

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر افزایش و کاهش انگیزه کارکنان

شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد

مریم مهدی دخت^۱

تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۶/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۰۴

چکیده

هدف اصلی این پژوهش شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر افزایش و کاهش انگیزه کارکنان (مطالعه موردی؛ کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد) می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد در سال ۱۴۰۰ می‌باشد که برابر با ۱۳۷ نفر بوده است همچنین نمونه آماری نیز به صورت روش نمونه‌گیری کوکران تعداد ۱۰۱ نفر در نظر گرفته شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته که دارای ۱۱ عامل کاهش انگیزه کارکنان و ۱۱ عامل افزایش کارکنان است استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش‌های آماری توصیفی، استنباطی از جمله (ضریب همبستگی پیرسون، تی‌تک نمونه‌ای و آزمون رتبه‌بندی فریدمن) با استفاده از نرم‌افزار Spss 26 استفاده می‌گردد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد از بین ۱۱ عامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان، عامل شغل مناسب بر اساس دانش، مهارت، تجربه، علاقه با میانگین رتبه‌ای ۲/۱۵ به‌عنوان اولین و مهم‌ترین عامل افزایشی انگیزه انتخاب گردید. همچنین از بین ۱۱ عامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان، عامل تبعیض و بی‌عدالتی در نظام پرداخت حقوق و دستمزد با میانگین رتبه‌ای ۹/۳۳ به‌عنوان اولین و مهم‌ترین عامل کاهش انگیزه انتخاب گردید. همچنین نتایج نشان داد، عامل افزایش انگیزه شغلی با میانگین رتبه‌ای ۱/۵۳ به‌عنوان عامل اول و عامل کاهش انگیزه شغلی با میانگین رتبه‌ای ۱/۴۷ به‌عنوان عامل دوم از حیث اهمیت انتخاب شدند.

واژگان کلیدی: افزایش در انگیزه، کاهش در انگیزه، شهرداری منطقه ۱، شهرستان خرم‌آباد، کارکنان

^۱ رئیس اداره پشتیبانی و رفاه شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد (maryambita2018@yahoo.com)

۱- مقدمه

در حال حاضر سیستم‌های ارائه‌ی خدمات سلامت کشور با چالش‌های فراوانی روبه‌رو هستند که یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها کیفیت نامطلوب خدماتی است که ارائه می‌شود. نیروی انسانی نقش بسزایی در تحول و پیشرفت امور شهری بر عهده دارد به نظر سرمد به‌طور تقریبی تمام بررسی‌های انجام‌شده اعم از موردی یا جامع، مبین آن است که نیروهای انسانی کمیاب‌ترین و گران‌ترین سرمایه‌های هر سازمان محسوب می‌شوند. بنا به اظهار اقتداری یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد به همکاری در جهت نیل به هدف‌های سازمانی است. انگیزه‌ها چارهای رفتارند و موجب آغاز و ادامه‌ی فعالیت می‌شوند. انگیزه‌ها به لحاظ ماهوی دلایل اصلی عمل به شمار می‌آیند. مدیریت صحیح در سازمان‌ها ایجاب می‌کند که مدیران به شناخت و پیش‌بینی انگیزه‌های نیروی انسانی خود همت گمارند تا بتوانند با ارضای صحیح و به‌موقع آنان، زمینه‌ی فعالیت و بازدهی بیشتر آنان را در جهت اهداف سازمانی فراهم نمایند (ابزری و همکاران، ۱۳۸۹). عدم توجه به ارضای نیازهای انسانی باعث بروز رفتارهای سوء مانند ناکامی، لاقیدی، پرخاشگری و کاهش شدید بازدهی در آنان می‌گردد. شهرداری به‌عنوان یک سازمان خدماتی با ساختار و پیچیدگی‌های خاص خود به افراد مختلف شهر و روستا خدمت ارائه می‌کند. این سازمان از ارکان اصلی نظام شهرسازی و زیباسازی جامعه است و عمده‌ترین و درواقع اصلی‌ترین منبع آن نیروی انسانی در شهرداری است. از این‌رو شناخت و تجزیه و تحلیل عوامل انگیزشی کارکنان این سازمان با توجه به نقش حساس آنان در تأمین زیباسازی شهری و شهرسازی از اهمیت بالایی برخوردار است (کاظمی تکلیمی، ۱۳۹۴).

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. نویسندگان، موتور محرک، نیروی جهش دهنده و حرکت ساز انسان را انگیزه او می‌دانند و عقیده دارند در هر موفقیتی ۱۱ درصد تلاش و ۹۱ درصد انگیزه تأثیرگذار است، شاید به جرأت می‌توان گفت بزرگ‌ترین مشکل سازمان‌های امروزی و چالش‌آورترین بحرانی که

مدیران با آن مواجه هستند، کمی انگیزه و افت مسئولیت‌پذیری کارکنان می‌باشد (الیاسی و طباطبایی، ۱۳۹۵).

بنا به اظهار یکی اقتداری (۲۰۰۱)، 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 ایجاب می‌کند که مدیران به شناخت و بینی‌پیش 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 رضایت از شغل یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی 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 (پترسون^۲، ۲۰۰۹).

با توجه به اینکه، توسعه مستلزم مشارکت مردمی است، مشارکت مردم به‌وسیله 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. 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 این‌چنینی 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 (نودا و آیکا^۳، ۲۰۱۰). از آنجاکه یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعدادهای بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است، این مسئله مدیران را ناگزیر می‌سازد تا

^۲ Peterson

^۳ Noda & Ayaka

محیط درونی و بیرونی حاکم بر سازمان را به گونه‌ای 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 (علیمردانی، ۱۳۹۸).

هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر افزایش و کاهش انگیزه شغلی از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد است؛ بنابراین محقق ضمن شناسایی عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش و کاهش انگیزه کارکنان در شهرداری در جستجوی رتبه‌بندی آن‌ها نیز می‌باشد.

با توجه به مطالب بیان‌شده این تحقیق سعی دارد، با شناسایی مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در افزایش و کاهش انگیزه شغلی از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد به رتبه‌بندی آن‌ها پردازد و مهم‌ترین عوامل افزایشی و کاهش‌ی انگیزه را از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد مشخص نماید. همچنین در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال هستیم که؛ آیا عوامل شناسایی‌شده توسط محقق در جهت افزایش و کاهش میزان انگیزه کارکنان شهرداری مؤثر هستند یا خیر؟

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سوابق پیشینه نشان می‌دهد، نودا^۴ (۲۰۱۰)، عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی در محیط‌های آموزشی را؛ تشویق و تنبیه، پیشرفت‌های کاری و شغلی، انتظارات خارجی، علایق شناختی، فرصت‌های 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 برنامه‌ریزی با آن‌ها برشمرده که این عوامل را در حیطه دانش، مهارت‌ها، نظرات و شبکه اجتماعی بررسی کرده است. همچنین الیاسی و طباطبایی (۱۳۹۵)، به شاخص‌های بهینگی انگیزش

^۴ Noda

در کارکنان شهرداری شهرستان ساوه پرداختند و به این نتیجه رسیدند که عوامل سازمانی و عوامل محیطی بیشترین تأثیر را بر انگیزش شغلی کارکنان شهرداری ساوه دارند. از طرف دیگر، صفری (۱۳۹۷)، به بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان شهرداری شیراز از دیدگاه کارکنان و مدیران بر اساس تئوری هرزبرگ^۵ و ارائه راهکار پرداختند که نتایج نشان داد، از دیدگاه کارکنان، اثر سه عامل انگیزشی شناخت و موفقیت و پیشرفت در سطح متوسط است و اثر سه عامل انگیزشی مسئولیت محتوای کار و رشد کمتر از سطح متوسط می‌باشد از دیدگاه مدیران فقط عامل انگیزشی پیشرفت با سطح متوسط برابر است و میانگین سایر عوامل از سطح متوسط کمتر است. بین دیدگاه مدیران و کارکنان به جز عامل انگیزشی پیشرفت در مورد سایر عوامل انگیزشی تفاوت وجود دارد. نتایج پژوهش بهرامی و همکاران^۶ (۲۰۱۶)، در میان کارکنان بخش‌های مختلف یک بیمارستان آموزشی در شهر یزد نشان داد که میانگین شاخص بالقوه انگیزش و سه ویژگی ماهیت شغلی، آزادی عمل و بازخورد شغلی از مقدار میانگین استاندارد کمتر بود.

