اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران بر اساس فرآیند تحلیل سلسله مراتبی

مهدی رعد آبادی[۱]، مهدی جعفری[۲]، جمیل صادقی فر[۳]*، فاطمه پور شرعیاتی[۴]، امین عقیلی[۲]

۱) مرکز پژوهش ها علمی دانشجویان، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۲) گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

۳) گروه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ایلام، ایران

۴) مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران

تاریخ دریافت: ۹۵/۱/۱۶ **تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۱/۱۱**

چکیده

مقدمه: چالش های نظام های ارائه خدمت، نیاز به کارکنانی که با انگیزه بیشتر بتوانند عملکرد بهتر و اثر بخش تری داشته باشند را ضروری ساخته است، لذا توجه همه جانبه به رضایت شغلی این کارکنان جهت ارتقای بهره وری سازمانی امری مسلم تلقی می شود. مطالعه حاضر با هدف اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران بر اساس فرآیند تحلیل سلسله مراتبی به انجام رسید.

مواد و روش ها: مطالعه توصیفی حاضر در سال ۱۳۹۴ بر روی کارکنان ۵ بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش نامه ای شامل دو بخش سوالات دموگرافیک و ۹ مولفه تاثیرگذار بر رضایت شغلی بود که از نظر روایی و پایایی مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده روش تحلیل سلسله مراتبی و نرم افزار Expert Choice نسخه ۱۱ صورت پذیرفت.

یافته های پژوهش: بر اساس روش تحلیل سلسله مراتبی و مقایسات زوجی در عوامل مورد بررسی، بالاترین وزن یا اولویت مربوط به پاداش و حقوق و مزایا با وزن ۰/۲۶۲ و پایین ترین وزن یا اولویت مربوط به نظارت و سرپرستی با وزن ۰/۰۳۰ بود. مولفه های امنیت شغلی (۰/۱۸۲)، ارتقای شغلی(۰/۱۷۷)، موقعیت شغلی(۰/۰۹۱)، شرایط محیط کار(۰/۰۷۵)، ارتباط با همکاران(۰/۰۶۳)، ارتباط با زندگی شخصی(۰/۰۶۰) و سیاست گذاری مدیریت(۰/۰۳۵) نیز اولویت های بعدی را کسب نمودند. هم چنین رتبه مولفه ها در کارکنان زن و مجرد بیشتر از کارکنان مرد و متاهل بود.

بحث و نتیجه گیری: به نظر می رسد اصلاح مکانیسم های ارائه پاداش در بیمارستان ها و استفاده از اهرم هایی 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 مولفه های تاثیرگذار کمک شایانی خواهد کرد.

واژه های کلیدی: رضایت شغلی، تحلیل سلسله مراتبی، علوم پزشکی تهران

* نویسنده مسئول: گروه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ایلام، ایران

Email: Sadeghifar-j@medilam.ac.ir

Copyright © 2018 Journal of Ilam University of Medical Science. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution international 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits copy and redistribute the material, in any medium or format, provided the original work is properly cited.

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]

