

انگیزه‌های شغلی از دیدگاه کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه

علوم پزشکی قزوین

دکتر پوران رئیسی* رفعت محبی‌فر**

Job motivators from the employees and managers' point of view in teaching hospitals affiliated to Qazvin University of Medical Sciences

P Raeissi☆ R Mohebbifar

*Abstract

Background: Being responsive to employees' needs and recognizing their job motivators is one of the most important tasks of the top managers in any organization.

Objective: To determine the most important job motivators from both employees and managers' point of view in teaching hospitals affiliated to Qazvin University of Medical Sciences.

Methods: 300 out of 1379 employees and 96 managers of teaching hospitals were evaluated in the period of 2002-2003. A multistage sampling was used to select the employees but no sampling procedure carried out on the managers. The data were collected through a self-report questionnaire. Lindahl's Job Motivators Inventory (1949) was used to determine the most important job motivators. Ten extra questions were added to the employees' questionnaire to measure their job satisfaction as well. These questions covered the same concepts as in the Lindahl's Job Motivators.

Findings: The results revealed that parameters such as "adequate salary", "suitable working condition", and "job security" were the first three important job motivators from employees' point of view. Managers however, ranked the most three important job motivators as "adequate salary", "job security", and the "suitable working condition", respectively. The findings also indicated that 4.2% of the employees were satisfied with their job, 30.3% dissatisfied and the rest (65.5%) semi-satisfied. In correlating "job satisfaction" questions with "Lindahl's Job Motivators Inventory" in an item to item fashion, a negative relationship was found between the ranking of "suitable working condition" and "satisfaction with current job condition" item ($p < 0.05$). This implied that, as the satisfaction with working condition decreased, the ranking of the relevant item on Lindahl's Inventory increased.

Conclusion: The personnel were highly concerned with the physiological and safety needs according to the Mazlow's hierarchical need model and their superiors were aware of such needs.

Keywords: Administration, Hospital Personnel, Motivation, Teaching Hospital, Job, Medicine

* چکیده

زمینه: تفاهم و توافق مدیران و کارکنان در اهمیت و اولویت انواع انگیزاننده‌های شغلی، زمینه لازم را برای ایجاد هماهنگی بین اهداف سازمان و کارکنان فراهم می‌آورد.

هدف: مطالعه به منظور تعیین اولویت‌های انگیزشی از نظر کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین انجام شد.

مواد و روش‌ها: در این مطالعه مقطعی ۳۰۰ نفر از کل ۱۳۷۹ نفر کارکنان بیمارستان‌های آموزشی قزوین به صورت نمونه‌گیری چندمرحله‌ای و ۹۶ نفر از مدیران سطوح مختلف مورد مطالعه قرار گرفتند. برای تعیین اولویت‌های انگیزشی از پرسش‌نامه لارنس‌لیندال با ۱۰ عامل و برای ارزیابی رضایت شغلی از پرسش‌نامه‌ای با ۱۰ سؤال استفاده شد. داده‌ها با بهره‌گیری از آمار استنباطی تحلیل شدند.

یافته‌ها: از نظر کارکنان، عوامل "حقوق و مزایای کافی"، "شرایط مناسب برای کارکردن" و "امنیت شغلی" به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم و عامل "احساس مشارکت و تعلق در انجام امور" در رتبه دهم قرار داشت. بر اساس حدس و پیش‌بینی مدیران از رتبه‌بندی انگیزاننده‌های شغلی کارکنان، عوامل "حقوق و مزایای کافی"، "امنیت شغلی" و "شرایط مناسب برای کارکردن" به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم اهمیت قرار داشت. آزمون تی استودنت، در مقایسه اولویت‌بندی نظرات کارکنان و حدس و پیش‌بینی مدیران فقط در عامل "جالب بودن کار" تفاوت معنی‌دار نشان داد ($p = 0.008$)، اما در سایر عوامل انگیزشی مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. در بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان از شرایط فعلی کار خود، ۳۰/۳٪ کارکنان ناراضی، ۶۵/۵٪ تا حدودی راضی و ۴/۲٪ راضی بودند. بین رتبه عامل "شرایط مناسب برای کارکردن" با شرایط محیط کار فعلی کارکنان و بین رتبه عامل "جالب بودن کار" و جالب بودن شغل فعلی کارکنان مورد مطالعه همبستگی منفی وجود داشت ($p < 0.05$). بین رتبه عامل "حقوق و مزایای کافی" و حقوق و مزایای فعلی کارکنان همبستگی مثبت ضعیف دیده شد.

