

تحلیل تأثیر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و رضایت مشتری (سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان)

سید محمود هاشمی فشارکی

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

چکیده

این مقاله با هدف تحلیل تأثیر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و رضایت مشتری در سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان انجام یافته است. در راستای هدف تحقیق، شش فرضیه مبتنی بر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی، رضایت مشتری و تعهد سازمانی و تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و رضایت مشتری و تأثیر رضایت شغلی بر رضایت مشتری تدوین گردید. روش تحقیق، توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی می باشد و در تدوین چارچوب نظری تحقیق از روش اسنادی و کتابخانه ای و در جمع آوری داده های آماری از روش میدانی بهره گرفته شده است. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان به تعداد ۶۰۰ نفر است و داده ها از نمونه ای ۲۱۶ نفری به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم جمع آوری شده است. در این تحقیق از پرسشنامه های استاندارد که در قلمرو تحقیق بومی شده است استفاده گردید و روایی پرسشنامه ها توسط متخصصان تأیید شده و پایایی پرسشنامه ها با آلفای کرونباخ با میزان بالای ۰/۸ مورد تأیید قرار گرفت. نتایج توصیفی تحلیل داده ها نشان داد، در سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان، نگرش به ی کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و رضایت مشتری، به طور معنی داری بالاتر از متوسط است. نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد که تأثیر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی، رضایت مشتری و تعهد سازمانی و تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و رضایت مشتری و تأثیر رضایت شغلی بر رضایت مشتری در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار بود.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مشتری، سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان.

مقدمه

امروزه در هر کشوری صدها شغل و حرفه وجود دارد و افرادی به آن‌ها اشتغال دارند و از طریق آن‌ها زندگی خود را اداره می‌کنند آنچه همواره مورد توجه روانشناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن‌ها و بازدهی کارشان می‌باشد. رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغل شان به طور کلی و یا نسبت به حیطه های آن نشان می دهد. در واقع واکنش ها و پاسخ هایی که سازمان در مقابل درخواست های کارکنان فراهم می‌آورد، احساس منفی یا مثبت کارکنان را نسبت به شغل خود به وجود می‌آورد. رضایت شغلی باعث می‌شود بهره وری فرد افزایش یابد، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند (مقیمی، ۱۳۸۵، ۳۸۷).

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر نیروی انسانی نسبت به سایر منابع سازمان، از اهمیت خاصی برخوردار شده است. در واقع سرمایه‌ی انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت. نیروی انسانی راضی و متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان، نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود. منشأ اصلی مزیت رقابتی برای سازمان‌ها، فداکاری، رضایت، کیفیت تعهد و توانایی نیروی کار است. در واقع، امروزه سازمان‌هایی موفق‌اند که دارای کارکنان توانمند و متعهدی باشند، کارکنانی که بر مشتری مداری و افزایش بهره‌وری تأکید داشته باشند و از این‌رو، مرتباً سیستم‌ها و فرایندهای کاری را بهبود بخشند. نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی که حاضر باشد فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند، عامل مهمی در اثربخشی سازمان محسوب می‌شود. هدف ما از نگارش این مقاله تحلیل میزان تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی، رضایت مشتری، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مشتری است.

ادبیات نظری**رضایت ارباب رجوع**

سازمان‌های امروز جزیی از دنیای در حال تغییر و پویا است که تفاوت‌های بسیاری با روزگار گذشته پیدا کرده اند. مهمترین ویژگی آن‌ها انعطاف پذیری، پیچیدگی و پویایی است. آن‌ها برای اینکه بتوانند در رقابت دوام آورند باید توانایی واکنش پذیری سریع و تطبیق در جهت کارآمد و درست را داشته باشند. بر همین اساس می‌توان سازمان‌ها را با توجه به تحولات گسترده، به صورت سیستم‌هایی زنده و پویا در نظر گرفت که به منزله مجموعه‌ای از اجزای به هم پیوسته برای تحقق هدفی مشترک که دلیل وجودی آنها است در محیطی که از آن تأثیر می‌پذیرند و بر آن تأثیر می‌گذارند فعالیت می‌کنند (عطافر و امری، ۱۳۹۰: ۱۴۵).

کیفیت زندگی کاری

در سال‌های اخیر کیفیت زندگی کاری نقش اساسی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و در نتیجه اثربخشی و کارایی سازمان‌ها بر عهده داشته است. برنامه‌های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان‌ها یک رویکرد گسترده و دورنگرا می‌باشد این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی غیرکاری تأکید می‌شد (محب علی، ۱۹۹۷: ۵۴).

رضایت شغلی

رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های شغلی مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی که یک شخص می‌گوید دارای رضایت‌شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی

درباره‌ی کارش دارد برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت‌شغلی بالاتر، از نظر فیزیکی‌بدنی و توان‌ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند (چاندن^۱، ۱۹۹۷: ۸۶).

تعهد سازمانی

یکی از نگرش‌های شغلی، تعهدسازمانی است که در سال‌های اخیر، بخش مهم مطالعات سازمانی و کانون مطالعات بوده است و جایگاه مهمی را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است.

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتارسازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. "معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد - سازمانی این است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند". براساس این شیوه فردی که به شدت متعهد است ارزش‌های خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در سازمان لذت می‌برد (طراویان، ۱۳۸۵: ۱۰۵).

پورت^۲ و همکاران (۱۹۷۴) معتقد هستند که تعهد سازمانی در سه شناخت عمده تجلی می‌یابد:

- ۱) ایمان و اعتقاد قوی به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش‌های آن
- ۲) تمایل به انجام دادن تلاش نسبتاً زیاد به خاطر سازمان
- ۳) آرزو و خواسته‌ای قطعی برای عضویت از سازمان ماندن.

پیشامدهای سازمانی تعهد سازمانی

تحقیق بر روی پیش‌آیندهای تعهدسازمانی، عمدتاً بر عواملی تمرکز شده است که به کارکنان علامت می‌دهند که سازمان حمایت‌کننده است، در پرداختن به کارکنان با انصاف رفتار می‌کند و برای آن‌ها ارزش قائل است. این مجموعه از عوامل، معمولاً عوامل کارمندمدار خوانده می‌شوند (بریجز و هریسون^۳، ۲۰۰۳: ۵۵۸).

بنا به عقیده گروس و اتزیونی (۱۹۸۵)، سه طبقه متفاوت از جهت‌گیری ارزشی سازمانی محتمل است:

۱. سازمان‌های سرکوبگر
۲. سازمان‌های انتفاعی
۳. سازمان‌های هنجاری

سازمان‌های سرکوبگر، از تهدیدهای فیزیکی برای کنترل رفتار کارکنان استفاده می‌کنند، در حالی‌که سازمان‌های انتفاعی، از پاداش‌های مادی (مثل افزایش حقوق)، برای تأثیر بر کارکنان استفاده می‌کنند. سازمان‌های هنجاری، پاداش‌های سمبلیک (مثل قدرشناسی کارکنان) را برای هدایت کارکنان، به کار می‌گیرند و بنابراین امکان به وجود آمدن بیش‌ترین دل‌بستگی را برای کارکنان فراهم می‌کنند (گروس و اتزیونی، ۱۹۸۵: ۹۲).

