

## پیش بینی رضایت شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی (مطالعه موردی)

علی تفرشی<sup>۱</sup>

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر پیش بینی رضایت شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی کارکنان بانک ملت می باشد.

**روش:** روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان مرد بانک ملت شعب تهران، در سال ۱۳۹۷ بودند. حجم نمونه ۱۲۰ کارمند بود که با روش خوشه ای از ۲۰ شعبه انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه رضایت شغلی مارتین جی گانون (۱۹۸۱)، پرسشنامه کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی (۱۹۹۶) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون (۱۹۷۳) بود. برای تحلیل داده ها از روش همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد.

**یافته ها:** نتایج تحلیل داده ها نشان داد بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی با رضایت شغلی رابطه ی مثبت معنادار وجود داشت ( $p < 0.05$ ). همچنین عوامل توسعه قابلیت های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و سلامت روان، قادر به پیش بینی رضایت شغلی در سطح ۹۵ درصد اطمینان بودند.

**نتیجه گیری:** عوامل توسعه قابلیت های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و سلامت روان بر رضایت شغلی موثر هستند.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری، کیفیت زندگی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## مقدمه

یکی از مهمترین منابع هر سازمانی، نیروی انسانی آن است و عوامل تشکیل دهنده ی این نیرو، افرادی هستند، با نیازهای بی شمار، که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار خواهند گرفت. موفقیت و پیشرفت هر سازمانی به نیروی انسانی آن بستگی دارد. اگر رهبران و مدیران سازمان قادر به جذب و نگهداری نیروی انسانی شایسته و با انگیزه نباشند سازمان در جهت انجام مسئولیت ها و وظایف خطیر با مشکل مواجه می شود. از آنجا که کارکنان در سازمان، نقش اساسی در تولید و ارائه خدمات بر عهده دارند، لذا باید سازمان ها با برآوردن نیازهای مادی و معنوی آنان و ایجاد محیط کاری مناسب، آنان را برای انجام فعالیت ها و وظایف شغلی مجهز کنند (مقیمی، ۱۳۹۵).

رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. هنگامی که یک شخص می گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزشی بسیار قائل است (هاردین<sup>۱</sup> و دونالدسون<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). رضایت شغلی باعث میشود افراد نگرش مثبت تری نسبت به شغل خود داشته باشند و برای شغل خود ارزش زیادی قایل شوند. رضایت شغلی سبب افزایش روحیه و سلامتی جسمی و روانی در فرد میشود. همچنین سبب ایجاد انگیزه و مسئولیت پذیری بالا در فرد می شود. در نتیجه تلاش فرد افزایش یافته، عملاً نسبت به دیگران موفق تر شده و عملکرد و بازدهی بالایی خواهد داشت. عدم وجود رضایت شغلی باعث می شود افراد انگیزه لازم و کافی برای انجام وظایف خود نداشته باشند و از نظر سلامت روانی دچار فرسودگی شغلی گردند و در نتیجه کارایی لازم را هم نداشته باشند (ستوده، قربانی، حاجی آقاجانی و رشیدی، ۱۳۹۱).

از عواملی که ممکن است در رضایت شغلی افراد نقش داشته باشد، کیفیت زندگی<sup>۳</sup> است (سوله<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). کیفیت زندگی نیروی قدرتمندی در راستای هدایت، حفظ و پیشبرد سلامت و تندرستی در جوامع و فرهنگ های مختلف است. سازمان بهداشت جهانی<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) چهار بعد سلامت جسمی، روانی، روابط اجتماعی و محیط زندگی را برای کیفیت زندگی در نظر گرفته است. بر اساس تعریف سازمان بهداشت جهانی (۲۰۱۴) کیفیت زندگی، درک افراد از موقعیت شان در زندگی، در زمینه ی فرهنگی و سیستم های ارزشی که در آن زندگی می کنند و با درک آن ها از اهداف، انتظارات، استانداردها و علائق شان در ارتباط است. کیفیت زندگی، یک مفهوم، با محدوده ی وسیع است که با شیوه ای پیچیده تحت تاثیر سلامت جسمانی، وضعیت روانشناختی، میزان عدم وابستگی و روابط اجتماعی فرد و روابط وی با محیط

