

## رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان بیمارستان های شهر اراک 1388

فرزانه جهانی<sup>1\*</sup>، علی اصغر فرازی<sup>2</sup>، محمد رفیعی<sup>3</sup>، رحمت اله جدیدی<sup>4</sup>، زهره عنبری<sup>4</sup>

- 1- کارشناس پژوهش، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران
- 2- استادیار، متخصص عفونی، گروه عفونی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران
- 3- استادیار، دکترای آمار زیستی، گروه پزشکی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران
- 4- استادیار، دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز مطالعات و آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اراک، اراک، ایران

تاریخ دریافت 88/5/27، تاریخ پذیرش 88/8/6

### چکیده

**زمینه و هدف:** رضایت شغلی به نوع نگرش فرد به شغل خویش اطلاق می‌گردد. با توجه به نقش کلیدی کارکنان بیمارستان‌ها در ارائه خدمات بهداشتی به بیماران، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان مراکز درمانی شهر اراک طراحی گردید.

**مواد و روش‌ها:** مطالعه‌ای توصیفی بر روی 702 نفر از کارکنان بیمارستان‌های شهر اراک که به صورت نمونه‌گیری آسان انتخاب شده بودند، انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه اطلاعات دموگرافیک و پرسش‌نامه استاندارد رضایت شغلی هرزبرگ بود و رضایت شغلی در سه سطح طبقه‌بندی گردید.

**یافته‌ها:** بررسی نتایج در هشت حیطة نشان داد که رضایت شغلی اکثر کارکنان از شرایط محل کار (75/2 درصد)، ارتباط با همکاران (49 درصد)، حقوق و مزایا (75/1 درصد)، موقعیت شغلی (60/5 درصد)، امنیت شغلی (64/6 درصد)، نظارت و سرپرستی (64/0 درصد)، سیاست‌گذاری مدیریتی (59/2 درصد) و ارتباط زندگی شخصی (65/7 درصد) در سطح متوسط بوده است و در مجموع 82/2 درصد کارکنان رضایت کلی شغلی در حد متوسط داشتند. بیشترین رضایت شغلی مربوط به ارتباط با همکاران و کمترین رضایت از مزایای سختی کار، برقراری عدل و انصاف و عدم وجود تبعیض و امکانات رفاهی بود. آزمون آماری مجذور کای بین جنس، تحصیلات، نوع استخدام، شغل و شیفت کاری ارتباط معنی‌داری نشان داد. **نتیجه‌گیری:** در مجموع رضایت کلی افراد در حد متوسط بود. افزایش و پرداخت به موقع کارانه‌ها و مزایای سختی کار و ایجاد امکانات رفاهی جهت بهبود رضایت شغلی این قشر ضروری می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** بیمارستان، رضایت شغلی، کارکنان

\* نویسنده مسئول: اراک، میدان بسیج، دانشگاه علوم پزشکی اراک، دفتر پژوهش

## مقدمه

رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش (1) و به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می گردد (2). به عبارتی رضایت شغلی متأثر از عوامل متعددی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاست‌ها، رویه‌ها، ابعاد شغلی، نظم کار و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان می‌باشد (3).

رایتیز به نقل از هرزبرگ می نویسد: رضایت شغلی دارای دو بعد می باشد که شامل عامل بهداشت (Hygiene factor) که شامل ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است و عوامل انگیزشی است که وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد می‌باشد (4).

از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی ایجاد رضایت در کارکنان است (5). مطالعه انجام شده در نروژ و آلمان نشان داد که پزشکان بیمارستان‌های نروژ رضایت شغلی بالاتری نسبت به پزشکان بیمارستان‌های آلمان داشتند، دلیل این تفاوت ساعات کاری مناسب و حقوق و مزایای کافی در نروژ اعلام شد (6). در مطالعه حبیب و شیرازی 61 درصد از کارکنان بیمارستان رازی و 39 درصد ناراضی بودند (7). نتایج پژوهش در استان یزد بیانگر این است که بیشتر پرستاران از رضایت متوسط برخوردار بودند (8). مطالعه زاهدی و همکاران نشان داد که بیشتر کارکنان در مقیاس سرپرستی، همکاران و ماهیت کار از رضایت شغلی خوبی برخوردار هستند اما در مقیاس‌های ترفیعات و حقوق ماهیانه ناراضی شغلی در بیشتر کارکنان وجود داشت (9).

