

## بررسی رابطه بین ویژگیهای نقش کارکنان با تمایل به ترک خدمت آنان در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان

محمد ضیاءالدینی آورانی  
عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد انار

### چکیده:

اهمیت به حفظ و نگهداری نیروی انسانی به عنوان منابع ارزشمند سازمان‌ها مورد توجه خاص پژوهشگران و مدیران می‌باشد. بر همین اساس هدف اصلی از اجرای این تحقیق بررسی رابطه بین ویژگیهای نقش کارکنان با تمایل آنان به ترک خدمت در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان، می‌باشد. برای این منظور ویژگیهای نقش کارکنان جامعه مورد تحقیق از نظر چهار فاکتور، ابهام، ناسازگاری، گرانباری و کمباری نقش مورد سنجش قرار گرفت. در مجموع ابعاد ویژگیهای نقش و تمایل به ترک خدمت جامعه مورد تحقیق، بررسی شد و میزان همبستگی میان ابعاد مختلف ویژگیهای نقش با تمایل به ترک خدمت کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن محاسبه گردید. نتایج نشان می‌دهد که میان ابعاد ویژگیهای نقش با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه معنی‌دار آماری وجود دارد.

واژگان کلیدی: نقش<sup>۱</sup>، ابهام نقش<sup>۲</sup>، ناسازگاری نقش<sup>۳</sup>، گرانباری نقش<sup>۴</sup>، کمباری نقش<sup>۵</sup>، تمایل به ترک خدمت؟

- 1 - Role
- 2- Role ambiguity
- 3- Role conflict
- 4- Role over load
- 5- Role under load
- 6- Propensity to leave

## مقدمه:

## پیشینه تحقیق

در زمینه بررسی مسأله فشارهای ناشی از شغل و تأثیرات آن تاکنون پژوهشهای بسیاری انجام گرفته است. در این بخش به بررسی برخی از این تحقیقات پرداخته می‌شود.

یافته‌های نیل<sup>۱</sup> (به نقل از صفاری آشتیانی، ۱۳۷۲) نشان می‌دهد کارگرانی که اطلاعات کافی در رابطه با موقعیت و فعالیتهای خویش نداشتند در مقایسه با کارگرانی که یک تصویر روشن از فعالیتهای خود داشتند نسبت حالات عصبی بیشتری را نشان داده‌اند.

ماندل<sup>۲</sup>، (۱۹۵۶) ۶۹۵ نفر را در مشاغل گوناگون تجاری، منشیگری، مهندسی و حسابداری مورد بررسی قرار داد که همگی این افراد یکی از خصوصیات مهم یک سرپرست خوب را توانایی وی در دادن دستورالعملهای واضح و روشن اعلام نموده‌اند. بررسی کان و همکاران نشان می‌دهد که سطوح بالای تعارض با ۱- سطح پایین خشنودی شغلی ۲- سطح اطمینان پایین در سازمان و ۳- میزان بالای تنشهای ناشی از شغل رابطه دارد. یافته‌های آنها همچنین نشان می‌دهد که ابهام نقش یا عدم وجود اطلاعات لازم برای مشاغل سازمانی، متصدی شغل را مجبور می‌کند که برای حل مشکل به انجام رفتارهای سازشی دست زند، یا اینکه به مکانیزمهای دفاعی روی آورد وی را از واقعیات محیطش دور می‌سازد، آنها دریافتند که سطوح بالایی از ابهام نقش با ۱- سطوح پایینی از خشنودی شغلی ۲- سطوح پایین اعتماد در سازمان و ۳- میزان بالایی از تنشهای ناشی از شغل رابطه دارد. همچنین نتایج مطالعات آنها نشان می‌دهد افرادی که دچار ابهام نقش بودند خشنودی شغلی کمتر ( $I=0/۳۲$ ) اعتماد به نفس پایین ( $I=0/۲۷$ ) و احساس بهبودی بیشتری ( $I=0/۴۱$ ) را گزارش کردند.

مطالعات ریزو<sup>۳</sup>، هوس<sup>۴</sup> و لیرتزمان<sup>۵</sup> (۱۹۷۰) نشان می‌دهد که ابهام نقش، احساس عدم اطمینان فرد در رابطه با نقش خویش در سازمان و در انجام آن نقش

منابع انسانی از ارزشمندترین سرمایه‌های هر سازمان به شمار می‌رود؛ زیرا سایر عوامل مانند تکنولوژی، سرمایه و امثال آن، به نیروی انسانی وابسته است. علی‌رغم پیشرفتهای فنی و تکنیکی جدید، هنوز هیچ عاملی نتوانسته جایگزین نیروی انسانی شود و انسان همچنان به عنوان یک عامل کلیدی در سازمان مطرح بوده و مدیریت با توجه به این نکته باید بکوشد تا این سرمایه را به درستی شناخته و توان و استعدادهای نهفته او را پرورش داده و به نحو مؤثری آن را در پیشبرد هدفهای سازمان بسیج کند (الوانی، ۹۴: ۱۳۸۳).

از مهمترین شاخص‌های برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر، نیروی انسانی آن می‌باشد. نیروی انسانی که نسبت به اهداف سازمان وفادار و با آن سازگار باشد، چنین فردی متمایل به حفظ ارزشها و عضویت در سازمان بوده و فراتر از وظایف مقرر در شرح شغل فعالیت می‌نماید و همچنین عامل مهمی در اثر بخشی سازمانی خواهد بود. وجود چنین نیرویی در سازمان باعث ترقی و بهبود عملکرد و کاهش نرخ غیبت، تأخیر، تعجیل و ترک خدمت کارکنان می‌باشد و ظاهر مناسبی از سازمان را در اجتماع جلوه داده و زمینه را برای بالندگی آن فراهم می‌آورد. برعکس نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعلق سازمانی کم و متمایل به ترک سازمان نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی‌کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی تفاوتی نسبت به مسایل و مشکلات سازمان در بین همکاران خود می‌تواند مؤثر باشد.

