

Comparison of the job motivation of staff worker with management emergency medical center's operational staff, kerman university of medical Sciences -2013

Vali¹ L (Ph.D) - Ghorbani Nia² R (MSc.) - Shirkhani³ H (B.Sc) - Zol Ala⁴ F (Ph.D).

Abstract

Intriduction: Managers with cognition and predicting motivations and actual needs can respond to satisfy employees' motivation and needs. This study aimed to comparison of the job motivation of staff worker with Management Emergency Medical Center's Operational staff, Kerman University of Medical Sciences -2013.

Method: This study is a descriptive and analytical study that performed in 2013. The sample consisted of all operational and staff personnel of Management Emergency Medical Center's Kerman University of Medical Sciences that was conducted in 150 and sampling style was by census. The data collection tool was a valid and reliable questionnaire with Cronbach's alpha coefficient 0.92 that included 31 questions. Data analyzed by spss19 software and using Anova, t-test, X2, Pearson correlation, Spearman tests.

Results: Among staff personnel average of psychological factors were 20.07, Welfare were 16.63, Educational were 25.33, Financial were 6.34 and Administrative factors were 8.16 and among operational personnels these factors were in order 20.34, 16.55, 25.33, 6.51 and 8.39. personnels were at average level of job motivation. There was no significant relationship between job motivation and demographic characteristics of the operational and staff worker.

Conclusion: In the study staff and operational workers had the same motivation priorities. It seems that it is better for managers to concern about psychological, educational, and welfare factors in the priorities to provide satisfaction and employee motivation and ultimately a better performance.

Key words: Job motivation, staff, operational workers, Management Emergency Medical Center, Kerman University of Medical Sciences

Received: 22 April 2015

Accepted: 10 August 2015

1- Assistant Professor. Student Research Committee, Health Research Center, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

2- Corresponding author: MSc in Health Management, Bam University of Medical Sciences, Health Management Group, Kerman, Bam, Iran

e-mail: r.ghorbani6790@gmail.com

3- BSc in Health Management, School of Management and Medical Informatics, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

4- Assistant Professor, Department of Statistics and Epidemiology, School of Health, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran

بررسی مقایسه ای انگیزه شغلی کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۹۲

لیلا والی^۱، راحیل قربانی نیا^۲، حسین شیرخانی^۳، فرزانه ذوالعلی^۴

چکیده

مقدمه: مدیران با شناخت و پیش بینی انگیزه ها و نیازهای واقعی کارکنان می توانند به ارضای نیازها و انگیزه های آنان پاسخ دهند. مطالعه حاضر به منظور مقایسه انگیزش شغلی کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام گرفت.

روش: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-تحلیلی بود که در سال ۱۳۹۲ انجام شد. نمونه پژوهش کلیه کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان مشتمل بر ۱۵۰ نفر که به روش سرشماری انتخاب گردیدند، بود. ابزار تحقیق پرسشنامه ای روا و پایا با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲، مشتمل بر ۳۱ سؤال (۵حیطه عوامل روانی با ۷ سؤال و حداکثر امتیاز ۳۵، عوامل رفاهی با ۶ سؤال و حداکثر امتیاز ۳۰، عوامل آموزشی با ۸ سؤال و حداکثر امتیاز ۴۰، عوامل مالی و عوامل اداری به ترتیب با ۳ و حداکثر امتیاز ۱۵ و ۲ سؤال با حداکثر امتیاز ۱۰) که حداکثر نمره اکتسابی کل ۱۵۵ بود. داده ها در سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از آزمون های t -test، nova، مجذور کای، ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون پیرسون با استفاده از نرم افزار آماری SPSS ۱۹ مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: در کارکنان ستادی میانگین عوامل روانی ۲۰/۰۷، رفاهی ۱۶/۶۳، آموزشی ۲۵/۳۳، مالی ۶/۳۴ و اداری ۸/۱۶ و در کارکنان عملیاتی میانگین عوامل روانی ۲۰/۳۴، رفاهی ۱۶/۵۵، آموزشی ۲۵/۳۳، مالی ۶/۵۱ و اداری ۸/۳۹ بودند. کارکنان در سطح متوسط انگیزش شغلی قرار داشتند. رابطه معنی داری بین انگیزش شغلی و خصوصیات جمعیت شناختی در کارکنان عملیاتی و ستادی وجود نداشت.

نتیجه گیری: کارکنان ستادی و عملیاتی مورد مطالعه از اولویت های انگیزشی یکسانی برخوردار بودند. به نظر می رسد که بهتر است عوامل روانی، آموزشی و رفاهی جهت ایجاد رضایت مندی و انگیزش کارکنان و نهایتاً عملکرد بهتر آنها در اولویت های مورد نظر مدیران قرار گیرند.

کلید واژه ها: انگیزه شغلی، کارکنان ستادی، کارکنان عملیاتی، مرکز مدیریت حوادث و فوریتها، دانشگاه علوم پزشکی کرمان

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۵/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۲/۲

۱- استادیار، کمیته تحقیقات دانشجویی، معاونت تحقیقات و فن آوری، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

۲- مربی، پردیس دانشگاه علوم پزشکی بم، دانشکده بهداشت، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، بم، ایران (نویسنده مسؤول)

پست الکترونیکی: r.ghorbani6790@gmail.com

۳- کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

۴- استادیار، گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

مقدمه

منابع سازمانی به دو دسته منابع انسانی و منابع مادی تقسیم می شوند؛ از آنجا که منابع مادی نیز توسط منابع انسانی مورد استفاده قرار می گیرند، استفاده بهینه از این منابع مادی بدون داشتن نیروی انسانی با انگیزه مجرب، میسر نیست. در دنیای پیشرفته امروز، در هر سازمانی نیروی انسانی عمده ترین سرمایه و یکی از عوامل تاثیرگذار در تحقق اهداف هر سازمان محسوب می شود (۱).

