



## پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری کارکنان بانک ملت

علی تفرشی<sup>۱</sup>

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری انجام شد. این پژوهش یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان مرد بانک ملت شعب تهران در سال ۱۳۹۷ بودند و با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای از ۲۰ شعبه انتخاب شدند. روش جمع‌آوری داده‌ها بر اساس پرسشنامه رضایت شغلی مارتین جی گانون (۱۹۸۱) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون (۱۹۷۳) انجام گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات به‌دست آمده از اجرای پرسشنامه‌ها از طریق نرم‌افزار SPSS 23 در بخش استنباطی (تحلیل رگرسیون خطی چندگانه) انجام پذیرفت. نتایج تحقیق نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین عوامل توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون‌گرایی در سازمان و وابستگی اجتماعی زندگی کاری، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در سطح ۹۵ درصد اطمینان می‌باشند.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری، وابستگی اجتماعی، قانون‌گرایی در سازمان، قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد گروه روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)



## مقدمه

در جهان امروز بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی موردنیاز را سازمان‌های گوناگون انجام می‌دهند یعنی پیشرفت و بقای جامعه تابع عملکرد موثر سازمان‌هاست. بنابراین می‌توانیم جامعه‌ی امروز را جامعه‌ای سازمانی بنامیم. در این بین، از مهم‌ترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی، سازمان‌هایی هستند که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده‌ی وظایف خودبرآیند (علاقه‌بند، ۱۳۹۴). فلسفه‌ی وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته‌است (زارع شاه‌آبادی، ترکان و حیدری، ۱۳۹۱). تقریباً تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی‌ترین عامل قلمداد کرده‌اند. بنابراین منابع انسانی نقش محوری در تحول سازمان دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل، سرچشمه می‌گیرد (زابلا، کارلسون و دونوان<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۶).

موفقیت در هر سازمانی بستگی به تخصیص و به کارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی آن سازمان، در اجرای برنامه‌های آن دارد و این امر در صورتی امکان‌پذیر خواهد بود که این سازمان‌ها بتوانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرند. امروزه در سازمان‌ها توجه به منابع انسانی از ابعاد مختلف، مدنظر قرار گرفته است (طهماسبی‌پور و زاهری، ۱۳۹۶).

رضایت شغلی<sup>۲</sup> کارکنان، از مسائلی است که در دهه‌های اخیر بسیار به آن پرداخته شده است (کابات-فار، کورتینا و مارکیوندو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). در راستای نیل به اهداف هر سازمان، باید شرایطی را فراهم ساخت تا کارکنان سازمان در محیطی جذاب و با خشنودی و رضایت کامل به انجام وظیفه محوله بپردازند تا کارایی و اثربخشی لازم را در اجرای این امر خطیر داشته باشند. رضایت شغلی را به عنوان یک حالت هیجانی لذت‌بخش تعریف می‌کنند که ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه‌های شغلی فرد است. از پیامدهای ناراضی‌تبی شغلی می‌توان به مواردی همچون کم‌کاری، غیبت، پرخاشگری، بیماری و ترک شغل اشاره کرد (رابینز، ترجمه پارساییان و اعرابی، ۱۳۹۴).

بنابراین رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می‌شود و عملکرد شغلی موجبات رضایت شغلی را فراهم می‌آورد. در هر سازمانی باید راه‌های مؤثر در ایجاد رضایت شغلی کارمندان را شناخت تا انگیزه لازم در منابع انسانی را ایجاد نموده و کارمندان ضمن احساس امنیت و آرامش در محیط، از نهایت توان و تلاش به مهارت، دانش و تخصص خود برای دستیابی به هدف‌های سازمانی استفاده نمایند (شامبرگ<sup>۴</sup> و فلین<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷).

