

## بررسی میزان رضایت شغلی رؤسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف

### بیمارستان‌های دولتی استان گیلان در سال ۱۳۸۴

فریدین مهربان\* - دکتر امیر اشکان نصیری پور\*\* - سکینه کشاورز محمدیان\*\*\*

\*کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی گیلان  
\*\*استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی  
\*\*\*کارشناس مامایی، مرکز بهداشت استان گیلان

تاریخ دریافت مقاله: ۸۴/۹/۱۹

تاریخ پذیرش: ۸۴/۱۰/۲۶

#### چکیده

مقدمه: رضایت شغلی نگرشی فردی نسبت به شغل است و نشان می‌دهد که توقع فرد با پاداش‌هایی که شغل و سازمان برای او فراهم می‌کند تا چه حد سازگاری و هماهنگی دارد. رضایت شغلی یعنی این که فرد احساس کند که در حرفه خود به خواسته‌ها و ارزش‌های مورد نظر رسیده است. هدف: تعیین میزان رضایت شغلی رؤسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف بیمارستان‌های دولتی استان گیلان در سال ۱۳۸۴. مواد و روش‌ها: پژوهش به صورت مقطعی و توصیفی - تحلیلی انجام شد. جامعه هدف، ۹۰ نفر از رؤسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف ۱۹ بیمارستان دولتی تابعه دانشگاه علوم پزشکی گیلان شامل رئیس و مدیر بیمارستان، مترون، رئیس امور مالی، رئیس امور اداری، مسئول آزمایشگاه، مسئول داروخانه و مسئول رادیولوژی بود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه حاوی ۴۶ سؤال در دو بخش شامل مشخصات فردی مدیران و میزان رضایت آنان از شغل‌شان بود. پرسشنامه‌ها از دهم آبان سال ۱۳۸۴ به مدت یک‌ماه جمع‌آوری شد. نتایج: ۱۰/۱۱ درصد رؤسا، مدیران و سرپرستان بیمارستان‌ها از تمام جوانب شغل‌شان بسیار راضی، ۵۸/۴۳ درصد راضی، ۴/۲۲ درصد بی تفاوت، ۱۴/۰۷ درصد ناراضی و ۶/۶۷ درصد بسیار ناراضی بوده‌اند. میزان رضایت از جنبه رفاهی، آموزشی، ساختاری، مدیریتی و شرایط فیزیکی محیط کار به ترتیب، ۴۸/۱۱ درصد، ۷۹/۹۹ درصد، ۶۶/۶۴ درصد، ۷۷/۲ درصد و ۷۰/۷۷ درصد بود. نتیجه‌گیری: بین میزان رضایت شغلی و مشخصات فردی از قبیل سن، مقطع تحصیلات، سابقه کار و جنس، همچنین بین رضایت شغلی و شرایط فیزیکی محیط کار، شرایط رفاهی و آموزشی بودن شغل رابطه معنی‌دار وجود دارد که با رسیدگی به وضعیت و شرایط فیزیکی بیمارستان‌ها، تسهیلات رفاهی و پاداش مادی و معنوی برای مدیران، تغییر شیوه‌های سنتی و قدیمی و بکارگیری روش‌های نوین اداره بیمارستان‌ها و بکارگیری فارغ التحصیلان رشته مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی می‌توان شاهد بالارفتن رضایت شغلی بود.

کلید واژه‌ها: بیمارستان‌های دولتی / رضایت شغلی / کارکنان بیمارستان / مدیران بیمارستان

#### مقدمه

رضایت شغلی به عنوان مهم‌ترین نگرش، به طرز تلقی یا قضاوتی که کارکنان نسبت به شغل و سازمان خود دارند باز می‌گردد. منظور از رضایت شغلی زیاد آن است که وی به‌طور کلی شغل خود را دوست داشته و برای آن ارزش قائل است و نگرش مثبتی نسبت به آن دارد (۴). رضایت مشتری و ارباب رجوع در صورتی عملی خواهد شد که تکريم کارکنان و جلب رضایت مادی و معنوی آنان در سرلوحه امور قرار گیرد و

امروزه تمامی صاحب‌نظران و اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به عنوان عامل توسعه در هر کشور واقفند و بر آن تأکید دارند. بنابراین توجه به روحیه و انگیزه‌های انسانی در هر سازمان از اولویت بالایی برخوردار است (۱). مهم‌ترین سرمایه هر سازمان، نیروی انسانی آن است (۲). هنگام پیوستن نیروی انسانی به سازمان آنها، مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها و آرزوهای خود یعنی انتظار شغلی را همراه می‌آورند (۳).