مدل مفهومی تحقیق

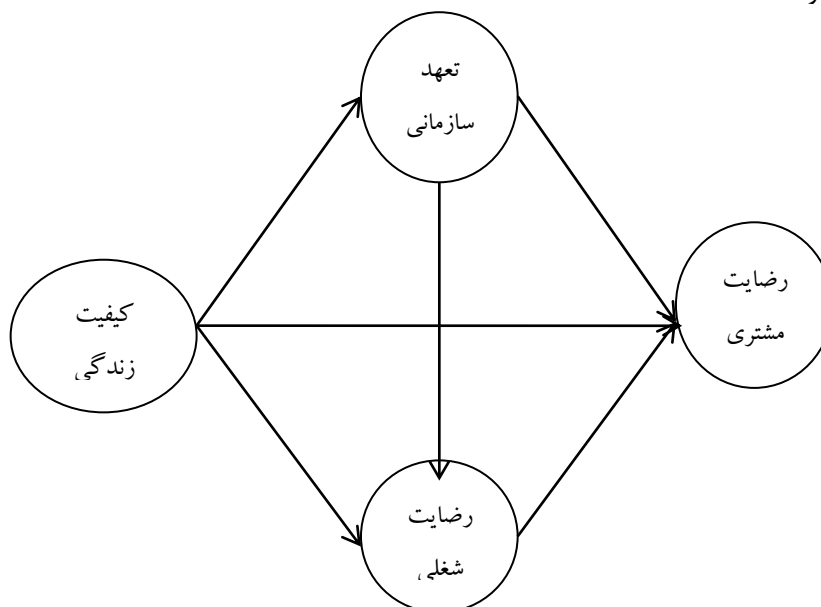
در شکل ۱ مدل تحقیق نشان داده شده است و همان‌طور که در مدل نشان داده شده است، این مدل دارای ۴ متغیر (کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مشتری) می‌باشد. متغیر رضایت مشتری به عنوان متغیر وابسته و متغیر کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده‌اند و متغیرهای تعهد سازمانی، رضایت شغلی ضمن اینکه می‌توانند به عنوان متغیر وابسته مورد توجه باشند اما بیشتر به عنوان متغیر میانجی مطرح می‌باشند. همان‌طور که در مدل مذکور ملاحظه می‌شود علاوه بر تأثیر متغیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری، تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز بررسی تا از طریق تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رضایت مشتری، تأثیر غیر مستقیم کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری نیز بررسی گردد. مطالعات بسیاری در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام گرفته است

¹ Chandan

² Porter

³ Bridges & Harrison

ولی تا به حال پژوهشی که به تحلیل تحلیل تأثیر کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و رضایت مشتری در سازمان تأمین اجتماعی بپردازد، وجود ندارد. در این پژوهش به بررسی تأثیرات مستقیم کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری و تأثیرات غیر مستقیم کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری از طریق تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرداخته می‌شود.



شکل ۱: مدل تحلیلی تحقیق (تدوین محقق)

فرضیات تحقیق

- ۱) کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.
- ۲) کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.
- ۳) کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است.
- ۴) تعهد سازمانی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.
- ۵) تعهد سازمانی بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.
- ۶) رضایت شغلی بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.

تعریف نظری و عملیاتی متغیرها

تعریف نظری کیفیت زندگی کاری: 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، ۱۳۸۴: ۴۶).

تعریف عملیاتی کیفیت زندگی کاری: در این تحقیق منظور از کیفیت زندگی کاری، میانگین نمره ای است که فرد در پرسشنامه ۲۷ سئوالی کیفیت زندگی کاری کسب می‌کند. پرسشنامه مذکور بومی شده‌ی پرسشنامه والتون (۱۹۷۳) می‌باشد. **تعریف نظری رضایت شغلی:** رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های شغلی مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی که یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره‌ی کارش دارد برای شغلش ارزش زیادی قائل است. (چاندن، ۱۹۹۷: ۸۶).

تعریف عملیاتی رضایت شغلی: در این تحقیق منظور از رضایت شغلی، میانگین نمره ای است که فرد در پرسشنامه ۳۸ سئوالی رضایت شغلی کسب می‌کند. پرسشنامه مذکور بومی شده‌ی پرسشنامه ویسوکا و کروم (۱۹۹۴) می‌باشد.

تعریف نظری مدیریت دانش: مدیریت دانش هرگونه فرآیند یا عمل تولید، کسب، ذخیره سازی، اشتراک و کاربرد دانش در کل سازمان به منظور ارتقا یادگیری و عملکرد سازمان می‌باشد (واعظی و همکاران، ۱۳۸۵: ۱۱).

تعریف نظری رضایت مشتری / ارباب رجوع: رضایت مندی به ادراک مراجعه کنندگان از عملکرد سازمان (خدمات دریافت شده) یا احساسی که از برآورده شدن خواسته ها و انتظاراتشان در آن ها شکل گرفته، اطلاق می شود (محمدی فر و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱۹).

تعریف عملیاتی رضایت مشتری / ارباب رجوع: در این تحقیق منظور از رضایت مشتری / ارباب رجوع، میانگین نمره ای است که فرد در پرسشنامه ۲۵ سئوالی رضایت مشتری / ارباب رجوع کسب می کند. پرسشنامه مذکور بومی شده ای سروکوال (۱۹۹۵) می باشد.

پیشینه تحقیق

تحقیق های داخلی

اسماعیلی لهماینی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران به این نتایج دست یافتند که تنها بین چهار متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان و وابستگی اجتماعی زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

غریبی و اخلاصی اسکویی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان راهکارهای جلب رضایت مشتری یا ارباب رجوع در سازمان تامین اجتماعی به این نتیجه دست یافتند که رابطه مستقیمی بین رضایت کارکنان و رضایت مشتری یا ارباب رجوع وجود دارد.

- شعبانی بهار و همکارانش (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان تعیین رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی آموزش و پرورش استان همدان به این نتیجه دست یافتند که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. محمادی فر و همکارانش (۱۳۹۰) در طی پژوهشی با عنوان بررسی متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت ارباب رجوع از سازمان های دولتی به این نتیجه دست یافتند که بین متغیرهای اعتماد، اطلاع رسانی، رفتار و تسهیلات به عنوان متغیرهای پیش بین با رضایت مندی به عنوان متغیر ملاک رابطه ای مشاهده می شود.

نحری و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان ها به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

ساعدی و همکارانش (۱۳۸۹) در تحقیقی که با عنوان رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که بین کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی همبستگی معناداری وجود دارد.

میرکمالی و نارنجی ثانی (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه های تهران و صنعتی شریف به این نتایج دست یافتند که بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد.

داوود سلمانی (۱۳۸۲) در پژوهشی با عنوان کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره وری سازمان ها به این نتیجه دست یافت که کیفیت زندگی کاری رابطه معناداری با بهره وری سازمانی دارد و منجر به آگاهی، دانایی و توانایی و نهایتاً قدرت در ابعاد مختلف عملکرد روحی و روانی و نهایتاً بهره وری می شود.

