

بررسی رضایت شغلی کارکنان مجتمع بیمارستانی فوق تخصصی در استان هرمزگان در سال 1402

دکتر زهرا مستانه*، فائزه حسن پور**، دکتر امین قنبر نژاد***، دکتر علی موصلی****
دکتر ایمان میریان*****

چکیده:

زمینه و هدف: رضایت شغلی، چالشی حیاتی برای سازمان‌های مراقبت سلامت است. 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 نارضایتی شغلی کارکنان مراکز درمانی موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت نارضایتی بیماران خواهد شد. مطالعه حاضر با هدف بررسی رضایت شغلی کارکنان مجتمع درمانی فوق تخصصی شهر بندرعباس در سال 1402 انجام شد.

مواد و روش‌ها: پژوهش توصیفی - تحلیلی حاضر به صورت مقطعی در مجتمع درمانی فوق تخصصی بندرعباس در سال 1402 انجام شد. جامعه مورد بررسی، کلیه کارکنان شاغل در بیمارستان مذکور بود که ده درصد از افراد، معادل 120 نفر به عنوان نمونه پژوهش در نظر گرفته شد و نمونه‌گیری در این مطالعه به روش تصادفی انجام شد. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی مینه سوتا استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه 22 و با استفاده از آمار توصیفی و آزمون‌های T-test، chi-square و One-way ANOVA انجام شد.

یافته‌ها: یافته‌های این مطالعه نشان داد که میانگین نمره کل رضایت شغلی در بین کارکنان $46/95 \pm 13/96$ بود. بیشترین میانگین مربوط به بعد نوع شغل با میزان $11/62 \pm 3/90$ و کمترین میانگین مربوط به بعد نظام پرداخت با میزان $5/52 \pm 2/34$ بود. 50 نفر (53/2%) کارکنان دارای رضایت شغلی متوسط، 24 نفر (25/5%) دارای رضایت شغلی ضعیف و 20 نفر (21/3%) دارای رضایت شغلی خوب بودند. نمره رضایت شغلی کارکنان برحسب جنسیت، سن، تأهل، شیفت کاری و سابقه کار اختلاف معناداری نداشت؛ اما اختلاف معناداری بین نمره کل رضایت شغلی کارکنان بر حسب سطح تحصیلات، پست سازمانی و میزان درآمد مشاهده شد ($P < 0.05$).

نتیجه‌گیری: رضایت شغلی کارکنان در حد متوسط بود. این میزان، اگرچه نامطلوب نیست؛ اما در شرایط ایده آل و مطلوب خود نیز قرار ندارد. بنابراین لازم است که سرپرستان، مدیران بیمارستان و مسئولین مربوطه با آگاهی از شرایط موجود، از طریق توجه بیشتر به رضایت شغلی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن و اهتمام به ارتقای سطح آن، زمینه را برای نیل به شرایط مطلوب مهیا سازند و کارکنان خود را در سازمان کارآمدتر، اثربخش‌تر و راضی‌تر نمایند.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، کارکنان، نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت پیشرفت

نویسنده پاسخگو: دکتر علی موصلی

تلفن: 076-33341000

E-mail: mouseli136025@gmail.com

* دانشیار گروه فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

*** استادیار گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

**** دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

***** استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

تاریخ وصول: 1403/01/27

تاریخ پذیرش: 1403/07/14

زمینه و هدف

شغل نه تنها در سازمان بلکه در زندگی خصوصی افراد نیز تأثیر می‌گذارد.⁹ رضایت شغلی با میزان مشارکت بالای کارکنان در دستیابی به اهداف سازمان، رضایت‌مندی مشتریان، افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان، افزایش بهره‌وری و سوددهی سازمان رابطه دارد.^{10 و 12} و نیز از یک سو رضایت شغلی موجب افزایش اعتماد به نفس و انجام بهتر و با علاقه کارها و از سوی دیگر موجب بهبود ارتباطات می‌شود و همچنین از فشار روانی کارکنان کاسته،¹³ زمینه تضمین سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی آنها را فراهم می‌کند.¹⁴ از طرف دیگر عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان، تشویش، کم کاری، غیبت، استعفا، ترک خدمت، بازنشستگی زودرس و ناراحتی‌های جسمی و روحی می‌گردد.¹⁵

رضایت شغلی، چالشی حیاتی برای سازمان‌های مراقبت سلامت است.¹⁶ 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 نارضایتی شغلی کارکنان مراکز درمانی موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت نارضایتی بیماران خواهد شد.¹⁷

با توجه به اهمیت موضوع رضایت شغلی به ویژه در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات مراقبتی بهداشتی و درمانی و توجه به اهمیت کارکنان به عنوان خط مقدم عوامل ارائه دهنده خدمات، لازم است پژوهش‌های متعددی به بررسی عناصر فضای کاری سازمان‌ها و محیط سازمانی که اغلب تحت تأثیر احساسات کارکنان و رفتار آنان قرار دارد بپردازند.¹⁸ لذا انجام بررسی‌های علمی در این زمینه و استفاده از نتایج آن در جنبه‌های مختلف می‌تواند پیامدهای مفیدی داشته باشد. با توجه به موارد فوق الذکر، پژوهش حاضر با هدف بررسی رضایت شغلی در میان کارکنان مجتمع درمانی فوق تخصصی بندرعباس در سال 1402 انجام شد.

