

دوره اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۳، صفحات ۱۴۴ تا ۱۵۱ <a href="http://ch.sbm.ac.ir">http://ch.sbm.ac.ir</a>	سلامت اجتماعی مجله مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت	مقاله اصیل
---	--	---------------

## میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در کارکنان مرکز بهداشت شمال تهران در سال ۱۳۹۲

محمد حسین صافی<sup>۱</sup>، شریف ترکمن نژاد<sup>۲</sup>، شهنام عرشی<sup>۳\*</sup>

۱. کارشناس ارشد بهداشت، معاون بهداشتی مرکز بهداشت شمال تهران، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران
۲. پزشک عمومی، MPH، رئیس مرکز بهداشت شمال تهران، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران
۳. دانشیار بیماری های عفونی گرمسیری، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

\* نویسنده مسئول: شهنام عرشی، تهران، ولنجک، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت [s.arshi@sbmu.ac.ir](mailto:s.arshi@sbmu.ac.ir)

تاریخ پذیرش: بهمن ۱۳۹۳

تاریخ دریافت: آذر ۱۳۹۳

نحوه استناد به این مقاله:

Safi MH, Torkaman-nejad SH, Arshi SH. Job Satisfaction and its Influencing Factors among Shomal Health Center of Tehran Personnel in 2014. Community Health 2015;1(2):144-51

### چکیده

**زمینه و هدف:** رضایت شغلی کارکنان از مهمترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی است و تحقق اهداف سازمانی نیز بدون آن امکان پذیر نمی باشد. بنابر این هدف اصلی این پژوهش، بررسی رضایت شغلی کارکنان شاغل در مرکز بهداشت شمال تهران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بود.

**روش و مواد:** این مطالعه مقطعی به صورت توصیفی-تحلیلی انجام شد و کارکنان مرکز بهداشت شمال تهران در صورت داشتن حداقل شش ماه سابقه کار در این مطالعه مشارکت داشتند. ابزار گردآوری داده ها شامل پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا بود. رضایت شغلی در شش حیطه و پنج سطح طبقه بندی شد. پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ تأیید شد. برای تحلیل داده ها از آزمون های آماری توصیفی، همبستگی پیرسون، همبستگی اسپیرمن، آنالیز واریانس و T مستقل در نرم افزار SPSS-18 استفاده شد.

**یافته ها:** تعداد افراد مشارکت کننده در مطالعه ۲۵۹ نفر بود. میانگین (انحراف معیار) نمره رضایت شغلی کلی ۵۰/۱ (۱۲/۳) از ۱۰۰ بود. بررسی نتایج در شش حیطه نشان داد که میزان رضایت شغلی کارکنان از امکانات مالی و رفاهی ۴۰٪، امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی ۴۳/۴٪، سیاست ها و خط مشی مدیریت ۵۳/۴٪، کیفیت روابط انسانی ۶۶/۶٪، امنیت شغلی ۵۴/۳٪ و پایگاه اجتماعی حرفه ۵۷/۴٪ بود. بین جنس و رشته شغلی ارتباط معنی دار وجود داشت.

**نتیجه گیری:** بهبود شرایط فیزیکی محل کار، افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، افزایش نسبی حقوق و دستمزد، تشویق پرسنل، ارتقاء شغلی و روابط صمیمی و عمیق بین آنها می تواند موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان شود.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، مرکز بهداشت، کارکنان

### مقدمه

و منفی فرد از شغل خود اطلاق می شود. هرزبرگ رضایت شغلی را دارای دو بعد جداگانه می داند. یکی از این ابعاد به عامل بهداشت معرفت است که برگزیده ویژگی های محیطی شغلی و جنبه های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی و روابط بین فردی، شرایط و موقعیت

مهمترین سرمایه هر سازمانی نیروی انسانی آن سازمان است و مسئله ایجاد انگیزش و رضایت شغلی کارکنان، یک امر حیاتی و از نشانه های موفقیت سازمان به شمار می رود (۱). رضایت شغلی به مجموعه نگرش های مثبت

۵/۵۵٪ راضی بودند (۶). همچنین در بررسی رضایت شغلی پرستاران در مراکز بهداشتی درمانی و آموزشی سراسر کشور، ۲۰/۶٪ رضایت کم، ۷۸/۲٪ رضایت متوسط و ۱/۲٪ رضایت بالا داشتند (۷). در بررسی رضایت کارکنان شبکه بهداشت و درمان خمینی شهر نیز، میانگین (انحراف معیار) رضایت شغلی کلی ۵۵/۴۳ (۱۲/۸) از ۱۰۰ گزارش شده است (۸).

