

بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان

دانشگاه علوم پزشکی یاسوج از دیدگاه

کارکنان و مدیران دانشگاه

چکیده :

مقدمه و هدف : نیروی انسانی شاغل در سازمانها اصلی ترین سرمایه در اختیار مدیران است و مدیریت منابع انسانی مهمترین و شاید اصلی ترین وظیفه مدیران می باشد . رفتار و فعالیت انسانها ناشی از انگیزه ها یا نیازهای آنان است . مدیران با شناخت و پیش بینی انگیزه ها و نیازهای واقعی کارکنان تحت مدیریت خود می توانند به موقع و به طور صحیح به ارضاء نیازها و انگیزه های آنان اقدام نموده و از نیروی انسانی سازمان به نحو مطلوب در راستای اهداف سازمان بهره وری کنند. مطالعه حاضر به منظور شناخت عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان ستاد دانشگاه علوم پزشکی یاسوج از دیدگاه مدیران و کارکنان دانشگاه به اجراء درآمد تا هم سلسله مراتب انگیزه ها در کارکنان مشخص شوند و هم دیدگاه کارکنان و مدیران در خصوص نیازها و انگیزه های کارکنان مقایسه شوند .

رحیم استوار *

عبد محمد موسوی **

حمید رضا غفاریان شیرازی ***

محمد علی عباسی مقدم ****

* کارشناس ارشد مدیریتی خدمات

بهداشتی درمانی، مربی و عضو هیئت

علمی دانشگاه علوم پزشکی یاسوج،

آموزشکده بهداشت

** کارشناس ارشد آموزش بهداشت ،

مربی و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم

پزشکی یاسوج، آموزشکده بهداشت

*** کارشناس ارشد آمار حیاتی، مربی و

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی

یاسوج ، دانشکده پزشکی

**** کارشناس ارشد مدیریتی خدمات

بهداشتی درمانی ، مربی و عضو هیئت

علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران،

دانشکده پزشکی

مواد و روش کار : این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی به صورت مقطعی بوده که در سال ۱۳۸۲ انجام یافته است . در این مطالعه تعداد ۵۰ نفر مدیر ستادی دانشگاه (همه مدیران) و ۱۳۱ نفر از کارکنان ستاد دانشگاه که از طریق نمونه گیری چند مرحله ای انتخاب شده بودند به وسیله پرسشنامه ای که مشتمل بر ۶۰ سؤال دو گزینه ای بود مورد مطالعه قرار گرفتند و داده ها با نرم افزار SPSS و آزمون مجذور کای تجزیه و تحلیل شدند.

یافته ها : نتایج بررسی نشان داد که سلسله مراتب نیازها از دیدگاه مدیران و کارکنان از یک همسوئی مناسبی برخوردار است، به بیان دیگر بین عوامل انگیزش از دیدگاه کارکنان و مدیران تفاوت زیادی مشاهده نمی شود . سلسله مراتب نیازها که بزعم آبراهام مازلو از نیازهای فیزیولوژیکی شروع و به نیازهای خودیابی ختم می شود مورد بررسی قرار گرفت. در این مطالعه نیازهای احترام چه از دیدگاه کارکنان و چه از دیدگاه مدیران در بالاترین حد قرار داشته است . از دیگر یافته های مهم این بود که بین میزان تحصیلات مدیران و دیدگاه آنان در خصوص نیازهای کارکنان ارتباط معنی داری وجود داشت . همچنین حوزه کاری مدیران در نگرش آنان نسبت به نیازهای کارکنان تأثیر داشته و بین سابقه کار کارکنان و نیازهای فیزیولوژیکی و خودیابی آنان ارتباط معنی داری مشاهده شد .

