

# عنوان مقاله: بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران

ندا نفری<sup>۱</sup> - امیر لک عیان<sup>۲</sup>

دریافت: ۱۳۹۰/۶/۲

پذیرش: ۱۳۹۰/۱۱/۱۱

مقاله برای اصلاح به مدت ۱۹ روز نزد پدیدآوران بوده است.

## چکیده:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان در شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران انجام شد. نوع پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی، پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارمندان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران در سال ۱۳۸۹ به تعداد ۶۷۰ نفر بودند. حجم نمونه ۱۶۲ نفر برآورد گردید که به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری پرسشنامه‌های کیفیت زندگی کاری والتون و رضایت شغلی مینه‌سوتا که با روش باز آزمایی آزمون<sup>۱</sup> انجام شدند به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۸۸ تعیین شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آماری ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد که ابعاد آن به ترتیب پرداخت منصفانه و کافی، قانون‌گرایی در سازمان، توسعه قابلیت‌های انسانی، وحدت و انسجام اجتماعی، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، و محیط کاری ایمن و بهداشتی بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشتند.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی، محیط کاری  
ایمن، قانون‌گرایی، وحدت و انسجام اجتماعی.

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال  
n\_nafari@iau\_tnb.ac.ir

۲. کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال  
(نویسنده مسئول)  
amir\_lakayan@yahoo.com

## بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران

### مقدمه

سازمان‌ها رکن اصلی جوامع کنونی‌اند و مدیریت، مهمترین عامل در حیات، رشد و بالندگی و یا مرگ سازمان‌هاست. مدیر، روند حرکت از وضع موجود به سوی وضعیت مطلوب را هدایت می‌کند و در هر لحظه، برای ایجاد آینده‌ای بهتر در تکاپوست. در میان دگرگونی‌هایی که صحنه مدیریت در سازمان‌ها را دستخوش تحول نموده، موقعیت منابع انسانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. اندیشه‌های تازه و دگرگونی‌های ریشه‌ای که در قلمرو مدیریت منابع انسانی پدید آمد موجب شد تا راه برای بهره‌گیری بالاتر از توان تخصصی کارکنان هموار شود و توجه مدیران‌ارشد و رهبران به کارکنان به‌عنوان بزرگترین و مهمترین سرمایه و دارایی سازمان باعث تأکید بیشتر بر منابع انسانی و تلاش در جهت بالا بردن میزان بهره‌وری آنان گردد. این امر موجب شد تا طراحی و تدارک برنامه‌های گسترده و متنوع جهت رشد و شکوفایی توان تخصصی و حرفه‌ای کارکنان، به بالندگی، خشنودی، دل‌بستگی و بهبود کیفیت زندگی کاری آنان نیز توجه شود. کیفیت زندگی کاری روشی است که در جستجوی بهبود شرایط کلی محیط کار است. کیفیت زندگی کاری ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار است. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش میزان مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها بوده است (Casico, 1998).

امروزه بیشتر پژوهش‌های تجربی که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است، به طور ضمنی چشم‌انداز جدیدی از رضایت شغلی و مفاهیم وابسته به حرفه و شغل را پذیرفته‌اند. اگرچه در بعضی از متون کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به‌عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده‌اند، لیکن بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت و روان‌شناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند. تفاوت کیفیت زندگی کاری و رضایت

شغلی در این نکته است که رضایت شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است. دانا و گریفین<sup>۱</sup> معتقدند که کیفیت زندگی کاری به مثابه هرمی است که مفاهیم آن شامل رضایت از زندگی (در رأس هرم)، رضایت شغلی (در اواسط آن) و نیز رضایت از سایر جنبه‌های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق، همکاران و ناظران است. در نتیجه، محدوده کیفیت زندگی کاری فراتر از رضایت شغلی است. بنابراین، این دو متغیر در حین ارتباط مستقیم با یکدیگر از نظر مفهومی با هم متفاوت هستند (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸).

کیفیت زندگی کاری نمایان‌گر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس حاکمیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند. بسیاری از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که کیفیت زندگی کاری تأثیر مهمی بر رفتار کارکنان از قبیل شناخت سازمانی، رضایت شغلی، التزام شغلی، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، تمایل به ترک سازمان و از خودبیگانگی دارد (دولان و شولر، ۱۳۷۸).

در گذشته اشتغال نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی به‌منظور کسب درآمد مستمر و تأمین معاش صورت می‌گرفت. درحالی‌که امروزه با افزایش اطلاعات و آگاهی‌های نیروی انسانی و تغییر در علاقه‌مندی‌ها و ترجیحات کارکنان، روند جدیدی در سازمان‌ها آغاز و کار در سازمان‌ها معنای جدیدی پیدا کرد (دولان و شولر، ۱۳۷۸). به نظر می‌رسد که کارکنان در پی فرصت‌هایی برای نشان دادن توانایی‌های خود در هنگام انجام وظایف و تأمین رضایت خاطر از کارشان می‌باشند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه‌های خود را داشته باشند و در تصمیم‌گیری‌های بیشتری دخالت کنند، واکنش‌های مطلوب و مناسبی را از خود نشان خواهند داد. کیفیت زندگی، کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضاء سازمان از طریق مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده، در تصمیم‌هایی که به ویژه بر شغل‌شان و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد، به نحوی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برای‌شان کاهش می‌یابد. کیفیت زندگی کاری به معنی سرپرستی خوب، شرایط کاری خوب، حقوق و مزایای خوب و شغل جالب و دارای پاداش است.

یکی از نگرش‌های شغلی و حرفه‌ای که به نظر می‌رسد با کیفیت زندگی کاری ارتباط تنگاتنگ داشته باشد، رضایت شغلی است. حقیقت این است که بسیاری از افراد در محل کار خود خوشحال‌تر از خانه هستند، زیرا با داشتن شغلی مطلوب و سرپرستی شایسته در جهت

ارزش بخشیدن به زندگی گام برمی‌دارند. از سوی دیگر می‌توان گفت رضایت شغلی بخشی از رضایت از دستاوردهای مادی و غیرمادی است که از کار در سازمان نصیب افراد می‌شود. ماهیت محیط پیرامون کار بر احساسات انسان در کار اثر می‌گذارد و چون یک شغل بخش عمده‌ای از زندگیست، بنابراین رضایت شغلی بر رضایت کلی انسان در کار اثر می‌گذارد (دیویس و نیواستروم، ۱۳۷۷). بنابراین با توجه به مبانی نظری مربوط به مفاهیم کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی می‌توان انتظار داشت که بین این دو رابطه‌ای وجود داشته باشد، زیرا اگر کیفیت زندگی کاری را به معنی فرآیند مؤثر بر تصمیم‌گیری‌های مربوط به شغل و محیط کار دانست، در نتیجه آن مشارکت و خشنودی کارکنان تحت تأثیر قرار می‌گیرد و فشار ناشی از کار را بر کارکنان کاهش می‌دهد. در این صورت هم رضایت شغلی افزایش می‌یابد و هم نارضایتی کاهش خواهد یافت.

همچنین اگر بر اساس نظر مورهد و گریفین (۱۳۷۴) کیفیت زندگی کاری را میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم شخصی با استفاده از تجربیاتی که در سازمان کسب کرده‌اند، دانست؛ باز هم تأثیری که ارضای نیازها در رضایت از کار دارد، خشنودی روانی حاصل از آن باعث رضایت شغلی کارکنان خواهد شد، بنابراین هر کدام از تعاریف کیفیت زندگی کاری که مورد بررسی قرار گیرد، نتایج حاصل از آن به نحوی به رضایت شغلی مربوط می‌شود. به همین دلایل، می‌توان گفت مبانی نظری این دو مفهوم حاکی از ارتباط بین آن دو می‌باشد (میرکمالی و نارنجی، ۱۳۸۷؛ گودرزوند و میردوزنده، ۱۳۹۱).

