

Viewpoints of the Staff of North Khorasan University of Medical Sciences about the Motivational and Hygiene Factors Affecting Their Performance and Satisfaction

Ahmad Sadeghi¹, Sajad Darzi Ramandi S², Mehdi Toroski³, Omid Emami^{4*}, Gholamhasan Heydari⁵, Hosin shahraki⁶

¹Ph.D. Student of Health Services Management, Student Research Committee, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

²M.Sc. Student of Health Economy, Student Research Committee, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

³PhD Students of Pharmaceconomics, School of Pharmacy, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

⁴M. Sc. Student of Epidemiology, Yazd University of Medical Sciences, Yazd, Iran

⁵M.Sc. of Human resources Management, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran

⁶Human resources Manager. Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran

Abstract

Introduction: Humans' behaviors and activities result from their needs and motives. Thus, identification of motivational and hygiene factors in workplace can enhance the staffs' performance, productivity, and job satisfaction. This study aimed to determine the motivational and hygiene factors affecting the performance and satisfaction of the employees of North Khorasan University of Medical Sciences in 2011.

Methods: In this descriptive-analytical study, 150 employees in North Khorasan University of Medical Sciences were selected through stratified random sampling. The study data were gathered using Herzberg's occupational motivation questionnaire. Finally, the data were entered into the SPSS statistical software (v. 18) and were analyzed using Chi-square, ANOVA, and t-test.

Results: According to the results, 64% and 63% of the employees mentioned the motivational and hygiene factors of their workplace to be desirable. Among the hygiene factors, the highest and lowest scores were related to "association" (3.94 ± 0.78) and "salary" (2.71 ± 0.54), respectively. Among the motivational factors also, the highest and lowest scores were related to "nature of work" (3.67 ± 0.73) and "job position" (2.86 ± 0.57), respectively. Most of the employees considered salary and working environment conditions to be effective in their performance and satisfaction. Besides, a significant relationship was found between the staffs' workplace and employment status and some hygiene and motivational factors ($P < 0.05$).

Conclusion: Managers' attention to and planning for supplying "salary", "working conditions", "career development", and "job position" can improve the employees' satisfaction and performance.

Keywords: Hygiene factors, Motivational factors, Satisfaction, Herzberg's theory, University personnel

Sadra Med Sci J 2014; 2(2): 111-122

Received: May 27th, 2013

Accepted: Mar. 4th, 2014

*Corresponding Author: **Omid Emami**, M. Sc. Student of Epidemiology, Yazd University of Medical Sciences, Yazd, Iran, oe.info@yahoo.com

مجله علمی علوم پزشکی صدرا

دوره ۲، شماره ۲، بهار ۱۳۹۳، صفحات ۱۱۱ تا ۱۲۲

تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۲/۱۳ تاریخ دریافت: ۹۲/۰۳/۰۶

دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی درباره وضعیت عوامل بهداشتی و انگیزشی
موثر بر عملکرد و رضایتمندی آنهااحمد صادقی^۱، سجاد درزی رامندی^۲، مهدی طرسکی^۳، امید امامی^{۴*}، غلامحسین حیدری^۵، حسین شهرکی^۶^۱ دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد بهداشت، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران^۳ دانشجوی دکترای تخصصی اقتصاد دارو، دانشکده داروسازی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران^۴ دانشجوی کارشناسی ارشد اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی یزد^۵ کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، معاونت پشتیبانی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران^۶ مدیر منابع انسانی، معاونت پشتیبانی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران

چکیده

مقدمه: رفتار و فعالیت های انسان ناشی از انگیزه ها یا نیازهای وی است. شناخت عوامل انگیزشی و بهداشتی محیط کار می تواند در افزایش عملکرد، بهره وری و رضایت شغلی کارکنان کمک کننده باشد. این مطالعه با هدف تعیین وضعیت عوامل انگیزشی و بهداشتی موثر بر عملکرد و رضایت مندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی در سال ۱۳۹۰ انجام گرفت.

مواد و روش: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است که بر روی ۱۵۰ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده بودند، انجام گرفت. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه استاندارد انگیزش شغلی هرزبرگ بود. داده ها با استفاده از آزمون های آماری مجذور کای، آنالیز واریانس و آزمون تی در نرم افزار SPSS18 تحلیل گردید.

یافته ها: ۶۴ درصد کارکنان وضعیت عوامل بهداشتی و ۶۳ درصد آنها وضعیت عوامل انگیزشی را در محیط کار خود مناسب ارزیابی کردند. از بین عوامل بهداشتی «ارتباط» ($0.78 \pm 0.3/94$) بیشترین و «حقوق و دستمزد» ($0.54 \pm 0.2/71$) کمترین امتیاز و بین عوامل انگیزشی نیز «ماهیت کار» ($0.73 \pm 0.3/67$) بیشترین و «موقعیت شغلی» ($0.57 \pm 0.2/86$) کمترین امتیاز را به خود اختصاص داد. اکثر کارکنان حقوق و دستمزد و شرایط محیط کار را از عوامل تاثیر گذار بر عملکرد و رضایت مندی خود قلمداد کردند. بین محل خدمت کارکنان و نیز وضعیت استخدامی آنها با برخی عوامل بهداشتی و انگیزشی رابطه معنادار وجود داشت ($P < 0.05$).

