

## عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

رضادستجردی<sup>۱</sup>/محسن فوادالدینی<sup>۲</sup>/دکتر سید مرتضی وجدان<sup>۳</sup>/ایرج مهدیزاده<sup>۴</sup>/فاطمه رحیمی<sup>۵</sup>

### چکیده

**مقدمه:** در هر سازمان، نیروی انسانی مهم ترین رکن تعالی و ترقی سازمان و عامل اساسی تحقق اهداف پیش بینی شده در آن مجموعه است. با توجه به اینکه رضایت شغلی علاوه بر تحقق اهداف سازمانی در سلامتی فردی و اجتماعی نقش ویژه ای ایفا می نماید، بنابراین مطالعه پیرامون عوامل اثرگذار بر آن، می بایست همواره مورد توجه مدیران دستگاه های دولتی قرار گیرد تا با شناخت دقیق فرصت ها و تهدیدها نقاط ضعف را ترمیم و نقاط قوت را تقویت کنند. تحقیق حاضر در راستای دستیابی به هدف مذکور انجام پذیرفته است.

**روش بررسی:** مطالعه حاضر یک پژوهش مقطعی-تحلیلی است که بر روی ۳۲۴ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی که به روش تصادفی انتخاب شده اند، انجام گرفته است. ابزار جمع آوری داده ها، شاخص توصیف شغل بوده است. داده های حاصل از طریق روش های آماری تحلیل واریانس و مجذور کای با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل گردیده است.

**یافته ها:** یافته ها نشان دهنده آن است که بین جنسیت و رضایت شغلی در بعد شیوه ارتقا و حقوق، رابطه معناداری وجود دارد ( $P < 0/05$ ) همچنین بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف در پنج جنبه شغلی تفاوت معناداری مشاهده می شود. کارکنان با تحصیلات بالاتر از لیسانس، از ماهیت کار و حقوقشان راضی تر، ولی از سرپرست، همکاران و شیوه ارتقا رضایت کمتری داشتند. بین رسته خدمتی و رضایت شغلی رابطه معناداری مشاهده گردید و بیشترین نارضایتی در زمینه پرداخت حقوق به دو گروه کارکنان "درمانی" و "بهداشتی" مربوط بود.

**نتیجه گیری:** با توجه به یافته های پژوهش، اصلاح شیوه های ارزشیابی، نظام پرداخت حقوق و برنامه ریزی جهت اصلاح برخی نگرش های نامطلوب نسبت به شغل، روابط نزدیک تر مدیران با کارکنان و توجه به نیازهای مختلف آنان و برنامه ریزی صحیح، دقیق و بلند مدت در این زمینه می تواند کارآمد و مؤثر باشد.

**کلید واژه ها:** رفتار سازمانی، رضایت شغلی، شاخص توصیف شغل

### مقدمه

سازمان ها است. سازمان ها برای مقابله با تهدیدهای محیطی و استفاده از فرصت های احتمالی، ناچارند ظرفیت ها و توانمندی های درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم و نقاط قوت خود را تقویت نمایند. وضعیت کنونی مدیریت در

عصر کنونی دوره تحولات، غیر قابل پیش بینی است. سازمان ها رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می دهند و مدیریت مهم ترین عامل در حیات، رشد، بالندگی و یادگیری

- ۱- مربی و کارشناس ارشد روانشناسی، آموزشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
- ۲- مربی و کارشناس ارشد فیزیولوژی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
- ۳- پزشک و مدیریت عالی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند
- ۴- مربی کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، مرکز تربیت معلم شهید باهنر بیرجند
- ۵- کارشناس علوم اجتماعی، اداره روابط عمومی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند



کارکنان از میزان حقوق و مزایای دریافتی و شیوه ارتقاء ناراضی هستند (۱۰-۶).

نکته قابل توجه آن است که گرچه در این مطالعات به رابطه معناداری بین جنسیت و رضایت شغلی دست نیافته‌اند، اما در پژوهشی با عنوان رضایت شغلی در مردان و زنان، به تفاوت معناداری در این زمینه دست یافته‌اند. نتایج برخی از پژوهش‌های مذکور حاکی از وجود رابطه معناداری بین سطح تحصیلات و محل خدمت با رضایت شغلی است (۱۱).