با توجه به میزان های ذکر شده رضایت شغلی کارکنان بهداشتی درمانی در مطالعات مختلف، رضایت شغلی به عنوان یکی از مباحث بسیار مهم در پژوهش های مربوط به سازمان های کاری مطرح است. در این زمینه، از دیرباز مطالعات و پژوهش های زیادی انجام شده است. به طوری که از سالهای ۱۹۲۰ تا ۱۹۴۰ میلادی، مقوله رضایت شغلی به طور وسیع مطرح شده و موضوع بحث و بررسی پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است، تا جایی که تا سال ۱۹۹۲ میلادی بیش از ۵۰۰۰ مطالعه فقط در آمریکا در مورد رضایت شغلی منتشر شده است (۹). هر چند این مطالعات، همانگونه که ذکر شد، بسته به نوع و شرایط خاص محیط کاری، نتایج نسبتاً متفاوتی را ارائه داده اند. در همین راستا، این مطالعه با هدف بررسی رضایت شغلی کارکنان شاغل در مرکز بهداشت شمال تهران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شد.

### روش و مواد

این مطالعه مقطعی که به صورت توصیفی-تحلیلی انجام شد، با مشارکت ۲۵۹ نفر از کارکنان مرکز بهداشت شمال تهران وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در زمستان ۱۳۹۲ به اجرا درآمد. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان شاغل رسمی، قراردادی و طرحی با حداقل شش ماه سابقه کار در مرکز بهداشت شمال تهران بود. روش نمونه گیری از نوع تصادفی ساده بود.

ابزار جمع آوری اطلاعات در پژوهش حاضر پرسشنامه ای مشتمل بر دو بخش اصلی بود:

۱. پرسشنامه ویژگی های دموگرافیک: شامل سن، جنس، وضعیت تاهل، وضعیت استخدامی، سابقه خدمت، تحصیلات، وضعیت اشتغال از نظر رشته و رسته شغلی و محل اشتغال از نظر ستادی یا مراکز
۲. پرسشنامه رضایتمندی شغلی (برگرفته از رضایتمندی

کاری است. دومین بعد معروف به عوامل برانگیزاننده است که در واقع عوامل وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر جنبه هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت و مسئولیت و رشد را مطرح می کند. رضایت شغلی روی بسیاری از متغیرهای مثبت سازمانی نظیر افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق خاطر و دلبستگی آنان در محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، ارتباطات صحیح، بهبود روحیه و علاقه به کار تاثیر دارد. رضایت شغلی پائین موجب رفتارهای ضد اجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعات مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان می گردد (۲، ۳).

رضایت شغلی در سازمان های بهداشتی درمانی به علت وظیفه ای که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان انسان ها به عهده دارند، از ارکان ضروری و ارزشمند ارتقاء سلامت است و از جایگاه ویژه ای برخوردار می باشد. نارضایتی شغلی در بین پرسنل آن نتایج بسیار جدی را در برخواهد داشت که این امر نه تنها از نظر کمی باعث اختلال در کار مراجعین می شود، بلکه کیفیت مراقبت های بهداشتی درمانی را تحت الشعاع خود قرار می دهد. مطالعات مختلفی در زمینه بررسی میزان رضایت شغلی در محیط های مختلف بهداشتی درمانی انجام شده است. به طور مثال، در مطالعه ای که در زمینه بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی درمانی در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام شده است، ۷/۰٪ از کارکنان بهداشتی درمانی شامل پرستاران، بهیاران و کمک بهیاران رضایت شغلی نداشتند، ۹/۸٪ رضایت شغلی کم، ۵۷/۶٪ رضایت شغلی متوسط، ۲۹/۲٪ رضایت شغلی بالا و ۲/۷٪ رضایت شغلی بسیار بالا داشتند (۴).

