

بررسی رابطه‌ی بین ارائه خدمات پشتیبانی و رضایت‌مندی کارکنان واحدهای تخصصی در ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

عبدالله جوادی نژاد^۱، رضا نجاری^۲، زینب مقدمی فرد^۳، حسین مبارکی^{۴*}

چکیده

زمینه و هدف: با توجه به اهمیت و جایگاه منابع انسانی در سازمان، همواره مدیران سازمان‌ها در پی آن بوده‌اند تا زمینه ایجاد انگیزه کافی برای جلب رضایت کارکنان و به تبع آن اشتیاق آن‌ها را برای انجام با کیفیت‌تر کارها را فراهم آورند. کارکنان همواره از دیدگاه راحتی فردی و تسهیلات یا تمهیدات موجود به محیط کار توجه می‌کنند، آن‌ها ترجیح می‌دهند که محیط کار سالم، بی‌خطر، آرام، تمیز و بدون هیچ خدشه‌ای باشد. هدف این پژوهش بررسی رابطه‌ی بین ارائه‌ی خدمات پشتیبانی و رضایت‌مندی کارکنان واحدهای تخصصی در ستاد وزارت بهداشت می‌باشد.

روش بررسی: این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی است که در مقطعی از زمان (سال ۱۳۹۲) انجام شده است. مطالعه بر روی ۳۲۰ نفر از کارکنان وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی انجام گرفت. برای تعیین رابطه بین متغیر تامین نیازمندی‌های پشتیبانی و ابعاد مختلف آن با متغیر رضایت شغلی با توجه به آزمون نرمالیتی از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها: میانگین امتیاز متغیر نگهداشت تاسیسات (۲/۰۸) در بین کارکنان بیش از میانگین متغیرهای دیگر مورد مطالعه است و کمترین میانگین متعلق به امتیاز متغیر تامین به موقع اقلام اداری (۱/۷۳) در بین کارکنان است. رابطه تامین نیازمندی‌های پشتیبانی با رضایت شغلی در بین کارکنان مرد، زن و کل کارکنان ($p\text{-value} < 0.001$) از لحاظ آماری معنی‌دار است.

نتیجه‌گیری: دیده شد که با افزایش تامین نیازمندی‌های پشتیبانی کارکنان میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. یک محیط کاری خوب و یک شرایط کاری خوب می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و کارکنان سعی می‌کنند تا عملکرد بهتری داشته باشند.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، خدمات پشتیبانی، کارکنان واحدهای تخصصی ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۱. فوق لیسانس مدیریت اجرایی
۲. استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور
۳. فوق لیسانس آمار زیستی دانشگاه علوم پزشکی تهران
۴. * نویسنده مسئول، استادیار گروه مدیریت توانبخشی، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، شهرک قدس، خیابان سیمای ایران، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، تلفن همراه: ۰۹۱۲۱۵۹۰۷۸۳ آدرس پست الکترونیکی: hmobaraki43@tums.ac.ir

مقدمه

با توجه به اهمیت و جایگاه منابع انسانی در سازمان، همواره مدیران سازمان‌ها در پی آن بودند تا زمینه ایجاد انگیزه کافی برای جلب رضایت کارکنان و به تبع آن اشتیاق آن‌ها را برای انجام با کیفیت‌تر کارها فراهم آورند. منابع انسانی یک سازمان، تمام افرادی هستند که در سطوح مختلف سازمان مشغول به کارند و آن‌ها در واقع برای رسیدن به اهدافی مشترک و از پیش تعیین شده آگاهانه و به طور منظم با یکدیگر مشارکت می‌کنند، از سویی دیگر عامل انسانی و نقش منحصر به فرد او به عنوان طراح و مجری سیستم‌ها و فرایندهای سازمانی باعث نگاه ویژه‌ای به کارکنان شده است. همچنین نیروی کار امروزه توقعات بیشتری از قبل دارد، دیگر به هر شغلی در هر شرایطی و با هر دستمزدی تن در نمی‌دهد و برای کیفیت کار و زندگی کاری مطلوب اهمیت زیادی قائل است. در نتیجه محیط سازمان برای کارکنان باید مطلوب و رضایت بخش باشد (۱)

از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مدنظر است (۲). بخش سلامت وابستگی زیادی به منابع انسانی خود دارد و عمده فعالیت‌های جاری در این بخش، اعم از ارائه خدمات بهداشتی، درمانی، آموزشی و پژوهشی از طریق کارکنان انجام می‌شود. پیشرفت‌های تکنولوژیک، خودکارسازی و بازطراحی فرایندها در عرصه سلامت، نه تنها نیاز این بخش به منابع انسانی را مرتفع نساخته، بلکه بر پیچیدگی مولفه‌های حاکم بر مدیریت منابع انسانی افزوده است. مدیریت منابع انسانی در بخش سلامت، موضوعی کاملاً استراتژیک بوده و توجه به آن در راستای پرداختن به سایر موضوع‌ها و چالش‌های استراتژیک حوزه سلامت، از الزامات عملکرد حاکمیتی در بخش سلامت است (۳)

در سیاست شماره ۱۴ برنامه‌های ملی تحول در نظام سلامت با عنوان ارتقای بهره‌وری و منزلت نیروی انسانی و براساس مدل

بازآفرینی شده، حداقل میزان رضایت شغلی منابع انسانی شاغل در نظام سلامت باید به ۸۵٪ برسد (۴). مدارک و شواهد نشان می‌دهد که برخی از عوامل مهم موجب رضایت شغلی می‌گردند. آن‌ها عبارت‌اند از معارضه یا گیرایی کار، سیستم پاداش که براساس عدل و مساوات قرار گرفته باشد. شرایط کاری که فرد را حمایت کنند و همکاران و یاران شغلی که فرد را یاری دهند و پشتیبان وی باشند. کارکنان همواره از دیدگاه راحتی فردی و تسهیلات یا تمهیدات موجود به محیط کار توجه می‌کنند، آن‌ها ترجیح می‌دهند که محیط کار سالم، بی‌خطر، آرام، تمییز و بدون هیچ خدشه‌ای باشد (۵). از عمومی‌ترین شرایط محیطی، نور، فضا، سر و صدا و... است. هر چند برای برخی مشاغل شرایط محیطی ویژه و اختصاصی‌تری نیاز هست (۶)

لجستیک (خدمات پشتیبانی) آن قسمت از مدیریت زنجیره تامین است که کارایی و اثربخشی جریان روبه جلو و روبه عقب و نیز ذخیره‌سازی کالاها، خدمات و اطلاعات مربوطه بین نقطه آغازین زنجیره تا نقطه مصرف نهایی به منظور تامین نیازمندی‌های مشتریان زنجیره را، برنامه‌ریزی می‌کند، به کار می‌گیرد و کنترل می‌کند (۷). هزینه‌های خدمات پشتیبانی در سازمان‌های دولتی با توجه به نوع سازمان بین ۲۰ تا ۳۵ درصد کل هزینه‌های سازمان می‌باشد، که این مبلغ با توجه به هزینه‌ی کل سازمان مبلغ هنگفتی می‌باشد (۸)

نظافت فضاها و تجهیزات اداری، تأمین تجهیزات مناسب و مبلمان اداری، نگهداشت تأسیسات و ساختمان، تأمین فضای فیزیکی، تأمین نور و هوای مطلوب، تأمین اقلام مورد نیاز انجام کار، نمونه‌هایی از خدمات پشتیبانی (لجستیکی) می‌باشند که در ستاد وزارت بهداشت انجام می‌گردد (۹). در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خدمات پشتیبانی مورد نیاز واحدهای صف یا همان واحدهای تخصصی که معاونت‌های بهداشت، درمان، آموزشی و تحقیقات و فن‌آوری می‌باشند توسط بخش پشتیبانی (ستاد خدماتی) انجام می‌پذیرد (۱۰)

باتوجه به اینکه خدمات پشتیبانی بخش لایف‌نک فعالیت‌های اصلی کارکنان بوده و به طور پیوسته کارکنان در طول دوره کاری با این موارد ارتباط تنگاتنگی دارند و نیز با توجه به سهم فعالیت‌های خدمات پشتیبانی در بودجه کل سازمان، در این تحقیق بنا داریم رابطه‌ی بین ارائه‌ی خدمات پشتیبانی و رضایت‌مندی کارکنان واحدهای تخصصی در ستاد وزارت بهداشت را بررسی نماییم. با توجه به طیف وسیع این امور، به بررسی چند مورد از فعالیت‌های فوق و رابطه آن با رضایت‌مندی کارکنان خواهیم پرداخت، این امور شامل نگهداشت تأسیسات، تأمین اقلام اداری، تأمین فضای فیزیکی و تأمین نیازمندی‌های پشتیبانی می‌باشد.

روش بررسی

این پژوهش از نوع توصیفی - تحلیلی است که در مقطعی از زمان (سال ۱۳۹۲) انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه کارشناسان، روسای ادارات و معاونین شاغل در واحدهای تخصصی ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی یعنی معاونت‌های بهداشت، درمان، آموزشی و تحقیقات و فن آوری بود. لذا در مجموع جامعه مورد مطالعه ۱۲۰۰ نفر می‌باشند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی ساده است که مطالعه بر روی ۳۲۰ نفر از کارکنان وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی که به عنوان نمونه انتخاب گردیدند انجام گرفت.

پرسشنامه‌ای پژوهشگر ساخته، شامل سه بخش مشخصات دموگرافیک، پرسشنامه خدمات پشتیبانی و رضایت شغلی کارکنان ارائه می‌شود. روایی محتوایی پرسشنامه با نظر ۳ نفر از متخصصین صورت گرفت و پایایی پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS و ضریب آلفای کرونباخ و ICC برای هر عامل محاسبه شد. جهت بررسی ثبات پرسش نامه، از روش بازآزمایی استفاده شد که برای تعیین آزمون بازآزمایی، ۲۰ نفر به صورت تصادفی از

نمونه آماری انتخاب و سپس به فاصله دو هفته دوباره آزمایش شدند؛ سپس ضریب همبستگی بین نمرات بدست آمده و آزمون بازآزمایی برای هر عامل محاسبه شد. بر اساس نتایج حاصل ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۹۳ و برای تأمین فضای فیزیکی ۰/۹۰، نگهداشت تأسیسات ۰/۷۷، تأمین اقلام اداری ۰/۸۷، تأمین نیازمندیهای پشتیبانی کارکنان ۰/۹۲ و رضایت شغلی کارکنان ۰/۷۵ محاسبه گردید که رضایت‌بخش می‌باشد. بعد از تأیید روایی و پایایی ابزار مورد مطالعه، پرسشنامه در بین کارشناسان، روسای ادارات و معاونین در واحدهای تخصصی ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی توزیع و بعد از تکمیل جمع‌آوری گردید.

متغیرهای مورد نظر با استفاده از داده‌های خام موجود در پرسشنامه بدست آمد. کلیه اطلاعات با استفاده از رایانه و از طریق نرم افزار آماری SPSS و EXCEL در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفت. آمار توصیفی این تحقیق در سطح نمودارها، جداول و خلاصه‌های آماری (میانگین، میانه، انحراف معیار و غیره) بوده و قبل از هر گونه تحلیل، متغیرهای تأمین فضای فیزیکی، نگهداشت تأسیسات، تأمین اقلام اداری و تأمین نیازمندی‌های پشتیبانی کارکنان و رضایت شغلی کل کارکنان به تفکیک جنسیت و نوع استخدام از لحاظ نرمال بودن بررسی گردید. آزمون تی تست^۱ برای بررسی معنی داری اختلاف تأمین نیازمندیهای پشتیبانی و رضایت شغلی در بین زنان و مردان و آزمون آنالیز واریانس^۲ برای بررسی معنی داری اختلاف تأمین نیازمندیهای پشتیبانی و رضایت شغلی در بین کارکنان به تفکیک نوع استخدام استفاده شد. برای تعیین رابطه بین متغیر تأمین نیازمندیهای پشتیبانی و ابعاد مختلف آن با متغیر رضایت شغلی با توجه به آزمون نرمالیتی از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و پیرسون استفاده شد.

1. T- Test

2. one-way ANOVA

یافته‌ها

بیشتر افراد مورد مطالعه زن (۵۲/۶٪) بودند. بیشترین شرکت‌کنندگان در مطالعه دارای مدرک کارشناسی (حدود ۳۱/۹٪) بودند و فقط ۸/۲٪ مدرک دکتری داشتند. اکثر شرکت‌کنندگان پژوهش (حدود ۲۷/۶٪) رنج سنی بین ۴۱ تا ۴۵ سال داشتند. بیشتر افراد مورد مطالعه استخدام قراردادی (۵۲/۳٪) و فقط ۳/۹٪ از شرکت‌کنندگان طرحی بودند. بیشترین درصد سابقه کاری افراد (حدود ۲۷/۳٪) در بازه ۱۵ تا ۲۰ سال و کمترین درصد سابقه کاری (حدود ۱۰٪) مربوط به کمتر از ۵ سال بود. میانگین امتیاز متغیر نگهداشت تاسیسات (۲/۰۸) در بین کارکنان بیش از میانگین متغیرهای دیگر مورد مطالعه است و کمترین میانگین متغیر متعلق به امتیاز متغیر تامین به موقع اقلام اداری (۱/۷۳) در بین کارکنان است (جدول ۱).

با توجه به مقدار p-value رابطه بین رضایت شغلی در کارکنان زن و مرد (p-value = 0.019)، اختلاف معنی‌داری از لحاظ آماری بین رضایت شغلی در دو گروه زنان و مردان وجود دارد. اختلاف معنی‌داری از لحاظ آماری بین تامین نیازمندی‌های پشتیبانی در دو گروه زنان و مردان (p-value > 0.194) وجود ندارد (جدول ۲).

با توجه به مقدار p-value اختلاف بین رضایت شغلی به تفکیک نوع استخدام کارکنان (p-value = 0.039)، اختلاف معنی‌داری از لحاظ آماری بین رضایت شغلی در بین کارکنان به تفکیک نوع استخدام وجود دارد. با توجه به جدول اختلاف معنی‌داری از لحاظ آماری بین تامین نیازمندی‌های پشتیبانی در گروه‌های مختلف استخدامی کارکنان (p-value = 0.112) وجود ندارد (جدول ۳).

جدول ۱: خلاصه‌های آماری امتیاز ابعاد مختلف پرسشنامه در بین کل کارکنان

متغیر	میانگین	میان	انحراف معیار	مینیمم	ماکزیمم
تامین فضای فیزیکی مطلوب	۱/۹۶	۲	۰/۰۴	۰	۴
نگهداشت تاسیسات	۲/۰۸	۲/۰۸	۰/۰۳	۰	۴
تامین اقلام اداری	۱/۷۳	۱/۷۷	۰/۰۴	۰	۳/۷۸
تامین نیازمندی‌های پشتیبانی	۱/۹۴	۱/۸۸	۰/۰۳	۰/۰۶	۳/۵۲
رضایت شغلی	۲/۰۱	۲	۰/۰۳	۰	۳/۹۲

جدول ۲: آزمون تی تست برای بررسی معنی‌داری اختلاف متغیرهای اصلی پژوهش در دو گروه زنان و مردان

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	p-value
تامین نیازمندی‌های پشتیبانی	زن	۱/۹۷	۰/۰۴	۰/۱۹۴
	مرد	۱/۸۸	۰/۰۵	
رضایت شغلی	زن	۲/۰۹	۰/۰۵	۰/۰۱۹
	مرد	۱/۹۱	۰/۰۵	

رضایت شغلی به تفکیک جنسیت کارکنان و کل کارکنان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. علامت مثبت برآورد ضریب همبستگی نشان‌دهنده ارتباط مستقیم بین متغیر تامین نیازمندی‌های پشتیبانی و رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. بدین معنی که با افزایش تامین نیازمندی‌های پشتیبانی کارکنان میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس. با توجه به $p\text{-value}$ بدست آمده برای ارتباط تامین نیازمندی‌های پشتیبانی با رضایت شغلی در بین کارکنان مرد، زن و کل کارکنان ($p\text{-value} < 0.001$) می‌توان گفت ارتباط بین این دو متغیر از لحاظ آماری معنی دار است (جدول ۶).

علامت مثبت برآورد ضریب همبستگی در زن و مرد و کل کارکنان، نشان‌دهنده ارتباط مستقیم بین متغیر تامین فضای فیزیکی مطلوب و رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. بدین معنی که با افزایش تامین فضای فیزیکی مطلوب در کارکنان میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس. با توجه به $p\text{-value}$ بدست آمده برای ارتباط تامین فضای فیزیکی مطلوب با رضایت شغلی در بین کارکنان مرد و کل کارکنان ($p\text{-value} < 0.001$) و کارکنان زن ($p\text{-value} = 0.001$) می‌توان گفت ارتباط بین این دو متغیر از لحاظ آماری معنی دار است (جدول ۴ و ۵).
برای تعیین رابطه بین تامین نیازمندی‌های پشتیبانی و

جدول ۳: آزمون آنالیز واریانس بررسی معنی داری اختلاف متغیرهای اصلی پژوهش به تفکیک نوع استخدام کارکنان ستاد

متغیر	N	میانگین	انحراف معیار	p-value
تامین نیازمندی‌های پشتیبانی	۹۲	۲/۰۳	۰/۰۶	۰/۱۱۲
	۲۷	۲/۰۸	۰/۱۱	
	۱۵۹	۱/۸۸	۰/۰۴	
	۱۲	۱/۹۹	۰/۱۹	
رضایت شغلی	۹۲	۲/۱۹	۰/۰۷	۰/۰۳۹
	۲۷	۲/۰۲	۰/۱۱	
	۱۵۹	۱/۹۴	۰/۰۵	
	۱۲	۲/۱۴	۰/۱۵	

* سطح معنی داری ۰/۰۵

جدول ۴: آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای تعیین رابطه متغیر تامین فضای فیزیکی مطلوب و رضایت شغلی در بین کارکنان مرد و کل کارکنان ستاد

متغیر	تامین فضای فیزیکی مطلوب
	R
رضایت شغلی	p-value
کارکنان مرد	۰/۳۶
کل کارکنان	۰/۳۱۹

* سطح معنی داری ۰/۰۵

جدول ۵: آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن برای تعیین رابطه متغیر تامین فضای فیزیکی مطلوب و رضایت شغلی در بین کارکنان زن

متغیر	تامین فضای فیزیکی مطلوب
	R
رضایت شغلی	p-value
	۰/۲۷
* سطح معنی داری ۰/۰۵	

جدول ۶: آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای تعیین رابطه متغیر تامین نیازمندیهای پشتیبانی و رضایت شغلی به تفکیک جنسیت کارکنان ستاد

متغیر	تامین نیازمندیهای پشتیبانی
	R
رضایت شغلی	p-value
کارکنان مرد	۰/۶۰
کارکنان زن	۰/۴۳
کل کارکنان	۰/۵۰
* سطح معنی داری ۰/۰۵	

بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از تامین فضای فیزیکی با نتایج تحقیق کیانیان و همکارانش که بیان داشته است، شرایط نامساعد فیزیکی در محیط کار می تواند در حالات روحی و ایجاد استرس شغلی موثر بوده و در نهایت باعث کاهش رضایت شغلی فرد شود همخوانی دارد. (۱۱)

در تحقیق حبیبی و همکاران ایجاد فضای فیزیکی و محیط مناسب برای کسب علم، می تواند میزان رضایت مندی را در این گروه از اعضای هیأت علمی افزایش دهد که با نتایج این تحقیق تطابق دارد. (۱۲). بر اساس تحقیق ترکمان و همکاران شدت تاثیر شرایط کار، از زمره عوامل محیطی و امکان رشد و ارتقاء از دسته عوامل واسطه ای، بر رضایت شغلی، قابل توجه است که بخش تاثیر شرایط کار با نتایج این تحقیق همخوانی دارد. (۱۳). در نتایج تحقیق حسینی هاشم زاده محیط فیزیکی

کار و امکانات رفاهی به میزان بر رضایت شغلی تأثیر دارند (۱۴). جهانی و همکاران در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که کارکنان از تجهیزات موجود در محیط کار رضایت داشته و هر قدر میزان رضایت کارکنان از شرایط کاریشان بیشتر شود امکان ترک خدمت کمتر است که با نتایج مربوط به فرضیه تامین اقلام اداری و وجود ارتباط بین ارائه خدمات پشتیبانی و رضایت کارکنان تطابق دارد (۱۵).

طبق تحقیق باکوتیک^۳ رضایت شغلی کارگرانی که در محیط اداری کار می کنند بالاتر از کارگرانی است که در شرایط سخت مشغول فعالیت هستند؛ و در نهایت مشاهده شد کارگرانی که در شرایط سخت کار می کنند، شرایط کاری مهمترین عامل برای رضایت شغلی کلی آنهاست. همچنین کارگرانی که در شرایط کاری سخت کار می کردند رضایت کمتری نسبت به کسانی که

3. Bakotic

در شرایط معمولی کار می‌کردند نسبت به این عامل داشتند. بالاترین سطح رضایت مربوط به تعامل آسان با همکاران و میزان روشنایی بود. بالاترین سطح نارضایتی ناشی از سرو صدا و کیفیت پارامترهای محیط داخلی مانند دما، همه‌مه و کیفیت هوا مشاهده شد که با نتایج مربوط به نگهداشت تاسیسات و تامین فضای فیزیکی مطلوب همخوانی کامل دارد. (۱۶)

براساس نتایج تحقیق فرانتزاک^۴، افرادی که محل استقرار آنها نزدیک پنجره (حدود ۴٫۶ متر) بود و فضای مخصوص خود داشتند (فضای مجزا) نسبت به کسانی که از پنجره دورتر بودند و در فضای باز و مشترک با دیگران مشغول بودند رضایت بیشتری داشتند. همچنین رضایت شغلی ناشی از پارامترهای محیط داخلی و جنبه‌های مختلف ساختمان در اتاق‌های جداگانه و استقرار شاغل نزدیک پنجره قوی‌تر از اتاق‌های مشترک و دوره از پنجره بود. (۱۷)

محمودا^۵ در تحقیق خود به این نتیجه رسید که طراحی فیزیکی محل کار تاثیر مشخصی بر رضایت شغلی دارد، یک محیط کاری خوب و یک شرایط کاری خوب می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و کارکنان سعی می‌کنند تا عملکرد بهتری داشته باشند که با نتایج مربوطه به تامین فضای فیزیکی همخوانی کامل دارد (۱۸).

نتیجه تحقیقات دراوینگ^۶ نشان می‌دهد اتخاذ رویه‌های جدید در طراحی ساختمان شامل استفاده از هوای تازه، روشنایی در طول روز، استفاده از گیاهان طبیعی و داشتن منظره در محیط کار معمول شده است تا باعث ارتقای کار کارکنان و افزایش بهره‌وری آنها گردد که نتایج این تحقیق همخوانی دارد (۱۹).

بر اساس نتایج تحقیق باتیس^۷ عناصر تکنیکی مرتبط

4. Frontczak
5. mahamuda
6. Dravinge
7. Rodney Bates

با شرایط فیزیکی محیط کار و نقشه و چیدمان به عنوان دو عنصر اصلی در این خصوص مطرح می‌باشند. فقدان محیط اختصاصی، حواس پرتی ناشی از ضعف در طراحی و جانمایی، قراردادن سرویس بهداشتی و فضای کافه تریا در کنار محل کار، ضعف در تسهیلات رستورانی و فروشگاه‌های و نامرتب بودن محیط اداره به عنوان عوامل مهم در نارضایتی کارکنان اعلام شده است که با نتایج این تحقیق همخوانی دارد (۲۰)

نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کریستینا دانیلسن که در آن نوع اداره که با نقشه و جنبه‌های عملیاتی آن تعریف می‌گردد احتمالاً در سلامت کارکنان و رضایت شغلی آنها تاثیر دارد. همچنین کارکنانی که در فضاهای غیر قابل تغییر فعالیت می‌کنند رضایت بیشتری نسبت به کسانی دارند که در فضاهای منعطف (پارتیشن‌بندی) کار می‌کنند. فضاهای متوسط و بزرگ نیز تاثیر مثبتی در رضایت شغلی دارد. همچنین طراحی و معماری فضای کار تاثیر مهمی در سلامتی و رضایت شغلی افراد دارد (۲۱)

در تحقیق نصیری پورو همکارانش ایجاد امکانات و تسهیلات رفاهی برای کارکنان موجبات انگیزش درونی ایشان را فراهم می‌نماید که این امر می‌تواند در نهایت موجب افزایش رضایت شغلی و بهبود عملکرد آنها شود که تامین نیازهای پشتیبانی با این نتیجه تطابق دارد. (۲۲).

طبق نتایج شیده‌های^۸ دو عامل مهم که باعث نارضایتی می‌گردد عبارتند از کمبود منابع و یا تجهیزات و ضعف در به رسمیت شناسایی از طرف بیماران. بیشتر متخصصین زن، خصوصاً متخصصین شاغل در بیمارستان‌های آموزشی، کمبود منابع را دلیلی برای نارضایتی ابراز داشتند که بخش اول با تامین اقلام اداری کارکنان همخوانی دارد. (۲۳)

طبق تحقیق باقری و همکاران هر اندازه میزان نور مناسب‌تر باشد، عملکرد کارکنان به همان اندازه بهتر و تولید آنان بیشتر

ابعادی که محیط فیزیکی را می‌سازند در جهت رفاه کارکنان تجهیز کرده و به تامین اقلام اداری و نگهداشت تاسیسات اهتمام بیشتری نمود.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از کلیه روسای ادارات و معاونین شاغل در واحدهای تخصصی ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به خاطر حمایت‌ها و تلاش‌ها در جهت گردآوری داده‌ها سپاسگزاری می‌گردد. لازم به ذکر است که این مقاله برگرفته از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور می‌باشد.

خواهد بود درباره اثر سرو صدا در کارکنان و پیامدهای آن بحث شد. درجه حرارت مؤثر می‌تواند بیشترین اثر را در عملکرد شغلی افراد داشته باشد که این نتایج با نتایج مربوط به نگهداشت تاسیسات همخوانی دارد (۶).

طبق نتایج تحقیق اپلبام^۹ ارتباط معناداری بین میزان بو در محیط و استرس وجود ندارد. بین میزان صدا و استرس هم ارتباط معناداری مشاهده نشد؛ اما بین میزان نور و استرس کاری ارتباط معناداری مشاهده شد. همچنین بین میزان نور و رضایت شغلی ارتباط معناداری مشاهده نشد. بین رنگ‌های مهیج و استرس ارتباط معناداری نشان داده شد و در نهایت بین میزان بو و رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود داشت که با نتایج این تحقیق در خصوص نگهداشت تاسیسات همخوانی دارد. (۲۴).

همچنین نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق زاویا^{۱۰} که در آن شرایط محیط کار خصوصاً دما، رطوبت، سروصد و نور بر رضایت شغلی کارکنان در صنایع اتوماتیک تاثیر دارد، همخوانی دارد. (۲۵).

با توجه به نتایج پژوهش می‌توان گفت با افزایش تامین نیازمندیهای پشتیبانی کارکنان میزان رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. یک محیط کاری خوب و یک شرایط کاری خوب می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و کارکنان سعی می‌کنند تا عملکرد بهتری داشته باشند. میبایست عواملی که باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود از سوی مسئولین ذیربط مورد توجه قرارگیرد و مدیران باید به اهمیت عوامل مؤثر در ایجاد رضایت شغلی کارکنان توجه بیشتری نموده و در صدد افزایش نیازمندی‌های پشتیبانی کارکنان باشند تا در نهایت موجب افزایش رضایت شغلی و بهبود عملکرد آن‌ها شود؛ بنابراین مهم است که محیط فیزیکی را با شناسایی عوامل یا

9. Applebaum

10. Zawiash

منابع

- ۱- سعادت، اسفندیار (۱۳۸۶)، مدیریت منابع انسانی: انتشارات سمت
- ۲- منجمد، قربانی، مستوفیان، اویسی پور، نخست پندی و محمودی (۱۳۸۳)، بررسی میزان رضایت شغلی گروه پرستاری مراکز بهداشتی، درمانی و آموزشی سراسر کشور، ص ۴۸-۳۹ فصلنامه حیات سال دهم شماره ۲۳ زمستان ۱۳۸۳
- ۳- مبارکی و همکاران (۱۳۹۱)، مدیریت نوین منابع انسانی در بخش سلامت، ناشر: سرنوشت سازان محمودی، سهیلا (۱۳۹۲)، تاثیر محیط کار بر کارکنان، وبلاگ سهیلا محمودی <http://ms1367.persianblog.ir/tag>
- ۴- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۳۹۱)، نقشه تحول نظام سلامت، دبیرخانه شورای سیاست‌گذاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- ۵- رایبیز، استیفن پی (۱۳۹۰)، مبانی رفتار سازمانی (ترجمه علی پارسائیان، سیدمحمد اعرابی): نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی
- ۶- باقری، روح اله (۱۳۸۹)، تاثیر محیط بر کارکنان، وبلاگ روح اله باقری <http://bagheri.blogfa.com/post-27.aspx>
- ۷- وب سایت انجمن لجستیک ایران www.ilscs.ir
- ۸- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۳۹۰)، هفتمین همایش مدیران خدمات پشتیبانی دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کشور
- ۹- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۳۸۲)، گزارش چهل و هشتمین اجلاس روسای دانشگاه‌ها و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کشور: نشر خجسته نور
- ۱۰- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۱۳۸۴)، برنامه استراتژیک سال‌های ۸۵-۱۳۸۳ معاونت توسعه مدیریت و منابع: انتشارات خجسته نو
- ۱۱- کیانیان، قارنه (۱۳۹۲)، عوامل موثر بر رضایت شغلی سازمان‌های پروژه محور مطالعه موردی پژوهشگاه نیرو، ص ۶۴-۵۸ نشریه علمی- پژوهشی کیفیت و بهره‌وری صنعت برق ایران، سال دوم، شماره سوم بهار و تابستان ۱۳۹۲
- ۱۲- حبیبی، سیرتی نیر، زارعیان، پیشگویی (۱۳۹۱)، رضایت شغلی اعضای هیات علمی منتخب دانشگاه‌های نظامی، ص ۴۶۶-۴۵۸ مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، شهریور ۱۳۹۱
- ۱۳- ترکمان، عابدی (۱۳۸۹)، شناسایی عوامل موثر در رضایت شغلی دبیران، ص ۴۸-۳۸ وب سایت www.sid.ir
- ۱۴- حسینی هاشم زاده، داود (۱۳۸۹)، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن، ص ۳۶-۱۷ مدیریت دولتی (دانشگاه تهران)، شماره ۵، پاییز و زمستان ۱۳۸۹
- ۱۵- جهانی، فرازی، رفیعی، جدیدی، عنبری (۱۳۸۸)، رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان بیمارستان‌های شهرستان اراک، ص ۳۹-۳۲ مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، سال ۱۳ شماره ۱ (شماره پیاپی ۵۰) بهار ۱۳۸۹
- 16- Bakotic, Babic (2013), Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company, International Journal of Business and Social Science, Vol. 4 No. 2; February 2013
- 17- Frantczak (2012), Monika Human comfort and self-estimated performance in relation to indoor environmental parameters and building features, Phd thesis, Technical University of Denmark
- 18- Mahamuda Parvin and Nurul Kabir (2011), Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Farmaceutical Sector, Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.9 [113-123] | December-2011

- 19- Dravigne, Waliczek, Lineberger, Zajicek(2008), HORTSCIENCE 43(1): 183-187. 2008.
- 20- Rodney Bates, Warren (2006), An Investigation into the Work Enviroment Elements on Job Satisfaction, Master Degree in Bussines Management, University oh Johansborg.
- 21- Danielsson, Christina (2005), Office Environment, Health & Job Satisfaction, TRITA- STH Report 2005: 1,ISSN 1653-3836,ISRN KTH /STH/--05:1—SE,ISBN: 91-7178-168-4
- ۲۲- نصیری پور، دلگشایی، کلهر، کیایی، بهرامی، طباطبایی (۱۳۹۲)، عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان براساس نظریه هرزبرگ در بیمارستان‌های شهرستان قزوین، ص ۳۶۵-۳۵۴ مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پی‌اورد سلامت)، دوره ۷ شماره ۴ مهر و آبان ۱۳۹۲
- 23- Shidhaye, Divekar, Goel and Rahul(2011), Influence of Working Condition on job Satisfaction in Indian Anesthesiologists, Anaesth Pain and Intensive Care 2001;15 (1)
- 24- Applebaum, Diane Helen (2008), The Relationship Between Physical Work Environmental Factors, Percieved Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention Among Inpatient Acut Care Nurses, Dissertation for The Degree of doctor of Public Health, the State University of New Jersey
- 25- Zawiah, Dawal and Zahari (2006), The Effect of Job and Environmental Factors on Job Satisfaction in Automotive Industries, International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE) 2006, Vol. 12, No. 3, 267-280



A survey on relationship between public (logistic) services and staff personnel satisfaction of ministry of health and medical education

Abdollah Javadinejad¹, Reza Najjari², Zeinab Moghadamifard³, Hosain Mobaraki⁴

Abstract:

Introduction: By considering human resource position on organization, usually managements have decided to provide innovation of personal for doing their duties better than before. Personal always perpend to comfort and facilities on their worke place, they prefer their work environment be safe, healthy, quite, clean and without any flaw. The aim of this research is : survey on relationship between public (logistic) services and staff personnel satisfaction of ministry of health and medical education.

Methods: This research is descriptive-analytic and has done in 2013. It was studied on 320 of staff personnel of ministry of health and medical education. For define the relation between logistic providing variable and its variatent component of satisfaction it was used spirman and pierson correlation coefficient test.

Results: Mean mark of maintenance variable is more than mean other studied variables and minimum mean is for accessories supplyment. The relationship between logistic providing and satisfaction is meaningful (p-value < 0.001).

Conclusion: It was seen that by increasing logistic providing staff personnel, amount of satisfaction increase too. A favorite workpalace and suitable work conditions increase satisfaction and personnel try to have better performance.

Keywords: Job satisfaction, Logistic, Maintenance, Workspace, Logistic Demands

1. Master of MBA
2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University
3. Master of Science in Health Sciences, Tehran University of Medical Sciences
4. Assistant Professor, Department of Rehabilitation Management, Tehran University of Medical Sciences