

**الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين
في المستشفى العام في محافظة الدوادمي**

الباحث/ نجر سيف عيد العتيبي

أخصائي إجتماعي بمستشفى الدوادمي العام التابع لوزارة الصحة

أولاً: مشكلة البحث:

تعد 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، ٢٠٠٩م: ١٨).

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 المستشفى العام في محافظة الدوادمي، وتتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي؟

ثانياً: أهمية البحث:**١- الأهمية النظرية:**

تتمثل أهمية هذا البحث في التعرف على العوامل المؤثرة في تدني الرضا الوظيفي من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين خاصة وأن تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب أساسي يسعى إليه أي قطاع تنظيمي إجتماعي، لتعزيز وتدعيم الولاء الوظيفي كما يقوم هذا البحث بتشخيص المعوقات التي تقف حائلاً دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى

المرضى العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، وإثراء مكتبة البحث العلمي بدراسات علمية وحديثة في هذا المجال.

٢- 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 .

ثالثاً: أهداف البحث :

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

(١) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في الدوادمي.

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

(٣) التعرف على مقترحات الممرضين العاملين في المستشفى العام في الدوادمي حول العوامل المؤدية إلى تحسين الرضا الوظيفي لديهم .

(٤) التعرف على الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (العمر – الجنس- المستوى التعليمي- الجنسية).

رابعاً: تساؤلات البحث:

تسعى هذه الدراسة الى الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي : ما مستوى الرضا

الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي؟

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

١. ما مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ؟
٢. ما العوامل التي تتسبب في تدني الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ؟
٣. ما مقترحات الممرضين العاملين في مستشفى العام حول العوامل المؤدية إلى تحسين الرضا الوظيفي لديهم ؟
٤. ما الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (العمر – الجنس- المستوى التعليمي- الجنسية) ؟

خامساً: مفاهيم البحث :

١- 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، ٢٠٠١).

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، ٢٠٠١ : ١٣٥) .

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، ٢٠١٠ : ١٢) .

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، ٢٠٠١ : ٩)، وهناك 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 ، ٢٠٠٢ : ١٥) .

٢- العاملين في القطاع الصحي:

هي الوظائف التي يؤدي شغلها خدمات صحية أو طبية في جميع المرافق الصحية. ويعرف الباحث الممرضين إجرائياً: هو عمل يؤدي بواسطة الممرض أو الممرضة لمساعدة المرضى في مستشفى الدوامي العام في القيام بالأنشطة التي تساهم في الارتقاء للمريض أو استعادة صحته ومساعدته على الشفاء.

٣- 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، ١٤١٨: ٧٧)

سادساً: النظريات الرئيسة التي تناولت الرضا الوظيفي:

١- نظرية تدرج الحاجات (ماسلو):

يعتبر التصنيف الخماسي للحاجات والذي أورده ماسلو في نظرية تدرج الحاجات من أكثر التصنيفات انتشاراً في الأوساط العلمية رغم ما وجه إليها من انتقادات وأهم معالم هذه النظرية:

- حاجات الإنسان تتخذ في إشباعها تدرجاً هرمياً يبدأ من الحاجات المادية ثم الحاجة إلى الأمن ويليهما الحاجة الاجتماعية (حاجة الانتماء والحب) ثم الحاجة إلى تقدير واحترام الذات وأخيراً الحاجة إلى تحقيق الذات .
- الحاجة التي تحرك السلوك هي الحاجة غير المشبعة وليست الحاجة المشبعة.
- تبدأ ظهور الحاجات التالية في الإشباع عندما تشبع الحاجات الأولى بدرجة مرضية فبعد إشباع الحاجات الفسيولوجية بشكل مرضي ينتقل الفرد إلى إشباع الحاجة إلى الأمن وإذا أشبعت بشكل مرضي ينتقل الفرد إلى إشباع الحاجات الاجتماعية وهكذا حتى يصل إلى حاجة تحقيق الذات .
- عندما يتجه الفرد لإشباع حاجة في مستوى أعلى فإن هذا يعني أن الحاجات الدنيا مشبعة نسبياً لديه.

- إذا حدث نقص في إشباع حاجة في مستوى أدنى بعد أن كانت مشبعة نسبياً يتحول اهتمام الفرد من إشباع الحاجة التي في مستوى أعلى إلى محاولة سد النقص في إشباع الحاجة الدنيا.

٢- نظرية ديفيد ميكليلاند في الحاجات (Meclelland Needs Theory) :

وهي نظرية الدفع للإنجاز، قد حدد ميكليلاند Meclelland ثلاثة أنواع من الحاجات الأساسية التي تؤثر على التحفيز، وهي الحاجة إلى القوة، والحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى الإنجاز.

٣- نظرية التوقع لفروم:

ترتبط نظرية التوقع بسلوك الاختيار لدى الفرد فسلوك الفرد يسبقه عادة عملية مفاضلة بين القيام بالسلوك أم لا وإذا قرر الفرد القيام بالسلوك فما هو الجهد المبذول في هذا السلوك وعملية المفاضلة هذه تتوقف على قيمة المنافع المتوقعة من هذا السلوك وجاذبيتها للفرد مع احتمال تحقق هذه العوائد ويمكن صياغة هذه النظرية في المعادلة:

$$\text{الدافعية} = \text{قوة الجذب} \times \text{التوقع}$$

ويعني بقوة الجذب مدى جاذبية العوائد المتوقعة من الأداء وفاعلية هذه العوائد في إشباع حاجات الفرد غير المشبعة وبالتالي فبقوة الجذب تتوقف على:

أ- قوة الحاجة غير المشبعة

ب- اتفاق الحافز مع الحاجة غير المشبعة:

ج - كمية الحافز:

سابعاً: الدراسات السابقة :

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

١- دراسة العنزي (٢٠١٢) بعنوان: عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية للبنين في مدينة الرياض.

