

## رابطه بازارگرایی داخلی، سیستم‌های کاری کارمند محور و رضایت

### شغلی با توجه به جذابیت در کار در مرکز آموزشی - درمانی

میترا کریمی نیری<sup>۱</sup>، شهناز نایب زاده<sup>۲\*</sup>، محمد رضا دهقانی اشکذری<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، یزد، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، یزد، ایران

<sup>۳</sup> مربی، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، یزد، ایران

\* نویسنده مسؤول: شهناز نایب زاده

snayebzadeh@iauyazd.ac.ir

#### چکیده

**زمینه و هدف:** بازارگرایی داخلی با برطرف کردن نیازهای مشتریان داخلی، انگیزه آنان را ارتقاء می دهد. سیستم‌های کاری کارمند محور می تواند توانایی‌ها و انگیزه نیروی کار را در جهت اینکه سازمان عملکرد بهتری را ارائه دهد، بهبود بخشد. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بازارگرایی داخلی و سیستم‌های کاری کارمند محور بر رضایت شغلی با توجه به متغیر جذابیت در کار می باشد.

**روش پژوهش:** تحقیق حاضر کاربردی از نوع مطالعات مقطعی همبستگی بود که در سال ۱۳۹۶ در بیمارستان شهید صدوقی یزد انجام شد. تعداد ۳۸۴ نفر از کارکنان بیمارستان مذکور در این مطالعه شرکت داشتند. روش نمونه گیری احتمالی از نوع طبقه‌ای و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود. داده‌ها به کمک آزمون‌های آماری t مستقل، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی با استفاده از نرم افزار SPSS 20 در حالت تک متغیره تحلیل گردید. سپس از طریق تحلیل عاملی تأییدی و روش مدل سازی معادلات ساختاری به کمک نرم افزار Lisrel 8 نسبت به تأیید روابط بین متغیرها و عوامل و بررسی فرضیات مطالعه پرداخته شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد روابط معنی دار بین بازارگرایی داخلی با رضایت شغلی و همچنین سیستم‌های کاری کارمند محور با رضایت شغلی وجود دارد. جذابیت در کار و تلاش نقش تعدیل کننده بر رابطه بین سیستم‌های کاری کارمند محور و رضایت شغلی دارد. روابط بین متغیرها بر حسب نوع شغل افراد تفاوت معنی داری را نشان داده است.

**نتیجه گیری:** بر اساس یافته‌های مطالعه به نظر می رسد با فراهم کردن سیستم‌های کاری کارمند محور از قبیل گردش شغل و استقلال شغل در سازمان می توان جذابیت در کار را افزایش داد. همچنین با ایجاد جذابیت در کار که با روحیات فرد در ارتباط است، می توان رضایت شغلی را ارتقا داد. بازارگرایی داخلی و رضایت شغلی نیز نقش مهمی در موفقیت محیط کاری و رسیدن به اهداف آن دارند.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی، جذابیت در کار، بازارگرایی داخلی، بیمارستان، سیستم‌های کاری کارمند

محور

**کاربرد مدیریتی:** شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بر اساس متغیرهای بازارگرایی داخلی، سیستم‌های

کاری کارمند محور و جذابیت در کار

ارجاع: کریمی نیری میترا، نایب زاده شهناز، دهقانی اشکذری محمدرضا. رابطه بازارگرایی داخلی، سیستم‌های کاری کارمند محور و رضایت شغلی با توجه به جذابیت در کار در مرکز آموزشی - درمانی، راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۳۹۷؛ ۳(۲): ۲۴-۱۱۶.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۲/۲۹

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۳۹۷/۰۶/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۶/۲۷

## مقدمه

امروزه تمامی صاحب‌نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه در هر کشور واقفند (۱). بنابراین توجه به نیروی انسانی و تناسب داشتن روحیات او با ماهیت کار از موضوعات مهم و قابل بررسی است. به طور عمومی رضایت کارکنان، احساس خشنودی یا رفاهی که کارکنان از کارشان به دست آورده‌اند را توصیف می‌کند. کارکنان ممکن است از کارشان راضی باشند یا ناراضی، که همان مقدار پیامد منفی احساس ناراضی از کارشان، تأثیر روانی یا فیزیکی روی آن‌ها می‌گذارد (۲).

در عصر حاضر، به دلیل وجود رقابت بین سازمان‌ها و شرکت‌ها در جهت کسب منافع بیشتر، تسلط بر منابع موجود اهمیت ویژه‌ای یافته است. سازمان‌ها اگر دارای بهترین تکنولوژی بوده و از بهترین امکانات بهره‌مند باشند ولی از نیروی انسانی متخصص و کارآمد برخوردار نباشند و یا توانایی استفاده درست و کارآمد از نیروهای موجود را نداشته باشند، قادر نیستند بر محیط اثر گذاشته و در رقابت، موفق عمل کنند. نظام نگهداری منابع انسانی موجب می‌شود، ضمن جلوگیری از ترک خدمت، گردش نیروی انسانی، کاهش و بهره‌وری سازمان افزایش یابد (۳).

