

# عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی کارکنان طبق مدل اسمیت-کندال - هالین در بیمارستان آموزشی: یک مطالعه موردی

پیوند باستانی<sup>۱\*</sup>، داوود مصطفایی<sup>۲</sup>، جمیل صادقی فر<sup>۳</sup>، سمانه کریمی<sup>۴</sup>، حجت حمیدی<sup>۵</sup>

• پذیرش مقاله: ۹۴/۹/۲۵

• دریافت مقاله اصلاح شده: ۹۴/۸/۱۸

• دریافت مقاله: ۹۴/۱/۲۵



## چکیده

**مقدمه:** چالش‌های نظام‌های ارائه خدمت، نیاز به کارکنانی که با انگیزه بیشتر بتوانند عملکرد بهتر و اثربخش‌تری داشته باشند را ضروری ساخته است، لذا توجه همه جانبه به رضایت شغلی این کارکنان جهت ارتقای بهره‌وری سازمانی امری مسلم تلقی می‌شود. در این پژوهش به بررسی رضایت شغلی کارکنان شاغل در مرکز آموزشی-درمانی شهدای تجریش بر حسب مؤلفه‌های پنج‌گانه مدل اسمیت-کندال-هالین پرداخته شده است.

**روش بررسی:** مطالعه حاضر، مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی بود که بر روی ۲۰۰ نفر از کارکنان شاغل که به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده در یک بیمارستان آموزشی بزرگ در تهران انتخاب شده بودند، انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای ۲۵ سؤالی بود، روایی صوری و محتوای آن برای سنجش ابعاد رضایت شغلی مناسب تشخیص داده شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۸ و آزمون‌های آماری پارامتریک و ضریب همبستگی پیرسون در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ استفاده گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد بیشترین میزان میانگین رضایت شرکت‌کنندگان مربوط به بُعد رضایت از همکاران با میانگین  $4/05 \pm 0/87$  و کمترین میزان میانگین رضایت از بُعد رضایت از حقوق  $1/54 \pm 0/74$  بود. از سوی دیگر بین رضایت کلی با کلیه ابعاد پنج‌گانه مدل رابطه معنی‌دار و مثبت وجود داشت. علاوه بر این، نتایج حاصل از آنالیز رابطه جنسیت و سن با رضایت شغلی کلی، حاکی از وجود رابطه معنی‌دار میان این دو متغیر بود.

**بحث و نتیجه‌گیری:** به نظر می‌رسد اصلاح مکانیسم‌های ارائه پاداش در بیمارستان‌ها و استفاده از اهرم‌هایی مثل مدیریت بر مبنای عملکرد بتواند موجب ارتقای انگیزه و عملکرد کارکنان گردد. به علاوه تلاش در جهت تقویت روابط اجتماعی میان همکاران نیز به هر چه بیشتر شدن این رضایت به عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار مدل اسمیت-کندال-هالین و ارتقای سطح رضایت کلی کارکنان کمک شایانی خواهد کرد.

**واژگان کلیدی:** بیمارستان آموزشی، مدل کندال اسمیت، کارکنان، رضایت شغلی

**ارجاع:** باستانی پیوند، مصطفایی داوود، صادقی فر جمیل، کریمی سمانه، حمیدی حجت. عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی کارکنان طبق مدل اسمیت-کندال-هالین در بیمارستان آموزشی: یک مطالعه موردی. مجله پژوهش‌های سلامت محور ۱۳۹۴؛ ۱(۲): ۱۶۷-۱۶۷.

۱. استادیار، مرکز تحقیقات مدیریت سلامت و منابع انسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

۲. دانشجوی دکتری، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

۳. استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ایلام، ایران.

۴. کارشناس ارشد، بیمارستان شهدای تجریش، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

۵. کارشناس ارشد، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

\* نویسنده مسؤول: شیراز، خیابان قصردشت، حد فاصل چهار راه ملاصدرا و سه راه برق، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.

Email: bastanip@sums.ac.ir

تلفن: ۰۷۱۳۲۳۴۰۰۳۹

## مقدمه

در حیطه مدیریت منابع انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تأمین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار و بهره‌گیری هرچه بیشتر از نیروی انسانی در فعالیتهای سازمان می‌باشد. توجه به این عامل، بیانگر اهمیتی است که مدیریت برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های ارزشمند قائل می‌باشد، زیرا توجه به نیازهای کارکنان قسمتی از سرمایه گذاری نیروی انسانی سازمان در امور پرسنلی محسوب می‌گردد (۱). در این میان از آنجا که بیمارستان، سازمانی با ویژگی‌های خاص خود و دارای انواع کارکنان با سابقه و دارای سطوح آموزش و انتظارات متفاوت است، بنابراین مدیر باید قادر باشد هماهنگی لازم را بین آنها به وجود آورد و فعالیت یکنواخت، کارا و همه جانبه کل بیمارستان را برای نیل به اهداف سازمان تأمین کند (۲). همچنین مشاغل بهداشتی - درمانی به دلیل ارتباط با جان انسان‌ها از اهمیت خاصی برخوردارند و بروز نارضایتی شغلی در کارکنان بیمارستان می‌تواند از نظر کمی باعث اختلال در کار رسیدگی به بیماران شده و از نظر کیفی نیز موجب تضعیف روحیه کارکنان و بیماران گردد و در نتیجه کیفیت مراقبت‌های بهداشتی - درمانی را تحت شعاع خود قرار دهد (۳).

