

بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد و بهره‌وری نیروی انسانی در مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری

بهشته جبلی^۱، الهام قازانچایی^{۲*}، محمد وره‌رام^۳، حبیب امامی^۴، رحیم روزبهانی^۵

مسعود سلطانی رازلیقی^۵

- (۱) مرکز تحقیقات پیوند ریه، پژوهشکده سل و بیماری‌های ریوی، مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
- (۲) مرکز تحقیقات بیماری‌های مزمن تنفسی، پژوهشکده سل و بیماری‌های ریوی، مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
- (۳) مرکز تحقیقات مایکوباکتریولوژی، پژوهشکده سل و بیماری‌های ریوی، مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
- (۴) مرکز تحقیقات پیشگیری و کنترل دخانیات، پژوهشکده سل و بیماری‌های ریوی، مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
- (۵) مرکز تحقیقات سل بالینی و اپیدمیولوژی، پژوهشکده سل و بیماری‌های ریوی، مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی سل و بیماری‌های ریوی بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران

چکیده:

عملکرد سازمانی، پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی بر اهداف سازمانی دانست. بیمارستان‌ها پرهزینه‌ترین جزء سیستم‌های بهداشتی و درمانی هستند و منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و ارائه خدمت به شمار می‌روند. هدف از این مطالعه مقطعی-تحلیلی تعیین عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی سازمان تحت بررسی، بر اساس خوداظهاری پرسنل می‌باشد. کلیه واحدها و بخش‌های مورد مطالعه به صورت سرشماری انتخاب شدند. به منظور بررسی بهره‌وری از ۲ پرسشنامه استفاده گردید که یکی از آنها پرسشنامه اچپو (دارای ۷ حیطه) بود. همچنین چک لیست دیگری به منظور درج مشخصات بیوگرافیک افراد تهیه گردید. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (خیلی کم: ۱؛ کم: ۲؛ متوسط: ۳؛ زیاد: ۴؛ خیلی زیاد: ۵) بارم‌بندی شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از تعداد ۴۰۱ نفر شرکت کننده در مطالعه ۶۲٪ زن و ۳۲٪ مرد بودند. بیشترین ارتباط میان حیطه‌های مختلف پرسشنامه با خصوصیات مستقل افراد، حیطه توانایی بود ($P < 0/05$). گزینش صحیح کارکنان و یافتن عواملی که می‌تواند بر عملکرد آنان تاثیرگذار باشد جهت ارائه خدمات بهتر به مشتریان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. لذا عملکرد کارکنان دارای نقش بسیار حیاتی در بهبود و افزایش عملکرد سازمان بویژه مراکز بهداشتی درمانی می‌باشد.

واژگان کلیدی: عملکرد سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی، پرسشنامه اچپو، بیمارستان

* نویسنده مسئول:

الهام قازانچایی، مرکز تحقیقات بیماری‌های مزمن تنفسی، پژوهشکده سل و بیماری‌های ریوی، بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، دارآباد، نیاوران، تهران، ایران، کد پستی: ۱۹۵۶۹-۴۴۴۱۳، پست الکترونیک: el_gh2008@yahoo.com

مقدمه:

