

The Relationship between Satisfaction of Social needs through Job, and Job Satisfaction of Employees of Al-Zahra Educational and Medical Center in Isfahan

Shams Ghahfarokhi M^{*1}, Ghasemi M.R², Shams Gahfarokhi F³

1. Assistant Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities, University of Isfahan, Isfahan, Iran

2. MSc Student of Health and Social Welfare, School of Management and Medical Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

3. PhD Student of Demography, Department of Social Sciences, Yazd University, Yazd, Iran

* *Corresponding author.* Tel: +983137933113, Fax: +983137933103, E-mail: m.shams@ltr.ui.ac.ir

Received: Jan 27, 2021 Accepted: Aug 1, 2021

ABSTRACT

Background & objectives: The human resources are the biggest asset of any organization. Keeping this capital satisfied is one of the most important concerns of managers. Experts consider the satisfaction of social needs through job as one of the important variables affecting job satisfaction. The aim of this study was to investigate the relationship between satisfaction of social needs through job and job satisfaction.

Methods: This cross-sectional study has been performed by descriptive-analytical method. The statistical population was all the staff (2600 people) of Al-Zahra educational and medical center in Isfahan in 2020. The sample size was 340 people selected by available sampling method. Online questionnaire was used to collect information and SPSS software was used to analyze the data. In order to describe and analyze the data, descriptive statistical methods such as mean, standard deviation and inferential methods such as Pearson correlation coefficient and regression were used.

Result: The mean score of job satisfaction was 60.11 and the average score of satisfaction of social needs through job was 59.85. The correlation between job satisfaction and satisfaction of social needs through job was at a significance level of 0.01 equal to 0.742. $R=0.742$ and $R^2=0.551$ were calculated. The regression coefficient was equal to 0.763. Findings from the test of bivariate hypotheses showed that there was a significant and direct relationship between the satisfaction of social needs through job and job satisfaction. So that, with increasing the satisfaction of social needs through job, job satisfaction also increased. The results of regression analysis also showed that the variable of satisfaction of social needs through job was effective in explaining job satisfaction and the increase in job satisfaction was affected by the increase in satisfaction of social needs through job.

Conclusion: This study showed how satisfied were the staff of the study center with the current situation and suggested that in order to increase the motivation and job satisfaction of employees and consequently, the production and provision of better health services, in addition to other factors affecting job satisfaction, more attention should be paid to the social needs of employees.

Keywords: Job Satisfaction; Social Needs; Hospital

رابطه ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل با رضایت شغلی کارکنان مرکز آموزشی- درمانی الزهرا (س) اصفهان

مهری شمس قهفرخی^{۱*}، محمدرضا قاسمی^۲، فریده شمس قهفرخی^۳

۱. استادیار، گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد سلامت و رفاه اجتماعی، گروه سلامت و رفاه اجتماعی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی،

دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۳. دانشجوی دکتری جمعیت‌شناسی، گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه یزد، اصفهان، یزد، ایران

* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۳۱۳۷۹۳۳۱۱۳ فکس: ۰۳۱۳۷۹۳۳۱۰۳ ایمیل: m.shams@ltr.ui.ac.ir

چکیده

زمینه و هدف: نیروی انسانی، بزرگترین سرمایه هر سازمان می‌باشد. راضی نگه داشتن این سرمایه، از مهمترین دغدغه‌های مدیران است. صاحب‌نظران، ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل را از متغیرهای مهم مؤثر بر رضایت شغلی می‌دانند. هدف از این مطالعه، بررسی رابطه ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل با رضایت شغلی بود.

روش کار: این مطالعه با روش توصیفی- تحلیلی و به صورت مقطعی انجام شد. جامعه آماری تمامی کارکنان مرکز آموزشی- درمانی الزهرا (س) اصفهان در سال ۱۳۹۹ (۲۶۰۰ نفر) بود. تعداد نمونه ۳۴۰ نفر بود که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه آنلاین و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS-23 استفاده شد. همچنین به منظور توصیف و تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری توصیفی، نظیر میانگین، انحراف معیار و نیز روش‌های استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون بهره گرفته شد.

یافته‌ها: میانگین نمره رضایت شغلی ۶۰/۱۱ و میانگین نمره ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل ۵۹/۸۵ بود. همبستگی بین رضایت شغلی و ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ معادل ۰/۷۴۲ بود. $R=۰/۷۴۲$ و $R^2=۰/۵۵۱$ محاسبه گردید. ضریب رگرسیون نیز معادل ۰/۷۴۳ بود. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیات دو متغیره نشان داد بین میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل و رضایت شغلی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد، به نحوی که با افزایش میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، رضایت شغلی نیز ارتقا می‌یابد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان داد متغیر ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، در تبیین رضایت شغلی مؤثر است و افزایش میزان رضایت شغلی، تحت تأثیر افزایش میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، می‌باشد.

نتیجه‌گیری: این مطالعه نشان داد کارکنان مرکز بهداشتی- درمانی مورد مطالعه، تا چه اندازه از شرایط موجود رضایت دارند و پیشنهاد می‌نماید به منظور افزایش انگیزه و رضایت شغلی کارکنان و به تبع آن، تولید و ارائه خدمات بهداشتی و درمانی با کیفیت‌تر، علاوه بر توجه به سایر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، توجه بیشتری به نیازهای اجتماعی کارکنان گردد. نتایج این مطالعه می‌تواند برای تدوین استراتژی‌های منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، نیازهای اجتماعی، بیمارستان

دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۸ پذیرش: ۱۴۰۰/۵/۱۰

مقدمه

خدمات بهداشتی و درمانی در حوزه بهداشت و درمان، که عمدتاً توسط منابع انسانی شاغل در این حوزه ارائه می‌گردند، پیچیده است. کیفیت خدمات در مجموعه‌های بهداشتی و درمانی، عمدتاً توسط کارکنان بهداشت و درمان و در نتیجه رفتار و تلاش آنها تعیین می‌شود (۱). مدیرانی که بتوانند دلایل و عوامل مؤثر بر افزایش رضایت شغلی کارکنان خود را بشناسند و درک کنند، قادر خواهند شد با استفاده از روش‌های علمی، سیاست‌هایی را پیشه کنند که موجب بالارفتن کیفیت و کمیت کار کارکنانشان شوند (۲). لازمه این اقدام، آن است که اطلاعات دقیق و قابل اعتماد درباره ماهیت رضایت شغلی حاصل شده باشد (۳). از طرفی، انسان یک موجود اجتماعی است و پیوسته با محیط پیرامون خود در تعامل می‌باشد. افراد شاغل، علاوه بر زندگی در جامعه و خانواده، سال‌های زیادی از عمر خود را در سازمان‌ها سپری می‌کنند. انسان در طول حیات خود، نیازهای اجتماعی زیادی دارد که همواره در تلاش است تا آنها را برآورده سازد. بخشی از نیازهای اجتماعی هر فرد شاغل، از طریق شغل و به تبع آن از طریق سازمان متبوع وی تأمین می‌شود. مقبولیت از طرف مدیران و همکاران، ارتباط با مدیران و همکاران، تشویق و احساس خودشکوفایی، از نیازهای اجتماعی افراد می‌باشد. مطالعات متعددی در رابطه با عوامل مؤثر بر افزایش انگیزه و رضایت شغلی در بین کارکنان سازمان‌های متفاوت و از جمله مراکز درمانی انجام شده است. روزاک- زیروکا^۱ استدلال می‌کند که ایجاد انگیزه در کارکنان بخش بهداشت و درمان، یک فرایند ضروری و مهم است، زیرا هم تعهد آنها را به سازمان و هم به خدماتی که ارائه می‌کنند تضمین می‌نماید و انتظار می‌رود بیماران نه تنها از خدمات دریافتی، بلکه از روابطی که با پزشکان، پرستاران و کارمندان

واحدهای بهداشتی برقرار می‌کنند رضایت داشته باشند (۴). تأثیر انگیزه کارکنان بخش بهداشت و درمان بر کیفیت مراقبت‌های بهداشتی ارائه شده به بیماران، توسط الحسن^۲ و همکاران، و بایک^۳ و همکاران تأیید شده است (۵،۶). تسونیس^۴ و همکاران نیز در بررسی‌های خود نتیجه گرفتند عواملی که می‌تواند موجب افزایش رضایت و انگیزه کارکنان بخش مراقبت‌های بهداشتی شود، ممکن است با انگیزه کارمندان سایر بخش‌ها متفاوت باشد. آنها استدلال می‌کنند که به‌طور معمول برخلاف آنچه در صنایع مختلف اتفاق می‌افتد، پاداش‌های مالی، انگیزه‌ای برای افزایش عملکرد پزشکان نیست. در عوض، به نظر می‌رسد زمانی که پزشکان توسط مدیریت بیمارستان و همکارانشان تأیید می‌شوند، به اهداف خود رسیده و انگیزه بیشتری دریافت می‌کنند (۷). باتنگر^۵ و همکاران نیز استدلال می‌کنند انگیزه‌های مختلفی که می‌توانند منجر به ارتقاء رضایت کارکنان مراقبت‌های بهداشتی شوند، ممکن است داخلی یا خارجی باشند. به‌طور مشخص، آنها عنوان می‌کنند ایمان، ارزش‌ها و خودکارآمدی از جمله عوامل درونی است که کارکنان مراقبت‌های بهداشتی را تحت تأثیر قرار می‌دهد یا آنها را برمی‌انگیزاند و دستاوردهای اقتصادی و شرایط کار، از جمله عوامل بیرونی هستند که می‌توانند عملکرد آنها را تحت تأثیر قرار دهند (۸). لامبرو^۶ و همکاران نیز در مطالعه خود، عواملی که می‌تواند کارکنان مراقبت‌های بهداشتی را برای اتخاذ رفتار مطلوب ترغیب کنند را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آنها نشان داد حقوق، روابط بین همکاران و همچنین ماهیت کار، از عوامل تعیین‌کننده انگیزه و افزایش رضایت آنها می‌باشد (۹). در مطالعه

² Alhassan³ Babic⁴ Tsounis⁵ Bhatnagar⁶ Lambrou¹ Rosak-Szyrocka

دیگری در اتیوپی، دگنه^۱ و همکاران، عواملی را که باعث ایجاد انگیزه و افزایش رضایت کارکنان بخش مراقبت‌های بهداشتی می‌شوند مورد بررسی قرار دادند. نتایج این مطالعه نشان داد کارکنان مراقبت‌های بهداشتی در درجه اول، از مافوق خود و روابطی که با آنها ایجاد می‌کنند و در درجه دوم، از طریق پاداش‌های مالی، ماهیت کار و وظایفی که بر عهده دارند و همچنین بیمارستانی که در آن کار می‌کنند، انگیزه می‌گیرند (۱۰). بر اساس مطالعه جانوس^۲ و همکاران، مشارکت در فرآیند تصمیم‌گیری، شرکت در برنامه‌های آموزشی، امنیت شغلی، روابط خوب بین همکاران و همچنین رفتار منصفانه از سوی مافوق، از جمله مشوق‌هایی هستند که می‌تواند توسط مدیریت واحدهای بهداشتی-درمانی جهت افزایش انگیزه، کارایی و افزایش رضایت شغلی کارکنان مراقبت‌های بهداشتی ارائه گردد (۱۱). گاک^۳ و همکاران نیز در پژوهشی در رابطه با بررسی اهمیت ایجاد انگیزه در کارمندان بهداشت در یونان، عواملی را که می‌تواند موجب افزایش انگیزه و رضایت پرستاران بیمارستان‌های یونان گردد مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد انگیزه پرستاران شرکت‌کننده در این مطالعه، فقط با پاداش مادی افزایش نمی‌یابد، بلکه عوامل دیگری از جمله اجرای درست وظایف خود و همچنین شرایط حاکم بر محیط کارشان نیز می‌تواند از عوامل انگیزشی آنها در راستای افزایش رضایت شغلی‌شان باشد (۱۲). هولمبرگ^۴ و همکاران نیز نتایج مشابهی را در نظرسنجی انجام شده در کارکنان پرستاری بالینی سوئد به دست آوردند (۱۳). در پژوهشی که توسط لیت^۵ و همکاران انجام شد، مهمترین عامل برای اشتغال در یک مؤسسه، ارضای نیازهای اجتماعی و