هدفت هذه الدراسة 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، ولا توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية باختلاف متغير المؤهل العلمي .

٢- دراسة عبد السلام، بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي لدى معلمي التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة بمدينة المنيا" (٢٠١١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة (ابتدائي، إعدادي، ثانوي) بمدينة المنيا وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى (معلمي، والمعلمات) التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة، وبالتالي عدم وجود فروق بين معلمين التربية الرياضية بالمراحل التعليمية المختلفة في الرضا الوظيفي.

٣- دراسة الشمري، (٢٠١٠) بعنوان : "المحددات الاجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمات بمحافظة رفحاء التابعة لإدارة تعليم منطقة الحدود الشمالية"

هدفت الدراسة التعرف على أهم المتغيرات الاجتماعية والمهنية المؤثرة في درجة الرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بمراحله الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) بمحافظة رفحاء.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بمراحله الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) مستوى عالي بنسبة (٧٢،٨%)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين درجة الرضا الوظيفي ومتغير العوامل الاجتماعية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي وكل من (العمر، الدرجة العلمية، المؤهل العلمي، التخصص) .

٤- دراسة كل من الشيخ و شرير (٢٠٠٨) بعنوان: العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين وبعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المرحلة الدراسية)

هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين وبعض المتغيرات الديموغرافية، 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، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه ، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا ، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي .

٥- دراسة الرقيطي (٢٠٠٦) بعنوان: العوامل (الذاتية ، والتنظيمية ، والبيئية) التي تسهم في درجة الرضا الوظيفي لدى مدراء المدارس الثانوية .

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

٦- دراسة أوكبارا وسكيولس وإرنيدو (Okpara , Squillace , Erundu , 2005) بدراسة هدفت إلى اختيار أثر اختلاف الجنس على الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين في الولايات المتحدة ، 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 أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى

أعضاء هيئة التدريس من الذكور ، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للرتبة الأكاديمية على الرضا الوظيفي ولكلا الجنسين .

٧- 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 .

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

٩- دراسة المشعان (٢٠٠٢) بعنوان: الفروق في الرضا الوظيفي والاضطرابات النفسية والجسمية بين المتفائلين والمتشائمين لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت.

وهدفت إلى معرفة الفروق في الرضا الوظيفي والاضطرابات النفسية والجسمية بين المتفائلين 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 إحصائياً 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.

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 وشرير ٢٠٠٨)، (أحمد عبد السلام ٢٠١١)، (العنزي ٢٠١٢) حيث 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 الدوادمي في المملكة العربية السعودية .

وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تدعيم الإطار النظري وإلقاء مزيداً من التوضيح حول مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه والنظريات المفسرة له، وكذلك إعداد استبانته مستويات الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، وأيضاً صياغة أسئلة وأهداف البحث الحالي، والاستفادة في تحليل النتائج وتفسيرها حيث استفاد الباحث في أثناء موضوعات البحث الحالي إثراءً معرفياً قائماً على أسس موضوعية كما استفاد الباحث منها أيضاً في مقارنة نتائج بنتائج الدراسات السابقة لمعرفة ما أضافه البحث الحالي من جديد.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للبحث

• منهج البحث:

استخدام الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل للممرضين العاملين في المستشفى العام بمحافظة الدوادمي، وذلك لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي.

• مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي والبالغ عددهم (٢٢٣) . استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، بلغ عدد المسترد من الاستبانات والصالح للإدخال والتحليل (١٦٠) استبانة.

مجالات البحث.

- **المجال الموضوعي:** تناولت هذه الدراسة الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي.

- **المجال المكاني:** تم إجراء هذه الدراسة في المستشفى العام في محافظة الدوادمي.
 - **المجال الزمني:** أجريت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من عام ١٤٣٧ هـ.
 - **المجال البشري:** اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في مستشفى الدوادمي العام.
- **أداة البحث ومراحل تصميمها :-**
- تم التوصل إلى أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذا البحث وهي "الاستبانة".
- بناء أداة البحث في صورتها الأولية:**
- أعتمد الباحث في بناء الاستبانة على ما يلي:
١. الدراسات السابقة والرسائل الجامعية في نفس المجال، والتي تناولت دراسات مشابهة لهذا البحث.
 ٢. المراجع ذات الصلة بموضوع البحث أو جزء من مشكلة البحث.
 ٣. 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 (٩) عبارات.
 - **المحور الثاني:** الصعوبات والمعوقات التي تتسبب في تدني الرضا الوظيفي، ويشتمل هذا المحور على (٦) عبارات.
 - **المحور الثالث:** مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، ويشتمل هذا المحور على (٩) عبارات.
- و 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) ٥ درجات، (أوافق) ٤ درجات، (محايد) ٣ درجات، (لا أوافق) درجتان، (لا أوافق بشدة) درجة واحدة.

• **صدق أداة البحث (validity):** قام الباحث بالتأكد من صدق أداة البحث من خلال

ما يلي :-

١- الصدق الظاهري (الخارجي) للأداة (face validity):

للتعرف على مدى صدق أداة البحث في قياس ما وضعت لقياسه قام الباحث بعرضها في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين الأكاديميين ، للتأكد من صدقها الظاهري وذلك لاستطلاع آراءهم حول مدى وضوح صياغة كل عبارة من عبارات الاستبانة، وتصحيح ما ينبغي تصحيحه منها، ومدى أهميتها وملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى مناسبة كل عبارة لقياس ما وضعت لأجله، مع إضافة أو حذف ما يرون من عبارات في أي محور من المحاور؛ وعلى ضوء توجيهاتهم ومقترحاتهم قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفقوا عليها، 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 الاستبانة في صورتها النهائية.

