

بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از دیدگاه کارکنان در سال ۱۳۷۹

افسون آیین‌پرست

چکیده پژوهش

توجه به نیروی انسانی در سازمان از زمان شکل‌گیری مکتب روابط انسانی در مدیریت آغاز گردید. دانشمندان مدیریت و علوم رفتاری دریافتند که نیروی انسانی یک منبع استراتژیک است و توجه به بهره‌وری نیروی انسانی نقش مؤثری در افزایش کارایی سازمان دارد. در همین راستا تلاش‌های گسترده‌ای در جهت شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی انجام گرفت. با این وجود باید توجه داشت که ترکیب عوامل مؤثر بر بهره‌وری در سازمان‌های مختلف به دلیل ویژگی‌های محیط داخلی و خارجی سازمان متفاوت است. به همین دلیل تصمیم گرفته شد مطالعه‌ای با هدف بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی طراحی و اجرا گردد. این مطالعه به روش توصیفی انجام گرفت و جامعه مورد بررسی در این پژوهش کلیه کارکنان ستاد مرکزی وزارت بهداشت بود. به دلیل گستردگی جامعه مورد مطالعه نمونه‌ای با حجم ۲۶۷ نفر از جامعه به روش تصادفی سهمیه‌ای انتخاب گردید و نظرات آنان با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری گردید.

نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که از دیدگاه کارکنان هر پنج عامل مورد بررسی یعنی توان، شناخت شغل، انگیزش، ارزیابی عملکرد و حمایت سازمانی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر است ($P < 0/001$). بررسی وضع موجود ستاد مرکزی وزارت بهداشت از دیدگاه کارکنان حاکی از آن بود که دو عامل توان و انگیزش (که از نظر کارکنان بیشترین تأثیر را در بهره‌وری نیروی انسانی دارند) از وضعیت نامطلوبی برخوردارند و باید بیشتر مورد توجه مسئولان قرار گیرند.

مقدمه

بهره‌وری واژه‌ای است که از اواسط قرن هیجدهم میلادی مطرح گردیده و امروزه به عنوان یکی از مهمترین عوامل در مدیریت مطرح است. بهره‌وری بطور عام، به عنوان حاصل یا نسبت خروجی به ورودی تعریف شده است. توجه به بهره‌وری مبنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام برساند و این مسأله باید به صورت فرهنگی درآید که از زندگی فردی و خانوادگی گرفته تا پیچیده‌ترین روابط اقتصادی و اجتماعی حضور مؤثر درآید. زمانی که بهره‌وری به صورت یک فرهنگ درآید، جامعه و کشور به مجموعه‌ای پویا تبدیل می‌شود که در آن از هر فرصت و امکان به نفع انسان بهره‌برداری خواهد شد و فرصت قابل توجهی برای منابع موجود ایجاد می‌گردد.

آنچه در ارتقا بهره‌وری هر سیستم و سازمانی می‌تواند تأثیرات بنیادی داشته باشد منابع انسانی آن سازمان است. به عبارت دیگر شالوده ارتقا بهره‌وری، تکیه بر نیروی انسانی است و توجه به این منبع عظیم و بالقوه موجب شکوفایی و بالندگی جامعه می‌شود. علت این امر آن است که تنها انسان می‌تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقا بخشد، طرحها و اندیشه‌های نو ارائه دهد و با خلاقیت خود مشکلات و مسائل را از پیش پای خود بردارد و در حقیقت تنها عاملی است که می‌تواند تغییراتی در خود و محیط اطراف خود به وجود آورد. از سوی دیگر باید توجه داشت که انسان نه تنها عامل، بلکه هدف بهره‌وری نیز می‌باشد و از این جهت توجه به انسان نیز دو چندان می‌گردد.

در خصوص اهمیت بهره‌وری منابع انسانی، تجربه سازمانهای بزرگ نشان می‌دهد که بهره‌وری

متعلق به شرکت‌هایی است که باور کرده‌اند سرمایه‌های انسانی بزرگترین سرمایه آنهاست و در نتیجه روی آن سرمایه‌گذاری کرده و انگیزه لازم را در آنها بوجود آورده‌اند.

در کشور ما نیز برای حفظ و رسیدن به خودکفایی و ناوابستگی به تنها درآمد ارزی یعنی نفت که دیر یا زود به اتمام خواهد رسید و نیز تکیه بر صادرات غیرنفتی، بایستی ارزش و سرمایه‌گذاری بیشتر برای نیروی انسانی و بهسازی آن قائل شویم، زیرا که رشد، توسعه و خودکفایی در تمامی زمینه‌ها وابسته به این نیروی عظیم و با ارزش می‌باشد.

