

## بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری منابع انسانی در ستاد پلیس پیشگیری ناجا (مطالعه موردی: کارکنان ناجا تهران)

سعید موسی‌زاده اورنج<sup>۱</sup>

نسرین عمرانی\*<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۱۰/۱۷

### چکیده

مدیریت کیفیت جامع<sup>۱</sup> TQM یک مفهوم کلی است که سبب بهبود مستمر در سازمان شده و هدف آن فرایند بهینه‌سازی کارکنان و تمرکز بر نیاز مشتریان است که به کارگیری مدیریت کیفیت جامع نقش مهمی در عملکرد و بهره‌وری شرکت‌ها و سازمان‌ها ایفا می‌کند. هدف از این تحقیق بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری منابع انسانی در ستاد پلیس پیشگیری ناجا در تهران می‌باشد. در این پژوهش، روش به کارگیری شده برحسب هدف، کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری، توصیفی و تحلیلی می‌باشد. داده‌های مورد نیاز با استفاده از ابزار پرسش‌نامه جمع‌آوری و به کمک نرم‌افزار SPSS23 و با استفاده از روش OLS<sup>۲</sup> مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری نیروی انسانی ستاد پلیس پیشگیری تهران می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. یافته‌ها پژوهش نشان می‌دهد که عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی: مدیریت کیفیت جامع، رهبری، برنامه‌ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندی و کار تیمی، تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت با بهره‌وری رابطه مثبت دارند که از بین این عوامل بهبود کیفیت و مدیریت کیفیت جامع با ضریب رگرسیون ۰,۶۶ و رابطه مثبت تری نسبت به سایر عوامل دارند؛ بنابراین باتوجه به جایگاه سازمانی پلیس پیشگیری ناجا در نظام امنیتی کشور، ایجاد یک نظام مدیریت کیفیت جامع و شناسایی ابعاد آن برای مدیریت بهتر و کارآمدتر در راستای افزایش بهره‌وری و اثربخشی از ضروریات اجتناب‌ناپذیر می‌باشد.

### واژگان کلیدی

مدیریت کیفیت جامع، اثربخشی، منابع انسانی، بهره‌وری، ستاد پلیس پیشگیری ناجا.

۱ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران ([Smo145000@gmail.com](mailto:Smo145000@gmail.com))

۲ کارشناس ارشد علوم اقتصادی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران (\* نویسنده مسئول: [nasrinomrani2@yahoo.com](mailto:nasrinomrani2@yahoo.com))

<sup>1</sup> Total Quality Management

<sup>2</sup> Ordinary Least Squares

## ۱. مقدمه

در دوران حاضر که جامعه اسلامی در شرایط سازندگی قرار دارد استفاده هر چه بیشتر و بهتر از امکانات و ظرفیت‌ها و نیروهای بالقوه در همه زمینه‌ها بیش از هر زمان دیگری ضرورت دارد. بدیهی است رفاه همگانی و توسعه ملی جز در سایه ارتقاء بهره‌وری که حاصل استفاده هر چه بیشتر از استعداد‌های انسانی و مادی و هدایت آن‌ها به سمت اهداف متعالی جمهوری اسلامی، به دست نمی‌آید، از این رو بها دادن هر چه بیشتر به امر بهره‌وری و کاربردی کردن آن به عنوان یک وسیله موثر در جهت شکوفایی اقتصاد کشور باید مورد توجه و عنایت خاص مدیران در دستگاه‌های اجرایی، واحدهای اقتصادی و آموزشی و خدماتی قرار گیرد.

بنابراین در این وضعیت یکی از مهم‌ترین ابزارهای مناسب برای ایجاد سازمانی پویا و هدفمند، به کارگیری الگوهای نوین مدیریتی به خصوص مدیریت کیفیت جامع است. مدیریت کیفیت جامع یک دیدگاه کیفیت‌مدار است که هدف آن ایجاد بهره‌وری از طریق ایجاد بهبود مستمر و تضمین کیفیت در تمامی بخش‌های سازمان با درگیر کردن تمامی اعضای سازمان در این فرایند است (آموزگار و قدیری علمداری، ۱۳۹۵).

سازمان‌ها ناگزیرند که با استفاده بهینه از منابع محدود در اختیار خود به بهترین نتایج دست یابند (فقیهی و موسوی کاشی، ۱۳۸۹). کارکنان اصلی‌ترین عنصر هر سازمان هستند و هر سازمانی که کارکنان توانمندتر و بهره‌ورتر دارد، موفق‌تر خواهد بود، لذا با شناخت و تحلیل بهره‌وری نیروی انسانی می‌توان بهره‌وری سازمان را افزایش داد (جبارزاده، ۱۳۹۲). با توجه به اینکه همه سازمان‌ها ارتباط‌هایی با جامعه دارند، افزایش بهره‌وری و مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها با صرف نظر از اندازه یا گستردگی سازمان به موضوعی اجتناب‌ناپذیر تبدیل شده است (لیو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). در واقع موضوع بهره‌وری در بخش دولتی با بخش خصوصی متفاوت است. سازمان‌های دولتی در وضعیت کاملاً متفاوتی عمل می‌کنند و با محدودیت‌های بیشتر و پیچیده‌تری رو به رو هستند.

با توجه به این که پلیس پیشگیری ناجا هم یک سازمانی دولتی و اهداف و مأموریت‌های خاص خودش را داراست؛ توجه به بهره‌وری نیروی انسانی و تاثیر مدیریت کیفیت جامع در این سازمان از مباحث مهم می‌باشد که در این پژوهش به این موضوع پرداخته شده است.

