

# Intrinsic and Extrinsic Factors of Job Motivation among the Employees of Health Care Network of Kuhdasht, Iran in 2018

Fatemeh Karamvandi<sup>1</sup>, Majid Rahimi<sup>2\*</sup> , Akbar Hassanzadeh<sup>3</sup> , Ahmadali Eslami<sup>4</sup> 

<sup>1</sup> MSc, Student Research Committee, Department of Health Education and Promotion, School of Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

<sup>2</sup> PhD of Gerontology, Isfahan University of Medical Sciences, School of Health, Isfahan, Iran

<sup>3</sup> Lecturer, Food Safety Research Center, Department of Statistics and Epidemiology, School of Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

<sup>4</sup> Associate Professor, Department of Health Education and Promotion, School of Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

\* Corresponding Author: Majid Rahimi, Email: majidnh79@gmail.com

## Abstract

**Received:** 16/01/2019

**Accepted:** 16/02/2019

### Keywords:

Employees  
Extrinsic factors  
Health care network  
Intrinsic factor  
Job motivation

**Background:** In recent decades, job strategies are moving toward generating motivation and satisfaction in employees. Most of the organizations are trying to apply these strategies to improve their efficiency and optimize their resources. Motivated employees are of remarkable importance for the success of an organization. With this background in mind, the present study aimed to investigate the intrinsic and extrinsic factors of job motivation among the employees of the health care network of Kuhdasht, Iran.

**Methods:** This descriptive-analytical study was performed through a cross-sectional design. A total of 309 employees were selected through the random systematic sampling method from the statistical population consisting of the health care network staff. The data collection tool was the Herzberg questionnaire encompassing the intrinsic and extrinsic factors of job motivation. Data were analyzed by the Pearson and Spearman correlation tests, in addition to the independent t-test and one-way analysis of variance using the SPSS software version 20.

**Findings:** Our findings demonstrated that the mean score of the extrinsic factors of job motivation ( $80.4 \pm 9.02$ ) was higher than the mean score of the intrinsic factors ( $56.02 \pm 9.4$ ). The mean score of work nature among the intrinsic factors and the mean scores of income and job security among the extrinsic factors were found to be higher than the other variables. The experience of the staff and level of education were reported to have inverse relationships with the intrinsic and extrinsic factors, respectively. Moreover, the mean score of intrinsic factors and the total score of job motivation were significantly higher in female employees than their male counterparts. The mean score of intrinsic factors was significantly different between the employees of different occupational categories. The latter score was significantly higher among the staff of the health care and health services, compared to the administrative, financial, and service staff. Furthermore, the score of intrinsic factors and total score of job motivation had a statistically significant relationship with the type of recruitment. These scores were significantly lower in the staff of contractual employment, in comparison with other employees.

**Conclusion:** Although taking into consideration the intrinsic and extrinsic factors is important in job motivation, the nature of work, salary, income, and job security are of considerable value in terms of creating job motivation.

**Citation:** Karamvandi F, Rahimi M, Hassanzadeh A, Eslami A. Intrinsic and Extrinsic Factors of Job Motivation among the Employees of Health Care Network of Kuhdasht, Iran in 2018. J Health Syst Res. 2020; 15(4): 288-295.

# بررسی عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت در سال ۱۳۹۷

فاطمه کرموندی<sup>۱</sup>، مجید رحیمی<sup>۲\*</sup>، اکبر حسن‌زاده<sup>۳</sup>، احمد علی اسلامی<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، کمیته تحقیقات دانشجویی، گروه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

<sup>۲</sup> دکتری سالمندشناسی، دانشکده بهداشت و تغذیه، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

<sup>۳</sup> مربی، گروه آمار و اپیدمیولوژی، مرکز تحقیقات امنیت غذایی، دانشکده بهداشت و تغذیه، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

<sup>۴</sup> دانشیار، گروه آموزش و ارتقای سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

\* نویسنده مسئول: مجید رحیمی، ایمیل: Majidnh79@gmail.com

## چکیده

دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۱۰/۲۶

پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۱۱/۲۷

## واژه‌های کلیدی:

انگیزش شغلی  
شبکه بهداشت و درمان  
عوامل بیرونی  
عوامل درونی  
کارکنان

**مقدمه:** در دهه‌های اخیر استراتژی‌های شغلی به سمتی پیش می‌روند که در کارکنان ایجاد انگیزش و رضایت نمایند. اغلب سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا این استراتژی‌ها را به منظور بهبود کارایی و بهینه‌سازی منابع خود به کار گیرند. برای موفقیت یک سازمان، کارکنان برانگیخته بسیار مهم هستند. در این ارتباط، مطالعه حاضر با هدف بررسی عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت انجام شد.

