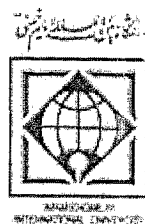


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)

### دانشکده علوم اجتماعی

پایان نامه تحصیلی جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی عمومی

### عنوان

بررسی کیفیت زندگی و رابطه آن با خشنودی

شغلی کارکنان بخش های صنعت و اداری قزوین

استاد راهنما:

دکتر عبدالجواد احمدی

استاد مشاور:

سید علی محمد موسوی

نگارش:

معصومه مخبری گلیان

اسفند ۱۳۸۷

۱۳۸۸ / ۳ / ۲

کتابخانه مطبوعات مدرک علمی پژوهش  
تیم مدیریت مدرک

۱۱۳۳۹۰



دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)  
دانشکده علوم اجتماعی  
گروه روانشناسی

جلسه دفاعیه پایان نامه خانم معصومه مخبری گلکان دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی  
عمومی تحت عنوان بررسی کیفیت زندگی و رابطه آن با خشنودی شغلی کارکنان بخش های  
صنعت واداری قزوین در تاریخ ۱۳۸۷/۱۲/۲۱ برگزار گردید با نمره ۱۹/۵ مورد تأیید هیأت  
داوران قرار گرفت.

استاد راهنما: دکتر عبدالجواد احمدی

استاد مشاور: دکتر سید علی محمد موسوی

داور داخلی: دکتر حسن شمس

داور خارجی: دکتر سید موسی کافی

نماینده تحصیلات تکمیلی: دکتر علی رضا کاوند



بسمه تعالی

دانشگاه بین المللی امام خمینی



IMAM KHOMEINI  
INTERNATIONAL UNIVERSITY

دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)  
معاونت آموزشی دانشگاه - مدیریت تحصیلات تکمیلی  
(فرم شماره ۲۶)

### تعهد نامه اصالت پایان نامه

اینجانب ~~.....~~ دانشجوی رشته ~~.....~~ مقطع تحصیلی ~~.....~~ با بدین وسیله اصالت کلیه مطالب موجود در مباحث مطروحه در پایان نامه / تز تحصیلی خود، با عنوان ~~.....~~ کرده، اعلام می نمایم که تمامی محتوی آن حاصل مطالعه، پژوهش و تدوین خودم بوده و به هیچ وجه رونویسی از پایان نامه و یا هیچ اثر یا منبع دیگری، اعم از داخلی، خارجی و یا بین المللی، نبوده و تعهد می نمایم در صورت اثبات عدم اصالت آن و یا احراز عدم صحت مفاد و یا لوازم این تعهد نامه در هر مرحله از مراحل منتهی به فارغ التحصیلی و یا پس از آن و یا تحصیل در مقاطع دیگر و یا اشتغال و ... دانشگاه حق دارد ضمن رد پایان نامه نسبت به لغو و ابطال مدرک تحصیلی مربوطه اقدام نماید. مضافاً اینکه کلیه مسئولیت ها و پیامدهای قانونی و یا خسارت وارده از هر حیث متوجه اینجانب می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو ~~.....~~  
امضاء و تاریخ

~~.....~~ ۲۰۱۸/۱/۲

## تقدیر و تشکر

### لم یشکر المخلوق ولم یشکر الخالق

شکر و سپاس خدای بزرگ را که من را در انجام این تحقیق یاری رساند.

از اساتید ارجمندم، جناب آقای دکتر احمدی و جناب آقای دکتر موسوی که با کوشش فراوان و رهنمودهای ارزنده خود مرا در کلیه مراحل این تحقیق یاری نمودند تشکر و قدر دانی می‌کنم.

## تقدیم:

به پدر و مادر عزیزم و برادران مهربانم که مرا در انجام این تحقیق یاری رساند.

