

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر همدان

یداله حمیدی^۱، سعید بشیریان^۲، فرزاد جلیلیان^۳، مهدی عیوضی^۴،
مهدی میرزایی علویجه^۵، مصطفی نصیرزاده^۶

چکیده

مقدمه: موفقیت هر سازمان بستگی به تلاش و رضایت شغلی کارکنان آن دارد. هدف از انجام این مطالعه تعیین عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شغلی پرسنل بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهر همدان بود.

روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی و از نوع مقطعی (Cross-sectional) بود که بر روی ۳۵۰ نفر از کارکنان پنج بیمارستان آموزشی - درمانی شهر همدان با نمونه‌گیری طبقه‌بندی تصادفی انجام گرفت. اطلاعات به وسیله پرسش‌نامه استاندارد به صورت خود گزارش‌دهی جمع‌آوری شد. داده‌ها در نرم‌افزار آماری SPSS^{۱۳} و با بهره‌گیری از آزمون‌های آماری χ^2 ، Independent t-test، ضریب همبستگی Pearson و Linear regression analyzes مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: از نظر رضایت شغلی ۶/۵ درصد به طور کامل ناراضی، ۵۹/۹ درصد ناراضی، ۳۰/۹ درصد راضی و ۲/۷ درصد به طور کامل راضی بودند. Linear regression analyzes نشان داد که فاکتورهای سرپرستی، ماهیت کار و حقوق به میزان بیشتری در میزان رضایت شغلی به طور کلی نقش داشته‌اند. همچنین بین افزایش سن، سابقه کاری و کاهش رضایت شغلی رابطه آماری معنی‌داری دیده شد ($P = ۰/۰۵$).

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که توجه به موضوع سرپرستی در سازمان همراه با ایجاد جوی مناسب در محیط کار و همچنین تلاش برای برطرف کردن مشکلات اقتصادی کارکنان در افزایش رضایت شغلی آنان مؤثر می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، پرسنل بیمارستان، سرپرستی

نوع مقاله: تحقیقی

پذیرش مقاله: ۹۰/۱۱/۷

دریافت مقاله: ۹۰/۹/۷

مقدمه

محل کار خویش می‌گذرانند (۱). از طرفی نیروی انسانی ارزشمندترین سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شود (۲). موفقیت هر سازمان بستگی به تلاش و رضایت شغلی کارکنان آن دارد (۳). در این میان سازمان‌های بهداشتی و

کار بسیاری از نیازهای اساسی اقتصادی فرد را مرتفع می‌سازد و منجر به احساس هویت اجتماعی و مفید بودن می‌شود. بسیاری از افراد بخش قابل توجهی از ساعات بیداری را در

۱- دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

۲- دانشجوی دکتری، گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

۳- کارشناس ارشد، مدرس دانشگاه آزاد، گروه پرستاری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، همدان، ایران (نویسنده مسؤول)

Email: f_jalilian@yahoo.com

۴- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۵- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران

۶- دانشجوی کارشناسی ارشد، کمیته تحقیقات دانشجویی، گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

(۱۰). از دید Spector جنبه‌های مهم رضایت شغلی عبارت از رضایت از سازمان، کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و مزایا و رضایت از ترفیع و ارتقاء می‌باشد (۱۱). همچنین مطالعات مختلف نشان داده‌اند که صفات و ویژگی‌های کار، تنوع در کار، دستمزد، امنیت شغلی، ابهام نقش، ساختار سازمانی، شرایط فیزیکی کار، عوامل محیطی مانند دسترسی به امکانات تفریحی، ورزشی و رفاهی در محیط کار، روابط با همکاران، الگوهای مدیریتی حاکم بر سازمان و میزان مشارکت کارکنان در فرایندهای کاری از مهم‌ترین عوامل مؤثر در رضایت شغلی می‌باشند (۹). لذا با توجه به اهمیت موضوع در این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شغلی پرسنل بیمارستان‌های آموزشی- درمانی شهر همدان پرداخته شد تا با شناسایی این عوامل بتوان راه کارهای مناسب و کاربردی به منظور افزایش رضایت‌مندی کارکنان ارائه داد و به دنبال آن در جهت ارتقای بهره‌وری بیمارستان گام‌های سودمندی برداشته شود.

روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی و از نوع مقطعی (Cross-sectional) بود که در بهار و تابستان سال ۱۳۸۸ بر روی ۳۵۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های آموزشی- درمانی شهر همدان انجام گرفت. نحوه انجام مطالعه به این شرح بود که پس از هماهنگی با مسؤولین دانشگاه علوم پزشکی و مدیریت بیمارستان‌های آموزشی شهر همدان، بیمارستان‌های آموزشی شهید بهشتی، بعثت، فرشچیان، اکباتان و فاطمیه به عنوان طبقات در نظر گرفته شدند و با انتساب متناسب از هر طبقه با توجه به تعداد کارکنان در هر بیمارستان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین کارکنان، شرکت‌کنندگان در پژوهش انتخاب شدند و پرسش‌نامه طراحی شده در این خصوص در اختیار آنان قرار داده شد. لازم به ذکر است که در هر بیمارستان کارکنان بخش‌های پزشکی، خدماتی، پیراپزشکی و پرستاری وارد مطالعه شدند. آزمودنی‌های پژوهش در زمینه چگونگی انجام مطالعه و

درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیش‌گیری، مراقبت و درمان بر عهده دارند، از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردار می‌باشند (۴). متأسفانه در حال حاضر سیستم‌های ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی- درمانی در کشور با چالش‌های فراوانی روبرو می‌باشد که یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها، کیفیت نامطلوب خدماتی است که ارائه می‌شود. در این راستا یکی از عوامل مهم در کیفیت نامطلوب، ارائه خدمات بهداشتی و مراقبت عوامل انسانی است که می‌توانند نقش به‌سزایی در تحول و پیشرفت امور مراقبت و درمانی داشته باشند. فراهم کردن انگیزه لازم برای انجام کار از جمله مهم‌ترین و در عین حال پیچیده‌ترین وظایف یک مدیر است (۵). از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی ایجاد رضایت در کارکنان است (۳). رضایت شغلی به عنوان یک ارزشیابی مثبت عاطفی و نگرش کارکنان نسبت به شغل خویش تعریف شده است (۱). همواره انگیزه انجام کار و بازدهی کارکنانی که رضایت شغلی دارند مورد بحث و بررسی صاحب‌نظران بوده است. در این خصوص برخی از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که رضایت شغلی با میزان مشارکت بالای کارکنان در دستیابی به اهداف سازمان، رضایت‌مندی مشتریان، افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان، افزایش بهره‌وری و سوددهی سازمان رابطه دارد (۶-۸). همچنین مطالعات انجام گرفته در زمینه رضایت شغلی کارکنان نشان داده است که بین رضایت شغلی و سلامت روحی و جسمی کارکنان رابطه وجود دارد و این مسأله به طور معنی‌داری با مشکلات روحی و روانی، خستگی مفرط، اعتماد به نفس، افسردگی و اضطراب رابطه داشته است (۹). از طرفی عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان، تشویش، کم‌کاری، غیبت، استعفا، ترک خدمت، بازنشستگی زودرس و ناراحتی‌های جسمی و روحی می‌گردد (۸، ۳). رضایت شغلی تحت تأثیر شرایط و رویدادهایی شکل می‌گیرد که فرد در محیط کار تجربه می‌کند. از این رو شیوه مدیریت، فرهنگ سازمان، ساختار سازمان، ماهیت کار، شرایط کار و نوع ارتباط با همکاران در شکل‌گیری رضایت شغلی سهم به‌سزایی دارد

