



Investigating the effect of employees' quality of life on customer relationship management in sales staff of Kaleh company

Nilā Neĵati Saravi^{1*} Niloufar Neĵati Saravi² Iraj Mahdavi³

1. PhD student in Business Management, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran.

2. Master of Business Management, Mazandaran University of Science and Technology, Iran.

3. Professor - Mazandaran University of Science and Technology, Iran

ARTICLE INFORMATION

Type of Article:

Original Research

Pages: 33-45

Corresponding Author's Info

Email: nila.nejati2022@gmail.com

Article history:

Received: 22 May 2020

Revised: 08 July 2020

Accepted: 01 August 2020

Published online: 23 September 2020

Keywords:

quality of work life, customer relationship management, sales staff of Kaleh Company

ABSTRACT

Today, customer attention and tips that can improve communication with them, is considered a very important issue for all organizations. Meanwhile, the quality of work life of employees is considered as one of the most important factors that can affect customer relationship management. Therefore, in the present study, we decided to investigate the effect of quality of work life on customer relationship management among sales staff of Kaleh Company so that we can finally provide useful information to managers and policy makers of organizations. The present study is applied in terms of purpose and in terms of collecting survey information and using a questionnaire, which is used to assess the quality of work life from the 34-item Walton (1973) questionnaire and to assess customer relationship management from the 14-item Abbasi questionnaire (2009).) Used. The statistical population in this study is all employees of the sales department of Kaleh Company, whose number is 100 people and using Krejcie and Morgan table, 80 sample people have been selected by simple random sampling. Spss 24 and Smart PLS software were used to analyze the data and test the hypotheses and research model. The research results indicate that the quality of work life and all its dimensions and components have a positive and significant effect on customer relationship management among the sales staff of Kaleh Company.



This is an open access article under the CC BY license.

© 2020 The Authors.

How to Cite This Article: Neĵati Saravi, N & Neĵati Saravi, N Mahdavi, I(2020). “ Investigating the effect of employees' quality of life on customer relationship management in sales staff of Kaleh company” . *Journal of Management, economics and Entrepreneurship* , 1(2): 33-45.



دوره اول، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۹

بررسی تأثیر کیفیت زندگی کارکنان بر مدیریت ارتباط با مشتری در کارکنان بخش فروش شرکت کاله

نیلا نجاتی ساروی^۱ * نیلوفر نجاتی ساروی^۲ ایرج مهدوی^۳

۱ دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران. nila.nejati2022@gmail.com

۲ کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار دانشگاه علوم و فنون مازندران، ایران. niloufar.nejati66@gmail.com

۳ استاد- دانشگاه علوم و فنون مازندران، ایران. irajarash@ustmb.ac.ir

چکیده

امروزه توجه به مشتری و نکاتی که می تواند ارتباط با آن ها را بهبود بخشد، از مسائل بسیار مهم برای تمامی سازمان ها تلقی می شود. در این بین کیفیت زندگی کاری کارکنان به عنوان یکی از مهم ترین عواملی تلقی می شود که می تواند بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیرگذار باشد. بنابراین در پژوهش حاضر بر این آمدم تا تأثیر کیفیت زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری را در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله مورد تحقیق و بررسی قرار دهیم تا در آخر بتوانیم اطلاعات مفیدی را در اختیار مدیران و خط مشی گذاران سازمان ها قرار دهیم. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع آوری اطلاعات پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه می باشد، که به منظور سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه ۳۴ سوالی والتون (۱۹۷۳) و برای سنجش مدیریت ارتباط با مشتری از پرسشنامه ۱۴ سوالی عباسی (۱۳۸۸) استفاده شده است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان بخش فروش شرکت کاله می باشد که تعداد آن ها ۱۰۰ نفر می باشند و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۸۰ نفر نمونه به شکل تصادفی ساده انتخاب شده اند. برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات و مدل تحقیق از نرم افزار Spss 24 و Smart PLS استفاده شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که کیفیت زندگی کاری و تمامی ابعاد و مولفه های آن بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.

اطلاعات مقاله

نوع مقاله: علمی- پژوهشی

صفحات: ۳۳-۴۵

اطلاعات نویسنده مسئول

ایمیل:

nila.nejati2022@gmail.com

سابقه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۱/۲۵

تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۰۲/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۷

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹/۰۴/۰۱

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری،

مدیریت ارتباط با مشتری، کارکنان بخش

فروش شرکت کاله



مقدمه

در مدیریت معاصر به موضوع اجتماعی عمده ای تحت عنوان زندگی کاری پرداخته می شود. در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری) تأکید می شد. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. ادگار ویودین کیفیت زندگی کاری را مجموعه شرایط واقعی کار در سازمان می داند و معتقدند کیفیت زندگی کاری نگرش و احساس کارکنان از کار خود را به صورت خاص نشان می دهد (بودین و ادگار، ۲۰۰۳).

سازمان ها به طور گسترده ای تشخیص داده اند که مشتریان مهمترین دارایی شان هستند و به روابط با مشتریان به عنوان مبادلاتی سودمند و متقابل و نیز فرصت هایی که نیاز به مدیریت دارد، می نگرند (۲۰۰۵ پلاکویاناک، ۲۰۰۵). و مفهوم CRM را که به معنی تلاش های سازمان جهت ایجاد و ارائه ارزش بالاتر به مشتری است، توسعه داده اند. این سیستم ها با ارائه اطلاعات در مورد پروفایل و تاریخچه مشتریان زمینه ی مهمی از فرآیندهای اصلی شرکت بخصوص در حوزه بازاریابی، فروش و خدمات به مشتری را پشتیبانی می کنند (لینگ و یین، ۲۰۰۱). CRM تمام کارکردهای سازمان بازاریابی، تولید، خدمت به مشتری، و غیره) را که نیازمند تماس مستقیم یا غیرمستقیم با مشتریان است در بر می گیرد.