بانک‌ها و موسسات مالی از جمله سازمان‌های مهم در سرمایه‌گذاری، تامین سرمایه، رشد تولید ناخالص ملی، اشتغال‌زایی و ایجاد ارزش افزوده هستند و از آنجایی که ارزش سازمان‌ها به کیفیت منابع انسانی و خدمت‌رسانی آنها بستگی دارد، انتظار می‌رود بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بانک‌ها بر نگرش و طرز رفتار آنان در محیط‌های خانوادگی و شغلی تأثیرگذار باشد. اگر چه مطالعات گوناگونی از وجود رابطه معنی‌دار میان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی حکایت می‌کند، اما با آزمون الگوی والتون که جنبه‌های عینی و ذهنی کیفیت زندگی کاری را توأم با هم بررسی می‌کند، می‌توان برای اولین بار با رویکردی تازه به مقوله کارراهه<sup>۱</sup> شغلی در بانک ملت پرداخت. بنا بر آنچه که گفته شد، مسأله اصلی در پژوهش حاضر این است که «آیا بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی در شعب منطقه ۳ بانک ملت رابطه معنی‌داری وجود دارد یا خیر؟»

۱. کارراهه یعنی پست‌ها، موقعیت‌ها و مشاغل متوالی که یک فرد در دوران زندگی کاری‌اش عهده‌دار می‌شود.

## مبانی نظری پژوهش

مفهوم کیفیت زندگی کاری در اصل دربردارنده تئوری‌ها و اندیشه‌های نهضت روابط انسانی دهه‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ میلادی و تلاش‌های مربوط به غنی‌سازی شغل می‌باشد که در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی صورت گرفت. کیفیت زندگی کاری نشان‌دهنده توجه به ابعاد انسانی کار است و یک مسئله جهانی محسوب می‌شود که از دهه ۱۹۶۰ میلادی توجه روز افزونی را به خود جلب نموده است. واژه کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> ابتدا در سال ۱۹۷۲ میلادی در خلال کنفرانس بین‌المللی روابط کار مطرح شد. سیر تحولی کیفیت زندگی کاری از سال ۱۹۷۰ میلادی به بعد، از لحاظ ساختار، فرآیند و محتوی به شرح جدول ۱ می‌باشد.

کامینگز<sup>۲</sup> و اورلی (۱۳۷۰) تاریخچه کیفیت زندگی کاری را تحت عنوان «نهضت<sup>۳</sup> کیفیت زندگی کاری» تقریباً به دو دوره تقسیم می‌کنند. دوره اول به دهه ۱۹۵۰ میلادی برمی‌گردد که با مطالعات تریست<sup>۴</sup> در مؤسسه روابط انسانی تاویستاک<sup>۵</sup> شروع شده است. در مطالعه‌های مذکور سعی بر آن بود که با توجه به زمان و سیستم فنی و اجتماعی در محیط کار، بهره‌وری را افزایش داد. درحالی‌که قبل از آن در بهبود بهره‌وری تأکید بر سیستم فنی بود. دوره دوم به دهه ۱۹۶۰ میلادی و اهمیت یافتن حقوق مدنی برمی‌گردد که در آن تأمین فرصت مساوی برای استخدام، حقوق مساوی برای کار مساوی از جمله مسئولیت‌های دولت‌ها و کارفرمایان تلقی می‌گردید. کیفیت زندگی کاری در دوره اول، به صورت نتایج شخصی کار در رفع نیازهای اولیه فرد تلقی می‌شد و در دوره دوم، روش یا نحوه انجام کار نیز در بهبود کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار گرفت و مباحثی چون غنی‌سازی شغل، گروه‌های کاری خودگردان، کمیته‌های مشترک مدیریت و کارکنان، و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها مورد توجه قرار گرفت (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸).

1. Quality of Working Life (QWL)
2. Cummings
3. Movement
4. Trist
5. Tawistack

جدول ۱: ویژگی‌های سه نسل برنامه‌های کیفیت زندگی کاری

| نسل اول دهه ۱۹۷۰                                                     | نسل دوم دهه ۱۹۸۰                                                                                                                                       | نسل سوم دهه ۱۹۹۰ و بعد                                                                                                                                         |                            |  |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--|
| یکپارچگی<br>(Integration)                                            | QWL به عنوان برنامه‌ای جدا از ساختار معمولی سازمان و یا به موازات آن شکل گرفت.                                                                         | QWL به عنوان بخش جدایی ناپذیر از ساختار معمولی سازمان تلقی گشت و ساختار مسطح تر شد.                                                                            | از لحاظ ساختار (Structure) |  |
| سازگاری<br>(Adaptation)                                              | ساختار مبتنی بر QWL توسط مدیریت بالای سازمان و یا متخصصین به زیرمجموعه و واحدهای محلی تحمیل شد.                                                        | سازگاری و تطابق در ساختار مبتنی بر QWL با توجه به ویژگی‌های خاص هر واحد و QWL آن تدوین و به کار هر محل صورت گرفت.                                              |                            |  |
| تمرکز<br>(Centralization)                                            | ساختار QWL متمرکز بود.                                                                                                                                 | ساختار هر واحد و هر محل از نظر تمرکز متناسب با ویژگی‌های خاص آن واحد و محل است.                                                                                |                            |  |
| مشارکت / مداخله<br>(Involvement)                                     | در ساختار QWL فقط کارکنان منتخب شرکت داشتند.                                                                                                           | در ساختار QWL همه کارکنان شرکت دارند.                                                                                                                          |                            |  |
| تصمیم گیری<br>(Decision Making)                                      | تصمیم گیری حق قانونی مدیریت بود، QWL درون داد تصمیم گیری را برای مدیریت فراهم می کرد.                                                                  | نقش مدیران، غیرمدیران و اتحادیه کاری در اتخاذ تصمیم روشن می شود، به طوری که تصمیم ها در محل اتخاذ و اجرا شود. سازمان توسط کارکنان تمامی سطوح اداره شود.        |                            |  |
| تسهیلات<br>(Facilitation)                                            | تسهیلات به صورت متمرکز توسط منابع خارج از واحد فراهم می شد.                                                                                            | هر یک از کارکنان که نیاز به تسهیلات داشته باشند، آن را دریافت می کنند.                                                                                         | از لحاظ فرایند (Process)   |  |
| آموزش و پرورش<br>(Training and Education)                            | نیاز به آموزش و پرورش توسط منابع مرکزی و خارج از واحدها تعیین می شد و ارایه می گردید و تأکید بر مهارت آموزی و توجیه تسهیل کنندگان و گرداندگان QWL بود. | آموزش در محل ها و واحدها تعیین می شود و شامل هر فرایند و مهارت مورد نیاز مربوط به کار می باشد. همه کارکنان در ارتباط با QWL و مدیریت سازمان مهارت کسب می کنند. |                            |  |
| رابطه بین مدیریت و اتحادیه کارگری<br>(Union Management Relationship) | رابطه بین مدیریت و اتحادیه رسمی بود و وقت زیادی صرف شکل گیری اطلاعات و ارتباطات، احترام و اعتماد متقابل می شد.                                         | تمایز بین مدیران و غیرمدیران کم رنگ می شود، رابطه اتحادیه و مدیریت کمتر رسمی و بیشتر حالت همکاریانه و مشارکت آمیز دارد.                                        |                            |  |

ادامه جدول ۱: ویژگی‌های سه نسل برنامه‌های کیفیت زندگی کاری

| از لحاظ محتوی (Content) | موضوعات (Issus) | نسل اول دهه ۱۹۷۰                                                                                                                | نسل دوم دهه ۱۹۸۰                                                                                                                                                                | نسل سوم دهه ۱۹۹۰ و بعد                                                                                        |
|-------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                 | موضوعات QWL نسبت به موضوعات اصلی هر واحد و محل، حاشیه‌ای و فرعی بود و در عین حال گرایش به بهبود محیط کار و شرایط کار وجود داشت. | موضوعات فراتر از موضوعات محیطی و شامل کارکنان - اتحادیه، برنامه‌ریزی، خط‌مشی، وضع مالی، موضوعات کاری روزانه می‌شد. قراردادهای کارگری، خط‌ومشی‌ها و مدیریت، محدودیت آفرین بودند. | تمایزی بین موضوعات QWL و سایر موضوعات نیست. قراردادهای کارگری و خط‌ومشی‌های مدیریتی بر مبنای QWL شکل می‌گیرد. |

ماخذ: Gordon, 1996

هارولد کوونتز<sup>۱</sup> معتقد است که یکی از جالب‌ترین روش‌های برانگیختن کارکنان، برنامه کیفیت زندگی کاری است. این برنامه نشان‌دهنده یک روش نظام گونه در طراحی مشاغل و یک راه‌گشای نویدبخش در قلمرو گسترده توسعه شغلی است که ریشه در نگرش نظام‌های فنی - اجتماعی در مدیریت دارد. کیفیت زندگی کاری نه تنها یک نگرش و روش گسترده در مورد توسعه شغلی است، بلکه زمینه‌ای میان رشته‌ای از پژوهش و عمل است که روان‌شناسی و توسعه سازمانی، نظریه انگیزش، رهبری و روابط صنعتی را به هم پیوند می‌دهد (کوونتز و همکاران، ۱۳۷۰).

