



## دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه روانشناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

(روانشناسی صنعتی و سازمانی)

عنوان:

اثر ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل با توجه به میانجی‌گری  
خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت-  
خیز جنوب- منطقه اهواز

پژوهشگر:

داود حیاتی

استاد راهنما:

دکتر نسرین ارشدی

استاد مشاور:

دکتر عبدالکاسم نیسی

این تحقیق با همکاری شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب انجام

شده است.

Department of psychology  
College of Education and Psychology  
Shahid Chamran University

thesis submitted  
for the degree of the master of science in  
industrial and organizational psychology

Title:

The effect of four dimensions of pay satisfaction on turnover intention,  
considering the mediating role of job satisfaction, organizational  
commitment, and work motivation in employees of NISOC, Ahvaz.

By:

Davood Hayati

Adviser:

N. Arshadi, PhD

**The effect of four dimensions of pay satisfaction on turnover intention, considering the mediating role of job satisfaction, organizational commitment, and work motivation in employees of NISOC, Ahvaz.**

**N. Arshadi, PhD**

**D. Hayati**

**A. Neisi, PhD**

**Abstract:**

The purpose of this study was to investigate the effect of four dimensions of pay satisfaction on turnover intention considering the mediating role of job satisfaction, organizational commitment and work motivation. Survey respondents include 273 employees from the National Iranian South Oil Company (NISOC) in Ahvaz that were chosen by stratified random sampling. Fitness of the proposed model was examined through Structural Equation Modeling (SEM), using SPSS-16 and AMOS-16 software packages. The indirect effects were tested by using Baron and Kenny (1986), Sobel (1982) and bootstrap procedure in Preacher and Hayse (2008) Macro program. Findings indicated that the proposed model fit the data. Better fit and more meaningful results obtained by omitting 3 paths and using AMOS modification indices.

**Keywords:** pay satisfaction, job satisfaction, organizational commitment, work motivation, turnover intention.

تقدیم به:

دو کوهر درخشان زندگیم، مهربانانی که برای سخاوت بی دریغشان هرگز

پاسخی نیافتم

پدر دلسوز و مادر مهربانم، آنانکه، همواره مراد راه کسب علم و معرفت یاری رساننده و پشتکار، بردباری،  
دوست داشتن و چگونه زیستن را به من آموختند.

## پاس و قدردانی:

هوالمحبوب

خالقا! تو را پاس که مراد مسیر تحصیل علم قرار دادی و در برهه های مختلف زندگی حلاوت وزن حضورت را بر دوش خسته ام چشاندی و در کوره راه تاریک و پرهراس زندگی دستم را گرفتی. سر بر آستان عبودیت می نهم به خاطر همه نعمت هایی که به من عنایت فرمودی، به ویژه پدر و مادر دلسوز و عزیزمی که در سایه سارنج ها و دعای خیرشان، سختی عبور از پیچ و خم های راه بر من سهل می گشت.

پس از حمد و شای الهی و وظیفه خود میدانم که از خانواده گرامیم پدر دلسوز، مادر مهربانم و خواهر و برادر مهربانم که مرا مرمون زحمات و حمایت های بی دریغشان ساخته اند، شکر و قدردانی نمایم.

از استاد راهنمای عزیزم سرکار خانم دکتر نسیرین ارشدی که افتخار شاگردی ایشان را داشته و درس های بسیاری از ایشان آموختم، به خاطر همه راهنمایی ها و همراهی هایشان شکر و قدردانی می نمایم.

از استاد مشاور ارجمند، جناب آقای دکتر عبدالکافی نیمی به خاطر راهنمایی های شان سپاسگزارم.

پنجمین از همراهی و لطف مولین و کارمندان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب - منطقه اهواز به خصوص جناب آقای غلامحسین مصاحب، محمود افتخار، رحمان نساج و همرداد میری که در کمال مساعدت و دلسوزی مرا یاری نمودند پاس گذار بوده، خود را مدیون محبتشان می دانم.