در پژوهشی روی ۱۷۱ پرستار در کانادا به این نتیجه رسیده‌اند که راضی بودن از ماهیت کار و فرصت‌های ارتقا با رضایت شغلی رابطه دارد و میزان این ارتباط بین رضایت و تعهد سازمانی نسبتاً بالا است (۱۲).

نظر به اینکه شغل جزء لاینفک زندگی است و با عنایت به این مسئله که بیشتر افراد نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند و از همه مهم‌تر اینکه مزایای حاصل از رضایت شغلی کارکنان سازمان به همه افراد جامعه و شهروندان می‌رسد لذا، انجام مطالعات مستمر ملی و منطقه‌ای ضروری و مهم به نظر می‌رسد و مطالعه حاضر در راستای این هدف و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت یا ناراضی شغلی بر روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام گرفته است.

### روش بررسی

این مطالعه، از نوع مطالعات مقطعی است. جامعه آماری، کلیه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند بوده که از بین آنان نمونه‌ای به حجم ۳۲۴ نفر به صورت تصادفی انتخاب گردیده است. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از شاخص توصیف شغل استفاده شده است. این پرسشنامه توسط ویسوسکی<sup>۲</sup> و کروم<sup>۳</sup> در دانشگاه کرنل ابداع گردیده است (۱۳).

لازم به یادآوری است که این پرسشنامه، در ایران اولین بار در دانشگاه شهید چمران اهواز استاندارد شده است و ضریب پایایی و روایی آن به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۶۶ محاسبه شده است (۶). این پرسشنامه، رضایت شغلی را در پنج مقیاس ماهیت کار، سرپرست، همکاران، ارتقایی و پرداخت حقوق بررسی می‌کند. علاوه بر این، سوالاتی در خصوص سن، جنسیت، میزان تحصیلات، رسته خدمتی، وضعیت تأهل، سابقه کار نیز

جامعه ما بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی‌های روز افزون سازمان‌ها و ناتوانایی‌های این سازمان‌ها در پیش‌بینی و مقابله با این تحولات و پیچیدگی‌هاست.

در کشورهای پیشرفته، مدیریت‌ها بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه احترام به کرامت انسان‌ها محسوب می‌شود، به عنوان عاملی، در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد (۱). یک بررسی جامع از ادبیات موجود نشان می‌دهد که عوامل مختلفی از قبیل هم‌آورد بودن شغل، یکسان بودن حقوق و مزایای شغلی، سیاست ارتقای عادلانه، شرایط مناسب کاری، سرپرستان و مدیران دلسوز، و دوستان و همکاران مساعد، نقش مهمی در صحنه رضایت شغلی ایفا می‌کنند (۲ و ۳).

تردیدی نیست که رضایت شغلی از اهمیتی ویژه برخوردار است و توجهی ویژه را طلب می‌کند. مدیران حداقل به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند:

۱- تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند؛  
۲- مدارک زیادی نشان دهنده آن است که افراد ناراضی کمتر به کار بها می‌دهند و گرچه حضور فیزیکی دارند ولی دل به کار نمی‌دهند؛ و

۳- رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود. (۴)

فرناندز<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۵)، در مطالعه‌ای نقش رضایت شغلی و عوامل مؤثر در آن را در کارکنان بهداشتی یکی از نواحی مادرید بررسی کردند. نتایج نشان داد که کارکنان مراقبت‌های بهداشتی از حد متوسط رضایت شغلی برخوردارند و پیشنهاد شد که مدیریت و شرایط کار بر اساس نمره‌های ابعاد رضایت شغلی اصلاح شود.

در مطالعه‌ای که در یک تحقیق میدانی، روی ۹۰ پرستار در امریکا انجام گرفت، میانگین نمره این افراد در بعد ماهیت کار ۳/۴۸، سرپرست ۳/۵۹، همکاران ۳/۶۶، ارتقاء ۲/۳۵ و در بعد پرداخت حقوق ۲/۹۲ گزارش شده است (۵). نتایج مطالعات متعدد دیگری در این زمینه نشان دهنده آن است که اکثر

1- Fernandez and et al  
2- Wysocki  
3- Kromm



در پرسشنامه گنجانده شده است.

