

بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با عملکرد سازمانی کارکنان،

مطالعه موردی کارکنان هنگ مرزی ماکو

رحیم دباغ^۱، حبیب ولیزاده^۲، محمد عبدالعلی پور^۳، حسین رحمانی یوشانلوئی^۴

چکیده

هدف این پژوهش، شناخت عوامل اثر گذار بر کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد سازمانی کارکنان است. به همین منظور برای عرضه الگو ۲۰۹ نفر از کارکنان هنگ مرزی ماکو به عنوان نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شدند و داده های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه در جامعه آماری توزیع گردید که محدود در نظر گرفته شده است. میزان برگشت پرسشنامه ها ۹۱ درصد بود. روش تحقیق مورد استفاده از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، گردآوری اطلاعات توصیفی-همبستگی است. آزمونهای مورد استفاده در این تحقیق، تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و معادلات ساختاری است. در ابتدا ابعاد کیفیت زندگی کاری و سؤالات سازه عملکرد سازمانی کارکنان از نظر روایی و اگر و همگرا مورد ارزیابی قرار گرفت. بعد از اطمینان از صحت این موارد الگو مورد بازبینی و الگوی نهایی آزمون شد. نتایج تحقیق نشان داد متغیر مستقل (کیفیت زندگی کاری) بر عملکرد سازمانی کارکنان اثر مثبت داد. پیشنهاد می شود برای افزایش سطح کیفیت زندگی کاری علاوه بر ایجاد انگیزه از طریق روشهای مالی از روشهای غیر مادی و معنوی استفاده شود.

کلیدواژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، عملکرد سازمانی کارکنان، رضایت شغلی، هنگ مرزی ماکو

۱. استادیار، دانشگاه صنعتی ارومیه

۲. استادیار، دانشگاه ارومیه

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت و فرمانده هنگ مرزی منطقه ماکو

۴. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه گزنوبل

نویسنده‌ی مسئول مقاله: حسین رحمانی یوشانلوئی

E-mail: Rahmani82@gmail.com

مقدمه

بسیاری از نظریه پردازان و پژوهشگران مدعی هستند که در چند دهه اخیر تعبیری تحت عنوان کیفیت زندگی کاری مطرح شده است که مفهوم عمیقتری از رضایت را توصیف می‌کند. مسلماً کیفیت زندگی کاری در هر فرهنگ و جامعه معنا و محتوایی خاص دارد و نمی‌توان آن را با شاخصی عام و جهانشمول عرضه کرد. توجه به منابع انسانی پدیده‌ای است که در دو دهه اخیر توسعه فراوان یافته است (بزاز، پرداختچی، ۱۳۸۶). امروزه انسان یکی از مهمترین سرمایه‌های سازمانیبه شمار می‌رود. چنانچه عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم، آنچه باقی می‌ماند یعنی عوامل و امکاناتی چون ساختمانها، ماشین آلات، تجهیزات، ابزار و ادوات، مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت. انسان بزرگترین و با ارزشترین دارایی سازمان است که هرگز در ترازنامه و صورت سود و زیان شرکتها منعکس نمی‌شود در حالی که سود آوری سازمان با انسان است. انسانها پشتوانه موفقیت هر سازمان هستند (شریفی، ۱۳۸۱). منابع انسانی داراییهای هوشمند و مهمترین سرمایه هر سازمان هستند که عملکرد کارکنان و سازمان از لحاظ کارایی و اثر بخشی تا حد قابل ملاحظه‌ای به کاربرد مناسب، صحیح و مؤثر آنها بستگی دارد. منابع انسانی و عوامل تشکیل دهنده آن یعنی افراد با نیازهای متعدد در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار خواهند گرفت.

یکی از رویکردهای انگیزشی، که به توسعه منابع انسانی می‌انجامد، کیفیت زندگی کاری است. برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان است. فرهنگ هر جامعه بر پایه زندگی آن جامعه شکل می‌گیرد؛ بنابراین کیفیت زندگی و کیفیت زندگی کاری برای هر جامعه تعریفی خاص دارد. رابطه عملکرد و بهره‌وری از یک سو و کیفیت زندگی کاری از سوی دیگر نیز با توجه به فلسفه زندگی هر جامعه متفاوت است که این امر در مورد سازمانها نیز مصداق دارد (ممی زاده، ۱۳۷۵: ۲۴۵). در ادامه مقاله پس از بیان مسئله و مروری جامع بر ادبیات و عرضه الگو و فرضیات تحقیق، روش‌شناسی پژوهش بیان می‌شود. پس از تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نتایج پژوهش مورد بحث قرار می‌گیرد و نتایج تحقیق در بخش پایانی مقاله به همراه پیشنهادهایی عرضه می‌گردد.

بیان مسئله

امروزه در مدیریت معاصر، مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا تبدیل شده است در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیر کاری) تأکید می شد. 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 (سلطانی، ۱۳۹۰). صاحب نظران، هدف کیفیت زندگی کاری را افزایش تعهد و اعتماد کارکنان، حل مشکلات به کمک آنها به منظور افزایش رضایت آنان و نتیجتاً اثربخشی کارکنان و سازمان می دانند و اعتقاد دارند با حاکم کردن برنامه های کیفیت زندگی کاری در هر سازمان، زمینه های حرکت از سوی فرهنگ سازمانی استبدادی به سوی فرهنگ سازمانی مشارکتی فراهم خواهد شد. از سوی دیگر بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی هستند و در پی کار معنادارتر هستند. کارکنان درخواست می کنند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری کنند و مانند مهره در هر دستگاه بزرگ به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنها بتوانند اندیشه خود را بیان، و در تصمیم گیریها بیشتر دخالت کنند، واکنش های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد (دولان و شولر، ۳۵۴:۱۳۷۶).

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می شود (Filippo, ۱۹۹۸)؛ لذا نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه گذاری در مورد افراد را مهمترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی می داند. یافته های مطالعاتی نشان می دهد که اجرای این برنامه ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش غیبت از کار، کاهش به کارگیری مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه های نظام پیشنهادها بوده است (Soltani, ۲۰۰۷). در نتیجه لازم است سازمانهای مختلف با ایجاد سامانه هایی برای بهبود کیفیت زندگی کاری و افزایش عملکرد سازمانی کارکنان از طریق آن اقدام کنند؛ این امر ممکن نیست مگر با اجرای درست فرایند ارزیابی و نشان دادن تأثیر کیفیت زندگی کاری بر شاخصهای سازمانی و فردی کارکنان. با توجه به این مطالب در مرور ادبیات و هم چنین مطالعه ای درخصوص رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان در هنگ مرزی ماکو، این مطالعه به دنبال بررسی الگویی است که به فرماندهان این

حوزه کمک کند تا بدرستی، کیفیت زندگی کاری بالقوه را ارزیابی کنند و تأثیر آن را بر عملکرد سازمانی کارکنان بسنجند. بنابراین مهمترین سوالات این پژوهش عبارت است از:

۱. چه معیارهایی در ادبیات برای سنجش کیفیت زندگی کاری کارکنان مورد استفاده قرار می‌گیرد؟

۲. کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانی کارکنان چه تأثیری دارد؟

ضرورت انجام تحقیق

سازمان‌ها در معنای وسیع کلمه رکن اصلی اجتماع کنونی‌اند و مدیریت مهمترین عامل در حیات، رشد و بالندگی و یا مرگ سازمان‌هاست. شک این وظیفه‌ی مدیران است که با توجه به اهداف سازمانی، روند حرکت از وضع مطلوب را هدایت کنند. از طرفی تغییرات گسترده در سطح جهانی، سازمان‌ها را برای رسیدن به اهداف خود هر روز با مشکلات و تغییرات متعددی مواجه ساخته است. این تغییرات موجب شده که روز به روز تحولات جدیدی در خصوص نظریه‌های مدیریت صورت گیرد، به طوری که می‌توان اذعان کرد در طول قرن بیستم صدها نظریه در زمینه‌ی مدیریت ارائه شده است. نکته‌ی قابل توجه در تمامی این نظریه‌ها، تأکید بر نقش با اهمیت مدیریت و نیروی انسانی کارآمد سازمان در جهت رسیدن به اهداف سازمانی است و پیدایش این دیدگاه در خصوص نقش مدیریت در سازمان به بررسی و تحقیقات متعدد در زمینه‌ی عوامل مرتبط با مدیریت و رهبری سازمان انجامیده است، زیرا در مدیریت مطلوب است که کارکنان احساس کنند مورد پذیرش بیشتر سازمان هستند و در کارهای آن درگیرند و از این راه احساس احترام به خود، خشنودی شغلی و همکاری کارکنان با مدیریت، بهبود می‌یابد. از طرفی نیازهای روانی کارکنان در سازمان با کیفیت زندگی کاری برآورده خواهد شد (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸). به واقع بهبود کیفیت زندگی کاری در هر سازمانی آرامش روانی و انگیزه‌های پیشرفت را در بین کارکنان تقویت می‌کند. به همین منظور سازمان‌ها به چهار دلیل باید به کیفیت زندگی کاری اهمیت بدهند و در این جهت به تحقیق بدلائیل زیر پرداخته شده است:

کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگی است که در آن افراد به اهداف سازمان و توسعه آن متعهد باشند و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالندگی آنان متعهد بماند.

