بررسی رابطهٔ کیفیت زندگی کاری[1] و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران

اباصلت اسماعیلی لهمالی[2]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱/۲۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۶/۲۷

چکیده

پژوهش حاضر در پی بررسی رابطه بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری بر اساس مدل والتون می باشد. جامعه آماری مورد مطالعه شامل ۲۵۵ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی اداره کل امور مالیاتی استان مازندران واقع در شهرستان ساری است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۶۰ نفر تعیین گردید و اعضای نمونه از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. داده های تحقیق با روش میدانی گردآوری شده اند. برای اندازه گیری عملکرد اعضای نمونه به آرشیو اداره امور کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مراجعه و نمرات آخرین ارزشیابی عملکرد کارکنان استخراج گردید و جهت اندازه گیری کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه استاندارد بر اساس مؤلفه های هشتگانه ریچارد والتون استفاده شده است. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ با اندازه ۰/۸۶ و روایی این ابزار با روش قضاوتی مورد تایید واقع شد. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی- پیمایشی و همبستگی بوده است. فرضیه اصلی پژوهش حاضر وجود رابطه بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان و فرضیه های فرعی وجود رابطه بین هریک از مولفه ها ی هشت گانه با عملکرد کارکنان جامعه آماری بوده است. نتایج آزمونها حاکی از آن است که تنها بین چهار متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان و وابستگی اجتماعی زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه ای معنی دار وجود دارد و همچنین فرضیه اصلی پژوهش حاضر مورد تایید قرار گرفته است.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، عملکرد، مالیات

1. Quality of Work Life

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی و کارشناس ارشد مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان مازندران، ساری
abasaltesmaeli@yahoo.com

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

۱- مقدمه

در حال حاضر توفیق سازمانها در استفاده موثر از منابع انسانی، مستقیماً متکی به بکارگیری علوم رفتاری کاربردی است. از این رو نگرش جدیدی که در ادبیات مربوط به مدیریت، نسبت به انسان وجود دارد، نگرشی راهبردی است. به این معنا که انسان، هم عامل کار و هم خالق آن است، بنابراین نقشی محوری در تحول سازمان دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی نامحدود فکری این عامل سر چشمه می‌گیرد. مفهوم کیفیت زندگی کاری مربوط به فلسفه ای در سازمانهاست که می-خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد. نظام ارزشی کیفیت زندگی، سرمایه گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم ترین متغیر در معادلات مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. آبراهام مازلو مدینه فاضله اداره کارکنان را هنگامی میسر می داند که سازمانها از طریق کارکنان خود شکوفا و خطوط راهنمایی که خود شکوفایی کارکنان را تشویق کند اداره شود. امروزه مدیریت کیفیت جامع[1] (TQM)، توانمند سازی گروههای کاری خودکار و کیفیت زندگی کاری(QWL) ما را به سمت این نوع آموزش مدیریت و رهبری سوق می دهد. (خوشبختی و سایرین، ۱۳۸۳ :۲).

توجه به منابع انسانی پدید ه ای است که در دو دهه اخیر توسعه فراوان یافته است. چارچوبهای فکری جدید و دگرگونیهای عمیقی که در حوزه منابع انسانی پدید آمد، راه را برای بهره گیری بیشتر از توان و تخصص کارکنان سازمانها هموار کرده است. بسیاری از رخدادهای اخیر که در چارچوب عدم تمرکز و کاهش لایه های سازمانی، مدیریت مشارکتی، مدیریت عملکرد و نظایر آن پدید آمده اند رمز افزایش بهره وری منابع انسانی محسوب می شوند. این بدان معنی است که نگرش سازمانها نسبت به نیروی کار دگرگون شده و از آن به عنوان "سرمایه های هوشمند" یا "دارایی پر ارزش" یاد می کنند. بهره گیری از این منبع برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می‌کند (بزاز جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶: ۲).

یکی از گام های اساسی در جهت بهبود عملکرد کارکنان، افزایش کیفیت زندگی کاری است. محیط کار به شرطی دارای کیفیت است که در آن افراد به عنوان عضو و عنصر اصلی سازمان به حساب آیند و دارای شاخص هایی همچون آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، امنیت شغلی و پرداخت منصفانه باشند. تحقیق حاضر در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخصهای الگوی کیفیت زندگی کاری، روابط و تعاملات آنرا با عملکرد

1 . Total Quality of Management

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

کارکنان مورد بررسی قرار دهد و بر اساس آن پیشنهاداتی را جهت بهبود کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان ارائه نماید.

۲- مبانی نظری

از زمانی که دولتها نقش موثری در اقتصاد به‌عهده گرفتند، ساختار بودجه دولت نقش مهمی را در تحقق اهداف اقتصادی و اجتماعی ایفا کرده است. ساختار بودجه دولت به‌عنوان عاملی اثر گذار بر متغیر های کلان اقتصادی، خود متأثر از نحوه تامین مالی منابع مورد نیاز دولت و همچنین چگونگی مصارف آنها است. در اقتصاد ایران، مالیات ها و درآمد حاصل از فروش نفت و گاز، از منابع مهم در آمدی محسوب می‌گردند. در ادبیات اقتصادی از درآمدهای مالیاتی به‌عنوان یکی از باثبات ترین و مطمئن ترین منابع درآمدی ممکن برای دولتها یاد می شود. بدان معنی که متکی ساختن بودجه دولت به درآمدهای مالیاتی و یا به‌عبارت دیگر مرتبط ساختن بودجه دولت با اوضاع و احوال اقتصادی سبب می گردد که هزینه های دولت با واقعیات اقتصادی جامعه شکل بگیرد. در این راستا، شناسایی عوامل موثر بر تحقق اهداف درآمدهای مالیاتی از اهمیت ویژه ای برخور دار است (فلیحی، ۱۳۸۷: ۱۱)

سهم مالیات‌ها[1] در بودجه کشورهای توسعه یافته چشمگیر است و نظام بودجه ریزی ایران در مسیر توسعه و گذار در پی افزایش میزان سهم مالیات در بودجه عمومی دولت و کاهش وابستگی به منابع نفتی است؛ از طرفی مالیاتها به‌عنوان ابزار سیاستهای مالی، ایفاگر نقشی محوری در" مدیریت اقتصاد " هستند ؛ مضافاً اینکه از دیر باز وصول عادلانه مالیات از دغدغه های اصلی سازمان امور مالیاتی کشور به‌طور عام و اداره کل امور مالیاتی استان مازندران به‌طور خاص بوده است. تحقق اهداف مذکور مستلزم توجه به منابع انسانی از طریق بهبود شرایط کار، انگیزش، ... ؛ و نیز نگرشی مثبت به رویکرد "کیفیت زندگی کاری" است. اقبال مدیران بخش مالیاتی به این مقوله موجب فراهم نمودن بسترهای مناسب دستیابی به توسعه پایدار و متوازن، ارتقای بهره وری و عملکرد سرمایه های انسانی جهت تحقق اهداف استراتژیک بوده و این امر همپوشانی و یک‌سویه نمودن اهداف فرد، سازمان و جامعه را (که همواره چالشی برای سازمانها می باشد) به‌دنبال دارد. استفاده از تکنیک ها و روش های مختلف کیفیت زندگی کاری هنگامی با موفقیت توام است که با شناخت

