خون
فصلنامه پژوهشی
دوره ۱۳ شماره ۲ تابستان ۹۵ (۱۲۱-۱۱۴)
مقاله پژوهشی

# رضایت شغلی کارکنان مراکز انتقال خون استان کرمان

*علیرضا کلانتری[۱]، محمدرضا امیر اسماعیلی[۲]، مطهره قاضی‌زاده[۳]، جاسم زارعی[۴]، سعید حسینی[۵]*

## چکیده

### سابقه و هدف

**رضایت شغلی در هر سازمان، باعث موفقیت و اعتلای سازمان می‌شود. مراکز انتقال خون به علت داشتن اهداکنندگان داوطلب جهت اهدای خون، نیازمند داشتن کارکنانی با روحیه قوی جهت حفظ این اهداکنندگان و تامین خون سالم برای تامین خواسته‌های بیماران می‌باشند. به همین دلیل این مطالعه با هدف بررسی رضایت کارکنان این مراکز انجام شد.**

### مواد و روش‌ها

**مطالعه حاضر از نوع توصیفی ـ تحلیلی و مقطعی بود که در سال ۱۳۹۳ بر روی ۱۲۰ نفر از کارکنان مراکز انتقال خون استان کرمان و به صورت سرشماری انجام شد. تعداد ۹۷ پرسشنامه تکمیل شده و به محققین برگردانده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی استفاده شد. داده‌ها با روش‌های آماری توصیفی و تحلیلی شامل آزمون تی مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه به کمک نرم‌افزار SPSS ۱۸ تحلیل گردیدند.**

### یافته‌ها

**نتایج این مطالعه نشان داد که رضایت کلی کارکنان در حد متوسط است(۰/۶۶ ± ۳/۱۷) که برای مردان و زنان به ترتیب ۰/۰۸ ± ۳/۰۸ و ۰/۰۹ ± ۳/۲۳ بود. بیشترین رضایت از همکاران(۱/۰۵ ± ۳/۷۰) و کمترین رضایت از پرداخت(۰/۹۴ ± ۲/۳۵) و بعد از آن ارتقای شغلی(۰/۱ ± ۲/۵۶) بود. هم چنین رضایت از ماهیت کار (۰/۷۹ ± ۳/۱۷) و سرپرست(۰/۹۸ ± ۳/۵۰) نیز وضعیتی مانند رضایت کلی داشتند.**

### نتیجه گیری

**نتایج مطالعه حاضر نشان داد که می‌توان با پرداخت عادلانه‌تر به کارکنان و ارتقای شغلی آن‌ها بر اساس نظام شایسته سالاری، میزان رضایت را در آن‌ها تا حد زیادی افزایش داد.**

***کلمات کلیدی:*** **رضایت شغلی، انتقال خون، ایران**

*تاریخ دریافت : ۹۴/۳/۸*
*تاریخ پذیرش : ۹۴/۹/۲*

۱- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی ـ مرکز تحقیقات مدیریت ارایه خدمات سلامت ـ پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت ـ دانشگاه علوم پزشکی کرمان ـ کرمان ـ ایران
۲- دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی ـ دانشیار مرکز تحقیقات مدیریت ارایه خدمات سلامت ـ پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت ـ دانشگاه علوم پزشکی کرمان ـ کرمان ـ ایران
۳- پزشک عمومی ـ مرکز تحقیقات انتقال خون ـ مؤسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون و پایگاه انتقال خون کرمان ـ کرمان ـ ایران
۴- کارشناس بهداشت عمومی ـ عضو کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی کرمان ـ کرمان ـ ایران
۵- مؤلف مسئول: کارشناس ارشد اپیدمیولوژی ـ مرکز تحقیقات مدلسازی در سلامت ـ پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت ـ دانشگاه علوم پزشکی کرمان ـ کرمان ـ ایران ـ کدپستی: ۷۶۱۶۹۱۳۵۵۵



[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]

