

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة الأعمال



أثر الرضا الوظيفي علي أداء الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

عصام بن سفر الشهراني

الرقم الاكاديمي/

252000589

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن. حيث أن جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة، ولا يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون إذن مسبق من جامعة ميدأوشن.

الباحث

عصام بن سفر الشبراني

المستخلص

تهدف دراسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال قياس مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة (بيئة العمل، الحوافز، العلاقات المهنية، وفرص التطور) وتحليل تأثيره على جودة الأداء والالتزام والإنتاجية. وتكمن أهمية الدراسة في أنها تساهم في فهم العلاقة بين الرضا والأداء، وتقديم توصيات تساعد المؤسسات الصحية على تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة العاملين، بما ينعكس على جودة الخدمات الصحية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من عينة مكونة من ٣٦٨ موظفًا من مختلف الفئات الوظيفية (أطباء، ممرضين، فنيين، وإداريين). وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي جاء بين المتوسط والمرتفع، حيث سجلت بيئة العمل والعلاقات المهنية مستويات إيجابية (متوسطات تتجاوز ٤,٠٠)، بينما جاءت الحوافز وفرص التطور المنفي في المستوى المتوسط (متوسط ٣,٥٠ تقريبًا). أما الأداء الوظيفي، فقد جاء مرتفعًا، إذ سجلت جودة الأداء والالتزام والإنتاجية متوسطات تتجاوز ٤,٠٠، مما يدل على التزام العاملين بكفاءة الأداء.

وأثبتت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء، حيث إن تحسين بيئة العمل والحوافز وفرص التطور المنفي يساهم في رفع مستوى الأداء. وبناءً على ذلك، توصي الدراسة بتطوير سياسات الحوافز، وتعزيز فرص التدريب والترقي، وتحسين بيئة العمل، إلى جانب دعم العاملين في التعامل مع ضغوط العمل. كما تقترح إجراء دراسات مستقبلية تتناول تأثير القيادة الإدارية والتكنولوجيا على الرضا والأداء. ويساهم ذلك في تطوير القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي وفقني لإتمام هذا البحث، وأعانني على إتمامه على الوجه الذي أرجوه، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور الفيصل عبد الحميد والدكتور فايز جراد على ما قدماه لي من توجيه علمي سديد، وملاحظات بناءة، وإشراف كريم كان له بالغ الأثر في إخراج هذا البحث بالصورة المنشودة. فقد لمست منهما الحرص الدائم على الدقة العلمية، والتشجيع المستمر، والدعم المعنوي الذي كان دافعاً لي لمواصلة العمل والاجتهاد.

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء هيئة التدريس الكرام في البرنامج، لما قدموه من علم ومعرفة أسهمت في بناء خلفيتي العلمية، وكان لها الأثر الواضح في صياغة هذا البحث.

ولا يفوتني أن أعبر عن شكري وتقديري لكافة منسوبي القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية الذين تعاونوا في استكمال أدوات الدراسة، وساهموا بأرائهم وتجاربهم، مما كان له الدور الكبير في إنجاح هذه الدراسة وتحقيق أهدافها.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أسرتي الكريمة على دعمهم المتواصل، وصبرهم وتشجيعهم، ووقوفهم إلى جانبي طوال مسيرتي الدراسية، فكانوا خير سند وعون بعد الله.

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به الباحثين والمهتمين، وأن يسهم في تطوير بيئة العمل في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، بما يحقق جودة الأداء والارتقاء بالخدمات الصحية. والله ولي التوفيق.

الباحث

عصام بن سفر الشهراني

فهرس المحتويات

المستخلص	٣
الشكر والتقدير	٤
مصطلحات البحث	٨
الفصل الأول	١٠
المقدمة:	١١
- مشكلة الدراسة.	١٢
سؤال البحث الرئيسي:	١٤
أسئلة البحث الفرعية:	١٤
- أهمية الدراسة.	١٥
أولاً: الأهمية النظرية	١٥
ثانيًا: الأهمية التطبيقية	١٦
أولاً: الهدف الرئيسي	١٧
ثانيًا: الأهداف الفرعية	١٧
- فروض الدراسة	١٨
- النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث	١٨
نموذج البحث	١٩
حدود البحث:	٢٠
خاتمة الفصل	٢٢
الفصل الثاني	٢٣
- مقدمة	٢٤
الإطار النظري:	٢٤
أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي	٢٤
ثانيًا: مفهوم الأداء الوظيفي	٢٥
ثالثًا: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	٢٥
رابعًا: النظريات المفسرة للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء	٢٦
- الدراسات السابقة	٢٧
الدراسات العربية:	٢٧
الدراسات الأجنبية:	٢٩
التعقيب على الدراسات السابقة	٣٠
أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة	٣١
ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	٣٢
خاتمة الفصل:	٣٣
الفصل الثالث	٣٤

٣٥	-مقدمة:
٣٥	 منهج البحث:
٣٥	 مجتمع البحث:
٣٦	 عينة البحث
٣٨	 أداة البحث:
٣٩	 صدق أداة الدراسة:
٣٩	 الصدق الظاهري عن طريق المحكمين
٤٠	 صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة
٤١	 ثبات الاستبانة:
٤٢	 معيار التصحيح:
٤٤	 المعالجة والادوات الاحصائية المستخدمة
٤٦	 خاتمة الفصل:
٤٧	 الفصل الرابع
٤٨	-مقدمة
٤٨	-تحليل البيانات
٥٨	 اختبار فرضيات البحث:
٦١	 النتائج
٦٦	-التوصيات
٦٦	 أولاً: توصيات متعلقة بالرضا الوظيفي
٦٧	 ثانيًا: توصيات متعلقة بالأداء الوظيفي
٦٨	 ثالثًا: توصيات متعلقة بالسياسات الإدارية
٦٨	 رابعًا: توصيات بحثية مستقبلية
٦٩	 خامسًا: توصيات عملية للمؤسسات الصحية
٧٠	 المقترحات
٧٢	 المراجع
٧٣	-المراجع العربية
٧٣	-المراجع الأجنبية
٧٥	 الملاحق

فهرس الأشكال

٢٠	 شكل رقم (١-١) نموذج البحث
----	---------------------------------

الملاحق

80.....	الاستبيان
87.....	abstract

مصطلحات البحث

أولاً: الرضا الوظيفي:

التعريف الاصطلاحي:

يُعرّف لوكي (Locke, 1976) الرضا الوظيفي بأنه:

"حالة وجدانية إيجابية أو شعور بالارتياح ينتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته الوظيفية".

ويُعد هذا التعريف من أكثر التعريفات اعتماداً في الأدبيات الإدارية.

كما يرى روبنز وجج (Robbins & Judge, 2017) أن الرضا الوظيفي هو:

"شعور إيجابي لدى الفرد تجاه وظيفته ناتج عن تقييم خصائص العمل وبيئته".

التعريف الإجمالي في هذه الدراسة: هو مستوى المشاعر الإيجابية التي يحملها موظفو القطاع الصحي الحكومي

بالمملكة العربية السعودية تجاه وظائفهم، ويقاس من خلال أبعاد مثل: الراتب، بيئة العمل، الحوافز، العلاقات مع

الزملاء، الإشراف، وفرص التطور المهني.

ثانياً: الأداء الوظيفي:

التعريف الاصطلاحي:

يُعرّف كامبل (Campbell, 1990) الأداء الوظيفي بأنه:

"السلوكيات أو الأفعال التي يقوم بها الفرد والتي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة".

ويؤكد أن الأداء لا يقتصر على النتائج فقط، بل يشمل السلوكيات المرتبطة بالعمل.

كما يعرفه روبنز وجج (Robbins & Judge, 2017) بأنه:

"مدى قدرة الفرد على تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية".

التعريف الإجمالي في هذه الدراسة: هو مستوى كفاءة وفاعلية موظفي القطاع الصحي الحكومي في تنفيذ مهامهم

وتحقيق الأهداف التنظيمية، ويقاس من خلال جودة العمل، الالتزام، الإنتاجية، الانضباط، ومستوى تقديم الخدمة

الصحية.

