

# Job Satisfaction, and its Influencing Factors among Tehran University of Medical Sciences Personnel

Niloufar Amiri Ghale Rashidi <sup>1,\*</sup>, Alireza Arab Yarmohammadi <sup>2</sup>, Marjaneh Ghaderi <sup>3</sup>, Marjan Naderinejad <sup>3</sup>

<sup>1</sup> PhD Candidate, Department of Productivity and Change Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Deputy Director, Organizational Development and Human Capital, Tehran University of Medical Science, Tehran, Iran

<sup>3</sup> MA, Department of Productivity and Change Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

\* **Corresponding author:** Niloufar Amiri Ghale Rashidi, PhD Candidate, Department of Productivity and Change Management, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. E-mail: niloufaramiri@ut.ac.ir

**Received:** 19 Apr 2017

**Accepted:** 04 Dec 2017

## Abstract

**Introduction:** Human resources is the most important asset of any organization and organizational efficiency and effectiveness depends on this capital, therefore, understanding the needs and demands and attention to job satisfaction and improvement in staff morale is an important step towards achieving the organization's effectiveness and efficiency. Therefore, this study aimed at assessing job satisfaction, and its influencing factors among Tehran University of Medical Science personnel.

**Methods:** This study was a descriptive analytic cross-sectional study that was conducted during years 2016 and 2017 at Tehran University of Medical Sciences. The statistical population of this research was the official, contractual, and contract staff of Tehran University of Medical Sciences, who were randomly selected. The data collection tool was the JDI questionnaire with minor changes. Overall, 96.8% reliability through Cronbach's alpha was calculated. Data was analyzed using the SPSS software.

**Results:** Average job satisfaction in this study was  $0.5 \pm 3.3$  (of 5), which was above average. Most job satisfaction was related to colleagues (3.98) and the lowest job satisfaction was related to salaries (2.57) and benefits and promotion conditions (2.53). Marital status and gender had no significant relationship with satisfaction ( $P > 0.05$ ). Education, work experience, work, and employment status had a significant relationship with satisfaction ( $P = 0.01$ ).

**Conclusions:** Based on the results, increase in salaries, fair pay, promotion based on skill and competence, enriching jobs, improved training facilities, and selection of managers on merit can lead to increased job satisfaction.

**Keywords:** Job Satisfaction, Personnel, Human Recourse Development



## رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان شاغل در دانشگاه علوم پزشکی تهران

نیلوفر امیری قلعه رشیدی<sup>۱\*</sup>، علیرضا عرب یارمحمدی<sup>۲</sup>، مرجانه قادری<sup>۳</sup>، مرجان نادری نژاد<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری، گروه بهره‌وری و تحول اداری، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۲</sup> معاون مدیر توسعه، سازمان و سرمایه انسانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد، گروه بهره‌وری و تحول اداری، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

\* نویسنده مسئول: نیلوفر امیری قلعه رشیدی، دانشجوی دکتری، گروه بهره‌وری و تحول اداری، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران. ایمیل: niloufaramiri@ut.ac.ir

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۹/۱۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۱/۳۰

### چکیده

**مقدمه:** مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی، نیروی انسانی آن سازمان است و کارایی و اثربخشی سازمان‌ها به این سرمایه بستگی دارد. لذا شناخت نیازها و خواسته‌ها و توجه به رضایت شغلی و بهبود روحیه کارکنان گام مهمی در راستای دستیابی به اثربخشی و کارایی سازمان است. از این رو این مطالعه با هدف سنجش رضایتمندی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان شاغل در دانشگاه علوم پزشکی تهران صورت گرفت.

**روش کار:** این مطالعه یک مطالعه مقطعی است که به صورت توصیفی - تحلیلی در سال ۱۳۹۵ در دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. جامعه پژوهش این مطالعه کارکنان رسمی، پیمانی ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه JDI با تغییرات جزئی بود. پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ محاسبه و ۰/۹۶۸٪ بود. برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آمار توصیفی، همبستگی پیرسون، آنالیز واریانس، همبستگی اسپیرمن، و T تک نمونه در نرم افزار SPSS16 استفاده شد.

