

## مطالعه رضایت شغلی کارکنان و عوامل مرتبط با آن در یک بیمارستان آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران

سید محمد هادی موسوی<sup>۱</sup>، دکتر حسین درگاهی<sup>۲</sup>، مژگان عسگری<sup>۳</sup>، رویا شریفیان<sup>۴</sup>،

گلسا شهبام<sup>۵</sup>، زهرا مختاری<sup>۶</sup>

### چکیده

زمینه و هدف: بهره‌وری هر سازمان بستگی به میزان رضایت شغلی کارکنان آن دارد. بیمارستانها بدون مشارکت نیروی انسانی خود نمی‌توانند در ارتقای سطح سلامت جامعه ایفای نقش کنند. این مطالعه به منظور تعیین میزان رضایتمندی شغلی کارکنان در یک بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. روش بررسی: این مطالعه بصورت مقطعی و توصیفی-تحلیلی بر روی ۱۷۲ نفر از کارکنان بیمارستان که به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده و به طور تصادفی انتخاب شده بودند، انجام گردید. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته بود که روایی آن به تایید اعضای گروه حاکمیت بالینی بیمارستان رسید و پایایی آن با روش الفای کرونباخ برابر ۰/۸۸ محاسبه شد.

یافته‌ها: کارکنان بخشهای پاراکلینیکی، خدمات و پشتیبانی به ترتیب با کسب میانگین امتیاز ۷۲/۵۵ و ۷۰/۷۱ دارای رضایت شغلی مطلوب، و کارکنان گروه پرستاری و اداری و مالی با کسب میانگین امتیاز ۶۰/۰۴ و ۵۳/۵۲ دارای رضایتمندی نسبتاً مطلوب بودند و اختلاف معنی‌داری بین گروههای شغلی از نظر رضایت شغلی مشاهده شد ( $p = 0.02$ ) بیشترین رضایت شغلی در حیطه‌ی موفقیت شغلی و کمترین آن مربوط به ماهیت کار بود. در این مطالعه، بین رضایت شغلی با جنسیت، وضعیت تاهل و نوع استخدام رابطه‌ی معنی‌داری دیده شد.

نتیجه‌گیری: میزان رضایت شغلی کارکنان به دلیل استقرار طرح تحول نظام سلامت در مقایسه با پژوهشهای پیشین در کشور افزایش داشت، اما کارکنان گروه پرستاری در مقایسه با سایر گروههای شغلی از میزان رضایتمندی پایین‌تری برخوردار بودند. لذا افزایش و پرداخت به موقع کارانه بر مبنای عملکرد و مزایای سختی کار و الگوپردازی از بیمارستانهای موفق در ایران و سایر کشورها پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، بیمارستان، کارکنان

دریافت مقاله: دی ۱۳۹۴

پذیرش مقاله: فروردین ۱۳۹۵

\* نویسنده مسئول:

زهرا مختاری؛

مرکز تحقیقات گوش و حلق و بینی دانشگاه علوم پزشکی تهران

Email:

zmokhtari@razi.tums.ac.ir

<sup>۱</sup> مربی هیئت علمی گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۲</sup> استاد گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، بیمارستان امیرالمعلم، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۴</sup> مربی گروه مدیریت اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۵</sup> کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۶</sup> دانشجوی دکتری تخصصی پژوهشی، مرکز تحقیقات گوش و حلق و بینی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

## مقدمه

نیروی انسانی، سرمایه‌ی اصلی هر سازمانی است که تداوم حیات آن را رقم می‌زند.

در واقع، بهره‌وری و بازدهی هر سازمان به رفتار سازمانی و عملکرد نیروی انسانی آن سازمان بستگی دارد که باید در جهت نیل به اهداف آن سازمان گام بردارند. نیروی انسانی با انگیزش برای انجام وظایف خود، مهمترین عامل بهره‌وری است و انگیزش کارکنان نیز با افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی کارکنان فراهم می‌آید (۱). به دلیل اهمیت تاثیر رضایت شغلی در کیفیت خدمات ارائه شده، سنجش رضایت شغلی به منظور بررسی تغییرات آن در مقاطع مختلف زمانی توصیه می‌گردد (۲).

وقتی انسان از شغل خود احساس خشنودی نماید، ناخودآگاه وظایف خویش را با دقت بیشتری به انجام می‌رساند. کارکنان دارای رضایت شغلی بالا، گرایش کمتری به شکایت کردن دارند، از سلامت جسمانی و روانی بیشتری برخوردارند، وظایف جدید مرتبط با شغل خود را سریعتر یاد می‌گیرند و با سوانح شغلی کمتر روبرو می‌شوند، و از سوی دیگر، عملکرد و بهره‌وری پایین، کاهش سطح تمایل به حضور در سازمان و افزایش غیبت‌های کاری را در ارتباط با رضایت شغلی پایین در کارکنان فراهم می‌آورد (۳). در سالهای اخیر، سازمانهای پیشرفته و موفق، بخش عظیمی از زمان و سرمایه‌ی خود را به نیروی انسانی اختصاص داده‌اند تا با افزایش رضامندی آنها، بهره‌وری و کارایی سازمان را ارتقا دهند (۴).