جهان امروز دائماً در حال تغییر و تحول است. به نظر می‌رسد که بروز تغییرات سریع و اساسی در محیط سازمان‌ها را متحول و متغیر ساخته است و در این شرایط سازمان‌هایی موفق خواهند بود که بتوانند همگام با محیط تغییر یابند. نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه دانشی یک سازمان می‌باشد. از این رو بعنوان منبع خلاقیت در سازمان به شمار می‌آید [۱]. نیروی انسانی با انگیزه برای انجام وظایف، اساسی‌ترین عامل بهره‌وری است [۲]. افزایش قابلیت‌های کارکنان اثر مستقیمی بر بهبود نتایج مالی سازمان دارد [۳]. نیروی انسانی به لحاظ قدرت تفکر و خلاقیت عامل مهمی در سازمان است چرا که هرگونه بهره‌وری تغییر و بهبود در نظام‌ها و فرایندهای فنی و سازمانی توسط انسان‌ها صورت می‌گیرد. بهره‌برداری از توان فکری و توانمندی‌های کارکنان سازمان که بعنوان سرمایه نهفته از آن نام می‌برند نیازمند به وجود آمدن ساختارهایی است که بتواند توانمندی‌های کارکنان سازمان را در راستای تحقق اهداف فعلی و آینده سازمان سوق دهد [۴]. یکی از مشکلات عمده‌ای که در سازمان‌ها و بخش‌ها در سطوح گوناگون جامعه به ویژه مراکز درمانی وجود دارد، نداشتن کارایی و بهره‌وری است. به عبارت دیگر هنوز فرهنگ و نگرش بهره‌وری بر جامعه حاکم نشده است و باید در این زمینه اقدام‌های اساسی صورت گیرد و گام‌های موثری برداشته شود. ارتقای سلامت افراد، پیامد مطلوب و ارزشمند سرمایه گذاری در برنامه‌ها و سیاست‌های سلامت است [۵]. برنامه‌ریزی برای تربیت، بکارگیری و توزیع نیروی انسانی عرضه کننده خدمات بهداشتی درمانی به صورت کارآمد، بعنوان محوری‌ترین عوامل بر سلامت هر جامعه تاثیرگذار می‌باشند [۶]. استفاده موثر از نیروی انسانی یکی از عوامل کلیدی در کارامدی‌های نظام سلامت شمرده شده است. توجه به نیروی انسانی در سازمان از زمان شکل‌گیری مکتب روابط انسانی در مدیریت آغاز گردید. دانشمندان مدیریت و علوم رفتاری دریافتند که نیروی انسانی یک منبع استراتژیک است و توجه به بهره‌وری نیروی انسانی نقش موثری در افزایش کارایی سازمان دارد. بیمارستان‌ها پرهزینه‌ترین جز سیستم‌های بهداشتی و درمانی هستند و منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید

و ارائه خدمت به شمار می‌رود. لذا برنامه‌ریزی نیروی انسانی در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها به سازمان کمک می‌کند تا از وضعیت نیروی انسانی خود، نیروهای مازاد، کمبود نیروی انسانی در بخش‌های مختلف و یا در تعادل بودن آنها اطمینان حاصل کند. در مطالعه‌ای که توسط ملکشاهی و همکارانش در سال ۸۱ با عنوان "بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان و مدیران ستاد دانشگاه علوم پزشکی لرستان" انجام شد نتایج نشان داده است که شناخت شغل، توان، انگیزش، سازگاری با عوامل محیطی، حمایت سازمانی، اعتبار و بازخورد عملکرد به ترتیب رتبه اول تا هفتم را در بهره‌وری نیروی انسانی کسب کردند [۷].

هرسی^۱ و بلانچارد^۲ هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش را به شرح زیر از میان بقیه برگزیده‌اند: توانایی^۳، درک^۴، حمایت سازمانی^۵، انگیزه^۶، سازش محیطی^۷، اعتبار^۸ و ارزیابی و بازخورد^۹.

۱) توانایی (دانش و مهارت‌ها)، در این مدل اصطلاح توانایی به دانش و مهارت‌های کارکنان در به انجام رساندن توفیق‌آمیز یک تکلیف گفته می‌شود. لازم است به یاد داشته باشیم که شایستگی افراد عمومیت ندارد.

۲) وضوح (درک یا تصور نقش)، وضوح به درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می‌شود برای آن که پیروان درکی کامل از مشکل داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف و اولویت‌های اهداف و مقاصد برایشان کاملاً واضح و صریح باشد.

۳) کمک (حمایت سازمانی)، اصطلاح کمک به کمک سازمانی یا حمایتی گفته می‌شود که پیرو برای تکمیل کردن اثربخشی کار به آن نیاز دارد.

1. Hersey

2. Blanchard

3. Ability

4. Clarify

5. Help

6. Incentive

7. Environment

8. Validity

9. Evaluation

اعتبار، حمایت سازمانی، انگیزش و ارزیابی بترتیب در بهبود عملکرد کارکنان موثر بوده‌اند [۱۱].