مطالبه‌های مدیران و کارکنان بموقع پرداخت شود (۵). در سازمان‌هایی که در بخش‌های خدماتی فعالیت دارند از جمله بیمارستان‌ها که بیشتر کارها بر عهده افراد است، چه در رده‌های کاملاً تخصصی و یا غیرتخصصی، مسأله توجه به نیروی انسانی و مدیریت منابع انسانی از نمود بیشتری نسبت به سازمان‌هایی برخوردار است که عمده کارها با ابزار و ماشین انجام می‌شود. زیرا قاعدتاً تأثیر عوامل انگیزشی، محیطی و مانند آن در افراد باید بیشتر باشد (۶). ویژگی‌های هر شغل وظایف کارکنان را متأثر می‌کند و همین ویژگی‌هاست که سبب رضایت یا نارضایتی از کار می‌شود (۷).

هر سال بسیاری از کارکنان بیمارستان‌ها به علت نارضایتی شغلی، کارشان را ترک می‌کنند که علاوه بر اتلاف هزینه‌های گران قیمت آموزش، موجب از دست رفتن مهارت‌ها، تخصص‌ها و منابع انسانی نیز می‌شود (۸) کرواگر به بررسی عوامل خاص مؤثر بر رضایت شغلی در سیستم خدمات بهداشتی در شش سازمان مستقل پرداخت. او دریافت که رضایت شغلی ساختار چند بعدی دارد (۹). در این راستا بررسی‌های پژوهشگر حاکی از آن است که به‌رغم این‌که پژوهش‌های بسیار زیاد در داخل و خارج کشور در مورد سنجش میزان رضایت مشتری (ارباب رجوع) و کارکنان، (مانند «تعیین رضایت مشتری در بیمارستان» توسط عندلیب (Andaleeb) (۱۹۹۸) (۱۰) «رضایت بیمار از خدمات بهداشتی و برنامه بهداشتی»، برونس برگر و گیتز Brauns berger & Gates (۲۰۰۲) (۱۱)، «بررسی رضایت شغلی کارکنان مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان گیلان» میرباقری (۱۳۷۵)، (۱۲)، «بررسی نظر پرستاران در مورد عوامل مؤثر رضایت شغلی آنان در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی گیلان» آذرین (۱۳۷۶)، (۱۳)، «بررسی میزان رضایت بیماران از کادر پزشکی بیمارستان‌های

دانشگاهی کرمان»، ستوده نژاد (۱۴)، «بررسی عوامل مؤثر رضایت مشتری یا ارباب رجوع از حیث رفتاری و سازمانی در بیمارستان‌های دولتی تهران»، خسروی (۱۳۷۵)، (۱۵)، «رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی تابعه دانشگاه علوم ایران»، خوشبخت (۱۳۷۳)، (۱۶) پژوهش زیادی در مورد «سنجش میزان رضایت شغلی رؤسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف انجام نشده است. لذا پژوهشگر درصدد برآمد تا با این پژوهش عوامل مؤثر بر رضایت شغلی رؤسا، مدیران و سرپرستان بیمارستان‌های استان گیلان را بررسی نماید و امیدوار است نتایج آن بر بهبود کیفیت مدیریت و برنامه‌ریزی برای افزایش بهره‌وری در کشور مؤثر باشد و نیز افزایش میزان رضایتمندی مشتریان داخلی و خارجی یعنی کارکنان و مراجعان بیمارستان‌ها و مراکز آموزشی - درمانی بیش از پیش فراهم شود.

#### مواد و روش‌ها

پژوهش از نوع مقطعی و توصیفی - تحلیلی بود. جامعه هدف، رؤسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف ۱۹ بیمارستان دولتی تابع دانشگاه علوم پزشکی گیلان شامل ۶ مرکز آموزشی درمانی الزهراء، رازی، دکتر حشمت، پورسینا، شفا و امیرالمومنین (رشت) ۳۱ خرداد (منجیل)، دکتر بهشتی (آستارا)، شریعتی (آستارا)، ۲۲ آبان (لاهیجان)، کوثر (آستانه اشرفیه) امام حسن مجتبی (فومن)، امینی (لنگرود)، نورانی (تالش)، امام خمینی (صومعه سرا)، دکتر بهشتی (انزلی)، سیدالشهداء (لاهیجان)، شهید انصاری (رودسر) و ولی عصر (رودبار)، شامل رئیس و مدیر داخلی بیمارستان، رئیس امور اداری، رئیس امور مالی، مدیر خدمات پرستاری (مترون)، مسئول آزمایشگاه، رئیس (گروه) رادیولوژی و مسئول داروخانه این بیمارستان‌ها بود  
۱۳۰ پرسشنامه بین رؤسا، مدیران و سرپرستان توزیع

مستول رادیولوژی و ۱۳ نفر مستول داروخانه بودند (جدول شماره ۱).

