

За матеріалами науково-практичної конференції
«Заклади охорони здоров'я та виробники лікарських засобів: ефективне
співробітництво у процесі медикаментозного забезпечення населення України»

УДК 615.15

Р. В. САГАЙДАК-НІКІТЮК, д-р фарм. наук, проф., М. І. ГАРКУША

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦЕЮ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Ключові слова: задоволеність працею, праця, професійна діяльність, соціально-психологічні характеристики, фахівець фармації.

R. V. SAHAIDAK-NIKITIUK, M. I. GARKUSHA

National Pharmaceutical University, Kharkiv

A STUDY OF JOB SATISFACTION OF PHARMACEUTICAL WORKERS

Key words: job satisfaction, labor, professional activity, social and psychological characteristics, specialist pharmacy

Ефективність функціонування будь-якого фармацевтичного закладу та його колективу значно залежать від задоволеності провізорів працею, під якою розуміють ставлення до трудової діяльності та її окремих складників. З другого боку, їй доцільно розглядати як внутрішній стимул до праці та фактор впливу на результати діяльності провізора та функціонування закладу [5, 6, 11–13]. При цьому немає прямої залежності між задоволеністю працею та її результатами, тому що виникають випадки, коли фахівець задоволений роботою, але працює неефективно й неякісно.

Тому **метою** нашого дослідження було вивчення ступеня задоволеності працею фахівців фармації. Відповідно до встановленої мети визначено такі завдання дослідження:

- вивчення задоволеності працею фахівців фармації;
- визначення факторів впливу на задоволеність працею провізорів;
- з'ясування зв'язку соціально-психологічних характеристик фахівця фармації та його ставлення до праці.

Матеріали та методи дослідження

У процесі дослідження використовували аналітичний, графічний, порівняльний методи аналізу, метод описового й абстрактного моделювання, метод аналізу та синтезу.

Для визначення задоволеності працею та факторів впливу на неї здійснювали експертне опитування фахівців фармації за допомогою спеціально розробленої анкети й тестування за професійними методиками [4].

У процесі опитування брали участь 652 фахівці фармації, які мають відповідну кваліфікацію й досвід роботи. Про високу узгодженість висновків експертів свідчить коефіцієнт конкордації, розрахований за допомогою прикладного пакета Statistica 6.0, який дорівнює 0,863. Із вірогідністю 95% можна стверджувати, що узгодженість висновків експертів є не випадковою.

Результати дослідження та обговорення

Задоволеність працею є широким поняттям і визначається багатьма факторами. Так, одні фахівці можуть задовольнятися престижністю професії, інші – заробітною платою,

© Р. В. Сагайдак-Нікітюк, М. І. Гаркуша, 2017

ще інші – можливостями допомагати людям тощо, тому доцільним є визначення, з одного боку, індивідуальної задоволеності працею, а з другого – загальної задоволеності працею або задоволеності її певними факторами. Крім того, актуальність дослідження цього питання обґрунтована наявністю в міжнародних й українських стандартах якості ISO (ДСТУ ISO 9004-2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності», ДСТУ ISO 9004:2012 «Управління задля досягнення сталого успіху організації» та ін.) питань стосовно працівників, які «є запорукою довгострокового успіху та процвітання організації» [1–3].

Результати анкетування провізорів, виконаного на підставі методики [4], свідчать, що за такими складниками, як задоволеність закладом, фізичними умовами, роботою, злагодженістю дій колективу, стилем керівництва та професійною компетентністю керівника, кар'єрним зростанням, можливостями використовувати власний досвід і здібності, вимогами роботи до інтелекту фахівця спостерігається середній бал – 2 (задоволений). Задоволеність зарплатою порівняно з витратами праці та зарплатою в інших закладах, тривалістю робочого дня оцінюється в 3 бали, тобто фахівці фармації не повною мірою задоволені. Отже, середня величина задоволеності працею, одержана в результаті опрацювання анкет, дорівнює 33 балам, що відповідає показнику «не цілком задоволені», тобто колектив не повністю задоволений умовами й характеристиками роботи. Якщо проаналізувати задоволеність працею кожного окремого опитуваного, то спостерігається така залежність: 5,1% опитаних фахівців цілком задоволені роботою, 42,4% – задоволені; 45,8% – не повною мірою задоволені; 6,7% – незадоволені (рис. 1).

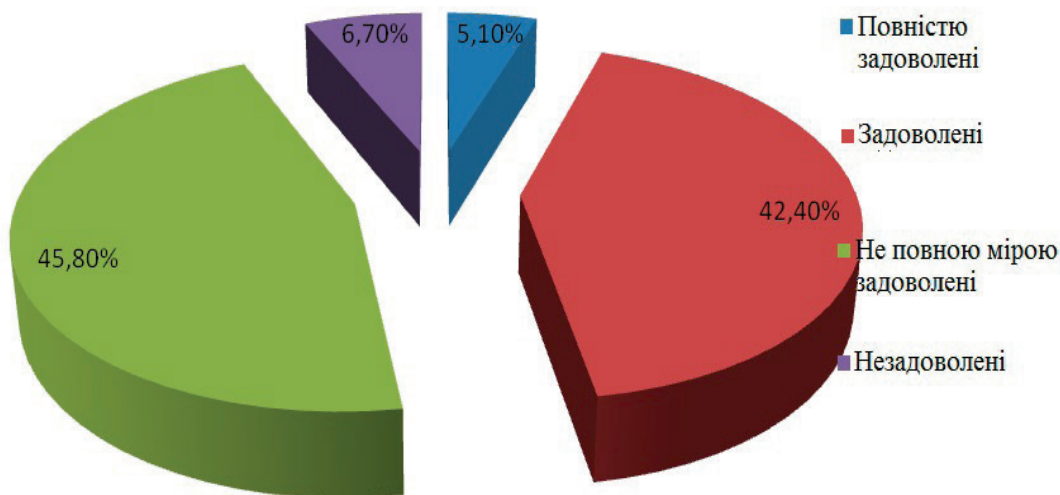


Рис. 1. Розподіл задоволеністю працею фахівців фармації

Детальний аналіз висвітлив, що 18,6% усіх відповідей респондентів свідчить про повну задоволеність працею фахівців, а 3,4% – у край незадоволені. Цікавим є аналіз крайніх положень задоволеності. Так, спостерігається повна задоволеність закладом і роботою (18,6% респондентів), злагодженістю дій колективу (20,3% респондентів), вимогами до інтелекту (22% респондентів), професійною компетентністю керівника та стилем керівництва (37,3% респондентів), фахівці оцінили параметр в 1 бал – «повна задоволеність» (табл. 1).

Розподіл крайніх положень задоволеності працюю фахівців фармацевції

Задоволеність	Повна задоволеність, %	Крайня незадоволеність, %
Закладом	18,6	0
Фізичними умовами праці	13,6	3,4
Роботою	18,6	0
Злагодженостю дій колективу	20,3	0
Стилем управління керівника	22	1,7
Професійною компетентністю керівника	37,3	0
Зарплатою порівняно з витратами праці	11,9	8,5
Зарплатою порівняно з іншими закладами	15,2	13,6
Службовим (професійним) просуванням	13,6	3,4
Можливістю використання в роботі фахівцем своїх досвіду та здібностей	15,2	0
Вимогами до інтелекту	22	0
Тривалістю робочого дня	15,3	10,2

Але крайня незадоволеність фахівців за такими складниками, як зарплата, порівняно з іншими закладами (13,6% респондентів), тривалість робочого дня (10,2% респондентів), зарплата порівняно з витратами праці (8,5% респондентів), кар'єрне зростання та фізичні умови (3,4% респондентів), стиль управління (1,7% респондентів) – параметр оцінено в 5 балів – «крайня незадоволеність» – свідчать про необхідність приділення певної уваги цим складникам керівництвом закладу та розроблення заходів для їх поліпшення. При цьому виявлено значний вплив задоволеності на рішення пошуку нової роботи. Він оцінюється всіма респондентами за максимальним балом (3 бали).

Відповідно до методики інтегральної задоволеності [4, 5] визначено такі напрями задоволеності, як інтерес до роботи, досягнення в роботі, взаємини з колегами та керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, перевага виконуваної роботи над рівнем зарплати, умови праці, професійна відповідальність і загальна задоволеність працюю. Результати дослідження фахівців фармацевції свідчать про високий рівень інтересу до роботи та домагань у професійній діяльності, задоволеності досягненнями в роботі, взаємовідносинами з колегами та керівництвом, умовами праці, а також загальної задоволеності працюю. Середній рівень має професійна відповідальність (50% респондентів), низький рівень притаманний перевазі виконуваної роботи високому заробітку, лише 25% респондентів (табл. 2).

Т а б л и ц я 2

Рівень інтегральної задоволеності працюю провізорів

Складова інтегральної задоволеності	Значення		Рівень задоволеності працюю	
	максимальне	фактичне		
Інтерес до роботи	6	5	83,33%	Високий
Задоволеність досягненнями в роботі	4	3	75,00%	«
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	6	6	100,00%	«
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	6	5	83,33%	«
Рівень домагань у професійній діяльності	4	4	100,00%	«
Перевага виконуваної роботи над рівнем заробітку	4	1	25,00%	Низький
Задоволеність умовами праці	4	4	100,00%	Високий
Професійна відповідальність	2	1	50,00%	Середній
Загальна задоволеність працюю	28	23	82,14%	Високий

Загальний рівень інтегральної задоволеності працею провізорів дорівнює 82,14%, що є високим, але керівництву доцільно приділити увагу складникам, які перебувають на середньому та низькому рівні, а саме перевазі виконуваної роботи над високим заробітком і професійній відповідальності. При цьому всі 100% опитуваних обов'язково відповідали на питання стосовно виконуваної роботи та заробітної плати і їх переваг.

Наступним етапом було вивчення факторів впливу на задоволеність працею фахівців фармації [7–10]. Виконані дослідження виявили, що на неї впливають підтримувальні та мотивувальні фактори, на частку яких відповідно до проведеного анкетування припадає 37,2% і 62,8%. До найважливіших підтримувальних факторів належать пільги та соціальний пакет (9,5 балів), психологічний клімат і міжособистісні відносини (9,3 балів), стиль управління керівників (9,1 бал), фізичні умови праці й оснащеність робочого місця (8,9 балів) (рис. 2).

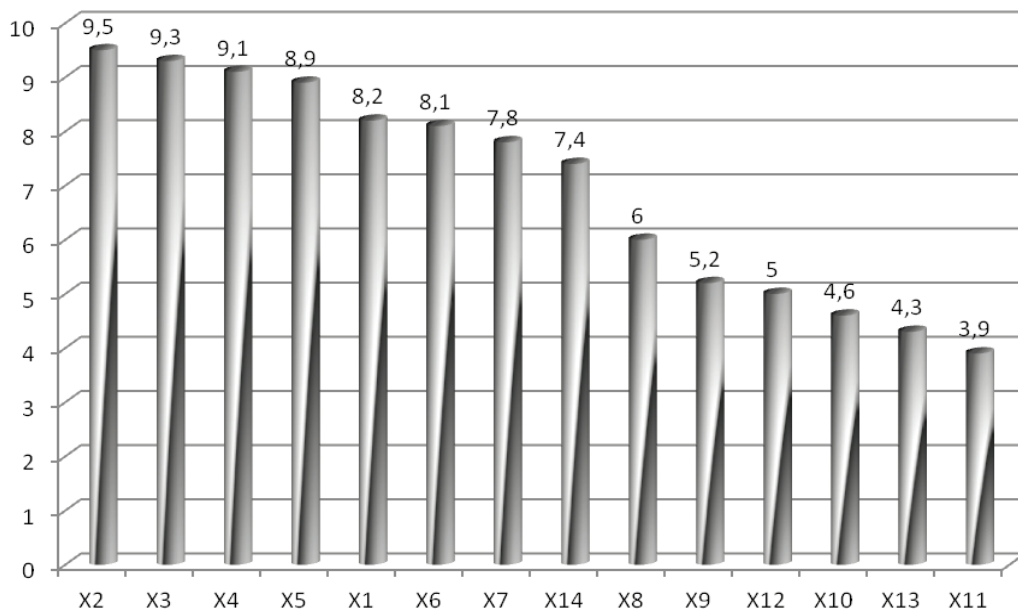


Рис. 2. Гістограма розподілу підтримувальних факторів впливу на задоволеність працею провізорів:

X1 – постійна частина зарплати (посадовий оклад, надбавки); X2 – пільги, соціальний пакет; X3 – психологічний клімат, міжособистісні відносини; X4 – стиль управління керівників; X5 – фізичні умови праці, оснащеність робочого місця; X6 – стабільність і надійність робочого місця; X7 – режим роботи та відпочинку (робочий графік, вихідні дні, відпустка); X8 – самостійність і незалежність у роботі, повноваження; X9 – корпоративні заходи, свята, традиції, спільний відпочинок, спорт; X10 – повне та своєчасне інформування (про ситуацію у фармацевтичному закладі, плани керівництва, перспективи розвитку); X11 – участь в обговоренні та прийнятті управлінських рішень; X12 – престижність фармацевтичного закладу, його популярність, імідж і репутація; X13 – корпоративна культура, загальноприйняті цінності, правила й норми поведінки в ФЗ; X14 – політика керівництва, методи та прийоми управління, загальна організація праці у фармацевтичному закладі

Мотивувальні чинники також здійснюють значний вплив на задоволеність працею провізорів. Так, на думку респондентів, середньозважений ранг змінної частини зарплати, яка залежить від результатів праці (X3), дорівнює 9,4 балам; можливості професійного й особистісного зростання (X1) – 9,2 бали; посади та статусу у фарма-

цвітничному закладі (X8) – 8,9 балів; особистої відповідальності за результати роботи (X6) – 8,7 балів; змісту самої роботи, її різноманітності, можливості самовираження (X2) – 8,1 бали; роботи в команді, можливості спілкування й взаємодії з людьми (X7) – 7,9 балів; визнання з боку керівництва та колег (моральне заохочення, цінні подарунки, призи, почесні звання та ін.) (X5) – 7,5 балів; кар’єрного зростання (X9) – 6,3 балів; атмосфери здорової змагальності в колективі (X4) – 5,1 бали (рис. 3).

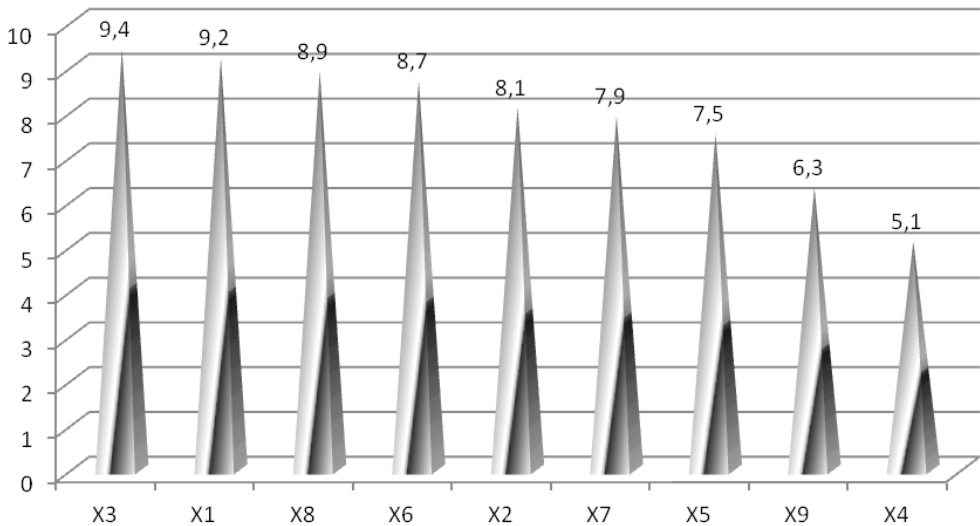


Рис. 3. Розподіл мотивувальних факторів впливу на задоволеність працюю провізорів

Детальний аналіз факторів впливу свідчить, що спонукальною силою для більшості провізорів є рівень оплати праці (54% респондентів), умови праці (21% респондентів) та хороший колектив (16% респондентів).

Узагальнення результатів анкетування фахівців фармацевції дало змогу визначити, що їхні соціально-психологічні характеристики також здійснюють вплив на ставлення до роботи (табл. 3). У процесі дослідження виявлено як позитивну, так і негативну залежність, тобто у фахівців фармацевції є соціально-психологічні характеристики, які негативно впливають на ставлення до праці: конфліктність, низька працездатність тощо.

Т а б л и ц я 3

Взаємозв’язок соціально-психологічних характеристик фахівця фармацевції та його ставлення до праці

Позитивні соціально-психологічні характеристики	Негативні соціально-психологічні характеристики
Відданість обраній професії	Ухилення від додаткової роботи
Підтримка професійного авторитету	Конфліктність
Прагнення до нових знань та досвіду роботи	Неохайність
Постійна націленість на професійну кар’єру	Низька працездатність
Лідерство	Халатність
Цілеспрямованість	Недбалість
Здатність впливати на оточуючих	Неуважність
Організаторські здібності	Дратівливість
Відповідальність	Неврівноваженість
Готовність до конкуренції всередині фармацевтичного закладу	Нетактовність

До соціально-психологічних характеристик задоволених своєю працею провізорів належать цілеспрямованість, відповідальність, організаторські здібності, високі оцінки успішності своєї діяльності, задоволеність обраною професією та процесом діяльності.

В и с н о в к и

1. Виконано аналіз задоволеності працею фахівців фармації за такими складниками, як задоволеність закладом, фізичними умовами, роботою, злагодженостю дій колективу, стилем керівництва та професійною компетентністю керівника, кар'єрним зростанням, можливостями використовувати власний досвід і здібності, вимогами роботи до інтелекту фахівця.

2. Відповідно до методики інтегральної задоволеності спостерігається високий рівень інтересу до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, взаємовідносинами з колегами та керівництвом, рівнем домагань у професійній діяльності, задоволеність умовами праці, загальна задоволеність працею. Середній рівень має професійна відповідальність, низький рівень притаманний перевазі виконуваної роботи високому заробітку.

3. Досліджено підтримувальні та мотивувальні фактори, що впливають на задоволеність працею. До найважливіших підтримувальних факторів належать пільги й соціальний пакет, психологічний клімат і міжособистісні відносини, стиль управління керівників, фізичні умови праці й оснащеність робочого місця. До мотивувальних факторів, які виступають спонукальною силою для більшості провізорів, є рівень оплати праці, умови праці та хороший колектив.

4. Визначено взаємозв'язок соціально-психологічних характеристик фахівця фармації та його ставлення до праці, який має як позитивну, так і негативну залежність. До соціально-психологічних характеристик, які негативно впливають на ставлення до праці, належать конфліктність, низька працездатність тощо. До характеристик позитивного впливу належать лідерство, цілеспрямованість, здатність впливати на оточуючих, організаторські здібності, відповідальність та ін.

С п и с о к в и к о р и с т а н о ї л і т е р а т у р и

1. Quality management systems – Fundamentals and vocabulary: ISO 9000:2015 [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.iso.org/standard/45481.html>

2. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності: ДСТУ ISO 9004:2001. – К.: ДЕРЖСТАНДАРТ України, 2001. – 44 с.

3. Управління задля досягнення сталого успіху організацією: ДСТУ ISO 9004:2012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=53225

4. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.

5. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Интегральная удовлетворенность трудом // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – С. 470–473.

6. Бодалев А. А., Столин В. В. Общая психодиагностика. – СПб.: Речь, 2000. – 440 с.

7. Швайка Л. А., Лепак М. М. Дослідження мотиваторів праці в умовах державних поліграфічних підприємств // Наукові записки. – 2011. – № 4 (37). – С. 48–54.

8. *Богиня Д.* Стимули і антистимули розвитку трудового менталітету в сучасних умовах // Україна: аспекти праці. – 2001. – № 3. – С. 3–10.
9. *Волошина С. В., Ядранський Д. М.* Формування стимулів до високопродуктивної праці як важливий інструмент стратегічного розвитку підприємства // Стратегія економічного розвитку України. – К.: КНЕУ, 2002. – Вип. 2 (9). – С. 106–119.
10. *Капустянський П. З.* Мотивація праці персоналу сучасних організацій. – К., 2007. – 154 с.
11. *Gilad B., Kaish S., Ronen J.* Information, search, and entrepreneurship: A pilot study // J. Behavioral Economics. – 1989. – V. 18, N 3. – P. 217–235.
12. *Shapiro A., Sokol L.* The Social dimensions of entrepreneurship // Encyclopedia of Entrepreneurship. Englewood Cliffs. – N.Y.: Prentice-Hall, 1982. – P. 72–88.
13. *Winslow E. K., Shapiro A., Sokol L.* The Issue of Motivating Entre (Intra) Prenerial Behavior // J. Creative Behavior. – 1990. – V. 24, N 4. – P. 256–262.

Надійшла до редакції 2 лютого 2017 року.

Р. В. Сагайдак-Никитюк, М. И. Гаркуша

Национальный фармацевтический университет, г. Харьков

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, труд, профессиональная деятельность, социально-психологические характеристики, специалист фармации

А Н Н О Т А Ц И Я

Эффективность функционирования любого фармацевтического учреждения и его коллектива значительно зависит от удовлетворенности трудом провизоров, под которой понимают отношение к трудовой деятельности и ее отдельным составляющим. С другой стороны, ее целесообразно рассматривать как внутренний стимул к труду и фактор влияния на результаты деятельности провизора и функционирования учреждения.

Эффективность деятельности специалистов фармации зависит от их удовлетворенности трудом, поэтому целью исследования было изучение степени удовлетворенности трудом специалистов фармации.

В процессе исследования использовали аналитический, графический, сравнительный методы анализа, метод описательного и абстрактного моделирования, метод анализа и синтеза. В процессе опроса принимали участие 652 специалиста фармации, имеющих соответствующую квалификацию и опыт работы.

Результаты исследования свидетельствуют, что за такими составляющими, как удовлетворенность учреждением, физическими условиями, работой, слаженностью действий коллектива, стилем руководства и профессиональной компетентностью руководителя, карьерным ростом, возможностями использовать свой опыт и способности, требованиями работы к интеллекту, специалисты фармации удовлетворены. Но они не в полной мере удовлетворены зарплатой и продолжительностью рабочего дня. Оценивание интегральной удовлетворенности свидетельствует о высоком уровне ин-

тереса к работе и притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенности достижениями в работе, взаимоотношениями с коллегами и руководством, условиями труда, а также общей удовлетворенности трудом специалистов фармации.

Проведен анализ удовлетворенности трудом специалистов фармации по таким составляющим, как удовлетворенность учреждением, физическими условиями, работой, слаженностью действий коллектива, стилем руководства и профессиональной компетентностью руководителя, карьерным ростом, возможностями использовать свой опыт и способности, требованиями работы к интеллекту специалиста. Согласно методике интегральной удовлетворенности наблюдается высокий уровень интереса к работе, удовлетворенность достижениями в работе, взаимоотношениями с коллегами и руководством, уровнем притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями труда, общая удовлетворенность трудом. Средний уровень имеет профессиональная ответственность, низкий уровень притязаний к высокому заработку. Исследованы поддерживающие и мотивирующие факторы, влияющие на удовлетворенность трудом. К важнейшим поддерживающим факторам относятся льготы и социальный пакет, психологический климат и межличностные отношения, стиль управления руководителей, физические условия труда, оснащенность рабочего места. Мотивирующими факторами, выступающими побудительной силой для большинства провизоров, являются уровень оплаты труда, условия труда и хороший коллектив. Определена взаимосвязь социально-психологических характеристик специалиста фармации и его отношения к труду, имеющая как положительную, так и отрицательную зависимость. К социально-психологическим характеристикам, негативно влияющим на отношение к труду, относятся конфликтность, низкая работоспособность и т. п. Характеристиками, оказывающими положительное влияние, являются лидерство, целеустремленность, способность влиять на окружающих, организаторские способности, ответственность и др.

R. V. Sahaidak-Nikitiuk, M. I. Garkusha
National Pharmaceutical University, Kharkiv

A STUDY OF JOB SATISFACTION OF PHARMACEUTICAL WORKERS

Key words: job satisfaction, labour, professional activity, social and psychological characteristics, specialist pharmacy

ABSTRACT

The effectiveness of the functioning of any pharmaceutical institution and its staff depends significantly on the work satisfaction of the pharmacists, that is, their relationship to work and its individual components. On the other hand, it is expedient to consider work satisfaction as an internal stimulus to work and as a factor of influence on the results of the activity of the pharmacist and the functioning of the institution.

At present the effectiveness of the specialists in the field of pharmacy depends on their job satisfaction, therefore the aim of this survey was examining the extent of job satisfaction of the pharmacy professionals.

During the research the following methods of survey were used: analytical, graphical, comparative methods, method of descriptive and abstract modelling, method of analysis

and synthesis. In the questionnaire participated 652 pharmacy technicians with appropriate qualifications and experience.

The results indicate that such components as satisfaction with the institution, physical conditions, work, coherence of the team, leadership style and professional competence of the head, career growth, opportunities to use own experience and skills, the job requirements to the intelligence are considered by the pharmacy professionals as satisfactory. But they are not fully satisfied with salary and working hours. The evaluation of the integral satisfaction indicate a high level of interest and claims in professional activity, satisfaction with the achievements in work, relationships with the colleagues and management, working conditions and overall satisfaction with the work of pharmaceutical specialists.

Conclusions. 1. The analysis of the work satisfaction of the pharmacy specialists is made on such components as satisfaction with the institution, physical conditions, work, teamwork, leadership style and professional competence of the manager, career growth, the opportunities to use their own experience and abilities, the requirements of working for the specialist's intellect. 2. In accordance with the methodics of integral satisfaction, there is a high level of interest in the work, satisfaction with achievements in work, relationships with colleagues and management, the level of claims in professional activity, satisfaction with working conditions, overall work satisfaction. The average level has a professional responsibility, a low level is inherent in the work done to high earnings. 3. Supporting and motivating factors influencing the satisfaction with work were investigated. The most important supporting factors include privileges and social package, psychological climate and interpersonal relations, management style, physical working conditions and the equipment of a workplace. The reasons for motivation, which are the driving force for most pharmacists, are the level of remuneration, working conditions and a good team. 4. The correlation between the socio-psychological characteristics of a pharmacist and his attitude to work is determined, has both a positive and a negative. Socio-psychological characteristics that negatively affect the attitude towards work is conflict, low efficiency, etc. The characteristics of positive impact include leadership, commitment, ability to influence others, organizational skills, responsibility, etc.

Електронна адреса для листування з авторами: sagaidak_rita@ukr.net