یافته‌ها

بر اساس نتایج به دست آمده دامنه سنی شرکت کنندگان در پژوهش ۲۰ تا ۵۶ و میانگین سنی آنان ۳۳/۴۳ با انحراف معیار ۸/۲۷ سال بود که در گروه‌های سنی ۲۰ تا ۲۹ سال (۱۲۵ نفر، ۳۸/۶ درصد)، ۳۰ تا ۳۹ سال (۱۲۲ نفر، ۳۷/۷ درصد)، ۴۰ تا ۴۹ سال (۵۶ نفر، ۱۷/۳ درصد) و ۵۰ تا ۵۶ سال (۲۱ نفر، ۶/۵ درصد) قرار داشتند. ۶۷/۳ درصد (۲۱۸ نفر) از شرکت کنندگان در پژوهش مؤنث و ۳۲/۷ درصد (۱۰۶ نفر) از آنان مذکر بودند. از لحاظ نوع استخدامی نتایج نشان داد که ۳۹/۸ درصد (۱۲۹ نفر) استخدام رسمی، ۱۶/۴ درصد (۵۳ نفر) استخدام قراردادی و ۴۳/۸ درصد (۱۴۲ نفر) استخدام پیمانی بودند. بررسی وضعیت تحصیلی جامعه مورد مطالعه نشان داد که ۵/۶ درصد (۱۸ نفر) دارای تحصیلات راهنمایی، ۱۸/۲ درصد (۵۹ نفر) دیپلم، ۲۳/۸ درصد (۷۷ نفر) کاردان، ۴۳/۵ درصد (۱۴۱ نفر) کارشناس و ۹ درصد (۲۹ نفر) پزشک بودند. در رابطه با وضعیت تأهل، ۱۰۰ نفر (۳۰/۹ درصد) از شرکت کنندگان در پژوهش مجرد و ۲۲۴ نفر (۶۹/۱ درصد) متأهل بودند. میانگین سابقه کار شرکت کنندگان ۹/۵۷ سال با انحراف معیار ۷/۶۷ سال بود. از نظر حیطه کاری ۹ درصد (۲۹ نفر) در حیطه پزشکی، ۳۲/۱ درصد (۱۰۴ نفر) در حیطه پیراپزشکی، ۴۳/۲ درصد (۱۴۰ نفر) در حیطه پرستاری و ۱۵/۷ درصد (۵۱ نفر) از شرکت کنندگان در حیطه پشتیبانی و خدماتی فعالیت می‌کردند. همچنین ۸۷ درصد (۲۸۲ نفر) از شرکت کنندگان در مطالعه بومی شهر همدان بودند. جدول ۱ میزان رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی را نشان می‌دهد. اکثریت کارکنان مورد بررسی (۶۶/۴ درصد) در مورد رضایت شغلی در دسته کاملاً ناراضی و ناراضی قرار داشتند و فقط ۲/۷ درصد از آنان از شغل خود به طور کامل احساس رضایت می‌کردند. مقایسه رضایت شغلی کارکنان در هر یک از بیمارستان‌های مورد پژوهش نشان داد که از این لحاظ تفاوت آماری معنی‌داری بین کارکنان وجود ندارد ($P = ۰/۰۸۷$ ، $\chi^2 = ۱۹/۰۸۴$). همچنین رابطه آماری معنی‌داری بین جنس و رضایت شغلی کارکنان وجود نداشت ($P = ۰/۴۹۷$).

محرمانه بودن اطلاعات و همچنین هدف از انجام این مطالعه توجیه شدند و تمامی آنان با تمایل وارد مطالعه شدند. همچنین لازم به ذکر است با حذف پرسش‌نامه‌های ناقص، در کل ۳۲۴ پرسش‌نامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت (میزان پاسخ‌دهی ۹۲/۵ درصد بوده است). ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش شامل دو بخش بود. بخش اول اطلاعات دموگرافیکی و زمینه‌ای که شامل هشت سؤال بود و اطلاعاتی در خصوص سن (به سال)، جنس (مرد، زن)، میزان تحصیلات (ابتدایی، راهنمایی، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس، دکترای حرفه‌ای)، وضعیت تأهل (مجرد، متأهل)، سابقه کار (به سال)، نوع استخدامی (رسمی، پیمانی، طرحی)، حیطه کاری (خدماتی، پیراپزشکی، پرستاری، پزشکی) و بومی همدان بودن (بله، خیر) را مورد ارزیابی قرار می‌داد. بخش دوم سؤالات مربوط به رضایت شغلی بود که با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد ۳۶ سؤالی (Spector's job satisfaction scale) SJSS انجام شد. در این پرسش‌نامه حداقل و حداکثر نمره‌ای که فرد می‌تواند کسب نماید ۳۶ و ۱۸۰ است و افراد بر اساس نمره کسب شده در یکی از گروه‌های: نمره بین ۳۶ تا ۷۲ (کاملاً ناراضی)، ۷۳ تا ۱۰۸ (ناراضی)، ۱۰۹ تا ۱۴۴ (راضی)، ۱۴۵ تا ۱۸۰ (کاملاً راضی) قرار می‌گیرند. لازم به ذکر است که ۱۸ سؤال (۲، ۴، ۶، ۸، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۱۶، ۱۸، ۱۹، ۲۱، ۲۳، ۲۶، ۲۹، ۳۱، ۳۲، ۳۴ و ۳۶) منفی هستند و در صورتی که فرد گزینه کاملاً موافقم را انتخاب نماید نمره یک و اگر گزینه کاملاً مخالفم را انتخاب نماید نمره پنج را کسب می‌نماید و در مورد سایر سؤالات با انتخاب گزینه کاملاً موافقم نمره پنج و کاملاً مخالفم نمره یک را کسب می‌نماید (۱۱). اطلاعات به صورت خود گزارش‌دهی (Self-report) از کارکنان جمع‌آوری شد و در نهایت در نرم‌افزار آماری SPSS^{۱۳} وارد گردید و با بهره‌گیری از آزمون‌های آماری χ^2 ، Independent t-test، ضریب همبستگی Pearson و Linear regression analyzes مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

