

بررسی، آسیب‌شناسی و ارائه نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فراهم‌آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری

پریسا عبدی^۱، مهدی کاظم پور دیزجی^۲

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، مرکز تحقیقات سل بالینی و اپیدمیولوژی، پژوهشکده ملی سل و بیماری‌های ریوی NRITLD دانشگاه علوم

پزشکی شهید بهشتی تهران، ایران

^۲ هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، مرکز تحقیقات سل بالینی و اپیدمیولوژی، پژوهشکده ملی سل و بیماری‌های ریوی NRITLD

دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران، ایران

چکیده

هدف این پژوهش بررسی، آسیب‌شناسی و ارائه نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فراهم‌آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری می‌باشد. در این راستا پژوهش به صورت کیفی و به روش داده بنیاد انجام شد. یافته‌ها نشان داد پیچیدگی و گذشته‌نگر بودن نظام پرداخت، به تعویق افتادن پرداخت کارکنان و عدم تعیین کسورات بیمه‌ای پرسنل در بخش فراهم‌آوری اعضا از جمله مشکلات تدوین و اجرای برنامه بودند. بنابراین این نوع نظام پرداخت به صورت بالقوه ابزارهای مناسبی را برای رسیدن به اهداف مدنظر فراهم می‌کند که بهره‌گیری از آن‌ها به ظرفیت مدیران اجرایی وابسته است.

واژه‌های کلیدی: نظام پرداخت، عملکرد، بخش فراهم‌آوری اعضا، بیمارستان مسیح دانشوری، پرداخت حقوق.

مقدمه

با وجود اهمیت مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های مرتبط با سلامت، پژوهش‌های چندانی در مورد کارکردهای منابع انسانی در چنین سازمان‌هایی انجام نشده است. در این پژوهش تلاش شده در قالب مطالعه‌ای کیفی به آسیب‌شناسی نظام مدیریت عملکرد کنونی در بیمارستان مسیح دانشوری شهر تهران بپردازیم و راهکارهایی در این زمینه ارائه گردد.

نقش انسان در سازمان و نوع نگاه به او، سهم بسزایی در موفقیت یا شکست سازمان خواهد داشت. در جهان رقابتی امروزی، یکی از ابزارهای مهم برای ایجاد تحول و بقای سازمان و رسیدن به هدف‌ها و رسالت‌های موردنظر و آنچه مقوله تحول را حیات می‌بخشد و بقای سازمان را نیز تضمین می‌کند، منابع انسانی است (احدزاده و همکاران، ۱۴۰۰).

عملکرد نیز در ادامه این روابط قرار گرفته و نگرش فرد نسبت به سازمان و برقراری عدالت در آن می‌تواند عملکرد او را شکل دهد (ویجیاتی و همکاران، ۲۰۲۲). کلیه تجاری که مدیران سازمانی در حین خدمت در سازمان‌های مختلف به دست می‌آورند، مبین آن است که مهارت در شناسایی انگیزه‌های انسانی فهم، درک و تشخیص مدیران را بالا برده و از این راه توانایی ایجاد همبستگی بین اعضای سازمانی را ایجاد نموده که در نهایت منجر به دستیابی بهینه به اهداف استراتژیک سازمانی خواهد شد (قربانی و همکاران، ۱۴۰۰). حال با این پرسش مواجه می‌شویم که چه چیزی به انگیزش کارکنان و افزایش عملکرد می‌انجامد؟ از راه‌هایی که سازمان‌ها برای نیل به افزایش و بهبود عملکرد کارکنان خود به آن متوسل می‌شوند می‌توان به سیستم پرداخت بر اساس عملکرد برای تمامی کارکنان اشاره نمود که منجر به درک عدالت توسط کارکنان می‌گردد (میرباقری و همکاران، ۱۳۹۸). عملکرد یعنی حالت یا کیفیت کارکرد و فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته. نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در جوامع مدرن، ابزاری برای جذب، نگهداشت و انگیزش کارکنان است. جبران خدمت یک سیستم جامع است که علاوه بر حقوق، پاداش‌ها و مزایای غیر نقدی، ارزیابی عملکرد و توسعه منابع انسانی را نیز شامل می‌شود (پورواتو، ۲۰۲۲). در سازمان‌ها (یا در محیط کار) بین کارفرما و کارکنان رابطه فراگیری وجود دارد. کارکنان استعداد و تلاش خود را در انجام وظیفه به کار می‌گیرند، در مقابل کارفرما نیز این تلاش‌ها را جبران می‌کند که به پیوند این رابطه، سیستم‌های جبران خدمات گفته می‌شود (کاووسی و همکاران، ۱۴۰۰).

سیستم پرداخت نقش مهمی در این زمینه دارد. همواره تاکید بر جبران خدمت بر اساس دو مولفه حقوق و دستمزد و مزایای رفاهی است و البته که ایجاد انگیزه‌های غیر مالی و درونی نیز نقش مهمی در جبران خدمت کارکنان دارد. با توجه به افزایش مشکلات اقتصادی در جامعه و کاهش انگیزه کارکنان، در بیمارستان‌ها که بخش‌هایی مهم و استراتژیک در کشور محسوب می‌شوند، نیاز به سرمایه انسانی با انگیزه تشدید شده است. با بیماری‌هایی مانند کووید-۱۹، توجه به نیروهای انسانی حوزه سلامت بیش از پیش اهمیت یافته است. در بین سازمان‌های مختلف، کارکنان بیمارستان به علت فشارهای کاری و سیستم حقوق و دستمزد این سازمان همواره نارضایتی‌هایی را از نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد و برقراری عدالت در این سازمان داشته‌اند، و این موضوع باعث گردیده تا نیروهای توانای این سازمان در بسیاری مواقع از طرح‌های بازنشستگی پیش از موعد استقبال نمایند و این مشکلات در سال‌های گذشته منجر به توجه بیش از پیش این سازمان به نیروهای انسانی شده است. لذا آسیب‌شناسی نظام پرداخت و میزان رضایت و انگیزه آن‌ها جهت رعایت عدالت و پرداخت مبتنی بر عملکرد اهمیت یافته است. با توجه به محدودیت پژوهش‌های انجام شده در این حوزه و عدم آسیب‌شناسی و بررسی سیستم نظام پرداخت مبتنی بر

عملکرد در بخش‌های بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، پژوهش حاضر به دنبال بررسی، آسیب‌شناسی و ارائه نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری و ارائه الگویی بهینه در این زمینه است.

نظام مالی

به مجموعه ای از ابزارها (همانند سهام، قرضه، سپرده دیداری) نهادها و بازارهای مالی سیستم مالی گویند که نقش اساسی در تجهیز بازار سرمایه ملی دارد. سیستم مالی یکی از ارکان اساسی در فرآیند توسعه اقتصادی به شمار می‌آید و درک عمیق از عوامل مؤثر بر رشد اقتصادی وابسته به شناخت بیشتر سیستم مالی و کارکردهای آن است.

هدف کلی:

هدف کلی برای هر پژوهش شامل موضوع اصلی پژوهش است که در این پژوهش عبارت است از: بررسی، آسیب‌شناسی و ارائه نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.

اهداف اختصاصی:

- شناسایی آسیب‌های نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- شناسایی مولفه‌های اثرگذار در نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- تعیین شرایط علی اثرگذار در نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- تعیین شرایط زمینه‌ای اثرگذار در نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- تعیین شرایط مداخله‌گر اثرگذار در نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- تعیین اقدامات و راهبردهای اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- تعیین پیامدهای اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- طراحی الگو و مدل نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.
- اعتبارسنجی و بررسی اثرگذاری و روابط ابعاد مدل ارائه شده در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری.

فرضیات پژوهش

با توجه به نوع پژوهش و اکتشافی بودن در مرحله اولیه در راستای شناسایی مولفه‌ها و ارائه مدل، بجای آزمون فرضیه‌ها، به دنبال پاسخ به سوالات مطرح شده خواهیم بود و در ادامه پژوهش، در بخش کمی و پس از تعیین مولفه‌های مدل و روابط موجود، به ارائه و آزمون فرضیه‌ها پرداخته شد. لذا می‌توان در مرحله اولیه فرضیه کلی پژوهش را به صورت زیر بیان کرد:

- با استفاده از روش تئوری داده بنیاد می‌توان به آسیب‌شناسی و ارائه الگوی پرداخت مبتنی بر عملکرد در بخش فرآهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری پرداخت.

