

**بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری  
از دیدگاه والتون و رضایت شغلی  
(مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان رضوی)**

احمد توکلی

استادیار دانشگاه فردوسی مشهد

محمد لگزبان

دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد

علی داوودنیا

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد

علی علیزاده زوارم\*

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد

**چکیده**

هدف این مقاله، بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی است. جامعه آماری مطالعه حاضر شامل مدیران، معاونان و کارشناسان شرکت گاز استان خراسان رضوی می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از حجم نمونه ۱۴۶ نفر، از پرسشنامه استاندارد شده رضایت شغلی و مؤلفه های کیفیت زندگی کاری استفاده شده است. به منظور بررسی معناداری فرضیه های مطرح شده در تحقیق از آزمون های همبستگی اسپیرمن و پیرسون بهره گرفته شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد سطح کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان در حد متوسط بوده و رابطه مثبت و معناداری نیز بین این دو متغیر وجود دارد. از طرفی یافته ها حاکی از آن است که بین هر یک از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون شامل پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت های انسانی کارکنان با رضایت شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

**کلید واژه ها:** رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری، مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون.

alizadeh\_2271@yahoo.com

\* نویسنده مسؤل:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۳/۰۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۹/۲۹

## Investigating the relationship between the Walton's quality work life factors and job satisfaction (Case of: Gas Company of Razavi Khorasan province)

**Ahmad Tavakoli**

Associate Professor, Ferdowsi University of Mashhad

**Mohammad Lagzian**

Assistant Professor, Ferdowsi University of Mashhad

**Ali Davoudnia**

M.A. Management, Ferdowsi University of Mashhad

**Ali Alizadeh Zoeram**

M.A. Management, Ferdowsi University of Mashhad

### Abstract

The purpose of this paper is to investigate the relationship between the Walton's quality of work life (QWL) factors and job satisfaction (JS). The statistical population consisted of top and middle managers and experts of Gas Company of Razavi Khorasan province. A sample of 146 was selected based on proportional sampling method. A standard questionnaire as well as Walton's WLQ factors for job satisfaction was used to collect research data. In order to test research hypothesis, Spearman and Pearson correlation statistics were utilized. The results indicated a medium figure for WLQ and JS and significant relationship between these constructs. It was further noticed that there is a positive relationship between individual components of WLQ indicating fair compensation, safe and healthy work, environment opportunity for continued growth and security, constitutionalism, social relevance of work life, total life space, social integration, capacity for human development, and job satisfaction.

**Key words:** Job satisfaction, Work life quality, Walton s components of WLQ.

### مقدمه

امروزه در مباحث مدیریت معاصر، مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای مبدل شده است (Luthans, 1998)؛ در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری) تأکید می شد (Mohebbali, 1997)، در شرایط کنونی طرفداران نظریه زندگی کاری در جستجوی نظام های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و شخصی خود تعادل برقرار کنند. این مفهوم، در واقع در بر دارنده نظریه ها و اندیشه های نهضت روابط انسانی در دهه های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ میلادی و تلاش های مربوط به غنی سازی شغل در دو دهه بعدی می باشد (Akdere, 2006). یافته های مطالعات گذشته نشان می دهد اجرای برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت

کارکنان و مشارکت آنها در برنامه های نظام پیشنهادها بوده است (Gordon, 1993). بنابراین، می توان گفت امروزه بیشتر تحقیقات تجربی در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام گرفته (Cherose et al., 2006)؛ اگرچه در برخی از متون، کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده اند، اما بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت و روانشناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند و تفاوت آنها در این نکته است که رضایت شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است (Sirgay et al., 2001). دانا و گریفین (۱۹۹۹) معتقدند کیفیت زندگی کاری به مثابه هرمی است که مفاهیم آن شامل رضایت از زندگی (در رأس هرم)، رضایت شغلی (در اواسط هرم) و رضایت از سایر جنبه های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق، همکاران و ناظران می باشد. لذا محدوده کیفیت زندگی، چیزی فراتر از رضایت شغلی است. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارکنان بدون توجه به مقام و جایگاه آنها آسیب می رساند. اگرچه هدف بسیاری از سازمان ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است، اما تفکیک و تعیین این که چه مشخصه هایی از کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی رابطه دارند، امری دشوار می باشد (Saraji & Dargahi, 2006).