**یافته‌ها:** میانگین رضایت شغلی در این مطالعه  $3/3 \pm 0/5$  می‌باشد (از ۵) که بالاتر از متوسط (۲/۵) است. بیشترین رضایت مربوط به حیطة همکاران (۳/۹۸) و کمترین مربوط به حقوق و مزایا (۲/۵۷) و ارتقا (۲/۵۳) بود. وضعیت تأهل و جنسیت رابطه معناداری با رضایتمندی نداشت ( $P > 0/05$ ). تحصیلات، سابقه کار، محل کار و وضعیت استخدامی رابطه معناداری با رضایتمندی داشت.

**نتیجه گیری:** براساس نتایج مطالعه افزایش نسبی حقوق، پرداخت‌های عادلانه مزایا، ارتقاء بر اساس مهارت و شایستگی، غنی‌سازی مشاغل، بهبود امکانات آموزشی و رفاهی و انتخاب مدیران بر اساس شایستگی می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان گردد.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، کارکنان، توسعه منابع انسانی

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

### مقدمه

افراد نسبت به شغل خود دارند، گفته می‌شود. زمانی که می‌گوییم فرد رضایت شغلی زیادی دارد، منظورمان این است که وی به طور کلی تا حد زیادی شغل خود را دوست دارد (۵). از نظر اسمیت کندال و هیولین پنج بعد اساسی ماهیت شغل، پرداخت (حقوق و مزایا)، فرصت‌های پیشرفت و ترقی، سرپرستان و همکاران نشان‌دهنده مهم‌ترین ویژگی‌های احساس افراد نسبت به کارشان است. مطالعات دیگری نیز نشان می‌دهند که می‌توان متغیرهای مرتبط با رضایت شغلی را به چهار گروه عوامل سازمانی، ماهیت کار، عوامل محیطی و عوامل فردی تقسیم کرد (۶): عوامل سازمانی شامل فرهنگ و جو سازمانی و حقوق و

مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی، نیروی انسانی آن سازمان است (۱) و مسئله ایجاد انگیزش و رضایت شغلی کارکنان یک امر حیاتی و از نشانه‌های موفقیت سازمان به شمار می‌رود (۲). تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر وضعیت بدنی و توان ذهنی در شرایط بهتری قرار دارند (۳) همچنین مطالعات نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و تعداد غیبت کارکنان رابطه منفی وجود دارد به طوری که افزایش رضایت شغلی باعث کاهش تعداد روزهای غیبت از کار می‌شود (۴). شفیع آبادی، رضایت شغلی را چنین تعریف کرده است: رضایت شغلی به مجموعه تمایلات مثبت یا احساسات مثبت که

امر نه تنها از نظر کمی باعث اختلال در کار مراجعین می‌شود، بلکه کیفیت مراقبت‌های بهداشتی درمانی را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد. مطالعات مختلفی در زمینه بررسی میزان رضایت شغلی در محیط‌های مختلف بهداشتی درمانی انجام شده است (۲) از آن جمله می‌توان به مطالعه عرشی در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل اشاره کرد که در این مطالعه نشان داده شد که ۲۳/۲٪ از کارکنان از شغل خویش، ۶۳٪ از امکانات رفاهی و ۵۱٪ از عملکرد هیئت رئیسه دانشگاه در خصوص کارکنان ناراضی بودند (۱۲). مطالعات دیگری نیز حاکی از رضایت شغلی متوسط و یا پایین کارکنان می‌باشند لذا در این مطالعه به دنبال سنجش میزان رضایت شغلی و تعیین عوامل مؤثر بر آن در دانشگاه علوم پزشکی تهران می‌باشیم.