کیفیت زندگی کاری به عنوان یک هدف می‌تواند، بهبود عملکرد سازمان را از طریق ایجاد مشاغل و محیط‌های کار چالشی تر، راضی کننده تر و موثر برای کلیه افراد در کلیه سطوح سازمان فراهم کند.

کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فرآیند می‌تواند، موجبات تحقق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان فراهم آورد.

کیفیت زندگی کاری پدیده ای است که امروزه از مرز سازمان و مشارکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان نیز قابل مشاهده است (سلطانی، ۱۳۹۰). شاید بتوان بهترین دلیل اهمیت بحث کیفیت زندگی کاری کارکنان را میزان مدتی دانست که یک کارمند یا کارگر در محیط کار خود درطول شبانه روز طی می کند. واضح است که چگونگی طی شدن این زمان در کیفیت زندگی اجتماعی و فردی، افراد نقش به سزایی خواهد داشت. کیفیت زندگی شغلی، تفکری روشن در مورد افراد، کار و سازمان است که در جهت توجه به تاثیر کار بر روی افراد، دایره مشارکت در حل مشکلات و تصمیم گیری سازمانی مطرح می شود (سلطانی، ۱۳۹۰). بنابر اعتقاد برخی از صاحب نظران در سیستم های نظامی کشور، انجام مطالعات در زمینه کیفیت زندگی کمک شایان توجهی به پیشرفت و بهبود کیفیت خدمات نظامی می نماید. لذا این پژوهش بر آنست که این امر را با بررسی و رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان شاغل و عملکرد کارکنان محقق سازد.

مرور ادبیات تحقیق

مطالعات مربوط به کیفیت زندگی کاری از دهه ۱۹۵۰ آغاز شد و مراحل متفاوتی را نشان داد. اریک تریست و همکارانش از انستیتو تلویتو تاویستوک لندن از پیشروان تحقیق در زمینه کیفیت زندگی کاری بودند. در آن دهه آنان برخی مطالعاتی را آغاز کردند که اصل آن به رویکرد شیوه های اجتماعی مربوط به کار سازمان بر می گردد؛ نوعی آگاهی در زمینه اهمیت آزمودن راه های بهتر برای سازماندهی کار به منظور کم کردن تأثیرات منفی بر کارکنان وجود داشت. مرحله اول این نهضت در ایالات متحده امریکا گسترش پیدا کرد تا سال ۱۹۷۴ وقتی تمایل به کیفیت زندگی کاری در مورد سؤالات اقتصادی - به عنوان مثال بحران انرژی و افزایش تورم - به وجود آمد.

بعد از ۱۹۷۹ کیفیت زندگی کاری به طور مؤثری به دلیل کاهش رقابت پذیری صنایع امریکایی در مقابل رقبای ژاپنی آنان مورد توجه قرار گرفت. این کاهش به بررسی راه های مدیریتی به کار گرفته شده در سایر کشورها و شرح برنامه های بهره وری آنها برای بررسی تأثیرپذیری توسعه کیفیت زندگی کاری منجر گردید.

با توجه به این مفاهیم در پژوهش های کیفیت زندگی کاری برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان نیز منجر خواهد شد (سلطانی، ۱۳۹۰).

از طرفی بحث کیفیت زندگی کاری در جهان امروز پژوهشگران زیادی را به خود مشغول داشته است. ولی باید به این نکته توجه کرد که بیشتر بررسیها در کشور ایران از پایین بودن سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان حکایت دارد. بهبود سطح رضایتمندی و در نهایت افزایش سطح بهره‌وری و عملکرد منابع موجود، بدون در نظر گرفتن عوامل مؤثر بر آن، محقق نخواهد شد. ویتایانگو با توجه به اهمیت کیفیت زندگی در مقاله‌ای روشی با عنوان کیفیت زندگی کاری و چشم‌انداز بین‌المللی، کیفیت زندگی کاری را از نظر تایلندی‌ها، روشی کاربردی در آموزش مدیریت می‌داند که در محیط‌های پیچیده اجتماعی، اقتصادی و زندگی سیاسی امروز سودمند است و در ادامه با توجه به تأثیر کیفیت زندگی کاری در انگیزش کارکنان و اثربخشی مدیران به نقل از فدریک ویلیام سویوزریک و همکارش اظهار می‌کند سازمانی که مدیریت خوبی دارد، اعضایش به مقدار زیادی یکپارچه است؛ اطلاعات براحتی جریان می‌یابد و کارکنانش عملکرد بهتری دارند؛ از رضایت شغلی لذت می‌برند و به سازمان متعهدند؛ به عبارت دیگر، سازمان مکان خوبی برای کار از نظر کارکنانش است.

یافته‌های دیچنزو و رابینز نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری، برخورداری از محیط کاری است که مناسب کارکنان باشد؛ به عبارت دیگر با اعمال آزادی و استقلال، تأیید، حس تعلق، پیشرفت و توسعه و پاداش‌های درونی می‌توان بهره‌وری را در سازمانها بهبود بخشید در این راستا، واتسون پیشنهاد می‌کند که می‌توان با کنترل سرعت کار و جابجایی شمردن انتخاب و روشهای کار توسط کارکنان و همچنین یکپارچه کردن کنترل و نظارت در طراحی دوباره شغل به منظور افزایش کیفیت زندگی کاری استفاده کرد. اهمیت این پیشنهادها طی مطالعات مختلف به تأیید رسیده است (ناظم، ۱۳۸۵).

ریچارد و التون مشهورترین و اولین فردی است که برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری را در هشت مقوله به این شرح طبقه بندی کرد. ریچارد والتون در مقاله عرضه شده به کنفرانس کیفیت زندگی کاری، توصیف بهتری از کیفیت زندگی کاری مطلوب عرضه کرده است. او هشت طبقه بندی اصلی را به مثابه چارچوبی برای تحلیل کیفیت زندگی کاری مشخص کرد و معتقد بود که فواید مورد انتظار از این برنامه‌ها عبارت است از ارتقای روحیه بهره‌وری و اثربخش (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸).

۱- دستمزد کافی و منصفانه: آیا درآمد کار تمام وقت با استاندارد های جامعه و استاندارد مشاغل مطابقت می‌کند؟ آیا پرداخت با انواع کار های دیگر سازگاری دارد؟

۲- وضعیت کاری امن و سالم: آیا وضعیت کار بواقع بی خطر است؟ ساعت کار منطقی است؟

۳- فرصت کار برای کاربرد و توسعه بلا واسطه استعداد های انسانی : آیا کار به شخص اجازه استفاده وسیع از مهارتها را می دهد؟ آیا کار امکان استقلال و خود مختاری را می دهد؟ اطلاعات مربوط به موضوع و مفهوم در دسترس است؟ آیا کار واحدی واقعی و کامل است یا بخش کوچکی از واحد است؟ آیا کار اجازه برنامه ریزی را به شخص می دهد.