**مقدمه**

رضایت شغلی، یکی از اساسی ترین موضوعاتی است که در پژوهش‌های سازمانی به آن توجه شده است و از تئوری‌های مهم سازمان می‌باشد(۱).«واکنش کارکنان در برابر نقشی که در کارشان ایفا می‌کنند» و «نوع نگرش فرد نسبت به شغل خود و مجموعه تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند»، از نمونه تعاریفی است که برای رضایت شغلی آورده شده است(۳، ۲). رضایت شغلی، زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار، عوامل اجتماعی و فرهنگی است(۴). با توجه به این تعاریف می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی به امور مادی محدود نمی‌شود بلکه ماهیت کار، مدیریت، ارتقای درجه و همکاران در رضایت شغلی کارکنان اهمیت به سزایی دارند(۵). اما باید توجه داشت که در کنار مزایایی که رضایت شغلی بالای کارکنان برای سازمان و مشتریان خواهد داشت، عدم توجه به مسأله رضایت شغلی در بلند مدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصیان، کاهش حس مسئولیت و در نهایت ترک خدمت می‌شود(۶). بنابراین توجه به خواسته‌ها و انگیزه‌های نیروی انسانی در سازمان‌ها خصوصاً در سازمان‌های بهداشتی و خدماتی نظیر بیمارستان‌ها که خدمات حیاتی را به بیماران ارایه می‌دهند، اهمیت خاصی دارد. زیرا برخی از آثار عدم رضایت شغلی مانند عدم تعهد و بی‌انگیزگی پزشکان و پرستاران و غیبت آن‌ها از کار به طور مستقیم بر کیفیت دریافت خدمات بیماران تاثیر می‌گذارد(۷). پس عدم رضایت شغلی نه تنها از نظر کمی باعث اختلال در کار رسیدگی به بیماران می‌شود بلکه از نظر کیفی باعث تضعیف روحیه کارکنان و بیماران شده و در نتیجه کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی را تحت شعاع قرار می‌دهد(۸). با توجه به اهمیت رضایت شغلی و اثرات آن بر سازمان‌های بهداشتی و بیماران، مطالعه‌های متعددی بر میزان رضایت پرسنل درمانی و خدماتی در سازمان‌های بهداشتی داخل و خارج از کشور انجام گرفته است. در مطالعه‌ای که بر روی ۱۲۲ پزشک در ۵ بیمارستان ادینبورگ با موضوع رضایت از سرویس انتقال خون بیمارستان از ۵ جنبه مهم(خدمات مشاوره‌ای، خدمات تشخیصی، خون یا محتویات خون یا محصولات و تحویل آن‌ها، رضایت عمومی از خدمات) انجام شد، مشخص گردید که ۲۲٪ از آن‌ها از هر جنبه‌ای ناراضی‌اند(۹). فرناندز و همکاران در مطالعه‌ای، نقش رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن را در کارکنان بهداشتی یکی از نواحی مادرید بررسی کردند و اعلام کردند که کارکنان دارای رضایت شغلی متوسطی هستند و پیشنهاد شد که مدیریت و شرایط کاری کارکنان بر اساس نمره‌های ابعاد رضایت شغلی به دست آمده، اصلاح شود(۱۰). پژوهشی که با موضوع رضایت شغلی پرستاران ایران انجام شد، مشخص نمود که ۳۴/۳۰٪ پرستاران شرکت کننده در این پژوهش، از مجموع وضعیت شغلی خود راضی و بسیار راضی و ۶۵/۶۹٪ از کارکنان ناراضی و بسیار ناراضی هستند(۱۱). در پژوهشی که عبادی و همکاران در مورد رضایت شغلی در پزشکان عمومی دارای مطب در شهر تهران انجام دادند، مشخص شد که ۱۱٪ از پزشکان رضایت زیاد یا خیلی زیاد، ۴۱٪ رضایت متوسط و ۴۸٪ رضایت کم یا خیلی کم داشته‌اند(۱۲).

اما باید دانست که بیمارستان‌ها و کلینیک‌های تشخیصی ـ درمانی، تنها محل فعالیت پزشکان یا کارشناسان درمانی نیستند و یکی از سازمان‌هایی که به طور غیر مستقیم به بیماران ارائه خدمات می‌کند و تعداد زیادی از پزشکان و کارشناسان درمانی در آن مشغول به فعالیت هستند، مراکز انتقال خون می‌باشند که به علت داشتن اهداکنندگان داوطلب جهت اهدای خون، نیازمند داشتن کارکنان با روحیه قوی (که مستلزم راضی بودن کارکنان از شرایط شغلی خویش می‌باشد) جهت حفظ اهداکنندگان و تامین خون سالم برای تامین خواسته‌های بیماران می‌باشد. به همین دلیل بررسی رضایت کارکنان مراکز انتقال خون اهمیت می‌یابد. گرچه مطالعه‌های گوناگونی در خصوص رضایت شغلی سازمان‌های مختلف انجام شده، اما متاسفانه هیچ مطالعه‌ای در مورد رضایت شغلی کارکنان مراکز انتقال خون در ایران انجام نگرفته است. با توجه به اهمیت این موضوع، هدف از این پژوهش بررسی رضایت کارکنان مراکز انتقال خون استان کرمان از وضعیت اشتغال خود در



[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]