- پیشینه پژوهش

فرید و عبدی (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان رابطه الگوهای ارتباطی خانواده با اعتیاد به اینترنت و عملکرد تحصیلی: نقش واسطه ای درگیری تحصیلی انجام دادند. نمونه پژوهش ۴۰۲ (دانش‌آموز دختر و پسر، مدارس دولتی و غیردولتی) بود که از مدارس دوره دوم متوسطه شهر تبریز انتخاب شدند. نتایج نشان داد که جهت‌گیری گفت‌و شنود رابطه مثبت و معناداری با عملکرد تحصیلی و رابطه منفی و معناداری با اعتیاد به اینترنت دارد. جهت‌گیری همنوایی نیز رابطه منفی و معناداری با عملکرد تحصیلی و رابطه مثبت و معناداری با اعتیاد به اینترنت دارد. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که نقش میانجی درگیری تحصیلی در رابطه‌ی بین الگوهای ارتباطی خانواده، عملکرد تحصیلی و اعتیاد به اینترنت در مدل تأیید می‌شود. بر اساس آزمون تحلیل کواریانس، بین گروه‌های دختر و پسر از لحاظ متغیرهای (درگیری تحصیلی، اعتیاد به اینترنت و عملکرد تحصیلی) تفاوت وجود دارد. همچنین بین مدارس دولتی و غیردولتی از لحاظ متغیرهای (درگیری تحصیلی، اعتیاد به اینترنت و عملکرد تحصیلی) تفاوت وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش‌ها بر اساس هدف به چهار دسته تقسیم می‌شوند: بنیادی^۱، کاربردی^۲، ارزشیابی^۳ و توسعه‌ای^۴. این پژوهش از لحاظ هدف از نوع پژوهش توسعه‌ای-کاربردی است.

روش جمع‌آوری اطلاعات:

پژوهش حاضر را بر اساس چگونگی بدست آوردن داده‌های پژوهش می‌توان در زمره تحقیق توصیفی/اکتشافی به شمار آورد که به صورت مقطعی انجام شده است. که در مرحله اول به صورت اکتشافی و کیفی و در مرحله دوم به صورت توصیفی-پیمایشی و کمی انجام شده است.

-
- 1 Fundamental
 - 2 Applied
 - 3 Evaluation
 - 4 Development

ابزار و تکنیک‌های جمع‌آوری داده:

در این پژوهش از ابزارهای زیر برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است:

۱. اسناد کتابخانه‌ای: در این پژوهش ابتدا به بررسی اسناد، پیشینه و مبانی نظری این تحقیق با استفاده از مستندات کتابخانه‌ای شامل: کتاب، مجلات، پایان‌نامه‌ها، مقالات داخلی و خارجی که پیرامون موضوع‌های مرتبط با پژوهش به رشته تحریر درآمده است و همچنین جست‌وجو در سایت‌های علمی و پایگاه‌های اینترنتی پرداخته شده است.

۲. مصاحبه نیمه ساختاریافته: گردآوری اطلاعات و داده‌ها در نظریه داده بنیاد می‌تواند به صورت‌های مختلفی انجام شود. داده‌های گردآوری شده شامل انواع مختلفی از داده‌های کیفی است، نظیر مشاهدات، مصاحبه‌ها، بررسی اسناد و مدارک، خاطرات خبرگان، مشارکت و تأملات شخصی خود پژوهشگر (کرسول، ۲۰۰۵). در پژوهش حاضر، روش گردآوری اطلاعات، استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته است که به صورت حضوری و آنلاین انجام شده است.

۳. پرسشنامه: ابزار گردآوری داده‌های بخش کمی، پرسشنامه است. پس از ارائه مدل پژوهش، با توجه به مولفه‌های شناسایی شده در مدل، پرسشنامه پژوهش طراحی گردیده و پس از بررسی اساتید و خبرگان و تایید سوال‌ها، به صورت حضوری و آنلاین در میان اعضای نمونه توزیع می‌گردد.

جامعه مورد مطالعه:

جامعه آماری این پژوهش در بخش کیفی جهت جمع‌آوری داده‌ها برای مولفه‌های مدل نهایی، شامل مدیران، مسئولین و خبرگان بیمارستان دکتر مسیح دانشوری و بویژه بخش فرآهم آوری اعضا و خصوصا در حوزه منابع انسانی هستند.

جامعه آماری بخش کمی پژوهش شامل کلیه مدیران، سرپرستان، کارشناسان و کارکنان بیمارستان دکتر مسیح دانشوری و بویژه بخش فرآهم آوری اعضا هستند.

روش نمونه‌گیری و محاسبه اندازه نمونه:

نمونه‌های پژوهش در بخش کیفی با استفاده از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند گلوله برفی انتخاب شده و حجم نمونه تا سطح اشباع نظری و کفایت داده‌ها ادامه می‌یابد.

نمونه‌های بخش کمی با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و در دسترس انتخاب می‌شوند. یکی از روش‌های پرکاربرد در تعیین حجم نمونه در پژوهش‌های پیمایشی، نظر اساتید و خبرگان است (آذر و مومنی، ۱۳۹۳). در این پژوهش با توجه به مشخص بودن تعداد اعضای جامعه آماری بخش کمی، با نظر اساتید راهنما، تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌های بخش کمی، پرسشنامه است. پس از ارائه مدل پژوهش، با توجه به مولفه‌های شناسایی شده در مدل، پرسشنامه پژوهش طراحی گردیده و پس از بررسی اساتید و خبرگان و تایید سوال‌ها، به صورت حضوری و آنلاین در میان اعضای نمونه توزیع می‌گردد.

