

# تأثیر سرمایه روانشناختی و جو ارائه خدمات به کارکنان در تمایل به ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری اشتیاق و رضایت شغلی

سید حسن آل طه\*، محسن اکبری\*\*

## چکیده

ترک خدمت کارکنان با تجربه و برخوردار از مهارت‌ها و توانایی‌های بالا می‌تواند برای سازمان بسیار هزینه‌ساز باشد؛ بنابراین، شناسایی عوامل مؤثری که می‌تواند تمایل به ترک شغل کارکنان را کاهش دهد، اهمیت فراوانی دارد. هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی و جو ارائه خدمات به کارکنان در تمایل به ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری اشتیاق و رضایت شغلی بوده است. پژوهش حاضر از لحاظ جهت‌گیری و هدف پژوهش کاربردی و توصیفی، از لحاظ استراتژی‌های پژوهش پیمایشی و از لحاظ ماهیت همبستگی می‌باشد. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه گیلان بوده و شیوه نمونه‌گیری به صورت غیر احتمالی در دسترس است که با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۳ نفر انتخاب شدند. جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد جو ارائه خدمات و سرمایه روان‌شناختی بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین اشتیاق شغلی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنادار و بر تمایل به ترک خدمات تأثیر منفی و معناداری دارد. رضایت شغلی نیز بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی و معنادار دارد. نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی و رضایت شغلی نیز تأیید گردید. مدیران سازمان‌ها می‌توانند با تقویت عوامل تأثیرگذار بر اشتیاق شغلی از جمله جو ارائه خدمات و سرمایه روان‌شناختی، میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان را کاهش دهند.

**کلید واژگان:** سرمایه روان‌شناختی، جو ارائه خدمات، اشتیاق شغلی، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۰۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۵

\* دانشجوی دکتری رشته مدیریت بازرگانی گرایش رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران، رایانامه نویسنده مسئول: hassan.aletaha@gmail.com

\*\* دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

## ۱. مقدمه

در عصر دانش و با رقابت‌های فزاینده و پیچیدگی‌های نوظهورش، هرروز تعداد بیشتری از پژوهشگران و مدیران درمی‌یابند که مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها کارکنان متعهد، متخصص و باانگیزه هستند. ازاین‌رو در طی سال‌های اخیر مسائل و موضوعات سازمانی مربوط به کارکنان اهمیت فزاینده‌ای یافته و فعالیت‌هایی برای حفظ و بهبود روحیه، نگرش و رفتارهای مثبت کارکنان در محیط سازمان‌ها انجام شده است (کوشازاده و کوشازاده، ۱۳۹۳). نیروی انسانی به‌عنوان اولین عامل توسعه جوامع شناخته شده است. کشورهای زیادی هستند که باوجود ثروت و منابع سرشار طبیعی، به دلیل فقدان نیروی انسانی کارآمد در فقر نسبی به سر می‌برند و در مقابل، کشورهای که با فقر منابع طبیعی، به دلیل وجود نیروی انسانی کارآمد، در بهترین وضعیت توسعه یافتگی قرار گرفته‌اند. باوجود جایگاه مهم نیروی انسانی ماهر در سازمان‌ها، بعضاً دیده می‌شود که افراد تمایل به ماندن در سازمان را نداشته و تحت شرایط و عوامل مختلف قصد ترک شغل و حرفه را دارند. بدیهی است خسارت از دست دادن نیروی انسانی متخصص جبران‌پذیر نیست یا حداقل در کوتاه‌مدت جبران‌ناپذیر است. به همین دلیل، مسئله ترک خدمت کارکنان، به‌خصوص کارکنان کارآمد و ماهر، همواره یکی از معضلات سازمان‌ها بوده و هست و قسمت عمده‌ای از تدابیر و توجه مدیریت منابع انسانی را به خود معطوف داشته است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳). میزان بالای ترک خدمت در یک سازمان، ترس بزرگی برای بسیاری از مدیران است، زیرا که کارکنان بامهارت و توانمندی‌های بالا سازمان را ترک می‌کنند و در مقابل آن‌هایی در سازمان باقی می‌مانند که قادر نیستند تا شغل دیگری را پیدا کنند. برخی معتقدند که ترک ارادی اعضاء یک سازمان، می‌تواند اثربخشی یک سازمان را کاهش دهد. در سطح سازمانی، شواهد زیادی وجود دارد که ترک شغل، هزینه‌های کارمند یابی و جایگزینی را به همراه دارد (همتی نوح‌دوست گیلانی و همکاران، ۱۳۹۷). تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه ناشی می‌شود یعنی کارکنان به‌یک‌باره سازمان را ترک

نمی‌کنند بلکه تمایل به ترک شغل را به صورت تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط اقدام به ترک شغل می‌نمایند. بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای کیفیت نیروی انسانی و ممانعت از ترک خدمت کارکنان در بین سازمان‌ها اهمیتی مضاعف یافته است (Kang & Busser, 2018)؛ اما چه عواملی بر ترک خدمت کارکنان اثرگذارند؟ ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی، جو ارائه خدمات، درگیر کار شدن و رضایت شغلی می‌تواند تمایل به ترک خدمت را در میان کارکنان کاهش دهد. این مطالعه با بررسی تأثیر سرمایه روانی و جو خدمات در تمایل به ترک شغل با توجه به نقش اشتیاق شغلی به درک سازمان‌ها و شرکت‌ها از عوامل و عناصر اثرگذار بر تمایل داوطلبانه کارکنان برای ترک شغل عمق می‌بخشد.

مهم‌ترین وظیفه مدیریت منابع انسانی ایجاد رقابت در جذب افراد با استعداد و شایسته و حفظ و نگهداشت منابع انسانی اصلی در سازمان است که به‌عنوان راهبرد رقابتی قوی محسوب می‌شود. اگر مدیریت نتواند این مهم را به نحو مطلوب انجام دهد، زمینه ترک کارکنان اصلی و شایسته سازمان و به‌تبع آن کاهش بهره‌وری و کیفیت خدمات فراهم می‌شود. شرایط بد سازمانی و شغلی در سازمان‌های دولتی، یکی از عواملی است که سبب کاهش انگیزه و تغییر نگرش شغلی و درنهایت باعث ترک خدمت، یا کم‌کاری کارکنان در سازمان می‌شود. هزینه مالی ترک خدمت حداقل حدود ۱۵۰ تا ۲۰۰ درصد حقوق سالانه کارکنان برآورد شده است. همچنین، هزینه‌های غیرمستقیم ترک خدمت شامل کاهش وجدان کاری و اخلاق، تضعیف فرهنگ سازمانی، فشار بر کارکنان باقیمانده، هزینه یادگیری و از دست رفتن سرمایه اجتماعی و باعث انتقال قابلیت‌ها به سازمان‌های رقیب می‌گردد (امیری و محمودزاده، ۱۳۹۴). تمایل به ترک خدمت، تحت تأثیر عوامل مختلفی در درون سازمان می‌باشد و یکی از این عوامل اشتیاق شغلی است. اشتیاق شغلی کارکنان جزء کلیدی است که بر عملکرد کارکنان و موفقیت‌های مالی سازمانی تأثیر می‌گذارد (Rothbard & Patil, 2011). کارکنان مشتاق، از طریق احساسات مثبت، سلامت بهتر و توانا تر شدن و درعین حال تحریک عملکرد

دیگران در محل کار، بهتر از سایرین در محل کار عمل می‌کنند. (Kang & Busser, 2018). گرچه بسیاری از مطالعات بر چگونگی تأثیرگذاری اشتیاق شغلی بر نتایج کاری کارکنان نظیر تعهد سازمانی (Paek et al, 2015)، عملکرد شغلی (Karatepe & Ngeche, 2012) و رضایت شغلی (Park & Gursoy, 2012) متمرکز شده‌اند اما با این وجود، خود اشتیاق شغلی کارکنان تحت تأثیر جو محیط کاری قرار می‌گیرد. یکی از اشکال جو حمایتی در سازمان که همواره مورد توجه مدیران قرار گرفته، جو ارائه خدمات است. جو ارائه خدمات به عنوان ادراک کارکنان از سیاست‌ها، اقدامات و فرآیندهای سازمان در قبال انتظارات مشتریان از سازمان تعریف شده است (شکی و همکاران، ۱۳۹۴). جو ارائه خدمات بیانگر اهمیت خدمات در سازمان است. وقتی کارمندان متوجه می‌شوند که کارشان مورد حمایت قرار گرفته و با پاداش همراه است، نسبت به برآوردن مسئولیت‌ها و انتظارات احساس تعهد می‌کنند و سطح اشتیاقشان را از نظر روانی به سازمان افزایش می‌دهند (Jiang et al, 2015؛ ین، کارکنان مشتاق به احتمال بیشتر ادراکات مثبتی از تجربه Kang & Busser, 2018؛ منجر به ارتقای سطح اشتیاق شغلی می‌شود نیز ضروری است Karatepe & Karadas, 2015). پیش‌بینی کننده حیاتی برای درک درجه‌های مختلف اشتیاقی کارکنان است. رضایت شغلی نیز رضایت شغلی باعث می‌شود که افراد نگرش مثبتی به کار خود پیدا کرده و در نتیجه استرسی در مقابل تغییرات سازمان نداشته باشند. همچنین کارکنان در هنگام تغییرات سازمانی آمادگی بیشتری برای انجام این فرایند را خواهند داشت. نارضایتی شغلی می‌تواند منبع استرس باشد که می‌تواند منجر به مقاومت در برابر اهداف و برنامه‌های سازمان شود (Ouyang et al., 2015).