هدف از این پژوهش شناسایی اجزای کیفیت زندگی کارکنان و بررسی اثرات آن بر مدیریت ارتباط با مشتری کارکنان بخش فروش شرکت کاله آمل میباشد و میتوان سوال اصلی تحقیق را اینگونه مطرح نمود که کیفیت زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری کارکنان بخش فروش کاله آمل چیست؟

مبانی نظری تحقیق

مدیریت ارتباط با مشتری

مدیریت ارتباط با مشتری یا (Customer Relationship Management) که به صورت CRM خلاصه نوشته میشود، به همه فرآیندها و فناوریهایی گفته میشود که در شرکتها و سازمانها برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به مشتریان به کار میرود (۲۰۱۱ Padilla). این سیستم به دنبال جمع آوری نیازهای تجاری مشتریان و ایجاد روابط قویتر با آنها میباشد که مهمترین رمز موفقیت هر کسبوکار است. اصول مدیریت ارتباط با مشتری، چگونگی ایجاد موفق یک سیستم و اجرای آن را برای ارتباط با مشتریان از شروع و اجرای اولیه یک چنین سیستمی تا نگهداری آن در زمانهای مختلف را بیان میکند. این سیستم یک استراتژی جامع کسبوکار و بازاریابی است که فناوری، فرآیندها و تمامی فعالیتهای کسبوکار را حول مشتری یکپارچه میسازد (الهی & حیدری، ۱۳۸۷ CRM) از سه بخش اصلی؛ مشتری، روابط و مدیریت تشکیل شده است. منظور از مشتری؛ مصرف کننده نهایی است که در روابط ارزش آفرین، نقش حمایتکننده را دارا میباشد. منظور از روابط؛ ایجاد مشتریان وفادارتر و سودمند از طریق ارتباطی یادگیرنده میباشد و مدیریت عبارت است از؛ خلاقیت و هدایت یک فرآیند کسب و کار مشتری مدار و قرار دادن مشتری در مرکز فرآیندها و تجارب سازمان (Helm ۲۰۰۴).

پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری برگرفته از عباسی (۱۳۸۸) مشتمل بر ۱۴ سوال. پرسشنامه به کمک طیف لیکرت بصورت خیلی مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، مطمئن نیستم (۳)، موافقم (۴) و خیلی موافقم (۵) نمره گذاری شده است

کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری مفهوم یا سازهای چند بعدی است و تعریف واحد و جهانشمولی از آن که مورد اتفاق نظر در بین

قرار گرفت و موضوعات مشابه مطالعه شده به شرح ذیل میباشد:

ناظم و همکاران در سال ۱۳۹۲ پژوهشی تحت عنوان رابطه بین کارآفرینی مدیران و کیفیت زندگی کاری کارکنان در مراکز آموزش عالی را به انجام رساندند. هدف اساسی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کارآفرینی مدیران و کیفیت زندگی کاری کارکنان و تعیین الگوی ریاضی برای کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس کارآفرینی مدیران است. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری خطی نشان می دهد که بین کارآفرینی مدیران و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه ریاضی وجود دارد به قرار زیر است:

$$\text{کیفیت زندگی کاری} = ۱۳۵/۶۲۱ + \text{کارآفرینی مدیران} \times ۰/۱۰ = \text{کیفیت زندگی کاری}$$

سلطان زاده و همکاران در سال ۱۳۹۱ پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در میان اعضای هیات علمی دانشگاه شیراز را به انجام رساندند. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ی بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در میان اعضای هیات علمی دانشگاه شیراز و با روش توصیفی همبستگی اجرا شد. نتایج به دست آمده از تحلیل داده ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. از میان مولفه های کیفیت زندگی کاری، مولفه های قانون گرایی در سازمان، یک پارچگی و انسجام اجتماعی و وابستگی زندگی اجتماعی و کاری بهترین پیش بینی کننده های میزان رضایت شغلی اعضای هیات علمی بودند. بنابراین، نتایج تحقیق، حاکی از آن است که اعضای هیات علمی از کیفیت زندگی کاری راضی هستند و در نتیجه از میزان رضایت شغلی بالایی برخوردارند.

مقیم و همکاران در سال ۱۳۹۱ پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان های دولتی (مطالعه موردی استان قم) را به انجام

اندیشمندان مختلف باشد، نمیتوان ارائه نمود (پرداختچی و همکاران ۱۳۸۴) از ابتدای دهه ۱۹۷۰ میلادی تاکنون، تعاریف متعدد و متنوعی از آن ارائه شده است (آرنولد و فلدمن، ۱۹۸۶). کیفیت زندگی کاری را در کیفیت روابط کارکنان و تمامی محیط کاری خلاصه میکند که در قالب محیط کار، برنامه ها و فعالیتهایی که در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری انجام میشود، به موازات توجه به ابعاد فنی و اقتصادی، که بیشتر موردتوجه سازمان است، ابعاد انسانی نیز مورد توجه و تأکید قرار میگیرد. در تعریف دیگر ورتنر و دیویس کیفیت زندگی کاری مناسب را برخورداری از حقوق و مزایای کافی، شرایط کاری مناسب، جالب و سودمند معرفی کرده اند. بر اساس تعریف ارائه شده در فرهنگ جامع مدیریت، کیفیت زندگی کاری یا کیفیت شغلی شرایطی است که در آن یک کارمند از مزایایی چون سرپرستی خوب، محیط کار مطلوب، حقوق و مزایای مکفی و عادلانه و شغلی چالش انگیز و رضایتبخش بهره مند باشد (زاهدی، ۱۳۷۶).