**روش‌ها:** پژوهش توصیفی-تحلیلی حاضر به روش مقطعی انجام شد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شبکه بهداشت و درمان تشکیل دادند. ۳۰۹ نفر از کارکنان به روش تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه Herzberg که شامل متغیرهای عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی می‌باشد، استفاده گردید. داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم‌افزار SPSS 20 و آزمون‌های همبستگی Pearson، Spearman، t مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** میانگین نمره عوامل بیرونی انگیزش شغلی  $(80/4 \pm 9/02)$  بیشتر از نمره عوامل درونی  $(56/02 \pm 9/4)$  بود. در بین عوامل درونی، میانگین نمره ماهیت کار و در بین عوامل بیرونی، میانگین نمره حقوق و دستمزد و امنیت شغلی بالاتر از سایرین بود. بین سابقه خدمت کارکنان با نمره عوامل درونی و بین سطح تحصیلات و نمره عوامل بیرونی رابطه معکوس وجود داشت. میانگین نمره عوامل درونی و نمره کل انگیزش شغلی در کارکنان زن به طور معناداری بیشتر از کارکنان مرد بود. میانگین نمره عوامل درونی بین کارکنان با گروه‌های شغلی متفاوت، اختلاف معناداری داشت و در کارکنان گروه‌های درمانی و بهداشتی به طور معناداری بیشتر از کارکنان اداری-مالی و خدماتی بود. همچنین نمره عوامل درونی و نمره کل انگیزش شغلی با نوع استخدام کارکنان رابطه‌ای معنادار داشت و در کارکنان با وضعیت استخدام تبصره‌ای به طور معناداری کمتر از سایر کارکنان بود. **نتیجه‌گیری:** اگرچه توجه به عوامل درونی و بیرونی در ایجاد انگیزش شغلی اهمیت دارد؛ اما توجه به ماهیت کار، حقوق و دستمزد و امنیت شغلی از اهمیت بالایی در ایجاد انگیزش شغلی برخوردار است.

**ارجاع:** کرموندی فاطمه، رحیمی مجید، حسن‌زاده اکبر، اسلامی احمد علی. بررسی عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت در سال ۱۳۹۷. مجله تحقیقات نظام سلامت ۱۳۹۸؛ ۱۵(۴): ۲۸۸-۲۹۵.

## مقدمه

این چالش‌ها، کیفیت نامطلوب خدماتی است که ارائه می‌شوند. یکی از عوامل مهم در کیفیت نامطلوب ارائه خدمات بهداشتی

در حال حاضر سیستم‌های ارائه خدمات مراقبت بهداشت در کشور با چالش‌های فراوانی مواجه هستند. یکی از مهم‌ترین

در مطالعات صورت گرفته در مورد ارتباط بین انگیزش شغلی و سطح کارایی، بی انگیزگی موجب کاهش کارایی فرد در سازمان، عدم حضور در محل کار، ترک خدمت، غیبت زیاد، فقدان تمایل به ماندن در سازمان، عدم وفاداری به سازمان، رفتارهای زیان آور برای سازمان و کاهش کیفیت و کمیت کار شده است (۱۱، ۱۰، ۸، ۶، ۱).

هدف نهایی سیستم بهداشت و درمان، ارتقای سطح سلامت جامعه می باشد. کارکنان شبکه بهداشت و درمان، نقشی کلیدی در دستیابی به این هدف دارند (۱۰)؛ از این رو شناخت انگیزه های شغلی افراد و توجه به آنها می تواند به عنوان عامل بستر ساز و محرک افزایش اثربخشی و کارایی در ارائه مطلوب خدمات بهداشتی- درمانی، کمک شایانی به ارتقای سطح سلامت جامعه نماید (۱).

در این راستا در مطالعه محمودی و همکاران در ارتباط با پرستاران بخش های ویژه استان سمنان نشان داده شد که در بین عوامل درونی، ماهیت کار و در بین عوامل بیرونی، سرپرستی و نظارت مهم ترین عوامل بوده اند و عوامل درونی اهمیت بیشتری در ایجاد انگیزش داشته اند (۲).

در مطالعه نصیری پور و همکاران نیز که در بیمارستان های آموزشی شهرستان قزوین انجام شد، سه عامل «امنیت شغلی»، «حقوق و دستمزد» و «فراهم بودن مزایای جانبی در کار» مهم ترین عوامل بیرونی اثرگذار بر عملکرد کارکنان و سه عامل «احساس مسئولیت در کار»، «مورد علاقه بودن کار» و «احساس موفقیت در کار» مهم ترین عوامل درونی اثرگذار بر عملکرد کارکنان بودند (۷). در این راستا در مطالعه حسینی و همکاران در ارتباط با اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی یزد نشان داده شد که حیطه بیرونی عوامل انگیزشی از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و به ترتیب عوامل امنیت شغلی، حقوق و دستمزد، شرایط محیط کار، موقعیت و ارتقای شغلی و پیشرفت و توسعه شغلی از اهمیت بیشتری برخوردار می باشند (۱۱).

با توجه به تنوع نتایج مطالعات مذکور و تفاوت های شرایط محیطی و فرهنگی موجود، وجود نشانه های بی انگیزگی در تعداد زیادی از کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت از جمله تأخیر در ورود، تعجیل در خروج، غیبت از محل کار و عملکرد ضعیف و نیز با توجه به اهمیت موضوع انگیزش شغلی و اینکه تاکنون مطالعه ای در این زمینه صورت نگرفته است، پژوهش حاضر با هدف تعیین عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان انجام شد.

## روش ها

مطالعه توصیفی- تحلیلی حاضر به روش مقطعی انجام شد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت در سال ۱۳۹۷ تشکیل دادند. نمونه ها

و مراقبت، عوامل انسانی است (۲). منابع انسانی از مهم ترین عوامل تأثیرگذار بر موفقیت یا شکست یک سیستم اجتماعی بوده و ضامن بقا، عامل تأثیرگذار و رمز موفقیت یک سیستم می باشند (۴، ۵). ۲۰ درصد از هر موقعیتی، تلاش و ۸۰ درصد آن انگیزه است (۵، ۶). انگیزش یک حالت و نیروی درونی است که فرد را به سوی فعالیتی خاص ترغیب می کند (۱، ۲). رایج ترین و پرکاربردترین نظریه در مورد انگیزش شغلی، نظریه Herzberg می باشد (۵). وی معتقد است که عوامل انگیزشی دو دسته هستند:

الف. عوامل انگیزشی بیرونی یا عوامل بهداشتی: این عوامل به محیط کار مربوط می شوند. در این گروه عواملی همچون سیاست سازمان، مدیریت، ارتباط بین فردی، حقوق و مزایا، شرایط کاری، منزلت اجتماعی و امنیت شغلی، نظارت و استقلال، زندگی اداری و زندگی شخصی مطرح می باشند (۱۳، ۹، ۲).