دانشگاه گیلان یکی از سازمان‌های مهم و تأثیرگذار در استان بوده و نقشی اساسی در پرورش دانشجویان به عنوان نیروی کار آینده سازمان‌ها دارد که برای ایفای نقش خود با حداکثر بهره‌وری، نیازمند نیروهای متخصص و متعهد می‌باشد. به این ترتیب در این سازمان نیز به مثابه همه سازمان‌ها، نیروهای انسانی سرمایه‌ای پراهمیت تلقی

می‌شود که مدیران برای ارتقای توانمندی‌ها و کارایی آنان، سرمایه‌گذاری‌های زیادی را انجام می‌دهند. بحث کاهش تمایل به ترک داوطلبانه این دانشگاه از سوی کارکنان آن و همین‌طور عوامل اثرگذار بر متغیر فوق می‌تواند مسئله‌ای جدی برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان دانشگاه باشد. از آنجایی که در سازمان‌های آموزشی توجه به عواملی که بر تمایل به ترک خدمت تأثیرگذار هستند کم‌تر مورد توجه قرار گرفته‌اند، لزوم انجام و بررسی این موضوع در این سازمان‌ها که کارکنان نقش اصلی در ارائه خدمات به بازیگران صف که همان اعضای هیئت‌علمی و مدرسان هستند و همچنین ذینفعان بیرونی (دانشجویان)، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. همچنین بررسی پیشینه‌های پژوهشی انجام‌شده نشان می‌دهد که رابطه بین هر یک از متغیرهای پژوهش مورد بررسی به صورت جداگانه در پژوهش‌ها موردسنجش و ارزیابی قرار گرفته است، ولی هیچ‌کدام از پژوهش‌ها به بررسی رابطه بین تمامی متغیرها در یک مدل جامع نپرداخته است. لازم به توضیح است بررسی روابط میان سرمایه روان‌شناختی و جو خدمات با تمایل به ترک خدمت با در نظر گرفتن نقش اشتیاق شغلی و رضایت شغلی در یک مدل جامع بر جنبه نوآوری پژوهش افزوده است؛ بنابراین، در این پژوهش به دنبال بررسی این سؤالات هستیم که آیا سرمایه روان‌شناختی و جو ارائه مثبت خدمات به کارکنان بر بهبود اشتیاق شغلی کارکنان تأثیرگذار است؟ آیا افزایش و بهبود اشتیاق شغلی باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت می‌شود؟ آیا سرمایه روان‌شناختی و جو ارائه خدمات به کارکنان از طریق میانجی‌گری اشتیاق شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارد؟ آیا رضایت شغلی در رابطه بین اشتیاق شغلی و تمایل به ترک خدمت نقش میانجی‌گری ایفا می‌نماید؟

## ۲. مبانی نظری جو خدمات

شرکت‌های بالغ‌تر که ارزش طراحی خدمات و طراحی تجربه مشتری عالی را دریافته‌اند، آغاز به استفاده از رویکردهای طراحی‌محور برای بهبود تجربه کارکنانشان

کرده اند تا از این طریق تجربه همکاری، خدمات بین بخش های سازمانی و فرایندهای سازمانی را بهبود بخشند (مهرابی، ۱۳۹۵). نحوه ارائه یک خدمت، اغلب به اندازه نتایج آن حائز اهمیت است. فرایند مواجهه با خدمات، می تواند تا حد زیادی نتایج خدمات را تحت تأثیر قرار دهد. مفهوم جو یا فضای ارائه خدمات می تواند شکاف نظری بین طراحی ساختار خدمات (به عنوان مثال، کیفیت خدمات داخلی) و نتایج ارائه خدمات را به یکدیگر پیوند دهد (Jiang et al., 2015)؛ بنابراین، جو یک ابزار ادراکی است که از طریق آن اثرات محیط بر نگرش و رفتار را می توان مشاهده کرد. جو، همچون هاله ای است که تمام جنبه های زندگی کاری اعضای سازمان را احاطه کرده است. جو، بخش آشکار شده شیوه ها و الگوهای زیربنایی است که به صورت غیر آشکار در پیش فرض ها، مصداق ها، باورها و اعتقادات نهفته است و فرهنگ را می سازد (ترک زاده و فریدونی، ۱۳۹۷). مفهوم جو ارائه خدمات بر این واقعیت دلالت دارد که رفتار انسان در سازمان فقط بر اثر تعامل با رویدادهای مستقیم و بلا واسطه شکل نمی گیرد بلکه همچنین تحت تأثیر تعامل با نیروهای نامحسوس و ناپیدای سازمانی نیز قرار دارد (تفته، ۱۳۹۷). وقتی کارمندان درمی یابند که تلاش هایشان مورد حمایت قرار گرفته و با قدردانی همراه است، نسبت به برآوردن مسئولیت ها و انتظارات احساس تعهد بیشتری می کنند و سطح اشتیاقشان را از نظر روانی به سازمان افزایش می دهند. جو ارائه خدمات، به عنوان ادراک کارکنان از اقدامات، رویه ها و رفتارها در قبال کیفیت ارائه خدمات به مشتری است که مورد انتظار، تشویق و حمایت سازمان می باشد تعریف می شود (Kang & Busser, 2018). مشخص بودن اهداف سازمان، مشخص بودن فرآیندهای سازمانی، حمایت مدیران سازمان از کارکنان، سیستم حقوق و مزایا و سیستم ارتقا در سازمان، از جمله مواردی است که می توانند موجب شکل گیری جو حمایتی در سازمان گردند (شکی و همکاران، ۱۳۹۴). برون داد جو ارائه خدمات را می توان در حوزه هایی همچون ارزش ادراک شده مشتریان، عواطف و احساسات آن ها و کیفیت خدمات ادراک شده مشاهده نمود که از آن ها به عنوان ادراک مشتریان یاد می گردد و این مؤلفه از جمله مهم ترین

مؤلفه‌ها برای تحقق مدیریت رفتار مشتریان شناخته شده است (Fitwi & Abdissa, 2016).

## سرمایه روان شناختی

سرمایه روان شناختی نیز مفهومی جدید محسوب می شود که توسط لوتانس<sup>۱</sup> معرفی شده و برگرفته از رفتار سازمانی مثبت گرا است. رفتار سازمانی مثبت نگر شرایط روانشناسی مثبت افراد و نقاط قوت منابع انسانی را مورد بررسی قرار می دهد که به عبارتی به بهبود عملکرد یا رفاه کارکنان مرتبط می باشد. این امر ممکن است اعتبار پیش بینی قابلیت کلی ذهن و هوش هیجانی برای بهبود عملکرد را در برگیرد، یا بر قابلیت های شناختی، خلاقیت، عقل، توانایی های انفعالی، تعهد به کار و شوخ طبعی متمرکز شود (مرادی مقدم و همکاران، ۱۳۹۶). ارزیابی مثبت از شرایط و احتمال رسیدن به موفقیت، مبتنی بر تلاش انگیزه محور و همراه با پشتکار را سرمایه روان شناختی مثبت، تعریف کرده اند (علیزاده ثانی و همکاران، ۱۳۹۷). سرمایه روان شناختی، با طیف متنوعی از متغیرها، نظیر افزایش بهزیستی و توانمندی روان شناختی، بهبود در کارکردهای شغلی و اجتماعی همراه است (قاسمی جوبنه و همکاران، ۱۳۹۵).

## اشتیاق شغلی

اشتیاق شغلی یک مفهوم روان شناختی مثبت و ثابت است که به عنوان شاخص بهزیستی و سلامت روان شناختی در محیط کار معرفی می گردد. اشتیاق شغلی به عنوان یک حالت ذهنی مثبت نسبت به شغل تعریف می شود که با ویژگی های شوق داشتن به کار، جذب کار شدن و وقف کردن خود برای کار اشاره دارد (ولیک بنی و همکاران، ۱۳۹۴). اشتیاق شغلی میزان اشتیاق و دل بستگی و درگیری مثبت کارمند با شغل می باشد. اشتیاق شغلی حالتی از سلامتی شغلی است که مثبت، خشنودکننده و

<sup>۱</sup> Luthans

برانگیزاننده بوده و بر این اساس کارکنان مشتاق با صرف انرژی زیاد، بیش‌تر درگیر شغل خود و سازمان می‌شوند (پیام و همکاران، ۱۳۹۷). اشتیاق شغلی به انرژی درگیری و کفایت حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌ها اشاره دارد که پیامدهای مثبتی برای کارکنان و سازمان ایجاد می‌نماید. اشتیاق شغلی یک حالت راضی‌کننده و مثبت برای فرد است که باعث می‌شود با انرژی، فداکاری و شیفتگی بالا به انجام وظایف خود در سازمان بپردازد (ضیاءالدینی و قوام آبادی، ۱۳۹۲).

## رضایت شغلی

رضایت شغلی به مجموعه احساساتی که فرد نسبت به شغلش دارد، اطلاق می‌شود. فرد با رضایت شغلی بالا احساس مثبت و فردی که از شغلش ناراضی است، احساسی منفی نسبت به شغلش دارد. وقتی افراد درباره نگرش‌های کارمند صحبت می‌کنند، منظورشان همان رضایت شغلی است. در حقیقت این دو واژه معمولاً به‌طور مترادف به کار می‌روند (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲). رضایت شغلی، درجه‌ای از لذت و رضایت کلی، ناشی از توانایی ارائه سازمان نسبت به برآوردن مطلوبیت‌ها، انتظارات و نیازهای کارکنان می‌باشد. رضایت شغلی، یکی، از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد (علی فری و همکاران، ۱۳۹۷). رضایت شغلی در مفهوم اجتماعی گسترده‌ای به‌عنوان واکنش کارکنان و نوسانات داخلی به‌عنوان یک نتیجه از شرایط کار نشان داده شده است. رضایت شغلی موقعیتی مناسب و لذت‌بخش است که از ارزیابی شغل یک شخص یا تجربه شغلی فرد حاصل می‌شود (Tepret & Tuna, 2017). به‌طورکلی رضایت شغلی عبارت از نوعی احساس خشنودی و رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان است که باکار مناسب، بیان استعدادها، میزان موفقیت‌ها در شغل، تأمین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه‌های موفق و جوسازمانی ارتباط دارد (Akdol & Arikboga, 2015). رضایت شغلی حالت عاطفی خوشایند و مثبتی است که ناشی از ارزیابی فرد از



شغل یا تجربیات شغلی خود است (Nguyen & Borteyrou, 2016).

