



97117

پایان نامه:

بررسی عوامل مدیریتی مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه مدیران

شاغل در بیمارستان های تابعه سازمان تأمین اجتماعی استان تهران

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی)

نام مؤلف : شیدا بخشی

استاد راهنما : جناب آقای دکتر رضا رسولی

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۱

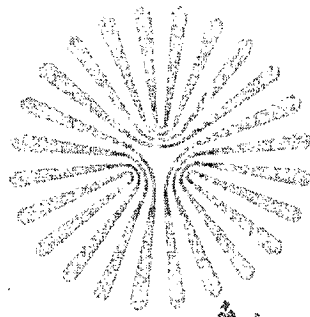
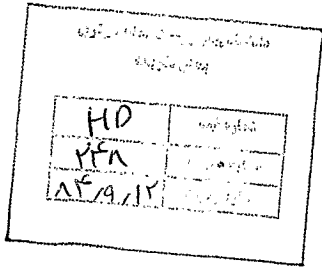
استاد مشاور : جناب آقای دکتر حسن درویش

استاد ناظر : جناب آقای دکتر علی اکبر احمدی



آذر ماه ۱۳۸۴

۹۶۸۷۶



دانشگاه پیام نور

تصویب نامه

پایان نامه تحت عنوان

بررسی عوامل مدیریتی موثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه مدیران
شاغل در بیمارستانهای تابعه سازمان تامین اجتماعی استان تهران

۱۹۱۵ درجه عالی

نمره

تاریخ دفاع: 84/9/5

اعضای هیات داوران:

1- آقای دکتر رسولی

2- آقای دکتر درویش

3- آقای دکتر احمدی

4- آقای دکتر درویش

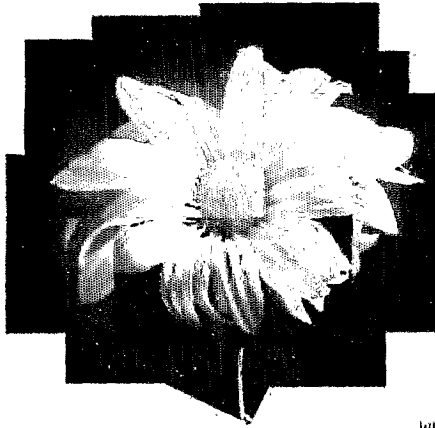
استاد راهنما

استاد مشاور

استاد داور

نماینده گروه

امضاء



www.ayrta.com

تشکر و سپاس از
آنانی که شمع شدند و سوختن آموختند

بر خود فرض می دانم از تمام کسانی که یاریگر من در تمامی مراحل این پژوهش بودند، سپاس و قدردانی کنم.

بالاخص از استاد دانشمند و ارجمند جناب آقای دکتر رضا رسولی که بواقع حق استادی را به نحو نیکو و بیش از آن به جای آوردند و در تمام مراحل پژوهش صادقانه و با موصله فراوان مرا یاریگر بودند، کمال تشکر و قدردانی را دارم.

همچنین از استاد ارجمند و گرانمایه جناب آقای دکتر مسن درویش که با راهنمایی ها و تذکرات به جای فویشتن مرا یاری رساندند، کمال تشکر را دارم.

در ضمن از زحمات استاد محترم جناب آقای دکتر علی اکبر احمدی که زحمت داوری این پژوهش را بعهدہ گرفتند تشکر کرده و آرزوی توفیق روزافزون برای ایشان دارم.



تقدیم به :

☞ پدر و مادر مهربانم :

آنان که مشوق اصلی من در این راه بودند. پدری که همیشه چون کوهی تکیه گاه من بوده و مادری که هیچگاه پاسنگوی زحماتش نخواهم بود.

☞ تنها فواهر دلسوزم :

فواهری که پا به پای من در این راه گام برداشتند و خصوصاً در تهیه پایان نامه کمک شایانی به من کرد.

☞ برادران عزیزم :

که حضورشان همواره باعث دلگرمی من می باشد.