گر نامی ز قلم قاصر خویش افتاده است، خاضعانه پوزش می طلبم.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
i	تقدیم
ii	سیاس و قدردانی
iii	فهرست مطالب
viii	فهرست شکل ها
ix	فهرست جدول ها
xii	چکیده فارسی

### فصل اول: زمینه و موضوع پژوهش

۲	مقدمه
۳	بیان مسئله
۸	اهمیت و ضرورت موضوع پژوهش
۱۳	اهداف پژوهش
۱۴	سوالات پژوهش
۱۴	فرضیه های پژوهش
۱۶	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش
۱۶	قصد ترک شغل
۱۷	خشنودی از درآمد
۱۷	انگیزش شغلی
۱۸	خشنودی شغلی
۱۹	تعهد سازمانی

### فصل دوم: پیشینه پژوهش

۲۱	مقدمه
----	-------

۲۱.....	خشنودی از درآمد: مبانی نظری و پیشینه پژوهشی
۲۶.....	خشنودی از درآمد تک بعدی
۲۷.....	نظریه برابری
۲۹.....	نظریه اختلاف
۳۲.....	خشنودی از درآمد چندبعدی
۳۲.....	استقلال مدیریتی
۳۳.....	مدل اختلاف اصلاح شده همنان و شواب (۱۹۸۵، ۱۹۷۹)
۳۶.....	مدل اختلاف دوگانه میچلی و لین (۱۹۹۱)
۴۰.....	مدل پیامدها و تصمیمات مربوط به جبران خدمات جرهارت و میلکوویچ (۱۹۹۲)
۴۴.....	روندهای نظری حاضر
۴۵.....	بازنگری روش شناختی سازه خشنودی از درآمد
۴۵.....	اندازه گیری خشنودی از درآمد تک بعدی
۴۷.....	اندازه گیری خشنودی از درآمد چندبعدی
۴۹.....	روندهای روش شناختی حاضر
۴۹.....	پیشرفت ها در اندازه گیری
۵۶.....	تعهد سازمانی: مبانی نظری و پیشینه پژوهشی
۵۸.....	نظریه تعهد سازمانی استیرز
۵۹.....	نظریه مزایای جانبی بکر
۶۰.....	الگوی ویژگی های شغلی هاگمن و اولدهام
۶۱.....	الگوی تعهد سازمانی استیونس بیر و ترایس
۶۲.....	الگوی تعهد سازمانی موریس و شرمان
۶۲.....	الگوی تعهد سازمانی ماتيو و زاجاک
۶۲.....	الگوی سه بخشی تعهد سازمانی آلن و می یر (۱۹۹۱)
۶۳.....	تعهد عاطفی
۶۳.....	تعهد مستمر
۶۴.....	تعهد هنجاری
۶۵.....	الگوی اوریلی و چتمن
۶۶.....	الگوی دکوتیس و سامرز
۶۶.....	الگوی آنجل و پری



۶۷	الگوی اسکورمن و می یر
۶۷	الگوی پنلی و گولد
۶۸	دیدگاه بکر و بیلینگس
۷۴	انگیزش شغلی: مبانی نظری و پیشینه پژوهشی
۷۸	نظریات نیاز- انگیزه- ارزش
۷۸	نظریات کامروایی نیازی
۷۹	نظریات انگیزش درونی
۸۰	پویایی های رویکرد عمل
۸۱	خشنودی شغلی: مبانی نظری و پیشینه پژوهشی
۸۴	نظریه کامروایی نیازی
۸۵	نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو
۸۷	نظریه گروه مرجع
۸۸	نظریه دو عاملی هرزبرگ
۸۹	نظریه برابری
۹۰	الگوی کرنل
۹۱	نظریه تلفیقی
۹۲	نظریه وراثت
۹۲	نظریه بارون و گرینبرگ
۹۳	نظریه ارزش
۹۳	نظریه انتظار وروم
۹۴	الگوی سرشتی
۱۰۰	قصد ترک شغل: مبانی نظری و پیشینه پژوهشی
۱۰۲	مدل موبلی (۱۹۷۷)
۱۰۳	مدل چند رشته ای موچینسکی و مورو (۱۹۸۰)
۱۰۳	مدل استیرز و ماودی (۱۹۸۱)
۱۰۵	مدل آرنولد و فلدمن (۱۹۸۲)
۱۰۵	مدل میکائیلز و اسپکتور (۱۹۸۲)
۱۰۶	مدل پیشرفت خطی روس (۲۰۰۱)
۱۲۰	خلاصه فصل