ابزار و روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها:

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها، از فرآیند سه مرحله‌ای روش نظریه داده بنیاد شامل کدگذاری باز، محوری و انتخابی برای تحلیل کیفی استفاده می‌شود. در ابتدا، اقدام به مرور و خواندن داده‌های مصاحبه‌ها در رابطه با موضوع پژوهش نموده و داده‌های مشابهی که بار معنایی یکسانی را دارا هستند، تحت کدهای مشترکی کدگذاری نموده و سپس مفاهیم متناسبی به هر یک اختصاص داده شده است. طی این مرحله که کدگذاری باز نامیده می‌شود، مقوله‌های مختلف و متعددی در رابطه با مولفه‌های الگوی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد استخراج شده است. هر یک از این مقوله‌ها مبتنی بر مفاهیم مختلفی بوده است (کوربین ۲۰۲۱۵). هنگامی که مقوله‌ها شکل گرفتند، اقدام به انتخاب یک مقوله که ردپای آن در بخش‌های مختلف داده‌ها نمایان است، شده است. این مقوله که مقوله محوری نام دارد، تحت کدگذاری محوری داده‌ها استخراج شده و می‌توان سرمنشأ و ریشه تمامی مباحث مربوط به مولفه‌های مدل را در آن یافت. در مرحله بعد، تلاش شده است تا چگونگی رابطه هر یک از مقوله‌های دیگر را با مقوله محوری دریابیم. در این مرحله، جایگاه مقوله‌های دیگر حول مقوله محوری مشخص شده است؛ یعنی از میان دیگر مقوله‌ها، اقدام به شناسایی شرایط علی، شرایط مداخله‌گر، شرایط زمین‌های (بستر)، راهبردها و پیامدها نموده‌ایم. سپس از طریق بازبینی، پالایش و تکمیل مقوله‌ها و مفاهیم مستخرج از داده‌ها، مدل فرآیندی مربوط به موضوع مورد بررسی ایجاد شده است (اشتراوس و کوربین ۲۰۱۴۶). در این مرحله که کدگذاری انتخابی نام دارد، با بررسی و آسیب‌شناسی انجام شده، الگوی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در در بخش فراهم آوری اعضا در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری با استفاده از مقوله‌ها و مفاهیم موجود و یا جدید، توصیف شده است.

کدگذاری آزاد (باز): کدگذاری، روند تجزیه و تحلیل داده‌هاست. کدگذاری باز بخشی از فرایند تحلیل داده‌هاست که به خرد کردن، مقایسه‌سازی، نامگذاری، مفهوم‌پردازی و مقوله‌بندی داده‌ها می‌پردازد. طی کدگذاری باز، داده‌ها به بخش‌های مجزا خرد شده و برای به دست آوردن مشابهت‌ها و تفاوت‌هایشان مورد بررسی قرار می‌گیرند. کدگذاری باز دربرگیرنده رویه‌های زیر است (ذولفقاریان و لطیفی، ۱۳۹۰).

کدگذاری محوری: کدگذاری محوری مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه‌پردازی زمینه‌بنیان است. هدف این مرحله برقراری رابطه بین مقوله‌های تولید شده در مرحله کدگذاری باز است. این کدگذاری، به این دلیل محوری نامیده شده که کدگذاری حول محور یک مقوله تحقق می‌یابد. در این مرحله پژوهشگر یکی از مقولات را به عنوان مقوله محوری انتخاب کرده، آن را تحت عنوان پدیده محوری در مرکز فرایند، مورد کاوش قرار داده و ارتباط سایر مقولات را با آن مشخص می‌کند (طهماسبی، ۱۳۹۱).

کدگذاری انتخابی: کدگذاری انتخابی، یافته‌های مراحل کدگذاری قبلی را گرفته، مقوله محوری را انتخاب می‌کند، به شکلی نظام‌مند آن را به دیگر مقوله‌ها ربط می‌دهد، آن روابط را اثبات می‌کند، و مقوله‌های را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، تکمیل می‌کند. بنابراین، مقوله محوری، بخش بسیار مهمی از یکپارچه‌سازی و بهبود مقوله‌هاست. مقوله محوری ایده (انگاره، تصور) یا پدیده‌ای است که اساس و محور فراگرد است. این مقوله همان عنوانی (نام یا برجسب مفهومی) است که برای

چارچوب یا طرح به وجود آمده در نظر گرفته می‌شود. مقول‌های که به عنوان مقوله محوری انتخاب می‌شود باید به قدر کافی انتزاعی بوده و بتوان سایر مقولات اصلی را به آن ربط داد (نلسون، ۲۰۲۰).