انگیزش، یکی از ویژگیهای روانشناختی است که به درجه یا میزان تعهد شخص مربوط می شود. انگیزش در برگیرنده عواملی است که موجب رفتار انسان می شوند، مسیر رفتار را مشخص می کنند و نوع رفتار را در مسیر خاص تعهد شده حفظ می نمایند (۲). مدیران و مسئولان باید بدانند که نیروی انسانی با انگیزه در بقاء، پویایی، تحقق سیاستها و استراتژی سازمان تاثیرگذار است (۳). از سویی مدیرانی که به ارزشهای انسانی اهمیت می دهند و رضایت شغلی کارکنان را از جمله اهداف اصلی سازمان می دانند، معتقدند افزایش کارایی در نتیجه بهبود انگیزش میسر است (۴).

عوامل شغلی از مهمترین عوامل تاثیرگذار در موفقیت و عقب ماندگی سیستم بوده و در صورت بی توجهی به آن، باعث هدر رفتن منابع سازمان می شوند. نتیجه یک مطالعه حاکی از آن است که ۲۰ درصد تلاش و ۸۰ درصد انگیزه، عامل موفقیت در سازمانها می باشد و امروزه بزرگترین چالش مدیران، مواجهه با نیروهای کم انگیزه و با مسئولیت پذیری اندک می باشد (۵).

به طور تقریبی تمام بررسی های انجام شده اعم از موردی یا جامع، مبین آن است که نیروهای انسانی کمیاب ترین و گرانترین سرمایه های هر سازمان محسوب می شوند. یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد به همکاری در جهت نیل به هدف های سازمانی است. انگیزه ها، چراهای رفتار هستند و موجب آغاز و ادامه فعالیت می شوند. انگیزه ها به لحاظ ماهوی دلایل اصلی عمل به شمار می آیند. مدیریت صحیح در سازمانها ایجاب می کند که مدیران به شناخت و پیش بینی انگیزه های نیروی انسانی خود همت گمارند تا بتوانند با ارضای صحیح و به موقع آنان، زمینه فعالیت و بازدهی بیشتر آنان را در جهت اهداف سازمانی فراهم نمایند (۶).

مهمترین وظیفه اورژانس اقدام سریع برای نجات بیمار است. اورژانس از پایه های اصلی خدمت رسانی پزشکی به مردم است که

در بسیاری از موارد به عنوان اولین نقطه برخورد بیمار با سیستم بهداشت و درمان می باشد (۷). نیروهای انسانی نقش بسزایی در تحول و پیشرفت امور درمانی دارند و بعنوان یکی از ارکان مهم هر سازمان به شمار می آیند و همواره مورد تاکید صاحب نظران در مدیریت منابع انسانی بوده است (۸). عدم توجه به عوامل انگیزشی در پرستاران می تواند منجر به رضایت و انگیزه شغلی اندک، کاهش کیفیت خدمات، کند شدن فرآیند بهبودی بیماری و در نهایت باعث عدم رضایت استفاده کنندگان از خدمات بهداشتی و درمانی گردد (۹). نتایج تحقیقات نشان می دهد کارکنان با انگیزه، از قدرت بدنی و توان ذهنی خوبی برخوردار هستند و از نظر سازمانی، سازمانی موفق و مطلوب است که تامین کننده سطح بالای رضایت شغلی باشد تا بتواند منجر به جذب و بقاء کارکنان شود (۱۰). در مطالعات مربوط به ارتباط بین انگیزش شغلی و سطح کارایی، بی انگیزگی موجب کاهش کارایی فرد در سازمان شده است (۱۱). همچنین این عامل سبب عدم حضور در محل کار و کاهش کیفیت و کمیت کار نیز شده است (۱۲). همچنین نتایج مطالعات نشان داده است که ساعات کار طولانی و زیاد، کمبود حقوق و دستمزد، نداشتن امنیت شغلی (۱۳)، عدم استقلال شغلی و منابع ناکافی، به عنوان عوامل مرتبط با بی انگیزگی و باعث ناامیدی، بیان شده است (۱۴) برای افزایش بهره وری و رضایت شغلی کارکنان، بایستی ضرورتها و عوامل مؤثر در ایجاد انگیزش شغلی شناسایی شوند (۱۵) که این موارد می توانند باعث بالا رفتن بهره وری، محقق شدن اهداف سازمان و ایجاد محیط پر شور برای انجام فعالیت باشد، دستیابی به یک سازمان سالم و پویا با داشتن کارکنان سالم از نظر جسمی و روانی میسر است (۱۶). در چنین سازمانی، نیروی انسانی از همه ابزارهای سازمان اهمیت بیشتری دارد (۱۷) و بایستی توجه ویژه به زمینه های ایجاد انگیزه در نیروی انسانی نمود (۱۸). امنیت شغلی و حقوق از عوامل بهداشتی در ایجاد انگیزش شغلی است (۱۹).

در تمام پایگاه های اورژانس ۱۱۵ شهری و جاده ای به تکنسین هایی برخورد می کنیم که هنگام ورود به شغل تکنسین اورژانس افرادی منظم، دلسوز و علاقه مند بودند اما امروزه پس از چند سال کارکردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات و استرس های محیط شغلی در محیط کار احساس خستگی کرده و حتی مایلند شغل خود را تعویض و از کار خود کناره گیری کنند.

کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان از جمله افراد ورزیده ای هستند که علاوه بر دارا بودن دانش کافی در مدیریت کردن سوانح و مراقبت از بیماران و مصدومین و انتقال مناسب آنها به بیمارستان یا مراکز بهداشتی درمانی باید دارای مهارتهای بالینی و شخصیتی خاص نیز باشند و در عین حال نیروهای انگیزش کافی داشته باشند تا بتوانند وظایف خود را به خوبی انجام دهند و در صورت عدم انگیزه قادر به انجام موفقیت آمیز ماموریتهای خود نخواهند شد. بنابراین با توجه به اینکه خدمات رسانی مناسب به آحاد جامعه توسط کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی مستلزم داشتن نیروی کارآمد و سالم می باشد و از آنجایی که محل خدمت کارکنان اورژانس ۱۱۵ ستادی و عملیاتی از لحاظ محیط کار تفاوت دارد و انگیزه شغلی این کارکنان نیز ممکن است متفاوت باشد، این مطالعه با هدف مقایسه انگیزه شغلی بین کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام شد.

روش مطالعه

این پژوهش، مطالعه ای توصیفی - تحلیلی بود که به بررسی و مقایسه انگیزه شغلی بین کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان پرداخت. حجم نمونه پژوهش کلیه کارکنان ستادی و عملیاتی اورژانس ۱۱۵ مشتمل بر ۱۵۰ نفر که به روش سرشماری انتخاب گردیدند بود. ۷۰ نفر از کارکنان در مرکز ستاد مدیریت حوادث شاغل بودند و ۸۰ نفر دیگر، از کارکنان عملیاتی اورژانس شهرستان کرمان بودند. جهت جمع آوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه روا و پایا با ضریب آلفای کرون باخ ۰/۹۲ استفاده گردید (۲). بخش اول پرسشنامه حاوی ۵ سؤال در زمینه مشخصات جمعیت شناختی کارکنان نظیر سن، وضعیت تاهل، جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه کار بود. بخش دوم دارای ۳۱ سؤال در ۵ حیطه عوامل روانی با ۷ سؤال، عوامل رفاهی با ۶ سؤال، عوامل آموزشی با ۸ سؤال، عوامل مالی و عوامل اداری به ترتیب با ۳ و ۲ سؤال بود. سؤالات با مقیاس پنج تایی لیکرت (۱=خیلی ضعیف تا عالی=۵) امتیازدهی شد. حداقل امتیازی که افراد می توانستند کسب کنند ۳۱ و حداکثر امتیاز قابل اکتساب ۱۵۵ بود. در افراد شرکت کننده کمترین امتیاز کسب شده ۳۵ و بیشترین

امتیاز مکاتبه ۱۰۲ بود. تقسیم بندی امتیازات بر اساس نمودار توزیع نرمال صورت گرفت بطوری که از ۷۴-۳۵ ضعیف، ۸۳-۷۵ متوسط و ۱۰۲-۸۴ در سطح خوب قرار گرفتند.

به منظور رعایت موازین اخلاقی، پرسشنامه هایی که در پایگاه شهرستانهای بافت، بردسیر، زرنده، راور، شهر بابک، کوهبنان پخش شدند بی نام و با شماره گذاری در اختیار نمونه ها قرار گرفت. به افراد مورد پژوهش از لحاظ محرمانه بودن اطلاعات اطمینان داده شد و پس از تکمیل، پرسشنامه ها جمع آوری شدند. جمع امتیازات برای هر فرد محاسبه گردید و درصد امتیاز نیز از طریق تقسیم امتیاز دریافتی به حداکثر امتیاز ممکن به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS ۱۹ استفاده شد. برای محاسبه پارامترهای توصیفی از روشهای آماری توصیفی (تعداد، درصد، میانگین) و در بخش آمار استنباطی از آزمون Anova، t-test، مجذور کای (اسکوئر کای)، ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون پیرسون استفاده گردید.

یافته ها

افراد مورد مطالعه در این پژوهش مشتمل بر ۱۵۰ نفر از کارکنان شاغل در ستاد و عملیات مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی کرمان بود. اطلاعات جمعیت شناختی افراد مورد مطالعه در جدول شماره ۱ مشخص شده است. همانطور که در جدول نیز مشخص شد بیشتر کارکنان ستادی (۷۲/۹٪) مرد بودند. همچنین در بین کارکنان عملیاتی ۱۷/۵٪ زن و ۸۲/۵٪ ایشان مرد بودند. بیشتر افراد مورد مطالعه (ستادی=۶۷/۱٪، عملیاتی=۷۸/۸٪) در گروه سنی ۲۰-۳۰ سال قرار داشتند. اکثر کارکنان شاغل در مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی کرمان (ستادی=۵۵/۷٪، عملیاتی=۵۳/۸٪) مجرد بودند. بیشتر افراد ستادی (۶۵/۷٪) و عملیاتی (۷۰٪) دارای سابقه کاری زیر ۵ سال بودند. همچنین افراد شاغل در این مرکز اکثریت دارای مدرک فوق دیپلم (ستادی=۴۲/۹٪، عملیاتی=۳۸/۸٪) بودند.

