

## رضایت شغلی پرسنل مرکز آموزشی - درمانی الزهرای (س) اصفهان و عوامل مؤثر بر آن در سال‌های ۹۷-۱۳۹۶

علیرضا صفاییان<sup>۱</sup>، شادی جهانبخشی<sup>۱،۲</sup>، سید محمد فاطمی<sup>۳</sup>، فیروزه عباسی<sup>۳</sup>

### مقاله پژوهشی

### چکیده

**مقدمه:** کارایی منابع انسانی به عوامل بسیاری بستگی دارد که رضایت شغلی، از مهم‌ترین آن‌ها می‌باشد. این مطالعه، با هدف بررسی رضایت شغلی کارکنان و پرسنل مرکز بهداشتی - درمانی الزهرا (س) در شهر اصفهان و عوامل شغلی مؤثر بر آن انجام شد.

**روش‌ها:** در این مطالعه مقطعی که در سال‌های ۹۷-۱۳۹۶ در بیمارستان الزهرای (س) اصفهان انجام شد، ۶۰۳ پرسنل این بیمارستان با روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای وارد مطالعه شدند. چک لیست متغیرهای دموگرافیک شامل اطلاعات عمومی مانند، سن، جنس و غیره و چک لیست متغیرهای شغلی مانند سابقه‌ی کار و نوع شیفت کاری برای پرسنلی که وارد مطالعه شدند، تکمیل شد. سپس، پرسش‌نامه (رضایت شغلی Minnesota) برای پرسنل بهداشتی درمانی تکمیل شد. در نهایت، نتایج پرسش‌نامه‌ها بر اساس متغیرهای دموگرافیک و شغلی با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد ارزیابی قرار گرفت.

**یافته‌ها:** کمک بهیارها دارای بالاترین میزان رضایت شغلی و بهیارها دارای کمترین میزان رضایت شغلی بودند. همچنین، در تمامی ابعاد رضایت شغلی، ارتباط معنی‌داری بین رضایت شغلی و شیفت کاری وجود دارد. همچنین، مشاهده شد که تمامی ابعاد رضایت شغلی به جز ابعاد نوع شغل و جو سازمانی، ارتباط معنی‌داری با رابطه‌ی استخدامی داشتند.

**نتیجه‌گیری:** بر اساس نتایج این مطالعه، بهیارها کمترین میزان رضایت شغلی را داشتند که بر اساس زیرحیطه‌های رضایت شغلی لازم است مدیران برای افزایش رضایت شغلی برنامه‌ریزی دقیق انجام دهند.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی؛ پرسنل بهداشتی - درمانی؛ بیمارستان

**ارجاع:** صفاییان علیرضا، جهانبخشی شادی، فاطمی سید محمد، عباسی فیروزه. رضایت شغلی پرسنل مرکز آموزشی - درمانی الزهرای (س) اصفهان و

عوامل مؤثر بر آن در سال‌های ۹۷-۱۳۹۶. مجله دانشکده پزشکی اصفهان ۱۳۹۹؛ ۳۸ (۵۶۵): ۱۰۶-۹۹

هزینه‌های مربوط به بخش منابع انسانی می‌باشد، بهره‌وری بالاتر (صرف نظر از عنوان شغلی و پرداخت حقوق، کارکنانی که رضایت شغلی دارند، تمایل بیشتر و بهره‌وری بالاتری دارند)، افزایش سود (نگهداری کارکنان با ایمنی و رضایت می‌تواند منجر به فروش بیشتر، هزینه‌های پایین‌تر و خط مشی قوی‌تر شود)، وفاداری (هنگامی که کارکنان احساس می‌کنند که سازمان به بهترین وجه علاقمند است از کارمندان خود حمایت کند، برای رسیدن به اهداف سخت‌تر کار می‌کنند و ممکن است همکاران دیگر را نیز به این امر تشویق کنند) کمک می‌کند (۳-۴).

### مقدمه

رضایت شغلی به واکنش‌های شناختی، عاطفی و سنجشی افراد، نسبت به شغلشان اطلاق می‌گردد. عوامل مهم در رضایت شغلی شامل دو گروه عوامل سازمانی مانند سیستم پاداش و عوامل شخصیتی مانند ویژگی‌های ژنتیکی می‌باشد. رضایت شغلی، نشان دهنده‌ی حلدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و آن را دوست می‌دارند (۱-۲).

کارکنان، از منابع مهم یک سازمان هستند. توجه به شادی کارکنان، به مواردی مانند گردش مالی کمتر (گردش مالی کارکنان یکی از بالاترین

۱- استادیار. گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده‌ی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۲- دانشجوی پزشکی، کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی، دانشکده‌ی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۳- واحد بهداشت حرفه‌ای، بیمارستان الزهرا (س)، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

نویسنده‌ی مسؤول: شادی جهانبخشی؛ دانشجوی پزشکی، کمیته‌ی تحقیقات دانشجویی، دانشکده‌ی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