در پاسخگویی به سوالات پرسشنامه دواصل "محرمانه" و "راحت" بودن، آزمودنی‌ها مورد توجه واقع شده است. بنابراین، افراد مورد مطالعه می‌توانستند بدون هیچگونه مشخصاتی پرسشنامه‌ها را تکمیل و به آدرس قید شده در پشت پاکت‌هایی که به همین منظور به آنان تحویل گردیده بود، ارسال نمایند. برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل، از نرم افزار SPSS و روش‌های آمار توصیفی، مجذور کای و تحلیل واریانس استفاده شده است.

### یافته‌ها

داده‌های حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که ۵۵/۳٪ شرکت کنندگان زن و ۴۴/۷٪ آنان مرد با میانگین سنی  $35/11 \pm 8/18$  بوده‌اند. از نظر تحصیلات ۴۲/۴٪ در مرحله تحصیلی دیپلم و پایین از آن قرار داشته‌اند، ۴۴/۳٪ فوق دیپلم و لیسانس، ۱۷/۳٪ فوق لیسانس یا دارای مدارک تخصصی پزشکی بوده‌اند.

۲۲/۲٪ درمانی، ۱۳/۵٪ آموزشی فرهنگی، ۱۸/۱٪ اداری مالی و فنی و ۴۶/۲٪ در حوزه بهداشت فعالیت داشته‌اند. از نظر سابقه خدمت؛ ۳۷/۳٪ کمتر از ۵ سال، ۱۵/۸٪ بین ۵-۱۰ سال، ۲۰٪ بین ۱۰-۱۵ سال، ۱۰/۹٪ در فاصله ۱۵-۲۰ سال، ۱۹/۴٪ بین ۲۰-۲۵ سال و ۲/۶٪ دارای سابقه خدمت بیش از ۲۵ سال بوده‌اند.

آزمون مجذور کای بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد در دو بعد پرداخت حقوق و مزایا و شیوه ارتقا تفاوت معناداری نشان می‌دهد ( $P < 0/05$ ) در هر دو بعد نارضایتی زنان بیش از مردان شاغل بوده است و در زمینه رواج ارتقا ۵۶/۶٪ زنان اظهار نارضایتی نموده‌اند، در حالی که این میزان در بین مردان شاغل ۳۴/۴٪ است. در زمینه پرداخت حقوق و مزایا این درصد در زنان ۵۸/۷٪ و در مردان ۴۷/۳٪ مشاهده گردید.

برای بررسی اثرات متغیر سطح تحصیلات و ابعاد رضایت شغلی از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است و سپس با روش پیگیری توکی (HSD) مقایسه‌های چندگانه بین میانگین‌های هر یک از گروه‌ها صورت گرفته است. جدول (۱) سطح رضایت شغلی کارکنان دانشگاه را بر حسب میزان تحصیلات نشان می‌دهد.

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌نمایید در کلیه ابعاد

رضایت شغلی بین سه گروه تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده می‌شود.

آزمون پیگیری توکی (HSD) نشان می‌دهد که در بعد ماهیت کار بین گروه "دیپلم" با "فوق لیسانس" و "پزشک" با ( $P < 0/05$ ) و بین گروه "فوق دیپلم" و "لیسانس" با شاغلین "فوق لیسانس" و "پزشک" نیز تفاوت معناداری مشاهده می‌شود ( $P < 0/05$ ) میانگین نمره گروه اول  $\bar{X} = 3/48$  و گروه دوم  $\bar{X} = 3/50$  و گروه سوم ۲/۸۵ است. همان‌طور که مشاهده می‌شود افراد فوق لیسانس و پزشک به نسبت دو گروه دیگر از ماهیت کار خود رضایت بیشتری دارند. در زمینه رضایت از سرپرست یا مسئول واحد نیز آزمون پیگیری توکی (HSD) بین گروه ۱ و گروه ۳، گروه ۲ و گروه ۳ با ( $P < 0/05$ ) تفاوت معناداری نشان می‌دهد.

