

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۰۸/۰۶

تاریخ بررسی مقاله: ۹۰/۰۸/۱۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۰۹/۰۸

مجله دست آوردهای روان‌شناختی

(علوم تربیتی و روان‌شناسی)

دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۱

دوره‌ی چهارم، سال ۱۹-۳، شماره‌ی ۱

صص: ۱۹-۴۲

اثر خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل: نقش واسطه‌ای خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی

داود حیاتی*

نسرین ارشدی**

عبدالکاسم نیسی***

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی انجام گرفت. نمونه پژوهش حاضر شامل نفر (۲۶۰ مرد و ۱۳ زن) با میانگین سنی ۴۴ سال بودند که به روش تصادفی طبقه‌ای از میان کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب-منطقه اهواز انتخاب شدند. شرکت‌کنندگان در این پژوهش پرسشنامه‌های خشنودی از درآمد، قصد ترک شغل، خشنودی شغلی کلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی را تکمیل نمودند. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS ویراست ۱۸ و AMOS ویراست ۱۸ انجام شد. جهت آزمودن اثرهای واسطه‌ای نیز روش بوت استرپ مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌ها نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برازش نسبتاً خوبی با داده‌ها برخوردار است. برازش بهتر از طریق حذف مسیرهای غیرمعنی‌دار (خشنودی از افزایش حقوق به قصد ترک شغل، خشنودی از مزایا به قصد ترک شغل، و خشنودی از افزایش حقوق به تعهد سازمانی) و همبسته کردن خطاهای دو مسیر حاصل شد. همچنین، اثرهای منفی غیرمستقیم ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل از طریق سه متغیر میانجی حمایت دریافت نمودند.

کلید واژگان: خشنودی از درآمد، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی، قصد ترک شغل

* کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز

** استادیار دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

nasrinarshadi@yahoo.com

*** دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

ترک شغل^۱ از جمله متغیرهای سازمانی است که پژوهش‌های بسیاری در ارتباط با آن انجام گرفته‌اند. دامنه وسیع مطالعات مربوط به ترک شغل بیانگر اهمیت و پیچیدگی این پدیده است. بُعد روان‌شناختی، اهمیت سازمانی، و جنبه اقتصادی مفهوم ترک شغل سبب گشته است تا توجه زیادی به آن معطوف شود. مفهومی که رابطه‌ی نیرومندی با ترک شغل دارد، قصد ترک شغل^۲ است.

احتمالاً مشخص‌ترین پیامد منفی ترک شغل صرف هزینه‌های اضافی استخدام و آموزش کارکنان جدید به دلیل از دست دادن کارکنان پیشین است. هزینه‌های اداری معمولاً با تعداد بیشتر ترک شغل افزایش می‌یابند. کسانی که شغل خود را به دلخواه خویش ترک می‌گویند هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیمی را بر سازمان تحمیل می‌کنند. هزینه‌های مستقیم مانند جایگزین ساختن افراد دیگری به جای آنان و هزینه‌های غیرمستقیم مانند از دست دادن سرمایه‌های اجتماعی. بر خلاف ترک شغل واقعی، قصد ترک شغل غیرقابل مشاهده است. قصد ترک شغل تفکر در مورد این احتمال (ذهنی) است که فرد شغل خود را در یک دوره زمانی معین تغییر خواهد داد (سوسا-پوزا و هنبرگر^۳، ۲۰۰۲). اختلال عملیاتی نیز به عنوان پیامد منفی ترک شغل احتمال وقوع دارد که این خود به کاهش تولید و اثربخشی منجر می‌شود، به ویژه در سازمان‌هایی که میزان ترک شغل بالا یا غیرقابل پیش‌بینی است. به عنوان مثال، از دست دادن کارکنی که دارای مهارت‌ها و تجارب ارزنده‌ای می‌باشد برای سازمان بسیار هزینه‌بر است. ترک شغل اختیاری همچنین می‌تواند منجر به دیگر هزینه‌های نامحسوس (مثلاً، روحیه پایین) شود (دالتون و تودر^۴، ۱۹۸۲).

هزاران مطالعه در ارتباط با موضوع ترک شغل انجام گرفته‌اند، اما هنوز بررسی‌های دقیق در این ارتباط اندکند (مارتز و کمپون^۵، ۱۹۹۸، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). به اعتقاد کمپون (۱۹۹۱) ملاک‌های ترک شغل ابعاد متفاوت چندی را در بر می‌گیرند. مشخص‌ترین بُعد ترک

- 1- turnover
- 2- turnover intention
- 3- Sousa-Poza & Henneberger
- 4- Dalton & Todor
- 5- Maertz & Campion

شغل، یعنی، اختیاری بودن^۱، به طور معمول به گونه‌ای دو دسته‌ای (یعنی، اختیاری یا اجباری) مورد بررسی قرار گرفته است. گرچه این دو دسته‌ای بودن می‌تواند به شکست توجه کامل به پیچیدگی دلایل تصمیمات مربوط به ترک شغل منجر شود. به عنوان مثال، به نظر می‌رسد برخی دلایل ترک شغل، مانند رها کردن شغل از سوی زنان به دلیل بارداری، ترک شغل به دلیل محل خدمت همسر، یا به منظور اجتناب از پایان خدمت اجباری می‌توانند دارای جنبه‌های اختیاری و نیز اجباری باشند.

ترک شغل به معنای پایان داوطلبانه عضویت سازمان به وسیله کارکن آن سازمان است. به اعتقاد مارترز و کمپیون (۱۹۹۸، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶) ترک شغل اختیاری به مواردی اشاره دارد که در آن مدیریت بپذیرد که فرد کارکن توانایی فیزیکی لازم را برای ادامه اشتغال در سازمان در زمان پایان دادن به خدمت خویش داراست. اختیاری بودن به این معناست که هیچ‌گونه مانعی برای ادامه اشتغال به لحاظ ناتوانی جسمی یا از سوی سازمان (یعنی، هیچ‌گونه توصیه‌ای به کارکن مبنی بر پایان دادن غیراختیاری به کار در سازمان انجام نگرفته است) وجود ندارد.

جهت انجام دادن مطالعاتی در رابطه با ترک شغل کارکنان، میزان ترک شغل می‌بایست سنجیده شود. بهترین روش در این ارتباط اندازه‌گیری متغیری است که همواره مقدم بر ترک شغل اختیاری کارکنان است، یعنی، قصد ترک شغل. به اعتقاد فیشباین و آیزن^۲ (۱۹۷۵) بهترین پیش‌بین رفتار شخص سنجه‌ای از قصد انجام دادن آن رفتار است. شواهد تجربی نیرومندی رابطه قصد ترک شغل را با ترک شغل اختیاری مورد حمایت قرار داده‌اند (مثلاً، ماتيو و زایاک^۳، ۱۹۹۰). بسیاری از پژوهشگران اکنون پذیرفته‌اند که قصد ماندن در شغل یا ترک آن آخرین گام شناختی در فرایند تصمیم‌گیری در ارتباط با ترک شغل اختیاری است (استیل و اووال^۴، ۱۹۸۴، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶).

موبلی، گریفیث، هاند، و مگلینو^۵ (۱۹۷۹) اظهار می‌دارند که ارزش‌های شخصی، ادراکات

1- voluntariness

2- Fishbein & Ajzen

3- Mathieu & Zajac

4- Steel & Ovalle

5- Mobley, Griffeth, Hand, & Meglino

شغلی و ادراکات در ارتباط با بازار کار تعیین‌کننده‌های موارد زیر می‌باشند: الف) سودمندی مورد انتظار شغل کنونی، ب) سودمندی مورد انتظار شق‌های بدیل و ج) خشنودی از شغل کنونی. این سه مؤلفه ترکیب می‌شوند تا قصد کناره‌گیری را تعیین نمایند. موبلی و دیگران (۱۹۷۹) همچنین اظهار می‌دارند که عوامل سازمانی و نیز عوامل اقتصادی به طور غیرمستقیم و از طریق تأثیر بر ادراکات شغلی و ادراکات در رابطه با بازار کار، به ترتیب، بر ترک شغل اثر می‌گذارند.