لذا در این تحقیق به بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی یکی از سازمانهای بسیار با اهمیت کشور که عرصه خدماتش در سرتاسر میهن اسلامی گسترش داشته و طیف وسیعی از مردم را در بر می‌گیرد پرداخته‌ایم.

اکنون به ذکر خلاصه‌ای یکی از مدل‌های مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی که شالوده اصلی این تحقیق را تشکیل داده است می‌پردازیم:

مدل ACHIEVE

مدل ACHIEVE یکی از مدل‌های مؤثر بر بهره‌وری سازمانی است که به وسیله هرسی و گلداسمیت^(۱) و به منظور کمک به مدیران و تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و بوجود آوردن استراتژیهای تغییر به منظور حل مشکلات طرح‌ریزی گردید. در این مدل هرسی و گلداسمیت دو هدف اصلی را در نظر داشتند:

1. Hersay and Goldsmith

منابع استراتژیک سازمان است که نقش مؤثری در رشد و تحول آن ایفا می‌کند و بهره‌گیری مناسب و مؤثر از این عامل شرط اصلی موفقیت سازمانها در شرایط کنونی خواهد بود.

با توجه به این مسئله و با در نظر گرفتن اینکه وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی به عنوان نماینده دولت در امر بهداشت و درمان قانون اساسی رسالت خطیر ارائه خدمات بهداشتی و درمانی را به کلیه افراد جامعه تا دورافتاده‌ترین نقاط کشور به عهده دارد و گستره خدمات این سازمان در حیطه بهداشت و درمان و آموزش نیروی متخصص بخش پزشکی و بهداشت، کلیه گروه‌های سنی، جنسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه را برمی‌گیرد اهمیت موضوع روشن می‌شود.

نیروی انسانی تحت پوشش وزارت بهداشت در سطح کشور پراکنده ولی مسئولیت اصلی برنامه‌ریزی و هدایت خدمات وزارت متبوع بر عهده ستاد مرکزی این سازمان است. به همین دلیل پژوهشگر بر آن شد تا پژوهشی را با هدف تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان ستاد مرکزی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی، طراحی و اجرا نماید.

روش پژوهش

این پژوهش یک تحقیق توصیفی (descriptive) است که در آن سعی شده است ضمن بررسی شرایط موجود، عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان شناسایی گردد.

– تعیین عوامل کلیدی که می‌توانند بر بهره‌وری فرد فرد کارکنان تأثیر بگذارند.

– ارائه این عوامل به گونه‌ای که مدیران شاغل بتوانند آنها را به کار برند و به خاطر داشته باشند. پیش از ارائه مدل ACHIEVE تأثیر عواملی چون توانایی، انگیزش، تصور نقش یا درک شغل و حمایت سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان شناسایی شده بود. مدل ذکر شده دو عامل دیگر یعنی بازتاب یا ارزیابی عملکرد و اعتبار را نیز به معادله مدیریت عملکرد افزود. هر سی و گلداسمیت این هفت عامل را به عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری شناسایی نمودند و از وصل کردن حروف اول این هفت عامل واژه مشترک ACHIEVE را بوجود آوردند. در این پژوهش پنج عامل از هفت عامل فوق‌الذکر یعنی: توانایی^(۱)، شناخت شغل^(۲)، حمایت سازمانی، انگیزه^(۳) و ارزیابی عملکرد^(۴) انتخاب گردید و مورد بررسی قرار گرفت.

ضرورت پژوهش

جهان امروز دائماً در حال تغییر و تحول است. به نظر می‌رسد که بروز تغییرات سریع و اساسی در محیط، سازمانها را نیز متحول و متغیر ساخته است. در این شرایط سازمانهایی موفق خواهند بود که بتوانند همگام با محیط تغییر یابند و به صراحت می‌توان گفت که عقب‌افتادن از روند تحولات به مفهوم مرگ و فنای سازمان است. به همین دلیل سازمانها ناگزیرند با بهره‌گیری از تمام منابع خود در جهت دوام و بقا حرکت کنند. با وجود آنکه سازمانها در روند توسعه از منابع مختلفی استفاده می‌کنند ولی ارزش تمام منابع در رشد و پیشرفت سازمانها یکسان نیست. نیروی انسانی یکی از سرمایه‌های اصلی و