روایی و پایایی: ساده‌ترین روش برای بررسی روایی و پایایی در روش‌های کیفی، تایید اساتید و خبرگان حوزه مربوطه است. همچنین مقایسه با پژوهش‌های مرتبط نیز می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۳). روش‌هایی نیز برای سنجش روایی و پایایی تحقیق کیفی پیشنهاد شده است. گوبا و لینکن قابلیت اعتماد را به عنوان معیاری برای جایگزینی روایی و پایایی مطرح ساخت‌ه‌اند که از چهار مفهوم جزئی‌تر تشکیل شده است:

- قابلیت اعتبار یا باورپذیری.
- قابلیت انتقال یا انتقال‌پذیری.
- قابلیت تأیید یا تأییدپذیری.
- اطمینان‌پذیری (خاکی، ۱۳۹۲).

برای ارزیابی پایایی بخش کیفی از ضریب هولستی استفاده شد. برای این منظور متن مصاحبه‌های انجام شده در دو مرحله کدگذاری شد. سپس درصد توافق مشاهده‌شده (PAO) محاسبه گردید. همچنین از شاخص تناسب نیز استفاده گردید که در پایان تحلیل کیفی ارائه شده است.

روش‌های آماری مورد استفاده در بخش کمی این پژوهش را می‌توان به دو دسته روش‌های آماری استنباطی و روش‌های آماری توصیفی تقسیم کرد. برای بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان از روش‌های آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین استفاده می‌شود. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات تحقیق از آمار استنباطی و تکنیک حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده می‌شود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های کمی، به بررسی آمار توصیفی، شاخص‌های پراکندگی و مرکزی و آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها و آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی از طریق نرم‌افزار SPSS و استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری جهت بررسی روابط و میزان اثر و بررسی روایی و پایایی، برازش مدل و تحلیل عاملی تأییدی از طریق نرم‌افزار Smart PLS پرداخته شده است (هیر و همکاران، ۲۰۲۱).

روایی و پایایی: در بخش کمی پژوهش نیز برای بررسی پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها از آلفای کرونباخ و برای تأیید روایی از روایی صوری و جهت بررسی روایی محتوا و همگرایی این ابزار از تحلیل عاملی تأییدی، شاخص CVI و CVR و جهت بررسی روایی سازه و واگرایی آن از شاخص HTMT استفاده شده است.

7 Nelson

8 Holsti

9 Hair et al

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

درنهایت برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد و همچنین از آمار استنباطی به منظور رد یا تایید فرضیه‌های تحقیق استفاده می‌شود. در بخش آمار استنباطی، به منظور بررسی روایی و پایایی پرسشنامه در سه بخش روایی همگرا، روایی ممیز و پایایی متغیرهای اندازه گیری شده در پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرند و درنهایت به منظور بررسی فرضیات تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار AMOS استفاده شد.

یافته‌ها

برای اعتبارسنجی یافته‌های پژوهش حاضر از چهار معیار گویا و لینکلن استفاده شده است. برای سنجش پایایی مصاحبه‌ها از روش پایایی بازآزمایی و روش توافق درون موضوعی استفاده شده است.

جدول ۱. ضریب پایایی بین کدگذاران

ردیف	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی بین دو کدگذار (درصد)
۱	۴۵	۲۰	۵	٪۸۹
۲	۴۲	۱۸	۶	٪۸۵
۳	۴۹	۲۰	۹	٪۸۱
کل	۱۳۶	۵۸	۲۰	٪۸۵

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود تعداد کل کدها که توسط محقق و همکار تحقیق به ثبت رسیده است برابر ۱۴۱، تعداد کل توافقات بین این کدها ۵۸ و تعداد کل عدم توافقات بین این کدها برابر ۲۰ است.

$$\text{پایایی} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100$$

پایایی بین کدگذاران برای مصاحبه‌های انجام‌گرفته در این پژوهش برابر با ۸۵ درصد است که بیشتر از ۶۰ درصد است (کویل، ۱۹۹۶). لذا، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید است و می‌توان ادعا کرد که میزان اعتبار تحلیل مصاحبه‌کنونی مناسب است.

