

بررسی عوامل مؤثر بر خودکنترلی در نظام نظارت عملیاتی

مشارکت مدنی

الهه دانشفر^۱

پرستو محمدی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۱۹

چکیده

باتوجه به اهمیت سیستم خودکنترلی در کاهش هزینه‌های نظارت، این مقاله به دنبال بررسی عوامل مؤثر بر خودکنترلی و سنجش آن در نظام نظارت عملیاتی تسهیلات مشارکت مدنی است. در این مطالعه با ترکیب نظریه هرزبرگ و نظام نظارتی باورها، مدل مفهومی شامل پنج مرحله در چهار سطح نظارتی بانک مورد مطالعه ارائه شد. سه مرحله اول باتوجه به عوامل بهداشتی و انگیزشی نظریه هرزبرگ شامل تنبیه، تشویق و تشویق‌های اجتماعی و دو مرحله انتهایی با استفاده از نظام نظارتی باورها شامل صداقت و باور اخلاقی است. در این تحقیق از روش پیمایشی برای اندازه‌گیری خودکنترلی و بررسی روابط متغیرهای خودکنترلی استفاده شده است. لذا در برخی شعب یکی از بانک‌های کشور ۴۰ نفر از مسئولان مربوطه در چهار رده شغلی به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و اطلاعات لازم طی پرسش‌نامه طراحی شده از آن‌ها گردآوری گردید. سپس به‌وسیله آمار استنباطی اطلاعات داده‌شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد هر یک از عوامل بهداشتی، عوامل انگیزشی و باورهای افراد به سازمان، برای تعهد داشتن نسبت به سازمان، ارتباط مستقیمی با خودکنترلی دارند. از دیگر نتایج منتج از پرسش‌نامه‌ها این است که سطح خودکنترلی در بازرسان از همه بالاتر و سپس ارزیابان، رؤسای شعب و درنهایت مسئولین اعتبارات به ترتیب در رده‌های بعدی قرار دارند.

واژگان کلیدی: باورها، خودکنترلی، عوامل انگیزشی، نظارت نظریه دوعاملی هرزبرگ

طبقه بندی JEL: M11

۱. کارشناسی‌ارشد مهندسی سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی، دانشکده مهندسی صنایع و سیستم‌ها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
Elahehdaneshfar@gmail.com

۲. استادیار، دانشکده مهندسی صنایع و سیستم‌ها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
p.mohammadi@modares.ac.ir

مقدمه

نظارت عبارت است از فعالیتی که باعث تطبیق عملیات با برنامه می‌شود. به عبارت دیگر نظارت چیزی است که نظام را در زمینه هدف‌های موردنظر از انحراف حفظ می‌کند (صادق پور و مقدس، ۱۳۷۲). به طور مثال در تبصره ۵ ماده ۳ "بسته سیاستی - نظارتی سیستم بانکی" آمده است که بانک‌ها موظف‌اند کلیه اطلاعات مربوط به پرداخت تسهیلات طرح‌های فوق‌الذکر در بخش‌های مختلف را به منظور نظارت بر طرح‌های معرفی‌شده در اختیار دبیرخانه کارگروه مذکور قرار دهند. این امر نافی مسئولیت بانک‌ها در نظارت بر پرداخت تسهیلات نیست (گروه پژوهشی انستیتو بانکداران خاورمیانه، ۱۳۸۹).

در این تبصره اشاره به نظارت کارگروه از یک‌طرف و نظارت خود بانک از طرف دیگر نشان‌دهنده وجود بخش‌های مختلف نظارتی هست. همچنین به نظر می‌رسد راه کارهایی همچون اعطای تسهیلات مرحله‌ای و متناسب با پیشرفت پروژه که در ماده ۴ همین بسته آمده است می‌تواند در حل مشکلات مذکور کاملاً مؤثر باشد، ولیکن عاملی که می‌تواند چنین قانونی را به صورت صحیح جامه عمل ببوشاند کارشناس و یا کمیته کارشناسی است که پیشرفت پروژه‌ها را ارزیابی و میزان آن را تأیید و به اطلاع بانک می‌رساند تا مرحله بعدی پرداخت صورت گیرد.

از طرف دیگر یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعداد‌های بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است که زمینه ارتقای بهره‌وری را فراهم می‌کند. امروزه نمی‌توان بدون توجه به میزان بهره‌وری در تولید و بدون آگاهی از عوامل مؤثر بر افزایش آن، به سوی توسعه پایدار گام برداشت. از آنجاکه انسان در توسعه نقش کلیدی دارد و تحقق توسعه به دست انسان صورت می‌پذیرد، برطرف کردن نیازهای روحی و روانی افراد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ بنابراین یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد است، انسان‌هایی با نیازهای متعدد برای نیل به اهداف سازمانی. انگیزه را چرایی رفتار گویند. به عبارت دیگر هیچ رفتاری را فرد انجام نمی‌دهد که انگیزه‌ای یا نیازی محرک آن نباشد. انگیزش انسان اعم از خودآگاه یا ناخودآگاه، ناشی از نیازهای اوست؛ بنابراین در تعریف انگیزه می‌توان گفت: انگیزه یا نیاز عبارت است از حالتی درونی و کمبود یا محرومیتی که انسان را به انجام یک سری فعالیت وامی‌دارد (جوادین، ۱۳۸۶).

