

مستوى الرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى
محافظة المزاحمية العام

أحمد عبد الله العريج

ملخص

تواجه القطاعات الصحية مجموعة من التحديات والصعوبات يأتي في مقدمتها الرضا الوظيفي للعاملين فيها، خصوصاً وأن هذا الرضا لا ينعكس فقط على الوظيفة، وإنما يكون عاملاً من عوامل أمن صاحبها واستقراره وشعوره بالثقة في نفسه وفي علاقته مع الآخرين داخل محيط العمل وخارجه وانتشار ظاهرة التسرب الوظيفي للعاملين في القطاعات الصحية لعدم رضاهم الوظيفي، الأمر الذي استوجب إجراء البحث الحالي، من هنا انطلق البحث الحالي نظراً لضرورة تناول الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي.

ويركز هذا البحث على الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام، وتتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية؟

تتمثل أهمية هذا البحث في التعرف على العوامل المؤثرة في تدني الرضا الوظيفي من أجل تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية لدى العاملين يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية

Level of job satisfaction for hospital nurses Governorate of Muzahmiya

Abstract

The health sectors face a number of challenges and difficulties, foremost of which is the job satisfaction of their employees, especially since this satisfaction is not only reflected in the job, but is a factor in the security of the owner and his stability and his sense of confidence in himself and in his relationship with others inside and outside the work environment In the health sectors for their dissatisfaction with the job, which necessitated the conduct of the current research, hence the current research started because of the need to address the job satisfaction of workers in the health sector.

This research focuses on the job satisfaction of the nurses working in the Muzahmiya General Hospital. The current research problem is determined by answering the following main question: What is the level of job satisfaction among nurses working in the General Hospital in Al-Muzahmiya Governorate?

The importance of this research is to identify factors affecting low job satisfaction in order to improve job performance and raise the level of productivity among employees. This research aims at identifying the level of job satisfaction among the nurses working in the general hospital in Al-Muzahmiya Governorate

مشكلة البحث:

تعتبر المنظمات الصحية واحدة من القطاعات التي تحرص المملكة العربية السعودية على تحقيق أهدافها، من أجل تحسين الحالة الصحية للفرد والجماعة؛ لما لذلك من أهمية في دعم مسيرة التنمية، وعلى الرغم من الدور الذي يعول على هذا القطاع في تحقيق الأهداف الصحية في المملكة، والجهود الحثيثة لتطويره، إلا أن معظم الدلائل والدراسات تشير إلى أنه لا يزال بعيداً عن تحقيق تطلعات القائمين عليه والمجتمع بشكل عام لتدني مستويات الأداء فيه، لذلك لن تتحقق فعالية هذا القطاع إلا بتجديد الاهتمام به وتطوير أدائه وتعزيز إمكاناته وتحديث الآليات التي يعمل بها ورفع الرضا الوظيفي بين العاملين به". (الأحمدي، 2009م: 18) .

وتواجه القطاعات الصحية مجموعة من التحديات والصعوبات يأتي في مقدمتها الرضا الوظيفي للعاملين فيها، خصوصاً وأن هذا الرضا لا ينعكس فقط على الوظيفة، وإنما يكون عاملاً من عوامل أمن صاحبها واستقراره وشعوره بالثقة في نفسه وفي علاقته مع الآخرين داخل محيط العمل وخارجه وانتشار ظاهرة التسرب الوظيفي للعاملين في القطاعات الصحية لعدم رضاهم الوظيفي، الأمر الذي استوجب إجراء البحث الحالي، من هنا انطلق البحث الحالي نظراً لضرورة تناول الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي.

ويركز هذا البحث على الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام، وتتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية ؟

أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

تتمثل أهمية هذا البحث في التعرف على العوامل المؤثرة في تدني الرضا الوظيفي من اجل تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية لدى العاملين خاصة وأن تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب أساسي يسعى إليه أي قطاع تنظيمي، لتعزيز وتدعيم الولاء الوظيفي كما يقوم هذا البحث بتشخيص المعوقات التي تقف حائلا دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام .

الأهمية التطبيقية :

يساعد البحث الحالي المهتمين بمعرفة العوامل الإيجابية التي تزيد من الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، والتأكيد على الدور الذي يؤديه العامل في القطاع الصحي خاصة في ظل تحقيق الرضا الوظيفي له، قد تسهم نتائج البحث في مساعدة المسؤولين في القطاعات الصحية بالمملكة على اتخاذ بعض القرارات التي تسهم في تطوير النظام الوظيفي والإداري في القطاع الصحي ودفعه نحو الأفضل من خلال تفسير تدني الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي، وبالتالي رسم خطة لعلاج تلك المشكلات

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية ، ويتم التحقق من هذا الهدف من خلال:

(1) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام.

(2) التعرف على العوامل الصعوبات التي تتسبب في تدني الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية.

(3) التعرف على مقترحات الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام حول العوامل المؤدية إلى تحسين الرضا الوظيفي لديهم .

تساؤلات البحث:

بعد أن تم تحديد مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي : ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية؟ ينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

1- ما مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية؟

2- ما العوامل التي تتسبب في تدني الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية ؟

3- ما مقترحات الممرضين العاملين في مستشفى العام حول العوامل المؤدية إلى تحسين الرضا الوظيفي لديهم ؟

مفاهيم البحث :

الرضا الوظيفي :

يعرف الرضا لغوياً : رضا (موافقة ، قبول ، عدم ممانعة . لذة ناتجة من إتمام ما كان المرء يطلبه ويتوقعه أو يرغب فيه ويتمناه) (معلوف ونقولا، 2001).

أما عن تعريف الرضا الوظيفي اصطلاحاً : فيعبر عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها العاملين نحو العمل (خطاب، 2001 : 135) .

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) في الدراسات والبحوث إذ أن هنالك العديد من الباحثين الذين تطرقوا لتعريف الرضا الوظيفي بطرق مختلفة ، فيعرفه هوي و ميسكل (Hoy And Miskle, 1991) بأنه الموقف العاطفي والانفعالي الذي يتكون لدى الفرد الموظف تجاه عمله. (الشمدين، 2010: 12) . ويرى البعض بأن الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، وظروف العمل، وطبيعة الإشراف، وطبيعة العمل نفسه (عبد الباقي، 2001 : 9) . وهنالك من يرى بأن ما يقصد بمصطلح الرضا الوظيفي هو اتجاه الفرد نحو عمله، فالشخص الذي يشعر برضا عن العمل يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل بينما الشخص غير الراضي عن عمله، فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل (ماهر ، 2002 : 15) .

وعلى الرغم من التفاوت في إيجاد تعريف دقيق لمفهوم الرضا الوظيفي إلا أنها جميعاً تعبر عن مدى تفاعل الموظف مع عمله ومدى ملائمة الظروف المحيطة به لتوفير أكبر قدر ممكن من الراحة والطمأنينة لمساعدته على تحقيق أعلى درجات الإنجاز والنجاح في العمل .

كما يمكننا القول أن تعريفات الرضا الوظيفي تعددت لأن بعضها ركز على جانب العاملين والبعض الآخر ركز على ظروف العمل ، بينما ذهب آخرون للجمع بين العاملين معاً .

العاملين في القطاع الصحي:

هي الوظائف التي يؤدي شاغلوها خدمات صحية أو طبية في جميع المرافق الصحية.

ويعرف الباحث الممرضين إجرائياً: هو عمل يؤدي بواسطة الممرض أو الممرضة لمساعدة المرضى في مستشفى المزاحمية العام في القيام بالأنشطة التي تساهم في الارتقاء للمريض أو استعادة صحته ومساعدته على الشفاء .

