

أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل : دراسة حالة بالتطبيق على مستشفى دمياط العام.
د. سلمى أحمد محمد شريف

جامعة ميدأوشن(مصر)

تاريخ الإرسال: 2025-04-09 تاريخ القبول: 2025-04-18 تاريخ النشر: 2025-06-27

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى دمياط العام كحالة دراسية ، وذلك من خلال قياس العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي كمتغير مستقل والرغبة في الاستمرار في العمل كمتغير تابع ، وتحديد مدى تأثير بعض العوامل الديموغرافية الخاصة بالعاملين على مستوى الرضا الوظيفي لديهم مثل (النوع – العمر – المؤهل العلمي - سنوات الخدمة بالوظيفة)، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية قوامها (72) مفردة من أصل 775 عامل (طبيب – موظف – فني – مساعد طبيب) يعملون بمستشفى دمياط العام . وقد أظهرت الدراسة أن العاملين بالمستشفى لديهم مستوى مرتفع إلى حد ما من الرضا الوظيفي ، كذلك وجود علاقة إيجابية بين متغير الرضا الوظيفي كمتغير مستقل ومتغير الرغبة في الاستمرار في العمل كمتغير تابع ، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول بعد (علاقات العمل) باختلاف النوع ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية حول بعدين من أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، والاستقرار الوظيفي) وذلك باختلاف العمر ، وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد (ظروف العمل ، توقعات الفرد ، والعدالة التوزيعية) باختلاف المؤهل العلمي ، وأخيراً وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول بعدي (ظروف العمل ، وتوقعات الفرد) وذلك باختلاف مدة الخدمة ، كما تم تقديم عدة توصيات كان أبرزها ، تحسين وتطوير سلم الرواتب والاهتمام بالعلاوات والجوافز المادية ، توفير ظروف العمل الملائمة في بعض الأقسام .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي ، الرواتب والجوافز ، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، توقعات الفرد ، العدالة التوزيعية ، الرغبة في الاستمرار في العمل.

المقدمة:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج ، كما يستغرق إعداد وتأهيله وتدريبه وقتاً طويلاً . وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المنظمات الحكومية والمؤسسات أن انخفضت إنتاجيتها وانخفض مستوى الأداء فيها ، وأصبح من الضرورة معالجة تلك القضية بهدف تحسين مستوى أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي (محمد، 2018).

ويعد الرضا الوظيفي من المواضيع التي احتلت أهمية كبيرة في أدبيات إدارة الأعمال ؛ انطلاقاً من تأثيره في سلوك الفرد العامل وبالتالي تأثيره في تحقيق أهداف المنظمة ، والتي باتت تعمل في عالم يوصف بالتغير المتسارع وزيادة التعقد البيئي، لذا كان الأمر حتمياً أن يكون هناك اهتمام بالعنصر البشري ، والتعرف على الجوانب التي تساعد على زيادة دافعيته ورغبته في الاستمرار في العمل وكيفية تفاعله واندماجه في وظيفته (الشايب ، 2023).

لذا اهتم الباحثون بدراسة العنصر البشري في المنظمة من خلال دراسة سلوكياته ، واتجاهاته ، ورغباته ، وانطباعاته حول ظروف العمل المادية ، والاجتماعية السائدة ، وأهم العوامل التي تساهم في تحقيق رضاهم الوظيفي ورغبتهم في الاستمرار في العمل (Rice et al., 2022).

ويعد القطاع الصحي من القطاعات الهامة ؛ نظرا للدور الحيوي الذي يمارسه في الوقت الحاضر ، فيما يتطلب إجراء مزيد من الأبحاث للارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها لشريحة عريضة من المجتمع ، ويمثل العاملين بالقطاع الصحي أحد خطوط الدفاع بما يقدمونه من جهد في رعاية المرضى ، إذ يتولين مسؤولية تعزيز صحة الأفراد والوقاية من الأمراض والعلاج ، وقد ظهرت أهمية هذا الدور جليا في الفترة الأخيرة ، فمع إعلان فيروس كورونا (كوفيد-19) بأنه وباء عالمي ، أصبح إدراك أهمية الدور الذي يؤديه العاملون في القطاع الصحي أكبر من أي وقت مضى (سعد، 2020).

وتعتبر وظائف القطاع الصحي من الوظائف التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط ؛ تجعل العاملين غير راضين عن مهنتهم ، أو منظماتهم وتدني مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي مما يترتب عليه أحيانا آثارا سلبية تنعكس على أدائهم الوظيفي (Bobbio, Dierendonck, & Manganeli, 2014).

وقد تم تطبيق هذه الدراسة على مستشفى دمياط العام ، باعتبارها من أكبر المستشفيات التي تخدم محافظة دمياط وبها عدد كبير من الأقسام ، مثل أقسام العيادات الخارجية ، والأسنان ، والعلاج الطبيعي ، وقسم الغسيل الكلوي، كما تشتمل المستشفى على وحدتا للغسيل الكلوي للأطفال ، والغسيل البروتوني كما بلغ عدد العاملين بالمستشفى 775 عامل وفقا للإحصائيات الواردة من مديرية الشؤون الصحية بمحافظة دمياط (مديرية الشؤون الصحية بدمياط ، 2023) .

ومن ثم تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على مستشفى دمياط العام كحالة دراسية .

1.1: مشكلة الدراسة

تري الباحثة أن مشكلة الدراسة تتلخص في محاولة الحصول على إجابة للتساؤل الرئيسي التالي :
ما نوع وطبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على مستشفى دمياط العام ؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي يمكن إثارة مجموعة من التساؤلات البحثية الفرعية كالتالي:

الأسئلة الفرعية :

- 1- ما أثر بعد (الرواتب والحوافز) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 2- ما أثر بعد (ظروف العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 3- ما أثر بعد (علاقات العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 4- ما أثر بعد (الاستقرار الوظيفي) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 5- ما أثر بعد (توقعات الفرد) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 6- ما أثر بعد (العدالة التوزيعية) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟

2.1: أهداف الدراسة :

انطلاقاً من العرض السابق لمشكلة وتساؤلات الدراسة ؛ فإن الهدف العام التي تسعى الدراسة إلى تحقيقه هو قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي ، ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على مستشفى دمياط العام.

3.1: أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة في الدور الهام الذي يقوم به الرضا الوظيفي كمتغير يساهم في تحسين بيئة العمل وما قد يشعر به المرؤوس بالفخر والانتماء للمنظمة ، وهو الأمر الذي قد يحد من السلوكيات السلبية التي تحدث داخل العمل ، فمن خلال اطلاع الباحثة على الأدبيات والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة : فإن عدم الرضا الوظيفي ؛ قد يؤدي إلى بعض السلوكيات السلبية والعدوانية مثل : إعاقة الإنتاج ، ارتفاع معدل الدوران ، عدم التعاون مع الرؤساء والزملاء ، ارتفاع معدلات الغياب ، كثرة الشكاوى ، وأحياناً الصمت التنظيمي وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات ، الأضرار بالتجهيزات والأدوات الخاصة ببيئة العمل ... الخ.

