

Assessment of Job Performance and its Determinants in Healthcare Workers in Islamabad-e Gharb City based on ACHIVE Model In 2016

Ehsan Bakhshi^{1*}, Reza Kalantari², Nooshin Salimi³

1. Master of Ergonomics, Islamabad-e Gharb Health Care Network, kermanshah, Iran

2. PhD Student of Ergonomics, Department of Ergonomics, School of Health, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

3. PhD Student of Health Education, Department of Health Education, School of Health Education, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Received: 5 Feb 2017, Accepted: 1 Mar 2017

Abstract

Background: Evaluation of performance is one of the hardest aspects of management responsibilities. Today, performance evaluation process is a characteristic of work world that can be useful in making workforce more effective. This study aimed to assess the job performance and its determinants in healthcare workers.

Materials and Methods: This cross sectional and descriptive –analytical study conducted in capitation way on all workers in healthcare centers and health houses of Islamabad-e Gharb city in 2016. Data collection tools were questionnaires of demographics and job performance of Hersey and Goldsmith. Descriptive statistics, one way ANOVA and Independent sample T-test used in order to data analysis.

Results: The mean and standard deviation of job performance score was 52.5 ± 9 . There was a significant relationship between job performance with sex and education level ($p < 0.05$). Also, there were significant relationships between feedback and environment with sex, and support aspect with type of employment ($p < 0.05$).

Conclusion: Success and progress of each organization is based on high levels of job performance in its employees. Solutions such increasing salary and providing good physical environment, can be useful to improve job performance of employees.

Keywords: Healthcare centers, Health house, Job performance

*Corresponding Author:

Address: Islamabad-e Gharb Health Care Network, kermanshah, Iran.

Email: ehsanbakhshi63@gmail.com

بررسی عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان اسلام‌آباد غرب بر اساس مدل اچيو در سال ۱۳۹۴

احسان بخشی^{۱*}، رضا کلانتری^۲، نوشین سلیمی^۳

۱. کارشناس ارشد ارگونومی، شبکه بهداشت و درمان اسلام‌آباد غرب، کرمانشاه، ایران

۲. دانشجوی دکتری ارگونومی، گروه ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران

۳. دانشجوی دکتری آموزش بهداشت، گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۱/۱۷ تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۲/۱۱

چکیده

زمینه و هدف: ارزش‌یابی عملکرد اغلب به عنوان یکی از مشکل‌ترین جنبه‌های کار مدیریت می‌باشد. فرآیند ارزش‌یابی عملکرد از ویژگی‌های دنیای کاری امروزی است که در ایجاد نیروی کاری مؤثر، مفید می‌باشد. مطالعه حاضر با هدف بررسی ابعاد عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی انجام گرفت.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نوع توصیفی - تحلیلی و به صورت مقطعی و تمام شماری بود و بر روی کارکنان مراکز بهداشتی درمانی و خانه‌های بهداشت تابعه شهرستان اسلام‌آباد غرب در سال ۱۳۹۴ انجام گرفت. داده‌ها با استفاده از دو پرسش‌نامه مشخصات دموگرافیک و عملکرد شغلی هرسی و گلداسمیت جمع‌آوری گردید و با استفاده از آمار توصیفی، تحلیل واریانس یک طرفه، تی مستقل و با کمک SPSS نسخه ۱۹ تحلیل شد.

یافته‌ها: میانگین و انحراف معیار عملکرد شغلی برابر با $52/5 \pm 9$ به دست آمد. میان عملکرد شغلی با جنسیت و سطح تحصیلات رابطه معنی‌داری یافت شد ($p \leq 0/05$). میان ابعاد بازخورد و محیط با جنسیت و بعد حمایت با نوع استخدام رابطه معنی‌داری وجود داشت ($p \leq 0/05$).

نتیجه‌گیری: موفقیت و پیشرفت هر سازمان مبتنی بر عملکرد شغلی بالای کارکنان است. افزایش حقوق و مزایا و فراهم کردن محیط فیزیکی مناسب جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان توصیه می‌شود.

واژگان کلیدی: عملکرد شغلی، مراکز بهداشتی درمانی، خانه بهداشت

*نویسنده مسئول: ایران، کرمانشاه، شبکه بهداشت و درمان اسلام‌آباد غرب

Email: ehsanbakhshi63@gmail.com

مقدمه

مفهوم عملکرد شغلی به دلیل اهمیت بالای بهره‌وری، مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها قرار گرفته است (۱). عملکرد شغلی عبارت است از ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند (۲). هم‌چنین می‌توان گفت که عملکرد شغلی نتایج بعد از اتمام کار است و نشان‌دهنده سطحی از دستاورد یک شغل (۳) انجام مقررات سازمانی، انتظارات یا التزامات برای هر یک از کارکنان می‌باشد (۴) و در این حالت می‌توان برای تحقق اهداف سازمان و پیش‌گیری از خسارت‌های احتمالی نتایج عملکرد سازمان را بررسی و مورد ارزیابی قرارداد (۵) چراکه ارزیابی عملکرد شغلی کمیت، کیفیت و زیان‌های یک شغل را نشان می‌دهد. وقتی بازدهی بالا باشد نشان‌دهنده میزان بالای عملکرد سازمان است و این عملکرد شغلی نتایج فعالیت یک کارمند شامل کارایی، سودمندی و اثربخشی را بیان می‌کند (۶).

شمره‌ورن می‌گوید که عملکرد شغلی نتایج کیفی و کمی به دست آمده بعد از انجام و تکمیل وظایف محوله توسط فرد یا گروهی از افراد می‌باشد. بلومبرگ و پرینگل بیان می‌کنند که تمایل برای عمل، ظرفیت انجام عمل و تناسب شخص با وظایف سه فاکتور مهم و تأثیرگذار در عملکرد شغلی می‌باشند. هم‌چنین کورمن توانایی شغلی، ادراک نقش، مهارت و انگیزه سه بعد مهم برای تحت تأثیر قرار دادن عملکرد شغلی افراد دانسته است، علاوه بر آن شو ذکر کرده است که انجام ارزیابی عملکرد برای ایجاد انگیزش کارکنان سازمان و به‌منظور تفهیم دستورالعمل‌ها و جبران خسارات گذشته با تلاش و کوشش، ضروری است (۷).

در گذشته تعدادی مطالعه در مورد عملکرد شغلی توسط کاتز و کانز و انجام شده است که در آن تئوری نقش سازمان، عملکرد شغلی را به نقش رفتاری و فرا رفتاری تفکیک می‌کند. در نقش رفتاری عملکرد شغلی، افراد و کارکنان طبق دستورالعمل و مقررات و انتظارات سازمان عمل

می‌کنند که ارزشیابی صرفاً می‌تواند بر اساس عملکرد شغلی انجام گیرد در حالی که در نقش فرا رفتاری عملکرد شغلی بر اساس بصیرت و آگاهی افراد است و دستورالعمل سازمان در آن نقشی ندارد (۸). بورمن و موتویدلاو عملکرد شغلی را به عملکرد وظیفه و عملکرد زمینه‌ای تقسیم می‌کند عملکرد وظیفه توانایی حل مسئله و اطلاعات فنی می‌باشد و وظایف محوله طبق مقررات و انتظارات را به انجام می‌رساند (۵، ۹). عملکرد زمینه‌ای دلالت بر این دارد که کارکنان با میل و رغبت خود به سازمان و بدون توجه به مقررات و سیستم کنترلی انجام وظیفه می‌نمایند این نوع از عملکرد می‌تواند به بهبود کاری سازمان یا کارایی اشخاص شدت بخشد و عملکرد شغلی را ارتقا دهد (۶).

نوع نگرش کارکنان نسبت به موضوعات مختلف سازمانی، به خصوص نسبت به شغل و حرفه‌ای که انجام می‌دهند، نقش مهمی در افزایش انگیزش آن‌ها داشته و باعث می‌شود که وظایف محوله را به نحو احسن انجام دهند که این امر به نوبه خود منجر به افزایش اثربخشی و کارایی سازمان می‌شود (۱۰). ارزشیابی عملکرد اغلب به عنوان یکی از مشکل‌ترین جنبه‌های کار مدیریت در نظر گرفته شده است و از عرصه‌های گیج‌کننده برای مدیر است. فرآیند ارزشیابی عملکرد از ویژگی‌های دنیای کاری امروزی است که در ایجاد نیروی کاری مؤثر، مفید می‌باشد (۱۱). هدف اصلی ارزشیابی عملکرد ایجاد انگیزه برای کارکنان جهت انجام وظایف در راستای رسالت سازمان می‌باشد. ارتقاها، وظایف محوله و افزایش حقوق بر اساس ارزشیابی می‌تواند این انگیزه را ایجاد کند (۱۲). مهم‌ترین مسئله در هر سازمان عملکرد آن بوده (۱۳) به طوری که عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان‌ها را افزایش داده و باعث بهبود اقتصاد آن جامعه می‌شود (۱۴). عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا مؤسسه را اندازه‌گیری می‌کند عملکرد سازمان بستگی به توانایی کارکنان دارد و سازمانی که از منابع انسانی توانمند برخوردار باشد، قطعاً با توجه به سهم مهم و عظیم منابع

اسلام‌آباد غرب که حدوداً ۱۶۰ نفر مشغول به خدمت هستند انجام شد، بدین صورت که برای تمامی کارکنان با حداقل دو سال سابقه کار پرسش‌نامه ارسال گردید. ابزار مورد استفاده در جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه بود که شامل دو بخش می‌باشد: بخش اول پرسش‌نامه شامل سؤالاتی در مورد متغیرهای دموگرافیک و عوامل زمینه‌ای از قبیل سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه کاری، نوع استخدام، سطح تحصیلات، استعمال دخانیات و محل خدمت بود.

بخش دوم: پرسش‌نامه عملکرد شغلی هرسی و گلداسمیت بود. این پرسش‌نامه بر اساس مدل اچیو به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و به وجود آوردن استراتژی‌های تغییر به منظور حل این مشکلات طرح‌ریزی گردید. طراحان این پرسش‌نامه در تدوین مدلی برای تحلیل عملکرد انسانی، دو هدف اصلی را در نظر داشتند. قدم اول در این مدل توجه به انگیزش و توانایی کارکنان است. کارکنان باید تا حدی میل و مهارت‌های لازم را جهت انجام تکلیف داشته باشد. قدم دوم را پرتو و لاولر با افزودن تصور نقش یا درک مستقیم این ایده را بسط دادند کارکنان جهت انجام مناسب هر کار و وظیفه باید درک صحیحی از نحوه انجام آن داشته باشند گام بعدی را لورنس و لارنس برداشتند و متوجه علاوه بر مسائل گفته‌شده سازگاری فرهنگ هدایت و حمایتی سازمان و محیط کار نیز نقش مؤثری در انجام مناسب هر کاری دارند.

هرسی و گلداسمیت هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثر بخش را از میان بقیه برگزیده‌اند و با ترکیب حروف اول هر یک از متغیرهای عملکردی واژه هفت حرفی اچیو را جهت به خاطر سپردن مطرح نمودند که دارای ۱۶ سؤال و ۷ مولفه مختلف است: ۱- توانایی: این واژه به دانش و مهارت‌های کارکنان اشاره دارد. ۲- وضوح نقش: به میزان درک فرد از کار محوله می‌پردازد و این که فرد بداند چه کاری را باید انجام دهد. ۳- حمایت: منظور حمایت سازمانی است که برای اتمام موفقیت‌آمیز وظایف محوله به افراد لازم است.

انسانی در بهره‌وری سازمانی، از عملکرد متفاوتی برخوردار خواهد بود (۱۵). عملکرد یک سازمان معرف وضعیت بقای آن در محیط بوده و تأکید مدیریت بر نقش کارکنان در ارتقاء عملکرد اهمیت آن را نمایان کرده که می‌تواند به شکل سرمایه‌گذاری زیر بنایی در بخش منابع انسانی صورت گیرد (۱۶). امروزه سازمان‌های بهداشتی و درمانی، نیازمند حمایت قوی مدیریت در خصوص ارزیابی عملکرد هستند سنجش عملکرد یکی از مهم‌ترین فرآیندهای راهبردی است که ضمن ارتقاء پاسخ‌گویی، میزان تحقق اهداف و برنامه‌های هر سازمان را مشخص می‌سازد (۱۷) در رابطه با نقش کارکنان بهداشتی در کیفیت ارائه خدمات می‌توان گفت که پیشرفت هر سازمان بستگی به شاغلین در آن دارد که باید نسبت به کیفیت مراقبت در سازمان خودشان آگاهی داشته باشند (۱۸).

کارکنان بهداشتی، افراد ارائه‌کننده خدمت هستند و جزی از سیستم بهداشتی به شمار می‌آیند. تحقیقات میلانی و همکاران نشان داد که نحوه ارائه خدمت توسط ۴۰ درصد از کارکنان ضعیف، ۳۱ درصد متوسط و ۲۹ درصد خوب بوده است (۱۹). عوامل زیادی بر عملکرد شغلی افراد مؤثرند به طوری که خانه‌شناس و همکاران در پژوهشی نشان دادند که عملکرد شغلی با بعضی حیطه‌های استرس رابطه معکوس و معنی‌دار دارد (۲۰).

با توجه به اهمیت عملکرد شغلی که تاکنون در بخش بهداشت شهرستان انجام نشده و این که به کارگیری نتایج آن می‌تواند برای مدیریت و ارتقاء عملکرد سازمان مفید باشد، مطالعه حاضر باهدف بررسی میزان عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی و خانه بهداشت‌های شهرستان اسلام‌آباد انجام گرفت.

مواد و روش‌ها

این مطالعه توصیفی تحلیلی و از نوع مقطعی، به صورت تمام شماری در سال ۱۳۹۴ در کارکنان ۹ مرکز بهداشتی درمانی، ۵ پایگاه شهری و ۵۵ خانه بهداشت شهرستان

اطمینان دادن به آن‌ها و از این‌که اطلاعات محرمانه می‌باشد سعی بر پیش‌گیری از آن شد. در این تحقیق که به صورت تمام شماری انجام شد برای تمام کارکنان پرسش‌نامه ارسال گردید که ۱۵۲ پرسش‌نامه برگشت داده شد و پرسش‌نامه‌هایی که کامل جواب داده نشده بودند از بررسی حذف گردید و در نهایت ۱۳۶ پرسش‌نامه کاملاً تکمیل شده بود. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، آزمون‌های تی مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و با کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

میانگین (و انحراف معیار) سنی افراد مورد مطالعه ۳۶/۴ (۸/۱) سال بود. ۱۴ درصد افراد در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال، ۴۰/۴ درصد افراد در گروه سنی ۳۱-۴۰ و ۴۵/۶ درصد در گروه سنی بیش‌تر از ۴۱ سال قرار گرفتند. از کل افراد مورد مطالعه، ۴۸/۵ درصد مرد بودند. ۱۷/۶ درصد مجرد، از نظر تحصیلات ۱۱ درصد زیر دیپلم، ۲۸/۷ درصد دیپلم، ۱۹/۹ درصد فوق دیپلم، ۴۰/۴ درصد کارشناسی و بالاتر بودند. ۴۰/۴ درصد کمتر از ده سال، ۳۶ درصد بین ده تا بیست و مابقی بیش‌تر از ۲۰ سال سابقه کار داشتند. ۵۶/۶ درصد آن‌ها رده‌های میانی و مابقی رده‌های محیطی (بهورز) بودند و تنها ۷/۴ درصد افراد شرکت‌کننده در طرح عادت به استعمال سیگار داشتند.

آماره توصیفی نشان داد که میانگین و انحراف معیار عملکرد شغلی ۵۲/۵ (۹) می‌باشد. میانگین و انحراف معیار ابعاد مختلف عملکرد شغلی در جدول ۱ ارائه شده است.

۴- تشویق: این اصطلاح اشاره به موضوع پاداش (مستقیم و غیرمستقیم) برای ایجاد انگیزه در افراد دارد. ۵- بازخور: این بخش از ابزار اشاره به بازخوردهای غیررسمی روزانه و هم‌چنین بررسی‌های دوره‌ای رسمی از عملکرد فرد دارد. یک فرآیند ارائه بازخور مؤثر به فرد این امکان را می‌دهد تا به‌خوبی از وضعیت عملکردی خود آگاه شود. ۶- اعتبار: این واژه به اعتبار تصمیمات اتخاذ شده توسط یک مدیر از نظر درستی و قانونی بودن در حوزه منابع انسانی اشاره دارد. ۷- محیط: عوامل محیطی نامتناسب می‌تواند بر عملکرد افراد اثر بگذارد. مواردی چون رقبا، شرایط بازار، مقررات دولتی، تأمین‌کنندگان و غیره. در صورتی که یکی از این عوامل محیطی خارج از کنترل سازمان باشد، کارکنان نباید بابت عملکرد مرتبط با آن دچار تنبیه شوند.

نمره دهی سؤالات به‌صورت کاملاً مخالفم (نمره ۱)، مخالفم (نمره ۲)، نظری ندارم (نمره ۳)، موافقم (نمره ۴) و کاملاً موافقم (نمره ۵) می‌باشد. افراد با نمره ۱۶-۳۷ در دسته پایین، ۳۷-۵۸ در دسته متوسط و ۵۹-۸۰ در دسته بالای عملکرد شغلی قرار می‌گیرند. پایایی و روایی این پرسش‌نامه توسط اردستانی و همکاران تأیید شده است (۲۱). هم‌چنین ضریب پایایی این پرسش‌نامه با آلفای کرونباخ ۰/۷۵۹. به دست آمد.

قبل از تحویل پرسش‌نامه به آن‌ها آموزش داده شد که اطلاعات حاصل کاملاً محرمانه بوده و در اختیار هیچ شخص یا مدیری قرار داده نخواهد شد و هم‌چنین ذکر نام افراد لازم نمی‌باشد. شرکت افراد در مطالعه کاملاً اختیاری و آزاد بود. ترس افراد با نوع استخدام قراردادی از پاسخ صادقانه به سؤالات از عوامل مخدوش‌کننده می‌توانست باشد که با

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار عملکرد شغلی و ابعاد آن

| توانایی | وضوح نقش | حمایت | انگیزه | بازخور | اعتبار | محیط | عملکرد شغلی |
|---------|----------|-------|--------|--------|--------|------|-------------|
| ۱۰/۹ | ۷/۸ | ۵/۹ | ۸/۹ | ۵/۶ | ۶/۶ | ۶/۸ | ۵۲/۵ |
| ۲/۳ | ۱/۳ | ۲ | ۲/۴ | ۲ | ۱/۹ | ۱/۹ | ۹ |
| ۳-۱۵ | ۲-۱۰ | ۲-۱۰ | ۳-۱۵ | ۲-۱۰ | ۲-۱۰ | ۲-۱۰ | ۱۶-۸۰ |

استخدام و میان عملکرد شغلی، مولفه‌های بازخور، توانایی، وضوح نقش، حمایت، انگیزه و اعتبار با سطح تحصیلات تفاوت معنی‌دار وجود دارد ($p \leq 0/05$). ارتباط عملکرد شغلی و ابعاد آن با عوامل فردی و شغلی در جدول ۲ ارائه شده است.

آزمون تی مستقل نشان داد که عملکرد شغلی، مولفه‌های بازخور و محیط به طور معناداری تحت تأثیر جنسیت قرار دارند ($p \leq 0/05$). با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه مشخص شد که میان مولفه حمایت با نوع

جدول ۲. بررسی تأثیر متغیرهای دموگرافیک و عوامل زمینه‌ای بر عملکرد شغلی و ابعاد آن

| توانایی | وضوح نقش | حمایت | انگیزه | بازخور | اعتبار | محیط | عملکرد شغلی | آزمون |
|---------------|----------|-------|--------|--------|--------|-------|-------------|-----------------------|
| گروه‌های سنی | ۰/۳۳ | ۰/۵۲ | ۰/۶۵ | ۰/۵۶ | ۰/۴۸ | ۰/۰۶ | ۰/۷ | تحلیل واریانس یک‌طرفه |
| جنسیت | ۰/۱۴۶ | ۰/۸۴۸ | ۰/۰۸ | ۰/۰۲ | ۰/۹۷ | ۰/۰۵ | ۰/۰۴* | تی مستقل |
| وضعیت تأهل | ۰/۸۳ | ۰/۳۵ | ۰/۹۵ | ۰/۸۱ | ۰/۴۸ | ۰/۰۶۸ | ۰/۹۴ | تی مستقل |
| سطح تحصیلات | ۰/۰۱* | ۰/۰۹ | ۰/۰۴* | ۰/۰۴* | ۰/۰۳* | ۰/۰۷ | ۰/۰۰۵* | تحلیل واریانس یک‌طرفه |
| سابقه کار | ۰/۴۱ | ۰/۱۷ | ۰/۲۶ | ۰/۲۶ | ۰/۲۹ | ۰/۵ | ۰/۳۱ | تحلیل واریانس یک‌طرفه |
| نوع استخدام | ۰/۸۳ | ۰/۸۴ | ۰/۹۹ | ۰/۹۶ | ۰/۸۴ | ۰/۳۳ | ۰/۹۱ | تحلیل واریانس یک‌طرفه |
| استعمال سیگار | ۰/۴۶ | ۰/۳۳ | ۰/۶۴ | ۰/۸۳ | ۰/۵۳ | ۰/۱۲۲ | ۰/۷ | تی مستقل |
| محل خدمت | ۰/۸۶ | ۰/۹ | ۰/۱۷۹ | ۰/۵۴ | ۰/۳۶ | ۰/۲۱ | ۰/۶۷ | تی مستقل |

* ($p \leq 0/05$)

در این بررسی ۵/۹ درصد افراد در دسته پایین، ۷۳/۵ درصد در دسته متوسط و ۲۰/۵ درصد در دسته بالای عملکرد شغلی قرار گرفتند. بیشترین افراد در دسته متوسط بودند.

بحث

هم‌چنین میان ابعاد توانایی، حمایت، انگیزه، بازخور و اعتبار با سطح تحصیلات و میان ابعاد بازخور و محیط با جنسیت و بعد حمایت با نوع استخدام رابطه معنی‌دار یافت شد. بیشتر افراد (۷۳/۵ درصد) در دسته متوسط عملکرد شغلی قرار داشتند و تنها ۲۰/۵ درصد افراد در دسته بالای عملکرد شغلی قرار داشتند و این در حالی است که کارکنان بهداشتی برای ارتقاء موفقیت سازمان باید نسبت به کیفیت مراقبی که انجام می‌دهند آگاهی داشته باشند (۱۸). با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت که عملکرد شغلی کارکنان در سطح متوسط به بالاست هم‌چنین مولفه حمایت با نوع استخدام رابطه معنی‌دار داشت و چنین به نظر می‌رسد که کارکنان با استخدام رسمی از حمایت بیش‌تری برخوردارند و بهتر از دیگران احساس امنیت شغلی می‌کنند و بنابراین انگیزه کاری در آن‌ها بیش‌تر است.

نتایج کلی مطالعه نشان داد که میانگین و انحراف معیار عملکرد شغلی کارکنان ۵۲/۵ (۹) است که از مقدار متوسط بیش‌تر بوده و با سطح تحصیلات و جنسیت رابطه معنی‌دار دارد که می‌توان چنین استنباط کرد که افراد با سطح تحصیلات بالاتر بیش‌تر از دیگران بر کار و حرفه خود تسلط دارند و مسائل و موارد مربوط به وظایفشان را بهتر می‌توانند انجام دهند. هم‌چنین با توجه به این که عملکرد شغلی با جنسیت رابطه معنی‌دار داشت می‌توان گفت که دلیل آن این است که وظایف محوله در زنان و مردان تا حدودی متفاوت است به گونه‌ای که وظایفی هم‌چون مراقبت از مادران باردار، مراقبت از نوزادان بر عهده کارکنان زن بوده که این وظایف از حساسیت خاصی برخوردار می‌باشد لذا با دقت و حساسیت بیشتری انجام می‌گیرد.

است (۲۲). عملکرد شغلی تحت تأثیر شرایط اجتماعی-اقتصادی افراد نیز قرار دارد که برای داشتن عملکرد شغلی بالا توجه به این دو مورد ضروری بوده (۲۸) هم چنین تأثیر یادگیری سازمانی، توانمندسازی سازی و حمایت سازمانی بر عملکرد شغلی در مطالعات افضلی نشان داده شده است (۲۹). عزت نفس بیان گر نگرش فرد درباره خود بوده و بر عملکرد شغلی بوده مؤثر بوده به طوری که لپز دریافت که عزت نفس با فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی رابطه دارد (۳۰). رابطه نیرومندی و فرایند انگیزشی می تواند دلیلی برای تأثیر آن ها بر عملکرد شغلی باشد و نیرومندی با بهبود سلامت جسمانی رابطه مثبت دارد بنابراین انتظار می رود که عملکرد شغلی را بحث تأثیر قرار دهد (۳۱). به طوری که مطالعه اصلان پور و همکاران رابطه نیرومندی در کار با سلامت و عملکرد شغلی در کارکنان در یک شرکت صنعتی را نشان می دهد (۳۲).

با توجه به اینکه عملکرد شغلی تنها به وسیله پرسش نامه ارزیابی شده است لذا می توان برای نتیجه گیری بهتر از شاخص های دیگری مثل بیماریابی، مراقبت انجام شده از بیماران طبق دستورالعمل و میزان واکسیناسیون به موقع کودکان نیز استفاده کرد هم چنین در این بررسی تنها ۸۵ درصد از افراد پرسش نامه ها را کامل پاسخ داده بودند.

نتیجه گیری

موفقیت و پیشرفت هر سازمان در گرو عملکرد شغلی بالای کارکنان است. اگر سازمان به عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی توجه نداشته باشد بهره وری سازمان کاهش یافته و از نیل به اهداف باز می ماند. عملکرد شغلی کارکنان در این مطالعه متوسط به بالا گزارش می شود و از عوامل تأثیر گذار بر این متغیر جنسیت و سطح تحصیلات بود. تشویق و حمایت کارکنان و ارزیابی مستمر فعالیت های آنان ضروری به نظر می رسد. افزایش حقوق و مزایا و ایجاد محیط فیزیکی مناسب، برگزاری کارگاه های آموزشی مفید و متناسب جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان توصیه می شود.

در مطالعه فرانک و همکاران که بر روی پرستاران انجام شد میان سن و عملکرد شغلی رابطه ای یافت نشد که نتیجه ای مشابه مطالعه حاضر داشت (۲۲). چانگ و همکاران با انجام مطالعاتی دریافتند که استعمال دخانیات با عملکرد شغلی رابطه معنی داری دارد و آن را تحت تأثیر قرار می دهد که در مطالعه حاضر تفاوتی میان دو گروه از نظر استعمال دخانیات و ارتباط آن با عملکرد شغلی به دست نیامد هم چنین نشان دادند که عادت به مصرف الکل، استفاده مستمر از کامپیوتر و فعالیت های فیزیکی با عملکرد شغلی رابطه معنی دار دارد به طوری که افراد با داشتن فعالیت فیزیکی و ورزش قبل از انجام کار بهتر از سایرین از عهده وظایف برآمدند (۲۳).

در پژوهشی که توسط خاکپور و همکاران انجام شد عملکرد شغلی با سابقه کاری و سن رابطه معناداری نداشت که مطالعه حاضر موافق آن است از طرفی بعضی از ویژگی های شخصیتی (رابطه برون گرایی، ثبات هیجانی، سازگاری) عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می دهند که توجه به آن ها در به کارگیری کارکنان در مشاغل حائز اهمیت است (۲۴). علاوه بر جنسیت و سطح تحصیلات که در این بررسی تأثیر آن ها مشخص شد، عملکرد شغلی تحت تأثیر استرس شغلی نیز قرار دارد به طوری که با افزایش استرس شغلی، عملکرد شغلی پایین می آید. گانندی و همکاران بیان می کنند که فرسودگی شغلی و استرس به طور مستقیم عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می دهند (۲۵). توانایی ذهنی افراد از دیگر عوامل مؤثر و مرتبط با عملکرد شغلی است (۲۶). بنابر این اختصاص جایگاه شغلی و وظایف محوله اگر چنانچه منطبق با توانایی های ذهنی کارکنان باشد از عملکرد بهتری برخوردار خواهند بود.

توجه به رضایت شغلی کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است در مطالعات پژوهش گران تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد شغلی در پرستاران و دیگر گروه های کاری نشان داده شده است (۲۷). داشتن روحیه رقابت طلبی و شایستگی تفکر، وجدان کاری و داشتن شخصیت برون گرایی و روحیه عاطفی کارکنان از دیگر عوامل مؤثر و مرتبط با عملکرد شغلی

11. Chandra A, Frank ZD. Utilization of performance appraisal systems in health care organizations and improvement strategies for supervisors. *The health care manager*. 2004;23(1):25-30.

12. Swansburg RC, Swansburg RJ. *Introduction to management and leadership for nurse managers*: Jones & Bartlett Learning; 2002.

13. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*. 1981;2(2):99-113.

14. Niehoff BP, Moorman RH, Blakely G, Fuller J. The influence of empowerment and job enrichment on employee loyalty in a downsizing environment. *Group & Organization Management*. 2001;26(1):93-113.

15. Jafari M, Maleki M, Eyvazi M, Khodayari R, Ahadi B. [The study of relationship between job burnout and performance in East Azerbaijan's health house workers]. *J Health Syst Res*. 2013;9(11):1375-84.

16. Summers J. An analysis of the correlations between financial compensation, burnout, and demographic factors for mental health clinicians. Unpublished doctoral thesis, Capella University, Minneapolis. 2010.

17. Taris TW. Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*. 2006;20(4):316-34.

18. Zairi M. *Benchmarking for best practice: continuous learning through sustainable innovation*: Routledge; 1998.

19. Jadid MM, Mahfouz poue S, Valaei N, Hossein ZS, Soheil AF. Assessing the quality of care services for 0-6 years children in urban health centers of shaheed behashti university of medicale sciences, 2001-2002. 2003.

20. Khaneshenas FAA, Teimour%A Khalkhali, H.reza. [Investigation of the

تشکر و قدردانی

پژوهشگر بر خود لازم می‌داند از تمام مسئولان و شرکت کنندگان در طرح که ما را در تهیه و به نتیجه رساندن مراحل تحقیق یاری نمودند صمیمانه تشکر و سپاس‌گزاری نماید.

منابع

1. Newman DA, Kinney T, Farr JL. Job performance ratings. *Comprehensive handbook of psychological assessment*. 2004;4:373-89.

2. Motowidlo SJ. Job performance. *Handbook of psychology*. 2003.

3. Byars L, Rue L. *Human resource management (6")* Irwin McGraw-Hill. New York. 2000.

4. Campbell JP. An overview of the army selection and classification project (Project A). *Personnel Psychology*. 1990;43(2):231-9.

5. Borman WC, Motowidlo S. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*; San Francisco: Jossey-Bass. 1993:71.

6. Yeh H, Hong D. The mediating effect of organizational commitment on leadership type and job performance. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*. 2012;8(2):50.

7. Robbins SP. *Organizational Behavior* 9th ed. NJ: Prentice Hall. 2001.

8. Van Dyne L, LePine JA. Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management journal*. 1998;41(1):108-19.

9. Borman WC, Motowidlo SJ. Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*. 1997;10(2):99-109.

10. Evangelia BABD. *Towards a model of work engagement Career Development International*. 2008.

relationship between psychosocial stressors and job performance among bank employees]. *Journal of Ergonomics*. 2014;1(3):1-10.

21. Ardetani SA, Momeni M, Marjani AB. [Investigation of factors affecting the performance of the staff(Case study: National Bank branches West of Tehran)]. *International Conference on Management, challenges and solutions*. available at: <http://www.civilica.com>; 2012.[cited on 4 Feb 2017].

22. Sahin F, Koksall O, Ucak H. Measuring the Relationship between Managerial Resourcefulness and Job Performance. *Procedia Economics and Finance*. 2015;23:878-84.

23. Jalil SW, Achan P, Mojolou DN, Rozaimie A. Individual Characteristics and Job Performance: Generation Y at SMEs in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2015;170:137-45.

24. Khakpour A, Yamani M, Pardakhtchi M. [Study of relationship between five factor model personality and guidance school principal's job performance contextual performance-task performance]. *Journal of Applied Psychology*. 2008;2(2):3.

25. Gandi JC, Wai PS, Karick H, Dagona ZK. The role of stress and level of burnout in job performance among nurses. *Mental health in family medicine*. 2011;8(3):181.

26. Ohme M, Zacher H. Job performance ratings: The relative importance of mental ability, conscientiousness, and career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*. 2015;87:161-70.

27. Al-Ahmadi H. Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2009;22(1):40-54.

28. Kuncel NR, Rose M, Ejiogu K, Yang Z. Cognitive ability and socio-economic status relations with job performance. *Intelligence*. 2014;46:203-8.

29. Afzali A, Arash Motahari A, Hatami-Shirkouhi L. Investigating the influence of perceived organizational support, psychological empowerment and organizational learning on job performance: an empirical investigation. *Tehnički vjesnik*. 2014;21(3):623-9.

30. Memarbashi AM, Sabri NR, Saeid AM. the relationship between sense of cohereng (soc) and self esteem with job performance. 2012.

31. Shirom A. Vigor as a positive affect at work: Conceptualizing vigor, its relations with related constructs, and its antecedents and consequences. *Review of General Psychology*. 2011;15(1):50.

32. Aslanpoor JM, Shahbazi F, Maleki R. [the relationship between vogore, health and jib performance company, ahvaze]. 2012.