کیفیت زندگی کاری مجموعه ای است از شرایط واقعی کار در یک سازمان مانند حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، ملاحظات بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم گیری، روش مدیریت، تنوع غنی بودن مشاغل (بودوان و هاسلس، ۲۰۰۳). بهبود کیفیت زندگی کاری یعنی هر فعالیتی که در هر یک از سطوح سازمان در جهت افزایش اثربخشی سازمان از طریق رشد کارکنان و ارتقاء شان و منزلت انسانی آنها صورت میگیرد. در جمع بندی تعاریف ارائه شده میتوان گفت که بهبود کیفیت زندگی کاری یعنی هم سویی و همخوانی بین اهداف و نیازهای کارکنان و سازمان. با بررسی تعاریف بیان شده میتوان بیان نمود که بررسی کیفیت زندگی کاری که احساس سازمانی را بیان میدارد حائز اهمیت فراوانی است زیرا میتواند در کلیه سطوح بر کیفیت کار کارکنان تأثیرگذار باشد.

به منظور بررسی مطالعات صورت گرفته در این تحقیق مطالعه منابع مرتبط با موضوع توسط محققین در دستور کار

علمی رابطه معنادار وجود دارد. میان مولفه های سازمان یادگیرنده، مولفه مدل های ذهنی می توانند بهترین پیش بینی کننده کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی باشند.

گودرزوند چگینی و میردوزنده در سال ۱۳۹۱ پژوهشی تحت عنوان رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت را به انجام رساندند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان با توجه به سطح تحصیلات آنان در بیمارستان های دولتی شهر رشت بوده است. یافته ها نشان داد که بین هر یک از مولفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان با ۹۹ درصد اطمینان و در سطح آلفای ۰/۰۱ با توجه به ضریب همبستگی (r) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بطور کلی همبستگی مثبت و معنی دار بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بود و متغیر تعدیل گر تحصیلات تاثیر کاهشی بر شدت رابطه بین متغیر مستقل و وابسته داشته است.

محمود زاده و همکاران در سال ۱۳۹۵ به بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری بانک صادرات شعب شرق استان تهران پرداخته اند نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که تاثیر کیفیت زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری در میان کارکنان بانک صادرات شعب شرق استان تهران مورد تایید است.

گراغانی و همکاران در سال ۱۳۹۵ در پژوهش رابطه زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در بانک کشاورزی جنوب کرمان به این نتیجه رسیده اند که از دیدگاه کارکنان تمام مولفه های کیفیت زندگی کاری به جز فضای کلی زندگی بامیزان مدیریت ارتباط با مشتری رابطه معنی دار و مستقیمی داشت به این معنی که هرچه میزان کیفیت زندگی کارکنان بهتر باشد، مدیریت ارتباط با مشتری در بانک کشاورزی جنوب کرمان به طرف مثبت سیر می کند.

رساندند. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی ارتباط عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بوده است و یافته های پژوهش رابطه مثبت بین عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری را نشان داد. به علاوه تجزیه و تحلیل ابعاد سه گانه عدالت سازمانی نشان داد که این ابعاد با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت دارند. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی ارتباط عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بوده و این تحقیق همچنین رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی را با کیفیت زندگی کاری بررسی نموده است.

نصرت پناه و همکاران در سال ۱۳۹۱ پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسان را به انجام رساندند. هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه ی بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی در یکی از شرکت های نفتی است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری (K-S) و رگرسیون و ضریب همبستگی پیرسون و فریدمن استفاده شد. نتایج نشان داد که بین تمام ابعاد کیفیت زندگی و بهره وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد.

عسگری و همکاران در سال ۱۳۹۱ پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین کاربست مولفه های سازمان یادگیرنده و کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه ها را به انجام رساندند. هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین به کارگیری مولفه های سازمان یادگیرنده (قابلیتهای شخصی، مدل های ذهنی، آرمان مشترک، یادگیری تیمی و تفکر سیستمی) و کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه های آزاد اسلامی غرب استان مازندران بود. نتایج پژوهش نشان داد که بین کاربست مولفه های سازمان یادگیرنده و کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی رابطه معنا دار وجود دارد. بین مولفه های سازمان یادگیرنده (قابلیتهای شخصی، مدل های ذهنی، آرمان مشترک، یادگیری تیمی و تفکر سیستمی) با کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت

کارکنان را به انجام رساندند. آنها پس از بررسی های به عمل آمده به این نتیجه رسیدند که مولفه های کیفیت زندگی کاری همگی بر رضایت مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارند.

سارینا محمدنور و محمدعبداله در سال ۲۰۱۱، پژوهشی با عنوان " کیفیت زندگی کاری کارگران کارخانجات در مالزی" را انجام داده اند. در این مطالعه رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که کیفیت زندگی کاری باعث افزایش رضایت شغلی می گردد.

