

پژوهش نامه مطالعات مرزی، سال ششم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۷

بررسی دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا در مورد عوامل موثر بر کارایی کارکنان

عدالت زینده کپته^۱، کیاست سپهری^۲

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۰/۰۵ تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۲/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: امروزه بر این دیدگاه که منابع انسانی با ارزش ترین دارایی سازمان هستند، اتفاق نظر وجود دارد. از طرفی، بدیهی است که پاسگاه‌های مرزی به عنوان اولین لایه تامین کننده امنیت مناطق مرزی، با بهره‌مندی از کارکنانی کارآمدتر اجرای مأموریت خود موفق‌تر خواهند بود. این پژوهش به بررسی عوامل موثر بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی هنگ مرزی آستارا از دیدگاه آن‌ها می‌پردازد.

روش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را فرماندهان و کارکنان پاسگاه‌های هنگ مرزی آستارا به تعداد ۵۰ نفر تشکیل داده‌اند که به صورت تمام شمار با کمک پرسشنامه روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۸۴) مورد پرسش قرار گرفته‌اند. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های تی تک نمونه‌ای و فریدمن تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها و نتایج: پژوهش نشان داد از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل فردی، سازمانی، محیطی و انگیزشی بر کارایی کارکنان موثر است و تاثیر عوامل محیطی و فردی بر کارایی کارکنان از دو عامل دیگر بیشتر است. احترام به کارکنان و اندیشه‌های آن‌ها، توجه به انگیزه‌های مادی و معنوی کارکنان، توجه به مدیریت و فرماندهی در پاسگاه‌های مرزی و تدوین راهبردها و اجرای آموزش‌های برنامه‌ریزی شده می‌تواند به افزایش کارایی کارکنان منجر شود.

واژه‌های کلیدی

کارایی، عوامل فردی، عوامل محیطی، انگیزش، مدیریت، مرزبانی، آستارا

۱. دانشجوی دکتری جغرافیای سیاسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران (نویسنده مسؤل)؛

e.zibandeh@yahoo.com

۲. دانشجوی دکتری جرم‌یابی دانشگاه علوم انتظامی امین و مربی گروه اطلاعات دانشگاه علوم انتظامی امین

مقدمه

در دنیای امروز سازمان‌ها با اتکا به منابع انسانی باعث بهبود هر چه بهتر فعالیت‌های خود شده و در بازارهای مختلف حضور فعال دارند (ناصری، ۱۳۹۱، ص ۲۰). موفقیت سازمان‌ها در انجام ماموریت‌ها و دستیابی به اهدافی که دارند تا حدود بسیار زیادی در گرو عملکرد کارکنان آنهاست. آمارهای حاصل از مطالعات و پژوهش‌های متعدد در جهان حاکی از آن است که درصد کمی از کارکنان با همه وجود خود کار می‌کنند و همه توان و تلاش خود را در قالب رفتارها و عملکردهای مطلوب و رضایت بخش صرف موفقیت سازمانشان می‌کنند (ابوالعلائی، ۱۳۹۳، ص ۲۹). به همین دلیلیکی ازدغدغه‌های اصلی مدیران سازمان‌ها، کارایی کارکنان است. منظور از کارایی سازمان نیز فقط کاهش هزینه‌ها نیست، بلکه ارضاء تمایلات و نیازمندی‌های روانی کارکنان و خدمت موثر به جامعه نیز هست و در این بین تامین نیازهای کارکنان حائز اهمیت است و توجه به آن در کارایی سازمان تاثیر غیر قابل انکاری دارد (دانشفرد و محجوب روش، ۱۳۸۸، ص ۱۱۶).

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران دارای ماموریت‌ها و وظایف متنوع و در عین حال حساس و خطرناک است و کارایی و عملکرد کارکنان آن در اجتماع از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. پاسگاه‌های مرزی، خطمقدم حفظ امنیت در مرزها محسوب شده و عملکرد بهینه آنها ضامن حفظ آرامش و امنیت مناطق مرزی است. به همین منظور افزایش کارایی یکی از مهم‌ترین این فرآیندها در جهت افزایش رضایت مندی است و پژوهش در مورد آن ضروری به نظر می‌رسد (حسینیان و رضانی، ۱۳۸۶، ص ۲۹۸). در این راستا اولین گام برای ارتقاء و بهبود کارایی هر سازمانی، افزایش کارایی تک تک کارکنان آن سازمان و مجموعه است (کشفی، جوی و رستم‌زاده، ۱۳۹۳، ص ۷۵).

واقعیت‌های موجود در بررسی کارایی کارکنان مرزبانی نشان از آن دارد که به علت شرایط موجود خدمتی در محیط‌های برون شهری و فارغ از برخی امکانات اولیه، با مشکلات و معضلات فراوانی همراه است و این موضوع آن را نیازمند توجه مدیران مرزبانی

می‌سازد. به نظر می‌رسد مدیران در بررسی کارایی کارکنان باید موارد زیر را مورد توجه قرار دهند:

- **توان (مهارت):** کارایی کارکنان به توانایی، آمادگی جسمانی و عملیاتی آنها و همچنین دانش کاری مرتبط با شغل و استعداد آنها مرتبط است؛
- **انگیزش:** متغیرهایی چون حقوق، ارتقاء شغلی، امور رفاهی و... در کارایی کارکنان تأثیر بسزایی دارد؛
- **حمایت سازمانی:** برخورداری کارکنان از امکانات سازمانی مانند سلاح، تجهیزات، خودرو و نیز حمایت‌های حقوقی و معنوی بر کارایی آنها اثرگذار است؛
- **عوامل محیطی:** هر محیط خدمتی بسته به شرایط و مأموریت‌های خود دارای متغیرهای منفی و مثبتی است که می‌تواند در کارایی عملکرد کارکنان تأثیرگذار باشد (مشبکی و خادم، ۱۳۹۰، ص ۲۴).

