

قياس رضا الكادر التمريضي على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمملكة العربية السعودية

Measuring the Satisfaction of the Nursing Staff on the Work Environment at King Khalid Hospital in Al Majmaah in Saudi Arabia

إعداد الباحث/ نايف بن نادر المطيري

ماجستير إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات، أخصائي تمريض، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

Email: naifnaalmutairi@gmail.com

المخلص:

تتناول هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي في مستشفى الملك خالد بالمملكة. وهي تهدف إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرض حول وظيفته وذلك من جوانب إدارية، تنظيمية، مالية، مادية، معنوية وأسرية ومحاولة ربطها بأدائه في بيئة عمله، حيث تكمن مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مستوى رضا لكادر التمريضي السعوديين ذكوراً وإناثاً في مستشفى الملك خالد بالمملكة بحسب فئاتهم، سواء فني أو إخصائي. وبالتالي سوف يتم التعرف على تأثير البعد المالي، التطور الذاتي والوظيفي، المستقبل الوظيفي، وعلاقات العمل على بيئة عمل الممرضين. الدراسة استخدمت المنهج الكمي في منهجية البحث من خلال التركيز على التحليل الكمي للإجابات التي تم الحصول عليها من الاستبيان الذي تم توزيعه على 78 عامل فني صحي بمختلف الفئات (إخصائي -فني) من الذكور والإناث في مستشفى الملك خالد في المملكة في السعودية. النتائج الرئيسية من هذه الدراسة أظهرت أن أعلى درجة رضا للكادر التمريضي عن علاقات العمل والتي كانت في المرتبة الأولى من الرضا كما أتى عامل المستقبل الوظيفي في المرتبة الثانية، في حين أتى عامل الدخل المادي والحوافز المالية في المرتبة الثالثة، بينما أتى عامل التطوير الذاتي والوظيفي في المرتبة الرابعة والأخيرة من الرضا. بالإضافة إلى أن أغلب الممرضين الذين كانت نسبته 64.2% راضين عن وظيفتهم، كما أن نسبة 18.3% من الممرضين محايد، 17.5% من الممرضين غير راضين عن وظيفته. وفي ضوء نتائج البحث، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لزيادة معدل رضا الكادر التمريضي في المستشفيات. بناءً على نتائج الدراسة، قدم الباحث بعض التوصيات على النحو التالي: الاهتمام بالدورات التدريبية في مجال العمل لتطوير وتدريب الممرضين، الاهتمام بالمكافآت والحوافز المالية، وربط أداء الممرض بالحوافز والعوائد التي تعطى له، الاهتمام ببند المزايا الأخرى بخلاف الراتب، كبذل المخاطرة للمهن الفنية الصحية التي تتطلب ذلك.

الكلمات المفتاحية: قياس الرضا، الكادر التمريضي، بيئة العمل، مستشفى الملك خالد، المملكة العربية السعودية

Measuring the Satisfaction of the Nursing Staff on the Work Environment at King Khalid Hospital in Al Majmaah in Saudi Arabia

By: Naif Nder ALMutairi

Abstract

This study deals with the topic of job satisfaction at King Khaled Hospital in Al Majma'a. It aims to identify the level of job satisfaction of the nurse about his / her job in terms of administrative, organizational, financial, physical, moral and family aspects and try to relate them to performance in their work environment. Where the problem of the study lies in an attempt to identify the level of satisfaction of the male and female Saudi nursing staff at King Khad Hospital in Majmaah, according to their categories, whether technicians or specialists. Moreover, working relationships on the working environment of nurses. The study used the quantitative approach in the research methodology by focusing on the quantitative analysis of the responses obtained from the questionnaire distributed to 120 nurses in different categories (male and female) (Technicians, specialists) at King Khalid Hospital in Majma'a, Saudi Arabia.

The main results of this study showed that the highest degree of satisfaction of the nursing staff from the labor relations, which was the first place of satisfaction. As the factor of the future career ranked second, while the factor of financial income and incentives ranked third, while the factor of self-development the fourth and last rank of satisfaction. In addition, most nurses 64.2% were satisfied with their job, 18.3% were neutral, and 17.5% were dissatisfied with their job.

In light of the research results, a set of recommendations can be made to increase the satisfaction rate of the nursing staff in hospitals. Based on the results of the study, the researcher made some recommendations as follows: Paying attention to training courses in the field of work to develop and train nurses, Paying attention to rewards and financial incentives, and linking the nurse's performance to the incentives and returns that are given to him, Paying attention to the item of other benefits other than salary, such as the risk allowance for health technical professions that require it.

Keywords: Measurement of satisfaction, nursing staff, work environment, King Khalid Hospital, Saudi Arabia

1. المقدمة

يعتبر الرضا الوظيفي أحد المكونات الأساسية للسعادة والرضا في الحياة وله علاقة مباشرة بالإنتاجية في العمل وبشكل عاملاً ضرورياً للمرضين إذ يشعر بالراحة النفسية في بيئة عمله مما يؤدي إلى إنتاجية عالية. هناك علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين أداء وجودة عمل الممرض. حيث أن الممرض الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها بهمة ونشاط ويكون منتجاً في عمله، أما عدم الرضا عن الوظيفة فينتج عن سوء تكيف لدى الممرض ويكون غير متوازن انفعالياً ويظهر الكثير من الضجر والملل والاستياء (عقل، 2014).

إن الممرض اليوم يعتبر من أكثر الشخصيات بذلاً للجهد وتعرضاً للإرهاق الجسدي لكثرة الأعباء الملقاة عليه وللأهمية التي يقوم بها وما يشمله من متطلبات ومهام ومهارات متعددة عليه القيام بها على أكمل وجه. إن رضا الممرض في بيئة عمله يتمثل في مشاعره وأحاسيسه وتوقعاته تجاه عمله وتقويمه له كما يتوقف هذا التقسيم على مدى إدراكه للعائد من عمله ومدى مناسبة لمستوى طموحه وأحلامه ويتحقق الرضا عندما يكون الطموح والعائد في اتجاه واحد (العبيدي، 2013). إن درجة تحمل الممرض للضغوط وأعباء العمل في المستشفى يؤثر على درجة استقباله لمصادر الإحباط التي يولها العمل وبالتالي على درجة الرضا عن العمل وتتأثر درجة الرضا عن العمل بخصائص الممرض الشخصية ومدى تقبله للمشكلات التي تواجهه في بيئة العمل وعليه فإن أوجه الخلل والقصور في الأمور التي من شأنها أن تضعف الرضا هي إدارة المستشفى ونوع الإشراف الفني والعلاقات بين الطاقم التمريضي داخلها وأيضاً الدخل المادي من أجور ومكافآت وفرص للترقية (العمر، 1999م). وبالتالي، فإن بلوغ أداء مرضي يقنع المستشفى ويحقق أهدافها لا يتم إلا برضا الممرض عن وظيفته والذي يحدده الرضا مجموعة من الأسباب تحمل في جعبتها مجموعة من الحوافز والدوافع المادية ومعنوية والتي من شأنها أن تلعب دوراً كبيراً في رفع مستوى خدمة الممرضين في المستشفيات وتجعلهم يبذلون المزيد من الجهد من أجل تقديم أداء جيد في العمل (أبو العمرين، 2008).

تحظى وزارة الصحة باهتمام كبير جداً في مختلف الدول لكونها المنطلق الأساسي لصحة وعلاج المجتمع وأيضاً لغرس القيم والمبادئ الصحية في الأجيال الصاعدة وهو المرتكز في بناء مجتمع صحي خالي من الأمراض. تعتبر وزارة الصحة من بين أهم المؤسسات التي أولى لها المجتمع العملية الصحية فهي أهم بيئة صحية للأسرة. تكمن أهمية المستشفيات في كونها المكان الذي يقصده الفرد والمجتمع للشفاء والمكان المفترض أن يكون على أعلى مستوى من الأمن والسلامة الصحية والمهنية. وهذا ما يوجب على مديري المستشفيات والممرضين العمل فيها على تحسين الأداء، ونوعية وسلامة الخدمات المقدمة إلى المرضى. لذلك فإن الصحة من أهم سبل تطور وتقدم المجتمعات الصحية حيث أن الناظر لمختلف الدول والمجتمعات المتقدمة يرى الأولوية والأهمية التي يحظى بها القطاع الصحي (أبو رحمة، 2016).

أما في السعودية فتحظى الصحة بأهمية قصوى وهو تعتبر من الأولويات لذلك فقد سخرت له إمكانيات ضخمة وكبيرة لإنجاح هذا القطاع، لكن ومع ذلك فهناك مشاكل تعاني منها وزارة الصحة وخاصة المرتبطة بالكادر الصحي، حيث أن أغلب هذه المشاكل المسجلة في هذه الفئة المهمة دائماً ما تكون مرتبطة بالممرض. حيث أن الممرض ولأسباب متعددة قد يتعرض إلى بعض الظروف التي لا يستطيع مقاومتها والتي تحول دون قيامه بمهامه بشكل مناسب والتي تساهم في إحساسه بالعجز عن القيام بالدور المطلوب منه بشكل فعال، وقد نصت الكثير من الدراسات العلمية على أن مهنة التمريض من أكثر المهن التي تسبب توتراً نفسياً لممارسي هذه المهنة،

فالمريض يتعرض لضغوط مختلفة بسبب عوامل عديدة مما تولد لدى الممرض الشعور بعدم الرضا الوظيفي. يشير مفهوم الرضى الوظيفي إلى مدى الإشباع الذي يحققه العمل وهو أيضا يمثل مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد نحو عمله. هذه المشاعر تكون إيجابية عندما يتصور الفرد أن عمله يحقق له إشباع لحاجاته فيكون راضيا عنه أو العكس عندما يكون العمل لا يحقق إشباعا لحاجاته فتكون مشاعره سلبية نحو عمله (أبو رحمة، 2016).

وبالتالي فإن الرضا الوظيفي للممرض يعد عنصرا حاسما لنجاح العملية الصحية حيث ارتبط الرضا الوظيفي للممرض بعدة عوامل منها ما هو متعلق بذاتيته مثل حبه وميله نحو مهنة التمريض، ومنها ما هو متعلق بالتنظيم وهو العامل الأهم مثل الرواتب والإشراف والترقية. حيث أن دور الممرض من الأدوار الرئيسية في بناء مجتمع صحي لذلك فإن رضاه عن عمله يجب أن يكون أولوية وذلك باعتباره أحد الدعائم الأساسية للعملية الصحية فكلما ارتفعت أو نقصت درجة رضاه الوظيفي انعكس ذلك على أدائه بالإيجاب أو بالسلب، حيث أن الرضا الوظيفي يرتبط بالنجاح في العمل (العبيدي، 2013). فبتالي ان مشكلة الدراسة هي محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الفنيين الصحيين السعوديين الذكور والاناث في مستشفى الملك خالد بالمجمعة.

1.1. تساؤلات الدراسة

السؤال العام للبحث هو:

- قياس مدى رضا الكادر التمريضي عن بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل العام الأسئلة الفرعية التالية التي تساعد على الإجابة على السؤال العام، وهي كالتالي:

- 1) هل يؤثر الدخل المادي والحوافز المالية على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 2) هل يؤثر التطوير الذاتي والوظيفي على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 3) هل يؤثر المستقبل الوظيفي على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 4) هل تؤثر علاقات العمل على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 5) ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟

2.1. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- 1) التعرف على تأثير الدخل المادي والحوافز المالية على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 2) التعرف على تأثير التطوير الذاتي والوظيفي على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 3) التعرف على تأثير المستقبل الوظيفي على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 4) التعرف على تأثير علاقات العمل على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟
- 5) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟

3.1. أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الرضا الوظيفي كونه يشكل أحد أسباب أو الدوافع المهمة للأداء المتميز الذي يمكن ان يؤديه الممرض فالرضا الوظيفي هو أساس التفوق النفسي والاجتماعي للممرض، ومؤشر لنجاحه في العملية الصحية. فبالناتالي تكمن أهمية الدراسة من خلال الجوانب التالية وهي:

1. مكانة الصحة بالنسبة لنا والأهمية التي نراها لوظيفة الممرض.
2. محاولة الوصول لنتائج وتوصيات مفيدة.
3. عدم وجود دراسات سابقة عن مستشفى الملك خالد في منطقتنا المجمع.
4. معرفة الأسباب الحقيقية لنقص الرضا الوظيفي بين الممرضين في المستشفى أن وجد.
5. قياس درجة رضا الممرضين من عدة جوانب.

4.1. حدود الدراسة

- (1) المنطقة الجغرافية: مستشفى الملك خالد بالمملكة العربية السعودية فقط.
- (2) الموارد البشرية: الممرضين العاملين بجميع الفئات سواء فني أو اخصائي ذكوراً واناثاً في مستشفى الملك خالد بالمملكة.
- (3) طريقة البحث: ستكون الدراسة مقتصرة على الطريقة الكمية في التحليل.
- (4) الوقت: (2018م - 2019م).

5.1. مصطلحات الدراسة

الرضا الوظيفي	هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها.
بيئة العمل	هو الموقع الذي يُستخدم لأداء مهمةٍ مُعينة حتى الانتهاء منها، وتشمل بيئة العمل المكان الجغرافي، والمناطق التي تُحيط بالعمل.
الحوافز المالية	وتتمثل هذه الحوافز في المكافآت المادية ويعتبر الحافز النقدي المادي من أهم طرق الحوافز في هذا الوقت.
الكادر التمريضي	هو جميع الطاقم الذي يعمل في مهنة التمريض.

6.1. خطة الدراسة:

جاءت هذه الدراسة في خمسة فصول بالإضافة لقائمة المراجع والملاحق وهي كالتالي:

1. الفصل الأول: مشكلة الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، وأهميتها، والمصطلحات والمفاهيم الخاصة بالدراسة.
2. الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.

3. **الفصل الثالث:** فتضمن منهجية الدراسة بدءاً بالمنهج العلمي المستخدم، ومجتمع الدراسة وهم الفئة المدروسة، ثم أداة الدراسة المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي والخطوات التنفيذية لاعتمادها، وأخيراً أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.

4. **الفصل الرابع:** التحليل الوصفي، وتم فيه استعراض البيانات التعريفية لأفراد الدراسة، وقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى المجيبين بشكل عام.

5. **الفصل الخامس:** فقد تم فيه عرض نتائج الرئيسية للدراسة بالتسلسل حسب تساؤلات الدراسة. واتجاه الدراسة في المستقبل وحدودها، كما تناول أيضاً التوصيات التي أشار إليها الباحث.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

هذا الفصل يتناول المفاهيم المتعددة والمختلفة للرضا الوظيفي والجوانب المختلفة التي عرفت الرضا الوظيفي من خلالها. أيضاً، هذا الفصل يعرض العوامل التي تؤثر على رضا الممرض في بيئة العمل.

أولاً: الرضا الوظيفي

يعتبر العمل منذ القدم مصدر ضروري لتلبية حاجات ومتطلبات الإنسان الأساسية، وفي كل فترة زمنية يشهد العالم تطورات في مختلف المجالات سواء كان تطورات اجتماعية، سياسية، ثقافية، وتكنولوجية. تشهد العديد من المهن تغييرات من حيث أساليب تأديتها، ممارستها، والأدوار الواجب على الموظف تحقيقها، فيتطلب ذلك من الموظف بذل جهود مضاعفة، وفهم أكثر لطبيعة عمله والاجتهاد في مواكبة التغيرات الجديدة من أجل تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف منظمته على الوجه المطلوب. ونظراً لاختلاف الأفراد من حيث حالتهم الاجتماعية والشخصية، فإن تضارب متطلبات مهنة الفرد مع تلك المتغيرات، وعدم قدرة الفرد على التكيف مع التغيرات الجديدة للمهنة، قد يوقعه ذلك في حالات من التوتر والإجهاد النفسي والجسدي، وقد يتولد لديه ما يسمى عدم الرضا. فبتالي يتطلب قياس مدى الرضا لدى الممرضين ومعرفة العوامل المؤثرة في زيادة الرضا الوظيفي (العديلي، 1993).

بما أن قطاع الصحة من أكثر القطاعات تعقيداً نظراً لطبيعة المهن الحساسة التي يمارسها موظفي هذا القطاع، والتي تتعلق بشكل مباشر بحياة المريض، فإن الممرضين بشكل خاص من أكثر الموظفين عرضة للضغوط المهنية. وتعد مهنة " التمريض " في هذا القطاع من بين أكثر المهن التي يتعرض فيها الممرضين إلى مصادر عديدة من الضغوط التي تؤدي لعدم الرضا عن العمل. عويضة (1996) عرف الرضا الوظيفي على أنه حالة من السرور النفسي ناتج عن تقييم الفرد لعمله من حيث ما يبذله في أدائه والفوائد". وأيضاً هناك تعريف للباحث كشرو (1995) " يشير أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن حالة وجدانية سارة تنتج عن تقويم عمل الفرد أو خبراته المهنية وكما يعرفه كذلك على أنه حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد.

أيضاً موضوع الرضا الوظيفي من حيث علاقته بالحوافز التي تشجع الممرضين، حيث يرى أنه يمكن أن يتم تحديد الرضا من خلال إيجاد التوازن بين المدخلات والمخرجات، فإذا تحقق هذا التوازن، فإن ذلك يؤدي إلى حالة الشعور بالرضا لدى الممرضين في المستشفى، وإذا لم يتحقق ذلك التوازن، فإن هذا يخلق حالة عدم الرضا الوظيفي (العديلي، 1412 هـ).

وعلاوة على ذلك، الرضا عن العمل عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يريد في أن يشبعها في عمله. حيث إن درجة الرضا تتوقف على مقدار الحاجات التي يرغب ويريد الفرد أن يشغلها، وذلك من خلال عمله وانجازه في وظيفة معينة، وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجاته الفعلية التي يحتاجها (كامل والبكري، 1990م).

ثانياً: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

تعددت آراء وتساؤلات الباحثين حول تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي، فبعضهم يرى أن الرضا الوظيفي ناتج من تفاعل عنصرين، التي هما: خصائص الفرد، وخصائص بيئة العمل. وبعضهم الآخر يحدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في ثلاثة عناصر، هي: بيئة العمل، ومحتوى العمل، والموظف نفسه (المدلج، 2003، السيسي، 1992 م). وأشار لنا (النمر، 1413هـ) أن هناك العديد من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الموظف في عمله، وهذه العوامل تتفاوت درجة أهميتها من إنسان لآخر، كما تتفاوت أهميتها باختلاف التنظيمات الإدارية وبيئة العمل. ويمكن إدراجها كما يلي:

(1) **الراتب:** وهو المبلغ المالي الذي يتقاضاه الموظف نتيجة عمله اليومي الذي يبذل فيه جهده، وهذا المبلغ من المال يستخدمه الموظف لإشباع حاجاته الأساسية. ويتوقف رضا الموظف عن الراتب الذي يتقاضاه على حسب كفايته لإشباع حاجاته الأساسية من الراتب، وأي نقص في الراتب لتحقيق الحاجات الأساسية للموظف، قد يؤدي هذا النقص إلى الشعور بعدم الرضا لديه، والتي قد تنعكس على أدائه في العمل.

(2) **الترقية:** الترقية هي حصول الموظف على فرصة ليرتقي إلى مناصب أعلى في السلم الوظيفي بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي والمعنوي لحاجاته، فهي بجانب الزيادة التي سيحصل عليها الموظف في راتبه الشهري فإنه في الوقت نفسه يحقق مركزاً اجتماعياً في المجتمع. وبالتالي فإن رضا الموظف عن هذا الجانب يتوقف على مدى إتاحة فرص الترقية له، فكلما كانت تطلعاته للترقية أكبر مما هو متاح قل رضاه عن العمل.

(3) **الأمن:** الحصول على نوع من الضمانات في العمل للموظف سواء كان أثناء تأديته للعمل أو بعد تركه للعمل بسبب الوفاة أو العجز أو إنهاء الخدمة. فهذه الضمانات التي يطلبها الموظف في مكان العمل تدخل في نفسه درجة من الأمن والأمان، وتزيل عنه القلق، بحيث يوجه جهده إلى العمل ويكون راضياً. فبتالي متى حقق التنظيم هذه الضمانات للموظف التي تشعر الفرد بالأمن والاستقرار في عمله، كلما كان رضاه عن عمله عالياً. أما إذا شعر الموظف بأن مستقبله غير واضح أو غير مستقر فبتالي تظهر مؤشرات عدم الرضا لديه.

(4) **الاحترام والتقدير:** للفرد مكانة عالية في جميع المجالات، فهو بطبعه مخلوق على التقدير والاحترام، والموظف يسعى إلى الحصول على التقدير والاحترام في بيئة عمله الذي يقضي فيه حوالي ثلث وقته كل يوم، وهذا التقدير مهم للحصول عليه كإنسان أولاً ولإشعاره بإنجازه ومجهوداته التي يبذلها في عمله ثانياً. فشعور الموظف بالتقدير يدخل في نفسه البهجة والسرور ويحقق له الشعور بالرضا عن عمله، وهذا التقدير يأتي عادة من الرؤساء أو المشرفين أو الإدارة أو الزملاء وعادة يكون على شكل المادية والمعنوية.

(5) **جماعات العمل:** يسود التنظيم مجموعة من العلاقات التي تتم بين الموظفين، وتؤثر هذه العلاقات على درجة الرضا التي يشعر بها الموظف نحو عمله، ويعتمد هذا الرضا بين الفرد وجماعة العمل على مقدار المنافع التي يحققها الفرد من تلك

العلاقات في بيئة العمل. فكلما كان التفاعل بين الفرد والجماعة نافعاً للفرد كانت جماعة العمل مصدر رضا للفرد نفسه، واما إذا كان تفاعله مع الجماعة يخلق توترا أو يحد من إشباع حاجة معينة، كانت هذه العلاقة مصدر عدم رضا للفرد عن عمله.

(6) **الإشراف:** هناك علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل، فإذا كان المشرف يجعل مرؤوسيه محل اهتمامه، ويقيم علاقات طيبة بينه وبينهم على أساس من الانسجام والتفاهم، ويذلل الصعوبات والعقبات التي تعترض في طريقهم فإنه بذلك يساعد على خلق بيئة تجذب الموظفين، مما قد يزيد من ولائهم ومودتهم للعمل.

(7) **الحرية في العمل:** الحرية المتاحة في العمل هي مقدار ما يشعر به الفرد من الاستقلال وحرية التصرف في بعض جوانب العمل اليومي. فكلما أُتيح للفرد توافر درجة من الحرية في عمله، شعر بالمسؤولية الشخصية اتجاه إمكانيات النجاح أو الفشل التي يمكن أن تحدث عند تنفيذ أعماله مما بدوره يزيد من رضا الموظف عن بيئة عمله.

(8) **العلوات والبدلات والمكافآت:** الحوافز المادية تزيد الفرد من نشاطه وخاصة إذا كانت مرتبطة بالأداء، فهي تعتبر مكملاً للراتب، فإذا كان الراتب غير كاف لتحقيق الحاجات الأساسية للموظف، فإن العلوات والبدلات والمكافآت تعوض النقص في الراتب وبالتالي يزيد ذلك من الرضا الوظيفي للموظف.

بالإضافة إلى ذلك، تم تصنيف العوامل بحيث تكون عبارة عن مزيج بين أهداف الفرد في إشباع حاجاته المختلفة وأهداف المؤسسة في رفع مستوى الأداء الوظيفي من خلال زيادة الإنتاج وتحسين المردود الفردي والجماعي للموظف لأنه من الممكن أن يشعر الأفراد برضا عن أجورهم ورؤسائهم في العمل لكن قد يكون ذلك على حساب المنظمة بحيث تتضخم تكاليف الأجور أو ينتشر التسبب وعدم الانضباط في العمل (العديلي، 1995). وهذه العوامل مصنفة كالتالي:

أولاً: العوامل المالية:

(1) الأجر:

يعرف منصور فهمي الأجر هو الثمن الذي يحصل عليه العامل كنظير للجهد الجسماني أو العقلي الذي يبذله في العمل. وأيضاً إن العوائد المالية والمتمثلة في الأجر ومستحققاته ترتبط بالحاجات الأساسية للإنسان كالمأكل والملبس، وفي الحقيقة لا يقتصر دورها على إشباع الحاجات وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن وكما قد يعتبر بالنسبة للفرد كرمز تقدير وعرفان لأهميته وقد يتعدى في بعض الحالات إلى أن يكون وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية كما أن بعض الأفراد وخاصة الذين قد يشغلون وظائف قد يرمز الأجر بالنسبة لهم للنجاح والتفوق. وبالإضافة إلى ذلك، أن الأجر حافز فريد، فهو فريد قادر على إشباع كل من الحاجات الأساسية الفسيولوجية والحاجة إلى الأمن كما أنه يشبع أيضاً الحاجات العليا مثل تحقيق الذات والاعتراف والتقدير.

(2) الحوافز المالية:

الحوافز المالية تكون إضافة لهيكل الأجور أو المرتب الأساسي وليس كبديل له، هذه الحوافز المالية يمكن لها أن تلعب دوراً مهماً إذا استطاعت أن توفق بين زيادة إشباع حاجات الأفراد مما يخلق رضا وظيفي للممرض. لكي تعمل خطط

الحوافز المالية بفعالية لا بد من وضع طرق وتحديد الإجراءات والوسائل المستخدمة في تقييم الفرد فإذا ما ارتبطت الحوافز المالية بمستوى أداء الفرد فلا بد أن يشعر بأن أدائه يقيم بطريقة صحيحة. لا بد أن ترتبط الحوافز المالية بالأداء بحيث يشعر الفرد بوجود علاقة بين ما يقدمه وما يحصل عليه بحيث يدرك الأفراد أو الجماعة وجود علاقة مباشرة بين أدائهم ومكافئتهم. ومن مزاياها الحوافز المالية أن الفرد يلتمس مباشرة العلاقة بين أدائه والمكافأة التي يحصل عليها ويمكنها أن تخلق جوا تنافسيا يسمح بزيادة الإنتاج ولكن يجب الحيلة من أن تجعل هذه الحوافز المالية الفرد لا يشارك بأفكاره في العمل ربما خوفا من أن يتفوق زميله ويحصل على مكافأة أكبر منها وربما يسعى الفرد للحصول على مستوى إنتاج كبير على حساب جودة العمل.

(3) الترقية:

يمكن تعريف الترقية على أنها عملية الصعود والارتقاء من درجة إلى درجة أعلى وأن يشغل العامل وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها قبل الترقية ويترتب عن هذا زيادة المزايا المادية والمعنوية للعامل وزيادة اختصاصه (جعفر، 1973). ويعرفها حسين (1974)، "الترقية هي نقل الفرد من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى في مستوى تنظيمي أعلى حيث يتحمل شغلها واجبات ومسؤوليات أضخم ولكنه يتمتع بشروط كزيادة المرتب وارتفاع مركزه ورتبته وأيضا الترقية هي نقل موظف من وضع وظيفي أقل إلى وضع وظيفي أكبر". ويرى عاشور (1979)، "إن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية فكلما كان طموح الفرد في الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه".

وبصفة عامة تؤثر الترقية في رضا العاملين من خلال ما يلي:

- 1) خلق الأمل وروح التفاعل بين العاملين.
- 2) إفساح المجال لدى العاملين للوصول إلى المراتب العليا بحسب اجتهادهم وأقدميتهم.
- 3) شعور العاملين بالأمان نتيجة تحقيق تقدم مستمر نحو ظروف معيشية أحسن دون تغيير مكان العمل.
- 4) تقترن الترقية بزيادة الأجر وهو ما يحقق إشباع أكبر للحاجات الفسيولوجية للعامل.
- 5) تشجيع الترقية العاملين على التجديد والابتكار.

ثانياً: الإشراف:

الإشراف هو دور يقوم به المشرف، ونقصد بالمشرف أنه هو الذي لا يؤدي عملا إنتاجيا مباشرا يشرف على أفراد من غير الإدارة هو بمثابة حلقة اتصال بين الإدارة والعمال. إذن الإشراف هو قيادة وتنسيق وتوجيه أهداف معينة ومن مهام المشرف إرشاد مرؤوسيه نحو إنتاج الكمية والنوعية المطلوبة، العمل على إشباع حاجات الجماعة والأفراد الذين يشرف عليهم ورفع روحهم المعنوية، المشرف هو بمثابة قائد الخط الأمامي للأفراد في النقطة التي تترجم خطط الإدارة وقراراتها إلى إنتاج فعلي، يكون حلقة وصل بين الإدارة والمستخدمين وعليه التأكد من أن المستخدمين يفهمون ويؤيدون أهداف الإدارة، نقل مشاكل ومتاعب المستخدمين إلى الإدارة وتصحيح الأخطاء التي يقع فيها العمال (عويضة، 1996).

إن نجاح المشرفين في القيام بمهامهم أو واجباته مرتبط بمعرفة مروضيهم لطبيعة المهام التي يتعين عليهم القيام بها وإدراكهم لنطاق المسؤولية التي يتولونها والتي تجعلهم يدمجون بين مهامهم التي تنطوي تحت أهداف الإدارة من حيث تحقيق خطة الإنتاج والتكاليف وبين العمل على تحقيق وفاق وانسجام بينهم وبين الجماعة التي يشرفون عليها (جعفر، 1973).

ثالثاً: علاقات العمل:

الجماعة هي تجميع لعدد معقول من الأفراد يتراوح ما بين 2 و 25 ويجب أن يتوفر نوع من التلاحم والتناسق بين أوجه النشاط الذي يمارسه الأعضاء فسلوك هؤلاء المجموعة يجب أن يشير إلى نوع الانتظام يدل على أن كل منهم يتصرف في إطار ووفق مبادئ معينة وأهداف المشتركة وإن علاقات الأفراد في الجماعات تبنى على أساس درجة التوجه نحو الآخرين من قبل الفرد (العديلي، 1993).

أيضا الجماعة هي صورة من صور التشكيل الجماعي المؤسس على اتباع دافع الشعور بالانتماء إلى جماعة معينة وكذا دافع القبول الاجتماعي ويحمل نوع من الارتباط كالمادي والمعنوي بين أعضاء الجماعة ووحدة أهدافها واتجاهاتها (العديلي، 1993). ويرى العديلي (1995)، أن درجة التوجه نحو الآخرين تقرر بتفاعل ثلاث حاجات أساسية هي :

- 1) حاجة الانضمام أو التفاعل: وهي حاجة البعض للانضمام والاندفاع في الجماعة أو مع الآخرين والتفاعل مع أنشطتهم وعلى العكس نجد البعض الآخر يفضل التقليل من هذا التفاعل والاندماج أو يفضل العزلة والتكتم في التفاعل مع الآخرين.
- 2) حاجة العاطفة والحب والصدقة: وهي حاجة التودد أو التقارب الوجداني مع الأفراد الآخرين في الجماعة وعلى العكس نجد البعض الآخر يفضل الابتعاد عن الأفراد الآخرين وجدانيا ولا يكثر بهم ويفضل أو يميل إلى الاعتماد على العلاقات الرسمية فقط دون الشخصية.
- 3) حاجة السيطرة والتأثير: وهي حاجة الإنسان للسيطرة والتأثير والهيمنة على الظروف البيئية المحيطة به بما فيها الأفراد الذين يتعامل معهم وعلى العكس نجد البعض لا يريدون السيطرة أو الهيمنة على الآخرين بل يفضلون الاستقلالية والاعتماد على الذات.

ويتناول (العديلي، 1406 هـ)، نموذجا شامل لتفسير الرضا الوظيفي، ويستند هذا النموذج إلى الدوافع التي تؤثر على الرضا الوظيفي، وهي ثلاثة أبعاد تعبر عن عملية سلوكية متداخلة حيث يؤثر بعضها على الآخر، وتتأثر بالمؤثرات الداخلية والخارجية التالية:

1. **البيئة العامة:** وتشمل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتعليمية والتكنولوجية.
2. **خصائص المنظمة:** وتشمل أنظمة الرواتب والحوافز المادية والمعنوية، وعلاقة ذلك ببيئة العمل.
3. **خصائص الفرد:** وتشمل الصفات الشخصية مثل (الذكاء، القدرات الخاصة، الطموح)، والدوافع مثل (الحاجات، الرغبات، التوقعات) وعلاقة هذه الخصائص بإنجازات العمل وفرص الترقية والتطوير الذاتي.
4. **النتائج:** ويقصد بها ما يترتب على الجهد الذي يبذله الموظف في عمله من أداء وإنجازات.

وفي دراسة (عبد الخالق، 1402 هـ) بعنوان الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل بين الموظفين الذي استخدم المنهج الوصفي التحليلي ويهدف إلى توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية العمل وإخضاع هذه العلاقة التي تعرضت في السنوات الأخيرة للنقاش الكبير للتحليل لتوضح العوامل الوسيطة بين هذين المتغيرين التي. تؤثر علاقات العمل على الفرد بمقدار ما يمكن أن تحقق له من منافع أو بقدر ما تكون مصدر توتر له فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد الجماعة يخلق تبادلاً للمنافع كلما كان ذلك مصدراً لزيادة رضاه العام عن عمله وكلما كان هذا التفاعل يخلق توتراً أو يعوق إشباعه لحاجته أو تحقيق أهدافه كلما صارت هذه الجماعة سبباً في استيائه عن عمله أو انحدار في مستوى رضاه عن عمله، وهكذا فكلما وفرت طبيعة العمل فرص الاتصال والتفاعل الإيجابي المرغوب فيه بين أفراد الجماعة كلما كان ذلك عاملاً مساهماً في رضا الفرد عن عمله (المدلج، 2003 م، العتيبي، 1991 م، أسعد ورسلان، 1984 م، والصبحي، 1413 هـ).

3. المنهجية

يتضمن هذا الفصل منهجية الدراسة بدءاً بالمنهج العلمي المستخدم، ومجتمع وعينة الدراسة، ثم أداة الدراسة أو الوسيلة المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي. أيضاً، هذا الفصل يبين طريقة توزيع الاستبانة ثم أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها.

1.3. منهج البحث العلمي المستخدم في الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المسحي حيث يعتبر هذا المنهج ملائماً لهذا النوع من البحوث وذلك لإمكانية استسقاء آراء عدد كبير من المرضى كما أن هذا المنهج يقوم على وصف ظاهرة الدراسة، ومن ثم تحليل نتائج الدراسة للربط بين متغيراتها للوصول إلى أسبابها واستخلاص النتائج ومن ثم تعميمها.

2.3. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى ذكوراً وإناثاً بجميع فئاتهم (إحصائي - فني) في مستشفى الملك خالد في المجمعة في السعودية. طلب الباحث من مستشفى الملك خالد بالمجمعة تقديم قائمة كاملة لعدد المرضى الذين يعملون في المستشفى سواء كان إحصائي أو فني وكان عددهم 311 ممرض وممرضة. ابتكر Krejcie و Morgan (1970م) معادلة تساعد على حساب وتحديد حجم العينة المطلوب لمجموعة معينة من مجتمع الدراسة، وهذه المعادلة على النحو التالي:

$$n = \frac{X^2 * N * P * (1 - P)}{(ME^2 * (N - 1)) + (X^2 * P * (1 - P))}$$

Where :

n = sample size

X² = Chi – square for the specified confidence level at 1 degree of freedom

N = Population Size

P = population proportion (.50 in this table)

ME = desired Margin of Error (expressed as a proportion)

استخدم الباحث هذه المعادلة لتحديد حجم العينة المطلوب، وهو 169 مريض أو ممرضة، مع مستوى الثقة الذي يبلغ 95 ٪، وهامش الخطأ 5 ٪. استخدمت الدراسة أسلوباً عشوائياً لأخذ العينات لتجنب التحيز والحد منه، حيث يتيح ذلك فرصة جيدة ومتساوية عند اختيار كل عنصر من السكان لإنشاء العينة (Sekaran and Bougie، 2016؛ كومار، 2005).

3.3. أداة الدراسة

للقائم بجمع المعلومات والمعطيات حول الدراسة لتحقيق أهداف البحث تم اعتماد الاستبيان لقياس مدى رضا الممرضين عن بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة، وتم طلب الموافقة من الباحث (المدلج، 2003م) لاستخدام نسخة من الاستبانة المقاس صدقها وثباتها الموجودة في دراسته لتناسبها مع أسئلة وأهداف البحث.

4.3. توزيع الاستبيان

تم توزيع الاستبيان بشكل عشوائي على 200 ممرض وممرضة بمختلف الفئات في مستشفى الملك خالد بالمجمعة. تم توزيع أكثر من 50 استبانة يدوياً، وكما تم إرسال أكثر من 150 استبانة إلكترونية. وفقاً لما ذكره Dillman (م1978)، ان معدلات الاستجابة عادةً تكون 50-70 ٪ للمسح العام و60-80 ٪ للمجموعات الأكثر تجانساً. بلغ مجموع الردود في هذه الدراسة 120 ممرض، في حين أن معدل الاستجابة كان 71 ٪، كما في جدول (3-1). ويعتبر هذا المعدل نسبة جيدة ونسبة مئوية مقبولة. وأيضاً استخدم الباحث أساليب مختلفة في لزيادة وتحسين معدل الردود، مثل تحديد موعد لاستكمال الاستبيان، وزيادة عدد الاستبيانات التي ترسل عبر الإنترنت وعبر رسائل البريد الإلكتروني، ومحاولات مختلفة في الاتصال.

جدول (3-1): مجموع ونسبة الاستبيانات الموزعة.

م	عدد الاستبيانات الموزعة	المجموع	الاستبيانات المكتملة	الاستبيانات العائدة
1	الاستبيان الموزع يدوياً	44	40	4
2	الاستبيان الموزع إلكترونياً	125	80	45
3	المجموع	169	120	49
4	النسبة المئوية	100 ٪	71 ٪	28.99 ٪

5.3. أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، قام الباحث باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية من خلال استخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). (عاشور وأبو الفتوح، 2002م)، وذلك على النحو التالي: -

(1) التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

(2) تم حساب المتوسطات الحسابية، وذلك للتعرف على مستويات الرضا الوظيفي.

(3) تم استخدام أسلوب تحديد الانحدار المتعدد للتعرف على أهم العوامل التي تؤثر في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين.

(4) تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي واختبار الثنائي للتعرف على الاختلاف في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين.

(5) استخدام أسلوب معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين المتغيرات.

(6) تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

4. النتائج والمناقشة

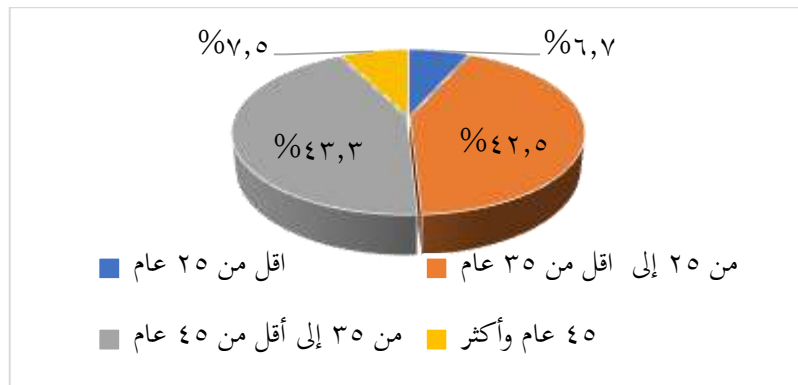
يسير هذا الفصل في اتساق مع تساؤلات الدراسة، حيث يتضمن عرضاً للبيانات وتحليلاً لنتائج الدراسة بعد تطبيق أداة الدراسة على العينة المختارة، ومعالجة البيانات إحصائياً مع الاستعانة بالدراسات السابقة في التعليق على النتائج.

1.4. عرض النتائج المتعلقة بخصائص العينة

جدول (1-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 25 عام	8	6.7
من 25 إلى أقل من 35 عام	51	42.5
من 35 إلى أقل من 45 عام	52	43.3
45 عام وأكثر	9	7.5
المجموع	120	100.0

الجدول (1-4) يوضح أن نسبة 43.3% من أفراد العينة أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 عام، كما أن نسبة 42.5% من أفراد العينة من 25 إلى أقل من 35 عام، 7.5% من أفراد العينة أعمارهم 45 عام وأكثر، ونسبة 6.7% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 25 عام، كما يتضح من الشكل (1-4) التالي:

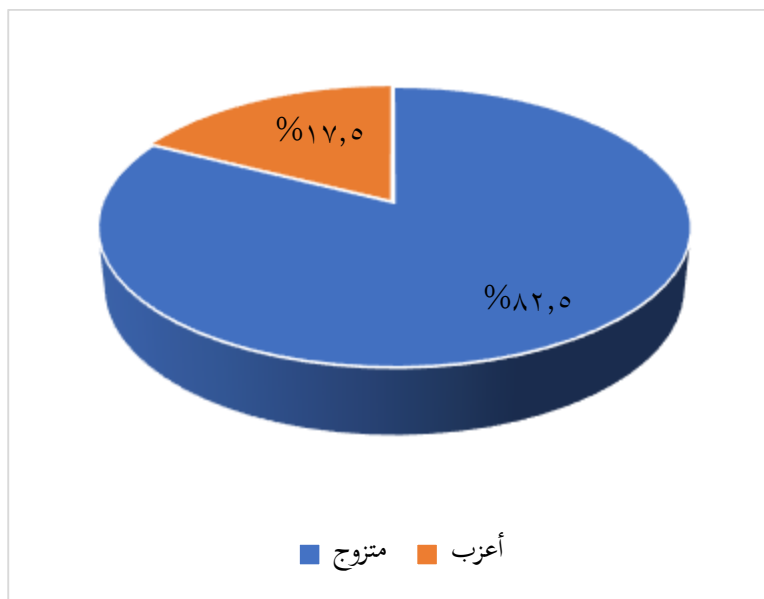


شكل (1-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير العمر

جدول (2-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
82.5	99	متزوج
17.5	21	أعزب
100.0	120	المجموع

الجدول (2-4) في الأسفل يوضح أن نسبة 82.5% من أفراد العينة متزوج كما أن نسبة 17.5% من أفراد العينة أعزب، كما مبين في الشكل التالي:

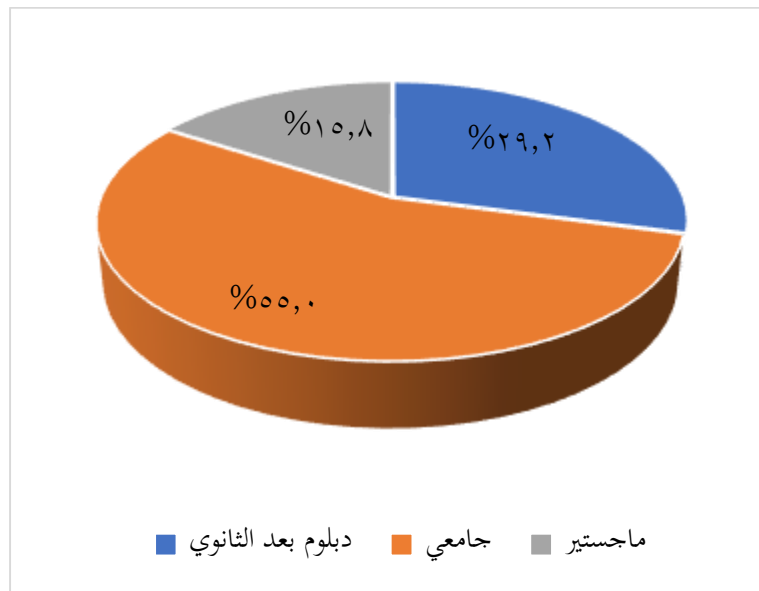


شكل (2-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

جدول (3-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
29.2	35	دبلوم بعد الثانوي
55.0	66	جامعي
15.8	19	ماجستير
100.0	120	المجموع

الجدول (3-4) يشير أن نسبة 55% من أفراد العينة مؤهلهم جامعي، بينما نسبة 29.2% العينة مؤهلهم دبلوم بعد الثانوي، في حين أن نسبة 15.8% من أفراد العينة مؤهلهم ماجستير كما هو متضح في شكل (3-4) التالي:

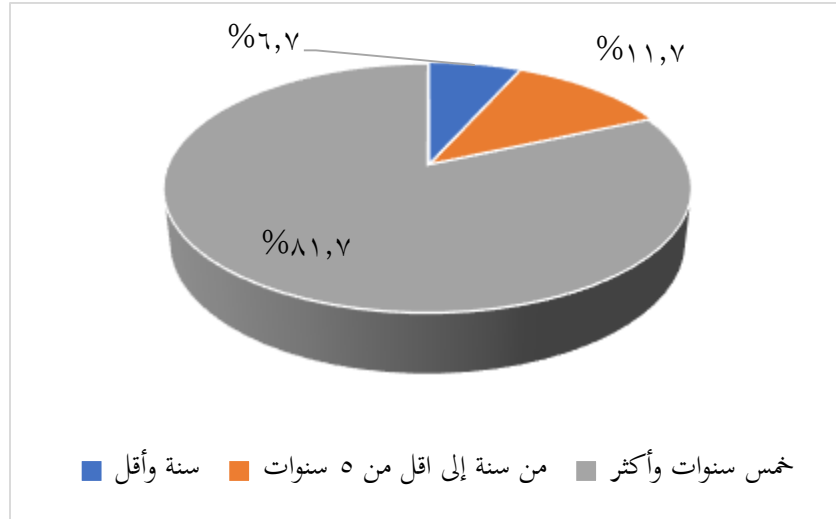


شكل (3-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المستوى التعليمي

جدول (4-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة

النسبة %	التكرار	عدد سنوات الخدمة
6.7	8	سنة وأقل
11.7	14	من سنة إلى أقل من 5 سنوات
81.7	98	خمس سنوات وأكثر
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4-4) أن نسبة 81.7% من أفراد العينة لديهم خبرة خمس سنوات وأكثر، كما أن نسبة 11.7% من أفراد العينة لديهم خبرة من سنة إلى أقل من 5 سنوات، نسبة 6.7% من أفراد العينة لديهم خبرة سنة وأقل، كما هو مبين في الشكل التالي:

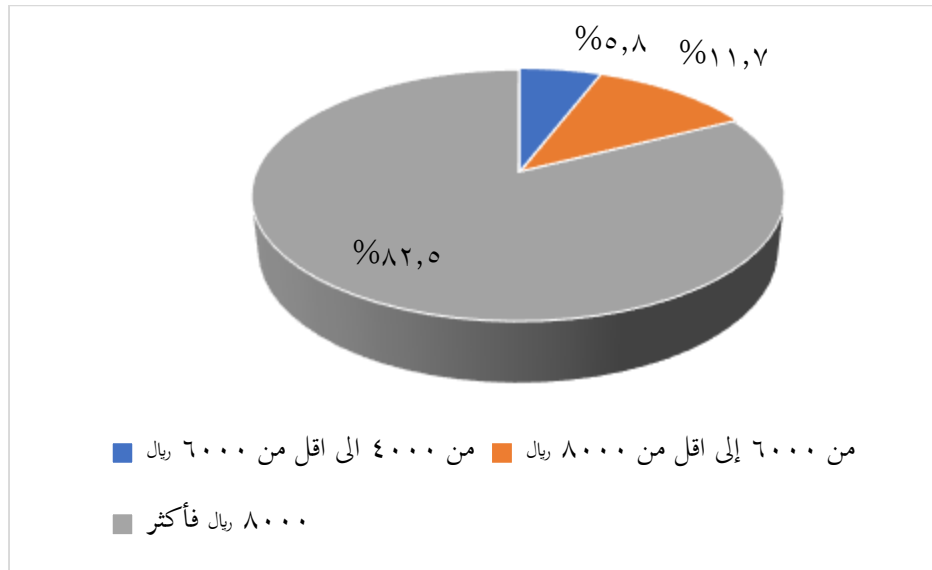


شكل (4-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة

جدول (5-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المرتب الشهري

المرتب الشهري	التكرار	النسبة %
من 4000 الى أقل من 6000 ريال	7	5.8
من 6000 إلى أقل من 8000 ريال	14	11.7
8000 ريال فأكثر	99	82.5
المجموع	120	100.0

الجدول (5-4) يبين أن نسبة 82.5% من أفراد العينة مرتبهم ال شهري 8000 ريال فأكثر، كما أن نسبة 11.7% من أفراد العينة مرتبهم الشهري من 6000 إلى أقل من 8000 ريال، نسبة 5.8% من أفراد العينة مرتبهم الشهري من 4000 الى أقل من 6000 ريال، كما هو مبين في الشكل (5-4) التالي:

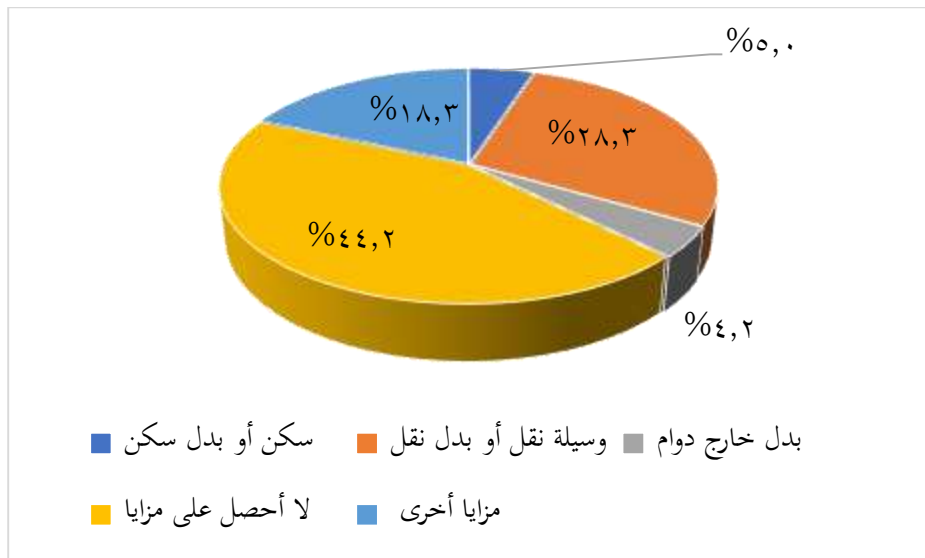


شكل (4-5) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المرتب الشهري

جدول (4-6) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المزايا المالية

النسبة %	التكرار	المزايا المادية
5.0	6	سكن أو بدل سكن
28.3	34	وسيلة نقل أو بدل نقل
4.2	5	بدل خارج دوام
44.2	53	لا أحصل على مزايا
18.3	22	مزايا أخرى
100.0	120	المجموع

يوضح الجدول (4-6) أن نسبة 44.2% من أفراد العينة لا يحصلون على مزايا مادية من وظيفتهم الحالية، في حين أن نسبة 28.3% من أفراد العينة يحصلون على وسيلة نقل أو بدل نقل، نسبة 18.3% من أفراد العينة يحصلون على مزايا أخرى، ونسبة 5% يحصلون على سكن أو بدل سكن، كما أن نسبة 4.2% يحصلون على بدل خارج دوام، كالشكل التالي:

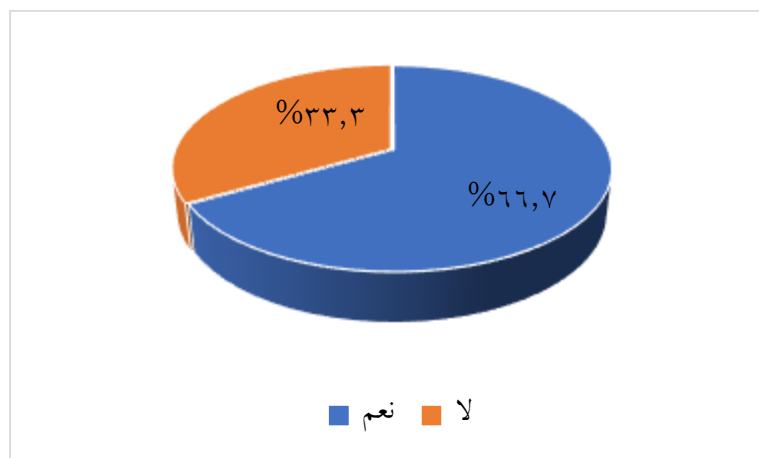


شكل (6-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المزايا المادية

جدول (7-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الالتحاق بالدورات في مجال العمل

الالتحاق بالدورات	التكرار	النسبة %
نعم	80	66.7
لا	40	33.3
المجموع	120	100.0

من الجدول رقم (7-4) في الأعلى نستنتج أن نسبة 66.7% من أفراد العينة التحقوا بدورات في مجال عملهم، في حين أن نسبة 33.3% من أفراد العينة لم يلتحقوا بدورات في مجال عملهم، كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل (7-4) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الالتحاق بالدورات في مجال العمل

2.4. عرض النتائج المتعلقة بأسئلة البحث

1. نتائج السؤال الأول:

وللإجابة على السؤال الأول الذي ينص على انه: " هل يؤثر الدخل المادي والحوافز المالية على رضا مرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟" أجري الباحث تحليلاً للانحدار الخطي لتحديد مدى اسهام الدخل المادي والحوافز المالية في رضا مرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة وجاءت نتائج التحليل بالجدول الآتية:

جدول (4-8) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول المتغيرات المالية

المتغير	الفقرة	غير راض	محايد	راض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه
1	كفاية الراتب الذي تتقاضاه	30	21	69	2.33	0.85	1	محايد
		25.0	17.5	57.5				
2	تناسب الراتب مع حجم العمل الذي تؤديه	45	12	63	2.15	0.94	2	محايد
		37.5	10.0	52.5				
3	المكافآت التي تحصل عليها	68	13	38	1.75	0.91	4	محايد
		56.7	10.8	31.7				
4	البدلات التي تحصل عليها	64	13	41	1.81	0.93	3	محايد
		53.3	10.8	34.2				
	المتوسط الحسابي العام				2.01	0.91		محايد

من خلال النتائج الموضحة في جدول (4-8) أعلاه يتضح أن مستوى رضا أفراد العينة عن المتغيرات المالية كان متوسط بمتوسط حسابي (2.01 من 3) وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي (من 1.67 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى درجة الرضا المتوسطة، وتم ترتيب عبارات المتغيرات المالية تنازلياً حسب موافقة أفراد العينة، كما يلي:

1. جاءت العبارة (1) " كفاية الراتب الذي تتقاضاه " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.33 من 3.00).

2. جاءت العبارة (2) "تناسب الراتب مع حجم العمل الذي تؤديه" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.15 من 3.00).

3. جاءت العبارة (4) "البدلات التي تحصل عليها" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.81 من 3.00).

4. جاءت العبارة (3) "المكافآت التي تحصل عليها" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.75 من 3.00).

جدول (4-9) نتائج تحليل التباين للانحدار Analysis of variance للتأكد من صلاحية النموذج المستخدم في السؤال الأول

المتغير التابع	المصدر	قيمة معامل التحديد المصحح 2R	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل	الانحدار	0.302	6.569	1	6.569	11.872	0.001**
	الخطأ		65.297	118	0.553		
	المجموع		71.867	119			

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يوضح الجدول (4-9) اعلاه صلاحية النموذج للتنبؤ، نظرا لمعنوية قيمة F المحسوبة والبالغة (11.872) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) ودرجات حرية (1, 118)، كما يوضح الجدول أن قيمة معامل التحديد كان 0.302، مما يعنى أن 30.2% من التغير في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل يرجع الى التغير في الدخل المادي والحوافز المالية. وبناء على ذلك يمكن التنبؤ برضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة من خلال الدخل المادي والحوافز المالية.

جدول (4-10) نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار مدى مساهمة الدخل المادي والحوافز المالية في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة

الابعاد المتغير المستقل	المعاملات الغير قياسية		المعاملات القياسية		قيمة t	الدلالة الاحصائية
	B	الخطأ المعياري	Beta			
الثابت	1.833	0.196	-		9.356	0.000**

0.001**	3.446	0.302	0.091	0.314	الدخل المادي والحوافز المالية
---------	-------	-------	-------	-------	----------------------------------

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (ت) أن الثابت دال إحصائياً، وأن تأثير دخل المادي والحوافز المالية في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة دال إحصائياً.

2. نتائج السؤال الثاني:

وللإجابة على السؤال الثاني الذي ينص على أنه: "هل يؤثر التطوير الذاتي والوظيفي على رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟" أجري الباحث تحليلاً للانحدار الخطى لتحديد مدى إسهام التطوير الذاتي والوظيفي في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة وجاءت نتائج التحليل بالجدول الآتي:

جدول (4-11) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول التطوير الذاتي والوظيفي

الاتجاه	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	راض	محايد	غير راض	الفقرة	
محايد	2	0.87	2.14	55	27	38	الإمكانيات المتاحة لك لإنجاز العمل	1
				45.8	22.5	31.7		
محايد	1	0.84	2.28	63	27	30	إتاحة الوقت الكافي لك لإتمام العمل بكفاءة	2
				52.5	22.5	25.0		
محايد	4	0.89	1.91	42	25	53	المشاركة في اتخاذ القرار	3
				35.0	20.8	44.2		
محايد	7	0.87	1.70	32	20	68	برامج التدريب الخارجي المتاحة لتحديث المعلومات	4
				26.7	16.7	56.7		
محايد	5	0.90	1.79	38	19	63	برامج التدريب الداخلي المتاحة	5
				31.7	15.8	52.5		

محاييد	6	0.87	1.78	35	23	62	ك	فرص حضور الندوات والمؤتمرات في مجال العمل	6
				29.2	19.2	51.7	%		
محاييد	3	0.88	1.98	45	27	48	ك	وضوح الإجراءات واهداف العمل بالنسبة لك	7
				37.5	22.5	40.0	%		
محاييد		0.87	1.94					المتوسط الحسابي العام	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه في جدول (4-11) يتضح أن مستوى رضا أفراد العينة عن التطوير الذاتي والوظيفي كان متوسط بمتوسط حسابي (1.94 من 3) وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي (من 1.67 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى درجة الرضا المتوسطة، وتم ترتيب عبارات التطوير الذاتي والوظيفي تنازلياً حسب رضا أفراد العينة، كما يلي:

1. جاءت العبارة (2) " إتاحة الوقت الكافي لك لإتمام العمل بكفاءة " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.28 من 3.00).
2. جاءت العبارة (1) " الإمكانيات المتاحة لك لإنجاز العمل " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.14 من 3.00).
3. جاءت العبارة (7) " وضوح الإجراءات واهداف العمل بالنسبة لك " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.98 من 3.00).
4. جاءت العبارة (3) " المشاركة في اتخاذ القرار " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.91 من 3.00).
5. جاءت العبارة (5) " برامج التدريب الداخلي المتاحة " بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.79 من 3.00).
6. جاءت العبارة (6) " فرص حضور الندوات والمؤتمرات في مجال العمل " بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.78 من 3.00).
7. جاءت العبارة (4) " برامج التدريب الخارجي المتاحة لتحديث المعلومات " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.70 من 3.00).

جدول (12-4) نتائج تحليل التباين للانحدار Analysis of variance للتأكد من صلاحية النموذج المستخدم في السؤال الثاني

المتغير التابع	المصدر	قيمة معامل التحديد المصحح R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل	الانحدار	0.510	18.691	1	18.691	41.475	0.000**
	الخطأ		53.176	118	0.451		
	المجموع		71.867	119			

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يوضح الجدول اعلاه صلاحية النموذج للتنبؤ، نظرا لمعنوية قيمة F المحسوبة والبالغة (41.475) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) ودرجات حرية (1, 118)، كما يوضح الجدول أن قيمة معامل التحديد كان 0.510، مما يعنى أن 50.1% من التغير في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل يرجع الى التغير في التطوير الذاتي والوظيفي. وبناءا على ذلك يمكن التنبؤ برضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة من خلال التطوير الذاتي والوظيفي.

جدول (13-4) نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار مدى مساهمة التطوير الذاتي والوظيفي في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة

الابعاد المتغير المستقل	المعاملات الغير قياسية		المعاملات القياسية		قيمة t	الدلالة الاحصائية
	B	الخطأ المعياري	Beta			
الثابت	1.261	0.197			6.399	0.000**
التطوير الذاتي والوظيفي	0.622	0.097	0.510		6.440	0.000**

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من النتائج الاحصائية الواردة في الجدول ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (ت) أن الثابت دال إحصائيا، وأن تأثير التطوير الذاتي والوظيفي في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة دال إحصائيا.