نتیجه‌گیری: کارکنان مورد مطالعه درگیر اولین طبقه نیازها، یعنی نیازهای فیزیولوژیک و ایمنی در سلسله مراتب نیازهای مازلو بوده و مدیران آنان نیز کمابیش بر این واقف بودند.

کلید واژه‌ها: مدیریت بیمارستان، کارکنان بیمارستان، انگیزش، بیمارستان‌های آموزشی، شغل، پزشکی

* استادیار دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران

** دانشجوی دوره دکترای مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی و کارشناس آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

آدرس مکاتبه: تهران، خیابان بهرامی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران، تلفن ۸۸۷۸۸۸۲۵

* مقدمه :

در متون مدیریت، منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین سرمایه یک سازمان شناخته می‌شوند.^(۱) یکی از ابزارهای سازنده در کاربرد صحیح منابع انسانی، ایجاد انگیزه در کارکنان است. با اعتقاد به این مسأله که انگیزه کارکنان، پایه‌های کارایی و اثربخشی سازمان را تشکیل می‌دهد، مدیران سازمان برای رسیدن به موفقیت و نیل به اهداف سازمانی باید برای شناخت عواملی که بیش‌ترین انگیزه را در کارکنان ایجاد می‌نمایند، تلاش کنند. از نظر سرمد به طور تقریبی تمام بررسی‌های انجام شده اعم از موردی یا جامع، مبین آن است که نیروهای انسانی کمیاب‌ترین و گران‌ترین سرمایه‌های هر سازمان محسوب می‌شوند.^(۱)

بنا به اظهار اقتداری یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد به همکاری در جهت نیل به هدف‌های سازمانی است.^(۳) همچنین تفاهم و توافق مدیران و کارکنان بر اهمیت و اولویت انواع مختلف انگیزاننده‌های شغلی، زمینه لازم را برای ایجاد هماهنگی بین اهداف سازمانی و کارکنان که مهم‌ترین گام در اثربخش بودن سازمان‌هاست، فراهم می‌آورد.^(۴)

در رابطه با تأثیر عوامل انگیزشی تحقیقات بسیار زیادی انجام شده است. بررسی مقایسه‌ای نظر کارکنان و مدیران که از سال ۱۹۴۹ در صنایع امریکا انجام گرفته و در دهه‌های مختلف با نتیجه مشابه تکرار شده، نشان داده است که بین نظر کارکنان و مدیران اختلاف چشمگیری وجود دارد. لارنس لیندال در تحقیقات قدیمی که در اواخر دهه ۱۹۴۰ انجام داده و نتایج حاصل از آنها با تحقیقات دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ مشابه بوده، پی برده است که کارکنان از کار خود جویای چه چیزهایی هستند. وقتی از کارگران و مدیران بخواهیم لیستی از ده انگیزش مهم خود بنویسند، کارگران به عواملی اشاره خواهند کرد که اولین آن "قدردانی کامل برای انجام کار" است، در حالی که این عامل از نظر سرپرستان آنها در ردیف هشتم قرار دارد. کارکنان "احساس مشارکت در انجام

کارها" را دومین عامل ایجاد انگیزه ذکر کرده‌اند، در حالی که این مورد از دید مدیران در ردیف دهم قرار می‌گیرد. مدیران "حقوق مطلوب"، "امنیت شغلی" و "فرصت رشد و ارتقاء" را جزء اولین انگیزه‌های فرد برای کار می‌بندارند، در حالی که کارکنان عوامل معنوی و غیرمادی مثل قدردانی، احساس مشارکت در کار و همدردی مدیران را نسبت به مشکلات شخصی کارکنان را عوامل اولیه و مهم کارشان محسوب می‌کنند.^(۵)