بحث بهره‌وری و ارتقای انگیزش در کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها، از جمله مباحث مدیریتی امروز است که از اهمیت خاصی برخوردار است. انگیزش از دیدگاه علم مدیریت امروز، مهم‌ترین زمینه و عامل انجام کار در سازمان‌ها و در نهایت بهره‌وری به شمار می‌رود. مطالعات نشان می‌دهد داشتن انگیزه با افزایش بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مستقیم دارد. میزان عملکرد یک فرد تابعی از توانایی و انگیزش اوست. اولین عامل (توانایی) تعیین می‌کند که او چه می‌تواند بکند و دومین عامل (انگیزش) مشخص می‌کند که او چه می‌خواهد انجام دهد. انگیزه زمانی به وجود می‌آید که در کارکنان احساس امنیت و ثبات شغلی، مشارکت و نقش مؤثر در سازمان و همچنین شادابی و نشاط وجود داشته باشد. توجه به عوامل انگیزشی کارکنان و نیازهای آن‌ها و توجه به تفاوت‌های فردی هر یک از کارکنان یکی از مهم‌ترین عواملی است که در بهره‌وری نیروی انسانی وان به آن دست‌یافت و یکی از شرایط مهم و اساسی برای رسیدن به هدف در هر کاری برانگیختن و ایجاد انگیزه در افرادی است که آن کار را انجام می‌دهند (گریفین و همکاران، ۲۰۱۴).

^۵ Herzberg

^۶ Bahrami et al

۳- سؤال‌های پژوهش

۱) آیا عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد، دارای یک درجه اهمیت می‌باشند؟

۲) آیا عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد، دارای یک درجه اهمیت می‌باشند؟

۴- روش اجرای تحقیق

پژوهش حاضر، به بررسی، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش و کاهش انگیزه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد می‌پردازد؛ بنابراین این تحقیق به لحاظ هدف اجرا از نوع، کاربردی است. تحقیق کاربردی، تحقیقی است که به منظور حل مشکل یا معضل خاص علمی یا اجتماعی انجام می‌گیرد همچنین پژوهش حاضر ترکیبی از روش پیمایشی است از رایج‌ترین شیوه‌های گردآوری داده‌ها در روش پژوهش پیمایشی، مصاحبه شخصی و استفاده از پرسشنامه است که در این پژوهش محقق برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش و کاهش انگیزه کارکنان شهرداری استفاده کرده است؛ که مرتبط با سؤالات و متغیرهای تحقیق می‌باشد. همچنین این تحقیق از نظر زمان اجزاء تحقیقی مقطعی است و به لحاظ منطق اجرا استقرایی است، همچنین روش تحقیق از جهت نحوه اجرا، توصیفی (بدان جهت که متغیرها توسط محقق درستکاری نمی‌شوند و وضعیت موجود آن‌ها شناسایی می‌شود)، پیمایشی و از نوع همبستگی (بدان جهت که ارتباط بین متغیرهای تحقیق موردسنجش قرار می‌گیرد) می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان اداری شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد می‌باشد که در حال حاضر تعداد ۱۳۷ نفر از کارمندان اداری شهرداری منطقه ۱ را شامل می‌شود. همچنین تعداد ۱۰۱ کارمندان اداری شهرداری با استفاده از روش نمونه‌گیری جدول مورگان به عنوان نمونه آماری انتخاب شده است. در پایان جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده می‌گردد. این پژوهش با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی، (ضریب همبستگی پیرسون، تی تک نمونه‌ای و آزمون

رتبه‌بندی فریدمن) و برای اجرای عملیات اقتصادسنجی نیز از نرم‌افزار SPSS 26 استفاده می‌گردد. در جدول ۱ عوامل افزایش انگیزه و جدول ۲ عوامل کاهش انگیزه به ترتیب آمده است.

جدول ۱- عوامل افزایش انگیزه کارکنان شهرداری

شغل مناسب بر اساس دانش، مهارت، تجربه، علاقه
دادن پاداش و پرداخت‌های تشویقی
ارتباطات انسانی، اعتماد متقابل، حس ارج نهاده شدن و احساس وجود عدالت
آموزش به کارکنان در جهت افزودن دانش شغلی فرد یا آموزش مهارت‌ها و تخصص‌های به‌خصوص فردی
پرداخت به‌موقع حقوق کارکنان
فراهم بودن امنیت شغلی و وجود قوانین و مقررات برای حمایت اصولی از کارکنان
فراهم نمودن شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار مناسب کارمندان در محیط کاری
قدردانی از کارکنان توسط مدیریت بالادستی و مراجعین
دسترسی عادلانه کلیه کارکنان به امکانات و خدمات
رعایت قوانین تشویق و تنبیه
وجود آزادی عمل و فکر در انجام وظیفه

جدول ۲- عوامل کاهش انگیزه کارکنان شهرداری

فشار به کارکنان جهت کار بیشتر و اضافه‌کاری برای کسب بهره‌وری بیشتر
افزایش شیفت‌های کاری در محیط کار
نداشتن اعتماد به نقش کافی در محیط کار
تبعیض و بی‌عدالتی در نظام پرداخت حقوق و دستمزد
نداشتن امکان پیشرفت شخصی در محیط کاری
اجازه ندادن اظهارنظر به کارمندان در زمینه کاری خودشان
عدم پرداخت حقوق کافی درازای کارکرد مؤثر کارمندان
ترس از شکست و عواقب آن توسط کارمندان در محیط کاری خود
اهداف شغلی برای کارمندان ناواضح و گنگ باشد
رفتار خشونت‌آمیز کارمندان در محیط کاری

عدم امید به آینده کاری مجموعه‌سازمانی

در تحقیق حاضر برای تعیین روایی پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان شهرداری استفاده شده است. همچنین جهت میزان پایایی متغیرها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده که متغیر عوامل افزایش انگیزه کارکنان شهرداری برابر با ۰/۹۳۷ و متغیر عوامل کاهش انگیزه کارکنان شهرداری پایایی برابر با ۰/۷۸۱ دارند که هر دو پایایی مطلوب و عالی داشته‌اند.

۵- آمار توصیفی و استنباطی داده‌های تحقیق

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شود. همچنین توصیف آماری داده‌ها، گامی در جهت تشخیص الگوی حاکم بر آن‌ها و پایه‌ای برای تبیین روابط بین متغیرهایی است که در پژوهش به کار می‌رود و در این پژوهش مطابق جدول ۳- می‌باشد.

جدول ۳- وضعیت جمعیت شناختی اعضای نمونه آماری

عنوان	نوع	فراوانی	درصد فراوانی	جمع فراوانی	جمع درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۸۵	۸۴/۲	۱۰۱	۱۰۰
	زن	۱۶	۱۵/۸		
تاهل	متاهل	۷۲	۷۱/۳	۱۰۱	۱۰۰
	مجرد	۲۹	۲۸/۷		
تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۴	۴/۰	۱۰۱	۱۰۰
	فوق دیپلم	۳۶	۳۵/۶		
	لیسانس	۴۳	۴۲/۶		
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۱۷/۸		
	کمتر از ۲۵	۵	۵/۰	۱۰۱	۱۰۰

		۱۳/۹	۱۴	بین ۲۶ تا ۳۰ سال	سن
		۳۱/۷	۳۲	بین ۳۱ تا ۳۵ سال	
		۴۰/۶	۴۱	بین ۳۶ تا ۴۰ سال	
		۶/۹	۷	بین ۴۱ تا ۴۵ سال	
		۲/۰	۲	بالای ۴۶ سال	
۱۰۰	۱۰۱	۱۲/۹	۱۳	کمتر از ۵ سال	سابقه کار
		۲۵/۷	۲۶	۶ تا ۱۰ سال	
		۳۷/۶	۳۸	۱۱ تا ۱۵ سال	
		۸/۹	۹	۱۶ تا ۲۰ سال	
		۱۲/۹	۱۳	۲۱ تا ۲۵ سال	
		۲	۲	۲۶ تا ۳۰ سال	

همان‌طور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود یافته‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان داد که:

برای متغیر جنسیت، بیشترین درصد فراوانی مربوط به مردان است.
 برای متغیر وضعیت تأهل، بیشترین درصد فراوانی مربوط به افراد متأهل می‌باشد.
 برای متغیر وضعیت تحصیلات، بیشترین درصد فراوانی مربوط به دارندگان مدرک لیسانس می‌باشد.

برای متغیر سن، بیشترین درصد فراوانی مربوط به ۳۶ تا ۴۰ سال است.
 برای متغیر سابقه کار، بیشترین درصد فراوانی مربوط به ۱۱ تا ۱۵ سال است.

۱-۵- آزمون سؤال‌های تحقیق

۱-۱-۵- آزمون سؤال اول تحقیق

آیا عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد، دارای یک درجه اهمیت می‌باشند؟

جدول ۴- بررسی بین میزان عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان

متغیرها	افزایش انگیزه شغلی کارکنان	عوامل تأثیرگذار
---------	----------------------------	-----------------

۰/۹۰۰	۱/۰۰۰	عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان	ضریب همبستگی پیرسون
۱/۰۰۰	۰/۹۰۰	عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان	
۰/۰۰۰	۰	عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان	سطح معناداری
۰	۰/۰۰۰	عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان	
۱۰۱	۱۰۱	عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان	تعداد
۱۰۱	۱۰۱	عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان	

همان‌طوری که نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد میزان r مشاهده شده ($r=0/900$) در سطح آلفای ۱ صدم معنادار می‌باشد به عبارتی چون $sig = 0/000$ و از $0/05$ کوچک‌تر می‌باشد در نتیجه رابطه معنی‌داری بین بررسی میزان عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد و این سؤال مورد قبول می‌باشد.

جدول ۵- آزمون t تک نمونه‌ای در مورد بین میزان عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان

فاصله اطمینان		سطحی نگری	درجه آزادی	T	میانگین	متغیر
حد بالا	حد پایین					
۳۷/۹۸۹	۳۴/۱۱۰	۰/۰۰۰	۱۰۰	۳۶/۸۷۵	۳۶/۰۴۹	میزان عوامل تأثیرگذار (افزایش)

همان‌طوری که نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد، مقدار سطح معنی‌داری آزمون صفر می‌باشد. با توجه به کمتر از $0/05$ بودن سطح معنی‌داری فرض صفر رد می‌شود و به دلیل مثبت بودن حدود بالا و پایین اطمینان، بین بررسی میزان عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد، بیش از متوسط برآورد می‌گردد. به عبارت دیگر؛ عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد دارای یک درجه اهمیت می‌باشند و سؤال اول تحقیق پذیرفته می‌شود.

جدول ۶- آزمون فریدمن در خصوص عوامل افزایش انگیزه کارکنان شهرداری

رتبه میانگین	متغیرها/ گویه‌ها (افزایشی انگیزه)
--------------	-----------------------------------

۸/۱۷	شغل مناسب بر اساس دانش، مهارت، تجربه، علاقه
۷/۵۰	دادن پاداش و پرداخت‌های تشویقی
۶/۷۲	ارتباطات انسانی، اعتماد متقابل، حس ارج نهاده شدن و احساس وجود عدالت
۶/۰۳	آموزش به کارکنان در جهت افزودن دانش شغلی فرد یا آموزش مهارت‌ها و تخصص‌های به‌خصوص فردی
۶/۵۵	پرداخت به‌موقع حقوق کارکنان
۶/۳۳	فراهم بودن امنیت شغلی و وجود قوانین و مقررات برای حمایت اصولی از کارکنان
۳/۳۱	فراهم نمودن شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار مناسب کارمندان در محیط کاری
۵/۱۵	قدردانی از کارکنان توسط مدیریت بالادستی و مراجعین
۵/۱۴	دسترسی عادلانه کلیه کارکنان به امکانات و خدمات
۴/۶۵	رعایت قوانین تشویق و تنبیه
۶/۴۴	وجود آزادی عمل و فکر در انجام وظیفه

همان‌طوری که در جدول (۶) مشخص است، نتایج به‌دست‌آمده از میانگین می‌توان گفت عوامل افزایش انگیزه کارکنان شهرداری، عامل شغل مناسب بر اساس دانش، مهارت، تجربه، علاقه با میانگین ۸/۱۷ دارای بیشترین رتبه و عامل فراهم نمودن شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار مناسب کارمندان در محیط کاری با میانگین ۳/۳۱ دارای کمترین رتبه و درجه اهمیت در میان کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد می‌باشد. همچنین رتبه‌بندی سایر عوامل افزایش انگیزه کارکنان شهرداری طبق جدول ۶ و میانگین رتبه‌ای هر یک از عوامل مشخص است.

۵-۱-۲- آزمون سؤال دوم تحقیق

آیا عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد، دارای یک درجه اهمیت می‌باشند؟

جدول ۷- بررسی بین میزان عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان

متغیرها		عوامل تأثیرگذار	عوامل تأثیرگذار
ضریب همبستگی پیرسون	عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان	۱/۰۰۰	۰/۴۳۷
	سطح معناداری	۰	۰/۰۰۰

۰	۰/۰۰۰	عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان	
۱۰۱	۱۰۱	عوامل تأثیرگذار در جهت	تعداد
۱۰۱	۱۰۱	کاهش انگیزه شغلی کارکنان	

همان‌طوری که نتایج جدول (۷) نشان می‌دهد، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد میزان r مشاهده شده ($r=0/437$) در سطح آلفای ۱ صدم معنادار می‌باشد به عبارتی چون $\text{sig}=0/000$ و از $0/05$ کوچک‌تر می‌باشد در نتیجه رابطه معنی‌داری بین بررسی میزان عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد و این سؤال مورد قبول می‌باشد.

