

## بررسی اثر استراتژی های مدیریت ظرفیت بر رفاه کارکنان در شرکت سنگ آهن مرکزی ایران

سید محمد طباطبایی بافقی<sup>۱</sup>، محمد محمدی عزیزآبادی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> مربی، مدیریت تکنولوژی، گروه مدیریت، واحد بافق، دانشگاه آزاد اسلامی، بافق.

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی، گروه مدیریت، واحد بافق، دانشگاه آزاد اسلامی، بافق.

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی اثر استراتژی های مدیریت ظرفیت بر رفاه کارکنان در شرکت سنگ آهن مرکزی ایران بود. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه پرسنل اداری، فضای سبز و قسمت برق کارخانه فرآوری شرکت سنگ آهن بافق در سال ۱۳۹۶ بوده که از بین آنها تعداد ۲۸۹ نفر حجم نمونه را تشکیل داده اند. داده ها به وسیله پرسشنامه، متغیر استراتژی های مدیریت ظرفیت از چهار عامل (اضافه کاری، نوع قرارداد، نیمه وقت یا تمام وقت بودن و نوع شغیت کاری کارکنان)، فرسودگی شغلی، پرسشنامه مخاطرات شغلی، پرسشنامه رضایت شغلی، و رفاه کارکنان از جمع - آوری گردیده است. روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید متخصصین قرار گرفت. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. در این پژوهش از نرم افزار Spss و تحلیل معادلات ساختاری از نرم افزار Lisrel استفاده شده است. نتایج تحلیل داده ها بیانگر آن است که بین استراتژی های مدیریت ظرفیت و فرسودگی شغلی، و استراتژی های مدیریت ظرفیت و مخاطرات شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین مخاطرات شغلی و رضایت شغلی، مخاطرات شغلی و رفاه کارکنان، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی، و فرسودگی شغلی و رفاه کارکنان تأثیر منفی و معناداری وجود دارد. در نهایت نتایج نشان داد که رضایت شغلی بر رفاه کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

**واژه های کلیدی:** رفاه کارکنان، استراتژی های مدیریت ظرفیت، رضایت شغلی، مخاطرات شغلی، فرسودگی شغلی

## ۱. مقدمه

شرایط فیزیکی و محیطی کاری در شرکت‌ها و سازمان‌ها نسبت به وضعیت ابتدای قرن بیستم بهبود چشم‌گیری داشته است. با این حال، محیط کاری امروزی نیازمند سطح بالاتری از بهره‌وری است که نیاز به انعطاف‌پذیری بیشتری در کارکنان و در دسترس بودن آن دارد و همچنین تمایل بیشتری به نفوذ در زندگی فردی دارد که به وضوح با پایین‌تر بودن امنیت شغلی مرتبط است. بنابراین می‌توان گفت، رفاه کارکنان از موضوعات مورد علاقه در میان محققان مدیریت و کسب و کار می‌باشد. رفاه عبارت است از مجموعه عملیاتی که باعث حل مشکلات کارکنان شده و نیازهای داخل و خارج از سازمان آنها اعم از نیازهای مادی، معنوی و روانی را در حد مقدرات برآورده می‌سازد و آن‌ها را از نظر جسمانی و روانی سالم نگاه می‌دارد. بدین ترتیب هر سازمانی نسبت به احتیاجاتی که کارکنان آن سازمان دارند در حد توان خود برنامه‌های رفاهی مختلفی را اجرا می‌کنند. رفاه کارکنان در هر سازمانی از جایگاه خاص خود برخوردار است و لازم است که مدیران تمامی مساعی خود را در جهت گسترش تمامی زمینه‌های رفاهی جهت کارکنان خود فراهم سازد. مسلماً با ایجاد رفاه نسبی و رضایت کارکنان، انگیزه آنان برای ارائه خدمات بیشتر و با کیفیت مطلوب‌تر بیشتر شده و می‌توان با مدیریتی صحیح و با استفاده از منابع موجود سازمانی رفاه کارکنان را به نقطه مطلوب در مدت زمان کوتاهی برساند و با ظرفیت‌سازی نسبت به افزایش سطح رفاه کارکنان اقدام نمود [۱].

همچنین در ادبیات کسب و کار درباره این موضوع، به راهکارهایی که استراتژی‌های مدیریت ظرفیت که با هدف دستیابی به سطح بالاتری از میزان انعطاف‌پذیری که می‌توانند بر رفاه کارکنان تأثیر بگذارند، هنوز شکاف‌های زیادی وجود دارد. در این رهگذر استراتژی‌های مدیریت ظرفیت نقش پررنگ و تأثیرگذاری در شکل‌گیری رفاه هر چه بیشتر کارکنان، رضایت شغلی و بهبود عملکرد یک سازمان ایفا می‌کند. هدف از مدیریت ظرفیت، اطمینان از پاسخگویی ظرفیت شرکت به تمامی نیازهای کارکنان برای حال و آینده است. نیروی محرک فرایند مدیریت ظرفیت، نیازمندی‌های کارکنان است که در توافق نامه شرکت ثبت شده است. هماهنگی بین مدیریت ظرفیت، و مدیریت سطح خدمت در چرخه عمر طراحی خدمت الزامی است. از این رو مدیریت ظرفیت، اطلاعات مربوط به منابع حال و آتی را تأمین می‌کند تا سازمان بتواند در مورد این که چه جزئی باید نوسازی شده و چه کسی و چه زمانی این کار را صورت دهد تصمیم بگیرد. مدیریت ظرفیت همچنان باید طرح‌هایی که در مرحله استراتژی خدمت تعیین شده را مورد نظر قرار دهد. مدیریت ظرفیت می‌بایست یک برنامه ظرفیت را تهیه و نگهداری کند. مدیریت ظرفیت به نیازهای کسب و کار خواهد پرداخت. استراتژی‌های مدیریت ظرفیت مقوله‌ای است که برای رفع این معضلات بسیار راهگشا و مؤثر است. این استراتژی با تنظیم ظرفیت سازمان در سطح بهینه، از بروز مسائل گفته شده، پیشگیری می‌کند. به عبارت دیگر، اهمیت پرداختن به مقوله استراتژی مدیریت ظرفیت در آن است که شرکتها برای نیل به عملکرد مطلوب، بایستی بتوانند ظرفیت خود را با تقاضا هماهنگ کنند. اغلب شرکتها هم با تغییرات در حجم تقاضا و هم با تغییرات در نوع تقاضا مواجه‌اند. در هر دو این موارد، شرکتها نیازمند تصمیم‌گیری در خصوص افزایش یا کاهش ظرفیت و تغییر فعالیتهای مرتبط با ظرفیت هستند. در نتیجه این استراتژی، می‌تواند به افزایش رضایت شغلی کارکنان منجر شود و همچنین به شرکت در نیل به سطح مطلوب عملکرد کمک کند. با توجه به مطالب مذکور هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت ظرفیت که در این پژوهش شامل اضافه کاری، نوع قرارداد، نیمه وقت یا تمام وقت بودن و نوع شغلی کاری کارکنان می‌باشد بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن مرکزی ایران بافق می‌باشد. بنابراین سؤال اصلی پژوهش به این صورت عنوان می‌شود که استراتژی‌های مدیریت ظرفیت بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن مرکزی بافق تأثیر دارد؟

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

## - استراتژی های مدیریت ظرفیت:

در ادبیات کسب و کار درباره این موضوع، به راهکارهایی که استراتژی های مدیریت ظرفیت که با هدف دستیابی به سطح بالاتری از میزان انعطاف پذیری که می توانند بر رفاه کارکنان تأثیر بگذارند، هنوز شکافهای زیادی وجود دارد. در این رهگذر استراتژی های مدیریت ظرفیت نقش پررنگ و تأثیرگذاری در شکل گیری رفاه هرچه بیشتر کارکنان، رضایت شغلی و بهبود عملکرد یک سازمان ایفا می کند. هدف از مدیریت ظرفیت، اطمینان از پاسخگویی ظرفیت شرکت به تمامی نیازهای کارکنان برای حال و آینده است. نیروی محرک فرایند مدیریت ظرفیت، نیازمندی های کارکنان است که در توافق نامه شرکت ثبت شده است. هماهنگی بین مدیریت ظرفیت، و مدیریت سطح خدمت در چرخه عمر طراحی خدمت الزامی است. از این رو مدیریت ظرفیت، اطلاعات مربوط به منابع حال و آتی را تأمین می کند تا شرکت بتواند در مورد این که چه جزئی باید نوسازی شده و چه کسی و چه زمانی این کار را صورت دهد تصمیم بگیرد. مدیریت ظرفیت همچنان باید طرح هایی که در مرحله استراتژی خدمت تعیین شده را مورد نظر قرار دهد. مدیریت ظرفیت می بایست یک برنامه ظرفیت را تهیه و نگهداری کند. مدیریت ظرفیت به نیازهای کسب و کار خواهد پرداخت. استراتژی های مدیریت ظرفیت مقوله ای است که برای رفع این معضلات بسیار راهگشا و مؤثر است. این استراتژی با تنظیم ظرفیت سازمان در سطح بهینه، از بروز مسائل گفته شده، پیشگیری می کند. به عبارت دیگر، اهمیت پرداختن به مقوله استراتژی مدیریت ظرفیت در آن است که شرکتها برای نیل به عملکرد مطلوب، بایستی بتوانند ظرفیت خود را با تقاضا هماهنگ کنند. اغلب شرکتها هم با تغییرات در حجم تقاضا و هم با تغییرات در نوع تقاضا مواجه اند. در هر دو این موارد، شرکتها نیازمند تصمیم گیری در خصوص افزایش یا کاهش ظرفیت و تغییر فعالیت های مرتبط با ظرفیت هستند. در نتیجه این استراتژی، می تواند به افزایش رضایت شغلی کارکنان منجر شود و همچنین به شرکت در نیل به سطح مطلوب عملکرد کمک کند. استراتژی های مدیریت ظرفیت در این پژوهش شامل اضافه کاری، نوع قرارداد، نیمه وقت یا تمام وقت بودن و نوع شفیت کاری کارکنان هستند [۲].