٢- صدق الاتساق الداخلي للأداة :-

قام الباحث بتطبيق الاستبانة ميدانياً على المبحوثين، ومن ثم قام بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وجاءت النتائج كالتالي:-

◆ صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: مامدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام بمحافظة الدوادمي .

جدول رقم (١) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور.

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.810**	٦	0.528**	١
0.738**	٧	0.708**	٢
0.811**	٨	0.699**	٣
0.775**	٩	0.764**	٤
-	-	0.843**	٥

** دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل. * دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٥

فأقل.

يتضح من الجدول رقم (١) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الأول تراوحت ما بين (٠.٥٢٨) للعبارة الأولى و (٠.٨٤٣) للعبارة الخامسة، وجميعها قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ أو ٠.٠٥ فأقل. مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المقياس.

◆ صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: العوامل التي تؤدي إلى تدني الرضا الوظيفي.

جدول رقم (٢) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور.

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.821**	٤	0.799**	١
0.878**	٥	0.829**	٢
0.764**	٦	0.844**	٣

** دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

يتضح من الجدول رقم (٢) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني تراوحت ما بين (٠.٧٦٤) للعبارة السادسة و (٠.٨٧٨) للعبارة الخامسة، وجميعها قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ فأقل. مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المقياس.

◆ صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي.
جدول رقم (٣) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور.

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.892**	٦	0.862**	١
0.875**	٧	0.783**	٢
0.904**	٨	0.850**	٣
0.876**	٩	0.869**	٤
-	-	0.892**	٥

** دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

يتضح من الجدول رقم (٣) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الثالث تراوحت ما بين (٠.٧٨٣) للعبارة الثانية و (٠.٩٠٤) للعبارة الثامنة، وجميعها قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ فأقل. مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المقياس.

● ثبات أداة البحث (Reliability):-

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث (معادلة ألفا كرو نباخ). والجدول رقم (٤) يوضح معاملات الفا كرو نباخ لمحاور الدراسة.

جدول رقم (٤) يوضح "قيم معامل ألفا كرو نباخ "الأداة البحث".

الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبانة	محاور البحث
٠.٨٩٧	٩	مامدى الرضا الوظيفي لدى العاملين	المحور الأول
٠.٩٠٤	٦	العوامل التي تؤدي الى تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين	المحور الثاني
٠.٩٥٨	٩	مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين	المحور الثالث
٠.٨٩٢	٢٤	الثبات العام لأداة الدراسة (محاور الدراسة).	

يتبين من الجدول رقم (٤) أن معاملات الثبات ألفا كرو نباخ لمحاور البحث مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول (٠.٨٩٧) ، بينما بلغ معامل الثبات للمحور الثاني (٠.٩٠٤) ، كما بلغ معامل الثبات للمحور الثالث (٠.٩٥٨) ، أما الثبات العام لأداة الدراسة فقد بلغ (٠.٨٩٢) ، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للبحث.

• 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 :-

١. الجنس

جدول (٥) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنس

النسبة	التكرارات	الجنس
18.8	30	ذكر
81.3	130	أنثى
٪١٠٠	١٦٠	المجموع

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول رقم (٥)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنس، أن (٨١,٣%) من إجمالي المبحوثين كانوا (إناثاً)، في مقابل (١٨,٨%)، (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.

جدول (٦) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير العمر

النسبة	التكرارات	العمر
16.3	26	أقل من ٢٥ سنة
71.9	115	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة
9.4	15	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة
1.3	2	من ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة
1.3	2	من ٥٥ سنة فأكثر
٪١٠٠	١٦٠	المجموع

من خلال استعراض المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (٦)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمتغير العمر، يتبين أن الغالبية العظمى (٧١,٩%) من إجمالي المبحوثين أعمارهم تتراوح ما بين (٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة)، في حين وجد أن (١٦,٣%) من إجمالي المبحوثين أعمارهم (أقل من ٢٥ سنة)، كما وجد أن (٩,٤%) من إجمالي المبحوثين أعمارهم تتراوح ما بين (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة)، وأخيراً تساوت نسبة المبحوثين أصحاب الفئة العمرية (من ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة)، مع نسبة المبحوثين أصحاب الفئة العمرية (من ٥٥ سنة فأكثر)، وذلك بنسبة (١,٣%) من إجمالي المبحوثين لكلاً منهما، وهذه النتيجة تدل على انخفاض الأعمار بين المبحوثين.

٣-الجنسية

جدول (٧) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنسية

النسبة	التكرارات	الجنسية
43.1	69	سعودي
56.9	91	غير سعودي
٪١٠٠	١٦٠	المجموع

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول رقم (٧)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمتغير الجنسية، أن (٥٦,٩%) من إجمالي المبحوثين (غير سعوديين)، في مقابل أن (٤٣,١%) من إجمالي المبحوثين (سعوديين).

٤- المؤهل العلمي:

جدول (٨) يوضح توزيع الباحثين 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
%١٠٠	١٦٠	المجموع

من خلال استعراض المؤشرات الاحصائية الموضحة بالجدول رقم (٨)، والخاص بتوزيع الباحثين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، يتبين أن الغالبية العظمى (٦٢,٥%) من إجمالي الباحثين مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، في حين وجد أن (٢٠%) من إجمالي الباحثين مؤهلهم العلمي (دبلوم)، كما وجد أن (١٦,٣%)، من إجمالي الباحثين مؤهلهم العلمي (دبلوم عالي)، وأخيراً وجد أن (١,٣%) من إجمالي الباحثين مؤهلهم العلمي (ماجستير)، وتدل هذه النتيجة على ارتفاع المؤهلات العلمية بين الباحثين، مما يخدم أهداف البحث الحالي وذلك للحصول على استجابات أكثر دقة وفعالية حول موضوع البحث، وذلك لتمتع أفراد العينة بالثقافة العالية.