## فصل سوم: روش پژوهش

۱۲۳	مقدمه
۱۲۳	طرح پژوهش
۱۲۳	جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری
۱۲۴	یافته‌های توصیفی مربوط به برخی ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه
۱۲۸	ابزارهای اندازه‌گیری
۱۲۸	پرسشنامه خشنودی از درآمد (PSQ)
۱۲۹	اعتبار و پایایی پرسشنامه خشنودی از درآمد در پژوهش حاضر
۱۳۰	مقیاس شغل به طور کلی (JIG)
۱۳۳	اعتبار و پایایی پرسشنامه مقیاس شغل به طور کلی در پژوهش حاضر
۱۳۳	پرسشنامه تعهد سازمانی
۱۳۴	اعتبار و پایایی پرسشنامه تعهد سازمانی در پژوهش حاضر
۱۳۴	مقیاس انگیزش شغلی
۱۳۵	اعتبار و پایایی مقیاس انگیزش شغلی در پژوهش حاضر
۱۳۵	پرسشنامه قصد ترک شغل
۱۳۶	اعتبار و پایایی پرسشنامه قصد ترک شغل در پژوهش حاضر
۱۳۶	روش جمع‌آوری داده‌ها
۱۳۷	روش تحلیل داده‌ها
۱۳۸	الگویابی معادلات ساختاری
۱۳۹	شاخص‌های برازندگی الگوهای معادلات ساختاری

## فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۱۴۳	مقدمه
۱۴۴	یافته‌های توصیفی
۱۴۵	یافته‌های اصلی
۱۴۹	یافته‌های مربوط به فرضیه‌های (مسیرهای) الگوی پیشنهادی

۱۴۹	مسیرهای مستقیم الگوی پیشنهادی
۱۵۵	مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی
۱۵۵	یافته‌های مربوط به روابط واسطه‌ای متغیرهای الگوی پیشنهادی
۱۸۹	خلاصه فصل

### فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۹۱	مقدمه
۱۹۱	تبیین یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش
۲۰۱	محدودیت‌ها
۲۰۱	پیشنهادات نظری
۲۰۲	پیشنهادات کاربردی
۲۰۶	خلاصه پژوهش
۲۱۱	منابع
۲۵۳	پیوست‌ها

## فهرست شکل‌ها

صفحه

عنوان

شکل ۱-۱. الگوی پیشنهادی اثر مستقیم و غیرمستقیم ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل .....	۸
شکل ۱-۲. نظریه برابری اداامز .....	۲۸
شکل ۲-۲. مدل اختلاف لاولر .....	۳۰
شکل ۲-۳. مدل اختلاف اصلاح شده همنان و شواب .....	۳۷
شکل ۲-۴. مدل اختلاف دوگانه میچلی و لین .....	۳۹
شکل ۲-۵. مدل پیامدهای پاداشی جره‌ه‌ارت و میلکوویچ .....	۴۲
شکل ۲-۶. جنبه‌های مرسوم خشنودی شغلی .....	۸۴
شکل ۲-۷. سلسله مراتب نیازهای مزلو .....	۸۷
شکل ۲-۸. مدل فرایند تصمیمی ترک شغل کارکنان .....	۱۰۴
شکل ۲-۹. مدل ترک شغل داوطلبانه استیرز و ماودی .....	۱۰۶
شکل ۳-۱. فراوانی اعضای نمونه بر اساس جنسیت .....	۱۲۵
شکل ۳-۲. درصد فراوانی اعضای نمونه بر اساس جنسیت .....	۱۲۵
شکل ۳-۳. فراوانی اعضای نمونه بر اساس میزان تحصیلات .....	۱۲۷
شکل ۳-۴. درصد فراوانی اعضای نمونه بر اساس میزان تحصیلات .....	۱۲۸
شکل ۳-۵. ساده‌ترین شکل یک رابطه واسطه‌ای .....	۱۴۰
شکل ۴-۱. الگوی پیشنهادی در پژوهش حاضر به همراه ضرایب استاندارد مسیره‌ها و مسیره‌های حذف شده .....	۱۴۷
شکل ۴-۲. الگوی اصلاحی اول پس از حذف مسیره‌های غیرمعنی دار .....	۱۴۸

## فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲. مدل های خشنودی از درآمد .....	۲۲
جدول ۲-۲. خلاصه ای از پژوهش های انجام شده در حیطه ترک شغل .....	۱۱۰
جدول ۱-۳. فراوانی و درصد اعضای نمونه از نظر جنسیت .....	۱۲۴
جدول ۲-۳. میانگین و انحراف معیار سن اعضای نمونه .....	۱۲۶
جدول ۳-۳. میانگین و انحراف معیار اعضای نمونه از نظر میزان سابقه کار .....	۱۲۶
جدول ۳-۴. فراوانی و درصد فراوانی اعضای نمونه از نظر میزان تحصیلات .....	۱۲۷
جدول ۳-۵. ضرایب پایایی پرسشنامه خشنودی از درآمد در پژوهش حاضر .....	۱۳۰
جدول ۱-۴. یافته های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش برای کل آزمودنی ها .....	۱۴۴
جدول ۲-۴. ماتریس همبستگی مربوط به متغیرهای پژوهش برای کل آزمودنی ها .....	۱۴۵
جدول ۳-۴. برازش الگوی پیشنهادی و نهایی با داده ها بر اساس شاخص های برازندگی .....	۱۴۶
جدول ۴-۴. الگوی ساختاری: مسیرها و ضرایب استاندارد آنها در الگوی نهایی .....	۱۴۹
جدول ۴-۵. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از سطح درآمد، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل .....	۱۵۶
جدول ۴-۶. ضریب رگرسیون خشنودی از سطح درآمد و قصد ترک شغل .....	۱۵۶
جدول ۴-۷. ضرایب رگرسیون خشنودی از سطح درآمد، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل .....	۱۵۷
جدول ۴-۸. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از سطح درآمد ← خشنودی شغلی ← قصد ترک شغل .....	۱۵۹
جدول ۴-۹. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از افزایش حقوق، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل .....	۱۶۰
جدول ۴-۱۰. ضریب رگرسیون خشنودی از افزایش حقوق و قصد ترک شغل .....	۱۶۰
جدول ۴-۱۱. ضرایب رگرسیون خشنودی از افزایش حقوق، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل .....	۱۶۱
جدول ۴-۱۲. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از افزایش حقوق ← خشنودی شغلی ← قصد ترک شغل .....	۱۶۲
جدول ۴-۱۳. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از مزایا، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل .....	۱۶۳
جدول ۴-۱۴. ضریب رگرسیون خشنودی از مزایا و قصد ترک شغل .....	۱۶۳
جدول ۴-۱۵. ضرایب رگرسیون خشنودی از مزایا، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل .....	۱۶۴

