رابطهٔ کیفیت زندگی کاری، عملکرد، فشار روانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان اشنویه

شلر پارسا *، شکوفه کسرایی***، رضا عبدی***، منصور رادمنش**، ابوالفضل قاسم زاده****

مقدمه: *هدف از این پژوهش بررسی رابطهٔ بین کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی، فشار روانی شغلی، رضایت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان اشنویه می‌باشد.*

روش: *این پژوهش به روش توصیفی-همبستگی در بین ۱۵۸ نفر از کارکنان بیمارستان اشنویه و با روش نمونه گیری تصادفی انجام شده است.*

یافته‌ها: *بین کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی، فشار روانی شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی رابطهٔ مثبت وجود دارد. همچنین، کیفیت زندگی کاری مهم‌ترین متغیر در بین متغیرهای مستقل بوده و توانسته حدود ۱۸٪ از رفتار شهروندی کارکنان را تبیین کند.*

بحث: *به دلیل این‌که رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهایی کاملاً داوطلبانه هستند، بیش‌تر تحت تأثیر تعاملات و رویه‌های سازمانی قرار دارند. بر این اساس، ضروری است مدیران سازمان‌ها در نحوهٔ برخورد با کارکنان برابری را رعایت کنند تا میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را در کارکنان افزایش دهند.*

کلید واژه‌ها: فشار روانی شغلی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی، عملکرد شغلی، کیفیت زندگی کاری

تاریخ دریافت::۹۲/۸/۲۹ تاریخ پذیرش:۹۳/۲/۱۳

* کارشناس‌ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد واحد ارومیه، مرکز پیرانشهر < sheler.parsa@gmail.com > (نویسنده مسئول)

** کارشناس‌ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور

*** دکتر روان شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

**** کارشناس‌ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه پیام نور

***** دکتر مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

مقدمه

امروزه از میان چهار منبع اعمال نفوذ مدیریت، یعنی سرمایه، اطلاعات، تجهیزات و نیروی انسانی، نیروی انسانی ارزشمندترین سرمایهٔ سازمان محسوب می‌شود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲). فلسفهٔ وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است. تقریباً تمامی صاحبنظران، منابع انسانی را اساسی‌ترین عامل قلمداد کرده‌اند. منابع انسانی نقش محوری در تحول سازمان دارند و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارآیی و بهره‌وری مؤثر، در جستجوی راه‌هایی است که محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیش‌تری بر روی کارشان داشته باشند (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱). در واقع، عملکرد شغلی عنوان ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دورهٔ مشخص از زمان انجام می‌دهد (ماتاویدلو[1]، ۲۰۰۷).

متغیرهای سازمانی مرتبط با بهره وری سازمانی و کارآیی و أثربخشی بالای کارکنان سازمانی زیاد می‌باشند؛ به‌طوری که اگر یک سازمان را بصورت سیستمی در نظر بگیریم، همه عوامل و متغیرها و شاخص‌های موجود در هر سازمانی با یکدیگر مرتبط بوده و بر همدیگر أثر گذاشته و از همدیگر متأثر می‌شوند. از طرفی، مطالعهٔ همه عوامل مؤثر و مرتبط با هم در یک تحقیق امکان پذیر نیست. بر این اساس، و با توجه به بررسی‌های انجام شده و با توجه به اهمیت متغیرهای کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی، فشار روانی شغلی و رضایت شغلی به عنوان متغیرهایی دارای تأثیر بسزا در بهره وری سازمانی، در این تحقیق به بررسی ارتباط بین این متغیرها با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان

1. Motowidlo

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

بیمارستان اشنویه در سال ۱۳۹۳ پرداخته شده است. بنابراین، با توجه به این که منابع انسانی مهم‌ترین و اصلی‌ترین عنصر هر سازمانی محسوب می‌شود و کامیابی هر سازمانی در دستیابی به اهدافش در گرو منابع انسانی مطلوب می‌باشد، توجه کردن به نیازهای روحی و جسمی کارکنان در تحقق این امر ضروری می‌نماید و باید هر چه بیش‌تر و بیش‌تر در جهت تأمین و توجه به آنها گام برداشت.

در دنیای پیچیدهٔ امروز چنان زندگی حرفه‌ای و خصوصی انسان درهم تنیده شده که زندگی حرفه‌ای بر زندگی خصوصی استیلا پیدا کرده و سبب شده است که واژهٔ جدیدی با عنوان «کیفیت زندگی کاری» مورد استفاده قرار گیرد. این واژه شاخصی است که می‌تواند از مسائل عمدهٔ کارکنان، اطلاعات ارزشمند و سازنده‌ای در اختیار مدیریت قرار دهد که در نهایت نتیجهٔ آن افزایش بهره وری کارکنان می‌باشد (محبی فر و همکاران، ۱۳۹۱).

در مدیریت معاصر کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری) تأکید می‌شد. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸). هاروی[1] (۲۰۰۲) کلید رقابت موفقیت آمیز در بازارهای جهانی را در گرو وضعیت منابع انسانی و رهبران کاملاً ماهر می‌داند. لازمه هدایت منابع انسانی، توجه کردن به نیازهای روانی و جسمانی آنهاست. مطالعات نشان می‌دهد نیازهای روانی کارکنان در سازمان از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری برآورده می‌شود. برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود. لذا، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری

1. Harvey

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

سرمایه‌گذاری روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجرای 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 شده است (به نقل از شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸).

کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آنها را در محیط تقویت می‌کند و به آنها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می‌رساند. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آنها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است. اما این مسئله پیچیده ای است، زیرا تفکیک و تعیین این‌موضوع‌که چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است. مفهوم کیفیت زندگی کاری در حال حاضر مربوط به فلسفه ای در سازمان‌هاست که می‌خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد، تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد کند و رفاه فیزیکی و روحی کارکنان را افزایش دهد. در بعضی سازمان‌ها، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری قصد دارند اعتماد، درگیری و توانایی حل مسئله کارکنان و در نتیجه رضایت و أثربخشی سازمانی را افزایش دهند. تأکید بر عوامل ملموس و عینی زندگی در محیط کار، این نظریه را تقویت می‌کند که افزایش این عوامل، بهره وری و عملکرد منابع انسانی را افزایش می‌دهد (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸).

مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهۀ ۱۹۶۰ مطرح شده است. این واژه دامنه ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در بر می‌گیرد. تا اواسط دهۀ ۱۹۷۰ تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود. بدین منظور کیفیت بالای زندگی کارکنان تبدیل به یک موضوع مهم در بسیاری از سازمان‌ها از جمله

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

سازمان‌های بهداشتی و درمانی از دهه ۱۹۷۰ به بعد گردیده است (گودرزوند چگینی و میردوزنده، ۱۳۹۱). در تعریفی که توسط آرمسترانگ[1] و همکاران(۲۰۰۷)، بیان گردیده است، 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. در واقع هدف بسیاری از تعاریف در این زمینه، دستیابی به یک محیط کاری کارآمد است که بتواند نیازهای فردی و سازمانی را برآورده سازد و ارزش‌هایی را که باعث بهبود بهداشت، رفاه، امنیت شغلی، رضایت شغلی، توسعهٔ مهارت‌ها و توازن بین زندگی کاری و غیر کاری می‌شود را ارتقاء بخشد.

اسپکتور[2] (۲۰۰۹) بیان می‌کند که مردم زمانی می‌توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از انگیزه، توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند باشند. انگیزه یک ویژگی فردی است، اما می‌تواند هم برخاسته از خود فرد باشد (مثل شخصیت) و هم ناشی از شرایط محیطی (به نقل از نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱). بهبود و ارتقای عملکرد سازمان و افزایش بهره وری، به منظور نیل به حداکثر بازدهی از منابع انسانی و مادی به کار گرفته شده از جمله بدیهیات و وظایف مهم مدیران است. به علاوه، عاملی که به گواهی پژوهش‌های فراوان تأثیری مستقیم و انکارناپذیر بر ایفای مؤثر وظایف شغلی داشته و دارد، در اختیار بودن کارکنانی است که از شغل خود رضایت شغلی داشته و از ایفای وظایف و مسئولیت‌های شغلی لذت ببرند. این امر، به‌وسیله کیفیت زندگی کاری[3] مناسب، یعنی مشارکت و سهیم کردن بیش‌تر کارکنان در فرایند تصمیم گیری و کاهش تعارضات خانواده و کار کارکنان صورت می‌گیرد. کیفیت سرمایه نیروی انسانی هم شامل

1. Armstrong
2. Spector
3. quality of work life

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

کیفیت محیط کاری و هم شامل محیط خانوادگی و تعادل بین این دو محیط می‌شود (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱).

نیواسترام و دیویس[1] (۲۰۱۰) معتقدند که کیفیت زندگی کاری از دیدگاه و منظر کارکنان یعنی مطلوبیت یا عدم مطلوبیت محیط شغلی (به نقل از نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱). مارگینین[2] و همکاران(۲۰۰۶)، کیفیت زندگی کاری را ترکیب زندگی کاری با زندگی شخصی دانسته اند. به‌طورکلی نتایج کیفیت زندگی کاری علاوه بر تأمین منابع کارکنان، سازمان و جامعه پیامدهای متعددی در سه زمینهٔ فردی (همدلی و هماهنگی بیش‌تر کارکنان با یکدیگر، حفظ عزت نفس، کاهش نگرانی، اضطراب و خستگی)، سازمانی (کاهش غیبت و ترک خدمت، افزایش تولید، بهبود کیفیت محصول و در نهایت افزایش بهره وری و افزایش عملکرد) و اجتماعی (افزایش ارزش سرمایه‌های انسانی، مشارکت و همکاری در رفع مشکلات اجتماعی و افزایش رضایت از زندگی در جامعه دارد (لیندا و جوهن[3]، ۲۰۰۲).

لوسی[4] (۲۰۰۵) با بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی در بین مدیران اجرایی صنعت الکترونیک و برق سنگاپور دریافت که رضایت شغلی، پیشرفت شغلی، تعادل شغلی، شرایط شغلی و قیود سازمانی (حد و مرزهای سازمانی) متغیرهای پیش بین کیفیت زندگی کاری هستند و کیفیت زندگی کاری نیز متغیری پیش بین برای عملکرد شغلی است. شهبازی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین همه مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. خردمند و

1. Newstrom and Davis
2. Marginean
3. Linda and John
4. Loo sees

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

همکاران (۱۳۸۹)، حسینی و مهدیزاده جرج افکنی (۱۳۸۹)، احمدی و همکاران (۱۳۸۸)، یعقوبی و همکارانش (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند. نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) در بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار–خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل دریافتند که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و بین تعارض کار–خانواده و عملکرد شغلی رابطه منفی وجود دارد و از میان ابعاد کیفیت زندگی کاری، متغیرهای «پرداخت منصفانه و کافی» و «توسعهٔ قابلیت‌های انسانی» مهم‌ترین پیش‌بینی کننده‌های عملکرد شغلی کارکنان می‌باشند. همچنین، گودرزوند چگینی و میردوزنده (۱۳۹۱) در بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت دریافتند که بین هر یک از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. همچنین، در براساس نتایج فراتحلیل ۲۲ مطالعهٔ انجام شده، بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطهٔ مثبت وجود دارد (لپین[1] و همکاران، ۲۰۰۸).

