

مقایسه نیازهای کارکنان نیروی انتظامی در دو مقطع زمانی سال‌های ۸۲ و ۸۶

تاریخ دریافت: ۸۸/۷/۵

تاریخ پذیرش: ۸۸/۸/۲۵

دکتر منصور صادقی مال‌امیری^۱

چکیده

هدف و مسئله: این تحقیق با هدف مقایسه نیازهای کارکنان ناجا در دو مقطع زمانی ۱۳۸۶ و ۱۳۸۲ انجام پذیرفت. برای نیل به این هدف موضوع تحقیق بر اساس نیازهای پنجگانه فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی مورد پژوهش قرار گرفته است.

نتایج: نتایج تحقیق نشان داد که نیازهای کارکنان نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده است. به این صورت که نیازهای فیزیولوژیکی افزایش و نیازهای ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی کاهش یافته‌اند. **روش:** این پژوهش از نظر نوع، کاربردی و به لحاظ روش، پیمایشی از نوع طولی است و جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان ناجاست که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. همچنین از پرسشنامه برای اندازه‌گیری نیازهای کارکنان ناجا استفاده شده است.

کلید واژه‌ها: انگیزش / نیاز فیزیولوژیکی / نیاز ایمنی / نیاز اجتماعی / نیاز احترام / نیاز خودشکوفایی.

مقدمه

از دیدگاه سیستمی مدیریت جهت تحقق فلسفه وجودی سازمان به‌طور اثربخش و کارآمد بایستی بتواند به‌طور مداوم و مستمر عوامل سیستمی (قوت‌ها و ضعف‌ها) و عوامل محیطی (فرصت‌ها و تهدیدها) سازمان را شناسایی و تجزیه و تحلیل کرده تا بتواند از طریق به حداقل رساندن ضعف‌ها (یا در صورت امکان تبدیل ضعف‌ها به قوت) و تقویت و استفاده از قوت‌ها، «توانمندی سیستمی» لازم را برای به حداقل رساندن تهدیدها (یا در صورت امکان تبدیل تهدیدها به فرصت) و افزایش و استفاده از فرصت‌ها، در سازمان ایجاد کند.

عامل سیستمی عمده‌ای که در شکل‌گیری چنین توانمندی نقش راهبردی و مسلط داشته همانا عامل «انسانی» است. بدون تردید عامل انسانی شریف‌ترین، مهم‌ترین و بارزترین عامل بین عوامل سیستمی سازمان است. این عامل با هنر و علم خود برای ارضای نیازهای خویش به اهداف و خواسته‌های سازمان جنبه تحقق می‌بخشد. بدین ترتیب عامل سیستمی عمده‌ای (از بُعد انسانی) که در شکل‌گیری توانمندی سیستمی سازمان نقش آفرینی می‌کند، ارضای مناسب و متناسب نیازهای کارکنان در راستای ایجاد انگیزش (ایجاد، ترغیب، تشویق و تداوم رفتارهایی که موجب موفقیت سازمان می‌شود) در آنهاست. اما ارضای مناسب و متناسب نیازهای کارکنان قبل از هر چیز مستلزم شناسایی اهمیت و اولویت نیازهای کارکنان در دوره‌های مختلف زمانی می‌باشد. از این‌رو در این پژوهش موضوع تحقیق که عبارت است از مقایسه نیازهای کارکنان ناچا در دو دوره زمانی بر محور بیان مسئله، ضرورت انجام تحقیق، ادبیات تحقیق، گزاره‌های تحقیق، روش شناسی تحقیق، یافته‌ها و بحث و نتیجه‌گیری مورد پژوهش قرار گرفته است.

بیان مسئله

نیاز نه تنها یکی از اجزای انگیزش است (Steers, Porter And Bigley, 1996)، بلکه اساس و سرچشمه آن است (Moorhead and Griffin, 2004) و نیرویی درونی و انرژی دهنده است که افراد را به انجام رفتاری بخصوص سوق می‌دهد (Stoner,

(Freeman and Gilbert, 1995). در حقیقت نیاز نمود داخلی و امتداد درونی انگیزش و محرک اصلی و اساسی آن است. در واقع چنانچه بتوان شرایطی را برای افراد درون سازمان فراهم کرد که نیازهای آنها ارضا شود، در بازدهی آنان بسیار مؤثر خواهد بود و در حقیقت افراد زمانی کار مربوط را به نحو اثربخش و کارا انجام می دهند که نیازهای آنها تأمین شود. در نتیجه انجام این مهم یعنی ارضای مناسب و متناسب نیازهای کارکنان در راستای مساعدت در ایجاد انگیزش در آنها، مستلزم شناسایی نیازهای کارکنان به صورت دوره ای است. به این صورت که بعد از شناسایی اهمیت و اولویت نیازهای کارکنان، اقدام به ارضای نیازهای کارکنان نمود و در دوره زمانی بعدی مجدداً اهمیت و اولویت نیازهای کارکنان مورد بررسی قرار گرفته و نتایج این دو دوره زمانی مورد مقایسه قرار گیرند، تا مشخص شود که اقدامات انجام شده موجب ارضای نیازها شده است یا خیر. لذا در این تحقیق، سعی بر آن است، تا نیازهای پنجگانه فیزیولوژیکی^۱، ایمنی^۲، اجتماعی^۳، احترام^۴ و خودشکوفایی^۵ کارکنان در دو مقطع زمانی سال‌های ۸۲ و ۸۶ با همدیگر مقایسه شوند تا مشخص شود که آیا اقدامات و فعالیتهایی که از سوی ناچا برای ارضای این نیازها بر اساس نتایج تحقیق در سال ۱۳۸۲ انجام پذیرفته است موجب تغییر آنها شده است؟ آیا این تغییر در ارتباط با هر کدام از نیازهای پنج گانه مثبت است؟ یا منفی؟

ضرورت تحقیق

اساساً علت اینکه چرا افراد به سازمان می پیوندند و کارهایی را انجام می دهند این است که می خواهند نیازهای خود را ارضا کنند. افراد قبل از اینکه به عضویت سازمان درآیند و دست به کاری بزنند به نتیجه و پاداشی که از آن نصیبشان می شود و باعث ارضای نیازهایشان می گردد، نگاه می کنند. شاید بتوان گفت مهم‌ترین عامل

1 - physiological

2 - safety

3 - Social

4 - esteem

5 - Self-actualization

در بروز رفتار خاص فرد، نیازهای او است. به طوری که بسیاری از محققان عقیده دارند، مهم‌ترین طریق انگیزش به رفتار مورد نظر، ارضای نیازهای افراد است. به اعتقاد لوین^۱ (1935) آنچه موجب دور یا نزدیک شدن فرد به چیزی می شود، نیاز است. باتوجه به اینکه افراد دارای سطوح متعددی از نیازها هستند و هر کدام از این سطوح نیازمند واکنش یا سبک مدیریتی^۲ خاص خود می باشد، ضروری است که مدیریت قبل از هر چیز نیازهای کارکنان را از دیدگاه آنها شناسایی کند. در واقع، عدم ارضای نیازهای کارکنان در سازمان به صورت بهره وری کم^۳ جلوه گر می شود، زیرا کارکرد کارکنان در ارتباط تنگاتنگ با میزان رضایت آنان است. لذا، براساس نتایج مقایسه نیازهای کارکنان در دو دروه زمانی ۸۲ و ۸۶ می توان با توجه به شاخص‌های سنجش هر کدام از نیازها اقدامات لازم برای ارضای نیازهای کارکنان را برنامه ریزی کرد.

مبانی نظری

نیازها، چراهای رفتار هستند (Heresy and Blanchard, 1996) و بیانگر کمبودی است که فرد احساس می کند (Moorhead and Griffin, 1992). وجود نیاز باعث می شود که فرد در صدد یافتن راههایی برای رفع نیاز خود بر آید. نیاز ارضا نشده، تنش ایجاد می کند و در نتیجه در درون فرد نوعی سائقه یا پویایی به وجود می آورد- یک حالت درونی است که موجود زنده را برمی انگیزد تا عمل خاصی را انجام دهد- این پویایی یا سائقه موجب بروز نوعی رفتار می شود، و او در پی تأمین هدفهای ویژه‌ای برمی آید، که چون آن هدفها را تأمین کند، نیاز مزبور ارضا می شود و در نتیجه تنش کاهش می یابد.

1 - Lewin

2 - Managerial Style

3 - Low Productivity

نظریه های مبتنی بر نیاز یا نگرش محتوایی به انگیزش با نام هایی چون ابراهام هارولد مازلو^۱ (1943, 1970)، مک گرگور^۲ (1957)، کلایتون پی آلدرفر^۳ (1969)، فردریک هرزبرگ^۴ (1959) و مک کله لند^۵ (1961)، همراه است. دیدگاه محتوایی به انگیزش، بر درک علت درونی (نیاز) افراد که موجب می شوند افراد رفتار بخصوصی را انجام دهند، تأکید دارد. این دیدگاه به دنبال پاسخ به سؤال هایی از این دست است: (۱) افراد به دنبال ارضای چه نیازهایی هستند؟؛ (۲) چه چیزی آنان را به عمل (رفتار) وا می دارد؟ از این دیدگاه، افراد دارای نیازهای درونی هستند که برای پاسخ دادن به آنها یا کاهش آنها برانگیخته می شوند. به عبارت دیگر، افراد به گونه ای رفتار یا اقدام می کنند که نیازهای آنها ارضا شوند.

