

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٧٨٤٤



دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در
رشته مدیریت خدمات بهداشتی-درمانی

موضوع :

« بررسی تطبیقی میزان اهمیت انگیزاننده های شغلی از دیدگاه کارکنان
ومدیران بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین - ۱۳۸۱ »

استاد راهنما :

۱۳۸۲ / ۱ / ۱۷

سرکار خانم دکتر پوران رئیسی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر بهرام دلگشایی

نگارش :

رفعت محبی فر

شهریور - ۸۱

۴۵۸۱۸

تذکره اطلاع رسانی در کارهای اداری
مجموعه اسناد

شماره ۱۶۶۱
تاریخ
پیوست ۱۹۷۲ / ۱۳۸۱

۴۱۲۳



انستگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

بسمه تعالی

تصویبنامه پایان نامه کارشناسی ارشد

بدینوسیله اعلام می نماید خانم رفعت محبی فر دانشجوی دوره کارشناسی ارشد

پایان نامه خود را تحت عنوان "

بررسی تطبیقی میزان اهمیت انگیزاننده های شغلی از دیدگاه کارکنان و مدیران بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی

قزوین (۱۳۸۱)

در تاریخ ۱۳۸۱/۶/۲۵ به عنوان آخرین شرط دریافت درجه کارشناسی ارشد به هیئت علمی این دانشکده ارائه نموده و مورد قبول واقع شد. / د

دکتر سید جمال الدین طیبی

رئیس دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

سرکار خانم دکتر پوران رئیسی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر بهرام دلگشایی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حمید حقانی

استاد داور:

آدرس - خیابان ولی عصر (هج) بالاتر از ظفر نبش خیابان شهید بابک بهرامی پلاک ۱

تلفن : ۸۰۸۸۸۲۹ - ۸۰۸۸۷۶۲ - ۲۲۲۵۹۹۰

□ پیکیده :

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی میزان اهمیت انگیزاننده‌های شغلی از دیدگاه کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین بود که از طریق رتبه‌بندی انگیزاننده‌ها توسط کارکنان (در جایگاه خود) و مدیران (در جایگاه کارکنان) انجام گرفت.

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی با نگرش تطبیقی و از نوع کاربردی بود. جامعه مورد مطالعه را ۹۶ نفر مدیر و ۱۳۷۹ نفر از کارکنان تشکیل می‌داد. به منظور انجام این پژوهش ۳۰۰ نفر از کارکنان به روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب شدند. اما در مورد مدیران نمونه‌گیری انجام نشد و کلیه آنها در این مطالعه منظور گردیدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. در این پرسشنامه از پاسخگویان خواسته شده بود تا انگیزاننده‌های شغلی را رتبه‌بندی نمایند به طوری که ۱ = بیشترین اهمیت و ۱۰ = کمترین اهمیت را نشان می‌داد. در رتبه‌بندی انگیزاننده‌های شغلی از پرسشنامه لیندال (۱۹۴۹) استفاده شد. به منظور تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان از شرایط فعلی کار خود نیز ۱۰ سؤال بسته با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (بسیار زیاد = ۴ و بسیار کم = صفر) به پرسشنامه کارکنان اضافه گردید. سؤالات این پرسشنامه همان ابعادی را پوشش می‌داد که در پرسشنامه لیندال در نظر گرفته شده بود.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که از نظر کارکنان عوامل "حقوق و مزایای کافی"، "شرایط مناسب برای کار کردن" و "امنیت شغلی" به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم را به خود اختصاص داده است. 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 کار کردن" به ترتیب رتبه‌های اول تا سوم و عامل "جالب بودن کار" در رتبه دهم اهمیت قرار داشت. نتایج آزمون تی‌استودنت، در مقایسه اولویت‌بندی نظرات کارکنان و حدس و پیش‌بینی مدیران صرفاً 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 نتایج نشان داد که ۴/۲٪ از کارکنان راضی، ۶۵/۵٪ تا حدودی راضی و ۳۰/۳٪ ناراضی بودند. نتایج همچنین نشان داد که بین رتبه عامل "شرایط مناسب برای کار کردن" با شرایط محیط کار فعلی کارکنان و بین رتبه عامل "جالب بودن کار" و جالب بودن شغل فعلی کارکنان همبستگی منفی وجود داشته است ($P < 0/05$) و بین رتبه عامل "حقوق و مزایای کافی" و حقوق و مزایای فعلی کارکنان همبستگی مثبت ضعیفی برقرار بوده است ($P = 0/05$).

