

بررسی عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر انگیزش کارکنان بانک‌ها

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۱/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۱۳

کد مقاله: ۱۸۴۴۸

الهام علیمردانی^۱

چکیده

مقاله حاضر به بررسی عوامل مؤثر تقویت انگیزه شغلی کارکنان شعب یک بانک در کشور پرداخته است. این نوع تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و به روش توصیفی، همبستگی می‌باشد که شیوه اجرای آن به صورت میدانی و با استفاده از پرسشنامه صورت گرفته است. در این تحقیق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی با انتساب متناسب برای انتخاب کارکنان بانک مذکور مورد استفاده قرار گرفت. جامعه آماری تحقیق حاضر کل کارکنان این بانک در شعب شهر تهران می‌باشد، که ۱۰۴۰ نفر می‌باشند و از این تعداد بر اساس فرمول کوکران، ۲۳۳ نفر به عنوان نمونه به کمک روش نمونه‌گیری انتخاب شدند. نتایج حاصل از تأثیر فردی متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته از دیدگاه کارکنان بانک موصوف حاکی از آن است که میان متغیرهای عوامل سازمانی، عوامل روان‌شناختی، عوامل دانش، تخصص و مهارت‌های شغلی، عوامل القانات اجتماعی و قضاوت‌های سازمانی، عوامل تربیتی، عوامل مدیریتی و عوامل تجربیات سازمانی با انگیزش کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون مقایسه میانگین نیز نشان داد که بین جنس، وضعیت تأهل و وضعیت استخدامی و انگیزه کارکنان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، عملکرد شغلی، انگیزش، بانک

منابع انسانی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر موفقیت یا شکست یک سیستم اجتماعی است. این منابع انسانی هستند که ضامن بقاء، عامل تأثیرگذار و رمز موفقیت یک سیستم هستند، عامل منابع انسانی می‌تواند منابع فیزیکی و مادی را به هدر داده و اتلاف کند و از بین ببرد یا آن را بارور کند (ابزری و شامعی، ۱۳۸۹). نویسندگان، موتور محرک، نیروی جهش دهنده و حرکت ساز انسان را انگیزه او می‌دانند و عقیده دارند در هر موفقیتی ۲۰ درصد تلاش و ۸۰ درصد انگیزه تأثیرگذار است، شاید به جرئت بتوان گفت بزرگترین مشکل سازمان‌های امروزی و چالش آورترین بحرانی که مدیران با آن مواجه هستند، کمی انگیزه و افت مسئولیت‌پذیری کارکنان می‌باشد (هنزواهی و صمدی، ۱۳۸۴).

بنا به اظهار اقتداری (۲۰۰۱) یکی از وظایف مهم مدیران، انگیزش افراد به همکاری در جهت نیل به هدف‌های سازمانی است. انگیزه‌ها به لحاظ ماهوی دلایل اصلی عمل به شمار می‌آیند. مدیریت صحیح در سازمان‌ها ایجاد می‌کند که مدیران به شناخت و پیش‌بینی انگیزه‌های نیروی انسانی خود همت گمارند تا بتوانند با ارضای صحیح و به‌موقع آنان، زمینه فعالیت و بازدهی بیشتر آنان را در جهت اهداف سازمانی فراهم نمایند (فرانسیس^۱، ۲۰۰۰) رضایت از شغل یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عملی است که باعث می‌شود افزایش بهره‌وری و کارایی و نیز احساس رضایت فردی ایجاد گردد، اگر شغل رضایت مطلوب را تأمین نماید فرد از شغلش راضی می‌باشد و اگر رضایت و لذت مطلوب را تأمین ننماید شخص شروع به مذمت شغل خود کرده و درصدد تغییر آن برمی‌آید. آنچه مسلم است رضایت شغلی بر روی رضایت شخصی فرد در زندگی تأثیر به‌سزا دارد و این رضایت به نوع شغل و فرد شاغل بستگی دارد (کلدی و سمواتیان، ۱۳۸۸).

با توجه به اینکه، توسعه مستلزم مشارکت مردمی است، مشارکت مردم به وسیله ایجاد انگیزه، میل به موفقیت، احساس مسئولیت اجتماعی، امکان همکاری و مشارکت در برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و اجرای کارها عملی می‌گردد. بنابراین عدم رضایت شغلی در تضاد عینی و ملموس با چنین برنامه‌هایی است (حدادی، ۱۳۹۱). پیامدهای نارضایتی شغلی فقط به سطح روان‌شناختی و ابعاد فردی محدود نمی‌شود، رقابت‌ها و ستیزه‌های صنعتی، اعتصابات، تنبیه و اخراج کارگران، اعمال نظم مستبدانه از طرف مدیریت و دیگر مسائل این چنینی همه محصول عدم رضایت شغلی و تضاد و تعارض مدیران و کارفرمایان با کارکنان است. گاهی نیز این ستیزه شکل پنهانی به خود می‌گیرد. غیبت از کار، کم‌کاری، خرابکاری، بی‌کفایتی از دیگر عوامل نمایانگر عدم رضایت شغلی است. بدین سبب سالیانه ضررهای هنگفتی نصیب اقتصاد ملی کشورها می‌شود (کلدی و سمواتیان، ۱۳۸۷).

از آنجاکه یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعدادها بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است، این مسئله مدیران را ناگزیر می‌سازد تا محیط درونی و بیرونی حاکم بر سازمان را به‌گونه‌ای شکل دهند تا اهداف مناسب برای ارضای نیاز کارکنان را انتخاب نموده و برای ایجاد انگیزش در کارکنان گام بردارند. برای ایجاد انگیزش، لازم است که نیازها شناسایی و در جهت ارضای آن‌ها تلاش شود. چالش اصلی یک سازمان ایجاد تعادل میان اهداف کلی و مشخص آن سازمان و ارزش‌های شخصی کارکنان است. بنابراین انگیزش محصول مشارکت و نتیجه رابطه متقابل (تعامل) فرد با موقعیتی است که در آن قرار می‌گیرد (نیک پور، ۱۳۹۱).

شاتوک و همکاران^۲ (۲۰۰۸) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که هفت عامل، پاداش مالی، پشرفت کاری و حرفه‌ای، آموزش مداوم، زیر ساخت‌های محل کار، در دسترس بودن منابع، مدیریت و قدردانی و قدرشناسی از جمله عوامل انگیزشی است و بر اساس یافته‌های خود اذعان داشتند که چه انگیزه‌های مالی، پشرفت حرفه‌ای و مدیریت در مرکزیت این عوامل قرار دارند اما؛ قدردانی، وجود منابع کافی و زیر ساخت‌های مناسب می‌توانند تا حد زیادی بر افزایش انگیزه کارکنان اثر گذار باشند. در این مطالعه شاخص‌های؛ حمایت مسئولان از فرد، دسترسی آسان به منابع تکنولوژیکی و علمی، قدرت و تسلط کافی به شغل، محیط فیزیکی مناسب، سبک رهبری مناسب مدیران بر انگیزش شغلی موثر دانسته شد.

شواینگر^۳ (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای در محیط‌های آموزشی به این نتیجه رسید که سطحی از انگیزش شغلی با حمایت از تغییر همراه بوده و تغییرات مثبت در شغل و محیط کاری در انگیزش کارکنان موثر است. وی شاخص‌های موثر بر انگیزش را؛ اعتماد به نفس، آزادی عمل در شغل و امکان پیشرفت در آن، شأن و منزلت و حرمت اجتماعی بالای شغل، قدرت و تسلط کافی به شغل، تغییرات هماهنگ و مطلوب در زمینه وظایف شغلی، چالشی بودن شغل، تفویض مسئولیت به زیردستان، توزیع اختیارات و مسئولیت‌ها در سلسله مراتب اداری، تقویت وجدان کاری و مسئولیت‌پذیری در شغل، زمینه بروز قابلیت‌ها و تواناییها و تغییر در زمینه وظایف شغلی معرفی کرد.

1- fransis
2- Shattuck Et All
3- Schwan Inger

سلیکوز(۲۰۰۹)^۱ در پژوهشی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی را در دو سطح درونی و بیرونی تقسیم کرد که عوامل مؤثر بر سطح انگیزش درونی شامل؛ دلایل شخصی انتخاب شغل، الویت ها و انتظارات از آینده شغلی، توانایی ارتقاء و رسیدن به مدارج بالاتر و امکان رشد سریع بر اساس تلاش های فردی، گسترش اندیشه های درونی و پرورش استعدادهای نهفته و عوامل مؤثر بر انگیزش خارجی راه نگرش فرد نسبت به شغل، شأن و منزلت و حرمت اجتماعی بالای شغل، میزان درآمد، مناسب بودن شرایط و محیط کار، مزایای کافی، ایمنی شغلی، قوانین و مقررات معقول و منطقی و کارایی تجهیزات آموزشی است.

کونتودیموپولوس و همکاران(۲۰۰۹)^۲ در پژوهشی مهم ترین عامل انگیزاننده در کل گروه های شغلی مورد مطالعه خود را موفقیت های به وجود آمده در حرفه آن ها معرفی کردند. به طور کلی نتایج این پژوهش نشان داد که عوامل درونی از مهم ترین عوامل اثر گذار در ایجاد انگیزش شغلی محسوب می شود و بنابراین؛ مدیران با توجه به تفاوت های فردی و ویژگی های درونی کارکنان خود باید در زمینه ایجاد انگیزش آن ها برای انجام بهتر امور کاری اقدام نمایند.

نودا (۲۰۱۰)^۳ عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی در محیط های آموزشی را؛ تشویق و تنبیه، پیشرفت های کاری و شغلی، انتظارات خارجی، علایق شناختی، فرصت های آموزشی، شأن و منزلت و حرمت اجتماعی بالای شغل، حاکمیت روابط انسانی، آزادی عمل و امکان پیشرفت در آن، وجود مالکیت روانی، وجود مشاورانی خبره جهت مشورت و برنامه ریزی با آن ها بر شمرده که این عوامل را در حیطه دانش، مهارت ها، نظرات و شبکه اجتماعی بررسی کرده است.