عدم توجه به عواملی که موجب ایجاد انگیزه و رضایت شغلی می‌شود، می‌تواند در دراز مدت اهداف سازمان را با مشکل مواجه سازد، زیرا یکی از عوامل

برخوررداری از نیروهای کارآمد در یک سازمان، توجه به ابعاد مختلف زندگی کارکنان و ارائه خدمات مادی و معنوی به آنها است. رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغل او اطلاق می‌شود، و عبارت است از محدوده‌ای از احساسات و نگرش‌های مثبت و باورها که فرد در مورد شغل خود دارد (۵). رضایت شغلی یکی از رایج‌ترین متغیرهای رفتار سازمانی است که نگرش کلی یک فرد را نسبت به شغل خویش بیان می‌کند (۶).

رضایت شغلی تحت تاثیر عوامل گوناگونی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، خط‌مشی‌ها، ابعاد شغلی، نظم کار و ویژگی‌های شخصیت کارکنان قرار دارد (۷).

امروزه سازمانهای بهداشتی درمانی با چالش‌های جدیدی مواجه هستند و برآورده کردن نیازها و انتظارات بیماران روز به روز مشکل‌تر می‌شود. ارائه خدمات بهداشتی درمانی اثر بخش به جامعه تا حد زیادی به رضامندی کارکنان این سازمان‌ها بستگی دارد (۸ و ۹).

بیمارستان به عنوان یکی از نهادهای ارائه دهنده‌ی خدمات بهداشتی درمانی در ارتقای سطح سلامت جامعه نقش اساسی ایفا می‌کند. این امر بدون مشارکت کلیه نیروی انسانی و ارائه خدمات مستمر و مطلوب و موثر از طرف ایشان، امکان پذیر نیست. افزایش بهره‌وری سازمانها بدون به کارگیری موثر کارکنان با انگیزه و دارای رضامندی بالا، امکان پذیر نخواهد بود (۱۰).

در رابطه با رضایت شغلی کارکنان، تاکنون پژوهش‌های مختلفی در سطح کشور انجام شده است. از جمله اصل سلیمانی و همکاران (۱۳۸۶) در

نمونه به نسبت شاغلان در هر واحد بیمارستان تعیین شد و سپس با روش نمونه گیری تصادفی ساده در هر واحد تعداد افراد مورد پژوهش انتخاب شدند. ۶۸ نفر از کارکنان پرستاری، ۲۱ نفر از کارکنان بخش‌های پاراکلینیکی، ۵۰ نفر از کارکنان خدمات و پشتیبانی و تعداد ۳۱ نفر از کارکنان مالی و اداری وارد مطالعه شدند.

جهت تهیه ابزار گردآوری داده‌ها و با توجه به بررسی‌های انجام شده، از آنجا که عوامل زیادی در ایجاد نارضایتی کارکنان در محیط کار نقش دارند، مانند: میزان درآمد، ماهیت و جایگاه اجتماعی شغل، وجهه و اعتبار سازمان، ارتقای شغلی، ایمنی شغلی، ابهام در نقش، شرایط محیطی کار و جو سازمانی، ساختار و فرهنگ سازمانی و ارتباط با همکاران و رعایت مسئولیت، منزلت و احترام کارکنان(۵)، و با استفاده از متداول ترین ابزار سنجش میزان رضایت شغلی، مانند "شاخص توصیف شغلی" و پرسشنامه "رضامندی مینه سوتا" که در آنها جنبه‌های موقعیت شغلی و ابعاد رضایت شغلی با درجه بندی لیکرت مشخص می‌شود(۱۱و۱۲) و با بررسی پرسشنامه‌های متداول مورد استفاده داخل کشور مانند Smith و همکاران(۱۳) و خدایاری فرد و همکاران(۱۴) که ابعاد ماهیت کار، سرپرست، همکاران، ارتقا و پرداخت را در زمینه رضایت شغلی معرفی کرده اند، پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی Herzberg که ابعاد شرایط محیط کار، ارتباط با همکاران، حقوق و مزایا، موقعیت شغلی، امنیت شغلی، نظارت و سرپرستی، سیاست گذاری مدیریت و زندگی شخصی را در مورد رضایت شغلی تعریف می‌کند(۱۵)، و هم چنین بهره برداری از پرسشنامه رضایت شغلی کوتاه مربوط به جمشید بیگی و شادپور(۱۶)، ضیاپور(۱۷)،

پژوهشی با عنوان "بررسی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران و عوامل موثر بر آن" و منجمد و همکاران(۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان "بررسی میزان رضایت شغلی گروه پرستاری مراکز بهداشتی، درمانی و آموزشی سراسر کشور" نشان دادند که بین رضایت شغلی با ارائه خدمات بهداشتی درمانی موثر به بیماران در بیمارستان‌ها ارتباط وجود دارد(۱۱و۱۲).