## روش کار

این مطالعه یک مطالعه مقطعی است که به صورت توصیفی - تحلیلی است که در سال ۱۳۹۵ و در ستاد مرکزی، دانشکده‌ها، بیمارستان‌ها و مراکز بهداشت و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران صورت گرفته است. جامعه پژوهش این مطالعه کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی مرکز نامبرده می‌باشند. معیارهای ورود به این مطالعه عبارت است از داشتن حداقل یک سال سابقه کار در دانشگاه علوم پزشکی تهران، داشتن توانایی تکمیل پرسشنامه و تمایل به شرکت در این مطالعه. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه JDI با تغییرات جزئی بود. این پرسشنامه توسط کندال و هالین طراحی شده است و یکی از رایج‌ترین و دقیق‌ترین ابزارهای سنجش رضایت شغلی می‌باشد. اعتبار این پرسشنامه در سال ۷۹ توسط میرباقری برای یک نمونه ۳۰۰ نفری ۹۳٪ و در سال ۸۱ برای یک نمونه ۶۷ نفری توسط یزدی ۸۹٪ گزارش شده است (۱۳). همچنین روایی محتوای پرسشنامه توسط چندین صاحب‌نظر مدیریت مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ محاسبه و ۹۶/۸٪ بود. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران محاسبه گشت که تعداد ۳۷۴ نفر می‌باشد. تعداد پرسشنامه‌های توزیع شده ۴۰۵ فرم بود که ۳۷۴ فرم پر شده جمع‌آوری شد. پرسشنامه (JDI: Job Descriptive Index) شامل دو بخش اصلی است:

ویژگی‌های دموگرافیک: شامل جنس، وضعیت تأهل، وضعیت استخدامی، تحصیلات، سابقه خدمت و محل اشتغال ۵

رضایت شغلی: شامل بخش‌های:

ویژگی‌های شغل (۲۲ سؤال)

مسئول مستقیم (۱۴ سؤال)

همکاران (۱۱ سؤال)

شرایط ارتقا شغلی (۷ سؤال)

حقوق و مزایا (۹ سؤال)

محیط و شرایط کار (۷ سؤال)

پرسشنامه‌ها پس از کسب اجازه از مدیران بیمارستانها، معاونین اداری و مالی دانشکده‌ها و رؤسای شبکه‌های بهداشتی و درمانی به منظور توزیع شد و رعایت ملاحظات اخلاقی و محرمانه ماندن اطلاعات از پرسشنامه‌های بدون نام استفاده شد و به شرکت کنندگان در این پژوهش اطمینان داده شد که نامی از بیمارستانها و شرکت کنندگان در مطالعه ذکر نخواهد شد. برای سنجش میزان رضایتمندی از مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم و بسیار کم) استفاده

دست‌مزد می‌باشد. بیشتر کارشناسان معتقدند فرهنگ سازمانی تأثیر نیرومندی بر رفتار و حالت‌های روانی کارکنان دارد و در حقیقت مؤلفه کلیدی موفقیت در سازمان و بهبود منابع نیروی انسانی است (۷). مهم‌ترین پیامد جو سازمانی نیز این است که بر ادراک و احساس عضویت کارکنان در سازمان تأثیر می‌گذارد و مشخص می‌کند که آنان سازمان را از نظر روانشناختی پاداش‌دهنده و مطلوب می‌دانند یا نه و این مطلب، خود اثر بسزایی بر سطوح اخلاقی، انگیزشی، خشنودی و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان می‌گذارد (۸). ادراک از پرداخت یکی از مهم‌ترین موضوع‌های مربوط به وضعیت شغلی است که باید مورد توجه قرار گیرد چرا که از عمومی‌ترین تقویت‌کننده‌ها در سازمان است (۹). لاور و پورتر با پژوهشی که روی ۲۰۰۰ مدیر انجام دادند دریافتند که مقدار دست‌مزد دریافت شده ارتباط مثبتی با رضایت شغلی داشته است (۱۰).

