

A Survey of Job Satisfaction among Staff of Jundishapur Medical Teaching Hospitals in Ahvaz; Based on Herzberg's Two-Factor Model

Elham Amiri¹, Kosar Heidari², Ali Khezri³, Ali Imani⁴, Farzad Faraji-Khiavi*⁵

Article Info:

Article History:

Received: 2016/12/29

Accepted: 2017/02/20

Published: 2017/06/20

Keywords:

Herzberg's Theory
Job Satisfaction
Motivational Factors
Health Factors

Abstract

Background and Objectives: Job satisfaction is the most important factor affecting the performance and productivity of the organization. The purpose of this study was to assess job satisfaction among staff of Jundishapur medical teaching hospitals; based on Herzberg's two-factor model.

Material and Methods: This was a cross-sectional study. The sample size of 147 was calculated. Stratified sampling method was used. The questionnaire used to collect data consisted of demographic characteristics and job satisfaction in a Likert scale. Data were analyzed using descriptive statistics (mean score and standard deviation) and analytical statistics (Parametric test) in SPSS16 software.

Results: In survival factors, the highest average belonged to salary subscale with mean score (3.35 ± 1.05). The other subscales were estimated relatively inappropriate. Regarding motivational factors; all subscales were estimated relatively inappropriate. The recognition subscale showed a significant association with age ($P < 0.03$). There was a significant association between satisfaction in salary and education ($P < 0.01$).

Conclusion: In order to enhance the efficiency of hospital staff, in addition to the domains that prevent staff from quitting their job, it needs to emphasize on their motivation as well.

Citation: Amiri E, Heidari K, Khezri A, Imani A, Faraji-khiavi F. A Survey of Job Satisfaction among Staff of Jundishapur Medical Teaching Hospitals in Ahvaz; Based on Herzberg's Two-Factor Model. *Depiction of Health* 2017; 8(1): 3-10.

1. M.Sc in Rehabilitation Administration, School of Rehabilitation, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
2. B.Sc in Health Services Administration, School of Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
3. M.Sc Student, Health Economics, School of Management and Medical Information, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran.
4. Ph.D. Associate Professor, Pharmacoeconomics and Pharmaceutical Management, Department of Health Services Management, School of Health Management and Information Sciences, University of Medical Sciences, Tabriz, Iran.
5. PhD, Associate Professor, Social Determinants of Health Research Center, School of Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran (**Email:** farajifarzad@yahoo.com).



بررسی رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بر اساس الگوی دوعاملی هرز برگ

الهام امیری^۱، کوثر حیدری^۲، علی خضری^۳، علی ایمانی^۴، فرزاد فرجی خیابوی^{۵*}

چکیده

زمینه: رضایت شغلی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در کارایی و بهره‌وری سازمان است. هدف از تحقیق حاضر، بررسی رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر اهواز بر اساس الگوی دوعاملی هرز برگ بود.

روش کار: پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی و از نظر زمان مقطعی بود. حجم نمونه ۱۴۷ محاسبه شد. نمونه‌گیری با روش طبقه‌ای انجام شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر دو بخش اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه رضایت شغلی در طیف لیکرت بود. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون‌های پارامتریک) در نسخه ۱۶ نرم‌افزار SPSS تحلیل شد.

یافته‌ها: در عوامل بقا آیتم حقوق بیشترین میانگین امتیاز (۳,۳۵± ۱,۰۵) را داشت و سایر آیتم نسبتاً ناراضی برآورد شدند. در عوامل انگیزشی تمام مؤلفه‌ها نسبتاً ناراضی برآورد شدند. بین آیتم قدردانی و سن رابطه معناداری مشاهده شد ($P < ۰/۰۳$). بین رضایت از حقوق و سطح تحصیلات رابطه معنی‌داری مشاهده شد ($P < ۰/۰۱$).

نتیجه‌گیری: به‌منظور ارتقاء بهره‌وری کارکنان بیمارستان‌های آموزشی لازم است علاوه بر ابعادی از کار که مانع از ترک شغل از جانب کارکنان می‌شود، بر انگیزش ایشان نیز تأکید شود.

کلیدواژه‌ها: تئوری هرزبرگ، رضایت شغلی، عوامل انگیزشی، عوامل بهداشتی

امیری ا، حیدری ک، خضری ع، ایمانی ع، فرجی خیابوی ف. بررسی رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بر اساس الگوی دوعاملی هرز برگ. تصویر سلامت ۱۳۹۶؛ ۸(۱): ۳-۱۰.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت توانبخشی، دانشکده توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران
۲. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران
۳. دانشجوی کارشناس ارشد اقتصاد بهداشت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران
۴. Ph.D. دانشیار، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران
۵. Ph.D. دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز، اهواز، ایران
(Email: farajifarzad@yahoo.com)

حقوق برای مؤلف(ان) محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد در تصویر سلامت تحت مجوز کرییتیو کامنز (<http://creativecommons.org/licenses/bync/4.0/>) منتشر شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده غیر تجاری تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.