کلید واژه‌ها: انگیزاننده‌های شغلی، کارکنان، مدیران، بیمارستانهای آموزشی، رضایت شغلی

سیاس

دروود به خداوند بزرگ که دست ناتوان مرا گرفت و از ریگزارهای صعب‌العبور طریق دانش، مرا عبور داد و منزل به منزل، پیچ و گردنه‌های "خواستن" را با من آمد تا به مقصد شکوهند و باجلال "توانستن" رسیدم. نشان تأیید الهی بر پیشانی شب بود و فانوس هدایت، راه را به سوی طلوع سپیده روشن می‌کرد. توان گامهایم از تقدیر موافق و قضای ناگزیر بر می‌خاست و "رسیدن" میوه‌ی درختی بود که از تلاش و جدیت آب می‌خورد و ریشه در خاک حمایت و هدایت الهی داشت. شایسته است که پیش از هر سخنی شکرگزار نعمت و محبت‌های قادر مطلق و پروردگار حق باشم و پس از آن درودی مخلصانه به پیشگاه آخرین رسول خدا که سرچشمه زلال سعادت و عصمت بود و عبا بر سر پاکان روزگار کشید تا نسل معصوم و طاهر ائمه از دل تاریخ تا نهایت جهان جاری شود.

آنچه تقدیم می‌شود پیش از آن که نتیجه تلاش و نشانه توان علمی من باشد، ثمره یاری خداوند پاک است و نیز صبوری و مهربانی مخلوق خدا، انسان فرشته‌ی بی به نام مادر که هرچه دارم از اوست.

می‌ماند سیاس و قدرشناس از محضر استادان معزز و همه کسانی که به انحاء مختلف در به ثمرنشانیدن این تحقیق مؤثر واقع شدند. مدیون محبت بی‌شائبه همه عزیزان هستم.

تقدیم به

مادرم

که مثل ابر ،

سفا و تمندانه ، آب شد

تا من برویم و بیالم .

چکیده

سپاس

تقدیم

فهرست مطالب

فهرست جداول

فهرست نمودارها

فصل اول : معرفی پژوهش

۲	مقدمه
۷	اهداف پژوهش
۹	سؤالات پژوهش
۱۰	اهمیت پژوهش
۱۳	تعریف مفاهیم و واژه ها

فصل دوم : پیشینه پژوهش

۱۷	الف . مبانی نظری پژوهش
۷۱	ب . مروری بر پژوهش های انجام شده در ایران و خارج از کشور

فصل سوم : روش پژوهش

۹۱	نوع پژوهش
۹۱	جامعه پژوهش
۹۱	محیط و زمان پژوهش
۹۱	نمونه پژوهش و روش انتخاب آن
۹۳	ابزار گردآوری اطلاعات
۹۳	تدوین پرسشنامه
۹۴	روش نمره دهی پرسشنامه
۹۴	اعتبار پرسشنامه
۹۵	ثبات پرسشنامه

۹۵	روش گردآوری اطلاعات
۹۵	روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم : نتایج پژوهش

۹۸	مشخصات فردی کارکنان و مدیران مورد مطالعه
۱۰۴	اولویت بندی انگیزاننده های شغلی از دیدگاه کارکنان و مدیران
۱۰۶	توزیع فراوانی رتبه بندی هر یک از عوامل انگیزشی در دو گروه کارکنان و مدیران
۱۱۷	رتبه بندی انگیزاننده های شغلی در هر یک از بیمارستان ها از دیدگاه کارکنان آنان
۱۱۸	ارتباط بین برخی از ویژگی های فردی کارکنان با رتبه بندی آنان از انگیزاننده های شغلی
۱۲۴	ارتباط بین برخی از ویژگی های فردی مدیران با حدس و پیش بینی آنان از اولویت های انگیزشی کارکنان
۱۲۹	اولویت بندی انگیزاننده های شغلی گروه های کاری کارکنان
۱۳۱	میزان رضایت شغلی کارکنان