## - مخاطرات شغلی:

مخاطرات شغلی یکی از مهمترین مشکلات کشورهای در حال توسعه است. امروزه انسانها بیش از گذشته در معرض سوانح و حوادث قرار دارند [۳]. در دهه های اخیر، کشور ایران نیز رشد فزاینده ای در مسیر توسعه داشته که یکی از آثار سو آن افزایش چشم گیر تعداد و تنوع حوادث شغلی بوده است [۴]. حوادث ناشی از کار علاوه بر این که تأثیرات منفی در خور توجهی بر میزان تولیدات و اقتصاد کشورها می گذارد [۵]، ضایعات انسانی فراوانی نیز با خود به همراه دارد که سنجش تمامی ابعاد هزینه های انسانی مثل درد و رنج و غصه قربانیان و اطرافیان آنها ممکن نیست و هزینه های ناشی از عدم سلامت محیط و نیروی کار به راحتی قابل لمس نمی باشد، ولی میزان تأثیر آن بر درآمد ناخالص ملی قابل احتساب است. بنابر اعلام سازمان بین المللی کار، حوادث شغلی عظیم ترین خسارت های انسانی و اقتصادی را به وجود می آورد به طوری که هزینه متوسط حوادث و بیماری های ناشی از کار ۴ درصد تولید ناخالص داخلی کشورهاست [۶]، [۷]. معمولاً شغل اداری یا به اصطلاح پشت میز نشینی تصویر یک شغل راحت و بی دردسر را در ذهن ما ایجاد می کند و برای بعضی ها چنین شغلی یک شغل ایده آل محسوب می شود اما این نقطه ظاهر قضیه است پشت میز نشینی هم دردسرها و مشکلات خاص خودش را دارد.

**- فرسودگی شغلی:**

فرویدنبرگر<sup>۱</sup>، فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی یا ناکامی می‌داند که به علت از خود گذشتگی فرد، روش زندگی یا ارتباطی که منجر به وصول نتیجه دلخواه نمی‌شوند. به وجود می‌آید. محققان فرسودگی شغلی را سندرم خستگی جسمانی و عاطفی دانسته که در نتیجه توسعه گرایشات منفی شغلی و از دست دادن احساس و علاقه نسبت به بیماران و کارمندان ایجاد می‌شود [۸]. مسلس و جکسون<sup>۲</sup>، فرسودگی شغلی را سندرمی روانشناختی می‌دانند که ترکیبی از تحلیل عاطفی<sup>۳</sup>، مسخ شخصیت<sup>۴</sup> و موفقیت فردی کاهش<sup>۵</sup> یافته که در زمره افرادی که با دیگر مردم کار می‌کنند به میزان متفاوت اتفاق می‌افتد می‌دانند [۹]. فاربر<sup>۶</sup>، در تعریف فرسودگی شغلی می‌نویسد: فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت با مردم در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت فرساست ایجاد می‌شود. محققان فرسودگی شغلی را انطباق نامؤثر با تنیدگی بیان می‌کنند. محققان این پدیده را به صورت فقدان پیشرونده معنویت‌ها، انرژی، اهداف فردی و به عنوان نتیجه‌ای از شرایط سخت شغلی توصیف کرده‌اند. بنا به نظر سایر محققین فرسودگی شغلی سندرم تحلیلی عاطفی است که با بی‌تفاوتی و سپس احساس غیرمؤثر بودن و عدم موفقیت بروز می‌نماید [۱۰]. اوهرلر<sup>۷</sup>، می‌نویسد: فرسودگی شغلی، مرحله‌ای از خستگی، ناامیدی است و زمانی به وجود می‌آید که فرد نتواند به اهداف خود چه از نظر زندگی و چه از جهت کاری فائق آید [۱۱].

**- رضایت شغلی:**

عبارت است از حدی از احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند [۱۲]. عبارت رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود. کسی که رضایت شغلی‌اش در سطح بالایی باشد به کارش نگرش مثبتی دارد. ولی کسی که از کارش ناخشنود است، نگرش وی به کارش منفی است. معمولاً پژوهشگران رشته رفتار سازمانی به رضایت شغلی اهمیت زیادی می‌دهند. گروهی معتقدند که رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد. به عبارت دیگر این عده رضایت شغلی را در درجه اول از دیدگاه‌های روانی و خصوصیات فردی توجیه می‌نمایند [۱۳].

**- رفاه کارکنان:**

رفاه عبارت است از مجموعه عملیاتی که باعث حل مشکلات کارکنان شده و نیازهای داخل و خارج از سازمان آن‌ها اعم از نیازهای مادی، معنوی و روانی را در حد مقدرات برآورده می‌سازد و آن‌ها را از نظر جسمانی و روانی سالم نگاه می‌دارد [۱]. در سال‌های اخیر با در نظر گرفتن ابعاد متنوع زندگی انسان، تعریف «رفاه عبارت از مجموعه سازمان‌یافته‌ای از قوانین، مقررات،

<sup>۱</sup> Freadenberger<sup>۲</sup> Maslach & Jackson<sup>۳</sup> Emotional exhaustion<sup>۴</sup> Depersonalization<sup>۵</sup> Low personal accomplishment<sup>۶</sup> Farber<sup>۷</sup> Oehler

برنامه‌ها و سیاست‌هایی است که در قالب موسسات رفاهی و نهادهای اجتماعی به منظور پاسخگویی به منظور نیازهای مادی و معنوی و تامین سعادت انسان ارائه می‌شود تا زمینه رشد و تعالی او را فراهم آورد [۱۴]، مقبولیت بیشتری دارد.

### ۳. توسعه فرضیه‌ها و الگوی مفهومی

سباستینو و همکاران (۲۰۱۶)، پژوهشی تحت عنوان «تأثیر استراتژی‌های مدیریت ظرفیت بر رفاه کارکنان» انجام داد. هدف از این پژوهش شناخت اثرات استراتژی‌های مدیریت ظرفیت بر رفاه کارکنان در سازمانهای مراقبتهای بهداشتی است. چنین استراتژی‌هایی می‌تواند اثرات روانشناختی مانند رضایت شغلی و رفاه در بین کارکنان بجای گذارد، بنابراین کیفیت خدمات را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نتایج نشان داد که تمام استراتژی‌های مدیریت ظرفیت بر فرسودگی شغلی و مخاطرات شغلی تأثیر معنادار دارد. علاوه براین، ادراک هرچه بیشتر از مخاطرات شغلی و فرسودگی شغلی منجر به میزان بالایی از رفاه کارکنان می‌شود [۲].

ریچ<sup>۸</sup> (۲۰۱۷)، پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت ظرفیت بر رفاه کارکنان» انجام داد. نتایج نشان داد که استراتژی‌های مدیریت ظرفیت متفاوت تأثیر قابل توجهی بر رفاه کارکنان دارد. همچنین خستگی عاطفی و مخاطرات شغلی تأثیر منفی بر روی رضایت شغلی و رفاه کارکنان دارد. و رضایت شغلی میانجی‌گر، رابطه بین مخاطرات شغلی و خستگی عاطفی است [۱۵].

لیزانو<sup>۹</sup> (۲۰۱۵)، پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر سلامت و رفاه کارکنان خدمات انسانی» انجام داد. هدف از این پژوهش تعیین رابطه بین فرسودگی شغلی و رفاه کارکنان (شامل: رفاه عاطفی، روانی، فیزیولوژیکی، رفتاری) است. برای انجام پژوهش از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش استفاده شده است. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی بر رفاه کارکنان (رفاه عاطفی، روانی، فیزیولوژیکی، رفتاری) تأثیر منفی دارد [۱۶].

کوسنیک<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۳)، پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه استراتژی‌های مدیریت ظرفیت جهت دستیابی به بهبود نگرش، رفاه و رضایت کارکنان» انجام داد. هدف از این پژوهش تعیین رابطه بین استراتژی‌های مدیریت ظرفیت با نگرش شغلی، رفاه کارکنان و رضایت شغلی کارکنان است. نتایج نشان داد که استراتژی‌های مدیریت ظرفیت و ابعاد آن موجب بهبود رفاه کارکنان می‌شود. همچنین استراتژی‌های مدیریت ظرفیت موجب بهبود نگرش شغلی و رضایت شغلی کارکنان می‌شود. و نگرش کارکنان بر رفاه و رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است [۱۷].

توماس<sup>۱۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷)، در پژوهشی به «بررسی رضایت شغلی و عملکرد شغلی و رفاه کارکنان در محیط کاری» پرداختند. هدف از این پژوهش تعیین روابط بین رفاه روانشناختی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان بود. همانطور که انتظار می‌رفت، نتایج نشان داد که رفاه و رضایت شغلی رابطه مثبت دارند. همچنین رضایت شغلی و عملکرد شغلی؛ رضایت شغلی و رفاه رابطه مثبت و معنادار دارند [۱۸].