ومن ناحية أخرى تنقسم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية عملية كما يلي :

الأهمية العلمية : تتمثل أهمية الدراسة على المستوى العلمي فيما يلي :

- 1- إلقاء الضوء على موضوعات حديثة من وجهة نظر الباحثة ؛ والتي لاقى اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة وخاصة في الدراسات الأجنبية ، ألا وهي الرضا الوظيفي ، ومن الدراسات العربية التي اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي وأثره على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؛ دراسة (حويجي ، 2008) ؛ ولقد توصلت الدراسة الى أن هناك قصور في بعض العوامل المؤدية للرضا الوظيفي ، كما ترى الباحثة أن الدراسة متقدمة نوعاً ما ولا تسير العالم المتغير المتسارع والتعقد البيئي الذي نعمل فيه حالياً .
- 2- التأصيل العلمي لإطار نظري جديد لمحاولة فهم العلاقة بين كلا من أبعاد الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

3- قد تساهم هذه الدراسة في إضافة علمية جديدة لمكتبة ادارة الأعمال في الجامعات المصرية بصفة عامة .

الأهمية العملية : وتتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى العملي فيما يلي :

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى دمياط العام، ومحاولة تعزيز ذلك المستوى واقتراح التوصيات والسياسات التي تزيد من مستوى هذا الرضاء وهو الأمر الذي يؤدي إلى خلق بيئة عمل إيجابية .
- 2- تستمد هذه الدراسة أهميتها ؛ من أهمية تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل بالتطبيق على مستشفى دمياط العام، والذي يعمل به عدد كبير من العاملين ، ومن ثم فإن تطبيق هذه الدراسة على هذه الشريحة يمثل قطاعا لا يستهان به ؛ ولا سيما اذا أخذنا في الاعتبار مدى التشابه بين هذا القطاع وكذلك القطاعات الصحية أو العامة في المحافظات الأخرى .

أولا : الدراسات السابقة :

تم التوصل الى العديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي كالتالي :

الدراسات العربية :

1- دراسة (حويجي ، 2008) : وهي بعنوان

" أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل : حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة "

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم . وقد تكونت عينة الدراسة من (184) موظف من أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة ، و (43) موظف من الذين تركوا العمل ، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل ، ومن أهم توصيات الدراسة ؛ العمل على تحديث وسائل التقنية المكتبية وتطوير الأدوات والمعدات ، وتحسين مستوى الاستقرار الوظيفي ، وإيجاد سلم رواتب موحد .

2- دراسة (فنص ، 2013) : وهي بعنوان :

" الرضا الوظيفي : المفهوم – المصادر – طرق القياس "

حيث استعرضت الدراسة مفهوم الرضا الوظيفي ومصادره وأهم العوامل المؤثرة فيه ، وطرق قياسه ، واستهدف البحث دراسة علاقة الرضا الوظيفي ببعض المفاهيم الأخرى ذات العلاقة مثل الأداء الوظيفي ، جودة الخدمة ، الفعالية الذاتية ، التكيف ، والقيم .

3- دراسة (بوخلوه، 2016) : وهي بعنوان :

" أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتفرت "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين كدراسة مقارنة بين مؤسستين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، وذلك على عينة قوامها (168) موظفا ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها :

- يوجد اختلاف في تصور العاملين في المؤسستين حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي .

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، الأمان في العمل ، الراتب ، الترقية ، الظروف الملائمة في العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة الخاصة ، بينما ينعدم هذا الأثر في المنظمة العامة .

4- دراسة (الأمين ، 2017) : وهي بعنوان :

" أثر عدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار في العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعيدة "

استهدف البحث إبراز العلاقة بين عدالة التوزيع والرغبة في البقاء في العمل لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بولاية سعيدة قوامها (165) موظف ، وكان الهدف من الجانب العملي محاولة معرفة هذا الأثر من خلال تحليل عدالة التوزيع والرغبة بالبقاء في العمل بالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية ، وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر قوي لعدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار بالعمل بوجود عامل الرضا الوظيفي كمتغير وسيط .

5- دراسة (الشريف، 2021) : وهي بعنوان :

" التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي : دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية " استهدفت الدراسة بحث العلاقة بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال ، والفروق في مهارة التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة ، وتم اختيار عينة مكونة من (60) معلمة من روضات الأطفال الخاصة في مدينة اللاذقية ، وأشارت النتائج الى وجود مستوى متوسط من التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال ، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين التعاطف والرضا الوظيفي ، ووجود فروق دالة إحصائية في التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة ، لصالح ذوي الخبرة الأكبر .

6- دراسة (خليل ، 2021) : وهي بعنوان :

" الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي : دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية السعودية " هدفت الدراسة الى التعرف على مدى الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي في المملكة العربية السعودية وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الجمعية السعودية للمراجعين الداخليين ، وذلك على عينة مكونة من (330) مفردة ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ؛ عدم تناسب الرواتب مع حجم الأعمال المكلف بها المراجع الداخلي مما يخلق نوعا من عدم الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل ، كما أن تقييم الأداء وسياسات الترقى غير مرضية وهو الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع معدلات الدوران .

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة ((Garcia et al., 2019) وهي بعنوان:

"Employee involvement and job satisfaction a tale of the millennial generation "

كان الغرض من البحث هو الدراسة التجريبية لتأثير مشاركة الموظف في بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين من جيل الألفية في كولومبيا ، على عينة قوامها (2103) موظف من جيل الألفية يعملون في 11 شركة من قطاعات مختلفة تقع في المدن الخمس الرئيسية في كولومبيا ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية إيجابية بين مشاركة الموظف والرضا الوظيفي وخاصة فيما يتعلق بالمشاركة في القرارات المتعلقة بالسياسات العامة للمنظمات وأيضا المشاركة في المهام والواجبات الرئيسية في العمل .

2- دراسة (Aung, Santoso, & Dodanwala, 2023) : وهي بعنوان :

“ Effects of DE motivational managerial practices on job satisfaction and job performance:

Empirical evidence from Myanmar’s construction industry”

هدفت الدراسة الى تقييم العلاقة بين الممارسات الإدارية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ، وذلك على عينة قوامها (260) موظف غير اداري في مجال البناء في ميانمار، ولقد توصلت الدراسة الى أن انخفاض المكافآت ، والتقدير الغير ملائم يؤدي بشكل مباشر الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ؛ كما ان انخفاض الرضا الوظيفي له تأثير كبير على انخفاض الأداء الوظيفي ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعامل المكافآت والحوافز ، والعدالة التوزيعية من أجل زيادة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين .

3- دراسة (Istiqomah & Agus, 2023) : وهي بعنوان :

“ Factors affecting job satisfaction and employee performance : a case study in an

Indonesian sharia property companies “

هدفت الدراسة إلى اكتشاف العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي من خلال اختبار علاقة إدارة التغيير والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وأسلوب القيادة على أداء الموظف في شركات العقارات الإندونيسية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وذلك على عينة قوامها (71) موظف ، ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية ايجابية بين الرضا الوظيفي وأداء الموظف ؛ في حين أن هناك علاقة ضعيفة بين إدارة التغيير وأسلوب القيادة على الأداء الوظيفي ، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي وخاصة الاهتمام بالرواتب والأجور ونظم الترقية .

4- دراسة (Nagesh & Sindu, 2023) : وهي بعنوان :

“ the mediating role of self-efficacy in the relationship between job satisfaction and

commitment of employees working in the textile industry “

هدفت الدراسة إلى استكشاف الدور الوسيط للكفاءة الذاتية في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتزام الموظف ، وذلك على عينة قوامها (452) موظف في مصانع النسيج بمدينة بنغالور بالهند ؛ وتوصلت الدراسة إلى أن الكفاءة الذاتية تتوسط جزئيا العلاقة بين الرضا الوظيفي والتزام الموظف ، وأن هناك علاقة ايجابية قوية بين الرضا الوظيفي والكفاءة الذاتية ، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمسببات الرضا الوظيفي وخاصة ظروف العمل وفرص التدريب والترقي .

5- دراسة (Olaronko & Fagbola, 2023) : وهي بعنوان :

“ Work motivation, job satisfaction, work-family balance, and job commitment of library

personnel in universities in North-central Nigeria”

استهدفت الدراسة إبراز أثر دافع العمل والرضا الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة على الالتزام الوظيفي لموظفي المكتبات في الجامعات في شمال وسط نيجيريا وذلك على عينة مكونة من (842) موظف ، ولقد توصلت الدراسة إلى أن التوازن بين العمل والحياة ودوافع العمل والرضا الوظيفي لهم تأثير إيجابي على الالتزام الوظيفي للعاملين ، غير أن الرضا الوظيفي له التأثير الأكثر أهمية على الالتزام الوظيفي .

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

- أوجه الاتفاق :

1- اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في المتغير المستقل المتمثل في الرضا الوظيفي

(الشايب، 2030؛ عبدالسلام، 2015؛ عبدالله، 2017؛ حويجي، 2008؛ Garcia et al., 2017؛ Al-Sada et al., 2019).

2- تتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي : لوصف متغيرات الدراسة .

3- اتفقت أغلب الدراسات السابقة على هدف مشترك ؛ وجود تأثير للرضا الوظيفي على بعض المتغيرات التنظيمية؛ الأداء الوظيفي ، الإنتاجية ، الاستمرار في العمل ، الكفاءة الذاتية ، والتعاطف

- أوجه الاختلاف :

- تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في مجال التطبيق في جمهورية مصر العربية ، وعلى وحدة المعاينة المتمثلة في الأطباء والصيادلة وأعضاء هيئة التمريض والفنيين ، والموظفين الإداريين ؛ فلم يتم تطبيق مثل هذه الدراسة في البيئة المصرية – على حد علم الباحثة – وهو ما أدى الاعتماد على الدراسات الأجنبية ، مع وجود الاختلاف بين البيئتين ، حيث إن الدراسات الأجنبية تمت في بيئات مختلفة عن مجال تطبيق الدراسة .

1.4- منهج البحث:

حيث تم الاعتماد على منهج الاختبار و تعد الاختبارات من أهم أدوات البحث العلمي المستخدمة في عدد كبير من البحوث العملية ، حيث قامت الباحثة بتقديم عدد كبير من المثيرات إلى المستقصي منه ، وكان الهدف من هذه الأسئلة الحصول على عدد من الإجابات الكمية والتي من خلالها استطاعت الباحثة الحكم على أفراد العينة. واشتملت المثيرات التي استخدمتها الباحثة في اختبارات عددا من الأسئلة الكتابية وفقا لمقياس ليكرت ، والتي قام الباحثة بإعدادها بطريقة كمية.

وتم الاعتماد على اختبارات الاتجاهات : وفي هذه الاختبارات قامت الباحثة بقياس الميل العام للمستقصي منه ومدى تأثير هذا الميل على سلوكه.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمستشفى دمياط العام (طبيب استشاري ، طبيب أخصائي ، مساعد أخصائي ، طبيب مقيم ، طبيب صيدلي ، طبيب أسنان ، تمريض عالي ، تمريض فوق المتوسط ، فني معمل ومساعد ، وفني أسنان) ويصل إجمالي عدد مفردات مجتمع الدراسة حوالي 775 عامل (مديرية الشؤون الصحية بمحافظة دمياط ، 2023).

ولقد تم استبعاد مهنة المراقب الصحي نظرا لضآلة حجم العينة ، وتم تحديد حجم العينة (100) مفردة ، وكانت قوائم الاستبيان التي تم تجميعها وصالحة للاستخدام والتحليل الإحصائي (72) قائمة استبيان .

متغيرات الدراسة :

• المتغير المستقل : ويتمثل في الرضا الوظيفي للعاملين (الرواتب والحوافز، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، توقعات الفرد ، والعدالة التوزيعية) .

• المتغير التابع : ويتمثل في رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

أسلوب قياس المتغيرات :

تم الاعتماد على أسلوب قياس المتغيرات على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي سيحتسب أوزان تلك الفقرات من (موافق تماما) ويمثل (5 درجات) إلى غير موافق تماما ويمثل (درجة واحدة) .

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

- قياس الاعتمادية من خلال معامل ألفا- كرونباخ (Cronbach Alpha) لتحليل الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة .

- مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات ، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية) لوصف خصائص عينة الدراسة .
- تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع .
- معامل الارتباط بيرسون للتعبير عن العلاقة ونوعها وقوتها .

2.4- صدق وثبات المحتوى:

المقصود هنا بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبانة ما وضع لقياسه فعلاً، ويقصد وضوح الاستبانة وفقراتها ومفرداتها ومفهومها لمن سوف يشملهم الاستبانة وكذلك تكون صالحة للتحليل الإحصائي، وللتأكد من صدق الاستبانة قامت الباحثة باستخدام :

صدق ثبات أداء الدراسة (الثبات) : ويقصد به (الاتساق الداخلي) بحيث تكون كل فقرة من الاستبانة متسقة مع المجال الذي تنتهي إليه الفقرة، وقد قامت الباحثة باستخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في الاستبانة عن طريق استخدام معامل (ألفا كرونباخ) .

كرونباخ ألفا Cronbach's alpha

هو معامل مقياس أو مؤشر لثبات الاختبار حيث تعتبر المصدقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم بالباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج. وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات.

صدق المحتوى: أن يكون محتوى الاداة من الأسئلة بمختلف أشكالها تقيس ابعاد الدراسة.

صدق المفهوم: يتعلق بالبناء المفاهيمي أي أن تقيس الاداة المفهوم موضوع الدراسة.

وتم الاعتماد على معامل الفا كرونباخ Alpha Cronbach والتي تعتمد على الاتساق الداخلي وتعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض ومع كل الأسئلة بصفة عامة.