مسأله عدم حضور و تمایل به ترک خدمت کارکنان از جمله مواردی است که این روزها مورد توجه خاص مدیران و محققان قرار دارد. بنابراین سازمان‌ها باید تدابیری اتخاذ کنند که قبل از عمل به ترک خدمت در مرحله تمایل به آن، مشکلات شناسایی و برطرف گردند؛ زیرا این معضل اثرات منفی در انگیزش شاغل و نگرش سویی بر روی دیگر کارکنان دارد. در نتیجه، غیبت کارکنان سبب می‌شود که وظیفه آنها بر دوش دیگران افتد و جبران آن مستلزم صرف هزینه و زمان خواهد شد.

1 - Neel

2 - Mandel

3 - Rizzo

4 - House

5 - Lirtzman

تضاد نقش در سر کار بسیار متداول است. در یک نمونه کشوری این گزارش درباره کارکنان دستمزدی و حقوق بگیر داده شد که ۴۸ درصد از آنان گاه‌گاه به تضاد نقش دچار می‌شوند و ۱۵ درصد اعلام کرده‌اند که تضاد نقش یک دشواری جدی و مستمر برای آنها است. برای کارکنانی که تماسهای شغلی بسیاری در خارج از سازمان داشتند، یعنی نقشهای مرزی، تعارض نقش بسیار دشوار بود. آنها دریافتند که نقشهای بیرونی درخواستهایی غیر از نقشهای درونی بر کارشان تحمیل می‌کنند و بنابراین تضاد نقش پدید می‌آید. هنگامی که کارکنان برحسب تماسهای شغلی خارج از شرکت طبقه‌بندی شدند، آشکار گردید که کارکنان با تماسهای اندک کمترین تضاد نقش را تجربه می‌کردند و آنهایی که تماسهای مستمر داشتند، با بیشترین تضاد روبه‌رو می‌شوند (دیویس ک، ۱۹۸۳).

مسئله ترک خدمت از دیرباز مورد توجه محققین علوم مختلف قرار گرفته است. اقتصاددانان و محققین پرسنلی در سطح کلان و روانشناسان و محققین علوم رفتاری در سطح خرد به مسئله ترک خدمت توجه دارند. از جنبه سازمانی و از دیدگاه علم مدیریت، مسئله ترک خدمت به مدیریت نیروی انسانی باز می‌گردد. در مورد ترک خدمت، تمایل به ترک خدمت و علل آن تحقیقات زیادی صورت گرفته است. مروری بر تحقیقات نشان می‌دهد که به طور کلی عوامل مختلفی بر ترک خدمت و تمایل به آن تأثیرگذار بوده‌اند.

فاریس<sup>۱</sup> (به نقل از گلکار، ۱۳۷۵) در تحقیقی نشان داد که ۳۵ درصد از کارکنان ماهر که کارشان را ترک کردند در زمره بیش از نیمی از افراد مفید برای سازمانهایشان می‌باشند و در یک سازمان ۲۳ درصد از آنها کسی که ترک خدمت کرده‌اند در زمره بیش از ۱۰ درصد از افراد مفید بودند.

مطالعات پرایس<sup>۲</sup> پیرامون بررسی رابطه بین گروههای حرفه‌ای و ترک خدمت نشان می‌دهد که کارکنان غیرماهر

می‌باشد و به صورت معنی‌داری با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. یافته‌های آنها همچنین نشان می‌دهد که فشارهای شغلی با فشارهای ناشی از نقش و همچنین با یکدیگر رابطه دارند. این محققان در مطالعه‌ای که تضاد و ابهام نقش را مورد بررسی قرار دادند به این نتیجه رسیدند که تضاد و ابهام نقش: الف - رابطه ضعیف اما مثبت با نگرانی و تمایل به ترک سازمان و ب - رابطه منفی با تأثیر سازمان دارد. بنابراین مشخص می‌شود که تضاد نقش و ابهام نقش نتایج نامطلوبی برای اعضای سازمان و در نهایت برای خود سازمان خواهد داشت.

تحقیقات توماس اف. لیونز (به نقل از صفاری آشتیانی، ۵۲: ۱۳۷۲) نشان می‌دهد که وضوح بیشتر نقش

الف - خشنودی بیشتر در ارتباط با شغل و سازمان؛  
ب - تنش کمتر؛

ج - پایین بودن میزان ترک شغل داوطلبان؛ و  
د - تمایل کمتر برای ترک سازمان رابطه دارد.

مطالعات کمبری و همکارانش (به نقل از دموری، ۱۳۷۵) بر روی ۳۷۰ کارمند (استادان، مدیران و کارکنان) از یک دانشگاه بزرگ جنوب شرقی دریافتند که ویژگیهای نقش بر رضایت شغلی و عوارض فیزیکی، که آنها هم به نوبه خود بر تمایل به ترک خدمت مؤثراند، تأثیر مستقیم دارند.

مطالعات ماری ونسل، آرتور پی بریف، راندال اس. شولر (۱۹۸۱) تحت عنوان تضاد و ابهام نقش نشان می‌دهد که:  
۱- تضاد نقش و ابهام نقش سبب کاهش عملکرد، ایجاد تنش، ناخشنودی شغلی و کناره‌گیری فرد از گروه کاری می‌شود.

۲- تفاوت‌های فردی در ادراک و سازش با محیط کار و نیاز به روشن ساختن نقش تعدیل‌کننده‌های روابط بین فرستنده نقش و متصدی نقش می‌باشند.