ب. عوامل انگیزشی درونی: این عوامل به خود فرد مربوط بوده و شامل مواردی چون موقعیت، شناخت و قدردانی، علاقه مندی به شغل، رقابت، پیشرفت، مسئولیت، رشد قابلیت ها و رشد حرفه ای می باشد (۱۳، ۹، ۲).

شاید به جرأت بتوان گفت که بزرگ ترین مشکل سازمان های امروزی و چالش برانگیزترین بحرانی که مدیران با آن مواجه هستند، کمی انگیزه و افت مسئولیت پذیری کارکنان می باشد (۵، ۶). در این میان، افرادی که دل به کار نمی دهند و اشتیاق و انگیزه های برای انجام وظایف خود ندارند، بیشترین آسیب را به اهداف و برنامه های مدیریت وارد می آورند؛ زیرا انگیزه افراد به طور مستقیم با اثربخشی و عملکرد آنها ارتباط دارد (۷). در دهه های اخیر، استراتژی های شغلی به سمتی پیش می روند که در کارکنان ایجاد انگیزش و رضایت کنند. اغلب سازمان ها می کوشند این استراتژی ها را به منظور بهبود کارایی و بهینه سازی منابع خود به کار گیرند (۸).

فراهم کردن انگیزه لازم برای انجام کار و توجه به نیروهای انگیزشی کارکنان از جمله مهم ترین و در عین حال پیچیده ترین وظایف یک مدیر است. اگر مدیران بتوانند کارکنان خود را به کار تشویق کنند، قادر خواهند بود وظایف مدیریتی خود را به راحتی انجام دهند (۲). برای رسیدن به این اهداف لازم است عوامل انگیزاننده در انسان شناسایی شده و در جهت تأمین نیازهای وی تلاش گردد (۶). موضوع شناخت نیازها و عوامل انگیزشی افراد در سازمان به شرایط خاص آن سازمان بستگی دارد و باید توجه خاصی به آن مبذول شود؛ به ویژه در محیط های بهداشتی و درمانی که در آنها نیروی انسانی بارزترین دارایی سازمان به شمار می رود (۷). آنچه به عنوان انگیزه برای فرد یا گروه خاصی مهم تلقی می شود ممکن است برای فرد یا گروه دیگر مهم نباشد. به عبارت دیگر، خود فرد و زمینه ای که وی در آن فعالیت می کند از جمله مهم ترین عواملی هستند که بر نیروهای انگیزشی اثرگذار می باشند (۲).

به روش تصادفی سیستماتیک و با استفاده از رابطه ۱

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{N d^2 + Z^2 S^2} \quad \text{رابطه ۱}$$

معادل ۲۷۸ نفر تعیین شد که با احتساب احتمال ریزش ۱۰ درصد، ۳۰۹ نفر انتخاب شدند و در نهایت ۲۸۲ نفر پرسشنامه را تکمیل نمودند. معیارهای ورود به پژوهش عبارت بودند از: داشتن رابطه استخدامی با شبکه بهداشت و درمان، اشتغال به کار در سیستم و داشتن رضایت کامل برای تکمیل پرسشنامه. شایان ذکر است که این پژوهش پس از کسب مجوز از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی اصفهان و هماهنگی با مدیر شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت انجام شد.

اطلاعات با استفاده از پرسشنامه Herzberg به صورت مکتوب از کارکنان گردآوری شدند. این پرسشنامه دارای دو بخش است:

سؤالات بخش اول مربوط به اطلاعات دموگرافیک و سؤالات بخش دوم مربوط به سنجش عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی کارکنان می باشد که براساس تئوری دو عاملی Herzberg تنظیم شده است.

بخش اول پرسشنامه شامل هشت سؤال می باشد که به ترتیب مربوط به سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، گروه شغلی، سابقه خدمت، محل خدمت و نوع استخدام هستند. بخش دوم پرسشنامه نیز با توضیحی در مورد عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی آغاز شده و دارای ۴۰ گویه می باشد که با توجه به عوامل انگیزش درونی (ذهنی) و بیرونی (بهداشتی) تهیه شده و دارای ۱۱ معیار برای ارزیابی انگیزش شغلی می باشد که بر مبنای مقیاس پنج نمره ای لیکرت به صورت «بسیار مهم، مهم، کم اهمیت، بی اهمیت و شامل نمی شود» درجه بندی شده است. امتیاز هریک از حیطه ها براساس امتیاز هر عبارت به صورت «۴= بسیار مهم، ۳= مهم، ۲= کم اهمیت، ۱= بی اهمیت و ۰= شامل نمی شود» ارزیابی گشته و هر گزینه و حیطه به صورت میانگین و انحراف معیار محاسبه می شود.