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود. کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهمترین متغیر در معامله مدیریت راهبردی موردتوجه قرار می‌دهد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجزای این برنامه‌ها موجب 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 بوده است. از طرف دیگر، برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان نیز منجر خواهد شد. از آن‌جا که بین اقدامات مدیریت منابع انسانی<sup>۶</sup> و کیفیت زندگی کاری<sup>۷</sup> رابطه مستقیمی وجود دارد، حیات دوباره بخشیدن به کارکنان از راه ارتقای کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت هر سازمان به شمار می‌رود (گایاسیر و همکاران، ۲۰۱۳؛ به نقل از محمدی، مظاهری، محمدی جاوید و حجتی، ۱۳۹۴).

<sup>1</sup> - Zablah, Carlson & Donovan

<sup>2</sup> - Job Satisfaction

<sup>3</sup> - Kabat-Farr., Cortina. & Marchiondo

<sup>4</sup> - Schaumburg

<sup>5</sup> - Flynn

<sup>6</sup> Human resources management

<sup>7</sup> Quality of working life



با در نظر گرفتن اهمیت بررسی متغیرهای پژوهش و تاثیرپذیری متغیرهای فوق بر همدیگر پژوهشگر به دنبال ارائه الگویی جدید از رضایت شغلی براساس کیفیت زندگی کاری می باشد. لذا با توجه به اهمیت رضایت شغلی در کارمندان، پژوهش حاضر درصدد پیش بینی رضایت شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری در کارکنان بانک ملت است.

### روش شناسی

این پژوهش یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان مرد بانک ملت شعب تهران، در سال ۱۳۹۷ بود. تعداد اعضای نمونه ۱۲۰ نفر در نظر گرفته شد که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای مشخص شدند، بدین صورت که پژوهشگر از بین لیست شعب بانک ملت در شهر تهران، ۲۰ شعبه را به صورت تصادفی انتخاب و در هر شعبه پرسشنامه‌های به صورت خوشه‌ای بینی کارمندان مالی مرد توزیع و جمع‌آوری گردید. ابزار اندازه گیری در این پژوهش پرسشنامه رضایت شغلی مارتین جی گانون<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون<sup>۲</sup> (۱۹۷۳) بود.

**پرسشنامه رضایت شغلی مارتین جی گانون (۱۹۸۱):** این پرسشنامه که برای سنجش متغیر رضایت شغلی کارکنان بکار رفته است، توسط مارتین جی گانون (۱۹۸۱) ابداع شده و از ۵ مولفه اصلی تشکیل شده: این مولفه‌ها عبارتند از پرداخت، شغل، فرصت‌های ارتقاء، سرپرست و همکاران. برای همه این مولفه‌ها در مجموع ۲۰ سوال از نوع پاسخ بسته طراحی شده است که با مقیاس‌های ۵ درجه‌ای لیکرت از حالت خیلی زیاد تا خیلی کم ارزیابی می‌شود. نمره‌گذاری سوالات به صورت زیر است:

خیلی زیاد : ۵ زیاد : ۴ متوسط : ۳ کم : ۲ خیلی کم : ۱

مولفه‌های پرسشنامه و تعداد سوالات در جدول زیر آمده است:

جدول ۱: ابعاد پرسشنامه ی رضایت شغلی

ردیف	مولفه	شماره سوالات	تعداد سوال
۱	پرداخت	۱۸-۱۰-۸-۲	۴
۲	شغل	۱۹-۱۷-۱۱-۵-۴	۵
۳	فرصت های ارتقاء	۱۵-۹-۶	۳
۴	سرپرست	۲۰-۱۴-۱۲-۷-۳	۵
۵	همکاران	۱۶-۱۳-۱	۳
	مجموع سوالات		۲۰

گانون (۱۹۸۱) ساختار ۵ عاملی پرسشنامه را با روش تحلیل عاملی مورد تایید قرار داد. همچنین ضرایب پایایی خرده مقیاس‌ها 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 کرونباخ ۰/۸۰ گزارش شده است. در پژوهش جزینی و سلطانی (۱۳۹۵) نیز نسخه ۲۰ سوالی آن مورد بررسی قرار گرفت که روایی صوری و سازه‌ای این ابزار مورد تایید قرار گرفته و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۰ گزارش شده است.

