

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحدشاهرود

دانشگده علوم انسانی ، گروه مدیریت دولتی
پایان نامه جهت اخذ کارشناسی ارشد ”M.A”
گرایش : مدیریت منابع انسانی

عنوان :

بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان
شعب بانک رفاه شهرستان شاهرود

استاد راهنما :

دکتر گلنار شجاعی

استاد مشاور :

دکتر مهدی صانعی

نگارش :

فاطمه محمدی

زمستان ۱۳۹۱



تعهد نامه اصالت رساله پایان نامه تحصیلی

اینجانب **فاطمه محمدی** دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته/ دکتری تخصصی در رشته مدیریت دولتی که در تاریخ ۱۳۹۱/۱۲/۲۱ از پایان نامه/ رساله خود تحت عنوان **بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان شعب بانک رفاه شهرستان شاهرود** با کسب نمره ۱۸ و درجه بسیار خوب دفاع نموده ام، بدینوسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه/رساله حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج نموده ام.

۲) این پایان نامه/رساله قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه/رساله داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

فاطمه محمدی
تاریخ و امضاء:

سپاس گزاري :

از اساتيد بزرگوار خصوصاً

سرکار خانم دکتري گلنار شجاعی باغینی

و جناب آقاي دکتري مهدي صانعي

که در گستره علم همچون خورشیدی تابان راه من را روشن ساختند.

تقدیم به :

ماحصل آموخته هایم را تقدیم می کنم به آنان که مهر آسمانی شان آرام بخش آلام زمینی ام است

پدرم که عالمانه به من آموخت تا چگونه در عرصه زندگی، ایستادگی را تجربه نمایم

و به مادرم، دریای بی کران فداکاری و عشق که وجودم برایش همه رنج بود و وجودش برایم همه مهر که هرچه آموختم در مکتب عشق شما آموختم و هرچه بکوشم قطره ای از دریای بی کران مهربانیتان را سپاس نتوانم بگویم.

امروز هستی ام به امید شماسست و فردا کلید باغ بهشتم رضای شما

ره آوردی گران سنگ تر از این ارزان نداشتم تا به خاک پایتان نثار کنم، باشد که حاصل تلاشم نسیم گونه غبار خستگیان را بزداید.

بوسه بر دستان پرمهرتان

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
	فصل اول : طرح تحقیق
۳	مقدمه
۵	۱-۱ بیان مسئله
۶	۲-۱ اهمیت پژوهش
۸	۳-۱ اهداف پژوهش
۸	۱-۳-۱ هدف کلی
۸	۲-۳-۱ اهداف فرعی
۹	۴-۱ سؤالات اصلی تحقیق (مسئله تحقیق)
۹	۱-۴-۱ سؤالات فرعی
۹	۵-۱ فرضیات تحقیق
۹	۱-۵-۱ فرضیه اصلی تحقیق
۹	۲-۵-۱ فرضیات فرعی تحقیق
۱۰	۶-۱ مدل تحلیلی اولیه پژوهش
۱۱	۷-۱ متغیرهای تحقیق
۱۱	۱-۷-۱ متغیرهای مستقل
۱۱	۲-۷-۱ متغیر وابسته
۱۱	۸-۱ تعاریف نظری و عملیاتی
۱۲	۱-۸-۱ تعاریف نظری
۱۳	۲-۸-۱ تعاریف عملیاتی
۱۵	۹-۱ طرح پژوهشی و تجزیه و تحلیل اطلاعات