ثالثاً: القطاع الصحي الحكومي:

التعريف الاصطلاحي:

تعرف منظمة الصحة العالمية (World Health Organization, 2022) القطاع الصحي الحكومي بأنه: "مجموعة المؤسسات والخدمات الصحية التي تمويلها وتديرها الحكومة بهدف تقديم الرعاية الصحية للمجتمع". وفي المملكة العربية السعودية، يُقصد به الجهات الصحية التابعة للدولة مثل المستشفيات والمراكز الصحية التي تشرف عليها وزارة الصحة والجهات الحكومية الأخرى.

التعريف الإجمالي في هذه الدراسة: هو جميع المنشآت الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية التي تقدم خدمات علاجية وقائية وتشغيلية، ويعمل بها موظفون إداريون وفنيون وصحيون يخضعون للأنظمة الحكومية.

رابعاً: بيئة العمل :

التعريف الاصطلاحي:

يرى هوي وميسكل (Hoy & Miskel, 2013) أن بيئة العمل تشمل: "الظروف المادية والتنظيمية والاجتماعية التي تحيط بالفرد أثناء أدائه لعمله". كما تشير الأدبيات الإدارية إلى أن بيئة العمل تتضمن الثقافة التنظيمية، العلاقات الإنسانية، الدعم الإداري، وظروف السلامة المهنية.

التعريف الإجمالي في هذه الدراسة: هي مجموعة الظروف التنظيمية والمادية والاجتماعية داخل المنشآت الصحية الحكومية التي تؤثر في مستوى رضا الموظفين وأدائهم.

خامساً: الدافعية

التعريف الاصطلاحي:

عرف هرزبرغ (Herzberg, 1959) الدافعية في نظريته ذات العاملين بأنها: "العوامل الداخلية المرتبطة بطبيعة العمل والإنجاز التي تؤدي إلى الرضا والتحفيز".

كما يعرفها روبنز وجج (Robbins & Judge, 2017) بأنها:

"العملية التي تحدد شدة الجهد واتجاهه واستمراره نحو تحقيق هدف معين".

التعريف الإجمالي في هذه الدراسة: هي مستوى الحافز الداخلي والخارجي الذي يدفع موظفي القطاع الصحي الحكومي إلى بذل الجهد والاستمرار في الأداء بكفاءة.

الفصل الأول

المدخل العام للبحث

المقدمة:

يُعد الرضا الوظيفي من أهم الظواهر السلوكية التي تؤثر بشكل مباشر في فعالية أداء العاملين في المؤسسات، خاصة في القطاع الصحي، حيث ترتبط جودة الخدمات الصحية المقدمة بتحقيق مستويات عالية من الرضا لدى الموظفين. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الرضا الوظيفي لا يعكس فقط مشاعر العاملين تجاه عملهم، بل يمتد تأثيره إلى جوانب جوهرية تتعلق بالأداء الوظيفي، الإنتاجية، ولحظات التفاعل المباشر مع المرضى والمستفيدين من الخدمات الصحية.

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في سياق المملكة العربية السعودية، التي تشهد تحولات نوعية في قطاع الرعاية الصحية، مدفوعة بأجندة رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز رضا العاملين لضمان تقديم رعاية صحية متطورة تلبى تطلعات المجتمع.

تشير الدراسات الحديثة في السياق السعودي إلى أن الرضا الوظيفي بين العاملين في المنشآت الصحية الحكومية يمثل مؤشراً حيوياً على مستوى الأداء والإنتاجية، كما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بعوامل متعددة تشمل بيئة العمل، الدعم التنظيمي، الحوافز المادية والمعنوية، والعلاقات المهنية بين الموظفين والمنظمة. فقد بينت دراسة أجريت في منطقة القصيم أن مستويات الرضا الوظيفي بين العاملين في الرعاية الصحية تختلف بين المهنيين، وأن هناك نسبة من العاملين يعانون من انخفاض مستويات الرضا، مما يستدعي وضع استراتيجيات تحفيزية لتحسين التجربة الوظيفية. (Alrebish,2025)

وتدعم نتائج بحث آخر وجود علاقة مهمة بين الرضا الوظيفي والاستقرار الوظيفي في المنشآت الصحية، حيث تم التأكيد على أن العاملين الذين يشعرون بالرضا يكونون أكثر استعداداً للبقاء في مؤسساتهم والتفاعل الإيجابي معها، وهذا ما يعزز جودة الخدمات ويخفض معدلات الدوران أو التسرب الوظيفي. (Alabdulhadi,2025)

من جهة أخرى، كشفت الدراسات المتعلقة بالعاملين في المختبرات الطبية بالمملكة عن أن الضغط النفسي والمهني يمكن أن يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي، مما ينعكس بدوره على مستوى الأداء والأمان الوظيفي، وينتج عن ذلك تدني جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. (Alqarni,2024)

إن تطوير الأداء المؤسسي في القطاع الصحي لا يقتصر فقط على الجوانب التقنية والإدارية، بل يتطلب فهماً عميقاً للعوامل الإنسانية والسلوكية التي تحدد مدى رضا الموظفين عن العمل. فالأداء الوظيفي، بوجه عام، لا يمكن أن يتحقق بصورة مستدامة دون أن يشعر الموظف بتقدير كافٍ، حيّز للمشاركة في اتخاذ القرار، وفرص للنمو المهني.

وقد أكد ذلك بحث متخصص في فهم أنماط الرضا الوظيفي بين مقدمي الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الكبرى بالمملكة، حيث أظهرت النتائج اختلاف مستويات الرضا بين المهن الصحية المختلفة، مثل الأطباء، الممرضين، وموظفي الدعم، وأبرزت دور بعض العوامل التنظيمية في تشكيل هذه التجربة الوظيفية. (Alissa & Alotaibi, 2025)

وفي إطار السياسات العامة التي تنتهجها السعودية في تحسين بيئة العمل وتحقيق التوازن بين احتياجات العاملين ومتطلبات الخدمة، فإن فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي يوفر قاعدة علمية يمكن من خلالها تصميم تدخلات فاعلة ترتبط بتحسين المستمر للجودة والكفاءة. كما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للصحة العامة، والتي ترتبط بشكل وثيق بتحقيق رفاهية الموظفين وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

إن هذا البحث يأتي إسهاماً في فهم هذه العلاقة المعقدة، مستنداً إلى الدراسات العلمية التي تم إجراؤها في المملكة، وذلك بهدف تقديم توصيات عملية لصناع القرار في مؤسسات الرعاية الصحية، والجهات المعنية بالسياسات الصحية، من أجل الارتقاء بأداء العاملين وتحقيق مستويات أعلى من الرضا في بيئة العمل. وفي ظل التحديات المتصاعدة التي يواجهها القطاع الصحي العالمي والمحلي، يصبح من الضروري تبني استراتيجيات تنطلق من فهم دقيق لسلوكيات الموظفين واحتياجاتهم، بما ينعكس بصورة إيجابية على الأداء المؤسسي وجودة الخدمة الصحية.

-مشكلة الدراسة-

يُعد الرضا الوظيفي من العوامل المؤثرة بشكل مباشر في جودة الأداء الوظيفي للعاملين في أي مؤسسة أو قطاع، ولا سيما في القطاع الصحي الحكومي الذي يلعب دوراً جوهرياً في تقديم خدمات صحية نوعية للمجتمع. فقد أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي وارتباطه بالأداء لدى العاملين في الرعاية الصحية يشكل مشكلة متراكمة تؤثر في العديد من الأبعاد التنظيمية والسلوكية، مما يستدعي دراسة معمقة لتحديد حجمها وتأثيراتها في سياق المملكة العربية السعودية.