با توجه به آنچه گفته شد بدیهی است که در سازمان‌های بهداشتی - درمانی و به خصوص بیمارستان‌ها، توجه به نیروی انسانی نسبت به سایر سازمان‌ها، اهمیت دو چندان می‌یابد و در همین راستا ایجاد رضایت در نیروی انسانی شاغل در آنها سبب ایجاد رضایت در کل سازمان شده و در نهایت منجر به تسهیل دسترسی به مهم‌ترین هدف این سازمان‌ها یعنی ارتقاء سطح سلامت جامعه می‌گردد (۴).

در باب تعریف رضایت شغلی، تعاریف متعددی بیان شده است که در این میان رضایت شغلی را حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی دانسته‌اند که خود دارای ابعاد و عوامل گوناگون است. اغلب مدل‌های سنتی که به رضایت شغلی می‌پردازند بر احساس فرد در مورد شغلش تمرکز دارند، اما آنچه رضایت شغلی را شکل می‌دهد ماهیت آن حرفه نیست، بلکه انتظاراتی است که فرد از آن شغل دارد (۵). در همین رابطه، مدل اسمیت - کندال - هالین، پنج بُعد شغل که می‌تواند معرف خصوصیات برجسته رضایت شغلی باشد را چنین بیان می‌کنند: رضایت از کار، رضایت از مافوق، رضایت از همکاران، رضایت از ترفیع و رضایت از حقوق (۶).

تحقیقات متنوعی با هدف تعیین عوامل مؤثر بر رضایت مندی و نارضایتی شغلی در کارکنان انجام شده است که از آن میان می‌توان به نتایج پژوهشی که در مراکز درمانی کشور استرالیا انجام شده اشاره کرد که طی آن عواملی چون انعطاف‌پذیری محیط کار و انجام کار به صورت گروهی، منجر به رضایت شغلی و کار با افراد بدون مهارت و آموزش ندیده، وظایف سنگین و طاقت فرسا مثل مستندسازی و انجام امور دفتری، سطوح استخدامی و تنش ناشی از انتظارات نقش منجر به نارضایتی شغلی کارکنان شده است (۷). در ایران نیز مطالعه منصوری و همکاران نشان داده است که مهم‌ترین عامل رضایت شغلی پرستاران را ارتباط با همکاران و مهم‌ترین عوامل نارضایتی پرستاران را به ترتیب حقوق و مزایای دریافتی، پذیرش اجتماعی حرفه و ارتباط شغل با زندگی شخصی تشکیل داده است (۸).

Yoon نیز در طی یک مطالعه طولی هفت ساله نشان داد که تأمین رضایت کارکنان تا ۱۵ برابر، اشتیاق آن

منظور افزایش نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها در پایان همان شیفت نسبت به جمع‌آوری پرسشنامه‌ها مبادرت کردند. ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای شامل دو بخش سؤالات عمومی و تخصصی بود که در قسمت سؤالات عمومی سعی بر این بود که اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در رابطه با پاسخ دهندگان جمع‌آوری گردد. این بخش مشتمل بر ۶ سؤال بود که شامل جنسیت، سن، سطح تحصیلات، نوع استخدام، سابقه کار و سمت سازمانی بود. بخش سؤالات تخصصی شامل ۲۳ سؤال پنج گزینه‌ای بر اساس مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت (کاملاً موافق = ۵ و کاملاً مخالف = ۱) بود. شیوه امتیازدهی به سؤالات منفی، برعکس ارزش‌گذاری سؤالات، مثبت بود. به علاوه در سؤال شماره ۲۴، ده فاکتور عمده که به نظر رسید جزء مشکلات کارکنان در این بیمارستان باشند آورده شد و از کارکنان خواسته شد که آن‌ها را به ترتیب اهمیت شماره‌گذاری کنند. در سؤال ۲۵ نیز طبق یک دسته‌بندی شش گزینه‌ای از افراد خواسته شد در مجموع به بیمارستان در مورد این که تا چه حد قادر است نیازها و انتظارات کارکنان را برآورده سازد، بین ۰ تا ۲۰ نمره دهند.