ترکمان (۱۳۸۰) در تحقیقی که با عنوان رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان شرکت برق منطقه ای فارس و تاثیر آن بر رضایت مشتری انجام داد به این نتیجه دست یافت که ارتباط و همبستگی معناداری بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی و همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رضایت مشتری وجود دارد.

تحقیق های خارجی

زوپیاتیس و همکاران (۲۰۱۴) در طی پژوهشی با عنوان مشارکت، تعهد، رضایت و ترک خدمت که روی کارکنان هتل انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که مشارکت در کار با تعهد و رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری دارد، همچنین تعهد و رضایت شغلی نیز بایکدیگر رابطه مستقیمی دارند، از طرفی بین تعهد و رضایت شغلی با ترک خدمت رابطه منفی وجود دارد.

پارسا و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و پیشرفت شغلی به این نتیجه دست یافتند که یک ارتباط مثبت و قوی بین کیفیت زندگی کاری و پیشرفت شغلی وجود دارد.

آزم و اختر (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تأثیر زندگی کاری و رضایت شغلی روی تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان به این نتیجه دست یافتند که یک ارتباط قابل ملاحظه‌ای بین زندگی کاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد.

چینومونا و همکارش (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تأثیر کیفیت زندگی کاری روی رضایت شغلی و تعهد سازمانی به این نتیجه دست یافتند که ارتباط مستقیمی بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد.

براون و لام (۲۰۰۸) در طی پژوهشی با عنوان تجزیه و تحلیل ارتباط بین رضایت کارکنان با عکس العمل مشتریان به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت شغلی و واکنش مشتریان رابطه مستقیمی وجود دارد.

میلر (۲۰۰۰) انجام داد به این نتیجه دست یافت که مهارت‌های کلامی و غیرکلامی و شنودی از جمله مهارت‌های ارتباطی کارکنان اداری می‌باشد، بالاترین تأثیر را در رضایت ارباب رجوع دارد.

تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

در این قسمت، متغیرها و فرضیه‌های تحقیق مورد تحلیل استنباط آماری قرار گرفته و ضمن بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق، فرضیه‌ها مورد آزمون قرار گرفته و پاسخی مناسب برای سؤال‌های تحقیق ارائه گردید. در این بخش و در آزمون فرضیه‌ها، از مدل تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. در بررسی میانگین متغیرهای تحقیق از آزمون t استفاده شده است. با توجه به کد گذاری از ۱ تا ۵ در استفاده از طیف لیکرت، بنابراین میانگین طیف یعنی مقدار ۳ را در آزمون مقایسه میانگین در نظر می‌گیریم.

بررسی نرمال بودن داده ها با توجه به متغیرهای تحقیق

آماره کولموگروف-اسمیرنوف KS، برای آزمون نرمال بودن استفاده می‌شود. فرض های صفر و مقابل به صورت زیر بیان می‌شوند.

فرضیه صفر: توزیع داده ها نرمال است.

فرضیه یک: توزیع داده ها نرمال نیست.

جدول ۱: نتایج آزمون نرمال بودن (تعداد = ۲۱۶)

متغیرها	آماره K-S	سطح معنی داری p
کیفیت زندگی کاری	۰,۵۳۹	۰,۹۳۴
رضایت مشتری/ ارباب رجوع	۰,۷۲۴	۰,۶۷۲
تعهد سازمانی	۰,۶۹۲	۰,۷۲۴
رضایت شغلی	۰,۸۳۴	۰,۴۸۹

بر اساس نتایج آزمون نرمال بودن مندرج در جدول ۱، می‌توان گفت چون سطوح معنی داری آزمون نرمال بودن برای متغیرهای اصلی تحقیق از خطای ۵٪ بیشتر است لذا فرض صفر رد نمی‌شود و متغیرهای تحقیق تقریباً دارای توزیع نرمال هستند و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک جهت بررسی و آزمون فرضیه‌های تحقیق استفاده نمود. هر چند چون حجم نمونه بزرگ است لیکن طبق قضیه حد مرکزی توزیع میانگین متغیرهای تحقیق نرمال در نظر گرفته می‌شوند و می‌توان بدون در نظر گرفتن نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف نیز فرضیه‌های تحقیق را با آزمون‌های پارامتریک بررسی نمود.

بررسی میانگین متغیرهای تحقیق

جدول ۲: بررسی میانگین متغیرهای تحقیق بر اساس آزمون t

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی داری (p)
کیفیت زندگی کاری	۳,۲۲	۰,۶۶	۴,۸۵	۰,۰۰۰
رضایت مشتری/ ارباب رجوع	۳,۶۳	۰,۳۱	۲۹,۴۶	۰,۰۰۰
تعهد سازمانی	۳,۳۷	۰,۳۲	۱۷,۳۴	۰,۰۰۰
رضایت شغلی	۳,۲۳	۰,۲۶	۱۲,۸۸	۰,۰۰۰

نتایج مندرج در جدول ۲ نشان می دهد که، در مقایسه میانگین متغیرهای تحقیق با متوسط طیف لیکرت یعنی مقدار ۳، سطوح معنی داری آزمون t برای کلیه متغیرهای تحقیق از خطای ۰/۰۵ (و حتی ۰/۰۱) کمتر بوده و لذا فرض تساوی میانگین متغیرهای تحقیق با متوسط ۳ رد می گردد. با توجه به اینکه میانگین متغیرهای مذکور بیشتر از متوسط ۳ هستند، می توان گفت نگرش پاسخگویان به کیفیت زندگی کاری، رضایت مشتری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بیشتر از حد متوسط است.

تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای پژوهش (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول)

قبل از پرداختن به آزمون مدل اصلی و همچنین فرضیه‌ها، با استفاده از روش تحلیل عاملی قابلیت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش توسط ابعاد و سؤالات پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفت.