مواد و روش‌ها

مطالعه توصیفی - تحلیلی حاضر به صورت مقطعی در مجتمع درمانی فوق تخصصی شهر بندرعباس در سال 1402 انجام شد.

کارکنان، ارزشمندترین دارایی هر سازمان هستند و عملکرد مناسب آن‌ها می‌تواند در جهت اهداف سازمان و یا در صورت عدم هدایت در خلاف جهت اهداف سازمان پیش رود، از این رو پرداختن به مسائلی که در رابطه با نیروی انسانی است اهمیت ویژه‌ای دارد.¹ مهمترین عنصر هر سازمانی، نیروی انسانی علاقمند به شغل خود است.² به همین منظور سازمان‌های موفق و پیشرو بخش اعظمی از زمان و سرمایه خود را صرف نیروی انسانی شاغل در سازمان می‌کند تا از این طریق بهره‌وری و کیفیت خدماتی که ارائه می‌دهند را افزایش دهند.³

یکی از مسائلی که به طور ویژه مورد توجه سیاست‌گذاران، مدیران و پژوهشگران قرار گرفته است، رضایت شغلی است. رضایت شغلی شامل احساس‌ها و نگرش‌هایی است که هر فردی نسبت به شغل خود دارد⁴ و مرتبط با اهداف سازمان و کارکنان است از نظر جاد و رایبیز با وجود اینکه نمی‌توان گفت عملکرد و رضایت شغلی، کدام علت و کدام معلول است، اما به هر حال کارمندان رضایت‌مند، بهره‌وری بالاتری دارند⁵ که بر نحوه عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد.⁶

هرزبرگ، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را در دو بعد تقسیم‌بندی می‌کند، عامل بهداشتی که متشکل از ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مثل حقوق، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است و عوامل انگیزشی که در واقع عوامل وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر جنبه‌هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد را مطرح می‌کند.⁷ سایر تحقیقات انجام شده نیز عوامل مؤثر بر رضایت را به سه گروه عوامل مادی، فرهنگی و عوامل مربوط به محیط کار تقسیم‌بندی کردند. از طرف دیگر از عواملی که بر رضایت کارکنان مؤثر است، سلامت روان آنها می‌باشد که به میزان قابل توجهی باعث تأثیر بر روی عوامل مربوط به بهره‌وری و دیگر نتایج مطلوب سازمانی از جمله تعهد و رضایت می‌شود.⁸

مدیران حداقل به سه دلیل باید به رضایت کارکنان توجه ویژه‌ای داشته باشند؛ شواهد بسیاری وجود دارد که افراد ناراضی، سازمان را ترک کرده و استعفاء می‌دهند، کارمندان راضی از سلامت جسمی و روانی بهتری نسبت به کارکنان ناراضی برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند، اثرات رضایت از

ملاحظات اخلاقی شامل ارائه معرفی نامه رسمی از دانشگاه علوم پزشکی، کسب اجازه از مسئولین و توضیح هدف پژوهش به شرکت کنندگان، آزاد بودن و اجازه خروج از مطالعه و محرمانه ماندن اطلاعات در مطالعه حاضر رعایت شد. لازم به ذکر است که کد اخلاق مربوطه IR.HUMS.REC.1402.113 نیز اخذ شد.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف معیار و ...) برای بیان متغیرهای دموگرافیک، میزان رضایت شغلی و ابعاد آن و برای تعیین ارتباط بین متغیرهای دموگرافیک و شغلی با رضایت شغلی و ابعاد آن از آزمون کای اسکوئر، تی مستقل و آنالیز واریانس یکطرفه استفاده شد. تمام آزمون‌های آماری با استفاده از نرم افزار SPSS و در سطح معنی‌داری 0/05 انجام شد.

یافته‌ها

اطلاعات دموگرافیک افراد مورد مطالعه در جدول 1 ارائه شده است. از مجموع شرکت کنندگان در پژوهش، بیشترین تعداد را زنان (69/2%)، بازه سنی 31-40 سال (39/4%) و متأهلین (70/2%) تشکیل دادند. اکثریت دارای مدرک لیسانس (65/4%) و پست سازمانی کارمند واحدهای اداری مالی (23/1%) بودند. اکثریت دارای شیفیت کاری در گردش (55/8%) و دارای سطح درآمدی بین 90-120 میلیون ریال (37/5%) بودند. سابقه کار بیشتر شرکت کنندگان بین 6-10 سال (27/9%) بود (جدول 1).

یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد میانگین نمره کل رضایت شغلی در بین کارکنان شاغل در بیمارستان مورد مطالعه، $13/96 \pm 46/95$ بود. در بین ابعاد رضایت شغلی، بیشترین میانگین مربوط به بعد نوع شغل با میزان $11/62 \pm 3/90$ و کمترین میانگین مربوط به بعد نظام پرداخت با میزان $5/52 \pm 2/34$ بود (جدول 2).

جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در این بیمارستان بود که شامل 1200 نفر بودند. با توجه به مطالعات پیشین،¹⁹ ده درصد از افراد شاغل در این بیمارستان معادل 120 نفر به عنوان نمونه پژوهش در نظر گرفته شد. نمونه‌گیری در این مطالعه به روش تصادفی انجام شد؛ به طوری که نمونه مورد بررسی از روی لیست اسامی کارکنان انتخاب شد و سعی بر آن شده که با توجه تعداد افراد در هر پست سازمانی تعداد نمونه‌ها انتخاب شوند. 120 پرسشنامه توزیع شد و 94 پرسشنامه تکمیل شد (Response Rate %78/3). معیار ورود به مطالعه داشتن اشتغال حداقل یکسال در بیمارستان مذکور و تمایل به شرکت در پژوهش و معیار خروج نیز عدم تمایل فرد به ادامه حضور در پژوهش بود.

ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی مینه سوتا (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) بود. این پرسشنامه از 19 گویه و 6 خرده مقیاس نظام پرداخت (سوال 1-3)، نوع شغل (سوال 4-7)، فرصت‌های پیشرفت (سوال 8-10)، جو سازمانی (سوال 11-12)، سبک رهبری (سوال 13-16) و شرایط فیزیکی (سوال 17-19) تشکیل شده که به منظور سنجش رضایت شغلی بکار می‌رود. نمره‌گذاری سوالات پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا به صورت طیف لیکرت می‌باشد که برای گزینه‌های «کاملاً مخالفم»، «مخالفم»، «نظری ندارم»، «موافقم» و «کاملاً موافقم» به ترتیب امتیازات 1، 2، 3، 4 و 5 در نظر گرفته می‌شود.

روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعه بختیار نصرآبادی و همکارانش²⁰ تأیید شده بود به طوری که پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ 92/0 بدست آمد که نشانه پایایی بالای این پرسشنامه می‌باشد. امتیازات بین 19 تا 38 بیانگر رضایت شغلی ضعیف 38 تا 57 بیانگر رضایت شغلی متوسط و بالای 57 بیانگر رضایت شغلی بسیار خوب می‌باشد.

جدول 1- توزیع فراوانی متغیرهای دموگرافیک افراد مورد مطالعه

متغیر	نوع	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	72	69/2
	مرد	31	29/8
سن	21-30 سال	33	31/7
	31 تا 40 سال	41	39/4
	41 سال به بالا	29	27/9
تاهل	مجرد	27	26
	متاهل	73	70/2
سطح تحصیلات	ابتدایی	1	1
	دیپلم	12	11/5
	فوق دیپلم	12	11/5
	لیسانس	68	65/4
	فوق لیسانس	11	16/6
پست سازمانی	پرستار	37	35/6
	بهبیار	1	1
	کمک پرستار	2	1/9
	واحدهای اداری مالی (کارمند)	24	23/1
	دفتر پرستاری	4	3/8
	واحدهای پشتیبانی (خدمات)	16	15/4
	پارا کلینیک	8	7/7
داروخانه	1	1	
شیفت کاری	صبح	20	19/2
	عصر	5	4/8
	در گردش	58	55/8
میزان درآمد	زیر 50 میلیون ریال	2	1/9
	50-80 میلیون ریال	2	1/9
	90-120 میلیون ریال	39	37/5
	130-150 میلیون ریال	28	26/9
	بالای 150 میلیون ریال	6	5/8
سابقه کار	1-5 سال	27	26
	6-10 سال	29	27/9
	11 تا 15 سال	16	15/4
	16-21 سال	18	17/3
	22 سال به بالا	13	12/5

جدول 2- میانگین و انحراف معیار نمره کلی رضایت شغلی و ابعاد آن

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین امتیاز	بیشترین امتیاز
نظام پرداخت	5/52	2/34	3	13
نوع شغل	11/62	3/90	4	20
فرصت‌های پیشرفت	6/70	3/11	3	15
جو سازمانی	6/09	2/04	2	10
سبک رهبری	10/60	3/41	4	17
شرایط فیزیکی	7/06	3/07	3	15
نمره کل رضایت شغلی	46/95	13/96	19	83

