

بررسی میزان رضایت شغلی بهورزان دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی سبزوار

مهدی گل افروز*

حمیدرضا بهنام‌وشانی[▲]

با توجه به نقش ارزنده بهورزان در ارائه خدمات اولیه بهداشتی و عرضه این خدمات به گروه عظیم روستائیان در شهرستان سبزوار با جمعیتی بالغ بر ۳۵۰ هزار نفر، تأمین رضایت شغلی این گروه حائز اهمیت می‌باشد چرا که رضایت شغلی بهورزان باعث به ثمر رسیدن اهداف نظام بهداشتی، درمانی می‌شود. این پژوهش یک مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده که با توجه به اهداف پژوهش سؤالاتی در زمینه‌های اجتماعی، روانی، رفاهی، آموزشی، محیط فیزیکی، مدیریت و سرپرستی مطرح و سپس با روش لیکرت، رضایت یا ناراضایتی شغلی آنها سنجیده شد. جامعه پژوهش کلیه بهورزان زن و مرد شاغل در خانه‌های بهداشت تحت پوشش دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی سبزوار بودند. یافته‌های پژوهش نشان داد که ۴۳/۱ درصد از جنبه اجتماعی، ۳۶/۳ درصد از جنبه روانی، ۵ درصد از لحاظ جنبه رفاهی، ۵۸/۸ درصد از جنبه آموزشی، ۱۲/۵ درصد از جنبه محیط فیزیکی و بالاخره ۲۸/۱ درصد از جنبه مدیریت و سرپرستی دارای رضایت زیاد بودند. همچنین افراد مجرد از رضایت شغلی بیشتری نسبت به افراد متأهل برخوردار بودند و هرچه به سن بهورزان افزوده می‌شود میزان رضایت شغلی آنان کاهش می‌یابد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی؛ بهورز.

* - عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی سبزوار

▲ - عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی سبزوار

مقدمه

مدیریت باید برای طرز تلقی‌های کارکنان اهمیت قابل ملاحظه‌ای قائل باشد. طرز تلقی‌های کارکنان با رفتارهایی که برای سازمان از حساسیت برخوردار هستند در ارتباط است. به عنوان مثال، احتمال اینکه کارکنان ناراضی از کار غیبت کنند و سازمان را جهت میل به اهدافش یاری نکنند، زیاد است. ممکن است نارضایتی موجب شود که کارکنان نسبت به تشکیل گروه‌های مخالف یا پیوستن به آنها اقدام کنند (۱).

تحقیق به مدیریت کمک می‌کند تا برداشت کارکنان را نسبت به محیط کار خود بهتر بشناسد. بطور کلی کارکنان دارای مجموعه‌ای از طرز تلقی‌های ثابت و قابل شناسایی نسبت به محیط کار خود هستند که بعضی از آنها عبارتند از: پرداخت‌ها، شرایط محیط کار و شرح وظایف شغل و بدون شک، مدیران باید در باره رضایت و یا عدم رضایت کارکنان حساسیت داشته باشند (۱).

علل اصلی رضایت و عدم رضایت شغلی را می‌توان به سه دسته ۱- عوامل سازمانی (پرداخت‌ها، فرصت‌های رشدی، نوع کار، سیاست‌ها و شرایط کار) ۲- عوامل گروهی (همکاران، سرپرستاران) ۳- عوامل شخصی (نیازها، اشتیاق‌ها و مزایای واسطه‌ای) تقسیم کرد.

کارکنان سازمان برای پنج عامل حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء، ماهیت کار، خط مشی‌ها و سیاست‌های سازمان و شرایط کاری، طرز تلقی‌های خاصی دارند. درجه رضایت کارکنان از هر یک از این عوامل متفاوت است. بطور مثال ممکن است فردی در مورد دریافت‌های خود احساس عدم رضایت کند و همزمان با آن از سایر عوامل رضایت داشته باشد. ممکن است رضایت شخص در گروه کاری، همزمان تحت تأثیر همکاری‌ها یا مدیران و سرپرستان نیز قرار گیرد. سرپرست را می‌توان یک عنصر سازمانی دانست ولی باید توجه داشت که آنچه بیشترین اثر را بر طرز تلقی کارکنان دارد ویژگی‌های شخص اوست (۱).

در سال‌های اخیر گفتگوهای بسیاری درباره رضایت عمومی کارکنان صورت گرفته و شواهد معتبر دیگری هم وجود دارد که نشان می‌دهد کارکنان از شغل خود رضایت دارند (۲).

راه‌های مختلفی برای سنجش رضایت شغلی وجود دارد که از آن جمله می‌توان مصاحبه و وقایع حساس را نام برد ولی مهم‌ترین آنها استفاده از پرسشنامه است که بیشتر در آن، به بررسی نظرها و طرز تلقی‌ها پرداخته می‌شود. بررسی طرز تلقی کارکنان ابزار ارزشمندی برای مدیریت است. اطلاعات بدست آمده می‌تواند نشان‌دهنده توزیع پاسخ‌ها در یک جامعه آماری باشد. مدیران می‌توانند با استفاده از این اطلاعات، طرز تلقی کارکنان خود را با کارکنان سایر سازمان‌ها مقایسه کنند. این بررسی می‌تواند مسائل عمده کارکنان را شناسایی کند و بوسیله آن می‌توان برای رفع این مسائل اقدام کرد. در نهایت اینکه استفاده از این روش می‌تواند اطلاعات ارزشمند و سازنده‌ای را در اختیار مدیریت قرار دهد (۲).

آرچ و گریتز (۱۹۸۹) در این رابطه می‌نویسند: چنانچه کارکنان مورد حمایت قرار گیرند کار خود را با تنیدگی کمتری انجام می‌دهند و موجب بهبود روابط فی مابین و رضایت شغلی می‌گردد. از سوی دیگر، حمایت موجب افزایش اعتماد بنفس و بهتر انجام دادن کار خواهد گردید (۳).

در بررسی‌ها و مطالعاتی که در شیکاگو و سا فرانسیکو در میان چندین طبقه از کارکنان بهداشتی در مورد رضایت شغلی بعمل آمد، پاداش‌های روانی مانند شانس شرکت در برنامه‌های ادامه تحصیل، پیشرفت شغلی، شانس شرکت در تحقیقات و مسؤولیت‌های اضافی شغلی و پاداش‌هایی مانند افزایش حقوق و افزایش زمان مرخصی سهم زیادی در رضایت شغلی نسبت به پاداش‌های اجتماعی مانند افزایش تماس با مدیران سطح بالا و سرپرستان و غیره داشت (۴). از آنجا که بهروزان نقش ارزنده‌ای در ارائه خدمات بهداشتی اولیه ایفا می‌کنند و عرضه این خدمات به گروه عظیم روستائیان در شهرستان سبزوار با جمعیتی بالغ بر ۳۵۰ هزار نفر، تأمین رضایت شغلی این گروه حائز اهمیت می‌باشد.

روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه زمینه‌ای است زیرا میزان رضایت شغلی را توصیف و به اندازه‌گیری برخی ویژگی‌های واحد پژوهش می‌پردازد.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود که با توجه به اهداف پژوهش سؤالاتی در زمینه‌های اجتماعی، روانی، رفاهی، آموزشی، محیط فیزیکی؛ سرپرستی و مدیریت مطرح و در مقابل آن ستون‌های کاملاً راضی هستم، راضی هستم، راضی نیستم، اصلاً راضی نیستم و نظری ندارم ایجاد تا نظرات خود را نسبت به آن گویه ابراز نمایند؛ سپس با روش لیکرت رضایت یا نارضایتی شغلی آنها سنجیده شد.

جامعه پژوهش کلیه بهروزان مرد و زن شاغل در خانه‌های بهداشت تحت پوشش دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی سبزوار بودند که پس از کسب اجازه از کلیه مسئولان دست‌اندرکار، پرسشنامه بین آنها توزیع و جمعاً ۱۶۰ پرسشنامه جمع‌آوری گردید.

در پژوهش حاضر، مشخصات داده‌ها بر حسب نوع اطلاعات بصورت پیوسته و گسسته و بر حسب مقیاس اسمی، رتبه‌ای و نسبی می‌باشد. پژوهش دو گروهی و تک متغیری است و داده‌های بدست آمده با روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی نظیر مجذور کای، و ضریب همبستگی و آزمون من‌ویتنی یو تجزیه و تحلیل شده است.

یافته‌ها

از تعداد ۱۶۰ نفر نمونه‌های مورد پژوهش، ۴۲ نفر (۲۶/۳ درصد) مرد و ۱۱۸ نفر (۷۳/۷ درصد) زن بودند که تعداد ۱۲۹ نفر (۸۰/۶ درصد) آنها متأهل و ۳۱ نفر (۱۹/۴ درصد) آنها مجرد بودند.

میزان تحصیلات نمونه‌های مورد پژوهش، ۵۰ نفر (۳۱/۲ درصد) پنجم ابتدایی، ۷۰ نفر (۴۳/۸ درصد) راهنمایی، ۳۱ نفر (۱۹/۴ درصد) دوره متوسطه ناتمام و ۹ نفر (۵/۶ درصد) دارای مدرک دیپلم بودند.

جدول ۱: توزیع فراوانی نمونه‌های مورد پژوهش بر حسب میزان رضایت از جنبه‌های مختلف

میزان رضایت	جنبه‌های شغلی		اجتماعی		روانی		رفاهی		آموزشی		محیط فیزیکی		سرپرستی و مدیریت	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کم	۷	۴/۴	۴	۲/۵	۹۵	۵۹/۴	۳	۱/۸	۴۲	۲۶/۳	۴۷	۲۹/۴		
متوسط	۸۴	۵۲/۵	۹۸	۶۱/۲	۵۷	۳۵/۶	۶۳	۳۹/۴	۹۸	۶۱/۳	۶۸	۴۲/۵		
زیاد	۶۹	۴۳/۱	۵۸	۳۶/۳	۸	۵	۹۴	۵۸/۸	۲۰	۱۲/۵	۴۵	۲۸/۱		
جمع	۱۶۰	۱۰۰/۰	۱۶۰	۱۰۰/۰	۱۶۰	۱۰۰/۰	۱۶۰	۱۰۰/۰	۱۶۰	۱۰۰/۰	۱۶۰	۱۰۰/۰		

جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که بیشتر نمونه‌های مورد پژوهش از جنبه اجتماعی (۵۲/۵ درصد)، روانی (۶۱/۲ درصد)، امکانات و محیط فیزیکی (۶۱/۳ درصد)، مدیریت و سرپرستی (۴۲/۵ درصد) دارای رضایت متوسط بوده‌اند. همچنین نمونه‌های مورد پژوهش کمترین رضایت را از جنبه رفاهی (۵۹/۴ درصد) و بیشترین رضایت را از جنبه آموزش (۵۸/۸ درصد) داشته‌اند.

جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که بین میزان رضایت از جنبه روانی و وضعیت تأهل رابطه معنی‌داری وجود دارد یعنی افراد مجرد دارای رضایت بیشتری نسبت به افراد متأهل بوده‌اند.

جدول ۲: توزیع فراوانی نمونه‌های مورد پژوهش بر حسب میزان رضایت از جنبه روانی بر حسب وضعیت تأهل

میزان رضایت از جنبه‌های روانی	وضعیت تأهل		متأهل		مجرد		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کم	۴	۳/۱	۰	۰	۰	۰	۴	۲/۵
متوسط	۸۶	۶۶/۷	۱۲	۳۸/۷	۹۸	۶۱/۳	۹۸	۶۱/۳
زیاد	۳۹	۳۰/۲	۱۹	۶۱/۳	۵۸	۳۶/۳	۵۸	۳۶/۳
جمع	۱۲۹	۱۰۰	۳۱	۱۰۰	۱۶۰	۱۰۰	۱۶۰	۱۰۰

$$X^2 = 10.18 \quad df = 2 \quad P < 0.004$$

جدول ۳: توزیع فراوانی نمونه‌های مورد پژوهش بر حسب میزان رضایت از جنبه آموزشی و وضعیت تأهل

میزان رضایت از جنبه‌های آموزشی	وضعیت تأهل		متأهل		مجرد		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کم	۳	۲/۳	۰	۰	۳	۱/۹	۳	۱/۹
متوسط	۵۶	۴۳/۴	۷	۲۲/۶	۶۳	۳۹/۴	۶۳	۳۹/۴
زیاد	۷۰	۵۴/۳	۲۴	۷۷/۴	۹۴	۵۸/۸	۹۴	۵۸/۸
جمع	۱۲۹	۱۰۰	۳۱	۱۰۰	۱۶۰	۱۰۰	۱۶۰	۱۰۰

$$X^2 = 5.76 \quad df = 2 \quad P < 0.05$$

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که افراد مجرد نسبت به افراد متأهل دارای رضایت بیشتری از جنبه آموزشی بوده‌اند و این رابطه معنی‌دار می‌باشد ($P < 0/05$). همچنین یافته‌ها نشان داد که نمونه‌های مورد پژوهش که دارای خانه بهداشت تیپ بوده‌اند، نسبت به آنهایی که خانه بهداشت آنها تیپ نبوده است رضایت بیشتری داشته‌اند.

جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که بین رضایت از جنبه اجتماعی و سابقه کار، همبستگی معکوس وجود داشته و این رابطه معنی‌دار می‌باشد. یعنی هرچه سابقه کار بیشتر می‌شود، رضایت از جنبه اجتماعی کمتر است.

جدول ۴: همبستگی بین متغیرهای مستقل، سن، سابقه کار، میزان تحصیلات و جنبه‌های مختلف رضایت

میزان تحصیلات	سابقه کار	سن	متغیرهای مستقل / متغیرهای وابسته
$r = 0/02$ $P > 0/05$	$r = -0/20$ $P < 0/01$	$r = -0/18$ $P > 0/05$	جنبه اجتماعی
$r = -0/03$ $P > 0/05$	$r = -0/14$ $P > 0/05$	$r = -0/25$ $P < 0/001$	جنبه روانی
$r = -0/08$ $P > 0/05$	$r = -0/05$ $P > 0/05$	$r = -0/03$ $P > 0/05$	جنبه رفاهی
$r = -0/16$ $P > 0/05$	$r = -0/22$ $P < 0/01$	$r = -0/20$ $P < 0/01$	جنبه آموزشی
$r = -0/23$ $P < 0/01$	$r = 0/25$ $P < 0/001$	$r = -0/23$ $P < 0/01$	جنبه محیط فیزیکی
$r = -0/14$ $P > 0/05$	$r = -0/17$ $P > 0/05$	$r = -0/12$ $P > 0/05$	جنبه مدیریت و سرپرستی
$r = -0/05$ $P > 0/05$	$r = -0/14$ $P > 0/05$	$r = -0/15$ $P > 0/05$	رضایت بطور کلی

جدول فوق همچنین نشان می‌دهد که بین رضایت از جنبه روانی و سن نمونه‌ها همبستگی معکوس وجود داشته و این رابطه معنی‌دار می‌باشد؛ یعنی هرچه سن نمونه‌ها بیشتر می‌شود، رضایت از جنبه روانی کمتر می‌شود. بین رضایت از جنبه محیط فیزیکی و سن و سابقه کار، همبستگی مستقیم و بین رضایت از جنبه محیط فیزیکی و میزان تحصیلات همبستگی معکوس وجود دارد. هرچه سن و سابقه کار بیشتر می‌شود، رضایت از جنبه محیط فیزیکی

جدول ۵: مقایسه میانگین امتیاز رضایت از جنبه‌های مختلف به تفکیک جنس

نتیجه آزمون من ویتنی یو	نتیجه آزمون تی مستقل	جنس	
		مرد	زن
M=۳۱۹ P=۰/۳۸	t=۱/۰۲, P>۰/۳	انحراف معیار ± میانگین ۲۷/۴۵ ± ۵/۰۱	انحراف معیار ± میانگین ۲۷/۳۸ ± ۵/۰۶
M=۶۷۲ P=۰/۲۴	t=۱/۰۲, P>۰/۳	۲۴/۵۷ ± ۵/۰۱	۲۷/۸۲ ± ۴/۱۵
M=۲۶۱ P=۰/۶۲	t=۱/۱۸, P>۰/۵۷	۱۳/۰۲ ± ۴/۲۱	۱۳/۴۶ ± ۴/۵۷
M=۱۸۴ P=۰/۸۲	t=۱/۴۲, P>۰/۷۱	۲۴/۹۳ ± ۵/۱۳	۲۴/۶۱ ± ۴/۳
M=۳۲۸ P=۰/۵۹	t=۱/۲۷, P>۰/۶۱	۱۶/۴۵ ± ۴/۷۱	۱۶/۰۳ ± ۴/۱۸
M=۳۰۴ P=۰/۸۱	t=۱/۰۶, P>۰/۶۳	۲۰/۴۳ ± ۶/۶۳	۱۹۱/۸۵ ± ۶/۸۴
M=۱۹۱ P=۰/۶۲	t=۱/۱۶, P>۰/۷۳	۱۲۸/۸۶ ± ۲۱/۱۸	۱۳۰/۱۵ ± ۱۹/۶۴

نیز بیشتر می‌شود و هرچه میزان تحصیلات نمونه‌ها بیشتر بوده، رضایت از جنبه فیزیکی نیز کمتر شده است. بر اساس جدول شماره ۵ میزان رضایت زنان مورد مطالعه از لحاظ جنبه‌های آموزشی، محیط فیزیکی و مدیریت و سرپرستی کمتر از مردان بوده است. نتایج آزمون‌های آماری تی مستقل و من ویتنی حاکی از این است که هیچکدام از این تفاوت‌ها معنی‌دار نمی‌باشد.

بحث

از یافته‌های پژوهش چنین برمی‌آید که با توجه به تئوری‌های انگیزش مدیریت از جمله تئوری مشهور انگیزش بهداشت^۱ فردریک هرزبرگ^۲، نمونه‌های مورد پژوهش از جنبه‌های مختلف بجز آموزش، بطور کامل دارای رضایت نبوده و بایستی در این زمینه‌ها مخصوصاً جنبه رفاهی برنامه‌ریزی شود. البته دور از انتظار نیز نمی‌باشد زیرا سهمیه بودجه بخش بهداشت از بودجه ناخالص ملی کم و در مقایسه با سایر کشورها ناچیز می‌باشد. بالطبع سازمان‌ها از جمله بخش بهداشت و درمان با توجه به این کمبودها نمی‌توانند امکانات و شرایط لازم را مطابق با استانداردها تدارک نمایند که این به نوبه خود بر رضایت شغلی و در نهایت انگیزش کارکنان تأثیرگذار می‌باشد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشتر نمونه‌های مورد پژوهش از جنبه‌های اجتماعی، روانی امکانات و محیط فیزیکی، مدیریت و سرپرستی دارای رضایت متوسط بوده‌اند، در حالی که باید در این جهت تلاش نمود تا موانع موجود جهت رسیدن به رضایت کامل برداشته شود و شرایط انگیزشی کار فراهم گردد.

مهم‌تر اینکه از جنبه رفاهی نمونه‌های مورد پژوهش کمترین رضایت را داشتند که در این راستا نیز می‌بایست تمهیدات لازم بر اساس برنامه‌ریزی‌های دقیق و مستمر انجام شود که می‌توان با ایجاد کمیته رفاهی بهروزان مشکلاتشان را تا حدی بررسی و اقداماتی انجام داد.

همچنین یافته‌ها نشان داد که از لحاظ برنامه‌های آموزشی چه در دوره تحصیلات آموزشگاهی و چه آموزش‌های حین خدمت، بهروزان دارای بیشترین رضایت بوده‌اند.

1 . Motivation – Hygeine Theory

2 . Fredrich Herzberg

در جدول شماره ۲ که افراد مجرد دارای رضایت بیشتری نسبت به افراد متأهل بوده‌اند، بالطبع با تشکیل خانواده و اضافه گردیدن تعهدات و مسؤولیت‌های اجتماعی، کمی حقوق و دستمزد و... حمایت بیشتری را نیازمند هستند. با توجه به اینکه افراد مجرد نسبت به افراد متأهل دارای رضایت بیشتری از جنبه آموزشی بوده‌اند نیز می‌توان به این مطلب اشاره نمود که اضافه شدن مسؤولیت‌های خانوادگی و... می‌تواند بر روی فرصت‌های مطالعاتی و آموزشی تأثیر گذاشته و مشکلاتی را بوجود آورده است.

با اضافه شدن سابقه کار و افزایش سن، نیازهای انسان نیز تغییر کرده و احساس تعلق بیشتری به وی دست می‌دهد که در صورت برآورده نشدن آنها احساس سرخوردگی خواهد نمود و این خود می‌تواند بیانگر این مسأله باشد که با افراد به صورت کلیشه‌ای و قالبی برخورد نشود و به تفاوت‌ها و ترجیح‌های فردی افراد توجه بیشتری مبذول گردد. این مسأله بین رضایت از جنبه روانی و سن که همبستگی معکوس را نشان داده است نیز صدق می‌کند. زیرا هرچه سن بیشتر می‌شود، رضایت از جنبه روانی هم کمتر می‌شود.

تقدیر و تشکر

پژوهشگران لازم می‌داند از همکاری صمیمانه حوزه معاونت بهداشتی، بهورزان عزیز و همچنین از واحد مجله و مدیریت امور پژوهشی دانشکده تشکر و قدردانی نماید.

Abstract

Study of the occupational Satisfaction of Health Aids in Sabzevar School of Medical Sciences

It is really necessary to provide occupational Satisfaction for health aids as their role is invaluable in providing health services especially in Sabzevar with population over 350,000 . This cross-sectional analytical descriptive study involved social , psychological , welfare , educational , physical setting and management issues in the form of a Likert-type questionnaire . The findings indicated that socially 43.1% , Psychologically 36.3% , welfare 5% , educationally 58.8% , physical setting 12.5% and managerially 28.1% expressed their occupational satisfaction . Also , singles expressed more satisfaction than married ones ; the older they get the less their satisfaction becomes .

Key Wods : *Occupational Satisfaction ; Health Aids .*

منابع

- ۱- کیت، دیویس. رفتار انسانی در کار. ترجمه: محمدعلی طوسی. تهران. مرکز آموزش مدیریت دولتی. ۱۳۷۰، ص ۱۶۷.
- ۲- مورهد، گریفین. رفتار سازمانی. ترجمه: دکتر سیدمهدی الوانی و دکتر غلامرضا معمارزاده. تهران. انتشارات مروارید، ۱۳۷۴، صص ۸۳-۷۸.
3. Arch, m and Greatz, B. "work satisfaction unionism and militancy amongst nurses". Community Health student. 1989, 13(2): 177-185.
4. Gillis, Dee Ann. "Nursing management, Asystem Approach. philladelphia: W.B saunders company. second Edition. 1989 , p. 398.