

بررسی تأثیر پرداخت مبتنی بر عملکرد بر رضایت کارکنان غیرپزشک در بیمارستان شریعتی تهران

مرجان محمدتقی نژاد^۱، نرجس شکری^۲، ماندان مومنی^۳

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

^۲ عضو هیأت علمی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران

^۳ عضو هیأت علمی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر ارزیابی رضایتمندی کارکنان بیمارستان شریعتی تهران نسبت به روش پرداخت کارانه مبتنی بر عملکرد انجام شده است. جامعه آماری تحقیق مدیران و کارکنان غیر پزشکی بیمارستان شریعتی تهران هستند که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۳۰۶ نفر به عنوان نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استفاده شد. روایی پرسشنامه با مراجعه به نظر اساتید مشاور و راهنما به صورت تحلیل محتوا بررسی و ارزیابی گردید. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آزمون با مقدار ۰/۸۲۴ نشان می‌دهد پرسشنامه از پایایی مناسب برخوردار است. داده‌های بدست آمده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه و با بکارگیری نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید و نسبت به رد یا تایید فرضیه‌ها اقدام شد. نتایج نشان می‌دهد که همه فرضیه‌های تحقیق تایید شده‌اند؛ به عبارت دیگر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایتمندی از پرداخت کارکنان، رضایتمندی از شغل کارکنان، رضایتمندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان، رضایتمندی کارکنان از سرپرست و رضایتمندی کارکنان از همکاران تأثیرگذار است.

واژه‌های کلیدی: پرداخت بر اساس عملکرد، رضایتمندی شغل، فرصت‌های ارتقاء، سرپرستان، همکاران.

۱- مقدمه

تحقیق مشتمل بر پنج فصل است که در فصل اول، کلیات تحقیق که شامل: بیان مسأله، ضرورت و اهمیت تحقیق، اهداف، فرضیه ها و سوالات تحقیق و قلمرو تحقیق است؛ بررسی و ارائه می گردد. در فصل دوم، مبانی نظری و پیشینه تحقیق که شامل تعاریف و مفاهیم مربوط به متغیرهای اصلی تحقیق می باشد بررسی و بحث می شود و خلاصه ای از تحقیقات قبلی انجام شده ارائه می گردد. در فصل سوم، روش شناسی تحقیق که به بررسی ابزار و شیوه های تجزیه و تحلیل داده می پردازد بررسی و ارائه می شود. در فصل چهارم، داده های بدست آمده از فصل سوم مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. در این فصل با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی در خصوص جامعه مورد مطالعه و فرضیه های تحقیق بحث و بررسی انجام می گیرد. در فصل پنجم، نتایج تحقیق بررسی و پیشنهادات مربوط به نتایج بدست آمده ارائه می گردد. در این تحقیق به بررسی تأثیر پرداخت مبتنی بر عملکرد بر رضایت کارکنان غیرپزشک در بیمارستان شریعتی تهران پرداخته می شود. فصل اول به کلیات تحقیق می پردازد که شامل بیان مسأله، ضرورت و اهمیت تحقیق، اهداف، سوالات و فرضیه های تحقیق، تعاریف متغیرها و قلمرو تحقیق می باشد.

۲- بیان مسأله

محدودیت های مالی موجود در مراکز درمانی، نظام های سلامت را در زمینه های کیفیت خدمات درمانی، کارایی، اثربخشی و عدالت با چالش های گوناگونی مواجهه کرده است. برای مقابله با این چالش ها و حرکت به سمت استقلال و اجرای اصل ۴۴ سبب شد تا در سال های گذشته، طرح های نوین اداره امور بیمارستان ها در مراکز درمانی به اجرا درآید تا اولاً محدودیت مالی بیمارستان ها کاهش یابد و ثانیاً با استفاده بهینه از امکانات موجود انگیزشی در کادر درمانی، امکان ارائه بهترین خدمات را مهیا کنند. هدف اصلی نظام حقوق و دستمزد، برقراری ارتباط منطقی بین وظایف و مسؤلیت های شغل فرد از یک طرف و میزان پرداختی به عنوان حقوق و مزایا از طرف دیگر است.

حقوق و دستمزد از عوامل بسیار اساسی در ایجاد انگیزش کارکنان تلقی و در چارچوب های قانونی، پاسخگوی بخشی از نیازهای پرسنلی است، ولی به منظور کارآمدی بیشتر نیروی انسانی، اجرای طرح های تشویقی از ضروریات نگهداری نیروی انسانی کارآمد است. معمولاً مدیران سازمان ها به منظور پیشگیری از نارضایتی ها و اعتراضات و در جهت تأمین مالی کارکنان خویش اقدام به افزایش دستمزدها و یا اعطای پاداش های مالی می نمایند. کارکنان سازمان ها نیز غالباً افزایش هایی را که در زمینه حقوق دریافت می کنند، حق مسلم و قانونی خود می دانند و از آن جا که این افزایش ها (مانند پاداش عیدی پایان سال، افزایش سنواتی، افزایش ضریب حقوق سالانه، ارتقاء گروه یا پایه حقوقی و...) تقریباً بدون توجه به کیفیت کار و عملکرد و به صورت یکسان به همه اعضای یک سازمان تعلق می گیرد، نمی تواند در ایجاد انگیزه انجام کار بهتر، موثر باشد و به همین دلیل پس از گذشت سال ها از اجرای این گونه برنامه ها تاکنون نتوانسته ایم بهبودی در ارتباط با بازدهی، کارایی، اثربخشی و بهره وری سازمان ها شاهد باشیم (دلوی و همکاران، ۱۳۸۹).

سیستم پرداخت مبتنی بر عملکرد یکی از روش هایی است که به نظر می رسد تا حدودی می تواند به رفع مشکل فوق کمک نماید. بر اساس این روش، درآمد و دریافتی کارکنان به عملکرد آنها پیوند خورده و افراد در مقابل فعالیت بیشتر، درآمد بیشتری دریافت می کنند. با اعمال این روش، تعادلی در امر پرداختی ها، متناسب با وظایف و مسؤلیت های شغل برقرار می گردد تا تلاش های ارزشمند کارکنان فعال را ارج نهاده و تناسب منطقی بین کار و فعالیت هر فرد نسبت به مزد دریافتی او و همچنین نسبت به سایر افراد سازمان برقرار شود که هدف نهایی آن افزایش سطح کمی و کیفی خدمات به مراجعین می باشد. با توجه به مطالب ذکر شده محقق قصد دارد بررسی نماید که اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد بر رضایت کارکنان غیرپزشک در بیمارستان شریعتی چه تأثیری دارد؟

۳- ادبیات تحقیق

همان طور که می‌دانیم در حال حاضر بسیاری از کارکنان تنها حقوق یا دستمزد ساعتی نمی‌گیرند، بلکه آنها از انواع پاداشها و مزایا و منافع نیز بهره مند می‌شوند. یکی از این موارد، سیستم‌های پرداخت تشویقی یا پرداخت بر اساس عملکرد است. تحقیقات نشان می‌دهند که پرداختهای تشویقی فردی در حدود ۳۰٪ و پرداختهای تشویقی گروهی در حدود ۱۵ تا ۲۰ درصد بر عملکرد افراد و در نتیجه عملکرد کل سازمان اثر می‌گذارد.