1. Ability

2. Clarity

3. Incentive

4. Evaluation

تحلیل نتایج آماری بررسی متغیر دموگرافیک جنس حاکی از آن است که ۵۰/۲٪ نمونه مورد مطالعه را مردان و باقی آنان را زنان تشکیل می‌دهند. اکثریت افراد مورد مطالعه (۴۶/۶٪) در گروه سنی ۳۰-۳۹ سال قرار دارند. بررسی میزان تحصیلات نمونه مورد مطالعه نشان می‌دهد که اکثر افراد (۵۳/۸٪) میزان تحصیلات آنها لیسانس بوده و از نظر سابقه خدمت، کسانی که کمتر از ۵ سال سابقه خدمت داشتند اکثریت نمونه (۳۳/۳٪) را به خود اختصاص داده‌اند.

پس از استخراج و جمع‌بندی نتایج سؤالاتی که به بررسی دیدگاه کارکنان از نظر میزان تأثیر پنج عامل مورد بررسی در بهره‌وری نیروی انسانی می‌پرداخت، مشخص گردید که از نظر اکثریت کارکنان وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی کلیه این عوامل در بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر است.

پس از شناسایی این نکته به بررسی وضعیت موجود عوامل توان، شناخت شغل، حمایت سازمانی،

به منظور جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای براساس مدل ACHIEVE طراحی گردید. این پرسشنامه وضع موجود عوامل مورد بررسی یعنی توان، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش و ارزیابی عملکرد و میزان تأثیر این عوامل را در بهره‌وری مورد بررسی قرار می‌داد.

جامعه پژوهش شامل کارکنان ستاد مرکزی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی بود. به دلیل گستردگی جامعه نمونه‌گیری صورت گرفت. حجم نمونه براساس فرمول ذیل ۲۶۷ نفر برآورد گردید که با در نظر گرفتن احتمال عدم بازگشت برخی از پرسشنامه تعداد ۳۰۰ پرسشنامه با روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای بین جامعه مورد مطالعه توزیع گردید.

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزاری SPSS.win تحلیل گردید و برای آزمون فرضها از آزمون دو جمله‌ای که فرمول آن به شرح ذیل است استفاده گردید.

جدول شماره ۱. بررسی میزان تأثیر عوامل توان، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش و ارزیابی عملکرد بر بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان ستاد مرکزی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی در سال ۱۳۷۹

متغیر مورد بررسی	تأثیر در بهره‌وری از دیدگاه اکثریت کارکنان	p.Value
توان	تأثیر دارد	P<0.001
شناخت شغل	تأثیر دارد	P<0.001
حمایت سازمانی	تأثیر دارد	P<0.001
انگیزش	تأثیر دارد	P<0.001
ارزیابی عملکرد	تأثیر دارد	P<0.001

توجه به دیدگاه کارکنان در زمینه اولویت‌بندی پنج عامل فوق‌الذکر نیز نشان داد که عوامل توان و انگیزش از نظر آنان از اولویت بیشتری برخوردارند. پس توجه به این دو عامل در سازمان در رفع مشکلات موجود نقش مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی ایفا خواهد نمود.

اکنون مرور اجمالی بر وضع موجود این متغیرها در سازمان مورد بررسی می‌نماییم. ضعف توان نیروی انسانی می‌تواند از سه عامل زیر ناشی شود:

۱. عدم ارائه آموزش‌های مناسب به نیروی انسانی
۲. عدم وجود تجارب مؤثر کاری در نیروی انسانی
۳. استخدام و بکارگیری افراد بدون توجه به استعدادها و قابلیت‌های آنان.

بررسی دقیق‌تر این سه بعد نشان داد که:

۱. در وزارت بهداشت سیستم خاصی جهت بازتاب نظرات شرکت‌کنندگان دوره‌های آموزشی طراحی نگردیده است و کلیه اقداماتی که در این زمینه صورت می‌گیرد موردی و سلیقه‌ای است که نتیجه‌ای را عاید سازمان نمی‌کند.

۲. بازبینی و اصلاح سرفصل‌های آموزشی به موقع انجام نمی‌گیرد.

۳. در وزارت متبوع، دستورالعمل مشخصی در زمینه مستندسازی طراحی نگردیده است و هر اقدامی که در این زمینه صورت می‌گیرد موردی و سلیقه‌ای است که کمک چندانی به بهبود وضع موجود نمی‌کند.