حيث تم احتساب معامل الثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS والذي من خلاله يتم حساب معامل التمييز (التحميل) لكل سؤال حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب . وهو يعبر عن قوة الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة ويقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية، والصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلاً الوظيفة التي يفترض انه يقيسها.

ويوضح الجدول التالي نتائج اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة .

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة

المقاييس	معامل ألفا كرونباخ
الرضا الوظيفي	0.91
رغبة العاملين في الاستمرار في العمل	0.854

حيث بلغت درجة التحليل (0.91) ، (0.854) وهي قيم عالية ومقبولة في مجال البحوث الادارية ومناسبة لأغراض الدراسة.

3.4 - أسلوب الاستدلال:

تم استخدام المنهج الاستدلالي الاستنباطي والذي يتحرك بعقله من القمة متجهًا للأعماق، أو من الكل إلى الجزء، حيث إن الاستنباط يقوم على دراسة الحالة العامة لجنس من العناصر، ومن خلال التيقن من أنها حالة الجنس فإننا بذلك نؤكد أنها حالة كافة عناصره؛ كما يشمل الاستنباط الحالة الانتقالية من المعطيات إلى الاستنتاجات . ويمكن القول إن الاستنباط هو أفضل الطرق الاستدلالية للوصول إلى المعلومات والحقائق، وهذا نظرًا لأن المعطيات تكون في حيز الصحة التامة، وأنها قابلة للتأكد من صحتها، وبالتالي فإن بناء النتائج تبعًا لمعلومات صحيحة يفرض بذاته صحة النتائج، خاصة في حال انتقالنا من الوضع العام متجهين إلى الخاص، فعند قبول جنس معين من العناصر بقانون ما، فإن هذا يدل على أن كافة عناصر هذا الجنس تخضع لذات القانون وهو ما لا يقبل الشك . ويتطلب هذا النهج فهم الظاهرة المراد البحث فيها ومراجعة شاملة للأدبيات لتطوير التعريف النظري للمفهوم قيد الدراسة ثم يتم استخدام المفهوم كدليل لتطوير الفقرات أو العبارات .

4.4 - أدوات جمع البيانات:

-البيانات الثانوية:

وتم الحصول عليها من الدوريات العربية والأجنبية ذات الصلة.

-البيانات الأولية:

حيث تم الحصول عليها من خلال قائمة الاستبيان والتي تم تصميمها على أساس مقياس ليكرت و تم توزيعها على عينة الدراسة واعتمدت الباحثة على بعض الدراسات السابقة وتكييف بعض المقاييس بما يتلاءم مع هذه الدراسة ، كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (3) مقاييس متغيرات البحث

م	المتغيرات الرئيسية	الأبعاد الفرعية	المقاييس
1	الرضا الوظيفي (المتغير المستقل)	الرواتب والحوافز	8 عبارات الفقرات : 1-8
		ظروف العمل	7 عبارات الفقرات : 9-15
		علاقات العمل	7 عبارات الفقرات : 16-22
		الاستقرار الوظيفي	7 عبارات الفقرات : 23-29
		توقعات الفرد (طموح الفرد)	7 عبارات الفقرات : 30-36
		العدالة التوزيعية	7 عبارات الفقرات : 37-43
2	الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع)	بدون أبعاد فرعية (أحادي البعد)	7 عبارات الفقرات : 44-50

5.4- تصميم قائمة الاستبيان:

حيث تم تصميم قائمة الاستبيان وكان الاهتمام الرئيسي هو مدى توافر معيار صدق المحتوى (أن تعكس فقرات المقياس المفهوم النظري) ؛ وتم حذف الفقرات ذات معدل التحميل الضعيف. وتم مراعاة المعايير المنصوص عليها وفقاً لطريقة ال APA وهي التأكد من صدق المحتوى والاتساق الداخلي (مدى تجانس الفقرات في المقياس) . وتم توجيه هذه القائمة إلى العينة محل الدراسة .

ولقد واجهت الباحثة صعوبات تمثلت في معدل الردود الضعيف وأيضاً بعض الاستبيانات كانت غير صالحة للاستخدام وبلغت نسبة معدل الردود (72 %) . تم توزيع الاستبيانات على العينة محل الدراسة بداية من 2023/6/25م وتم الانتهاء من تجميعها في 2023/8/11م.

وكانت معدل الردود كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (4) معدل الردود

عدد قوائم الاستبيان التي تم توزيعها	قوائم غير صالحة للاستخدام	عدم الرد	القوائم الصالحة للاستخدام والتحليل الاحصائي	الاجمالي
100	12	16	72	100

6.4- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بمستشفى دمياط العام وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (100) مفردة ، وبلغ معدل الردود (72 %) ليصبح حجم العينة الفعلي (72) مفردة ؛ وتمثلت وحدة المعاينة في (طبيب استشاري ، طبيب أخصائي ، مساعد أخصائي ، طبيب مقيم ، طبيب صيدلي ، طبيب أسنان ، تمريض عالي ، تمريض فوق المتوسط ، فني معمل ومساعد ، فني أسنان ، موظف) .

7.4- الطرق الاحصائية المستخدمة:

تم تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS واعتمدت الباحثة في عملية التحليل على الأدوات التالية :

- قياس مدى صدق وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ.
- مقياس الإحصاء الوصفي التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الاستبيانات.
- معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة ما بين متغيرات الدراسة .

1.5 – تحليل عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية

وقد كانت خصائص عينة البحث وفقاً للخصائص الديموغرافية كما هو موضح بالجدول التالي:

1.1.5- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم (5) يوضح الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الخصائص الشخصية		التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	47	65%
	أنثى	25	35%
العمر	30 سنة فأقل	12	16%
	30سنة الى اقل من 40 سنة	32	45%
	40 سنة الى أقل من 50 سن	17	24%
	أكبر من 50 سنة	11	15%
المؤهل العلمي	دبلوم أو أقل	8	11%
	بكالوريوس أو ما يعادله	35	48%
	ماجستير	17	25%
	دكتوراه	12	16%
الوظيفة	طبيب	54	75%
	موظف	10	14%
	غير ذلك (فني أسنان- فني معمل- تمريض عالي- تمريض فوق المتوسط)	8	11%
	5 سنوات فأقل	7	10%
سنوات الخبرة	من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	12	16%
	من10 سنوات الى أقل من 15 سنوات	15	21%
	15 سنة فأكثر	38	53%
	المجموع	72	100%

المصدر: اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية 2023م.