به دلیل اهمیت تاثیر رضایت شغلی در کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران سنجش رضایت شغلی به منظور بررسی تغییرات آن حداقل هر شش سال یک بار توصیه می گردد (10). رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای ضد اجتماعی نظیر تولیدات معیوب خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعه مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان

می گردد (11). طبق تحقیقات انجام شده بهبود و اصلاح شرایط و روابط کاری پرستاران و پزشکان از فرسودگی شغلی جلوگیری می‌نماید و سبب افزایش رضایت شغلی می گردد (12). منجمد و همکاران در بررسی خود ساعات کار زیاد، شرایط نامساعد محیط کار، ضعف شیوه ارزشیابی و ضعف در شیوه تشویق و تنبیه را علت ناراضی پرستاران ذکر نمود (13). کوهستانی و همکاران در مطالعه خود به این نکته اشاره نمودند که با توجه به این که پرستاران قسمت مهمی از زندگی خود را در محیط کار و تحت شرایط متفاوتی می‌گذرانند بیشتر در معرض تنیدگی شغلی می‌باشند و این مسئله اثر عمیقی بر سلامتی و کیفیت ارائه مراقبت‌های پرستاری دارد (14).

سازمان‌های بهداشتی و درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیش‌گیری مراقبت و درمان بر عهده دارند از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردار می‌باشند و ناراضی شغلی کارکنان مراکز درمانی موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت ناراضی بیماران خواهد شد و توجه به نظرات و خواسته‌های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت است (15).

از آن جا که افزایش رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌ها باعث افزایش و ارتقاء 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 به بیماران، این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان مراکز درمانی شهر اراک طراحی گردید.

## مواد و روش‌ها

این مطالعه از نوع توصیفی است که بر روی 702 نفر از کارکنان مراکز درمانی شهر اراک به صورت نمونه‌گیری آسان در سال 1388 صورت گرفت. منظور از مراکز درمانی، کلیه بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اراک بود. از معیارهای ورود به مطالعه اشتغال به کار بیش از یک سال بود و نیروهای طرحی از مطالعه خارج شدند.

9/41±7/78 سال و میانگین سابقه کار افراد 34/03±7/91 سال بود.

بررسی نتایج در هشت حیطه نشان داد که رضایت شغلی اکثر کارکنان از شرایط محل کار (75/2 درصد)، ارتباط با همکاران (49 درصد)، حقوق و مزایا (75/1 درصد)، موقعیت شغلی (60/5 درصد)، امنیت شغلی (64/6 درصد)، نظارت و سرپرستی (64/0 درصد)، سیاستگذاری مدیریتی (59/2 درصد) و ارتباط زندگی شخصی (65/7 درصد) در سطح متوسط بوده است. هم چنین بیشترین رضایتمندی از ارتباط با همکاران و کمترین رضایتمندی مربوط به مزایای سختی کار و برقراری عدل و انصاف و عدم تبعیض بین کارکنان و امکانات رفاهی بود. آزمون آماری مجذور کای بین جنس، تحصیلات، نوع استخدام، شغل و شیفت کاری ارتباط معنی داری نشان داد. از نظر نمره رضایت کلی 4/6 درصد (29 نفر) رضایتمندی در سطح پایین، 82/2 درصد (518 نفر) رضایتمندی در سطح متوسط و 13/2 درصد (83 نفر) از نمره رضایتمندی بالایی برخوردار بودند (جدول 1).