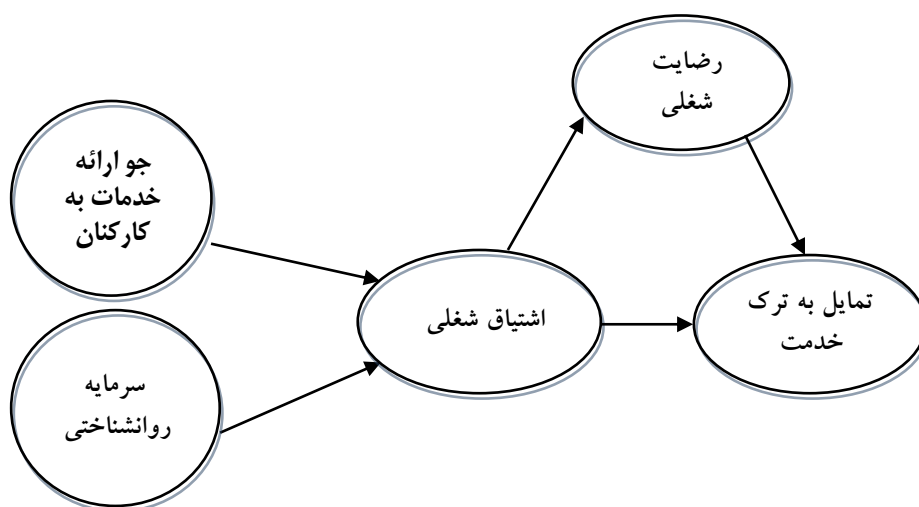
## تمایل به ترک شغل

قصد ترک شغل بهترین پیش‌بینی کننده ترک شغل شناخته شده است و از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می‌شود، یعنی، کارکنان به یک‌باره سازمان را ترک نمی‌کنند، بلکه تمایل به ترک شغل را به‌طور تدریجی در خود پرورش می‌دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصت‌های استخدامی در سازمان‌های دیگر، اقدام به ترک شغل می‌کنند (طاهرلو و همکاران، ۱۳۹۶). قصد ترک شغل به‌عنوان میل و اشتیاق آگاهانه برای ترک سازمان و استعفا تعریف می‌شود که الزاماً به استعفا و ترک واقعی منجر نمی‌شود، بلکه به احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده‌ای نزدیک اشاره دارد (Abid et al, 2016). تمایل به ترک شغل به‌صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می‌شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش‌نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی هست (وفاجو و حیدری، ۱۳۹۷). یک دلیل که نرخ بالای ترک ارادی، یک هشدار برای بسیاری از مدیران است، ترس از این مسئله هست که کارکنان بامهارت و توانایی‌های بالا آن‌هایی هستند که قادرند سازمان را ترک کنند و در مقابل آن‌هایی که در سازمان باقی می‌مانند کسانی هستند که نمی‌توانند شغل دیگری را پیدا کنند (Akgunduz & Sanli, 2017). ترک شغل کارکنان برای سازمان هم مضر و پرهزینه است. هنگامی که کارکنان خوب، سازمان را ترک کنند، سازمان باید افرادی را جایگزین آن‌ها نماید و هزینه‌های جایگزینی و آموزشی، از دست دادن فرصت و قطع رابطه با مشتریان را متحمل شود. همچنین نرخ بالای ترک شغل کارکنان، بهره‌وری را کاهش می‌دهد و باعث کم شدن سود سازمان می‌گردد (اکرادی و صدفی موسوی، ۱۳۹۷).

## مدل مفهومی پژوهش

برای پاسخ به سؤالات پژوهش، با مرور ادبیات مختلف پیرامون روابط میان سرمایه

روانشناختی و جو ارائه خدمات به کارکنان با تمایل به ترک خدمت - با توجه به این که رابطه بین متغیرهای موردبررسی پیش از این در یک مدل جامع موردبررسی قرار نگرفته است - مدل زیر بامطالعه و بررسی الگوهای مرتبط پیشین و روابط فی مابین متغیرهای تحقیق و در قالب یک مدل تلفیقی ارائه شد.



۱) مدل مفهومی پژوهش (ایلخانزاده و کاراپنه (۲۰۱۷) و کانگ و باسر (۲۰۱۸))

با توجه به مدل، این پژوهش به دنبال آزمون و بررسی فرضیه‌های زیر می‌باشد:

- ۱- سرمایه روانشناختی بر اشتیاق شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲- جو ارائه خدمات به کارکنان بر اشتیاق شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳- اشتیاق شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد.
- ۴- اشتیاق شغلی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۵- رضایت شغلی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد.
- ۶- اشتیاق شغلی در رابطه بین سرمایه روانشناختی و تمایل به ترک خدمت کارکنان نقش میانجی‌گری دارد.

۷- اشتیاق شغلی در رابطه بین جو ارائه خدمات به کارکنان و تمایل به ترک خدمت کارکنان نقش میانجی‌گری دارد.

۸- رضایت شغلی در رابطه بین اشتیاق شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان نقش میانجی‌گری دارد.

## پیشینه پژوهش

### پیشینه داخلی

همتی نوح‌دوست گیلانی و همکاران (۱۳۹۷)، به مطالعه همبستگی ادراک‌شده از سیاست‌های ارزیابی عملکرد با رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گیلان پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد ادراک از سیاست‌های ارزیابی عملکرد با رضایت شغلی همبستگی مثبت و معنی‌دار و با تمایل به ترک شغل همبستگی منفی و معنی‌داری و همچنین رضایت شغلی با تمایل به ترک شغل کارکنان همبستگی منفی و معنی‌داری دارد.

سلطانی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی پیشایندهای قصد ترک خدمت پرداختند. جامعه آماری پژوهش ۲۵۰ نفر از کارکنان یک بیمارستان دولتی در استان مازندران بوده است. نتایج حاصل از بررسی داده‌های به‌دست‌آمده نشان داد که هویت سازمان بر اشتیاق شغلی و تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری دارد. علاوه بر این مشخص گردید اشتیاق شغلی بر تعهد عاطفی تأثیر مثبت و بر قصد ترک خدمت تأثیر منفی و معناداری دارد.

عزیزیان و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به تدوین مدل ارتباطی سرمایه روان‌شناختی و اشتیاق شغلی با میانجی‌گری خودکارآمدی شغلی در بین کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اردبیل پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که اثر مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر خودکارآمدی شغلی و اشتیاق شغلی معنادار است.

کمیلی و همکاران (۱۳۹۶)، به بررسی مقایسه‌ای تمایل به ترک خدمت، فرسودگی و رضایت شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و

بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت سال ۱۳۹۵ پرداختند. نتایج بیانگر این می باشد، بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت، رضایت شغلی پرستاران کاهش، تمایل به ترک خدمت پرستاران افزایش و فرسودگی شغلی پرستاران ثابت بوده است.

مساح و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به دنبال بررسی رابطه نقش اشتیاق شغلی کارکنان و کامیابی در کار با رضایت شغلی و احساس تعلق شغلی در میان معلمان زن شاغل در مدارس دولتی شهر اصفهان بودند. نتایج حاصل از بررسی داده‌های به دست آمده با استفاده از الگوسازی معادلات ساختاری از میان ۱۳۰ نفر از اعضای نمونه آماری نشان داد که اشتیاق شغلی کارکنان بر رضایت شغلی و احساس تعلق شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

رفعیان و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی تأثیر سیستم‌های پاداش و جو ارائه خدمات بر اشتیاق شغلی کارکنان شرکت‌های خدمت محور پرداختند. جامعه آماری پژوهش ۲۲۰ نفر از کارکنان بیمه‌های سازمان و پارسین بوده است و برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده، از نرم‌افزار Smart PLS استفاده نمودند. نتایج به دست آمده مؤید نشان داد سیستم پاداش بر جو ارائه و خدمات و اشتیاق شغلی کارکنان تأثیرگذار است. از سوی دیگر تأثیر جو خدمات سازمان بر اشتیاق شغلی کارکنان نیز تأیید گردید.

### پیشینه خارجی

وانگ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با بررسی تأثیر هویت حرفه‌ای کارکنان بر تمایل به ترک خدمت با نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان هتل‌های چین پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد هویت حرفه‌ای کارکنان بر اشتیاق شغلی و رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد. همچنین تأثیر مثبت اشتیاق شغلی بر رضایت شغلی تأیید شد و نتایج نشان داد که اشتیاق شغلی و رضایت شغلی باعث کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان می‌شود.

لی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین جو ارائه خدمات سازمان، رضایت شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت کارکنان در میان کارکنان سازمان‌های

بخش بهزیستی یکی از ایالت‌های شمال شرقی آمریکا پرداختند. بدین منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از میان ۸۴۹ نفر از کارکنان بهزیستی به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، نشان داد که جو ارائه خدمات سازمان بر رضایت شغلی و اشتیاق کارکنان تأثیر مثبت دارد و رضایت شغلی باعث کاهش تمایل به ترک خدمت در میان کارکنان می‌شود.

تساوو و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی و محیط کار جذاب بر اشتیاق شغلی کارکنان پرداختند. داده‌های موردبررسی برای تحلیل از میان ۳۳۱ نفر از کارکنان شرکت‌های خدماتی توریستی و گردشگری جمع‌آوری شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که سرمایه روان‌شناختی و محیط کار جذاب و سرگرم‌کننده بر اشتیاق شغلی کارکنان تأثیرگذار است. همچنین نتایج بیان‌کننده این موضوع بودند که نقش تعدیل‌گری سرمایه روان‌شناختی در رابطه بین محیط کاری جذاب و اشتیاق شغلی کارکنان تأیید گردید.