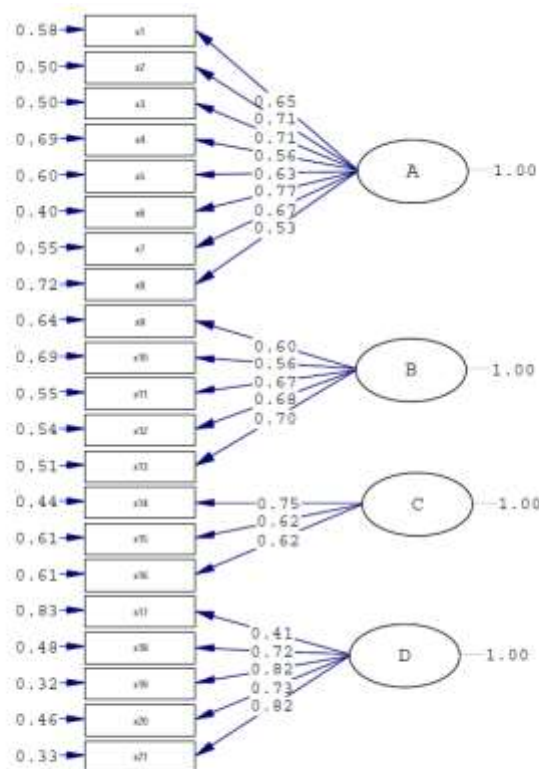
نتایج برازندگی مدل تحلیل عاملی توسط نرم افزار لیزرل در جدول ۳ نشان می دهد نتایج مدل تحلیل عاملی توسط نرم افزار لیزرل در جدول ۳ نشان می دهد که RMSEA مقدار ۰/۰۷۲ بدست آمده است و چون مقدار کوچکی است (از ۰/۰۸ کمتر است) لذا مدل دارای خطای کمی است. شاخص ریشه میانگین مجذور پس ماند RMR نیز برابر ۰/۰۵۱ است و مقدار کوچکی است که بیانگر برازش قابل قبول می باشد. نسبت مقدار کای-دو بر درجه آزادی که برابر ۱/۳۶ است و از مقدار ۳ کمتر است و نیز نشان دهنده‌ی مناسب بودن برازش مدل می باشد. شاخص برازندگی (GFI) نیز مقدار ۰/۸۹ محاسبه شده و به یک نزدیک است. مقادیر AGFI و PGFI نیز به ترتیب مقادیر ۰/۸۳ و ۰/۸۲ محاسبه شده اند و به یک نزدیک هستند. شاخصهای CFI, IFI, NNFI, RFI, NFI نیز مقادیر نزدیک به یک دارند و همگی نشان دهنده مطلوبیت مدل اندازه گیری می باشند. می توان گفت گویه های پرسشنامه به خوبی ابعاد و متغیرهای متناظر را اندازه گیری می کنند.

جدول ۳: بررسی برازندگی مدل اندازه گیری

شاخص ها	مقدار گزارش شده
مجذور کای	۴۹۴/۳۰
درجه آزادی	۱۸۳
مجذور کای به درجه آزادی	۲/۷۰
RMSEA	۰/۰۵۳
RMR	۰/۰۳۲
GFI	۰/۸۹
AGFI	۰/۸۳
PGFI	۰/۸۲
NFI	۰/۹۱
NNFI	۰/۹۲

۰/۷۹	PNFI
۰/۹۳	CFI
۰/۹۳	IFI
۰/۹۰	RFI

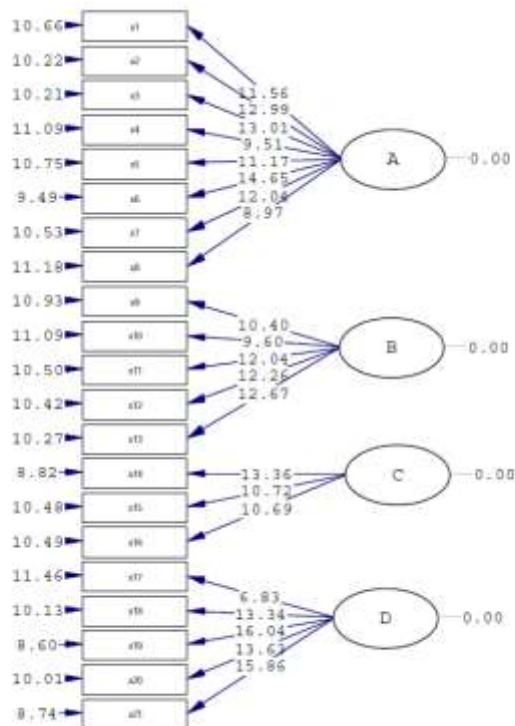
در برآورد بارهای عاملی، متغیرهای اصلی تحقیق با نمادهای زیر نمایش داده شده است. در برآورد بارهای عاملی، متغیرهای اصلی تحقیق با نمادهای «کیفیت زندگی کاری A، رضایت مشتری/ارباب رجوع B، تعهد سازمانی C و رضایت شغلی D» نشان داده شده اند. شکل ۲ نشان می‌دهد که ضرایب استاندارد در مدل تحلیل عاملی تأییدی، مقادیر قابل توجهی هستند (از مقدار ۰/۴ بزرگترند) و هر ضریب در واقع میزان تأثیرپذیری هر متغیر از ابعاد تشکیل دهنده خود را نشان می‌دهد. به عنوان مثال، بُعد X6 (فضای کلی زندگی) با ضریب استاندارد ۰/۷۷ در شکل‌گیری متغیر A (کیفیت زندگی کاری) نقش پررنگی دارد. بُعد X13 (همدلی) با ضریب استاندارد ۰/۷۰ در شکل‌گیری متغیر B (رضایت مشتری) نقش پررنگی دارد. بُعد X14 (تعهد عاطفی) با ضریب استاندارد ۰/۷۵ در شکل‌گیری متغیر C (تعهد سازمانی) نقش پررنگی دارد. بُعد X19 (همکار) با ضریب استاندارد ۰/۸۲ و X21 (حقوق و دستمزد) با ضریب استاندارد ۰/۸۲ در شکل‌گیری متغیر D (رضایت شغلی) نقش پررنگی دارند.



Chi-Square=494.30, df=183, P-value=0.00000, RMSEA=0.052

شکل ۲: مدل تحلیل عاملی تأییدی بر اساس برآورد ضرایب استاندارد

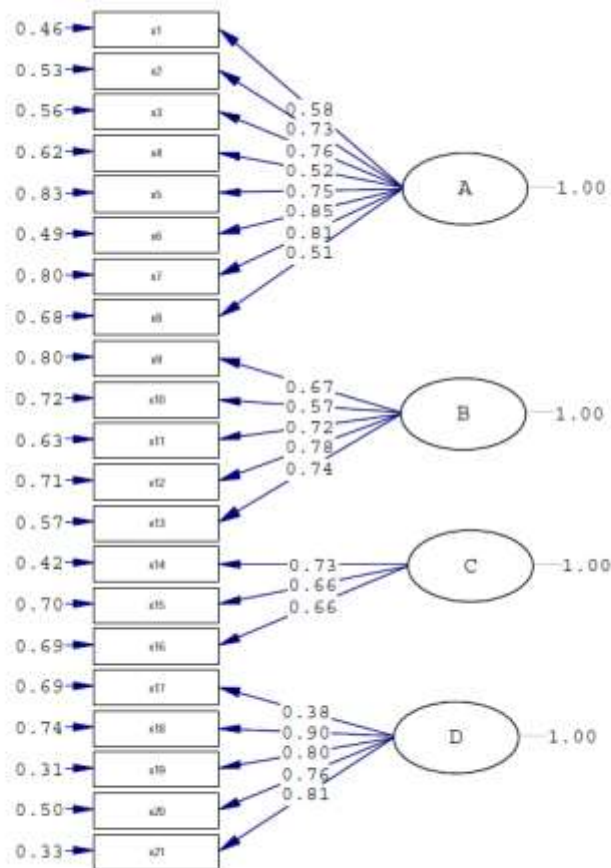
شکل ۳ نشان می‌دهد که کلیه مقادیر t در مسیرهای مدل تحلیل عاملی تأییدی، مقادیر بزرگی هستند و قدر مطلق آنها از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بیشتر است لذا با اطمینان بالای ۹۵ درصد می‌توان گفت، کلیه بارهای عاملی (ضرایب) در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار هستند و ضمن اینکه کلیه بارهای عاملی (ضرایب) در سطح قابل قبولی هستند، لذا اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق را تأیید می‌کنند.