نتیجه گیری : نتایج حاصل از این تحقیق در خصوص سلسله مراتب نیازها از دیدگاه کارکنان و مدیران نشان داد که یک همسوئی بین دیدگاه مدیران و کارکنان در خصوص نیازهای کارکنان وجود دارد و این بحث می تواند به مدیریت بومی، سابقه کار مدیران، میزان تحصیلات مدیران و آگاهی آنان مربوط باشد . همچنین سلسله مراتب نیازها از الگوی سلسله مراتب نیازهای مازلو در بخش احترام و منزلت برخوردار نیست و مدیران و کارکنان دانشگاه بیشترین اهمیت را به نیازهای احترام و منزلت داده اند . بین نیازهای کارکنان و بعضی از متغیرها نظیر تحصیلات، سابقه کار و ... ارتباط معنی داری وجود داشته است .

واژه های کلیدی: انگیزه ها (نیازها) ، سلسله مراتب نیازها ، مدیران ، کارکنان

مقدمه

نیروی انسانی شاغل در سازمانها مهمترین سرمایه در اختیار مدیران است. مدیریت منابع انسانی اصلی ترین وظیفه مدیران سازمانهاست. منابع انسانی جزء دارائی هاست که مستلزم مدیریت شایسته و متناسب است [۱] افراد انسانی نه فقط از لحاظ توانایی انجام کار بلکه از لحاظ علل یا اراده انجام کار (انگیزش) با هم متفاوتند [۲]. انگیزه ها چراهای رفتارند و موجب آغاز و ادامه فعالیت می شوند. انگیزه ها (نیازها) ماهیتاً دلایل اصلی عمل به شمار می روند [۳]. مدیریت صحیح در سازمانها ایجاب می کند که مدیران با شناخت و پیش بینی انگیزه های نیروی انسانی تحت مدیریت خود همت گمارند تا بتوانند با ارضاء صحیح و به موقع نیازهای آنان زمینه فعالیت و بازدهی واقعی آنان را در جهت اهداف سازمانی فراهم نمایند. مدیرانی که در انگیزش کارکنان خود موفق هستند غالباً محیطی فراهم کرده اند که در آن هدفهای مقتضی و مناسب برای ارضاء نیازهای آنان مهیا شود [۴]. عدم توجه به ارضاء نیازهای نیروی انسانی باعث بروز رفتارهای سوء مانند ناکامی، لاقیدی، پرخاشگری و کاهش شدید بازدهی در آنها می گردد. عدم همسوئی در نگرش مدیران و کارکنان در مورد نیازها و انگیزه های کارکنان از عوامل مهم بروز مشکلات نیروی انسانی در سازمانهاست. در همین راستا این تحقیق به بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش (نیازهای) کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج از دیدگاه مدیران و کارکنان پرداخته و تفاوت و شباهت در نگرش هر دو گروه را بررسی کرده است. همچنین ارتباط بعضی از متغیرها نظیر سواد، سابقه کار،

حوزه کاری و ... را با نحوه نگرش آنان نسبت به نیازها و انگیزه های کارکنان سنجیده است.

مواد و روشها

این تحقیق به صورت مقطعی و از نوع توصیفی تحلیلی بوده و همه مدیران ستادی دانشگاه علوم پزشکی یاسوج (۵۰ نفر) و ۱۳۱ نفر از کارکنان ستاد دانشگاه که به صورت چند مرحله ای نمونه گیری شده اند را در سال ۱۳۸۲ مورد بررسی قرار داده است.

جمع آوری داده ها از طریق پرسشنامه کتبی مشتمل بر ۶۰ سؤال ۲ گزینه ای که به وسیله محققین طراحی گردیده بود انجام گرفت. در این پرسشنامه اطلاعات عمومی افراد نمونه نظیر سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه کاری، سابقه مدیریت، حوزه کاری و اطلاعات مربوط به انگیزه ها (نیازهای) آنان در ۵ گروه نیازهای فیزیولوژیکی، تأمین و امنیت، اجتماعی، احترام و منزلت و خودیابی مورد بررسی قرار گرفت به نحوی که پاسخگو در پرسشنامه ۲۴ بار در خصوص هر گروه از نیازها اظهار نظر کرده و نمره داده است. امتیاز کامل به هر مورد از نیازها ۵ نمره بوده است بنابراین پاسخگو می توانست در نهایت به هر نیاز یا انگیزه ۱۲۰ امتیاز (۵ × ۲۴) بدهد یا اصلاً امتیاز نداده باشد.

اطلاعات جمع آوری شده از پرسشنامه ها با نرم افزار SPSS^(۱) و آزمون مجذور کای^(۲) مورد

1-Statistical Package for Social Science

2-Chi- square Test

کارکنان متفاوت است یعنی با افزایش تحصیلات کارکنان، در اکثر موارد نیازهای عالی تر به صورت مهمتر منظور نشده اند.

همچنین سلسله مراتب نیازها از نظر مدیران حوزه های مختلف دانشگاه (بهداشت و درمان، اداری مالی و آموزشی و پژوهشی) متفاوت است یعنی مدیران آموزش و پژوهش که تحصیلات بالاتری هم دارند به نیازهای اولیه کارکنان نمره کمتری داده اند و بیشترین نمره را (۱۰۰ درصد) به نیازهای بالا یعنی خودیابی داده اند. در حالی که مدیران حوزه بهداشت و درمان توجه بیشتری به نیازهای اولیه کارکنان نشان داده اند. این الگو در کارکنان حوزه های مختلف دانشگاه نیز شبیه دیدگاه مدیران است.

یافته های دیگر پژوهش نشان داد که مدیران دانشگاه در سوابق کاری زیر ۵ سال و بالای ۱۰ سال به انگیزه های اولیه فیزیولوژیکی و... (نمره بیشتری داده اند و این مسئله در مدیران با سابقه ۱۰-۵ سال اهمیت کمتری یافته است و بیشتر به نیازهای عالی تر کارکنان اهمیت داده اند. این امر در کارکنان ستاد دانشگاه به گونه دیگری بوده است، یعنی با افزایش سابقه کار میزان امتیاز به نیازهای عالی تر (خودیابی) کاهش یافته و بر امتیاز نیازهای اولیه (فیزیولوژیکی) افزوده شده است.

بحث و نتیجه گیری

این مطالعه به منظور بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان ستاد دانشگاه علوم پزشکی یاسوج از دیدگاه مدیران و کارکنان انجام گرفته و نشان داده است که سلسله مراتب نیازها (انگیزه های) کارکنان دانشگاه هم از دیدگاه خودشان و هم از دیدگاه مدیران

تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نظر به اینکه در جداول فراوانی بیشتر امتیازات بالای ۵۰ درصد پاسخگویان را شامل می شد، لذا در جدول فراوانی نهائی امتیاز پاسخگویان به بالاتر از ۶۰ امتیاز و کمتر از ۶۰ امتیاز تقسیم گردیدند (امتیاز کامل ۱۲۰ بود).

یافته ها

یافته های این پژوهش نشان می دهند که بیشتر مدیران و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج در سنین ۴۰-۳۰ سال و بالاتر قرار دارند (۹۴ درصد و ۷۴ درصد)، بیشتر کارکنان و مدیران را افراد بومی تشکیل می دهند و تحصیلات بیشتر مدیران (۵۶درصد) فوق دیپلم و لیسانس و ۳۴ درصد بالاتر از لیسانس هستند در حالی که ۵۳ درصد کارکنان زیر دیپلم و فقط ۲ درصد آنان فوق لیسانس و بالاتر بوده اند. اکثریت مدیران (حدود ۹۲ درصد) و کارکنان (۹۶درصد) به صورت رسمی در استخدام دانشگاه می باشند. ۷۶ درصد از مدیران زیر ۱۰ سال سابقه مدیریت دارند (۴۴ درصد زیر ۵ سال).

یافته های دیگر تحقیق نشان داد که از دیدگاه مدیران ستاد دانشگاه علوم پزشکی یاسوج بالاترین گروه نیازها یا انگیزه های کارکنان، مربوط به انگیزه های حوزه احترام و منزلت آنهاست. اما این موضوع از دیدگاه کارکنان منطبق با سلسله مراتب نیازها از دیدگاه مازلو می باشد.

همچنین به مراتب افزایش تحصیلات مدیران، نگرش آنها و امتیاز آنها به سطوح بالای نیازها (انگیزه های) کارکنان بیشتر می شود. یعنی مدیران با تحصیلات عالی تر به نیازهای عالی تر کارکنان اهمیت بیشتر می دهند. اما این وضعیت در نظر

دانشگاه با سلسله مراتب نیازهای آبراهام مازلو متفاوت بوده است چرا که عالی ترین انگیزه از نظر مازلو نیازهای خودیابی (تحقق ذات) بوده است اما از دیدگاه کارکنان و مدیران دانشگاه بالاترین امتیاز را احترام و منزلت به خود اختصاص داده است و لذا این یک بحث جدیدی در مدیریت نیروی انسانی می تواند باشد. در تحقیق وکیلی (۱۳۷۵) مدیران بیشترین امتیاز را به نیازهای فیزیولوژیکی و بعد خودیابی داده اند [۵].

همسوئی نظریات مدیران و کارکنان در خصوص عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان شاید به نحوی مرتبط با بومی بودن اکثر مدیران باشد. یک بحث دیگر سابقه مدیریت مدیران است که ۷۶ درصد آنان کمتر از ۱۰ سال سابقه مدیریت دارند.

بحث دیگر نظریات مدیران و کارکنان در حوزه های مختلف دانشگاه نسبت به عوامل مؤثر بر انگیزش می باشد بدین صورت که مدیران و کارکنان در حوزه های آموزشی و پژوهش بیشترین نیازها را به نیازهای عالی مثل احترام و خودیابی ارزیابی کرده اند در حالی که در حوزه های اداری و مالی بیشتر نیازهای فیزیولوژیکی را در اولویت قرار داده اند. از طرفی شاید میزان تحصیلات بالاتر مدیران و کارکنان در حوزه آموزش و پژوهش تأثیری در این امر داشته باشد.

اختلاف دیدگاه مدیران و کارکنان در خصوص نیازهای (انگیزه های) تأمین و امنیت تفاوت عمیق تری دارد یعنی از دیدگاه کارکنان بحث امنیت (پس انداز، تأمین درمان، امنیت شغلی و...) اهمیت بیشتری نسبت به دیدگاه مدیران دارد. در تحقیق

ایرتاش (۱۳۷۸) در دانشگاه تربیت معلم تهران امنیت شغلی اولین و مهمترین نیاز از دیدگاه مدیران و کارکنان بیان شده است [۶].

امتیاز بالا به نیازهای احترام و منزلت از دیدگاه مدیران (۸۶ درصد) و کارکنان (۷۲/۵ درصد) نشان می دهد که احترام و منزلت در کارکنان دانشگاه هنوز جایگاه واقعی و اصلی خود را نیافته است و بایستی در این مورد فکر اساسی شود. تحقیق وکیلی (۱۳۷۵) در سازمان حسابرسی ایران نیز نشان از اهمیت بالای حوزه احترام در بین مدیران و کارکنان داشته است [۵]. همچنین تحقیق ایرتاش (۱۳۷۸) در دانشگاه تربیت معلم تهران نشان داد که قدردانی و اهمیت دادن به تلاش کارکنان از نظر مدیران در رتبه سوم اما از نظر کارکنان رتبه هفتم را دارا بوده است [۶]. بر اساس یافته های تحقیق بین تحصیلات مدیران و کارکنان دانشگاه و نیازهای فیزیولوژیکی و خودیابی ارتباط معنی داری وجود داشته است ($p < 0/05$). همچنین بین حوزه کاری کارکنان و نیازهای تأمین، احترام و خودیابی ارتباط معنی داری وجود داشته است ($p < 0/05$). به طور کلی آگاهی از نحوه نگرش کارکنان در خصوص نیازهایشان و دیدگاه مدیران در این رابطه و عوامل مؤثر و مرتبط با انگیزه های نیروی انسانی گام اول و اساسی در مدیریت منابع انسانی خواهد بود. بنابراین توصیه می شود مدیران در رده های مختلف مدیریتی و با توجه به حوزه کاری خود نیازهای واقعی کارکنان تحت مدیریتی خود را به خوبی درک نمایند تا بتوانند آنان را در راستای اهداف سازمان هدایت نمایند.

Factors Affecting the Motivation of the Staff of Yasuj University of Medical Sciences from the Point of View of the Managers and the Staff

Ostavar R*,
Moosavi AM**,
Ghaffarian Shirazi HR***,
Abasi Moghadam MA****.

*MS in Health Services Management,
Yasuj University of Medical Science

**MS in Health Education, Yasuj
University of Medical Science

***MS in Biostatistics, Yasuj University
of Medical Science

****MS in Health Services Management,
Tehran University of Medical Science

KEY WORDS:
Motivations,
Needs,
Order of needs,
Manager,
Staff

ABSTRACT

Introduction & Objective: Human force employed in organizations is the main resources available to the managers. Management of human resources is perhaps the most important obligation of the manager. Activities and behaviors of human being are due to his motivations and needs. With the recognition and prediction of the personnel's motivations and needs, managers can satisfy their needs properly and on time and make use of human forces at his access. This study was performed to investigate the factors affecting the motivation of the staff in Yasuj university of medical sciences in 1382 so that the hierarchy of their needs are recognized and a comparison can be made between their own opinions and the manager's viewpoints.

Materials & Methods: this is a descriptive, analytical and cross – sectional study which was performed in 1382. Fifty official managers and 131 personnel of the university were selected through a multi – stage sampling. A questionnaire of 60 two – choice questions were used for data collection and the data were analyzed using SPSS software.

Results: the hierarchy of needs of the personnel appeared to be the same in the view points of both managers and personnel. In this study respect' was considered to be the first in the order. There was also a significant relation between the personnel's needs and the managers' level of education. The managers field of responsibility had also an effect on their view points. There was also a significant relation between the personnel's record of service and their Self- recognition and physiological needs .

Conclusion: Result of this study shows that there is a positive correlation between the order of needs from the viewpoint of the personnel and the managers. This can be due to such factors as native management, record of service, and their level of education. This order of needs doesn't follow that of Maslow in the area of respect and honor and the managers and the staff of the university assigned respect as the most important needs. There was also significant relation between the personnel's needs and variables such as education , record of service and so on .

REFERENCES:

- [۱] علاقه بند - ع . در ترجمه مدیریت رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی ، پال هرسی و کنت بلانچارد (مؤلفین). چاپ اول . تهران: انتشارات امیر کبیر ، ۱۳۷۲؛ ۶- ۴۷- ۵۱.
- [۲] نائلی - ع . در ترجمه مدیریت آموزش رفتار سازمانی ، هنس امارک (مؤلف). چاپ اول . اهواز: انتشارات دانشگاه اهواز ، ۱۳۷۰؛ ۸۳.
- [۳] ساعتچی - م. تئوری کسب انگیزه و ایجاد تغییرات مطلوب در شخصیت. چاپ اول. تهران : مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۶۹؛ ۱۴.
- [۴] کوکلان - ه . رفتار سازمانی و روابط انسانی. چاپ سوم. تهران: انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۵۸؛ ۶۵- ۶۶.
- [۵] وکیلی - س . بررسی تفاوت نگرش مدیران و کارکنان نسبت به عوامل انگیزش در سازمان حسابرسی. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران ، ۱۳۷۵؛ ۲۳- ۴۱.
- [۶] ایرتاش - ع م . مقایسه نظریات کارکنان و مدیران دانشگاه تربیت معلم تهران درباره انگیز های کاری کارکنان تهران. مجله دانش مدیریت ۱۳۷۸؛ سال دوازدهم شماره ۴۷ : ۱۳-۱۷.