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و کاملاً آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح به وسیلهٔ سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد؛ اما در مجموع باعث ارتقای عملکرد مؤثر سازمان می‌شود (یون[2]، ۲۰۰۹). وانخیان و ویوو[3] (۱۹۸۸) معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و کاملاً آگاهانه است که در مجموع باعث ارتقای عملکرد مؤثر سازمان می‌شود. یکی از دلایل زمینه ساز موفقیت سازمان‌های بزرگ، داشتن کارکنانی است که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. تحقیقات قابل توجهی در مورد رفتار مطلوب و در عین حال غیررسمی در سازمان صورت گرفته

1. Lepine
2. Yoon
3. Wanxian and Weiwu

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

است. به چنین رفتاری، رفتار شهروندی سازمانی[1] (نشانگان سرباز خوب) گفته می‌شود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲). امروزه یکی از مسائل مهم و اساسی مورد مطالعهٔ روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و نیز رشته‌های وابسته، برانگیختن کارکنان به کار و فعالیت بیش‌تر آنان است. برای مطالعهٔ انگیزش، رویکردهای متفاوتی وجود دارد. یکی از این رویکردها که مورد توجه ویژه قرار گرفته است، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد (محبی فر و همکاران، ۱۳۹۱).

از طرفی، امروزه بهبود کیفیت در بخش خدمات از اهمیت ویژه‌ای نسبت به سایر بخش‌های اقتصادی برخوردار است. بنابراین، بهبود کیفیت در سازمان‌های خدماتی مستلزم تعاملات این سازمان‌ها در ارائه خدمات با کیفیت به مردم است. براساس پژوهشی پیرامون رابطهٔ بین ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی و نقش میانجی رضایت شغلی، رضایت شغلی نقش مهمی را در زمینه ارتباط بین ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی ایفا می‌کند (چاو و چن[2]، ۲۰۰۵) و براساس پژوهش انجام گرفته روی ۲۴۹ آرایشگر و مشتریان آنها، افزایش سطوح رضایت شغلی یا تعهدات عاطفی منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارفرمایان و کارگران می‌شود (پین و وبر[3]، ۲۰۰۶).

لاس‌چانگر[4] (۲۰۰۳)، بیان می‌کند رضایت شغلی عامل مهمی در نحوهٔ عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان بیمارستان است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

ما[5] و همکاران(۲۰۰۹)، در مطالعهٔ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران، ضمن اشاره

1. organizational citizenship behavior
2. Chiu and Chen
3. Payne and Webber
4. Laschinger
5. Ma

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

به ارتباط سابقهٔ خدمت و موقعیت شغلی کارکنان بیمارستان با رضایت شغلی، ضرورت اتخاذ سیاست‌های مدیریتی که به تأمین نیازهای مختلف کارکنان منجر شود را مورد تأکید قرار داده‌اند. به طور ساده، مفهوم رضایت شغلی را به صورت یک رضایت کلی در اغلب شرایط شغلی خاص شامل پرداخت، ترفیع، امنیت و غیره می‌دانند. رفتارهای همکاران و سرپرستان از عوامل پراهمیت در تأمین رضایت شغلی کارمندان است. همچنین، سبک‌های مدیریت، ارتباط‌ها و پاداش‌ها بر نگرش و عملکرد کارمندان مؤثر است. رضایت از شغل به غیر از موارد فوق ممکن است به دلیل عملکرد بالای نیروی انسانی یا کیفیت روابط کاری نیروی انسانی و یا در أثر هر دو عامل فوق ایجاد شود (پارک و دیتز[1]، ۲۰۰۶). تیلور رضایت شغلی پرستاران را با ارتقای کیفیت مراقبت از بیماران و افزایش بهره وری آنان همراه می‌داند و رضایت شغلی خود، تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی نظیر افزایش بهره‌وری، کمیت و کیفیت کار است. از این رو یکی از راه‌های افزایش کیفیت، منشور شهروندی است. منشور شهروندی جوهره راهبردی تضمین کیفیت در بخش خدمات است. رضایت شغلی کارمند به طور مثبت به توسعهٔ رفتار شهروندی سازمانی کارمند مربوط است. دو نظریه مبادله اجتماعی و قرارداد روانشناسی این ارتباط را تأیید می‌کنند. یک کارمند رضایتمند، رفتار شهروندی سازمانی را نسبت به آنانی که به او سود رسانده اند، متقابلاً انجام می‌دهد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

رضایت شغلی در قلمرو خدمات پزشکی و بیمارستانی، همواره مورد توجه پژوهشگران بوده است، زیرا نیروی انسانی شاغل در این حوزه، سلامت جامعه را تضمین می‌کند. رضایت شغلی عبارت است از نگرش عمومی و کلی هر فرد نسبت به شغل خود و بنابراین کسی که رضایت شغلی‌اش در حد بالایی قرار دارد، نسبت به حرفه خود نگرش

