

ارزیابی فاکتورهای موثر بر کیفیت زندگی کاری و میزان اثرگذاری آن در بهره وری سازمان

(مطالعه ی موردی: پتروشیمی مارون)

سید فخرالدین طاهرزاده موسویان¹

چکیده

ارزیابی فاکتورهای موثر بر کیفیت زندگی کاری و میزان اثرگذاری آن در بهره وری سازمان راهبرد نوینی است برای اطمینان از اینکه کارمندان فعالیت های خود را در جهت افزایش بهره وری سازمان انجام دهند. از آنجا که در برخی سازمان ها، کارمندان توانایی تاثیر گذاری بر ادراک و تصمیمات را دارا هستند و در نتیجه نقش کلیدی را در موفقیت سازمان ایفا میکنند، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری در افزایش بهره وری کارمندان سازمان می تواند برای یک سازمان مزیت رقابتی ایجاد کند. هدف از ارائه ی این پژوهش ارزیابی فاکتورهای موثر بر کیفیت زندگی کاری و میزان اثرگذاری آن در بهره وری سازمان میباشد. در این تحقیق ابتدا برای بررسی کیفیت زندگی کاری از مدل والتون استفاده شده است مدلی که فرایندهای آن تحت عنوان محیط کاری امن "پرداخت منصفانه" فرصت رشد" قانون گرایی" وابستگی اجتماعی " فضای کلی زندگی" انسجام و یکپارچگی" و توسعه ی قابلیت طراحی گردیده است. همچنین در ادامه برای تعیین شاخص ها و معیارهای کارمندان برای بررسی کیفیت زندگی کاری از عواملی چون "تعهد (وفاداری)، و رضایتمندی استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق جهت بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری و تاثیر آن در بهره وری سازمان را کلیه کارمندان پتروشیمی مارون هستند را تشکیل میدهد. جهت تعیین تعداد نمونه برای توزیع پرسشنامه در این تحقیق از جدول گرجسی مورگان که نمونه 248 نفری برای توزیع پرسشنامه توزیع شد که ازین مقدار 203 پرسشنامه قابل بررسی برگشت داده شد. داده ها از طریق پرسشنامه بسته به طیف لیکرت پنج گزینه ای و به روش مراجعه مستقیم به کارمندان و به شیوه ی خود گزارشی گردآوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها و تایید مدل، از روش مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) و تحلیل عاملی تاییدی (CFA) و از نرم افزارهای AMOS و SPSS استفاده می شود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مسیر بر این اساس بودند که پس از تایید مدل، رابطه بین متغیرها در مدل بررسی شد و نتایج نشان داد که مدل کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون بر متغیرهای تعهد (وفاداری) و رضایتمندی تاثیر مثبت دارد و این دو عامل مجموعاً بر متغیر بهره وری تاثیر مثبت گذاشته است.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، در بهره وری سازمان، پتروشیمی مارون

¹ دانشجوی دکتری مدیریت رسانه، کارشناس واحد تدارکات شرکت پتروشیمی مارون

در طی سالهای اخیر برنامه های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره وری نیروی انسانی و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمانها و شرکت های بزرگ بر عهده داشته است. برنامه های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان ها یک رویکرد دورنگر و گسترده می باشد این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می کند. کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می شود. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهد. بررسی، کنترل و شناسایی تمام جنبه های تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری، کار پیچیده ای می باشد. (والتون 1973) کیفیت زندگی کاری برنامه ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می دهد، یادگیری آن ها را در محیط تقویت می کند و به آن ها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری میرساند. رضایت نداشتن کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه ی کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آن ها آسیب می رساند. هدف بسیاری از سازمان ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است، اما این مسئله ای پیچیده است زیرا تفکیک و تعیین این که، چه مشخصه هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است (Soltani 2006).

بیان مساله

کاهش احساس تعهد و رضایتمندی کارکنان نسبت به سازمان محل کار خود، یکی از عوامل محل در افزایش بهره وری و عملکرد فردی است. کارکنانی که نسبت به سازمان خود احساس تعهد و وفاداری می کنند کمتر از آنانی که این احساس را ندارند، سازمان محل کار خود را ترک می کنند (ساعتچی، 1386)، این در حالی است که ترک کار برای سازمان ها بسیار پر هزینه است و هر زمان فرد، کارش را ترک می کند، فردی جایگزین، استخدام می گردد و آموزش داده می شود که باید زمان کافی برای کسب تجربه در کار داشته باشد (مهرداد، 1389).

