

بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان

مژگان واحدی^۱، کاوه قدمی^۲

۱- کارشناس ارشد ریاضی کاربردی- دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی- تهران- ایران

۲- دکتری آموزش عالی- دانشگاه علامه طباطبائی- تهران- ایران

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان شرکت پارس سرام استان تهران در سال ۱۳۹۸ انجام شد. این پژوهش میدانی به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام گرفت. جامعه آماری تحقیق ۳۱ نفر از سرپرستان و مدیران میانی (عملیاتی) بودند که به علت محدود بودن جامعه آماری کل جامعه به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده برای سنجش مدیریت کیفیت جامع، پرسشنامه ترجمه شده بوسیله سید محمد مقیمی (حاوی ۳۵ سوال) و همچنین برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه (JDI) که حاوی ۲۰ سوال بود استفاده شده است که پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴۰ و ۰/۷۶۳ مورد تأیید قرار گرفته است. داده ها از طریق آزمون نا پارامتری فریدمن و آزمون همبستگی پیرسون و اسپیرمن مورد تجزیه تحلیل قرار گرفتند. نتایج آزمون ها حاکی از آن است که بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان با ۹۵٪ اطمینان رابطه معنا دار وجود داشت، ولی هیچ یک از فرضیه های فرعی تحقیق مورد تأیید قرار نگرفت.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، رضایت شغلی، کارکنان، شرکت پارس سرام

۱- مقدمه

در طول دو دهه گذشته، مدیریت کیفیت جامع به طور گسترده ای مورد استفاده مدیران بوده است و توسط مدیران و دست اندرکاران کیفیت بعنوان یک رویکرد تغییر کیفیت مدیریت پذیرفته شده است (اروموگام و همکاران^۱، ۲۰۰۹). و همچنین یک نقش حیاتی در توسعه شیوه های مدیریت بازی می کند (پراجگو و سوهال^۲، ۲۰۰۳، هوانگ و همکاران^۳، ۲۰۰۶). بسیاری از محققان اظهار داشتند که TQM به عنوان یک رویکرد برای بهبود اثربخشی، انعطاف پذیری و رقابت پذیری یک کسب و کار به منظور برآورده کردن الزامات مشتریان است (اوکلند^۴، ۱۹۹۳)، و به عنوان منبع مزیت رقابتی پایدار برای سازمان های کسب و کار می باشد (ترزویوسکی^۵، ۲۰۰۶)، همچنین به عنوان یک منبع از رسیدن به تعالی، دستیابی به راه حل های کسب و کار کارآمد، رضایت مشتریان و تامین کنندگان و غیره بوده (موهانتی و بهرا^۶، ۱۹۹۶) و از همه مهمتر به عنوان یک منبع از بهبود عملکرد سازمانی از طریق بهبود مستمر در فعالیت های سازمان می باشد (کلاور- کورتس و همکارانش^۷، ۲۰۰۸، ته و همکاران^۸، ۲۰۰۹). در دهه های اخیر، سطح آگاهی نسبت به TQM به شدت افزایش یافته و به اوج خود رسیده است به نحوی که تبدیل به یک حوزه پژوهشی شده است (اروموگام و همکاران، ۲۰۰۸؛ یوسف و آسپینوال^۹، ۱۹۹۹).

با توجه به شدت رقابت جهانی، افزایش سطح آگاهی مصرف کنندگان از کیفیت، انتقال سریع فن آوری، و در جهت دستیابی به وضعیت کلاس جهانی، در پاسخ به این چالش ها و برای تسهیل در دستیابی به سطوح بالاتر کیفیت، بسیاری از سازمان ها در حال اجرای رویکرد مدیریت کیفیت جامع و طرح های کیفیت جهت دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و افزایش عملکرد شرکت هستند.

نظام مدیریت کیفیت جامع یک نظام تحول سازمانی است. استراتژی تحولی این نظام موجب توسعه و گسترش روشهای مدیریتی، آماری و نهایتاً حل مشکلات شده و به سازمان امکان جهش و تحول میدهد (مویستر^{۱۰}، ۲۰۰۴). مدیریت کیفیت جامع سیستمی است که کیفیت و رضایت مشتری را در برمی گیرد. از نکات برجسته مدیریت کیفیت جامع در برگرفتن فنون و روشهای مرتبط با مسائل مدیریتی و کیفیتی به طور جامع و با تلقینی مناسب و به صورت یکپارچه است. به طور کلی، شرکتهایی که در جهت اجرای فلسفه مدیریت کیفیت جامع قدم بر میدارند، باید از تلاشهای بهبود مستمر کیفیت که در تمام اجزا سازمان جریان دارد، مطمئن شوند. حرکت در جهت فرایند بهبود

۱. Arumugam & al

۲. Prajogo and Sohal

۳. Hoang & al

۴. Oakland

۵. Terziovski

۶. Mohanty and Behera

۷. Claver-Cortes & al

۸. Teh & al

۹. Yusof and Aspinwall

۱۰. Moister

مستمر، اغلب با پذیرش یکی از فلسفه‌های مدیریت کیفیت، مانند اصول دمینگ^{۱۱}، فلسفه جوران^{۱۲} یا کرازبی^{۱۳} شروع میشود (هسان و پین^{۱۴}، ۲۰۰۵).

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱ مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع راهی برای مدیریت آینده است. آن راهی برای مدیریت بر مردم و کسب و کارها برای اطمینان از رضایت مشتریان در هر مرحله‌ای در داخل و خارج سازمان است. مدیریت کیفیت جامع در ترکیب با رهبری موثر باعث می‌شود که یک سازمان کارهای مناسب را در وقت مناسب خود به درستی انجام دهد. هسته مدیریت کیفیت جامع رابطه مشتری با تامین کننده است. این هسته باید با تعهد به کیفیت، ارتباطات پیام کیفیت و به رسمیت شناختن نیاز به تغییر فرهنگ سازمان برای خلق کیفیت جامع باشد، این موارد پایه‌های مدیریت کیفیت جامع هستند و اینها به وسیله مدیریت کلیدی کارکردهای مردم، فرایندها و سیستم‌ها در سازمان حمایت می‌شوند.