پتی گرو (به نقل از صفاری آشتیانی، ۵۲: ۱۳۷۲) در تحقیق خود دریافت که فشارهای روانی حاصل از ابهام نقشها موجب شده که در سال ۱۹۷۱ در انگلستان، سی و شش میلیون مورد غیبت از کار به وجود آید.

<sup>1</sup>-Farice

<sup>2</sup>-Price

مبلی در یک مطالعه نشان داد که اولاً هر چه نرخ بیکاری پایین تر (شرایط اقتصادی مطلوب) و فرصت شغلی بیشتر باشد، احتمال ترک خدمت اختیاری بیشتر است. ثانیاً قصد ترک کار و نهایتاً ترک کار اختیاری ممکن است به شرایط عمومی بازار کار، مرتبط باشد. به این معنا که هر چند یک فرد ممکن است قصد ترک کار کند، اما تا زمانی که نتواند یک شغل مناسب جایگزین کند، ترک کار نمی کند (مبلی، ترجمه فارسی، ۱۳۷۲).

گرهارت<sup>۳</sup> (به نقل از طاهری لاری، ۱۳۷۲) در یک مطالعه نشان داد که علاوه بر تأثیر شرایط عمومی بازار کار در ترک خدمت اختیاری، طرز تفکر شخصی، حالات روانی، توانایی و مهارت‌های افراد نیز نقش مهمی در این رابطه دارند.

یافته‌های ماجینسکی و مارو<sup>۴</sup> (به نقل از طاهری لاری، ۱۳۷۲) حاکی از آن است که وقتی فرصت‌های اقتصادی مطلوب باشد (فرصت‌های استخدامی به سهولت در دسترس باشد) روابط بین عوامل شخصی و ترک خدمت قوی تر از زمانی خواهد بود که این فرصت‌ها نامطلوب هستند.

بارون و گرینبرگ<sup>۵</sup> (به نقل از صفر خانلو، ۱۳۷۲) خلاصه مدل مبلی را به صورت شکل ۱ بیان کرده‌اند.

#### ترک خدمت اختیاری: یک بررسی کلی

طبق مدل ارائه شده توسط مبلی، ترک خدمت اختیاری شامل فرایندی پیچیده است.

سطوح پایین رضایت شغلی آغاز فرایندی است که در آن افراد ابتدا در باره ترک خدمت فکر می‌کنند، سپس به جستجوی شغل دیگری پرداخته و نهایتاً به تمایلشان درباره ترک یا ماندن در شغل فعلی خود، عمل می‌کنند.

بیش از کارکنان ماهر اقدام به ترک خدمت می‌نمایند. نتایج حاکی از آن است که مدیران کمتر از دیگر کارکنان ترک خدمت دارند. او همچنین دریافت که کارکنان مشاغل غیر دولتی نسبت به کارکنان مشاغل دولتی ترک خدمت بیشتری دارند (مبلی، ترجمه فارسی، ۱۳۷۲).

یک تحقیق تخصصی که توسط «کوهن و هادیسک»<sup>۱</sup> (به نقل از صفر خانلو، ۱۳۷۲) پیرامون رابطه تعهد سازمانی و ترک خدمت در میان گروه‌های شغلی نشان می‌دهد که رابطه ترک خدمت و تعهد سازمانی در میان کارکنان دارای مشاغل حرفه‌ای و تخصصی بیشتر از کارکنان غیر حرفه‌ای است زیرا کارکنان مشاغل حرفه‌ای و تخصصی بیشتر متکی به شغل خود هستند و کمتر وابسته به سازمان می‌باشند و متغیرهایی مانند: سن، مدت خدمت و امثال آن، اثر کمتری در ترک خدمت آنها دارد. بدین صورت که اگر سازمان، انتظاراتش را با توجه به نوع شغل و حرفه برآورده کند این افراد سطح بالایی از تعهد سازمانی را نشان داده و در نتیجه در سازمان باقی می‌مانند و اگر این انتظارات از طرف سازمان تحقق نیابد سطح کمتری از تعهد سازمانی را نشان می‌دهند و لذا سازمان را ترک می‌کنند؛ در حالی که کارکنان مشاغل ساده بیشتر تحت تأثیر متغیرهایی مانند، سن، مدت خدمت و غیره قرار می‌گیرند.

برخی از پژوهشگران معتقدند که، تعهد سازمانی به عنوان ابزارهایی برای پیش بینی، بیانگر تمایل و یا ترک خدمت (تنعمی، ۱۳۷۲) کارکنان می‌باشد.

مطالعات مارچ و سایمون<sup>۲</sup> (به نقل از صفر خانلو، ۱۳۷۲) نشان می‌دهد که شرایط عمومی بازار کار بر ترک خدمت اختیاری تأثیر می‌گذارد. به عبارتی وجود مشاغل فراوان در جامعه، حرکت‌های ترک خدمت اختیاری بالا را به دنبال دارد و وجود مشاغل کم در جامعه این حرکت را تعدیل می‌کند و تقریباً در تمام شرایط ضعیف بازار کار، دقیقترین پیش‌بینی ترک خدمت شرایط اقتصادی است.