بررسیهای انجام شده نشان می‌دهد که کارکنان پیوند ضعیفی بین عملکرد و پرداخت احساس می‌کنند. از طرف دیگر آنها پرداخت را وابسته به فاکتورهای غیرعملکردی همچون مقام و طول خدمت می‌بینند. سیستم‌های پرداخت متغیر و به ویژه سیستم‌های پرداخت بر اساس عملکرد می‌خواهد که این پیوند را پررنگتر کند. نخستین اهداف این نوع پرداخت این است که اولاً عملکرد فردی را افزایش می‌دهد و ثانیاً به سیستم پرداخت اجازه می‌دهد تا به کارکنان بهتر و موفقتر توجه بیشتری شود. برای برقراری پیوندی اثربخش بین پرداخت و عملکرد، باید عملکرد را به شیوه معتبری سنجید. اگر نتوانیم پرداخت را با نتایج عملکرد پیوند دهیم به کاهش انگیزه و افت عملکرد خواهد انجامید.

نخستین تحقیق در این زمینه توسط رئیسی و همکاران (۱۳۸۸) در بیمارستان هاشمی نژاد تهران انجام شده است. عنوان تحقیق پرداخت کارانه مبتنی بر عملکرد در بیمارستان هاشمی نژاد تهران می‌باشد. در این مطالعه رضایت کارکنان بعنوان متغیر وابسته و پرداخت کارانه مبتنی بر عملکرد بعنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شد. یافته‌های این مطالعه توصیفی-مقطعی نشان داد که تنها ۴۴/۶ درصد کارکنان از این روش پرداخت راضی بودند. ۲۱/۳ درصد ناراضی و مابقی رضایتی در حد متوسط داشتند. نتیجه گیری کلی از مطالعه فوق نشان داد که کارکنان بیمارستان مورد مطالعه از اجرای طرح کارانه مبتنی بر عملکرد به شیوه جاری رضایتی بالاتر از متوسط داشته و اجرای این روش پرداخت توانسته است تا حدودی موجب رضایتمندی کارکنان گردد.

مطالعه مرتبط عبادی و همکاران (۱۳۸۲) با عنوان «بررسی تأثیر طرح کارانه بر عملکرد پرستاران» نشان داد که فقط ۳۴ درصد پرستاران و ۴۴/۶ درصد مدیران پرستاری معتقد به تأثیر طرح کارانه به شیوه فعلی بر بهبود عملکرد پرستاران هستند. از طرف دیگر ۸۲ درصد این مدیران پرستاری معتقد بودند که با اجرای کارانه به شیوه فعلی، اهداف این طرح پوشش داده نمی‌شود.

حسینی و عزیز (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی میزان رضایت کارکنان در سیستم پرداخت کارانه بر اساس عملکرد در بیمارستان هاشمی نژاد» که با نمونه ۷۱ نفری انجام گردید به این نتیجه رسیدند که کارکنان در نظام پرداخت کارانه بر اساس عملکرد تا حد زیادی از دریافت کارانه راضی اند و این سیستم در تأمین اجزای رضایت موفق عمل کرده است. لیندنار و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان «تأثیر گزارش دهی عمومی و پرداخت بر اساس عملکرد بر میزان ارتقاء کیفیت بیمارستان» که در ۶۱۳ بیمارستان انجام گرفت به این نتیجه رسیدند که پرداخت بر اساس عملکرد تا حد بسیار قابل توجهی موجب ارتقای کیفیت خدمات بیمارستان می‌گردد.

۴- چارچوب نظری و مدل تحقیق

در عصر جهانی شدن هر سازمانی نتواند سریعتر، ارزانتر و با کیفیت بالاتر از رقبای جهانی خود تولید کند از صحنه بازار حذف می‌شود.

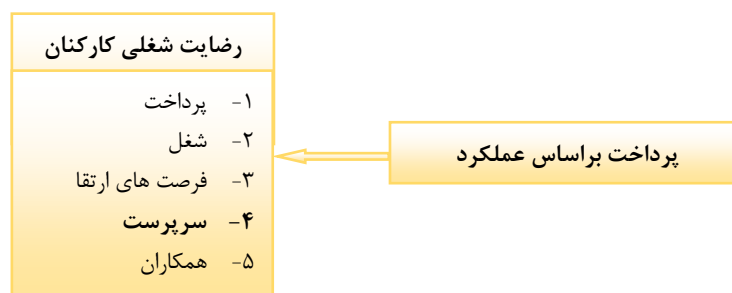
در میدان رقابت تنها سازمان‌هایی ماندگار هستند که از تمامی ظرفیت منابع انسانی خود بهره گیرند. باتوجه به اینکه دستمزد مهمترین مرحله ارتباط کارمند و کارفرما است، لازمه روابط سالم آن است که درآمد کارمند برای نگهداری خود و خانواده‌ها شکافی بوده و همینطور فرد در مقایسه با اشخاص دیگر که همینکار را انجام می‌دهند، نسبت به درآمد خود احساس رضایت و خشنودی نماید؛ بنابراین یکی از اهداف طراحی سیستم پرداخت، طراحی نظامی منصفانه برای کلیه کارکنان و ایجاد شرایطی برای آنها که در بازار رقابتی سازمان خود را ترک نکنند.

پول تأثیر مهمی بر انگیزش افراد و رفتار مرتبط با کارشان در سازمان دارد. روانشناسان معتقدند بسیاری از نیازهای افراد به طور مستقیم یا غیر مستقیم توسط پول ارضا می‌شود، بنابراین تردیدی وجود ندارد که پول هنوز هم مهمترین انگیزاننده است. با توجه به اینکه انگیزه‌های مالی از مهمترین عوامل مؤثر بر رفتار سازمانی و فردی در بخش سلامت هستند و آثار فراوانی روی سازمان دهی نظام سلامت و کمیت و کیفیت خدمات دارند. مجریان بخش سلامت، در طراحی یک نظام پرداخت باید آثار قدرتمند انگیزه‌ها را بر رفتار خریدار و فروشنده مورد توجه قرار دهند. در کشورهای پردرآمد از جمله ابزارهای کنترل و محدود کردن هزینه بهداشت عمومی که مورد توجه مجریان نظام سلامت قرار گرفته است عبارتند از: (۱) روش‌های پرداخت به ارائه دهندگان که قیمت و کمیت مراقبت بهداشتی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و شامل: کارانه، پرداخت‌های موردی، پرداخت‌های روزانه، پرداخت‌های سرانه، حقوق و بودجه است. (۲) معیارهای محدودیت هزینه که رفتار بیماران را تحت تأثیر قرار می‌دهد و شامل: هزینه‌های بیماران و سیستم مرجع قیمت‌گذاری داروهاست.