با توجه به توضیحات اشاره شده، ضروری به نظر می رسد که مطالعات بیشتر و جامع تری در زمینه کیفیت زندگی کاری صورت گیرد. این موضوع به خصوص زمانی اهمیت می یابد که مسأله بالابردن کیفیت زندگی کاری کارکنان و درک رابطه آن با رضایت شغلی مطرح شود. در این راستا، در هر یک از مطالعات گذشته به تأثیر ابعاد یا مؤلفه های خاص و معدودی از کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی پرداخته شده است. پژوهش حاضر بر آن است تا به لحاظ عملی، بررسی جامعی از رابطه و تأثیر تمامی ابعاد مختلف مطرح شده از کیفیت زندگی کاری بر اساس نظریه جامع والتون بر رضایت شغلی کارکنان انجام دهد. بنابراین، سؤال اساسی این است که آیا بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری این کارکنان با رضایت شغلی رابطه ای وجود دارد؟

#### مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق رضایت شغلی

گاهی اوقات عبارت کیفیت زندگی کاری، مفاهیم فراوانی را در بر می گیرد که یکی از آنها رضایت شغلی است (Dales, 1997). پیرامون مفهوم رضایت شغلی، تعاریف بسیاری ارائه شده است. برخی از این تعاریف بر روی خود شغل متمرکز شده اند و برخی دیگر نیز به عوامل وابسته به شغل توجه کرده اند.

چنگ و همکاران (۲۰۰۷) رضایت شغلی را به عنوان پاسخ های عاطفی مؤثر و کلی کارکنان به خود کار تعریف می کنند. میرکمالی (۲۰۰۴) نیز رضایت شغلی را نوعی خشنودی و رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان، که با کار مناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تأمین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد، تعریف می کند. به طور کلی، رضایت شغلی حالتی احساسی و عاطفی و نگرشی است که چگونگی احساس کلی کارکنان را درباره شغلشان یا حیطه های مختلف آن نشان می دهد (Spector, 1997). نتایج تحقیقات گذشته حاکی از این است که بیشتر صاحب نظران بر روی برخی از عوامل به عنوان عوامل اصلی رضایت شغلی توافق دارند که عبارتند از: شرایط کار، تعامل با همکار و مدیر و زیردستان، خود شغل، حقوق و مزایا، پیشرفت و ارتقا، تحسین و قدردانی، کنترل و پاسخگویی، امنیت شغلی، سبک رهبری، و خط مشی سازمان (Hong Lu et al., 2007).

### کیفیت زندگی کاری

مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح گردید که در واقع دامنه ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در بر می گیرد (Martal & Dupuis, 2006; Saraji & Dargahi, 2006). مروری بر ادبیات گذشته نشان می دهد تعریف معمول و پذیرفته شده ای برای کیفیت زندگی کاری وجود ندارد و متغیرهای مختلفی از قبیل خط مشی سازمانی، سبک های رهبری، روش ها و اقدامات بر روی نگرش های کارکنان و کیفیت زندگی کاری آنها تأثیر می گذارند (Lewis et al., 2007). کاسیو (۱۹۹۸) کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده و عوامل آن را شامل مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی، جبران خدمات برابر، و محیط امن و افتخار آمیز می داند. کیفیت زندگی کاری ساختاری پویا و چند بعدی دارد که مفاهیمی نظیر امنیت شغلی، نظام های پاداش، فرصت های پیشرفت آموزشی و شغلی و شرکت در تصمیم گیری را در بر می گیرد. در واقع، برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می شود (Filippo, 1998). بنابراین، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می دهد (Shareef, 1990). داچ (۱۹۹۳) اظهار می دارد که برنامه های کیفیت زندگی کاری، مشارکت کارکنان را در تصمیم گیری های مربوط به محیط کاری افزایش می دهد. فدریکو (۲۰۰۳) معتقد است

که رسالت کیفیت زندگی کاری، ایجاد رضایت شغلی برای کارکنان و کمک به سازمان برای گزینش، حفظ و نگهداری کارکنان است. در کل می توان گفت کیفیت زندگی کاری، مجموعه ای از روش ها و اقداماتی است که به افزایش و حفظ رضایت کارکنان کمک می کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آنها و افزایش کارایی سازمان است که در نهایت به برآورده شدن نیازهای کارکنان و بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد (Saraji & Dargahi, 2006; Shareef, 1990).