☞ همسرم که همیشه همچون سایه ای آرام و بی کلام همراه من است.

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

فصل یکم: کلیات پژوهش

- ۱ - مقدمه
- ۱ - بیان مسأله
- ۴ - اهمیت و ضرورت پژوهش
- ۵ - اهداف پژوهش
- ۵ - پرسش های پژوهش
- ۶ - فرضیات پژوهش
- ۷ - جنبه جدید بودن و نوآوری پژوهش
- ۸ - متغیرهای پژوهش
- ۸ - تعریف واژه ها
- ۹ - سازمان پژوهش

فصل دوم: ادبیات پژوهش

- ۱۱ - مقدمه
- ۱۲ - مروری بر تحقیقات انجام شده قبلی
- ۱۵ - تعریف لغوی بهره وری
- ۱۶ - تعریف مفهومی بهره وری
- ۱۸ - جدول تعاریف بهره وری از دیدگاه نویسندگان مختلف
- ۲۲ - جمع بندی از تعاریف بهره وری
- ۲۳ - برداشت های نادرست از مفهوم بهره وری
- ۲۶ - جلوه ها، انواع، سطوح و ارکان بهره وری

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

- ۳۲ - راهبردهای بهبود بهره وری
- ۳۳ - بهبود بهره وری منابع انسانی
- ۳۶ - اصلاح روابط مدیر و کارکنان و رهبری صحیح
- ۳۷ - استفاده از نقطه نظرات و پیشنهادات کارکنان
- ۴۰ - ره آوردهای تکنولوژی
- ۴۲ - عوامل مؤثر در افزایش سطح بهره وری
- ۴۶ - ۹ عوامل سخت افزاری
- ۴۹ - ۱۰ عوامل نرم افزاری
- ۷۵ - مدیریت چیست و چگونه تعریف می شود؟

فصل سوم: متدلوژی پژوهش

- ۷۸ - مقدمه
- ۷۸ - روش پژوهش
- ۸۰ - جامعه، نمونه و روش نمونه گیری
- ۸۲ - توصیف ابزار گردآوری داده ها
- ۸۳ - بررسی اعتبار پرسشنامه پژوهش
- ۸۷ - آزمونهای آماری مورد استفاده

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

- ۹۱ - مقدمه
- ۹۱ - تفکیک پاسخ گوینان بر اساس جنس

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹۳	- تفکیک پاسخ گویان بر اساس وضعیت تأهل
۹۵	- تفکیک پاسخ گویان بر اساس میزان تحصیلات
۹۷	- تفکیک پاسخ گویان بر اساس تجربه کاری
۹۹	- تفکیک پاسخ گویان بر اساس عنوان شغل
۱۰۱	- تفکیک پاسخ گویان بر اساس تحصیلات دانشگاهی در زمینه مدیریت
۱۰۳	- آزمون های آماری
۱۰۳	- آزمون میانگین
۱۰۶	- آزمون همبستگی
۱۱۹	- آزمون تحقیق واریانس فریدمن
۱۲۰	- اولویت بندی عوامل مدیریتی

فصل پنجم: نتیجه گیری و تفسیر

۱۲۴	- مقدمه
۱۲۴	- خلاصه تحقیق انجام شده
۱۲۵	- نتایج حاصل از تحقیق
۱۲۶	- محدودیت های تحقیق
۱۲۷	- پیشنهاد های مبتنی بر یافته های کمی پژوهش
	- پیشنهاد های مبتنی بر یافته های کیفی پژوهش و تجربه پژوهشگر برای
۱۲۹	بهبود بهره وری نیروی انسانی در رفع مشکل بیمارستان ها
۱۳۲	- توصیه به سایر پژوهشگران