در ادامه کدهای مستخرج مربوط به مولفه‌های نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بیمارستان مسیح دانشوری ارائه گردیده است:

منبع کد	کدهای نهایی
P ₁ , P ₈	اهداف فردی کارکنان
P ₅ , P ₈	به تعویق افتادن پرداخت کارکنان
P ₅ , P ₆ , P ₇ , P ₈	اهداف عملکردی بیمارستان
P ₅ , P ₆ , P	رویه های عادلانه
P ₃ , P ₆	ترسیم مسیر شغلی آینده پرسنل
P ₁ , P ₆ , P ₇ , P ₈ , P ₁₀	کنترل داخلی
P ₄ , P ₅	توسعه علمی و آموزشی
P ₆ , P ₇	تمرکززدایی در اداره کارکنان
P ₆ , P ₁₀	رویه های قانونی
P ₅ , P ₆	گسترش بخش های تخصصی جهت دسترسی بیشتر
P ₁ , P ₆	تخصیص منابع لازم به پرسنل بیمارستان
P ₁ , P ₆	تسهیل مسیر حقوقی پرسنل
P ₇ P ₄ , P ₆ , P ₂ ,	پرداخت مبتنی بر عملکرد

مطابق جدول فوق اهداف فردی کارکنان با اهداف عملکردی بیمارستان، تمرکززدایی در اداره کارکنان، پیش بینی پذیر کردن بیش تر هزینه های پرسنلی، ایجاد انگیزه برای جذب بیمار بیش تر و بهبود کیفیت ارائه خدمت در هر بخش، کاهش انگیزه ی تقاضای القایی و کسورات بیمه‌ای، تاثیر سه گروه از عوامل فردی، کاری و عملکردی بر دریافتی فرد و ارائه ی اطلاعات صحیح در سطح کشوری پیرامون دریافتی کارکنان، از اهداف و اثرات مثبت احتمالی برنامه بودند. پیچیدگی و گذشته‌نگر بودن برنامه، به تعویق افتادن پرداخت کارکنان و عدم تعیین کسورات بیمه‌ای در هر بخش از جمله مشکلات تدوین و اجرای برنامه بودند. بنابراین این برنامه به‌صورت بالقوه ابزارهای مناسبی را برای رسیدن به اهداف مدنظر فراهم می‌کند که بهره‌گیری از آن‌ها به ظرفیت مدیران اجرایی وابسته است. عدم پرداخت به موقع کارانه، به علت تاخیر در تامین منابع، بزرگ ترین عامل تهدیدکننده ی اهداف و اثرات برنامه است.

نتیجه گیری

طراحی هر مکانیسم پرداخت پول بر رفتار ارائه کنندگان تاثیر گذارده، پاسخ های متفاوتی ایجاد می کند بنابراین ارتقای سلامت نظام اداری از طریق نظام پرداخت، مستلزم شناسایی مؤلفه های تأثیرگذار و نحوه ارتباط میان آنهاست که در این پژوهش بدان پرداخته شده است. طبق نتایج پژوهش، نظام پرداخت کارکنان در صورتی به ارتقای سلامت اداری منجر خواهد شد که از هفت مؤلفه کنترل داخلی، رویه های عادلانه، پرداخت مبتنی بر عملکرد، رویه های قانونی، رویه های شفاف، رویه های مستند و پرداخت انگیزاننده برخوردار باشد. چهار مؤلفه از مؤلفه های هفت گانه شناسایی شده در این پژوهش، در ناحیه پیوندی قرار گرفته اند که عبارت اند از «کنترل های داخلی»، «رویه های مستند»، «رویه های شفاف» و «رویه های عادلانه». این مؤلفه ها، غیرایستا و پویا محسوب میشوند؛ بدان معنا که هر تغییری در آنها میتواند کل سیستم را تحت تأثیر قرار دهد و در نهایت، بازخور سیستم نیز میتواند آنها را دوباره تغییر دهد.

پیشنهادهات

- مطالعات آینده با طول پیگیری برای مدت زمان طولانی تر طراحی و اجرا شود.
- با توجه به مسئولیتهای سنگین پرسنل بیمارستان و محوری بودن نقش آنها در جامعه، توجه بیشتر به ارتقاء سطح دانش به عنوان عوامل تأثیر گذار بر عملکرد ضروری است. ضمن آنکه از این طریق می توان با ظرفیت سازی و توانمند سازی، آنان را جهت مشارکت بیشتر در مراقبت های بهداشتی و رسیدن به اهداف سلامت جامعه ترغیب نمود.
- برای پرداخت کارکنان بایستی از بسته های ترکیبی و متنوع پاداش و مزایا بهره گرفت؛ چراکه نیازهای افراد متنوع بوده و انگیزاننده بودن مزایا و پاداش مستلزم پاسخ متناسب به نیازها و خواسته های مختلف آنان است.