جدول ۱- توزیع فراوانی خصوصیات جمعیت شناختی کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی کرمان

کارکنان	ستادی		عملیاتی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
جنسیت				
زن	۱۹	۲۷/۱	۱۴	۱۷/۵
مرد	۵۱	۷۲/۹	۶۶	۸۲/۵
وضعیت تاهل				
مجرد	۳۹	۵۵/۷	۴۳	۵۳/۸
متاهل	۳۱	۴۴/۳	۳۷	۴۶/۳
سابقه کاری				
<۵ سال	۴۶	۶۵/۷	۵۶	۷۰
۵-۱۰ سال	۲۰	۲۸/۶	۲۰	۲۵
۱۰-۱۵ سال	۲	۲/۹	۲	۲/۵
>۱۵ سال	۲	۲/۹	۲	۲/۵
گروه سنی				
۲۰-۳۰	۴۷	۶۷/۱	۶۳	۷۸/۸
۳۱-۴۰	۲۱	۳۰	۱۵	۱۸/۸
۴۱-۵۰	۲	۲/۹	۲	۲/۵
تحصیلات				
دیپلم	۲	۲/۹	۲	۲/۵
فوق دیپلم	۳۰	۴۲/۹	۳۱	۳۸/۸
لیسانس	۱۵	۲۱/۴	۲۲	۲۷/۵
فوق لیسانس	۲۲	۳۱/۴	۲۴	۳۰
دکتری	۱	۱/۴	۱	۱/۳

در جدول شماره ۲ وضعیت کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی در حیطه های انگیزشی نشان داده می شود. همانگونه که در جدول مشخص شده است به طور کلی کارکنان در سطح متوسط انگیزش شغلی قرار داشتند.

جدول ۲- توزیع فراوانی عوامل انگیزشی در کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی

میزان انگیزش کلی در کارکنان	ضعیف				متوسط				خوب				جمع کل
	ستادی		عملیاتی		ستادی		عملیاتی		ستادی		عملیاتی		
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
عوامل انگیزش شغلی	۵	۷	۴	۵	۵۹	۸۴	۷۲	۹۰	۶	۸	۴	۵	۱۵۰
عوامل روانی	۴	۵	۶	۷	۶۶	۹۵	۷۴	۹۲	۰	۰	۰	۰	
عوامل رفاهی	۴	۵	۵	۶	۶۵	۹۲	۷۲	۸۹	۱	۲	۳	۵	
عوامل آموزشی	۳۵	۵۰	۳۶	۴۵	۳۶	۵۰	۴۴	۵۵	۰	۰	۰	۰	
عوامل مالی	۵	۷	۳	۳	۱۸	۲۵	۲۶	۳۲	۴۷	۶۷	۵۱	۶۳	
عوامل اداری													

داشت بطوری که کارکنان عملیاتی در وضع بهتری قرار داشتند. عوامل انگیزشی اداری در سطح خوب ارزیابی شدند که این وضعیت در گروه کارکنان ستادی مطلوب تر به نظر می رسد. نتایج آزمون های کای دو و آنالیز واریانس نشان داد که رابطه معنی داری بین انگیزش شغلی و هیچ یک از خصوصیات جمعیت شناختی در کارکنان عملیاتی و ستادی که شامل جنس، وضعیت تاهل، سابقه کاری، گروه سنی و تحصیلات می باشند وجود نداشت.

همانگونه که در جدول شماره ۲ مشخص شد عوامل انگیزشی روانی در کارکنان ستادی و عملیاتی در حد متوسط قرار داشت به طوری که وضعیت کارکنان عملیاتی در سطح مطلوب تری قرار داشت. عوامل انگیزشی رفاهی در کارکنان ستادی در وضعیت بهتری نسبت به کارکنان عملیاتی قرار داشت. عوامل انگیزشی آموزشی در حد متوسط ارزیابی شد که این حد در کارکنان ستادی وضعیت مطلوب تری نشان داد. عوامل انگیزشی مالی نیز در حد متوسط قرار

اداری ۸/۳۹ بود.

با توجه به روا و پایا بودن پرسشنامه و همبستگی کامل بین عوامل روانی، رفاهی، آموزشی، مالی و اداری نتایج رگرسیون تک متغیره نشان داد، عوامل روانی ۷۵/۲٪، عوامل رفاهی ۷۳/۵٪، عوامل آموزشی ۷۸٪، عوامل مالی ۵۶/۶٪ و ۶۵/۶٪ برانگیزش شغلی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی مؤثر بودند. با انجام آزمون Anova نتایج نشان داد بر اساس مدرک تحصیلی رابطه معناداری در انگیزش شغلی کارکنان ستادی وجود نداشت اما در بین کارکنان عملیاتی انگیزش شغلی با عوامل رفاهی و اداری رابطه معنی داری دیده شد. آزمون Anova نشان داد، بر اساس سن، انگیزش شغلی رابطه معناداری در کارکنان ستادی و عملیاتی نداشت. همچنین این آزمون مشخص کرد بر اساس سابقه کاری، انگیزش شغلی در بین کارکنان ستادی و کارکنان عملیاتی فقط با عوامل روانی رابطه معنی داری داشت (جدول ۳).

انگیزش کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی با توجه به نرمال بودن توزیع داده ها به سه دسته ضعیف، متوسط، خوب تقسیم شدند بطوری که ۳۲/۷٪ داده ها در حد ضعیف، ۳۵/۳٪ در حد متوسط و ۳۲٪ در حد خوب قرار داشتند. نتایج حاصل مشخص کرد، انگیزش شغلی در ۳۱/۴٪ در حد خوب، ۳۴/۳٪ در حد متوسط و ۳۴/۳٪ در حد ضعیف بود. همچنین در کارکنان عملیاتی انگیزش شغلی در ۳۲/۵٪ در حد خوب، ۳۶/۳٪ در حد متوسط و ۳۱/۳٪ در حد ضعیف بود. به طور کلی کارکنان در سطح متوسط انگیزش شغلی قرار داشتند.