Email: shaadijahanbakhshi@gmail.com

برگشت و جمع‌آوری آن کامل و نرخ پاسخگویی ۱۰۰ درصد بود. در مطالعه‌ی حاضر، ۲۷۳ پرستار، ۸۸ کمک بهیار، ۶۴ پرسنل اتاق عمل، ۵۹ پرسنل اداری، ۵۸ نیروی خدمات، ۲۲ ماما، ۱۸ بهیار، ۱۵ کارشناس رادیولوژی و ۶ کارشناس آزمایشگاه وارد مطالعه شدند. از بین افراد مورد مطالعه، ۶۹/۵ درصد از افراد شرکت‌کننده زن بودند، ۷۲ درصد از افراد متأهل بودند، کمترین تحصیلات زیر دیپلم (۳ درصد) و بیشترین تحصیلات کارشناسی ارشد (۲۰/۲ درصد) بود (جدول ۱). همچنین، میانگین رضایت کلی شغلی بر اساس سن، جنسیت، تحصیلات، رابطه‌ی استخدامی و شیفت کاری تفاوت معنی‌داری داشت. بیشترین رضایت شغلی مربوط به سنین بیشتر از ۴۱ سال با  $(13/48 \pm 69/28)$  و کمترین رضایت شغلی مربوط به سنین ۳۱-۴۰ سال  $(10/74 \pm 60/34)$  بود. رضایت شغلی در مردان  $(10/44 \pm 68/26)$  با تفاوت جزئی بالاتر از زنان  $(12/61 \pm 65/64)$  بود. از نظر تحصیلات، بیشترین رضایت شغلی مربوط به فوق دیپلم  $(12/02 \pm 72/86)$  و کمترین میزان رضایت مربوط به دیپلم  $(11/20 \pm 64/61)$ ، در رابطه‌ی استخدامی بیشترین رضایت مربوط به نیروهای رسمی  $(13/36 \pm 69/67)$  و کمترین میزان رضایت مربوط به نیروهای تبصره‌ای  $(13/08 \pm 63/87)$  و در مورد شیفت کاری، بیشترین رضایت مربوط به روزکار  $(11/39 \pm 69/7)$  و کمترین میزان رضایت مربوط به شب‌کار  $(7/26 \pm 55/38)$  بود.

بر اساس جدول ۲، توزیع فراوانی و بررسی تأثیر رده‌ی شغلی افراد مورد پژوهش بر نمره‌ی کلی رضایت شغلی و حیطه‌های آن آمده است. مقایسه‌ی میانگین ابعاد مختلف رضایت شغلی بین پرسنل با رده‌های شغلی متفاوت نشان داد تفاوت معنی‌داری در ابعاد نظام پرداخت، نوع شغل، جو سازمانی، رضایت کلی فرد و نمره‌ی کلی رضایت شغلی بین رده‌های شغلی متفاوت وجود دارد. کمک بهیارها، با نمره‌ی کلی  $11/29 \pm 69/17$  و پرسنل آزمایشگاه با نمره‌ی کلی  $11/47 \pm 69/00$  دارای بالاترین میزان رضایت شغلی و بهیارها با نمره‌ی کلی  $15/48 \pm 54/77$  و پرسنل اتاق عمل با نمره‌ی کلی  $12/33 \pm 65/45$  دارای کمترین میزان رضایت شغلی بودند.

بر اساس جدول ۳، تأثیر شیفت کاری، رابطه‌ی استخدامی، جنس، سن و تحصیلات بر نمره‌ی کلی رضایت شغلی و حیطه‌های آن در افراد مورد پژوهش بررسی شد. بر این اساس، نشان داده شد که در تمامی ابعاد رضایت شغلی، ارتباط معنی‌داری بین رضایت شغلی با شیفت کاری و سن وجود دارد. همچنین، تمامی ابعاد رضایت شغلی به جز ابعاد نوع شغل، ارتباط معنی‌داری با رابطه‌ی استخدامی داشتند. جو سازمانی، سبک رهبری و نمره‌ی کلی رضایت شغلی، ارتباط معنی‌داری با جنس داشتند. در تمامی ابعاد رضایت شغلی به جز جو سازمانی، ارتباط معنی‌داری بین رضایت شغلی با تحصیلات وجود داشت.

از آن جایی که نیل به اهداف هر سازمان در گرو کارایی افرادی است که در آن سازمان کار می‌کنند، نقش رضایت شغلی که یک عامل مهم در ایجاد انگیزش است، امری بدیهی است. از این رو، مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی رضایت شغلی کارکنان و پرسنل بیمارستان آموزشی- درمانی الزهراء (س) در شهر اصفهان و عوامل شغلی مؤثر در آن صورت گرفت.

## روش‌ها

این مطالعه، یک مطالعه‌ی مقطعی بود که در سال‌های ۹۷-۱۳۹۶ در بیمارستان الزهراء (س) اصفهان انجام شد. معیارهای ورود افراد به این مطالعه، شامل تمامی پرسنل بهداشتی- درمانی بیمارستان الزهراء (س) بود که جهت شرکت در این مطالعه، رضایت داشتند و حداقل یک سال از شروع به کار آن‌ها در بیمارستان گذشته باشد. معیارهای خروج افراد، عدم تکمیل پرسش‌نامه (نقص بیشتر از ۲۰ درصد) بود. نمونه‌گیری به شکل تصادفی طبقه‌بندی چند مرحله‌ای انجام شد. بر اساس فرمول محاسبه‌ی حجم نمونه، ۶۰۳ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند. از تمام افراد رضایت‌نامه‌ی کتبی آگاهانه با کد اخلاق ۱۳۹۸،۶۴۵ دریافت شد. پس از آن، چک لیست متغیرهای دموگرافیک و چک لیست متغیرهای شغلی و پرسش‌نامه‌ی رضایت شغلی Minnesota توسط افراد تکمیل شد.

جهت ارزیابی میزان رضایت شغلی، پرسش‌نامه‌ی رضایت شغلی Minnesota نوع کوتاه مورداستفاده قرار گرفت که پایایی و روایی ترجمه‌ی فارسی آن با Cronbach's alpha آن ۰/۸۰ تأیید شده است (۵). این پرسش‌نامه، شامل ۲۰ سؤال است که هر سؤال در طیفی از کاملاً ناراضی تا کاملاً راضی بین ۱-۵ نمره‌دهی می‌شود. شرح نمرات به صورت ۱ (کاملاً ناراضی)، ۲ (ناراضی)، ۳ (بی تفاوت)، ۴ (راضی) و ۵ (کاملاً راضی) بود. این پرسش‌نامه، ۶ بعد دارد که شامل نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت‌های شغلی، جو سازمانی، سبک رهبری و شرایط فیزیکی است. جمع نمرات پرسش‌نامه، بین ۱۰۰-۲۰۰ می‌باشد و هر چه مجموع نمره بیشتر باشد، به معنی رضایت شغلی بیشتر است.

داده‌ها پس از ورود به نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۲۵ (version 25, IBM Corporation, Armonk, NY) به کمک آمار توصیفی و آزمون‌های آماری Independent t و One-way ANOVA تجزیه و تحلیل شدند.  $P < 0/05$  به عنوان سطح معنی‌داری آماری در نظر گرفته شد.

## یافته‌ها

به علت پی‌گیری کامل محقق و همکاری پرسنل واحد بهداشت حرفه‌ای و امور اداری بیمارستان الزهراء (س) پاسخ به پرسش‌نامه و

جدول ۱. توزیع فراوانی خصوصیات دموگرافیک و متغیرهای شغلی و نمره‌ی کلی رضایت شغلی در افراد مورد پژوهش

نام متغیر	تعداد (درصد)	نمره‌ی کلی رضایت شغلی (میانگین $\pm$ انحراف معیار)	مقدار P
جنس	زن	۴۱۹ (۶۹/۵)	$65/64 \pm 12/61$
	مرد	۱۸۴ (۳۰/۵)	$68/26 \pm 10/44$
سن (سال)	کمتر از ۳۰	۲۴۴ (۴۰/۴)	$69/81 \pm 9/76$
	۳۱-۴۰	۲۰۰ (۳۳/۲)	$60/34 \pm 10/74$
	بیشتر از ۴۱	۱۵۹ (۲۶/۴)	$69/28 \pm 13/48$
تاهل	مجرد	۱۶۹ (۲۸/۰)	$66/54 \pm 12/64$
	متاهل	۴۳۴ (۷۲/۰)	$66/52 \pm 10/10$
تحصیلات	کمتر از دیپلم	۱۸ (۳/۰)	$63/00 \pm 00/00$
	دیپلم	۲۱ (۳/۵)	$64/61 \pm 11/20$
	فوق دیپلم	۴۷ (۷/۸)	$72/86 \pm 12/02$
	لیسانس	۳۹۲ (۶۵/۰)	$65/62 \pm 13/01$
	فوق لیسانس	۱۲۵ (۲۰/۷)	$66/96 \pm 7/21$
	سابقه‌ی کار	کمتر از ۱۰	۳۱۹ (۵۲/۹)
رابطه‌ی استخدامی	۱۱-۲۰	۲۳۷ (۳۹/۳)	$76/00 \pm 9/60$
	۲۱-۳۰	۴۷ (۷/۸)	$80/40 \pm 17/80$
	رسمی	۸۲ (۱۳/۶)	$69/67 \pm 13/36$
	آزمایشی	۹۱ (۱۵/۱)	$68/32 \pm 8/86$
شیفت کاری	تجربه‌ای	۲۳۹ (۳۹/۶)	$63/87 \pm 13/08$
	طرحی	۱۹۱ (۳۱/۷)	$67/65 \pm 10/53$
	روزکار	۱۷۱ (۲۸/۳)	$69/70 \pm 11/39$
شغل دوم	شب کار	۶۰ (۱۰/۰)	$55/38 \pm 7/26$
	چرخشی	۳۷۲ (۶۱/۷)	$66/87 \pm 11/83$
	بله	۳۵ (۵/۸)	$67/08 \pm 20/07$
وجود ارتباط بین دو شغل	خیر	۵۶۸ (۹۴/۲)	$66/50 \pm 11/30$
	بله	۲۱ (۶۰/۰)	$71/47 \pm 19/55$
	خیر	۱۴ (۴۰/۰)	$60/35 \pm 20/41$

\* بر اساس آزمون آماری Independent t. \*\* بر اساس آزمون آماری One-way ANOVA

کمتر آن‌ها شود. به ثبات رسیدن وضعیت زندگی از نظر اقتصادی و عمومی و همچنین، افزایش امنیت شغلی در سنین بالاتر، می‌تواند دلیلی برای رضایت شغلی بالاتر باشد. در مردان، رضایت شغلی بالاتر از زنان بود که می‌تواند به علت تفاوت‌های شخصیتی، روان‌شناختی و اجتماعی بین دو جنس باشد. همچنین، مشغله‌ی ذهنی زنان در امور مربوط به خانه و خانواده و پرورش فرزندان نیز می‌تواند منجر به رضایت شغلی کمتر آن‌ها شود.

از نظر تحصیلات، بیشترین رضایت شغلی مربوط به فوق دیپلم و کمترین میزان رضایت شغلی، مربوط به زیر دیپلم بود که می‌تواند به علت نوع شغل و میزان درآمد فرد و وظایف محوله با توجه به تحصیلات آن‌ها باشد. از طرفی، در مقاطع تحصیلی بالاتر، توقعات افراد بالاتر است که می‌تواند باعث کاهش رضایتمندی آن‌ها شود.

## بحث

مطالعه‌ی حاضر، با هدف بررسی رضایت شغلی کارکنان و پرسنل مرکز آموزشی- درمانی الزهراء (س) در شهر اصفهان بر روی ۶۰۳ پرسنل این بیمارستان صورت گرفت. نتایج مطالعه‌ی حاضر نشان داد، میانگین رضایت کلی شغلی با سن، جنسیت و تحصیلات به عنوان ویژگی‌های دموگرافیک و با رابطه‌ی استخدامی و شیفت کاری به عنوان ویژگی‌های شغلی تفاوت معنی‌داری داشت. بیشترین رضایت شغلی مربوط به سنین بیشتر از ۴۱ سال و کمترین میزان رضایت شغلی، مربوط به سنین ۳۱-۴۰ سال بود که می‌تواند به علت تفاوت انتظارات افراد در سنین مختلف باشد؛ به طوری که افراد در سنین پایین‌تر و ابتدای استخدام، انتظارات بیشتری دارند که ورود به محیط کاری و مواجهه با مشکلات کاری، می‌تواند منجر به رضایتمندی

جدول ۲. توزیع فراوانی و بررسی تأثیر رده‌ی شغلی افراد مورد پژوهش بر نمره‌ی کلی رضایت شغلی و حیطه‌های آن

ابعاد رضایت شغلی	تعداد (درصد)	نظام پرداخت	نوع شغل	فرصت شغلی	جو سازمانی	سبک رهبری	شرایط فیزیکی	رضایت کلی فرد	نمره‌ی کلی رضایت شغلی
پرستار	۲۷۳ (۴۵/۳۵)	۱۰/۷۹ ± ۲/۱۸	۱۵/۲۳ ± ۲/۸۴	۱۱/۰۵ ± ۱/۸	۶/۴۶ ± ۱/۸۹	۱۰/۳۵ ± ۳/۱۰	۹/۱۲ ± ۲/۰۴	۳/۴۶ ± ۱/۱۹	۶۶/۴۸ ± ۱۱/۷۶
بهبار	۱۸ (۳/۰۰)	۸/۵۰ ± ۲/۴۷	۱۳/۳۸ ± ۳/۸۵	۹/۷۲ ± ۲/۱۳	۴/۱۱ ± ۲/۱۶	۸/۶۱ ± ۳/۶۶	۸/۲۲ ± ۳/۰۷	۲/۲۲ ± ۱/۲۱	۵۴/۷۷ ± ۱۵/۴۸
کمک‌بهبار	۸۸ (۱۴/۶۰)	۱۱/۱۸ ± ۱/۸۷	۱۶/۰۷ ± ۲/۶۷	۱۰/۶۸ ± ۱/۵۶	۶/۵۲ ± ۱/۹۴	۱۱/۳۰ ± ۳/۶۳	۹/۵۶ ± ۲/۵۰	۳/۸۲ ± ۰/۹۴	۶۹/۱۷ ± ۱۱/۲۹
خدمات	۵۸ (۹/۶۰)	۱۰/۸۶ ± ۲/۲۰	۱۵/۵۱ ± ۲/۹	۱۱/۰۶ ± ۱/۸۷	۶/۵۶ ± ۱/۸۵	۱۰/۳۷ ± ۳/۱۲	۹/۱۷ ± ۱/۹۹	۳/۵۳ ± ۱/۱۸	۶۷/۱۰ ± ۱۱/۶۸
ماما	۲۲ (۳/۶۰)	۱۰/۸۶ ± ۲/۱۸	۱۶/۰ ± ۲/۶۹	۱۱/۰۹ ± ۱/۸۴	۶/۷۷ ± ۱/۹۰	۹/۹۵ ± ۲/۸۶	۹/۰۴ ± ۱/۶۷	۳/۶۸ ± ۱/۰۴	۶۷/۴۰ ± ۱۰/۵۲
اتاق عمل	۶۴ (۱۰/۶۰)	۱۰/۶۵ ± ۲/۱۸	۱۴/۸۷ ± ۲/۸۷	۱۰/۹۸ ± ۱/۷۶	۶/۲۳ ± ۱/۹۴	۱۰/۳۱ ± ۳/۲۴	۹/۰۰ ± ۲/۱۶	۳/۳۹ ± ۱/۲۲	۶۵/۴۵ ± ۱۲/۳۳
رادیولوژی	۱۵ (۲/۵۰)	۱۱/۵۳ ± ۱/۸۰	۱۵/۸۶ ± ۳/۰۹	۱۰/۷۳ ± ۲/۱۵	۶/۸۰ ± ۱/۷۴	۱۰/۶۶ ± ۳/۳۷	۸/۸۶ ± ۱/۶۸	۳/۴۶ ± ۱/۱۸	۶۷/۹۳ ± ۱۱/۴۱
اداری	۵۹ (۹/۸۰)	۱۰/۶۷ ± ۲/۱۵	۱۵/۰۱ ± ۲/۷۶	۱۱/۰۵ ± ۱/۷۱	۶/۳۷ ± ۱/۹۳	۱۰/۳۳ ± ۳/۱۴	۹/۲۰ ± ۲/۰۹	۳/۴۴ ± ۱/۱۷	۶۶/۱۰ ± ۱۱/۷۹
آزمایشگاه	۶ (۱/۰۰)	۱۲/۰۰ ± ۱/۸۹	۱۶/۱۶ ± ۳/۳۱	۱۱/۱۶ ± ۲/۳۱	۶/۱۶ ± ۱/۷۲	۱۰/۶۶ ± ۱/۲۱	۹/۱۶ ± ۲/۴۸	۳/۶۶ ± ۱/۰۳	۶۹/۰۰ ± ۱۱/۴۷
کل پرسنل	۶۰۳ (۱۰۰)	۱۰/۷۹ ± ۲/۱۷	۱۵/۳۲ ± ۲/۸۸	۱۰/۹۴ ± ۱/۷۹	۶/۳۹ ± ۱/۹۴	۱۰/۴۳ ± ۳/۲۲	۹/۱۵ ± ۲/۱۴	۳/۴۸ ± ۱/۱۸	۶۶/۵۳ ± ۱۱/۹۷
دامنه‌ی تغییرات	-	۳-۱۵	۷-۲۰	۷-۱۵	۲-۱۰	۴-۱۸	۴-۱۴	۱-۵	۳۵-۸۸
مقدار P**	-	۰/۰۰۱	۰/۰۱۴	< ۰/۱۴۰	< ۰/۰۰۱	۰/۱۰۸	< ۰/۴۹۹	< ۰/۰۰۱	۰/۰۰۳

همه‌ی داده‌ها به صورت میانگین ± انحراف معیار گزارش گردید.

\* بر اساس آزمون آماری Independent t. \*\* بر اساس آزمون آماری One-way ANOVA

جدول ۲. بررسی تأثیر شیفت کاری، رابطه‌ی استخدامی، جنس، سن و تحصیلات بر نمره‌ی کلی رضایت شغلی و حیطه‌های آن در افراد مورد پژوهش

متغیر	نظام پرداخت	نوع شغل	فرصت شغلی	جو سازمانی	سبک رهبری	شرایط فیزیکی	رضایت کلی فرد	نمره‌ی کلی رضایت شغلی	
شیفت کاری	روزکار	۱۱/۶۹ ± ۱/۶۲	۱۵/۵۶ ± ۳/۰۱	۱۱/۵۶ ± ۱/۹۷	۶/۶۱ ± ۱/۷۱	۱۱/۱۰ ± ۳/۰۰	۹/۵۱ ± ۲/۰۶	۶۹/۷۰ ± ۱۱/۳۹	
	شب‌کار	۹/۳۵ ± ۲/۰۲	۱۲/۷۶ ± ۱/۶۶	۹/۹۵ ± ۰/۷۲	۴/۵۳ ± ۱/۳۷	۹/۱۵ ± ۲/۰۹	۷/۱۳ ± ۱/۴۰	۵۵/۳۸ ± ۷/۲۶	
	چرخشی	۱۰/۶۱ ± ۲/۲۵	۱۵/۶۲ ± ۲/۷۸	۱۰/۸۲ ± ۱/۷۳	۶/۵۹ ± ۱/۹۶	۱۰/۳۳ ± ۳/۴۰	۹/۳۱ ± ۲/۱۱	۶۶/۸۷ ± ۱۱/۸۳	
	مقدار <sup>°°</sup> P	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	
رابطه‌ی استخدامی	رسمی	۱۱/۵۴ ± ۲/۷۷	۱۵/۶۵ ± ۳/۴۰	۱۱/۷۳ ± ۱/۹۵	۶/۲۰ ± ۲/۱۷	۱۱/۵۶ ± ۳/۴۳	۹/۱۰ ± ۲/۲۴	۶۹/۶۷ ± ۱۳/۳۶	
	آزمایشی	۱۱/۳۰ ± ۲/۰۹	۱۵/۴۰ ± ۱/۸۱	۱۱/۴۲ ± ۱/۶۰	۶/۲۹ ± ۱/۸۵	۱۰/۷۵ ± ۲/۳۳	۹/۱۵ ± ۱/۷۶	۶۸/۳۲ ± ۸/۸۶	
	تبصره‌ای	۱۰/۳۱ ± ۲/۳۳	۱۵/۰۶ ± ۳/۰۶	۱۰/۸۲ ± ۱/۷۷	۶/۲۲ ± ۱/۹۸	۹/۷۴ ± ۳/۰۵	۸/۴۳ ± ۲/۲۶	۶۳/۸۷ ± ۱۳/۰۸	
	مقدار <sup>°°</sup> P	< ۰/۰۰۱	۰/۳۱۴	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	
جنس	مرد	۱۰/۹۳ ± ۲/۱۱	۱۵/۵۵ ± ۲/۴۳	۱۱/۱۳ ± ۱/۷۷	۶/۸۴ ± ۱/۸۰	۱۰/۹۲ ± ۲/۹۵	۹/۲۹ ± ۲/۱۲	۶۸/۲۶ ± ۱۰/۴۴	
	زن	۱۰/۷۲ ± ۲/۲۰	۱۵/۲ ± ۳/۰۹	۱۰/۸۴ ± ۱/۸۰	۶/۱۶ ± ۱/۹۷	۱۰/۱۸ ± ۳/۳۳	۹/۰۸ ± ۲/۱۶	۶۵/۶۴ ± ۱۲/۶۱	
	مقدار <sup>°</sup> P	۰/۲۵۰	۰/۱۵۰	۰/۰۶۲	< ۰/۰۰۱	۰/۰۰۸	۰/۲۳۰	۰/۱۰	
	سن (سال)	کمتر از ۳۰	۱۰/۸۴ ± ۲/۰۹	۱۶/۷۱ ± ۲/۰۶	۱۱/۰۳ ± ۱/۹۱	۶/۸۶ ± ۱/۵۸	۱۱/۰۲ ± ۲/۷۸	۹/۴۶ ± ۱/۹۶	۶۹/۸۱ ± ۹/۷۶
۳۱-۴۰	۱۰/۰۷ ± ۱/۶۷	۱۳/۵۴ ± ۲/۶۱	۱۰/۳۲ ± ۱/۳۴	۵/۸۸ ± ۲/۰۲	۹/۴۸ ± ۳/۱۸	۸/۲۱ ± ۲/۲۶	۸/۲۱ ± ۲/۲۶	۶۰/۳۴ ± ۱۰/۷۴	
بیشتر از ۴۱	۱۱/۶۲ ± ۲/۵۳	۱۵/۴۲ ± ۳/۱۰	۱۱/۵۹ ± ۱/۸۶	۶/۳۱ ± ۲/۱۷	۱۰/۷۳ ± ۳/۶۶	۹/۸۶ ± ۱/۸۴	۹/۸۶ ± ۱/۸۴	۶۹/۲۸ ± ۱۳/۴۸	
مقدار <sup>°°</sup> P	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	
تحصیلات	کمتر از دیپلم	۱۲/۰۰ ± ۰/۰۰	۱۳/۵۰ ± ۰/۵۳	۱۰/۰۰ ± ۱/۰۶	۷/۰۰ ± ۱/۰۶	۸/۵۰ ± ۱/۶۰	۷/۵۰ ± ۲/۶۷	۴/۵۰ ± ۰/۵۳	۶۳/۰۰ ± ۰/۰۰
	دیپلم	۱۰/۱۲ ± ۲/۱۵	۱۵/۳۵ ± ۲/۴۹	۱۰/۷۰ ± ۱/۸۰	۶/۵۰ ± ۱/۹۸	۹/۷۳ ± ۲/۸۸	۸/۸۹ ± ۱/۸۶	۳/۲۹ ± ۱/۲۲	۶۴/۶۱ ± ۱۱/۲۰
	فوق دیپلم	۱۱/۶۶ ± ۲/۰۹	۱۶/۸۷ ± ۲/۵۷	۱۱/۸۴ ± ۱/۶۲	۶/۸۷ ± ۱/۸۷	۱۱/۸۱ ± ۲/۷۳	۹/۹۰ ± ۲/۴۰	۳/۸۶ ± ۱/۰۵	۷۲/۸۶ ± ۱۲/۰۲
	لیسانس	۱۰/۶۲ ± ۲/۲۶	۱۵/۱۴ ± ۳/۱۲	۱۰/۷۱ ± ۱/۸۵	۶/۲۲ ± ۱/۹۸	۱۰/۴۰ ± ۳/۵۱	۹/۰۴ ± ۲/۲۰	۳/۴۵ ± ۱/۲۲	۶۵/۶۲ ± ۱۳/۰۱
فوق لیسانس	۱۱/۰۹ ± ۱/۷۸	۱۵/۸۰ ± ۲/۲۰	۱۱/۳۵ ± ۱/۴۸	۶/۵۵ ± ۱/۸۲	۱۰/۲۰ ± ۲/۴۶	۹/۲۹ ± ۱/۷۵	۳/۳۶ ± ۱/۰۳	۶۶/۹۶ ± ۷/۲۱	
مقدار <sup>°°</sup> P	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	۰/۰۷۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	۰/۰۰۴	< ۰/۰۰۱	

همه‌ی داده‌ها به صورت میانگین ± انحراف معیار گزارش گردید.

° بر اساس آزمون آماری Independent t. °° بر اساس آزمون آماری One-way ANOVA

از کارکنان اداری بود که با یافته‌های مطالعه‌ی حاضر هم‌خوانی ندارد. هر دو گروه، بیشترین رضایت را از ابعاد همکاران، همکاران رده‌های بالاتر و ماهیت کار و کمترین رضایت را از میزان درآمد، تسهیلات جانبی و پاداش‌های احتمالی ابراز کرده بودند. در این مطالعه، رابطه‌ی معنی‌داری بین سن، جنس و رضایت شغلی وجود نداشت که با یافته‌های مطالعه‌ی حاضر مغایرت دارد، اما میزان تحصیلات، با میزان رضایت شغلی رابطه‌ی عکس داشت؛ این یافته، با یافته‌های مطالعه‌ی حاضر هم‌راستا می‌باشد (۷).

در مطالعه‌ی کاظمیان و همکاران که بر روی ۲۷۰ نفر از پرستاران بیمارستان چهارم‌محل و بختیاری انجام شد، بین سن، سابقه‌ی کار، وضعیت تأهل و وضعیت استخدام با رضایت شغلی رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده نشد، اما بین تحصیلات با رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری مشاهده شد که با نتایج مطالعه‌ی حاضر هم‌سو نیست (۸). در مطالعه‌ی بررسی رضایت شغلی در ۱۰۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نظامی شهر تهران که توسط موسوی انجام شد، نشان داد رابطه‌ی معنی‌داری بین سابقه‌ی کاری با رضایت شغلی وجود ندارد. این یافته، با نتایج مطالعه‌ی حاضر هم‌خوانی دارد (۹). در مطالعه‌ی مهرداد و همکاران بر روی ۵۳۰ نفر از پرستاران بیمارستان شریعی تهران، بیشتر از ۵۰ درصد از افراد از شغل خود ناراضی بودند و امکان پیشرفت شغلی، بیشترین ارتباط را با حقوق و مزایا داشته است. همچنین، ارتباط معنی‌داری بین رضایت شغلی و عوامل دموگرافیک وجود نداشت (۵) که با یافته‌های مطالعه‌ی حاضر هم‌خوانی ندارد.

به علت محدودیت منابع و دسترسی، امکان انجام مطالعه بر روی پرسنل سایر بیمارستان‌های شهر اصفهان وجود نداشت. پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج این مطالعه، مدیران بیمارستان بر اساس رده‌های شغلی و زیر حیطه‌های رضایت شغلی، برنامه‌ریزی بهتری انجام دهند و تدابیری اجرا نمایند تا در نهایت، با افزایش رضایت پرسنل، بهره‌وری سازمانی و در نهایت، رضایت بیماران از ارایه‌ی خدمات بهداشتی- درمانی افزایش یابد.

### نتیجه‌گیری

نتیجه‌گیری نهایی این که بهیارها دارای کمترین میزان رضایت شغلی هستند. جنس، سن، تحصیلات، شیفت کاری و رابطه‌ی استخدامی، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرسنل بیمارستان هستند. لازم است مدیران مراکز درمانی، توجه بیشتری بر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی به خصوص امنیت شغلی و برنامه‌ریزی مناسب‌تر شیفت کاری پرسنل با نظر ویژه بر بهیارها داشته باشند تا ضمن افزایش رضایت شغلی، باعث افزایش بهره‌وری سازمان خود شوند.

در رابطه‌ی استخدامی، بیشترین رضایت مربوط به نیروهای رسمی و کمترین میزان رضایت مربوط به نیروهای تبصره‌ای بود که دلیل آن، می‌تواند امنیت شغلی بیشتر در نیروهای رسمی باشد. در مورد شیفت کاری، بیشترین رضایت مربوط به روزکار و کمترین میزان رضایت مربوط به شب‌کار بود؛ چرا که بر هم خوردن چرخه‌ی سیرکادین بدن و تأثیرات منفی آن بر سلامت جسمی و روانی و زندگی فردی و خانوادگی افراد شب‌کار، می‌تواند علت پایین بودن سطح رضایت شغلی آن‌ها نسبت به نیروهای روزکار باشد.

کمک بهیارها و پرسنل آزمایشگاه، دارای بالاترین میزان رضایت شغلی و بهیارها و پرسنل اتاق عمل دارای کمترین میزان رضایت شغلی بودند. همچنین، در رده‌های شغلی مختلف، ارتباط معنی‌داری با نوع شغل، جو سازمانی و نظام پرداخت وجود داشت. علت رضایت شغلی بالاتر در کمک بهیارها، می‌تواند مسؤولیت کمتر نسبت به بیماران و انجام کارهای ساده و بدون نیاز به مهارت تخصصی باشد و در پرسنل آزمایشگاه، می‌تواند مربوط به عواملی نظیر عدم مواجهه‌ی مستقیم با بیماران، وجود شیفت‌های کمتر در ماه، نوع کار تخصصی و تعریف شده باشد. علت احتمالی رضایت شغلی پایین‌تر در بهیارها می‌تواند مشخص نبودن دقیق وظایف محوله، ارزشمندی کمتر آن‌ها نسبت به پرستاران با وجود وظایف به نسبت مشابه باشد و در پرسنل اتاق عمل، می‌توان مربوط به مواردی مانند استرس شغلی بالاتر، سختی کار و حساسیت بالاتر کار، کار در محیط بسته، مواجهات یا عوامل زیان‌آور جدی‌تر در محیط کار نظیر گازهای بی‌هوشی و غیره دانست.

نتایج مطالعه‌ی حاضر، قابل مقایسه با بعضی از مطالعات پیشین می‌باشد. جهانی و همکاران، در مطالعه‌ای به منظور بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان بیمارستان‌های شهر اراک، نشان دادند که بین رضایتمندی با متغیرهایی چون جنسیت، تحصیلات، نوع استخدام، شغل و شیفت کاری، ارتباط معنی‌داری وجود دارد که طبق این مطالعه، رضایتمندی در جنس مرد بیشتر از زنان و همچنین، رضایتمندی در افراد با شیفت ثابت بیشتر بود که با یافته‌های مطالعه‌ی حاضر هم‌خوانی دارد، اما در این مطالعه، رضایتمندی در افراد با تحصیلات بالاتر از لیسانس و در نیروهای قراردادی، بیشتر بوده است. همچنین، افراد شاغل در بخش خدمات از رضایت بالاتری برخوردار بودند که با نتایج مطالعه‌ی حاضر مغایرت دارد؛ در این مطالعه، سن رابطه‌ی معنی‌داری با رضایت شغلی نداشته است که با مطالعه‌ی حاضر هم‌خوانی ندارد (۶). حبیب و همکاران، در مطالعه‌ی رضایت شغلی و سلامت روانی ۳۰۰ پرسنل مجتمع بیمارستانی حضرت رسول (ص) شهر تهران را مطالعه کردند و نشان دادند ۶۱ درصد از کارکنان از شغل خود راضی و ۳۹ درصد ناراضی بودند. میزان رضایت در پرستاران به شکل معنی‌داری پایین‌تر

تقدیر و تشکر به عمل می‌آید. این مطالعه، حاصل پایان‌نامه‌ی دکتری حرفه‌ای پزشکی عمومی با کد تصویب ۳۹۷۲۲۰ می‌باشد که با همکاری دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شد.

### تشکر و قدردانی

از مدیریت و پرسنل واحد بهداشت حرفه‌ای و امور اداری بیمارستان الزهرا (س) که در هماهنگی و جمع‌آوری نمونه‌ها و پاسخگویی کامل شرکت کنندگان به پرسش‌نامه‌ها همکاری نمودند،

### References

1. Kottwitz MU, Hunefeld L, Frank BP, Otto K. The more, the better?! Multiple vs. single jobholders' job satisfaction as a matter of lacked information. *Front Psychol* 2017; 8: 1274.
2. Park SG, Hwang SH. Validation of general job satisfaction in the Korean Labor and Income Panel Study. *Ann Occup Environ Med* 2017; 29: 10.
3. Bayram M, Urgan MC, Ardic K. The relationships between OHS prevention costs, safety performance, employee satisfaction and accident costs. *Int J Occup Saf Ergon* 2017; 23(2): 285-96.
4. Wang C, Li S, Li T, Yu S, Dai J, Liu X, et al. Using the job burden-capital model of occupational stress to predict depression and well-being among electronic manufacturing service employees in China. *Int J Environ Res Public Health* 2016; 13(8): E819.
5. Mehrdad R, Izadi N, Pouryaghoub G. Nurse job satisfaction: Is a revised conceptual framework needed? *Int J Hosp Res* 2013; 2(2): 55-60.
6. Jahani F, Farazi A, Rafiei M, Jadidi R, Anbari Z. Job Satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. *J Arak Univ Med Sci* 2010; 13(1): 32-9. [In Persian].
7. Habib S, Shirazi MA. Job satisfaction and mental health among the employees of a general hospital. *Iran J Psychiatry Clin Psychol* 2003; 8(4): 64-73. [In Persian].
8. Kazemiyani A, Noriyan K, Parvin N. Survey the relationship between job satisfaction and job performance of nurses in? ChaharMahal Bakhtiari. *J Holist Nurs Midwifery* 2005; 15(2): 39-44. [In Persian].
9. Mousavi SS, Movahedirad S. The study of job satisfaction among nurses in Tehran military hospitals in 2014. *Journal of Nurse and Physician within War* 2015; 2(5): 183-8. [In Persian].

## Job Satisfaction among the Health Care Workers and Effective Occupational and Non-occupational Factors in Alzahra Hospital, Isfahan, Iran, during the Years 2017-2018

Alireza Safaeian<sup>1</sup>, Shadi Jahanbakhshi<sup>2</sup>, Seyed Mohammad Fatemi<sup>3</sup>, Firozeh Abasi<sup>3</sup>

### Original Article

#### Abstract

**Background:** The efficiency and effectiveness of human resources depends on many factors that job satisfaction is one of the most important of them. This study aimed to assess the job satisfaction among the staff of Alzahra health center in Isfahan, Iran, and the effective occupational and non-occupational factors.

**Methods:** In this cross-sectional study conducted in Alzahra hospital during the years 2017-2018, 603 personnel of this hospital were enrolled the study. Demographic checklist including general information such as age and gender, as well as occupational checklist including work experience and type of shiftwork, were completed for the participants. Then, Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) was completed for the health care workers. Finally, the results of the questionnaires were evaluated based on the demographic and occupational variables using SPSS software.

**Findings:** The nurse aides had the highest, and nurses had the lowest job satisfaction. There was a significant relationship between job satisfaction and shift-work in all subscales of job satisfaction. It was also observed that all subscales of job satisfaction, except job type and organizational situation, had significant relationship with type of the employment relationship.

**Conclusion:** Based on the results of this study, nurses had the lowest job satisfaction; regarding the subscales of job satisfaction, managers should plan for increasing job satisfaction.

**Keywords:** Job satisfaction; Healthcare workers; Hospitals

**Citation:** Safaeian A, Jahanbakhshi S, Fatemi SM, Abasi F. **Job Satisfaction among the Health Care Workers and Effective Occupational and Non-occupational Factors in Alzahra Hospital, Isfahan, Iran, during the Years 2017-2018.** J Isfahan Med Sch 2020; 38(565): 99-106.

1- Assistant Professor, Department of Community Medicine, School of Medicine, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- Student of Medicine, Student Research Committee, School of Medicine, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

3- Occupational Health Unit, Alzahra Hospital, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

**Corresponding Author:** Shadi Jahanbakhshi, Student of Medicine, Student Research Committee, School of Medicine, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran; Email: shaadijahanbakhshi@gmail.com