

## رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت

مهرداد گودرزوند چکینی<sup>۱</sup>، سیده غزاله میردوژنده<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۵/۲۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۶/۱۸

۱. دانشیار مدیریت رفتاری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

### چکیده

**زمینه و هدف:** هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان با توجه به سطح تحصیلات آنان در بیمارستان‌های دولتی شهر رشت بوده است.

**مواد و روش کار:** در این مطالعه توصیفی جامعه آماری تحقیق شامل ۲۸۰۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت بوده که از این تعداد ۳۳۸ نفر به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند و از طریق پرسشنامه داده‌های لازم جمع‌آوری گردید و برای تحلیل داده‌ها ضریب همبستگی پیرسون، ضریب همبستگی جزئی و تحلیل رگرسیون به کار رفت.

**یافته‌ها:** نشان داد که بین هر یک از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان با ۹۹ درصد اطمینان و در سطح آلفای ۰/۰۱ با توجه به ضریب همبستگی (r) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** بطور کلی همبستگی مثبت و معنی دار بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بود و متغیر تعدیل‌گر تحصیلات تأثیر کاهشی بر شدت رابطه بین متغیر مستقل و وابسته داشته است. [م ت ع پ، ۱۳۹۱؛ ۱۴(۲): ۴۱۱-۱۰۸]

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت زندگی، رضایت شغلی، بیمارستان

### مقدمه

بخش زیادی از هزینه‌های بهداشت و درمان را به خود اختصاص داده است. اندیشه‌های ارائه شده در زمینه بهره‌وری به وسیله اندیشمندان مختلف مدیران را به افزایش بهره‌وری تلاش‌های سازمان رهنمون ساخته و این باور را که بهره‌وری بیشتر همراه با کیفیت زندگی کاری جا انداخته است.<sup>۱</sup> در تحقیق مصدق راد و سیفی که به منظور بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه شهر اصفهان انجام شده است، نتایج نشان داد که کیفیت زندگی کاری در ۲۰/۶ درصد افراد خیلی پایین، در ۶۴/۷ درصد افراد پایین، در ۷ درصد افراد متوسط و در ۲ درصد افراد بالا بوده است و در کل کیفیت زندگی کاری ضعیف ارزیابی گردید.<sup>۲</sup> هم چنین تحقیق در گاهی و سراجی هم که به منظور بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است نشان داد در کل کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، کیفیت زندگی کاری در سطح پایین داشتند که نشان دهنده نارضایتی اکثریت کارکنان از مهم‌ترین جنبه‌های زندگی کاری است.<sup>۳</sup>

بسیاری از پژوهش‌های خارج از کشور عمدتاً به بررسی وضعیت کیفیت زندگی کارکنان در سازمان‌ها و موسسه‌های آموزشی و صنعتی پرداخته‌اند. پژوهش‌های مرکز بهداشت بلو واتر کانادا، دانشگاه جورج میسون، و سایر محققین الگوهایی را برای بررسی کیفیت زندگی کاری یا بررسی ادراک کارکنان نسبت به برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، پیشنهاد داده‌اند.<sup>۴</sup> با توجه به این که کیفیت زندگی کاری روی احساس فرد درباره مطلوبیت مکان کاری و آن چه در آن است پایه‌گذاری می‌شود و مربوط به تجربه جاری فرد در حیطه‌های کاری است و هدف آن ارتقاء و بهبود رضایت کارکنان

مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است.<sup>۱</sup> این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در بر می‌گیرد.<sup>۲</sup> تا اواسط دهه ۱۹۷۰ تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود.<sup>۳</sup> بدین منظور کیفیت بالای زندگی کارکنان تبدیل به یک موضوع مهم در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی و درمانی از دهه ۱۹۷۰ به بعد گردیده است.<sup>۴</sup> در تعریفی که توسط Armstrong بیان گردیده است، کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار به دست می‌آید.<sup>۵</sup> در واقع هدف بسیاری از تعاریف در این زمینه، دستیابی به یک محیط کاری کارآمد است که بتواند نیازهای فردی و سازمانی را برآورده سازد و ارزش‌هایی را که باعث بهبود بهداشت، رفاه، امنیت شغلی، رضایت شغلی، توسعه مهارت‌ها و توازن بین زندگی کاری و غیر کاری می‌شود را ارتقاء بخشد. با توجه به این که درک عناصر مرتبط با کیفیت زندگی کاری مشکل می‌باشد، Rethinam و Ismail<sup>۶</sup> در بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری به نظریه والتون اشاره داشته‌اند به منظور تسهیل این امر، Walton<sup>۸</sup> طبقه‌بندی عمده ذهنی و مفهومی مربوط به کیفیت زندگی کاری را مطرح کرده است که عبارتند از: ۱- پرداخت منصفانه و کافی، ۲- محیط کار ایمن و بهداشتی، ۳- تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، ۴- قانون‌گرایی در سازمان، ۵- وابستگی اجتماعی زندگی کاری، ۶- فضای کلی زندگی کاری، ۷- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، ۸- توسعه قابلیت‌های انسانی. در حال حاضر، بحث بهره‌وری خدمات در بیمارستان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است به نحوی که

به طور مثال جدول ۱ نشان می‌دهد که شدت رابطه بین متغیر پرداخت منصفانه و کافی ۲۹/۴ درصد و مقدار توان دوم ضریب همبستگی برابر ۸/۷ درصد می‌باشد که بیانگر این است که متغیر پرداخت منصفانه و کافی تنها حدود ۸/۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی را تبیین می‌کند و بقیه تغییرات ناشی از عواملی به غیر از پرداخت منصفانه و کافی است.

#### بحث

بر اساس نتایج این تحقیق که توسط آزمون‌های آماری به دست آمده، رابطه مثبت و معنی‌داری بین هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی وجود دارد و متغیر تعدیل‌گر تحصیلات نیز تأثیر کاهشی بر شدت این روابط داشته است. بررسی‌های میرکمالی و همکارانش در مورد یافته‌های تحقیقاتی که در زمینه فوق، بین سالهای ۱۹۸۶ تا ۲۰۰۷ صورت گرفته است، رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی را تایید می‌کند.<sup>۱۱</sup> نتایج تحقیق که مربوط به محور پرداخت منصفانه و کافی می‌باشد نشان می‌دهد در سیستم حقوق پرداختی بیمارستان‌های دولتی از دیدگاه کارکنان تناسب لازم بین حجم کار و انرژی صرف شده و همین‌طور استانداردهای جامعه وجود ندارد. در نتیجه پیشنهاد می‌شود در رابطه با تناسب حقوق دریافتی با استانداردهای جامعه از نظر تورم، عرضه و تقاضا، بازنگاری صورت گیرد. از آن‌جا که داشتن محیط کاری ایمن و سالم و شرایط فیزیکی کار از ضروریات و عوامل مهم کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد، لذا یکی از شاخص‌های محیط کاری خوب فراهم کردن شرایطی است که کلیه کارکنان به کاری که انجام می‌دهند احساس غرور و افتخار کنند و هم‌چنین محیط کار از لحاظ فیزیکی باید مناسب باشد و کارکنان احساس عدالت کنند. با توجه به فراوانی سؤالات مربوط به تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم مشاهده می‌شود که سازمان در زمینه بهبود توانایی‌های فردی ضعیف عمل نموده است و پیشنهاد می‌شود که سازمان برای کارکنان امکاناتی را فراهم آورد که کارکنان بتوانند با استفاده از آن استعداد‌های شخصی خود را هر چه بیشتر پرورش دهند و هم‌چنین برای کارکنانش فرصت‌های پیشرفت در زمینه تخصصی خودشان را فراهم کرده تا بتوانند مهارت‌هایی را که کسب کرده‌اند را در یک شرایط مناسب در اختیار همکاران خود قرار دهند و موجب اعتلای سازمان گردند. با توجه به دیدگاه کارکنان، بیمارستان‌های دولتی در زمینه قانون‌گرایی که یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد بسیار ضعیف عمل نموده است لذا در این زمینه پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها شرایطی را فراهم کنند که کارکنان بتوانند بدون ترس از عکس‌العمل منفی مقام بالاتر، انتقادات و پیشنهادات سازنده خود را در راه بهبود عملکرد سازمان ارائه دهند. باور حاکمیت قانون و کم‌رنگ بودن سلیقه انسانی در کارکنان ایجاد شود.