مطلب می‌باشد که سازه‌های مورد بررسی در پرسش‌نامه رضایت شغلی تا میزان ۹۹ درصد توان پیش‌بینی کنندگی رضایت شغلی در بین کارکنان مورد بررسی را داشته‌اند و اهمیت به سزای این عوامل در رضایت شغلی را نشان می‌دهد. همان گونه که از نتایج جدول ۳ نیز مشخص می‌باشد عوامل ماهیت کار، سرپرستی و روابط بین همکاران بیشترین درصد میانگین از حداکثر نمره قابل اکتساب را کسب کرده‌اند که حاکی از اهمیت عوامل ذکر شده در رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی می‌باشد.

جدول ۱: توزیع فراوانی نسبی و مطلق میزان رضایت شغلی

| کارکنان مورد بررسی | | |
|--------------------|-------|------|
| وضعیت رضایت شغلی | تعداد | درصد |
| کاملاً ناراضی | ۲۱ | ۶/۵ |
| ناراضی | ۱۹۴ | ۵۹/۹ |
| راضی | ۱۰۰ | ۳۰/۹ |
| کاملاً راضی | ۹ | ۲/۷ |
| جمع کل | ۳۲۴ | ۱۰۰ |

$(x^2 = -0/680)$ با توجه به نتایج بین حیطه کاری و رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی تفاوت آماری معنی‌داری وجود نداشت ($x^2 = 10/664, P = 0/299$). همچنین بین وضعیت تأهل و رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی تفاوت آماری معنی‌داری وجود نداشت ($t = -0/428, P = 0/669$). به منظور سنجش رابطه بین سن و رضایت شغلی از آزمون ضریب همبستگی Pearson استفاده شد و نتایج نشان داد که با افزایش سن به طور معنی‌داری رضایت شغلی کاهش یافته است ($r = -0/137, P = 0/014$). همچنین نتایج نشان داد که با افزایش سابقه کاری نیز رضایت شغلی کاهش یافته است ($r = -0/140, P = 0/012$). جدول ۲ آنالیز رگرسیون خطی برای تعیین ارتباط بین جنبه‌های مختلف رضایت شغلی با رضایت شغلی کارکنان جامعه مورد پژوهش را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج در مرحله اول مدل نهایی مشخص شده است و فاکتورهای سرپرستی، ماهیت کار و حقوق به میزان بیشتری در میزان رضایت شغلی به طور کلی نقش داشته‌اند. همچنین مقدار R^2 مدل ۰/۹۹ به دست آمد. این مقدار حاکی از این

جدول ۲: آنالیز رگرسیون خطی به منظور تعیین تأثیر عوامل مختلف بر میزان رضایت شغلی

| متغیر | B | ضرایب استاندارد رگرسیونی | | مقدار آزمون t | معنی‌داری |
|-------------------|-------|--------------------------|--------|---------------|-----------|
| | | خطای معیار | ضریب B | | |
| Constant | ۰/۰۸۳ | ۰/۴۲۳ | - | ۰/۱۹۷ | ۰/۸۴۴ |
| حقوق | ۱/۰۰۳ | ۰/۰۳۲ | ۰/۱۷۲ | ۳۱/۳۰۹ | < ۰/۰۰۱ |
| پیشرفت | ۱/۰۰۵ | ۰/۰۲۶ | ۰/۱۶۳ | ۳۹/۱۹۹ | < ۰/۰۰۱ |
| سرپرستی | ۱/۰۱۸ | ۰/۰۲۴ | ۰/۱۸۹ | ۴۲/۶۰۹ | < ۰/۰۰۱ |
| منافع | ۰/۹۵۸ | ۰/۰۳۱ | ۰/۱۶۸ | ۳۱/۰۶۸ | < ۰/۰۰۱ |
| قدردانی و پاداش | ۰/۹۹۱ | ۰/۰۳۰ | ۰/۱۷۱ | ۳۲/۵۴۵ | < ۰/۰۰۱ |
| روش‌های اجرایی | ۱/۰۹۱ | ۰/۰۲۹ | ۰/۱۵۸ | ۳۸/۲۸۰ | < ۰/۰۰۱ |
| روابط بین همکاران | ۰/۸۱۲ | ۰/۳۲۰ | ۰/۱۱۳ | ۲۵/۳۸۸ | < ۰/۰۰۱ |
| ماهیت کار | ۱/۰۴۲ | ۰/۰۲۷ | ۰/۱۷۲ | ۳۹/۰۵۰ | < ۰/۰۰۱ |
| ارتباطات | ۱/۰۹۲ | ۰/۰۲۹ | ۰/۱۶۹ | ۳۷/۳۹۵ | < ۰/۰۰۱ |