۱۰-۱ مدل فرآیند پژوهش ۱۶

فصل دوم : بررسی و پیشینه تحقیق

مقدمه ۱۸

۱-۲ بخش اول-مباحث نظری ۱۸

۱-۲-۱ تعاریف تعهد سازمانی ۱۸

۲-۱-۲ تعاریف کیفیت زندگی کاری ۲۱

۳-۱-۲ دیدگاه های تعهد سازمانی ۲۳

۴-۱-۲ عوامل موثر بر تعهد سازمانی ۲۶

۵-۱-۲ مدل های نظری تجزیه و تحلیل تعهد سازمانی ۲۶

۶-۱-۲ نظریات مختلف درباره تعهد سازمانی ۲۹

۷-۱-۲ دیدگاه های نوین درباره تعهد سازمانی ۳۰

۸-۱-۲ نظریات مختلف راجب کیفیت زندگی کاری ۳۵

۲-۲ بخش دوم :مباحث پژوهشی ۳۹

۱-۲-۲ پژوهش های داخل کشور ۳۹

۲-۲-۲ پژوهش های خارج از کشور ۴۹

۳-۲ بخش سوم : مباحث تطبیقی (تجربیات سایر کشورها) ۵۳

۴-۲ چارچوب نظری تحقیق ۵۶

فصل سوم : روش شناسی تحقیق

مقدمه ۶۰

۳-۱ روش تحقیق ۶۰

۳-۲ جامعه آماری و حجم نمونه ۶۱

۳-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات ۶۱

۳-۳-۱ روایی و پایایی پرسشنامه ۶۲

۳-۴ نحوه اجرای تحقیق ۶۳

۳-۴-۱ بیان فرضیه ۶۴

۳-۴-۲ تعیین آمار به منظور آزمون فرضیه ۶۴

۳-۵ روش تجزیه و تحلیل آماری ۶۵

۳-۶ محدودیت تحقیق ۶۷

۳-۷ ابزار مطالعه ۶۸

فصل چهارم : یافته های تحقیق

۷۰مقدمه
۷۰۴-۱ پایایی پرسشنامه
۷۰۴-۱-۱ پایایی پرسشنامه به تفکیک سوالات
۷۳۴-۲ آمار توصیفی
۷۳۴-۲-۱ توصیف جنسیت
۷۴۴-۲-۲ توصیف سن
۷۵۴-۲-۳ توصیف سابقه خدمت
۷۷۴-۲-۴ توصیف تحصیلات
۷۸۴-۲-۵ توصیف جنسیت بر حسب سن
۷۹۴-۲-۶ توصیف جنسیت بر حسب سابقه خدمت
۸۰۴-۲-۷ توصیف وضعیت پاسخ به سوالات
۸۲۴-۳ آمار استنباطی
۸۲۴-۳-۱ رگرسیون
۸۳۴-۳-۲ بررسی رابطه جنسیت و مولفه های کیفیت زندگی کاری
۸۴۴-۳-۳ بررسی رابطه سن و مولفه های تعهد سازمانی
۸۶۴-۳-۴ بررسی رابطه سن و مولفه های کیفیت زندگی کاری
۸۸۴-۳-۵ بررسی رابطه سابقه خدمت و مولفه های تعهد سازمانی آزمون کروسکال والیس
۸۹۴-۳-۶ بررسی رابطه سابقه خدمت و مولفه های کیفیت زندگی کاری
۹۰۴-۳-۷ بررسی رابطه تحصیلات و مولفه های تعهد سازمانی
۹۲۴-۳-۸ بررسی رابطه تحصیلات و مولفه های کیفیت زندگی کاری
۹۳۴-۴ رگرسیون
۹۳۴-۴-۱ بررسی رابطه متغیر مستقل و متغیر وابسته

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۰۳مقدمه
۱۰۳۵-۱ ابحت
۱۰۶۵-۲ تجزیه و تحلیل
۱۱۰۵-۳ نتیجه گیری
۱۱۱۵-۴ مدل تحلیلی نهایی پژوهش
۱۱۲۵-۵ پیشنهادات