هم چنین، نتایج پژوهشی که به منظور تعیین عوامل موثر بر رضایتمندی و نارضایتی شغلی کارکنان در یک مرکز درمانی در کشور استرالیا صورت گرفت، نشان داد عواملی چون انعطاف پذیری محیط کار و انجام کار به صورت گروهی، منجر به رضایت شغلی کارکنان می‌شود و کار با افراد بدون مهارت و تعلیم ندیده، انجام وظایف سنگین و طاقت فرسا، مانند مستندسازی و انجام امور دفتری، و تنش ناشی از انتظارات مختلف شغلی، منجر به نارضایتی شغلی کارکنان شده است.

با توجه به مطالب فوق، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در یک بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفت.

## روش بررسی

این مطالعه توصیفی-تحلیلی و مقطعی در طی سال‌های ۹۳-۱۳۹۲ بر روی ۱۷۲ نفر از کارکنان بیمارستان امیر اعلم که به صورت طبقه بندی شده و به طور تصادفی از تعداد ۵۰۰ نفر از کارکنان رسمی، قراردادی و پیمانی انتخاب شده بودند، انجام گردید. روش نمونه گیری در این پژوهش طبقه ای با تخصیص متناسب بود؛ بدین ترتیب که ابتدا حجم

پرسشنامه محقق ساخته ای تهیه و تدوین گردید. این پرسشنامه شامل ۲۰ سوال بسته در ۴ حیطه ی: رضایت از ماهیت کار، پیشرفت شغلی، موفقیت و مسئولیت شغلی، براساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت طراحی شد و اطلاعات دموگرافیک افراد شامل سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه کار، وضعیت تاهل، نوع استخدام و گذراندن دوره های آموزشی مربوط به رفتار سازمانی و رضایت شغلی نیز در آن درج شده جهت تجزیه و تحلیل از روش نمره دهی به صورت کاملاً مخالف ۱، مخالف ۲، بی نظر ۳، موافق ۴، و کاملاً موافق ۵ استفاده شد. شایان ذکر است درخصوص سوالات منفی بر عکس عمل گردید. به منظور تعیین میزان رضایت شغلی، با توجه به مجموع امتیاز کسب شده و محاسبه میانگین آن در پنج گروه کاملاً مطلوب، مطلوب، نسبتاً مطلوب، نامطلوب و کاملاً نامطلوب بر اساس کسب بیش از ۸۰٪، ۶۰٪-۸۰٪، ۴۰٪-۶۰٪، ۲۰٪-۴۰٪ و کمتر از ۲۰٪ امتیاز، عمل گردید.

برای تعیین روایی پرسشنامه، با در نظر گرفتن پرسشنامه های مختلف از منابع ذکر شده و چگونگی روایی پرسشنامه مذکور، پرسشنامه حاضر در اختیار اعضای گروه حاکمیت بالینی و ارتقای کیفیت بیمارستان مورد پژوهش قرار گرفت که به تایید رسید. برای تایید پایایی نیز این پرسشنامه به صورت آزمایشی بین ۱۵ نفر از کارکنان بیمارستان مورد نظر که در نمونه پژوهش قرار نداشتند، توزیع گردید که تمام آنها به پرسشنامه پاسخ دادند. بعد از دو هفته مجدداً پرسشنامه بین آنها توزیع شد که پاسخ ها در دو مرحله تفاوت قابل ملاحظه ای نداشتند که در نهایت ضریب آلفا کرونباخ برابر ۰/۸۸ به دست آمد.

با وجود اینکه پرسشنامه ها بدون نام بود، به کارکنانی که پرسشنامه را تکمیل می کردند، اعلام شد که کلیه اطلاعات محرمانه خواهد بود و شرکت در این تحقیق کاملاً آگاهانه و اختیاری می باشد. پرسشنامه ها در محل کار کارکنان و در شیفت های مختلف توزیع گردید و اطلاعات پس از جمع آوری از طریق نرم افزار SPSS16 تجزیه و تحلیل شد. جهت تحلیل آماری با توجه به اهداف پژوهش، و به منظور بررسی ارتباط متغیرهای مختلف با یکدیگر با توجه به نوع متغیر، از آزمونهای کای دو و تی استفاده شد و جهت بررسی ارتباط رضایت شغلی و حیطه های مورد بررسی از آزمونهای کای دو و کروسکال والیس و ضریب همبستگی پیرسون بهره برداری لازم به عمل آمد.