القطاعات الصحية:

يقصد بها المستشفيات الحكومية والمستوصفات والمراكز والوحدات الصحية والمكاتب الصحية والمحاجر والمستودعات الطبية والعيادات والمختبرات وبنوك الدم ومراكز البحث الصحي وأقسام الطب الشرعي ومرافق التعليم والتدريب الصحي (مجموعة الأنظمة واللوائح والقرارات المتعلقة بالخدمة الميدانية في المملكة العربية السعودية، 1418: 77)

ثانياً: الدراسات السابقة :

هنالك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تطرقت إلى الرضا الوظيفي وربطتها بمتغيرات أخرى ، وقد تم استعراض هذه الدراسات وفقاً لتسلسلها الزمني على النحو التالي :

دراسة العنزي (2012) هدفت إلى التعرف على عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية للبنين في مدينة الرياض من وجهة نظر معلمي ومديري المرحلة الابتدائية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك رضا للمعلمين بدرجة متوسطة (من وجهة نظر المعلمين وكذلك المديرين) عن الحوافز المادية والمعنوية، وعن الظروف المادية للعمل، وعن البعد الاجتماعي لمعلمي المرحلة الابتدائية، لا توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة نحو كل من أبعاد (الحوافز المادية والمعنوية، الظروف المادية للعمل، البعد الاجتماعي لمعلمي المرحلة الابتدائية).

دراسة عبد السلام (2011) هدفت إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة بمدينة المنيا وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : توجد علاقة ارتباطيه سالبة ودالة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى (معلمي، والمعلمات) التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة بمدينة المنيا , عدم وجود فروق بين معلمين التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة في ضغوط العمل , عدم وجود فروق بين معلمين التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة في الرضا الوظيفي.

دراسة الشمري،(2010) هدفت الى التعرف على أهم المتغيرات الاجتماعية والمهنية المؤثرة في درجة الرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بمنطقة الحدود الشمالية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بمراحله الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) مستوى عالي بنسبة (72,8%).

دراسة الشيخ و شيرير (2008) هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا ، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث ، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا ، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه ، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث ، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا ، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي .

دراسة الرقيطي (2006) هدفت إلى التعرف على العوامل (الذاتية ، والتنظيمية، والبيئية) التي تسهم في درجة الرضا الوظيفي لدى مدراء المدارس

الثانوية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها : أن مديري المدارس الثانوية متفقون على مساهمة العوامل الثلاثة (الذاتية، والتنظيمية ، والبيئية) في درجة الرضا الوظيفي لديهم بشكل عام والعوامل الذاتية بشكل خاص، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لنوع التعليم في جميع العوامل الثلاثة (الذاتية، والتنظيمية، والبيئية) لصالح التعليم الأهلي ، ووجود فروق أيضاً في العوامل البيئية بالنسبة لنوع البناء المدرسي لصالح مبنى أرامكو ، كما أظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل الثلاثة (الذاتية ، والتنظيمية ، والبيئية) وتعزى لكل من المؤهل التعليمي ، سنوات الخبرة ، الدورات التدريبية .

دراسة أوكبارا وسكيولس وإرنيدو (Okpara, Squillace, Erundu, 2005)
(بدراسة هدفت إلى اختيار أثر اختلاف الجنس على الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين في الولايات المتحدة ، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس الدائمين في الجامعات والكليات وأظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير الجنس ، فكان مجال ظروف العمل وزملاء العمل أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من الإناث، بينما كانت جوانب العمل المتعلقة بالراتب، والترقيات ، والإشراف أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من الذكور، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للرتبة الأكاديمية على الرضا الوظيفي ولكلا الجنسين .
دراسة قام بها ليفي و لاسانا (Leafy & Lassana , 2005) حيث هدفت إلى إجراء دراسة مقارنة للفروق في العمر ومستويات الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات التايوانية والصينية وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات أعضاء هيئة التدريس في

الجامعات الحكومية التايوانية والصينية على جميع مجالات الرضا الوظيفي ، بينما دلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات التايوانية والصينية في مجالات الرضا الوظيفي .

