تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد

فرشته داوری[1]، حسین‌علی رستگاری[2]

مقاله پژوهشی

چکیده

زمینه و هدف: کیفیت زندگی کاری به عنوان رویکردی که موجب همسویی کارکنان و سازمان می‌شود، یکی از موضوعات مهم هر سازمان است. پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف آباد از توابع استان اصفهان انجام شد.

مواد و روش‌ها: روش پژوهش از نوع میدانی با استفاده از پرسش‌نامه بود. حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی متناسب با جامعه آماری، n = ۲۱۰ انتخاب گردید. در این مطالعه از پرسش‌نامه‌ای شامل سه بخش دموگرافیک یا جمعیت پاسخگویان، سؤالات مربوط به سنجش کیفیت زندگی کاری (با استفاده از الگوی ۸ عاملی والتون) و سؤالات مربوط به سنجش عملکرد (با استفاده از مدل ۷ عاملی Achieve)؛ استفاده گردید. ضریب پایایی این آزمون با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۹۵ درصد برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد.

یافته‌ها: همبستگی معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و شهرستان نجف‌آباد وجود دارد (p value < ۰/۰۵). جهت رابطه نیز نشان می‌دهد که بین دو متغیر، همبستگی مثبت وجود داشته و با افزایش کیفیت زندگی کاری میزان عملکرد نیز افزایش می‌یابد. همچنین نتایج رگرسیون چند متغیره نشان می‌دهد از بین کلیه متغیرهای مستقل فقط متغیرهای پرداخت منصفانه، توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام، قانون‌گرایی و وابستگی اجتماعی با عملکرد دارای رابطه معنی‌دار می‌باشند.

نتیجه‌گیری: وجود هر یک از عامل‌های مربوط به کیفیت زندگی کارکنان، موجب رضایت شغلی، تعهد سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان و سازمان می‌شود.

کلید واژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، عملکرد، مدیریت منابع انسانی، شبکه بهداشت و درمان نجف‌آباد

ارجاع: داوری فرشته، رستگاری حسین‌علی. **تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد.** مجله مدیریت فراگیر ۱۳۹۵؛ ۲(۳): ۱۹۹-۱۹۱.

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۸/۰۱ **تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۹/۳۰**

مقدمه

سازمان‌ها در معنای وسیع کلمه، رکن اصلی اجتماع کنونی هستند و مدیریت، مهمترین عامل در حیات، رشد و بالندگی و یا مرگ سازمان‌ها است (۱). تجربه نشان داده که تأثیر قابلیت‌های انسانی بر فرایند توسعه جوامع و سازمان‌ها، از سایر نهاده‌های آن از جمله نهاده‌های فیزیکی بیشتر است. بنابراین اهمیت عملکرد نیروی انسانی در رشد جوامع باعث توجه محققان و برنامه‌ریزان به امر مدیریت منابع انسانی شده (۲) و در طول زمان برای مفهوم‌سازی مدیریت منابع انسانی به عنوان یک تئوری یا ایده، تلاش‌های چالش‌برانگیزی صورت گرفته است (۳). در حوزه مدیریت منابع

۱- دانشجوی دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز، شیراز، ایران
۲- کارشناس ارشد مدیریت، معاونت پژوهشی و فناوری، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران
نویسنده مسؤول: فرشته داوری Email: Davari_angel@yahoo.com

انسانی، تأثیر سیاست‌ها و عملیات مدیر منابع انسانی بر عملکرد شرکت، ارتباطات صنعتی و روان‌شناسی سازمانی و صنعتی، موضوع مهمی است (۴). بسیاری از رخدادهای سال‌های اخیر که در چارچوب عدم تمرکز و کاهش لایه‌های سازمان، مدیریت مشارکتی، مدیریت عملکرد و نظایر آن پدید آمده‌اند، رمز افزایش بهره‌وری منابع انسانی محسوب می‌شوند (۵). سازمان‌های عصر حاضر به عنوان جوامعی که حیات و پایداری آنها به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عوامل تشکیل دهنده آن بستگی دارد (۶)، با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر می‌گیرند (۵). تحقیقات قبلی توسط اوی و جانسون (۷)، نشان می‌دهد که تأثیر مدیریت منابع انسانی بر دیگر ابعاد تأثیرگذار بر سازمان (حسابرسی مالی، حسابرسی سازمانی، درآمد بازار سرمایه) نیز توسط منابع انسانی انجام می شود. لذا در نظر داشتن این موضوع که منابع انسانی، دارایی ارزشمند سازمان‌ها است، بسیار مهم بوده و این موضوع را بایستی قبل از انجام هر عملیات در حوزه مدیریت استراتژیک مدنظر داشت (۸). مجموعه فعالیت‌های موفق مدیر منابع انسانی در بکارگیری منابع انسانی و رشد آنها از دستیابی به اهداف فردی، اجتماعی و سودهای تجاری اطمینان می‌دهد (۹). لینگنیک هال و همکاران (۱۰) توضیح دادند که چگونه عملیات منابع انسانی با تأثیر بر مزیت رقابتی هم در سازمان‌ها و هم در زنجیره ارزش می‌تواند مفید واقع شود. تحقیقات گسترده در علم مدیریت، نظام مدیریت مشارکتی را به عنوان کارآمدترین نظام مدیریتی در زمینه توسعه نیروی انسانی و افزایش تعهد و انگیزه‌های کارکنان معرفی می‌نماید (۱۱). سلمانی (۱۲) در بیان مزایای مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به این موارد اشاره می‌کند: ۱. اعتماد، ۲. توسعه مهارت‌ها و فعالیت‌های رهبری افراد، ۳. افزایش روحیه و تعهد کارکنان، ۴. افزایش خلاقیت و نوآوری، ۵. بالا رفتن کیفیت و بهره‌وری و ۶ افزایش کیفیت زندگی کاری.