1. Taxes

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

دقیق همراه باشد و بتوان آنها را مورد استفاده قرار داد، و در عرصه سازمان از آنها بهره جست، با این وجود پاره ای دیگر از اهمیت نتایج پژوهش را می‌توان در موارد زیر یافت:

- توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران می‌تواند موجب افزایش پتانسیل و توان منابع انسانی در مسیر تحقق راهبردها و چشم انداز باشد.
- توجه به نتایج این پژوهش؛ کاهش در شاخص های وقفه مالیاتی، فرار مالیاتی؛ شکاف عمیق میان ظرفیت های بالقوه و بالفعل، افزایش کارایی مالیاتی را از طریق ارتقای کوشش کارکنان سازمان به‌دنبال دارد.
- پژوهش با آسیب‌شناسی موردی، می تواند سازمان را در پی‌ریزی موفقیت آمیز پروژه هایی نظیر پیاده سازی دولت الکترونیک، سیستم های مکانیزه مالیاتی و نظام جامع مالیاتی یاری رساند.
- چنانچه نتایج این تحقیق از سوی مدیران این اداره کل مورد توجه قرار گیرد و خواسته های کارکنان با توجه به چارچوب تعریف شده در اداره مربوطه به اجرا در آید مسلماً در آینده شاهد تغییرات مفید و مؤثر در عملکرد کارکنان خواهیم بود.

۲-۱- کیفیت زندگی کاری(QWL)

کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهایی است که اخیراً مورد توجه بسیاری از مدیرانی که در صدد ارتقای کیفیت منابع انسانی خود هستند، قرار گرفته است. کیفیت زندگی کاری مسئله ای پیچیده و مرکب از متغیرهای محیط کاری است و فراورده ارزیابی کلی شخص از شغلش می‌باشد (دهقان نیری و همکاران،۱۳۸۷ :۲)

گرچه هیچ تعریف رسمی از کیفیت زندگی کاری وجود ندارد اما روان شناسان صنعت و دانشمندان علم مدیریت آنرا به عنوان سازه ای در نظر گرفته اند که به رفاه کارکنان مربوط می‌شود و تمرکز آن بالاتر از رضایت شغلی می باشد. این سازه اثر مکان کار بر رضایت از کار، رضایت در حیطه های زندگی غیرکاری، رضایت از زندگی کلی، خوشحالی شخصی و رفاه ذهنی را در بر می گیرد (همان منبع).

دانشمندان و نظریه پردازان از دیدگاه های مختلفی به مفاهیم کیفیت زندگی کاری پرداخته ا ند که در این بخش این دیدگاه ها مورد بحث قرار می گیرند:

ادگار و بودین (۲۰۰۳) کیفیت زندگی کاری را مجموعه شرایط واقعی کار در سازمان می دانند و معتقدند کیفیت زندگی کاری نگرش و احساس کارکنان از کار خود را به‌صورت خاص نشان می دهد

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

و مشتمل بر جنبه وسیعی از محیط کاری است که بر یادگیری و سلامت کارکنـان تـاثیر مـی گـذارد (همان منبع).

کیفیت زندگی کاری عبارت است از ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی(جسمی) و روانی (ذهنـی) خود در محیط کار و عوامل آن شامل مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سـلامت، امنیت شغلی جبران برابر و محیط امن و افتخارآمیز (کاسیو، ۱۹۹۵: ۳۰۶).

انجمن کیفیت زندگی امریکا تعریف زیر را در این مورد ارائه نمود:

بهبود کیفیت زندگی کاری به هر فعالیتی اطلاق می شود که در هر سـطحی از سـازمان رخ مـی دهد و هدف از آن افزایش اثربخشی سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی افراد می باشد. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که طی آن سـهامداران سـازمان، مـدیریت، اتحادیه ها و کارکنان می آموزند چگونه بهتر با یکدیگر کار کنند، عملیات را برای خود تشریح نمایند و بهبود های لازم را اعمال نمایند تا دو هدف بهبود کیفیت زندگی کـاری بـرای اعضـای سـازمان و اثربخشی شرکتها و اتحادیه ها به‌طور همزمان تحقق یابد (فیلیپو،۱۹۹۴: ۴۰۰).

کامینگز معتقد است کیفیت زندگی کاری از عکس‌المعل کارکنان نسبت به کار به ویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی و سلامت روحی حاصل می‌شود، با استفاده از این تعریف کیفیـت زنـدگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار در راستای رفع نیازهـای فـرد تاکیـد دارد هم چنین ایشان کیفیت زندگی کاری را بر حسب فنون و روش های خاص کار مانند غنی سازی شغلی، گروه های کاری خودگردان و کمیته های کارکنان مدیریت تعریف کرده‌اند.

گریفین معتقد است کیفیت زندگی کاری میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم شخصی، با استفاده از تجربیاتی است که در سازمان کسب کرده اند که در این تعریف به مشـارکت بـر ایجـاد محیطی که منجر به ارضای نیازهای افراد شود، تاکید شده است.

به زعم دولان و شولر کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سـازمان از راه مجاری باز و متناسبی که برای این منظور ایجاد شده است بر تصـمیم هـایی کـه بـه‌ویـژه بـر شغلشان و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارند بـه نحـوی دخالـت مـی کننـد و در نتیجـه، مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می یابـد در این تعریف کیفیت زندگی کاری نمایان گر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

همچنین رابینز کیفیت زندگی کاری را فرآیندی می داند که در روند اجرای آن، کارکنان و اعضای سازمان می توانند در تصمیم گیری های مربوط به طراحی مشاغل که تشکیل دهنده بخشی از زندگی کاری آنان است، مشارکت فعال داشته باشند.

در مجموع می توان گفت کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارتی صحیح، شرایط کاری مناسب، پرداخت حقوق و مزایای مطلوب و مهم تر از همه، ایجاد فضای کاری چالش گرانه، مشارکتی و اقناع کننده است (سلمانی،۱۳۸۴ : ۱۷)

از نگاهی دیگر، کیفیت زندگی کاری را می توان به دو صورت زیر تعریف نمود:

تعریف عینی از کیفیت زندگی کاری عبارتست از مجموعه ای از شرایط واقعی کار در یک سازمان مانند میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، مردم سالاری، تنوع و غنی بودن مشاغل و. . . (ممی زاده، ۱۳۷۵: ۲۲۴).

تعریف ذهنی از کیفیت زندگی کاری عبارتست از تصور فرد و طرز تلقی او از کیفیت زندگی کاری به‌طور اخص. به عبارت دیگر، کیفیت زندگی کاری برای هر فرد یا گروهی از افراد با فرهنگ و طرز تلقی آنان منعکس کننده مفهوم خاصی می باشد. در یک تعریف کلی می توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و درک و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود است. باوجود تفاوت در برداشتها، برخی از شاخص‌ها در اغلب جوامع مشترک هستند که از آن جمله می توان به حقوق و مزایا، خدمات رفاهی، بیمه بازنشستگی و مواردی از این قبیل اشاره کرد که دانشمندان متعددی آنها را به عنوان اجزای کیفیت زندگی کاری معرفی کرده اند.

به‌طور خلاصه می توان گفت: "کیفیت زندگی کاری" مجموعه ای از ا قداما ت و اصلاحات مستمری است که از طریق بهبود شرایط کار، غنی سازی شغل، توا نا سازی کارکنان و افزایش دانش، بینش و مهارتهای حرفه ای آنان، منافع فرد، سازمان و جامعه را محقق می‌سازد (شریف زاده و خیر اندیش، ۱۳۸۸: ۶).

والتون به‌عنوان نخستین کسی است که رویکرد کیفیت زندگی کاری را مطرح کرد. وی هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می دهد. نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند، این متغیرها عبارتند از (سلمانی، ۱۳۸۴ : ۱۶):

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

۱- پرداخت منصفانه و کافی: منظور پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت ها با معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می باشد.

۲- محیط کاری ایمن و بهداشتی : منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است.

۳- تامین فرصت رشد و امنیت مداوم : به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت و فرصت های به کارگیری مهارت های کسب شده و تامین امنیت، درآمد و اشتغال می باشد.

۴- قانون گرایی در سازمان کار: منظور، فراهم نمودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد.

۵- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: به چگونگی برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.

۶- فضای کلی زندگی: این مولفه به برقراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های کارکنان که شامل اوقات فراغت تحصیلات و زندگی خانوادگی می شود، مربوط می باشد.

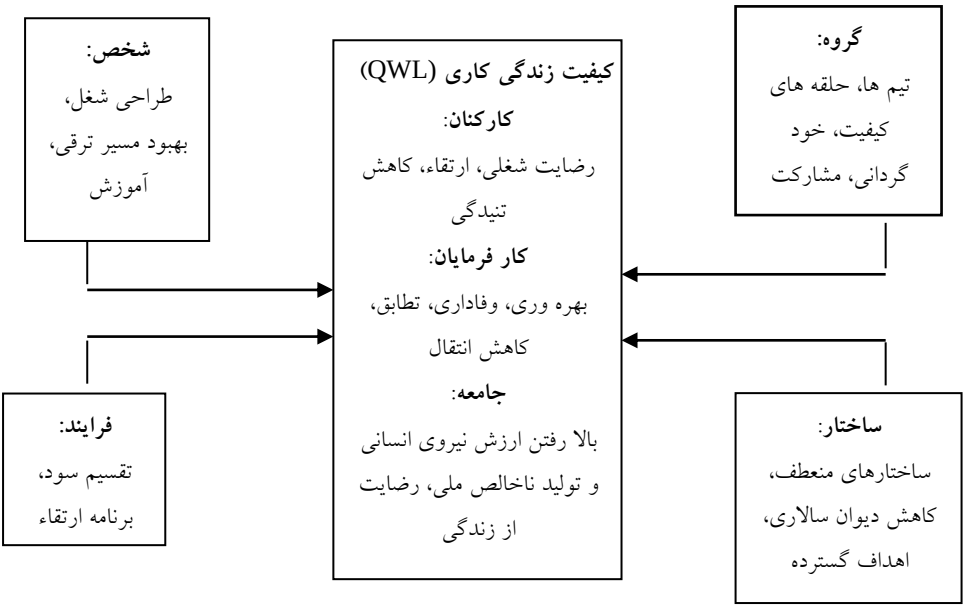
۷- یکپارچگی و انسجام در سازمان کار: این موضوع شامل حذف ارزش، حفظ اصالت منافع افراد در سازمان و تشویق به شکل گیری تیم ها و گروه های اجتماعی می شود.

۸- توسعه قابلیت های انسانی: فراهم نمودن فرصت هایی چون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و برنامه ریزی برای کارکنان اشاره دارد.

دیدگاه فلیپو: اجزای کیفیت زندگی کاری از دیدگاه ایشان به‌شرح نمودار زیر می باشد (شریف زاده، و خیر اندیش، ۱۳۸۸ :۸):

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

نمودار (۱)- اجزای کیفیت زندگی کاری بر اساس دیدگاه فلیپو



۲-۲- عملکرد

عملکرد عبارتست از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. از عملکرد، تعاریف متعددی ارائه شده است. مثالی از آن را می توان در مدل آچیو و مدل عملکرد سازمانی کاپلان و نورتن ملاحظه نمود. به‌طور کلی عملکرد در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است و عوامل مختلفی بر هر یک از این سطوح موثرند و می توان با کنترل مناسب آن‌ها زمینه های ارتقاء عملکرد را فراهم نمود. این عوامل در سطح فردی عبارتند از: توانایی، شخصیت، یادگیری، ادراک، انگیزش و استرس یا فشار روانی. عوامل موثر بر عملکرد گروهی را می توان در مولفه های ارتباطات، رهبری، قدرت، سیاست و رفتار بین گروهی وتعارض ملاحظه نمود. عوامل موثر بر عملکرد سازمانی عبارتند از: ساختار سازمانی، محیط سازمانی، سیاستها و رویه های سازمانی و فرهنگ سازمانی. این دیدگاه عملکرد سازمانی را تابعی از مولفه های فوق می داند (شریف زاده و خیر اندیش، ۱۳۸۸: ۹۹)

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

از عملکرد شغلی تعاریف متعددی ارائه شده است. آن چه در تمامی این تعاریف مشترک است، نحوه انجام وظایف و مسئولیت های محوله می باشد. در یک تعریف برخی عملکرد نیروی انسانی را بهره وری اطلاق کرده اند. ولی بایستی توجه داشت که عملکرد مفهومی فراتر از داده یا ستانده دارد و عبارت است از مجموع رفتارهایی در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می دهند(گریفین،۱۳۷۷ : ۱۲۳).

عملکرد عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله. عملکرد شغلی مستخدم نشان می-دهد که او تا چه اندازه کار خود را به‌طور رضایت بخش انجام می دهد (دولان و شولر، ۱۳۸۱).

صاحب نظران مدیریت منابع انسانی در سالهای اخیر تدبیر مدیریت عملکرد را جایگزین ارزیابی عملکرد نموده اند که البته در درون فلسفه مدیریت عملکرد، ارزیابی عملکرد، تعیین میزان شایستگی و لیاقت، قابلیت ارتقاء و ترفیع نیز منظور شده است. مدیریت عملکرد عبارت است از فرایندی استراتژیک و یکپارچه که در جهت بهبود مستمر عملکرد و توسعه توانایی های کارکنان و ایجاد فضای کار تیمی و دسته‌جمعی گام بر می دارد که نهایتاً موجب تعالی سازمان می گردد. به تعریف ساده، مدیریت عملکرد عبارت است از ممیزی بینش، دانش و توانایی های بالفعل و بالقوه منابع انسانی، پرورش افراد در راستای استراتژی های سازمان و تعالی افراد سازمان و جامعه. لازم به توضیح است که ابزار اصلی مدیریت عملکرد، ارزیابی عملکرد می‌باشد با این تفاوت که هدف این اقدام بهسازی و توسعه منابع انسانی است نه صرفا ارزیابی به منظور کنترل عملکرد. در بحث اساسی مدیریت عملکرد به خوبی مطرح می شود که نه فقط لازم است توانایی های بالفعل و بالقوه مدیران، سرپرستان و کارکنان در هر سازمان شناخته شود بلکه بایستی این پتانسیل ها پرورش نیز داده شود (میر سپاسی،۱۳۸۷: ۲۳۹).

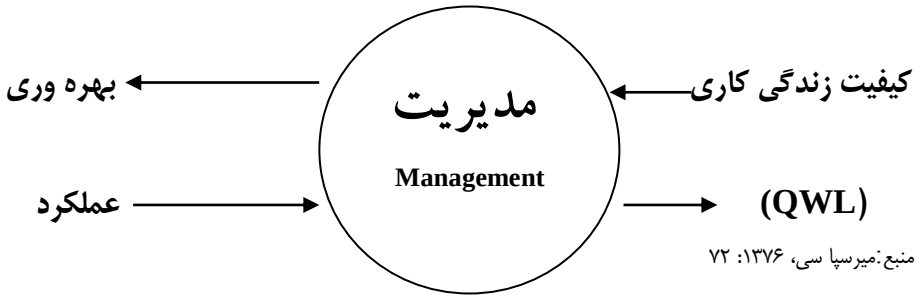
ایجاد رابطه متقابل بین بهره وری و کیفیت زندگی کاری و ایجاد باورهای مشترک در سازمان با به‌کارگیری رهبری و مدیریت صحیح شکل می گیرد که به دو شرط بستگی دارد:

۱- مدیران برای رهبری سازمانی دارای مهارت لازم باشند.

۲- مدت مدیریت آنها آنقدر طولانی باشد که فرصت آموزش، تغییر فرهنگ و ایجاد ارزشهای مشترک را داشته باشند.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

نمودار (۲)- نقش مدیریت در ایجاد رابطه متقا بل بین بهره وری و کیفیت زندگی کاری



منبع:میرسپا سی، ۱۳۷۶: ۷۲

اولین و معروف‌ترین برنامه کیفیت زندگی کاری در کارخانه جنرال موتورز در سال ۱۹۷۰ در شهر تاری تاوان نیویورک هنگامی که کارخانه پایین ترین سطح تولید و حد نصاب کارگر را دارا بود پیاده شد. مدیر کارخانه از کارگران دعوت کرد در برنامه ریزی و اجرای تغییرات در عملیات کارخانه مشارکت نمایند. در این راستا وی بسیاری از پیشنهادهای کارگران و سرپرستان را در حل مشکلات دنبال نمود، ۹۵ درصد از نیروی کاری که داوطلبانه مشارکت کرده بودند دوره آموزش سه روزه را طی نمودند. ارزیابی‌های بعدی نشان داد که کیفیت عملکرد افزایش، میزان غیبت کاهش یافت و تعداد شکایات و نارضایتی‌ها از ۲۰۰۰ مورد در سال ۱۹۷۲ به ۳۲ مورد در سال ۱۹۸۷ کاهش یافت (خدیوی، ۱۳۸۶ : ۱۵۹)

۳- روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش یک تحقیق توصیفی – پیمایشی و همبستگی می باشد. سوال اساسی پژوهش این است: آیا اساساً رابطه ایی بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری وجود دارد؟ و در ادامه هر یک از سوالات فرعی در خصوص یکی از مولفه های هشتگانه کیفیت زندگی کاری مطابق مدل والتون می باشد:

۱- آیا بین پرداخت منصفانه و کافی، و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

۲- آیا بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی، و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

۳- آیا بین محیط کاری امن و بهداشتی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

۴- آیا بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

۵- آیا بین قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

۶- آیا بین فضای کلی زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

۷- آیا بین توسعه قابلیت های انسانی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

۸- آیا بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد؟

به‌دنبال طرح سوالات اصلی و فرعی پژوهش، اهداف اصلی و فرعی تحقیق به ترتیب شامل شناسایی رابطه بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری و شناسایی رابطه هریک از متغیرهای هشتگانه کیفیت زندگی کاری مدل والتون با عملکرد کارکنان جامعه آماری فوق می باشد .

۳-۱- جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق شامل۲۵۵ نفر از کارکنان رسمی و پیمانی اداره کل امور مالیاتی استان مازندران واقع در شهرستان ساری است که در سال ۱۳۸۸ مشغول به کار بوده اند. در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. نمونه آماری مورد مطالعه شامل ۱۶۰ نفر از کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران بوده و حجم نمونه ها بر اساس جدول مورگان تعیین شده است. ابزارهای جمع آوری داده و اطلاعات در این تحقیق شامل قسمت های زیر است:

الف- پرسشنامه استاندارد کیفیت زندگی کاری برگرفته از مدل ریچارد والتون مشتمل بر ۲۶ سوال است که بر اساس یک پیوستار چند درجه ای به ترتیب خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم تنظیم شده است.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

ب – به منظور اندازه گیری عملکرد کارکنان، نمرات ارزشیابی عملکرد کارکنان از آرشیو واحد منابع انسانی اخذ گردید.

پس از جمع آوری داده ها اطلاعات، کدگذاری شده، سپس وارد نرم افزار SPSS گردید. آنگاه طبق طبقه بندی آنها آماره های توصیفی مربوط به داده ها محاسبه شده است. محقق در این بخش از مشخصه های آمار توصیفی به شرح زیر استفاده نموده است:

۱- تشکیل جدول توزیع فراوانی

۲- محاسبه درصدها

۳- محاسبه ضریب همبستگی اسپیرمن

همچنین محقق به منظور آزمون فرضیه های خود از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده نموده است.

سنجش اعتبار(روایی) و پایایی وسیله اندازه گیری متغیرها، مرحله اساسی در اندازه گیری است. به عبارت دیگر، سنجش روایی و پایایی ابزارهای اندازه گیری، دو معیار مهم برای کسب اطمینان در مورد آن ها است(حسینی و مهدیزاده اشرفی،۱۳۸۵ : ۱۴۰).

با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه ها و تکرار آن در تحقیقات مشابه، روایی آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که عدد ۸۶٪ برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری بدست آمد که قابل قبول است و می توان گفت که پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است.

برای سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه استاندارد مشتمل بر ۲۶ سوال ۵ گزینه ای با پیوستاری از درجات خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد به ترتیب با لحاظ امتیازات ۱ الی۵ استفاده شده است:

۱- جهت اندازه گیری پرداخت منصفانه و کافی، رضایت کارکنان از میزان حقوق دریافتی، پرداخت به‌موقع حقوق و سازگاری نظام پرداخت حقوق در سازمان مربوطه با میزان پرداخت حقوق با مشاغل دیگر مورد بررسی قرار می‌گیرد (سوالات شماره ۱ الی۳ پرسشنامه QWL). حداقل امتیاز۳، حداکثرآن ۱۵ و میانگین آنها ۹ می‌باشد). ۲- جهت اندازه گیری یکپارچگی و انسجام اجتماعی، میزان اعتماد همکاران نسبت به یکدیگر، احساس تعلق کارکنان به سازمان خود و احساس افرادی که در آن مشغول به کار می باشند در مورد نیازی که سازمان به آنها دارد، بررسی می گردد (

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

سوالات شماره ۴ الی ۶ پرسشنامه QWL. حداقل امتیاز۳، حداکثرآن ۱۵ و میانگین آنها ۹ می‌باشد). ۳- برای اندازه گیری ارتباط بین محیط کاری ایمن و بهداشتی با عملکرد، شرایط فیزیکی محیط کار از لحاظ بهداشت و بی خطر بودن محیط کار و میزان ساعت کار عادلانه و مناسب بررسی می گردد (سوالات شماره ۷ الی ۹ پرسشنامه QWL. حداقل امتیاز۳، حداکثرآن ۱۵ و میانگین آنها ۹ می‌باشد). ۴- جهت اندازه گیری تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، امکان رشد ظرفیت و توانایی های بالقوه، امکان به‌کارگیری مهارتهای آموخته شده کارکنان و امنیت دریافت حقوق و مزایا بررسی می گردد(سوالات شماره ۱۰ الی ۱۲ پرسشنامه QWL. حداقل امتیاز۳، حداکثر آن ۱۵ و میانگین آنها ۹ می‌باشد). ۵- برای اندازه گیری وجود قانون گرایی در سازمان، اتخاذ تصمیمات بر اساس قانون، دوری از تبعیض بین کارکنان و وجود روش مدون جهت اقامه شکایت بررسی می گردد(سوالات شماره ۱۳ الی ۱۵ پرسشنامه QWL. حداقل امتیاز ۳، حداکثرآن ۱۵ و میانگین آنها ۹ می‌باشد). ۶- برای اندازه گیری تأثیر فضای کلی زندگی کاری، فراهم نمودن امکان ادامه تحصیل، ایفای نقش-های اجتماعی در زندگی شخصی و امکان انجام مسئولیت‌های خانوادگی بررسی می گردد (سوالات شماره ۱۶ الی ۱۸ پرسشنامه QWL. حداقل امتیاز۳، حداکثرآن ۱۵ و میانگین آنها ۹ می‌باشد). ۷- جهت اندازه گیری توسعه قابلیت‌های انسانی، فراهم نمودن شرایط جهت شرکت در دوره های آموزش ضمن خدمت، امکان به‌کارگیری مهارتهای گوناگون در سطح گسترده، اختیار تصمیم‌گیری در حوزه عملیاتی خود، امکان دسترسی به اطلاعات متناسب با کار و فراهم نمودن فرصتهای لازم به‌منظور ارتقاء، بررسی می گردد (سوالات شماره ۱۹ الی۲۳ پرسشنامه QWL. حداقل امتیاز۵، حداکثرآن ۲۵ و میانگین آنها ۱۵ می‌باشد). ۸- جهت اندازه گیری وابستگی اجتماعی زندگی کاری، احساس مسئولیت سازمان جهت جلب رضایت مودیان، مشارکت سازمان در امور اجتماعی جامعه و نگرش مدیران سازمان به قوانین حاکم بر اجتماع مورد بررسی قرار می‌گیرد (سوالات شماره ۲۴ الی۲۶ پرسشنامه QWL. حداقل امتیاز۳، حداکثرآن ۱۵ و میانگین آنها ۹ می‌باشد).

برای اندازه گیری عملکرد اعضای نمونه به آرشیو اداره امور کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مراجعه و نمرات آخرین ارزشیابی عملکرد کارکنان استخراج گردید(نمرات۹۰ الی ۱۰۰).

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

۳-۲- یافته های پژوهش

در پژوهش حاضر برای آزمون فرضیه اصلی و هشت فرضیه فرعی و نیز پاسخ به سوالات تحقیق با توجه به برقراری شرایط استفاده از روش غیر پارامتری، از آزمون ضریب همبستگی رتبه ای اسپیرمن استفاده شده است.

فرضیه اول:

H0: بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری ارتباط معنی داری وجود ندارد.

H1: بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری ارتباط معنی داری وجود دارد.

جدول (۱)- ضریب همبستگی بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۰۹۶	۰/۲۲۹	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی داری محاسبه شده بیشتراز پنج درصد است ($sig^{1} > ۰/۰۵$)، فرض صفر پذیرفته شده و فرض یک رد می‌شود. بنابراین بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

فرضیه دوم:

H0: بین انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری ارتباط معنی‌داری وجود ندارد.

H1: بین انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

1. Significance

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

جدول (۲)- ضریب همبستگی بین انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۲۰۳	۰/۰۱۰	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شده کمتراز پنج درصد است (sig <۰/۰۵)، فرض صفر رد و فرض یک مورد پذیرش قرارمی گیرد. بنابراین بین انسجام اجتماعی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری ارتباط معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم:

H0: بین محیط کاری بهداشتی و ایمن و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

H1: بین محیط کاری بهداشتی و ایمن و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول (۳)- ضریب همبستگی بین محیط کاری بهداشتی و ایمن و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۱۰۵	۰/۱۸۸	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی داری محاسبه شد ه بیشتراز پنج درصد است (sig >۰/۰۵)، فرض صفر پذیرفته و فرض یک رد می‌شود. بنابراین بین محیط کاری بهداشتی و ایمن و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

فرضیه چهارم:

H0: بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

H1: بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول شماره (۴)- ضریب همبستگی بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۲۱۵	۰/۰۰۶	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شد ه کمتراز پنج درصد است (sig <۰/۰۵)، فرض صفر رد و فرض یک پذیرفته می‌شود. بنابراین بین محیط کاری بهداشتی و ایمن و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه پنجم:

H0: بین قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

H1 : بین قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول (۵)- ضریب همبستگی بین قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۲۲۰	۰/۰۰۵	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی داری محاسبه شده کمتراز پنج درصد است (sig <۰/۰۵)، فرض صفر رد و فرض یک پذیرفته می‌شود. بنابراین بین قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

فرضیه ششم:

H0: بین فضای کلی زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

H1: بین فضای کلی زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول (۶)- ضریب همبستگی بین فضای کلی زندگی کاری و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۰۱۵	۰/۸۵۳	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شد ه بیشتر از پنج درصد است (sig >۰/۰۵)، فرض صفر پذیرفته و فرض یک رد می‌شود. بنابراین بین فضای کلی زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

فرضیه هفتم:

H0: بین توسعه قابلیت های انسانی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

H1: بین توسعه قابلیت های انسانی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول (۷)- ضریب همبستگی بین توسعه قابلیت های انسانی و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۱۴۳	۰/۰۷۱	۱۶۰

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شد ه بیشتراز پنج درصد است (sig >۰/۰۵)، فرض صفر پذیرفته و فرض یک رد می‌شود. بنابراین بین توسعه قابلیت های انسانی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

فرضیه هشتم:

H0: بین وابستگی اجتماعی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

H1: بین وابستگی اجتماعی و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول (۸)- ضریب همبستگی بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۲۳۴	۰/۰۰۳	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شد کمتراز پنج درصد است (sig <۰/۰۵)، فرض صفر مردود و فرض یک پذیرفته می‌شود. بنابراین بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی دار وجود دارد.

آزمون فرضیه اصلی:

H0 : بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود **ندارد.**

H1 : بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

جدول (۹)- ضریب همبستگی بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی	سطح معنی دار	تعداد
۰/۲۴۲	۰/۰۰۲	۱۶۰

نتیجه آزمون:

با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شده کمتر از پنج درصد است (sig <۰/۰۵)، فرض صفر مردود و فرض یک پذیرفته می‌شود. بنابراین بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه ای معنی‌دار وجود دارد. به این ترتیب فرصیه اصلی پژوهش مورد پذیرش قرارگرفته است.

جدول (۱۰)- خلاصه آزمون فرضیه های اصلی و فرعی

فرضیه	H0	H1	سطح معنی داری	ضریب همبستگی محاسبه شده(R)	نتایج آزمون
۱ فرعی	R=0	R≠0	۰/۲۲۹	۰/۰۹۶	عدم ردH0
۲ فرعی	R=0	R≠0	۰/۰۱۰	۰/۲۰۳	ردH0
۳ فرعی	R=0	R≠0	۰/۱۸۸	۰/۱۰۵	عدم ردH0
۴ فرعی	R=0	R≠0	۰/۰۰۶	۰/۲۱۵	ردH0
۵ فرعی	R=0	R≠0	۰/۰۰۵	۰/۲۲۰	ردH0
۶ فرعی	R=0	R≠0	۰/۸۵۳	۰/۰۱۵	عدم ردH0
۷ فرعی	R=0	R≠0	۰/۰۷۱	۰/۱۴۳	عدم ردH0
۸ فرعی	R=0	R≠0	۰/۰۰۳	۰/۲۳۴	ردH0
اصلی	R=0	R≠0	۰/۰۰۲	۰/۲۴۲	ردH0

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

۳-۳- بحث و مقایسه

در این قسمت ضمن تشریح بسیار مختصر مطالعات و تحقیقات مشابه، به چند مورد بـه عنـوان نمونـه می‌پردازیم:

- در پژوهش حاضر بین پرداخت منصفانه و کافی و عملکرد کارکنان جامعه آماری مـورد مطالعـه، رابطه معنی‌داری وجود نداشته است در حالی کـه کسـایی (۱۳۸۲)، آملـی (۱۳۸۱)، کامدیـده (۱۳۸۱)، علامه (۱۳۷۸)، واسعی (۱۳۸۶)، جمشیدی (۱۳۷۹)، هاشم خانی (۱۳۸۶)، احمدی رنانی (۱۳۸۵)، بزاز جزایری (۱۳۸۵) و صیفی (۱۳۸۵) در مطالعات خود به نتایجی عکس آن دست یافتند.

- در مورد یکپارچگی و انسجام اجتماعی و رابطه آن با عملکرد کارکنان، در پژوهش حاضر محقق به رابطه معنی‌داری دست یافـت، همـین‌طـور کسـایی (۱۳۸۶)، کامدیـده (۱۳۸۱)، علامـه (۱۳۷۸)، واسعی(۱۳۸۶)، هاشم خانی (۱۳۸۶)، احمدی رنانی (۱۳۸۵) و صیفی (۱۳۸۵) نیز بـه نتیجـه مشـابه ای دست یافتند.

- در مورد محیط کاری ایمن و بهداشتی و رابطه آن با عملکرد کارکنان، در پژوهش حاضر محقق به رابطه معنی‌داری دست نیافت ولی کسایی (۱۳۸۶)، علامه (۱۳۷۸)، واسـعی(۱۳۸۶)، هاشـم خـانی (۱۳۸۶)، کامدیـده (۱۳۸۱)، جمشـیدی (۱۳۷۹)، احمـدی رنـانی (۱۳۸۵) و صـیفی (۱۳۸۵) در ضـمن پژوهش خویش به وجود رابطه معنی‌دار دست یافتند.

- در مورد تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و رابطه آن با عملکرد کارکنـان، در پـژوهش حاضـر پژوهشگر به رابطه معنی‌دار دست یافت که کسایی (۱۳۸۶)، آملی (۱۳۸۱)، کامدیده (۱۳۸۱)، فـروتن (۱۳۸۶)، علامه (۱۳۷۸)، واسعی (۱۳۸۶)، جمشیدی (۱۳۷۹)، هاشم خـانی (۱۳۸۶)، احمـدی رنـانی (۱۳۸۵)، بزاز جزایری (۱۳۸۵) و صیفی (۱۳۸۵) نیز در مطالعات خود به همین نتیجه دست یافتند.

- در مورد قانون گرایی در سازمان و رابطه آن با عملکرد کارکنان، در پژوهش حاضـر پژوهشـگر به رابطه معنی‌داری دسـت یافـت کـه کسـایی (۱۳۸۶)، کامدیـده (۱۳۸۱)، فـروتن (۱۳۸۶)، علامـه (۱۳۷۸)، واسعی (۱۳۸۶)، جمشـیدی (۱۳۷۹)، هاشـم خـانی (۱۳۸۶)، احمـدی رنـانی (۱۳۸۵)، بـزاز جزایری (۱۳۸۵) و صیفی (۱۳۸۵) نیز در مطالعات خود به همین نتیجه دست یافتند.

- در مورد فضای کلی زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان کارکنـان، در پـژوهش حاضـر پژوهشگر به رابطه معنی‌داری دسـت نیافـت همـین‌طـور واسـعی (۱۳۸۶)، آملـی (۱۳۸۱)، کامدیـده

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

(۱۳۸۱) و جمشیدی (۱۳۷۹) نیز به رابطه معنی‌داری دست نیافتند ولی بقیه محققان ضمن پـژوهش خویش به رابطه معنی‌دار بین فضای کلی زندگی کاری و عملکرد دست یافتند.

● در مورد توسعه قابلیت های انسانی و رابطه آن با عملکرد کارکنان، در پژوهش حاضر پژوهشگر به رابطه معنی‌داری دست نیافت حال آنکه کسایی (۱۳۸۶)، فـروتن (۱۳۸۶)، علامـه (۱۳۷۸)، واسـعی (۱۳۸۶)، جمشیدی (۱۳۷۹)، هاشم خانی (۱۳۸۶)، احمـدی رنـانی (۱۳۸۵)، بـزاز جزایـری (۱۳۸۵) و صیفی (۱۳۸۵) در مطالعات خود به نتایج عکس آن دست یافتند.

● در مورد وابستگی اجتماعی زندگی کاری و رابطه آن با عملکـرد کارکنـان، در پـژوهش حاضـر پژوهشگر به وجود رابطه معنی‌دار دست یافت ولی واسـعی (۱۳۸۶)، آملـی (۱۳۸۱)، کامدیـده (۱۳۸۱)، فروتن (۱۳۸۱)، و جمشیدی (۱۳۷۹) طی مطالعات خویش به رابطه معنی‌داری دست نیافتند امـا بقیـه محققان به وجود رابطه معنی‌داری بین فضای کلی زندگی کاری و عملکرد مانند ایـن پـژوهش دسـت یافتند.

● در مورد فرضیه اصلی؛ با توجه به نتیجه حاصل از این پژوهش وجـود رابطـه ای معنـی‌دار بـین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان جامعه آماری مورد تایید قـرار گرفـت همچنـین بـا توجه به پیشینه تحقیقات صورت گرفته، نتایج مشابه ای در پژوهش انجام شده توسط آملـی (۱۳۸۱)، کامدیده (۱۳۸۱)، فروتن (۱۳۸۶)، علامه (۱۳۷۸)، هاشم خانی (۱۳۸۶) نیز بدست آمد.

۴- نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات

● آزمون فرضیه فرعی دوم نشان می دهد بین متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سـازمان و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد. شاخص های این مولفه شامل میزان اعتماد بین کارکنان، درجه نیاز سازمان به آنـان و همچنـین میزان احساس تعلق کارکنان به سازمان می باشد. بنابراین پیشنهاد می گردد فضای کاری سازمان بـه گونه ای طراحی گردد تا کارکنان نسبت به سازمان احساس تعلق نموده و کار را از خودشـان بداننـد و احساس نمایند کاملاً مورد احتیاج سازمان هستند. همچنین بستر سـازی فرهنگـی در جهـت ایجـاد و ارتقای جوّ اعتماد میان کارکنان و تشویق روابط دوستانه و تشکیل گروهها و تیم های کـاری و .. . از جمله تدابیری است که سازمان می تواند در این راستا مدنظر قراردهد. همچنـین اجـرای دقیـق نظـام ارشدیت، شایسته سالاری ، رعایت عدالت به‌ویژه در مورد ارتقای شغلی، مزایای غیرمستمر و تشویق و تنبیه موجب افزایش اعتماد در این سازمان می گردد. راهکارهایی نظیر تفویض اختیار مثمر ثمر خواهد

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

بود. مدیران سازمان همواره می بایستی ابعاد نظریه های انگیزشی را مد نظر داشته زیرا توجه بـه ایـن مقوله تعهد کارکنان به سازمان را ارتقا می دهد.

- آزمون فرضیه فرعی چهارم نشان می دهد بین متغیـر تـأمین فرصـت رشـد و امنیـت مـداوم و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقردر شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجـود دارد. در این ارتباط سازمان می تواند با تـدارک فرصـتهای رشـد از طریـق سیسـتم کارراهـه و مسـیر پیشرفت شغلی، ارتقا و حرکت کارکنان را در این مسیر شفاف نموده به گونه ای که بسـتر بـرای رشـد ظرفیت و توانایی‌های بالقوه کارکنان فراهم شده و آنان تصور روشنی از مسیر آینده شغلی خـود داشـته باشند. همچنین ضروری است گامهای حمایتی در جهت تضمین امنیت دریافـت حقـوق و مزایـا بـرای افراد واجد شرایط(بر اساس نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد سالیانه) برداشته شود. پیشنهاد مـی گـردد شرایط مناسب در راستای ارتقای به‌کارگیری مهارت های آموخته شـده کارکنـان مهیـا گـردد و معیـار اساسی تصدی پستها و مشاغل سطح دانش، تحصیلات، مهارت، تخصص، و البته درجه تعهد سـازمانی باشد. باتوجه به محدودیت ردیفهای سازمانی و انتخاب یک فرد از میان انبوه کارکنـانی کـه از شـرایط برابر برخوردارند پیشنهاد می‌گردد به مزایای سایر کارکنان فوق از محل اعتبـارات موضـوع مـاده ۲۱۷ قانون مالیاتهای مستقیم افزوده گردد.

- نتیجه آزمون فرضیه فرعی پنجم نشان می دهد که بین متغیر قانون گرایی در سازمان و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقردر شهرستان سـاری رابطـه معنـی‌دار وجـود دارد. پیشنهاد می گردد از تبعیض گذاردن بین کارکنان خودداری شود و قانون مـلاک عمـل باشـد و سـازو کارهایی مدون، در قالب واحدی برای ارائه شکایات و اقامه دعوی پـیش بینـی گـردد. ایـن مولفـه در اصول اولیه مدیریت یعنی اصول بوروکراسی وبر بسیار مورد تاکید می باشد. بنابراین ضروری است کـه سازمان قانون گرایی، استفاده از آیین نامه ها و دستورالعمل های داخلی را سرلوحه تصمیم گیری های خود قرارداده و مطمئن باشد که تصمیمات مستند به قانون در صورتی کـه در راسـتای منـافع عمـومی کارکنان تدوین شده باشد نه تنها مورد تعرض و انتقاد کسی قرار نخواهد گرفت بلکه وجه قانون مندی سازمان را برجسته خواهد نمود. بدیهی است باید دقت نمود در اجرای چنین فرایندی جابه جایی هـدف و وسیله رخ ندهد.پیشنهاد می گردد مدیران دستگاه، ضوابط و شیوه های قانونی و فرایندهای سـازمانی را در فضای مجازی سایت اینترنتی سازمان به‌گونه ای شفاف به اطلاع کارکنان برسانند. در این راسـتا

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

ارائه مطالب به‌صورت فلوچارت موثر می‌باشد. وجود امکانی برای دریافت نظرات و انتقادات و همچنین دریافت بازخورد مفید می باشد.

- نتیجه آزمون فرضیه فرعی هشتم نشان می دهد که بین متغیر وابستگی اجتماعی زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مستقر در شهرستان ساری رابطه معنی‌دار وجود دارد. در این ارتباط پیشنهاد می گردد سازمان برای رضایت ارباب رجوع و مودیان مالیاتی و تسهیل و تسریع امور مربوط به آن‌ها اهتمام بیشتری بورزد. از جمله این موارد می‌توان به مصادیقی از جمله ارتقای سطح دانش و مهارت کارکنان اداره فناوری اطلاعات و واحد صدور قبض مالیاتی، ارتقای نرم افزاری و سخت افزاری در این بخش و مهیا نمودن امکانات بیشتر برای مودیان محترم مالیاتی از جمله سالن انتظار مطلوب در کنار این واحد، نصب راهنمای واحدهای مختلف سازمان با ذکر نام هریک از کارشناسان و مدیران اشاره کرد. همچنین پیشنهاد می گردد سازمان با بسترسازی مناسب فرهنگی، اهمیت توجه به مسئولیت اجتماعی را نهادینه نموده و خود الگویی برای دیگر سازمانها باشد. مضافاً اینکه ضروری است نگاه مدیران سازمان به قوانین حاکم بر اجتماع معطوف گردد و به این مقوله نگرشی واقع بینانه تری داشته باشند. برای تغییر چنین نگرشی ضروری است مدیران اداره کل در راستای افزایش اطلاعات و بروز رسانی آن در دوره های آموزشی مرتبط با قوانین مختلف حاکم برجامعه شرکت نمایند.

در خصوص فرضیاتی که اثبات نشده اند نمی توان از منظری علمی سخنی گفت زیرا پاسخ به چرایی هریک، مستلزم انجام پژوهش علمی مستقل و جداگانه است، بدیهی است نتیجه آزمونها هر چه باشد مناط اعتبار خواهد بود. اما به نظر پژوهشگر عواملی چون اهمیت و تاثیر گذاری بیشتر فاکتور های فرضیات اثباط شده از منظر کارکنان، ارتقای انتظارات کارکنان سازمان به سوی طبقات بالایی هرم مازلو، انجام برخی اصلاحات در قوانین، ارائه قوانین جدید استخدامی، خدماتی و رفاهی، توجه بیشتر به وضعیت بهداشت محیط کار از دلایل آن می‌باشد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

فهرست منابع

۱- بزاز جزایری، سید احمد و پرداختچی، محمد حسن (۱۳۸۶)، تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمانها، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۵، صفحه ۲.

۲-حسینی، سیدمهدی و مهدیزاده اشرفی، علی (۱۳۸۵)، روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات یکان.

۳-خدیوی، اسدالله، علیی، حسن (۱۳۸۶)، بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، فصلنامه علوم مدیریت، شماره ۲، صفحه ۱۵۰.

٤-خوشبختی، جعفر و سایرین (۱۳۸۳)، رابطه سبکهای رهبری و کیفیت زندگی کاری کارکنان با میزان اثر بخشی مدیران دانشکده ها و گروههای آموزشی تربیت بدنی دانشگاههای دولتی کشور، مجله حرکت، شماره ۲۴،صفحه ۱۲۹- ۱۴۹.

۵-دهقان نیری، ناهید و همکاران (۱۳۸۷)، کیفیت زندگی کاری و بهره وری پرستاران بالینی و ارتباط آنها با یکدیگر، مجله پژوهش پرستاری، دوره ۳، شماره های ۸ و ۹، صفحه ۲.

٦-سلمانی، داود (۱۳۸۴)، کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

۷-شریف زاده، فتاح و خیر اندیش، مهدی (۱۳۸۸)، تجزیه و تحلیل رابطه بین کیفیت زندگی کاری (QWL) و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو دیزل، پژوهشهای مدیریت، سال دوم، شماره سوم، صفحه ۲۹-۵۲.

۸-شیمون آل، دولان و رندال اس، شولر (۱۳۷۶)، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد علی طوسی و محمد صاحبی، چاپ دوم، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۹-فلیحی، نعمت (۱۳۸۷)، بررسی عوامل موثر بر تلاش مالیاتی و پیشنهاد تدوین الگوی سیستم دینامیکی تلاش مالیاتی، فصلنامه تخصصی مالیات، دوره جدید، شماره اول، سال شانزدهم، شماره مسلسل ۴۹، صفحه ۹-۱۰.

۱۰- ممی زاده، جعفر (۱۳۷۵)، توسعه سازمان(دانش بهسازی و نوسازی سازمان)، چاپ اول، تهران، انتشارات روایت.

۱۱- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۶)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات ترمه.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

۱۲- میر سپاسی، ناصر (۱۳۷۶)، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، چاپ بیستم (تمرین و مقالات)، چاپ اول، تهران، مرکز انتشارات مدیریت دولتی.

۱۳- میر سپاسی، ناصر (۱۳۸۶)، تأثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۱۵، چاپ بیستم، انتشارات میر، تهران.

14. Casio, W.F. (1999), Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits.

15. Casio, W.F. (2005), Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits.

16. Casio, W.F. (1992), Waltons Categorization of Quality of Work Life Program.

17. Filippo, Edwin B. (1987), Personnel Management, Sixteen Edition, Mc grow.

18. Walton, Richard (1973), Quality of Work Life: what is it?, Sloan Management Review, Fall, pp.11.

19. Walton, Richard (1973), Waltons Categorization of Quality of Work Life Program.

20. Dessler, g. (1980), Human Behavior Improving Performannce at Work , Prentiehall, inc.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]