مقدمه

کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد (۱). انسان مهم‌ترین سرمایه هر سازمان و عامل راهبردی هر سازمان به حساب می‌آید (۲-۴). اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان را به خود مشغول داشته است (۵).

مطالعه رضایت شغلی برای نخستین بار توسط هاپاک مورد توجه قرار گرفت (۶). اولین کار مهم در زمینه رضایت شغلی پرستاران توسط ناهم در سال ۱۹۴۰ انجام گرفت. عمدتاً اساس کار مطالعات بعدی در دهه‌ی ۱۹۷۰ نظریه‌های هرزبرگ، مازلو و وروم بود (۷). رضایت شغلی یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی، پایه سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت و مهم‌ترین عوامل مؤثر در کارایی و بهره‌وری سازمان است (۹، ۸). پرداخت هزینه توسط کشورهای پیشرفته صنعتی برای بررسی تغییرات سالانه رضایت شغلی، نشان دهنده‌ی اهمیت رضایت شغلی است؛ اما متأسفانه در کشور ما توجه قرار نگرفته است (۱۰).

رضایت شغلی متغیر مؤثر بر عملکرد کلی سازمان، افزایش احساس رضایت فردی، ایجاد انگیزش، افزایش ابقای فرد در شغل خود، ایجاد خلاقیت و استعداد در زمینه کاری، افزایش بهره‌وری و تعهد فرد نسبت به سازمان و تضمین سلامت فیزیکی و ذهنی فرد و افزایش کارایی کلی سازمان می‌باشد (۱۱-۱۶، ۸). رضایت شغلی با شادکامی، سلامت روان، امید به زندگی طولانی‌تر، کارایی و اثربخشی کارکنان همبستگی دارد (۱۴، ۳).

دانشمندان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو دسته عوامل مربوط به کار و عوامل فردی و یا در چهار گروه عوامل سازمانی، عوامل محیطی، ماهیت کار و عوامل فردی تقسیم‌بندی کردند (۱۶، ۱۵). رضایت شغلی یک حالت و احساس ایستا نیست (۸). بلکه یک پدیده پیچیده و چند عاملی است که با عوامل روانی و اجتماعی ارتباط دارد و از اثر عوامل مختلف شکل می‌گیرد و خود بر عوامل مؤثر اثر می‌گذارد (۷، ۱۰، ۱۵، ۱۷). تحقیقات نشان دهنده آن هستند که بیشترین میزان رضایت شغلی در آمریکا می‌باشد (۴۱٪). اغلب مدل‌های سنتی که به رضایت شغلی می‌پردازند بر احساس فرد در مورد شغلش تمرکز دارد؛ اما آنچه رضایت شغلی را شکل می‌دهد ماهیت آن حرفه نیست، بلکه انتظاراتی است که آن فرد از آن شغل دارد (۱).

نظریه‌پردازان تعاریف متعددی از رضایت شغلی ارائه کرده‌اند، از آن جمله می‌توان به دیدگاه خوشایند یا ناخوشایند کارمند نسبت به کار، گرایش عاطفی مثبت نسبت به شغل و احساسات و عواطف درک شده ناشی از تجربیات کاری اشاره کرد (۷). چنان‌که رضایت شغلی را حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت افراد نسبت به شغل تعریف کرد (۱۳). بر اساس تعریف کامل رضایت شغلی گرایش، تمایل یا حالت درونی شخصی برای عکس‌العمل‌های ارزیابی‌کننده نسبت به

موضوعی معین که با احساس مطبوع و نامطبوع فرد نسبت به آن موضوع (شغل) همراه است (۱۸). منظور از رضایت شغلی فرد آن است که وی به‌طور کلی شغل خود را دوست داشته باشد و برای آن ارزش قائل باشد و نگرش مثبت نسبت به آن داشته باشد (۱۴، ۲). رضایت شغلی یک حالت احساس مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است (۱۹ و ۲۰). تعاریف مرتبط با رضایت شغلی نشان می‌دهد که این مفهوم، سه سازه مجزا ولی مرتبط باهم شامل ارزشیابی شغل، باور داشتن شغل و تجربیات عاطفی در مورد شغل را در برمی‌گیرد (۷).