بطور کلی شالوده ارتقای بهره‌وری، تکیه بر نیروی انسانی است و توجه به این منبع عظیم و بالقوه موجب شکوفایی و بالندگی جامعه می‌شود. علت این امر آن است که تنها انسان می‌تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقا بخشد.

مواد و روش‌ها:

این مطالعه، یک مطالعه مقطعی-تحلیلی می‌باشد. کلیه واحدها و بخش‌های مورد مطالعه شامل بخش‌های بالینی، پاراکلینیک، مالی و اداری - پشتیبانی و مراکز پژوهشی و تحقیقاتی به صورت سرشماری انتخاب گردید. به منظور بررسی بهره‌وری از ۲ پرسشنامه استفاده گردید. یک پرسشنامه که پرسشنامه اچیو بوده، این پرسشنامه دارای ۴۲ مولفه بوده که ۷ مولفه توانایی (۴ سوال)، وضوح (۷ سوال)، کمک (۵ سوال)، مشوق (۶ سوال)، ارزیابی (۹ سوال)، اعتبار (۶ سوال) و محیط (۵ سوال) را بررسی می‌کند. همچنین چک لیستی به منظور مشخصات بیوگرافیک افراد تهیه گردید که شامل سن، جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، محل خدمت، نوع استخدام و سمت می‌باشد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (خیلی کم، ۱؛ کم، ۲؛ متوسط، ۳؛ زیاد، ۴؛ خیلی زیاد، ۵) می‌باشد. ما از تمامی پرسنل جهت شرکت در مطالعه دعوت نمودیم که از تعداد ۱۱۰۰ نفر ۴۰۱ موافقت کردند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۲۱ مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت و از آزمون‌های تی تست برای مقایسه میانگین‌ها، از آزمون رگرسیون لجستیک برای بررسی نقش مستقل متغیرهای مستقل بر پیامدهای مورد بررسی استفاده گردید. در پژوهش اسدی و همکاران (۱۳۸۸) پایایی پرسشنامه مورد نظر ۸۶٪ بدست آمده است [۱۲].

یافته‌ها:

از تعداد ۴۰۱ نفر شرکت کننده در مطالعه، ۳۵۷ نفر جنسیت خود را مشخص کرده بودند که از این میزان تعداد ۲۴۰ نفر (۶۲٪) زن و تعداد ۱۱۷ نفر (۳۲٪) مرد بودند. خصوصیات دموگرافیک افراد در جدول شماره ۱ ارائه گردید.

(۴) انگیزه (انگیزه یا تمایل)، اصطلاح انگیزه، به انگیزه مربوط به تکلیف پیروان، یا انگیزش یا کامل کردن تکلیف خاص مورد تحلیل به گونه‌ای توفیق‌آمیز اطلاق می‌شود.

(۵) ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد)، اگر اشخاص از مشکلات عملکرد خویش آگاه نباشند، انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیر واقع‌گرایانه است. مردم پیش از آن که مورد ارزیابی دوره‌ای رسمی قرار گیرند، باید از ارزیابی‌های مرتب غیر رسمی درباره خویش مطلع باشند. دلیل بسیاری از مشکلات عملکرد، نبودن آموزش لازم و بازخورد عملکرد است.

(۶) اعتبار (اعمال معتبر و حقوقی پرسنل)، اصطلاح اعتبار به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می‌شود. مدیران باید اطمینان کسب کنند که تصمیم‌ها در مورد مردم از جهت حقوقی، تصمیم‌های دادگاه‌ها و خط مشی‌های شرکت مناسب می‌باشند.

(۷) محیط (تناسب محیطی)، اصطلاح محیط به عوامل خارجی گفته می‌شود که می‌توانند حتی با وجود داشتن توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تاثیر بگذارند. عناصر کلیدی عوامل محیطی عبارتند از: رقابت، تغییر شرایط بازار، آئین‌نامه‌های دولتی، تدارکات و اموری از این قبیل [۸].