نتایج تحقیق مشخص کرد که عوامل انگیزشی در کارکنان ستادی و عملیاتی در حد تقریباً یکسانی قرار داشت و در کارکنان ستادی میانگین عوامل روانی ۲۰/۰۷، رفاهی ۱۶/۶۳، آموزشی ۲۵/۳۳، مالی ۶/۳۴ و اداری ۸/۱۶ و کارکنان عملیاتی با میانگین عوامل روانی ۲۰/۳۴، رفاهی ۱۶/۵۵، آموزشی ۲۵/۳۳، مالی ۶/۵۱ و

جدول ۳- بررسی متغیرهای انگیزشی مورد بررسی در بین کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی بر اساس تحصیلات، سن و سابقه کار

متغیرهای انگیزشی	بر حسب تحصیلات		بر حسب سن		بر حسب سابقه	
	F	P	F	P	F	P
عوامل روانی	کارکنان ستادی	۰/۵۳۹	۰/۶۲۴	۱/۴۳۳	۰/۰۰۳	۴/۲۰۴
	کارکنان عملیاتی	۰/۲۳۱	۱/۴۹۳	۰/۰۷۸	۲/۳۵۶	۳/۷۶۳
عوامل رفاهی	کارکنان ستادی	۰/۴۴۴	۰/۸۲۲	۰/۷۵۸	۰/۳۹۴	۱/۴۷۲
	کارکنان عملیاتی	۰/۰۵۲	۳/۰۶۲	۰/۹۱۰	۰/۱۸۰	۰/۲۳۸
عوامل آموزشی	کارکنان ستادی	۰/۴۲۶	۰/۸۶۵	۰/۹۱۳	۰/۱۷۵	۱/۲۷۵
	کارکنان عملیاتی	۰/۲۰۱	۱/۶۳۸	۰/۵۸۰	۰/۶۵۹	۰/۷۱۹
عوامل مالی	کارکنان ستادی	۰/۹۳۸	۰/۰۶۴	۰/۹۱۶	۰/۱۷۱	۰/۱۲۵
	کارکنان عملیاتی	۰/۹۷۸	۰/۰۲۲	۰/۸۵۱	۰/۲۶۵	۰/۳۶۶
عوامل اداری	کارکنان ستادی	۰/۹۳۸	۰/۰۶۴	۰/۸۹۴	۰/۲۰۲	۰/۵۵۸
	کارکنان عملیاتی	۰/۰۴۵	۳/۲۳۰	۰/۲۴۰	۱/۴۳۱	۱/۲۹۴

با انجام آزمون t ($\alpha=0/05$) به بررسی کلیه متغیرهای انگیزشی بر اساس جنسیت و تأهل کارکنان پراخته شد. نتایج این آزمون نشان داد که تفاوت معنادار انگیزش شغلی بین کارکنان ستادی و عملیاتی وجود نداشت (جدول ۴).

جدول ۴- بررسی متغیرهای انگیزشی مورد بررسی در بین کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی بر اساس جنسیت و تأهل

متغیرهای انگیزشی	بر حسب جنسیت		بر حسب تأهل
	P	P	
عوامل روانی	کارکنان ستادی	۰/۷۰۳	۰/۳۳۸
	کارکنان عملیاتی	۰/۵۶۶	۰/۳۳۹
عوامل رفاهی	کارکنان ستادی	۰/۴۳۱	۰/۱۰۰
	کارکنان عملیاتی	۰/۷۳۸	۰/۴۹۹
عوامل آموزشی	کارکنان ستادی	۰/۷۴۹	۰/۴۹۶
	کارکنان عملیاتی	۰/۱۴۲	۰/۴۲۶
عوامل مالی	کارکنان ستادی	۰/۲۸۲	۰/۲۵۶
	کارکنان عملیاتی	۰/۶۷۴	۰/۳۸۴
عوامل اداری	کارکنان ستادی	۰/۳۵۵	۰/۶۵۶
	کارکنان عملیاتی	۰/۷۸۸	۰/۳۴۰

پایینی برخوردار بودند که به نظر می رسد مهمترین آن، عوامل مالی باشد که در وضعیت مناسبی قرار نداشتند و نیاز به توجه بیشتر به این بعد از ابعاد متنوع انگیزشی دیده می شود.

با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق مشخص شد که عوامل انگیزشی در کارکنان ستادی و عملیاتی در حد یکسانی می باشد و عوامل روانی، رفاهی، آموزشی، مالی و اداری در کارکنان ستادی با میانگین نسبت به کارکنان عملیاتی با میانگین از اهمیت یکسانی برخوردار است. نتایج مطالعه ابزاری که به بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اصفهان نشان داد عوامل انگیزشی در کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی با یکدیگر متفاوت بود (۶).