بازارگرایی داخلی اغلب برای شناسایی و مرتفع کردن نیازهای کارکنان در سازمان مطرح شده است تا کارکنان سازمان با حداکثر توان به فعالیت بپردازند. مفهوم بازارگرایی داخلی در اصل از بازاریابی داخلی پدید می‌آید. بازاریابی داخلی، به عنوان یک عامل کلیدی نه تنها برای رسیدن به تعالی خدمات، بلکه برای اطمینان از موفقیت بازاریابی خارجی از طریق ایجاد انگیزش کارمندان سازمانی در نظر گرفته شده است (۴). بازاریابی داخلی عبارت است از جذب، توسعه، انگیزش و تداوم کیفیت کارکنان از طریق شغل به عنوان یک محصول و ارضای نیازهای آنان. به عبارت دیگر بازاریابی داخلی فلسفه رابطه و پیمان مشترک بین مشتریان و کارکنان (مشتریان داخلی) سازمان است و سبب می‌شود تا راهبردهای کار (محصول) بر مبنای نیاز افراد شکل گیرد (۵). فعالیت‌های بازاریابی داخلی از طریق نفوذ و ایجاد انگیزه در کارکنان رقابت پذیری سازمان را بهبود بخشیده و شایستگی‌ها را ارتقاء می‌دهد (۶). بازاریابی داخلی با برطرف کردن نیازهای مشتریان داخلی

که همان کارکنان هستند، انگیزه کارمند را برای ادامه فعالیت و انجام بهتر خدمات در سازمان ارتقاء می‌دهد، بنابراین به سطح بالاتری از رضایت شغلی کارمند و رفتار مشتری مدارانه دست می‌یابد (۷). بازاریابی داخلی، فعالیت مهم در توسعه سازمان مشتری مدار است. به طور کلی می‌توان گفت پیاده‌سازی بازاریابی داخلی در سازمان‌های خدماتی، این سازمان‌ها را مجهز به شایستگی‌ها و قابلیت‌هایی می‌کند که ضمن بهره‌گیری از فرصت‌های محیطی، ارتقای عملکرد آن‌ها را به دنبال خواهد داشت (۳).

در پژوهش حاضر سیستم‌های کاری کارمند محور شامل گردش شغلی، استقلال شغل، تیم‌های مستقل، ارتباطات رو به بالا و ارتباطات رو به پایین می‌شود. سیستم‌های کاری مستلزم مشارکت کارمند به عنوان یک مجموعه‌ای همگن که شیوه‌های یکدیگر را تقویت می‌کند، می‌تواند توانایی‌ها و انگیزه نیروی کار را بهبود بخشد و به آن‌ها فرصت برای زندگی کردن با پتانسیل کامل خود را بدهد، به طوریکه عملکرد سازمانی برتر را ارائه دهد (۸).

رضایت شغلی می‌تواند زمانی تحقق یابد که فرد متناسب با تلاش و کوششی که (چه به صورت ذهنی و یا فیزیکی) در محل کار و برای سازمان انجام می‌دهد، پاداش، حقوق و دستمزد دریافت نماید. زیرا رضایت از شغل به نوعی رضایت خانواده را نیز در بردارد که خود تلاش بیشتر کارمند و در نتیجه رضایت بیشتر را در پیش خواهد داشت (۹). اگر رضایت کارکنان تأمین شود، ارائه خدمات به مشتری با کیفیت بهتری انجام می‌گیرد و در نتیجه موجب رضایت مشتریان را فراهم می‌کند و سرانجام موجب ایجاد یک مزیت رقابتی پایدار در درون سازمان می‌شود. بنابراین سازمان‌ها می‌توانند از طریق جذب و حفظ کارکنانی که مشتری مدار و خدمت محور هستند، خود را از رقبای متمایز سازند (۱۰). رضایت شغلی یک نوع ارزشیابی نسبت به خصوصیات و جلوه‌های شغلی، قضاوت مثبت یا منفی فرد در مورد شغل یا موقعیت شغلی خود می‌باشد. در صورتیکه کارکنان از شغل خود راضی باشند، عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند و درصد کسب مهارت‌های جدید شغلی بر می‌آیند. نتیجه وجود چنین ویژگی‌هایی در کارکنان این است که سازمان

روانی کاهش یابد، رضایت شغلی نیز کم می شود و برعکس (۱۵).