در واقع مدل آچیو عوامل فوق را بعنوان عوامل اصلی و تاثیرگذار در عملکرد نیروی انسانی معرفی نموده است [۹]. این مدل به مدیران در تعیین وجود مشکلات در عملکرد کمک می‌کند. این مدل توسط هرسی و بلانچارد ۷ عامل را بر عملکرد نیروی انسانی موثر دانسته‌اند که به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و به وجود آمدن استراتژی‌های تغییر به منظور حل این مشکلات طرح‌ریزی گردید [۱۰]. بر اساس این مدل مطالعه‌ای توسط یعقوبی و همکارانش در سال ۸۸ با عنوان "بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد کارکنان از دید مدیران بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان انجام شده است که نتایج آن نشان داد عوامل توانایی، محیطی،

جدول شماره ۱ - خصوصیات دموگرافیک جمعیت مورد مطالعه

سن	۲۰-۲۵	۲۶-۳۰	۳۱-۳۵	> ۳۵
n (%)	۳۷ (۱۱/۱)	۸۹ (۲۶/۷)	۸۴ (۲۵/۲)	۱۲۳ (۳۶/۹)
جنس	مرد	زن		
n (%)	۱۱۷ (۳۲/۸)	۲۴۰ (۶۷/۲)	-	-
سطح تحصیلات	دیپلم	دانشگاهی		
n (%)	۱۰۲ (۲۷/۲)	۲۷۳ (۷۲/۸)	-	-
سابقه خدمت	<= ۵	۶-۱۰	۱۱-۱۵	> ۱۵
n (%)	۱۱۵ (۳۱/۳)	۹۰ (۲۴/۵)	۷۸ (۲۱/۳)	۸۴ (۲۲/۹)
محل خدمت	درمانی	پاراکلینیک	اداری	
n (%)	۱۰۸ (۴۰/۸)	۵۸ (۲۱/۹)	۹۹ (۳۷/۴)	-
نوع استخدام	رسمی	غیر رسمی		
n (%)	۹۹ (۲۶/۷)	۲۷۲ (۷۳/۳)	-	-

جدول شماره ۲ - میانگین نمرات حیطه‌های هفتگانه

حیطه	تعداد	مینیمم	ماکزیمم	میانگین	انحراف معیار
وضوح	۳۶۱	۱۰/۲۹	۳۰/۷۱	۲۲/۴۶	۳/۷۶
کمک	۳۷۰	۴/۲۰	۲۱	۱۳/۸۰	۳/۲۴
مشوق	۳۶۳	۵/۱۷	۲۵/۸۲	۱۵/۴۱	۳/۹
ارزیابی	۳۵۱	۸/۱۱	۴۰/۵۶	۲۶/۱۳	۵/۶۸
اعتبار	۳۶۸	۵/۱۷	۲۵/۸۳	۱۳/۷۱	۴/۴۵
محیط	۳۶۳	۴/۲۰	۱۹/۸۰	۱۱/۸۵	۲/۸۶
توانایی	۳۸۸	۴	۱۶/۲۵	۱۲/۴۳	۳/۰۹

طبق نتایج کسب شده میانگین نمره عوامل موثر بر بهبود عملکرد نیروی انسانی بشرح جدول شماره ۲ می‌باشد. بیشترین میانگین نمرات مربوط به حیطه ارزیابی (۱۳/۶۸±۲/۵) و کمترین نمره کسب شده مربوط به حیطه محیط (۱۱/۲±۸۵/۸۶) بود.

درصد آلفا کرونباخ و میانگین ۷ بعد در جدول شماره ۳ ارائه گردید که بیشترین مربوط به بعد ارزیابی و کمترین مربوط به بعد محیط است.

بررسی ارتباط بین امتیاز حیطه‌ها با خصوصیات متغیرهای مستقل:

سن:

برای بررسی ارتباط سن و میانگین امتیازات حیطه‌ها آزمون ANOVA انجام گردید. در بررسی حیطه توانایی، میانگین حیطه در گروه سنی ۳۵ سال به بالا با گروه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال اختلاف معنادار داشت

(۱۳/۲±۲۰/۶۹). این اختلاف از نظر آماری با اهمیت بود (P=۰/۰۲)

میانگین امتیازات سایر حیطه‌ها با گروه سنی ارتباط آماری نشان نداد.