فصل پنجم : خلاصه و بحث نتایج

۱۳۵	خلاصه نتایج
۱۴۴	بحث نتایج
۱۴۹	نتیجه گیری کلی
۱۵۰	محدودیت های پژوهش
۱۵۰	پیشنهاد های کاربردی
۱۵۲	پیشنهاد برای پژوهش های آتی
۱۵۴	منابع

۳۱	جدول شماره (۲-۱) :
۳۲	جدول شماره (۲-۲) : الگوی عمومی نگرش بر انگیزش در مدیریت
۳۳	جدول شماره (۲-۳) : متغیرهای مؤثر در انگیزش
۴۴	جدول شماره (۲-۴) : فرآیند رشد و تحول انسان
۴۶	جدول شماره (۲-۵) : نیازهای آشکار ماری
۵۶	جدول شماره (۲-۶) : اسناد رفتارها به علل درونی و بیرونی
۶۲	جدول شماره (۲-۷) : الگوی اقتضایی انگیزش
۶۸	جدول شماره (۲-۸) : مدل ابعاد شغل و خصوصیات شغل
۷۸	جدول شماره (۲-۹) : پرسشنامه لارنس لیندال در تحقیقات مختلف
۹۲	جدول شماره (۳-۱) : تعداد نمونه ها در هر گروه به تفکیک هریک از بیمارستان ها
۹۸	جدول شماره (۴-۱) : توزیع فراوانی کارکنان و مدیران مورد مطالعه برحسب جنس
۹۸	جدول شماره (۴-۲) : توزیع فراوانی کارکنان و مدیران مورد مطالعه برحسب سن
۹۹	جدول شماره (۴-۳) : توزیع فراوانی کارکنان و مدیران مورد مطالعه برحسب سابقه کار
	جدول شماره (۴-۴) : توزیع فراوانی کارکنان و مدیران مورد مطالعه برحسب وضعیت هیأت
۱۰۰	علمی
۱۰۰	جدول شماره (۴-۵) : توزیع فراوانی کارکنان و مدیران مورد مطالعه برحسب وضعیت تأهل
	جدول شماره (۴-۶) : توزیع فراوانی کارکنان و مدیران مورد مطالعه برحسب وضعیت
۱۰۱	تحصیلی
۱۰۲	جدول شماره (۴-۷) : توزیع فراوانی کارکنان مورد مطالعه برحسب میزان حقوق و مزایا
	جدول شماره (۴-۸) : توزیع فراوانی مدیران مورد مطالعه برحسب میزان حقوق و مزایای
۱۰۳	دریافتی
۱۰۳	جدول شماره (۴-۹) : توزیع فراوانی مدیران مورد مطالعه برحسب سابقه پست مدیریتی
	جدول شماره (۴-۱۰) : میانگین و رتبه انگیزاننده های شغلی برحسب دیدگاه کارکنان و
۱۰۴	مدیران مورد مطالعه
	جدول شماره (۴-۱۱) : توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "شرایط مناسب برای کار کردن" از نظر
۱۰۶	کارکنان و مدیران مورد مطالعه
	جدول شماره (۴-۱۲) : توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "احساس مشارکت در انجام امور" از
۱۰۷	نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه
	جدول شماره (۴-۱۳) : توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "انضباط و نظم جدی و محترمانه در
۱۰۸	محیط کار" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه
	جدول شماره (۴-۱۴) : توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "توجه و قدردانی کامل در مقابل انجام
۱۰۹	کار" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه

- جدول شماره (۴-۱۵): توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "صداقت و یکرنگی مدیریت نسبت به کارکنان" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه ۱۱۰
- جدول شماره (۴-۱۶): توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "حقوق و مزایای کافی و مناسب" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه ۱۱۱
- جدول شماره (۴-۱۷): توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه ۱۱۲
- جدول شماره (۴-۱۸): توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "درک و توجه دوستانه مدیریت نسبت به مشکلات کارکنان" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه ۱۱۳
- جدول شماره (۴-۱۹): توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "امنیت شغلی" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه ۱۱۴
- جدول شماره (۴-۲۰): توزیع فراوانی رتبه بندی عامل "جالب و مورد علاقه بودن کار" از نظر کارکنان و مدیران مورد مطالعه ۱۱۵
- جدول شماره (۴-۲۱): میانگین رتبه بندی انگیزاننده های شغلی از نظر کارکنان مورد مطالعه در هر یک از بیمارستان های آموزشی قزوین ۱۱۷
- جدول شماره (۴-۲۲): میانگین رتبه بندی هر یک از انگیزاننده های شغلی برحسب گروه سنی کارکنان مورد مطالعه ۱۱۸
- جدول شماره (۴-۲۳): میانگین رتبه بندی هر یک از انگیزاننده های شغلی برحسب جنس کارکنان مورد مطالعه ۱۱۹
- جدول شماره (۴-۲۴): میانگین رتبه بندی هر یک از انگیزاننده های شغلی برحسب میزان حقوق و مزایای کارکنان مورد مطالعه ۱۲۰
- جدول شماره (۴-۲۵): میانگین رتبه بندی هر یک از انگیزاننده های شغلی برحسب وضعیت هیأت علمی کارکنان مورد مطالعه ۱۲۱
- جدول شماره (۴-۲۶): میانگین رتبه بندی انگیزاننده های شغلی برحسب سابقه کار کارکنان مورد مطالعه ۱۲۲
- جدول شماره (۴-۲۷): میانگین رتبه بندی حدس و پیش بینی مدیران مورد مطالعه از انگیزاننده های شغلی کارکنان برحسب جنس ۱۲۴
- جدول شماره (۴-۲۸): میانگین رتبه بندی حدس و پیش بینی مدیران مورد مطالعه از انگیزاننده های شغلی کارکنان برحسب سن ۱۲۵
- جدول شماره (۴-۲۹): میانگین رتبه بندی حدس و پیش بینی مدیران مورد مطالعه از انگیزاننده های شغلی کارکنان برحسب وضعیت هیأت علمی ۱۲۶
- جدول شماره (۴-۳۰): میانگین رتبه بندی حدس و پیش بینی مدیران مورد مطالعه از انگیزاننده های شغلی کارکنان برحسب سابقه پست مدیریتی ۱۲۷

۱۲۹	جدول شماره (۴-۳۱) : میانگین اولویت بندی انگیزاننده های شغلی برحسب گروه های کاری کارکنان مورد مطالعه
۱۳۰	جدول شماره (۴-۳۲) : رتبه بندی انگیزاننده های شغلی برحسب گروه های کاری کارکنان مورد مطالعه
۱۳۱	جدول شماره (۴-۳۳) : توزیع فراوانی سطح رضایت شغلی کارکنان مورد مطالعه از شرایط فعلی کار آنان
۱۵۳	جدول شماره (۵-۱) : رتبه بندی گروه های مدیران و کارکنان مورد مطالعه در تحقیقات مختلف

- نمودار شماره (۲-۱) : ۲۰
- نمودار شماره (۲-۲) : فرآیند اصلی انگیزش ۲۱
- نمودار شماره (۲-۳) : سلسله مراتب نیازها ۳۵
- نمودار شماره (۲-۴) : فرآیند انگیزش از طریق ارضای نیازها ۳۵
- نمودار شماره (۲-۵) : ۴۰
- نمودار شماره (۲-۶) : شکل گیری ادراک های برابری ۵۰
- نمودار شماره (۲-۷) : عکس العمل های فرد در قبال برابری و نابرابری ۵۰
- نمودار شماره (۲-۸) : نظریه انتظار در انگیزش ۵۴
- نمودار شماره (۲-۹) : نظریه تجدید نظر شده انتظار ۵۵
- نمودار شماره (۲-۱۰) : یک مدل غیبت کارکنان ۶۵
- نمودار شماره (۲-۱۱) : یک مدل ترک کار کارکنان ۶۶
- نمودار شماره (۲-۱۲) : شیوه های مختلف طراحی شغل برای ایجاد انگیزه ۷۰

فصل اول

معرفی پژوهش

ترتیب اطلاعات در آرد علی بن
محمد در آرد

□ مقدمه :

یکی از مهمترین نوآوری های قرن حاضر پدید آمدن سازمان های نوین است. توفیق این سازمان ها در گرو استفاده مؤثر از منابع و ترکیب کار آمد در اجرای راهبردهای سازمانی آنهاست. محور هر راهبرد و سیاست سازمانی، و هر گونه بهره گیری از منابع، افراد سازمان هستند.

