

تعیین میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی درمانی دولتی شهر پاوه در سال ۱۳۸۷

فرید غریبی: کارشناسی ارشد مدیریت بهداشت و درمان

E-mail: farid_hc.manager@yahoo.com

چکیده

زمینه و اهداف: عنصر انسانی، مهمترین عامل تشکیل دهنده ی سازمان است و رضایت شغلی نشان از برآورده شدن توقعات فرد از طریق کار دارد. نظر به اینکه کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی با سلامتی مردم در ارتباط اند هدف بررسی حاضر تعیین میزان رضایتمندی شغلی در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی دولتی شهر پاوه و عوامل شخصی، خانوادگی و شغلی موثر بر آن است و درصدد است با ارائه ی پیشنهادات کاربردی براساس یافته های پژوهش، گامی مثبت جهت ارتقای این عامل حیاتی بردارد.

مواد و روش‌ها: این پژوهش به صورت مقطعی بر روی پرسنل جامعه مورد پژوهش در خرداد ماه سال ۱۳۸۷ انجام گرفته است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد بود که داده ها ابتدا به صورت توصیفی و سپس به صورت تحلیلی مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور انجام تحلیل های یاد شده از نرم افزار SPSS 12 استفاده شد و برای بررسی معنی داری ارتباط بین متغیر ها، بسته به نوع متغیر، آزمون متناسب با آن مورد استفاده قرار گرفت (اسپیرمن، من ویتنی یا کراس کال والیس).

یافته ها: در این تحقیق ۱۱۰ نفر در مطالعه شرکت کردند که ۴۸/۲٪ زن و ۵۱/۸٪ مرد بودند. در نتایج بدست آمده در این تحقیق، بین رضایت شغلی افراد و شغل همسر (معنی داری ۰/۱۵)، وضعیت استخدامی (معنی داری ۰/۴۲) و درآمد کارکنان (معنی داری ۰/۰۶) ارتباط معنی دار آماری وجود داشت. نتایج بدست آمده حاکی از آن بود که ۶۴/۵٪ از افراد مورد مطالعه رضایت متوسط، ۳۱/۸٪ دارای رضایت بالا و ۳/۷٪ نیز از شغل خود ناراضی بودند. پژوهشگر با استفاده از یافته های توصیفی نیز توانست به نتایج بارز شایسته دست یابد.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج تحقیقات بدست آمده از این پژوهش می توان چنین نتیجه گیری کرد که از نظر رضایتمندی شغلی پرسنل این مراکز، بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب شکاف نسبتاً بزرگی وجود دارد که لزوم توجه مدیران را به این مسئله گوشزد می کند. مدیران مراکز یادشده می توانند با استفاده از نتایج این تحقیق و طراحی مداخلات کارا و اثربخش، میزان رضایت مندی شغلی پرسنل و در نتیجه احتمال دستیابی سازمان به اهدافش را ارتقا بخشند و گام مهمی در جهت خلق یک سازمان پیشرو و اثربخش بردارند.

کلید واژه: رضایت شغلی، سازمان، بیمارستان، مراکز بهداشتی درمانی

مقدمه

هدایت می شوند (۱، ۲). یکی از عمده ترین مفاهیمی که تلاش های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف نموده است و در تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان ها اهمیت پیدا کرده است رضایت شغلی می باشد. این اهمیت از یک سو به دلیل نقشی است که این میحث در پیشرفت و بهبود سازمان و سلامت نیروی کار دارد و از دیگر سو به این علت است که رضایت شغلی علاوه بر تعاریف متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی بسیاری از

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، سازمان ها وجه انکارناپذیر دنیای نوین امروز را تشکیل می دهند، ماهیت جوامع توسط سازمان ها شکل گرفته و آنها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می گیرند. اگر چه سازمان ها به شکلهای مختلف و بر پایه هدف های گوناگونی شکل می گیرند اما بی تردید تمامی آنها بر مبنای تلاشهای روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می آید

مواد و روش‌ها

این مطالعه از نوع مقطعی بوده و در خرداد ماه سال ۱۳۸۷ با مشارکت پرسنل مراکز بهداشتی و درمانی دولتی شهر پاره انجام گرفته است. در این تحقیق نمونه گیری انجام نشده و تمامی افراد شاغل در این مراکز باستثنای نگهبانان و رانندگان (به دلیل عدم سواد کافی، عدم درگیری مستقیم در فرآیند ارائه ی خدمت و نیز به دلیل مشغله کاری و عدم داشتن وقت کافی برای پاسخگویی به سوالات و یا عدم حضور در مراکز) و پزشکان متخصص و دندانپزشکان (به دلیل عدم حضور در مراکز یاد شده و یا مشغله ی کاری زیاد) مورد بررسی قرار گرفتند (سرشماری)، بدین ترتیب از تعداد کل ۱۴۴ نفر شاغل در این مراکز، ۲۵ نفر از جامعه پژوهشی خارج و ۱۱۹ نفر باقیمانده، جامعه پژوهشی ما را تشکیل دادند و بررسی ها از این افراد به عمل آمد. از تعداد ۱۱۹ پرسشنامه ی توزیع شده در بین افراد، ۱۱۰ پرسشنامه به صورت تکمیل شده بدست آمد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

در پژوهش حاضر، تمامی افراد شرکت کننده، در پاسخگویی به مطالعه آزاد بوده اند و به افراد اطمینان داده شد که نام یا مشخصاتی از آنان منتشر نخواهد شد و هدف تحقیق، شناخت مسائل و مشکلات و بهبود وضعیت شغلی آنان با انعکاس نظرات آنان به مسئولین می باشد و از نظرات آنان صرفاً جهت مقاصد علمی استفاده خواهد شد.

ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد بود که از مقدمه (شامل معرفی پژوهشگر و مطالعه ی موجود، هدف مطالعه، اطمینان دادن به شرکت کنندگان در مطالعه در مورد رعایت اصول اخلاقی و تقدیر و تشکر از آنان)، ۴۷ سوال بسته ی چهار گزینه ای و ۳ سوال باز، تشکیل شده است که پرسش های بسته ی آن مربوط به عوامل فردی، روانی و خانوادگی است و تعدادی نیز مربوط به رضایت از جنبه های شغلی می باشند و سوالات باز نیز در مورد عوامل خشنودی و ناخشنودی از کار و نیز ارائه ی پیشنهاد جهت بهبود وضعیت کاری و بالارفتن میزان رضایت شغلی می باشند. علی رغم مورد تایید بودن روایی و پایایی پرسشنامه به دلیل استاندارد بودن آن، سعی شده است با یک بررسی پایلوت، هرگونه ابهام در مورد سوالات رفع گردد.

جهت تجزیه و تحلیل، ابتدا داده ها به صورت توصیفی مورد بررسی قرار گرفتند و سپس بررسی تحلیلی بر روی آنها انجام پذیرفت که در بررسی های تحلیلی، بسته به نوع متغیر از آزمونهای متناسب با آن (اسپیرمن، من ویتنی یا کراس کال والیس) استفاده شده است سپس نتایج بدست آمده، مورد تعبیر و تفسیر قرار گرفت. برای تحلیل داده ها با استفاده از این روش ها از نرم افزار SPSS 12 استفاده گردید. در این پژوهش رضایت شغلی کل با استفاده از نمره ی حاصل از مجموع سوالات مربوط به جنبه های رضایت محاسبه گردید و نمره ی به دست آمده بر اساس امتیازات معیار (نقاط برش)، در یکی از سه دسته ی ناراضی، رضایت

حوزه های علمی مانند مدیریت، روان شناسی، جامعه شناسی، اقتصاد و حتی سیاست می باشد (۱). موضوع رضایت شغلی در سازمان های بهداشتی و درمانی به دلیل نقش حساس و ارزنده پرسنل این بخش، از اهمیت مضاعفی برخوردار بوده و نیازمند توجه دوچندان می باشد و مدیران این سازمان ها بایستی توجه ویژه به آن مبذول دارند (۲، ۳).

رضایت شغلی، میزان خشنودی فرد از حرفه ی خود می باشد و بیانگر احساسی است که شخص نسبت به کارش دارد. زمانی که شغل شخص به دلایلی نتواند نیازهای او را مرتفع سازد شخص نیز تعهد چندانی به کار خود نداشته و طبعاً احساس مسئولیت پایین تری نسبت به آن خواهد داشت و در چنین شرایطی باید منتظر ترک خدمت، غیبت از کار و بی انگیزگی در کارکنان باشیم (۳، ۴). در این حالت ممکن است دیگر هدف شخص در راستای اهداف سازمان نباشد و شخص به جای حرکت در جهت اهداف سازمان، از پیشرفت آن بکاهد. از طرف دیگر، عدم علاقه به کار و عدم وجود رضایتمندی شغلی، در بعد فردی و زندگی خانوادگی شخص نیز اثر گذاشته و می تواند منشاء اختلافات خانوادگی، افسردگی و ایجاد جو متشنج در خانواده شود و همچنین باعث بیماری هایی مانند بیماری های مزمن قلبی عروقی گردد (۱، ۵، ۶).

با آنکه درباره رضایت شغلی، نظریه های گوناگونی تدوین شده است اما می توان بیان نمود که تمامی آنها رضایت شغلی را بر پایه سه محور (۱) توقعات و انتظارات افراد در رابطه با موقعیت های واقعی، (۲) میزان برآورده شدن نیازهای جسمی و روانی، (۳) سطح ابقای ارزش های مهم قرار دارد. از این رو عوامل متعدد و متنوعی زمینه ساز و ایجاد کننده رضایت شغلی هستند. از جمله این عوامل می توان به ویژگی های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت های هیجانی که جنبه های درونی نامیده می شوند تا شرایط و ویژگی های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه های بیرونی به حساب می آیند مرتب نمود (۱، ۳، ۷).

به طور کلی مطالعات صورت گرفته در ایران و جهان نشان می دهد که وجود دوره های آموزشی ضمن خدمت مناسب، نحوه مدیریت مراکز، نحوه ی ارزشیابی، میزان حقوق و مزایا، امنیت شغلی، ایجاد تسهیلات و امکانات رفاهی، شرایط فیزیکی محیط کار، ترفیع مناسب شاغلین، تنوع شغلی، حجم مناسب کاری، موقعیت مناسب شغلی، وجود سیستم پاداش مناسب، استفاده از سبک مدیریت مشارکتی در سازمان و مواردی از این دست، در رضایتمندی شغلی کارکنان موثر می باشند (۸-۱۰).

با توجه به متفاوت بودن زمینه های مدیریتی، در سازمان ها و بخش های گوناگون، عوامل خاصی بر رضایت شغلی اثرگذار هستند که پژوهش حاضر سعی در شناخت میزان رضایتمندی شغلی و شناسایی عوامل ایجاد کننده ی نارضایتی احتمالی در مکان تحقیق دارد و درصدد است با استفاده از نتایج تحقیق و ارائه ی راهکارهای مناسب، میزان رضایت مندی شغلی را در این مراکز ارتقاء و بهبود بخشد.

شده بدست آمد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های بدست آمده حاکی از آن است که در متغیرهای وسیله ی رفت و آمد، تسهیلات، فزونی تنبیه بر تشویق، منصفانه بودن پاداش و تشویق، جو آزاد ابراز عقاید، نظرخواهی از افراد در تصمیم گیری، حجم کاری، شرایط فیزیکی محیط کار، میزان کاغذ بازی، موافقت با ادامه تحصیل، میزان و محتوای آموزش ضمن خدمت، رضایت از سیستم ارزشیابی، میزان رضایت در محدوده قابل قبولی قرار ندارد (جدول ۱).

متوسط و راضی قرار گرفت و نتایج حاصل از آن تعبیر و تفسیر گردید. سپس جهت کشف معنی داری رابطه، عوامل دموگرافیک شخصی و شغلی با نمره ی رضایت کل ارتباط داده شدند. دربخش تحلیل داده ها، $P\text{-value} < 0/05$ معنی دار در نظر گرفته شد و تمامی تحلیل ها بر این اساس قرار گرفت.

نتایج

تحقیق حاضر، بر روی ۱۱۹ نفر از افراد شاغل در این مراکز صورت پذیرفت و از این افراد تعداد ۱۱۰ پرسشنامه ی تکمیل

جدول ۱: جدول توصیفی متغیرهای دارای مشکل

| عنوان متغیر | درصد فراوانی | درصد فراوانی | درصد فراوانی |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| وسيله ی رفت و آمد | ۲۶/۴٪ | ۵۸/۳٪ | ۱۵/۵٪ |
| تسهيلات | ۸۷/۳٪ | ۱۰/۹٪ | ۹٪ |
| فزونى تنبیه بر تشویق | ۲۰/۹٪ | ۳۲/۷٪ | ۴۶/۴٪ |
| منصفانه بودن پاداش و تشویق | ۶۰٪ | ۲۸/۳٪ | ۱۱/۸٪ |
| جو آزاد ابراز عقاید | ۳۵/۵٪ | ۴۳/۶٪ | ۲۰/۹٪ |
| نظرخواهی از افراد در تصمیم گیری | ۶۲/۷٪ | ۲۱/۸٪ | ۱۵/۵٪ |
| حجم کاری | ۰٪ | ۲۰٪ | ۸۰٪ |
| شرایط فیزیکی محیط کار | ۴۰٪ | ۴۳/۶٪ | ۱۶/۴٪ |
| میزان کاغذ بازی | ۳/۶٪ | ۲۲/۷٪ | ۷۳/۶٪ |
| موافقت با ادامه تحصیل | ۴۱/۸٪ | ۳۹/۱٪ | ۱۹/۱٪ |
| میزان و محتوای آموزش ضمن خدمت | ۵۳/۶٪ | ۲۶/۴٪ | ۲۰٪ |
| رضایت از سیستم ارزشیابی | ۵۳/۶٪ | ۳۸/۳٪ | ۸/۳٪ |

جدول ۲: ارتباط متغیرهای شخصی و شغلی با نمره ی رضایت شغلی کل

| ردیف | نام متغیر | آزمون مورد استفاده | P-value |
|------|---|--------------------|---------|
| ۱ | سن | اسپیرمن | ۰/۸۹۲ |
| ۲ | جنسیت | من ویتنی | ۰/۵۳۸ |
| ۳ | مدرک تحصیلی | اسپیرمن | ۰/۲۲۹ |
| ۴ | رشته تحصیلی | کراس کال والیس | ۰/۱۹۱ |
| ۵ | سابقه کار | اسپیرمن | ۰/۱۹۷ |
| ۶ | وضعیت استخدامی* | کراس کال والیس | ۰/۰۴۲ |
| ۷ | وسيله رفت و آمد به محل کار | کراس کال والیس | ۰/۴۲۹ |
| ۸ | وضعیت تاهل | کراس کال والیس | ۰/۴۲۴ |
| ۹ | شغل همسر* | کراس کال والیس | ۰/۰۱۵ |
| ۱۰ | سواد همسر | اسپیرمن | ۰/۹۵۶ |
| ۱۱ | تعداد فرزندان | اسپیرمن | ۰/۹۴۲ |
| ۱۲ | مراقبت از فرزندان هنگام حضور در محل کار | کراس کال والیس | ۰/۹۵۷ |
| ۱۳ | درآمد کارکنان** | اسپیرمن | ۰/۰۰۶ |
| ۱۴ | درآمد همسر | اسپیرمن | ۰/۹۳۷ |
| ۱۵ | وضعیت مسکن | کراس کال والیس | ۰/۳۸۹ |

* دارای ارتباط معنی دار در سطح معنی داری ۰/۰۵

** دارای ارتباط معنی دار در سطح معنی داری ۰/۰۱

در بررسی معنی داری ارتباط بین متغیرهای مستقل و امتیاز رضایت شغلی کل، نتایج زیرحاصل گردید (جدول شماره ۲):
- بین رضایت شغلی افراد و میزان درآمد، ارتباط معنی دار آماری وجود دارد ($P=0/006$).

- بین وضعیت استخدامی افراد و رضایتمندی شغلی، ارتباط معنی دار آماری وجود دارد ($P=0/042$).

- بین وضعیت اشتغال همسران افراد و رضایت شغلی، ارتباط آماری معنی دار وجود دارد بدین صورت که افراد دارای همسر شاغل، رضایت شغلی بالاتری داشتند ($P=0/015$).

نتایج بدست آمده حاکی از آن است که بر اساس نقاط برش تعیین شده، ۳۱/۸٪ از افراد مورد مطالعه رضایت بالا، ۶۴/۵٪ رضایت متوسط، و ۳/۷٪ از شغل خود ناراضی بودند.

بحث و نتیجه گیری

هدف از این مطالعه، بررسی و تعیین میزان رضایتمندی شغلی در کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی درمانی دولتی شهر پاره و شناسایی عوامل شخصی، خانوادگی و شغلی موثر بر میزان آن در کارکنان محیط پژوهش و ارائه ی پیشنهادات کاربردی جهت ارتقای میزان رضایت از شغل براساس یافته های پژوهش بود.

نتایج این مطالعه حاکی از میزان قابل قبول رضایت مندی شغلی در پرسنل شاغل در محیط پژوهش دارد به طوری که غالب افراد شرکت کننده در مطالعه، دارای رضایت بالا و متوسط بوده و تنها درصد ناچیزی از آنان، دارای سطح رضایت پایین می باشند. اما در تعدادی از متغیرهای بررسی شده همانند تسهیلات شغلی و سازمانی، فزونی تنبیه بر تشویق، منصفانه بودن پاداش و تشویق، جو آزاد ابراز عقاید، نظرخواهی از افراد در تصمیم گیری، حجم کاری، شرایط فیزیکی محیط کار، میزان کاغذ بازی، موافقت با ادامه تحصیل، میزان و محتوای آموزش ضمن خدمت، رضایت از سیستم ارزشیابی و نحوه رفت و آمد به محل کار، میزات رضایت مامل می باشد و نیازمند مداخله و توجه مسئولین می باشد.

با توجه به نتایج بدست آمده از این پژوهش، می توان به نکات زیر جهت حل مسائل اشاره کرد:

اختصاص دادن سرویس ایاب و ذهاب برای کسانی که از روستاهای اطراف یا از نقاط دور شهر به محل کار می آیند، بهبود تسهیلات سازمانی، لزوم بازبینی در سیستم پاداش و تنبیه، ایجاد جو دموکراتیک و مشارکتی جهت افزایش انگیزه و رضایت شغلی و نیز بهبود عملکرد فردی و سازمانی، تعیین دقیق میزان حجم کاری در واحدها و پست های مختلف و تعدیل حجم کاری در واحدها و پست های با حجم کاری بالا از طریق تقسیم کار مناسب یا به خدمت گرفتن نیروهای جدید، بهبود شرایط فیزیکی محیط کار، کاهش میزان کاغذبازی در سازمان از طریق اصلاح علمی فرآیندها، همکاری و مساعدت با کارکنان در صورت تمایل آنان به ادامه تحصیل، بهبود میزان و محتوای آموزش های ضمن خدمت و نیازمحور کردن آنها، بهبود سیستم ارزشیابی و نحوه ی

اجرای آن، افزایش حقوق و مزایا، تغییر وضعیت استخدامی کارکنان قراردادی و روزمزد به پیمانی و رسمی (در صورت امکان) و یا افزایش حقوق و مزایای شغلی آنان، افزایش حقوق و مزایای افراد دارای همسر غیر شاغل.

در این مطالعه، بین وضعیت استخدامی، شغل همسر و میزان درآمد با امتیاز رضایت شغلی، رابطه معنی دار آماری مشاهده گردید به طوری که افراد با وضعیت استخدامی رسمی و پیمانی و افراد دارای همسر شاغل و نیز دارای حقوق و مزایای بالاتر، رضایت شغلی بالاتری را گزارش نمودند. پرواضح است که اولی به دلیل مبحث مهم امنیت شغلی و موارد دوم و سوم به دلیل تاثیر بر رفاه خانواده بر میزان رضایت شغلی موثر بوده اند.

با نگاهی به نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر و بررسی های انجام شده در ایران و جهان می توان به روشنی دریافت که نتایج حاصله از این پژوهش، تحقیقات قبلی را مورد تایید قرار می دهد و شباهت قابل توجهی در نتایج آنها مشاهده می گردد مثلاً در تمامی این تحقیقات، نحوه ی ارزشیابی، حقوق و مزایا، امنیت شغلی، شرایط فیزیکی محیط کار، حجم زیاد کاری و ... از عوامل اثرگذار بر میزان رضایتمندی شغلی شمرده شده اند.

در مطالعه ای که به منظور بررسی عوامل اثرگذار بر رضایت شغلی در نروژ صورت گرفت پاسخ دهندگان، میزان حقوق و مزایای دریافتی و نیز استقلال درانجام وظایف خود را مهمترین عوامل در سطح رضایت خود عنوان نمودند (۱۱). در مطالعه دیگری که به منظور بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی در رضایت شغلی پرستاران صورت گرفت مشخص گردید که میزان حقوق، استقلال و تعاملات مثبت در محیط کاری، بیشترین تاثیر را بر رضایت مندی شغلی دارا می باشد. (۳)

در مطالعه ای که با هدف بررسی میزان رضایت شغلی و تعیین کننده های موثر بر آن در داروسازان شاغل در بیمارستان های استرالیا انجام گرفت میزان بالایی از رضایت شغلی به دست آمد و استفاده از توانمندی های داروسازان پاسخ دهنده به مطالعه به عنوان مهمترین عامل در رضایت شغلی آنها معرفی گردید. (۷)

در پژوهشی که به منظور سنجش میزان رضایت شغلی و عوامل تاثیر گذار بر آن در پزشکان ایالات متحده طراحی و اجرا گردید میزان بالایی از رضایت شغلی گزارش شد و مراقبت از بیماران، احساس موفقیت، استمرار خدمت و استقلال به عنوان مهم ترین عوامل اثر گذار بر این شاخص گزارش گردید. (۱۲)

در مطالعه ای که در کشور ما با هدف بررسی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پرستاران شاغل در بیمارستانها صورت گرفت بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معنی داری مشاهده گردید و ارتباط بین وضعیت مسکن و تاهل با رضایت تعهد شغلی معنی دار نشان داد. (۹)

در مطالعه دیگری که با هدف بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن در دندانپزشکان شهر مشهد صورت گرفت نشان داده شد که اکثریت دندانپزشکان مورد مطالعه از شغل خود

حد بالاتری باشد در حالیکه اگر این تحقیق در تمامی مراکز شهری و روستایی بخش مرکزی انجام می گرفت نتایج آن از اعتبار بیشتری برخوردار می بود.

همچنین پژوهشگر، پیشنهادات زیر را جهت انجام پژوهش های بعدی ارائه می دهد:

- انجام پژوهش های مشابه در تمامی سازمان ها، خصوصاً در سازمان های بهداشتی و درمانی به دلیل حساسیت نقش این سازمانها در جامعه

- انجام این پژوهش به صورت دوره ای در مراکز جهت سنجش روند رضایتمندی شغلی و تأثیرمداخلات احتمالی براین روند

- انجام پژوهش های مشابه در تمامی مراکز بهداشتی و درمانی اعم از شهری و روستایی با استفاده از حجم نمونه ی بزرگتر مطالعه حاضر، میزان نسبتاً قابل قبولی از رضایت شغلی را نشان داد و عوامل موثر بر آن را آشکار نمود. مدیران و تصمیم گیرندگان مراکز یاد شده می توانند با استفاده از نتایج این مطالعه و پیشنهادات ارائه شده، گام های موثری در جهت ارتقای این میزان و متعاقباً اثربخشی سازمانی بردارند.

رضایت دارند و عمده ترین عواملی که نقش مهمی در میزان رضایت شغلی دارند عبارتند از: وجود خصوصیات شخصیتی متناسب با این حرفه ، میزان قدردانی و احترام بیماران و جامعه برای خدمات ارائه شده ، رضایت نسبی از سطح درآمد و میزان احساس قابلیت و توانایی در انجام کار. (۱۰)

از نقاط قوت این مطالعه می توان به جامعیت موارد بررسی شده در ارتباط با رضایتمندی شغلی اشاره داشت به طوریکه می توان ادعا کرد که غالب عوامل اثرگذار براین متغیر، مورد بررسی و تحقیق قرار گرفتند و حتی وجود سوالات باز در این پژوهش باعث شد که به موارد از قلم افتاده ی احتمالی در سوالات بسته، اشاره گردد. از نقاط ضعف این مطالعه می توان به این مساله اشاره کرد که تحقیق حاضر می بایست در تمامی نقاط شهرستان (شبکه ی بهداشتی و درمانی شهرستان پاره) و یا حداقل در تمامی مراکز شهری و روستایی بخش مرکزی انجام می گرفت زیرا طبیعی است که رضایت شغلی افراد مورد پژوهش قرار گرفته ی فعلی به دلیل زندگی در شهر و وجود امکانات رفاهی و معیشتی بیشتر و نیز وجود امکانات و تسهیلات بیشتر در مراکز محل خدمت آنان، در

References

- 1 Governmental Management Education Center. Houman HA. Producing and Standardizing of job satisfaction measure scale Tehran 2002.
- 2 Wu L, Norman IJ. An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. *Nurse Education Today*. 2006;26:304-14.
- 3 Willem A, Buelens M, De Jonghe I. Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2007;44:1011-20.
- 4 Snipes RL, Oswald SL, LaTour M, Armenakis AA. The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis. *Journal of Business Research*. 2005;58:1330-9.
- 5 Lent RW, Nota L, Soresi S, Ginevra MC, Duffy RD, Brown SD. Predicting the job and life satisfaction of Italian teachers: Test of a social cognitive model. *Journal of Vocational Behavior*. 2011;79:91-7.
- 6 Seston E, Hassell K, Ferguson J, Hann M. Exploring the relationship between pharmacists' job satisfaction, intention to quit the profession, and actual quitting. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2009;5:121-32.
- 7 Liu CS, Pharm (Hons.) B, White L. Key determinants of hospital pharmacy staff's job satisfaction. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2011;7:51-63.
- 8 Judge TA, Piccolo RF, Podsakoff NP, Shaw JC, Rich BL. The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*. 2010;77:157-67.
- 9 Nehrir B, Ebadi A, Tofighi S, Karimi Zarchi AA, Honarvar H. Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses. *Iranian Journal of Military Medicine*. 2010; 12(1):23-6.
- 10 Tabatabaei M, Mokhber N, Latifian B. survey of job satisfaction and its dependent infrastructures in Mashhad dentisteries. *The Quarterly Journal of Fundamentals of Mental Health*. 2004; 6(23 & 24):99-104.
- 11 Bjørk IT, Samdal GB, Hansen BS, Tørstad S, Hamilton GA. Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2007;44:747-57.
- 12 Duffy RD, Richard GV. Physician job satisfaction across six major specialties. *Journal of Vocational Behavior*. 2006;68:548-59.