نتایج مطالعه عرشی و همکاران با مشارکت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل نیز نشان داد که ۲۳/۲٪ از پرسنل از شغل خویش، ۶۳٪ از امکانات رفاهی و ۵۱٪ از عملکرد هیات رئیسه دانشگاه در خصوص توجه به مسائل کارکنان ناراضی بودند (۵). نتایج میزان رضایت کارکنان بیمارستان های آموزشی شهرستان قزوین نیز نشان داد که از شرایط موجود، ۳۴/۵٪ ناراضی، ۶۰٪ نسبتاً راضی و

نشان داد که بین رضایت شغلی کلی و جنسیت افراد ارتباط معنی داری وجود دارد ( $P < 0.0001$ )، رضایت شغلی در پرسنل ستادی بیشتر از کارکنان شاغل در مراکز بود، هرچند این اختلاف معنی دار نبود. همچنین بین وضعیت تاهل و نمره رضایت شغلی کلی و حیطة های آن ارتباط معنی داری وجود نداشت.

آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و متغیرهای سن ( $r = 0.056$ ,  $P = 0.372$ )، سابقه کار ( $r = 0.024$ ,  $P = 0.707$ )، نوع استخدام ( $r = 0.112$ ,  $P = 0.721$ ) و میزان تحصیلات ( $r = 0.093$ ,  $P = 0.135$ ) ارتباط معنی داری وجود نداشت. اما بین رضایت شغلی کلی و نوع رشته شغلی ارتباط معنی دار بود ( $P = 0.02$ ) که کمترین میزان رضایت مربوط به کارشناسان بهداشت محیط و حرفه ای و کارشناسان بهداشت عمومی و سپس مربوط به کارشناسان بهداشت خانواده می باشد. کارشناسان بهداشت عمومی در مراکز بهداشتی درمانی و ستاد، امور مربوط به آموزش بهداشت، بهداشت مدارس، گسترش و... را عهده دار می باشند.

بیشترین رضایت شغلی در کارشناسان بیماری ها، واکسیناسیون مراکز و پرسنل شاغل در پذیرش مراکز بهداشتی درمانی مشاهده شد. هیچ یک از پرسنل شاغل در مرکز بهداشت شمال تهران از شرایط موجود بسیار راضی نبودند. ضمناً کارکنان شاغل در واحد های بهداشت محیط و حرفه ای، بهداشت عمومی، پزشکان و دندانپزشکان نیز از وضعیت خود در حد بالا راضی نبوده و رضایت آنها در حد متوسط و پائین گزارش شده است. از هیچ یک از پرسنل شاغل در واحد واکسیناسیون، پذیرش، آزمایشگاه و اداری مالی نیز رضایت مندی خیلی پائین گزارش نشد.

همان گونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود، رضایت شغلی به تفکیک حیطة ها نیز بررسی شد. بیشترین میزان رضایت شغلی مربوط به حیطة کیفیت روابط انسانی موجود در محل کار با میانگین (انحراف معیار)  $66/6$  ( $17/6$ ) و کمترین آن مربوط به امکانات رفاهی، مادی با میانگین (انحراف معیار)  $40$  ( $12/9$ ) بود.

بررسی ها نشان داد که بین رضایت کلی شغلی با تمام حیطة های آن ارتباط و همبستگی مثبت آماری وجود

شغلی مینه سوتا): این پرسشنامه شامل ۳۰ سوال و شش حیطة بود. حیطة ها عبارت بودند از: امکانات مادی، رفاهی و بهداشتی محل کار (۷ سوال)، امکانات آموزشی و شرایط ارتقاء شغلی (۶ سوال)، سیاست ها و خط مشی های مدیریت (۸ سوال)، کیفیت روابط انسانی موجود در محل کار (۳ سوال)، امنیت شغلی (۳ سوال) و پایگاه اجتماعی حرفه (۳ سوال).

برای بررسی پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که این ضریب  $94/6\%$  به دست آمد. برای سنجش میزان رضایتمندی، از مقیاس پنج درجه ای لیکرت با طیف بسیار راضی، راضی، متوسط، ناراضی و بسیار ناراضی استفاده شد. میزان رضایتمندی به طور جداگانه در هر حیطة و سپس رضایت کلی پرسنل محاسبه شد. پس از جمع آوری داده ها، اطلاعات وارد نرم افزار SPSS-18 شد و با استفاده از آزمون های آماری توصیفی، همبستگی پیرسون، همبستگی اسپیرمن و آنالیز واریانس و T مستقل، تجزیه و تحلیل شد.