Chi-Square=494.30, df=183, P-value=0.00000, RMSEA=0.052

شکل ۳: مدل تحلیل عاملی تأییدی بر اساس مقادیر t-value

شکل ۴ نشان می دهد که ضرایب غیراستاندارد در مدل تحلیل عاملی تأییدی، مقادیر قابل توجهی هستند و هر ضریب در واقع میزان تأثیرپذیری استاندارد نشده‌ی هر متغیر از ابعاد تشکیل دهنده‌ی خود را نشان می دهد.

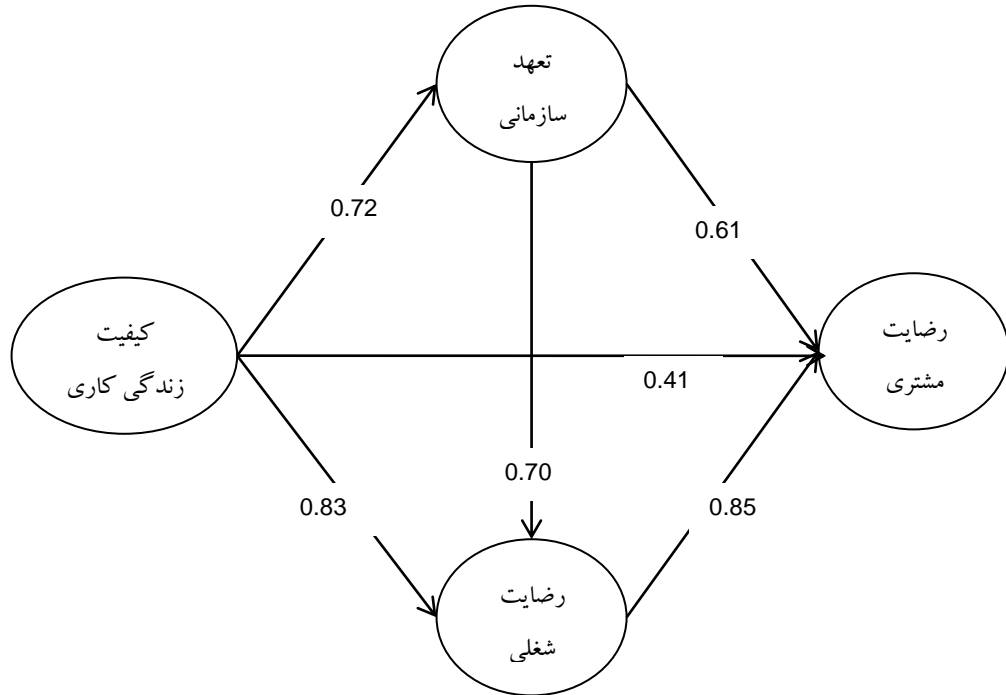


Chi-Square=494.30, df=183, P-value=0.00000, RMSEA=0.052

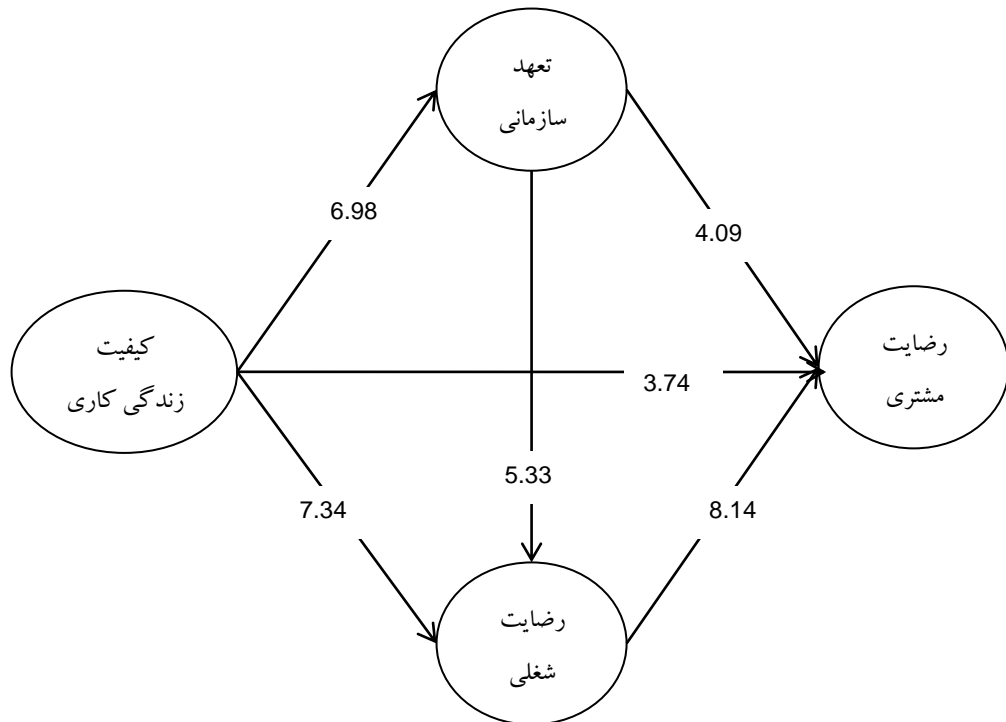
شکل ۴: مدل تحلیل عاملی تأییدی بر اساس برآورد ضرایب غیراستاندارد

مدل معادلات ساختاری و آزمون فرضیه های پژوهش

در بررسی مدل معادلات ساختاری پژوهش از روش تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج برازش و ضرایب اثر در این قسمت ارائه می شود و نتایج مربوط به فرضیه ها به همراه فرضیه مورد نظر در قسمت بعد ارائه شده است.



شکل ۵: مدل معادلات ساختاری بر اساس برآورد ضرایب استاندارد



شکل ۶: مدل معادلات ساختاری بر اساس مقادیر t-value

شکل های ۵ و ۶ نشان می‌دهند که ضرایب استاندارد در کلیه‌ی مسیرهای مدل معادلات ساختاری مقادیر بزرگی هستند (از مقدار ۰٫۵ بزرگ‌ترند) و مقادیر t مسیرهای مذکور نیز مقادیر بزرگی ارائه داده است (از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر هستند) و کلیه‌ی مسیرهای مدل معادلات ساختاری با اطمینان بالای ۹۵ درصد معنی‌دار هستند.

آزمون فرضیه‌های تحقیق

به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل تحلیل مسیر استفاده گردید. هر یک از مسیرهای مدل معادلات ساختاری به عنوان یک فرضیه مطرح بوده و لذا نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بصورت زیر ارائه می‌شود.

فرضیه ی اول: کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۸۳ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید می‌گردد. ضریب تعیین (R^2) مقدار ۰/۶۹ محاسبه شده و با توجه به اینکه مقداری بین ۰٫۵ و ۰٫۷۰ دارد لذا تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی، بسیار خوب ارزیابی می‌شود. ضریب تعیین نشان می‌دهد حدود ۶۹ درصد از تغییرات رضایت شغلی، توسط کیفیت زندگی کاری تبیین می‌شود.