جاین و بالو<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) به بررسی تأثیر اشتیاق شغلی کارکنان بر رضایت شغلی آنان در یک شرکت تولیدکننده سیمان پرداختند. داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس و با روش ضریب همبستگی و رگرسیون تحلیل شد. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که عوامل اشتیاق شغلی کارکنان مانند نیازهای اساسی، حمایت مدیریت، کار تیمی و رشد تأثیر زیادی بر روی سطح رضایت کارکنان دارند.

تپایاکول و رینسایسونگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) به بررسی رابطه بین اشتیاق شغلی و رضایت شغلی بین کارکنان مؤسسات آموزش عالی خصوصی تایلند پرداختند. نتایج تحلیل داده‌ها به واسطه تحلیل رگرسیون نشان داد که رابطه‌ای مثبت بین اشتیاق شغلی و رضایت شغلی کارکنان مؤسسات آموزش عالی خصوصی تایلند وجود داشته و می‌توان

<sup>۱</sup> Jain & Balu

<sup>۲</sup> Tepayakul & Rinthaisong

با افزایش اشتیاق شغلی، رضایت شغلی کارکنان را بهبود بخشید. گوپتا و شاهین<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) به ارزیابی تأثیر اشتیاق شغلی کارکنان بر تمایل به ترک خدمت با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی متغیر سرمایه روان‌شناختی در هند پرداختند. یافته‌ها به واسطه تحلیل‌های رگرسیون نشان داد که اشتیاق شغلی کارکنان بر تمایل به ترک خدمت از سوی آنان تأثیر منفی دارد. به عبارت دیگر، با بهبود اشتیاق شغلی می‌توان تمایل به ترک خدمت کارکنان را تا حدودی کاهش داد. از سوی دیگر، این یافته‌ها نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی، رابطه بین اشتیاق شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت را تعدیل می‌کند.

### ۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ جهت‌گیری و هدف پژوهش کاربردی و توصیفی، از لحاظ استراتژی‌های پژوهش پیمایشی، از لحاظ ماهیت همبستگی می‌باشد و از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده نموده است. در پژوهش حاضر بنا به اهداف و روش اجرایی آن، جامعه آماری پژوهش حاضر شامل ۶۵۰ نفر از کارکنان دانشگاه گیلان می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران، حجم حداقلی نمونه ۲۴۲ نفر تعیین شد. بدین منظور ۳۰۰ پرسشنامه به شیوه نمونه‌گیری غیر احتمالی در دسترس در میان اعضای جامعه آماری انتخاب شده توزیع گردید که در نهایت ۲۸۳ پرسشنامه کامل و صحیح جمع‌آوری شد. لازم به توضیح است ۶۹/۶ درصد نمونه آماری مورد بررسی در این پژوهش مرد و ۳۰/۴ درصد را زنان تشکیل داده‌اند. ۲/۵ درصد نمونه آماری دارای مدرک دیپلم، ۱۴/۸ درصد فوق‌دیپلم، ۵۶/۵ درصد کارشناسی و ۲۶/۱ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند و در مجموع نمونه آماری مورد بررسی در این پژوهش ۵/۷ درصد از جامعه آماری کم‌تر از ۵ سال، ۱۸ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال و ۷۶/۳ درصد بیش از ۱۰

<sup>1</sup> Gupta & Shaheen

سال سابقه کار در دانشگاه گیلان را داشته‌اند. به منظور گردآوری داده‌ها برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه، از پرسشنامه استاندارد بهره برده شد؛ در این زمینه به منظور سنجش سرمایه روان‌شناختی، جو ارائه خدمات و تمایل به ترک خدمت از پرسشنامه کانگ و باسر (۲۰۱۸) و به منظور سنجش اشتیاق و رضایت شغلی از پرسشنامه ایلخانزاده و کاراتهپه<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) استفاده شد. در پژوهش حاضر با توجه به توزیع غیر نرمال داده‌های پژوهش؛ برای بررسی و تحلیل داده‌ها از روش الگوسازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی و نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. در این پژوهش به منظور سنجش روایی، از میان انواع مختلف روش‌های تعیین اعتبار اندازه‌گیری روایی پرسشنامه از روایی محتوا، روایی صوری و روایی سازه استفاده شده است. منظور از روایی آن است که مقیاس و محتوای ابزار یا سؤالات مندرج در ابزار، دقیقاً متغیرها و موضوع مورد مطالعه را بسنجد. بدین معنی که هم داده‌های گردآوری شده از طریق ابزار، مازاد بر نیاز نباشد و هم اینکه بخشی از داده‌های مورد نیاز در رابطه با سنجش متغیرها در محتوای ابزار حذف نشده باشد و یا به عبارت دیگر، عین واقعیت را به خوبی نشان دهد (حافظ نیا، ۱۳۸۴). از آنجایی که سؤالات پرسشنامه استاندارد می‌باشند، در نتیجه پرسشنامه از روایی محتوا برخوردار است. به منظور روایی صوری نیز، پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید، خبرگان و محققین مورد تأیید و اصلاح قرار گرفت. در رابطه با روایی سازه نیز توسط نرم افزار اسمارت پی ال اس<sup>۲</sup> مورد تأیید قرار گرفت. همچنین پایایی آن از طریق محاسبه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی محاسبه گردید و مورد تأیید قرار گرفت و در جدول (۱) اطلاعات مربوط به آن ذکر شده است.

<sup>۱</sup> Ilkhanizadeh & Karatepe

<sup>۲</sup> Smart PLS

جدول ۱) سؤالات پرسشنامه

ردیف	متغیر	تعداد سؤالات	سنججه‌ها	منبع
۱	سرمایه روان-شناختی	۴	اعتمادبه‌نفس کامل - توانایی شناخت مسائل و ارائه راه‌حل - توانایی مدیریت مسائل متعدد به‌طور هم‌زمان - مثبت‌اندیشی در مسائل کاری	کانگ و باسر (۲۰۱۸)
۲	جو ارائه خدمات	۳	ارتباط مناسب مدیریت با کارکنان - بسترسازی برای ارائه پاسخ سریع - فراهم بودن امکانات و شرایط مناسب برای فعالیت	کانگ و باسر (۲۰۱۸)
۳	اشتیاق شغلی	۵	احساس قدرت در کار - علاقه‌مندی به کار - خرسندی از انجام کار - افتخار به کار - درگیری زیاد و مثبت با کار	ایلخانزاده و کاراتپه (۲۰۱۷)
۴	رضایت شغلی	۴	فرصت بهبود مهارت‌ها و توانمندی‌های افراد - چالشی و جذاب بودن شغل - ارزشمند بودن وظایف شغلی - دریافت آموزش متناسب با شغل	ایلخانزاده و کاراتپه (۲۰۱۷)
۵	تمایل به ترک خدمت	۴	تلاش و جست‌وجو برای یافتن شغل جدید - ترک سازمان در صورت فراهم شدن شغل بهتر - شرایط کاری نامناسب سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر - تفکر و صحبت در مورد تغییر رویه‌های سازمان	کانگ و باسر (۲۰۱۸)

## ۴. یافته‌ها

### ارزیابی مدل اندازه‌گیری

جهت سنجش برازش مدل اندازه‌گیری از پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده گردید. پایایی شاخص برای سنجش پایایی درونی، شامل سه معیار آلفای



کرونباخ، پایایی ترکیبی و ضرایب بارهای عاملی است.

### آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا:

آلفای کرونباخ شاخصی کلاسیک برای تحلیل پایایی و نشان دهنده یک سنت قوی در معادلات ساختاری است که برآوردی را برای پایایی بر اساس همبستگی درونی معرف‌ها ارائه می‌دهد و مقدار مناسب برای آن، مساوی و بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد (کرونباخ، ۱۹۵۱). به‌منظور محاسبه پایایی معیار دیگری نیز وجود دارد که برتری‌هایی را نسبت به روش سنتی محاسبه آن (آلفای کرونباخ) را به همراه دارد و به آن پایایی ترکیبی (CR) گفته می‌شود. برتری پایایی ترکیبی نسبت به آلفا در این است که پایایی سازه‌ها نه به‌صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. همچنین برای محاسبه آن، شاخص‌های با بار عاملی بیشتر، اهمیت زیادتری دارند. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی، هر دوی این معیارها استفاده می‌شوند. برای پایایی مرکب میزان مساوی و بالای ۰/۷ مناسب ذکر شده است (Nunnally, 1978). روایی همگرا معیار دیگری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بکار برده می‌شود. فورنل و لارکر<sup>۲</sup> (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) را به‌عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد کرده‌اند. معیاری که برای مطلوب بودن AVE تعیین شده است، بالاتر از ۰/۵ است.

جدول ۲) گزارش معیارهای؛ آلفای کرون باخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا

متغیرهای پنهان	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی (CR)	میانگین واریانس استخراجی (AVE) $\geq 0/4$
سرمایه روان‌شناختی	۰/۷۴	۰/۸۷	۰/۶۳

<sup>۱</sup> Cronbach

<sup>۲</sup> Fornell & Larcker

۰/۵۳	۰/۷۲	۰/۸۱	جو ارائه خدمات
۰/۶۷	۰/۹۱	۰/۸۱	اشتتبات شغلی
۰/۶۵	۰/۸۸	۰/۸۳	رضایت شغلی
۰/۶۰	۰/۸۵	۰/۷۷	تمایل به ترک خدمت

با توجه به مقادیر آلفای کرونباخ و پایای ترکیبی گزارش شده در جدول ۲ همان گونه که مشاهده می شود تمامی متغیرهای پنهان دارای مقدار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ می باشند که نشان دهنده این است که مدل دارای پایایی مناسبی است. همچنین مقدار متوسط واریانس استخراجی (AVE) برای متغیرهای مکنون بالاتر از ۰/۵ است، بنابراین روایی همگرای مدل های اندازه گیری نیز مطلوب می باشند.