جدول ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی رؤسا، مدیران و سرپرستان بیمارستان‌های مورد مطالعه در سال ۱۳۸۴

ردیف	عنوان شغل	تعداد	درصد
۱	رئیس بیمارستان	۹	۱۰
۲	مدیر بیمارستان	۱۴	۱۵ / ۵۵
۳	مدیره پرستاری (مترون)	۱۷	۱۸ / ۸۸
۴	رئیس امور اداری	۱۰	۱۱ / ۱۱
۵	رئیس امور مالی	۱۱	۱۲ / ۲۲
۶	مستول آزمایشگاه	۸	۸ / ۸۸
۷	مستول رادیولوژی	۸	۸ / ۸۸
۸	مستول داروخانه	۱۳	۱۴ / ۴۴
۹	جمع	۹۰	۱۰۰

طبق جدول شماره ۱

۱- بیشترین فراوانی مطلق و نسبی بین مدیران مربوط به مدیر پرستاری (مترون) و مدیر بیمارستان و کمترین آن مربوط به مستول آزمایشگاه و مستول رادیولوژی بود.

۲- سن: میانگین سنی مدیران بیمارستان ۴۳/۱ سال بود.

۳- جنس: ۶۰٪ مدیران، مرد و ۴۰٪ زن بودند.

۴- وضعیت تأهل: ۹۳/۳۳ درصد، متأهل و ۶/۶۶ درصد مجرد بودند.

۵- میزان تحصیلات: ۳۶/۶۶ درصد مدیران تحصیلات در سطح دکترا، ۴/۴۴ درصد فوق لیسانس، ۳۴/۴۴ درصد لیسانس، ۵/۵۵ درصد فوق دیپلم و ۱۸/۸۸ درصد دیپلم داشتند (جدول شماره ۲).

شد که ۹۰ نفر آنها را کامل کرده و عودت دادند. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش مطالعه کتابخانه‌ای، کارت فیش و در مرحله میدانی پرسشنامه و حاوی ۴۶ سوال در دو بخش مشخصات فردی مدیران و بررسی میزان رضایت از شغل‌شان بود. اساس، پرسشنامه ساده‌ای بود که برای سنجش رضایت کارکنان سطوح مختلف مراقبت‌های اولیه بهداشتی تهیه شده (۱۷) که برای هر پرسش، پاسخ ۵ درجه‌ای (روش لیکرت) به صورت بسیار راضی، راضی، بی تفاوت، ناراضی و بسیار ناراضی (۱۸) امتیاز این پاسخ‌ها به ترتیب ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته شد. ابتدا برای تأیید پایایی پرسشنامه آن را به صورت آزمایشی (Pilot) بین ۱۵ نفر از مدیران و رؤسای واحدهای بیمارستانی توزیع کردیم که تمام آنان به پرسش‌ها پاسخ دادند. پس از دو هفته مجدداً پرسشنامه در بین آنها توزیع شد. پاسخ‌ها تفاوت قابل ملاحظه‌ای نداشتند. با استفاده از منابع و تأیید صاحب‌نظران کمیته ارتقای کیفیت دانشگاه و استادان مدیریت، روایی پرسش نامه تأیید شد. توزیع و جمع‌آوری داده‌ها از دهم آبان سال ۱۳۸۴ به مدت یک‌ماه و تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم افزار کامپیوتری SPSS انجام شد.

## نتایج

در دو بخش شامل:

الف - نتایج مشخصات فردی مدیران بیمارستان‌های  
ب - نتیجه‌گیری از یافته‌های مربوط به رضایت از جنبه‌های شغلی مدیریت  
به شرح زیر بدست آمد:  
الف - مشخصات فردی مدیران :

۱- سمت: از کل مدیران پاسخ دهنده به پرسشنامه، ۹ نفر رئیس بیمارستان، ۱۴ نفر مدیر بیمارستان، ۱۷ نفر مدیر پرستاری (مترون)، ۱۰ نفر رئیس امور اداری، ۱۱ نفر رئیس امور مالی، ۸ نفر مستول آزمایشگاه، ۸ نفر

جدول ۲: توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان تحصیلات رؤسا،

مدیران و سرپرستان بیمارستان‌های مورد مطالعه

ردیف	میزان تحصیلات	تعداد	درصد
۱	دیپلم	۱۷	۱۸/۸۸
۲	فوق دیپلم	۵	۵/۵۵
۳	لیسانس	۳۱	۳۴/۴۴
۴	فوق لیسانس	۴	۴/۴۴
۵	دکتری	۳۳	۳۶/۶۶
۶	مجموع	۹۰	۱۰۰

طبق جدول شماره ۲ بیشترین درصد مدیران (۳۶/۶۶٪) میزان تحصیلات دکترا داشتند و کمترین درصد (۴/۴۴٪) مربوط به مقطع فوق لیسانس بود.

۶- رشته تحصیلی: رشته تحصیلی ۳۶/۶۶ درصد مدیران، پزشکی، ۶/۶۶ درصد پیراپزشکی، ۲۰ درصد پرستاری، ۳۴/۴۴ درصد سایر رشته‌ها و ۲/۲۲ درصد نیز نامعلوم بود.

۷- وضعیت استخدام: ۸۲/۹۵٪ مدیران، استخدام رسمی ۱۰/۲۲٪ پیمانی، ۲/۲۷٪ قراردادی و ۴/۵۶٪ طرحی بودند.

۸- سابقه خدمات اداری: میانگین سابقه خدمت اداری مدیران ۱۹/۰۲ سال، بین ۱ تا ۳۰ سال بود.

۹- سابقه مدیریت: میانگین سابقه مدیریت، ۹/۱۹ سال که بیشترین سابقه ۲۶ و کمترین آن ۱ ساله بود.

نتیجه‌گیری از یافته‌های رضایت شغلی مدیریت: میزان رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار:

۴/۴۹ درصد بسیار راضی، ۶۶/۲۸ درصد راضی، ۲/۸ درصد بی‌تفاوت، ۲۴/۱۵ درصد ناراضی و ۲/۲۴ درصد بسیار ناراضی بودند (جدول شماره ۳).

بیشترین درصد رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار مربوط به گزینه فضا و شرایط مناسب محیط کار نظیر نور و مساحت (۷۰/۷۷ درصد) و بیشترین درصد ناراضی مربوط به گزینه در اختیار نداشتن تجهیزات لازم بود (۲۸/۰۸ درصد).

۲- میزان رضایت از جنبه مدیریتی شغل

۷۷/۲ درصد بسیار راضی و راضی بودند. بیشترین (۸۳/۳۲ درصد) مربوط به دریافت بموقع آئین‌نامه‌ها و بخشنامه‌ها و بیشترین درصد ناراضی (۲۳/۳۳ درصد) مربوط به چگونگی ارزشیابی فعالیت‌ها توسط مسئولان مافوق بود. ۵/۱۸ درصد در این خصوص بی‌تفاوت بودند (جدول شماره ۴).

۳- میزان رضایت از جنبه ساختار سازمانی شغل:

۹/۸۳ درصد بسیار راضی، ۵۶/۸۱ درصد راضی، ۶/۶۶ درصد بی‌تفاوت، ۱۹/۹ درصد ناراضی و ۲/۳۷ درصد بسیار ناراضی بودند. بیشترین درصد رضایت مربوط به مشخص بودن راهکارهای کتبی و روش‌های اجرایی (۸۱/۰۴ درصد) و کمترین آن مربوط به امکانات لازم برای پیشرفت شغلی بود (۵۱/۰۷) است (جدول شماره ۵).

۴- میزان رضایت از جنبه آموزشی شغل: ۱۸/۸۸ درصد از رؤسا، مدیران و سرپرستان بسیار راضی، ۶۱/۱۱ درصد راضی، ۲/۷۷ درصد بی‌تفاوت، ۲۱/۶۶ درصد ناراضی و ۲/۷۷ درصد بسیار ناراضی بودند. بیشترین درصد رضایت مربوط به آموزش‌های حین خدمت و تأثیر مثبت بازآموزی‌ها در افزایش مهارت‌ها و دانش حرفه‌ای آنها بود (۷۲/۲۲ درصد) (جدول شماره ۶).

۵- میزان رضایت از جنبه رفاهی شغل:

۳/۳ درصد بسیار راضی، ۴۴/۸۱ درصد راضی، ۳/۷ درصد بی‌تفاوت، ۳۴/۰۷ درصد ناراضی و ۱۱/۸۴ درصد بسیار ناراضی بودند. بیشترین میزان رضایت مربوط به متناسب بودن ساعت کار روزانه (۷۷/۷ درصد) و بیشترین میزان ناراضی مربوط به حقوق و مزایا (۶۱/۱ درصد) بود (جدول شماره ۷).

رضایت از تمام جوانب شغل: برآیندی از میزان رضایت از جنبه‌های فیزیکی، ساختاری، رفاهی، آموزشی و مدیریتی است که ۱۰/۱۱ درصد رؤسا، مدیران و سرپرستان بسیار راضی، ۵۸/۴۳ درصد راضی، ۴/۲۲ درصد بی‌تفاوت، ۱۴/۰۷

بررسی میزان رضایت شغلی روسا، مدیران و سرپرستان واحدهای مختلف بیمارستان‌های دولتی ...