#### یافته ها

در این مطالعه ۲۵۹ نفر از کارکنان مشارکت داشتند. بر اساس یافته های این مطالعه  $77/6\%$  از پرسنل را زنان و  $22/4\%$  را مردان تشکیل می دادند. میانگین (انحراف معیار) سنی پرسنل  $39/2$  ( $8/6$ ) بود و حداقل سن افراد ۲۳ سال و حداکثر ۵۷ سال بود.  $15/1\%$  از شرکت کنندگان مجرد و  $84/9\%$  متاهل بودند. میانگین (انحراف معیار) سابقه کار افراد  $13/3$  ( $8/1$ ) سال بود که حداقل آن در پرسنل مرکز بهداشت شش ماه و حداکثر ۲۹ سال بود. از نظر وضعیت تحصیلات، اکثراً ( $52/5\%$ ) مدرک لیسانس و در رتبه بعدی ( $20/1\%$ ) فوق لیسانس و بالاتر داشتند. اکثر پرسنل ( $63/3\%$ )، رسمی و بقیه افراد، طرحی یا قراردادی بودند. از نظر نوع محل کار،  $77/2\%$  در سطح مراکز بهداشتی درمانی تابعه و  $22/8\%$  در ستاد مرکز بهداشت اشتغال داشتند. میانگین و انحراف معیار نمره رضایت شغلی بر حسب ویژگی های دموگرافیک افراد مورد مطالعه در جدول شماره ۱ آورده شده است.

در این مطالعه میانگین (انحراف معیار) رضایت شغلی کلی  $50/1$  ( $12/3$ ) از ۱۰۰ بود. رضایت شغلی کلی در مردان بیشتر از زنان بود، به طوری که آزمون T مستقل

دارد و این ارتباط با حیطة مدیریت ( $r=0.88, P<0.0001$ ) از همه کمتر بوده است.  
 از همه بیشتر و با حیطة امنیت شغلی ( $r=0.628$ ,

جدول شماره ۱- میانگین (انحراف معیار) نمره رضایت شغلی کلی  
 بر حسب متغیرهای دموگرافیک در افراد مورد مطالعه

متغیر	درصد	(انحراف معیار) میانگین	P-value
جنس	زن	۴۸/۶(۱۲/۳)	<0.001
	مرد	۵۵/۴(۱۰/۹)	
وضعیت تأهل	مجرد	۴۸/۹(۱۵/۱)	NS
	متاهل	۵۰/۳(۱۱/۸)	
محل کار	ستاد	۵۱/۳(۱۱/۷)	NS
	مراکز بهداشتی و درمانی	۴۹/۷(۵/۹)	
وضعیت تحصیلات	زیردیپلم	۵۵/۴(۱۲)	NS
	دیپلم	۵۲/۴(۱۳/۵)	
	فوق دیپلم	۵۰/۴(۱۲/۲)	
	لیسانس	۴۸/۳(۱۲/۹)	
	فوق لیسانس و بالاتر	۵۱/۷(۹/۹)	
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۵۰/۹(۱۴/۶)	NS
	۵-۹ سال	۴۶/۷(۱۳/۵)	
	۱۰-۱۴ سال	۴۶/۹(۱۱/۴)	
	۱۵-۱۹ سال	۵۱/۹(۱۱)	
	۲۰-۲۴ سال	۴۸/۵(۱۱/۲)	
	بیشتر از ۲۵ سال	۵۳/۴(۹/۵)	
سن	زیر ۲۵ سال	۴۹(۲)	NS
	۲۵-۳۴ سال	۴۹/۵(۱۳/۸)	
	۳۵-۴۴ سال	۴۹/۸(۱۱/۳)	
	۴۵-۵۴ سال	۵۰/۷(۱۰/۸)	
	بیشتر از ۵۵ سال	۵۶/۹(۱۲)	
نوع استخدام	طرحی	۵۳/۴(۱۶/۷)	NS
	قراردادی	۵۱(۱۲/۵)	
	رسمی و پیمانی	۵۰/۴(۱۱/۵)	
رشته و رسته شغلی	کارشناسان بهداشت عمومی	۴۳/۹(۱۱/۵)	0.02
	کارشناسان بهداشت محیط و حرفه ای	۴۴/۹(۱۴/۱)	
	مدیران ستادی و مسئولین مراکز	۵۳/۶(۹/۴)	
	کارشناسان بیماریها و واکسیناسیون مراکز	۵۷/۴(۹/۷)	
	کارشناسان بهداشت خانواده	۴۷/۸(۱۴)	
	کارشناسان آزمایشگاه	۵۲(۱۲)	
	کارکنان اداری و مالی و خدمات	۵۲/۳(۸/۹)	
	پرسنل پذیرش مراکز	۵۷(۱۴/۷)	
	پزشکان و دندانپزشکان	۴۸/۹(۹/۶)	
		۱۰/۸	