### سنجش بارهای عاملی سنجه ها و روایی واگرا

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه، محاسبه و مقدار مناسب آن برابر و یا بیشتر از ۰/۴ است (Hulland, 1999). در واقع بار عاملی مناسب بیانگر این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص های آن از واریانس خطای اندازه گیری آن سازه بیشتر بوده است. بارهای عاملی حاصل از اجرای مدل که با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس ۲ استخراج شده اند، در جدول ۳ نشان داده شده است و بیان کننده آن است که همه سنجه ها دارای بارهای عاملی مناسب می باشند.

جدول ۳) بارهای عاملی سنجه های مدل

سازه	کد سنجه	بار عاملی ( $\geq 0/4$ )	سازه	کد سنجه	بار عاملی ( $\geq 0/4$ )	سازه	کد سنجه	بار عاملی ( $\geq 0/4$ )
اشتتبات شغلی	E.E1	۰/۷۹	جو خدمات	J.S3	۰/۸۱	سرمایه	T.I1	۰/۸۴
	E.E2	۰/۸۲		J.S4	۰/۷۸			
	E.E3	۰/۸۸	PS.C1	۰/۷۸				

۰/۸۵	T.I2	ترک خدمت	۰/۸۱	PS.C2	روان شناختی	۰/۷۹	E.E4	رضایت شغلی
۰/۷۱	T.I3		۰/۸۰	PS.C3		۰/۸۰	E.E5	
۰/۶۸	T.I4		۰/۷۷	PS.C4		۰/۸۱	J.S1	
			۰/۵۵	S.C1		۰/۸۲	J.S2	

جهت بررسی روایی واگرایی مدل اندازه گیری، از معیار فورنل-لارکر استفاده گردیده است. بر اساس این معیار، روایی واگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، نسبت به سازه های دیگر تعامل بیشتری با شاخص هایش دارد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان می کنند که روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه های دیگر در مدل باشد. در اسمارت پی ال اس بررسی این امر به وسیله ماتریسی حاصل می شود (جدول ۴) که خانه های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه ها و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است.

جدول ۴) همبستگی های میان متغیرهای مکنون و مقادیر AVE

سرمایه روان شناختی	رضایت شغلی	جو ارائه خدمات	تمایل به ترک خدمت	اشتقاق شغلی	
				۰/۸۲	اشتقاق شغلی
			۰/۷۷	-۰,۶۳۵	تمایل به ترک خدمت
		۰/۷۲	-۰,۴۸۵	۰,۴۰۴	جو ارائه خدمات
	۰/۸۱	۰,۴۷۹	-۰,۷۳۹	۰,۷۵۵	رضایت شغلی
۰/۷۹	۰,۲۵۵	۰,۱۱۲	-۰,۲۰۱	۰,۴۳۲	سرمایه روان شناختی

بر اساس نتایج به دست آمده از همبستگی ها و جذر AVE که روی قطر جدول ۴ قرار داده شده می توان روایی واگرایی مدل در سطح معیار فورنل-لارکر نتیجه گرفت.

### ارزیابی مدل ساختاری

پس از سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون، مورد ارزیابی قرار گرفت. در مقاله حاضر از سه معیار ضریب معناداری (T-Values)، ضریب تعیین ( $R^2$ ) و ضریب قدرت پیش‌بینی ( $Q^2$ ) استفاده شده است. اولین و ابتدایی‌ترین معیار برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری است. بررسی این معیار نشان می‌دهد که ضرایب معناداری تمامی فرضیه‌های پژوهش از ۳/۲۷ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سنج‌ها و روابط بین سازه‌ها را در سطح اطمینان ۹۹/۹ درصد نشان می‌دهد. نتایج به دست آمده از تحلیل مدل ساختاری، مقادیر معیار  $R^2$  (R Squares) و  $Q^2$  (Stone-Geisser criterion) را برای هر یک از متغیرهای درون‌زای مدل را نشان می‌دهد. بر اساس بررسی چین (۱۹۹۸)، نتایج معیار ( $R^2$ ) حاکی از آن است که برازش مدل ساختاری به طور کلی «قوی» و در حد بسیار خوبی بوده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). همچنین بر اساس پژوهش‌های هنسلر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) و با ملاحظه نتایج این معیار در جدول ۵ می‌توان نتیجه گرفت که مدل از قدرت پیش‌بینی قوی برخوردار است.

جدول ۵) ضریب تعیین و ضریب قدرت

	اِستِیاقِ شِغلی	رضایت شغلی	تمایل به ترک خدمت
$R^2$	۰/۳۱	۰/۵۶	۰/۵۴
$Q^2$	۰/۳۹	۰/۵۷	۰/۴۶

برای برازش کلی مدل در تحلیل معادلات ساختاری با نرم‌افزار اسمارت پی ال اس ۲، از معیاری تحت عنوان GoF استفاده گردیده است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از برازش بخش اندازه‌گیری و ساختار مدل کلی پژوهش، برازش

<sup>۱</sup> Henseler and et al

بخش کلی را نیز کنترل نماید (تننهاوس و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

معادله ۱. فرمول محاسبه برازش کل در روش PLS

به‌منظور توضیح در رابطه با اجزا فرمول فوق، باید اذعان کرد که *Communalities* نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد که برای بررسی برازش بخش مدل اندازه‌گیری مدل به کار گرفته می‌شود و برای ارزیابی کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری از این معیار استفاده می‌شود. این معیار نشان می‌دهد که چه مقدار از تغییرپذیری شاخص‌ها (سؤالات) توسط سازه مرتبط با خود تبیین می‌شود.  $R^2$  نیز میانگین مقادیر *R Squares* سازه‌های درون‌زای مدل می‌باشد که برای بررسی برازش بخش ساختاری مدل بکار گرفته می‌شود و نشان از میزان قوت سازه‌های درون‌زا با دیگر سازه‌ها دارد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). با توجه به این‌که معیار نام‌برده در این مدل برابر ۰/۴۵۸ می‌باشد، پس بنا بر پژوهش‌های وتزلز و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) برازش کلی مدل در حد " یار قوی " مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### آزمون فرضیه‌های پژوهش

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش مناسب مدل‌ها، به بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. لذا نتایج حاصل از ضرایب معناداری برای هر یک از فرضیه‌ها، ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به هر یک از فرضیه‌ها و نتایج بررسی فرضیه، در جدول ۶ مطرح شده است. لازم به ذکر است که تمامی فرضیه‌ها به‌صورت کامل در یک جدول خلاصه شده تا قابلیت مقایسه خروجی‌های پژوهش به سهولت امکان‌پذیر باشد.

<sup>1</sup> Tenenhaus and et al

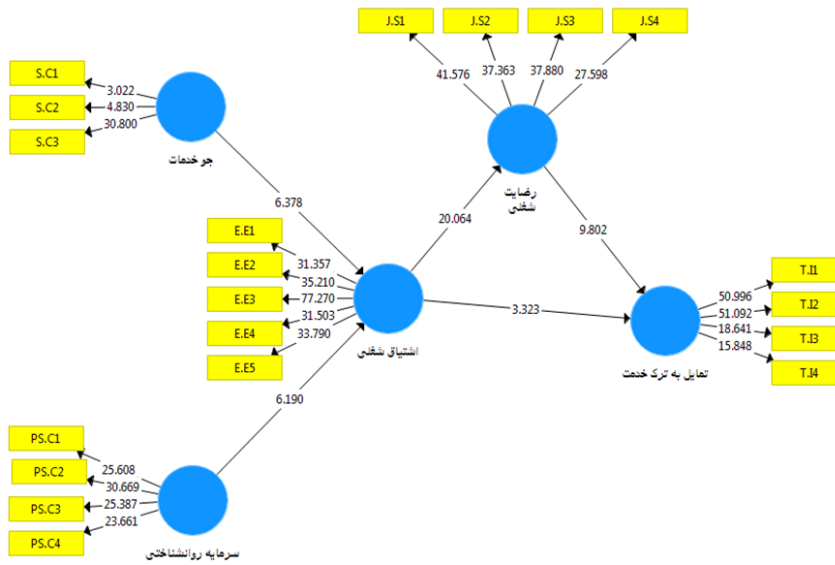
<sup>2</sup> Wetzels and et al

جدول ۶) آزمون فرضیات اصلی

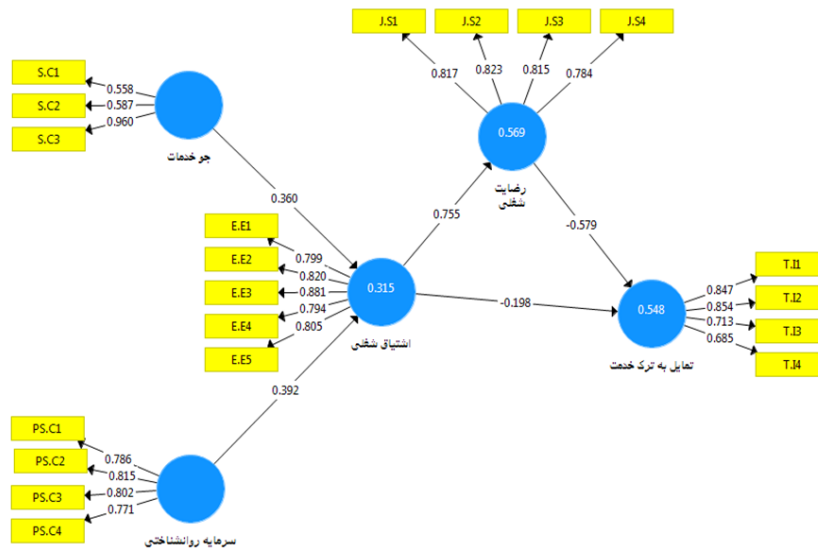
فرضیه	متغیر مستقل	اثر	متغیر وابسته	تخمین	آماره t	نتیجه
H1	سرمایه روان‌شناختی	←	اشتیاق شغلی	۶/۱۹	۰/۳۹	***
H2	جو ارائه خدمات	←	اشتیاق شغلی	۶/۳۷	۰/۳۶	***
H3	اشتیاق شغلی	←	تمایل به ترک خدمت	۳/۳۲	- ۰/۱۹	***
H4	اشتیاق شغلی	←	رضایت شغلی	۲۰/۰۶	۰/۷۵	***
H5	رضایت شغلی	←	تمایل به ترک خدمت	۹/۸۰	- ۰/۵۷	***
(ns = no significant, *p <.05, **p <.01, ***p <.001)						