جدول ۴: آزمون فرضیه اول

از	به	ضریب استاندارد	خطای استاندارد S.E.	مقدار t	معناداری	R^2	نتیجه
کیفیت زندگی کاری	رضایت شغلی	۰/۸۳	۰/۱۰	۷/۳۴	$P < ۰/۰۱$	۰/۶۹	تأیید می‌شود

فرضیه ی دوم: کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.

نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۱ بر رضایت مشتری تأثیر دارد. بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌گردد. ضریب تعیین (R^2) مقدار ۰/۱۷ محاسبه شده و با توجه به اینکه مقداری بین ۰٫۱ و ۰٫۲۵ دارد لذا تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری، متوسط ارزیابی می‌شود. ضریب تعیین نشان می‌دهد حدود ۱۷ درصد از تغییرات رضایت مشتری، توسط کیفیت زندگی کاری تبیین می‌شود.

جدول ۵: آزمون فرضیه دوم

از	به	ضریب استاندارد	خطای استاندارد S.E.	مقدار t	معناداری	R^2	نتیجه
کیفیت زندگی کاری	رضایت مشتری	۰/۴۱	۰/۱۴	۳/۷۴	$P < ۰/۰۱$	۰/۱۷	تأیید می‌شود

فرضیه ی سوم: کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است.

نتایج جدول (۶) نشان می‌دهد که کیفیت زندگی کاری به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۷۲ بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. بنابراین فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌گردد. ضریب تعیین (R^2) مقدار ۰/۵۲ محاسبه شده و با توجه به اینکه مقداری بین ۰٫۵ و ۰٫۷ دارد لذا تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی، بسیار خوب ارزیابی می‌شود. ضریب تعیین نشان می‌دهد حدود ۵۲ درصد از تغییرات تعهد سازمانی، توسط کیفیت زندگی کاری تبیین می‌شود.

جدول ۶: آزمون فرضیه سوم

از	به	ضریب استاندارد	خطای استاندارد S.E.	مقدار t	معناداری	R^2	نتیجه
کیفیت زندگی کاری	تعهد سازمانی	۰/۷۲	۰/۰۹	۶/۹۸	$P < ۰/۰۱$	۰/۵۲	تأیید می‌شود

فرضیه ی چهارم: تعهد سازمانی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.

نتایج جدول (۷) نشان می‌دهد که تعهد سازمانی به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۷۰ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌گردد. ضریب تعیین (R^2) مقدار ۰/۴۹ محاسبه شده و با توجه به اینکه مقداری بین ۰،۲۵ و ۰،۵ دارد لذا تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت شغلی، خوب ارزیابی می‌شود. ضریب تعیین نشان می‌دهد حدود ۴۹ درصد از تغییرات رضایت شغلی، توسط تعهد سازمانی تبیین می‌شود.

جدول ۷: آزمون فرضیه چهارم

از	به	ضریب استاندارد	خطای استاندارد S.E.	مقدار t	معناداری	R^2	نتیجه
تعهد سازمانی	رضایت شغلی	۰/۷۰	۰/۱۱	۵/۳۳	$P < ۰/۰۱$	۰/۴۹	تأیید می‌شود

فرضیه ۵ پنجم: تعهد سازمانی بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.

نتایج جدول (۸) نشان می‌دهد که تعهد سازمانی به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۶۱ بر رضایت مشتری تأثیر دارد. بنابراین فرضیه پنجم پژوهش تأیید می‌گردد. ضریب تعیین (R^2) مقدار ۰/۳۷ محاسبه شده و با توجه به اینکه مقداری بین ۰،۲۵ و ۰،۵ دارد لذا تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت مشتری، خوب ارزیابی می‌شود. ضریب تعیین نشان می‌دهد حدود ۳۷ درصد از تغییرات رضایت مشتری، توسط تعهد سازمانی تبیین می‌شود.

جدول ۸: آزمون فرضیه پنجم

از	به	ضریب استاندارد	خطای استاندارد S.E.	مقدار t	معناداری	R^2	نتیجه
تعهد سازمانی	رضایت مشتری	۰/۶۱	۰/۱۲	۴/۰۹	$P < ۰/۰۱$	۰/۳۷	تأیید می‌شود

فرضیه ۶ ششم: رضایت شغلی بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.

نتایج جدول (۹) نشان می‌دهد که رضایت شغلی به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۸۵ بر رضایت مشتری تأثیر دارد. بنابراین فرضیه ششم پژوهش تأیید می‌گردد. ضریب تعیین (R^2) مقدار ۰/۷۲ محاسبه شده و با توجه به اینکه مقداری بالاتر از ۰،۷ دارد لذا تأثیر رضایت شغلی بر رضایت مشتری، عالی ارزیابی می‌شود. ضریب تعیین نشان می‌دهد حدود ۷۲ درصد از تغییرات رضایت مشتری، توسط رضایت شغلی تبیین می‌شود.

جدول ۹: آزمون فرضیه ششم

از	به	ضریب استاندارد	خطای استاندارد S.E.	مقدار t	معناداری	R^2	نتیجه
رضایت شغلی	رضایت مشتری	۰/۸۵	۰/۰۸	۸/۱۴	$P < ۰/۰۱$	۰/۷۲	تأیید می‌شود

نتایج یافته های توصیفی

نمونه‌ی ۲۱۶ نفری تحت مطالعه شامل، ۵۲،۸٪ از پاسخگویان مرد و ۴۷،۲٪ زن می‌باشند. بیشترین تعداد از پاسخگویان یعنی ۵۵،۱٪ دارای تحصیلات لیسانس هستند و کمترین تعداد از پاسخگویان، ۱،۹٪ دارای تحصیلات دکترا می‌باشند. بیشترین تعداد از پاسخگویان یعنی ۴۱،۷٪ سنی از ۳۰ تا ۳۹ سال دارند و کمترین تعداد یعنی ۶،۲٪ در گروه سنی ۵۰ سال و بالاتر می‌باشند. بیشترین تعداد از پاسخگویان یعنی ۳۵،۶٪ سابقه ای از ۱۱ تا ۱۵ سال دارند و کمترین تعداد یعنی ۱۱،۶٪ سابقه ای بالاتر از ۲۰ سال دارند.

در بررسی توصیفی گویه های کیفیت زندگی کاری، بیشترین میانگین با مقدار ۳,۶۳ مربوط به گویه ی تا چه اندازه شغلستان به شما اجازه می دهد سایر نقشهای شخصی خود را ایفا کنید؟» از زیر مجموعه ی وابستگی اجتماعی زندگی کاری می باشد. کمترین میانگین با مقدار ۲/۶۶ مربوط به گویه ی «حقوق دریافتی شما در سازمان تا چه اندازه با انتظارات شما مطابقت دارد؟» از زیر مجموعه ی پرداخت منصفانه و کافی می باشد. انحراف معیارها نیز به هم نزدیک اند که نشانه ی دقت هم اندازه در مقادیر است.