کارکنان به دلایل مختلفی شغل خود را ترک می‌کنند. خاتری و فرن^۱ (۲۰۰۱) دریافتند که علل عمده ترک شغل بالا در برخی کشورهای آسیایی مانند سنگاپور، مالزی، کره جنوبی، و تایوان، بی‌عدالتی رویه‌ای و تعهد سازمانی پایین بودند. آنان همچنین نشان دادند که در پیش‌بینی قصد ترک شغل، تعهد سازمانی از اهمیت بالایی برخوردار است. پیندر (۱۹۹۸)، به نقل از ارشدی، (۱۳۸۶) تعهد سازمانی را حالتی می‌داند که در آن کارکن با سازمانی خاص و اهداف آن همانندسازی می‌کند و آرزو دارد عضو آن باقی بماند. کارش، بوسک و سینفورد^۲ (۲۰۰۵) دریافتند که خشنودی شغلی و تعهد سازمانی پیش‌بین‌های مهم قصد ترک شغل می‌باشند. آما^۳ (۲۰۰۹) و بیساس^۴ (۲۰۱۰) نیز رابطه منفی خشنودی شغلی را با قصد ترک شغل مورد تأیید قرار دادند. لاک^۵ (۱۹۷۶) خشنودی شغلی را واکنشی عاطفی تعریف می‌کند که نشأت گرفته از این ادراک فرد است که شغل وی تا چه حد ارزش‌های شغلی مهم وی را کامروا می‌سازد و تا چه اندازه آن ارزش‌ها با نیازهای شخص هماهنگ هستند. مطالعات بسیاری به این نتیجه دست یافته‌اند که تعهد سازمانی و خشنودی شغلی پیش‌بین‌های نیرومند منفی قصد ترک شغل می‌باشند (مثلاً، واستی^۶، ۲۰۰۳، چن، چانگ، و یه^۷، ۲۰۰۴، فالکربرگ و شینس^۸، ۲۰۰۷). الانگوان^۹ (۲۰۰۱) نیز نشان داد که یک رابطه دوسویه بین تعهد سازمانی و

-
- 1- Khatri & Fern
 - 2- Karsh, Booske, & Sainfort
 - 3- Amah
 - 4- Biswas
 - 5- Locke
 - 6- Wasti
 - 7- Chen, Chang, & Yeh
 - 8- Falkerburg & Schyns
 - 9- Elangovan

قصد ترک شغل وجود دارد، به این معنا که تعهد سازمانی پایین قصد ترک شغل را افزایش می‌دهد و این خود به کاهش بیشتر تعهد می‌انجامد. پژوهش‌های دیگری نیز نقش متغیرهایی مانند خشنودی شغلی (ایروین و اوانس^۱، ۱۹۹۵؛ توماس و هافر^۲، ۱۹۹۵)، خشنودی از درآمد (هستر^۳، ۲۰۰۲)، فشار روانی شغلی (سامرز، دنیسی و دکوتیس^۴، ۱۹۸۹)، قصد ترک (چن، هویی^۵ و سگو^۶، ۱۹۹۸؛ تت و می‌یر^۷، ۱۹۹۴) و غیبت (مک‌الروی، مورو و فنتون^۸، ۱۹۹۵؛ میترا، جنکینز و گوپتا^۹، ۱۹۹۲) را در پیش‌بینی رفتار ترک شغل مورد تأیید قرار داده‌اند. در جهت حفظ و ابقای کارکنان، تأکید بر انگیزش شغلی کارکنان نیز از اهمیت برخوردار است. انگیزش شغلی، مجموعه‌ای از نیروهای انرژی‌بخش است که از درون و وراى وجود شخص سرچشمه می‌گیرند تا آغازگر رفتار مربوط به کار باشد و شکل، جهت، شدت، و مداومت آن را تعیین نماید (پیندر، ۱۹۹۸، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). کورل، تاولر، جاج و کان^{۱۰} (۲۰۰۵) نشان دادند که ناخشنودی از درآمد می‌تواند به کاهش خشنودی شغلی، انگیزش، و عملکرد و افزایش غیبت و ترک شغل منجر شود.

دیدگاه‌های انگیزشی همواره به وجه اقتصادی انسان نظر داشته‌اند و نظریه‌های مربوط به انسان اقتصادی گواه این امر است. از زمان‌های دور تا به امروز، پول و مشوق‌های مالی از جمله مهمترین عوامل ترغیب کارکنان به شمار آمده‌اند. به علاوه، پول به دلیل رابطه ادراک‌شده آن با اعتبار اجتماعی، پایگاه، و دیگر عوامل، دارای ارزشی نمادین است (فورنهام و آرجیل^{۱۱}، ۱۹۹۸؛ زلیزر^{۱۲}، ۱۹۹۴). از جمله تعیین‌کننده‌های مهم نگرش‌ها، انگیزش، و رفتارهای کارکنان، درآمد^{۱۳} حاصل از کارشان است (گرهارت و

-
- 1- Irvine & Evans
 - 2- Thomas & Hafer
 - 3- Hester
 - 4- Summers, Denisi, & DeCotiis
 - 5- Hui
 - 6- Sego
 - 7- Tett & Meyer
 - 8- McElroy, Morrow, & Fenton
 - 9- Mitra, Jenkins, & Gupta
 - 10- Currall, Towler, Judge, & Kohn
 - 11- Furnham & Argyle
 - 12- Zelizer
 - 13- pay

میلکوویچ^۱، ۱۹۹۲). پیشینه پژوهشی مربوط به موضوع جبران خدمات کارکنان (مثلاً، گرهارت و میلکوویچ، ۱۹۹۲؛ گاردنر، ون داین و پیرس^۲، ۲۰۰۴) نشان می‌دهد که درآمد کارکنان در اشکال گوناگونش، بر روابط کارکن-سازمان تأثیر می‌گذارد. گرچه، اغلب پژوهش‌های موجود در رابطه با تأثیرات درآمد فرد بر رفتارها و نگرش‌های وی به چگونگی خط‌مشی‌ها و شیوه‌های اعمال آنها توجه دارند. سازمان‌ها در مقابل مشارکت کارکنان خویش برای رسیدن به اهداف سازمانی، اشکال مختلفی از پاداش‌ها را برای آنان فراهم می‌آورند. دریافتی فرد می‌تواند به عنوان انگیزه مهمی برای وی عمل کند (گاردنر و همکاران، ۲۰۰۴). گرچه، آن‌گونه که آدامز^۳ (۱۹۶۳) در نظریه برابری خویش بیان می‌دارد، توزیع پاداش‌های مالی می‌تواند شرایط نابرابری را ایجاد کند، تأثیرات مثبت بالقوه آنها را مخدوش نماید، و منجر به بازده‌هایی منفی شود. بسیاری از پژوهشگران نشان داده‌اند که درآمد و پاداش‌های مالی با خشنودی شغلی کارکنان دارای رابطه نیرومندی هستند (مثلاً، فرانکو، بنت، کانفر و استابلین^۴، ۲۰۰۴). به صورت قراردادی، واژه درآمد (پرداختی) به اشکال مختلف روش‌های جبران خدمات کارکنان، مانند پرداخت‌های مستقیم (مثلاً حقوق)، پرداخت‌های غیرمستقیم (مثلاً، مزایا^۵) و میزان افزایش دستمزد، و فرایندی که از طریق آن سیستم جبران خدمات کارکنان، اعمال می‌شود، اشاره دارد (ویلیامز، مک‌دانیل و نگوین^۶، ۲۰۰۶، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). خشنودی از مقدار پرداختی را می‌توان به عنوان میزان احساسات مثبت یا منفی کلی افراد نسبت به درآمد خویش تعریف نمود (میچلی و لین^۷، ۱۹۹۱).

