

## بررسی رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران شاغل در مراکز

### آموزشی و درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ارومیه ۱۳۸۰

محمد علی موحد<sup>۱</sup>، یوسف حقیقی مقدم<sup>۲</sup>

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی

سال دوم، شماره دوم، تابستان ۱۳۸۳

#### چکیده

**مقدمه:** رضایت از شغل احساس مطلوبی است که هر فرد نسبت به حرفه خود دارد. این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در میان پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ارومیه انجام شده است.

**مواد و روش:** جهت دستیابی به اهداف تحقیق در یک مطالعه توصیفی ۲۵۰ نفر پرستار با روش نمونه گیری غیر تصادفی انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه ای است که توسط خود واحدهای مورد پژوهش تکمیل گردید که جمعاً ۱۶۶ نفر پرسشنامه ها را برگرداندند.

**نتایج:** یافته ها نشان میدهد که اغلب پرستاران مورد پژوهش از شغل خود ناراضی هستند. عواملی که در رضایت شغلی پرستاران موثر بودند به ترتیب اهمیت عبارت بودند از: ۱- عوامل اقتصادی مانند میزان درآمد، پاداش، سختی کار، تسهیلات بانکی و سایر مساعدت های مالی ۲- عوامل امنیتی مانند عفونتهای بیمارستانی، حوادث جراحات، کثرت همراهان بیمار، امکان درگیری با بیماران و همراهان و آزاد عمل ۳- عوامل مدیریتی مانند: میزان دخالت دادن فرد در تصمیم گیریها؛ توجه به سنوات خدمتی مستخدم، استفاده از تجارب مستخدم، آزادی عمل در امور مربوط به حرفه خود، امکان ارتقاء شغلی ۴- عوامل اجتماعی مانند؛ محبوبیت در بین حرفه های مختلف، نوع نگرش جامعه به شغل پرستاری، نوع نگرش خانواده به شغل پرستاری، پرداختن رسانه ها به واقعیت های حرفه پرستاری ۵- شرایط کاری مانند: محیط بیمارستانی، نوع شیفت های چرخشی، فشار و حجم کار کادر درمانی و وجود مهد کودک ۶- شرایط ارتباطی مانند: میزان و نحوه رعایت سلسله مراتب اداری، ارتباط سریع با پزشکان و غیره.

**بحث و نتیجه گیری:** نتایج این پژوهش گویای لزوم توجه بیشتر مسئولان ومدیران پرستاری به رضایت شغلی پرستاران و عوامل موثر بر آن است.

**واژه های کلیدی:** رضایت شغلی، پرستاران

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، سال دوم، شماره دوم، ص ۸۶-۹۱، تابستان ۱۳۸۳

<sup>۱</sup> - سوپر وایزر آموزش بیمارستان شهید عارفیان ارومیه

<sup>۲</sup> - عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه واحد خوی

## مقدمه

یک امر حیاتی محسوب می شود. ( ۶، ۷) زیرا عدم

رضایت شغلی می تواند بر نحوه مراقبت پرستاران از بیماران اثر منفی گذاشته و در نتیجه با کاهش کیفیت مراقبت به احتمال زیاد موجب اقامت طولانی بیماران در بیمارستان و افزایش اثرات منفی اجتماعی، اقتصادی و روانی ناشی از فقدان سلامتی و مراقبت بهداشتی شود. (۴) چون برخی تحقیقات نشانگر آن هستند که عملکرد کارکنان با رضایت شغلی رابطه مستقیم دارد، مدیران خدمات پرستاری باید به جنبه های مختلف خطرات و زیان های حاصله از عملکرد کارکنان و یا ناسازگاری های محیط توجه داشته و به موقع درصدد پیشگیری برآیند. (۸)

یکی از گامهای اساسی برای افزایش رضایت شغلی بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی است. بنابراین پژوهشگران بر آن شدند مطالعه ای در این زمینه انجام دهند.

## روش کار

مطالعه حاضر یک بررسی توصیفی تحلیلی است که در آن میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در پرستاران شاغل مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ارومیه بررسی شده است. تعداد نمونه برابر کل جامعه ۲۵۰ پرستار دارای مدرک فوق دیپلم لیسانس و یا فوق لیسانس پرستاری از

رضایت شغلی احساسی است که شخص نسبت به حرفه خود دارد این احساس از عوامل بسیار مهم موفقیت بوده و عاملی است که موجب افزایش بهره‌وری، کارایی و نیز احساس رضایت فرد می‌شود. مطالعات بیانگر آن است کسانی که از رضایت شغلی برخوردارند کارایی بیشتری داشته و در حرفه خود به مدت طولانی باقی می‌مانند. ( ۱، ۲) به طور مسلم رضایت شغلی عامل موثر و مهمی در بقاء، علاقه، رشد و افزایش کارایی شخص در یک حرفه بوده و زمانی این پدیده حاصل می‌شود که میزان قابل توجهی از نیازهای فرد در شغلش برآورده شود. ( ۳) عدم رضایت شغلی به غیبت و کاهش تعهد به سازمان و افزایش بیماریهای جسمی، روحی و ترک حرفه منجر می‌شود. (۴) تحقیقات نشان داده که عوامل متعددی در ایجاد رضایت شغلی موثرند. اسمیت<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) عقیده دارد که رضایت شغلی در برگیرنده واقعیت های مربوط به دستمزد، کار، نظارت، امکانات، شرایط و عملکرد سازمان می‌باشد. (۵) رضایت شغلی در حرفه پرستاری با توجه به حساسیت و اهمیت حرفه پرستاری و نقش پرستار در امر بهداشت، پیشگیری و مراقبت از بیماران،

<sup>۱</sup>. Smith

در مورد تعیین عوامل موثر بر رضایت شغلی همچنین از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً راضی ام = ۵ نمره تا کاملاً نا راضی ام = ۱ نمره) امتیازها در مورد هر عامل محاسبه و بر اساس امتیاز کلی، عوامل موثر بر رضایت شغلی تعیین شدند.

جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات ابتدا پرسشنامه کدگذاری شد سپس اطلاعات جمع آوری شده از واحدهای مورد پژوهش با استفاده از نرم افزار *sppss/pc* مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در تجزیه و تحلیل اطلاعات برای تنظیم جدول‌ها توزیع فراوانی مطلق و درصد از آمار توصیفی و برای تعیین ارتباط بین برخی از متغیرهای مورد بررسی از آمار استنباطی استفاده شد.

#### یافته‌ها

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که اکثر (۶۵/۷٪) واحدهای مورد پژوهش رضایت شغلی نداشتند.

(جدول ۱)

دانشکده‌های معتبر که در زمان انجام پژوهش حداقل ۶ ماه در شغل پرستاری مشغول به کار بودند، می‌باشند که از این تعداد فقط ۱۶۶ نفر پرسشنامه را تکمیل کرده و برگرداندند. بنابراین تعداد نمونه واقعی ۱۶۶ نفر بود.

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه

است که توسط واحدهای مورد پژوهش تکمیل شد.

پرسشنامه شامل سه بخش که در بخش اول ۱۱

سؤال در رابطه با مشخصات فردی اجتماعی واحدهای

مورد پژوهش، بخش دوم شامل ۱۸ بیانیه در ارتباط با

رضایت شغلی و بخش سوم شامل ۴۴ سؤال در ارتباط

با عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران بود. این

پرسشنامه‌ها پس از روایی و پایایی در اختیار نمونه‌ها

قرار گرفت جهت تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران

با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً

موافقم = ۵ نمره تا کاملاً مخالفم = ۱ نمره) امتیازها

محاسبه و بر اساس امتیاز کلی، واحدهای مورد پژوهش

در دو گروه، رضایت شغلی ندارد با دامنه امتیاز ۱۸-۵۴

و رضایت شغلی دارد با دامنه امتیاز ۵۵-۹۰ رتبه بندی

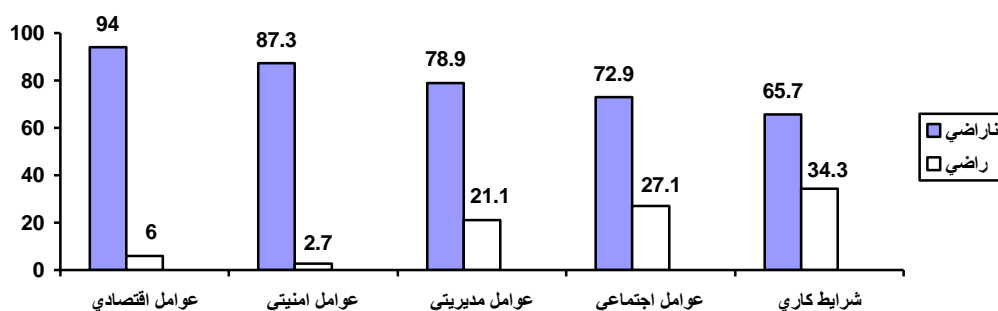
شدند.

جدول ۱: توزیع فراوانی مطلق و درصدی واحدهای مورد پژوهش برحسب میزان رضایت شغلی

رضایت شغلی	تعداد	درصد
ندارد (۱۸-۵۴)	۱۰۹	۶۵/۷
دارد (۵۵-۹۰)	۵۷	۳۴/۳
جمع	۱۶۶	۱۰۰
میانگین	۴۸/۱۳	
انحراف معیار	۱۴/۹	

مورد عوامل موثر بر رضایت شغلی اکثر ( ۵۶٪) واحدهای مورد پژوهش راضی و کمترین درصد ( ۴۴٪) ناراضی، در مورد عوامل مدیریتی موثر بر رضایت شغلی (۷۸/۹٪) واحدهای مورد پژوهش ناراضی و کمترین درصد (۲۱/۱٪) راضی و در مورد عوامل اجتماعی موثر بر رضایت شغلی اکثر ( ۷۳/۹٪) واحدهای مورد پژوهش ناراضی و کمترین درصد ( ۲۷/۱٪) راضی بودند (نمودار ۱).

در مورد عوامل موثر بر رضایت شغلی، یافته‌ها نشان داد که اکثر (۶۵/۷٪) واحدهای مورد پژوهش از شرایط کاری موثر بر رضایت شغلی ناراضی و کمترین درصد (۳۴/۳٪) راضی، در مورد عوامل امنیتی موثر و رضایت شغلی اکثر (۸۷/۳٪) واحدهای مورد پژوهش ناراضی و کمترین درصد ( ۱۳/۷٪) راضی، در مورد عوامل اقتصادی موثر بر رضایت شغلی اکثر ( ۹۴٪) واحدهای مورد پژوهش ناراضی و کمترین درصد ( ۶٪) راضی، در



نمودار ۱: توزیع فراوانی درصدی واحدهای مورد پژوهش برحسب عوامل موثر بر رضایت شغلی در مراکز آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

ارتباطی وجود دارد ( $p < 0.05$ ) در این مورد می توان گفت که همیشه حقوق و دستمزد بزرگترین و موثرترین عامل انگیزه کاری برای کارکنان و جلب رضایت آنها در سازمان ها بوده و از مهمترین مسائل در مدیریت کارکنان می باشد. (۱۰) کارکنان زمانی در جهت دستیابی به اهداف سازمان فعالیت خواهند کرد که تحت فشار با روش های غیر انسانی قرار نگیرند. اگر به شخصیت و فردیت کارکنان توجه نشود و به آنان رفتارهای غیر معمول اعمال شود قطعاً علاقه به پیش برد اهداف سازمان نخواهند داشت و این نکات به

خصوص در مورد پرستاران که از جمله کارکنان حرفه ای بوده و دارای تحصیلات عالی هستند بیشتر صدق می کند. (۸) خط مشی و رویه های سازمان نقش عمده ای در تعیین رضایت کلی از شغل ایفا می کند خط مشی ها ممکن است منحصر به احساس مثبت یا منفی نسبت به سازمان شود. (۱۱) یافته های این پژوهش با یافته های شفائیان (۱۳۷۵)، گلچین (۱۳۷۳)، تقی پور (۱۳۷۵) بستر<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۷) هم خوانی دارند. (۱۳، ۱۴) بین علاقه به انتخاب شغل پرستاری و رضایت شغلی پرستاران ارتباط معنی داری وجود داشت ( $p = 0.0001$ ) نجف زاده و خلیلی اصل (۱۳۷۷) در پژوهش به این نتیجه رسیدند که علاقه و

آزمون های آماری ارتباط معنی داری بین رضایت شغلی و مشخصات فردی و اجتماعی نشان نداد. در مورد علاقه به انتخاب شغل پرستاری و رضایت شغلی آزمون آماری مجذور کای ارتباط معنی داری را نشان داد. ( $p = 0.0001$ ) همچنین آزمونهای آماری ارتباط معنی داری بین رضایت شغلی عواملی مربوط به شرایط کاری، امنیتی، ارتباطی، مدیریتی و اجتماعی نشان داد. ( $p < 0.05$ )

### نتیجه گیری

یافته های پژوهش نشان داد که اکثر واحدهای مورد پژوهش از شغل خود رضایت نداشتند مطالعات نشانگر آن است که بین رده های کادر درمانی، پرستاران بالینی پایین ترین رضایت شغلی را تجربه می کنند. (۴) همچنین یافته های پژوهش دیویدسون<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) در اکثر جنبه ها حاکی از کاهش رضایت شغلی پرستاران بود. (۹)

در مورد عوامل موثر بر رضایت شغلی نتایج پژوهش نشان داد که به ترتیب اهمیت، عوامل اقتصادی، امنیتی، مدیریتی، اجتماعی، شرایط کاری و عوامل ارتباطی بر رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن (عوامل امنیتی، مدیریتی، اجتماعی، شرایط کاری و عوامل

<sup>۲</sup>. Bester

<sup>۱</sup>. Davidson

7- Johnston cl. Job Satisfaction: a Possibility?  
Semin Perioper. Nurs. Jul. 1996; 5(3): 152-6.

۸- هرو آبادی شقیقه و مرباغی اکرم. مدیریت پرستاری و مامایی. تهران:  
انتشارات دانشکده علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۵: ۳۶۷ و ۷۱۱.

9- Davidson H, Folcareili P H, Crawford S, et al.  
The Effects of Health Care Reforms on Job  
Satisfaction and Voluntary Turnover among  
Hospital Based Nurses. Med. Care. 1997, 35(6):  
634-645.

۱۰- کاظمی بابک، مدیریت امور کارکنان (اداره امور استخدامی و منابع  
انسانی)، تهران: ناشر مرکز مدیریت دولتی، ۱۳۷۶، ۹۱.

۱۱- محمدزاده عباسی و آرمن مهره‌وزان. رفتار سازمانی- نگرش اقتصادی.  
تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۷۵: ۲۶۹.

۱۲- تقی پور فاطمه. بررسی نظرات ماماها‌ی شاغل در بیمارستانهای علوم  
پزشکی شهر تهران در مورد عوامل موثر (فردی، شغلی، محیطی). بر رضایت  
شغلی ایشان، پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی  
شهید بهشتی، دانشکده پرستاری و مامایی، تهران ۱۳۷۵.

13- Bester CL, Richter EC and Boshoff AB.  
Prediction of Nuses Job Satisfaction  
Level, Curationis 1997; 20(4): 59-63. (Medline).

۱۴- گلچین ماهرخ. بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در  
پرستاری شاغل در بیمارستانها آموزشی زنجان پایان‌نامه کارشناسی ارشد  
پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، دانشکده پرستاری مامایی.  
چکیده پایان‌نامه های ایران، فصل نامه، دوره ۲، شماره ۳، تهران: مرکز  
اطلاعات و مدارک علمی ایران، تابستان ۱۳۷۳: ۱۷۴.

۱۵- نجف زاده جعفر و خلیلی اصل عبدالعلی. شناخت عوامل موثر در علاقه  
و انگیزش معلمان شهرستان میاندوآب نسبت به تدریس. پایان‌نامه  
کارشناسی، دانشگاه علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه تبریز، ۱۳۷۷: ۱۵.

احساس تعهد نسبت به شغل ارتباط معنی داری با

موفقیت شغلی دارد. (۱۵) با توجه به اهمیت حرفه

پرستاری در جامعه و ارتباط رضایت شغلی با عملکرد و

کیفیت مراقبت پرستاری، انجام پژوهش های گسترده

و متعدد در این زمینه و توجه بیشتر مسئولان به

رضایت شغلی پرستاران و عوامل موثرتر آن ضروری به

نظر می رسد.

## منابع

۱- ساعتچی محمود. نگرش کارکنان درباره عوامل موثر در رضایت شغلی و  
ترک خدمت، مطالعات مدیریت، نشریه دانشکده حسابداری و مدیریت،

شماره ۴، دوره اول، زمستان ۱۳۷۰

۲- شفیع آبادی عبدالله. راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه های  
انتخاب شغل، چاپ پنجم. تهران: انتشارات رشد، ۱۳۷۳.

۳- علوی سید امین الله. روانشناسی مدیریت و سازمان (رفتار انسانی)، چاپ  
سوم. تهران: انتشارات مرکز آموزشی مدیریت دولتی ۱۳۷۴.

۴- شفائیان منصوره. بررسی ارتباط رضایت شغلی با نحوه عملکرد پرستاران  
شاغل سمنان، پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی

شهید بهشتی، دانشکده پرستاری و مامایی، ۱۳۷۵.

5- Smith Mc Neese D. Job Satisfaction Productivity  
and Organizational Commitment. JONA. 1995:  
25(9): 17-26.

۶- مشعوف طاهره. بررسی مقایسه ای نظرات دانشجویان پرستاری در

مورد حرفه پرستاری و حرفه ایده آل در استان گیلان، پایان نامه

کارشناسی ارشد پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی

رشت، فصل نامه دانشکده پرستاری و مامایی استان گیلان، شمله

۱۹، تابستان ۱۳۷۵: ۴۵-۵۴.

***Survey of Job Satisfaction and the Factors Affecting it, with Employed Nurses in the Educational and Curative Centers of Uromieh University of Medical Sciences, 1380.***

**M.A. Movahhed<sup>۱</sup>. BS; Y.H. Moghaddam<sup>۲</sup>. MS;**

**Abstract:**

**Introduction:** The purpose of this descriptive study was to determine the nurses. **Introduction:** Job satisfaction is a desirable feeling. The purpose of this descriptive study was to determine the nurses. Job satisfaction and the factors that affecting it job satisfaction and the factors that affecting it.

**Methods & Materials:** This is a descriptive study. Samples of study were chosen non randomly. We used a questionnaire among 250 Nurse who 166 cases were filled and returned.

**Results:** The findings indicated that most of the subjects was dissatisfied with their job. The effective factors of job satisfaction from the employed nurses, viewpoint in the educational and curative centers of Urmia University of Medical Sciences, were respectively; economic security, management, social, working conditions and working relationship factors.

The findings identified that 65.7% of nurses were dissatisfied with their job.

**Discussion:** The results of this study suggest that it is necessary the nursing leaders and managers to pay more attention to nurses, job satisfaction, and reinforce the factors that influence on the promotion of their job satisfaction.

**Key Words:** *Job Satisfaction, Nurses*

---

<sup>۱</sup>. Educational Supervisor, Arefian Hospital, Urmia.

<sup>۲</sup>. Instructor of Nursing, Educational Center, Khoy.