در بررسی توصیفی گویه های رضایت مشتری/ ارباب رجوع، میانگین کلیه ی گویه های متناظر با ابعاد رضایت مشتری/ ارباب رجوع از متوسط طیف لیکرت یعنی مقدار ۳ بیشتر است و نگرش مطلوب پاسخگویان به رضایت مشتری/ ارباب رجوع را متذکر می گردد. بیشترین میانگین با مقدار ۴,۰۴ مربوط به گویه ی «ظاهر آراسته و مرتب کارکنان هنگام ارائه خدمات» از زیر مجموعه ی وضعیت فیزیکی می باشد. کمترین میانگین با مقدار ۳/۰۲ مربوط به گویه ی «وجود کارکنانی که به مشتریان توجه ویژه ای نمایند» از زیر مجموعه ی همدلی می باشد. انحراف معیارها نیز به هم نزدیک اند که نشانه ی دقت هم اندازه در مقادیر است.

در بررسی توصیفی گویه های تعهد سازمانی، میانگین کلیه ی گویه های متناظر با ابعاد تعهد سازمانی از متوسط طیف لیکرت یعنی مقدار ۳ بیشتر است و نگرش مطلوب پاسخگویان به تعهد سازمانی را متذکر می گردد. بیشترین میانگین با مقدار ۳,۹۷ مربوط به گویه ی «ماندن در این سازمان برایم ضرورت دارد» از زیر مجموعه ی تعهد مستمر می باشد. کمترین میانگین با مقدار ۳/۰۴ مربوط به گویه ی «اگر من اکنون شغلم را بدون داشتن شغل دیگری ترک کنم دچار دلهره و نگرانی خواهم شد» از زیر مجموعه ی تعهد مستمر می باشد. انحراف معیارها نیز به هم نزدیک اند که نشانه ی دقت هم اندازه در مقادیر است.

در بررسی توصیفی ابعاد رضایت شغلی، میانگین ابعاد توصیف کار، ارزیابی سرپرست و ارزیابی همکار از متوسط طیف لیکرت یعنی مقدار ۳ بیشتر است و نشانه ی رضایت شغلی پاسخگویان در ابعاد مذکور می باشد. میانگین ابعاد ارزیابی ارتقاء شغلی و ارزیابی حقوق و دستمزد از متوسط طیف لیکرت یعنی مقدار ۳ کمتر است و نشانه ی عدم رضایت شغلی پاسخگویان در ابعاد مذکور می باشد. بیشترین میانگین با مقدار ۳,۶۳ مربوط به «ارزیابی سرپرست» می باشد. کمترین میانگین با مقدار ۲/۸۴ مربوط به «ارزیابی ارتقاء شغلی» می باشد. انحراف معیارها نیز به هم نزدیک اند که نشانه ی دقت هم اندازه در مقادیر است

نتایج یافته های استنباطی

در بررسی میانگین متغیرهای تحقیق نتایج آزمون t نشان داد که، نگرش پاسخگویان به کیفیت زندگی کاری، رضایت مشتری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بیشتر از حد متوسط است. می توان گفت جو سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان مبنی بر نگرش پاسخگویان به یا کیفیت زندگی کاری، رضایت مشتری، تعهد سازمانی و رضایت شغلی مطلوب ارزیابی می گردد.

فرضیه ی اول: کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.

نتایج تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان داد که کیفیت زندگی کاری به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۸۳ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید می گردد.

نتیجه این فرضیه و تأیید و قبول این فرضیه در مقایسه با نتایج تحقیق میرکمالی و نارنجی ثانی (۱۳۸۷) همسو است و می توان نتیجه گرفت که سازمان های دولتی نظیر سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان، به منظور بالا بردن سطوح رضایت شغلی کارکنان، مولفه های مانند کیفیت زندگی کاری را مورد توجه قرار دهد. همچنین نتایج این تحقیق، نتایج تحقیقات آرم و اختر (۲۰۱۴) و چینومونا و همکارش (۲۰۱۴) را تأیید می کند و می توان گفت، یک ارتباط قابل ملاحظه و مستقیمی بین زندگی کاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد.

فرضیه ی دوم: کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.

نتایج تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان داد که کیفیت زندگی کاری به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۱ بر رضایت مشتری تأثیر دارد. بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید می گردد.

نتیجه این فرضیه و تأیید و قبول این فرضیه در مقایسه با نتایج تحقیق غریبی و اخلاصی اسکویی (۱۳۹۱) همسو است و می توان گفت که از جمله راهکارهای جلب رضایت مشتری یا ارباب رجوع در سازمان تامین اجتماعی، رضایت کارکنان سازمان است. همچنین نتایج این تحقیق، تحقیقات براون و لام (۲۰۰۸) در ارتباط بین رضایت کارکنان با عکس العمل مشتریان را تأیید می کند. بطوریکه ارتباط قوی و مستقیمی بین رضایت شغلی و واکنش مشتریان وجود دارد.

فرضیه ی سوم: کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی تأثیرگذار است.

نتایج تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان داد که کیفیت زندگی کاری به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۷۲ بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. بنابراین فرضیه سوم پژوهش تأیید می گردد.

نتیجه این فرضیه و تأیید و قبول این فرضیه در مقایسه با نتایج تحقیق نحیر و همکاران (۱۳۸۹) همسو است و می توان گفت که با بهبود کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی کارکنان افزایش خواهد یافت. همچنین نتایج این تحقیق، تحقیقات آرم و اختر (۲۰۱۴) و چینومونا و همکارش (۲۰۱۴) را تأیید می کند و می توان گفت، یک ارتباط قابل ملاحظه و مستقیمی بین زندگی کاری و تعهد سازمانی وجود دارد.

فرضیه ی چهارم: تعهد سازمانی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.

نتایج تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان داد که تعهد سازمانی به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۷۰ بر رضایت شغلی تأثیر دارد. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش تأیید می گردد.

نتیجه این فرضیه و تأیید و قبول این فرضیه در مقایسه با نتایج تحقیقات شعبانی بهار و همکارانش (۱۳۹۰)، نحیر و همکاران (۱۳۸۹) و ترکمان (۱۳۸۰) همسو است و می توان گفت که با افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می یابد. همچنین نتایج این تحقیق، تحقیقات زوپیاتیس و همکاران (۲۰۱۴) را تأیید می کند و می توان گفت که، مشارکت در کار با تعهد و رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری دارد، همچنین تعهد و رضایت شغلی نیز بایکدیگر رابطه مستقیمی دارند و بهبود تعهد و رضایت شغلی موجب ترک خدمت کمتر می گردد.

فرضیه ی پنجم: رضایت شغلی بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.

نتایج تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان داد که تعهد سازمانی به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۶۱ بر رضایت مشتری تأثیر دارد. بنابراین فرضیه پنجم پژوهش تأیید می گردد.

