

# رضایت شغلی در کارکنان بخش مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی استان کرمانشاه\*

مهدی تذهیبی<sup>۱</sup>، شیرین زردویی گل عنبری<sup>۲</sup>

## چکیده

**مقدمه:** رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، تعلق و دلبستگی کارکنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار است. هدف کلی این مقاله، تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی استان کرمانشاه بوده است. **روش بررسی:** این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی است. با توجه به محدود بودن تعداد کارکنان بخش مدارک پزشکی در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سال ۱۳۸۵، تعداد ۴۲ نفر به صورت تصادفی و به روش احتساب متناسب انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ی توصیف شغل (JDI یا Job Descriptive Index) بود که در ابعاد کار در شغل فعلی، امکانات و شرایط محیط کار، حقوق و مزایا، سرپرستی، روابط همکاران و ارتقای شغلی آنان با مقیاس نگرش سنج لیکرت طراحی شد. پس از جمع‌آوری داده‌ها، متغیرهای مورد بررسی در قالب ارایه‌ی جداول و نمودارها توصیف گردید و سپس با استفاده از آزمون‌های مناسب آماری تجزیه و تحلیل شد. روایی و پایایی پرسش‌نامه توسط گروه محققین JDI در سال ۱۹۹۷ به تأیید رسیده است. **یافته‌ها:** نتایج به دست آمده نشان داد که ۷۱/۴ درصد از کارکنان از کار خود رضایت دارند و ۲۸/۶ درصد از آن‌ها از کار خود ناراضی‌اند. همچنین ارتباط بین رضایت کارکنان با رضایت از کار در شغل فعلی، جنبه‌های سرپرستی، روابط همکاران، ارتقا و ترفیع، حقوق و مزایا و شرایط محیط کار تأیید شد. **نتیجه‌گیری:** حدود ۷۵ درصد کارکنان مدارک پزشکی از شغل خود رضایت داشتند. رضایت از جنبه‌های مختلف از قبیل رضایت از کار، روش‌های سرپرستی، روابط بین همکاران، ترفیعات، حقوق و مزایا و شرایط محیط کار، سبب ارتقای رضایت شغلی می‌گردد. **واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی؛ کارکنان؛ مدارک پزشکی؛ بهینه‌سازی.

نوع مقاله: تحقیقی

وصول مقاله: ۸۸/۶/۲

اصلاح نهایی: ۱۹/۳/۵ | پذیرش مقاله: ۱۹/۶/۱

**ارجاع:** تذهیبی مهدی، زردویی گل عنبری شیرین. رضایت شغلی در کارکنان بخش مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی استان کرمانشاه. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۹؛ ۷ (ویژه‌نامه): ۶۴۹-۶۵۷.

## مقدمه

نیروی انسانی یکی از با ارزش‌ترین منابع جهت حصول اهداف هر سیستم و سازمان می‌باشد. بنابراین سرمایه‌گذاری، توجه و ایجاد بستر مناسب کاری در هر سیستم منجر به افزایش رضایت شغلی کارکنان و در پی آن افزایش کارایی و اثربخشی آن‌ها و در نتیجه سهولت دسترسی به اهداف سازمانی و ارتقای سازمان خواهد شد.

\* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۲۸۶۱۲۲ با حمایت سازمانی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان می‌باشد.  
۱. استادیار، آمار زیستی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.  
(نویسنده‌ی مسؤول) Email: tazhibi@hlth.mui.ac.ir  
۲. کارشناس ارشد، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.

آن‌ها است. عوامل متعدد از جمله سرپرستی و همکاران با ملاحظه، شغل چالش‌انگیز و مبهم، دستمزد و مشوق‌های بسنده و مکفی، امنیت شغلی، عوامل محیطی مناسب، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و از همه مهم‌تر فشار روانی شغل در ایجاد رضایت شغلی دخالت دارند (۳).

مهم‌ترین منابع اطلاعاتی که تأمین‌کننده‌ی بخش عمده‌ای از نیازهای مدیران سطوح مختلف نظام سلامت می‌باشد، اطلاعات مندرج در پرونده‌ی بالینی بیماران است، که به اصطلاح مدارک پزشکی نامیده می‌شود و در زمان کنونی، جمع‌آوری، ذخیره، پردازش و عرضه‌ی این اطلاعات بر حسب نیازهای مختلف و متنوع کاربران به عهده‌ی بخش مدارک پزشکی و کارکنان آن می‌باشد. بنابراین عدم رضایت شغلی این قشر، می‌تواند صدمات جبران‌ناپذیری به نظام اطلاعات بهداشتی و درمانی کشور وارد کند (۴).

هدف از انجام این تحقیق تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی استان کرمانشاه بوده است.

### روش بررسی

این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی است. در این پژوهش با توجه به محدود بودن نسبت کارکنان بخش مدارک پزشکی در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه پس از برآورد تعداد کارکنان، ابتدا تعداد نمونه‌ی مورد نیاز از فرمول نمونه‌گیری با جامعه‌ی محدود به دست آمد و با استفاده از روش احتساب متناسب، تعداد مورد نیاز از هر بیمارستان به صورت تصادفی انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل یک پرسش‌نامه جهت جمع‌آوری اطلاعات دموگرافیک کارکنان بخش مدارک پزشکی و سنجش رضایت شغلی (نگرش‌سنج شغلی با مقیاس لیکرت) در ابعاد کار در شغل فعلی، شرایط محیط کار، حقوق و مزایا، سرپرستی، روابط همکاران و ارتقای شغلی بود. این پرسش‌نامه در قالب سؤالاتی که در پرسش‌نامه‌ی توصیف شغل (JDI) توسط Smith طراحی شده بود (۵)، استاندارد و

یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال‌برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته است و از سوی دیگر در تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است، رضایت شغلی است (۱). عامل انسانی در سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و موقعیت افراد به روحیات، تلاش، انگیزه و رضایت آنان بستگی دارد و در نهایت کارایی و اثربخشی مطلوب سازمان‌ها تا حد زیادی به رضایت شغلی نیروی انسانی آن سازمان وابسته است (۲). رضایت شغلی را می‌توان با روش‌های گوناگون مانند مصاحبه‌ی فردی، پژوهش‌های زمینه‌ای، مقیاس‌ها و پرسش‌نامه‌ها اندازه‌گیری کرد. به اعتقاد Nagy برای اندازه‌گیری رضایت شغلی دو راه ابتدایی وجود دارد: یک نوع روش ساده‌ی اندازه‌گیری یک‌سره یا رضایت شغلی کلی است. در بسیاری از مواقع این اندازه‌ی کلی تنها با یک پرسش به دست می‌آید؛ مانند این که «به طور کلی چقدر از شغل خود رضایت دارید؟». روش دیگر اندازه‌گیری رضایت شغلی از طریق مقیاس‌های چند وجهی است که برای اندازه‌گیری زمینه‌های اختصاصی و جداگانه‌ی یک شغل مانند سرپرستی، دستمزد و مانند آن به کار می‌رود (۱).

بسیاری از نظریه پردازان مانند Kodelman, Locke و Gaardner معتقدند در اندازه‌گیری رضایت شغلی باید چند قضیه‌ی اساسی در نظر گرفته شود: ۱. چند بعدی بودن رضایت شغلی: بدین معنا که ارضای شغل یک مفهوم واحد نیست و باید آن را مجموعه‌ای از وظایف، نقش‌ها، ارتباطات و پاداش‌های در هم آمیخته‌ای دانست که همه با یکدیگر ارتباط متقابل دارند. ۲. چارچوب مرجع و دریافت‌های فرد از رضایت شغلی: سطح رضایت بر اساس خصیصه‌های حاضر در حرفه‌ی شخص و موقعیت‌های شخصی داوری می‌شود و در واقع به انتخاب‌های موجود در چارچوب مرجع شخص مرتبط است (۲).

از جمله تلاش‌های مدیر در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت

کارکنان دیپلمه (۲۱/۴ درصد) مشاهده شد. میزان نارضایتی در کارکنان مدارک پزشکی با تحصیلات بالای دیپلم ۷/۲ درصد بود. میزان نارضایتی در کارکنانی که رشته‌ی تحصیلی آن‌ها غیر از مدارک پزشکی است، بیشتر از سایر کارکنان (۲۱/۴۳ درصد) بود. بالاترین میزان نارضایتی شغلی در کارکنان مدارک پزشکی در این گروه‌ها مشاهده شد.

میانگین میزان رضایت در بیمارستان‌های مختلف با استفاده از آزمون آماری آنالیز واریانس یک‌طرفه مورد بررسی قرار گرفت و تفاوت معنی‌داری در میانگین رضایت بیمارستان‌های مختلف مشاهده شد ( $P = 0/001$ ).

میانگین میزان رضایت در بیمارستان‌های امام رضا (ع) با معتمدی، بیمارستان طالقانی با معتمدی و بیمارستان امام خمینی (ره) با معتمدی متفاوت بود.

با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود ۷۱/۴ درصد از کارکنان از کار خود رضایت دارند و ۲۸/۶ درصد از آن‌ها از کار خود ناراضی‌اند.

در این بررسی ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت کارکنان و رضایت از شرایط محیط کار مشاهده گردید ( $P = 0/019$ ). ارتباط بین میزان رضایت کارکنان و رضایت از پرداخت و حقوق مورد بررسی قرار گرفت و ارتباط بین آن‌ها تأیید نشد ( $P = 0/094$ ). ارتباط بین میزان رضایت کارکنان و رضایت از سرپرست مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد ( $P = 0/001$ ). ارتباط بین میزان رضایت کارکنان و رضایت از ارتقا و فرصت‌های شغلی مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد ( $P = 0/001$ ). همچنین ارتباط بین میزان رضایت کارکنان و رضایت از کار در شغل فعلی مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد ( $P = 0/001$ ).

### بحث

یافته‌های این تحقیق نشان داد که زنان با میزان رضایت ۴۷/۶ درصد نسبت به مردان از شغلشان راضی‌تر بودند و گروه سنی ۴۰-۵۰ سال با ۳۵/۷ درصد، بالاترین میزان رضایت شغلی را داشته‌اند. همچنین کارکنان زیر دیپلم همگی از شغل خود رضایت داشته‌اند.

اندازه‌گیری شد. پژوهشگر برای جمع‌آوری داده‌ها با مراجعه‌ی مستقیم به بخش‌های مدارک پزشکی و مصاحبه با کارکنان اقدام نمود. سپس با روش احتساب متناسب تعداد نمونه‌ها را از هر بیمارستان به صورت تصادفی انتخاب و مورد پرسشگری قرار داد. کل کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های تحت بررسی ۵۳ نفر بودند که با توجه به محدود بودن جامعه و نسبت کارکنان مدارک پزشکی در سال، تعداد نمونه‌ی مورد نیاز از فرمول نمونه‌گیری با جامعه‌ی محدود محاسبه شد.

پزشکی در سال، تعداد نمونه‌ی مورد نیاز از فرمول نمونه‌گیری با جامعه‌ی محدود محاسبه شد.

$$n = \frac{NZ_{(1-\frac{\alpha}{2})}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{(1-\frac{\alpha}{2})}^2 pq}$$

با بررسی مطالعات قبلی مقدار  $p = 0/53$  و  $q = 0/47$  به دست آمده است که تعداد نمونه‌ی کل با ضریب اطمینان ۹۵ درصد و خطای ۰/۰۷ برآورد گردید. تعداد کارکنان مدارک پزشکی در سال ۱۳۸۵ در بیمارستان‌های مورد بررسی ۵۳ مورد و تعداد نمونه‌ی برآورد شده ۴۲ نمونه بود. سپس به نسبت تعداد کارکنان هر مرکز، تعداد نمونه‌ی مورد نیاز انتخاب گردید.

داده‌ها پس از جمع‌آوری و کنترل، کدگذاری شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با توجه به رتبه‌ای بودن داده‌ها، با استفاده از آزمون آماری Chi square انجام شد. نتایج حاصل با استفاده از آمار توصیفی و در قالب جداول آماری توصیف گردید.

### یافته‌ها

طبق یافته‌های این مطالعه، ۴/۸ درصد از مردان و ۲۳/۸ درصد از زنان از شغل خود ناراضی بودند. همچنین ۹/۵ درصد از کارکنان در گروه سنی زیر ۴۰ سال و ۱۹/۱ درصد از کارکنان در گروه سنی بالای ۴۰ سال از شغل خود ناراضی بودند. هیچ کدام از کارکنان با سطح تحصیلات زیر دیپلم از کار خود ناراضی نبودند و بالاترین میزان نارضایتی در

جدول ۱: میزان رضایت شغلی کارکنان مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی استان کرمانشاه در سال ۱۳۸۵ به تفکیک گروه‌های سنی، جنسی و میزان تحصیلات، رشته‌ی تحصیلی و وضعیت تأهل