- روش: Backward

- متغیر وابسته: رضایت شغلی

جدول ۳: میانگین، انحراف معیار، محدوده نمره قابل اکتساب، درصد میانگین از حداکثر نمره قابل اکتساب عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

| فرآوانی سازه‌ها | میانگین | انحراف معیار | محدوده نمره قابل اکتساب | درصد میانگین از حداکثر نمره قابل اکتساب |
|-------------------|---------|--------------|-------------------------|---|
| حقوق | ۹/۹۸ | ۳/۲۸ | ۰-۲۰ | ۴۹/۹ |
| پیشرفت | ۱۱/۳۱ | ۳/۰۹ | ۰-۲۰ | ۵۶/۵۵ |
| سرپرستی | ۱۳/۲۶ | ۳/۵۴ | ۰-۲۰ | ۶۶/۳۰ |
| منافع | ۹/۰۵ | ۳/۳۴ | ۰-۲۰ | ۴۵/۲۵ |
| قدردانی و پاداش | ۹/۵۰ | ۳/۲۹ | ۰-۲۰ | ۴۷/۵۰ |
| روش‌های اجرایی | ۱۰/۵۷ | ۲/۷۶ | ۰-۲۰ | ۵۲/۸۵ |
| روابط بین همکاران | ۱۲/۴۴ | ۲/۶۵ | ۰-۲۰ | ۶۲/۲۰ |
| ماهیت کار | ۱۳/۶۸ | ۳/۱۴ | ۰-۲۰ | ۶۸/۴۰ |
| ارتباطات | ۱۰/۹۹ | ۲/۹۴ | ۰-۲۰ | ۵۴/۹۵ |

بحث

بیمارستان‌ها به عنوان سازمان‌هایی که برای توجه به آرام انسان‌ها، درمان رنج و درد آن‌ها و ارتقای سلامت عمومی جامعه ایجاد شده‌اند، باید به رفاه کسانی که آن را اداره می‌کنند توجه نمایند (۱۲)؛ چرا که نیروهای انسانی نقش به‌سزایی در تحول و پیشرفت امور مراقبت و درمانی دارد (۵). محققین معتقدند که افزایش رضایت شغلی می‌تواند به ارتقای کیفیت مراقبت دریافتی توسط بیماران بیانجامد و به تبع آن رضایت‌مندی بیماران از خدمات درمانی را بهبود بخشد (۱۳). همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد میزان رضایت شغلی در بین کارکنان مورد بررسی در مطالعه حاضر پایین می‌باشد. اکثر کارکنان مورد بررسی (۶۶/۴ درصد) از نظر رضایت شغلی در دسته ناراضی و کاملاً ناراضی قرار داشتند و فقط ۲/۷ درصد از آنان از شغل خود کاملاً راضی بودند. یافته‌های حاضر تا حد زیادی همسو با مطالعات مشابه انجام گرفته می‌باشد. شهبازی و سلیمی در بررسی خود بر روی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر یزد گزارش کرده‌اند که ۵۸/۹ درصد از پرستاران مورد بررسی رضایت شغلی کم، ۳۷/۹ درصد رضایت شغلی متوسط و فقط ۳/۲ درصد رضایت شغلی زیاد داشته‌اند (۱۳). همچنین در پژوهش رئیسی و محبی‌فر در بین کارکنان و مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ۳۰/۳ درصد از افراد مورد بررسی از شغل خود ناراضی،