جدول ۴-۱۶. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از مزایا ← خشنودی شغلی ← قصد ترک شغل.....	۱۶۵
جدول ۴-۱۷. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۶۵
جدول ۴-۱۸. ضریب رگرسیون خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد و قصد ترک شغل.....	۱۶۶
جدول ۴-۱۹. ضرایب رگرسیون خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۶۷
جدول ۴-۲۰. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد ← خشنودی شغلی ← قصد ترک شغل.....	۱۶۸
جدول ۴-۲۱. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از سطح درآمد، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل.....	۱۶۹
جدول ۴-۲۲. ضریب رگرسیون خشنودی از سطح درآمد و قصد ترک شغل.....	۱۶۹
جدول ۴-۲۳. ضرایب رگرسیون خشنودی از سطح درآمد، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل.....	۱۷۰
جدول ۴-۲۴. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از سطح درآمد ← تعهد سازمانی ← قصد ترک شغل.....	۱۷۱
جدول ۴-۲۵. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از مزایا، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل.....	۱۷۲
جدول ۴-۲۶. ضریب رگرسیون خشنودی از مزایا و قصد ترک شغل.....	۱۷۲
جدول ۴-۲۷. ضرایب رگرسیون خشنودی از مزایا، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل.....	۱۷۳
جدول ۴-۲۸. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از مزایا ← تعهد سازمانی ← قصد ترک شغل.....	۱۷۴
جدول ۴-۲۹. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل.....	۱۷۵
جدول ۴-۳۰. ضریب رگرسیون خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد و قصد ترک شغل.....	۱۷۵
جدول ۴-۳۱. ضرایب رگرسیون خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد، تعهد سازمانی و قصد ترک شغل.....	۱۷۶
جدول ۴-۳۲. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد ← تعهد سازمانی ← قصد ترک شغل.....	۱۷۷
جدول ۴-۳۳. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از سطح درآمد، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۷۸
جدول ۴-۳۴. ضریب رگرسیون خشنودی از سطح درآمد و قصد ترک شغل.....	۱۷۸
جدول ۴-۳۵. ضرایب رگرسیون خشنودی از سطح درآمد، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۷۹

جدول ۳۶-۴. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از سطح درآمد ← انگیزش شغلی ← قصد ترک شغل.....	۱۸۰
جدول ۳۷-۴. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از افزایش حقوق، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۸۰
جدول ۳۸-۴. ضریب رگرسیون خشنودی از افزایش حقوق و قصد ترک شغل.....	۱۸۱
جدول ۳۹-۴. ضرایب رگرسیون خشنودی از افزایش حقوق، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۸۱
جدول ۴۰-۴. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از افزایش حقوق ← انگیزش شغلی ← قصد ترک شغل.....	۱۸۲
جدول ۴۱-۴. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از مزایا، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۸۳
جدول ۴۲-۴. ضریب رگرسیون خشنودی از مزایا و قصد ترک شغل.....	۱۸۴
جدول ۴۳-۴. ضرایب رگرسیون خشنودی از مزایا، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۸۴
جدول ۴۴-۴. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از مزایا ← انگیزش شغلی ← قصد ترک شغل.....	۱۸۵
جدول ۴۵-۴. ضرایب همبستگی ساده خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۸۶
جدول ۴۶-۴. ضریب رگرسیون خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد و قصد ترک شغل.....	۱۸۷
جدول ۴۷-۴. ضرایب رگرسیون خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد، انگیزش شغلی و قصد ترک شغل.....	۱۸۷
جدول ۴۸-۴. نتایج بوت استراپ برای مسیر خشنودی از ساختار و مدیریت درآمد ← انگیزش شغلی ← قصد ترک شغل.....	۱۸۸

«چکیده پایان نامه»

نام خانوادگی دانشجو: حیاتی	نام: داود
عنوان پایان نامه: اثر ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب- منطقه اهواز	
استاد راهنما: دکتر نسرین ارشدی	
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: روانشناسی
گرایش: صنعتی و سازمانی	
محل تحصیل (دانشگاه): دانشگاه شهید چمران اهواز	
دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی	
تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۸۹/۱۱/۱۲	تعداد صفحه: ۲۵۵
کلید واژه‌ها: خشنودی از درآمد، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی، قصد ترک شغل	
<p><b>چکیده:</b></p> <p>هدف پژوهش حاضر بررسی اثر ابعاد چهارگانه خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و انگیزش شغلی بود. نمونه این پژوهش شامل ۲۷۳ نفر از کارکنان شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب- منطقه اهواز بودند که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم افزارهای SPSS ویراست ۱۶ و AMOS ویراست ۱۶ انجام گرفت. جهت آزمودن اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی و تعیین معنی داری آنها نیز از روش بارون و کینی (۱۹۸۶) و آزمون سوئل (۱۹۸۲) و روش بوت استراپ در برنامه ماکروی پریچر و هیز (۲۰۰۸) استفاده شد. یافته‌ها نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برازش خوبی با داده‌ها برخوردار است. برازش بهتر از طریق حذف مسیرهای غیرمعنی دار و همبسته کردن خطاهای دو مسیر حاصل شد.</p>	