کیفیت زندگی کاری یکی از مهمترین موضوعات در هر سازمان است (۱۳). از آنجا که بکار بردن مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار به بیش از ۳۰ سال پیش بر می‌گردد، تعاریف زیادی در ارتباط با این مفهوم ارائه گردیده است (۱۴). اوپرا و ویکتوریا (۱۵) عقیده دارند که کیفیت زندگی کاری، میزان فرصتی است که کارکنان تصمیم‌گیری کرده و بر وضعیت کاری خود تأثیر می‌گذارند. فرصت بیشتر کارکنان برای چنین تصمیم‌گیری‌هایی، میزان بالای کیفیت زندگی کاری را نشان می‌دهد. به گفته مارتا و همکاران (۱۶)، ایده کیفیت زندگی کاری، بر اساس تئوری سلسله مراتب نیازها، به عنوان رضایت کارکنان از ۷ مجموعه نیازهای تکاملی انسان قابل ملاحظه است: ۱. نیازهای بهداشتی و ایمنی، ۲. نیازهای خانوادگی و اقتصادی، ۳. نیازهای اجتماعی، ۴. نیاز به احترام و ستایش، ۵. نیاز به خود شکوفایی، ۶ .نیاز به دانستن، ۷. نیاز به زیبایی (۱۶). عملکرد انسان در سازمان، بازتاب دانش، مهارت، رفتار و ارزش‌های اخلاقی او است (۱۷). عملکرد عبارت از کارآیی و اثربخشی در وظایف محوله است (۱۸). سازمان دارای عملکرد برتر، اغلب از ۵ عنصر بهره می‌گیرد:

۱. درگیری ذهنی و عاطفی کارکنان که با افزایش بهره‌وری ارتباط مستقیم دارد

۲. تیم‌های کاری خودفرمان: قویاً بر رضایت و تعهد کارکنان تأثیر داشته و رابطه آن با عملکرد متوسط است

۳. فناوری‌های تولید منسجم

۴. یادگیری سازمانی

۵. مدیریت کیفیت فراگیر (۱۹).

تحقیقات تیم «مایو» نشان داد که ایجاد روابط انسانی میان مدیران و کارکنان عاملی مهم در افزایش عملکرد کارکنان است (۲۰). به گفته آنها کارکنان را باید افرادی دانست که انگیزه‌ها، نیازها و هدف‌های مشخصی دارند. علاوه بر این ارزش‌ها، هنجارها، استانداردها، انتظارات و توقعات گروه‌های کار، تأثیر قابل توجهی در بازده کار کارکنان و رفتار آنان دارد (۲۱). لباف و شامیری (۲۲) نیز چهار دسته عوامل فردی، شغلی، سازمانی و محیطی را در عملکرد شغلی مؤثر می‌دانند (۲۲). نظریه‌پردازان و محققان استراتژی دریافته‌اند که بین منابع انسانی سازمان و عملکرد سازمانی ارتباط وجود دارد (۲۳). بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها حاکی از وجود ارتباط معنی‌داری میان کلیه عوامل سازمانی شامل مشارکت، گزینش صحیح کارکنان، سیستم پرداخت، شیوه‌های رهبری، ساختار سازمانی و برنامه‌های آموزشی با بهره‌وری نیروی انسانی است که بیشترین تأثیر را مشارکت کارکنان در بهره‌وری داشته است (۲۴).