1. Park and Deitz

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

مثبتی دارد (رجایی، ۱۳۹۲). رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و اف زایش کمیت و کیفیت کار بر قراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات درست، بالابردن روحیه و ایجاد علاقه به کار و کاهش فشار روانی شغلی است (هومان[1]، ۲۰۰۲). فشار روانی شغلی یک دلیل عمده برای کاهش تولید، غیبت کارکنان و فروپاشی و به هم ریختگی سازمان‌ها می‌باشد. اضافه کاری‌های زیاد، ناکافی بودن آموزش‌های لازم از دلایل پنهان ترک شغل است که معمولاً در أثر فشار روانی زیاد بوجود می‌آید (کارستنج[2]، ۲۰۰۶). فشار روانی شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های فشار روانی‌زا و مرتبط با شغل دانست که بیش‌تر افراد در فشارزا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، فشار روانی ناشی از شغل، فشار روانی‌ای است که فرد معین بر سر شغل معینی به آن دچار می‌شود (داسگوپتا و کومار[3]، ۲۰۰۹).

فشار روانی شغلی ابعاد متفاوتی دارد که از جمله می‌توان به مواردی همچون عوامل آرگونومیک، گرانباری نقش، بی‌کفایتی (کم باری)، ناساگاری نقش، ابهام نقش، روابط با مافوق، روابط با همکار، نوبت کاری، عوامل فیزیکی، عوامل شیمیایی و عوامل بیولوژکی اشاره نمود. پژوهش‌ها درباره فشار روانی و رضایت شغلی در کادر درمان مشخص کرده که بین فشار روانی و رضایت شغلی در این افراد رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش‌ها همچنین نشان داد که بین متغیرهای سن، سمت شغلی، سطح تحصیلات، سابقهٔ کار، انجام اضافه‌کاری، نوع اضافه کاری، نوع مسکن و شرکت در دوره‌های بازآموزی با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری وجود دارد. هنگامی که فرد در محیط کار با بایدهایی رو

1. Homan
2. Carestenj
3. Dasgupta and Kumar

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

به رو می‌شود که ارتباطی با ظرفیت‌های کنونی یا نیازها و خواسته‌هایش ندارد، دچار ناهماهنگی و تعارض می‌شود و تنها راه کاهش آن سازگاری شخص با شرایط تازه است (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۱). بر اساس نظر پژوهشگران، فشار روانی و رضایت شغلی از عوامل گوناگون فردی، گروهی، سازمانی و فراسازمانی ناشی می‌شود که در این میان روابط کاری افراد نظیر ارتباط با سرپرستان، همکاران و زیردستان در قالب اخلاق حاکم بر کار بسیار تعیین کننده است. بنابراین، فشار روانی شغلی و رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آنها از جمله مهم‌ترین موضوعات اجتماعی است که در دو دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان و روان شناسان قرار گرفته است (رجایی، ۱۳۹۲).

در حال حاضر، بحث بهره وری خدمات در بیمارستان از اهمیت ویژه ای برخوردار است، به نحوی که بخش زیادی از هزینه‌های بهداشت و درمان را به خود اختصاص داده است. اندیشه‌های ارائه شده در زمینه بهره وری به‌وسیله اندیشمندان مختلف، مدیران را به افزایش بهره وری تلاش‌های سازمان رهنمون ساخته است. موضوعات اقتصادی از قبیل بهره وری نیز در ادبیات سازمانی جا باز کرده اند. در این میان، سازمان‌های خدماتی همچون بیمارستان‌ها نیز از این قضیه مستثنی نیستند. مهم ترین عامل بهره وری در بیمارستانها و در نهایت کل جامعه، منابع انسانی است و تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه ای در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است. در این راستا، پژوهش حاضر براساس این سئوال شکل گرفته است که آیا بین کیفیت زندگی کاری کارکنان، عملکرد شغلی، فشار روانی شغلی، رضایت شغلی با رفتار شهروندی آنان ارتباط دارد؟

روش

روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است و جامعه آماری آن را، کلیه کارکنان بیمارستان اشنویه که در سال ۱۳۹۳ مشغول به کار بودند، تشکیل داده‌اند. تعداد کل کارکنان

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

این بیمارستان برابر با ۲۷۰ نفر بود که از این تعداد ۱۵۸ نفر بر اساس جدول نمونه گیری مورگان انتخاب شدند و با روش نمونه گیری تصادفی مورد پیمایش قرار گرفتند.

همچنین، برای تحلیل داده‌ها در این پژوهش، از آمارهای توصیفی (فراوانی، دامنه تغییرات، میانگین، انحراف استاندارد و واریانس) و استنباطی (آزمونهای همبستگی پیرسون، t با دو نمونه مستقل، F، رگرسیون خطی چندمتغیره و تحلیل مسیر) استفاده شده است.