٥- الدخل الشهري

جدول (٩) يوضح توزيع الباحثين وفقاً لمستوى الدخل الشهري

النسبة	التكرارات	مستوى الدخل الشهري
.6	1	٣٠٠٠ ريال فأقل
45.0	72	من ٣٠٠٠ ريال إلى أقل من ٥٠٠٠ ريال
35.0	56	من ٥٠٠٠ ريال إلى أقل من ١٠٠٠٠ ريال
18.8	30	من ١٠٠٠٠ ريال إلى أقل من ١٥٠٠٠ ريال
.6	1	١٥٠٠٠ ألف فأكثر
%١٠٠	١٦٠	المجموع

من خلال استعراض المؤشرات الاحصائية الموضحة بالجدول رقم (٩)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الدخل الشهري، يتبين أن الغالبية العظمى (٤٥%) من إجمالي المبحوثين دخلهم الشهري يتراوح ما بين (٣٠٠٠ ألف إلى أقل من ٥٠٠٠ ريال)، في حين وجد أن (٣٥%) من إجمالي المبحوثين دخلهم الشهري يتراوح ما بين (٥٠٠٠ ريال إلى أقل من ١٠٠٠٠ ريال)، كما وجد أن (١٨,٨%)، من إجمالي المبحوثين دخلهم الشهري (من ١٠٠٠٠ ريال إلى أقل من ١٥٠٠٠ ريال)، وأخيراً تساوت نسبة المبحوثين أصحاب الدخل الشهري (٣٠٠٠ ألف ريال فأقل)، مع نسبة المبحوثين أصحاب الدخل الشهري (١٥٠٠٠ الف ريال فأكثر)، وذلك نسبة (٦,٦%)، وتدل هذه النتيجة على انخفاض الدخل الشهري 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

٦- سنوات الخبرة

جدول (١٠) يوضح توزيع المبحوثين وفقاً لعدد سنوات الخبرة في العمل الحالي

النسبة	التكرارات	عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي
50.6	81	أقل من ٥ سنوات
31.9	51	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات
14.4	23	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة
1.3	2	من ١٥ سنة إلى أقل من ٢٠ سنة
1.9	3	٢٠ سنة فأكثر
٪١٠٠	١٦٠	المجموع

من خلال استعراض المؤشرات الاحصائية الموضحة بالجدول رقم (١٠)، والخاص بتوزيع المبحوثين وفقاً لعدد سنوات الخبرة، يتبين أن أكثر من نصف عينة البحث (٥٠,٦%) من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي (أقل من ٥ سنوات)، في حين وجد أن (٣١,٩%) من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي يتراوح ما بين (٥ إلى أقل من ١٠ سنوات)، كما وجد أن (١٤,٤%)، من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي يتراوح ما بين (١٠ إلى أقل من ١٥ سنة)، بينما وجد أن (١,٩%)، من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل

الحالي (٢٠ سنة فأكثر)، وأخيراً وجد أن (٣,١%) من إجمالي المبحوثين عدد سنوات خبرتهم في العمل الحالي يتراوح ما بين (١٥ سنة إلى اقل من ٢٠ 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 .

تاسعاً: تحليل ومناقشة نتائج البحث:

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

المرضى العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ؟

للتعرف على مامدى الرضا الوظيفي لدى المرضى العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات المبحوثين على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كالتالي:-

جدول رقم (١١) يوضح استجابات المبحوثين على مدى الرضا الوظيفي لدى المرضى

رقم العبارة	الترتيب	العبارة	النسبة والتكرارات	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	درجة الموافقة
				لا أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أوافق بشدة		
1	٣	أجد تناسب بين راتبي و رواتب زملائي في القسم	ك ٢٠	٦٨	٢٩	٢٥	١٨	٣.29	1.206	محايد
			% ١٢.٥	٤٢.٥	١٨.١	١٥.٦	١١.٣			
2	٦	أجد تقدير معنوي عند التميز في الأداء	ك ١٧	٤٨	٤٢	٣٤	١٩	3.06	1.191	محايد
			% ١٠.٦	٣٠	٢٦.٣	٢١.٣	١١.٩			
3	١	أجد عدالة في فرص الترقية	ك ١٤	٦٩	٣٩	٢٨	١٠	3.31	1.058	محايد
			% ٨.٨	٤٣.١	٢٤.٤	١٧.٥	٦.٣			
4	٨	أجد عدالة في التعامل مع السعودي وغير السعودي	ك ١٧	٥٣	٣٣	٢٢	٣٥	2.97	1.334	محايد
			% ١٠.٦	٣٣.١	٢٠.٦	١٣.٨	٢١.٩			
5	٩	يتم إعطاء الحقوق كاملة غير منقوصة	ك ١١	٤٩	٣٣	٤٧	٢٠	2.90	1.172	محايد
			% ٦.٩	٣٠.٦	٢٠.٦	٢٩.٤	١٢.٥			
6	٤	أجد تحفيز في العمل	ك ١٦	٥٩	٤٠	٢٥	٢٠	3.16	1.186	محايد
			% ١٠	٣٦.٩	٢٥	١٥.٦	١٢.٥			
7	٢	أجد مرونة في العمل	ك ١٦	٦٠	٥١	٢٢	١١	3.30	1.051	محايد
			% ١٠	٣٧.٥	٣١.٩	١٣.٨	٦.٩			
8	٥	تقوم الإدارة ببحث روح التعاون بين العاملين في القطاع الصحي	ك ١٤	٥٨	٣٨	٣١	١٩	3.11	1.174	محايد
			% ٨.٨	٣٦.٣	٢٣.٨	١٩.٤	١١.٩			
9	٧	يتم الحصول على كامل المزايا المالية	ك ٨	٦١	٣٢	٣٩	٢٠	2.99	1.155	محايد
			% ٥	٣٨.١	٢٠	٢٤.٤	١٢.٥			
								3.12	.868	محايد