از دیدگاه هرزبرگ رضایت شغلی دارای دو بعد می‌باشد: عامل بهداشتی که شامل ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است و عوامل انگیزشی است که وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد می‌باشد. رضایت شغلی در قلمرو خدمات پزشکی و بیمارستانی همواره مورد توجه پژوهشگران بوده است، زیرا نیروی انسانی شاغل در این حوزه، سلامت جامعه را تعیین می‌کند (۱۵). هر سال بسیاری از کارکنان بیمارستان‌ها به علت نارضایتی شغلی، کارشان را ترک می‌کنند (۲). رضایت شغلی به عنوان یک ارزش مهم در سازمان‌های خدمات بهداشتی-درمانی محسوب می‌شود و با این فرض که افزایش رضایت شغلی کارکنان موجب بهبود عملکرد و بهره‌وری بیمارستان خواهد شد باید به طور گسترده مورد بررسی قرار گیرد (۲۱). از آنجا که افزایش رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌ها باعث افزایش و ارتقای خدمات درمانی می‌گردد و در نهایت رضایت بیماران را از خدمات درمانی بهبود می‌بخشد و با توجه به نقش کلیدی کارکنان بیمارستان‌ها در ارائه خدمات بهداشتی به بیماران، این مطالعه باهدف تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر اهواز طراحی گردید.

مواد و روش‌ها

پژوهش توصیفی-تحلیلی حاضر به روش مقطعی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز شامل: امام خمینی، گلستان، رازی و ابوذر بود. حجم نمونه از طریق نمونه‌گیری طبقه‌ای در مجموع ۱۴۷ نفر انتخاب شد که طبق اصول کوکران محاسبه شده بود.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساز رضایت شغلی، بر اساس دو عامل بهداشتی و انگیزشی هرزبرگ بود. با استفاده از تحلیل محتوا از سوی هفت نفر از صاحب‌نظران و اساتید تخصصی رشته مدیریت روایی پرسشنامه تأیید شد. میزان آلفای کرونباخ در بررسی پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، ۰/۹۲۵ به دست آمد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه بود. پرسشنامه

خواهد بود و از افراد درخواست شد که صادقانه به سؤالات پاسخ داده شود.

برای رعایت اصل تصادفی سازی جمع آوری نمونه‌ها، در مرحله اول حجم نمونه تعیین شده براساس فرمول کوکران تعیین شد و در مرحله دوم براساس نمونه گیری طبقه بندی شده از هر بیمارستان ۵٪ کارکنان درمانی، اداری و پشتیبانی (پیراپزشکی، پرستاری، پزشکی، توانبخشی، اداری) انتخاب شده بود. پرسشنامه با اجازه کتبی مدیریت بیمارستان‌ها بین کارکنان آن‌ها توزیع شد و به پاسخ‌گویان این اطمینان داده شد که اطلاعات پرسشنامه‌ها محرمانه خواهد ماند. از ۱۴۷ پرسشنامه توزیع شده تعداد ۱۴۰ پرسشنامه برگردانده شد و میزان پاسخگویی به پرسشنامه ۹۵.۲۴٪ بود. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون‌های پارامتریک) در نسخه ۱۶ نرم افزار SPSS تحلیل شد.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر رضایت شغلی کارکنان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بر اساس الگوی دو عامل هرز برگ مورد بررسی قرار گرفت. تعداد پاسخگویان ۱۴۰ نفر بود و میزان پاسخگویی ۹۵/۲۴ محاسبه شد.

اطلاعات دموگرافیک و پرسشنامه رضایت شغلی که شامل دو قسمت بود. قسمت اول مشخصات شغلی مانند واحد سازمانی، عنوان شغل و میزان حقوق دریافتی و در قسمت دوم، بر اساس روش لیکرت، گویه‌هایی برای هفت عامل بهداشتی و شش عامل انگیزشی را (بر اساس مدل هرزبرگ) شامل می‌شد. قسمت دوم شامل ۳۷ گویه بود و پاسخگویان نظر خود را در مورد هر گویه با انتخاب گزینه‌ای در طیف کاملاً موافق تا کاملاً مخالف ابراز می‌داشتند. به منظور حفظ تعامل پاسخگویان با پرسشنامه، تعدادی از گویه‌ها با مفهوم معکوس مطرح گردیده بودند. نمرات معکوس در هنگام ورود امتیازات اصلاح گردید. عوامل بهداشتی یا ابقا شامل سیاست‌ها و مدیریت سازمان، نظارت، روابط بین پرسنل، وضعیت نسبی، شرایط محیط کار، امنیت و حقوق می‌شدند. رشد، ماهیت کار، مسئولیت، موفقیت، پیشرفت و نیز شناخت و قدردانی به عنوان عوامل انگیزشی مورد سؤال قرار گرفتند. نمرات یک تا پنج به ترتیب برای پاسخ‌های کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم منظور شد. میانگین امتیازات بین یک تا دو کاملاً ناراضی، بین دو تا سه نسبتاً ناراضی، بین سه تا چهار نسبتاً راضی و بین چهار تا پنج کاملاً راضی محسوب گردید.

پرسشنامه‌ها بین کارکنان بیمارستان‌ها توزیع شد. هنگام دادن پرسشنامه به افراد توضیح داده شد که اطلاعات آنها محرمانه

جدول ۱. مشخصات دموگرافیک کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز

مشخصات دموگرافیک	گروه‌بندی داده‌ها	فراوانی	فراوانی نسبی
سن (سال)	۲۰-۳۰	۳۷/۸۵	۵۳
	۳۱-۴۰	۴۲/۱۴	۵۹
	۴۱-۵۰	۲۰	۲۸
جنسیت	مرد	۳۵/۷۱	۵۱
	زن	۶۴/۲۸	۸۹
مدرک تحصیلی	دیپلم	۲/۸۵	۴
	فوق‌دیپلم	۷/۸۵	۱۱
	لیسانس	۷۱/۴۲	۱۰۰
	فوق‌لیسانس	۱۱/۴۲	۱۶
گروه‌های شغلی	دکتری	۶/۴۲	۹
	پیراپزشکی	۱۸/۵۷	۲۶
	پرستاری	۴۲/۱۴	۵۸
	اداری	۲۷/۸۵	۴۰
بیمارستان	پزشکی	۷/۱۴	۱۰
	توانبخشی	۱۴/۲۸	۶
	امام خمینی	۳۶/۴۲	۵۰
	گلستان	۳۲/۱۴	۴۵
مجموع	رازی	۲۲/۱۴	۳۲
	ابوذر	۹/۲۸	۱۳
		۱۰۰	۱۴۰

بیشتر پاسخ‌دهندگان از بیمارستان امام خمینی (۳۶٪/۴۲) بودند که به علت بیشتر بودن تعداد کارکنان در این بیمارستان می‌باشد.

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بیشتر افراد نمونه از کارکنان پرستاری (۴۲٪/۱۴) و در گروه سنی ۳۰-۴۰ سال (۴۲٪/۱۴) و دارای مدرک لیسانس (۷۱٪/۴۲) و متأهل بودند.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد بقا در بیمارستان‌های مورد مطالعه

بیمارستان‌ها	سیاست‌ها و مدیریت	نظارت	روابط بین پرسنل	وضعیت جایگاه	شرایط کار	امنیت	حقوق
امام خمینی	۲.۳۵±۱.۲۵	۱.۲۷±۲.۵۵	۱.۹۲±۰.۵۸	۳.۵±۰.۶۹	۴.۲±۰.۴۲	۲.۵۲±۰.۴۱	۳.۱۹±۱.۳
گلستان	۴.۱۲±۱.۴۰	۰.۶۹±۳.۲۶	۲.۷۰±۱.۲	۲.۵۹±۱	۳.۱±۰.۶۷	۲.۹۳±۰.۶۴	۳.۴۸±۱.۵۸
رازی	۲.۱۸±۲.۰۱	۱.۷۰±۳.۲۹	۱.۰۳±۰.۵۴	۲.۵۲±۰.۹۰	۱.۲±۱.۱	۴.۱±۱.۴	۳.۵۲±۱.۶۲
ابوذر	۱.۶۷±۲.۰۲	۱.۴۲±۲.۷۸	۳.۹۵±۰.۸۸	۲.۱۹±۰.۶۱	۳.۱۸±۱.۴۵	۲.۱۷±۱.۰۳	۳.۲۱±۱.۵۱
مجموع	۲/۵۸±۱/۶۷	۲/۹۷±۱/۲۷	۲/۴±۰/۸	۲/۷±۰/۸	۲/۹۲±۰/۹۱	۲/۹۳±۰/۸۷	۳/۳۵±۱/۵

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد عامل انگیزشی در بیمارستان‌های مورد مطالعه

بیمارستان‌ها	رشد	ذات کار	مسئولیت	رسیدن به هدف	پیشرفت	قدردانی
امام خمینی	۳.۰۱±۱.۲۲	۳.۰۸±۰.۵۹	۲.۸±۱.۳۱	۲.۹۴±۰.۸۱	۲.۹۱±۰.۸۸	۳.۶۱±۱.۳۴
گلستان	۲.۹۴±۱.۴۹	۲.۲۹±۰.۹۹	۲.۲۵±۰.۹۷	۲.۸۱±۰.۸۹	۳.۲±۰.۸۲	۲.۷۱±۱.۰۹
رازی	۲.۵۸±۰.۹۱	۲.۹±۰.۱	۲.۵۷±۰.۹۴	۳.۰۱±۱.۰۸	۲.۲۸±۱.۲۱	۲.۵۱±۰.۸۱
ابوذر	۳.۱۹±۰.۵۴	۲.۰۵±۰.۴۲	۱.۸۲±۱.۱	۲.۴۱±۱	۲.۶۵±۰.۸۷	۱.۵۷±۰.۸۲
مجموع	۲,۹۳±۱,۰۴	۲,۵۸±۰,۷۹	۲,۳۶±۱,۰۸	۲,۸۱±۰,۹۲	۲,۷۶±۰,۹۲	۲,۶±۰,۹۹