۱۱۲ ۵-۵-۱ پیشنهادات کاربردی پژوهش

۱۱۴ ۵-۵-۲ سایر پیشنهادات

منابع

۱۱۶ منابع فارسی

۱۱۹ منابع لاتین

۱۲۰ چکیده انگلیسی

فهرست نمودار ها

صفحه	عنوان
۱۰	نمودار (۱-۱) مدل تحلیلی اولیه پژوهش
۱۵	نمودار (۲-۱) مدل فرایند پژوهش
۴۵	نمودار (۱-۲) کارهای تحقیقاتی کاربردی انجام شده مرتبط با پژوهش حاضر
۴۹	نمودار (۲-۲) جمع بندی مباحث نظری و پژوهشی
۵۲	نمودار (۳-۲) چارچوب نظری تحقیق
۶۵	نمودار (۱-۴) توصیف جنسیت
۶۶	نمودار (۲-۴) توصیف سن
۶۷	نمودار (۳-۴) توصیف سابقه خدمت
۶۸	نمودار (۴-۴) توصیف تحصیلات
۹۷	نمودار (۴-۵) مدل تحلیلی نهایی پژوهش

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۶۲	جدول ۴(۱-). تعیین مقدار ضریب آلفای کرونباخ.....
۶۳	جدول ۴(۲-). پایایی پرسشنامه به تفکیک سوالات.....
۶۵	جدول ۴(۳-). توصیف جنسیت.....
۶۶	جدول ۴(۴-). توصیف سن.....
۶۷	جدول ۴(۵-). توصیف سابقه خدمت.....
۶۸	جدول ۴(۶-). توصیف تحصیلات.....
۶۹	جدول ۴(۱۱-). توصیف جنسیت بر حسب سن.....
۶۹	جدول ۴(۱۲-). توصیف جنسیت بر حسب سابقه خدمت.....
۷۰	جدول ۴(۱۳-). توصیف وضعیت پاسخ به سوالات.....
۷۲	جدول ۴(۱۵-). رابطه جنسیت و مولفه تعهد سازمانی.....
۷۳	جدول ۴(۱۷-). رابطه جنسیت و مولفه های کیفیت زندگی کاری.....
۷۴	جدول ۴(۱۹-). رابطه سن و مولفه های تعهد سازمانی.....
۷۶	جدول ۴(۲۱-). رابطه سن و مولفه های کیفیت زندگی کاری.....
۷۷	جدول ۴(۲۳-). رابطه سابقه خدمت و مولفه های تعهد سازمانی.....
۷۹	جدول ۴(۲۵-). رابطه سابقه خدمت و مولفه های کیفیت زندگی کاری.....
۸۰	جدول ۴(۲۷-). رابطه تحصیلات و مولفه های تعهد سازمانی.....
۸۱	جدول ۴(۲۹-). رابطه تحصیلات و مولفه های کیفیت زندگی کاری.....
۸۲	جدول ۴(۳۰-). میزان همبستگی بین متغیرهای تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری.....
۸۴	جدول ۴(۳۴-). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و پرداخت منصفانه.....
۸۴	جدول ۴(۳۵-). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و محیط ایمنی و بهداشتی.....
۸۴	جدول ۴(۳۶-). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و قابلیت های توسعه انسانی.....
۸۵	جدول ۴(۳۷-). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و فرصت رشد و امنیت مداوم در آینده.....
۸۵	جدول ۴(۳۸-). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و قانونگرایی.....

جدول (۴-۳۹). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و فضای زندگی ۸۵

جدول (۴-۴۰). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و انسجام اجتماعی ۸۵

جدول (۴-۴۱). میزان همبستگی بین مولفه های تعهد سازمانی و وابستگی اجتماعی ۸۶

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان شعب بانک رفاه شهرستان شاهرود در سال ۱۳۹۱ می باشد. روش پژوهش با توجه به ماهیت تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل ۴۰ نفر از کارمندان شعب بانک رفاه بود که چون بین داده ها پراکندگی وجود ندارد، روش نمونه گیری از نوع تصادفی ساده می باشد و با توجه به اینکه جامعه آماری این تحقیق کمتر از ۲۰۰ نفر و محدود می باشد حجم نمونه برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شده است.