عیسی خانی و همکاران (۱۳۹۵)، پژوهشی تحت عنوان «تأثیر حمایت اجتماعی بر رفاه کارکنان با میانجی‌گری اعتیاد به کار و تعلق خاطر کاری» انجام دادند. نتایج نشان داد تعلق خاطر کاری بر رضایت شغلی، تأثیر مثبت و بر استرس درک شده و اختلالات خواب تأثیر منفی دارد. همچنین اعتیاد به کار بر رضایت شغلی تأثیر منفی و بر استرس درک شده و اختلالات

<sup>۸</sup> Riach

<sup>۹</sup> Lizano

<sup>۱۰</sup> Kosnik

<sup>۱۱</sup> Thomas

خواب، تأثیر مثبت دارد. نتایج حاصله، نقش میانجی‌گری تعلق خاطرکاری بین حمایت اجتماعی مربوط به کار و رضایت شغلی، استرس درک شده و اختلالات خواب را تأیید کرد. همچنین نقش میانجی‌گری اعتیاد به کار در رابطه بین حمایت اجتماعی مربوط به کار و اختلالات خواب نیز تأیید شد [۱۹].

خوراکیان و همکاران (۱۳۹۳)، پژوهشی تحت عنوان «بررسی نقش تعدیل‌گر سلامت و رفاه روانی کارکنان در بروز رفتار خلاقانه و نوآورانه از طریق نظام پیشنهادات» انجام دادند. نتایج نشان داد که ارزش نظام پیشنهادات با انگیزه ارائه پیشنهادهای خلاقانه رابطه مثبت دارد اما این رابطه در سطوح بالا و پایین متغیر تعدیلگر (سلامت و رفاه روانی) متفاوت است؛ به طوری که پیوند میان ارزش نظام و انگیزه برای ارائه پیشنهاد تحت شرایط سلامت و رفاه روانی بیشتر به نسبت شرایط سلامت و رفاه کمتر، قوی‌تر بود. بنابراین فراهم نمودن زمینه تأمین سلامت روانی کارکنان و در نظر گرفتن اهمیت و ارزش نظام پیشنهادات نزد کارکنان، به دلیل نقش مؤثر در بهبود وضعیت انگیزشی کارکنان برای ارائه نظرات و ایده‌های خلاقانه به نظام پیشنهادات، باید مورد توجه جدی مدیران دانشگاه و مسئولان نظام پیشنهادات قرار گیرد [۲۰].

بنابر مباحث ذکر شده، فرضیات پژوهش به صورت زیر ارائه می‌شود:

$H_1$ : استراتژی‌های مدیریت ظرفیت بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معنادار دارد.

$H_2$ : استراتژی‌های مدیریت ظرفیت بر مخاطرات شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معنادار دارد.

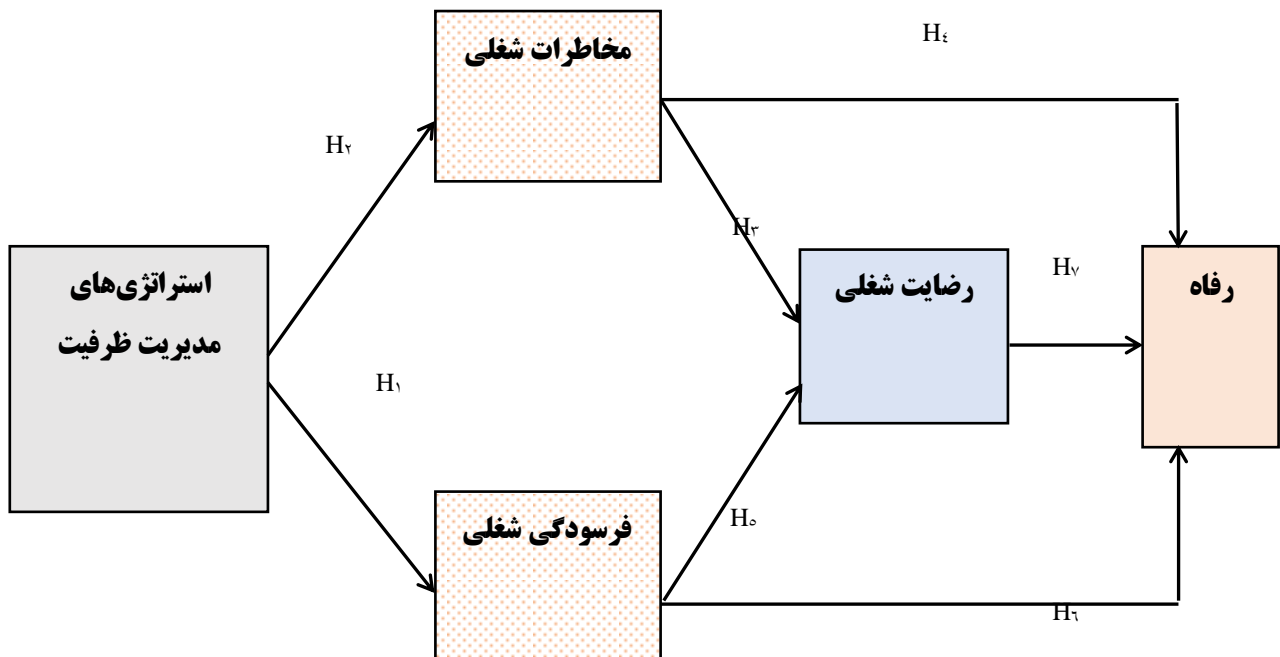
$H_3$ : مخاطرات شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معنادار دارد.

$H_4$ : مخاطرات شغلی بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معنادار دارد.

$H_5$ : فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معنادار دارد.

$H_6$ : فرسودگی شغلی بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معنادار دارد.

$H_7$ : رضایت شغلی بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معنادار دارد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (منبع: سباستینو و همکاران، ۲۰۱۶)

## ۴. روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به دنبال توسعه کاربرد عملی متغیرهای استراتژی‌های مدیریت ظرفیت، مخاطرات شغلی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و رفاه کارکنان است؛ بنابراین از لحاظ هدف در حوزه پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد؛ از آنجا که به توصیف متغیرها و روابط بین آنها، برای شناخت هر چه بهتر وضعیت موجود و اخذ تصمیم‌های بهینه از آنها می‌پردازد، از لحاظ روش، توصیفی-پیمایشی محسوب می‌شود؛ به این دلیل که روابط بین متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل شده است، از نوع همبستگی به شمار می‌رود و در نهایت مبتنی بر مدل معادلات ساختاری اجرا می‌شود. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه پرسنل اداری، فضای سبز و قسمت برق کارخانه فرآوری شرکت سنگ آهن بافق می‌باشند، که تعداد آنها در سال ۱۳۹۶، حدود ۱۰۰۰ نفر برآورد شده است. حجم جامعه آماری با توجه به اطلاعات ۲۱۹ نفر برآورد شده است. حجم نمونه آماری از میان جامعه آماری پژوهش حاضر از جدول کرجسی و مورگان استفاده شده است و تعداد نمونه ۲۷۸ نفر پیشنهاد شد که برای اطمینان بیشتر تعداد ۳۰۰ پرسشنامه توزیع گردید و در پایان پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص و غیرقابل استفاده، تعداد ۲۸۹ پرسشنامه در تحلیل آماری استفاده شد. همچنین به منظور انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده گردید. پرسشنامه در سه بخش تنظیم شده است: بخش اول به توضیح موضوع و آشنایی پاسخ دهنده اختصاص دارد. بخش دوم مشخصات عمومی پاسخ دهنده، شامل جنسیت، سن، میزان اضافه کاری در ماه، نوع استخدام، نوع قرارداد و شیفت کاری است. بخش سوم سؤال‌های اختصاصی پرسشنامه است و ۱۷ سؤال را در برمی‌گیرد که با معیارها و شاخص‌های سنجش متغیرها ارتباط دارند. جهت سنجش متغیر استراتژی‌های مدیریت ظرفیت از چهار عامل اضافه کاری، نوع قرارداد، نوع استخدام (نیمه وقت یا تمام وقت بودن) و نوع شفیت کاری کارکنان استفاده شد. سؤال‌های فرسودگی شغلی با ۴ سؤال برگرفته از پرسشنامه ویلفرد<sup>۱۲</sup> و همکاران [۲۱]؛ مخاطرات شغلی با ۳ سؤال برگرفته از پرسشنامه ویلفرد و همکاران [۲۱]؛ رضایت شغلی با ۴ سؤال برگرفته از مقیاس جهانی ایرسون<sup>۱۳</sup> [۲۲]؛ و رفاه کارکنان با ۶ سؤال برگرفته از مقیاس جهانی وارر<sup>۱۴</sup> [۲۳]. این سؤال‌ها از نوع بسته‌اند و بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای تنظیم شده‌اند. به منظور سنجش پایایی با استفاده از داده‌های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۰۱ محاسبه شد. این عدد گویای این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به بیان دیگر، از پایایی لازم برخوردار است. شایان ذکر است، هیچ سؤالی به دلیل نامناسب بودن داده‌ها و عدم تبیین واریانس متغیر مربوط به آن، از مجموع سؤال‌ها حذف نشد. روایی سؤال‌ها نیز به کمک اعتبار عاملی سنجیده شد. اعتبار عاملی صورتی از اعتبار سازه است که از طریق تحلیل عاملی بدست می‌آید. تحلیل عاملی نوعی فن آماری است که در اغلب علوم انسانی کاربرد فراوانی دارد. در تحلیل عاملی اکتشافی، مقدار KMO برابر ۰/۸۷۳ بدست آمد که گویای کفایت نمونه‌گیری برای متغیرهای پژوهش است. همچنین از آنجا که ضریب معناداری آزمون بارتلت برابر صفر بود (کوچکتر از ۰/۰۵)، تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار، مناسب تشخیص داده شد. بررسی صحت مدل‌های اندازه‌گیری از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. نتایج تمام بارهای عاملی بیشتر از ۰/۵ بدست آمد که روایی همگرایی را نشان می‌دهد.