سطح سواد:

میانگین امتیاز توانایی با افزایش سطح سواد مطالعه شوندگان افزایش می‌یابد. کمترین امتیاز مربوط به دیپلم و زیر دیپلم (۱۰/۲±۹/۸) و بیشترین امتیاز مربوط به لیسانس و بالاتر (۱۳/۲±۶/۷) بوده است. بررسی آماری با استفاده از آزمون ANOVA اختلاف معناداری بین سطوح مختلف تحصیلی نشان داد (P<۰/۰۵).

سابقه خدمت:

میانگین امتیاز توانایی بین گروه‌های با سابقه خدمت متفاوت، مورد مقایسه قرار داده شد. در این بررسی توانایی افراد با سابقه بیش از ۱۵ سال با پرسنل دارای

جدول شماره ۳ - میزان آلفا کرونباخ و

میانگین امتیاز ۷ حیطه بهره‌وری

حیطه ها	گرونیباخ	میانگین	انحراف معیار
توانایی	۰/۷۳	۱۲/۴۳	۳/۰۹
وضوح	۰/۷۶	۲۲/۴۶	۳/۷۶
کمک	۰/۷۸	۱۳/۸۰	۳/۲۴
مشوق	۰/۷۹	۱۵/۴۱	۳/۹۱
ارزیابی	۰/۸۷	۲۶/۱۳	۵/۶۸
اعتبار	۰/۸۹	۱۳/۷۱	۴/۴۵
محیط	۰/۸۵	۱۱/۸۵	۲/۸۶

از بین ۷ حیطه فقط حیطه توانایی بود که در آزمون ANOVA و t با متغیرهای دموگرافیک ارتباط آماری نشان داد.

برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مستقل و حیطه‌ها به شیوه چند متغیره (multivariate analysis) از آزمون رگرسیون استفاده شد که نتایج در جدول شماره ۴ ارائه شده است.

در ارتباط بین متغیرها و حیطه توانایی، دو متغیر تحصیلات و نوع استخدام با حیطه توانایی ارتباط معنادار نشان داد ($P < 0.05$).

در ارتباط بین متغیرها و حیطه وضوح، متغیر سابقه خدمت با حیطه وضوح ارتباط معنادار نشان داد ($P < 0.033$).

در ارتباط بین متغیرها و حیطه کمک، متغیر محل خدمت با حیطه کمک ارتباط معنادار نشان داد ($P < 0.033$).

در ارتباط بین متغیرها و حیطه مشوق، متغیر سابقه خدمت با حیطه مشوق ارتباط معنادار نشان داد ($P < 0.027$).

و در ارتباط بین متغیرها و حیطه اعتبار، متغیر محل خدمت با حیطه اعتبار ارتباط معنادار نشان داد ($P < 0.001$).

حیطه‌های ارزیابی و محیط با هیچ یک از متغیرها ارتباط معناداری نشان ندادند.

بحث و نتیجه‌گیری:

یکی از مسایل معمول در فرایند مدیریت این است که بسیاری از مدیران در نشان دادن ضعف‌های کارکنان موثر هستند ولی در کمک به علت‌یابی ضعف‌ها به همان اندازه اثربخش نیستند. مدیران برای موثر بودن در ارزیابی و حل مسایل بهره‌وری به تعیین علت پیدایش آنها نیاز دارند [۱۳].

بخش بهداشت و درمان در ایران حدود ۴/۴ درصد از تولید ناخالص ملی را به خود اختصاص داده و تعداد قابل توجهی از کارکنان دولتی را در اختیار دارد. بنابراین توجه به اصول بهره‌وری و کارایی در این بخش الزامی است و اجرای برنامه‌های بهبود کارایی و اثربخشی بایستی در قالب یک فرایند منظم صورت گیرد و کلیه سطوح سازمانی در آن مشارکت داشته باشند [۱۱].

سابقه زیر ۵ سال و ۶ تا ۱۰ سال اختلاف آماری نشان دادند. نمره توانایی با افزایش سابقه ارتباط آماری اهمیت‌دار نشان دادند ($P < 0.05$).