نتیجه این فرضیه و تأیید و قبول این فرضیه در مقایسه با نتایج تحقیقات غریبی و اخلاصی اسکویی (۱۳۹۱) و ترکمان (۱۳۸۰) همسو است و می توان گفت که از راهکارهای جلب رضایت مشتری یا ارباب رجوع در سازمان تامین اجتماعی، افزایش رضایت کارکنان است. همچنین نتایج این تحقیق، تحقیقات براون و لام (۲۰۰۸) را تأیید می کند و می توان گفت که، در تجزیه و تحلیل ارتباط بین رضایت کارکنان با عکس العمل مشتریان، رابطه مستقیم بین رضایت شغلی و واکنش مشتریان نمایان است.

فرضیه ی ششم: رضایت شغلی بر رضایت مشتری تأثیرگذار است.

نتایج تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری نشان داد که رضایت شغلی به طور مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۸۵ بر رضایت مشتری تأثیر دارد. بنابراین فرضیه ششم پژوهش تأیید می گردد.

نتیجه این فرضیه و تأیید و قبول این فرضیه در مقایسه با نتایج تحقیقات محمدی فر و همکارانش (۱۳۹۰)، غریبی و اخلاصی اسکویی (۱۳۹۱) و ترکمان (۱۳۸۰) همسو است و می توان گفت که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رضایت مشتری رابطه وجود دارد از راهکارهای جلب رضایت مشتری یا ارباب رجوع در سازمان تامین اجتماعی، افزایش رضایت کارکنان است. همچنین نتایج این تحقیق، تحقیقات میلر (۲۰۰۰) و براون و لام (۲۰۰۸) را تأیید می کند و می توان گفت که، مهارت های کلامی و غیرکلامی و شنودی از جمله مهارت های ارتباطی کارکنان اداری می باشد، بالاترین تأثیر را در رضایت ارباب رجوع دارد و در تجزیه و تحلیل ارتباط بین رضایت کارکنان با عکس العمل مشتریان، رابطه مستقیم بین رضایت شغلی و واکنش مشتریان نمایان است.

پیشنهادها

پیشنهادهای کاربردی

با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق، زمینه‌های زیر جهت مدیران سازمان‌ها و مخصوصاً سازمان تامین اجتماعی پیشنهاد می‌گردد.

(۱) براساس نتایج فرضیه اول مبنی بر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی، سازمان تامین اجتماعی می‌تواند در راستای بهبود و افزایش رضایت شغلی کارکنان، با برنامه ریزی در راستای توصیف کار، ارزیابی سرپرست و ارزیابی همکار، مواردی همچون، پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی و تامین فرصت رشد و تمینت مداوم را مورد توجه قرار دهد.

(۲) براساس نتایج فرضیه دوم مبنی بر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رضایت مشتری، سازمان تامین اجتماعی می‌تواند در راستای بهبود و افزایش رضایت مشتری، با برنامه ریزی در راستای بهبود تضمین کیفیت خدمات به مشتریان، همدلی با مشتریان وضعیت فیزیکی، افزایش قابلیت اطمینان در ارائه خدمات و میزان پاسخگویی مطلوب به مشتریان، مواردی همچون، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و فضای کلی زندگی را مورد توجه قرار دهد.

(۳) براساس نتایج فرضیه سوم مبنی بر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی، سازمان تامین اجتماعی می‌تواند در راستای بهبود و افزایش تعهد سازمانی، با برنامه ریزی در راستای بهبود تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی، مواردی همچون، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی را مورد توجه قرار دهد.

(۴) براساس نتایج فرضیه چهارم مبنی بر تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت شغلی، سازمان تامین اجتماعی می‌تواند در راستای بهبود و افزایش تعهد سازمانی، با برنامه ریزی در راستای بهبود تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی، مواردی همچون، ارتقاء شغلی و ارزیابی حقوق و دستمزد را مورد توجه قرار دهد.

(۵) براساس نتایج فرضیه پنجم مبنی بر تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت مشتری، سازمان تامین اجتماعی می‌تواند در راستای بهبود و افزایش رضایت مشتری، با برنامه ریزی در راستای بهبود تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی، مواردی همچون، وضعیت فیزیکی، افزایش قابلیت اطمینان و میزان پاسخگویی را مورد توجه قرار دهد.

(۶) براساس نتایج فرضیه ششم مبنی بر تأثیر رضایت شغلی بر رضایت مشتری، سازمان تامین اجتماعی می‌تواند در راستای بهبود و افزایش رضایت مشتری، با برنامه ریزی در راستای بهبود توصیف کار، ارزیابی سرپرست، ارزیابی همکار، ارتقاء شغلی و ارزیابی حقوق و دستمزد، مواردی همچون، وضعیت فیزیکی، افزایش قابلیت اطمینان و میزان پاسخگویی را مورد توجه قرار دهد.

منابع

۱. اسماعیلی لهما، اباصلت. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران، پژوهشنامه مالیات، شماره ۱۹، ۱۹۴-۱۷۱.
۲. جعفری نیکو، انسیه؛ بهرامی، پوریا؛ علی آبادی، سعید. (۱۳۹۲). عوامل موثر مشارکت کارکنان ناجا در ورزش همگانی با تکنیک سنجش رضایت مشتری، فصلنامه آموزش در علوم انتظامی، سال اول، شماره ۱، ۹۹-۱۲۰.
۳. شهبازی، محمد؛ علی اکبری، آرش؛ جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۷). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۹، ۴۷-۲۵.
۴. عباسی، مسلم (۱۳۹۰) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان‌های دولتی استان کردستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی سنندج، دانشکده علوم انسانی.
۵. غریبی، پریسا؛ اخلاصی اسکویی، علیرضا. (۱۳۹۱). راهکارهای جلب رضایت مشتری یا ارباب رجوع در سازمان تامین اجتماعی، فروغ تدبیر، شماره ۲۰، ۸۶-۷۴.

۶. نجفی، موسی؛ نجفی پیراسته، مریم، (۱۳۷۸). بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتری، مجله مدیریت، سال نوزدهم، شماره ۱۳۶، ۳۹-۴۴.
7. Azeem. S. M; Akhtar. N.(2014). The Influence of Work Life Balance and Job Satisfaction on Organizational Commitment of Healthcare Employees, *International Journal of Human Resource Studies*, 4(2). 18-24.
8. Bellou, V. (2010). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age. *International Journal of Career Development*, 15(1), 4-19.
9. Brown. S. P; Lam. S. K. (2008). A Meta-Analysis of Relationships Linking Employee Satisfaction to Customer Responses, 84, 243-255.
10. Chughtai, A. A; & Zafar, S. (2006). Antecedents and consequences of organizational commitment among Pakistani University teachers. *Applied H.R.M. Research*, 11(1), 39-64
11. Foreman, W. T. (2009). Job satisfaction and turnover in the Chinese retail industry. *Chinese Management Studies*, 3(4), 356-378.
12. Giaouque. D; Resenterra. F; Siggen. M. (2014). Antecedents of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Stress in a Public Hospital: a P-E Fit Perspective, *Public Organiz Rev*, 14, 201-228.
13. Gunlu, E; Aksarayli, M; Percin, N. S. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693-717.
14. Lee, K-H Choo,S-W. Hyun,S,S.(2016) Effects of recovery experiences on hotel employees' subjective well-being. *International Journal of Hospitality Management* 52 (2016) 1-12.