## مقدمه

ویژگی برجسته سازمان‌ها در قرن بیست و یکم، پیمودن سریع و مستمر مسیر تغییر است. محیط اقتصادی بی ثبات و متغیر بازار آزاد، تغییرات سریع فناوری‌ها، رقابت جهانی، تنوع نیروی کار و ساختارهای جدید سازمانی، برخی از چالش‌های رویاروی سازمان‌ها در این مسیرند. ممکن است سازمان‌ها در تلاش خود جهت نیل به بهره‌وری بالا و برتری رقابتی، با هم متفاوت باشند (هیوزلید<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵). بنابراین، تلاش سازمان‌ها باید در این راستا باشد که خود را در عرصه رقابت، باقی‌نگه داشته، تمام تلاش خود را صرف بهبود تولید و خدمات، همراه با داشتن کارکنانی راضی و خشنود نمایند. توجه به کارکنان به عنوان بزرگ‌ترین و مهمترین سرمایه و دارایی هر سازمان، پدیده‌ای است که در دهه‌های اخیر توجه چشمگیری را به خود جلب کرده است. بسیاری از تحولات سال‌های اخیر که در قالب غیرمتمرکز کردن مدیریت، کاهش سطوح سازمانی، مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری و اموری از این دست، پدید آمده‌اند، همگی بدان دلیل است که نگرش سازمان‌ها نسبت به نیروی کار دگرگون شده و کارکنان سازمان از تعریف کهنه و نارسای پس از انقلاب صنعتی رها و با تعریف تازه «منابع پر ارزش»<sup>۲</sup> شناخته شده‌اند. هم‌اکنون، سازمان‌های صنعتی، بازرگانی و نیز خدماتی بیش از پیش برای بالا بردن درجه بهره‌وری خود به افزایش توان تخصصی، خشنودی و تعهد کارکنان توجه نموده و نگران از دست دادن کارکنان مجرب خویشند. زیرا کارکنان خشنود به احتمال بیشتر به سازمانشان متعهد خواهند بود و به نوبه خود، به عضویت در آن سازمان افتخار می‌کنند، به اهداف و ارزش‌های سازمان اعتقاد دارند و بنابراین، سطوح بالاتر عملکرد و بهره‌وری را از خود نشان می‌دهند (استینهاوس و پری<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). مطمئناً ترک شغل، یکی از مهمترین موضوعات هر سازمان را بازنمایی می‌کند. در عوض، پول و زمان سرمایه‌گذاری شده در استخدام و آموزش یک نفر که سازمان را ترک می‌کند برای همیشه از دست می‌رود. به علاوه، همچنان که در سلسله مراتب سازمان بالا می‌رویم چنین هزینه‌هایی

<sup>1</sup> Huselid

<sup>2</sup> valuable resources

<sup>3</sup> Steinhaus & Perry

مهمتر و بیشتر می شوند. با در نظر گرفتن این اطلاعات، به نظر می رسد که ترک شغل شایسته توجه علمی است. اینک با توجه به اهمیت خشنودی کارکنان و باقی ماندن آنها در سازمان، تلاش سازمان‌ها در جهت شناخت عواملی است که منجر به افزایش خشنودی و کاهش ترک شغل می‌شود.