کیفیت زندگی کاری افراد تأثیر مستقیمی بر روحیه آنان، و روحیه نیز تأثیر مستقیمی بر ترک خدمت از سازمان دارد (جان سورد، 2002) بنابراین عدم توجه به کیفیت زندگی کاری به طور غیر مستقیم از طریق ایجاد خستگی و نارضایتی در کار باعث کاهش روحیه کارکنان و افزایش غیبت از کار، ترک خدمت و تنیدگی روانی آنان می شود. از این رو روح بخش کردن محیط کار از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری خواهد توانست این نیاز اساسی را در کارکنان مرتفع سازد. با توجه به این که کیفیت زندگی کاری می تواند تعهد و رضایتمندی کارکنان سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد، بنابراین، هدف پژوهش حاضر پاسخ

به این سوال مهم است که آیا میان ابعاد کیفیت زندگی کاری مدل والتون با تعهد و رضایتمندی در سازمان رابطه ای وجود دارد؟ آیا شاخص های تعهد و رضایتمندی در بهره وری سازمان تاثیر گذار خواهد بود؟

کیفیت زندگی کاری (WQL)

مفهوم کیفیت زندگی کاری امروزه به یک موضوع اجتماعی عمده در سرتا سر دنیا مبدل شده است در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی بود. در جامعه ی امروز بهبود زندگی کاری به صورت یکی از مهم ترین اهداف سازمان و کارکنان آن در آمده است. از آن جا که بین اقدام های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه ی مستقیمی وجود دارد، از این رو، حیات دوباره بخشیدن به کارکنان، از راه ارتقای کیفیت زندگی کاری، کلید موفقیت هر سازمان بشمار میرود. (Bazaz jazayeri & 2007) pardakhtchi

در یک تعریف کلی می توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود است (سلمانی، 1384). کیفیت زندگی کاری می کوشد تا کیفیت زندگی شاغل را بهبود بخشد. کیفیت زندگی کاری برنامه جامعی است که نیاز و الزامات زیادی در نظر دارد. این برنامه اعمال قانونی خاصی را بر می گیرد از قبیل قانون استانداردهای کار منصفانه، اعمال مربوط به شانس مساوی برای استخدام و قوانین دستمزد (وفایی مهر، 1385). ریچارد والتون مشهورترین فردی است که برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری را در هشت مقوله طبقه بندی کرد. براساس الگوی نظری وی کیفیت زندگی کاری در قالب مولفه های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار و توسعه قابلیت های انسانی دسته بندی میشود (مورهد گریفن 1998).

به منظور عملیاتی کردن مفهوم کیفیت زندگی کاری و یافتن تعبیر عملی آن میتوان گفت که این مفهوم زمانی به بهترین وجه قابل درک خواهد بود که آن را به عنوان یک هدف، به عنوان فرآیندی که آن هدف را محقق می نماید و به عنوان فلسفه های که تعیین کننده روش مدیریت افراد کارکنان است در نظر بگیریم. (مولینس 1996).

تعهد (وفاداری):

کانتر (Canter) تعهد را تمایل افراد به در اختیار گذاشتن انرژی وفاداری خویش به نظام اجتماعی می داند. سالانسیک تعهد را حالتی در انسان می داند که در آن فرد، با اعمال خویش و از طریق این اعمال اعتقاد می یابد که به فعالیت ها تداوم بخشد و مشارکت خویش را در انجام آنها حفظ کند. شلدن تعهد سازمانی را

گرایش و نگرش یا جهت گیری می داند که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می نماید و همانندی میان سازمان و عضو ایجاد می کند. (جون و همکاران، 2016).

مطالعات نشان می دهند، بین عدم تعهد سازمانی و مشکلات سازمانی چون ترک خدمت، غیبت، تأخیر، عدم مشارکت و درگیری فعال نیروی کار و سطح پایین عملکرد و بازدهی نیروی انسانی رابطه معنادار و معکوس وجود دارد. تعهد سازمانی به دلیل تأثیرش بر تعیین هویت با سازمان، سطح کوشش و ترک شغل، مورد بسیار مهمی تلقی می شود. پیامدهای وجود کارکنانی با تعهد کم ممکن است برای سازمان گران تمام شود و از این رو لازمست مورد توجه مدیریت قرار گیرد. (خوشبختی و همکاران، 1391).

رضایتمندی:

نظریه‌های رضایت شغلی فراوان است. همان گونه که درباره تعریف و عوامل ایجادکننده رضایت شغلی، اتحاد عقیده‌ای وجود ندارد، درباره نظریه‌های رضایت شغلی نیز عقاید متفاوت و گوناگونی ابراز شده است. مطالعات اولیه در زمینه نگرش‌های مربوط به کار، از پیش از جنگ جهانی اول شروع شد و به طور فعال، در انگلستان، اروپا و امریکا دنبال گردید. پدیده اشتغال از ابتدای زندگی اجتماعی بشر مورد توجه بوده است. هر یک از اندیشمندان به نوعی درباره این مساله سخن گفته‌اند. جامعه‌شناسان و روان‌شناسان در قرون اخیر، نظرات متفاوتی درباره کار و شغل ارائه نموده‌اند. جنبه‌های گوناگون کار، اعم از نابرابری در کار، رضایت شغلی، انگیزه کار و بالا بردن بهره‌وری سازمان‌های کاری، هر کدام به نحوی مورد توجه دانشمندان و اندیشمندان علم مدیریت، جامعه‌شناسی، اقتصاد و روان‌شناسی قرار گرفته است. (راین و همکاران، 2016).