## ۱. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

### ۱. مبانی نظری

در این بخش جهت شفاف‌سازی به بررسی مفهوم متغیرهای اساسی تحقیق پرداخته شده است:

#### ۱-۱. بهره‌وری

بهره‌وری به لحاظ واژه شناسی، برگردان واژه انگلیسی Productivity به معنای قدرت و قابلیت تولید است. لغت «بهره‌وری» از نظر ادبی از واژه «بهره‌ور» مشتق شده و به معنای بهره‌بر، سودبرنده و کامیاب است. دائرةالمعارف بریتانیکا<sup>۲</sup> بهره‌وری را به عنوان میزان باز داده مجموعه‌ای از کالاها و خدمات نسبت به یک یا چند داده، جهت تولید آن‌ها بیان می‌کند.

1 Liu

2 Encyclopædia Britannica

کند. عوامل درون داد ممکن است به صورت زمین، نیروی کار یا سرمایه و خروجی ممکن است به صورت یک قطعه محصول یا نوعی خدمت باشد (بولان و زپینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰).

اگرچه مفهوم بهره‌وری در ادبیات اقتصادی بیش از دو قرن سابقه دارد و با دوران انقلاب صنعتی و پیدایش مکتب کلاسیک اقتصادی همزمان است، اما مفهوم امروزی آن از نیمه دوم قرن بیستم و پس از جنگ دوم جهانی در بخش‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی مصداق یافته است. استفاده بهتر از امکانات موجود، تولید کالاها و خدمات با هزینه و زمان کمتر، انجام کار درست و به روش صحیح، کارایی به اضافه اثربخشی و ... از جمله تعاریفی است که به تدریج برای تعریف و توصیف مفهوم بهره‌وری به کار گرفته شده است (لی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). از نظر سازمان همکاری و توسعه اقتصادی به صورتی بسیار ساده می‌توان بهره‌وری را نسبت شاخص خروجی‌ها به شاخص ورودی‌ها در نظر گرفت (انتشارات اوای‌سی‌دی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱).

مرکز بهره‌وری ایران نیز، بهره‌وری را یک فرهنگ و یا یک نگرش عقلایی به کار و زندگی تعریف می‌کند که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و فعال‌تر است (خاشعی، ۱۳۹۰).

## ۲-۱. مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع (TQM) بصورت کلی از سه واژه فراگیر یا جامع، مدیریت و کیفیت تشکیل شده است که راهی برای اداره یک سازمان است؛ که بر کیفیت و مشارکت تمامی اعضای سازمان استوار بوده و هدف آن دستیابی به موفقیت طولانی مدت و افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها و رضایتمندی مشتریان می‌باشد. همچنین، وجود شرط کیفیت، یکی از لازمه‌های حیاتی در راستای تقویت منابع سازمان، به منظور دستیابی به سطوح بالاتر بازدهی و کارآمدی می‌باشد (خلیفه، ۱۳۹۷) و ساختار نظام‌یافته‌ای است که بر بهبود مستمر کلیه فعالیت‌های درونی یک سازمان تأکید می‌کند. هدف نهایی مدیریت کیفیت جامع بهبود کیفیت محصولات و خدمات، از طریق بهبود منابع انسانی، فرآیندها و تجهیزات موجود و به موازات آن کاهش هزینه‌های حوزه عملیاتی است (سازمان وزارت تعاون، ۱۳۹۱).

به‌طور کلی مدیریت بهره‌وری یک فرایند رسمی مدیریت در تمام سطوح مدیریتی و کارکنان است که با هدف کلی کارایی و اثربخشی از منابع از طریق سیکل بهره‌وری یعنی اندازه‌گیری، ارزیابی، برنامه‌ریزی و بهبود اعمال می‌گردد (شیخ‌زاده، ۱۳۹۸).

## عوامل مؤثر در موفقیت TQM

موفقیت آتی هر سازمان در گرو موفقیت و توانمندسازی منابع انسانی آن سازمان بوده و از آنجائی که منابع انسانی شامل افراد، کلیه شبکه‌ها و ساختارهای مرتبط به منظور ارائه یک کار دسته‌جمعی با کیفیت می‌باشد لذا یک سازمان موفق می‌کوشد تا منابع انسانی خود را در جهت تولید محصولات و ارائه خدمات با کیفیت بالا مدیریت نماید. در این راستا شواهد بسیار زیادی وجود دارد که موفقیت سازمان و کیفیت به صورت دست در دست و موازی حرکت می‌کنند و مدیریت کیفیت جامع یک استراتژی جهت تحقق بخشیدن به این امر می‌باشد. از عناصر اصلی که مرتبط با منابع انسانی می‌باشد می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

1 Bulan, p & Zhipeng

2 Lee at al

3 OECD

- افزایش کارایی و سیستم‌های کاری از طریق توانمندسازی منابع انسانی
- بهبود مستمر سیستم از طریق بهینه‌سازی منابع انسان
- رضایت‌مندی و خشنودی کارکنان و مشتریان داخلی
- افزایش اثر بخشی فعالیت‌های منابع انسانی
- برنامه‌ریزی و ارزیابی منابع انسانی
- آموزش و توسعه منابع انسانی (سازمان وزارت تعاون، ۱۳۹۱).

### ۳-۱. پلیس اجتماعی

پلیس مهم‌ترین سازمان متولی نظم و امنیت در هر جامعه است و در این بین سرمایه اجتماعی به مثابه دارایی در اختیار جامعه و کنش‌گران اجتماعی، با بهره‌مندی از مؤلفه‌هایی نظیر؛ اعتماد، مشارکت داوطلبانه، هنجارهای حرفه‌ای، پاسخگویی و دیگر عناصری که در ذیل چتر خود دارد، به پلیس کمک می‌کند تا هزینه‌های مدیریتی نظیر نظارت و کنترل رسمی را کاهش داده و امکان استفاده از زمان و دیگر منابع و سرمایه‌ها را در جهت انجام فعالیت‌هایی با بهره‌وری بیشتر فراهم کند (دوستدار، ۱۳۹۸).