جدول ۸- آزمون t تک نمونه‌ای در مورد بین میزان عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان

متغیر	میانگین	T	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان	
					حد پایین	حد بالا
میزان عوامل تأثیرگذار (کاهش)	۳۸/۲۷۷	۸۰/۶۲۹	۱۰۰	۰/۰۰۰	۳۷/۳۳۵	۳۹/۲۱۹

همان‌طوری که نتایج جدول (۸) نشان می‌دهد، مقدار سطح معنی‌داری آزمون صفر می‌باشد. با توجه به کمتر از $0/05$ بودن سطح معنی‌داری فرض صفر رد می‌شود و به دلیل مثبت بودن حدود بالا و پایین اطمینان، بین بررسی میزان عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد، بیش از متوسط برآورد می‌گردد. به عبارت دیگر؛ عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد دارای یک درجه اهمیت می‌باشند و سؤال دوم نیز تحقیق پذیرفته می‌شود.

جدول ۹- آزمون فریدمن در خصوص عوامل کاهش انگیزه کارکنان شهرداری

رتبه میانگین	متغیرها/ گویه‌ها (کاهشی انگیزه)
۵/۴۸	فشار به کارکنان جهت کار بیشتر و اضافه‌کاری برای کسب بهره‌وری بیشتر
۴/۸۸	افزایش شیفت‌های کاری در محیط کار

۵/۹۵	نداشتن اعتماد به نقش کافی در محیط کار
۹/۳۳	تبعیض و بی‌عدالتی در نظام پرداخت حقوق و دستمزد
۶/۶۲	نداشتن امکان پیشرفت شخصی در محیط کاری
۷/۰۹	اجازه ندادن اظهارنظر به کارمندان در زمینه کاری خودشان
۷/۵۱	عدم پرداخت حقوق کافی درازای کارکرد مؤثر کارمندان
۴/۸۴	ترس از شکست و عواقب آن توسط کارمندان در محیط کاری خود
۴/۱۷	اهداف شغلی برای کارمندان ناواضح و گنگ باشد
۵/۱۷	رفتار خشونت‌آمیز کارمندان در محیط کاری
۴/۹۷	عدم امید به آینده کاری مجموعه‌سازمانی

همان‌طوری که در جدول (۹) مشخص است، نتایج به‌دست‌آمده از میانگین می‌توان گفت عوامل کاهش انگیزه کارکنان شهرداری، عامل تبعیض و بی‌عدالتی در نظام پرداخت حقوق و دستمزد با میانگین ۹/۳۳ دارای بیشترین رتبه و عامل اهداف شغلی برای کارمندان ناواضح و گنگ باشد با میانگین ۴/۱۷ دارای کمترین رتبه و درجه اهمیت در میان کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد می‌باشد. همچنین رتبه‌بندی سایر عوامل کاهش انگیزه کارکنان شهرداری طبق جدول ۹ و میانگین رتبه‌ای هر یک از عوامل مشخص است.

و اما در پایان خواهیم داشت:

به‌منظور رتبه‌بندی عوامل مؤثر برافزایش و کاهش انگیزه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد از رتبه‌بندی فریدمن استفاده می‌شود که نتایج آن به شرح جدول ۱۰- می‌باشد:

جدول ۱۰- نتایج آزمون فریدمن

متغیرها	افزایش انگیزه	کاهش انگیزه
رتبه میانگین	۱/۵۳	۱/۴۷

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۱۰- می‌توان گفت عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه با میانگین رتبه‌ای ۱/۵۳ دارای بیشترین رتبه و عوامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه با میانگین ۱/۴۷ دارای کمترین رتبه می‌باشد.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

«آیا عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش و کاهش انگیزه شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد، دارای یک درجه اهمیت می‌باشند؟».

همان‌طور که قبلاً گفته شد از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش و کاهش انگیزه شغلی کارکنان به ۱۱ عامل تأثیرگذار در جهت افزایش انگیزه و ۱۱ عامل تأثیرگذار در جهت کاهش انگیزه دسته‌بندی می‌شود که با توجه به جمع‌آوری داده‌ها و آزمون سؤال‌های تحقیق به این نتیجه رسیدیم که عوامل افزایش انگیزه با میانگین رتبه‌ای ۱/۵۳ مهم‌ترین عامل و عوامل کاهش انگیزه با میانگین رتبه‌ای ۱/۴۷ دومین عامل در عوامل تأثیرگذار در جهت افزایش و کاهش انگیزه شغلی از دیدگاه ۱۰۱ کارمند شهرداری منطقه ۱ می‌باشند. از طرف دیگر در تحقیق حاضر ۱۱ عامل از عوامل افزایش انگیزه شغلی کارکنان به ترتیب عامل شغل مناسب بر اساس دانش، مهارت، تجربه، علاقه با میانگین رتبه‌ای ۸/۱۷، عامل دادن پاداش و پرداخت‌های تشویقی با میانگین رتبه‌ای ۷/۵۰، عامل ارتباطات انسانی، اعتماد متقابل، حس ارج نهاده شدن و احساس وجود عدالت با میانگین رتبه‌ای ۶/۷۲، عامل پرداخت به موقع حقوق کارکنان با میانگین رتبه‌ای ۶/۵۵، عامل وجود آزادی عمل و فکر در انجام وظیفه با میانگین رتبه‌ای ۶/۴۴، عامل فراهم بودن امنیت شغلی و وجود قوانین و مقررات برای حمایت اصولی از کارکنان با میانگین رتبه‌ای ۶/۳۳، عامل آموزش به کارکنان در جهت افزودن دانش شغلی فرد یا آموزش مهارت‌ها و تخصص‌های به‌خصوص فردی با میانگین رتبه‌ای ۶/۰۳، عامل قدردانی از کارکنان توسط مدیریت بالادستی و مراجعین با میانگین رتبه‌ای ۵/۱۵، عامل دسترسی عادلانه کلیه کارکنان به امکانات و خدمات با میانگین رتبه‌ای ۵/۱۴، عامل رعایت قوانین تشویق و تنبیه با میانگین رتبه‌ای ۴/۶۵ و عامل فراهم نمودن شرایط فیزیکی، تجهیزات و ابزار کار مناسب کارمندان در محیط کاری با میانگین ۳/۳۱ به لحاظ اولویت از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۱ رتبه‌های اول تا یازدهم افزایش انگیزه شغلی کارکنان را به خود اختصاص دادند.

همچنین از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد ۱۱ عامل از عوامل کاهش انگیزه شغلی کارکنان به ترتیب عامل تبعیض و بی‌عدالتی در نظام پرداخت حقوق و دستمزد با میانگین رتبه‌ای ۹/۳۳، عامل عدم پرداخت حقوق کافی درازای کارکرد مؤثر کارمندان با میانگین رتبه‌ای ۷/۵۱، عامل اجازه ندادن اظهارنظر به کارمندان در زمینه کاری خودشان با میانگین رتبه‌ای ۷/۰۹، عامل نداشتن امکان پیشرفت شخصی در محیط کاری با میانگین رتبه‌ای ۶/۶۲، عامل نداشتن اعتماد به نقش کافی در محیط کار با میانگین رتبه‌ای ۵/۹۵، عامل فشار به کارکنان جهت کار بیشتر و اضافه‌کاری برای کسب بهره‌وری بیشتر با میانگین رتبه‌ای ۵/۴۸، عامل رفتار خشونت‌آمیز کارمندان در محیط کاری با میانگین رتبه‌ای ۵/۱۷، عامل عدم امید به آینده کاری مجموعه‌سازمانی با میانگین رتبه‌ای ۴/۹۷، عامل افزایش شیفت‌های کاری در محیط کار میانگین رتبه‌ای ۴/۸۸، عامل ترس از شکست و عواقب آن توسط کارمندان در محیط کاری خود با میانگین رتبه‌ای ۴/۸۴ و عامل اهداف شغلی برای کارمندان ناواضح و گنگ باشد با میانگین ۴/۱۷ به لحاظ اولویت از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۱ رتبه‌های اول تا یازدهم کاهش انگیزه شغلی کارکنان را به خود اختصاص دادند.

با توجه به یافته‌های تحقیق حاضر عامل شغل مناسب بر اساس دانش، مهارت، تجربه، علاقه با میانگین رتبه‌ای ۸/۱۷ و رتبه نخست عوامل افزایش انگیزه شغلی کارکنان نشان‌دهنده این است که کارکنان با دانش کارکنانی هستند که سرمایه و توانمندی اصلی‌شان دانش و مهارت تخصصی آنها است که به چنین کارمندانی سرمایه انسانی سازمان گفته می‌شود. توانمندی و بقای سازمان شهرداری تا حد زیادی به دانش کارکنان خود وابسته است که زاینده اندیشه منابع انسانی می‌باشد. بی‌تردید سرمایه‌داری دانش سازمانی، رمز ماندگاری در دنیای بسیار رقابتی امروز است. از طرف دیگر مهارت و تجربه کارکنان نیز شامل مهارت‌های تعاملی و مهارت‌های فنی برای یک کارمند بسیار مهم است. مهارت‌های تعاملی شامل روابط اجتماعی، شخصیت، ویژگی‌های فردی، مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی، تأثیر و رویکرد یک کارمند می‌شود. این مهارت‌ها در کنار مهارت‌های فنی، توانایی یک کارمند را برای حضور در محیط کار نشان می‌دهد. همچنین علاقه و تجربه یک کارمند نیز می‌تواند به کارمند حس رضایتمندی از کار را منتقل نماید و از طرفی نیز می‌توان با تجربه یک کارمند سطح کارهای فنی و عمومی سازمان باکیفیت بهتر انجام گیرد.