التون (۱۹۷۳)، کیفیت زندگی کاری را عکس العمل کارکنان در برابر کار و به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی تعریف می کند. با استفاده از این تعریف، می توان گفت کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار به منظور رفع نیازهای کارکنان تأکید دارد. والتون، الگویی نظری را برای تبیین کیفیت زندگی کاری ارائه نموده است که دارای مؤلفه های زیر می باشد:

- ۱- پرداخت منصفانه و کافی: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت ها با معیارهای اجتماعی و دیگر معیارهای کاری؛
- ۲- محیط کار ایمن و بهداشتی: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی؛
- ۳- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت، فرصت های به کارگیری مهارت های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال؛
- ۴- قانونگرایی در سازمان: فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون واژه از عکس العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی؛
- ۵- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: نحوه برداشت یا ادراک کارکنان درباره مسئولیت های اجتماعی در سازمان؛
- ۶- فضای کلی زندگی: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های زندگی کارکنان شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی؛
- ۷- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان: ایجاد جو و فضای کاری مناسب جهت تقویت احساس تعلق کارکنان به سازمان و این که آنان مورد نیاز سازمان هستند؛
- ۸- توسعه قابلیت های انسانی: فراهم بودن فرصت هایی نظیر استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار .

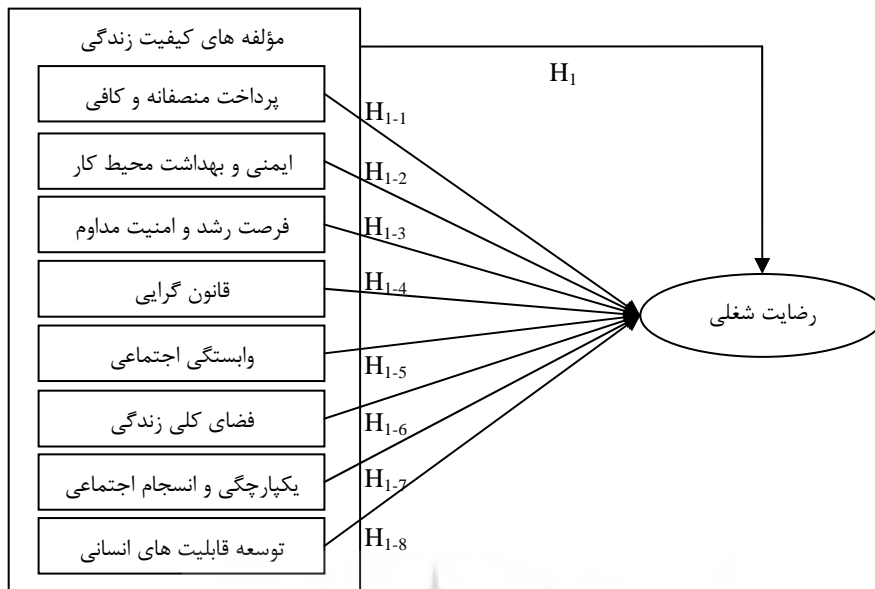
مطالعات گذشته نشان می دهد وجود هر یک از مؤلفه های زندگی کاری در محیط کاری کارکنان سازمان، موجب افزایش رضایت شغلی آنها خواهد شد.