ساج و ساندو (۲۰۰۸) مطالعه ای انجام داده اند که هدف آن شناسایی اثر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد مالی شرکتی در هندوستان بوده است. این مطالعات چهار سازه مرتبط با ارتباط با مشتری شامل حساسیت به نیازهای مشتریان، ارتباطات، واسطه ها و محیط داخلی شرکت ها را شناسایی کرد. این مقیاس سنجش با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی توسعه، بازتعریف و ارزش گذاری شد تا برآزش مدل تأیید شود. اطلاعات شرکت در مورد رشد و سودآوری به عنوان شاخص های تخمین مدل رگرسیون استفاده شده است. نتایج این پژوهش با استفاده از نمونه نسبتاً بزرگی شامل ۱۷۱ شرکت از هشت صنعت مختلف، نشان می دهد که مدیریت ارتباط با مشتری اثر مثبتی بر عملکرد شرکت دارد؛ اما این شاخص ها تحت یک مدل و اجزای یکپارچه نیست.

در پژوهش Sari و همکاران به مطالعه تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان با رضایت شغلی و انگیزه کار دارای به عنوان متغیرهای مداخله گر در هتلهای دارای ستاره در منطقه گردشگری اوبود بالی نتایج نشان داد که کیفیت زندگی کاری بر رضایت تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی و انگیزش کار دارند. (ساری، ۲۰۱۹)

هورست و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی با هدف بررسی کیفیت زندگی کاری و بهره وری و عملکرد نیروی انسانی انجام دادند. در این تحقیق نتایج تحقیق نشان داد که بهبود کیفیت زندگی کاری بر بهره وری و عملکرد نیروی انسانی اثرگذار است.

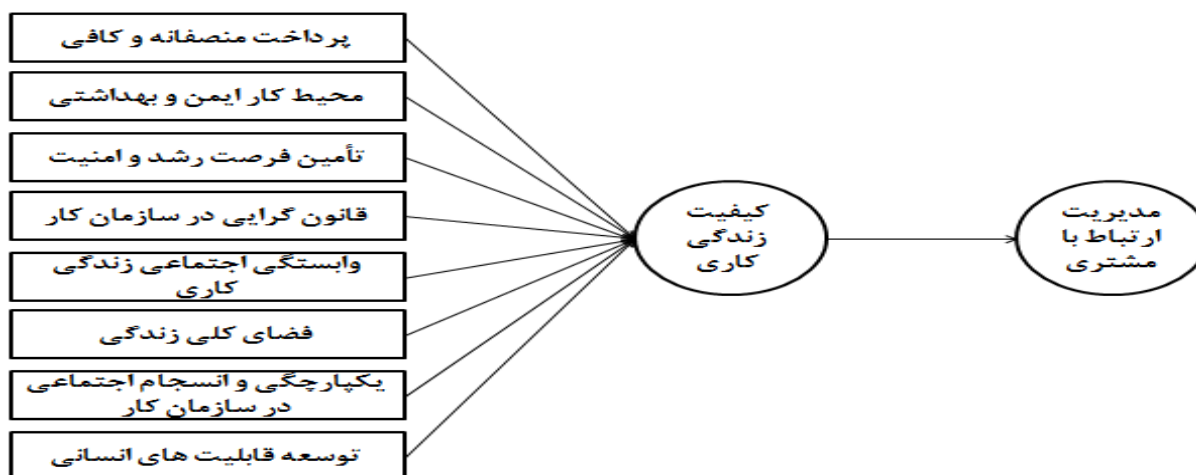
کوشکی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با بهره وری پرستاران بیمارستان شهید بهشتی انجام دادند جامعه آماری این تحقیق پرستاران بیمارستان شهید بهشتی تهران بود که ۳۸۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد و نتایج تحقیق نشان داد که کیفیت زندگی کاری با بهره وری پرستاران بیمارستان شهید بهشتی رابطه مستقیم دارد.

عموزاد و همکاران در سال ۱۳۹۳ در پژوهش بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری شامل مولفه های مدل والتون با مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان شهرداری کرج مورد بررسی قرار گرفت. برای آزمون فرضیه های پژوهش از آزمون های همبستگی پیرسون و رگرسیون دو متغیره استفاده شده است. در نهایت، نتایج نشان داد که میزان همبستگی بین دو متغیر اصلی پژوهش، در سطح معناداری ۰/۰۰۰، برابر با ۴۱/۰ می باشد. با توجه به مثبت بودن آن، فرضیه اصلی پژوهش مورد تایید قرار گرفت و لذا بین دو متغیر اصلی پژوهش یعنی کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری رابطه مستقیم و معناداری وجود داشت، آماره های توصیفی پژوهش، بیانگر آن بوده که بین پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن و بهداشتی، میزان قانون گرایی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، فضای کلی زندگی کارکنان، وابستگی زندگی اجتماعی و توسعه قابلیت های فردی کارکنان با مدیریت ارتباط با مشتری در شهرداری کرج رابطه معناداری وجود دارد.

باکر و کیم در سال ۲۰۲۰ پژوهشی تحت عنوان بررسی رضایت و مدیریت ارتباط با مشتری و کیفیت زندگی کاری

یافته‌های پژوهش نشان داد نتایج این پژوهش نشان داد که پرداخت منصفانه، تامین فرصت رشد و قانون‌گرایی به عنوان ابعاد کیفیت زندگی کاری به ترتیب بیشترین تاثیر را بر عملکرد کارکنان داشته و باید توجه بیشتری به آن‌ها شود. همچنین نتایج ارتباط مثبت و معنادار سایر ابعاد کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان را نیز نشان می‌دهد.

با توجه به مطالعات صورت گرفته در تهاتر مدل مفهومی تحقیق که دارای یک متغیر مستقل و یک متغیر وابسته به شرح ذیل مطرح میشود.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

برای تعیین پایایی، روشهای مختلفی وجود دارد. در این تحقیق برای مشخص نمودن پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ^۱ استفاده گردیده است. ضریب پایایی پرسشنامه‌های از طریق نرم‌افزار SPSS محاسبه شده است و بالای ۰,۷ میباشد. روایی به این مفهوم اشاره دارد که وسیله اندازه‌گیری چیزی را که ادعا می‌کند دقیقاً همان چیز را اندازه بگیرد یعنی متناسب با آن باشد و از مهمترین آن روایی صوری و محتوایی است پرسشنامه استاندارد کیفیت زندگی کاری روایی محتوایی داشته است ولی از آنجایی که جهت بومی سازی کردن و هماهنگ کردن سوالات با کارکنان

در پژوهشی روبل و همکاران به مطالعه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پرداختند نتیجه مطالعه نشان داد که رفتار، جبران خسارت و مزایا و تعادل زندگی ناظر تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی را دارد. در جایی که جبران خسارت و مزایا شغلی بیشترین تأثیر را دارد برعکس، شخصیت شغلی تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر رضایت شغلی دارد. (روبل، ۲۰۱۴)

گیاهی و همکاران در سال ۱۴۰۰ مطالعه‌ای با هدف بررسی تأثیر کیفیت کار-زندگی بر عملکرد کارکنان: مطالعه موردی کارکنان یک دانشگاه نظامی انجام داده اند و

جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان بخش فروش شرکت کاله می باشد که می توان گفت ۱۰۰ نفر می باشند و که با به کارگیری از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۸۰ نفر نمونه به شکل تصادفی ساده انتخاب شده اند. در این تحقیق برای گردآوری داده ها در روش میدانی به منظور جمع آوری داده های مورد نظر از پرسشنامه استفاده شده است. که در این پژوهش به منظور سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه ۳۴ سوالی والتون (۱۹۷۳)، برای سنجش مدیریت ارتباط با مشتری از پرسشنامه ۱۴ سوالی عباسی (۱۳۸۸) استفاده شده است.

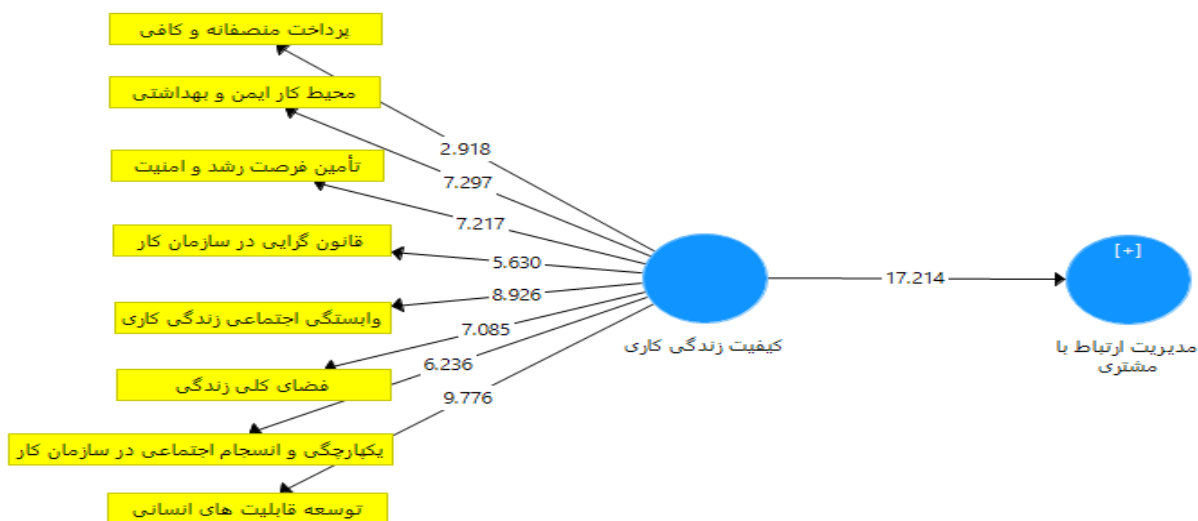
^۱ - Cronbach Alpha Coefficient

استفاده شده است این روش این امکان را فراهم میکند تا صحت فرضیه های تحقیق را مورد آزمون قرار داده و معنا دار بودن ضرایب بدست آمده را نشان دهد.

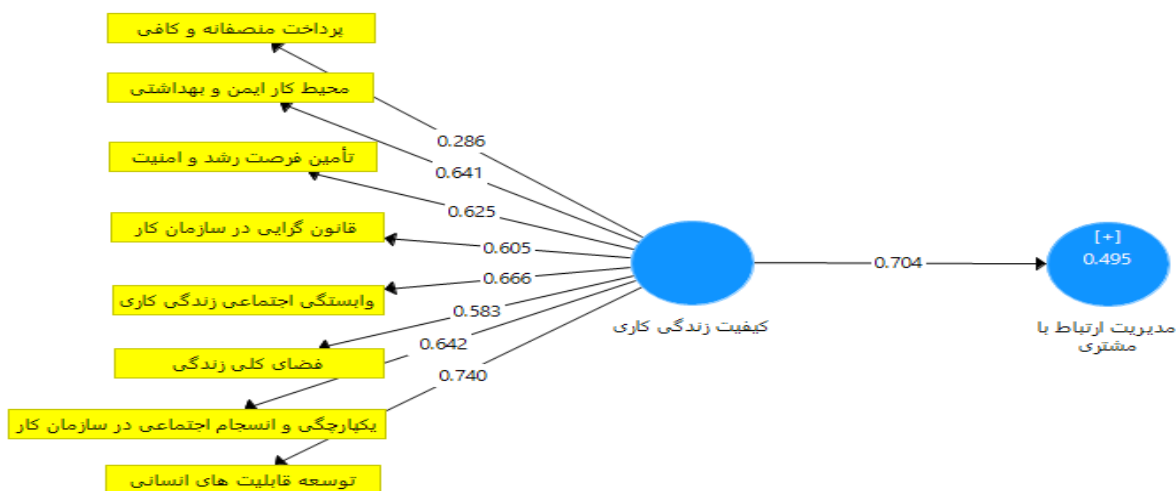
یافته ها

مدل های به دست آمده از نرم افزار Smart PLS به شرح زیر می باشد:

اصلاحات مختصری در آن صورت گرفت و لذا روایی محتوایی و صوری آن با نظر متخصصان و استادان علوم تربیتی و مدیریت مورد تایید قرار گرفت. پس از جمع آوری داده ها، همگی آن ها کد گذاری شده و ابتدا وارد نرم افزار Excel و سپس وارد نرم افزار SPSS شده و در ادامه ضمن طبقه بندی آن ها، آماره های توصیفی مربوط به داده ها محاسبه و سپس برای تخمین برآورد مدل از نرم افزار Smart PLS



شکل ۲- مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری



شکل ۳- مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد

با توجه به مدل تحقیق، نتایج بدست آمده به شرح زیر است:

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید	۱۷/۲۱۴	۰/۷۰۴	فرضیه اصلی (۱)
تأیید	۲/۹۱۸	۰/۲۸۶	فرضیه فرعی (۱)
تأیید	۷/۲۹۷	۰/۶۴۱	فرضیه فرعی (۲)
تأیید	۷/۲۱۷	۰/۶۲۵	فرضیه فرعی (۳)
تأیید	۵/۶۳۰	۰/۶۰۵	فرضیه فرعی (۴)
تأیید	۸/۹۲۶	۰/۶۶۶	فرضیه فرعی (۵)
تأیید	۷/۰۸۵	۰/۵۸۳	فرضیه فرعی (۶)
تأیید	۶/۲۳۶	۰/۶۴۲	فرضیه فرعی (۷)
تأیید	۹/۷۷۶	۰/۷۴۰	فرضیه فرعی (۸)

– فرضیه فرعی اول: «پرداخت منصفانه و کافی بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد پرداخت منصفانه و کافی با ضریب مسیر ۰/۲۸۶ و آماره‌ی ۲/۹۱۸ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

– فرضیه فرعی دوم: «محیط کار ایمن و بهداشتی بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد محیط کار ایمن و بهداشتی با ضریب مسیر ۰/۶۴۱ و آماره‌ی ۷/۲۹۷ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

در شرایطی که آماره‌ی تی متغیرها بالاتر از عدد ۱/۹۶ باشد، معناداری آنها تأیید و فرضیه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. همان‌طور که در جدول بالا مشخص است آماره‌ی تی مربوط به تمامی متغیرها بیشتر از ۱/۹۶ بوده و این نشان‌دهنده تأیید فرضیه‌ها می‌باشد. همچنین عدد ضریب مسیر نشان‌دهنده مثبت یا منفی بودن این تأثیر می‌باشد که همان‌طور که در نمودار و جدول مشاهده می‌کنید، تمامی تأثیرهای معنادار شده به صورت مستقیم می‌باشند.

فرضیه اصلی: «کیفیت زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد کیفیت زندگی کاری با ضریب مسیر ۰/۷۰۴ و آماره‌ی ۱۷/۲۱۴ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

۶/۲۳۶ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

فرضیه فرعی هشتم: «توسعه قابلیت های انسانی بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد توسعه قابلیت های انسانی با ضریب مسیر ۰/۷۳۰ و آماره‌ی ۹/۷۷۶ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

نتیجه گیری

نتایج حاصل از فرضیه اصلی نشان می‌دهد با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، که کیفیت زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج سلطان زاده و همکاران (۱۳۹۱)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱)، محمودزاده و پورارانی (۱۳۹۵)، و گرافانی و همکاران (۱۳۹۵) تطابق دارد.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، که پرداخت منصفانه و کافی بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج کوشکی و همکاران (۱۳۹۱) تطابق دارد. مطابق با این نتیجه باید گفت که با توجه به اهمیت پاداش های مادی و غیرمادی، مدیران شرکت کاله باید از اثرات این پاداش ها بر افراد آگاهی داشته باشند و به منظور تشویق و ترغیب کارکنان، علاوه بر پاداش های مادی از انگیزه های غیراز حقوق و دستمزد مانند ایجاد شرایط مناسب برای کار کردن، قردادانی کامل جهت انجام کار و احساس مشارکت و تعلق در اجرای امور استفاده کنند

نتایج حاصل از فرضیه فرعی دوم با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت، که محیط کار ایمن و بهداشتی بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج هورست و همکاران (۲۰۱۴) تطابق دارد. بدین منظور توجه به شرایط فیزیکی

- فرضیه فرعی سوم: «تأمین فرصت رشد و امنیت بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد تأمین فرصت رشد و امنیت با ضریب مسیر ۰/۶۲۵ و آماره‌ی ۷/۲۱۷ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

- فرضیه فرعی چهارم: «قانون گرایی در سازمان کار بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد قانون گرایی در سازمان کار با ضریب مسیر ۰/۶۰۵ و آماره‌ی ۵/۶۳۰ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

- فرضیه فرعی پنجم: «وابستگی اجتماعی زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد وابستگی اجتماعی زندگی کاری با ضریب مسیر ۰/۶۶۶ و آماره‌ی ۸/۹۲۶ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

فرضیه فرعی ششم: «فضای کلی زندگی بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد فضای کلی زندگی با ضریب مسیر ۰/۵۸۳ و آماره‌ی ۷/۰۸۵ اثر مثبت و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری دارد.

فرضیه فرعی هفتم: «یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار بر مدیریت ارتباط با مشتری در بین کارکنان بخش فروش شرکت کاله تأثیر مثبت و معناداری دارد.»

نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار با ضریب مسیر ۰/۶۴۲ و آماره‌ی

محیط کار نظیر روشنایی، وسایل برودتی و حرارتی به تناسب فصول سال و نیز توجه به نظر کارکنان در برنامه ریزی ساعات اضافه کاری و ... به این مهم کمک می کند

نتایج حاصل از فرضیه فرعی سوم با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، که تأمین فرصت رشد و امنیت بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج باکر و کیم (۲۰۲۰) تطابق دارد. با توجه به رابطه تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم برای کارکنان و مدیریت ارتباط با مشتری پیشنهاد می شود شرکت کاله به طور خاص بیش از پیش توانایی ها تجربه ها و مهارت های کارکنان استفاده کند تا آنها ضمن رشد به احساس تعلق و امنیت بیشتری دست یابند و همواره از توانایی و خلاقیت های خود در راه اعتلای سازمان استفاده کنند.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی چهارم با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، که قانون گرایی در سازمان کار بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج گودرزوند چگینی و میردوزنده (۱۳۹۱) تطابق دارد. به این معنی که اگر در سازمان ضوابط قانون حاکم باشد، رفتار افراد بر طبق علایق فردی کاهش می یابد، دیگر کسی نمی تواند بنا به نظر شخصی تصمیم گیری نماید. و کارها نهادینه می شود و افراد بدون واهمه از انتقام های بعدی حرف های خود را می زنند و سلطه قانونی به جای سلطه انسانی نافذ خواهد بود.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی پنجم با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، که وابستگی اجتماعی زندگی کاری در سازمان کار بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج موسوی زاده و عموزاد (۱۳۹۳) تطابق دارد. بنابراین شرکت کاله باید به مسائل و مواردی که در زندگی اجتماعی کارکنان وجود دارد توجه کرده و بتواند با در نظر گرفتن بن های پاداشی و دوره ای و مسائل دیگر، بتواند کیفیت زندگی شخصی و اجتماعی کارکنان خود را بهبود بخشد.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی ششم با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، که فضای کلی زندگی در سازمان کار بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج سارینا محمدنور و محمدعبداله (۲۰۱۱) تطابق دارد.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی هفتم با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، که یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار در سازمان کار بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج مقیمی و همکاران (۱۳۹۱) تطابق دارد. براساس یافته های این پژوهش یکپارچگی و انسجام اجتماعی در کار به عنوان یکی از عوامل تأثیر گذار کیفیت زندگی کارکنان بر مدیریت ارتباط با مشتری تعیین شده است که با کار گروهی، احترام، مشارکت در فکر و تصمیم گیری به وجود می آید. کارکنان انتظار دارند که به افکار و اندیشه ها و نظریه های آنان توجه شود: سازمان می تواند زمینه های مشارکت آنها در تصمیم گیری در امور سازمان را فراهم آورد. نتایج حاصل از فرضیه فرعی هشتم با توجه به اعداد به دست آمده از تحلیل ها با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت، که توسعه قابلیت های انسانی در سازمان کار بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل با نتایج نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱) تطابق دارد. باتوجه به این که بهبود توسعه قابلیت های انسانی یکی از عوامل تأثیرگذار کیفیت زندگی کاری کارکنان بر مدیریت ارتباط با مشتری تعیین شده است، بنابراین به منظور بهتر است مدیران و مسئولان سازمان امکان دسترسی به اطلاعات زمینه های طراحی و برنامه ریزی و اختیار تصمیم گیری در حوزه عملیاتی مربوط به کارکنان را برای آنها فراهم سازند تا آنها بتوانند قابلیت های خود را توسعه دهند. و همچنین در این رابطه به مدیران پیشنهاد می شود که به کارکنان استقلال و آزادی عمل بدهند تا آنان بتوانند استعدادهای بالقوه خود را به فعلیت برسانند و در کار خود نوآوری داشته باشند

تأمین اعتبار پژوهش: این پژوهش بدون تأمین اعتبار مالی سامان یافته است.

منابع و مآخذ الف. منابع فارسی

- الهی، ش.، حیدری، ب. (۱۳۸۷). (مدیریت ارتباط با مشتری تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی

- پرداختچی، م. ح. و عبّاز جزایری، ا. (۱۳۸۴). (تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمانها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۲۴،

- عباسی، م. ۱۳۹۰. بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان های دولتی استان کردستان (مطالعه موردی: سازمان های دولتی شهر مریوان) در سال ۱۳۸۹، پایان نامه کارشناسی ارشد. سنج: دانشگاه آزاد اسلامی.

- سلطانزاده، و، پژوهش های مدیریت منابع انسانی سال چهارم پاییز و زمستان ۱۳۹۱ شماره ۲ (پیاپی ۱۲)

- نصرت پناه س پژوهش های مدیریت منابع انسانی سال چهارم بهار و تابستان ۱۳۹۱ شماره ۱ (پیاپی ۱۱)

- عسگری، م، و توکلیان، ف.، و طالقانی، م. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کاربست مولفه های سازمان یادگیرنده و کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی دانشگاهها. پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۱۸(۲)، 45-60، (64)

- گودرزوندچگینی، م.، و میردوزنده، س. (۱۳۹۱). رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت (گزارش کوتاه). مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان (طیب شرق، 108-111، 14(2)

همچنین برگزاری برنامه های تفریحی و سرگرم کننده برای کارکنان و خانواده های آنها و دادن اوقات فراغت لازم برای انجام دادن سایر مسئولیت های خانوادگی، شهروندی و همسری و پدری و مادری می تواند باعث بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان شود.

همچنین پیرامون ارتقا مدیریت ارتباط با مشتری می توان با استفاده از استادان دانشگاه و صاحب نظران، در زمینه مفهوم و اهمیت مدیریت ارتباط با مشتری کلاس های آموزش ضمن خدمت برای مدیران سازمان و معاونان تدارک دیده شود. تا به مدیران درباره ابعاد مدیریت ارتباط با مشتری با تمرکز با مدیریت منابع انسانی جهت تقویت تفکر سیستمی آگاهی بیشتری داده شود. کارکنان سازمان باید در زمینه تعامل و تماس با مشتریان دوره های تخصصی و کاربردی را آموزش ببینند تا بتوانند به طور موثر با مشتریان ارتباط برقرار کرده و ضمن توانایی استفاده از فناوری های جدید را دارا باشند به مدیران پیشنهاد می شود که کارکنان را در جریان نتایج مثبت و منفی عملکرد خود قرار بدهند. همچنین سعی شود در ارزیابی عملکرد کارکنان، تلاش و فعالیت واقعی افراد مدنظر قرار گیرد و ضوابط جایگزین روابط شود.

ملاحظات اخلاقی: موارد مربوط به اخلاق در پژوهش و نیز امانت داری در استناد به متون و ارجاعات مقاله تماماً رعایت گردید.

تعارض منافع: تدوین این مقاله، فاقد هرگونه تعارض منافی بوده است.

سهم نویسندگان: نگارش مقاله تماماً توسط نویسندگان بصورت مشترک و برابر انجام گرفته است.

تشکر و قدردانی: از تمام کسانی که ما را در تهیه این مقاله یاری رسانده اند، سپاسگزاریم.

- Beaudoin LE, Edgar L. Hassle (2003): Their importance to nurses quality of work life , Nursing Economics, 21(3).

- Baker, M, Kim K, Dealing with customer incivility: The effects of managerial support on employee psychological well-being and quality-of-lif, May 2020 ,International Journal of Hospitality Management 87:102503 , DOI:10.1016/j.ijhm.2020.102503

- Helms, R. (2004). putting engineering in to the enterprise system. Institute of information , Utrecht university.

- Horst, D . Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework, International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR) Volume 2, Issue 5, June 2014, PP 87-98

- Muhamad Noor. (2011).Sarina * & Mohamad Adli Abdullah ,Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia

- Ling, R. & Yen, D. C.(2001).Customer relationship management : An Analysis Framework And Implementation Strategies . Journal of computer Information systems , 41(3), pp.81-97.

- Rubel MR, Kee DM. Quality of work life and employee performance: Antecedent and outcome of job satisfaction in Partial Least Square (PLS). World Applied Sciences Journal. 2014;31(4):456 -67. doi:10.5829/idosi.wasj

- Soch , H, Sandhu , H Does Customer Relationship Management Activity Affect Firm Performance August 2008 Global Business Review 9(2):189-206

- Sari NP, Bendesa IK, Antara M. The influence of quality of work life on employees' performance with job satisfaction and work motivation as intervening variables in star -rated

- کوشکی محمدصالح، اکبری ساری علی، عرب محمد، احمدی انگالی کامبیز. کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با بهره وری پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی. ۱۳۹۱؛ ۱۰ (۴): ۸۱-۹۰

- گیاهی مهرزاد، بابایی ، منصور، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان: مطالعه موردی کارکنان یک دانشگاه نظامی ، مجله طب نظامی مهر ۱۴۰۰ ، شماره ۷، ۲۳، دوره 618 صفحات: ۶۲۶-

- گراغانی، سعیدی کرامت و گراغانی ، منور ، ۱۳۹۵، رابطه زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در بانک کشاورزی، کنفرانس بین المللی نخبگان مدیریت ، خرداد

- مقیمی، س.، و کاظمی، م.، و سمیعی، س. (۱۳۹۱). بررسی رابطه عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان های دولتی (مطالعه موردی استان قم). مجله ایرانی مطالعات مدیریت

- محمودزاده، محمود و پورارانی، نجمه ، ۱۳۹۵، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر مدیریت ارتباط با مشتری مطالعه موردی: بانک صادرات شعب شرق استان تهران، کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد مقاومتی، اهر.

- موسوی زاده، سیدرضا و عموزاد خلیلی، مجتبی، ۱۳۹۴، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری (مطالعه موردی: در شهرداری کرج)، اولین کنفرانس بین المللی نقش مدیریت انقلاب اسلامی در هندسه قدرت نظام جهانی (مدیریت، سیاست، اقتصاد، فرهنگ، امنیت، حسابداری)، تهران،

- ناظم، ف. (۱۳۹۲). رابطه بین کارآفرینی مدیران و کیفیت زندگی کاری کارکنان در مراکز آموزش عالی. پژوهش های مدیریت در ایران، ۱۷ (۲ (پیاپی ۷۹))، ۰۰-

ب- منابع انگلیسی

Journal of Marketing Management, Vol. 21, pp. 363-392.

- Walton, R. 1973. Quality of Working Life: What is it? Sloan Management Review 15: 11-21.

hotels in Ubud tourism area of Bali. Journal of Tourism and Hospitality Management. 2019;7(1):74 -83. doi:10. 15640/jthm.v7n1a8

- Plakoyiannaki, E. (2005). How do organizational members perceive CRM? Evidence from a U.K. service firm.