در این پژوهش عوامل موثر بر کارایی کارکنان در پاسگاه‌های مرزیهنگ مرزی آستارا از دیدگاه آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مفهوم کارایی^۱: کارایی یکی از مفاهیم کلیدی و از جمله مقیاس‌های است که در تعریف بهره‌وری سازمانی از آن یاد می‌شود و در واقع نهاده‌ها و منابع یک سازمان را با کالاها و خدمات نهایی که تولید می‌شوند، مقایسه‌مینماید. اصطلاح کارایی در سال ۱۷۶۰ میلادی توسط ژان برونه^۲ در مورد بررسی‌هایی که در مورد عملیات ساخت سنجاق و فعل و انفعالاتی که در مورد آن انجام گرفت، به کار برده شد. با شروع نهضت مدیریت علمی در اوایل سال‌های ۱۹۰۰ میلادی دانشمندانی مانند فردریک وینسل^۳، تیلور^۴، فرانک و لیلیان گیلبرت^۵ به منظور افزایش کارایی کارگران و بهبود شرایط کار و استانداردهای موجود در

1. Efficiency

2. Jean Brvnh

3. Frederick Winslow

4. Taylor

5. Frank & Lilian Gilbert

این خصوص مطالعاتی را انجام دادند (ابطحی و مهرورژان، ۱۳۷۲، ص ۲۳). امروزه سازمان‌ها کلید موفقیت خود را در سرمایه گذاری در منابع انسانی و افزایش کارایی و عملکرد کارکنان خود می دانند. روش‌های سنتی در افزایش کارایی و عملکرد کارکنان با توجه به پیچیدگی‌های سازمان‌ها دیگر جوابگو نبوده و روش‌های نوین کارایی نیروی انسانی می تواند به همراه اثربخشی در نهایت به افزایش بهره وری منجر شود. کارایی در علم مدیریت به معنای توانایی یا کسب محصول و ستانده بیشتر از حداقل داده است (زحمتکش، ۱۳۸۷، ص ۱۱). استونسر^۱ از کارایی به توانایی یا استفاده از حداقل منابع در جریان نیل به اهداف سازمان یاد می کند (نجف بیگی، ۱۳۷۹، ص ۸۳).

کارایی کارکنان تا اندازه زیادی وابسته به دانش، مهارت و توانایی آنها و همچنین شرایط و آمادگی روحی و روانی آنها می باشد (موندی^۲، ۲۰۱۰). کارایی در کنار اثر بخشی به عنوان یکی از اجزای عملکرد محسوب می شود که در قالب یک مفهوم کلی نتیجه فعالیت‌های فردی را نشان می دهد. عوامل زیادی در کارایی فرد و سازمانی تاثیر گذار است و بنابراین هر سازمانی کارایی را بر اساس ماموریت‌های خاص خود تعریف می کند. عواملی که در کارایی سازمان‌ها مؤثر می باشند به دو دسته درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم می شوند. عوامل درون سازمانی عبارتند از:

- عوامل سخت افزاری مانند ماشین آلات، تجهیزات، تکنولوژی و...؛
- عوامل نرم افزاری شامل: اطلاعات، نقشه‌ها و دستورالعمل‌ها؛
- عوامل انسانی یا مغز افزاری که خود به دو دسته تقسیم می شوند:
 - الف) نیروی انسانی، شامل: تجربه، تخصص، انگیزه و...؛
 - ب) مدیریت، شامل: فلسفه و سبک مدیریت، دسترسی به تکنولوژی‌های اطلاعاتی و... (طاهری، ۱۳۷۸، ص ۹).

عوامل برون سازمانی موثر بر کارآیی نیز عبارتند از سیاست‌های دولت، قوانین و مقررات ملی، محیط کار، حمل و نقل و ارتباطات و... در ادامه نظریه‌هایی در مورد کارآیی ارائه می‌شوند.

نظریه لیکرت: لیکرت (۱۹۸۶)، اعتقاد دارد که بین بازدهی و روحیه کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد؛ به عبارت دیگر به هر میزان که روحیه کارکنان بالاتر رود بازدهی و میزان تولید آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. وی معتقد است که نگهداری و پرورش نیروی انسانی عامل بسیار مهمی در کارایی سازمان به شمار می‌رود و بدین منظور دو دسته از عوامل را در بررسی‌های سازمانی مورد توجه قرار داده است: اول، نوع برانگیزاننده‌های مختلفی که بر رفتار انسان‌ها در شرایط گوناگون کار اثر می‌گذارد و دوم، شیوه استفاده هر چه بهتر از برانگیزاننده‌ها و از بین بردن ناسازگاری‌ها و تضادی که ممکن است در بین آن‌ها وجود داشته باشد. به اعتقاد او، با به کار بردن اصول و روش‌های علمی و نظارت مستقیم و اقدامات آمرانه مدیران سازمان‌ها ممکن است بتوانند سطح تولیدات و میزان کارایی را در کوتاه مدت بالا ببرند، اما عدم توجه و عنایت به اصول روابط انسانی در بلندمدت نظام اجتماعی سازمان‌ها را با اختلال روبه‌رو خواهد ساخت. از نظر لیکرت توجه سازمان‌ها به منافع کوتاه مدت بازخوردی همچون طغیان و سرکشی بی‌اعتمادی سلب مسئولیت و... را در بلندمدت برایشان رقم خواهد زد (لیکرت و آراک، ۱۹۸۶، ص ۲۵).

نظریه فرانک و لیلیان گیلبرت: این دو دانشمند جنبه‌های پژوهشی خود را بیشتر صرف خصوصیت روانی کارکنان کرده‌اند. آن دو معتقد بودند که خلاقیت فکری و توان جسمی کارکنان که حاصل روحیه قوی در جهت افزایش تولید است، بستگی مستقیم به کاربرد شیوه‌های علمی و آلات و ابزار مکانیکی کار دارد، بدین معنی که تولید پدیده‌ای است که از توانایی فرصت و خصوصیات متناسب محیط فیزیکی محل کار متأثر می‌گردد و با بررسی‌های مداوم در طرز حرکات دست و بدن کارکنان و تجزیه و تحلیل این حرکات به

منظور کاهش حرکات زائد، جلوگیری از خسته شدن کارکنان و افزایش کارایی هر یک، رعایت اصل صرفه جویی در حرکات را ارائه می کنند (مهرآبادی، ۱۳۸۸، ص ۳۶-۳۵).

نظریه هنری گانت^۱: وی بروی مسائلی چون عناصر انسانی در سازمانها تمرکز کرده است زیرا از نظر وی جنبه روان کار و کارکنان و همچنین به درجه کارایی انفرادی آنها می بایست توجه خاصی نمود وی در مورد شناخت ارزش واقعی عناصر انسانی به این نتیجه رسیدهبود که اثرات انجام کار صحیح در نزد کارکنان حاصل انگیزه های خودآگاه درونی آنهاست و معتقد بود که اگر در سازمانها مبادرت به ایجاد کاری جدید گردد بایستی کارکنان را به کار جدید گمارد که در آنها انگیزه به کار جدید بوجود آید تا بتوانند به خاطر دریافتاداشهای بیشتر تا جایی که امکان دارد کوشش نمایند تا کار را به خوبی انجام داده و در کار خود موفقیت کسب کنند. بطور کلی شناخت و تشخیص انگیزه های کارکنان در نزد هنری گانت بیشتر از جنبه های اقتصادی و مادی سرچشمه گرفته بود. (همان)

کارایی در نظریه ماکس وبر: بخش عمده نظریه کلاسیک مربوط به سازمان را می توان در نوشته های ماکس وبر یافت. او اولین نظریه جامع در مورد سازمانهای بوروکراتیک را ارائه کرد و در واقع وی بجای استفاده از «سازمان» از لغت «بوروکراسی» استفاده کرد و منظور وی از این کار نظم ایده آل برای ساختار رسمی بود. به نظر او هر چه سازمان بتواند از لحاظ وظایف مشخص شغلی نظارت مربوط به هماهنگی فنون مربوط به کنترل و برنامه رسمی تر باشد در نیل به اهداف کارا تر خواهد بود. در این نظریه او جنبه های غیر انسانی شدن مستتر در دیوانسالاری خود را بعنوان یک نقطه ضعف مورد ملاحظه قرار نداده است (عسگری، ۱۳۹۲، ص ۳۱).

نظریه جورج هومنز^۲: نظریات گروهی در زمره نظریات جورج هومنز محسوب می گردد و می توان آنها از نظریات جدید قلمداد کرد. در بیست سال اخیر تلاش های فزاینده ای در

-
1. Henry Gant
 2. Georgehomenz

زمینه‌های مختلف کسب دانش بیشتر در مورد گروه‌ها به عمل آمده است. پویایی‌های گروه یکی از این زمینه‌ها است. جورج هومنز نظریه پرداز گروه کوچک، چارچوب سیستماتیک را برای تجزیه و تحلیل گروه‌های کوچک ارائه کرده است. مدل پیشنهادی او توصیفی است از رفتار انسان در کوچک‌ترین گروه‌هایی که خیلی شبیه واحدهای اجتماعی هستند. وی سه عنصر مشترک در هم‌گروه‌های کوچک را به شرح ذیل بیان می‌دارد:

- فعالیت (کاری که همه گروه انجام می‌دهند)؛
- کنش متقابل (روابط بین اعضای گروه)؛
- احساسات (دریافت‌های فیزیکی و ذهنی که یک عضو گروه در ارتباط با فعالیت‌های گروه دارد).

روابط بین این عناصر را می‌توان در موقعیتی که افعال بعضی از اعضای گروه‌ها در مقابل گروه دیگر قرار می‌گیرد مشاهده کرد. در نتیجه وقتی گروه تلاش می‌کند که رفتار انحرافی اعضا را به مسیر احساسات گروه بکشاند کنش‌های متقابل افزایش می‌یابد (عسگری، ۱۳۹۲، ص ۳۱).

نظریه مدیریت علمی فردریک تیلور: تیلور مدیریت را به عنوان ابزار شکل دهنده رابطه بین مدیران و کارگران مورد ملاحظه قرار داد. تیلور عوامل زیر را موجب کارایی بیشتر می‌داند:

الف) تقسیم کار مبتنی بر تخصصی کردن وظیفه‌ها؛

ب) کارکنان قدرتمندی که برای موقعیت‌های سخت استخدام شده‌اند؛

ج) هماهنگی موثر میان تمام وظیفه‌ها؛

با این مفهوم، سازماندهی وسیله‌ای می‌شود برای دستیابی به کارایی بیشتر از طریق کاهش هزینه‌ها. وی برای فرآیند سازماندهی اصولی را ارائه داد که تبعیت از آن را برای مدیران موجب چیرگی آنها بر مشکلات و دستیابی به کارایی هرچه بیشتر می‌دانست که به اصول چهارگانه تئوری مدیریت علمی شهرت یافته است:

- باید هریک از عناصر کار را به طور علمی مورد توجه و تحلیل قرار داد و از استفاده از شیوه عملی و راه تجربی پرهیز کرد؛
- باید کارگران را به روش علمی انتخاب، تربیت و برای سیستم‌هایی پرورش داد که بهترین تناسب را دارند. نباید گذاشت کارگران، خود کار خود را انتخاب و از روش‌های خاص خود در انجام کار استفاده کنند؛
- باید در مورد هماهنگی بین مدیرانی که کارها را برنامه‌ریزی می‌کنند و کسانی که آن کارها را انجام می‌دهند تشویق و ترغیب لازم صورت گیرد تا اطمینان حاصل شود که تمام کارها طبق اصول پیشرفته علمی انجام می‌شود؛
- باید مسئولیت و کارها بین کسانی تقسیم شوند که برنامه‌ریزی می‌کنند و کسانی که آن کارها را انجام می‌دهند.

پیشینه پژوهش: مان^۱(۲۰۱۱)، در پژوهش‌هایش داده که برای ارزیابی کارایی کارکنان فرآیند پنج مرحله‌ای شامل تنظیم عملکرد و اهداف کاری کارکنان، ارائه بازخورد در حال انجام آن‌ها، توسعه کارکنان، انجام ارزیابی کارکنان در اواسط و اواخر سال و بالاخره ایجاد یک فضای اعتماد و توانمندسازی می‌تواند کمک کننده باشد.

ورما^۲(۲۰۰۷)، در پژوهش خود به اندازه گیری کارآیی پلیس در هند با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها^۳ پرداخته و نشان داده که ایجاد اهداف عملکردی، سطح بهینه عملیات و مدل‌های نمونه‌ای که ادارات ناکارامی توانند از آنها پیروی کنند، بر کارآیی تاثیر گذارند.

کارینگتون، پوتوچری، رز و ویایسوارنگ^۴(۱۹۹۷)، در پژوهشی با موضوع افزایش کارایی پلیس ایالتی نیو سات ولز کشور استرالیا، نشان دادند که امکان کاهش ۱۳/۵ درصدی

1.Mone
 2.Verma
 3.Data Envelopment Analysis
 4.Carrington,R. , etal

گشت‌های پلیس با مدیریت بهتر و همچنین کاهش شش درصدی آنها در صورت سازماندهی مجدد وجود دارد.

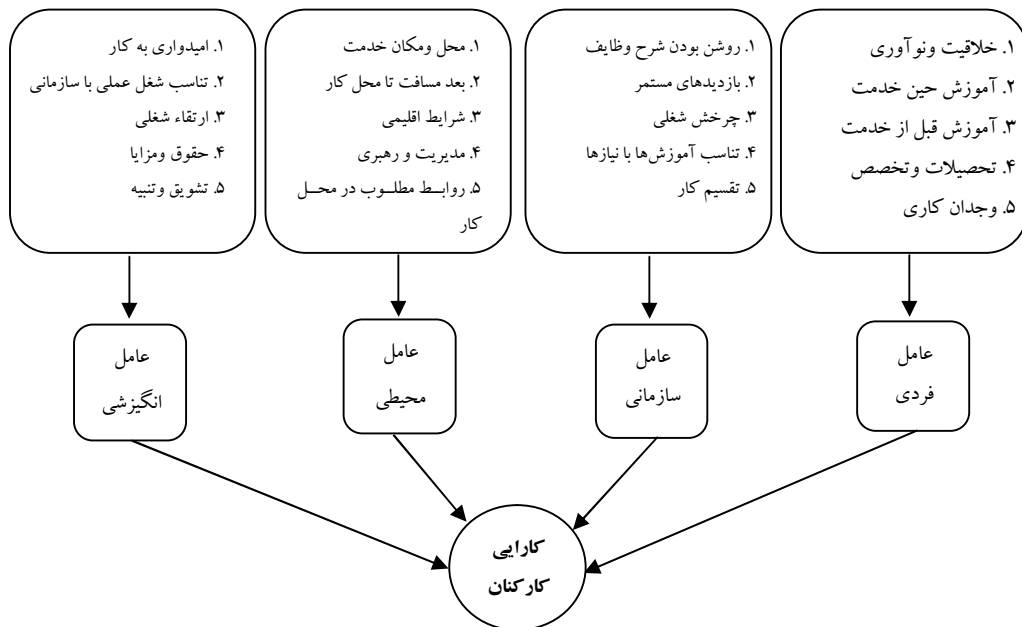
ابراهیمی (۱۳۷۹)، در پژوهشی به بررسی رابطه سبک مدیریتی و کارایی پرداخته و نشان داده که هر چه از سبک مدیریاستبدادی - استثماری و سبک استبدادی - خیرخواهانه به سمت سبک‌های مدیریت مشاوره‌ای و مشارکتی پیشروی شود، کارایی کارکنان افزایش می‌یابد.

تجزیه چی (۱۳۷۵)، در پژوهشی به بررسی رابطه میان علاقمندی به شغل در کارکنان دانشگاه علامه طباطبایی و میزان کارایی آنها پرداخته و به این نتیجه رسیده که کافی بودن حقوق، رفتار مدیران، شرایط فیزیکی محیط کار و برآورد مطلوب نیازهای اجتماعی کارکنان، بر میزان کارایی آنان نیز تاثیر می‌گذارد و همچنین بین تجربه کاری کارکنان با میزان کارایی آنان، ارتباط معناداری وجود دارد.

آزادواری (۱۳۸۹)، در تحقیقی بر روی کارکنان کلانتری بانوان مشهد، کارایی آنها را بر اساس شاخص‌های سرعت عمل، صحت عملکرد، انگیزه و مسئولیت‌پذیری مناسب ارزیابی نموده است.

شیرویه زاد، دبستانی و شیرویه زاد (۱۳۹۳)، در مطالعه‌ای، ضمن بررسی عوامل موثر بر موفقیت منابع انسانی بهره‌وری در سازمان‌ها، کارایی منابع انسانی را اندازه‌گیری نموده و دریافته‌اند که حقوق، مسئولیت‌شغلی، شرایط محیط کار و حجم کار بر کارایی اثرگذارند.

مدل مفهومی: در نمودار ۱ مدل مفهومی پژوهش‌ها ادامه فرضیه‌های پژوهش ارائه شده‌اند.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش فرضیه‌های زیر نیز مورد بررسی قرار می‌گیرند:

فرضیه ۱: از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل فردی بر کارایی کارکنان تاثیر دارد.

فرضیه ۲: از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل سازمانی بر کارایی کارکنان تاثیر دارد.

فرضیه ۳: از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل محیطی بر کارایی کارکنان تاثیر دارد.

فرضیه ۴: از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل انگیزشی بر کارایی کارکنان تاثیر دارد.

روش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را فرماندهان و کارکنان پاسگاه‌های هنگ مرزی آستارا به تعداد ۵۰ نفر تشکیل داده‌اند که به صورت تمام شمار با کمک پرسشنامه روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۸۴) مورد پرسش قرار گرفته‌اند. داده‌های جمع آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های تی تک نمونه‌ای و فریدمن تجزیه و تحلیل شدند. در جدول ۱ پایایی مولفه‌های پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱: ضریب آلفای کرونباخ مولفه‌های پژوهش

ردیف	ابعاد	ضریب آلفای کرونباخ
۱	عوامل فردی	۰/۸۱
۲	عوامل سازمانی	۰/۸۹
۳	عوامل محیطی	۰/۷۹
۴	عوامل انگیزشی	۰/۸۶
	کل	۰/۸۴

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی: یافته‌های توصیفی این پژوهش نشان می‌دهد که ۲۲ درصد از پاسخگویان زیر ۲۲ سال، ۶۲ درصد بین ۲۵ تا ۲۵ سال، ۱۶ درصد نیز بالاتر از ۳۵ سال هستند. ۳۰ درصد از پاسخگویان دارای سابقه کاری زیر ۵ سال، ۳۸ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۳۲ درصد بالای ۱۰ هستند. در مورد تحصیلات پاسخگویان نیز، نتایج نشان می‌دهد، ۴۴ درصد از پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم، ۵۰ درصد کاردانی و ۶ درصد نیز کارشناس ارشد هستند.

در جدول ۲ نیز فراوانی نظر پاسخگویان در مورد عوامل موثر بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی ارائه شده است.

جدول ۲: توزیع فراوانی نظر پاسخگویان در مورد عوامل موثر بر کارایی کارکنان پاسگاههای مرزی

عوامل موثر بر کارایی	سطح سنجش	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد تجمعی
عوامل فردی	متوسط	۳	.۱۶	.۱۶	.۱۶
	زیاد	۳۵	.۷۰	.۷۰	.۷۶
	خیلی زیاد	۱۲	.۲۴	.۲۴	.۱۰۰
	کل	۵۰	.۱۰۰	.۱۰۰	
عوامل انگیزشی	متوسط	۹	.۱۸	.۱۸	.۱۸
	زیاد	۲۹	.۵۸	.۵۸	.۷۶
	خیلی زیاد	۱۲	.۲۴	.۲۴	.۱۰۰
	کل	۵۰	.۱۰۰	.۱۰۰	
عوامل محیطی	متوسط	۶	.۱۲	.۱۲	.۱۲
	زیاد	۳۱	.۶۲	.۶۲	.۷۴
	خیلی زیاد	۱۳	.۲۶	.۲۶	.۱۰۰
	کل	۵۰	.۱۰۰	.۱۰۰	
عوامل سازمانی	متوسط	۵	.۱۰	.۱۰	.۱۰
	زیاد	۳۴	.۶۸	.۶۸	.۷۸
	خیلی زیاد	۱۱	.۲۲	.۲۲	.۱۰۰
	کل	۵۰	.۱۰۰	.۱۰۰	

همانطور که داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، تنها ۶ درصد از پاسخگویان مدعی‌اند که عوامل فردی بر کارایی کارکنان تاثیر متوسطی دارد، ۷۰ درصد به تاثیر زیاد و ۲۴ درصد نیز به تاثیر خیلی زیاد عوامل فردی اشاره نموده‌اند. در ارتباط با عوامل انگیزشی تنها ۱۸ درصد از پاسخگویان مدعی‌اند که عوامل انگیزشی بر کارایی کارکنان تاثیر متوسطی دارد، ۵۸ درصد به تاثیر زیاد و ۲۴ درصد نیز به تاثیر خیلی زیاد عوامل انگیزشی اشاره کردند. همچنین ۱۲ درصد از پاسخگویان مدعی‌اند که عوامل محیطی بر کارایی کارکنان تاثیر متوسطی دارد، ۶۲ درصد به تاثیر زیاد و ۲۶ درصد نیز تاثیر خیلی زیاد عوامل محیطی را متذکر شده‌اند و در آخر در مورد عوامل سازمانی، تنها ۱۰ درصد از پاسخگویان مدعی-

اند که عوامل سازمانی بر کارایی کارکنان تاثیر متوسطی دارد، ۶۸ درصد به تاثیر زیاد و ۲۶ درصد نیز به تاثیر خیلی زیاد عوامل سازمانی اشاره نموده‌اند.

یافته‌های استنباطی: در این قسمت فرضیه‌های پژوهش آزمون می‌شوند.

برای آزمون فرضیه‌ها در این پژوهش از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است.

فرضیه اول: از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل فردی بر کارایی کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۳: دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا درباره تاثیر عوامل فردی بر کارایی کارکنان

ضریب آزمون T	درجه آزادی	سطح معناداری	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
۱۵/۹۶۸	۴۹	./۰۰۰	۵۰	۴/۱۸	./۵۲۲۵۵

همانطور که آزمون مقایسه میانگین در جدول ۳ نشان می‌دهد، از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل فردی بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی تاثیر دارد؛ به عبارت دیگر میانگین گزارش شده برای تاثیرگذاری عوامل فردی (۴/۱۸) بالاتر از میانگین مفروض جامعه (۳) است. در نتیجه آزمون مقایسه میانگین‌ها نیز گواه این مدعا است که تفاوت‌های یاد شده معنادار است ($p < 0.05$) و با سطح معناداری ۹۵ درصد فرضیه اول پذیرفته می‌شود.

به دلیل تشابه آزمون فرضیه‌ها، نتایج سه فرضیه بعدی در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴: دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا درباره تاثیر عوامل انگیزشی، بر کارایی کارکنان

فرضیه	ضریب آزمون T	درجه آزادی	سطح معناداری	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
عوامل انگیزشی	۱۱/۴۹۹	۴۹	./۰۰۰	۵۰	۴/۰۶	./۶۵۱۸۴
عوامل محیطی	۱۳/۲۹۳	۴۹	./۰۰۰	۵۰	۴/۱۴	./۶۰۶۴۲
عوامل سازمانی	۱۴/۱۸۲	۴۹	./۰۰۰	۵۰	۴/۱۲	./۵۵۸۴۲

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد:

- از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل انگیزشی بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی تاثیر دارد؛ میانگین گزارش شده برای تاثیرگذاری عوامل انگیزشی (۴/۰۶) بالاتر از میانگین مفروض جامعه (۳) استو با سطح معناداری ۹۵ درصد فرضیه دوم پذیرفته می‌شود.
- از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل محیطی بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی تاثیر دارد؛ میانگین گزارش شده برای تاثیرگذاری عوامل انگیزشی (۴/۱۴) بالاتر از میانگین مفروض جامعه (۳) استو با سطح معناداری ۹۵ درصد فرضیه دوم پذیرفته می‌شود.
- از دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا، عوامل سازمانی بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی تاثیر دارد؛ میانگین گزارش شده برای تاثیرگذاری عوامل انگیزشی (۴/۱۲) بالاتر از میانگین مفروض جامعه (۳) استو با سطح معناداری ۹۵ درصد فرضیه دوم پذیرفته می‌شود.

رتبه بندی عوامل موثر بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی: در جدول ۵، نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی عوامل موثر بر کارایی کارکنان ارائه شده است.

جدول ۵: رتبه بندی عوامل موثر بر افزایش کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی

عوامل موثر بر کارایی کارکنان	میانگین رتبه‌ای		
عوامل فردی	۲/۶۷	فراوانی	۵۰
عوامل انگیزشی	۲/۱۲	ضریب کی دو	۷/۲۲۴
عوامل محیطی	۲/۷۸	درجه آزادی	۳
عوامل سازمانی	۲/۴۳	سطح معناداری	۰/۰۳۵

همانطور که نتایج آزمون فریدمن در جدول ۵ نشان می‌دهد تفاوت بین عوامل معنادار می‌باشد ($P < 0.05$) و میانگین‌های به دست آمده برای عوامل موثر بر کارایی کارکنان

پاسگاه‌های مرزی به ترتیب اهمیت عبارتند از: عوامل محیطی (۲/۷۸)، عوامل فردی (۲/۶۷)، عوامل سازمانی (۲/۴۳) و عوامل انگیزشی (۲/۱۲).

بحث و نتیجه‌گیری

عصر کنونی دوره تحولات و پیشرفت‌های شتاب زده و غیر قابل پیش بینی است. سازمان‌ها در راستای ارتقاء خود و برای مقابله با انواع تهدیدات ناچارند ظرفیت‌ها و توانمندی‌های درونی خویش را بشناسند و در نتیجه نقاط ضعف خود را ترمیم و به تقویت نقاط قوت خود پردازند و در این بین نیروی انسانی به عنوان یکی از اصلی‌ترین بازوهای اجرایی هر سازمانی دارای آنچنان پیچیدگی‌هایی است که نیازمند توجهی ویژه است و در صورتی که سازمان‌ها بخواهند در ارائه خدمات به شهروندان مفید واقع شوند و زمینه رضایت مندی مراجعان را فراهم نمایند، می‌بایست در جهت بهبود خویش به عنصر «کارایی» نگاه ویژه‌ای معطوف نمایند. در این پژوهش دیدگاه کارکنان هنگ مرزی آستارا درباره عواملی که در افزایش کارایی کارکنان پاسگاه‌های مرزی هنگ مرزی آستارا تأثیرگذارند بررسی شد. پژوهش نشان داد که از دیدگاه کارکنان، عوامل فردی، محیطی، سازمانی و انگیزشی، بر کارایی کارکنان پاسگاه‌های هنگ مرزی آستارا تأثیر دارد؛ در نتیجه می‌توان گفت:

- در راستای تأثیر عامل سازمانی در افزایش کارایی کارکنان، مسوولیت فرماندهان عالی مرزبانی را دو چندان می‌کند تا ضمن پرداختن به امور سازمانی موثر بر کارایی، ایفای نقش نمایند. انجام اصلاحات مدیریتی و ساختاری، فراهم نمودن زمینه آموزش‌های تخصصی، ارتقاء تحصیلات کارکنان، شرایط و محل کار کارکنان و بالاخره توجه به خلاقیت و نوآوری در بین کارکنان می‌تواند در بهبود شاخص‌های کارایی کارکنان مرزبانی در پاسگاه‌های مرزی نقش داشته باشد؛
- با افزایش انگیزه مادی و معنوی در بین کارکنان می‌توان شاهد کارایی بیشتر در آنها بود. این نتایج نظریه هنری گانت که معتقد است «شناخت و تشخیص انگیزه‌های

کارکنان بیشتر از جنبه‌های اقتصادی و مادی سرچشمه گرفته است» هماهنگی دارد و همچنین با مطالعات شیخ الاسلامی که ایجاد انگیزه به افزایش کارایی منجر می‌شود، همخوانی دارد؛

- توجه و احترام به کارکنان و اندیشه‌های آنان و همچنین افزایش روحیه می‌تواند تأثیر مستقیمی در افزایش کارایی آنها داشته باشد که با نظریه اصول روابط انسانی رنسیس لیکرت که معتقد است «به هر میزان که روحیه کارکنان بالاتر رود بازدهی و میزان تولیدات آنها نیز افزایش می‌یابد» هماهنگی دارد؛
- توجه به مدیریت و رهبری کارکنان در پاسگاه‌های مرزی نیز از جمله راهکارهای افزایش کارایی در بین کارکنان محسوب می‌شود. در این راستا نتایج این مطالعه با مطالعات انجام گرفته توسط ابراهیمی در مورد سبک رهبری مطابقت دارد.

پیشنهادها: مبتنی بر یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود:

- در راستای افزایش کارایی کارکنان باید این احساس در کارکنان ایجاد شود که با کارکنان با احترام رفتار می‌شود و به سخنان آنها گوش داده و مهم‌تر اینکه به شأن و منزلت آنها توجه می‌شود، چرا که آنها برای سازمان دارای ارزش هستند و جزء جدایی ناپذیر سازمان به شمار می‌آیند؛
- دادن هر گونه پاداش مالی یا اعمال افزایش در حقوق و دستمزد افراد مبتنی بر نتایج ارزیابی عملکرد افراد و حصول رفتارهای مورد انتظار در طول یک دوره زمانی معین باشد؛
- با توجه به اینکه انگیزه در تقویت کارایی کارکنان نقش بسزایی ایفا می‌کند، بنابراین ضمن توجه به انگیزه‌های مادی، به انگیزه‌های معنوی نیز در جهت تقویت کارایی توجه شود؛