۴- فرصت برای امنیت و رشد مداوم در آینده : آیا کار امکان رشد استعدادهای شخص را فراهم می کند؟ آیا فرصتهای پیشرفت برای استفاده از دانش و مهارتهای ضروری جدید وجود دارد؟ تضمین استخدامی و درآمدی چگونه است؟

۵- انسجام اجتماعی در سازمان کار : آیا آزادی از تعصب وجود دارد؟ سازمان تا چه حد به نشانه های موقعیتی و سلسله مراتبی متکی است؟ تحرک به سمت بالا وجود دارد؟ آیا صراحت بین فردی و حمایت از یکدیگر در میان اعضا هست؟

۶- حقوق فردی در سازمان کار: آیا اعضا حق حفظ مسائل خصوصی خود را دارند؟ آیا اعضا می توانند بدون ترس از انتقام مقامات بالا از آنها انتقاد کنند؟ آیا با اعضا رفتار منصفانه می شود؟ آیا برای گلایه ها و شکایات روند مناسبی هست؟

۷- کار و کل فضای زندگی: آیا سازماندهی کار به عضو اجازه می دهد تا به سایر نقشهای زندگی خود پردازد؟ وضعیت اضافه کاری، درخواستهای مسافرت و جابه جایی جغرافیایی چیست؟

۸- ارتباط اجتماعی زندگی شغلی : شاغل مسئولیت اجتماعی سازمان را چگونه می بیند. (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸).

پیشینه تحقیق

مطالعات داخلی

در اولین تحقیق برگزیده، که براساس نتایج پژوهش محمد قاسمی در سال ۱۳۷۹ با مطالعه در موضوع " بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری نیروی انسانی " به دست آمده است بیان می شود: نتایج حکایت می کند که بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد؛ یعنی هر چه در ایجاد سامانه کیفیت زندگی کاری سرمایه گذاری کنیم بر بهره وری سازمان افزوده خواهد شد. در تحقیقی دیگر در همان سال عالیه جمشیدی (۱۳۷۹) در " بررسی کیفیت کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی استان تهران " بیان می کند کیفیت زندگی کاری به عنوان مفهوم جهانی در عرصه مدیریت است. امروزه کیفیت زندگی کاری منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته است و تأمین و ارتقای آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می رود. نتایج این تحقیق نشان می دهد که شاخصهای پرداخت منصفانه و کافی، قانونگرایی در سازمان، نقش اجتماعی زندگی

کاری، محیط کاری ایمن و بهداشتی به ترتیب نمره های کمتری در ارزیابی شاخصهای مربوط به دست آورده اند. اما دیگر شاخصهای ناظر بر این موضوع مانند توسعه توان انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان عمدتاً در سطح متوسط انعکاس یافته است. نهایتاً هیچ یک از شاخصها در سطح بالا ارزیابی نمی شود. آنچه از پاسخهای کارکنان به سؤال باز در مورد ویژگیهای بهترین و بدترین سازمان استنباط می شود این است که کارکنان در درجه نخست بیشتر به مسائل روحی و روانی خود در محیط کار از جمله اهمیت دادن به کارکنان و کار مثبت و تشویق آنها توجه کرده اند و پس از آن بیشتر به شیوه مدیریت و روابط متقابل بین مدیریت و کارکنان مراکز توانبخشی تأکید می کنند.

یآوری و همکاران (۱۳۸۸) تحقیقی با هدف مقایسه کیفیت زندگی کاری (بر اساس الگوی والتون) و خرده مقیاسهای آن بین اعضای هیأت علمی دانشکدهها و گروههای آموزشی تربیت بدنی دانشگاههای دولتی انجام دادند. نتایج نشان داد میانگین کیفیت زندگی کاری در دانشکده های تربیت بدنی ۵۱/۷۸ درصد و در گروههای آموزشی برابر ۴۹/۴۶ درصد است. تنها تفاوت معنادار بین دانشکدهها و گروههای آموزشی مستقل تربیت بدنی در بعد توسعه توان انسانی مشاهده شد. بین سن و سابقه تدریس اعضای هیئت علمی با کیفیت زندگی کاری و برخی از ابعاد آن رابطه معناداری وجود داشت؛ هم چنین در بعد وابستگی اجتماعی بین زنان و مردان تفاوت معناداری بود. در کل، کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی تربیت بدنی در حد متوسطی بود و کیفیت زندگی کاری در دانشکدهها و گروههای آموزشی تربیت بدنی مشابه بود.

اسلامی (۱۳۹۱) در تحقیقی با هدف بررسی کیفیت زندگی کاری مدیران کتابخانه های عمومی استان مازندران و نقش آن در عملکرد آنها با روشهای اسنادی و پیمایشی به این نتیجه رسید که از دیدگاه مدیران کتابخانه های عمومی استان مازندران، سطح میانگین عوامل کیفیت زندگی کاری به ترتیب برای عامل وابستگی اجتماعی زندگی کاری ۳۰۰۳۸۵، یکپارچگی و انسجام اجتماعی ۲۰۵۲۳۱، فضای کلی زندگی ۲۰۲۹۸۱، محیط ایمن و بهداشتی ۲۰۱۹۲۳، توسعه توان انسانی ۲۰۱۱۹۲، قانونگرایی در سازمان ۱۰۹۲۹۵، تأمین فرصت رشد و امنیت ۱۰۸۷۰۲ و پرداخت منصفانه و کافی ۱۰۴۹۳۶ است و تنها عاملی که در سطح متوسط قرار دارد، عامل وابستگی اجتماعی زندگی کاری است؛ هم چنین مشخص شد که تمامی عوامل شناخته شده کیفیت زندگی کاری بر عملکرد این مدیران مؤثر است که عامل محیط ایمن و بهداشتی بیشترین تأثیر و عامل وابستگی اجتماعی زندگی کاری کمترین تأثیر را بر عملکرد آنها دارد. نتایج نشان داد که همه عوامل کیفیت زندگی کاری، در کتابخانه های عمومی استان مازندران به غیر از عامل وابستگی اجتماعی زندگی کاری، که تنها عاملی است که در سطح متوسط قرار دارد در وضعیت

مطلوبی نیست و همگی در سطحی پایین تر از متوسط قرار دارد؛ هم چنین مشخص شد تمامی عوامل کیفیت زندگی کاری تأثیر نسبتاً زیادی بر عملکرد مدیران دارد و بعد از محیط کار ایمن و بهداشتی، عامل پرداخت منصفانه و کافی بیشترین تأثیر را بر عملکرد آنها می‌گذارد؛ لذا توجه به ایمن و بهداشتی بودن محیط کاری و میزان حقوق و مزایای کارکنان، می‌تواند تأثیر بسزایی در برانگیختن آنها برای کارهای شغلی باشد و در نهایت به بهبود عملکرد آنها بینجامد.

بزاز جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان تدوین الگوی ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمانها، کیفیت زندگی کاری مدیران و کارکنان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحلیل واریانس، تفاوت معناداری بین شاخص کیفیت زندگی کاری و متغیرهای تعلیل‌کننده شغل و رده شغلی، سمت سازمانی، درآمد و پاداش نشان داد.

مطالعات خارجی

والتون (۱۹۷۴) به عنوان نخستین کسی که رویکرد کیفیت زندگی کاری را مطرح کرد، برنامه‌ها و عوامل کیفیت زندگی کاری را در هشت گروه به شرح زیر طبقه‌بندی کرده است:

- پاداشهای معقول و مناسب به فرد بدهد.
- محیطی امن و سالم ایجاد کند.
- ایجاد مشاغلی که تواناییها یا ظرفیتهای انسانی را افزایش دهد.
- محیط اجتماعی به وجود آورد که عاری از تعصب باشد و موجب سرشناسی فرد شود (به او هویت بدهد) تا او بتواند خود را به جامعه خاصی متعلق بداند و ترقی و پیشرفت کند.
- امنیت و فرصتهای کافی برای رشد شخصی ایجاد کند.
- حریم شخصی فرد که بتواند ابراز عقیده کند و آزادی عمل داشته باشد.
- نقشی که فرد در محیط کاری و سازمان دارد با نیازهای خانوادگی و آزادیهای فردی او استون (۱۹۹۸) عوامل کیفیت زندگی کاری را تحت عنوان معیارهای کیفیت زندگی کاری بیان می‌کند. وی معیارهای عمده برای کیفیت زندگی کاری را شامل موارد زیر می‌داند:
- پرداخت مناسب و کافی. پرداختها و سودها تا چه حد به منظور کمک به حفظ و نگهداری کارکنان با استاندارد زندگی قابل قبول انجام می‌شود؟
- محیط ایمن و سالم. آیا وضعیت فیزیکی کار خطرناک است؟ چه موقعیتهایی بر سلامت روحی و روانی و جسمانی کارکنان اثر می‌گذارد؟
- توسعه توان انسانی. هر شغل تا چه حد، کارکنان را قادر می‌سازد مهارت‌ها، دانش و تواناییهای خود را به کار برند و توسعه دهند و وظایف تا چه حد رضایت بخش است؟
- رشد و امنیت. آیا کارراهه بالقوه‌ای در شغل هست که باعث امنیت و رشد فرد شود؟