دراسة ميكالينوس وإيلينا (Michalinos & Elena , 2004) دراسة هدفت إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى المعلمين في قبرص ، وأظهرت النتائج اختلافاً واضحاً عن البلدان التي طبقت فيها مثل هذه الاستبانة ، فكان تركيز المعلمين في قبرص على المعطيات المادية وخصوصاً الراتب ، وساعات العمل والعطل ، وأن هذه الدوافع تعد عاملاً مهماً في تحديد مستويات الرضا الوظيفي .

دراسة المشعان (2002) هدفت إلى معرفة الفروق في الرضا الوظيفي والاضطرابات النفسية والجسمية بين المتقائلين والمتشائمين لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث رضا وتفاؤل الإناث ، وارتباط دال إحصائياً موجب بين الرضا الوظيفي والتفاؤل ، ووجود ارتباطات سالبة ودالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والتشاؤم وبين التفاؤل والاضطرابات النفسية الجسمية ، هذا وأوصت الدراسة بالعمل على رفع الرضا الوظيفي من خلال تحقيق العدل والمساواة بين الموظفين، والمشاركة في اتخاذ القرار وزيادة المساندة الاجتماعية ، والعمل على الاختيار المهني للموظفين بما يتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم وسماتهم الشخصية.

تعقيب على الدراسات السابقة :

اختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة حيث تناولت الدراسات السابقة بفئة المعلمين، الذين يحملون أسمى راية وأرفع لواء وهو مهنة التعليم والتربية لكن لمراحل التعليم قبل الجامعي، والبحث الحالي تناول الرضا الوظيفي لفئة أخرى كالموظفين أو غيرها من الفئات، ويتشابه البحث الحالي مع الدراسات التي أجراها كل من :

(خليل وشريير 2008)، (أحمد عبد السلام 2011)، (العنزي 2012) حيث أنها تناولت متغير (الجنس) وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي بشكل عام. كما اختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة بأنها تعد من أوائل البحوث حسب علم الباحث، التي تتناول جانب الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية في المملكة العربية السعودية .

الإجراءات المنهجية للبحث

• منهج البحث:

استخدام الباحث منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة العشوائية من الممرضين العاملين في المستشفى العام بمحافظة المزاحمية.

•مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام والبالغ عددهم (223) . استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، بلغ عدد المسترد من الاستبانات والصالح للإدخال والتحليل (160) استبانة.

مجالات البحث.

- **المجال الموضوعي:** تناولت هذه الدراسة الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام.
- **المجال المكاني:** تم إجراء هذه الدراسة في مستشفى محافظة المزاحمية العام.
- **المجال الزمني:** أُجريت هذه الدراسة ابتداءً من 1438/10/1هـ لمدة ستة أشهر.
- **المجال البشري:** اقتصرت هذه الدراسة على الممرضين العاملين في مستشفى المزاحمية العام.

• أداة البحث ومراحل تصميمها :-

تم التوصل إلى أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذا البحث هي "الاستبانة".
بناء أداة البحث في صورتها الأولية:

أعتمد الباحث في بناء الاستبانة على ما يلي:

1. الدراسات السابقة التي تناولت دراسات مشابهة لهذا البحث.
2. المراجع ذات الصلة بموضوع البحث أو جزء من مشكلة البحث.
3. المشرف العلمي الذي عرضت عليه الاستبانة في صورتها المبدئية ومقابلة بعض المختصين في مجال البحث والاستفادة من آراءهم حول المقياس المستخدم في البحث وطريقة صياغة عباراته بما يتناسب مع أهداف البحث.

اعتماد أداة البحث في صورتها النهائية

تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين هما: -

أ- الجزء الأول:- يشمل المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين ممثلة في(الجنس، العمر، الجنسية، المؤهل العلمي، مستوى الدخل الشهري، عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي).

ب- الجزء الثاني: اشتمل الجزء الثاني على ثلاثة محاور وهي :-

• المحور الأول: العوامل الإيجابية المساعدة على الرضا الوظيفي، ويشتمل هذا المحور على(9) عبارات.

• المحور الثاني: الصعوبات والمعوقات التي تتسبب في تدني الرضا الوظيفي، ويشتمل هذا المحور على (6) عبارات.