بحث و نتیجه گیری: توجه و برنامه ریزی از سوی مدیران و مسئولین جهت تامین ۴ عامل «حقوق و دستمزد»، «شرایط محیط کار»، «پیشرفت و توسعه شغلی» و «موقعیت شغلی» می تواند در میزان رضایت مندی کارکنان و بهبود عملکرد آنان مفید باشد.

واژگان کلیدی: عوامل بهداشتی، عوامل انگیزشی، رضایت مندی، نظریه هرزبرگ، کارکنان دانشگاه

* نویسنده مسئول: امید امامی، دانشجوی کارشناسی ارشد اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی یزد؛ oe.info@yahoo.com

مقدمه

میل یا اراده انجام کار یا انگیزش، عامل اساسی در ایجاد تلاش ها و فعالیت های فرد یا افراد است (۱). انگیزش یکی از ابزارهای مهم در القای کارکنان برای تولید نتیجه مؤثر و کارآمد و خلق محیط کاری مثبت و اجرای موفقیت آمیز برنامه های پیش بینی شده است (۲). به طور کلی انگیزش در چارچوب دو نوع تئوری مورد مطالعه و پژوهش قرار گرفته است. دسته اول تئوری های محتوایی (Content Theories) که مشخص می کند چه چیزهایی رفتار انسان را بر می انگیزد، و دسته دوم تئوری های فرایندی (Process Theories) که به فرایند رفتار در انسان توجه می نماید.

پژوهش حاضر بر اساس مدل دو عاملی انگیزش - بهداشت هرزبرگ بوده که جزء تئوری های محتوایی محسوب می شود. عوامل بهداشتی معمولاً عوامل خارجی نسبت به شغل محسوب می شوند و در ارتباط با زمینه کاری می باشند (۳). از جملهی مهم ترین عوامل بهداشتی می توان به برداشت کارکنان درباره شیوه اداره امور و خط مشی های سازمان، استقرار و روابط متقابل با سرپرستان، همکاران، مرئوسان، شرایط محیط کار، سطح حقوق و مزایا و وسایل و امکانات اشاره کرد. عوامل انگیزشی نیز به عواملی گفته می شوند که وجود آنها باعث افزایش انگیزش شغلی کارکنان و غالباً افزایش قابلیت کلی افراد می گردند. عواملی هم چون کسب موفقیت، قدردانی برای انجام فعالیت و کار تلاش برانگیز (۴). یافته های هرزبرگ مشخص می سازد که عوامل انگیزشی موجبات خشنودی شغلی را فراهم می کند و نگرش مثبت فرد را نسبت به شغل، جایگزین حالت بی تفاوتی وی می سازد و با حذف این عوامل، حداقل ناخشنودی در او بوجود می آید. از سوی دیگر، نبودن عوامل بهداشتی در محیط کار نگرش های منفی را سبب می شود و ناخشنودی شغلی را فراهم می سازد. وجود عوامل بهداشتی در محیط کار حداقل خشنودی و رضایت را در سازمانها به وجود می آورد (۵)؛ بنابراین برای ایجاد انگیزش در محیط کار باید شرایط و

موقعیت های لازم در جهت ارضای نیازهای سطوح بالاتر یا

نیازهای روانی را فراهم نمود.

مطالعات بسیاری در داخل و خارج کشور در زمینه وضعیت عوامل انگیزش و بهداشتی در محیط کار و تاثیر آنها بر رضایت شغلی و انگیزش کارکنان صورت گرفته است که در مواردی اهمیت بیشتر عوامل انگیزشی بر عوامل بهداشتی را تأیید نموده اند که مطابق نظر هرزبرگ است و در مواردی اهمیت عوامل بیرونی را بیان کرده اند. فرانکو (Franco)، عوامل مؤثر بر انگیزه کارکنان بهداشتی را مورد بررسی قرار داد و به این نتیجه رسید که احساس مباحثات، مؤثر بودن، صداقت در مدیریت و امنیت شغلی از مهم ترین عوامل انگیزشی و عواملی چون تشویق های مالی و غیر مالی نیز از مهم ترین عوامل بهداشتی می باشد (۶). در پژوهش دیگری که تیمرک (Timrek) در سال ۲۰۰۱ انجام داد، افراد مورد مطالعه عواملی چون احساس موفقیت، به رسمیت شناخته شدن، احساس مسئولیت و گرفتن ترفیع را از عوامل انگیزشی مهم و عواملی چون احساس گناه و تهدید را از عوامل منفی به شمار آوردند (۷).

آمایبل (Amiable) در گزارش پژوهشی خود توانایی تصمیم گیری، شایستگی، مشارکت در کارها و حس کنجکاوی را از عوامل انگیزشی درونی و جو رقابت، انجام ارزشیابی و انجام کار به صورت اجبار را از عوامل انگیزشی بیرونی اعلام کرده است (۸). در سال ۲۰۰۲ نیز مطالعه ای جهت بررسی عوامل انگیزشی انجام شده است که بر اساس نتایج آن عوامل انگیزشی مانند حقوق مناسب، امکان ارتقا و رشد برای کارکنان، امنیت شغلی، جذاب بودن کار، قدردانی، همدردی با مشکلات فردی، مشارکت در انجام کار، از عوامل مهم انگیزشی قلمداد شده است (۹).