یافته‌ها

اولین هدف مطالعهٔ حاضر اندازه گیری وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان مورد مطالعه بود. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری با مقیاس لیکرت از ۱ (کاملاً ناراضی) تا ۵ (کاملاً راضی) با طیف نمرات ممکن از ۱۰۰–۰ برای اندازه گیری کیفیت زندگی کاری بکار گرفته شد. نتایج این بررسی نشان داد که نمرات کیفیت زندگی کاری در این پژوهش از ۵۷–۱۶۵ و با میانگین نمرات ۱/۰۵۳ (۲۰/۸۹ = SD) در نوسان بود. اکثریت پاسخگویان از وضعیت زندگی کاری خود کاملاً ناراضی بودند. در حقیقت، وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان در حد پایینی بود. میانگین و انحراف معیار متغیرهای دیگر مورد پژوهش در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱) توصیف متغیرهای تحقیق

متغیرها	min	max	range	M	SD
سن	۲۵	۵۲	۲۸	۳۳/۵۰۷	۷/۲۱۹
سابقهٔ خدمت	۱	۲۵	۲۴	۷/۷۱۸	۵/۹۱۰
کیفیت زندگی کاری	۵۷	۱۶۵	۱۰۸	۶۳/۱۰۵	۲۰/۸۹۵
رضایت شغلی	۳۳	۱۱۰	۷۷	۵۷/۶۷۷	۱۳/۳۸۷
فشار روانی شغلی	۷۰	۱۴۴	۷۴	۶۳/۱۱۲	۱۵/۹۷۰

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

فرضیهٔ اول: بین کیفیت زندگی کاری کارکنان، عملکرد شغلی، فشار روانی شغلی، رضایت شغلی با رفتار شهروندی آنان رابطه وجود دارد.

با توجه به اطلاعات جدول (۲) و با توجه به کوچک‌تربودن مقدار احتمال از ۰/۰۵، فرض صفر رد شده و فرضیهٔ خلاف تایید می‌شود. یعنی بین تمامی چهار متغیر کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی، فشار روانی شغلی و رضایت شغلی کارکنان با رفتار شهروندی آنان رابطه وجود دارد.

جدول (۲) آزمون رابطه بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری کارکنان، عملکرد شغلی، فشار روانی شغلی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی آنان

		کیفیت زندگی کاری	عملکرد شغلی	فشار روانی شغلی	رضایت شغلی
رفتار شهروندی	ضریب همبستگی (r)	۰/۳۵۴	۰/۲۲۹	۰/۱۰۱	۰/۰۷۱
	مقدار احتمال (p)	<۰/۰۰۱	<۰/۰۱	<۰/۰۵	<۰/۰۱
	تعداد (n)	۱۵۸	۱۵۸	۱۵۸	۱۵۸

فرضیهٔ دوم: بین رضایت شغلی، فشار روانی شغلی و عملکرد شغلی کارکنان با کیفیت زندگی کاری آنان رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول (۳)، مقدار احتمال متغیرهای رضایت شغلی و فشار روانی شغلی از ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و در نتیجه بین این متغیرها رابطه وجود دارد. لازم به ذکر است که همبستگی بین فشار روانی شغلی و کیفیت زندگی کاری بصورت معکوس است؛ یعنی با افزایش فشار روانی شغلی، کیفیت زندگی کارکنان پایین می‌آید و بالعکس. اما در مورد متغیر عملکرد شغلی، با توجه به مقدار احتمال بزرگ‌تر از ۰/۰۵ برای ارتباط این

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

متغیر با کیفیت زندگی کاری کارکنان، باید گفت که فرض صفر مورد تایید قرار گرفته و رابطه‌ای بین این دو متغیر وجود ندارد.

جدول (۳) آزمون رابطه بین رضایت شغلی، فشار روانی شغلی و عملکرد شغلی کارکنان با کیفیت زندگی کاری آنان

		رضایت شغلی	فشار روانی شغلی	عملکرد شغلی
کیفیت زندگی کاری	ضریب همبستگی (r)	۰/۳۵۴	-۰/۴۲۹	۰/۱۶۸
	مقدار احتمال (p)	<۰/۰۰۱	<۰/۰۰۱	>۰/۰۵
	تعداد (n)	۱۵۸	۱۵۸	۱۵۸

فرضیهٔ سوم: میزان رضایت شغلی در بین کارکنان زن و مرد متفاوت است.

طبق نتایج جدول (۴)، میانگین نمره‌های رضایت شغلی کارکنان زن و مرد با یکدیگر متفاوت است (**t**=۴/۳، p<۰/۰۰۱). به‌طوری‌که رضایت شغلی در بین کارکنان زن (۷۰/۳) بیش‌تر از کارکنان مرد (۶۵/۳) است.

جدول (۴) آزمون تفاوت میانگین رضایت شغلی کارکنان برحسب جنسیت

	درجه آزادی	آزمون لوین برای برابری واریانسها		t	p
رضایت شغلی	۱۵۶	F	P	۴/۳	<۰/۰۰۱
		۰/۷۰	۰/۴۰	۴/۴	<۰/۰۰۱

فرضیهٔ چهارم: میزان عملکرد شغلی کارکنان برحسب نوع استخدام (قراردادی، طرحی، پیمانی و رسمی) متفاوت است.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

با توجه به نتایج جدول (۵)، هیچ گونه تفاوتی بین میانگین عملکرد شغلی کارکنان برحسب نوع استخدام آنان دیده نمی‌شود (F=۳/۸۳۲، P=۰/۱۳۶).

به عبارتی میزان عملکرد شغلی کارکنان در وضعیت استخدام‌های مختلف، برابر است.