چنس و گرین در مطالعه‌ای تحت عنوان تأثیر رضایت شغلی کارکنان در برنامه میزان مشارکت برنامه وی. آی. سی ویرجینیا نشان داده‌اند که در برنامه مذکور رضایت فراوان شغلی کارکنان با میزان مشارکت بالا ارتباط مستقیم دارد.^(۶)

یافته‌های تحقیق شرکت گال آپ در مورد تأثیر نگرش کارمند بر نتیجه کار، نشان داده است که اگر انگیزش کارمندان بیش‌تر از معمول مثبت باشد (یعنی رضایت‌مندتر باشند) رضایت‌مندی مشتری‌ها ۳۸ درصد، بهره‌وری ۲۲ درصد و سوددهی شرکت ۲۷ درصد افزایش می‌یابد.^(۷)

پژوهش علاف خیری با عنوان بررسی نگرش کادر پرستاری دانشگاه علوم پزشکی استان گیلان نسبت به رابطه انگیزش (براساس مراتب نیازها) با کارایی آنان، نشان داد که نیازهای فیزیولوژیکی از مهم‌ترین نیازها براساس طبقه‌بندی مازلو است. اگر چه فردریک هرزبرگ حقوق و دستمزد در سازمان را عامل ابقا و بهداشت قلمداد می‌کند، اما در کادر پرستاری دانشگاه علوم پزشکی گیلان عامل حقوق و دستمزد یک عامل انگیزشی محسوب می‌شود و در کارایی بسیار مؤثر است.^(۸)

در مطالعه دیگری که در شرکت تکاب نیرو صورت گرفت، مشخص شد که پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه، تأمین امکانات رفاهی، تفویض اختیار و

در جهت کارایی و اثربخشی بیمارستان‌های تحت پوشش خود رهنمون سازد.

* مواد و روش‌ها :

این مطالعه مقطعی در سال ۸۲-۱۳۸۱ بر روی کارکنان و مدیران مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد. از تعداد ۱۳۷۹ نفر کارکنان، تعداد ۳۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای انتخاب شدند. بدین ترتیب که ابتدا هر یک از بیمارستان‌ها به عنوان طبقات انتخاب شدند و سپس حجم نمونه به نسبت کارکنان هر یک از بیمارستان‌ها تقسیم و در هر بیمارستان نیز کارکنان به ۳ گروه: پزشکان، کادر فنی و گروه پشتیبانی-خدماتی تقسیم شدند. به علت محدود بودن تعداد مدیران، تمام آنها (۹۶ نفر) در مطالعه شرکت داده شدند که به دلیل عدم همکاری یکی از مدیران، اطلاعات ۹۵ نفر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

گردآوری اطلاعات از طریق پرسش‌نامه به طور مجزا برای دو گروه کارکنان و مدیران انجام شد. اولویت‌های انگیزشی بر اساس پرسش‌نامه لارنس لیندال (۱۹۴۹) که حاوی ۱۰ عامل انگیزشی بود، بررسی گردید.

به منظور اولویت‌بندی ۱۰ عامل مورد مطالعه، رتبه ۱ برای بیش‌ترین اهمیت، رتبه ۱۰ برای کمترین اهمیت و برای بقیه عوامل رتبه‌ای بین ۲ تا ۹ منظور گردید. هر عاملی که میانگینی به طرف ۱ کسب می‌نمود از اهمیت و اولویت بیش‌تری برخوردار بود و برعکس. در پرسش‌نامه دیگر، سطح رضایت شغلی کارکنان از شرایط فعلی کار آنان با ۱۰ سؤال بسته، طبق ۱۰ عامل انگیزشی مندرج در پرسش‌نامه لارنس لیندال ارزیابی شد. پاسخ این پرسش‌ها براساس مقیاس لیکرت از صفر تا ۴ نمره‌گذاری شد که صفر نشان‌گر بسیار کم و ۴ نشان‌گر بسیار زیاد بود. در این قسمت میزان رضایت صفر تا ۱۳ به عنوان ناراضی، ۱۴ تا ۲۷ تا حدودی راضی و ۲۸ تا ۴۰ راضی تفسیر شد.