نگاهی به میانگین نمره سه گروه  $\bar{X}_1 = 3/13$  و  $\bar{X}_2 = 3/71$  و  $\bar{X}_3 = 3/74$  نشان می‌دهد؛ افراد با سطح تحصیلات دیپلم یا پایین‌تر، بالاترین سطح رضایت از سرپرست یا مسئول واحد خود را دارند، حال آنکه این میزان در نزد افراد با تحصیلات بالا، کمتر است. در خصوص رضایت از نحوه ارتباط با همکاران بین گروه ۱ و ۳ تفاوت معناداری با ( $P < 0/05$ ) مشاهده می‌شود. مقایسه میانگین در این دو گروه  $\bar{X}_1 = 3/40$  و  $\bar{X}_2 = 3/82$  نشان می‌دهد افراد دیپلم با سطح سواد پایین رضایت بیشتری از الگوهای ارتباطی با همکاران خود دارند.

مقایسه میانگین‌های گروه‌های تحصیلی مذکور در خصوص شیوه ارتقاء نشان دهنده آن است که بین گروه ۱ با گروه ۲ و ۳ به ترتیب با  $P < 0/001$  و  $P < 0/05$  تفاوت معناداری وجود دارد. مقایسه میانگین‌های سه گروه تحصیلی  $\bar{X}_1 = 2/51$  و  $\bar{X}_2 = 2/36$  و  $\bar{X}_3 = 3/11$  مویده آن است که افراد با تحصیلات دیپلم بیشترین رضایت را از شیوه ارتقاء دارند و بالاترین میانگین را کسب نموده‌اند و پایین‌ترین میزان رضایت در این زمینه به افراد فوق دیپلم و لیسانس اختصاص دارد.

در زمینه پرداخت حقوق آزمون پیگیری توکی (HSD) بین گروه ۲ (افراد فوق دیپلم و لیسانس) با گروه ۳ (افراد فوق لیسانس و پزشک) تفاوت معناداری  $P < 0/05$  نشان می‌دهد. نگاهی به میانگین گروه‌ها ( $\bar{X} = 2/68$  و  $\bar{X} = 2/17$  و  $\bar{X} = 2/36$ ) نشان می‌دهد کمترین رضایت نسبت به شیوه پرداخت حقوق را دارندگان مدرک تحصیلی فوق دیپلم و لیسانس نشان داده‌اند.

جدول ۱: مقایسه رضایت شغلی کارکنان بر حسب میزان تحصیلات

| C                   | B                  | A                   | P.value | انحراف استاندارد $\pm$ میانگین                        | تعداد            | ابعاد رضایت شغلی |            |
|---------------------|--------------------|---------------------|---------|---|------------------|------------------|------------|
|                     |                    |                     |         |   |                  | سطح تحصیلات      | شاخصها     |
| ۰/۰۳۶<br>۰/۰۵۰<br>- | N.S*<br>-<br>۰/۰۵۰ | -<br>N.S<br>۰/۰۳۶   | ۰/۰۴۱   | ۳/۴۸ $\pm$ ۰/۷۹<br>۳/۴۹ $\pm$ ۰/۷۷<br>۳/۸۴ $\pm$ ۰/۶۶ | ۱۲۹<br>۱۴۰<br>۳۴ | دپلم             | ماهیت کار  |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق دپلم         |            |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق لیسانس       |            |
| ۰/۰۰۴<br>۰/۰۰۶<br>- | N.S<br>-<br>۰/۰۰۶  | -<br>N.S<br>۰/۰۰۴   | ۰/۰۰۵   | ۳/۷۴ $\pm$ ۰/۹۸<br>۳/۷۱ $\pm$ ۰/۹۴<br>۳/۱۳ $\pm$ ۰/۹۷ | ۱۲۴<br>۱۴۰<br>۳۳ | دپلم             | سرپرست     |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق دپلم         |            |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق لیسانس       |            |
| ۰/۰۴۴<br>N.S<br>-   | N.S<br>-<br>N.S    | -<br>N.S<br>۰/۰۴۴   | ۰/۰۵۲   | ۳/۸۲ $\pm$ ۱/۰۴<br>۳/۷۸ $\pm$ ۰/۸۳<br>۳/۴ $\pm$ ۰/۶۸  | ۱۲۹<br>۱۴۹<br>۳۴ | دپلم             | همکاران    |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق دپلم         |            |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق لیسانس       |            |
| ۰/۰۲۵<br>N.S<br>-   | ۰/۰۰۰<br>-<br>N.S  | -<br>۰/۰۰۰<br>۰/۰۲۵ | ۰/۰۰۰   | ۳/۱۱ $\pm$ ۱/۲۶<br>۲/۳۶ $\pm$ ۱/۱۳<br>۲/۵۱ $\pm$ ۰/۸۸ | ۱۲۷<br>۱۳۹<br>۳۳ | دپلم             | شیوه ارتقا |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق دپلم         |            |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق لیسانس       |            |
| N.S<br>۰/۰۲۹<br>-   | N.S<br>-<br>۰/۰۲۹  | -<br>N.S<br>-       | ۰/۰۳۰   | ۲/۳۵ $\pm$ ۱/۰۲<br>۲/۱۷ $\pm$ ۰/۸۹<br>۲/۶۷ $\pm$ ۱/۳۹ | ۱۲۹<br>۱۴۷<br>۳۲ | دپلم             | حقوق مزایا |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق دپلم         |            |
|                     |                    |                     |         |   |                  | فوق لیسانس       |            |