<sup>3</sup> - Gerhart

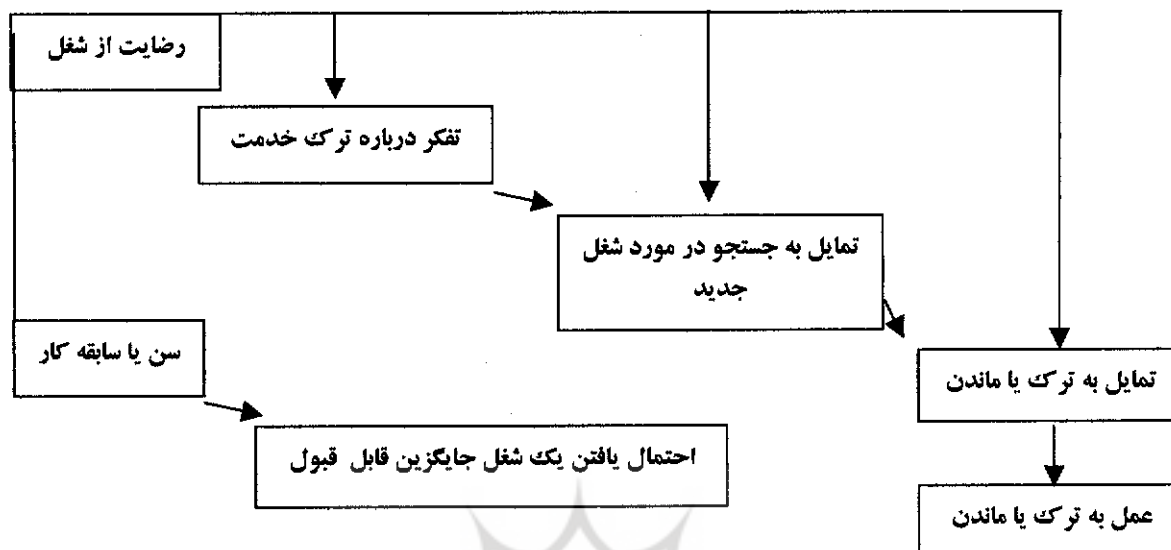
<sup>4</sup> - Muchinsky and Morrow

<sup>5</sup> - Baron and Greenberg

<sup>1</sup> - Kohn and Hadisk

<sup>2</sup> - March and Simon

شکل ۱: ترک خدمت



ترک خدمت را به عنوان آخرین عامل در فرآیندکناره‌گیری ترسیم می‌کند. خلاصه مدل مبلی به شرح شکل ۲ می‌باشد.

هر چند که تحقیقات متعددی وجود رابطه پایدار منفی (معکوس) بین رضایت شغلی و ترک خدمت را ثابت کرده است، لیکن عدم همبستگی قوی این رابطه موجب گردید که مبلی به بررسی عمیق‌تر از رابطه ساده و رضایت شغلی و ترک خدمت بپردازد. در واقع این پژوهشگر، فرآیندهای رفتاری که ممکن است بین رضایت و عمل به ترک خدمت اتفاق بیافتد، را مورد بررسی عمیق قرار داده است. این مدل پیشنهاد می‌کند که ارزیابی کارمند از شغل موجود به رضایت یا عدم رضایت وی منجر می‌گردد و عدم رضایت نیز به نوبه خود تفکر به ترک خدمت، ارزیابی منافع مورد انتظار از بررسی و هزینه ترک خدمت، تمایل به بررسی برای شقوق دیگر، ارزیابی و مقایسه راه‌های دیگر در مقابل شغل فعلی، تمایل به ترک خدمت و سرانجام، عمل به ترک خدمت را توسط کارمند در پی خواهد داشت. بازخوردها همانگونه که در شکل ۲ مشاهده می‌گردد در مراحل مختلف اهمیت دارند.

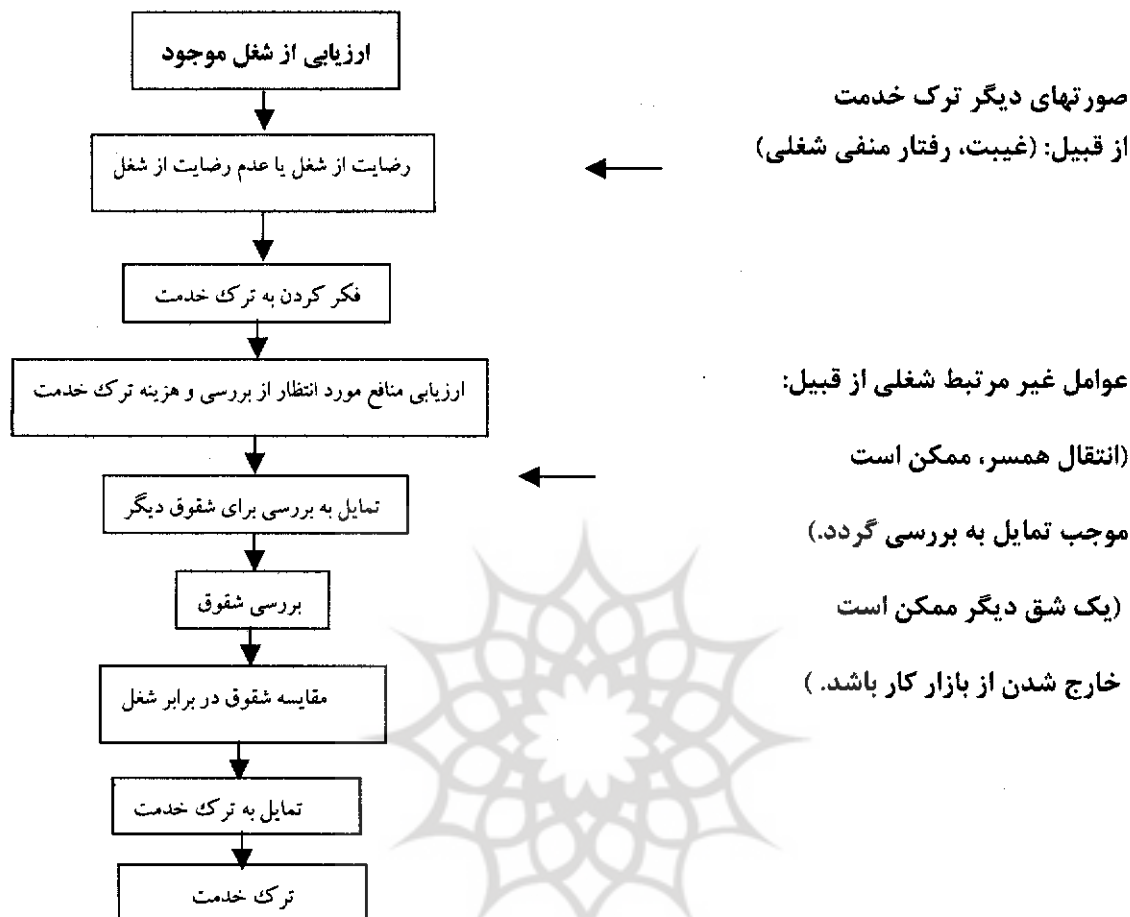
مانجیون<sup>۱</sup> (به نقل از طاهری لاری، ۱۳۷۲) در یک تحقیق نشان داد که بین رضایت از شغل و ترک خدمت کارکنان رابطه منفی وجود دارد. اولد هایم<sup>۲</sup> و فرید در مطالعاتشان در رابطه با تأثیر جنبه فیزیکی محیطهای کاری در رضایت شغل و همچنین ترک خدمت اعضاء دریافتند که شرایط فیزیکی از جمله محیطهای تنگ اداره، سطوح پایین نور با افزایش ترک کار رابطه دارند. مطالعات فیش بین<sup>۳</sup> (به نقل از تنعمی) پیرامون تمایلات و انجام رفتار نشان می‌دهد که نظر یا تمایل فرد، مهمترین عامل تعیین کننده انتخاب است. نظریه دالنی نیز رفتار فرد را تابع تمایل فرد به انجام آن رفتار می‌داند. نتایج حاصل از تحقیقات نیومن پیرامون مدل فیش بین در رابطه با ترک خدمت حاکی از آن است تمایل به ترک خدمت با ترک خدمت همبستگی زیادی نشان می‌دهد. مبلی یکی از پژوهشگرانی است که مطالعات گسترده‌ای را در این زمینه انجام داده است. وی در مدل خود تمایل به