مقدمه

کارکنان ارزشمندترین دارایی سازمان ها هستند و عملکرد مناسب آن ها می تواند در جهت اهداف سازمان و یا در صورت عدم هدایت در خلاف جهت اهداف سازمان پیش رود؛ از این رو پرداختن به رفتار و نگرش نیروی انسانی در مدیریت اهمیت ویژه‌ای دارد(۱). لذا نیروی انسانی مهم ترین سرمایه هر سازمانی تلقی می شود و سازمان های پیشرفته و موفق بخش اعظمی از زمان و سرمایه خود را صرف نیروی انسانی شاغل در سازمان می کنند تا از این طریق بهره وری و کیفیت خدماتی که ارائه می دهند، افزایش یابد(۲). با توجه به اهمیت کارکنان به عنوان خط مقدم عوامل ارائه دهنده خدمات لازم است پژوهش های متعددی به بررسی عناصر فضای کاری سازمان ها و محیط سازمانی که اغلب تحت تاثیر احساسات کارکنان و رفتار آنان قرار دارد، بپردازند(۳). با این تفاسیر می توان گفت که رضایت شغلی به طور کلی از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش سرچشمه می گیرد و به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، اطلاق می گردد(۴). میزان رضایت شغلی معرف نگرش مثبت یا منفی فرد از شغل خود است و متاثر از عوامل متعددی می باشد. ونگ و همکاران رضایت شغلی را مجموعه احساسات فرد نسبت به شغلش بیان می کنند(۵). امروزه محققان به هنگام مطالعه رضایت شغلی، تمایل به تمرکز بر روی متغیرهای سازمانی و یا ویژگی های شخصی دارند، اما به نظر می رسد برای درک تمام متغیرها، نیاز به بررسی هر دو حوزه داریم. یکی از راهکارهای موثر در این خصوص درک مثبت وضعیت کار(به عنوان مثال درک عدالت سازمانی و سازگار شدن با کار) می باشد، زیرا هنگامی که کارمندان درک مطلوب از وضعیت خود در محل کار دارند، احتمال بیشتری وجود دارد که هنجارهای سازمانی را بپذیرند(۶). طبق مطالعات انجام شده مدیران حداقل به سه دلیل باید به رضایت کارکنان توجه ویژه ای داشته باشند؛ شواهد بسیاری وجود دارد که افراد ناراضی سازمان را ترک کرده و استعفاء می دهند، کارمندان راضی از سلامت جسمی و روانی بهتری نسبت به کارکنان ناراضی برخوردارند و بیشتر عمر می کنند، اثرات رضایت از شغل نه تنها در سازمان بلکه در زندگی خصوصی افراد نیز تاثیر می گذارد(۷). سازمان توسعه ابعاد بین المللی(DDI) شواهدی را مبنی بر رابطه بین رضایت کارکنان و حفظ و رضایت مشتری و وفاداری و افزایش سودآوری شرکت اعلام کرد، علاوه بر این رضایت کارکنان به شدت در ارتباط با تعهد کارکنان و وفاداری آن ها است و هر دوی این عوامل روابط اثبات شده ای برای افزایش تولید و بهره وری سازمان هستند(۸). مطالعات دیگر نشان دادند که ارتباط موثری بین رضایت کارکنان، رضایت مشتری، بهره وری و کارایی مالی در یک سازمان مثل بیمارستان وجود دارد، کارمندان ناراضی کمتر مولد هستند و میزان غیبت های آن ها از کار بیشتر است. کارمندان راضی قدرت تولید و نوآوری بیشتری دارند و وفادار هستند. افزایش رضایت شغلی منجر به افزایش روحیه کارکنان که در نهایت منجر به افزایش بهره وری آنان خواهد شد و در نهایت رضایت کارکنان منجر به حفظ مشتریان سازمان خواهد شد(۹). به طور کلی از مجموع تحقیقات انجام شده عوامل موثر بر رضایت را می توان به سه گروه عوامل مادی، عوامل فرهنگی و عوامل مربوط به محیط کار تقسیم بندی کرد. از بعد دیگر از عواملی که بر رضایت کارکنان موثر است، سلامت روان آن ها می باشد که به میزان قابل توجهی باعث تاثیر بر روی عوامل مربوط به بهره وری و دیگر نتایج مطلوب سازمانی از جمله تعهد و رضایت می شود. به طور خاص، مطالعات متعدد ارتباط نزدیک بین سلامت روانی و رضایت شغلی را نشان داده اند(۱۰). بنا بر این وقتی که به نقش کارکنان توجهی نشود امکان ابتلاء به فرسودگی شغلی و گردش شغلی در میان کارکنان افزایش خواهد یافت(۳). هر چه سازگاری و تناسب بین شغل و شخصیت بیشتر باشد رضایت شغلی بیشتری را به دنبال خواهد داشت و هر چه این سازگاری و هم خوانی کمتر باشد، آثار منفی متعددی را در سازمان و خود فرد ایجاد خواهد کرد(۱۱). مطالعات متعددی در رابطه با بررسی عوامل موثر بر روی رضایت کارکنان در بیمارستان ها و سایر سازمان ها انجام گرفته است و مطالعه ای که به اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت کارکنان بپردازد،

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]