۲۳ سؤال اول پرسشنامه حاضر مربوط به مدل ۵ بُعدی اسمیت-کندال - هالین بود که برای اولین بار در سال ۱۹۸۷ با پنج بُعد پرداخت، شغل، فرصت‌های ارتقاء، سرپرست و همکاران مطرح گردید. ترتیب استفاده از این سؤالات در پژوهش حاضر به تفکیک هر بُعد به این شرح بود:

۷ سؤال مربوط به رضایت از کار، ۹ سؤال مربوط به رضایت از مافوق، ۳ سؤال مربوط به رضایت از ترفیع، ۳ سؤال مربوط به رضایت از حقوق و ۱ سؤال مربوط به رضایت از همکاران. به علاوه از بُعدی دیگر این ۲۳ سؤال دلالت بر دو نوع

ها را به فعالیت اثربخش افزایش داده و موفقیت سازمانی را به ارمغان خواهد آورد (۹). با توجه به تأثیر رضایت شغلی کارکنان در بهره‌وری کاری آن‌ها در تمام سازمان‌ها و به خصوص نظام‌های مرتبط با سلامت و با توجه به این که مشکلات جهان امروز، سازمان‌های بهداشتی - درمانی را با چالش‌های جدیدی مواجه می‌کند که در نتیجه آن برآورده‌سازی نیازها و انتظارات بیماران روز به روز مشکل‌تر می‌شود، نیاز به کارکنانی خواهد بود که با انگیزه بیشتر بتوانند عملکرد بهتر و اثربخش‌تری داشته باشند که این امر خود ضرورت توجه همه جانبه به رضایت شغلی این کارکنان را نشان می‌دهد، لذا در این پژوهش به بررسی رضایت شغلی کارکنان شاغل در یک مرکز آموزشی - درمانی بر حسب مؤلفه‌های پنج گانه مدل اسمیت - کندال - هالین پرداخته می‌شود.

### روش بررسی

این مطالعه از نوع توصیفی - تحلیلی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۳ انجام گردید. جامعه آماری آن را ۸۶۳ نفر از پرسنل شاغل در بیمارستان آموزشی مورد نظر که تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بود تشکیل دادند که شامل کلیه گروه‌های اداری و مالی، پشتیبانی و درمانی (پرستاری و پیراپزشکی) و پزشکان متخصص و عمومی بودند. کارکنان خدماتی در جمع‌آوری داده‌ها مشارکت داده نشدند.

طبق فرمول نمونه‌گیری جامعه محدود، نمونه‌ای به حجم ۲۰۰ نفر به دست آمد که به صورت تصادفی ساده از هر یک از بخش‌های این بیمارستان جمع‌آوری گردید به طوری که در ابتدای شیفت، پژوهشگران پس از ارائه توضیحات کافی در مورد پرسشنامه و ضرورت انجام پژوهش پرسشنامه‌ها را در اختیار کارکنان قرار داده و به

ها نیز پس از نمره‌دهی، وارد نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ گردید. به منظور سازمان دادن، خلاصه نمودن و طبقه‌بندی نمرات خام و همچنین محاسبه فراوانی‌ها و میانگین، از روش آمار توصیفی و برای تعیین همبستگی بین متغیرها، از آمار پارامتریک (آزمون همبستگی پیرسون) و سایر آزمون‌های مرتبط مثل t-test و ANOVA در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ استفاده گردید.

#### یافته‌ها

از میان شرکت‌کنندگان در این مطالعه، ۶۲/۴٪ زن و ۱۹/۸٪ مرد بودند و بقیه سن خود را گزارش نکرده بودند. این در حالی بود که از میان این افراد، ۱۰/۹٪ کمتر از ۲۵ سال، ۶۳/۴٪ بین ۲۵ تا ۴۰ سال، ۱۷/۸٪ بین ۴۰-۵۰ سال و ۴٪ آن‌ها بالای ۵۰ سال داشتند و سایر شرکت‌کنندگان سن خود را گزارش نکرده بودند. از نظر سطح تحصیلات، ۶۷/۳٪ افراد دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۱۰/۹٪ دارای مدرک فوق لیسانس و ۱۰/۹٪ دیپلم داشتند، حال آن که تنها ۱٪ پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات دکتری و ۵٪ فوق دیپلم داشتند، ۱٪ افراد نیز سایر مدارک تحصیلی را شامل می‌شدند و بقیه مدرک تحصیلی خود را گزارش نکرده بودند. از لحاظ نوع استخدام، ۴۰/۶٪ پاسخ‌دهندگان، به صورت رسمی، ۱۹/۸٪ به صورت پیمانی و ۲۳/۸٪ افراد نیز به صورت قراردادی در این بیمارستان مشغول به کار بودند ضمناً بقیه شرکت‌کنندگان نوع استخدام خود را مشخص نکرده بودند. از نظر سابقه کار، ۴۸/۵٪ شرکت‌کنندگان در مطالعه زیر ۱۰ سال، ۴۱/۶٪ بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۹/۹٪ بالای ۲۰ سال سابقه داشتند. از جنبه سمت سازمانی نیز اکثریت افراد شرکت‌کننده (۶۵/۳٪) جزء کادر درمان، ۲۴/۷٪ کادر اداری، ۱٪ پزشک متخصص، ۱٪ پزشک عمومی و ۸٪ جزء سایر موارد بودند. یافته‌ها