فرآیند نظام پرداخت فعالیتی است که از طریق آن سازمان، کار افراد را ارزیابی می‌کند تا پاداش پولی و غیرپولی به طور مستقیم و غیر مستقیم را در چارچوب مقررات قانونی و توانایی پرداخت خود میان آنان توزیع کند. نظام‌های پرداخت دارای یک سلسله ویژگی‌های ذاتی هستند، اما در عین حال به زمینه محیطی که در آن به کار گرفته می‌شوند وابسته‌اند؛ بنابراین دولت و مجریان نظام سلامت در کشورهای مختلف باید روشی را انتخاب کنند که با مقررات و نظام حاکم بر کشور تناسب بیشتری داشته باشد و تحقق اهداف سازمان را تضمین نماید (صوفی و همکاران، ۲۰۰۵).

اهمیت نظام پرداخت به حدی است که در تأمین منابع مالی خدمات بهداشتی که از سال ۱۹۸۰ تاکنون همواره مورد بحث بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه است، مکانیزم‌های پرداخت به ارائه دهندگان خدمات بهداشتی بسیار حائز اهمیت است. از جمله مزایای نظام پرداخت کارآمد عبارتند از: جذب کارجویان بالقوه، نگهداری کارکنان، ایجاد انگیزش در کارکنان، پرداخت بر اساس مقررات قانونی، مهارکردن هزینه‌های سازمانی و ساده‌کردن هدف‌های استراتژیکی (۵۰ درصد هزینه‌های سازمان حقوق و دستمزد است).

در حال حاضر بسیاری از کارکنان علاوه بر حقوق یا دستمزد ساعتی از مزایای دیگری از جمله پرداخت‌های تشویقی یا پرداخت براساس عملکرد بهره مند می‌شوند. تحقیقات نشان می‌دهند که پرداخت‌های تشویقی فردی در حدود ۳۰ درصد و پرداخت‌های تشویقی گروهی در حدود ۱۵ تا ۲۰ درصد بر عملکرد افراد و در نتیجه عملکرد کل سازمان اثرگذار است (خلیل نژاد، ۲۰۰۴). در دنیا، تمامی سازمان‌ها سعی می‌کنند پاداشی را که به افراد می‌دهند وابسته به میزان اثرگذاری و مشارکت کارکنان در دستیابی به اهداف سازمانی باشد. این سیستم در کشورهای صنعتی در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ آغاز گردید و بعد از جنگ جهانی دوم استقرار یافت. برای برقراری پیوندی اثر بخش بین پرداخت و عملکرد باید عملکرد را به شیوه معتبری سنجید، اگر نتوانیم پاداش مهمی چون پرداخت را با نتایج پیوند دهیم به کاهش انگیزه و افت عملکرد خواهد انجامید. پرداخت روزمزدی و عدم شفاف سازی و تعیین استاندارد کار موظف و مازاد بر کارکنان و معیارهای سنجش شایستگی و همینطور عدم ارزش ریالی فعالیت‌های روزانه کارکنان باعث نارضایتی کارکنان و در نتیجه اتلاف منابع مالی و انسانی سازمان است. هدف پژوهش حاضر بررسی رضایتمندی کارکنان بیمارستان نسبت به روش پرداخت مبتنی بر عملکرد است.



شکل شماره ۱. مدل تحقیق: مدل رضایت شغلی ویسوکي و کروم (رابینز، ۱۹۹۴).

۵- فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق:

پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان در بیمارستان شریعتی تهران تأثیر دارد.

فرضیات فرعی تحقیق:

(۱) پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان تأثیر دارد.

(۲) پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر دارد.

(۳) پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان تأثیر دارد.

(۴) پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست تأثیر دارد.

(۵) پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران تأثیر دارد.

۶- روش تحقیق

از نظر روش شناسی این تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. تحقیق حاضر بر اساس چگونگی بدست آوردن داده‌های مورد نیاز و از نظر طبقه بندی تحقیقات با توجه به هدف آنها، در زمره تحقیقات توصیفی قرار دارد. از لحاظ نوع نظارت و درجه کنترل این تحقیق در زمره تحقیقات میدانی قرار دارد چرا که محقق متغیرها را در حالت طبیعی آنها بررسی می‌کند. همچنین تحقیق بر اساس هدف کاربردی است.

۶-۱- جامعه آماری

جامعه آماری عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. صفت مشترک صفتی است که بین همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایز کننده جامعه آماری از سایر جوامع باشد (اذر و مومنی، ۱۳۸۳). جامعه آماری در این پژوهش کارکنان غیرپزشک در بیمارستان شریعتی تهران می‌باشد. کلیه کارشناسان و مدیران بخش اداری و درمانی بیمارستان شریعتی تهران که تعداد آنها برابر ۱۵۰۰ نفر است حجم جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دهد. در این تحقیق به طور کلی پزشکان و مدیرانی که در بخش درمان سمت مدیریتی دارند مورد بررسی قرار نمی‌گیرند. با توجه به جدول مورگان جرسی تعداد نمونه برابر ۳۰۶ نفر است. به دلیل اینکه نحوه پرداخت در بخش درمان و اداری متفاوت است و سطح درآمدهای آنها تفاوت فاحش دارد، در این تحقیق نمونه گیری به شیوه طبقه‌ای انجام می‌شود یعنی ابتدا جامعه آماری به دو طبقه ی درمان و طبقه اداری تقسیم می‌شوند و سپس محقق به نسبت از هر طبقه دست به انتخاب تصادفی می‌زند.

۶-۲- روش و ابزار جمع آوری داده ها

روش گردآوری داده ها در تحقیق حاضر به دو صورت یا روش زیر انجام می‌گردد:

۶-۲-۱- روش کتابخانه‌ای:

برای گردآوری داده ها و اطلاعات لازم در خصوص مبانی نظری تحقیق و تفهیم و تشریح متغیرها و همچنین پیشینه پژوهش از روش کتابخانه‌ای استفاده می‌شود. در این تحقیق مبانی نظری و پیشینه تحقیق از راه کتابخانه، مقاله و اینترنت جمع‌آوری شده و به صورت استدلال قیاسی و در رد یا اثبات فرضیه‌های تحقیق با به‌کارگیری روش‌های آماری مناسب استفاده می‌شود.

۶-۲-۲- روش میدانی:

برای گردآوری داده ها و اطلاعات لازم در خصوص بررسی متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه‌ها از روش میدانی استفاده می‌شود؛ بنابراین ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه می‌باشد.

۶-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها

داده های جمع آوری شده اعداد و ارقامی بدون معنی می باشند که از آمار برای معنی دار کردن آنها به منظور تحقق اهداف پژوهش ها و تحقیقات کمک گرفته می شود. تجزیه و تحلیل اطلاعات بعنوان بخشی از فرآیند روش تحقیق علمی یکی از پایه های اصلی هر مطالعه و پژوهش به شمار می رود که بوسیله آن کلیه فعالیت های تحقیقی تا رسیدن به یک نتیجه، کنترل و هدایت می شوند. به عبارتی در این تحقیق، پژوهشگر برای پاسخگویی به مسأله تدوین شده و یا تصمیم گیری در مورد رد یا تأیید فرضیه یا فرضیاتی که برای تحقیق در نظر گرفته است از روش های مختلف تجزیه و تحلیل استفاده می کند. لذا ذکر این نکته ضروری است که تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده به تنهایی برای یافتن پاسخ پرسش های پژوهش کافی نیست بلکه تعبیر و تفسیر این داده ها نیز لازم است. ابتدا باید داده ها را تجزیه و تحلیل نمود و سپس نتایج این تجزیه و تحلیل را مورد تعبیر و تفسیر قرار داد.

برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه از روش های آماری مختلفی استفاده شده است. برای این منظور و متناسب با نیاز آمار تحلیلی، از نرم افزار آماری علوم اجتماعی، نرم افزار صفحه گسترده اکسل و SPSS در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی، بهره گرفته شده است که در ادامه به بررسی آنها خواهیم پرداخت. اطلاعات لازم برای تحقیق حاضر از پرسشنامه ای که اعتبار آن مورد آزمون قرار می گیرد، جمع آوری شده و این اطلاعات در محیط نرم افزاری SPSS با اعمال آزمون های آماری مناسب با توجه به فرضیات تحقیق، تجزیه و تحلیل می گردد.

فنون آماری مورد استفاده در این تحقیق در زمینه ی آمار توصیفی و استنباطی می باشد. در زمینه ی آمار توصیفی از فنون آماری همچون جدول توزیع فراوانی و نمودار میله ای، میانگین، نما، میانه، انحراف معیار و واریانس استفاده خواهد شد. همچنین در زمینه ی آمار استنباطی نیز از آزمون t مستقل و تحلیل رگرسیون چندگانه با نرم افزار SPSS مورد استفاده قرار خواهند گرفت. همچنین از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف جهت مشخص نمودن نرمال یا غیرنرمال بودن داده ها استفاده می گردد. در ارتباط با بررسی پایایی ابزار جمع آوری داده ها (پرسشنامه) از آزمون آلفای کرونباخ استفاده می شود. نتایج این آزمون ها در فصل چهارم به طور مفصل تشریح خواهد شد. آزمون های مورد استفاده در تحلیل داده های پژوهش، نرم افزارهای مورد استفاده برای اجرای آزمون ها و هدف این آزمون ها، در جدول زیر تبیین و خلاصه شده است.

جدول ۱: گزیده های از آزمون های مورد استفاده در پژوهش

ردیف	آزمون آماری	نرم افزار	هدف
۱	آلفای کرونباخ	SPSS	بررسی پایایی یا اطمینان ابزار سنجش
۲	کلموگروف - اسمیرنوف	SPSS	بررسی نرمال یا غیرنرمال بودن داده ها
۳	آزمون تی مستقل	SPSS	بررسی و آزمون فرضیه های تحقیق
۴	آزمون فریدمن	SPSS	اولویت بندی متغیرهای مستقل و وابسته در مدل مفهومی پژوهش

۷- شاخص های توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

جدول ۲: تحلیل توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی	کمینه	بیشینه
رضایت مندی از پرداخت	۴/۲۶۸	۰/۶۳۸	۰/۴۰۷	۰/۷۸۶	۰/۴۳۸	۱	۵
رضایت مندی از شغل	۳/۹۷۶	۰/۷۳۸	۰/۵۴۴	۰/۶۸۷	۰/۵۸۴	۲	۵
رضایت مندی از فرصت های ارتقاء	۴/۲۴۵	۱/۱۳۵	۱/۲۸۸	۰/۸۲۴	۰/۱۲۱	۱	۴
رضایت مندی کارکنان از سرپرست	۳/۸۷۶	۱/۱۳۸	۱/۲۹۵	۰/۶۴۸	۰/۶۷۸	۱	۵
رضایت مندی کارکنان از همکاران	۴/۱۰۲	۱/۲۱۸	۱/۴۸۳	۰/۶۴۷	۰/۴۵۸	۱	۵

در بررسی میزان چولگی و کشیدگی هریک از متغیرها و مقایسه آن با توزیع نرمال، به نظر می‌رسد که تمام متغیرهای پژوهش به صورت نرمال توزیع شده است، زیرا زمانی که قدر مطلق اعداد مربوط به چولگی و کشیدگی بزرگ باشد می‌توان نتیجه گرفت که تفاوت زیادی با توزیع نرمال دارد.

چولگی بالا نشان از تراکم اعداد به سمت منفی یا مثبت است و کشیدگی نیز مربوط به کوتاهی و بلندی نمودار توزیع متغیرها می‌باشد.

۸- آمار استنباطی

در این بخش به بررسی آزمون فرضیه‌های تحقیق از طریق آمار استنباطی می‌پردازیم. در ابتدا داده‌های بدست آمده از طریق پرسشنامه را از لحاظ نرمال بودن و یا نرمال نبودن آنها مورد بررسی قرار می‌دهیم تا آماره آزمون مناسب جهت آزمون فرضیه‌ها انتخاب و اجرا گردد.

۹- آزمون نرمال بودن توزیع عامل‌ها

جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است، فرض صفر در این آزمون می‌گوید که داده‌ها از یک توزیع نرمال برخوردار هستند. از نظر آماری داریم:

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_1: \beta_i \neq 0$$

در این آزمون اگر سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر رد می‌شود و اگر سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ باشد فرض یک پذیرفته می‌شود. نتایج مربوط به آزمون نرمال بودن عامل‌ها در جدول زیر آورده شده است. با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری داده‌ها بیشتر از ۰/۰۵ است، لذا فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌شود. نتایج نشان می‌دهند که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار هستند؛ به عبارتی دیگر توزیع نمونه مورد نظر نرمال می‌باشد و برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌گردد.

جدول ۳: نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف

Tests of Normality				نتیجه آزمون
متغیرها	Kolmogorov-Smirnova			
	Statistic	df	Sig.	
رضایت مندی از پرداخت کارکنان	۰/۱۷۸	۳۰۵	۰/۱۲۵	توزیع نرمال است
رضایت مندی از شغل کارکنان	۰/۲۰۵	۳۰۵	۰/۰۸۵	توزیع نرمال است
رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء	۰/۲۰۸	۳۰۵	۰/۲۱۳	توزیع نرمال است
رضایت‌مندی کارکنان از سرپرست	۰/۲۰۴	۳۰۵	۰/۰۹۵	توزیع نرمال است
رضایت مندی کارکنان از همکاران	۰/۳۲۴	۳۰۵	۰/۱۲۴	توزیع نرمال است

۱۰- آزمون فرضیات پژوهش

فرضیه اول تحقیق:

«پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان تأثیر دارد.»

لذا فرضیه‌های آزمون بصورت زیر مطرح می‌شوند:

H0: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان تأثیر ندارد.