انجام نگرفته است. در این تحقیق سعی بر آن است تا با استفاده از مدل تحلیلی سلسله مراتبی به اولویت بندی عوامل موثر بر رضایت کارکنان پرداخته شود. تحلیل سلسله مراتبی از جامع ترین نظام های طراحی شده برای تصمیم گیری با معیارهای چندگانه است؛ زیرا با بهره گیری از این فن، می توان مسئله را به صورت سلسله مراتبی در قالب معادلات درآورد و در آن، معیارهای مختلف کمی و کیفی را در نظر گرفت. این فرآیند گزینه های مختلف را در تصمیم گیری دخالت می دهد و امکان تحلیل حساسیت روی معیارها و زیرمعیارها را فراهم می سازد. هم چنین، این فرآیند بر پایه مقایسه زوجی، با امکان تسهیل قضاوت ها و محاسبات، بنا نهاده شده است(۱۲). لذا با استفاده از این روش مهم ترین عواملی را که باعث افزایش رضایت کارکنان بیمارستان می شود را مشخص کرده و با شناسایی این عوامل می توان مدیران بیمارستان را در راستای تصمیم گیری برای پاسخ گویی به نیازهای کارکنان و متعاقباً افزایش بهره وری در بیمارستان یاری کرد.

مواد و روش ها

مطالعه حاضر از نوع توصیفی می باشد که به اولویت بندی مهم ترین عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداخت. جامعه پژوهش شامل کارکنان ۵ بیمارستان منتخب دانشگاهی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران(۲۲۰۱) می باشد. در درون بیمارستان های منتخب، با توجه به لزوم رعایت تناسب در تعداد، پس از برآورد تعداد نمونه های مورد بررسی، از روش نمونه گیری دو مرحله ای به این صورت که ابتدا به صورت طبقه ای و سپس در درون طبقات از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. برای تخمین حجم نمونه از فرمول زیر استفاده گردید. در این فرمول α به عنوان خطای نوع اول در نظر گرفته شده است که مقدار آن برابر با ۰/۰۵ می باشد. β خطای نوع دوم است و مقدار آن در اکثر مطالعات برابر با ۰/۲ است. در نتیجه مقدار $Z1-\beta$ برابر با ۰/۸۴ می شود. در این پژوهش فرض شده است که ۲۰ درصد پرسش نامه ها بر نخواهند گشت. یعنی میزان پرسش نامه های برگشت داده نشده، ۲۰ درصد است. بر این اساس تعداد ۴۰۰ نفر از پرسنل بیمارستان های مورد ذکر مورد مطالعه قرار گرفتند.

در این مطالعه، در ابتدا مقالات انجام شده در حوزه بررسی رضایت کارکنان در سازمان های بهداشتی و درمانی در ایران از ابتدای سال ۱۳۸۰ تا انتهای سال ۱۳۹۳ بررسی شد و بر اساس این مقالات، عوامل موثر بر رضایت کارکنان شناسایی شد. در نهایت با نظر متخصصین ۹ مورد از مهم ترین عوامل(معیارهای) تاثیرگذار بر رضایت کارکنان انتخاب شد و با استفاده از آن ها پرسش نامه ای طراحی شد که این عوامل در آن به طور زوجی دو به دو مقایسه شدند؛ از این رو سوالات این پرسش نامه ۳۶ مورد می باشد. این ۹ عامل شامل شرایط محیط کار، ارتباط با همکاران، موقعیت شغلی، نظارت و سرپرستی، سیاست گذاری مدیریت، ارتباط با زندگی شخصی، امنیت شغلی، پاداش و حقوق و مزایا، ارتقاء شغلی است. روایی محتوایی پرسش نامه توسط متخصصین و پایایی آن از طریق آزمون آلفای کرونباخ تایید شد. با توجه به نتیجه مقایسه ها که می تواند شامل پاسخ های کاملاً مهم تر، مطلوبیت خیلی مهم تر، مهم تر، کمی مهم تر یا یکسان باشد به ترتیب اعداد ۹، ۷، ۵، ۳ و ۱ انتساب داده شد. اولویت بندی در روش AHP بدین صورت است که: در فرآیند تحلیل سلسله مراتبی باید سه چیز مشخص گردد. این موارد شامل هدف، معیارها و گزینه ها می باشد. لذا هدف انتخاب مهم ترین مولفه، معیار تصورات ذهنی می باشد که کارکنان در نظر دارند و گزینه ها نیز ۹ مولفه انتخاب شده می باشد. لذا پرسش نامه طراحی شده در اختیار افراد قرار گرفت تا بعد از تکمیل، مهم ترین مولفه ها انتخاب گردند. پس از تصویب طرح، با هماهنگی قبلی پرسش نامه ها در اختیار نمونه مورد مطالعه قرار گرفت. قبل از تکمیل پرسش نامه توضیحات کافی به نمونه مورد مطالعه داده شد و رضایت شفاهی وی اخذ گردید.

روایی ابزار با نظر اساتید تایید شد و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ مقدار ۰/۷۸ به دست آمد. بعد از تکمیل پرسش نامه ها با استفاده از روش AHP که از روش های تصمیم گیری چند معیاره است اقدام به

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]

اولویت بندی این معیارها شد تا بتوان مهم ترین معیارها را در اولویت گذاشت و اقدام به برطرف کردن آن ها کرد. اولویت بندی معیارها با استفاده از نرم افزار Exper Choice vol.11 صورت گرفت.

یافته های پژوهش

از ۴۰۰ نمونه مورد بررسی، ۶۹/۵ درصد زن و ۷۵/۷۵ درصد آن ها متاهل بودند. بیشترین تراکم سنی مربوط به گروه ۳۱-۴۰ سال (۳۵/۷۵ درصد) می باشد. در خصوص تحصیلات، بیشترین فراوانی مربوط به گروه افراد لیسانس با فراوانی ۲۹۴ نفر (۷۳/۵ درصد) بوده است(جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱. اطلاعات دموگرافیک بیماران مشارکت کننده در مطالعه(تعداد=۴۰۰ نفر)

متغیر	نوع	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۲۲	۳۰/۵
	زن	۲۷۸	۶۹/۵
وضعیت تاهل	مجرد	۹۷	۲۴/۲۵
	متاهل	۳۰۳	۷۵/۷۵
سطح تحصیلات	فوق دیپلم	۴۳	۱۰/۷۵
	لیسانس	۲۹۴	۷۳/۵
	فوق لیسانس و بالاتر	۶۳	۱۵/۷۵
فاصله سنی	بین ۲۱ تا ۳۰ سال	۶۹	۱۷/۲۵
	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۲۱۵	۵۳/۷۵
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۷۹	۱۹/۷۵
	۵۱ سال و بالاتر	۳۷	۹/۲۵

بر اساس روش تحلیل سلسله مراتبی و مقایسات زوجی در عوامل مورد بررسی، بالاترین وزن یا اولویت مربوط به پاداش وحقوق و مزایا با وزن ۰/۲۶۲ و پایین ترین وزن یا اولویت مربوط به نظارت و سرپرستی با وزن ۰/۰۳۰ بود(جدول شماره ۲).

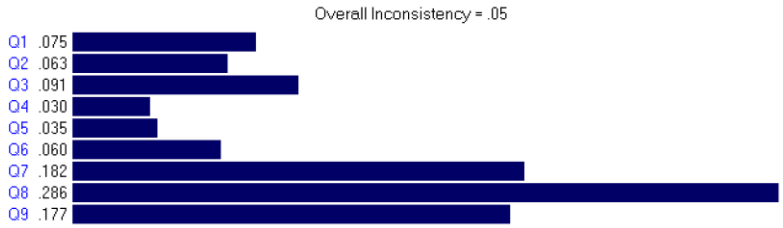
جدول شماره ۲. وزن هریک از عوامل موثر بر رضایت کارکنان

عوامل	نماد	وزن شاخص
شرایط محیط کار	Q1	۰/۰۷۵
ارتباط با همکاران	Q2	۰/۰۶۳
موقعیت شغلی	Q3	۰/۰۹۱
نظارت و سرپرستی	Q4	۰/۰۳۰
سیاست گذاری مدیریت	Q5	۰/۰۳۵
ارتباط با زندگی شخصی	Q6	۰/۰۶۰
امنیت شغلی	Q7	۰/۱۸۲
پاداش وحقوق و مزایا	Q8	۰/۱۸۶
ارتقای شغلی	Q9	۰/۱۷۷

در شکل شماره ۱ اولویت عوامل بر اساس دیدگاه نمونه ها نشان داده شده است. هم چنین نرخ ناسازگاری برای این شاخص ها مقدار ۰/۰۵ به دست آمد. با توجه به این که مقدار نرخ ناسازگاری باید کمتر از ۰/۱ باشد و این مقدار برای عوامل کمتر از ۰/۱۰ بود نشان می دهد وزن ها و اولویت های به دست آمده قابل قبول می باشد و بین نظرات نمونه ها سازگاری قابل قبولی وجود داشته است.

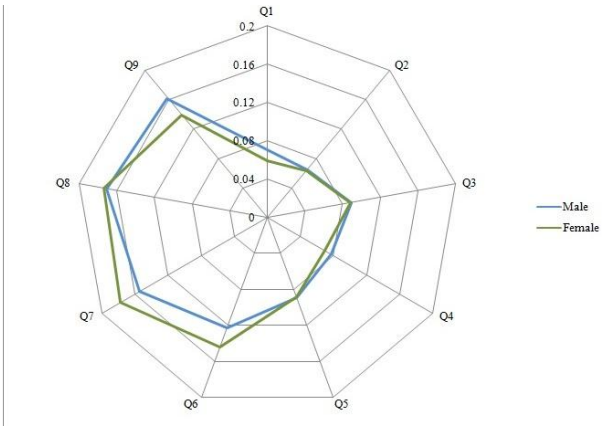
[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]



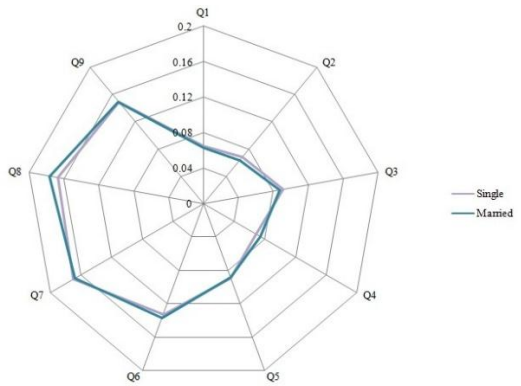
شکل شماره ۱. رابطه بین بخش و مولفه های مورد مطالعه

در شکل شماره ۱ رابطه بین هر یک از مولفه های مورد بررسی و سه بخش کاری نشان داده شده است. بر این اساس نوع بخش های محل کاری کارکنان با سه عامل امنیت شغلی، پاداش و حقوق مزایا و ارتقای شغلی بیشتر رابطه را داشت و تاثیر نوع بخش بر این سه عامل در رضایت کارکنان مورد مطالعه بیشترین تاثیر را داشت.



شکل شماره ۲. رابطه بین جنسیت کارکنان و مولفه های مورد مطالعه

به جز مولفه نظارت و سرپرستی و ارتقای شغلی، در سایر عوامل میزان اهمیت مولفه ها در زنان بیشتر از مردان بود. هم چنین مولفه های ارتقای شغلی، حقوق و مزایا، امنیت شغلی، ارتباط با زندگی شخصی و نظارت و سرپرستی بیشترین اولویت را جهت رضایت کارکنان داشتند(شکل شماره ۲).



شکل شماره ۳. رابطه بین وضعیت تاهل کارکنان و مولفه های مورد مطالعه

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]

مولفه های ارتقای شغلی، حقوق و مزایا، امنیت شغلی، ارتباط با زندگی شخصی و نظارت و سرپرستی بیشترین اولویت را جهت رضایت کارکنان، چه متاهل و چه مجرد داشتند. در این میان اختلاف زیادی بین افراد متاهل و مجرد و نحوه اولویت بندی مولفه های تاثیر گذار بر رضایت از دیدگاه آن ها وجود نداشت(شکل شماره ۳).

