

رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار در سال ۱۳۹۴

مجتبی راد^۱، امید صبوری^۲، اسماعیل صبوری^۳

چکیده

مقدمه: رضایت شغلی از مهم‌ترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی است، نارضایتی شغلی کارکنان مراکز درمانی موجب پایین آمدن کیفیت خدمات و در نهایت باعث نارضایتی بیماران خواهد شد. این مطالعه با هدف تعیین رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار طراحی گردید.

روش‌ها: این مطالعه توصیفی-تحلیلی به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۴ بر روی ۲۳۰ نفر از کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار با نمونه‌گیری تصادفی ساده انجام شد. داده‌های مربوطه با استفاده از پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک و رضایت شغلی Minnesota گردآوری شد. رضایت شغلی در شش حیطه و پنج سطح بررسی شد. برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری توصیفی، کای اسکوئر، ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ استفاده شد.

نتایج: میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی کارکنان درمانی $10/2 \pm 34/88$ بود. بررسی نتایج در شش حیطه نشان داد که کمترین و بیشترین میزان رضایت به ترتیب در حیطه نظام پرداخت (۱۴/۸۵٪) و نوع شغل و امنیت شغلی (۵۴/۹۷٪) بود. بین جنس و سابقه کاری با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود داشت ($P < 0/001$).

بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به پایین بودن میزان رضایت شغلی کارکنانی درمانی، مدیران بیمارستان‌ها باید با بهبود شیوه‌های مدیریتی و ارتباطی، همچنین بهینه و عادلانه نمودن سیستم پرداختی، زمینه ارتقاء کارکنان درمانی را فراهم نموده و با در نظر گرفتن عوامل دموگرافیکی و شغلی میزان رضایت را به صورت دوره‌ای جهت تعیین اثربخشی اقدامات انجام شده ارزیابی نمایند.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، کارکنان، بیمارستان

مقدمه

شغلی را دارای دو بُعد جداگانه می‌داند. اولین بُعد آن مربوط به ویژگی‌های محیط شغلی و جنبه‌های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی و روابط بین فردی، شرایط و موقعیت کاری است. دومین بُعد معروف به عوامل برانگیزنده است که در واقع عوامل وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر جنبه‌هایی مثل اهمیت دادن به پیشرفت و مسئولیت و رشد را مطرح می‌کند. رضایت شغلی روی بسیاری از متغیرهای مثبت سازمانی نظیر

مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی نیروی انسانی آن است و مسئله ایجاد انگیزش و رضایت شغلی کارکنان، یک امر حیاتی و از نشانه‌های موفقیت سازمان به شمار می‌رود (۱). رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش (۲) و به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، اطلاق می‌گردد (۳). Herzberg رضایت

۱- مربی، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

۲- کارشناس، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران

۳- کارشناس، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پیراپزشکی فردوس، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران

Email: sabury2012@yahoo.com

نویسنده‌ی مسئول: امید صبوری

تلفن: ۰۵۱۴۴۲۱۹۵۱۸ فاکس: ۰۵۱۴۴۰۱۱۰۰۰

آدرس: خراسان رضوی، شهرستان سبزوار، خ جهاد کشاورزی، ک جهاد ۸

افزایش بهره‌وری، 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 تأثیر دارد (۴). کارکنان سازمان برای پنج عامل حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء، ماهیت کار، خط‌مشی‌ها، سازمان و شرایط کاری طرز تلقی‌های خاصی دارند. درجه رضایت هر کارمند از هریک از این عوامل متفاوت است. ممکن است رضایت شخص در گروه کاری، هم‌زمان تحت تأثیر همکاری‌ها نیز قرار گیرد. هرچند عوامل حاشیه‌ای مانند ترافیک سنگین در یک روز کاری می‌تواند بر رضایت شغلی تأثیر داشته باشند؛ اما باید توجه داشت که آنچه بیشترین اثر را بر طرز تلقی کارکنان دارد، ویژگی‌های شخصی اوست (۵،۶).

رضایت شغلی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی به علت وظیفه‌ای که در زمینه مراقبت و درمان انسان‌ها به عهده دارند، از ارکان ضروری و ارزشمند ارتقاء سلامت است و از جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد (۷).

یکی از مشکلات جامعه مسئله عدم رضایت شغلی است که مورد بی‌توجهی مسئولان و محققان قرار گرفته است، ولی می‌توان وجود آن را به اشکال مختلف در اطراف خود احساس کرد (۸). نارضایتی شغلی کارکنان موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت نارضایتی بیماران خواهد شد؛ بنابراین توجه به نظرات و خواسته‌های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت است (۹).

رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای ضداجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعات مخرب، غیبت، جابه‌جایی و ترک کار کارکنان می‌گردد. نارضایتی شغلی در بین کارکنان

درمانی نتایج بسیار جدی را در بر خواهد داشت که این امر نه تنها از نظر کمی باعث اختلال در کار مراجعین می‌شود، بلکه کیفیت مراقبت‌های درمانی را هم تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد (۱۰،۴).