داشتن همکاران با انگیزه و اشتیاق و جو صمیمانه بود (۱۴). در مطالعات داخلی نیز، نتایج مطالعه‌ای با هدف بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران در بیمارستان‌های ایران که با روش مرور نظام‌مند و متاآنالیز انجام شد نشان داد میانگین رضایت شغلی پرستاران در حد متوسط می‌باشد (۱۵). نتایج حاصل از مطالعه دیگری با عنوان «همبستگی کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی پرستاران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان» نشان داد بین کیفیت زندگی کاری با امنیت شغلی و ارزشیابی رابطه معنی‌دار وجود دارد. اما با دیگر ابعاد، مانند مشارکت در تصمیم‌گیری، نظام باز ارتباطات، سرپرست، حقوق و مزایا رابطه معناداری مشاهده نشد. همچنین بین رضایت شغلی، از بعد حقوق و مزایا و ترفیع شغلی و بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نیز رابطه معنی‌دار وجود داشت (۱۶). در مطالعات ابراهیم‌زاده فومنی و همکاران نیز، نیازهای اجتماعی در رتبه دوم سلسله‌مراتب نیازها عنوان شده‌اند (۱۷-۱۹). در مجموع، علیرغم مطالعات زیاد در این حوزه، تاکنون متغیر «ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل» به‌طور مستقیم در مطالعات صورت گرفته، مورد بررسی قرار نگرفته است.

بیمارستان مورد مطالعه، یکی از بزرگترین مراکز بهداشتی و درمانی شهر اصفهان می‌باشد که نقش قابل توجهی در بهداشت، آموزش و درمان مردم استان اصفهان و همچنین استان‌های همجوار دارد. هدف از انجام این مطالعه، بررسی رابطه ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل و رضایت شغلی کارکنان بود.

روش کار

این مطالعه به روش توصیفی-تحلیلی و به صورت مقطعی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش، تمامی کارکنان مرکز آموزشی-درمانی الزهرا (س) اصفهان در سال ۱۳۹۹ بود. تعداد جامعه آماری ۴۶۰۰ نفر بود

¹ Dagne

² Janus

³ Gaki

⁴ Holmberg

⁵ Lait

که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران، تعداد ۳۴۰ نفر از کارکنان این بیمارستان به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب گردید. در این راستا، با توجه به شیوع بیماری کرونا در بازه انجام مطالعه و بحرانی‌شدن وضعیت و همچنین ورود به موج سوم همه‌گیری، جمع‌آوری داده‌ها به صورت پرسشنامه آنلاین و از طریق ارسال لینک پرسشنامه با استفاده از پیام‌رسان‌های مجازی صورت گرفت. معیارهای ورود به مطالعه، اشتغال در مرکز آموزشی-درمانی الزهرا (س) اصفهان، عضویت در گروه‌های مجازی کارکنان بیمارستان مورد مطالعه و همچنین تمایل به تکمیل پرسشنامه بود. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شد. همچنین همزمان با ارسال لینک پرسشنامه، فرم رضایت‌نامه شرکت در طرح نیز برای مشارکت‌کنندگان ارسال گردید. در این مطالعه، مفهوم متغیر وابسته (رضایت شغلی) و اجزای تشکیل‌دهنده آن، از شاخص (JDI)^۱، پرسشنامه رضامندی مینه‌سوتا (MSQ)^۲ و مدل ویژگی‌های شغلی (JCM)^۳ استخراج گردید. پس از انجام مطالعات نظری و مرور منابع موجود در زمینه رضایت شغلی و نیز انجام مطالعات اکتشافی، چارچوب نظری تحقیق با مدنظر قراردادن ۷ بعد شامل: رضایت از مدیران، رضایت از همکاران، رضایت از ماهیت کار، رضایت از اهمیت شغل، رضایت از ارتقاء و پیشرفت، رضایت از امنیت شغلی و رضایت از حقوق تدوین شد. از ترکیب ۷ بعد یاد شده، شاخص کلی رضایت شغلی با مجموع ۲۰ گویه به دست آمد. همچنین برای سنجش متغیر «ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل»، از پرسشنامه محقق‌ساخت استفاده گردید. بر این اساس، پرسشنامه مقدماتی آماده و در بین ۳۰ نفر از کارکنان بیمارستان مورد مطالعه، مورد آزمون قرار گرفت. این پرسشنامه پس از بررسی میزان اعتبار و قابلیت

اعتماد، تعدیل و نهایی شد. در این مطالعه، برای بررسی قابلیت اعتماد ابزار سنجش مورد استفاده، از ضریب آلفا استفاده شده است. نتایج آزمون قابلیت اعتماد، نشان‌دهنده معتبر بودن ابزار سنجش می‌باشد. پس از گردآوری و تصحیح داده‌ها، از نرم افزار SPSS-23 برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده گردید. در این مطالعه، به منظور توصیف و تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری توصیفی، نظیر میانگین، انحراف‌معیار و نیز روش‌های استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون بهره گرفته شده است. فرضیه اصلی در این مطالعه این بود که بین ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل و رضایت شغلی در بین کارکنان مرکز آموزشی-درمانی الزهرا (س) اصفهان در سال ۱۳۹۹ همبستگی معنادار وجود دارد. به منظور آزمون این فرضیه و با توجه به نرمال بودن و بر خورداری متغیرها از سطح سنجش فاصله‌ای، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، بالاترین مقدار آلفا در ابعاد متغیر رضایت شغلی، مربوط به شاخص رضایت از حقوق با ضریب ۰/۸۵۱ و پائین‌ترین مقدار مربوط به رضایت از ماهیت شغل با ضریب ۰/۷۰۲ به دست آمد. مقدار آلفای به دست آمده برای متغیر ارضای نیازهای اجتماعی نیز ۰/۸۰۱ به دست آمد. نتایج آزمون‌های اعتبار و قابلیت اعتماد بر روی شاخص‌های تحقیق در هر دو مرحله پیش‌آزمون و آزمون نهایی، نشان‌دهنده معتبر بودن، ثبات نسبی و تکرارپذیری می‌باشد. همچنین نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد رضایت شغلی که به منظور بررسی میزان اهمیت ابعاد رضایت انجام گردید، نشان داد از مجموع ۷ بعد رضایت، ۲ عامل کلی قابل استخراج است که عامل اول ۵۰/۹۲۰ درصد از واریانس رضایت را تبیین می‌کند و در بردارنده ۵ متغیر مدیریت، همکاران، ارتقا و پیشرفت، امنیت شغلی و حقوق

¹ Job Descriptive Index

² Minnesota Satisfaction Questionnaire

³ Job Characteristics Model

می‌باشد، که بعد رضایت از حقوق با بار عاملی ۰/۸۱۹ مهمترین بعد تشخیص داده می‌شود. عامل بعدی که ۱۶/۲۱۵ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند، شامل ۲ بعد ماهیت شغل و اهمیت شغل است که متغیر اهمیت شغل با بار عاملی ۰/۹۰۶ اهمیت بیشتری نسبت به ماهیت شغل یافته است. نتایج تحلیل عاملی، علاوه بر تأیید مجدد اعتبار سازه طیف رضایت شغلی، بیانگر اهمیت رضایت از اهمیت شغل، حقوق،

ارتقا و پیشرفت، امنیت شغلی، مدیریت و رضایت از همکاران در میان جنبه‌های رضایت شغلی می‌باشد. با توجه به این که میزان اشتراک هر بعد بیش از ۰/۳ می‌باشد و مقدار آماره $KMO=0/830$ که بیش از ۰/۷ است و همچنین آزمون بارلت معادل $916/208$ که کاملاً معنادار می‌باشد، می‌توان گفت مجموعه ابعاد برای تحلیل عاملی کاملاً مناسب است. نتایج تحلیل عاملی ابعاد رضایت شغلی در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. نتایج تحلیل عاملی ابعاد رضایت شغلی

اشتراک	عوامل		ابعاد رضایت شغلی
	۲	۱	
۰.۶۲۰	۰.۲۱۵	۰.۷۵۸	مدیریت
۰.۵۹۰	۰.۱۸۸	۰.۷۴۴	همکاران
۰.۶۷۲	۰.۶۲۴	۰.۵۳۲	ماهیت شغل
۰.۸۲۲	۰.۹۰۶	-۰.۰۴۶	اهمیت شغل
۰.۶۹۶	۰.۳۳۸	۰.۷۹۹	ارتقا و پیشرفت
۰.۶۱۴	۰.۰۳۰	۰.۷۸۳	امنیت شغلی
۰.۶۸۵	-۰.۱۲۰	۰.۸۱۹	حقوق
-	۱۶.۲۱۵	۵۰.۹۲۰	درصد واریانس تبیین شده
Bartlett's Test = ۹۱۶.۲۰۸		Sig = .۰۰۰	KMO = ۰.۸۳۰

یافته‌های توصیفی این مطالعه نشان داد حداقل سن کارکنان در بیمارستان ۲۵ سال، حداکثر ۶۰ و میانگین سن شاغلین ۳۷/۰۷ بود. ۷۹/۷ درصد از پاسخگویان متأهل، ۱۷/۶ درصد مجرد، ۲/۶ درصد بدون همسر (در اثر طلاق) بودند. از نظر سطح تحصیلات نیز ۱۱/۲

درصد دیپلم، ۱۰/۹ درصد کاردانی، ۵۸/۸ درصد کارشناسی و ۱۹/۱ درصد کارشناسی ارشد و دکتری بودند. سایر آمارهای توصیفی مرتبط با پژوهش، در جدول ۲ ارائه گردیده است.

جدول ۲. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

ابعاد	N	میانگین	انحراف معیار	واریانس
رضایت شغلی	۳۴۰	۴.۲۰۷۵	۰.۷۹۷۴۹	۰.۶۳۶
رضایت از مدیران	۳۴۰	۴.۴۵۴۹	۱.۳۲۵۵۴	۱.۷۵۷
رضایت از همکاران	۳۴۰	۴.۲۹۴۹	۱.۰۰۹۳۶	۱.۰۱۹
رضایت از ماهیت شغل	۳۴۰	۴.۵۳۳۳	۱.۰۲۲۱۴	۱.۰۴۵
رضایت از اهمیت شغل	۳۴۰	۵.۶۶۴۷	۰.۹۷۸۰۴	۰.۹۵۷
رضایت از ارتقا و پیشرفت	۳۴۰	۳.۶۴۴۱	۱.۲۰۲۷۳	۱.۴۴۷
رضایت از امنیت شغلی	۳۴۰	۴.۱۲۵۰	۱.۱۰۷۶۸	۱.۲۲۷
رضایت از حقوق	۳۴۰	۳.۱۶۴۷	۱.۰۷۰۶۰	۱.۱۴۶
ارضای نیازهای اجتماعی	۳۴۰	۲.۹۹۲۴	۰.۷۷۵۱۷	۰.۶۰۱

بر اساس نتایج به‌دست آمده، میانگین نمره رضایت شغلی در مقیاس فاصله‌ای (۰ تا ۱۰۰) برابر ۶۰/۱۱ بود

که بالاتر از حد متوسط است. بر اساس نمره به‌دست آمده برای رضایت شغلی، کارکنان به‌طور نسبی

موضوع بوده و ۳۶/۲ درصد نیز نظری بینابین داشتند. همچنین ۳۳/۸ درصد معتقد بودند شغلشان به شکوفاشدن استعدادهايشان کمک می‌کند، در مقابل ۲۸/۳ درصد مخالف چنین عقیده‌ای بوده و ۳۷/۹ درصد نیز تا حدی با این عقیده موافق بودند.

از ترکیب این ۵ مؤلفه، شاخص ترکیبی رضایت از «ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل» ساخته شد. نتایج نشان داد میانگین نمره شاخص ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل ۵۹/۸۵ بود که از حد متوسط بالاتر می‌باشد. این نتایج نشان‌دهنده ارضای نسبی نیازهای اجتماعی کارکنان از طریق شغل بود.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه دو متغیره نشان داد که همبستگی بین رضایت شغلی و ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ معادل ۰/۷۴۲ می‌باشد. این ضرایب بیانگر این است که بین رضایت شغلی و ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، رابطه مستقیم و به مقدار زیاد وجود دارد، این بدان معنی است که افزایش میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، موجب ارتقاء رضایت شغلی کارکنان خواهد شد. در جدول ۳ ضرایب همبستگی بین ابعاد رضایت شغلی و ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ ابعاد متغیر رضایت شغلی، به ترتیب ارتقا و پیشرفت با ضریب ۰/۶۳۴، مدیران ۰/۶۲۲، حقوق ۰/۶۲۲، امنیت شغلی ۰/۵۸۴، همکاران ۰/۵۱۶ و ماهیت شغل ۰/۴۹۳ بیشترین همبستگی را با متغیر ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل دارد. این ضرایب نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم بین متغیرهای پژوهش می‌باشد. بدین معنی که با بالارفتن میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، رضایت شغلی افزایش می‌یابد و بالعکس. بنابراین می‌توان گفت پایین بودن میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، یکی از منابع مهم پایین بودن رضایت کارکنان است.

از شغل خود رضایت داشتند که به ترتیب نمرات برای ابعاد رضایت شغلی (رضایت از مدیریت ۶۳/۶۴، رضایت از همکاران ۶۱/۳۶، رضایت از ماهیت شغل ۶۴/۷۶، رضایت از اهمیت شغل ۸۰/۹۲، رضایت از ارتقا و پیشرفت در شغل ۵۲/۰۶، رضایت از امنیت شغلی ۵۸/۹۳، رضایت از حقوق ۴۵/۲۱) به دست آمد.

در این مطالعه، ۵ مؤلفه برای سنجش رضایت از ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، طراحی گردید که به ترتیب عبارتند از: ۱- کارکنانی که کار خود را به نحو احسن انجام می‌دهند، مورد تشویق قرار می‌گیرند. ۲- ملاقات و ارتباط کارکنان با مسئول مستقیم/ رئیس بخش به سهولت انجام می‌شود. ۳- ارتباط با مدیریت ارشد بیمارستان از طریق ملاقات حضوری به سهولت انجام می‌شود. ۴- کارکنان بیمارستان به کار خود افتخار می‌کنند. ۵- این شغل به شکوفاشدن استعدادهايم کمک می‌کند. نتایج این ۵ مؤلفه به این صورت بود که ۱۵/۶ درصد پاسخگویان معتقد بودند کارکنانی که کار خود را به نحو احسن انجام می‌دهند، مورد تشویق قرار می‌گیرند، در مقابل ۴۵/۳ درصد مخالف این نظر بودند و ۳۹/۱ درصد نیز معتقد بودند کارکنانی که کار خود را به نحو احسن انجام می‌دهند، تا حدی مورد تشویق قرار می‌گیرند. بر اساس نتایج به دست آمده، ۵۲/۹ درصد از کارکنان موافق این بودند که ملاقات و ارتباط کارکنان با مسئول مستقیم/ رئیس بخش به سهولت انجام می‌شود. در مقابل ۱۳/۲ درصد مخالف این موضوع بوده و ۳۳/۸ درصد نیز نظری بینابین داشتند. ۳۴/۷ درصد از پاسخگویان معتقد بودند که ارتباط با مدیریت ارشد بیمارستان از طریق ملاقات حضوری به سهولت انجام می‌شود، در مقابل ۲۰ درصد مخالف این نظر بوده و ۴۵/۳ درصد نیز تا حدودی ملاقات حضوری را سهل می‌دانستند. ۲۹/۴ درصد از کارکنان موافق این بودند که کارکنان بیمارستان به کار خود افتخار می‌کنند. در مقابل ۳۴/۴ درصد مخالف این

