



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

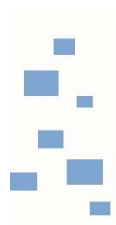
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
(MBA) (ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ)**

**«Η εργασιακή ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας
(εργαστηριακό προσωπικό) σε δημόσια νοσηλευτήρια
της Κύπρου»**

Ελένη Χρυσάνθου

Ιανουάριος/2024



**Πανεπιστήμιο
Νεάπολις
Πάφος**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
(MBA) (ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ)

**«Η εργασιακή ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας
(εργαστηριακό προσωπικό) σε δημόσια νοσηλευτήρια
της Κύπρου»**

**Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση
μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (εξ αποστάσεως) στη Διοίκηση
Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος**

Ελένη Χρυσάνθου

Ιανουάριος/2024

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Ελένη Χρυσάνθου, 2024

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει
απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας: Ελένη Χρυσάνθου

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: Η εργασιακή ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας (εργαστηριακό προσωπικό) σε δημόσια νοσηλευτήρια της Κύπρου

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 09/02/2024 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): Δρ. Γκιώση Στυλιανή

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Δρ. Αναστασιάδου Σοφία

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Δρ. Καραγιάννης Αχυλλέας

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Ελένη Χρυσάνθου, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η Εργασιακή Ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας (εργαστηριακό προσωπικό) σε δημόσια νοσηλευτήρια της Κύπρου», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Ελένη Χρυσάνθου

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου κα. Στυλιανή Γκιώση, για την καθοδήγησή της, για την παροχή των συμβουλών και γνώσεων της και για την στήριξη της καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω το εργαστηριακό προσωπικό των δημόσιων νοσηλευτηρίων του ΟΚΥπΥ, στις επαρχίες Λεμεσού και Πάφου, που αποδέχθηκαν να συμμετέχουν στην παρούσα έρευνα και να αφιερώσουν το χρόνο τους για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την οικογένειά μου και τον μέλλοντα σύζυγό μου, για όλη την ψυχολογική υποστήριξη, την υπομονή τους και την κατανόηση τους, όχι μόνο κατά τη συγγραφή της παρούσας διατριβής αλλά και σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να μελετήσει την εργασιακή ικανοποίηση επαγγελματιών υγείας (εργαστηριακό προσωπικό) σε δημόσια νοσηλευτήρια της Κύπρου, με επιμέρους στόχους να εξετάσει παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση τους, σε ποιο βαθμό επηρεάζονται οι εργαζόμενοι και ποιοι παράγοντες θα βελτίωναν την εργασιακή ικανοποίηση τους.

Η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε στην έρευνα είναι η χρήση του δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο αποστάλθηκε ηλεκτρονικά σε δείγμα πληθυσμού ($n=51$), από το οποίο 45 άτομα δέχθηκαν να συμμετέχουν. Η ανάλυση και η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος IBM SPSS 29.0.2.0 (20) και συγκεκριμένα μέσω της περιγραφικής στατιστικής, όπου δόθηκαν οι συχνότητες, σχετικές και αθροιστικές συχνότητες, καθώς επίσης οι μέσοι όροι με τις τυπικές αποκλίσεις των αποτελεσμάτων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά έδειξαν ότι το εργαστηριακό προσωπικό αποτελείται ως επί το πλείστον από γυναίκες (68.9%), η ηλικιακή ομάδα 30-40 ετών και τα έτη προϋπηρεσίας έχουν το μεγαλύτερο ποσοστό 42.2% και 35.6%, αντίστοιχα. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι έγγαμοι, είναι κάτοχοι πτυχίου ή μεταπτυχιακού και εργάζονται σε ακανόνιστο ωράριο. Τα αποτελέσματα της μελέτης σχετικά με τα ερευνητικά ερωτήματα έδειξαν ότι ο μισθός (55.6%), η συνεργασία/επικοινωνία με συναδέλφους (53.3%), η συνεργασία/επικοινωνία με προϊστάμενο/η (51.1%), η αναγνώριση της προσφερόμενης εργασίας τους (48.9%) και το ωράριο (44.4%), είναι οι πιο σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση του εργαστηριακού προσωπικού και η καλυτέρευση αυτών των παραγόντων θα βελτίωνε την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Συμπερασματικά, η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης οδηγεί σε πολλά οφέλη στον εργασιακό χώρο, αφού οδηγεί σε εργασιακή αφοσίωση και δέσμευση των εργαζομένων, με αποτέλεσμα την αυξημένη απόδοση και παραγωγικότητα τους. Ειδικά, ο τομέας της υγείας χρειάζεται να διατηρεί τους εργαζόμενους τους σε υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης για να προσφέρουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες φροντίδας υγείας στον άνθρωπο και να διατηρηθεί η βιωσιμότητα των συστημάτων υγείας.

Λέξεις κλειδιά: εργασιακή ικανοποίηση, παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης, εργαστηριακό προσωπικό, παράγοντες βελτίωσης, υγεία

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the job satisfaction of health professionals (laboratory staff) in public hospitals in Cyprus, with individual objectives to examine factors that affect their job satisfaction, to what extent employees are affected and which factors would improve their job satisfaction.

The methodology applied in the research is the use of the structured questionnaire, which was sent electronically to a population sample (n=51), of which 45 people accepted to participate. The analysis and processing of the data was done using the statistical program IBM SPSS 29.0.2.0 (20) and specifically through the descriptive statistics, where the frequencies, relative and cumulative frequencies were given, as well as the averages with the standard deviations of the results.

The results of the survey on the demographic characteristics showed that the laboratory staff is mostly female (68.9%), the age group of 30-40 years and years of service have the largest percentage of 42.2% and 35.6%, respectively. Most participants are married, hold a bachelor's or master's degree, and work irregular hours. The results of the study regarding the research questions showed that salary (55.6%), cooperation/communication with colleagues (53.3%), cooperation/communication with supervisor (51.1%), recognition of their offered work (48.9 %) and hours (44.4%), are the most important factors affecting the job satisfaction of laboratory staff and the improvement of these factors would improve their job satisfaction.

In conclusion, the study of job satisfaction leads to many benefits in the workplace, since it leads to work dedication and commitment of employees, resulting in increased performance and productivity. Especially, the health sector needs to keep their employees at a high level of job satisfaction to offer high-level health care services to people and to maintain the sustainability of health systems.

Key words: job satisfaction, job satisfaction factors, laboratory staff, improvement factors, health

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ.....	i
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ	ii
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	iii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iv
ABSTRACT	v
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	vi
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	vii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	viii
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	x
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	3
1.1 Εννοιολογικοί προσδιορισμοί εργασιακής ικανοποίησης.....	3
1.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση	5
1.3 Οφέλη εργασιακής ικανοποίησης	6
1.4 Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης.....	7
1.4.1 Job Descriptive Index.....	7
1.4.2 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)	8
1.4.3 Job Diagnostic Survey (JDS)	8
1.4.4 Job Satisfaction Survey (JSS)	8
1.5 Θεωρίες παρακίνησης	8
1.5.1 Πρώιμες Θεωρίες Παρακίνησης	9
1.5.2 Σύγχρονες Θεωρίες Παρακίνησης	10
1.6 Σημαντικότητα εργασιακής ικανοποίησης σε επαγγελματίες υγείας.....	12
1.7 Έρευνες για την εργασιακή ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	16
2.1 Είδος Έρευνας.....	16
2.2 Εργαλείο μέτρησης δεδομένων.....	16
2.3 Δείγμα πληθυσμού	17
2.4 Έγκριση Έρευνας.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	19
3.1 Δημογραφικά Στοιχεία	19
3.2 Ερευνητικά Ερωτήματα	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	51
5.1 Συμπεράσματα	51
5.2 Περιορισμοί και προτάσεις για περαιτέρω έρευνες	52

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	54
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 — Γνωμοδότηση Εθνικής Επιτροπής Βιοηθικής Κύπρου (ΕΕΒΚ)	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 — Άδεια Διεξαγωγής Έρευνας - ΟΚΥΠΥ	59
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 — Ερωτηματολόγιο Έρευνας.....	61

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Περιγραφικά αποτελέσματα για το νοσοκομείο στο οποίο εργάζονται οι συμμετέχοντες	19
Πίνακας 2: Περιγραφικά αποτελέσματα για το φύλο	20
Πίνακας 3: Περιγραφικά αποτελέσματα για την ηλικία	21
Πίνακας 4: Περιγραφικά αποτελέσματα για την οικογενειακή κατάσταση.....	21
Πίνακας 5: Περιγραφικά αποτελέσματα για το μορφωτικό επίπεδο	22
Πίνακας 6: Περιγραφικά αποτελέσματα για τα έτη προϋπηρεσίας	23
Πίνακας 7: Περιγραφικά αποτελέσματα για το ωράριο εργασίας	24
Πίνακας 8: Περιγραφικά αποτελέσματα (ποσοστά) για τους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης	26
Πίνακας 9: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει η φύση της εργασίας την εργασιακή ικανοποίηση	27
Πίνακας 10: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει ο φόρτος εργασίας την εργασιακή ικανοποίηση	28
Πίνακας 11: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει η αμοιβή την εργασιακή ικανοποίηση	29
Πίνακας 12: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζουν οι ευκαιρίες ανέλιξης ή προαγωγής την εργασιακή ικανοποίηση.....	30
Πίνακας 13: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει η εκπαίδευση και τα εκπαιδευτικά σεμινάρια την εργασιακή ικανοποίηση.....	31
Πίνακας 14: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζουν τα ωφελήματα ή προνόμια την εργασιακή ικανοποίηση.....	32
Πίνακας 15: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει το ωράριο εργασίας την εργασιακή ικανοποίηση	33
Πίνακας 16: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει η αναγνώριση της εργασίας την εργασιακή ικανοποίηση.....	34
Πίνακας 17: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει το κλίμα εργασίας/ συναδελφικότητας την εργασιακή ικανοποίηση	35
Πίνακας 18: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζουν οι κανόνες και οι διαδικασίες την εργασιακή ικανοποίηση	36

Πίνακας 19: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει η επικοινωνία με τον προϊστάμενο/η μου την εργασιακή ικανοποίηση.....	37
Πίνακας 20: Περιγραφικά αποτελέσματα για το βαθμό που επηρεάζει η ασφάλεια στο χώρο εργασίας εργασιακή ικανοποίηση.....	38
Πίνακας 21: Περιγραφικά αποτελέσματα (ποσοστά) για τους παράγοντες βελτίωσης εργασιακής ικανοποίησης.....	40
Πίνακας 22: Περιγραφικά αποτελέσματα (μέσοι όροι) για τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση	41
Πίνακας 23: Περιγραφικά αποτελέσματα (μέσοι όροι) για τους παράγοντες που βελτιώνουν την εργασιακή ικανοποίηση	42
Πίνακας 24: Περιγραφικά αποτελέσματα (ποσοστά) για τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση σε συμμετέχοντες ακανόνιστου ωραρίου	43
Πίνακας 25: Περιγραφικά αποτελέσματα (ποσοστά) για τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση σε συμμετέχοντες κανονικού ωραρίου	44
Πίνακας 26: Περιγραφικά αποτελέσματα (ποσοστά) για τους παράγοντες που βελτιώνουν την εργασιακή ικανοποίηση σε συμμετέχοντες ακανόνιστου ωραρίου	45
Πίνακας 27: Περιγραφικά αποτελέσματα (ποσοστά) για τους παράγοντες που βελτιώνουν την εργασιακή ικανοποίηση σε συμμετέχοντες κανονικού ωραρίου	46

ΠΙΝΑΚΑΣ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Ραβδόγραμμα 1: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το νοσοκομείο στο οποίο εργάζονται οι συμμετέχοντες.....	19
Ραβδόγραμμα 2: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το φύλο.....	20
Ραβδόγραμμα 3: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με την ηλικία.....	21
Ραβδόγραμμα 4: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση.....	22
Ραβδόγραμμα 5: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο.....	23
Ραβδόγραμμα 6: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με τα έτη προϋπηρεσίας.....	24
Ραβδόγραμμα 7: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με τα έτη προϋπηρεσίας.....	25
Ραβδόγραμμα 8: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το βαθμό που επηρεάζει η φύση της εργασίας την εργασιακή ικανοποίηση.....	27
Ραβδόγραμμα 9: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το βαθμό που επηρεάζει ο φόρτος εργασίας την εργασιακή ικανοποίηση.....	28
Ραβδόγραμμα 10: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το βαθμό που επηρεάζει η αμοιβή την εργασιακή ικανοποίηση	29
Ραβδόγραμμα 11: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το βαθμό που επηρεάζουν οι ευκαιρίες ανέλιξης ή προαγωγής την εργασιακή ικανοποίηση.....	30
Ραβδόγραμμα 12: Συχνότητες και ποσοστά σχετικά με το βαθμό που επηρεάζει η εκπαίδευση και τα εκπαιδευτικά σεμινάρια την εργασιακή ικανοποίηση.....	31