نظریه سه سطحی آلدرفر (1969) شامل نیازهای زیستی^۶، ارتباط^۷ و رشد^۸ است. نیازهای زیستی متشکل از نیازهایی می باشند که برای ادامه حیات آدمی، حیاتی هستند. نیازهای ارتباطی بیانگر تعامل و وابستگی به دیگران است. نیاز رشد نمایانگر تعالی و پیشرفت و توسعه فرد است.

تئوری هرزبرگ (1966)، متشکل از دو دسته نیازهای بهداشتی شامل سرپرستی، شرایط کاری، روابط با همکاران، پرداختها، امنیت شغلی و سیاستها، و نیازهای انگیزشی شامل کسب موفقیت، شهرت، چالش کاری، مسئولیت پذیری پیشرفت و رشد است. بنابراین، عوامل بهداشتی باعث حفظ وضع موجود و عوامل انگیزشی موجب حرکت به سمت وضع مطلوب می شوند.

تئوری مک کله لند (1961)، متشکل از سه نیاز موفقیت طلبی، تعلق و قدرت است. افراد موفقیت طلب دارای چهار ویژگی هستند: (۱) هدف های نسبتاً مشکل انتخاب می کنند. این افراد ریسک پذیر بوده و اهداف و کارها و فعالیت هایی را

-
- 1 - Maslow
 - 2 - McGregor
 - 3 - Alderfer
 - 4 - Herzberg
 - 5 - McClelland
 - 6 - Existance
 - 7 - Relatedness
 - 8 - Growth

انتخاب می کنند که توان و استعداد آنها را به چالش کشانده و از حالت بالقوه به فعلیت در آورد؛ ۲) خواهان بازخور سریع هستند. علاقه مندند که به سرعت پس از انجام کارها و فعالیتها بفهمند چگونه عملکردی داشته اند؛ ۳) شخصاً قبول مسئولیت می کنند. تمامی مسئولیت کارها و فعالیتهای خود از جمله شکستها و موفقیتها را به عهده می گیرند؛ ۴) شیفته و عاشق کارشان هستند و همیشه مشغول و درگیر کارشان بوده و کنار گذاشتن کار، برایشان مشکل و سخت است. افرادی که نیاز به تعلق دارند، خواستار دریافت حمایت و پشتیبانی دیگران بوده و معمولاً به احساسات دیگران توجه نشان می دهند. این افراد معمولاً بر اساس خواستههای افرادی که مورد احترامشان هستند عمل کرده یا کاری را انجام می دهند. نیاز به قدرت شامل تمایل به کنترل محیط توسط فرد که دربردارنده کنترل منابع مالی، منابع اطلاعاتی و منابع انسانی است.

این پژوهش بر اساس تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو انجام شده است، زیرا یک چارچوب انگیزشی کاربردی برای مدیران بیان می کند؛ مشهورترین تئوری نیاز در زمینه انگیزش است؛ درک آن برای همگان ساده و راحت است؛ سنگ بنای سایر تئوریهای مبتنی بر نیاز است (Robbins, 1996; Moorhead and Griffin, 2004) و مهمتر از همه، این نظریه از انعطاف و جامعیت لازم برخوردار بوده تا بتوان سایر نظریه های نیاز را در قالب آن جای داد. نیازهای سه گانه زیستی، ارتباط و رشد آلدرفر قابل تطبیق با سلسله مراتب نیازهای مازلو می باشد. بدین صورت که نیازهای زیستی، تقریباً پوشش دهنده نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی مازلو هستند. نیاز ارتباط پوشش دهنده نیازهای اجتماعی و بخشی از نیاز احترام (احترامی که دیگران برای فرد قائل شده) مازلو بوده و نیاز رشد شامل بخشی از نیاز احترام (عزت نفس) و نیاز خودشکوفایی مورد نظر مازلو است. عوامل بهداشتی در تئوری هرزبرگ با نیازهای سطح پایین مازلو مطابقت دارند. برای مثال، حقوق و شرایط کاری با نیازهای فیزیولوژیکی مازلو مطابقت دارند. ایمنی و خط مشی های سازمان پوشش دهنده نیازهای ایمنی مازلو است. سرپرستی و روابط پوشش دهنده نیاز اجتماعی مازلو می باشد. عوامل انگیزشی مورد نظر هرزبرگ، بیانگر نیازهای احترام و

خودشکوفایی مازلو است. به این معنی که شهرت پوشش دهنده نیاز احترام و کسب موفقیت، نفس کار، مسئولیت و پیشرفت و رشد متناسب نیاز خودشکوفایی هستند. نیازهای سه گانه مک کله لند نیز با سلسله مراتب نیازهای مازلو قابل تطبیق هستند. نیاز به ارتباط معادل نیاز اجتماعی مازلو است. نیاز به قدرت با نیاز احترام مازلو قابل تطبیق است و نیاز موفقیت طلبی با نیاز خودشکوفایی مازلو قابل انطباق است. به اعتقاد "گری همل"، نظریه مازلو دقیق و مفصل و دارای جنبه های گوناگون است. در نتیجه سلسله مراتب نیازهای مازلو در کنار هفت اس پاسکال، پنج نیروی رقابتی پورتر و ماتریس رشد/سهم گروه مشاوران بوستون، قرار می گیرد. با وجود این هیچ نظریه دیگری مثل سلسله مراتب نیازهای مازلو به این گستردگی در زندگی سازمانی نفوذ نکرده است. این ویژگی شاید به خاطر این باشد که نظریه مذکور با صراحت کامل با آرزوی تک تک ما گفتگو می کند (Perseus, 2003). از سلسله مراتب نیازهای مازلو در آموزش و پرورش، تجارت، مدیریت، محیط کار، روان درمانی، تندرستی پزشکی و پرستاری استفاده می شود (cox, 1987). با این وجود، تحقیقات متعدد در باره نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو در سطح بین المللی این موضوع را تایید کرده که نمی توان این نظریه را به کل جهان تعمیم داد. هر چند نیازهایی که در سلسله مراتب مازلو آمده اند در همه جا وجود دارند، اما تقدم و تأخر آنها در مراتب پنجگانه مورد نظر مازلو در کشورهای مختلف متفاوت است. برای مثال در این زمینه می توان به نتایج چند تحقیق که در سطح بین المللی و داخل کشور براساس سلسله مراتب نیازهای مازلو انجام شده اند اشاره کرد. اولویت نیازها در کشورهای در حال توسعه عبارت‌اند از: خودشکوفایی، اجتماعی، احترام، ایمنی، فیزیولوژیکی؛ در کشورهای امریکای لاتین خودشکوفایی، اجتماعی، فیزیولوژیکی، احترام و ایمنی است؛ در کشور ژاپن احترام، ایمنی، فیزیولوژیکی، اجتماعی و خودشکوفایی می باشد؛ در کشورهای انگلوساکسون خودشکوفایی، فیزیولوژیکی، احترام، ایمنی و اجتماعی است و در کشورهای اروپای شمالی شامل ایمنی، خودشکوفایی، احترام و فیزیولوژیکی و اجتماعی است (Mendenhall, et al, 1955). در کشورهای عربی (عربستان سعودی، کویت، عمان، بحرین و امارات متحده عربی)

شامل احترام، اجتماعی، خودشکوفایی، ایمنی و فیزیولوژیکی است (Badawy, 1981). تحقیقات انجام شده در کشور نیز بیانگر اولویت متفاوت نیازها در سازمان‌های مختلف است. اولویت نیازها در یکی از سیستم‌های آموزشی کشور (آموزش و پرورش) شامل خودشکوفایی، اجتماعی، احترام، ایمنی و فیزیولوژیکی (ابراهیم زاده و فرختار، ۱۳۷۲: ۳۸)؛ در یکی از دانشگاه‌ها دربردارنده خودشکوفایی، احترام، اجتماعی، ایمنی و فیزیولوژیکی (ابراهیم زاده، ۱۳۷۴: ۴۵)؛ در یکی از سازمان‌های تولیدی شامل اجتماعی، خودشکوفایی، ایمنی، فیزیولوژیکی و احترام (باقری، ۱۳۷۷: ۷۸) و در ناجا شامل خودشکوفایی، احترام، اجتماعی، فیزیولوژیکی و ایمنی است (صادقی مال امیری، ۱۳۸۲). همان‌طور که می‌بینیم یکی از مهم‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر اهمیت و اولویت نیازهای کارکنان، فرهنگ کشور مربوط و حتی خرده فرهنگ سازمان‌های مربوط است.

به هر حال، مازلو (1954) روان‌شناس انسان‌گرای آمریکایی معتقد است که نیاز اساسی حیات و انگیزش است. بر این اساس عمده مطالعاتش در زمینه انگیزش، بر روی سلسله مراتب نیازها بوده است. او بر اساس مطالعاتش به این نتیجه رسید که در درون هر انسان پنج طبقه نیاز وجود دارد (Robbins, 1996) که در قالب دو دسته نیازهای کمبود و نیازهای رشد دسته بندی شده و غلبه هر کدام شکل دهنده رفتار آدمی در هر لحظه است.

* **نیازهای کمبود:** سه طبقه پایین سلسله مراتب نیازهای مازلو شامل نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی و نیازهای احترام که در ابتدا بایستی برای رسیدن به راحتی و آسایش، ارضا شوند، نیازها یا انگیزش کمبود نامیده می‌شوند.

* **نیازهای فیزیولوژیکی:** این نیازها در پایه سلسله مراتب نیازها قرار دارند. اینها، نیازهای اساسی انسان برای بقاء و ادامه زندگی هستند، نظیر هوا، آب، غذا، پوشاک و مسکن. تا زمانی که این نیازهای اساسی به اندازه‌ای که برای فعالیت کافی بدن ضروری است، ارضاء نشوند، احتمالاً بیشتر فعالیت‌های شخص در این سطح متمرکز خواهد شد و سایر نیازها کمتر انگیزش ایجاد خواهد کرد (Maslow, 1970).

* **نیازهای ایمنی و تامین:** زمانی که نیازهای فیزیولوژیکی تا اندازه‌ای ارضا شدند، احتمالاً نیازهای ایمنی اهمیت پیدا می‌کنند و با برانگیختن رفتار بر آن تسلط می‌یابند. اهم این نیازها عبارت است از علاقه به یافتن شرایط مطمئن نظیر نیاز به فارغ بودن از ترس از خطرات جانی، مالی و محرومیت‌های فیزیولوژیکی، ثبات، حمایت. این نیازها، به عبارت دیگر، نیاز به حفظ جان یا صیانت نفس است که علاوه بر توجه به وضع فعلی، متضمن ملاحظاتی در مورد آینده است. به اعتقاد مازلو همه ما نیاز داریم که امور، جریانی عادی و قابل پیش بینی داشته باشند. تحمل عدم اطمینان دشوار است در نتیجه سعی می‌کنیم تا حد امکان به امنیت، ثبات و نظم دست یابیم (Maslow, 1970).

* **نیازهای اجتماعی (تعلق):** زمانی که نیازهای ایمنی در حد مناسبی ارضا شدند، احتمالاً نیاز اجتماعی با تسلط در ساخت نیازها ظاهر خواهد شد. چون انسان موجودی اجتماعی است دوست دارد با دیگران روابط گرم، صمیمانه و محبت آمیز داشته باشد. افراد دوست دارند دیگران آنها را درک کنند، بفهمند و پذیرفته شوند. افراد علاوه بر اینکه خواستار آن هستند که با افراد دیگر رابطه داشته باشند، علاقه‌مندند که با گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع نیز تعامل داشته باشند. زمانی که این تعاملات دو جانبه باشد، به طوری که در روابط و گروه‌هایشان به حساب آیند، مطلوب ترین وضعیت ایجاد می‌شود.

یکی از مطالعات انجام شده در مورد نیاز انسان به تعلق بر این فرض مبتنی است که میل به تعامل اجتماعی برای افراد ذاتی است، زیرا کنش و واکنش با دیگران برای آنها لذت بخش است (Schachter, 1959).

پس نیاز تعلق نوعی نیاز ذاتی است و افراد بیشتر جذب کسانی می‌شوند که به نظرشان قادرند نیازهای آنان را ارضا کنند. لذا افراد از کسانی که نمی‌توانند یا نمی‌خواهند نیازهای فرد را تأمین کنند، دوری می‌کنند. موقعی که تعاملات میان افراد از نیاز تعلق آنها حمایت کند، آنان بهتر عمل می‌کنند، نسبت به استرس مقاوم و از مشکلات روحی و روانی کمتری برخوردارند (lepper & Cordova, 1992; Ryan,)
(Stiller and Lynch, 1994).

* **نیازهای احترام:** فرد پس از ارضای نیاز اجتماعی، معمولاً می‌خواهد بیش از یک عضو معمولی گروه خویش، باشد. از این رو، احساس نیاز به احترام می‌کند، هم احترام با منبع خارجی، یعنی نیاز به احترام از طرف دیگران و هم احترام با منبع درونی یعنی نیاز به احترام قائل شدن برای خویش.

عمدتاً افراد نیاز دارند که برای خود ارزش قائل شده و می‌خواهند که این ارزش واقعی باشد تا کاذب. به این ترتیب، نیاز به احترام از سوی دیگران دارند. بر این اساس، ارضای نیاز احترام در فرد احساس اعتماد به نفس، اعتبار و قدرت به وجود می‌آورد. او به احساسی می‌رسد که فردی مفید و مؤثر است که تأثیراتی مثبت در محیط خود دارد. معمولاً نیاز به احترام در قالب منزلت و قدرت ظاهر می‌شود. افراد در سراسر زندگی خویش به روش‌های گوناگون منزلت و وجهه می‌جویند. بسیاری از افراد مایلند که فقط جویای منابع بیرونی منزلت باشند، در حالی که دیگران برای کسب «موفقیت شخصی» که خود احتمالاً منزلت آفرین (عزت نفس) است، تلاش می‌کنند (Heresy and Blanchard, 1996). به اعتقاد مازلو (Maslow, 1970)، احترامی که منشا خارجی داشته باشد، می‌تواند متکی به تحسین، موقعیت یا وجهه اجتماعی، یعنی خصوصیت‌هایی که به شیوه تفکر و واکنش دیگران در قبال ما مرتبط می‌شود، باشد. نیاز به منزلت آن هم از نوع بیرونی آن معمولاً خود محدود کننده است، افراد فقط در سطح مشخص و معینی منزلت می‌جویند. وقتی احساس کنند که به این سطح رسیده‌اند، نیروی این نیاز معمولاً روبه زوال می‌گذارد و به جای اینکه جویای منزلت فراتری باشند به حفظ و نگهداری آن می‌پردازند.

موقعی که برای خود احترام می‌گذاریم، احساس امنیت درونی و اعتماد به خویش می‌یابیم و خویشتن خویش را ارزشمند و شایسته حس می‌کنیم. زمانی که برای خود احترام و ارزش قائل نباشیم در مواجهه با مسائل زندگی احساس حقارت و ناتوانی می‌کنیم. البته برای نیل به احترام به خویشتن باید خود را بشناسیم و بتوانیم قوت و ضعف‌های خود را به طور عینی تشخیص دهیم (Maslow, 1970).

* **نیازهای رشد:** طبقه بالای نیازهای مازلو، شامل نیازهای خودشکوفایی که بر توسعه و پیشرفت افراد تأکید دارند، نیازها یا انگیزش رشد خوانده می‌شوند.

* **نیازهای خود شکوفایی:** وقتی که نیاز احترام به اندازه لازم ارضا شد، احتمالاً نیازهای «خود شکوفایی» ظهور می کنند. به عقیده مازلو نیاز خودشکوفایی به این معنا است که فرد به چیزی تبدیل شود که قابلیت آن را دارد، یعنی موسیقی دان باید بنوازد، نقاش باید نقاشی کند، شاعر باید شعر بگوید و ... پس آنچه انسان می تواند بشود، باید بشود (Maslow, 1943). به عبارت دیگر، خودشکوفایی عبارت است از میل تبدیل شدن بیشتر و بیشتر به آن چیزی که فرد توانایی شدن آن را دارد (Goble, 1970). پس خودشکوفایی میل رسیدن به حد کمال است که فرد قابلیت رسیدن به آن را دارد.

هشت رفتاری که خودشکوفایی را ترغیب می کنند به شرح زیر است (Maslow, 1970):

- ۱) زندگی را به صورت یک رشته انتخاب ببینید که همیشه به سوی موفقیت و رشد گرایش دارد نه پس روی و ترس. انتخاب موفقیت و رشد حرکتی است به سوی خودشکوفایی، حال آنکه انتخاب پس روی و ترس حرکتی است به دور از خودشکوفایی؛
- ۲) جرأت کنید، متفاوت، مردم ناپسند و ناهم‌رنگ با جماعت باشید؛
- ۳) شرایطی فراهم کنید که تجربه های اوج را بیشتر داشته باشید. از عقاید و توهمات باطل خود را خلاص کنید. دریابید در چه زمینه هایی استعداد ندارید و با آگاهی از آنها به توان واقعی خود پی ببرید؛
- ۴) دفاع‌ها را شناسایی کنید و جرأت به خرج دهید که دست از آنها بردارید؛
- ۵) رو راست باشید، مخصوصاً زمانی که در تردید هستید، مسئولیت تصمیم‌گیری‌های خود و عواقب آنها را بپذیرید؛
- ۶) بگذارید خود نمایان شود. در خود تأمل کنید و ندای تکانه فطری را بشنوید. به ندهای دنیا گوش نکنید؛
- ۷) به صورت عمیق، واضح، نوع دوستانه توأم با تمرکز عمیق و شیفتگی کامل تجربه کنید. فارغ از خودآگاهی، دفاع‌ها یا کمرویی تجربه کنید؛
- ۸) کاری را که دوست دارید انجام دهید، برایش تلاش کنید و هوش خود را در انجام آن به کار برید، خواه این کار طبابت باشد یا نواختن پیانو، کارهای تحقیقی یا ورزش. امکان دارد تعجب کنید که چرا همه در نهایت خودشکوفایی نمی شوند. استدلال منطقی مازلو، این بود که در برخی موارد، افراد به خاطر محیطی که از آنها حمایت نمی کند به خودشکوفایی کامل خود نمی رسند. در موارد دیگر، خود شخص مانع رشد نکردن

خویش است. یعنی، هر یک از ما از توانشمان می ترسیم، که ما زلو آن را عقده یونس^۱ نامید.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های تحقیق در قالب سؤال به شرح زیر است:

- ۱- آیا نیاز فیزیولوژیکی کارکنان ناجا در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده؟
- ۲- آیا نیاز ایمنی کارکنان ناجا در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده؟
- ۳- آیا نیاز اجتماعی کارکنان ناجا در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده؟
- ۴- آیا نیاز احترام کارکنان ناجا در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده؟
- ۵- آیا نیاز خودشکوفایی کارکنان ناجا در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده؟

روش شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف تحقیق با توجه به اینکه هدف این پژوهش توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است، از نوع «تحقیق کاربردی» است. با عنایت به اینکه تحقیق حاضر به دنبال کشف واقعیت موجود یا آنچه که هست (نیازهای کارکنان) است یا به عبارت دیگر، تحقیق به منظور توصیف یک جامعه، در زمینه توزیع یک پدیده معین انجام می‌شود، روش «تحقیق پیمایشی» است. از میان روش‌های تحقیق پیمایشی که عبارت‌اند از: مقطعی، طولی و دلفی (Borg and Gall, 1989). این تحقیق از نوع تحقیق طولی است، زیرا داده‌های نیازهای کارکنان در دو مقطع زمانی ۱۳۸۲ و ۱۳۸۶ جمع‌آوری شده تا تغییرات نیازها بر حسب زمان مورد بررسی قرار گیرد.

جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان ناجا شاغل در کل کشور است. نظر به اینکه افراد جامعه مورد مطالعه در سراسر کشور مشغول به فعالیت بوده و از نظر مشخصاتی نظیر عضویت، جنسیت و سطح درجه متشکل از گروه‌های مختلفی هستند، جهت تعمیم نتایج تحقیق به کل جامعه، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی استفاده شده است. بدین‌صورت که کل نمونه به نسبت جمعیت زیرگروه‌ها بین آنها تقسیم شده و افراد نمونه به صورت تصادفی انتخاب شدند. با استفاده از فرمولهای آماری حجم نمونه مربوط به تحقیق در سال ۸۲ برابر با ۴۱۷۴ نفر و در سال ۸۶ برابر با ۲۶۰۰ نفر برآورد شد.

برای جمع‌آوری داده‌ها از محیط تحقیق، از ابزار پرسشنامه برای اندازه‌گیری نیازهای کارکنان استفاده شده است. روایی پرسشنامه با استفاده از «روایی محتوا» بر اساس تئوری مازلو و نظر ده نفر از خبرگان انجام شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از دو روش ضریب «آلفای کرونباخ» و «بازآزمایی» برآورد شد. به این صورت که آلفای کرونباخ سؤالات نیاز فیزیولوژیکی ۷۵ درصد، سؤالات نیاز ایمنی ۷۸ درصد، سؤالات نیاز اجتماعی ۷۳ درصد، سؤالات نیاز احترام ۸۰ درصد و سؤالات خودشکوفایی ۷۶ درصد است. پایایی پرسشنامه از طریق بازآزمایی با بهره‌گیری از ضریب همبستگی پیرسون میان ۱۲۰ نفر از کارکنان ناجا با فاصله زمانی دو هفته مورد بررسی قرار گرفت که نتایج حاصل بیانگر ضریب همبستگی برای نیاز فیزیولوژیکی به میزان ۸۳ درصد، ایمنی ۸۵ درصد، اجتماعی ۸۷ درصد، احترام ۷۷ درصد و خودشکوفایی ۷۶ درصد داشت. تمامی ضرایب همبستگی نیازها در سطح ۹۹ درصد معنا دار است. براین اساس، شاخص‌های اندازه‌گیری نیازها از میزان ثبات و قابلیت اعتماد مناسبی برخوردار هستند.

یافته‌ها

داده‌های پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده بعد از کنترل و بررسی مندرجات و کنار گذاشتن پرسشنامه‌های ناقص به محیط نرم افزار SPSS وارد شده و با بهره‌گیری از آزمون پارامتریک t برای مقایسه دو نمونه مستقل (T-Test) مورد تجزیه و تحلیل قرار

گرفتند (Kinnear and Gary, 2000). ضمناً با استفاده از نمودار Boxplots و دستور Select Cases، «داده‌ها پرت» مربوط به هریک از متغیرها کنار گذاشته شدند و سپس تحلیل داده‌ها انجام پذیرفت. جهت جلوگیری از حجیم شدن مطالب، نتایج حاصل از پردازش داده‌های جمع‌آوری شده از محیط اجرای تحقیق در جداول (۱) بر اساس گزاره‌های تحقیق خلاصه شده است.

جدول شماره ۱: حجم نمونه، میانگین و نتایج آزمون t برای مقایسه نیازهای پنجاهه کارکنان در سال‌های ۸۲ و ۸۶

لایه‌ها	شاخص‌ها	فیزیولوژیکی (گزاره ۱)		ایمنی (گزاره ۲)		اجتماعی (گزاره ۳)		احترام (گزاره ۴)		خودشکوفایی (گزاره ۵)	
		سال	سال	سال	سال	سال	سال	سال	سال	سال	سال
کل کشور	حجم نمونه	۳۶۶۴	۲۵۳۲	۳۸۴۹	۲۵۸۷	۳۸۱۷	۲۵۳۵	۳۷۹۸	۲۵۳۹	۳۸۲۵	۲۵۸۴
	میانگین	۵۴/۳۳	۵۹/۱۹	۵۶/۱۳	۵۵/۵۶	۶۱/۳۷	۵۹/۷۹	۶۳/۰۶	۶۰/۸۱	۶۵/۵۰	۶۴/۵۱
	معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	تفاوت میانگین‌ها	۴/۸۶		-۰/۵۶		-۱/۵۸		-۲/۲۵		-۰/۹۹	
	حجم نمونه	۳۴۱۴	۲۳۵۰	۳۵۷۱	۲۳۹۷	۳۵۴۶	۲۳۴۹	۳۵۲۹	۲۳۵۷	۳۵۵۰	۲۳۹۹
	میانگین	۵۴/۴۰	۵۹/۵۲	۵۶/۱۳	۵۵/۴۱	۶۱/۳۴	۵۹/۸۲	۶۳/۰۱	۶۰/۸۲	۶۵/۴۶	۶۴/۵۳
مردان	معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	تفاوت میانگین‌ها	۴/۸۵		-۰/۷۲		-۱/۵۲		-۲/۱۸		-۰/۹۴	
	حجم نمونه	۱۵۶	۱۶۲	۱۶۹	۱۶۷	۱۶۶	۱۶۴	۱۶۴	۱۵۹	۱۶۷	۱۶۳
	میانگین	۵۲/۶۲	۵۸/۵۱	۵۶/۲۴	۵۷/۷۱	۶۰/۹۴	۵۹/۳۸	۶۳/۴۹	۶۰/۴۳	۶۷/۳۵	۶۴/۳۱
	معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۷	۰/۰۰۰	۰/۱۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۰۲
	تفاوت میانگین‌ها	۵/۸۸		۱/۴۷		-۱/۵۶		-۳/۰۶		-۳/۰۳	
زنان	حجم نمونه	۲۹۰۴	۲۱۶۴	۳۰۴۸	۲۲۱۱	۳۰۳۲	۲۱۷۶	۳۰۱۰	۲۱۶۹	۳۰۳۰	۲۲۰۹
	میانگین	۵۴/۲۵	۵۹/۱۶	۵۶/۰۵	۵۵/۵۲	۶۱/۲۷	۵۹/۵۲	۶۳/۲۱	۶۰/۸۸	۶۵/۵۴	۶۴/۶۵
	معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	تفاوت میانگین‌ها	۴/۹۱		-۰/۵۳		-۱/۷۵		-۲/۳۳		-۰/۸۹	
	حجم نمونه	۲۹۰۴	۲۱۶۴	۳۰۴۸	۲۲۱۱	۳۰۳۲	۲۱۷۶	۳۰۱۰	۲۱۶۹	۳۰۳۰	۲۲۰۹
	میانگین	۵۴/۲۵	۵۹/۱۶	۵۶/۰۵	۵۵/۵۲	۶۱/۲۷	۵۹/۵۲	۶۳/۲۱	۶۰/۸۸	۶۵/۵۴	۶۴/۶۵
میانگین	معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	تفاوت میانگین‌ها	۴/۹۱		-۰/۵۳		-۱/۷۵		-۲/۳۳		-۰/۸۹	

حجم نمونه		۳۴۸	۶۶۶	۳۵۴	۶۷۲	۳۴۸	۶۶۶	۳۵۵	۶۶۶
میانگین		۵۹/۵۱	۵۴/۷۸	۵۵/۸۴	۵۶/۵۳	۵۹/۵۱	۵۴/۷۸	۶۳/۵۲	۶۵/۴۹
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۱۹	۰/۷۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
تفاوت میانگین‌ها		۴/۷۳	-۰/۶۹	-۰/۱۵	-۱/۸۱	۴/۷۳	-۱/۸۱	-۱/۹۷	-۱/۹۷
حجم نمونه		۱۱۱۰	۱۷۱۸	۱۱۲۲	۱۷۸۲	۱۱۱۰	۱۷۱۸	۱۱۲۵	۱۷۸۱
میانگین		۵۹/۵۶	۵۴/۹۶	۵۶	۵۶/۷۵	۵۹/۵۶	۵۴/۹۶	۶۳/۶۷	۶۴/۶۷
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۰۲
تفاوت میانگین‌ها		۴/۶۰	-۰/۷۵	-۱/۰۹	-۲/۲۰	۴/۶۰	-۲/۲۰	-۱	-۱
حجم نمونه		۱۱۴۶	۱۵۹۶	۱۱۷۹	۱۶۷۲	۱۱۴۶	۱۵۹۶	۱۱۷۷	۱۶۵۳
میانگین		۵۹/۱۵	۵۳/۸۷	۵۵/۳۰	۵۵/۸۶	۵۹/۱۵	۵۳/۸۷	۶۴/۶۷	۶۶/۱۰
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۵۸	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تفاوت میانگین‌ها		۵/۲۸	-۰/۵۶	-۱/۹۳	-۲	۵/۲۸	-۰/۵۶	-۱/۴۲	-۱/۴۲
حجم نمونه		۲۰۶	۲۲۳	۲۱۳	۲۵۲	۲۰۶	۲۲۳	۲۱۲	۲۴۸
میانگین		۵۷/۶۰	۵۲/۳۹	۵۴/۵۲	۵۳/۸۳	۵۷/۶۰	۵۲/۳۹	۶۷/۸۰	۶۸/۴۱
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۸	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۴۴	۰/۴۴
تفاوت میانگین‌ها		۵/۲۰	۰/۶۸	-۱/۹۲	-۳/۸۴	۵/۲۰	۰/۶۸	-۰/۶۱	-۰/۶۱
حجم نمونه		۱۷۵۲	۲۳۰۰	۱۷۸۲	۲۳۹۷	۱۷۵۲	۲۳۰۰	۱۷۸۴	۲۳۹۵
میانگین		۵۹/۵۴	۵۴/۵۴	۵۵/۷۷	۵۶/۵۵	۵۹/۵۴	۵۴/۵۴	۶۴/۰۶	۶۵/۱۶
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تفاوت میانگین‌ها		۵	-۰/۷۸	-۱/۴۴	-۲/۱۹	۵	-۰/۷۸	-۱/۱۰	-۱/۱۰
حجم نمونه		۳۷۱	۶۱۰	۳۸۰	۶۵۲	۳۷۱	۶۱۰	۳۷۶	۶۴۴
میانگین		۵۷/۹۱	۵۲/۹۱	۵۳/۹۸	۵۴/۴۵	۵۷/۹۱	۵۲/۹۱	۶۶/۶۰	۶۷/۲۴
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۲۳	۰/۲۳
تفاوت میانگین‌ها		۵	-۰/۴۷	-۲	-۲/۴۷	۵	-۰/۴۷	-۰/۶۴	-۰/۶۴
حجم نمونه		۱۲۰۱	۱۷۶۷	۱۲۳۱	۱۸۵۷	۱۲۰۱	۱۷۶۷	۱۲۳۰	۱۸۴۹
میانگین		۵۹/۶۲	۵۴/۱۳	۵۵/۵۸	۵۶/۰۸	۵۹/۶۲	۵۴/۱۳	۶۴	۶۵/۹۸
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تفاوت میانگین‌ها		۵	-۰/۴۷	-۲	-۲/۴۷	۵	-۰/۴۷	-۰/۶۴	-۰/۶۴
حجم نمونه		۱۲۰۱	۱۷۶۷	۱۲۳۱	۱۸۵۷	۱۲۰۱	۱۷۶۷	۱۲۳۰	۱۸۴۹
میانگین		۵۹/۶۲	۵۴/۱۳	۵۵/۵۸	۵۶/۰۸	۵۹/۶۲	۵۴/۱۳	۶۴	۶۵/۹۸
معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تفاوت میانگین‌ها		۵	-۰/۴۷	-۲	-۲/۴۷	۵	-۰/۴۷	-۰/۶۴	-۰/۶۴

استان
مرکزی

		معناداری		۰/۰۰۰		۰/۴۲		۰/۰۰۰		تفاوت میانگین‌ها		۵/۴۸		-۱/۹۹		۰/۰۰۰	
حجم نمونه		۱۲۴۳	۱۷۲۳	۱۲۶۰	۱۸۰۲	۱۲۶۰	۱۷۸۶	۱۲۳۷	۱۷۷۷	۱۲۳۶	۱۷۸۹	۱۲۶۰	۱۷۸۹	۰/۰۰۰			
میانگین		۵۴/۳۵	۵۸/۸۱	۵۶/۰۶	۵۵/۱۹	۶۱/۳۴	۶۰/۲۱	۶۳/۲۸	۶۰/۶۸	۵۶/۲۳	۶۵/۰۵	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
معناداری		۰/۰۰۰		۰/۰۰۳		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		۰/۵۷		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
تفاوت میانگین‌ها		۴/۴۶		-۰/۸۷		-۱/۱۳		-۲/۶۰		-۰/۱۸		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
حجم نمونه		۱۳۵۱	۲۱۰۶	۱۳۸۶	۲۲۰۸	۱۳۸۶	۲۱۸۶	۱۳۵۶	۲۱۷۹	۱۳۵۶	۲۲۰۶	۱۳۸۰	۲۲۰۶	۰/۰۰۰			
میانگین		۵۹/۲۳	۵۴/۳۰	۵۶	۵۵/۷۹	۶۱/۵۲	۵۹/۷۰	۶۲/۹۹	۶۰/۷۱	۶۵/۸۹	۶۴/۴۲	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
معناداری		۰/۰۰۰		۰/۴۵		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		-۱/۴۷		-۲/۲۸		-۱/۸۲			
تفاوت میانگین‌ها		۴/۹۳		-۰/۲۰		-۱/۲۶		-۱/۹۰		-۰/۴۰		-۱/۹۰		-۱/۲۶			
حجم نمونه		۱۳۹۲	۱۰۸۱	۱۴۵۰	۱۰۹۶	۱۴۴۵	۱۰۶۷	۱۴۳۴	۱۰۸۴	۱۴۳۱	۱۱۰۰	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
میانگین		۵۴/۳۶	۵۹/۰۷	۵۶/۴۱	۵۵/۱۹	۶۱/۰۹	۵۹/۸۳	۶۳/۰۳	۶۱/۱۲	۶۵/۰۳	۶۴/۶۳	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
معناداری		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		۰/۲۳		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
تفاوت میانگین‌ها		۴/۷۱		-۱/۲۲		-۱/۲۶		-۱/۹۰		-۰/۴۰		-۱/۹۰		-۱/۲۶			
حجم نمونه		۲۶۴۴	۱۷۳۴	۲۷۷۴	۱۷۸۳	۲۷۵۷	۱۷۵۱	۲۷۳۳	۱۷۴۴	۲۷۴۹	۱۷۷۴	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
میانگین		۵۴/۴۴	۵۹/۲۲	۵۶/۱۵	۵۵/۴۹	۶۱/۵۲	۵۹/۵۰	۶۳/۱۶	۶۰/۹۴	۶۵/۳۳	۶۴/۵۴	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
معناداری		۰/۰۰۰		۰/۰۰۶		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		۰/۰۰۲		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
تفاوت میانگین‌ها		۴/۷۸		۰/۶۶		-۱/۷۵		-۲/۲۲		-۰/۷۹		-۲/۲۲		-۱/۷۵			
حجم نمونه		۲۶۶	۲۶۳	۲۸۳	۲۶۸	۲۸۰	۲۶۵	۲۷۶	۲۶۲	۲۸۱	۲۶۸	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
میانگین		۵۴/۱۲	۵۹/۴۳	۵۵/۸۷	۵۵/۶۰	۶۰/۵۳	۵۸/۸۹	۶۳/۳۰	۶۰/۷۰	۶۶/۸۸	۶۵/۵۱	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
معناداری		۰/۰۰۰		۰/۶۵		۰/۰۲		۰/۰۰۰		۰/۰۶۴		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
تفاوت میانگین‌ها		۵/۳۱		-۰/۲۷		-۱/۶۳		-۲/۶۰		-۱/۳۷		-۲/۶۰		-۱/۳۷			
حجم نمونه		۵۱۱	۴۰۲	۵۲۴	۳۹۹	۵۱۸	۳۸۴	۵۲۳	۳۹۸	۵۲۸	۴۰۶	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
میانگین		۵۴/۳۲	۵۸/۹۸	۵۶/۳۱	۵۵/۸۱	۶۱/۸۳	۶۱/۳۴	۶۲/۴۳	۶۰/۲۶	۶۵/۱۱	۶۳/۶۹	۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			
معناداری		۰/۰۰۰		۰/۳۷		۰/۳۷		۰/۳۷		۰/۰۱۲		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰			