1 - Mangione

2 - Oldhaim

3 - Fishbein

شکل ۲: اقتباس از مدل ارتباط داخلی ترک خدمت (مبلی-۱۹۸۲)



ترک کار (لیونز<sup>۱</sup> ۱۹۷۲ و گوپا<sup>۲</sup> و بهر ۱۹۷۹ و شلرز<sup>۳</sup> ۱۹۸۰) نقش دارد. پژوهشگران متعددی از جمله پرایس و مولر<sup>۴</sup> (۱۹۸۶) لزوم استفاده از مشخصات شخصی در افزایش قدرت پیش‌بینی تصمیم به ترک خدمت را نیز یادآور شده‌اند. همبستگی این عوامل ذکر شده نیاز به یک مطالعه آماری چند متغیره را ایجاد می‌کند که طی آن بتوان سهم عوامل مؤثر در تمایلات رفتاری را مشخص کرد و تأثیر متغیرهای شخصی، حالاتی و رفتاری را به عنوان پیش‌بینی کنندگان بالقوه ترک خدمت داوطلبانه مورد

مثلاً چنانچه بررسی برای شقوق دیگر موفق‌آمیز نباشد، ممکن است موجب ارزیابی مجدد از شغل فعلی گردد و تغییری در رضایت به وجود آید. در نتیجه مبلی به کناره‌گیری به عنوان یک فرآیند می‌نگرد و نقش رضایت را به عنوان تنها عامل بلا واسطه قبل از کناره‌گیری مورد سوال قرار می‌دهد. مطالعات انجام شده بعدی براساس این مدل عموماً تصدیق کرده‌اند که تمایلات از بهترین پیش‌بینی‌کنندگان ترک خدمت هستند و عوامل دیگر از جمله عدم رضایت قدرت پیش‌بینی ترک خدمت را بیش از تمایل به ترک خدمت اضافه نمی‌نماید (تنعمی، ۱۳۷۲:۵۱). محققان دیگری اظهار می‌دارند که اضطراب شغلی در آمادگی برای کناره‌گیری (هوز و ریزو ۱۹۷۲) و

1 - Lyons

3 - Schuler

2 - Gupa

4 - Mueller

یا به کل ناممکن است" (راس، آلتمایر، ترجمه فارسی، ۱۳۷۳: ۷۱).

سنگینی کار (گرانباری نقش): سنگینی کمیته یعنی حجم زیاد کار و سنگینی کیفیتی یعنی کاری که انجامش برای یک شخص مشکل است (راس، آلتمایر، ترجمه فارسی، ۱۳۷۳: ۷۳).

کمباری نقش: "یعنی افراد کار کمی برای انجام دادن داشته و یا کار آنها تکراری و یکنواخت باشد" (ابزری و سرایداریان، ۱۱۵: ۱۳۷۶).

تمایل به ترک خدمت: "اظهار میل و رغبت به قطع رابطه استخدامی با سازمان" (پرهیزکار، ۲۵۳: ۱۳۷۳).

### اهداف تحقیق:

یکی از اهداف عمده تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی، یافتن مکانیزم‌هایی برای نگهداری و ایجاد حس تعلق و وفاداری سازمانی و کاهش نرخ ترک خدمت نیروی انسانی موجود در سازمان است. با وجود نیروی انسانی متمایل به ترک سازمان و با احساس وفاداری و تعلق کم، نیل به اهداف سازمانی غیر ممکن می‌نماید. هدف اصلی در این تحقیق نیز یافتن نوع و میزان ارتباط و همبستگی بین هریک از اجزا چهارگانه ویژگیهای نقش (ابهام، ناسازگاری، کمباری و گرانباری نقش) با تمایل به ترک خدمت کارکنان جامعه آماری است.