ماهیت کار دارای دو جنبه است: ۱- محدوده شغل که شامل حد مسئولیت، اقدامات کاری و بازخورد است و ۲- تنوع کار (۹): عوامل محیطی شامل چهار جنبه سبک سرپرستی، گروه کاری، شرایط کار و تفریحات می‌باشد. مطالعات نشان می‌دهند هر چه سرپرستی با ملاحظه و کارمندی‌مدار باشد، رضایت شغلی بیشتر خواهد بود. همچنین کارمندی‌گرایی و پذیرش دیدگاه‌های کارکنان ارتباط مثبتی با رضایت شغلی دارد با این حال عوامل و متغیرهای موقعیتی و شخصیتی این نظریه را تحت تأثیر قرار می‌دهند. باز نظر بیشتر کارکنان، محیط کار باید نیازهای اجتماعی فرد را تأمین کند، بنابراین جای شگفتی نیست که داشتن همکاران صمیمی و یکدل موجب افزایش شغلی شود. بین شرایط کار و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد چراکه در شرایط کاری مطلوب، آرامش فیزیکی و روانی بهتری برای فرد فراهم می‌شود (۶). زمان کاری قابل انعطاف، تقسیم کار، کوتاه کردن هفته‌های کاری؛ همه پاسخ‌هایی هستند که مدیران برای ایجاد شرایط کاری مناسب در نظر گرفته‌اند (۱۰). بر اساس نظر رولینسون و همکاران (۶) شش عامل مهم در شرایط فیزیکی کار ممکن است بر سطح رضایت شغلی و عملکرد کارکنان اثر گذارد: ۱- امکان ۲- امکانات رفاهی ۳- نوبت کاری ۴- ایمنی ۵- فناوری ۶- ازدحام، بعثت اینکه ارتقا ارزش فرد را در سازمان نشان می‌دهد (به ویژه در سطوح عالی‌تر) ترفیع روحیه افراد را بهبود می‌بخشد (۱۰).

بر اساس نتایج مطالعات رضایت شغلی، مهیا ساختن موجبات رضایت شغلی کارکنان، بیشتر با جنبه‌های دورنی و کیفی شغل مانند هماهنگی با استعدادها، چالش برانگیز بودن، نوع همکاری‌ها و رابطه با دیگران، سیستم پاداشی بر اساس عدالت و مساوات، میزان پیشرفت و موفقیت و شرایط محیط کار مرتبط است. این موارد انجام کار و دستیابی به اهداف را تسهیل کرده و از افراد حمایت می‌کند. به طور کلی، مطالب مذکور به معناداری شغل مربوط می‌شود و معنادارسازی شغلی عبارت است از فراهم ساختن شرایط کار و ویژگی‌های شغل که سبب پرباری، مسئولیت‌پذیری، چالشی بودن، مولد و پر ارزش بودن، و بهبود کیفیت زندگی شغلی و تأمین نیازهای فرد و سازمان می‌شود (۱۱). رضایت شغلی در سازمان‌های بهداشتی درمانی به علت وظیفه‌ای که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان انسان‌ها به عهده دارند از ارکان ضروری و ارزشمند ارتقا سلامت است و از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. ناراضی‌تای شغلی در این کارکنان نتایج بسیار جدی را در بر خواهد داشت که این

**یافته‌ها**

در این مطالعه از ۴۰۵ فرم توزیع شده ۳۷۴ فرم توسط کارکنان تکمیل شد. یافته‌ها به شرح زیر است (جدول ۱ و ۲). بر اساس یافته‌های پژوهش میانگین نمره کلی رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران  $3/3 \pm 0/5$  می‌باشد که با متغیرهای تأهل و جنسیت رابطه معناداری ندارد ( $P > 0/05$ ) (جدول ۳).