بسیاری از پژوهشگران و از جمله هنمان و شوآب^۸ (۱۹۸۵) اظهار می‌دارند که چنین تعریف وسیعی در رابطه با خشنودی و رضایت از میزان درآمد، باید جای خود را به یک مفهوم‌پردازی چند بُعدی خشنودی از درآمد بدهد. به اعتقاد آنان، به جای واژه درآمد به طور

- 1- Gerhart & Milkovich
- 2- Gardner, Van Dyne, & Pierce
- 3- Adams
- 4- Franco, Bennett, Kanfer, & Stubblebine
- 5- benefits
- 6- Williams, McDaniel, & Nguyen
- 7- Miceli & Lane
- 8- Heneman & Schwab

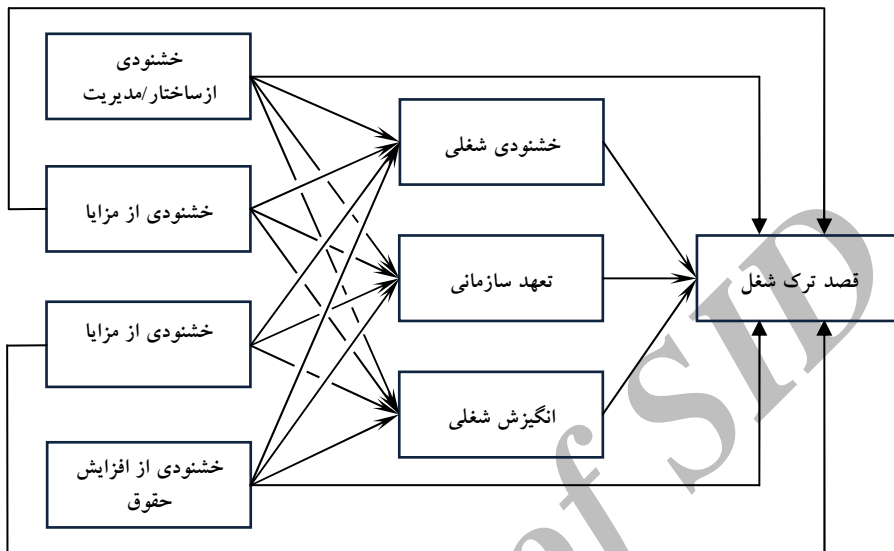
کلی، باید به چهار بُعد آن اشاره نمود: سطح درآمد^۱ (پرداختی مستقیم)، مزایا (پرداختی غیرمستقیم)، افزایش پرداختی^۲ (افزایش حقوق)، و ساختار/مدیریت درآمد^۳ (فرایندی که از طریق آن سیستم جبران خدمات کارکنان اعمال می‌گردد). بُعد ساختار/مدیریت درآمد اشاره به این دارد که افراد تنها به میزان دریافتی خویش عکس‌العمل نشان نمی‌دهند، بلکه به چگونگی مدیریت آن از سوی سازمان نیز واکنش نشان می‌دهند. اثر مثبت مستقیم چهار بُعد خشنودی از درآمد بر خشنودی شغلی مورد تأیید پژوهش‌های بسیاری بوده است (مثلاً، لیوینگستون، رابرتز و چونکو، ۱۹۹۵). هنمان و شواب (۱۹۸۵) نشان دادند که پیشایندها و پیامدهای خشنودی از درآمد بر اساس ابعاد مختلف آن متفاوتند. به منظور تعیین قلمرو و ماهیت خشنودی از درآمد، پژوهشگران می‌بایست این امکان را که خشنودی از درآمد می‌تواند شامل ابعادی باشد که به طور افتراقی بر بازده‌ها اثر می‌گذارند، مد نظر قرار دهند. این نیاز، به خلق رویکرد چند بُعدی خشنودی از درآمد منجر شد. ویلیامز، مک‌دانیل و فورد^۴ (۲۰۰۷) دریافتند که بُعد خشنودی از ساختار/مدیریت در مقایسه با دیگر ابعاد خشنودی از درآمد، بیشترین رابطه را با تعهد سازمانی دارد.

با وجود این که پژوهش‌های بسیاری روابط میان متغیرهای الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را مورد بررسی قرار داده‌اند، مطالعات اندکی به تأثیر افتراقی ابعاد خشنودی از درآمد بر بازده‌ها توجه داشته‌اند. از این رو، پژوهش حاضر به دنبال آزمودن الگویی است که در آن ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد به طور مستقیم و نیز از طریق تأثیرشان بر متغیرهای میانجی (خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی) بر قصد ترک شغل اثر می‌گذارند. بر اساس اطلاعات موجود تاکنون الگویی که تمامی این متغیرها را در خود جا داده باشد، مورد آزمون قرار نگرفته است. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

فرضیه‌های پژوهش

بیست و سه فرضیه‌ای که در این پژوهش آزموده شدند را می‌توان به ۹ دسته به شرح زیر

- 1- pay level
- 2- pay raise
- 3- pay structure/administration
- 4- Livingstone, Roberts, & Chonko
- 5- Ford



شکل ۱. الگوی پیشنهادی اثر مستقیم و غیرمستقیم ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل

تقسیم نمود:

۱. چهار فرضیه اول به ترتیب به اثر مثبت مستقیم خشنودی از سطح درآمد بر خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی، و اثر منفی آن بر قصد ترک شغل مربوطند.
۲. فرضیه‌های ۵ تا ۸ به ترتیب مربوط به اثر مثبت مستقیم خشنودی از مزایا بر خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی، و اثر منفی آن بر قصد ترک شغل می‌باشند.
۳. فرضیه‌های ۹ تا ۱۲ به اثر مثبت مستقیم خشنودی از افزایش حقوق بر خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی، و اثر منفی آن بر قصد ترک شغل اشاره دارند.
۴. فرضیه‌های ۱۳ تا ۱۶ به اثر مثبت مستقیم خشنودی از ساختار/مدیریت بر خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی، و اثر منفی آن بر قصد ترک شغل مربوط می‌شوند.
۵. فرضیه‌های ۱۷ تا ۱۹ به ترتیب مربوط به اثر منفی مستقیم خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی بر قصد ترک شغل می‌باشند.
۶. فرضیه‌های ۲۰، ۲۰-۱، ۲۰-۲ و ۲۰-۳ به اثرهای منفی غیرمستقیم کلی خشنودی از سطح درآمد (از طریق سه متغیر میانجی خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی) و از

- طریق هر یک از این متغیرهای میانجی بر قصد ترک شغل اشاره دارند.
۷. فرضیه‌های ۲۱، ۲۱-۱، ۲۱-۲، ۲۱-۳ و ۲۱-۳ بیان می‌دارند که خشنودی از مزایا دارای اثرهای منفی غیرمستقیم کلی (از طریق سه متغیر میانجی خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی) و از طریق هر یک از این متغیرهای میانجی بر قصد ترک شغل است.
۸. فرضیه‌های ۲۲، ۲۲-۱، ۲۲-۲، ۲۲-۳ و ۲۲-۳ بیانگر اثرهای منفی غیرمستقیم کلی خشنودی از افزایش حقوق بر قصد ترک شغل از طریق سه متغیر میانجی خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی و از طریق هر یک از این متغیرهای میانجی می‌باشند.
۹. فرضیه‌های ۲۳، ۲۳-۱، ۲۳-۲، ۲۳-۳ و ۲۳-۳ به اثرهای منفی غیرمستقیم کلی خشنودی از ساختار/مدیریت بر قصد ترک شغل از طریق سه متغیر میانجی خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی و از طریق هر یک از این متغیرهای میانجی اشاره دارد.