جدول 3- توزیع فراوانی میزان رضایت شغلی افراد مورد مطالعه

میزان رضایت شغلی	فراوانی	درصد
ضعیف	24	25/5
متوسط	50	53/2
خوب	20	21/3

یافته‌های مطالعه حاضر همچنین بیانگر این بود که 53/2% کارکنان دارای رضایت شغلی متوسط، 25/5% دارای رضایت شغلی ضعیف و 21/3% دارای رضایت شغلی خوب بودند (جدول 3). یافته‌های بدست آمده از پژوهش حاضر نشان داد نمره رضایت شغلی کارکنان برحسب جنسیت، سن، تأهل، شیفت کاری و سابقه کار اختلاف معناداری نداشت؛ اما اختلاف معناداری بین نمره کل رضایت شغلی کارکنان بر حسب سطح تحصیلات، پست سازمانی و میزان درآمد مشاهده شد ($P < 0.05$).

جدول 4- میانگین نمره رضایت شغلی کارکنان بر حسب متغیرهای دموگرافیک

مقدار احتمال	انحراف معیار	میانگین	دسته بندی متغیر	متغیر
0/976	13/32	46/9	زن	جنسیت
	15/71	46/89	مرد	
0/274	18/37	43/68	30-21 سال	سن
	12/35	48/42	31 تا 40 سال	
	9/27	48/96	41 سال به بالا	
0/671	16/25	48/33	مجرد	تاهل
	13/12	46/91	متاهل	
0/014	-	75	ابتدایی	سطح تحصیلات
	10/18	56/25	دیپلم	
	12/75	51/60	فوق دیپلم	
	14/04	44/09	لیسانس	
	10/35	50/70	فوق لیسانس	
	16/12	40/06	پرستار	
	-	49/00	بهیار	
	-	-	کمک پرستار	
0/013	7/46	54/50	واحدهای اداری مالی (کارمند)	پست سازمانی
	5/88	46/00	دفتر پرستاری	
	17/83	50/25	واحدهای پشتیبانی (خدمات)	
	6/60	50/88	پارا کلینیک	
	-	46/00	داروخانه	
0/138	11/41	53/17	صبح	شیفت کاری
	14/85	43/60	عصر	
	13/35	46/44	در گردش	
0/045	2/82	73/00	زیر 50 میلیون ریال	میزان درآمد
	7/77	53/50	50-80 میلیون ریال	
	14/13	45/22	90-120 میلیون ریال	
	10/50	43/58	130-150 میلیون ریال	
	17/12	45/50	بالای 150 میلیون ریال	
0/195	15/24	41/33	1-5 سال	سابقه کار
	16/75	49/19	6-10 سال	
	14/42	51/46	11 تا 15 سال	
	7/73	47/39	16-21 سال	
	8/46	48/55	22 سال به بالا	

جدول 5- توزیع فراوانی میزان رضایت شغلی افراد مورد مطالعه بر حسب متغیرهای دموگرافیک

میزان رضایت شغلی					
متغیر	دسته بندی	ضعیف	متوسط	خوب	مقدار احتمال
جنسیت	زن	16(%23/9)	37(%55/2)	14(%20/9)	0/800
	مرد	8(%29/6)	13(%48/1)	6(%22/2)	
سن	21-30 سال	14 (%45/2)	11(%35/5)	6(%19/4)	0/017
	31 تا 40 سال	8(%22/2)	19(%52/8)	9(%25)	
	41 سال به بالا	2(%7/7)	19(%73/1)	5(%19/2)	
تأهل	مجرد	6(%25)	13(%54/2)	5(%20/8)	0/972
	متأهل	17(%25/8)	34(%51/5)	15(%22/7)	
سطح تحصیلات	ابتدایی	0(0)	0(0)	1(%100)	0/202
	دیپلم	0(0)	5(%62/5)	3(%37/5)	
	فوق دیپلم	2(%20)	5(%50)	3(%30)	
	لیسانس	21(%32/3)	34(%52/3)	10(%15/4)	
	فوق لیسانس	1(%10)	6(%60)	3(%30)	
پست سازمانی	پرستار	18(%50)	12(%33/3)	6(%16/7)	0/007
	بهیار	0(0)	1(%100)	0(0)	
	کمک پرستار	-	-	-	
	واحدهای اداری مالی (کارمند)	0(0)	14(%36/6)	8(%36/4)	
	دفتر پرستاری	0(0)	4(%100)	0(0)	
	واحدهای پشتیبانی (خدمات)	3(%25)	5(%41/7)	4(%33/3)	
	پارا کلینیک	1(%12/5)	6(%75)	1(%12/5)	
شیفت کاری	داروخانه	0(0)	1(%100)	0(0)	0/009
	صبح	0(0)	12(%66/7)	6(%33/3)	
	عصر	1(%20)	4(%80)	0(0)	
میزان درآمد	زیر 50 میلیون ریال	16(%29/6)	28(%51/9)	10(%18/5)	0/141
	50-80 میلیون ریال	0(0)	1(%50)	1(%50)	
	90-120 میلیون ریال	11(%29/7)	21(%56/8)	5(%13/5)	
	130-150 میلیون ریال	9(%34/6)	13(%50)	4(%15/4)	
	بالای 150 میلیون ریال	1(%16/7)	3(%50)	2(%33/3)	
سابقه کار	1-5 سال	10(%41/7)	12(%50)	2(%8/3)	0/025
	6-10 سال	8(%29/6)	10(%37)	9(%33/3)	
	11 تا 15 سال	2(%15/4)	6(%46/2)	5(%38/5)	
	16-21 سال	1(%5/6)	15(%83/3)	2(%11/1)	
	22 سال به بالا	2(%18/2)	7(%53/8)	2(%18/2)	

