



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة المشاريع

مدى الرضا الوظيفي بأداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة

The extent of job satisfaction with the performance of employees in the

National Water Company in Madinah

اعداد الطلاب:

عمار عمر الحربي (قائد الفريق) 2210000406

محمد سعود العنزي 2210000407

وليد باسم العموي 2210000413

المشرف:

د: وليد سليمان

2023

مقدمة الدراسة

الرضا الوظيفي ضروري وضرورته ليست مقصورة فقط على بيئة العمل بل قد تعدته إلى حياة الانسان الشخصية من كافة الجوانب كما ان برامج تنمية الموارد البشرية في أي شركة ومؤسسة يستحيل تطبيقها دون ان يشعر الانسان او الموظف او العامل بالرضا الوظيفي في أداء العمل المكلف ومن هنا تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الشعور بالسعادة نتيجة تصوره للوظيفة والقيمة التي تعطيها له والتي تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به والتي تعكس بالضرورة كفاءه أدائه حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح الشركة وتحقيق أهدافها الطويلة والقصيرة الاجل يختلف باختلاف الحالة التي يكون على ها هذا العنصر البشري فإذا كان الأفراد العاملين في الشركة الوطنية للمياه بالمدينة المنورة بمختلف الفئات والمستويات الإدارية والفنية راضيين ومحفزين على أداء أعمالهم فان مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون عالية مما يعكس العلاقة القوية بين مستوى الرضا ودرجة الأداء للأعمال فنجد انها علاقة طردية ذو درجة ارتباط عالية وهذا ما تسعى إلى تحقيقه داخل الشركة الوطنية للمياه بالمدينة المنورة حيث يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية التي لها أثر فعال في إنتاجية العمل وزيادة الولاء للشركة فهو يعتبر الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين ويحسن من مستوى أدائهم ويتوقف نجاح أي شركة أو فشلها على مدى اهتمام الإدارة بالعاملين من خلال تنمية قدراتهم ومهاراتهم وزيادة دافعيهم للعمل والإنتاج من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم ودوافعهم وذلك ألن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يؤثر في نوعية أدائهم ومن ثم يحقق نتائج إيجابية تخدم كافة اطراف العملية الإدارية وتحقق أهداف الشركة..

ثانيا- مشكلة الدراسة

الشركة المياه الوطنية لديها مشكلة كبيرة تتمثل في كيفية تحقيق التوافق بين مستوى الرضا المطلوب توفيره لتحقيق مستوى الأداء المرغوب فيه لتحقيق والولاء والانتماء اللازم الوصول إليه من جانب العاملين لتحقيق أهداف الشركة السعودية للكهرباء بالدمام من السعي إلى زيادة الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق ويلاحظ أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الأداء عند العاملين ومن خلال الملاحظة ومن خلال النقاشات المباشرة وجدنا أنه يوجد خلل في الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة ومن هنا قمنا بدراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضائهم عن العمل الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث لذا كان الدافع للدراسة الحالية وذلك للمحاولة إجراء دراسة ميدانية على الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة للتعرف على أسباب هذه المشكلة والعمل على توفير عدة حلول ممكنة لتلك المشكلة والعمل على تجنب أسباب حدوثها في المستقبل والعمل على تخفيف الآثار السلبية لتلك المشكلة.

ومن هنا ظهرت مشكلة الدراسة ومحاولة للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة وهو: -

س: هل يؤثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة ؟

ومن هنا قمنا بعمل دراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضائهم عن العمل وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي طرح عد تساؤلات فرعية تحاول الدارسة الإجابة على ها وهذه التساؤلات هي:

س1/ ما هي عوامل التحفيز والمكافآت وتأثيرها على مستوى الأداء في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة ؟

س2/ ما هو تعريف الرضا الوظيفي وما أسباب تحقيقه للعاملين في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة ؟

س3/ أهل يؤثر الرضا الوظيفي تأثير مباشر على الإنتاجية للعاملين في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة ؟

س4/ ما هي المؤثرات السلبية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ومن ثم الأداء لدى العاملين الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة

؟

ثالثا - اهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة والتعرف على اسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين وقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين.