- انسجام اجتماعی. آیا فرصتی برای برقراری ارتباط با دیگران هست؟ آیا پیشرفت بر مبنای شایستگی است؟ آیا فرصتهای برابر وجود دارد؟

- رعایت حقوق اساسی کارکنان. آیا به حقوق کارکنان احترام گذاشته می شود؟ آیا کارکنان می توانند افکار و باورهای خودشان را آزادانه بیان کنند؟ آیا با آنها مانند بزرگسالان رفتار می شود؟ حقوق کارکنان چیست و چگونه از آنها محافظت می شود؟

- فضای کلی زندگی. آیا توازنی بین کار و زندگی هست؟ آیا سطح بالایی از تنش شغلی وجود دارد؟

- روابط اجتماعی. آیا کارکنان، سازمان را به عنوان مسئولیت اجتماعی در نظر دارند؟ آیا سازمان برای ارزشهای اجتماعی ارزش قائل است؟ بویژه زمانی که سیاستها تدوین می شود و به اجرا در می آید و اقداماتی را در جهت کارکنان، مشتریان، رقیبان و جامعه انجام می دهد؟

لائو (۲۰۰۰) عملکرد شرکتهایی را که به داشتن کیفیت کاری خوب معروف بودند با عملکرد تعداد ۵۰۰ شرکت مقایسه کرد. به منظور سنجش عملکرد از روند پنجساله رشد فروش، رشد سرمایه، رشد بازدهی سرمایه و حاشیه سود استفاده شد. نتیجه بررسیهای وی نشان می دهد که کیفیت زندگی کاری عامل مهم تعیین میزان عملکرد شرکتهای تحت بررسی است.

ورنا ماری (۲۰۰۲) در پایان نامه دکتری خود با موضوع رابطه مثبتی بر عملکرد، بهره وری و مشوقهای مالی و کیفیت زندگی کاری "به این نتیجه رسیده است که طرحهای مشوق گروهی بر ادراکات کارکنان از زندگیشان تأثیر مثبتی نداشت در حالی که بر بهره وری آنها تأثیر داشت و هم چنین طرحهای مشوق فردی بر بهره وری کارکنان تأثیر مثبتی داشت اما موجب تنش بیشتر کارکنان در اصطلاحات کیفیت زندگی کاریشان بود. در هر دو علت، یافته هائشان می دهد که پول انگیزش بسیار قوی برای بهبود عملکرد افراد است.

موک جلی (۲۰۰۵) تحقیقی با عنوان "کیفیت زندگی کاری در میان کارکنان آفریقای جنوبی" انجام داد. نتایج این تحقیق بیشتر، بهبود کیفیت زندگی کاری و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی است و این باعث می شود که سازمانها بهتر بتوانند در محیط بیرونی رقابت کنند.

چانویات (۲۰۰۷) کیفیت زندگی کاری کارکنان را در شانگهای مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش، ۳۱۹ پرسشنامه در هشت سازمان توزیع شد و ارتباط میان کیفیت زندگی کاری درک شده و تمام متغیرهای وابسته در این پژوهش تأیید شد؛ هم چنین مشخص گردید که ارضای نیاز احترام، نقش مهمی در رضایت از زندگی کاری این کارکنان دارد. به طور کلی این پژوهش، کیفیت زندگی کاری کارکنان این سازمانها را در حد قابل قبولی دانست.

کونمی و دیگران (۲۰۱۰) طی پژوهشی به بررسی رابطه بین نهادینه سازی اخلاقیات، کیفیت زندگی کاری و بروندهای کارکنان پرداختند. پرسشنامه‌های این پژوهش از طریق پست الکترونیک میان ۵۱۴ مدیر منابع انسانی در تایلند توزیع شد. نتایج این پژوهش، رابطه مثبت و معناداری را بین این سه عامل نشان داد. نتایج هم‌چنین به صورت تلویحی دلالت بر این داشت که نهادینه سازی اخلاق و دو بعد کیفیت زندگی کاری، تأثیرات مثبتی بر سه جنبه مهم کارکنان دارد که این سه جنبه عبارت است از: رضایت شغلی، تعهد سازمانی و روحیه گروهی.

بوالهروی و همکارانش (۲۰۱۱) پژوهشی با هدف سنجش کیفیت زندگی کاری کارکنان فناوری اطلاعات و هم‌چنین بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و برخی از ویژگیهای جمعیت شناختی آنان انجام داد. این پژوهش بین ۲۹۲ نفر از نیروهای فناوری اطلاعات انجام شد. نتایج این پژوهش نشان داد که سطح کیفیت زندگی کاری آنان در سطح پایین‌تر از متوسط است و هم‌چنین مشخص شد که بین جنسیت و سطح کیفیت زندگی کاری این افراد رابطه معناداری نیست؛ امامیان سطح کیفیت زندگی کاری و سن و هم‌چنین سابقه کاری و درآمدشان رابطه معناداری هست.

سیرگی و همکاران (۲۰۰۱) اعتقاد دارند که دو نظریه برجسته در ادبیات کیفیت زندگی کاری وجود دارد: ۱. نظریه تأمین نیاز. ۲- نظریه نفوذ.

پژوهشگران با استفاده از نظریه تأمین نیاز نتیجه می‌گیرند که ابعاد کیفیت زندگی کاری آن‌گونه در فضای روانشناختی مورد توجه قرار می‌گیرد که همه تجربه‌های عاطفی وابسته به کار در آن فضا ذخیره شده است. تجارب منطقی در بُعد زندگی کاری از رضایت کارکنان از ارضای نیازهایشان ناشی می‌شود و به همین دلیل، میزانی که نیازهای افراد در سازمان به طور رضایت بخش ارضا می‌شود بمراتب وسیعتر و بزرگتر از رضایت کلی فرد از کارش یا همان رضایت شغلی است. آنها بر طبق این نتیجه می‌گیرند که کیفیت زندگی کاری پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی است (Sirgy et al., ۲۰۰۱).

لوپس و همکارانش (۲۰۰۱) اظهار می‌کنند که در مدیریت علمی رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری به عنوان ویژگیهای بیرونی کار به شمار می‌رود در حالی که نظریه روابط انسانی معتقد است که تمرکز بر این عوامل به عنوان ویژگیهای درونی یا بیرونی به نگرش شخص به کار بستگی دارد؛ برای مثال، حقوق یا درآمد، که یکی از عوامل مهم این دو متغیر (کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی) سازمانی است، اگر به عنوان فراهم‌کننده امکانات برای تفریح و زندگی خانوادگی در نظر گرفته شود، گویای بُعد بیرونی است و اگر نشان‌دهنده ارزشیابی سازمان از فرد باشد، گویای بُعد درونی است. در نهایت، این پژوهشگران در این پژوهش به این نتیجه می‌رسند

که رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه ای مثبت و معنی دار دارد (Lewis et al., ۲۰۰۱).

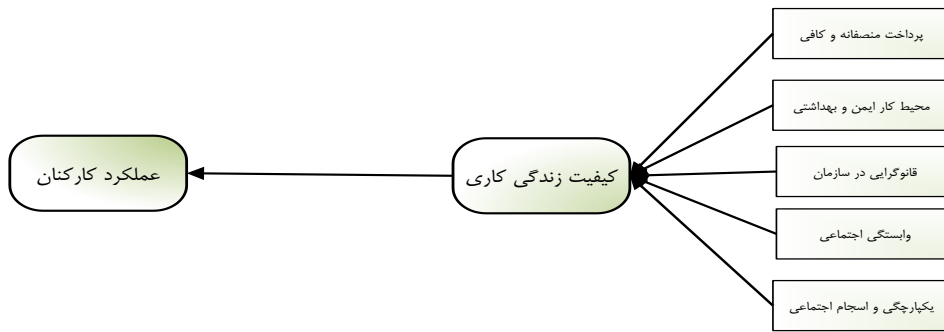
مدل مفهومی

کیفیت زندگی، ابعاد مختلفی دارد که هر یک از آنها خود از عوامل گوناگون تشکیل شده است. بهترین راه شناخت این عوامل، انتخاب الگوی جامعی است که نگرش کارکنان و نیازهای آنان به موضوع عوامل کیفیت زندگی کاری را تحت پوشش قرار دهد. در این پژوهش سعی شده است با مطالعه در مورد متون و ادبیات مختلف کیفیت زندگی کاری و استفاده از عوامل مؤثر در کیفیت زندگی کاری و تلفیق و ترکیب الگوهای مختلف با گرفتن نظر خبرگان و پیشنهادهای پژوهشهای پیشین، الگویی عرضه شود و در نهایت میزان تأثیر این عوامل بر سطح عملکرد سازمانی کارکنان مورد مطالعه قرار گیرد. به همین منظور برای سازه کیفیت زندگی کاری کارکنان از مدل اصلاح شده والتون (۱۹۷۳) استفاده شده است همچنین سازه عملکرد سازمانی کارکنان نیز با استفاده از مدل جون محمد (۲۰۱۱)، ترکیب و تلفیقی از مدل‌های یاد شده و مقایسه با مدل‌های مختلف قبلی الگوی عرضه شده برای این تحقیق و اهداف و فرضیات آن پس از جمع آوری اطلاعات مورد بررسی قرار گرفت:

فرضیه های تحقیق

فرضیه ۱: کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانی کارکنان رابطه تأثیر مثبتی دارد.