جدول (۵) آزمون تفاوت میانگین عملکرد شغلی کارکنان برحسب نوع استخدام

متغیر	منبع تغییرات	SS	df	MS	F	p
عملکرد شغلی کارکنان	بین گروهی	۳۶۹/۳	۳	۱۲۳/۱	۳/۸۳۲	>۰/۰۵
	درون گروهی	۴۹۷۸/۴	۱۵۵	۳۲/۱۱۸		
	کل	۵۳۴۷/۷	۱۵۸			

در ادامهٔ تحلیل داده‌ها، جهت پیش‌بینی تغییرات رفتار شهروندی کارکنان، از تحلیل رگرسیون به روش گام به گام استفاده شد و نتایج نشان داد که کیفیت زندگی کاری مهم‌ترین متغیر در بین متغیرهای مستقل بوده (Beta=۰/۲۷۱) و توانسته تقریبا ۱۸٪ رفتار شهروندی کارکنان را تعیین کند.

همچنین کلیه متغیرهای مستقل وارد شده در مدل توانسته اند ۴۳/۵٪ از تغییرات رفتار شهروندی را در جامعه مورد مطالعه تعیین کنند.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

جدول (۶) خلاصهٔ مشخص‌کننده‌های آماری برای متغیرهای پیش‌بینی‌کنندهٔ رفتار شهروندی کارکنان

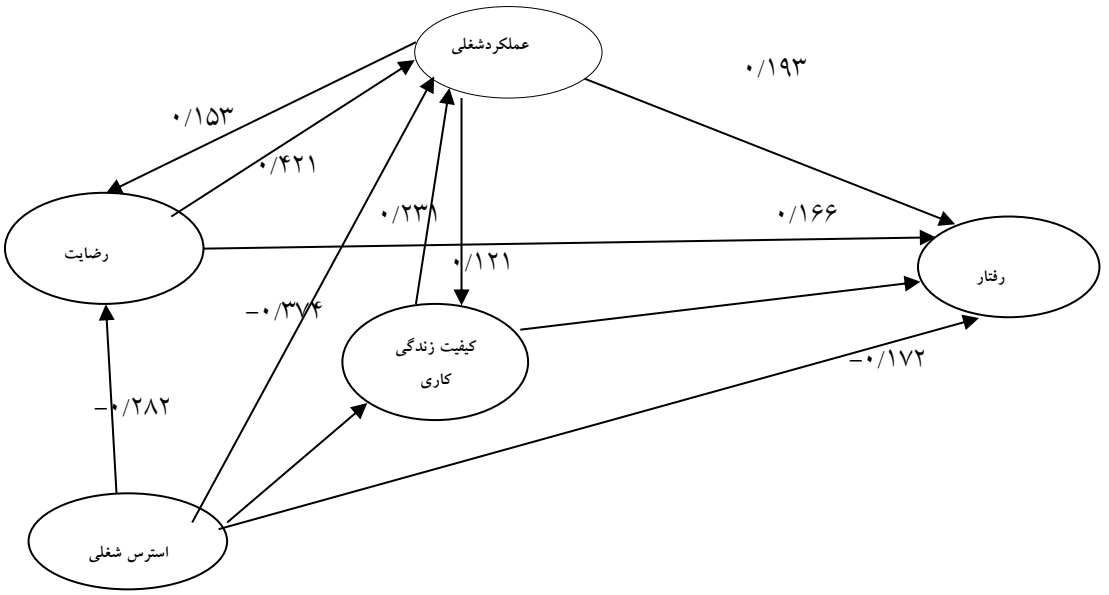
مدل	r	r^2	r_{adj}^2	SEE
اول	۰/۴۲۱	۰/۱۷۷	۰/۱۷۵	۰/۹۲۱۳۹
دوم	۰/۵۶۱	۰/۳۱۵	۰/۳۱۳	۰/۸۴۹۲۸
سوم	۰/۶۴۸	۰/۴۱۹	۰/۴۱۶	۰/۸۳۹۲۳
چهارم	۰/۶۵۹	۰/۴۳۵	۰/۴۳۰	۰/۸۳۲۴۱

جدول (۷) خلاصهٔ رگرسیون چندمتغیره برای متغیرهای پیش‌بینی‌کنندهٔ رفتار شهروندی کارکنان

مدل	b	SE	Beta	t	P	F	*p*
(عدد ثابت)	۴./۹۶۶	۰/۳۶۰	ــــ	۱۳/۸۰۰	۰</۰۰۱	–	–
کیفیت زندگی کاری	۰/۳۲۵	۰/۰۵۰	۰/۲۷۱	۹/۸۵۵	>۰/۰۵	۱۶۰/۷۶۱	<۰/۰۰۱
عملکرد شغلی	۰/۲۰۵	۰/۰۴۷	۰/۱۹۳	۶/۸۵۷	>۰/۰۵	۱۲۶/۰۸۸	<۰/۰۰۱
فشار روانی شغلی	–۰/۱۸۱	۰/۰۶۰	–۰/ ۱۷۲	–۳/۳۹۵	<۰/۰۰۱	۸۹/۲۹۱	<۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۰/۱۷۸	۰/۰۵۰	۰/۱۶۶	۲/۵۵۰	<۰/۰۰۱	۶۹/۶۹۷	<۰/۰۰۱

همچنین، برای شناسایی مجموعهٔ أثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابستهٔ رفتار شهروندی کارکنان، که در واقع مکانیسمی علی از الگوی روابط میان مجموعه متغیرها را نشان می‌دهد، از روش تحلیل مسیر استفاده شد (شکل ۱).