۶۵/۵ درصد تا حدودی راضی و ۴/۲ درصد راضی بودند (۷). این مطالعات نشان دهنده آمار بالای ناراضی‌تای شغلی در بین پرسنل درمانی کشور است و با توجه به این که رضایت شغلی می‌تواند در افزایش بهره‌وری سازمان مؤثر باشد، باید در این خصوص توجه بیشتری را به عوامل مؤثر بر آن نمود تا انتظار ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران را داشته باشیم. در این راستا مطالعات متعدد، ساعات کار طولانی و زیاد، کمبود حقوق و دستمزد، نداشتن امنیت شغلی، عدم استقلال شغلی و منابع ناکافی را به عنوان عوامل مرتبط با ناراضی‌تای شغلی و ایجاد استرس بیان کرده‌اند (۱۶-۱۴). در مطالعه حاضر به منظور تعیین مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی از Linear regression analyzes استفاده شد و همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد تمامی عوامل مورد بررسی در پرسش‌نامه Spector بر رضایت شغلی مؤثر بوده‌اند. ولی عوامل سرپرستی، ماهیت کار و حقوق بیشتر از سایر عوامل پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی بوده‌اند. این یافته‌ها تا حدود زیادی با مطالعات انجام گرفته در این خصوص همخوانی دارد (۱۷-۱۹). رضایت شغلی مثل بسیاری از متغیرهای دیگر پدیده‌ای است که در اثر عوامل گوناگون شکل می‌گیرد و خود نیز بر عوامل گوناگون تأثیر دارد. از یک سو رضایت شغلی متغیر مستقل است که بر متغیرهای وابسته‌ای چون بازدهی، غیبت، جابجایی، ترک خدمت، رفتار فرد در جامعه، رفتار فرد

یافته‌های حاصله در این خصوص با نتایج مطالعات مشابه هم‌خوانی دارد و بسیاری از مطالعات ارتباط معکوس بین سن و رضایت شغلی را عنوان کرده‌اند (۲۲، ۲۱، ۱۳). با توجه به نتایج بین حیطه کاری، وضعیت تأهل، جنس، بیمارستان محل خدمت و رضایت شغلی رابطه آماری معنی‌داری مشاهده نشد که با نتایج مطالعات شهبازی و سلیمی (۱۳) و کجباف و پورکاظم (۲۲) در این زمینه هم‌خوانی دارد. با توجه به نتایج به دست آمده به نظر می‌رسد پرسنل درمانی انتظار دارند که در صورت ارایه کاری با ارزش از طرف همکاران، مخاطبین و سرپرستان مورد قدردانی قرار گیرند و مدیران بیمارستان در رابطه با مشکلات حرفه‌ای احساس مسؤلیت کنند. لذا برگزاری برنامه‌هایی مانند روز پزشک، روز پرستار و ... به منظور تجلیل، تشویق و ایجاد انگیزه در کارکنان می‌تواند در ارتقای رضایت‌مندی شغلی آنان نتایج سودمندی را در بر داشته باشد. همان‌گونه که عنوان شد در مطالعه حاضر فقط اطلاعات مربوط به کارکنان جمع‌آوری شده است و پیشنهاد می‌گردد در مطالعات آینده نظرات مدیران نیز در خصوص رضایت شغلی مورد بررسی قرار گیرد تا بتوان تجزیه و تحلیل مناسب‌تری را در زمینه رضایت شغلی ارایه داد. از نقاط قوت مطالعه حاضر نیز می‌توان به جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسش‌نامه استاندارد Spector اشاره کرد.

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های این مطالعه، مدیران بیمارستان باید به اهمیت عوامل مؤثر در ارتقای رضایت شغلی در بین پرسنل خود توجه بیشتری نمایند و درصدد پرورش استعدادها، خلاق، از طریق فراهم نمودن محیطی سالم و با یک جو سرپرستی مناسب توأم با ارتباطات مناسب، شناخت و قدردانی از افراد و همچنین دادن مسؤلیت با توجه به موقعیت شغلی باشند، تا پرسنل شاغل در بیمارستان بتوانند خود را صرف رسیدگی به وظایف و افزایش بهره‌وری بیمارستان کنند. در این راستا، توجه به رفع مشکلات اقتصادی، استخدامی و شرایط محیط کار نیز موجبات افزایش رضایت