Walton (1973) هشت متغیر اصلی را به‌عنوان هدف افزایش کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهمی که باید به آن توجه کرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر رابطه دارند، بنابراین تاکید بر یک یا چند مورد از آنها کافی به نظر نمی‌رسد. به هر حال متغیرهای مورد نظر والتون در زیر مورد بررسی قرار گرفته‌اند:

- الف) حقوق کافی و منصفانه: منظور از حقوق کافی و منصفانه آن است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون سازمانی و برون سازمانی از آن استنباط گردد.
- ب) ایمن و بهداشت کاری: هدف ایمنی و بهداشت کاری شامل برقراری ساعات کار معقول و شرایط فیزیکی کاری دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیت‌های سنی برای اشتغال به کار می‌باشد.
- ج) تأمین فرصت کاربرد و بهبود توانایی‌های انسانی: هدف این متغیر آن است که فرصت‌هایی همچون استفاده و خودکنترلی، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات مربوط به آینده، برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت‌ها برای کارکنان فراهم شود.

1. Harold Koontz

د) تأمین فرصت امنیت و رشد مداوم: این امر از طریق بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، امنیت درآمد و اشتغال تأمین گردد.

ه) یکپارچگی و یا انسجام اجتماعی در سازمان: عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس، تحرک به سوی بالای سلسله مراتب سازمانی، ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان‌ها، آزادی افراد در بیان ایده‌ها و احساسات‌شان به همه از جمله مواردی است که به ایجاد یکپارچگی سازمانی کمک می‌کند.

و) قانون‌گرایی در سازمان: این متغیر به آزادی سخن (حق ابراز مخالفت با نگرش‌های سرپرست در سازمان بدون ترس از طرف وی)، برابری (حق واکنش در برابر همه مسایل شامل دستمزد، پاداش‌ها و امنیت شغلی) و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی مربوط می‌شود. ن) کار و فضای زندگی: ایجاد وابستگی مستقیم‌تر بین کار با فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارگر در محل کار و وقت وی برای خانواده‌اش می‌تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید.

ی) وابستگی اجتماعی در زندگی کاری: در این ارتباط مباحث زیادی مطرح شده است، به این معنی که نقش‌های سودمند اجتماعی سازمان و اثرات صدمات اجتماعی و فعالیت‌های آن به طور فزاینده‌ای به مسایل اصلی کارکنان تبدیل شده‌اند. چنین برداشت می‌شود که سازمان‌هایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی‌کنند، موجبات خفیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنان‌شان که مبنایی برای نیاز خود احترامی آنهاست، فراهم می‌آورند (Walton, 1973).

طوسی (۱۳۷۹) به نقل از رابرت هاپاک<sup>۱</sup> در سال ۱۹۵۳، رضایت شغلی را به‌عنوان ترکیبی از عوامل روان‌شناختی، فیزیولوژیکی و محیطی تعریف می‌کند که باعث می‌شود شخصی در شغل خود اظهار رضایت کند. وی معتقد است که تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نیست، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب رضایت شغلی می‌شود و باعث می‌گردد تا فرد شاغل در زمان معینی از شغل خود احساس رضایت نماید و از آن لذت ببرد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و سود اشتغال در زمان متفاوت دارد به طرق گوناگون احساس رضایت شغلی می‌کند. شرترز<sup>۲</sup> معتقد است رضایت شغلی به معنای دوست داشتن وظایف شغلی، شرایط کاری و پاداشی است که به عوض انجام وظایف شغلی دریافت می‌کند.

1. Robert Hapack  
2. Sherzer



کاهلن<sup>۱</sup> در پژوهش خود نشان داده است که اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می‌دهد ارضا شوند، در این صورت هر چه فاصله بین نیازهای شخصی خود و ادراک یا انگیزش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضای نیازهای کارکنان کمتر باشد، رضایت شغلی نیز زیادتر خواهد بود. بدیهی است که این نکته بیشتر در مورد کارکنانی مصداق دارد که شغل و انجام وظایف شغلی، مهمترین منبع رضایت آنان در زندگی است. لاک<sup>۲</sup> معتقد است که رضایت شغلی ناشی از ارزیابی شغل به عنوان امری است که رسیدن یا امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌آورد. فراهم آمدن این ارزش‌ها با ارضای نیازهای اساسی فرد هماهنگ است و به تحقق آن کمک می‌کند. این نیازها، از دو نوع جدا، ولی به هم وابسته یعنی نیازهای بدنی، فیزیکی و نیازهای روانی (به ویژه نیاز به رشد) می‌باشند. رشد در اصل با توجه به ماهیت خود کار امکان‌پذیر می‌گردد (ازکمپ<sup>۳</sup>، ۱۳۷۲).

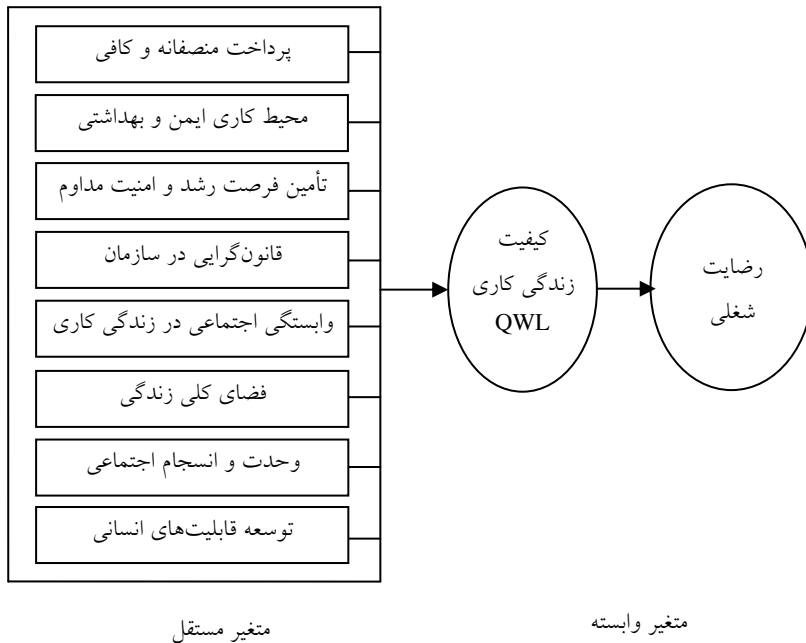
فعالیت کارکنان در کیفیت زندگی کاری دارای اهمیت است و مدیران با اتخاذ روش‌ها و سیاست‌ها، کار را به گونه‌ای درمی‌آورند که از حالت یکنواختی خارج و موجب تحرک و تنوع برای کارمندان شود، کیفیت زندگی کاری فرآیندی از تصمیم‌گیری مشترک، همکاری و سازش متقابل میان مدیریت و کارکنان می‌باشد و هدف آن تغییر شرایط کار به گونه‌ای است که کارکنان مشارکت بیشتری در کار داشته باشند و منافع بیشتری از شغل سازمانی کسب نمایند. واژه کیفیت زندگی کاری برای اشاره به رضایت یا عدم رضایت کارکنان از شرایط کلی به کار رفته است. اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری، به صورت عینی دشوار است، زیرا به ادراک افراد بستگی دارد، یعنی شرایطی که برای یک فرد ایده‌آل است ممکن است برای شخص دیگر سخت و دشوار باشد.

Walton (1973) در مقاله ارائه شده به کنفرانس کیفیت زندگی کاری، توصیف بهتری از یک کیفیت کاری ایده‌آل ارائه داد. وی هشت طبقه اصلی را به مثابه چارچوبی برای تحلیل کیفیت زندگی کاری مشخص نمود که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی، و توسعه قابلیت‌های انسانی.

هشت طبقه پیشنهادی Walton (1973) می‌تواند از نظریه‌های مختلف تحلیل گردد. سازمانی که برنامه کیفیت زندگی کاری را بر مبنای هشت طبقه‌بندی فوق بنا می‌نهد ممکن

1. Kohlen
2. Louk
3. Oscamp

است واحدهای کاری در مورد الگوی خاصی از کیفیت زندگی کاری را طراحی نماید و به کارکنان اجازه دهد که بر اساس ترجیحات دست به انتخاب بزنند، مشاغل همچنین می‌توانند با تغییرات اهداف زندگی از یک الگو به الگوی دیگر تغییر یابند. حال با استفاده از این چارچوب و مؤلفه‌های آن رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان در شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران با رضایت شغلی‌شان بررسی می‌گردد.