هدفهای فرعی این تحقیق عبارتند از:

- ۱) دستیابی به وضعیت ویژگیهای نقش کارکنان در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان.
- ۲) دستیابی به وضعیت تمایل به ترک خدمت کارکنان در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان.

### فرضیه‌های تحقیق:

#### فرضیه اصلی:

بین ویژگیهای نقش کارکنان و تمایل آنها به ترک خدمت رابطه وجود دارد.

ارزیابی قرار داد تا درک بهتر و بیشتری از فرآیند ترک خدمت به دست آید (تنعمی، ۱۳۷۲).

پاراسورمن<sup>۱</sup> (به نقل از تنعمی ۵۲: ۱۳۷۲) به منظور ارزیابی و مشخص کردن میزان تأثیر هریک از متغیرها در پیش‌بینی تمایل به ترک خدمت و عمل به ترک خدمت از تحلیل رگرسیون چند متغیره مرتبه ای (زنجیره‌ای) استفاده کرده است. نتایج حاصل از این تحقیق مطالعات قبلی را که بر مؤثر بودن تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت در پیش‌بینی ترک خدمت تأکید داشتند، تأیید می‌کند. براساس نتایج تحقیق، ابتدا عدم رضایت از ترفیع است که موجب می‌شود افراد به فکر ترک کردن سازمان بیافتند. این نتیجه که وجود رضایت شغلی در تمایل به ترک خدمت تأثیر دارد و نه ترک خدمت، بیانگر این نکته است که تأثیر رضایت شغلی بر ترک خدمت فقط غیر مستقیم و از طریق تأثیر آن بر تمایل به ترک خدمت است. این مطلب مؤید این واقعیت است که تمایل به ترک خدمت یک متغیر میانی حساس بین رضایت و ترک خدمت داوطلبانه است. نتایج ممکن است بدین گونه نیز تفسیر شود که عدم رضایت، نشان دهنده ارزیابی غیر مطلوب از شغل باشد و نه ضرورتاً از کل سازمان که موجب کناره‌گیری افراد از سازمان گردد. از سوی دیگر تعهد سازمانی با تأثیر و ثبات بیشتری از رضایت شغلی می‌تواند در اتخاذ تصمیم به ترک سازمان عمل کند.

### تعاریف واژه‌ها و اصطلاحات:

نقش: "مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری که به شاغلان در سازمانهای اجتماعی اسناد داده می‌شود" (رابینز، ۱۳۳: ۱۳۷۷).

ابهام نقش: "وضعیت شغلی معینی که در آن پاره‌ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب، نارسا یا گمراه کننده‌اند [در نتیجه فرد نمی‌داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند]" (راس، آلتمایر، ۱۳۷۳: ۷۱).  
ناسازگاری نقش: "تن دادن به مجموعه‌ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامهای شغلی مغایر



### فرضیه‌های فرعی:

- ۱) بین ابهام نقش کارکنان و تمایل آنها به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
- ۲) بین ناسازگاری نقش کارکنان و تمایل آنها به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
- ۳) بین گرانباری نقش کارکنان و تمایل آنها به ترک خدمت رابطه وجود دارد.
- ۴) بین کمباری نقش کارکنان و تمایل آنها به ترک خدمت رابطه وجود دارد.

### روش تحقیق:

در این پژوهش برای سنجش رابطه بین ویژگیهای نقش کارکنان با تمایل آنها به ترک خدمت از روش همبستگی استفاده شده است. این روش در مواقعی به کار گرفته می‌شود که داده‌های مربوط به دو متغیر موجود باشد و هدف از تحقیق، شناسایی چگونگی ارتباط بین دو یا چند متغیر است.

جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش، کلیه کارکنان ادارت دولتی شهرستان رفسنجان می‌باشد. چون مطالعه تمامی جامعه آماری به آسانی میسر نبود بنابراین نمونه‌ای از جامعه آماری فوق انتخاب شد و با فرآیند نمونه‌گیری، استخراج نتایج و استنباط از متغیرها در گروه کوچکتری از جامعه میسر گردید. لذا از میان کارکنان تعداد ۱۹۶ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب گردیدند که افراد در انتخاب شدن دارای شانس برابری داشته و هر انتخاب از انتخاب دیگر مستقل بوده است. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. پژوهشگر شخصاً به کلیه ادارات مورد نظر جامعه پژوهش مراجعه و پس از برقراری رابطه مطلوب و توجیه و توضیح لازم در چگونگی اهداف تحقیق و طریقه جواب دادن به سؤالات و اینکه ارتباطی با مسائل اداری و شخصی کارکنان ندارد، اطلاعات خواسته شده را جمع‌آوری نموده است.

### روایی پرسشنامه‌ها:

روایی، آن خصیصه ابزار و یا روش جمع‌آوری داده‌ها است که با داشتن این خصیصه همان مقولات را تعیین می‌کند که برای تعیین آن مقررات طرح‌ریزی شده است (بست، ترجمه فارسی، ۲۰۰: ۱۳۸۱).

روایی صوری یا ظاهری پرسشنامه‌ها با استفاده از روش معمول محاسبه شده است. چهار نفر از اساتید گروه مدیریت، درباره سؤالات نظر دادند. نتایج نشان می‌دهد که روایی پرسشنامه ویژگیهای نقش کارکنان ۰/۹۱ و روایی پرسشنامه تمایل به ترک خدمت کارکنان ۰/۸۸ بوده است.