يتبين من المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (١١) ما يلي :

(أ) – تضمنت مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي على (٩) عبارات، تبين من النتائج أن هناك تجانس في درجة موافقة الباحثين عليها، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (٢.٩٠ إلى ٣.٣١) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى درجة محايد، أي أن الباحثين محايدون في موافقتهم على جميع العوامل الإيجابية التي تزيد من الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، مما يدل على تجانس وجهات نظر الباحثين في استجاباتهم على عبارات هذا المحور.

١. جاءت العبارة رقم (٣) وهي " أجد عدالة في فرص الترقية " بالمرتبة الأولى بين مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، بمتوسط حسابي (٣.٣١ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٥٨).

٢. جاءت العبارة رقم (٧) وهي " أجد مرونة في العمل " بالمرتبة الثانية بين مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، بمتوسط حسابي (٣.٣٠ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٥١).

٣. جاءت العبارة رقم (١) وهي " أجد تناسب بين راتبي و رواتب زملائي في القسم " بالمرتبة الثالثة بين مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، بمتوسط حسابي (٣.٢٩ من ٥)، وانحراف معياري (١.٢٠).

٤. جاءت العبارة رقم (٤) وهي " أجد عدالة في التعامل مع السعودي وغير السعودي " بالمرتبة قبل الأخيرة بين مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، بمتوسط حسابي (٢.٩٧ من ٥)، وانحراف معياري (١.٣٣).

٥. جاءت العبارة رقم (٥) وهي " يتم إعطاء الحقوق كاملة غير منقوصة " بالمرتبة الأخيرة بين مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، بمتوسط حسابي (٢.٩٠ من ٥)، وانحراف معياري (١.١٧).

ب - بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور مدى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي (٣.١٢ من ٥)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثالثة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٢.٦١ إلى ٣.٤٠) وهي الفئة التي تشير إلى درجة محايد. أي أن أفراد عينة البحث محايدون في موافقتهم على مدى الرضا

الوظيفي لدى المرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي. وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع ما جاءت به نظرية تدرج الحاجات (ماسلو): والتي توصلت إلى أن من الحاجات الفسيولوجية للإنسان الحاجة للتقدير والاحترام، كما تتفق إلى حد ما مع ما جاءت به نظرية ديفيد ميكليلاند في الحاجات (McClelland Needs Theory) ١٩٦٧م: حيث تبين أن أهم الأفكار التي ركزت عليها النظرية هي أن الرضا الوظيفي يتحقق بمجرد إشباع الوظيفة لحاجات الفرد. وتتفق أيضاً مع ما جاءت به نظرية ألدرفر E.R.G. وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة العنزي (٢٠١٢) ودراسة الرقيطي (٢٠٠٦) ودراسة بوقلر (Bogler, 2001) ودراسة الكساسبة (٢٠٠٤).

٢- تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي؟

للتعرف على العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات المبحوثين على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (١٢) يوضح استجابات المبحوثين على العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى

الرضا الوظيفي

رقم العبارة	الترتيب	العبارة	النسب التكرارات	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
				أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
1	٦	أجد ضعف في الجانب المادي	ك %	٣٨ ٢٣.٨	٤٨ ٣٠	٣٢ ٢٠	٣٣ ٢٠.٦	٩ ٥.٦	3.46	1.218	أوافق
2	١	عدم توفر الكادر الفني المساعد	ك %	٤٨ ٣٠	٥٤ ٣٣.٨	٢٩ ١٨.١	١٩ ١١.٩	١٠ ٦.٣	3.69	1.197	أوافق
3	٥	لا أجد العدالة في فرص المكافآت والترقية	ك %	٣٦ ٢٢.٥	٥٤ ٣٣.٨	٣٦ ٢٢.٥	٢٨ ١٧.٥	٦ ٣.٨	3.54	1.132	أوافق
4	٢	لا أجد التقدير المعنوي عند التميز في الأداء	ك %	٤٧ ٢٩.٤	٥١ ٣١.٩	٣١ ١٩.٤	٢٢ ١٣.٨	٩ ٥.٦	3.66	1.198	أوافق
5	٣	لا أجد التعاون الفكري والعملية بين العاملين في المستشفى	ك %	٤٨ ٣٠	٤٢ ٢٦.٣	٣٦ ٢٢.٥	٢٧ ١٦.٩	٧ ٤.٤	3.61	1.203	أوافق
6	٤	لا أجد توفر الإمكانيات المادية لبعض العاملين	ك %	٤٨ ٣٠	٣٥ ٢١.٩	٤٧ ٢٩.٤	٢٠ ١٢.٥	١٠ ٦.٣	3.57	1.216	أوافق
المتوسط الحسابي المرجح (العام)											
٩.82											
3.59											

يتبين من المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (١٢) ما يلي :

(أ) - تضمن محور العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي على (٦) عبارات، تبين من النتائج أن هناك تجانس في درجة موافقة المبحوثين عليها، حيث تراوحت متوسطات

موافقتهم ما بين (٣.٤٦ إلى ٣.٦٩) 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 وجاءت كما يلي:-

١. جاءت العبارة رقم (٢) وهي "عدم توفر الكادر الفني المساعد" بالمرتبة الأولى بين العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي (٣.٦٩ من ٥)، وانحراف معياري (١.١٩).

