



The effect of implementing total quality management on job satisfaction

Maryam BazmAmoon^{1*}, Rezvan Hejazi²

1. PhD Student in Accounting, University of Tehran, Tehran, Iran
2. Professor of Accounting, Khatam University, Tehran, Iran

Abstract

In most of the researches conducted in the education organization, the sub-branches of management have been dealt with and total quality management (TQM) has been paid less attention as an important and comprehensive subject that evaluates an organization from different aspects. In this study, the system of total quality management in the education organization has been studied and the effect of the implementation of TQM on job satisfaction in the education organization has been determined. This research is based on the purpose of the applied type and in terms of nature and method, it is a descriptive survey. The statistical population of this study consists of principals and experts of different levels of departments of the Education Organization as well as principals, deputies and school staff and the stratified-random sampling method has been used. The method is based on inferential statistics (data correlation analysis) and SPSS software is used to analyze the data. The results showed that there is a significant difference between implementation of TQM and increasing job satisfaction in the education organization.

Keywords: Total quality management, Job satisfaction, Education organization.

* Corresponding author: Maryam BazmAmoon, BazmAmoon@gmail.com



تأثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر رضایت شغلی

دانشجوی دکتری حسابداری، پردیس کیش، دانشگاه تهران، ایران
استاد تمام حسابداری، دانشگاه خاتم، تهران، ایران

مریم بزم آمون*
رضوان حجازی

چکیده

در پژوهش‌های انجام شده در سازمان آموزش و پرورش به زیر شاخه‌های مدیریت پرداخته شده و به مدیریت کیفیت جامع (TQM) به عنوان موضوع مهم و فراگیر که از جنبه‌های مختلف یک سازمان را ارزیابی می‌کند کمتر پرداخته شده است. در این پژوهش، نظام مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان آموزش و پرورش مورد بررسی قرار گرفته و تأثیر اجرای TQM بر رضایت شغلی در این سازمان مشخص شده است. این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی است و از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از مدیران و کارشناسان سطوح مختلف ادارات سازمان آموزش و پرورش و همچنین مدیران و معاونان و کادر مدارس بوده و از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی-تصادفی استفاده شده است. روش کار بر مبنای آمار استنباطی (تحلیل همبستگی داده‌ها) بوده و برای تجزیه تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. نتایج نشان داد که ارتباط معناداری بین اجرای TQM و افزایش رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش وجود دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، رضایت شغلی، سازمان آموزش و پرورش.

۱. مقدمه

جهان امروز جهان تغییرات است. گذشت زمان و تغییرات فنی، سازمان‌ها، شرکت‌ها و واحدهای تولیدی، صنعتی و خدماتی را روز به روز پیچیده‌تر می‌کند. جایگزینی تفکرات نوین با تفکرات قدیمی در دنیای امروز نگرش ایستا را محکوم به نابودی می‌کند. بانفکر ایستا دچار بحران‌های پی در پی شده و بدون برنامه و امید به سوی آینده پیش می‌رویم.

در همین راستا لازم به ذکر است که در محیط امروزی که ویژگی اصلی آن پیچیدگی توأم با تغییرات است، سازمان‌ها به منظور بقای خود علاوه بر رقابت، ناگزیر به تجدیدنظر در بسیاری از امور و روش‌های حاکم بر نحوه انجام فعالیتشان هستند. سازمان‌ها باید برای ادامه حیات خود به پیشواز تغییرات رفته و خود را با آنها منطبق سازند و البته باید تغییرات را از خود شروع کرده و نیازهای متغیر مشتریان، راهبردها، اهداف بلندمدت و سایر عوامل مؤثر را مدنظر داشته باشد.

در دنیای امروز مرز بین دانایی و نادانی شکاف میان ملت‌ها و جوامع است، به همین دلیل چالش نیروی انسانی دانا و توانا از چالش‌های اصلی به شمار می‌رود. مهمترین، گرانترین و باارزش‌ترین سرمایه هر سازمانی، نیروی انسانی آن سازمان است. لازم به ذکر است که دست‌یابی به اهداف سازمانی بدون افراد کارآمد، امری غیرممکن است. بنابراین منابع انسانی نقشی اساسی در رشد، پویایی، بالندگی و یا شکست و نابودی سازمان‌ها ایفا می‌کنند.

