

میزان رضایت شغلی کارکنان واحد پذیرش بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم

پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

فربیا فرهمند^۱، دکتر رکسانا شریفیان^۲

چکیده

مقدمه: رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی بوده و باعث افزایش کارایی و احساس رضایت مندی افراد می گردد. رضایت شغلی می تواند در دست یافتن به اهداف سازمان و در سلامتی فردی و اجتماعی نقش مهمی را ایفا نماید؛ لذا مطالعه درباره ی عوامل اثر گذار بر آن، می بایست همواره مورد توجه مدیران قرار گیرد تا با شناخت دقیق فرصتها و تهدیدها نقاط ضعف را ترمیم و نقاط قوت را تقویت نمایند. پژوهش حاضر در راستای دستیابی به هدف مذکور انجام پذیرفته است.

روش بررسی: مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی - تحلیلی می باشد که به منظور تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان واحد پذیرش در سال ۱۳۸۰ در ۹ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر را ۵۰ نفر از کارکنان شاغل در واحد پذیرش بیمارستانهای مذکور تشکیل می دهد. اطلاعات مورد لزوم با استفاده از پرسشنامه استاندارد «ابزار توصیف شغل» گردآوری شده است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون t، آزمون Kruskal Wallis، آزمون Pearson و آنالیز واریانس یک طرفه با کمک نرم افزار SPSS انجام گرفته است.

یافته ها: یافته ها نشان داد که بین جنسیت، رضایت شغلی در بعد شیوه ارتقا و حقوق، رابطه معناداری وجود داشت. ($Pvalue < 0/05$) کارکنان با تحصیلات بالاتر از دیپلم از حقوق، دستمزد و شیوه ارتقا سازمانی راضی تر بودند. بین پست سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنی داری مشاهده گردید.

نتیجه گیری: نتایج به دست آمده بیانگر این مطلب است که به منظور افزایش بهره وری نیروی کار در واحدهای پذیرش لازم است، رضایت شغلی افراد مورد توجه قرار گیرد. آنچه بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط این واحد تاثیر می گذارد رضایت شغلی می باشد. لذا می توان با حل تعارضات موجود، با کاهش یا به حداقل رساندن فاصله طبقاتی و معقول ساختن تفاوت در برخورداری از حقوق اجتماعی و اقتصادی، موجبات رضایت بیشتر و منطقی ساختن اهداف سازمان با توقعات و انتظارات را فراهم کرد.

واژه های کلیدی: رضایت شغلی - کارکنان علوم پزشکی و وابسته - بخش مدارک پزشکی بیمارستان - مدارک پزشکی

نوع مقاله: تحقیقی

پذیرش مقاله: ۸۴/۹/۶

اصلاح مقاله: ۸۴/۶/۱۳

وصول مقاله: ۸۳/۵/۲۷

مقدمه

خدمت رسانی است. این امر زمانی تحقق می یابد که کارکنان سازمان از انگیزه و شوق کافی برای کارکردن برخوردار بوده و از شغل خود راضی باشند (۱). روانشناسان معتقدند که برای انجام دادن هر عملی

نیروی انسانی مهمترین، باارزش ترین و پرهزینه ترین منابع یک سازمان محسوب می شود. از سوی دیگر نیروی انسانی میتواند با صرفه جویی و استفاده ی بهینه، تمام امکانات و منابع دیگر را در جهت خدمت به کار گیرد به عبارتی نیروی انسانی تبدیل کننده ی دیگر منابع در جهت

۱. کارشناس ارشد آموزش مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز
 (نویسنده ی مسوول) E-mail: Fd8080@yahoo.com
 ۲. استادیار مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