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]



شکل (۱) نتایج تحلیل مسیر عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی

بحث

نتایج مطالعات انجام شده بیانگر آن است که رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی کنندهٔ متغیرهای سازمانی مختلف است و با تعدادی از مؤلفه‌های سازمانی رابطه دارد. برای مثال، مطالعات نشان دادند که بین ادراک مشتری از کیفیت خدمات، رضایت، نیات رفتاری و وفاداری مشتری، نگرش‌های شغلی، رضایت شغلی، عدالت سازمانی، کارایی و کیفیت اطلاعات، اعتماد سازمانی، ارزیابی عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

پژوهش صورت گرفته تحت عنوان رابطهٔ بین ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی و نقش میانجی رضایت شغلی در این رابطه، نشان می‌دهد که رضایت شغلی نقش مهمی را در زمینه ارتباط بین ویژگی‌های شغل و رفتار شهروندی ایفا می‌کند (چاو و چن، ۲۰۰۵) و نتایج پژوهش انجام گرفته در زمینهٔ رابطهٔ بین رضایت شغلی، تعهدات عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی بر پایه امور خدماتی، رضایت مشتری و وفاداری مشتری، نشان داد که افزایش سطوح رضایت شغلی یا تعهدات عاطفی، منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارفرمایان و کارگران می‌شود (پین و وبر، ۲۰۰۶).

همچنین، مطالعات نشان داده‌اند که کیفیت زندگی کاری با متغیرهای مختلفی از جمله بهره وری، تعهد سازمانی و فشار روانی شغلی رابطه دارد. نتایج این مطالعه نشان داد که کیفیت زندگی کاری بیش‌تر از سایر متغیرها بر رفتار شهروندی تاثیر داشته و آن را پیش‌بینی می‌کند. نتایج مطالعهٔ لوسی (۲۰۰۵) از رابطه بین متغیرهای رضایت شغلی، پیشرفت شغلی، تعادل شغلی، شرایط شغلی و قیود سازمانی (حد و مرزهای سازمانی) و کیفیت زندگی کاری حمایت کرد. همچنین کیفیت زندگی کاری یک پیش بین برای عملکرد شغلی شناخته شد. شهبازی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین همه مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. خردمند و همکاران (۱۳۸۹)، حسینی و مهدیزاده جرج افکنی (۱۳۸۹)، احمدی و همکاران (۱۳۸۸)، یعقوبی و همکارانش (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند. نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و بین تعارض کار–خانواده و عملکرد شغلی رابطه منفی وجود دارد و از میان ابعاد کیفیت زندگی کاری، متغیرهای «پرداخت منصفانه و کافی» و «توسعهٔ قابلیت‌های انسانی» مهم‌ترین پیش‌بینی کننده‌ها هستند. همچنین، گودرزوند چگینی و میردوزنده (۱۳۹۱) نشان دادند که بین هر یک از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. همچنین، طبق نتایج تحلیلی دیگر روی ۷۰۰۰ نفر، بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد (لپین و همکاران، ۲۰۰۸). شاید اختلاف در سطح کیفیت زندگی کاری بین کارکنان مختلف بیمارستان، به خاطر تفاوت در تخصص‌های مختلف موجود در بیمارستان باشد. یعنی بار کاری که بر دوش کارکنان است و می‌تواند بر کیفیت زندگی کاری تأثیر داشته باشد، در این بیمارستان تفاوت داشته باشد. یا این تفاوت می‌تواند ناشی از تفاوت در سبک مدیریت منابع انسانی بیمارستان به وجود آمده باشد. آنچه که به‌وسیله ارگان (۱۹۹۰) پیشنهاد شد، از این فرض حمایت می‌کند که رابطه مثبتی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. کارگرانی که سطح بالایی از رضایت شغلی دارند، به احتمال زیاد بیش‌تر در رفتار شهروندی سازمانی مشارکت می‌کنند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲).

کیفیت زندگی کاری جنبه‌های وسیعی از محیط کاری را در بر می‌گیرد که روی یادگیری و سلامت کارکنان تأثیر گذاشته و تأثیری مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. اعتقاد کلی بر این است که کیفیت زندگی کاری، مکان کاری انعطاف پذیرتر، با انگیزه تر و صادقانه تر را پرورش می‌دهد. بنابراین توصیه می‌شود مدیران به ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کارکنان توجه نموده و از طریق آن باعث بهبود سایر ابعاد سازمانی از جمله، عملکرد شغلی، رضایت شغلی و فشار روانی شغلی شوند. همچنین، مدیران با اندازه گیری کیفیت زندگی کاری می‌توانند موضوعات کلیدی محیط کاری که توسط کارکنان درک شده است، را تشخیص داده و بدین وسیله به پیشبرد استراتژی‌های ارتقاء دهندهٔ شرایط کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های مراقبت سلامت دست یابند. با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در تحقق اهداف راهبردی سازمان‌ها، به‌ویژه مراکز خدمات سلامت، توجه به عوامل مؤثر بر متغیرهای نگرشی و رفتاری کارکنان ضروری می‌نماید. بنابراین، برنامه ریزی در راستای تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در حوزه‌های مختلف بیمارستان، تأثیر مشهودی در

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

تقویت نگرشی و رفتاری از جمله رضایت شغلی، اعتماد و عملکرد دارد. نتایج نشان داد که تقویت هر بعد از رفتار شهروندی سازمانی، سایر ابعاد را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد. از این رو، به مدیران بیمارستان‌ها توصیه می‌شود که از طریق برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی کافی و مناسب در زمینهٔ اصول رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان، به تقویت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بپردازند.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

منابع و مآخذ References

– احمدی، ع. ا.، امینی، ع. و شاهوردی، پ. (۱۳۸۸). بررسی و تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد. ***دوفصلنامه مدیریت فرد***، شمارهٔ ۲۱، ۲۵-۳۳.