A: دپلم B: فوق دپلم و لیسانس C: فوق لیسانس و پزشک \* N.S: No Significan

جدول ۲ رضایت شغلی بر حسب رسته خدمتی کارکنان گزارش شده است. تحلیل واریانس مربوط به دو متغیر رسته خدمتی و رضایت شغلی است. همانطور که در این جدول مشاهده می شود، در بعد شیوه ارتقا و پرداخت حقوق و مزایا بین گروه های مختلف شغلی تفاوت معناداری با  $P < 0/05$  و  $P < 0/001$  دیده می شود.

آزمون پیگیری توکی (HSD) در این زمینه نشان داد که در بعد پرداخت حقوق و مزایا بین شاغلین در گروه اداری - مالی و فنی با گروه شاغل در زمینه درمانی با  $P < 0/05$  و بین گروه آموزشی فرهنگی با دو گروه "بهداشتی" و "درمانی" نیز با  $P < 0/05$  و  $P < 0/001$  تفاوت معناداری مشاهده می شود.

مشاهده میانگین این گروه ها ( $\bar{X}_1 = 1/99$  و  $\bar{X}_2 = 2/23$  و

### بحث و نتیجه گیری

همان طور که در بخش یافته های پژوهش اشاره شد، زنان در سه جنبه شغلی یعنی ماهیت کار، شیوه ارتقاء و دریافت و میزان حقوق و مزایا به نسبت کارکنان مرد شاغل نارضایتی بیشتری داشتند. به ویژه در دو بعد شیوه ارتقاء و دریافت حقوق و مزایا

جدول ۲: مقایسه رضایت شغلی بر حسب رسته خدمتی کارکنان دانشگاه

| D     | C     | B     | A     | P.value | انحراف استاندارد $\pm$ میانگین | تعداد |              |
|-------|-------|-------|-------|---------|--------------------------------|-------|--------------|
|       |       |       |       |         |                                |       | ماهیت کار    |
| N.S   | N.S   | N.S   | -     |         | $3/44 \pm 0/74$                | 52    | A            |
| N.S   | N.S   | -     | N.S   | 0/591   | $3/65 \pm 0/82$                | 39    | B            |
| N.S   | -     | N.S   | N.S   |         | $3/5 \pm 0/85$                 | 133   | C            |
| -     | N.S   | N.S   | N.S   |         | $3/46 \pm 0/63$                | 64    | D            |
|       |       |       |       |         |                                |       | سرپرست       |
| N.S   | N.S   | N.S   | -     |         | $3/73 \pm 0/91$                | 49    | A            |
| N.S   | N.S   | -     | N.S   | 0/772   | $3/6 \pm 0/85$                 | 39    | B            |
| N.S   | -     | N.S   | N.S   |         | $3/58 \pm 1$                   | 131   | C            |
| -     | N.S   | N.S   | N.S   |         | $3/7 \pm 1/11$                 | 62    | D            |
|       |       |       |       |         |                                |       | همکاران      |
| N.S   | N.S   | N.S   | -     |         | $3/84 \pm 0/94$                | 51    | A            |
| N.S   | N.S   | -     | N.S   | 0/628   | $3/83 \pm 0/84$                | 41    | B            |
| N.S   | -     | N.S   | N.S   |         | $3/68 \pm 1$                   | 137   | C            |
| -     | N.S   | N.S   | N.S   |         | $3/69 \pm 0/84$                | 67    | D            |
|       |       |       |       |         |                                |       | شیوه ارتقاء  |
| N.S   | N.S   | N.S   | -     |         | $2/94 \pm 1/09$                | 49    | A            |
| N.S   | N.S   | -     | N.S   | 0/051   | $2/5 \pm 1/19$                 | 40    | B            |
| N.S   | -     | N.S   | N.S   |         | $2/73 \pm 1/32$                | 132   | C            |
| -     | N.S   | N.S   | N.S   |         | $2/35 \pm 0/97$                | 63    | D            |
|       |       |       |       |         |                                |       | حقوق و مزایا |
| 0/023 | N.S   | N.S   | -     |         | $2/51 \pm 0/85$                | 52    | A            |
| 0/002 | 0/033 | -     | N.S   | 0/001   | $2/72 \pm 1/23$                | 39    | B            |
| N.S   | -     | 0/33  | N.S   |         | $2/22 \pm 1/02$                | 135   | C            |
| -     | N.S   | 0/002 | 0/023 |         | $1/99 \pm 0/91$                | 66    | D            |