أظهرت دراسة حديثة في منطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية أن مستوى الرضا الوظيفي بين مقدمي الرعاية الصحية كان ضعيفاً نسبياً، حيث أظهر ٣٥٪ فقط من المشاركين مستوى رضا وظيفي عالي، بينما ١٨,٨٣٪. أظهرت الدراسة أيضاً أن مستوى الرضا الوظيفي كان منخفضاً، ما يشير إلى وجود حالات عدم رضا وظيفي ضمنية بين العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الحكومية. (Alrebish, 2025)

وفي دراسة ميدانية في مستشفيات حكومية في مدينة جازان بينت النتائج أن نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين بلغت ٧١,٢٪، وكان هناك اختلاف بين مستويات الرضا لدى العاملين والمرضى، حيث سجل المرضى درجة رضا أعلى عن جودة الخدمات مقارنة بالعاملين أنفسهم، ما يعكس فجوة بين مستوى تجربة الموظف ومستوى خدمة المرضى. (عنقاوي, ٢٠٢٣)

أما دراسة مسحية في ١٣ مستشفى حكومي بمحافظة جدة فقد أظهرت أن العوامل الديموغرافية مثل التخصص، ونوع العمل والدوام أثرت في معدلات الرضا الوظيفي، كما لوحظ تفاوت في مستويات الرضا بين المجموعات المختلفة من العاملين. (Alkhateeb, 2026)

كما تشير البحوث إلى أن عوامل متعددة ترتبط بالرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي السعودي، مثل الحوافز المادية والمعنوية، بيئة العمل، سياسات الترقية، وعوامل أخرى متعلقة بجودة القيادة والإشراف. فعلى سبيل المثال، دراسة تناولت أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين بالمستشفيات الحكومية في الرياض أشارت إلى أن توفر الحوافز يؤثر بشكل كبير في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما يدل على أن عدم توفر هياكل تحفيزية مناسبة قد يشكل عامل ضغط وسلبية في التجربة المهنية. (جراح, ٢٠٢٢)

أظهرت الدراسات أيضاً أن هناك ارتباطات بين الرضا الوظيفي ومعدلات التسرب الوظيفي بين موظفي مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة بيشة، حيث تبين أن مستويات الرضا مرتبطة بدوافع البقاء أو الانتقال إلى وظائف أخرى، مما يدل على أن عدم الرضا قد يؤثر في استقرار القوى العاملة الصحية.

وتشير الأدبيات العلمية إلى أن الرضا الوظيفي يشكل مؤشراً مهماً على جودة الأداء الوظيفي، وأن انخفاض مستويات الرضا قد يؤدي إلى تدنٍ في الإنتاجية، ضعف الالتزام الوظيفي، وارتفاع معدلات الدوران الوظيفي، مما يؤثر بدوره على جودة الخدمات الصحية المقدمة. وقد ربطت الأبحاث المتخصصة بين الرضا الوظيفي والتحفيز والأداء، معتبرة أنه كلما كان الموظف أكثر رضا عن وظيفته كانت مستويات أدائه أعلى، وكان ذلك واضحاً في الدراسات التي تناولت تأثير الرضا كمتغير وسيط في علاقة نظم الحوافز بتحسين أداء العاملين بالمستشفيات. (اليامي وآخرون, ٢٠٢٥)

بالرغم من أهمية هذه الدراسات،

بناء على ما سبق، تبلور مشكلة هذه الدراسة في:

تتبلور مشكلة الدراسة في وجود نقص واضح في الدراسات التي تربط بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمنخرج رئيسي في بيئة العمل الصحية الحكومية، الأمر الذي يحد من فهم العلاقة بين رضا العاملين ومستوى أدائهم الفعلي. كما أن عدم توحيد المقاييس الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة أدى إلى صعوبة مقارنة النتائج واستخلاص استنتاجات عامة يمكن الاعتماد عليها في تطوير السياسات الإدارية. إضافة إلى ذلك، فإن قلة الدراسات التي تتناول تنوع الفئات العاملة في القطاع الصحي – مثل الأطباء، الممرضين، الفنيين، والإداريين – ضمن تحليلات موحدة، يحد من إمكانية تعميم النتائج على مختلف شرائح العاملين. ويزداد الأمر تعقيداً في ظل نقص الأبحاث التي تربط بين مستوى الرضا الوظيفي والتغيرات التنظيمية والتطويرية المتسارعة التي يشهدها القطاع الصحي في المملكة، خاصة في ضوء التحولات التي تستهدف تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. هذه الفجوات البحثية تفرض الحاجة إلى دراسة معمقة تسهم في فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وتقديم توصيات عملية تدعم تحسين بيئة العمل وتعزيز الإنتاجية، بما يتوافق مع التطورات الإدارية الحديثة ومتطلبات القطاع الصحي. وبالتالي، تتبلور مشكلة الدراسة في تحليل هذه العلاقة وتحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي الحكومي،

من هنا يتضح لنا أن هناك سؤالاً رئيسياً يتطلب الإجابة العلمية الدقيقة:

سؤال البحث الرئيسي:

ما مدى تأثير مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي السعودي على أدائهم الوظيفي؟

أسئلة البحث الفرعية:

١. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
٢. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
٣. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
٤. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات

الديموغرافية (مثل: الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي)؟

-أهمية الدراسة.

أولاً: الأهمية النظرية

تنبع أهمية هذه الدراسة من مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي في بيئة العمل الصحية، خاصة في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. فعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في السياقات الإدارية المختلفة، فإن الدراسات التي تربط بينه وبين الأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي السعودي لا تزال محدودة نسبياً، مما يخلق فجوة معرفية تستدعي البحث والتحليل. وتسهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم النظري للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء من خلال تحليل هذه العلاقة في سياق صحي حكومي يتسم بخصوصية تنظيمية وإدارية تختلف عن القطاعات الأخرى. فالقطاع الصحي يعد من أكثر القطاعات حساسية وتعقيداً، إذ يرتبط أداؤه بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ومدى كفاءة العاملين فيه. ومن هنا، فإن فهم العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين وانعكاسها على أدائهم يعد إضافة علمية مهمة للأدبيات الإدارية والصحية.

كما تسعى الدراسة إلى دعم الإطار النظري المتعلق بنظريات الرضا الوظيفي، مثل نظرية هيرزبرغ ذات العاملين، ونظريات الدافعية والتحفيز، وذلك من خلال اختبارها في بيئة العمل الصحية الحكومية السعودية. ويسهم ذلك في تعزيز صلاحية هذه النظريات وتطبيقها في سياقات عربية وإدارية مختلفة، بما يتيح إمكانية تطوير نماذج تفسيرية أكثر ملاءمة للواقع السعودي.

إضافة إلى ذلك، تتمثل الأهمية النظرية في تقديم تحليل علمي للعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، بما يوسع من فهم الباحثين والمهتمين بموضوعات الإدارة الصحية حول كيفية تفاعل العوامل النفسية والتنظيمية في تشكيل السلوك الوظيفي للعاملين. فالأداء الوظيفي لا يتأثر فقط بالمهارات والمعارف المهنية، بل يتأثر أيضاً بدرجة الرضا عن بيئة العمل، وفرص التطور المهني، والعلاقات التنظيمية.

وتسهم الدراسة كذلك في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتنوع فئات العاملين الصحيين، حيث تتناول تأثير الرضا الوظيفي على مختلف الفئات (الأطباء، الممرضين، الفنيين، والإداريين)، مما يتيح رؤية شمولية حول الاختلافات

المحتملة في مستويات الرضا والأداء بين هذه الفئات. ويعد هذا الجانب مهمًا في تطوير فهم أكثر دقة للعوامل التي تؤثر في كل فئة على حدة.

وأخيرًا، تأتي أهمية الدراسة من ارتباطها بالسياق التنموي للمملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التحولات التي يشهدها القطاع الصحي ضمن رؤية السعودية ٢٠٣٠، والتي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية. ومن خلال تقديم إطار علمي يربط بين الرضا الوظيفي والأداء، يمكن للدراسة أن تسهم في دعم السياسات التنموية والإدارية التي تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية وتحقيق الاستدامة المؤسسية. وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة لا تقتصر على تقديم إضافة نظرية للأدبيات العلمية، بل تسعى أيضًا إلى تعزيز الفهم الأكاديمي للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وتوفير قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية والسياسات الإدارية ذات الصلة بالقطاع الصحي.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير السياسات الإدارية وتحسين بيئة العمل داخل القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء. ففهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء يتيح لصناع القرار في المؤسسات الصحية اتخاذ إجراءات مبنية على أسس علمية لتحسين ظروف العمل، وتطوير نظم الحوافز، وتعزيز الدعم الإداري، بما ينعكس إيجابًا على كفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.

وتسهم الدراسة في تقديم إطار تطبيقي يمكن من خلاله تحديد العوامل المؤثرة في رضا العاملين واقتراح آليات لتحسينها، مثل تطوير بيئة العمل، تعزيز فرص التدريب والتطوير المهني، وتحسين نظم الترقية والمكافآت. فهذه العوامل تعد من أبرز المحددات التي تؤثر في مستوى رضا الموظفين، وبالتالي في جودة أدائهم الوظيفي. ومن خلال تحليل البيانات الميدانية، يمكن تقديم توصيات محددة تساعد المؤسسات الصحية على تبني سياسات أكثر فاعلية في إدارة الموارد البشرية.

كما تبرز الأهمية التطبيقية في دعم جهود تحسين جودة الخدمات الصحية، إذ إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين يرتبط عادةً بتحسين مستوى الأداء، وانخفاض معدلات دوران العمل، وزيادة الالتزام الوظيفي. وهذا ما يسهم في تعزيز استقرار القوى العاملة الصحية، وتقليل التكاليف المرتبطة بتوظيف وتدريب الموظفين الجدد، مما ينعكس على كفاءة المؤسسات الصحية واستدامتها.

إضافة إلى ذلك، توفر الدراسة نتائج يمكن الاستفادة منها في إطار تحقيق أهداف التنمية الوطنية المرتبطة بالقطاع الصحي ضمن رؤية السعودية ٢٠٣٠، التي تسعى إلى تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة المؤسسات الحكومية. فمن خلال تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء، يمكن للمؤسسات الصحية تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية، وتقديم خدمات صحية أكثر جودة وفعالية.

وتتجلى الأهمية التطبيقية أيضًا في إمكانية استخدام نتائج الدراسة كأساس لاتخاذ قرارات إدارية مستندة إلى البيانات، مما يساعد على تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي. فالإدارة الحديثة تعتمد على تحليل البيانات وفهم العوامل المؤثرة في الأداء، وهو ما توفره هذه الدراسة من خلال تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

وبناءً على ذلك، فإن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة لا تقتصر على الجانب النظري، بل تمتد إلى تقديم حلول عملية يمكن تطبيقها في المؤسسات الصحية الحكومية، بهدف تحسين بيئة العمل، وتعزيز رضا العاملين، ورفع مستوى الأداء، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية الصحية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.

-أهداف الدراسة-

أولاً: الهدف الرئيسي

يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى تأثير مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية على أدائهم الوظيفي، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين المتغيرين وتحديد طبيعة هذا التأثير.

ثانياً: الأهداف الفرعية

١. تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

٢. تحديد مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

٣. تحليل طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي

بالمملكة العربية السعودية.

٤. اختبار العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$)

0.05).

٥. تحليل الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وفق المتغيرات

الديموغرافية.

-فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية وأدائهم الوظيفي.

الفروض الفرعية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي.
- يسهم مستوى الرضا الوظيفي إسهامًا ذا دلالة إحصائية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي).
- يؤثر الرضا الوظيفي تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية الحكومية.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد الدراسة على نظرية العاملين التي قدمها Frederick Herzberg كإطار نظري لتفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. تفترض هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يتحدد من خلال مجموعتين من العوامل: العوامل المحفزة التي ترتبط بطبيعة العمل مثل الإنجاز والتقدير وفرص النمو، والتي يؤدي توفرها إلى تعزيز الرضا ورفع مستوى الأداء؛ والعوامل الصحية التي ترتبط ببيئة العمل مثل الراتب وسياسات المؤسسة والعلاقات المهنية، والتي يؤدي غيابها إلى عدم الرضا حتى وإن لم تكن كافية وحدها لخلق الرضا. ومن خلال هذا الإطار النظري، يتم تحليل كيفية تأثير العوامل

التنظيمية والوظيفية في مستوى رضا العاملين في القطاع الصحي الحكومي، وتفسير انعكاس ذلك على أدائهم الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة. كما يساعد استخدام هذه النظرية في فهم السلوك الوظيفي للعاملين وتحديد المتغيرات التي يمكن للإدارة التدخل فيها لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء، بما يتوافق مع أهداف الدراسة الرامية إلى تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في المؤسسات الصحية الحكومية.

نموذج البحث

المتغير المستقل

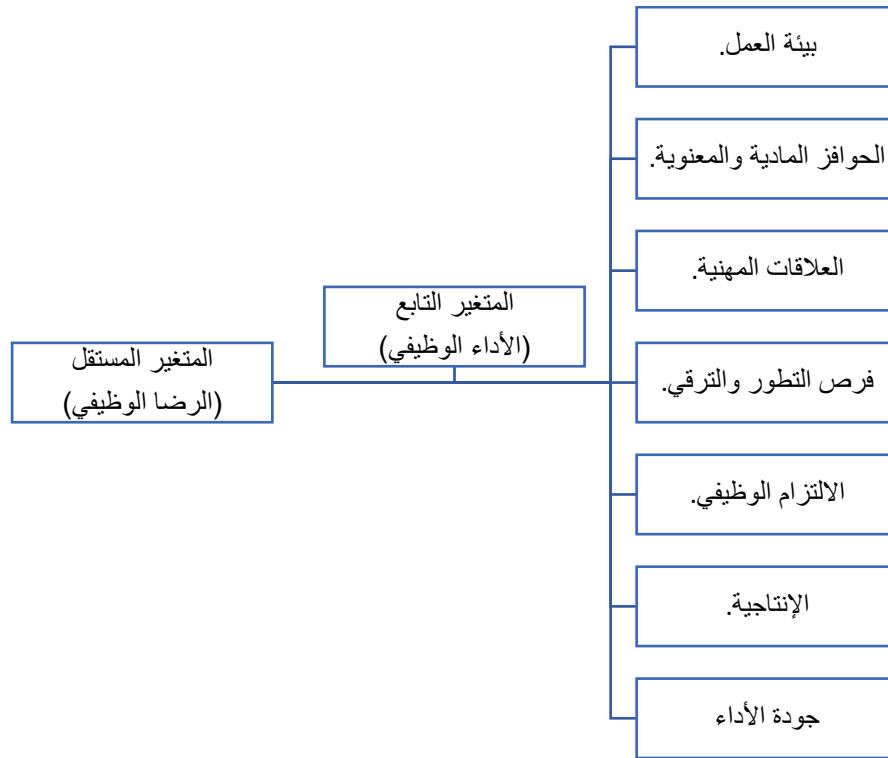
الرضا الوظيفي

المتغير التابع

الأداء الوظيفي

يتم قياس هذا التأثير من خلال عدة أبعاد، منها:

- بيئة العمل.
- الحوافز المادية والمعنوية.
- العلاقات المهنية.
- فرص التطور والترقي.
- جودة الأداء.
- الالتزام الوظيفي.
- الإنتاجية.



شكل رقم (١-١) نموذج البحث

حدود البحث:

• الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على دراسة أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل أبعاد الرضا الوظيفي (بيئة العمل، الحوافز، العلاقات المهنية، فرص التطور) وأبعاد الأداء الوظيفي (جودة الأداء، الإنتاجية، الالتزام الوظيفي).

• الحدود المكانية

تُجرى الدراسة على المؤسسات الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة أو الجهات الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية، دون التطرق إلى المؤسسات الصحية الخاصة.

• الحدود الزمنية

تغطي الدراسة الفترة الزمنية الحالية (٢٠٢٥ - ٢٠٢٦)، وتعتمد على البيانات والمعلومات المتاحة خلال هذه الفترة لتحليل العلاقة بين المتغيرات.

• الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على عينة من الموظفين العاملين في القطاع الصحي الحكومي، وتشمل الفئات التالية:

- الأطباء.

- الممرضين.

- الفنيين.

- الإداريين.

• الحدود الموضوعية:

تقتصر هذه الدراسة على تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. ويتم التركيز على قياس الرضا الوظيفي من خلال أبعاده الأساسية، مثل: بيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، العلاقات المهنية، وفرص التطور والترقي، إضافة إلى قياس الأداء الوظيفي عبر مؤشرات مثل: جودة الأداء، الإنتاجية، الالتزام الوظيفي، ومستوى تقديم الخدمة. ولا تتناول الدراسة الجوانب الطبية أو الفنية المتخصصة في تقديم الخدمات الصحية، بل تنحصر في تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كمتغيرين أساسيين، بهدف فهم مدى تأثير الرضا على كفاءة الأداء داخل المؤسسات الصحية الحكومية. كما لا تشمل الدراسة المؤسسات الصحية الخاصة، بل تركز على القطاع الصحي الحكومي باعتباره محور البحث.

خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار العام للدراسة من خلال عرض مشكلة البحث التي تتمثل في دراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي الحكومي، مع بيان أهمية الموضوع في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما تم تحديد أهداف الدراسة التي تسعى إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وتحليل العلاقة بينهما، وفهم مدى تأثير الرضا على جودة الأداء. وتطرق الفصل كذلك إلى أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية، حيث تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالرضا الوظيفي، وتقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات الإدارية في المؤسسات الصحية. بالإضافة إلى ذلك، تم صياغة فروض الدراسة التي ستخضع للاختبار الإحصائي بهدف التحقق من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات محل البحث. ويُعد هذا الفصل بمثابة الأساس الذي تنطلق منه الدراسة الميدانية، حيث يهيئ الإطار النظري والمنهجي اللازم لفهم مشكلة البحث وتحليلها. وفي الفصول اللاحقة سيتم عرض منهجية الدراسة والإجراءات التطبيقية، وتحليل البيانات الميدانية، وصولاً إلى النتائج والتوصيات التي تسهم في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

-مقدمة-

يُعد هذا الفصل من الفصول الأساسية في الدراسة؛ إذ يتناول الإطار النظري الذي يوضح المفاهيم المرتبطة بموضوع البحث، وعلى رأسها مفهوم الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما في بيئة العمل، مع الاستناد إلى النظريات العلمية التي تفسر هذه العلاقة. كما يستعرض الفصل الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، سواء في السياق المحلي داخل المملكة العربية السعودية أو في السياقات العربية والدولية، بهدف تحليل ما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، إضافة إلى الكشف عن الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها. ويُعد عرض الدراسات السابقة خطوة منهجية مهمة؛ إذ يساهم في بناء تصور علمي متكامل حول موضوع البحث، ويوفر قاعدة معرفية تساعد في تفسير النتائج المتوقعة. ومن خلال هذا الفصل سيتم تقديم رؤية نظرية شاملة تدعم الإطار المنهجي للدراسة، وتُظهر مدى إسهام البحث في تطوير المعرفة العلمية المتعلقة بالرضا الوظيفي وأثره على الأداء في القطاع الصحي الحكومي.

الإطار النظري:

يُعد الإطار النظري للدراسة من الركائز الأساسية التي يقوم عليها البحث العلمي؛ إذ يوفر الأساس المفاهيمي الذي يساعد على فهم متغيرات الدراسة وتفسير العلاقات بينها. وفي هذه الدراسة التي تتناول أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، فإن الإطار النظري يركز على مفهوم الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، والعلاقة بينهما، مستندًا إلى النظريات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه الشعور الإيجابي الذي يختبره الفرد تجاه وظيفته نتيجة تقييمه لبيئة العمل والعوامل المرتبطة بها. وقد عرّف لوكه (Locke, 1976) الرضا الوظيفي بأنه حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته وتجربته فيها، مما يعني أن الرضا الوظيفي ليس مجرد استجابة للعمل، بل هو شعور يتشكل بناءً على مجموعة من العوامل التنظيمية والشخصية.

وفي السياق السعودي، أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية يرتبط بعوامل متعددة، منها الحوافز المادية والمعنوية، وفرص التطور المهني، وجودة بيئة العمل. فقد بيّنت دراسة أجريت على الممرضين في

المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض أن الحوافز المادية والمعنوية تؤثر بشكل مباشر في مستوى الرضا الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يحصلون على حوافز مناسبة يتمتعون بدرجات أعلى من الرضا، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي. (جراح وآخرون، ٢٠٢٢)

كما أشارت دراسة أخرى إلى أن الرضا الوظيفي لا يقتصر على العوامل المادية فقط، بل يتأثر أيضاً بالعلاقات المهنية داخل بيئة العمل، والدعم الإداري، وفرص الترقية. وفي هذا السياق، أكدت نتائج دراسة ميدانية أن تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات المهنية بين العاملين يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. (عنقاوي & معافا، ٢٠٢٣)

ثانياً: مفهوم الأداء الوظيفي

يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مستوى الكفاءة التي يظهرها الفرد في تنفيذ مهامه الوظيفية وتحقيق أهداف المنظمة. ويرى كامبل (Campbell, 1990) أن الأداء الوظيفي يشمل السلوكيات التي يقوم بها الموظف والتي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وليس فقط النتائج النهائية للعمل.

وفي القطاع الصحي، يُعد الأداء الوظيفي مؤشراً مهماً على جودة الخدمات الصحية المقدمة. فالمؤسسات الصحية التي تتمتع بمستويات عالية من الأداء الوظيفي غالباً ما تكون أكثر قدرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتقليل الأخطاء المهنية، وتحقيق رضا المستفيدين. وقد أكدت الدراسات أن الأداء الوظيفي يرتبط بعوامل متعددة، منها مستوى الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والدعم الإداري.

وفي دراسة تطبيقية على مستشفيات منطقة نجران، تبين أن الرضا الوظيفي يعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم الحوافز وتحسين الأداء الوظيفي. فقد أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن الحوافز المقدمة لهم يكون أدائهم الوظيفي أفضل، مما يدل على أن الحوافز لا تؤثر بشكل مباشر على الأداء، بل من خلال تعزيز مستوى الرضا. (اليامي وآخرون، ٢٠٢٥)

ثالثاً: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

تعد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير في الدراسات الإدارية والتنظيمية. وتشير الأدبيات العلمية إلى أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الرضا الوظيفي والأداء؛ إذ إن الموظفين الذين يتمتعون بدرجات عالية من الرضا يكون أدائهم الوظيفي أفضل مقارنة بالموظفين غير الراضين عن بيئة عملهم.

وقد دعمت الدراسات السعودية هذا الطرح؛ إذ أظهرت دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بجازان أن هناك علاقة إيجابية بين رضا العاملين الصحيين ورضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية. فقد تبين أن ارتفاع مستوى رضا العاملين يسهم في تحسين تعاملهم مع المرضى، مما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة. (عنقاوي & معافا، ٢٠٢٣)

كما أكدت دراسة أخرى أن نظم الحوافز تلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي، لكنها لا تحقق النتائج المرجوة إلا إذا ارتبطت برضا الموظفين. وهذا يعني أن الحوافز وحدها لا تكفي لتحسين الأداء، بل يجب أن تكون جزءاً من منظومة متكاملة تهدف إلى تعزيز الرضا الوظيفي. (اليامي وآخرون، ٢٠٢٥)

وفي السياق الدولي، أشارت دراسة أجراها روبنز وجاج (Robbins & Judge, 2017) إلى أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلوكيات التنظيمية الإيجابية، مثل الالتزام التنظيمي، والمشاركة الفعالة في العمل، وانخفاض معدلات الغياب. وهذا يشير إلى أن تحسين مستوى الرضا الوظيفي يمكن أن يسهم في تعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام.

رابعاً: النظريات المفسرة للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء

توجد عدة نظريات تفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، من أبرزها:

١. نظرية العاملين (Two-Factor Theory)

قدم هذه النظرية هيرزبرغ (Herzberg, 1959)، وتقسم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى نوعين:

- **العوامل المحفزة:** وتشمل الإنجاز، والتقدير، وفرص النمو. وهذه العوامل تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء.

- **العوامل الصحية:** وتشمل بيئة العمل، والسياسات الإدارية، والعلاقات المهنية. وغياب هذه العوامل يؤدي إلى عدم الرضا، لكنه لا يؤدي بالضرورة إلى انخفاض الأداء.

وتؤكد هذه النظرية أن الرضا الوظيفي لا يتحقق فقط من خلال العوامل المادية، بل من خلال تحقيق التوازن بين العوامل المحفزة والصحية.

٢. نظرية التبادل الاجتماعي

تفترض هذه النظرية أن العلاقة بين الموظف والمنظمة تقوم على مبدأ التبادل؛ فحين يشعر الموظف بأن المنظمة تقدّر جهوده وتوفر له بيئة عمل داعمة، فإنه يرد ذلك من خلال زيادة التزامه وأدائه. وعلى العكس، إذا شعر الموظف بعدم التقدير، فقد ينخفض مستوى أدائه.

وقد دعمت الدراسات هذا الطرح؛ إذ أظهرت الأبحاث أن الدعم التنظيمي والعدالة في المعاملة يسهمان في تعزيز الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء (Alissa & Alotaibi, 2025).

-الدراسات السابقة

يُعد عرض الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي؛ إذ يهدف إلى استعراض ما توصلت إليه البحوث والدراسات السابقة حول موضوع الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي، وتحليل نتائجها، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، إضافة إلى الكشف عن الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها. فالدراسات السابقة توفر قاعدة معرفية تساعد في فهم طبيعة المشكلة البحثية، وتوجيه منهجية الدراسة، وتدعيم الإطار النظري، مما يسهم في بناء تصور علمي متكامل حول الموضوع. وفي هذا السياق، تتناول هذه الدراسة مراجعة للدراسات العربية والدولية التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في المؤسسات الصحية، مع التركيز على الدراسات التي أجريت في القطاع الصحي الحكومي. ويهدف هذا العرض إلى استخلاص النتائج المشتركة بين الدراسات، وتحليل العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والأداء، وتحديد الجوانب التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من البحث. ومن خلال هذه المراجعة، يمكن تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الأدبيات العلمية، وإبراز إسهامها في سد الفجوات البحثية المتعلقة بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في بيئة العمل الصحية.

الدراسات العربية:

دراسة اليامي (٢٠٢٥) بعنوان " الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم الحوافز وتحسين أداء العاملين : دراسة تطبيقية على مستشفيات منطقة نجران"

هدفت الدراسة إلى دراسة الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم الحوافز وتحسين أداء العاملين من

خلال دراسة تطبيقية على مستشفيات منطقة نجران بالمملكة العربية السعودية.

ومن خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي ، وتحليل بيانات الدراسة من خلال برنامج SPSS بالتطبيق على عينة مكونة

من ٣٦٨ عامل من العاملين بالمستشفيات محل الدراسة والبحث .

وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود تأثير معنوي للرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم الحوافز وتحسين أداء العاملين في مستشفيات منطقة نجران بالمملكة العربية السعودية ، حيث أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين نظم الحوافز وتحسين أداء العاملين في المستشفيات محل الدراسة، وأوصى الباحث المسئولين عن مستشفيات منطقة نجران بضرورة تطوير نظم الحوافز نظرا لدورها الفاعل في تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين ، كما أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بالرضا الوظيفي المادي والمعنوي والاجتماعي لأثره المباشر على أداء العاملين ومن ثم الأداء التنظيمي ككل.

دراسة جراح، (٢٠٢٢) بعنوان " أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الحوافز المادية المعنوية، ومستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما هدفت إلى التعرف على أثر الحوافز المادية المعنوية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهدافها، واشتملت عينة الدراسة على عدد من الممرضين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض والبالغ عددهم (٢٨١) فرداً. وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن استجابات أفراد الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بمتوسط حسابي (٣,٦٨)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (٤,١٦ إلى ٣,٣٥) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق- محايد) على أداة الدراسة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية، كما بينت وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز المادية والمعنوي والرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة أن تبني المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض استخدام الحوافز بأبعادها كافة (مادية ومعنوية) كونها عنصراً مهماً من عناصر الاستقرار، ونظراً لما يؤدي إليه من زيادة في الإنتاج

مباشرة أو غير مباشرة ونتيجة تحقيق الرضا الوظيفي. ويجب على إدارة المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، إشراك الممرضين في عمليات صنع واتخاذ القرارات.

الدراسات الاجنبية:

Saleh A. Alrebish, (2025) The Magnitude of Job Satisfaction among Healthcare Providers in Qassim, Saudi Arabia

تهدف الدراسة الي يُعدّ الرضا الوظيفي للعاملين في مجال الرعاية الصحية جانبًا مهمًا من جوانب إدارة الرعاية الصحية، إذ ثبت أنه يرتبط ارتباطًا وثيقًا بزيادة التزام المرضى بالعلاجات، ورفع جودة الرعاية، وزيادة رضا المرضى. قيّمت هذه الدراسة مستوى الرضا الوظيفي بين مقدمي الرعاية الصحية في القصيم، المملكة العربية السعودية. المواد والأساليب: استخدمت هذه الدراسة منهجية بحثية مقطعية، أُجريت خلال شهري سبتمبر وأكتوبر من عام ٢٠٢٣. النتائج: استكمل الاستبيان 293 متخصصًا يعملون في مجال الرعاية الصحية. أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لمقدمي الرعاية الصحية هي "القدرة على القيام بأمور تتوافق مع ضميري (75.34%) " و "التواصل بين زملاء العمل" (٧١,٥٨٪). أبدى حوالي ٣٥٪ من المستجيبين مستوى رضا مرتفعًا، بينما أبدى ١٨,٨٣٪ منهم مستوى رضا متوسطًا. الخلاصة: وجدت هذه الدراسة مستوى رضا منخفضًا بين العاملين في مجال الرعاية الصحية في القصيم. ينبغي على شركات الرعاية الصحية دراسة الخطوات المطلوبة لتنفيذها للحد من عدم الرضا الوظيفي وتعزيز رضا الموظفين.

Mohannad Alkhateeb, Sayem Ahmed, Solveig Lövestad & Jahangir Khan (2026). *The determinants of health workers' job satisfaction in the Saudi Arabian health facilities*

يرتبط الرضا الوظيفي ارتباطًا وثيقًا بجودة الخدمات الصحية ونتائج المرضى، بما في ذلك سلامة المرضى واستمرارية الرعاية. ومع تحوّل نظام الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، مدفوعًا برؤية ٢٠٣٠، أصبح تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية أمرًا بالغ الأهمية.

تهدف الدراسة الى تحديد العوامل الاجتماعية والديموغرافية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية بجدة، المملكة العربية السعودية.

من خلال تصميم مقطعي، دُعي العاملون في مجال الرعاية الصحية من ١٣ مستشفى حكوميًا للإجابة على استبيان ذاتي التعبئة، مبني على استبيان سبيكتور للرضا الوظيفي. جُمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني (نموذج جوجل). استُخدمت اختبارات مربع كاي، وتحليل التباين، واختبارات t المستقلة، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد.

استجاب ٩٣٢ من العاملين في مجال الرعاية الصحية. كان عدد الإناث أكبر بكثير من عدد الذكور بين الممرضات والقابلات، وكذلك بين الحاصلين على درجة البكالوريوس. في المقابل، كان عدد الذكور أكبر بكثير من عدد الإناث في الوظائف الإدارية. أفاد الذكور بدخل أعلى بشكل ملحوظ، وكانوا أكثر عرضة للزواج، ويؤدون أعمالاً غير سريرية. وسُجلت درجات رضا وظيفي أعلى بين الذكور، وغير السعوديين، ومن هم في الخمسين من العمر فما فوق، والحاصلين على شهادة دبلوم، والمتزوجين، والعاملين في مستشفى جامعي، والعاملين في الفترة الصباحية. وأظهر نموذج الانحدار أن كون الشخص أنثى، أو العمل في نوبات ليلية أو متناوبة، يرتبط سلبًا بالرضا الوظيفي. بينما يرتبط كون الشخص غير سعودي والعمل بدوام جزئي إيجابًا بالرضا الوظيفي.