- فرضیه ۱-۱: بین پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- فرضیه ۱-۲: بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری هست.
- فرضیه ۱-۳: بین قانونگرایی در سازمان و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری هست.
- فرضیه ۱-۴: بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- فرضیه ۱-۵: بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری هست.
- با توجه به اهداف تحقیق و به منظور بررسی فرضیات عرضه شده، الگوی مفهومی مسئله به صورت زیر آورده شده است:



شکل شماره ۱ - الگوی مفهومی تحقیق

روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است. با توجه به ماهیت موضوع و هدفهای پژوهش از روش تحقیق توصیفی - همبستگی استفاده شده است و چون داده‌ها در یک مقطع زمانی خاص از جامعه آماری مشخص جمع‌آوری شده است از نوع مقطعی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان هنگ مرزی ماکو هستند که ۴۰۰ نفر شناسایی شدند، حجم جامعه آماری را تشکیل داده‌اند. جامعه آماری مورد نظر برای این مطالعه با توجه به قلمرو مکانی و زمانی، شامل کارکنان هنگ مرزی ماکو هستند و جامعه آماری از این حیث از تنوع خوبی برخوردار است. با توجه به محدود بودن تعداد جامعه آماری و مشخص بودن آنها به منظور جمع‌آوری اطلاعات به نمونه‌گیری تصادفی ساده در جامعه آماری اقدام شد (رحمانی یوشانلوئی، ۱۳۹۰). همان‌طور که قبلاً ذکر شد در این مطالعه متغیرهای کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان بر اساس مطالعات قبلی و با تأکید بر دو الگوی " والتون، ۱۹۷۴ " و " جون محمود، ۲۰۱۱ " انتخاب و بومی‌سازی شده است. سؤالات در نظر گرفته شده برای آزمون این متغیرها با توجه به عنوان تحقیق و در جهت برآورده شدن اهداف مورد نظر از بین مطالعات معتبر قبلی، که در هر قسمت انجام شده، انتخاب شده است. بجز سؤالات ابتدای پرسشنامه که به مشخصات پاسخ‌دهنده مربوط است در

بقیه سؤالات به منظور اندازه گیری اطلاعات کیفی، طبق روش "لیکرت" پاسخها به شکل کمی تبدیل شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق بر گرفته از پرسشنامه استاندارد والتون (۱۹۷۴) و جون محمود (۲۰۱۱) است ولی چون از برگردان فارسی آن استفاده شد، نیاز بود که روایی و پایایی آن محاسبه گردد. برای تعیین روایی، ابتدا آزمون مقدماتی در مورد پرسشنامه به عمل آمد. بدین منظور پرسشنامه اولیه در اختیار ده نفر از استادان و خبرگان در زمینه مدیریت منابع انسانی و مدیریت رفتار سازمانی قرار گرفت. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، سؤالات مبهم و غیر مرتبط شناسایی، و آن دسته از سؤالاتی که قابل اصلاح بود، ویرایش دوباره و در پرسشنامه بعدی به منظور محاسبه پایایی منظور، و سؤالات کاملاً بی ارتباط از پرسشنامه حذف شد. برای محاسبه هم‌هنگی درونی ابزار از جمله پرسشنامه یا آزمونهایی که ویژگیهای مختلف را اندازه‌گیری می‌کند از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است و با توزیع ۳۰ پرسشنامه به صورت پیش آزمون و محاسبه آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار SPSS پایایی پرسشنامه برای کل سؤالات ۰/۸۷۱ به دست آمد که قابل قبول است.

جدول ۱ میزان سؤالات هر یک از ابعاد به دست آمده را نشان می‌دهد.

جدول ۱: آلفای کرونباخ برای سؤالات

ردیف	نام متغیر	تعداد مضمونها	آلفای کرونباخ (استاندارد)
۱	پرداخت منصفانه	۳	۰.۷۶۳
۲	محیط کار ایمن و بهداشتی	۵	۰.۸۳۴
۳	قانونگرایی در سازمان	۴	۰.۷۸۶
۴	وابستگی اجتماعی	۴	۰.۷۳۸
۵	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	۳	۰.۷۵۲
۶	عملکرد کارکنان	۴	۰.۷۲۹

بنابراین آلفای کرونباخ محاسبه شده برای بخشهای مختلف پرسشنامه مورد استفاده نشان می‌دهد که این ابزار از اعتماد لازم برخوردار است.

یافته های تحقیق

آمار توصیفی پیمایش

از بین ۲۰۹ نفر پاسخ دهنده، ۹۶۱ درصد آنها را مردان تشکیل دادند و ۰۰۰۳۸ به این سؤال جواب ندادند که ۶۹ درصد آنها در دامنه ۲۲-۲۹ سال، ۰۰۱۶ درصد ۲۹ تا ۴۰ سال، ۱۱ درصد ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲ درصد در دامنه ۵۰-۶۰ سال هستند و ۶ نفر به این سؤال جواب ندادند. پاسخ دهندگان از لحاظ میزان تحصیلات، ۷۳ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۱ درصد کاردانی، ۱۰ درصد کارشناسی و ۲ درصد ارشد و ۴ درصد به این سؤال جواب ندادند.

آمار استنباطی

در قسمت آمار استنباطی برای صحت گذاری و اعتبار سؤالات از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی استفاده شد. قابل ذکر است به منظور آزمون روایی سؤالات هم از اعتبار محتوا و هم از اعتبار واگرا و همگرا استفاده شد. اعتبار واگرا و همگرا از طریق تحلیل عاملی سنجیده شد. در تحلیل عاملی اکتشافی سؤالات پرسشنامه، مقدار (KMO) ۰۰۷۴۶ به دست آمد که این امر بیانگر کفایت نمونه گیری است؛ هم چنین از آنجا که ضریب معناداری برابر صفر (کوچکتر از ۰۰۵) بود، تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار، مناسب تشخیص داده شد. پس از اینکه ابعاد چارچوب فرضی تحقیق تأیید شد برای صحت الگوهای اندازه گیری از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. با استفاده از روش تحلیل عاملهای اصلی و چرخش واریماکس، تمام ۲۱ سؤال باقیمانده تحقیق به هفت عامل خلاصه شد که بیان کننده کیفیت زندگی کاری است. این عوامل که ۷۱/۹۷ درصد از واریانس کل را تبیین می کند نشانگر مطلوبیت عوامل تعیین شده برای اندازه گیری کیفیت زندگی کاری در هنگ مرزی ماکو است.

ماتریس چرخشی افته حاصل از تحلیل عاملی مرتبه اول، وجود هفت عامل در زیربنای این متغیرها را نشان می دهد. در نهایت بعد از آزمون تحلیل عاملی تأییدی دو بعد فرصت برای رشد مداوم (FR)، فضای کلی زندگی (FZ)، حذف، و در نهایت کیفیت زندگی کاری در هنگ مرزی ماکو با استفاده از پنج بعد اندازه گیری شد.