<sup>۱۲</sup> Wilford<sup>۱۳</sup> Iverson<sup>۱۴</sup> Warr

## ۵. تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

ابتدا در قالب آمار توصیفی ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری بررسی می شود و پس از آن به بررسی فرضیه ها پرداخته خواهد شد. یافته هایی که از ویژگی های جمعیت شناختی و آماری توصیفی متغیرها به دست آمده، در جدول ۱ و ۲ ارائه شده است.

جدول ۱- ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری

ویژگی	گزینه ها	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۴۸	۸۵/۸
	زن	۴۱	۱۴/۱۲
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۶۰	۲۰/۸
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۲۸	۴۴/۳
	۴۰ تا ۵۰ سال	۸۲	۲۸/۴
	بیشتر از ۵۰ سال	۱۹	۶/۶
میزان اضافه کاری در ماه	بدون اضافه کاری	۶۲	۲۱/۵
	۱۰ تا ۶۰ ساعت	۱۷۳	۵۹/۹
	۶۰ تا ۱۰۰ ساعت	۵۲	۱۸
	بیشتر از ۱۰۰ ساعت	۲	۰/۷
نوع استخدام	تمام وقت	۲۴۴	۸۴/۴
	نیمه وقت	۴۵	۱۵/۶
نوع قرارداد	رسمی	۴۲	۱۴/۵
	معین	۶۴	۲۲/۱
	ماده ۱۶	۲۴	۸/۳
	روزمزد دائم	۱۵۹	۵۵
شیفت کاری	جنرال شیفت	۱۷۱	۵۹/۲
	چهارگروه	۹۰	۳۱/۱
	سایر	۲۸	۹/۷

جدول ۲- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

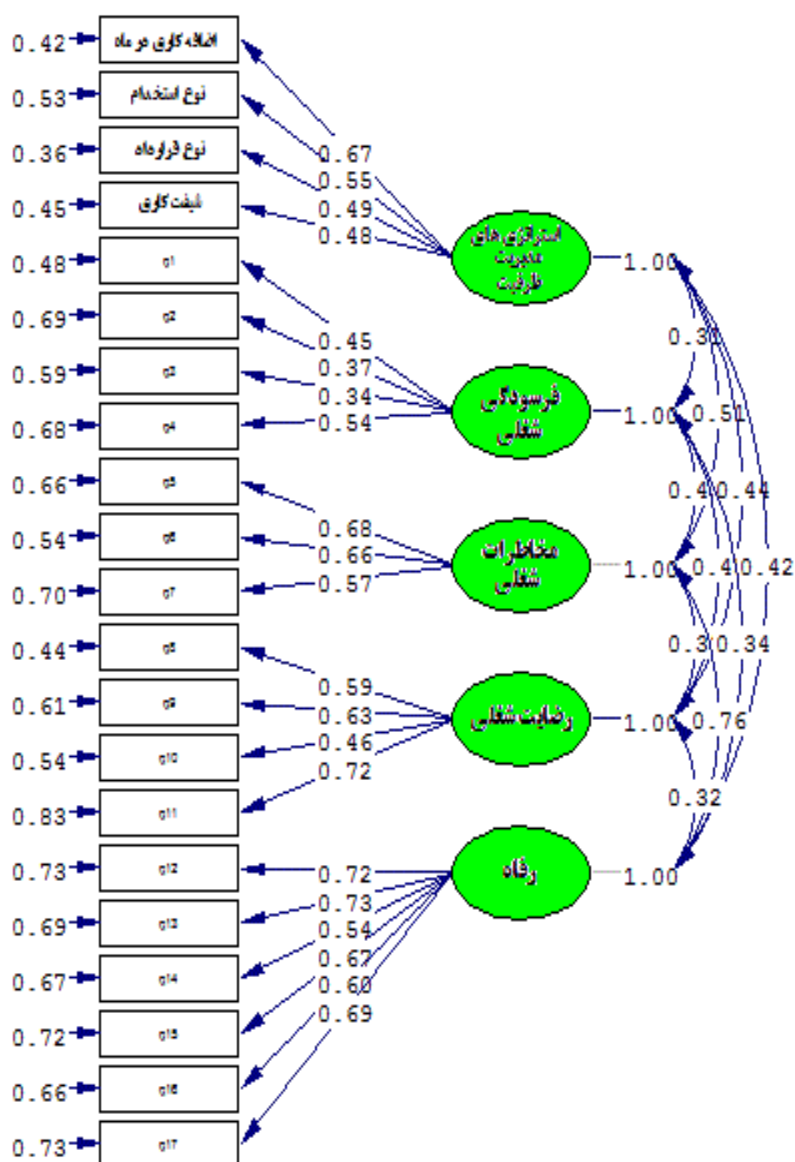
متغیر	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشدگی
استراتژی های مدیریت ظرفیت	۱/۹۶	۰/۴۳۵	۰/۱۹۰	-۰/۲۰۱	۱/۲۷۹
فرسودگی شغلی	۳/۷۳	۰/۶۸۸	۰/۴۷۴	-۰/۳۰۵	۰/۱۱۲
مخاطرات شغلی	۳/۶۱	۰/۸۵۲	۰/۷۲۵	-۰/۶۱۶	۰/۴۷۹
رضایت شغلی	۳/۵۸	۰/۷۲۳	۰/۵۲۳	-۰/۳۸۶	-۰/۱۰۳



رفاه	۳/۵۸	۰/۷۸۳	۰/۶۱۳	-۰/۳۲۶	-۰/۲۸۹
------	------	-------	-------	--------	--------

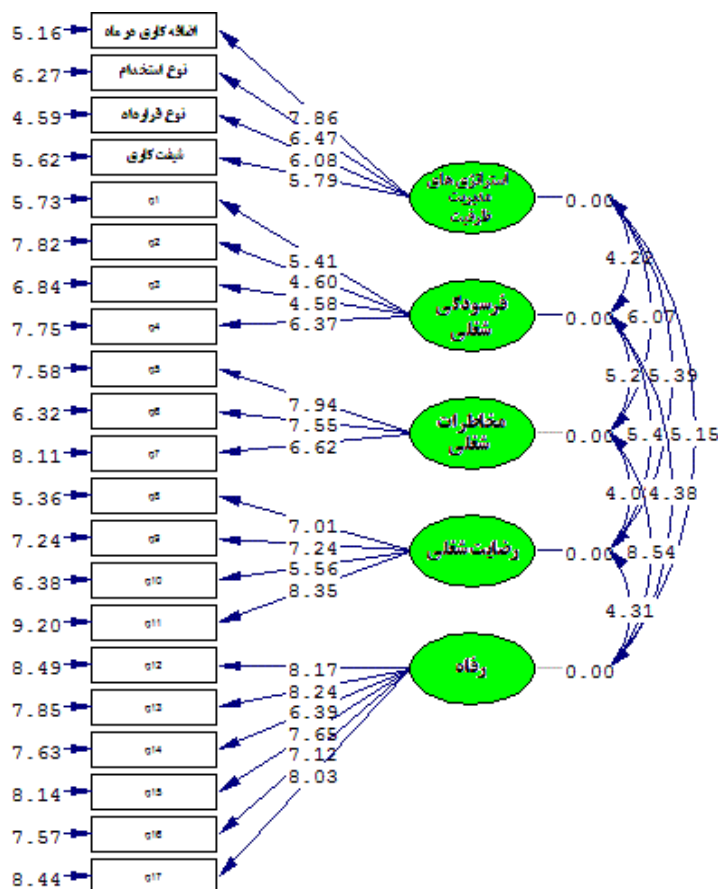
اکنون قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه ها و مدل های مفهومی پژوهش، باید از صحت مدل های اندازه گیری متغیرها اطمینان حاصل شود. از این رو در ادامه، به بحث مدل های اندازه گیری پرداخته می شود. این کار با بهره مندی از روش تحلیل عاملی تأییدی انجام شده است. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان می دهد تمام مدل های اندازه گیری و همه اعداد و پارامترهای مدل مناسب و معنادارند.

### نتایج تحلیل عاملی پرسشنامه



Chi-Square=456.52, df=184, P-value=0.05014, RMSEA=0.033

نمودار ۱- بار عاملی استاندارد تحلیل سؤالات پرسشنامه



Chi-Square=456.52, df=184, P-value=0.05014, RMSEA=0.033

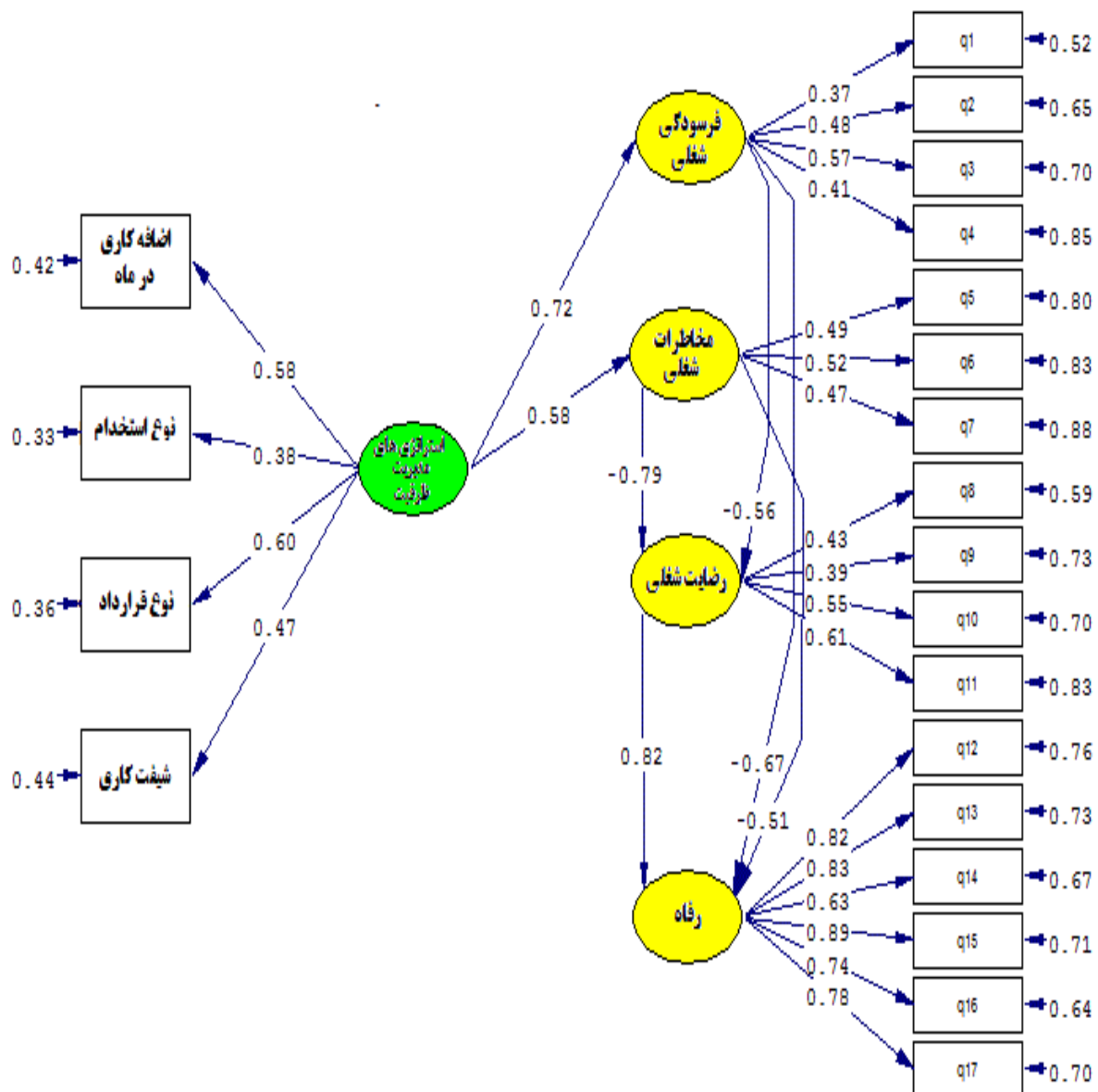
نمودار ۲- آماره معناداری (t-value) تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه

همانگونه که مشاهده می شود مقدار کای دو به درجه آزادی ( $X^2/df$ ) برابر ۲/۴۸۱ و کوچکتر از ۳ است که مقدار مناسبی است. پایین بودن میزان این شاخص نشان دهنده تفاوت کم میان مدل مفهومی پژوهش با داده های مشاهده شده پژوهش است. همچنین مقدار RMSEA برابر ۰/۰۳۳ و کوچکتر از مقدار ۰/۱ می باشد علاوه بر  $X^2$ ، هرچه میزان شاخص RMSEA کمتر باشد، مدل از برازش مناسب تری برخوردار است. شاخص های (NFI, NNFI, IFI, AGFI, GFI) بزرگتر از مقدار ۰/۹ است. پس مدل برازش مطلوبی را نشان داده و مورد تایید می باشد.

جدول ۳- شاخص های نیکوئی برازش تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه

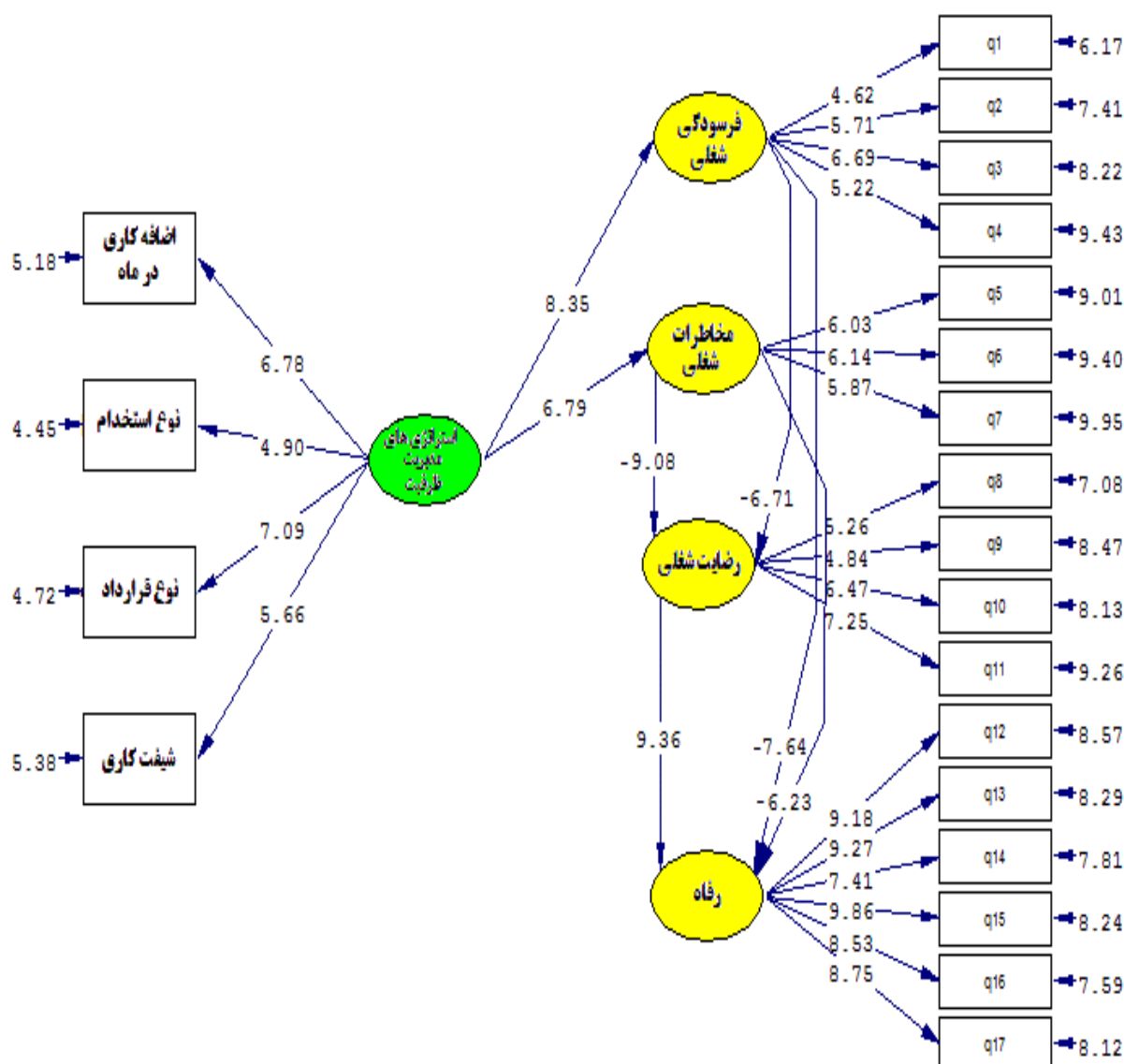
نوع شاخص	شاخص	توضیحات	بازه قابل قبول	مقادیر محاسبه شده
برازش مطلق	( $X^2/df$ )	مجذور کای به درجه آزادی	$\leq 3$	۲/۴۸۱
	RMSEA	ریشه دوم میانگین خطای تقریب	$\leq 0.1$	۰/۰۳۳
	GFI	شاخص میزان انطباق	$\geq 0.9$	۰/۹۸
برازش تطبیقی	IFI	شاخص میزان انطباق پذیری تنظیمی	۰-۱	۰/۹۶
	NFI	شاخص بنتلر - بونتهم	$\geq 0.9$	۰/۹۵
برازش مقتصد	NNFI	شاخص میزان انطباق پذیری تنظیمی	$\geq 0.9$	۰/۹۱
	AGFI	شاخص میزان انطباق پذیری تنظیمی	$\geq 0.9$	۰/۹۲

جهت بررسی فرضیات پژوهش از مدل معادلات ساختاری برای سنجش رابطه متغیرهای پژوهش استفاده شده است. مدل نهایی پژوهش در نمودار ۳ و ۴، نتایج حاصل از سنجش معناداری و شاخص های نیکویی برازش مدل ساختاری مدل نهایی پژوهش نیز در جدول ۴ ارائه شده است.



Chi-Square=577.51, df=205, P-value=0.05788, RMSEA=0.038

نمودار ۳- نتایج تائیدی مدل معادلات ساختاری فرضیات در حالت استاندارد



Chi-Square=577.51, df=205, P-value=0.05788, RMSEA=0.038

نمودار ۴- آماره (t-value) نتایج تائیدی مدل معادلات ساختاری فرضیات در حالت معناداری

کلیه شاخص های نیکوئی برازش در بازه مورد قبول قرار گرفته اند که در جدول ۴ آمده است. همانگونه که مشاهده می شود مقدار کای دو به درجه آزادی ( $X^2/df$ ) برابر ۲/۸۱۷ و کوچکتر از ۳ است که مقدار مناسبی است. پایین بودن میزان این شاخص نشان دهنده تفاوت کم میان مدل مفهومی پژوهش با داده های مشاهده شده پژوهش است. همچنین مقدار RMSEA برابر ۰/۰۳۸ و کوچکتر از مقدار ۰/۱ می باشد علاوه بر  $X^2$ ، هرچه میزان شاخص RMSEA کمتر باشد، مدل از برازش مناسب تری برخوردار است. شاخص های (NFI, NNFI, IFI, AGFI, GFI) بزرگتر از مقدار ۰/۹ است. پس مدل برازش مطلوبی را نشان داده و مورد تایید می باشد.

جدول ۴- شاخص های نیکوئی برازش مدل ساختاری فرضیات

نوع شاخص	شاخص	توضیحات	بازه قابل قبول	مقادیر محاسبه شده
برازش مطلق	$(X^2/df)$	مجذور کای به درجه آزادی	$\leq 3$	۲/۸۱۷
	RMSEA	ریشه دوم میانگین خطای تقریب	$\leq 0/1$	۰/۰۳۸
	GFI	شاخص میزان انطباق	$\geq 0/9$	۰/۹۴
برازش تطبیقی	IFI	شاخص میزان انطباق پذیری تنظیمی	۰-۱	۰/۹۳
	NFI	شاخص بنتلر- بونتهم	$\geq 0/9$	۰/۹۸
برازش مقتصد	NNFI	شاخص میزان انطباق پذیری تنظیمی	$\geq 0/9$	۰/۹۵
	AGFI	شاخص میزان انطباق پذیری تنظیمی	$\geq 0/9$	۰/۹۷

**فرضیه ۱:** استراتژی های مدیریت ظرفیت بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معناداری دارد. بر اساس یافته ها مشخص شد که سطح معناداری اثر استراتژی های مدیریت ظرفیت بر فرسودگی شغلی کارکنان ۰/۷۲ می باشد. لذا تأثیر و ارتباط معناداری بین متغیر مستقل و متغیر وابسته وجود دارد. بدین معنا که هر قدر میزان استراتژی های مدیریت ظرفیت در شرکت سنگ آهن بافق افزایش یابد فرسودگی شغلی کارکنان نیز افزایش می یابد و بالعکس. به بیان ساده به ازای یک واحد افزایش در استراتژی های مدیریت ظرفیت، میزان فرسودگی شغلی کارکنان به میزان ۷۲ درصد افزایش می یابد.

**فرضیه ۲:** استراتژی های مدیریت ظرفیت بر مخاطرات شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معناداری دارد. بر اساس یافته ها مشخص شد که سطح معناداری اثر استراتژی های مدیریت ظرفیت بر مخاطرات شغلی کارکنان ۰/۵۸ می باشد. لذا تأثیر و ارتباط معناداری بین متغیر مستقل و متغیر وابسته وجود دارد. بدین معنا که هر قدر میزان استراتژی های مدیریت ظرفیت در شرکت سنگ آهن بافق افزایش یابد مخاطرات شغلی کارکنان نیز افزایش می یابد و بالعکس. به بیان ساده به ازای یک واحد افزایش در استراتژی های مدیریت ظرفیت، میزان مخاطرات شغلی کارکنان به میزان ۵۸ درصد افزایش می یابد.

**فرضیه ۳:** مخاطرات شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معناداری دارد. بر اساس یافته ها مشخص شد که سطح معناداری اثر مخاطرات شغلی بر رضایت شغلی کارکنان ۰/۷۹ می باشد. لذا تأثیر و ارتباط معنادار و معکوسی بین متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. بدین معنا که هر قدر میزان مخاطرات شغلی در شرکت سنگ آهن بافق افزایش یابد رضایت شغلی کارکنان کاهش می یابد و بالعکس. به بیان ساده به ازای یک واحد افزایش در مخاطرات شغلی، میزان رضایت شغلی کارکنان به میزان ۷۹ درصد کاهش می یابد.

**فرضیه ۴:** مخاطرات شغلی بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معناداری دارد. بر اساس یافته ها مشخص شد که سطح معناداری اثر مخاطرات شغلی بر رفاه کارکنان ۰/۵۱ می باشد. لذا تأثیر و ارتباط معنادار و معکوسی بین متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. بدین معنا که هر قدر میزان مخاطرات شغلی در شرکت سنگ آهن بافق افزایش یابد رفاه کارکنان کاهش می یابد و بالعکس. به بیان ساده به ازای یک واحد افزایش در مخاطرات شغلی، میزان رفاه کارکنان به میزان ۵۱ درصد کاهش می یابد.

**فرضیه ۵:** فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معناداری دارد. بر اساس یافته ها مشخص شد که سطح معناداری اثر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان ۰/۵۶ می باشد. لذا تأثیر و ارتباط معنادار و معکوسی بین متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. بدین معنا که هر قدر میزان فرسودگی شغلی در

شرکت سنگ آهن افزایش یابد رضایت شغلی کارکنان کاهش می یابد و بالعکس. به بیان ساده به ازای یک واحد افزایش در فرسودگی شغلی، میزان رضایت شغلی کارکنان به میزان ۵۶ درصد کاهش می یابد.

**فرضیه ۶:** فرسودگی شغلی بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معناداری دارد.

براساس یافته ها مشخص شد که سطح معناداری اثر فرسودگی شغلی بر رفاه کارکنان ۰/۶۷- می باشد. لذا تأثیر و ارتباط معنادار و معکوسی بین متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. بدین معنا که هر قدر میزان فرسودگی شغلی در شرکت سنگ آهن بافق افزایش یابد رفاه کارکنان کاهش می یابد و بالعکس. به بیان ساده به ازای یک واحد افزایش در فرسودگی شغلی، میزان رفاه کارکنان به میزان ۶۷ درصد کاهش می یابد.

**فرضیه ۷:** رضایت شغلی بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق تأثیر معناداری دارد.

بر اساس یافته ها مشخص شد که سطح معناداری اثر رضایت شغلی بر رفاه کارکنان ۰/۸۲- می باشد. لذا تأثیر و ارتباط معناداری بین متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. بدین معنا که هر قدر میزان رضایت شغلی در شرکت سنگ آهن بافق افزایش یابد رفاه کارکنان نیز افزایش می یابد و بالعکس. به بیان ساده به ازای یک واحد افزایش در رضایت شغلی، میزان رفاه کارکنان به میزان ۸۲ درصد افزایش می یابد.

جدول ۵- خلاصه نتایج روابط میان متغیرهای پژوهش

فرضیه	مسیر	ضریب استاندارد	آماره آزمون	نتیجه
H <sub>۱</sub>	استراتژی های مدیریت ظرفیت ← فرسودگی شغلی	۰/۷۲	۸/۳۵	تأیید
H <sub>۲</sub>	استراتژی های مدیریت ظرفیت ← مخاطرات شغلی	۰/۵۸	۶/۷۹	تأیید
H <sub>۳</sub>	مخاطرات شغلی ← رضایت شغلی	-۰/۷۹	-۹/۰۸	تأیید
H <sub>۴</sub>	مخاطرات شغلی ← رفاه کارکنان	-۰/۵۱	-۶/۲۳	تأیید
H <sub>۵</sub>	فرسودگی شغلی ← رضایت شغلی	-۰/۵۶	-۶/۷۱	تأیید
H <sub>۶</sub>	فرسودگی شغلی ← رفاه کارکنان	-۰/۶۷	-۷/۶۴	تأیید
H <sub>۷</sub>	رضایت شغلی ← رفاه کارکنان	۰/۸۲	۹/۳۶	تأیید

## ۶. نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر استراتژی های مدیریت ظرفیت بر رفاه کارکنان در بین کارکنان اداری، فضای سبز و قسمت برق کارخانه فرآوری شرکت سنگ آهن مرکزی بافق انجام شد. نتایج حاصل از اثر استراتژی های مدیریت ظرفیت بر فرسودگی و مخاطرات شغلی کارکنان در فرضیه اول و دوم نشان داد که استراتژی های مدیریت ظرفیت شامل (اضافه کاری، نوع قرارداد، نوع استخدام (پاره وقت یا تمام وقت)، شیفت کاری) دارای اثرات مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی و مخاطرات شغلی کارکنان شرکت سنگ آهن بافق است. به عبارت دیگر کارکنانی که دارای ساعات کاری بیشتر، شیفت های کاری متغیر و غیره هستند دچار مخاطرات شغلی بیشتری هستند که این نیز خود موجب بروز فرسودگی شغلی بیشتری در این کارکنان می شود. همچنین می توان گفت که کارکنانی که از وضعیت قراردادی مطمئن تری با شرکت برخوردار هستند، ساعات کاری کمتری دارند و در شیفت های کاری مطلوب تری فعالیت می کنند از سطح کمتری از مخاطرات و فرسودگی شغلی در شرکت برخوردار هستند. زیرا ساعات کار طولانی، شب کاری، نوع استخدام پاره وقت، خطرات بیشتری را برای کارکنان به همراه دارد، حتی این موارد می تواند دارای عواقب منفی در سلامت و کارایی کارکنان داشته باشد. با سازگاری و تحمل هر کارگر و یا کارمند به میزان قابل توجهی به عوامل فردی و اجتماعی بستگی دارد. این نتایج در تحقیقات [۲]، [۲۴]، [۲۵] نیز به اثبات رسیده است.