### بیان مسئله

فعالیت های سازمان در جهت باقی ماندن در عرصه رقابت، بر نگرش های کارکنان نسبت به سازمان تاثیر گذار خواهد بود. بنابراین، سازمان ها باید به گونه ای عمل کنند که سبب افزایش خشنودی، تعهد و عملکرد شغلی کارکنان گردند. نگرانی در حال رشد بسیاری از سازمان‌ها، نرخ بالای ترک شغل کارکنان است. کارکن، سرمایه ای ارزشمند برای سازمان است. ترک شغل یعنی پایان داوطلبانه عضویت سازمان بوسیله کارکن آن سازمان (مورل، لوآن-کلارک و ویلکینسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). طی سال‌ها، بسیاری از پژوهش‌ها بر ترک شغل در محل کار متمرکز بوده‌اند. هدف از انجام این پژوهش، کشف علل احتمالی ترک شغل است. پژوهش‌های تجربی، نقش متغیرهایی مانند خشنودی شغلی (دکوتیس و سامرز<sup>۲</sup>، ۱۹۸۷؛ ایروین و اوانس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵؛ ارپن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۵؛ راس و مک نیلی<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵؛ توماس و هافر<sup>۶</sup>، ۱۹۹۵)، خشنودی از درآمد (هستر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۲)، ادراک کنترل (اسپکتور<sup>۸</sup>، ۱۹۸۶)، فشار روانی شغلی (پاراسورامان<sup>۹</sup>، ۱۹۸۲؛ سامرز، دنیزی<sup>۱۰</sup> و دکوتیس، ۱۹۸۹)، قصد ترک (چن، هویی و سگو<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۸؛ تت و می‌یر<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۳) و غیبت (مک

<sup>1</sup> Morel, Loan-Clarke & Wilkinson

<sup>2</sup> DeCottis & Summers

<sup>3</sup> Irvine & Evans

<sup>4</sup> Orpen

<sup>5</sup> Russ & McNeilly

<sup>6</sup> Thomas & Hafer

<sup>7</sup> Hester

<sup>8</sup> Spector

<sup>9</sup> Parasuraman

<sup>10</sup> Denisi

<sup>11</sup> Chen, Hui & Segoo

<sup>12</sup> Tett & Meyer

الروی، مورو و فنتون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵؛ میترا، جنکینز و گوپتا<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲؛ سامرز<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵) را در پیش بینی رفتار ترک شغل مورد تایید قرار داده اند. مدل های چندی در رابطه با قصد ترک شغل ارائه و مورد بررسی قرار گرفته و نقش متغیرهای مختلف در پیش بینی قصد ترک شغل مشخص گردیده است. از جمله مدل دکونینک و استیل ول<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) که شامل عدالت سازمانی، خشنودی از درآمد، خشنودی از سرپرستی و تعهد سازمانی بود که نشان می دهد خشنودی از درآمد یک اثر مستقیم منفی بر شناخت های کناره گیری دارد و از طریق تعهد سازمانی، این همبستگی افزایش می یابد. همچنین وندنبرگ و ترمبلی<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) در مدلی از ترک شغل دریافتند که ابعاد مختلف خشنودی از درآمد بر قصد ترک شغل اثرات افتراقی دارند.

از زمان های دور تا به امروز، پول و مشوق های مالی به عنوان یکی از مهمترین عوامل برای ترغیب کارکنان به شمار می آمدند؛ هرچند پس از نهضت روابط انسانی از میزان سلطه آن کاسته شد، اما همچنان از جمله مؤثرترین روش ها بوده است. پژوهش های مربوط به رابطه خشنودی از درآمد و قصد ترک شغل و ترک شغل واقعی محدودند. پژوهش ها نشان می دهند که متغیرهایی مانند خشنودی از درآمد، خشنودی شغلی و تعهد سازمانی با ترک شغل و قصد آن مرتبط هستند (سیه و جاو<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶). درهر، آش و برتز<sup>۷</sup> (۱۹۸۸) بیان داشته اند که انتظار می رود واکنش های نگرشی به درآمد، در رابطه بین پاداش و بازده های کاری نقش میانجی را ایفا کنند. بنابراین ممکن است خشنودی از درآمد، به عنوان شرط لازم اما ناکافی برای سازمان ها برای کسب اهداف سیستم جبرانی و پاداشی شان مانند انگیزش و حفظ<sup>۸</sup> کارکنان در نظر گرفته شود. خشنودی از پاداش، یک ساختار مهم را برای سازمان و حیطة مدیریت منابع انسانی، بازنمایی می کند. زیرا این عامل به عنوان تعدیل کننده مهم بین سیاست پاداشی سازمان و بازده های نگرشی و رفتاری مربوط قلمداد