جدول شماره ۲- میانگین رضایت شغلی بر حسب حیطه های مختلف شغلی

حیطه	تعداد گویه	میزان رضایت					
		(انحراف معیار) میانگین	خیلی زیاد (درصد) تعداد	زیاد (درصد) تعداد	متوسط (درصد) تعداد	کم (درصد) تعداد	خیلی کم (درصد) تعداد
امکانات مادی، رفاهی و بهداشتی محل کار	۷	۴۰(۱۲/۹)	۱(۰/۴)	۵(۱/۹)	۴۷(۱۸/۱)	۱۴۷(۵۶/۷)	۵۹(۲۲/۸)
امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی	۶	۴۳/۴(۱۵/۴)	۱(۰/۴)	۱۰(۳/۹)	۸۹(۳۴/۳)	۱۰۸(۴۱/۷)	۵۱(۱۹/۷)
سیاست ها و خط مشی های مدیریت ها	۸	۵۳/۴(۱۷)	۵(۱/۹)	۳۹(۱۵)	۱۲۶(۴۸/۶)	۶۳(۲۴/۳)	۲۶(۱۰)
کیفیت روابط انسانی در محیط کار	۳	۶۶/۶(۱۷/۶)	۲۴(۹/۲۷)	۹۱(۳۵/۱)	۱۰۷(۴۱/۳)	۲۶(۱۰)	۱۱(۴/۲)
امنیت شغلی	۳	۵۴/۳(۱۶/۳)	۳(۱/۲)	۴۰(۱۵/۴)	۴۷(۱)	۷۱(۲۷/۴)	۲۳(۸/۹)
پایگاه اجتماعی حرفه	۳	۵۷/۴(۱۸/۱)	۱۰(۳/۹)	۴۴(۱۷)	۱۲۹(۴۹/۸)	۵۱(۱۹/۷)	۲۳(۸/۹)
رضایت شغلی کلی	۳۰	۵۰/۱(۱۲/۳)	۰(۰)	۱۴(۵/۵)	۱۱۶(۴۴/۸)	۱۱۳(۴۳/۵)	۱۶(۶/۳)

### بحث

کارکنان وزارت مسکن و شهرسازی (۱۵)، رضایت کلی مردان بیشتر از زنان بود، هرچند این اختلاف معنی دار نبود. اما در مطالعه تذهیبی در کرمانشاه (۱۶) و ریسی و کبریایی (۱۷)، رضایت شغلی زنان بیشتر از مردان بود.

در این مطالعه، بین وضعیت تاهل و رضایت شغلی و حیطه های آن ارتباط معنی داری وجود نداشت که این یافته با یافته های مطالعه جهانی (۱۴)، دانیالی و شهنازی (۸) و نکویی مقدم و شکوهی (۱۳) مشابه است. اما در مطالعه میرزایی و فتحی آشتیانی (۱۸) بین وضعیت تاهل و رضایت شغلی ارتباط معنی داری وجود داشت و افراد متاهل دارای رضایت شغلی بالاتری بودند. همچنین در این مطالعه بین متغیر سن و رضایت شغلی اختلاف معنی داری وجود نداشت که با مطالعه حبیب و شیرازی (۱۹) و دانیالی و شهنازی (۸) همخوانی داشت. اما در مطالعه مهربابان و نصیرپور (۲۰) سن و جنس و در مطالعه Dawal & Taha (۲۱)، سن روی رضایت شغلی تاثیر داشت.