هم راستا و هم سو بود. با این حال برخی از مطالعات نیز مانند مطالعه جعفر جلال و همکارانش،²⁷ و جهانبخش و همکارانش،²⁸ رضایت شغلی را پایین و موسوی و همکارانش،²⁹ و دهباشی و همکارانش،³⁰ رضایت شغلی را در بین پرسنل مراکز بهداشتی و درمانی، مطلوب گزارش کردند. گزارشات متفاوت در مطالعات مختلف نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارکنان مراکز مختلف درمانی متفاوت بوده و یافته‌های پژوهش‌ها به راحتی قابل تعمیم به مراکز دیگر نیست. بنابراین، بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در هر مرکز درمانی ضروری به نظر می‌رسد.

یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد در بین ابعاد رضایت شغلی، بیشترین رضایت مربوط به بعد نوع شغل و کمترین رضایت مربوط به بعد نظام پرداخت بود. در مطالعه فرامرپور و همکارانش،³¹ از بین عوامل اجتماعی و محیطی مربوط به رضایت شغلی، عامل ماهیت کار را با بیشترین میانگین بین سایرین به عنوان مهمترین عامل اجتماعی در اولویت اول معرفی کرد. در مطالعه حاضر نیز با بررسی میانگین ابعاد رضایت شغلی، بیشترین میانگین مربوط به بعد نوع شغل بود. مطالعه راد و همکارانش،³² نیز نشان داد که در بین شش حیطه رضایت شغلی، کمترین رضایت در بین کارکنان درمانی بیمارستان‌های شهر سبزوار مربوط به حیطه نظام پرداخت بود. مطالعه حیدریان نور و همکارانش،³³ نیز که به بررسی رضایت شغلی ماماهاى شاغل در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی پرداخته بود، نشان داد که اکثریت آنها از بعد حقوق و مزایا، رضایت پایینی داشتند. نتایج بدست آمده در مطالعات فوق با نتایج بدست آمده در مطالعه ما هم راستا و هم سو بود.

پژوهش حاضر نشان داد که نمره رضایت شغلی کارکنان برحسب جنسیت، سن، تأهل، شیفت کاری و سابقه کار اختلاف معناداری نداشت؛ ولی اختلاف معناداری بین نمره کل رضایت شغلی کارکنان بر حسب سطح تحصیلات، پست سازمانی و میزان درآمد مشاهده شد. مطالعه عسگری و همکارانش،³⁴ نشان داد بین رضایت شغلی و عوامل دموگرافیک شامل سن، سابقه کار، جنسیت، وضعیت تأهل و شیفت کاری رابطه معناداری وجود نداشت. مطالعه کرامتی و همکارانش،³⁵ نیز نشان داد بین مدرک تحصیلی و مسئولیت اجرایی کارکنان دانشگاه با رضایت شغلی آنان رابطه معنی‌داری وجود داشت. مطالعه مستانه و همکارانش،²²

به طوری که نمره کل رضایت شغلی کارکنان با مدرک دیپلم، پست سازمانی واحدهای اداری مالی و درآمد 50-80 میلیون ریال بیشتر از سایرین بود (جدول 4).

یافته‌های بدست آمده از پژوهش حاضر نشان داد میزان رضایت شغلی کارکنان برحسب جنسیت، تأهل، سطح تحصیلات و میزان درآمد اختلاف معناداری نداشت؛ اما اختلاف معناداری بین میزان رضایت شغلی کارکنان بر حسب سن، پست سازمانی، شیفت کاری و سابقه کار مشاهده شد ($P < 0.05$) (جدول 5).