محل خدمت:

میانگین امتیازات حیطه توانایی بین شرکت کنندگان شاغل در واحد درمان، پاراکلینیک و اداری مورد مقایسه قرار داده شد. بیشترین امتیاز مربوط به گروه پاراکلینیک ($13/2 \pm 0.3/85$) و کمترین مربوط به گروه اداری ($11/3 \pm 3.0/3$) اختلاف بین سه گروه از نظر آماری اهمیت‌دار بود ($P = 0.006$).

جنس:

میانگین نمرات توانایی در زنان ($12/2 \pm 8.9/91$) در مقایسه با مردان ($11/3 \pm 6.3/21$) بیشتر بود و این اختلاف از نظر آماری معنادار بود ($P < 0.05$).

نوع استخدام:

میانگین نمرات کادر رسمی در حیطه توانایی برابر با ($14/2 \pm 13/19$) و نمرات مربوط به کادر غیر رسمی برابر با ($11/3 \pm 9.9/06$) بوده که این اختلاف از نظر آماری معنادار بود ($t = 6/32, df = 361, P < 0.01$).

در حیطه کمک نمره کادر رسمی ($13/2 \pm 13/84$) از نمره غیر رسمی ($13/3 \pm 9.8/04$) کمتر بوده این اختلاف از نظر آماری اهمیت‌دار بود ($P < 0.05, df = 361, t = 2/15$).

در حیطه اعتبار میانگین نمرات کادر رسمی ($12/4 \pm 7.2/33$) از کادر غیر رسمی ($14/4 \pm 0.1/40$) کمتر بود و این اختلاف از نظر آماری اهمیت‌دار بود ($t = -2/4, df = 342, P < 0.05$).

جدول شماره ۴ - نتایج انجام آزمون رگرسیون در حیطه‌های مختلف

حیطه ها	نوع استخدام	محل خدمت	سابقه خدمت	سطح سواد	جنس	سن
	p-value	p-value	p-value	p-value	p-value	p-value
توانایی	۰/۰۰۲	۰/۳۷۱	۰/۰۶۸	۰/۰	۰/۰۶۳	۰/۱۹۶
وضوح	۰/۸۷۴	۰/۴۲۸	۰/۰۳۳	۰/۱۵۳	۰/۶۴۱	۰/۰۷۲
کمک	۰/۱۲۳	۰/۰۳۳	۰/۱۶۷	۰/۶۸۲	۰/۶۱۳	۰/۶۵۷
مشوق	۰/۹۹۴	۰/۶۶۹	۰/۰۲۷	۰/۰۶۴	۰/۴۵۲	۰/۱۴۷
ارزیابی	۰/۱۷۵	۰/۸۰۵	۰/۱۱۷	۰/۶۰۸	۰/۱۵۵	۰/۷۴۱
اعتبار	۰/۱۳۸	۰/۰	۰/۳۳۶	۰/۳۸۹	۰/۸۶۹	۰/۶۰۴
محیط	۰/۵۷۳	۰/۷۴۹	۰/۳۳۵	۰/۶۱۰	۰/۷۳۱	۰/۲۶۸

ارتقاء بهره‌وری معلول ترکیبی از عوامل گوناگون است که مهم‌ترین عامل نیروی کار می‌باشد. کارکنان با کسب مهارت‌های جدید و ارتقای مهارت‌های قبلی، نگرش مثبت کاری، حفظ سلامت جسمانی، اجرای صحیح کار، کمک به همکاران در موقع لزوم و مشارکت در برنامه‌های بهبود بهره‌وری می‌توانند بهره‌وری خود را بهبود بخشند. از دیگر عوامل موثر در بهره‌وری نیروی انسانی می‌توان اصلاح روابط مدیران و کارکنان، استفاده از نظرات و پیشنهادات کارکنان و تکنولوژی را نام برد [۱۴].

معناداری برای ضریب همبستگی صفر وجود داشت. توانایی ارتباط معناداری با دیگر عوامل نداشت. همچنین هیچگونه اثر چندگانه یا اثر کاهنده‌ای نیز نداشت. در کل، اعتبار اثر چندگانه زیادی با دیگر عوامل داشت. در میان همبستگی‌های معنادار، همبستگی میان وضوح و اعتبار با میزان ۰/۵۲ بیشترین ارزش و همبستگی میان انگیزش و اعتبار دارای کمترین ارزش با میزان ۰/۲۷ بود. نتایج بدست مده در این پژوهش نیز با نتایج پژوهش ما همخوانی کامل نداشت [۱۵].