• المحور الثالث: مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام، ويشتمل هذا المحور على (9) عبارات

وقد راعى الباحث في صياغة الاستبانة البساطة والسهولة قدر الإمكان، حتى تكون مفهومة للمبحوثين، حيث استخدم الباحث مقياس ليكر الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، ولغرض المعالجة فقد أعطى الباحث لكل استجابة على كل عبارة من عبارات الاستبانة قيمة محددة على النحو التالي (أوافق بشدة) 5 درجات، (أوافق) 4 درجات، (محايد) 3 درجات، (لا أوافق) درجتان، (لا أوافق بشدة) درجة واحدة.

• صدق أداة البحث (validity):

صدق الاستبانة يعني إلى أي درجة يقيس المقياس ما صمم لقياسه فعلاً. (القحطاني وآخرون، 2000م: 2009)، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة البحث من خلال ما يلي :-

الصدق الظاهري (الخارجي) للأداة (face validity):

قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفقوا عليها المحكمين من الأكاديمين والمختصين بمدينة الرياض بجامعة الامام محمد بن سعود، وتعديل صياغة بعض الفقرات التي اقترحوا ضرورة إعادة صياغتها حتى تزداد الاستبانة وضوحاً وملائمة لقياس ما وضعت لأجله، وفي ضوء آراء المحكمين قام الباحث بأعداد أداة البحث (الاستبانة) في صورتها النهائية، ومن ثم تطبيقها ميدانياً على المبحوثين.

3-6-2 صدق الاتساق الداخلي للأداة (الصدق البنائي) :-

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث قام الباحث بتطبيقها ميدانياً على المبحوثين، وبعد تجميع الاستبانات قام الباحث بترميز وإدخال البيانات، من خلال جهاز الحاسوب، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences ومن ثم قام بحساب معامل الارتباط بيرسون "Pearson Correlation" لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك عن

طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وجميعها قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 أو 0.05 فأقل. مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المقياس.

ثبات أداة البحث (Reliability): -

ثبات أداة البحث يعني "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمرارية عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة وعلى ناس مختلفين" (القحطاني وآخرون، 1425هـ، ص236). ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث (معادلة ألفا كرو نباخ)، وبينت النتائج أن معاملات الثبات ألفا كرو نباخ لمحاور البحث مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول (0.897)، بينما بلغ معامل الثبات للمحور الثاني (0.904)، كما بلغ معامل الثبات للمحور الثالث (0.958)، أما الثبات العام لأداة الدراسة فقد بلغ (0.892)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للبحث.

نتائج الدراسة :

الجزء الأول: خصائص أفراد عينة البحث:

يقوم هذا البحث على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين متمثلة في (الجنس، العمر، الجنسية، المؤهل العلمي، مستوى الدخل الشهري)، وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص المبحوثين على النحو التالي :-

1. الجنس

جدول (1) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة
ذكر	30	18.8
أنثى	130	81.3
المجموع	160	%100

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول رقم (1)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنس، أن (81,3%) من إجمالي المبحوثين كانوا (إناثاً)، في مقابل (18,8%)، (ذكور)، وهذه النتيجة تدل على أن الغالبية العظمى من المبحوثين إناث، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى طبيعة مهنة التمريض، والتي يكون الغالبية العظمى فيها إناث.

2. العمر

جدول (2) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة
أقل من 25 سنة	26	16.3
من 25 إلى أقل من 35 سنة	115	71.9
من 35 إلى أقل من 45 سنة	15	9.4
من 45 إلى أقل من 55 سنة	2	1.3
من 55 سنة فأكثر	2	1.3
المجموع	160	%100

من خلال استعراض المؤشرات الاحصائية الموضحة بالجدول رقم (2)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمتغير العمر، يتبين أن الغالبية العظمى (71,9%) من إجمالي المبحوثين أعمارهم تتراوح ما بين (25 إلى أقل من 35 سنة)، في حين وجد أن (16,3%) من إجمالي المبحوثين أعمارهم (أقل من 25 سنة)، كما وجد أن (9,4%)، من إجمالي المبحوثين أعمارهم تتراوح ما بين (من 35 إلى أقل من 45 سنة)، وأخيراً تساوت نسبة المبحوثين أصحاب الفئة العمرية (من 45 إلى أقل من 55 سنة)، مع نسبة المبحوثين أصحاب الفئة العمرية (من 55 سنة فأكثر)، وذلك بنسبة (1,3%) من إجمالي المبحوثين لكلاً منهما، وهذه النتيجة تدل على انخفاض الأعمار بين المبحوثين .

3-الجنسية

جدول (3) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنسية

الجنسية	التكرارات	النسبة
سعودي	69	43.1
غير سعودي	91	56.9
المجموع	160	%100

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول رقم (3)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنسية، أن (56,9%) من إجمالي المبحوثين (غير سعوديين)، في مقابل أن (43,1%)، من إجمالي المبحوثين (سعوديين).

4-المؤهل العلمي:

جدول (4) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرارات	المؤهل العلمي
20.0	32	دبلوم
16.3	26	دبلوم عالي
62.5	100	بكالوريوس
1.3	2	ماجستير
%100	160	المجموع

من خلال استعراض المؤشرات الاحصائية الموضحة بالجدول رقم (4)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، يتبين أن الغالبية العظمى (62,5%) من إجمالي المبحوثين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، في حين وجد أن (20%) من إجمالي المبحوثين مؤهلهم العلمي (دبلوم)، كما وجد أن (16,3%) من إجمالي المبحوثين مؤهلهم العلمي (دبلوم عالي)، وأخيراً وجد أن (1,3%) من إجمالي المبحوثين مؤهلهم العلمي (ماجستير)، وتدل هذه النتيجة على ارتفاع المؤهلات العلمية بين المبحوثين ، مما يخدم أهداف البحث الحالي وذلك للحصول على استجابات أكثر دقة وفعالية حول موضوع البحث، وذلك لتمتع أفراد العينة بالثقافة العالية.

5-الدخل الشهري

جدول (5) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الدخل الشهري

النسبة	التكرارات	مستوى الدخل الشهري
.6	1	3000 آلاف ريال فأقل
45.0	72	من 3000 آلاف ريال إلى أقل من 5000 ريال
35.0	56	من 5000 ريال إلى أقل من 10000 ريال
18.8	30	من 10000 ريال إلى أقل من 15000 ريال
.6	1	15000 ألف فأكثر
%100	160	المجموع

من خلال استعراض المؤشرات الاحصائية الموضحة بالجدول رقم (5)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الدخل الشهري، يتبين أن الغالبية العظمى (45%) من إجمالي المبحوثين دخلهم الشهري يتراوح ما بين (3000 آلاف إلى أقل من 5000 ريال)، في حين وجد أن (35%) من إجمالي المبحوثين دخلهم الشهري يتراوح ما بين (5000 ريال إلى أقل من 10000 ريال)، كما وجد أن (18,8%)، من إجمالي المبحوثين دخلهم الشهري (من 10000 ريال إلى أقل من 15000 ريال)، وأخيراً تساوت نسبة المبحوثين أصحاب الدخل الشهري (3000 آلاف ريال فأقل)، مع نسبة المبحوثين أصحاب الدخل الشهري (15000 الف ريال فأكثر)، وذلك نسبة (0,6%)، وتدلل هذه النتيجة على انخفاض الدخول الشهرية للمبحوثين ، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى ان أغلبية المبحوثين غير سعوديين وهم يحصلون على رواتب منخفضة عن المبحوثين السعوديين، والشكل التالي يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الدخل الشهري

6-سنوات الخبرة

جدول (6) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لعدد سنوات الخبرة في العمل الحالي

النسبة	التكرارات	عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي
50.6	81	أقل من 5 سنوات
31.9	51	من 5 إلى اقل من 10 سنوات
14.4	23	من 10 إلى اقل من 15 سنة
1.3	2	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة
1.9	3	20 سنة فأكثر
%100	160	المجموع

من خلال استعراض المؤشرات الاحصائية الموضحة بالجدول رقم (6)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لعدد سنوات الخبرة، يتبين أن أكثر من نصف عينة البحث (50,6%) من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي (أقل من 5 سنوات)، في حين وجد أن (31,9%) من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي (أقل من 5 سنوات) يتراوح ما بين (5 إلى اقل من 10 سنوات)، كما وجد أن (14,4%)، من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي يتراوح ما بين (10 إلى أقل من 15 سنة)، بينما وجد أن (1,9%)، من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي (20 سنة فأكثر)، وأخيراً وجد أن (1,3%) من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي يتراوح ما بين (15 سنة إلى اقل من 20 سنة)، وهذه النتيجة تدل على انخفاض سنوات الخبرة بين المبحوثين ، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى انخفاض الأعمار بين المبحوثين، والشكل التالي يوضح توزيع افراد عينة البحث وفقاً لعدد سنوات الخبرة .

تحليل ومناقشة نتائج البحث:

تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى الرضا الوظيفي لدى

الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية ؟

للتعرف على مامدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى

محافظة المزاحمية العام، قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات

الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات المبحوثين على عبارات هذا

المحور، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (7) يوضح استجابات المبحوثين على مدى الرضا الوظيفي لدى

الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية

رقم العبارة	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	محور مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية	3.12	0.86	محايد
2	محور العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي	3.59	0.98	اوافق
3	محور المقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي	4.21	0.88	محايد

يتبين من المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (7) ما يلي :

- تضمنت مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في

محافظة المزاحمية على (9) عبارات، تبين من النتائج أن هناك تجانس في درجة

موافقة المبحوثين عليها، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (2.90 إلى

3.31) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة محايد، أي أن المبحوثين محايدون في موافقتهم على جميع العوامل الإيجابية التي تزيد من الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام ، مما يدل على تجانس وجهات نظر المبحوثين في استجاباتهم على عبارات هذا المحور .

- بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية (3.12 من 5)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثالثة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى درجة محايد.

- تضمن محور العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي على (6) عبارات، تبين من النتائج أن هناك تجانس في درجة موافقة المبحوثين عليها، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.46 إلى 3.69) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة أوافق، أي أن المبحوثين موافقون على جميع العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي ، مما يدل على تجانس وجهات نظر المبحوثين في استجاباتهم على عبارات هذا المحور .

- بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي (3.59 من 5)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الرابعة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى درجة أوافق. أي أن أفراد عينة البحث موافقون على العوامل التي تؤدي.

- تضمنت مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين على (9) عبارات، تبين من النتائج أن هناك تفاوت في درجة موافقة المبحوثين عليها، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (4.07 إلى 4.33) وهي متوسطات تقع في الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي واللتيين تشيران إلى درجة (أوافق، أوافق بشدة) على أداة البحث

- بلغ المتوسط الحسابي العام لمقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين (4.21 من 5)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الخامسة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.21 إلى 5) وهي الفئة التي تشير إلى درجة أوافق بشدة. أي أن المبحوثين موافقون بشدة على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى المزارحية العام.

فمن خلال استعراض النتيجة الموضحة بالجدول أعلاه يتبين أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزارحية العام كان بمستوى رضا متوسط بلغ (3,12) , مما يدل على عدم الرضا التام وأن هناك عوامل تحول دون تمتع العاملين بمستوى رضا عالي عن وظيفتهم , كما عرى الممرضين تدني مستوى الرضا الوظيفي إلى مجموعة من العوامل (إنظر الجدول رقم 12) وذلك بمتوسط حسابي بلغ 3,59 وهذا يؤكد مسألة عدم الرضا لديهم .وتبين هذه النتيجة من خلال ما اقترحه الممرضين من أمور تساعد على تحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم , مما يعني أن هناك إمتعاض من الممرضين حيال أوضاعهم الوظيفية .

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي كشف عنها البحث الحالي بشقيها النظري والميداني توصل الباحث لمجموعة من التوصيات والمقترحات لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة المزاحمية ، وهي كالتالي:-

1. العمل على توفير الأمان الوسائل المناسبة التي تساعد على الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين تتمثل بالاتي:

أ-توفير الامان الوظيفي في عقود الموظفين .

ب-العمل على تحقيق مبدأ العدالة في المكافآت بين الممرضين.

ت-مرونة التعامل مع العاملين في المستشفى.

ث- تأمين سكن لائق للعاملين في المستشفى.

ج- زيادة الرواتب بحيث تتماشى مع الغلاء المعيشي .

ح- المساواة بين العاملين بغض النظر عن الجنس .

2. إقامة الورش والدورات والندوات في كيفية تعزيز الرضا الوظيفي للممرضين

العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام..

3.إتباع سياسة العقاب والثواب لجميع العاملين في المستشفى

4.تبني نظام حوافز فعال مبنى على أسس موضوعية وعادلة، يأخذ في الاعتبار

تطور وابتكار الممرضين.

• مقترحات لبحوث مستقبلية:-

1. إجراء بحث مماثل للبحث الحالي على مستشفيات أخرى في مدن أخرى

بالمملكة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي للتعرف على الصعوبات والمعوقات التي

تتسبب في تدني الرضا الوظيفي للممرضات بصفة عامة، وإيجاد الحلول لها .

2. دراسة أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين.

3. دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

4. دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي
5. دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

قائمة المراجع

أ - المراجع العربية :

- الأحمدى، طلال بن عايد (2009م) تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير منشورة، معهد الإدارة العامة ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض
- خطاب، عايدة سيد. (2001م) العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، القاهرة : مكتبة الأكاديمية .
- الرقيطي ، يوسف ، (2006) العوامل الذاتية والتنظيمية والبيئية التي تسهم في درجة الرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانوية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك فيصل ، الإحساء ، المملكة العربية السعودية .
- الشمدين، ماجد محمد، (2010) معجم العلوم التربوية، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمّان، الأردن .
- الشمري، فاطمة جوهر (2010م) المحددات الاجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمات بمحافظة رفحاء التابعة لإدارة تعليم منطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية الآداب.
- الشهري، علي، (2002) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية .

- الشيخ، خليل جواد محمد، شرير، عزيزة عبد الله، (2008) الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 16، عدد 1، يناير ص 683-711.
- عبد السلام، أحمد محمد. (2011م) ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي لدى معلمي التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة بمدينة المنيا، رسالة دكتوراه، غير منشورة جامعة المنيا، كلية التربية الرياضية.
- عبدالباقي، محمد صلاح الدين، (2001) السلوك التنظيمي، ط 1، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر .
- العنزي، سند. (2012م) عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية للبنين في مدينة الرياض : دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية التربية.
- ماهر، أحمد، (2002) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .
- مجموعة الأنظمة واللوائح والقرارات المتعلقة بالخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية (1418هـ). المجموعة الثانية، الرياض: مزامر للطباعة الالكترونية.
- المشعان ، عويد ، (2002) العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية والجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مجلد 18، عدد 1، ص 281-307

ب- المراجع الأجنبية :

- Okpara, John O. Michael Squillace, Emmanuel A. Erondu (2005) Gender differences and Job satisfaction: a study of university teachers in the United States, Women in Management Review, Volume: 20 Issue: 3 page: 177 – 190.
- Leafy Tu, & Lassana Maguiraga.(2005).Department of Business Administration, Far East College, Hsin-shih, Taiwan, Michel Plaisent, Department of Management and Technology, University of Quebec in Montreal, Canada. Comparative age differences of Job satisfaction on faculty at higher education level China and Taiwan. International Journal of Educational Management, Volume 19 Number 3 pp. 259- 267.
- Michalinos Zembylas, Intercollege, Nicosia, Cyprus and Michigan State University Michigan, Usa, Elena Papanastasiou, Department of Education, University of Cyprus, (2004), Job satisfaction among school teachers in Cyprus, Journal of Educational Administration, Volume 42 Number 3 p.p 357- 374.