- با به کارگماردن افراد متناسب با علائق، استعدادها و توانایی‌های کارکنان در مساعل سازمانی، کارکنان با علاقه و دلسوزی بیشتری کار می‌کنند و بر کارایی آنها افزوده می‌شود؛
- به چرخش و غنی سازی شغلی کارکنان توجه شود زیرا گردش شغلی افراد به ویژه اگر با ترفیع در مقام همراه باشد می‌تواند بر رضایت شغلی و به تبع آن بر کارایی آنان تاثیر داشته باشد. غنی سازی شغل نیز با دادن اختیارات و مسئولیت‌های بیشتر بر انگیزه آن‌ها اثر مثبت دارد؛
- در راستای افزایش کارایی کارکنان، مدیران از سبک‌های حمایتی و مشارکتی بیشتر از سایر روش‌های مدیریتی استفاده نمایند.

منابع

۱. آزادواری، مینا(۱۳۸۹). بررسی کارایی کارکنان کلاتتری بانوان مشهد از منظر کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان مشهد بین سالهای ۸۸-۸۷. دوفصلنامه پلیس زن. سال چهارم. شماره ۱۳. صص ۶-۲۸.
۲. ابراهیمی، حجت‌الله(۱۳۷۹). بررسی تاثیر سبک مدیریت بر کارایی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس.(پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
۳. ابطحی، سید حسین و مهر وژان، آرمن(۱۳۷۲). مهندسی روشها. تهران: انتشارات قومس.
۴. ابوالعالی، بهزاد(۱۳۹۳). نقش مدیریت منابع انسانی در بهبود فضای کسب و کار. نشریه توسعه مهندسی بازار. سال چندم؟؟؟. شماره ۳۷. صص ۲۵-۴۲.
۵. تجزیه چی، فرناز(۱۳۷۵). بررسی مقایسه رابطه بین میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علامه طباطبایی و میزان کارایی آنان.(پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
۶. حسینیان، شهامت و رمضانی، ایمان(۱۳۹۳). ارزیابی کارایی سرکلانتران تهران بزرگ با استفاده از تحلیل پوشش داده‌ها، پژوهشنامه نظم و امنیت اجتماعی. سال هفتم. شماره ۲۵. صص ۱۱۹-۱۴۰.

۷. دانش فرد، کرم ... و محجوب روش، شبنم (۱۳۸۸). بررسی رابطه رضایت شغل و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان. فصلنامه رهبری و مدیرین آموزشی. سال چهارم. شماره ۱۰. صص ۱۱۵-۱۳۶.
 ۸. زحمتکش، حسنعلی (۱۳۸۷). تاثیر متغیر ساختار ناجا بر عملکرد کلانتریها و پاسگاههای شهرستان رشت. (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران.
 ۹. شیرویه زاد، هادی؛ دبستانی، رضا و شیرویه زاد، لیلا (۱۳۹۳). اندازه گیری و تحلیل کارایی کارکنان با استفاده از تحلیل پوششی داده ها. دومین کنفرانس بین المللی پژوهش در عملیات ایران. دانشگاه مازندران، ساری.
 ۱۰. عسگری، ناصر (۱۳۹۲). تئوری های سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات مکتب ماهان.
 ۱۱. کشفی، سید سعید؛ جوی، احمد رضا و رستم زاده، علیرضا (۱۳۹۳). بررسی عوامل موثر بر کارایی طرح توقیف موتور سیکلت (مطالعه موردی: شهر اصفهان). فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک. سال نهم. شماره ۳۳. صص ۷۱-۸۸.
 ۱۲. مهرآبادی، حیسن (۱۳۸۸). عوامل درون سازمانی موثر بر کارایی کارکنان کلانتریهای شهرستان مشهد. (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران.
 ۱۳. مشبکی، اصغر و خادم، سید مهدی (۱۳۹۰). آسیب شناسی ارزیابی کارایی کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال ششم. شماره اول. صص ۲۰-۳۷.
 ۱۴. نجف بیگی، رضا (۱۳۷۹). سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
 ۱۵. ناصری، جبرئیل (۱۳۸۳). تاثیر نابهنگامی در کارایی و اثربخشی. نشریه تدبیر. شماره ۱۵۱. صص ۴۹-۵۳.
16. Carrington, R, Puthuchear, N, Rose, D, & Yaisawarng, S (1997). performance measurement in government service provision: The case (Analysis of police services in New South Wales. Journal of productivity. 8(4) : 415-430.
 17. Akhtar. M (2003). X Efficiency Analysis of Commercial Banks in Pakistan. Managing Without a boss: system5. journal of Business Ethics, 78: 401-414.
 18. Likert, j. G. & Araki, C. T (1986). Leadership & organization Development journal. 7(3), 17-20.

19. Mondy. W(2010). Human Resource Management Eleventh Edition Pearson. pp 241-245 .
20. Mone, E(2011).Performance Management at the Wheel: Driving Employee.pp112-128 .
21. Verma, Arvind(2007). Department of Criminal justic,Indiana University. Bloomington, Indiana, USA, and Srinagesh Gavirneni, Johanson Graduate School of Managment, Cornell University, Ithaca, New York,pp115-128.

