





دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت

تحول

مطالعه تطبیقی عوامل موثر بر انگیزش شغلی کارکنان بیمارستانهای دولتی و

خصوصی شهر اصفهان در سال ۱۳۸۸

استادان راهنما:

دکتر مهدی ابزری

دکتر علی شائمی

استاد مشاور:

دکتر کریم آذربایجانی

پژوهشگر:

منصوره پورمیری

اسفند ماه ۱۳۸۸

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات
و نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه
است اصفهان دانشگاه به متعلق



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت تحول
خانم منصوره پورمیری

تحت عنوان

مطالعه تطبیقی عوامل موثر بر انگیزش شغلی کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی
شهر اصفهان در سال ۱۳۸۸

در تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۳ توسط هیات داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهائی رسید.

امضا

۱- استاد راهنمای پایان نامه دکتر مهدی ابزری با مرتبه علمی دانشیار

امضا

۲- استاد راهنمای پایان نامه دکتر علی شائمی با مرتبه علمی استادیار

امضا

۳- استاد مشاور پایان نامه دکتر کریم آذربایجانی با مرتبه علمی دانشیار

امضا

۴- استاد داور داخل گروه دکتر علی عطافر با مرتبه علمی استادیار

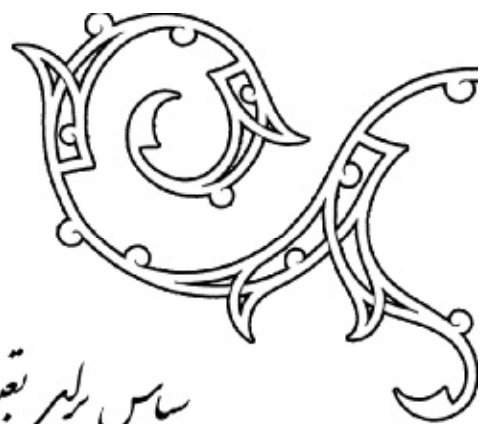
امضا

۵- استاد داور خارج از گروه دکتر رضا هویدا با مرتبه علمی استادیار

امضای مدیر گروه



تقدیم بہ آسان حقیقت



سپاس بر لبیر تعبیر عظیم و انبایشان از کلمه ایثار و از خود گذشتگی،

سپاس بر لبیر عاطفه سرشار و گهای امیدبخش وجودشان

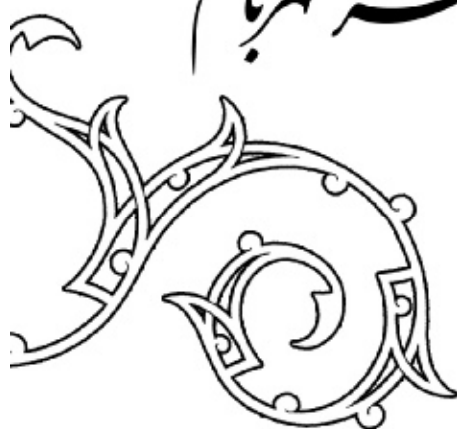
که در این سخت ترین روزگار لیسر بهترین پشتیبان است

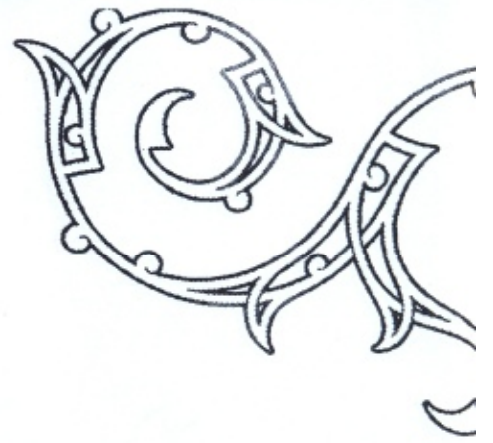
سپاس بر لبیر قلب های بزرگشان که فریاد رس است

و سرکردانی و ترس در پناهیشان به شجاعت می گراید

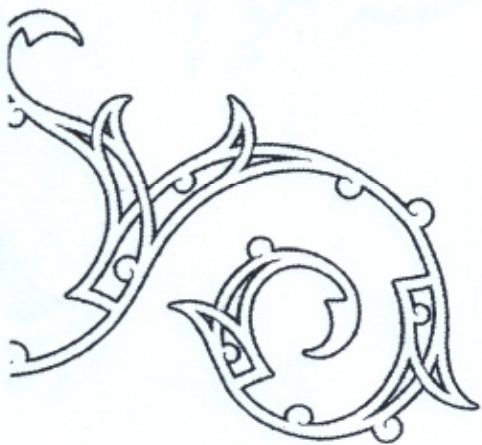
و سپاس بر لبیر محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی نماید

از پدر، مادر و همه مهربانم





از اساتید گرامتقدم
آقایان دکتر مهدی انزری و دکتر علی شانی
که زحمت راهمانی این پایان نامه را بر عهده داشتند
و در این راه با صبر و حوصله اینجانب را راهنمایی نمودند
کمال تشکر و قدرانی را دارم.
همچنین از زحمات استاد عزیز
جناب آقای دکتر کریم آذربایجانی صمیمانه قدر دانی می نمایم.



چکیده:

نیروی انسانی شاغل در سازمانها اصلی ترین سرمایه در اختیار مدیران است. مدیریت منابع انسانی مهمترین فعالیت مدیران است. رفتار و فعالیت انسانها ناشی از انگیزه ها یا نیازهای آنان می باشد.

این تحقیق مطالعه مقایسه ای عوامل انگیزشی کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اصفهان بود. این پژوهش مطالعه ای توصیفی - تحلیلی بوده که 203 نفر از کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی بزرگ شهر اصفهان که به شکل نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند، در آن شرکت داشتند. ابزار تحقیق پرسشنامه ای محقق ساخته مشتمل بر 51 سوال و 10 متغیر بود. جهت روائی پرسشنامه از نظر چندتن از صاحب نظران علوم مدیریت بهره گرفته شد. و میزان پایائی نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ 97% برآورد گردید.

داده ها در سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و استفاده از آزمونهای T، تحلیل واریانس، توکی و من ویتنی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که میانگین عوامل انگیزشی در بیمارستانهای دولتی و خصوصی متفاوت بوده است. نتایج آزمون تحلیل واریانس، در مقایسه میانگین متغیرهای انگیزشی بر اساس رده شغلی، وضعیت استخدامی و مدرک تحصیلی نیز تفاوت معناداری را نشان داد. بنابراین مدیران بایستی با شناخت و درک این تفاوتها به نیازهای انگیزشی کارکنان واکنش مناسب نشان دهند.

واژگان کلیدی: انگیزش شغلی، بیمارستان دولتی، بیمارستان خصوصی

فصل اول کلیات تحقیق

۱-۱	مقدمه	۱
۲-۱	بیان مسئله تحقیق	۲
۳-۱	اهمیت و ضرورت تحقیق	۶
۴-۱	کاربرد نتایج تحقیق	۷
۵-۱	اهداف تحقیق	۷
۱-۵-۱	هدف اصلی:	۷
۲-۵-۱	اهداف فرعی:	۷
۶-۱	سوالات تحقیق	۸
۷-۱	روش تحقیق:	۸
۸-۱	تعاریف واژه های کاربردی	۹
۹-۱	مطالب فصل های بعد	۱۰

فصل دوم : مروری بر ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق

۱-۲	مقدمه	۱۱
۲-۲	بخش اول : مفاهیم و تئوریهای انگیزش	۱۳
۱-۲-۲	تعریف انگیزش	۱۳
۲-۲-۲	چارچوب انگیزش	۱۴
۳-۲-۲	نظریه های انگیزش از دوران قدیم تا زمان حال	۱۶
۱-۳-۲-۲	مدل سنتی	۱۶
۲-۳-۲-۲	مدل روابط انسانی	۱۶
۳-۳-۲-۲	مدل منابع انسانی	۱۶

۱۸ طبقه بندیهای معاصر انگیزش
۱۹ ۱-۴-۲-۲ تئوریهای درون زاد و تئوریهای برون زاد:
۲۰ ۲-۴-۲-۲ تئوریهای رفتاری و شناختی
۲۰ ۳-۴-۲-۲ تئوریهای محتوایی و فرایندی
۲۱ ۵-۲-۲ تئوریهای تکاملی انگیزش
۲۱ ۱-۵-۲-۲ تئوری نیاز، انگیزه، ارزش
۲۱ ۲-۵-۲-۲ رویکرد گزینش شناختی
۲۲ ۳-۵-۲-۲ رویکرد خودتنظیمی فرا شناختی
۲۲ ۶-۲-۲ تئوریهای کلان انگیزش
۲۲ ۱-۶-۲-۲ تئوریهای نیاز
۲۳ ۲-۶-۲-۲ تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو
۲۴ ۳-۶-۲-۲ تئوری سلسله مراتب نیازهای پورتر
۲۴ ۴-۶-۲-۲ تئوری نیازهای آشکار
۲۵ ۵-۶-۲-۲ تئوری وجود - وابستگی و رشد
۲۶ ۶-۶-۲-۲ نیازهای سه گانه مک کلند
۲۶ ۷-۶-۲-۲ تئوری دو عاملی انگیزش - بهداشت هرزبرگ
۲۷ ۸-۶-۲-۲ تئوری X و Y
۲۸ ۹-۶-۲-۲ تئوریهای وسیله ای
۲۸ ۱۰-۶-۲-۲ تئوری مسیر - هدف
۲۸ ۱۱-۶-۲-۲ تئوری جذابیت - وسیله ای و انتظار
۲۹ ۱۲-۶-۲-۲ تئوری تکامل یافته انتظار (الگوی پورتر - لالر)
۳۲ ۱۳-۶-۲-۲ تئوریهای مقایسه ای
۳۲ ۱۴-۶-۲-۲ تئوری برابری:
۳۳ ۱۵-۶-۲-۲ تئوریهای خودتنظیمی
۳۳ ۱۶-۶-۲-۲ تئوری هدف گذاری
۳۴ ۱۷-۶-۲-۲ تئوری یادگیری اجتماعی
۳۴ ۱۸-۶-۲-۲ تئوریهای تقویت

عنوان

صفحه

۳۲-۲	بخش دوم: کاربرد انگیزش در سازمان و مدیریت	۳۵
۱-۳-۲	طراحی شغل	۳۵
۱-۳-۲	توسعه شغل	۳۵
۲-۳-۲	اغنی سازی شغل	۳۵
۳-۳-۲	چرخش شغلی	۳۶
۴-۳-۲	مهندسی شغل	۳۶
۵-۳-۲	گروه کاری خودمختار	۳۶
۶-۳-۲	خصوصیات مطلوب شغلی	۳۷
۲-۳-۲	هدفگذاری:	۳۸
۳-۳-۲	مشارکت در تصمیم گیری	۳۹
۴-۳-۲	انگیزش و رضایت	۳۹
۵-۳-۲	تاثیر انگیزش بر عملکرد کارکنان در سازمان:	۴۰
۶-۳-۲	تاثیر انگیزش در تعیین رفتار	۴۱
۷-۳-۲	انگیزش شغلی و کسب مزیت رقابتی پایدار	۴۲
۴-۲	بخش سوم: تبیین مدل انگیزش در سازمان	۴۴
۱-۴-۲	عوامل مادی انگیزش	۴۴
۱-۴-۲	حقوق و مزای	۴۵
۲-۴-۲	امنیت شغلی	۴۷
۳-۴-۲	امکانات رفاهی و ایمنی	۴۸
۲-۴-۲	عوامل سازمانی:	۴۹
۱-۲-۴-۲	مشارکت و مسئولیت	۴۹
۲-۲-۴-۲	پیشرفت و ارتقاء شغلی	۵۱
۳-۲-۴-۲	نحوه سرپرستی و نظارت	۵۲
۴-۲-۴-۲	خط مشی و قوانین کار	۵۳
۳-۴-۲	عوامل معنوی	۵۴
۱-۳-۴-۲	روابط بین فردی	۵۵
۲-۳-۴-۲	شناخت و قدردانی	۵۵

۳-۳-۴-۲	ویژگیهای شغل.....	۵۷
۴-۴-۲	مروری بر تحقیقات گذشته.....	۵۸
۱-۴-۴-۲	تحقیقات انجام شده داخلی.....	۵۸
۲-۴-۴-۲	تحقیقات انجام شده خارجی.....	۶۱

فصل سوم : روش تحقیق

۱-۳	مقدمه.....	۶۴
۲-۳	نوع پژوهش.....	۶۵
۳-۳	جامعه آماری.....	۶۵
۴-۳	شیوه نمونه گیری و حجم نمونه.....	۶۶
۵-۳	قلمرو تحقیق.....	۶۶
۱-۵-۳	قلمرو موضوعی تحقیق.....	۶۶
۲-۵-۳	قلمرو مکانی تحقیق.....	۶۶
۳-۵-۳	قلمرو زمانی تحقیق.....	۶۷
۶-۳	روش گردآوری اطلاعات.....	۶۷
۷-۳	ابزار گردآوری اطلاعات.....	۶۷
۱-۷-۳	پرسشنامه.....	۶۷
۸-۳	روایی پرسشنامه.....	۶۸
۹-۳	پایائی پرسشنامه:.....	۶۹
۱۰-۳	متغیرهای پژوهش.....	۶۹
۱۱-۳	روشهای آماری مورد استفاده.....	۷۰
۱-۱۱-۳	تفاوت معنی دار میانگین بین دو گروه : آزمون T.....	۷۰
۲-۱۱-۳	تفاوتهای معنی دار میانگین بین چند گروه: تحلیل واریانس ANOVA.....	۷۰
۳-۱۱-۳	آزمون من ویتنی.....	۷۰

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده

- ۱-۴ مقدمه ۷۱
- ۲-۴ بررسی داده های جمعیت شناختی ۷۲
- ۱-۲-۴ جنسیت ۷۲
- ۲-۲-۴ تاهل ۷۳
- ۳-۲-۴ میزان تحصیلات کارکنان ۷۴
- ۴-۲-۴ وضعیت استخدامی ۷۵
- ۵-۲-۴ رده شغلی ۷۶
- ۶-۲-۴ نوع مالکیت بیمارستان ۷۷
- ۳-۴ تحلیل داده ها ۷۸
- ۱-۳-۴ سوال پژوهشی ۱- تاثیر عوامل مادی بر انگیزش کارکنان بیمارستانهای خصوصی و دولتی (آموزشی و غیر آموزشی) شهر اصفهان تا چه میزان است ؟ ۷۸
- ۲-۳-۴ سوال پژوهشی ۲- تاثیر عوامل معنوی بر انگیزش کارکنان بیمارستانهای خصوصی و دولتی (آموزشی و غیر آموزشی) شهر اصفهان تا چه میزان است ؟ ۷۸
- ۳-۳-۴ سوال پژوهشی ۳- تاثیر عوامل سازمانی بر انگیزش کارکنان بیمارستانهای خصوصی و دولتی (آموزشی و غیر آموزشی) شهر اصفهان تا چه میزان است ؟ ۷۹
- ۴-۳-۴ سوال پژوهشی ۴- آیا اولویت عوامل انگیزشی (مادی، معنوی و سازمانی) کارکنان بیمارستانهای خصوصی و دولتی (آموزشی و غیر آموزشی) شهر اصفهان متفاوت است؟ ۷۹
- ۴-۴ آیا نظریات کارکنان شاغل در بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اصفهان بر حسب جنسیت در مورد عوامل سه گانه مورد بررسی متفاوت است؟ ۸۲
- ۵-۴ آیا نظریات کارکنان شاغل در بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اصفهان بر اساس وضعیت استخدامی در مورد عوامل سه گانه مورد بررسی متفاوت است؟ ۸۳
- ۶-۴ آیا نظریات کارکنان شاغل در بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اصفهان بر حسب مدرک تحصیلی در مورد عوامل سه گانه مورد بررسی متفاوت است؟ ۸۴
- ۷-۴ آیا نظریات کارکنان شاغل در بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اصفهان بر حسب رده شغلی در مورد عوامل سه گانه مورد بررسی متفاوت است؟ ۸۵

عنوان

صفحه

۱-۷-۴	میانگین ۱۰ متغیر انگیزش در بیمارستانهای دولتی و خصوصی	۸۷
۸-۴	آزمون مقایسه میانگین متغیرهای انگیزشی در بیمارستانهای دولتی و خصوصی (MANN-WHITNEY TEST)	۸۸
۹-۴	توصیف داده های مربوط به هر یک از متغیرهای پژوهش و گویه های پرسشنامه	۹۰
۱-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر روابط بین فردی در عوامل معنوی انگیزش	۹۰
۲-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر امنیت شغلی در عوامل مادی انگیزش	۹۱
۳-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر حقوق و مزایا در عوامل مادی انگیزش	۹۱
۴-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر مشارکت و مسئولیت شغلی در عوامل سازمانی انگیزش	۹۲
۵-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر پیشرفت و ارتقاء شغلی در عوامل سازمانی انگیزش	۹۴
۶-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر امکانات رفاهی و ایمنی در عوامل مادی انگیزش	۹۵
۷-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر وجود خط مشی و قوانین کار در عوامل سازمانی انگیزش	۹۶
۸-۹-۴	شاخص مرکزی و پراکندگی برای متغیر ویژگیهای شغل در عوامل معنوی انگیزش	۹۶
۱۰-۴	خلاصه	۹۹

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۱-۵	مقدمه	۱۰۰
۲-۵	بحث و نتیجه گیری مبتنی بر سوالات تحقیق	۱۰۱
۳-۵	نتیجه گیری کلی	۱۰۵
۴-۵	محدودیتهای پژوهش	۱۰۶
۵-۵	پیشنهادات	۱۰۶
۱-۵-۵	پیشنهادات حاصل از یافته های تحقیق	۱۰۶
۲-۵-۵	پیشنهادات برای محققین آینده	۱۰۷

صفحه

عنوان

پیوستها

۱۰۸ پیوست ۱

۱۱۳ پیوست ۲

۱۴۹ منابع و ماخذ

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۵.....	شکل ۱-۱- چارچوب نظری پژوهش
۱۵.....	شکل ۱-۲: چارچوب کلی انگیزش
۳۱.....	شکل ۲-۲: الگوی پورتر-لالر
۳۹.....	شکل ۲-۳: رابطه انگیزش و رضایت
۴۰.....	شکل ۲-۴: ابعاد عملکرد
۴۱.....	شکل ۲-۵. عوامل تعیین کننده رفتار
۷۲.....	شکل ۴-۱. نمودار توزیع کارکنان بر حسب جنسیت
۷۳.....	شکل ۴-۲. نمودار توزیع کارکنان بر حسب وضعیت تاهل
۷۴.....	شکل ۴-۳. نمودار توزیع کارکنان بر حسب مدرک تحصیلی
۷۵.....	شکل ۴-۴ . نمودار توزیع کارکنان بر حسب وضعیت استخدامی
۷۶.....	شکل ۴-۵ . نمودار توزیع کارکنان بر حسب رده شغلی
۷۷.....	شکل ۴-۶ . نمودار توزیع بیمارستانها بر اساس مالکیت
۸۰.....	شکل ۴-۷ . نمودار میانگین عوامل انگیزشی در بیمارستانهای دولتی
۸۱.....	شکل ۴-۸ . نمودار میانگین عوامل انگیزشی در بیمارستانهای خصوصی

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۷.....	جدول ۱-۲: الگوهای کلی نگرش های مدیریتی در خصوص انگیزش
۱۹.....	جدول ۲-۲: طبقه بندی تئوریهای انگیزش به درون زاد و برون زاد
۶۷.....	جدول ۱-۳ طیف لیکرت
۷۲.....	جدول ۱-۴. توزیع کارکنان بر حسب جنسیت
۷۳.....	جدول ۲-۴. توزیع کارکنان بر حسب وضعیت تاهل
۷۴.....	جدول ۳-۴. توزیع کارکنان بر اساس مدرک تحصیلی
۷۵.....	جدول ۴-۴. توزیع کارکنان بر اساس وضعیت استخدامی
۷۶.....	جدول ۵-۴. توزیع کارکنان بر اساس رده شغلی
۷۷.....	جدول ۶-۴. توزیع بیمارستانها بر اساس مالکیت
۷۹.....	جدول ۷-۴. میانگین عوامل انگیزشی
۸۰.....	جدول ۸-۴ - میانگین عوامل موثر بر انگیزش به تفکیک بیمارستانهای خصوصی و دولتی
۸۱.....	جدول ۹-۴. مقایسه میانگین عوامل انگیزشی به تفکیک بیمارستانهای دولتی و خصوصی
۸۲.....	جدول ۱۰-۴: مقایسه میانگین عامل مادی انگیزش بر اساس جنسیت
۸۳.....	جدول ۱۱-۴: مقایسه میانگین عامل مادی انگیزش بر اساس وضعیت استخدامی
۸۴.....	جدول ۱۲-۴، مقایسه میانگین متغیرهای انگیزش (مادی، معنوی، سازمانی) بر اساس مدرک تحصیلی
۸۵.....	جدول ۱۳-۴. مقایسه زوجی اختلاف میانگین متغیرهای انگیزش بر اساس مدرک تحصیلی
۸۶.....	جدول ۱۴-۴ مقایسه میانگین متغیرهای انگیزش (مادی، معنوی ، سازمانی) بر اساس رده شغلی
۸۶.....	جدول ۱۵-۴. مقایسه زوجی اختلاف میانگین متغیرهای انگیزش بر اساس رده شغلی
۸۷.....	جدول ۱۶-۴. میانگین ۱۰ متغیر انگیزش در بیمارستانهای دولتی و خصوصی:
۸۸.....	جدول ۱۷-۴: مقایسه رتبه های متغیر های انگیزشی در بیمارستان های دولتی و خصوصی
۸۹.....	جدول ۱۸-۴ : آزمون مقایسه میانگین متغیر های انگیزشی در بیمارستان های دولتی و خصوصی
۹۰.....	جدول ۱۹-۴-توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر روابط بین فردی
۹۱.....	جدول ۲۰-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر امنیت شغلی
۹۲.....	جدول ۲۱-۴. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر حقوق و مزایا

عنوان

صفحه

- جدول ۴-۲۲. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر مشارکت و مسئولیت شغلی ۹۳
- جدول ۴-۲۳. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر پیشرفت و ارتقاء شغلی ۹۴
- جدول ۴-۲۵. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر وجود خط مشی و قوانین کار ۹۶
- جدول ۴-۲۶. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر ویژگیهای شغل ۹۷
- جدول ۴-۲۷. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر نحوه سرپرستی و نظارت ۹۸
- جدول ۴-۲۸. توزیع فراوانی و درصد پاسخ سوالات مربوط به متغیر شناخت و قدردانی ۹۹

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

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 بطور صحیح به ارضاء نیازها و انگیزه های آنان اقدام نموده و از نیروی انسانی سازمان به نحو مطلوب در راستای اهداف سازمان استفاده کنند.

بعلاوه بیمارستان به عنوان یک سازمان خدماتی با ساختار و پیچیدگی های خاص خود به افراد مختلف جامعه خدمت ارائه می کند. این سازمان از ارکان اصلی نظام مراقبت های بهداشتی و درمانی جامعه بوده و عمده ترین و در واقع اصلی ترین ابزار آن نیروی انسانی است. لذا شناخت و تجزیه و تحلیل عوامل انگیزشی کارکنان این سازمان با توجه به نقش حساس آن در تامین سلامت افراد جامعه از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است.

۲-۱ بیان مسئله تحقیق

پیچیدگی رفتار انسان در سازمان و نقش آن در تحقق اهداف سازمان دیر زمانی است که توجه مدیران را به خود جلب کرده است. با گذشت سالها مدیران به این نتیجه رسیده اند که دستیابی به اهداف سازمانی زمانی امکان پذیر است که نیروی انسانی بآنان، تجربه، تخصص و انگیزش کافی در به کارگیری نتایج لازم هماهنگی تام داشته باشند.

مدیر در سازمان باید از فن رهبری در به کارگیری روشهای صحیح در تحقق اهداف سازمان آگاه باشد و با استفاده از استراتژی ها و تکنیک های صحیح و مناسب نتایج مطلوبی را عاید سازمان کند. (محمدی، ۱۳۷۹)

برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش کارکنان؛ که در واقع پی جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضا و افراد سازمان است. ضرورت تام دارد. کنکاش در مسئله انگیزش؛ پاسخ چراهای رفتار آدمی است؛ چرا انسان در سازمان کار میکند؟ چرا بعضی افراد فعال و برخی کم کارند؟ علت علاقه به شغل و بی علافگی به کار چیست؟

این سوالات و بسیاری دیگر همه با موضوع انگیزش در ارتباط هستند و پاسخ به آنها در انگیزش و انگیزه های کارکنان خلاصه می شود. از اینرو مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان و انگیزه های آنان می توانند در تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند.

از این رو جلب رضایت کارکنان و علاقه مند کردن بیشتر آنها به شغل مورد تصدی و در نتیجه برآورده شدن اهداف سازمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. اگر علل و یا عدم رضایت آنها نسبت به کارشان مشخص گردد، به منظور بهبود و ارتقاء شرایط کار و نیز جلب رضایت بیشتر آنها می توان تلاشهای اساسی تری مبذول داشت. چرا که وقتی انسان از شغل خود احساس خشنودی نماید ناخود آگاه مسئولیت خویش را بادقت بیشتری به انجام رسانده و از آن خوشحال خواهد شد. (علوی، ۱۳۷۴)

در متون مدیریت، منابع انسانی به عنوان مهمترین سرمایه یک سازمان شناخته می شوند. (سرمه، ۱۳۷۵) یکی از ابزارهای سازنده در کاربرد صحیح منابع انسانی، ایجاد انگیزه در کارکنان است. با اعتقاد به این مساله که انگیزه کارکنان، پایه های کارائی و اثربخشی سازمان را تشکیل می دهد، مدیران برای رسیدن به موفقیت و نیل به اهداف سازمانی باید برای شناخت عواملی که بیشترین انگیزه را در کارکنان ایجاد می نمایند، تلاش کنند. (میر سپاسی، ۱۳۸۰)