شکل ۱: الگوی تحلیلی پژوهش  
ماخذ: Walton, 1973

### پیشینه پژوهش

در زمینه رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری، داوودی (۱۳۷۷) در پژوهشی با عنوان «بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه» به بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان

پرداخته است. نتایج وی حاکی از آن است که بین مشارکت در شرایط کاری و مشارکت در خود کار با رضایت شغلی اعضای جامعه مورد بررسی رابطه خطی مستقیم و معنی‌داری وجود دارد، اما با حوادث شغلی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

نارنجی‌ثانی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان «رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیات علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف» به این نتیجه رسید که بین این دو مؤلفه رابطه وجود دارد.

در زمینه پژوهش‌های خارجی، اولین و معروف‌ترین برنامه کیفیت زندگی کاری در کارخانه جنرال موتور در سال ۱۹۷۰ در شهر تارلی‌تاون نیویورک، هنگامی که کارخانه پایین‌ترین سطح تولید و حد نصاب کارگر را دارا بود، پیاده شد. مدیر کارخانه از کارگران دعوت نمود که در برنامه‌ریزی و اجرای تغییرات در عملیات کارخانه مشارکت نمایند و در این راستا بسیاری از پیشنهادهای کارگران پذیرفته شد. مدیر کارخانه این روش را از طریق اداره داوطلبان آموزش شرکت کارگران و سرپرستان در حل مشکلات دنبال نمود. ۹۵ درصد از نیروی کار که داوطلبانه مشارکت کرده بودند در طی ۳ روز برنامه آموزشی را پیمودند. ارزیابی‌های بعدی نشان داد که کیفیت عملکرد افزایش یافته است و میزان غیبت‌ها کاهش یافته و تعداد شکایت‌ها و نارضاقتی‌ها از ۲۰۰۰ مورد در سال ۱۹۷۲ به ۳۲ مورد در سال ۱۹۸۷ کاهش یافته است (کامینگز و اورلی، ۱۳۷۰).

Rose (2008) طی پژوهشی در خصوص گروه‌های مختلف شغلی در کشور انگلیس، ۸۱ عنوان شغلی را بر اساس رضایت شغلی رتبه‌بندی کرد. بر اساس نتایج حاصله مدیران شرکت‌ها و مقامات ارشد، آرایش‌گران، مدیران بهداشت و خدمات اجتماعی به ترتیب رتبه ۱ تا ۳ و مشاغل مربوط به سرپرستی‌های ساده، فلزکاران، جوش‌کاران و تاجران مربوطه، مونتاژکاران و افرادی که کارهای یکنواخت و تکراری انجام می‌دهند به ترتیب رتبه‌های ۷۹ تا ۸۱ را کسب کردند. Bockerman & Limakunnas (2007) طی پژوهشی با عنوان «ناسازگاری شغلی، رضایت شغلی، مقاصد ترک و جدایی‌های واقعی قرار دادن قطعات با همدیگر» که در کشور فنلاند انجام دادند، دریافتند که ناسازگاری شغلی باعث کاهش رضایت شغلی و رواج نارضاقتی شغلی به طور خودکار، و همچنین تشدید جستجوی شغلی در خارج از کارخانه در میان کارمندان می‌شود که تمایل به ترک کارخانه را دارند. (Amira & Amany (2008) طی پژوهشی تحت عنوان «رضایت شغلی پایین در بین پزشکان مصر» که ۲۰۳۸ نفر با متوسط سنی ۲۷/۷ تا ۴۶/۵ سال شرکت کرده بودند، به نتایج زیر دست یافتند: بالاترین میزان رضایت مربوط به مؤلفه رضایت از همکاران با حداکثر ۹۰/۹۰ درصد و حداقل ۶۱/۷ درصد و کمترین میزان مربوط به مؤلفه رضایت از حقوق

و دستمزد با حداکثر ۳۰/۲ درصد و حداقل ۲/۲ درصد بوده است. در پژوهش مذکور مؤلفه‌های جنسیت، تأهل و سطح تحصیلات در میزان رضایت شغلی چندان قابل توجه نبودند.

## روش پژوهش

نوع پژوهش پیش‌رو از نظر هدف، کاربردی و از نظر مبنای گردآوری داده‌ها، توصیفی، پیمایشی است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران بودند و در این جامعه آماری بر اساس آمار کارگزینی، تعداد ۶۷۰ نفر مد نظر قرار گرفتند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری دو مرحله‌ای استفاده شد. بدین صورت که ابتدا ۱۲ شعبه به تصادف از بین ۴۴ شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران انتخاب گردید. سپس با مراجعه به شعب بانک‌های انتخاب شده و در اختیار گرفتن لیست کارمندان موجود در شعب انتخابی نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده صورت گرفت. برای تعیین اندازه نمونه از فرمول کوکران که در زیر آمده است استفاده شد.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})(p)(1-p)}{e^2} \quad n_1 = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(0.5)}{(0.06)^2} = 267$$

در اینجا با در نظر گرفتن  $p = 0.5$  (به دلیل اینکه کار قبلی در این زمینه صورت نگرفته است، بنابراین  $0.5$  در نظر گرفته می‌شود) و  $d = 0.06$  با ضریب اطمینان  $0.95$ ، اندازه نمونه اولیه ۲۶۶ به‌دست آمد. در اینجا با در نظر گرفتن اندازه جامعه ۶۷۰، اندازه نمونه به صورت زیر به‌دست می‌آید:

$$n = \frac{n_1}{1 + \frac{n_1 - 1}{N}} = \frac{266}{1 + \frac{266 - 1}{670}} = 190$$

بنابراین خطای غیر نمونه‌گیری اندازه نمونه به ۲۰۰ نفر افزایش یافت. از این تعداد با توجه به عدم پاسخگو بودن کارکنان بانک‌های مورد نظر و ناقص و مخدوش بودن برخی از پرسشنامه‌ها، تنها ۱۶۲ پرسشنامه به صورت کامل و قابل تجزیه و تحلیل به‌دست آمد.

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از دو پرسشنامه رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری استفاده شد. پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ) یکی از رایج‌ترین پرسشنامه‌هایی است که توسط لافکوئیس<sup>۱</sup> و دیویس<sup>۲</sup> برای سنجش رضایت شغلی ساخته شد. این پرسشنامه در اصل مشتمل بر ۲۰ سؤال با مقیاس پنج درجه‌ای بود که از سطح خیلی ناراضی، نسبتاً ناراضی،

1. Lofquist  
2. Dawis

بی‌تصمیم، نسبتاً راضی و خیلی راضی (با نمره‌های ۱ تا ۵) درجه‌بندی شد. در حال حاضر از این پرسشنامه یک فرم بلند (۱۰۰ سؤالی) نیز وجود دارد.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون نیز یکی از رایج‌ترین پرسشنامه‌هایی است که توسط Walton (1973) برای سنجش کیفیت زندگی کاری طراحی شده است. این پرسشنامه دارای ۳۵ سؤال با مقیاس پنج درجه‌ای است که از سطح خیلی زیاد، زیاد، تاحدودی، کم و خیلی کم (با نمره‌های ۱ تا ۵) درجه‌بندی شده است. این پرسشنامه تعداد سؤال‌های مربوط به هشت مؤلفه مطرح شده توسط وی را به صورت زیر مطرح می‌کند: سؤال‌های ۱ تا ۴ مربوط به شاخص پرداخت منصفانه و کافی، سؤال‌های ۵ تا ۱۱ مربوط به شاخص توسعه قابلیت‌های انسانی، سؤال‌های ۱۲ تا ۱۵ مربوط به شاخص تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، سؤال‌های ۱۶ تا ۱۸ مربوط به شاخص نقش اجتماعی زندگی کاری، سؤال‌های ۱۷ تا ۲۲ مربوط به شاخص محیط کاری ایمن و بهداشتی، سؤال‌های ۲۳ تا ۲۷ مربوط به شاخص یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، سؤال‌های ۲۸ تا ۳۱ مربوط به شاخص قانون‌گرایی در سازمان، و سؤال‌های ۳۲ تا ۳۵ مربوط به شاخص فضای کلی زندگی و کار بودند.