<sup>۱</sup> -Hardin

<sup>۲</sup> -Donaldson

<sup>۳</sup> -Quality of life

<sup>۴</sup> -Sule

<sup>۵</sup> -World Health Organization

اطرافش قرار دارد. کیفیت زندگی یک شاخص اساسی در زندگی محسوب می‌شود و از آن جا که ابعاد متعددی مانند جنبه‌های فیزیولوژیک، عملکرد و وجود فرد را در بر می‌گیرد، توجه به آن از اهمیت خاصی برخوردار است (مانسون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷).

از طرفی در جامعه امروز، بهبود کیفیت زندگی کاری منابع انسانی، به عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی مورد توجه سازمان‌های هزاره سوم قرار گرفته است و اعتقاد بر آن است که عملکرد کارکنان، تحت تاثیر اهمیت دادن به کیفیت زندگی کاری است و بی‌توجهی به مقوله کیفیت زندگی کاری کارکنان، از اثربخشی و کارایی سازمان به شدت می‌کاهد (غلامی، ۱۳۸۸). مفهوم کیفیت زندگی کاری با یک جنبه مهم مسئولیت اجتماعی سر و کار دارد. بدین سبب که آن چه برای افراد در محیط کار حادث می‌شود، ممکن است تسری یابد و روی جنبه‌های زندگی غیر از کارشان تاثیر بگذارد (ناظم و معدن کار، ۱۳۹۲).

طبق تعاریف ارائه شده، کیفیت زندگی کاری، یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار به دست می‌آید (ساریکا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). در تعریف کلی، کیفیت زندگی کاری عبارت است از عکس‌العمل کارکنان نسبت به کار، به ویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی و سلامت روحی (کامینگز، ترجمه محمد زاده، ۱۳۹۵). کیفیت بالای زندگی کاری از طریق برقراری ارتباطات صحیح انسانی قابل دستیابی است (ون هیجست<sup>۳</sup> و گرتز<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). یافته‌های مطالعاتی بیانگر آن است که توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان، کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها را به همراه داشته است (گوردون<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). به طور کلی کیفیت زندگی کاری سبب شده است تا کارکنان راضی‌تر از گذشته بوده و در محیط کاری با علاقه بیشتری به انجام امور محوله بپردازند و نسبت به سازمان وفاداری بیشتری نشان دهند و بهره‌وری بیشتری را موجب گردند (گودوین، بالو و نورمن<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷).

در مجموع با توجه به پژوهش‌های انجام شده، کیفیت زندگی و کیفیت زندگی کاری از جمله متغیرهایی هستند که بر رضایت شغلی افراد تاثیر می‌گذارند و از آن جایی که رضایت شغلی افراد از فاکتورهای تاثیرگذار بر تمامی ابعاد زندگی ایشان است، لذا شناسایی عوامل مرتبط با رضایت شغلی از مسائل مهم بشمار می‌آید و اگر این عوامل شناسایی نشوند، ممکن است مشکلات بسیاری برای شاغلین به وجود بیاید که جبران‌شان بسیار سخت خواهد بود. بالاخص در خصوص کارکنان بانک که بطور روزمره و دائم، علاوه بر مسائل و مشکلات زندگی، می‌بایست چالش‌های شغلی را مرتفع نمایند. بدیهی است، حل این چالش‌ها می