این مراکز بود.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش تحلیلی- توصیفی به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۳ در استان کرمان انجام شد. جامعه مطالعه را کارکنان مراکز انتقال خون استان کرمان تشکیل می‌دادند. به دلیل کوچک بودن جامعه پژوهش، اقدام به نمونه‌گیری نشد و کل جامعه پژوهش به روش سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی Job Descriptive Index (JDI) که اعتبار علمی پرسشنامه مذکور در مطالعه‌های گذشته در غالب یک مطالعه آزمایشی در یک نمونه ۳۰ تایی و به روش ثبات درونی برای استفاده از پرستاران تایید گردیده بود،(با آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۴۸) استفاده شد(۱۳). این پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است؛ بخش اول شامل اطلاعات دموگرافیکی(جنس، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) است و بخش دوم شامل ۳۹ سؤال می‌باشد که رضایت کارکنان را در زمینه ابعاد ماهیت کار(۱۰ سؤال)، سرپرستی(۸ سؤال) ارتباط با همکاران(۱۰ سؤال)، ارتقای شغلی(۵ سؤال) و پرداخت(۶ سؤال) می‌سنجد. نحوه پاسخ‌دهی در پرسشنامه‌ها از نمره ۱ تا ۵ بود که نمره ۱ به معنای «رضایت خیلی کم»، نمره ۲ «رضایت کم»، نمره ۳ «رضایت متوسط»، نمره ۴ «رضایت زیاد» و نمره ۵ به معنای «رضایت خیلی زیاد» بود و نمره کل کسب شده از مجموع سؤالات نیز به همین نسبت تبدیل شد. سپس پرسشنامه‌های این پژوهش توسط پرسشگران آموزش دیده پس از اخذ مجوز در پایگاه‌های انتقال خون شهر کرمان و سایر پایگاه‌های شهرستان‌های این استان(رفسنجان، سیرجان، جیرفت، بم و کهنوج) توزیع شد. این افراد بعد از گرفتن وقت قبلی، پرسشنامه‌ها را به کارکنان پایگاه‌ها تحویل دادند و برای توضیح برخی از سؤالات احتمالی کارکنان، جهت تکمیل پرسشنامه در مراکز حضور یافتند. علاوه بر جلب رضایت کامل کارکنان مراکز انتقال خون جهت تکمیل پرسشنامه به آن‌ها اطمینان خاطر داده شد که اطلاعات آن‌ها کاملاً محرمانه خواهد ماند و فقط برای پژوهش از آن‌ها استفاده خواهد شد. داده‌های جمع‌آوری شده وارد نرم‌افزار آماری SPSS ۱۸ شده و با استفاده از آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار و آزمون‌های تی مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. هم چنین p-value کمتر از ۰/۰۵ معنادار در نظر گرفته شد.

## یافته‌ها

در نهایت از مجموع ۱۲۰ پرسشنامه توزیع شده، ۹۷ مورد توسط افراد تحت مطالعه تکمیل شدند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها نشان داد که ۶۲/۹٪ از شرکت‌کنندگان را خانم‌ها و ۳۷/۱٪ باقی‌مانده را آقایان تشکیل می‌دادند. بیشتر کارکنان دارای مدرک فوق دیپلم و لیسانس و درصد کمی دارای مدرک فوق لیسانس و دکترا بودند و اکثر افراد زیر ۵ سال سابقه کار داشتند (جدول ۱).

**جدول ۱: مشخصات دموگرافیک و میانگین نمره رضایت کلی کارکنان مراکز انتقال خون استان کرمان**

| مشخصات فردی | | تعداد | درصد | رضایت کلی | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | میانگین | p |
| جنسیت | مرد | ۳۶ | ۳۷/۱ | ۳/۰۸ ± ۰/۰۸ | ۰/۲۴ |
| | زن | ۶۱ | ۶۲/۹ | ۳/۲۳ ± ۰/۰۹ | |
| مدرک تحصیلی | دیپلم | ۱۷ | ۱۷/۵ | ۳/۲۲ ± ۰/۶۵ | ۰/۵۱ |
| | فوق دیپلم | ۳۷ | ۳۸/۱ | ۳/۶۴ ± ۰/۶۴ | |
| | لیسانس | ۳۵ | ۳۶/۱ | ۳/۰۲ ± ۰/۷۲ | |
| | فوق لیسانس | ۳ | ۳/۱ | ۳/۳۵ ± ۰/۴۰ | |
| | دکترا | ۵ | ۵/۲ | ۳/۳۴ ± ۰/۳۸ | |
| سابقه خدمت | زیر ۵ سال | ۴۳ | ۴۴/۳ | ۳/۱۸ ± ۰/۶۵ | ۰/۰۱ |
| | ۵-۱۰ سال | ۲۸ | ۲۸/۹ | ۲/۸۸ ± ۰/۶۴ | |
| | ۱۰-۱۵ سال | ۱۱ | ۱۱/۳ | ۳/۳۳ ± ۰/۶۵ | |
| | ۱۵ سال و بالاتر | ۱۵ | ۱۵/۵ | ۳/۱۷ ± ۰/۶۶ | |
| جمع | | ۹۷ | ۱۰۰ | ۳/۱۷ ± ۰/۶۶ | |