جدول ۷) آزمون فرضیات میانجی

فرضیه	متغیر مستقل	اثر	متغیر میانجی	اثر	متغیر وابسته	تخمین	T-SOBE	نتیجه
H6	سرمایه روان‌شناختی	←	اشتیاق شغلی	←	تمایل به ترک خدمت	۰/۰۷۸	۲/۹۲	**
H7	جو ارائه خدمات	←	اشتیاق شغلی	←	تمایل به ترک خدمت	۰/۰۷۱	۲/۹۴	**
H8	اشتیاق شغلی	←	رضایت شغلی	←	تمایل به ترک خدمت	۰/۴۳۷	۸/۸۰	***
(ns = no significant, *p <.05, **p <.01, ***p <.001)								



شکل ۲) ضرایب معناداری مدل پژوهش



شکل ۳) ضرایب مسیر مدل پژوهش

نتایج آزمون فرضیه‌ها و ضرایب معناداری با توجه با جداول ۷ و ۸ و ضریب معناداری و ضریب مسیر نشان می‌دهد که تمامی فرضیه‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

منابع انسانی در هر سازمانی یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های آن سازمان و شاید کلیدی‌ترین سرمایه در راستای دستیابی به مأموریت و اهداف سازمانی است که نقش کلیدی در دستیابی به چشم‌انداز سازمان دارد. سازمان‌ها از اولین پروسه مدیریت استراتژیک منابع انسانی هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیمی را متحمل می‌شوند. پس از طی مراحل اولیه کارمندیابی و ورود کارکنان به سازمان، جدای از هزینه مستقیمی که سازمان‌ها برای جبران تلاش‌ها و کوشش‌های افراد در سازمان انجام می‌دهند، با تقبل هزینه‌های منطقی و فراهم آوردن بستر لازم، امکان رشد و پرورش کارکنان را فراهم می‌آورند؛ بنابراین سازمان‌ها برای تحقق اهداف خود بر فعالیت اثربخش و بهینه کارکنان حساب ویژه‌ای باز کرده‌اند. ترک خدمت کارکنان برای سازمان و برای مدیران مسئله مهمی است، چراکه آن‌ها را با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو می‌سازد. جدا از هزینه‌های مالی که ترک خدمت کارکنان برای سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد، هزینه‌های غیرمادی زیادی اعم از آسیب به برند و شهرت سازمان، کاهش انگیزه و عملکرد سایر کارکنان سازمان، ایجاد مشکلات حقوقی و قانونی برای سازمان و عدم تمایل نیروی توانمند بالقوه موجود در بازار کار برای پیوستن به سازمان به همراه می‌آورد؛ بنابراین مدیران سازمان‌ها و به‌خصوص مدیران منابع انسانی سازمان‌ها ضمن انجام مسئولیت‌ها و وظایف خود، توجه ویژه‌ای به موضوع ترک خدمت کارکنان سازمان خود دارند و همواره تلاش می‌نمایند تا میزان ترک خدمت کارکنان را کاهش دهند. یکی از موضوعاتی که نقش پررنگی در پیش‌بینی ترک سازمان توسط کارکنان دارد، تمایل به ترک خدمت توسط کارکنان است. از این‌رو بررسی و شناسایی عواملی که توانایی تأثیرگذار بر تمایل به ترک خدمت در سازمان‌ها را دارد تا میزان ترک خدمت کارکنان را کاهش دهد، برای مدیران اهمیت یافته است.

در این پژوهش همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد به بررسی هشت فرضیه پرداخته شد



که در ادامه به تشریح آن‌ها پرداخته خواهد شد. در فرضیه اول سرمایه روان‌شناختی بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت داشته و رابطه معنادار می‌باشد. «سرمایه روان‌شناختی» ۳۹ درصد از تغییرات «اشتیاق شغلی» را تبیین نموده و تأثیرگذاری این اثر در سطح معناداری ۹۹/۹ درصد مورد تأیید قرار گرفت؛ یعنی هر میزان مدیران سازمان‌ها سعی در تقویت و بهبود سرمایه روان‌شناختی سازمان خود داشته باشند، می‌توانند اشتیاق شغلی کارکنان خود را بهبود دهند. مدیران سازمان‌ها می‌توانند با آموزش‌های تخصصی که برای کارکنان سازمان دارند، توانایی شناخت مسائل و ارائه راه‌حل‌های بدیع و اثربخش در کارکنان را بهبود دهند تا کارکنان این مهارت را داشته باشند که در مواجهه با مسائل متعدد در یک‌زمان، به‌خوبی شرایط را مدیریت و کنترل نمایند تا بهترین نتیجه حاصل آید. از این طریق سرمایه روان‌شناختی به‌صورت مستقیم بهبود می‌یابد که در نهایت تقویت اشتیاق شغلی کارکنان را نیز به همراه دارد. نتیجه به‌دست‌آمده در راستای نتایج عزیزیان و همکاران (۱۳۹۶) و تساو و همکاران (۲۰۱۹) می‌باشد. در فرضیه دوم جو ارائه خدمات بر اشتیاق شغلی کارکنان تأثیر مثبت داشته و رابطه معنادار می‌باشد. «جو ارائه خدمات» ۳۶ درصد از تغییرات «اشتیاق شغلی» را تبیین نموده و تأثیرگذاری این اثر در سطح معناداری ۹۹/۹ درصد مورد تأیید قرار گرفت. با توجه به این نتیجه می‌توان بیان نمود در صورتی که مدیران سازمان‌ها جو مطلوب، خلاقانه و موردپسند کارکنان را فراهم آورد، اشتیاق شغلی کارکنان برای فعالیت در چنین محیطی افزایش پیدا خواهد کرد و کارکنان تمایل بیشتری برای فعالیت در چنین سازمانی را دارند. فضایی که در آن با فراهم نمودن امکان برای برقراری ارتباطات اثربخش و درست بین کارکنان و مدیران و بسترسازی لازم مطلوب برای انجام کارها باشد، نشان‌دهنده بعد مهمی از جو مثبتی است که در ارائه خدمات به کارکنان وجود دارد. نتیجه به‌دست‌آمده از بررسی این فرضیه با نتایج پژوهش‌های رفیعیان و همکاران (۱۳۹۵)، لی و همکاران (۲۰۲۰) و جاین و بالو (۲۰۱۸) هم‌راستا می‌باشد. در فرضیه سوم اشتیاق شغلی کارکنان بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی داشته و رابطه معنادار می‌باشد. «اشتیاق شغلی» ۱۹

درصد از تغییرات «تمایل به ترک خدمت» را به صورت معکوس تبیین نموده و تأثیرگذاری این اثر در سطح معناداری ۹۹/۹ درصد مورد تأیید قرار گرفت. ضریب مسیر منفی این فرضیه بیان گر این مفهوم است که افزایش اشتیاق شغلی باعث کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان می‌گردد. مدیران سازمان‌ها با انتقال احساس قدرت به کارکنان برای انجام وظایف سازمانی خود و علاقه‌ای که در کارکنان سازمان ایجاد و یا تقویت می‌نمایند، می‌توانند اشتیاق شغلی کارکنان را تقویت نمایند که در نتیجه تمایل به ترک خدمت کارکنان را کاهش خواهند داد. نتیجه به دست آمده از بررسی این فرضیه در راستای نتایج به دست آمده توسط سلطانی و همکاران (۱۳۹۶)، وانگ و همکاران (۲۰۲۰) و گوپتا و شاهین (۲۰۱۷) است. در فرضیه چهارم اشتیاق شغلی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت داشته و رابطه معنادار می‌باشد. «اشتیاق شغلی» ۷۵ درصد از تغییرات «رضایت شغلی» را تبیین نموده و تأثیرگذاری این اثر در سطح معناداری ۹۹/۹ درصد مورد تأیید قرار گرفت. کارکنانی که برای حضور در سازمان و انجام وظایف مرتبط با پست سازمانی خود اشتیاق فراوانی دارند، به تبع آن رضایت شغلی بالایی نیز از فعالیت خود و حضور خود در سازمان خواهند داشت. کارکنانی که در سازمان از انجام کارها و وظایف سازمانی خود خرسند و راضی باشند و به کاری که در سازمان دارند افتخار نمایند، اشتیاق شغلی بالایی خواهند داشت که در نهایت باعث می‌شود از حضور در سازمان رضایت و انجام وظایف سازمانی رضایت داشته باشند و وظایف سازمانی خود را ارزشمند بدانند. نتیجه به دست آمده از بررسی این فرضیه نیز در راستای نتایج پژوهش‌های انجام شده توسط مساح و همکاران (۱۳۹۶)، وانگ و همکاران (۲۰۲۰)، تپایاکول و رینسایسونگ (۲۰۱۸) و جاین و بالو (۲۰۱۸) است. در فرضیه پنجم رضایت شغلی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی داشته و رابطه نیز معنادار می‌باشد. «رضایت شغلی» ۵۷ درصد از تغییرات «تمایل به ترک خدمت» را به صورت معکوس تبیین نموده و تأثیرگذاری این اثر در سطح معناداری ۹۹/۹ درصد مورد تأیید قرار گرفت. ضریب مسیر منفی این فرضیه بیان گر این مفهوم است که افزایش رضایت شغلی باعث کاهش

تمایل به ترک خدمت کارکنان می‌گردد. هر چه کارکنان از حضور در سازمان رضایت بیش‌تری داشته باشند، کم‌تر به موضوع ترک سازمان فکر خواهند کرد؛ بنابراین مدیران سازمان‌ها می‌توانند با افزایش اقداماتی که موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود، از ترک خدمت آن‌ها جلوگیری نمایند. هر چه کارکنان در سازمان دربابند که فرصت مهارت‌آموزی و فراگیری توانمندی‌های جدید در سازمان فراهم است و می‌توانند انواع آموزش‌های مرتبط با شغل و یا غیر مرتبط موردعلاقه خود را فراگیرند، تلاش و جست‌وجوی کم‌تری برای یافتن فرصت‌های شغلی جدید خارج از سازمان خواهند داشت و به این ادراک خواهند رسید که شرایط کاری سازمان فعلی نسبت به سایر سازمان‌ها مطلوب‌تر می‌باشد. نتیجه به‌دست‌آمده از بررسی این فرضیه در راستای نتایج به‌دست‌آمده توسط هم‌متی نودوست گیلانی (۱۳۹۷)، کمیلی و همکاران (۱۳۹۶) و لی و همکاران (۲۰۲۰) است.