<sup>1</sup> -Monson, et. al

<sup>2</sup> -Sarika

<sup>3</sup> - van Heijst

<sup>4</sup> -Geurts

<sup>5</sup> -Gordon

<sup>6</sup> -Goodwin ., Ballou.,& Norman

تواند یکی از گامهای مناسب جهت نیل به رضایت شغلی آنان گردد. با توجه به مطالب گفته شده پژوهش حاضر در صدد پاسخ گویی به این سوال است کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی، قادر به پیش بینی رضایت شغلی کارکنان بانک ملت هستند؟

## روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان مرد بانک ملت شعب تهران، در سال ۱۳۹۷ بود. نمونه پژوهش بر اساس کفایت حجم نمونه در مطالعات همبستگی با هدف پیش بینی (۱۰ نفر) در ازای هر خرده مقیاس می باشد (گال و گال، ترجمه ی نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶). از این جامعه به استناد این روش ۱۲۰ نفر (به ازای ۱۲ متغیر پیش بین، ۸ مؤلفه کیفیت زندگی کاری و ۴ مؤلفه کیفیت زندگی) به عنوان نمونه با روش نمونه گیری خوشه ای بدست آمد. جهت نمونه گیری پس از اخذ معرفی نامه از واحد آموزش دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، پژوهشگر اقدام به توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها در ۲۰ شعبه بانک ملت تهران با روش خوشه ای کرد، بدین صورت که از بین لیست شعب ۲۰ شعبه به تصادف انتخاب و در هر شعبه پرسشنامه ها روی کارمندان مالی مرد شعبه به صورت خوشه ای اجرا شد.

پرسشنامه رضایت شغلی که برای سنجش متغیر رضایت شغلی کارکنان بکار رفته است، توسط مارتین جی گانون (۱۹۸۱) ابداع شده است و از ۵ مؤلفه اصلی تشکیل شده: این مؤلفه ها عبارتند از پرداخت، شغل، فرصت های ارتقاء، سرپرست و همکاران. برای همه این مؤلفه ها در مجموع ۲۰ سوال از نوع پاسخ بسته طراحی شده است که با مقیاس های ۵ درجه ای لیکرت از حالت خیلی زیاد تا خیلی کم ارزیابی می شود. گانون (۱۹۸۱) ساختار ۵ عاملی پرسنامه را با روش تحلیل عاملی مورد تایید قرار داد. همچنین ضرایب پایایی خرده مقیاس ها بین ۰/۷۴ تا ۰/۸۷ محاسبه شد (گانون، ۱۹۸۱). در تحقیق اوصالی (۱۳۹۲) روایی صوری این ابزار توسط متخصصان مورد تایید قرار گرفته و پایایی آن با روش آلفای کراباخ ۰/۸۰ گزارش شده است. داده های مربوط به کیفیت زندگی به کمک آزمون ۲۶ سوالی کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی (۱۹۹۶) جمع آوری خواهد شد. از سال ۱۹۹۶ اعتبار و پایایی این پرسشنامه توسط سازمان بهداشت جهانی در کشور ها و فرهنگ های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. بونومی<sup>۲</sup> در بررسی های خود پایایی درونی آزمون را ۰/۹۵ اعلام نمود و در سال ۲۰۰۰، این پرسشنامه به طور همزمان در ۱۵ کشور جهان طراحی و ترجمه شد. استانداردهای، ترجمه و روانسنجی گونه ایرانی این پرسشنامه توسط نجات و همکاران در سال ۱۳۸۴ صورت گرفت. این پرسشنامه شامل ۲۶ سوال است و بر اساس مقیاس لیکرت نمره گذاری می شود. اصلا، برابر با یک و خیلی زیاد، برابر ۵ می باشد. این پرسشنامه چهار بعد الف: بهداشت و سلامت جسمانی.