روش

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب- منطقه اهواز بالغ بر ۵۰۰۰ نفر (در سال ۱۳۸۹) بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۳۵۰ نفر انتخاب شدند. در نهایت، ۲۷۳ پرسشنامه (۷۸٪) برگشت داده شدند. از ۲۷۳ عضو نمونه ۲۶۰ نفر مرد بودند. میانگین سن اعضای نمونه نیز ۴۴ سال بود.

ابزار پژوهش

پرسشنامه خشنودی از درآمد. در پژوهش حاضر جهت سنجش خشنودی از درآمد پرسشنامه ۱۸ ماده‌ای خشنودی از درآمد^۱ (PSQ) همنان و شواب (۱۹۸۵) مورد استفاده قرار گرفت که شامل چهار بُعد خشنودی از سطح درآمد (۴ ماده)، خشنودی از مزایا (۴ ماده)، خشنودی از افزایش حقوق (۴ ماده)، و خشنودی از ساختار/مدیریت (۶ ماده) است. پاسخ‌ها روی یک مقیاس پنج درجه‌ای از ۱ (بسیار ناخشنودکننده) تا ۵ (بسیار خشنودکننده) مشخص می‌شوند. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده این پرسشنامه توسط ارشدی (۱۳۸۶) استفاده

1- Pay Satisfaction Questionnaire, PSQ

شد. همنان و شواب (۱۹۸۵) ضرایب پایایی ابعاد خشنودی از سطح درآمد، افزایش حقوق، مزایا، و ساختار/مدیریت به ترتیب ۰/۹۵، ۰/۸۴، ۰/۹۳ و ۰/۸۵ محاسبه نمودند. ارشدی (۱۳۸۶) ضرایب پایایی ابعاد چهارگانه این پرسشنامه را با استفاده از آلفای کرونباخ برای خشنودی از سطح درآمد، افزایش حقوق، مزایا، و ساختار/مدیریت به ترتیب ۰/۹۶، ۰/۹۳، ۰/۷۹ و ۰/۸۲ گزارش نمود. ضریب همبستگی این مقیاس با بُعد خشنودی از درآمد شاخص توصیف شغل^۱ (JDI) در پژوهش حاضر ۰/۷۳ ($p < ۰/۰۰۱$) و ضرایب پایایی آن با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف برای ابعاد سطح درآمد، مزایا، افزایش حقوق و ساختار/مدیریت به ترتیب ۰/۹۲ و ۰/۹۱، ۰/۹۵ و ۰/۹۴، ۰/۸۵ و ۰/۸۶، ۰/۸۳ و ۰/۸۳ به دست آمدند.

مقیاس خشنودی شغلی کلی. خشنودی شغلی کارکنان با استفاده از مقیاس ۱۸ ماده‌ای شغل به طور کلی^۲ (JIG، آیرونسون، اسمیت، برانیک، گیسون و پال^۳، ۱۹۸۹) که یک مقیاس خشنودی شغلی کلی است، استفاده شد. آزمودنی‌ها با بله، خیر، یا نمی‌دانم به پرسش‌های این مقیاس پاسخ می‌دهند. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده این پرسشنامه توسط ارشدی (۱۳۸۶) استفاده شد. آیرونسون و دیگران (۱۹۸۹) آلفای کرونباخ این مقیاس را بین ۰/۹۱ تا ۰/۹۵ و ضریب همبستگی آن را با ۴ مقیاس خشنودی شغلی کلی دیگر از ۰/۶۶ تا ۰/۸۰ گزارش کرده‌اند (به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). ارشدی (۱۳۸۶) نیز ضریب پایایی آن را ۰/۹۱ به دست آورده است. ضرایب پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۹۰ و ضریب همبستگی آن با یک سنجه تک‌ماده‌ای ۰/۸۵ ($P < ۰/۰۰۱$) محاسبه شدند.

پرسشنامه تعهد سازمانی. سنجش تعهد سازمانی به وسیله پرسشنامه ۱۵ ماده‌ای تعهد سازمانی^۴ ماودی، استیرز و پورتر^۵ (۱۹۷۹) انجام گرفت. پاسخ‌ها روی یک مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) مشخص می‌شوند. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده این پرسشنامه توسط ارشدی (۱۳۸۶) استفاده شد. ماودی و دیگران (۱۹۷۹)

- 1- Job Descriptive Index, JDI
- 2- Job In General Scale, JIGS
- 3- Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul
- 4- Organizational Commitment Questionnaire
- 5- Mouday, Steers, & Porter

ضرایب آلفای ۰/۸۲ تا ۰/۹۳ را برای این پرسشنامه گزارش نمودند. ارشدی (۱۳۸۶) ضریب روایی این پرسشنامه را از طریق همبسته کردن با مقیاس تعهد عاطفی^۱ می‌یر و آلن^۲ (۱۹۸۴)، ۰/۶۹ ($p < ۰/۰۰۱$) و ضرایب پایایی آن را با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۸۹ محاسبه نمود. ضریب روایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر از طریق همبسته کردن با مقیاس تعهد عاطفی می‌یر و آلن (۱۹۸۴)، ۰/۸۱ ($p < ۰/۰۰۱$) و ضرایب پایایی آن با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۵ و ۰/۹۴ به دست آمدند.

پرسشنامه انگیزش شغلی. سنجش انگیزش شغلی در پژوهش حاضر توسط مقیاس ۶ ماده‌ای انگیزش شغلی رایت^۳ (۲۰۰۴) انجام شد. پاسخ‌های سه ماده اول روی یک مقیاس ۶ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۶ (کاملاً موافقم) و پاسخ‌های سه ماده آخر روی یک مقیاس پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) مشخص می‌شوند. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده این مقیاس توسط ارشدی (چاپ نشده) استفاده شد رایت (۲۰۰۴) ضریب آلفای این مقیاس را ۰/۷۱ گزارش نمود. در پژوهش حاضر ضریب همبستگی این مقیاس با یک سنجه تک‌ماده‌ای ۰/۷۸ ($P < ۰/۰۱$) و ضرایب پایایی آن با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۶ و ۰/۷۱ به دست آمدند.

مقیاس قصد ترک شغل. در پژوهش حاضر برای سنجش قصد ترک شغل از مقیاس سه ماده‌ای قصد ترک شغل کامن، فیچمن، جنکینز و کلیش^۴ (۱۹۷۹) استفاده شد. پاسخ‌ها روی مقیاسی ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) مشخص می‌شوند. در این پژوهش از نسخه ترجمه‌شده این مقیاس توسط ارشدی (۱۳۸۶) استفاده شد. کامن و همکاران (۱۹۷۹) ضریب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش کردند. ارشدی (۱۳۸۶) ضرایب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۳ گزارش نموده است. ضریب همبستگی این مقیاس با یک سنجه تک‌ماده‌ای در پژوهش حاضر ۰/۷۰ ($p < ۰/۰۰۱$) و ضرایب پایایی آن با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۷۰ به دست آمدند.

1- Affective Commitment Scale

2- Allen

3- Wright

4- Camman, Fichman, Jenkins, & Klesch

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

ارزیابی الگوی پیشنهادی با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری^۱ (SEM) بر اساس نرم‌افزارهای SPSS ویراست ۱۸ و AMOS ویراست ۱۸ انجام پذیرفت. جهت آزمودن اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت استراپ^۲ در برنامه ماکروی پریچر و هیز^۳ (۲۰۰۸) استفاده شد. به منظور تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها ترکیبی از شاخص‌های برازندگی مورد استفاده قرار گرفت: (۱) مقدار مجذور کای^۴ (χ^2)، (۲) شاخص هنجار شده مجذور کای^۵ (نسبت مجذور کای بر درجات آزادی)، شاخص نیکویی برازش^۶ (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته^۷ (AGFI)، شاخص برازندگی هنجار شده^۸ (NFI)، شاخص برازندگی تطبیقی^۹ (CFI)، شاخص برازندگی افزایشی^{۱۰} (IFI)، شاخص توکر-لویس^{۱۱} (TLI) و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب^{۱۲} (RMSEA).