با توجه به اینکه کارکنان واحد پذیرش می بایست از صبر و تحمل و آرامش خاصی برخوردار باشند تا بتوانند در برابر فشارهای روانی که از طرف بیمار و همراهان وی بر آنها وارد می شود مقاوم باشند. در کل می توان گفت رضایتمندی نیروی انسانی این واحد اگر علت یابی و برآورده گردد، موجب بهبود کیفیت عملکرد آنها شده و نیز باعث می گردد، افراد، سازمان را متعلق به خود دانسته و نسبت به انجام وظیفه خود علاقمندی نشان داده و در راه دستیابی به اهداف سازمان تلاش نمایند(۹). از سوی دیگر بررسی ابعاد رضایت شغلی همراه با شناسایی ویژگیهای فردی کارکنان این واحد می تواند مدیران را به شناخت انگیزه های درونی و در نهایت باروری سازمان برساند. به طور خلاصه عملکرد آن فردی مطلوب است که علاوه بر بالا بودن اثر بخشی و کارایی، حوادث کاری، غیبت ها، تاخیر ورود به محل کار و مشاجرات در محل کار و عواملی از این قبیل در وی کمتر مشاهده گردد. بنابراین تامین رضایت شغلی افراد علاوه بر افزایش کیفیت کار و کاهش غیبت و ترک شغل کارکنان موجب سلامت فکری و جسمی آنان می شود و مستقیماً در نگرش احساسات مثبت آنها نسبت به سرپرستان، همکاران و... موثر می باشد.

پژوهش حاضر نیز به منظور تعیین رضایت شغلی کارکنان واحد پذیرش و عوامل اثر گذار بر آن انجام گرفت.

روش بررسی

این پژوهش کاربردی و از دسته مطالعات توصیفی - تحلیلی بوده و پژوهشگر به منظور جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد ابزار توصیف شغل (Job Discriptive Index) JDI استفاده نموده است. قسمت اول پرسشنامه شامل بیوگرافی فرد(سن، جنس، سابقه کار، وضعیت استخدامی، وضعیت تاهل، مدرک

انگیزه ای وجود دارد و این انگیزه بر مبنای نیاز است و این نیاز انگیزه انجام دادن و یا خودداری از انجام دادن کار را در انسان به وجود می آورد (۲). زمانی رضایت خاطر در آدمی ایجاد می شود که انسان بتواند کلیه احتیاجات خود را با در نظر گرفتن تنشها و هیجانها مرتفع سازد (۳). رضایت شغلی یعنی نگرش مثبت هر فرد نسبت به شغلش می باشد، لذا پنج جنبه برجسته شغل که افراد درباره آنها عکس العملهای شدید نشان می دهند عبارتند از:

(۱) نوع شغل (۲) حقوق و دستمزد (۳) فرصت های ارتقا (۴) سرپرستان (۵) همکاران

شغل هر فرد ایجاب می کند که او با همکاران، سرپرستان و رؤسا روابط متقابل داشته باشد و مقررات و سیاستهای سازمان را رعایت و اجرا نماید(۴). هر یک از کارکنان هنگامی که به سازمان می پیوندند مجموعه ای از خواستها، نیازها، آرزوها و انتظارات را از سازمان دارند، لذا رضایت شغلی حاکی از همسویی توقعات نوحاسته انسان بر پادشاهی است که شغل و سازمان برای او فراهم می کند، (ریشه های محرکی که فرد را به انجام نوعی عمل یا رفتار وادار می سازد نیازهای فرد است)(۵). برای اینکه کار با عشق و علاقه و رضایت نسبت به شغل خود به آن مبادرت ورزند باید منافع شخصی آنها تامین گردد(۶). نیازهای کارکنان به سه دسته تقسیم می شود: نیازهای فیزیکی، اجتماعی و روانی. برآورده نشدن هر یک از آنها باعث کم شدن فعالیت و انگیزه به کار و در نتیجه نبود کارایی و بهره وری سازمان می گردد(۷).

در این راستا، کارکنان واحد پذیرش شاغل در موسسات بهداشتی درمانی با استفاده از دانش و تجربیات خود می توانند خدمات موثری را به بیماران و همراهان آنها در مراکز مختلف ارائه دهند. بنابراین رضایت شغلی کارکنان این واحد می تواند نقش موثرتری در افزایش کارایی و کیفیت خدمات آنان داشته باشد(۸).