<sup>1</sup> Gall & Gall

<sup>2</sup> Bonomi

ب: بعد روانشناختی. ج: بعد روابط اجتماعی و د: بعد محیط و وضعیت زندگی را می سنجد. برای بررسی روایی و پایایی، این پرسشنامه پژوهشی بر روی ۱۱۶۷ نفر از مردم تهران انجام گرفت. شرکت کنندگان به دو گروه دارای بیماری مزمن و غیرمزمن تقسیم شدند. پایایی آزمون و بازآزمون برای زیرمقیاس‌ها به این صورت به دست آمد: سلامت جسمی ۰/۷۷، سلامت روانی ۰/۷۷، روابط اجتماعی ۰/۷۵، سلامت محیط ۰/۸۴ به دست آمد. (نجات و همکاران، ۱۳۸۵).

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون که براساس مولفه های والتون (والتون، ۱۹۷۳) ساخته و توسط پژوهشگران بسیاری استفاده شده است دارای ۳۵ گویه می باشد. مولفه های پرسشنامه شامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی کاری، وابستگی اجتماعی زندگی کاری است. نمره گذاری پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ درجه ای است. والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی پرسشنامه را ۰/۸۸ اعلام کرد. همچنین رحیمی در سال ۱۳۸۵ ضریب پایایی نسخه ی فارسی پرسشنامه را ۰/۸۵ اعلام کرد. همچنین نشان داد که ساختار عاملی پرسشنامه از پردازش مطلوبی برخوردار است و بنابراین روایی سازه پرسشنامه مورد تایید است (رحیمی، ۱۳۸۵).

#### یافته ها

تحلیل داده های جمعیت شناختی نشان داد که بیشترین فراوانی برای افراد بین ۳۶ تا ۴۰ سال سن و تحصیلات کارشناسی بودند. یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول (۱) آورده شده است.

جدول ۱. یافته‌های توصیفی خرده‌مقیاس‌های تحقیق

مقیاس	شاخص آماری	میانگین	انحراف استاندارد
کیفیت زندگی کاری	پرداخت منصفانه و کافی	۱۰/۲۴	۳/۶۵
	محیط کاری ایمن و بهداشتی	۱۵/۹۹	۴/۶۹
	توسعه قابلیت‌های انسانی	۱۴/۰۵	۳/۶۷
	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	۹/۱۶	۳/۰۱
	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۱۰/۶۱	۳/۱۲
	وجود قانون گرایی در سازمان	۹/۷۵	۳/۵۴
	فضای کلی زندگی کاری	۷/۶۴	۲/۷۳
	وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۱۳/۵۴	۴/۵۰
	کیفیت زندگی کاری	۹۰/۶۰	۲۳/۵۹
کیفیت زندگی	سلامت جسمانی	۲۲/۳۵	۴/۵۱
	سلامت روان	۱۹/۱۴	۴/۲۹
	روابط اجتماعی	۱۰/۱۹	۲/۴۰

۴/۹۲	۲۳/۲۲	سلامت محیط	
۱۳/۸۷	۷۴/۹۱	کیفیت زندگی	
۱۳/۰۱	۵۴/۱۵	رضایت شغلی	رضایت شغلی