جدول ۳. ماتریس ضرایب همبستگی متغیر مستقل و رضایت شغلی

ارضای نیازهای اجتماعی	رضایت شغلی	مدیران	همکاران	ماهیت شغل	اهمیت شغل	ارتقا و پیشرفت	امنیت شغلی	حقوق
رضایت شغلی	۱	۰.۸۰۲**	۰.۷۸۵**	۰.۷۰۸**	۰.۲۸۸**	۰.۸۳۱**	۰.۷۰۶**	۰.۷۱۳**
مدیران	۰.۸۰۲**	۱	۰.۵۹۶**	۰.۴۷۶**	۰.۱۰۹*	۰.۶۲۹**	۰.۴۴۴**	۰.۴۶۴**
همکاران	۰.۷۸۵**	۰.۵۹۶**	۱	۰.۴۵۷**	۰.۰۹۸	۰.۵۶۷**	۰.۴۵۰**	۰.۴۶۰**
ماهیت شغل	۰.۷۰۸**	۰.۴۷۶**	۰.۴۵۷**	۱	۰.۳۴۷**	۰.۵۲۵**	۰.۴۲۱**	۰.۳۰۷**
اهمیت شغل	۰.۲۸۸**	۰.۱۰۹*	۰.۰۹۸	۰.۳۴۷**	۱	۰.۱۴۹*	۰.۰۸۸	۰.۰۰۶
ارتقا و پیشرفت	۰.۸۳۱**	۰.۶۲۹**	۰.۵۶۷**	۰.۵۲۵**	۰.۱۴۹*	۱	۰.۵۱۷**	۰.۵۶۳**
امنیت شغلی	۰.۷۰۶**	۰.۴۴۴**	۰.۴۵۰**	۰.۴۲۱**	۰.۰۸۸	۰.۵۱۷**	۱	۰.۶۶۷**
حقوق	۰.۷۱۳**	۰.۴۶۴**	۰.۴۶۰**	۰.۳۰۷**	۰.۰۰۶	۰.۵۶۳**	۰.۶۶۷**	۱
ارضای نیازهای اجتماعی	۰.۷۴۲**	۰.۶۲۲**	۰.۵۱۶**	۰.۴۹۳**	۰.۰۹۷	۰.۶۳۴**	۰.۵۸۴**	۰.۶۲۲**

* معنی دار در سطح ۰/۰۵ ** معنی دار در سطح ۰/۰۱

همچنین میزان ضریب تعیین ($R=0/742$) نیز نشان‌دهنده آن است که بیش از ۷۴ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط متغیر ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل تبیین می‌شود. R^2 که میزان آن ۰/۵۵۱ می‌باشد نیز نشان‌دهنده میزان نسبتاً زیادی از واریانس متغیر وابسته است که توسط متغیر مستقل تبیین شده است. آماره F نیز مقدار ۴۱۳/۹۷۶ به دست آمد.

نتایج تحلیل رگرسیون برای تبیین رضایت شغلی از طریق ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل (خلاصه مدل) نشان داد آماره درین- واتسون معادل ۱/۹۹۴ می‌باشد و با توجه به اینکه این ضریب در محدوده ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته و مقدار آزمون تحلیل واریانس نیز معنی دار است، بنابراین فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نشده و فرض خطی بودن مدل نیز تأیید می‌شود. از این رو می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول ۴. میزان ضرایب معادله رگرسیون تبیین رضایت شغلی از ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل

متغیر وارد شده	B	Std. Error	Beta	Sig	t
عدد ثابت	۱.۹۱۲	۰.۱۱۷		۰.۰۰۰	۱۶.۴۰۷
ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل	۰.۷۶۳	۰.۰۳۸	۰.۷۴۲	۰.۰۰۰	۲۰.۳۴۶

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد با توجه به سطح معنی‌داری و میزان ضریب رگرسیون معادل ۰/۷۶۳، متغیر ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل در تبیین رضایت شغلی مؤثر می‌باشد و افزایش میزان رضایت شغلی تحت تأثیر افزایش میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل می‌باشد. به عبارتی دیگر، به ازای هر یک واحد افزایش در میزان ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل، شاهد ۰/۷۶۳ برابری در رضایت شغلی می‌باشیم.

نتیجه گیری

مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه بین ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل و رضایت شغلی

لیت و همکاران نیز انجام شده است، مهم‌ترین عامل برای اشتغال در یک مؤسسه، ارضاء نیازهای اجتماعی و داشتن همکاران با انگیزه و اشتیاق و جو صمیمانه بوده است (۱۴). در مطالعه گل‌افروز بر روی اولویت نیازهای اساسی در کارکنان دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی سبزوار نیز، نیاز به خودشکوفایی، اولویت اول و نیاز به تعلق (نیاز اجتماعی) و نیاز به احترام به ترتیب اولویت‌های دوم و سوم را تشکیل داده‌اند (۲۱). کامبی^۱ هم در مطالعه خود بر روی رضایت شغلی و ارتباط آن با متغیرهای سازمانی در کارکنان خدمات بهداشتی و درمانی، ایجاد محیط کاری قابل انعطاف و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری را بعنوان عوامل اصلی برای ارتقای رضایت شغلی کارکنان ذکر کرده است (۲۲). وینتر-کالینز^۲ و همکاران هم در مطالعه خود به ارتباط معنی‌دار بین حس تعلق و رضایت شغلی اشاره کرده‌اند (۲۳). همچنین یافته‌های این مطالعه مبنی بر رابطه ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغلی با رضایت شغلی، با نتایج مطالعات کین^۳ و پالپو^۴ نیز همخوانی دارد (۲۵،۲۴). نتایج این مطالعه با مطالعات ابراهیم‌زاده فومنی و همکاران نیز که نیازهای اجتماعی را در رتبه دوم سلسله مراتب نیازها عنوان نموده‌اند (۱۷-۱۹) همراستا بود. تاکنون مطالعات زیادی در زمینه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی انجام شده است و عوامل متعددی به عنوان متغیرهای مستقل مؤثر بر رضایت شغلی مشخص شده است، اما در بین این عوامل، برخی از عوامل، از جمله امکانات رفاهی، حقوق و... نیازمند منابع مالی زیادی می‌باشد و به راحتی قابل تغییر نمی‌باشند، اما برخی از عوامل و از جمله نیازهای اجتماعی از طریق شغل را می‌توان با اندکی تغییرات در سبک‌های مدیریتی و فرهنگ سازمانی، به نحو قابل توجهی ارتقا داد. با توجه به نتایج این مطالعه و میزان

همبستگی متغیر ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل با متغیر رضایت شغلی، به نظر می‌رسد توجه بیشتر به این موضوع و بهبود شرایط در این رابطه، می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان شود. نتایج این مطالعه، می‌تواند توسط مرکز بهداشتی و درمانی مورد مطالعه، برای تدوین استراتژی‌های منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرد. در این زمینه پیشنهاد می‌شود مدیران سطوح بالا، ترتیبی اتخاذ نمایند تا ملاقات و ارتباط کارکنان با آن‌ها به سهولت انجام پذیرد. روش‌های تبادل اطلاعات، هر از گاهی با شیوه‌های تعاملی و چهره به چهره تقویت شود. استراتژی درج‌های باز استمرار یافته و به‌عنوان یک سبک مدیریتی به مدیران سطوح میانی تسری داده شود. بازدیدهای دوستانه مدیران عالی و میانی توسعه یابد. به گونه‌ای که حضور مدیران در بین کارکنان کاملاً ملموس باشد. همچنین با ایجاد مکانیسم‌های تشویق کارکنان به صورت مادی و معنوی و بر اساس کیفیت کار انجام شده، نسبت به بالا بردن انگیزه و روحیه کارکنان و شکوفاشدن استعدادها و آنها اقدام گردد. برگزاری دوره‌های اخلاق و ارتباطات کاری مؤثر افراد برای کارکنان، لحاظ نمودن مؤلفه‌هایی مانند میزان مبادله اطلاعات، میزان همکاری انجام شده، میزان انجام کارهای مشترک، میزان جلسات هماهنگی و... در نظام ارزیابی عملکرد و یا ارزشیابی مورد توجه مدیران بخش‌ها قرار گرفته و اعمال شود. همچنین پیشنهاد می‌گردد با توجه به تأثیر متغیر ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل بر روی رضایت شغلی، مدیران این مجموعه، به منظور افزایش انگیزه و رضایت شغلی کارکنان و به تبع آن، تولید و ارائه خدمات بهداشتی و درمانی با کیفیت‌تر، اصلاحاتی را در این حوزه مد نظر قرار داده و توجه بیشتری به نیازهای اجتماعی کارکنان نمایند. بدیهی است اگر مدیران سازمان‌ها و از جمله مراکز ارائه‌کننده خدمات بهداشتی و درمانی، بتوانند دلایل و عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری کارکنان و ارتقاء

¹ Cumbey

² Winter-Collins

³ Cain

⁴ Palepu

IR.UI.REC.1399.103 در دانشگاه اصفهان تصویب گردیده است. مجریان مطالعه حاضر، از تمامی مدیران و کارکنان مرکز آموزشی-درمانی الزهرا (س) اصفهان کمال تشکر و قدردانی را دارند و امیدوارند تا نتایج حاصل از این مطالعه، در راستای بهبود شرایط موجود و افزایش رضایت کارکنان، هرچند به اندازه اندک مؤثر واقع گردد. این مقاله حاصل تحقیق مستقل و بدون حمایت مالی و سازمانی است.

ملاحظات اخلاقی

به منظور رعایت کدهای اخلاقی، در تمامی مراحل این پژوهش، ملاحظات اخلاقی، همچون اصل اخلاقی امانت‌داری علمی، حقوق معنوی مؤلفین آثار و رازداری رعایت شده است.

میزان مشارکت نویسندگان

نویسنده مسئول در تمامی مراحل این پژوهش (اعم از طراحی مطالعه، تحلیل و تفسیر داده‌ها، تهیه پیش‌نویس، بازبینی و اصلاح نهایی) مشارکت و نظارت داشته، سایر نویسندگان نیز در جمع‌آوری داده‌ها و تهیه پیش‌نویس مقاله مشارکت داشته‌اند.

تضاد منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی در این پژوهش ندارند.

تعارض منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تعارض منافی ندارند.

کیفیت خدمات را شناسایی و درک نمایند، قادر خواهند بود با استفاده از روش‌های علمی، سیاست‌هایی را پیشه نمایند تا موجب بالارفتن کیفیت و کمیت کار کارکنان و سازمان خود گردیده و در نتیجه مجموعه متبوع خود را در رسیدن به اهدافش یاری نمایند. نتایج این مطالعه را نمی‌توان به کل کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی تعمیم داد، زیرا نمونه مربوط به این مطالعه فقط از یک مرکز تهیه شد. همچنین با توجه به اینکه نتایج این نظرسنجی از نمونه کوچکی از شرکت‌کنندگان بدست آمده است، انجام یک مطالعه با جمعیت بیشتری از کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی از مناطق مختلف کشور ضروری به نظر می‌رسد.

محدودیت‌ها

با توجه به وضعیت شیوع بیماری کووید-۱۹، دسترسی به کارکنان بیمارستان به منظور تکمیل پرسشنامه با دشواری‌ها و محدودیت‌هایی مواجه بود. با توجه به اقدامات محدودکننده‌ای که اتخاذ شده بود، محققان مجبور به استفاده از روش‌های نظرسنجی آنلاین شدند. در این راستا، اگرچه به‌طور معمول ضریب دسترسی به تلفن‌های هوشمند و اینترنت در طبقات اقتصادی و اجتماعی بالا و متوسط و از جمله کارکنان بیمارستان مورد مطالعه در حد بسیار بالایی بود، اما ممکن است نمونه مورد مطالعه، نماینده کل جامعه آماری نباشد. بنابراین می‌بایست در تعمیم نتایج این مطالعه احتیاط نمود.

تشکر و قدردانی

این طرح پژوهشی با کد اخلاق

References

- 1- Masango-Muzindutsi Z, Haskins L, Wilford A, Horwood C. Using an action learning methodology to develop skills of health managers: experiences from KwaZulu-Natal, South Africa. BMC health services research. 2018 Dec;18(1):1-9.
- 2- Burnard P, Morrison P, Phillips C. Job satisfaction amongst nurses in an interim secure forensic unit in Wales. Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing. 1999 Mar;8(1):9-18.

- 3- Best MF, Thurston NE. Measuring nurse job satisfaction. *JONA: The Journal of Nursing Administration*. 2004 Jun 1;34(6):283-90.
- 4- Rosak-Szyrocka J. Employee motivation in health care. *Production Engineering Archives*. 2015;6.
- 5- Alhassan RK, Spieker N, van Ostenberg P, Ogink A, Nketiah-Amponsah E, de Wit TF. Association between health worker motivation and healthcare quality efforts in Ghana. *Human resources for health*. 2013 Dec;11(1):1-1.
- 6- Babić L, Kordić B, Babić J. Differences in motivation of health care professionals in public and private health care centers. *Singidunum Journal of Applied Sciences*. 2014;11(2):45-53.
- 7- Tsounis A, Bamidis PD, Sarafis P. Motivation among physicians in Greek public health-care sector. *British Journal of Medicine and Medical Research*. 2014 Feb 20.
- 8- Bhatnagar A, Gupta S, Alonge O, George AS. Primary health care workers' views of motivating factors at individual, community and organizational levels: a qualitative study from Nasarawa and Ondo states, Nigeria. *The International journal of health planning and management*. 2017 Apr;32(2):217-33.
- 9- Lambrou P, Kontodimopoulos N, Niakas D. Motivation and job satisfaction among medical and nursing staff in a Cyprus public general hospital. *Human resources for health*. 2010 Dec;8(1):1-9.
- 10-Dagne T, Beyene W, Berhanu N. Motivation and factors affecting it among health professionals in the public hospitals, Central Ethiopia. *Ethiopian journal of health sciences*. 2015 Jul 27;25(3):231-42.
- 11-Janus K, Amelung VE, Baker LC, Gaitanides M, Schwartz FW, Rundall TG. Job satisfaction and motivation among physicians in academic medical centers: insights from a cross-national study. *Journal of Health Politics, Policy and Law*. 2008 Dec 1;33(6):1133-67.
- 12-Gaki E, Kontodimopoulos N, Niakas D. Investigating demographic, work-related and job satisfaction variables as predictors of motivation in Greek nurses. *Journal of nursing management*. 2013 Apr;21(3):483-90.
- 13-Holmberg C, Sobis I, Carlström E. Job satisfaction among Swedish mental health nursing staff: A cross-sectional survey. *International Journal of Public Administration*. 2016 May 11;39(6):429-36.
- 14-Lait J, Wallace J. Stress at work: A study of organizational-professional conflict and unmet expectations. *Relations industrielles/Industrial relations*. 2002;57(3):463-90.
- 15-Isfahani P, Sarzehi T. Job Satisfaction among Nurses in Hospitals of Iran: A Systematic Review and Meta-analysis. *Pajouhan Scientific Journal*. 2019 Aug 10;17(4):1-8.
- 16-Hamidi Y, Vakilian M, Roshanaei G, Makvandi Z, Atogara M, Bayat F. Correlation of nurses' quality of working life and job satisfaction in teaching hospitals of Hamadan University of Medical Sciences. *Avicenna Journal of Nursing and Midwifery Care*. 2019 Mar 10;27(1):64-72.
- 17-Ebrahimzadeh Foumani A, Farkhtar M. Assessing the motivation of high school principals in Fumanat. [Dissertation], Payame Noor University. (1993). Rasht. [In Persian]
- 18-Ebrahimzadeh Foumani A. Assessment of the level of satisfaction of motivational needs of administrative staff of Guilan University based on Maslow theory. [dissertation], Tarbiat Moallem University. (1995). [In Persian]
- 19-Naderi Nasab M. Study of motivational needs of Officials of the Department of Physical Education in Tehran province. [Dissertation], University of Guilan. (2004). [In Persian]
- 20-Razavi S, Hosseini M, Abedini J. Investigating the relationship between job satisfaction of sports coaches and the level of their needs based on Maslow's theory in South Khorasan. *Journal of Applied Exercise Physiology*. (2007). vol 3(6), 11-27. [In Persian]
- 21-Gol Afrooz M. Assessing the priority of basic needs in the staff of Sabzevar School of Medical Sciences and Health Services. *Journal of Secrets*. (1996). vol 3 (1), 14-22. [In Persian]
- 22-Cumbey DA, Alexander JW. The relationship of job satisfaction with organizational variables in public health nursing. *JONA: The Journal of Nursing Administration*. 1998 May 1;28(5):39-46.
- 23-Winter-Collins A, McDaniel AM. Sense of belonging and new graduate job satisfaction. *Journal for Nurses in Professional Development*. 2000 May 1;16(3):103-11.
- 24-Cain JM, Schulkin J, Parisi V, Power ML, Holzman GB, Williams S. Effects of perceptions and mentorship on pursuing a career in academic medicine in obstetrics and gynecology. *Academic Medicine*. 2001 Jun 1;76(6):628-34.

25-Palepu A, Friedman RH, Barnett RC, Carr PL, Ash AS, Szalacha L, Moskowitz MA. Junior faculty members' mentoring relationships and their professional development in US medical schools. *Academic medicine: journal of the Association of American Medical Colleges*. 1998 Mar 1;73(3):318-23.