٢. جاءت العبارة رقم (٤) وهي "لا أجد التقدير المعنوي عند التميز في الأداء" بالمرتبة الثانية بين العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي (٣.٦٦ من ٥)، وانحراف معياري (١.١٩).

٣. جاءت العبارة رقم (٥) وهي "لا أجد التعاون الفكري والعملية بين العاملين في المستشفى" بالمرتبة الثالثة بين العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي (٣.٦١ من ٥)، وانحراف معياري (١.٢٠).

٤. جاءت العبارة رقم (٣) وهي "لا أجد العدالة في فرص المكافآت والترقية" بالمرتبة قبل الأخيرة بين العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي (٣.٥٤ من ٥)، وانحراف معياري (١.١٣).

٥. جاءت العبارة رقم (١) وهي "أجد ضعف في الجانب المادي" بالمرتبة الأخيرة بين العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي (٣.٤٦ من ٥)، وانحراف معياري (١.٢١).

ب - بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي (٣.٥٩ من ٥)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الرابعة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣.٤١ إلى ٤.٢٠) وهي الفئة التي تشير إلى درجة أوافق. أي أن أفراد عينة البحث موافقون على العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع ما جاءت به نظرية ماسلو للحاجات، كما تتفق مع ما جاءت به نظرية التوقع لفروم، والتي توصلت إلى أن قوة الحاجة غير المشبعة يتوقف على أهمية هذه الحاجة وكذلك درجة الحرمان أو الإشباع لهذه الحاجة.

٣- تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ؟
 للتعرف على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي، قام الباحث بحساب التكرار والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات المبحوثين على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (١٣) يوضح استجابات المبحوثين على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

رقم العبارة	الترتيب	العبارة	النسبة والنسب	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
				أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
1	٣	رفع مستوى أداء العاملين في المستشفى	٨٥ %	٤٢	٢٣	٥	٥	٣.١	4.23	1.017	أوافق بشدة
2	٧	زيادة الرواتب بحيث تتماشى مع الغلاء المعيشي	٨٢ %	٤٩	١٦	٢	١١	٣.١	4.18	1.121	أوافق
3	٩	تأمين سكن لائق للعاملين في المستشفى	٦٨ %	٥٣	٢٧	٦	٦	٣.٨	4.07	1.041	أوافق
4	٦	المساواة بين العاملين بغض النظر عن الجنس	٨٤ %	٤٦	١٧	٥	٨	٣.١	4.21	1.082	أوافق بشدة
5	٨	مرونة التعامل مع العاملين في المستشفى	٧٢ %	٥٧	٢١	٦	٤	٣.٨	4.17	.966	أوافق
6	٤	زيادة دعم العاملين في المستشفى مادياً ومعنوياً	٨٢ %	٥٠	١٥	٧	٦	٣.٨	4.22	1.038	أوافق بشدة
7	٥	إتباع سياسة العقاب والثواب لجميع العاملين في المستشفى	٨٠ %	٤٧	٢٥	٣	٥	٣.١	4.21	.987	أوافق بشدة
8	٢	احترام ما يقوم به كل فرد في العمل	٨٥ %	٤٩	٤٦	٤	٦	٣.٨	4.27	1.001	أوافق بشدة
9	١	الرقى بمستوى العمل وتحسين جودته وتقديم الاقتراحات التي تساعد على ذلك.	٨٨ %	٤٦	٢٠	٣	٣	١.٩	4.33	.902	أوافق بشدة
المتوسط الحسابي المرجح (العام)											
.881 4.21											

يتبين من المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (١٣) ما يلي :

(أ) – تضمنت مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين على (٩) عبارات، تبين من النتائج أن هناك تفاوت في درجة موافقة المبحوثين عليها، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (٤.٠٧ إلى ٤.٣٣) وهي متوسطات تقع في الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي واللتي تشيران إلى درجة (أوافق، أوافق بشدة) على أداة

البحث، حيث يتبين من النتائج الموضحة بالجدول أعلاه أن المبحوثين موافقون بشدة على ستة مقترحات وتتمثل في المقترحات رقم (٩-٨-١-٦-٧-٤)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المقترحات ما بين (٤.٢١ إلى ٤.٣٣)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٤.٢١ إلى ٥)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة أوافق بشدة، كما يتبين من النتائج الموضحة بالجدول أعلاه أن المبحوثين موافقون على ثلاثة مقترحات من مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي وتتمثل في المقترحات رقم (٢-٥-٣)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه المقترحات ما بين (٤.٠٧ إلى ٤.١٨)، وهذه المقترحات تقع بالفئة الرابعة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٣.٤١ إلى ٤.٢٠)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة أوافق، وهذه النتيجة تدل على تفاوت وجهات نظر المبحوثين على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي.

١. جاءت العبارة رقم (٩) وهي " الرقي بمستوى العمل وتحسين جودته وتقديم الاقتراحات التي تساعد على ذلك" بالمرتبة الأولى بين مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، بمتوسط حسابي (٤.٣٣ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩٠٢).
٢. جاءت العبارة رقم (٨) وهي " احترام ما يقوم به كل فرد في العمل " بالمرتبة الثانية بين مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، بمتوسط حسابي (٤.٢٧ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٠١).
٣. جاءت العبارة رقم (١) وهي " رفع مستوى أداء العاملين في المستشفى " بالمرتبة الثالثة بين مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، بمتوسط حسابي (٤.٢٣ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠١٧).
٤. جاءت العبارة رقم (٥) وهي " مرونة التعامل مع العاملين في المستشفى " بالمرتبة قبل الأخيرة بين مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، بمتوسط حسابي (٤.١٧ من ٥)، وانحراف معياري (٠.٩٦٦).

٥. جاءت العبارة رقم (٣) وهي " تأمين سكن لائق للعاملين في المستشفى " بالمرتبة الأخيرة بين مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، بمتوسط حسابي (٤.٠٧ من ٥)، وانحراف معياري (١.٠٤١).

ب - بلغ المتوسط الحسابي العام لمقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين (٤.٢١ من ٥)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الخامسة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (٤.٢١ إلى ٥) وهي الفئة التي تشير إلى درجة أوافق بشدة. أي أن المبحوثين موافقون بشدة على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الدوادمي العام. وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع ما جاءت به نظرية تدرج الحاجات (ماسلو) كما تتفق إلى حد ما مع ما جاءت به نظرية ديفيد ميكلياند في الحاجات (McClelland Needs Theory).

٤- تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام بمحافظة الدوادمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس-العمر-المستوى التعليمي)؟

أولاً: الفروق باختلاف متغير الجنس:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي وفقاً لمتغير الجنس، استخدم الباحث اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test)، والجدول رقم (١٤) يوضح ذلك:

جدول رقم (١٤) يوضح اختبار (ت) لتوضيح الفروق في استجابات أفراد عينة البحث حول
محاور البحث باختلاف متغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مامدى الرضا الوظيفي	ذكر	30	3.29	.837	1.179	158	.240
	أنثى	130	3.08	.873			
العوامل التي تؤدي إلى تدني الرضا الوظيفي	ذكر	30	3.70	.830	.702	158	.484
	أنثى	130	3.56	1.015			
مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين	ذكر	30	4.54	.408	3.662	107.5	.000
	أنثى	130	4.13	.942			

* دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥ فأقل.

من خلال المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (١٤) يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين على (مامدى الرضا الوظيفي، العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي)، باختلاف متغير الجنس.

كما يتبين من النتائج الموضحة بالجدول أعلاه أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، باختلاف متغير الجنس، كما يتبين أن الفروق لصالح الذكور وذلك لأنهم حازوا على أعلى متوسط حسابي وبالتالي كانت الفروق لصالحهم. وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع نتائج دراسة الشراري (٢٠٠٣)، كما تتفق مع نتائج دراسة أوكبارا وسكيولس وإرنيدو (Okpara , Squillace , Erondy , 2005)، بينما تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من الشيخ و شريير (٢٠٠٨) ودراسة الكساسبة (٢٠٠٤) ودراسة الصادق (٢٠٠٣) ودراسة المشعان (٢٠٠٢).

ثانياً: الفروق باختلاف متغير العمر:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين حول محاور البحث باختلاف متغير العمر، استخدم الباحث "تحليل التباين الأحادي" (one way Enova) ، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٥) يوضح نتائج " تحليل التباين الأحادي" (one way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة البحث حول محاور البحث باختلاف العمر

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجموعات	محاور البحث
غير دالة	.082	2.114	4	6.191	بين المجموعات	مامدى الرضا الوظيفي
		.732	155	113.473	داخل المجموعات	
			159	119.664	المجموع	
غير دالة	.109	1.923	4	7.245	بين المجموعات	العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي
		.942	155	145.975	داخل المجموعات	
			159	153.221	المجموع	
غير دالة	.640	.632	4	1.980	بين المجموعات	مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين
		.783	155	121.328	داخل المجموعات	
			159	123.308	المجموع	

من خلال المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (١٥) يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات الباحثين حول جميع محاور البحث (مامدى الرضا الوظيفي، العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي، مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى المرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي)، باختلاف متغير العمر، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن الغالبية العظمى من الباحثين أعمارهم منخفضة، مما جعل استجابات متشابهة حول محاور الدراسة باختلاف متغير العمر. وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع ما جاءت به دراسة الشمري (٢٠١٠).

ثالثاً: الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات الباحثين حول محاور الدراسة باختلاف متغير المؤهل العلمي، استخدم الباحث "تحليل التباين الأحادي" (one way Enova)، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٦) يوضح نتائج " تحليل التباين الأحادي " (one way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة البحث حول محاور البحث باختلاف المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجموعات	محاور البحث	
غير دالة	.271	1.317	.986	3	2.957	بين المجموعات	مامدى الرضا الوظيفي
		.748	156	116.707	داخل المجموعات		
			159	119.664	المجموع		
غير دالة	.601	.623	.605	3	1.815	بين المجموعات	العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي
		.971	156	151.406	داخل المجموعات		
			159	153.221	المجموع		
دالة*	.004	4.667	3.385	3	10.156	بين المجموعات	مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين
		.725	156	113.153	داخل المجموعات		
			159	123.308	المجموع		

*دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥ فأقل.

من خلال المؤشرات الإحصائية الموضحة بالجدول رقم (١٦) يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين على (مامدى الرضا الوظيفي ، العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي)، باختلاف متغير المؤهل العلمي.

كما يتبين من النتائج الموضحة بالجدول أعلاه أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، باختلاف متغير المؤهل العلمي، ولتحديد صالح الفروق في كل فئة من فئات المؤهل العلمي نحو الاتجاه حول هذا المحور، استخدم الباحث اختبار "LSD"، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (١٧) :

جدول رقم (١٧) يوضح نتائج اختبار "LSD" للفروق في كل فئة من فئات المؤهل

العلمي

محاور البحث	المؤهل العلمي	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دبلوم	دبلوم عالي	بكالوريوس	ماجستير
مقترحات	دبلوم	32	4.51	.534	-		.491*	
تحسين مستوى الرضا	دبلوم عالي	26	4.55	.417		-	.536*	
الوظيفي لدى العاملين	بكالوريوس	100	4.02	1.004	.491*	.536*	-	
	ماجستير	2	4.72	.393				-

* فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ فأقل .

يتبين من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (١٧) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين على مقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي ، باختلاف متغير المؤهل العلمي، ومن خلال المتوسطات الحسابية الموضحة بالجدول أعلاه يتبين أن الفروق لصالح المؤهل العلمي ماجستير، وذلك لأنهم يتمتعون بمعرفة ودراية عالية بمقترحات تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين عن غيرهم من المبحوثين اصحاب المؤهلات العلمية الأخرى. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة العنزي (٢٠١٢) وتختلف مع نتائج دراسة قام بها الرقيطي (٢٠٠٦).

التوصيات التي توصل اليها الباحث:

- في ضوء نتائج البحث الحالي توصل الباحث لمجموعة من التوصيات والمقترحات هي:-
١. 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-ث- تأمين سكن لائق للعاملين في المستشفى.
 - ج- زيادة الرواتب بحيث تتماشى مع الغلاء المعيشي .
 ٢. إتباع سياسة العقاب والثواب لجميع العاملين في المستشفى
 ٣. تبني نظام حوافز فعال مبنى على أسس موضوعية وعادلة، يأخذ في الاعتبار تطور وابتكار الممرضين.

• مقترحات لبحوث مستقبلية:-

١. إجراء بحث مماثل للبحث الحالي على مستشفيات أخرى في مدن أخرى بالمملكة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي لتحديد معوقات الرضا الوظيفي للممرضين ، وإيجاد الحلول لها .
٢. دراسة أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين.
٣. دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

أ – المراجع العربية :

- (١) الأحمدى، طلال بن عايد (٢٠٠٩م) 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
- (٢) القحطاني، وآخرون (٢٠٠٠م) منهج البحث في العلوم السلوكية، الرياض، المطابع الوطنية الحديثة.
- (٣) خطاب، عايدة سيد. (٢٠٠١م) العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، القاهرة : مكتبة الأكاديمية.
- (٤) الدوسري، راشد بن فضل بن عمار (١٤٢٧هـ) بعض عوامل الاستقرار الوظيفي لدى العامل السعودي في القطاع الخاص، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، قسم الدراسات الاجتماعية، الرياض.
- (٥) الرقيطي، يوسف، (٢٠٠٦) 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، الأحساء، المملكة العربية السعودية.
- (٦) الرويلي، مساعد صلاب (١٤٣٠هـ) مقومات تحقيق ودعم الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإصلاحية، بسجون المنطقة الشرقية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.
- (٧) سليمان، محمد أحمد؛ وهب، سوسن عبد الفتاح (٢٠١١م) الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، عمان: زمزم.
- (٨) الشراري، عبدالعزيز، (٢٠٠٣) الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية بمحافظة القريات في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- (٩) الشمدين، ماجد محمد، (٢٠١٠) معجم العلوم التربوية، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان، الأردن.

- (١٠) الشمري، فاطمة جوهر (٢٠١٠م) المحددات الاجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمات بمحافظة رفحاء التابعة لإدارة تعليم منطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية الآداب.
- (١١) الشهري، علي، (٢٠٠٢) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- (١٢) الشيخ، خليل جواد محمد، شريير، عزيزة عبد الله، (٢٠٠٨) الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد ١٦، عدد ١، يناير ص ٦٨٣-٧١١.
- (١٣) الصادق، حصة، (٢٠٠٣) الرضا عن العمل وعلاقته بالرضا عن الاتصال لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام بدولة قطر، مجلة العلوم التربوية جامعة قطر، العدد ٣، ص ١٨٢.
- (١٤) عبد السلام، أحمد محمد. (٢٠١١م) 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.
- (١٥) عبدالباقي، محمد صلاح الدين، (٢٠٠١) السلوك التنظيمي، ط ١، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر.
- (١٦) العتيبي، مي معيض. (٢٠٠٦م) الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الإناث بجامعة الملك سعود وجامعة الأمير سلطان الأهلية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية التربية.
- (١٧) العساف، صالح بن حمد (٢٠٠٣م) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض، المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، الطبعة الثالثة.
- (١٨) العنزي، سند. (٢٠١٢م) عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية للبنين في مدينة الرياض : دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية التربية.
- (١٩) الكساسبة، عبد الوهاب، (٢٠٠٤) الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في مدينة عمان والعوامل المؤثرة فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- (٢٠) ماهر، أحمد، (٢٠٠٢) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

(٢١) مجموعة الأنظمة واللوائح والقرارات المتعلقة بالخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية (٥١٤١٨). المجموعة الثانية، الرياض: مزامر للطباعة الالكترونية.

(٢٢) المشعان ، عويد ، (٢٠٠٢) العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية والجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مجلد ١٨ ، عدد ١ ، ص ٢٨١-٣٠٧

(٢٣) معلوف، لويس ، نقولا، لويس(٢٠٠١م) المنجد في اللغة العربية المعاصرة، ط٢، بيروت : دار المشرق.

ب- المراجع الأجنبية :

(1) Bogler & Ronit .(2001) . Reassessing the behavior of principals as a multiple . American Educational Researcher Association: Montreal , Quebec , Canada , April , Vo1 . 13, pp19-23.

(2) 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.

(3) 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.

(4) 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.