جامسون در سال ۲۰۰۲ در نتایج بررسی خود عواملی چون امکان ادامه تحصیل، احترام گذاشتن، مسئول بودن، قدردانی و پاداش مساوی را از عوامل مهم انگیزشی ذکر کرده است (۱۰). تحقیق امیرتاش در زمینه مقایسه دیدگاه کارکنان و مدیران دانشگاه تربیت معلم تهران درباره انگیزه های کاری

در بخش اول، مشخصات فردی کارکنان (سن، جنس، محل خدمت، مدرک تحصیلی، نوع استخدامی، سابقه کار، میزان درآمد) و در بخش دوم تعداد ۴۰ سؤال مربوط به ۱۱ عامل نظریه هرزبرگ جهت تعیین وضعیت موجود عوامل بهداشتی و انگیزشی در محیط کار افراد بود که بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت و به صورت بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب و بسیار خوب درجه بندی شد. عبارات در هر دسته عوامل انگیزشی (درونی) و بهداشتی (بیرونی) به ترتیب: پنج عبارت مربوط به عامل شناخت و قدردانی، چهار عبارت مربوط به پیشرفت و توسعه شغلی، سه عبارت مربوط به ماهیت کار، سه عبارت مربوط به استقلال و مسؤلیت، دو عبارت مربوط به موفقیت و ارتقای شغلی، سه عبارت حقوق و دستمزد، سه عبارت مربوط به خط مشی حاکم بر محیط کار، پنج عبارت مربوط به نحوه ارتباط با اطرافیان، چهار عبارت در حیطه امنیت شغلی، سه عبارت در شرایط محیط کار و پنج عبارت مربوط به نحوه سرپرستی و نظارت مسؤولین بود.

روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات پیشین مورد سنجش قرار گرفته است که ضریب روایی کسب شده بر اساس نظر پنج تن از متخصصان و کارشناسان، برای هر یک از سوالات بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۶ به دست آمده است. پایایی پرسشنامه نیز پس از مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای عوامل درونی ۰/۹۶ و بیرونی ۰/۸۸ به دست آمده است (۱۳)

محققین پس از اخذ مجوز از معاونت پژوهشی دانشگاه و مراجعه به معاونت های دانشگاه و افراد مورد مطالعه، ضمن ارائه توضیحات کافی به پاسخ دهندگان در خصوص معرفی مطالعه و نکاتی در رابطه با محرمانه بودن اطلاعات و رعایت صداقت و امانت علمی، اقدام به توزیع پرسشنامه ها نمودند. به منظور تحلیل داده‌ها از آمارهای توصیفی همچون فراوانی، درصد فراوانی، فراوانی نسبی، فراوانی تجمعی، میانگین و

کارکنان دانشگاه مذکور نشان داد که نظرات مدیران با استادان و همچنین مدیران با کارمندان هر دو ۲۰ درصد همخوانی داشت. در مطالعه مذکور عوامل امنیت شغلی و جالب و مورد علاقه بودن کار در نظر کارمندان و استادان رتبه اول و هم چنین امکان ارتقا و پیشرفت شغلی و احساس خودمانی و از خود بودن در محیط کار در رتبه آخر قرار داشتند، در حالی که در حدس و پیش بینی مدیران از اولویت های انگیزشی کارکنان، به ترتیب امنیت شغلی و امکان ترقی و پیشرفت در کار در رتبه های اول و دهم قرار داشتند (۱۱). با توجه به موارد ذکر شده و مطالعات پیشین، شناخت عوامل انگیزشی و بهداشتی کارکنان از ضرورت‌هایی است که می تواند در افزایش بهره وری، رضایت شغلی و برنامه ریزی موفق در ایجاد محیطی پرشور و مفید در محل کار کمک کننده باشد (۱۲). آگاهی از نیازهای پرسنل در ایجاد انگیزش شغلی برای پیش بینی و تفسیر رفتارهای ایشان مفید است و از ضرورت‌هایی است که نباید نادیده گرفته شود؛ زیرا انگیزش عامل اساسی در ایجاد فعالیت هاست؛ از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی درباره وضعیت عوامل انگیزشی و بهداشتی موثر بر عملکرد آنان بر مبنای تئوری هرزبرگ اجرا گردید تا بتوان براساس نتایج به دست آمده در جهت افزایش انگیزه، رضایت شغلی و توانمندی ایشان گام برداشت.