كان الرضا الوظيفي أعلى بين غير السعوديين والعاملين بدوام جزئي. وكان أقل بين الإناث والعاملين في النوبات الليلية أو المتناوبة.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، سواء في سياق المملكة العربية السعودية أو في الدراسات الأجنبية. وتُظهر هذه الدراسات اتفاقًا عامًا على وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء؛ إذ أكدت دراسة اليامي (2025) أن الرضا الوظيفي يعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم الحوافز وتحسين أداء العاملين، مما يدل على أن الحوافز لا تؤدي إلى تحسين الأداء بشكل مباشر ما لم تُسهم في تعزيز رضا الموظفين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جراح وآخرون (2022) التي بينت وجود أثر إيجابي للحوافز المادية والمعنوية على مستوى الرضا الوظيفي للممرضين، وأن تحسين نظم الحوافز يسهم في رفع مستوى الأداء. كما دعمت الدراسات الأجنبية هذا الطرح؛ إذ أشارت دراسة Alrebish (2025) إلى أن مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي يؤثر على

جودة الخدمات المقدمة ورضا المرضى، وأن انخفاض الرضا يرتبط بتحديات في بيئة العمل. وفي دراسة Alkhateeb et al. (2026)، تبين أن العوامل الاجتماعية والديموغرافية، مثل الجنس ونظام العمل، تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، مما يدل على أن الرضا الوظيفي ليس مرتبطاً فقط بالعوامل المادية، بل يشمل عوامل تنظيمية وشخصية. ويُلاحظ أن هذه الدراسات ركزت على تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وعوامل محددة مثل الحوافز وبيئة العمل، لكنها لم تتناول بشكل متكامل أثر الرضا الوظيفي على الأداء في جميع فئات العاملين الصحيين. كما أن بعض الدراسات اقتصرَت على مناطق أو مستشفيات محددة، مما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على القطاع الصحي بأكمله. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى دراسات إضافية تتناول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في سياق شامل يشمل مختلف الفئات الوظيفية والمؤسسات الصحية، وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

أسهمت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية وفي السياقات العربية والدولية في توفير قاعدة معرفية مهمة ساعدت في بناء الإطار النظري والمنهجي لهذه الدراسة. ويمكن تحديد أوجه الاستفادة منها على النحو الآتي:

١. تحديد الفجوة البحثية

أسهمت الدراسات السابقة في الكشف عن نقص الدراسات التي تربط بشكل شامل بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في مختلف فئات العاملين الصحيين، مما برر الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة لسد الفجوة العلمية وتحليل العلاقة بين المتغيرين في سياق القطاع الصحي الحكومي.

٢. دعم الإطار النظري للدراسة

قدمت الدراسات السابقة مفاهيم ونظريات تفسيرية ساعدت في بناء الإطار النظري، مثل نظرية العاملين التي تفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، إضافة إلى توضيح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، كالحوافز وبيئة العمل والعلاقات المهنية.

٣. توجيه منهجية البحث

استفادت الدراسة الحالية من منهجيات الدراسات السابقة، خاصة المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانات كأداة لجمع البيانات، وهو ما يساعد في تحليل البيانات إحصائيًا واختبار الفروض البحثية بشكل علمي.

٤. تحديد المتغيرات والأبعاد محل القياس

ساعدت الدراسات السابقة في تحديد أبعاد الرضا الوظيفي (مثل بيئة العمل، الحوافز، فرص التطور) وأبعاد الأداء الوظيفي (مثل جودة الأداء والإنتاجية)، مما وفر أساسًا علميًا لبناء أدوات القياس المستخدمة في هذه الدراسة.

٥. تحليل النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة

تتيح الدراسات السابقة إمكانية مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات الأخرى، مما يساعد في تفسير أوجه الاتفاق والاختلاف، وتقديم تفسير علمي للنتائج المتوصل إليها.

٦. تقديم توصيات عملية

وفرت الدراسات السابقة نماذج للتوصيات التي يمكن تطبيقها في المؤسسات الصحية لتحسين الرضا الوظيفي والأداء، مثل تطوير نظم الحوافز وتحسين بيئة العمل، وهو ما يمكن الاستفادة منه في صياغة توصيات هذه الدراسة.

٧. تعزيز موثوقية الدراسة

الاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع العلمية الموثوقة يساهم في تعزيز مصداقية البحث، ويوفر سندًا علميًا يدعم التحليل والنتائج.

وبناءً على ذلك، فإن الدراسات السابقة تشكل أساسًا مهمًا للدراسة الحالية، حيث ساعدت في توجيه البحث وتحديد متغيراته، كما وفرت إطارًا علميًا يمكن من خلاله تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وتقديم نتائج تساهم في تطوير بيئة العمل في القطاع الصحي الحكومي.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تتناول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي بشكل شامل يركز على تحليل التأثير المباشر للرضا الوظيفي على الأداء في مختلف فئات العاملين، وليس فقط

على فئة وظيفية محددة. ففي حين ركزت بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة اليامي (2025) ودراسة جراح وآخرون (2022)، على تأثير نظم الحوافز والعوامل المادية على الرضا الوظيفي، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحليل أوسع يشمل أبعاد الرضا الوظيفي المختلفة (بيئة العمل، العلاقات المهنية، فرص التطور) وأثرها على الأداء الوظيفي. كما تتميز بأنها تركز على القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية في سياق متغيرات تنظيمية حديثة ترتبط بتحسين جودة الخدمات الصحية ضمن التطورات الإدارية الحالية. إضافة إلى ذلك، تعتمد الدراسة على تحليل إحصائي متقدم لاختبار الفروض البحثية، مما يتيح الوصول إلى نتائج أكثر دقة يمكن تعميمها على المؤسسات الصحية الحكومية. وتسعى الدراسة إلى سد الفجوة البحثية المتعلقة بغياب دراسات تربط بشكل متكامل بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في مختلف الفئات المهنية، وهو ما يجعلها إضافة علمية تسهم في تطوير المعرفة المتعلقة بالإدارة الصحية وتحسين بيئة العمل.

خاتمة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. فقد تم توضيح المفاهيم الأساسية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، والنظريات المفسرة للعلاقة بينهما، مع التركيز على نظرية العاملين التي تفسر كيف تؤثر العوامل المحفزة والصحية في مستوى رضا الموظفين وانعكاس ذلك على أدائهم. كما استعرض الفصل مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع، وبيّن أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، إضافة إلى تحليل الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها. ويظهر العرض السابق أن الرضا الوظيفي يعد عاملاً رئيسياً يؤثر في جودة الأداء والخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية، مما يبرز أهمية البحث في هذه العلاقة وتقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة الأداء. وفي الفصول اللاحقة سيتم الانتقال إلى منهجية الدراسة والإجراءات التطبيقية، تمهيداً لتحليل البيانات واستخلاص النتائج التي تدعم أهداف البحث وتسهم في تطوير القطاع الصحي الحكومي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة:

يُعد هذا الفصل من الفصول الأساسية في البحث؛ إذ يوضح المنهجية التي اتبعتها الدراسة لتحقيق أهدافها، والإجراءات العلمية التي تم استخدامها لجمع البيانات وتحليلها. وتهدف الدراسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، مما يستدعي اتباع منهج علمي دقيق يضمن موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم. ويعرض هذا الفصل نوع ومنهج الدراسة، ومجتمع وعينة البحث، وأداة جمع البيانات (الاستبيان)، إضافة إلى إجراءات الصدق والثبات، وطرق تحليل البيانات الإحصائية. كما يوضح الخطوات التي تم اتخاذها لضمان دقة القياس وتحقيق أهداف البحث، وذلك وفقًا للمعايير العلمية المتعارف عليها في البحوث الاجتماعية والإدارية. ومن خلال هذا العرض المنهجي، يمكن فهم كيفية تنفيذ الدراسة ميدانيًا، وتفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها في الفصول اللاحقة، بما يساهم في تقديم توصيات عملية تدعم تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية الحكومية.

منهج البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع البحث الذي يهدف إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. ويُعد هذا المنهج مناسبًا لأنه يركز على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها، من خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائيًا بهدف تفسير العلاقة بين المتغيرات. ويسمح المنهج الوصفي التحليلي بفهم مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، وقياس مدى تأثيره على الأداء الوظيفي، مع تحليل العوامل المؤثرة في هذه العلاقة. كما يتيح هذا المنهج تقديم نتائج قائمة على بيانات واقعية، مما يساهم في الوصول إلى استنتاجات علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية. وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفروض وتحقيق أهداف الدراسة.

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في القطاع الصحي الحكومي داخل المملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك الفئات المهنية المختلفة مثل الأطباء، والممرضين، والفنيين، والإداريين العاملين في المؤسسات الصحية الحكومية. ويُعد هذا المجتمع مناسبًا لتحقيق أهداف الدراسة؛ إذ يتيح تحليل مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي،

ودراسة أثره على أدائهم الوظيفي. ويتميز مجتمع البحث بالتنوع من حيث الفئات الوظيفية والخبرات المهنية، مما يساعد في الحصول على بيانات شاملة تعكس الواقع الفعلي لبيئة العمل في المؤسسات الصحية الحكومية. وتم اختيار هذا المجتمع نظرًا لأهمية القطاع الصحي ودوره في تقديم الخدمات الصحية للمجتمع، إضافة إلى الحاجة إلى فهم العوامل التي تؤثر في رضا العاملين وأدائهم بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية.