یافته‌های پژوهش

جدول ۱ یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

الگویابی معادلات ساختاری

الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در مجموع ۸ متغیر را در خود جای داده است (۴ متغیر مستقل، ۱ متغیر وابسته و ۳ متغیر میانجی). پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازندگی الگوی

- 1- structural equation modeling, SEM
- 2- bootstrap
- 3- Preacher & Hayes
- 4- chi-square
- 5- normed χ^2 measure
- 6- goodness-of-fit
- 7- adjusted goodness of fit
- 8- normed fit index, NFI
- 9- comparative fit index, CFI
- 10- incremental fit index, IFI
- 11- Tucker-Lewis index, TLI
- 12- root-mean-square error of approximation, RMSEA

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱ خشنودی از سطح درآمد	۱۱/۶۹	۳/۹۸							
۲ خشنودی از مزایا	۱۱/۳۰	۳/۸۵	۰/۵۹						
۳ خشنودی از افزایش حقوق	۱۱/۲۴	۳/۳۸	۰/۶۸	۰/۶۸					
۴ خشنودی از ساختار/مدیریت	۱۷/۲۸	۴/۴۶	۰/۶۹	۰/۶۰	۰/۶۹				
۵ تعهد سازمانی	۷۵/۱۳	۱/۶۶	۰/۷۱	۰/۶۹	۰/۷۱	۰/۷۰			
۶ انگیزش شغلی	۲۴/۶۸	۴/۵۰	۰/۶۲	۰/۶۳	۰/۶۶	۰/۶۴	۰/۶۴		
۷ خشنودی شغلی	۴۴/۹۷	۱/۰۰	۰/۶۴	۰/۶۱	۰/۶۱	۰/۶۷	۰/۶۵	۰/۶۵	
۸ قصد ترک شغل	۱۴/۲۸	۴/۴۱	-۰/۵۸	-۰/۶۱	-۰/۵۸	-۰/۵۴	-۰/۶۶	-۰/۶۰	-۰/۶۳

تمامی ضرایب همبستگی در سطح $p < ۰/۰۰۱$ معنی دار می‌باشند.

جدول ۲. برازش الگوهای پیشنهادی، اصلاح شده اول و نهایی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازندگی

الگو	χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۳۱/۷	۳	۱۰/۵۶	۰/۹۱	۰/۷۸	۰/۹۸	۰/۸۳	۰/۹۱	۰/۹۲	۰/۱۱
الگوی اصلاح شده اول	۴۹/۲	۶	۸/۲۰	۰/۹۲	۰/۸۳	۰/۹۸	۰/۸۵	۰/۹۲	۰/۹۴	۰/۰۸
الگوی نهایی	۱۹/۶	۴	۴/۹	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۰۲

پیشنهادی مورد بررسی قرار گرفت. برازش الگوهای پیشنهادی، اصلاح شده اول و نهایی بر اساس شاخص‌های برازندگی مورد استفاده در این مطالعه در جدول ۲ گزارش شده است. همان‌گونه که جدول ۲ نشان می‌دهد الگوی پیشنهادی با وجود این‌که در برخی شاخص‌های برازندگی مانند GFI، CFI، IFI و NFI دارای برازش نسبتاً خوبی است، اما شاخص‌های دیگر نشانگر آنند که الگو نیاز به بهبود دارد. گام بعدی ارتقای برازندگی الگو از طریق حذف مسیرهای غیرمعنی‌دار بود (الگوی اصلاح شده اول). پس از حذف مسیرهای غیرمعنی‌دار (خشنودی از افزایش حقوق \leftarrow قصد ترک شغل، خشنودی از مزایا \leftarrow قصد ترک شغل، و خشنودی از افزایش حقوق \leftarrow تعهد سازمانی)، برازش الگو با داده‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت. همان‌گونه که انتظار می‌رفت شاخص‌های برازندگی بهبود در برازش الگو را با

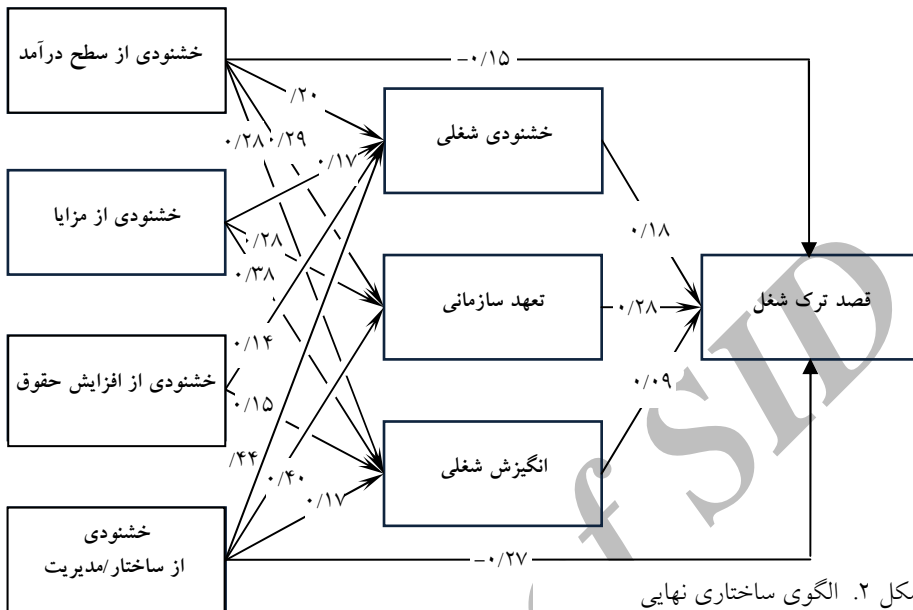
داده‌ها نشان دادند، اما هنوز برازندگی کلی کاملاً رضایتبخش نبود. در گام بعدی از میان شاخص‌های اصلاحی^۱ پیشنهادی AMOS 18 خطاهای دو مسیر همبسته شدند. بنا بر اظهارات شابروک^۲ (۱۹۹۰، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶) می‌توان انتظار داشت موارد خطا برای دو متغیر، همپراش باشند وقتی دارای علل مشترکی هستند که در الگو منظور نشده‌اند. حاصل این تغییرات الگوی نهایی بود.

لازم به ذکر است که یک مقدار کوچک غیرمعنی‌دار از مجذور کای حاکی از برازش خوب الگو با داده‌هاست. از آنجا که مجذور کای نسبت به اندازه نمونه بسیار حساس است بسیاری از پژوهشگران مجذور کای را نسبت به درجه آزادی آن می‌سنجند (یعنی، مجذور کای نسبی)، نسبت بین ۲/۰۰ تا ۵/۰۰ برازش خوب الگو را با داده‌ها نشان می‌دهد. برای GFI مقادیر بالاتر از ۰/۹۰ حاکی از برازش خوب الگو با داده‌هاست. مقادیر نزدیک به ۰/۹۵ برای AGFI نمایشگر برازشی خوب با داده‌ها می‌باشد. در CFI، IFI، TLI و NFI مقدار ۰/۹۰ معمولاً به عنوان برازشی نیکو تلقی می‌شود. در ارتباط با جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، مقدار ۰/۰۵ یا کمتر نشان دهنده برازش خوب الگو و مقدار ۰/۰۸ یا کمتر بیانگر خطای منطقی تقریب است. مقدار بالاتر از ۰/۱ نشان از الزام در رد کردن الگو دارد (به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). شکل ۲ ضرایب مسیرها را در الگوی نهایی پژوهش حاضر نشان می‌دهد.