در مطالعات پیشین من جمله مطالعه‌ای که گل پرور و اشجع (۱۳۸۶) در آن، متغیرهای باورهای سازمانی عادلانه، پیوستگی گروهی، احترام گروهی، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعارض نقش، ارتباطات سازمانی و رضایت شغلی را در ادارات شهر اصفهان بررسی و نشان دادند، رابطه مثبت و معناداری بین سیستم‌های کاری کارمند محور (پیوستگی گروهی، احترام گروهی، مشارکت در تصمیم‌گیری) و رضایت از ماهیت شغل وجود دارد (۱۶). سرمد سعیدی و جمشیدیان (۱۳۹۱) نیز در مطالعه‌ای در شعب بانک رفاه شهر اراک نشان دادند که بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، بازاریگرایی و عملکرد سازمانی و رضایتمندی کارکنان و مشتریان تأثیر مثبت دارد (۱۷). یانگ و هوانگ (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای بین ۴۱۴ پرسنل مالی چند شرکت کشورهای مالی و تایوان، متغیرهای رضایت شغلی، عملکرد شغلی، کار جالب و شخصیت را بررسی نمودند و نشان دادند عملکرد شغلی و رضایت شغلی رابطه‌ای دو جانبه دارند که برخی ویژگی‌ها از جمله کار جذاب را هم تحت تأثیر خود قرار می دهند (۱۸). هراندز دیز و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی بین ۹۴ نفر از کارکنان دانشکده مدیریت دانشگاه پورتوریکو که در ارتباط بیشتری با مشتری (دانشجویان) هستند، نشان دادند بازارگرایی داخلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر می گذارد (۱۹).

لذا با توجه به اهمیت رضایت شغلی در سازمان‌ها و تحت تأثیر قرار دادن دیگر فرایندها، هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بازاریگرایی داخلی، سیستم‌های کاری کارمند محور و رضایت شغلی با توجه به متغیر جذابیت در کار در نظر گرفته شد.

### روش پژوهش

تحقیق حاضر، مطالعه‌ای کاربردی از نوع مطالعات مقطعی همبستگی می باشد که در سال ۱۳۹۶ در بیمارستان شهید صدوقی یزد انجام شد. جامعه مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان و پزشکان (رسمی، آزمایشی، پیمانی و شبه پیمانی) شاغل در بیمارستان (۸۹۸ نفر) بودند. حجم نمونه مورد نیاز در این مطالعه با فرمول

به اهداف مورد نظر خود دست می یابد. از طرف دیگر عدم رضایت کارکنان پیامدهایی را به دنبال دارد که از مرز سازمان فرا می رود و پیامدهای مخرب آن در سطح جامعه نیز مشاهده می شود (۱۱).

جاذبه یکی از مؤلفه‌های تعهد شغلی است، به طوری که بیکر و دمروتی، تعهد کاری را به عنوان وضعیتی تعریف می کنند که شامل توان و قدرت رشد، از خود گذشتگی و جذب است. کارگران متعهد، خلاق تر و سازنده تر هستند. فشارهای جهانی، سنت‌های ملی و شرایط اجتماعی و اقتصادی محلی، تأثیر مهمی در جذابیت کاری دارند. (افراد) که جذابیت کاری را در محیط کارشان تجربه می کنند، کارکنانی هستند که احساس خوشبختی و خوب بودن دارند و از اینکه درگیر کار مفیدی که هدف والایی دارد، دارای احساس تأیید و تصدیق هستند و از هم نوایی بین ارزش‌ها و باورهای خود با کارشان آگاهی دارند و باور دارند که برای کاری با معنا و هدفمند استفاده شده‌اند، بنابراین بیشتر جذب کار شده و با لذت و اشتیاق بیشتری انجام وظیفه می کنند (۱۲). افرادی که جذابیت کاری را در محیط کارشان تجربه می کنند، کارکنانی هستند که احساس خوشبختی و خوب بودن دارند و از اینکه درگیر کار مفیدی‌اند که هدف والایی دارد، دارای احساس تأیید و تصدیق هستند و از هم‌نوایی بین ارزش‌ها و باورهای خود با کارشان آگاهی دارند و باور دارند که برای کاری با معنا و هدفمند استفاده شده‌اند، بنابراین بیشتر جذب کار شده و با لذت و اشتیاق بیشتری انجام وظیفه می کنند (۱۳).

هرچقدر کیفیت محصول و خدمات بالاتر باشد، باعث رضایت بیشتر مشتری می شود که در بازاریابی داخلی این امر تحقق می یابد و کیفیت خدمات مناسب تر می شود. رضایت شغلی کارکنان تأثیر مهمی بر بهره‌وری بیشتر کارکنان دارد، سبب ارائه خدمات بهتر به مشتریان شده و در نتیجه افزایش سود دهی کسب و کار را به دنبال دارد. هرچه رضایت شغلی فرد در محیط کار بیشتر باشد، نوآوری و خلاقیت در کار نیز افزایش می یابد (۱۰). با افزایش بازاریگرایی داخلی در سازمان رضایت نیز افزایش می یابد (۱۴). پایین بودن میزان رضایت شغلی با افزایش اختلال‌های روانی ارتباط دارد. هرچه سطح سلامت

ارتباط خطی بین نمرات متغیرهای اصلی تحقیق از ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون استفاده گردیده است. در نهایت به دلیل ارتباط پیچیده بین متغیرهای پنهان با یکدیگر پس از انتقال اطلاعات از نرم افزار SPSS 20 برای کل مشاهدات، به نرم افزار 8 Lisrel و تبدیل داده‌های خام به داده‌های ماتریس کواریانس، به کمک روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، ارتباط بین متغیرهای پنهان با در نظر گرفتن متغیرهای مشاهده‌ای به بررسی فرضیات مطالعه پرداخته شده است. سطح معنی داری آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، هدف مطالعه و متغیرهای آن برای شرکت کنندگان توضیح داده شد و شرکت افراد در مطالعه داوطلبانه بوده است. همچنین این مطالعه در تاریخ ۱۳۹۶/۱۱/۱۱ با کد IR.IAU.YAZD.REC.۱۳۹۶،۲۶ در کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد مورد تأیید قرار گرفت.

#### یافته‌ها

از مجموع ۳۸۴ پرسشنامه مورد انتظار در نهایت ۳۷۶ (۹۷/۹ درصد) پرسشنامه تکمیل و برگشت داده شد. ۶۲/۵ درصد از شرکت کنندگان در مطالعه زن و ۳۷/۵ درصد مرد بودند. بیشتر افراد، دارای همسر (۷۷/۱ درصد)، سن بین ۲۶ تا ۳۵ سال (۴۸/۴ درصد)، رسمی (۲۹/۳ درصد)، دارای سابقه ۶ تا ۱۰ سال (۴۶/۵ درصد) و دارای مدرک تحصیلی کارشناسی (۶۱/۴ درصد) و همچنین ۱۲/۵ درصد کادر درمانی پزشک، ۴۳/۶ درصد کادر درمانی غیر پزشک و ۴۳/۹ درصد سایر کارکنان بودند.

وضعیت متغیرهای مورد مطالعه طی جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار متغیرهای مطالعه

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار $\pm$ میانگین
بازارگرایی داخلی	۲/۶۵	۲/۶۳ $\pm$ ۰/۷۰
رضایت شغلی	۲/۸۰	۲/۸۵ $\pm$ ۰/۷۸
سیستم‌های کاری کارمند محور	۲/۷۷	۲/۷۷ $\pm$ ۰/۵۷
جذابیت شغل	۳/۰۰	۲/۸۲ $\pm$ ۰/۸۷
حقوق و دستمزد	۲/۰۰	۱/۸۱ $\pm$ ۰/۶۵
تلاش	۳/۰۰	۲/۹۱ $\pm$ ۰/۶۵

کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شد. معیار ورود به مطالعه داشتن سابقه کار بیش از ۵ سال و معیار خروج عدم تمایل در تکمیل پرسشنامه بود. روش نمونه‌گیری احتمالی و از نوع طبقه‌ای با تخصیص متناسب بر حسب گروه‌های مختلف شغلی افراد (طبقه ۱: کادر پزشکی (۱۴ درصد)، طبقه ۲: کادر درمانی به جز پزشک (۴۳ درصد)، طبقه ۳: کارکنان ستادی و سایر (۴۳ درصد) انتخاب شده است که نمونه‌های مورد نیاز به ترتیب ۵۴ و ۱۶۵ و ۱۶۵ نفر از گروه‌های مورد اشاره بود.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مطالعات انجام شده در این زمینه بود که اعتبار آن توسط متخصصان مربوطه تأیید شد. سؤالات پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم (عدد ۱) تا کاملاً موافقم (عدد ۵) در نظر گرفته شد. تعداد سؤالات پرسشنامه برای متغیرهای بازارگرایی داخلی، سیستم‌های کاری کارمند محور، جذابیت شغلی، تلاش، حقوق و دستمزد و رضایت شغلی به ترتیب ۱۶، ۹، ۲، ۴، ۱، ۵ سؤال بود. پایایی پرسشنامه با توزیع ۳۰ پرسشنامه و بر اساس ضریب آلفای کرونباخ برای حیطه‌های بازارگرایی داخلی، رضایت شغلی، سیستم‌های کاری کارمند محور، جذابیت شغلی و تلاش به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۸۷، ۰/۸۴، ۰/۸۷ و ۰/۷۱ به دست آمد که مورد قبول می باشد.

در پژوهش حاضر، به کمک آزمون‌های آماری  $t$  مستقل، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی با نرم افزار SPSS 20 در حالت تک متغیره اطلاعات تحلیل گردیده است. جهت مقایسه میانگین نمرات متغیرهای اصلی تحقیق بر حسب جنسیت و تأهل از آزمون  $t$  مستقل، بر حسب گروه سنی، نوع استخدام، سابقه کار، تحصیلات و نوع سمت از آزمون آنالیز واریانس و به منظور بررسی

و جذابیت شغل ( $p = 0/005$ ) با سابقه کار معنی دار بود. رابطه بین تمامی متغیرهای اصلی با نوع شغل نیز معنی دار بود ( $p < 0/05$ ).

ارتباط بین متغیرهای بازارگرایی داخلی، رضایت شغلی، سیستم‌های کاری کارمند محور، جذابیت شغل، تلاش و حقوق و دستمزد طی جدول ۲ نشان داده شده است.

در بررسی ارتباط بین متغیرهای اصلی مطالعه با جنسیت تنها ارتباط بین سیستم‌های کاری کارمند محور و جنسیت معنی دار بود ( $p = 0/009$ ). رابطه بین بازارگرایی داخلی و حقوق و دستمزد با وضعیت تأهل ( $p = 0/027$ ) و رابطه بین حقوق و دستمزد با گروه سنی نیز معنی دار بود ( $p < 0/001$ ). همچنین رابطه بین بازارگرایی داخلی ( $p = 0/002$ )، سیستم‌های کاری کارمند محور ( $p = 0/015$ )

جدول ۲: ضریب همبستگی بین متغیرهای مورد مطالعه

متغیر	بازارگرایی داخلی	رضایت شغلی	سیستم‌های کاری کارمند محور	جذابیت در شغل	تلاش	حقوق
بازارگرایی داخلی	۱					
رضایت شغلی	۰/۶۰۸	۱				
سیستم‌های کاری کارمند محور	۰/۶۸۹	۰/۶۴۳	۱			
جذابیت در شغل	۰/۵۲۶	۰/۵۶۵	۰/۶۱۳	۱		
تلاش	۰/۴۳۷	۰/۳۸۷	۰/۵۲۹	۰/۴۳۸	۱	
حقوق و دستمزد	۰/۱۳۴	۰/۹۸۲	۰/۷۰۵	۰/۹۸۳	۰/۳۰۵	۱

\* ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن

\*\* معنی دار در سطح معنی داری آزمون  $p < 0/05$

(۰/۹۸) و شاخص برازش نسبی برازندگی تطبیقی (CFI) (۰/۹۹) می باشد. دامنه پذیرش شاخص CFI بین ۰ تا ۱ می باشد که مقادیر بالای ۰/۹۰ نشان دهنده پذیرش مدل می باشد و در صورتیکه این مقدار بالای ۰/۹۵ باشد می گویند مدل برازش خوبی دارد که برای مدل تعیین شده، برازش خوب می باشد.

#### بحث

در تحقیق حاضر رضایت شغلی کارکنان به‌عنوان مهمترین و رکن اصلی می باشد که تأثیر عوامل مختلف بر روی آن به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم مورد بررسی قرار گرفت. یاور زاده و خداکرمی (۱۳۹۴) نمونه آماری مشتمل بر ۱۳۴ نفر کارکنان سازمان‌های دولتی که از طریق نمونه

یافته‌های جدول ۲ ارتباط معنی دار بین متغیرهای بازارگرایی داخلی، رضایت شغلی، سیستم‌های کاری کارمند محور، جذابیت شغل با تلاش را نشان می دهد ( $p < 0/001$ ) و لی ارتباط بین حقوق و دستمزد با هیچکدام از متغیرها معنی دار نبود.

مدل نهایی ارتباط بین متغیرهای اصلی مطالعه به کمک روش مدل سازی معادلات ساختاری و ضرایب مسیر در نمودار ۱ نشان داده شده است. با توجه به مقادیر  $t$  بزرگتر از ۱/۹۶ تمامی رابطه‌ها از نظر آماری معنی دار می باشد. شاخص‌های برازش مدل در نظر گرفته شده در این مطالعه، شاخص‌های نسبت کای اسکوئر (۱/۷۲)، شاخص برازش مطلق ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) (۰/۰۴۴)، شاخص برازش نسبی نرم شده برازندگی (NFI)

عامل هوشمندی بازار، ارتباطات داخلی و پاسخ به هوشمندی بازار توجیه پذیر بوده است (۲۲).