در این پژوهش به‌منظور تعیین پایایی از روش بازآزمایی آزمون<sup>۱</sup> استفاده شد. در این روش، یک آزمون را دو بار روی آزمودنی‌های یکسان اجرا و بعد با استفاده از محاسبه ضریب همبستگی، این دو مجموعه نمره را از لحاظ آماری با یکدیگر مقایسه می‌کنند. در اینجا مشاهده گردید که میزان همبستگی بین متغیرها در پیش‌آزمون و پس‌آزمون بالاست. پایایی پرسشنامه رضایت شغلی با استفاده از روش فوق با استفاده از کلیه سؤال‌های این پرسشنامه (تعداد ۲۰ سوال) که در اندازه‌گیری رضایت شغلی به کار می‌روند، میزان پایایی آن را برابر با  $r = 0/88$  نشان داد. پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری با استفاده از روش ذکر شده با استفاده از کلیه سؤال‌های این پرسشنامه (تعداد ۳۵ سؤال) که در اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری به کار می‌روند، میزان پایایی را برابر با  $r = 0/82$  نشان داد.

در پژوهش حاضر تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای توصیف متغیرهای جمعیتی از آمار توصیفی، برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و سپس برای آزمون فرضیه‌ها از روش ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

## 1. Test- Retest Method

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش ابتدا، آزمون نرمال بودن بر روی متغیرهای پژوهش صورت گرفت. برای این کار از آزمون کولموگروف اسمیرنوف که شرح آن در جدول ۱ و ۲ آمده است، استفاده شد. در این پژوهش از این آزمون (دوطرفه) برای بررسی نرمال بودن متغیرها استفاده شد.

$H_0$ : متغیر مورد نظر دارای توزیع نرمال است.

$H_1$ : متغیر مورد نظر دارای توزیع نرمال نیست.

جدول ۲: آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

| تعداد                     |                 | پرداخت<br>منصفانه | توسعه<br>قابلیت‌ها | تامین فرصت<br>رشد | وابستگی<br>اجتماعی |
|---------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| ۱۶۲                       |                 | ۱۶۲               | ۱۶۲                | ۱۶۲               | ۱۶۲                |
| پارامترهای<br>توزیع نرمال | میانگین         | ۳/۰۰۱۵            | ۳/۲۲۵۷             | ۳/۱۹۷۵            | ۲/۸۳۹۵             |
|                           | انحراف معیار    | ۰/۶۹۷۴۳           | ۰/۷۰۸۶۳            | ۰/۸۷۴۶۹           | ۰/۹۸۱۷۰            |
| اختلاف‌ها                 | قدر مطلق اختلاف | ۰/۱۰۸             | ۰/۱۴۰              | ۰/۲۲۲             | ۰/۲۰۰              |
|                           | مقدار مثبت      | ۰/۰۹۳             | ۰/۱۴۰              | ۰/۱۲۴             | ۰/۲۰۰              |
|                           | مقدار منفی      | -۰/۱۰۸            | -۰/۱۱۳             | -۰/۲۲۲            | -۰/۱۰۴             |
| آماره کولموگروف اسمیرنوف  |                 | ۱/۳۷۸             | ۱/۷۸۸              | ۲/۸۲۱             | ۲/۵۳۹              |
| مقدار پی                  |                 | ۰/۰۴۵             | ۰/۰۰۳              | ۰/۰۰۰             | ۰/۰۰۰              |

ادامه جدول ۲: آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

| تعداد                     |                 | محیط کار ایمن | وحدت و انسجام | قانون‌گرایی | فضای کلی | رضایت   |
|---------------------------|-----------------|---------------|---------------|-------------|----------|---------|
| ۱۶۲                       |                 | ۱۶۲           | ۱۶۲           | ۱۶۲         | ۱۶۲      | ۱۶۲     |
| پارامترهای<br>توزیع نرمال | میانگین         | ۲/۳۴۷۲        | ۲/۸۰۲۵        | ۲/۶۱۵۷      | ۲/۴۲۲۸   | ۳/۰۶۸۷  |
|                           | انحراف معیار    | ۰/۶۵۳۶۲       | ۰/۸۸۲۶۸       | ۰/۸۴۵۲۲     | ۰/۴۹۳۹۷  | ۰/۷۲۸۲۴ |
| اختلاف‌ها                 | قدر مطلق اختلاف | ۰/۱۸۴         | ۰/۱۰۶         | ۰/۱۴۷       | ۰/۱۴۸    | ۰/۰۷۴   |
|                           | مقدار مثبت      | ۰/۱۸۴         | ۰/۱۰۶         | ۰/۱۴۷       | ۰/۱۳۵    | ۰/۰۷۴   |
|                           | مقدار منفی      | -۰/۱۰۰        | -۰/۰۷۶        | -۰/۰۸۱      | -۰/۱۴۸   | -۰/۰۵۲  |
| آماره کولموگروف اسمیرنوف  |                 | ۲/۳۴۰         | ۱/۳۵۰         | ۱/۸۷۲       | ۱/۸۹۰    | ۰/۹۴۳   |
| مقدار پی                  |                 | ۰/۰۰۰         | ۰/۰۵۲         | ۰/۰۰۲       | ۰/۰۰۲    | ۰/۳۳۶   |

با توجه به مقدار  $P$  و مقایسه آن با سطح معنی‌داری ( $p < 0.05$ ) نتیجه گرفته می‌شود که فرض نرمال بودن بیشتر متغیرها رد می‌شود. از آنجایی که یکی از شروط استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نرمال بودن متغیرهاست، بنابراین در اینجا از ضریب همبستگی اسپیرمن که آزمونی ناپارامتری (دوطرفه) است، استفاده می‌شود.

**فرضیه فرعی اول:** بین پرداخت منصفانه و کافی با رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری ( $0.000$ ) و کمتر بودن آن از  $0.05$  (میزان احتمال خطای نوع اول) فرض وجود ارتباط معنی‌دار پرداخت منصفانه و کافی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران پذیرفته می‌شود، بنابراین فرض ۱ تایید می‌شود. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب همبستگی برابر با  $0.586$  است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با افزایش پرداخت، میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد.

**فرضیه فرعی دوم:** بین محیط کاری ایمن و بهداشتی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری ( $0.000$ ) و کمتر بودن آن از  $0.05$  فرض وجود ارتباط معنی‌دار بین محیط کاری ایمن و بهداشتی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران پذیرفته می‌شود، بنابراین فرض دوم تایید می‌شود. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب همبستگی برابر با  $0.633$  است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با افزایش ایمنی و بهداشت محیط کار، میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. از نظر لاک عوامل فیزیکی و اقتصادی که بیش از همه بر شرایط فیزیکی مناسب برای کار تأکید می‌شود، یکی از عوامل مرتبط با رضایت شغلی است. شرایط فیزیکی محیط کار معمولاً در صورتی موجب رضایت شغلی می‌شود که راحت و به دور از خطر باشد. سطوح معتدل درجه حرارت، رطوبت، تهویه، نور و صدا در ایجاد شرایط مادی کار نقش قابل انکاری دارند. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که کارکنان معمولاً در شرایطی احساس رضایت بیشتری می‌کنند که نیل به اهداف کاری را تسهیل کند (هومن، ۱۳۸۱).

**فرضیه فرعی سوم:** بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری  $0.000$  و کمتر بودن آن از  $0.05$ ، فرض وجود ارتباط معنی‌دار بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران پذیرفته می‌شود؛ بنابراین فرض سوم تایید می‌گردد. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب

همبستگی برابر با ۰/۸۹۹ است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. هومن (۱۳۸۱) به نقل از دسلر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۸۸ بیان می‌دارد: اگر کارمند بتواند از طریق کیفیت زندگی کاری، از توانایی‌های خود به‌طور کامل بهره‌مند شود و به شغل مورد علاقه خود گمارده و فرصت رشد و ترقی وی فراهم گردد، رضایت شغلی و پیشرفت شخصی را به‌دست خواهد آورد. از طرف دیگر در ثبات موقعیت کاری حتی اگر گاه‌به‌گاه فرد از شغل خود شکایت کند، برای اکثر افراد مطلوب تلقی می‌شود.