شد. روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی ساده بود. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده یکی از ساده‌ترین و قدیمی‌ترین روش‌های نمونه‌گیری است که در عمل کاربرد بسیاری دارد. اگر نمونه‌ای به حجم  $n$  از جامعه‌ای به حجم  $N$  به گونه‌ای انتخاب شود که هر نمونه ممکن شانس یکسان برای انتخاب شدن داشته باشد، آن را نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌نامند (۱۴) و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آمار توصیفی، همبستگی پیرسون، آنالیز واریانس، همبستگی اسپیرمن، و T تک نمونه در نرم افزار SPSS 16 استفاده شد. (سطح معنی داری ۰/۵)

جدول ۱: توزیع فراوانی کارکنان بر اساس متغیرهای دموگرافیک

مشخصات دموگرافیک	تعداد	درصد
<b>جنس</b>		
زن	۲۹۴	۷۸/۷٪
مرد	۸۰	۲۱/۳٪
<b>وضعیت تأهل</b>		
مجرد	۱۶۷	۴۴/۷٪
متأهل	۲۰۷	۵۵/۳٪
<b>سابقه کار</b>		
کمتر از ۵ سال	۱۰۱	۲۷٪
۶ تا ۱۰ سال	۲۰۷	۵۵/۳٪
۱۱ تا ۱۵ سال	۱۵	۴/۱٪
۱۶ تا ۲۰ سال	۳۴	۹/۱٪
بیش از ۲۰ سال	۱۷	۴/۶٪
<b>محل خدمت</b>		
بیمارستان	۱۵۵	۴۱/۴٪
دانشکده	۱۱۱	۲۹/۸٪
مراکز بهداشتی و درمانی	۲۹	۷/۷٪
ستاد	۷۹	۲۱/۱٪
<b>وضعیت استخدامی</b>		
قراردادی	۱۷۷	۴۷/۳٪
رسمی یا پیمانی	۱۹۷	۵۲/۷٪
<b>تحصیلات</b>		
دیپلم و کمتر از آن	۴۰	۱۰/۶٪
لیسانس	۱۳۹	۳۷/۲٪
فوق لیسانس	۱۴۷	۳۹/۴٪
دکتری و بالاتر	۴۸	۱۲/۸٪

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار ابعاد رضایت شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار
ماهیت شغل	۳/۹۳	۰/۹۲
مسئول مستقیم	۳/۳۳	۰/۹۷
همکاران	۳/۹۸	۰/۹۳
ارتقا	۲/۵۳	۱/۰۵
حقوق و مزایا	۳/۵۷	۰/۹۵
شرایط کار (محیط کاری)	۳/۵۱	۰/۹۷

جدول ۳: میانگین رضایت شغلی بر اساس جنسیت

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	انحراف معیار از میانگین
زن	۲۹۴	۳/۳۲۱۵	۰/۵۶۴۸۸	۰/۰۴۵۳۰
مرد	۸۰	۳/۲۶۵۴	۰/۶۷۸۰۷	۰/۰۶۷۹۴
<b>تاهل</b>				
متأهل	۲۰۷	۳/۲۸۸۵	۰/۷۳۹۴۲	۰/۰۴۶۱۲
مجرد	۱۶۷	۳/۳۱۴۰	۰/۷۵۰۵۳	۰/۰۶۹۳۹

شرایط کار ( $P < 0/001$ )، مسئول مستقیم ( $P < 0/05$ ) و حقوق و مزایا ( $P < 0/05$ ) رابطه دارد (جدول ۴ و ۵).

همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که متغیر تحصیلات و وضعیت استخدامی با زیرمتغیرهای ارتقا ( $P = 0/01$ ) و حقوق و مزایا ( $P < 0/001$ ) رابطه معناداری دارد. متغیر محل خدمت نیز با زیرمتغیرهای جدول ۴: آزمون همبستگی میان ارتقا و حقوق با تحصیلات

ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن	تحصیلات	ارتقا	حقوق
<b>تحصیلات</b>			
ضریب همبستگی	۱/۰۰۰	۰/۲۲۶	۰/۳۵۱
سطح معناداری	.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۳۷۴	۳۷۴	۳۷۴
<b>ارتقا</b>			
ضریب همبستگی	۰/۲۲۶	۱/۰۰۰	۰/۸۳۹
سطح معناداری	.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۳۷۴	۳۷۴	۳۷۴
<b>حقوق</b>			
ضریب همبستگی	۰/۳۵۱	۰/۸۳۹	۱/۰۰۰
سطح معناداری	.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۳۷۴	۳۷۴	۳۷۴

جدول ۵: آزمون همبستگی میان ارتقا و حقوق با استخدام

ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن	استخدام	ارتقا	حقوق
<b>استخدام</b>			
ضریب همبستگی	۱/۰۰۰	۰/۴۷۵	۰/۳۹۵
سطح معناداری	.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۳۷۴	۳۷۴	۳۷۴
<b>ارتقا</b>			
ضریب همبستگی	۰/۴۷۵	۱/۰۰۰	۰/۸۳۹
سطح معناداری	.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۳۷۴	۳۷۴	۳۷۴
<b>حقوق</b>			
ضریب همبستگی	۰/۳۹۵	۰/۸۳۹	۱/۰۰۰
سطح معناداری	.	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۳۷۴	۳۷۴	۳۷۴

میزان تحصیلات رضایتمندی افزایش می‌یابد (۱۰) ولی در حیطه‌های ارتقا و حقوق و مزایا با افزایش میزان تحصیلات رضایتمندی کاهش می‌یابد که از این نظر با مطالعه دشتی منطبق نمی‌باشد (۵). از نظر محل خدمت، بیشترین رضایتمندی را کارکنان حوزه‌های ستادی و کمترین رضایتمندی را کارکنان بیمارستان‌ها داشتند که این نتیجه با نتیجه مطالعه صافی همخوانی دارد (۹). در معیارهای همکار، ارتقا و ماهیت شغل با محل خدمت رابطه معناداری مشاهده نشد ولی کارکنان بیمارستان‌ها بیشترین ناراضی را در ابعاد مسئول مستقیم و شرایط کار ابراز نمودند. همچنین کارکنان دانشکده‌ها بیشترین ناراضی را از حقوق و مزایای دریافتی داشتند. از نظر سابقه کار نتایج نشان داد با افزایش سنوات خدمت میزان رضایتمندی کمتر شده ولی در مطالعه اصغری کلاگری (۱۷) و تابناک (۱۸) با افزایش سابقه خدمتی میزان رضایت کمتر می‌گردد. شاید بتوان توجیه کرد که با افزایش سنوات خدمت انتظار کارکنان از سازمان از نظر ارتقا، حقوق و مزایا و شرایط کاری بیشتر می‌گردد و یا اینکه کارکنان شروع به مقایسه وضعیت شغلی خود با کارکنان سایر سازمان‌ها می‌کنند و بدین ترتیب رضایتمندی آنها کاهش می‌یابد. از نظر وضعیت استخدامی نتایج نشان داد که میزان رضایتمندی کارکنان رسمی و پیمانی به مراتب از قراردادی‌ها بیشتر

## بحث

هدف از این پژوهش «سنجش رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۵» می‌باشد. طبق نتایج این پژوهش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران رضایت شغلی بالاتر از متوسط داشتند. این نتیجه با نتایج حاصل از سعید دشتی و همکاران (۵) و موسوی و موحدی راد همخوانی دارد. بر اساس ابعاد مورد سنجش در این پژوهش بیشترین رضایت مربوط به همکاران بود و کمترین میزان رضایت مربوط به ارتقا و حقوق و مزایا است که از این جهت با نتایج مطالعه ضیاءپور همخوانی داشت (۷) شادپور و جمشید بیگی بیشترین ناراضی را از حقوق دریافتی بیان کردند (۸). در بررسی ارتباط هر یک از معیارها با مشخصات دموگرافیک در این پژوهش نشان داده شد که وضعیت تأهل و جنسیت با هیچ کدام از معیارها رابطه معناداری نداشت که از این نظر با مطالعات صافی و دیگران (۱۵) و جهانی (۱۶) مشابه می‌باشد ولی در مطالعه اصغری و دیگران رابطه معنادار بین رضایت شغلی و جنسیت و وضعیت تأهل دیده شده بود بطوریکه مردان و نیز افراد متأهل رضایت شغلی بیشتری داشتند. از نظر تحصیلات با افزایش میزان تحصیلات رضایت کلی از شغل افزایش می‌یابد که در برخی مطالعات از جمله مطالعه جهانی نیز با افزایش

آنچه گفته شد پیشنهاد می‌گردد دستورالعمل‌ها و آیین نامه‌های پرداخت به کارکنان در جهت عادلانه‌تر کردن شیوه و مقدار پرداخت و آیین نامه‌های استخدامی کارکنان قراردادی از نظر نحوه پرداخت و ارتقا مورد بازنگری قرار گیرد و مسیر ارتقا کارکنان شفاف و اطلاع‌رسانی گردد. همچنین می‌توان با غنی‌تر کردن مشاغل و افزایش برنامه‌های آموزشی، رفاهی و فرهنگی میزان رضایت کارکنان را افزایش داد. تغییر سیستم انتخاب و انتصاب مدیران (پایه و میانی) و انتخاب بر اساس شایستگی و مهارت می‌تواند رضایتمندی کارکنان از مسئولین مستقیم را افزایش دهد. در پایان با توجه به متغیر بودن عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی کارکنان پیشنهاد می‌گردد سنجش رضایت شغلی کارکنان بصورت سالانه انجام گیرد.

### سپاسگزاری

این پژوهش به منظور اجرای برنامه عملیاتی معاونت توسعه مدیریت و برنامه ریزی منابع دانشگاه علوم پزشکی تهران با عنوان "سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران" که در سامانه برنامه ریزی عملیاتی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی (OP) با کد P95-003443 ثبت گردیده، صورت گرفته است. پژوهشگران لازم می‌دانند از کلیه مسئولین و کارکنان محترم واحدهای دانشگاه علوم پزشکی تهران که در این مطالعه شرکت کرده و تجربیات خود را صادقانه در اختیار آنها قرار دادند تقدیر و تشکر نمایند.

### References

- Jabari F, Rajaei Pour S, Jafari E. Comparative evaluation of occupational motives in faculty member of Isfahan Universities based on Herzberg theory. *Health Inf Manage.* 2003;1(1):15-20.
- Safi M-H, Torkaman-nejad S, Arshi S. Job satisfaction and its influencing factors among Shomal health center of Tehran personnel in 2014. *Commun Health.* 2016;2(1):64-71.
- Lim T. Relationships among organizational commitment, job satisfaction, and learning organization culture in one Korean private organization. *Asia Pacific Educ Rev* 2010;11(3):311-20.
- Mohsen Pour L, Navipour H, Ahmadi F. The effect of participative management based on quality circles on nurses job satisfaction in the point of Herzberg. *Ann Mil Health Sci Res.* 2005;3(4):689-94.
- Dashti S, Faradmal J, Pianvayse P, Salehiniya H. Factors Affecting Job Satisfaction among the Staff of health care workers of Hamadan County in 2012. *Pajouhan Sci J.* 2014;12(4):28-34.
- Mousavi SS, Movahedirad S. The study of job satisfaction among nurses in Tehran military hospitals in 2014. *J Nurse Phys War.* 2015;2(5):183-8.
- Ziapour A. An investigation of the job satisfaction and related factors in nurses of Kermanshah hospitals. *J Paramed Sci Rehabil.* 2013;2(2):27-34.
- Shadpoor K, Jamshidbeigi A. [A method for determination of satisfaction among staff]. *Iran* 1997.
- Safi MH, Torkaman Nejad S, Arshi S. Job satisfaction and its influencing factors among Shomal health center of Tehran personnel in 2014. *Commun Health J.* 2016;2(1):64-71.
- Jahani F, Farazi A, Rafiee M, Jadidi R, Ghanbari Z. [Employee job satisfaction and related factors in 1,388