در بین سال های ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۶ پژوهش های فراوانی در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است که نتایج آنها نشان می دهد کیفیت زندگی کاری با سایر متغیرهای موجود در سازمان نظیر عملکرد، بهره وری، تعهد سازمانی و غیره رابطه مثبتی دارد که می توان از جمله آنها به رضایت شغلی اشاره کرد. نتایج بسیاری از تحقیقات انجام شده به این موضوع اشاره دارد که بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هو (۲۰۰۶) بر اساس نتایج تحقیق خود اظهار می دارد که کیفیت زندگی بر روی کاهش فشار شغلی و رضایت شغلی، تأثیر مثبتی دارد. فوری (۲۰۰۴) نیز در تحقیقات خود پیرامون تعیین پیش بینی کننده های مؤثر بر رضایت شغلی به این نتیجه رسید که بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین وی بیان می دارد که بعد جو سازمانی به عنوان یکی از ابعاد کیفیت زندگی کاری، مهم ترین عامل پیش بینی کننده رضایت شغلی است. نتایج تحقیق کروگر و همکاران (۲۰۰۲) نیز نشان داد که کیفیت زندگی کاری، یکی از مهم ترین پیش فرض ها برای برانگیختن افراد و بهبود رضایت شغلی آنها می باشد؛ به طوری که تمام ابعاد رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری در ارتباط هستند و بهبود کیفیت زندگی کاری باعث افزایش رضایت شغلی می گردد. نتایج به دست آمده از تحقیق لیلیداهی و سینگل (۲۰۰۲) حاکی از آن است که بین پرداخت حقوق منصفانه و کافی به عنوان یکی از ابعاد کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کلب و تاريفا (۲۰۰۵) نیز بر اساس نتایج تحقیقات خود بیان می دارند که مطلوب نبودن شرایط محیطی معلمان باعث کاهش رضایت شغلی آنها می شود و در نهایت، این محققان با استناد به نتایج تحقیق انجام یافته مطرح می کنند که بین شرایط و محیط کاری و رضایت شغلی، رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. نتیجه تحقیق کولی و تداوراکس (۲۰۰۳) نیز نشان می دهد که بین امنیت شغلی و رضایت شغلی رابطه مستقیمی وجود دارد و امنیت مداوم در شغل باعث افزایش رضایت شغلی می گردد.

#### چارچوب نظری تحقیق

در هر یک از مطالعات گذشته به تأثیر ابعاد یا مؤلفه های خاص و معدودی از کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی پرداخته شده است که نتایج حاصل نشان می دهد بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. پژوهش حاضر بر آن است تا به لحاظ عملی، بررسی جامعی از رابطه و تأثیر تمامی ابعاد مختلف مطرح شده از کیفیت زندگی کاری بر اساس نظریه جامع والتون بر

رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی انجام دهد. با توجه به توضیحات داده شده، مدل مفهومی تحقیق در قالب شکل (۱) ارائه گردیده است :



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مدل فوق، فرضیه های تحقیق به صورت زیر تعریف می شوند :

جدول (۱): فرضیه های تحقیق

فرضیه ها		
فرضیه اصلی	۱	بین کیفیت زندگی کاری کارکنان از دیدگاه والتون و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
فرضیه های فرعی	۱-۱	بین پرداخت منصفانه و کافی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
	۲-۱	بین محیط کار ایمن و بهداشتی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
	۳-۱	بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
	۴-۱	بین قانون گرایی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
	۵-۱	بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
	۶-۱	بین فضای کلی زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
	۷-۱	بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
	۸-۱	بین توسعه قابلیت های انسانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

## روش شناسی تحقیق

این مطالعه به لحاظ هدف، کاربردی بوده و به لحاظ شیوه اجرای تحقیق، در زمره تحقیقات پیمایشی - تحلیلی قرار دارد (روش پژوهش از نوع همبستگی است). جامعه آماری تحقیق نیز شامل تمامی مدیران، معاونان و کارشناسان شرکت گاز استان خراسان رضوی بوده که در نیمه دوم سال ۱۳۸۹ مشغول فعالیت در این شرکت بوده اند که تعداد آنها ۲۶۰ نفر است. علت انتخاب این جامعه جهت بررسی، تناسب بالای محیط کاری موجود در آن با موضوع پژوهش و اهمیت بالای رضایت شغلی کارکنان برای مدیران ارشد شرکت فوق بوده است. برای انتخاب تعداد نمونه آماری از فرمول نمونه گیری از جامعه محدود به صورت تصادفی طبقه ای به شرح زیر استفاده شده است:

$$n = \frac{N (Z_{\alpha/2})^2 p(1-p)}{(N-1)\epsilon^2 + (Z_{\alpha/2})^2 p(1-p)} = \frac{260(1/96)^2 (0/5)(1-0/5)}{(260-1)(0/07)^2 + (1/96)^2 (0/5)(1-0/5)} \cong 112$$