3. نتائج السؤال الثالث:

وللإجابة على السؤال الثالث الذي ينص على انه: " هل يؤثر المستقبل الوظيفي على رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟" أجري الباحث تحليلاً للانحدار الخطي لتحديد مدى اسهام المستقبل الوظيفي في رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة وجاءت نتائج التحليل بالجدول الآتية:

جدول (14-4) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول المستقبل الوظيفي

م	الفقرة	غير راض	محايد	راض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه
1	فرص الترقية المتاحة باستمرار أثناء الاستحقاق	32	18	70	2.32	0.87	1	محايد
		26.7 %	15.0	58.3				
2	ملائمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة	36	25	59	2.19	0.87	2	محايد
		30.0 %	20.8	49.2				
3	نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به	33	34	53	2.17	0.83	3	محايد
		27.5 %	28.3	44.2				
	المتوسط الحسابي العام				2.23	0.86		محايد

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مستوى رضا أفراد العينة عن التطوير الذاتي والوظيفي كان متوسط بمتوسط حسابي (2.23 من 3) وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي (من 1.67 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى درجة الرضا المتوسطة، وتم ترتيب عبارات المستقبل الوظيفي تنازلياً حسب رضا أفراد العينة، كما يلي:

1. جاءت العبارة (1) " فرص الترقية المتاحة باستمرار أثناء الاستحقاق " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.32 من 3.00).
2. جاءت العبارة (2) " ملائمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.19 من 3.00).
3. جاءت العبارة (3) " نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.17 من 3.00).

جدول (15-4) نتائج تحليل التباين للانحدار Analysis of variance للتأكد من صلاحية النموذج المستخدم في السؤال

الثالث

المتغير التابع	المصدر	قيمة معامل التحديد ال مصحح 2R	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل	الانحدار	0.439	13.837	1	13.837	28.136	0.000**
	الخطأ		58.030	118	0.492		
	المجموع		71.867	119			

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يوضح الجدول (15-4) اعلاه صلاحية النموذج للتنبؤ، نظرا لمعنوية قيمة F المحسوبة والبالغة (28.136) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) ودرجات حرية (1, 118)، كما يوضح الجدول أن قيمة معامل التحديد كان 0.439، مما يعنى أن 43.9% من التغير في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل يرجع الى التغير في المستقبل الوظيفي. وبناء على ذلك يمكن التنبؤ برضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة من خلال المستقبل الوظيفي.

جدول (16-4) نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار مدى مساهمة المستقبل الوظيفي في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة

الابعاد المتغير المستقل	المعاملات الغير قياسية		المعاملات القياسية		قيمة t	الدلالة الاحصائية
	B	الخطأ المعياري	Beta			
الثابت	1.343	0.221			6.069	0.000**
المستقبل الوظيفي والوظيفي	0.505	0.095	0.439		5.304	0.000**

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من النتائج الاحصائية الواردة في الجدول ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (ت) أن الثابت دال إحصائيا، وأن تأثير المستقبل الوظيفي في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة دال إحصائيا.

4. نتائج السؤال الرابع:

وللإجابة على السؤال الرابع الذي ينص على انه: " هل تؤثر علاقات العمل على رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟" أجري الباحث تحليلا للانحدار الخطى لتحديد مدى اسهام علاقات العمل في رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة وجاءت نتائج التحليل بالجدول الآتية:

جدول (4-17) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول علاقات العمل

الرقم	الفقرة	غير راض	محايد	راض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	الاتجاه
1	التفاهم بينك وبين رئيسك المباشر	34	21	65	2.26	0.87	5	محايد
		28.3 %	17.5	54.2				
2	أسلوب الرئيس في حل مشاكل الموظفين	48	25	47	1.99	0.89	7	محايد
		40.0 %	20.8	39.2				
3	تقدير رؤسائك لما تبذله من جهود في عملك	39	26	55	2.13	0.88	6	محايد
		32.5 %	21.7	45.8				
4	اعتراف زملائك بما تبذله من جهد	26	34	60	2.28	0.80	4	محايد
		21.7 %	28.3	50.0				
5	علاقتك بمن تشرف عليهم	16	37	67	2.43	0.72	2	محايد
		13.3 %	30.8	55.8				
6	شعورك بالولاء والانتماء للعمل	16	28	76	2.50	0.72	1	محايد
		13.3 %	23.3	63.3				
7	طريقة تعامل المرضى والمراجعين	19	43	58	2.33	0.74	3	محايد
		15.8 %	35.8	48.3				
	المتوسط الحسابي العام				2.27	0.80		محايد

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-17) أعلاه يتضح أن مستوى رضا أفراد العينة عن علاقات العمل كان متوسط بمتوسط حسابي (2.27 من 3) وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي (من 1.67 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى درجة الرضا المتوسطة، وتم ترتيب عبارات علاقات العمل تنازلياً حسب رضا أفراد العينة، كما يلي:

1. جاءت العبارة (6) " شعورك بالولاء والانتماء للعمل " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.50 من 3.00).
2. جاءت العبارة (5) " علاقتك بمن تشرف عليهم " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.43 من 3.00).
3. جاءت العبارة (7) " طريقة تعامل المرضى والمراجعين " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.33 من 3.00).
4. جاءت العبارة (4) " اعتراف زملائك بما تبذله من جهد " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.28 من 3.00).
5. جاءت العبارة (1) " التفاهم بينك وبين رئيسك المباشر " بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.26 من 3.00).
6. جاءت العبارة (3) " تقدير رؤسائك لما تبذله من جهود في عملك " بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (2.13 من 3.00).
7. جاءت العبارة (2) " أسلوب الرئيس في حل مشاكل الموظفين " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، بمتوسط (1.99 من 3.00).

جدول (18-4) نتائج تحليل التباين للانحدار Analysis of variance للتأكد من صلاحية النموذج المستخدم في السؤال الرابع

المتغير التابع	المصدر	قيمة معامل التحديد المصحح R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رضا ممرضى المستشفى على بيئة العمل	الانحدار	0.507	18.448	1	18.448	40.752	**0.000
	الخطأ		53.418	118	0.453		
	المجموع		71.867	119			

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يوضح الجدول (18-4) اعلاه صلاحية النموذج للتنبؤ، نظرا لمعنوية قيمة F المحسوبة والبالغة (40.752) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) ودرجات حرية (1, 118)، كما يوضح الجدول أن قيمة معامل التحديد كان 0.507،

مما يعني أن 50.7% من التغير في رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل يرجع الى التغير في علاقات العمل. وبناء على ذلك يمكن التنبؤ برضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة من خلال علاقات العمل.

جدول (4-19) نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار مدى مساهمة علاقات العمل في رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة

الدالة الاحصائية	قيمة t	المعاملات القياسية	المعاملات الغير قياسية		ابعاد المتغير المستقل
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000**	4.530	-	0.231	1.046	الثابت
0.000**	6.384	0.507	0.098	0.625	علاقات العمل

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من النتائج الاحصائية الواردة في الجدول ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (ت) أن الثابت دال إحصائياً، وأن تأثير علاقات العمل في رضا ممرضي المستشفى على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمجمعة دال إحصائياً.

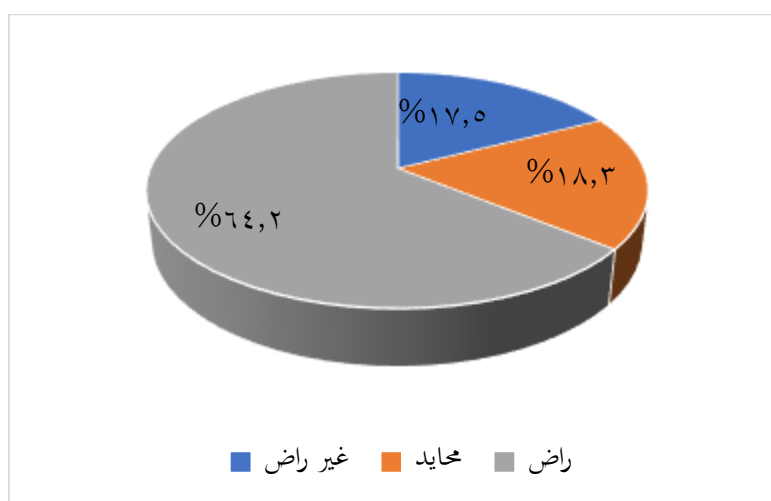
5. نتائج السؤال الخامس:

وللإجابة على السؤال الخامس الذي ينص على انه: " ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟" قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة وجاءت نتائج التحليل بالجدول الآتي:

جدول (4-20) مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة

الفقرة		غير راض	محايد	راض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
مستوى الرضا الوظيفي	ك	21	22	77	2.47	0.78	راض
	%	17.5	18.3	64.2			

الجدول (4-20) أعلاه يوضح أن نسبة 64.2% من أفراد العينة راض عن وظيفته، كما أن نسبة 18.3% من أفراد العينة محايد، 17.5% من أفراد العينة غير راضي عن وظيفته في مستشفى الملك خالد بالمجمعة، كما يتضح من الشكل (4-8) التالي:



شكل (8-4) مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجموعة

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجموعة بها كان عالي بمتوسط حسابي (2.47 من 3) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (من 2.34 إلى 3.00) وهي الفئة التي تشير إلى درجة رضا أفراد العينة.

جدول (21-4) مقارنة بين عوامل الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجموعة

المرتبة	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العامل	
متوسطة	3	2.01	0.91	الدخل المادي والحوافز المالية	1
متوسطة	4	1.94	0.87	التطوير الذاتي والوظيفي	2
متوسطة	2	2.23	0.86	المستقبل الوظيفي	3
متوسطة	1	2.27	0.80	علاقات العمل	4

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن درجة رضا أفراد العينة عن علاقات العمل كانت متوسطة حيث أتت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.27) وانحراف معياري (0.80). كما أتى عامل المستقبل الوظيفي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.23) وانحراف معياري (0.86)، في حين أتى عامل الدخل المادي والحوافز المالية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.01) وانحراف معياري (0.91)، بينما أتى عامل التطوير الذاتي والوظيفي في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (1.94) وانحراف معياري (0.87).

3.4. مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة

استعرض الباحث العديد من الدراسات السابقة التي أجريت خلال فترات متفاوتة، وتنوعت تلك الدراسات بين دراسات أجريت في بيئات مختلفة. وقد استخدمت تلك الدراسات مداخل بحثية متعددة ومختلفة، كما طبقت على قطاعات متنوعة من مجتمعات الدراسة، فالبعض طبق دراسته على عينة والبعض الآخر أخذ المجتمع بالكامل. ويرى الباحث أن جميع الدراسات السابقة والتي تم ذكرها في البحث تتفق مع موضوع البحث الحالي من حيث أهمية الرضا الوظيفي في بيئة العمل وكذلك أهمية عدم الرضا الوظيفي بين الموظفين. أما بالنسبة لعوامل المؤثرة على مستوى رضا الممرضين فلكل دراسة عوامل مختلفة في ترتيبها حسب أهميتها ولكنها تتفق في نفس العناصر الأساسية مع الدراسة الحالية.

تتفق نتائج هذه الدراسة فيما أشار إليه (المدلج 2003م)، حيث إنها جميعاً تطبق على المجتمع الصحي والتي أظهرت أن أدنى مستويات الرضا كان في مجال الحوافز المادية، وتطوير الكادر التمريضي. وعلاوة على ذلك، وبينت هذه الدراسة بأن هناك عدم رضا بين الممرضين نحو الحوافز المالية، المستقبل الوظيفي، و برامج التدريب والتطوير الذاتي و الوظيفي، وقد تتفق هذه الدراسة مع دراسة (المدلج، 2003م، العتيبي، 1991م، أسعد ورسلان، 1984م، والصبحي، 1413هـ) حيث بينت جميع الدراسات السابقة عدم رضا أفراد المجتمع عن محور الأجور ونظام الترقية، وبرامج التدريب، وبين العديلي (1406هـ) أن عدم الرضا عن المتغير المالي يعود إلى الظروف التنموية التي تمر بها المملكة العربية السعودية ومحاولة الأفراد لإشباع الحاجات اليومية و الضرورية والكمالية مما أدى إلى هذه النتيجة .

ومن جهة أخرى، الدراسة أظهرت أن أعلى درجة رضا للكادر التمريضي كان عن علاقات العمل وتختلف هذه النتيجة عن دراسة (أسعد ورسلان، 1984م، عبد الخالق، 1402هـ) حيث أظهرت هذه الدراسات أن أقل رضا الوظيفي كان عن علاقات العمل بين الممرضين. أما اختلاف الرضا الوظيفي بين الممرضين قد يكون باختلاف العوامل الشخصية فإنه كلما زاد عمر الممرض زاد رضاه عن وظيفته، وكلما زادت عدد سنوات الخبرة زاد الرضا الوظيفي له أيضاً، وأن درجة الرضا الوظيفي تزيد عند المتزوجين أكثر من العزاب، وبذلك تكون هذه الدراسة قد اتفقت مع دراسة (العديلي، 1406هـ، الصبحي، 1413هـ).

5. الخاتمة

تم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها بالتفصيل في الفصل السابق. يناقش هذا الفصل نتائج البحث الرئيسية، وقيود الدراسة، واتجاه البحث في المستقبل، والتوصيات. علاوة على ذلك، سوف يقدم هذا الفصل استنتاجات نهائية بشأن جميع النتائج السابقة التي وجدت في هذه الدراسة.

1.5. النتائج الرئيسية للدراسة

أوجدت الدراسة أن أغلب الممرضين الذين أجابوا على الاستبيان كانت أعمارهم ما بين 35 إلى أقل من 45 عام، وأن نسبة 82 % من أفراد العينة متزوج. بالإضافة إلى ذلك، يشير أن نسبة 55% من أفراد العينة كان مؤهلهم جامعي، وأيضاً يتضح من النتائج أن أعلى نسبة من أفراد العينة وهي 81.7% لديهم خبرة خمس سنوات وأكثر. أيضاً، وضحت النتائج أن أعلى نسبة من أفراد العينة مرتبهم الشهري 8000 ريال فأكثر، و44.2% من أفراد العينة لا يحصلون على مزايا مادية من وظيفتهم الحالية. وأيضاً استنتجت النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة وهي 66.7% التحقوا بدورات في مجال عملهم.

من خلال النتائج الموضحة في الدراسة يتضح أن أعلى درجة رضا الممرضين كانت عن علاقات العمل، كما أتى عامل المستقبل الوظيفي في المرتبة الثانية من الرضا، في حين أتى عامل الدخل المادي والحوافز المالية في المرتبة الثالثة من الرضا، بينما أتى عامل التطوير الذاتي والوظيفي في المرتبة الرابعة والأخيرة من الرضا. بالإضافة إلى ذلك أن أغلب الممرضين الذين كانت نسبته 64.2% راضين عن وظيفتهم، كما أن نسبة 18.3% من الممرضين محايد، 17.5% من الممرضين غير راضين عن وظيفته.

2.5. اتجاه البحث في المستقبل

لمواصلة عمل الباحث في المستقبل، أوصى الباحث مقارنة نتائج هذه الدراسة التي استهدفت المملكة العربية السعودية والتي تعتبر دولة نامية، مع الدول المتقدمة لاكتشاف ما إذا كانت هناك اختلافات كبير في مستوى رضا الممرضين عن بيئة العمل.

3.5. التوصيات

في ضوء نتائج البحث، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لزيادة معدل رضا الكادر التمريضي في المستشفيات. بناءً على نتائج الدراسة، قدم الباحث بعض التوصيات على النحو التالي:

- 1) الاهتمام بالدورات التدريبية في مجال العمل لتطوير وتدريب الممرضين.
- 2) الاهتمام بالمكافآت والحوافز المالية، وربط أداء الممرض بالحوافز والعوائد التي تعطى له.
- 3) الاهتمام ببند المزايا الأخرى بخلاف الراتب، كبذل المخاطرة للمهن الفنية الصحية التي تتطلب ذلك.
- 4) الاهتمام بتكافؤ الفرص بين الزملاء للترقية في العمل، والأولوية حسب تميز الأداء الوظيفي.
- 5) توجيه اهتمام المسؤولين إلى توفير المناخ الملائم للعمل الذي يؤدي إلى استمرارية هذه الوظائف الصحية المهمة، مع الاهتمام بتحديث الأجهزة الطبية باستمرار.

6. المراجع

1. أبو رحمة، خمود محمد عيسى. (2016). تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين والباحثين الاجتماعيين) دراسة ميدانية في مستشفيات منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية). مجلة الدراسات العليا - جامعة النيلين).
2. أبو العمرين، ابتسام. (2008). مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بمستوى أدائهم. الجامعة الإسلامية - غزة.
3. اسعد، محمد، ورسلا، نبيل (1984م). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية. جدة: جامعة الملك عبد العزيز العمر، فؤاد عبد الله (1999م). "نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية " الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة بالرياض، مج 39، ع 1.

4. الرويلي، مطلق غريب (1418هـ). "قياس الرضا الوظيفي لدى موظفي الجمارك بالتطبيق على جمرك البطحاء. بحث تخرج لاستكمال الحصول على دبلوم الإدارة الجمركية". الرياض: معهد الإدارة العامة.
5. الصبحي، أحمد رابع (1413هـ). "قياس الرضا الوظيفي لمنسوبي الجمارك وأثره على الأداء بالتطبيق على جمرك مطار الملك عبد العزيز الدولي. بحث تخرج لاستكمال الحصول على دبلوم الإدارة الجمركية". الرياض: معهد الإدارة العامة.
6. النمر، سعود محمد (1413هـ). "الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، مج 5، ع 4.
7. العبيدي، بشرى عبد العزيز. (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس والثلاثون.
8. العتيبي، أدم غازي (1991م). الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت: دراسة استطلاعية مقارنة، الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة بالرياض، ع 69.
9. العديلي، ناصر محمد (1412). السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارنة. الرياض: معهد الإدارة العامة.
10. العمر، بدران عبدا لرحمن (2002م). "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات مدينة الرياض من وجهة نظر ممارسي التمريض"، الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة بالرياض، مج 42، ع 2.
11. اللوزي، موسى (1994م). "الرضا عن المناخ التنظيمي لدى الأفراد العاملين في مستشفيات القطاع العام في الأردن"، دراسات العلوم الإنسانية، مج 21، ع 6.
12. المسعودي، حيدر علي. (2010)، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً، دار اليازوري، عمان الأردن >
13. السيسبي، شعبان علي (1992م). الرضا الوظيفي في المجال التعليمي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الإسكندرية.
14. العديلي، محمد ناصر. (1993). إدارة السلوك التنظيمي، مرام للطباعة الالكترونية، ط1، الرياض، 1993، ص 307.
15. العديلي، ناصر محمد. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارنة، الإدارة العامة للبحوث العربية.
16. عبد الخالق، ناصف (1402هـ). "الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل". مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، مج 11، ع 3.
17. عاشور، سمير كامل، وأبو الفتوح، سامية (2002 م). العرض والتحليل الإحصائي باستخدام spsswin، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية بجامعة القاهرة، السعودية، 1995، ص 189.
18. عقل، آية فواز. (2014). المعوقات التي تواجه عمل الممرضات في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة نابلس. جامعة النجاح الوطنية.

19. كشرود، عمار الطيب. (1995). علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث، مفاهيم نماذج و نظريات منشورات جامعة قار يونس ليبيا، 1995، 456.
20. عويضة، كامل محمد. (1996). سلسلة علم النفس الصناعي رقم 13 ودار الكتب العلمية، بيروت لبنان، ط1.
21. كيث ديقيز: ترجمة عبد الحميد مرسي ومحمد إسماعيل يوسف، السلوك الإنساني في العمل، دار نهضة مصر للطبع والنشر، القاهرة، دت، ص 637.
22. منصور فهمي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الشعب القاهرة، دت، ص 154.
23. جعفر، محمد أنس قاسم. (1973). نظم الترقية في الوظيفة العامة وأثارها في فاعلية الإدارة، دار النهضة العربية، القاهرة.
24. حسين، عادل. (1974). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، مصر، ص 18.
25. عاشور، أحمد صخر. (1979). إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، ط2، بيروت.
26. كامل، مصطفى، والبكري، سونيا (1990 م). " دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة " مجلة الإدارة العامة. مج 32، ع 1.

المراجع الأجنبية

- 1) Dillman, D. A. (1978). Mail and Telephone Surveys: The Total Design Method. New York, Wiley & Sons.
- 2) Krejcie, R. and Morgan, D. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and psychological measurement, 30, pp. 607–610.
- 3) Sekaran, U., and Bougie, R. (2016). Research Methods for Business—A Skill Building Approach (7th Ed.). John Wiley & Sons. Inc., USA.

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الباحث/ نايف بن نادر المطيري، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v4.44.7>