جدول ۳: ضریب همبستگی اسپیرمن

| رضایت شغلی    | محیط کاری ایمن و بهداشتی | پرداخت منصفانه | تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم |
|---------------|--------------------------|----------------|------------------------------|
| ۱             | ۰/۶۳۲                    | ۰/۵۸۶          | ۰/۸۹۹                        |
| سطح معنی‌داری |                          |                |                              |
| ۰/۰۰۰         |                          |                |                              |
| ۱۶۲           | ۱۶۲                      | ۱۶۲            | ۱۶۲                          |
| تعداد         |                          |                |                              |

**فرضیه فرعی چهارم:** بین قانون‌گرایی در سازمان با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ و کمتر بودن آن از ۰/۰۵، فرض وجود ارتباط معنی‌دار قانون‌گرایی در سازمان با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران پذیرفته می‌شود، بنابراین فرض چهارم تأیید می‌شود. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب همبستگی برابر با ۰/۷۴۷ است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با افزایش قانون‌گرایی، میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. از نظر Walton (1973) قانون‌گرایی در سازمان در قالب آزادی سخن و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی، مورد توجه قرار می‌گیرد (هومن، ۱۳۸۱).

**فرضیه فرعی پنجم:** بین مؤلفه وابستگی اجتماعی در زندگی کاری با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری و کمتر بودن آن از ۰/۰۵، فرض وجود ارتباط معنی‌دار بین وابستگی اجتماعی در زندگی کاری با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران پذیرفته می‌شود، بنابراین فرض پنجم تأیید می‌شود. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب همبستگی

1. Desler



برابر با ۰/۸۲۴ است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با افزایش وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. سازمان‌های فاقد مسئولیت‌های اجتماعی موجب می‌شوند که کارکنان ارزش و سوابق کاری خود را کم بها نشان دهند (کامینگز و اورلی، ۱۳۷۰).  
**فرضیه فرعی ششم:** بین مؤلفه فضای کلی زندگی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری و کمتر بودن آن از ۰/۰۵، فرض وجود ارتباط معنی‌دار بین فضای کلی زندگی با رضایت شغلی کارکنان پذیرفته می‌گردد، بنابراین فرض ششم تأیید می‌شود. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب همبستگی برابر با ۰/۳۷۶ است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با بهبود فضای کلی زندگی، میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. از نظر (1973) Walton ایجاد وابستگی مستقیم کار با فضای کلی زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارگر در محل کار و وقت او برای خانواده‌اش، می‌توان به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد ایجاد نمود. در پژوهشی که در انجمن مدیریت آمریکا انجام شده است، کارکنان چهار روز کار در هفته را یکی از شاخص‌های اصلی کیفیت زندگی کاری خود ذکر نموده‌اند (Casico, 1998). در سال‌های اخیر، مدیریت سازمان‌های تولیدی در کشورهای پیشرفته صنعتی، فوننی را به کار گرفته‌اند که طی آن ساعات کاری کارکنان به شیوه‌های مختلف تنظیم می‌شود. نتایج یکی از پژوهش‌هایی که در زمینه ۵۲۱ سازمان تولیدی عظیم در آمریکا انجام گرفته، حاکی از آن است که ۹۰ درصد از این سازمان‌ها، از برنامه و زمان‌بندی متغیر برای ساعات کار استفاده می‌کنند. از این نوع برنامه به آن جهت استفاده می‌شود که به کارکنان سازمان کمک کنند تا زندگی غیرکاری خود را متعادل سازند. نتایج حاصل از یک بررسی در ۱۳ شرکت نشان داده است که استفاده از ساعات کاری متغیر به میزان ۵۰ درصد از غیبت کارکنان کاسته و منتهی به افزایش کیفیت و بهره‌وری در کار شده است (ساعتچی، ۱۳۸۰).

جدول ۴: ضریب همبستگی اسپیرمن

| رضایت شغلی    | قانون‌گرایی در سازمان | وابستگی اجتماعی در زندگی کاری | فضای کلی زندگی |
|---------------|-----------------------|-------------------------------|----------------|
| ۱             | ۰/۷۴۷                 | ۰/۸۲۴                         | ۰/۳۷۶          |
| سطح معنی‌داری | ۰/۰۰۰                 |                               |                |
| تعداد         | ۱۶۲                   | ۱۶۲                           | ۱۶۲            |

**فرضیه فرعی هفتم:** بین وحدت و انسجام اجتماعی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری و کمتر بودن آن از ۰/۰۵، فرض وجود ارتباط معنی‌دار بین وحدت، انسجام اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان پذیرفته می‌شود، بنابراین فرض هفتم تأیید می‌گردد. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب همبستگی برابر با ۰/۸۲۴ است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با افزایش وحدت و انسجام اجتماعی میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد.

**فرضیه فرعی هشتم:** بین توسعه قابلیت‌های انسانی و رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معنی‌داری و کمتر بودن آن از ۰/۰۵، فرض وجود ارتباط معنی‌دار بین توسعه قابلیت‌های انسانی و رضایت شغلی کارکنان پذیرفته می‌شود، بنابراین فرض هشتم تأیید می‌گردد. همان‌طور که دیده می‌شود میزان ضریب همبستگی برابر با ۰/۸۸۹ است که مثبت می‌باشد. این نتیجه بدین معنی است که با توسعه قابلیت‌های انسانی میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. این مفهوم با فراهم بودن فرصت‌هایی همچون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار اشاره می‌کند.

جدول ۵: ضریب همبستگی اسپیرمن

| رضایت شغلی | وحدت و انسجام اجتماعی | توسعه قابلیت‌های انسانی |                    |
|------------|-----------------------|-------------------------|--------------------|
| ۱          | ۰/۸۲۴                 | ۰/۸۸۹                   | مقدار ضریب همبستگی |
|            | ۰/۰۰۰                 |                         | سطح معنی‌داری      |
| ۱۶۲        | ۱۶۲                   | ۱۶۲                     | تعداد              |

### نتیجه حاصل از فرضیه اصلی پژوهش

بین ابعاد کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی، و توسعه قابلیت‌های انسانی) با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه وجود دارد.

جدول ۶: ضریب همبستگی اسپیرمن

| مقدار ضریب همبستگی | رضایت شغلی | کیفیت زندگی کاری |
|--------------------|------------|------------------|
| ۰/۵۸۷              | ۱          |                  |
| سطح معنی داری      | ۰/۰۰۱      |                  |
| تعداد              | ۱۶۲        | ۱۶۲              |

با توجه به سطح معنی داری و کمتر بودن آن از ۰/۰۵، فرض وجود ارتباط معنی دار بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی کارکنان، پذیرفته می شود، بنابراین فرض اصلی تایید می گردد. همان طور که دیده می شود میزان ضریب همبستگی برابر با ۰/۵۸۷ است که مثبت می باشد.

### بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: مطالعات لاک نشان می دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است، به ویژه زمانی که از دیدگاه کارکنان این پرداخت منصفانه عادلانه باشد. فیشر و اوهانا<sup>۱</sup> یکی از عوامل رضایت شغلی را میزان درآمد می دانند (تدبیری، ۱۳۷۵). این نتیجه با نتیجه پژوهش فروغی (۱۳۷۵) که رابطه بین تیپ های شخصیتی با میزان رضایت شغلی پرستاران را بررسی کرده است و از جمله بیشترین درصد عوامل نارضایتی را حقوق دریافتی عنوان نموده است، همخوانی دارد. همچنین فخری زاده (۱۳۸۰) در پژوهش خود که رضایت شغلی ۱۳۵ پرستار را در پنج بیمارستان شهر اصفهان بررسی کرده، عدم تناسب حقوق و نوع کار را از جمله عوامل نارضایتی به دست آورده است. در ضمن نتیجه به دست آمده با نتایج حاصل از پژوهش های میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷) و نارنجی ثانی (۱۳۸۶) مطابقت دارد و با پژوهش شاکری (۱۳۸۸)، با نام «مطالعه رابطه کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه در دبیرستان های آموزش و پرورش نظرآباد» مطابقت ندارد.

فرضیه دوم: نتایج پژوهش حاضر با پژوهش های انجام شده توسط میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷)، نارنجی ثانی (۱۳۸۶) و شاکری (۱۳۸۸) مطابقت دارد.

فرضیه سوم: همچنین این نتیجه با نتیجه به دست آمده توسط غفارزاده (۱۳۸۰) که تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم را مؤثر بر بهبود فعالیت کارکنان می داند و شاکری (۱۳۸۸) و نارنجی ثانی (۱۳۸۶) و میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷)، مطابقت و همخوانی دارد.