### مفهوم بهره‌وری در پلیس

موضوع بهره‌وری پلیس به سه دلیل اهمیت دارد: اول اینکه پلیس در مبارزه با جرایم، سهمی بسیار از بودجه، تجهیزات و نیرو دریافت می‌کند. دوم، اگر بهره‌وری پلیس کم باشد، نشان می‌دهد که اوضاع مناسب نیست و اقدامات اصلاحی باید انجام داده شود تا اختلاف عملکردها را اصلاح نماید؛ به عبارت دیگر، بهره‌وری کم نشانه بیماری یا سالم نبودن سازمان پلیس است؛ و در آخر افزایش بهره‌وری پلیس موجب پیامدهایی مثبت می‌شود؛ عملکرد را بدون افزایش هزینه بهبود می‌بخشد و منابع به فعالیت‌هایی تخصیص می‌یابد که بیشترین برگشت را برای هر واحد پولی اضافی هزینه شده در پی دارد؛ بنابراین ضریب احتمال دستیابی به اهداف را افزایش می‌دهد و شکوفایی استعدادها و کارکنان پلیس را بهینه می‌کند (لئو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). از آنجا که پلیس سازمان سودمحور نیست بلکه سازمانی دولتی و مسئول تأمین خدمات جنایی و غیر جنایی است، شاخص و معیار سودمندی در اینجا بی‌معناست. با وجود این، دو مفهوم دیگر کارایی و اثربخشی مناسب و مربوط است؛ زیرا سازمان پلیس بهره‌ور کارآمد و اثربخش است (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۴).

### ۲. پیشینه تحقیق

مرور مطالعات و پژوهش‌های صورت گرفته شده در یک موضوع، می‌تواند در آشنایی با جنبه‌های مختلف یک مسأله راهگشا باشد، از این رو، در ادامه پاره‌های از تحقیقات مرتبط با موضوع مورد بررسی قرار گرفته است:

#### پیشینه داخلی

شعبی (۱۳۹۸)، به بررسی مدیریت کیفیت جامع و نوآوری خدمات پرداخت است. نتایج بیانگر یک رابطه مثبت و قوی بین دو متغیر مورد بررسی است.

آقابابایی و عسگری (۱۳۹۶)، به بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌روزی نیروی انسانی پرداخته‌اند که مدیریت کیفیت جامع دارای بیشترین تاثیر مثبت بر بهره‌روزی در بین مولفه‌های مورد بررسی بود.

احمدپور کاسگری و سودبخش (۱۳۹۴)، با بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد بانک‌ها و شرکت‌های بیمه به رابطه مثبت و معنی‌دار دست یافته‌اند.

بهرامی و همکاران (۱۳۹۴)، به بررسی ارتباط بین بهره‌وری و عملکرد سازمان پلیس با دید مسئولیت اجتماعی پرداختند، نتایج بیانگر تاثیرات متقابل این دو متغیر بر یکدیگر بود.

فراهانی و همکاران (۱۳۹۳)، به بررسی ارتباط مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری در ادارات تربیت‌بدنی پرداخته‌اند، نتایج پژوهش بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین این دو متغیر می‌باشد.

### پیشینه خارجی

اسملا و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷)، به بررسی مدیریت کیفیت جامع در یک پروژه برق در دبی پرداختند، نتایج بیانگر تاثیر مثبت مدیریت کیفیت جامع بود که باعث افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها و سودآوری پروژه شد.

موبین و موهیدن باوا<sup>۲</sup> (۲۰۱۴)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارمندان در میان کارکنان اجرایی دانشگاه دولتی سريلانکا پرداختند. نتایج نشان داد بین کیفیت کاری و بهره‌وری رابطه معنی‌داری وجود دارد.

محمود و هیلمی<sup>۳</sup> (۲۰۱۴)، در پژوهش خود به بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شرکت‌های متوسط مالزی پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که دارای تاثیر مثبت بر عملکرد شرکت‌ها می‌باشد.

بنابراین در مورد تاثیر کیفیت جامع بر بهره‌وری پلیس به طور مستقیم تحقیقی صورت نگرفته است، بنابراین در این پژوهش به این مورد پرداخته شده است.

اکبری و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۲)، به بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت جامع پرداختند، نتایج بیانگر رابطه مثبت بین این دو متغیر می‌باشد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

مطالعه حاضر به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش تجزیه و تحلیل از نوع تحقیقات توصیفی - تحلیلی و ابزار مورد استفاده نرم افزار SPSS23 می‌باشد.

جامعه آماری این تحقیق ۱۳۰ نفر از مدیران، سرپرستان، کارشناسان و کارکنان ستاد پلیس پیشگیری ناجا تهران در سال ۱۳۹۷ می‌باشد که از بین آن‌ها ۷۰ نفر از روی شماره پرسنلی با روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی ساده انتخاب شدند. در روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی ساده فرض بر این است که اعضاء جامعه از یک تجانس نسبی برخوردار و همگون می‌باشند (سکاران<sup>۵</sup>، ۱۳۸۶).

ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع طبق کتاب مقیمی توسط موسسات کیفیت فدرال آمریکا<sup>۶</sup> تدوین شده است و پرسشنامه بهره‌وری منابع انسانی براساس مدل هرسی و گلداسمیت<sup>۷</sup> است که به صورت

1 Smalla, et al

2 Mubeen,P.M. Mohideen Bawa,M.H

3 Mahmud,N. Hilmi,M

4 Akbari, at al

5 Sekaran

6 Federal Total Quality Management Handbook 2: Criteria and Scoring Guidelines for the president's Award for Quality and Productivity Improvement, Washington Dc: office of personal Management, 1990

7 ACHIEVE

سوالاتی با طیف لیکرت طراحی شده است. پاسخ‌دهنده می‌تواند از طیف خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم، یک پاسخ را انتخاب نماید و قابل ذکر است که بخش اول پرسشنامه اطلاعات عمومی (جمعیت شناختی) در چهار سوال بیان شده است.

**جدول ۱: نحوه امتیازبندی به گزینه‌های پرسشنامه بهره‌وری نیروی کار**

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع شامل هشت معیار که هر معیار شامل ۶ گزینه می‌باشد و پرسشنامه سنجش بهره‌وری منابع انسانی مورد استفاده شامل ۷ عامل که جمعاً ۲۶ سوال می‌باشد.

**جدول ۲: مولفه‌های پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع بر اساس مدل نوشته شده موسسات کیفیت فدرال آمریکا**

مولفه‌های TQM					
الف	ب	ج	د	ه	و
۲۰	۱۶	۱۲	۸	۴	۰
۱۵	۱۲	۹	۶	۳	۰
۴۰	۳۲	۲۴	۱۶	۸	۰
۱۵	۱۲	۹	۶	۳	۰
۱۵	۱۲	۹	۶	۳	۰
۱۵	۱۲	۹	۶	۳	۰
۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶	۰
۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۰
۲۰۰	۱۶۰	۱۲۰	۸۰	۴۰	۰

از آنجایی که مؤلفه‌ها دارای وزن یکسانی نیستند بنابراین در یک جدول تناسب قرار گرفته و سپس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

##### ۴-۱. پایایی تحقیق

پایایی ثابت و سازگاری در سنجش را مطرح می‌کند، ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> نوعی ضریب پایایی است که نشان می‌دهد چگونه اجرا در یک مجموعه، به نحو مناسب به یکدیگر همبسته شده‌اند. اگر آلفای کرونباخ به یک نزدیکتر باشد، پایایی سازگاری درونی بیشتری دارد و در صورتی که مقدار شاخص برای سوالات پرسشنامه بیشتر از ۰,۷۵ باشد، می‌گوییم پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۳: پایایی پرسش‌نامه

نوع پرسشنامه	آلفای کرونباخ
TQM مدیریت کیفیت جامع	۰,۸۰۵
HRM بهره‌وری نیروی کار	۰,۷۷۶۰

در این پژوهش با توجه به اینکه مقدار شاخص کرونباخ برای هر دو سوال (۰,۸۰، ۰,۷۷) بیشتر از ۷۵ درصد، پس پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

#### ۲-۴. بررسی مانایی متغیرهای تحقیق

در اغلب نظریه‌های اقتصادی رابطه بلندمدت بین متغیرها به شکل سطح بیان می‌شود. به منظور جلوگیری از دستیابی به رگرسیون کاذب در تخمین‌ها لازم است تا نخست ایستایی متغیرها مورد بررسی قرار گیرد. در صورت ایستایی تمام متغیرها مشکل رگرسیون کاذب نخواهد بود و آزمون‌های کلاسیک از اعتبار کافی برخوردار می‌باشند.

جدول ۴: مانایی متغیرهای تحقیق

نتایج	آزمون فیلیپس-پرسون		متغیرها
	احتمال آماره	F	
متغیر مانا می‌باشد.	۰,۰۰۰۰	-5.588170	TQM (مدیریت کیفیت جامع)
متغیر مانا می‌باشد.	۰,۰۰۰۰	-۷,۱۶۳۳۷۴	HRM (بهره‌وری نیروی انسانی)

برای بررسی مانایی هر یک از متغیرها از آزمون "فیلیپس-پرسون" استفاده شده که نتایج بیانگر مانا بودن تمام متغیرهای تحقیق است، پس نیاز به آزمون هم‌انباشتگی کائو<sup>۲</sup> برای بررسی هم‌انباشتگی بلندمدت فرضیه‌ها وجود ندارد.

#### ۳-۴. آزمون ناهمسانی واریانس و خودهمبستگی

در ادامه به بررسی آزمون ناهمسانی واریانس و خودهمبستگی مدل پرداخته شده است:

جدول ۵: نتایج آزمون ناهمسانی واریانس

متغیرها	آزمون ناهمسانی واریانس		
	White	P-Value	نتیجه آزمون
فرضیه	۱,۷۴۸۶۶۸	۰,۱۷۹۷	ناهمسانی ندارد

1 Phillips-Perron

2 Kao Cointegration

جدول ۶: نتایج آزمون خودهمبستگی

متغیرها	آزمون خودهمبستگی		
	F	P-Value	نتیجه آزمون
فرضیه ۱,۱,۱	۴,۳۵۷۶۴۳	۰,۰۱۵۶	خودهمبستگی دارد

طبق نتایج بدست آمده مدل دارای عدم ناهمسانی واریانس و دارای خودهمبستگی می‌باشد، برای رفع مشکل خودهمبستگی  $AR(1)$  را به مدل‌هایی که دارای مشکل خودهمبستگی هستند، اضافه شده است.

#### ۴-۴. تخمین مدل

ابتدا فرضیه اصلی تحقیق را مورد بررسی قرار می‌دهیم:

فرضیه اصلی: مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 tqm_{jt} + e_{jt} \quad (1)$$

$hrm_{jt}$ : به عنوان متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی در سال ۱۳۹۷ در پلیس ناجا تهران

$tqm_{jt}$ : متغیر مستقل، مدیریت کیفیت جامع

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اختلال مدل

T نشان‌دهنده‌ی زمان و Z مکان مدل می‌باشند.

جدول ۷: نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$tqm$	۰,۶۴۱۹۳۲	۰,۱۰۵۹۹۹	۰,۰۰۰
AR(1)	۰,۲۹۵۰۹۸	۰,۱۰۷۵۵۲	۰,۰۰۷۳
مقدار ثابت	۶۲,۷۸۷۷۵	۷,۴۸۳۳۷۰	۰,۰۰۰۰
آماره F	۳,۷۹۸۱۳۵		
احتمال آماره F	۰,۰۱۲۸۹۶		
ضریب تعیین	۰,۱۱۱۲۸۰		
ضریب تعیین تعدیل شده	۰,۰۸۱۹۸۱		
آماره دوربین واتسون	۲,۰۱۳۶۵۰		

نتایج مربوط به احتمال آماره  $F(0,0129)$  نشان می‌دهد که مدل در حالت کلی معنادار بوده و مدل تحقیق می‌تواند ارتباط بین متغیرهای مورد نظر را توضیح دهد. ضریب تعیین بیانگر آن است که در کل دوره پژوهش حدود ۱۱,۱ درصد از تغییرات مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی به وسیله متغیر مستقل توضیح داده می‌شود. نتایج نشان‌دهنده‌ی این است که بین مدیریت کیفیت جامع با ضریب رگرسیونی ۰,۶۴۱۹۳۲ با بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

در ادامه به بررسی فرضیه‌های فرعی مدل تحقیق پرداخته شده است:

فرضیه فرعی اول: حمایت و رهبری مدیریت عالی بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 tms_{jt} + e_{jt} \quad (2)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$tms_{jt}$ : متغیر مستقل، حمایت و رهبری عالی

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلاص مدل

جدول ۸: نتایج حاصل از آزمون برای فرضیه حمایت و رهبری

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$tms$	۰,۵۹۱۴۵۷	۰,۱۱۴۵۸۱	۰,۰۰۱
AR(1)	۰,۲۴۱۵۷۸	۰,۱۵۴۲۱۸	۰,۰۰۷۰
مقدار ثابت	۶۰,۱۴۵۲۷	۶,۵۵۴۸۲۴	۰,۰۰۰۰
آماره F	۳,۸۱۲۵۳۰		
احتمال آماره F	۰,۰۱۵۴۸۷		
ضرب تعیین	۰,۱۱۳۵۴۵		
ضرب تعیین تعدیل شده	۰,۰۹۱۲۱۴		
آماره دوربین واتسون	۲,۱۲۴۶۶۸		

نتایج با ضریب رگرسیون ۰/۵۹. بیانگر رابطه مثبت و معنی دار بین حمایت و رهبری مدیریت عالی و بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد.

فرضیه فرعی دوم: برنامه‌ریزی استراتژیک بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 sp_{jt} + e_{jt} \quad (3)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$sp_{jt}$ : متغیر مستقل، برنامه‌ریزی استراتژیک

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلاص مدل

جدول ۹: نتایج آزمون فرضیه برنامه‌ریزی استراتژیک

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$sp$	۰,۶۲۷۴۰۲	۰,۱۰۴۲۲۷	۰,۰۰۰
AR(1)	۰,۲۹۶۴۵۷	۰,۱۰۵۴۴۶	۰,۰۰۵۹
مقدار ثابت	۶۰,۶۶۵۸۴	۷,۹۸۵۸۰۲	۰,۰۰۰۱
آماره F	۳,۵۶۸۵۴۷		
احتمال آماره F	۰,۰۲۱۵۴۲		
ضرب تعیین	۰,۱۱۱۲۸۰		
ضرب تعیین تعدیل شده	۰,۰۲۵۶۶۵		
آماره دوربین واتسون	۲,۰۴۲۲۶۸		

نتایج نشان‌دهنده‌ی این است که بین برنامه‌ریزی استراتژیک با ضریب رگرسیونی  $۰,۶۲۷۴۰۲$  و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: مشتری مداری (تمرکز بر مشتری) بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 foc_{jt} + e_{jt} \quad (۴)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$foc_{jt}$ : متغیر مستقل، مشتری مداری (تمرکز بر مشتری)

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلاص مدل

جدول ۱۰: نتایج آزمون فرضیه مشتری مداری

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$foc$	$۰,۵۹۲۵۴۷$	$۰,۱۱۶۶۸۳$	$۰,۰۰۱$
AR(1)	$۰,۲۹۹۶۵۸$	$۰,۱۱۶۵۳۸$	$۰,۰۰۶۰$
مقدار ثابت	$۷۱,۲۲۵۶۸$	$۶,۲۲۷۵۴۵$	$۰,۰۰۰۰$
آماره F	$۳,۸۹۵۵۲۶$		
احتمال آماره F	$۰,۰۱۰۲۲۴$		
ضریب تعیین	$۰,۱۴۲۱۱۲$		
ضریب تعیین تعدیل شده	$۰,۱۰۲۲۱۸$		
آماره دورین واتسون	$۲,۲۲۱۴۵۴$		

در فرضیه فرعی سوم نیز نتایج نشان‌دهنده رابطه مثبت و معنی‌دار بین مشتری مداری (تمرکز بر مشتری) با ضریب رگرسیونی  $۰,۵۹۲۵۴۷$  و بهره‌وری نیروی انسانی است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

فرضیه فرعی چهارم: شناسایی و آموزش کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 edu_{jt} + e_{jt} \quad (5)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$edu_{jt}$ : متغیر مستقل، شناسایی و آموزش کارکنان

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلال مدل

جدول ۱۱: نتایج حاصل از فرضیه شناسایی و آموزش کارکنان

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$edu$	۰,۵۵۶۶۰۲	۰,۱۲۵۵۴۶	۰,۰۰۱
AR(1)	۰,۲۹۰۲۲۴	۰,۱۰۴۲۲۱	۰,۰۰۵۰
مقدار ثابت	۵۶,۱۱۴۹۹	۷,۴۵۲۲۷۸	۰,۰۰۰۱
آماره F	۲,۵۸۷۹۹۶		
احتمال آماره F	۰,۰۱۳۰۱۱		
ضریب تعیین	۰,۲۵۲۲۵۰		
ضریب تعیین تعدیل شده	۰,۳۲۱۱۵۸		
آماره دورین واتسون	۲,۱۲۵۵۴۰		

در فرض چهارم نیز، نتایج نشان می‌دهد که بین شناسایی و آموزش کارکنان با ضریب رگرسیونی ۰,۵۶ و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مثبت وجود دارد که این ارتباط از لحاظ آماری با توجه به احتمال آماره‌ی ۰,۰۰۱ که کمتر از سطح خطای ۵ درصد می‌باشد، معنی‌دار است.

فرضیه فرعی پنجم: توانمند سازی کارکنان و کار تیمی بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 group_{jt} + e_{jt} \quad (۶)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$group_{jt}$ : متغیر مستقل، توانمند سازی کارکنان و کار تیمی

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلال مدل

جدول ۱۲: نتایج حاصل از فرضیه توانمندسازی کارکنان و کار تیمی

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$group$	۰,۵۳۹۰۲۱	۰,۱۴۵۵۷۹	۰,۰۰۱
AR(1)	۰,۳۳۵۰۱۴	۰,۱۱۴۲۲۷	۰,۰۰۸۱
مقدار ثابت	۵۹,۲۲۴۸۵	۵,۲۲۷۴۴۸	۰,۰۰۰۱
آماره F	۳,۴۶۵۱۸۰		
احتمال آماره F	۰,۰۱۱۰۸۹		
ضریب تعیین	۰,۱۲۴۴۰۶		
ضریب تعیین تعدیل شده	۰,۰۵۴۰۲۸		
آماره دوربین واتسون	۲,۴۴۸۰۲۳		

طبق نتایج بدست آمده در این فرضیه، ۱۲,۴ درصد از تغییرات مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی به وسیله متغیر مستقل، توضیح داده می‌شود و بین توانمندسازی کارکنان و کار تیمی با ضریب رگرسیونی ۰,۵۳۹۰۲۱ و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه فرعی ششم: اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 quality_{jt} + e_{jt} \quad (۷)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$quality_{jt}$ : متغیر مستقل، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلال مدل

جدول ۱۳: نتایج حاصل از فرضیه اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$quality$	۰,۵۹۱۲۲۴	۰,۱۲۴۴۷۳	۰,۰۰۱
AR(1)	۰,۲۹۰۴۵۷	۰,۱۷۷۵۱۴	۰,۰۰۶۱
مقدار ثابت	۶۰,۴۴۸۱۲۱	۶,۲۷۰۱۱۸	۰,۰۰۰۰
آماره F	۳,۱۱۵۲۴۸		
احتمال آماره F	۰,۰۱۰۲۴۵۴		
ضریب تعیین	۰,۱۰۱۵۲۴		
ضریب تعیین تعدیل شده	۰,۰۹۲۲۴۵		
آماره دوربین واتسون	۲,۲۴۴۵۱۷		

طبق نتایج به دست آمده در این فرضیه، ۱۰ درصد از تغییرات مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی به وسیله متغیر مستقل، توضیح می‌دهد بین اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت با ضریب رگرسیونی ۰,۵۹ و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه فرعی هفتم: بیمه کیفیت بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 insurance_{jt} + e_{jt} (\lambda)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$insurance_{jt}$ : متغیر مستقل، بیمه کیفیت

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلال مدل

جدول ۱۴: نتایج حاصل از فرضیه بیمه کیفیت

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$insurance$	۰,۵۵۴۲۵۷	۰,۱۲۴۴۲۵	۰,۰۰۰
AR(1)	۰,۲۵۴۶۹۱	۰,۱۱۷۷۹۵	۰,۰۰۸۹
مقدار ثابت	۷۳,۲۲۵۸۶	۷,۸۸۲۱۶۲	۰,۰۰۰۱
آماره F	۳,۵۸۵۲۲۱		
احتمال آماره F	۰,۰۱۶۳۳۸		
ضریب تعیین	۰,۱۱۳۲۲۴		
ضریب تعیین تعدیل شده	۰,۱۶۲۲۴۵		
آماره دورین واتسون	۲,۵۴۸۵۵۴		

در این فرضیه نیز نتایج بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار با ضریب رگرسیونی ۰,۵۵ بین بیمه کیفیت و بهره‌وری نیروی انسانی است.

فرضیه فرعی هشتم: پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد.

$$hrm_{jt} = \beta_1 + \beta_2 efficiency_{jt} + e_{jt} \quad (9)$$

$hrm_{jt}$ : متغیر وابسته، بهره‌وری نیروی انسانی

$efficiency_{jt}$ : متغیر مستقل، پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت

$e_{jt}$ : خطای استاندارد یا جز اخلاص مدل

جدول ۱۵: نتایج حاصل از آزمون فرضیه بهبود و کیفیت بهره‌وری

متغیر وابسته: $hrm_{jt}$			
متغیرها	شیب رگرسیون	انحراف معیار	احتمال آماره
$efficiency$	۰,۶۹۵۴۸۵	۰,۱۳۶۸۹۲	۰,۰۰۱
AR(1)	۰,۲۹۷۳۳۵	۰,۱۳۴۴۶۲	۰,۰۰۵۹
مقدار ثابت	۵۹,۴۸۲۵۷	۵,۶۶۸۳۰۴	۰,۰۰۰۰
آماره F	۳,۵۴۲۵۶۷		
احتمال آماره F	۰,۰۱۱۲۹۷		
ضریب تعیین	۰,۳۲۲۴۵۷		
ضریب تعیین تعدیل شده	۰,۳۴۶۶۴۵		
آماره دوربین واتسون	۲,۲۱۵۶۹۴		

و در نهایت فرضیه فرعی آخر با ضریب تعیین ۳۲ درصد که به این میزان از تغییرات مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی به وسیله متغیر مستقل، توضیح داده می‌شود و نتایج نشان‌دهنده‌ی این است که بین پیامدهای بهبود بهره‌وری با ضریب رگرسیونی ۰,۶۹ و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادات

طبق نتایج به دست آمده بین مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مثبت وجود دارد و مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد؛ بنابراین ایجاد یک نظام مدیریت کیفیت جامع و شناسایی ابعاد آن برای مدیریت بهتر و کارآمدتر در راستای افزایش بهره‌وری و اثربخشی از ضروریات اجتناب‌ناپذیر است. این ضرورت تا آن حد واجد اهمیت دانسته شد که قصور در آن به دلیل ارتباط تنگاتنگ با مسائل مختلف از قبیل مدیریت فرآیندهای کیفی سازی، مشارکت کارکنان در امر کیفیت، مدیریت دانش، تصمیم‌گیری‌های استراتژیک و ... می‌تواند موجب زیان‌های جبران‌ناپذیری شود؛ بنابراین برای آنکه بتوانیم با شرایط پویای امروزی موفقیت سازمان را رقم بزنیم نیازمند نیروی انسانی با بهره‌وری بالا می‌باشیم. آنچه که اهمیت موضوع را روزافزون می‌کند جایگاه سازمانی پلیس پیشگیری ناجا در نظام امنیتی کشور می‌باشد؛ بنابراین مدیریت کیفیت جامع امکانات، ظرفیت‌ها و توانمندی‌های سازمانی‌ای ایجاد می‌کند که با بهره‌مندی از آنها می‌توانیم بهره‌وری نیروی انسانی را افزایش داده تا به موجب آن به وظایف سازمانی خود نیل پیدا کنیم. با توجه به فرضیه‌های فرعی پژوهش که تاثیر هر یک از ابعاد مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری نیروی انسانی سنجیده شد،

پر واضح است که بعد شناسایی و آموزش کارکنان و بعد بهبود بهره‌وری و کیفیت تاثیر بیشتر و معناداری بر بهره‌وری نیروی انسانی دارند. آنچه که از خروجی پردازش مدل‌ها منتج شده است، نشان می‌دهد که بعد شناسایی و آموزش کارکنان با ضریب تعیین ۲۵ درصد و بعد پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت با ضریب تعیین ۳۲ درصد بیشترین تاثیر را بر بهره‌وری نیروی انسانی دارند و از بین این عوامل بهبود کیفیت و مدیریت کیفیت جامع با ضریب رگرسیون ۰,۶۶ و ۰,۶۴ رابطه مثبت تری نسبت به سایر عوامل دارند؛ بنابراین با توجه به جایگاه سازمانی پلیس پیشگیری ناجا در نظام امنیتی کشور، ایجاد یک نظام مدیریت کیفیت جامع و شناسایی ابعاد آن برای مدیریت بهتر و کارآمدتر در راستای افزایش بهره‌وری و اثربخشی از ضروریات اجتناب‌ناپذیر می‌باشد.

مطابق با نتایج بدست آمده پیشنهادات کاربردی زیر را می‌توان ارائه داد:

- ۱- بازیابی، طراحی، اجرا و ارزیابی روش‌های آموزشی جدید
- ۲- استفاده از اساتید مشهور و صاحب سبک در زمینه آموزش
- ۳- تاکید بر آموزش مستمر کارکنان و پرسنل همراه با ابزار استاندارد مورد تایید مراکز آموزشی
- ۴- نصب رایانه‌ها و شبکه داخلی با کابل‌های پر قدرت، جهت افزایش سرعت پردازش امور و در مجموع جهت افزایش بهره‌وری نیروی انسانی.

## ۶. منابع و مآخذ

۱. آقابابایی، حمزه و حاجی عسگری نوش‌آبادی (۱۳۹۶). بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری نیروی انسانی، کنفرانس بین‌المللی دانشگاه شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ورزقان.
۲. آموزگار، حسین و قدیری علمداری، قدیر (۱۳۹۵). بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت کیفیت (ایزو)، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۳، ۱۴۹-۱۲۹.
۳. احمدپور کاسگری، احمد و سودبخش، امیر (۱۳۹۴). رویکرد مدیریت کیفیت جامع و بهبود عملکرد مالی در بانک‌ها و شرکت‌های بیمه و سرمایه‌گذاری، فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مدیریت، سال هشتم، شماره ۲۶، ۲۱-۳۸.
۴. بهرامی، امیر؛ استادی، بختیار و اقدسی، محمد (۱۳۹۴). تبیین ارتباط بین شاخصهای بهره‌وری و عملکرد سازمانی پلیس با دید مسئولیت اجتماعی، فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، سال دوازدهم، شماره ۵۲، ۵۲-۳۱.
۵. دوستدار، رضا (۱۳۹۸). راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس، نشریه علمی انتظام اجتماعی، سال یازدهم، شماره ۳، ۹۳-۱۱۸.
۶. جبارزاده، یونس (۱۳۹۲). شناسایی شاخصهای مؤثر در سنجش بهره‌وری کارکنان (مطالعه موردی بازرسی کل ناجا)، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال هفتم، شماره ۲۴، ۷۲-۵۵.
۷. خاشعی، فاطمه (۱۳۹۰). «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و بهره‌وری در سازمان‌های دانش بنیان». پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی کار، دانشگاه پیام‌نور تهران.

۸. خلیفه، علی (۱۳۹۷). اثر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری در صنعت پتروشیمی (مورد مطالعه: شرکت پتروشیمی مارون)، کنفرانس ملی اندیشه‌های نوین و خلاق در مدیریت و حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی، همکاری مشترک دانشگاه آزاد اسلامی زرقان و آموزش عالی علامه خویی وابسته به وزارت علوم تحقیقات و فناوری.
۹. سکاران، احمد (۱۳۸۶). روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، نشر موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۱۰. شعبی، مجید (۱۳۹۸). مدیریت کیفیت جامع و نوآوری خدمات (یک بررسی در ادبیات تحقیق)، مجله‌نخبگان علوم و مهندسی، جلد ۴، شماره ۱، ۱۱-۱.
۱۱. شیخ‌زاده، رجبعلی (۱۳۹۸). طراحی الگوی راهبردی مدیریت بهره‌وری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، نشریه علمی - حفاظت و امنیت انتظامی، سال چهاردهم، شماره ۵۱، ۳۲-۱.
۱۲. فراهانی، ابولفضل؛ کاشف؛ میرمحمد؛ غلام‌زاده یامچی؛ ایوب و خدادادی، محمدرسول (۱۳۹۳). ارتباط مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی، نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۶، شماره اول، ۱۷-۱.
۱۳. فقیهی، ابوالحسن و موسوی کاشی، زهره (۱۳۸۹). مدل سنجش بهره‌وری (اثربخشی و کارایی) در بخش خدمات دولتی ایران، مدیریت دولتی، دوره دوم، شماره ۴، ۱۲۶-۱۰۷.
۱۴. مرکز تحقیقات وزارت تعاون (۱۳۹۱). مدیریت کیفیت جامع (TQM)، معاونت تحقیقات، آموزش و ترویج دفتر آموزش.
15. Akbari, P., Hasani, S. R., & Arabi, S. (2012). A study of the relationship between organizational culture and total quality management in physical education organization of Iran (Case study: Physical education general department of west country). *International Journal Sport Studies*, 2(10), 515-524.
16. Bulan, Laarni., Sanyal Paroma and Yan Zhipeng. (2010). "A Few Bad Apples: An Analysis of CEO Performance Pay and Firm Productivity", *Journal of Economics and Business*, Vol. 62.
17. Lee, Sangho, Yong Jun and Kyeong Jae (2013). Information Technology and Productivity: Empirical Evidence from the Chinese Electronics Industry, *Information and Management*, 48.
18. Liu, S.; Cai, L. & Li, Z. (2012). Social Responsibilities and Evaluation Indicators of Listed Companies in the Perspective of Interest Groups. *American Journal of Industrial and Business Management*, 2(3), 102-107
19. Mahmud, N. Hilmi, M (2014). TQM Malaysia SMEs performance: the mediating role of organizational learning. *Journal of social and behavioral sciences*. 130(7), pp216-225.
20. Mubeen, P.M. Mohideen Bawa, M.H (2014). Relationship between quality of work life and employee productivity among executive staff in Sri Lanka state universities, 5th international conference on business and information (ICBI-2014).
21. Smalla, E. p. Ayyashb, L. & Al Hamouric, K. (2017). Benchmarking Performance of TQM Principals in Electrical Subcontracting in Dubai: A Case Study. *Procedia Engineering*, 622-629
22. OECD Publications. *Measuring productivity – OECD Manuel* (2011): measurement of aggregate and industry-level productivity growth. 2001, page 11.

# The Impact of Total Quality Management (TQM) on Human Resource Productivity in the NAJA Police Headquarters (Case Study: Tehran NAJA Staff)

Saeid Mosazadeh Oranj<sup>1</sup>

Nasrin Omrani<sup>\*2</sup>

Date of Receipt: 2020/01/05    Date of Issue: 2020/01/07

## Abstract

Total Quality Management (TQM) is a general concept that improves organization continuously, with the Staff Optimizing Process and focusing on customer needs, and the implementation of Total quality management plays an important role in the performance and productivity of companies and organizations. The purpose of this study is to investigate the impact of Total quality management on human resource productivity in the Prevention Police Headquarters of NAJA in Tehran. In this research, the method used by purpose is practical and by base of collection, is descriptive and analytical. Required data were collected by questionnaire and analyzed by SPSS23 software with using OLS method. The statistical population is the human resources of the Tehran Police Prevention Headquarters which were selected by simple random sampling. Research findings show that factors affecting human resource productivity: total quality management, leadership, strategic planning, customer focus, employee identification and training, empowerment and teamwork, quality analysis, quality assurance and the effects of quality improvement have a positive relationship with productivity, among these factors, quality improvement and comprehensive quality management were more positively correlated with regression coefficients of 0.66 and 0.64 than other factors. Therefore, due to the organizational position of Prevention Police of NAJA in the security system of the country, establishing a total quality management system and identifying its dimensions for better and more efficient management in order to increase productivity and effectiveness are inevitable.

## Keyword

Total Quality Management, Effectiveness, Human Resources, Productivity, NAJA Police Headquarters.

1. MSc in Business Management/Financial trend, Faculty of Economics and Management, Uremia University, Uremia, Iran ([Smo145000@gmail.com](mailto:Smo145000@gmail.com)).
2. MSc in Economics, Faculty of Management and Economics, Tabriz University, Tabriz, Iran (\*Corresponding Author: [nasrinomrani2@yahoo.com](mailto:nasrinomrani2@yahoo.com)).