۲- مواد و روش ها

این تحقیق یک پژوهش توصیفی-همبستگی می باشد. ابزار اندازه گیری مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه است که به روش باز و بسته و در برخی موارد با استفاده از طیف لیکرت تهیه گردید. جهت اطمینان از روایی پرسشنامه پس از تهیه پرسشنامه مقدماتی، پرسشنامه در اختیار متخصصان و صاحب نظران مربوطه قرار گرفت و پس از اصلاحات لازم برای سنجیدن اعتبار آن طی یک تحقیق آزمایشی (pilot test) پایایی آن بررسی شد که ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده برابر (در بازه $0.76-0.95$) α گردید. جامعه آماری تحقیق که ۱۰۴۰ نفر می باشند و از این تعداد بر اساس فرمول کوکران، ۲۳۳ نفر بعنوان نمونه به کمک روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای با انتساب متناسب انتخاب شدند. روش های آماری مورد استفاده در این تحقیق دو روش آماری توصیفی - تحلیلی و استنباطی بوده است. از روش آمار توصیفی جهت تهیه جدول فراوانی، مشخصه هایی چون درصد فراوانی، درصد تجمی، میانگین، انحراف معیار، میانه، مد و واریانس استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی نیز از آزمون های ضریب همبستگی اسپیرمن، پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

۳- نتایج، بحث و یافته ها

در این بخش از تحقیق نتایج در دو قسمت تحقیق توصیفی و تحلیل استنباطی داده ها به شرح زیر ارائه می گردد:

۳-۱- یافته های توصیفی

۳-۱-۱- بررسی ویژگیهای شخصی کارکنان شعب بانک در شهر تهران

یافته های تحقیق نشان می دهد، از نظر جنس، ۵۷/۱ درصد از نمونه مورد نظر، مرد و ۴۲/۹ درصد از آنان زن می باشند. با توجه به نتایج تحقیق، متوسط سن آن ها ۳۴ سال می باشد که جوانترین ۲۳ سال و مسن ترین ۵۰ سال داشته اند. متوسط سابقه کار در شهر تهران، ۱۱ سال می باشد که کمترین آن ۱ سال و بیشترین آن ۲۹ سال بوده است. از نظر وضعیت استخدامی، ۸۶/۷ درصد از نمونه مذکور، استخدام رسمی، ۱/۳ درصد استخدام پیمانی و مهر ۷۸، ۱۰/۳ درصد قراردادی و ۰/۴ درصد سایر موارد هستند. از نظر سطح تحصیلات، ۱۸/۱ درصد از کارکنان این بانک در نمونه مورد بررسی، دیپلم، ۱۵/۵ درصد فوق دیپلم، ۵۳/۴ درصد کارشناسی و ۱۲/۹ درصد کارشناسی ارشد هستند.

از نظر سمت در بانک، ۵۴/۱ درصد از نمونه مورد تحقیق در شهر تهران، کاربر باجه، ۲۰/۳ درصد کاربر ارشد، ۱۰/۸ درصد کاربر امور بانکی، ۵ درصد مسئول مالی، ۶/۸ درصد رئیس شعبه، ۱/۴ درصد معاون، ۱/۴ درصد معاون و کاربر امور ارزیابی و ۰/۵ درصد کاربر ارزی می باشند.

1 - Celikoz
2 - Kontodimopolos et al
3 - Noda

۳-۱-۲- دیدگاه کارکنان مورد بررسی در خصوص عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان

به منظور شناخت دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل مؤثر بر افزایش انگیزش کارکنان از ۱۵ گویه در قالب طیف لیکرت استفاده شده است. با توجه به امتیاز خیلی زیاد (۵) و خیلی کم (۱) کمترین و بیشترین امتیاز برای هر پاسخگو به ترتیب $15 \times 1 = 15$ و $15 \times 5 = 75$ می باشد. از اینرو همه گویه ها با هم جمع و مجدداً کدبندی شدند، به گونه ای که امتیازهای ۲۶-۱۵ (خیلی کم)، ۳۹-۲۷ (کم)، ۵۲-۴۰ (متوسط)، ۶۵-۵۳ (زیاد) و ۷۸-۶۶ (خیلی زیاد) طبقه بندی شدند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که اکثریت افراد مورد مطالعه (۵۳/۲ درصد)، معتقدند که عوامل ذکر شده در حد زیاد بر افزایش انگیزش کارکنان مؤثر است. ۲ درصد از کارکنان معتقدند که عوامل مذکور در حد خیلی کم، ۱۰/۳ درصد در حد کم، ۱۷/۷ درصد در حد متوسط و ۱۶/۷ درصد در حد خیلی زیاد بر افزایش انگیزش کارکنان مؤثر است.

جدول ۱: دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان (n=۲۳۳)

طیف ارزیابی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم (۱۵-۲۶)	۴	۱/۷	۲	۲
کم (۲۷-۳۹)	۲۱	۹	۱۰/۳	۱۲/۳
متوسط (۴۰-۵۲)	۳۶	۱۵/۵	۱۷/۷	۳۰
زیاد (۵۳-۶۵)	۱۰۸	۴۶/۴	۵۳/۲	۸۳/۳
خیلی زیاد (۶۶-۷۸)	۳۴	۱۴/۶	۱۶/۷	۱۰۰
بدون پاسخ	۳۰	۱۲/۹	-	-
جمع	۲۳۳	۱۰۰	۱۰۰	-

میانگین: زیاد نما: زیاد

۳-۱-۳- اولویت بندی دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان

اولویت بندی گویه ها بر اساس ضریب تغییرات نشان می دهد که کارکنان بانک معتقدند که احساس مسئولیت در کار، کسب موفقیت در کار و صلاحیت مدیر با ضریب تغییرات ۰/۲۶۰، ۰/۲۶۶ و ۰/۲۷۴ از نظر عوامل مؤثر بر افزایش انگیزش کارکنان، در اولویت اول تا سوم قرار دارند.