مواد و روش

این مطالعه از نوع توصیفی- تحلیلی و از گروه پیمایشی است. جامعه این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در پنج معاونت دانشگاه علوم پزشکی بجنورد (معاونت آموزشی- پژوهشی، پشتیبانی، بهداشتی، درمان، غذا و دارو) بود که از بین آنها ۱۸۵ نفر با روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب که در نهایت ۱۵۰ پرسشنامه جمع آوری شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه ای مشتمل بر سه بخش بود:

در ادامه، میانگین و انحراف معیار امتیازات گزینه‌ها و حیطه های عوامل انگیزشی و بهداشتی در جدول یک ارائه شده است. در این مطالعه عوامل بهداشتی موثر بر عملکرد کارکنان به ترتیب ارتباط، نحوه سرپرستی و نظارت، خط مشی محیط، امنیت شغلی، شرایط محیط کار و حقوق و دستمزد بودند. همچنین عوامل انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان به ترتیب اهمیت عبارت بودند از ماهیت کار، مسئولیت شغلی، شناخت و قدردانی، پیشرفت و توسعه شغلی و موقعیت شغلی. میانگین نمره ارزیابی پاسخ دهندگان در خصوص عوامل انگیزشی ۳/۱۶ و عوامل بهداشتی ۳/۱۸ بود. نمره کلی نیز ۳/۱۷ به دست آمد که در وضعیت متوسطی قرار داشت.

نمودارهای مربوطه و همچنین از آزمون های آماری t-test ، مجذور کای و آنالیز واریانس در محیط نرم افزاری SPSS^{۱۸} استفاده گردید.

یافته‌ها

از مجموع ۱۵۰ نفر پرسنل مورد بررسی، حدود نیمی از افراد مورد مطالعه زن و بقیه مرد بودند. میانگین سنی افراد $39 \pm 7/33$ بود. اکثر افراد (۸۲/۷٪) متأهل و مدرک تحصیلی ۶۵ درصد افراد نیز در سطح کارشناسی بودند. سابقه کار دارای میانگین ۸/۵۳ سال بود. از نظر نوع استخدام، فقط ۲۵٪ به صورت رسمی استخدام بودند و اکثراً به صورت پیمانی (۴۰٪) در اختیار سازمان قرار داشتند.

جدول ۱. وضعیت عوامل انگیزشی و بهداشتی از دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی

وضعیت موجود		شاخص‌ها	عوامل بهداشتی (بیرونی)
انحراف معیار	میانگین		
۰/۹۳۶	۲/۷۱	حقوق و دستمزد	عوامل بهداشتی (بیرونی)
۰/۸۰۵	۳/۰۶	خط مشی محیط	
۱/۲۰	۳/۹۴	ارتباط	
۰/۷۹۷	۳/۰۲	امنیت شغلی	
۱/۵۰	۲/۹۷	شرایط محیط کار	
۰/۸۸۴	۳/۴۰	نحوه سرپرستی و نظارت	
۰/۹۸۳	۳/۱۸	نمره کل	
۰/۹۰۸	۳	شناخت و قدردانی	عوامل انگیزشی (درونی)
۰/۹۰۶	۲/۹۸	پیشرفت شغلی	
۰/۸۲۱	۳/۶۷	ماهیت کار	
۱/۵۰	۳/۳۰	مسئولیت شغلی	
۰/۹۷۰	۲/۸۶	موقعیت شغلی	
۰/۸۸۷	۳/۱۶	نمره کل	

جدول ۲- دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی در مورد میزان اهمیت عوامل انگیزشی و بهداشتی موثر بر عملکرد و رضایت مندی آنان

رتبه	درصد اهمیت	میانگین و انحراف معیار	عوامل موثر
۱	۹۵/۵	۳/۸۶ ± ۰/۷۲	حقوق و دستمزد
۱۱	۷۴	۲/۵۳ ± ۰/۷۱	خط مشی محیط
۹	۷۸	۲/۷۰ ± ۰/۹۵	ارتباط
۳	۹۱	۳/۴۳ ± ۰/۹	امنیت شغلی
۲	۹۳	۳/۶۹ ± ۱/۱	شرایط محیط کار
۱۰	۷۵/۵	۲/۶۸ ± ۰/۹۹	نحوه سرپرستی
۸	۸۲	۲/۹۸ ± ۰/۷۴	شناخت و قدردانی
۴	۹۰	۳/۳۱ ± ۰/۶۶	پیشرفت شغلی
۶	۸۶	۳/۰۲ ± ۰/۶۵	ماهیت کار
۵	۸۷	۳/۱۹ ± ۰/۸۲	مسئولیت شغلی
۷	۸۴/۵	۲/۹۲ ± ۰/۸۰	موقعیت شغلی

در جدول ۲ نیز دیدگاه کارکنان در مورد میزان اهمیت هر یک از عوامل انگیزشی و بهداشتی تاثیر گذار بر عملکرد نشان داده شده است.

نتایج جدول ۲ نشان می دهد در بین ۱۱ حیطه موثر بر عملکرد و رضایت شغلی، بیشترین نمره به حقوق و دستمزد، شرایط محیط کار، امنیت شغلی و پیشرفت و توسعه شغلی تعلق گرفت؛ یعنی از نظر کارکنان، این عوامل بیشترین نقش و اهمیت را در بهبود عملکرد و رضایت شغلی دارند. از طرفی کمترین نمره به خط مشی محیط، نحوه سرپرستی و نظارت و ارتباطات اختصاص یافت. این بدان معنی است که این عوامل از دیدگاه کارکنان نقش کمتری را در رضایت شغلی ایفا می کنند. اهمیت و تاثیر سایر عوامل بر میزان رضایت مندی در حد متوسط قرار داشت.