برای سنجش روایی درونی که هدف از آن این است که سؤالات پرسشنامه‌ها تا چه اندازه با فرضیه‌ها و هدف تحقیق هماهنگ است لذا برای این منظور سؤالات پرسشنامه‌ها با تعدادی از مدیران ادارات دولتی که در این زمینه تجربه کافی داشته‌اند به بحث گذاشته شد که منجر به تغییر و یا اصلاح بعضی از سؤالات گردید.

### محاسبه ضریب قابلیت اعتبار<sup>۲</sup>:

برای تعیین اعتبار ابزار اندازه‌گیری در این تحقیق، از روش اجرای دوباره آزمودنیها روش بازآزمایی<sup>۳</sup> استفاده شد. برای تعیین اعتبار پرسشنامه ویژگیهای نقش کارکنان، ۱۵ نفر از واحدهای مختلف جامعه مورد تحقیق، به سؤالات پرسشنامه مربوطه جواب دادند. پس از یک هفته دوباره این عمل تکرار گردید. ضریب همبستگی به دست آمده به شرح زیر است:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 1 - \frac{6(94)}{15(224)} = 0/83$$

برای تعیین اعتبار پرسشنامه تمایل به ترک خدمت ۱۰ نفر از کارکنان واحدهای مختلف انتخاب شدند و به سؤالات مربوطه پاسخ دادند. پس از یک هفته این عمل تکرار گردید که نتیجه زیر به دست آمد:

1- Validity

2- Reliability

3- Test Reset



افزایش بهره‌وری است. هنر مدیریت در واقع کارکردن با دیگران و توسط دیگران است. برای اینکه بتوان با دیگران خوب کار کرد و آنان را به کار واداشت باید نیازها، درخواستها و آرزوهای افراد در محیط کار در نظر گرفته شود زیرا بدون شناخت استعدادها، عواطف، نوع و سطح نیازها، انگیزه و شناخت کارکنان، حفظ و نگهداری آنان مقدور نخواهد بود. زیرا هر فرد با فرد دیگر متفاوت بوده و نحوه برخورد افراد نیازمند دقت و شناخت کافی از آنهاست. برخی از مدیران در جهت شناخت عوامل مؤثر بر تداوم خدمت کارکنان سازمان خود از هیچ روش علمی شناخته شده‌ای بهره نمی‌گیرند و صرفاً بر اساس تجارب قبلی خود و احتمالاً بهره‌گیری از منطق عقل سلیم در این راستا اقدام می‌نمایند، در صورتی که مدیران نیازمند آگاهی از یک چارچوب نظام یافته علمی می‌باشند تا بدین وسیله بتوانند مهارت لازم را برای حفظ و نگهداری نیروی انسانی کسب کنند.

با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت که اصولاً مسائل انسانی در سازمانها دارای پیچیدگی‌های خاص خود می‌باشد و همین موضوع مطالعات عمیق و بیشتری را می‌طلبد و نظر به همین متغیر و یا حداقل تغییرپذیری منابع انسانی است که می‌بایست برنامه‌ریزیهای مناسبی را در جهت بهبود فرآیند حفظ و نگهداری منابع انسانی انجام داد، بدون شک شناخت مدیران و مسئولان رده بالای سازمانها از این موضوع چنانچه از جامعیت و عمومیت فراگیری برخوردار باشد در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی و تداوم خدمت آنها، موفقیت بسیاری حاصل خواهد گردید.

### پیشنهادهات:

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق توصیه می‌شود مدیران سازمانها به منظور کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان خود پیشنهادهات زیر را مورد توجه قرار دهند:

برای بر طرف کردن ابهام نقش که بیشترین تأثیر را در تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد، مدیران و سرپرستان با استفاده از شرح وظایف، حدود وظایف فرد را به او اعلام نمایند.

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} = 1 - \frac{6(18)}{10(99)} = 0/89$$

### بحث و نتیجه‌گیری:

همان گونه که قبلاً نیز بیان شده هدف عمده و اصلی این تحقیق بررسی علمی ارتباط بین ویژگیهای نقش کارکنان با تمایل آنان به ترک خدمت در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان است.

به عبارت دیگر یافتن پاسخی برای این سؤالات که آیا میان اجزاء ویژگیهای نقش (ابهام نقش، ناسازگاری نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش) و تمایل به ترک خدمت کارکنان جامعه آماری رابطه‌ای وجود دارد و اگر این رابطه وجود دارد از چه نوع و به چه میزان می‌باشد.

نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که رابطه نه چندان ضعیفی بین ابهام نقش، ناسازگاری نقش و کمباری نقش کارکنان با تمایل آنان به ترک خدمت وجود دارد. همچنین نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که ابهام نقش بیشترین تأثیر را در تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد.

نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد رابطه بین گرانباری نقش کارکنان با تمایل آنان به ترک خدمت رابطه‌ای ضعیف است و می‌توان عنوان کرد که شاید تأثیری روی تمایل به ترک خدمت کارکنان جامعه آماری نداشته باشد و یا آنکه میزان تأثیر ضعیف این متغیر از راه متغیرهای دیگر، اثر خود را بر ترک خدمت می‌گذارد.

لذا به طور کلی متغیرهایی که روی تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر دارند عبارتند از: ابهام نقش، ناسازگاری نقش و کمباری نقش.