A: کارکنان شاغل در بخش اداری - مالی  
 B: کارکنان شاغل در بخش آموزشی، فرهنگی  
 C: کارکنان شاغل در بخش بهداشت  
 D: کارکنان شاغل در حوزه درمان



به همین دلیل این گروه رضایت بیشتری از ماهیت کار و پرداخت حقوق و مزایا دارند.

نکته مهمی که در یافته‌های پژوهش باید مورد بحث قرار گیرد آن است که چرا این گروه به نسبت دو گروه دیگر از مسئول یا سرپرست واحد یا همکاران خود نارضایتی بیشتر ابراز نموده‌اند. در این خصوص می‌توان گفت دارندگان مدارک تحصیلی بالاتر در اکثر مواقع اهداف، موانع و عدم برنامه ریزی صحیح را بیشتر می‌بینند و تجزیه و تحلیل می‌نمایند. بنابراین، آنچه را که برای یک فرد با تحصیلات پایین ممکن است مطلوب جلوه نماید، برای یک فرد تحصیلکرده نه تنها ممکن است نامطلوب بلکه حرکتی دور از هدف یا اهداف سازمانی باشد. از طرف دیگر، سطح انتظارات این گروه از مسئولان و سرپرستان بیش از سایر گروه‌هاست که به نحوی می‌تواند مولد نارضایتی شود. در زمینه نارضایتی این گروه نسبت به ارتباط با همکاران، به دو دلیل می‌توان اشاره کرد، که یکی درون و دیگری برون سازمانی است. آنچه به مسائل درون سازمانی بر می‌گردد، آن است که بر خلاف کارکنان رده‌های پایین‌تر، این گروه ممکن است مسئولیت بیشتری بر عهده داشته باشند و وقت کمتری صرف گفتگو با همکاران بنمایند و در نتیجه از این گونه روابط لذت کمتر و رضایت پایین‌تری به دست آورند. نکته دوم که به مسائل برون سازمانی بر می‌گردد و البته به مسائل فرهنگی جامعه نیز مرتبط است، آن است که روابط خانوادگی را که ناشی از مجاورت‌های شغلی و ملزومات کاری است در این گروه به نسبت افراد با تحصیلات پایین کمتر مشاهده می‌نماییم.

توجه به رسته خدمتی و رضایت شغلی نشان داد که ناراضی‌ترین گروه، افراد شاغل در بخش درمان و سپس بهداشت هستند و راضی‌ترین گروه نیز شاغلین در بخش آموزشی. فرهنگی هستند. نتایج حاصل، با یافته‌های پژوهش شفائیان (۱۳۷۵) و سلیمی (۱۳۷۵)، شادپور و جمشید بیگی (۱۳۷۶) همخوانی دارد. نارضایتی از پرداخت و میزان حقوق و مزایا در پژوهش‌های مذکور در بین گروه‌های درمانی و بهداشتی گزارش گردیده است. همچنین نتایج این پژوهش با نتایج تحقیقی که مقیمی (۱۳۷۷) و نوپ (۱۹۹۵) اشاره نموده‌اند، مطابقت دارد. یکی از نکات قابل بحث در زمینه

تفاوت معناداری بین دو گروه وجود داشت. آنچه مشخص است اشاره به این نکته است که یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج حاصل از یافته‌های پژوهش زاهدی و همکاران (۱۳۷۸)، کلانتری (۱۳۷۰) همخوانی ندارد. محققان مذکور در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیده‌اند که بین جنسیت و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. با این وجود، نتایج این مطالعه، با نتایج پژوهش سرینی (۱۹۹۷) از دانشگاه ایالتی بال تطابق دارد. وی در مطالعه خود به تفاوت معناداری از بین رضایت شغلی زنان و مردان دست یافته است.