[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]

**جدول ۲: میانگین نمره رضایت کارکنان مراکز انتقال خون استان کرمان در ابعاد مختلف**

| مشخصات فردی | | ماهیت کار | p | سرپرست | p | همکار | p | ارتقا | p | پرداخت | p |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| جنسیت | مرد | ۳/۰۷ ± ۰/۶۶ | ۰/۳۰ | ۳/۵۱ ± ۰/۷۰ | ۰/۹۸ | ۳/۵۶ ± ۱/۱۵ | ۰/۳۱ | ۲/۵۲ ± ۰/۸۶ | ۰/۷۳ | ۲/۱۸ ± ۰/۷۹ | ۰/۱۵ |
| | زن | ۳/۲۳ ± ۰/۸۶ | | ۳/۵۰ ± ۱/۱۲ | | ۳/۷۹ ± ۰/۹۸ | | ۲/۵۹ ± ۱/۰۷ | | ۲/۴۵ ± ۱/۰۲ | |
| مدرک تحصیلی | دیپلم | ۳/۱۲ ± ۰/۷۵ | ۰/۷۷ | ۳/۶۱ ± ۱/۰۶ | ۰/۴۱ | ۳/۸۷ ± ۰/۹۴ | ۰/۶۵ | ۲/۵۸ ± ۰/۹۴ | ۰/۱۷ | ۲/۳۵ ± ۰/۹۱ | ۰/۶۸ |
| | فوق دیپلم | ۳/۲۵ ± ۰/۷۵ | | ۳/۵۵ ± ۰/۸۵ | | ۳/۷۱ ± ۰/۸۸ | | ۲/۷۷ ± ۱/۰۲ | | ۲/۵۰ ± ۰/۹۱ | |
| | لیسانس | ۳/۰۸ ± ۰/۸۷ | | ۳/۳۰ ± ۱/۰۸ | | ۳/۶۰ ± ۱/۳۳ | | ۲/۳۱ ± ۰/۹۹ | | ۲/۱۸ ± ۱/۰۱ | |
| | فوق لیسانس | ۳/۳۶ ± ۰/۵۵ | | ۴/۱۶ ± ۰/۷۲ | | ۳/۱۳ ± ۰/۱۵ | | ۳/۳۳ ± ۰/۵۷ | | ۲/۶۶ ± ۰/۵۰ | |
| | دکتری | ۳/۲۶ ± ۰/۹۵ | | ۳/۹۹ ± ۰/۸۳ | | ۴/۱۴ ± ۰/۵۰ | | ۲/۲۰ ± ۰/۹۲ | | ۲/۳۶ ± ۱/۱۴ | |
| سابقه خدمت | زیر ۵ سال | ۳/۰۶ ± ۰/۷۶ | ۰/۰۲ | ۳/۵۷ ± ۰/۸۸ | ۰/۰۴ | ۳/۷۸ ± ۰/۹۴ | ۰/۳۲ | ۲/۶۲ ± ۱/۰۴ | ۰/۱۱ | ۲/۴۱ ± ۱/۰۹ | ۰/۰۴ |
| | ۵–۱۰ سال | ۲/۹۶ ± ۰/۸۶ | | ۳/۱۹ ± ۱/۱۷ | | ۳/۴۲ ± ۰/۹۹ | | ۲/۲۱ ± ۱/۰۴ | | ۲/۰۱ ± ۰/۸۱ | |
| | ۱۰–۱۵ سال | ۳/۵۰ ± ۰/۴۴ | | ۳/۳۱ ± ۰/۷۴ | | ۴/۰۴ ± ۱/۷۸ | | ۲/۶۹ ± ۰/۶۵ | | ۲/۴۲ ± ۰/۵۶ | |
| | ۱۵ سال و بالاتر | ۳/۶۴ ± ۰/۷۲ | | ۳/۵۰ ± ۰/۹۸ | | ۳/۸۶ ± ۰/۶۹ | | ۲/۹۶ ± ۰/۸۴ | | ۲/۸۱ ± ۰/۷۶ | |
| جمع | | ۳/۱۷ ± ۰/۷۹ | | ۳/۵۰ ± ۰/۹۸ | | ۳/۷۰ ± ۱/۰۵ | | ۲/۵۶ ± ۰/۱ | | ۲/۳۵ ± ۰/۹۴ | |

یافته‌ها در این مطالعه نشان داد که در کل رضایت کارکنان در حد متوسط قرار دارد(۰/۶۶ ± ۳/۱۷). نمره رضایت در هر دو جنس در وضعیت متوسط گزارش شد اما میانگین نمره زنان اندکی بالاتر از مردان قرار داشت که البته از لحاظ آماری معنادار نبود. وضعیت کلی میانگین نمره رضایت بر حسب مدرک تحصیلی نیز مانند جنسیت بود و در مدرک لیسانس به طور غیر معناداری پایین‌ترین نمره را به خود اختصاص داد. تحلیل نتایج نمره رضایت نشان داد که در افراد با سابقه کار۱۰–۵ سال، نمره رضایت پایین‌تر است و این تفاوت نیز از لحاظ آماری معنادار بود(p= ۰/۰۱)(جدول ۱).

نمره میانگین رضایت شغلی کارکنان در ابعاد مختلف نشان داد که رضایت بر اساس متغیرهای دموگرافیک از ماهیت کار، سرپرست و همکار در وضعیت متوسط قرار داشته و میانگین نمره‌های آن‌ها به ترتیب ۰/۷۹ ± ۳/۱۷ ، ۰/۹۸ ± ۳/۵۰ و ۱/۰۵ ± ۳/۷۰ بود. اما دو بعد دیگر یعنی ارتقای شغلی و پرداخت با میانگین ۰/۱ ± ۲/۵۶ و ۰/۹۴ ± ۲/۳۵ در سطح پایین‌تر از متوسط گزارش شدند. در هر دو بعد نتایج نشان داد که میانگین نمره رضایت برای افراد با جنس مرد و سابقه خدمت ۱۰–۵ سال، پایین‌تر از سایر افراد می‌باشد اما از نظر مدرک تحصیلی در بعد ارتقای شغلی، افراد با مدرک دکترا و در بعد پرداخت افراد با مدرک لیسانس، نمره پایین‌تری داشتند(جدول ۲). هر چند که متغیر سن در رضایت کارکنان مهم می‌باشد ولی به دلیل این که اکثر کارکنان سن خود را گزارش نکردند، این متغیر از تحلیل خارج شد.

## بحث

نتایج این مطالعه نشان داد که رضایت کلی کارکنان در حد متوسط(۰/۶۶ ± ۳/۱۷) و برای مردان و زنان به ترتیب ۰/۰۸ ± ۳/۰۸ و ۰/۰۹ ± ۳/۲۳ بود. بیشترین رضایت از



[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]

همکـاران(۱/۰۵ ± ۳/۷۰) و کمتـرین رضـایت از پرداخـت (۰/۹۴ ± ۲/۳۵) و بعـد از آن ارتقـای شـغلی(۰/۱ ± ۲/۵۶) بود. هـم چنـین رضـایت از ماهیـت کـار(۰/۷۹ ± ۳/۱۷) و سرپرست(۰/۹۸ ± ۳/۵۰) نیز وضعیتی مانند رضـایت کلـی داشتند.

برای موفقیت یک سازمان از جمله نکاتی کـه بایـد مـد نظر قرار گیرد، رضـایت کارکنـان مـی‌باشـد، بنـابراین لازم است که مدیران از سطح رضایت شغلی کارکنان خود آگـاه باشند. یافته‌های مربوط بـه پـژوهش حاضـر نشـان داد کـه پرسنل مراکـز انتقـال خـون اسـتان کرمـان دارای رضـایت متوسطی می‌باشند. یافته‌های این نتایج با یافته‌هـای حاصـل از پـژوهش موسـوی تبـار و همکـاران بـا هـدف بررسـی رضایت شغلی پرستاران و با مطالعه انصاری‌پور و همکاران با هدف بررسی رضایت شغلی بهورزان، مطابقـت دارد(۱۵، ۱۴). اما در پژوهشی که دانشمندی و همکاران انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت کلی کارکنان در حد مطلوبی قرار دارد(۱۶).

در عوامل درونی تئوری هرزبـرگ ، ماهیـت کـار جـزو عوامل انگیزشی شغلی مهم است. مقرّب معتقـد اسـت کـه افراد در کارهای پرتحرک، بیش از کارهای عادی و معمولی لذت می‌برند و هنگامی بهتر کار می‌کننـد کـه ماهیـت کـار برایشان جالب باشد(۱۷). هم چنین مشاغل تخصصـی بعـد از مدتی باعث کسالت و دلزدگی می‌شود و انگیزه به کار را کاهش می‌دهد. بنابراین مـی‌تـوان از طریـق متنـوع نمـودن شغل، تغییر محل خدمت و تشکیل جلسات تبادل نظـر بـه منظور بهبود روحیه، رضایت شغلی را بالا بـرد(۱۸). نتیجـه این مطالعه نشان داد که میزان رضایت از ماهیت کار ، کمی بیش از متوسط است. اما در پژوهش پورقـاز و همکـاران و زاهدی و همکاران و دانشمندی و همکاران، میزان رضایت از ماهیت کار به صورت مطلوب گزارش شد(۱۸، ۱۶، ۵). فرد در هر سازمان برای این که بتوانـد بـه خـوبی وظـایف خود را انجـام دهـد، بایـد بـا همکـاران خـود تحـت یـک سرپرستی مناسب، ارتباطات مناسـبی داشـته باشـد. واضـح است که تعامـل مناسـب فـرد بـا همکـاران و سرپرسـتی و رضایت از آن‌ها در رضایت کلی فرد از سازمان و در نتیجه ایجاد انگیزه در وی برای تـلاش بیشـتر مـؤثر اسـت. ایـن موضوع مشخص می‌کند که هر چه ارتباط بـین مسـئولین و همکاران بیشتر باشد و برخورد دوسـتانه و دور از اسـترس بین آن‌ها حاکم باشد، رضایت شـغلی بیشـتر خواهـد بـود. بنابراین کار در یک محـیط آرام و بـدون اسـترس، موجـب آرامش و اطمینـان خـاطر مـی‌شـود و سـبب مـی‌شـود کـه کارکنان با روحیه بهتری کار کنند. از سوی دیگـر برخـورد خـوب و دوسـتانه و انجـام نظـارت اصـولی و بـه دور از مچ‌گیری و ارایه بازخورد مستمر و دقیق، می‌توانـد موجـب رضایت شغلی شود(۱۵). حیطه نظارت و سرپرستی شـامل نظارت محترمانه توسط مدیر گروه، توزیع مسئولیت‌هـا بـه طور عادلانـه، اشـراف ضـوابط بـر روابـط، تشـویق و تنبیـه می‌باشد(۱۹).

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایت کارکنـان مراکز انتقال خون استان کرمان از همکاران در حد مطلـوبی است و میزان رضایت از سرپرست کمـی بـیش از متوسـط است. البته هم میـزان رضـایت از سرپرسـت و هـم میـزان رضایت از همکاران در پژوهش پورقاز و همکاران، زاهدی و همکـاران و دانشـمندی و همکـاران در سـطح مطلـوبی گزارش شد(۱۸، ۱۶، ۵).

یکی از عوامل مهم دیگر که بر رضـایت کارکنـان تـاثیر زیادی می‌گذارد، وضـعیت ارتقـای شـغلی مـی‌باشـد. اگـر کارکنان احساس کنند که متناسب با تلاشی که می‌کننـد، در سیستم کاری ارتقا پیدا نمی‌کنند، این امر موجب دلسردی و در نتیجه نارضایتی آن‌ها خواهد شد. نتایج این مطالعه نشان داد که میزان رضایت از ارتقای شغلی کم مـی‌باشـد کـه بـا نتایج مطالعه‌های زاهدی و همکاران هم‌خوانی دارد(۵).

مطالعه فروغی نشان می‌دهـد حقـوق و دسـتمزد، عامـل تعیین‌کننده رضایت شغلی است به ویژه زمانی که از دیـدگاه کارمندان پرداخـت منصـفانه و عادلانـه باشـد(۲۰). در ایـن ارتباط هرزبرگ می‌نویسد هنگامی که شخصی در می‌یابد که به طور کامل حقوق خودش را دریافـت نمـی‌کنـد و سـطح مزایای او کـافی نمـی‌باشـد، امنیـت شـغلی نـدارد، نظـارت مناسب و روابط بـین فـردی مناسـبی وجـود نـدارد و عـدم رضایت شغلی در او ایجـاد مـی‌شـود(۲۲، ۲۱). نتـایج ایـن مطالعه نشان داد که میزان رضایت از پرداخت، پـایین‌تـرین حد را در مقایسه با دیگر جنبه‌های مؤثر بر رضایت شـغلی



[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]

داراست. این میزان در کارکنان با ۵ تا ۱۰ سال خدمت از سایر کارکنان پایین‌تر بود که این موضوع می‌تواند به دلیل عدم تبدیل وضعیت خدمتی برخی از کارکنان با این میزان سابقه باشد. ملازم و همکاران نیز عامل درآمد را به عنوان عامل نارضایتی پرستاران ذکر کردند(۲۳). عسکری و همکاران در پژوهش خود نتیجه گرفتند از بین عوامل اقتصادی، نارضایتی شغلی، سطح پایین درآمد به عنوان رتبه اول قرار دارد(۲۴). هم چنین زاهدی و دانشمندی و همکاران میزان رضایت از پرداخت را نامطلوب دانستند(۱۶، ۵). میزان رضایت از جنبه پرداخت گرچه در مطالعه پورقاز در حد متوسط گزارش شد اما در مقایسه با دیگر ابعاد مؤثر بر رضایت کارکنان، در حد پایین‌تری قرار دارد(۱۸).

نتایج مطالعه حاضر و مطالعه‌هایی از این قبیل که بر روی نیروی انسانی، به عنوان مهمترین عامل سازمانی انجام می‌شود، می‌تواند به دلیل مشخص کردن انگیزه‌های داخلی و خارجی نیروی انسانی کمک شایانی به سازمان کند تا نقاط ضعف مرتبط را بشناسند، آن‌ها را برطرف نموده و مدیریت کنند و با داشتن کارکنانی راضی و با نشاط بتوانند مراکز انتقال خون را در جهت هر چه بهتر انجام وظایفش مساعدت نمایند.

## نتیجه‌گیری

در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت کارکنان مراکز انتقال خون همانند بسیاری از مطالعه‌های دیگر در سطح متوسطی قرار دارد. اما میزان رضایت این کارکنان از لحاظ ارتقای شغلی و پرداخت، پایین‌تر از متوسط گزارش شد. نتایج مطالعه حاضر نشان داد که می‌توان با پرداخت عادلانه‌تر به کارکنان و ارتقای شغلی آن‌ها بر اساس نظام شایسته سالاری، میزان رضایت را در آن‌ها تا حد زیادی افزایش داد. در نهایت با اندکی تامل در مطالعه حاضر و مطالعه‌های مشابه می‌توان چنین نتیجه گرفت که مشکلات پرداخت و خصوصاً ارتقای شغلی یک مشکل کشوری است که در اکثر سازمان‌های کشور وجود دارد.

## تشکر و قدردانی

این مقاله نتیجه طرح تحقیقاتی مصوب معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان به شماره ۹۴/۱۹۰ می‌باشد. نویسنده مقاله از مسئولین و کارکنان محترم مراکز انتقال خون استان کرمان درخصوص همکاری و مساعدت در انجام این پژوهش کمال تشکر را دارند.

## References :

1- Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. In J Nurs Stud 2005; 42(2): 211-27.
2- Madhavan S. The job satisfaction level of Chinese and Indianan born engineering faculty at a research university [dissertation]. Morgantown: West Wirginia University; 2000. p. 20.
3- Jahani F, Farazi A, Rafiei M, Jadidi R, Anbari Z. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. Arak Medical University Journal 2010; 13(1): 32-9. [Article in Farsi]
4- Jenkeins M, Thomlinson R. Organizational commitment and job satisfaction as predictor of employee turnover Intention. Manag Res 2000; 15(10): 18-22.
5- Zahedi M , Palahang H, Ghafari M. Job satisfaction among health personnel in Chaharmahal & Bakhtiari province, 1998-99. J Shahrekord Uuniv Med Sci 2000; 2(1): 27-33. [Article in Farsi]
6- Eghtedari AM. Organization and Management (Organizational system and behaviors). Tehran: Molavi Press; 2001. p. 47-9. [Persian]
7- Tajvar M, Arab M, Khodabakhsh Nejad V. Personnel's job satisfaction in Tehran Koodakan kids medical center. Journal of Health Administration 2006; 9(23): 25-30. [Article in Farsi]
8- Abbaschian R, Avazeh A, Rabi SiahkaliS S. Job Satisfaction and its Related Factors among Nurses in the Public Hospitals of Zanjan University of Medical Sciences, 2010. Preventive Care In Nursing & Midwifery Journal 2011; 1(1): 17-24. [Article in Farsi]
9- Pennington SJ, McClelland DB, Murphy WG. Clinicians' satisfaction with a hospital blood transfusion service: a marketing analysis of a monopoly supplier. Qual Health Care 1993; 2(4): 239-42.
10- Fernández San Martín MI, Villagrasa Ferrer JR, Fe Gamo M, Vázquez Gallego J, Cruz Cañas E, Aguirre Trigo MV, *et al*. The study of occuptionals satisfaction and it's determining factors among healths profeesionals working in one of the areas in the Madrid. Rev Esp Salud Publica 1995; 69(6): 487-97. [Article in Spanish]
11- Mirzabeigi Gh, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heidari



[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]

Sh, Maleki S. Job Satisfaction among Iranian Nurses. Journal of Hayat 2009; 15(1): 49-59. [Article in Farsi]
12- Ebadi M, Montazeri A, Azin SA, Shahidzade A, Harirchi AM, Baradaran Moghadam HR, *et al*. Job satisfaction of general physicians with office. Payesh Journal 2005; 4(3): 189-95. [Article in Farsi]
13- Kolagari S, Khoddam H. Relation between nursing managers' leadership styles and rate of nursing employees' job satisfaction. Journal of Gorgan University of Medical Sciences 2007; 9(3): 65-8. [Article in Farsi]
14- Moosavi Tabar S, Rahmani R, Sirati Nayyer M, Abbas Zadeh Z. Influence factors in job satisfaction of nurses in the selected military and civil hospital in Tehran; 2013. Journal of Nurse and Physician Within War 2013; 23: 34-9. [Article in Farsi]
15- Ansaripoor S, Hasanzadeh A, Rohani M, Moghadas T. Job Satisfaction of Behvarzan Working in Isfahan University of Medical Sciences. Health Inf Manage 2014; 10(7): 1095-105. [Article in Farsi]
16- Daneshmandi M, Habibi H, Sirati M, Zareian A, Pishgoei AH. Faculty Members' Job Satisfaction in Selected Military Universities. Iranian Journal of Medical Education 2012; 12(6): 458-66. [Article in Farsi]
17- Moghareb M, Madarshahian F, Aliabadi N, Rezaei N, Mohammdi AR. Investigating job satisfaction among nurses in teaching hospitals of Birjand in 2004. Journal of Birjand University Medical Sciences 2006; 12(3-4): 92-9. [Article in Farsi]
18- Purgaz A, Nastiezaie N, Hezare Mogadam M. Job satisfaction of nurses working in hospitals in Zahedan. Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty 2010; 8(3): 138-43. [Article in Farsi]
19- Malekshahi F, Farhadi A, Amini F. Study of job satisfaction among faculty members of Lorestan university of medical science. Yafteh 2010; 12(1): 49-56. [Article in Farsi]
20- Foroughi F, Kharrazi H, Iranfar S, Rezaei M. Job satisfaction and its affecting factors from the viewpoints of faculty members of Kermanshah University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education 2008; 7(2): 335-42. [Article in Farsi]
21- Sanee Gh. The survey of relation between head nurses' leader style and nurses' job satisfaction in the educational hospital Tehran [dissertation]. Tehran: University of Tehran; 2004. p. 51-3. [Persian]
22- Hossaini MM. [Principales of Nursing Management]. 1st ed. Tehran: Boshra Publication; 2007. p. 188-9. [Farsi]
23- Molazem Z , Mohammad Hoseyni S, Karimi Z, Bagherizade Gh. Some factors of stressing Job and degree of their stress in Kohgiluyeh and Boyer Ahmad hospitals. Armagane Danesh 2002; 10(39): 95-103. [Article in Farsi]
24- Askari F, Abasnejad A. The study professional stress factors in Community Nursing and Midwifery of Gonabad. Ofoge Danesh 2006; 12(4): 12-20. [Article in Farsi]

[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]

*Sci J Iran Blood Transfus Organ 2016; 13(2): 114-121*

***Original Article***

# Job satisfaction of the staff of Kerman blood centers

***Kalantari A.R.[1], Amiresmaili M.R.[1], Ghazizadeh M.[2,3], Zareei J.[4], Hosseini S.[5]***

*[1]Health Services Management Research Center , Institute for Futures Studies in Health, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran*
*[2]Blood Transfusion Research Center, High Institute for Research & Education in Transfusion Medicine, Kerman, Iran*
*[3]Kerman Regional Blood Transfusion Center, Kerman, Iran*
*[4]Kerman Medical Student Research Committee, Kerman, Iran*
*[5]Research Center for Modeling in Health, Institute for Futures Studies in Health, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran*

## Abstract

***Background and Objectives***

Job satisfaction in any organization can lead to success and achievement. Blood centers require the staff with strong spirit to manage best the voluntary blood donors and do their best to ensure safe and adequate blood. Consequently, the aim of the present study was to assess job satisfaction of the staff of blood centers in Kerman.

***Materials and Methods***

This cross-sectional study was conducted on 120 staff members of blood centers in Kerman province, southeast of Iran, in 1393. By census sampling method, 97 completed questionnaires were returned to the researchers. To collect the data, Job Descriptive Index (JDI) questionnaire was used. To analyze the data, the independent t-test and analysis of variance using SPSS v.18 software were used.

***Results***

The study results showed the overall satisfaction of the staff was moderate (3.17 ± 0.66), with men and women being assessed 3.08 ± 0.08 and 3.23 ± 0.09, respectively. The greatest satisfaction pertained to co-workers (3.7 ± 1.05) and the lowest satisfaction to payments (2.35 ± 0.94) and job promotion (2.56 ± 0.1). The satisfaction levels of the staff about the work nature (3.17 ± 0.79) and the supervisor (3.5 ± 0.98) were similar to that of the overall satisfaction.

***Conclusions***

The results demonstrated that by paying more equitable salaries to the staff and promoting their job situation based on the meritocracy system, the degree of satisfaction can greatly increase.

***Key words:*** Job Satisfaction, Blood Transfusion, Iran

*Received: 29 May 2015*
*Accepted: 23 Nov 2015*

*Correspondence*: Hosseini S., MSc of Epidemiology. Research Center for Modeling in Health, Institute for Futures Studies in Health, Kerman University of Medical Sciences, Kerman, Iran
Postal Code: 7616913555, Kerman, Iran. Tel: (+9834) 32263787; Fax: (+9834) 32263757
E-mail: *saeed.hosseini2014@gmail.com*



[ Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-06 ]