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر با هدف بررسی رضایت شغلی کارکنان مجتمع درمانی فوق تخصصی شهر بندرعباس در سال 1402 انجام شد. پژوهش حاضر نشان داد، رضایت شغلی به طور کلی در بین کارکنان شاغل در این مجتمع در حد متوسط بود. مطالعه سلیمی پرمهر و همکارانش،²¹ نیز که به بررسی میزان رضایت شغلی در کارکنان یک مجتمع بیمارستانی پرداخته بودند، نشان داد که میزان رضایت شغلی در بین کارکنان متوسط بود. تاجور و همکارانش،¹⁹ نیز میزان رضایت شغلی کارکنان را در یک مرکز طبی کودکان در حد متوسط گزارش کردند. مستانه و همکارانش،²² نیز که به بررسی رضایت شغلی پرستاران و عوامل دموگرافیکی و شغلی مؤثر بر آن در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان پرداختند، نیز نشان دادند که رضایت کلی پرستاران از شغل خود در حد متوسط بود. نحیر و همکارانش،²³ نیز در مطالعه خود که به بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی پرسنل بیمارستان‌های منتخب نظامی پرداختند، گزارش کردند که رضایت شغلی حدود 90 درصد از واحدهای مورد بررسی در سطح متوسط بود. حبیب و همکارانش،²⁴ نیز میزان رضایت 60 درصد از کارکنان یک بیمارستان عمومی بزرگ وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران را متوسط و حدود 40 درصد را پایین گزارش کردند. در مطالعه حاضر نیز، 53/2% کارکنان دارای رضایت شغلی متوسط، 25/5% دارای رضایت شغلی ضعیف و 21/3% دارای رضایت شغلی خوب بودند. در مطالعات خارجی نیز مطالعه لوربر (Lorber) و همکارانش،²⁵ در اسلوانی و گلباسی (Golbasi) و همکارانش در ترکیه،²⁶ نشان دادند رضایت شغلی پرستاران در حد متوسط بود. نتایج بدست آمده در مطالعات فوق الذکر همگی با نتایج بدست آمده در مطالعه ما

کیفیت و اثربخش به آحاد جامعه را دارند در راستای رعایت انصاف و عدالت باشد، می‌تواند عاملی باشد که منجر به بهبود و ارتقاء رضایتمندی کارکنان از موقعیت‌های شغلی خود و به تبع آن، بهبود عملکرد و ارائه خدمات بهتر باشد. بنابراین مدیران می‌توانند با تصحیح و ارتقای شیوه‌های مدیریتی و ارتباطی و همچنین بهینه سازی و عادلانه‌تر نمودن نظام‌های پرداختی، زمینه ارتقاء رضایت شغلی را برای کارکنان خود فراهم نموده و با در نظر گرفتن عواملی که بر میزان رضایت آنها تأثیر می‌گذارد به صورت ادواری به سنجش اثربخشی اقدامات انجام شده بپردازند.

تقدیر و تشکر

مقاله حاضر با شماره ثبت 4010483 در کمیته تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان و با شناسه اخلاق IR.HUMS.REC.1402.113 تصویب شده است. از پرسنل شاغل در مجتمع درمانی فوق تخصصی بندرعباس که ما را در پژوهش حاضر یاری نمودند و همچنین از کمیته تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان تشکر می‌نماییم.

نیز نشان داد در زمینه عوامل دموگرافیک، تفاوت معناداری بین رضایت شغلی پرستاران با جنسیت و وضعیت تأهل مشاهده نگردید؛ اما بین پست‌های مختلف سازمانی با رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود داشت. نتایج همه مطالعات فوق با نتایج بدست آمده در مطالعه ما همخوانی داشت.

در نهایت، رضایت شغلی کارکنان شاغل در مجتمع درمانی فوق تخصصی شهر بندرعباس در حد متوسط بود. این وضعیت، اگرچه نامطلوب نیست؛ ولی در شرایط ایده آل و مطلوب خود نیز قرار ندارد. بنابراین لازم است که سرپرستان، مدیران بیمارستان و مسئولین مربوطه با آگاهی از شرایط موجود از طریق توجه بیشتر به رضایت شغلی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن و اهتمام به ارتقای سطح آن، زمینه را برای نیل به شرایط مطلوب مهیا سازند و کارکنان خود را در سازمان کارآمدتر، اثربخش‌تر و رضایتمندتر نمایند. از آنجا که کمترین رضایت مربوط به بعد نظام پرداخت بود، باید به این نکته توجه کرد اگر حقوق کارکنان به ویژه در مراکز بهداشتی درمانی که وظیفه ارائه خدمات با

Abstract:**Job Satisfaction of Employees in Bandar Abbas Medical Complex in 2023**

Mastaneh Z. PhD^{}, Hasanpour F.^{**}, Ghanbarnejhad A. PhD^{***}, Mouseli A. PhD^{****}
Mirian I. PhD^{*****}*

(Received: 15 April 2024 Accepted: 5 Oct 2024)

Introduction & Objective: Job satisfaction poses a significant challenge for healthcare institutions. Given the critical role of health organizations in society related to prevention, care, and treatment, employee dissatisfaction within healthcare centers can lead diminished service quality, subsequently impacting patient satisfaction. This study was carried out to examine the job satisfaction levels of employees at a medical complex in Bandar Abbas in 2023.

