

فرا تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی در سازمان‌های دولتی

(مورد مطالعه: نهادها و سازمان‌های بهداشتی و درمانی در ایران)

دکتر مهرداد بیات*

تاریخ ارسال: ۱۴۰۳/۱۰/۲۶

دکتر سید سعید حسینی‌زاده آرانی**

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۶/۱۰

دکتر محمد مهتری آرانی***

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر رضایتمندی شغلی کارکنان شاغل در نهادها و سازمان‌های بهداشتی و درمانی به روش فراتحلیل صورت گرفت. بدین منظور روش فراتحلیل کمی با رویکرد همبستگی و مبتنی بر مدل اجرایی فراتحلیل گلاس و اسمیت (۲۰۰۸) بکار گرفته شد. جامعه آماری دربرگیرنده تمامی تحقیقات و مطالعات مرتبط با رضایت شغلی در مراکز و نهادهای بهداشتی و درمان کشور بوده که پس از گردآوری ۱۹۰۹ سند پژوهشی و طی پنج مرحله غربال اسناد، ۷۷ سند پژوهشی در قالب ۱۳۶ فرضیه به روش نمونه‌گیری هدفمند به مثابه حجم نمونه برگزیده شدند. گردآوری داده به روش اسنادی با تکیه بر فیش‌برداری از متون و اسناد پژوهشی بر اساس چک لیست‌های جمعیت‌شناختی، و تجزیه و تحلیل داده‌ها بر مبنای اندازه اثر کلی صورت گرفت. یافته‌های تحقیق نشان دادند که میانگین اندازه اثر تصادفی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی برابر ۰/۲۹۹ و در سطح متوسط است. با توجه به اینکه اندازه تخمین زده شده در محدوده اطمینان قرار گرفته است، لذا اثرگذاری عوامل مختلف سازمانی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، فردی و غیره بر رضایت شغلی تأیید شد. همچنین تحلیل تعدیل‌گری نشان داد که میزان اندازه اثر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نزد زنان بالاتر از مردان، در گروه پرستاران بالاتر از سایر کارکنان بهداشت و درمان و در مناطق مرکزی و جنوبی بیشتر از سایر مناطق بود. با افزایش سال انجام تحقیق، شدت اثرگذاری عوامل گوناگون بر رضایت شغلی کارکنان در مراکز بهداشتی و درمانی کشور کمتر می‌شود و عوامل اجتماعی (۰/۶۹۶)، عوامل شناختی-فراشناختی (۰/۵۹۵) و عامل ارتباطی (۰/۴۲۸) بیشترین اثرگذاری را بر رضایت شغلی داشتند.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، اندازه اثر، عوامل اجتماعی، عوامل ارتباطی، عامل شناختی-فراشناختی

* دکترای مدیریت، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
** استادیار گروه جامعه‌شناسی دانشگاه آیت‌العظمی بروجردی (ره)، بروجرد، لرستان، ایران (s.s.hoseynizadeh@abru.ac.ir)

*** دکترای مدیریت، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

مقدمه

رضایت شغلی از جمله چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی بوده که پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت به منظور افزایش بهره‌وری محسوب می‌گردد. این مقوله از مضامین بنیادین در مباحث حفظ و نگاهداری منابع انسانی یک سازمان بوده که بی‌توجهی به آن در درازمدت، نظام اجتماعی را مختل ساخته و سبب برز عصیان، تنزل حس مسئولیت و نهایتاً ترک خدمت می‌گردد (نارنجی ثانی و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۰). یکی از سازمان‌هایی که در آن رضایتمندی شغلی کارکنان واجد اهمیت بسیاری است، سازمان‌های بهداشتی و درمانی هستند. سازمان‌های بهداشتی و درمانی نظیر بیمارستان‌ها، خانه‌های بهداشت و مراکز درمانی دیگر به مثابه متولیان امور سلامت جامعه یکی از مهمترین سازمان‌های جامعه به حساب می‌آیند که زیربنای فعالیت‌های آنان رضایتمندی شغلی کارکنانشان است. رضایت شغلی به مثابه یک حالت هیجانی مثبت و خوشایند که ناشی از ارزیابی شاغل از شغل و تجارب شغلی خویش است، در مراکز بهداشتی و درمانی یک فاکتور مهم در بهبود عملکرد کارکنان و بهبود و ارتقاء کیفیت ارائه خدمات درمانی به بیماران می‌باشد (رضایی و همکاران، ۱۴۰۰: ۶۶).

رضایت شغلی که عمدتاً به مثابه یک حالت عاطفی ناشی از ارزیابی یک فرد از تجارب خود در کار نام نهاده شده، در روانشناسی سازمانی و ادبیات اقتصاد کار به شکل گسترده مورد بررسی واقع گردیده است (کارت^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). رضایت شغلی نشانگر آن بوده که افراد چقدر شغل خویش را دوست دارند (آنوار^۲، ۲۰۱۷؛ شمس و همکاران، ۱۴۰۲: ۱۲۱). رضایت، درجه‌ای از لذت و رضایت کلی ناشی از توانایی ارائه سازمان نسبت به برآوردن مطلوبیت‌ها، انتظارات و نیازهای منابع انسانی است. به تعبیری، رضایت شغلی یک وضعیت عاطفی فرحبخش بوده که ناشی از ارزیابی فرد از شیوه برخورد با موقعیت شغلی می‌باشد که با نیازها، ارزش‌ها و انتظارات افراد مطابقت دارد. این تعریف، دو ویژگی متمایز از نگرش‌ها را با یکدیگر ترکیب می‌نماید. نخستین مشخصات بر واکنش عاطفی منابع انسانی نسبت به کار متمرکز بوده و در جایگاه دوم، ارزیابی خواسته‌های منابع انسانی از کار را توصیف می‌نماید (گل^۳ و همکاران، ۲۰۱۸؛ به نقل از باباجانی، ۱۴۰۰: ۷۰). از این منظر، رضایت شغلی به معنی گروهی از احساسات، باورها و عوامل موفقیت شغلی بوده که سبب کارآیی فرد و احساس رضایت فردی و

دوست داشتن شرایط و لوازم شغلی می‌باشد. به تعبیری گویای خرسندی و خشنودی فرد از کار و دلگرمی و وابستگی به شغل است.

رضایت شغلی از مسیر رفتارهای مثبت و منفی در یک محیط شغلی ایجاد می‌گردد و سبب احساس مسئولیت نسبت به اهداف سازمانی، داشتن تعلق و تعهد شغلی می‌گردد (عشایری و همکاران، ۱۴۰۱: ۶۲). رضایت شغلی خوب قادر است منجر به عملکرد بهتر کارکنان گردد که بر نتیجه شرکت اثر می‌نهد (اسمیت^۴ و همکاران، ۲۰۲۰). کارکنان راضی، پیش‌شرط ارتقاء بهره‌وری، پاسخگویی، کیفیت و شناخت خدمات بوده (پایس و پاتیروهو^۵، ۲۰۲۰) و بی‌توجهی به مسئله رضایت شغلی سبب تندر، تنزل احساس مسئولیت و در نهایت ترک خدمت کارکنان می‌گردد. رضایت شغلی در مراکز بهداشتی و درمانی عامل مهمی در ارتقاء عملکرد کارکنان بالاجه کادر درمان و در پی آن ارتقاء کیفیت ارائه خدمات درمانی به بیماران است. از سوی دیگر، رضایت شغلی یک متغیر چندبعدی بوده که تنها یک عامل موجب ایجاد آن نمی‌گردد، بلکه ترکیب مشخصی از عوامل مختلف سبب می‌گردد تا فرد از شغل خود احساس رضایت نماید. شواهد نشان می‌دهند که عوامل گوناگونی نظیر نوع شغل، مدیریت و سرپرستی، حقوق و مزایا و وضعیت محیط کار، میزان حقوق، سبک رهبری، جو سازمانی، بهره‌مندی از خدمات سالانه، فاصله محل کار تا بیمارستان و فرصت‌های پیشرفت (حسین عباسی و همکاران، ۱۴۰۰: ۸۹)، ساعات کار متمادی، ضعف شیوه ارزیابی و تشویق و تنبیه (قنبری و همکاران، ۱۳۹۹) بر رضایت شغلی کادر درمان و کارکنان مراکز درمانی و بهداشتی اثر می‌نهند. هرزبرگ باور داشت که نارضایتی شغلی معلول عوامل بهداشتی یا بیرونی نظیر محیط کار، روابط متقابل، حقوق و مزایا و خطی مشی و نیز عوامل انگیزشی یا درونی نظیر موفقیت، ماهیت شغل، مسئولیت و رشد و ترقی است.

حال با توجه به اهمیت مسئله رضایت شغلی و این که نارضایتی شغلی کارکنان در سازمان‌های بهداشتی و درمان و ارگان‌های متولی سلامت در جامعه سبب تنزل کیفیت خدمات گردیده و در نهایت نارضایتی بیماران را به دنبال دارد و نیز با در نظر گرفتن توسعه یک پیشینه تجربی غنی و گسترده از مطالعات مرتبط به رضایت شغلی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی، این پژوهش در پی ارزیابی این پرسش است که کدام گروه از عوامل بر رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های بهداشتی و درمانی اثر می‌گذارند و میزان اثر هر گروه از عوامل به چه اندازه است؟

بکارگیری رویکرد فراتحلیل در این تحقیق ناشی از آن است که به واسطه مطالعات و جستجو‌هایی که در حیطه رضایت شغلی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی صورت گرفت، محقق این مطالعات دریافت که مقالات متعددی با حجم نمونه و جامعه آماری متفاوت به این مسئله ورود نموده‌اند که در صورتی که به شکل جامع نگر به نتایج این مطالعات پرداخته شود، اطلاعات ارزشمندی در راستای افزایش رضایتمندی این قشر در اختیار برنامه‌ریزان و مدیران قرار می‌گیرد. از این لحاظ، پژوهش حاضر بر آن بوده تا تصویری جامع از مطالعات و تحقیقات داخلی با محوریت رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های بهداشتی و درمانی ارائه نماید.