<sup>1</sup> McElroy, Morrow & Fenton

<sup>2</sup> Mitra, Jenkins & Gupta

<sup>3</sup> Somers

<sup>4</sup> DeConink & Stilwell

<sup>5</sup> Vandenberghe & Tremblay

<sup>6</sup> Hsieh & Jaw

<sup>7</sup> Dreher, Ash & Bretz

<sup>8</sup> retention

می‌شود (استورمن و شورت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰؛ لاولر<sup>۲</sup>، ۱۹۸۱؛ بلاو<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴). با وجود توجه قابل ملاحظه ای ای که خشنودی از درآمد دریافت کرده است (هنمان و جاج<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰)، این قلمرو پژوهشی، فاقد آزمون های تجربی ارتباط خشنودی از درآمد با متغیرهای پیامد است (درهر و همکاران، ۱۹۸۸؛ هنمان و جاج، ۲۰۰۰؛ جاج، ۱۹۹۳؛ جاج و ولبورن<sup>۵</sup>، ۱۹۹۴). بیشتر پژوهش‌های معاصر، تعیین کننده های خشنودی از درآمد (برکوویتز، فراسر، تریشر و گکران<sup>۶</sup>، ۱۹۸۷؛ بلاو، ۱۹۹۴؛ دایر و ثریائولت<sup>۷</sup>، ۱۹۷۶؛ جاج، ۱۹۹۳؛ سووینی، مک فارلین و ایندریدن<sup>۸</sup>، ۱۹۹۰) را بررسی کرده اند (کارراهر<sup>۹</sup>، ۱۹۹۱؛ هنمان و شواب<sup>۱۰</sup>، ۱۹۸۵، ۱۹۷۹؛ مولوی، میچلی و نیر<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۲). با وجود این که خشنودی از درآمد پیامدهای مهمی برای سازمان به همراه دارد، فقدان پژوهش درباره پیامدهای خشنودی از درآمد آشکار است (هنمان، ۱۹۸۵؛ هنمان و جاج، ۲۰۰۰؛ هنمان و شواب، ۱۹۸۵؛ جونز و رایت<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۲؛ جاج و ولبورن، ۱۹۹۴، ترمبلی، سایر و بالکین<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۹). گرچه تردیدی وجود ندارد که خشنودی کارکنان از درآمدشان همواره دغدغه اولیه کارکنان و به علاوه، کارفرمایان بوده است، در دهه ۱۹۶۰ بود که پژوهشگران به طور سیستماتیک و نظام مند، عوامل موثر بر خشنودی از درآمد کارکنان را مورد مطالعه قرار دادند.

به طور سنتی واژه درآمد<sup>۱۴</sup> (پرداختی) به همه اشکال پاداش و جبران خدمات، مانند درآمد نقدی مستقیم (مثلا حقوق)، درآمد غیرنقدی و غیرمستقیم (مزایا) و میزان اضافه حقوق و فرایندی که به وسیله آن، سیستم پاداشی و جبران خدمات، مدیریت می شود، اشاره دارد (وبلیامز، مک

<sup>1</sup> Sturman & Short

<sup>2</sup> Lawler

<sup>3</sup> Blau

<sup>4</sup> Heneman & Judge

<sup>5</sup> Welbourne

<sup>6</sup> Berkowitz, Fraser, Treasure & Cochran

<sup>7</sup> Dyer & Theriault

<sup>8</sup> Sweeney, McFarlin & Inderrieden

<sup>9</sup> Carraher

<sup>10</sup> Schwab

<sup>11</sup> Mulvey, Miceli & Near

<sup>12</sup> Jones & Wright

<sup>13</sup> Tremblay, Sire & Balkin

<sup>14</sup> pay