ضرایب مسیر در شکل ۲ حاکی از تأیید ۱۶ فرضیه مستقیم این پژوهش می‌باشند. آن‌گونه که پیشتر گفته شد ضرایب سه مسیر مستقیم خشنودی از افزایش حقوق ← قصد ترک شغل، خشنودی از مزایا ← قصد ترک شغل، و خشنودی از افزایش حقوق ← تعهد سازمانی غیرمعنی‌دار بودند (فرضیه‌های ۸، ۱۰، و ۱۲).

یک فرض زیربنایی الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر وجود برخی مسیرهای غیرمستقیم و واسطه‌ای بود. نتایج حاصل از روابط واسطه‌ای را می‌توان در جدول‌های ۳ تا ۶ مشاهده نمود. جدول ۳ نتایج حاصل از مسیر واسطه‌ای خشنودی از سطح درآمد به قصد ترک شغل از طریق سه متغیر میانجی و از طریق هر یک از این متغیرها را نشان می‌دهد.

1- modification indices
2- Schaubroeck



جدول ۳. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از سطح درآمد به قصد ترک شغل با سه متغیر میانجی

سطح اطمینان ۹۵٪		خطای استاندارد	سوگیری	بوت	داده‌ها	متغیرهای میانجی
حد بالا	حد پایین					
-۰/۴۲۷۶	-۰/۶۹۱۵	۰/۰۶۶۹	-۰/۰۰۲۱	-۰/۵۶۳۱	-۰/۵۶۱۰	کل
-۰/۱۱۱۰	-۰/۴۱۶۶	۰/۰۷۸۷	-۰/۰۰۰۵	-۰/۲۶۴۶	-۰/۲۶۴۲	تعهد سازمانی
-۰/۰۵۶۲	-۰/۳۲۳۴	۰/۰۶۴۹	۰/۰۰۰۶	-۰/۱۶۱۱	-۰/۱۶۱۶	خشنودی شغلی
-۰/۰۳۸۸	-۰/۲۶۵۷	۰/۰۵۷۶	-۰/۰۰۲۲	-۰/۱۳۷۴	-۰/۱۳۵۲	انگیزش شغلی

فاصله‌های اطمینان برای مندرجات جدول ۳ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها و معنی‌داری مسیر غیرمستقیم کلی (از طریق سه میانجی) و مسیرهای با یک میانجی و در نتیجه تأیید فرضیه‌های ۲۰، ۲۰-۱، ۲۰-۲، ۲۰-۳ می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله‌های اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استراپ ۱۰۰۰ است. جدول ۴ نتایج حاصل از مسیر واسطه‌ای خشنودی از مزایا به قصد ترک شغل از طریق سه متغیر میانجی و از طریق

1- resampling

جدول ۴. نتایج بوت استرپ برای مسیر خشنودی از مزایا به قصد ترک شغل با سه متغیر میانجی

متغیرهای میانجی	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
کل	-۰/۵۲۷۷	-۰/۵۳۰۸	-۰/۰۰۳۱	۰/۰۷۱۰	-۰/۶۶۳۸	-۰/۳۸۴۳
تعهد سازمانی	-۰/۲۴۵۴	-۰/۲۴۶۹	-۰/۰۰۱۵	۰/۰۷۹۲	-۰/۴۱۳۱	-۰/۰۹۸۳
خشنودی شغلی	-۰/۱۵۶۳	-۰/۱۵۶۸	-۰/۰۰۰۵	۰/۰۶۱۸	-۰/۲۹۵۱	-۰/۰۴۸۵
انگیزش شغلی	-۰/۱۲۶۰	-۰/۱۲۷۱	۰/۰۰۱۱	۰/۰۶۱۰	-۰/۲۶۸۷	-۰/۰۲۸۶

هر یک از این متغیرها را نشان می‌دهد.

فاصله‌های اطمینان برای مندرجات جدول ۴ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها و معنی‌داری مسیر غیرمستقیم کلی (از طریق سه میانجی) و مسیرهای با یک میانجی و در نتیجه تأیید فرضیه‌های ۲۱، ۲۱-۱، ۲۱-۲ و ۲۱-۳ می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله‌های اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استرپ ۱۰۰۰ است. جدول ۵ نتایج حاصل از مسیر واسطه‌ای خشنودی از افزایش حقوق به قصد ترک شغل از طریق سه متغیر میانجی و هر از طریق یک از این متغیرها را نشان می‌دهد.

فاصله‌های اطمینان برای مندرجات جدول ۵ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها و معنی‌داری مسیر غیرمستقیم کلی (از طریق سه میانجی) و مسیرهای با یک میانجی و در نتیجه تأیید فرضیه‌های ۲۲، ۲۲-۱، ۲۲-۲ و ۲۲-۳ می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله‌های اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استرپ ۱۰۰۰ است. جدول ۶ نتایج حاصل از مسیر واسطه‌ای خشنودی از ساختار/مدیریت به قصد ترک شغل از طریق سه متغیر میانجی و از طریق هر یک از این متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول ۵. نتایج بوت استرپ برای مسیر خشنودی از افزایش حقوق به قصد ترک شغل با سه متغیر میانجی

متغیرهای میانجی	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
کل	-۰/۷۰۶۵	-۰/۷۱۱۶	-۰/۰۰۵۲	۰/۰۹۶۶	-۰/۸۸۹۸	-۰/۵۰۶۷
تعهد سازمانی	-۰/۳۲۵۹	-۰/۳۲۸۷	-۰/۰۰۲۸	۰/۱۰۶۱	-۰/۵۶۰۸	-۰/۱۴۱۶
خشنودی شغلی	-۰/۲۰۷۹	-۰/۲۱۰۸	-۰/۰۰۲۹	۰/۰۸۵۱	-۰/۳۸۵۷	-۰/۰۵۵۱
انگیزش شغلی	-۰/۱۷۲۷	-۰/۱۷۲۱	۰/۰۰۰۶	۰/۰۷۵۵	-۰/۳۳۸۹	-۰/۰۳۷۲

جدول ۶. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از ساختار/مدیریت به قصد ترک شغل با سه متغیر میانجی

متغیرهای میانجی	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
کل	-۰/۴۵۰۶	-۰/۴۵۰۵	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵۲۰	-۰/۵۵۱۹	-۰/۳۵۰۲
تعهد سازمانی	-۰/۲۲۰۷	-۰/۲۲۲۸	-۰/۰۰۲۱	۰/۰۷۱۰	-۰/۳۶۷۷	-۰/۰۸۶۱
خشنودی شغلی	-۰/۱۲۴۳	-۰/۱۲۳۰	۰/۰۰۱۳	۰/۰۴۶۳	-۰/۲۳۰۱	-۰/۰۳۴۹
انگیزش شغلی	-۰/۱۰۵۶	-۰/۱۰۴۷	۰/۰۰۰۹	۰/۰۴۶۰	-۰/۲۰۹۲	-۰/۰۳۰۵

فاصله‌های اطمینان برای مندرجات جدول ۶ حاکی از قرار نگرفتن صفر در این فاصله‌ها و معنی‌داری مسیر غیرمستقیم کلی (از طریق سه میانجی) و مسیرهای با یک میانجی و در نتیجه تأیید فرضیه‌های ۲۳-۱، ۲۳-۲ و ۲۳-۳ می‌باشد. سطح اطمینان برای این فاصله‌های اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری‌های مجدد بوت استراپ ۱۰۰۰ است.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی صورت گرفت. در واقع، این پژوهش به دنبال بررسی رابطه افتراقی مستقیم و غیرمستقیم ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد با قصد ترک شغل بوده است. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهند که قصد ترک شغل حاصل روابط پیچیده میان ابعاد مختلف خشنودی از درآمد، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی است. از دیدگاه سازمان قصد ترک شغل متغیری مهمتر از ترک شغل واقعی به حساب می‌آید. اگر درک بهتری از پیشایندهای قصد ترک شغل فراهم آید سازمان می‌تواند تغییراتی را جهت تأثیرگذاری بر این قصد اعمال نماید. گرچه، وقتی کارکنی اقدام به ترک سازمان کند، سازمان قادر نخواهد بود کاری جز صرف هزینه برای استخدام و آموزش کارکن دیگری انجام دهد. بسیاری از پژوهشگران اکنون پذیرفته‌اند که قصد ماندن در شغل یا ترک آن، آخرین گام شناختی در فرایند تصمیم‌گیری در ارتباط با ترک شغل اختیاری است (مثلاً، استیل و اوایل، ۱۹۸۴، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). نیات ابراز شده کارکنان برای ترک سازمان در مقایسه با دیگر شاخص‌های ناخشنودی شغلی، همبستگی بیشتری با ترک شغل واقعی بعدی