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و الزامات یک شغل، شرایطی که در آن کارانجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود. (کامروا و شفیع زاده، 1393).

فیشر و هانا رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود لذت نمی‌برد و درصدد تغییر آن برمی‌آید. (علی پور و فرید، 1392).

ایجاد رضایت شغلی در کارکنان احتمالاً سرعت بالایی نخواهد داشت، اما قطعاً با شتاب بسیار بالایی از بین می‌رود. ممکن است همه شرایط برای بالای نگه داشتن رضایت کارمندی در حدی فوق العاده باشد، اما صرفاً با یک برخورد نامناسب مدیر، امکان تأثیر این شرایط مناسب به صورت کاملاً محسوسی به سمت صفر میل کند. از تعاریف ارائه شده درباره رضایت شغلی، چنین برمی‌آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرش‌های

مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می‌شود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است، یعنی به طور کلی، شغلش را دوست می‌دارد، برای آن ارزش زیادی قابل است و به گونه‌ای مثبت به آن می‌نگرد و در یک کلام، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار است. (دود، 2016).

بهره وری:

بهره وری در بسیاری از کشورهای صنعتی (مانند چین، ژاپن و ...) عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع موجود، نیروی انسانی، تسهیلات و مواردی مشابه به طریق علمی و کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آنگونه که به سود کارکنان و مدیریت و مردم باشد. بهره وری از منظر مرکز بهره وری ایران (NIPO) یک فرهنگ، نگرش عقلایی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه تر کردن فعالیت‌ها برای دست یابی به زندگی بهتر و فعال تر است. (مدیریت بهره وری، 2012).

بهره وری واژه ای چند بعدی است، که معنی آن می‌تواند بسته به زمینه ای که در آن استفاده می‌شود، متفاوت باشد. در هر صورت این واژه ویژگی‌های کلی مشترکی را نیز دربر می‌گیرد. در مهندسی صنایع، بهره وری به طور کلی به صورت رابطه بین ستانده (مثلا کالاهای تولید شده) به درونداد (مثلا منابع مصرف شده) در فرایند تولید تعریف می‌شود (سومانث، 1994). اگرچه اختلاف نظرهای متعددی درباره همین نسبت اولیه [یعنی برونداد/درونداد] وجود دارد، اما درونداها و برونداها اغلب آنقدر "گسترده" هستند که این تعریف از بهره وری را مفید می‌سازند. (باقری 2006). بیان می‌کند بهره وری یکی از عوامل کلیدی می‌باشد که توانایی سازمان را برای پیشرفت در عرصه رقابت تعریف می‌کند. سازمان‌ها به طور عمومی و واحدهای صنعتی به طور خاص، برای رقابت در عرصه اقتصادی، راهی جز افزایش بهره وری نیروی انسانی، به عنوان اصلی ترین منبع استراتژیک خود ندارند. (ایبلی و جاهد، 1388).

در اطلاعیه تشکیل مرکز بهره وری ژاپن در سال 1955 در ارتباط با اهداف ناشی از بهبود بهره وری چنین بیان شده است: «حداکثر استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به روشهای علمی به طوری که بهبود بهره وری به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالارفتن سطح زندگی همه آحاد ملت، منجر شود. در سال 1950 سازمان همکاری اقتصادی اروپا به طور رسمی بهره وری را چنین تعریف کرد: "بهره وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می‌آید. بدین لحاظ می‌توان از بهره وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد". (طاهری 1390).

پیشینه ی تحقیقات:

نام محقق داخلی (سال)	موضوع پژوهش	خلاصه ای از نتایج
گچی خلف، غلامرضا (1397)	بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی در سازمان های دولتی شهرستان دزفول	نتایج تحقیق نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه های آن با بهره وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معناداری ($P \leq 0/00001$) وجود دارد هم چنین مشخص گردید که 57 درصد واریانس بهره وری نیروی انسانی توسط متغیرهای پیش بین یعنی تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، توسعه قابلیت های انسانی و قانون گرایی در سازمان قابل پیش بینی می باشد.
اشرفی و همکاران (1398)	بررسی راهبردهای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی	این پژوهش شامل 330 نفر از کارکنان شعب یکی از بانکهای دولتی شهر تهران بود. نتایج نشان داد که عوامل مدیریتی، ساختاری، اقتصادی، اجتماعی، روانشناختی و عوامل فرهنگی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری داشتند و در زیرمؤلفه ها نیز همه عوامل مورد بررسی، به غیر از متغیر پرورش استعداد و مهارت در زیر مؤلفه عوامل مدیریتی و متغیر تضاد سازمانی در زیرمؤلفه عامل ساختاری، همگی تاثیر معناداری داشتند.
حسین پور و پورداد (1399)	رابطه بین مؤلفه های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی سرمایه اجتماعی	نتایج به دست آمده گویای آن است که مؤلفه های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی داری دارد. سرمایه اجتماعی

<p>با کیفیت زندگی کاری دارای رابطه مثبت و معنی داری است. رهبری خدمتگزار با نقش میانجی سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی داری دارد.</p>		
---	--	--

جدول (1) پیشینه ی داخلی تحقیق

خلاصه ای از نتایج	موضوع پژوهش	نام محقق خارجی (سال)
<p>این تحقیق نشان داد که بین امنیت شغلی و رضایت شغلی رابطه مستقیمی وجود دارد و امنیت مداوم در شغل باعث افزایش رضایت شغلی می گردد.</p>	<p>بررسی امنیت شغلی و رضایت شغلی در آموزش تناسب اندام دانشگاه تسالی یونان</p>	<p>Koali, & Theodorakis, A. (2016)</p>
<p>نتایج نشان داد که حقوق و دستمزد بالا و امنیت شغلی انتظارات اصلی کارگران است. صحبت کردن آزادانه و بحث در مورد مسائل با میانگین 9.19 مهم ترین موضوع با مدیران با توجه به اولویت کارگران به عنوان بخشی از رضایت شغلی است. شرایط کار فیزیکی و سایر فرصت های ارائه شده توسط بانک و دستمزد بدترین موارد با کمترین نمره است. کارگران جوان فکر می کنند که بازخورد بیشتری در مورد کارشان دریافت می کنند در حالی که افراد سالخورده بازخورد کافی ندارند. حدود 15.8 درصد از آنها خود را به نوعی افسرده می بینند و تنها 36.8</p>	<p>ارزیابی رضایت شغلی، کیفیت عملکرد و کیفیت زندگی کاری در بانک میانگول ترکیه</p>	<p>Imran Aslan (2017)</p>

<p>درصد از آنها با توجه به نظرسنجی خوشحال هستند. همچنین ساعت کاری، ظاهر مناسب و روابط با مدیران، عوامل موثر بر عملکرد هستند.</p>		
<p>محققین در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و ابعاد کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی مثبت و معنی داری وجود دارد. وی نتیجه می‌گیرد که بعد جو سازمانی به عنوان یکی از ابعاد کیفیت زندگی کاری مهمترین عامل پیش بینی کننده رضایت شغلی است.</p>	<p>پیش بینی رضایتمندی از کیفیت زندگی کاری دانشگاه آفریقای جنوبی</p>	<p>Fourie, A. S. (2017)</p>
<p>نتایج نشان داد که رضایت شغلی کارکنان بر تعهد سازمانی کارکنان اثر مثبت دارد. همچنین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر مثبت بر وفاداری به سازمان دارند. علاوه بر این، وفاداری سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر بهبود کیفیت خدمات مشتری دارد.</p>	<p>بررسی تأثیر پذیرش، رضایت و وفاداری کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت بالا به مشتری (سازمان دریایی بوشهر)</p>	<p>Esmailpour & ranjbar (2018)</p>

جدول (2) پیشینه‌ی خارجی تحقیق

روش شناسی

در این بخش، در مدل مفهومی ارائه شده به بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری و تاثیر آن در بهره وری سازمان با مدل والتون پرداخته شده است. متغیرهای مدل والتون و معیار کارکنان برای کیفیت زندگی کاری و تاثیر آنها بر بهره وری سازمان از طریق مطالعه ی پیشین صورت گرفته است و فرضیات تحقیق بر اساس آن تدوین شده.

فرضیات تحقیق به شل زیر تعریف شده است:

فرضیات تحقیق:

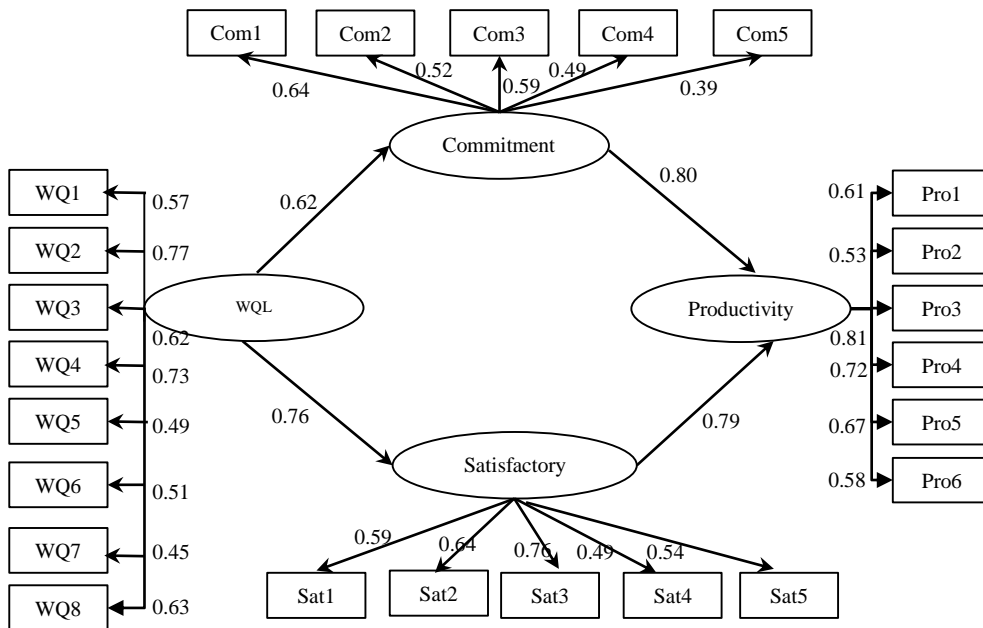
1. بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و تعهد رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.
 2. بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایتمندی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.
 3. بین تعهد و بهره وری سازمان رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.
 4. بین رضایتمندی و بهره وری سازمان رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.
- جامعه آماری این تحقیق جهت بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری و تاثیر آن در بهره وری سازمان با مدل والتون را کلیه کارمندان پتروشیمی مارون هستند را تشکیل میدهد. جهت تعیین تعداد نمونه برای توزیع پرسشنامه در این تحقیق از جدول گرجسی مورگان که نمونه 248 نفری برای توزیع پرسشنامه توضیح شد که ازین مقدار 203 پرسشنامه قابل بررسی برگشت داده شد. داده ها از طریق پرسشنامه بسته به طیف لیکرت پنج گزینه ای و به روش مراجعه مستقیم به کارمندان و به شیوه ی خود گزارشی گردآوری شد.
- به منظور سنجش روایی سوالات از اعتبار عاملی استفاده شده است. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی تاییدی به دست می آید برای اطمینان از روایی محتوایی پرسشنامه تحقیق با نظر اساتید مرتبط و چند نفر از کارشناسان دانشگاه تعدیل شد. ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای مکنون پژوهش در جدول زیر حاکی از تایید پایایی دارد.

شماره	گزینه ها مقیاس	آلفا	کل پرسشنامه
1	کیفیت زندگی کاری	0.846	0.872
2	رضایتمندی کارکنان	0.867	
3	تعهد و وفاداری کارکنان	0.896	
4	بهره وری	0.879	

جدول (4) تحلیل عامل تاییدی

تحلیل مدل

در این مقاله، روش اندازه گیری مدل (بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری و تاثیر آن در بهره وری سازمان با مدل والتون) مدلیابی معادلات ساختاری است، که شامل بررسی روابط بین کل متغیرهاست. در واقع، مدل معادلات ساختاری ترکیبی از ضریب مسیر و تحلیل عاملی تاییدی است و برای بررسی آنها، از روش مدل معادلات ساختاری (SEM) استفاده شده است. مدل نهایی پس از بررسی و تحلیل در شکل نشان داده شده است.



Ch1-Square(1971.07), df(839), P-value(0.0000), RMSEA(0.05)

شکل (2) نتایج خروجی ایموس بر اساس ضرایب معناداری و استاندارد

بر اساس مدل نهایی، و با توجه به خروجی ایموس مقدار میانگین خطای مجذورات 0.05، که کمتر از 0.08 میباشد. همچنین میزان کای دو 1971.07 و درجه آزادی 839 محاسبه شده است. از این جهت مقدار حاصل تقسیم کای دو بر درجه آزادی برای مدل فوق برابر با 2.34 و کمتر از مقدار 3 میباشد، که هر دو مقدار قابل قبولی است. بنابراین به وضوح دیده میشود که رابطه ی بین تمامی مولفه ها که در مدل ابتدایی تحقیق آمده بود مثبت و معنادار است. در واقع، مدل تحقیق تایید شده است. از این رو بعد از تایید مدل میتوان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیه ها مورد استفاده قرار داد و به تفسیر آنها پرداخت. در جدول زیر مقادیر پذیرفته شده و ارزش کسب شده شاخص های برازش برای مدل تحقیق از طریق نرم افزار AMOS ارائه شده است.