منابع و مأخذ

۱. احدزاده، سجاد، دانشفرد، کرم اله، معمارزاده طهران، غلامرضا. (۱۴۰۰). طراحی الگوی جبران خدمات کارکنان دولت و مقایسه تطبیقی آن در انواع سازمان‌های دولتی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۳(۳)، ۱۶۷-۱۱۵.
۲. آذر، عادل، و مؤمنی، منصور. (۱۳۹۳). آمار و کاربرد آن در مدیریت. جلد دوم. تهران: انتشارات سمت.
۳. پورمند، محمدرضا، موسی خانی، مرتضی، نجف بیگی، رضا، زمانی مقدم، افسانه. (۱۳۹۹). ارائه مدل مطلوب اصلاحات اداره امور عمومی در ایران (مطالعه موردی: نظام بازنشستگی و جبران خدمت). خطمشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۱۰(۴) (پیاپی ۳۶ زمستان ۱۳۹۸)، ۷۹-۶۵.
۴. تیموری، هادی، شاهین، آرش، شائمی برزکی، علی، کریمی، عبدالله. (۱۳۹۷). الگوی نظام جبران خدمات شایسته محور کارکنان. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۷(۹۰)، ۱۴۰-۱۱۵.
۵. حکاک، محمد، صالحی، حسن، فرقانی، یونس. (۱۳۹۷). طراحی الگوی مفهومی اسلام برای عدالت در نظام جبران خدمات، مبتنی بر آموزه‌های نهج‌البلاغه. مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۷(۱۶)، ۳۵۸-۳۴۱.
۶. خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۲). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی (چاپ دهم). تهران: انتشارات بازتاب.
۷. دانایی فرد، حسن، الوانی، سید مهدی، و آذر، عادل. (۱۳۹۳). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع. (چاپ نهم). تهران: انتشارات صفار.
۸. دیواندری، علی، نظری، محسن، سید جوادین، سید رضا، حاجی کریمی، عباسعلی، رایج، حمزه. (۱۳۹۷). بررسی چگونگی تأثیر جبران خدمات بر عملکرد فردی: بررسی نقش میانجی انگیزش درونی و تعدیل‌کننده خودکامیابی و انتظار دریافت پاداش (مطالعه موردی: بانک ملت). مدیریت بازرگانی، ۱۰(۳)، ۶۹۴-۶۷۳.
۹. ذولفقاریان، محمدرضا، و لطیفی، میثم. (۱۳۹۰). نظریه‌پردازی داده بنیاد با Nvivo. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
۱۰. طهماسبی، رضا. (۱۳۹۱). طراحی و تدوین سیستم مدیریت استعداد در سازمان (با تمرکز بر بازار سرمایه). رساله دکتری. دانشکده مدیریت و علوم انسانی. دانشگاه تهران.
۱۱. علی پورمادرسرا، منیره، الوانی، سید مهدی، معمارزاده طهران، غلامرضا، البرزی، محمود. (۱۳۹۸). بررسی و شناسایی مولفه‌های جبران خدمات نیروی انتظامی بر اساس مدل دستاورد کل. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۳۵(۴)، ۳۰-۵.
۱۲. فانی، علی اصغر، دانائی فرد، حسن، کاوسی، سیده الهه، نیری، شهرزاد. (۱۳۹۹). طراحی مدل نظام جبران خدمات کارکنان دانشی در سازمان‌های دانش‌بنیان فناوری‌محور. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۲(۴)، ۱۹۵-۱۶۱.
۱۳. قربانی اورنجی، سمیه، نظرپوری، امیر هوشنگ، وحدتی، حجت، اسماعیلی، محمدرضا. (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت بندی مولفه‌های جبران خدمات بر بهره‌وری اعضای هیات علمی دانشگاه‌های جامع دولتی با استفاده از روش دلفی فازی، <https://civilica.com/doc/1376595>
۱۴. کارگریان، سمانه، شائمی برزکی، علی، تیموری، هادی. (۱۳۹۹). طراحی مدل جبران خدمات راهبردی شاغلین شرکت برق منطقه‌ای یزد. مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۲(۴۵)، ۳۰-۹.
۱۵. کاوسی، الهه، فانی، علی اصغر، دانایی فرد، حسن. (۱۴۰۰). تبیین علل ترک خدمت کارکنان در شرکت‌های دانش‌بنیان ایرانی و ارائه راهکار: بررسی نقش جبران خدمات. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۴(۵۳)، ۱۱۴-۸۹.

۱۶. مالکی، محمدرضا، فقیهی، ابوالحسن، میرسپاسی، ناصر. (۱۳۹۸). نارسایی‌های نظام جبران خدمت کارکنان در بخش دولتی ایران. فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران، ۱۴(۵۴)، ۱-۱۹.
۱۷. محمدباقری، محسن، اعتباریان خوراسگانی، اکبر، تقی پور، فائزه. (۱۴۰۱). ارائه مدل جبران خدمت با رویکرد دل‌بستگی سازمانی (مورد مطالعه: بانک ملی ایران). مطالعات رفتاری در مدیریت، ۱۳(۲۹)، ۲۸-۴۵.
۱۸. میرباقری، سیدمحسن، رفیعی آتانی، عطاءالله، دشتی، رضا. (۱۳۹۸). مقاله پژوهشی: معرفی الگویی برای مدیریت عملکرد کارکنان در مراکز تحقیقاتی نظامی. راهبرد دفاعی، ۱۷(۱۲)، ۹۷-۱۳۰.
۱۹. نجات، امیررضا، عباسی، صمد. (۱۳۹۸). رابطه هویت سازمانی و عملکرد با نقش میانجی گری جبران خدمت (مطالعه موردی ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران). توسعه سازمانی پلیس، ۶۹(۱۶)، ۷۱-۴۹.
۲۰. Albrecht, A. K., Schaefer, T., Walsh, G., & Beatty, S. E. (2019). The effect of compensation size on recovery satisfaction after group service failures: the role of group versus individual service recovery. *Journal of Service Research*, 22(1), 60-74.
۲۱. Alidoust Gahfarokhi, E., Haji Hasani, M., & Eyvazi, H. (2021). Analysis and Model Presentation of the Service Compensation System in Employees Retention in the Zanzan General Directorate of Sport and Youth. *Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 8(3), 11-21.
۲۲. Corbin, J. (2021). Strauss's Grounded Theory. In *Developing Grounded Theory* (pp. 25-44). Routledge.
۲۳. Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative* (p. 676). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
۲۴. Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among five approaches* Thousand Oaks CA: Sage.
۲۵. Gašić, D. (2021). The influence of national culture on the compensation system in selected countries. *Anali Ekonomskog fakulteta u Subotici*, 57(46), 3-20.
۲۶. Grewal, D., Roggeveen, A. L., & Tsiros, M. (2008). The effect of compensation on repurchase intentions in service recovery. *Journal of retailing*, 84(4), 424-434.
۲۷. Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
۲۸. Hwang, J. Y., Park, C. K., Park, S. M., & Kim, C. B. (2021). The Effect of the Performance Compensation System on Organizational Effectiveness and Motivation and Corporate Performance: Focused on the Employees of Automobile Maintenance Service Companies. *Journal of Convergence for Information Technology*, 11(11), 95-114.
۲۹. Idemobi, E. I., Onyeizugbe, C. U., & Akpunonu, E. O. (2011). Compensation management as tool for improving organizational performance in the Public Sectors: A study of the Civil Service of Anambra State of Nigeria. *Sacha Journal of Policy and Strategic Studies*, 1(1), 109-120.

۳۰. Lee, J. (2001). A grounded theory: integration and internalization in ERP adoption and use. The University of Nebraska-Lincoln.
۳۱. Mohammadbagheri, M., Etebarian, A., & Taghipour, F. (2021). Presentation of productivity-oriented compensation model (case study: Bank Melli Iran). *Public Administration Perspective*, 12(2), 77-104.
۳۲. Nelson, L. K. (2020). Computational grounded theory: A methodological framework. *Sociological Methods & Research*, 49(1), 3-42.
۳۳. Purwanto, A. (2022). The role of transformational leadership and organizational citizenship behavior on SMEs employee performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*.
۳۴. Setiawan, B., Hersona, S., Suswardji, E., & Suyaman, D. J. (2022). The Effect of Competence, Compensation and Work Motivation on the Performance of Village Officials in the Ciampel District, Karawang Regency in 2019. *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 6(1), 94-105.
۳۵. Strauss, A., & Corbin, J. (1990). Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative sociology*, 13(1), 3-21.
۳۶. Strauss, A., & Corbin, J. (1994). *Grounded theory methodology: An overview*.
۳۷. Strauss, A., & Corbin, J. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage publications.
۳۸. Tanaya, S. I. G., Naufal, M., Veronica, M. A., Togi, E., & Aeni, S. T. O. (2021). Analysis of Job Value-Based Compensation System At Automotive Company XYZ In Bali Province. *International Journal of Social Service and Research*, 1(4), 424-434.
۳۹. Wijayati, D. T., Rahman, Z., Rahman, M. F. W., Arifah, I. D. C., & Kautsar, A. (2022). A study of artificial intelligence on employee performance and work engagement: the moderating role of change leadership. *International Journal of Manpower*.
۴۰. Yap Peng Lok, S., Ng, L. C., Kumari, P., & Hwa, E. P. (2019). The Impact of Compensation System on Pay Satisfaction in the Banking Industry in Malaysia: A Proposed Framework. *Global Business & Management Research*, 11(2).
۴۱. Yu, W. H., Chiu, S. K., & Tung, C. M. (2019). The study of evolution among logistic service quality, service compensation and long-term cooperation commitment. *Procedia Manufacturing*, 39, 1493-1500.