می‌باشد. این نتیجه با نتایج مطالعه سرداری (۱۹) و میرفراهادی (۲۰) همخوانی دارد. کارکنان قراردادی بیشترین رضایت را در حیطه همکاری و بیشترین ناراضیاتی را در ابعاد ارتقا و حقوق و مزایا ابزار کردند. کارکنان رسمی و پیمانی بیشترین رضایت را در حیطه شغل و همکار و کمترین رضایت را از حقوق و مزایای دریافتی داشتند.

### نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که اگرچه میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران در کل بالاتر از متوسط می‌باشد ولی در برخی از ابعاد مؤثر بر رضایتمندی کاستی‌هایی وجود دارد که با توجه به اهمیت خدماتی که توسط کارکنان این دانشگاه به مراجعین ارائه می‌گردد لزوم بررسی و رفع کاستی‌ها در جهت افزایش رضایتمندی کارکنان و نهایتاً ارتقا خدمات به مراجعین محرز است. مهم‌ترین عامل ناراضیاتی در این دانشگاه مربوط به حقوق و مزایای دریافتی است. بطوریکه با افزایش میزان تحصيلات میزان حقوق متناسب با میزان تحصيلات افزایش نمی‌یابد. ضمناً کارکنان دانشکده‌ها و نیز کارکنان قراردادی مزایای دریافتی را عادلانه نمی‌دانند. رضایتمندی کارکنان با افزایش میزان تحصيلات از شرایط ارتقا کاهش می‌یابد؛ کارکنان قراردادی نیز از شرایط ارتقا در سازمان ناراضی هستند. همچنین کارکنان بیمارستان‌ها از رفتار مسئول مستقیم ابزار ناراضیاتی کردند و نیز با افزایش سنوات خدمت میزان رضایتمندی کاهش می‌یابد. بر اساس

- hospitals in the city of Arak]. *J Arak Univ Med Sci.* 2010;13(1):32-9.
- Asghari E, Khaleghdoust T, Asgari F, Kazemnejad E. Effective factors on nurses' job satisfaction. *Holist Nurs Midwifery.* 2010;20(64):1-7.
- Nekoei Moghaddam M, Shokouhi I, Baneshi MR, Nakhaei 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. *J Health Dev.* 2013;2(1):65-73.
- Tabak N, Orit K. Relationship between how nurses resolve their conflicts with doctors, their stress and job satisfaction. *J Nurs Manag.* 2007;15(3):321-31. doi: 10.1111/j.1365-2834.2007.00665.x pmid: 17359432
- Scheaffer R, Mendenhall Arghami N. [Elementary survey sampling]. 4th ed. Mashhad: Ferdowsi University; 2008.
- Shafabadi A. [Educational and occupational guidance]. Iran: Payamnoor University; 1996.
- Khodayarifard M. [Assesment of employees job satisfaction, and customer satisfaction in Bank Saderat Iran]. Tehran: University of Tehran; 2010.
- Rollinson D. Organisational behaviour and analysis: An integrated approach: Pearson Education; 2008.
- Hugh J, Feldman A. Organizational behavior. New York: McGraw Hill; 1998.
- Hugh J, Feldman A. Managing individual and group behavior. New York: McGraw Hill; 1995.
- Mirkamali SM, Narenji Sani F. A study on the relationship between the quality of work life and job satisfaction among the faculty members of the university of Tehran and Sharif University of technology. *Q J Res Plan High Educ.* 2008;14(2):71-101.