فهرست جداول

صفحه

عنوان جداول

۱۸	- تعریف بهره وری از دیدگاه نویسندگان
۹۲	- توزیع فراوانی جنسیت مدیران
۹۴	- توزیع فراوانی وضعیت تأهل مدیران
۹۶	- توزیع فراوانی میزان تحصیلات مدیران
۹۸	- توزیع فراوانی مدیران بر اساس تجربه کاری
۱۰۰	- توزیع فراوانی مدیران بر اساس عنوان شغل
۱۰۲	- توزیع فراوانی مدیران بر اساس تحصیلات دانشگاهی در زمینه مدیریت
۱۰۴	- نتایج آزمون میانگین بهره وری منابع انسانی
۱۰۵	- درجه بهره وری نیروی انسانی
۱۰۶	- همبستگی بین بهره وری منابع انسانی و عوامل مدیریتی
۱۰۸	- نتایج آزمون رگرسیون عامل برنامه ریزی
۱۰۸	- تحلیل واریانس رگرسیون عامل برنامه ریزی
۱۰۹	- ضرایب معادله خطی عامل برنامه ریزی
۱۱۰	- نتایج آزمون رگرسیون عامل سازماندهی
۱۱۰	- تحلیل واریانس رگرسیون عامل سازماندهی
۱۱۱	- ضرایب معادله خطی عامل سازماندهی
۱۱۲	- نتایج آزمون رگرسیون عامل رهبری
۱۱۲	- تحلیل واریانس رگرسیون عامل رهبری
۱۱۳	- ضرایب معادله خطی عامل رهبری
۱۱۴	- نتایج آزمون رگرسیون عامل کنترل
۱۱۴	- تحلیل واریانس رگرسیون عامل کنترل

فهرست جداول

صفحه

عنوان جداول

۱۱۵	- ضرایب معادله خطی عامل کنترل
۱۱۶	- نتایج آزمون رگرسیون چندگانه بهره وری منابع انسانی
۱۱۷	- تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه بهره وری منابع انسانی
۱۱۸	- ضرایب معادله خطی بهره وری منابع انسانی
۱۱۹	- نتایج آزمون فریدمن عوامل مدیریتی
۱۲۰	- رتبه بندی فریدمن عوامل مدیریتی
۱۲۱	- عوامل بازدارنده بهره وری منابع انسانی

فهرست نمودارها

نمودارها

۹۳	- نمودار جنسیت مدیران
۹۵	- نمودار وضعیت تأهل مدیران
۹۷	- نمودار وضعیت تحصیلی مدیران
۹۹	- نمودار تجربه کاری مدیران
۱۰۱	- نمودار عنوان شغلی پاسخ دهندگان
۱۰۳	- نمودار وضعیت مدیران بر اساس تحصیلات دانشگاهی در زمینه مدیریت

فهرست پیوستها

- پرسشنامه
- تحلیل اعتبار پرسشنامه
- آمارهای توصیفی
- تحلیل آماری

هوالمکیه

بررسی عوامل مدیریتی مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی از دیدگاه مدیران شاغل در

بیمارستانهای تأمین اجتماعی استان تهران

چکیده

اصلی‌ترین هدف هر سازمان، دستیابی به بهره‌وری بهینه است. منظور از بهره‌وری بهینه آن است که مدیریت سازمان ضمن اینکه نسبت به سلامت جسمی و روانی کارکنان خود توجه دارد؛ موجباتی فراهم آورد تا متصدی هر شغل با رضایت و علاقه و نیز بدون احساس ترس از تنبیه و اجبار، در جهت دستیابی به بالاترین کارایی و اثربخشی فردی و شغلی تلاش نماید.

این بررسی سعی در یافتن علل پایین بودن میزان بهره‌وری منابع انسانی دارد. همانطور که می‌دانیم علل و عوامل متعددی می‌توانند موجبات کاهش و یا افزایش بهره‌وری را بدنبال داشته باشند که در بین این عوامل، عامل مدیریتی بعنوان عامل کلیدی و اصلی محسوب می‌گردد، چرا که بدون بهره‌مندی از مدیریت صحیح و توانمند، امکان ایجاد یا بهبود دیگر عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی امکانپذیر نمی‌باشد. در این بررسی شاخص‌های وظایف مدیریتی در قالب عوامل مدیریتی عنوان شده‌اند و بهره‌وری منابع انسانی، متغیر وابسته بوده و متغیرهای مستقل، عوامل مدیریتی هستند که همان وظایف مدیریتی می‌باشند و عبارتند از برنامه‌ریزی، سازماندهی و بکارگیری منابع انسانی، رهبری و نظارت و کنترل.