همچنین نتایج حاصل از، اثر مخاطرات شغلی بر رضایت شغلی و رفاه کارکنان در فرضیه سوم و چهارم نشان داد که مخاطرات شغلی دارای اثرات منفی و معکوسی بر رضایت شغلی و رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق است. استدلال می - شود که کارکنان در معرض مخاطرات جسمی، روحی و روانی قرار دارند. این مخاطرات در ارتباط با خشونت در محل کار و استرس های روانی ناشی از بار کاری زیاد، مسئولیت، عدم امنیت شغلی، ساعات کاری طولانی، شیفت کاری نامناسب و غیره می باشد. این مهم بیشتر مرتبط با کارکنانی است که بطور مستقیم با ارباب رجوع و یا شیفت های شب در تماس هستند. ساعات کار طولانی، شیفت شب، استرس از عوامل زیان آور جسمی، روحی و روانی هستند که به دلایل مختلفی در محیط کار ممکن است باعث شوند تأثیرات نامطلوبی بر رضایت شغلی و رفاه کارکنان بگذارند و همچنین از طرفی زندگی کاری چنین کارکنانی نیز از این مخاطرات تأثیر می پذیرد. بنابراین می توان گفت که کارکنانی که از سطح پایین تری از مخاطرات شغلی در شرکت برخوردار هستند در برابر آن دارای رفاه بیشتر و در نهایت رضایت شغلی بیشتری نیز هستند. شایع ترین مخاطرات شغلی کارکنان در شرکت به ترتیب مربوط به استرس ناشی از کار، فرو رفتن اجسام نوک تیز و برنده در بدن، اختلالات اسکلتی عضلانی، دردهای عضلانی به علت حجم کار و مدت زمان طولانی کار، نوبت کاری (هر نوع دکاری که به طور منظم و معین در بیرون از درجه زمانی کار روزانه) باعث کاهش ساعات خواب و بازده کاری، عملکرد ایمنی می شود، می باشد. بنابراین بیان می - شود که کارکنان شرکت همواره در معرض مخاطرات شغلی بالقوه ای قرار دارند و در شرایط آسیب پذیری فعالیت می کنند که این می تواند تأثیر منفی بر سلامت جسم و ذهن کارکنان این محیطها داشته باشد. برای از بین بردن این عوامل زیانبار می - توان با بهبود دانش فردی و مهارت های کارکنان، تغییر شرایط کار و محیط توسعه سیاست های جو ایمنی و برنامه های ارتقاء سلامت در ایجاد یک محیط کاری سالم و امن قدم برداشت و باعث کاهش مخاطرات شغلی در شرکت شویم تا بدین طریق موجب افزایش رفاه کارکنان و بهبود رضایت شغلی آنها شویم. این نتایج در تحقیقات [۲]، [۲۶]، [۲۷]، [۲۸]، [۲۹]، [۳۰] نیز به اثبات رسیده است.

از سوی دیگر نتایج حاصل از پژوهش، اثر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی و رفاه کارکنان در فرضیه پنجم و ششم نشان داد که فرسودگی شغلی دارای اثرات منفی و معکوسی بر رضایت شغلی و رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق است. بیان می شود که با پی بردن به عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان اهمیت زیادی دارد چرا که فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری با رضایت شغلی کارکنان دارد و به این ترتیب با کنترل و از میان برداشتن عوامل مرتبط با سندرم فرسودگی شغلی کارکنان، رضایت شغلی و در نهایت رفاه کارکنان را بهبود می بخشد. همانطور که ذکر شد بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی و رفاه کارکنان رابطه معکوس و معناداری وجود داشت و افرادی که رضایت شغلی و رفاه بالاتری داشتند، از سندرم فرسودگی شغلی کمتر رنج می بردند و همچنین افرادی که رضایت شغلی و رفاه کمتری داشتند، به فرسودگی شغلی بالاتری دچار بودند. این نتایج بدان معناست که با افزایش رفاه کارکنان، رضایت شغلی افزایش یافته و در نتیجه کاهش مشکلاتی از قبیل افسردگی، اضطراب، اختلالات جسمانی و اختلال در عملکرد اجتماعی کارکنان افراد شاغل نیز کاهش می یابد. احتمال می رود با افزایش رفاه و رضایت شغلی، افراد کار خود را با انگیزه بیشتر و روحیه قوی تر انجام داده و در این صورت کمتر دچار خستگی می شوند. لذا در محیط های کاری می توان با افزایش انگیزه کارکنان، کاهش بار کاری آنها، در نظر گرفتن دوره های استراحت، بهبود روابط بین افراد و روابط افراد با سرپرستان و مدیریت و سایر راهکارها رفاه را در کارکنان افزایش داده و از این طریق می توان سطح بالاتری از رضایت شغلی کارکنان را تأمین نمود. نتایج فرضیه پنجم همراستا با تحقیقات [۲]، [۳۱]، [۳۲]، [۲۷]، [۳۳]، [۳۴]، [۳۵]، [۳۶]، [۳۷] و [۳۸] است. و نتایج فرضیه ششم، همراستا با تحقیقات [۲]، [۳۱]، [۲۷] است.

در نهایت نتایج حاصل از پژوهش، اثر رضایت شغلی بر رفاه کارکنان در فرضیه هفتم نشان داد که رضایت شغلی دارای تأثیر مثبت و معناداری بر رفاه کارکنان شرکت سنگ آهن بافق است. این نتیجه بیانگر این است که کارکنان در شرکت هر چه احساس رفاه و آسایش بیشتری داشته باشند؛ بنابراین رضایت شغلی آنها نیز افزایش می یابد. در نتیجه با توجه به اهمیت رضایت شغلی و تأثیر آن در رفاه کارکنان و نتایج مترتب بر آن از نظر فردی و سازمانی و با توجه به اینکه بایستی شرکت در

پی افزایش رضایت شغلی و رفاه کارکنان خود باشد توصیه می‌شود که در شرکت هرچند سال یک بار میزان رضایت شغلی سنجیده و گام‌هایی در جهت افزایش آن برداشته شود. در تحقیقات [۲]، [۳۹]، [۴۰]، [۴۱]، [۴۲] نیز این نتیجه به اثبات رسیده است. بنابراین به پیشنهاد می‌شود:

با ایجاد محدودیت برای ساعات اضافه کاری، حداقل نمودن شیفت‌های کاری شب، تعیین استخدام‌های تمام وقت با کارکنان و قراردادهای کاری دلخواه؛ موجب کاهش مخاطرات شغلی جسمی، روحی و روانی کارکنان شده و در نتیجه منجر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان شرکت شوند. با کاهش بار کاری زیاد کارکنان، مسئولیت، عدم امنیت شغلی؛ مخاطرات شغلی جسمی، روحی و روانی کارکنان را کاهش داده و همچنین منجر به کاهش فرسودگی شغلی آنها شوند. با قراردادن یک تعداد نیروی پاره وقت در کنار کارکنان دائم شرکت، باعث کاهش مخاطرات شغلی از قبیل اختلالات اسکلتی عضلانی، دردهای عضلانی به علت حجم کار زیاد شوند و بدین روش موجب بهبود و تقویت رفاه و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت شوند. در شرکت هر سال یک بار میزان رفاه و رضایت شغلی کارکنان سنجیده شود و گام‌هایی در جهت افزایش آن برداشته شود. باتوجه به اینکه ممکن است بیشترین ناراضیاتی کارکنان از حقوق و مزایا باشد، لزوم اصلاح و ترمیم وضعیت حقوقی کارکنان، زمان به موقع پرداخت و توجه بیشتر به آن احساس می‌شود. برگزاری کارگاه‌های آموزش سبک‌های مقابله با استرس و خطرات و مشکلات می‌تواند میزان رفاه کارکنان را افزایش داده و رضایت شغلی آنها را بیشتر کند.

### قدردانی

با اغتنام فرصت و به رسم ادب بر خود واجب می‌دانم مراتب تشکر و سپاس خود را به همه اساتید ارجمند و گرامی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی بافق اعلام نمایم.

### مراجع

۱. اصغری طرقله، ع.ا. (۱۳۹۳)، "رفاه کارکنان در یک نگاه"، مجله زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی خراسان رضوی، سال ۱۳۹۳.
۲. Sebastiano, A., Belvedere, V., Grando, A., and Giangreco, A. (۲۰۱۶), "The effect of capacity management strategies on employees' wellbeing", A quantitative investigation into the long-term healthcare industry.
۳. Aghajanloo, A., Niroomand-Zandi, K., Safavi-Bayat, Z., and Alavi-Majd, H. (۲۰۰۷), "Types and rates of occupational accidents in nursing students at nursing and midwifery colleges in Tehran", J Nurs Midwifery Shahid Beheshti Univ Med Sci; ۱۷(۵۷): ۱۱-۶.
۴. Wadsworth, E.J., Simpson, S.A., Moss, S.C., and Smith, A.P. (۲۰۰۳), "The Bristol stress and health study: accidents, minor injuries and cognitive failures at work", Occup Med (Lond); ۵۳(۶): ۳۹۲-۷.
۵. Breslin, F.C., and Smith, P. (۲۰۰۶), "Trial by fire: A multivariate examination of the relation between job tenure and work injuries", Occup Environ Med; ۶۳(۱): ۲۷-۳۲.
۶. National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (۱۹۹۸), "Traumatic occupational injury research needs and priorities", A report by the NORA traumatic injury team. DHHS (NIOSH) Publication ۹۸-۱۳۴.



۷. Mohammad Fam, A., Zokaei, H.R., and Simaei, N. (۲۰۰۷), "Assessment of the costs of fatal occupational accidents in Tehran", Feyz, ۱۱(۱): ۶۱-۶.
۸. Freadenberger, J.J.(۱۹۷۵), "The staff burnout syndrome in alternative institutions, Psychiatry", Theory, Research and practice. Vol ۱۲, No.۱.
۹. Maslach, C.h., and Jackson, S.E. (۱۹۸۱), "The measurement of experienced burnout", Journal of Occupational Behaviour ۲: ۹۹-۱۱۳.
۱۰. Farber, B.A. (۱۹۸۳), "Stress and burnout in the human service professions", New York: pergamon press.
۱۱. Oehler, J.M., Davidson, M.G., Starr, L.E., and Lee, D.A. (۱۹۹۱), "Burnout, job stress, anxiety and perceived social support in neonatal nurses", Journal heart and lung. Vol. ۲۰ (۵pt.۱).
۱۲. Chandan. (۱۹۹۷), "Organizational Behavior", New Dehli:Vikas Publishing House Pvt. Ltd.
۱۳. رابینز، ا. پی. (۱۳۷۷)، "مبانی رفتار سازمانی"، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش های فرهنگی، تهران، سال ۱۳۷۷.
۱۴. زاهدی اصل، م. (۱۳۸۱)، "مبانی رفاه اجتماعی"، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ اول، صفحه ۶، سال ۱۳۸۱.
۱۵. Riach, J. (۲۰۱۷). "Effect of Capacity Management Strategies on Employees' Well-Being", Chart blog, Science blog at chartlab.org. April ۲۴, ۲۰۱۷.
۱۶. Lizano, E. L. (۲۰۱۵). "Examining the impact of job burnout on the health and well-being of human service workers: A systematic review and synthesis. Human Service Organizations Management", Leadership and Governance, ۳۹(۳). ۱۶۷-۱۸۱.
۱۷. Kosnik, L.K. (۲۰۱۳). "Breakthrough Demand-Capacity Management Strategies to Improve Hospital Flow, Safety, and Satisfaction. Overlook Hospital", ۹۹ Beauvoir Avenu, Summit, NJ ۰۷۹۰۲.
۱۸. Thomas, A., Wright, D., and Bonett, G. (۲۰۰۷). "Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover", Journal of Management, Vol ۳۳, Issue ۲, April.
۱۹. عیسی خانی، ا. برازنده، ل. (۱۳۹۵)، "تأثیر حمایت اجتماعی بر رفاه کارکنان با میانجی گری اعتیاد به کار و تعلق خاطر کاری"، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال هشتم، شماره ۳، پیاپی ۲۵، صفحات ۸۳-۱۰۸، پاییز ۱۳۹۵.
۲۰. خوراکیان، ع. مهارتی، ی. حشمتی، م.ر. (۱۳۹۳)، "بررسی نقش تعدیلگر سلامت و رفاه روانی کارکنان در بروز رفتار خلاقانه و نوآورانه از طریق نظام پیشنهادات"، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره ۴، شماره ۱، صفحات ۱-۲۷، تابستان ۱۳۹۳.
۲۱. Wilford, H. (۱۹۹۰), "Military Medical Retention Survey Manpower and Personnel Division, BAFSC", Texas.
۲۲. Iverson, R. (۱۹۹۲), "Chicago Public School questionnaire, study of teacher retention in Chicago Public Schools", Department of Sociology, University of Iowa.

۲۳. Warr, P.B. (۱۹۹۰), "*The measurement of well-being and other aspects of mental health*", Journal of Occupational Psychology, ۶۳, ۱۹۳e۲۱۰.
۲۴. Xue, Y., Aiken, L. H., Freund, D. A., and Noyes, K. (۲۰۱۲), "*Quality outcomes of hospital supplemental nurse staffing*", Journal of Nursing Administration, ۴۲(۱۲), ۵۸۰e۵۸۵.
۲۵. Thomas, C., and Power, C. (۲۰۱۰), "*Shift work and risk factors for cardiovascular disease: A study at age ۴۵ years in the ۱۹۵۸ British birth cohort*", European Journal Epidemiology, ۲۵(۵), ۳۰۵e۳۱۴.
۲۶. Sebastiano, A. (۲۰۱۳), "*Le determinanti del benessere organizzativo nelle residenze sanitarie assistenziali: Un'indagine empirica. Italy*", Università Carlo Cattaneo e LIUC (PhD Dissertation).
۲۷. Sebastiano, A., and Porazzi, E. (۲۰۱۰), "*Benchmarking e Activity Based Costing in Ambito Socio-Sanitario*", Evidenze Empiriche dal Mondo delle RSA. Santarcangelo di Romagna, IT: Maggioli Editore.
۲۸. Waterman, A. D., Garbutt, J., Hazel, E., Dunagan, W. C., Levinson, W., Fraser, V. J. (۲۰۰۷), "*The emotional impact of medical errors on practicing physicians in the United States and Canada*", Joint Commission Journal of Quality Patient Safety, ۳۳(۸), ۴۶۷e۴۷۶.
۲۹. Ramsay, J., Denny, F., Szirotnyak, K., Thomas, J., Corneliuson, E. K., and Paxton, K. L. (۲۰۰۶), "*Identifying nursing hazards in the emergency department: A new approach to nursing job hazard analysis*", Journal of Safety Research, ۳۷(۱), ۶۳e۷۴.
۳۰. Coomber, S., Todd, C., Park, G., Baxter, P., Firth-Cozens, J., and Shore, S. (۲۰۰۲), "*Stress in UK intensive care unit doctors*", British Journal of Anaesthesia, ۸۹(۶), ۸۷۳e۸۸۱.
۳۱. Laschinger, S., Heather, K., Grau, A. L., Finegan, J., and Wilk, P. (۲۰۱۲), "*Predictors of new graduate nurses' workplace well-being: Testing the job demands-resources model*", Health Care Management Review, ۳۷(۲), ۱۷۵e۱۸۶.
۳۲. Koustelios, A., and Tsigilis, N. (۲۰۱۲), "*The relationship between burnout and job satisfaction among physical education teachers: a multivariate approach*. European physical Education Review", Jun. ۱۸ (۲). <http://epe.sagepub.com/content/۱۱/۲/۱۸۹.abstract>.
۳۳. Ilies, R., Dimotakis, N., and De Pater, I. E. (۲۰۱۰), "*Psychological and physiological reactions to high workloads: Implications for well-being*", Personnel Psychology, ۶۳(۲), ۴۰۷e۴۳۶.
۳۴. کوشکی، و. گرامی پور، م. (۱۳۹۵)، "بررسی تأثیر خودکارآمدی و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی پرستاران شهرستان سبزوار"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی شاهرود، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، سال ۱۳۸۹.
۳۵. حبیبی، ح. موغلی، ع. باقری لنگرانی، ک. حبیبی، ف. (۱۳۹۱)، "بررسی ارتباط بین رضایت و فرسودگی شغلی پرستاران با رضایت بیماران در شهر شیراز در سال ۱۳۹۱"، مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات) دوره ۲۰، شماره ۳، صفحات ۳۰-۴۲، سال ۱۳۹۳.
۳۶. خسروی، م. ح. اصغری نکاح، س. م. آهنگیان، م. ح. (۱۳۹۱)، "بررسی رابطه رشد حرفه ای، فرسودگی و رضایت شغلی در معلمان مقطع ابتدایی مدارس عادی و استثنایی شهرستان های شرق استان گلستان"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، سال ۱۳۸۹.

۳۷. قلتاش، ع. صالحی، م. بهمنی، س. (۱۳۹۰)، "رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و شادکامی مدیران مدارس شهر مرودشت"، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۱۶، صفحات ۱۱۷-۱۳۶، سال ۱۳۹۰.
۳۸. زمینی، س. حسینی نسب، د. زمینی، س. زارعی، پ. (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز"، فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۸، شماره ۱، بهار ۱۳۸۹.
۳۹. Wright, T. A., & Bonett, D. G. (۲۰۰۷), "Job satisfaction and psychological well-being as non-additive predictors of workplace turnover", *Journal of Management*, ۳۳(۲), ۱۴۱e۱۶۰.
۴۰. Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (۲۰۰۵), "Job satisfaction among nurses: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*", ۴۲(۲), ۲۱۱e۲۲۷.
۴۱. Price, J. L. (۲۰۰۱), "Reflections on the determinants of voluntary turnover", *International Journal of Manpower*, ۲۲(۷), ۶۰۰e۶۲۴.
۴۲. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (۲۰۰۰), "Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance", *Journal of Occupational Health Psychology*, ۵(۱), ۸۴e۹۴.