همچنین در ارتباط با فرضیه‌های میانجی‌گری و آماره تی سوبل مربوط به فرضیه‌های میانجی‌گری می‌توان بیان کرد تمامی فرضیه‌های میانجی‌گری موردپذیرش قرار گرفته است. در این ارتباط، در فرضیه ششم، میزان تأثیر سرمایه روان‌شناختی از طریق اشتیاق کارکنان بر تمایل به ترک خدمت در حدود ۷ درصد، در فرضیه هفتم، میزان تأثیر جو ارائه خدمات از طریق اشتیاق شغلی کارکنان بر تمایل به ترک خدمت برابر ۷ درصد و در فرضیه هشتم، میزان تأثیر اشتیاق شغلی از طریق رضایت شغلی بر تمایل به ترک خدمت برابر ۴۳ درصد است؛ بنابراین می‌توان ادعا نمود که تمایل به ترک خدمت نه‌تنها به‌طور مستقیم، بلکه به‌صورت واسطه میانجی‌گری نیز توسط سرمایه روان‌شناختی، جو ارائه خدمات و رضایت شغلی نیز تأثیر می‌پذیرد که میزان تأثیرپذیری آن توسط میانجی‌گری رضایت شغلی، قابل‌توجه هست. به‌عبارت‌دیگر رضایت شغلی در میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان از سازمان به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم نقش تعیین‌کننده‌ای دارد.

## پیشنهادها

با توجه به اهمیت موضوع تمایل به ترک خدمت کارکنان برای سازمان‌ها، پس از بررسی این موضوع در دانشگاه گیلان و با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از بررسی فرضیه‌های مربوطه، پیشنهادهایی برای بهره‌مندی دانشگاه گیلان از نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش ارائه می‌گردد. با توجه به تأیید فرضیه اول مبنی بر تأثیر مثبت سرمایه روان‌شناختی بر اشتیاق شغلی و همچنین تأیید فرضیه ششم مبنی بر تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر تمایل به ترک خدمت با نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی پیشنهاد می‌گردد تا دانشگاه گیلان با تدارک دوره‌های کارآموزی ارتقای سرمایه روان‌شناختی کارکنان، آموزش ضمن خدمت، استفاده از الگوهای موفق و سرآمد، ارائه بازخورد و تقویت احساسات مثبت توسط مدیران دانشگاه سعی در ایجاد و تقویت سرمایه روان‌شناختی نماید. همچنین پیشنهاد می‌گردد دانشگاه با فراهم‌سازی امکان برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی در جهت افزایش مهارت مثبت‌اندیشی و ایجاد ارتباطات مثبت و کاهش بدبینی‌ها در کارکنان به تقویت خوش‌بینی آن‌ها اقدام نماید. با توجه به تأیید فرضیه دوم مبنی بر تأثیر مثبت جو ارائه خدمات به کارکنان بر اشتیاق شغلی و فرضیه هفتم مبنی بر تأثیر جو ارائه خدمات بر تمایل به ترک خدمت کارکنان با نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی پیشنهاد می‌گردد تا دانشگاه گیلان با تجهیز فضای کاری و ایجاد شرایط مطلوب برای کارکنان به منظور فراهم ساختن شرایط و زمینه‌های لازم برای ایجاد جو مثبت ارائه خدمات به کارکنانش اقدام نماید. فراهم‌سازی و بسترسازی به‌منظور امکان برقراری ارتباط مستقیم کارکنان با مدیران خود در سازمان در جوی مثبت و مطلوب برای دستیابی به اطلاعات موردنیاز و دریافت پاسخ پرسش‌های مرتبط با سازمان در کم‌ترین زمان ممکن و باکیفیت بالا، می‌تواند جو مطلوب و سازنده‌ای برای ارائه خدمات به کارکنان در سازمان ایجاد نماید که در نهایت اشتیاق شغلی و رضایت شغلی کارکنان را نیز به همراه داشته باشد.

با توجه به بررسی فرضیه‌های سوم، چهارم و هشتم مبنی بر تأیید تأثیر اشتیاق شغلی

کارکنان بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان پیشنهاد می‌شود تا مدیران منابع انسانی دانشگاه گیلان با مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مهم و نشان دادن اهمیت کار کارکنان و رضایتی که از نحوه انجام کار کارکنان دارند، سعی نمایند تا ادراک عزت نفس و ارزشمندی را در کارکنان افزایش دهند. این ادراک تعهد عاطفی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. فرد پس از درک سیاست‌های مدیریت منابع انسانی، به بررسی نقش خود در سازمان و بهایی که سازمان به وی می‌دهد، می‌پردازد. در صورت اتخاذ سیاست‌های صحیح و حس عزت نفس و ارزشمندی، به اهداف و ارزش‌ها، متعهد شده و همه‌ی تلاش خویش را برای سازمان صرف کرد و نسبت به شغل خود اشتیاق پیدا می‌کند. در نهایت با توجه به تأیید تأثیر رضایت شغلی بر کاهش تمایل به ترک خدمت از سوی کارکنان پیشنهاد می‌شود تا مدیران دانشگاه گیلان با شناسایی مهم‌ترین نیازهای کارکنان در سازمان و سعی در تأمین آن‌ها در جهت کسب رضایت شغلی کارکنان گامی مؤثر بردارند. همچنین با تأمین شرایط و ایجاد فرصت برای کارکنان جهت یادگیری و آموزش مهارت‌های جدید، در نهایت ضمن توانمندسازی کارکنان، احساس قدرت برای کارکنان به‌منظور انجام وظایف مهم سازمانی خود حاصل خواهد شد که علاقه به کار برای آنان ایجاد نموده و اشتیاق و رضایت شغلی برای کارکنان به همراه دارد.

## منابع

۱. احمدی، پروین؛ بیگم رضازاده شیراز، فاطمه و صادقی، فرشته (۱۳۹۳). عوامل مؤثر در تمایل به ترک خدمت فرهنگیان دارای تحصیلات عالی (کارشناسی ارشد و بالاتر). *فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی*، دوره ۱۰، شماره ۱، ۷۴-۹۶.
۲. اکرادی، احسان و صدقی موسوی، سیده ساناز (۱۳۹۷). بررسی نقش میانجی قرارداد روان‌شناختی در رابطه بین رهبری پدرسالار و تمایل به ترک شغل، *فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی*، سال ۹، شماره ۳۵، ۹۹-۱۱۶.
۳. امیری، قاسم و محمودزاده، سیدمجتبی (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر کاهش ترک خدمت کارکنان در سازمان های دولتی ایران (مطالعه موردی: ستاد وزارت راه و شهرسازی). *مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۳۱، شماره ۲، ۵۷۹-۵۵۹.
۴. پیام، مهدی؛ نگین تاجی، صدیقه؛ بشلیده، کیومرث؛ نگین تاجی، مجید و هاشمی، سید اسماعیل (۱۳۹۷). رابطه‌ی هوش معنوی، قدردانی، تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی با رفتار شهروندی سازمانی. *پژوهش‌های روان‌شناسی بالینی و مشاوره*، دوره ۸، شماره ۱، ۲۱-۳۶.
۵. ترک زاده، جعفر و فریدونی، فائزه (۱۳۹۷). پیش‌بینی شیوع رفتارهای سیاسی سازمانی در انواع جوسازمانی. *جامعه‌شناسی کاربردی. مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان*، دوره ۲۹، شماره ۳، ۱۳۸-۱۱۷.
۶. تفته، مرضیه (۱۳۹۷). رابطه‌ی هوش معنوی و ادراک از جوسازمانی با سرمایه فکری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. *فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، دوره ۹، شماره ۲، ۱۵۰-۱۲۹.
۷. داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ اول.
۸. رفیعیان، امید؛ رضایی منش، بهروز و حسین‌پور، داوود (۱۳۹۵). تأثیر سیستم‌های پاداش و جوسازمانی بر اشتیاق شغلی کارکنان شرکت‌های خدمت محور. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. دانشگاه علامه طباطبایی.