## چکیده:

پژوهش حاضر به منظور بررسی کیفیت زندگی در کارکنان بخش صنعت و اداری قزوین و هم چنین رابطه کیفیت زندگی، با خشنودی شغلی کارکنان انجام شده است. متغیر کیفیت زندگی با استفاده از پرسشنامه SF-۳۶ و خشنودی شغلی به کمک پرسشنامه خشنودی شغلی مینه سوتا مورد ارزیابی قرار گرفته است. نمونه پژوهش شامل ۳۸۰ نفر از شاغلان بخش صنعت و اداری است که به تعداد مساوی از این دو بخش جامعه به صورت تصادفی انتخاب شده اند. نتیجه پژوهش نشان داد که بین کیفیت زندگی در دو گروه کارکنان بخش صنعت و اداری تفاوتی وجود ندارد. هم چنین بین کیفیت زندگی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. نتایج این پژوهش می تواند جهت بالا بردن آگاهی مدیران نسبت به عوامل مؤثر و بهبود کیفیت زندگی و رضایت شغلی کارکنان مورد استفاده قرار گیرد.

کلید واژه ها: کیفیت زندگی، خشنودی شغلی، کارکنان بخش صنعت و اداری

## فهرست مطالب

فصل اول	کلیات
۱-۱ مقدمه	۱
۱-۲ بیان مساله	۲-۳
۱-۳ اهداف تحقیق	۴
۱-۴ اهمیت تحقیق	۴-۵
۱-۵ فرضیه های تحقیق	۵
۱-۶ تعریف متغیرها	۵
۱-۶-۱ تعاریف عملیاتی	۶
۱-۶-۲ تعاریف نظری	۷
فصل دوم	مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۲-۱ کیفیت زندگی	۸
۲-۱-۱ تاریخچه کیفیت زندگی	۸-۹
۲-۱-۲ تعاریف کیفیت زندگی	۹-۱۴
۲-۱-۳ مدل های کیفیت زندگی	۱۴
۲-۱-۴ مدل کامپل و همکاران	۱۴-۱۶
۲-۱-۵ مدل زان	۱۷
۲-۱-۶ تحقیقات انجام شده در مورد کیفیت زندگی	۱۸-۲۵
۲-۲ خشنودی شغلی	۲۵
۲-۲-۱ تعاریف و مفاهیم خشنودی شغلی	۲۵-۲۸
۲-۲-۲ نظریات مربوط به خشنودی شغلی	۲۸-۳۰
۲-۲-۳ نظریات انگیزشی در رابطه با رضایت شغلی	۳۱-۳۰



۳۱-۳۲	..... ۲-۲-۴ الگوی مزلو
۳۲-۳۵	..... ۲-۲-۵ الگوی هرزبرگ
۳۵-۳۶	..... ۲-۲-۶ نظریه ERG آلدرفر
۳۶-۳۷	..... ۲-۲-۷ نظریه برابری
۳۸	..... ۲-۲-۸ نظریه ویژگی های ضروری شغل
۳۷-۳۸	..... ۲-۲-۹ الگوی ویژگی های شغلی
۳۸-۴۲	..... ۲-۲-۱۰ عوامل سازمانی در رضایت شغلی
۴۲	..... ۲-۲-۱۱ پیامد های رضایت شغلی
۴۲	..... ۲-۲-۱۲ رضامندی کلی زندگی
۴۳-۴۶	..... ۲-۲-۱۳ تحقیقات انجام شده در خشنودی شغلی

### روش اجرای تحقیق

### فصل سوم

۴۷	..... ۳-۱ طرح تحقیق
۴۷	..... ۳-۲ جامعه آماری و جامعه نمونه تحقیق
۴۷-۵۳	..... ۳-۳ نمونه و نمونه گیری
۵۴	..... ۳-۴ ابزارهای پژوهش
۵۴-۵۶	..... ۳-۴-۱ پرسشنامه SF-۳۶
۵۷-۵۹	..... ۳-۴-۲ پرسشنامه سنجش رضایت شغلی مینه سوتا
۵۹	..... ۳-۵ روش جمع آوری اطلاعات
۵۹	..... ۳-۶ روش تجزیه و تحلیل داده های تحقیق