در زمینه سطح تحصیلات، در این مطالعه ارتباط معنی داری بین میزان تحصیلات و رضایت شغلی کلی وجود

در پژوهش حاضر، میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در کارکنان مرکز بهداشت شمال تهران با مشارکت ۲۵۹ نفر از کارکنان تعیین شد. میانگین (انحراف معیار) کلی رضایت شغلی ۵۰/۱ (۱۲/۱) بود. میانگین (انحراف معیار) رضایت شغلی در مطالعه رفیعی و همکاران (۱۰) در کارکنان مرکز بهداشتی درمانی شهر اراک ۶۰/۷۲ (۱۱/۵۱)، لواسانی و همکاران (۱۱) در پرستاران شهر تهران ۴۲/۵۱ (۹/۲۳)، دانیالی و شهنازی (۸) در کارکنان شبکه بهداشتی درمانی خمینی شهر ۴۳/۵۵ (۱۲/۸۷)، و کوشا و باقری (۱۲) در پرسنل بهداشتی و درمانی آذربایجان شرقی ۵۱/۰۷ (۱۶/۶) گزارش شده است. این میزان ها کم و بیش با میزان رضایتمندی در این مطالعه مشابه است. در مطالعه حاضر بین متغیر جنس و رضایت شغلی ارتباط معنی داری مشاهده شد و رضایت کلی در مردان بیشتر از زنان بود. در مطالعه نکویی مقدم و شکوهی در کرمان، رضایت کلی مردان مانند این مطالعه به طور معنی داری بیشتر از زنان بود (۱۳). در مطالعه جهانی در اراک (۱۴) و مطالعه بیک لیک با مشارکت

وجود نداشت. اما با بهبود و ارتقاء هر کدام از حیطه های مذکور، میزان رضایتمندی کلی کارکنان افزایش می یابد. در مطالعه نصیری پوردر بیمارستان های آموزشی شهرستان قزوین نیز، رابطه بین رشته شغلی و میزان رضایت شغلی پرسنل معنی دار بود (۶).

### نتیجه گیری

با توجه به رضایت شغلی متوسط کارکنان در این مطالعه، بایستی عواملی که باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می شود، از سوی مسئولین ذیربط مورد توجه قرار گیرد تا منجر به افزایش رضایتمندی و نهایتاً ارتقاء کیفیت خدمات به مراجعین مراکز بهداشتی و درمانی گردد. به واسطه اینکه افراد برای زندگی نیاز به حداقل معینی از درآمد دارند، پرداخت حقوق و دستمزد تاثیر مهمی در رضایتشان از شغل و زندگی دارد. افزایش نسبی حقوق، پرداخت منصفانه پاداش ها، اضافه کار و تشویق مالی پرسنل تا حدودی به حل این مساله کمک خواهد کرد. بهبود شرایط فیزیکی محل کار و اختصاص فضا و ابزار مناسب جهت ارائه خدمات به مراجعین، افزایش میزان مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و ارتقاء شغلی آنها و فراهم نمودن شرایطی که کارکنان به کار خود افتخار نمایند و با شور و شوق بر سر کار حاضر شوند و روابط بین آنها عمیق و صمیمی شود، می تواند موجبات رضایت بیشتر کارکنان را فراهم آورد.

### تشکر و قدردانی

بدینوسیله از کارکنان مرکز بهداشت شمال تهران که بدون مشارکت آنها انجام این پروژه مقدور نبود، تشکر و سپاسگزاری می نمائیم.

نداشت، اما بین میزان تحصیلات و حیطه امکانات رفاهی و مادی ارتباط معنی وجود داشت ( $r=0.239$ ,  $P<0.0001$ ) به طوری که هر چه سطح تحصیلات بالاتر باشد، رضایتمندی از امکانات مالی رفاهی محل کار کاهش می یابد. هرچند در برخی مطالعات از جمله مطالعه جهانی با افزایش میزان تحصیلات، رضایتمندی نیز افزایش معنی دار یافت (۱۴).

در این مطالعه، نوع استخدام در رضایت کلی شغلی کارکنان تاثیر نداشته اما رابطه بین حیطه امکانات مالی و رفاهی و نوع استخدام معنی دار بود ( $r=0.22$ ,  $P<0.0001$ ) و پرسنل رسمی نسبت به پرسنل قراردادی و طرحی رضایت کمتری از امکانات و رفاهی محل کارشان داشتند.