شاخص	مقدار مطلوب	مقدار شاخص
RMSEA	$<0,08$	0,05
(X^2 / df)	$<3,00$	2/34
GFI	$0,90 >$	0,94
AGFI	$0,9 >$	0,9
NFI	$0,90 >$	0,93
NNFI	$0,95 >$	0,92
CFI	$0,95 >$	0,91
IFI	$0,90 >$	0,90

جدول (6) شاخص های مربوط به برازش مدل

شاخص هایی که بررسی شد نشان دهنده تناسب مدل طراحی شده است. در واقع، مدل تحقیق تایید شده است. و از آنجا که این مدل با شاخص های مناسب تایید شده، می توانیم از آن برای آزمون فرضیه ها استفاده کنیم. برای آزمون معناداری فرضیه ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی و P استفاده شده است. مقدار بحرانی مقداری است که از حاصل تقسیم "تخمین وزن رگرسیونی" بر "خطای استاندارد" به دست می آید. بر اساس سطح معناداری 0,05، مقدار بحرانی باید بیشتر از 1/96 باشد. کم تر از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو، مهم شمرده نمی شود و همچنین مقادیر کوچک تر از 0,05 برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان 0,95 دارد. چهار فرضیه به همراه ضریب رگرسیونی استاندارد مربوطه و مقادیر شاخص های جزئی در ادامه در جدول مربوطه آورده شده است.

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر	مقدار بحرانی	P	نتیجه
فرضیه 1	کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والنتیج	0.6214	3.3620	***	تائید
فرضیه 2	کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون رضایتمندی	0.7698	4.3654	***	تائید
فرضیه 3	تعهد ← بهره وری	0.8014	2.9982	***	تائید
فرضیه 4	رضایتمندی ← بهره وری	0.7901	5.0325	***	تائید

جدول (7) ضریب مسیر و مقدار بحرانی

نتایج آزمون فرضیات

فرضیه 1: بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و تعهد رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه 0.6214 می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچکتر از 0/001 است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان 0/99 می توان گفت بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و تعهد رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه 2: بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایتمندی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه 0.7698 می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچکتر از 0/001 است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان 0/99 می توان گفت بین کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایتمندی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه 3: بین تعهد و بهره وری سازمان رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه 0.8014 می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچکتر از 0/001 است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان 0/99 می توان گفت بین تعهد و بهره وری سازمان رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه 4: بین رضایتمندی و بهره وری سازمان رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه 0.7901 می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچکتر از 0/01 است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان 0/99 می توان گفت بین رضایتمندی و بهره وری سازمان رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

یافته های کونمیک و ویرالکول (2010)، گودرزوند چگینی و میردوزنده (1391)، توکلی و همکارانش (1392)، نتایج فرضیه اصلی این تحقیق را تایید می کند.

آزمون فرضیه ها که نشان می داد میان کیفیت زندگی کاری، تعهد، رضایتمندی و بهره وری سازمانی کارمندان پتروشیمی مارون رابطه وجود دارد و با توجه به این که هر اندازه کیفیت زندگی کاری در سطح بالاتر باشد بهره وری سازمانی نیز افزایش می یابد پیشنهاد می شود که مدیران سازمان برای بالا بردن میزان بهره وری کارکنان سعی کنند کیفیت زندگی کاری آنان را چه در زمینه های مادی و غیر مادی افزایش دهند. البته توجه به عوامل غیر مادی بیشترین تاثیر را روی بهره وری سازمانی می تواند داشته باشد. توجه به پرداخت عادلانه و توجه به امنیت شغلی و حرفه ای کارکنان توجه به ایجاد یک محیط سالم و امن برای انجام کار خصوصاً ایجاد این امنیت در محیط های آموزشی بیشتر احساس می شود توجه به قانون و محور بودن قانون در اجرای احکام و دستورات و نه توجه به عواملی چون رابطه و خویشاوند محوری توجه به کار گروهی و مشارکت در تصمیم گیری و احترام به روز کردن اطلاعات تخصصی افراد، فراهم کردن امکانات لازم برای تدریس و توسعه قابلیت های انسانی می تواند باعث افزایش بهره وری سازمانی کارکنان می شود.

1) با توجه به نتایج آزمون فرضیه ها می توان به موضوع پاداش های غیر مادی نیز اشاره کرد. به عبارت دیگر برای افزایش بهره وری سازمانی در میان کارکنان دانشگاه، از انگیزه های دیگری علاوه بر حقوق و دستمزد اشاره کرد. که سبب ایجاد احساس مشارکت و تعلق افراد به سازمان شود.

2) محیط کاری امن و سالم و شرایط فیزیکی کار از ضروریات و عوامل مهم کیفیت زندگی کاری برای کارمندان می باشد.