<sup>1</sup> Gannon

<sup>2</sup> Walton



پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون: این پرسشنامه که براساس مولفه‌های والتون (والتون، ۱۹۷۳) ساخته و توسط پژوهشگران بسیاری استفاده شده است دارای ۳۵ گویه می‌باشد. مولفه‌های پرسشنامه به شرح زیر است (معصوم‌زاده، ۱۳۹۱):

جدول ۲: ابعاد و آلفای کرونباخ پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

متغیر	تعداد سوال	ضریب آلفای کرونباخ
پرداخت منصفانه و کافی	۴	۰/۸۱
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۶	۰/۷۲
توسعه قابلیت‌های انسانی	۵	۰/۷۸
تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	۴	۰/۷۴
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۴	۰/۷۵
وجود قانون‌گرایی در سازمان	۴	۰/۷۶
فضای کلی زندگی کاری	۳	۰/۸۲
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۵	۰/۸۰
کیفیت زندگی کاری	۳۵	۰/۹۲

نمره‌گذاری پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ درجه ای است. والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی پرسشنامه را ۰/۸۸ اعلام کرد. همچنین رحیمی و همکاران در سال ۱۳۸۵ ضریب پایایی نسخه 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، رجائی‌پور و سلیمی، ۱۳۸۵).

تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از اجرای پرسشنامه‌ها از طریق نرم افزار SPSS 23 در بخش استنباطی (همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی چندگانه) انجام پذیرفت.

#### یافته‌ها

در این بخش قبل از بررسی فرضیه‌ها نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که داده‌های تمام متغیرها نرمال است. در ادامه به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود.

فرضیه اول: بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد.

به منظور آزمون این فرضیه، ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک پژوهش گزارش شد که نتایج در جدول ۳ آورده شده است:



جدول ۳: آزمون همبستگی پیرسون مؤلفه های کیفیت زندگی کاری با متغیر رضایت شغلی

sig	r	شاخص آماری مقیاس
۰/۰۰۱	۰/۵۸	پرداخت منصفانه و کافی
۰/۰۰۱	۰/۵۶	محیط کاری ایمن و بهداشتی
۰/۰۰۱	۰/۷۱	توسعه قابلیت های انسانی
۰/۰۰۱	۰/۶۰	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم
۰/۰۰۱	۰/۷۶	یکپارچگی و انسجام اجتماعی
۰/۰۰۱	۰/۷۴	وجود قانون گرایی در سازمان
۰/۰۰۱	۰/۴۶	فضای کلی زندگی کاری
۰/۰۰۱	۰/۷۲	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
۰/۰۰۱	۰/۷۸	کیفیت زندگی کاری

براساس نتایج جدول، بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی رابطه ی مثبت معنادار وجود دارد ( $p < 0.05$ ). مثبت بودن رابطه، بیانگر این است که با افزایش ابعاد کیفیت زندگی کاری، میزان رضایت شغلی افزایش می یابد. فرضیه دوم: کیفیت زندگی کاری، توان پیش بینی رضایت شغلی کارکنان بانک ملت را دارد.

به منظور بررسی این فرضیه که کدام یک از ابعاد کیفیت زندگی کاری می تواند نقش موثری در پیش بینی رضایت شغلی ایفا کند، از روش رگرسیون خطی چندگانه استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است:

جدول ۴: نتایج رگرسیون کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی

مدل	مجموع مجزورات	درج ه آزادی	میانگین مجزورات	F	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>adj</sub>	sig
رگرسیون	۱۸۷	۱۲	۱۹۹	۱۷۸	۱۸۰	۱۶۴	۰/۶۱	۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۴۶۶۳	۵۱/۳۷	۱۲۲۱	۲۳	۰	۰		
کل	۵۴۴۵/۷۱	۱۰۶						
	۲۰۱۰۹	۱۱۸						