ابزارهای اندازه گیری در این پژوهش پرسشنامه ۲۴ سوالی تعهد سازمانی آلن و مایر و پرسشنامه ۳۲ سوالی کیفیت زندگی کاری محقق ساخته بر اساس مدل ریچارد والتون بود. تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، انحراف معیار و سطح آمار استنباطی از آزمون کالماگروف-اسمیرنوف دو بعدی، آزمون کروسکال والیس رگرسیون و همبستگی استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد: بین متغیرهای تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان شعب بانک رفاه شهرستان شاهرود رابطه ای وجود ندارد تنها تعهد مستمر است که در ارتباط با وابستگی اجتماعی زندگی کاری در سطح ۹۵ درصد معنا دار می باشد البته این ارتباط در دو شاخص دشواری ترک محل کار و تامین نکردن منافع در سازمان دیگر بیشتر نمایان است بنابراین مدیران در این سازمان باید توجه خود را به وابستگی اجتماعی و دوشاخص عنوان شده معطوف نمایند که این کار مستلزم توجه بیشتر به نیروی کار و تامین منافع آنان و ارائه خدماتی برای راضی نگه داشتن کارکنان و تمایل به ماندن و عضویت در سازمان است. چنانچه سازمان ها بخواهند در زمره سازمان هایی باشند که پیوسته به کسب موفقیت نایل آمده و در رقابت با سایرین همیشه پیشتاز باشند، ناچارند که به نیروی کار سازمان توجه داشته و عواملی را که باعث می شود نیروی کار به سازمان وفادار باشد و برای نیل به اهداف آن تلاش کند را تقویت کنند.

فصل اول :

طرح تحقيق

مقدمه:

در دنیای امروز سازمان ها به عنوان مایملک مادی و معنوی کارکنان و مدیران و صاحبان آنها هستند. مالکیت مادی از آن جهت که محل امرارمعاش و سود آوری است و مالکیت معنوی به جهت احساس تعلق و نقش در ایجاد تغییر. بنابراین برای تقویت مالکیت معنوی کارکنان می بایست شایسته سالاری و مردم سالاری مدنظر قرار گیرد تا افراد به درجه اعتماد سازمانی دست یابند. جهل، خودپسندی، زور و تزویر خصلت سازمان های بدون مالکیت معنوی کارکنان است که رهبران این سازمان ها به افت خود شایستگی نیز دچار می شوند. از سوی دیگر با به کارگیری علم، دانش، عقل سلیم و تجربه و هنر تبدیل معرفت سطحی به معرفت علمی، انسان خواهد توانست کیفیت زندگی کاری خود، سازمان و جامعه را بهبود بخشد و انسان شاهد توسعه انسانی و در نهایت توسعه پایدار باشد. (سلمانی، ۱۳۸۴، ۱۲)

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و مدیریت خصوصا مدیریت دولتی بوده است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است که شاید عمده ترین تغییر در این قلمرو مربوط به نگرش چندبعدی به این مفهوم تا نگرش یک بعدی به آن بوده است. همچنین باتوجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک سازی ها و ادغامهای شرکتها در یکدیگر عده ای از صاحبانظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت منجمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی مورد است. اما عده ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهدسازمانی اهمیت خود را از دست نداده و همچنان می تواند موردتحقیق قرار گیرد. کارایی و توسعه هر سازمان تا حدزیادی به کاربردصحيح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکتها و سازمانها بزرگتر می شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می شود. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصویرمدیران این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران

برروی این مسئله که رضایت کارکنان رامی توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می کنند. شاید تصور مدیران این است که کارکنان، زیردستان آنها هستند و باید فرامین آنها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان در زیر فشار مالی زیادی به سر می برند بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد. گفتنی است که تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است. تحولات اخیر در محیطه کیفیت و کاربرد اهمیت تعهد سازمانی و تاثیر آن عملکرد بر ترک شغل و غیبت افزوده است.

۱-۱ بیان مسئله

تعهد سازمانی از جمله موضوع های مهم در مباحث روانشناسی و سازمان است؛ زیرا شواهد نشان داده است که سطوح بالایی تعهد سازمانی با عملکرد مطلوب کاری رابطه قوی دارد. کارایی، اثربخشی و بهبود عملکرد از مهمترین اهداف یک سازمان محسوب می شود و هر سازمانی سعی در تقویت این ستاده ها از طرق گوناگون دارد. قبل از هر سرمایه گذاری در هرزمینه ای تا حد ممکن بایداز موثر بودن آن اطمینان حاصل پیدا کرد. بنابراین برای تقویت عملکرد و نیل به اهداف باید عوامل مرتبط و تقویت کننده را شناسایی نمود. پس از شناسایی و بررسی باید در جهت تقویت آنها گام برداشت یکی از این عوامل تعهد سازمانی است که در سالهای اخیر توجه زیادی رابه خود معطوف کرده است. تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می کند، در سازمان مشارکت می کند و در آن درگیر می شود و از عضویت در سازمان لذت می برد.

تعهد سازمانی از نظر آلن و مایر عبارت است از درجه نسبی تعیین هویت فرد یا یک سازمان خاص و درگیری و مشارکت او با آن سازمان به بیانی دیگر تعهد سازمانی یک ارتباط روانی بین کارمند و سازمان است که احتمال خروج او طلبانه ی وی از سازمان را کاهش می دهد.

تعهد دارای ابعاد متفاوتی است که توسط صاحب نظران ارایه شده و در طی تحقیقات متعدد نیز توسعه یافته است. در بررسی های اولیه، تعهد دارای دو بعد رفتاری و نگرشی بود. سپس دو بعد تعهد مستمر و تعهد عاطفی نیز به آن افزوده شد که این دیدگاه از تعهد را دیدگاه تعهد چند جانبه می نامند.

کارکنان متعهد مایل به داشتن رکوردهای قابل توجه و حفظ شغل به مدت طولانی تری نسبت به کم تعهدها هستند و تعجبی ندارد که آنها تمایل به تلاش بیشتر در کارها و عملکرد بهتری نسبت به کم تعهدها دارند. به طور خلاصه، شواهد قابل ملاحظه ای وجود دارد که کارکنان متعهد، کارکنان ارزشمندتری نسبت به سایر کارکنان هستند.

یکی از طرق ایجاد رضایت شغلی کارکنان فراهم کردن محیط کار مثبت است. اصطلاح کیفیت زندگی کاری در رفتار سازمانی به عنوان کیفیت کلی تجارب بشر در محیط کار حائز اهمیت است. این مفهوم بیانگر نحوه تفکر درباره افراد، کارشان و سازمان می باشد. کیفیت زندگی کاری یک هدف روشن ایجاد

می‌کند، به این معنی که بهره‌وری کاری بالا می‌تواند و باید همراه رضایت شغلی منابع انسانی تامین گردد.

کیفیت زندگی کاری از نظر ریچارد والتون مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان که شامل میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشتی، ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، مردم‌سالاری، سرپرستی، تنوع و چرخش کاری، و غنی بودن مشاغل و ... می‌شود.

کیفیت زندگی کاری باعث تحقق، تصمیم‌گیری مشارکتی، امنیت شغلی، بهبود شرایط و محیط کاری، احساس مالکیت و خودگردانی، ایجاد فرصت پیشرفت شغلی، قدرشناسی از کار و توسعه و غنی‌سازی شغلی، ارضای نیازهای خودشکوفایی افراد و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در سازمان می‌شود.

کیفیت زندگی کاری پایین یعنی این که کارمند شغلش را صرفاً به عنوان وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندانی با چنین تفکری، غالباً وفاداری کمی به سازمان دارند و عموماً برای جبران کمبودها مجبور هستند دست به کارهای دیگری نیز بزنند

۱-۲ اهمیت پژوهش

لوتانز اظهار می‌دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده شده است. (به نقل از عراقی، ۱۳۷۷) تعهد و پایبندی مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که به رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می‌گذارند. همچنین تعهد و پایبندی می‌تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای آنان، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند. (مورهد گریفین، ۱۳۷۴، ص ۲۰)

دلایل زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد (استیرز و پورتر، ۲۹۰، ۱۹۹۲). اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. ثانیاً تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی (باتمن و استراسر، ۱۹۸۰) حضور (ماتیو و زاجیک، ۱۹۹۰)، رفتار سازمانی فرا اجتماعی (اریلی

وچتمن ۱۹۸۶) و عملکردشغلی (می یر، آلن و اسمیت ۱۹۹۳) رابطه مثبت و باتمایل به ترک شغل (مودی، پورتر و استیرز ۱۹۸۲)، رابطه منفی دارد (شیان چنج و همکاران، ۲۰۰۳، ۳۱۳).

اهمیت کیفیت زندگی کاری با توجه به پیچیدگی روزافزون جوامع و بازارهای کار توجه بیشتر به ماهیت نیروهای انسانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. به عقیده تعدادی از صاحب نظران بخشی از رکود بهره وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورها، ناشی از کاستی های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علایق و اولویت های کارکنان پدید آمده است. کارکنان به دنبال آن هستند تا در کارشان نظارت و دخالت بیشتری بیابند. آنان میل دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ، به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند و در تصمیم گیری ها بیشتر دخالت کنند، واکنش های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری معطوف می شود، بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل اند. این گونه بنظر می رسد که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کار معنی دارتری هستند. چرا که کارکنان می خواهند در پیامد های اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی بوجود آید. دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی، اثرات متقابل و تشدید کننده ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی دارد، به طور قطع این مشکلات، بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهره وری و شادابی وی در محیط کار اثر می گذارد. بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست های حمایت گرایانه از منابع انسانی است بر اساس این استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به تدوین استراتژیهای منابع انسانی و اقداماتی است که برای صیانت جسم و روح و حفظ کرامت انسانی کارکنان به عمل می آید. اقداماتی که شامل امکانات رفاهی، درمانی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، اهمیت شغلی، توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و بهسازی و مواردی از این قبیل می باشد، مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می شود. مفهوم کیفیت زندگی کاری امروز به یک موضوع اجتماعی عمده در سرتاسر دنیا مبدل شده است، در حالیکه در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی بود، در جامعه امروز بهبود زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان آن درآمده است. از آنجا که بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، از این رو حیات مجدد بخشیدن به کارکنان، از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری، کلید موفقیت هر سازمان محسوب. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای

آن قائلند. انسان ها براي ارائه بهترين كوشش هاي خود در راه تحقق اهداف سازمان ، علاقمندند بدانند كه به انتظارات ، خواسته ها، نيازها و شأن آن چگونه توجه مي شود.

۱-۳ اهداف پژوهش

۱-۳-۱ هدف كلي:

شناسايي رابطه بين تعهد سازماني و كيفيت زندگي كاركنان شعب بانك رفاه شهرستان شاهرود

۱-۳-۱-۲ اهداف فرعي:

۱-شناخت رابطه بين تعهد عاطفي و كيفيت زندگي كاري كاركنان شعب بانك رفاه شهرستان شاهرود

۲-شناخت رابطه تعهد مستمر و كيفيت زندگي كاري كاركنان شعب بانك رفاه شهرستان شاهرود

۳-شناخت رابطه تعهد هنجاري و كيفيت زندگي كاري كاركنان شعب بانك رفاه شهرستان شاهرود

۴-شناخت وضعيت تعهد سازماني در بين متغيرهاي جمعيت شناختي كاركنان شعب بانك رفاه شهرستان شاهرود

۵-شناخت وضعيت متغيرهاي كيفيت زندگي كاري در بين متغيرهاي جمعيت شناختي كاركنان شعب بانك رفاه شهرستان شاهرود