H1: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_x \leq 3 \\ H_1: \mu_x > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه‌های فوق از آزمون t تک نمونه ای استفاده می‌شود. بدین صورت که سوالات پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از بسیار کم (۱) تا بسیار زیاد (۵) میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان بیمارستان شریعتی تهران ارزیابی و سنجیده شده است. در صورتیکه میزان نمرات از ۳ بیشتر باشد فرضیه پژوهش تایید و فرضیه صفر رد می‌گردد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در ارتباط با فرضیه فرعی اول تحقیق در جداول زیر ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج تحلیل شاخص رضایتمندی از پرداخت

متغیر	وضعیت	تعداد مشاهدات	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
رضایتمندی از پرداخت	تایید فرضیه	۳۰۶	۳/۸۵۱۴	۰/۷۴۸۲۶	۰/۰۶۳۷۰

جدول ۵: نتایج تحلیل آزمون فرضیه اول

متغیر	وضعیت	مقدار آماره t	درجه آزادی DF	سطح معنی داری Sig.(2-tailed)	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف	
						Lower	Upper
رضایتمندی از پرداخت	تایید فرضیه	۱۳/۳۶۷	۳۰۵	۰/۰۰۰	۰/۸۵۱۴۵	۰/۷۲۵۵	۰/۹۷۷۴

مقدار آماره t تک نمونه ای (۱۳/۳۶۷) در جدول فوق نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچک تر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج جدول مقدار میانگین واقعی (۳/۸۵۱۴) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می‌توان گفت که فرض H0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایتمندی از پرداخت کارکنان بیمارستان شریعتی تهران می‌باشد، در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می‌توان گفت که تأثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایتمندی از پرداخت کارکنان بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است.

فرضیه دوم:

«پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر دارد.»

لذا فرضیه‌های آزمون بصورت زیر مطرح می‌شوند:

H0: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر ندارد.

H1: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_x \leq 3 \\ H_1: \mu_x > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه‌های فوق از آزمون t تک نمونه ای استفاده می‌شود. بدین صورت که سوالات پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از بسیار کم (۱) تا بسیار زیاد (۵) میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر بیمارستان شریعتی تهران ارزیابی و سنجیده شده است. در صورتی که میزان نمرات از ۳ بیشتر باشد فرضیه پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می‌گردد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در ارتباط با فرضیه فرعی دوم تحقیق در جداول زیر ارائه شده است.

جدول ۶: نتایج تحلیل رضایتمندی از شغل

خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد مشاهدات	وضعیت
۰/۰۵۷۴۹	۰/۶۷۵۳۹	۰۴/۰۰۷۲	۳۰۶	تایید فرضیه

جدول ۷: نتایج تحلیل آزمون فرضیه دوم

وضعیت	مقدار آماره t	درجه آزادی DF	سطح معنی داری Sig.(2-tailed)	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف	
					Lower	Upper
تایید فرضیه	۱۷/۵۱۹	۳۰۵	۰/۰۰۰	۱/۰۰۷۲۵	۰/۸۹۳۶	۱/۱۲۰۹

مقدار آماره t تک نمونه ای (۱۷/۵۱۹) در جدول فوق نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچک تر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج جدول مقدار میانگین واقعی (۴/۰۰۷) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می‌توان گفت که فرض H0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان بیمارستان شریعتی تهران می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد.

فرضیه سوم:

«پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان تأثیر دارد.»

لذا فرضیه‌های آزمون بصورت زیر مطرح می‌شوند:

H0: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان تأثیر ندارد.

H1: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_x \leq 3 \\ H_1: \mu_x > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه‌های فوق از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده می‌شود. بدین صورت که سوالات پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از بسیار کم (۱) تا بسیار زیاد (۵) میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان بیمارستان شریعتی تهران ارزیابی و سنجیده شده است. در صورتی که میزان نمرات از ۳ بیشتر باشد فرضیه پژوهش تایید و فرضیه صفر رد می‌گردد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در ارتباط با فرضیه فرعی سوم تحقیق در جداول زیر ارائه شده است.

جدول ۸: نتایج تحلیل شاخص میانگین رضایتمندی از فرصت‌های ارتقا

وضعیت	تعداد مشاهدات	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
تایید فرضیه	۳۰۶	۴/۰۵۴۳	۰/۶۰۶۱۹	۰/۰۵۱۶۰

جدول ۹: نتایج تحلیل آزمون فرضیه سوم

وضعیت	مقدار آماره t	درجه آزادی DF	سطح معنی داری Sig.(2-tailed)	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف	
					Lower	Upper
تایید فرضیه	۲۰/۴۳۲	۳۶۵	۰/۰۰۰	۱/۰۵۴۳۵	۰/۹۵۲۳	۱/۱۵۶۴

مقدار آماره t تک نمونه‌ای (۲۰/۴۳۲) در جدول فوق نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج جدول مقدار میانگین واقعی (۴/۰۵۴۳) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می‌توان گفت که فرض H0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان بیمارستان شریعتی تهران می‌باشد، در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می‌گردد.

فرضیه چهارم:

«پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست تأثیر دارد.»

لذا فرضیه‌های آزمون بصورت زیر مطرح می‌شوند:

H0: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست تأثیر ندارد.

H1: پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_x \leq 3 \\ H_1: \mu_x > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه های فوق از آزمون t تک نمونه ای استفاده می شود. بدین صورت که سوالات پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از بسیار کم (۱) تا بسیار زیاد (۵)، میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست بیمارستان شریعتی تهران ارزیابی و سنجیده شده است. در صورتی که میزان نمرات از ۳ بیشتر باشد فرضیه پژوهش تایید و فرضیه صفر رد می گردد. نتایج حاصل از تحلیل داده ها در ارتباط با فرضیه فرعی چهارم تحقیق در جداول زیر ارائه شده است.

جدول ۱۰: نتایج تحلیل شاخص رضایتمندی از سرپرست

خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد مشاهدات	وضعیت
۰/۰۶۸۶۳	۰/۸۰۶۱۶	۳/۷۲۴۶	۳۰۶	تایید فرضیه

جدول ۱۱: نتایج تحلیل آزمون فرضیه چهارم

وضعیت	مقدار آماره t	درجه آزادی DF	سطح معنی داری $Sig.(2-tailed)$	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف	
					Lower	Upper
تایید فرضیه	۱۰/۵۵۹	۳۰۵	۰/۰۰۰	۰/۷۲۴۶۴	۰/۵۸۸۹	۰/۸۶۰۳

مقدار آماره t تک نمونه ای (۱۰/۵۵۹) در جدول فوق نشان می دهد که با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج جدول مقدار میانگین واقعی (۳/۷۲۴۶) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست در بیمارستان شریعتی تهران می باشد، در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می توان گفت که میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می گردد.

فرضیه پنجم:

«پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران تأثیر دارد.»

لذا فرضیه های آزمون بصورت زیر مطرح می شوند:

H_0 : پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران تأثیر ندارد.

H_1 : پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران تأثیر دارد.

$$\begin{cases} H_0: \mu_x \leq 3 \\ H_1: \mu_x > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه های فوق از آزمون t تک نمونه ای استفاده می شود. بدین صورت که سوالات پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از بسیار کم (۱) تا بسیار زیاد (۵)، میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران

بیمارستان شریعتی تهران، ارزیابی و سنجیده شده است. در صورتی که میزان نمرات از ۳ بیشتر باشد فرضیه پژوهش تایید و فرضیه صفر رد می‌گردد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها در ارتباط با فرضیه فرعی پنجم تحقیق در جداول زیر ارائه شده است.