مدیریت کیفیت بعنوان تعریفی از فرهنگ، نگرش و سازمان یک شرکت معرفی شده است که در تلاش برای فراهم کردن محصولات و خدمات برای مشتریان به نحوی که رضایت آنان را کسب نماید می‌باشد. برای موفقیت در پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در سازمان، سازمان‌ها باید بر هشت عنصر کلیدی تمرکز کنند (اصول اخلاقی، تمامیت، اعتماد، پرورش، کار دسته جمعی، رهبری، به رسمیت شناختن، و ارتباطات). بدون این عناصر، سازمان‌های کسب و کار نمی‌توانند مجریان موفقیت آمیز مدیریت کیفیت جامع باشند (پدهای^{۱۵}، ۲۰۰۶).

توسعه مفاهیم TQM باعث ایجاد تغییر جهت در فرآیندهای ارزیابی سازمان، از کنترل کیفیت به سمت تضمین کیفیت و براساس اصول TQM شده اند. توسعه مفاهیم TQM بازتابی از کاربردهای متنوع و متفاوت آن است که از بخش‌های تولیدی کارخانه‌ها شروع و به بخش‌های وسیعی از سایر فعالیت‌های سازمانی گسترش پیدا نموده است (جعفری، ۲۰۰۳). مدیریت کیفیت جامع یک رویکرد جامع در بهبود رقابت، اثر بخشی و انعطاف پذیری از طریق برنامه ریزی، سازماندهی و درک فعالیت‌ها که شامل تمام افراد در هر سطح می‌باشد، است (اکلند، ۱۹۹۹، ص ۴۰). متقی (۱۳۸۴) بیان میکند که تمام شرکت‌ها تلاش می‌کنند که بهترین باشند و استراتژی‌هایی را جهت نیل به هدف کیفیت خود به کار گیرند. مهمترین مساله در مدیریت کیفیت جامع این است که تشخیص داده شود بهبود کیفیت به صورت فراگیر و جدی، توسط کلیه واحد‌های سازمان پیگیری شده و اینکه اطمینان حاصل شود که کلیه افراد در این امر، مشارکت دارند.

۱۱ . Deming

۱۲ . Juran

۱۳ . Crosby

۱۴ . Hsun, Pin

۱۵ . Padhi .N

TQM نظامی رو به تکامل است و مجموعه‌ای از روش‌های اجرایی، ابزارها و روش‌های آموزشی را در اختیار مدیران شرکت‌ها قرار می‌دهد تا بتوانند در دنیای پرشتاب امروزی، رضایت مشتریان خود را از طریق حذف اتلافات، ارتقاء جذابیت طراحی، سرعت در ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها جلب کنند (ریاحی، ۱۳۸۴، ص ۱۷). سیروانسی^{۱۶} (۲۰۰۴)، عنوان کرد که TQM به عنوان پارادایم^{۱۷} مدیریت به وسیله بسیاری از سازمان‌ها در سر تا سر جهان پذیرفته شده است. جنبش کیفیت^{۱۸} تقریباً در تمام کشورها با پروژه بهبود کیفیت در بخش‌های تولیدی شروع شد. و در نهایت TQM در بخش‌های خدماتی و سپس در سازمان‌های غیر انتفاعی به کار گرفته شد. اگرچه در سال‌های اخیر دو سطح تجربی و تئوریک مدیریت کیفیت جامع توسعه داده شدند، اما معیارهای اساسی از یک نویسنده به نویسنده دیگر در حال تغییر است. عناصر مدیریت کیفیت ممکن است دارای دو بعد باشند:

- ۱- سیستم مدیریتی (رهبری، برنامه ریزی، منابع انسانی و غیره)، ۲- سیستم تکنیکی (تکنیک‌ها و ابزارهای مدیریت کیفیت جامع) (تاری^{۱۹}، ۲۰۰۴، ص ۲۶۹)

۲-۲ رضایت شغلی

می‌توان گفت بررسی نظام مند رضایت شغلی در دهه ۱۹۳۰ شروع شد (میخایلووا^{۲۰}، ۲۰۰۲). محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگونی تعریف و توجیه کرده‌اند. هاپاک^{۲۱}، استاد تعلیم و تربیت دانشگاه نیویورک، رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی می‌داند و این مفهوم را با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی مرتبط می‌نماید و تأکید میکند تنها یک عامل موجب رضایت شغل نمی‌شود، بلکه ترکیبی از مجموعه‌ای عوامل گوناگون سبب می‌شود که فرد شاغل در لحظه معینی از شغلش احساس رضایت نماید (واین^{۲۲}، ۲۰۰۸). رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، چرا که رابطه‌ی مستقیمی بین رضایت شغلی افراد و عملکردشان وجود دارد (تایلشن^{۲۳}، ۲۰۰۰).

همچنین، احساس رضایتمندی شغلی از اساسی‌ترین مؤلفه‌های بهداشت روان، پویایی، کارآمدی و خلاقیت شاغلان هر شغل و حرفه می‌باشد. از آن‌جا که هر سازمان دارای اهداف خاصی است که برای رسیدن به آن، علاوه بر ابزارهای لازم به نیروی انسانی کارآمد نیز نیاز دارد، اداره‌ی موفق هر سازمان به روحیه‌ی بالای کارکنان و رضایت

۱۶ . sirvanci

۱۷ . Paradigm

۱۸ . Quality movement

۱۹ . Tari

۲۰ . Michaelowa

۲۱ . Hapak

۲۲ . Wayne

۲۳ . Tilestion

شغلی آنان بستگی دارد (ریو، توماس و کید^{۲۴}، ۲۰۰۶). دی و سامونز^{۲۵} (۲۰۰۸)، در پژوهش‌های خود در قلمرو رضامندی شغلی صاحبان مشاغل و حرف مختلف بیان نمودند که متولیان مشاغل مختلف که از احساس رضامندی شغلی بیشتری برخوردار هستند، از سلامت روان، نشاط روان، اندیشه‌ی تلاش و قابلیت، خلاقیت و نوآوری افزونتری بهره‌مند هستند و کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌گردند.

۳-۲ تحقیقات تجربی

ایجاز، کی و ایرفان^{۲۶} (۲۰۱۲) در تحقیقی تحت عنوان "رضایت شغلی داخلی کارکنان و نقش تمرین‌های مدیریت کیفیت جامع" به بررسی رابطه بین تمرین‌های مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان در محل کار در صنایع تولیدی و صنعتی پاکستان پرداختند. با توجه به اینکه اهداف مدیریت کیفیت جامع بدون توجه به رضایت مشتریان داخلی سازمان (کارمندان) محقق نخواهد شد. این محققان پنج تمرین اساسی و عمومی مدیریت کیفیت جامع را که عبارتند از: نقش رهبری، آموزش (آموزش و پرورش)، توانمندسازی، پاداش و به رسمیت شناختن، مشارکت و همکاری کارکنان (کار گروهی) برای این مطالعه انتخاب نمودند.

فایز آکاشا^{۲۷} (۲۰۱۱)، در تحقیقی تحت عنوان تاثیر فاکتورهای مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان به دنبال بررسی درک کارکنان از فاکتورهای مدیریت کیفیت جامع و تاثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه مالزی بود. با بررسی ادبیات، پنج پیش‌بینی کننده رضایت شغلی کارکنان را به عنوان متغیرهای مورد اندازه‌گیری تعریف کرد که عبارتند از "مشارکت کارکنان"، "کار گروهی"، به رسمیت شناختن و پاداش"، "فرهنگ سازمانی" و "آموزش و پرورش و آموزش". نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که "آموزش و پرورش و آموزش" با نفوذترین فاکتور در تعیین رضایت شغلی کارکنان است. از سوی دیگر، "مشارکت کارکنان" به طور معنی‌داری دومین فاکتور تاثیرگذار بر رضایت شغلی بود و بعد از آن "کار گروهی" و "فرهنگ سازمانی" قرار داشتند و در نهایت "به رسمیت شناختن و پاداش" به عنوان آخرین مولفه تاثیرگذار بر رضایت شغلی شناخته شد.

فات^{۲۸} (۲۰۱۱)، به بررسی تاثیر تمرین مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان در صنایع مالزی با این هدف که آیا رهبری، مشارکت کارکنان و آموزش و پرورش بر رضایت شغلی کارکنان تاثیرگذار هستند؟ پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که رهبری، مشارکت کارکنان، آموزش و پرورش به طور مثبت بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های مالزی تاثیر می‌گذارند. همچنین نتایج تحقیق بیانگر این موضوع است که مشارکت کارکنان در مقایسه با دو متغیر دیگر تاثیر بیشتری بر رضایت شغلی دارد.

۲۴ . Reio, Thomas & Kidd

۲۵ . Day & Sammons

۲۶ . Ijaz, Kee & Irfan

۲۷ . Faiz, Akashah

۲۸ . Fatt

آنکور جاین^{۲۹} (۲۰۱۰) در تحقیقی به بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان در صنعت نرم افزار هند پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که توانمندسازی کارکنان، گروه کار و همکاری، فرهنگ سازمانی و ارتباطات به طور مثبت با رضایت شغلی کارکنان در ارتباط است.

کینگ بوون اوی و همکاران^{۳۰} (۲۰۰۷) در یک تحقیق تجربی به بررسی اینکه آیا مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد؟ در یک سازمان بزرگ در مالزی که مونتاژ و تست نیمه رساناها را برون سپاری کرده است پرداختند. نتایج نشان داد که کار گروهی، اعتماد سازمانی، فرهنگ سازمانی و توجه به مشتری به طور مثبت با رضایت شغلی کارکنان در ارتباط است. و همچنین نتایج تحقیق بیان می کند که هر جا کار گروهی تمرین مدیریت کیفیت جامع را به عنوان یک امر مهم دریافت کند، بهبود در میزان رضایت شغلی معنی دار است.

کاکار و ناراک^{۳۱} (۲۰۰۷) یک مدل مدیریت کیفیت جامع (مدل کارایی مدیریت کیفیت جامع (TQMEF)) برای سازمان های هندی پیشنهاد دادند. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که رابطه همبستگی قوی ای بین زیر مجموعه های این متغیرها وجود دارد. و بیانگر این موضوع است که این متغیرها می توانند اندازه گیری جنبه‌هایی از همان ابعاد باشند. این ابعاد اساسی، یا عوامل استخراج شده، به ترتیب مربوط به بازده، مشتری، مردم و تیم سازی هستند. و این نشان می دهد که همه ۲۰ متغیر مدیریت کیفیت جامع در هند را می توان درون این چهار بعد که به عنوان چهار رکن از مدل پیشنهادی مدیریت کیفیت جامع که برای سازمان های هند در نظر گرفته شده است، خلاصه نمود.

طالب و همکاران^{۳۲} (۲۰۱۰) به بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع با کیفیت عملکرد در صنایع خدماتی کشور هند پرداختند. این مقاله در صدد توسعه اجرای مدیریت کیفیت جامع و همچنین ارزیابی یک چارچوب پژوهشی که بتواند به عنوان یک راهنما در تهیه یک رویکرد موثر اجرایی مدیریت کیفیت جامع در بخش خدمات هند مورد استفاده قرار گیرد، میباشد.