برای بررسی این فرضیه که کدام یک از ابعاد کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی می تواند نقش موثری در پیش بینی رضایت شغلی ایفا کند از روش رگرسیون خطی چندگانه استفاده گردید. بدین ترتیب پس از تایید پیش فرض های رگرسیون، از این روش برای پاسخ به این سوال که آیا مولفه های کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی می توانند رضایت شغلی را پیش بینی کنند، استفاده گردید. قبل از ارایه نتایج حاصل از رگرسیون ابتدا مفروضه های اصلی تحلیل رگرسیون چندگانه (نرمال بودن، عدم وجود همخطی بین متغیرهای پیش بین، و استقلال خطاها) به تفکیک متغیرهای پیش بین بررسی می شود مفروضه نرمال بودن با کمک آزمون کولموگروف اسمیرنوف مورد آزمون و تایید قرار گرفت. یکی از مفروضات رگرسیون، عدم وجود اثر هم خطی بین متغیرهای مستقل میباشد. شاخص های تحمل واریانس و تورم واریانس این فرضیات را چک می کنند. در این پژوهش تمامی اعداد نشان از عدم وجود اثر هم خطی شدید بین متغیرهای پیش بین بود. از دیگر مفروضات رگرسیون، استقلال خطاها می باشد که باید، فرض وجود همبستگی بین خطاها رد شود. برای چک کردن این فرض می توان از آماره دوربین واتسون استفاده کرد. برای تایید این فرض لازم است که مقدار این آماره در بازه ۱/۵ تا ۲/۵ قرار داشته باشد. در این پژوهش این آماره برابر با ۲/۱۵ شده است که حاکی از صادق بودن این پیش فرض می باشد. اولین آزمون، تست مدل کلی می باشد. در واقع اگر حداقل یکی از متغیر های پیش بین تحقیق روی متغیر ملاک تاثیر معنادار داشته باشد، مدل پژوهشگر تایید می گردد. فرض صفر و خلاف به صورت زیر می باشد.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : \varepsilon_1 \cong \varepsilon_2 \cong \dots \cong \varepsilon_5 \cong 0 \\ H_1 : \varepsilon_i \cong 0 \quad \%one \ i \ for \ i \cong 1, 2, 3, 4, 5 \end{array} \right.$$

جدول ۲. نتایج رگرسیون عوامل کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی بر رضایت شغلی

مدل	مجموع مجذورات	درج ه آزادی	میانگین مجذورات	F	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>adj</sub>	sig
رگرسیون	۱۴۶۶/۸۷	۱۲	۱۲۲/۹۹	۲/۷۸	۱۸۵	۱۷۳	۰/۶۹	۰/۰۱
ن	۳		۱	۳	۰	۰		۰
باقیمانده	۵۴۴۵/۷۱	۱۰۶	۵۱/۳۷					
کل	۲۰۱۰/۵۸	۱۱۸						
	۹							

همان طور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار sig کمتر از ۰/۰۵ شده است و نشان از معنی دار بودن مدل رگرسیون می‌باشد، یعنی حداقل یکی از متغیرهای پیش بین بر متغیر ملاک تاثیر معنادار دارد. شاخص  $R^2$  (ضریب تعیین چندگانه): این شاخص مشخص می‌کند که چند درصد از تغییرات متغیر ملاک توسط متغیرهای پیش بین تبیین می‌شوند، به عبارت دیگر متغیرهای پیش بین چند درصد توانایی پردازش متغیر وابسته را دارند. در این پژوهش مقدار  $R^2$  برابر ۰/۷۳ شده است.

شاخص  $R^2_{adj}$  (ضریب تعیین تصحیح شده): این شاخص توانایی پیش بینی متغیر وابسته را توسط متغیرهای پیش بین در جامعه بررسی می‌کند. در واقع با کمی تعدیل، نمونه را به تمام جامعه بسط می‌دهد. مقدار این ضریب در این پژوهش ۰/۶۹ شده است، به عبارت دیگر مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی ۶۹ درصد توانایی پیش بینی رضایت شغلی را دارند.

با توجه به معنادار بودن کل مدل، اکنون باید بررسی کرد که کدام یکی از ضرایب، صفر نیست و یا به عبارت دیگر کدام متغیر یا متغیرها تاثیر معنادار در مدل دارند. به این منظور از آزمون t استفاده می‌شود.

جدول ۳. ضرایب استاندارد، غیراستاندارد و آماره تی متغیرهای وارد شده در معادله رگرسیون