پرسشنامه محقق ساخته ای تهیه و تدوین گردید. این پرسشنامه شامل ۲۰ سوال بسته در ۴ حیطه ی: رضایت از ماهیت کار، پیشرفت شغلی، موفقیت و مسئولیت شغلی، براساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت طراحی شد و اطلاعات دموگرافیک افراد شامل سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه کار، وضعیت تاهل، نوع استخدام و گذراندن دوره های آموزشی مربوط به رفتار سازمانی و رضایت شغلی نیز در آن درج شده جهت تجزیه و تحلیل از روش نمره دهی به صورت کاملاً مخالف ۱، مخالف ۲، بی نظر ۳، موافق ۴، و کاملاً موافق ۵ استفاده شد. شایان ذکر است درخصوص سوالات منفی بر عکس عمل گردید. به منظور تعیین میزان رضایت شغلی، با توجه به مجموع امتیاز کسب شده و محاسبه میانگین آن در پنج گروه کاملاً مطلوب، مطلوب، نسبتاً مطلوب، نامطلوب و کاملاً نامطلوب بر اساس کسب بیش از ۸۰٪، ۶۰٪-۸۰٪، ۴۰٪-۶۰٪، ۲۰٪-۴۰٪ و کمتر از ۲۰٪ امتیاز، عمل گردید.

برای تعیین روایی پرسشنامه، با در نظر گرفتن پرسشنامه های مختلف از منابع ذکر شده و چگونگی روایی پرسشنامه مذکور، پرسشنامه حاضر در اختیار اعضای گروه حاکمیت بالینی و ارتقای کیفیت

### جدول ۱: فراوانی مطلق و نسبی اطلاعات دموگرافیک کارکنان بیمارستان آموزشی مورد مطالعه

جمع	مرد		زن	
	(تعداد/درصد)	(تعداد/درصد)	(تعداد/درصد)	(تعداد/درصد)
۹۶ (۵۶)	۴۰ (۴۲)	۵۶ (۵۸)	۳۵ سال و کمتر	گروه سنی
۷۶ (۴۴)	۳۳ (۴۳)	۴۳ (۵۷)	بیش تر از ۳۵	
۱۱۷ (۶۸)	۶۲ (۵۳)	۵۵ (۴۷)	متاهل	وضعیت تاهل
۵۵ (۳۲)	۱۱ (۲۰)	۴۴ (۸۰)	مجرد	

مدرک	زیر دیپلم	۱۷ (۶۵)	۹ (۳۵)	۲۶ (۲۱)
تحصیلی	دیپلم، فوق دیپلم	۴ (۳۳)	۸ (۶۷)	۱۲ (۱۰)
رسته شغلی	کارشناسی و بالاتر	۲۳ (۲۷)	۶۲ (۷۳)	۸۵ (۶۹)
	اداری و مالی	۸ (۲۶)	۲۳ (۷۴)	۳۱ (۱۸)
	پاراکلینیکی	۹ (۴۱)	۱۳ (۵۹)	۲۲ (۱۳)
	خدمات و پشتیبانی	۴۱ (۸۰)	۱۰ (۲۰)	۵۱ (۳۰)
	پرستاری	۱۵ (۲۲)	۵۳ (۷۸)	۶۸ (۳۹)
سابقه کار	کمتر از ۱۵	۴۲ (۴۵)	۵۱ (۵۵)	۹۳ (۵۴)
	بیش از ۱۵	۳۰ (۳۹)	۴۸ (۶۱)	۷۸ (۴۶)
دوره‌های آموزشی	گذرانده	۵۳ (۳۹)	۸۴ (۶۱)	۱۳۷ (۸۰)
	نگذرانده	۲۰ (۵۷)	۱۵ (۴۳)	۳۵ (۲۰)

دوره‌های آموزشی مربوط به رفتار سازمانی و رضایت شغلی را گذرانده بودند.

با توجه به میانگین سابقه کار کارکنان برابر ۱۵ سال، ۵۴٪ کارکنان سابقه کاری زیر ۱۵ سال و ۴۶٪ نیز بالای ۱۵ سال سابقه کار داشتند.

همانگونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، سن بیشتر کارکنان ۳۵ سال و کمتر، و میانگین سنی آنها نیز ۳۵/۲۷ سال با انحراف معیار ۷/۶ بود. بیشتر کارکنان متأهل، و بیشتر آنها دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر بودند. حدود ۴۰٪ کارکنان در شغل پرستاری فعالیت می‌کردند و اکثریت آنها نیز

#### جدول ۲: فراوانی مطلق و نسبی و میانگین میزان رضایت شغلی گروه‌های شغلی کارکنان در بیمارستان آموزشی

##### مورد مطالعه

انحراف معیار	میانگین	جمع		کاملاً ناراضی		ناراضی		نسبتاً راضی		راضی		کاملاً راضی		رضایت شغلی گروه‌های شغلی
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
۱/۹۲	۵۳/۵۲	۱۰۰	۳۱	۳/۲	۱	۱۹/۴	۶	۳۵/۵	۱۱	۱۲/۹	۴	۲۹	۹	اداری
۱/۱۴	۷۲/۵۵	۱۰۰	۲۱	۹/۱	۱	۵۹/۱	۱۳	۲۷/۳	۶	۴/۵	۱	-	-	پاراکلینیکی
۱/۱۷	۷۰/۷۱	۱۰۰	۵۰	۱۳/۷	۶	۲۹/۴	۱۵	۵۱	۲۶	۵/۹	۳	-	-	خدمات و پشتیبانی
۱/۰۲	۶۰/۰۴	۱۰۰	۶۸	-	-	۲۳/۵	۱۶	۵۰	۳۴	۲۶/۵	۱۸	-	-	پرستاری
۱/۴۵	۶۳/۶۳	۱۰۰	۱۷۲	۵/۸	۱۰	۲۹/۱	۵۰	۴۴/۸	۷۷	۱۵/۱	۲۶	۵/۲	۹	جمع

بیشتری در مقایسه با کارکنان مجرد داشتند. همچنین بین رضایت شغلی با جنسیت، ارتباط معنی داری یافت گردید ( $P=0/022$ ) که در آن کارکنان مرد در مقایسه با کارکنان زن رضایت شغلی بیشتری را نشان دادند. کارکنان قراردادی نیز در مقایسه با کارکنان پیمانی و رسمی رضایت شغلی بیشتری را گزارش کردند ( $P=0/001$ ) در این مطالعه مشخص گردید بین مدرک تحصیلی، سابقه کار و گذراندن دوره‌های آموزشی با رضایت شغلی از نظر آماری ارتباط معنی داری وجود ندارد.

با توجه به جدول ۲، کارکنان بخش‌های پاراکلینیکی، و خدمات و پشتیبانی به ترتیب با کسب میانگین امتیاز ۷۲/۵۵ و ۷۰/۷۱ دارای رضایت شغلی مطلوب، و کارکنان پرستاری، و اداری و مالی با کسب میانگین امتیاز ۶۰/۰۴ و ۵۳/۵۲ دارای رضایت شغلی نسبتاً مطلوب بودند و اختلاف معنی دار بین گروهها از نظر میزان رضایت مشاهده شد ( $P=0/02$ ) علاوه بر این، مشخص شد رضایت شغلی با وضعیت تاهل ارتباط معنی داری را نشان می‌دهد ( $P=0/017$ )؛ به طوری که کارکنان متاهل، میزان رضایت شغلی

### جدول ۳: نتایج ضریب همبستگی رضایت شغلی با هر یک از مولفه‌های آن در کارکنان بیمارستان آموزشی مورد مطالعه

رضایت شغلی	رضایت از مسئولیت شغلی	رضایت از موفقیت شغلی	رضایت از پیشرفت شغلی	رضایت از ماهیت کار
				ماهیت کار
				۱
				۱۷۲
			۱	پیشرفت شغلی
			۱۷۲	*۰/۴۵
				۰/۰۰۰
		۱	*۰/۶۹۷	موفقیت شغلی
		۱۷۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
	۱	*۰/۶۹۴	*۰/۶۰۵	مسئولیت شغلی
	۱۷۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
۱	*۰/۸۴۴	*۰/۹۱۵	*۰/۸۲۳	رضایت شغلی
۱۷۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	کلی

\*ضریب همبستگی

در بیمارستان آموزشی مورد مطالعه در دانشگاه علوم پزشکی تهران به ترتیب مربوط به موفقیت شغلی،

همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بیشترین همبستگی میزان رضایت شغلی کلی کارکنان

مسئولیت شغلی، پیشرفت و ارتقای شغلی و در نهایت ماهیت شغلی است.

## بحث

امروزه، در مدیریت منابع انسانی، یکی از موضوعات مورد توجه، تامین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنها و بهره‌گیری هر چه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان است (۱۸). رضایت شغلی به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از خط‌مشی‌های مدیریتی برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است (۱۹).

سازمان‌های بهداشتی درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیشگیری و درمان بر عهده دارند، از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردارند و نارضایتی شغلی کارکنان بیمارستان‌ها، موجب کاهش کیفیت در ارائه خدمات و مراقبت درمانی می‌شود و در نهایت نارضایتی بیماران را به دنبال خواهد داشت (۱۷).

مطالعه‌ی حاضر یکی از معدود پژوهش‌هایی است که در خصوص رضامندی کارکنان در یکی از بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است. نتایج این مطالعه می‌تواند بیانگر میزان رضامندی و مولفه‌ها و عوامل موثر بر آن در بیمارستان مورد نظر باشد و اقبال مدیران و سیاست‌گذاران حوزه بهداشت و درمان را در دانشگاه علوم پزشکی تهران به خود جلب کند.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میزان رضامندی کارکنان در بیمارستان مورد مطالعه بر حسب گروه‌های شغلی مختلف در وضعیت مطلوب و تا حدودی مطلوب قرار دارد. ضیاءپور در پژوهش

خود در خصوص پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهرستان کرمانشاه در سال ۱۳۹۱، میزان رضایت این افراد را به طور متوسط اعلام کرد (۱۷). دهباشی و همکاران (۱۳۸۴) میزان رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های شهر اصفهان را مطلوب اعلام کردند (۲۰). تاجور و همکاران نیز در سال ۱۳۸۲ میزان رضایت شغلی کارکنان را در مرکز طبی کودکان به طور متوسط گزارش کردند (۲۱). حبیب و شیرازی نیز میزان رضایت ۶۰ درصد از کارکنان را در یک بیمارستان عمومی بزرگ وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران متوسط، و حدود ۴۰ درصد را پایین اعلام کردند که در این میان، میزان رضایت شغلی در پرستاران نسبت به کارکنان اداری مالی پایین‌تر بود (۲۲). میزان رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های شهر اراک در سال ۱۳۸۸ نیز متوسط اعلام شد (۱۵). به نظر می‌رسد، نتایج پژوهش حاضر درخصوص میزان رضایت شغلی در مقایسه با نتایج سایر پژوهش‌ها افزایش داشته است که این امر می‌تواند به دلیل استقرار طرح تحول نظام سلامت از نیمه دوم سال ۱۳۹۴ در بیمارستان‌های کشور، در نتیجه افزایش رضامندی شغلی کارکنان باشد. اگرچه، پایین بودن نسبی رضامندی پرستاران در مقایسه با سایر کارکنان، مشابه نتایج پژوهش حبیب و شیرازی در بیمارستان‌های شهر اراک (۲۲) می‌باشد.

در دیگر پژوهش‌های انجام شده مشخص شد خود مختاری، حمایت از کارکنان، کیفیت دریافت شده و درجه بندی شفافیت شغلی، بر روی افزایش



رضایت شغلی تاثیر دارد که مرتبط با کارکنان گروه پزشکی، دندان پزشکی، مدیریت و کارکنان اداری مالی بود (۲۳).

در یک بیمارستان آموزشی در کشور نیجریه، Coker و همکاران (۲۰۱۱) اعلام کردند که اکثریت کارکنان پزشکی و غیر پزشکی از شغل خود رضایت داشتند (۲۴). هم چنین در مطالعه ای که توسط Cavanagh در سال ۱۹۹۲ در کشور انگلستان بر روی کارکنان پرستاری بیمارستان ها انجام شد، نتایج به دست آمده مشخص کرد که این افراد در زمینه ی مشارکت در تصمیم گیری، دریافت آموزش های ضمن خدمت، ارتقای شغلی و داشتن فرصت جهت پیشرفت شغلی رضایت خود را اعلام داشتند، اگرچه از نظر حقوق دریافتی رضامندی بالایی گزارش نگردید (۲۵). مطالعه انجام شده بر روی تعداد ۱۴۲۴ نفر از کارکنان بیمارستان وابسته به دانشگاه Kuopio در سال ۲۰۱۳ نشان داد که رضامندی شغلی این افراد در مجموع مطلوب است. در این مطالعه مشخص شد که کارکنان پرستاری در مقایسه با کارکنان اداری - مالی، و خدمات و پشتیبانی از رضامندی پایین تری برخوردار هستند (۲۶). قریشی و همکاران نیز در سال ۲۰۱۴ میزان رضامندی شغلی کارکنان بیمارستان های کاشان را متوسط اعلام کردند. هم چنین ارتباط معنی داری نیز بین رضامندی شغلی و عوامل دموگرافیک کارکنان به دست نیامد (۲۷). پژوهش Pietersen در سال ۲۰۰۵ نیز بر روی تعداد ۱۰۹ پرستار در یک بیمارستان دولتی نشان داد، بیش از نیمی از این افراد از شغل خود رضایت داشتند. شرایط و ارتقا و حمایت شغلی از عوامل تاثیر گذار بر روی رضایت شغلی پرستاران بود (۲۸).

نتایج به دست آمده در مطالعات انجام شده پیشین

تا حدود زیادی با نتایج به دست آمده در مطالعه ی حاضر هم خوانی دارد؛ از جمله بالا بودن میزان رضامندی شغلی کارکنان به طور کلی، و هم چنین تاثیر مولفه های رضایت شغلی مانند موفقیت، ارتقا و پیشرفت شغلی، و اینکه کارکنان گروه درمان به ویژه پرستاران در مقایسه با سایر گروه های شغلی مانند اداری و مالی، و خدمات و پشتیبانی از رضامندی کمتری برخوردار بودند که می تواند به دلیل نوع و ماهیت و مسئولیت خاص و ویژه ی این افراد در بیمارستان ها باشد. اگرچه، در مطالعه حاضر رابطه معنی داری بین رضایت شغلی با عوامل دموگرافیک مانند جنس، وضعیت تاهل و نوع استخدام مشاهده شد، اما در مطالعات قبلی رابطه ارزشمندی بین این عوامل مشاهده نشده و یا مورد مطالعه قرار نگرفته بود.

به طور کلی یکی از محدودیت های مطالعات پرسشنامه ای این است که برخی از تکمیل کنندگان پرسشنامه نظر واقعی خود را در پرسشنامه ها درج نکنند. هم چنین از آنجا که این مطالعه در یک مقطع زمانی خاص انجام شده است، ممکن است نتایج مربوط به آن در مقاطع زمانی دیگر با نتایج حاضر تفاوت داشته باشد.