مطالعات مختلفی در زمینه بررسی رضایت شغلی انجام شده است. مطالعه انجام شده در نروژ و آلمان نشان داد که پزشکان بیمارستان‌های نروژ رضایت شغلی بالاتری نسبت به پزشکان بیمارستان‌های آلمان داشتند، دلیل این تفاوت ساعات کاری مناسب و حقوق و مزایای کافی در نروژ اعلام شد (۱۱). همچنین نتایج مطالعات بر روی پزشکان شاغل در محیط‌های آموزشی نشان داده است که ساعات کار طولانی، کمی دستمزد، نداشتن امنیت شغلی، عدم استقلال شغلی و منابع ناکافی، به عنوان عوامل مرتبط با نارضایتی شغلی بیان شده است (۱۲،۱۳).

اما بعضی تحقیقات نشان دادند که بهبود و اصلاح شرایط و روابط کاری پرستاران و پزشکان از فرسودگی شغلی جلوگیری می‌نماید و ضعف در شیوه تشویق و تنبیه را علت نارضایتی شغلی پرستاران معرفی کردند (۱۴).

مطالعات انجام شده نشان داده که بیشتر کارکنان درمانی اگر امکان انتخاب شغل جدید داشتند، هرگز شغل فعلی را انتخاب نمی‌کردند (۵). مطالعه شیرازی و همکاران نشان داد که ۶۱ درصد از کارکنان بیمارستان از شغل خود رضایت داشته و ۳۹ درصد ابراز نارضایتی کرده بودند (۱۵). همچنین مطالعه نصیری و همکاران در بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی قزوین نشان داد که ۳۴/۵٪ از شرایط موجود ناراضی، ۶۰٪ نسبتاً راضی و ۵۵/۵٪ راضی بودند (۱۶).

به دلیل اهمیت تأثیر رضایت شغلی در کیفیت

خدمات ارائه شده به بیماران، سنجش رضایت شغلی به منظور بررسی تغییرات آن حداقل هر شش سال یکبار توصیه می‌گردد (۱۷) و از آنجا که افزایش رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌ها باعث افزایش و ارتقاء خدمات درمانی می‌گردد و در نهایت رضایت بیماران را از خدمات درمانی بهبود می‌بخشد، این مطالعه با هدف بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار طراحی شد.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۴ با حجم نمونه ۴۰۰ نفر با احتساب ریزش و به شرط معیارهای ورود در بین کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار انجام شد. معیارهای ورود به مطالعه سابقه کار بیش از یک سال و عدم بازنشستگی و ملاک خروج از مطالعه شاغل بودن به عنوان نیروی طرحی، عدم تمایل به شرکت در مطالعه و تکمیل نمودن ناقص پرسشنامه بود. در این مطالعه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. حجم نمونه مورد نیاز با توجه به مطالعات مشابه (۴،۱۸) و با استفاده از فرمول محاسبه حجم نمونه برای مطالعات مقطعی و با در نظر گرفتن شیوع نارضایتی ۰/۵ و خطای قابل قبول ۰/۰۵، ۳۸۵ نفر محاسبه شد که در این مطالعه ۴۰۰ نفر انتخاب شد. از هر یک از بیمارستان‌ها به نسبت تعداد کارکنان درمانی شاغل، نمونه‌ها انتخاب شدند، بدین صورت که در هر بیمارستان با در نظر گرفتن تعداد کارکنان درمانی، سهم آن بیمارستان از تعداد نمونه کل (۴۰۰ نفر) تعیین شد، سپس با در نظر گرفتن نسبت کارکنان درمانی هر واحد به کارکنان درمانی کل بیمارستان،

تعداد نمونه در هر بخش به صورت تصادفی با استفاده از جدول اعداد تصادفی تعیین گردید. ابزار گردآوری اطلاعات مشتمل بر دو پرسشنامه بود. پرسشنامه اول شامل اطلاعات دموگرافیک افراد از قبیل سن، جنس، سابقه کاری، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، بخش و بیمارستان مشغول به کار بود و دیگری پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی Minnesota بود که اولین بار توسط Brayfield و Rothe (۱۹۵۱) در دانشگاه Minnesota طراحی و ساخته شد (۱۹،۲۰). بعدها Davis، Vaise و Laoughquist در سال ۱۹۶۷ آن را بررسی و اصلاح نمودند. این پرسشنامه، رضایت شغلی را در دو حیطه رضایت درونی و رضایت بیرونی بررسی می‌کند. هدف آن بررسی ابعاد رضایت شغلی در ۶ بعد نظام پرداخت (سؤالات ۱، ۲، ۳)، نوع شغل (سؤالات ۴، ۵، ۶، ۷)، فرصت‌های پیشرفت (سؤالات ۸، ۹، ۱۰)، جو سازمانی (سؤالات ۱۱، ۱۲)، سبک رهبری (سؤالات ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶) و شرایط فیزیکی (سؤالات ۱۷، ۱۸، ۱۹) بود. در مجموع پرسشنامه دارای ۱۹ سؤال بر مبنای مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد. در سؤالات طیف نمره از یک (کاملاً مخالف) تا پنج (کاملاً موافق) می‌باشد. حداقل نمره اکتسابی حاصل از پرسشنامه ۱۹ و حداکثر ۹۵ می‌باشد. مجموع نمرات کسب شده از دو مؤلفه رضایت درونی و رضایت بیرونی نشان دهنده رضایت کلی می‌باشد. در صورتی که نمره پرسشنامه از ۱۹ تا ۳۷ باشد، رضایت شغلی ضعیف می‌باشد. در صورتی که نمره پرسشنامه از ۳۸ تا ۵۶ باشد، رضایت شغلی در سطح متوسط و در صورتی که نمره ۵۷ و بالاتر باشد، رضایت شغلی بسیار خوب می‌باشد. Proença و Martins برای بررسی روایی سازه

پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده کردند که نتایج، روایی پرسشنامه را تأیید کرد (۲۱). پولادی ری شهری برای اطمینان از روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوای با کسب نظر استادان و خبرگان در حوزه مدیریت بهره گرفت، وی برای بررسی روایی سازه پرسشنامه نیز از تحلیل عاملی تأییدی استفاده نمود و روایی پرسشنامه را تأیید کرد (۲۲). ضریب پایایی این پرسشنامه در مطالعات Proença و Martins برای رضایت شغلی کلی ۰/۹۱ به دست آمد و پولادی ری شهری در پژوهش خود پایایی را به سه روش تصنیف سؤالات زوج و فرد ۰/۸۳، آلفای کرونباخ ۰/۸۰ و وگاتمن ۰/۸۴ به دست آورد (۲۱).

پس از دریافت مجوزهای لازم شامل معرفی نامه از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی سبزواری، تصویب طرح پژوهشی در شورای اخلاق در پژوهش و هماهنگی با رؤسای بیمارستانها، محقق به محل کار کارکنان درمانی مراجعه نمود و پس از توضیح اهداف پژوهش و اطمینان دادن از این که اطلاعات کاملاً محرمانه می ماند، از کارکنان درمانی شاغل برای شرکت در پژوهش دعوت و رضایت کتبی کسب گردید.

با برآورد ریزش ۱۰ درصدی، ۴۴۰ پرسشنامه بین واحدهای پژوهش شاغل در مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی سبزواری توزیع گردید. از آنجایی که حضور مسئولین برای کارکنان صبح کار و یا حتی حضور محققین و دیگر کارکنان امکان، تورش را افزایش می داد، به افراد اجازه داده شد تا پرسشنامهها

را در فرصت مناسب تکمیل و تحویل نمایند. ضمناً برای محرمانه ماندن دادهها، اطلاعاتی همچون نام از اطلاعات جمعیت شناختی حذف گردید. در انتها ۲۹۶ پرسشنامه از ۴۴۰ پرسشنامه به پژوهشگر عودت داده شد که ۶۶ عدد از پرسشنامهها به دلیل کامل نبودن کنار گذاشته شد و در نهایت اطلاعات ۲۳۰ پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل استخراج گردید.

در این پژوهش جهت توصیف دادهها از روشهای آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شد. تحلیل استنباطی دادههای به دست آمده با آزمونهای آماری کای اسکوئر، ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون و با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ در سطح اطمینان ۹۵٪ انجام گرفت. این طرح با کد اخلاق MEDSAB.REC.1394.11 به تصویب کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی سبزواری رسید.

نتایج

اکثریت شرکت کنندگان زن و متأهل بودند. میانگین سنی کل شرکت کنندگان $29/5 \pm 1/1$ سال، شرکت کنندگان مذکر $32/4 \pm 1/5$ و مؤنث $26/6 \pm 0/8$ بود. دامنه سنی آنها بین ۲۰ تا ۴۸ سال بود. میانگین سابقه کار شرکت کنندگان $8/1 \pm 4/6$ سال بود و دامنه سابقه کار آنها بین ۱ تا ۲۷ سال بود و اکثراً دارای مدرک تحصیلی کارشناسی بودند (جدول ۱).

جدول ۱: مشخصات دموگرافیک کارکنان درمانی شرکت کننده در این مطالعه

متغیر	تعداد	درصد
سن	۲۵-۲۰	۳۰
	۳۰-۲۶	۲۸/۷
	۳۵-۳۱	۱۸/۷
	>۳۵	۲۲/۶
جنس	مرد	۲۸/۷
	زن	۷۱/۳
تحصیلات	دیپلم به پایین	۳/۱
	فوق دیپلم	۱۰/۴
	کارشناسی	۷۸/۷
	کارشناسی ارشد به بالا	۷/۸
وضعیت تأهل	مجرد	۱۴
	متاهل	۸۶
میانگین سابقه کاری به سال	<۵	۴۳
	۶-۱۰	۲۶/۵
	۱۱-۱۵	۱۷/۴
	>۱۵	۱۳/۱
بیمارستان	بیمارستان شهیدان مبینی	۱۳
	بیمارستان شهید بهشتی	۲۳/۵
	بیمارستان واسعی	۶۳/۵

وجود داشت، به طوری که با افزایش سابقه کاری از میزان رضایت کاسته می شد ($P < 0/001$ و $r = -1$). بیشترین رضایت شغلی در بین کارکنان بیمارستان مبینی ($42/6 \pm 7/3$) و کمترین رضایت ($30/12 \pm 6/8$) در کارکنان بیمارستان شهید بهشتی امداد بود؛ اما این اختلاف معنی دار نبود ($P = 0/93$). هیچ ارتباطی بین تحصیلات و تأهل با رضایت شغلی دیده نشد. آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و متغیرهای سن ($P = 0/37$ و $r = 0/055$)، نوع استخدام ($P = 0/776$ و $r = 0/108$) و میزان تحصیلات ($P = 0/122$ و $r = 0/086$) ارتباط معنی داری وجود نداشت؛ اما بین رضایت شغلی کلی و نوع شغل ارتباط معنی داری وجود داشت ($P = 0/01$) که کمترین

بررسی نتایج در ۶ حیطه نشان داد که رضایت شغلی کارکنان از نظر نظام پرداخت $14/85\%$ ، نوع شغل $54/97\%$ ، فرصت های پیشرفت $17/61\%$ ، جو سازمانی $42/5\%$ ، سبک رهبری $33/63\%$ و شرایط محل کار $45/73\%$ و همه در سطح پایین بوده است. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی کارکنان درمانی بیمارستان های شهر سبزوار $10/2 \pm 34/88$ بود که با توجه به پرسشنامه Minnesota میانگین رضایت در سطح پایین قرار داشت. در این مطالعه رضایت شغلی کلی در زنان ($36/10 \pm 10/5$) به طور معنی داری بیشتر از مردان ($33/65 \pm 8/6$) بود ($P < 0/001$). همچنین ارتباط معنادار و معکوسی بین رضایت شغلی و سابقه کاری

میزان رضایت در کارکنان درمانی بخش داخلی و بیشترین مقدار در کارکنان MRI بود (جدول ۲).

جدول ۲: رضایت شغلی کارکنان درمانی بر اساس واحدهای مشغول به کار در سال ۱۳۹۴

نام بخش	میانگین رضایت شغلی (انحراف معیار)
اورژانس	۴۱/۴۸ (۱۰/۲)
جراحی عمومی	۳۰/۵ (۱۲/۴۲)
داخلی	۱۴/۹۶ (۵/۴)
عفونی	۲۷/۸ (۷/۲)
مغز و اعصاب و جراحی اعصاب	۳۵/۷۴ (۱۱/۵۶)
EEG	۳۰/۸۶ (۱۰/۱۸)
قلب	۱۹/۱۸ (۴/۳)
کودکان	۴۶ (۱۱/۲۶)
اتاق عمل	۲۴/۰۹ (۵/۶۱)
CCU	۳۵/۱۹ (۷/۸۲)
آزمایشگاه	۲۴/۹۵ (۴/۴۵)
رادیولوژی	۲۸/۹۵ (۸/۳۶)
سنگ شکنی	۶۹/۴۵ (۱۳/۸)
داروخانه	۳۱/۶۳ (۶/۷)
MRI	۷۸/۱۳ (۱۲/۴)
سایکولوژی	۲۸/۶۶ (۴/۵)
سوختگی	۳۲/۲۳ (۱۰/۲)
درمانگاه تخصصی	۳۳/۰۳ (۸/۵)
دیالیز	۳۶/۱۱ (۹/۱)
ارتوپدی	۲۰/۱۲ (۷/۸)
مامایی	۴۴/۳۹ (۱۴/۹)

بحث

کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار در سطح پایینی می‌باشد که با مطالعه جهانی و همکاران (۱۷) در سال ۱۳۸۹ در بین کارمندان بیمارستان‌های اراک که رضایت شغلی متوسط داشتند و منجمد و همکاران در تهران و فولادوندی و همکاران در کرمان همسو نبود (۲۳، ۲۴). گزارش‌های متفاوت در مطالعات مختلف در خصوص سطح رضایت شغلی کارکنان درمانی نشان می‌دهد که رضایت شغلی

نقش کارکنان درمانی در سلامت مادر و کودک که یکی از اجزای اصلی مراقبت‌های اولیه بهداشتی می‌باشد، انکارناپذیر است؛ بنابراین بررسی رضایت شغلی این قشر و به دست آوردن اطلاعات دقیق در خصوص مؤلفه‌های رضایت شغلی آن‌ها جهت طراحی مداخلات مؤثر، بسیار حائز اهمیت می‌باشد. این مطالعه نشان داد، میانگین رضایت شغلی در

کارکنان درمانی در مراکز درمانی مختلف متفاوت بوده و یافته‌های مطالعات مختلف به راحتی قابل تعمیم به مراکز دیگر نیست. این تفاوت می‌تواند به علت اختلاف تجهیزات و شرایط گوناگون در بیمارستان‌های مختلف کشور، نظام پرداخت، مدیریت و سبک رهبری باشد؛ بنابراین بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان درمانی در هر مرکزی ضروری است؛ زیرا تفاوت شرایط کار در مراکز مختلف درمانی، به جهت تفاوت در سبک‌های رهبری، ارتباطات، سیستم ارتقاء و دیگر مؤلفه‌ها می‌تواند بر دیدگاه و رضایت کارکنان درمانی نسبت به شغلشان تأثیر بگذارد.

نتایج سؤالات حیطه حقوق و مزایا نشان‌گر آن بود که کارکنان از حقوق و مزایای خود جهت رفع نیازهای ضروری و مزایای سختی کار ناراضی بودند. با توجه به رابطه مستقیم بین درآمد و رضایت شغلی در این مطالعه، احتمالاً افزایش درآمد منجر به بالا رفتن میزان رضایت شغلی می‌شود و نتایج مطالعه عباسیان و همکاران (۲۵) نیز مؤید این موضوع است. رنجبر در تحقیقات خود به عوامل بیرونی نظیر حقوق و دستمزد و شرایط محیط کار به عنوان مؤثرترین عوامل بر رضایت شغلی اشاره نمود (۲۶). در زمینه درآمد، کارکنان درمانی اغلب خود را با گروه‌های دیگر از نظر فعالیت و درآمد مقایسه کرده و در صورت درک نابرابری، نوع واکنش عدم رضایت از کار در آن‌ها شکل می‌گیرد که جهت جلوگیری از چنین واکنش‌هایی هرگونه افزایش و یا کاهش درآمد گروه‌های کاری باید توجیه علمی و منطقی متناسب با وضعیت بیمارستان مدنظر داشته باشد.

تعامل و رضایت کارکنان از همکاران خود سبب دلگرمی افراد در محیط کار می‌شود و با وجود شرایط نامساعد حرفه‌ای در بیمارستان رابطه خوبی در بین

کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار دیده شد. در این مورد Douglas معتقد است مشارکت و علاقه کاری، تحت تأثیر ارتباط خوب قرار می‌گیرد. نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات منجمد و همکاران، میر مولایی و همکاران و شهبازی و همکاران در ارتباط با تعامل کارکنان با یکدیگر همسو بود (۱۷، ۲۳، ۲۷، ۲۸). مختاری هویه وجود رابطه خوب بین کارکنان را از مهم‌ترین عوامل ایجاد کننده رضایت قلمداد می‌کند، چرا که افراد به‌طور کلی تمایل به کار در محیطی دارند که دوست داشته شوند و به آن احساس تعلق نمایند (۲۹).

در بررسی حیطه فرصت‌های پیشرفت، واحدهای پژوهش از برقراری عدل و انصاف و تبعیض بین کارکنان رضایت نداشتند. وجود تبعیض در بین کارکنان بیمارستان سبب دلسردی آنان نسبت به کار و کاهش انگیزه شغلی آنان خواهد شد که نتایج مطالعه جهانی و همکاران (۱۷) مؤید این موضوع است. عدم واگذاری پست‌های سازمانی بر اساس صلاحیت‌ها و تجربیات کارکنان سبب کاهش میل و فعالیت مؤثر در بخش درمان به ویژه اقدامات درمانی خواهد شد که می‌تواند مشکلات جدی را به همراه داشته باشد.

در بررسی حیطه سبک رهبری، این مطالعه نشان داد که افراد شرکت کننده معتقدند که مدیران در امر مدیریت به صورت مستقل عمل نموده و از نظر سایر کارکنان و همکاران استفاده نمی‌کنند، ولی مطالعه زاهدی و همکاران (۳۰) نتایج متفاوتی را در این موضوع نشان داد، به‌طوری‌که اکثر کارکنان از مدیریت و نظرخواهی مدیران در مدیریت امور رضایت داشته و آن را در افزایش میل و رغبت کاری و به‌طور کلی رضایت شغلی مؤثر دانستند. از دیدگاه موحد و همکاران، عوامل مدیریتی مانند دخالت دادن افراد در

تصمیم‌گیری‌ها و توجه به نظرات و پیشنهادهای آنان از نظر اهمیت در ایجاد رضایت شغلی در سومین ردیف پس از عوامل اقتصادی و امنیتی است (۲۵). همچنین نتایج مطالعه حاضر نشان داد که بین جنسیت و میزان رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود داشت؛ به طوری که میزان رضایت شغلی در زنان بیشتر از مردان بود که این بخش از نتایج با مطالعه تذهیبی و همکاران در کرمانشاه (۳۱) و جهانی و همکاران همسو بود (۱۷)؛ اما با نتایج تحقیقات عسگری و همکاران (۳۲) که بر روی تکنسین‌های اتاق عمل بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر همدان انجام شده بود و جهانی و همکاران در اراک مغایرت داشت (۱۷). به نظر می‌رسد کارکنان زن با توجه به محیط فرهنگی و توجه بیشتر به عواطف و عوامل اجتماعی، از مشارکت گروهی با همکارانشان بیشتر احساس رضایت می‌کنند و در مقابل مردان ارزش بیشتری به حقوق، موقعیت‌های شغلی و سایر جنبه‌های بیرونی می‌دهند که به دلیل محدودیت منابع مالی، فراهم آوردن زمینه‌های لازم جهت رضایت زنان به نظر راحت‌تر از مردان است (۳۳).

بالاترین میزان رضایت شغلی کارکنان درمانی در حیطه نوع شغل بود که اکثریت واحدهای مورد مطالعه از ضرورت وجودی حرفه خود در جهت رفع نیاز جامعه و جایگاه حرفه‌ای خود در جامعه رضایت داشته و کمترین میزان رضایت شغلی در حیطه نظام پرداخت بود که در مقابل زمان و حجم کاری از میزان حقوق دریافتی خود ناراضی بودند که این یافته‌ها با مطالعات منجمد و همکاران (۲۳) و عسگری و همکاران (۳۲) همسو بوده است. عدم پاداش و تشویق منجر به کاهش انگیزه کارکنان به عملکرد

مناسب می‌گردد و می‌تواند احساس بی‌علاقگی و جدایی از سازمان را در آنان پدید آورد.

با توجه به نتایج به دست آمده بین سن و رضایت شغلی کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار ارتباط معناداری وجود نداشت که با مطالعه سوداگر و همکاران (۳۴) که بر روی ۲۰۰ نفر از پرستاران بیمارستان‌های استان هرمزگان در سال ۸۱ انجام شده، همسو نبود که می‌تواند علت آن متفاوت بودن محل پژوهش، حجم و تنوع نمونه و همچنین متفاوت بودن سن افراد مورد مطالعه باشد.

همچنین در این مطالعه ارتباط معکوسی بین سابقه کار و رضایت شغلی نشان داده شد. به طوری که با افزایش سنوات خدمت کارکنان، رضایت شغلی کاهش یافته است. در مطالعات Oshagbemi و همکاران (۳۵) و Luddy (۳۶) نیز کارکنان با سابقه خدمت کمتر از دو سال رضایت شغلی بالاتری داشتند. آن‌ها دلیل این امر را در انگیزه بالای کارکنان تازه استخدام شده برای ارتقاء و امید آن‌ها به برآورده شدن انتظارات قلمداد کردند، ولی با گذشت زمان که متوجه برآورده نشدن این انتظارات شدند به تدریج از رضایت شغلی آنان کاسته شد. در مطالعه حاضر نیز با افزایش سنوات کاری، انرژی کارکنان تحلیل رفته و به دلیل عدم تزریق مکرر انرژی از طریق مکانیسم‌های مناسب مدیریتی مانند انگیزه‌های مالی، متنوع‌سازی محیط کار و مسافرت‌های علمی و تفریحی از میزان رضایت شغلی آنان کاسته می‌شود.

با توجه به نتایج، بین وضعیت تأهل و رضایت شغلی کارکنان درمانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی سبزوار ارتباط معناداری وجود نداشت. این یافته پژوهش با یافته‌های پژوهش مقرب و همکاران (۳۷) که در مورد رضایت شغلی پرستاران شاغل در

بیمارستان‌ها جهت شرکت در این مطالعه به خاطر نارضایتی از سیستم و شرایط کار از محدودیت‌های این طرح بود که سبب کاهش حجم نمونه گردید.

نتیجه‌گیری

پایین بودن رضایت شغلی در جامعه مورد مطالعه به مدیران و مسئولین ذی‌ربط گزارش داده شد تا در برنامه‌ریزی‌های آتی آن را مدنظر داشته باشند و بهبود شیوه‌های مدیریتی و ارتباطی و همچنین بهینه و عادلانه نمودن سیستم پرداختی و زمینه ارتقاء کارکنان درمانی را فراهم نموده و با در نظر گرفتن عوامل دموگرافیک و شغلی، رضایت را به صورت دوره‌ای جهت تعیین اثربخشی اقدامات انجام شده، ارزیابی نمایند؛ زیرا افزایش رضایت شغلی موجب ارتقای سطح کیفی خدمات گردیده و این امر نیز به نوبه خود موجبات توسعه سلامت در کشور را فراهم می‌کند.

تشکر و قدردانی

در پایان از کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار به خاطر تصویب و تأمین هزینه این طرح و از کارکنان بیمارستان‌های شهید بهشتی، واسعی و شهیدان مبینی و آقای زردکوهی (کارشناس اتاق عمل) که ما را در انجام این مطالعه، یاری نمودند، صمیمانه قدردانی می‌نمایم. مقاله حاضر حاصل یک کار پژوهشی اصیل با کد ۹۳۰۲۸ است.

تعارض منافع

موردی توسط نویسندگان گزارش نشده است.

بیمارستان‌های آموزشی شهر بیرجند انجام شده بود و مطالعه عسگری و همکاران (۳۲) همسو بود، که در توجیه آن می‌توان این گونه ذکر کرد که بیشتر افراد شرکت کننده در پژوهش متأهل بوده و این افراد به دلیل وجود مشکلات بیشتر در زندگی مشترک، کمتر به مقوله رضایت شغلی فکر می‌کنند؛ بنابراین این مسئله باعث شده تا بین رضایت شغلی و وضعیت تأهل ارتباط معناداری یافت نشود.

Boyle و همکاران در مطالعه‌ای در ۴۴ ایالت آمریکا (۲۹۰۰ واحد مراقبت) بر روی پرستاران نشان دادند که کارکنان بخش اطفال دارای بیشترین رضایت و بخش‌های جراحی و اورژانس دارای کمترین رضایت بودند (۳۸). درحالی‌که نتایج حاضر حاکی از بالا بودن رضایت شغلی کارکنان درمانی بخش MRI و پایین بودن رضایت در کارکنان درمانی بخش داخلی بود که شاید بتوان این امر را به دلیل راحت‌تر بودن ارائه خدمات بیماران در بخش MRI و بر خلاف آن شلوغی و وجود بیماران بدحال و سالمند در بخش داخلی توصیف کرد. همچنین در میان بیمارستان‌های شهر سبزوار رضایت شغلی در بیمارستان مبینی بیشتر از سایر بیمارستان‌ها بود که شرایط بهتر از نظر امکانات و نوسازی، وجود آن در مرکز شهر و احساس ارزشمند بودن مراقبت برای نوزادان می‌تواند دلیلی برای این موضوع باشد.

از ویژگی‌های این تحقیق نسبت به سایر تحقیقات این بوده که تمام کارکنان درمانی بیمارستان اعم از پرستار، ماما، علوم آزمایشگاهی، پرتودرمانی، پزشکان و.. در این مطالعه شرکت داشتند. حال آن که در اکثر مطالعات انجام شده تاکنون رضایت‌مندی پرستاران مدنظر بوده است، ولی عدم همکاری برخی کارکنان

References

1. Kreitnur R, Kiniki A. Management of Organizational Behavior. Translated by: Farhani AA, Safarzadeh H. Tehran: Barayand; 2007. [In Persian]
2. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *J Nurs Adm* 2003;33(5):293-9.
3. Seyed Javadin SR. Human Resources Management and Staff Affairs. Tehran: NegahDanesh; 2002. [In Persian]
4. Safi MH, Torkaman-nejad S, Arshi S. Job satisfaction and its influencing factors among shomal health center of Tehran personnel in 2014. *Community Health* 2015;2(1):64-71. Persian doi: <https://doi.org/10.22037/ch.v2i1.9115>
5. Kreitner R, Kinicki A, Cole N. Fundamentals of Organizational Behavior. Translated by Alvani SM, Memarzadeh GH. 3rd ed. Tehran: Morvarid; 1997. [In Persian]
6. Mardani S, Nasiripour AA, Nikoo Maram H, Behzadi MH, Mardani N. The relationship between Job Satisfaction and HSE Performance of Employees in a molding industry. *Iran Occupational Health Journal* 2013;10(6):106-20. [In Persian]
7. 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]
8. Hersey P, Blanchard KH, Johnson DE. Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources. Translated by Kabiri G. Tehran: Jahad Daneshgahi; 2000. [In Persian].
9. RanaiEshkini F. Study of directors, managers and head nurses job satisfaction and related factors in Rasht hospitals [dissertation]. Tehran: Tehran Medical Sciences University, 2000. [In Persian]
10. Mehdad A. Organization and Industrial Psychology. Tehran: Jangal; 2002. Persian
11. 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.
12. Rosta J, Nylenna M, Aasland OG. Job satisfaction among hospital doctors in Norway and Germany. A comparative study on national samples. *Scand J Public Health* 2009;37(5):503-8. doi: 10.1177/1403494809106504.
13. 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.
14. Kanai-Pak M, Aiken LH, Sloane DM, Poghosyan L. Poor work environments and nurse inexperience are associated with burnout, job dissatisfaction and quality deficits in Japanese hospitals. *J Clin Nurs* 2008;17(24):3324-9. doi: 10.1111/j.1365-2702.2008.02639.x.
15. Habib S, Shirazi MA. Job satisfaction and mental health among the employees of a general hospital. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology*. 2003;8(4):64-73. [In Persian]
16. Nasiripour AA, Delgoshai B, Kalhor R, Kiaei MZ, Shahbahrani E, Tabatabaee SS. Effective factors on staffs' job satisfaction based on Herzberg theory in Qazvin teaching hospitals. *Payavard Salamat* 2013;7(4):354-65. [In Persian]
17. Jahani F, Farazi AA, Rafiei M, Jadidi RA, Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. *Arak Medical University Journal* 2010; 13(1):32-9. [In Persian]
18. Spence Laschinger HK, Fida R. New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. *Burnout Research* 2014;1(1):19-28. doi.org/10.1016/j.burn.2014.03.002
19. Mirzamohammadi MH, Zahedi Z. Meeting Maslow's need hierarchy and job satisfaction of educational managers. *Training & Learning Researches* 2007;1(21):25-31. [In Persian]
20. Afkhami Aqda M, Yazdani Pude Z, Kamali Zarch M, Rastegar K, Falahti M, et al. Relationship between job satisfaction and marital satisfaction in welfare organization of Yazd city. *Toloo-e-Behdasht* 2013; 12(1):119-32. [In Persian]
21. Martins H, Proença T. Minnesota satisfaction questionnaire: psychometric properties and validation in a population of portuguese hospital workers. *FEP Journal–Economics & Management: Working Paper* 2012;471(1):1-23. doi: 10.26537/iirh.v0i3.1825
22. Pouladi Reishahri A. Stress factors and their relation with job satisfaction of teachers of elementary schools in Ahvaz [dissertation]. Ahvaz: Shahid Chamran University of Ahvaz; 2006. [In Persian]
23. Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveissipour R, Nakhost Pandi S, Mahmoudi M. A nationwide study of level of job satisfaction of nursing personnel in Iran. *Hayat* 2005;10(4):39-48. [In Persian]
24. Fuladvandi M, Amiresmaili MR, Tofighi M, Fuladvand GH, Ramezani M. The relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior: a study on nurses working in intensive care units and emergency departments of hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences in 2012. *Health Develop J* 2014; 3(4): 341-50. [In Persian]
25. Movahhed M, Moghaddam Y. Survey of Job Satisfaction and the Factors Affecting it, with Employed Nurses in the Educational and Curative Centers of Uromieh University of Medical Sciences, 1380. *J Urmia Nurs Midwifery Fac* 2004;2(2):86-91. [In Persian]

26. Ranjbar M, VahidShahi K. Effective Factors on Faculty Members' Job Satisfaction in Mazandaran University of Medical Sciences, School of Medicine, 2006. *Strides in Development of Medical Education* 2007; 4(2):92-9.
27. Mirmolaei T, Dargahi H, Kazemnejad A, Mohajerrahbari M. Job satisfaction of midwives. *Hayat* 2005; 11(24-25):87-95. [In Persian]
28. Shahbazi L, Salimi T. Job satisfaction in Yazd hospitals nurses. *Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences* 2002; 10(Suppl3):70-3. [In Persian]
29. Mokhtari Hoviyeh E. Job satisfaction of nursing students working in the medical centers of Isfahan University of Medical Sciences [dissertation]. Isfahan, University of Isfahan; 2000. [In Persian]
30. Zahedi M, Palahang H, Ghafari M. Job satisfaction among health personnel in Chaharmahal & Bakhtiari province, 1998-99. *J Shahrekord Univ Med Sci* 2000;2(1):27-33. Persian
31. Tazhibi M, Zardoeigolanbary S. Study of job satisfaction of medical records staffs in Kermanshah medical educational center. *Health Inf Manage* 2011;7(4):649-57. [In Persian]
32. Asgari M, Rafat A, Rashedi V. Evaluation of job satisfaction of the operating room technicians in Hamadan University of Medical Science hospitals. *Pajouhan Scientific Journal* 2012;11(1):37-40. [In Persian]
33. Mastaneh Z, Mouseli L. Nurses' job satisfaction and the affecting demographic and job factors in teaching hospitals affiliated to Hormozgan University of Medical Sciences, Iran. *J Manage Med Inform Sch* 2013; 1(1): 8-17. [In Persian]
34. Sodagar S. Job satisfaction in nurses working in Bandar Abbas hospitals, 2003. *Medical Journal of Hormozgan University* 2005; 8(4): 233-73. Persian
35. Oshagbemi T. Is length of service related to the level of job satisfaction? *International Journal of Social Economics* 2000; 27(3): 213-26. doi: 10.1108/03068290010286546
36. Luddy N. Job satisfaction amongst employees at a public health institution in the Western Cape [dissertation]. Cape Town, South Africa: University of the Western Cape; 2005.
37. Mogharrab M, Madarshahian F, AliAbadi N, Rezaee N, Mohamadi A. Investigating job satisfaction among nurses in teaching hospitals of Birjand in 2004. *Journal of Birjand University of Medical Sciences* 2005; 12(3 and 4):92-100. [In Persian]
38. Boyle DK, Miller PA, Gajewski BJ, Hart SE, Dunton N. Unit type differences in RN workgroup job satisfaction. *West J Nurs Res* 2006;28(6):622-40. doi:10.1177/0193945906289506

Job Satisfaction and its Related Factors in Healthcare Staff of Sabzevar Hospitals in 2015

Mojtaba Rad¹, Omid Saburie², Esmaeil Saburie³

Abstract

Background: Job satisfaction is an important variable in the area of organizational behavior. Job dissatisfaction leads to low-quality services provided in treatment centers by healthcare workers and ultimately leads to patients' dissatisfaction. The aim of this study was to determine the job satisfaction of medical staff and its related factors in Sabzevar hospitals.

Methods: This cross-sectional descriptive-analytical study was performed on 230 healthcare workers of educational hospitals of Sabzevar University of Medical Sciences in 2015 using simple random sampling. Data were collected using demographic and Minnesota job satisfaction questionnaire. Job satisfaction was assessed in six areas and five levels. Using descriptive and inferential statistics (Pearson and Spearman Correlation Coefficient and Chi-square test) data were analyzed by SPSS 16 software.

Results: The mean (SD) of the overall satisfaction score was 34.88 ± 10.2 . The results in six areas showed that the lowest and highest job satisfaction were in financial facilities and welfare (14.85%) and professional social status (54.97%). There was a significant relation between gender and work experience and job satisfaction ($P < 0.001$).

Conclusion: Given the low satisfaction of hospital staff, hospital managers must improve management and communication methods and optimize fair payment systems in order to improve the situation of hospital staff. Besides, considering demographic and job factors, they should periodically evaluate the personnel's satisfaction to determine the effectiveness of interventions.

Keywords: Job Satisfaction, Personnel, Hospital

Citation: Rad M, Saburie O, Saburie E. Job Satisfaction and its Related Factors in Healthcare Staff of Sabzevar Hospitals in 2015. Health and Development Journal 2020; 8(4): 345-56. [In Persian] doi: 10.22034/8.4.345

© 2020 The Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1- Lecturer, Department of Nursing, School of Nursing and Midwifery, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran
2- BSc, Student Research Committee, School of Nursing and Midwifery, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran

3- BSc, Student Research Committee, Ferdows Paramedical Health School, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran

Corresponding Author: Omid Saburie **Email:** Sabury2012@yahoo.com

Address: Jahad8 Alley, Jahad Street, Sabzevar, Khorasan-e Razavi

Tel: 051-44219518

Fax: 051-44011000