تفاوت میانگین‌ها		۴/۶۶		-۰/۵۰		-۰/۴۹		-۲/۱۸		-۱/۴۲	
تیمانی کارکنان	حجم نمونه	۱۵۰	۱۱۹	۱۵۹	۱۲۲	۱۵۸	۱۲۱	۱۶۱	۱۲۰	۱۶۰	۱۲۲
	میانگین	۵۲/۴۳	۵۸/۹۰	۵۵/۸۹	۵۵/۷۴	۶۲/۵۵	۶۰/۷۷	۶۲/۱۶	۶۰/۹۷	۶۸/۱۷	۶۴/۶۱
	معناداری	۰/۰۰۰	۰/۸۸	۰/۱۰	۰/۲۱۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۲۱۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
	تفاوت میانگین‌ها	۶/۴۷	-۰/۱۵	-۱/۷۸	-۱/۱۹	-۳/۵۵	-۱/۱۹	-۳/۵۵	-۱/۱۹	-۳/۵۵	-۳/۵۵

همانطوری که جدول (۱) نشان می‌دهد، نیاز فیزیولوژیکی کارکنان نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده است. همچنین میزان نیاز فیزیولوژیکی کارکنان ناجا نسبت به سال ۸۲ در لایه‌های کارکنان مرد، زن، متأهل، مجرد، درجه‌دار، افسر جزء، افسر ارشد، مرئوس، مدیر، مراکز استان‌ها، مراکز شهرستان، بومی، غیربومی، رسمی نظامی، رسمی کارمندی، پیمانی نظامی و پیمانی کارمندی تغییر یافته است. نیاز ایمنی کارکنان نسبت به سال ۸۲ تغییر کرده است. میزان نیاز ایمنی کارکنان ناجا نسبت به سال ۸۲ در لایه‌های کارکنان زن، مجرد، افسر جزء، افسر ارشد، مدیر، مراکز استان‌ها، بومی، رسمی کارمندی، پیمانی نظامی و پیمانی کارمندی تغییر معنی داری نکرده است و در لایه‌های کارکنان مرد، متأهل، درجه‌دار، مرئوس، مراکز شهرستان، غیربومی و رسمی نظامی تغییر معنی داری داشته است. نیاز اجتماعی نسبت به سال ۸۲ دارای تغییر معنی داری است. میزان نیاز اجتماعی کارکنان ناجا نسبت به سال ۸۲ در لایه‌های زنان، مجردین، پیمانی نظامی و پیمانی کارمندی از تغییر معنی دار برخوردار نبوده، اما در لایه‌های مردان، متأهلین، درجه داران، افسر جزء، افسر ارشد، مرئوس، مدیر، مراکز استان‌ها، مراکز شهرستان، بومی، غیر بومی، رسمی نظامی و رسمی کارمندی تغییر معنی داری دارد. نیاز احترام نسبت به سال ۸۲ دارای تغییر معنی داری است. میزان نیاز احترام کارکنان ناجا نسبت به سال ۸۲ در کارکنان پیمانی کارمندی فاقد تغییر معنی دار است و در لایه‌های کارکنان مرد، زن، متأهل، مجرد، درجه‌دار، افسر جزء، افسر ارشد، مرئوس، مدیر، مراکز استان‌ها، مراکز شهرستان، بومی، غیربومی، رسمی نظامی، رسمی کارمندی و پیمانی نظامی تغییر

معنی داری داشته است. نیاز خودشکوفایی نسبت به سال ۸۲ از تغییر معنی داری برخوردار می‌باشد. میزان نیاز خودشکوفایی کارکنان ناجا نسبت به سال ۸۲ در لایه‌های افسران ارشد، مدیرا، کارکنان شهرستان، غیر بومی و رسمی کارمندی تغییر داشته است، اما این میزان از تغییر معنی دار نیست و در لایه‌های کارکنان مرد، زن، متأهل، مجرد، درجه‌دار، افسر جزء، مرئوس، مراکز استان‌ها، بومی، رسمی نظامی، پیمانی نظامی و پیمانی کارمندی دارای تغییر معنی دار است.

بحث و نتیجه گیری

تحقیق حاضر به منظور مقایسه نیازهای پنجگانه فیزیولوژیکی، ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی کارکنان ناجا در سراسر کشور انجام پذیرفت. از این‌رو، پرسشنامه سنجش نیازهای کارکنان در دو مقطع زمانی سال‌های ۱۳۸۲ و ۱۳۸۶ میان کارکنان ناجا در سراسر کشور توزیع، تکمیل و جمع آوری شد. نتایج حاصل بیانگر آن است که نیازهای کارکنان ناجا در سال ۱۳۸۶ نسبت به سال ۱۳۸۲ تغییر معناداری داشته‌اند. به این صورت که نیازها به ترتیب براساس بیشترین میزان تغییر تا کمترین میزان تغییر عبارت‌اند از: ۱) نیاز فیزیولوژیکی (۴/۸۶)؛ ۲) احترام (۲/۲۵)؛ ۳) نیاز اجتماعی (۱/۵۸)؛ ۴) نیاز خودشکوفایی (۰/۹۹)؛ ۵) نیاز ایمنی (۰/۵۶).

همان‌طوری که ملاحظه می‌شود نیاز فیزیولوژیکی نسبت به سال ۸۲ افزایش داشته، اما نیازهای احترام، اجتماعی، خودشکوفایی و ایمنی کاهش داشته‌اند. نه تنها در مجموع نیاز فیزیولوژیکی در مقایسه با سال ۸۲ افزایش داشته است بلکه در تمامی لایه‌ها نیز از افزایش معناداری برخوردار بوده است. به این صورت که نیاز فیزیولوژیکی مردان (۴/۸۵)، زنان (۵/۸۸)، متأهلان (۴/۹۱)، مجردان (۴/۷۳)، درجه داران (۴/۶۰)، افسران جزء (۵/۲۸)، افسران ارشد (۵/۲۰)، مرئوسان (۵)، مدیران (۵)، مراکز استان‌ها (۵/۴۸)، مراکز شهرستان‌ها (۴/۴۶)، بومی (۴/۹۳)، غیر بومی (۴/۷۱)، رسمی نظامی (۴۸/۷۸)، رسمی کارمندی (۵/۳۱)، پیمانی نظامی (۴/۶۶) و پیمانی کارمندی (۶/۴۷) نسبت به سال ۸۲ افزایش قابل توجهی یافته

است. زیرگروه‌های هر کدام از لایه‌ها بیانگر این است که نیاز فیزیولوژیکی زنان نسبت به مردان، متأهلان نسبت به مجردان، افسران جزء و ارشد نسبت به درجه داران، مرکز استان نسبت به شهرستان، بومی نسبت به غیربومی، پیمانی کارمندی نسبت به رسمی کارمندی و رسمی کارمندی نسبت به رسمی نظامی و پیمانی نظامی به میزان بیشتری افزایش یافته است.

میزان نیاز ایمنی کارکنان ناجا نسبت به سال ۸۲ نه تنها در کل کاهش داشته است بلکه در اکثر لایه‌ها نیز کاهش داشته است. کاهش این نیاز در ده لایه معنادار نبوده، اما در هفت لایه معنادار است. به این صورت که کاهش نیاز ایمنی در لایه‌های کارکنان زن (۱/۴۷)، مجردان (۰/۶۹-)، افسران جزء (۰/۵۶-)، افسران ارشد (۰/۶۸)، مدیران (۰/۴۸-)، مراکز استان‌ها (۰/۲۳-)، بومی (۰/۲۳-)، رسمی کارمندی (۰/۲۷-)، پیمانی نظامی (۰/۵۰-) و پیمانی کارمندی (۰/۱۵-) معناداری نبوده است و در لایه‌های مردان (۰/۷۲-)، متأهلان (۰/۵۳-)، درجه داران (۰/۷۵-)، مرئوسان (۰/۷۸-)، مراکز شهرستان‌ها (۰/۸۷-)، غیربومی (۱/۲۲-) و رسمی نظامی (۰/۶۶-) معنادار است.

میزان نیاز اجتماعی کارکنان نیز نسبت به سال ۸۲ در تمامی لایه‌ها کاهش داشته است. کاهش این نیاز در چهار لایه معنادار نبوده و در سیزده لایه معنادار است. به این ترتیب که نیاز اجتماعی کارکنان هرچند در لایه‌های زنان (۱/۵۶-)، مجردان (۰/۱۵-)، پیمانی نظامی (۰/۴۹-)، پیمانی کارمندی (۱/۷۸-) کاهش داشته است، اما این میزان کاهش، معنادار نیست. اما میزان نیاز اجتماعی کارکنان در لایه‌های مردان (۱/۵۲-)، متأهلان (۱/۷۵-)، درجه داران (۱/۰۹-)، افسران جزء (۱/۹۳-)، افسران ارشد (۱/۹۲-)، مرئوسان (۱/۴۴-)، مدیران (۲-)، مراکز استان‌ها (۲/۱۶-)، مراکز شهرستان‌ها (۱/۱۳-)، بومی (۱/۸۲-)، غیربومی (۱/۲۶-)، رسمی نظامی (۱/۷۵-) و رسمی کارمندی (۱/۶۳-) از کاهش معناداری برخوردار است. زیرگروه‌های لایه‌ها نشان می‌دهد که نیاز اجتماعی افسران جزء و ارشد به نسبت درجه داران، مدیران نسبت به مرئوسان، مرکز استان نسبت به شهرستان و بومی نسبت به غیربومی به میزان بیشتری کاهش داشته یا ارضا شده است.

میزان نیاز احترام کارکنان نسبت به سال ۸۲ در تمامی لایه ها کاهش داشته است. کاهش نیاز احترام در یک لایه فاقد تفاوت معنادار است و در شانزده لایه دارای تفاوت معنادار است. به این معنا که نیاز احترام کارکنان پیمانی نظامی (۲/۱۸-) هر چند افزایش داشته است، اما این میزان افزایش معنادار نیست. اما نیاز احترام کارکنان در لایه های مردان (۲/۱۸-)، زنان (۳/۰۶-)، متأهلان (۲/۳۳-)، مجردان (۱/۸۸-)، درجه داران (۲/۲۰-)، افسران جزء (۲-)، افسران ارشد (۳/۸۴-)، مرئوسان (۲/۱۹-)، مدیران (۲/۴۷-)، مراکز استان‌ها (۱/۹۴-)، مراکز شهرستان‌ها (۲/۶۰-)، بومی (۲/۲۷-)، غیربومی (۱/۹۰-)، رسمی نظامی (۲/۲۲-)، رسمی کارمندی (۲/۶۰) و پیمانی نظامی (۲/۱۸-) کاهش معناداری داشته است. توجه به زیرگروه ها در لایه‌ها مشخص می کند که نیاز احترام زنان نسبت به مردان، متأهلان نسبت به مجردان، افسران ارشد نسبت به افسران جزء و درجه داران، مدیران نسبت به مرئوسان، شهرستان نسبت به مرکز استان، بومی نسبت به غیر بومی و رسمی کارمندی نسبت به رسمی نظامی و پیمانی نظامی به میزان بیشتری کاهش داشته یا ارضا شده است.

میزان نیاز خودشکوفایی کارکنان نیز نسبت به سال ۸۲ در تمامی لایه ها کاهش داشته است. این کاهش در پنج لایه معنادار نبوده و در دوازده لایه معنادار است. هرچند نیاز خودشکوفایی کارکنان در لایه های افسران ارشد (۰/۶۱-)، مدیران (۰/۶۴-)، شهرستان (۰/۱۸-)، غیربومی (۰/۴۰-) و رسمی کارمندی (۱/۳۷-) کاهش داشته است، اما این میزان از کاهش معنادار نیست. ضمناً نیاز احترام کارکنان در لایه های مردان (۰/۹۴-)، زنان (۳/۰۳-)، متأهلان (۰/۸۹-)، مجردان (۱/۹۷-)، درجه داران (۱-)، افسران جزء (۱/۴۲-)، مرئوسان (۱/۱۰-)، مراکز استان‌ها (۱/۹۹-)، بومی (۱/۴۷-)، رسمی نظامی (۰/۷۹-)، پیمانی نظامی (۱/۴۲-) و پیمانی کارمندی (۳/۵۵-) کاهش معنادار داشته است. ملاحظه زیرگروه ها در لایه های مختلف بیانگر آن است که نیاز خودشکوفایی زنان نسبت به مردان، مجردان نسبت به متأهلان، افسران جزء نسبت به درجه داران، پیمانی کارمندی نسبت به پیمانی نظامی و

پیمانی نظامی نسبت به رسمی نظامی به میزان بیشتر کاهش یافته یا ارضا شده است.

۷۳

در مجموع، یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که در فاصله سال‌های ۸۲ تا ۸۶ توجه بیشتری نسبت به ارضای: (۱) نیازهای احترام و خودشکوفایی زنان نسبت به مردان و نیاز فیزیولوژیکی و ایمنی مردان نسبت به زنان؛ (۲) نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی و خودشکوفایی مجردان نسبت به متأهلان و نیازهای احترام و اجتماعی متأهلان نسبت به مجردان؛ (۳) نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی درجه داران نسبت به افسران جزء و افسران ارشد، نیاز احترام درجه داران نسبت به افسران جزء، نیاز خودشکوفایی درجه داران نسبت به افسران ارشد، نیاز اجتماعی افسران جزء و افسران ارشد نسبت به درجه داران، نیازهای خودشکوفایی افسران جزء نسبت به افسران ارشد و درجه داران، نیازهای ایمنی افسران جزء نسبت به افسران ارشد و نیاز احترام افسران ارشد نسبت به درجه داران و افسران جزء؛ (۴) نیازهای ایمنی و خودشکوفایی رؤسای نسبت به مدیران و متقابلاً نیازهای اجتماعی و احترام مدیران نسبت به رؤسای؛ (۵) نیازهای اجتماعی و خودشکوفایی کارکنان مراکز استان‌ها نسبت به کارکنان شهرستان‌ها و نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی و احترام کارکنان شهرستان‌ها نسبت به کارکنان مراکز استان‌ها؛ (۶) نیازهای اجتماعی، احترام و خودشکوفایی کارکنان بومی نسبت به کارکنان غیربومی و در مقابل نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی کارکنان غیربومی نسبت به کارکنان بومی؛ (۷) نیاز فیزیولوژیکی پیمانی نظامی و رسمی نظامی نسبت به رسمی کارمندی و پیمانی کارمندی، نیاز فیزیولوژیکی رسمی کارمندی نسبت به پیمانی کارمندی، نیازهای ایمنی رسمی نظامی نسبت به رسمی کارمندی، پیمانی نظامی و پیمانی کارمندی، نیاز ایمنی پیمانی نظامی نسبت به رسمی کارمندی و پیمانی کارمندی، نیاز اجتماعی پیمانی کارمندی و رسمی نظامی نسبت به رسمی کارمندی و پیمانی نظامی، نیاز احترام رسمی کارمندی نسبت به رسمی نظامی، پیمانی نظامی و پیمانی کارمندی، نیاز احترام رسمی نظامی و پیمانی نسبت به پیمانی

کارمندی، نیاز خودشکوفایی پیمانی کارمندی نسبت به رسمی کارمندی، پیمانی نظامی و رسمی نظامی و نیاز خودشکوفایی پیمانی نظامی و رسمی کارمندی نسبت به رسمی نظامی شده است.

همان طوری که ملاحظه می‌شود، نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان افزایش معناداری داشته و نیازهای ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی کاهش ناچیز اما معناداری داشته‌اند. به این صورت که اقدامات انجام شده در ناجا در فاصله سال‌های ۸۲ تا ۸۶ باعث بهبود رضای نیاز احترام کارکنان به میزان ۳ درصد، سپس رضای نیازهای اجتماعی به میزان ۲ درصد و بعد از آن رضای نیازهای خودشکوفایی به میزان ۰/۱۵ درصد و در نهایت رضای نیازهای ایمنی به میزان ۰/۰۹ درصد شده است. ملاحظه درصدهای ذکر شده بیانگر بهبود بسیار کم و ناچیز ارضا نیازهای چهارگانه فوق‌الذکر نسبت به ۸۲ می‌باشد. براین اساس می‌توان گفت عمده‌تاً این نیازها در همان سطح قبلی (سال ۸۲) ارضا شده‌اند. در این میان نیاز فیزیولوژیکی کارکنان نه تنها در سطح سال ۸۲ ارضا نشده بلکه افزایش قابل توجهی به میزان ۹ درصد نیز داشته است که احتمالاً بتوان گفت عمده‌تاً این میزان افزایش تحت تأثیر وضعیت تورمی چند سال اخیر کشور اتفاق افتاده است. لذا با وجود اقدامات انجام شده در ناجا برای رضای این نیاز، رشد نرخ تورم این اقدامات را خنثی و بر آنها فائق آمده است. مقایسه نرخ تورم و درصد افزایش حقوق کارکنان دولت در سال‌های ۸۲ و ۸۶، افزایش نیاز فیزیولوژیکی کارکنان ناجا را توجیه پذیر می‌کند. در سال ۱۳۸۲ نرخ تورم ۱۵/۶ درصد و درصد افزایش حقوق کارکنان دولت ۱۰/۳۴ و در سال ۱۳۸۶ نرخ تورم ۱۸/۶ درصد و درصد افزایش حقوق کارکنان دولت ۵/۰۹ بوده است. لذا قدرت خرید یا تامین نیازهای افراد در سال ۸۲ به میزان ۵/۲۶ درصد (۱۰/۳۴-۱۵/۶) کمتر از نرخ تورم و در سال ۸۶ به میزان ۱۳/۳۳ درصد (۵/۰۹-۱۸/۶) کمتر از نرخ تورم است. پس قدرت خرید افراد نسبت به نرخ تورم در سال ۸۶ بسیار کمتر از سال ۸۲ است؛ زیرا مقایسه مقدار کاهش قدرت خرید افراد در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۲ بیانگر کاهش قدرت خرید افراد به میزان ۸/۰۷ درصد (۵/۰۹-۱۳/۳۳) نسبت به سال ۸۲ است. همان طوری که ملاحظه می‌شود میزان ۸/۰۷

درصد کاهش قدرت خرید افراد نسبت به سال ۸۲ حدوداً برابر با میزان ۹ درصدی افزایش نیاز فیزیولوژیکی کارکنان نسبت به سال ۸۲ است.

۷۵

در نتیجه هر چند نسبت به سال ۸۲ نیازهای چهارگانه ایمنی، اجتماعی، احترام و خودشکوفایی تا اندازه خیلی کم ارضا شده اند، اما نیاز به اقدامات و فعالیت‌های بیشتر و عمیق‌تری به منظور ارضای هرچه بیشتر این نیازهاست، اما در این میان نیاز فیزیولوژیکی دارای وضعیت خاصی است، زیرا اقدامات انجام شده در سازمان نتوانسته این نیازها را ارضا کند؛ لذا در این زمینه لازم است ناجا نسبت به برنامه ریزی لازم جهت مهار و ارضای نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان اقدام نماید. زیر ارضا نشدن چنین نیازهایی به معنای بهره‌وری و عملکرد ضعیف و سطح پایین کارکنان است.

لذا، پیشنهاد می‌شود بر اساس اطلاعات منعکس شده در جدول شماره ۳ به شیوه‌های زیر (که معطوف به شاخص‌های سنجش هر کدام از نیازهاست) زمینه‌های ارضای نیازهای کارکنان فراهم شود:

نیاز خودشکوفایی از طریق واگذاری مشاغل با معنی، انگیزشی و غیرروتین متناسب توان، استعداد و علاقه افراد، آزادی عمل در کار، مشارکت در تصمیم‌گیری، زمینه‌سازی برای رشد و ترقی و خلاقیت و نوآوری ارضا می‌شود. نیاز احترام کارکنان به‌واسطه رعایت عدالت سازمانی در ارتقا و پاداش، رشد بر اساس تلاش‌های فردی، ایجاد تناسب بین عملکرد و سیستم پاداش و زمینه‌سازی برای حرمت و منزلت قائل شدن برای شغل افراد ارضا می‌شود. نیاز اجتماعی از طریق همکاری و تشریک مساعی با همکاران، افزایش ارزش‌های اجتماعی شغل و روابط مطلوب، هماهنگ و صمیمانه کاری، ارضا می‌شود. نیاز ایمنی به‌واسطه ایجاد امنیت شغلی، قوانین حمایتی، افزایش مزایای شغلی، خدمات درمانی و بازنشستگی ارضا می‌شود. نیاز فیزیولوژیکی از طریق افزایش پاداش‌های مادی، واگذاری منازل سازمانی، فراهم کردن محیط کار مطلوب و تهیه ابزار و تجهیزات مناسب و مطلوب جهت انجام کار، ارضا می‌شود.

جدول شماره ۳: مقایسه وضعیت نیازهای کارکنان ناجا در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۲

لايه ها	فیزیکی	ایمنی	اجتماعی	احترام	خودشکوفایی
کل کشور	**افزایش (۴/۸۶)	کاهش (۰/۵۶)**	**کاهش (۱/۵۸)	**کاهش (۲/۲۵)	**کاهش (۰/۹۹)
جنسیت	مردان	**افزایش (۴/۸۵)	کاهش (۰/۷۲)**	**کاهش (۱/۵۲)	**کاهش (۰/۹۴)
	زنان	**افزایش (۵/۸۸)	افزایش (۱/۴۷)	کاهش (۱/۵۶)	**کاهش (۳/۰۳)
وضعیت تاهل	متاهلان	**افزایش (۴/۹۱)	کاهش (۰/۵۳)**	**کاهش (۱/۷۵)	**کاهش (۰/۸۹)
	مجردان	**افزایش (۴/۷۳)	کاهش (۰/۶۹)	کاهش (۰/۱۵)	**کاهش (۱/۹۷)
درجه	درجه داران	**افزایش (۴/۶۰)	کاهش (۰/۷۵)**	**کاهش (۱/۰۹)	**کاهش (۱)
	افسران جزء	**افزایش (۵/۲۸)	کاهش (۰/۵۶)	**کاهش (۱/۹۳)	**کاهش (۱/۴۲)
	افسران ارشد	**افزایش (۵/۲۰)	افزایش (۰/۶۸)	**کاهش (۱/۹۲)	**کاهش (۳/۸۴)
مسئولیت	مرونسان	**افزایش (۵)	کاهش (۰/۷۸)**	**کاهش (۱/۴۴)	**کاهش (۱/۱)
	مدیران	**افزایش (۵)	کاهش (۰/۴۷)	**کاهش (۲)	کاهش (۰/۶۴)
محل خدمت	مرکز استان	**افزایش (۵/۴۸)	کاهش (۰/۲۳)	**کاهش (۲/۱۶)	**کاهش (۱/۹۴)
	شهرستان	**افزایش (۴/۴۶)	کاهش (۰/۷۸)**	**کاهش (۱/۱۳)	**کاهش (۲/۶۰)
	بومی	**افزایش (۴/۹۳)	کاهش (۰/۲۰)	**کاهش (۱/۸۲)	**کاهش (۲/۲۸)
بومی و غیربومی	غیر بومی	**افزایش (۴/۷۱)	**کاهش (۱/۲۲)	**کاهش (۱/۲۶)	**کاهش (۱/۹۰)
	رسمی نظامی	**افزایش (۴/۷۸)	کاهش (۰/۶۶)**	**کاهش (۱/۷۵)	**کاهش (۲/۲۲)
عضویت	رسمی کارمندی	**افزایش (۵/۳۱)	کاهش (۰/۲۷)	*کاهش (۱/۶۳)	**کاهش (۲/۶۰)
	پیمانی نظامی	**افزایش (۴/۶۶)	کاهش (۰/۵۰)	کاهش (۰/۴۹)	**کاهش (۲/۱۸)
	پیمانی کارمندی	**افزایش (۶/۴۷)	کاهش (۰/۱۵)	کاهش (۱/۷۸)	کاهش (۱/۱۹)

* تفاوت میانگین‌ها در سطح $p \leq 0.05$ معنادار است.

** تفاوت میانگین‌ها در سطح $p \leq 0.01$ معنادار است.

منابع

- ابراهیم زاده، احمد (۱۳۷۴). بررسی میزان انگیزش کارکنان اداری دانشگاه گیلان (رساله کارشناسی ارشد). تهران: دانشگاه تربیت معلم.
- ابراهیم زاده، احمد و فرختار، مجید (۱۳۷۲). بررسی انگیزش مدیران مقاطع متوسطه آموزش و پرورش قومنت. رشت؛ دانشگاه پیام نور مرکز رشت.
- باقری، علی (۱۳۷۷). بررسی چگونگی نیازهای کارکنان کارکنان شرکت تایید واتر خاورمیانه (رساله کارشناسی ارشد). تهران: دانشگاه تربیت معلم.
- صادقی مال امیری، منصور (۱۳۸۲). بررسی و ارزیابی نیازهای کارکنان ناجا. تهران: مرکز مطالعات نیروی انسانی ناجا.

- Alderfer, C. (1969). "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs". *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4, pp. 142 - 175.
- Badawy, M.K (1981). "Syyles and midestern managers" *californian management Review*, vol 22, No3:51
- Borg, Walter. R and Meredith, D, Gall (1989). "Educational research": antroduction. London: Longman.
- cox, R (1987). "The rich harvest of Abraham Maslow". In A. Maslow *Motivation & Personality* (3rd ed., pp. 245-271). New York): Harper & Row.
- Goble.F. (1970). "The Third Force: The Psychology of Abraham Maslow A Revolutionary New View of Man". Pocket Books, New York, NY
- Heresy, P. & K.,H. Blanchard(1996). "Management of organizational Behaviour". Prentice – Hall. Englewood Cliffs, NJ: USA.

- Herzberg, F (1959). " The motivation to work". 2nd ed., Chapman & Hall Co.,London.
- Herzberg, F. (1966). "Work and the Nature of Man. Cleveland". World Publishing Co.
- Kinnear. Paul & Gary. Colin (2000). "SPSS for windows made simple release 11.5". Psychology Press.
- Lewin, K (1935). "A Dynamic theory of personality". New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H (1943). "A theory of human motivation". Psychological Review, 50, 370-396.
- Maslow, A. H (1954). "Motivation and personality". New York: Harper & Row.
- Maslow, A. H (1970). "The father reaches of human nature". New York: Viking Press.
- McGregor, D. (1957). "Proceedings of the Fifth Anniversary Convocation of the School of Industrial Management, The Human Side of Enterprise". Massachusetts Institute of Technology (April 9, 1957).
- Mendenhall. Mark, et al (1955). Golobal management. Bluckweell publishers, massachusets.
- Moorhead, G & Griffin, R. G (1992). "Organizational Behavior". 2end ed., Boston: Hiughton Mifflich Co.
- Perseus. Publishing (2003). "The best business book ever: the 100 most influential management books you",ll never have time to red.
- Robbins, S.P.(1996). "Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications". 7th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Ryan, R. M., Stiller, J., & Lynch, J. H (1994). "Representations of relationships to teachers, parents, & friend as predictors of academic motivation & self-esteem". Journal of Early Adolescence, 14,: 226-249.

رتال جامع علوم انسانی