دارند (میچل^۱، ۱۹۸۱). این یافته کاملاً با نظریه عمل مستدل^۲ (آیزن و فیشباین، ۱۹۸۰؛ فیشباین و آیزن، ۱۹۷۵) همسان است. نیات وقتی شکل گرفتند بیشتر از نگرش‌ها با رفتار رابطه دارند. اهمیت این یافته‌ها از دیدگاه مدیریتی آن است که اشکال مختلف کناره‌گیری از کار می‌توانند برای روند عادی کار در سازمان اختلال ایجاد نمایند و بسیار هزینه‌ساز باشند.

با در نظر گرفتن اهمیتی که سطح درآمد کارکنان و هزینه‌های ناشی از آن برای سازمان‌ها دارد و با توجه به این‌که یکی از تعیین‌کننده‌های مهم نگرش‌ها، انگیزش، و رفتارهای کارکنان درآمد حاصل از کارشان است، درک چگونگی و چرایی تأثیرات سطح درآمد و چگونگی پرداخت آن بر رفتار کارکنان در سازمان‌ها بینش‌های نظری و عملی مهمی را فراهم می‌آورد. پاداش‌های مالی همواره به عنوان ابزار انگیزشی مورد بحث بوده‌اند. پژوهش‌های بسیاری همانند پژوهش حاضر نشان داده‌اند که درآمد و پاداش‌های مالی با خشنودی شغلی کارکنان دارای رابطه نیرومندی هستند (مثلاً، فرانکو و دیگران، ۲۰۰۴). پول به دلایل مختلفی می‌تواند از جاذبه بالایی برای افراد برخوردار باشد. مفهوم‌پردازی اولیه وروم^۳ (۱۹۶۴) در رابطه با جذابیت پول آن بود که پول ابزاری است برای حصول چیزهایی که مردم خواهان آنند. به علاوه، پول به دلیل رابطه ادراک‌شده آن با اعتبار اجتماعی، پایگاه، و دیگر عوامل، دارای ارزشی نمادین است (فورنهام و آرچیل، ۱۹۹۸؛ زلیزر، ۱۹۹۴). تأیید اثر مثبت مستقیم چهار بُعد خشنودی از درآمد بر خشنودی شغلی در پژوهش حاضر دور از انتظار نبوده است و با بسیاری از نتایج همسویی دارد (مثلاً، لیوینگستون و دیگران، ۱۹۹۵). به اعتقاد لاک (۱۹۷۶) با توجه به تعریف خشنودی شغلی، می‌توان خشنودی از درآمد را به عنوان یک حالت عاطفی مطلوب یا مثبت تلقی نمود که حاصل ارزیابی فرد از وضعیت درآمدی خویش است. پژوهشگران بسیاری نشان داده‌اند که پیشاپند کلیدی ترک شغل کارکنان خشنودی شغلی است (مثلاً، توماس و هافر، ۱۹۹۵). یافته‌های پژوهش حاضر نیز با این نتایج همسان می‌باشند. البته، باید در نظر داشت که گرچه ناخشنودی شغلی میل به ترک سازمان را به امید استخدام در سازمانی دیگر در افراد ایجاد می‌کند، اما نمی‌توان گفت که سطوح پایینی از ترک شغل نشانگر نگرش‌های شغلی مثبت در آنان است. عوامل بسیاری وجود دارند که مانع از ترک سازمان توسط کارکنان

1- Mitchel
2- reasoned action
3- Voorm

ناخشنود می‌شوند. تأیید مسیرهای سه بُعد خشنودی از سطح درآمد، خشنودی از مزایا، و خشنودی از ساختار/مدیریت به تعهد سازمانی دیدگاهی از تعهد سازمانی را با عنوان نظریه مزایای جانبی^۱ به ذهن متبادر می‌سازد که برگرفته از کار بکر^۲ (۱۹۶۰) می‌باشد. بکر تعهد را کمتر عاطفی و بیشتر حسابگرانه^۳ می‌داند. وی تعهد را بازتاب علائقی (سطح درآمد، حقوق بازنشستگی، سابقه کار و غیره) می‌داند که شخص را به سازمانی خاص پیوند می‌دهد. یافته‌های مطالعه حاضر همسان با نتایج دیگران (مثلاً، تت و می‌یر، ۱۹۹۴) نشان داد که تعهد سازمانی اثر منفی مستقیم بر قصد ترک شغل دارد. از آنجا که یکی از مؤلفه‌های تعهد سازمانی میل ماندن در سازمان است، حصول چنین یافته‌ای قابل انتظار می‌باشد. ویلیامز و دیگران (۲۰۰۷) دریافتند که بُعد خشنودی از ساختار/مدیریت در مقایسه با دیگر ابعاد خشنودی از درآمد، بیشترین رابطه را با تعهد سازمانی دارد (همسان با نتایج پژوهش حاضر). بر اساس نظریه برابری، هنگامی که کارکنان احساس کنند توزیع پاداش، مزایا، و درآمد منصفانه و عادلانه است، نسبت به سازمان متعهد خواهند شد که این امر آنان را وادار به ماندن در سازمان می‌کند. همچنین، وقتی کارکنان رویه‌های تخصیص پاداش و درآمد را در سازمان منصفانه ادراک کنند، خشنودی بیشتری خواهند داشت. این خشنودی بر فرایندهای شناختی مربوط به خروج از سازمان و ترک شغل، تأثیری منفی دارد.

می‌یر، پانونن، گلاتلی، گوفین و جکسون^۴ (۱۹۸۹، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶) بیان می‌دارند که کارکنان متعهد با احتمال بیشتری در سازمان خواهند ماند و تلاش خویش را معطوف به فعالیت‌ها و اهداف سازمان می‌کنند. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر مبنی بر اثر منفی مستقیم خشنودی از بعد ساختار/مدیریت بر قصد ترک شغل و اثر مثبت مستقیم آن بر خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی، سازمان‌ها باید به این نکته توجه کنند که تمرکز تنها بر میزان پرداختی به فرد مهم نیست بلکه حصول اطمینان از این که کارکنان خط‌مشی‌ها و رویه‌های پرداخت را عادلانه ادراک کنند نیز از اهمیتی خاص برخوردار است. هِنمان (۱۹۸۵) اظهار می‌دارد که افراد تنها به میزان دریافتی خویش عکس‌العمل نشان