هدف اصلی این تحقیق شناسایی عوامل مدیریتی مؤثر بر بهره‌وری از دیدگاه مدیران ارشد و میانی شاغل در بیمارستانهای تأمین اجتماعی می‌باشد که بدین منظور این گروه از مدیران به روش سرشماری مورد بررسی قرار گرفته‌اند. این تحقیق از نوع روش تحقیق پیمایشی می‌باشد و از روش پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است و سپس بمنظور تحلیل داده‌ها، با توجه به فرضیه‌های تحقیق از آزمونهای آماری همبستگی اسپیرمن، آزمون I زوجی و تحلیل واریانس فریدمن استفاده گردیده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که :

عوامل مدیریتی بر بهره‌وری منابع انسانی مؤثر بوده و از میان این عوامل سازماندهی دارای بیشترین تأثیر می‌باشد.

فصل یکم: کلیات پژوهش

- مقدمه
- بیان مسأله
- اهمیت و ضرورت پژوهش
- اهداف پژوهش
- پرسش های پژوهش
- فرضیات پژوهش
- جنبه جدید بودن و نوآوری پژوهش
- متغیرهای پژوهش
- تعریف واژه ها
- سازمان پژوهش

مقدمه

اصلی ترین هدف هر سازمان، دستیابی به بهره وری بهینه است. منظور از بهره وری بهینه آن است که مدیریت سازمان ضمن اینکه نسبت به سلامت جسمی و روانی کارکنان خود توجه دارد؛ موجباتی فراهم آورد تا متصدی هر شغل با رضایت و علاقه و نیز بدون احساس ترس از تنبیه و اجبار، در جهت دستیابی به بالاترین کارایی و اثربخشی فردی و شغلی تلاش نماید.

بهره وری را می توان یک نگرش و باور قلبی دانست که می باید در اندیشه تک تک افراد گنجانده شود. نیروی انسانی منبع کلیدی در یک سازمان می باشد. سازمان برای تحقق اثربخش اهداف خود ناگزیر است بهمان اندازه که به بهره وری تجهیزات، سرمایه و... توجه دارد؛ به بهره وری نیروی انسانی نیز توجه داشته باشد. چنین امری میسر نمی شود مگر در سایه مدیریتی توانمند که با بهره گیری از مهارت های مورد نیاز به برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل اثربخش و مناسب اقدام نماید.

بیان مسأله

نقش خدمات عمومی در بسیاری از کشورها و بویژه کشورهای در حال توسعه روز به روز در حال افزایش است. دلیل این امر افزایش خواست مردم برای دریافت خدمات بیشتر و

استانداردهای اجتماعی بهتر است. عدم وجود کارآیی و اثربخشی خدمات عمومی نه تنها کیفیت سطح زندگی راکاهش می دهد، بلکه مانع بهبود بهره وری در سایر بخش های اقتصادی، افزایش بی عدالتی و نابرابری های اجتماعی و در نتیجه بروز مشکلات سیاسی می گردد.

در چند دهه اخیر بهره وری بعنوان فرهنگ در جوامع بشری، خصوصاً در کشورهای پیشرفته مطرح شده است؛ چراکه بدون توجه به بهره وری منابع انسانی، رسیدن به رشد و توسعه اقتصادی و بالابردن سطح رفاه اجتماعی امکان پذیر نمی باشد.