– احمدی، ع. ا.، مبارکی، ح. و یوسفلی، م. (۱۳۹۱). روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان‌های قزوین و اصفهان. ***مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین***، سال شانزدهم، شماره ۲ (پیاپی ۶۳)، ۷۲-۷۶.

– حسینی، م.، مهدیزاده جرج افکی، غ. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد. ***کنفرانس بین‌المللی علوم پیشرفته*** (ICMS)، شماره ۱، ۵۵۹-۵۶۲.

– خردمند، ا.، ولیلو، م. و لطفی، ع. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی. ***مجله مطالعات علمی***، سال ششم، شماره ۴، ۳۱۷-۳۲۳.

– رجایی، م. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی در میان پزشکان متخصص زنان. ***مجله پزشکی هرمزگان***، سال هفدهم، شماره سوم، ۲۴۹-۲۵۵.

– سلیمانی، ن.، عباس‌زاده، ن. و نیاز آذری، ب. (۱۳۹۱). رابطه اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای شهر تهران. ***فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی***، سال سوم، شماره ۱، ۲۱-۳۸.

– شهبازی، ب.، واعظی، م. و ثنایی‌پور، ه. (۱۳۸۸). تبیین رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان. ***نشریه مدیریت دولتی***، دوره ۱، شماره ۳، ۶۹-۸۴

– گودرزوند چگینی، م. و میردوزنده، س. غ. (۱۳۹۱). رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت. ***مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان***، دوره ۱۴، شماره ۲، ۱۰۸-۱۱۱.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

منابع و مآخذ References

– محبی‌فر، ر.، صفری، ح.، جعفری، ح.، احدی‌نژاد، ب. و ترکا، م. (۱۳۹۱). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان‌های آموزشی–درمانی قزوین. *مجله مدیریت اطلاعات سلامت*، دورهٔ نهم، شمارهٔ هفتم، ***ویژه نامه توسعهٔ مدیریت در نظام سلامت***، ۹۶۹–۹۷۶.

– محمدی، ا.، عبدی، ج. و نظری، ر. (۱۳۹۲). مطالعهٔ رابطهٔ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی (مطالعهٔ موردی: جهاد کشاورزی استان ایلام). ***فصلنامه فرهنگ ایلام***، دوره چهاردهم، شماره ۳۸ و ۳۹، ۵۵–۷۳.

– نعیمی، گ.، نظری، ع. م.، ثنایی ذاکر، ب. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار–خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متاهل. ***فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی***، دوره چهارم، شماره ۱۰، ۵۷–۷۲.

– یعقوبی، م. و دیگران (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد کارکنان براساس مدل اچیو از دید مدیران (ارشد اداری و پرستاری) بیمارستانهای آموزشی شهر اصفهان. ***فصلنامه بیمارستان***، شماره ۲، ۷–۱۴.

- Armstrong, D. J., Riemenschneider, C. K. and Allen, M. W. (2007). Advancement, voluntrary turnover and women IT: A cognitive study of work-family conflict**.** ***journal of Information & Management***, Vol. 44, No. 2, 142-153.

- Chiu, S. F. and Chen, H. L. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. Journal of Social behavior and personality, Vol. 33, No. 6, 523-540.

- Dasgupta, H. and Kumar, S. (2009). Role stress among doctors working in a government hospital in Shimla. ***European Journal of Social Sciences***, No. 9, 56-70.

- Lepine, J. A., Erez, A. and Johnson, D. E. (2008). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. ***Journal of Applied Psychology***, Vol. 87, No. 1, 52-65.

- Linda, K. and John, S. (2002). Measuring the quality facility and administrative work life: implication for college and university campuses. Journal of Research S. H. ***higher education***, Vol. 43, No. 3, 380-395.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]

References **منابع و مآخذ**

- Loo, S. B. (2005). Quality of Work Life and Job Performance among Malaysian Executives in the Electrical and Electronics Industryyin Selangor. Ph.D thesise, Universitiy Putra Malaysia.
- Mac, C., Samuels, M. E. and Alexander, J. W. (2009). Factors in nursing job satisfaction. ***Journal of Nursing Administration***, Vol. 33, No. 5, pp. 293-299.
- Marginean, I., Precupetue, I., Tzanov, V., Preoteasa, A. M. and Voicu, B. (2006). First European Quality of Life Survey: Quality of life in Bulgaria and Romania. ***European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions***, 1-75.
- Motowidlo, J. S. (2007). Job Performance. ***Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology***, No. 12, 39-55.
- Park. J. E. and Deitz. G. D. (2006). The effect of working relationship quality on sales person performance & job satisfaction: adaptive selling behavior in Korean automobile sales representatives. ***Journal of Business Research***, Vol. 59, No. 2, 204-213.
- Payne, S. C. and Webber, S. S. (2006). Effects of service provider attitudes and employment status on citizenship behaviors and customers attitudes and loyalty behaviors. ***Journal of Applied psychology***, Vol. 91, No. 2, 365-378.
- Wanxian, L. and Weiwu, W. (2007). A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation. ***journal of Personality and Individual Differences***, 42, 225-234.
-Yoon, C. (2009). The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success. ***Journal of Computers in Human Behavior***, No. 25, 421–428.

[Downloaded from refahj.uswr.ac.ir on 2026-11-05]