فرضیه چهارم: نتایج پژوهش کامدیده (۱۳۸۱) در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران نشان

1. Fischer & Ohana

داد قانون‌گرایی یکی از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری است که بر عملکرد تأثیر داشته است. همچنین یافته‌های این پژوهش به طور نسبی با نتیجه پژوهش غفارزاده (۱۳۸۰) که قانون‌گرایی در سازمان را یکی از مؤلفه‌های مؤثر در بهبود فعالیت‌های کارکنان می‌داند و با پژوهش‌های نارنجی‌ثانی (۱۳۸۶) و میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷)، مطابقت دارد و با پژوهش شاکری (۱۳۸۸) همخوان نمی‌باشد.

فرضیه پنجم: این نتیجه با نتایج پژوهش‌های قبلی (Walton (1973 سازگار می‌باشد. از نظر وی سازمان‌هایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی‌کنند، موجب حقیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنان‌شان که مبنایی برای ارضای نیاز خوداحترامی آنهاست، فراهم می‌آورند. همچنین نتایج حاصل این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش‌های کامدیده (۱۳۸۱) و غفارزاده (۱۳۸۰) که نشان داده‌اند وابستگی اجتماعی در زندگی کاری بر عملکرد و بهبود شغلی ناشی از رضایت شغلی مؤثر است و همین‌طور با پژوهش‌های میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷)، نارنجی‌ثانی (۱۳۸۶) و شاکری (۱۳۸۸) همخوان است.

فرضیه ششم: نتیجه حاصل از این پژوهش با نتایج سایر پژوهشگران مانند قاسمی (۱۳۷۹)، غفارزاده (۱۳۸۰)، کامدیده (۱۳۸۱)، نارنجی‌ثانی (۱۳۸۶)، میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷)، و شاکری (۱۳۸۸) مطابقت دارد.

فرضیه هفتم: از نظر (Walton (1973، عدم تعصب نسبت به نژاد و جنسیت و همچنین تحرک به سوی بالای سلسله مراتب سازمانی، ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان، آزادی افراد در بیان ایده‌ها و احساسات‌شان نسبت به هم و خلاصه ایجاد یک فضای جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و نیاز متقابل سازمان به آنها را تقویت نماید، مورد تأکید است. نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهشگران دیگر همچون قاسمی (۱۳۷۹)، غفارزاده (۱۳۸۰)، کامدیده (۱۳۸۱)، نارنجی‌ثانی (۱۳۸۶)، میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷) و شاکری (۱۳۸۸) مطابقت دارد.

فرضیه هشتم: نتیجه حاصل از این قسمت پژوهش با نتیجه به‌دست آمده توسط رستگاری (۱۳۷۸) مطابقت دارد. وی در پژوهش خود تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شاغل در شبکه بهداشت و درمان نجف‌آباد را مورد بررسی قرار داد. هر یک از شاخص‌های کیفیت زندگی کاری بر اساس مدل (Walton (1973 که با عملکرد کارکنان مرتبط دانسته، با نتایج پژوهش وی همسویی دارد. همچنین نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش‌های قاسمی (۱۳۷۹)، غفارزاده (۱۳۸۰)، کامدیده (۱۳۸۱)، نارنجی‌ثانی (۱۳۸۶)، و میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷) مطابقت دارد. در ضمن در پژوهش شاکری (۱۳۸۸) با عنوان «مطالعه رابطه کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی

دبیران مقطع متوسطه نظرآباد»، رابطه توسعه قابلیت‌های انسانی و رضایت شغلی رد شده است.

## پیشنهادهای

در این بخش با توجه به نتایج فرضیه‌ها و نیز تجزیه و تحلیل داده‌ها، راه کارهایی جهت افزایش اثربخشی ارایه می‌شود. قبل از هر چیز بیان این نکته ضروری است که نتایج و پیشنهادهای باید همراه با محدودیت‌های پژوهش ملاحظه شود. علاوه بر آنچه که در این پژوهش بیان شده، عوامل دیگری نیز ممکن است بر سطح ادراک مدیران و کارکنان اثر داشته باشد که در این پژوهش به آن‌ها پرداخته نشده است. در مواردی نیز برای استفاده کاربردی از نتایج، نیاز به پژوهش‌های تاییدی و تکمیلی وجود دارد. بر این اساس پیشنهادهای زیر به دو بخش تقسیم می‌شوند: بخش اول ارایه پیشنهادهایی برای بهبود رضایت و بخش دوم پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی و سایر پژوهشگران است.

## پیشنهادهایی برای بهبود رضایت

شناسایی کارمندان راضی و ارایه خدمات و امکاناتی ویژه به منظور حفظ و ارتقای سطح رضایت و کارایی آنها بسیار مهم است. کارمندان در صورتی می‌توانند رضایت خود را حفظ کنند که به آنها توجه شود و پاداش خود را دریافت کنند که این امر از طریق ارایه خدمات ویژه به کارمندان امکان پذیر است. همان‌طور که مشخص است هزینه جذب یک کارمند جدید بسیار هزینه بیشتری از هزینه حفظ کارمندان موجود و فعلی در پی دارد. در نتیجه امروزه مدیران باید به اهمیت حفظ و نگهداری کارمندان موجود و افزایش رضایت آنها پی ببرند و علاوه بر راهایی برای جذب کارمندان جدید باید تلاش بسیاری کنند تا اینکه کارمندان فعلی و موجود خود را نیز حفظ نمایند و توانمندی و قابلیت‌های انسانی کارکنانی را که در سطح مطلوبی قرار ندارد، توسعه و ارتقاء دهند. با توجه به وجود ارتباط بین رضایت کارکنان و کیفیت زندگی کاری آنها می‌توان پیشنهاد کلی زیر را برای بهبود کیفیت خدمات پیشنهاد داد. امروزه مدیران باید سعی کنند:

- با توجه به معنی‌دار بودن فرضیه فرعی اول و وجود رابطه بین پرداخت منصفانه و کافی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت، نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین‌کننده رضایت شغلی است، به ویژه زمانی که از دیدگاه کارکنان این پرداخت منصفانه عادلانه باشد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد با توجه به کار و موقعیت شغلی هر کدام از کارکنان، حقوقی متناسب به وی پرداخت کنند. باید در نظر داشت که پرداخت به موقع و منصفانه باعث افزایش

رضایت کارکنان و به دنبال آن افزایش کیفیت خدمات خواهد شد.

- وجود رابطه در فرضیه فرعی دوم که بین محیط کاری ایمن و بهداشتی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران رابطه نشان می‌دهد - عوامل فیزیکی و اقتصادی که بیش از همه در آن بر شرایط فیزیکی مناسب برای کار تأکید می‌شود - یکی از عوامل مرتبط با رضایت شغلی است. شرایط فیزیکی محیط کار معمولاً در صورتی موجب رضایت شغلی می‌شود که راحت و به دور از خطر باشد. سطوح معتدل درجه حرارت، رطوبت، تهویه، نور و صدا در ایجاد شرایط مادی کار، نقش قابل انکاری دارند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد محیط کاری ایمن و بهداشتی در شعب بانک به وجود آید تا کارمندان با آسودگی و در سلامت و رضایت کامل به خدمت‌رسانی بپردازند.

- با توجه به معنی‌دار بودن فرضیه فرعی سوم و وجود رابطه بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران، اگر کارمند بتواند از طریق کیفیت زندگی کاری از توانایی‌های خود به طور کامل بهره‌مند شود و به شغل مورد علاقه خود گمارده شود، فرصت رشد و ترقی وی فراهم می‌شود و رضایت شغلی و پیشرفت شخصی را به‌دست خواهد آورد. از طرف دیگر ثبات موقعیت کاری حتی اگر گاه‌به‌گاه از شغل خود شکایت داشته باشد، برای اکثر افراد مطلوب است. مدیران باید برای کارمندان خود ایجاد انگیزه کنند و از فرصت‌های پیشرفت، آنها را آگاه سازند و همچنین امنیت شغلی ایجاد کنند تا کارکنان خدمات باکیفیت‌تری ارائه دهند.

- با توجه به معنی‌دار بودن فرضیه فرعی چهارم که وجود رابطه بین قانون‌گرایی در سازمان با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران را نشان می‌دهد، قانون‌گرایی در سازمان در قالب آزادی سخن و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی، مورد توجه قرار می‌گیرد. وجود قانون و عمل به آن باعث می‌شود که کارمندان خود را بدان مؤظف بدانند و با در نظر گرفتن عواقب عمل نکردن به قوانین از کیفیت خدمات خود نکاهند.