برای مقایسه بین نمرات و نیز تعیین معنی داری بین عوامل انگیزشی و بهداشتی با محل خدمت و نوع استخدامی

کارکنان از آزمون آنالیز واریانس استفاده گردید. نتایج نشان داد که از بین عوامل داخلی، پیشرفت کار ($P < 0/0001$)، ماهیت کار ($P = 0/018$) و موقعیت شغلی ($P = 0/03$) و از بین عوامل خارجی امنیت شغلی ($P < 0/001$)، سرپرستی و نظارت ($P = 0/039$) و شرایط محیط کار ($P = 0/046$) با محل خدمت کارکنان رابطه معنی دار مشاهده شد. همچنین بین متغیر وضعیت استخدامی با برخی عوامل بهداشتی از قبیل امنیت شغلی ($P = 0/008$) حقوق و دستمزد ($P = 0/041$) رابطه معنی داری به دست آمد. بدین معنی که کارکنانی که وضعیت استخدامی آنها رسمی و پیمانی بود از وضعیت امنیت شغلی و نیز حقوق و مزایای خود رضایت مندی بیشتری داشتند. در واقع متغیرهای محل خدمت و وضعیت استخدامی بر برخی عوامل بهداشتی و انگیزشی تاثیر گذار بودند. بین متغیرهای جنسیت، سن، وضعیت تاهل، سابقه کار، وضعیت تحصیلی و حقوق دریافتی با هر یک از عوامل

بهداشتی و انگیزشی موثر بر عملکرد کارکنان رابطه معنی داری مشاهده نگردید ($P > 0/05$).

بحث

کیفیت و کمیت عملکرد سازمان ها به ویژه موسسات آموزشی به عملکرد تک تک افراد سازمان بستگی دارد. نتایج مربوط به بررسی نظرات کارکنان دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی به عنوان افراد یک سازمان در مورد وضعیت عوامل بهداشتی و انگیزشی موثر بر عملکرد و رضایت مندی آنان نشان داد وضعیت عوامل بهداشتی (بیرونی) اندکی از عوامل انگیزشی (درونی) بهتری باشد. در بررسی مشابه بر روی دبیران شهر دامغان، به همین نتیجه دست یافته اند (۱۴) اما پرستاران بیمارستان های دانشگاه شهید بهشتی (۱۵)، و همچنین کارکنان بیمارستان های آموزشی یاسوج (۱۶) وضعیت عوامل انگیزشی را مناسب تر ذکر کرده بودند (۱۵).

نتایج این بررسی در راستای نتایج تحقیقات هرزبرگ نمی باشد زیرا وی معتقد است نقش عوامل انگیزشی در بهبود عملکرد و رضایت مندی بیشتر است؛ به عبارت دیگر عوامل خارجی وجودشان در کار ضروری است و نبودشان ایجاد مشکل می نماید اما باعث برانگیختن افراد به کار نمی شود؛ به بیان ساده تر، عوامل بهداشتی باعث ایجاد رضایت نمی شوند اما از نارضایتی جلوگیری می کنند. اما عوامل انگیزشی باعث ترغیب و رضایت می شوند (۱۷).

بر اساس نتایج، وضعیت موجود عوامل انگیزشی و بهداشتی در محیط کار کارکنان جامعه مورد مطالعه در حد متوسط قرار داشت؛ به بیان دیگر در محیط کاری آنان در حد متوسط به این عوامل بها داده می شود. با این وجود توجه به عوامل بهداشتی بیشتر از عوامل انگیزشی بوده است. از بین عوامل بیرونی، مولفه های ارتباط و سرپرستی و نظارت در وضعیت مناسب، حقوق و دستمزد و شرایط محیط کار در

وضعیت نامناسب و خط مشی محیط و امنیت شغلی در وضعیت متوسط قرار داشتند. بالا بودن نمره «ارتباط» نشان می دهد که در سطح دانشگاه نحوه ارتباط کارکنان با مسئولین و روسا و نیز نحوه ارتباط با همکاران و سایر کارکنان مناسب بوده که در ایجاد انگیزش و رضایت شغلی نقش پررنگی داشته است. بالا بودن نمره سرپرستی و نظارت نیز به این معنا است که دسترسی کارکنان به مسئولین در مواقع لزوم به راحتی انجام گرفته و همچنین کارکنان از شیوه سرپرستی و هدایت مسئولین و نحوه نظارت آنها رضایت داشته اند. مطالعه ای که در بین پرستاران سمنان انجام شد (۱۸) نشان داد که سرپرستی و نظارت از جمله عوامل مهم انگیزشی بوده و نحوه نظارت مستقیم و غیر مستقیم مسئولین و شیوه ارزشیابی آنها یک عامل انگیزشی مهم است. عدالت و توجه یکسان به کارکنان یکی از عوامل مهم رضایت از محیط کار است.

نامناسب بودن وضعیت موجود حقوق و دستمزد بیانگر این است که کارکنان از تناسب حقوق دریافتی با نیازهای زندگی و نیز میزان و نوع کار رضایت نداشته اند. حقوق و دستمزد یکی از مهم ترین عواملی است که انگیزش را کاهش داده و منجر به نارضایتی می گردد. پرداخت حقوق را می توان یک محرک و انگیزه قوی دانست، اما اگر حقوق براساس یک طرح طبقه بندی مشاغل، عادلانه استاندارد نشود، خط و مشی پرداخت می تواند به یک عامل نارضایتی مداوم تبدیل شود (۱۹).

از طرفی مهم ترین حیطه مؤثر در عملکرد بهتر و رضایت شغلی، حیطه حقوق و دستمزد (متناسب بودن حقوق با نیازهای زندگی و میزان نوع کار) بود که با نتایج اغلب مطالعات داخلی و خارجی همخوان است. جامعه پزشکان کردستان بیان نموده اند که پایین بودن حقوق و درآمد، یکی از مهم ترین عواملی است که رضایت شغلی پزشکان را کاهش می دهد (۲۰). حسن آبادی نیز نشان داد که عوامل

این عوامل در وضعیت متوسطی قرار داشتند که توجه بیشتری را از سوی مسئولین طلب می‌کند. کاشانیان معتقد است که افراد از مشاغل پرتحرک، بیش از کارهای عادی و معمولی لذت می‌برند و رضایت خاطر حاصل می‌کنند و هنگامی بهتر کار می‌کنند که ماهیت کار برایشان جالب باشد (۲۵). مشاغل تخصصی پس از مدتی باعث کسالت و دلزدگی می‌شود و انگیزه به کار را در آنان تضعیف می‌کند که می‌توان با متنوع ساختن شغل ایجاد انگیزه نمود (۲۶).

به نظر پژوهشگر، با توجه به اهمیت نقش دانشگاه علوم پزشکی در پیشبرد اهداف سلامت جامعه، آنها مسؤولیت بیشتری احساس می‌کنند که انگیزش درونی زیاده‌تری را موجب می‌گردد و در رشد روانی ایشان کمک کننده است و باید به آنان اجازه داد که بدون نظارت، مسؤول تلاش‌های خود باشند. با توجه به توان علمی و توان فکری کارکنان شاغل در دانشگاه علوم پزشکی، حس استقلال در زمینه‌های درمانی، پژوهشی و آموزشی قابل توضیح بوده و ممکن است این اهمیت تا حدی مربوط به دخالت‌های غیرکارشناسانه‌ای باشد که ممکن است برخی مواقع انجام می‌گیرد. از این لحاظ هرگونه مداخله در سیستم آموزشی یا درمانی در جهت تغییر رفتار کارکنان، باید با لحاظ این اصل مهم طراحی و اجرا گردد تا با ایجاد عدم رضایت موجبات ناکام ماندن مداخله مذکور فراهم نگردد.

پایین بودن نمره پیشرفت و توسعه شغلی و نیز موقعیت شغلی به این معنی است که از نظر کارکنان امکان ارتقای شغلی در حرفه، امکان ادامه تحصیل، امکانات پژوهشی مناسب و نیز امکان ارتقا به مراتب بالاتر در محل کارشان به نحو احسن وجود ندارد. از طرفی کارکنان بیان کردند که این دو عامل اهمیت و تاثیر زیادی در میزان رضایت مندی و بهبود عملکرد آنها دارند. بنابراین مدیران و مسئولین باید به موقعیت‌های شغلی کارکنان توجه داشته و زمینه را برای پیشرفت و توسعه آنها فراهم نمایند.

حقوق و دستمزد و امنیت شغلی بیش از هر عامل دیگری می‌تواند یک عامل انگیزشی محسوب شود (۲۱). در یک بررسی بر روی پزشکان پرتقالی مشخص شد که حقوق و درآمد به عنوان یک عامل موثر بر رضایت شغلی محسوب می‌شود به نحوی که اگر شرایط و اوضاع به آنها اجازه دهد، به دلیل کمبود درآمد، حتماً باید تغییر شغل دهند (۲۲).

شرایط محیط کار نیز جز مواردی بود که در این مطالعه از وضعیت نامناسبی در محیط کار افراد برخوردار بود. این بدان مفهوم است که شرایط فیزیکی، تجهیزات و امکانات محل کار افراد و نیز امکانات رفاهی نامناسب بوده و افراد ناراضیتی خود را اعلام کرده‌اند. شرایط محیط کار یکی از عواملی بود که از نظر کارکنان می‌تواند تاثیر مهمی بر رضایت شغلی و عملکرد آنان داشته باشد.

صاحب‌الزمانی در بررسی خود نشان داد که ۴۱ درصد اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد، از شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار، بسیار راضی و تنها ۲ درصد افراد ناراضی بودند. شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار مناسب، مهمترین انگیزه برای ادامه کار و بازسازی و رسیدن به هدف‌های سازمان خواهد بود (۲۳). بنابراین، فراهم نمودن امکانات ضروری در زمینه کاری در رضایت مندی ایشان لازم می‌باشد. یافته‌های حاصل از پژوهش مزینانی نشان داد که پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه، تامین امکانات رفاهی، تفویض اختیار، تامین امنیت شغلی در افزایش کارایی موثر است (۲۴).

از بین عوامل درونی (انگیزشی) موثر بر عملکرد کارکنان، ماهیت کار و مسئولیت شغلی در وضعیت مناسب، موقعیت شغلی و نیز پیشرفت و توسعه شغلی در وضعیت نامناسب و شناخت و قدردانی در وضعیت متوسط قرار داشتند.

از بین عوامل انگیزشی، وضعیت موجود دو عامل ماهیت کار و مسئولیت شغلی، امتیاز بالایی را به خود اختصاص دادند؛ اما از لحاظ تاثیر و اهمیت آنها بر عملکرد و رضایت شغلی،

از محدودیت های این مطالعه، احتمال حضور نداشتن و یا همکاری نکردن برخی کارکنان در تکمیل پرسشنامه ها به خاطر مشغله زیاد و نیز زیاد بودن تعداد سوالات بود که البته این مشکل با تنظیم وقت توسط پرسشگران و مراجعه مجدد برطرف گردید.

نتیجه گیری

نتایج این مطالعه مدیران و مسئولین امر را در شناسایی عوامل انگیزشی و بهداشتی که بر عملکرد کارکنان موثر هستند، یاری خواهد نمود. شناخت این عوامل می تواند در افزایش بهره وری، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و برنامه ریزی موفق در ایجاد محیط کار پرشور و مفید کمک کننده باشد؛ لذا پیشنهاد می شود مسئولین امر به اهمیت عوامل مؤثر در ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در سازمان توجه بیشتری نموده و در صدد پرورش استعدادهای خلاق، از طریق فراهم نمودن محیط مناسب توأم با امنیت شغلی و آرامش خاطر و تجهیزات باشند تا کارکنان بتوانند ذهن خود را صرف امور آموزشی، پژوهشی، بهداشتی- درمانی و خدماتی کنند. در این راستا، توجه به رفع مشکلات اقتصادی، استخدامی و شرایط محیط کار و ایجاد تنوع در شغل و قدردانی بموقع از آنها، موجبات انگیزش درونی ایشان را فراهم می نماید و از رکود و سستی در امور حرفه ای آنان، پیشگیری می کند.

تشکر و قدردانی

این مقاله نتیجه طرح تحقیقاتی مصوب دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی با کد ۲۲۷/پ/۸۹ می باشد. نویسندگان مقاله بر خود لازم می دانند از معاونت پژوهشی دانشگاه به خاطر حمایت مالی و همچنین از کلیه پرسنل دانشگاه که در اجرای این پژوهش همکاری داشته اند، تقدیر و تشکر نمایند.

حیطه ها و عواملی که در این مطالعه بر خلاف مطالعات خارجی در تاثیر بر روی عملکرد و رضایت شغلی نقش مهمی نداشته و از این لحاظ شایان توجه ویژه اند شامل ارتباطات، خط مشی محیط، قدردانی و شیوه سرپرستی مسئولین است که در اغلب مطالعات خارجی به عنوان عاملی مهم، مورد اشاره قرار گرفته است. در این زمینه کین (Cain) و همکاران در مطالعه خود در پنسیلوانیا (۲۷) روی دستیاران و فلوهای بخش زنان و زایمان نشان دادند وجود ارتباطات سازنده در یک گروه آموزشی بالینی در ایجاد احساس رضایت در اساتید و همچنین فراگیران (حتی نسبت به آینده) مهم است. از سوی دیگر، پالپو (Palepu) و همکاران در مطالعه خود (۲۸) اهمیت ارتباط را از دید سازنده اعضای هیأت علمی جوان تر دانشکده پزشکی نشان دادند.

همچنین در زمینه نظارت مسئولین و اهمیت آن در رضایت شغلی مطالعاتی نظیر مطالعه تامسون (Thompson) و همکاران قابل اشاره است (۲۹). اما علیرغم این شواهد، مطالعه ما نقش کم اهمیتی را برای حیطه های مربوط به «کار گروهی» نشان داد که باید با مداخلات لازم زمینه های احیاء آن را فراهم نمود.

در مورد تاثیر محل خدمت کارکنان و نوع استخدامی آنها، مطالعه حاضر نشان داد که از دیدگاه کارکنان پشتیبانی و نیز کارکنان شاغل در معاونت بهداشت و درمان، مولفه های حقوق و دستمزد، ماهیت کار و شرایط محیط کار و از دیدگاه کارکنان شاغل در معاونت آموزشی و پژوهشی، مولفه های حقوق و دستمزد، موقعیت شغلی و پیشرفت و توسعه شغلی در میزان انگیزش، رضایت مندی و عملکرد آنان از اهمیت بیشتری برخوردار است. برای کارکنانی که به صورت طرحی یا قراردادی در استخدام سازمان بودند، مولفه های حقوق و دستمزد، شناخت و قدردانی و امنیت شغلی از اهمیت بیشتری برخوردار بودند.

10- Jameson C. Helping people change, Part 2: the magic of motivation. Dent today 2000; 19(1): 78-81.

11- Amirtash A. Comparison of employees and managers' opinions of Tehran Tarbiat- Moalem University about employees' work motivation, Danesh-e Modiriati 1998; 12:49-69. [In Persian]

12- Khowaja AK, Qureshi R, Andrades M, Fatmi Z, Khowaja NK. Comparison job satisfaction and stress among male and female doctors in teaching. [cited 2004 Sep10]. Available from: <http://www.ayubmed.edu.pk/JAMC/PAST/>

13- Aziz zade M, AliZade M, Fasihi Hernneri T. Assessment of faculty members' view about affecting motivational factors on performance. Journal of Medical Education Development Center 2006; 2(2): 102-108. [In Persian]

14- Gharekhani H, Kozechian H, Ehsani M. Assessment of job satisfaction of physical education teachers based on Herzberg's theory. Journal of Harkat 2008; 36: 71-56. [In Persian]

15- Ebadi A. Assessment of nures' view about affecting factors on job motivation in Tehran [Dissertation]. Nursery College of Tehran University of medical sciences, 1995. [In Persian]

16- Masou asl I, Akhavan Behbahani A, Nosrati Nezhad F, Gholamreza nezhad A. The relationship between job satisfaction and Hertzberg's motivative – hygienic factors in staffs of Yasouj hospitals. Medical sciences Journal of Azad University 2010; 2(1): 52-57.

17- Rabbins E. Essentials of management. Translated by Ali Rezaeian, Tehran: Office of Cultural Research, 2006. [In Persian]

18- Mahmodi Asl and et al. Job motivation factors of ICU nurse's Journal of Behavioral Sciences 2007; 1(2): 171-178. [In Persian]

منابع

1- Hosseini Nasab D. Efficiency development of faculty members centers at universities. Tehran: Institute for Research and Planning in Higher Education, 1993. [In Persian]

2- Bessell I, Dicks B, Wysocki A, Kepner K. Understanding motivation: an effective tool for managers. University of Florida Institute of Food and Agricultural Sciences. 2002. [cited 2004 sep10]. Available from: <http://edis.ifas.ufl.edu/pdf/files/>

3- Shirazi A. Theories and application of educational management (introduction and principal). Mashhad: Jahad e daneshgahi Pub, 1993:144. [In Persian]

4- Herssi P and Blanchard K. Management of organizational behavior, Allaghemand A. Tehran: Amirkabir Pub 1990:61. [In Persian]

5- Nanli M. Motivation in organizations, Ahvaz: Shahid Chamran University Pub, 1993:11. [In Persian]

6- Franco LM, Bennett S, Kanfer R, Stubblebine P. Determination and consequences of health worker motivation hospitals in Jordan and Georgia. Soc Sci Med 2004; 58(2): 343-55.

7- Timreck TC. Managing motivation and developing job satisfaction in the health care worker environment. Health Care Management 2002; 20(1): 42-58.

8- Rantz MJ, Scott J, Porter R. Employee motivation: new perspectives of the age-old challenge of work motivation. Nurse Forum 1996; 31(3): 29-36.

9- Amiable. TM, Hill KG, Hennessey BA, Tithe EM. The work preference inventory: assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations. Perss Psychol 1994; 66(5):67-95.

personnel, MS thesis, Management College of Tehran University, 1995. [In Persian]

25- Kashanian M. Impact of spirit of the work. An article about the basics of organizational behavior and motivation. Center for public management education, 1990. [In Persian]

26- Allaghand A. Educational management arrangements, Tehran: Amirkabir Pub, 1991 [In Persian]

27- Cain JM, Schulkin J, Parisi V, Power ML, Holzman GB, Williams S. Effects of perceptions and mentorship on pursuing a career in academic medicine in obstetrics and gynecology. Acad Med 2001; 76(6): 628-34.

28- Palepu A, Friedman RH, Barnett RC, Carr PL, Ash As, Szzlach L, et al. Junior faculty members' mentoring relationships and their professional development in U.S Medical Schools. Acad Med 1998; 73(3): 318-23.

29- Thompson CA, Prottas DJ. Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control and employee well being. Journal of occupational health psychology 2006; 11(1):100-18.

19- Alvani M. Research in the field of organizational problems and unsatisfied need for personnel. Articles about the fundamentals of organizational behavior and motivation, Tehran: Center for public management education, 1994. [In Persian]

20- Ghanei H. Physicians' job satisfaction of Kurdistan province about medical profession, Journal of Kurdistan University of Medical Sciences, 2(6): 9-15. [In Persian]

21- Hassan Abadi A. Factors which are affected on human forces motivation who work in Iran water and power resources development Company based on Herzberg theory [Dissertation]. Tehran: Institute for Management and Planning Studies, 2000. [In Persian]

22- Vieira D, Viegas I, Furtado N. Job satisfaction in physicians with a career in general clinical medicine. Acta Med Port 1995; 8(10): 531-5.

23- Saheb Alzamani M. Study of job satisfaction of full-time faculty members of Islamic Azad University in Tehran[Dissertation]. Islamic Azad University of Tehran, 1996. [In Persian]

24- Mazinani M. motivation and enhancement the efficiency of the Takab

کمیته تحقیقات دانشگاه علوم

پزشکی شیراز

www.sadramj.com