همانطور که در جدول بالا مشاهده می شود، کیفیت زندگی کاری ۶۱ درصد توانایی پیش بینی رضایت شغلی را دارد. با توجه به معنادار بودن کل مدل، با استفاده از آزمون T می سنجیم که کدام زیرمقیاس ها تاثیر معنادار در مدل دارند که نتایج آن در جدول ۵ گزارش شده است:

جدول ۵: 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



۰/۰۵	۰/۲۴	۱/۱۶	۰/۰۸	۰/۳۰	پرداخت منصفانه و کافی
۰/۰۵	۰/۸۷	۰/۱۶	۰/۰۱	۰/۰۳	محیط کاری ایمن و بهداشتی
۰/۰۵	۰/۰۰۶	۲/۸۲	۰/۲۲	۰/۷۸	توسعه قابلیت‌های انسانی
۰/۰۵	۰/۵۳	۰/۶۲	۰/۰۵	۰/۲۲	تامین فرصت رشد و امنیت
۰/۰۵	۰/۰۰۳	۳/۰۹	۰/۲۷	۱/۱۵	یکپارچگی و انسجام اجتماعی
۰/۰۵	۰/۰۴	۲/۰۱	۰/۲۰	۰/۷۳	وجود قانون‌گرایی در سازمان
۰/۰۵	۰/۳۲	۰/۹۹	۰/۰۷	۰/۳۷	فضای کلی زندگی کاری
۰/۰۵	۰/۰۱	۲/۶۳	۰/۲۴	۰/۶۹	وابستگی اجتماعی زندگی

همان‌طور که نتایج جدول نشان می‌دهد: عوامل توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون‌گرایی در سازمان و وابستگی اجتماعی زندگی کاری 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 می‌یابد.

در نهایت معادله استاندارد رگرسیون را باید با متغیرهایی در نظر گرفت که تاثیر معناداری بر مدل دارند و متغیرهایی که تاثیر معنادار بر مدل ندارند از معادله رگرسیون حذف می‌شود. معادله رگرسیون این فرضیه به شکل زیر است:

$$\text{رضایت شغلی} = (\text{وابستگی اجتماعی زندگی کاری}) + ۰/۶۹ + (\text{قانون‌گرایی در سازمان}) + ۰/۷۳ + (\text{یکپارچگی و انسجام اجتماعی}) + ۱/۱۵ + (\text{توسعه قابلیت‌های انسانی}) + ۰/۷۸ + ۱۲/۱۹$$

### بحث و نتیجه‌گیری:

همان‌طور که در نتایج تحلیل به آن اشاره شد، بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد. مثبت بودن رابطه بیانگر این است که با افزایش ابعاد کیفیت زندگی کاری، میزان رضایت شغلی افزایش می‌یابد. همسو با این یافته، جهان‌بین (۱۳۹۱) در پژوهشی نشان داد که ویژگی‌های شخصی، کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه‌ی معنادار دارند. همچنین، میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. همچنین اربابی (۱۳۹۱) در پژوهشی نشان داد که ترتیب متغیرهای قانون‌گرایی، توسعه قابلیت‌های انسانی، رشد حرفه‌ای و پرداخت منصفانه و کافی به عنوان مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی هستند. نورمالا (۲۰۱۷) نیز در پژوهشی نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. این یافته را می‌توان 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، هدف‌های سازمان در جهت رفاه کارکنان مورد تجدید نظر قرار گیرد، در تصمیم‌گیری 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 رضایت‌بخش گردد و اهمیت و جایگاه گروه‌ها در محیط کار بدرستی شناخته شود (تیمز، باکر و درکز<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳).