جمع کل	میزان رضایت به درصد		میزان رضایت شغلی کارکنان	
	راضی	ناراضی	به تفکیک گروه‌های سنی، جنس، میزان تحصیلات، رشته‌ی تحصیلی و وضعیت تأهل	
۲۱/۴	۱۹	۲/۴	زیر ۳۰ سال	گروه‌های سنی
۲۱/۴	۱۴/۳	۷/۱	۳۰-۴۰	
۵۲/۴	۳۵/۷	۱۶/۷	۴۰-۵۰	
۴/۸	۲/۴	۲/۴	بالای ۵۰ سال	
۱۰۰	۷۱/۴	۲۸/۶	جمع کل	
۲۸/۶	۲۳/۸	۴/۸	مرد	جنس
۷۱/۴	۴۷/۶	۲۳/۸	زن	
۱۰۰	۷۱/۴	۲۸/۶	جمع کل	
۲/۴	۲/۴	۰	زیر دیپلم	میزان تحصیلات
۶۹/۰	۴۷/۶	۲۱/۴	دیپلم	
۹/۵	۷/۱	۲/۴	فوق دیپلم	
۱۹	۱۴/۳	۴/۸	لیسانس	
۱۰۰	۷۱/۴	۲۸/۶	جمع کل	
۷۱/۴۳	۵۰	۲۱/۴۳	غیر مدارک پزشکی	رشته‌ی تحصیلی
۲۸/۵۷	۲۱/۴۳	۷/۱۴	مدارک پزشکی	
۱۰۰	۷۱/۴۳	۲۸/۵۷	جمع کل	
۲۳/۸	۱۹	۴/۸	مجرد	وضعیت تأهل
۷۱/۴	۴۷/۶	۲۳/۸	متاهل	
۲/۴	۲/۴	۰	همسر متوفی	
۲/۴	۲/۴	۰	متارکه	
۱۰۰	۷۱/۴	۲۸/۶	جمع کل	

مردان به طور کلی از زنان بیشتر است (۶). مطالعه‌ی نریمانی و همکاران تفاوت معنی‌داری را بین افراد با تحصیلات مختلف در رضایت شغلی نشان داد، یعنی هر چه میزان تحصیلات بالاتر بود، رضایت شغلی کارکنان بیشتر می‌شد. این نتیجه نیز با نتیجه‌ی تحقیق کنونی تفاوت داشت؛ چون رضایت شغلی در افراد با تحصیلات پایین‌تر بیشتر بود (۵).

در مطالعه‌ی نریمانی و همکاران تفاوتی از نظر رضایت شغلی بین جنس مؤنث و مذکر وجود نداشت؛ در حالی که مطالعه‌ی حاضر، تفاوت بین میزان رضایت شغلی در مردان و زنان را نشان داد (۵). Beikleik در تحقیقی نتیجه گرفت که بین میزان رضایت شغلی زنان و مردان تفاوت وجود دارد، وی بر خلاف نتیجه‌ی مطالعه‌ی کنونی نشان داد که رضایت

تمام طبقات و با ویژگی‌های مختلف از شغلشان به علت فقدان ساختار خدمات مناسب و حقوق کم، راضی نبودند (۱۲). نریمانی و همکاران در مطالعه‌ای نتیجه گرفتند که بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی کلی، رابطه وجود دارد و بین عدالت توزیعی و عدالت تعاملی با حقوق و دستمزد و پاداش ارتباط معنی‌داری وجود دارد (۵). Al Enezi و همکاران در مطالعه‌ای نشان دادند که پاداش مطابق با صلاحیت‌ها، تسهیل‌کننده‌ی رضایت شغلی و اثربخشی سازمانی است (۱۳). اما نتیجه‌ی مطالعه‌ی Dimitropoulos و همکاران در تعیین میزان بهره‌وری زمان کدگذاری بیماری‌ها در بیمارستان نشان دادند که حقوق تأثیر شدیدی بر زمان کدگذاری ندارد (۱۴). عظیمی نیز در مطالعه‌ای بیان داشت که حقوق با میزان رضایت شغلی اعضای هیأت علمی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری ندارد (۱۵). مهرابیان و همکاران در پژوهشی نتیجه گرفتند که پاداش مادی و معنوی سبب بالا رفتن رضایت شغلی می‌شود (۷). یعقوبی و همکاران در مطالعه‌ای نتیجه گرفتند که رضایت شغلی در بیمارستان‌های خصوصی بیشتر از بیمارستان‌های دولتی است، اما در این میان کارکنان بیمارستان‌های دولتی از میان ۹ مؤلفه‌ی رضایت شغلی مورد بررسی در این تحقیق، از میانگین بیشتری برای مؤلفه‌های حقوق و دستمزد، ارتقا و مزایا برخوردار بودند (۱۶).

چون تمام کارکنان از روابط بین همکاران رضایت داشتند، این تأثیر بدون استفاده از آزمون آماری تأیید گردید. افراد و رابطه‌های گوناگون با آن‌ها می‌تواند یکی از منابع بزرگ حمایت و رضایت شغلی به حساب آید (۱). مهم‌ترین منابع مؤثر بر رضایت شغلی به ترتیب اولویت عبارت از روابط متقابل پرستار-پزشک، استقلال داخلی، شأن حرفه‌ای، نیازمندی‌های شغلی، سیاست‌های سازمانی و حقوق می‌باشند (۱۷).

پرتوی در تحقیقی نتیجه گرفت که بین بازخورد و رضایت شغلی در بین ۴ گروه کاری رابطه‌ی معنی‌دار و مثبت (در سطح ۰/۰۵) وجود دارد و هر قدر بازخورد در بین کارکنان بالاتر باشد، رضایت شغلی آن‌ها بالاتر خواهد بود (۱۸).

این که «آیا روش‌های سرپرستی روی میزان رضایت شغلی تأثیر دارد؟» با استفاده از آزمون Chi square مورد

مهرابیان و همکاران در تحقیقی نتیجه گرفتند که بین میزان رضایت شغلی و مشخصات فردی از قبیل سن، مقطع تحصیلات و جنس رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد (۷). Taha و Dawal در مطالعه‌ای تأثیر سن و وضعیت تأهل را به طور برجسته‌ای بر روی رضایت شغلی نشان دادند (۸) و حاج بابایی در پژوهشی نتیجه گرفت که رضایت شغلی با عواملی چون سن و جنس رابطه‌ای نداشته است. همچنین بین دو جنس از نظر رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشده است (۹).

نتایج این مطالعه نشان داد که ۷۱/۴ درصد از کارکنان مدارک پزشکی از شغل خود رضایت داشتند. Bodur در تحقیقی نتیجه گرفت که درصد رضایت کارکنان مراقبت بهداشتی ۶۰ درصد و نمره‌ی رضایت  $3/8 \pm 0/5$  بود. ماماها کمترین نمره‌ی رضایت را داشتند (۱۰). نریمانی و همکاران در مطالعه‌ای نتیجه گرفتند که میانگین رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی ۶۷/۹۷ میانگین رضایت شغلی در کارکنان اردبیل ۷۰/۶۷ و در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی ۶۶/۹۲ می‌باشد (۵). مهرابیان در تحقیقی نتیجه گرفت که ۱۰/۱۱ درصد رؤسا، مدیران و سرپرستان بیمارستان‌ها از تمام جوانب شغلشان بسیار راضی، ۵۸/۴۳ درصد راضی، ۴/۲۲ درصد بی‌تفاوت، ۱۴/۰۷ درصد ناراضی و ۶/۶۷ درصد بسیار ناراضی بوده‌اند (۷).

با استفاده از آزمون Chi square ارتباط بین میزان رضایت کارکنان و رضایت از پرداخت و حقوق مورد بررسی قرار گرفت و ارتباط بین آن‌ها با  $P = 0/001$  تأیید شد؛ بدین معنا که رضایت از حقوق و مزایا موجب رضایت شغلی می‌گردد. دستمزد به طور تقریبی برای همه‌ی گروه‌های شغلی یکی از مهم‌ترین شرایط کاری به شمار می‌آید. رابطه‌ای که بین رضایت و حقوق وجود دارد، از جالب‌ترین روابط است. حقوق دو ویژگی دارد: وقتی با شرایط کار ارتباط پیدا می‌کند، به عامل نارضایتی تبدیل می‌شود، اما اگر در مقابل کاری که خوب انجام می‌گیرد، به عنوان پاداش داده شود، به عامل انگیزشی تبدیل خواهد شد (۱۱). Shakir و همکاران در تحقیقی نتیجه گرفتند که بیشترین پزشکان در



رضایت شغلی به حساب می‌آید (۱).

این که «آیا کار در شغل فعلی روی میزان رضایت شغلی افراد تأثیر دارد؟» با استفاده از آزمون Chi square مورد بررسی قرار گرفت و ارتباط بین آن‌ها تأیید شد ( $P = 0/001$ ). Fisher و Hanna رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می‌نمایند و آن را سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند (۷). طی بررسی عظیمی عامل ماهیت کار بیشترین بعد انگیزشی و شرایط کاری، کمترین بعد انگیزشی را در میزان رضایت شغلی داشت (۱۵). پرتوی نتیجه گرفت که بین ارزش کار و رضایت شغلی رابطه‌ی معنی‌دار و مثبت (در سطح ۰/۰۵) بود و بیشترین رابطه به مدیران میانی (۰/۴۳) تعلق داشت. بین امکانات شغلی و رضایت شغلی در بین گروه کاری رابطه‌ی معنی‌دار و مثبت (در سطح ۰/۰۵) وجود داشت و هر قدر امکانات شغلی مطلوب‌تر باشد، میزان رضایت شغلی در بین گروه کاری افزایش می‌یابد (۱۸). Dawal و Taha در پژوهشی نتیجه گرفتند که شغل و فاکتورهای محیطی به طور معنی‌داری با رضایت شغلی ارتباط دارند و فاکتورهای محیطی به ویژه فضای محل کار، میزان وابستگی یا عدم استقلال کاری و وظایف ساختاری اثر مهمی روی رضایت شغلی می‌گذارند (۸). Bodur در تحقیقی نتیجه گرفت که اصلاح وضعیت کاری و درآمد ممکن است کیفیت عمومی مراقبت بهداشتی را بهبود بخشد (۱۰). طی بررسی عظیمی عامل شرایط کاری کمترین بعد انگیزشی را در میزان رضایت شغلی داشت (۱۵).

با استفاده از آزمون Chi square ارتباط بین میزان رضایت کارکنان و رضایت از شرایط محیط کار مورد بررسی قرار گرفت و ارتباط بین آن‌ها تأیید شد ( $P = 0/001$ ). یعنی رضایت از شرایط و محیط کار موجب رضایت شغلی می‌گردد. محیط کار یکی از عمده‌ترین منابعی است که می‌تواند نیاز به ارزش‌گذاری فرد را تأمین کند. تمایل افراد به جستجوی شأن و منزلت مناسب در سازمان و شناسایی این منزلت از سوی مدیران و سرپرستان بسیار طبیعی است. شرایط محیط فیزیکی کار به طور معمول در صورتی موجب رضایت شغلی می‌شود که راحت و به دور از خطر باشد.

بررسی قرار گرفت و ارتباط بین آن‌ها تأیید شد ( $P = 0/001$ ); یعنی رضایت از روش‌های سرپرستی منجر به رضایت شغلی می‌گردد. رضایت شغلی ناشی از رابطه‌ی بین سرپرست و فرد به طور معمول با دو جنبه از رفتار سرپرست ارتباط دارد: ۱. حمایت بین فردی، که اشاره به علاقه‌ی سرپرست به رفاه کارکنان دارد. ۲. حمایت فنی، که اشاره به زمینه‌ای دارد که سرپرست برای راهنمایی در زمینه‌ی فنی و امور مربوط به وظایف فراهم می‌آورد. Beikleik در تحقیقی نتیجه گرفت که از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارمندان، رضایت از مدیریت و رضایت از نحوه‌ی ارزشیابی، در سطح پایین رضایت قرار گرفته‌اند، یعنی به طور کلی کارکنان از موارد فوق ناراضی می‌باشند (۶).

در پژوهش Davies و همکاران نتایج نشان داد که افزایش اختیارات در محل کار به طور معنی‌داری با کاهش تنش شغلی ارتباط دارد و افزایش اختیار همراه با کاهش تنش شغلی منجر به افزایش رضایت شغلی می‌گردد (۱۹). سلیمیان در مطالعه‌ای توزیع عادلانه‌ی امکانات را از جمله متغیرهای مؤثر بر رضایت شغلی قلمداد می‌کند (۲۰). یعقوبی و همکاران در بررسی بین عدالت سازمانی و متغیر رضایت شغلی نتیجه گرفتند که بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی کلی، رابطه وجود دارد. در تعیین رابطه‌ی بین انواع عدالت و ابعاد رضایت نتایج زیر حاصل شد: عدالت تعاملی با ابعاد مزایا، حقوق و دستمزد، پاداش‌ها و سرپرستی رابطه‌ی معنی‌داری را نشان داد (۱۶). سلیمیان بیان داشت که توزیع عادلانه‌ی امکانات، عوامل ارزشی، وجه نظر کارکنان به شرکت و تحصيلات که بر روی متغیر رضایت از امکانات و تسهیلات رفاهی تأثیرگذار بوده‌اند (۲۰).

این که «آیا ارتقای شغلی روی میزان رضایت شغلی افراد تأثیر دارد؟» با استفاده از آزمون Chi square مورد بررسی قرار گرفت و ارتباط بین آن‌ها تأیید شد ( $P = 0/001$ ). نتایج تحقیق نشان داد که بین ارتقای شغلی و رضایت شغلی ارتباط وجود دارد. یعنی با رضایت از ارتقای شغلی میزان رضایت شغلی بالا می‌رود. قدردانی از کارکنان یکی از عوامل عمده‌ی

خود رضایت داشتند. بر اساس نتایج این تحقیق میزان رضایت شغلی وابسته به رضایت از کار در شغل فعلی، جنبه‌های سرپرستی، روابط همکاران، ارتقا و ترفیع، حقوق و مزایا و شرایط محیط کار می‌باشد و با افزایش رضایت از هر کدام از این جنبه‌ها، رضایت شغلی افزایش می‌یابد.

بین میزان رضایت شغلی و مشخصات فردی از قبیل سن، مقطع تحصیلات، سابقه‌ی کار و جنس، همچنین بین رضایت شغلی و شرایط فیزیکی محیط کار، شرایط رفاهی و آموزشی بودن شغل، رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد که با رسیدگی به وضعیت و شرایط فیزیکی بیمارستان‌ها، تسهیلات رفاهی و پاداش مادی و معنوی برای کارکنان می‌توان شاهد ارتقای رضایت شغلی بود.

#### پیشنهادها

تأمین رضایت شغلی کارکنان بخش مدارک پزشکی علاوه بر افزایش کیفیت کار موجب سلامت فکری و جسمی آنان و ارتقای نظام اطلاعات بهداشتی می‌گردد.

توجه به نیروی انسانی کارآمد و متخصص مدارک پزشکی و تلاش در جهت برآوردن نیازهای معیشتی آنان و رفع موانع کاری این گروه منجر به بهینه شدن سیستم مدارک پزشکی کشور و بسط و توسعه‌ی استفاده از منابع ذی‌قیمت اطلاعاتی آن می‌گردد و زمینه‌های ارتقای کشور را در عصر فن‌آوری اطلاعات و اطلاع رسانی تسهیل می‌نماید.

سطوح معتدل، درجه‌ی حرارت، تهویه، نور و صدا در ایجاد شرایط مادی کار بسیار اثر دارد. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که کارکنان به طور معمول در شرایطی احساس رضایت بیشتری می‌کنند (مانند تجهیزات و ابزار مناسب کار) که نیل به هدف‌ها را تسهیل کند (۱). مهربان و همکاران میزان رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار را ۷۰/۷۷ درصد نشان دادند و نتیجه گرفتند که بین رضایت شغلی و شرایط فیزیکی محیط کار و شرایط رفاهی شغل رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد که با رسیدگی به وضعیت و شرایط فیزیکی بیمارستان‌ها و تسهیلات رفاهی آن می‌توان شاهد بالارفتن رضایت شغلی بود (۷). Bodur در تحقیقی نتیجه گرفت که محیط کاری و درآمد از با اهمیت‌ترین فاکتورها برای نارضایتی بودند (۱۰).

Dawal و Taha در پژوهشی نتیجه گرفتند که شغل و فاکتورهای محیطی به طور معنی‌داری با رضایت شغلی ارتباط دارند و فاکتورهای محیطی به ویژه فضای محل کار اثر مهمی روی رضایت شغلی می‌گذارند (۸). حاج بابایی در پژوهشی نتیجه گرفت که رضایت شغلی بیشتر متأثر از شرایط فیزیکی محیط کار، امکانات رفاهی ارزشیابی و امنیت شغلی بوده است (۹).

#### نتیجه‌گیری

در مجموع بیش از ۷۵ درصد کارکنان مدارک پزشکی از شغل

#### References

1. Hooman HA. Preparation and make standard the scale value job satisfaction, IRAN. Tehran: Governmental Management Instruction Center; 2002. [In Persian].
2. Dehbashi N, Rajaei Pour S, Salimi G. The managers decision-making strategies and the staffs job satisfaction in Isfahan hospitals. Health information management 2005; 2(2): 39-46.
3. Heidari S, Sabet B, Faghri J, Amini M. Job satisfaction among the staff in Al-Zahra training hospital. Health information management 2005; 2(2): 33-8.
4. Ghazysaedy M, Davarpanah A, Safdari R. Health information management. Tehran: Mahan Publication; 2005. [In Persian].
5. Narimany M, Khanbabazade M, Farzaneh S. Survey of Specification characters and job satisfaction in Ardabil Medical Science University Personnel. Journal of Ardabil University of Medical Sciences 2007; 7(1): 77-83.
6. Beikleik S. Survey of comparison job satisfaction in Ministry of Housing and Urban Development male and female personnel, [MScThesis] Tehran: University of Social Welfare and Rehabilitation. [In Persian ].

7. Mehrabian F, Nasiripoor AA, Keshavarz Mohamadian S. Survey the level of job satisfaction among managers and supervisors in different units of Guilan governmental hospitals in 2005. Medical Journal of Guilan University 2007; 16(61): 65-73.
8. Dawal SZ, Taha Z. The effect of job and environmental factors on job satisfaction in automotive industries. Int J Occup Saf Ergon 2006; 12(3): 267-80.
9. Hajbabayi H. Recognize the female job satisfaction versus with male in field of aspect of valuations, physical condition, security of job and facilities. Social welfare quarterly journal 2003; (16-17): 50. [In Persian].
10. Bodur S. Job satisfaction of health care staff employed at health centres in Turkey. Occup Med (Lond) 2002; 52(6): 353-5.
11. Ganja H. Job psychology. Tehran: Arasbaran Publication; 2003. [In Persian].
12. Shakir S, Ghazali A, Shah IA, Zaidi SA, Tahir MH. Job satisfaction among doctors working at teaChing hospital of Bahawalpur, Pakistan. J Ayub Med Coll Abbottabad 2007; 19(3): 42-5.
13. Al Enezi N, Ali SM, Islam RC, Amatayakul M. Determinants of job satisfaction and effectiveness among health information administration professionals in Kuwait. HIM J 2004; 32(2): 59-66.
14. Dimitropoulos V, Bennett A, McIntosh J. Coding productivity in Sydney public hospitals. HIM J 2002; 30(3): 12-22.
15. Azimi SB. The main effective job satisfaction in Bu Ali Sina university faculty members, [Thesis] Hamadan: Research and training institute for management and development planning; 2002. [In Persian].
16. Yaghoobi M, Saghayian Nejad Esfehanian S, Gorji HA, Norouzi M, Rezaei F. Relationship organizational justice with job satisfaction and organizational commitment among selected Esfahan medical science hospital personnel. Journal of Health Management 2009; 12(35): 25-32.
17. Flanagan NA. Testing the relationship between job stress and satisfaction in correctional nurses. Nurs Res 2006; 55(5): 316-27.
18. Partovi M. Survey of relationship among nature job and job satisfaction in Esfahan steel company personnel, [MScThesis] Tehran: Faculty of psychology and education; 2006. [In Persian].
19. Davies MA, Spence LasChinger HK, Andrusyszyn MA. Clinical educators' empowerment, job tension, and job satisfaction: A test of Kanter's Theory. J Nurses Staff Dev 2006; 22(2): 78-86.
20. Salimian S. Survey of main factor effective in job satisfaction personnel facilities and equipment in rail way. Proceedings of the 7<sup>th</sup> Railway Transportation Conference; 2004 May 9-10; Tehran, Iran; 2004. [In Persian].

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



## Study of Job Satisfaction of Medical Records Staffs in Kermanshah Medical Educational Center\*

*Mehdi Tazhibi, PhD<sup>1</sup>; Shirin Zardoeigolanbary<sup>2</sup>*

### Abstract

**Introduction:** Job satisfaction considered as an important factor in increasing productivity, workers belonging and attachment to the work environment and improving the quantity and quality of work. The aim of this study was to determine job satisfaction levels in medical record staff.

**Methods:** It was a descriptive analytic study. Due to the limited number of medical records staff in health education centers in Kermanshah University of Medical Sciences in 2006, 42 individuals were selected randomly by proportional counting method. Collecting data has done by using of Smith job satisfaction questionnaire (JDI) which was designed in dimensions of work in current jobs, facilities and working environment, salary and benefits, supervision, relationships with colleagues and improve their job by attitude measuring Likert scale. Data analyzing has done by using of descriptive statistics and SPSS software.

**Results:** 71.4 percent of medical records staff were satisfied with their job and 28.6 percent dissatisfied. There was significant correlation between job satisfaction of staff and job satisfaction in current job, aspects of supervision, partners' relationship, upgrading and promotion, salary and benefits and work conditions.

**Conclusion:** About 75% of medical records staff were satisfied with their job. Satisfaction with various aspects such as job satisfaction, supervision methods, relationships between colleagues, promotions, salaries and benefits and workplace conditions improving job satisfaction.

**Key Words:** Job Satisfaction; Personnel; Medical Records; Optimization.

**Type of article:** Original Article

*Received: 24 Aug, 2009*

*Accepted: 23 Aug, 2010*

**Citation:** Tazhibi M, Zardoeigolanbary Sh. Study of Job Satisfaction of Medical Records Staffs in Kermanshah Medical Educational Center. Health Information Management 2011; 7 (Special Issue): 657.

\*This article resulted from research Project No. 286122 funded by deputy for research, Isfahan University of Medical Sciences.

1. Assistant Professor, Biostatistics and Epidemiology, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. (Corresponding Author) Email: tazhibi@hlth.mui.ac.ir.

2. MSc, Medical Records, Kermanshah University of Medical Sciences, Kermanshah, Iran.