جدول ۲: اولویت بندی دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان

اولویت	گویه ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
۱	احساس مسئولیت در کار	۳/۹۹	۱/۰۴	۰/۲۶۰
۲	کسب موفقیت در کار	۳/۸۶	۱/۰۳	۰/۲۶۶
۳	صلاحیت مدیر	۴/۰۸	۱/۱۲	۰/۲۷۴
۴	نگرش مثبت به کار	۳/۸۸	۱/۰۷	۰/۲۷۵
۵	نکته سنج بودن مدیر	۳/۸۰	۱/۰۸	۰/۲۸۴
۶	چالشی بودن کار	۳/۹۱	۱/۱۳	۰/۲۸۹۰
۶	امنیت شغلی در سازمان	۳/۴۶	۱	۰/۲۸۹۰
۷	داشتن استقلال در انجام وظایف شغلی	۳/۷۰	۱/۰۹	۰/۲۹۴
۸	مشورت مدیر با کارکنان	۳/۷۸	۱/۱۴	۰/۳۰۱۵
۹	فراهم بودن فرصت پیشرفت برای همه	۴/۰۴	۱/۲۲	۰/۳۰۱۹
۱۰	وجود معیار منصفانه در پرداخت مزایا و پاداشها	۳/۹۷	۱/۲۳	۰/۳۰۹۸
۱۱	ارائه پاداشهای مالی به کارکنان	۳/۸۰	۱/۱۸	۰/۳۱۰۵
۱۲	تحسین به خاطر انجام کار	۳/۶۹	۱/۲۴	۰/۳۳۶
۱۳	جدی و علمی بودن ارزشیابی عملکردها	۳/۵۶	۱/۲۰	۰/۳۳۷
۱۴	شناور ساختن ساعتهای کار به دلخواه کارکنان	۳/۴۱	۱/۲۸	۰/۳۷۵

طیف ارزیابی: ۱=خیلی کم ۲=کم ۳=متوسط ۴=زیاد ۵=خیلی زیاد

۳-۱-۴- دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل سازمانی مؤثر بر انگیزش کارکنان

به منظور شناخت دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل سازمانی مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان از ۱۰ گویه در قالب طیف لیکرت استفاده شده است. با توجه به امتیاز خیلی زیاد (۵) و زیاد (۱) کمترین و بیشترین امتیاز برای هر پاسخگو به ترتیب $10 \times 1 = 10$ و $10 \times 5 = 50$ می باشد. از اینرو همه گویه ها با هم جمع و مجدداً کدبندی شدند، به گونه ای که امتیازهای ۱۷-۱۰ (خیلی کم)، ۲۶-۱۸ (کم)، ۳۵-۲۷ (متوسط)، ۴۴-۳۶ (زیاد) و ۵۳-۴۵ (خیلی زیاد) طبقه بندی شدند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که اکثریت افراد مورد مطالعه (۵۹/۵ درصد)، معتقدند که عوامل سازمانی در حد متوسط بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است. ۳/۳ درصد از کارکنان معتقدند که عوامل سازمانی در حد خیلی کم، ۱۲/۹ درصد در حد کم، ۲۳/۸ درصد در حد زیاد و ۰/۵ درصد در حد خیلی کم بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است.

جدول ۳: دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل سازمانی مؤثر بر انگیزش کارکنان

طیف ارزیابی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم (۱۰-۱۷)	۷	۳	۳/۳	۳/۳
کم (۱۸-۲۶)	۲۷	۱۱/۶	۱۲/۹	۱۶/۲
متوسط (۲۷-۳۵)	۱۲۵	۵۳/۶	۵۹/۵	۷۵/۷
زیاد (۳۶-۴۴)	۵۰	۲۱/۵	۲۳/۸	۹۶/۵
خیلی زیاد (۴۵-۵۳)	۱	۰/۴	۰/۵	۱۰۰
بدون پاسخ	۲۳	۹/۹	-	-
جمع	۲۳۳	۱۰۰	۱۰۰	-

میانه: متوسط
نما: متوسط

۳-۱-۵- دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل روان شناختی مؤثر بر انگیزش کارکنان

به منظور شناخت دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل روان شناختی مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان از ۹ گویه در قالب طیف لیکرت استفاده شده است. با توجه به امتیاز خیلی زیاد (۵) و زیاد (۱) کمترین و بیشترین امتیاز برای هر پاسخگو به ترتیب $9 \times 1 = 9$ و $9 \times 5 = 45$ می باشد. از اینرو همه گویه ها با هم جمع و مجدداً کدبندی شدند، به گونه ای که امتیازهای ۱۵-۹ (خیلی کم)، ۲۳-۱۶ (کم)، ۳۱-۲۴ (متوسط)، ۳۹-۳۲ (زیاد) و ۴۷-۴۰ (خیلی زیاد) طبقه بندی شدند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که اکثریت افراد مورد مطالعه (۴۸/۶ درصد)، معتقدند که عوامل روان شناختی در حد متوسط بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است. ۳/۸ درصد از کارکنان معتقدند که عوامل روان شناختی در حد خیلی کم، ۱۲/۹ درصد در حد کم، ۳۱/۴ درصد در حد زیاد و ۳/۳ درصد در حد خیلی زیاد بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است.