در خانواده و تا حدودی بر نگرش فرد نسبت به محیط‌های اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و غیره تأثیر دارد و از سوی دیگر متغیری وابسته است که تحت تأثیر متغیرهای مستقلی چون حقوق و مزایا، رابطه با همکاران و سرپرستان، امنیت شغلی و نوع کار قرار دارد. در این خصوص باید گفت که کار جذاب، کار دارای امکان بروز خلاقیت، کار دارای احترام و کار ارزشمند نقش مهمی در رضایت شغلی ایفا می‌کنند. همچنین رابطه مناسب با سرپرست باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. سرپرست و مدیر با صلاحیت، هوشمند، قابل دسترس، رعایت‌کننده مبادی آداب، خوش اخلاق، انعطاف‌پذیر، بازخور دهنده نتیجه کار، رعایت‌کننده استقلال در کار و دارای ویژگی‌هایی این چنین می‌تواند باعث افزایش رضایت شغلی شود (۲۰). نتایج مطالعه حاضر نیز تأیید کننده مطالب ذکر شده می‌باشد و نشان دهنده این مطلب است که فقط توجه به مسایل اقتصادی و بحث حقوق و مزایای کارکنان نمی‌تواند باعث ارتقای رضایت شغلی در آنان گردد و همان‌گونه که عنوان شد سرپرستی و ماهیت کار از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بودند. در این رابطه Rantz و همکاران در بررسی خود عواملی چون حمایت مثبت و رابطه بین فردی را در افزایش رضایت شغلی مهم ذکر کرده‌اند (۱۷). Franco و همکاران نیز عنوان کردند که احساس مباهات، مؤثر بودن، صداقت در مدیریت، امنیت شغلی و عواملی چون تشویق‌های مالی و غیرمالی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی می‌باشند (۱۸). حقوق و مزایا نیز یکی از عوامل بسیار مهم در رضایت شغلی کارکنان است که شاید به علت مشکلات اقتصادی، توقعات و نداشتن امکانات رفاهی کافی باشد. در این خصوص باید توجه داشت که پرداخت حقوق را می‌توان یک محرک و انگیزه قوی دانست، اما اگر حقوق بر اساس یک طرح طبقه‌بندی مشاغل، عادلانه استاندارد نشود، خط و مشی پرداخت می‌تواند به یک عامل نارضایتی مداوم تبدیل شود (۱۹). همچنین نتایج نشان داد که بین سن و رضایت شغلی کارکنان رابطه آماری معنی‌داری وجود دارد؛ به طوری که با افزایش سن، رضایت شغلی آنان کمتر شده است.

علوم بهداشتی با شماره ۱۶/۳۵/۱/۱۰۸۴۸۵ پ مورخه ۱۳۸۸/۰۶/۱۷ می باشد که با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی همدان انجام شده است. بدین وسیله نهایت قدردانی و تشکر از مسؤولین مربوطه و کلیه کارکنان شرکت کننده در مطالعه به عمل می آید.

شغلی کارکنان را فراهم می نماید و می تواند از رکود و سستی در انجام وظایف حرفه ای آنان پیش گیری کند.

تشکر و قدر دانی

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی مصوب مرکز تحقیقات

References

1. Roelen CA, Koopmans PC, Notenbomer AN, Groothoff JW. Job satisfaction and sickness absence: a questionnaire survey. *Occup Med (Lond)* 2008; 58(8): 567-71.
2. Jabari F, Rajaei Pour S, Jafari E. Comparative evaluation of occupational motives in faculty member of Isfahan Universities based on Herzberg theory. *Health Information Management* 2003; 1(1): 15-20. [In Persian].
3. Forughi F, Kharrazi H, Iranfar S, Rezaei M. Job satisfaction and its affecting factors from the viewpoints of faculty members of Kermanshah University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education* 2008; 7(2): 335-42. [In Persian].
4. Ranai Eshkini F. Study of directors, managers and head nurses job satisfaction and related factors in Rasht hospitals [MSc Thesies]. Tehran: Tehran University of Medical Sciences; 2000. [In Persian].
5. Mahmoudi H, Ebrahimian A, Solymani M, Ebadi A, Hafezi S, Fayzi F, et al. The Study of Job Motivation Factors in Critical Care Nurses. *Journal of Behavioral Sciences* 2007; 1(2): 171-8. [In Persian].
6. Chance KG, Green CG. The effect of employee job satisfaction on program participation rates in the Virginia WIC Program (Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children). *J Public Health Manag Pract* 2001; 7(1): 10-20.
7. Raeisi P, Mohebbifar R. Job motivators from the employees and managers' point of view in teaching hospitals affiliated to Qazvin University of Medical Sciences. *The Journal of Gazvin University of Medical Sciences* 2008; 10(1): 101-8. [In Persian].
8. Teymouri M, Tootoonchi M, Salehi M, Hassanzadeh A. Job satisfaction among faculty members of Isfahan University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education* 2007; 7(2): 227-36. [In Persian].
9. Hazavehei MM, Samadi A. Factors Contributing in Job Satisfaction in Employees of Hamedan Governmental Organizations. *Journal of Research in Behavioural Sciences* 2007; 5(1): 47-53. [In Persian].
10. Weiss HM. Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review* 2002; 12(2): 173-94.
11. Spector PE. The role of fusion in anti social behavior at work. In: Mellers BA, Baron J, Editors. *Psychological Perspectives on Justice: Theory and Applications*. New York: Cambridge University Press; 1993. p. 87-108.
12. Goyal RC. *Human Resource Management in Hospitals*. New York: Prentice Hall India Pvt., Limited; 2000.
13. Shahbazi L, Salimi T. Job satisfaction of nurses employed in hospitals. *Journal of Shaeed Sdoughi University of Medical Sciences Yazd* 2002; 10(3): 70-3. [In Persian].
14. Khuwaja AK, Qureshi R, Andrades M, Fatmi Z, Khuwaja NK. Comparison of job satisfaction and stress among male and female doctors in teaching hospitals of Karachi. *J Ayub Med Coll Abbottabad* 2004; 16(1): 23-7.
15. Burbeck R, Coomber S, Robinson SM, Todd C. Occupational stress in consultants in accident and emergency medicine: a national survey of levels of stress at work. *Emerg Med J* 2002; 19(3): 234-8.
16. Appleton K, House A, Dowell A. A survey of job satisfaction, sources of stress and psychological symptoms among general practitioners in Leeds. *Br J Gen Pract* 1998; 48(428): 1059-63.
17. Rantz MJ, Scott J, Porter R. Employee motivation: new perspectives of the age-old challenge of work motivation. *Nurs Forum* 1996; 31(3): 29-36.
18. Franco LM, Bennett S, Kanfer R, Stubblebine P. Determinants and consequences of health worker motivation in hospitals in Jordan and Georgia. *Soc Sci Med* 2004; 58(2): 343-55.
19. Bakhshialiabadi H, Norouzi D, Hosseini ZS. Effective Factors on Job Motivation in Academic Members of Rafsanjan Medical University. *Iranian Journal of Medical Education* 2004; 4(2): 33-40. [In Persian].