بحث و نتیجه گیری

رضایت از شغل یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث می شود افزایش بهره وری و کارایی و نیز احساس رضایت فردی ایجاد گردد، اگر شغل رضایت مطلوب را تامین نماید فرد از شغلش راضی می باشد و اگر رضایت و لذت مطلوب را تامین ننماید شخص شروع به مذمت شغل خود کرده و در صدد تغییر آن بر می آید. آن چه مسلم است رضایت شغلی بر روی رضایت شخصی فرد در زندگی تاثیر بسزا دارد و این رضایت به نوع شغل و فرد شاغل بستگی دارد(۱۳). عدم رضایت شغلی سبب می شود که انسان از اساسی ترین ویژگی خود، یعنی آفرینندگی و سازندگی، محروم شود. پیامدهای نارضایتی شغلی فقط به سطح روان شناختی و ابعاد فردی محدود نمی شود، رقابت ها و ستیزه های صنعتی، اعتصابات، تنبیه و اخراج کارگران، اعمال نظم مستبدانه از طرف مدیریت و دیگر مسائل این چنینی همه محصول عدم رضایت شغلی و تضاد و تعارض مدیران و کارفرمایان با کارکنان است. گاهی نیز این ستیزه شکل پنهانی به خود می گیرد. غیبت از کار، کم کاری، خرابکاری، بی کفایتی از دیگر عوامل نمایانگر عدم رضایت شغلی است(۱۴). بدین سبب سالیانه ضررهای هنگفتی نصیب اقتصاد ملی کشورها می شود. با این حال عوامل مختلفی بر رضایت شغلی تاثیر گذار می باشند. هایس و همکاران(۲۰۱۰) ویژگی هایی چون وجود سلسله مراتب اداری، حق نظارت و کنترل مقامات اداری بر کار زیردستان، امکان پیشرفت در سلسله مراتب اداری، نظام مواجب پردازی و احساس حداقل امنیت مادی را از جمله این عوامل دانسته است(۱۵). در مطالعه حاضر ۹ مولفه شرایط محیط کار، ارتباط با همکاران، موقعیت شغلی، نظارت و سرپرستی، سیاست گذاری مدیریتی، ارتباط با زندگی شخصی، امنیت شغلی، حقوق و مزایا و ارتقای شغلی مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته های پژوهش حاضر نشان داد که مهم ترین مولفه موثر بر رضایت شغلی کارکنان مورد مطالعه حقوق و مزایا بود که وزن ۰/۱۸۶ را کسب نمود. در پژوهش محمودی(۱۶) نیز حقوق و دستمزد بالاترین اولویت را کسب نمود. یافته های حاصل از پژوهش استاد در سال ۱۳۸۴ نشان داد که پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه، تامین امکانات رفاهی، تفویض اختیار، تامین امنیت شغلی در افزایش کارایی موثر است(۱۷). حقوق را می توان به عنوان یک عامل محرک قوی در انگیزش به حساب آورد و اگر پرداخت حقوق بر اساس مشاغل، در خط مشی به صورت عادلانه پرداخت نشود باعث نارضایتی در کارکنان خواهد شد(۱۸).

بر اساس نتایج امنیت شغلی رتبه دوم و ارتقای شغلی رتبه سوم را کسب نمود. در مطالعه ای که توسط جباری و رجائی پور در اصفهان انجام گرفت، سه عامل ماهیت کار، امنیت شغلی و حقوق و دستمزد به عنوان عوامل بسیار مهم در ایجاد انگیزه از دیدگاه اعضای هیات علمی شناخته شدند(۱۹). در مطالعه ای دیگر که توسط بخشی علی آباد، نوروزی و حسینی انجام شد، عامل حقوق و دستمزد در بین عوامل بیرونی و درونی به عنوان مهم ترین عامل در ایجاد انگیزش شغلی معرفی شده است(۲۰).

یافته های حاصل از پژوهش خان در سال ۲۰۱۱ نشان داد که پرداخت حقوق و دستمزد منصفانه، تامین امکانات رفاهی، تفویض اختیار، تامین امنیت شغلی در افزایش کارایی موثر است(۲۱). در پژوهش های مختلف سه عامل حقوق و مزایای کافی، امنیت شغلی و شرایط مناسب برای کار کردن از عوامل بسیار مهم در انگیزش کارکنان دانشگاه های علوم پزشکی می باشد(۲۲-۲۴). ساروس و دنستن(۲۰۰۴) در تحقیق دیگری به این نتیجه دست یافت که استقلال داخلی، وضع و حالات حرفه ای و پرداخت ها از مهم ترین عوامل ایجاد رضایت و بهبود عملکرد کارکنان هستند(۲۵).

با توجه به یافته های این پژوهش، مدیران و رهبران باید به اهمیت عوامل موثر در ایجاد انگیزش

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]

شغلی در کارکنان بیمارستان ها توجه بیشتری نمایند و در صدد پرورش استعدادهای خلاق، از طریق فراهم نمودن محیط مناسب توام با امنیت شغلی و آرامش خاطر باشند تا کارکنان بتوانند ذهن خود را صرف ارائه خدمت بهتر به بیمارستان و بیماران کنند. در این راستا، توجه به رفع مشکلات اقتصادی از طریق پرداخت حقوق و کارانه مناسب و اعمال سیستم های تشویق و تنبیه و ایجاد امکانات و تسهیلات رفاهی برای کارکنان موجبات انگیزش درونی ایشان را فراهم می نماید که این امر می تواند در نهایت موجب افزایش رضایت شغلی و بهبود عملکرد آن ها شود.

References

1.Sharma J, Dhar RL. Factors influencing job performance of nursing staff: mediating role of affective commitment. Pers Rev 2016;45:161-82.

2.Lu M, Ruan H, Xing W, Hu Y. Nurse burnout in China a questionnaire survey on staffing job satisfaction, and quality of care. J Nurs Manage 2015;23440-7.

3.Arndt A, Arnold TJ, Landry TD. The effects of polychronic orientation upon retail employee satisfaction and turnover. J Retail2006;82:319-30.

4.Liu YE, While A, Li SJ, Ye WQ. Job satisfaction and work related variables in Chinese cardiac critical care nurses. J Nurs Manage 2015;23:487-97.

5.Weng HC, Hung CM, Liu YT, Cheng YJ, Yen CY, Chang CC, et al. Associations between emotional intelligence and doctor burnout, job satisfaction and patient satisfaction. Med Edu2011;45:835-42.

6.Sheykhshabani SH, Beshlideh K. Interaction of environment and personality in predicting job satisfaction of Iranian employees. Proce Soc Behavior Sci 2011;15:4089-92.

7.Callea A, Urbini F, Ingusci E, Chirumbolo A. The relationship between contract type and job satisfaction in a mediated moderation model the role of job insecurity and psychological contract violation. Econom Industrial Democracy2016;37:399-420.

8.Kaura V, Durga Prasad CS, Sharma S. Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. Int J Bank Mark 2015;22:33-40.

9.Grigoroudis E, Tsitsiridi E, Zopounidis C. Linking customer satisfaction, employee appraisal, and business performance: an evaluation methodology in the banking sector. Annal Opera Res 2013;205:5-27.

10.Lee MS, Lee MB, Liao SC, Chiang FT. Relationship between mental health and job satisfaction among employees in a medical center department of laboratory medicine. J Formosan Med Assoc2009;108:146-54.

11.Peltokorpi V, Froese F. Expatriate personality and cultural fit the moderating role of host country context on job satisfaction. IntBus Rev 2014;23:293-302.

12.Srdjevic B, Pipan M, Srdjevic Z, Blagojevic B, Zoranovic T. Virtually combining the analytical hierarchy process and voting methods in order to make group decisions. Uni Acc Inform Soc 2015;14:231-45.

13.Zablah AR, Carlson BD, Donavan DT, Maxham III JG, Brown TJ. A cross lagged test of the association between customer satisfaction and employee job satisfaction in a relational context. J Appl Psychol2016;101:743.

14.Mathieu C, Neumann CS, Hare RD, Babiak P. A dark side of leadership corporate psychopathy and its influence on employee well being and job satisfaction. Personal Ind Dif2014;59:83-8.

15.Hayes B, Bonner A, Pryor J. Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting a review of recent literature. J Nurs Manage2010;18:804-14.

16.Mahmoudi H, Ebrahimian AA, Solymani M, Ebadi A, Hafezi S, Fayzi F, et al. The study of job motivation factors in critical care nurses. J Behavior Sci2007;1:171-8.

17.Yazdanpanah B, Pourdanesh F, Safari M, Rezaee M, Afshun E, Ostvar R. [Factors affecting the motivations of the staff of Yasuj University of medical sciences from the point of view of the managers and the staff]. Armaghane Danesh2004;8:1-20. (Persian)

18.Alvan M. Research in the field of organizational problems and failure to

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]

satisfy the need of employees- Articles about the fundamentals of organizational behavior and motivation. Publ Manage1991;2:131-7.
19.Jabbari F, Rajaeepour S, Jafari S. A comparative study of Esfahan University and Esfahan University of medical sciences faculty membersjob motivation based on Herzbergs theory. J Health Inform Manage2004;1:15-20.
20.Bakhshi Ali Abadi H, Norouzi D, Hosseini ZS. Effective factors on job motivation in academic members of Rafsanjan Medical University. Iranian J Med Edu 2004;4:33-41.
21.Khan RI, Aslam HD, Lodhi I. Compensation management a strategic conduit towards achieving employee retention and job satisfaction in banking sector of Pakistan. Int J Human Res Stud 2011;1:89.
22.Danish RQ, Usman A. Impact of reward and recognition on job satisfaction and motivation an empirical study from Pakistan. Int J Bus Manage2010;5:159.
23.Skaalvik EM, Skaalvik S. Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: Relations with school context, feeling of belonging, and emotional exhaustion. Teach Teach Edu2011;27:1029-38.
24.Lambrou P, Kontodimopoulos N, Niakas D. Motivation and job satisfaction among medical and nursing staff in a Cyprus public general hospital. Human Res Health2010;8:1.
25.Sarros JC, Gray J, Densten IL. Leadership and its impact on organizational culture. Int J Bus Stud2002;10:2.

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]

Prioritizing the Factors Affecting Job Satisfaction among Hospitals Staff Affiliated to Tehran University of Medical Sciences Based on Analytic Hierarchy Process

Raadabadi M[1], Jafari M[2], Sadeghifar J[3], Pourshariati F[4], Aghili A[2]*

(Received: April 4, 2016 Accepted: January 30, 2017)

Abstract

Introduction: Challenges of service provision systems necessitate the presence of staff with higher motivation to work more efficiently; therefore, paying close attention to job satisfaction of such staffs to enhance organizational efficiency sounds essential. This study aimed to prioritize factors affecting personnel satisfaction in hospitals of TUMS using AHP Model.

Materials & Methods: This was a cross-sectional study conducted in 5 hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences in 2015. The data collection tool was a questionnaire containing demographic questions as well as nine questions on personnel satisfaction. The validity and reliability of the questionnaire were assessed, and the data was analyzed using analytic hierarchy process and Expert Choice V. 11 software.

Findings: According to the AHP model, rewards and compensations were the most important factors (0.262), and monitoring and supervision were of the lowest importance (0.030). Factors of Job security (0.182), job improvement (0.177), job positions (0.091), working conditions (0.075), communications among colleagues (0.063), associated with personal life (0.060), and policy management (0.035) obtained next priority. Also, rank of items in unmarried female employees were higher than that of married male employees.

Discussion & Conclusion: The conclusions for our investigation demonstrate that correction mechanisms in hospitals and use of leverage by offering incentives such as performance-based management can enhance motivation as well as the employees' performances. In addition, efforts to strengthen social relationships among colleagues would lead to more satisfaction as a significant component.

Keywords: job satisfaction, analytic hierarchy process, Tehran University of Medical Sciences

1. Students Scientific Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2. Dept of Health Care Management, Faculty of management and Medical Informatics, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3. Dept of Health Education, Faculty of Public Health, Ilam University of Medical Sciences, Ilam, Iran
4. Social Determinants of Health Research Center, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran
** Corresponding author Email: Sadeghifar-j@medilam.ac.ir*

[Downloaded from sjimu.medilam.ac.ir on 2026-10-31]

[DOI: 10.29252/sjimu.26.1.195]