

الرضا الوظيفي

لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط.

Job Satisfaction Among The Health Staff In Hospitals And Health
Centers In Department Of Health In Wassit.

أ.م. دجلة مهدي محمود
م. علاء حسين عمران أنصاف
المعهد التقني/ كوت

المستخلص:

مهما تطورت آليات الإنتاج وتقنياته فلا بد من العنصر البشري ، مما يتطلب دراسة وتحديد العوامل المؤثرة في زيادة الرضا الوظيفي لارتباطه بهذا العنصر .

تناول هذا البحث مجموعة من العوامل باعتبارها مؤثرة بشكل كبير في الرضا الوظيفي للعاملين . كما تم التوصل إلى نتائج فرضيات البحث من خلال التحليل الإحصائي للاستبانة الموزعة على عينه البحث من العاملين في القطاع الصحي في محافظة واسط . وقد أثبتت النتائج قبول بعض الفرضيات. واختتم البحث بجملة من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم بالارتقاء بالمنظمة العراقية من خلال الاهتمام بالرضا الوظيفي لدى العاملين فيها باعتبارها احد أهم القطاعات الخدمية لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

Abstract

No matter how evolved mechanisms of production and techniques there must be the human element .Which requires a study and identify of the factors that effecting the increase of job satisfaction since it is related to human element Employees job satisfaction.

The research hypotheses results were shown by statistics analysis which was used with a group of employee of the healthy sector in Wassit province .The results analysis proved the acceptance of some hypotheses.

The research stated many conclusions and recommendations which show great attention towards the development of the Iraqi organization by increasing the job

satisfaction degree among its employee and achieving the aims skillfully and effectively.

المقدمة:

ينظر إلى الموارد البشرية بأنها الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة ولأسباب متعددة يتعرض أفراد تلك المنظمات لظروف لا يمكن التحكم بها والتي تحول دون قيامهم بدورهم بشكل فعال، الأمر الذي قد يؤدي إلى إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة وبالمستوى الذي يتوقعه متخذوا القرار.

وبما إن نجاح العمل يتطلب تحقيق درجة عالية من الرضا والارتياح، يأتي هذا البحث لدراسة مشكلة تعاني منها المنظمة العراقية إلا وهي معرفة مدى الرضا لدى العاملين فيها عن الأجور والرواتب أو محتوى العمل ونمط القيادة وكذلك ظروف العمل المادية وفرص الترقية والتطور المتاحة ومدى عدالة العائد الذي يحصلون عليه. وقد ترجم ذلك في النموذج الافتراضي الموزع على عينة البحث المختارة من الكادر الصحي للعاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط .

ولتحقيق أهداف البحث تم تقسيمه إلى أربعة مباحث : تضمن المبحث الأول منهجية البحث والثاني الإطار النظري للبحث إما المبحث الثالث فقد تضمن نتائج البحث الميداني والمبحث الرابع تضمن أهم الاستنتاجات والتوصيات الضرورية التي يمكن إن تسهم في تحقيق الرضا لدى العاملين وتمكن المنظمة العراقية من تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

المبحث الأول

منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث : تتحدد مشكلة البحث في السؤال الآتي :

ما هي درجة الرضا الوظيفي في ظلالات المتغيرات المؤثرة فيه وكذلك في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية لدى الكادر الصحي من العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط ؟ وقد انبثق من هذا السؤال الأسئلة الآتية:

- ما هي نسبة الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى إلى الجنس ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى إلى العمر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى إلى سنوات الخدمة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى إلى المكان العمل؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى إلى مكان السكن ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى إلى نوع الوظيفة؟
ثانياً: أهمية البحث :

تأتي أهمية البحث من كونه يهتم بتحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي المتمثل بالعاملين في دوائر صحة واسط ، وتزويد المسؤولين بنتائج البحث التي تمكنهم من وضع استراتيجيات جديدة يمكن من خلالها الاهتمام بالجوانب التي تزيد من مستوى الرضا الوظيفي .

ثالثاً: أهداف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على :

- أ. مستوى الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي الذي يعمل في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لصحة واسط.
- ب. التعرف على مقدار الرضا الوظيفي في ظل المتغيرات الشخصية والديموغرافية .
- ج. التعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي.

رابعاً: فرضيات البحث :

الفرضية الأولى : لا يوجد رضا وظيفي لدى الكادر الصحي بصورة عامة وما يتفرع عنها بعدم وجود رضا وظيفي في العوامل المؤثرة فيه . حيث تنص القاعدة الإحصائية على قبول الفرضية إذا كان الوسط الحسابي اقل من 3 وترفض إذا كان الوسط الحسابي اكبر أو يساوي 3.

الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الجنس.

الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى العمر.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى سنوات الخدمة.

الفرضية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى مكان العمل.

الفرضية السادسة : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى مكان السكن.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى نوع الوظيفة .

خامساً: أساليب جمع البيانات :

أ. الجانب النظري :- اعتمد الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب النظري على المتوفر والمتاح من المصادر العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث .

ب. الجانب العملي :- تم جمع البيانات باستخدام استبانته مصممة من قبل الباحثان وبالشكل الذي يخدم أهداف البحث وفرضياته حيث تتضمن الأسئلة قسمين القسم الأول يشمل بيانات عن العمر ، الجنس ، الشهادة ونوع الوظيفة ، عدد سنوات الخدمة ، بعد أو قرب السكن عن العمل وكذلك مكان العمل، هل هو في مستشفى أم في مركز صحي ؟
إما القسم الثاني فيتضمن أسئلة عن مختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إذ بلغ عددها ستة عوامل رئيسية وكل عامل يتضمن عددا من الأسئلة حيث بلغ مجموع الأسئلة (36) سؤالا مستفيدين من مقياس ليكرت (Likert) الخماسي بالإجابة عليها، حيث أعطي رقم (5) للإجابة إذا كانت راضي تماما و(4) إذا كانت راضي و(3) إذا كانت محايد و(2) إذا كانت الإجابة راضي و(1) إذا كانت الإجابة غير راضي تماما .

سادسا: أساليب التحليل الإحصائي :

لغرض استخراج النتائج النهائية وتحليلها لاختبار الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية :

1. التكرارات ، النسبة المئوية ، المقياس المئوي ، والوسط الحسابي .
 2. اختبار (t) عند مستوى معنوية 5%. حيث ان الفرضية تعتبر مقبولة اذا كانت p-value اكبر من 5% .
 3. اختبار إلفا -كرونباخ.
 4. معامل ارتباط بيرسون .
- وقد تم استخدام برنامج spss الإصدار 12 لتحليل النتائج إحصائيا.

وصف مجتمع وعينة البحث :

أ. وصف مجتمع البحث : يبلغ عدد المستشفيات العامة التابعة لدائرة صحة واسط تسعة مستشفيات وعدد المراكز الصحية (45) مركزا صحيا موزعة على عموم الرقعة الجغرافية للمحافظة. والجدول رقم (1) يبين توزيع الكادر حسب الوظيفة والجنس .

جدول رقم (1) توزيع الكادر الصحي حسب الوظيفة والجنس.

المجموع		إناث		ذكور		الوظيفة
(%)	العدد	(%)	العدد	(%)	العدد	
60.2	1794	75.5	569	55	1225	* ذوي المهن الصحية

39.8	1186	24.5	185	45	1001	** ملاك التمريض الاختصاصي
100	2980	100	754	100	2226	المجموع

ب - وصف عينة البحث : تم تحديد عينة الذين وجهت لهم الاستبانة باستخدام برنامج الحاسوب pass لتحديد حجم العينة وقد بلغت 302 شخصا وهي تمثل نسبة 10% من حجم المجتمع وتم استخدام العينة العشوائية الطبقية لتحديد العدد من كل فئة من الفئات المشمولة بالبحث وقد تم توزيع 320 استبانته وتم الحصول على 298 استمارة صالحة، أي إن نسبة الاستجابة للاستبانة 99%، والجدول رقم (2) يظهر خصائص عينة البحث. وقد قسمت عدد سنوات الخدمة إلى مجموعتين؛ المجموعة الأولى اقل من 9 سنوات والثانية 9 سنوات فأكثر ، حيث أن 9 تمثل وسيط سنوات الخدمة. أما فئات العمر فقد قسمت المجموعتين ؛ المجموعة الأولى التي أعمارها اقل من 32 سنة والمجموعة الثانية التي أعمارها 32 فأكثر

، حيث أن 32 تمثل وسيط العمر. أما بعد وقرب مكان السكن من مكان العمل فقد ترك الخيار للمبحوثين لتحديده وفق تصوراتهم الشخصية.

جدول رقم (2) توزيع عينة البحث حسب متغيرات الدراسة.

النسبة المئوية	العدد	النوع	العمر	النسبة المئوية	العدد	النوع	الجنس
49.7	148	اقل من 32 سنة		74.5	222	ذكور	
50.3	150	32 سنة فأكثر		25.5	76	إناث	
100	298	المجموع		100	298	المجموع	

60.1	179	ذوي المهن الصحية	نوع الوظيفة	48.3	144	أقل من 9 سنوات	عدد سنوات الخدمة
39.9	119	ملاك التمريض		51.7	154	9 سنوات فأكثر	
100	298	المجموع		100	298	المجموع	
57.0	170	قريب	مكان السكن	16.8	50	مستشفيات	مكان العمل
43.0	128	بعيد		83.2	248	مراكز صحية	
100	298	المجموع		100	298	المجموع	

*يشمل خريجو المعاهد الطبية والكليات التقنية وكليات العلوم .

** يشمل خريجو إعدادية التمريض فما دون .

اختبار الثبات Reliability :

- إعادة الاختبار Retest : قبل اعتماد الاستبانة بصيغتها النهائية تم توزيعها على عينة مؤلفة من (30) شخصا اختبروا بصورة عمدية و تبين من الإجابات إن هناك وضوحا نسبيا في فقرات الاستبانة إذ لم تكن هناك استفسارات كثيرة وبعد مرور (4) أيام تم توزيع الاستبانة إلى نفس الأشخاص وتم استخراج

معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين الإجابة الأولى والثانية حيث بلغ 87% ، وعدت هذه النسبة كافية لإعطاء الاستبانة صفة الثبات والصلاحية في جميع البيانات الخاصة بموضوع البحث .

اختبار CronbachAlpha :

لتحديد درجة التجانس والاتساق بين فقرات الاستبانة ومدى تعبيرها عن موضوع البحث تم اعتماد معامل الفاكرونباخ. وكانت النتائج كالآتي

جدول رقم (3) اختبار الفاكرونباخ للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي .

ت	المحور	عدد المتغيرات	الفاكرونباخ
1.	محتوى العمل وتنوع المهام	12	71%
2.	الأجور والرواتب	4	67%

3.	فرص التطوير والترقية	5	68%
4.	نمط القيادة	4	72%
5.	عدالة العائد	7	75%
6.	ظروف العمل	4	78%
	المجموع	36	73%

تشير النتائج أعلاه إلى إن معامل إلفا-كرونباخ مقبول لاعتماد الأستبانة بصيغتها النهائية.

المبحث الثاني

الرضا الوظيفي Job Satisfaction

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي Job satisfaction Concept:

تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي نتيجة لتعدد الآراء حول مسبباته فهناك من عرفه بأنه "درجة الشعور الايجابي أو السلبي للفرد تجاه وظيفته" [1] . كما عرفه Robbins بأنه " اتجاه عام للفرد نحو عمله " [2]. ويشير عاشور إلى انه يمثل " مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله "[3]. وقد حاولت الكثير من النظريات تفسير الرضا الوظيفي وعوامله ومسبباته وهي: -

1. نظرية الإدارة العلمية: حيث وضع روادها تاييلور (Taylor) وفايول (Fayol) وفيبير (Feber) تفسيراً للرضا عن العمل وعوامل مسبباته واهتمت بدراسة الحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل ، فحاولت توفير السبل المادية التي ترفع من كفاءة العمل ليؤدي بإتقان وبسرعة قصوى ويؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الإنسانية وتركيزها على الجوانب المادية [4] .

2. نظرية العاملية: ترتبط هذه النظرية بنظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل ، حيث رأى هرزبرج (Herzberg) أن هناك مجموعتان من العوامل المؤثرة في رضا العاملين عن أعمالهم وهي عوامل

3. مرتبطة بالوظيفة (كإحساس العز والانجاز ، تحمل المسؤولية ، توفر فرص الترقية ، المشاركة في اتخاذ القرارات) إما المجموعة الأخرى فهي عوامل مرتبطة بمحيط بالوظيفة (كظروف العمل والإدارة ونمط القيادة ، طبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه وظروف البيئة المحيطة بالعمل) [4].

4. نظرية عدالة العائد لفروم (Vroom): يؤكد فروم إن الرضا الوظيفي يحدث متى ما قام الشخص بالمقارنة بين العائد الذي يحصل عليه من عمله وما يعتقد انه يستحقه ، وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تضم المنفعة جانبيين المادي والمعنوي معا ، وتفترض هذه النظرية إن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بالعمل [5] .

أما (Porter) فيشير في دراسته إلى الدور المهم للإدراك الفردي تجاه العوائد التي يحصل عليها الفرد سواء كانت داخلية كالشعور بالإنجاز أو التقدير أو خارجية كالأجور وظروف العمل . وإذا لم تتحقق دوافع الفرد شعر بعدم العدالة ويصبح غير راضي ، إما إذا كانت نتيجة الأداء الحصول على مكافأة يشعر الفرد بعدالتها فإنه يشعر

بالرضا [6] . كما إن العدالة مرتبطة بالمدخلات (Input) والمخرجات (Output) وتمثل المدخلات ما بذله الفرد من جهد وتشير المخرجات إلى النتائج الملموسة وغير الملموسة التي يحصل عليها الفرد [7] .

وعلى الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بتعريف الرضا الوظيفي باعتباره ظاهرة نالت اهتماما كبيرا من الباحثين والعلماء والسلوكيين . نجد إن الرضا الوظيفي كما تشير [8] هو مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة ، إن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، وبما إن رغبات الأفراد المختلفة ، فإن هناك تباينا في اتجاهاتهم نحو القيم ذات الأهمية بالنسبة إليهم ، فالبعض يعطي قيمة للأجور والأخر يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي ولذلك فإن الرضا الوظيفي هو تعبير عن مدركات الأفراد وللموقف الحالي مقارنة بالقيمة التقضيلية . لذا يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه "مجموعة العوامل المادية والمعنوية التي تولد الحالة الانفعالية السارة للموظف وتجعله راضيا عن عمله".

ثانيا: أهمية دراسة الرضا الوظيفي The importance of Job satisfaction study :

لدراسة الرضا الوظيفي أهمية كبيرة ،حيث يعتبر كمقياس لفاعلية أداء الأفراد [9] ، وان دراسة الرضا عن العمل في منظمة معينة يمثل مقياسا لمدى ولاء العاملين وحبهم للعمل. ويشير [10] إلى الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي على النحو الآتي :-

1. إن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة .
 2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة .
 3. إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم ، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة .
 4. إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم ، يكونون أقل عرضه لحوادث العمل.
- وفي مجال هذه الدراسة حول الرضا الوظيفي للكادر الصحي يشير [11,12] الى ملامح الرضا من خلال ؛ الاهتمام برضا المرضى وعوائلهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم . وكذلك الاستمرارية في تقديم العناية الطبية الجيدة للمرضى ، حيث إن عدم الرضا يؤدي إلى الغياب المتزايد وانخفاض الإنتاجية مما يؤدي إلى زيادة كلفة العناية الطبية .

ونرى من خلال ذلك إن هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل ،حيث كلما زادت درجة الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج. لذا فإن دراسة الرضا يساعد في وضع الخطط المستقبلية والاتجاه نحو التطوير ومعرفة أوجه القصور وسد الثغرات ومعالجة الخلل للوصول نحو الهدف المنشود للمنظمة .

ثالثا:أسس وأركان الرضا الوظيفي Foundations Staff Job Satisfaction

للرضا الوظيفي أسس وثوابت يقوم عليها ولا بد من توفرها وقيامها وهذه الأسس منها داخلي يتعلق بنفس الإنسان ودوافعه ومنها ما يتعلق بمحيط العمل وبيئته ومنها ما يتعلق بالمحيط العام من المجتمع بكل مقوماته ومكوناته ومن هذه الأسس :

أ. الدوافع Motivations :- والدافع هو قوة داخلية تحرك الفرد وتدفعه باتجاه البحث عن شيء محدد وبالتالي توجه تصرفاته وسلوكه في اتجاه ذلك الشيء [13] .

ب. العوامل البيئية Environmental Factors :- وهي ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالشكل الذي يؤثر في رضاه عن وظيفته. فقدرت الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه تعتبر من العوامل المحددة لرضاه الوظيفي، وتلعب انتماءات العاملين إلى الريف أو إلى المدينة دورا واضحا في تكيفهم واندماجهم في العمل، كما إن نظرة المجتمع للوظيفة ومركز شغلها تؤثر في درجة الرضا الوظيفي للموظف.

رابعاً:العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي Factor Influenced Job satisfaction :

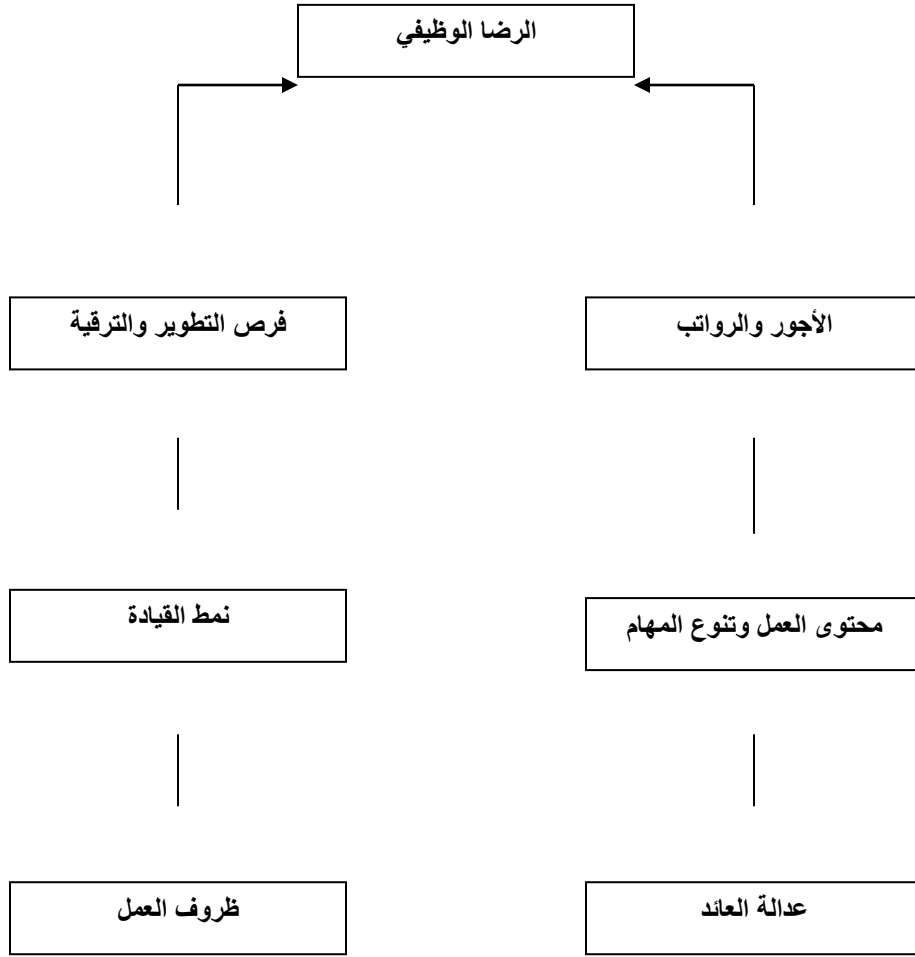
أثبتت الأبحاث والدراسات إن درجة الرضا الوظيفي للإفراد تتأثر بعوامل هي [14]:

1. الرضا عن الأجور والرواتب : حيث إن العلاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي للفرد.
 2. محتوى العمل وتنوع المهام : إذا تنوعت مهام العمل لن يحدث الملل في العمل ويزداد الرضا كما يشعر الفرد بأهميته كلما منح صلاحيات لا نجاز عمله وبذلك يزداد رضاه عن العمل.
 3. إمكانية الفرد وقدراته : كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل ازداد رضاه عن عمله.
 4. فرص التطور والترقية المتاحة للفرد : كلما توفرت فرص التطور والترقية ازداد الرضا عن الوظيفة .
 5. نمط القيادة : إن نمط القيادة الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الايجابية نحو العمل والعكس في ظل القيادة الأوتوقراطية .
 6. الظروف المادية للعمل : من تهوية وإضاءة وحرارة وضوضاء تؤثر في تقبل الفرد لبيئة العمل، فالظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن العمل .
 7. عدالة العائد : فقد يقارن الفرد بين معدل العوائد المستلمة قياسا بمدخلاته (مهاراته،قابليته،خبراته،مستوى تعليمه.....الخ)مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بدخولهم ،فقد تكون نتيجة المقارنة عدم الرضا .
- إما [15] فقد قسم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى ثلاث مجموعات وهي :

1. العوامل المرتبط بشخصية الفرد وهي : المكانة الاجتماعية والوظيفية و الرضا العام عن الحياة وكذلك تحمل الأعباء والضغط .
2. درجة احترام الذات .
3. العوامل التنظيمية : تتعلق بالعلاقات التنظيمية داخل الوظيفة ونظم أساليب وإجراءات العمل وعلاقته بالآخرين في محيط العمل .

ويشير [16] إلى أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي منها ما هو ذاتي ومنها ما هو تنظيمي ،والعوامل الذاتية هي :

المجموعة الأولى : تتعلق بقدرات ومهارات الأفراد.المجموعة الثانية : تتعلق بمستوى الواقعية لدى العاملين وقوة تأثير دوافع العمل . ولأغراض البحث تم اعتماد العوامل المؤثرة في الرضا كما موضح في الشكل أدناه :



العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

المصدر : (الشكل من تصميم الباحثان)

خامسا: أنواع الرضا الوظيفي Types Of Job Satisfaction:

يشير [17] إلى أنواع الرضا عن العمل وهي :

1. الرضا الكلي :

ويمثل الرضا عن جميع جوانب ومكونات العمل ،وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله،ولكنليس من الضروري أن تتوافر العوامل التي ذكرناها سابقا ، لان هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه ،فهو ربما لا يعتبر تلك العوامل مهمة ، وبالتالي لا نستطيع إن نحدد له العوامل التي تتوافق معه ليكون راضيا .

2. الرضا الجزئي :

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل ،وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لا زال الاستياء موجود لكنه لا زال يؤدي عمله .

المبحث الثالث

تحليل النتائج الميدانية ومناقشتها

أولا : لاختبار صحة الفرضية الأولى وتحديد النسبة المئوية للرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي من العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية في عينة البحث ، تم حساب نسبة كل عامل من عوامل الرضا وكذلك الوسط الحسابي المرجح وأجراء اختبار t وكذلك تم تحويل المتوسطات التي تم الحصول عليها من مقياس ليكرت إلى درجات من 100 وفق الصيغة الآتية:

الوسط الحسابي - 1

$$\text{المقياس المئوي} = 100 \times (5-1)$$

حيث إن : الدرجة (10 - اقل من 30) تمثل غير راضي تماما . (30 - اقل من 50) تمثل غير راضي. (50 - اقل من 70) تمثل محايد . (70 - اقل من 90) تمثل راضي . (90 - اقل من 100) تمثل راضي تماما . والجدول رقم (4) يظهر ذلك .

جدول رقم (4) الأوساط الحسابية والاختبار الإحصائي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

ت	العوامل المؤثرة في الرضا	غير راضي تماما	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماما	الوسط الحسابي	المقياس المئوي
.1	محتوى العمل وتنوع المهام	العدد	-	10	184	104	3.81	70.25
		النسبة المئوية	-	%3.4	%61.7	%34.9	t= 28.95	P-value=0.001
.2	الأجور والرواتب	العدد	-	101	131	50	3.11	52.75
		النسبة المئوية	-	%33.9	%44	%16.8	t= 2.83	P-value=0.018
.3	فرص التطوير والترقية	العدد	-	144	84	14	2.59	39.75
		النسبة المئوية	-	%48.3	%28.2	%4.7	t= 9.60	P-value=0.001
.4	نمط القيادة	العدد	-	41	111	134	3.63	65.75
		النسبة المئوية	-	%13.8	%37.2	%45	t= 13.02	P-value=0.001
.5	عدالة العائد	العدد	-	102	126	38	3.01	50.25
		النسبة المئوية	-	%34.2	%42.3	%12.8	t= 0.56	P-value=0.57
.6	ظروف العمل	العدد	-	16	125	151	3.82	70.5
		النسبة المئوية	-	%5.4	%41.9	%50.7	t= 19.95	P-value=0.001
.7	الرضا العام	العدد	-	69	209	16	3.32	58
		النسبة المئوية	-	%23.2	%70.1	%5.4	t= 11.88	P-value=0.001

- من واقع النتائج التي يظهرها الجدول رقم (4) ظهر لنا التالي :-

* إن الوسط الحسابي للإجابة عن مستوى الرضا العام قد بلغ 3.32 وهو يعادل بالمقياس المئوي (58.0%) ويقابله على مقياس ليكرت ب(محايد). و كانت أعلى متوسط لدرجات الإجابة للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي هي الرضا عن ظروف العمل إذ بلغ 3.82 وهو يعادل بالمقياس المئوي (70.5%) ويقابله على مقياس ليكرت ب(راضي)، ويليه الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام إذ بلغ 3.81 وهو يعادل بالمقياس المئوي (70.25%) ويقابله على مقياس ليكرت ب (محايد) ومن ثم الرضا عن نمط القيادة إذ بلغ الوسط الحسابي 3.63 وهو يقابل بالمقياس المئوي (65.75%) ويقابله على مقياس ليكرت ب(محايد) .

* وفيما يلي الإجابات الأكثر شيوعا عن كل عامل من عوامل الرضا الوظيفي:

1. محتوى العمل وتنوع المهام: كانت الإجابة الأكثر شيوعا هي (راضي) حيث كان عددهم 184 وبنسبة 61.7%.
 2. الأجور والرواتب: كانت الإجابة الأكثر شيوعا هي (راضي) حيث كان عددهم 131 وبنسبة 44% .
 3. فرص التطوير والترقية : كانت الإجابة الأكثر شيوعا هي (محايد) حيث كان عددهم 144 وبنسبة 48.3% .
 4. نمط القيادة: كانت الإجابة الأكثر شيوعا هي (راضي تماما) إذ كان عددهم 134 وبنسبة 45% .
 5. عدالة العائد : كانت الإجابة الأكثر شيوعا هي (راضي) حيث بلغ عددهم 126 وبنسبة 42.3% .
 6. ظروف العمل : كانت الإجابة الأكثر شيوعا هي (راضي تماما) حيث كان عددهم 151 وبنسبة 50.7% .
- تشير حصيلة النتائج التي أظهرها الجدول رقم (4) إلى عدم قبول الفرضية القائلة "بعدم وجود رضا وظيفي بصورة عامة لدى الكادر الصحي" ،حيث كانت ($P\text{-value}=0.001$, $t=11.88$). ومن الجدول نستنتج أيضا عدم قبول الفرضيات القائلة "بعدم وجود رضا وظيفي في العوامل المؤثرة فيه" والتي هي الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام ، الرضا عن الأجور والرواتب ،الرضا عن فرص التطوير والترقية، الرضا عن فرص التطوير والقيادة ،و الرضا عن ظروف العمل . حيث كانت $p\text{-value}$ لهذه العوامل اقل من 5% . وكذلك لوحظ قبول الفرضية القائلة بعدم وجود رضا عن عدالة العائد حيث كانت $p\text{-value}$ اكبر من 5%.
- ثانيا : لاختبار الفرضية الثانية التي تشير الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى رضاهم . تم حساب الفروق بين متوسطات متغير الجنس بواسطة اختبار (t) . والجدول رقم (5) يوضح ذلك .

جدول رقم (5) الأوساط الحسابية والاختبار الإحصائي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والتي تعزى إلى الجنس.

ت	العوامل المؤثرة في الرضا	الجنس		قيمة t	قيمة الدلالة p
		ذكور	إناث		
1.	محتوى العمل وتنوع المهام	3.77	3.81	-0.578	0.546
2.	الأجور والرواتب	3.14	3.04	0.960	0.338
3.	فرص التطوير والترقية	2.61	2.53	0.816	0.415
4.	نمط القيادة	3.58	3.79	-1.915	0.056
5.	عدالة العائد	2.98	2.94	0.377	0.706
6.	ظروف العمل	3.79	3.91	-1.193	0.234
	مجموع مقياس الرضا	3.31	3.33	-0.365	0.715

- من واقع النتائج التي يظهرها الجدول رقم (5) ظهر لنا التالي :-

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس في جميع العوامل المؤثرة في الرضا، حيث كانت $p\text{-value}$ أكبر من 5% لجميع العوامل.

- تشير حصيلة النتائج من الجدول أعلاه إلى قبول الفرضية الثانية التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الجنس"، حيث بلغت قيمة ($t = -0.365$ و $P\text{-value} = 0.715$).

ثالثاً: لاختبار الفرضية الثالثة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى العمر"، فقد تم تقسيم عينة البحث إلى مجموعتين: الأولى تمثل الذين أعمارهم أقل من 32 سنة والثانية 32 سنة فأكثر (حيث إن 32 سنة تمثل وسيط العمر للكادر الصحي لعينة البحث) وكانت النتائج كما في جدول رقم (6) .

جدول رقم (6) الأوساط الحسابية و لاختبار الإحصائي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي التي تعزى إلى العمر.

P-value	قيمة t	العمر		العوامل المؤثرة في الرضا	ت
		أكثر من 32 سنة	أقل من 32 سنة		
0.261	-1.127	3.81	3.75	محتوى العمل وتنوع المهام	1.
0.004	-2.919	3.25	2.98	الأجور والرواتب	2.
0.001	-3.746	2.75	2.43	فرص التطوير والترقية	3.
0.388	-0.865	3.67	3.59	نمط القيادة	4.
0.002	-3.113	3.11	2.83	عدالة العائد	5.
0.524	-0.638	3.85	3.80	ظروف العمل	6.
0.001	-3.394	3.41	3.23	مجموع مقياس الرضا	

تظهر نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (6) الآتي :-

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الأجور والرواتب حيث بلغت قيمة $t = -2.919$ و $p\text{-value} = 0.004$ وهي لصالح فئات الأعمار 32 سنة فأكثر.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن التطوير والترقية حيث بلغت قيمة $t = -3.746$ و $p\text{-value} = 0.001$ وهي لصالح فئات الأعمار 32 سنة فأكثر .

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن عدالة العائد حيث بلغت قيمة $t = -3.113$ و $p\text{-value} = 0.002$ وهي لصالح الفئات الأعمار 32 سنة فأكثر .

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن عوامل ؛ محتوى العمل وتنوع المهام ، نمط القيادة ، ظروف العمل . حيث كانت $p\text{-value}$ اكبر من 5% لهذه العوامل.

- وتشير النتائج التي أظهرها الجدول رقم (6) إلى عدم قبول الفرضية الثالثة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى العمر"، حيث بلغت قيمة $t = -3.394$ و $p\text{-value} = 0.001$ وهي لصالح فئات الأعمار 32 سنة فأكثر.

رابعاً: لاختبار الفرضية الرابعة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى سنوات الخبرة في مستوى الرضا الوظيفي"، فقد تم تقسيم عينة البحث إلى مجموعتين: الأولى الخبرة أقل من 9 سنوات والثانية الخبرة 9 سنوات فأكثر (حيث إن 9 سنوات وسيط مدة الخبرة للعاملين). وتم حساب المتوسطات واختبار t وكما في الجدول رقم (7).

جدول رقم (7) الأوساط الحسابية و لاختبار الإحصائي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي التي تعزى إلى سنوات الخبرة .

P-value	اختبار t	سنوات الخبرة		العوامل المؤثرة في الرضا	ت
		9سنوات فأكثر	أقل من 9سنوات		
0.451	-0.755	3.80	3.76	محتوى العمل وتنوع المهام	1.
0.007	-2.707	3.24	2.98	الأجور والرواتب	2.
0.001	-3.379	2.73	2.44	فرص التطوير والترقية	3.
0.976	-0.030	3.63	3.63	نمط القيادة	4.
0.013	-2.497	3.09	2.85	عدالة العائد	5.
0.762	0.304	3.81	3.84	ظروف العمل	6.
0.014	-2.476	3.38	3.25	مجموع مقياس الرضا	

يظهر الجدول رقم (7) نتائج التحليل الإحصائي كما يلي :-

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الأجور والرواتب حيث بلغت قيمة ($t = -2.707$ و $p\text{-value} = 0.007$) وهي لصالح الفئات التي لها خبرة 9 سنوات فأكثر.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية من الرضا عن فرص التطوير والترقية حيث بلغت قيمة ($t = -3.379$ و $p\text{-value} = 0.001$) وهي لصالح الفئات التي لها خبرة 9 سنوات فأكثر .

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن عدالة العائد حيث بلغت قيمة ($t = -2.497$ و $p\text{-value} = 0.013$) وهي لصالح الفئات التي لها خبرة 9 سنوات فأكثر .

- وتشير حصيلة نتائج التحليل في الجدول رقم (7) إلى عدم قبول الفرضية الرابعة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى مستوى الخبرة"، (حيث بلغت قيمة $t = -2.476$ و $p\text{-value} = 0.014$) وهي لصالح الفئات التي لها خبرة 9 سنوات فأكثر.

خامساً : لاختبار الفرضية الخامسة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مكان العمل سواء في المستشفيات أو في المراكز الصحية"، فقد تم حساب المتوسطات واختبار t وكما في الجدول رقم (8) .

جدول رقم (8) الأوساط الحسابية والاختبار الإحصائي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي التي تعزى لمكان العمل.

P-value	اختبار t	مكان العمل		العوامل المؤثرة في الرضا	ت
		مركز صحي	المستشفى		
0.003	-3.023	3.82	3.60	محتوى العمل وتنوع المهام	.1
0.006	-2.765	3.17	2.83	الأجور والرواتب	.2
0.144	-1.466	2.62	2.45	فرص التطوير والترقية	.3
0.001	-4.515	3.73	3.16	نمط القيادة	.4
0.019	-2.351	3.02	2.73	عدالة العائد	.5
0.881	-0.150	3.83	3.81	ظروف العمل	.6
0.001	-3.818	3.36	3.10	مجموع مقياس الرضا	

- يظهر الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي الآتي:

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام حيث بلغت قيمة ($t = -3.023$ و p -value = 0.003) وهي لصالح العاملين في المراكز الصحية.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن فرص الأجور والرواتب حيث بلغت قيمة ($t = -2.765$ و p -value = 0.006) وهي أيضا لصالح العاملين في المراكز الصحية .

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن نمط القيادة حيث بلغت قيمة $t = -4.515$ و $p\text{-value} = 0.001$ وهي لصالح العاملين في المراكز الصحية .

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن عدالة العائد حيث بلغت قيمة $t = -2.351$ و $p\text{-value} = 0.019$ وهي لصالح العاملين في المراكز الصحية .

* لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في الرضا عن فرص التطوير والترقية وكذلك عن ظروف العمل حيث كانت $p\text{-value}$ لهما أكبر من 5%.

تشير حصيلة نتائج التحليل في الجدول رقم (8) إلى عدم قبول الفرضية الخامسة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى مكان العمل"، (حيث بلغت قيمة $t = -3.818$ و $p\text{-value} = 0.001$) وهي لصالح العاملين في المراكز الصحية .

سادسا : لاختبار الفرضية السادسة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مكان السكن سواء كان في قريب أو بعيد عن مكان العمل" فقد تم حساب المتوسطات واختبار t وكما في الجدول رقم (9) .

جدول رقم (9) الأوساط الحسابية والاختبار الإحصائي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي التي تعزى إلى مكان السكن.

ت	العوامل المؤثرة في الرضا	مكان السكن		اختبار t	P-value
		قريب	بعيد		
1.	محتوى العمل وتنوع المهام	3.79	3.77	0.333	0.740
2.	الأجور والرواتب	3.20	3.00	-2.025	0.044
3.	فرص التطوير والترقية	3.61	2.56	0.619	0.536
4.	نمط القيادة	3.62	3.65	-0.299	0.765
5.	عدالة العائد	2.97	2.98	-0.106	0.915
6.	ظروف العمل	3.89	3.74	1.806	0.072
	مجموع مقياس الرضا	3.35	3.28	1.155	0.249

- يظهر الجدول رقم (9) نتائج التحليل الإحصائي الآتي :-

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي عن الأجور والرواتب حيث بلغت قيمة ($t = -2.025$ و p -value = 0.044) وهي لصالح العاملين الذين سكنهم قريب من مكان عملهم .

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمتغيرات الأخرى، حيث كانت p -value أكبر من 5%.

- وتشير حصيلة نتائج التحليل في الجدول رقم (9) إلى قبول الفرضية السادسة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى مكان السكن" . فقد بلغت قيمة ($t = 1.155$ و p -value = 0.249) .

سابعاً : لاختبار الفرضية السابعة التي تشير إلى " عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى نوع الوظيفة سواء كانت من ذوي المهن الصحية أم من ذوي ملاك التمريض الاختصاصي" ، فقد تم حساب المتوسطات واستخدام اختبار t وكما في الجدول رقم (10) .

جدول رقم (10) الأوساط الحسابية والاختبار الإحصائي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي التي تعزى إلى نوع الوظيفة.

ت	العوامل المؤثرة في الرضا	نوع الوظيفة		اختبار t	P-value
		ملاك التمريض	ذوي المهن الصحية		
1.	محتوى العمل وتنوع المهام	3.83	3.75	-1.477	0.141
2.	الأجور والرواتب	3.20	3.06	-1.508	0.133
3.	فرص التطوير والترقية	2.76	2.48	-3.145	0.002
4.	نمط القيادة	3.62	3.64	-0.166	0.868
5.	عدالة العائد	3.09	2.89	-2.053	0.041

0.714	-0.367	3.82	3.81	ظروف العمل	6. يظهر
0.030	-2.183	3.39	3.27	مجموع مقياس الرضا	الجدول رقم (10) نتائج

التحليل الإحصائي الآتي :-

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي عن فرص التطوير والترقية حيث بلغت قيمة $t = -3.145$ و $(p\text{-value} = 0.002)$ وهي لصالح ملاك التمريض الاختصاصي.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي عن عدالة العائد حيث بلغت قيمة $t = -2.053$ و $(p\text{-value} = 0.041)$ وهي لصالح ملاك التمريض الاختصاصي .

* لا توجد فروق إحصائية في الرضا عن عوامل ؛ محتوى العمل وتنوع المهام، الأجور والرواتب ، نمط القيادة، وكذلك عن ظروف العمل . حيث كانت $p\text{-value}$ اكبر من 5% .

- وتشير حصيلة نتائج التحليل في الجدول رقم (10) إلى قبول الفرضية السابعة التي تشير إلى "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى نوع الوظيفة" ، حيث بلغت قيمة $t = -2.183$ و $(p\text{-value} = 0.030)$. وهي لصالح ملاك التمريض الاختصاصي

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اعتمادا على المناقشات والتحليلات التي أظهرتها نتائج التحليل الإحصائي لأراء عينة البحث تم الوصول جملة من الاستنتاجات والتوصيات.

أولاً: الاستنتاجات

1. أن إجابة عينة البحث كانت براضي عن محتوى العمل وتنوع المهام ، ولا توجد فروق معنوية تعزى إلى متغير (الجنس ، العمر ، سنوات الخبرة ، مكان السكن ، نوع الوظيفة) . إلا انه وجدت فروق معنوية تعزى لمكان العمل حيث أن العاملين في المراكز الصحية هم أكثر رضا عن محتوى العمل وتنوع المهام من العاملين في المستشفيات. مما يشير إلى أن العاملين في المراكز الصحية يمارسون المهام التي تتلاءم مع اختصاصاتهم مما يشعرهم بالرضا أكثر من العاملين في المستشفيات .

2. أن إجابة عينة البحث كانت بمحايد عن الأجور والرواتب ، ولا توجد فروق معنوية تعزى إلى متغير (الجنس ، نوع الوظيفة) إلا انه قد وجدت فروق معنوية تعزى إلى متغير (العمر ، سنوات الخبرة ، مكان العمل) حيث أن الأعمار 32 سنة فأكثر هم أكثر رضا عن الأجور والرواتب من الذين أعمارهم 32 سنة فأقل. مما يشير إلى

أن زيادة أعمار وسنوات الخدمة وقرب السكن ومكان العمل أثر في زيادة الاجور والرواتب وبالتالي أدى إلى زيادة الرضا لديهم.

3. أن إجابة عينة البحث كانت بغير راضي عن فرص التطوير والترقية ، ولا توجد فروق تعزى إلى متغير (الجنس ، مكان العمل ، مكان السكن) . إلا انه قد وجدت فروق معنوية تعزى إلى متغير (العمر ، سنوات الخبرة ، نوع الوظيفة) حيث أن فئات الأعمار الأكثر من 32 سنة والذين سنوات خبرتهم أكثر من 9 سنوات وملاك التمريض الاختصاصي هم أكثر رضا عن فرص التطوير والترقية ممن أعمارهم أقل من 32 وسنوات خبرتهم أقل من 9 سنوات ومن ذوي المهن الصحية . مما يشير إلى أن فرص التطوير والترقية متاحة لمن خبرتهم أكثر من 9 سنوات وأعمارهم أكثر من 32 سنة ، وكذلك هي متاحة لملاك التمريض الاختصاصي أكثر من ذوي المهن الصحية.

4. أن إجابة عينة البحث كانت بمحايد عن نمط القيادة ، حيث ظهر عدم وجود فروق معنوية تعزى إلى (الجنس ، العمر ، سنوات الخبرة ، مكان السكن ، نوع الوظيفة) . إلا انه قد وجدت فروق معنوية تعزى إلى متغير مكان العمل . العاملين في المراكز الصحية هم أكثر من العاملين في المستشفيات عن نمط القيادة، مما يشير إلى اختلاف أساليب القيادة في المراكز الصحية عنها في المستشفيات.

5. أن إجابة عينة البحث كانت بمحايد عن عدالة العائد ، حيث ظهر عدم وجود فروق معنوية تعزى إلى متغير (الجنس ، مكان السكن) . إلا أنه وجدت فروق معنوية تعزى إلى متغير (العمر ، سنوات الخبرة ، مكان العمل ، نوع الوظيفة) ، حيث ظهر أن فئات الأعمار 32 سنة فأكثر والذين لديهم خبرة أكثر من 9 سنوات والعاملين في المراكز الصحية وملاك التمريض الاختصاصي هم أكثر رضا عن عدالة العائد ممن أعمارهم أقل من 32 سنة وخبرتهم أقل من 9 سنوات ومن العاملين في المستشفيات وكذلك من ذوي المهن الصحية . مما يشير إلى عدم اهتمام الإدارة برضا العاملين عن عدالة العائد لجميع العاملين لديها.

6. أن إجابة عينة البحث كانت براضي عن ظروف العمل ، حيث ظهر عدم وجود فروق معنوية تعزى إلى جميع متغيرات الدراسة . مما يشير إلى اهتمام الإدارة بتوفير ظروف العمل المناسبة.

7. كانت إجابة عينة البحث بمحايد عن مجموع مقياس الرضا العام حيث ظهر عدم وجود فروق معنوية تعزى إلى متغير (الجنس ، مكان السكن ، نوع الوظيفة) . وقد وجدت فروق معنوية تعزى إلى متغير (العمر ، سنوات الخبرة ، مكان العمل) حيث أن فئات الأعمار 32 سنة فأكثر هم أكثر رضا من الأعمار أقل من 32 سنة . كذلك العاملين ممن سنوات خبرتهم 9 سنوات فأكثر والعاملين في المراكز الصحية هم أكثر رضا من العاملين في المستشفيات وممن خبرتهم أقل من 9 سنوات . مما يشير إلى أن متغيرات العمر وسنوات الخبرة وكذلك مكان العمل لها الأثر الفعال بزيادة الرضا العام.

ثانياً: التوصيات

1. يوصي الباحثان بان تقوم الجهات المسؤولة بكل ما من شأنه زيادة الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي .
2. إزالة كافة المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي .
3. على الجهات الإدارية المسؤولة في القطاع الصحي زيادة الحوافز المادية والمعنوية التي تساهم في تحفيز العاملين على الحضور ومواصلة الدوام بدافعية اكبر.
4. على الجهات الإدارية المسؤولة أن تقوم بعمل برنامج لتطوير العاملين ووضع الخطط التدريبية من خلال الدورات التي تشعر المنتسب بأهميته وتجعله دائم التجديد والإبداع وزيادة فرص والترقية .

5. على الإدارة إن تقوم بوضع سياسة جديدة لتوزيع المهام على العاملين والعمل بشكل مستمر على تنوع المهام والمسؤوليات .
6. نرى من الضروري إن تهتم الإدارة بدراسة كافة العوامل التي من شأنها إن تزيد من حالة الرضا لدى العاملين سواء كانت المذكورة في بحثنا هذا أو في الدراسات التي تقدم من قبل الباحثين في هذا المجال .
7. يوصي الباحثان بالاهتمام بشريحة ذوي المهن الصحية والتي تشمل خريجو المعاهد الطبية والكليات التقنية وكليات العلوم حيث ظهر أن مستوى رضاهم وبصورة عامة هو أقل من شريحة ملاك التمريض الاختصاص والذي يشمل خريجو اعداديات التمريض فما دون.

المصادر

1. العديلي ، ناصر ، " سلوك الإنسان التنظيمي " ، معهد الإدارة العامة ، الطبعة الثانية ، الرياض، 1996.
2. Robbin, Stephen, " *Organizational Behavior*" prentice_ hall , International , new Jersey , 2003.
3. عاشور ، أحمد صفر ، " إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي " ، دار النهضة ، بيروت، 1983 .
4. ManceilAnqas , Joseph , " *PrincipialIntructional Management It's Relation to teacher Job satisfaction* " , DATA 53//11: P 37 – 38 , 1993 .
5. Tharrington , Donnie Everetle , " *Perceived Principal Leaderships Behavior and Reported Teacher Job Satisfaction* " ,DATA , 1993
6. Lawler E. and Porter , 1 "The Effect of Performance on Job Satisfaction " , *International Relation* , Vol 7 ,October , 1966 : P22 .
7. هاشم ، زكي محمود ، " إدارة الموارد البشرية "، ذات السلاسل للطباعة والنشر ، الكويت ، 1989: ص 146 .
8. عباس . د. سهلية محمد ، " إدارة الموارد البشرية " ، مدخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر ، ص 175 ، 2003.
9. الشنواني ، صلاح ، " مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ، دراسة تحليلية من خلال الأهداف " ، جامعة بيروت العربية ، بيروت ، 1972.
10. ألغامدي ، حمدان بن سلمان ، " الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن تبوك " ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2006.

11. Lichtenstein R. , " *The Job satisfaction and relation of physicians in organized , setting : Literatur review medical care Review* " , 1984 ; 41 : P 139 – 179

12. Simoens S, Scott A , Sibbald B . , " Job Satisfaction , work related stress and intentions to quit of Scottish GPS ".*scott medical journal 2002 ; 47(4) : P 80 – 86 .*

13. السلمي ، علي ، " إدارة الأفراد والكفاءات الإنتاجية " ، القاهرة ، مكتبة عبد ، 1983 .

14. عباس . د. سهلية محمد ، مصدر سابق ، ص 178 ، 2003 .

15. ماهر، احمد ، " السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، الطبعة الثانية ، 2003 .

16. عبد الخالق ، نصيف ، " الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل " ، المجلة العربية للإدارة ، مجلد 6 ، عدد 52 جمادي الأول ، 1982 .

17. كامل ، مصطفى والبكري ، سونيا ، " دراسة تحليلية للرضا الوظيفي ، لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة القاهرة " ، مجلة الإدارة ، مجلد 23 ، عدد 1 : ص 91 – 78 ، 1990 .

الاستبيان الخاص بمدى الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية في دائرة صحة واسط

1. العمر
2. الجنس
3. الشهادة
4. الوظيفة
5. عدد سنوات الخدمة
6. بعد السكن عن العمل(1)قريب.....(2)بعيد.....
7. اسم المستشفى / المركز الصحي

ضع علامة (صح) بما يتناسب مع مقدار الرضا لديك :

أولاً: الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام .

ت	العبارة	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما
.1	رضاك عن صعوبة العمل الجيد مع كثرة الإجراءات واللوائح .					
.2	جهودك لأداء عمل جيد نادرا ما تصطدم بالروتين الحكومي .					
.3	لديك الكثير من الأعمال التي يتوجب إنجازها في العمل .					
.4	مدى رضاك عن الهدف من العمل (العمل له معنى وهدف) .					
.5	أحب القيام بالأعمال التي أقوم بها في العمل.					
.6	رضاك عن مدى علمك بما يجري داخل المستشفى .					
.7	مدى رضاك عن استمتاعك بالعمل عموما					
.8	رضاك عن العلاقات داخل المستشفى .					
.9	رضاك عن مدى وضوح أهداف المستشفى لك .					
.10	أشعر بالإحساس بالفخر عن أدائي عملي .					
.11	رضاك عن مدى الوضوح في تحديد عملك					

ثانياً: الرضا عن الأجور والرواتب .

ت	العبارة	راضي تماماً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماماً
1.	هل أنت راضي عن ما تحصل عليه من رواتب ومكافآت يعادل ما تقوم به .					
2.	مدى رضاك عن قلة وتباعد الزيادة في الرواتب والمكافآت .					
3.	عندما تفكر في راتبك ما مدى شعورك بالرضا عن تقدير المستشفى التي تعمل بها .					
4.	مدى شعورك بالرضا عن الفرص المتاحة لك لزيادة راتبك .					

ثالثاً: الرضا عن فرص التطور والترقية .

ت	العبارة	راضي تماماً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماماً
1.	مدى رضاك عن الفرص المتاحة للترقي في وظيفتك					
2.	مدى رضاك عن الفرص الموجودة للترقي للذين يعملون عملهم بكفاءة .					
3.	العاملين في المستشفى أو المركز الصحي لهم نفس الفرص للتقدم في العمل مثل أي مكان آخر .					
4.	مدى رضاك عن عدم حصولك على بعض المميزات في المستشفى بينما أنت تستحقها .					

					مدى رضاك عن الفرص المتاحة للتقدم (داخل أو خارج المستشفى) .	5.
--	--	--	--	--	--	----

رابعة: الرضا عن نمط القيادة.

ت	العبرة	راضي تماما	راضي	غير راضي	محايد	غير راضي تماما
1.	رئيسي في العمل يقوم بعمله بكفاءة .					
2.	مدى رضاك عن عدالة رئيسك معك					
3.	رضاك عن اهتمام رئيسك في العمل بمشاعر مرؤسيه .					
4.	مدى رضاك عن رؤسائك في العمل .					

خامسة: الرضا عن عدالة العائد

ت	العبرة	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما
1.	مدى رضاك عن المميزات التي تحصل عليها (مميزات مادية ومعنوية) .					
2.	المميزات التي أحصل عليها في العمل جيدة وبمستوى المميزات التي أحصل عليها من أماكن العمل الأخرى .					

					مجموع المميزات التي أحصل عليها عادلة .	.3
					عندما أقوم بعمل متميز أحصل على تقدير مناسب .	.4
					مدى رضاك عن التقدير الذي تحصل عليه عندما تقوم بعملك العادي .	.5
					رضاك عن المكافآت لمن يعمل هنا في هذا المستشفى .	.6
					رضاك عن الطريقة التي تكافأ بها جهودك في العمل .	.7

سادسا: الرضا عن ظروف العمل

ت	العبارة	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما
.1	مدى ارتياحك للناس الذين تعمل معهم .					
.2	مدى رضاك عن كفاءة العاملين معك .					
.3	أنا أستمتع بالعمل مع زملائي في العمل .					
.4	رأيك في وجود المشاجرات والمشاحنات في العمل .					