رشد اقتصادی سازمان و عملکرد سازمانی، مرهون توانمند کردن کارکنان فرهیخته است. سازمان توانمند، محیطی است که کارکنان گروه‌های مختلف، در انجام فعالیت‌ها با یکدیگر همکاری می‌کنند. توانمند کردن افراد موجب می‌شود تا مدیران و سازمان، سریع‌تر و بدون اتلاف منابع به اهداف خود نایل شوند (۲۵). برخی از محدودیت‌های سازمانی نظیر شرایط فیزیکی محیط کار، مانع عملکرد شغلی مطلوب کارکنان می شوند (۲۶). حقیقی و همکاران (۱۸) در تحقیقی درباره تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان مرکزی جهاد کشاورزی استان تهران نشان دادند که ادراکات کارکنان نسبت به میزان رعایت عدالت، بر عملکرد آنان تأثیر می‌گذارد. در این مطالعه کیفیت زندگی کارکنان به عنوان متغیر مستقل و عملکرد کارکنان به عنوان متغیر وابسته لحاظ شده است. هدف از این پژوهش، تعیین ارتباط بین کیفیت زندگی و عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد بود. با توجه به عدم انجام تحقیق مشابه در این منطقه، این نتایج می تواند قابل تعمیم به دیگر مناطق نیز باشد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش با توجه به هدف آن، پیمایشی و با استفاده از پرسش‌نامه انجام گرفته است.

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه پرسنل ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد از توابع اصفهان بود (n = ۸۸۸).

روش نمونه‌گیری با توجه به ناهمگنی، از نوع طبقه‌ای بر اساس رشته شغلی و حجم نمونه با توجه به جامعه آماری و طبقات شغلی افراد با در نظر گرفتن دقت احتمالی مطلوب و ضریب اطمینان ۹۵ درصد، ۲۱۰ نفر برآورد گردید.

ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش، پرسش‌نامه و شامل سه بخش بود: بخش اول پرسش‌نامه مشخصات دموگرافیک یا جمعیتی پاسخگویان با ۶ سؤال درباره سن، جنس، سطح تحصیلی، سنوات خدمت؛ بخش دوم شامل ۲۵ سؤال مربوط به سنجش کیفیت زندگی کاری با استفاده از الگوی ۸ عاملی والتون (۱۹۷۵) درباره ابعاد پرداخت منصفانه، محیط ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، رشد مداوم، امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام، قانون‌گرایی و وابستگی اجتماعی.

در این روش، کیفیت زندگی کاری با استفاده از مقیاس لیکرت اندازه‌گیری شد (۲۷) و بخش سوم شامل ۳۵ سؤال مربوط به سنجش عملکرد (با استفاده از مدل ۷ عاملی Achieve) ابعاد: توانایی، درک، حمایت، انگیزه، بازخورد، اعتبار، محیط با استفاده از مقیاس ۵ عاملی لیکرت اندازه‌گیری شد (۲۸). اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل گردید. فراوانی، میانگین، صدک‌ها و انحراف معیار در سطح توصیفی و آزمون t و ضریب همبستگی پیرسون در سطح استنباطی استفاده شدند. از روایی محتوایی برای تعیین اعتبار آزمون استفاده شد. ضریب پایایی آزمون نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۹۵ درصد برآورد گردید که نشان می‌دهد آزمون از اعتبار قابل قبولی برخوردار است.

یافته‌ها

یافته‌ها بر اساس فرضیه‌های پژوهش در جداول ۱ تا ۴ ارائه شده‌اند. ۴۸/۱ درصد پاسخگویان دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال و ۵۱/۸۵ درصد دارای سابقه خدمت بالای ۱۰ سال؛ ۳۷ درصد از پاسخ دهندگان سطح تحصیلات لیسانس و کمتر، ۳۱ درصد فوق لیسانس، ۳۲ درصد دکترا و بالاتر؛ ۴۱/۸ درصد کمتر از ۴۰ سال و ۵۸/۲ درصد بالای ۴۰ سال؛ ۴۸/۶ درصد مرد و ۵۱/۴ درصد زن می‌باشند.

پرداخت منصفانه: ۱/۵۷– ۱/۶۴، محیط ایمن و بهداشتی: ۲/۶، توسعه قابلیت‌های انسانی: ۳/۳۸–۲/۸۷، رشد مداوم: ۳/۲۰–۲/۷۸، امنیت شغلی: ۳/۱۱–۲/۸۷، یکپارچگی و انسجام: ۳/۳۷–۲/۱۱، قانون‌گرایی در سازمان: ۲/۹۷–۲/۶۷ و وابستگی اجتماعی: ۳/۳۱–۱/۹۵، توانایی: ۳/۳۵–۳/۷۷، درک: ۳/۵۱–۲/۵۴، حمایت سازمانی: ۲/۹۵–۱/۹۵، انگیزه: ۲/۸۵– ۱/۴۷، بازخورد: ۳/۱۴– ۲/۵۵، اعتبار: ۲/۸۸–۲/۴۸، تأثیرات محیطی: ۳–۲/۳۵. بنابراین میانگین نمرات پاسخگویان در «کیفیت زندگی کاری» و «عملکرد شغلی» متوسط است.

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد شاخص‌های پرداخت منصفانه، محیط ایمن، رشد مداوم، امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و قانون‌گرایی در بین جامعه نمونه تحقیق کمتر

جدول ۱. یافته‌های آماری در شاخص‌های کیفیت زندگی کاری والتون

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری والتون	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t
پرداخت منصفانه	۱/۵۹	۰/۶۷۲	۰/۰۴۷	-۲۹/۸۵
محیط ایمن و بهداشتی	۲/۶۰	۰/۷۷۷	۰/۰۵۵	-۷/۲۷
توسعه قابلیت‌های انسانی	۳/۱۴	۰/۷۳۰	۰/۰۵۲	۲/۶۹
رشد مداوم	۳/۰۱۵	۰/۸۶۲	۰/۰۶۱	۰/۲۴۵
امنیت مداوم	۲/۹۷	۱/۰۷	۰/۰۷۶	-۳/۹۴
یکپارچگی و انسجام	۲/۸۲	۰/۸۰۱	۰/۰۵۶	-۳/۲۱
قانون‌گرایی	۲/۷۰	۰/۸۹۰	۰/۰۶۳	-۴/۷۶
وابستگی اجتماعی	۳/۱۷	۰/۷۷۵	۰/۰۵۵	۳/۰۹۸

جدول ۲: یافته‌های آماری در شاخص‌های عملکرد

مؤلفه‌های عملکرد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	t
توانایی	۳/۵۸	۰/۵۹۵	۰/۰۴۲	۱۳/۸
درک	۲/۹۴	۰/۹۰۱	۰/۰۶۴	-۰/۹۳۷
حمایت	۲/۲۰	۰/۸۳۶	۰/۰۵۹	-۱۳/۵
انگیزه	۲/۱۰	۰/۸۹۸	۰/۰۶۳	-۱۴/۲۸
بازخورد	۳/۰۵	۰/۸۸۸	۰/۰۶۳	۰/۷۹۳
اعتبار	۲/۸۴	۱/۱۰۱	۰/۰۷۲	-۲/۲۲
محیط	۲/۵۶	۰/۹۱۲	۰/۰۶۴	-۶/۸۷

از سطح متوسط و شاخص‌های توسعه قابلیت‌های انسانی و وابستگی اجتماعی بیش از سطح متوسط می‌باشند.

نتایج جدول ۲ نشان دهنده این مطلب است که مؤلفه‌های درک، حمایت، انگیزه، بازخورد، اعتبار و محیط در شبکه بهداشت و درمان نجف‌آباد کمتر از سطح متوسط و مؤلفه توانایی بیش از سطح متوسط است.

جدول ۳ ضریب همبستگی معنی‌داری را بین پرداخت منصفانه و کلیه شاخص‌های عملکرد به جز شاخص توانایی نشان می‌دهد. همچنین ضریب همبستگی بین شاخص محیط ایمنی و بهداشتی با کلیه شاخص‌های عملکرد به جز شاخص توانایی و بازخورد در سطح p value < ۰/۰۵ معنی‌دار می باشند.

جدول ۴ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین شاخص‌های توسعه قابلیت‌های انسانی، رشد مداوم، امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانون‌گرایی و وابستگی اجتماعی با کلیه شاخص‌های عملکرد در سطح p < ۰/۰۵ value معنی‌دار است.

جدول ۳: ضریب همبستگی بین شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و عملکرد