بین حیطه امنیت شغلی و سابقه خدمت نیز ارتباط معنی داری وجود داشت ( $r=0.248$ ,  $P<0.0001$ ). با توجه به اینکه پرسنل طرحی و قراردادی سابقه خدمت کمتری نسبت به پرسنل رسمی دارند و لازمه ادامه خدمت آنها، تمدید قرارداد می باشد، این احساس عدم امنیت شغلی در این دسته از پرسنل وجود دارد. میزان رضایت شغلی کلی و رضایت در حیطه های آن در بین پرسنل ستادی بیشتر از مراکز بهداشتی درمانی بود و بین رضایت شغلی کلی و رشته شغلی ارتباط معنی دار وجود داشت. رضایت شغلی با حیطه امکانات مادی و رفاهی ( $r=0.132$ ,  $P=0.03$ ) و حیطه کیفیت روابط انسانی در محیط کار ( $r=0.288$ ,  $P<0.0001$ ) ارتباط معنی داری داشت و با حیطه امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی ( $r=0.063$ ,  $P=0.3$ )، سیاست ها و خط مشی های مدیریت ها ( $r=0.109$ ,  $P=0.08$ )، امنیت شغلی ( $r=0.091$ ,  $P=0.14$ ) و پایگاه اجتماعی حرفه ( $r=0.021$ ,  $P=0.74$ ) ارتباط معنی دار

### REFERENCES

1. Kreitnur R, & Kiniki A. (2007) Organizational behavior management. Translator: Farhani AA, & Safarzadeh H. Tehran: Payam Publication (In Persian)
2. Homan H. (2002) Preparation and construction of standard measures of job Satisfaction. Center of government management education, Tehran. (In Persian)
3. Mehdad A. (2002) Organization and industrial psychology. Tehran, JangalPublication, 1364-1365 (In Persian)
4. Sheikh Veisi Z. The survey of job satisfaction in health and care personnel in hospitals under the Zahedan University of Medical Sciences in 2006 (dissertation). Zahedan: Zahedan University of Medical Sciences; 2006. (In Persian)
5. Arshi Sh, Sadeghi H, Safenejad SH, salemsafi P. Job satisfaction personnels of medical science and health services Ardebil University 2006;5(2):160-6. (Text in Persian)

6. Nasiripour AA, Delgoshai B, Kalhor R, Zakaria M, Shahbahrani E, Tabatabaee SS. Effective factors on staffs' job satisfaction based on Herzberg theory in Qazvin Teaching Hospitals. Payavard 2013;7(4):354-65. (Full Text in Persian)
7. Monjamed Z, Ghorbani T, Mostotian F, Ovesspour R, Mahmoudi M. A nationwide study of level of job satisfaction of nursing personnel in Iran. Hayat 2004;10(4). (Text in Persian)
8. Daniali SS, Shahnazi H, Kasiri Dowlatabadi N, Hasanzadeh A, Sharifirad GH, Rabiie L. Job satisfaction among Health workers, khomeinishahr, Iran. Journal of Health System Research 2011;7(6):702-9. (Full Text in Persian)
9. Hosseini Hashemzadeh D. The study of factors influencing job satisfaction among employees of Bank of Industry & Mine Quarterly Journal of Public Administration 2011;2(5):17-36. (Text in Persian)
10. Rafiei M, Jahani F, Mosavipour S. Evaluation of job satisfaction among faculty members of Arak University of Medical Sciences in 2010. J Arak Univ Med Sci (Rahavard Danesh) 2011;14(1):35-45. (Text in Persian).
11. Lavasani M, keyvanzadeh M, Arjmand N. Spirituality, Job stress, organizational commitment and job satisfaction of nurses in Tehran. Contemp psychol 2006;3(2):61-73. (Text in Persian)
12. Kousha A, Bagheri SH, Janati A, Asghari Jafar Abadi M, Farahbakhsh M. Comparative study of job satisfactory among health and medical caring sectors staff; East Azarbajejan. Iranian Journal of Military Medicine 2012;14(2):105-12. (Full Text in Persian)
13. Nekoei Moghaddam M, Shokouhi I, Baneshi MR, Nakhai N, Afshar Z. The relationship between leadership style and job satisfaction: A study on health care networks staff in Kerman University of Medical Sciences in 2011. Journal of Health & Development 2013;2(1):65-73. (Text in Persian)
14. Jahani F, Farazi A, Rafiee M, Jadidi R, Ghanbari Z. Employee job satisfaction and related factors in 1,388 hospitals in the city of Arak. J Arak Univ Med Sci 2010;13(1):32-9. (Text in Persian)
15. Beikleik S. Survey of comparison job satisfaction in Ministry of Housing and Urban Development male and female personnel. (Msc. Dissertation) Tehran: University of Social Welfare and Rehabilitation; 2009. (In Persian)
16. Tazhibi M, Zardoei Golanbary S, Study of job satisfaction of medical records staffs in Kermanshah Medical Educational Center, Health Inf Manage 2011;7(4):649-57. (Text in Persian)
17. Raeissi P, Kebriaei A. Job satisfaction among the primary health workers in the health centers. Iran J Psychiatry Clin Psychol (Andeesheh Va Raftar) 2000;5:51-61. (Full Text in Persian)
18. Mirzaei G, Fathi Ashtiani A, Mehrabi H, Ahmadi K. Factors affecting job satisfaction in military unit officers. J Mil Med 2006;8(1):69-77. (Text in Persian)
19. Habib S, Shirazi MA. Job satisfaction and mental health employees of a public hospital, Iran. J Psychiatry Clin Psychol 2003;8(4):64-73. (Text in Persian)
20. Mehrabian F, Nasiripour A, Keshavarz Mohammadian S. Supervisors in Different units of Guilan Governmental Hospitals in 1384. J Guilan Univ Med Sci 2007;16:65-73. (Text in Persian)
21. Dawal SZ, Taha Z. The effect of job and environmental factors on job satisfaction in automotive industries. Int J Occup Saf Ergon 2006;12:267-80.