جدول شماره ۲. تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی مرتبه اول

factor	CFA Loadings		EFA Loadings (after varimax rotation)				
	Loading	t-Value	یکپارچگی اجتماعی	قانون گرایی در سازمان	وابستگی اجتماعی	پرداخت منصفانه	محیط ایمنی کارکنان
PM ^۱	۱۴/۷۰	۰/۸۵	۰۰۴۹	-۰۰۶۵	۰۰۶۰	۰۰۸۰۸	۰۰۱۸۸
PM ^۲	۱۵/۵۱	۰/۸۹	۰۰۵۵	-۰۰۸۸۱	۰۰۴۳	۰۰۸۸۹	۰۰۱۲۹
PM ^۳	۱۳/۷۸	۰/۸۲	۰۰۷۹	-۰۰۴۴	۰۰۱۸	۰۰۶۶	۰۰۱۵۲
MI ^۱	۱۰/۹۷	۰/۷۱	۰۰۵۳	۰۰۳۳۶	۰۰۴۹	۰۰۵۲	۰۰۷۳۷
MI ^۲	۱۲/۴۵	۰/۷۷	۰۰۵۷	-۰۰۸۵۸	۰۰۲۹	۰۰۶۶	۰۰۱۱۹
MI ^۳	۱۲/۰۲	۰/۷۶	۰۰۱۱	-۰۰۱۵	۰۰۸۸۶	۰۰۱۵۷	۰۰۷۹۵
MI ^۴	۱۱/۱۱	۰/۷۱	۰۰۲۴	-۰۰۴۵	۰۰۳۱	۰۰۲۱۶	۰۰۷۲۸

factor	CFA Loadings		EFA Loadings (after varimax rotation)				
	Loading	t-Value	یکپارچگی اجتماعی	قانون گرایی در سازمان	وابستگی اجتماعی	پرداخت منصفانه	محیط ایمنی کارکنان
MI ^۵	۹/۵۸	۰/۶۴	.۸۷۸	-.۰۲۲	.۲۹۲	-.۲۳۲	.۶۷۸
GH ^۱	۸/۳۸	۰/۵۷	.۰۴۶	.۷۶۴	-.۰۵۲	.۳۴۳	-.۰۱۷
GH ^۲	۱۴/۷۱	۰/۹۶	.۳۲۳	.۸۹۴	-.۳۳۵	-.۱۱۸	-.۰۶۵
GH ^۳	۱۱/۵۲	۰/۷۷	-.۰۵۰	.۸۵۶	-.۸۲۸	-.۱۱۲	.۰۰۶
VA ^۱	۱۲/۵۰	۰/۷۹	.۰۶۰	.۰۲۰	.۰۳۰	.۰۵۷	.۲۵۳
VA ^۲	۱۲/۴۹	۰/۷۹	.۰۹۹	-.۰۶۰	.۸۲۹	.۱۳۱	.۱۷۶
VA ^۳	۱۱/۶۸	۰/۷۵	.۰۵۶	-.۰۹۹	.۷۷۶	.۲۶۸	.۱۳۲
YA ^۱	۱۱/۴۶	۰/۸۱	.۱۳۱	-.۲۳۹	.۰۶۱	.۰۵۰	.۱۴۸
YA ^۲	۱۰/۲۲	۰/۷۲	.۱۳۱	-.۰۲۵	.۱۵۷	.۳۶۳	.۰۵۲
YA ^۳	۸/۳۱	۰/۵۹	.۷۲۶	.۰۹۰	-.۰۱۷	.۰۵۲	.۲۱۸

جدول شماره ۳ عرضه کننده الگوی تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی مرتبه اول است. این جدول سؤالات ارزیابی را در عامل عملکرد سازمانی کارکنان نشان می دهد؛ لذا این چهار سؤال می تواند سازه عملکرد سازمانی کارکنان را بسازد.

جدول شماره ۳. تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی مرتبه اول

factor	CFA Loadings		EFA Loadings (after varimax rotation) ^a
	Loading	t-Value	عملکرد
PE ^۱	۰/۶۱	۸/۸۷	.۷۸۸
PE ^۲	۰/۶۴	۹/۴۲	.۰۰۱
PE ^۳	۰/۸۷	۱۳/۶۲	.۷۱۵
PE ^۴	۰/۶۳	۹/۳۴	.۷۳۶

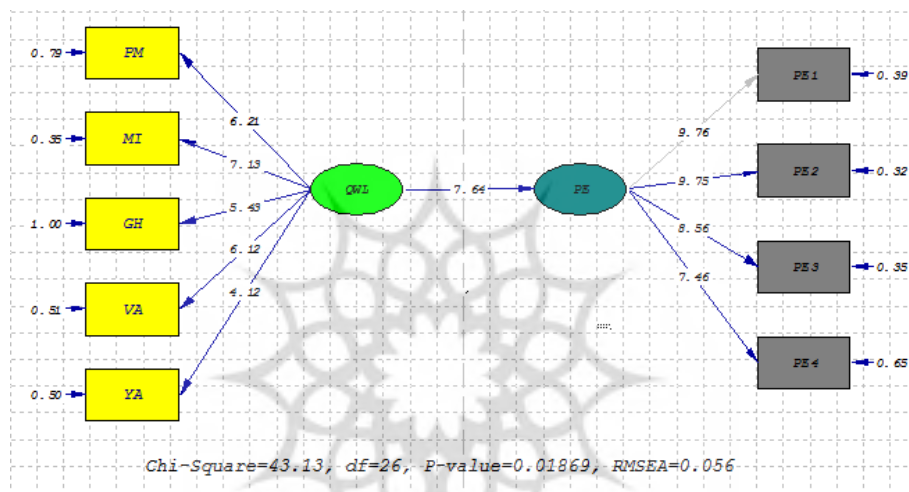
ارزیابی اندازه گیری الگو

پژوهشگر در ارزیابی بخش اندازه گیری الگو باید به بررسی روابط بین متغیرهای نهفته و متغیرهای آشکار الگو بپردازد. در اینجا هدف تعیین اعتبار یا روایی و اعتماد یا پایایی است. شاخصهای موجود در جدول ۲ خلاصه شده است. علاوه بر اندازه گیری اعتماد و پایایی تک تک شاخصها، محقق می تواند به محاسبه پایایی ترکیبی برای هر متغیر نهفته نیز بپردازد که از طریق رابطه (۲) محاسبه می شود:

$$P_c = (\sum \lambda)^2 / [(\sum \lambda)^2 + \sum (\theta)] \quad \text{رابطه ۲}$$

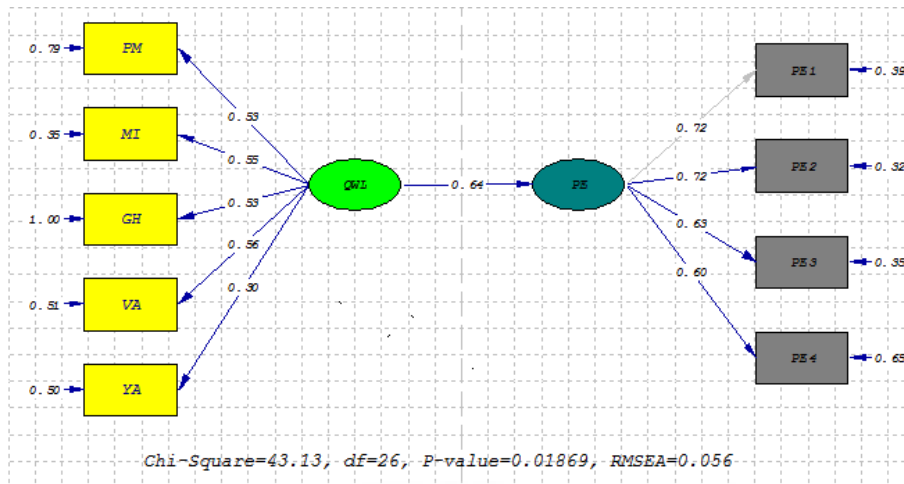
در این معادله:

PC: پایایی ترکیبی λ : بارهای مربوط به شاخص واریانس خطای شاخصها $\sum \theta$: مجموع شاخصهای هر متغیر با توجه به اینکه پایایی ترکیبی متغیر کیفیت زندگی کاری ارتباطی از ۰.۶ بزرگتر است، می توان چنین نتیجه گرفت که پرداخت منصفانه (PM)، محیط کاری ایمن (MI)، قانونگرایی در سازمان (GH)، وابستگی اجتماعی (VA)، یکپارچگی اجتماعی (VA) شاخصهای قابل اعتمادی برای اندازه گیری کیفیت زندگی کاری در هنگ مرزی ماکو است.