امروزه اهمیت منابع انسانی در دستیابی سازمانها به اهداف مورد نظر بیش از پیش روشن شده است. نیروی انسانی به عنوان مهمترین و با ارزش‌ترین منبع و سرمایه یک سازمان مطرح است. با اینکه مدیریت منابع انسانی شامل فرایند کارمندیابی، جذب، آموزش، ارتقاء و حفظ و نگهداری نیروی انسانی در سازمان می‌باشد اما هنری که باعث برتری و امتیاز مدیران نسبت به هم خواهد شد حفظ و نگهداری نیروی انسانی کارآمد در سازمانها به منظور

## فهرست منابع فارسی

- ابزری، مهدی و حمید سرادریان، ۱۳۷۶، مدیریت منابع انسانی، اصفهان، انتشارات ارکان، چاپ اول.
- الوانی، سیدمهدی، ۱۳۸۳، مدیریت عمومی، تهران، انتشارات نشر نی، چاپ بیست و دوم.
- بست، جان، ۱۳۸۳، روشهای تحقیق در علوم تربیتی، ترجمه حسن پاشاشریفی و نرگس طالقانی، تهران، انتشارات رشد، چاپ نهم.
- تنعمی، محمدمهدی، ۱۳۷۲، تمایل به ترک خدمت و عمل به ترک خدمت، مجله دانش مدیریت، شماره ۲۱.
- پرهیزکار، کمال، ۱۳۷۳، مدیریت منابع انسانی و اداره امور استخدامی، تهران، انتشارات آگاه، چاپ اول.
- دلاور، علی، ۱۳۸۰، روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی، تهران، نشر ویرایش، چاپ نهم.
- رابینز، استیفن، ۱۳۷۷، مبانی رفتاری سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران، انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ چهارم.
- رندال آر. راس - الیزابت ام. آلتمایر، ۱۳۷۷، استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجهپور، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول.
- صفاری آشتیانی، مرتضی، ۱۳۷۲، بررسی رابطه ابهام و تضاد نقش با خشنودی شغلی (کارخانجات گروه ملی صنعتی فولاد ایران)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- صفر خانلو، فریدون، ۱۳۷۲، عوامل مؤثر بر تداوم خدمت کارکنان - پژوهشی در شرکتهای سازمان صنایع ملی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه طباطبایی، دانشکده حسابداری و مدیریت.
- طاهری لاری، مسعود، ۱۳۷۲، بررسی تأثیر عوامل نگهدارنده بر ترک خدمت بالقوه (تمایل به ترک خدمت) کارکنان سازمان امور اداری و استخدامی کشور، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی.
- گلکار، حسن، ۱۳۷۵، بررسی عوامل سازمانی و روانشناختی تمایل به ترک خدمت کارکنان مرد مؤسسات

۲- برای هماهنگ سازی فرد و محیط سازمان پیشنهاد می شود که علاوه بر ارزیابی مهارتهای مورد نیاز (که در شرایط استخدامی پیش بینی و در مصاحبه های استخدامی سنجیده می شود) لازم است خواستها و انتظارات، ارزشها و نگرشهای فرد متقاضی نیز ارزیابی شوند. با ارزیابی و سنجش این عوامل می توان نتیجه گرفت که آیا فردی خاص برای شغل و محیط کارمعی مناسب است یا خیر. مثلاً، فرض کنید که شخصی به اقتضای ویژگیهای فردی خود اگر با ابهاماتی در کار روبرو شود، بردباری نشان نخواهد داد، حال آنکه ایجاب می کند فرد متقاضی شغل به تنهایی و بدون کمک دیگران کار خود را انجام دهد؛ بر همین اساس به منظور انجام اینگونه ارزیابی ها لازم است سازمانها آزمونهای پیش-استخدامی<sup>۱</sup> را برگزار کنند. به طور مثال آزمونهای شخصیت اطلاعات ارزنده ای را در خصوص فرد متقاضی نشان می دهد که می توان معلوم کرد نیازها و خواسته های فرد در محیط کار برآورده خواهند شد و رضایت شغلی بدست خواهد آورد یا خیر.

۳- بزرگ سازی<sup>۲</sup> یا گسترش شغل راهی است برای افزودن به وظیفه ها و مسئولیت های یک شغل بی آنکه هیچ یک از مسئولیت های قبلی آن حذف شود. در مورد کارکنانی که اظهار می کنند در کارشان بی مشغله مانده و احساس کسالت می کنند (کمباری نقش) پیشنهاد می شود که شغل این قبیل افراد گسترش داده شود.

۴- به منظور استفاده از تخصص افراد و ایجاد حس مفید بودن در آنها باید در اعطای پستها به تخصص و سطح تحصیلات توجه شود.

۵- به جهت تفاوت های عمده بین افراد به منظور کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان، باید میان شغل و شاغل هماهنگی ایجاد شود.

۶- افزایش مشارکت، فرد را قادر می سازد تا میزان ابهام نقش، ناسازگاری نقش، گرانباری نقش و غیره را کاهش دهد.

۱ - pre- employment testing

۲ - job enlargement

**Mandell.M.M, 1956, Supervisory Characteristic and Vatings: P.PP.32 435-440.**

**Rizzo, john R. House, Robert j. and Lirtzman, sidey., 1972, Role conflict and ambiguity in complex organization.**

**Vansell.Mary , Brief. Arthur P. And Schuler.R.S, 1981, Role conflict and role Ambiguty: Inturegreseation of the Literature and Oirections for Future Research. Human Relations , VOL 34, NO 1 , PP 43-71.**

آموزش عمومی و عالی در شهر کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.

مبلی، ۱۳۷۲، نقش عوامل واسطه در رابطه بین رضایت شغلی و ترک خدمت کارکنان، ترجمه محمدمهدی تنعمی، مجله دانش مدیریت، شماره ۲۱.

مورهد جی و دبیلو گریفین؛ ۱۳۸۳، رفتار سازمانی، ترجمه دکتر سیدمهدی الوانی و دکتر غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید، چاپ هشتم.

#### منابع انگلیسی

**Davis,k.,1983, Human Behaviour at work, Tata Mcgrawhill Publishing (New delhi) 2 ND reprint, pp.81-101.**





پښتونستان ګاه علوم انساني و مطالعات فرېبنځي  
پرتال جامع علوم انساني