در این میان عقود مشارکت مدنی در آمیختن سهم‌الشرکه نقدی و غیرنقدی بانک و مشتری حقیقی یا حقوقی بر طبق قرارداد و به صورت مشاع و به منظور انتفاع طرفین قابل پرداخت در بخش‌های تولیدی (صنعتی، معدنی، کشاورزی و مسکن) بازرگانی (داخلی، صادرات و واردات) و خدماتی به منظور گسترش فعالیت‌های مذکور هست. همچنین سرمایه مشارکت مدنی، متشکل از نقدی و غیرنقدی است و می‌تواند به دفعات پرداخت گردد (نجفی، ۱۳۹۱). هرگاه عامل

کنترل‌کننده از خارج به داخل انسان منتقل گردد به طوری که شخص با اختیار و آگاهی به ارزیابی و اصلاح عملکرد خود در قالب استانداردهای مشخص و در جهت اهداف مطلوب بپردازد خودکنترلی تحقق یافته است (سجادی، ۱۳۸۵).

با عنایت به گسترش معوقات بانکی که بخشی از آن ناشی از عدم نظارت واحدهای درگیر در نظارت عملیاتی پروژه‌های مشارکت مدنی است، این‌طور به نظر می‌رسد که با افزایش سطح خودکنترلی افراد، می‌توان از خطای انسانی موضوع مذکور کاست. اولین قدم برای رسیدن به این امر این است که مشخص شود در حال حاضر در چه مرحله‌ای از مراحل رسیدن به خودکنترلی هستیم. با این تفصیلات مسئله تحقیق حاضر این است که در حال حاضر کارکنان مربوط به نظارت عملیاتی مشارکت مدنی بانک مورد مطالعه در چه سطحی از خودکنترلی قرار دارند؟ نقاط ضعف این واحد برای رسیدن به خودکنترلی کدام است؟

مبانی نظری

خودکنترلی و نظام نظارتی

به روابط موجود در میان فعالیت‌های گوناگونی که در یک سیستم انجام می‌گیرد، ساختار اطلاق می‌شود. منظور از ساختار فراهم آوردن نظم و ترتیب در میان فرآیندهای سیستم است تا اهداف به‌طور مؤثر برآورده شود (Scott, 1969).

مفاهیم زیر در طراحی ساختار هر سازمان و سیستمی تعیین می‌گردد:

۱. روابط مکتوب رسمی که شامل تعدادی از سطوح سلسله مراتب و حیطة نظارت مدیریت و سرپرستان است.
۲. گروه‌بندی افراد با یکدیگر در داخل طبقات و گروه‌بندی طبقات در کل سیستم.
۳. طراحی نظام‌ها برای اطمینان از اثربخشی ارتباطات، هماهنگی و تلفیق تلاش‌ها در سرتاسر طبقات (Daft, 1992).

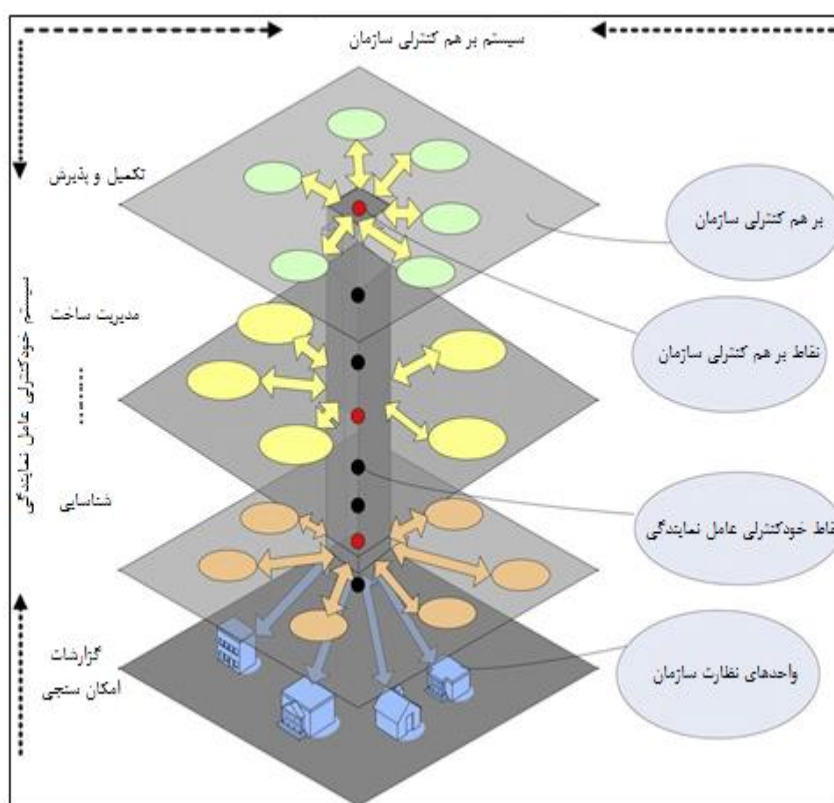
به اعتقاد ایوانز در کنترل اثربخش، فعالیت‌هایی به شرح زیر صورت می‌پذیرد:

۱. دسته‌بندی هدف‌ها یا استانداردهای کار
۲. تدبیر و چاره‌اندیشی پیرامون شیوه‌های سنجش واقعی عملکرد
۳. سنجش عملکرد واقعی نسبت به اهداف یا استانداردها
۴. ارزشیابی میزان انحرافات که از نتایج برنامه‌ای وجود داشته و ذکر اینکه چرا آنها روی داده‌اند.

۵. دریافت کنش اصلاحی برای بهبود موقعیت تا جایی که امکان‌پذیر است (Evans, 1993). توصیه شده است که پیش از به اجرا گذاشتن نظام نظارت در ارتباط با هر پروژه‌ای پرسش‌های زیر باید مطرح و پاسخ داده شود (معمارزاده، ۱۳۷۱):
۱. فعالیت نظارتی و ارزشیابی معطوف به چه هدف‌هایی است؟
 ۲. چه نوع اطلاعاتی را باید گردآوری کرد؟
 ۳. گردآوری اطلاعات به چه نحو انجام خواهد گرفت؟
 ۴. برای تجزیه و تحلیل از چه روش‌هایی استفاده خواهد شد؟
 ۵. یافته‌های حاصل از نظارت و ارزشیابی در اختیار چه کسانی قرار خواهد گرفت و چگونه به کار گرفته خواهد شد؟
 ۶. سازماندهی نظام نظارتی و ارزشیابی از چه قرار خواهد بود؟
 ۷. هزینه نظارت و ارزشیابی چقدر است؟ چه مقدار از کل هزینه‌های پروژه باید به نظام‌های نظارت و ارزشیابی اختصاص یابد؟
 ۸. درس‌ها و مشکلاتی که به احتمال از اجرای نظام نظارت و ارزشیابی فراگرفته خواهد شد، کدامند؟
- در این جا به بحث در مورد سازمانی با الگوی خودکنترلی از مقاله (Yunna Wu, 2012) می‌پردازیم. در این مقاله سیستم خودکنترلی به صورت نمودار ۱- به نمایش در آمده است. همانطور که می‌بینید این الگو دارای دو بعد عمودی و افقی می‌باشد. ابتدا می‌بایست سیستم خودکنترلی کارگزار را در بعد عمودی و براساس هدف‌گذاری کیفیت تنظیم نمود، سپس سیستم نظارت بخش‌های عملکردی مدیریت در بعد افقی پایه‌گذاری شود:
- ✓ در بعد عمودی پیمانکار نقاط خودکنترلی را براساس قرارداد پیمانکاری، گزارشات امکان‌سنجی، طرح اولیه، طراحی ساخت و مناقصه تنظیم می‌کند.
- ✓ در بعد افقی کارفرما نقاط سرپرستی و نظارت خود را براساس سیستم خودکنترلی پیمانکار و قرارداد پیمانکاری و قوانین مربوطه انتخاب می‌کند.
- مهم‌ترین نکته در روند نظارت، انتخاب نقاط نظارتی می‌باشد. هنگامی که خودکنترلی همزمان با نظارت حاکمیتی باشد، این نقطه به‌عنوان یک نقطه نظارتی تأیید می‌شود. با توجه به اینکه تعداد نقاط خودکنترلی بیشتر از نقاط نظارت مدیریتی می‌باشد لذا نقاط نظارت کارفرما براساس درجه اهمیت نقاط خودکنترلی پیمانکار تعیین می‌گردد.
- برای داشتن یک سیستم نظارتی کارآمد می‌بایست نقاط مهم و کلیدی در سیستم نظارتی به درستی مشخص و معین گردد. نقاط کلیدی آن بخش از عملیات یا واحدهایی هستند که نتایج و

عملکردشان در کل برنامه و اتخاذ تصمیم، نقش مهم و تعیین کننده‌ای دارند. این نقاط غالباً شامل فعالیت‌های اصلی برنامه یا عوامل مهم و قابل انتظار یک تصمیم هستند. همچنین بخش نظارت به دنبال استخراج نقاط کلیدی نظارت بوده و سپس وظایف نظارت را به هر واحد اختصاص می‌دهد. در روند اجرای نظارت، سازمان می‌تواند فرایند ارزیابی را معرفی نموده و روش‌های ارزیابی را به کار بندد. نمودار نظارت سازمانی به صورت سیستماتیک در نمودار ۱ نشان داده شده است.

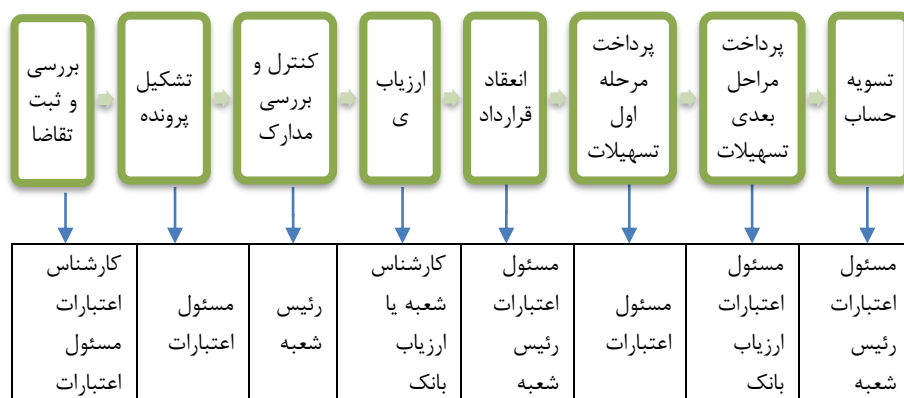
لذا باتوجه به اینکه این الگو در بانک مسکن مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، می‌بایست باتوجه به موارد گفته شده افراد را باتوجه به نوع مشارکت و نظارت‌شان بر پروژه‌ها دسته‌بندی کرد؛ که در ادامه این کار انجام می‌گردد.



نمودار ۱. نظارت سازمانی (Yunna Wu, 2012)

شناسایی سطوح مختلف نظارتی جهت کنترل عقود مشارکتی

در ابتدا به منظور شناسایی و تحلیل فرآیندها پس از مطالعه و بررسی تحقیقات به مصاحبه با کارشناسان بانکی دارای نقش در تسهیلات و اعتبارات و با سمت‌های رئیس شعبه و مسئول اعتبارات و کارشناس اعتباری پرداخته شد و فرآیند اعطای تسهیلات عقود مشارکتی شناسایی گردید که در نمودار ۲ آورده شده است:



نمودار ۲. روند اعطای تسهیلات و مسئولیت‌های مرتبط در بانک مسکن

باتوجه به این نمودار، از آنجاکه در این تحقیق نظارت از مرحله بعد از انعقاد قرارداد بررسی می‌شود، نقش‌های درگیر شامل مسئول اعتبارات، رئیس شعبه و ارزیاب می‌باشد. همچنین باتوجه به مصاحبه‌های صورت گرفته اشاره شد که بازرسانی نیز هستند که یکی از وظایفشان در بازرسی و ارزیابی کار کل شعبه می‌باشد. لذا می‌توان سطح چهارمی نیز به مسئولان درگیر اضافه کرد که بازرسان می‌باشند.

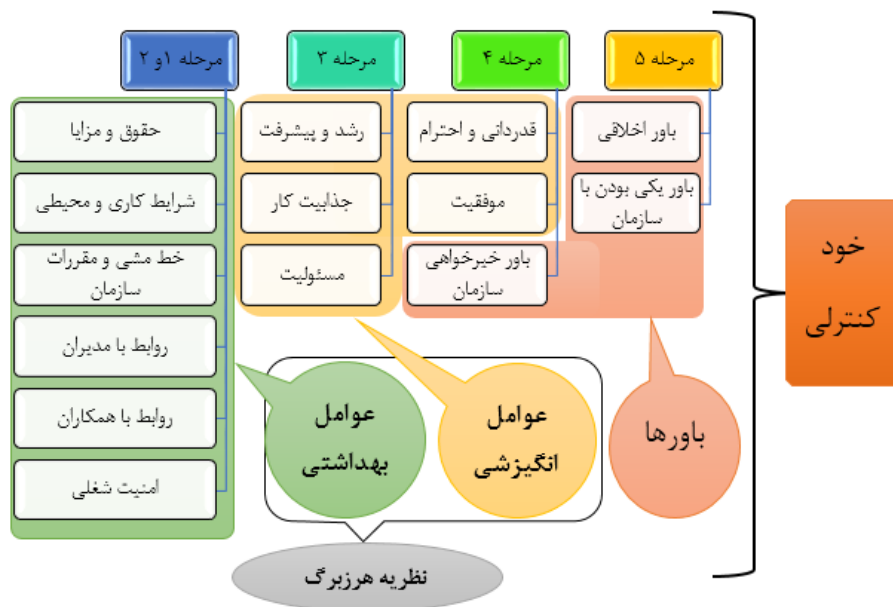
پس می‌توان این سطوح را به صورت نمودار ۳ به تصویر کشید:



نمودار ۳. سطوح مختلف ناظران تسهیلات مشارکت مدنی

مدل مفهومی پژوهش

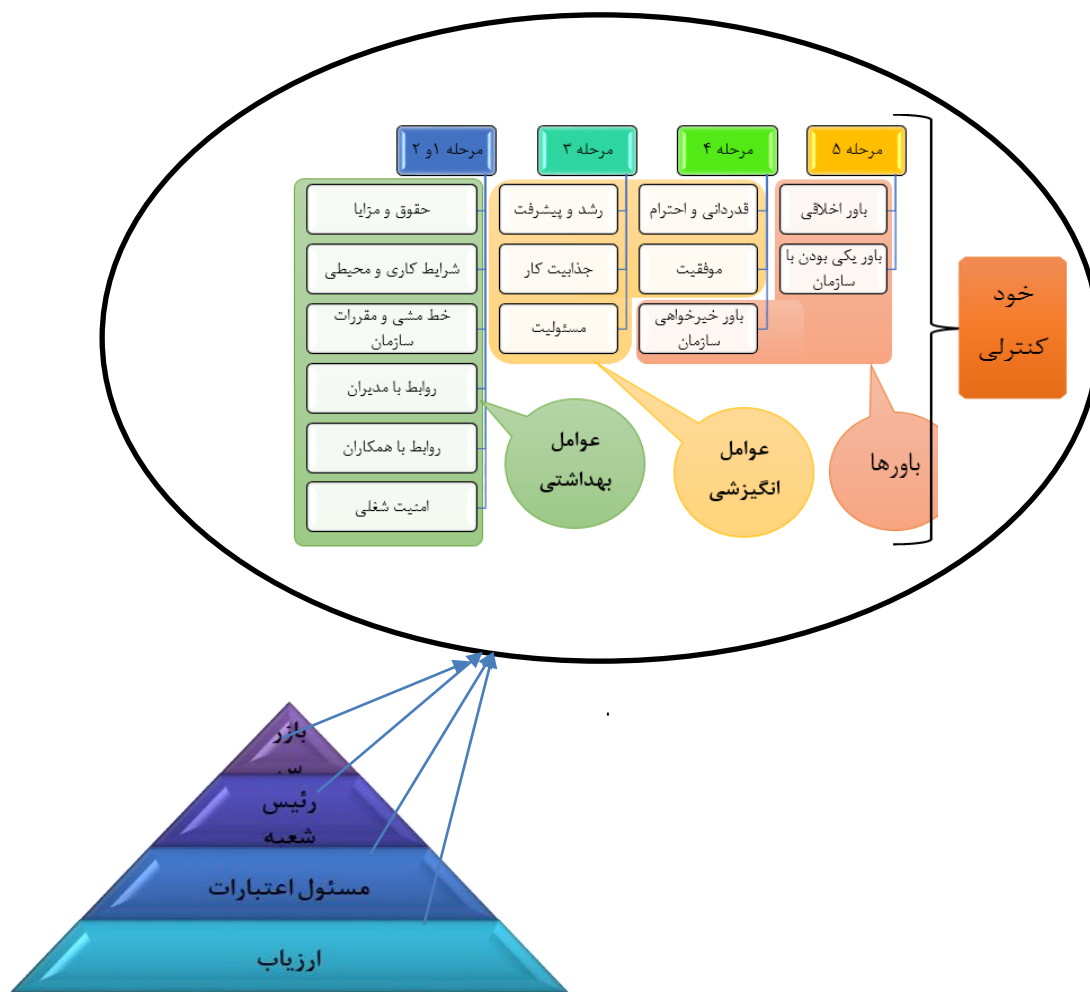
پنج مرحله برای رسیدن به خودکنترلی وجود دارد که در نمودار ۴ آمده است.



نمودار ۴. مراحل رسیدن به خودکنترلی

پژوهش حاضر از ترکیب نظریه هرزبرگ و همچنین نظام نظارتی باورها استفاده کرده است.

در نهایت، مدل مفهومی سیستم خودکنترلی در نظام نظارت عملیاتی عقود مشارکتی شامل پنج مرحله تنبیه و تشویق، تشویق اجتماعی، صداقت و باور اخلاقی برای سنجش در چهار سطح نظارتی بانک در نمودار ۵ نمایش داده می شود.



نمودار ۵. مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

روش تحقیق این مطالعه، پژوهش پیمایشی است که با استفاده از پرسش‌نامه به اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق و بررسی همبستگی آنها می‌پردازد. جامعه آماری مورد مطالعه نیز شامل بانک‌های مسکن شهر تهران است که ۴۰ نفر به‌عنوان نمونه در چهار طبقه شغلی ارزیاب، مسئول ارتباطات، رئیس شعبه و بازرس انتخاب شدند. پرسش‌نامه این تحقیق از ترکیب پرسش‌نامه استاندارد خودکنترلی تانجی (Tangney, et al., 2004) و پرسش‌نامه پژوهش هاشمی (۱۳۸۵) شکل گرفته است. پرسش‌نامه با ۳۴ سؤال که ۲۲ سؤال در زمینه عوامل انگیزشی هرزبرگ، ۷ سؤال در زمینه نظام نظارت باورها و ۵ سؤال در زمینه سنجش خودکنترلی شرکت‌کنندگان، طراحی گردید. در نظریه هرزبرگ، عواملی که منجر به رضایت شغلی می‌شوند به‌عنوان عوامل انگیزشی معرفی شده‌اند در حالی که عواملی که در به‌وجود آمدن عدم‌رضایت شغلی و نارضایتی مهم هستند و از بین بردن آنان به رضایت شغلی نمی‌انجامد تحت عنوان عوامل بهداشتی طبقه‌بندی شده‌اند (نوربخش، ۱۳۷۶). لذا پرسش‌نامه براساس نظریه دو‌عاملی هرزبرگ تدوین شد. پرسش‌نامه استاندارد مذکور در پژوهش موسوی مقدم و همکاران (۱۳۹۴) نیز مورد تأیید قرار گرفته است. هم‌چنین در پرسش‌نامه هاشمی (۱۳۸۵) از دو روش ممکن برای اعتبارسنجی محتوا استفاده شده است: ۱. بررسی ادبیات مربوط به موضوع که شرح آن در قسمت قبل آورده شده است. ۲. استفاده از راهنمایی دو تن از اساتید دانشگاه، ۲ تن از مدیران رده بالا و ۴ تن از کارشناسان ارشد سازمان مورد مطالعه. پایایی این پرسش‌نامه در تحقیق حاضر با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ بوسیله نرم افزار SPSS حدود ۹۳٪ به‌دست آمده است که قابل قبول می‌باشد. به‌طور خلاصه می‌توان سؤالات طراحی شده را به شرح جدول ۱ طبقه بندی نمود:

جدول ۱. جدول خرده مقیاس‌ها

تعداد سؤالات	خرده مقیاس‌ها	
۲	عوامل بهداشتی - حقوق و مزایا	مرحله ۱ و ۲ خودکنترلی (تشویق و تنبیه)
۲	عوامل بهداشتی - شرایط کاری و محیطی	
۲	عوامل بهداشتی - خط و مشی و مقررات سازمان	
۲	عوامل بهداشتی - ارتباط با مدیران	
۲	عوامل بهداشتی - ارتباط با همکاران	
۲	عوامل بهداشتی - امنیت شغلی	
۲	عوامل انگیزشی - مسؤولیت	مرحله ۳ خودکنترلی (تشویق اجتماعی)
۲	عوامل انگیزشی - رشد و پیشرفت	
۲	عوامل انگیزشی - جذابیت کار	
۲	عوامل انگیزشی - شناخت و قدردانی	مرحله ۴ خودکنترلی (صداقت و ایمان)
۲	عوامل انگیزشی - موفقیت شغلی	
۲	باورها - باور خیرخواهی سازمان برای فرد	
۳	باورها - باور اخلاقی	مرحله ۵ خودکنترلی (اخلاقی)
۲	باورها - باور یکی بودن با سازمان	
۵	خودکنترلی	

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل واریانس یک‌راهه با کاربرد نرم افزار spss استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

آزمون فرضیه اول: میان عوامل بهداشتی و میزان خودکنترلی افراد رابطه معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵، بین عوامل بهداشتی و سطح خودکنترلی رابطه معنادار مثبتی وجود دارد.

جدول ۲. یافته‌های مربوط به ارتباط عوامل بهداشتی و خودکنترلی

خودکنترلی/بهداشتی	آزمون آماری
.429**	ضریب همبستگی پیرسون
.006	سطح معناداری
۴۰	تعداد پاسخگویان

آزمون فرضیه دوم: میان عوامل انگیزشی و میزان خودکنترلی افراد رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

نتایج تحلیل حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵، بین عوامل انگیزشی و سطح خودکنترلی رابطه معنادار مثبتی وجود دارد.

جدول ۳. یافته‌های مربوط به ارتباط عوامل انگیزشی و خودکنترلی

خودکنترلی/انگیزشی	آزمون آماری
.559**	ضریب همبستگی پیرسون
.000	سطح معناداری
۴۰	تعداد پاسخگویان

آزمون فرضیه سوم: میان صداقت و میزان خودکنترلی افراد رابطه مثبت معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵، بین صداقت و سطح خودکنترلی رابطه معنادار مثبتی وجود دارد.

جدول ۴. یافته‌های مربوط به ارتباط صداقت و خودکنترلی

خودکنترلی/صداقت	آزمون آماری
.449**	ضریب همبستگی پیرسون
.004	سطح معناداری
۴۰	تعداد پاسخگویان

آزمون فرضیه چهارم: میان اخلاق و میزان خودکنترلی افراد رابطه مثبت معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵، بین اخلاق و سطح خودکنترلی رابطه معنادار مثبتی وجود دارد.

جدول ۵. یافته‌های مربوط به ارتباط اخلاق و خودکنترلی

خودکنترلی/اخلاق	آزمون آماری
.376*	ضریب همبستگی پیرسون
.017	سطح معناداری
۴۰	تعداد پاسخگویان

آزمون فرضیه پنجم: میان باورها و میزان خودکنترلی افراد رابطه مثبت معنادار وجود دارد. نتایج تحلیل حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵، بین باورها و سطح خودکنترلی رابطه معنادار مثبتی وجود دارد.

جدول ۶. یافته‌های مربوط به ارتباط باورها و خودکنترلی

خودکنترلی/باورها	آزمون آماری
.461**	ضریب همبستگی پیرسون
.003	سطح معناداری
۴۰	تعداد پاسخگویان

آزمون فرضیه ششم: میان کارکنان در سمت‌های سازمانی مختلف از جهت میزان خودکنترلی تفاوت معنادار وجود دارد.

نتایج تحلیل حاصل از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه، بیانگر آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵، هیچ تفاوت معناداری بین گروه‌ها وجود ندارد. در نتیجه فرضیه پژوهشگر رد و فرضیه صفر پذیرفته خواهد شد. به عبارتی بین افراد در ۴ سمت سازمانی ارزیاب، مسئول اعتبارات، رئیس شعبه و بازرس، از جهت سطح خودکنترلی تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۷. سطح خودکنترلی در ۴ رده سازمانی

F	sig	Df	N				Mean			
			ارزیاب	مسئول اعتبارات	رئیس شعبه	بازرس	ارزیاب	مسئول ارزیاب	رئیس شعبه	بازرس
1.618	.202	39	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۶,۳	۱۵,۲	۱۵,۴	۱۶,۷

در جدول ۸ نمرات به صورت جزئی در هر رده شغلی و براساس هر خرده مقیاس به نمایش گذاشته شده است.

جدول ۸. نمرات هر خرده مقیاس در هر رده شغلی

مقیاس	خرده مقیاس	ارزیاب	مسئول اعتبارات	رئیس شعبه	بازرس	کل
عوامل بهداشتی	حقوق و مزایا	۱,۷۰	۱,۹۵	۱,۸۰	۲,۲۵	۱,۹۳
	شرایط کاری و محیطی	۲,۱۰	۱,۸۵	۱,۸۰	۲,۶۰	۲,۰۹
	خط مشی و مقررات سازمان	۲,۱۵	۲,۳۰	۲,۱۰	۲,۳۰	۲,۲۱
	روابط با مدیران	۳,۴۵	۳,۳۵	۳,۱۰	۳,۸۰	۳,۴۳
	روابط با همکاران	۳,۸۰	۴,۲۰	۴,۰۵	۴,۶۰	۴,۱۶
	امنیت شغلی	۳,۹۰	۳,۹۵	۳,۷۵	۴,۵۰	۴,۰۳
مرحله ۱ و ۲- تنبیه و تشویق						
عوامل انگیزشی	رشد و پیشرفت	۴,۲۵	۴,۱۰	۳,۷۰	۴,۳۰	۴,۰۹
	جذابیت کار	۴,۰۵	۳,۳۵	۳,۵۰	۴,۴۰	۳,۸۳
	مسئولیت	۲,۸۰	۲,۸۰	۳,۰۰	۲,۷۵	۲,۸۴
مرحله ۳- تشویق اجتماعی						
عوامل انگیزشی	انگیزشی- قدردانی و احترام	۳,۶۵	۳,۴۰	۳,۱۰	۳,۸۰	۳,۴۹
	انگیزشی- موفقیت	۳,۹۵	۴,۳۰	۴,۰۵	۴,۶۵	۴,۲۴
باورها	باورها- خیرخواهی سازمان برای فرد	۲,۷۰	۲,۶۰	۲,۵۰	۳,۴۵	۲,۸۱
مرحله ۴- صداقت و ایمان						
باورها	باورها- اخلاقی	۲,۲۰	۲,۲۷	۲,۱۳	۲,۹۰	۲,۴۸
	باورها- یکی بودن	۲,۵۰	۲,۷۵	۲,۶۵	۲,۵۵	۲,۶۱
مرحله ۵- اخلاق						
عوامل بهداشتی						
عوامل انگیزشی						
باورها						
خودکنترلی						

اعتبارسنجی نتایج

نتایج بسیاری از مطالعات داخلی در زمینه انگیزه‌های کاری در سازمان‌ها نیز تا حدودی هم‌سو با نتایج این پژوهش است. به‌عنوان نمونه، یافته‌های حاصل از پژوهش حجازی نشان داد که سه عامل ماهیت کار، امنیت شغلی و حقوق و دستمزد از عوامل بسیار مهم در ایجاد انگیزه از دیدگاه کادر پرستاری دانشگاه علوم پزشکی مشهد می‌باشند (حجازی، ۱۳۷۷). از طرف دیگر حسن‌آبادی

نیز نشان داد که سه عامل حقوق و دستمزد، امنیت شغلی بیش از هر عامل دیگری می‌تواند یک عامل انگیزشی محسوب شود (حسن آبادی، ۱۳۷۹). مقایسه نتایج حاصل از پژوهش‌های انجام شده در ایران و سایر جوامع مشخص کرد که شباهت‌های بسیاری علی‌رغم برخی تفاوت‌ها در زمینه عوامل انگیزشی مؤثر بر عملکرد کارکنان در جوامع مختلف وجود دارد. دنستن در تحقیقی به این نتیجه دست یافت که استقلال داخلی، وضع و حالات حرفه‌ای و پرداخت‌ها از مهم‌ترین عوامل ایجاد رضایت و بهبود عملکرد کارکنان هستند (Densten, 2002). پژوهش مودی و پسوت حاکی از آن است که «کاربرد و گسترش تئوری انگیزش در حرفه پرستاری» نیازمند رهبری ویژه و مدیریتی استراتژیک برای پشتیبانی از یک فرهنگ انگیزش شغلی در سازمان‌های بهداشتی درمانی است. این فرهنگ نیز با ویژگی‌های فردی پرستاران و میزان تلاش آنان ارتباط مستقیم دارد (Moody, et al., 2006).

نتیجه گیری

مبحث خودکنترلی مبحث نو و تازه‌ای است که جای کار بسیار دارد. لذا پژوهش حاضر برای پیاده‌سازی این مفهوم از نظریه هرزبرگ و همچنین نظام باورها استفاده کرد. در مورد مباحث انگیزشی تاکنون مطالعات زیادی صورت گرفته است، ولیکن وجه تمایز این تحقیق در ترکیب این مباحث با باورهای افراد است تا بتوان به خودکنترلی در سازمان دست یافت. نتایج تحلیل حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بیانگر آن بود که در سطح معناداری ۰/۰۵ میان عوامل بهداشتی و خودکنترلی کارکنان رابطه معنادار مثبتی وجود داشت. به عبارتی با ارتقاء عوامل بهداشتی ما شاهد افزایش میزان خودکنترلی افراد خواهیم بود. به‌طور مثال افزایش میزان حقوق و مزایا، بهبود شرایط کاری و مقررات سازمانی، وجود امنیت شغلی و روابط خوب با مدیر و سایر همکاران، منجر به افزایش سطح خودکنترلی کارکنان خواهد شد. همچنین طبق نتایج گزارش شده از آزمون همبستگی پیرسون، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که میان عوامل انگیزشی و میزان خودکنترلی کارکنان بایکدیگر نیز رابطه معنادار مثبت برقرار است که با ارتقاء عوامل انگیزشی شاهد افزایش میزان خودکنترلی افراد خواهیم بود. لذا از آنجا که عوامل بهداشتی به از بین رفتن نارضایتی در افراد می‌انجامد و عوامل انگیزشی موجب افزایش انگیزه کاری در آنان می‌شود، می‌بایست برای ارتقاء سطح خودکنترلی در سازمان آنها را ارتقا داد. به‌طور مثال فراهم کردن شرایط رشد و پیشرفت در کار به شکل واضح، سپردن مسئولیت کار به فرد، افزایش جذابیت مسئولیت سپرده شده و درعین حال قدردانی و احترام کارفرما، منجر به افزایش خودکنترلی کارکنان می‌شود. در ادامه نتایج ذکر شده همچنین می‌توان با ۵ درصد احتمال خطا اظهار داشت که میان میزان

صداقت، اخلاق و باورهای کارکنان با سطح خودکنترلی رابطه معنادار مثبت وجود دارد. به عبارتی هرچه فرد در زمینه ویژگی‌های فردی صادق‌تر، اخلاق مدارتر و دارای باورهای قوی‌تری باشد، انتظار می‌رود در محیط شغلی نیز خودکنترلی بالایی داشته باشد. لذا پاداش مادی نباید لزوماً به‌عنوان قوی‌ترین انگیزه در شغل مورد نظر قرار بگیرد، مواردی غیر از پاداش مادی مانند مزایای جانبی، خط مشی سازمان که محیط شغلی اطراف کارکنان را احاطه می‌کند نیز می‌تواند در انگیزش شغلی آنان مؤثر باشند. لذا مدیران باید به عواملی چون فرصت پیشرفت، موفقیت و شناخت که در رفتار کارکنان تأثیر مهمی دارد، توجه ویژه داشته باشند. طبق نتایج، سطح خودکنترلی در میان بازرسان، ارزیابان، رؤسای شعب و مسئولین اعتبارات تفاوت تفاوت معناداری وجود نداشت. در گام ۱ و ۲ که به عوامل بهداشتی مرتبط است نقاط ضعف براساس اظهارات افراد در پرسش‌نامه، حقوق و مزایا، شرایط کاری و محیطی، خط مشی و مقررات سازمان است. ولیکن کارکنان از روابط با مدیران، روابط با همکاران و میزان امنیت شغلی خود تا حد قابل‌قبولی راضی می‌باشند. نتایج کلی آزمون نشان می‌دهد که سازمان در گام ۳ به خوبی عمل کرده و رشد و پیشرفت سازمانی یکی از عواملی است که به خوبی افراد را برای انجام وظایف خود تشویق می‌نماید. در گام ۴ نقطه ضعف سازمان و جایی که می‌بایست آن را تقویت کرد باورهای افراد است. باور اینکه سازمان نیز برای رشد آنها تلاش می‌کند. لذا می‌بایست اعتماد بیشتری در افراد ایجاد گردد. با توجه به نمرات کسب شده در هر ۵ مرحله، اگر نمره قابل‌قبول را برای هر مرحله نمره ۳ در نظر بگیریم، به این نتیجه می‌رسیم که سازمان با کمی تلاش بیشتر مراحل ۱ و ۲ و ۴ را نیز می‌تواند پشت سر بگذارد؛ اما در مرحله ۵ که باورهای افراد است نیاز به انجام فعالیت‌های بیشتری در این زمینه است. این باورها می‌تواند از سطح مدیران بالادستی به تدریج در تمام سازمان نهادینه شود.

مقایسه این پژوهش با سایر پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در جوامع و دوره‌های مختلف و با توجه به شرایط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی هر جامعه، انگیزه‌های شغلی کارکنان متفاوت می‌باشد. لذا باید هرگونه برنامه‌ریزی جهت افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد در هر دوره و براساس شرایط فوق صورت پذیرد که این خود نیازمند شناخت عوامل انگیزشی کارکنان می‌باشد.

پیشنهادات

با استفاده از تجربیات به‌دست آمده در این مطالعه و باتوجه به محدودیت‌های این تحقیق از قبیل انجام این تحقیق در یک سازمان و نیز کافی نبودن تعداد نمونه‌ها برای مدل خودکنترلی تحقیقات آتی به صورت زیر پیشنهاد می‌شود:

طراحی و اجرای بسته‌ی آموزشی ارتقاء عوامل انگیزشی و بررسی اثربخشی آن بر میزان خودکنترلی کارکنان

بررسی اثربخشی عوامل بهداشتی بر ارتقای سطح خودکنترلی افراد

طراحی بسته آموزشی ارتقاء صداقت، اخلاق و تحکیم باورهای کارکنان جهت افزایش خودکنترلی آنها باتوجه به این که از یک طرف یکی از عوامل ضعف سازمان برای انگیزش افراد مربوط به حقوق و مزایا می‌باشد و از طرف دیگر افزایش حقوق و مزایا باعث کاهش سود بانک می‌باشد لذا پیشنهاد می‌شود در تحقیقی جداگانه سطح بهینه میزان حقوق و دستمزد بررسی گردد.

منابع

۱. جوادین، سیدرضا. (۱۳۸۶). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: نگاه دانش.
۲. حجازی، علی. (۱۳۷۷). ارزیابی نظرات پرستاران در مورد عوامل انگیزشی شغلی در بیمارستان‌های مربوط به دانشگاه پزشکی مشهد. تهران.
۳. حسن‌آبادی، علی. (۱۳۷۹). عوامل مؤثر بر انگیزه نیروهای انسانی شرکت توسعه منابع آب و برق ایران براساس نظریه هرزبرگ. تهران: مؤسسه مطالعات مدیریت و برنامه ریزی.
۴. سجادی، سیدعلی. (۱۳۸۵). خودکنترلی در نظام کنترل و نظارت اسلامی. پژوهش‌نامه علوم انسانی، ۳-۱۶.
۵. صادق‌پور، ابوالفضل و مقدس، جلال. (۱۳۷۲). مدیریت و علم مدیریت. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. گروه پژوهشی انستیتو بانکداران خاورمیانه، ا. (۱۳۸۹، ۰۷، ۰۷). مبانی و اصول نظارت بر طرح‌ها و اعتبارات. تهران.
۷. معمارزاده، قدرت‌الله. (۱۳۷۱). نظام‌های نظارت بر پروژه‌های توسعه کشاورزی و روستایی. وزارت جهاد و سازندگی.
۸. الوانی، سیدمحمد و معمارزاده، غلامرضا (۱۳۷۴). رفتار سازمانی، تهران: انتشارات مروارید.
۹. موسوی‌مقدم، سیدرحمت‌الله (۱۳۹۴). بررسی رابطه هوش معنوی با خودکنترلی و مکانیسم‌های دفاعی در دانش‌آموزان دختر سال سوم متوسطه. مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، دوره ۲۵، شماره ۱، ۶۴-۵۹.
۱۰. نجفی، علی. (۱۳۹۱). حقوق بانکی: روش‌های وصول مطالبات. تهران: ققنوس.
۱۱. نوربخش، مهوش. (۱۳۷۶). بررسی انگیزش شغلی اعضای هیأت علمی سراسر کشور براساس نظریه هرزبرگ. تهران: دانشگاه تهران.
۱۲. هاشمی، مه‌سیما. (۱۳۸۵). بررسی عوامل انگیزش شغلی در سازمان براساس تئوری هرزبرگ؛ مطالعه موردی شرکت توسعه صنایع نفت و انرژی. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
13. Daft, R. (1992). *Organization theory and design*. USA: west publishing.
14. Densten, I. (2002). Clarifying inspirational motivation and its relationship to extra effort. *Leadership & Organization development Journal*, 40-44.
15. Evans, D. (1993). *Supervisory Management*. London: Cassell.
16. Moody, C., & Pesut, J. (2006). Application and extension of motivation theory to professional nursing work. *J Health Organ Manag*, 15-48.
17. Scott, W. (1969). *Organization theory: A behavioral Analysis Is for Management*. Homewood.

18. Tangney, J. B. (2004). High Self-Control Predicts Good Adjustment. *Journal of Personality*, 271-324.
19. Tangney, J., Baumeister, R. F., & Boone, A. L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72, 271-324.
20. Yunna Wu, Y. H. (2012). Quality self-control and co-supervision mechanism of construction agent. *Habitat International*, 36(4), 471-480.