تحصیلی و سمت) بود و قسمت دوم پرسشنامه به منظور سنجش رضایت شغل استفاده گردید که ابعاد پنجگانه شغل به ترتیب؛ ماهیت، حقوق، ارتقا، سرپرستان و همکاران را شامل می شد. این پرسشنامه توسط Smith، Hulín، Kendal در سال ۱۹۶۹ تهیه گردیده است و شامل ۷۲ سوال در ۵ جنبه ی ذکر شده فوق تنظیم گردید که به صورت بلی - خیر اجرا شد. هر یک از مولفه ها، دارای ۶ پرسش با حداقل امتیاز صفر و حداکثر ۴ می باشد. روایی پرسشنامه با استفاده از روش اعتبار محتوا و بر اساس مطالعه کتب و مقالات منتشر شده در این زمینه تایید گردیده است. پژوهشگر با مراجعه حضوری به ۹ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز و توزیع پرسشنامه بین کارکنان واحدهای پذیرش اقدام به جمع آوری اطلاعات نمود. در این پژوهش از روش نمونه گیری استفاده نشده و جامعه پژوهش یعنی تمامی کارکنان در ۹ بیمارستان آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز که ۵۰ نفر را شامل می شود مورد مطالعه قرار گرفتند. در تجزیه و تحلیل داده ها با توجه به اهداف پژوهش از روشهای آماری آنالیز واریانس یک طرفه، T-TEST، آزمون kruskal wallis و میانگین در محیط نرم افزار SPSS استفاده شده است.

یافته ها

یافته های این پژوهش نشان داد که:

- بیشتر کارکنان واحد پذیرش بیمارستانهای آموزشی (۷۶ درصد) زنان و مابقی از مردان تشکیل شده بود. میانگین سنی کل پرسنل ۳۱ سال بود. میانگین سابقه فعالیت کل پرسنل ۱۱ سال بود.

- از مجموع کارکنان واحدهای پذیرش ۵۰ درصد پرسنل «رسمی» و مابقی «پیمانی، طرحی و شرکتی» بودند. از مجموع پرسنل «رسمی» واحدهای تحت مطالعه ۳۴

درصد را دانش آموختگان رشته ی مدارک پزشکی و ۵۰ درصد دیپلم و زیر دیپلم تشکیل می دادند. بیشترین میزان رضایت کارکنان از مولفه ی سرپرستان با میانگین نمره ۳/۹۸ بود و کمترین میزان رضایت از مولفه حقوق و مزایا با میانگین نمره ۱/۲ بود. بیشترین میزان رضایت به تفکیک مولفه های رضایت (ماهیت شغل، حقوق و دستمزد، سرپرستان، ارتقاء سازمانی و همکاران) مربوط به سرپرستان با میانگین ۳/۶۷ و کمترین میزان رضایت مربوط به حقوق و دستمزد با میانگین نمره ۱/۵۲ بود.

- بر طبق نتایج به دست آمده بین رضایت کارکنان و جنسیت آنها اختلاف معنی داری به دست نیامد. البته حقوق و دستمزد در بین مردان و زنان دارای اختلاف معنی داری بود. همچنین میانگین ارتقای سازمانی در میان مردان و زنان اختلاف معنی دار با (Pvalue = ۰/۰۳۱) وجود داشت. (جدول ۱) و در هر دو مورد زنان راضی تر از مردان بودند. بر اساس یافته های پژوهش، بین رضایت شغلی کارکنان و میزان تحصیلات اختلاف معنی دار به دست نیامد. ولی بین مولفه ماهیت شغل و سطح تحصیلات اختلاف معنی دار با (Pvalue < ۰/۰۱) وجود داشت. همچنین بین میانگین مولفه ارتقای سازمانی در رده های مختلف تحصیلی اختلاف معنی داری با (Pvalue = ۰/۰۲۴) وجود داشت. از نظر مولفه ماهیت شغل دارندگان مدرک دیپلم با میانگین نمره ۳/۵، کاردانی با ۳/۱ و کارشناسی با ۲/۸ به ترتیب بیشترین رضایت را دارا بودند. همچنین از نظر ارتقای سازمانی دارندگان مدرک دیپلم با میانگین نمره ۲/۹، کارشناسی ۱/۷، و کاردانی با ۱/۱ به ترتیب بیشترین میزان رضایتمندی را دارا بودند. بین وضعیت تاهل و رضایت شغلی اختلاف معنی داری وجود نداشت. بر طبق این پژوهش بین میانگین رضایت کارکنان و وضعیت استخدامی آنان اختلاف معنی داری وجود نداشت. لیکن میانگین مولفه ی ماهیت شغل در گروههای مختلف استخدامی

جدول ۱: میانگین رضایت کارکنان به تفکیک مولفه های رضایت و جنسیت

جنس	مولفه ها		ماهیت شغل		حقوق و دستمزد		سرپرستان		ارتقاء سازمانی		همکاران	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
مرد	۳/۳	۰/۷۹	۱/۴	۰/۴۱	۴/۴	۰/۵۸	۲/۱	۰/۸۶	۳/۷	۰/۷		
زن	۳/۱	۰/۹۳	۱/۶	۰/۶۹	۳/۵	۰/۷۶	۲/۳	۰/۸۹	۳/۵	۰/۶۸		
t	۱/۱	۳/۱۸	-۱/۲۳	۲/۰۸								
df	۹۵	۵۱/۲	۳۹/۶	۹۵								
p	۰/۲۶۳	۰/۰۰۲ ×	۰/۱۲۹	۰/۰۲۹ ×								

× سطح معنی دار کوچکتر از ۰/۰۵ است.

جدول ۲: میانگین رضایت کارکنان به تفکیک مولفه های رضایت و وضعیت استخدامی

وضعیت استخدامی	مولفه ها		ماهیت شغل		حقوق و دستمزد		سرپرستان		ارتقاء سازمانی		همکاران	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
رسمی	۳/۴	۰/۹۱	۱/۵	۰/۷۸	۳/۷	۰/۷۸	۲/۳	۱/۲	۳/۵	۰/۷۲		
پیمانی	۳/۱	۰/۸۹	۱/۴	۰/۶۸	۳/۹	۰/۷۵	۲/۲	۰/۷۳	۳/۹	۰/۴۱		
طرحی	۲/۵	۰/۸۳	۱/۶	۰/۴۹	۳/۶	۰/۷۴	۲/۱	۰/۶۹	۳/۶	۰/۴۹		
شرکتی	۲/۳	۰/۵۹	۱/۳	۰/۴۲	۳/۸	۰/۶۲	۲	۱/۱	۳/۶	۰/۸۹		
f	۳/۵۲	۰/۴۸	۰/۰۶	۰/۲۷								
df1	۳	۳	۳	۳								
df2	۹/۶	۹۶	۹۶	۹۶								
P	۰/۰۱۳ ×	۰/۶۳	۰/۹۴	۰/۷۹								

× سطح معنی دار کوچکتر از ۰/۰۵ است.

شغل در گروههای مختلف سنی اختلاف معنی دار (p value= ۰/۰۰۲) بود. بدین صورت که با افزایش سن، میزان رضایت از ماهیت شغل افزایش می یافت. بین رضایت شغلی کارکنان و سابقه کار ایشان رابطه معنی داری وجود نداشت. همچنین بین میانگین ماهیت شغل در گروههای مختلف بر حسب سابقه کار در پست

معنی دار (Pvalue = ۰/۰۱۵) بود. بیشترین میزان رضایت مربوط به کارکنان رسمی با میانگین نمره ۳/۴ و کمترین مربوط به کارکنان شرکتی با میانگین نمره ۲/۳ از ماهیت شغل بود (جدول ۲).

بین میانگین رضایت کارکنان و سن ایشان اختلاف معنی داری مشاهده نگردید. البته میانگین ماهیت

فعلی اختلاف معنی داری بدست آمد، بدین صورت که میزان رضایت کارکنان از ماهیت شغلشان با افزایش سابقه کار آنها در سمت فعلی بیشتر می شد.

بحث

همانطور که در بخش یافته های پژوهش اشاره گردید زنان در دو جنبه شغلی یعنی حقوق و دستمزد و شیوه ارتقاء نسبت به کارکنان مرد رضایت بیشتری داشتند.

در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هسته کنترل با رضایت شغلی در نمونه ای از معلمان راهنمایی شیراز» به نارضایتی معلمان از حقوق و امکانات رفاهی اشاره و بیان شده که معلمان خواهان اعتبار و حیثیت اجتماعی بیشتر هستند (۱۰) یافته های این پژوهش نیز نشان داد که کمترین میزان رضایت (از عبارت حقوق و مزایای کاملاً مطلوب) با میانگین نمره ۱/۶ بوده است.

در پژوهش «عوامل موثر بر ایجاد انگیزه شغلی از دیدگاه پرسنل پرستاری و مامایی» اظهار شد که در مورد عبارت مناسب و مطلوب بودن شیوه سرپرستی و هدایت مدیران اختلاف معنی داری وجود دارد (۱۱). در این پژوهش نیز بیشترین میزان رضایت به تفکیک مولفه های رضایت (ماهیت شغل، حقوق و دستمزد، سرپرستان، ارتقاء سازمانی و همکاران) مربوط به سرپرستان با میانگین ۳/۵ و کمترین میزان رضایت مربوط به حقوق و دستمزد با میانگین ۱/۵ بوده است.

یکی از نکات قابل بحث در زمینه حقوق و مزایا و تفاوتی که بین گروههای مختلف شغلی وجود دارد این است که معمولاً کادر درمانی معتقدند که بیشترین 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 شایسته ی حقوق بیشتر می دانند. اما از نظر قانونی از حقوق و مزایای یکسانی بهره

می گیرند. حضور بسیاری از نیروهای درمانی در شیفتهای سیار، به ویژه شیفت شب و نبودن در منزل یا دور 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 می شود (۱۲).

بر طبق نتایج به دست آمده بین رضایت کارکنان و جنسیت آنها اختلاف معنی داری به دست آمد. البته میانگین حقوق و دستمزد در بین مردان و زنان دارای اختلاف معنی دار بود. همچنین میانگین ارتقا سازمانی در میان مردان و زنان اختلاف معنی دار بود و در هر دو مورد زنان راضی تر از مردان بودند. بر اساس پژوهش انجام گرفته بین رضایت شغلی کارکنان و میزان تحصیلات اختلاف معنی دار به دست نیامد ولی بین مولفه ماهیت شغل و سطح تحصیلات اختلاف معنی دار وجود داشت. همچنین میانگین مولفه ارتقا سازمانی در رده های مختلف تحصیلی اختلاف معنی دار بود.

در تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل موثر در رضایتمندی شغل معلمی» عواملی مثل جنسیت، مدرک تحصیلی و درآمد را بر سطح رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفت و رابطه معنی داری بین آنها به دست آمد. یعنی هر چه مدرک تحصیلی بالاتر می بود رضایت شغلی بیشتر می شد و زنان به صورت قابل ملاحظه ای نسبت به مردان از شغل خویش راضی تر بودند (۱۳).

بر طبق این پژوهش بین وضعیت تاهل و رضایت شغلی همچنین بین میانگین رضایت کارکنان و وضعیت استخدامی آنان اختلاف معنی دار وجود نداشت ولی

می گذارد رضایت شغلی می باشد. لذا می توان با حل تعارضات موجود و کاهش یا به حداقل رساندن فاصله طبقاتی و معقول ساختن تفاوت در برخورداری از حقوق اجتماعی و اقتصادی، موجبات رضایت بیشتر و منطقی ساختن اهداف سازمان با توقعات و انتظارات را فراهم کرد. ضمناً پژوهشگر پیشنهاد می نماید:

- انجام این پژوهش در دانشگاههای سراسر کشور و برای سطوح مختلف کارکنان (ستادی و اجرایی) به صورت مجزا.
- استفاده از نظرات و پیشنهادات کارکنان واحد پذیرش در تصمیم گیریها خصوصاً در مسائل مربوط به حوزه ی آنان.
- با اتخاذ تدابیری عادلانه نسبت به حفظ رضایت شغلی سایر کارکنان، در حدتوان در زمینه افزایش حقوق و تامین امکانات رفاهی و حل مشکلات کارکنان این واحد اقدام نمایند.
- در تعیین سرپرستان و ارتقا شغلی علاوه بر ایجاد ضوابط روشن و واضح به صلاحیت علمی و اخلاقی کارکنان توجه خاص داشته باشند.
- حل تعارضات موجود و یا کاهش فاصله طبقاتی و برخورداری از حقوق اجتماعی و اقتصادی معقول موجب رضایت بیشتر و منطقی ساختن اهداف سازمان با انتظارات افراد است.

میانگین مولفه ماهیت شغل در گروههای مختلف استخدامی معنی دار بود. بیشترین میزان رضایت مربوط به کارکنان رسمی با میانگین نمره ۳/۴ و کمترین میزان مربوط به کارکنان شرکتی با میانگین ۲/۳ از ماهیت شغل بود (جدول ۲). در این پژوهش بین میانگین رضایت کارکنان و سن ایشان اختلاف معنی دار مشاهده نشد. البته میانگین ماهیت شغل در گروههای مختلف سنی اختلاف معنی داری داشت. بدین صورت که با افزایش سن، میزان رضایت از ماهیت شغل بالاتر می رود. بین رضایت شغلی کارکنان و سابقه کار ایشان رابطه معنی داری وجود نداشت. همسو با این پژوهش، «رهبر» در تحقیق خود بیان داشت که بیشترین میزان نارضایتی با ۸۴ درصد مربوط به حقوق و مزایا و کمترین نارضایتی مربوط به مولفه همکاران با ۲ درصد شامل می شد (۱۴).

تحقیقی در سال ۱۳۷۲ درباره رضایت شغلی دبیران ناحیه یک شیراز نیز نشان داد که رضایت شغلی معلمان با بالارفتن سنوات خدمت، افزایش می یافت؛ یعنی رابطه ای بین رضایتمندی و سابقه خدمت وجود نداشت (۱۵).

نتیجه گیری

نتایج به دست آمده بیانگر این مطلب است که به منظور افزایش بهره وری نیروی کار در واحدهای پذیرش لازم است، رضایت شغلی افراد مورد توجه قرار گیرد. آنچه بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط این واحد تاثیر

منابع:

- ۱- شادپور، کامل؛ جمشید بیگی، عصمت. روشی برای سنجش میزان رضایت کارکنان. تهران: [بی نا]؛ ۱۳۷۶.
- ۲- صادقیپور، ابوالفضل. مدیریت بر جامعه و دانشمند. مدیریت روز ۱۳۵۲؛ ۴(۲).
- ۳- پرهیزکار، کمال. روابط انسانی در مدیریت. تهران: [بی نا]؛ ۱۳۶۸.
- ۴- طالبان، محمد رضا. سطح شغل، بیگانگی نسبت به کار و خشنودی شغلی. مجله تدبیر ۱۳۷۶؛ ۵(۷۷).
- 5- Gregson T. The separate constructs of communication satisfaction and job satisfaction. Educational and psychological measurement 1992;? (spring.?)

- 6- Ironson G.H. Construction of a job in General Scale. Journal of Applied psychology 1998; 47(2).
- ۷- الماسی، حسن. عوامل موثر بر رضایت شغلی خدمات کشاورزی آذربایجان شرقی. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران؛ ۱۳۷۲.
- ۸- صدقیانی، ابراهیم. سلسله مقالات درآمدی بر اصول مدیریت. نشریه انجمن بیمارستانهای ایران ۱۳۶۵؛ ۶(۴).
- 9- Huffman E K. Health information management, Berwyn, Illinois: physician record company; 1994.
- ۱۰- عباسی آزاد گلی، مرتضی. بررسی رابطه هسته کنترل با رضایت شغلی در نمونه ای از معلمان راهنمایی شیراز [پایان نامه فوق لیسانس]. شیراز: دانشگاه علوم تربیتی و روانشناسی؛ ۱۳۷۳.
- ۱۱- شاکری، معصومه. بررسی عوامل موثر بر ایجاد انگیزه شغلی از دیدگاه پرسنل پرستاری و مامایی. شاهرود: [بی نا]؛ ۱۳۷۶.
- ۱۲- دستجردی، رضا. عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. فصل نامه علمی ۱۳۸۳؛ ۴(۴).
- ۱۳- حیدری، مریم. بررسی عوامل موثر در رضایتمندی شغلی معلمان دوره راهنمایی شهر اصفهان [پایان نامه فوق لیسانس]. تهران: دانشکده خدمات اجتماعی؛ ۱۳۵۹.
- ۱۴- رهبر، مهمیز. بررسی رضایتمندی کارکنان پرستاری شاغل در مرکز آموزشی. فصلنامه بیمارستان (۱۳۷۹)؛ ۲(۵).
- ۱۵- معینی، امراه. رضایت شغلی دبیران زن و مرد ناحیه یک شیراز. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران؛ ۱۳۷۲.