تعداد عبارات در عوامل درونی (ذهنی) به ترتیب عبارت بودند از: پنج عبارت مربوط به حیطه شناخت و قدردانی (محدوده نمره ۰ تا ۲۰)، چهار عبارت مربوط به حیطه پیشرفت و توسعه شغلی (محدوده نمره ۰ تا ۱۶)، سه عبارت مربوط به حیطه ماهیت کار (محدوده نمره ۰ تا ۱۲)، سه عبارت مربوط به حیطه استقلال و مسئولیت (محدوده نمره ۰ تا ۱۲) و دو عبارت مربوط به عامل موفقیت و ارتقای شغلی (محدوده نمره ۰ تا ۸). تعداد عبارات در عوامل بیرونی (بهداشتی) نیز به ترتیب عبارت بودند از: سه عبارت مربوط به حقوق و دستمزد (محدوده نمره ۰ تا ۱۲)، سه عبارت مربوط به عامل خطمشی حاکم بر محیط کار (محدوده نمره ۰ تا ۱۲)، پنج عبارت مربوط به عامل نحوه ارتباط با اطرافیان (محدوده نمره ۰ تا ۲۰)، چهار عبارت مربوط به حیطه امنیت شغلی

(محدوده نمره ۰ تا ۱۶)، سه عبارت مربوط به عامل شرایط محیط کار (محدوده نمره ۰ تا ۱۲) و پنج عبارت مربوط به عامل نحوه سرپرستی و نظارت مسئولان (محدوده نمره ۰ تا ۲۰). نمره کلی در این ابزار بین «۰ تا ۱۶۰» خواهد بود. شایان ذکر است که بالاترین نمره به معنای اهمیت بالای عوامل برای ایجاد انگیزش می باشد.

باید خاطرنشان ساخت که روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعه عزیززاده فروزی و همکاران محاسبه گردیده و ضریب روایی کسب شده برای هریک از سؤالات بین ۰/۷۱ و ۰/۹۶ بوده است. پایایی ثبات درونی پرسشنامه نیز پس از مطالعه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای عوامل درونی معادل ۰/۹۶ و برای عوامل بیرونی برابر با ۰/۸۸ به دست آمد (۱۳).

پایایی و روایی این ابزار در بسیاری از مطالعات از جمله پژوهش بخشی علی آبادی (دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان) بررسی شده است (۱۴). در این مطالعه داده ها با استفاده از آزمون های همبستگی Pearson، Spearman، t مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه توسط نرم افزار SPSS 20 تجزیه و تحلیل شدند.

### یافته ها

دامنه سنی کارکنان مورد بررسی بین ۲۳ تا ۶۹ سال بود. ۴۵/۴ درصد از شرکت کنندگان مرد و ۵۴/۶ درصد زن بودند. همچنین ۷۵/۲ درصد از کارکنان متأهل بودند و ۵۳/۲ درصد مدرک کارشناسی داشتند. گروه شغلی ۳۷/۲ درصد از کارکنان بهداشتی، ۴۱/۵ درصد درمانی، ۱۳/۱ درصد اداری- مالی و ۸/۲ درصد خدماتی بود. همچنین محل خدمت ۷۴/۸ درصد از شرکت کنندگان شهر و ۲۵/۲ درصد روستا بود. از نظر نوع استخدام نیز ۳۷/۶ درصد از شرکت کنندگان رسمی، ۱۳/۱ درصد پیمانی، ۱۶/۷ درصد قراردادی، ۱۳/۵ درصد تبصره ای و ۱۹/۱ درصد طرحی بودند.

بر مبنای نتایج، میانگین نمره عوامل بیرونی بیشتر از میانگین نمره عوامل درونی بود. در این مطالعه، میانگین نمره عوامل درونی انگیزش شغلی برابر با  $56.02 \pm 9.4$  و میانگین نمره عوامل بیرونی انگیزش شغلی معادل  $80.49 \pm 9.02$  ارزیابی شد.

پس از همسان سازی میانگین حیطه های عوامل درونی، میانگین نمره ماهیت کار از سایر عوامل بالاتر بود؛ بدین معنا که این عامل از سایر عوامل برای ایجاد انگیزش کارکنان مهم تر بوده و میانگین نمره پیشرفت و توسعه شغلی از سایر عوامل کمتر می باشد.

پس از همسان سازی میانگین حیطه های عوامل بیرونی، میانگین نمره عامل حقوق و دستمزد از سایرین بالاتر بود؛ بدین معنا که این عوامل نسبت به سایرین برای ایجاد انگیزش در کارکنان مهم تر بوده و میانگین نمره نحوه سرپرستی و نظارت نسبت به سایر عوامل کمتر می باشد.

در جداول ۱ تا ۳ شاخص های آماری نمرات عوامل درونی،

جدول ۱: شاخص‌های آماری نمرات عوامل درونی، بیرونی و نمره کل انگیزش شغلی کارکنان

| متغیر               | میانگین | انحراف معیار | حداقل | حداکثر |
|---------------------|---------|--------------|-------|--------|
| عوامل درونی         | ۵۶/۰۲   | ۹/۴          | ۲۱    | ۶۸     |
| عوامل بیرونی        | ۸۰/۴    | ۹/۰۲         | ۴۴    | ۹۲     |
| نمره کل انگیزش شغلی | ۱۳۶/۵   | ۱۷/۰۱        | ۷۱    | ۱۶۰    |

جدول ۲: شاخص‌های آماری حیطه‌های نمره عوامل درونی انگیزش شغلی کارکنان

| حیطه                | میانگین | انحراف معیار | حداقل | حداکثر |
|---------------------|---------|--------------|-------|--------|
| شناخت و قدردانی     | ۱۶/۵    | ۳/۴          | ۴     | ۲۰     |
| پیشرفت و توسعه شغلی | ۱۲/۵    | ۳/۲          | ۰     | ۱۶     |
| ماهیت کار           | ۱۰/۷    | ۱/۶          | ۳     | ۱۲     |
| مسئولیت شغلی        | ۱۰/۰۱   | ۱/۹          | ۲     | ۱۲     |
| موقعیت شغلی         | ۶/۳     | ۱/۵          | ۰     | ۸      |