تأمین امنیت شغلی در افزایش انگیزش و به تبع آن افزایش کارایی مؤثر بوده است.^(۹)

تحقیق امیرتاش در زمینه مقایسه دیدگاه کارکنان و مدیران دانشگاه تربیت معلم تهران درباره انگیزه‌های کاری کارکنان دانشگاه مذکور نشان داد که نظرات مدیران با استادان و همچنین مدیران با کارمندان هر دو ۲۰ درصد همخوانی داشتند. در مطالعه مذکور عامل "امنیت شغلی" و عامل "جالب و مورد علاقه بودن کار" در نظر کارمندان و استادان رتبه اول و عامل "امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی" و "احساس خودمانی و از خود بودن در محیط کار" در رتبه آخر (دهم) قرار داشتند، در حالی که در حدس و پیش‌بینی مدیران از اولویت‌های انگیزشی کارکنان، به ترتیب عامل "امنیت شغلی" و "امکان ترقی و پیشرفت در کار" در رتبه‌های اول و دهم قرار داشتند.^(۴)

علی‌رغم حجم زیاد تحقیقات انجام شده در مورد انگیزش، تاکنون تحقیقی به منظور بررسی مهم‌ترین عوامل انگیزش کاری در بیمارستان‌های آموزشی (به خصوص مقایسه دیدگاه‌های مدیران و کارکنان) انجام نشده و در صورت موجود بودن بسیار محدود است.

بیمارستان به عنوان یک سازمان خدماتی با ساختار و پیچیدگی‌های خاص خود به افراد مختلف جامعه خدمت ارائه می‌کند. این سازمان از ارکان اصلی نظام مراقبت‌های بهداشتی و درمانی جامعه بوده و عمده‌ترین و در واقع اصلی‌ترین ابزار آن نیروی انسانی است.^(۱۰) لذا شناخت و تجزیه و تحلیل عوامل انگیزشی کارکنان این سازمان با توجه به نقش حساس آن در تأمین سلامت افراد جامعه از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. این پژوهش در راستای مقایسه میزان اهمیت انگیزاننده‌های شغلی از دیدگاه کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام شد تا با انعکاس اطلاعات و بازخوردی مناسب، مدیران مورد مطالعه را

نظرات کارکنان و حدس و پیش‌بینی مدیران تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($p=0/008$)، همخوانی بین نظرات کارکنان و مدیران در زمینه انگیزاننده‌های شغلی کارکنان ۴۰ درصد بود (جدول شماره ۱).

رتبه‌بندی انگیزاننده‌های شغلی برحسب گروه‌های کاری نشان داد مهم‌ترین عوامل برای پزشکان به ترتیب "جالب بودن کار"، "نظم و انضباط جدی و محترمانه در محیط کار" و "امنیت شغلی" (رتبه‌های یکم تا سوم) و آخرین رتبه "حقوق و مزایای کافی" بود. در گروه کادر فنی (پرستار، ماما، بهیار، کمک بهیار و پیراپزشکان) رتبه‌های اول تا سوم مربوط به عوامل "شرایط مناسب برای کارکردن"، "حقوق و مزایای کافی" و "امنیت شغلی" و آخرین رتبه عامل "جالب و مورد علاقه بودن کار" بود. در گروه پشتیبانی-خدماتی مهم‌ترین عوامل با رتبه‌های اول تا سوم "حقوق و مزایای کافی"، "شرایط مناسب برای کارکردن" و "امنیت شغلی" و آخرین رتبه "امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی" بود. نتایج آزمون آماری بین رتبه‌بندی عوامل "شرایط مناسب برای کارکردن"، "حقوق و مزایای کافی" و "جالب و مورد علاقه بودن کار" بین سه گروه کاری (پزشکان، کادر فنی، پشتیبانی-خدماتی) رابطه معنی‌داری نشان داد ($p<0/05$) (جدول شماره ۲).