شکل ۱. تحلیل عامل تأییدی (آزمون t)

اندازه T یکی از عوامل الگو در تخمین روابط بین متغیرها است که باید مقداری بزرگتر از ۱.۹۶ و یا کوچکتر از -۱.۹۶ باشد. اندازه این عوامل در شکل شماره ۱ بیان می کند که همه روابط در این الگو معنادار است.



شکل ۲. تحلیل عاملی تأییدی (تخمین استاندارد)

شکل شماره ۲ الگوی ساختاری یا همان تحلیل مسیر را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. نتایج تخمین (قسمت زیرین شکل) حاکی از مناسب بودن نسبی شاخصها است. با توجه به خروجی لیزرل مقدار χ^2 محاسبه شده برابر با ۴۳/۱۳ است که نسبت به درجه آزادی ۲۶ از عدد ۳ کمتر است. کم بودن میزان این شاخص، نشاندهنده تفاوت اندک میان الگوی مفهومی با داده‌های مشاهده شده تحقیق است. مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۵۶، و حد مجاز RMSEA، ۰/۰۸، است.

آزمون نیکویی برازش الگو

شاخصهای نیکویی برازش، قدرت برازش یک الگو را با داده‌های اندازه‌گیری شده نشان می‌دهد. به طور کلی در الگوهای کواریانسی یا لیزرل، هر یک از شاخصهای الگو به تنهایی دلیل برازندگی یا عدم برازندگی آن نیست؛ بلکه این شاخصها را باید در کنار یکدیگر و با هم تفسیر کرد. معمولاً برای تأیید الگو، استفاده از سه تا پنج شاخص کافی است. ولی در این تحقیق از تمامی شاخصهای موجود برای برازش الگو استفاده شده که عدد مربوط به هر یک از این شاخصها χ^2 , AGFI, GFI, RMSEA, NFI, NNFI, CFI در جدول ۴ آمده است. اندازه تمامی شاخصها در محدوده خود قابل قبول، و این امر نشاندهنده برازندگی خوب الگو است؛ هم چنین شاخص N بحرانی نیز مورد قبول است.

جدول ۴- معیارهای برازش الگوی نهایی

شاخصها	مقدار مجاز	اعداد به دست آمده	نتیجه
نسبت کای دو به درجه آزادی Chi-square / df	$\chi^2 / df <$	۱.۶۵	برازش مناسب
شاخص خوبی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۹	۰.۹۳	برازش مناسب
شاخص خوبی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۹	۰.۹۱	برازش مناسب
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰.۹۴	برازش مناسب
شاخص نرم (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰.۹۲	برازش مناسب
شاخص نرم تعدیل شده (NNFI)	بیشتر از ۰/۹	۰.۹۴	برازش مناسب

نتایج تحقیق نشان داد فرضیه اصلی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید و الگو، مناسب است.

نتیجه گیری و پیشنهاد

وضعیت موجود کیفیت زندگی کاری در هر سازمان، از وضع خاص آن سازمان تأثیر می پذیرد. در این رابطه، توجه به گستردگی و تنوع نیازهای مادی و غیرمادی کارکنان می تواند این موضوع را بیش از پیش مهم جلوه دهد. سازمانی که به کارکنان خود به مثابه ماشین می نگرد، قطعاً نخواهد توانست به حیات خود ادامه دهد و به اهداف خود برسد. در مقابل، سازمانی که نیروی انسانی خود را مهمترین و گرانبهاترین منابع خود می داند، می تواند به این نکته امیدوار باشد که بازدهی خود را به حداکثر می رساند و به سوی اهداف معین خود به پیش رود. **همچنین کیفیت زندگی کاری جنبه های وسیعی از محیط کاری را در برمی گیرد که روی یادگیری و عملکرد سازمانی کارکنان دارد. اعتقاد کلی بر این است که کیفیت زندگی کاری، مکان کاری انعطاف پذیرتر، با انگیزه تر و صادقانه تر را پرورش می دهد. یکی از ویژگیهای بخش های مختلف اقتصاد کشورهای در حال توسعه پایین بودن سطح بهره وری، بویژه بهره وری منابع انسانی است. در چند سال اخیر رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی کارکنان مورد توجه و مطالعه محافل علمی مدیریت دنیا قرار گرفته است. از آنجا که مسایل ناشی از سطوح پایین کیفیت زندگی کاری، قابل توجه بوده و با عملکرد نیز ارتباط دارد، نتایج حاصل از این پژوهش می تواند به مدیران ارشد حوزه امنیت جهت تدوین راه کارها و برنامه های راهبردی مناسب نظیر ایجاد انگیزش در محیط کار به نحوی که غیبت را به حداقل برساند، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و این که تا حد**

امکان برنامه ریزی شیفت کاری بر اساس نیاز و درخواست کارکنان انجام گردد، به ارتقای کیفیت زندگی کاری نظامیان، به عنوان بزرگترین نیروی کار در حفظ امنیت کشور، کمک نماید و از این طریق دستیابی به اهداف سازمانی و ارتقای عملکرد را تسهیل نماید. همچنین برنامه های افزایش کیفیت زندگی کاری می تواند در آموزش های ضمن خدمت مدیران مورد نظر گنجانده شود.

از طرفی بسیاری از مدیران، کیفیت زندگی کاری و چارچوب عملکرد را دو هدف جداگانه تصور می کنند. اما نتیجه پژوهش ها نشان می دهد که افزایش کیفیت زندگی کاری یکی از بهترین راه های رسیدن به بهره وری و کارایی بیشتر و انتقال سازمان از فرهنگ سازمانی متکی به کنترل و دموکراسی به سوی فرهنگ خودتنظیمی و اعتماد متقابل بین مدیران و کارکنان است. کیفیت زندگی کاری معمولاً باعث رضایتمندی عمومی در زندگی کاری و تعادل بین کار و زندگی شخصی کارکنان می شود و در کارمند احساس ارزش، کیفیت زندگی کاری و تعلق به سازمان را ایجاد خواهد کرد. در سازمانهایی که فرهنگ اهمیت به مفهوم کار مشخص شده است و به صورت خود تنظیم و به دور از سامانه های کنترلی، توسط کارکنان اجرا می شود، مدیران به مفهوم کار در نظر کارکنان و وضعیت محیط کاری بیشتر از سایر سازمانها توجه دارند؛ هم چنین افراد تصمیم گیرنده می کوشند با مشارکت کسانی که کار را انجام می دهند و دانش، مهارت و تجربه کاری دارند، تصمیم گیری کنند.

کیفیت زندگی کاری هم می تواند برای فرد مصداق داشته باشد و هم برای گروه های داخل سازمان. اما آنچه امروز بیشتر مورد توجه است، کیفیت زندگی کاری و رابطه مثبت آن با سایر متغیرهای سازمان (رضایت شغلی، بهره وری، تعهد سازمانی و) است که می توان از جمله آنها به عملکرد سازمانی کارکنان اشاره کرد. این پژوهش نیز نشان داد که کیفیت زندگی کاری بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیر مثبتی دارد؛ یعنی با افزایش/کاهش میزان کیفیت زندگی کاری، کارکنان، عملکرد بهتری/بدتر در سازمان دارند. پیشنهاد می شود برای افزایش عملکرد کارکنان و کیفیت زندگی کاری کارکنان موارد زیر مد نظر قرار گیرد:

متغیرهایی که والتون در الگوی کیفیت زندگی کاری خود عرضه کرده به شکلی است که توجه به آن می تواند وضعیت نامطلوب موجود کیفیت زندگی کاری هر سازمان را به وضعیت مطلوب و بهینه مبدل سازد. توجه به پرداخت و مزایای کارکنان، محیطهای کاری ایمن و بهداشتی که کارمند بتواند براحتی در آن به فعالیت بپردازد، تأمین فرصت رشد و امنیت و به طور کلی توجه به نیازهای مادی و معنوی می تواند به نتایجی منجر شود که مهمترین آن کیفیت زندگی کاری بهتر آن سازمان است.

تقویت روحیه و افزایش انرژی روانی در محیط کار، کارایی شخصی و سازمانی را افزایش می دهد. وقتی افراد نسبت به کاری که انجام می دهند احساس خوبی داشته باشند، سعی می کنند آن را به بهترین نحو انجام دهند و مهمتر از آن تلاش می کنند راه های بهتر و مؤثرتری برای کار پیدا کنند. در غیر این صورت نمی توان انتظار داشت که برای پیدا کردن راه حل، تلاش فوق العاده ای از خود نشان دهند.