1- side bet

2- Becker

3- calculative

4- Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin, & Jackson

نمی‌دهند، بلکه به چگونگی اعمال آن از سوی سازمان نیز واکنش نشان می‌دهند. ساختار و خط‌مشی‌های پرداختی نشانه‌هایی را برای کارکن در ارتباط با فرهنگ سازمان و میزانی که کارکن برای سازمانش ارزشمند است، فراهم می‌آورند. ادراک فرد مبنی بر این‌که سازمان برای وی ارزش قائل است، تمایل وی را برای ماندن در سازمان افزایش می‌دهد. از جمله یافته‌های مهم این پژوهش نشان دادن نقش واسطه‌ای خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی در رابطه میان ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد با قصد ترک شغل بوده است. با وجود معنی‌دار نبودن دو مسیر مستقیم خشنودی از افزایش حقوق به قصد ترک شغل و خشنودی از مزایا به قصد ترک شغل، نتایج این مطالعه حاکی از معنی‌داری مسیرهای غیرمستقیم آنها بودند. این نتایج نشان می‌دهند که قصد ترک شغل حاصل روابط پیچیده میان متغیرهای مختلف است. با توجه به تأثیر منفی مستقیم خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، و انگیزش شغلی بر قصد ترک شغل و نیز نقش واسطه‌ای آنان در رابطه میان ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد با قصد ترک شغل در پژوهش حاضر، بذل توجه مدیران به پیشایندهای این سه متغیر حائز اهمیت است. از آنجا که وجود کارکنان برانگیخته، متعهد، و خشنود اساس دستیابی سازمان به اهدافش می‌باشد، مدیران می‌بایست تلاش لازم را جهت برقراری شرایط ایجاد انگیزش، تعهد، و خشنودی به عمل آورند. خشنودی از درآمد می‌تواند پیش‌نیازی مهم در این ارتباط باشد.

با وجود مشارکت‌های عملی و نظری پژوهش حاضر این مطالعه نیز همانند دیگر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی است که تحقیقات آتی می‌بایست به آنها توجه نمایند. نتایج حاصل از این مطالعه لزوماً تعمیم‌پذیر به تمامی سازمان‌ها با ویژگی‌های متفاوت نیستند. مثلاً، ممکن است در یک سازمان خصوصی به دلیل اعمال خط‌مشی‌های متفاوت پرداخت، یافته‌ها متفاوت باشند. تکرار چنین پژوهشی در سازمان‌های دیگر و موقعیت‌های کاری متفاوت توصیه می‌شود. طرح مطالعه حاضر و نیز استفاده از الگویابی معادلات ساختاری علیت را به اثبات نمی‌رسانند. با وجود این‌که استفاده از رویکرد الگویابی معادلات ساختاری توانایی به دست دادن استنباط‌های علی را فراهم می‌آورد، در این خصوص جانب احتیاط باید رعایت شود. پژوهش‌های آتی می‌توانند از طرحی طولی جهت مشخص نمودن روابط علی مفروض در الگوی پیشنهادی استفاده نمایند.

منابع

فارسی

ارشدی، نسرين (۱۳۸۶). طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب- منطقه اهواز. پایان نامه دکترای روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

لاتین

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal Psychology*, 67, 422-436.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall.
- Amah, O. E. (2009). Job Satisfaction and turnover intention relationship: The Moderating effect of job role centrality and life satisfaction. *Research and Practice in Human Resource Management*, 17, 24-35.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Biswas, S. (2010). Relationship between psychological climate and turnover intentions and its impact on organizational effectiveness: A study in Indian organizations. *IIMB Management Review*, 22, 102-110.
- Camman, C., Fichman, M., Jenkins, D. & Klesh, j. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire* (Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor).
- Campion, M. A. (1991). The meaning and measurement of turnover: A comparison of alternative measures and recommendations. *Journal of Applied psychology*, 79, 199-212.
- Chen, T. Y., Chang, P. L. & Yeh, C. W. (2004). A study of career needs, career development, job satisfaction and the turnover intentions of R & D personnel, *Career Development International*, 9, 424-437.
- Chen, X. P., Hui, C., Sego, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83, 922-931.

- Currall, C. S., Towler, A. J., Judge, T. A., & Kohn, L. (2005). Pay satisfaction and organizational outcomes. *Personnel Psychology*, 58, 613-640.
- Dalton, D. R., & Todor, W. D. (1982). Turnover: A lucrative hard dollar phenomenon. *Academy of Management Journal*, 7, 212-218.
- Elangovan, A. R. (2001). Casual ordering of stress, satisfaction, commitment, and intention to quit: A structural equation analysis. *Leadership & Organization Development Journal*, 22, 159-165.
- Falkenburg, K., & Schyns, (2007). Work Satisfaction, organizational commitment and withdrawal behaviors. *Management Research News*, 30, 708-23.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Franco, L. M., Bennett, S., Kanfer, R., & Stubblebine, P. (2004). Determinants and consequences of health worker motivation in hospitals in Jordan and Georgia. *Social Science & Medicine*, 58, 343-355.
- Furnham, A., & Argyle, M. (1998). *The psychology of money*. New York, NY: Routledge.
- Gardner, D. G., Van Dyne, L., & Pierce, J. L. (2004). The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 1-16.
- Gerhart, B., & Milkovich, G. T. (1992). Employee compensation: Research and practice. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, (3, 2nd ed., 481-570). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Heneman, H. G. III & Schwab, D. P. (1985). Pay satisfaction: Its multidimensional nature and measurement. *International Journal of Psychology*, 20, 129-142.
- Heneman, H. G., III. (1985). Pay satisfaction. In K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resource management*, 3, 115-140. Greenwich, CT: JAI Press
- Hester, A. D. (2002). *The predictors of turnover intention: An investigation of front-line employees in the retail industry*. Doctoral Dissertation of Philosophy, Tennessee University.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74, 193-200.

- Irvine, D. M., & Evans, M. G. (1995). Job satisfaction and turnover among nurses: Integrating research findings across studies. *Nursing Research, 44*, 246-253.
- Karsh, B., Booske, B. C., & Sainfort, F. (2005). Job and organizational determinants of nursing home employee commitment, job satisfaction and intent to leave, *Ergonomics, 48*, 1260-1281.
- Khatri, N., & Fern, C. T. (2001). Explaining employee turnover in an Asian context. *Human Resource Management Journal, 11*, 54-74.
- Livingstone, L. P., Roberts, J. A., & Chonko, L. B. (1995). Perceptions of internal and external equity as predictors of outside sales peoples' job satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 15*, 33-46.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin, 108*, 171-194.
- McElroy, J. C., Morrow, P. C., & Fenton, J. B. (1995). Absenteeism and performance as predictors of voluntary turnover. *Journal of Managerial Issues, 7*, 81-98.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology, 69*, 372-378.
- Miceli, M. P., & Lane, M.C. (1991). Antecedents of pay satisfaction: A review and extension. In K.M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (235-309). Greenwich, CT: JAI Press.
- Mitchel, J. O. (1981). The effect of intentions, tenure, personal, and organizational variables on managerial turnover. *Academy of Management Journal, 24*, 742-751.
- Mitra, A., Jenkins, G. D., & Gupta, N. (1992). A meta-analytic review of the relationship between absence and turnover. *Journal of Applied Psychology, 77*, 879-889.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of employee turnover process. *Psychological Bulletin, 86*, 493-522.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*, 224-247.

- Preacher, K., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-891.
- Sousa-Poza, A., & Henneberger, F. (2002). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Research Institute for Labour Economics and Labour Law*, 82, 1-28.
- Summers, T. P., DeNisi, A. S., & DeCotiis, T. A. (1989). Attitudinal & behavioral consequences of felt job stress and its antecedent factors: A field study using a new measure of felt stress. *Journal of Social Behavior and Personality*, 4, 503-520.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1994). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Thomas, M., & Hafer, J. C. (1995). The multiplicative interaction effects of job involvement and organizational commitment on turnover intentions of full and part-time employees. *Journal of Vocational Behavior*, 46, 310-331.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: John Wiley.
- Wasti, S. A. (2003). Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 303-321.
- Williams, M. L., McDaniel, M. A., & Ford, L. R. (2007). Understanding multiple dimensions of compensation satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 21, 429-459.
- Wright, B. E. (2004). The role of work context in work motivation: A public sector application of goal and social cognitive theories. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14, 59-78.
- Zelizer, V. (1994). *The social meaning of money*. New York, NY: Basic Books.