متغیر پیش بین	ضرایب رگرسیون		آماره t	sig	سطح معناداری
	استاندارد نشده	استاندارد شده			
مقدار ثابت	۱۲/۱۹		۲/۸۱	۰/۰۰۶	۰/۰۵
پرداخت منصفانه و کافی	۰/۳۰	۰/۰۸	۱/۱۶	۰/۲۴	۰/۰۵
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۱۶	۰/۸۷	۰/۰۵
توسعه قابلیت‌های انسانی	۰/۷۸	۰/۲۲	۲/۸۲	۰/۰۰۶	۰/۰۵
تامین فرصت رشد و امنیت	۰/۲۲	۰/۰۵	۰/۶۲	۰/۵۳	۰/۰۵
یکپارچگی و انسجام	۱/۱۵	۰/۲۷	۳/۰۹	۰/۰۰۳	۰/۰۵
وجود قانون‌گرایی در	۰/۷۳	۰/۲۰	۲/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۵
فضای کلی زندگی کاری	۰/۳۷	۰/۰۷	۰/۹۹	۰/۳۲	۰/۰۵
وابستگی اجتماعی زندگی	۰/۶۹	۰/۲۴	۲/۶۳	۰/۰۱	۰/۰۵
سلامت جسمانی	۰/۰۷	۰/۰۲	۰/۲۷	۰/۷۸	۰/۰۵
سلامت روان	۰/۴۸	۰/۲۱	۲/۰۸	۰/۰۳	۰/۰۵
روابط اجتماعی	۰/۴۷	۰/۰۸	۱/۰۷	۰/۲۹	۰/۰۵
سلامت محیط	۰/۱۰	۰/۰۳	۰/۴۲	۰/۶۶	۰/۰۵

همان طور که نتایج جدول نشان می دهد: عوامل توسعه قابلیت های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و سلامت روان با رضایت شغلی در سطح ۵ صدم رابطه معنادار دارند. ضرایب مثبت عوامل بیانگر این مطلب است که با افزایش این عوامل مقدار رضایت شغلی افزایش می یابد. در نهایت معادله استاندارد رگرسیون را باید بامتغیرهایی در نظر گرفت که تاثیر معناداری بر مدل دارند و متغیرهایی که تاثیر معنادار بر مدل ندارند از معادله رگرسیون حذف می شود. معادله رگرسیون این فرضیه به شکل زیر است:

رضایت شغلی = (سلامت روان)  $0/48$  + (وابستگی اجتماعی زندگی کاری)  $0/69$  + (قانون گرایی در سازمان)  $0/73$  + (یکپارچگی و انسجام اجتماعی)  $1/15$  + (توسعه قابلیت های انسانی)  $0/78$  +  $12/19$

### بحث و نتیجه گیری

نتایج تحلیل آماری نشان داد عوامل توسعه قابلیت های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و سلامت روان با رضایت شغلی رابطه معنادار دارند. این یافته را می توان در چارچوب نظریه روابط انسانی تبیین نمود. اساس فلسفه روابط انسانی بر این اندیشه استوار است که حرمت و شان انسان در محیط کار باید احیا شود، هدف های سازمان در جهت رفاه کارکنان مورد تجدید نظر قرار گیرد، در تصمیم گیری و مدیریت از مشارکت گروهی افراد استفاده شود، با تغییر در ساختار سازمان، امکان آزادی عمل و ابتکار به افراد داده شود، کار و شغل آنان، تلاش برانگیز و رضایت بخش گردد و اهمیت و جایگاه گروهها در محیط کار بدرستی شناخته شود (سول و همکاران، ۲۰۱۷). این فرایندها با توجه به سختی کار در بانک و بانکداری می تواند از اهمیت ویژه ای برخوردار باشد، چرا که طبق نظریه روابط انسانی دستگاه مدیریت نمی تواند رضایت کارکنان را از طریق بوجود آوردن رابطه ای ساده بین کارکنان و اختیارات ایجاد نماید. بلکه طبیعت و ماهیت کار است که میزان رضایت یا عدم آن را در کارکنان ایجاد می کند، از اصول مهم و بنیادی، ایجاد همبستگی بین اعضا به شمار می رود. اگر این خصوصیات در یک سازمان وجود داشته باشد، دل بستگی، علاقه و رضایت خاطر در کلیه اعضا بوجود خواهد آمد. در همین راستا، از نظر دوبرین (۱۹۸۹) بیشترین جنبه کیفیت زندگی کاری در توجه و احترام به کارکنان نهفته است و آن را بیشتر از پرداخت های مادی در رضایت افراد مؤثر می داند. این صاحب نظر کیفیت زندگی کاری را مبتنی بر ادراک کارکنان می داند، یعنی اگر آنها احساس کنند نیازهایشان در کار برآورده می شود راضی خواهند بود. افزایش کیفیت زندگی کاری در بالا بردن کارایی و اثربخشی سازمان و عملکرد آن، نقش مؤثر ایفا می کند. ذوالفقاری (۱۳۹۱) پژوهشی تحت عنوان ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک پاسارگاد انجام داد. نتایج این پژوهش نشان می دهد، سبک رهبری مدیران، ویژگی های شخصیتی کارکنان و عدالت سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیرگذار هستند.