وقتی در یک کاری حس علاقه باشد مطمئناً بازدهی کارکنان افزایش می‌یابد و سطح سازمانی نیز باعث پیشرفت می‌شود. همچنین با توجه به یافته‌های تحقیق حاضر عامل تبعیض و بی‌عدالتی در نظام پرداخت حقوق و دستمزد با میانگین رتبه‌ای ۹/۳۳ و رتبه نخست عوامل کاهش انگیزه شغلی کارکنان نشان‌دهنده این است که یکی از چالش‌های اصلی مضمولین قوانین کشوری تفاوت بین حقوق کف و سقف کارکنان و کارمندان با مدیران و کارمندان سطوح بالا است. سوابق حقوق و دستمزد مدیران و کارمندان از گذشته‌های بسیار دور یعنی نزدیک به پنج دهه پیش نشان می‌دهد نظام قانون خدمات کشوری و قانون کار بر ایجاد تناسب میان حقوق مدیران ارشد و سطوح پایین و کف جامعه و کارگران تأکید داشته است بنابراین دولت‌ها برای این موضوع حداقل و حداکثر سقف حقوق را مشخص کرده‌اند. در همه‌ی این سال‌ها یعنی از پنجاه سال پیش بین کف و سقف دستمزد هفت برابر تفاوت در نظر گرفته شده است مثلاً اگر سال گذشته حداقل مزد یک میلیون و پانصد هزار تومان بوده، سقف هفت برابری یعنی مدیر مجموعه مورد نظر باید حدود ده میلیون تومان حقوق دریافت می‌کرد، درحالی‌که متأسفانه در چند سال گذشته این روند به توازن به شدت برهم‌خورده است، همین تبعیض در حقوق و دستمزد کارکنان می‌تواند منجر به بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به کار محوله به خود شوند و با دلسردی و بی‌روحیه کار کنند و همین عوامل نیاز هست تا یک سازمان دچار شکست و انزوا گردد.

۷- منابع

ابزری، مهدی، شمائی، علی، پورمیری، منصوره آذربایجانی، کریم (۱۳۸۹)، عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان، مجله مدیریت اطلاعات سلامت، زمستان ۸۹، ویژه‌نامه ۷، صص ۶۲۸-۶۲۲.

صفری، پروین (۱۳۹۷)، بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان شهرداری شیراز از دیدگاه کارکنان و مدیران بر اساس تئوری هرز برگ و ارائه راهکار، کنفرانس نوین پژوهش‌های نوین کاربردی در مدیریت، اصفهان.

علیمردانی، الهام (۱۳۹۸)، بررسی عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر انگیزش کارکنان بانک‌ها، فصلنامه علمی تخصصی مطالعات کاربردی در علوم اجتماعی و جامعه‌شناسی، سال دوم، شماره ۶، پیاپی ۹، اسفند ۹۸، صص ۲۱-۳۰.

کاظمی تکلیمی، سودابه (۱۳۹۴)، انگیزش در کارکنان، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و سامانه‌های مالی.

الیاسی، سمانه، طباطبایی، سیدمهدی (۱۳۹۵)، شاخص‌های بهینگی انگیزش در کارکنان شهرداری‌ها، مورد مطالعه سازمان شهرداری شهرستان ساوه، پنجمین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری، گرگان.

Bahrami, M. A., Aghaei, A., Barati, O., Tafti, A. D., & Ezzatabadi, M. R. (2016). Job satisfaction and organizational commitment among Health Professionals, *Osong Public Health Res Perspect*. Available Form URL: <http://dx.doi.org/10.1016/j.phrp.2016.04.001>.

Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Boston: Cengage Learning. Available Form URL: http://www.civilica.com/Paper-MOELMI01- MOELMI01_065.html.

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.

Patterson, D. (2009). *Be an Effective Leader*. *FBI Law Enforcement Bulletin*; Jun 78, 6; Academic Research Library.pp. 14-18.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی