

رابطه بین مهارت های مدیریتی دامپزشکان و رضایت مندی مراجعین از ارائه خدمات به حیوانات خانگی (مطالعه موردی کلینیک های دامپزشکی تهران)

مهتاب محمدزاده

دانشجوی دکتری عمومی دامپزشکی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
mahtabm1996@yahoo.com

چکیده

هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین مهارت های مدیریتی دامپزشکان و رضایت مندی مراجعین از ارائه خدمات به حیوانات خانگی در کلینیک های دامپزشکی تهران بود. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری کلیه کلینیک های شهر تهران به تعداد ۲۷۴ بودند که همگی آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده ها از پرسش نامه استفاده شد. داده ها با استفاده از همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفتند. یافته ها نشان داد که رابطه مثبت معنی داری بین مهارت های مدیریتی و مولفه های آن با رضایت مندی مراجعین از ارائه خدمات به حیوانات خانگی وجود دارد. با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می شود که دوره های و کارگاه های جهت بالابردن مهارت های مدیریتی برای کلینیک های دامپروری شهر تهران تدارک دیده شود تا شاهد بالا رفتن رضایتمندی مراجعین باشیم.

کلیدواژه: بهره وری، رضایتمندی، مهارت مدیریتی، حیوانات خانگی

مقدمه

هدف اکثر سازمان‌ها جلب رضایت مشتری است. اما حفظ مشتریان موجود بسیار کم هزینه تر از جذب مشتریان جدید می‌باشد. ارائه خدمات مناسب موجب حفظ مشتری می‌گردد و خرسندی مشتری از خدمات ارائه شده، همچنین موجب توصیه محصول به وسیله مشتری به دیگران می‌شود. این یک ارزش است که بتوان به وسیله تبلیغات مثبت خود مشتریان، موجبات فروش جدید را برای سازمان فراهم نمود. بالعکس نارضایتی مشتریان از خدمات ارائه شده می‌تواند سهم شرکت را از بازار کاهش دهد. جهت تأمین رضایت مشتری باید به خواسته و نیاز آنها توجه شود. نظرسنجی از مشتریان یک شیوه پویای بازاریابی و عامل فروش‌های جدید برای شرکت محسوب می‌شود. سازمان‌ها باید با توجه به خواسته‌ها و نیازهای مشتریان، استراتژی بازاریابی خود را تدوین نمایند. سازمان‌هایی که قادر به تأمین انتظارات مصرف‌کنندگان خود نباشند، خود به خود از گردونه رقابت حذف خواهند شد (گوهر رستمی و همکاران، ۲۰۱۰). تأمین رضایت مشتری زمانی حاصل می‌شود که خواسته واقعی مشتری تأمین شده و نیاز او در زمان معین و به روشی که او می‌خواهد برآورده شود. در ضمن نباید فراموش کرد که مشتریان به منظور حصول انتظارات و نیازهایشان به یک سازمان اطمینان می‌کنند، از این نظر، سازمان نسبت به ارضای این انتظارات تعهد اخلاقی دارد (ری و همکاران، ۲۰۰۸). ساویر و اسمیت (۱۹۹۹) گزارش دادند که به طور میانگین تالیسات ورزشی در آمریکا سالیانه ۴۰ درصد از کل مشتریانش را از دست می‌دهد. اهمیت دستیابی به رضایت مشتری برای سازمان چیست؟ اگر مشتری ناراضی باشد چه اتفاقی می‌افتد؟ مشتریان رضایتمند چه منافعی برای سازمان دارند و چگونه سازمان و شرکت به آن دست می‌یابد؟ در جواب این سوال باید به تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده است رجوع شود، تحقیقات نشان می‌دهد که ۹۰٪ مشتریان ناراضی، دوباره به شرکت مراجعه نمی‌کنند و ۱۳ درصد مشتریان ناراضی، نارضایتی خود را به بیش از ۲۰ نفر انتقال می‌دهند (ویلاوبوس، ۲۰۰۰). نارضایتی اگر فراگیر شود و تصاعدی پیش رود، دیگر وجود سازمان معنایی ندارد؛ چون اکثر قریب به اتفاق سازمانها، حول محور مشتری و مراجعه می‌گردد. اگر این مراجعان از دست بروند به خودی خود سازمان هم از بین خواهد رفت. تحقیقات در ژاپن نشان می‌دهد تمرکز بر توجه سازمان بر جوابگویی به نیازهای مشتریان یکی از سه اصل اساسی در رشد کشور بوده است. در نظام کیفیت فراگیر، ژاپنی‌ها معتقدند که کیفیت، مقدم بر کمیت است و راه رسیدن به منفعت از مسیر کیفیت می‌گذرد. کیفیت محصولات و خدمات باید طبق نظر مشتریان باشد. برنامه ریزی باید در جهت تأمین رضایت مشتریان باشد. فعالیت‌های روشمندی برای شناخت نیازهای مشتریان انجام می‌شود و نتیجه این فعالیت‌ها به بخش برنامه ریزی منتقل می‌شود. به اعتقاد ژاپنی‌ها مفهوم بازار در داخل سازمان در واقع تحویل گیرنده هر کاری مشتری است (میشل، ۲۰۰۲). در همه سازمان‌ها مهمترین رکنی که برای رسیدن به اهداف تأثیرگذار می‌باشد مدیریت است. مدیر به عنوان نماینده رسمی سازمان به منظور ایجاد هماهنگی و افزایش اثربخشی در رأس آن قرار می‌گیرد و موفقیت سازمان در تحقق اهداف، در گرو چگونگی اعمال مدیریت اوست. هرسی و بلانچ ارد (۱۹۹۶) اظهار می‌دارند که سازمان موفق مشخصه‌ای دارد که به وسیله آن از سازمان ناموفق شناخته می‌شود و مدیریت و رهبری پویا و اثربخش آن چیزی نیست جز سال‌های پیش رو سال‌های چالش و تغییرند و بالطبع مستلزم این هستند که مدیران حرف و رشته‌های مختلف واجد مهارت‌ها و توانایی‌هایی باشند که آنها را به پاسخگویی مسایل انسانی و شغلی قادر سازد. مدیریت بر نیروی انسانی شاید حساس‌ترین و در عین حال سرنوشت‌سازترین بخش وظایف یک مدیر در هر سازمانی می‌باشد که با داشتن ویژگی‌های گوناگون و پرچندوچونی که در آفرینش سرشت انسانی ملاحظه شده و به کار رفته است، می‌توان به بالاترین سطح بازدهی و موفقیت نایل شد (محمدی، ۱۳۷۷). مینتر (۱۹۹۸) معتقد است چنانچه در رأس سازمان‌ها، مدیرانی کارآمد، شایسته، ماهر، باتجربه و کاملاً آگاه به اصول و فنون مدیریت قرار گیرند، موفقیت سازمان‌ها در رسیدن به اهداف خود، تضمین خواهد شد. به همین دلیل است که امروزه مدیریت اساسی‌ترین پدیده در جوامع و سازمان‌ها به حساب می‌آید و مدیران یک سرمایه استراتژیک محسوب می‌شوند. همه مدیران در سازمان‌ها و در رده‌های مختلف یک وظیفه بنیادی به عهده دارند و آن ایجاد و حفظ جو و فضایی است که در آن افراد با اشتیاق و از راه همکاری بیشترین تلاش خود را مبذول دارند تا بتوانند به مأموری‌تها و اهداف برگزیده‌ای دست یابند (یگانگی، ۱۳۸۹).

برای اینکه مدیران در انجام وظایف مدیریت و ایفای نقش های مدیریتی موفق باشند باید دارای برخی مهارت های مدیریتی باشند. رابرت کاتز (۱۹۷۴) مهارت های مدیریتی را در قالب سه دسته تقسیم بندی کرده است. که عبارتند از: ۱- مهارت های انسانی که توانایی کار با افراد و گروه ها و درک و ایجاد انگیزش در آنهاست ۲- مهارت های فنی که توانایی در استفاده از دستورالعمل ها و فنون مربوط و برخورداری از دانش حوزه تخصصی مربوط به مجموعه تحت مدیریت می باشد و ۳- مهارت های ادراکی که توانایی در ایجاد هماهنگی و یکپارچگی تلاش ها و فعایت های سازمان، توانایی در درک سازمان به عنوان یک کل، درک چگونگی ارتباط اجزای سازمان با یکدیگر و توانایی در پیش بینی اثرات یک تغییر در سازمان است (به نقل از عباسی، ۱۳۸۱). از آنجای که داشتن مهارت های مدیریتی عنصری مهم در رضایت مندی مشتریان و افزایش کارایی کلینیک های دامپزشکی است، از اینرو هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین مهارت های مدیریتی دامپزشکان و رضایت مندی مراجعین از ارائه خدمات به حیوانات خانگی در کلینیک های دامپزشکی تهران بود.

روش شناسی

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری کلیه کلینیک های شهر تهران به تعداد ۲۷۴ بودند که همگی آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند. در مرحله اجرای پژوهش پس از ارائه توضیحات مقدماتی درباره ابزار اندازه گیری و هدف از اجرای آزمون، نحوه پاسخ گویی به آزمون ها برای شرکت کنندگان به طور مفصل شرح داده شد. برای اندازه گیری متغیرهای پژوهش از پرسش نامه های به شرح زیر استفاده شد.

پرسش نامه مهارت های مدیریتی: این پرسش نامه سه مولفه از مهارت های مدیریتی از جمله فنی، انسانی، ادراکی را اندازه گیری می کند. این پرسش نامه دارای ۶۰ پرسش است که پرسش های ۱ تا ۲۰ مهارت فنی، پرسش های ۲۱ تا ۴۰ مهارت انسانی و پرسش های ۴۱ تا ۶۰ مهارت ادراکی را می سنجد که بر اساس مقیاس لیکرت پنج گزینه ای (بسیار زیاد، زیاد، کم، بسیار کم، هرگز) تنظیم شده است.

پرسشنامه رضایتمندی مراجعین: این پرسش نامه متشکل از ۲۶ سوال است. در این پرسشنامه به منظور پاسخدهی از طیف لیکرت شده است و به ترتیب برای گزینه های کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم ضرایب ۵، ۴، ۳، ۲ و ۱ در نظر گرفته شده است. جهت تحلیل داده ها از همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد. در کلیه تحلیل ها سطح معنی داری $p < 0/05$ در نظر گرفته شد.

نتایج

نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف حاکی از طبیعی بودن توزیع داده ها بود ($p > 0/05$). جهت بررسی رابطه بین متغیرها از همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول ۱ ارائه شده است می توان گفت که رابطه مثبت معنی داری بین مهارت های مدیریتی و مولفه های آن با رضایتمندی مراجعین ($p < 0/05$). همچنین مثبت بودن این ضریب نشانگر تغییرات در جهت افزایش یک متغیر با افزایش متغیر دیگر است.

جدول ۱. ارتباط بین مهارت های مدیریتی و مولفه های آن رضایتمندی مراجعین

رضایتمندی مراجعین			متغیرها
تعداد	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	مهارت مدیریتی
۲۷۴	۰/۰۰۱	۰/۳۷*	مهارت فنی مهارت انسانی مهارت ادراکی
۲۷۴	۰/۰۰۱	۰/۳۱*	
۲۷۴	۰/۰۰۱	۰/۲۹*	
۲۷۴	۰/۰۰۱	۰/۲۷*	

برای بررسی قابلیت پیش بینی رضایتمندی مراجعین از روی مهارت های مدیریتی از رگرسیون ساده استفاده شد. نتیجه این آزمون در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- نتایج آزمون آنوا برای پیش بینی رضایتمندی مراجعین از روی مهارت های مدیریتی

معیار تصمیم گیری Sig	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
۰/۰۰۱	۱۶/۳۸	۳/۵۵	۱	۳/۵۵	رگرسیون
		۰/۱۶	۲۷۲	۱۱/۳۸	باقی مانده
			۲۷۳	۱۶/۷۴	کلی

نتایج جدول ۲ نشان می دهد که مهارت های مدیریتی پیش گوی مناسبی برای رضایتمندی مراجعین می باشد ($P \leq 0/01$) و $F = 16/38$.

جدول ۳. نتایج آزمون رگرسیون خطی

مدل	B	خطای انحراف معیار	beta	t	sig
۱ ثابت	۱/۶۴	۰/۱۳		۹/۶	۰/۰۰۱
۲ مهارت مدیریتی	۰/۳۴	۰/۰۰۸	۰/۳۴	۳/۷۴	۰/۰۰۱

همانطور که ملاحظه می شود، ضریب همبستگی ساده متغیر مهارت های مدیریتی و مولفه های آن با رضایتمندی مراجعین ۰/۳۷ و ضریب تعیین، یعنی درصدی از واریانس متغیر ملاک که توسط متغیرهای پیش بین تبیین می گردد در این رابطه برابر ۱۳/۶ درصد می باشد. بنابراین متغیر میزان مهارت های مدیریتی، ۱۳/۶ درصد از متغیر رضایتمندی مراجعین را پیش بینی می کند. همچنین معادله رگرسیون با $F = 16/38$ و سطح معنی داری ۰/۰۰۱ که از ۰/۰۵ کوچکتر است، معنادار می باشد (جدول ۳).

$$\text{(مهارت های مدیریتی)} = 1/64 + 0/34 Y$$

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین مهارت های مدیریتی دامپزشکان و رضایت مندی مراجعین از ارائه خدمات به حیوانات خانگی در کلینیک های دامپزشکی تهران بود. یافته ها نشان داد که رابطه مثبت معنی داری بین مهارت های مدیریتی و مولفه های آن با رضایتمندی مراجعین وجود دارد. این یافته ها با نتایج مطالعات گذشته هم خوانی دارد. برای مثال افشاری، مصطفی و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان بررسی مهارت های سه گانه مدیریتی (فنی، انسانی، ادراکی) مدیران ادارات تربیت بدنی دانشگاه های سراسر کشور به این نتیجه رسیدند که بین مهارت های سه گانه مدیریتی مدیران ادارات تربیت بدنی دانشگاهها تفاوتی معنادار وجود دارد. با توجه به نتایج پژوهش، اهمیت مهارت های انسانی در تمام رده های مدیریتی در سلسله مراتب مدیریت و در هر سازمانی جزء جدایی ناپذیر انجام وظایف مدیریتی بشمار می رود. شاهرودی، علی اصغر (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی مهارت های فنی، انسانی و ادراکی مدیران مدیریت جهاد کشاورزی استان تهران دریافتند که مهارت های فنی، انسانی و ادراکی بیش تر مدیران در سطح متوسط قرار دارند؛ نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که بین متغیرهای سن، سابقه خدمت و تعداد شرکت در دورههای آموزشی با مهارت های مدیریتی مدیران ارتباطی مثبت و معنی دار وجود دارد؛ نتایج بدست آمده از آزمون مقایسه میانگین ها نشان می دهد که بین میانگین های مهارت های انسانی و ادراکی (به استثنای فنی) مدیران عملیاتی و میانی تفاوتی معنی دار وجود دارد؛ همچنین، نتایج بدست آمده از آزمون مقایسه میانگین گروههای همبسته نشان می دهد که بین وضعیت مطلوب و موجود مهارتهای فنی، انسانی و ادراکی مدیران تفاوتی

معنی دار وجود دارد. هرسی و بلانچارد (۱۹۹۶)، بر این باورند همچنان که شخص از سطوح پایین به سطوح بالای سازمان ارتقاء می یابد، به نظر می رسد برای اعمال مدیریت اثربخش، به مهارت فنی کمتر، ولی به مهارت ادراکی بیشتری نیازمند است. سرپرستان در سطوح پایین تر به مهارت فنی زیادی نیاز دارند. در مقابل مدیران سطح بالای یک سازمان نیازی به داشتن مهارت های فنی برای انجام وظایف خاص سطح عملیاتی ندارند. همچنین، عنوان می کنند در حالی که مقدار مهارت های فنی و ادراکی مورد نیاز در سطوح گوناگون مدیریت متغییر است، شاخص مشترکی که در همه سطوح اهمیت دارد، مهارت انسانی است. بدین ترتیب، الگوی مستخرج از پژوهش با الگوی پیشنهادی دانشمندان یاد شده هم خوانی دارد و تایید می شود. کوالسکی (۱۹۹۲)، پژوهشی را در مورد معلمان و مدیران آموزشی انجام داد و مهارت های مدیریتی را سنجید و سپس با استفاده از پرسش نامه کاتز، مهارت های مدیریتی طبقه بندی شد و به این نتیجه رسید که نگرش های مربوط به مهارت های مدیریتی برای اثربخشی کار اولیای آموزشی یکی از نکته های مهم مدیریتی است و در مقوله های مهارت های فنی، انسانی و ادراکی تمام گروههای مورد آزمون بر بیش تر مهارت ها تاکید داشتند. حسینی (۲۰۰۱) نیز در پژوهشی بمنظور بررسی اهمیت هر یک از مهارتهای سه گانه مدیریتی در بین مدیران خدمات پرستاری به این نتیجه دست یافته است که در بین مهارت های فنی، مهارت ارزشیابی صحیح عملکرد کار آنان با بالاترین ضریب خی دو مهم ترین مهارت و در بین مهارتهای روابط انسانی، مهارت برقراری ارتباط با همکاران و در بین مهارتهای ادراکی مهارت در رهبری از بالاترین ضریب خی دو برخوردارند. گودرزی (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان بررسی الگوهای مهارتهای سه گانه مدیریتی و طراحی و تبیین الگوی مهارت های سه گانه مدیریتی برای مدیران سطوح عالی، میانی و عملیاتی سازمان تربیت بدنی کشور پرداخته است و دریافتند که بین مهارت های ادراکی، انسانی و فنی مورد نیاز مدیران سطوح گوناگون سازمان تفاوتی معنی دار وجود دارد. موسویان نجف آبادی (۱۹۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی و مقایسه میزان برخورداری مدیران آموزشی و درمانی از مهارت های سه گانه مدیریت به بررسی دیدگاه مدیران آموزشی و مسئولان تحت امر آنها در این رابطه و تأثیر آن بر عملکرد مدیران در بیمارستانهای آموزشی علوم پزشکی اصفهان پرداخته است و دریافتند که: ۱. مدیران آموزشی نسبت به مدیران درمانی از مهارت های ادراکی، انسانی و فنی نسبتاً یکسانی برخوردارند. ۲. مدیران آموزشی نسبت به مدیران درمانی از عملکرد یکسانی برخوردارند. با توجه به یافته های تحقیق حاضر می توان گفت که مدیران در کلینیک ها باید مهارت های سه گانه مدیریتی (فنی، انسانی، ادراکی) را در خود توسعه و پرورش دهند چرا که ارزیابی عملکرد یک ضرورت شناخته شده در سازمان هاست و به عنوان یکی از مولفه های مدیریت در کلینیک بشمار می رود. ارزیابی موضوعی است که فکر مدیران و سرپرستان را بدان معطوف ساخته و به شیوه های متعددی آن را بکار می بندند. برخی مدیران، از فنون و روش های پیشرفته استفاده می کنند و برخی دیگر روش های ساده ای را بکار می گیرند. برخی به صورت ذهنی و برخی دیگر به صورت عینی و مبتنی بر داده ها ارزیابی را انجام می دهند. بنابراین، ارزیابی عملکرد از وظایف خطیر آنان بشمار آمده که از راه آن در مورد عملکرد کارکنانشان قضاوت و تصمیم گیری می کنند. از این رو، طراحی نظام ارزیابی عملکرد که با فرهنگ سازمانی و شرایط عمومی سازمان همخوانی و تناسب داشته باشد، ضروری است. با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می شود که دوره های و کارگاه های جهت بالابردن مهارت های مدیریتی برای کلینیک های دامپروری شهر تهران تدارک دیده شود تا شاهد بالا رفتن رضایتمندی مراجعین باشیم.

منابع

- محمدی، غلامرضا (۱۳۷۷). بررسی مهارتهای مدیریتی مدیران بیمه مرکزی ایران و تاثیر آن بر بهره وری آن سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران.
- یگانگی، سیده عاطفه (۱۳۸۹). نقش شایستگی مدیران در اثربخشی مدیریت (مطالعه موردی در شرکت مخابرات استان قزوین). مجله مدیریت توسعه و تحول، ۵، ص: ۶۸-۵۷
- عباسی، طیبیه (۱۳۸۱). بررسی مهارتهای مورد نیاز مدیران در مدیریت مسیر شغلی کارکنان،

پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

- Afshari, M., Henry, H. & Ghafouri, F. (2010). Three managerial skills (technical, human, conceptual) Physical education administrators across the University, Sport Management - Summer 1389, Issue 5 - pp 125-105
- Goodarzi, M. (2006). "Designing and interpretation third management skill patterns", managers of physical education organization of Iran, Tehran Tarbiat modarres university.
- Hersey, Paul & Blanchard, K. H. (1996), Management of organizational behavior: utilizing Humman Resources, 3 rd ed, Englewood Cliffs, NG.77458: prentice Hall.Upper saddleriver.
- Hosseini, H.A. (2001). "The study of importance of management skills, nursery managers in perspective medical university".
- Kowalski-Theodore, j. and etal. (1992). perceptions of Desired skills for Effective principals.Journal-of-shool-leadership; vol.2.No.3.p.299-309.
- Moosavian Najaf Abadi, R. (1997). "The study and comparison of therates of educational and medical managers of third management skills in perspective of educational managers and second managers in educational hospitals of Esfahan medical university". Tehran teacher training university.
- Shahroudi, (2008). Study skills, technical, human and conceptual Tehran Province Agricultural managers manage. (Researcher) promotional Journal of Management, Fifth Year, No. 10, Summer 2008.
- Goharrostami, h.r., kozechian, h., ehsani.m, compare customer satisfaction ranking male clubs and private Tehran and its influencing factors Science Research 2010. **26**: p. 152-135.
- Ryu, K., H. Han, and T.-H. Kim, the relationships among overall quick-casual restaurant image, perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. International Journal of Hospitality Management, 2008. 27(3): p. 459-469.
- Villalobos, G., Web-Application for the customer satisfaction measurement. Faculty of Economic and social sciences of the university of Fribourg Suitland, 2000.
- Michael, d., Total Quality Management in manufacturing industry in Japan Outlook Business Administration 2002. 3: p. 186-167