ادبیات تحقیق

رضایت کارکنان از مهمترین حوزه‌های تحقیق بوده که انعکاس بخش نگرش‌ها و احساسات منابع انسانی در قبال کار، موقعیت فیزیکی و اجتماعی شغل، برداشت کلی انسان از آن و علاقمندی به فعالیت‌های حرفه‌ای و برطرف نمودن نیازمندی‌های فردی-اجتماعی بر اساس یک شغل است (یزدی و جعفری، ۱۳۸۹). فیشر و هانا^۶ (۱۹۳۹) رضایت شغلی را یک عامل روانی در نظر گرفته و باور داشتند که رضایت شغلی صورتی از سازگاری عاطفی با شغل است؛ یعنی در صورتی که شغل، شرایط مطلوبی برای فرد فراهم نماید، وی از شغل خویش رضایت خواهد داشت و در صورتی که شغل برای فرد واجد رضایتمندی و امنیت نباشد، شروع به مذمت آن نموده و در صورت امکان، آن را ترک خواهد گفت (صیفی حسن آباد، ۱۴۰۲: ۲۸). دیویس و نستروم^۷ (۱۹۸۵) معتقدند که افراد عمدتاً با خود نیازها، خواسته‌ها و انتقاداتی به محل کارشان می‌برند و رضایت شغلی آشکار می‌سازد که به چه اندازه انتظارات مذکور در این فضا برآورده گردیده است. رابینز معتقد است که رضایتمندی شغلی در نتیجه تفاوت میان تعداد پاداش‌هایی که فرد بدست می‌آورد با میزان پاداشی که فکر می‌کند باید دریافت می‌کرد، شکل می‌گیرد (به نقل از عشایری و همکاران، ۱۴۰۱: ۶۲). اسمیت و وستن^۸، رضایت شغلی را حاصل تمایل و علاقه به تلاش در راستای دستیابی به اهداف یک گروه خاص دانسته‌اند (غفاری، ۱۴۰۰: ۱۶). تعاریف مذکور از رضایت شغلی نشان می‌دهند که این مقوله متشکل از سه سازه «ارزشیابی شغل، باورداشتن نسبت به آن و تجارب عاطفی کارکنان در مورد شغل» است (نارنجی ثانی و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۱). تعاریف

مطرح در حیطه رضایت شغلی در قالب دو رویکرد می‌گنجند: ۱- رویکرد عاطفی که رضایت شغلی را گویای احساس مطلوب و مثبت فرد شاغل پیرامون شغل خویش می‌داند. در این حوزه، اسمیت و همکاران (۱۹۶۹) بر پنج مؤلفه حسی در قبال کار که شامل موارد زیر است تأکید نموده‌اند: ماهیت کار، پرداخت مطلوب حقوق و مزایای کاری، ارائه کردن فرصت‌های پیشرفت و ترقی، رضایتمندی از مدیران و سرپرستان و رضایتمندی از همکاران در فضای شغلی (جوادی، ۱۳۹۸). ۲- رویکرد شناختی، دربرگیرنده ارزیابی منطقی بوده که انسان از شغل، حقوق، فضای کاری، همکاران و مدیران خود در محل کار دارد (الوانی و همکاران، ۱۳۹۶). لذا، رضایت شغلی یک حالت حسی خوشایند در قبال کار و فعالیت‌های شغلی بوده که در پی سنجش مطلوب تجارب شغلی نزد فرد شکل گرفته و نگرش افراد در قبال بدی یا خوبی شرایط کاری را به نمایش می‌نهد.

عوامل مؤثر: رضایتمندی شغلی تحت تعیین علل و عوامل متعددی است. در حوزه عوامل فردی مواردی چون ویژگی‌های شخصیتی، کنترل و انگیزه پیشرفت، نوع شغل، سن، میزان مهارت، سطح تخصص، جنسیت و هوش و استعداد و در حیطه عوامل سازمانی، عواملی چون فرهنگ و جو سازمانی، سطح دستمزد بالاخص عادلانه بودن آن و میزان حقوقی که کارکنان بر مبنای نوع شغل و سطح درآمدشان دریافت می‌نمایند، بر رضایتمندی شغلی مؤثر هستند. در بستر عوامل محیطی، می‌توان به مسئله سبک سرپرستی یا مدیریت (آن گروه از سرپرستانی که با کارکنان خویش روابطی مبتنی بر حمایت و پشتیبانی برقرار می‌نمایند، در آنان علاقه نسبت به خود ایجاد کرده و رضایت شغلی بالاتری را ایجاد می‌کنند)، مشارکت در تصمیم‌گیری، اندازه گروه‌های شغلی و کیفیت تعاملات متقابل در این گروه‌ها واجد نقشی مؤثر هستند، به گونه‌ای که به هر میزان گروه‌های کاری وسیع‌تر گردند، رضایت شغلی بیشتر تنزل پیدا می‌کند، زیرا که تعاملات متقابل فردی اندک گردیده و همبستگی کم‌رنگ شده و شناخت همه کارکنان مشکل‌تر می‌گردد. رولینسون^۱ و همکاران (۱۹۹۸) شش عامل یعنی «مکان، امکانات رفاهی، نوبت‌های کاری، ایمنی، تکنولوژی و ازدحام» را بر رضایتمندی شغلی واجد اثر دانسته‌اند (خدایاری‌فرد، ۱۳۸۸). خط‌مشی‌های سازمانی غیرمنعطف با برانگیختن هیجانات منفی کاری و خط‌مشی منعطف سازمانی بسترهای ارتقاء رضایت شغلی را فراهم می‌نمایند (شجاعی، ۱۴۰۲). از منظر ماهیت شغلی، به هر میزان که میزان کنترل بر کار و تنوع شغلی

بیشتر گردد، فضای کاری افزایش یافته و بسترهای رضایت شغلی را فراهم می نماید. البته تنوع وسیع کاری موجب ابهام و استرس گردیده و تنوع کم به یکنواختی و خستگی منجر می گردد که حاصل آن نارضایتی شغلی است. بر اساس مبانی نظریه مدیریت علمی، کارآمدی فرد وابسته بدان است که به کارکنان اجازه داده شود که در مورد شغل خود تصمیم گیری کنند، نه آنکه برای آنها از قبل برنامه ریزی گردد. به همین علت است که رضایت شغلی رابطه نزدیکی با روش های کنترل بر کار دارد (جوادی، ۱۳۹۸).

در حوزه رضایت شغلی، نظریه های گوناگونی اقدام به تشریح عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نموده اند: گروه نخست نظریه های محتوایی رضایت شغلی هستند که چپستی رفتارهای برانگیخته شده را تشریح کرده و با آنچه در درون فرد با محیط اش می گذرد و به رفتار فرد نیرو می دهد، سروکار دارد. به عبارتی، ذیل این نظریه ها بر شناسایی و اولویت بندی نیازهای کارکنان، انگیزه ها و اهداف تأکید می گردد؛ هنگامی که این نیازها برآورده گردند، افراد رضایت را تجربه می نمایند.

جدول ۱- نظریه های محتوایی رضایت شغلی

نظریه	نظریه پرداز	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
سلسله مراتب نیاز	مازلو	نیازهای فیزیکی، ایمنی، اجتماعی، نیاز به احترام و نیاز به خودشکوفایی در محیط شغلی بر رضایتمندی شغلی مؤثر است.
وجود، وابستگی و رشد	آلدرفر	هر اندازه نیازهای اساسی روانشناختی از جمله نیاز به خودمختاری، کفایت و ارتباط در یک سازمان بیشتر ارضاء شود، رضایت شغلی بالاتری حاصل می گردد
نیاز	مک کللند	بر سه گروه نیازها یعنی «نیاز به موفقیت (فردی)، قدرت (میل به اثرگذاری بر دیگران و کنترل آنها) و نیاز به پیوندجویی (ترجیح به فعالیت گروهی و تفاهم متقابل)» تأکید دارد و ارضاء آنها را بستر ساز رضایت شغلی دانسته است.
دو عاملی	هرزبرگ	عوامل برانگیزاننده (موفقیت، ماهیت شغلی، ترقی) و عوامل بهداشتی (سرپرستی، پرداخت، امنیت شغلی) بر رضایت شغلی مؤثراند. لیکن زمانی که نیازهای درونی و انگیزشی کارکنان رفع گردد، آنان کارشان را به مطلوب ترین وجه انجام داده و رضایت شغلی بالاتری بدست خواهند آورد.

(رابینز، ۱۴۰۳؛ طباطبایی کویایی، ۱۴۰۱؛ نعیمی و رافضی، ۱۴۰۲: ۱۰۲)

نظریه‌های فرایندی که در پی آن هستند که شیوه برآورده شدن نیازها و اهداف پذیرش آنها از منظر شناختی را تشریح کنند. ذیل نظریه‌های مذکور برخی متفکرین باور دارند که کارکنان می‌توانند با پرداخت‌های بالاتر، ساعات کار کمتر و شرایط کاری مطلوب‌تر خوشنود گردند، درحالی که برخی دیگر پیشنهاد می‌نمایند که رضایتمندی می‌تواند از مسیر فراهم‌سازی استقلال و مسئولیت کارکنان ارتقاء پیدا کند. نظریه پردازان رویکرد محتوایی باور دارند که آنچه سبب رضایتمندی کارکنان می‌گردد، ارضاء نیازهای متفاوت آنان در ابعاد مختلف فضای شغلی است.

جدول ۱- نظریه‌های فرایندی رضایت شغلی

نظریه	نظریه پرداز	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
انتظار	وروم	کارکنان سازمانی هنگامی که اطمینان یابند که کارشان به درستی ارزیابی می‌شود و حاصل این ارزیابی موجبات افزایش حقوق و مزایا و ترفیعات شغلی را فراهم می‌سازد، تلاش می‌کنند تا کار را با کیفیت بالاتری به انجام رسانند
هدف گذاری	لاک	هدف، هنگامی انگیزه بخش است که دقیق و مشخص باشد. اهداف به هر میزان دقیقتر باشند، شرایط مطلوب‌تری برای ارتقاء عملکرد را فراهم می‌نمایند. در این موارد، بازخورد به کارکنان نیز مؤثر است، به طوری که بازخورد ارائه شده به کارکنان شرایط بهبود عملکردی را بیشتر می‌نماید.
گزینش شغلی	هالند	عناصر شخصیتی و روانی افراد به شکل معمول، احساس رضایتمندی یا عدم رضایت آنان را از شغلش متاثر می‌سازد و بر شیوه و نحوه رفتار افراد در موقعیت‌های مختلف اثر می‌نهد. در صورتی که شخص شغل خویش را متناسب با صفات شخصیتی خود برگزیند و نسبت به شغل خویش نگرش و گرایش مثبتی داشته باشد، از شغل خود رضایت خواهد داشت
برابری	آدامز	کارکنان چیزهایی را که از موقعیت شغلی خویش بدست می‌آورند را در قیاس با آنچه به این محیط شغلی وارد ساخته‌اند، مقایسه نموده و نسبت ورودی- خروجی خود به فضای شغلی را ارزیابی می‌کنند. در صورتی که این ارزیابی مبتنی بر برابری باشد، بدین نتیجه دست می‌یابند که عدالت وجود دارد و اگر این نسبت نابرابر باشد، نارضایتی شغلی در آنان بیشتر می‌گردد

(رابینز، ۱۴۰۳: ۲۲۶؛ نعیمی و رافضی، ۱۴۰۲: ۱۰۲)

در حوزه پیشینه تحقیق، طالبی و همکاران (۱۴۰۱) طی پژوهشی با عنوان «لنگر کاری و ارتباط آن با رضایت شغلی پرستاران»، به روش همبستگی به بررسی ۴۰۰۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی استان آذربایجان شرقی پرداخته و نشان دادند که از میان لنگرهای کاری به ترتیب لنگرهای سبک زندگی،

خدمت، تعهد و امنیت شغلی و ثبات نسبت به سایر لنگرها بر رضایت شغلی غالب‌تر بودند. اربابی کلاتی و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان «بررسی ارتباط هوش معنوی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان» به روش توصیفی-تحلیلی و با رویکرد پیمایشی نشان دادند که میان نمره هوش معنوی و نمره کلی رضایت شغلی در میان اعضای هیئت علمی گروه‌های علوم پایه و علوم بالینی تفاوت معناداری به نفع اعضای هیئت علمی علوم پایه وجود داشت. نتایج تحقیق حسین عباسی (۱۴۰۰) پیرامون «بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران مرد شهر اهواز» گویای آن بود که میان رضایت شغلی و شاخص توده بدنی ارتباط معناداری وجود داشت و میزان شیوع تماس با مخاطرات شغلی نزد پرستاران مرد به ترتیب در حوزه روانی، ارگونومیک، فیزیکی و جسمانی بالاتر بود. شمس قهفرخی و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان «رابطه ارضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل با رضایت شغلی کارکنان مرکز آموزشی-درمانی الزهرا (س) اصفهان» به روش توصیفی تحلیلی نشان دادند که همبستگی معناداری میان رضایت شغلی و ارضای نیازهای اجتماعی از مسیر شغل وجود داشته، به طوری که با افزایش میزان ارضای نیازهای اجتماعی از مسیر شغل و رضایت شغلی، رضایت شغلی نیز بیشتر می‌گردد. یافته‌های تحقیق صفائیان و همکاران (۱۳۹۹) در زمینه «رضایت شغلی پرسنل مرکز آموزشی-درمانی الزهراء اصفهان و عوامل مؤثر بر آن در سال‌های ۹۷-۱۳۹۶» حکایت از این داشت که کمک بهیارها دارای بالاترین میزان رضایت شغلی و بهیارها واجد کمترین میزان رضایت شغلی بودند.

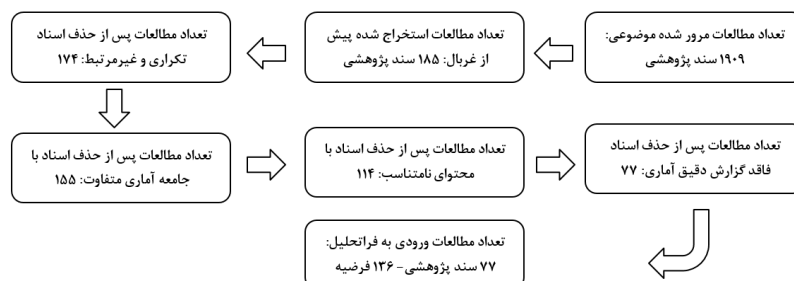
در حیطه مطالعات خارجی، یون و کیم^{۱۰} (۲۰۲۲) در قالب پژوهشی با عنوان «متاآنالیز عوامل مرتبط با رضایت شغلی: با تمرکز بر پرستاران کره‌ای» ۵۳ سند پژوهشی بین سال‌های ۱۹۹۴ و ۲۰۱۸ را مورد بررسی قرار داده و نشان دادند که میانگین وزنی اندازه اثر با استفاده از مدل اثرات تصادفی برای همه متغیرهای فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل و استرس شغلی متوسط بود. بولینگ^{۱۱} و همکاران (۲۰۱۰) در قالب تحقیقی با عنوان بررسی فراتحلیلی رابطه بین رضایت شغلی و بهزیستی ذهنی، نشان دادند که مطابق با فرضیه سرریز، بین رضایت شغلی و رضایت از زندگی، شادی، عاطفه مثبت و فقدان عاطفه منفی رابطه مثبت وجود دارد. کننلی و ویس واران^{۱۲}

(۲۰۰۰) در تحقیقی با عنوان «نقش تأثیرپذیری در رضایت شغلی: یک فراتحلیل» همبستگی بین معیارهای تأثیرپذیری و رضایت شغلی با انباشت یافته‌های تحقیق در بین مطالعات را مورد بررسی قرار دادند. همبستگی بین رضایت شغلی و عاطفه مثبت، رضایت شغلی و عاطفه منفی و رضایت شغلی و گرایش عاطفی، به طور جداگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و میانگین همبستگی تصحیح شده برای ضریب برای عاطفه مثبت (۰/۴۹)، عاطفه منفی (۰/۳۳-) و گرایش عاطفی (۰/۳۶) با رضایت شغلی در ارتباط بود.

روش پژوهش

این پژوهش به روش فراتحلیل کمی به انجام رسیده است. این شیوه تحقیق در زمره تحقیقات توسعه‌ای- کاربردی و نیز از نظر ماهیت و روش، در زمره مطالعات همبستگی قرار می‌گیرد. فراتحلیل صورتی از تحلیل نظام‌مند، مبتنی بر آمار، کمیّت‌محور، پیشینه‌گرا، تحلیلی و از نظر استراتژی استقرایی است که تحقیق را در راه رسیدن به یک چشم‌انداز کلی پیرامون تعامل میان متغیرها هدایت می‌کند. این سبک از پژوهش، مجموعه‌ای از روش‌های آماری را شامل می‌گردد که برای حل تناقض حاصل از پژوهش‌های آزمایشی و همبستگی که به طور مستقل و در ارتباط با یک موضوع واحد صورت گرفته‌اند، به کار می‌رود. فراتحلیل نتایج مختلف را به یک مقیاس مشترک مبدل ساخته و با سیاق آماری رابطه بین ویژگی‌های مطالعات و یافته‌ها را به ورطه تحلیل می‌کشاند. از منظر اجرایی، نخست با طراحی چارچوب گردآوری داده، اقدام به استخراج مقالات مرتبط به مسئله رضایت شغلی کارکنان شاغل در مراکز درمانی و بهداشتی در پایگاه‌های اطلاعات علمی داخلی از جمله مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، بانک اطلاعات نشریات کشور، پایگاه علوم انسانی، درگاه نمایه‌کننده مقالات وزارت بهداشت و موتورهای جستجوگری نظیر گوگل گردیده، سپس مقالات متناسب برای انجام فراتحلیل بر اساس معیارهای ورودی و خروجی بدست آمده، بر مبنای چک لیست تحقیق اسناد پژوهشی استخراج شده و پس از ورود داده‌ها به نرم افزار تحلیلی CMA، فرایندهای آماری به منظور بدست آوردن اندازه اثر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اجرایی و نتایج ارائه شد.

جامعه آماری این پژوهش متشکل از تمامی تحقیقات منتشرشده در قالب مقالات علمی و پژوهشی بوده که مضمون اصلی و یا یکی از فرضیات آن‌ها مبتنی بر اثرگذاری عوامل گوناگون فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سازمانی و غیره بر رضایت شغلی کارکنان شاغل در مراکز و نهادهای بهداشت و درمانی کشور بود. مرور مطالعات نمایه شده در پایگاه‌های مختلف نمایه‌کننده مقالات علمی و پژوهشی با استفاده از کلیدواژه‌هایی چون «رضایت، رضایت شغلی، رضایتمندی شغلی، رضایت کاری، رضایتمندی کاری» نشان داد که در این حوزه موضوعی بالغ بر ۱۹۰۹ مقاله علمی منتشر گردیده است. پس از گردآوری ۱۹۰۹ سند پژوهشی و طی پنج مرحله غربال اسناد از نظر موضوعی، حذف موارد تکراری و غیرمرتبط، حذف اسناد فاقد گزارش دقیق آماری و نیز اسناد با محتوای نامتناسب از نظر موضوعی، ۷۷ سند پژوهشی در قالب ۱۳۶ فرضیه به روش نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی و بر اساس معیارهای پنج‌گانه ورودی از جمله «برخورداري از ابزارهای گردآوری داده واجد اعتبار و پایایی، استفاده صحیح از روش و ابزار بکارگرفته شده در جهت تحلیل و تفسیر داده‌ها، مطالعاتی که در آنها رضایت شغلی صرفاً به مثابه یک متغیر وابسته مورد استفاده قرار گرفته، سنجش مستقیم تأثیر و گزارش داده‌های مرتبط به روابط، سطح معنی‌داری و گزارش دقیق ویژگی‌های روش‌شناسی مطالعات من جمله حجم نمونه»، به فرایند فراتحلیل ورود یافتند. روش گردآوری داده در این تحقیق روش اسنادی با تکیه بر فیش‌برداری از متون و اسناد پژوهشی بر اساس چک لیست‌های مرتبط به مشخصات عمومی گزارش پژوهشی (عنوان، مؤلفین، تاریخ نشر، نوع اثر، اهداف، زمان‌بندی)، مشخصات روش‌شناسی (روش، جامعه آماری، حجم نمونه، روش گردآوری داده، فرضیه، متغیرهای مستقل و وابسته، اعتبار و پایایی) و مشخصات آماری (نوع آزمون، سطح معنی‌داری، جهت اثر، میانگین رضایت شغلی، مختصات جمعیتی) بوده است.



شکل ۱- نمودار غربال اسناد پژوهشی ورودی / خروجی به فرا تحلیل رضایت شغلی

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، اندازه اثر کلی مطالعات محاسبه شده است. روش اصلی فرا تحلیل مبتنی بر ترکیب نتایج بوده که معمولاً پس از تبدیل آماره‌ها به شاخص (z) و برآورد اندازه اثر بکار گرفته می‌شود. در این پژوهش آماره‌های بدست آمده از اسناد موجود با بکارگیری رویکرد هانتر و اشمیت^{۱۳} به شاخص z تبدیل شدند. به منظور تحلیل استنباطی داده‌ها ابتدا به بررسی مفروضات فرا تحلیل پرداخته شده، به نحوی که با استفاده از نمودار کیفی و روش رگرسیونی خطی اگر، همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدار و N ایمن از خطا به ارزیابی خطای انتشار و با بکارگیری آزمون Q ناهمگونی مطالعات ارزیابی شد. سپس با توجه به همگونی یا ناهمگونی بین مطالعات مورد بررسی مدل اثرات تصادفی یا ثابت برای تفسیر و ترکیب نتایج مورد استفاده واقع شده است. در این تحقیق از دو روش اعتبارسنجی درونی و بیرونی بهره گرفته شد: کدگذاری کاراکترهای مربوط به مطالعات تحت بررسی، کندوکاو برای پیدا کردن اثرات میانجی و آزمون همگنی نتایج از زمره عواملی هستند که در ارزیابی و تقویت اعتبار بیرونی مطالعات فرا تحلیلی مورد استفاده قرار گرفته شده است. اعتبار درونی در فرا تحلیل به این واقعیت مربوط می‌شود که تغییرات در کیفیت طرح پژوهشی یا مداخله‌ای، چگونه یا از طریق چه مکانیسم‌هایی روی نتایج فرا تحلیل، تأثیر می‌گذارند». لذا جهت ارزیابی اعتبار درونی فرا تحلیل، اطلاعات مربوط به کیفیت طرح در گزارش فرا تحلیل ارائه شده باشد.

یافته‌های تحقیق

جدول ۱- خلاصه اطلاعات توصیفی پژوهش‌های ورودی در فراتحلیل (نمونه از ۷۲ پژوهش)

محقق	سال	جامعه آماری	متغیر مستقل	تحصیلات	گروه سنی
اختری شجاعی و همکاران	۱۳۸۳	پرستاران - مدیران	سبک رهبری	لیسانس	۳۴/۹
محسن پور و همکاران	۱۳۸۴	پرستاران	مدیریت مشارکتی	لیسانس	بالای ۳۰ سال
فروغی و همکاران	۱۳۸۶	اعضای هیئت علمی	سن، درآمد و...	متخصص	۴۰ تا ۴۹ سال
کمالی و همکاران	۱۳۸۸	روانپزشکی	تعهد سازمانی	لیسانس	۳۷ سال
میرکمالی و ناستی زایی	۱۳۸۹	پرستاران	توانمندسازی روانشناختی	لیسانس	۳۵ سال
روحی و همکاران	۱۳۹۰	پرستاران	تعهد سازمانی	لیسانس	۳۲/۶ سال
مرتضوی و کارگذار	۱۳۹۱	پرستاران	تعهد و عدالت سازمانی	لیسانس	۳۲ تا ۳۶ سال
منظری توکلی و رجبی	۱۳۹۲	کارکنان ستادی	ادراک از عدالت سازمانی	لیسانس	۳۱ تا ۴۰ سال
نوبیدیان و همکاران	۱۳۹۳	پرستاران	کیفیت زندگی کاری	لیسانس	۳۰ تا ۴۰ سال
صافی و همکاران	۱۳۹۴	کارکنان بهداشت	سبک رهبری مدیران	فوق لیسانس	۲۸/۴ تا ۳۰/۴
مهدوی و سروسناتی	۱۳۹۵	کارکنان	بودجه مشارکتی	لیسانس	۳۰ تا ۳۵
حکیمی و همکاران	۱۳۹۶	پرستاران	خود گرمی و شایستگی	لیسانس	۳۲/۳۶
نوع دوست گیلانی و همکاران	۱۳۹۷	کارکنان دانشگاه	ارزیابی عملکرد	فوق لیسانس	۳۲ تا ۴۵ سال
ابوالقاسمی و شمس الدینی	۱۳۹۸	پرستاران	افسردگی	لیسانس	۳۴/۴ تا ۳۷/۳
خضرابی و همکاران	۱۳۹۹	کارکنان ستادی	استرس و اضطراب	کارشناسی	۳۷/۳۴
مرادی و همکاران	۱۴۰۰	کارکنان بیمارستان	فرهنگ سازمانی	کارדانی و...	۳۰ الی ۴۰ سال
کریمی و همکاران	۱۴۰۱	کارکنان بهداشت	استرس شغلی	لیسانس	۳۱/۹۹
بختیاری و همکاران	۱۴۰۲	کارکنان دانشگاه	سن/ تعداد ساعت کاری/	فوق لیسانس	۳۹/۶۲

در جدول (۲)، خلاصه اطلاعات آماری اسناد وارد شده در فراتحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شغلی نمایش داده شده است.