وال محمدی^{۳۳} (۲۰۱۱) تاثیر اجرای مدیریت کیفیت جامع را بر عملکرد سازمانی شرکت های تولیدی کوچک و متوسط ایرانی مطالعه کرد. تجزیه و تحلیل آماری در این مقاله نشان داد که ارتباط معنی داری بین شیوه های مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی، شرکت های تولیدی کوچک و متوسط وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که رهبری نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمانی این شرکت ها دارد. با این حال، این سازمان ها با برخی از موانع استفاده کامل از برخی معیارهای مدیریت کیفیت جامع، یعنی ابزارها و تکنیک ها و تامین کنندگان مواجه هستند.

۲۹ . Ankur Jain

۳۰ . King Boon Ooi & al

۳۱ . Kakkar &. Narag

۳۲ . Talib & al

۳۳ . Valmohammadi

فوتو ژولوس و پسوماس^{۳۴} (۲۰۱۰) در تحقیقی به بررسی رابطه بین فاکتورهای مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی پرداختند، آنها عملکرد سازمانی را با توجه به رضایت مشتری، رضایت کارکنان، محافظت از محیط‌های اجتماعی و طبیعی و سرانجام نتایج درونی و بیرونی ارزیابی کردند. آنان نتیجه گرفتند که تعهد رهبری محرک اصلی مدیریت کیفیت جامع است.

پاکیل^{۳۵} (۲۰۱۰) تحقیقی تحت عنوان "تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شرکت با توجه به فرآیند عملکرد، رضایت مشتری، رضایت کارکنان، عملکرد مالی و عملکرد تامین کننده" در چندین شرکت انجام داد، و به این نتیجه رسید که اجرای مدیریت کیفیت جامع سطح عملکرد شرکتها را به طور معنی داری بالا برده است.

هیوز^{۳۶} (۱۹۹۴) با استفاده از روش مطالعه موردی کیفی در خصوص نقش IT^{۳۷} بر روی TQM تحقیق نموده و در تجزیه و تحلیل خود تلقی نمود کاربرد های IT در فرآیند های مدیریت کیفیت جامع و کاربرد آن در یک محیط TQM مستلزم ایجاد تغییرات مهم در فرهنگ سازمانی توسط مدیران و مسئولین این موسسات میباشد.

داونپورت، هیل و ویلکینسون^{۳۸} (۱۹۹۸) در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که مدیریت کیفیت جامع به واسطه تمرکز بر روی فرآیند های موجود، ندرتاً ممکن است طرح اصلی ساختار سازمان را به طور بسیاری دگرگون نماید. آنها بر این باورند که TQM بیشتر در درون ساختار های موجود پیاده شده و نباید به عنوان عاملی جهت تغییر شکل آنها تلقی گردد.

مورن، اوزون وپریس^{۳۹} (۱۹۹۸)، در بررسی های خود یکپارچگی مدیریت استراتژیک^{۴۰} طراحی سازمانی و مدیریت کیفیت را ابداع نمودند، بدین ترتیب که آنها سازمان کیفیت را به سازمان تضمین کیفیت جامع گروه بندی نمودند که مشخصه سازمان اول انطباق و مشخصه سازمان دوم رضایت مشتریان داخلی و خارجی و بهبود مداوم مشارکت کارکنان می باشد.

سعادت^{۱۳۸۱}) راهکارهای اجرایی جهت استقرار TQM در صنایع دفاعی را مورد بررسی قرار داده است. نتایج بیانگر این است که TQM موجب ارتقای کیفی محصولات به شکل رقابتی شده است.

نوری^{۱۳۸۳})، نیز پیاده سازی TQM را در کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی مستقر در تهران انجام داده است. نتایج نشان می دهد که بیشترین امتیاز کسب شده در زمینه مفاهیم اساسی TQM، مربوط به احساس تعلق

۳۴ . Fotopoulos & Psomas

۳۵ . Pakdil

۳۶ . hughes

۳۷ . Information technology

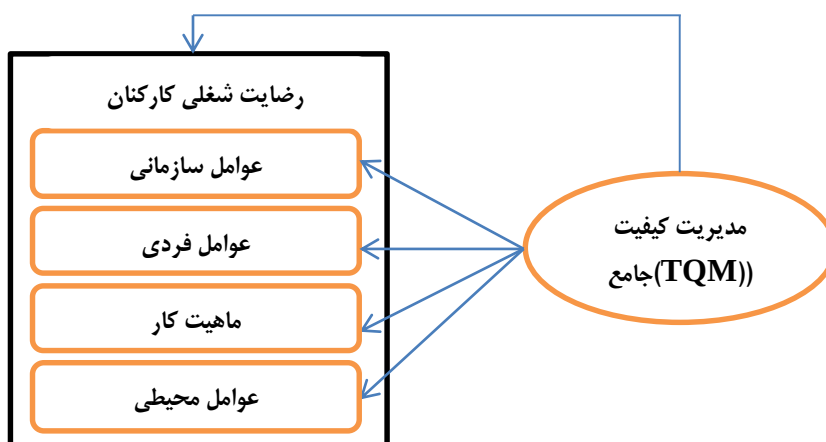
۳۸ . Davnyvrt, Hill & Wilkinson

۳۹ . Moran, ozone & prys

۴۰ . Strategic Management

و کمترین امتیاز به وضعیت پاداش اختصاص دارد. بنابراین برای اجرای TQM در کتابخانه های مورد مطالعه باید سیستم پاداش و ترفیع در آنها دچار تحول اساسی گردد.

هدف اصلی این تحقیق "بررسی نقش مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان (سرپرستان و مدیران عملیاتی) شرکت پارس سرام تهران" و اهداف فرعی آن سنجش رابطه بین مدیریت کیفیت جامع با هر یک از مولفه های رضایت شغلی است. این اهداف در قالب فرضیات پژوهش ارائه گردیده که در فرضیه اصلی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان مورد سنجش قرار گرفته و در فرضیه های فرعی رابطه مدیریت کیفیت جامع با عوامل سازمانی، عوامل فردی، ماهیت کار و عوامل محیطی در قالب مدل مفهومی پژوهش (نمودار شماره ۱) مورد بررسی قرار گرفته است.



نمودار شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

۳- فرضیه های پژوهش

۳-۱- فرضیه اصلی

بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان رابطه ای معنی دار وجود دارد.

۳-۲- فرضیه های فرعی

۱- بین مدیریت کیفیت جامع با عوامل سازمانی در بین کارکنان شرکت پارس سرام رابطه ای معنی دار وجود دارد؛

۲- بین مدیریت کیفیت جامع با عوامل فردی در بین کارکنان شرکت پارس سرام رابطه ای معنی دار وجود دارد؛

۳- بین مدیریت کیفیت جامع با ماهیت کار در بین کارکنان شرکت پارس سرام رابطه ای معنی دار وجود دارد؛

۴- بین مدیریت کیفیت جامع با عوامل محیطی در بین کارکنان شرکت پارس سرام رابطه ای معنی دار وجود دارد؛

۴- روش شناسی پژوهش

۴-۱- طرح پژوهش

مطالعه حاضر یک تحقیق پیمایشی مبتنی بر روش همبستگی با استفاده از انتخاب نمونه است و می توان آن را بر حسب هدف در گروه تحقیقات کاربردی بشمار آورد.

۴-۲- جامعه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت است از کلیه سرپرستان و مدیران میانی شرکت پارس سرام که تعداد آنها ۳۱ نفر بوده و با توجه به حجم محدود جامعه مورد مطالعه کل جامعه به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفت.

۴-۳- ابزار پژوهش

برای گردآوری داده های مورد نیاز جهت انجام این تحقیق از دو نوع پرسشنامه استفاده شده است .

الف) پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع: اولین ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع، پرسشنامه ترجمه شده بوسیله سید محمد مقیمی که حاوی ۳۵ گویه است و در مقیاس سه درجه ای لیکرت تنظیم شده است میباشد. در خصوص پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع ۰/۸۴۰ بدست آمد.

ب) پرسشنامه رضایت شغلی: دومین ابزار مورد استفاده پرسشنامه رضایت شغلی میباشد که سوالات آن بر اساس عوامل موثر بر رضایت شغلی شامل عوامل سازمانی، عوامل فردی، ماهیت کار و عوامل محیطی (شعاری نژاد، ۱۳۷۰: ۷۶۵) طراحی گردیده و برای سنجش آن از شاخص توصیفی JDI که شامل ۲۰ گویه در مقیاس پنج درجه ای لیکرت بوده بهره برداری شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رضایت شغلی ۰/۷۶۳ بدست آمد. از آنجا که هر دو پرسشنامه استاندارد است، روایی آنها در مطالعات متعدد داخلی و خارجی مورد تایید متخصصان ذیربط قرار گرفته است.

۵- یافته ها

۵-۱- یافته های توصیفی

مشخصات جمعیت شناختی نمونه آماری نشان می دهد که ۷۴ درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۲۶ درصد زن بوده اند. از نظر تحصیلات رسمی ۴۲ درصد از پاسخ دهندگان داری تحصیلات دیپلم، ۱۹ درصد تحصیلات دانشگاهی فوق دیپلم و ۳۹ درصد تحصیلات لیسانس را گذرانده بودند. از نظر سابقه کار حدود ۳۲ درصد کارکنان دارای سابقه ای زیر ۵ سال می باشند. در حدود ۵۸ درصد پاسخ دهندگان سابقه ای بین ۵ تا ۱۰ سال داشته اند. ۲۲٫۶ درصد بین ۱۰ تا ۱۵

سال و حدود ۱۶ درصد بین ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند. یافته‌های توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش (مدیریت کیفیت جمع و رضایت شغلی) در جدول شماره ۱ آمده است:

جدول (۱): یافته‌های توصیفی متغیرهای مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان

آماره				ویژگی
میانگین	خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	متغیرهای پژوهش
۶۷,۸۷	۱,۴۶۳	۸,۱۴۸	۶۶,۳۸۳	مدیریت کیفیت جامع
۶۶,۸۴	۰,۸۵۰	۴,۷۳۴	۲۲,۴۰۶	رضایت شغلی کارکنان

جدول شماره ۱ نشان می‌دهد میانگین مدیریت کیفیت جامع تقریباً ۶۸ توصیف شده است. این درحالی است که با توجه به طیف لیکرت (فراتر از انتظار (۷۰-۱۵۰)، در حد انتظار (۷۰-۳۵) و نیازمند بهبود (کمتر از ۳۵)) که به ترتیب از ۳ تا ۱ نمره‌گذاری شده است. در این پژوهش با توجه به اینکه میانگین این متغیر (۶۸) ارزیابی شده است. بنابراین می‌توان گفت اکثر افراد نمونه جایگاه شرکت‌شان را از نظر مدیریت کیفیت جامع "در حد انتظار" ارزیابی کرده‌اند. در خصوص مولفه رضایت شغلی کارکنان، یافته‌های جدول فوق حاکی از این است که کارکنان میانگین رضایت شغلی خود را تقریباً ۶۷ ارزیابی نمودند. این درحالی است که با توجه به طیف لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، تا حدودی، کم و خیلی کم) که به ترتیب از ۵ تا ۱ نمره‌گذاری شده است حداکثر نمره‌ای که می‌توان به این متغیر اختصاص داد، نمره (۱۰۰) می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت اکثر کارکنان میزان رضایت شغلی خود را "تا حدودی" ارزیابی کرده‌اند (زیرا اگر نمره ۱ میانگین (۶۷) را بر ۲۰ سوال رضایت شغلی کارکنان تقسیم کنیم به هر سوال ۳,۳ نمره تعلق می‌گیرد که نشان دهنده ۱ گزینه‌ی "تا حدودی" در طیف لیکرت می‌باشد). با توجه به مطالب فوق، هر چند هم مدیریت کیفیت جامع و هم رضایت شغلی کارکنان در سطح نسبتاً رضایت بخشی قرار دارند. مدیران نیازمند این هستند که توجه بیشتری به مولفه‌های مدیریت کیفیت جامع از خود نشان دهند و رضایت شغلی کارکنان را از طریق ارتقاء، روشن بودن مسیر شغلی، تشویق‌های مادی و معنوی، در نظر گرفتن تسهیلات و امور رفاهی جهت کارکنان و خانواده‌های آنان، و... بهبود بخشند.

۵-۲- یافته‌های تبیینی

ضریب همبستگی پیرسون که شاخص معتبری برای تعیین رابطه‌ی بین متغیرهاست دارای مفروضاتی به شرح زیر است:

۱. رابطه‌ی بین دو متغیر خطی باشد ۲. توزیع‌ها دارای شکل مشابه باشند ۳. نمودار پراکندگی یکسان باشد.

به منظور آزمون فرضیه‌ها قبل از این که از روش خاصی استفاده کنیم نخست باید ببینیم آیا سه مفروضه‌ی فوق رعایت شده یا خیر. در صورت مثبت بودن پاسخ می‌توان از روش‌های پارامتریک همچون همبستگی پیرسون استفاده نمود و در غیر این صورت باید سراغ روش‌های دیگری رفت. یکی از شرط‌های استفاده از آزمون‌های پارامتریک این

است که داده‌ها از توزیع نرمالی برخوردار باشند. برای این منظور می‌توان از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده نمود. در این پژوهش داده‌های مربوط به آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول شماره ۲ نشان داده شده است (هرگاه سطح معناداری متغیرها بیشتر و بزرگتر از سطح (۰,۰۵) باشد می‌توان گفت دارای توزیع نرمال هستند).

جدول (۲): آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیر	آماره کولموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری ()	آزمون قابل استفاده
مدیریت کیفیت جامع	۰,۶۶۲	۰,۷۷۳	آزمون همبستگی پیرسون
رضایت شغلی کارکنان	۰,۹۱۲	۰,۳۷۶	آزمون همبستگی اسپیرمن
عوامل سازمانی	۰,۹۵۳	۰,۳۲۴	آزمون همبستگی اسپیرمن
عوامل فردی	۰,۷۲۲	۰,۶۷۴	آزمون همبستگی پیرسون
ماهیت کار	۰,۶۵۶	۰,۷۳۸	آزمون همبستگی پیرسون
عوامل محیطی	۰,۹۱۱	۰,۳۷۷	آزمون همبستگی اسپیرمن

بررسی نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول نشان دهنده این است که بین بعد عوامل سازمانی با مدیریت کیفیت جامع کارکنان شرکت پارس سرام رابطه‌ی معنی‌داری وجود ندارد. چون مقدار سطح معنی‌داری ۰/۳۳۳ و بزرگتر از مقدار خطاست، پس فرض صفر را نتیجه می‌گیریم. یعنی ارتباط معنی‌داری بین این دو متغیر وجود ندارد. نتایج حاصل از فرضیه فرعی دوم، سوم و چهارم نیز حاکی از عدم وجود رابطه معنی‌دار بین متغیرهای عوامل فردی، ماهیت کار و عوامل محیطی با مدیریت کیفیت جامع است. چرا که مقدار سطح معنی‌داری برای فرضیه‌های فوق به ترتیب ۰/۰۹۸، ۰/۵۵۳ و ۰/۱۰۶ و بزرگتر از مقدار خطاست. بنابر این فرض صفر تایید می‌شود و فرضیه‌های فرعی تحقیق رد می‌شوند (جدول شماره ۳). بررسی نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی نشان می‌دهد که بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. چون مقدار سطح معنی‌داری ۰/۰۳۸ و کوچکتر از مقدار خطاست، مقدار ضریب همبستگی ۰/۳۵۷ می‌باشد. پس فرض تحقیق تایید می‌شود. یعنی ارتباط معنی‌داری بین این دو متغیر وجود دارد.

جدول (۳): ماتریس همبستگی اسپیرمن و پیرسون میان مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان

نام متغیر	رضایت شغلی	عوامل سازمانی	عوامل فردی	ماهیت کار	عوامل محیطی
	نتیجه آزمون همبستگی اسپیرمن	نتیجه آزمون همبستگی اسپیرمن	نتیجه آزمون همبستگی پیرسون	نتیجه آزمون همبستگی پیرسون	نتیجه آزمون همبستگی اسپیرمن
مدیریت کیفیت جامع	۰,۳۵۷	۰,۱۸۳	۰,۳۰۲	۰,۱۱۱	۰,۲۹۶

سطح معنی داری	۰,۰۳۸	۰,۳۲۳	۰,۰۹۸	۰,۵۵۳	۰,۱۰۶
نتیجه آزمون	تایید با ۹۵ درصد اطمینان	عدم وجود رابطه	عدم وجود رابطه	عدم وجود رابطه	عدم وجود رابطه

در ادامه و به منظور شناخت وضعیت ابعاد رضایت شغلی بر اساس آزمون ناپارامتری فریدمن، رتبه بندی ۴ شاخص رضایت شغلی به صورت زیر انجام گرفت. این رتبه‌بندی بیانگر این مطلب است که در میان عوامل مربوط به ابعاد رضایت شغلی در شرکت پارس سرام، ماهیت کار، دارای بالاترین رتبه و پس از آن عوامل فردی، عوامل محیطی و سپس عوامل سازمانی قرار دارد (جدول شماره ۴). بنابر این لازم است ابتدا عوامل سازمانی تقویت شود و بعد از آن عوامل محیطی، عوامل فردی و در نهایت ماهیت کار تقویت گردد.

جدول (۴): آزمون فریدمن برای مقایسه ۴ مولفه رضایت شغلی (رتبه بندی)

شاخص ها	میانگین رتبه ها	رتبه هر بعد
عوامل سازمانی	۱,۶۶	۴
عوامل فردی	۲,۹۸	۲
ماهیت کار	۳,۱۳	۱
عوامل محیطی	۲,۲۳	۳

نیز جهت بررسی و تعیین خطی بودن یا جهت رابطه بین دو متغیر پژوهش یعنی مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی فرضیه تازه ای به شرح زیر تدوین گردید:

فرضیه: رگرسیون بین متغیر وابسته رضایت شغلی کارکنان و متغیر مستقل مدیریت کیفیت جامع خطی است.

برای این رگرسیون از متد Enter استفاده می نماییم (جدول شماره ۵). در این رگرسیون ضریب همبستگی ۰/۳۵۶ بوده و ضریب تعیین که مجذور ضریب همبستگی است برابر ۰/۱۲۷ می باشد.

جدول (۵): نتیجه ضریب همبستگی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تصحیح شده
۰,۳۵۶	۰,۱۲۷	۰,۹۷
سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه گیری
۰,۴۹	۰,۰۵	رگرسیون خطی است

۶- بحث و نتیجه گیری

مدیریت کیفیت جامع روش بهبود مستمر کیفیت و همچنین تمرکز و کنترل بر روی منابع انسانی در کسب و کار و تولید و خدمات دهی می باشد. تغییرات گسترده ی ایجاد شده در بازار، نیاز مشتری و نیاز به کیفیت بالاتر و بهتر، دستیابی به آن را برای سازمان ها دشوارتر می نماید. در حال حاضر بزرگترین سد در مقابل اجرای مدیریت کیفیت جامع میزان رضایت مندی کارکنان خود آن سازمان می باشد. تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی سرپرستان و مدیران میانی شرکت پارس سرام استان تهران در سال ۱۳۹۱ انجام شده است. در پژوهش حاضر تاثیر مدیریت کیفیت جامع به عنوان متغیر پیش بین بر رضایت شغلی با مؤلفه هایی همچون عوامل سازمانی، عوامل فردی، ماهیت کار و عوامل محیطی به عنوان متغیر ملاک بررسی گردید. یافته های پژوهش حاکی از آنست که بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی سرپرستان و مدیران میانی شرکت پارس سرام رابطه معنی داری وجود دارد. در خصوص مؤلفه های رضایت شغلی می توان گفت که بین متغیر مدیریت کیفیت جامع و هیچ یک از مؤلفه های رضایت شغلی رابطه معنی داری بدست نیامد. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان مورد تایید قرار می گیرد و در خصوص چهار فرضیه فرعی باید گفت که آنها رد می شوند و فرض صفر مورد تایید قرار می گیرد. یافته های این پژوهش با نتایج ایجاز، کی و ایرفان (۲۰۱۲)، فایز آکاشا (۲۰۱۱)، فات (۲۰۱۱)، آنکور جاین (۲۰۱۰)، کنگ بوون اوی و همکاران (۲۰۰۷)، سعادت (۱۳۸۱)، نوری (۱۳۸۳) هماهنگ می باشد. با توجه به فرضیه های تحقیق و نتایج حاصله، محققین بر این باورند که عدم توجه به رضایت شغلی کارکنان و عدم همخوانی ابعاد مدیریت کیفیت جامع تاثیرات شدیدی بر نحوه ی سود دهی و بهره وری شرکت پارس سرام خواهد داشت. از این رو با بررسی کلیه متغیر های مربوط به کارکردهای مدیریت کیفیت جامع، سعی شد تغییر پذیری متغیر وابسته (رضایت شغلی) توصیف و پیش بینی گردد. فرض بر این بود که به هر میزان کارکردهای مدیریت کیفیت جامع از ضعف و ناکارآمدی برخوردار باشند، متقابلاً بر روی رضایت شغلی کارکنان نیز اثر خواهند گذاشت. از این رو مدیران ارشد شرکت پارس سرام نباید انتظار داشته باشند که بدون توجه به بهینه سازی نظام مدیریت کیفیت جامع و ایجاد کارکردهای متناسب با مفروضات رضایت شغلی که در دنیای کنونی عمدتاً سازگار با کارکردهای شرکتی است، قادر باشند جهت گیری مناسبی برای پیشبرد اهداف و رسالت این شرکت داشته باشند به نحوی که قرین به موفقیت و اثر بخشی سازمانی گردد.

مدیران ارشد شرکت پارس سرام نیازمند این هستند که توجه بیشتری به مؤلفه های مدیریت کیفیت جامع از خود نشان دهند و رضایت شغلی کارکنان را از طریق ارتقاء جایگاه، روشن بودن مسیر شغلی، تشویق های مادی و معنوی، در نظر گرفتن تسهیلات و امور رفاهی هم برای خود کارکنان و هم برای خانواده های آنان افزایش دهند تا بتوانند بطور مستقیم و سریع بر رضایت آنان از شغل و کارشان اثر بگذارند و در نتیجه باعث افزایش بهره وری و کیفیت تولیدات شرکت گردند.

همچنین مدیران ارشد شرکت پارس سرام می توانند با به کارگیری سیستم پیشنهادات و نظر خواهی و همچنین شرکت دادن کارکنان در جلسات، به منظور افزایش دخالت آنان در فرایند تصمیم گیری، احساس رضایت بیشتری

در آنها به وجود آورند، و به گفته بزرگان علم مدیریت، وقتی کارکنان احساس کنند که با انجام وظایفشان در پیامدهای سازمانی اثر گذار هستند تمایل زیادی به مشارکت در فعالیت های سازمانی از خود نشان خواهند داد.

مراجع

- الوانی، مهدی. (۱۳۸۸). مدیریت عمومی. تهران: نی.
- دلاور، علی. (۱۳۸۷). احتمالات و آمار کاربردی در روان شناسی و علوم تربیتی. تهران: رشد.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس. (۱۳۸۹). روش های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگاه
- Aamir Ijaz , DMH Dr. Kee and S. M. Irfan(۲۰۱۲). Internal Customer Job Satisfaction and role of TQM practices, vol. ۶ No ۲ Paper ۱ February, issue ۱, pages ۱-۱۴.
- Ankur Jain(۲۰۱۰). Impact of TQM on employees' job satisfaction in Indian software industry
- Arumugam, V., Chang, H.W., Ooi, K.-B. and Teh, P.-L. ۲۰۰۹. Self-assessment of TQM practices: a case analysis. The TQM Journal, Vol. ۲۱ No. ۱, pp. ۴۶-۵۸.
- Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., Tarí, J. J. and Molina-Azorín, J. F. ۲۰۰۸. TQM, managerial factors and performance in the Spanish hotel industry, Industrial Management and Data Systems, Vol. ۱۰۸, No. ۲, pp. ۲۲۸-۲۴۰.
- Day, C. & Sammons, P. (۲۰۰۸). Combining Qualitative and Quantitative Methodologies in Research on Teachers' lives, Work and Effectiveness: From Integration to Synergy, Journal of Educational Researcher, Vol. ۳۷, No. ۶, Pp. ۳۳۰-۳۴۲.
- Faiz, Akashah (۲۰۱۰) The Impact of TQM Factors on Employees Job Satisfaction. Masters thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Farshad Gouranourimi. (۲۰۱۲). Total Quality Management, Business Process Reengineering & Integrating Them for Organizations' Improvement, American Journal of Scientific Research, ISSN ۱۴۵۰-۲۲۳X Issue ۴۶, pp. ۴۷-۴۸.
- Fotopoulos, Christo V. and Evangelos L. Psomas. "The Structural Relationship between TQM factors and organizational performance." The TQM Journal, ۲۰۱۰, Vol. ۲۲, No ۵, pp. ۵۳۹-۵۵۲.
- Hoang, D.T, Igel, B. and Laosirihongthong, T., ۲۰۰۶. The impact of total quality management on innovation: findings from a developing country. International Journal Quality and Reliability Management, Vol. ۲۳, No. ۹, pp. ۱۰۹۲-۱۱۱۷.
- Hsu Sheng - Hsun, Shen- Huang Pin,(۲۰۰۵) , Knowledge Management and its Relationship with TQM, Total Quality Management, Vol. ۱۶, No. ۳, pp. ۳۶۱ ۳۵۱.

Kakkar, Subhash and Narag, A.S., ۲۰۰۷. Recommending a TQM model for Indian organizations, The TQM Magazine, Vol. ۱۹ No. ۴, pp. ۳۲۸-۳۵۳.

Keng Boon Ooi, Nooh Abu Bakar, Veeri Arumugam, Lorraine Vellapan and Alex Kim Yin Loke. (۲۰۰۷). Does TQM influence employees' job satisfaction? An empirical case analysis.

Michaelowa, K. (۲۰۰۲). Teacher Job Satisfaction, Student Achievement. Welt - Wirtschafts-Archiv (HWWA) Hamburg Institute of International Economics, ISSN ۱۶۱۶-۴۸۱۴.

Mohanty, R.P. and Behera, A.K. ۱۹۹۶. TQM in the service sector, Work Study, Vol. ۴۵, No. ۳, pp. ۱۳-۱۷.

Moister, D. (۲۰۰۴), TQM Pocket guide, U. S. Foundation of Performance Measurement.

Nayantara Padhi <http://www.isixsigma.com/library/content/c۰۲۱۲۳۰a.asp>

Oakland, J.S. ۱۹۹۳. Total Quality Management: The Route to Improving Performance, Butterworth-Heinemann, Oxford.

Pakdil, Fatma. "The Effects of TQM on Corporate Performance." The Business Review, ۲۰۱۰, Vol. ۱۵, No ۱, pp. ۲۴۲-۲۴۸.

Reio, J., Thomas G. & Kidd, C.A. (۲۰۰۶). An Exploration of the Impact of Employee Job Satisfaction, Affect, Job Performance, and Organizational Financial Performance: A Review of the Literature. Kentucky: University of Louisville.

Prajogo, I.D. and Sohal, S.A. ۲۰۰۳. The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: an empirical examination. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. ۲۰, No. ۸, pp. ۹۰۱-۹۱۸.

Wayne, A. J. (۲۰۰۸). Experimenting with Teacher Professional Development: Motives and Methods, Journal of Educational Researcher, Vol. ۳۷, No. ۸. Pp: ۴۶۹-۴۷۹.

Terziovski, M. ۲۰۰۶. Quality management practices and their relationship with customer satisfaction and productivity improvement, Management Research News, Vol. ۲۹, No. ۷, pp. ۴۱۴-۲۴.

Tilestion, D. W. (۲۰۰۰); ۱۰ Best Teaching Practices: How Brain Research, Learning Style and Define Teaching Competencies, Second Edition, Crown press Publishes, PP. ۸۳.

Talib, Faisal, Rahman, Zillur, Qureshi, M.N. ۲۰۱۰. The relationship between total quality management and quality performance in the service industry: a theoretical model, International Journal of Business, Management and Social Sciences, Vol. ۱, No. ۱, pp. ۱۱۳-۱۲۸.

Valmohammadi, Changiz, ۲۰۱۱. The impact of TQM implementation on the organizational performance of Iranian manufacturing SMEs, The TQM Journal Vol. ۲۳ No. ۵, pp. ۴۹۶-۵۰۹.

Yip, Wah Fatt (۲۰۱۱) The Impact of TQM Practice on the Employees' Job Satisfaction. Masters thesis, Universiti Utara Malaysia.