درصد ناراضی و ۴/۶۷ درصد بسیار ناراضی بوده‌اند. آموزشی شغل و بیشترین درصد ناراضی (۴۵/۹۱ درصد) بیشترین درصد (۷۹/۹۹ درصد) مربوط به رضایت از جنبه مربوط به رضایت از جنبه رفاهی شغل بود.

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی مطلق و نسبی رؤسا، مدیران و سرپرستان به تفکیک رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار در بیمارستان‌های

مورد مطالعه

ردیف	میزان رضایت		بسیار راضی		راضی		بی تفاوت		ناراضی		بسیار راضی		نامعلوم		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	از وضعیت قضا و شرایط مناسب در محل کار (نور، وسعت و...)															
	۵	۵/۶۱	۵۸	۶۵/۱۶	۴	۴/۴۹	۱۹	۲۱/۳۴	۳	۳/۳۷	۱	۱/۱۲	۹۰	۱/۱۲	۱۰۰	۹۰
۲	از تجهیزات، وسایل و ملزومات مورد نیاز															
	۳	۳/۳۷	۶۰	۶۷/۴۱	۱	۱/۱۲	۲۴	۲۶/۹۶	۱	۱/۱۲	۱	۱/۱۲	۹۰	۱/۱۲	۱۰۰	۹۰
۳	جمع															
	۸	۴/۴۹	۱۱۸	۶۶/۲۸	۵	۲/۸	۴۳	۲۴/۱۵	۴	۲/۲۴	۲	۱/۱۲				

جدول ۴: توزیع فراوانی مطلق و نسبی رضایت شغلی رؤسا، مدیران و سرپرستان بیمارستان‌های مورد مطالعه از جنبه مدیریتی شغل در سال

۱۳۸۴

ردیف	میزان رضایت		بسیار راضی		راضی		بی تفاوت		ناراضی		بسیار راضی		نامعلوم		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	دریافت بموقع ارقام مصرفی مورد نیاز															
	۶	۶/۶۶	۶۰	۶۶/۶۶	۴	۴/۴۴	۱۴	۱۵/۵۵	۲	۲/۲۲	۲	۲/۲۲	۴	۴/۴۴	۹۰	۱۰۰
۲	دریافت بموقع آئین نامه ها و بخشنامه‌ها و اجرای ضوابط و مقررات اداری															
	۷	۷/۷۷	۶۸	۷۵/۵۵	۲	۲/۲۲	۱۲	۱۳/۳۳	۱	۱/۱۱	۰	۰	۰	۰	۹۰	۱۰۰
۳	حمایت و پشتیبانی مسئولین بیمارستان در صورت بروز هر گونه مشکل															
	۱۷	۱۸/۸۸	۵۵	۶۱/۱۱	۵	۵/۵۵	۹	۱۰	۲	۲/۲۲	۲	۲/۲۲	۹۰	۲/۲۲	۱۰۰	۹۰
۴	از دخالت در تصمیم‌گیری‌ها و مشورت در امور بیمارستان															
	۱۲	۱۳/۳۳	۵۵	۶۱/۱۱	۸	۸/۸۸	۱۴	۱۵/۵۵	۰	۰	۰	۰	۱	۱/۱۱	۹۰	۱۰۰
۵	از توجه به نظرات و پیشنهادات از سوی مدیران ما فوق															
	۱۸	۲۰	۵۶	۶۲/۲۲	۵	۵/۵۵	۹	۱۰	۲	۲/۲۲	۰	۰	۹۰	۲/۲۲	۱۰۰	۹۰
۶	چگونگی ارزشیابی فعالیت‌های توسط مسئولین															
	۱۶	۱۷/۷۷	۴۷	۵۲/۲۲	۴	۴/۴۴	۱۸	۲۰	۳	۳/۳۳	۲	۲/۲۲	۹۰	۲/۲۲	۱۰۰	۹۰
۷	جمع															
	۷۶	۱۴/۰۶	۳۴۱	۶۳/۱۴	۲۸	۵/۱۸	۷۶	۱۴/۰۷	۱۰	۲/۲۲	۹	۱/۶۶	۵۴۰	۱/۶۶	۱۰۰	۵۴۰

جدول ۵: توزیع فراوانی مطلق و نسبی مدیران به تفکیک رضایت از جنبه ساختار سازمانی شغل در بیمارستان‌های مورد مطالعه در سال ۱۳۸۴

ردیف	میزان رضایت		بسیار راضی		راضی		بی تفاوت		ناراضی		بسیار راضی		نامعلوم		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	۱۱	۱۲/۲۲	۵۶	۶۲/۲۲	۴	۴/۴۴	۱۷	۱۸/۸۸	۰	۰	۰	۰	۲	۲/۲۲	۹۰	۱۰۰
۲	۱۳	۱۴/۴۴	۶۰	۶۶/۶۶	۴	۴/۴۴	۱۲	۱۳/۳۳	۰	۰	۱	۱/۱۱	۱	۱/۱۱	۹۰	۱۰۰
۳	۱۴	۱۵/۵۵	۴۸	۵۳/۳۳	۱۱	۱۲/۲۲	۸	۸/۸۸	۱	۱/۱۱	۸	۸/۸۸	۸	۸/۸۸	۹۰	۱۰۰
۴	۳	۳/۳۳	۶۲	۶۸/۸۸	۲	۲/۲۲	۱۷	۱۸/۸۸	۲	۲/۲۲	۲	۲/۲۲	۴	۴/۴۴	۹۰	۱۰۰
۵	۵	۵/۵۵	۲۸	۳۱/۱۱	۸	۸/۸۸	۳۹	۴۳/۳۳	۷	۷/۷۷	۳	۳/۳۳	۳	۳/۳۳	۹۰	۱۰۰
۶	۸	۸/۸۸	۴۱	۴۵/۵۵	۱۰	۱۱/۱۱	۲۲	۲۴/۴۴	۴	۴/۴۴	۵	۵/۵۵	۵	۵/۵۵	۹۰	۱۰۰
۷	۸	۸/۸۸	۶۳	۷۰	۳	۳/۳۳	۱۱	۱۲/۲۲	۱	۱/۱۱	۴	۴/۴۴	۴	۴/۴۴	۹۰	۱۰۰
۸	۶۲	۹/۸۳	۳۵۸	۵۶/۸۱	۴۲	۶/۶۶	۱۲۶	۱۹/۹۹	۱۵	۲/۳۷	۲۷	۴/۲۸	۲۷	۴/۲۸	۹۰	۱۰۰

جدول ۶: توزیع فراوانی مطلق و نسبی رؤسا، مدیران و ... به تفکیک رضایت از جنبه آموزشی شغل

ردیف	میزان رضایت		بسیار راضی		راضی		بی تفاوت		ناراضی		بسیار راضی		نامعلوم		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	۷	۷/۷۷	۵۵	۶۱/۱۱	۲	۲/۲۲	۲۴	۲۶/۶۶	۰	۰	۰	۰	۲	۲/۲۲	۹۰	۱۰۰
۲	۱۰	۱۱/۱۱	۵۵	۶۱/۱۱	۳	۳/۳۳	۱۵	۱۶/۶۶	۵	۵/۵۵	۲	۲/۲۲	۲	۲/۲۲	۹۰	۱۰۰
۳	۱۷	۱۸/۸۸	۱۱۰	۶۱/۱۱	۵	۱۲/۷۷	۳۹	۲۱/۶۶	۵	۲/۷۷	۴	۲/۲۲	۴	۲/۲۲	۹۰	۱۰۰

جدول ۷: توزیع فراوانی مطلق و نسبی رؤسا، مدیران و ... به تفکیک رضایت از جنبه رفاهی شغل

ردیف	میزان رضایت		بسیار راضی		راضی		بی تفاوت		ناراضی		بسیار ناراضی		نامعلوم		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	۱	۱/۱۱	۲۸	۳۱/۱۱	۴	۴/۴۴	۴۰	۴۴/۴۴	۱۵	۱۶/۶۶	۲	۲/۲۲	۲	۲/۲۲	۹۰	۱۰۰
۲	۱	۱/۱۱	۳۰	۳۳/۳۳	۲	۲/۲۲	۳۹	۴۳/۳۳	۱۵	۱۶/۶۶	۳	۳/۳۳	۳	۳/۳۳	۹۰	۱۰۰
۳	۷	۷/۷۷	۶۳	۷۰	۴	۴/۴۴	۱۳	۱۴/۴۴	۲	۲/۲۲	۱	۱/۱۱	۱	۱/۱۱	۹۰	۱۰۰
۴	۹	۳/۳	۱۲۱	۴۴/۸۱	۱۰	۳/۷	۹۲	۳۴/۰۷	۳۲	۱۱/۸۴	۶	۲/۲۲	۶	۲/۲۲	۹۰	۱۰۰

## بحث و نتیجه گیری

بین میزان رضایت از شرایط فیزیکی محیط کار با متغیرهایی نظیر سن، میزان تحصیلات و سوابق خدمت اداری و جنس، ارتباط معنی دار وجود دارد یعنی با بالا رفتن سن بر میزان رضایت از جنبه فیزیکی محیط کار افزوده شود.

همچنین بین متغیر مستقل (میزان تحصیلات) و متغیر وابسته (رضایت از جنبه فیزیکی محیط کار) رابطه معکوس وجود دارد.

با افزایش سابقه خدمت اداری، میزان رضایت از جنبه فیزیکی محیط کار افزایش می یابد. همچنین بین متغیر مستقل (جنس) و متغیر وابسته (رضایت از جنبه فیزیکی محیط کار) ارتباط وجود دارد.

مقایسه این نتایج با پژوهش «بررسی رضایت شغلی کارکنان مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان گیلان» حاکی از مشابهت در مواردی چون افزایش میزان رضایت شغلی با بالا رفتن سن و نیز در افزایش سابقه خدمت اداری، ولی متفاوت در متغیر میزان تحصیلات است (۲۰).

رضایت مدیران از جنبه مدیریتی شغل با متغیرهای مستقلی نظیر میزان تحصیلات، سابقه خدمت اداری، جنس و سمت، ارتباط معنی دار دارد. در این بخش با افزایش میزان تحصیلات مدیران، میزان رضایت آنها از جنبه مدیریتی شغل کاهش ولی با افزایش سابقه خدمت اداری افزایش می یابد. این نتایج مشابه یافته های پژوهش «بررسی نظر پرستاران در مورد عوامل مؤثر بر رضایت شغلی آنان در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی در شهرستان رشت در سال ۱۳۷۶» است (۱۳).

آزمون های آماری نشان می دهد که بین میزان رضایت از ساختار سازمانی شغل و متغیرهای مستقل از قبیل میزان تحصیلات و سابقه خدمت اداری ارتباط معنی دار وجود دارد.

همچنین میزان رضایت از جنبه آموزشی شغل با متغیرهای مستقل از قبیل میزان تحصیلات، افزایش سابقه مدیریت، سن، و سابقه خدمت اداری ارتباط دارد به گونه ای که با افزایش سن، تعداد فرزندان، سابقه خدمت اداری یا مدیریت، میزان رضایت افزایش، ولی با افزایش میزان تحصیلات کاهش می یابد.

برای ارتقای میزان رضایت شغلی مدیران این پیشنهادها ارائه می شود:

- ۱- بهبود وضعیت فیزیکی بیمارستان ها و تأمین تجهیزات پزشکی لازم (جنبه فیزیکی محیط کار)؛
- ۲- بکارگیری نظام هماهنگ پرداخت، به عبارت دیگر پرداخت مزد متناسب با حجم کار (جنبه رفاهی شغل)؛
- ۳- افزایش انگیزه مدیران با اعطای تسهیلات و پاداش های مادی و معنوی (جنبه رفاهی شغل)؛
- ۴- تغییر شیوه های سنتی و قدیمی مدیریت بیمارستان ها و بکارگیری شیوه های مدرن و نوین (جنبه آموزشی شغل)؛
- ۵- رعایت ضابطه در انتصاب مدیران (ساختار سازمانی شغل)؛
- ۶- اجباری شدن آموزش مدیران در بدو انتصاب و برنامه ریزی آموزش های کوتاه مدت و مستمر برای آنان (جنبه آموزشی شغلی)؛
- ۷- بکارگیری فارغ التحصیلان رشته های مدیریت خدمات بهداشتی و بیمارستانی برای اداره بیمارستان ها اعم از دولتی یا خصوصی (جنبه مدیریت).

منابع

- ۱- میرسپاسی، ناصر: مدیریت منابع انسانی و روابط کار. تهران: نشر مروارید، ۱۳۷۱.
- ۲- اصیلی، غلامرضا: روشهای ایجاد اعتماد بین مدیران و کارکنان. مدیریت، ۱۳۷۵، سال پنجم شماره ۲۰، صص: ۱۶-۱۳.
- ۳- دیویس، کیت: نیواستروم، جان: رفتار انسانی در کار: رفتار سازمانی. ترجمه محمدعلی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۳.
4. Feldman D C, Arnold H J. Managing In Dividual and Group Behavior in Organization, Publisher New york, MC Graw- Hill, 1983; 54-58.
- ۵ - مهربان، فردین: ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع در بیمارستانهای آموزشی رشت در سال ۱۳۸۳ « پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ۱۳۸۴.
- ۶ - خلیلی، الهه: مدیریت بیمارستان در ایران. شیراز: انتشارات کوشانفر، ۱۳۷۶.
- ۷ - مشبکی، علی اصغر: بررسی جوانب مختلف انگیزش کارکنان در سازمان مدیریت دولتی، بهار ۱۳۷۱، شماره ۱۶، صص: ۴۴-۱۹.
8. Corder, Liz, Level- The playing Field. Unrsing Times, 1995; 22(9): 29 36.
9. Kraeger. Organization Specific Predictors of Job Satisfaction; Finding from a Canadian Multi Site Quality of Work Life Cross- Sectional Sarvey. BMC Health Sery Res 2002; 2(1): 6.
10. Andaleeb syed saad Deter Minants of Customer Satis Faction with Hospitals Managerial Mode. International Journal of Health care Quality Assurance 2002; 19(7): 575-90
11. Brauns Berger, and etc, Roger H. Patient/ Enro Reesatis Faction with Health Care and Health Plan. Journal of Coñ umer Marketing , 2002; 19(7): 575-90.
- ۱۲- میر باقری، حمیدرضا: بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان گیلان در سال ۱۳۷۵. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی رشت، ۱۳۷۵.
- ۱۳ - آذربین، زهرا: بررسی نظر پرستاران در مورد عوامل رضایت آنان در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی گیلان در سال ۱۳۷۶. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی رشت، ۱۳۷۶.
- ۱۴ - ستوده نژاد، علیرضا؛ واحدیان، جلال؛ فتحی زاده، سعید: بررسی میزان رضایت بیماران از کادر پزشکی بیمارستانهای دانشگاهی کرمان، محله طب و تزکیه، ۱۳۷۷، صص ۱۰۴ - ۱۰۰.
- ۱۵ - خسروی، ابوالفضل: بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتری یا ارباب رجوع از حیث رفتاری و سازمانی در بیمارستانهای دولتی تهران، پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۷۵.
- ۱۶ - خوشبخت، افشین: بررسی رضایت شغلی کارکنان بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران از طرح طبقه بندی مشاغل کارکنان دولت. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
- ۱۷ - جمشیدیگی، عصمت؛ شادپور، کامل: روشی برای سنجش میزان رضایت کارکنان. مشهد: اولین همایش ملی پژوهش در شبکه های بهداشتی، درمانی، ۱۳۷۶.
- ۱۸ - رفیع پور، فرامرز: کندو کاوها و پنداشته ها. تهران: شرکت سهامی انتشار، ۱۳۷۴.
- ۱۹ - مختاری نوری، جمیله: [ و دیگران ]: بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش های داخلی جراحی منتخب بیمارستان بقیه ا. .... دوفصل نامه دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی رشت، ۱۳۸۳، سال چهاردهم، صص: ۵۳-۴۸.
- ۲۰ - میرباقری، حمیدرضا: بررسی رضایت شغلی کارکنان مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان گیلان در سال ۱۳۷۵. پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، ۱۳۷۵.



## Survey the Level of Job Satisfaction among Managers and Supervisors in Different units of Guilan Governmental Hospitals

In 1384

Mehrabian, F. (MS), Nasiripour, AA. (Ph.D), Keshavarz Mohammadian, S. (BS)

### Abstract

**Introduction:** Job satisfaction is an Individual attitude towards a job and Indicates how much there are compatibility and coordination between the individual expectations with the rewards which job or the organization offered to him. Job satisfaction means that a person to achieve his / her intended demands and values.

**Objective:** This research was done to determine the rate of job satisfaction among the heads, managers and supervisors in different units of governmental hospitals in Guilan province in 2005.

**Materials and Methods:** The present research is a cross – sectional and descriptive – analytical study. Target population for this research, are 90 people of heads, managers and supervisors in different units of 19 governmental hospitals affiliated to the Guilan University of Medical Sciences (GUMS). They were heads of hospitals, hospital managers, hospital matrons, and heads of financial affairs, heads of administrative affairs, laboratory heads, drugstore heads, and heads of radiology departments. Data collection instrument was a questionnaire containing 46 questions in two parts consisting of demographic characteristics of the managers and their satisfaction rate from their job. Data collection was carried out during a month.

**Results:** results from this research indicated that (10. 11 %) of the heads, managers, and supervisors of the study hospitals were very satisfied from all their job aspects, (58. 43 %) of them satisfied, (4. 22%) of them indifferent, (14. 7%) unsatisfied and (6. 67%) very unsatisfied. Satisfaction rates in terms of welfare, education, structure, management and physical conditions of the work environment were as follow, respectively: (48. 11%), (79. 99%), (66. 64%), (77. 2%) and (70 77%).

**Conclusion:** There was a significant relation between the job satisfaction rate and demographic characteristics such as age, education level, service years, and sex, as well as, between the job satisfaction and physical conditions of work environment. By considering physical conditions hospitals, providing managers with welfare facilities and material and spiritual rewards, changing the old and traditional ways and by applying new approaches for managing the hospitals and by using the graduates of management disciplines (courses) in the field of health and treatment for managing the hospitals, we can witness the increase of job satisfaction.

**Key words:** Hospitals Administrator's/ Hospital, Public/ Job Satisfaction/ Personal, Hospital