جدول ۳- خلاصه نتایج آماری پژوهش‌های وارد شده در فراتحلیل (نمونه از ۷۲ پژوهش)

محقق و سال	حجم نمونه	ضرایب همبستگی	Sig.
اختری شجاعی و همکاران (۱۳۸۳)	۳۷۵	۰/۶۵	۰/۰۰۱
محسن پور و همکاران (۱۳۸۴)	۱۷	۰/۸۰	0/001
فروغی و همکاران (۱۳۸۶)	۱۵۶	-۰/۱۸	۰/۰۰۱
کمالی و همکاران (۱۳۸۸)	۱۹۸	۰/۳۸	۰/۰۰۱
میرکمالی و ناستی زایی (۱۳۸۹)	۲۲۰	۰/۲۱۹	۰/۰۱
روحی و همکاران (۱۳۹۰)	۶۳۱	۰/۴۸۰	۰/۰۱
مرتضوی و کارگذار (۱۳۹۱)	۱۹۸	۰/۵۱۷	۰/۰۰۱
نوبیدیان و همکاران (۱۳۹۳)	۲۲۶	۰/۲۳	۰/۰۰۰۱
صافی و همکاران (۱۳۹۴)	۲۰۷	۰/۳۹۹	۰/۰۰۱
مهدوی و سروسناتی (۱۳۹۵)	۲۹۱	۰/۶۱۹	۰/۰۰۱
حکیمی و همکاران (۱۳۹۶)	۲۶۳	۰/۷۲۳	۰/۰۰۱
نوع دوست گیلانی و همکاران (۱۳۹۷)	۲۴۸	۰/۷۶۸	0/001
ابوالقاسمی و شمس الدینی (۱۳۹۸)	۳۰۰	-۰/۲۳	۰/۰۰۱
خضرابی و همکاران (۱۳۹۹)	۱۹۶	-۰/۳۱۶	۰/۰۰۰
مرادی و همکاران (۱۴۰۰)	۱۸۶	-۰/۲۹۶	۰/۰۰۵
کریمی و همکاران (۱۴۰۱)	۱۴۱	۰/۷۸۳	۰/۰۰۵
بختیاری و همکاران (۱۴۰۲)	۱۱۰۶	-۰/۰۸	۰/۰۰۵

در جدول (۳) همسو با تخمین اندازه اثر تفکیکی پژوهش‌های برگزیده مبتنی بر یک مقیاس مشترک، اثرات ترکیبی ثابت و تصادفی کلی نیز بر مبنای حدود پایین و بالای اندازه اثر و نیز Z-Value و P-Value مرتبط با هر یک از تحقیق ارائه شده است.

جدول ۴- خلاصه اطلاعات مربوط به تحلیل اثر رضایت شغلی (نمونه از ۷۲ پژوهش)

محقق و سال	ضریب همبستگی	حد پایین	حد بالا	Z-Value	P-Value
اختری شجاعی و همکاران (۱۳۸۳)	۰/۶۵۰	۰/۵۸۷	۰/۷۰۵	۱۴/۹۳۵	۰/۰۰۰
محسن پور و همکاران (۱۳۸۴)	۰/۸۰۰	۰/۵۱۹	۰/۹۲۵	۴/۱۱۱	۰/۰۰۰
فروغی و همکاران (۱۳۸۶)	-۰/۱۸	-۰/۳۲۸	-۰/۰۲۴	۲/۲۵۱	۰/۰۰۰
کمالی و همکاران (۱۳۸۸)	۰/۳۸	۰/۲۵۴	۰/۴۹۳	۵/۵۸۷	۰/۰۰۰
میرکمالی و ناستی‌زایی (۱۳۸۹)	۰/۲۱۹	۰/۰۸۹	۰/۳۴۱	۳/۲۷۹	۰/۰۰۱
روحی و همکاران (۱۳۹۰)	۰/۴۸۰	۰/۴۱۸	۰/۵۲۸	۱۳/۱۰۶	۰/۰۰۰
مرتضوی و کارگذار (۱۳۹۱)	۰/۵۱۷	۰/۴۰۷	۰/۶۱۲	۷/۹۹۱	۰/۰۰۰
نویدیان و همکاران (۱۳۹۳)	۰/۲۲	۰/۱۰۳	۰/۳۵۰	۳/۴۹۷	۰/۰۰۰
صافی و همکاران (۱۳۹۴)	۰/۳۹۹	۰/۲۷۸	۰/۵۰۸	۶/۰۳۴	۰/۰۰۰
مهدوی و سروسناتی (۱۳۹۵)	۰/۶۱۹	۰/۵۴۳	۰/۶۸۵	۱۲/۲۷۶	۰/۰۰۰
حکیمی و همکاران (۱۳۹۶)	۰/۷۲۳	۰/۶۶۰	۰/۷۷۶	۱۴/۷۳۶	۰/۰۰۰
نوع دوست و همکاران (۱۳۹۷)	۰/۷۶۸	۰/۷۱۲	۰/۸۱۵	۱۵/۸۹۴	۰/۰۰۰
ابوالقاسمی و شمس‌الدینی (۱۳۹۸)	-۰/۲۳	۰/۳۳۵	۰/۱۲۰	۴/۰۳۶	۰/۰۰۰
خضرای و همکاران (۱۳۹۹)	-۰/۳۱۶	-۰/۴۳۷	-۰/۱۸۴	۴/۵۴۶	۰/۰۰۰
مرادی و همکاران (۱۴۰۰)	-۰/۲۹۶	-۰/۴۲۲	-۰/۱۵۹	۴/۱۲۸	۰/۰۰۰
کریمی و همکاران (۱۴۰۱)	۰/۷۸۳	۰/۷۱۰	۰/۸۴۰	۱۲/۳۷۱	۰/۰۰۰
بختیاری و همکاران (۱۴۰۲)	-۰/۰۸	-۰/۱۳۸	-۰/۰۲۱	۲/۶۶۳	۰/۰۰۸

بر طبق نتایج بدست آمده در تمامی اسناد پژوهشی مرتبط به عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در نهادها و سازمان‌های بهداشتی و درمانی به استثناء پژوهش‌های فروغی و همکاران (۱۳۸۶) (سابقه کاری)، حریری و بطلانی (۱۳۸۹) (سلامت روان)، کفعمی و همکاران (۱۳۹۱) (تفویض اختیار)، رجبی‌پور میندی و دهقانی فیروزآبادی (۱۳۹۱) (اخلاق کار)، دهقانی و همکاران (۱۳۹۲) (خلاقیت)، رضایی و همکاران (۱۳۹۲) (هوش هیجانی)، رضاقلی و همکاران (۱۳۹۸) (هوش هیجانی)، حسینی عباسی و آقامیری (۱۴۰۰) (سبک زندگی ارتقاء دهنده سلامت)، که اندازه اثر آنها فاقد معنای آماری بوده

است، اثرگذاری دیگر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بر این مقوله در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی با اطمینان ۹۹٪ معنادار بوده، بزرگترین مقادیر اندازه اثر مربوط به مطالعه رستمی و همکاران (۱۳۹۹) (سن)، جمشیدیان (۱۳۹۷) (توانمندسازی کارکنان)، حکیمی و همکاران (۱۳۹۶) (خون گرمی همکاران) و باقیان‌پور و همکاران (۱۳۹۸) (سبک زندگی اسلامی) و محسن‌پور و همکاران (۱۳۸۴) (مدیریت مشارکتی) به ترتیب به اندازه اثرهای ۰/۸۹۴، ۰/۸۵۰، ۰/۸۳۹، ۰/۸۲۷ و ۰/۸۲۰ و کوچکترین مقدار اندازه اثر مربوط به مطالعه بختیاری و همکاران (۱۴۰۲) (تعداد ساعات کار در هفته / وجود کشیک شبانه) و روحی و همکاران (۱۳۹۰) (سن) به ترتیب با اندازه اثر ۰/۰۸، ۰/۰۹ و ۰/۰۹ می‌باشد. هر دو اثرات ثابت و اثرات تصادفی در سطح ۱٪ معنادار می‌باشند.

مفروضات و اندازه اثر

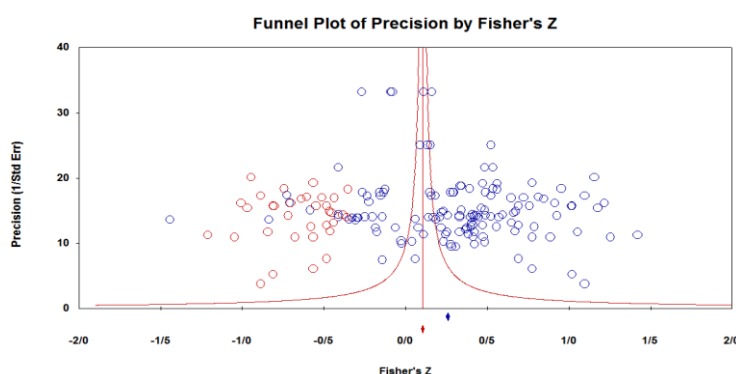
دو مفروضه بنیادین هر پژوهش فراتحلیل، بررسی همگنی یا ناهمگنی اندازه اثر و نیز خطای نشر است.

جدول ۴- نتایج آزمون همگنی / ناهمگنی

شاخص آماری	مقدار آزمون همگنی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	(F) I-Squared
رضایت شغلی	۶۷۴۲/۵۴۸	۱۳۵	۰/۰۰۰	۹۷/۹۹۸

با در نظر گرفتن یافته‌های مندرج در جدول فوق پیرامون آزمون همگنی / ناهمگنی Q ، ($Q = 6742/548$, $P < 0/000$)، با اطمینان ۹۹٪ فرض صفر مبنی بر همگنی اسناد پژوهش رد گردیده و فرض ناهمگونی میان پژوهش‌ها تصدیق می‌گردد. به تعبیر دیگر، معنادار بودن شاخص Q گویای وجود ناهمگنی در اندازه اثر پژوهش‌های اولیه است، لیکن از آنجا که این شاخص نسبت به افزایش تعداد اندازه اثر حساس است و با افزایش تعداد اندازه اثر توان این آزمون در راستای رد همگنی بیشتر می‌گردد، مجذور I شاخص دیگری محسوب می‌گردد که به همین منظور بکار گرفته می‌شود. ضریب مجذور I دارای مقداری از صفر تا ۱۰۰٪ بوده و مقدار ناهمگنی را به شکل درصد نشان می‌دهد.

به هر اندازه مقدار این ضریب به ۱۰۰ درصد نزدیکتر گردد، گویای ناهمگنی بالاتر اندازه اثر پژوهش‌های اولیه است. یافته‌های حاصل از ضریب مجذور I گویای آن است که حدوداً ۹۷ الی ۹۸ درصد از تغییرات کل مطالعات به ناهمگنی آنها مربوط است. از این رو، تلفیق آنها با مدل آثار ثابت موجه نبوده و لازم است از مدل آثار تصادفی در جهت ترکیب نتایج بهره برد. به تعبیر دیگر، این آزمون بدین نکته اشاره دارد که اثرگذاری عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های بهداشتی و درمانی کاشان، به شدت به لحاظ ویژگی‌ها و مشخصات مطالعات متفاوت بوده و در این وضعیت باید از متغیرهای تعدیل‌گر جهت شناسایی عامل ایجاد واریانس و محل این تفاوت‌ها بهره برد. مفروضه خطای انتشار در راستای فهم خطاهای مرتبط به نشر پژوهش‌های چاپ شده و عدم انتشار پژوهش‌های چاپ نشده است. در راستای ارزیابی این مفروضه از نمودار کیفی و روش رگرسیونی اِگر، روش همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدار و N ایمن از خطا بهره برده شده است.



شکل ۲- نمودار کیفی مطالعات رضایت شغلی

یافته‌های حاصل از نمودار کیفی وارونه تقریباً تداعی‌کننده تقارن نسبی مطالعات صورت گرفته است، لیکن قضاوت صریحی در این مورد ارائه نمود و لازم است برای این منظور از آزمون‌های آماری مرتبط دیگر نظیر روش رگرسیونی خطی اِگر و آزمون همبستگی بگ و مزومدار و N ایمن از خطا بهره گرفت. در این روش فرض صفر (H_0) گویای متقارن بودن نمودار و عدم سوگیری انتشار و فرض خلاف (H_1)، نشان‌دهنده عدم تقارن نمودار کیفی و سوگیری انتشار است.

جدول ۵- نتایج همبستگی رتبه‌ای بگ و مزومدار و شاخص N ایمن از خطا

سطح معنی‌داری دو دامنه		سطح معنی‌داری یک‌دامنه	Z-Value	مقدار ضریب کندال
۰/۹۴۴۵۱		۰/۴۷۲۲۵	۰/۶۹۶۱	۰/۰۰۴۰۳
تعداد مطالعات گمشده‌ای	تعداد مطالعات مشاهده شده	Z برای آلفا	مقدار P برای مطالعات مشاهده شده	مقدار Z برای مطالعات مشاهده شده
۱۹۹۸	۱۳۶	۱/۹۵۹	۰/۰۰۰	۵۱/۰۱۳

بر مبنای نتایج ارزیابی همبستگی بگ و مزومدار، مقدار کندال تائو برابر با $0/00403$ - بوده که با توجه به مقدار معناداری یک دامنه ($P = 0/472$) و دو دامنه ($P = 0/944$) می‌توان بیان نمود که هرچند بین اندازه اثر و دقت رابطه وجود دارد، لیکن این رابطه معنادار نیست و فرض صفر مبنی بر متقارن بودن نمودار کیفی و عدم سوگیری انتشار تصدیق می‌شود. نتایج حاصل از محاسبه ضریب N ایمن از خطا نشان می‌دهد که لازم است تعداد ۱۹۹۸ مطالعه دیگر انجام شده و نتایج آنها مورد بررسی قرار گیرد تا مقدار P دوسویه ترکیب شده از $0/05$ تجاوز نکند. به عبارتی دیگر، باید ۱۹۹۸ مطالعه دیگر در حوزه رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن صورت گیرد تا در نتایج نهایی محاسبات و تحلیل‌ها خطایی شکل گیرد. این نتیجه گویای دقت و صحت بالای اطلاعات و یافته‌های حاصله از این پژوهش است.

ارزیابی مفروضات فراتحلیل نشان‌دهنده ناهمگنی مطالعات وارد شده در فراتحلیل عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بود و بر این مبنا لازم است تا از مدل اثر تصادفی در راستای ترکیب نتایج جهت گزارش اندازه اثر بهره گرفته شود. با توجه به این مسئله، در جدول زیر اندازه اثر مطالعات ورود یافته به فراتحلیل بر اساس مدل تصادفی ارائه و بر اساس ضرایب تفسیری اثر کوهن تحلیل و بررسی شده است.

جدول ۵- اندازه اثر تصادفی مطالعات عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در نهادهای بهداشتی و درمانی

P-Value	Z-Value	حدبالا	حدپائین	اندازه اثر (r)	تعداد مطالعات / (تعداد فرضیه)
۰/۰۰۰	۸/۰۹۹	۰/۳۶۵	۰/۲۳۰	۰/۲۹۹	۷۷ (۱۳۶)

بنابر نتایج میانگین اندازه اثر تصادفی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در ۷۷ مطالعه مورد بررسی و ۱۳۶ فرضیه مندرج در آنها، برابر $0/299$ است. با توجه به اینکه اندازه

تخمین زده شده در محدوده اطمینان قرار گرفته است، لذا باید بیان نمود که اثرگذاری عوامل مختلف سازمانی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، فردی و غیره بر رضایت شغلی تأیید می‌گردد. برآورد نقطه‌ای حاصله شده اندازه اثر (۰/۲۹۹) بر اساس نظام تفسیر اندازه اثر کوهن حاکی از اثر در حد متوسط می‌باشد. به عبارتی، عوامل مورد بررسی در سطح اسناد پژوهشی موجود در سطح متوسطی می‌تواند بر رضایت شغلی در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی کشور مؤثر باشند.

تحلیل متغیرهای تعدیل‌کننده رضایت شغلی

با توجه به ناهمگونی مطالعات و تصدیق مفروضات فراتحلیل و در راستای فهم این ناهمگنی از متغیرهای تعدیل‌کننده جنسیت مشارکت‌کنندگان در تحقیق، سال انجام تحقیق، نوع متغیر، موقعیت جغرافیایی انجام پژوهش و جامعه‌آماري بهره گرفته شود.

تعدیل‌گری جنسیت: بنابر یافته‌های حاصل از تحلیل تعدیل‌گری، بالاترین میزان اندازه اثر در گروه مطالعاتی مشاهده می‌گردد که مشارکت‌کنندگان آنها زن هستند؛ در بین زنان اندازه اثر در مدل تصادفی ۰/۳۶۵ می‌باشد که به لحاظ آماری در سطح ۰/۰۰۰ معنادار است. به تعبیر دیگر، عوامل مورد بررسی در مطالعات و تحقیقات صورت گرفته در حیطه رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی کشور اثرگذاری بیشتری بر بهبود رضایت شغلی زنان نسبت به مردان داشته است. در تبیین این یافته می‌توان بیان نمود که اولاً زنان از قبل فعالیت‌های شغلی خود عمدتاً روی مسائلی چون فرصت‌های رشد حرفه‌ای، سازگاری با فرهنگ محیط کار و ایجاد تعادل در زندگی حرفه‌ای و تغییرپذیر ساعات کاری متمرکز هستند و لذا با افزایش بهبودهای محیطی و بهبود فرصت‌های رشد حرفه‌ای آنها به سرعت رضایتمندی بالاتری بدست می‌آورند، این در حالی است که مردان کارمند بیشتر به افزایش درآمد، ارتقای شغلی و ارتباط موفق با مافوق خود هستند و به همین دلیل، در شرایط مالی ضعیف و درآمد سطح پایین و در جو سازمانی که مدیریت به صورت متمرکز و از بالا به پایین اعمال می‌گردد، بالطبع عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نزد مردان با تأخیر بیشتری بر بهبود رضایت شغلی آنان نسبت به زنان اثر خواهد نهاد. به عبارتی زنان از قبل فعالیت‌های شغلی خود در پی کسب رضایت شغلی بالاتر، منزلت کاری مطلوب‌تر و در بهبود شرایط

کاری خود هستند، در حالی که مردان به دلیل نقش نان آوری و وظایف مرتبط به خانه و خانواده، در وهله نخست به مسائل مالی ناشی از شغل نگرینسته و نارضایتی‌های مالی و اقتصادی اثرگذاری بالاتری نسبت زنان شاغل بر آنها می‌نهد.

جدول ۶- نتایج آزمون Q پیرامون عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بر مبنای متغیرهای تعدیل‌کننده

مدل اثرات تصادفی			مقولات	متغیر تعدیل‌کننده	
P-Value	Z-Value	اندازه ترکیبی			
۰/۰۰۰	۶/۱۹۱	۰/۳۶۵	زن	جنسیت	
۰/۰۵۸	۱/۸۹۵	۰/۲۴۷	مرد		
۰/۰۰۱	۳/۳۱۰	۰/۲۱۹	مرد/زن		
۰/۰۰۰	۸/۳۵۴	۰/۳۰۹	کل		
۰/۰۰۰	۴/۷۶۲	۰/۲۸۳	کارکنان ستادی	جامعه آماری	
۰/۰۰۰	۶/۲۹۱	۰/۳۰۷	پرستاران		
۰/۰۵۵	۱/۸۴۹	۰/۱۵۷	اعضای هیئت علمی		
۰/۶۹۷	۰/۳۸۹	۰/۱۱۵	کارکنان مراکز بهداشت		
۰/۰۰۰	۸/۰۸۳	۰/۳۰۱	کل	نوع متغیر مؤثر	
۰/۰۲۳	۲/۲۷۸	۰/۴۲۸	ارتباطی		
۰/۰۸۶	۱/۷۱۵	۰/۲۵۹	مالی - اقتصادی		
۰/۰۰۰	۶/۰۶۵	۰/۶۹۶	اجتماعی		
۰/۲۴۱	۱/۱۷۱	۰/۱۴	فردی		
۰/۰۰۲	۳/۱۴۳	۰/۳۹۰	مدیریتی		
۰/۰۰۶	۲/۷۲۸	۰/۳۶۲	فرهنگی		
۰/۱۸۳	۱/۳۳۳	۰/۱۹۶	محیطی - ساختاری		
۰/۰۵۸	۱/۷۲۵	۰/۱۷۰	روانشناختی		
۰/۰۰۰	۵/۹۲۲	۰/۳۷۸	سازمانی		
۰/۴۵۹	۰/۷۴۱	۰/۰۶۹	شغلی		
۰/۰۰۲	۳/۰۷۴	۰/۵۹۵	شناختی - فراشناختی		
۰/۰۰۰	۹/۱۱۳	۰/۳۰۸	کل		
۰/۰۰۳	۲/۹۹۵	۰/۲۸۵	شمال		موقعیت جغرافیایی
۰/۰۵۳	۱/۹۳۵	۰/۱۵۸	شمال شرق		
۰/۰۰۱	۳/۲۳۴	۰/۲۷۱	شمال غرب		
۰/۰۰۰	۴/۵۷۶	۰/۳۸۲	جنوب		
۰/۰۱۵	۲/۴۲۱	۰/۲۷۱	جنوب شرق		
۰/۰۰۰	۴/۵۸۶	۰/۳۹۲	مرکز		
۰/۵۷۲	۰/۵۶۵	۰/۰۹۱	غرب		
۰/۰۰۰	۷/۹۶۸	۰/۲۸۳	کل		

تعدیل‌گری جامعه آماری: بالاترین میزان اندازه اثر در گروه مطالعاتی مشاهده

می‌گردد که مشارکت کنندگان آنها پرستاران هستند؛ در بین پرستاران اندازه اثر در مدل تصادفی ۰/۳۰۷ می‌باشد که به لحاظ آماری در سطح ۰/۰۰۰ معنادار است. به تعبیر دیگر، عوامل مورد بررسی در مطالعات و تحقیقات صورت گرفته در حیطه رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی کشور اثرگذاری بیشتری بر بهبود رضایت شغلی پرستاران نسبت به دیگر داشته است. کمترین میزان اندازه اثر نیز مرتبط به آن گروه از مطالعاتی است که جامعه آماری آنها اعضاء هیئت علمی هستند (۰/۱۵۷). در تحلیل این یافته می‌توان بیان کرد که امروزه به منظور بهبود وضعیت شغلی و کاری کادر پرستاری اقدامات مؤثر و مطبوعی از جانب نهادهای سیاست‌گذار و مسئول صورت پذیرفته است و تلاش‌های زیادی در جهت بهبود شرایط کاری، پرداخت معوقات پرستاری و کسب رضایتمندی این قشر صورت گرفته است. لیکن وضعیت پزشکان و اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی در قیاس با سایر گروه‌ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است، به طوری که بی‌توجهی به این قشر نه فقط سبب گردیده است که بسیاری از صندلی‌های دانشگاه در مقاطع دستیاری پزشکی و بالاتر خالی بماند و مشارکت‌کننده کمتری در این حوزه وجود داشته باشد، بلکه بسیاری از پزشکان به دلیل وضعیت مالی بیمارستان‌ها، عدم پرداخت به موقع و پرداخت ناچیز در قبال فعالیت‌های شغلی آنها از سازمان‌ها و نهادهای دولتی رخت بر بسته و اقدام به فعالیت در نهادهای خصوصی نموده و یا به واسطه انصراف از فعالیت اقدام به مهاجرت و خروج از کشور و فعالیت در دیگر جوامع حاشیه خلیج فارس می‌نمایند. این مسئله در مورد اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی نیز صادق است، به طوری که بسیاری از افراد این قشر نسبت به شرایط موجود اعلام نارضایتی داشته و نارضایتی خود به صورت‌های مختلف اعم از غیبت‌ها و خروج از کار و یا دریافت مبالغی از بیماران خارج از چرخه اداری و یا اهمال در ارائه آموزش‌های لازم به دانشجویان می‌نمایند. لذا، لازم است تا در کنار توجه به پرستاران، سایر کادر درمان فعال در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی نیز مورد توجه قرار گرفته و بستریایی برای بهبود رضایت شغلی آنها فراهم گردد.

تعدیل‌گری نوع متغیر مؤثر: بالاترین میزان اندازه اثر در گروه مطالعاتی مشاهده

می‌گردد که به بررسی عوامل اجتماعی، ارتباطی و شناختی - فراشناختی پرداخته‌اند؛ به عبارت دیگر، عوامل اجتماعی نظیر ارضای نیازهای اجتماعی، مشارکت، حمایت اجتماعی و غیره (۵/۶۹۶)، عوامل شناختی - فراشناختی همچون آموزش فراشناخت و درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد (۵/۵۹۵) و عامل ارتباطی همچون ارشادگردی، مهارت شنود مؤثر، مهارت‌های ارتباطی، کار تیمی، همکاری بین حرفه‌ای، خونگرمی، شایستگی همکاران و غیره همکاران (۵/۴۲۸) بیشترین اثرگذاری را بر رضایت شغلی کارکنان شاغل در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی ایران بر جای نهاده و این یافته به لحاظ آماری در سطح ۰/۰۰۰ معنادار است. در این میان اثرگذاری عوامل فردی، مالی - اقتصادی، ساختاری و شغلی بر رضایت شغلی به لحاظ آماری معنادار نبوده است.

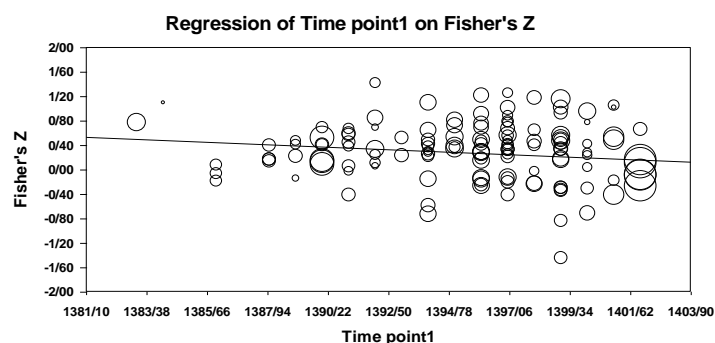
هرچند امروزه مطالعات و تحقیقات موجود عمدتاً بر مسائل مالی و اقتصادی و نیز مقولات سازمانی چون تعهدات سازمانی، عدالت سازمانی، چابکی سازمانی، سلامت، کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی و آموزش کارکنان در حوزه رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های بهداشتی و درمانی متمرکز بوده‌اند، لیکن شواهد موجود گویای آن هستند که عوامل اجتماعی و ارتباطی در صدر متغیرهای مؤثر بر رضایتمندی شغلی در این نهادها قرار گرفته‌اند، امری که از آن می‌توان به عنوان حلقه مفقوده در حوزه مطالعات مرتبط به رضایت شغلی یاد کرد، زیرا که از سوی بسیاری از محققان نادیده گرفته شده یا بذل توجه اندکی بدانها گردیده است. در این زمینه می‌توان بیان نمود که انسان یک موجود مدنی بالطبع و اجتماعی بوده و پیوسته با محیط پیرامون خود در تعامل است. انسان شاغل، افزون بر زیست در جامعه و خانواده، سال‌های زیادی از عمر خویش را در سازمان‌ها سپری می‌نماید. انسان در طی حیات خویش، نیازهای اجتماعی زیادی داشته که پیوسته کوشش می‌کند تا آنها را برآورده نماید. قسمی از نیازهای اجتماعی هر فردی از مسیر شغل و بالطبع از مسیر سازمان محل کار وی تأمین می‌گردد. مقبولیت از جانب مدیران و همکاران، ارتباط با مدیران و همکاران، تشویق و حس خودشکوفایی از نیازهای اجتماعی انسان است. این درحالی است که ایجاد انگیزه در کارکنان حوزه بهداشت و درمان یک جریان و فراگرد ضروری و در عین حال، عواملی مؤثر بر بهبود رضایت و انگیزه کارکنان بخش مراقبت‌های بهداشتی و درمانی با عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان دیگر بخش‌ها و سازمان‌ها متفاوت است. لذا به شکل معمول

برخلاف آنچه در صنایع گوناگون صورت می‌پذیرد، پاداش‌های مالی، انگیزه‌ای برای افزایش عملکرد پزشکان محسوب نمی‌شود، بلکه به نظر می‌رسد هنگامی که این گروه از کادر درمان از جانب مدیران و همکارانشان تأیید می‌گردند، به اهدافشان رسیده و انگیزه بالاتری بدست می‌آورند (شمس‌قهفرخی و همکاران، ۱۴۰۰). مطالعات باتنگر^{۱۴} و همکاران نیز نشان داده که ایمان، ارزش‌ها و خودکارآمدی از عوامل درونی بوده که کارکنان مراکز مراقب‌های بهداشتی و درمانی را متأثر می‌سازد و دستاورهای اقتصادی و شرایط کار از عوامل بیرونی مؤثر بر این جریان هستند.

تعدیل‌گری موقعیت جغرافیایی: بالاترین میزان اندازه اثر در گروه مطالعاتی مشاهده می‌گردد که در مناطق مرکزی و جنوبی کشور به انجام رسیده‌اند؛ در میان مطالعاتی که در مناطق مرکزی و جنوبی به انجام رسیده‌اند، اندازه اثر در مدل تصادفی به ترتیب ۰/۳۹۲ می‌باشد که به لحاظ آماری در سطح ۰/۰۰۰ معنادار است. بکمترین میزان اندازه اثر نیز مرتبط به آن گروه از مطالعاتی است که موقعیت جغرافیایی انجام آنها مناطق شمال شرقی کشور است (۰/۱۵۸). این مسئله نشان می‌دهد که عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی کمترین سطح اثرگذاری را بر بهبود رضایت شغلی کارکنان در نهادهای بهداشتی و درمانی شمال شرق کشور داشته است.

اساساً عمده منابع مالی و اطلاعاتی و نیز تأمین شرایط مطلوب شغلی در نواحی مرکزی و نزدیک به پایتخت صورت می‌گیرد و فاصله از مرکز و قرارگیری در نواحی دورافتاده و بالاخص فعالیت شغلی در مراکز شرقی و شمال شرقی کشور برابر است با امکانات کمتر، منابع مالی محدودتر و نارضایتی شغلی بیشتر کادر درمان. به طور کلی بررسی‌ها نشان می‌دهد که در توزیع امکانات شغلی، منابع و اطلاعات و نیز تأمین فضا و محیط مطلوب کاری از منظر دسترسی به امکانات، روابط کاری و پاسخگویی به مراجعین، کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی شهرهای واقع در نواحی مرکزی کشور نسبت به نواحی پیرامونی وضعیت مطلوب‌تری دارند. بنابراین، به هر اندازه تأمین امکانات و منابع و بهبود وضعیت کاری در شهرهای مرکزی که از امکانات و تجهیزات بالاتری برخوردار هستند، با شدت و حدت بیشتری صورت پذیرد بر رضایت شغلی کارکنان در این مراکز افزوده شده و به هر اندازه که فاصله از مرکز موجبات ضعف

امکانات، منابع و اطلاعات را برای کارکنان شاغل در مراکز پیرامونی فراهم نمایند، از رضایت شغلی آنان کاسته خواهد شد. بنابراین، موقعیت جغرافیایی محل اشتغال کارکنان شاغل در مرکز بهداشتی و درمانی کشور یک عامل مداخله گر در اثرگذاری متغیرهای مختلف بر رضایت مندی شغلی محسوب می گردد.



شکل ۳- نمودار فرارگرسیون عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بر مبنای سال انجام تحقیق

جدول ۷- نتایج حاصل از آزمون Q پیرامون عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بر مبنای سال انجام تحقیق

مدل اثرات تصادفی			سال انجام تحقیق
P-Value	درجه آزادی	Q	
۰/۰۰۰	۱	۲۱۴/۱۴۲۲۲	مدل
۰/۰۰۰	۱۳۴	۶۵۲۸/۴۰۵۶۰	باقیمانده
۰/۰۰۰	۱۳۵	۶۷۴۲/۵۷۷۸۲	کل

تعدیل‌گری سال انجام تحقیق: نتایج تحقیق پیرامون اندازه‌های اثر ترکیبی مدل اثرات تصادفی مربوط به عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بر مبنای سال انجام تحقیق نشان می‌دهند که مقدار Q از ۶۵۲۸/۴۰۵۶۰ به ۲۱۴/۱۴۲۲۲ کاهش یافته است. با توجه به منفی بودن شیب خط رگرسیونی در نمودار پراکنش می‌توان بیان نمود که متغیر سال انجام تحقیق قادر است در اثرگذاری عوامل گوناگون بر رضایت شغلی کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی کشور نقش تعدیل‌کنندگی ایفا نماید. به تعبیر دیگر، با افزایش سال انجام تحقیق و حرکت از دهه ۸۰ به دهه ۹۰ و سپس ورود به سال‌های ۱۴۰۰، ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲، شدت اثرگذاری عوامل گوناگون بر رضایت شغلی کارکنان در مراکز بهداشتی و درمانی کشور کمتر می‌شود و در این زمینه، شاهد کاهش میزان اثرگذاری عوامل مؤثر

بررسی بر رضایت شغلی کارکنان هستیم. در تبیین این یافته می‌توان بیان کرد که همراه با پیش‌روی زمان و ورود به دهه جدید و نیز به واسطه توسعه بیماری‌های همه‌گیر چون کوید-۱۹ و تحت تأثیر فشارهای شغلی، استرس بالای کاری و همسو با آن فرسودگی بیش از اندازه کارکنان در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی و بحران نیروی کار و بالاخص کمبود منابع انسانی در سازمان‌ها و نهادهای بهداشتی و درمانی و در عین حال، خروج نیروی کار در پی فرسودگی شغلی و عدم رسیدگی مطلوب به این قشر که خود را در مواردی نظیر مهاجرت منابع انسانی وزارت بهداشت اعم از پزشکان و پرستاران نشان داده است، رضایت شغلی نیز با روندی نزولی در حال کاهش می‌باشد. امروزه در کنار مسائل متعدد شغلی که در نهادهای بهداشتی و درمانی کارکنان با آن مواجه هستند، افزایش عدم رضایت از درآمد و حقوق با توجه به زمان، نوع خدمت و سختی کاری که عرضه می‌نمایند و تفاوت فاحش و غیرقابل انکار موقعیت اجتماعی این گروه از افراد با سایر گروه‌های شغلی و نیز عدم استقلال کاری و ضعف نظام‌های مدیریتی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی سبب گردیده است که میزان رضایتمندی شغلی با افزایش زمان کاهش پیدا کند. بنابراین حرکت به سمت جلو بدون توجه به شاخص‌های مالی، فرهنگی، اجتماعی و سازمانی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان در نهادهای بهداشتی و درمانی نه تنها تأثیری در ارتقاء وضعیت این قشر نخواهد داشت، بلکه بسترهای نارضایتی شغلی بالاتر و تند شدن شیب نزولی رضایت شغلی را فراهم خواهد ساخت.

نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف ارزیابی عوامل مؤثر رضایتمندی شغلی کارکنان شاغل در نهادها و سازمان‌های بهداشتی و درمانی به روش فراتحلیل صورت گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد که میانگین اندازه اثر تصادفی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در ۷۷ مطالعه مورد بررسی و ۱۳۶ فرضیه مندرج در آنها، برابر ۰/۲۹۹ بوده که بر اساس نظام تفسیر اندازه اثر کوهن حاکی از اثر در حد متوسط بود. این یافته همسو با نتایج تحقیقات ازکیا و توکلی (۱۳۸۵) در حیطه فراتحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمان‌های آموزشی بوده که نشان داده است در ۶۲/۷ درصد از پژوهش‌های مورد بررسی شدت اثرپذیری

رضایت شغلی از متغیرهای مورد بررسی زیر ۳/۰ درصد و در حد پایین بوده است. همچنین نتایج تحقیقات فروغی و همکاران (۱۳۸۴)، میرکمالی و ناستی‌زایی (۱۳۸۹)، رضایی و همکاران (۱۳۹۲)، نویدیان و همکاران (۱۳۹۳)، حسینی و همکاران (۱۳۹۴)، علامه و همکاران (۱۳۹۷)، حمیدی و همکاران (۱۳۹۸)، حسین عباسی و همکاران (۱۴۰۰) و بختیاری و همکاران (۱۴۰۲) و غیره پیرامون اثرگذاری ضعیف و در سطح پایین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌ها و نهادهای درمانی را مورد تأیید قرار می‌دهد. در این زمینه شواهد مورد بررسی نشان داده‌اند که بزرگترین مقادیر اندازه اثر مربوط به مطالعه رستمی و همکاران (۱۳۹۹) (سن)، جمشیدیان (۱۳۹۷) (توانمندسازی کارکنان)، حکیمی و همکاران (۱۳۹۶) (خون‌گرمی همکاران) و باقیان‌پور و همکاران (۱۳۹۸) (سبک زندگی اسلامی) و محسن‌پور و همکاران (۱۳۸۴) (مدیریت مشارکتی) به ترتیب به اندازه اثرهای ۰/۸۹۴، ۰/۸۵۰، ۰/۸۳۹، ۰/۸۲۷ و ۰/۸۲۰ بوده است. فارغ از مقوله جمعیت شناختی «سن»، متغیرهای همچون توانمندسازی کارکنان، سبک زندگی و سبک مدیریتی هر یک به نوبه خود گویای اهمیت یکی از مسائل حوزه سازمان‌ها در بسط رضایت مندی شغلی هستند.

روش توانمندسازی کارکنان به مثابه یک مقوله مؤثر بر رضایت شغلی، دربرگیرنده همه فعالیت‌ها و عواملی بوده که به شکل مستقیم و غیرمستقیم، قابلیت و توانمندی‌های کارکنان را در راستای بهبود سطح بهره‌وری سازمانی بسط و گسترش می‌دهد. این روش، نوعی استراتژی مدیریتی در راستای تسهیم قدرت سرپرستی مفهوم‌سازی می‌گردد (بوون و لاولر^{۱۵}، ۱۹۹۲). توانمندسازی کارکنان به نوبه خود موجب افزایش تعهد سازمانی و در پی آن رضایت شغلی بیشتر کارکنان و مشارکت شغلی در جریان کار می‌گردد. این مقوله نشان می‌دهد که وجود کارکنان در یک نظام سازمانی امری بسیار با ارزش بوده و قادر است تعهدات شغلی کارکنان و رضایت‌مندی آنان را بهبود بخشد. به تعبیر دیگر، کارکنان توانمند که استقلال زیادی در جریان تصمیم‌گیری‌های سازمانی کسب نموده‌اند، عمدتاً نسبت به شغل خود راضی‌تر هستند (جمشیدیان، ۱۳۹۷). این مسئله خود همسو با تغییر شیوه‌های رهبری و مدیریت سازمان‌ها و نیل به سوی سبک‌های مدیریتی مشارکتی است. مشارکت کارکنان در نظام‌های سازمانی طی دهه‌های اخیر به شکل قابل توجهی توسعه پیدا کرده است و در

قیاس با سازمان‌های سنتی پیشین، سازمان‌هایی که اساساً ملاک‌های مدیریتی را بر مشارکت کارکنان در امور بنا کرده‌اند، با مسائلی چون ترک خدمت در سطوح پایین‌تر، افزایش سطح عملکرد، نگرش مطلوب‌تر به کار و اثربخشی سازمانی بالاتر مواجه هستند. مدیریت مشارکتی موجب ایجاد اطمینان، اعتماد مابین کارکنان، ارتقاء قدرت ابتکار و خلاقیت، افزایش کیفیت مراقبت‌های پرستاری و تنزل سطوح غیبت می‌گردد. تجارب بالینی و آموزشی در این حیطه گویای آن بوده که در نظام‌های بهداشتی و درمانی کشور، سبک مدیریت عمدتاً از نوع متمرکز و از بالا به پایین بوده است و در این روش‌ها اساساً توجهی به استعدادهای بالقوه کارکنان نمی‌گردد. از این حیث، مدیریت متمرکز و از بالا موجب بی‌توجهی به کارکنان و کاهش رضایت آنان می‌گردد. افزون بر این، مدیریت مشارکتی برای اجرایی نمودن دو هدف فعالیت می‌کند: ارج نهادن به ارزش‌های انسانی و کمک خواستن از افرادی که به گونه‌ای با سازمان در ارتباط هستند و کسب اهداف از پیش تعیین شده به کمک این افراد. اهداف مذکور مبتنی بر چند اصل هستند: ۱- هر یک از کارکنان، به مثابه یک انسان برخوردار از قدرت اندیشه، هوش و تجارب ارزشمند محسوب می‌شوند و لذا هر زمان که بسترها و شرایط مطلوبی ایجاد گردد، خواهد توانست همه چیز را به نفع خویش و سازمانش تغییر دهد. ۲- اساساً هر فعالیتی در سازمان لزوماً به مطلوب‌ترین و مفیدترین حالت‌های ممکن صورت نمی‌پذیرد. لذا می‌توان هر کار را به گونه‌ای بهتر صورت بخشد و بهبود مستمر در انجام کار صرفاً به کمک اعضای سازمان به شکل گروهی ممکن می‌گردد. ۳- مشارکت کارکنان این مزیت را به همراه دارد که مدیریت را از بسیاری امور جزئی آسوده نماید تا به امور اساسی اقدام کنند (نصیریان، ۱۳۹۸). بنابراین اگر اجرای مدیریت مشارکتی و نظام‌های شکل‌دهنده آن در سازمان‌های بهداشتی و درمانی جاری و ساری گردد، مزایا و پیامدهایی چون ارتقا روابط انسانی مابین مدیریت و کارکنان، بهبود حس تعلق سازمانی، تنزل هزینه‌ها و افزایش رضایتمندی کارکنان و مراجعین را به دنبال خواهد داشت.

امروزه با توجه به شرایط پر فشار و استرس‌زا بودن مشاغل فعال در حیطه نهادهای بهداشتی و درمانی به ویژه آنکه بخش عمده‌ای از مطالعات ورود یافته به این تحقیق در حوزه پرستاری صورت‌بندی شده بودند، شاهد افزایش بیش از اندازه استرس در فضای

کاری این قشر از کارکنان و منابع انسانی بوده‌ایم و این مسئله سبب گردیده تا سلامت و ایمنی کادر درمان و بیماران تحت الشعاع قرار گیرد. بخشی از این مسئله را می‌توان با تغییر سبک زندگی و گزینش شیوه‌ای از زیست‌سازمانی مناسب رفع نمود تا از این طریق بتوان فشار ناشی از محیط کار را تنزل بخشید. سبک زندگی اسلامی از مسیر مداخله در بینش و اندیشه فرد، به وی کمک می‌نماید تا در هنگام ایفای نقش‌های کاری و انجام وظایف، رضایت مندی بالاتری بدست آورد. با توجه به این که در این سبک شیوه زندگی، هدف غایی رضایتمندی الهی است، فرد با عمل به آموزه‌های دینی و اسلامی، بدین هدف بزرگ جامعه عمل می‌پوشاند (باقیان‌پور و همکاران، ۱۳۹۸). هنگامی که کارکنان در انجام هر یک از وظایفشان آگاه باشند که عملشان مقدمه‌ای در جهت نیل به هدف غایی حیات است، ایفای وظایف شغلی برای آنها لذت بخش گردیده و این امر اخلاق کار را در محیط کاری تقویت کرده و نهایتاً سبب پیشرفت و ارتقاء سطح رضایتمندی شغلی آنان می‌گردد. سبک زندگی اسلامی، صورتی از زیست‌مبتنی بر آموزه‌های دینی است و اسلام با ارائه یک جهان‌بینی بنیادین، انسان را برای زیست‌دین‌مدارانه یاری داده و گروهی از تکالیف و برنامه‌های کاملی را ارائه می‌نماید که اثرگذاری مفید و مؤثری بر حوزه‌های گوناگون دارد. در عین حال به منظور بهتر زیستن و عملکرد مطلوب‌تر، آموزه‌هایی ارائه می‌نماید که عمل بدانها بر رضایت و خشنودی افراد مؤثر است و جهان‌بینی مبتنی بر آن به فرد کمک می‌نماید تا تمامی شئون زندگی من جمله عملکرد شغلی را متأثر ساخته و به افراد کمک می‌نماید تا از پس مشکلات زندگی‌شان به ویژه مشکلات محیط کار برآیند.

پی‌نوشت‌ها

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. Carter | 2. Anwar |
| 3. Gul | 4. Smith |
| 5. Paais & Pattiruhu | 6. Fisher&Hana |
| 7. Davis and Nostrom | 8. Smith and Weston |
| 9. Rawlinson | 10. Yoon & kim |
| 11. Bowling | 12. Connolly & Viswesvaran |
| 13. Hunter and Schmidt | 14. Bhatnagar |
| 15. Bowen & Lawler | |

منابع

- ازکیا، مصطفی و توکلی، محمود (۱۳۸۵). فراتحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمان‌های آموزشی بررسی و ترکیب نتایج پایان نامه‌های کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه‌های دولتی شهر تهران، نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۷.
- اربابی کلاتی، فاطمه، شریفی، سیده الهام، انصاری، حسین و بخشانی، نورمحمد (۱۴۰۰). بررسی ارتباط هوش معنوی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، مجله افق توسعه آموزش علوم پزشکی، دوره ۱۰، شماره ۲: ۱-۸.
- الوانی، سید مهدی، معمارزاده، غلامرضا و شهبها، سمیه (۱۳۹۶). بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان، مدیریت بهبود و تحول، دوره ۲۶، شماره ۸۵: ۱-۲۹.
- باباجانی محمدی، سعیده (۱۴۰۰). تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی‌گری تعهد کاری کارکنان در راه آهن خراسان رضوی، اکتشاف و پردازش هوشمند دانش، دوره ۱، شماره ۳: ۶۶-۷۹.
- باقیان پور، زهرا، زیان باقری، معصومه و بلیاد، محمدرضا (۱۳۹۸). پیش بینی رضایت شغلی بر اساس سبک زندگی اسلامی و بهزیستی معنوی در پرستاران، فصلنامه سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، دوره ۳، شماره ۳: ۵۷-۵۰.
- جمشیدیان، محمد امین (۱۳۹۷). تأثیر توانمندسازی کارکنان، کار تیمی و آموزش کارکنان بر رضایت شغلی کادر پرستار بیمارستان امام خمینی (ره) شهر اراک، مجله نخبگان علوم و مهندسی، دوره ۳، شماره ۴: ۳۵-۴۴.
- جوادی، ولی (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین رعایت عدالت سازمانی و رضایت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان بانک شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت تحول، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکز.
- حسین عباسی، ناهید و آقامیری، مریم (۱۴۰۰). ارتباط سبک زندگی ارتقاء دهنده سلامت با رضایت شغلی پرستاران مرد شهر اهواز: یک مطالعه توصیفی، نشریه پرستاری ایران، دوره ۳۴، شماره ۱۳۴: ۸۵-۷۷.
- خدایاری فرد، محمد (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روانشناختی به منظور ارتقای آن، گزارش طرح پژوهشی بانک صادرات دانشگاه تهران.
- رابینز، استیفن (۱۴۰۳). تئوری سازمان؛ ساختار و طرح سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: نشر صفار.
- رضایی، مهدی، میربازغ، سیده فاطمه، کردباقری، محمد رضا، ورعی، شکوه (۱۴۰۰). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران شاغل در بخش اورژانس، دوره ۲۴، شماره ۹۲: ۶۵-۷۵.
- شجاعی، غلامعباس (۱۴۰۲). تأثیر فراشاایستگی ادراک شده بر رضایتمندی، تعهد عاطفی و میل به ترک خدمت (مورد مطالعه: کارکنان آموزش و پرورش شهرستان بهبهان)، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور واحد اراک.

شمس قهفرخی، مهری، قاسمی، محمدرضا و شمس قهفرخی، فریده (۱۴۰۰). رابطه رضای نیازهای اجتماعی از طریق شغل با رضایت شغلی کارکنان مرکز آموزشی-درمانی الزهرا (۳) اصفهان، سلامت و بهداشت، دوره ۱۳، شماره ۱: ۸۱-۹۱.

شمس، امیر، جان نثار احمدی، هدی و رجبی، محمد (۱۴۰۲). بررسی تأثیر سلامت سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی مشهد، پژوهش های روانشناختی در مدیریت، دوره ۹، شماره ۱: ۱۳۸-۱۱۹.

صیفی حسن آباد (۱۴۰۲). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی منشور اخلاقی سازمان (مورد مطالعه کارکنان بانک های تجارت شهرستان بجنورد)، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، موسسه آموزش عالی حکیمیان بجنورد.

صفائیان، علیرضا، جهانبخشی، شادی، فاطمی، سید محمد و عباسی، فیروزه (۱۳۹۹). رضایت شغلی پرسنل مرکز آموزشی-درمانی الزهراء اصفهان و عوامل مؤثر بر آن در سال های ۹۷-۱۳۹۶، مجله دانشگاه پزشکی اصفهان، دوره ۳۸، شماره ۵۶۵: ۱۰۶-۹۹.

طباطبایی کوپایی، ابوالفضل (۱۴۰۱). تأثیر مؤلفه های ساختار سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان در محیط های فرهنگی (مطالعه موردی: موسسه رزمندگان و دبستان پسرانه معراج اندیشه)، ایده های نوین روانشناسی، دوره ۱۲، شماره ۱۶: ۲۰-۱.

طالبی، رقیه، اصغری، ال ناز، سربخش، پروین، شیخ علیپور، زهرا و نظری، لیلا (۱۴۰۱). انگر کاری و ارتباط آن با رضایت شغلی پرستاران، نشریه پژوهش پرستاری، دوره ۱۷، شماره ۳: ۳۷-۴۶.

عشایری، طاها و جهان پرور، طاهره (۱۴۰۱). مطالعه تأثیر اخلاق کار اسلامی بر رضایت شغلی کارکنان: فراتحلیل پژوهش های بازه زمانی ۱۳۸۹-۱۴۰۰، اسلام و پژوهش های مدیریتی، دوره ۱۲، شماره ۲۴: ۷۸-۵۹.

غفاری، سنور (۱۴۰۰). رابطه بهسازی نیروی انسانی و سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور واحد همدان.

قنبری، رضا، زارع، کوروش، دشت بزرگی، بهمن و حقیقی زاده، محمد حسین (۱۳۹۹). بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران شاغل در اورژانس پیش بیمارستانی و بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، پژوهش پرستاری، دوره ۱۵، شماره ۶: ۳۶-۳۰.

نارنجی ثانی، فاطمه، حجازی، سمانه، اسدی، سمیه و محدث، محمد جواد (۱۳۹۹). رضایت شغلی پرستاران در ده سال اخیر با رویکرد فراتحلیل و مرور نظام مند، مدیریت پرستاری، دوره ۹، شماره ۳: ۳۲-۲۰.

نعیمی، شقایق و رافضی، زهره (۱۴۰۲). نقش ذهن گاهی، باورهای فراشناختی و خودکنترلی در پیش بینی رضایت شغلی کارمندان شرکت های هواپیمایی شهر تهران، پژوهش های روانشناختی در مدیریت، دوره ۹، شماره ۱: ۹۹-۱۱۸.

نصیریان، هنگامه (۱۳۹۸). بررسی تأثیر هوش سازمانی بر مدیریت مشارکتی (مورد مطالعه: سازمان

- آموزش و پرورش کرج)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد واحد شهریار. یزدی، سیده منور و جعفری، صدیقه. (۱۳۸۹). اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی مدیران. *مطالعات روان‌شناختی*، دوره ۶، شماره ۲: ۱-۲۰.
- Anwar, K. (2017). The Role of Effective Leadership in Crisis Management: Study of Private Companies in Kurdistan. *Qalaai Zanist Scientific Journal*, 2(4), 326-338.
- Bowen, D.E., Lawler, E.E. (1992). The Empowerment of Service Workers: What, Why, How and When?. *Sloan Management Review*, 31(3), 31-9.
- Bowling, N., & Eschleman, Kevin & Wang, Qiang. (2010). A Meta-Analytic Examination of the Relationship Between Job Satisfaction and Subjective Well-Being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 83. 915 - 934. 10.1348/096317909X478557.
- Carter, N. T., Lowery, M. R., Williamson Smith, R., Conley, K. M., Harris, A. M., Listyg, B., & Carter, D. R. (2020). Understanding job satisfaction in the causal attitude network (CAN) model. *Journal of Applied Psychology*, 105(9), 959-993.
- Connolly, J., Viswesvaran., C.H. (2000) The role of affectivity in job satisfaction: a meta-analysis, *Personality and Individual Differences*, 29 (2): 265-281.
- Gul, H., Usman, M., Liu, Y., Rehman, Z., & Jebran, K. (2018). Does the effect of power distance moderate the relation between person environment fit and job satisfaction leading to job performance? Evidence from Afghanistan and Pakistan. *Future Business Journal*, 4(1), 68-83.
- Smith, Kecia and Davis, Malissa and Malone, Charles F. and Owens-Jackson, Lisa A., (2021). Faculty That Look Like Me: An Examination of HBCU Accounting Faculty Motivation and Job Satisfaction. Forthcoming, *Issues in Accounting Education*. <https://doi.org/10.2308/ISSUES-2020-090>, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3744399>.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(8), 577-588.
- Yoon, S., & Kim, Y. (2022). A Meta-Analysis of Factors Related to Job Satisfaction: Focused on Korean Nurses. *Iranian Journal of Public Health*. 51. 10.18502/ijph.v51i5.9413.

Meta-analysis of factors affecting job satisfaction in government organizations (case study: health and medical institutions and organizations in Iran)

Dr. Mehrdad Bayat¹

Seyed Saied Hosseinizadeh Arani²

Dr. Mohammad Mehtari Arani³

Abstract

This study is aimed at investigating the factors affecting job satisfaction of employees working in health and medical institutions and organizations using the meta-analysis method. For this purpose, the quantitative meta-analysis method with a correlational approach based on the Glass and Smith (2008) executive meta-analysis model was used. The statistical population included all researches and studies related to job satisfaction in health and medical centers and institutions in the country. After collecting 1909 research documents and screening them through five stages, 77 research documents were selected as the sample size using purposive sampling in the form of 136 hypotheses. Data collection was carried out using the documentary method, relying on the recording of research texts and documents based on demographic checklists, and data analysis was carried out based on the overall effect size. The research findings showed that the average random effect size of factors affecting job satisfaction is 0.299 that is at a moderate level. Given that the estimated size is within the confidence limit, the effect of various organizational, cultural, social, economic, individual, etc. factors on job satisfaction was confirmed. Also, the moderation analysis showed that the effect size of factors affecting job satisfaction was higher for women than for men, higher for nurses than for other healthcare workers, and higher in the central and southern regions than for other regions. With the increase in the year of research, the intensity of the effect of various factors on the job satisfaction of employees in healthcare centers in the country decreases, and social factors (0.696), cognitive-metacognitive factors (0.595), and communication factor (0.428) had the greatest effect on job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, effect size, meta-analysis, social factors, communication factors, cognitive-metacognitive factor

1. PhD in Management, Department of Management, School of Business Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran

2. Assistant Professor, Department of Sociology, Ayatollah Borujerdi University (RA), Borujerd, Lorestan, Iran.(hoseynizadeh@abru.ac.ir)

3. PhD in Management, Department of Management, School of Business Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran