

Depiction of Health

2016; 6(4): 32-39

<http://dohweb.tbzmed.ac.ir>

A Survey of Job Satisfaction among Health Sector Staff of Tabriz Taleghani Educational Hospital

**Leila Rastgar-Farajzadeh¹, Nayyer Aslnejad-Moghaddami^{2*}, Parvin Abbasian³
Zahra Mohammadpour⁴, Sima Esmaili⁵, Roghayeh Nourizadeh⁶**

Article Info:

Article History:

Received: 2015/11/21

Accepted: 2016/02/07

Published: 2016/03/10

Keywords:

Job Satisfaction Health Sector Staffs Taleghani Educational-Hospital

Abstract

Background and Objectives: Job satisfaction is one of the most important variables in organizational behavior and the key variable in organizational researches and theories as well. The aim of present investigation was to determine the level of job satisfaction among health sector staff of Tabriz Taleghani Educational Hospital.

Material and Methods: This cross-sectional study was performed in 2014. Health sector staffs of Taleghani Educational Hospital were studied through census method. Data collection tool was a questionnaire based on previous studies and consisted of 3 parts: demographic information (7 items), job satisfaction (21 questions) and factors related to employee dissatisfaction (10 items). After collecting and entering data into IBM SPSS software, independent t tests, chi-square and ANOVA were applied.

Results: The highest level of job satisfaction was in the field of relationship with colleagues and lowest level of job satisfaction was related to salary and benefits. The most common cause of employee dissatisfaction was pressure and stressful working environment and the least cause was the improper distribution of employees based on workload.

Conclusion: According to the findings, the majority of job satisfaction among staff was at low and medium-level. Since job satisfaction is an important factor in the performance and quality of services provided by the hospital staff, it is recommended that managers and officials pay attention to defects and shortcomings and remove barriers.

Citation: Rastgar-Farajzadeh L, Aslnejad-Moghaddami N, Abbasian P, Mohammadpour Z, Esmaili S, Nourizadeh R. A Survey of Job Satisfaction among Health Sector Staff of Tabriz Taleghani Educational Hospital. *Depiction of Health* 2016; 6(4): 32-39.

1. M.Sc. in Child and Adolescent Psychology, Taleghani Hospital Tabriz
2. M.Sc. in Midwifery, Taleghani Hospital Tabriz (Email: Aslinazhadn@tbzmed.ac.ir)
3. B.S. in Nursing, Educational Supervisor, Taleghani Hospital Tabriz
4. B.S. in Nursing, Taleghani Hospital Tabriz
5. B.S. in Nursing, Supervisor, Taleghani Hospital Tabriz
6. PhD in Health, Faculty of Nursing



© 2016 The Author(s). This work as an open access article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>). Non-commercial uses of the work is permitted, as long as the original authors and source are properly cited.

بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان بخش‌های درمانی مرکز آموزشی درمانی طالقانی تبریز

لیلا راستگار فرج زاده^۱، نیر اصل نژاد مقدمی^{۲*}، پروین عباسیان^۳، زهرا محمد پور^۴، سیما اسماعیلی^۵، رقیه نوری زاده^۶

چکیده

زمینه و اهداف: رضایت شغلی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و همچنین به عنوان متغیر محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمانی قلمداد گردیده است. هدف از پژوهش حاضر، تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان بخش‌های درمانی مرکز آموزشی درمانی طالقانی تبریز است.

مواد و روش‌ها: این مطالعه به صورت توصیفی- تحلیلی در سال ۱۳۹۳ انجام گرفت. جامعه مورد پژوهش را کارکنان بخش‌های درمانی شاغل در مرکز آموزشی-درمانی طالقانی تبریز تشکیل دادند که به روش سرشماری مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته با استناد به پرسشنامه مطالعات قبلی مشتمل بر ۳ بخش اطلاعات دموگرافیک (۷ سوال)، رضایت شغلی (۵۵ سوال) و عوامل مربوط به نارضایتی کارکنان (۶ سوال) بود. پس از جمع‌آوری اطلاعات و وارد کردن داده‌ها در نرم‌افزار IBM SPSS از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد.

یافته‌ها: بیشترین میزان رضایت شغلی در حیطه ارتباط با همکاران و کمترین حیطه رضایت شغلی مربوط به حقوق و مزایا بود. بیشترین علت نارضایتی کارکنان در زمینه پرسش‌وار و پراسترس بودن محیط کاری و کمترین مورد توزیع نامناسب نیرو بر اساس حجم کار بود.