از سوی دیگر هرزبرگ به نیازهای بدنی و نیازهای روانی اشاره می‌کند که بر دو اصل متفاوت عمل می‌کنند: نیازهای بدنی در جهت اجتناب از درد و ناراحتی عمل می‌کنند و عواملی که این نیازها را بی‌اثر می‌کنند، اما نمی‌تواند موجب خشنودی شود. هرزبرگ در مطالعات خود متوجه شد که می‌توان عوامل رضایت از شغل و عوامل نارضایتی را جداگانه مورد بررسی قرار داد. وی عواملی را که منجر به رضایت کارکنان از شغل می‌شود را عوامل "انگیزشی" و عواملی را که موجبات نارضایتی کارکنان را فراهم می‌آورد "عوامل ابقا" یا "دو عامل بهداشت" نام‌گذاری کرد. وی به این نتیجه رسید که اگر این گونه نیازهای افراد ارضاء شود گفته می‌شود که از کار خود رضایت دارند و اگر ارضاء نشوند در رابطه با سازمان و کارشان اظهار نارضایتی می‌کنند. سازمان می‌تواند با ارضای این قبیل نیازها، نارضایتی آنها را کاهش دهد و حتی از میان بردارد (تودورو، بیر و وینگارت، ۲۰۱۴).

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین انسجام اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد، بر این اساس از طریق فراهم کردن امکانات لازم برای کار و حمایت از کارکنان توسط همکاران و مسئولان بانک می‌توان در جهت بهبود عامل انسجام اجتماعی، گامی مهم برداشت. همچنین بین بهبود توسعه ظرفیت‌های انسانی و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد با توجه به اینکه بهبود توسعه ظرفیت‌های انسانی یکی از عوامل تأثیرگذار کیفیت زندگی کاری کارکنان بر رضایت شغلی تعیین شده است بنابراین مدیران و مسئولان بانک ملت امکان دسترسی به اطلاعات، زمینه‌های طراحی و برنامه‌ریزی و اختیار تصمیم‌گیری در حوزه عملیاتی مربوط به کارکنان را برای آنها فراهم سازند تا آنها بتوانند قابلیت‌های خود را توسعه دهند. محدودیت پژوهش حاضر، محدود بودن آزمودنی‌ها به کارمندان مرد بانک ملت شعب تهران است. بنابراین تعمیم دادن نتایج به کارمندان سایر سازمان‌ها یا کارمندان زن با محدودیت مواجه است و لازم است تحقیقات در زمینه تعمیم‌پذیری یافته‌ها تکرار گردد.

## منابع

- ذوالفقاری، فاطمه. (۱۳۹۱). *ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک پاسارگاد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- ستوده، نعمت؛ قربانی، راهب؛ حاجی آقاجانی، سعید و رشیدی پور، علی. (۱۳۹۱). بررسی رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان. کومش، ۱۴(۲): ۲۳۹-۲۳۲.
- غلامی، علیرضا. (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان. *دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۶(۴): ۷۹-۱۰۰.
- کامینگز، توماس جی؛ اورلی، کریستوفر. *توسعه سازمان و تحول*. ترجمه عباس محمدزاده (۱۳۹۵). تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
- مقیم، سید محمد (۱۳۹۵). *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*، تهران: انتشارات ترمه.