در مجموع ۳۰/۳، ۶۵/۵ و ۴/۲ درصد از کارکنان به ترتیب از نظر رضایت شغلی از شرایط فعلی کار خود ناراضی، تا حدودی راضی و راضی بودند. آزمون مجذور کای بین سطح رضایت شغلی در بین سه گروه کاری مورد مطالعه (پزشکان، کادر فنی و پشتیبانی-خدماتی) رابطه معنی‌داری نشان نداد (جدول شماره ۳).

به منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها از روش آزمون مجدد استفاده شد و همبستگی در پرسش‌نامه اولویت‌های انگیزشی کارکنان برابر $r=0/84$ ، مدیران $r=0/89$ و سطح رضایت شغلی کارکنان برابر $r=0/78$ بود. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های آماری مجذور کای، تی، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی اسپیرمن تحلیل شدند.

* یافته‌ها :

۶۱/۴ درصد از کارکنان و ۵۵/۸ درصد از مدیران را زنان و ۳۸/۶ درصد از کارکنان و ۴۴/۲ درصد از مدیران را مردان تشکیل می‌دادند.

در تکمیل پرسش‌نامه لارنس لیندال توسط کارکنان، تمام افراد انتخاب شده به سؤال‌ها پاسخ دادند، ولی در تکمیل همان پرسش‌نامه توسط مدیران یک مورد، عدم همکاری وجود داشت. ضمن آن که پرسش‌نامه رضایت شغلی توسط ۲۸۴ نفر از کارکنان تکمیل شد.

با محاسبه میانگین رتبه‌های داده شده، عوامل "حقوق و مزایای کافی و مناسب"، "شرایط مناسب برای کارکردن" و "امنیت شغلی" به ترتیب در نظر کارکنان از اولویت‌های اول تا سوم برخوردار بودند و کم‌اهمیت‌ترین عامل از نظر آنان عامل "احساس مشارکت و تعلق در انجام امور" بود. حدس و پیش‌بینی مدیران از اولویت‌های انگیزشی کارکنان نیز نشان داد که عامل "حقوق و مزایای کافی و مناسب" همانند کارکنان از اولویت اول و عوامل "امنیت شغلی" و "شرایط مناسب برای کارکردن" به ترتیب در اولویت دوم و سوم قرار داشتند و کم‌اهمیت‌ترین عامل "جالب و مورد علاقه بودن کار" بود. نتایج آزمون تی استودنت در زمینه مقایسه رتبه‌بندی انگیزاننده‌های شغلی در دو گروه کارکنان و مدیران مورد مطالعه نشان داد که فقط در عامل "جالب و مورد علاقه بودن کار" بین

جدول ۱- رتبه‌بندی انگیزه‌های شغلی برحسب دیدگاه کارکنان و مدیران مورد مطالعه

مدیران		کارکنان		گروه‌های مورد مطالعه
رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	انگیزاننده‌های شغلی
اول	۴/۰۳	اول	۴/۴۷	حقوق و مزایای کافی و مناسب
سوم	۵/۱۸	دوم	۴/۶۷	شرایط مناسب برای کار کردن
دوم	۴/۹۱	سوم	۴/۹۵	امنیت شغلی
چهارم	۵/۳۱	چهارم	۵/۳۵	صداقت و یکرنگی مدیریت نسبت به کارکنان
ششم	۵/۳۵	پنجم	۵/۴۴	انضباط و نظم جدی و محترمانه در محیط کار
پنجم	۵/۳۳	ششم	۵/۸۴	توجه و قدردانی کامل درمقابل انجام کار
هفتم	۵/۷۸	هفتم	۵/۹۵	امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی
دهم	۷	هشتم	۵/۹۶	جالب و مورد علاقه بودن کار
نهم	۶/۱۲	نهم	۶/۰۵	درک و توجه دوستانه مدیریت نسبت به مشکلات کارکنان
هشتم	۵/۹۳	دهم	۶/۰۹	احساس مشارکت و تعلق در انجام امور

جدول ۲- رتبه‌بندی انگیزه‌های شغلی برحسب گروه‌های کاری کارکنان مورد مطالعه

پشتیبانی- خدماتی		کادر فنی		پزشکان		گروه‌های کاری
رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	انگیزاننده‌های شغلی
هفتم	۵/۹۵	دهم	۶/۳۲	اول	۴/۲۴	جالب و مورد علاقه بودن کار
چهارم	۵/۳۹	پنجم	۵/۵۱	دوم	۵/۲۴	انضباط و نظم جدی و محترمانه در محیط کار
سوم	۵/۱۳	سوم	۴/۷۱	سوم	۵/۴۱	امنیت شغلی
ششم	۵/۷۹	هشتم	۵/۹۷	چهارم	۵/۴۴	توجه و قدردانی کامل درمقابل انجام کار
پنجم	۵/۴	چهارم	۵/۲۷	پنجم	۵/۵۵	صداقت و یکرنگی مدیریت نسبت به کارکنان
دوم	۴/۸۹	اول	۴/۲۸	ششم	۵/۶۸	شرایط مناسب برای کار کردن
نهم	۶/۰۶	ششم	۵/۸۹	هفتم	۵/۷	امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی
دهم	۶/۲۳	هفتم	۵/۹۶	هشتم	۵/۷۵	درک و توجه دوستانه مدیریت نسبت به مشکلات کارکنان
هشتم	۶/۰۳	نهم	۶/۱۶	نهم	۶/۰۳	احساس مشارکت و تعلق در انجام امور
اول	۴/۲۷	دوم	۴/۳۱	دهم	۶/۱	حقوق و مزایای کافی و مناسب

جدول ۳- فراوانی سطح رضایت شغلی کارکنان مورد مطالعه از شرایط فعلی کار آنان

کل کارکنان		پشتیبانی- خدماتی		کادر فنی		پزشکان		گروه‌های مورد مطالعه
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	سطح رضایت شغلی
۳۰/۳	۸۶	۳۴/۷	۴۲	۲۶/۵	۳۶	۲۹/۶	۸	ناراضی
۶۵/۵	۱۸۶	۶۲	۷۵	۶۸/۴	۹۳	۶۶/۷	۱۸	تا حدودی راضی
۴/۲	۱۲	۳/۳	۴	۵/۱	۷	۳/۷	۱	راضی
۱۰۰	۲۸۴	۱۰۰	۱۲۱	۱۰۰	۱۳۶	۱۰۰	۲۷	کل

کم‌کاری در سازمان‌های دولتی را تا حد زیادی ناشی از عوامل اقتصادی و کمی حقوق عنوان کرده‌اند.^(۱۱)

در مطالعه انجام شده توسط حجازی نیز "ماهیت کار"، "امنیت شغلی" و "حقوق و دستمزد" از عوامل مهم ایجاد انگیزه از نظر پرستاران دانشگاه علوم پزشکی مشهد شناخته شده بودند.^(۱۲) مطالعه‌ای دیگر نشان داد که با تأمین نیازهای مادی، انگیزش کارکنان افزایش می‌یابد و بهره‌وری نیروی کار بالا می‌رود.^(۱۳)

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میزان توافق نظر مدیران با کارکنان بر روی اولویت‌های انگیزشی کارکنان ۴۰ درصد است. در حالی که در مطالعه انجام شده توسط امیرتاش در دانشگاه تربیت معلم، توافق نظر بین مدیران با کارکنان (کادر اداری و اساتید) ۲۰ درصد بود.^(۴)

همچنین در مطالعه‌ای که در سال ۱۹۴۹ در بین کارگران و مدیران صنایع امریکا توسط لیندال انجام شد، میزان توافق نظر کارگران با مدیران آنها بر روی مهم‌ترین انگیزاننده‌های شغلی کارگران در حد صفر بود و بین نظرات مدیران و کارگران در رتبه‌بندی عوامل انگیزشی مورد سؤال، اختلاف چشمگیری وجود داشت. در این مطالعه "مزد خوب"، "امنیت شغلی"، "ارتقاء مقام" و "شرایط کاری خوب" مواردی بودند که کارگران بیش از هرچیز از شغل خود می‌خواستند در حالی که از دید کارگران مهم‌ترین انگیزاننده‌های شغلی آنها عبارت بودند از "تحسین کامل برای کار انجام گرفته"، "دلبستگی و تعلق به کار" و "درک همراه با دلسوزی از مشکلات شخصی آنان" که این عوامل همه متعلق به انگیزه‌های وابستگی‌های اجتماعی و نیاز به اعتبار و بازشناسی هستند. جالب توجه آن که همه عواملی که کارفرمایان به عنوان کم‌اهمیت‌ترین انگیزاننده‌های شغلی کارگران تلقی می‌نمودند از بااهمیت‌ترین عوامل انگیزشی کار برای کارگران بودند.^(۵) این در حالی است که در مطالعه حاضر عوامل رتبه‌بندی شده به لحاظ اهمیت از نظر کارکنان و مدیران (به جای کارکنان خود) عوامل مادی، شرایط مناسب کاری و