جدول 1. میانگین نمرات رضایتمندی کلی و رضایت در 8 حیطه مختلف رضایتمندی در کارکنان مراکز درمانی شهر اراک 1388

رضایتمندی کلی	رضایتمندی پایین	رضایتمندی متوسط	رضایتمندی بالا
میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)	میانگین (انحراف معیار)
رضایتمندی کلی	29 (6/4)	518 (82/2)	84 (13/2)
شرایط محل کار	46 (7/3)	474 (75/2)	110 (17/5)
ارتباط با همکاران	24 (3/8)	309 (49)	297 (47/1)
حقوق و مزایا	86 (13/7)	473 (75/1)	71 (11/3)
موقعیت شغلی	64 (10/2)	381 (60/5)	185 (29/4)
امنیت شغلی	129 (20/5)	407 (64/6)	94 (14/9)
نظارت و سرپرستی	60 (9/5)	403 (64/0)	167 (26/5)
سیاستگذاری	73 (11/6)	373 (59/2)	184 (29/2)
مدیریتی	38 (6/0)	414 (65/7)	178 (28/3)
ارتباط زندگی شخصی			

ابزار گردآوری داده ها شامل پرسش نامه اطلاعات دموگرافیک افراد شامل سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه کار، وضعیت تاهل، نوع استخدام، وضعیت مسکن و نوع بیمه درمانی بود و پرسش نامه استاندارد رضایت شغلی هرزبرگ بود که رضایت شغلی را در 8 حیطه امنیت شغلی، حقوق و مزایا، شرایط محیط کار، ارتباط با همکاران، موقعیت شغلی، نظارت و سرپرستی، سیاست گذاری مدیریتی و ارتباط زندگی شخصی بررسی می نماید. روایی و پایایی پرسش نامه در تحقیقات قبلی انجام شده، به اثبات رسیده بود (16، 17). نحوه امتیاز دهی به این صورت بود که تمامی سوالات در مقیاس لیکرت در نظر گرفته شد و نمرات از صفر تا 3 تقسیم بندی شد. کاملاً رضایت دارم نمره 3، تا حدودی رضایت دارم نمره 2، رضایت ندارم نمره 1 و نظری ندارم نمره صفر در نظر گرفته شد و در پایان رضایت کلی به سه قسمت تقسیم گردید. نمره 0 تا 33 نمایانگر رضایت پایین، نمره 34 تا 66 رضایت متوسط و نمره 67 تا 100 رضایت بالا بود. تعداد 702 پرسش نامه بین افراد توزیع گردید که از این تعداد 655 پرسش نامه عودت داده شد. تعدادی از پرسش نامه ها به خاطر کامل نبودن اطلاعات از لیست خارج شدند و در نهایت تعداد 630 پرسش نامه بررسی گردید. کلیه قوانین اخلاق در پژوهش رعایت گردید و به واحدهای پژوهش اعلام گردید که کلیه اطلاعات محرمانه خواهد ماند و شرکت در این تحقیق کاملاً آگاهانه و اختیاری است. پرسش نامه ها در محل کار پرسنل (بیمارستان ها) در شیفت های مختلف به صورت آسان و در دسترس توزیع و تکمیل گردید. جهت دسته بندی و تفسیر یافته ها از آزمون های محاسبه فراوانی، مطلق و آزمون های استقلال دو گروه، مجذور کای و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

### یافته ها

از کل 630 نفر شرکت کنندگانی که پرسش نامه ها را کامل نمودند 70/6 درصد زن (444 نفر) و 29/4 درصد (185 نفر) مرد بوده اند. میانگین سنی افراد

## بحث

با توجه به نتایج تحقیق رضایت کلی کارکنان مراکز درمانی شهر اراک در سطح متوسط بود که با نتایج تحقیق منجمد در تهران و فرنانلدردر مادرید در یک راستا می باشد (13، 16).

بین متغیر تحصیلات و رضایت شغلی نیز رابطه معنی داری مشاهده شد. در افراد بالاتر از لیسانس رضایتمندی متوسط بیش از افراد کمتر از لیسانس بود یعنی با بالاتر رفتن تحصیلات سطح رضایتمندی افراد نیز بیشتر شده بود که این بخش از نتایج تحقیق با تحقیقات آلتزی در کویت و مقرب در بیرجند هم خوانی دارد (17، 18) اما با نتایج تحقیقات حبیب که بر روی پرسنل بیمارستان های عمومی انجام داد و در آن امکانات موجود رضایت تحصیل کرده های دانشگاهی را کمتر از دیپلمه ها و افراد دارای سطح تحصیلات پایین تر، تامین می کند مغایرت داشت (7). دلیل این مغایرت شاید عوامل دیگری نظیر نوع بیمارستان، تعداد بیماران و شرایط استرس زای دیگری باشد که بر روی رضایت شغلی موثر است.

بالاترین رضایتمندی افراد مربوط به ارتباط با همکاران بوده است. تعامل و رضایت کارکنان از همکاران خود سبب دلگرمی افراد در محیط کار می شود، با وجود شرایط نامساعد حرفه ای در بیمارستان رابطه خوبی در بین کارکنان بیمارستان های شهر اراک دیده شد که قابل تقدیر می باشد. در این مورد داگلاس معتقد است مشارکت و علاقه گروه پرستاری تحت تاثیر ارتباط خوب قرار می گیرد (19). کمترین رضایتمندی مربوط به امنیت شغلی افراد شرکت کننده در این تحقیق بود. نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات منجمد، میر مولایی و شهبازی در یک راستا می باشد (13، 20، 21).

در مورد حیطه شرایط محل کار افراد مورد پژوهش از تجهیزات موجود در محیط کار رضایت داشته و از میزان ساعات کار در هفته و ساعات اضافه کاری و امکانات رفاهی رضایت نداشتند. گلچین معتقد است هر قدر میزان رضایت کارکنان از شرایط کاریشان بیشتر شود امکان

نتایج نشان می دهد که رضایتمندی شغلی با هیچ یک از متغیرهای سن، سابقه کار و تعداد اعضای خانواده ارتباط آماری معنی داری ندارد ( $p > 0/05$ ). اما بین میزان رضایتمندی و متغیرهایی چون جنسیت، تحصیلات، نوع استخدام، شغل و شیفت کاری ارتباط معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ )، به طوری که میزان رضایتمندی بالا در جنس مرد بیش از زنان و در رضایتمندی متوسط در افراد بالاتر از لیسانس بیش از افراد کمتر از لیسانس و در کارکنان قراردادی بیش از سایر کارکنان بوده است. هم چنین افراد شاغل در بخش خدمات از رضایت بالاتری برخوردار بودند. به علاوه میزان پایین رضایتمندی در افراد با شیفت ثابت بیشتر بوده است؛ اما میزان رضایتمندی با وضعیت تاهل، وضعیت مسکن و نوع بیمه ارتباط آماری معنی داری نشان نداد ( $p > 0/05$ ).  
جدول 2 همبستگی بین نمره رضایتمندی و ابعاد آن با سن و سابقه کار را نشان می دهد.

جدول 2. همبستگی نمره رضایتمندی و ابعاد آن با سن و سابقه کار در کارکنان مراکز درمانی شهر اراک 1388

	سابقه کار		سن	
	p	ضریب همبستگی	p	ضریب همبستگی
رضایتمندی کلی	0/875	-0/006	0/114	0/063
شرایط محل کار	0/004	-0/115	0/308	-0/041
ارتباط با همکاران	0/418	-0/032	0/723	0/014
حقوق و مزایا	0/019	-0/094	0/395	-0/034
موقعیت شغلی	0/331	-0/039	0/649	0/018
امنیت شغلی	0/716	-0/015	0/097	0/067
نظارت و سرپرستی	0/320	0/04	0/094	0/067
سیاستگذاری	0/031	0/086	0/002	0/126
مدیریتی				
ارتباط زندگی شخصی	<0/001	0/145	<0/001	0/170

ترک خدمت کمتر و هر قدر نارضایتی بیشتر شود، غیبت، استعفا و گریز از سازمان بیشتر خواهد بود (22).

نتایج رضایت شغلی حیطه ارتباط با همکاران نشان می‌دهد اکثریت کارکنان از احترام همکاران به یکدیگر رضایت داشته و از ارتباط مسئولین مافوق با کارکنان بیمارستان رضایت نداشتند. منجمد و همکاران نیز در تحقیقات خود به نتیجه مشابهی رسیدند (13).

نتایج سوالات حیطه حقوق و مزایا نشان گر آن است که کارکنان از حقوق و مزایای خود جهت رفع نیازهای ضروری راضی و از میزان مزایای سختی کار ناراضی بودند. با توجه به سختی شرایط کار پرسنل بیمارستان‌ها، بایستی از ساعات کار این افراد جهت افزایش رضایت شغلی آنان کاسته گردد. رنجبر در تحقیقات خود به عوامل بیرونی نظیر حقوق و دستمزد و شرایط محیط کار به عنوان موثرترین عوامل بر رضایت شغلی اشاره نمود (23). شادپور و جمشید بیگی در مطالعه خود بیشترین نارضایتی بهورزان را به ترتیب از حقوق دریافتی، ساعات کار و حجم کار بیان نمودند (24).

در ارتباط با حیطه موقعیت شغلی نتایج نشان داد که اکثریت واحدهای مورد مطالعه از ضرورت وجودی حرفه خود در جهت رفع نیاز جامعه رضایت داشته و از جایگاه حرفه‌ای خود در جامعه رضایت نداشتند.

نتایج حیطه امنیت شغلی نشان می‌دهد که اکثر افراد از شرایط بیمه رضایت داشته و از برقراری عدل و انصاف و عدم تبعیض بین کارکنان رضایت نداشتند. وجود تبعیض در بین کارکنان بیمارستان سبب دلسردی آنان نسبت به کار و کاهش انگیزه شغلی آنان خواهد شد. گلچین به نارضایتی اکثریت گروه پرستاری از امنیت شغلی اشاره نمود (22).

بررسی حیطه نظارت و سرپرستی در این مطالعه نشان می‌دهد افراد شرکت کننده از صلاحیت مسئولین رضایت داشته‌اند، زاهدی و همکاران نیز در تحقیقات خود اظهار نمودند که اکثریت کارکنان از سرپرست مستقیم خود اظهار رضایت داشته و یکی از عوامل موفقیت شبکه‌های

بهداشت و درمان را مدیریت صحیح مسئولین دانستند (9). افراد مورد پژوهش از شرایط موجود جهت تشویق و تنبیه رضایت نداشتند. این امر بایستی از سوی مسئولین مورد توجه و بازنگری قرار گیرد و شرایط مناسب تشویق مادی و معنوی کارکنان ایجاد گردد.

نتایج حیطه سیاستگذاری مدیریتی حاکی از آن است که اکثر افراد از نحوه مدیریت بیمارستان رضایت داشته‌اند، زاهدی در تحقیقات خود نشان داد که بیشتر کارکنان بهداشتی در رده‌های مختلف از مدیر اظهار رضایت نموده‌اند (9). مقرب نیز بیان نمود که از عوامل موثر در رضایت شغلی سرپرستی مناسب توسط مسئول مستقیم است (17). آرچ و گریتز معتقدند چنانچه کارکنان مورد حمایت مدیر قرار گیرند کار خود را با تنیدگی کمتری انجام می‌دهند و موجب بهبود روابط فیما بین و رضایت شغلی شده و هم‌چنین موجب افزایش اعتماد به نفس و کیفیت کار خواهد شد (25).

در مورد حیطه ارتباط زندگی شخصی نتایج نشان داد که اکثر افراد از این که در واحد خود مشغول به کار هستند راضی و از امکانات رفاهی خارج از بیمارستان ناراضی بودند. مقرب در تحقیقات خود به نارضایتی اکثر پرستاران از امکانات رفاهی و فرهنگی اشاره نمود (17).

از ویژگی‌های این تحقیق نسبت به سایر تحقیقات این بوده که تمام پرسنل بیمارستان اعم از پرستار، ماما، بهیار و پرسنل اداری در این مطالعه شرکت داشتند حال آن که در اکثر مطالعات رضایتمندی پرستاران مد نظر بوده است.

عدم همکاری برخی پرسنل بیمارستان‌ها جهت شرکت در این مطالعه به خاطر نارضایتی از سیستم و شرایط کار از محدودیت‌های این طرح بود. بررسی تاثیر آموزش بهداشت بر افزایش رضایت شغلی در مطالعات بعدی پیشنهاد می‌گردد.

### نتیجه گیری

با توجه به رضایت شغلی متوسط کارکنان در این مطالعه، بایستی عواملی که باعث افزایش رضایت شغلی

7. Habib S, Shirazi MA. [Job satisfaction and general health among a general hospital staff]. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology* 2003; 8(4): 64-73.
8. Salimi T. [Survey on nurses job satisfaction and its effect on in Yazd]. *Brief articles in the first confrence research in health cure office. Iranian Journal of Basic Medical Sciences* 1996; 19: 158.
9. Zahedi M, Palahang H, Ghafari M. [Job satisfaction among health personel in Chahar Mahal & Bakhtiari province, 1998-99]. *Shahrekord University of Medical Sciences Journal* 2002; 2(1): 27-33.
10. Koelbel PW, Fuller SG, Misener TR. Job satisfaction of nurse practitioners: an analysis using Herzberg's theory. *Nurse Pract* 1991; 16(4): 43, 46-52, 55-6.
11. Mehdad A. *Organization and industrial dustrtrial psychology*. Tehran: Jangal Publication; 2001.
12. Kanai-Pak M, Aiken LH, Sloane DM, Poghosyan I. Poor work environments and nurse inexperience are associated with burnout, job satisfaction and quality deficits in Japanese hospitals. *J Clin Nurs* 2008; 17(24): 3324-9.
13. Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian, Oveysipoor R, Nakhost Pandi S, Mahmody M. [Evaluation of job satisfaction in nursing group in Educational and cure centers in whole country]. *Hayat* 2003; 10(23): 39-48.
14. Kohestani HR, Baghchechi N, Abed Saeedi Jh, Chezelbash A, Alavi Majd. [Determining the association between low back pain and occupational stress in nurses. *Journal of Arak University of Medical Sciences (Rahavard-e-Danesh)*; 2006; 9(3): 73-81.
15. Ranai Eshkini F. Study of directors, managers and head nurses job satisfaction and related factors in Rasht hospitals. [MA thesies]. *Tehran Medical Sciences University*, 2000.
16. Fernández San Martín MI, Villagrasa Ferrer JR, Fe Gamo M, Vázquez Gallego J, Cruz Cañas E, Aguirre Trigo MV, Andradas Aragonés V. The study of occupational satisfaction and its determining factors among health professionals working in one of the areas in Madrid. *Rev Esp Salud Publica* 1995; 69(6): 487-97.

کارکنان می شود از سوی مسئولین ذیربط مورد توجه قرار گیرد تا در نهایت به ارتقاء خدمات مراقبت از بیماران منجر شود. در همین راستا پرداخت کارانه و سختی کار مناسب، ایجاد استانداردهای شغلی مناسب جهت کاهش استرس شغلی و افزایش راندمان کاری، اعمال سیستم های تشویق و تنبیه مناسب، ایجاد تسهیلات و امکانات رفاهی و ورزشی برای کارکنان سبب بهبود رضایت شغلی این قشر خواهد شد.

### تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی مصوب معاونت تحقیقات دانشگاه به شماره 350 و مصوبه اخلاق با کد 9-53-88 می باشد. بدینوسیله از معاونت محترم تحقیقات، ریاست و مدیران محترم کلیه بیمارستان های شهر اراک، کارکنان محترم بیمارستان های شهر اراک و زحمات آقایان جمشید فرجی، مصطفی زمانی، خانم ها امیری، میرزایی و مومنی تشکر و قدردانی می گردد.

### منابع

1. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses job satisfaction. *J Nurse Adm* 2003; 33(5): 293-9.
2. Seyedjavadin R. *Human resources management and staff affairs*. Tehran: Negah Danesh Publication; 2002.
3. Saatchi M. *Aplicational psychology for managers in home, school and organization*. 1<sup>st</sup>, Tehran: Virayesh Publication; 1995.
4. Rabins EP. *Organization behavior, concepts, theories and applications*. Translated By: Parsaian A, Erabi M. Vol 1. Tehran: Cultural and Research Office Publications; 1998.
5. Frahadian M. Evaluation of job wear with nurses job satisfaction in ICU section. [MA thesis]. *Tehran Medical Siences University*, 1996.
6. Rosta J, Nylenna M, Aasland OG. Job satisfaction among hospital doctors in Norway and Germany. A comparative study on national samples. *Scand J Public Health* 2009; 37(5): 503-8.