نتایج نشان داد، عوامل روانی ۷۵/۲٪، عوامل رفاهی ۷۳/۵٪، عوامل آموزشی ۷۸٪، عوامل مالی ۵۶/۶٪ و ۶۵/۶٪ برانگیزش شغلی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی مؤثر بودند. بدین معنی که عوامل آموزشی، روانی و رفاهی بیشترین تأثیر را در انگیزش شغلی داشتند. مطالعه ابزاری مشخص کرد میانگین نمره متغیرهای امنیت شغلی ۵۰/۷۲، خودپنداری از وجهه اجتماعی پرستار در جامعه ۶۲/۳۹، سبک مدیریتی ۵۲/۲۹، محیط کاری ۴۴/۸۲، حقوق و مزایا ۴۵/۷۶ بود (۶). مسعود اصل در مطالعه خود نشان داد عوامل انگیزشی در تأثیر بر ارتقای عملکردی کارکنان دارای اهمیت بیشتری بود (۲۸). احساس مسئولیت در کار، احساس موفقیت در کار و مورد علاقه بودن کار مهمترین عواملی هستند که در کارکنان ایجاد انگیزه می کند تا وظایف شغلی شان را به خوبی انجام دهند. این نتایج با مطالعه حاضر هم راستاست. به عبارتی در محیطی که کارکنان احساس کنند به ایشان اهمیت داده می شود، در کارشان امکان موفقیت وجود دارد و به مسائل رفاهی ایشان توجه می شود عملکردشان مناسب تر خواهد بود. شناسایی عوامل مؤثر بر انگیزش می تواند در پیامد و بهره وری سازمان و حتی زندگی فردی نقش بارزی ایفا کند. این عوامل که می توانند در قالب عوامل انگیزشی روانی، آموزشی، رفاهی، مالی و اداری تقسیم بندی شوند، گامی در جهت ارتقای کیفیت مراقبت پرستاری و خدمات سلامتی، پیشگیری از غیبت از کار و ترک خدمت و بالاخره رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده بردارد.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد بر اساس مدرک تحصیلی رابطه معناداری در انگیزش شغلی کارکنان ستادی وجود نداشت اما در بین کارکنان عملیاتی انگیزش شغلی با عوامل رفاهی و اداری رابطه معنی داری وجود داشت. مطالعه ابزاری (۶) نیز نشان داد بر اساس مدرک تحصیلی متغیرهای انگیزشی در بین کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی بود و این تفاوت معنی دار فقط در عوامل سازمانی وجود داشت. در مطالعه مذکور عوامل انگیزشی به سه دسته سازمانی (مشارکت و مسئولیت شغلی، نحوه سرپرستی و

آزمون پیرسون نشان داد عوامل روانی با عوامل رفاهی ($P < 0.001$)، آموزشی ($P = 0.004$) و اداری ($P = 0.005$) رابطه معنادار داشت. عوامل رفاهی با عوامل آموزشی ($P = 0.005$) و اداری ($P < 0.001$) رابطه معنادار داشت. عوامل مالی با هیچ یک از عوامل روانی، رفاهی، آموزشی و اداری رابطه معنادار نداشت.

بحث

این پژوهش، مطالعه ای توصیفی - تحلیلی بود که به بررسی انگیزه شغلی بین کارکنان ستادی و عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان پرداخت. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میان متغیرهای جمعیت شناختی نظیر سن، جنسیت، سابقه کار، وضعیت تأهل، تحصیلات و میزان انگیزش کارکنان ستاد و عملیاتی ارتباط معناداری نداشت. همچنین در مطالعه پورهادی نیز رابطه معنی داری میان مشخصه های جمعیت شناختی و انگیزش شغلی دیده نشد (۲۰). همچنین نتیجه مطالعه حاضر با نتایج مطالعه تانگ (۲۱) و قمری (۲۲) نیز همراستا بود. اما در مطالعه کلدی بین مشخصه های جمعیت شناختی و انگیزش شغلی رابطه معناداری گزارش گردید (۲۳). علایی نژاد نیز بین مدرک تحصیلی و انگیزش کلی پرستاران رابطه معنی دار نشان داد (۲۴).

میتوان دلیل عدم وجود رابطه بین ویژگیهای جمعیت شناسی با میزان انگیزش در کارکنان ستادی و عملیاتی را در این دانست که کارکنان فوریتهای پزشکی به اهمیت کار خود که نجات جان بیمار است در هر دو بخش ستادی و عملیاتی واقف هستند و نسبت به آن تعهد لازم را فارغ از گروه سنی و جنسیتی و مواردی از این قبیل داشتند.

۳۱/۴٪ کارکنان ستادی دارای انگیزش شغلی خوب، ۳۴/۳٪ در حد متوسط و ۳۴/۳٪ در حد ضعیف بود. همچنین ۳۲/۵٪ کارکنان عملیاتی انگیزش شغلی خوب، ۳۶/۳٪ در حد متوسط و ۳۱/۳٪ در حد ضعیف قرار داشتند. به طور کلی کارکنان در سطح متوسط انگیزش شغلی قرار داشتند که این نتایج با مطالعه عباسچیان (۲۵) مطابقت داشت. تحریری و همکاران (۲۶) در مطالعه خود به نتایج مشابهی دست یافت بدین ترتیب که نمره رضایت شغلی پرستاران را در میان نمونه ۴۳/۱۷ بدست آوردند. این در حالیست که میرزایی (۲۷) نتایج متفاوتی با نتایج تحقیق حاضر دست یافت بطوریکه نمره رضایت شغلی پرستاران در نمونه های آنان ۷۸/۲٪ بدست آمد. شاید این تفاوت به دلیل تاثیرگذاری عوامل متفاوت انگیزش شغلی در شهرها و بیمارستان های مختلف متفاوتند لذا وجود تفاوت فاحش در نمره رضایت شغلی نیز یک مسئله کاملاً بدیهی به نظر می رسد. نکته ای که در تحقیق حاضر مشخص است این است که حدود یک سوم کارکنان ستادی و عملیاتی فوریتهای پزشکی، از انگیزش شغلی

با توجه به اینکه عوامل آموزشی، روانی و رفاهی در کارکنان ستادی و عملیاتی بیشترین تأثیر بر انگیزش شغلی ایشان داشته و در میان مشخص شد عوامل روانی با عوامل رفاهی ($P > 0.001$)، آموزشی ($P = 0.004$) و اداری ($P = 0.005$) رابطه معنادار داشت؛ عوامل رفاهی با عوامل آموزشی ($P = 0.005$) و اداری ($P > 0.001$) رابطه معنادار نشان داد و عوامل مالی با هیچ یک از عوامل روانی، رفاهی، آموزشی و اداری رابطه معنادار نداشت؛ به نظر می رسد که بهتر است عوامل روانی، آموزشی و رفاهی در اولویت های مورد نظر مدیران قرار گیرد.

نتیجه گیری

جهت پویایی و رسیدن به اهداف آرمانی از قبل تعیین شده اورژانس که ارائه خدمت در اسرع وقت و پایدار کردن وضعیت بیمار در زمان طلایی و حیاتی نجات بیمار است، ایجاد انگیزش با هدف آشنایی افراد با موقعیت های مختلف به صورت شبیه سازی صحنه و مانورهای دوره ای، ایجاد حس اطمینان از پایدار ماندن موقعیت شغلی، تطابق محیط کاری با علاقه و تخصص، خصوصیات روحی، در نظر گرفتن خصوصیات عاطفی و جسمانی در تقسیم کار روزانه، میزان ارائه اخطارهای انضباطی به افراد خاطی، وجود جو مناسب جهت اظهار نظر و ابراز عقیده شغلی، استفاده از مرخصی تشویقی (بدون کسر از مرخصی سالانه) در مقابل انجام کار مطلوب، وجود امکان ایجاد روابط دوستی در کار و داشتن صداقت و صمیمیت پرداخته شود. همچنین توجه به عوامل رفاهی که در برگیرنده موارد در نظر گرفتن اوقات مشخصی در هنگام کار جهت استراحت کوتاه و تغذیه، فراهم آوردن شرایط گردهمایی کارکنان به همراه خانواده در ایام مناسب و خاص، اعطا امتیازات خدمات درمانی به خانواده کارکنان، امکان استفاده از خدمات رفاهی از قبیل مهدکودک و کلوپ ورزشی برای کارکنان، تأمین ایمنی محیط کار، اقدام در جهت تأمین مسکن اعم از سازمانی یا ایجاد امکاناتی در جهت استفاده از تسهیلات مسکن بانکی است؛ می تواند از عوامل ایجاد رضایتمندی و انگیزش کارکنان و نهایتاً عملکرد بهتر آنها باشد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می دانند سپاس و تشکر خود را تقدیم همه افرادی کنند که در پژوهش حاضر شرکت داشته اند.

نظارت، پیشرفت و ارتقای شغلی، وجود خط مشی و قوانین کار)، معنوی (ویژگیهای شغلی، روابط بین فردی، شناخت و قدردانی) و مادی (امنیت شغلی، حقوق و مزایا، امکانات رفاهی و ایمنی) تقسیم شده بود. در مطالعه رنجبر و همکار با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی هیأت علمی دانشکده پزشکی دانشگاه مازندران، عوامل مادی انگیزشی در اعضای هیأت علمی با مدرک تحصیلی فوق لیسانس، از اهمیت بالاتری برخوردار بود و در اعضای هیأت علمی با مدرک تحصیلی دکتری و بالاتر، جنبه سازمانی از قبیل نحوه سرپرستی و نظارت اهمیت بیشتری داشتند که با تحقیق حاضر همخوانی دارد (۲۹). انگیزش شغلی پایین نشأت گرفته از پرداخت کم و رضایت شغلی پایین است. اذعان شده است که بین انگیزش شغلی و رضایت از پرداخت و منافع رفاهی رابطه مثبت مستقیمی وجود دارد. همچنین محیط کاری مثبت و همبستگی قوی بین کارکنان بر انگیزش کارکنان بسیار مؤثر است (۳۰). اینگونه به نظر می رسد که به دلیل آنکه انگیزه حالتی درونی است که با دریافت پاداش، افزایش کارایی و کاهش هزینه را در خواهد داشت و تحت تأثیر ویژگیهای فردی، خصوصیات شغلی، خصوصیات کار، ویژگیهای محیط بیرونی برای مشخص کردن وضعیت انگیزش قرار دارد مدرک تحصیلی ارتباطی با میزان انگیزش افراد مورد مطالعه نشان نداد. در حالیکه عوامل رفاهی و اداری روابط معناداری را در ارتباط با کارکنان ستادی مشخص کرد.

نتایج مطالعه حاضر مشخص کرد بر اساس سن، جنسیت و تأهل با متغیرهای انگیزشی شغلی (عوامل روانی، رفاهی، آموزشی، مالی، اداری) رابطه معناداری در بین کارکنان ستادی و عملیاتی نداشت. همچنین مشخص شد بر اساس سابقه کاری انگیزش شغلی در بین کارکنان ستادی و کارکنان عملیاتی با عوامل روانی فقط رابطه معنی داری داشت. مطالعه والی نیز مشخص کرد سن با هیچ یک از حیطه های انگیزشی در بررسی رابطه معنی دار نداشته است (۲). با توجه به اینکه عوامل روانی شامل اطمینان از پایدار ماندن موقعیت شغلی، تطابق محیط کاری با علاقه و تخصص، خصوصیات روحی، در نظر گرفتن خصوصیات عاطفی و جسمانی در تقسیم کار روزانه، میزان ارائه اخطارهای انضباطی به افراد خاطی، وجود جو مناسب جهت اظهار نظر و ابراز عقیده شغلی، استفاده از مرخصی تشویقی (بدون کسر از مرخصی سالانه) در مقابل انجام کار مطلوب، وجود امکان ایجاد روابط دوستی در کار و داشتن صداقت و صمیمیت با همکاران بود، نشان می دهد هر دو گروه در پی تحکیم موقعیت خود در محیط کاری و ایجاد همبستگی قوی بودند. به نظر می رسد که قدردانی و توجه به کارکنان می تواند در بهبود عملکرد و افزایش انگیزش شغلی کارکنان بسیار مؤثر باشد.

منابع

- 1- Qrbany R. Assessment needs and motivational factors internal and external employees case study of Islamic Azad University Abhar. *Journal of Behavioral Sciences*. 2010;2(4):91-18.
- 2- Vali L., Ravangard R. study of effective factors on nurses job motivation in Kerman University of Medical sciences teaching hospitals in 1386. *HOSPITAL Journal*. 8(2), 2009 :23-9.
- 3- Karimi R. Planning and human resources management. Center for Applied Research in Higher Education. KomitehEmdad of Imam Khomeini. 2002.
- 4- Larijani T T. Evaluation of outcomes and its relationship with job motivation of nurses› views. *Journal of Nursing and Midwifery*. Tehran University of Medical Sciences. 2006;12(4):39-45.
- 5- HazavehYi M M, Samadi A. Factors affecting motivation to serve the province›s executive staff. *Journal of Mental Health*. 2005;7(25-26):13-26.
- 6- Abzari M, Shaemi Ali, Pourmiri M, Azarbaijani K. Study of Factors Affecting Job Motivation among Staff of Private and Public Hospitals in City of Isfahan. *Health Information Management* 2011; 7 (Special Issue):622-8.
- 7- Shahbazi L .The study of the level of job satisfaction in nurses working at Yazd hospitals. *Journal of shaeedsadoughi University of medical sciences* , 2002;10(3):70-74.
- 8- Hariry N. Comparison of the job satisfaction of Azad university librarians workingin central libraries with other universities. 1381; 13 (4) :72-90.
- 9-Shahbazi L .The study of the level of job satisfaction in nurses working at Yazd hospitals. *Journal of shaeedsadoughi University of medical sciences* , 2002.10(3).70-74.
- 10- Yousef M M. Investigate factors associated with job satisfaction in 2008 in Yazd province police commander. *Journal of Management Studies*.2008;3(4):505-16.
- 11- Hanifi F. Elementary school managers relationship job motivation and performance levels in Damavand and Rood hen cities. *Journal of Educational Administration*. 2007;1(4):75-88.
- 12- Hagigi N. Factors inadequate in the presence of physicians in medical centers of ShahidBeheshti University. *Journal of of Medicine*. 1990;13(1- 2):61-9.
- 13- Khuwaja A. Comparison of job satisfaction and stress among male and female doctors in teaching hospitals of Karachi. *J Ayub Med Coll Abbottabad*. 2004;16(1):23-7.
- 14- Appleton K H, Dowell A. A survey of job satisfaction,sources of stress and psychological symptoms among general practitioners in Leeds. *Br JGenPract*. 1998;48(428):1059-63.
- 15- Bakshi H. Factors affecting job motivation of faculty members of Rafsanjan Medical University. *Iranian Journal of Medical Education*.2004;4(12):33-41.
- 16- Saatchey M. *Applied Psychology for executives in the home, school and organization*. Tehran: Publication editing; 1995.
- 17- Bazaz A. Known as the necessary employee training in office and industrial rganizations. *Journal of Applied Engineering*. 1995;275(26):53.
- 18- Monjamed Z. Assessment Nursing job satisfaction in health centers across the country in education39. *Life Journal*. 2004;10(23):39-48.

- 19- Bahadori M, Babaei M, Mehrabian F. Prioritization Factors Influencing Job Motivation in Employees of a Military Center Using Analysis Hierarchy Process (AHP). Iranian Journal of Military Medicine, Winter 2013, 4(14), 2013: 236-243.
- 20- Porhadi S, Kamali M, Khalesi N, Akbarfahimi M. Motivational of jobs in the Rehabilitation Center of Tehran Welfar. Jornal of health Manaement. 2009;12(37):57-64. (Persian).
- 21-Tang SM. Job satisfaction of teachers of social development school (special school for maladjusted children) [M.A.Thesis]. Hong Kong University of Hong Kong; 2000: 104-156. Available form: URL: [http:// hub.hku.hk /handle/ 123456789/26090](http://hub.hku.hk/handle/123456789/26090).
- 22- Ghamari N, Derakhshanrad S, Ghamari M, Ghamari E. Examining the motivational power of occupational therapy profession among occupational therapist in Fars providence in 1390. mrj. 2012; 6 (3) :5-12.
- 23- Kaldy A, Samavatian B. Evaluation of factors affecting job satisfaction of male and female Tehran's branches of Social Security Organization in 2009. Journal of Social Sciences ,2008 (Summer);2(2):73-89.
- 24- AlaeNejad F. Attitude of male nurses to the nursing profession, [MSc Thesis] Tehran: Iran University of Medical Sciences; 1997. (Persian).
- 25- Abbaschian R, Avazeh A, Rabi Siahkali S. Job Satisfaction and its Related Factors among Nurses in the Public Hospitals of Zanjan University of Medical Sciences, 2010. 3. 2011; 1 (1) :17-24.
- 26- Nehrir B. , Ebadi A. , Tofghi Sh. , KarimiZarchi A. A. , Honarvar H. . Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses . Journal of Military Medicine. 2010; 12 (1) :23-26.
- 27- Mirzabeigi Gh., Salemi S., Sanjari M., Shirazi F., HeidarSh., Maleki S. Job Satisfaction among Iranian Nurses. Hayat. 2009, 15(1): 41-48.
- 28- MasoudAsl A, AkhavanBehbahani E, NosratiNezhad F, GholamrezaNezhad E. The relationship between job satisfaction and Hertzberg's motive – hygienic factors in staffs of Yasouj hospitals. 3. 2010; 20 (1) :45-51
- 29- Ranjbar M, Vahid Shahi K. Factors affecting job satisfaction of faculty of Medicine, Mazandaran University. Strides in Development of Medical Education 2007; 4(2): 92-9. (Persian).
- 30- Mann Banks Zarata, H. Bailey Jessica. Career Motivation in Newly Licensed Registered Nurses: What Makes Them Remain. The Qualitative Report . November 2010;15 (6): 1489-1503.