۹. خرازی، سید کمال؛ میر کمالی، سید محمد و ترکی، علی (۱۳۹۲)، رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۴، ۸۷-۱۱۶.
۱۰. سلطانی، مرتضی؛ نجات، سهیل؛ خمویی، فرشید و پسندیده، پوریا (۱۳۹۶). بررسی پیشایندهای قصد ترک خدمت (مطالعه‌ای در یک بیمارستان دولتی). مدیریت فرهنگ‌سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۳، ۵۷۳-۵۵۱.
۱۱. شکی، فاطمه؛ بای، ناصر؛ رضایی شیرازی، رضا (۱۳۹۴). مطالعه رابطه بین جو ارائه خدمات با تعهد کاری کارکنان استخرهای استان گیلان. اولین همایش ملی علوم ورزشی نوین، ورزش حرفه‌ای و ارتقای تندرستی. گنبدکاووس.
۱۲. ضیاء‌الدینی، محمد و رمضانی قوام‌آبادی، سکینه. (۱۳۹۲). الگوی غنی‌سازی و اشتیاق شغلی برای سنجش میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان. مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۱۵، ۱۹۹-۱۷۷.
۱۳. طاهرلو، ثریا؛ فضل زاده، علیرضا؛ صنوبر، ناصر و فاریابی، محمد (۱۳۹۶)، تأثیر تناسب شخص- شغل بر تمایل به ترک خدمت و بهبود کیفیت شغلی با تأکید بر نقش دلبستگی شغلی: شواهدی از صنعت کارگزاری، مدیریت فرهنگ‌سازمانی، دوره ۵۱، شماره ۲، ۲۴۹-۲۶۹.
۱۴. عزیزیان کهن، نسرين و دهقانی، ماهرخ و بهتاج، ایوب و کریمیان پور، غفار (۱۳۹۷). تدوین مدل ارتباطی سرمایه روان‌شناختی و اشتیاق شغلی با میانجی‌گری خودکارآمدی شغلی در بین کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اردبیل. مطالعات راهبردی ورزش و جوانان، دوره ۱۷، شماره ۴۰، ۱۰-۳۳.
۱۵. عزیززاده ثانی، محسن؛ حسینی، ابوالحسن و تبسمی، امیر (۱۳۹۷)، تأثیر امکانات رفاهی بر سرمایه روان‌شناختی مثبت، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۷، شماره ۸۷، ۲۹-۴۴.

۱۶. علی فرّی، ملیحه؛ وکیلی فرد، حمیدرضا؛ بنی مهد، بهمن و رویایی، رضانعلی (۱۳۹۷). نقش تعدیل‌کنندگی تیپ شخصیتی افراد در تأثیر درک مسئولیت اجتماعی بر رضایت و تعهد شغلی حسابداران، فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مدیریت، سال ۱۱، شماره ۳۶، ۹۳-۱۱۱.
۱۷. قاسمی جوبنه، رضا؛ زهراکار، کیانوش؛ همدی، میثم و کریمی، کامبیز (۱۳۹۵). نقش سلامت معنوی و ذهن آگاهی در سرمایه روان‌شناختی دانشجویان. مجله پژوهش در آموزش علوم پزشکی، دوره ۸، شماره ۲، ۲۷-۳۶.
۱۸. کوشازاده، سیدعلی و کوشازاده، فاطمه (۱۳۹۳). رابطه عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت کارکنان: نقش واسطه جو سکوت سازمانی، عجین شدن با شغل و تحلیل رفتگی. مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۱۶، ۶۹-۶۱.
۱۹. کمیلی، راضیه؛ ادهمی مقدم، فرهاد و صاحب الزمانی، محمد (۱۳۹۶). بررسی مقایسه‌ای تمایل به ترک خدمت، فرسودگی و رضایت شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران قبل و بعد از اجرای طرح تحول نظام سلامت سال ۱۳۹۵. مدیریت بهداشت و درمان (نظام سلامت)، دوره ۸، شماره ۴، ۵۸-۵۱.
۲۰. مرادی مقدم، مجید؛ جعفری، سکینه و نبوی، سیده مریم (۱۳۹۶). روابط ساختاری سبک رهبری اصیل با اشتیاق شغلی و رفتار سازمانی مثبت معلمان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال ۱۱، شماره ۲، ۶۷-۸۴.
۲۱. مساح، هاجر؛ عریضی سامانی، سید حمیدرضا و کلانتری، مهرداد (۱۳۹۶). نقش اشتیاق شغلی در رابطه کامیابی در کار با تعهد به تدریس، رضایت شغلی و احساس تعلق شغلی: ارائه الگوی خودگردان. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۹، شماره ۳۰، ۷۲-۴۸.
۲۲. مهربانی، سینا (۱۳۹۵). مطالعه نقش میانجی گرایانه ادراکات مشتریان در تأثیرگذاری جو ارائه خدمات بر رفتار مشتریان بانکداری شرکتی (مورد کاوی: بانک ملت). رساله کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۲۳. نصیری ولیک‌بنی، فخرالسادات؛ اردلان، محمدرضا و بهشتی‌راد، رقیه (۱۳۹۴). بررسی تأثیر صخره شیشه‌ای بر اشتیاق شغلی با نقش میانجی سکوت سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان زن



دانشگاه بوعلی سینای همدان). فصلنامه زن در توسعه و سیاست. دوره ۱۳، شماره ۳، ۳۹۸-۳۷۷.

۲۴. وفاجو، معصومه و حیدری، غلامحسین (۱۳۹۷). رابطه بین عدالت سازمانی و تمایل به ترک شغل کارکنان (مورد مطالعه: سازمان امور مالیاتی کشور). فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال نهم، شماره ۴، ۵۸-۳۹.

۲۵. همتی نوعدوست گیلانی، مهناز؛ مهربان، فردین و رئوفی سنگاچین، یاسره (۱۳۹۷). همبستگی ادراک از سیاست‌های ارزیابی عملکرد با رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گیلان. نشریه مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۷، شماره ۲، ۸-۱.

26. Abid, G. Zahra, I & Ahmed, A. (2016). Promoting thriving at work and waning turnover intention: A relationalperspective, *Future Business Journal* 2, pp.127-137.

27. Akdol, B. Arikboga, F. S. (2015), The Effects of Leader Behavior on Job Satisfaction: A Research on Technology Fast50 Turkey Companies", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 195, pp.278 – 282.

28. Akgunduz, Y and Sanli, S. C. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 31. pp.118-125.

29. Cho, Y. J, & Lewis, G. B. (2012). Turnover Intention and Turnover Behavior: Implications for Retaining Federal Employees. *Review of Public Personnel Administration*, 32(1), pp.4-23.

30. Cronbach, L. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrical*, 16, pp.297-334.

31. Fitwi, T. Abdissa, G. (2016). The Impact of Internal Service Climate on Employees Job Satisfaction: With Reference to Commercial Bank of Ethiopia, Gedeo Zone, *Global Journal of Management and Business*, 16(3), pp.56-68.
32. Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of marketing research*, pp. 382-388.
33. Gupta, M. Shaheen, M. (2017). Impact of Work Engagement on Turnover Intention: Moderation by Psychological Capital in India. *Business: Theory and Practice*, pp.136–143.
34. Henseler, J. Ringle, C. M, & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing*, pp.277-319.
35. Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), pp.195-204.
36. Ilkhanizadeh, S. & Karatepe, O. M. (2017). An examination of the consequences of corporate social responsibility in the airline industry: Work engagement, career satisfaction, and voice behavior. *Journal of Air Transport Management*, 59, pp.8-17.
37. Jain, R. Balu. L. (2018). Impact of Employee Engagement on Job Satisfaction at Ultratech Cement Limited-HCW. *International Journal of Computer & Mathematical Sciences*, Vol7, 3, 51-45.

38. Jiang, K. Chuang, C. H. & Chiao, Y. C. (2015). Developing collective customer knowledge and service climate: The interaction between service-oriented high-performance work systems and service leadership. *Journal of Applied Psychology*, 100(4). pp.1089-1108.
39. Kang, h. J. Busser, J. (2018). Impact of service climate and psychological capital on employee engagement: The role of organizational hierarchy. *International Journal of Hospitality Management*. 75. Pp.9-1.
40. Karatepe, O. Ngeche, R. (2012). Does Job Embeddedness Mediate the Effect of Work Engagement on Job Outcomes? A Study of Hotel Employees in Cameroon. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21, pp. 440-461.
41. Karatepe, O. Karadas, G. (2015), "Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction? A study in the hotel industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27, pp. 1254-1278.
42. Li, Y. Huang, H. and Chen, Yi-Yi. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*. 119, Issue 1, pp. 1-10.
43. Nguyen, N. Borteyrou, X.(2016). Core self-evaluations as a mediator of the relationship between person– environment fit and job satisfaction among laboratory technicians, *Personality and Individual Differences* 99, pp. 89.
44. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd edit.) mcgraw-hill. Hillsdale, NJ.
45. Nunnally, J. C. (1994). *The assessment of reliability. Psychometric theory*.

46. Ouyang, Zhongming, Sang, Jinyan, Li, Ping, Peng, Jiayi. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China, *Personality and Individual Differences* 76, pp. 147–152.
47. Paek, S. Schuckert, M. Kim, T.T. Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *Int. J. Hosp. Manag.* 50, pp. 9–26.
48. Park, J. Gursoy, D. (2012). Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*. 31, Issue 4, pp. 1195-1202.
49. Rothbard, N.P. Patil, S.V. (2011). Being There: Work Engagement and Positive Organizational Scholarship. In G.M. Spreitzer & K.S. Cameron (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship*. New York: Oxford University Press, pp. 1-25.
50. Tepayakul, R. Rinthaisong, I. (2018). Job Satisfaction and Employee Engagement among Human Resources Staff of Thai Private Higher Education Institutions. *The Journal of Behavioral Science*, 13, Issue 2, pp. 68-81.
51. Tenenhaus, M. Amato, S. Esposito Vinzi, V. (2004). A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. *In Proceedings of the XLII SIS scientific meeting*, 1, pp. 739-742.

52. Tepret, N.Y. Tuna, K. (2015). Effect of Management Factor on Employee Job Satisfaction: An Application in Telecommunication Sector", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 195, pp. 673 – 679.
53. Tsaur, S. H. Hsu, F. S. Lin, H. (2019). Workplace fun and work engagement in tourism and hospitality: The role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*. 81, pp. 131-140.
54. Wang, C. Xu, J. Zhang, T. C. Li, Q. M. (2020). Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 45, pp. 10-22.
55. Wetzels, M. Odekerken-Schröder, G, Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, pp. 177-195.