ناظم، فتح؛ معدن کار، آناهیتا. (۱۳۹۲). ارائه الگوی ساختاری مدیریت دانش بر اساس کیفیت زندگی کاری در بانک تجارت. فصلنامه نوآوری های مدیریت آموزشی، ۹(۱): ۲۴-۳۳.

- Gannon, Martin J., (1981). Paine 1974 "Unity of command and job at-attitudes of managers in a bureaucratic organization." *Journal of Applied Psychology*, 59: 392-394.
- Goodwin NH, Ballou B, Norman H. (2017). Quality of Work Life. *Strategic Finance*, 4(8): 56-59.
- Gordon, Judith R. (2010). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. Boston: Allyn and Bacon. Inc.
- Monson, E., Caron, J., McCloskey, K., & Brunet, A. (2017). Longitudinal analysis of quality of life across the trauma spectrum. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 9(5), 605-612.
- Sarika, M. (2015). Relationship Between Quality of Life and Emotional Intelligence of the Sample Youth. *Int J Cur Res Rev*. 7(2), 1-5.
- Sule, R., Theadasare, H., Sonavane, S., Shah, N., & De souse, A. (2017). A Study of Job Satisfaction, Job Stress and Quality of Life in Auxiliary Health Care Workers of a Public Tertiary General Hospital. *Journal of Psychosocial Rehabilitation and Mental Health*, 4(1): 23-27.
- Todorova, G., Bear, J. B., & Weingart, L. R. (2014). Can conflict be energizing? A study of task conflict, positive emotions, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 99(3), 451-467.
- Van Heijst, Barbara F. C.; Geurts, Hilde M. (2015). Quality of Life in Autism across the Lifespan: A Meta-Analysis. *Autism: The International Journal of Research and Practice*, 9(2), 158-167.
- Walton, R((( (((((( ( (*Quality of worklife: what is it?* "Saaaa aa aagetttt tt www, Fall.
- World Health Organization. (2014). Facts on ageing and the life course. *World Health Organization, Geneva, Switzerland Retrieved from (<http://www.who.int/features/factfiles/ageing/en/>)*.

## Job satisfaction prediction based on quality of work life and quality of life (Case Study)

Ali Tafreshi<sup>1</sup>

### Abstract

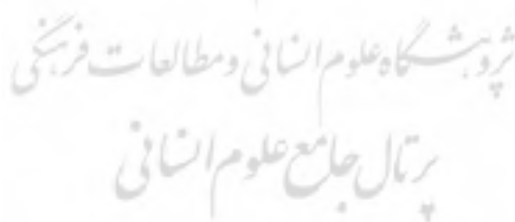
**Purpose:** The purpose of this study was to predict job satisfaction based on quality of work life and quality of life of Mellat Bank employees.

**Method:** The research method was descriptive and correlational. The statistical population of this study was all male employees of Mellat Bank Tehran Branch, in the year 1977. The research instruments were Martin J. Gunon Job Satisfaction Questionnaire (1981), World Health Organization Quality of Life Questionnaire (1996) and Richard Walton Quality of Work Questionnaire (1973). Pearson correlation and multiple linear regression analysis were used for data analysis.

**Findings:** The results showed that there was a significant positive relationship between quality of work life and quality of life with job satisfaction ( $p < 0.05$ ). In addition, factors such as human capability development, social cohesion and integration, legality in the organization, social dependence on work life and mental health were able to predict job satisfaction at 95% confidence level.

**Conclusion:** The factors affecting the development of human capabilities, social integration and cohesion, existence of law in organization, social dependence of working life and mental health are effective on job satisfaction.

**Key words:** Job Satisfaction, Quality of Work Life, Quality



---

<sup>1</sup> Graduated from the Department of Psychology, Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Tehran, Iran