نتیجه‌گیری: در مجموع باید گفت که بر طبق یافته‌ها، رضایت شغلی اکثریت پرسنل در سطح کم و متوسط بود. از آنجا که رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارایه شده توسط کارکنان بیمارستان است، توصیه می‌شود مدیران و مسئولان، توجه جدی به نقص‌ها و کاستی‌ها نموده و در صدد رفع موانع برآیند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، کارکنان بخش‌های درمانی، مرکز آموزشی درمانی طالقانی

راستگار فرج زاده ل، اصل نژاد مقدمی ن، عباسیان پ، محمدپور ز، اسماعیلی س، نوری‌زاده ر. بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان بخش‌های درمانی مرکز آموزشی درمانی طالقانی تبریز. تصویر سلامت ۱۳۹۴؛ ۶(۴): ۳۹-۲۲.

۱. کارشناس ارشد روانشناسی بالینی کودک و نوجوان، بیمارستان طالقانی تبریز

۲. کارشناس ارشد مامایی، بیمارستان طالقانی تبریز (Email: Aslinazhadn@tbzmed.ac.ir)

۳. کارشناس پرستاری، سوپریور ایزد آموزشی بیمارستان طالقانی تبریز

۴. کارشناس پرستاری، بیمارستان طالقانی تبریز

۵. کارشناس مامایی، سوپریور ایزد بالینی بیمارستان طالقانی تبریز

۶. دکترای بهداشت باروری، دانشکده پرستاری مامایی تبریز

نویسنده (نویسنده‌گان). این اثر به عنوان یک مقاله دسترسی آزاد تحت مجوز Creative Commons Attribution License توسط تصویر سلامت منتشر گردیده است. استفاده‌های غیر تجاری از این اثر به شرط ارجاع صحیح به اثر اصلی مجاز است.



مقدمه

(۲۰۱۱)، ۴۶٪ کارکنان بخش سلامت از شغل خود ناراضی بودند. فقدان انگیزش، حقوق پایین و ناکافی بودن فرصت‌های آموزشی و منابع انسانی از مهم‌ترین دلایل نارضایتی آن‌ها بود (۱۴). همچنین در مطالعه‌ای در آلمان (۲۰۰۳)، میزان نارضایتی شغلی پرستاران ۱۷ درصد گزارش شده است (۱۵). لو، وایل و باربیال (Lu, While & Barball) در سال ۲۰۰۷، در مطالعه خود در چین نشان دادند که بیش از نیمی از پرستاران از شغل خود خیلی راضی بودند (۱۶).

با توجه به نقش رضایت شغلی بر توان بدنی و ذهنی کارکنان (۱۷) و امکان ظهور کلیه پتانسیل‌های آنان که منجر به ارائه نقش مؤثر در گستره خدمات مراقبتی و ارتقای کیفیت خدمات می‌گردد و از آن جا 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 درمانی به بیماران، مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان بخش‌های درمانی مرکز آموزشی درمانی طالقانی طراحی گردید. نتایج مطالعه حاضر می‌تواند به عنوان یک نسخه منبید برای مسئولین مرکز در جهت انجام مداخله‌هایی مشمر شمر برای بهبود رضایت شغلی کارکنان مراکز درمانی مورد استفاده قرار گیرد.

مواد و روش‌ها

این مطالعه از نوع توصیفی- تحلیلی است. جامعه مورد پژوهش را کارکنان بخش‌های درمانی مرکز آموزشی- درمانی طالقانی تبریز تشکیل می‌دادند که به روش سرشماری در مدت زمان یک ماه مورد مطالعه قرار گرفتند. از معیارهای ورود به مطالعه، اشتغال بیش از ۶ ماه در بخش‌های درمانی مرکز بود. بدین ترتیب از کل پرسنل شاغل در بخش‌های درمانی مرکز، ۱۶۳ نفر واجد شرایط شرکت در مطالعه شدند. از این تعداد، ۴ نفر رضایت به شرکت در مطالعه ندادند که در نهایت ۱۵۹ نفر وارد مطالعه شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه، پرسشنامه‌ای محقق ساخته با استناد به پرسشنامه مطالعات قبلی (۱۷و۱۸) مشتمل بر ۳ بخش اطلاعات دموگرافیک (۷ سوال)، رضایت شغلی (۵۵ سوال) و عوامل مربوط به نارضایتی کارکنان (۶ سوال) بود. امتیازدهی سؤالات رضایت شغلی بر اساس طیف لیکرت چهار گزینه‌ای انجام گرفت؛ بدین نحو که به رضایت بالا نمره ۳، رضایت متوسط نمره ۲، رضایت کم نمره ۱ و عدم رضایت نمره ۰، صفر تعلق گرفت. جهت تعیین سطح رضایت شغلی کارکنان با خط برش ۲۵ درصد، نمرات کمتر از ۴۰ عدم رضایت، ۴۱-۸۲ رضایت ضعیف، ۸۳-۱۲۴ نمرات متوسط و ۱۲۵-۱۶۵ مطلوب در نظر گرفته شد. سؤالات نارضایتی در قالب پاسخ‌های دو گزینه‌ای بلي

رضایت شغلی، به حالات عاطفی مثبتی اطلاق می‌شود که ناشی از ارزیابی و دیدگاه فرد نسبت به شغل خود می‌باشد (۱). رضایت شغلی نشان‌دهنده حدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و آن را دوست می‌دارند. عواملی از قبیل ماهیت شغل، حقوق و دستمزد، جو سازمانی و شرایط فیزیکی، حجم نیروی انسانی بر اساس حجم کار، فرصت‌های ارتقای شغلی، ارتباط با همکاران، سیک رهبری، استقلال و امنیت شغلی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارند (۲و۳). رضایت شغلی، بخشی از رضایت زندگی را تشکیل می‌دهد (۴)، نشانگری از کیفیت زندگی کاری (۵) و تعیین‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی نظیر افزایش بهره‌وری و افزایش کیفیت و کیفیت کار است (۶). در واقع رضایت شغلی بر بازدهی و کیفیت انجام کار و ابیانی کارمند تأثیرگذار است (۷).

مطالعه رضایت شغلی از دو بعد حایز اهمیت است. نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم، از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن‌ها تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها منجر گردد (۸).

از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان، به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد نظر است (۹). از آن‌جا که رضایت شغلی، عملکرد کارکنان را متأثر می‌سازد (۱۰)، لذا در نظام سلامت، رضایت شغلی، متغیر کلیدی در تعیین کیفیت خدمات مراقبتی سلامت می‌باشد. عدم توجه به مسئله رضایت شغلی در بلندمدت، نظام سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصیان، کاهش حس مسئولیت و در نهایت ترک خدمت می‌شود (۱۱). در واقع از تلاش‌های اصلی مدیریت در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنان است (۱۲). چانگ (Chang) بیان می‌کند رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارایه شده توسط کارکنان بیمارستان از جمله پرستاران است (۱۲). پرستاران بزرگترین میعنی نیروی انسانی نظام بهداشتی تقریباً تمام کشورهای جهان را تشکیل داده و نقش و اهمیت بسزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند. به طوری که سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی درمانی بدون نیروی کارآمد پرستاری نمی‌توانند به موقیت دست یابند.

در حال حاضر شواهد زیادی بر تنش‌زا بودن حرفه پرستاری در دست است؛ از جمله حجم کار زیاد، سر و کار داشتن با مرگ و میر بیماران، ارتباطات ضعیف با همکاران، ماهیت غیرقابل پیش‌بینی شغل، کار نوبتی، آمادگی ناکافی، فقدان حمایت‌های روانی، تضاد با پزشکان و وجود ابهام در میزان اختیار و افزایش قانون و مقررات (۱۲). طی مطالعه‌ای در اتیوچی

نرمافزار IBM SPSS از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار)، و آمار استباطی (آزمون تحلیل واریانس یک طرفه) استفاده شد.

یافته‌ها

مطابق جدول ۱ از کل واحدهای پژوهش ۷۴ نفر (۴۶/۵٪) پرستار، ۵۷ نفر (۳۵/۸٪) ماما، ۲۸ نفر (۱۷/۶٪) کادر آزمایشگاه و رادیولوژی بودند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان ۳۶/۷۲ سال، با انحراف معیار ۸/۲۴ بود. حداقل سن ۲۱ و حداکثر سن ۵۵ سال بود. درصد نمونه‌ها زن و ۱۴/۵٪ درصد مرد بودند. همچنین بیشترین درصد واحدهای پژوهشی در زمینه تحصیلات، وضعیت استخدامی و سابقه کاری شامل ۷۶/۱٪ مدرک کارشناسی، ۵۱/۶٪ رسمی و ۴۹/۱٪ سابقه کار زیر ۱۰ سال بود.

و خیر بودند. جهت روابی پرسشنامه در مطالعه حاضر از روش اعتبار محتوا استفاده گردید و نظرات و اصلاحات ده تن از اساتید دانشگاه علوم پزشکی تبریز در مورد سوالات اعمال شد. پایابی مقابس با استفاده از آزمون ثبات درونی (آلفای کرونباخ) در مورد سوالات رضایت شغلی ۹۲٪ و برای عوامل نارضایتی ۸۳٪ حاصل شد.

در راستای ملاحظات اخلاقی مطالعه، شرکت در مطالعه اختیاری بوده و کارکنان مرکز پس از توضیح هدف پژوهش، در صورت تمایل و رضایت وارد مطالعه شدند. در مورد محترمانه ماندن اطلاعات، به آنان اطمینان داده شد. همچنین اطلاعات لازم درباره نحوه دست‌یابی به نتایج تحقیق در اختیارشان گذاشته شد. با توجه به حداقل سواد سیکل کارکنان، پرسشنامه‌ها به صورت خود اجرا، توسط نمونه‌ها تکمیل شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، پس از جمع‌آوری اطلاعات و وارد کردن داده‌ها در

جدول ۱. مشخصات دموگرافیک شرکت‌کنندگان

کادر آزمایشگاه و رادیولوژی	ماما	پرستار	سمت
۲۸ نفر	۵۷ نفر	۷۴ نفر	
۵۵ تا ۴۰ سال	۴۰ تا ۳۰ سال	۳۰ تا ۲۰ سال	سن
۵۲ نفر	۷۲ نفر	۳۵ نفر	
۳۰ تا ۲۰ سال	۲۰ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۷۸ سال	سابقه
۳۸ نفر	۴۳ نفر	۷۸ نفر	
کارشناسی ارشد	کارشناس	تا فوق دپلم	تحصیلات
۱۰ نفر	۱۲۱ نفر	۲۸ نفر	
طرحی و قراردادی	پیمانی	رسمی	وضعیت استخدامی
۳۰ نفر	۴۷ نفر	۸۲ نفر	
جراحی زنان	زایمان	اتاق عمل	
۲۰ نفر	۳۰ نفر	۲۴ نفر	
NICU	نوزادان	جراحی عمومی	بخش‌ها
۲۴ نفر	۸ نفر	۱۲ نفر	
کلیه واحدهای پاراکلینیکی	اورژانس و درمانگاه		
۲۸ نفر	۱۳ نفر		
جمع کل	مرد	زن	جنسیت
۱۵۹ نفر	۲۴ نفر	۱۳۵ نفر	

رضایت شغلی در حیطه ارتباط با همکاران و کمترین حیطه رضایت شغلی مربوط به حقوق و مزایا بود. همچنین مطابق جدول ۳ بیشترین علت نارضایتی کارکنان به ترتیب شامل پرفشار و پراسترس بودن محیط کاری، حقوق و دستمزد پایین در مقایسه با نرخ تورم و یا حقوق سایر سازمان‌ها، جلب رضایت مشتریان به ازای نابود شدن پرسنل بیمارستان، عدم امکان ترقی در موقعیت فعلی، عدم وجود تسهیلات و امکانات رفاهی و توزیع نامناسب نیرو بر اساس حجم کار بود.

از مجموع ۱۵۹ نفر شرکت‌کننده با در نظر گرفتن خط برش ۲۵ درصد، ۷ نفر (۴٪) از کارکنان عدم رضایت شغلی، ۸۴ نفر (۵۲/۸٪) رضایت کم، ۵۳ نفر (۳۳/۳٪) رضایت متوسط و ۱۵ نفر (۹/۴٪) رضایت شغلی بالا داشتند. از مجموع ۷ حیطه پرسشنامه، از کل نمره ۱۶۵ مربوط به کل سوالات، حداکثر نمره به دست آمده ۱۴۷ و حداقل نمره کسب شده ۲۰ بود. میانگین نمرات کسب شده، ۷۹/۴ با انحراف معیار ۲۷/۶ بود. همچنین میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی در هر یک از حیطه‌ها در جدول ۲ نشان داده شده است. مطابق جدول فوق بیشترین میزان

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی

ردیف	نام و نکات	تاریخ	میزان گذشت	میزان میسر	میزان میسر	میزان گذشت	نام و نکات
۱	آغاز فعالیت	۱۴۷	۲۰	۲۷/۶	۷۹/۴	۰	رضایت کلی
۲	ارتباط با همکاران	۳	۰	۰/۷	۱/۹	۰	حداکثر نمره
۳	شاپرکی و صلاحیت سرپرستان	۲/۸	۰/۱	۰/۵	۱/۴	۰	حداقل نمره
۴	حقوق و مزایا	۲/۶	۰	۰/۵	۰/۸	۰	انحراف معیار
۵	امنیت شغلی	۳	۰	۰/۶	۱/۰	۰	میانگین
۶	استفاده از توانمندی‌ها و بهبود مهارت شغلی	۳	۰	۰/۶	۱/۳	۰	شرایط فیزیکی محیط کار
۷	ماهیت کاری	۳	۰/۴	۰/۵	۱/۶	۰	حداکثر نمره
۸	امان	۳	۰/۲	۰/۷	۱/۹	۰	میانگین

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار نارضایتی کارکنان

انحراف معیار	میانگین	
۰/۴۱	۰/۷۸	پر فشار و پر استرس بودن محیط کاری ۵۸
۰/۴۲	۰/۷۶	جلب رضایت مشتریان به ازای نایبود شدن پرسنل بیمارستان ۵۹
۰/۴۷	۰/۶۵	عدم وجود تسهیلات و امکانات رفاهی ۵۷
۰/۴۴	۰/۷۲	عدم امکان ترقی در موقعیت فعلی ۶۱
۰/۴۱	۰/۷۷	حقوق و دستمزد پایین در مقایسه با نزخ تورم و یا حقوق سایر سازمان‌ها ۶۴
۰/۴۹	۰/۵۹	توزیع نامناسب نیرو بر اساس حجم کار ۶۰

همسو می باشد (۱۹). حال آنکه طی مطالعه جهانی، فرازی، رفیعی، جدیدی و انباری در بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر اراک (۱۳۸۸)، ۸۲/۲ درصد کارکنان رضایت شغلی در حد متوسط داشتند (۲۰). در مطالعه حبیب و شیرازی (۱۳۸۲) در بیمارستان حضرت رسول (ع) تهران، ۶۱٪ افراد مورد بررسی رضایت شغلی داشته‌اند که با نتایج مطالعه حاضر مغایرت دارد (۲۱). همچنین منجمد، قربانی، مستوفیان، اویسی پور، نخست‌پندی و محمودی (۱۳۸۳)، به نتایج متفاوتی با نتایج تحقیق حاضر دست یافتند. به طوری که نمره رضایت شغلی پرستاران در نمونه‌های آنان ۷۸/۲ درصد به دست آمد (۴). میانگین رضایت شغلی بالاتر در برخی تحقیقات می‌تواند با گروه شغلی متفاوت (اعضای هیأت علمی) و محل جغرافیایی متفاوت مطالعه و نگرش فرهنگی متفاوت قابل تبیین باشد. در واقع به اعتقاد اکثر صاحب نظران، ادراک فرد از میزان برابری یا نابرابری در محیط کار یا نگرش وی، مهم ترین انگیزه‌ای است که به انجام کار و رضایت خاطر منجر می‌شود.

در پژوهش حاضر، بیشترین میزان رضایت شغلی در حیطه ارتباط با همکاران بوده و کمترین حیطه رضایت شغلی مربوط به حقوق و مزایا و برخورداری از تسهیلات جانبی و پاداش‌های احتمالی، بوده است و کارکنان از حقوق و دستمزد یا بین خود در

در این مطالعه، بین سطح تحصیلات با رضایت شغلی ارتباط معنی داری مشاهده گردید ($F=324$, $P=0.01$); به طوری که با افزایش سطح تحصیلات، رضایت شغلی افزایش نشان می داد. بین بخش یا واحد محل خدمت با رضایت شغلی نیز ارتباط معنی داری مشاهده گردید ($F=295$, $P=0.004$). کمترین رضایت شغلی به ترتیب مربوط به بخش های اورژانس، جراحی، نوزادان و NICU و بیشترین رضایت شغلی متعلق به واحد پاراکلینیک بود. همچنین، بین سابقه خدمت با رضایت شغلی ارتباط معنی داری مشاهده گردید ($F=632$, $P=0.003$). به طوری که بیشترین رضایت شغلی مربوط به افراد دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال بود. در مطالعه حاضر، بین سن ($P=0.19$), جنس ($P=0.36$), سمت ($P=0.28$) و وضعیت استخدامی ($P=0.12$) با رضایت شغلی ارتباط معنی داری مشاهده نگ دید.

بحث و نتیجه‌گیری

در مجموع باید گفت که بر طبق یافته‌ها، رضایت شغلی اکثریت پرسنل در سطح کم و متوسط بود. میرزا ییگی (۱۳۸۸) در مطالعه خود رضایت شغلی پرستاران را در بین نمونه‌های خود ۳۴/۳ درصد اعلام نمود که تا حدودی با نتایج مطالعه حاضر

دستمزد منصفانه و تأمین امکانات رفاهی، به عنوان یک مشوق در افزایش کارایی مؤثر است.

در مطالعه حاضر بین سطح تحصیلات با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری مشاهده گردید. به طوری که میزان رضایت در بهاران و کمک بهاران با مقاطع تحصیلی پایین‌تر، کمتر از پرستاران و سایر نمونه‌های پژوهش با سطح تحصیلات بالا برآورد گردید. نتایج فوق با مطالعه مهراپیان، نصیری‌پور و کشاورز محمدیان (۱۳۸۶) و نریمانی، خان بابازاده و فرزانه (۱۳۸۶) همسو است (۲۷و ۲۸). و با نتایج تحقیقات کواناق (Cavanagh) در سال ۱۹۹۲ در لوس‌آنجلس و حیب و شیرازی (۱۳۸۲) در تهران که میزان تحصیلات را با رضایت شغلی رابطه معکوس نشان داده‌اند، مغایرت دارد (۲۹و ۲۱). نتیجه فوق می‌تواند به علت مغایرت میان نیازمندی‌های شغل‌های پایین رتبه با توانمندی‌های شاغل ایجاد شود. در واقع رضایت شغلی زمانی وجود دارد که ویژگی‌های شغل با ویژگی‌های شاغل منطبق باشد. در مطالعه حاضر بین بخش‌ها واحد خدمت با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری مشاهده گردید. کمترین میزان رضایت شغلی به ترتیب به بخش‌های اورژانس، جراحی، نوزادان و بیشترین رضایت متعلق به واحد‌های آزمایشگاه و رادیولوژی بود. پرستاران کمترین رضایت شغلی و کادر آزمایشگاه و رادیولوژی بیشترین میزان رضایت شغلی را داشتند. رضایت شغلی کارکنان اداری در پژوهش حیب و شیرازی (۱۳۸۲) نیز به شکل معنی‌داری بالاتر از رضایت شغلی کارکنان پرستاری بود (۲۱). این موضوع به ویژه، در مقیاس‌های درآمد، پیشرفت کاری، پاداش و محیط کار باز بود. به نظر می‌رسد پرستاران با توجه به استرس‌های شغلی بیشتر و مسئولیت سنگین‌تر، نیاز به حمایت شغلی بیشتری نسبت به کارمندان پاراکلینیکی احساس می‌کنند.

در این پژوهش بین رضایت شغلی و سابقه خدمت کارکنان ارتباط معنی‌داری مشاهده گردید. به طوری که بیشترین رضایت شغلی مربوط به افراد دارای سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال بود که با نتایج برخی از مطالعات قبلی در ایران همخوانی دارد (۲۱و ۲۳و ۲۶). زایتس (Zeits) در سال ۱۹۹۰ یک رابطه منحنی پیدا کرد که بر اساس آن رضایت شغلی در ابتدای کار کاهش می‌یابد؛ سپس به صورت ثابت و خطی درآمده و پس از میانسالی و افزایش سال‌های خدمت افزایش می‌یابد (۳۰). شاید انتظارات افراد از شغل‌شان با گذشت زمان، واقع بینانه‌تر می‌شود و افراد با شغل‌شان سازگاری بیشتری می‌یابند و یا شاید افراد دارای سابقه بیشتر مهارت کاری بیشتری دارند و یا سرمایه حاصل از کار در طول سال‌ها، رضایت شغلی را افزایش می‌دهد. پیشنهادات پژوهش: توصیه می‌شود به منظور بهبود رضایت شغلی و کاهش نارضایتی‌ها، مدیران و مسئولان عالی مراکز، توجه جدی به نقص‌ها و کاستی‌ها نموده و در صدد رفع موانع رضایت شغلی برآیند.

مقایسه با نرخ تورم و یا حقوق سایر سازمان‌ها ابراز نارضایتی نمودند. این یافته مشابه نتایج پژوهشی است که توسط اسپکتر (Spector) در سال ۱۹۹۷ در لندن انجام شده است. در این بررسی نیز شکل معمول رضایت شغلی به صورت رضایت بالا از ارتباط با همکاران و رضایت کمتر از درآمد، پاداش‌ها و تسهیلات برآورد شده است (۲۲). در برخی از مطالعات انجام گرفته در داخل کشور نیز بیشترین میزان رضایت در بعد ارتباط با همکاران برآورد گردیده است که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارند (۲۴-۲۲). مسلماً مشارکت و علاقه گروه پرستاری تحت تأثیر ارتباط خوب قرار می‌گیرد. همچنین نارضایتی از حقوق و مزايا با مطالعه منجمد، قربانی، مستوفیان، اویسی‌پور، نخست‌پندی و محمودی (۱۳۸۳) همخوانی دارد (۴). بدینهی است که کمبود حقوق و مزايا در اختیار، خاصه در مقایسه با دیگر سازمان‌ها می‌تواند اصلی‌ترین عامل کاهش انگیزه کارکنان باشد، چرا که طبق نظریه رفتارگرایان، با کاهش یا حذف مشوق از یک رفتار، به تدریج خاموشی صورت گرفته و رفتار مورد نظر حذف می‌گردد. در بعد عوامل مربوط به ماهیت شغل، بیشترین علت نارضایتی کارکنان شامل فشار و استرس محیط کاری (۷۱٪) برآورد گردید که با مطالعه کوشان، باقری، جتی، اصغری و فرج‌بخش (۱۳۹۱) همخوانی دارد (۲۳). مطالعه زنگارو و سوکن (۲۰٪) نیز نشان داد که استرس شغلی قوی‌ترین ارتباط منفی را با رضایت شغلی دارد (۲۵). از آنجا که استرس شغلی، عامل تعیین‌کننده‌ای در سلامت روحی و روانی فرد است، واضح است که کارکنان با آگاهی از این وضعیت، خواستار تغییر شرایط و کاهش فشار کاری خواهند بود و با تأمین رضایت مشتریان به هر قیمتی، مخالفت خواهند کرد.

در این مطالعه، عدم امکان ترقی در موقعیت فعلی در یکی از علل نارضایتی ذکر شده بود که با نتایج مطالعه زاهدی، پالانگ و غفاری (۱۳۸۵) در چهارمهال و بختیاری و کوشان، باقری، جتی، اصغری و فرج‌بخش (۱۳۹۱) در آذربایجان شرقی که در آن بیشتر کارکنان از میزان ترفیعات و ارتقای شغلی بیشترین نارضایتی را داشته‌اند همسو است (۲۳و ۲۶). چنین تیین می‌شود که یکی از عوامل مؤثر در ایجاد انگیزش شغلی در کارکنان، فراهم نمودن امکانات لازم و محیط مناسب تأمین با امنیت شغلی و آرامش خاطر جهت ارتقا شغلی و پرورش استعدادهای خلاق است، تا کارکنان بتوانند ذهن خود را صرف ارائه خدمت بهتر به بیمارستان و بیماران کنند.

در پژوهش حاضر عدم وجود تسهیلات و امکانات رفاهی از علل دیگر نارضایتی کارکنان مرکز برآورد گردیده که با نتایج برخی مطالعات ایرانی همخوانی دارد (۴و ۲۳). حضور با نشاط کارکنان در بازدهی کار آن‌ها تأثیرگذار است. ایجاد امکاناتی که باعث آسودگی فکر و خیال و تجدید قوای پرستار گردد، می‌تواند مدنظر مسئولین قرار گیرد. در واقع پرداخت حقوق و

تقدیر و تشکر

از مدیریت و پرسنل محترم مرکز آموزشی - درمانی طالقانی تبریز که ما را در انجام این مطالعه یاری نمودند، نهایت سپاس و تشکر را داریم.

محدودیت‌های پژوهش: این پژوهش فقط در مورد نمونه‌هایی از کارکنان بخش‌های درمانی مرکز آموزشی درمانی طالقانی شهر تبریز انجام گرفته، لذا در تعمیم نتایج آن به پرسنل سایر شهرهای کشور بایستی احتیاط نمود.

تضاد منافع

بدینوسیله نویسنده‌گان اعلام می‌کنند این اثر حاصل یک پژوهش مستقل بوده و هیچگونه تضاد منافعی با سازمان و اشخاص دیگری ندارد.

References

1. Asghari E, Khaleghdoust T, Asgari F, Kazemnejad E. [Effective factors on nurses' job satisfaction: Holist]. *Nurse Midwifery* 2011; 20(64): 1-7. [Persian]
2. Eker L, Tuzun EH, Dasakapan A, Surenkok O. Predictors of job satisfaction among physiotherapists in Turkey: *Journal of Occupational Health*. 2004; 46: 500-505. PMID:15613776 [PubMed - indexed for MEDLINE]
3. Pillay R. Work satisfaction of professional nurses in South Africa: a comparative analysis of the public and private sectors. *BMC Human Resources for Health*. 2009; 7: 15. PMID: 19232120[PubMed] PMCID: PMC2650673
4. Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveisipour R, Nakhostpandi S, Mahmoudi M. [Review rate of nursing job satisfaction in iranian health facilities]. *Hayat*. 2005; 10(4): 39-48. [Persian]
5. Kinzl JF, Knotzer H, Traweger C, Lederer W, Heidegger T, Benzer A. Influence of working conditions on job satisfaction in anesthetists. *Br. J. Anaesth.* 2005; 94: 211-215. PMID: 15567811 [PubMed - indexed for MEDLINE]
6. Hooman HA. [Standard measure of job satisfaction]. Tehran: public management training center, 2003. [Persian]
7. Koelbel PW, Fuller SG, Misener TR. Job satisfaction of nurse practitioners: an analysis using Herzberg's theory. *Nurse practitioner*. 1991; 16(4): 43, 46-52, 55-6. PMID: 2062471 [PubMed - indexed for MEDLINE]
8. Spector PE. Development of the Work Locus of Control Scale. *Journal of Occupational Psychology*. 1998; 61: 335-340. doi: 10.1111/j.2044-8325.1988.tb00470.x
9. Saatchi M. [Applied Psychology for Managers in homes, schools and organizations]. First Edition. Tehran: Publication edit, 1995; 51-5. [Persian]
10. Bagheri Sh, Kousha A, Janati A. [Factors affecting nurses' job satisfaction: a systematic survey]. *Hakim Research Journal*. 2012; 15(2): 130-9. [Persian]
11. Gauci Borda R, Norman JJ. Factors influencing turnover and absence of nurses: a research review. *International Journal of Nursing Studies*. 1997; 34(6): 385-94. PMID: 9559388 [PubMed - indexed for MEDLINE]
12. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*. 2003; 33(5): 293-9. PMID:12792284 [PubMed - indexed for MEDLINE]
13. Yami A, Hamza L, Hassen A, Jira C, Sudhakar M. Job satisfaction and its determinants among health workers in Jimma University specialized hospital, Southwest Ethiopia. *Ethiop Journal of Health Science*. 2011; 21:19-27. PMID: 22435005 [PubMed] PMCID: PMC3275875
14. Rambur B, Palumbo MV, McIntosh B, Mongeon J. A statewide analysis of RNs' intention to leave their position. *Nurse Outlook*. 2003; 51(4):182-8. PMID: 12949479 [PubMed - indexed for MEDLINE]
15. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing Studies*. 2007; 44(4):574-88. PMID:16962123 [PubMed - indexed for MEDLINE]
16. Lim T. Relationships among organizational commitment, job satisfaction, and learning organization culture in one Korean private organization. *Asia Pacific Education Review*. 2010; 11(3): 11-20. doi: 10.1007/s12564-010-9131-z
17. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. *International Journal of Nursing Studies*. 2005; 42(2): 21-27. PMID:15680619 [PubMed - indexed for MEDLINE]

18. Mirzabeigi G, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Maleki S. [Iranian nurses' job satisfaction]. Tehran University of Medical Sciences. 2003; 15(1):49-59. [Persian]

19. Jahani F, Farazi AA, Rafiei M, Jadidi R, Anbari Z. [Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009]. Arak Medical University Science Journal. 2010;13(1):32-9. [Persian]

20. Habib S, Shirazi MA. [Job satisfaction and mental health in a general hospital's staffs]. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2003; 8(4): 64-73. [Persian]

21. Spector PE. Job satisfaction: application, assessment, cause & consequences, London, SAGE Publication. INC 1997.

22. Kousha A, BagheriSh, Janati A, AsghariJafarAbadi M, Farahbakhsh M. [Comparative study of job satisfaction among health and treatment sectors' staffs; East Azarbaijan]. Iranian Journal of Military Medicine. 2012; 14(2): 105-112. [Persian]

23. Najafi Dowlat Abadi Sh, Ahmad Jahanaabadi F, Mohamadi AJ, Bagheri M, Asgari M. [The assessment of job satisfaction of employed nurses of Yasouj Hospitals. Shahid Beheshti University College of Nursing. 2006; 15(51): 51-57.

24. Zangaro GA, Soeken KL. A meta-analysis of studies of nurse's job satisfaction. *Research in Nursing & health.* 2007; 30(4):445-58. PMID:17654483 [PubMed - indexed for MEDLINE]

25. Zahedi M, Palahang H, Ghafari M. [Job satisfaction among health personnel in ChaharMahal-o-Bakhtiari province, 1998- 1999]. Shahrekord University Medical Science Journal. 2002; 2(1):27-33. [Persian]

26. Mehrabian F, Nasiripour A, Keshavarz Mohammadian S. [Survey the level og job satisfaction among managers and supervisors in different units of Guilan governmental hospitals in 1384]. *Journal of Guilan University of Medical Sciences.* 2007; 16(61): 65-73. [Persian]

27. Narimani M, Khanbabazadeh M, Farzaneh S. The Study of Relationship between Personality and Job Satisfaction in Ardabil Universities' Staff. *J Ardabil Univ Med Sci.* 2007; 7(1) :77-83. [Persian]

28. Cavanagh SJ. Staff working in hospitals. *Journal of advanced nursing.* 1992; 17:704-711. PMID: 1607503 [PubMed - indexed for MEDLINE]

29. Zeits G. Age and work satisfaction hn a government agency: A situational perspective. *Humans Relations.* 1990; 143: 419-438. doi: 10.1177/001872679004300502