- با توجه به معنی‌دار بودن فرضیه فرعی پنجم که وجود رابطه بین مؤلفه وابستگی اجتماعی در زندگی کاری با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران را نشان می‌دهد، سازمان‌هایی فاقد مسئولیت‌های اجتماعی موجب می‌شوند که کارکنان ارزش و سوابق کاری خود را کم بها نشان دهند. اگر کارمندان احساس وابستگی و تعلق بیشتری با محیط کار خود و افراد شاغل در محیط داشته باشند، با رغبت بیشتر خدمات بانکی را ارائه می‌دهند.

- با توجه به معنی‌دار بودن فرضیه فرعی ششم که وجود رابطه بین مؤلفه فضای کلی زندگی

با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران را نشان می‌دهد، ایجاد وابستگی مستقیم کار با فضای کلی زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارگر در محل کار و وقت او برای خانواده‌اش، می‌توان به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد ایجاد نمود. باید تلاش کرد با بهبود فضای زندگی کارمندان، علاقه آنها را برای ارایه خدمات با کیفیت بالاتر ترغیب کرد.

- با توجه به معنی‌دار بودن فرضیه فرعی هفتم که وجود رابطه بین وحدت و انسجام اجتماعی با رضایت شغلی در کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران را نشان می‌دهد، عدم تعصب نسبت به نژاد و جنسیت و همچنین تحرک بالا به سوی سلسله مراتب سازمانی، ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان، آزادی افراد در بیان ایده‌ها و احساسات‌شان نسبت به هم و خلاصه ایجاد یک فضای جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و نیاز متقابل سازمان به آنها را تقویت نماید. با تلاش برای افزایش وحدت در یک مجموعه می‌توان کارمندان را به سمت ارایه خدمات جمعی با کیفیت سوق داد.

- با توجه به معنی‌دار بودن فرضیه فرعی هشتم که وجود رابطه بین توسعه قابلیت‌های انسانی و رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه ۳ بانک ملت تهران را نشان می‌دهد، این نتیجه بدین معنی است که با توسعه قابلیت‌های انسانی، میزان رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. این مفهوم با فراهم بودن فرصت‌هایی همچون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار اشاره می‌کند، با آموزش کارمندان در جهت ارایه خدمات بهتر و افزایش قابلیت‌های آنها، می‌توان مجموعه‌ای توانمند و خدوم به‌وجود آورد.

### پیشنهادهای آتی

- پرسشنامه در این پژوهش، ابزار دقیقی جهت سنجش واقعیت به شمار نمی‌رود، بنابراین پیشنهاد می‌شود در مطالعات دیگر از ابزارهایی که دارای روایی و پایایی بیشتری است، بهره گرفته شود.

- الگوی کیفیت زندگی کاری (Walton 1973) یکی از متداول‌ترین الگوهای است که در مطالعات منابع انسانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که در حد بضاعت این پژوهش بود. با این حال پیشنهاد می‌شود در مطالعات آینده از الگوهای جامع‌تر در این زمینه استفاده شود.

## محدودیت‌های پژوهش

- از آنجایی که پرسشنامه تنها نگرش کارکنان را می‌سنجد، بنابراین ابزار دقیقی جهت سنجش واقعیت به شمار نمی‌رود.

- یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش عدم تعمیم نتایج این پژوهش به سایر سازمان‌هاست، بنابراین پیشنهاد می‌شود در سایر موقعیت‌ها نیز این پژوهش انجام شود و نتایج آنها با یکدیگر مقایسه گردند.

## منابع

### الف) فارسی

- ازکمپ، استوارت. (۱۳۷۲). *روانشناسی اجتماعی کاربردی*. ترجمه فرهاد ماهر. چاپ اول. مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی. صفحات ۷۲-۵۰.
- پرداختچی، محمدحسن، قهرمانی، محمد و گلدوست‌جویباری، یاسر (۱۳۸۸). *کیفیت زندگی کاری: ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها*. چاپ اول. تهران: انتشارات به‌آوران. صفحات ۱۳۷-۱۲۰.
- تدبیری، سیروس. (۱۳۷۵). *بررسی عوامل رضایت شغلی کارکنان بیمه ایران در استان گیلان*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان. صفحات ۱۵۲-۱۳۷.
- داوودی، سیدمحمدرضا. (۱۳۷۷). *بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاعل در مجتمع فولاد مبارکه*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز. صفحات ۹۵-۷۲.
- دولان، شیمون‌ال، و شولر، رندال اس. (۱۳۷۸). *مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی*. ترجمه محمدعلی طوسی و محمدعلی صائبی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. صفحات ۲۵-۱۷.
- دیویس، کیت و نیواستروم، جان. (۱۳۷۷). *رفتار انسانی در کار*. ترجمه محمدعلی طوسی. چاپ چهارم. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی. صفحات ۴۲-۳۱.
- رستگاری، حسینعلی. (۱۳۷۸). *تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شاعل در شبکه بهداشت و درمان نجف‌آباد*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان. صفحات ۱۱۷-۹۶.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۰). *روانشناسی بهره‌وری: نگرشی نظام‌دار، هدفمند و بومی نسبت به روان‌شناسی صنعتی سازمان*. چاپ سوم. تهران: موسسه نشر و ویرایش. صفحات ۳۳-۲۸.
- شاکی، غلامرضا. (۱۳۸۸). *بررسی تاثیر زندگی کاری معلمان متوسطه شهرستان نظرآباد و عملکرد آنان*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور. صفحات ۱۲۵-۱۰۸.



- طوسی، محمدعلی. (۱۳۷۹). فرهنگ سازمانی. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی. صفحات ۵۱-۶۳.
- غفارزاده، فاطمه. (۱۳۸۰). بررسی عوامل موثر بر میزان بهبود زندگی کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای/اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان. صفحات ۱۴۲-۱۳۰.
- فروغی، سعید. (۱۳۷۵). رابطه بین تیپ‌های شخصیتی با میزان رضایت شغلی پرستاران. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور. صفحات ۱۱۸-۱۰۴.
- فخری‌زاده، محمدمهدی. (۱۳۸۰). بررسی رضایت شغلی پرستاران در ۵ بیمارستان اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان. صفحات ۱۱۶-۱۳۷.
- قاسمی، محمد. (۱۳۷۹). بررسی کیفیت زندگی کاری بر بهروری نیروی انسانی کارکنان وزارت کار و امور اجتماعی. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز. صفحات ۱۴۱-۱۲۸.
- کامدیده، علیرضا. (۱۳۸۱). تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز. صفحات ۱۱۶-۱۱۰.
- کامینگز، توماس و اورلی، کریستوفر. (۱۳۷۰). توسعه سازمان و تحول. ترجمه عباس محمدزاده. چاپ اول. تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی. صفحات ۴۹-۳۶.
- کونتز، هرولد، سیریل، اودانل و هاینز، ویهریخ. (۱۳۷۰). اصول مدیریت دولتی. ترجمه محمدعلی طوسی. جلد اول. چاپ اول. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی. صفحات ۷۸-۶۸.
- گودرزوند، مهرداد و میردوزنده، سیدغزاله. (۱۳۹۱). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی رشت. مجله تحقیقات پزشکی زاهدان، دوره ۱۴، شماره ۲، صفحات ۴۵-۶۱.
- مورهد، گرگوری و گریفین، ربکی. (۱۳۷۴). رفتار سازمانی. ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید. صفحات ۲۰۵-۱۷۷.
- میرکمالی، سیدمحمد و نارنجی، فاطمه. (۱۳۸۷). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، سال چهارم، شماره پیاپی ۴۸، صفحات ۴۲-۲۱.
- نارنجی‌ثانی، فاطمه. (۱۳۸۶). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران. صفحات ۱۱۴-۹۸.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس. چاپ اول. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی. صفحات ۶۳-۵۹.

## ب) انگلیسی

- Amira, G. A. R., & Amany, W. E. A. H. (2008). *Low job satisfaction among physicians in Egypt*. Retrieved from <http://www.korhek.org/>
- Bockerman, P., & Limakunnas, P. (2007). *Job dismantles, job satisfaction, quit intentions, and actual separation: Putting the pieces to getter*. Discussion Paper No, 166. Issn: 1795-0562. pp. 32-50.
- Casico, W. F. (1998). *Managing human resource: Productivity and quality of work life*. McGraw-Hill Global Education Holdings, LLC. pp. 73-94.
- Gordon, J. R. (5<sup>th</sup> Eds.) (1996). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hell Inc. 524p.
- Rose, M. (2008). Job satisfaction rank for all UK occupational grouping. University of Bath Analysis for Economic and Social research Council. *Award Research*, 341(25), 15-15.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-12.