وابستگی اجتماعی در کار که به نحوه برداشت کارکنان درباره مسئولیت اجتماعی‌شان در سازمان بر می‌گردد و این امر با مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و کار گروهی و اعتماد و احترام متقابل و احساس وظیفه نسبت به کار ایجاد می‌شود. سازمان می‌تواند با به کارگیری اندیشه‌ها و نظرات کارکنان خود

می‌باشد، بنابر این از آنجائیکه رضایت شغلی می‌تواند موجب ارتقای بهره‌وری گردد لذا، مطالعه رابطه بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نقش اساسی در آشکارسازی عوامل موثر بر بهبود ارائه خدمات کارکنان می‌تواند داشته باشد.

#### روش کار

این مطالعه توصیفی در فاصله زمانی دی ماه ۱۳۸۸ تا خرداد ماه ۱۳۸۹ انجام شد. از بین ۲۸۰۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت، تعداد ۳۳۸ نفر توسط جدول مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند و سپس برای انجام فرآیند تحقیق نمونه‌گیری طبقه‌ای صورت گرفت. به این ترتیب به نسبت کارکنان از هر یک بیمارستان‌های دولتی شهر رشت، درصد نمونه انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای مشتمل بر دو بخش اطلاعات دموگرافیک کارکنان و اطلاعات مربوط به مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بود. بر حسب مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت به گزینه‌های پرسشنامه نمره‌دهی شد. در این تحقیق برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوا استفاده شده است و سپس آلفای کرونباخ محاسبه شد. در نهایت ضریب آلفای کرانباخ برای کیفیت زندگی کاری (۰/۸۶) و رضایت شغلی (۰/۷۵) به دست آمد. در مرحله بعد با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، ضریب همبستگی جزئی و تحلیل رگرسیون، رابطه بین هر یک از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی محاسبه گردید.

#### یافته‌ها

یافته‌های پژوهشی نشان داد که کیفیت زندگی کاری کارکنان دارای میانگین  $44/79 \pm 7/33$  بود و رضایت شغلی در آنان با میانگین  $73/28 \pm 15/26$  می‌باشد. طبق جدول ۱ بین هر یک از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان با ۹۹ درصد اطمینان و در سطح آلفای ۰/۰۱ با توجه به ضریب همبستگی (r) رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و با توجه به مقدار ضریب همبستگی جزئی، متغیر تعدیل‌گر تحصیلات در این روابط تأثیر داشته است. لذا می‌توان گفت که ورود متغیر تعدیل‌گر تحصیلات شدت رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته را تحت تأثیر قرار داده و آن را کاهش می‌دهد.

جدول ۱: نتایج آزمون‌های آماری (رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی)

متغیرها	r	r <sup>2</sup>	r <sup>2</sup> تعدیل شده	p
پرداخت منصفانه و کافی	۰/۲۹۴	۰/۰۸۷	۰/۰۸۴	۰/۰۰۱
محیط کار ایمن و بهداشتی	۰/۴۳۷	۰/۱۹۱	۰/۱۸۸	۰/۰۰۱
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۰/۵۲۳	۰/۲۷۴	۰/۲۷۲	۰/۰۰۱
قانون‌گرایی در سازمان	۰/۴۷۱	۰/۲۲۲	۰/۲۱۹	۰/۰۰۱
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۰/۳۸۷	۰/۱۴۵	۰/۱۴۷	۰/۰۰۱
فضای کلی زندگی کاری	۰/۵۲۱	۰/۲۷۱	۰/۲۶۹	۰/۰۰۱
یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان	۰/۶۱۱	۰/۳۷۴	۰/۳۷۲	۰/۰۰۱
نوسه قابلیت‌های انسانی	۰/۶۳۹	۰/۴۰۹	۰/۴۰۷	۰/۰۰۱
کیفیت زندگی کاری	۰/۶۷۵	۰/۴۵۵	۰/۴۵۴	۰/۰۰۱

در نتیجه پیشنهاد می شود که سازمان با ایجاد جو مناسب، کارکنان را به ایجاد خلاقیت و نوآوری تشویق نماید. با توجه به نتایج به دست آمده در زمینه توسعه قابلیت های انسانی مشاهده می شود که کارکنان بیمارستان های دولتی در این زمینه در شرایط نسبتاً مطلوبی قرار دارند و پیشنهاد می شود برای این که به وضعیت کاملاً مطلوبی دست یابند سازمان با دادن استقلال به کارکنان خود و با مهیا کردن هر نوع اطلاعات و مهارتی که کارکنان در محیط کاری خود بدان نیاز دارند زمینه توسعه قابلیت های افراد را فراهم آورد.

#### سپاسگزاری

نویسندگان مقاله بر خود لازم می دانند از زحمات و همکاری های مسئولین و کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت صمیمانه تشکر نمایند. مطالعه این تحقیق بر اساس، کد پایان نامه ۱۱۷۲۱۲۱۰۸۸۲۰۴۲ بوده است.

#### References

1. Che R, Beh L, Uli J and Idris K. An analysis of quality of work life (Qwl) and career- related variables. Am J Appl Sci 2006; 3(12): 2151-2159.
2. Martel J, Dupuis G. Quality of work life: Theoretical and methodological problems and presentation of new model and measuring instrument. Soc Indicat Res 2006; 77(2): 333-368.
3. Koonmeek SA, Virakul B. Fthic institutionalization , quality of work life, and employee job related. J Business Res 2010; 4(63):20-26.
4. Khaghanizadeh M, Ebadi A, Sirati-Nir M and Rahmani M. [Relationship between job stress and quality of work life of nurses in selected hospitals of the armed forces] Persian. J Mil Med 2008; 10(3): 175-184.
5. Dargahi H, Nasle-Seragi J. [An approach model for employees improving quality of work life] Persian. Iran J Pub Health 2007; 36(4): 81-86.
6. Armstrong DJ, Riemenschneider CK, Allen MW. Advancement, voluntary turnover and women IT: A cognitive study of work- family conflict. Information & Management 2007; 2(44):142- 153.
7. Rethinam G, Ismail M. Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. Eur J Soc Sci 2008; 7(1): 58-70.
8. CheRose R, Beh L, Uli J and Idris K. Quality of work life: Implication of career dimensions. J Soc Sci 2006; 2(2): 61-67.
9. Tabib SJ, Nasirpur AA, Gohari M and Alizadeh A. [Relationship between quality of work life and productivity level of management of social security hospitals in Tehran] Persian. J Health Manag 2008; 11(34): 21-26.
10. Bazar JSA, Prdakhtchy MH. [Develop models to evaluate quality of work life and workers in organizations] Persian. J Manag Sci Iran 2006; 5: 151-123.
11. Mirkmaly SM, Narngi-Sani F. [Relationship between quality of working life and job satisfaction among faculty at Tehran and Sharif Universities] Persian. J Res Plan High Education 2008; 14(2): 71-101.

## *Relationship between Quality of Work-Life and Job Satisfaction of the Employees in Public Hospitals in Rasht*

Mehrdad Goudarznand-Chegini<sup>1</sup>, S. Ghazaleh Mirdoozandeh<sup>2</sup>

Received: 16/Aug/2010

Accepted: 9/Sep/2010

**Background:** The aim of this study was to determine the relationship between quality of work-life and job satisfaction regarding their educational level of hospital employees in Rasht, Gilan.

**Materials and Method:** Statistical society included 2,800 staffs of governmental hospitals in Rasht, in which 338 persons were selected by categorized sampling. Using a standard questionnaire, we collected necessary data and analyzed them using Pearson correlation, correlation coefficient and regression analysis.

**Results:** Our findings showed that between each component of the quality of working life and job satisfaction of employees with 99% confidence level and 1% alpha according to the correlation coefficient (R) and a significant positive relationship.

**Conclusion:** Overall results expression and a significant positive correlation between the components of quality of work life and job satisfaction and variable reduction effect on the severity of education relationship between dependent and independent variables. [ZJRMS, 2012; 14(2): 108-111]

**Keywords:** Quality of life, job satisfaction, hospital

1. Associate Professor of Behaviour Management, Department Public Management, Islamic Azad University Rasht branch
2. Master of Public Management HR trends, Islamic Azad University Rasht branch

*Please cite this article as:* Goudarznand-Chegini M, Mirdoozandeh G. Relationship between quality of work-life and job satisfaction of the employees in public hospitals in Rasht. Zahedan J Res Med Sci (ZJRMS) 2012; 14(2): 108-111.