در تعیین ارتباط هر یک از موارد رضایت شغلی کارکنان از شرایط فعلی کار آنان با عامل متناظر در پرسش‌نامه تعیین اولویت‌های انگیزشی لیندال، نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که از ۱۰ عامل مورد مطالعه، بین رتبه عوامل "شرایط مناسب برای کارکردن" و "جالب و مورد علاقه بودن کار" و سؤال مشابه آنها در پرسش‌نامه رضایت شغلی، از نظر آماری همبستگی منفی برقرار بود ($P < 0.05$) و بین رتبه عامل "حقوق و مزایای کافی" و سؤال مشابه آن در پرسش‌نامه رضایت شغلی همبستگی مثبت ضعیفی دیده شد ($P = 0.05$).

* بحث و نتیجه‌گیری :

این پژوهش نشان داد در میان ۱۰ عامل انگیزشی مورد مطالعه، عوامل "حقوق و مزایای کافی"، "شرایط مناسب برای کارکردن" و "امنیت شغلی" بیش‌ترین نقش را در انگیزش کارکنان براساس اولویت‌بندی عوامل دارد و بر اساس حدس و پیش‌بینی مدیران بیمارستان‌ها از اولویت‌های انگیزشی کارکنان، عوامل "حقوق و مزایای کافی"، "امنیت شغلی" و "شرایط مناسب برای کارکردن" در رتبه‌های اول تا سوم قرار داشتند. بنابراین لازم است رؤسا و مدیران بیمارستان‌های مورد بررسی توجه بیشتری به نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی کارکنان خود داشته باشند و در رفع مشکلات اقتصادی و شرایط مناسب کاری و امنیت شغلی آنان تلاش نمایند. در مطالعه امیرتاش، عوامل "امنیت شغلی" و "شرایط مناسب برای کارکردن" برای کارمندان مورد مطالعه در درجه اول اهمیت، ولی عامل "حقوق و مزایای کافی" در رتبه ششم اهمیت قرار داشته است.^(۴) همچنین در اکثر تحقیقات داخلی که در این زمینه صورت گرفته، عامل اقتصادی از اهمیت بیش‌تری نسبت به سایر عوامل برخوردار بوده است. در مطالعه انجام شده در سازمان‌های دولتی شهرستان ارومیه، بیش از ۴۰ درصد پاسخ‌گویان علل

خواسته‌ها و نیازهای درجه یک کارکنان از سوی مدیران صورت نگرفته و تنها ۴/۲ درصد آنها از شرایط فعلی کار خود رضایت داشتند، ۳۰/۳ درصد ناراضی و ۶۵/۵ درصد تاحدودی راضی بودند.

* مراجع :