با توجه به حداقل تعداد نمونه مورد قبول در سطح اطمینان ۹۵ درصد در فرمول بالا (۱۱۲ نفر)، در این تحقیق تعداد ۱۴۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده است. داده های مورد نیاز در این پژوهش از طریق یک پرسشنامه شامل دو گروه سؤالات استاندارد، جمع آوری شده است. گروه اول سؤالات، مربوط به رضایت شغلی می باشد و در گروه دوم نیز سؤالات بر اساس مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون بومی سازی شده اند. روایی پرسشنامه بر اساس نظرات متخصصان و کارشناسان، مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز بر اساس سازگاری درونی بر مبنای ضریب آلفای کرونباخ و از طریق یک پیش آزمون روی تعداد کافی از پاسخ دهندگان مورد بررسی قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای پرداخت منصفانه و کافی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی کارکنان، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت های انسانی، معادل ۰/۹ و برای هر یک از متغیرهای محیط کار ایمن و بهداشتی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی کاری معادل ۰/۸ به دست آمد. همچنین، این ضریب برای متغیر کیفیت زندگی کاری، ۰/۸ بوده است. از آنجایی که برای پژوهش های علوم انسانی، ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷ قابل قبول است، می توان پایایی پرسشنامه را مناسب ارزیابی نمود. برای تجزیه و تحلیل داده ها نیز از نرم افزار SPSS بهره گرفته شده است. قابل ذکر است که در بررسی روابط معناداری در هر یک از فرضیات، روند به این شکل بوده است که در صورت نرمال بودن توزیع نمرات در فرضیه، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و در صورت نرمال نبودن این توزیع، از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. در هر دو وضعیت اگر سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر



باشد ( $P\text{-value} \leq 0/05$ )، فرضیه صفر، یعنی عدم وجود رابطه یا همبستگی معنادار میان دو متغیر رد می‌شود و فرضیه وجود رابطه معنادار بین متغیرها تأیید می‌گردد. جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. همچنین، به منظور بررسی وضعیت پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی بر اساس ۸ متغیر مستقل (فرضیه‌های فرعی) از یک مدل رگرسیونی چندگانه و جداول تحلیل واریانس بهره‌گرفته شده است.

#### یافته‌ها

در بین پاسخگویان، ۸۲/۱۹ درصد آنها مرد و ۱۳/۰۱ درصد نیز زن بوده‌اند (۴/۸ درصد نامشخص) که از این تعداد، ۱۰/۲۷ درصد دارای سطح تحصیلات کارشناسی ارشد و ۶۷/۱۲ درصد نیز دارای سطح تحصیلات کارشناسی هستند (۲۲/۶۱ درصد نامشخص). یافته‌های حاصل از اجرای این تحقیق در چارچوب فرضیه‌های مطرح شده به صورت زیر مشخص گردیدند:

**یافته‌های مربوط به فرضیه اصلی** - بررسی‌ها نشان داد ۷۷/۴ درصد آزمودنی‌ها میزان کیفیت زندگی کاری در شرکت را متوسط دانسته‌اند. همچنین ۱۱/۶ درصد آزمودنی‌ها این معیار را ضعیف و ۱۰/۹۶ درصد نیز آن را قوی ارزیابی نموده‌اند. به طور کلی، می‌توان گفت اکثر آزمودنی‌ها معتقدند کیفیت زندگی کاری در شرکت گاز استان خراسان رضوی در سطح متوسط است. از طرفی، ۸۴/۲۵ درصد آزمودنی‌ها نیز میزان رضایت شغلی در شرکت را متوسط ارزیابی کرده‌اند. این در حالی است که ۱۲/۳۳ درصد آزمودنی‌ها، سطح رضایت شغلی قوی و ۳/۴۲ درصد نیز سطح رضایت ضعیفی داشته‌اند. بنابراین، می‌توان این گونه اظهار نمود که اکثر آزمودنی‌ها میزان رضایت شغلی در شرکت گاز استان خراسان رضوی را متوسط ارزیابی کرده‌اند.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (جدول ۲)، مشخص گردید که توزیع‌ها برای متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نرمال می‌باشند ( $P\text{-Value} < 0/05$ ). بنابراین، در بررسی رابطه میان این دو متغیر از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. نتایج حاصل از محاسبه این ضریب گویای آن است که بین کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت و رضایت شغلی آنها رابطه معناداری با شدت  $R = 0/68$  و سطح معناداری  $0/0001$  وجود دارد (جدول ۳). خلاصه نتایج در قالب جداول زیر آورده شده است.

جدول (۲): نتایج بررسی نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

متغیرها	آماره آزمون	سطح معناداری آزمون	نتیجه آزمون
کیفیت زندگی کاری	۱/۰۲۴	۰/۲۴۵	توزیع نرمال
رضایت شغلی	۰/۸۷۵	۰/۴۲۸	توزیع نرمال

جدول (۳): نتایج بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
کیفیت زندگی کاری	۰/۶۸	۰/۰۰۰۱	رابطه معنادار
رضایت شغلی			وجود دارد

با توجه به نتایج حاصل از جدول اصلی تحلیل رگرسیونی (جدول ۴)، مقدار آماره  $t(2/601)$  بزرگ تر از  $1/96$  بوده و مقدار سطح معناداری ( $0/01$ ) کمتر از مقدار ضریب خطای پژوهش ( $0/05$ ) می باشد؛ بنابراین فرض صفر (عدم وجود معادله رگرسیونی خطی) را رد کرده و با ضریب اطمینان ۹۵ درصد فرضیه مقابل را می پذیریم و نتیجه می گیریم که کیفیت زندگی کاری به طور مثبت و معناداری تغییرات حاصل در رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می دهد.

جدول (۴): جدول اصلی تحلیل رگرسیونی برای دو متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی

سطح معناداری	آماره تی	ضریب استاندارد بتا	ضریب خطا		مدل
			خطای استاندارد	بتا	
۰/۰۰۰	۶/۹۰۰		۰/۲۸۹	۱/۹۹۷	رضایت شغلی
۰/۰۱۰	۲/۶۰۱	۰/۲۲۲	۰/۰۸۳	۰/۲۱۶	کیفیت زندگی کاری

**یافته های مربوط به فرضیه های فرعی** - برای پیش بینی تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی بر اساس ۸ متغیر مستقل، از یک مدل رگرسیونی چندگانه استفاده است. با توجه به جدول ۵، مقدار ضریب همبستگی ( $R$ ) بین متغیرها  $0/683$  می باشد که نشان می دهد بین مجموعه متغیرهای مستقل و متغیر وابسته (رضایت شغلی) همبستگی نسبتاً قوی وجود دارد. همچنین مقدار ضریب تعدیل شده ( $R^2_{adj}$ ) که برابر با  $0/464$  می باشد، بیانگر این است که  $46/4$  درصد از کل تغییرات میزان رضایت شغلی در بین کارکنان وابسته به ۸ متغیر مستقل ذکر شده در این معادله می باشد. به عبارت دیگر، مجموعه متغیرهای مستقل، نزدیک به نیمی از واریانس متغیر وابسته را برآورد (پیش بینی) می کنند.

جدول (۵): جدول تحلیل رگرسیونی جهت پیش بینی تغییرات متغیر رضایت شغلی بر اساس مؤلفه های کیفیت زندگی کاری

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
رضایت شغلی متغیرهای مستقل	۰/۶۸۳	۰/۴۶۶	۰/۴۶۴	۰/۸۴۲۳۷

با توجه به معناداری مقدار آزمون F (۲۲۷/۴۳۲) در جدول تحلیل واریانس در سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۱، می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی تحقیق مرکب از ۸ متغیر مستقل و یک متغیر وابسته مدل خوبی بوده و مجموعه متغیرهای مستقل قادرند تغییرات رضایت شغلی را تبیین نمایند.

جدول (۶): تحلیل واریانس (ANOVA)

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربعات میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری
رگرسیون	۲۰۱۴۶/۵۹۸	۶	۳۳۵۷/۷۶۶	۲۲۷/۴۳۲	۰/۰۰۰
خطا (باقیمانده)	۲۳۰۶۱/۰۵۰	۱۵۶۲	۱۴/۷۶۴		
کل	۴۳۲۰۷/۶۴۸	۱۵۶۸			

نتایج آزمون فرضیه های فرعی پژوهش حاضر پیرامون رابطه بین هر یک از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی، به طور خلاصه در قالب جدول ۷ گزارش گردیده است. قابل ذکر است از آنجایی که توزیع نمرات مربوط به این متغیرها در هر یک از این فرضیه ها غیرنرمال می باشد، برای آزمون معناداری این فرضیه ها از ضریب همبستگی اسپیرمن و برای آزمون نوع رابطه (خطی یا غیرخطی بودن رابطه) از تحلیل رگرسیونی (آماره t) استفاده شده است.

با توجه به جدول ۳ مشخص می گردد که سطح معناداری آزمون هر یک از فرضیه ها از ۰/۰۵ کمتر است ( $P\text{-Value} \leq 0/05$ )؛ لذا فرض صفر یا عدم وجود رابطه یا همبستگی معنادار میان دو متغیر رد شده و فرض وجود رابطه معنادار تأیید می گردد. در تحلیل رگرسیونی هر یک از این فرضیه ها نیز مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر و سطح معناداری نیز از میزان خطای پژوهش (۰/۰۵) کمتر است؛ بنابراین با توجه به این نتایج، مشخص می شود که بین هر یک از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن (r) نیز بیانگر شدت این رابطه یا همبستگی می باشد. در شکل ۲ نیز ضرایب همبستگی بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی مورد مقایسه قرار گرفته اند.

جدول (۷): خلاصه نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه های فرعی

نتیجه	آزمون تحلیل رگرسیونی		آزمون همبستگی		فرضیه های فرعی (وجود رابطه مثبت و معنادار)
	سطح معناداری	آماره تی	سطح معناداری	ضریب همبستگی اسپیرمن	
قبول	۰/۰۰۱	۲/۴۰۱	۰/۰۰۰۰۰۱	۰/۴۹۴	۱-۱ پرداخت منصفانه و کافی رضایت شغلی
قبول	۰/۰۰۱	۲/۳۵۷	۰/۰۲۱	۰/۱۹	۲-۱ محیط کار ایمن و بهداشتی رضایت شغلی
قبول	۰/۰۰۱	۲/۴۳۱	۰/۰۰۰۰۱	۰/۳۹۶	۳-۱ فرصت رشد و امنیت مداوم رضایت شغلی
قبول	۰/۰۱	۲/۰۱۵	۰/۰۰۰۰۱	۰/۳۵۵	۴-۱ قانونگرایی کاری رضایت شغلی
قبول	۰/۰۰۲	۲/۱۲۵	۰/۰۰۰۰۱	۰/۳۸۶	۵-۱ وابستگی اجتماعی زندگی کاری رضایت شغلی
قبول	۰/۰۰۱	۲/۰۹۹	۰/۰۰۰۰۱	۰/۳۵۷	۶-۱ فضای کلی زندگی کاری رضایت شغلی
قبول	۰/۰۱۰	۲/۲۱۱	۰/۰۰۰۰۱	۰/۵۶۹	۷-۱ یکپارچگی و انسجام اجتماعی رضایت شغلی
قبول	۰/۰۰۱	۲/۱۸۹	۰/۰۰۰۰۱	۰/۴۲۷	۸-۱ توسعه قابلیت های انسانی رضایت شغلی



شکل ۲: مقایسه ضریب همبستگی بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی

بر اساس شکل فوق، میزان ضریب همبستگی در فرضیه‌های مختلف حاکی از آن است که شدت این همبستگی بین مؤلفه یکپارچگی و انسجام اجتماعی و رضایت شغلی بیشتر از مؤلفه‌های دیگر است (۵۶۹/۲=). از نظر شدت همبستگی با رضایت شغلی، مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، توسعه قابلیت‌های انسانی، فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی کاری، قانون‌گرایی کاری، توسعه قابلیت‌های انسانی، و محیط کار ایمن و بهداشتی در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی در کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی بوده است. نتایج این تحقیق نشان داد اکثر پاسخ‌دهندگان معتقدند سطح کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در این شرکت در سطح متوسطی است (۷۷/۴ درصد و ۸۴/۲۵ درصد). نتایج این تحقیق در خصوص ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی، یافته‌های تحقیقات هو (۲۰۰۶)، فوری (۲۰۰۴) و کروگر و همکاران (۲۰۰۲) را تأیید می‌نماید. به عبارتی، می‌توان گفت بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. در زمینه ارتباط بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی نیز نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که بین این مؤلفه‌ها شامل پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی کار، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین این یافته‌ها نیز نتایج تحقیقات گذشته لیلیداهی و سینگل (۲۰۰۲)، کلب و تارینا (۲۰۰۵) و کولی و تداوراکس (۲۰۰۳) را مورد تأیید قرار می‌دهد. بنابراین، می‌توان به این نکته پی برد که شناسایی عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز دارای اهمیت فراوانی می‌باشد، زیرا با توجه به رابطه مثبت و معناداری که با رضایت شغلی دارند، می‌توان با تغییر این مؤلفه‌ها، رضایت شغلی را بهبود بخشید و در جهت رشد سازمان گام برداشت. با توجه به این که نتایج تحقیق نشان داد در شرکت گاز استان خراسان رضوی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، بیشترین شدت همبستگی را با رضایت شغلی دارد؛ به مسئولین این سازمان پیشنهاد می‌گردد که با ایجاد فضای کاری مناسب جهت تقویت احساس تعلق و انسجام اجتماعی کارکنان، در راستای افزایش رضایت

شغلی آنها اقدام نمایند. این امر می تواند با توسعه فضای کاری متمرکز بر کار گروهی، احترام و تصمیم گیری های مشارکتی امکان پذیر گردد.

برای تحقیقات آتی پیشنهاد می گردد در سنجش کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی از روش های کیفی دیگری نیز استفاده گردد. همچنین می توان در این راستا مطالعات تطبیقی مختلفی بین دو یا چند سازمان نیز انجام داد. از طرفی، جهت بررسی دقیق تر رابطه بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی، بهتر است مؤلفه های رضایت شغلی نیز تفکیک شده و رابطه هر یک به طور جداگانه با مؤلفه های کیفیت زندگی کاری مورد بررسی قرار گیرد.

## References

- Akdere, M. (2006). Improving quality of work-life implications for human resources. *Business Review*, 1(3), 173-181.
- Cassio, W. F. (1998). *Managing human resource*. Boston: MC Graw-Hill .
- Cheng, P. F.; Tsai, Y. F.; Yen, L. H., & Ing-Chung, H. (2007). A study on motivating employees learning commitment in the post-downsizing area: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42(4), 157-168.
- Cherose, R. (2006). An analysis of quality of work life (QLW) and career-related variables. *American Journal of Applied Sciences*, 2(1), 2151-2159.
- Dales, B. (1997). *Personnel, the management of people at work*, (5nd Ed). Max well Mac Millan edition.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well being in the work place: a review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(7), 357-384.
- Deutsch, S. (1993). Labor initiatives for worker participation and quality of work life. *Economical and Industrial Democracy*, 14(2), 345-354.
- Federico, R. (2003). Vander bilt making study to improve quality of work life. vander university medical center for more information journal, Available in: <http://www.mc.vanderbilt.edu>.
- Filippo, E. B. (1998). *Personal management*. MC Graw-Hill .
- Fourie, A. S. (2004). *Predicting satisfaction with quality of work life*. Master thesis: university of South Africa.
- Gordon, J. R. (1993). *A diagnostic approach to organizational behavior*, (4nd Ed). Allyn and Bacon.
- Hong L. E.; Alison, K. W., & Barriball, L. (2007). Job satisfaction and its related factors. *International Journal of Studies*, 44(11), 575-584.
- Hua, J. (2006). *A study of relationship on bureau of investigation officials, quality of work life, work pressure and job satisfaction*. Master thesis: public affairs management.

- Krueger, P. (2002). Organization specific predictors of job satisfaction finding from a Canadian multi sit quality of work life. *Health Service Research*, 2(1), 432-445.
- Kloep, M., & Tarifa, F. (2005). Working conditions, work style and job satisfaction among Albanian teachers. *Journal of International Review of Education*, 40(16), 327-341.
- Koali, O., & Theodorakis, A. (2003). *Job security and job satisfaction among Greek fitness instructors*, Master thesis: university of thessaly.
- Lewis, D. (2007). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 14(3), 281-394.
- Luthans, F. (1998). *Organizational behavior*, (8nd Ed). MC Graw-Hill.
- Lillydahi, J. H., & Singell, L. D. (2002). *Job satisfaction, salaries and unions: the determination of university faculty compensation*. Doctoral dissertation: University of Colorado at boulder.
- Martal, J., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems and presentation of new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 11(1), 79-80.
- Mirkamali, S. M. (2004). *Behavior and relation in organization and management*, (3nd Ed). Tehran: Yastoroon publication. (in Persian)
- Mohebali, D. (1997). The better work life: a factor in increasing productivity. *Quarterly Journal of Management Studies*, 13(2), 54-66. (in Persian)
- Saraji, N., & Darghahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian Journal of Public Health*, 35(7), 112-123.
- Shareef, R. (1990). QWL programs facilitate change. *Personnel Journal*, 69(11), 50-67.
- Sirgy, M.; Joseph, D. E.; Fraty, P. S., & Bong, L. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(14), 247-259.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction*. London: Sage publications thousand Oaks.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: what is it? *Sloan Management Review Journal*, 6(2), 11-21.