یونسی فر و همکاران (۱۳۸۹) با موضوع تأثیر مؤلفه‌های بازاریابی داخلی بر بهبود عملکرد پرسنل شاغل در بیمارستان شهیدصدوقی یزد نشان دادند که با توجه به رابطه مستقیم و مثبت بازاریابی داخلی و رضایت و تعهد پرسنل، سازمان می‌بایست از طریق تمرکز بر جنبه‌های بازاریابی داخلی اقدام به توجه به خروجی‌های کارکنان و به‌ویژه رضایت مندی سازمانی ایشان نماید (۱۱). در این تحقیق نیز رابطه مستقیم بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی (با توجه به چند متغیر دیگر) بررسی شده و به اثبات رسیده است.

با توجه به اینکه رضایت شغلی از متغیرهایی است که جنبه عمومیت دارد، از مهمترین نقاط قوت این پژوهش قابل تعمیم بودن و کاربردی بودن آن در کلیه سازمان‌ها و مراکز می‌باشد. مدل ساختاری بررسی شده در مطالعه حاضر براساس متغیرهای تعریف شده از جنبه‌های جدید مطالعه می‌باشد که در مطالعات مشابه با گستردگی کمتری بررسی شده است. از جمله نقاط مثبت این مطالعه نیز می‌توان به جدید بودن بررسی بازاریابی داخلی با متغیرهای دیگر اشاره کرد. از محدودیت پژوهش حاضر نیز، مطالعه کم انجام شده متغیرهای بیان شده در حوزه بهداشت و درمان می‌باشد.

### نتیجه گیری

رضایت شغلی بسیاری از متغیرها را به طور مستقیم یا غیر مستقیم تحت تأثیر قرار می‌دهد. در تحقیق حاضر تأثیر برخی عوامل مختلف که در تحقیقات پیشین کمتر به آن توجه شده بود، بر روی رضایت شغلی مورد بررسی و آزمون قرار گرفت. از طرفی دیگر منابع انسانی مهمترین عنصر و سرمایه هر سازمانی هستند و باید بیش از هر چیز دیگر مورد توجه قرار گیرد. حتی با وجود تکنولوژی‌های پیشرفته، ارزش و اهمیت نیروی انسانی کاسته نشده است. بنابراین چنانچه به کارکنان بها داده شود، رضایت شغلی آن‌ها نیز افزایش یافته و سازمان با صرف هزینه کمتری خواهد توانست به اهداف و چشم اندازهای خود دست یابد. همچنین با توجه به رابطه مستقیم جذابیت در کار با رضایت، پیشنهاد می‌گردد با ایجاد محیط زیبا و انجام برخی تغییرات متناسب با خواسته‌های کارکنان در جهت

گیری تصادفی انتخاب شده بودند را بررسی نمودند و نشان دادند، تأثیر استقلال شغلی که یکی از مؤلفه‌های سیستم‌های کاری کارمند محور می‌باشد با رضایت شغلی رابطه معنی دار و مثبت دارد (۱۰). در مطالعه حاضر نیز ۲ متغیر مذکور رابطه معنی دار و غیر مستقیم دارند.

مهرانی و سعیدنیا (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان تأثیر عوامل بازاریابی داخلی و کیفیت ارائه خدمات در بین ۱۶۱ نفر از کارکنان شعب شرکت بیمه آسیا در تهران بر اساس متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش انجام دادند. متغیرهای مستقل پژوهش عبارتند از عوامل بازاریابی داخلی (امنیت شغلی، آموزش‌های گسترده، پاداش‌های سخاوتمندانه، تسهیم اطلاعات، توانمندسازی کارکنان و کاهش فاصله طبقاتی) و متغیر وابسته پژوهش شامل کیفیت خدمت رسانی کارکنان به مشتری و رضایت شغلی می‌باشد که رابطه معنی داری بین آن‌ها وجود داشت (۲۰).

همچنین عباسی و صالحی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان اثر بازاریابی داخلی و مشتری مداری در صنعت بیمه با توجه به متغیرهای بازاریابی داخلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، مشتری مداری، در شرکت‌های بیمه در سطح شهر تهران، تعداد ۱۷۴ پرسشنامه ۴۳ سؤالی تکمیل گردید و پس از بررسی فرضیات مشخص شد که رضایت شغلی در ارتباط با بازاریابی داخلی و مشتری مداری نقش میانجی را دارد (۲۱)، در مطالعه حاضر نیز رابطه معنی دار و مستقیم بین بازاریابی داخلی و رضایت شغلی به اثبات رسید.

هرانداز دیاز و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی بین ۹۴ نفر از کارکنان دانشکده مدیریت دانشگاه پورتوریکو که در ارتباط بیشتری با مشتری (دانشجویان) هستند، نشان دادند بازار گرایی داخلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد (۱۹). در پژوهش حاضر نیز رابطه بین ۲ متغیر مذکور تأیید گردید. مؤید رشتی و ید الله زاده طبری (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر بازاریگرایی داخلی بر رضایت و تعهد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل‌های استان مازندران) نیز به این نتیجه رسیدند که بازاریگرایی داخلی در هتل‌ها تأثیر مثبت و معنی داری بر روی تعهد و رضایت شغلی کارکنان دارد. همچنین بازاریگرایی داخلی به طور معنی داری توسط ۳



تکراری نبودن محیط کاری و وظایف، در راستای جذابیت در کار گام برداشت.

### سپاسگزاری

نویسندگان، بدینوسیله بر خود لازم می‌دانند از کارکنان محترم بیمارستان شهید صدوقی یزد و تمامی افرادی که در این پژوهش ایشان را همراهی نمودند، سپاسگزاری نمایند.

### مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: م. ک. ن. ش. ن

جمع آوری داده‌ها: م. ک. ن

تحلیل داده‌ها: م. ک. ن

نگارش و اصلاح مقاله: م. ک. ن، ش. ن، م. ر. د. الف

### سازمان حمایت کننده

این مقاله برگرفته از پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی (گرایش بازاریابی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد می‌باشد که از سوی هیچ سازمانی مورد حمایت مالی قرار نگرفته است.

### تعارض منافع

هیچگونه تعارض منافی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

## References

- 1) Sepahvand E, Mohammad Rezaei R. Measurement Designing and Assessing Effective Factors on Municipality's Employee Job Satisfaction. *Urban Management Studies* 2013; 4(12): 75-86. [Persian]
- 2) Sharma P, Kong T, Kingshott RPJ. Internal Service Quality as a Driver of Employee Satisfaction, Commitment and Performance – Exploring the Focal Role of Employee Well-being. *Journal of Service Management* 2016; 27(5): 1-43. doi: 10.1108/JOSM-10-2015-0294.
- 3) Armat E. The Impact of Human Resource Maintain the Health of Employees (Case Study: Mashhad Municipality). The First National Conference on Economic Development and Institutional Innovation Approach Resistive; 2017 Jan 25; Mashhad, Iran. 2017. [Persian]
- 4) Bagheri SM, Hoseinzadeh N, Nazok Tabar H. The effect of market orientation on the performance of small and medium companies. *Journal of Pars Marketing Manager* 2015; 1(1): 27-40. [Persian]
- 5) Malek Akhlagh E, Takhire Z, Pourusa A. Providing a Conceptual Framework to Explain the Role of Management's Commitment to Internal Marketing on Job Attitudes. *Journal of Science and Technology Parks and Incubators* 2016; 12(47): 56-65. [Persian]
- 6) Mehrani H, Saeidnia HR. Internal Marketing Factors and the Service Quality of Staff to the Customers. *Journal of Business Management* 2011; 2(10): 35-52. [Persian]
- 7) Rahimiyan H, Goodarzi F. High Performance Work Systems. *Tadbir* 2008; 19(202): 22-8. [Persian]
- 8) Olló-López A, Bayo-Moriones A, Larraza-Kintana M. Disentangling the relationship between high-involvement- work-systems and job satisfaction. *Employee Relations* 2016; 38(4): 620-42. doi: 10.1108/ER-04-2015-0071.
- 9) Zarei E, Khakzad N, Reniers G, Akbar R. On the relationship between safety climate and occupational burnout in healthcare organizations. *Safety Science* 2016; 89: 1-10. doi: https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.05.011.
- 10) Yavarzadeh MR, KHodakarami M. Dimensions of attractive jobs on job satisfaction. *International Conference on Management, Economics and Financial Systems*; 2015 May 26-27; Pendar Andish Rahpoe, Dubai. 2015. [Persian]
- 11) Younesi Far SM, Mohaghar A, Younesi Far SA. The Effect of Components on Internal Marketing of Performance Improvement with Hospital Personnel in Shahid Sadoughi. *Journal of Healthcare Management (Journal of Health System)* 2011; 2(3 and 4): 19-27. [Persian]
- 12) Seyf MH, Mazlumiyani S, Akbari E. The Role of attraction work and commitment of the employees desire to change the attitude of Fars Regional Oil Pipeline and Telecommunication. *Third New Management Sciences Conference*; 2014 Aug 10; Azad University Branch of Aliabad Catool, Golestan, Iran. 2014. [Persian]
- 13) Safari A, Radi F. The Effect of Internal Marketing Effect on Quality of service with Emphasis on the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment. *Management Studies in Development and Evolution* 2015; 23(76): 81-116. [Persian]
- 14) Tortosa Edo V, Llorens-Monzónis J, Moliner-Tena MA, Sánchez-García J. The influence of internal market orientation on external outcomes: The mediating role of employees' attitudes. *Journal of Service Theory and Practice* 2015; 25(4): 486-523. doi: 10.1108/JSTP-11-2013-0259.
- 15) Habib S, Shirazi MA. Job Satisfaction and Mental Health among the Employees of a General Hospital. *IJPCP* 2003; 8(4): 64-73. [Persian]



- 16) Golparvar M, Ashjae A. Organizational beliefs regarding the fair with a group cohesion, respect for others, participation in decision-making, role conflict, job satisfaction and organizational communication. *Mesbah* 2007; (70): 27-58. [Persian]
- 17) Sarmad Saeedi S, Jamshidiyan MA. Study of the Effect of Internal Marketing on Market-Orientation and Service Organizations' Performance (Case Study: Branches of Refah Bank in City of Arak). *Journal of Marketing Management* 2013; 8(18): 91-106. [Persian]
- 18) Yang ChL, Hwang M. Personality traits and simultaneous reciprocal influences between job performance and job satisfaction. *Chinese Management Studies* 2014; 8(1): 6-26. doi: <https://doi.org/10.1108/CMS-09-2011-0079>.
- 19) Hernández-Díaz A, Calderon-Abreu Th, Amador-Dumois M, Córdova-Claudio M. Internal marketing and customer-contact employees' attitudinal outcomes. *Academia Revista Latinoamericana de Administración* 2017; 30(1): 124-43. doi: 10.1108/ARLA-08-2015-0190.
- 20) Mehrani H, Saeidnia HR. Internal Marketing Factors and the Service Quality of Staff to the Customers. *Journal of Business Management* 2011; 2(10): 35-52. [Persian]
- 21) Abbasi MR, Salehi S. The Impact of Internal Marketing on Customer Oriented Insurance Companies. *Journal of insurance Research* 2012; 26(2): 145-75. [Persian]
- 22) Moayed Rashti N, Yadollahzade Tabari NA. The effect of market orientation on job satisfaction and commitment in the hotel industry (Case Study: Mazandaran Hotels). *The First International Conference of Management, Economic and Development*; 2015 Oct 10; Tehran, Iran. 2015. [Persian]



## The Effect of Internal Marketing and Employee-driven Work Systems on Job Satisfaction with regard to the Job Attractiveness at the Educational-Health Centers

Mitra Karimi Niri <sup>1</sup>, Shahnaz Nayebzadeh <sup>2\*</sup>,  
Mohammad Reza Dehghani Ashkezari <sup>3</sup>

<sup>1</sup> MSc Student in Business Management, School of Human Sciences, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Business Management, School of Human Sciences, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

<sup>3</sup> Instructor, Department of Industrial Management, School of Human Sciences, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

\* **Corresponding Author:** Shahnaz Nayebzade  
[snayebzadeh@iauyazd.ac.ir](mailto:snayebzadeh@iauyazd.ac.ir)

### ABSTRACT

**Citation:** Karimi Niri M, Nayebzade Sh, Dehghani Ashkezari MR. The Effect of Internal Marketing and Employee-driven Work Systems on Job Satisfaction with regard to the Job Attractiveness at the Educational-Health Centers. *Manage Strat Health Syst* 2018; 3(2): 116-24.

**Received:** May 19, 2018

**Revised:** September 16, 2018

**Accepted:** September 18, 2018

**Funding:** The authors have no support or funding to report.

**Competing Interests:** The authors have declared that no competing interest exist.

**Background:** Internal marketing motivates the domestic customers by meeting their needs. Employee-driven work systems can improve the capabilities and motivations of the workforce to perform better in the organization. The purpose of this study was to investigate the effect of internal marketing and employee-driven work systems on job satisfaction with respect to job attractiveness.

**Methods:** This cross-sectional correlational study was conducted in Yazd shahid sadooghi Hospital in 2017. The participants included 384 hospital staffs. The probability sampling method was applied to select the participants and the data collection instrument was a questionnaire. Furthermore, the independent t-test, ANOVA, and the correlation coefficient tests were run using SPSS 20. Then, we performed the confirmatory factor analysis and structural equation modeling using Lisrel 8 software to verify the relationships between the variables.

**Results:** The findings showed that job satisfaction had a significant relationship with internal marketing and employee-driven work system. Furthermore, we found that job attractiveness had a moderator role on the relationship between employee-driven work system and job satisfaction. The relationships between the variables had significant differences regarding the participants' jobs.

**Conclusion:** According to the results, we can improve job attractiveness in the organization by providing the employee-driven work systems such as job rotation and independence in the organization. We also can improve job satisfaction by making the jobs attractive according the employees' characteristics. Internal marketing and job satisfaction play important roles in individuals' success within the work environment.

**Key words:** Job satisfaction, Job attractiveness, Internal marketing, Hospital, Employee-driven work systems