17. Mogharab M, Madar Shahian F, Ali Abadi N, Rezai N, Mohamadi AR. [Nurses job satisfaction in Birjand educational hospitals]. *Journal of Birjand University of Medical Sciences* 2005; 12(3, 4): 92-9.
18. Al-Enezi N, Chowdhury R, Shah M, Al-Otobi M. Job satisfaction of nurses with multicultural backgrounds: A questionnaire survey in Kuwait. *Appl Nurs Res* 2009; 22(2): 94-100.
19. Daglas L. Effective leader and management in nursing. Translated by. Nick Shekarnia F. Tehran: Boshra Publication;1996.
20. Mirmolai T, Dargahi H, Kazemnejad A, Mohajer Rahbari M. [Survey on midwifery job satisfaction]. *Hayat* 2005; 11(24, 25):87-95.
21. Shahbazi L, Salimi T. [Job satisfaction in Yazd hospitals nurses]. *Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences* 2002; 10(3Suppl):70.
22. Golchin M. Study of nurse's job satisfaction and effective factors in Zanjan Hospital. [MA thesies]. Shahid Beheshti Medical Sciences University, 1993.
23. Ranjbar M, Vahid Shahi K. [Effective Factors on Faculty Members' Job Satisfaction in Mazandaran University of Medical Sciences, School of Medicine, 2006]. *Strides in Development of Medical Education* 2007; 4(2): 92-9.
24. Shadpoor k, Jamshibeigi A. A method for determination of job satisfaction among staff. *Proceeding of 1<sup>st</sup> National Research in Health Khorasan Medical Sciences University* 1997; Mashhd, Iran.
25. Arch M, Greatz B. Work satisfaction unionism and militancy amongst nurses. *Community Health Student* 1989, 13(2):177-85.

## **Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009**

Jahani F<sup>1\*</sup>, Farazi A<sup>2</sup>, Rafeei M<sup>3</sup>, Jadidi R<sup>4</sup>, Anbari Z<sup>4</sup>

1- Research expert, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran

2- Assistant Professor, Infection Specialist, Infectious Diseases Department, Arak University Of Medical Sciences, Arak, Iran

3- Assistant Professor, PhD of Biostatistics, Social Medicine Department, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran

4-Assistant Professor, PhD of Health Services Administration, Education Development Center (EDC), Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran

Received 18 Aug, 2009 Accepted 28 Oct, 2009

---

### **Abstract**

**Background:** Job satisfaction is regarded as an individual's opinion of his or her job. Noticing the key role of hospital personnel in giving health services to patients, this study was designed to determine job satisfaction of hospital personnel in Arak.

**Materials and Methods:** This cross-sectional study was carried out on 702 hospital personnel through simple sampling method. The means of gathering data were demographic and Herzberg's job satisfaction questionnaires. Job satisfaction was categorized in three levels.

**Results:** Results in eight domains showed that most personnel's satisfaction of job environment (%75.2), relationship with co-workers (%49), salary and benefits(%75.1), job position(%60.5), job security (%64.6), supervision(%64),management policy(%59.2)and personal life relations (%65.7)were at average levels. Overall, %82.2 of the personnel had an average satisfaction with their jobs. The greatest level of satisfaction was with relationship with co-workers and the lowest level of satisfaction was related to job difficulty benefits, establishment of justice and fairness, discrimination and lack of facilities.  $X^2$  statistical test revealed significant differences amolay sex, level of education, type of employment, type of job and work shift.

**Conclusion:** Overall, Job satisfaction in this study was at an average level. Increasing salaries, job difficulty benefits, on time payment and providing welfare facilities are essential for the improvement of job satisfaction in this group.

**Keywords:** Hospital, Job satisfaction, personnel

\*Corresponding author;

Email: Jahani\_farzaneh@yahoo.com

Address: 4th floor, Arak University of Medical Sciences, Alamalhoda Street, Arak, Iran