وجود تفاوت معنادار در زمینه شیوه ارتقا و پرداخت حقوق دو مقوله منفک از هم نیستند. معمولاً آنان که در ارزشیابی نمرات بالاتر و درصد بیشتری کسب نمایند در ارتقا شغلی و اخذ درآمد بالاتر موفق‌تر خواهند بود. بنابراین، ارزشیابی که همواره با نوعی قضاوت ارزشی همراه است، سبب حساسیت بیشتر زنان و مقایسه بین خود با دیگر همکاران می‌شود و در نتیجه، چنین مقایسه‌هایی می‌تواند به موج نارضایتی در آنان دامن بزند.

بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف و رضایت شغلی آنان در ابعاد پنجگانه ماهیت کار، سرپرست، همکاران ارتقاء و پرداخت حقوق تفاوت معناداری مشاهده می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های پژوهش زاهدی و همکاران (۱۳۷۸) همخوانی دارد. نکته جالب توجه آن است که افراد با سطح تحصیلات فوق لیسانس و پزشک در زمینه ماهیت کار، حقوق و مزایا رضایت بالاتری دارند، حال آنکه در بعد رضایت از مسئول واحد یا سرپرست و ارتباط با همکاران کمترین رضایت را دارند. در بعد شیوه ارتقاء ناراضی‌ترین گروه افراد با مدرک فوق دیپلم و لیسانس هستند و راضی‌ترین قشر نیز کارمندان با تحصیلات دیپلم و یا پایین‌تر می‌باشند.

در اینجا اشاره به این نکته ضروری است که شغل جزء لاینفک زندگی است و همانطور که قبلاً بیان گردید با رفع نیازهای زیستی، روانی اجتماعی افراد ارتباط مستقیم دارد. بنابراین افراد با مدرک تحصیلی بالا در مشاغل خدمت می‌کنند که اولاً از لحاظ اجتماعی پایگاه مثبت‌تری ایجاد می‌کند و منزلت برتری را برای آنان به ارمغان می‌آورد و ثانیاً در رفع نیازهای مادی کمک مؤثرتر و شایسته‌تری به فرد می‌نماید.





منزل یادور بودن بسیاری از نیروهای بهداشتی از شهر و حضور در روستاهای فاقد امکانات و تسهیلات ممکن است چنین تصویری را ایجاد کند که آنان به نسبت کسانی که در یک شیفت کاری ثابت کار می کنند و یا در مرکز شهر حضور دارند و از امکانات و خدمات بیشتری برخوردارند، استحقاق بیشتری دارند ولی عملاً کمتر به آنان توجه می شود و چنین مسائلی به افزایش نگرانی یا نارضایتی آنان منجر شود.

حقوق و مزایا و تفاوتی که بین گروه های مختلف شغلی وجود دارد این است که معمولاً کادر درمانی معتقدند که بیشتر مدت حضور خود را به انجام کار مفید، سخت و پر مسئولیت می پردازند و در مقایسه با شاغلین در برخی از مجموعه های اداری خود را ذی حق تر می شمارند. اما از نظر قانونی از حقوق و مزایای یکسانی بهره می گیرند. حضور بسیاری از نیروهای درمانی در شیفت های سیار و بویژه فقدان حضور شبانه در