۱. سرمد غ. انگیزش و بهره‌وری، مجموعه مقالات شیوه‌های علمی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی. چاپ اول، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۵، ۳۳-۴۲۴
۲. میرسپاسی ن. گردش مشاغل، رضایت شغلی و کاربرد مؤثر در منابع انسانی. نشریه تدبیر، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۷۲، ۳۶
۳. اقتداری ع. سازمان و مدیریت سیستم و رفتار سازمانی. چاپ ۳۲، تهران، انتشارات مولوی، ۱۳۷۹، ۴۹
۴. امیرتاش ع. مقایسه نظریات کارکنان و مدیران دانشگاه تربیت معلم تهران در باره انگیزه‌های کاری کارکنان. مجله دانش مدیریت (دانشکده مدیریت دانشگاه تهران)، زمستان ۱۳۷۸، سال دوازدهم، ۴۷، ۶۹-۴۹
5. Nelson B. The Ten ironies of motivation, 2002. WWW.Google.com, accessed May 2002
6. Chance K G, Green C G. The effect of employee jobs satisfaction on program participation rates in the virginia WIC program. J Public Health Manag Pract 2002; 7(1): 10-20
7. Relation Headquarters, 2002. WWW.Google.com, accessed May 2002
۸. علاف خیری ح. بررسی نگرش کادر پرستاری دانشگاه علوم پزشکی استان گیلان نسبت به رابطه انگیزش (براساس مراتب نیازها) با کارایی آنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۸
۹. مزینانی م. انگیزش و افزایش کارایی کارکنان شرکت تکاب نیرو. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۵

امنیت شغلی بودند و از یک توافق و تفاهم نسبی برخوردار بودند.

در این مطالعه ۴/۲ درصد از کارکنان از شرایط فعلی کار خود راضی، ۳۰/۳ درصد ناراضی و ۶۵/۵ درصد تاحدودی راضی بودند. بین میزان رضایت کارکنان بر روی "شرایط مناسب برای کارکردن" و "جالب و مورد علاقه بودن کار" و رتبه هر یک از این عوامل ارتباط منفی معنی داری برقرار بود که این بیان‌گر آن است که هرچه رضایت کارکنان از این عوامل کمتر می‌شود، رتبه این عوامل به عنوان عامل برانگیزاننده شغلی یا به عبارت دیگر نیاز کارکنان به آن‌ها بیش‌تر می‌شود. البته در این پژوهش بین عامل "حقوق و مزایای کافی" و میزان رضایت فعلی کارکنان از حقوق و دستمزدشان رابطه مثبت ضعیف دیده شد.

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که مهم‌ترین نیازها و انگیزاننده‌های شغلی در میان کارکنان "حقوق و مزایای کافی"، "شرایط مناسب برای کارکردن" و "امنیت شغلی" است که جزء اولین طبقه نیازها در سلسله مراتب نیازهای مازلو یعنی نیازهای فیزیولوژیک و ایمنی قرار دارد. به هر حال عوامل انگیزشی کار می‌تواند در دوره‌های مختلف بنا به شرایط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی (خواسته‌های شغلی کارکنان)، متفاوت باشد. لذا باید برنامه‌ریزی‌ها در جهت پیشبرد اهداف سازمانی و ارتقای بهره‌وری باتوجه به این مسأله انجام شود که این خود مستلزم شناخت دقیق عوامل انگیزشی در هر برهه از زمان است. در ضمن نزدیک‌تر نمودن دیدگاه مدیران به نیازهای واقعی کارکنان می‌تواند کمک بزرگی در رابطه با مصون نگه داشتن مدیران از اجرای الگوهای انگیزشی ثابت و بی‌مورد باشد. البته نکته درخور توجه آن است که گرچه نسبت به تحقیقات مشابه میزان توافق فکری مدیران و کارکنان بر روی عوامل انگیزشی کارکنان در این پژوهش بالاتر است اما نتایج رضایت شغلی کارکنان بر روی این عوامل نشان می‌دهد که برنامه‌ریزی منطقی برای تأمین

عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی آنان در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، ۱۳۷۷

۱۳. قاسمی ب. بررسی تحلیل تأثیر انگیزش بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و معارف اسلامی، دانشگاه امام صادق (ع)، ۱۳۷۵

۱۰. فرانسویسی سی‌ام مدیریت بیمارستان. چاپ اول، ترجمه ع کبریایی، تهران، موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، ۱۳۷۸، ۳ و ۸۹

۱۱. حاضر وظیفه م. بررسی نگرش مدیران و کارکنان نسبت به عوامل کم‌کاری در سازمان‌های دولتی شهرستان ارومیه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۶

۱۲. حجازی ع. بررسی نظرات کادر پرستاری در رابطه با