## Original Article

**Job Satisfaction and its Influencing Factors among Shomal Health Center of Tehran Personnel in 2014****Mohammad-Hossein Safi<sup>1</sup>, Sharif Torkaman-nejad<sup>2</sup>, , Shahnam Arshi<sup>3\*</sup>**

1. Health Assistant, Shomal Health Center of Tehran, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
2. MD, MPH, Head of Shomal Health Center of Tehran, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
3. Associate Professor of Infectious and Tropical Diseases, Social Determinants of Health Research Center, Shahid Beheshti University of medical Sciences, Tehran, Iran.

\* **Corresponding Author:** Shahnam Arshi; Social Determinants of Health Research Center, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Velenjak, Tehran, Iran.

Email: [s.arshi@sbmu.ac.ir](mailto:s.arshi@sbmu.ac.ir)

How to cite this article:

Safi MH, Torkaman-nejad SH, Arshi SH. Job Satisfaction and its Influencing Factors among Shomal Health Center of Tehran Personnel in 2014. Community Health 2015;1(2):144-51.

**Abstract**

**Background and Objective:** Job satisfaction is an important variable in the area of organizational behavior. Without job satisfaction it is not possible to achieve organizational goals. Therefore the purpose of this study was to assess job satisfaction among Shomal health center of Tehran personnel affiliated to Shahid Beheshti University of Medical Sciences.

**Materials and Methods:** This cross-sectional study was a descriptive-analytical one. Shomal health center of Tehran personnel with at least six months of work experience participated in the study. Data were collected by demographic characteristics and the Minnesota Satisfaction questionnaire. Job satisfaction was categorized into six areas and five levels. Reliability of the questionnaire was confirmed through Chronbach's alpha calculation. Statistical analysis was conducted using SPSS-18 software.

**Results:** Two hundreds and Fifty-nine personnel participated in the study. The mean (SD) of overall satisfaction score was 50.1(12.3) from 100. The study showed that job satisfaction of financial facilities and welfare, educational facilities and job promotion, politics and policy management, quality of human relations, Job security and professional social status were 40%, 43.4%, 53.4%, 66.6%, 54.3% and 57.4%, respectively. Statistical analysis showed a significant relationship between gender and occupational field.

**Conclusion:** Improving the physical conditions at workplace, increasing employee participation in decision-making, the relative increase in salary, Encouraging personnel, job promotion and intimate relationships between them can lead to increase job satisfaction among employees.

**Keywords:** Job satisfaction, Health care center, Personnel