معناداری با جنسیت مشاهده نشد جز میان آیتم رشد با مردان، بدین معنی که مردان رشد را بیشتر برآورد کرده‌اند.

بحث

در مطالعه حاضر که به بررسی رضایت شغلی با استفاده از الگوی دو عاملی هرزبرگ پرداخت؛ در مورد عامل بقاء سه آیتم «حقوق دستمزد»، «نظارت» و «امنیت» بیشترین امتیاز را در بین کارکنان به دست آوردند. یافته آیتم «سیاست‌های مدیریتی» در این پژوهش حاکی از آن است که اکثر افراد از نحوه مدیریت بیمارستان نسبتاً ناراضی بودند. مطالعه حاج هاشمی نشان داد که سبک رهبری و مدیریت مسئولان بر رضایت شغلی رابطه معناداری داشت (۲۲). مطالعه از کیا نشان داد که بین رضایت شغلی و مدیریت و سرپرستی سازمان‌های آموزشی رابطه معناداری وجود داشت (۶). نتایج مطالعه محمودی نشان داد که رضایت از سه آیتم رضایت شغلی (رضایت از کار، همکاران و رضایت از سرپرست) در حد متوسط بود (۲۳). مطالعه تاجور نشان داد که رضایت از عوامل مدیریتی و ساختاری شغل نسبتاً در حد پایین بود (۲۴).

در مورد آیتم «شرایط محل کار» افراد مورد پژوهش از تجهیزات موجود در محیط کار نسبتاً ناراضی بودند و از میزان ساعات کار در هفته و ساعات اضافه کاری و امکانات رفاهی نیز رضایت نداشتند. نتایج پژوهش حبیب نشان داد که بیشتر افراد نمونه از ابعاد رابطه با همکاران رده‌های بالاتر و ماهیت کار خود راضی بوده و بیشترین نارضایتی را از درآمد، برخورداری از

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در عامل بقا آیتم حقوق بیشترین امتیاز و نسبتاً راضی و آیتم روابط بین پرسنل کمترین امتیاز و نسبتاً ناراضی بود، آیتم‌های امنیت، نظارت، شرایط کاری، وضعیت جایگاه، سیاست‌ها و مدیریت بیمارستان نسبتاً ناراضی ارزیابی شدند. به‌طور کلی وضعیت عامل بقاء در رضایت شغلی با میانگین امتیاز ۲/۷۸ نسبتاً ناراضی ارزیابی شد. همچنین میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی به‌طور کلی در بیمارستان‌های مورد مطالعه ۲/۷۸±۰/۶۴ برآورد شد.

مؤلفه‌های رشد بیشترین امتیاز و آیتم مسئولیت کمترین امتیاز را به دست آورده است. میانگین امتیاز آیتم‌های روابط بین پرسنل، به رسمیت شناختن، پیشرفت، رسیدن به اهداف و ذات کار در سطح نسبتاً ناراضی برآورد شدند. به‌طور کلی وضعیت عامل انگیزشی در رضایت شغلی با میانگین امتیاز ۲/۶۸ نسبتاً ناراضی ارزیابی شد.

ابعاد رضایت شغلی در کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بدین‌صورت بود: مؤلفه‌های حقوق بیشترین امتیاز را داشت. مؤلفه مسئولیت کمترین امتیاز را به دست آورد. به‌طور کلی وضعیت ابعاد رضایت شغلی نسبتاً ناراضی ارزیابی شد (جدول ۳).

طبق آزمون‌های آنوا (ANOVA) و تی‌تست (T-test) رابطه معناداری بین میزان هر یک از ابعاد رضایت شغلی با گروه‌های شغلی و وضعیت تأهل مشاهده نشد ($P > 0/05$). بین آیتم به قدردانی و سن رابطه معناداری مشاهده شد ($P < 0/03$). بین میانگین امتیاز حقوق و سطح تحصیلات رابطه معناداری مشاهده شد ($P < 0/01$). همچنین بین کل ابعاد رضایت شغلی رابطه

تسهیلات جانبی و پاداش‌های احتمالی نشان دادند (۱۵). یافته‌های مطالعه قربانی نشان داد که بیشترین میزان رضایت افراد در بعد محیط و تجهیزات محیط کار بود (۲۵).

بررسی آیتم «نظارت و سرپرستی» در این مطالعه نشان می‌دهد افراد شرکت‌کننده از صلاحیت مسئولین نسبتاً ناراضی بودند، مطالعه جهانی نشان داد که کارکنان از نحوه‌ی مدیریت بیمارستان رضایت داشتند. نتایج پژوهش بنی هاشمیان نشان داد که بین سبک رهبری و رضایت شغلی کارکنان نیز رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت (۲۶). در این پژوهش آیتم «حقوق» با کسب بیشترین امتیاز به صورت نسبتاً راضی ارزیابی شد. نتایج پژوهش جهانی نشان داد که کارکنان از حقوق و مزایای خود جهت رفع نیازهای ضروری راضی و از میزان سختی کار ناراضی بودند.

نتایج رضایت شغلی آیتم «ارتباط با همکاران» نشان می‌دهد اکثریت کارکنان از احترام همکاران به یکدیگر و از ارتباط مسئولین مافوق با کارکنان بیمارستان نسبتاً ناراضی بودند. پاسخ‌دهندگان در مطالعه تاجور بیان کردند که اگر روابط اجتماعی خوب با همکارانشان نبود، شغل خود را ترک می‌کردند (۲۴). مطالعه غلام نژاد نشان داد که مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار مثبت بر میزان رضایت شغلی پرستاران شامل ارتباط خوب با همکاران، امکان گفتگو درباره مسائل و مشکلات و رفتار یکسان پرستاران با کارکنان بود (۲۷).

نتایج آیتم «امنیت شغلی» نشان می‌دهد که اکثر افراد نسبتاً ناراضی بودند. وجود تبعیض در بین کارکنان بیمارستان سبب دل‌سردی آنان نسبت به کار و کاهش انگیزه شغلی آنان خواهد شد. در مطالعه نصیری پور سه عامل امنیت شغلی، حقوق و دستمزد و فراهم بودن مزایای جانبی در کار مهم‌ترین عوامل بهداشتی مؤثر بر عملکرد کارکنان و سه عامل احساس مسئولیت در کار، موردعلاقه بودن کار و احساس موفقیت در کار مهم‌ترین عوامل انگیزش مؤثر بر عملکرد کارکنان بودند (۲۸).

در مورد عوامل دموگرافیک طبق یافته‌های پژوهش رابطه معناداری بین میانگین امتیاز هر یک از ابعاد رضایت شغلی با گروه‌های شغلی و وضعیت تأهل و جنسیت مشاهده نشد. در صورتی که بین آیتم به قدردانی و سن و حقوق و سطح تحصیلات رابطه معناداری مشاهده شد. مطالعه سرداری نشان داد که وضعیت تحصیلات در رضایت مندی مؤثر نیست. وضعیت استخدام رسمی در مقایسه با وضعیت استخدام قراردادی میزان رضایت مندی را افزایش داد (۲۹). مطالعه معدنی پور تفاوت معنی‌داری را در مورد رضایت شغلی در استان‌های مختلف، طول مدت اشتغال و وضعیت تأهل نشان داد و میزان رضایت مردان شاغل از زنان شاغل بیشتر بود (۳۰). مطالعه مصطفی ازکیا نشان داد که بین جنس و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین نشان داد بین رضایت شغلی با تحصیلات، تأهل و رشته تحصیلی ارتباط وجود دارد (۶). مهم‌ترین یافته‌های آگیلار وفایی

نشان داد که سن، جنس، سنوات تحصیلی و سابقه تدریس به ترتیب جزو مهم‌ترین عوامل جمعیت‌شناختی مؤثر بر رضایت شغلی بودند (۳۱). نتایج مطالعه حیب تفاوت معناداری بین رضایت شغلی زنان و مردان و همچنین افراد متأهل و مجرد نشان داد و همچنین نشان داد که میزان تحصیلات با رضایت شغلی رابطه معکوسی داشت (۱۵).