3) با توجه به تامین فرصت و رشد و امنیت مداوم سازمانها بهتر است زمینه های بهبود توانیهای فردی کارکنان را ایجاد کرد و همچنین فرصتهای پیشرفت در زمینه تخصصی خودشان را برایشان فراهم کرد تا بتوانند مهارتی را که کسب کرده اند در محیط سازمانی ارائه کنند و تعلق و امنیت بیشتری را احساس کنند.

4) قانون گرایی یکی از عوامل تاثیر گذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد باید زمینه های ارائه نظرات و پیشنهادات آنها در زمینه های مختلف ایجاد کرد تا بتوانند بدون ترس از عکس العمل منفی مدیران ارشد، انتقادات و پیشنهادات یازنده خود را در راه اعتلای شایستگی خود بردارند. و این احساس در آنها عملاً ایجاد شود که آنچه که در سازمان حاکم است قانون است و نه روابط و سلیقه های انسانی در اجرای قوانین بسیار کم رنگ است و از این طریق می توان افرادی با مشارکت بالا در سازمان داشته باشیم که همه ی آنها در یک جهت آن رسیدن به اهداف سازمانی است حرکت می کنند.

5) وابستگی اجتماعی در کار که از عوامل تاثیر گذار بر کیفیت زندگی کاری می باشد. با احترام و مشارکت در تصمیم گیری ها و کار گروهی ایجاد می شود. سازمان می تواند با بکار گیری اندیشه ها و نظرات کارکنان زمینه های مشارکت آنها را در تصمیم گیری مسائل و مشکلات سازمان افزایش می یابد.

6) در زمینه فضای کلی زندگی کاری پیشنهاد می شود که عوامل موثر و مهم در افزایش این مولفه را تقویت کنند و عوامل بیرون از سازمان را نیز که باعث افزایش شایستگی سازمانی می شود را بررسی کنند.

7) از دیگر عوامل تاثیر گذار بر کیفیت زندگی کار، انسجام یکپارچگی اجتماعی که از طریق ایجاد امکانات و لوازم مورد نیاز برای تدریس و مجهز کردن کلاسها به سیستم کامپیوتر و نرم افزارها برای تدریس و حمایتی که از طرف همکاران در محیط آموزشی انجام می شود می تواند در بهبود این عوامل نقش موثری داشته باشد.

8) برای توسعه و قابلیت های انسانی در سازمان می توان با دادن استقلال به کارکنان برای برنامه ریزی و تصمیم گیری در مورد کارشان در بهبود و اصلاح کیفیت زندگی کاری آنان قدم گذاشت و از این طریق شایستگی کارکنان سازمانی را نیز افزایش داد.

منابع:

1. اشرفی، آزاده، جزئی، نسرین، معمارزاده، غالمرضا، افشار، محمدعلی (1938). راهبردهای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره 98، صص 179-121.
2. ایلی، خدایار و جاهد، حسینعلی (1388). تعیین عوامل سازمانی مرتبط با بهره وری مدیران میانی مورد مطالعه: شرکت ایران خودرو. مجله روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. سال 39، شماره 1.
3. پایگاه مقالات علمی مدیریت (www.system.parsiblog.com).
4. توکلی، احمد، لگزریان محمد، داوودنیا، علی، علیزاده، علی، (1392) بررسی رابطه بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی. پژوهش نامه مدیریت تحول، سال پنجم، شماره 9.

5. جعفری، مینا. جعفری، مریم (۱۳۹۷)، ارزیابی نقش کیفیت زندگی کاری در ارتقای بهره وری نیروی انسانی مطالعه موردی: اداره استاندارد استان زنجان، پنجمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل، موسسه علمی تحقیقاتی کومه علم آوران دانش.
6. حسین پور، مهدی. پورداد، محمد (1399). رابطه بین مؤلفه های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی سرمایه اجتماعی. فصلنامه مدیریت کسب و کار، شماره 47، 1399.
7. خوشبختی جعفر. کشتی دار محمد. زنده بودی مهدی (1391) ارتباط بین رهبری خدمتگزار و تعهد سازمانی کارکنان هیات های ورزشی استان بوشهر، مطالعات مدیریت ورزشی، دوره 4، شماره 16.
8. دیویس، کیت. نیواستورم، جان (1375)، رفتار انسانی در کار، ترجمه محمد علی تومی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
9. رایبیز، استیفن، (1386)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: علی پارسائیان و محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران.
10. ساعتچی، محمود. (1386). روانشناسی بهره وری (ابعاد کاربردی روانشناسی کار و روانشناسی صنعتی و سازمانی). نشر ویرایش. چاپ ششم.
11. سلمانی، داود. (1384). کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت، چاپ اول.
12. شفیق زاده حمید، کامروا هدی (1393) بررسی رابطه رضایت شغلی با رضایت از زندگی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان سمنان، نشریه مدیریت فرهنگی، دوره 8، شماره 24.
13. طاهریان، مسعود. کامران، فریدون. کفاشی، مجید. (1390). تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء. فصلنامه پژوهش اجتماعی، سال چهارم، شماره 13، زمستان 1390.
14. علی پور حمیدرضا، فرید مرضیه (1392)، بررسی رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی لاهیجان، نشریه مطالعات کمی در مدیریت، دوره 4، شماره 2.
15. گودرزوند چگینی، مهرداد. میردوزنده، سیده غزاله (1391)، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت، مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان، سال 14، شماره 2، صص، 108-111.