در مطالعه یعقوبی و همکاران هر سه گروه مدیران توانایی را مهمترین عامل در بهبود عملکرد فرد دانسته‌اند. و هر سه گروه تاثیر ارزیابی را نسبت به بقیه عوامل کم‌رنگ‌تر دانسته‌اند. در واقع مدیران به این مساله معتقد بوده‌اند که خود افراد و توانایی آنها مهمترین معیار برای عملکرد بالای افراد در سازمان است. با کمک آزمون پیرسون عوامل ۷ گانه توانایی، حمایت سازمانی، انگیزش، ارزیابی، اعتبار تصمیم مدیر، سازگاری کارکنان و شناخت شغل در بهبود عملکرد نیروی انسانی تاثیر دارند. نتایج این پژوهش با نتایج مطالعه ما همخوانی داشت [۱۱].

در پژوهشی دیگر که توسط یوسف صابر در سال ۲۰۱۵ انجام شد، نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که برخی از این عوامل اثر چندگانه داشته‌اند و برخی دیگر هیچ اثری نداشته‌اند. همچنین هیچ مدرکی مبنی بر کاهش اثر نیز وجود نداشته است. بعنوان مثال، توانایی هیچ ارتباطی با دیگر عوامل نداشت. در مقابل انگیزش و حمایت سازمانی دارای اثر متقابل بوده‌اند. برای ارزیابی ارتباط و اثر عوامل مختلف بر روی یکدیگر از آزمون همبستگی پیرسون با سطح ۹۵٪ استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد تفاوت

در مطالعه دیگر که توسط ملکشاهی و همکاران انجام شده است، شناخت شغل، توانایی، انگیزش، حمایت سازمانی، اعتبار و ارزیابی عملکرد بر بهره‌وری نیروی انسانی موثر می‌باشند که با نتایج مطالعه ما همخوانی داشت [۷].

در پژوهش ما همخوانی کامل نداشت [۱۵].

- 9) Martin J. Organizational behavior. London: International Thompson Business; 1998.
- 10) Rezaian A. Organizational behavior management. Tehran: Administration and Management School Publication; 2002.
- 11) Yaghoubi M, 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 in teaching hospitals in Isfahan. *Journal of Hospital*. 2010; 8(3):7-14. [In Persian]
- 12) Asadi H, Ghanbarpour Nosrati A, Ghorbani MH, Dousti M. The relationship between organizational learning and performance in the physical education organization experts of Iran. *Physical Management*. 2009; (1);237-247. [In Persian]
- 13) Taheri SH. Productivity analysis in organizations. 16th ed. Iran: Hestan Publisher; 2009. ed16th, [In Persian]
- 14) Taher B. Survey of effective factors in human resources efficiency. *Social, Economic, Scientific and Cultural Journal of Work and Community*; 2016; (190):10. [In Persian]
- 15) Yousef Saber N, Tabatabaei SM, Afrazeh A. The interaction of the performance factors in ACHIEVE model: a study in Iran. *International Journal of Organizational Leadership*. 2015; (4):170-180. [In Persian]
- 16) Farhadi P, Ravangard R, Sajjadnia Z, Jafari A, Ghasemi H, Rahgoshay I. Study of factors affecting the productivity of nurses based on the ACHIEVE model and prioritizing them using analytic hierarchy process technique, 2012. *Archives of Pharmacy Practice*. 2013; 4(2):63. [In Persian]

سپاسگزاری:

بدینوسیله نویسندگان این مقاله از مسولان و کارکنان محترم بیمارستان دکتر مسیح دانشوری که در این مطالعه همکاری نموده‌اند تشکر و قدردانی می‌نمایند. همچنین از ریاست محترم بیمارستان جناب آقای دکتر ولایتی و معاون محترم پژوهشی بیمارستان خانم دکتر فرنی که سعی در هر چه به روزتر و علمی‌تر نمودن مسیر پژوهش نموده‌اند تشکر ویژه بعمل می‌آورند. کد اخلاق: ۰۷۱۴/۱۴۲۰

تعارض منافع:

در این مطالعه هیچ تعارضی در منافع نویسندگان وجود ندارد.

منابع:

- 1) Abeysekera I, Guthrie J. Human capital reporting in a developing nation. *The British Accounting Review*. 2004; 36(3):251-268.
- 2) Baradaran Kazemzadeh R, Hashemi, MA. Study of job motivation factors in the organization based on the Herzberg theory and proposing two measurement models for motivation and hygiene factors: a case study of the oil and energy industrial development company. *Sharif Journal of Industrial Engineering and Management*. 2009; 25(49):25-37. [In Persian]
- 3) Becker B, Huselid M, Ulrich D. The HR scored: linking people, strategy, and performance. Massachusetts: Harvard Business School Press; 2001.
- 4) Soltani E, Van Der Meer R, M. Williams T. A contrast of HRM and TQM Approaches to Performance Management: Some Evidence. *British Journal of Management*. 2005; 16(3):211-230.
- 5) Aday LA, Begley ChE, R Larirson D, Slater CH. Evaluating the healthcare system: effectiveness, efficiency and equality. Chicago: Health Administration Press; 2004.
- 6) Asefzade S. Principles of health economics. Qazvin: Qazvin University of Medical Sciences; 2005. [In Persian]
- 7) Malekshahi F, Malekshahi M, Masudi M. Survey of effective factors in human resources efficiency from the perspective of staff and managers of the headquarters of the medical university of Lorestan. *Aflak Journal*. 2006;2(4,5):65-72. [In Persian]
- 8) Hersey P, Blanchard KH. Resources human utilizing behavior organizational of management. 5th Ed. New Jersey: Englewood cliffs; 1998.

A Survey of Effective Factors in Performance Improvement and Human Resources Efficiency in National Research Institute of Tuberculosis and Lung Diseases, Dr. Masih Daneshvari Hospital

Beheshteh Jebelli¹, Elham Ghazanchaei^{2*}, Mohammad Varahram³, Habib Emami⁴,
Rahim Rozbahani⁵, Masoud Soltani Razlighi⁵

- 1) Lung Transplantation Research Center, National Research Institute of Tuberculosis and Lung Diseases (NRITLD), Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran
- 2) Chronic Respiratory Diseases Research Center, National Research Institute of Tuberculosis and Lung Diseases (NRITLD), Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran
- 3) Mycobacteriology Research Center, National Research Institute of Tuberculosis and Lung Diseases (NRITLD), Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran
- 4) Tobacco Prevention and Control Research Center, National Research Institute of Tuberculosis and Lung Diseases (NRITLD), Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
- 5) Clinical Tuberculosis and Epidemiology Research Center, National Research Institute of Tuberculosis and Lung Diseases (NRITLD), Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Abstract:

Organizational performance is a complex phenomenon that perhaps be the easiest expression for a set of activities focused on achieving organizational goals. Hospitals are the most expensive component of health and medical systems and human resources are the most valuable source of production and service delivery. Therefore, the purpose of this study was to determine the factors affecting the manpower productivity of the organization under investigation, based on personnel self-declaration.

All units and sections of this cross-sectional study were selected by census. Two questionnaires were used to assess the efficiency, including the Achieves Questionnaire with 7 domains and a prepared checklist for the participants' biographical profile. The later questionnaire was based on Likert scale (very low: 1; low: 2; medium: 3; high: 4; very high: 5). After collecting the questionnaires, the data are analyzed by SPSS software. Among the 401 participants of the study, 62.7% were female while 32.8% were male. The most related relationship between different domains of the questionnaire with independent individuals' characteristics has been found in ability domain ($P < 0.05$).

Choosing the right staff and finding the factors which can affect their performance are specifically important in providing better customer services. Therefore, the performance of employees plays a vital role in improving the organization's performance, especially in health care centers.

Keywords: Organizational Performance, Human Resource Efficiency, Achieve Questionnaire, Hospital

* Corresponding Author:

Elham Ghazanchaei, Chronic Respiratory Diseases Research Center, National Research Institute of Tuberculosis and Lung Diseases (NRITLD), Darabad, Tehran, Iran. Email: el_gh2008@yahoo.com