

# مقالات ویژه ی رضایت شغلی و طرح تکریم ارباب رجوع

## رضایت شغلی در میان کارکنان مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س)

صفورا حیدری<sup>۱</sup>، دکتر بابک ثابت<sup>۲</sup>، دکتر جمشید فقری<sup>۳</sup>، دکتر مصطفی امینی<sup>۴</sup>

### چکیده

**مقدمه:** از جمله تلاشهای مدیران در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنهاست. بر این اساس رضایت شغلی در بالا بردن بهره وری و کارایی کارکنان بسیار موثر است. در این پژوهش وضعیت رضایت شغلی کارکنان بزرگترین مرکز آموزشی درمانی استان اصفهان در حیطه های مختلف مورد بررسی قرار گرفت.

**روش بررسی:** در این تحقیق جمعیت مورد مطالعه ۱۴۲ نفر از پرسنل بخش های مختلف بودند که در یک مطالعه ی تحلیلی - مقطعی با پرسشنامه های محقق ساخته مورد بررسی قرار گرفتند. پرسشنامه سنجش رضایت در هفت حیطه طراحی شد و پس از تایید روائی ظاهری و محتوایی آن توسط کارشناسان، پایایی آن در حجم نمونه ۳۰ نفر بررسی شد که Cronbach Alfa کل پرسشنامه ۴ درصد و در هر حیطه بالاتر از ۶ درصد بود. بنابراین برخی از سوالات با نظر استادان حذف یا اصلاح گردید. در این بررسی سطح رضایت پرسنل بر اساس فاکتورهای فردی و شغلی و نرم افزار SPSS تحلیل شد.

**یافته ها:** از ۱۴۲ نمونه مورد بررسی ۶۹/۸ درصد رضایت کلی برآورده شد که بیشترین رضایت از حیطه های سرپرستی، همکاران و زندگی خصوصی با ۷۱/۶ درصد بود. در این بررسی تنها ۸ درصد پرسنل به دلیل نارضایتی تصمیم به ترک این مرکز داشتند.

**نتیجه گیری:** شناخت علمی، هدفمند بودن، منطقی بودن نیازهای انگیزشی کارکنان، مطالعه سیستم فعلی پاداش و تنبیه سازمان، انجام اصلاحات لازم و استفاده از نظرات کارکنان در جهت شناسایی مشکلات کنونی و رفع آنها، از جمله عواملی هستند که در افزایش رضایت شغلی و در نتیجه بهره وری نیروی انسانی موثر می باشد.

واژه های کلیدی: رضایت شغلی، کارکنان بهداشت و درمان، کارکنان بیمارستان، کارکنان علوم پزشکی و وابسته

### نوع مقاله: تحقیقی

پذیرش مقاله: ۸۵/۲/۱۴

اصلاح نهایی: ۸۴/۱۲/۳

وصول مقاله: ۸۴/۳/۱۱

### مقدمه

متعدد از جمله سرپرستی و همکاران با ملاحظه، شغل چالش انگیز و مبهم، دستمزد و مشوقهای بسنده و مکفی، امنیت شغلی، عوامل محیطی مناسب، مشارکت در تصمیم گیریها و از همه مهمتر فشار روانی شغل، در ایجاد رضایت شغلی دخالت دارند (۳). رضایت شغلی از یک سو موجب افزایش اعتماد به نفس و انجام بهتر و با علاقه کارها و از

از دیر باز مدیران و پژوهشگران مدیریت بر این باور بوده اند که بدون تعهد دیر پای اعضای سازمان، نمی توان به هدفهای سازمان دست یافت (۱). از جمله تلاشهای مدیر در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنهاست (۲). در واقع هر سازمانی درصدد بالا بردن بهره وری و کارایی کارکنان خود می باشد است و رضایت شغلی در بالا بردن این کارایی نقش مهمی بازی می کند. عوامل

۱. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز پزشکی شهید مطهری (نویسنده ی مسؤل)

E-mail: Sahe-2002@hotmail.com

۲. جراح عمومی و مسؤل امور پژوهشی مرکز پزشکی الزهرا (س)

۳. استادیار میکروبیشناسی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۴. دکتر داروسازی

بهمین و اسفند ۸۲ انجام شد. حجم نمونه ۱۴۲ نفر مشخص شد و جهت تعیین رضایت شغلی از پرسشنامه‌ی مذکور در هفت حیطه استفاده گردید. پرسشنامه اولیه در حجم نمونه ۳۰ نفر توزیع شد و بر اساس Cronbach Alfa پرسشنامه در حیطه سوالات با پایایی کم حذف یا اصلاح شدند. سپس پرسشنامه توسط هفت نفر از مدیران و کارشناسان مطالعات کیفی بازبینی و از نظر ظاهر و محتوا رواسازی شد. سوالات هفت حیطه بر اساس مقیاس لیکرت طراحی شد و همچنین در خصوص طبقه بندی افرادی که در سازمان کار می کنند از نظر رضایت شغلی و مشخصاتی مانند جنسیت، وضعیت تاهل، نوع استخدام، میزان تحصیلات و رده شغلی سوالی در نظر گرفته شد.

نمونه گیری به صورت احتمالی انجام گرفت و پس از جمع آوری پرسشنامه ها میانگین مربوط به هر حیطه با استفاده از نرم افزار SPSS و تست آماری Mann-Whitney پردازش شد و  $P < 0/05$  معنی دار تلقی شد.

### یافته ها

از تعداد ۱۴۲ نفر نمونه های مورد پژوهش بیشترین افراد (۴۷/۹ درصد) زن بودند که ۷۷/۵ درصد از آنان متأهل بودند. میزان تحصیلات نمونه های مورد پژوهش ۴۵/۴ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۲۷/۵ درصد با مدرک کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و ۲۲/۶ دکترای حرفه ای، متخصص و فوق تخصص بودند.

جدول ۱ نشان داد که بیشتر نمونه های مورد پژوهش از جنبه سیاستها و خط مشی بیمارستان، موفقیت و شناخته شدن، مسئولیت، ترقی و پیشرفت دارای رضایت متوسط بودند.

همچنین در این پژوهش مشخص گردید بیشترین رضایت از جنبه سرپرستی و ارتباط با سرپرست

سوی دیگر موجب بهبود ارتباطات می شود (۴). همچنین در مطالعه ای روی ۵۱ پرستار شاغل در درمانگاهها به منظور ارتقای سلامت فکری برخی پرستاران با استفاده از اصول روانشناسی و تغییر محل خدمت بعضی از آنان، اداره و مدیریت درمانگاهها بهبود چشمگیری پیدا کرد (۵).

به طور کلی رضایت شغلی در یک سازمان از فشار روانی کارکنان می کاهد و زمینه تضمین سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی آنها را فراهم می کند. از نظر تعهد شغلی از احتمال غیبت ها کاسته و ترک شغل را به حداقل می رساند (۲). در بررسی هایی که در میان چندین طبقه از کارکنان بهداشتی انجام گرفت پادشاهای روانی نسبت به پادشاهای اجتماعی سهم زیادی در افزایش رضایت شغلی داشتند (۶).

سنجش رضایت شغلی رایج ترین بررسی مدیران می باشد و بسیاری از مدیران رضایت از شغل را مهمترین شاخص اثربخشی سازمان می دانند. بنابراین بررسی مستمر گرایشها برای ارزیابی احساس کارکنان نسبت به مشاغل سازمان خود ضرورت دارد (۷). در این مطالعه به بررسی رضایت شغلی در هفت حیطه پرداخته شد که شامل: سیاستها و خط مشی، سرپرستی و ارتباط با سرپرست، موفقیت و شناخته شدن، مسئولیت، ترقی و پیشرفت، حقوق و محتوی کار، همکاران و زندگی خصوصی و شرایط محیط کار در بین کارکنان مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) می باشد. این نکته را نیز باید در نظر داشته باشیم که بیمارستان الزهرا (س) بزرگترین بیمارستان ارجاعی سطح استان اصفهان با ۲۸ بخش فعال می باشد.

### روش بررسی

این پژوهش تحلیلی - مقطعی با هدف ارزیابی رضایت شغلی در بین کارکنان (پرسنل و پزشکان) رسمی، پیمانی، قراردادی و طرحی مرکز آموزشی درمانی الزهرا (س) در

جدول ۱: درصد فراوانی نمونه های مورد پژوهش بر حسب میزان رضایت از جنبه های مختلف

حیطه های رضایت	سیاستها و خط مشی بیمارستان	ارتباط با سرپرست	موفقیت و شناخته شدن	مسئولیت ترقی و پیشرفت	حقوق و محتوی کار	همکاران و زندگی خصوصی	شرایط محیط کار
میزان رضایت شغلی	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد
موافقم	۲۸/۴	۳۸/۸	۲۲/۵	۲۹/۳	۱۸/۲	۲۷/۶	۱۵/۸
تقریباً موافقم	۲۷/۵	۲۳/۱	۲۵	۳۱	۱۶/۲	۳۶/۱	۲۷
نظری ندارم	۶/۶	۹/۱	۸/۱	۱۳/۱	۸/۷	۷/۸	۷/۷
تقریباً مخالفم	۱۲/۳	۹/۱	۱۶	۸/۴	۱۱/۷	۰	۱۷/۴
مخالفم	۱/۹	۱۲/۲	۱۹/۵	۱۳/۲	۳۶	۷/۸	۱۸/۸
بدون پاسخ	۹/۴	۷/۷	۸/۹	۵	۹/۲	۲۰/۴	۱۳/۳
کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

جدول ۲: طبقه بندی کارکنان در سازمان

متغیر	نوع	درصد	Mean (SD)	نتیجه آزمون mann-whitney
طبقه بندی کارکنان در سازمان	با علاقه کار می کنند.	۱۹/۳	۱۳۷ ± ۲۴/۵	P<0.05(۰/۰۰۰۱)
	توقع مساعدتر شدن محیط را دارند.	۶۰/۵	۱۲۱/۵ ± ۲۱/۳	
	در این مرکز می مانند چون مجبورند.	۱۲/۱	۱۰۴ ± ۲۳/۱	
	تصمیم دارند این مرکز را ترک کنند.	۸/۱	۱۰۸/۶ ± ۳۱/۵	

جدول ۳: میانگین نمره رضایت به تفکیک حیطه ها

حیطه مورد بررسی	Mean (SD)	حداقل	حداکثر
سیاستها و خط و مشی بیمارستان	۱۸ (۵/۳۸)	۵	۲۵
ارتباط با سرپرست	۲۳/۷(۵/۳۳)	۶	۳۰
موفقیت و شناخته شدن	۱۶/۷۵(۵/۷)	۵	۲۵
مسئولیت، ترقی و پیشرفت	۱۸/۴۴(۴/۳۹)	۵	۲۵
حقوق و محتوی کار	۱۴/۳۵(۵/۳)	۵	۲۵
همکاران و زندگی خصوصی	۱۹(۳/۹)	۵	۲۵
شرایط محیط کار	۱۵/۴(۵/۷)	۵	۲۵
نمره کل	۱۲۵/۷(۲۹)	۳۶	۱۸۰

و احساس تعهد کاری با رضایت شغلی همبستگی مثبتی وجود دارد (۱۰). در بررسی حاضر کارکنان از سایر حیطه ها به جز حقوق و محتوی کار و شرایط محیط کار رضایت نسبی دارند. کمترین رضایت مربوط به ارائه ی پاداش در انجام وظایف شغلی، تناسب حقوق دریافتی با محتوی کار، مسئولیت و قابل مقایسه نبودن حقوق با دیگر سازمانها، می باشد. در بررسی هایی که در شیکاگو در میان چندین طبقه از کارکنان بهداشتی در مورد رضایت شغلی به عمل آمد، مشخص گردید پاداشهای روانی مانند شانس شرکت در برنامه های ادامه تحصیل، پیشرفت شغلی، شانس شرکت در تحقیقات و مسئولیتهای اضافی شغلی و پاداشهایی مانند افزایش حقوق و افزایش زمان مرخصی سهم زیادی در رضایت شغلی نسبت به پاداشهای اجتماعی مانند افزایش تماس با مدیران و سرپرستان و غیره دارد (۱۰). Wolfgang معتقد است سه عامل تنش زای؛ عدم قدردانی حرفه ای، تعارضات شغلی و ناهمبستگی شغلی میزان تعهدات حرفه ای را در افراد متخصص کاهش می دهد و قدردانی کردن یکی از عوامل تعیین کننده تعهد حرفه ای است (۱۱). براساس بررسی های انجام شده می توان گفت بدترین عناصر هر سازمان افرادی هستند که رضایت شغلی ندارند ولی اجبار آنها را وادار به ماندن در سازمان نموده است. بر اساس این نوع تحقیقات کارکنان سازمان به چهار دسته تقسیم می شوند: افرادی که در سازمان می مانند و با علاقه کار می کنند که از نظر آنان شرایط محیط مساعد است و رضایت شغلی دارند، افرادی که در سازمان می مانند و توقع مساعدت بیشتر محیط را دارند. از نظر آنان شرایط محیط نامساعد است ولی رضایت شغلی دارند، دسته سوم افرادی هستند که در سازمان می مانند چون مجبورند بمانند. از نظر آنان شرایط محیط مساعد است اما رضایت شغلی ندارند و در نهایت افرادی که سازمان را ترک

(۷۶/۱ درصد) و همکاران زندگی خصوصی (۷۱/۶ درصد) وجود دارد و کمترین رضایت از حیطه ی حقوق و محتوی کار (۴۲/۹۴ درصد)، و شرایط محیط کار (۴۸/۲ درصد) می باشد. جدول ۲ که طبقه بندی افراد سازمان به ۴ گروه است، نشان داد ۱۹/۳ درصد مایل بودند در این مرکز بمانند و با علاقه کار کنند، ۶۰/۵ درصد در این مرکز می ماندند اما توقع مناسب تر شدن شرایط محیط کار را داشتند. ۱۲/۱ درصد در این مرکز می ماندند چون مجبور بودند بمانند و ۸/۱ درصد تصمیم داشتند این مرکز را ترک کنند.

### بحث

نتایج به دست آمده از این مطالعه نشان می دهد که در مجموع رضایت شغلی کارکنان ۶۹/۸ درصد می باشد. با توجه به آنکه رضایت شغلی بالاتر از حد متوسط است اما رضایت شغلی لزوماً به معنای عملکرد مطلوب کارکنان نیست. چنانکه برخی محققان اعتقاد دارند که فرد ممکن است بر خلاف نفرت از کارش آن را ادامه دهد زیرا در هیچ شغل دیگری حقوق قابل مقایسه با شغل فعلی دریافت نمی کند. برعکس ممکن است فرد با اینکه از شغلش راضی است اما به دلیل عدم دریافت پاداش ارزشمند و مناسب سعی چندانی برای تولید و بهروری ننماید (۸).

نمونه های پژوهش از جنبه ی سرپرستی و ارتباط با سرپرست و همکاران و زندگی خصوصی رضایت بالا دارند. در واقع رضایت شغلی یکی از ابعاد رضایت از زندگی می باشد. تعارض میان انتظارات خانوادگی و شغلی سهم تعیین کننده در رضایت شغلی دارد و داشتن روحیه خوش بینی و احساس توانایی عواملی هستند که به طور کلی رضایت از تمامی جنبه ها را افزایش می دهند (۹). تحقیقات نشان داده میان رابطه صمیمانه با همکاران

## نتیجه گیری

بنابراین به نظر می رسد شناخت علمی، هدفمند و منطقی نیازهای انگیزشی کارکنان، مطالعه سیستم فعلی پاداش و تنبیه سازمان، انجام اصلاحات لازم و استفاده از نظرات کارکنان در جهت شناسایی مشکلات کنونی و رفع آنها از جمله عواملی هستند که در افزایش رضایت شغلی و در نتیجه بهره وری نیروی انسانی مؤثرند.

می کنند. از نظر آنان شرایط محیط مناسب نیست و رضایت شغلی نیز ندارند (۲). یافته های حاضر نشان داد ۱۹/۳ درصد جزو گروه ۱، ۶۰/۵ درصد گروه ۲، ۱۲/۱ درصد گروه ۳ و ۸/۱ درصد جزو گروه ۴ بوده اند. تئوری مذکور در بین صاحب نظران از اعتبار ویژه ای برخوردار است. در نتیجه همبستگی مستقیمی بین عامل رضایت و تداوم خدمت کارکنان در سازمان وجود دارد به عبارت دیگر هر قدر درجه رضایت کارکنان از شرایط کارشان بیشتر باشد غیبت، استعفا و گریز از مؤسسه کمتر خواهد شد (۲).

## منابع:

1. Amari A . Streaming clinic management . world health forum 1991 ; 12(5):479-482.
2. Xuy L , Liz X , Liu X . Behavior theory and skill of outpatient department nursing administration Chung Hua Li Tsa Chin 1996 ; 31(3):131-133.
3. Gillis D . Nursing management a system approach . Philadelphia : WB Saunders company ; 1999: 395-396.
4. Kaldenberg D, Becker B. A work and commitment among young professionals A study of male and female dentists . Human relations 1995 ; 21(7):1355-1357.
5. Leckie C , brett J . Job satisfaction of can librarians adian university librarians: A National survey. college and research librarians 1999 ; 14(5): 31-37.
6. Wolfgang w, Lovrich N stress in Academe: A national perspective . Research in higher Education 1995; 20(2):477-490.
7. استونر، جیمز؛ فری من، الزی؛ گیلبرت، دانیل . مدیریت : سازماندهی رهبری کنترل. جلد ۲. تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی ، سید محمد اعرابی؛ ۱۳۷۹ . ۷۵۳-۷۵۵
8. خسروی ، زهره. بررسی عوامل فشار آفرین شغلی و تعیین عوامل پیش بینی کننده رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه الزهراء (س). فصلنامه مطالعات زنان ۱۳۸۲ ؛ ۱(۳) : ۲۹-۲۵.
9. رابینز ، استیفن . رفتار سازمانی : مفاهیم ، نظریه ها و کاربردها . تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی ؛ ۱۳۷۷.
10. Arch M , Groat B. work satisfaction unionism and militancy amongst nurses . community health student 1989 ; 13(2):177-185.
11. نکوئیان ، نوذر . ایجاد عزت نفس در محیط کار . ماهنامه مجتمع قائم رضا ۱۳۸۳ ؛ ۶(۵۴) : ۱۷-۱۸.