در کشور ما متأسفانه کمتر به این مهم پرداخته شده است؛ چرا که طی چندین سال اخیر بهره وری سیر نزولی داشته است. طی سالهای ۱۳۶۴ تا ۱۳۶۹، شاخص بهره وری در سطوح ملی حدود ۲۵٪ رشد منفی داشته است. در حالیکه در طی این دوره چین ۳۶/۵٪، کره جنوبی ۳۸/۵٪، پاکستان ۱۴/۱٪، سنگاپور ۲۷/۶٪، تایلند ۳۷/۱٪ رشد مثبت داشته اند. با توجه به نکاتی که فهرست وار در زیر آورده شده است، بهتر می توان به مشکلات بهره وری در ایران پی برد. (ساعتچی، ۱۳۸۲، ص ۲۵)

۱- ایران جزء سه کشوری است که بیشترین میزان ضایعات مواد غذایی را در جهان دارد.

۲- ساعات کار مفید در ژاپن ۴۹ تا ۳۶ ساعت، در کره جنوبی ۵۴ تا ۷۲ ساعت، در آمریکا ۳۶

تا ۴۰ ساعت و در ایران ۱۰ ساعت در هفته برآورد شده است.

بنابراین پایین بودن میزان بهره وری منابع انسانی، منشأ اصلی پیدایش مسأله تحقیق بوده است، این بررسی سعی در یافتن علل پایین بودن میزان بهره وری منابع انسانی دارد. همانطور که می دانیم علل و عوامل متعددی می توانند موجبات کاهش و یا افزایش بهره وری را دنبال داشته باشند که از آن جمله می توان به آموزش، وجود فضا و شرایط مناسب کاری، وجود مدیریت صحیح و... اشاره کرد.

در بین این عوامل، عامل مدیریتی بعنوان عامل کلیدی و اصلی محسوب می گردد، چرا که بدون بهره مندی از مدیریت صحیح و توانمند، امکان ایجاد یا بهبود دیگر عوامل مؤثر بر بهره وری منابع انسانی امکانپذیر نمی باشد. عاملی که با ترکیب منابع اقتصادی، تکنولوژیکی، سازمانی، انسانی و اطلاعاتی می تواند به اداره کارآمد و اثربخش سازمان پردازد. در این بررسی شاخص های وظایف مدیریتی در قالب عوامل مدیریتی عنوان شده اند. به تغییر دیگر باید گفت که عوامل مدیریتی مؤثر بر بهره وری، تسلط بر مهارتهایی است که امکان ایفای درست و صحیح وظایف را در شرایط سازمانی عملی می سازد.

در این پژوهش، بهره وری منابع انسانی، متغیر وابسته بوده و متغیرهای مستقل، عوامل مدیریتی هستند که همان وظایف مدیریتی می باشند و عبارتند از برنامه ریزی، سازماندهی و بکارگیری منابع انسانی، رهبری و نظارت و کنترل.

اهمیت و ضرورت پژوهش

آشکار است که بدون استفاده از مدیریت صحیح و مناسب نمی توان بهره وری را بهبود و ارتقاء بخشید. برای این مهم می بایست مهارتهایی که مدیر را در تحقق این امر یاری میرساند، شناسایی کرده و هر یک از آنها را در مدیران تقویت و یا ایجاد نمود. با بهره گیری مناسب از توانایی ها و استعداد های افراد می توان به استفاده بهینه از امکانات و منابع رسیده و مانع هدر رفتن سرمایه های ملی کشور شد.

منابع انسانی شاغل در بیمارستان ها و مراکز درمانی - که بخش خدمات درمانی کشور محسوب می شوند، بلحاظ نقش ارزنده ای که بخش خدمات در امر خودکفایی و رشد کشور دارد، از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد و شناسایی روش های ارتقاء و بهبود بهره وری منابع انسانی آن نیز از مسائل مهم و ضروری است و همانطور که می دانیم یکی از راه های مهم ارتقاء بهره وری منابع انسانی، اعمال مدیریت صحیح و مناسب می باشد.

اهداف پژوهش

هدف اصلی در این پژوهش، شناخت عوامل مدیریتی مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی استان تهران است که به دنبال آن می‌توان به اهداف زیر نیز دست یافت:

- شناخت مهارت‌های مورد نیاز مدیریتی در راه بهبود بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی استان تهران
- ارائه راهکارهایی برای ارتقاء و بهبود بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی استان تهران
- جمع‌بندی نظرات مدیران شاغل در بیمارستان‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی استان تهران در مورد مشکلات موجود در این مراکز

پرسش‌های پژوهش

از جمله سؤالاتی که در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است، عبارتند از:

- ۱- درجه بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه تأمین اجتماعی استان تهران از دیدگاه مدیران شاغل در این مراکز چقدر است؟

۲- عوامل مدیریتی مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه تأمین اجتماعی کدام است؟

۳- ترتیب و تقدم عوامل مدیریتی اثرگذار بر بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه تأمین اجتماعی از نظر اهمیت به چه صورت می‌باشد؟

فرضیات پژوهش

۱- درجه بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی استان تهران بالاتر از حد متوسط است.

۲- عوامل مدیریتی (برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل) بر میزان بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی استان تهران تأثیرگذار است.

۳- در میان عوامل مدیریتی، عامل برنامه‌ریزی بیش از سایر عوامل بر بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی استان تهران اثرگذار است.

۴- از دیدگاه مدیران در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی استان تهران، عوامل بازدارنده‌ای وجود دارد که مانع از تحقق بهره‌وری کامل منابع انسانی در این مراکز می‌گردد.

جنبه جدید و نوآوری پژوهش

با توجه به نقش مهم منابع انسانی در ارتقاء و بهبود بهره وری در سازمان ها و اهمیت پرورش و مدیریت صحیح و کارآمد منابع انسانی ، این پژوهش درصدد شناخت و اولویت بندی مهارت های مورد نیاز مدیران در انجام وظایف مدیریتی خود می باشد.

طبق مصوبه شماره ۸۰۷۰/ت-۵/۲۲۹۱۰ مورخ ۱۳۷۹/۳/۲ هیأت محترم وزیران، کلیه دستگاه های اجرایی مکلف به استقرار چرخه مدیریت بهره وری شده اند ؛ و هیأت مدیره سازمان تأمین اجتماعی در اجرای مصوبه فوق و تبصره ۳ بخشنامه ۱۱۰۰/۲۶۳۷۲ مورخ ۱۳۸۲/۳/۲۶ ، طی دستورهای اداری کلیه مؤسسات وابسته (از جمله بیمارستان ها و مراکز درمانی) را به برگزاری دوره های آموزشی آشنایی با اصول بهره وری برای کلیه کارکنان، ملزم نموده است.

با توجه به اینکه در مورد بهره وری منابع انسانی و عوامل مؤثر بر آن تا کنون تحقیق و بررسی در بیمارستان های تابعه سازمان تأمین اجتماعی صورت نگرفته است و با توجه به اهمیت موضوع بهره وری ، انجام این پژوهش نوعی نوآوری محسوب می گردد.

متغیرهای پژوهش

- متغیر وابسته: بهره‌وری منابع انسانی
- متغیر مستقل: عوامل مدیریتی (برنامه‌ریزی، سازماندهی و بکارگیری منابع انسانی، رهبری و نظارت)
- متغیرهای کنترل کننده: سبک‌ها و روش‌های مدیریتی اعمال شده در بخش‌های دولتی و خصوصی می‌توانند باهم متفاوت باشند، از این جهت پژوهش در واحدهایی که به نوعی جزء بخش دولتی هستند، انجام گرفته است.

تعریف واژه‌ها

- بهره‌وری منابع انسانی: منظور از بهره‌وری منابع انسانی در این پژوهش توجه به انجام درست کارها (کارایی) و انجام کارهای درست (اثربخشی) است. (خاکی، ۱۳۸۴، ص ۱۲)
- عوامل مدیریتی: منظور عواملی هستند که با ترکیب منابع اقتصادی، تکنولوژیکی، سازمانی، انسانی، اطلاعاتی در اداره کارآمد و اثربخش سازمان نقش تعیین‌کننده دارند.