Materials & Methods: The present descriptive-correlational study was carried out cross-sectionally at a medical complex in Bandar Abbas in 2023. The study population consisted of all employees working in the hospital, with a research sample size of 120 individuals (ten percent of the total population) selected using a random sampling method. Data was collected using the standardized Minnesota job satisfaction questionnaire. Statistical analysis was performed using SPSS version 22 software, involving descriptive statistics, Pearson correlation coefficient, T-test, and one-way ANOVA.

Results: The mean total job satisfaction score for employees was 46.95 ± 13.96 . Among the different aspects, job type had the highest mean score of 11.62 ± 3.90 , while the payment system had the lowest mean score of 5.52 ± 2.34 . Majority of employees (53.2%) reported average job satisfaction levels, followed by 25.5% with poor satisfaction and 21.3% with good satisfaction. There were no significant differences in job satisfaction scores based on gender, age, marital status, work shift, or work experience. However, significant variations were found in total job satisfaction scores based on education level, organizational position, and income level ($P < 0.05$).

Conclusions: The job satisfaction among employees was found to be average, indicating a neutral stance that is not unfavorable but also not at its optimal level. It is essential for supervisors, hospital managers, and relevant authorities to acknowledge the current situation. By placing a stronger emphasis on employee job satisfaction and its influencing factors, and by actively working towards enhancing satisfaction levels, they can create an environment conducive to achieving ideal conditions. This proactive approach can lead to increased efficiency, effectiveness, and overall satisfaction within the organization, benefiting both the employees and the institution as a whole.

Key Words: Job Satisfaction, Employee, Payment System, Job Type, Advancement Opportunity

* Associate Professor of Health Information Management, Social Determinants in Health Promotion Research Center, Hormozgan Health Institute, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.

** MSc Student of Health Services Administration, School of Health, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran

*** Assistant Professor of Statistics, School of Health, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran

**** Associate Professor of Health Services Administration, Social Determinants in Health Promotion Research Center, Hormozgan Health Institute, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran

***** Assistant Professor of Health Services Administration, School of Health, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran

References:

1. Sharma J, Dhar RL. Factors influencing job performance of nursing staff: mediating role of affective commitment. *Pers Rev* 2016; 45: 161-82.
2. Purgaz, A., N. Nastiezaie, and M. Hezare Mogadam, Job satisfaction of nurses working in hospitals in zahedan (Persian). *Bimonthly journal of urmia Nursing and midwifery Faculty*, 2010. 8(3): p. 138-143.
3. Lu M, Ruan H, Xing W, Hu Y. Nurse burnout in China a questionnaire survey on staffing job satisfaction, and quality of care. *J Nurs Manage* 2015; 23440-7.
4. Robbins S. *Principles of Organizational Behavior* Translated by Parsaeian A, Arabi M. Tehran: Office of Cultural Research; 2011. P.104-111.
5. Robbins S, Judge T. *Organizational Behavior*. Translated by Zare M. Tehran: Ns Publication; 2009. P.99-116.
6. Hoy W, Miskel C. *Educational administration: Theory, Research and practice*. Translated by Abbaszadeh M. Urmia: Urmia University Press; 2006.p.321.282.
7. haidarali H. Prepared standard scale to measure job satisfaction, Tehran: Public Administration Training Centre, 9: 1381.
8. Lee MS, Lee MB, Liao SC, Chiang FT. Relationship between mental health and job satisfaction among employees in a medical center department of laboratory medicine. *J Formosan Med Assoc* 2009; 108: 146-54.
9. Callea A, Urbini F, Ingusci E, Chirumbolo A. The relationship between contract type and job satisfaction in a mediated moderation model the role of job insecurity and psychological contract violation. *Econom Industrial Democracy* 2016; 37: 399-420.
10. Chance KG, Green CG. The effect of employee job satisfaction on program participation rates in the Virginia WIC Program (Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children). *J Public Health ManagPract* 2001; 7(1): 10-20.
11. Raeisi P, Mohebbifar R. Job motivators from the employees and managers' point of view in teaching hospitals affiliated to Qazvin University of Medical Sciences. *The Journal of Qazvin University of Medical Sciences* 2008; 10(1): 101-8.
12. Teymouri M, Tootoonchi M, Salehi M, Hassanzadeh A. Job satisfaction among faculty members of Isfahan University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education* 2007; 7(2): 227-36.
13. Kaldenberg DO, Becker BW, Zvonkovic A. Work and Commitment among Young Professionals: A Study of Male and Female Dentists. *Human Relations* 1995; 48(11): 1355-77.
14. Xu YL, Li ZX, Liu X. [Behavior theory and skill of outpatient department nursing administration]. *Zhonghua Hu Li ZaZhi* 1996; 31(3): 131-3.
15. Coomber B, Barriball KL. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospitalbased nurses: a review of the research literature. *Int J Nurs Stud* 2007; 44(2): 297-314.
16. Zangaro GA, Soeken KL. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Res Nurs Health* 2007; 30(4): 445-58.
17. Ziapour A, (2013). An investigation of the job satisfaction and related factors in nurses of Kermanshah hospitals, *Journal of Paramedical Science and Rehabilitation*, 2(2), 27. magiran.com/p1179664.
18. Arndt A, Arnold TJ, Landry TD. The effects of polychronic orientation upon retail employee satisfaction and turnover. *J Retail* 2006; 82: 319-30.
19. Tajvar M, Arab M, KhodabakhshNejad V. Personnel's job satisfaction in Tehran Koodakan kids medical center. *jha* 2006; 9 (23): 25-30.
20. Bakhtiaranserabadi H, Rajaeipour S, Salimi Q, Taherpour F, Pertoi M. Examining the relationship between job nature and job satisfaction. *Journal of Executive Management* 2009, 1(33), pp. 57-76.
21. Salimipormehr P, Yousefvand M, Mirsane M, Yousefzadehkandovani N. Assessment of job satisfaction among staff at Yas Hospital complex and its relation with demographic factors: Validation of the Yas Job Satisfaction Questionnaire. *jhosp* 2021; 20 (4): 1-10.
22. Mastaneh Z, Mouseli L. Nurses' job satisfaction and the affecting demographic and job factors in teaching hospitals Affiliated to Hormozgan University of Medical Sciences, Iran. 3 2013; 1 (1): 8-17.
23. Nehrir B, khamseh F, Moradian S T. Related Factors to Job Satisfaction in Selected Military Hospital Personnel: A Descriptive Cross-Sectional Study. *MCS* 2019; 6 (4): 287-294.
24. Habib S & Shirazi MA. Job satisfaction and mental health in a private hospital. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology* 2006; 8(4): 64-73.
25. Lorber M, SkelaSavič B. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Croat Med J.* 2012 Jun;53(3):263-70. doi: 10.3325/cmj.2012.53.263. PMID: 22661140; PMCID: PMC3368291.
26. Golbasi Z, Kelleci M, Dogan S. Relationship between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-section questionnaire survey. *Int J Nurs Stud.* 2008; 45: 1800-6. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2008.06.009. [PubMed] [CrossRef] [Google Scholar].

27. Jafar Jalal E, Joolae S, Hajibabae F, Bahrani N. Evaluating the relationship between nurses' occupational satisfaction and patients' satisfaction with nursing service. *IJNR* 2015; 10 (1): 25-34.
28. Jahanbakhsh R, Jahanbakhsh S, Shahpari D, (2018). Comparison of Job Satisfaction of Nurses Based on Demographic Characteristics (Case Study: Nurses working in Hospitals Affiliated to Isfahan University of Medical Sciences), *Iranian Journal of Nursing Research*, 13(54), 55-62. magiran.com/p1872304.
29. Mousavi S M H, Dargahi H, Asgari M, Sharifiyan R, Shaham G, Mokhtari Z. Investigation of Staff's Job Satisfaction and Related Factors in TUMS Teaching Hospital. *payavard* 2016; 10 (2): 133-144.
30. Dehbashi, N., Rajaeipour, S., Salimi, G. The managers' decision-making strategies and the staff's job satisfaction in Isfahan hospitals. *Health Information Management*, 2005; 2(2): 1-10.
31. Faramarzpour M, Burhani F, Bagheri P. Job satisfaction of nurses working in Jiroft teaching hospitals. *Iranian Nursing Journal* [Internet]. 2014; 28(97): 77-86. Available from: <https://sid.ir/paper/114389/fa>.
32. Rad M, Sabouri A, Sabouri A. Job satisfaction and factors related to it in medical staff of Sabzevar hospitals. *Health and Development* 2021, 8(4), 345-356. SID. <https://sid.ir/paper/967482/fa>.
33. HeidaryanNour M, Nahidi F, zahrani, KhodakarimSohala sh. Midwives' job satisfaction and related factors at teaching and social security hospitals in Tehran. *Payesh* 2016; 15 (3): 313-323.
34. Asgari M, Rafat A, Rashedi V. Evaluation of job satisfaction of the operating room technicians in Hamadan University of Medical Science hospitals. *PajouhanSci J* 2012; 11 (1): 37-40.
35. Karamati M, Mirkamali M, ZadehGholam Z. The relationship between occupational and attitudinal characteristics of university employees with their job satisfaction. *Iran Higher Education* 2008, 1(2), 51-66. SID. <https://sid.ir/paper/135853/fa>.