همچنین نتایج حاکی از آن بود که کیفیت زندگی کاری توان پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان بانک ملت را دارد. نتایج تحلیل آماری فرضیه دوم نشان داد عوامل توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون‌گرایی در سازمان،

<sup>1</sup> Tims, Bakker & Derks



وابستگی اجتماعی زندگی کاری با رضایت شغلی رابطه معنادار دارند. مطابق با یافته پژوهش برای بهبود رضایت شغلی نیاز است که کیفیت زندگی کاری کارکنان بانک ارتقا پیدا کند. ارضای بیشتر نیازهای شخصی کارکنان، وجود امنیت برای کارکنان بانک به نحوی که آن‌ها بتوانند با خیال راحت در کنار سایر همکاران به زندگی خود ادامه دهند و احساس مفید بودن کنند و مقبول دیگران واقع شوند منجر به بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌گردد.

اگرچه پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی همچون محدود بودن جامعه آماری و دقت در تعمیم آن به جوامع بزرگ‌تر، استفاده از ابزار پرسشنامه به عنوان تنها ابزار پژوهش روبه‌رو بوده است اما نتایج حاصل از آن می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا رضایت شغلی کارمندان خود را افزایش و در نتیجه سطح سازمان خود را ارتقا بخشند. در این راستا برنامه‌هایی برای بهبود قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، وجود قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان بانک ملت می‌تواند مفید واقع شود که در زیر به آن‌ها پرداخته شده است:

- دعوت از کارمندان برای شرکت در تیم‌ها و گروه‌های کاری مرتبط به صورت داوطلبانه که جهت رفع مشکلات بانک تشکیل می‌شود در جهت ارتقا و افزایش تحرک سازمانی و افزایش ارتباطات عاطفی و چهره به چهره با مدیران و همکاران.
- تهیه و تدوین دستورالعمل داخلی پاداش جهت جبران خدمات فوق‌العاده کارکنان بانک در راستای بهبود نظام جبران خدمات
- یکی از عمده‌ترین بحثها پیرامون موضوع مدیریت منابع انسانی بحث حقوق و دستمزد است زیرا عمده بی‌انگیزگی شغلی زائیده بی‌توجهی به انگیزه‌های مادی و نابرابری‌های پرداخت یا کمبود مقررات و روش‌های منظم، منطقی و منصفانه حقوق و دستمزد است. بنابراین، عدالت در پرداخت از عمده‌ترین ویژگی‌های نظام پرداخت است. عدالت در پرداخت به تناسب حقوق با تخصص، مهارت، تجربه و سابقه کار افراد اشاره دارد. بدیهی است عادلانه بودن سیستم حقوق و دستمزد در مقبولیت و پذیرش آن نقش اساسی دارد. احساس عدم وجود عدالت در بین کارکنان بانک ملت، که دریافت‌کننده حقوق هستند، زمینه‌ساز دلسردی، ضعف انگیزه و یا حتی غلبه روحیه تخریب‌گری بر آنان می‌شود که تمامی این‌ها موجب افت شدید کیفیت زندگی کاری و در ادامه رضایت شغلی کارکنان می‌گردد.
- اگر بانک ملت می‌خواهد به عنوان یک بانک موفق شناخته شود، باید کانون توجه خود را بر استعدادهای منحصر به فرد یکایک کارکنان خود، در راه درست تبدیل این استعداد به عملکرد پاینده معطوف سازد. اگر بانک همه تلاش خود را صرف فرایندها و برنامه‌ها سازد و به استعداد منحصر به فردی که در نهاد یکایک کارکنان قرار دارد، توجه نکند، در این صورت از درک مهمترین وجه تمایز میان انسان و همه مخلوقات دیگر چشم‌پوشی کرده که این امر صدمات جبران‌ناپذیری به سازمان وارد خواهد کرد. پس سازمان‌ها باید با تمام وجود در جهت توسعه و شکوفایی استعدادهای منابع انسانی خود تلاش کنند. از اینرو در محیط بانک باید روی یادگیری سازمانی تأکید شود و برنامه‌های مرتبط با آن دنبال شود.

بر اساس یافته‌های پژوهش، توسعه قابلیت‌های انسانی از ضروریات و عوامل مهم کیفیت زندگی کاری کارکنان و ارتباط آن با رضایت شغلی است. بدین منظور تشکیل سندیکای کارمندی برای کارکنان بانک ملت و ایجاد اتاق فکر کارکنان و همچنین به



کارگیری نماینده کارمندان در تصمیم‌گیری‌های مدیران از جمله پیشنهادهای است که مدیران تصمیم‌گیر در سازمان در جهت افزایش رضایت شغلی می‌توانند در نظر بگیرند.

### منابع

- اربابی، حدیثه. (۱۳۹۱). بررسی رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی با رضایت شغلی دبیران زن شهرستان تربت حیدریه. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم.
- جزینی، علیرضا و سلطانی، عباس. (۱۳۹۵). تاثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان، نظارت و بازرسی، ۳۵، جهان بین، امان‌الله. (۱۳۹۱). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس با رضایت شغلی کارکنان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- رابینز، استیفن پی. (۲۰۰۱). پارسایان، علی و اعرابی، محمد (۱۳۹۴). رفتار سازمانی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رحیمی، حمید؛ رجایی‌پور، سعید و سلیمی، قربانعلی. (۱۳۸۵). میزان کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. پژوهش در برنامه‌ریزی درسی، ۲۰(۱۲)
- زارع شاه آبادی، اکبر؛ ترکان، رحمت اله و حیدری، محمود. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و نشاط اجتماعی در دبیران مقطع متوسطه شهر جیرفت. فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۳(۴)، ۱۶۵-۱۸۸.
- طهماسبی پور، نجف و طاهری، عبدالمحمد. (۱۳۹۶). نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای در رابطه با جو سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری منطقه ۲ شیراز. نشریه مدیریت شهری، ۱۶(۴۸)، ۴۲۱-۴۳۳.
- علاقه‌بند، علی (۱۳۹۴). مقدمات مدیریت آموزشی. تهران: مؤلف
- محمدی، ناهید؛ مظاهری، احمد؛ جاوید، نسرین و حجتی، نیلوفر. (۱۳۹۴). ارتباط کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی با تعهد سازمانی معلمان تربیت بدنی مقطع متوسطه شهر کرمانشاه. دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی
- Gannon, Martin J., (1981). Paine 1974 "Unity of command and job attitudes of managers in a bu-reaucratic organization." *Journal of Applied Psychology*, 59: 392-394.
- Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., & Marchiondo, L. A. (2018). The emotional aftermath of incivility: Anger, guilt, and the role of organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 25(2), 109-128.
- Schaumburg, R. L., & Flynn, F. J. (2017). Clarifying the link between job satisfaction and absenteeism: The role of guilt proneness. *Journal of Applied Psychology*, 102(6), 982-992.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230-240.
- Walton, R.E. (1973). "Quality of worklife: what is it?" *Sloan management review*, Fall.
- Zablah, A. R., Carlson, B. D., Donovan, D. T., Maxham, J. G. III, & Brown, T. J. (2016). A cross-lagged test of the association between customer satisfaction and employee job satisfaction in a relational context. *Journal of Applied Psychology*, 101(5), 743-755.



## Predicting job satisfaction based on quality of work life in Mellat bank employees

### Abstract

The aim of this study was to predict job satisfaction based on quality of work life. This study was a descriptive correlational study. The statistical population of the study included all male employees of Bank Mellat in Tehran branches in 1397 and were selected by cluster sampling from 20 branches. Data collection method was based on the job satisfaction questionnaire of Martin J. Gannon (1981) and Richard Walton (1973) Quality of Work Life Questionnaire. Data analysis was performed from the implementation of questionnaires through SPSS 23 software in two descriptive and inferential sections (multiple linear regression analysis). The results showed that there is a significant positive relationship between quality of work life and job satisfaction. Also, the factors of human resource development, social integration and cohesion, the existence of legalism in the organization and the social dependence of working life, are able to predict job satisfaction at the level of 95% confidence.

**Keywords:** Job Satisfaction, Quality of Work Life, Social Dependence, Legalism in the Organization, Human Capabilities, Integrity and Social Cohesion