## نتیجه گیری

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که در سال ۹۳-۱۳۹۲ میزان رضایت شغلی کارکنان در یک بیمارستان آموزشی مورد مطالعه وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران، مطلوب و تا حدودی مطلوب است. این نتایج با نتایج به دست آمده از مطالعات داخلی میزان بالاتری از رضایت شغلی را نشان می دهد که با توجه به زمان انجام شده این



برای همسان سازی میزان رضامندی کارکنان گروه پزشکی و غیر پزشکی با یکدیگر پیشنهاد می‌شود.

## تشکر و قدردانی

نویسندگان وظیفه خود می‌دانند از معاونت محترم درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران که از این پژوهش حمایت مادی و معنوی کردند، به خصوص از زحمات خانم فیروزه بایرامی کارشناس محترم آن حوزه، کمال تشکر و قدردانی خود را ابراز نمایند. این مقاله حاصل طرح پژوهشی به شماره ۱۵۲۲۵ است که با حمایت معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است.

پژوهش، یعنی پس از استقرار شروع طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، ناشی از این امر می‌باشد. علاوه بر این، بالا بودن میزان رضامندی شغلی در مطالعه‌ی حاضر با نتایج مطالعات انجام شده در سایر کشورهای آسیایی، افریقایی و اروپایی هم‌سوئی و هم‌خوانی دارد.

با توجه به اینکه میزان رضامندی شغلی کارکنان پرستاری در مقایسه با کارکنان سایر گروه‌های شغلی از حد پایین تری برخوردار است، لذا افزایش و پرداخت به موقع کارانه بر مبنای عملکرد و مزایای سختی کار، الگوبرداری از بیمارستان‌های موفق در ایران و دیگر کشورهای جهان و توجه به عوامل محیطی و رفاهی محیط کار کارکنان گروه پزشکی

## منابع

1. Rabinz S. Organization theory: organizational structure & project. Translated by Alvani M & Danaeifar H. Tehran: Safar Publication; 2000: 76-82[Book in Persian].
2. Jahani F, Farazi AA, Rafeei M, Jadidi R & Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. Arak Medical University Journal 2010; 13(1): 32-9[Article in Persian].
3. Sodagar S. Job satisfaction in nurses working in Bandar Abbas hospitals. Hormozgan University of Medical Sciences 2005; 8(4): 233-7[Article in Persian].
4. Tahavori Z. Job satisfaction among the staff surveying employed at data processing section of the national library of Iran. Journal of Information Processing and Management 2006; 21(2): 25-46[Article in Persian].
5. Boozanjani Farahi B, Mahdavi M & Abbassi M. The effective factors impressed on job satisfaction of Iranian FAVA employees. Human Resource Management 2011; 2(3-4): 101-20[Article in Persian].
6. Kuldeep K & Gayatri G. Percieved organizational justice, job satisfaction and turnover intention: a correlative study. Available at: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1408665](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1408665). 2009.
7. Seyedjavadian SR. Human resources management and staff affairs. Tehran: Negah Danesh Publication; 2002: 15-25[Book in Persian].
8. Steinhardt MA, Dolbier CL & Gottlieb KT. The relationship between hardness, supervisor support, group cohesion and job stress as predictors of job satisfaction. American Journal of Health Promotion 2003; 17(6): 382-9.

9. Leveck ML & Jones CB. The nursing practice environment staff retention and quality of care. *Research in Nursing and Health* 1996; 19(4): 331-43.
10. Mosadegh Rad AM. The relationship between job satisfaction of employees and management style in Isfahan university of medical sciences hospitals. *Social and Human Sciences Bulletin* 2005; 4(19): 143-76[Article in Persian].
11. Asl Soleimani H, Saei F, Sedaghat M & Meshkani Z. Study of academic member job satisfaction in the school of medicine in Tehran university of medical sciences and effective factors on it. *School of Medicine of Tehran University of Medical Sciences* 2007; 65(13): 59-63[Article in Persian].
12. Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveisipoor R, Nokhostpandi S & Mahmoodi M. A survey of job satisfaction in the health centers nurses across the country. *Hayat* 2004; 10(23): 39-48[Article in Persian].
13. Smit PC, Kendal LM & Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago, USA: Rand McNally Publishing Center; 1969: 60-5.
14. Khodayarifard M, Mirkamali SM, Afrooz GH, Paknezhad M, Hooman H, Shokrkon H, et al. The characteristics of psychometrics of employees job satisfaction measurement in Saderat bank of Iran. *Journal of Psychological Consequences* 2011; 4(2): 1-18[Article in Persian].
15. Rosta J, Nylenna M & Asland OG. Job satisfaction among hospital doctors in Norway and Germany: a comparative study on national samples. *Scandinavian Journal of Public Health* 2009; 37(5): 503-8.
16. Jamshid Beigi E & Shadpour K. A procedure for measurement of employees satisfaction in Mashhad, Iran: The first National Conference of Health Networks Research, 1996.
17. Ziapour A. An investigation of job satisfaction and related factors in nurses of Kermanshah hospitals. *Mashhad Journal of Allied Medicine and Rehabilitation* 2013; 2(2): 27-34[Article in Persian].
18. Nasiripour AA, Delgoshai B, Kalhor R, Kiaei MZ, Shahbahrami E & Tabatabaee SS. Effective factors on staffs' job satisfaction based on Herzberg theory in Qazvin teaching hospitals. *Payavard Salamat* 2014; 7(4): 354-64[Article in Persian].
19. Togia A, Konsteliss A & Tsigilis N. Job satisfaction among Greek academic librarians. *Library & Information Science Research* 2004; 26(3): 373-83.
20. Dehbashi N, Rajaiepour S & Salimi G. Decision making styles and staffs' job satisfaction in hospitals. *Journal of Health Information Management* 2006; 2(2): 39-46[Article in Persian].
21. Tajvar M, Arab M & Khodabakhsh Nejjhad V. Staffs' job satisfaction in Tehran pediatrics medical center. *Health Management* 2006; 9(23): 25-30[Article in Persian].
22. Habib S & Shirazi MA. Job satisfaction and mental health in a private hospital. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology* 2006; 8(4): 64-73[Article in Persian].
23. Lim KK. Impact of hospital mergers on staff job satisfaction. A quantitative study. *Human Resources for Health* 2014; 12(1): 70.