تقریباً تمامی بررسی های انجام شده، اعم از موردی یا جامع، مبین آن است که نیروهای انسانی کمیاب ترین و گران ترین سرمایه های هر نوع سازمان محسوب می شوند (سرمد، ۱۳۷۵، ص ۴۲۶).

امروزه در مدیریت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه تامین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان و بهره گیری هر چه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می باشد. توجه به این عامل بیانگر اهمیتی است که مدیریت برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه های ارزشمند قائل می باشد، زیرا توجه به نیازهای کارکنان قسمتی از سرمایه گذاری انسانی سازمان در امور پرسنلی محسوب می گردد (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۲۶۵).

عامل ضروری سازمان، آمادگی اشخاص برای یاری دادن به نظام همکاری از راه کوششهای فردیشان است. تمایل و آمادگی افراد برای همکاری و یاری دادن کوششهایشان به نظام همکاری بستگی دارد. سازمانها زمانی هستی می یابند که در راه سازگاری با انگیزه های کارکنان خود پیش بروند. فرد، همواره عامل راهبری در سازمان است، فرد باید برای همکاری بر انگیزته شود و سازمان باید نظامی برای همکاری پدید آورد. اقتداری (۱۳۷۵) در این زمینه می نویسد یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد است به همکاری در جهت نیل به هدفهای سازمانی. اما سؤالی که در این رابطه مطرح می شود این است چرا یک فرد اصولاً کاری را انجام می دهد؟ و چرا یک فرد انجام کاری را به عمل دیگر ترجیح می دهد، پاسخ سؤالیهای بالا به صورت

ساده این است که انسان نیازهای متعددی دارد. یک نیاز ارضاء نشده، خواست و تنش ایجاد می کند و برای اینکه شخص از شدت این تنش بکاهد به انجام عمل و یا رفتار معینی مبادرت می ورزد. برای مثال خوردن غذا یک نیاز است بدین دلیل انسان غذا می طلبد (خواست)، نیاز ارضاء نشده (گرسنگی) موجب محرومیت و تنش می شود، و برای رفع گرسنگی و رهایی از رنج و محرومیت فرد درصدد تحصیل غذا بر می آید (ص ۳۷). الوانی (۱۳۷۹) در تایید این مطلب می نویسد برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش کارکنان که در واقع پی جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضاء سازمان است، ضرورت تام دارد. کنکاش در مسئله انگیزش، پاسخ چراهای رفتار آدمی است؛ چرا انسان در سازمان کار می کند؟ چرا بعضی افراد بسیار فعال و برخی کم کارند؟ علت علاقه به شغل و بی علاقی به کار چیست؟ این سؤالات و بسیاری دیگر همه با موضوع انگیزش در ارتباطند 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. (ص ۲-۱۵۱).

ساعتچی (۱۳۷۲) اظهار می دارد، از جمله سؤالاتی که یک مدیر کارآمد و واجد صلاحیت با آن مواجه می شود آنست که "چرا مردم کار می کنند" "چرا کسانی که قبلاً به کار خود علاقه مند بوده اند اکنون نسبت به آن دلسردی نشان می دهند". مدیران نمی توانند فقط در سطح رفتار افراد تحت نظارت خود عمل می کنند و از عوامل مؤثر دیگر نظیر اثر بخشی، کارایی، بهره وری، دلایل عدم رضایت کارکنان از خود، مقاومت منفی و بالاخره انگیزش که معین کننده رفتار افراد سازمان است، بی اطلاع باقی بمانند (ص ۹۹).