جدول ۳: شاخص‌های آماری در حیطه‌های مختلف نمره عوامل بیرونی انگیزش شغلی کارکنان

| حیطه                             | میانگین | انحراف معیار | حداقل | حداکثر |
|----------------------------------|---------|--------------|-------|--------|
| حقوق و دستمزد                    | ۱۱/۰۳   | ۱/۵          | ۴     | ۱۲     |
| خط مشی محیط                      | ۱۰/۷    | ۱/۶          | ۳     | ۱۲     |
| ارتباط (روابط شخصی با هم‌ردیفان) | ۱۷/۳    | ۲/۳          | ۹     | ۲۰     |
| امنیت شغلی                       | ۱۴/۴    | ۲/۴          | ۳     | ۱۶     |
| شرایط محیط کار                   | ۱۰/۶    | ۱/۸          | ۳     | ۱۲     |
| نحوه سرپرستی و نظارت             | ۱۶/۴    | ۲/۷          | ۵     | ۲۰     |

داشت و در کارکنان با وضعیت استخدام تبصره‌ای به طور معناداری کمتر از سایر کارکنان بود.

### بحث

نتایج به دست آمده نشان دادند که میانگین نمره عوامل بیرونی، بیشتر از عوامل درونی بوده است. در مطالعه بخشی علی‌آبادی گزارش گردید که از نظر اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، اهمیت عوامل بیرونی در ایجاد انگیزش شغلی از عوامل درونی بیشتر می‌باشد (۱۴). از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی یزد نیز حیطه بیرونی از اهمیت بیشتری در برانگیختن انگیزش شغلی برخوردار است (۱۱). برای کارکنان بیمارستان «شهید فقیهی» و «کوثر» شیراز نیز اهمیت عوامل بیرونی، بیشتر از عوامل درونی بود (۱۸). در این راستا، نتایج مطالعه قاضی حاکی از آن بودند که انگیزه اساتید دانشگاه‌های دولتی خیبرپختون خوا پاکستان بیشتر با عوامل بیرونی محقق می‌شود (۲۷). به نظر می‌رسد که شرایط موجود شغلی موجب شده است تا کارکنان شبکه بهداشت و درمان از نظر عوامل بیرونی در سطح دلخواه خود نباشند.

نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های مطالعه محمودی که با استفاده از پرسشنامه Herzberg در ارتباط با پرستاران بخش‌های ویژه بیمارستان‌های آموزشی استان سمنان انجام شد،

بیرونی و نمره کل انگیزش شغلی و حیطه‌های نمره عوامل درونی و بیرونی انگیزش شغلی کارکنان نمایش داده شده است.

بر مبنای نتایج بین سن، وضعیت تأهل، محل خدمت و نوع محل خدمت با نمره عوامل درونی و بیرونی و نمره کل انگیزش شغلی رابطه آماری معناداری وجود نداشت؛ اما بین سابقه خدمت کارکنان با نمره عوامل درونی، رابطه‌ای معکوس مشاهده شد؛ بدین معنا که هرچه سابقه خدمت کارکنان بیشتر باشد، نمره عوامل درونی آن‌ها کمتر است و عوامل درونی تأثیر کمتری بر کارکنان با سابقه خدمت بیشتر دارند. در این مطالعه بین سطح تحصیلات و نمره عوامل بیرونی رابطه معکوس وجود داشت؛ بدین معنا که هرچه سطح تحصیلات کارکنان بیشتر شود، نمره عوامل بیرونی کمتر شده و این عوامل تأثیر کمتری بر کارکنان با سطح تحصیلات بالاتر خواهند داشت. شایان ذکر است که میانگین نمره عوامل بیرونی بین کارکنان زن و مرد اختلاف آماری معناداری نداشت. همچنین میانگین نمره عوامل درونی و نمره کل انگیزش شغلی در کارکنان زن به طور معناداری بیشتر از کارکنان مرد بود. میانگین نمره عوامل درونی بین کارکنان در گروه‌های شغلی متفاوت، اختلاف آماری معناداری داشت و در کارکنان گروه درمانی و بهداشتی به طور معناداری بیشتر از کارکنان اداری-مالی و خدماتی بود. بر مبنای نتایج، نمره عوامل درونی و نمره کل انگیزش شغلی با نوع استخدام کارکنان رابطه آماری معناداری

همخوان نبودند (۲). علت این ناهمخوانی احتمالاً ناشی از تفاوت مدیریت‌ها، ماهیت مشاغل و حتی فرهنگ و دیدگاه‌های متفاوت کارکنان می‌باشد.