بزرگترین، پیچیده‌ترین و حساس‌ترین نظام اجتماعی هر جامعه‌ای، نظام آموزش و پرورش است که سطح علمی، پیشرفت و آینده هر کشوری را ترسیم می‌کند، زیرا سرمایه‌ها و ذخایر ارزشمندی چون معلمان و دانش‌آموزان را درون خود جای داده است. بنابراین سیاست‌های برنامه‌ریزی و تدبیرهای علمی و مدیریتی در چنین دستگاه بزرگی که ارزشمندترین ذخایر این ملت را داراست از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. مسائل آموزشی فرهنگی و کیفیت آن نقشی مهم و حیاتی در بقای آن جامعه و حرکت آن به سوی رشد و توسعه ایفا می‌کند. تقسیم‌بندی کشورهای جهان به دو قطب صنعتی و غیرصنعتی یا توسعه یافته و در حال توسعه بستگی به کیفیت نظام آموزشی آن کشورها دارد. به همین دلیل لازم است در هر کشوری برای رشد و توسعه به نظام آموزشی و بهبود کیفیت آن توجه ویژه داشت. لذا به منظور بهبود و کیفیت بخشی به نظام‌های آموزشی، عوامل تأثیرگذار از جمله نقش مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) قابل بحث و بررسی می‌باشد. در همین راستا برای هماهنگی با تحولات سریع و روزافزون جهان امروزی لازم است خود را به نظریه‌های نوین علوم مختلف از جمله مدیریت تجهیز کنیم. مدیریت کیفیت فراگیر در دهه‌های ۸۰ و ۹۰ میلادی توسط علمای مدیریت مطرح شد و موفق‌ترین شرکت‌ها و سازمان‌های خدماتی و صنعتی جهان با بهره‌مندی از آن به موفقیت‌های عظیمی دست یافته‌اند.

مدیریت کیفیت فراگیر، دیدگاهی فلسفی مدیریتی است که در حال حاضر با سرعت فزاینده‌ای جایگاه خود را در جوامع باز کرده و عواملی چون توجه به نیازها و ابتکارهای مشتریان، راه‌های ارائه خدمات و ارتقای کیفیت را اصل کار خود قرار داده است. توجه به کیفیت و تلاش برای بهبود دائمی، نقشی اساسی و مهم در توسعه کیفیت دارد. در سال‌های اخیر نظام‌های ارتقای مدیریت به سرعت متحول شده‌اند. از حدود دو دهه گذشته فعالیت‌های بازاریابی ساده با روش‌های کنترل کیفیت، تکمیل یا جایگزین شده‌اند (همتی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۱).

برای موفقیت و ادامه کار سازمان، باید روش‌ها اصلاح شده و در اجرای کارها، پیشرفت و بهبود حاصل گردد که این مورد با مدیریت همه‌جانبه سازمان ایجاد می‌گردد و یکی از جنبه‌های بسیار اساسی و مهم از وظایف مدیریت رسیدگی به کیفیت امور و کارهای انجام شده در سازمان است. به عبارت دیگر سازمانی موفق‌تر است که کالا یا خدمات ارائه شده از طرف آن

دارای کیفیت بالاتری باشد. سازمان آموزش و پرورش نیز به دلیل برخورداری از پتانسیل بالای نیروی انسانی اعم از کارمند و دانش آموز و نیز نیاز روز افزون به بهبود مستمر کیفیت در ابعاد گوناگون تحصیلی و تربیتی یکی از ارگان‌هایی است که پیاده‌سازی و اجرای نظام مدیریت کیفیت فراگیر در آن می‌تواند نقش به‌سزایی در افزایش کیفیت کاری و تحصیلی داشته و باعث رهنمون شدن کشور به اهداف و برنامه‌های پیش رو باشد. در سال‌های اخیر کارهای بسیاری در جهت بهبود سیستم مدیریتی در سازمان آموزش و پرورش انجام شده که غالباً در حیطه بازرسی و کنترل کیفیت و نظارت بر کار مدیران بوده و کارها کمتر در حیطه نظام مدیریت کیفیت فراگیر بوده‌اند.

با توجه به اینکه (TQM) بجای تنبیه، بیشتر بر تشویق تأکید دارد و نیز به دنبال بهبود کیفیت همه جانبه در سازمان است، چنانچه مشخص شود اجرای نظام مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبتی بر روند کاری سازمان دارد با بررسی تأثیرات اجرای آن در سازمان می‌توان در گام‌های بعدی، برنامه‌ریزی‌های مناسب‌تری برای مدیریت در سازمان، جهت پیشبرد اهداف آن داشت. عوامل زیادی را در پیشبرد اهداف جامعه می‌توان مؤثر دانست که از جمله آنها نقش مدیریت کیفیت فراگیر، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی و کیفیت روابط در رسیدن به این اهداف را می‌توان نام برد. از آنجایی که تاکنون در زمینه مدیریت کیفیت فراگیر و تأثیر آن در عوامل ذکر شده در سازمان آموزش و پرورش، تحقیق و بررسی جامعی انجام نشده است، پژوهش حاضر در پی آن است که با بررسی پیشینه کارهای انجام شده در زمینه مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان آموزش و پرورش مشخص نماید اجرای نظام مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان آموزش و پرورش چه تأثیری در کیفیت روابط و همچنین افزایش رضایت شغلی در کارکنان این سازمان دارد یا عملاً تأثیری در این زمینه‌ها نخواهد داشت.

۲. پیشینه پژوهش

در سال‌های دهه ۱۹۵۰ ژاپنی‌ها دریافتند که بازار به دلیل کیفیت پایین، محصولات آنها را عودت می‌دهد. ژاپنی‌ها به این فکر افتادند تا برای ارتقای کیفیت دنبال راهکار بگردند ولی کشورهای دیگر قلقی کار را به آنها یاد نمی‌دادند. آنها در همان زمان متوجه شدند شخصی به نام ادوارد دمنینگ متخصص مسایل آماری در آمریکا است که ادعا می‌کند با استفاده از آمار می‌تواند کیفیت را کنترل کند. ژاپنی‌ها نیز از او دعوت نمودند و او را به ژاپن فراخواندند. روش دمنینگ در آغاز بر پایه فنون آماری کنترل کیفیت قرار داشت که توسط والدِر شوهارت که دمنینگ زیر نظر او در آزمایشگاه‌های بل در نیویورک کار می‌کرد ارائه شده بود. بعدها دمنینگ تعلیمات خود را در زمینه روش‌های کنترل آماری در آن کشور آغاز کرد و به ژاپنی‌ها یاری داد تا فراورده‌های بیشتر و بهتر تولید کنند. در سال ۱۹۶۰ اولین دوایر کنترل کیفیت به منظور بهبود کیفیت ایجاد شدند. همچنین کارگران ژاپنی فنون ساده آماری را فراگرفتند به طوری که توانایی آن را داشتند که از این فنون در فرآیندهای بهبود مستمر برای افزایش کیفیت و کارایی استفاده نمایند. به این وسیله تحول چشمگیری در ژاپن ایجاد شد و محصولات الکترونیکی و اتومبیل ژاپن بهتر از محصولات مشابه آمریکایی تولید و به فروش رسید. به این ترتیب پایه اول مدیریت کیفیت توسط دمنینگ که یک دانشمند آمریکایی است در سال‌های پس از جنگ جهانی دوم در ژاپن پی‌ریزی شد (لامعی، ۱۳۷۸).

دمنینگ برای تحقق ارتقای مستمر کیفیت، روشی سیستماتیک را برای حل مسئله و بهبود آن ارائه کرده است که به چرخه دمنینگ معروف است. در بهبود سیستم، عملکرد به شیوه‌ای آگاهانه و منطقی است، در غیر این صورت به محصول و نتیجه‌ای

می‌رسیم که اصطلاحاً تحریف سیستم نامیده می‌شود و تنها به بدتر شدن امور می‌انجامد. چرخه دمینگ به چرخه شورات نیز شهرت دارد که مبنای خوبی برای بهبود سیستم است (فرجی، ۱۳۸۲).

مدیریت کیفیت فراگیر بر این فرض مبتنی است که مردم تلاشگر هستند و می‌خواهند در انجام کار، بیشترین سعی و کوشش را بروز دهند؛ گاهی گمان می‌رود که اصول مدیریت کیفیت جامع که به وسیله دمینگ پیشنهاد شده فقط در سازمان‌های بزرگ و انتفاعی کاربرد دارد ولی واقعیت این است که مدیریت کیفیت جامع در هر سازمانی از قبیل دانشگاه‌ها، سازمان‌های آموزشی، سازمان‌های خدماتی و غیره کاربرد دارد (علاقه‌بند، ۱۳۸۹).

ابزری و یزدخواستی (۱۳۹۰) در مقاله‌ای تحت عنوان مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و پرورش اینگونه نتیجه می‌گیرد که کیفیت در آموزش و پرورش و مدارس به تغییر یا تغییراتی گفته می‌شود که در رفتارهای دانش‌آموزان بروز می‌کند. تنها معیار معتبر کیفیت، تغییر رفتار مطلوب دانش‌آموزان است. کیفیت در همه ابعاد رفتاری دانش‌آموزان ظاهر می‌شود. یعنی از نوعی جامعیت و کمیت برخوردار است. مدیریت کیفیت جامع یک نظریه نیست بلکه یک حرکت و نهضت همگانی است. راه صحیح کسب و کار است و روش مدیریت گروهی و مشارکتی است.

دل‌بهارى و عبدی (۱۳۹۷) شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی را در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان بررسی نمودند. نتایج نشان داد بیشترین عامل مؤثر در پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع، عامل کارکنان می‌باشد. منطبقاً این مورد را می‌توان از تئوری‌های موجود، فرض دلیل نمود. زیرا بحث مشارکت کارکنان و روحیه و کار تیمی و در کنار آن آموزش کارکنان از جمله مسائل مهم در استقرار مدیریت کیفیت جامع در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان به شمار می‌آید.

۳. فرضیه پژوهش

فرضیه اول: ارتباط معناداری بین اجرای TQM و رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش وجود ندارد.

۴. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی است و از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی پیمایشی می‌باشد. از آنجایی که در تحقیقات توصیفی به بررسی وضع موجود پرداخته شده و به توصیف منظم و نظام‌دار وضعیت فعلی پرداخته شده و اگر لزوم پیدا کرد ارتباط بین متغیرها بررسی شده و از طرفی دارای دو جنبه کاربردی و بنیادی بوده که در بُعد کاربردی از نتایج تحقیق در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها استفاده خواهد شد. در این پژوهش نیز قصد داشتیم با یک روش توصیفی پیمایشی رابطه بین اجرای نظام مدیریت کیفیت فراگیر را با رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش مورد بررسی قرار دهیم تا بتوان از نتایج آن در برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های آینده استفاده نمود.

برای بررسی تأثیر اجرای سیستم مدیریت کیفیت فراگیر بر رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش ابتدا با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای به جمع‌آوری روش‌ها و مدل‌هایی که توسط محققین ارائه شده پرداخته و سپس با استفاده از آنها پرسشنامه‌هایی که وسیله اصلی جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق می‌باشند تنظیم گردیدند.

جامعه آماری این پژوهش عبارت است از مدیران و کارشناسان سطوح مختلف ادارات سازمان آموزش و پرورش استان قزوین و همچنین مدیران و معاونان و کادر مدارس که از این میان ۱۱۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ضمناً از روش نمونه گیری طبقه بندی- تصادفی استفاده شده است به طوری که جامعه آماری از لحاظ اقتصادی- فرهنگی به طبقات مختلف تقسیم شده و از هر طبقه به طور تصادفی نمونه هایی انتخاب شدند. روش کار بر مبنای آمار استنباطی (تحلیل همبستگی داده‌ها) می‌باشد و جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

۵. یافته‌های پژوهش

برای بررسی رابطه میان مدیریت کیفیت فراگیر با رضایت شغلی از رگرسیون خطی استفاده شده که نتایج استخراج شده به همراه جداول در ادامه آمده است.

جدول ۱. نتایج جدول ANOVA

معنی داری	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	جمع مربعات	
۰,۰۰۰	۲۳,۲۹	۲۸۶۲	۱	۲۸۶۲	رگرسیون
		۱۲۲	۱۱۰	۱۳۵۱۴	باقیمانده
			۱۱	۱۶۳۷۷	جمع

جدول ۱ نتایج فرضیه پژوهش را مورد بررسی قرار می‌دهد که آیا اختلاف بین مدیریت کیفیت فراگیر و رضایت شغلی معنادار است یا خیر. نتایج این جدول نشان می‌دهد که سطح معنی داری ۰,۰۰۰ است و لذا اختلاف معناداری بین TQM و رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش وجود دارد. در ادامه جدول ۲ نتایج رگرسیون مابین متغیرهای مدیریت کیفیت فراگیر و رضایت شغلی را ارائه نموده است.

جدول ۲. نتایج رگرسیون

معنی داری	آماره T	بتا	شرح
۰,۰۰۰	۲۷,۱۷	-	مقدار ثابت
۰,۰۰۰	۴,۸۲	۰,۴۱۸	TQM
۰,۱۶۷	ضریب تعیین تعدیل شده	۰,۱۷۵	ضریب تعیین

در جدول ۲ ضریب استاندارد و معناداری محاسبه شده اند تا قدرت رابطه بین TQM و رضایت شغلی را نشان دهد. بر اساس این جدول TQM مسبب قسمت قابل توجهی از اختلاف معیار (واریانس) در رضایت شغلی است. به ازای هر یک انحراف استاندارد تغییر در TQM، ۰,۴۱۸ انحراف استاندارد تغییر در رضایت شغلی رخ خواهد داد. بنابراین با توجه به تمام موارد بالا که اشاره شد، فرضیه پژوهش که بیان کننده عدم وجود ارتباط معنادار میان اجرای مدیریت کیفیت فراگیر و رضایت شغلی است رد خواهد شد و ارتباط معناداری بین TQM و رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش وجود دارد.

۶. نتیجه گیری

مدیریت کیفیت جامع به یک سازمان همچون مجموعه‌ای از فرایندها نگاه می‌کند. این رویکرد تأکید دارد که سازمان‌ها باید به طور پیوسته و از طریق به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه کارکنان‌شان، فرایندها را بهبود ببخشند. به بیان ساده، هدف مدیریت کیفیت جامع این است: «همیشه، اول کار درست را انجام بدهید». مدیریت کیفیت جامع بسیار متنوع است و به راحتی با شرایط مختلف تطبیق پیدا می‌کند. با وجود اینکه این روش در اصل برای اداره کارخانه‌ها به کار رفته و برای سال‌های زیادی تنها در همان حوزه استفاده می‌شد، امروزه به یک ابزار عمومی برای مدیریت تبدیل شده است به طوری که حتی در خدمات و بخش‌های عمومی نیز قابل استفاده است.

پژوهش حاضر به بررسی تأثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر رضایت شغلی پرداخت. نمونه آماری پژوهش شامل ۱۱۱ نفر از مدیران و معاونان و کادر مدارس سازمان آموزش و پرورش در استان قزوین در نظر گرفته شد و پرسشنامه پژوهش بین آنها توزیع گردید. فرضیه پژوهش به این موضوع اشاره داشت که ارتباط معناداری بین اجرای TQM و رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش وجود ندارد.

به منظور بررسی رابطه میان مدیریت کیفیت فراگیر و رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش استان قزوین از روش رگرسیون خطی استفاده گردید که نتایج حاصل از تحقیق نشان دهنده وجود ارتباط معنادار بین مدیریت TQM و رضایت شغلی در سازمان آموزش و پرورش استان قزوین داشت به طوری که می‌توان گفت اجرای این شیوه مدیریتی می‌تواند یکی از عواملی باشد که در افزایش رضایت شغلی در پرسنل سازمان مؤثر باشد.

References

- Abzari, M., & Yazdkhasti, A. (2011). Total quality management in education. Sixth International Conference of Quality Managers, Tehran (in Persian).
- Alagheband, A. (2010). Total Quality Management. Quarterly Journal of Management in Education, Ministry of Education (in Persian).
- DelBahari, V., & Abdi, A. (2018). Identifying and Prioritizing of Factors Effecting Implementation of Total Quality Management in University of Medical Sciences of Hamedan Province Using Hierarchy Process Analysis. Journal of Process Engineering, 4 (10), 1-15 (in Persian).
- Faraji, H. (2003). Leaders of Quality Theories. Tadbir Magazine (Iran Industrial Management Organization), 137 (in Persian).

- Hematinegad, M., Hamidi, M., Madani, M., & Mirzaee kalar, A. (2012). The Study of Employees' Readiness for Accepting TQM in Physical Education Offices of Ardabil and East and West Azerbaijan Provinces. *Journal of Sport Management*, 4(14), 123-138 (in Persian).
- Lamei, A. (1999). *Basics of Quality Management of the National Committee for Quality Improvement, Second Edition*, Tehran, Ministry of Health and Medical Education Publications (in Persian).