پاداش بیرونی و درونی داشتند که در رضایت شغلی افراد مؤثر بودند و در این تقسیم‌بندی ۵ سؤال که در مورد حقوق، دستمزد، پاداش، برخورداری از امکانات فیزیکی و وجود ابزار و وسایل مناسب کار بودند، دلالت بر پاداش‌های بیرونی و ۱۸ سؤال باقی‌مانده در مورد روابط کاری با مدیر و همکاران، فراهم بودن زمینه رشد و ارتقاء، متناسب بودن نوع مسئولیت افراد با تخصص آن‌ها، اطمینان و اعتماد به مدیر ارشد سازمان، جذاب بودن چشم انداز و ارزش‌های سازمانی و مسایلی از این دست، دلالت بر پاداش‌های درونی داشتند (۶).

برای سنجش روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه از نظر پنج نفر از متخصصان و صاحب‌نظران در رشته‌های مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی، مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی استفاده شد و روایی آن مورد تأیید قرار گرفت. جهت سنجش اعتبار پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان آن برای سؤالات حیطة‌های مختلف عبارت بود از: سؤالات مربوط به رضایت از کار ۸۵ درصد، سؤالات مربوط به رضایت از مافوق ۷۹ درصد، سؤالات مربوط به رضایت از ترفیع ۸۷ درصد و سؤالات مربوط به رضایت از حقوق ۷۵ درصد که این اعداد نشان دهنده آن بود که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا پایایی لازم برخوردار است.

این پرسشنامه‌ها، به اعضای نمونه منتخب ارائه شد و برای اطمینان از دقت و کیفیت داده‌ها، پاسخگویان به طور حضوری نیز توجیه شدند به طوری که در مرحله اول ضمن توضیح در مورد هدف تحقیق و اهمیت آن، رضایت شفاهی از افراد برای مشارکت در انجام پژوهش اخذ گردید و پرسشنامه‌ها به افرادی که مایل به مشارکت در طرح بودند، داده شد و سایر افراد از نمونه حذف و افراد با شرایط مشابه به جای آن جایگزین شدند. پاسخ

میانگین رضایت این افراد مربوط به بُعد رضایت از همکاران با میانگین و انحراف معیار  $4/05 \pm 0/87$  و کمترین میزان میانگین رضایت از بُعد رضایت از حقوق  $1/54 \pm 0/74$  بوده است (جدول ۱).

حاکمی از آن بود که میانگین نمرات پاسخ دهندگان در بُعد رضایت از مافوق  $2/27 \pm 1/08$ ، در بُعد رضایت از کار  $2/45 \pm 1/09$  و در بُعد رضایت از ترفیع  $2/71 \pm 0/98$  بود. این در حالی بود که بیشترین میزان

جدول ۱: شاخص‌های مرکزی و پراکندگی مؤلفه‌های رضایت شغلی در کارکنان مرکز آموزشی درمانی تحت مطالعه

متغیر	میانگین	انحراف معیار
رضایت از همکاران	۴/۰۵	۰/۸۷
رضایت از کار	۲/۴۵	۱/۰۹
رضایت از ترفیع	۲/۷۱	۰/۹۸
رضایت از مافوق	۲/۲۷	۱/۰۸
رضایت از حقوق	۱/۵۴	۰/۷۴

نشان داد که بین رضایت کلی با کلیه ابعاد پنج‌گانه مدل رابطه معنی‌دار و مثبت وجود دارد ( $P < 0/001$ ) (جدول ۲).

علاوه بر این در این پژوهش به بررسی همبستگی بین ابعاد مختلف رضایت شغلی بر اساس مدل اسمیت-کندال-هالین پرداخته شد که بدین منظور نتایج حاصل از تحلیل ضریب همبستگی در سطح آلفای ۰/۰۵

جدول ۲: بررسی ارتباط بین رضایت شغلی با مؤلفه‌های پنج‌گانه آن

رضایت از حقوق		رضایت از مافوق		رضایت از ترفیع		رضایت از کار		رضایت از همکاران	
r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
۰/۷۰۷	< ۰/۰۰۱	۰/۷۷۴	< ۰/۰۰۱	۰/۸۷۵	< ۰/۰۰۱	۰/۷۶۹	< ۰/۰۰۱	۰/۵۵۱	< ۰/۰۰۱

شغلی کل حاکمی از وجود رابطه معنی‌دار میان این دو متغیر بود ( $P = 0/02$ ). به علاوه یافته‌ها حاکمی از وجود رابطه معنی‌دار بین سن و رضایت کل شرکت‌کنندگان بود ( $P = 0/004$ ) این در حالی بود که بین سایر متغیرهای دموگرافیک با رضایت کل، رابطه آماری معنی‌داری مشاهده نگردید.