در این مطالعه نشان داده شد که در حیطه عوامل درونی انگیزش شغلی کارکنان به ترتیب عوامل ماهیت کار، مسئولیت شغلی، شناخت و قدردانی، موقعیت شغلی و پیشرفت و توسعه شغلی دارای اهمیت می‌باشند؛ بدین ترتیب در بین عوامل درونی، میانگین نمره ماهیت کار از سایر عوامل بالاتر می‌باشد. علاقه و رضایتمندی از شغل، احساس توانایی در جهت خدمت به جامعه از طریق شغل و ارزشمند بودن شغل از دیدگاه جامعه، نقش مهمی در ایجاد انگیزش شغلی کارکنان دارند. لازم است مسئولان به این موضوع توجه داشته باشند و کارکنان را در مشاغلی که در تخصص آن‌ها نبوده و یا مورد علاقه آن‌ها نمی‌باشند، به کار نگیرند تا این امر موجب کاهش انگیزش آن‌ها نشود. در این راستا در مطالعه محمودی و همکاران، عوامل درونی مؤثر در ایجاد انگیزش به ترتیب اهمیت عبارت بودند از: ماهیت کار، قدردانی و شناخت، پیشرفت شغلی، موفقیت و مسئولیت (۲). در مطالعه بخشی علی‌آبادی نیز بین عوامل درونی به ترتیب اهمیت، ماهیت کار، شناخت و قدردانی از افراد، پیشرفت و توسعه شغلی و موفقیت شغلی دارای بیشترین نقش بودند (۱۴). همچنین در مطالعه عطوفی و همکاران، کسب موفقیت و شناخت و قدردانی از اهمیت بیشتری برخوردار بودند (۱۸). در هیچ‌یک از مطالعات، میانگین نمره عوامل درونی یا اهمیت آن‌ها همانند مطالعه حاضر نمی‌باشد؛ اما در مطالعات بخشی علی‌آبادی و محمودی، ماهیت کار اولین عاملی بوده است که از نظر کارکنان اهمیت داشته است.

براساس یافته‌های مطالعه حاضر، در حیطه عوامل بیرونی انگیزش شغلی کارکنان به ترتیب میانگین نمره عوامل حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، خطمشی محیط، شرایط محیط کار، ارتباط (روابط شخصی با هم‌ردیفان) و نحوه سرپرستی و نظارت بالا بوده و برای کارکنان اهمیت دارند. در میان این عوامل، نمره عامل حقوق و دستمزد از سایرین بالاتر بود. متناسب بودن حقوق و دستمزد با نیازهای زندگی، میزان و نوع کار و نیز تناسب داشتن مزایای دریافتی (اضافه کار، مأموریت و کارانه) با میزان فعالیت، نقش مهمی در ایجاد انگیزش شغلی در کارکنان دارند. از سوی دیگر، نتایج حاکی از آن بودند که دلیل اهمیت بالای عامل حقوق و دستمزد برای کارکنان شبکه بهداشت و درمان، مشکلات اقتصادی بوده و با توجه به وجود استاندارد مشخص در پرداخت حقوق کارکنان لازم است پرداخت مزایا نیز براساس استاندارد و به صورت عادلانه صورت گیرد. در این راستا در مطالعه بخشی علی‌آبادی، در میان عوامل بیرونی به ترتیب حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، شرایط محیط کار، نحوه ارتباط با دیگران، سرپرستی و نظارت و خطمشی حاکم بر محیط کار دارای بیشترین نقش بودند (۱۴). در مطالعه حسینی نیز عوامل بیرونی

به ترتیب عبارت بودند از: امنیت شغلی، حقوق و دستمزد، شرایط محیط کار، نحوه ارتباط با اطرافیان، خطمشی محیط و نحوه سرپرستی و نظارت (۱۱). در مطالعه عطوفی به ترتیب عوامل امنیت شغلی و سرپرستی و نظارت از اهمیت بیشتری برخوردار بودند (۱۸).

در هیچ‌یک از مطالعات، میانگین نمره عوامل بیرونی یا اهمیت آن‌ها مشابه با پژوهش حاضر نمی‌باشد. در این مطالعه میانگین نمره عامل حقوق و دستمزد در رتبه اول و میانگین نمره امنیت شغلی در رتبه دوم قرار داشت و با نتایج مطالعه بخشی علی‌آبادی (۱۴) همخوان بود. در مطالعه حسینی (۱۱) و عطوفی (۱۸) نیز امنیت شغلی مهم‌ترین عامل ارزیابی شد.

نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که بین سابقه خدمت کارکنان با نمره عوامل درونی و بین سطح تحصیلات و نمره عوامل بیرونی رابطه معکوس وجود دارد. به نظر می‌رسد که با افزایش سابقه خدمت و کاهش توان کاری کارکنان، اهمیت عوامل درونی برای ایجاد انگیزش کمتر می‌شود و هرچه سطح تحصیلات کارکنان بالاتر باشد، اهمیت عوامل بیرونی انگیزش شغلی کاهش می‌یابد. در سایر مطالعات، نتایج مشابهی گزارش نشده است؛ اما در مطالعه نصیری‌پور در مورد کارکنان بیمارستان‌های آموزشی قزوین، رابطه معناداری بین متغیرهای سابقه کار، نوع مدرک تحصیلی و عوامل درونی و بیرونی وجود نداشت (۷). میانگین نمره عوامل درونی و نمره کل انگیزش شغلی در کارکنان زن به طور معناداری بیشتر از کارکنان مرد بود؛ بدین معنا که زنان نسبت به مردان انگیزه بیشتری دارند که این مهم با نتایج مطالعه هزاهای که در ارتباط با کارکنان اجرایی استان همدان انجام شد (۵)، همسو است. اعضای هیأت علمی خانم دانشگاه علوم پزشکی یزد نیز عوامل درونی انگیزش شغلی را مهم‌تر از عوامل بیرونی دانسته‌اند (۱۱). در این ارتباط، در مطالعه مکی و عبید در پاکستان نشان داده شد که زنان نسبت به مردان انگیزه درونی بیشتری دارند (۳۳). به نظر می‌رسد با توجه به اینکه به طور معمول مسئولیت اصلی تأمین مخارج خانواده بر عهده مردان است، در زمینه انگیزش شغلی نیز مردان بیشتر به عوامل بیرونی همچون امنیت شغلی، حقوق و مزایا توجه می‌کنند. در این مطالعه میانگین نمره عوامل درونی بین کارکنان با گروه‌های شغلی دیگر اختلاف معناداری داشت و در کارکنان گروه درمانی و گروه بهداشتی به طور معناداری بیشتر از کارکنان اداری-مالی و خدماتی بود. به نظر می‌رسد که کارکنان دارای تحصیلات و مشاغل تخصصی، علاقه بیشتری به شغل خود داشته و در این زمینه احساس مسئولیت بیشتری می‌نمایند. در این مطالعه نمره عوامل درونی و نمره کل انگیزش شغلی با نوع استخدام کارکنان رابطه معناداری داشت و در کارکنان با وضعیت استخدام تبصره‌ای به طور معناداری کمتر از سایر کارکنان بود. در مطالعه صادقی نیز وضعیت استخدامی بر برخی از عوامل بیرونی و درونی تأثیرگذار بود (۲۳). به نظر می‌رسد که کارکنان با وضعیت