20. Esmaeili MR, Ansari Renani GH. Study of the occupational Satisfaction of Lorestan water and waste company staff. *Daneshvar Raftar* 2007; 14(23): 65-80. [In Persian].
21. Golafriz M, Behnamvashani H. Study of the occupational Satisfaction of Health Aids in Sabzevar School of Medical Sciences. *Quarterly Journal of Sabzevar University of Medical Sciences* 2002; 9(4): 50-65. [In Persian].
22. Kajbaf MB, Pourkazem T. Evaluation of Iran National Oil Company Administrators and Personnel View: Defining Motivation Factors and Their Relation with Job Satisfaction. *Advances in Cognitive Science* 2005; 7(1): 67-73. [In Persian].

Factors Affecting Job Satisfaction among the Staff of Teaching Hospitals in Hamadan, Iran

Yadollah Hamidi¹, Saeid Bashirian², Farzad Jalilian³, Mehdi Eivazi⁴, Mehdi Mirzaei Alavijeh⁵, Mostafa Nasirzadeh⁶

Abstract

Background: The success of any organization depends on the efforts and job satisfaction of its employees. The aim of this study was to determine the factors affecting job satisfaction among the staff of teaching hospitals in Hamadan, Iran.

Methods: This was a descriptive cross-sectional study on 350 staff members of 5 teaching hospitals in Hamadan. Subjects were selected by stratified random sampling. Data was collected through a standard self-report questionnaire. Data was analyzed using chi-square and independent-t tests, Pearson's correlation coefficient, and linear regression analysis in SPSS₁₃.

Findings: Our results showed that 6.5% of the studied employees were completely dissatisfied, 59.9% were dissatisfied, 30.9% were satisfied, and 2.7% were completely satisfied with their jobs. Linear regression analysis suggested supervision, the nature of work, and income level to contribute the most in job satisfaction. In addition, according to the results, a significant relationship was observed between increased age, work experience, and decreased job satisfaction ($P = 0.05$).

Conclusion: The results showed that appropriate supervision in an organization would create an enjoyable working atmosphere. Moreover, by trying to resolve the economic problems of the staff, it would have beneficial effects on increasing job satisfaction among the employees.

Key words: Job Satisfaction, Hospital Personnel, Supervision

1- Associate Professor, Department of Health Management, School of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

2- PhD Candidate, Department of Public Health, School of Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

3- Lecture, Department of Nursing, Hamadan Branch, Islamic Azad University, Hamadan, Iran (Corresponding Author)
Email: f_jalilian@yahoo.com

4- MSc, Department of Health Management, School of Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

5- MSc Student, Department of Health Education, School of Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

6- MSc Student, Student Research Committee, Department of Health Education, School of Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran