



رضایت شغلی بهورزان خانه‌های بهداشت

دکتر پوران رئیسی[†]، علی کبریایی^{**}

چکیده

هدف: هدف از انجام این پژوهش ارزیابی میزان رضایت شغلی بهورزان خانه‌های بهداشت شهرستان کاشان بود که رضایت آنها را از هفت جنبه: (جنبه‌های محیط فیزیکی، اجتماعی، روانی، ساختار سازمانی، آموزشی، مدیریت یا سرپرستی و جنبه‌های رفاهی شغل) مورد سنجش قرار می‌داد. روش: آزمودنیهای پژوهش، کلیه بهورزان شاغل در خانه‌های بهداشت زیر پوشش مرکز بهداشت شهرستان کاشان بودند (۴۳ زن و ۲۲ مرد) که خود پرسشنامه به کار برده شده در این پژوهش را تکمیل نمودند. داده‌های پژوهش به کمک روشهای آمار توصیفی و ضریب همبستگی تحلیل گردید. یافته‌ها: این بررسی نشان داد که در رابطه با رضایت کلی از شغل ۴۱/۶٪ از بهورزان از شغل خود ناراضی، ۵۰/۵٪ راضی و ۸/۹٪ رضایتی در حد متوسط داشتند. اکثریت بهورزان از جنبه‌های اجتماعی، روانی و آموزشی شغل خود رضایت داشتند اما از جنبه‌های محیط فیزیکی و امور رفاهی شغل خود ناراضی بودند. میزان رضایت آنها در رابطه با جنبه‌های ساختار سازمانی و مدیریت - سرپرستی در سطح متوسط بود. رضایت شغلی زنان بیشتر از مردان و مجردها بیشتر از متأهلها بوده است. سن بهورزان با رضایت کلی ایشان از شغل همبستگی مستقیم داشت، میان متغیرهای سابقه کار بهورزان و رضایت شغلی همبستگی معنی داری به دست نیامد و میان متغیر میزان تحصیلات و رضایت شغلی ارتباط معکوس دیده شد.

کلید واژه: رضایت شغلی، بهورزان، مراقبت‌های اولیه بهداشتی، PHC، خوزستان، زنجان، کاشان

نموده است و تاکنون بررسیهای زیادی در این باره انجام شده است. پژوهشهای یاد شده بیشتر بر ارزیابی رضایت شغلی گروههای مختلف، عوامل مرتبط با رضایت شغلی و

رضایت شغلی کارکنان در سازمانها یکی از موضوعهای مهم مدیریتی است که از سالها پیش توجه پژوهشگران زیادی را در سراسر جهان به خود جلب

[†] دکتری تخصصی روانشناسی تربیتی و تحقیق، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، تهران، خیابان ولیمصر (عج)، بالاتر از خیابان ظفر، نیش خیابان بهرامی، پلاک ۱.
^{**} مربی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، دانشکده بهداشت، زاهدان.

روانی پزشکان عمومی و یا پرستاران، اندرکو^(۲۶) و همکاران (۱۹۹۹) میزان رضایت شغلی پرستاران، کیوتر^(۲۷) و همکاران (۲۰۰۰) تأثیر جو حاکم بر بیمارستان بر رضایت شغلی پرستاران را مورد بررسی قرار داده‌اند.

با آنکه در زمینه رضایت شغلی کارکنان در سازمانها بررسیهای بی شماری از دیدگاههای گوناگون انجام شده، متأسفانه رضایت شغلی بهروزان که از ارکان عمده مشارکت جامعه در مراقبتهای بهداشتی اولیه^(۲۸) می‌باشند و نقش ارزنده‌ای در ارائه خدمات بهداشتی دارند کمتر مورد ارزیابی قرار گرفته است. از آنجا که بهروزان می‌توانند با ارائه همزمان خدمات بهداشتی - درمانی - آموزشی و به ویژه بهداشت روانی در رسیدن به هدفهای اصلی مراقبتهای اولیه بهداشتی یعنی دسترسی تمام مردم به خدمات اساسی بهداشتی نقش حساس و مهمی را ایفاء نمایند، به نظر می‌رسد که ارزیابی رضایت شغلی آنها و تأمین هر چه بیشتر آن برای پیشبرد اهداف مراقبتهای بهداشتی اولیه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد. با توجه به این مهم هدف پژوهش حاضر بررسی میزان رضایت شغلی بهروزان خانه‌های بهداشت زیر پوشش مرکز بهداشت شهرستان کاشان بوده است.

یا پیامدهای رضایت شغلی در رابطه با بهره‌وری سازمان، ترک شغل، غیبت از کار و یا کارآیی کارکنان تأکید داشته‌اند. برای مثال بادر^(۱) و دارلن^(۲) (۱۹۹۲)، ری‌اوردن^(۳) (۱۹۹۱)، کسلی^(۴) (۱۹۹۱)، درن^(۵) و دیویس^(۶) (۱۹۹۲)، جانستون^(۷) (۱۹۹۲)، کاواناق^(۸) (۱۹۹۲)، ژول^(۹) (۱۹۹۳)، پیترسون^(۱۰) و همکاران (۱۹۹۵) و لوند^(۱۱) (۱۹۹۹) به بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران، تکنیسینهای دهان و دندان، یا کارکنان آزمایشگاه پرداخته‌اند. گروهی دیگر از پژوهشگران مانند: سورتینو^(۱۲) (۱۹۹۱) رابطه میان رضایت شغلی و عملکرد کارکنان، بیان (۱۳۶۸)، شفیع‌آبادی (۱۳۷۱)، صادقیان (۱۳۷۱) تابش (۱۳۷۲) رابطه میان رضایت شغلی و کارآیی کارکنان، عربی (۱۳۷۸) عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی کشور، گودل^(۱۳) و واس کولینگ^(۱۴) (۱۹۹۴) تأثیر رضایت شغلی پرستاران بر کیفیت خدمات پرستاری و رضایتمندی بیماران، اسپیکمن^(۱۵) و همکاران (۱۹۹۶) رضایتمندی فیزیوتراپیست‌ها از جنبه‌های مختلف شغل، بهتارا^(۱۶) و همکاران (۱۹۹۶) تأثیر آموزشهای حرفه‌ای بر روی افزایش رضایت شغلی و کاهش چرخشی شدن^(۱۷) شغل در کارکنان بهداشت روانی در مناطق روستایی، جنسن^(۱۸) و همکاران (۱۹۹۶) ارتباط خصوصیات فردی و خصوصیات شغل را با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی^(۱۹) در پرستاران، تامیلسون^(۲۰) و جنکینز^(۲۱) (۱۹۹۲) نقش تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیشگیری از ترک شغل کارکنان، لوتانز^(۲۲) (۱۹۹۵) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، ارتباط میان رضایت شغلی با بهره‌وری، ترک شغل و غیبت از کار، المعیتا^(۲۳) و همکاران (۱۹۹۹) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، ترک شغل و فرسودگی شغلی در پرستاران، میرا^(۲۴) و همکاران (۱۹۹۴) میزان استرسهای شغلی و رضایت شغلی پزشکان، روت^(۲۵) و روت (۱۹۹۴)، روت (۱۹۹۹) استرسهای شغلی، رضایت شغلی و سلامت

| | |
|------------------------------|--------------------|
| 1-Bader | 2-Darlene |
| 3-Riordan | 4-Kelly |
| 5-Deren | 6-Davis |
| 7-Johnston | 8-Cavanagh |
| 9-Juhl | 10-Petterson |
| 11-Lundh | 12-Sorrentino |
| 13-Goodell | 14-Van-Ess-Coeling |
| 15-Speakman | 16-Bhatara |
| 17-Turnover | 18-Jansen |
| 19-burnout | 20-Thomlison |
| 21-Jenkins | 22-Luthans |
| 23-Al-Ma Aitah | 24-Mira |
| 25-Rout & Rout | 26-Anderko |
| 27-Keuter | |
| 28-Primary Health Care (PHC) | |

این بررسی از نوع بررسیهای توصیفی - مقطعی بوده و همه بهورزان خانه‌های بهداشت شهرستان کاشان را در بر گرفته است. این افراد ۶۵ نفر (۴۳ زن و ۲۲ مرد) بودند. گردآوری داده‌ها به کمک پرسشنامه‌ای انجام شد که بهورزان آنرا تکمیل می‌نمودند. این پرسشنامه دارای ۵۰ پرسش بود که با برداشتی از پرسشنامه ماتسون^(۱) و کوپر^(۲) تهیه شده بود. برای هر پرسش ۵ گزینه از "کاملاً راضیم" تا "اصلاً راضی نیستم" در نظر گرفته شده است. پرسشنامه یاد شده افزون بر رضایت کلی بهورزان از شغل، رضایت آنها را از جنبه‌های گوناگون شغل همچون محیط فیزیکی، اجتماعی، روانی، ساختار سازمانی، آموزشی، مدیریت - سرپرستی و امور رفاهی اندازه‌گیری می‌نماید. رضایت از "جنبه‌های محیط فیزیکی شغل"، رضایت بهورزان از نکاتی مانند شرایط محیط کار، وجود وسائل مورد نیاز، فضای مناسب، دسترسی به وسیله رفت و آمد برای ارجاع بیماران، سرکشی به روستای اقماری، رنگ لباس کار و غیره را ارزیابی می‌نماید که توسط ۸ پرسش سنجیده می‌شود.

رضایت از "جنبه اجتماعی شغل" رضایت از نکاتی مانند احترام و ارزش جامعه و دوستان و همکاران نسبت به حرفه بهورزی، ارتقاء شخصی، ارتقاء شغلی، شیوه ارتباط با مردم، شیوه همکاری مردم هنگام پیگیری و بازدید منزل، شیوه مراجعه افراد به خانه بهداشت برای دریافت خدمات را مورد سنجش قرار می‌داد که توسط ۷ پرسش ارزیابی گردید.

رضایت از "جنبه روانی شغل"، رضایت از نکاتی مانند رابطه حرفه‌ای بهورزان با همکاران، فرصت رقابت در شغل، بیان احساس بهورز نسبت به دستاورد فعالیت‌های وی و نیز عضویت در تیم بهداشتی - درمانی، توانایی به کارگیری مهارت‌ها و استعداد واقعی فرد در شغل و غیره را به کمک ۸ پرسش مورد سنجش قرار می‌دهد.

رضایت از "جنبه ساختار سازمانی"، رضایت از نکاتی

مانند اجرای مقررات در بخشهای گوناگون سازمان، شیوه ارجاع بیماران و آگاهی از نتیجه، رسیدگی به نیازمندیهای کارکنان، نظام ارزشیابی، میزان وظایف در رابطه با دیگر کارکنان سازمان، شیوه آگاهی از مقررات سازمانی و غیره را مورد سنجش قرار می‌داد که به کمک ۸ پرسش ارزیابی گردید. رضایت از "جنبه آموزشی شغل" رضایت از نکاتی مانند امکان ادامه تحصیل ضمن خدمت، طول مدت دروسهای نظری، کارآموزی، برنامه بازآموزیها، محتوای دروسهای آموزش داده شده و غیره را مورد سنجش قرار می‌داد و با ۶ پرسش ارزیابی گردید.

رضایت از "جنبه مدیریت - سرپرستی در شغل" رضایت از نکاتی مانند میزان بازدید مسئولین از خانه بهداشت، میزان حمایت مسئولین از بهورزان در صورت بروز مشکل، شیوه رفتار سرپرست، شیوه مشارکت در تصمیم‌گیری، امکان تماس با رئیس سازمان و بیان مشکلات، میزان قدردانی در صورت کوشش در کار را مورد سنجش قرار می‌داد که ۶ پرسش داشت.

رضایت از "جنبه رفاهی شغل"، رضایت از نکاتی مانند زمان استراحت در میان ساعتهای کار، حاضر شدن در دو نوبت صبح و عصر در محل کار، حجم کار، میزان حقوق و مزایای دریافتی، تقاضای مرخصی، تسهیلات رفاهی مانند خانه، وام، تعاونی مصرف، سهولت بازدید منزل و پیگیری موارد را مورد سنجش قرار می‌داد که ۷ پرسش برای ارزیابی آن در پرسشنامه گنجانیده شد.

"رضایت کلی از شغل"، این شاخص رضایت کلی بهورزان را از کل جنبه‌های یاد شده اندازه می‌گیرد. برای تعیین اعتبار پرسشنامه یاد شده روش اعتبار همزمان به کار برده شد. بدین معنی که پرسشنامه تدوین شده با "پرسشنامه رضایت شغلی رابینز"^(۳) بطور همزمان به ۳۰ نفر از بهورزان ارائه شد و همبستگی نمرات رضایت شغلی آنها بر روی دو پرسشنامه محاسبه شد. ضریب همبستگی

جدول ۱- توزیع فراوانی آزمودنیهای پژوهش بر حسب گروه سنی، سابقه کار و جمعیت زیر پوشش

| درصد | فراوانی | متغیرها |
|------------------|---------|--------------|
| گروه سنی | | |
| ۳۶/۹ | ۲۴ | ۲۱-۲۵ ساله |
| ۳۵/۲ | ۲۳ | ۲۶-۳۰ ساله |
| ۱۲/۳ | ۸ | ۳۱-۳۵ ساله |
| ۱۵/۴ | ۱۰ | ۳۶-۴۰ |
| سابقه کار بهورزی | | |
| ۳۵/۲ | ۲۳ | ۱-۵ سال |
| ۳۶/۹ | ۲۴ | ۶-۱۰ سال |
| ۹/۲ | ۶ | ۱۱-۱۵ سال |
| ۱۷ | ۱۱ | ۱۶-۲۰ سال |
| ۱/۵ | ۱ | بدون پاسخ |
| جمعیت زیر پوشش | | |
| ۵۵/۲ | ۳۶ | کمتر از ۱۵۰۰ |
| ۳۲/۳ | ۲۱ | ۱۵۰۱-۳۰۰۰ |
| ۱۰/۸ | ۷ | ۳۰۰۱-۴۵۰۰ |
| ۱/۵ | ۱ | بدون پاسخ |

این دو پرسشنامه برابر ۰/۸۷ بود. پرسشنامه رضایت شغلی رابینز دارای ۴۱ پرسش بود که برای هر پرسش دو ویژگی متضاد در برابر یکدیگر قرار داشتند. در میان این ویژگیها عددهای ۱ تا ۵ قرار داشت که افراد میبایست یکی از عددها را که متناسب با نظر آنان بود علامتگذاری می نمودند. این پرسشنامه رضایت شغلی را از جنبه های رضایت از کار، همکاران، سرپرست، میزان پیشرفت در شغل و حقوق اندازه گیری می کند.

برای تعیین ثبات درونی پرسشنامه تدوین شده نیز روش دو نیمه کردن آزمون به کار برده شد و همبستگی نیمه اول با نیمه دوم آن بر پایه پاسخهای ۳۰ تن از بهورزان یاد شده محاسبه گردید. ضریب همبستگی دو نیمه آزمون برابر ۰/۷۲ و ضریب ثبات کل آزمون برابر ۰/۸۴ بود.

یافته ها

همانطور که گفته شد ۶۵ بهورز در این بررسی شرکت داشتند (۴۳ زن و ۲۲ مرد) و بیشتر آنها (۸۱/۵٪) متأهل بودند. ویژگیهای جمعیت شناختی بهورزان مورد بررسی در جدول ۱ نشان داده شده است.

۵۵/۴٪ بهورزان دارای مدرک پایان دوره ابتدایی، ۳۵/۴٪ دارای مدرک پایان دوره راهنمایی و ۹/۲٪ دارای مدرک دوره متوسطه ناتمام بودند.

۸۱/۵٪ آنان متأهل و بقیه مجرد بودند و از نظر محل سکونت، ۱۳/۸٪ در محل خانه بهداشت زندگی می کردند. ۵۳/۸٪ از بهورزان مورد بررسی روستاهای اقماری را نیز زیر پوشش خود داشتند.

یافته های پژوهش در مورد رضایت کلی بهورزان نشان داد که تنها ۵/۵٪ از بهورزان از شغل خود راضی بودند، ۴۰/۶٪ ناراضی و ۸/۹٪ در حد متوسط رضایت داشتند (جدول ۲). همان طور که در جدول دیده می شود مجموع فراوانی پاسخهای ارائه شده در هر گزینه پرسشنامه ارائه گردیده است. این بررسی نشان داد که ۳۲/۷٪ بهورزان مورد بررسی از محیط فیزیکی شغل خود راضی بودند، ۵۹/۴٪ ناراضی

و بقیه در حد متوسط رضایت داشتند (جدول ۲).

بیشتر آنها (۷۲٪) از جنبه اجتماعی شغل خود راضی بودند. بهورزان ناراضی بیشتر از نبود امکانات برای پیشرفت شغلی ابراز ناخشنودی کرده بودند.

بیشتر بهورزان (۷۷/۷٪) از جنبه روانی شغل خود راضی بودند. بهورزان ناراضی بیشتر از یکنواخت بودن وظایف شغلی ابراز ناخشنودی کرده بودند.

در زمینه ساختار سازمانی شغل، تنها ۳۷٪ راضی بودند، ۵۱/۴٪ ناراضی و بقیه در حد متوسط رضایت داشتند. ناخشنودی بهورزان ناراضی بیشتر به اجرای مقررات سازمانی در خانه بهداشت، مشکل داشتن در ارجاع بیماران و ناآگاهی از نتیجه موارد ارجاعی مربوط بوده است.

جدول ۲- توزیع فراوانی پاسخهای مورد بررسی بر حسب رضایت کلی از شغل و جنبه‌های گوناگون آن

| میزان رضایت | اصلاً راضی نیستم | راضی نیستم | فرقی نمی‌کند | راضی هستم | کاملاً راضی هستم | جمع |
|--------------------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|
| جنبه‌های مختلف رضایت از شغل | فراوانی درصد | فراوانی درصد | فراوانی درصد | فراوانی درصد | فراوانی درصد | فراوانی درصد |
| رضایت از جنبه محیط فیزیکی | ۱۳۰ | ۲۶/۷ | ۳۸ | ۷/۸ | ۱۳۲ | ۲۷/۲ |
| رضایت از جنبه اجتماعی | ۶۰ | ۱۳/۵ | ۳۴ | ۷/۷ | ۲۱۱ | ۴۷/۶ |
| رضایت از جنبه روانی | ۳۷ | ۷/۳ | ۵۲ | ۱۰/۳ | ۲۲۷ | ۴۴/۸ |
| رضایت از جنبه ساختار سازمانی | ۱۵۸ | ۳۱/۲ | ۵۹ | ۱۱/۶ | ۱۶۰ | ۳۱/۶ |
| رضایت از جنبه آموزشی | ۴۲ | ۱۰/۷ | ۱۱ | ۲/۶ | ۱۸۵ | ۴۱/۴ |
| رضایت از جنبه مدیریت و سرپرستی | ۸۸ | ۲۴/۷ | ۹۵ | ۲۲/۹ | ۱۳۱ | ۳۴/۱ |
| رضایت از جنبه رفاهی | ۱۱۸ | ۲۳/۷ | ۱۹۹ | ۴۳/۷ | ۸۰ | ۱۷/۶ |
| رضایت کلی (جمع) | ۶۳۳ | ۲۰/۵ | ۲۰ | ۸/۹ | ۲۸۳ | ۳۵/۶ |
| | ۱۰۰ | ۴۸۶ | ۵/۵ | ۲۷ | ۲۷/۲ | ۱۳۲ |
| | ۱۰۰ | ۴۴۳ | ۲۴/۴ | ۱۰۸ | ۴۷/۶ | ۲۱۱ |
| | ۱۰۰ | ۵۰۶ | ۳۲/۸ | ۱۶۶ | ۴۴/۸ | ۲۲۷ |
| | ۱۰۰ | ۵۰۶ | ۵/۳ | ۲۷ | ۳۱/۶ | ۱۶۰ |
| | ۱۰۰ | ۳۸۲ | ۲۳ | ۸۸ | ۴۱/۴ | ۱۸۵ |
| | ۱۰۰ | ۳۸۴ | ۸/۱ | ۳۱ | ۳۴/۱ | ۱۳۱ |
| | ۱۰۰ | ۴۵۵ | ۵/۱ | ۲۳ | ۱۷/۶ | ۸۰ |
| | ۱۰۰ | ۳۱۶۲ | ۱۴/۹ | ۴۷۰ | ۳۵/۶ | ۱۱۲۶ |

۷۱/۵٪ به‌روزان از جنبه آموزشی شغل خود راضی بودند، ۲۱/۷٪ ناراضی و ۶/۸٪ در حد متوسط رضایت داشتند. از مهمترین مواردی که موجب ناراضی به‌روزان بود فراهم نبودن امکانات لازم برای ادامه تحصیل حین خدمت بود و در این زمینه ۷۸/۵٪ به‌روزان ناراضی بودند.

از مدیریت و سرپرستی شغل، ۴۲/۳٪ به‌روزان راضی بودند، ۴۷/۶٪ ناراضی و ۱۰/۱٪ وضعیت متوسط داشتند. از مهمترین مواردی که به‌روزان در رابطه با آن ابراز ناخشنودی کرده بودند میزان حمایت مسئولین از به‌روزان در صورت بروز مشکل، امکان تماس با سرپرست یا رئیس و بیان مشکلات، میزان قدردانی از آنها در صورت تلاش در کار توسط سرپرست، مشارکت در تصمیم‌گیریهای مربوط به کار به‌روزان و اهمیت دادن به نظرات آنها بود.

این بررسی نشان داد که ۶۹/۷٪ به‌روزان از جنبه رفاهی شغل خود ناراضی، ۲۲/۶٪ راضی و ۷/۷٪ در حد متوسط رضایت داشتند. به‌روزان ناراضی بیشتر از زمان کم استراحت میان ساعت‌های کار، حجم کار، حضور در خانه بهداشت بصورت صبح و بعد از ظهر، میزان حقوق و

مزایا، استفاده از تسهیلات رفاهی (مانند خانه، وام تعاونی مصرف و مسکن) و نیز دشواری بازدیدها و پیگیری‌ها (از نظر فاصله خانه بهداشت تا روستا یا دسترسی به وسیله نقلیه) ناخشنود بودند. بیشترین میزان ناخشنودی به‌روزان در رابطه با میزان حقوق و مزایا و نیز حضور در دو نوبت صبح و بعد از ظهر در خانه بهداشت بود. بطور کلی به‌روزان بالاترین میزان ناخشنودی را نسبت به جنبه رفاهی و کمترین ناراضی را نسبت به جنبه روانی شغل خود ابراز داشته‌اند. نسبت به جنبه رفاهی شغل نزدیک به ۷۰٪ و نسبت به جنبه روانی تنها ۱۲٪ به‌روزان ابراز ناخشنودی نموده بودند (جدول ۲).

در بررسی ارتباط میان ویژگیهای فردی به‌روزان همانند سن، سابقه کار و میزان تحصیلات یافته‌های پژوهش نشان داد که رضایت از شغل رابطه مستقیم با سن، رابطه معکوس با تحصیلات و با سابقه کار ارتباط ندارد. زنان بیش از مردان و مجردان بیشتر از افراد متأهل از شغل خود رضایت داشتند.

بحث در یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش نشان داد که تنها ۵/۵٪

بهورزان بطور کلی از شغل خود رضایت داشتند. بیشتر آنها از جنبه اجتماعی، روانی و آموزشی شغل راضی بودند اما از جنبه‌های محیط فیزیکی و امور رفاهی شغل خود اظهار نارضایتی نموده‌اند. در رابطه با جنبه‌های ساختار سازمانی و مدیریت - سرپرستی رضایتی در سطح متوسط داشتند.

لوتانز^(۱) (۱۹۹۵) درباره تأثیر شرایط محیط کاربر رضایت شغلی بر این باور است که اگر محیط کار خوب باشد کارکنان راحت‌تر و بهتر کارشان را انجام خواهند داد و اگر محیط کار مناسب نباشد (برای نمونه محیط کار پر سر و صدا و گرم) کارکنان برای انجام وظایف خود با مشکل روبرو خواهند بود. در این پژوهش ۵۹/۴٪ بهورزان از محیط فیزیکی شغل خود ناخشنود بودند. در زمینه دسترسی به وسیله رفت و آمد مناسب برای ارجاع بیماران اورژانس و مانند آن ۷۶/۸٪ بهورزان ابراز ناخشنودی نموده بودند. از آنجا که یکی از جنبه‌های اساسی و ضروری نظام مراقبت‌های بهداشتی فراهم نمودن سیستم ارجاع خوب است (شادپور، ۱۳۷۲)، نبود حمایت سطوح بالاتر از خانه‌های بهداشت، زنجیره ارجاع را در مراکز بهداشتی - درمانی روستایی عملاً کم اثر و ارتباط میان این مراکز و بیمارستان را سست می‌نماید.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ۷۲٪ از بهورزان نسبت به جنبه اجتماعی شغل خود راضی بودند اما نداشتن امکان پیشرفت و ارتقاء شغلی، ۶۸/۲٪ آنها را ناخشنود نموده است که جا دارد مسئولان سازمان مربوطه توجه بیشتری به این امر بنمایند.

لوتانز (۱۹۹۵) وجود فرصت‌های پیشرفت در سازمان و عادلانه توزیع شدن آن از دید کارکنان را سبب خشنودی شغلی آنان می‌داند.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ۷۷/۶٪ افراد مورد بررسی از جنبه روانی شغل خود راضی بودند. ناخشنودی ۴۶/۵٪ کارکنان از یکنواخت بودن شرایط کاری و اهمیت ندادن مسئولین سازمان به نظریه کارکنان که

۶۰/۹٪ آزمودنی‌های پژوهش حاضر آن را ابراز نموده بودند با یافته‌های پژوهشی بادر^(۲) (۱۹۹۲) بر روی تکنیسینهای دهان و دندان مراکز خصوصی کارولینای شمالی آمریکا همسو است. بررسی یاد شده نشان داده بود افرادی که سرپرست خود را دارای ارتباط دو سویه با کارکنان می‌دانستند و بصورت صادقانه با آنها برخورد می‌شد و با میل، به آراء و نظرات آنها گوش فرا می‌دادند رضایت بیشتری داشتند.

یافته‌های پژوهش حاضر مبنی بر ناخشنودی ۶۹/۶٪ بهورزان از جنبه رفاهی شغل خود به ویژه میزان حقوق و مزایای دریافتی با یافته‌های پژوهش جانستون (۱۹۹۲) که در پژوهشی به بررسی منابع خشنودی و ناخشنودی پرستاران یک بیمارستان خصوصی در آمریکا پرداخته بود هماهنگ است. وی دریافت که افراد مورد بررسی بیشترین رضایت را از موقعیت حرفه‌ای و کمترین رضایت را از مقدار حقوق دریافتی خود داشته‌اند.

در پژوهش دیگری که پیرامون مشکلات سازمانی و برآورده نشدن نیازهای کارکنان انجام شد (بیان، ۱۳۶۸) عواملی چند مانند کمبود حقوق و مزایا، تبعیض، مشکلات رفاهی و مسکن، وجود نداشتن نظام تشویق و تنبیه، نبود صمیمیت میان کارکنان و بی توجهی به استعدادهای از عوامل مؤثر در ناخشنودی شغلی و محیط شغلی گزارش شده‌اند.

یافته‌های پژوهش حاضر مبنی بر ارتباط میان متغیر سن و میزان خشنودی شغلی با یافته‌های پژوهش بادر (۱۹۹۲) که بر روی تکنیسینهای دهان و دندان انجام شد و میان خشنودی شغلی و سن افراد مورد بررسی رابطه مثبتی را گزارش نمود، هماهنگی دیده می‌شود. ری آوردن (۱۹۹۱) در پژوهش خود که بر روی پرستاران بهداشت جامعه انجام داد نشان داد که سن همبستگی مثبت با رضایت شغلی دارد اما لوکاس^(۳) (۱۹۹۱) در بررسی خود

1-Luthans

2-Bader

3-Lucas

بر روی پرستاران چند بیمارستان شهر واشنگتن دریافت که رضایت شغلی با سن همبستگی ندارد.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان دادند که زنان بیشتر از مردان خشنودی شغلی داشته‌اند. پژوهشی که توسط تری^(۱) (۱۹۹۱) در میان پرستاران ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه بهداشتی در شهر واشنگتن صورت گرفت نشان داد که زنان بیشتر از مردان رضایت شغلی داشته‌اند. همچنین سیفرت^(۲) (۱۹۹۱) گزارش نمود که در دو پژوهش که در سالهای ۱۹۷۹ و ۱۹۸۹ در دو نمونه از کارکنان مراقبت‌های بهداشتی آمریکا صورت گرفت، زنان در مقایسه با مردان رضایت شغلی بیشتری داشته‌اند. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش تری (۱۹۹۱) و گزارش سیفرت (۱۹۹۱) همخوانی دارد.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که رضایت شغلی بهورزان با سابقه کار آنها ارتباط ندارد و این یافته با یافته پژوهش بادر (۱۹۹۲)، ری آوردن (۱۹۹۱) و لوکاس (۱۹۹۱) که نشان دادند سابقه کار با رضایت شغلی همبستگی مثبت دارد، مطابقت ندارد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که میزان تحصیلات بهورزان با رضایت شغلی رابطه معکوس دارد. این یافته با یافته‌های کاواناق (۱۹۹۲) که بر روی گروهی از پرستاران در یکی از مناطق لوس آنجلس انجام شد همخوانی دارد. لوکاس (۱۹۹۱) در پژوهشی که در میان پرستاران چند بیمارستان در واشنگتن انجام داد نشان داد که میان رضایت از شغل با سطح تحصیلات همبستگی وجود ندارد.

برای انجام یک نتیجه‌گیری جامع‌تر در مودر رضایت شغلی بهورزان نگارندگان این پژوهش بر آن شدند تا نتایج پژوهش حاضر را با یافته‌های دو پژوهش مشابه که توسط کلاتری (۱۳۷۰) و ظهیری (۱۳۷۹) به ترتیب بر روی بهورزان استان زنجان و خوزستان انجام شده بود مقایسه نمایند. جدول ۳ توزیع نسبی بهورزان را بر حسب رضایت کلی از شغل و رضایت از جنبه‌های مختلف آن

نشان می‌دهد.

همچنانکه در جدول ۳ دیده می‌شود میزان رضایت کلی بهورزان از شغل در پژوهش حاضر و ظهیری (۱۳۷۹) بهم نزدیک می‌باشد و ۴۶ تا ۴۹ درصد بهورزان در دو جامعه مورد بررسی رضایت چشمگیری از شغل خود نداشته‌اند.

در رابطه با جنبه‌های گوناگون شغلی یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که در پژوهش‌های یاد شده بیشتر بهورزان از جنبه‌های آموزشی، اجتماعی و روانی شغل خود راضی بوده‌اند اما از جنبه‌های محیط فیزیکی و امور رفاهی شغل خود رضایت نداشته‌اند.

از جنبه مدیریت و سرپرستی شغل بیشتر بهورزان در بررسی کلاتری رضایت داشتند اما در بررسی ظهیری (۱۳۷۹) و پژوهش حاضر ناراضی بودند.

از جنبه ساختار سازمانی نیز بیشتر بهورزان در پژوهش حاضر و ظهیری (۱۳۷۹) ناراضی بودند. در بررسی کلاتری جنبه ساختار سازمانی در نظر گرفته نشده بود.

هر چند در پژوهش کلاتری (۱۳۷۰) "رضایت کلی از شغل" محاسبه نشده بود اما نگاهی کلی به یافته‌های پژوهش یاد شده در جدول ۳ نشان می‌دهد که میزان رضایت کلی بهورزان از شغلشان نسبت به دو بررسی دیگر بالاتر است.

بطور کلی نارضایتی بهورزان در سه بررسی یاد شده بیشتر در رابطه با جنبه‌های محیط فیزیکی و امور رفاهی شغل می‌باشد. اما شناخت دقیقتر عواملی که موجب نارضایتی بهورزان چه در رابطه با محیط فیزیکی، امور رفاهی یا جنبه‌های دیگر شغل می‌گردد نیز سودمند است. به همین دلیل این عوامل به تفکیک جنبه‌های مختلف شغل از بررسی کلاتری (۱۳۷۰) گرفته شد تا در کنار یافته‌های پژوهش حاضر آگاهی ما در زمینه منابع نارضایتی بهورزان افزایش بیشتری یابد.

جدول ۳- توزیع نسبی بهورزان بر حسب رضایت کلی از شغل و ابعاد مختلف آن در سه پژوهش کلانتری، ظهیری و بررسی حاضر

| ابعاد مختلف رضایت از شغل | کلانتری (۱۳۷۰) | ظهیری (۱۳۷۹) | رئیس‌وکیبایی بهورزان شهرستان |
|--------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------------|
| | بهورزان استان زنجان | بهورزان استان خوزستان | کاشان |
| جنبه آموزشی | ۹۰ | ۷۳ | ۷۱/۴ |
| جنبه اجتماعی | ۹۵ | ۷۷ | ۷۲ |
| جنبه رفاهی | ۴۸/۷۵ | ۱۴ | ۲۲/۷۰ |
| جنبه روانی | ۹۵ | ۹۴ | ۷۷/۶۰ |
| جنبه ساختار سازمانی | - | ۴۷ | ۳۶/۹۰ |
| جنبه مدیریت و سرپرستی | ۸۱/۲۵ | ۲۴ | ۴۲/۲۰ |
| جنبه محیط فیزیکی | ۴۵ | ۲۳ | ۳۲/۷۰ |
| رضایت کلی | - | ۵۴ | ۵۰/۵۰ |

توجه: میزان رضایت بهورزان از جنبه ساختار سازمانی و همچنین رضایت کلی از شغل در پژوهش کلانتری (۱۳۷۰) محاسبه نگردیده بود.

توجه مدیران و سرپرستان به پیشنهادها و نظریات آنها اصلاً راضی نبودند.

محیط فیزیکی: ۴۰٪ بهورزان از امکان ارجاع بیماران از خانه بهداشت به سایر مراکز بهداشتی - درمانی اظهار نارضایتی نموده بودند.

در پژوهش بهتارا^(۱) و همکاران (۱۹۹۶) مهمترین عوامل نارضایتی شغلی کارکنان بهداشت روانی در مناطق روستایی ایالت داکوتای جنوبی امریکا عبارت بودند از عدم وجود امکانات برای ادامه تحصیلات و محدود بودن شمار افرادی که بتوان در زمینه شغلی با آنان ارتباط داشت.

بطور کلی جلب رضایت شغلی بهورزان از آن رو دارای اهمیت است که شواهد موجود نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی و کارآیی کارکنان در سازمانها رابطه مستقیمی وجود دارد. صادقیان (۱۳۷۱).

لوتانز (۱۹۹۵) نشان داد کارکنانی که رضایت شغلی

جنبه اجتماعی: ۳۶/۲۵٪ بهورزان مورد بررسی از امکاناتی که برای پیشرفت و ارتقاء شغلی آنها وجود داشت ناراضی بودند و ۱۵٪ اصلاً راضی نبودند که در کل می‌توان گفت ۵۱/۲۵٪ از آنها از امکانات پیشرفت و ارتقاء شغلی خود ناخشنود بودند.

جنبه آموزشی: ۲۷/۵٪ از بهورزان از فراهم نبودن امکانات لازم برای ادامه تحصیل حین خدمت رضایت نداشتند.

جنبه روانی: ۲۷/۵٪ از بهورزان از اینکه لازم است همواره در موارد ضروری و در طی شبانه روز سرکار خود حاضر باشند از شغل خود ناراضی بودند.

جنبه رفاهی: ۴۶/۵٪ از بهورزان از امکانات موجود جهت استفاده از خانه‌های سازمانی در محل کار خود اصلاً راضی نبودند و ۳۶/۲۵٪ آنها از زمان استراحتی که در بین ساعات کار به آنان تعلق می‌گیرد اظهار ناخشنودی نموده بودند.

جنبه مدیریت و سرپرستی: ۱۶/۵٪ بهورزان از میزان

بالا دارند از سلامت بدنی و روانی بهتری برخوردارند و مهارت‌های تازه مربوط به کار را زودتر می‌آموزند، حوادث شغلی کمتری برای آنها رخ می‌دهد و شکایت کمتری دارند.

در پژوهشی که کلبیل^(۱) و همکاران (۱۹۹۱) درباره رضایت شغلی پرستاران انجام دادند دریافتند که رضایت شغلی پرستاران نه تنها سبب کناره‌گیری آنها از این شغل نمی‌شود بلکه بر میزان بهره‌وری و کارکرد آنها نیز تأثیر خواهد داشت. آنان پیشنهاد کردند که برای دلگرم کردن پرستاران با تجربه باید به عوامل مؤثر بر خشنودی و ناخشنودی شغلی آنها توجه بیشتری نمود.

این پژوهشگران باور دارند از آنجا که رضایت شغلی می‌تواند بر ابقاء شغلی^(۲)، کیفیت عملکرد^(۳) و بهره‌وری^(۴) کارکنان تأثیر گذارد لازم است مدیران نظام بهداشتی - درمانی برای حفظ و نگهداری پرستاران با تجربه، منابع رضایت و عدم رضایت شغلی آنها را بخوبی شناسایی نمایند.

با توجه به آنکه موفقیت اجرای برنامه مراقبت‌های بهداشتی اولیه در گرو چگونگی عملکرد بهورزان می‌باشد امید است یافته‌های این بررسی بتواند در راستای جلب خشنودی شغلی بیشتر آنان سودمند باشد.

منابع

بیان، حسام الدین (۱۳۶۸). جستارگری شالوده پژوهش‌های پیشرفته در علوم. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. پرهیزکار، کمال (۱۳۶۸). روابط انسانی در مدیریت. تهران: انتشارات اشراقی.

تابش، محمد حسین (۱۳۷۲). بررسی نقش رضایت از محیط شغل در کارآیی رانندگان خطوط شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران.

تامیلسون، پال و جانکینز، میشل (۱۳۷۶). نقش تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیشگیری از ترک خدمت کارکنان. ترجمه

محمد رضا زالی، مجله تازه‌های مدیریت، دوره پنجم، شماره هیجدهم، ۳۷-۳۰.

شادپور، کامل (۱۳۷۲). شبکه مراقبت‌های اولیه بهداشتی در ایران. تهران: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.

شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. (چاپ پنجم) تهران: انتشارات رشد.

صادقیان، رامین (۱۳۷۱). بررسی پیرامون تأثیر عوامل رضایت از شغل و رضایت از محیط شغل در سطح کارآیی کارکنان دیپلم به بالا در شرکت ایران خودرو. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران.

ظهیری، منصور (۱۳۷۹). رضایت شغلی بهورزان خانه‌های بهداشت تحت پوشش مرکز بهداشت استان خوزستان. خلاصه مقالات همایش سراسری «نقش مدیریت در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی»، دانشگاه علوم پزشکی کرمان (۳۱ اردیبهشت - ۲ خرداد ماه).

عربی، اشرف (۱۳۷۷). بررسی برخی عوامل ایجادکننده رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهزیستی کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

کلانتری، زهرا (۱۳۷۱). بررسی میزان رضایت شغلی بهورزان زن و مرد خانه‌های بهداشت روستاهای تحت پوشش طرح گسترش شبکه بهداشتی - درمانی استان زنجان سال ۱۳۷۰. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

مرتضوی، شهرناز (۱۳۷۱). رضایت شغلی کارکنان ایران و ابعاد مدیریت پدران. فصلنامه مطالعات مدیریت، نشریه دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی، دوره دوم، شماره هفتم: صص ۲۳-۱۳.

- Al-Ma'aitah, R., Cameron, S., Horsburgh, M. E., & Armstrong-Stassen, M. (1999). Predictors of job satisfaction, turnover, and burnout in female and male Jordanian nurses. *Canadian Journal of Nursing Researches*, 31, 15-30.
- Anderko, L., Robertson, J., & Lewis, P. (1999). Job satisfaction in a rural differentiated-practice setting. *Nursing Connections*, 12, 49-58.
- Bader, J. D., & Darlene, H. S. (1992). Factors associated with job and career satisfaction among dental hygienists. *Journal of Public Health Dentistry*, 52, 43-51.
- Bhatara, V. S., Fuller, W.C., O'Connor-Davis, L., & Misra, L. K. (1996). Improving job satisfaction of rural South Dakota mental health providers through education: a pilot study. *South Dakota Journal of Medicine*, 49, 93-96.
- Cavanagh, S. J. (1992). Staff working in hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 17, 704-711.
- Davis, K. (1981). *Human behavior at work* (6th ed.). New York: McGraw-Hill Book Co.
- Deren, S., & Davis, W. R. (1992). An exploratory study of job satisfaction/dissatisfaction among nurses. *Community Health Studies*, 13, 177-185.
- Goodell, T. T., & Van-Ess-Goeling, H. (1994). Outcomes of nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*, 24, 36-41.
- Jansen, P. G., Kerkstra, A., Abu-Saad, H. H. & Van-der-Zee, J. (1996). The effect of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 33, 407-421.
- Johnston, C. L. (1992). Sources of work satisfaction/dissatisfaction for hospital registered nurses. *Journal of Nursing Research*, 13, 503-513.
- Juhl, W. (1993). Job satisfaction of rural public and home health nurses. *Public Health Nursing*, 10, 42-47.
- Kelly, B. (1991) Job satisfaction among British and American hospital staff nurses. *Nursing Connections*, 4, 15-26.
- Keuter, K., Byrne, E., Voell, J., & Larson, E. (2000). Nurses' job satisfaction and organizational climate in a dynamic work environment. *Applied Nursing Researches*, 13, 46-49.
- Koelbel, P. W., Fuller, S. G., & Misener, T. R. (1991). An explanatory model of nurse practitioner job satisfaction. *Journal of American Academy of Nursing Practice*, 3, 17-24.
- Kuhlen, R. G. (1963). Needs, perceived need satisfaction opportunities, and satisfaction with occupation. *Journal of Applied Psychology*, XLVII (1), 56-64.
- Lucas, M. D. (1991). Management style and staff nurse job satisfaction. *Journal of Professional Nursing*, 2, 119-125.
- Lundh, U. (1999). Job satisfaction among Swedish nurses and laboratory technologists. *British Journal of Nurses*, 8, 948-952.
- Luthans, F. (1995). *Organizational behavior* (7th ed.). New York: Mc Graw-Hill Book Co.
- Mira, J. J., Vitaller, J., Buil, J. A., Aranaz, J., & Rodriguez-Marin, J. (1994). Job satisfaction and stress among physicians in the public health system. *Aten Primaria*, 14, 1135-1140.

- Petterson, I. L., Arnetz, B. B., & Arnetz, J. E. (1995). Predictors of job satisfaction and job influence- results from a national sample of Swedish nurses. *Psychotherapy & Psychosomatics*, 64, 19-19.
- Riordan, J. (1991). Prestige: Key to job satisfaction for community health nurses. *Public Health Nursing*, 8, 59-65.
- Rout, U., & Rout, J. K. (1994). Job satisfaction, mental health and job stress among general practitioners before and after the new contract a comparative study. *Family practice*, 11, 300-306.
- Rout, U. (1999). Job stress among general practitioners and nurses in primary care in England. *Psychol. Rep.*, 85, 981-986.
- Siefert, K., Gayaratne, S., & Chess, W. A. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work*, 16, 193-202.
- Sorrentino, E. A. (1991). The effect of head nurse behaviors on nurse job satisfaction and practice. *Hospital and Health System Administration*, 37, 103-111.
- Speakman, H. C., Pleasant, J. M., & Sutton, G. B. (1996). The job satisfaction of physical therapists.
- Tri, D. L. (1991). The relationship between primary health care practitioners job satisfaction and characteristics of their practice settings. *Nurse Practitioners*, 10, 32-45.

فرم اشتراک فصلنامه اندیشه و رفتار

اینجانب : شغل : تحصیلات :

مایلم از تاریخ : فصلنامه اندیشه و رفتار را دریافت نمایم.

تاریخ شروع اشتراک : از شماره : سال

آدرس : استان : شهر : خیابان : کوچه : پلاک

کدپستی : صندوق پستی : تلفن

ضمناً اصل فیش واریزی به مبلغ : ریال وجه اشتراک به پیوست ارسال می‌گردد.

بهای اشتراک سالانه ۱۰۰۰۰۰ ریال، برای دانشجویان با تخفیف ۸۰۰۰۰ ریال، برای خارج از کشور ۴۰۰۰۰۰ ریال. خواهشمند است مبلغ حق اشتراک تنها بصورت حواله بانکی به حساب شماره ۴۶۶/۷۵ خزانه نزد بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران به نام دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، قابل پرداخت در کلیه شعب بانک ملی ایران واریز فرمایید.

نشانی مجله: تهران خیابان طالقانی اول کوچه جهان پلاک ۱ انستیتو روانپزشکی تهران کدپستی: ۱۵۶۳۶

صندوق پستی: ۳۴۴-۱۵۷۴۵ تلفن: ۳-۷۵۳۷۸۴۲ فاکس: ۷۵۳۳۸۴۷