24. Coker OO, Coker AO & Onuoha B. A study on job satisfaction among clinical and non-clinical hospital staff in a teaching hospital in Lagos, Nigeria. *East African Journal of Public Health* 2011; 8(4): 294-7.
25. Cavanagh SJ. Job satisfaction of nursing working in hospitals. *Journal of Advanced Nursing* 1992; 17(6): 704-11.
26. Kvist T, Mantynen R & Vehvialinen Julkunen K. Does finnish hospital staff job satisfaction vary across occupational groups? *BMC Health Services Research* 2013; 13(1): 376.
27. Ghorieshi FS, Zahirrodine AR, Assarian F, Moosavi SGA & Zare Zadeh Mehrizi M. Evaluation of emotional intelligence and job satisfaction in employees of Kashan hospitals. *Nursing and Midwifery Studies* 2014; 3(1): 11977.
28. Pietersen C. Job satisfaction of hospital nursing staff. *Journal of Human Resource Management* 2005; 3(2): 19-25.

## Investigation of Staff's Job Satisfaction and Related Factors in TUMS Teaching Hospital

Mousavi Seyed Mohammad Hadi<sup>1</sup> (M.S.) - Dargahi Hossein<sup>2</sup> (Ph.D.) - Asgari Mojgan<sup>3</sup> (M.S.) - Sharifiyan Roya<sup>4</sup> (M.S.) - Shaham Golsa<sup>5</sup> (M.S.) - Mokhtari Zahra<sup>6</sup> (M.S.)

1 Instructor, Health Care Management Department, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

2 Professor, Health Care Management Department, School of Allied Medical Sciences, Health Information Management Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3 Master of Science in Health Care Management, Amir Alam Hospital, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4 Instructor, Health Information Management Department, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

5 Master of Science in Health Care Management, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

6 Student of Ph.D. by Research, Otorhinolaryngology Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

### Abstract

Received : Dec 2015

Accepted : Mar 2016

**Background and Aim:** Organizational productivity and efficiency depends on staff members' job satisfaction and performance. Without the participation of staff members, hospitals cannot play an important role in promoting the society's health. This study aimed to determine staff's job satisfaction in a teaching hospital of Tehran university of Medical Sciences (TUMS).

**Materials and Methods:** This descriptive, analytical cross-sectional research was conducted on 172 staff members of a teaching hospital, who had been selected through random sampling. The data-collection tool was a researcher-made questionnaire. The validity of the questionnaire was confirmed by the clinical governance department members and Cronbach's alpha reliability estimate turned out to be 0.88.

**Results:** Para-clinical and service employees getting the mean scores of 72.55 and 70.71 demonstrated desired job satisfaction; nursing and administrative-financial staff members, however, showed a relatively desired job satisfaction with mean scores of 60.04 and 53.52, respectively; and the difference between job groups was significant ( $p=0.02$ ) regarding job satisfaction. The highest job satisfaction figure was related to job success and the lowest pertained to the nature of the job. There was a meaningful relationship between job satisfaction on the one hand and staff members' gender, marital status, and type of employment on the other.

**Conclusion:** Staff's job satisfaction in the studied hospital has increased due to the establishment of Iran's Healthcare Reform Plan at the beginning of 2014. However, compared with other job groups, nurses are less satisfied; therefore, it is necessary to improve nursing job satisfaction through timely payments based on job performance and difficulty level.

**Keywords:** Job Satisfaction, Hospital, Staff

\* Corresponding Author:

Mokhtari Zl

Email:

zmokhtari@razi.tums.ac.ir