۴. اکثر نیروهای تحصیلکرده این سازمان را پزشکان تشکیل می‌دهند و همین مسئله موجب می‌شود این سازمان نسبت به مسایل دید تک

انگیزش و ارزیابی عملکرد در ستاد مرکزی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی پرداختیم.

نتایج بدست آمده در این زمینه نشان داد که از دیدگاه کارکنان از بین این پنج عامل وضعیت دو متغیر توان و انگیزش در سازمان مزبور نامطلوب است.

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از نقاط قوت این پژوهش نسبت به سایر مطالعاتی که در این زمینه انجام گرفته، در این نکته نهفته است که در این پژوهش علاوه بر بررسی دیدگاه جامعه مورد مطالعه در زمینه میزان تأثیر پنج عامل مذکور در بهره‌وری نیروی انسانی، وضعیت موجود عوامل فوق و میزان توجه به این متغیرها در سازمان نیز مورد بررسی قرار گرفت. با کنار هم قرار دادن نتایج بدست آمده در این زمینه، می‌توان گلوگاه‌های اصلی مشکل را شناسایی کرد و برنامه دقیق و مؤثری در جهت اصلاح وضع موجود و نزدیکتر ساختن آن به وضع مطلوب و نهایتاً بهبود بهره‌وری سازمان تدوین نمود.

بررسی نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که جامعه مورد مطالعه وجود کلیه متغیرهای فوق را در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر قلمداد کرده است با توجه به این مسئله آیا باید به همه عوامل به طور یکسان توجه نمود یا به برخی از آنان توجه ویژه‌ای مبذول کرد. بررسی وضع موجود حاکی از آن بود که بیش از نیمی از جامعه مورد مطالعه بر این باورند که توان نیروی انسانی وزارت بهداشت، درمان، و آموزش پزشکی در سطح نامطلوبی قرار دارد و شیوه‌های انگیزشی نیز به خوبی در سازمان به اجرا گذاشته نمی‌شود.

- کارکنان و مدیران بر مبنای نیازهای موجود
۳. کاربردی نمودن دوره‌های آموزشی
 ۴. استفاده از نظرات کارکنان در جهت شناسایی مشکلات دوره‌های آموزشی کنونی و رفع آنها
 ۵. مستندسازی تجربیات افراد در ارتباط با هر شغل
 ۶. بررسی فرایندهای فعالیت سازمان و رسم فلوجارت هر فرایند.
 ۷. شناخت علمی، هدفمند و منطقی نیازهای انگیزشی کارکنان
 ۸. مطالعه سیستم فعلی پاداش و تنبیه سازمان و اصلاح آن
 ۹. استفاده از نظام پیشنهادات کارکنان و بررسی علل ناکارآمدی این نظام در وزارت متبوع

انجام این پژوهش به شناسایی گوشه‌ای از مشکلات و تنگناهای موجود کمک کرده است به نظر می‌رسد ارتقا وضعیت موجود این سازمان نیازمند پژوهش‌های دیگری است که مسلماً ابعاد تازه‌تری از مشکلات موجود را روشن خواهد ساخت. بدیهی است که با شناخت بیشتر می‌توان اقدامات مؤثرتری در جهت رفع مشکلات سازمان و ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی انجام داد.

محوری پیدا کند و در شناسایی دقیق مسئله و یافتن راه‌حلهای اساسی دچار مشکل شود. بررسی وضعیت متغیر دوم یعنی انگیزش نیروی انسانی نشان داد که:

۱. کارکنان نه تنها از میزان حقوق و پاداشهای مالی که به آنان تعلق می‌گیرد ناراضی هستند بلکه در کار خود نیز احساس امنیت شغلی نمی‌کنند. در چنین شرایطی چگونه می‌توان از کارکنان انتظار داشت با حداکثر توان در جهت دستیابی به هدفهای سازمانی گام بردارند.
۲. کارکنان از خدمات رفاهی که به آنان ارائه می‌شود راضی نیستند.

۳. اقداماتی که در سال ۱۳۷۷ به منظور طراحی نظام مشارکت کارکنان انجام گرفت مؤثر واقع نشد و این سازمان نتوانست از مشارکتهای کارکنان خود در فرایند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری استفاده کند. در این راستا به نظر می‌رسد انجام اقدامات ذیل نقش مؤثری در رفع این مشکلات و در نهایت ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی ایفا بهره‌وری نیروی انسانی ایفا نماید:

۱. تعیین نیازهای آموزشی نیروی انسانی.
۲. طراحی و تشکیل شناسنامه جامع آموزش