عملکرد / کیفیت زندگی کاری		توانایی	درک	حمایت	انگیزه	بازخورد	اعتبار	محیط
پرداخت منصفانه	r	-۰/۰۷۸۸	۰/۲۲۳۸	۰/۳۸۸۴	۰/۲۸۱۹	۰/۱۸۵۵	۰/۲۹۷۹	۰/۲۷۳۱
محیط ایمنی و بهداشتی	r	-۰/۱۳۱۹	۰/۲۰۳۰	۰/۲۵۹۵	۰/۲۳۸۹	۰/۱۱۹۷	۰/۲۹۴۵	۰/۳۵۱۴
توسعه قابلیت‌های انسانی	r	۰/۴۴۹۵	۰/۶۲۵۵	۰/۳۵۳۶	۰/۴۶۱۹	۰/۵۳۳۵	۰/۵۵۰۷	۰/۴۶۶۰
رشد مداوم	r	۰/۳۳۱۶	۰/۵۲۸۳	۰/۱۹۰۶	۰/۳۱۴۱	۰/۴۱۳۴	۰/۳۵۱۲	۰/۲۶۷۲
امنیت مداوم	r	۰/۳۳۲۴	۰/۳۵۱۲	۰/۴۶۱۵	۰/۴۳۴۳	۰/۴۰۰۶	۰/۵۴۴۵	۰/۳۴۱۹
یکپارچگی و انسجام	r	۰/۵۰۹۴	۰/۴۴۷۸	۰/۳۷۶۴	۰/۵۶۸۰	۰/۵۳۳۳	۰/۶۱۵۷	۰/۳۱۱۵
قانون‌گرایی	r	۰/۴۲۳۴	۰/۵۹۶۷	۰/۴۱۲۸	۰/۵۴۶۲	۰/۶۰۷۹	۰/۷۲۵۴	۰/۳۵۰۴
وابستگی اجتماعی	r	۰/۳۵۵۱	۰/۵۵۴۰	۰/۱۷۷۸	۰/۳۲۴۹	۰/۴۸۸۱	۰/۵۱۲۶	۰/۱۴۵۳

جدول ٤: ضریب همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با عملکرد

کیفیت زندگی کاری	پرداخت منصفانه	محیط ایمنی و بهداشتی	توسعه قابلیت‌های انسانی	رشد مداوم	امنیت مداوم	یکپارچگی و انسجام	قانون گرایی	وابستگی اجتماعی
عملکرد	۰/۳۲۲۷	۰/۲۷۶۲	۰/۶۷۸۶	۰/۴۷۰۹	۰/۵۶۲۹	۰/۶۷۳۲	/۷۵۴۳ ۰	۰/۵۳۰۴

ضریب همبستگی پیرسون بین نمرات عملکرد با نمرات کیفیت زندگی کاری پاسخ دهندگان برابر است با ۰/۸۵۱۰ که در سطح p value < ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشد. جهت رابطه نیز نشان می‌دهد که بین دو متغیر، همبستگی مثبت وجود داشته و با افزایش کیفیت زندگی کاری، میزان عملکرد نیز افزایش می‌یابد. همچنین نتایج رگرسیون چند متغیره نشان می‌دهد، از بین کلیه متغیرهای مستقل فقط متغیرهای پرداخت منصفانه، توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام، قانون‌گرایی و وابستگی اجتماعی با عملکرد دارای رابطه معنی‌دار می‌باشند.

بحث و نتیجه‌گیری

کیفیت زندگی کاری یکی از فنون بالندگی سازمانی است که به منظور بهبود کارکرد سازمان، از طریق انسانی‌تر و مردم‌سالارانه‌تر کردن محل کار و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری طراحی شده است (۵). والتون (۲۷) به عنوان نخستین کسی که رویکردکیفیت زندگی کاری را مطرح کرد برنامه‌ها و مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری را در ۸ گروه زیر طبقه‌بندی نمود:

۱. مزد و پاداش کافی و مناسب
۲. محیط کار ایمن و بهداشتی
۳. تأمین فرصت رشد مداوم
۴. وابستگی اجتماعی زندگی کاری
۵. تأمین امنیت مداوم
۶. قانون‌گرایی در سازمان
۷. یکپارچگی و انسجام اجتماعی
۸. توسعه قابلیت‌های انسانی.

ابعاد عملکرد نیز بر اساس مدل Achieve عبارتند از: توانایی (دانش و مهارت)، درک، حمایت، انگیزه، بازخورد، اعتبار، محیط (۲۸).

محققان بسیاری در طول سال‌های ۱۹۸۰ تا ۲۰۱۱ پیرامون کیفیت زندگی کاری نوشته‌اند. مطالعه مارتا و همکارن (۱۶) نشان داد که کارکنان دارای کیفیت زندگی کاری بالا، سطوح بالای پذیرش سازمان، رضایت شغلی، عملکرد شغلی و در سطوح پایین، ترک خدمت و مشکلات فردی را نشان می‌دهند.

نتیجه تحقیق رحیمی و رجایی پور (۲۹) با عنوان «کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های دولتی اصفهان» نشان داد که هیچ تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین کیفیت زندگی کاری از لحاظ متغیرهای سن، جنس، تحصیلات دانشگاهی و دانشگاه محل خدمت وجود ندارد. در مطالعه‌ای که توسط سلیک و اونلراز (۳۰) بر روی ۳۱۸ نفر از کارکنان مرکز مخابرات (۱۸۷ زن و ۱۱۱ مرد) با سابقه کار متوسط ۵/۵ سال برای آزمایش اثر کیفیت زندگی کاری به عنوان یک تعدیل کننده متغیرهای ترک خدمت و غیبت غیر موجه از کار انجام شد، نشان داد که بین ناهماهنگی احساسی و ترک خدمت و غیبت غیر موجه، ارتباط معنی‌داری وجود داشته و بالا رفتن سطح کیفیت زندگی کاری تأثیر منفی بر خروج از خدمت و غیبت غیر موجه دارد. مطالعه گیلت و همکاران (۳۱) در بین پرستاران نشان داد که کیفیت زندگی کاری پرستاران با میزان عملکرد شغلی آنان نسبت مستقیم دارد. نتایج مطالعه ایشان با پژوهش حاضر همسو می‌باشد.

در این تحقیق با استفاده از مدل کیفیت زندگی کاری والتون و مدل ابعاد عملکرد Achieve، تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد بررسی شده است. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل آماری در آزمون فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر است:

با آزمون فرضیه «بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد رابطه مثبت وجود دارد» دریافتیم که ضریب همبستگی پیرسون برابر است با ۰/۸۵۱۰ که در سطح p value < ۰/۰۵ معنی‌دار بود. ضریب تعیین نیز برابر است با ۰/۷۲ که نشان داد، ۷۲ درصد از

تغییرات عملکرد و کیفیت زندگی کاری، مشترک می‌باشند. از طرفی جهت رابطه نیز نشان داد که بین دو متغیر همبستگی مثبت وجود دارد و با افزایش کیفیت زندگی کاری، میزان عملکرد نیز افزایش می‌یابد. همچنین از بین مؤلفه‌های مدل والتون، پرداخت منصفانه، توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام، قانون‌گرایی و وابستگی اجتماعی بر عملکرد کارکنان تأثیر داشته و از بین شاخص‌های مؤثر مذکور، بیشترین تأثیر مربوط به قانون‌گرایی بوده و دیگر مؤلفه‌ها به ترتیب عبارتند از توسعه قابلیت‌های انسانی، یکپارچگی و انسجام، وابستگی اجتماعی و پرداخت منصفانه می‌باشد که با استفاده از پارامترهای آماری خصوصاً ضریب B و معادله رگرسیون مشاهده می‌شود که با افزایش یک واحد به عامل قانون‌گرایی، عملکرد ۰/۳۴ واحد افزایش خواهد یافت و در صورت اضافه شدن یک واحد به توسعه قابلیت‌های انسانی، عملکرد ۰/۳۴ واحد افزایش خواهد یافت و چنانچه یک واحد به یکپارچگی و انسجام اضافه گردد، عملکرد ۰/۱۸ واحد افزایش می‌یابد و در صورت اضافه شدن یک واحد به وابستگی اجتماعی، عملکرد به میزان ۰/۱۳ واحد افزایش خواهد یافت. ضریب همبستگی چند متغیره r معادل ۰/۵ بیانگر رابطه همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته است. F مشاهده شده نیز از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۵ در صد بزرگتر است که این نتایج را می‌توان به جامعه آماری تعمیم داد.

یافته‌ها در زمینه ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان نشان داد، همبستگی مثبت و معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان شاغل در شبکه بهداشت و درمان شهرستان نجف‌آباد وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش‌های قبلی همسو بود. در پژوهش‌های داخلی و خارجی همچون بزاز جزایری و پرداختچی (۵)، سلطان حسینی و همکاران (۱)، مارلو (۳)، وی و جانسون (۷)، هاسلید (۴)، بارنی و رایت (۸)، انلو و همکاران (۹)، لنیک و همکاران (۱۰)، محمد نور و عدلی عبداله (۱۳)، میر کمالی و تانی (۱۴)، گیلت و همکاران (۳۰)، یعقوبی و همکاران (۲۸) نیز نتایج مشابهی وجود داشت. به عبارت دیگر بر اساس مدل والتون، در صورتی که کارکنان پرداخت حقوق و مزایای خود را منصفانه دانسته و احساس رضایت و عدالت نمایند، محیط کاری را از لحاظ ایمنی و بهداشتی مناسب بدانند، شرایط و فرصت لازم برای رشد ایشان فراهم باشد، زندگی و شغل ایشان بر هم منطبق باشد، انسجام سازمان و شغل را موجب بروز رشد قابلیت‌های فردی خود بدانند و در سازمان قانون‌گرایی و مساوات حاکم باشد، احساس رضایت شغلی در کارکنان موجب پدید آمدن تعهد سازمانی و متعاقب آن بهبود عملکرد افراد و در نتیجه افزایش عملکرد سازمانی خواهد شد. لذا پیشنهاد می‌شود:

– کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگی که سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان به وجود می‌آورد اهمیت داده شود.

– کیفیت زندگی کاری نباید خارج از ساختار معمول سازمان تلقی شود، بلکه با کوشش در مساعد نمودن محیط سازمان به منظور جلب هر چه بیشتر مشارکت نیروی انسانی در اداره و انجام فعالیت‌ها می‌توان موجب بهبود عملکرد کارکنان گردید.

– با توجه به بیشترین ضریب همبستگی بین قانون‌گرایی و عملکرد، قانون‌گرایی باید در جایگاه خاص خود تعیین شود و در انجام کلیه فعالیت‌های سازمان اعم از ترفیعات کارکنان، تنبیه و پاداش، رعایت قانون و مقررات و ... مورد نظر جدی قرار گیرد.

– به برنامه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان به صورتی که مشارکت کارکنان را در زمینه تصمیم‌گیری در مورد مسایل و فرصت‌های محیط کار، افزایش اثربخشی سازمان، بهبود رضایتمندی از طریق ایجاد مشاغل و محیط کاری چالشی‌تر و مؤثرتر فراهم می‌کند توجه گردد.

– به منظور بهبود عملکرد کارکنان علاوه بر تأمین و فراهم نمودن فرصت‌های مناسب رشد کارکنان به منظور آموزش مستمر آنان در جهت کسب مهارت‌های مورد نیاز سازمان اقدام گردد و سعی شود که کارکنان فرصت‌های بیشتری جهت طراحی، نظارت و کنترل کار خود فراهم نمایند.

References

1. Soltanhoseini M, Nadian M, Homaei R, Moosavi Z. The relationship between work-life quality and organizational commitment of Isfahan province sport department. Sport Anagement Journal 2009; 2: 167-81. [In Persian].
2. Fallahi F, Sojudi S. Factors effecting the efficiency of human resources in Iranian industries. Journal of Research in Human Resource Management of Imam Hosein University 2011; 3(1). [In Persian].
3. Marlow S. Human resource management in smaller firms: A Contradiction in terms? Human Resource Management Review 2006; 16 (2006): 467-77.
4. Huselid MA. The impact of human resource management practices on turnover. Produce Productivity, and Corporate Financial Performance Journal 1995; 38(3):635-8.
5. Bazaz Jazayeri SA, Pardakhtchi MH. Measuring the work-life quality model of employees in an organization. Journal of Management Sciences of Iran 2007; 2(5): 123-51.
6. Tajik M. Job satisfaction and turnover among staff, management article database. 2012, Available from: http://www.system.parsiblog.com [In Persian].
7. Way SA, Johnson DE. Theorizing about the impact of strategic human resource management. Human Resource Management Review 2005; 15(1); 1-19.
8. Barney JB, Wright PM. On becoming a strategic partner: the role of human resources in gaining competitive advantage. International Journal of, Human Resource Management 1998; 37(1): 31-46.
9. Unlua C, Serarslan MZ, Yamaner F, Ahin S. Comparing of human resources management sports enterprises and the other service enterprises. Procedia - Social and Behavioral Sciences 2012; 46(2012): 4808-12.
10. Lengnick-Hall ML, Lengnick-Hall CA, Rigsbee CM. Strategic human resource management and supply chain orientation. Human Resource Management Review 2012; 23(4): 366-77.
11. Zamini S, Hoseininasab D, Zarei P. The relationship between organizational culture and job satisfaction (among the faculty and staff of the University of Tabriz. Journal of Organizational Culture Management 2009; 8(1): 30-40. [In Persian].
12. Salmani D. Work life quality and improving organizational behavior. 1st ed. Tehran Faculty of Management University; 2005. [In Persian].
13. Mohamad Noor S, Adli Abdullah M. Quality work life among factory workers in Malaysia. Procedia - Social and Behavioral Sciences 2012; 35: 739-45.
14. Mirkamali SM, Thani FN. A study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran(UT) and Sharif university of Technology (SUT). Procedia - Social and Behavioral Sciences 2011; 29: 179-87.
15. Ouppara NS, Victoria M. Quality of work life practices in a multinational company in Sydney, Australia. Procedia-Social and Behavioral Sciences 2012; 40: 116-21.
16. Marta JKM, Singhapakdi A, Lee DJ, Sirgy J, Koonmee K, Virakul B. Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers. Journal of Business Research 2013; 66(3): 381-9.
17. Seyed Javadain SR. Management and organization theory (concepts, theories, principles, behavior, human resources, systems analysis). 1st ed. Tehran, Iran: Negahedanesh Publications; 2007. [In Persian].
18. Haghighi MA, Ahmadi I, Raminmehr H. The effects of organizational justice on employee performance. The Journal of Organizational Culture Management 2007; 7(20): 79-101. [In Persian.[
19. Irannezhad Parizi M. Management of organizational behavior "era of globalization". 1st ed. Tehran, Iran: Modiran Publications; 2007. [In Persian].
20. Saadat E. Human resource management. 11th ed. Tehran, Iran: Samt Publications; 2006. [In Persian].
21. Faghih N, Hamedi MA. Organization and management. Tehran, Iran: School of Management; 2004. [In Persian].
22. Labbaf H, Shamiri F. Factors influencing the effectiveness of HR. Knowledge and Research Journal, Islamic Azad University, Khorasgan Branch; 2000. 69-82. [In Persian].
23. Buller PF, McEvoy GM. Strategy, human resource management and performance: Sharpening line of sight. Human Resource Management Review 2012; 22(1): 43-56.

24. Mirzaei B. Evaluation of factors promoting human resource productivity in the industry, mine and trade organization of Tehran, Management Science Database. [cited 2012]. Available from: http://system.parsiblog.com/Posts/1011/ [In Persian].

25. Jesri P,2011, empowerment of human resource, management article database, http://www.system.parsiblog.com/posts/935/

26. Darvish H. Factors affecting job satisfaction (analytical approach, culture management). Culture of Management 2007; 5(16): 117-40. [In Persian].

27. Kanten S, Sadullah O. An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. Procedia - Social and Behavioral Sciences 2012; 62: 360-6.

28. Yaghoubi M, Karimi S, Hasanzadeh A, Javadi M, Mandegar HA, Abedi F. A survey of effective factors in improvement of staff: performance based on ACHIEVE model in the view of managers (senior, administrative and nursing) in teaching hospitals in Isfahan. Journal of Hospital 2009. [In Persian].

29. Rahimi H, Rajaeepour S, Salimi Gh. The life work quality of faculty members in Isfahan public universities. Journal of Research in Curriculum Planning 2011; 20(12): 41-54.

30. Celik DA, Unler Oz E. The effects of emotional dissonance and quality of work life perceptions on absenteeism and turnover intentions among Turkish call center employees. Procedia - Social and Behavioral Sciences 2011; 30: 2515-9. http://fa.journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?id=111628

31. Gillet N1, Fouquereau E, Bonnaud-Antignac A, Mokounkolo R, Colombat P. The mediating role of organizational justice in the relationship between transformational leadership and nurses' quality of work life: A cross-sectional questionnaire survey. Int J Nurs Stud 2013; 50(10): 1359-67.

The Effect of the Quality of Work-Life on the Performance of Najafabad's Healthcare Staff

Fereshteh Davari [1], Hoseinali Rastegari [2]

Original Article

Abstract

Aim and Background: The quality of work-life as an approach which aligns the staff and organization with each other; is one of the main issues in any organization. So this study aimed to determine the relationship between quality of work-life and performance of Najafabad's healthcare staff.

Materials and Methods: Research design was field survey using a questionnaire. The sample size was calculated based on the statistical population and randomly selected proportional (n = 210). The questionnaire used in this study consisted of three parts: demographics, the quality of work-life (using Walton 8-parameter model), and questions about performance measurement (using 7-parameter ACHEVE model). In this research, Data analyzed in two levels: descriptive and perceptive. Frequency, percentage, average and standard deviation are used in descriptive level. T test and Pearson correlation index are used in perceptive level. SPSS was used as software.

Findings: The findings showed a significant correlation between quality of work-life and the performance of Najafabad healthcare workers at p value < 0.05 level. The relationship orientation indicates that there is a positive correlation between the two variables. By increasing work-life quality, the function level also increases. Multivariate regression analysis also showed that among all the independent variables, it is only fair payment, human potential development, integration, constitutionalism and social involvement which have a significant relationship with performance.

Conclusions: The existence of any work-life quality factors lead to job satisfaction, organizational commitment, and subsequently improve the performance of employees and organization.

Keywords: Life-work quality, Performance, Health care staff

Citation: Davari F, Rastegari H. **The Effect of the Quality of Work-Life on the Performance of Najafabad's** 2016; 2(3): 191-199.

Received date: 22.10.2016 Accept date: 20.12.2016

1- Student of Health Care Management, Islamic Azad University of Shiraz, Shiraz, Iran
2- Vice Chancellery for Research and Technology, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran
Corresponding Author: Fereshteh Davari, Email: Davari_angel@yahoo.com