

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

مهتاب محمدزاده

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 دامپزشکی شهر تهران تدارک دیده شود تا شاهد بالا رفتن رضایتمندی مراجعین باشیم.

واژه های کلیدی: بهره وری، رضایتمندی، مهارت مدیریتی، حیوانات خانگی

مقدمه

هدف اکثر سازمان ها جلب رضایت مشتری است. اما حفظ مشتریان موجود بسیار کم هزینه تر از جذب مشتریان جدید می باشد. ارائه خدمات مناسب موجب حفظ مشتری می گردد و خرسندی مشتری از خدمات ارائه شده، همچنین موجب توصیه محصول به وسیله مشتری به دیگران می شود. 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 می تواند 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 فروش های جدید برای شرکت محسوب می شود. سازمان ها باید با توجه به خواسته ها و نیازهای مشتریان، استراتژی بازاریابی خود را تدوین نمایند. سازمان هایی که قادر به تأمین انتظارات مصرف کنندگان خود نباشند، خود به خود از گردونه رقابت حذف خواهند شد (گوهر رستمی و همکاران، ۲۰۱۰). تأمین رضایت مشتری زمانی حاصل می شود که خواسته واقعی مشتری تأمین شده و نیاز او در زمان معین و به روشی که او می خواهد برآورده شود. در ضمن نباید فراموش کرد که مشتریان به منظور حصول انتظارات و نیازهایشان به یک سازمان اطمینان می کنند، 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 تاسیسات ورزشی در آمریکا سالیانه ۴۰ درصد از کل مشتریان را از دست می دهد. اهمیت دستیابی به رضایت مشتری برای سازمان چیست؟ اگر مشتری ناراضی باشد چه اتفاقی می افتد؟ مشتریان رضایتمند چه منفعتی برای سازمان دارند و چگونه سازمان و شرکت به آن دست می یابد؟ در جواب این سوال باید به تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده است رجوع شود، تحقیقات نشان می دهد که ۹۰٪ مشتریان ناراضی، دوباره به شرکت مراجعه نمی کنند و ۱۳ درصد مشتریان ناراضی، نارضایتی خود را به بیش از ۲۰ نفر انتقال می دهند (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 می گردد. اگر این مراجعان از دست بروند به خودی خود سازمان هم از بین خواهد رفت. تحقیقات در ژاپن نشان می دهد 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 تامین 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 پرچندوجهی 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 مبدول دارند تا بتوانند به مأموری‌تها و اهداف برگزیده‌ای دست یابند (یگانگی، ۱۳۸۹).

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

روش شناسی

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری کلیه کلینیک‌های 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 اندازه‌گیری و هدف از اجرای آزمون، نحوه پاسخ‌گویی به آزمون‌ها برای شرکت‌کنندگان به طور مفصل شرح داده شد. برای اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش از پرسش‌نامه‌های 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.

۳

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

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

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	رگرسیون	باقی مانده
۰/۰۰۱	۱۶/۳۸	۳/۵۵	۱	۳/۵۵		
		۰/۱۶	۲۷۲	۱۱/۳۸		

			۲۷۳	۱۶/۷۴	کلی	
--	--	--	-----	-------	-----	--

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که مهارت‌های مدیریتی پیش‌گویی مناسبی برای رضایتمندی مراجعین می‌باشد ($P \leq 0/01$) 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 می‌شود، ضریب همبستگی ساده متغیر مهارت‌های مدیریتی و مولفه‌های آن با رضایتمندی مراجعین ۰/۳۷ و ضریب تعیین، یعنی درصدی از واریانس متغیر ملاک که توسط متغیرهای پیش‌بین تبیین می‌گردد در این رابطه برابر ۱۳/۶ درصد می‌باشد. بنابراین متغیر میزان مهارت‌های مدیریتی، ۱۳/۶ درصد از متغیر رضایتمندی مراجعین را پیش‌بینی می‌کند. همچنین معادله رگرسیون با $F = 16/38$ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ که از ۰/۰۵ کوچکتر است، معنادار می‌باشد (جدول ۳).

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

بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین مهارت‌های مدیریتی دامپزشکان و رضایت‌مندی مراجعین از ارائه خدمات به حیوانات خانگی در کلینیک‌های دامپزشکی تهران بود. یافته‌ها نشان داد که رابطه مثبت معنی‌داری بین مهارت‌های مدیریتی و مولفه‌های آن با رضایتمندی مراجعین وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج مطالعات گذشته هم‌خوانی دارد. برای مثال افشاری، مصطفی و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان بررسی مهارت‌های سه‌گانه مدیریتی (فنی، انسانی، ادراکی) مدیران ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های سراسر کشور به این نتیجه رسیدند که بین مهارت‌های سه‌گانه مدیریتی مدیران ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌ها تفاوتی معنادار وجود دارد. با توجه به نتایج پژوهش، اهمیت مهارت‌های انسانی در تمام رده‌های مدیریتی در سلسله مراتب مدیریت و در هر سازمانی جزء جدایی‌ناپذیر انجام وظایف مدیریتی بشمار می‌رود. شاهرودی، علی اصغر (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی مدیران مدیریت جهاد کشاورزی استان تهران دریافتند که مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی بیش‌تر مدیران در سطح متوسط قرار دارند؛ نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که بین متغیرهای سن، سابقه خدمت و تعداد شرکت در دوره‌های آموزشی با مهارت‌های مدیریتی مدیران ارتباطی مثبت و معنی‌دار وجود دارد؛ نتایج بدست آمده از آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که بین میانگین‌های مهارت‌های انسانی و ادراکی (به استثنای فنی) مدیران عملیاتی و میانی تفاوتی معنی‌دار وجود دارد؛ همچنین، نتایج بدست آمده از آزمون مقایسه میانگین گروه‌های همبسته نشان می‌دهد که بین وضعیت مطلوب و موجود مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی مدیران تفاوتی معنی‌دار وجود دارد. هرسی و بلانچارد (۱۹۹۶)، بر این باورند همچنان که شخص از سطوح پایین به سطوح بالای سازمان ارتقاء می‌یابد، به نظر می‌رسد 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 دامپزشکی 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، طیبه (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 prinicipals.*Journal-of-shool-leadership*; vol.2.No.3.p.299-309.
- Moosavian Najaf Abadi, R. (1997). "The study and comparison of therates of edueational 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