16. گچی خلف، غلامرضا، (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی شهرستان دزفول، دومین کنفرانس بین‌المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران، موسسه آموزش عالی علامه خویی (ره) شرکت بین‌المللی کوش.
17. مهرداد، علی. (1389). روانشناسی صنعتی و سازمانی. انتشارات جنگل، چاپ هفتم.
18. موسی پور، نعمت‌الله موقر زاده، عاطفه (1386)، بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمانهای دولتی شهر کرمان، مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای مدیریت و آسیب‌شناسی آن در سازمانهای دولتی، واحد رفسنجان، کرمان.
19. مفاهیم مبهم بهره‌وری و عملکرد، مولف/مترجم: مترجم: افسانه باقری موضوع: بهره‌وری سال انتشار (میلادی): 2006.
20. نصیری لاکه محمد، (1387)، تاثیر ویژگیهای فرهنگ سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان دستگاههای دولتی استان گیلان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
21. نقری، ندا. لک‌عیان، امیر. (1392). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان شعب منطقه 3 بانک ملت تهران. فصلنامه فرایند مدیریت توسعه، دوره 26 شماره 3. پاییز 92.
22. وفایی مهر، محمد، سلیمان نژاد، اکبر (1385)، روانشناسی کار، نشر آزاده، تهران.
23. Akdere, mesut (2006) Improving quality of work Implications for Human Resources”, Business Review, vol. L, P. 173.
24. Bazaz jazayeri, A, pardakhtchi, M, (2007). Creating Model of Assessing Quality of life of staffs in organization, Management Science Journal, second year, no 5, page 123-151.
25. Esmailpour Majid, Ranjbar Mohammad, Investigating The Impact Of Commitment, Satisfaction, and Loyalty Of Employees On Providing High-Quality Ervise To Customer, Studies in Business and Economics no. 13(1)/2018.
26. Fourie, A. S. (2017). Predicting satisfaction with quality of work life. Master thesis: university of South Africa.
27. Hoboubi, N., Ghoobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., Hosseini, A., (2016). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry, Safety and Health at Work 67e71.
28. Igbaekemen, G & Idowu, O, (2014). The impact of organizational commitment on employee productivity, International Journal of Research in

Business Management (IMPACT: IJRBM) ISSN(E): 2321-886X; ISSN(P):
2347-4572 Vol. 2, Issue, 107-122.

- . Johnsrud, P. K. (2002). Faculty members' morale and their intention to .29
leave, *Journal of sociological* 10: 136- 149.
- . John W. Whiteoak, Sherif Mohamed(2016)Employee engagement, .30
boredom and frontline construction workers feeling safe in their
workplace, *Accident Analysis & Prevention*, Volume 93, Pages 291-298.
- . Koonmeek, SA. & Virakul, B. (2010), Fthic institutionalization, Quality of .31
work life and employee job related, *Journal Business Resoures*, 4(63), Pp.
20-26.
- . Kaplan, R.S.,& Norton, D.P. (2001). The strategy-focused organization. .32
Strategy and Leadership, 29(3), 41–42.
- . Koali, O., & Theodorakis, A. (2016). Job security and job satisfaction .33
among Greek fitness instructors, Master thesis: university of thessaly. Lewis,
D. (2007). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life.
International Journal of Health Care Quality Assurance, 14(3), 281-394.
- . Moorhed, Gregory and Griffen, Ricky, (1998), *Organizational Behavior;* .34
Fifth Edition, Hongton, Mifflin Company.
- . Mullins. Laurie J., (1993), *Management of organizational behavior*, third .35
edition, Pitman.
- . Nor Adibah Ahmad, Salina Daud(2016) Engaging People with .36
Employer Branding, *Procedia Economics and Finance*, Volume
35, 2016, Pages 690-698.
- . Ryan James Spencer, Mitchell Keith Byrne(2016)Relationship between the .37
extent of psychopathic features among corporate managers and subsequent
employee job satisfaction, *Personality and Individual Differences*, Volume
101, Pages 440-445.
- .. Soltani, A. (2006). *effectiveness of human*, Tehran: Ardakan publication .38
- . Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert Jr, D. R. (2009). *Management*(6th .39
ed.). Pearson Publication.
- . Walton, R. F. (1973). *Quality of Work life: what is it?* *Sloan Management* .40
Review, fall.