### بیان یافته ها و تجزیه و تحلیل داده ها

### فصل چهارم

۶۰-۶۵	..... ۴-۱ توصیف یافته ها
۶۶-۶۷	..... ۴-۲ آزمون فرضیات

## فصل پنجم

## بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱ بحث و نتیجه گیری ..... ۶۸-۷۲
- ۵-۲ محدودیت های پژوهش ..... ۷۲
- ۵-۳ پیشنهادات پژوهش ..... ۷۲-۷۳

## منابع

- منابع فارسی ..... ۷۴-۷۷
- منابع لاتین ..... ۷۷-۸۲

## پیوست ها

- پرسشنامه SF-۳۶ ..... ۸۳-۸۵
- پرسشنامه مینه سوتا ..... ۸۶-۸۷

## فهرست جداول

- جدول (۳-۱) توزیع پراکندگی گروه نمونه به تفکیک دو گروه جنسی ..... ۴۸
- جدول (۳-۲) توزیع پراکندگی مربوط به وضعیت تأهل ..... ۴۸
- جدول (۳-۳) توزیع پراکندگی سطح تحصیلات کارکنان ..... ۵۱
- جدول (۳-۴) توزیع پراکندگی مقطع سنی کارکنان ..... ۵۱
- جدول (۳-۵) ضرایب پایای پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا در پژوهش های قبلی ..... ۵۸
- جدول (۴-۱) توزیع فراوانی کیفیت زندگی ..... ۶۰
- جدول (۴-۲) توزیع فراوانی نمرات خشنودی شغلی ..... ۶۳
- جدول (۴-۳) خلاصه نتیجه آزمون t برای مقایسه میانگین دو گروه در متغیر کیفیت زندگی ..... ۶۶
- جدول (۴-۴) خلاصه ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای کیفیت زندگی و خشنودی شغلی .. ۶۶
- جدول (۴-۵) خلاصه نتیجه آزمون t برای مقایسه میانگین دو گروه در متغیر خشنودی شغلی ..... ۶۷

## فهرست نمودار ها

- نمودار (۳-۱) توزیع نمونه در دو گروه جنسی ..... ۴۹
- نمودار (۳-۲) وضعیت تأهل کارکنان ..... ۵۰
- نمودار (۳-۳) سطح تحصیلات کارکنان ..... ۵۲
- نمودار (۳-۴) سن کارکنان ..... ۵۳
- نمودار (۴-۱) نمرات کیفیت زندگی کارکنان بخش صنعت ..... ۶۱
- نمودار (۴-۲) نمرات کیفیت زندگی کارکنان بخش اداری ..... ۶۲
- نمودار (۴-۳) نمرات خشنودی شغلی کارکنان بخش صنعت ..... ۶۴
- نمودار (۴-۴) نمرات خشنودی شغلی کارکنان بخش اداری ..... ۶۵

## فهرست شکل ها

- شکل (۲-۱) مدل رضامندی زندگی کامل و همکاران ..... ۱۶
- شکل (۲-۲) مدل کیفیت زان ..... ۱۷
- شکل (۲-۳) سلسله مراتب نیازهای مزلو ..... ۳۲
- شکل (۲-۴) طیف مدل سنتی و مدل هرزبرگ ..... ۳۳
- شکل (۲-۵) عوامل انگیزشی و نگهدارنده در محیط کار ..... ۳۴
- شکل (۲-۶) عکس العمل های فرد در قبال برابری و نابرابری ..... ۳۷