ويمكن تلخيص الأهداف التي يمكن الوصول إليها من خلال الدراسة فيما يلي:

- الربط بين الاسس النظرية والواقع العملي للعلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء في الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة
- بيان دور الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فيهم والدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق أهدافه.
- محاولة إبراز العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وأداء الأفراد وصياغتها في صورة احصائية.
- دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية لموظفي الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة.
- معرفة المؤثرات التي تؤثر سلبيا في الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية ومستوى الأداء.

رابعاً- أهمية الدراسة

اهمية هذه الدراسة أساسها الرئيسي هو قياس إلى أي حد قد يتأثر الأداء الوظيفي بمستوى الرضا الوظيفي الموجود لدى العاملين في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة للعاملين بالشركة من كافة المستويات الإدارية العلى ا والوسطى والدنيا و الخاص بالأفراد العاملين بالشركة ومعرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في تلك الشركة من خلال ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج البحث و ما سوف تطرحه من مقترحات و توصيات قد تستفيد منها جميع الاطراف الفاعلة والتي من شأنها اتخاذ القرارات التي تحسن من وضع الرضا الوظيفي في الشركة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي و انعكاساته على الأداء مما يستدعي فهم لنقاط الخلل ولفت الانتباه إلى أهمية الرضا الوظيفي في الرفع من أداء الموظفين في حياة الشركة عامة والسعي الدؤوب نحو العمل على بقاءها ونموها خاصة.

وتتلخص أهمية الدراسة في:-

✓ 1/ من ضمن أهداف هذا البحث هو اظهار المزيد من المعلومات حول علاقة الرضا الوظيفي بالأداء وتأثيرهما على

مستوى الإنتاجية في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة.

✓ 2/ أهمية الرضا الوظيفي حيث أنه يؤثر تأثير مباشر على الأداء ومدي مساهمة ذلك في تحقيق الأهداف العامة

للشركة وتحقيق الخطط المستهدفة.

خامسا- منهجية الدراسة وطرق جمع البيانات

تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة وعلى المنهج الوصفي التحليلي في سبيل الإجابة على السؤال المطروح. حيث سيتم وصف الظاهرة ثم القيام بتحليلها ثم تفسيرها بناء على ما تم جمعه من بيانات.

الطرق المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات وبياناتها كالتالي:

✓ الجانب النظري: استخدم في الإطار النظري للدراسة مجموعة مدن الكتب والرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات.

✓ الجانب الميداني: تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة مدن أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر مستوى الرضا الوظيفي على مستويات الأداء.

سادسا -الحدود ونطاق الدراسة

الحدود العلمية: كانت حول دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة

حدود الموارد البشرية: اعتمدت الدراسة على عينة من العاملين والموظفين بكافة مستوياتهم الإدارية العلى ا والوسطى والدنيا في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة.

حدود زمنية: تم الدراسة خلال الفترة من فبراير ومارس وابريل لعام 2023م.

حدود مكانية: حيث جرت الدراسة في الشركة الوطنية لليماء بالمدينة المنورة في المملكة العربية السعودية.

سابعاً: فروض الدراسة

الفرضية الاولى: يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن والجنسية).

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء للشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة

● إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة ووضع تفسيرات مقترحة للعلاقة بين متغيرات الدراسة وهم المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة) والمتغيرات الديموغرافية.

■ 1 - المتغير المستقل- الرضا الوظيفي للعاملين الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة.

■ 2- المتغير التابع- مستوى أداء للعاملين في الشركة الوطنية لليمام بالمدينة المنورة.

■ 3 - المتغيرات الديموغرافية- الخبرة والسن والدرجة العلمية وبيئة العمل والمهام الوظيفية.

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين:

فما كان لهذا العمل المتواضع أن يتم لولا فضل الله عز وجل وتوفيقه وفضل أصحاب الفضل الذين لهم أدين وكنت بهم بعد الله أستعين.

الشكر لله أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

الدكتور / وليد سليمان

لتفضله بالإشراف على هذا البحث ولما بذله من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصه الدائم على تقديم الدعم

والعون فله كل الشكر والامتنان جزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعته الله بوافر الصحة والعافية.

وخالص المحبة والوفاء وجزيل الامتنان إلى جامعة الجميع الذكية منارة العلم والمعرفة التي أتاحت لي فرصة

الدراسة لنيل هذه الدرجة

كما نشكر كل من تعاون وقدم يد المساعدة في توفير البيانات والمعلومات لإتمام هذا البحث

الشكر لكم جميعا