بر اساس نتایج پژوهش حاضر سه آیتم «رشد»، «رسیدن به اهداف» و «پیشرفت» در میان عامل انگیزشی امتیاز بیشتری نسبت به سایر آیتم‌ها به دست آوردند. در نتایج پژوهش نصیری پور سه عامل احساس مسئولیت در کار، موردعلاقه بودن کار و احساس موفقیت در کار به ترتیب اولویت اول تا سوم را به خود اختصاص دادند و جزء با اهمیت‌ترین عوامل انگیزشی مؤثر بر عملکرد بودند و جایگاه شغل در خارج از سازمان کم‌اهمیت‌ترین عامل بود (۲۸). همچنین این مطالعه نشان داد بین میزان اهمیت شغل آبرومند و مطابق شأن کارکنان و بالا بودن جایگاه شغل در خارج از سازمان احساس موفقیت در کار، احساس مسئولیت در کار و استقلال و آزادی عمل در کار، موردعلاقه بودن کار و توجه و قدردانی سرپرست در مقابل انجام کار و نوع رشته شغلی کارکنان مورد مطالعه اختلاف معنی‌دار وجود داشت. نتایج حاصل از بررسی پرسون بین عوامل انگیزشی و رضایت شغلی در آن مطالعه نشان داد که رابطه معنی‌دار و مستقیم بین این دو وجود داشت. همچنین به‌طور کلی به جز آیتم حقوق سایر آیتم‌ها در عوامل بهداشتی و عوامل انگیزشی به صورت نسبتاً ناراضی ارزیابی شدند. نتایج پژوهش نصیری پور نشان داد که ۳۴/۵ درصد از کارکنان مطالعه ناراضی بودند (۲۸).

نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج پژوهش حاضر، به‌طور کلی رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب اهواز نسبتاً ناراضی ارزیابی شد. آیتم حقوق دارای بیشترین میانگین امتیاز و مسئولیت‌داری کمترین میانگین امتیاز بود. بقیه آیتم‌ها متوسط ارزیابی شده‌اند. بنابراین سازمان باید این آیتم‌ها را تقویت کند تا رضایت شغلی ارتقاء پیدا کند. مطالعاتی که توسط برخی پژوهشگران در این زمینه انجام شد حاکی از آن بود که رضایت شغلی بر سایر مؤلفه‌های موجود در سازمان همچون رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، غیبت از کار و عملکرد کارکنان مؤثر است. بنابراین اگر مدیران رضایت شغلی را به سطح مطلوب برسانند و آن را میان کارکنان ترویج دهند، می‌توانند سازمان خود را ارتقاء دهند. این پژوهش همانند سایر مطالعات با محدودیت‌هایی روبرو بوده است که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به‌وقت گیر بودن تکمیل کردن پرسشنامه توسط کارکنان بیمارستان اشاره کرد. همچنین لازم به نظر می‌رسد که رضایت شغلی کارکنان در بیمارستان‌های غیر آموزشی بررسی شود و نتایج آن مطالعه با پژوهش حاضر مورد مقایسه قرار گیرد.

می باشد (کد طرح: IR.AJUMS.REC.1394.430). نویسندگان، از معاونت تحقیقات و فن آوری این دانشگاه و مسئولین و کارکنان بیمارستان های مورد مطالعه تشکر و قدردانی می نمایند.

تضاد منافع

هیچگونه تعارض منافی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

همچنین بررسی ویژگی های شخصیتی و مهارت های زندگی کارکنان که در میزان رضایت شغلی آنها مؤثر است نیز می تواند به برنامه ریزی و تصمیم گیری مدیران کمک شایانی کند.

تقدیر و تشکر

این مقاله حاصل پایان نامه کارشناسی رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

References

- Mirzadabighi GH, Sanjari M, Shirazi F, Hridari SH, Malaki S. Nursing Job Satisfaction. Hayat. 2009; 15 (1): 49-59.
- Mehrabian F, Nasiripour AA, Keshavarz Mohammadian S. Survey the level of job satisfaction among Managers and Supervisors in 1384. Journal of guilan University of Medical Sciences. 2006; 16 (61): 65-73.
- Norbaksh M, Alizadeh M. The survey of job satisfaction of physical secretaries. JOH. 2003 22(1): 171-189.
- Rajabbaigu M, Amini M, Ghanbarzade Alamdari N. Job Satisfaction of human resources in the public sector and the factors affecting it. Human Sciences MODARES. 2006; 10(1): 111-129.
- Farahi B, Mohamadi M, Abbasi M. Factors affecting employee job satisfaction or lack of petrological Favayenzesa Journal of human Resource Manangment Researches quertery. 2009; 2(3,4): 102-120.
- Azkiya M, Tavakoli M. Meta- Analysis of studies of educational organization in job Satisfaction. JONE. 2005; 27(4): 1-26.
- Ravary A, Vanaki Z, Mirrzai T, KazemNejad A. Spiritual approach to clinical nurses' job satisfaction: a qualitative study. Payesh. 2011; 10(2) 231-241.
- Manzari Taakoli A, Rajabi M. The relationship between organization Justice perception and job satisfaction: A study on employees of Kerman University of Medical Sciences. Journal of Health & Development. 2013; 2(1): 22-23.
- Mohammadalizadeh A, Mahmoudi H, KHaghanizadeh M, Siratinir M. The effect of triage training on based on stabilization model on nurse's satisfaction in emergency Ward: A clinical Trial. Journal of clinical Nursing and Moduifary. 2014; 3(3): 29-35.
- Esmaili Mr, Ansari Ranani GH. check the job satisfaction of employees of water and Sewage Company in Lorestan province. Daneshvar. 2006; 14(33): 65-8.
- Joolae S, Jalili HR, Rafii F, Hajibabae H, Haghani H. Relationship between Moral Distress and job satisfaction among Nurses of Tehran University of Medical Sciences Hospitals. Hayat. 2012; 18(1): 42- 51.
- Beheshtifar M, Nekoi Moghadam M. Relationship managers 'ethical behavior with employees' job satisfaction. Ethics in Science and Technology. 2009; 5 (1,2): 67-73.
- GHasemi SR, Rajabi Gilani N, Reshadat S, Ahmadian M. The Relationship between job satisfaction and Health- Related quality of life in the Teachers at Gilan-e- Gharb city in 2013. Journal of Rafsanjan University of Medical Science. 2013; 13 (1): 13-26.
- Kaheh D, Hiovd T. Job satisfaction and mental health. Payesh. 2012 ; 11(31): 391-397.
- Habib S, Shirazi MA. Job satisfaction and mental health staff in public hospitals. Andessheh Va Raftar. 2003; 8 (4): 64-72.
- Azad-marzabadi E & Tarkhorani H. The Relation between job stress and job satisfaction in a group of personal. Journal of Behavioral Sciences. 2007; 1(2): 121-129.
- Bakhshayesh AR. The relationship between personality type and General health with job satisfaction of yazd health center staff. Payavard Salamat. 2013; 7(1): 42-55.
- Sepahmansor M, ShahriarAhmadi, Shahami SH. The relationship between the quality of the rzasst and job Burnout of teachers. Quarterly Journal of educational leadership and Administration. 2009; 3(3): 92-110.
- Safi MH, Falhi KHoshnab M, Russell M, Rahgozar M. Job Satisfaction among faculty Members of university of social welfare and rehabilitation sciences. Iranian Journal of Medical education. 2009; 10 (4): 323-332.
- Mirzabigi GH, Salmi M, SHinazi F, Heidari SH, Maliki S. Job satisfaction of Iranian Nursing. Hayat. 2008; 15(1): 49-59.

21. Nadi MA, Mohtaderin N. The Relationship between ethical principle, Job Satisfaction and psychological empowerment with organizational citizenship behavior among private hospitals staff members in Shiraz. 2014;8 (5):399-414.
22. Haj hashemi M, Ehsan M. Relationship between leadership style and job satisfaction Blonde Woman .Research on Sport Sciences; 2004; 8 (3): 119-129.
23. Mahmoudi H, Soori laki A, Boulhasani M, Sepahvand MJ. The relationship between use of communication skills and job satisfaction of nurses. Daneshvar Medicine 2013; 20 (10): 1-8.
24. Tajvar M. Arab M, Khodabakhshnejad VA. Job Satisfaction in Tehran Children Medical Center. Journal of Health Administration. 2005; 9 (33): 25-30.
25. Ghorbani K, Najaf Zadeh H, Sedighi A, Mousavi SM, Mahdavi MH, Monajemi F. Midwives' Satisfaction with family physician plan in Rasht. Holistic Nursing and Midwifery Journal. 2013; 24 (70): 33-39.
26. Banihashemiyan K, Golestan Jahrumi F, Ghanbary Pirkashani N , Sharafy M. Relationship Between General Health And Manager's Leadership Style And Its Effect On Staff's Job Satisfaction In Shiraz University Of Medical Sciences. PAYAVARD SALAMAT .2010; 5 (4): 32-40.
27. Gholamnejad H .Relationship of job satisfaction with demographic and job related factors among nurses in saveh (2010). JQUMS. 2014; 17(6) :65-68
28. Nasiripour AA, Delgoshai B, Kalhor R, Kiaei MZ , Shahbahrani E , Tabatabaee S SEffective Factors On Staffs' Job Satisfaction Based On Herzberg Theory In Qazvin Teaching Hospitals. PAYAVARD SALAMAT; 2014: 7(4): 354- 365.
29. Sardair A. Factors affecting job satisfaction. Medical DANESHVAR. 2001; 39(9): 67- 76.
30. Maadani poor A, Salehi N, Ahmadnia Sh. Gender Comparison of motivation and job satisfaction of health workers. SOCIAL WELFARE QUARTERLY. 2007; 8(3): 117- 142.
31. Aguilar -Vafai M. Job satisfaction and the School teachers: Thecreation of a job satisfaction model in educational and organizational setting. Modares. 2001; 6 (1): 177-235.