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن ما نسبته 65% من عينة البحث هم من الذكور و 35% هم من الإناث مما يثبت تواجد عنصر الذكور بنسبة أكبر كما يتضح أن الفئة الشبابية هي الغالبة حيث تتراوح الأعمار من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة بنسبة 45% وهي نسبة أكبر من معدل الأعمار الأخرى كما بينت نتائج الدراسة أيضا أن العدد الأكبر من المجيبين لديهم مستوى جامعي وذلك بنسبة 48% مما يدل على وجود مستوى تعليم عالي بالقطاع محل الدراسة ، كما يلاحظ أن العدد الأكبر من المجيبين هم من ذوي مستوى الخبرة والتي تتعدى خبراتهم 15 سنة بنسبة 53% وترى الباحثة بأنها خبرة كافية إلى حد ما لأداء المهام والأعباء الوظيفية . وكانت الدرجة الوظيفية " طبيب " هي الفئة الكبرى في العينة محل الدراسة بنسبة 75% وهذا راجع إلى طبيعة مجال تطبيق الدراسة حيث تم التطبيق في إحدى المنظمات الصحية وهي " مستشفى دمياط العام".

2.1.5- لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على الفقرات :

حيث تم إجراء التحليل الإحصائي الوصفي على برنامج SPSS وذلك للوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (6) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده (الرواتب والحوافز)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرواتب والحوافز			
1	تعتبر الرواتب والحوافز الوسيلة الأساسية لإشباع احتياجاتي المادية الأساسية .	4.23	0.91
2	الرواتب والحوافز شرط مهم لتحسين أدائي في الوظيفة	4.03	0.86
3	راتبي يتناسب مع ما أقوم به من عمل والجهد الذي أبذله في المستشفى .	4.09	1.17
4	راتبي أفضل مقارنة برواتب العاملين في نفس العمل في المستشفيات الأخرى .	3.96	1.15
5	هناك موافاة بين الراتب الذي أتقاضاه وارتفاع معدلات غلاء المعيشة .	3.94	1.16
6	راضي عن الزيادة السنوية التي أحصل عليها .	4.02	1.20
7	يتوافر في عملي فرص للحوافز والمكافآت المالية المتنوعة والمناسبة .	4.03	1.15
8	زيادة الرواتب والحوافز يعزز شعوري بالرضا الوظيفي	4.38	0.61

يشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (8) كانت أعلى درجة والتي نصت على " زيادة الرواتب والحوافز يعزز شعوري بالرضا الوظيفي " . بوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري 0.61 بينما لفقرة (5) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري 1.16. والتي نصت على " هناك موافاة بين الراتب الذي أتقاضاه وارتفاع معدلات غلاء المعيشة " مما يدل على أن الحوافز والأجور تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وأن هناك عدم رضا إلى حد ما لرواتب العاملين وخاصة مع ارتفاع الأسعار .

الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده (ظروف العمل)

ظروف العمل		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
9	هناك رضا تام عن ظروف العمل المادية بالمستشفى من حيث درجة الحرارة والاضاءة والرطوبة .	4.03	0.86

10	يتسم مكان العمل بالنظافة الدائمة .	4.23	0.91
11	تتوافر وسائل الأمن والسلامة بالمستشفى .	3.77	1.15
12	ظروف العمل ملائمة جدا لتحسين أدائي .	3.71	1.11
13	يتوافر بالمستشفى جميع المعدات المكتبية والتقنية الحديثة	4.09	1.18
14	يتوافر دائما الأدوات والمعدات والتجهيزات الطبية والصحية المعقمة .	4.30	0.64
15	ظروف العمل ملائمة لبيئة صحية آمنة .	4.02	1.20

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (14) كانت أعلى درجة والتي نصت على " يتوافر دائما الأدوات والمعدات والتجهيزات الطبية والصحية المعقمة " بوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.64 . أما الفقرة (12) كانت لها أدنى درجة بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 1.11 والتي نصت على " ظروف العمل ملائمة جدا لتحسين أدائي " . مما يدل على أن هناك رضا عن توافر التسهيلات الخاصة بالعمل على الرغم من أن ظروف العمل في مجملها غير ملائمة لتحسين أداء العاملين

الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (علاقات العمل)

علاقات العمل		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	مديري المباشر يتعامل معي بشفافية .	4.05	1.09
17	أجد تقديرا من قبل مديري المباشر في حال قيامي بعمل مميز .	3.97	1.11
18	ألتقى ملاحظات بناءة وفعالة من قبل مديري المباشر .	3.77	1.15
19	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل .	3.94	1.17
20	أشعر بأن آرائي ومقترحاتي يسمعها رئيسي ويقدرها .	4.00	1.12
21	يفوضني رئيسي المباشر لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل .	3.73	1.22
22	هناك علاقات فعالة مع الزملاء في العمل .	4.37	0.59

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (22) كانت أعلى درجة والتي نصت على " هناك علاقات فعالة مع الزملاء في العمل " بوسط حسابي 4.37 وانحراف معياري 0.59 . أما الفقرة (21) كانت لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (1.22) والتي نصت على " يفوضني رئيسي المباشر لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل " مما يدل على أن هناك رضا عن علاقات العمل مع زملاء العمل وعلى الرغم من ذلك فإن هناك عدم رضا إلى حد ما عن تفويض السلطة من قبل الرؤساء

الجدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (الاستقرار الوظيفي)

الاستقرار الوظيفي		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
23	أشعر بالولاء والانتماء للمستشفى التي أعمل بها .	4.49	0.60
24	أشعر بأنني جزأ لا يتجزأ من هذه المستشفى .	4.51	0.57
25	أشعر بالأمان الوظيفي مما يحفزني للإبداع في مجال عملي .	4.25	0.97

26	طبيعة عملي تمنحني الاستمرار والبقاء والاستقرار فيه .	4.68	0.49
27	أنا مقتنع بوضعي في العمل ولا أرغب في تغييره	4.05	1.09
28	لا يوجد ما يهددني كموظف داخل المستشفى مما يعطيني شعور بعدم احتمالية فقدان الوظيفة .	4.69	0.51
29	اتبادل دائما الآراء والمقترحات مع زملائي في العمل .	4.37	0.59

ويشير الجدول السابق الى أن الفقرة (28) كانت أعلى درجة والتي نصت على " لا يوجد ما يهددني كموظف داخل المستشفى مما يعطيني شعور بعدم احتمالية فقدان الوظيفة" بوسط حسابي بلغ 4.69 وانحراف معياري 0.51 . اما الفقرة (27) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (1.09) والتي نصت "أنا مقتنع بوضعي في العمل ولا أرغب في تغييره". مما يدل على أن هناك استقرار وظيفي للعاملين وهو يولد نوعا ما من الرضا الوظيفي .

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (توقعات الفرد – طموح الفرد)

توقعات الفرد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
30	اتسم بالكفاح والمثابرة والميل للتفوق في مجال عملي .	4.68	0.51
31	تتوافق وظيفتي مع طموحاتي وتوقعاتي المستقبلية .	4.53	0.57
32	لدي أهداف واضحة ومحددة وأسعى الى تحقيقها .	4.22	0.81
33	أتوقع بأن أتقدم في عملي بخطى ثابتة .	4.37	0.59
34	لدي القدرة على تحمل المسؤولية في المواقف الصعبة .	4.49	0.60
35	أشعر بالرغبة في تطوير نفسي وبذل قصارى جهدي للارتقاء بالمستشفى التي أعمل بها .	4.69	0.51
36	أتلقي تدريب وتطوير مهني داخل المستشفى يثقل مهاراتي .	4.25	0.97

ويشير الجدول السابق الى أن الفقرة (35) كانت أعلى درجة والتي نصت " أشعر بالرغبة في تطوير نفسي وبذل قصارى جهدي للارتقاء بالمستشفى التي أعمل بها" بوسط حسابي بلغ 4.69 وانحراف معياري 0.51 . في حين أن الفقرة (32) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري 0.81 والتي نصت " لدي أهداف واضحة ومحددة وأسعى الى تحقيقها " . مما يدل على أن هناك شغف لدى العاملين لتطوير أنفسهم وهو مؤشر على الرضا الخاص بطموحات الفرد ، وعلى الرغم من ذلك فإن الاهداف التي يسعون الى تحقيقها غير محددة المعالم بالنسبة لهم .

الجدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (العدالة التوزيعية)

العدالة التوزيعية		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
37	يتم توزيع الحوافز والمكافآت وفقا لنظم عادلة .	4.25	0.97
38	توجد عدالة في توزيع مهام وواجبات العمل بين العاملين .	4.62	0.53
39	هناك مساواة في المعاملة بين العاملين من قبل المدير .	4.37	0.59
40	توجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية .	3.82	1.15

41	معايير تقييم الأداء معلنة وموثقة .	4.69	0.51
42	يوجد انصاف في تقييم الأداء بين العاملين .	4.51	0.57
43	هناك عدالة من قبل الادارة في مراقبة العمل .	4.51	0.57

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (41) كانت أعلى درجة والتي نصت على " معايير تقييم الأداء معلنة وموثقة " بوسط حسابي (4.69) وانحراف معياري 0.51 . أما الفقرة (40) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 1.15 ونصت " توجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية "؛ وترى الباحثة أن هذا يرجع إلى اللوائح والنظم الخاصة بوزارة الصحة والتي تفرض على أن يكون هناك شفافية في معايير تقييم الأداء ولا بد أن تكون معلنة ، ويرى غالبية العاملين بأنه ليس هناك إنصاف في توزيع الفرص التدريبية بينهم وهو الأمر الذي قد يولد لديهم حالة من عدم الرضا فيما يتعلق بتطوير طموحاتهم المهنية .

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات متغير الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع) " أحادي البعد"

متغير الرغبة في الاستمرار في العمل		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
44	أحب ما أقوم به من عمل في المستشفى	4.45	0.70
45	أخطط للبقاء في المستشفى لأطول فترة ممكنة .	4.55	0.62
46	لن أترك هذه المستشفى قبل أن أتقاعد مهما كانت الظروف .	4.53	0.57
47	أنا راضي ومرتاح في العمل .	4.49	0.60
48	لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي .	4.27	0.70
49	يوجد مستوى تعاون عالي ومثمر من قبل زملائي في العمل .	4.68	0.49
50	مفهوم العمل كفريق واحد واضح ومطبق .	4.51	0.57

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (49) كانت أعلى درجة والتي نصت " يوجد مستوى تعاون عالي ومثمر من قبل زملائي في العمل " بوسط حسابي 4.68 وانحراف معياري 0.49. أما الفقرة (48) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي 4.27 وانحراف معياري 0.70 والتي نصت على " لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي " . وهذا ما أكدته نتيجة تحليل الجدول رقم (5.4) الخاص ببعد علاقات العمل حيث إن من أهم العوامل المؤدية إلى ترسيخ الرغبة في الاستمرار في العمل هو وجود علاقات فعالة وتعاون دائم مع زملاء العمل ، ومن ناحية أخرى فإن هناك عدم موافقة إلى حد ما على فلسفة القيام بأي مهمة أو واجبات في سبيل الاحتفاظ بالعمل الحالي.

2.5 - اختبار الفرضيات (علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة):

يهدف هذا التحليل إلى التعرف على درجة القبول أو رفض الفرضيات وذلك باستخدام معامل الارتباط (بيرسون) بين متغيرات الدراسة . ويظهر لنا الجدول التالي بأن معامل الارتباط ما بين الرضا الوظيفي للعاملين وبين الرغبة في الاستمرار

في العمل قد بلغ (0.58) وبمستوى معنوية (0.000) وهذا يعد مؤشر جيد ويعني أن التغيير في أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين بمستوى 0.58 سوف يؤدي إلى الاتجاه نفسه في زيادة الرغبة في الاستمرار في العمل .

جدول رقم (13) معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

الرضا الوظيفي		الرغبة في الاستمرار في العمل
- الرواتب والحوافز - ظروف العمل . - علاقات العمل . - الاستقرار الوظيفي . - توقعات الفرد. - العدالة التوزيعية .	درجة الارتباط	0.58
	مستوى المعنوية (sig)	0.000

**المعنوية عند مستوى (0.000)

كما يوضح الجدول التالي علاقة الارتباط بين ابعاد متغير الرضا الوظيفي و الرغبة في الاستمرار في العمل .

جدول رقم (14) علاقة الارتباط بين أبعاد متغير الرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل

أبعاد الرضا الوظيفي	درجة الارتباط ومستوى المعنوية	الرغبة في الاستمرار في العمل
الرواتب والحوافز	درجة الارتباط	0.81***
	مستوى المعنوية	0.000
ظروف العمل	درجة الارتباط	0.67**
	مستوى المعنوية	0.000
علاقات العمل	درجة الارتباط	0.59**
	مستوى المعنوية	0.000
الاستقرار الوظيفي	درجة الارتباط	0.70**
	مستوى المعنوية	0.000
توقعات الفرد (طموح الفرد)	درجة الارتباط	0.66**
	مستوى المعنوية	0.000
العدالة التوزيعية	درجة الارتباط	0.71**
	مستوى المعنوية	0.000

ويتضح لنا من النتائج المتعلقة بالجدول السابق بأن هناك ارتباط معنوي بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرواتب والحوافز، ظروف العمل، علاقات العمل، الاستقرار الوظيفي، توقعات الفرد، و العدالة التوزيعية) بدرجات ارتباط (0.67 ، 0.81 ، 0.59 ، 0.70 ، 0.66 ، 0.71) على التوالي ومتغير رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .
مما يثبت صحة فرضيات الدراسة

ويوضح الجدول التالي تحليل أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل

جدول رقم (15)

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	Sig	قيمة اختبار F	المتغير التابع
الرضا الوظيفي	2.33	14.24	0.000	29.10	الرغبة في الاستمرار في العمل

يتضح لنا من الجدول السابق بأن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (29.10) وهذا يدل على وجود تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي في متغير رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؛ وهذا يدل كذلك على أن منحى الانحدار جيد في وصف العلاقة بين المتغيرين .

أما فيما يتعلق بقيمة B والبالغة 2.33 فهي قيمة تدل على أن زيادة أي وحدة من وحدات الرضا الوظيفي ستؤدي إلى تغيير بنفس القدر في تحسين رغبة العاملين في الاستمرار في العمل. وفيما يتعلق ب Sig المعنوية (0.000) وهي تشير إلى معنوية مخرجات النظام الإحصائي ؛ وهذا تأكيد على أثر أبعاد الرضا الوظيفي في الرغبة في الاستمرار في العمل ، وكانت قيمة T المحسوبة 14.24 فهي تشير إلى أهمية متغيرات الدراسة وإلى وجود فروق معنوية .
وفي ضوء النتائج أعلاه فلقد تحققت فرضيات الدراسة ؛ بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل للعاملين عينة الدراسة .

3.5- الاختلاف بين ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا لاختلاف خصائصهم الديموغرافية:

1.3.5 - إدراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للنوع :

جدول رقم (16)

مستوى الدلالة	قيمة T- Test	أنثى		ذكر		الرضا الوظيفي
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.01	2.42	0.68	2.17	0.53	2.16	الرواتب والحوافز**
0.01	2.48	0.60	2.61	0.53	2.16	ظروف العمل*
0.63	0.88	0.69	2.94	0.58	2.89	علاقات العمل**
0.01	2.44	0.64	2.91	0.53	2.80	الاستقرار الوظيفي*

0.02	2.61	0.48	2.82	0.61	2.61	توقعات الفرد*
0.03	2.56	0.74	3.48	0.54	3.08	العدالة التوزيعية*

- المقياس المستخدم يمتد من 1-5 حيث أن الرقم (1) يشير إلى عدم الموافقة على الإطلاق ؛ بينما يشير الرقم (5) إلى موافق بشدة ؛ مع وجود درجة حيادية في المنتصف (3) .

- * دلالة إحصائية عند مستوى 5% وفقا لاختبارت (T-Test).

- ** دلالة إحصائية عند مستوى 1% وفقا لاختبارت (T-Test).

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعد من أبعاد الرضا الوظيفي وهو (علاقات العمل) وذلك باختلاف النوع ؛ حيث أن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 1%

2.3.5 - إدراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للعمر:

جدول رقم (17)

الرضا الوظيفي	30 سنة فأقل		30 سنة الى أقل من 40 سنة		40 سنة الى أقل من 50 سنة		أكبر من 50 سنة		قيمة ت T-Test	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري		
الرواتب والحوافز**	2.24	0.49	2.38	0.52	2.36	0.51	2.23	0.47	2.46	0.04
ظروف العمل*	2.16	0.53	2.67	0.68	2.31	0.49	2.94	0.69	0.85	0.61
علاقات العمل**	2.61	0.62	2.83	0.48	2.38	0.49	2.78	0.51	2.61	0.03
الاستقرار الوظيفي *	3.08	0.54	3.48	0.74	2.56	0.51	3.48	0.74	0.88	0.60
توقعات الفرد*	2.61	0.62	2.82	0.48	2.61	0.51	3.48	0.74	2.42	0.01
العدالة التوزيعية *	3.08	0.54	3.48	0.74	2.89	0.58	2.94	0.69	2.56	0.03

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعدين من أبعاد الرضا الوظيفي وهما (ظروف العمل، والاستقرار الوظيفي) وذلك باختلاف العمر ؛ حيث إن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5%.

3.3.5 - إدراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للمؤهل العلمي :

جدول رقم (18)

الرضا الوظيفي	دبلوم أو أقل	بكالوريوس أو ما يعادله	ماجستير	دكتوراه	قيمت T- Test	مستوى الدلالة
المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	ف
الرواتب والحوافز	2.21	0.45	2.36	0.41	1.78	0.39
ظروف العمل*	2.16	0.51	2.30	0.49	2.16	0.51
علاقات العمل	2.61	0.61	2.37	0.57	2.61	0.61
الاستقرار الوظيفي	3.05	0.54	2.54	0.51	3.04	0.54
توقعات الفرد*	2.57	0.61	2.57	0.49	2.55	0.59
العدالة التوزيعية*	3.04	0.54	3.04	0.55	2.77	0.51

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، توقعات الفرد، والعدالة التوزيعية) ، وذلك باختلاف المؤهل العلمي ؛ حيث إن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5% .

4.3.5 - ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا لمدة الخدمة :

جدول رقم (19)

أبعاد الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
الرواتب والحوافز	بين المجموعات	4.02	4	1.05	1.83	0.04

		0.757	199	112.25	داخل المجموعات	
0.169	1.83	1.05	4	4.19	بين المجموعات	ظروف العمل*
		0.575	199	114.35	داخل المجموعات	
0.03	3.01	1.70	4	6.78	بين المجموعات	علاقات العمل
		0.564	199	112.26	داخل المجموعات	
0.042	1.27	0.87	4	3.51	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		0.687	199	136.01	داخل المجموعات	
0.429	3.60	2.32	4	3.49	بين المجموعات	توقعات الفرد*
		0.623	199	136.62	داخل المجموعات	
0.02	1.47	0.645	4	9.28	بين المجموعات	العدالة التوزيعية
		2.32	199	128.38	داخل المجموعات	

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعض أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، وتوقعات الفرد) ، وذلك باختلاف مدة الخدمة بالمستشفى حيث إن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5% .

1.6- مناقشة النتائج:

لقد توصلت الباحثة من خلال التحليل الإحصائي وإجراء المقابلات الشخصية إلى عدة نتائج كما يلي :

- 1- تفاوت أسباب عدم الرضا لدى بعض العاملين بعينة الدراسة وتمثلت هذه الأسباب فيما يلي :
 - تم الحصول على مؤهل أثناء الخدمة ولم يتم استيفاء التسوية الخاصة بذلك .
 - هناك تفرقة في المعاملة بين العاملين ، مثل تفاوت المعاملة بين الأطباء والموظفين .
 - عدم تناسب المؤهل مع طبيعة العمل في بعض الوظائف .
 - عدم كفاية الأجر وصغر العلاوة الدورية في ظل زيادة الأسعار .
 - عدم ملائمة ظروف العمل مثل الإضاءة المناسبة والتهوية في بعض الأقسام .
 - تفاوت الأجور بين المستشفيات الحكومية ونظيراتها الخاصة أو الاستثمارية وترى الباحثة أن هذا الأمر قد يؤدي إلى حدوث فجوة واسعة في الدخل بين أفراد المجتمع الواحد .
- 2- أظهرت النتائج أن مستوى تفعيل وتطبيق أبعاد الرضا الوظيفي بالمستشفى ، كان تقديره (مرتفع إلى حد ما) ، ويمكن تفسير ذلك بأن المنظمات الصحية تستند إلى رؤية وزارة الصحة المستمدة من رؤية مصر 2030 ؛ والتي تقوم على تطوير المجتمع ، وتعزيز السلامة الصحية ، وتوفير بيئة العمل الآمنة ، والعمل على تعزيز جهود العاملين والاستفادة من طاقاتهم القصوى من خلال الاسهام في توفير الحياة الكريمة لهم وتحقيق الرضا الوظيفي والسعادة في مكان العمل .

- 3- أظهرت النتائج أن الوسط الحسابي لمتغير الرضا الوظيفي ككل كان مرتفع وتتفق هذه النتيجة مع بعض ما توصلت إليه الدراسات السابقة في هذا المجال ... (حويجي، 2008؛ الشايب، 2023) ؛ وهو الأمر الذي يدل على ارتفاع مستوى استخدام وتطبيق الأنظمة ، وما ينبثق عنها من سياسات وإجراءات والتي تحسن من الرضا الوظيفي للعاملين .
- 4- أظهرت النتائج أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.000) لأبعاد الرضا الوظيفي على الرغبة في الاستمرار في العمل ؛ ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Istiomah & Agus, 2023) .
- 5- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين ادراك العاملين بالمستشفى حول بعد (علاقات العمل) ، وذلك باختلاف النوع ووجود اختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .
- 6- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعدي (ظروف العمل ، والاستقرار الوظيفي) وذلك باختلاف العمر ، ووجود اختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .
- 7- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعض أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، توقعات الفرد ، والعدالة التوزيعية) ، وذلك باختلاف المؤهل العلمي ، ووجود اختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .
- 8- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعدي (ظروف العمل ، وتوقعات الفرد) وذلك باختلاف مدة الخدمة بالمستشفى ، ووجود اختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .
- 9- حقق بعد (الرواتب والحوافز) علاقة ارتباط قوي وإيجابي مع الرغبة في الاستمرار في العمل وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (حويجي، 2008) ، والتي توصلت الى أن هناك علاقة إيجابية بين الرواتب والحوافز والرغبة في الاستمرار في العمل . كما حقق بعد العدالة التوزيعية علاقة معنوية قوية مع الرغبة في الاستمرار في العمل ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الأمين، 2017) والتي أوضحت بأن العدالة التوزيعية تؤثر بشكل مباشر على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل . أيضا حقق بعد (الاستقرار الوظيفي) علاقة معنوية قوية مع متغير الرغبة في الاستمرار في العمل وهذا ما أكدته دراسة (Turco et al., 2014) ، والتي توصلت بأن هناك علاقة طردية بين الاستقرار الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين.

2.6- التوصيات :

بعد أن انتهت الباحثة من مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها ، فلقد تم وضع بعض التوصيات والتي تأمل من خلالها في زيادة الاهتمام بتطبيق وتعميق مفهوم الرضا الوظيفي بأبعاده ، بهدف مواجهة التغيرات البيئية المختلفة فضلا عن تحقيق أداء متميز .

- 1- ضرورة الاهتمام بدراسات الرضا الوظيفي وتقييمها من حين لآخر لدعم النقاط الإيجابية التي يعبر عنها العاملين ؛ ومعالجة النقاط السلبية التي تحتاج للمزيد من الدعم والوقاية من أجل تحقيق أقصى درجات الكفاءة والفاعلية في الأداء الوظيفي ، وبما يضمن تخفيض معدل دوران العمل ، وتقليل نسبة حوادث العمل وزيادة مستوى أدائهم وولائهم للمنظمة .
- 2- اتباع الطرق العلمية لقياس الرضا الوظيفي للعاملين ، حتى تتمكن المستشفى من الحصول على معلومات دقيقة وصحيحة للاستفادة منها في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين .
- 3- تحسين وتطوير سلم الرواتب (إعادة هيكلة) بما يتناسب مع أقرانهم في نفس العمل بالمستشفيات الخاصة والاستثمارية ، وتحسين نسبة الزيادة السنوية للرواتب والنظر بشكل جدي في نظم المكافآت والحوافز المادية والعلاوات الدورية والتشجيعية ، مع الاهتمام أيضا بالحوافز المعنوية والتي لا تقل أهمية عن الحوافز المادية

- 4- ضرورة اعتماد معيار الكفاءة في ترقية العاملين .
- 5- أن يكون هناك تناسب بين المؤهل العلمي وحجم وطبيعة الوظيفة الموكلة للعاملين في بعض الأقسام الإدارية بالمستشفى محل الدراسة .

المراجع العربية :

- الأمين، محمد الشريف. (2017). أثر عدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار في العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعيدة. مجلة التنظيم والعمل، 6(2): 17-5.
- الحميري، بشار عباس. (2020). دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الأداء العالي : بحث استطلاعي في قيادة حدود المنطقة الخامسة. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل-كلية الإدارة والاقتصاد، 12(3)، 258-284.
- الشايب، البشير نجاتي محمد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على زيادة الانتاجية : دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني 2017-2021م. مجلة القلزم العلمية، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر، ع27: 36-7.
- الشريف، ليلي. (2021). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة الآداب والعلوم الانسانية، جامعة تشرين، 43(3): 345-374.
- بوخلوه، باريس، (2016). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقرا. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقله، ع2: 161-182.
- حويجي، مروان أحمد. (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل : حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الاسلامية (غزة)، كلية التجارة، فلسطين.
- خليل، جيهان طه. (2021). الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي: دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث (غزة)، 5(3): 23-38.
- سعد، بهاء الدين سعد. (2020). الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 21(4)، 489-542.
- فنص، سهيره أدريس، (2013). الرضا الوظيفي: المفهوم – المصادر – طرق القياس. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس – كلية التجارة بالإسماعيلية، مج4: 379-399.
- محمد، ساره النجاتي الشريف. (2018). الرضا الوظيفي : دراسة حالة عينة مختارة من العاملين بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية. مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين- كلية الدراسات العليا، 45(12): 59-82.

المراجع الأجنبية :

- Aung, Z.M., Santoso, D., & Dodanwala, C. (2023). Effects of DE motivational managerial practices on job satisfaction and job performance : Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, vol. 67, 216-233.
- Bobbio, A., Dierendonck, D.V., & Manganelli, A.M. (2014). Servant leadership in Italy and its relation to organizational variables. *Journal of Applied Management*, 8(3), 229-243.
- Cheah, S. & Lim, K. (2023). Effects of internal and external corporate social responsibility on employee job satisfaction during a pandemic: A medical device industry perspective. *European Management Journal*, in press.
- Garcia, G.A., Gonzales-Miranda, D.R., Gallo, O., & oman, J.P. (2019). Employee involvement and job satisfaction a tale of millennial generation. *Employee Relations*. 41(3), **374**-388.
- Istiomah, N. & Agus, A.S. (2023). Factors affecting job satisfaction and employee performance: a case study in an Indonesian sharia property. International Journal of productivity and performance Management, Vol. ahead- of-print.
- Nageh, P. & Sindu, B. (2023). The mediating role of Self-efficacy in the relationship between job satisfaction and commitment of employees working in the textile industry. *Research Journal of Textile and Apparel*, Vol. ahead-of-print.53-Rice, B., Martin, N., Fieger, P., & Hussain, T. (2022). Older healthcare worker's satisfaction: managing the interaction of age, job security expectations and autonomy. *Employee Relations*, 44(2), 319-334.