امام خمینی و کلیه کارکنان شبکه بهداشت و درمان این شهرستان که پژوهشگران را در انجام این مطالعه یاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

### تضاد منافع

این پژوهش هیچ‌گونه تضاد منافع را برای نویسندگان به دنبال نداشته است.

### ملاحظات اخلاقی

- ۱- کسب مجوز از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی اصفهان
- ۲- کسب مجوز اجرای پژوهش از شبکه بهداشت و درمان شهرستان کوهدشت
- ۳- کسب رضایت آگاهانه از فرد جهت تکمیل پرسشنامه و ارائه اطلاعات فردی
- ۴- رعایت اصل رازداری و عدم افشای اسرار افراد
- ۵- اجتناب از ساخت و تحریف اطلاعات
- ۶- ذکر منبع مطالب مورد استفاده و مقالات سایر پژوهشگران

استخدام تبصره‌ای یا قراردادی، به دلیل عدم امنیت شغلی، انگیزه کمتری دارند.

### نتیجه‌گیری

توجه به ماهیت کار، حقوق و دستمزد و امنیت شغلی از اهمیت بالایی در ایجاد انگیزش شغلی کارکنان برخوردار است. در این راستا پیشنهاد می‌شود به منظور افزایش انگیزش شغلی، بکارگیری کارکنان براساس تخصص و علاقه‌مندی به شغل صورت گیرد. همچنین با توجه به وجود استاندارد مشخص برای پرداخت حقوق کارکنان لازم است پرداخت مزایا براساس استانداری مشخص و عادلانه انجام شود. علاوه‌براین توصیه می‌گردد در کارکنان تبصره‌ای، امنیت شغلی ایجاد شود تا کارکنان با آرامش خاطر بیشتری خدمت نمایند.

### تشکر و قدردانی

مطالعه حاضر برگرفته از پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد با کد اخلاق IR.MUI.REC.1396.3.833 مصوب دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان می‌باشد. بدین وسیله از ریاست شبکه بهداشت و درمان این شهرستان، ریاست بیمارستان

### References

1. Zakeri Ziarati N, Sarafraz M, Pishdar M, Jamali Z, Maryam M. Investigating the factors involved in job satisfaction of IT and medical record employees in university hospitals of Bandar Abbas in 2015. *J Modern Med Inform Sci* 2016; 2(2): 51-8 [In Persian].
2. Mahmoudi H, Ebrahimi A, Solymani M, Ebadi A, Hafezi S, Fayzi F, et al. The study of job motivation factors in critical care nurses. *J Behav Sci* 2007; 1(2): 171-8 [In Persian].
3. Ahadi B, Fathi A, Abdolmahmadi K. Investigating psychological factors affecting job performance of police command staff. *J Law Enforcement East Azarbaijan* 2014; 4(15): 78-63 [In Persian].
4. Haji Ali Akbari R, Dehghanizadeh M, Broomand S. Identify motivation factors in the staff of the technical and vocational training organization skill training & employment. Tehran, Iran: Samt Publication; 2016. P. 1-13 [In Persian].
5. Hazavehei SM, Samadi A. Effective factors on serving motivation of Hamadan Province employees. *J Fundam Mental Health* 2005; 7(25-26): 13-26.
6. Bahadori M, Babaei M, Mehrabian F. Prioritization factors influencing job motivation in employees of a military center using analysis hierarchy process (AHP). *Iran J of Mil Med* 2013; 14(4): 236-43 [In Persian].
7. Nasiripour AA, Delgoshai B, Kalhor R, Kiaei MZ, Shabbahrami E, Tabatabaee S. Effective factors on staffs' job satisfaction based on herzberg theory in Qazvin teaching hospitals. *Payavard Salamat* 2013; 7(4): 354-65 [In Persian].
8. Esmaeeli Mazidi M, Torkzadeh G, Marzoghi R. Identification of factors affecting the motivation of employees of bank sepa fars province. Shiraz: Shiraz University Science, Research and Technology; 2013 [In Persian].
9. Ghorbani R. Needs and internal/external motivation factors (a case study of Iau, Abhar brach employees). *J Behav Sci* 2010; 2(4): 91-118 [In Persian].
10. Ghazanfari F, Hashemi S. The study of relationship between quality of occupational life and progress motivation in health team of Ashayer hospital in Khorramabad. *J Clin Nurs Midwifery* 2017; 6(1): 30-9.
11. Hoseyni SN, Mirzaei M, Faryabi R, Ardekan M, Mohsen A, Shaker Ardekani M, et al. Effective factors in job motivation of faculty members in Shahid Sadoughi University of medical sciences: an application of Herzberg's motivation theory. *Iran J Med Educ* 2014; 13(12): 1040-50.
12. Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Available at: URL: www.sbmui.ac.ir; 2019 [In Persian].
13. Mohammad Alizadeh S, Fasihi Harandi T. Motivational factors affecting educational performance from the point of view of faculty members. *Strid Dev Med Educ* 2006; 2(2): 102-8.
14. Bakhshi Ali Abadi H, Norouzi D, Hosseini ZS. Effective factors on job motivation in academic members of Rafsanjan Medical University. *Iran J Med Educ* 2004; 4(2): 33-41.
15. Miri A, Parsa A, Farhadi Rad H. Check the status of primary school teachers motivation and its relation to the demographic characteristics year 2013-2014 in Andimesh city. *Educ Adm Res* 2016; 8(29): 141-57.
16. Abadis Dictionary. Available at: URL: https://dictionaryabadis.ir; 2019 [In Persian].
17. Pilehroodi S. Health and treatment network. 3<sup>rd</sup> ed. Tehran: Razaviyyeh; 2006. P. 257 [In Persian].
18. Outofi A, Kharazmi E, Yousefi A, Heidari A. The comparative study of hygiene-motivational factors based on Herzberg theory among Faghihi and Kossar Shiraz hospitals staffs in 2011. *J Hosp* 2014; 13(2): 97-104.
19. Bazzoki AA, Attafar A, Jannati AR. An analysis of factors affecting the employees motivation based on herzberg's hygiene factors theory (the study Golpayegan city saipa corporation industrial complex's staff). *Aust J Basic Appl Sci* 2012; 6(8): 115-23.
20. Daneshkohan A, Zarei E, Mansouri T, Maajani K. Factors affecting job motivation among health workers: a study from Iran. *Global J Health Sci* 2015; 7(3): 153-60.
21. Ziar S, Momtazmanesh N, Ahmadi S, Abdi AR, Ahmadi F. Effective factors in job motivation of faculty members of Shaheed Beheshti university of medical sciences based on Herzberg's two-factor theory of motivation in 2015. *J Med Educ Dev* 2016; 9(23): 20-30.
22. Bahadori M, Raadabadi M, Teymourzadeh E, Yaghoubi M. Confirmatory factor analysis of the herzberg job motivation model for workers in the military health organizations of Iran. *J Mil Med* 2015; 17(2): 65-71 [In Persian].

23. Sadeghi M, Darzi RS, Toroski M, Emami O, Heydari G, Shahraki H. Viewpoints of the staff of North Khorasan university of medical sciences about the motivational and hygiene factors affecting their performance and satisfaction. *Sadra Med Sci J* 2014; 2(2): 111-21 [In Persian].
24. Taherpour M, Sefidi F, Javadi A. Identifying job motivation from Qazvin university of medical sciences faculty members' viewpoints. *Res Med Educ* 2010; 2(2): 33-9 [In Persian].
25. Sarmadian H, Didgar F, Kalantari M, Zarinfar N, Ahmadlou M. assessing faculty members' needs and motivations effective in conduct of training activities at Arak university of medical sciences in 2012. *Arak Med Univ J* 2014; 16(12): 30-41 [In Persian].
26. Rahman M, Ul Alam M. Non financial factors affecting employee motivation: a survey among managers of private organizations. *Manag Dev* 2016; 30(1/2): 5-20.
27. Ghazi SR, Shahzada G, Khan MS. Resurrecting Herzberg's two factor theory: an implication to the university teachers. *J Educ Soc Res* 2013; 3(2): 445-51.
28. Dahlqvist A, Matsson A. The impact of extrinsic and intrinsic rewards on employees' motivation. Lund, Sweden: Lund University; 2013. P. 1-56.
29. Bhadoriya S, Chauhan S. A critical analysis on intrinsic & extrinsic factors of motivation. *Int J Manag Busin Stud* 2013; 3(3): 20-6.
30. Nyambegera SM, Gicheru CN. Extrinsic and intrinsic factors influencing employee motivation: lessons from AMREF health Africa in Kenya. *Int J Busin Soc Res* 2016; 6(9): 20-31.
31. Rizwan M, Tariq M, Hassan R, Sultan A. A comparative analysis of the factors effecting the employee motivation and employee performance in Pakistan. *Int J Hum Resource Stud* 2014; 4(3): 35-49.
32. Oladotun KJ, Öztüren A. Motivational factors of hospital employees: evidence from north cyprus. *J Contempor Res Busin* 2013; 4(12): 106-23.
33. Makki A, Abid M. Influence of intrinsic and extrinsic motivation on employee's task performance. *Stud Asian Soc Sci* 2017; 4(1): 38-43.
34. Dobre I, Davidescu AA, Issa Eid MT. Key factors of health employee motivation in jordan.evidence from dual-factor theory based on structural equation models. *Econ Comp Econ Cybernet Stud Res* 2017; 2(51): 39-54.
35. Bergström E, Martínez MG. The influence of intrinsic and extrinsic motivation on employee engagement. Umea, Sweden: Umea School of Business and Economics; 2016. P. 1-99.
36. Moeeni R, Moradi D. Investigating the factors affecting the motivation of nation bank employees (Tehran Province, Alborz and Free Trade Zones). *J Soc Sci* 2013; 6(4): 119-37 [In Persian].