#### فهرست منابع

- ۱- لوتانز، فرد. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه غلامعلی سرمد. جلد اول. انتشارات بانک مرکزی جمهوری اسلامی. ۱۳۷۳.
- 2- Locke E A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction" in M.D. Dunntte(ed). Handbook of Industrial and Organization Psychology. Chicago: Rand McNally. p 1319- 28.
- 3- Price J L. Mueller C. W. (1986). Handbook of organizational measurement. Marshfield: Pitman publishing ). p 223 - 27 .
- ۴- استیفن، پی رابینز. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. جلد اول. موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی. ۱۳۷۴.
- ۵- مقیمی، سید محمد. سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. چاپ اول. نشر ترمه. ۱۳۷۷.
- ۶- زاهدی، محمدرضا و همکاران. بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی در استان چهارمحال بختیاری در سال ۱۳۷۷. ۷۸. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. ۱۳۷۹. (۱): ۲۷.۳۳.
- ۷- کلانتری، زهرا. بررسی میزان رضایت شغلی بهورزان زن و مرد خانه های بهداشت روستاهای تحت پوشش شبکه بهداشتی درمانی استان زنجان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران. ۱۳۷۰.
- ۸- شفاثیان، منصوره. بررسی ارتباط رضایت شغلی با نحوه عملکرد پرسنل
- پرستاری بیمارستان های آموزشی شهرستان سمنان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. ۱۳۷۵.
- ۹- سلیمی، طاهره. بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران و تاثیر آن در بهره وری در استان یزد خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش در شبکه های بهداشتی درمانی. دانشگاه علوم پزشکی خراسان؛ ۱۳۷۵ (۱۹): ۱۵۸.
- ۱۰- شادپور، کامل. جمشید بیگی، عصمت. روشی برای سنجش میزان رضایت کارکنان. خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش که در شبکه های بهداشتی درمانی. دانشگاه علوم پزشکی مشهد؛ ۱۳۷۶ (۲۳): ۲۹-۳۰.
11. Shirley A.Serini and et al. (1997) Watch for Falling Glass...Women, Men ,and Job Satifaction in Public Relations :APreliminaryAnalysis. Journal of public relations research. 9(2): 99-100.
12. Robert knoop. (1995). Relationships Among job Involvement, job Satisfaction, and Organizational Commitment for nurses, journal of psychology. 129(6)p643.
13. Robbins Stephen P. (1994). Organizational behavior: Concepts- Controverssies-applications, New Jersey: Prentic-hall international: p 183-184.



## Influential Factors on the Employee Job Satisfaction at Birjand University Of Medical Sciences

Reza Dastjerdi<sup>1</sup> / Mohsen Foadadini(M.s)<sup>2</sup> / .S. Mortaza Vejdani (M.D)<sup>3</sup> / Iraj Mehdi Zadeh (M.s)<sup>4</sup> /  
Fateme Rahimi(B.s)<sup>5</sup>

### Abstract

**Introduction:** In any organization, manpower is the most important element in the improvement and development of that organization and the main factor in achieving the predicted objectives. Job satisfaction not only plays a significant role in achieving organizational objectives it also plays a significant part in the health of individuals as well as the society, thus the influencing factors must be examined by the administrators to correct the pitfalls and reinforce the strengths through careful recognition of opportunities and threats. The objective of the present study aimed to reach that end.

**Methods:** The present study is a descriptive - analytical type performed on 324 randomly selected personnel of Birjand University of Medical Sciences. Job description index was used as the instrument for collecting. Data were Analyzed by Analysis of variance (ANOVA) and k2 using SPSS software.

**Findings:** The findings indicate that; there is a significant relationship between gender, and job satisfaction regarding promotion system and salary ( $P < 0.05$ ). There was also a significant relationship between the personnel with different educational backgrounds in five job types. Personnel with degrees higher than bachelor were more satisfied with their jobs and salaries. These people, however, showed less satisfaction with their supervisors, colleagues, and the promotion system. A meaningful relationship was also observed between employee rank and job satisfaction the most dissatisfied groups regarding salary payments were health care treatment groups.

**Results:** Taking in to consideration the results of the study indicate that several modification must take place in order to see changes in the attitude of employees towards job satisfaction they include: Reform in the evaluation system, salary system, plans and strategies to correct negative attitude to Jobs, closer boss employee relations and finally long term precise planning can be used as and efficient instrument.

**Key words:** *Organizational Behavior, Job Satisfaction, Job Descriptive Index.*

1 - Instructor: Instructor, M.A in Psychology, Junior College of Para-Medical sciences. Birjand University of Medical Sciences

2 - Instrumtor, M.S in Physiology, School of Nursing and Medwifery, Birjand University of Medical Sciences.

3 - Birjand University of Medical Sciences

4 - Instructor, M.A in Management. Shahid Bahonar Teacher training Center of Birjand

5 - B.S in Social Sciences, Publim Relations ofece Birjand University of Medical Sciences