فصل اول

کلیات

## ۱-۱: مقدمه

به طور کلی از دهه ۶۰ میلادی بیشتر کشورهای پیشرفته صنعتی از لحاظ کیفیت زندگی مردم با چالش ها و مشکلات بسیاری روبه رو شدند. به رغم این که کالاها، فرآورده ها و تسهیلات زندگی مادی به وفور در جامعه تولید و فراهم شده بود اما جامعه انسانی از لحاظ بوم شناختی و روان شناختی و جامعه شناختی با مشکلات بزرگی روبه رو شدند، آلودگی های زیست محیطی و آسیب های اجتماعی مانند بزه کاری نوجوانان و جوانان، طلاق و از هم پاشیدگی ساختار خانواده، بیماری های روانی، حاشیه ای شدن گروه های اجتماعی به ویژه مهاجران خارجی و نابرابری فرصت های زندگی فزونی گرفت. از اواخر دهه ۶۰ میلادی بسیاری از کارشناسان مسائل توسعه، جامعه شناسان، روان شناسان و دیگر متخصصین به نقد و ارزیابی هدف های رشد و توسعه اقتصادی در کشورهای پیشرفته و صنعتی پرداختند و بر اولویت هدف های اجتماعی توسعه و کیفیت خدمات و کالاها و مناسب بودن آن ها با نیازها و شرایط زندگی مردم تأکید ورزیدند. بدین ترتیب نگرش انسانی و جامعه شناختی درباره کیفیت زندگی به قلمرو ادبیات توسعه و برنامه ریزی و سیاست گذاری های کلان کشورهای صنعتی، به ویژه کشورهای اروپای غربی وارد شد. کشورهای در حال توسعه، آگاهانه با پیروی از الگوهای تحول جامعه های صنعتی برای ابعاد تغییرهای بنیادی، با مشکلات و چالش های بزرگتری روبه رو شده اند.

## ۱-۲: بیان مساله

تحولات صنعتی و اجتماعی دارای اثرات زیادی بود که دو عامل متأثر از این تحولات، کیفیت زندگی<sup>۱</sup> و خوشنودی شغلی<sup>۲</sup> است.

کیفیت زندگی برون داد برنامه ها و اقدام های مربوط به توسعه اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی یک جامعه در حال دگرگونی است. در واقع کیفیت زندگی عبارتست از: شرایط بهتر زندگی که در آن توازن، هماهنگی، مطلوبیت و برابری عادلانه یا زمینه های لازم را برای زندگی همراه با سلامت، امنیت، آسایش، آرامش، نشاط، خلاقیت و زیبایی پدید می آورد (حاج یوسفی، ۱۳۸۲).

در سمینار جهانی سازمان ملل متحد در دانمارک، در ارتباط با مسائل جهان سوم، کیفیت زندگی چنین تعریف می شود: در شرایط بهتر تغذیه، پوشاک، مسکن و محیط زیست انسانی، بهداشت و آموزش و پرورش و ابعاد فرصت هایی برای کنش متقابل اجتماعی، کسب مهارت های شغلی، گسترش همبستگی عمومی و مشارکت اجتماعی و سیاسی را در بر می گیرد.

کیفیت زندگی مفهومی ناظر به افراد است، ولی مثل چشم داشت ها از طریق تعامل پویایی بین فرد مفروض، جامعه و محل سکونت او تعیین می شود. از آنجایی که کیفیت زندگی از طریق تأمین و ارضای چشم داشت ها تعیین می شود باید از طریق حداقل همان تعداد از ابعاد تحلیل شود که فضای انسانی را تشکیل می دهند. تعداد ابعاد فضای انسانی از طریق حداقل تعداد نیاز های مستقلی تعیین می شود که به آن مجموعه خاص، از چشم داشت های هر فرد تبیین می شود. (دیوب<sup>۳</sup>، ۱۳۷۷)

---

1- Quality of life  
2- Job satisfaction  
3- Diub

مفهوم دیگر که هم سو با کیفیت زندگی اهمیت یافته خشنودی شغلی است رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می کنند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند. یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تامین نماید در این حال فرد از شغل خود ناراضی و در صدد تغییر آن بر می آید (رابینز<sup>۱</sup>، ۱۳۷۲).

خشنودی شغلی عبارتست از ، احساس مثبت و منفی و نگرش هایی که ما درباره شغل خود داریم ( داود حسین زاده ، آذر صائمیان ، ۱۳۸۲).

توجه به این که افراد شاغل تقریباً یک سوم از وقت خود را به طور مستقیم در محل کار خود می گذرانند و با مسائل و عوامل مربوط بر شغل خود درگیر هستند و به ویژه این که نوع شغل و میزان درآمد از عوامل مهم و مؤثر در کیفیت زندگی است آیا می تواند ارتباطی بین کیفیت زندگی و خشنودی شغلی افراد وجود داشته باشد .  
لذا دو سئوالی که در این پژوهش وجود دارد عبارتند از :

۱- آیا بین کیفیت زندگی کارکنان بخش های صنعت و اداری تفاوت وجود دارد ؟

۲- آیا بین کیفیت زندگی و خشنودی شغلی کارکنان بخش های صنعت و اداری رابطه وجود دارد ؟



**۳-۱: هدف تحقیق**

هدف اولیه این تحقیق شناخت و توصیف کیفیت زندگی در بخش کارمندان جامعه است که از این طریق می توان به ارزیابی دقیقی از وضعیت موجود دست یافت . هم چنین با توجه به اثرات احتمالی نوع اشتغال و شرایط مربوط به هر شغل از لحاظ میزان درآمد ، ماهیت کار ، روابط احتمالی موجود در محیط کار بر کارکنان دولت (حقوق بگیر) ، بتوان وضعیت گروه های مختلف شغلی را از لحاظ میزان رضایت شغلی با هم مقایسه کرد. در نتیجه این بررسی می تواند با مقایسه کارکنان بخش های مختلف عوامل مثبت و منفی مؤثر در کیفیت زندگی هر کدام از گروه های شغلی را شناسایی کرده و در نهایت پیشنهاداتی برای کاهش اثرات منفی شغلی و تغییر در شیوه زندگی افراد ارائه نماید .

**۴-۱: اهمیت تحقیق**

اهمیت تحقیق حاضر از دو جهت قابل بررسی است . یکی از جهت نظری و شناخت جامعه ای است که در آن زندگی می کنیم . این وظیفه مهم بر عهده متخصصان علوم اجتماعی و رفتاری است که با انجام پژوهش های علمی و مطالعات مدام بتوانند توصیف دقیق و جامعی از وضعیت جامعه ارائه نمایند و از این طریق نقاط ضعف و قوت ، مشکلات و موفقیت های جامعه و بخش های آن روشن شود . دوم از جهت کاربرد نتایج تحقیق است . طبق برآوردهای موجود ( آمار سازمان مدیریت و برنامه ریزی ) حدود ۶ درصد مردم جامعه در بخش های اداری و صنعتی مشغول به کار هستند اگر این عدد را در ۵ ( متوسط افراد در اعضای خانواده ) ضرب کنیم تقریباً یک سوم افراد جامعه به نوعی با موضوع این تحقیق مرتبط هستند .

کیفیت زندگی ، همه جنبه های زندگی مردم را در برمی گیرد و نشان دهنده سطح رضایت مردم از زندگی ، کار ، روابط اجتماعی ، ازدواج و زندگی زناشویی و نشان دهنده سطح دسترسی به آرزوها ، امیال و انتظارات آن ها است. چنان چه این رضایت در سطح مناسبی وجود نداشته باشد باید نسبت به شناسایی عوامل موثر در آن اقدام شده تا بتوان با توجه به امکانات منابع و ظرفیت های بالقوه انسانی و غیر انسانی جامعه به سطح بالاتری از زندگی دست یافت .

#### ۱-۵: فرضیه ها

- ۱- کیفیت زندگی در کارکنان شاغل در بخش صنعت با بخش اداری متفاوت است .
- ۲- بین کیفیت زندگی و خوشنودی شغلی در کارکنان حقوق بگیر رابطه وجود دارد.

#### ۱-۶: تعریف متغیرهای تحقیق

اصولاً در هر فرضیه ایی واژه هایی وجود دارد که پژوهش جهت تعیین رابطه و تأثیر آن ها در یکدیگر یا به تنهایی یا با متغیرهای دیگر طرح ریزی می شود در این پژوهش متغیرهایی وجود دارد که به دو شکل نظری و عملیاتی تعریف می شود.

## ۱-۶-۱: تعاریف نظری

**کیفیت زندگی** : سازمان جهانی بهداشت کیفیت زندگی را، درک افراد از موقعیت زندگیشان با توجه به فرهنگ و نظام ارزشی که در آن زندگی می کنند و نیز اهداف، تجربه ها، معیارها و وابستگی آن ها، تعریف می کند (الدر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

کوهلی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۵) در بررسی خود کیفیت زندگی را احساس بهبودی که شامل شادی و رضایت از زندگی است، تعریف کرده اند.

کیفیت زندگی هم به جنبه های کمی و مادی مانند چگونگی توزیع و بهره برداری کالاها و خدمات وهم به جنبه های کیفی (ارزشی، معنوی و ذهنی) مانند رابطه های اجتماعی، رضایت و خرسندی از زندگی، مشارکت و همبستگی و یگانگی اجتماعی<sup>۳</sup> توجه دارد (حاج یوسفی، ۱۳۸۲).

**خشنودی شغلی** : کوهلن<sup>۴</sup> می گوید اگر انگیزه های اصلی و مهم فرد در زمینه های شغل او با کارهایی که انجام می دهد ارضاء شوند رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. هر چه فاصله بین نیازهای شخصی فرد با ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها، کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود (معاونت آمار و برنامه ریزی و بودجه، ۱۳۸۶).

هاپاک<sup>۵</sup> رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی تعریف می کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغل خود احساس رضایت نماید.

1- Eldar

2- kohli

3- Intergration Sociale

4- Kohlan

5- Hapak

فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده های اشتغال در زمان های متفاوت دارد. به طور گوناگون احساس رضایت از شغل اش می نماید (معاونت آمار و برنامه و بودجه، ۱۳۸۶).

## ۲-۶-۱: تعاریف عملیاتی

کیفیت زندگی: مفهوم کیفیت زندگی به وسیله پرسشنامه خودسنجی کیفیت زندگی (SF-۳۶) ارزیابی می گردد. پرسشنامه (SF-۳۶) دو مفهوم اصلی سلامت (سلامت جسمانی<sup>۲</sup> و سلامت روانی<sup>۳</sup>) را با ۳۶ سوال و ۸ خرده مقیاس می سنجد.

خشنودی شغلی: نمره ای است که فرد در آزمون رضایت شغلی مینه سوتا<sup>۴</sup> که توسط (وایس<sup>۵</sup> و همکاران، به نقل از صادقی، ۱۳۸۶) در دانشگاه مینه سوتا ساخته شده دست آوردند. این پرسشنامه ۱۰۰ سوالی است. پرسشنامه فوق در اصل شامل ۲۰ عامل است و برای هر عامل ۵ سؤال در نظر گرفته شده است این عوامل ۲۰ گانه عبارتند از:

- ۱- توانایی ها
- ۲- موفقیت
- ۳- فعالیت
- ۴- پیشرفت
- ۵- اختیار
- ۶- اعمال خط مشی سازمان
- ۷- جبران خدمات
- ۸- همکاران
- ۹- اخلاقیات
- ۱۰- استقلال
- ۱۱- ارزشیابی اخلاقی
- ۱۲- شناخته شدن
- ۱۳- مسئولیت
- ۱۴- امنیت
- ۱۵- خدمات اجتماعی
- ۱۶- جایگاه اجتماعی
- ۱۷- مدیریت روابط انسانی
- ۱۸- مدیریت فنی
- ۱۹- تنوع
- ۲۰- شرایط کار.

کسی که نمره بالاتری در این آزمون به دست بیاورد رضایت شغلی بیشتری دارد.

- 
- 1- form short- 36
  - 2- physical health (P H)
  - 3- mental health(M H)
  - 4- minne Sotas Job Satisfaction Question
  - 5- Weiss