جدول ۱۲: نتایج تحلیل شاخص رضایتمندی از همکار

خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد مشاهدات	وضعیت
۰/۰۷۵۴۲	۰/۸۶۲۴۱	۳/۹۷۵۸	۳۰۶	تایید فرضیه

جدول ۱۳: نتایج تحلیل آزمون فرضیه پنجم

وضعیت	مقدار آماره t	درجه آزادی DF	سطح معنی داری Sig.(2-tailed)	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف	
					Lower	Upper
تایید فرضیه	۸/۲۵۷	۳۰۵	۰/۰۰۰	۰/۹۷۵۸	۰/۴۳۵۸	۰/۹۸۵۴

مقدار آماره t تک نمونه ای (۸/۲۵۷) نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج مقدار میانگین واقعی (۳/۹۷۵۸) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می‌توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران در بیمارستان شریعتی تهران می‌باشد، در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می‌گردد.

۱۱- تحلیل توصیفی نتایج

بر اساس اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، ۱۸۶ نفر معادل ۶۱ درصد کل پاسخ دهندگان را مردان و ۱۲۰ نفر معادل ۳۹ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. بیشتر پاسخ دهندگان در رده سنی ۳۶ تا ۴۶ قرار دارند که معادل ۳۵ درصد کل افراد می‌باشد. کمترین فراوانی مربوط به رده سنی کمتر از ۲۵ سال است که ۷ درصد کل افراد را تشکیل می‌دهد. آمار نشان می‌دهد که بیشتر افراد دارای تحصیلات دانشگاهی می‌باشند بطوریکه حدود ۹۰ درصد کل پاسخ دهندگان تحصیلات فوق دیپلم و بالاتر را دارا هستند. این امر نشان می‌دهد که جوابدهی به پرسشنامه با دقت و اطلاعات مناسب صورت گرفته است. آمار نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی مربوط به افرادی است که بین ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه کار دارند. این دسته از کارکنان حدود ۳۷ درصد کل افراد را تشکیل می‌دهند. همچنین کمترین فراوانی مربوط به افرادی است که سابقه کار کمتر از ۵ سال دارند که در حدود ۷ درصد کل پاسخ دهندگان است.

۱۲- بحث و نتیجه گیری

امروزه در مدیریت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تامین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالابردن کیفیت کار آنان و بهره‌گیری هر چه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می‌باشد. از دیرباز یکی از مهمترین دغدغه‌های مدیران منابع انسانی درک عوامل انگیزشی کارکنان و به تبع آن رضایت شغلی آنان بوده است. امروزه مدیران در هر سطحی که به اداره

امور کارکنان خود می‌پردازند، با همکاری سروکار دارند که حالت‌ها، سلیقه‌ها و روحیاتشان تأثیری گسترده بر عملکرد عمومی سازمانی موسسه آنها دارد. در این میان افرادی که دل به کار نمی‌دهند و شور و اشتیاق و انگیزه‌ای برای انجام وظایف خود ندارند، بیشترین آسیب را به اهداف و برنامه‌های مدیریت وارد می‌آورند، زیرا انگیزه افراد مستقیماً با اثربخشی و عملکرد آنان ارتباط دارد (رابرت^۱، ۲۰۰۴). از طرفی، انگیزش یک مفهوم ساده نیست، بلکه ترکیبی پیچیده از نیازها، سلائق‌ها، تنش‌ها، ناراحتی‌ها و انتظارات است (اخوان بهبهانی، ۲۰۱۰). از این رو ارزیابی نیازهای افراد در سازمان و اهمیت و اولییتی که برای هر کدام از آنها قائلند در خور توجه فراوان می‌باشد و برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مساله انگیزش کارکنان که در واقع پی‌جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضای سازمان است، ضرورت خاص دارد (رونق، ۲۰۱۰).

انسان موجودی با نیازهای متنوع زیستی، روانی و اجتماعی است و ارضای این نیازها و خواسته‌ها به وسیله کار و کوشش میسر است. در جوامع اولیه نظام کار به شکل ابتدایی، با بهره‌گیری از ابزار ساده و مبتنی بر حداقل تخصص و تقسیم وظایف سازمان می‌یافت، اما در جوامع پیشرفته، تقسیم کار پیچیده، وظایف تخصصی، استفاده از ابزارها و تکنولوژی پیشرفته و تولید انبوه کالاها و خدمات از ویژگی‌های نظام کار است. ویژگی‌هایی چون وجود سلسله مراتب اداری، حق نظارت و کنترل مقامات اداری بر کار زبردستان، امکان پیشرفت در سلسله مراتب اداری، نظام مواجب‌پردازی و احساس حداقل امنیت مادی از طرف دیگر نیز وجه نظر شغلی پیچیده‌ای در کارمندان اداری به وجود می‌آورد.

ناخشنودی شغلی، متغیر مهمی برای پیش‌بینی میزان بالای ترک شغل و غیبت محسوب می‌شود. هنگامی که خشنودی شغل به حداکثر می‌رسد منابع عملی مهمی عاید می‌شود، زیرا مسلماً ترک شغل و غیبت هزینه‌هایی را در بر دارند و زمانی که به حداقل می‌رسند عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. سیاست‌های سازمانی (نابرابری در پرداخت‌ها، مقررات انعطاف‌ناپذیر، نوبت‌های کاری غیرثابت، شرح وظایف غیرواقعی)، ساخت‌های سازمانی (تمرکز، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها)، امکانات اندک برای پیشرفت کار، صوری بودن بیشتر کارها، شرایط مادی (سروصدا، گرما یا سرما، آلودگی هوا، خطرات ایمنی و نور کافی) و فرآیندها (ارتباطات ضعیف، هدف‌های مبهم یا متضاد، اندازه‌گیری عملکرد به شیوه نادقیق یا مبهم، سیستم‌های نظارت غیرعادلانه و اطلاعات ناکافی) در ایجاد فشار شغلی مؤثرند و توجه به این مسائل منجر به ایجاد رضایت شغلی و بهبود کیفیت زندگی کارکنان خواهد شد.

در جوامع امروزی، زندگی بدون داشتن شغل میسر نیست و هر فردی نیازمند داشتن عنصر شغل است تا بتواند به سازمانی وابسته شود و در جامعه جایگاهی داشته باشد. اغلب، کار، شکل دهنده‌ای در ترکیب روانی مردم و فعالیت‌های روزانه آنها است. اشتغال دسترسی به زمینه‌هایی را فراهم می‌کند که با محیط‌های خانگی متفاوت است. به زعم بسیاری از اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی و رفتاری، رضایت شغلی یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است.

به طور خلاصه رضایت شغلی از سه بعد اهمیت دارد: بعد فردی؛ که در واقع تأثیر آن در رفتار کارکنان را در حسن انجام وظیفه (کار) تعیین می‌کند. بعد سازمانی؛ یعنی تأثیر رضایت شغلی در متغیرهای سازمانی مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنان اهمیت بدهد؛ اول، افراد ناراضی بیشتر از بقیه غیبت می‌کنند، استعفا می‌دهند و محیط کار را ترک می‌کنند؛ دوم، کارکنان راضی از سلامت جسمی و بهداشت روانی بیشتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند؛ سوم، با افزایش رضایت شغلی، تعهد به کار (تعهد سازمانی) افزایش می‌یابد.

بعد اجتماعی؛ یعنی تأثیری که رضایت شغلی در رضایت کلی از زندگی می‌گذارد. تجربه‌های شغلی خشنودکننده می‌توانند اعتماد به نفس و خشنودی از زندگی را در فرد افزایش دهند. در واقع، رضایت شغلی بر کل جامعه اثرگذار است و کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، در جهت رضایت مراجعه‌کنندگان (مشتریان) قدم برمی‌دارند، نگرش مثبت تری به زندگی دارند و از نظر روانی جامعه سالم‌تری را به نمایش می‌گذارند.

^۱.Roberts

از طرف دیگر مساله شناخت نیازها و عوامل انگیزشی افراد در سازمان به شرایط خاص آن سازمان بستگی دارد و باید توجه خاصی به آن مبذول داشت؛ به ویژه در موسسات و سازمان های ارائه کننده خدمات که نیروی انسانی با ارزشترین دارایی سازمان به شمار می رود و عملکرد افراد مستقیماً با رضایت مشتریان مرتبط است.

در این تحقیق تأثیر پرداخت مبتنی بر عملکرد بر رضایت کارکنان غیرپزشک در بیمارستان شریعتی تهران مورد بحث و بررسی قرار گرفت. برای این کار و جمع آوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه استفاده شد. داده های جمع آوری شده در فصل چهارم با استفاده از نرم افزارهای آماری تجزیه و تحلیل شد و نتایج آن در ادامه ارائه می گردد.

در خصوص فرضیه اول نتایج تحقیق نشان می دهند که باتوجه به مقدار آماره t تک نمونه ای (۱۳/۳۶۷) با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج مقدار میانگین واقعی (۳/۸۵۱۴) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تأثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان بیمارستان شریعتی تهران می باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می توان گفت که تأثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است.

در خصوص فرضیه دوم نتایج تحقیق نشان می دهند که با توجه به مقدار آماره t تک نمونه ای (۱۷/۵۱۹) با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج مقدار میانگین واقعی (۴/۰۰۷) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تأثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر بیمارستان شریعتی تهران می باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می توان گفت که میزان تأثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می گردد.

در خصوص فرضیه سوم نتایج تحقیق نشان می دهند که با توجه به مقدار آماره t تک نمونه ای (۲۰/۴۳۲)، با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج مقدار میانگین واقعی (۴/۰۵۴۳) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تأثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت های ارتقاء کارکنان بیمارستان شریعتی تهران می باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می توان گفت که میزان تأثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت های ارتقاء کارکنان بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می گردد.

در خصوص فرضیه چهارم نتایج تحقیق نشان می دهند که با توجه به مقدار آماره t تک نمونه ای (۱۰/۵۵۹)، با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج مقدار میانگین واقعی (۳/۷۲۴۶) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر

عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست در بیمارستان شریعتی تهران می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می‌گردد.

در خصوص فرضیه پنجم نتایج تحقیق نشان می‌دهند که با توجه به مقدار آماره t تک نمونه ای (۸/۲۵۷)، با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچکتر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج مقدار میانگین واقعی (۳/۹۷۵۸) بیشتر از مقدار میانگین مفروض است؛ بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می‌توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیر پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران در بیمارستان شریعتی تهران می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می‌گیرد؛ بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران بیمارستان شریعتی تهران بیشتر از متوسط است؛ بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می‌گردد.

نتایج کلی تحقیق در جدول زیر ارائه شده است:

جدول شماره ۱۴. خلاصه نتایج تحقیق

شماره فرضیه	عنوان	سطح معناداری	t آماره	نتیجه
فرضیه اول	پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان تأثیر دارد.	۰/۰۰۰	۱۳/۳۶۷	تایید فرضیه
فرضیه دوم	پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر دارد.	۰/۰۰۰	۱۷/۵۱۹	تایید فرضیه
فرضیه سوم	پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان تأثیر دارد.	۰/۰۰۰	۲۰/۴۳۲	تایید فرضیه
فرضیه چهارم	پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست تأثیر دارد.	۰/۰۰۰	۱۰/۵۵۹	تایید فرضیه
فرضیه پنجم	پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران تأثیر دارد.	۰/۰۰۰	۸/۴۲۶	تایید فرضیه

در نهایت می‌توان گفت که:

- ۱- پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان تأثیر دارد.
- ۲- پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تأثیر دارد.
- ۳- پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان تأثیر دارد.
- ۴- پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست تأثیر دارد.
- ۵- پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران تأثیر دارد.

۱۳- پیشنهادات تحقیق

بحث نظام حقوق و دستمزد بصورت تئوریک عمدتاً حاصل تحقیقات کشورهای اروپایی و آمریکایی است، اجرای نظام هماهنگ پرداخت برای سازمان‌های دولتی در چنین سطح گسترده‌ای و با این تنوع موجود، در بخش دولتی کشور با مشکلات و محدودیت‌های فراوانی روبرو خواهد شد و این وظیفه محققان و پژوهشگران است که با کشف حقایق موجود در زمینه‌های عدالت سازمانی، نیازهای کارکنان و مباحث مرتبط، راه را برای ایجاد یک سیستم عدالت محور در پرداخت حقوق و دستمزد که مورد پذیرش کارکنان و تمامی گروه‌های ذینفع بوده و در جهت خیر و صلاح جامعه باشد، هموار کنند. تصویب نظام هماهنگ پرداخت امیدهای فراوانی را برای اجرای عدالت و برقراری پرداخت‌های منصفانه در میان افراد به وجود آورد، اما عملاً مشکلات و مسائل فراوانی برای اجرای این قانون به وجود آمده است که جهت دستیابی به نتایج مناسب بایستی راه حلی برای آنها یافت شود. مهمترین مشکلات موجود را می‌توان نارسائی‌های ساختاری تشکیلات دولتی در مقایسه با همدیگر، عدم تعادل بین شغل‌های موجود در سازمان و وجود سیستم‌های گوناگون برای پرداخت در موسسات دولتی عنوان کرد که موجب عدم موفقیت این قانون شده‌اند. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

با توجه به اینکه در فرضیه اول، تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از پرداخت کارکنان تایید شد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که به موضوع پرداخت‌ها در بیمارستان توجه بیشتری شود و نظام پرداخت‌ها بر اساس عملکرد با دقت بیشتری اجرا گردد چرا که بر رضایت کارکنان تاثیرگذار است. در این خصوص باید سعی شود علاوه بر پرداخت‌های نقدی که با توجه به سهم و درصد بخش در درآمدها به کارکنان پرداخت صورت می‌گیرد پرداخت‌ها موجب ایجاد امنیت شغلی، تکافوی زندگی، عدالت در پرداخت و رفاه را در نظر بگیرد.

با توجه به اینکه در فرضیه دوم، تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از شغل کارکنان تایید شد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که نظام پرداخت‌ها در بیمارستان مجدداً بررسی و تجدید نظر شود چرا که این نظام بر میزان رضایت شغلی کارکنان تاثیر می‌گذارد. توصیه می‌شود نظام مبتنی بر عملکرد اجرا و فرآیند آن نیز به گونه‌ای باشد که کارها در هر بخش دارای پیچیدگی، خلاقیت، احساس احترام، احساس ارزشمندی، سودمندی، استقلال و بازخور باشند.

با توجه به اینکه در فرضیه سوم، تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی از فرصت‌های ارتقاء کارکنان تایید شد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که نظام پرداخت‌ها برای کارکنان تشریح و فرصت‌های ارتقاء در سازمان برای همه کارکنان بر اساس اصل عدالت و توانایی در اختیار همه قرار بگیرد تا کارکنان برای بهبود وضعیت پرداخت‌های خود تلاش مورد نیاز را انجام بدهند. در بیمارستان‌ها بایستی ارتقای کارکنان و مسیر پیشرفت آنها بصورت مناسب و منظم تدوین و به طور مستمر کارکنان در این مسیر قرار گیرند.

با توجه به اینکه در فرضیه چهارم، تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از سرپرست تایید شد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که سیستم پرداخت‌ها مبتنی بر عملکرد باشد و این روش به صورت واضح برای همه کارکنان تشریح شود به صورتی که سلیقه یا گرایش مدیر و سرپرست در دستیابی کارکنان به آن دخیل نباشد. سیستم بیمارستان بایستی نظارت خود را بر عملکرد سرپرستان اعمال کنند تا آنان در ارزیابی از عملکرد کارکنانشان به صورتی شایسته، هوشمند، منعطف، مشارکتی و محترمانه برخورد نمایند.

با توجه به اینکه در فرضیه پنجم، تاثیرگذاری پرداخت بر اساس عملکرد بر رضایت مندی کارکنان از همکاران تایید شد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که پرداخت‌ها مبتنی بر عملکرد باشد چرا که این شیوه باعث افزایش رقابت در کار شده و احساس بی‌عدالتی در سازمان را کاهش می‌دهد و کارکنان از یکدیگر احساس نارضایتی نخواهند داشت. این امر باعث می‌شود که کارکنان در کنار هم دوستانه با رعایت احترام، فعال، هوشمند و مسئولانه عمل کنند و نسبت به یکدیگر برانگیزاننده و وفادار باشند.

به طور کلی پیشنهادات زیر نیز در راستای اهداف تحقیق ارائه می‌گردد:

۱- نظام پرداخت در بین کارکنان غیرپزشکی هماهنگ شود و از یک سیستم مشخص و واضح استفاده شود.

- ۲- مبنای پرداخت‌ها به کارکنان باید مشخص باشد و به اطلاع کارکنان برسد. کارکنان باید از میزان پاداش تعلق گرفته و دلیل آن مطلع شوند.
- ۳- مبنای پرداخت بر اساس عملکرد تعیین و نظام پرداخت‌ها بر اساس این معیار تعیین و تنظیم گردد.
- به مدیران بیمارستان پیشنهاد می‌شود که نظام پرداخت بر اساس عملکرد را برای کارکنان تشریح کنند و نحوه برخورداری از مزایای آن برای کارکنان مشخص شود تا در راستای این نظام فعالیت‌هایی که لازم است انجام دهند.
- ۴- همچنین پیشنهاد می‌شود دلیل پرداخت پاداش و یا هر نوع مزایایی برای کارکنان توضیح داده شود تا کارکنان دلیل دریافت پاداش و یا مزایای خود را بدانند و با عملکرد خود مقایسه نمایند. این امر منجر به رفع مشکلات عدم نایابری و عدم عدالت در سازمان می‌گردد.

منابع

۱. آذر، عادل و مومنی، منصور. (۱۳۸۳). آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهی (سمت).
۲. دلوی، محمدرضا؛ انصاری، محمداسماعیل و علمداری، میثم. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر پرداخت حقوق و مزایا بر اساس طرح تسهیم چندعاملی از منظر کارت امتیازی متوازن (مطالعه موردی: پرستاران دانشگاه علوم پزشکی شیراز).
۳. رئیسی، پوران؛ علی‌خانی، مهتاب و مبینی زاده، محمدرضا. (۱۳۸۸). پرداخت کارانه مبتنی بر عملکرد در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران. فصلنامه علمی-پژوهشی نظام سلامت، دوره دوم، شماره ۱ و ۲.
۴. عبادی، عباس؛ حداد، محمد و سیرتی، مسعود. (۱۳۸۳). بررسی تأثیر طرح کارانه بر عملکرد پرستاران. نشریه مدیریت سلامت، جلد ۷، شماره ۱۸.

5. Hasani F and Azizi F. The assessment of Personal satisfaction of Fee for service based performance system in Hasheminejad Hospital. [B.S. Thesis]. Tehran: Iran University of Medical science: 2008. [Persian]
6. Khalilnejad, Z., Survey of Job satisfaction in health centers across the nurses in country. Hayat 2004; 10(4): 39-48 [Article in Persian].
7. Lindenauer P, et al. Public Reporting and Pay for Performance in Hospital Quality Improvement. N engl j med 2007; 356:5
8. Roberts BJ, Jones C & Lynn M. Job satisfaction of new baccalaureate nurses. J Nurse Adm 2004; 34(9): 428-35.
9. Masoudasl I, Akhavan Behbahani A, Nosratinejad F & Gholamrezanejad A. The relationship between job satisfaction and Herzberg's motivative – hygienic factors in staffs of Yasouj hospitals. Medical Science Journal of Islamic Azad University Tehran Medical Branch 2010; 20(1): 45-51 [Article in Persian].
10. Ronagh Y. Job evaluation plan for classified employees and executive. 4th ed. Tehran: Farmanesh Pub; 2010: 19 [Book in Persian].
11. Sofee L, Navipour H. & Ahmadi F. Effects of quality circles participative management on nurses occupational satisfaction based on Herzberg theory. Journal of Army University of Medical Sciences of Iran 2005. [Persian].

The Evaluation of Performance - Based Payment's Effect on Non-Medical Staff Satisfaction in Tehran Shariati Hospital

Marjan Mohammadtaghinejad¹, Narges Shokry², Mandan Momeni³

¹Master' Student of Public Management, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran.

²Faculty Member, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran.

³Faculty Member, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran.

Abstract

The main purpose of this study was to assess the satisfaction of Shariati hospital staff in Tehran with respect to the payment method based on performance. The statistical population of the research is directors and non-medical staff of Shariati Hospital in Tehran Using the Cochran sampling formula, 306 individuals was selected by simple random sampling method. A researcher-made questionnaire was used to collect required data. The validity of the questionnaire was reviewed and evaluated by referring to the views of the consultants and counselors. Cronbach's alpha test was used to test the reliability of the questionnaire. The results of the reliability test confirm the questionnaire of this study. Data were analyzed using Pearson correlation coefficient and multiple regression using spss software and was approached to reject or confirm the hypotheses. The results show that all the research hypotheses are approved. In the other words Payment based on performance on employee satisfaction, Satisfaction with employee occupation, Satisfaction with employees' promotion opportunities, Employee satisfaction from the supervisor and staff satisfaction from the colleagues is significant.

Keywords: Payment based on performance, job satisfaction, promotion opportunities, supervisors, and colleagues.