جدول ۳ رابطه بین ابعاد مختلف رضایت شغلی را که طبق مدل اسمیت-کندال شامل اجزای رضایت از کار، همکاران، مافوق، حقوق و از ترفیع بوده است را با یکدیگر نشان می‌دهد.

علاوه بر این میانگین نمره رضایت شغلی کل در بین مردان  $5/18 \pm 14/88$  و در میان زنان  $3/29 \pm 14/15$  بود که نتایج حاصل از آنالیز رابطه جنسیت با رضایت

جدول ۳: بررسی ارتباط بین ابعاد پنج گانه رضایت شغلی طبق اسمیت-کندال

ابعاد رضایت	رضایت از همکاران	رضایت از کار	رضایت از ترفیع	رضایت از مافوق	رضایت از حقوق
رضایت از همکاران	۱	R=۰/۲۴۸ P=۰/۰۱۶	R=۰/۲۷۴ P=۰/۰۰۸	R=۰/۳۶۶ P<۰/۰۰۱	R=۰/۲۰۲ P=۰/۰۴۸
رضایت از کار	-	۱	R=۰/۵۹ P<۰/۰۰۱	R=۰/۱۲ P=۰/۰۰۲	R=۰/۶۷ P<۰/۰۰۱
رضایت از ترفیع	-	-	۱	R=۰/۷۷۳ P<۰/۰۰۱	R=۰/۵۲۸ P<۰/۰۰۱
رضایت از مافوق	-	-	-	۱	R=۰/۳۰۱ P=۰/۰۰۵
رضایت از حقوق	-	-	-	-	۱

عنوان آخرین مشکل بیان گردید.

در مجموع ۲۷٪ از پاسخ دهندگان در پاسخ به سؤال ۲۵ به بیمارستان در برآورده نمودن نیازها و انتظاراتشان نمره بالای ۱۸، ۲۲ درصد نمره بین ۱۸-۱۶ و اکثریت (حدود ۴۳ درصد) امتیاز ۱۶-۱۳ را اختصاص دادند.

جدول ۴ به ارائه یافته‌های حاصل از سؤال ۲۴ پرداخت و حاکی از آن است که از نظر شرکت کنندگان در پژوهش، مهم‌ترین مشکلات بیمارستان که موجب نارضایتی آن‌ها می‌شد، حقوق و دستمزد پایین (۷۰٪) و پس از آن بالا بودن استرس شغلی (۶۲/۵٪) بود. این در حالی بود که بی‌توجهی به امر آموزش و پژوهش به

جدول ۴: رتبه‌بندی مشکلات بیمارستان از دیدگاه پرسنل مورد بررسی در مرکز آموزشی درمانی مورد مطالعه

اولویت مشکل	نوع مشکل	درصد افرادی که به این مشکل اولویت ۱-۵ دادند
۱	حقوق و دستمزد پایین	۷۰٪
۲	بالا بودن استرس شغلی	۶۲/۵٪
۳	عدم توزیع عادلانه پاداش، تسهیلات و امکانات	۶۱٪
۴	محیط کاری پر استرس و پرفشار	۵۷٪
۵	نبود ساز و کاری برای انتقال مسائل کارکنان به مدیریت	۵۰/۵٪
۶	نبود امنیت شغلی	۴۷٪
۷	عدم شایستگی مدیران	۴۷٪
۸	جلب رضایت مشتریان به ازای نابود شدن پرسنل بیمارستان	۴۰٪
۹	عدم وجود احترام متقابل بین کارکنان	۲۶٪
۱۰	بی‌توجهی به امر آموزش و پژوهش	۱۹٪

می‌شود، عوامل اجتماعی شغل و روابط با همکاران باشد (۳).

علاوه بر این، پژوهش دیگری که در باب رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن بر روی گروه‌های درمانی و به خصوص کارکنان پرستاری انجام شده، حاکی از آن است که عوامل چندی از جمله بار کاری، حمایت

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از آن بود که بیشترین عامل رضایت در کارکنان، مربوط به رضایت از همکاران بود. این در حالی است که به نظر می‌رسد در محیط‌های بیمارستانی بیشترین عاملی که موجب رضایت شغلی

بیمارستان‌ها در ارتقای سطح رضایت و انگیزه آن‌ها و در نتیجه بهبود عملکردشان، نقش مهمی داشته باشد. در مطالعه‌ای که جهانگیر و همکاران بر روی پرستاران شاغل در کلیه بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام دادند، بیشترین میزان رضایت از ارتباط با همکاران، جایگاه شغلی، نظارت و سرپرستی و مدیریت و کمترین میزان رضایت از شرایط کار، امنیت شغلی و حقوق و مزایا عنوان شده است (۱۵) که به نظر می‌رسد این اولویت‌ها در مطالعه حاضر که با گذشت ۸ سال از مطالعه انجام شده، هنوز به قوت خود باقی است.

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از وجود رابطه آماری معنی‌دار میان سن و جنسیت با رضایت شغلی کارکنان بوده است. در همین رابطه مطالعه شفیع‌آبادی و خلیج اسدی بر روی کارکنان دانشگاه آزاد نیز بین رضایت شغلی با سن کارکنان رابطه معناداری را نشان داده است هر چند در آن مطالعه بین رضایت شغلی با متغیرهای جنسیت، وضع تأهل و مدرک تحصیلی رابطه‌ای به دست نیامد (۱۶). لشکر آرا و محرمی نیز در مطالعه بر روی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین رضایت افراد بر اساس متغیرهای جنسیت، وضع تأهل و رشته تحصیلی، مدرک تحصیل و نوع استخدام وجود ندارد (۱۷) که نتایج این مطالعه با نتایج پژوهش حاضر به جزء در مورد متغیر جنسیت کاملاً همخوانی دارد.

تأثیر سن بر رضایت شغلی جزء مباحث بحث برانگیز بوده است به طوری که Long در دانشگاه توسعه خدمات ایالات می‌سی‌سی‌پی به این نتیجه رسیده است که بهترین پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی، سن کارمند است و کارکنان صرف‌نظر از جنسیت، سمت، نژاد و منطقه‌ای که در آن کار می‌کنند و تنها بر حسب فاکتور

سرپرستان، میزان پرداخت و وجود فرصت‌های شغلی بر روی رضایت شغلی این گروه‌ها مؤثر است (۱۰) که دلیل این تفاوت‌ها می‌تواند در محیط انجام پژوهش، تفاوت‌های فرهنگی و ... باشد.

در همین رابطه و با توجه به نقش روابط اجتماعی مناسب با همکاران، Sullivan معتقد است که مشارکت و علاقه گروه پرستاری به انجام وظایف خویش و رضایت شغلی آن‌ها تحت تأثیر ارتباطات خوب در محیط کار قرار می‌گیرد (۱۱) که این امر خود نشانگر اهمیت تقویت روابط کارمند با همکارانش بوده و تأثیر روابط مثبت یا منفی را بر روی عملکرد سازمانی فرد تبیین می‌کند، لذا لازم است در این زمینه مدیران ضمن توجه به مناسبات بین فردی به بهبود کانال‌های ارتباطی رسمی سازمان پرداخته و بر بهبود و توسعه روابط غیررسمی سازنده میان کارکنان تأکید ورزند.

علاوه بر این، یافته‌های پژوهش حاضر نشانگر این بود که کمترین عامل رضایت در بین شرکت‌کنندگان، مربوط به بُعد رضایت از حقوق بود. جهانی و همکاران نیز در پژوهشی که بر روی کارکنان بیمارستان‌های شهر اراک انجام دادند، نشان دادند که بیشترین میزان رضایت مربوط به ارتباط با همکاران و کمترین رضایت از مزایای سختی کار، برقراری عدل و انصاف و امکانات رفاهی بوده است (۱۲). علاوه بر این مطالعات دیگر نیز در همین رابطه، کمترین عامل رضایت کارکنان بیمارستان را از عوامل رفاهی و حقوقی دانسته‌اند (۱۳). این در حالی است که نتایج مطالعه Wang مؤید آن است که پرداخت‌های مالی و افزایش حقوق یکی از مهم‌ترین عوامل رضایت شغلی است که خود جزئی از پاداش‌های بیرونی جهت ایجاد انگیزه محسوب می‌شود (۱۴). به نظر می‌رسد اتخاذ سیاست‌های صحیح در توزیع منابع مالی و پاداش‌ها در میان کارکنان در

### پیشنهادها

با توجه به شواهد موجود به نظر می‌رسد اصلاح مکانیسم‌های ارائه پاداش در بیمارستان‌ها و استفاده از اهرم‌هایی مثل مدیریت بر مبنای عملکرد، بتواند موجب ارتقای انگیزه و عملکرد کارکنان گردد. علاوه بر این تغییر در چیدمان و کارمند گزینی بخش‌ها و استفاده از ترکیبی از نیروهای جوان و مسن ضمن احترام به ارشدیت افراد مسن و استفاده از تجارب آن‌ها می‌تواند در حفظ سطح رضایت این افراد و حتی ارتقای آن مؤثر باشد که پیشنهاد می‌گردد در چیدمان تشکیلاتی بیمارستان‌ها مورد توجه قرار گیرد. علاوه بر این، به منظور تقویت روابط اجتماعی میان همکاران به عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیر گذار در مدل اسمیت-کندال و عامل مؤثر در ارتقای سطح رضایت کلی کارکنان پیشنهاد می‌گردد نسبت به برگزاری گردهمایی‌های غیر رسمی میان کارکنان و مدیریت سازمان مبادرت گردد ضمن آن که توصیه می‌گردد جهت توانمند سازی مدیران و کارکنان، مهارت‌های ارتباطی و تقویت هوش هیجانی اقدام لازم به عمل آورند.

### سپاسگزاری

بدین وسیله از کلیه مشارکت کنندگان در پژوهش حاضر و ریاست و مدیریت محترم مرکز آموزشی درمانی شهدای تجریش کمال تشکر و قدردانی را دارد.

سنی از شغل خود رضایت دارند یا خیر (۱۸). دلیل این امر را شاید بتوان در این نکته دانست که با افزایش سن فرد علاقه و انگیزه کاری و انرژی فرد جهت اثرگذاری بر فعالیت‌ها کمتر شده و این امر خود به عنوان یک سیکل معیوب انگیزه و رضایت فرد را از کار کم می‌کند.

در یک جمع‌بندی کلی به نظر می‌رسد که عوامل انگیزاننده بیرونی از جمله حقوق و مزایای رفاهی در نظام فعلی بیمارستانی ما به عنوان مهم‌ترین عامل ایجاد رضایت در افراد محسوب می‌شود. در همین رابطه Turner نیز در مطالعه خود ارتباط معنی‌داری بین حقوق و سن افراد با رضایت شغلی آن‌ها بیان کرده (۱۹) و لذا با توجه به شواهد موجود به نظر می‌رسد اصلاح مکانیسم‌های ارائه پاداش در بیمارستان‌ها و استفاده از اهرم‌هایی مثل مدیریت بر مبنای عملکرد، بتواند موجب ارتقای انگیزه و عملکرد کارکنان گردد. علاوه بر این تغییر در چیدمان و کارمند گزینی بخش‌ها و استفاده از ترکیبی از نیروهای جوان و مسن ضمن احترام به ارشدیت افراد مسن و استفاده از تجارب آن‌ها می‌تواند در حفظ سطح رضایت این افراد و حتی ارتقای آن مؤثر باشد. هر چند تلاش در جهت تقویت روابط اجتماعی میان همکاران نیز به هر چه بیشتر شدن این رضایت به عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیر گذار مدل اسمیت-کندال و ارتقای سطح رضایت کلی کارکنان کمک شایانی خواهد کرد و در این زمینه پیشنهاد می‌گردد نسبت به برگزاری گردهمایی‌های غیر رسمی میان کارکنان و مدیریت سازمان مبادرت گردد.

### References

1. Trivellas P, Reklitis P, Platis C. The effect of job related stress on employees' satisfaction: a survey in health care. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*. 2013;73(27):718-26.
2. Chance KG, Green CG. The effect of employee

job satisfaction on program participation rates in the Virginia WIC Program (special supplemental nutrition program for Women, Infants, and Children). *J Public Health Manag Pract*. 2001;7(1):10-20.



3. Bakhshipour B, Dousti Y, Mohammadirad A, Khosravi A. The relationship between personality characteristics and mental health with job satisfaction. *Journal of Knowledge & Health*. 2014;9(2):27-32. Persian.
4. Purgaz A, Nastiezaie N, Hezare Mogadam M. Job satisfaction of nurses working in hospitals in Zahedan. *J Urmia Nurs Midwifery Fac*. 2010;8(3):138-43. Persian.
5. Mahjoub Ravesh S, Danesh Fard K. A survey of relation of organizational commitment regulation and Job satisfactions on efficiency. *Journal of Educational Leadership & Administration*. 2010;3(4):115-36. Persian
6. Sotodeh Asl N, Ghorbani R, Haji Aghajani S, Rashidy Pour A. Job satisfaction and its contributing factors among faculty members of Semnan University of Medical Sciences. *Koomesh*. 2013; 14 (2):232-9. Persian.
7. Counte MA, Barhyte DY, Christman LP. Participative management among staff nurses. *Hosp Health Serv Adm*. 1987;32(1):97-108.
8. Mansori A, Safari S, Abbasi D, Salehi M. The path analysis model application in explaining effective factors of Job satisfaction (case study: general custom office of Islamic republic of Iran). *Organizational Culture Management*. 2008;6(17):89-110. Persian.
9. Yoon MH, Seo JH, Yoon TS. Effects of contact employee supports on critical employee responses and customer service evaluation. *Journal of Services Marketing*. 2005;18(5): 395-412.
10. Seo Y, Price JL. The determinants of Job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea. *Int J Nurs Stud*. 2004;41(4):437-46.
11. Sullivan EJ. *Effective Leadership and Management in Nursing*. 8th ed. Prentice Hall; 2012.
12. Jahani F, Farazi A, Rafiei M, Jadidi R, Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. *Arak Unive Med Sci J*. 2010; 13(1):32-9. Persian.
13. Mirmolaei ST, Dargahi H, Kazem Nejad A, Mohajer Rahbari M. Investigating job satisfaction of midwives. *Hayat*. 2005;11(24-25):87-95. Persian.
14. Wang Y. Job satisfaction of nurses in hospital. *Chinese Journal of Nursing*. 2002; 37(8): 593-4.
15. Jahangir F, Pazargadi M, Mahfoozpoor S, Akbarzadeh Baghban AR. The relationship between organizational commitment, job satisfaction and personal factors of nurses in internal and surgical wards of hospitals affiliated with Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *Pejouhandeh Journal*. 2007; 12(5):407-16. Persian.
16. Shafi Abadi A, Khalaj Asadi S. Examined the relationship between job satisfaction and mental health Garmsar Azad University staff. *Quarterly News Industrial Psychology/ Organizational*. 2010;1(2): 27-33.
17. Lashkarara F, Moharrami R. Job satisfaction of experts in Qazvin agriculture organization according to two-factor theory of Herzberg. *Journal of Agricultural Extension and Education Research*. 2008;3(3):176-90. Persian.
18. Long JL. Relationships between personality type, Job satisfaction, and Job performance in the Mississippi State University Extension Service. [dissertation]. Mississippi State University; 2006.
19. Turner CS. A study of job satisfaction with situational characteristics and occurrences among middle school principals in South Carolina [dissertation]. South Carolina State University; 2006.

# The Effective Factors on Staffs` Satisfaction in Accordance with Smith-Kendall-Hullin model in Teaching Hospitals: A Case Study

Bastani Peivand<sup>1\*</sup>, Mostafae Davoud<sup>2</sup>, Sadeghifar Jamil<sup>3</sup>, Karimi Samaneh<sup>4</sup>, Hamidi Hojat<sup>5</sup>

• Received: 14. 04. 2015

• Revised: 09. 11. 2015

• Accepted: 16. 12. 2015



## Abstract

**Introduction:** Challenges of service provision systems necessitate the presence of staff with higher motivation to work more efficiently, so paying close attention to job satisfaction of these staffs to enhance organizational efficiency sounds essential. The aim of this study was to investigate and among those staffs working in a Shohadaye Tajrish educational Hospital in Tehran.

**Method:** This was a cross-sectional correlative study on a 200-staff sample in a teaching hospital in Tehran which was selected by a simple accidental sampling in 2013. The research instrument was a questionnaire with 25 questions that was considered suitable for face and construct validity and reliability. Data analysis was done by parametric statistics and Pearson correlation on statistical level of 0.05 applying SPSS version 18.

**Results:** Results indicated that the highest average of the participants was related to satisfaction of coworker's dimension  $4.05 \pm 0.87$ , and the least average belonged to satisfaction of salary  $1.54 \pm 0.74$ . Furthermore, there was positive and significant relation between the whole satisfaction and all other five dimensions of the model. Finally the analysis among two variables (sex and age) and whole job satisfaction had significant relationship.

**Conclusion:** It seems that correcting reward mechanisms in hospitals and applying managerial tools like performance-based-management can improve the staffs` performance and motivation. In addition, reinforcing the social relationships among coworkers may lead to incremental changes in one of the most important dimensions of the model and finally affect the whole satisfaction.

**Keywords:** Teaching Hospital, Model of Smithn and Kendall, Job Satisfaction

**Citation:** Bastani P, Mostafae D, Sadeghifar J, Karimi S, Hamidi H. The Effective Factors on Staffs` Satisfaction in Accordance with Smith-Kendall-Hullin Model in Teaching Hospitals: A Case Study. Journal of Health Based Research 2015; 1(2):167-176.

1. Assistant Professor, Health Human Resources Research Center, School of Management & Information Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

2. PhD Student, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

3. Assistant Professor, Department of Health Care Management, Ilam University of Medical Sciences, Ilam, Iran

4. MSc, Shohadaye Tajrish Hospital, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

5. MSc, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran.

\*Correspondence: School of Management & Medical Informatics, Almas Building, Ghasre Dasht Street, Shiraz, Iran  
Tel: 071-32340039

Email: bastanip@sums.ac.ir