جدول ۴: دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل روان شناختی مؤثر بر انگیزش کارکنان

طیف ارزیابی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم (۹-۱۵)	۸	۳/۴	۳/۸	۳/۸
کم (۱۶-۲۳)	۲۷	۱۱/۶	۱۲/۹	۱۶/۷
متوسط (۲۴-۳۱)	۱۰۲	۴۳/۸	۴۸/۶	۶۵/۲
زیاد (۳۲-۳۹)	۶۶	۲۸/۳	۳۱/۴	۹۶/۷
خیلی زیاد (۴۰-۴۷)	۷	۳	۳/۳	۱۰۰
بدون پاسخ	۲۳	۹/۹	-	-
جمع	۲۳۳	۱۰۰	۱۰۰	-

میانه: متوسط
نما: متوسط

۳-۱-۶- دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل دانشی، تخصص و مهارت های شغلی مؤثر بر انگیزش کارکنان

به منظور شناخت دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل دانشی، تخصص و مهارت های شغلی مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان از ۷ گویه در قالب طیف لیکرت استفاده شده است. با توجه به امتیاز خیلی زیاد (۵) و زیاد (۱) کمترین و بیشترین امتیاز برای هر پاسخگو به ترتیب $7 \times 1 = 7$ و $7 \times 5 = 35$ می باشد. از اینرو همه گویه ها با هم جمع و مجدداً کدبندی شدند، به گونه ای

که امتیازهای ۷-۱۲ (خیلی کم)، ۱۳-۱۹ (کم)، ۲۰-۲۶ (متوسط)، ۲۷-۳۳ (زیاد) و ۳۴-۴۰ (خیلی زیاد) طبقه بندی شدند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که اکثریت افراد مورد مطالعه (۵۳ درصد)، معتقدند که عوامل دانشی، تخصص و مهارت‌های شغلی در حد متوسط بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است. ۳/۵ درصد از کارکنان معتقدند که عوامل دانشی، تخصص و مهارت‌های شغلی در حد خیلی کم، ۲۶/۷ درصد در حد کم و ۱۶/۸ درصد در حد زیاد بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است.

جدول ۵: دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل دانشی، تخصص و مهارت‌های شغلی مؤثر بر انگیزش کارکنان

طیف ارزیابی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم (۷-۱۲)	۷	۳	۳/۵	۳/۵
کم (۱۳-۱۹)	۵۴	۲۳/۲	۲۶/۷	۳۰/۲
متوسط (۲۰-۲۶)	۱۰۷	۴۵/۹	۵۳	۸۳/۳
زیاد (۲۷-۳۳)	۳۴	۱۴/۶	۱۶/۸	۱۰۰
بدون پاسخ	۳۱	۱۳/۳	-	-
جمع	۲۳۳	۱۰۰	۱۰۰	-

میان: متوسط نما: متوسط

۳-۱-۷- دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل مدیریتی مؤثر بر انگیزش کارکنان

به منظور شناخت دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل مدیریتی مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان از ۸ گویه در قالب طیف لیکرت استفاده شده است. با توجه به امتیاز خیلی زیاد (۵) و زیاد (۱) کمترین و بیشترین امتیاز برای هر پاسخگو به ترتیب $8 \times 1 = 8$ و $40 = 8 \times 5$ می باشد. از اینرو همه گویه ها با هم جمع و مجدداً کدبندی شدند، به گونه ای که امتیازهای ۱۳-۸ (خیلی کم)، ۲۰-۱۴ (کم)، ۲۷-۲۱ (متوسط)، ۳۴-۲۸ (زیاد) و ۴۱-۳۵ (خیلی زیاد) طبقه بندی شدند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که اکثریت افراد مورد مطالعه (۴۲/۶ درصد)، معتقدند که عوامل مدیریتی در حد زیاد بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است. ۰/۵ درصد از کارکنان معتقدند که عوامل مدیریتی در حد خیلی کم، ۱۰/۵ درصد در حد کم، ۳۹/۲ درصد در حد متوسط و ۷/۲ درصد در حد خیلی زیاد بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است.

جدول ۶: دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل مدیریتی مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان

طیف ارزیابی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم (۸-۱۳)	۱	۰/۴	۰/۵	۰/۵
کم (۱۴-۲۰)	۲۲	۹/۴	۱۰/۵	۱۱
متوسط (۲۱-۲۷)	۸۲	۳۵/۲	۳۹/۲	۵۰/۲
زیاد (۲۸-۳۴)	۸۹	۳۸/۲	۴۲/۶	۹۲/۸
خیلی زیاد (۳۵-۴۱)	۱۵	۶/۴	۷/۲	۱۰۰
بدون پاسخ	۲۴	۱۰/۳	-	-
جمع	۲۳۳	۱۰۰	۱۰۰	-

میان: متوسط نما: زیاد

۳-۱-۸- دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل تجربیات سازمانی مؤثر بر انگیزش کارکنان

به منظور شناخت دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل تجربیات سازمانی مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان از ۵ گویه در قالب طیف لیکرت استفاده شده است. با توجه به امتیاز خیلی زیاد (۵) و زیاد (۱) کمترین و بیشترین امتیاز برای هر پاسخگو به ترتیب $5 = 5 \times 1$ و $25 = 5 \times 5$ می باشد. از اینرو همه گویه ها با هم جمع و مجدداً کدبندی شدند، به گونه ای که امتیازهای ۸-۵ (خیلی کم)، ۱۳-۹ (کم)، ۱۸-۱۴ (متوسط)، ۲۳-۱۹ (زیاد) و ۲۸-۲۴ (خیلی زیاد) طبقه بندی شدند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که اکثریت افراد مورد مطالعه (۴۴/۸ درصد)، معتقدند که عوامل تجربیات سازمانی در حد متوسط بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است. ۲/۱ درصد از کارکنان معتقدند که عوامل تجربیات سازمانی در حد خیلی کم، ۳۹/۲ درصد در حد کم و ۱۳/۹ درصد در حد زیاد بر کاهش انگیزش کارکنان مؤثر است.

جدول ۷: دیدگاه کارکنان بانک در خصوص عوامل تجربیات سازمانی مؤثر بر انگیزش کارکنان

طیف ارزیابی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
خیلی کم (۵-۸)	۴	۱/۷	۲/۱	۲/۱
کم (۹-۱۳)	۷۶	۳۲/۶	۳۹/۲	۴۱/۲
متوسط (۱۴-۱۸)	۸۷	۳۷/۳	۴۴/۸	۸۶/۱
زیاد (۱۹-۲۳)	۲۷	۱۱/۶	۱۳/۹	۱۰۰
بدون پاسخ	۳۹	۱۶/۷	-	-
جمع	۲۳۳	۱۰۰	۱۰۰	-

میان: متوسط نما: متوسط

۲-۲-۲- یافته های تحلیلی

به منظور تعیین رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته از ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده گردیده است. نتایج تحقیق نشان می دهند که: متغیرهای عوامل سازمانی، عوامل روان شناختی، عوامل دانش، تخصص و مهارت های شغلی و عوامل القائات اجتماعی، قضاوت های سازمانی، عوامل مدیریتی، تربیتی و تجربیات سازمانی با بی انگیزگی کارکنان رابطه معنی داری مثبت در سطح ۹۹٪ دارند. سایر متغیرها نیز همبستگی معنی داری را از خود نشان نداده اند.

جدول ۸: همبستگی بین متغیرهای تحقیق با انگیزش کارکنان بانک

ردیف	متغیر های پیش بین	متغیر ملاک	r	p
۱	عوامل سازمانی		۰/۲۴۷**	۰/۰۰۱
۲	عوامل روان شناختی		۰/۲۳۹**	۰/۰۰۱
۳	عوامل دانش، تخصص و مهارت های شغلی		۰/۲۸۳**	۰/۰۰۰
۴	عوامل القائات اجتماعی و قضاوت های سازمانی	بی انگیزگی کارکنان	۰/۲۶۳**	۰/۰۰۰
۵	عوامل تربیتی		۰/۲۴۹**	۰/۰۰۱
۶	عوامل مدیریتی		۰/۳۱۸**	۰/۰۰۰
۷	عوامل تجربیات سازمانی		۰/۲۳۵**	۰/۰۰۲
۸	سن		-۰/۰۱۶	۰/۸۱۶
۹	سابقه کار		-۰/۰۵۰	۰/۴۸۱
۱۰	وضعیت تحصیلی		۰/۰۱۵	۰/۸۲۸

* = معنی داری در سطح ۰/۰۵ ** = معنی داری در سطح ۰/۰۱

۲-۲-۳-۱- نتایج حاصل از این آزمون من ویتنی

داده های تحقیق حاکی از آن است که بین جنس و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران تفاوت معنی داری وجود ندارد (sig = ۰/۲۷۱). به عبارت دیگر جنس مستقل از انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران می باشد.

جدول ۹: نتایج حاصل از آزمون من ویتنی بین جنس و انگیزش کارکنان بانک

جنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
مرد	۱۳۳	۹۸/۴۴	۱۱۵۱۷
زن	۱۰۰	۱۰۶/۸۴	۹۱۸۸
کل	۲۳۳	-	-

Asymp. Sig. (2-tailed)	Z	Wilcoxon W	Mann-Whitney U
۰/۲۷۱	-۱/۱۰۰	۱۱۵۱۷	۴۶۱۴

داده های تحقیق حاکی از آن است که بین وضعیت تأهل و و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($sig = 0/950$). به عبارت دیگر وضعیت تأهل مستقل از انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران می‌باشد.

جدول ۱۰: نتایج حاصل از آزمون من ویتنی بین وضعیت تأهل و انگیزش کارکنان بانک

جنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
مرد	۱۶۵	۱۰۱/۸۵	۱۴۴۶۲
زن	۶۸	۱۰۲/۳۶	۶۲۴۴
کل	۲۳۳	-	-

Asymp. Sig. (2-tailed)	Z	Wilcoxon W	Mann-Whitney U
۰/۹۵۰	-۰/۰۶۳	۱۴۴۶۲	۴۴۳۰۹

۳-۲-۲- نتایج حاصل از آزمون کروسکال والیس

داده های تحقیق حاکی از آن است که بین وضعیت استخدامی و و انگیزش کارکنان شعب بانک در تهران تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($sig = 0/524$). به عبارت دیگر وضعیت استخدامی مستقل از انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران می‌باشد.

جدول ۱۱: نتایج حاصل از آزمون کروسکال والیس بین وضعیت استخدامی و انگیزش کارکنان بانک

میانگین	فراوانی	رشته تحصیلی
۱۰۱/۰۱	۲۰۲	رسمی
۱۱۵	۳	پیمانی
۱۵۱	۳	مهر ۷۸
۱۰۶/۹	۲۴	قراردادی
۴۳/۵	۱	سایر موارد
-	۲۳۳	جمع

Chi-Square	۳/۲۰۷
df	۴
sig	۰/۵۲۴

نتیجه گیری

داده های تحقیق حاکی از آن است که بین جنس و و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. به عبارت دیگر جنس مستقل از انگیزه کارکنان می‌باشد.

(Carayon et al., 2003) در این زمینه رابطه معنی‌داری را بدست آورد.

داده های تحقیق حاکی از آن است که بین وضعیت تأهل و و انگیزه کارکنان شعب بانک تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. به عبارت دیگر وضعیت تأهل مستقل از انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران می‌باشد. این نتیجه در راستای نتایج حاصل از تحقیق مسعود اصل و دیگران (۱۳۸۸) می‌باشد.

داده های تحقیق حاکی از آن است که بین وضعیت استخدامی و و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. به عبارت دیگر وضعیت استخدامی مستقل از انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران می‌باشد. این نتیجه در راستای نتایج حاصل از تحقیق مسعود اصل و دیگران (۱۳۸۸) می‌باشد.

- داده های تحقیق حاکی از آن است که بین عوامل سازمانی و انگیزه کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه عوامل سازمانی بیشتر شود انگیزش کارکنان بانک بیشتر می‌شود و هرچه عوامل سازمانی کاهش یابد، انگیزه کارکنان کاهش می‌یابد. این نتیجه در راستای نتایج حاصل از تحقیق هزوهی و صمدی (۱۳۸۴)، شوانینگر (۲۰۰۸) و سلیکوز (۲۰۰۹) می‌باشد.

- داده های تحقیق حاکی از آن است که بین عوامل روان شناختی و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه عوامل روان شناختی بیشتر شود انگیزش کارکنان بانک بیشتر می شود و هرچه عوامل روان شناختی کاهش یابد، انگیزه کارکنان کاهش می یابد. این یافته در راستای نتایج حاصل از تحقیق بختیار نصرآبادی و همکاران (۱۳۸۸)، شوانینگر (۲۰۰۸) و سلیکوز (۲۰۰۹)، بانگ (۲۰۰۹)، فیلینگن (۲۰۱۰) می باشد.

- داده های تحقیق حاکی از آن است که بین عوامل دانش، تخصص و مهارت های شغلی و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه عوامل دانش، تخصص و مهارت های شغلی بیشتر شود انگیزش کارکنان بانک بیشتر می شود و هرچه عوامل دانش، تخصص و مهارت های شغلی کاهش یابد، انگیزه کارکنان کاهش می یابد. این یافته در راستای نتایج حاصل از تحقیق هزاوهیی و صمدی (۱۳۸۴) می باشد.

- داده های تحقیق حاکی از آن است که بین عوامل القائات اجتماعی و قضاوت های سازمانی و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه عوامل القائات اجتماعی و قضاوت های سازمانی بیشتر شود انگیزش کارکنان بانک بیشتر می شود و هرچه عوامل القائات اجتماعی و قضاوت های سازمانی کاهش یابد، انگیزه کارکنان کاهش می یابد.

این نتیجه در راستای نتایج حاصل از تحقیق شوانینگر (۲۰۰۸) می باشد.

- داده های تحقیق حاکی از آن است که بین عوامل مدیریتی و انگیزه کارکنان شعب بانک در تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه عوامل مدیریتی شتر شود انگیزش کارکنان بانک بیشتر می شود و هرچه عوامل مدیریتی کاهش یابد، انگیزه کارکنان کاهش می یابد.

این نتیجه در راستای نتایج حاصل از تحقیق هزاوهیی و صمدی (۱۳۸۴)، پترسون (۲۰۰۹) می باشد.

پیشنهادهای

- با توجه به یافته های به دست آمده و نتایج اخذ شده از تحقیق پیشنهادهای به شرح زیر ارائه می گردد:
۱. با توجه به اینکه کار بانک بسیار زیاد و خسته کننده می باشد در صورتی که مدیران از زحمات و تلاشهای کارکنان بانک تقدیر به عمل نیآورند موجب سرخوردگی و خستگی کاری در افراد می گردد و باعث می شود که کارکنان بانک انگیزه کافی برای بهتر کار کردن را نداشته باشند بنابراین بایستی از زحمات و تلاشهای کارکنان قدردانی به عمل آید.
 ۲. میان ارزشهای فردی و سازمانی سازگاری وجود داشته باشد تا تعارض ایجاد نگردد و کارکنان با آسایش خاطر به فعالیت بپردازند
 ۳. کارکنان و مدیران را به شرکت در کلاسهای آموزشی ضمن خدمت تشویق نمود تا با علاقه در کلاسها شرکت نمایند.
 ۴. با برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت استقلال در انجام وظایف شغلی، اعتماد به نفس در بین کارکنان، انگیزه کافی برای انجام کار، علاقه و خشنودی شغلی و عزت نفس در بین کارکنان تقویت گردد.
 ۵. کیفیت کلاسهای آموزشی ضمن خدمت از طریق ارائه آموزشهای نوین و به روز و استفاده از روشهای و کانالهای آموزشی مناسب افزایش یابد.
 ۶. طول مدت اجرای برنامه های آموزش ضمن خدمت بر اساس سابقه و تجربه شغلی کارکنان تنظیم گردد.
 ۷. از اندوخته های دانشی کارکنانی که از سطح تحصیلات بالایی برخوردارند استفاده گردد.
 ۸. باید دانش و اطلاعات کارکنان به روز گردد و از فناوری های نوین بانکی آگاهی یابند
 ۹. از دادن مسئولیت های فزاینده که بر عهده کارکنان نیست خودداری شود.
 ۱۰. عدالت بر اساس شایستگی برای ارتقاء کارکنان رعایت گردد.
 ۱۱. وجود معیاری مناسب و منصفانه در پرداخت مزایا و پاداش
 ۱۲. دادن آزادی عمل و استقلال به کارکنان در انجام وظایف شغلی
 ۱۳. فراهم نمودن فرصت پیشرفت برای همه
 ۱۴. عادلانه بودن حقوق و مزایا سازمان نسبت به سازمان های دیگر.
 ۱۵. برقراری عدالت در برابر انجام کار و دریافت دستمزد در مقایسه با دیگران
 ۱۶. تقویت تعاون و همکاری در گروه کاری

۱. ابنزاری، م. شامی، ع. پور میری، م. و آذربایجانی، ک. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اصفهان. مدیریت سلامت اطلاعات، ویژه نامه، زمستان، صص ۶۲۸-۶۲۲.
۲. بختیار نصرآبادی، ح. رجایی پور، س. سلیمی، ق. طاهرپور، ف. و پرتوی، م. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی. پژوهشنامه مدیریت اجرایی. سال نهم، شماره ۱، نیمه اول، صص ۷۶-۵۷.
۳. حدادی، م. (۱۳۹۱). رضایت شغلی و بهره وری. قابل دسترسی در: <http://vista.ir/article/298649>
۴. کلدی، ع. و سمواتیان، ب. (۱۳۸۷). بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد شعب سازمان تأمین اجتماعی تهران. پژوهش نامه علوم اجتماعی، سال دوم، شماره دوم، تابستان، صص ۸۹-۷۳.
۵. مسعود اصل، ا. اخوان بهبهانی، ع. نصرتی نژاد، ف. و غلامرضا نژاد، ع. (۱۳۸۹). بررسی ارتباط عوامل بهداشتی و عوامل انگیزشی با رضایت شغلی کارکنان بیمارستانهای آموزشی یاسوج بر اساس نظریه انگیزشی هرزبرگ. فصلنامه علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی. بهار، جلد ۲۰، شماره ۱، صص ۵۷-۵۲.
۶. نیکپور، ه. (۱۳۹۱). انگیزش. قابل دسترسی در :
۷. <http://tanin2text.blogfa.com/post-55.aspx>
۸. هزاوه بی، م. و صمدی، ع. (۱۳۸۴). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه خدمتی کارکنان اجرایی استان همدان. اصول بهداشت روانی. سال هفتم. بهار و تابستان. شماره ۲۶، صص ۲۶-۱۳.
9. Carayon, P, Honokker, P, Marchlands, S and Schwarz. J. (2003). Job characteristic and quality of working life in the IT workforce. The role of gender. *Acm siecff / sigmis Conferenc*
10. Celikoz , N. (2009). Basic factors that affect general academic motivation levels of can didate preschool teachers. *procedia Social and Behavioral Sciences*. www.sciencedirect.com
11. Daugherty Phillingane, E. (2010). The pathways of successful entrepreneurial women in public relations: Ethics, theoretical models of practice, and motivating factors, Ph.D, The Claremont Graduate University. proquest.umi.com
12. Fransis CM.(2000). Hospital management. Trans. Kebriaee A. Tehran: Social Security Research Institute Publications;
13. p. 83-9. [In Persian.]
14. Eghtedari A. (2001). Organization and Management Systems and Organizational Behavior. Tehran: Molavi Publication; p. 49. [In Persian.]
15. Harder, A. (2009). Implications of Maintenance and motivation factors. University of Florida, Gainesville, Florida.
16. Kontodimopoulos , Nick, Paleologou, Victoria and etal. (2009). Identifying
17. important motivational factors , Licensee Bio Med central Ltd.
18. Noda, Ayaka. (2010). Continuing Professional Education for Japanese Government Officials in Graduate and Professional Schools: A Comparative Study between the U.S. and Japan. Copyright ProQuest LLC.
19. Patterson, D. (2009). Be an Effective Leader. *FBI Law Enforcement Bulletin*; Jun 78, 6; Academic Research Library. pp. 14-18.
20. Schwaninger, M. (2008). Job Motivation for Learning and Development as Predictors of support for change. *Journal of organizational Transformation and social change*, vol. 5, No. 2, pp. 141-157.
21. Yang ,C. (2009). The study of work choice motivation and workers' interaction in influencing job attitude and work performance for contingent workers. <http://etd. Lib. Edu>.