ایجاد و تقویت انگیزه در کار: آدمی بدون انگیزه نمی تواند کاری را به پایان برساند و هدفی را دنبال کند. انگیزه، قدرت ابداع بالقوه و نهفته در فرد را به فعالیت و فعالیت او می دارد. توجه و به کار گرفتن انگیزه، ساده ترین و پیچیده ترین وظیفه مدیریت است. انگیزش نوعی تنش درونی است و به کارگیری آن تنش را کاهش می دهد. توجه به کیفیت زندگی کاری از جمله کارهایی است که می توان از طریق آن انگیزش را در کارکنان سازمان افزایش داد.

بدون شک، پول، تنها عامل انگیزش افراد نیست، اما اگر حقوق کارکنان، خیلی کم باشد، باعث از بین رفتن انگیزه آنها می شود. در نتیجه، پاداش مالی، هم چنان به صورت انگیزش قوی برای آنها باقی می ماند. باید توجه کرد که پاداشهای پرداختی یا سهمیم کردن کارکنان در عملکردشان، باید عادلانه باشد؛ در غیر این صورت، ممکن است نتیجه عکس بدهد؛ به عبارت ساده تر، باید گفت بهره و مزایای عملکرد سازمانی، باید عادلانه بین مدیران و کارکنان تقسیم شود.

منابع

منابع فارسی

۱. اسلامی سمیرا، نوروزی چاکلی عبدالرضا، زارعی هاجر (۱۳۹۱) بررسی دیدگاه مدیران کتابخانه های عمومی استان مازندران در خصوص کیفیت زندگی کاری خود و نقش آن در عملکرد آنها. دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات) بهار ۱۳۹۱؛ ۵(۱۶): ۱ تا ۱۷.
۲. بزاز، سید احمد جزایری پرداختچی، محمدحسن (۱۳۸۶) تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمانها س ۲ (ش ۵)، ۱۲۳ تا ۱۵۱
۳. پرداختچی، محمد حسن، احمدی، غلامعلی، آرزومندی، فریده (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، س سوم، ش ۳، پاییز، ص ۵۰ - ۲۵.

۴. جمشیدی، عالیہ (۱۳۷۹) بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مرکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
۵. دولان، شیمون آل و شولر، رندال اس (۱۳۷۶)، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، (محمد علی طوسی، محمد صائبی)، چ دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. رحمانی یوشانلوئی، حسین. (۱۳۹۰). "طراحی مدل موفقیت مدیریت دانش با رویکرد چند سطحی" پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران. به راهنمایی دکتر منوچهر انصاری.
۷. سلطانی، مهدی، (۱۳۹۰) "نقش کیفیت زندگی کاری در عملکرد کارکنان" پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، به راهنمایی دکتر مهران، نظام شهین دخت.
۸. شریفی، علیرضا. (۱۳۸۱). طراحی برنامه های آموزشی. تهران: مؤسسه آموزشی پژوهشی وزارت صنایع و معادن.
۹. قاسمی، محمد. (۱۳۷۹) بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری نیروی انسانی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، به راهنمایی دکتر مهدی الوانی.
۱۰. محمدزاده، عباس و مهره‌وزان، آرمن (۱۳۷۷). رفتار سازمانی نگرش اقتضایی. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۱. ممی زاده، جعفر. (۱۳۷۵) توسعه سازمان، دانش بهسازی و نوسازی سازمان، تهران: انتشارات روایت.
۱۲. مورهد، گریگوری و گریفین، ریکی (۱۳۷۴)، رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده: تهران، انتشارات مروارید.
۱۳. ناظم، فتاح. (۱۳۸۵). خلاقیت مدیران، سلامت سازمانی و بهره وری کارکنان دانشگاه های علوم پزشکی کشور، فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت، ش ۷.

منابع انگلیسی

۱. Bolhari, Alireza; Rezaeean, Ali ; Bolhari, Jafar ; Bairamzadeh, Sona; & Arzi Soltan, Amir (۲۰۱۱). The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs. International Conference on Computer Communication and Management, IACSIT Press, Singapore, ۵, ۳۷۴-۸۷۸. Retrieved ۲۶ November ۲۰۱۱ From world wide web: <http://www.ipcsit.com/vol۵۶۶۷-ICCCM۲۰۱۱-C۰۰۹.pdf>.

۲. Chan, K. W.; Wyatt, T. A. (۲۰۰۷). Quality of work life: A study of employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, ۱۳ (۴), ۵۱۱-۵۱۷.
۳. Filippo Edwin B. (۱۹۹۸). "Personnel management". ۶th Ed. New York: MC Graw – Hill.
۴. Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B. & Lee. D. J. (۲۰۰۰). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research*, ۶۳(۱), p. ۲۰. Retrieved ۲۴ May ۲۰۱۱ From world wide web: <http://www.emeraldinsight.com/>
۵. Lau, R. S. M. (۲۰۰۰). Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, ۱۱(۵), ۴۲۲- ۴۳۷. doi: ۰.۰.۱۱.۸/۰.۹۵۶۴۲۳.۱۱.۳۶.۱۶۴.
۶. Lewis David & et al. (۲۰۰۷). Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. ۱۴.
۷. Lewis, D., Brazil, K., Krueger, P., Lohfeld, L., & Tjam, E. (۲۰۱۱). Extrinsic and intrinsic determinants of
۸. Mokgele, F. (۲۰۰۵). The quality of work life south African Worker. *International journal of the humanities*, ۲ (۳). Retrieved ۲ April ۲۰۱۱ From world wide web: <http://ijh.cgpublisher.com>.
- quality of work life. *Journal of Leadership in Health Services*, ۱۴(۲).
۹. Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. (۲۰۱۱). A new measure of quality of work life (Q.W.L) based on need satisfaction and spillover theory. *Social Indicators Research* ۵۵. ۲۴۱-۳۰۲.
۱۰. Soltani E. (۲۰۰۷). Human resource productivity. Ardakan publisher. Tehran.
۱۱. Stone, Raymond J. (۱۹۹۸). *Human Resource Management*. Australia: John Wiley & Sons Ltd.
۱۲. Verna, M. F. (۲۰۰۲). The relationship of performance incentives to productivity and quality of work life (QWL). Unpublished Doctoral dissertation, University of Cincinnati. Retrieved ۱۱ February ۲۰۱۱ From world wide web: http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=ucin۱۱۲۹۱۶۲۴۱۵.
۱۳. Walton Richard. E. (۱۹۷۳). "Quality of Work Life: What is it?". *Sloan Management Review Journal*, Fall, Vol. ۱۵, No. ۱, pp. ۱۱-۲۱.

Investigating the relationship between quality of life and performance of employees in border regiment of Maku

Abstract:

According to experts, in some countries part of decline in productivity and quality of service performance is caused by degradation of quality of life and changes in the interests and priorities of employees. So, the main objective of this study is identification of influential factors on the quality of life and its relation to the performance of employees. ۲۱۱ numbers of employees in border regiment of Maku were selected as a sample by simple random sampling method and data were collected by a questionnaire from a limited population. The return rate of questionnaires was ۹۱ percent. This research has an applied goal and descriptive-correlational data collection method. Statistical methods are exploratory and confirmatory factor analysis and structural equations model. First of all, dimensions of quality of life questions of organizational performance were evaluated from convergent and divergent validity. After this verification, model was revised and then the final model was tested. The results show that independent variable (quality of life) has a positive impact on the organizational performance of employees. It is suggested that in addition to creating motivation by monetary initiatives, non-monetary initiatives must be used to increase quality of life.

Keywords: *quality of life, organizational performance of employees, job satisfaction, border regiment of Maku*

-
۱. Assistant Professor at Urmia University of Technology, Urmia, Iran.
 ۲. Assistant Professor at Urmia University of, Urmia, Urmia, Iran.
 ۳. MSc Student in management, University of Malek ashtar.
 ۴. Ph.D. Student in marketing management, University of Grenoble .France.
-

Corresponding Author: Hossein Rahmany youshanlouei
Email: Rahmani^h@gmail.com

Presenting a

Abstract:
Nowadays

Keywords:

-
۵. Assistant Professor at Urmia University of Technology, Urmia, Iran.
۶. Assistant Professor at Islamic Azad university of Iran, Tabriz, Iran.
۷. MSc Student in management, University of Malek ashtar.
۸. Ph.D. Student in marketing management, University of Grenoble
.France.
-

Corresponding Author: Rahmani^{۸۲}@gmail.com
Email: Rahmani^{۸۲}@gmail.com