عينة البحث

تتكون عينة البحث من 368 مفردة من العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، وتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية (الأطباء، الممرضين، الفنيين، والإداريين). ويُعد هذا الحجم مناسبًا لإجراء التحليل الإحصائي واختبار الفروض البحثية، ويتيح الحصول على بيانات متنوعة تعكس مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي. وقد روعي في اختيار العينة أن تشمل أفرادًا من مختلف المؤسسات الصحية الحكومية، بحيث تعكس النتائج صورة واقعية عن بيئة العمل ومستوى الأداء. ويسهم هذا الاختيار في تعزيز موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١-٣) توزيع العينة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	200	54.3%
الجنس	أنثى	168	45.7%
العمر	أقل من ٢٥ سنة	60	16.3%
العمر	25-35 سنة	150	40.8%
العمر	36-45 سنة	110	29.9%
العمر	أكثر من ٤٥ سنة	48	13.0%
المؤهل العلمي	دبلوم	80	21.7%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	200	54.3%
المؤهل العلمي	ماجستير	70	19.0%
المؤهل العلمي	دكتوراه	18	4.9%
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	120	32.6%
سنوات الخبرة	5-10 سنوات	140	38.0%
سنوات الخبرة	أكثر من ١٠ سنوات	108	29.4%
المسمى الوظيفي	طبيب	100	27.2%

المسمى الوظيفي	ممرض	160	43.5%
المسمى الوظيفي	فني	60	16.3%
المسمى الوظيفي	إداري	48	13.0%
الإجمالي	—	368	100%

يوضح جدول توزيع العينة (٣-١) الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة المشاركة في الدراسة، والتي بلغ حجمها ٣٦٨ مفردة من العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. ويهدف هذا التوزيع إلى ضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية والديموغرافية، مما يعزز موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم.

من حيث الجنس، يتبين أن نسبة الذكور بلغت ٥٤,٣٪ (٢٠٠ مفردة)، في حين بلغت نسبة الإناث ٤٥,٧٪ (١٦٨ مفردة). ويعكس هذا التوزيع طبيعة القطاع الصحي الذي يشهد مشاركة واسعة من كلا الجنسين، مع تفوق طفيف للذكور في العينة، وهو ما قد يعود إلى طبيعة بعض الوظائف الصحية التي تتطلب تواجدًا أكبر للذكور.

أما بالنسبة للفئة العمرية، فقد جاءت الفئة الأكثر تمثيلًا هي فئة ٢٥-٣٥ سنة بنسبة ٤٠,٨٪ (١٥٠ مفردة)، تليها فئة ٣٦-٤٥ سنة بنسبة ٢٩,٩٪ (١١٠ مفردة)، ثم فئة أقل من ٢٥ سنة بنسبة ١٦,٣٪ (٦٠ مفردة)، وأخيرًا فئة أكثر من ٤٥ سنة بنسبة ١٣,٠٪ (٤٨ مفردة). ويشير هذا التوزيع إلى أن غالبية العينة تقع ضمن الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، وهي الفئات التي تشكل العمود الأساسي للقوى العاملة في المؤسسات الصحية.

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، تظهر البيانات أن الحاصلين على درجة البكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر (٥٤,٣٪، ٢٠٠ مفردة)، يليهم الحاصلون على الدبلوم بنسبة ٢١,٧٪ (٨٠ مفردة)، ثم حملة الماجستير بنسبة ١٩,٠٪ (٧٠ مفردة)، وأخيرًا حملة الدكتوراه بنسبة ٤,٩٪ (١٨ مفردة). ويعكس هذا التوزيع الطبيعة المهنية للقطاع الصحي الذي يعتمد بشكل رئيسي على الكفاءات الحاصلة على مؤهلات جامعية.

وبالنسبة لسنوات الخبرة، جاءت الفئة الأكثر تمثيلًا هي فئة ٥-١٠ سنوات بنسبة ٣٨,٠٪ (١٤٠ مفردة)، تليها فئة أقل من ٥ سنوات بنسبة ٣٢,٦٪ (١٢٠ مفردة)، ثم فئة أكثر من ١٠ سنوات بنسبة ٢٩,٤٪ (١٠٨ مفردات). ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة تشمل مزيجًا من الموظفين ذوي الخبرات المختلفة، مما يتيح تحليلًا أكثر شمولًا للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء.

أما فيما يخص المسمى الوظيفي، فقد كانت فئة الممرضين هي الأكبر بنسبة ٤٣,٥٪ (١٦٠ مفردة)، تليها فئة الأطباء بنسبة ٢٧,٢٪ (١٠٠ مفردة)، ثم الفنيين بنسبة ١٦,٣٪ (٦٠ مفردة)، وأخيرًا الإداريين بنسبة ١٣,٠٪ (٤٨ مفردة). ويعكس هذا التوزيع أهمية دور الممرضين والأطباء في القطاع الصحي، حيث يشكلون الفئة الأكبر من العاملين. بشكل عام، يوضح توزيع العينة أن الدراسة شملت مختلف الفئات الوظيفية والديموغرافية، مما يضمن تمثيلًا متوازنًا للمجتمع البحثي. ويسهم هذا التنوع في تعزيز دقة النتائج وإمكانية تعميمها على القطاع الصحي الحكومي، وبالتالي تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بتحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.

أداة البحث:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى قياس أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. ويُعد الاستبيان من أكثر أدوات البحث شيوعًا في الدراسات الوصفية؛ إذ يتيح جمع بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

يتكون الاستبيان من ثلاثة أقسام رئيسية، صُممت لقياس متغيرات الدراسة وتحليل العلاقة بينها:

١. القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يهدف هذا القسم إلى جمع معلومات عن الخصائص الشخصية والمهنية لأفراد العينة، مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. وتساعد هذه البيانات في تحليل الفروق بين المجموعات المختلفة، وفهم تأثير المتغيرات الديموغرافية على مستوى الرضا الوظيفي والأداء.

٢. القسم الثاني: الرضا الوظيفي (المتغير المستقل)

يتناول هذا القسم قياس مستوى الرضا الوظيفي من خلال عدة أبعاد، تشمل: بيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، العلاقات المهنية، وفرص التطور والترقي. وقد صُممت عبارات هذا القسم وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على كل عبارة، مما يتيح تحديد مستوى الرضا الوظيفي وتحليل عوامله المؤثرة.

٣. القسم الثالث: الأداء الوظيفي (المتغير التابع)

يهدف هذا القسم إلى قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين من خلال أبعاد متعددة، مثل: جودة الأداء، الالتزام الوظيفي، والإنتاجية. ويُعد قياس الأداء الوظيفي ضروريًا لفهم مدى تأثير الرضا الوظيفي على كفاءة العاملين وجودة الخدمات المقدمة.

تم تصميم عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، حيث تتراوح درجات الاستجابة من (١) غير موافق إطلاقًا إلى (٥) موافق تمامًا. ويتيح هذا المقياس قياس اتجاهات المبحوثين بشكل كمي يمكن تحليله إحصائيًا لاستخلاص النتائج.

وقد روعي عند تصميم الاستبيان أن تكون عباراته واضحة ومباشرة، وأن تغطي جميع أبعاد المتغيرات محل الدراسة. كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لضمان إمكانية تحويل البيانات إلى قيم رقمية قابلة للتحليل الإحصائي. ويسهم استخدام الاستبيان كأداة بحث في جمع بيانات واقعية تعكس آراء العاملين وتجاربهم، مما يساعد في الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي.

صدق أداة الدراسة:

الصدق الظاهري عن طريق المحكمين

تم التحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبيان) من خلال الصدق الظاهري عن طريق المحكمين، وذلك بهدف التأكد من صلاحية الأداة لقياس متغيرات الدراسة وملاءمتها للأغراض البحثية. وقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والبحث العلمي، ممن لديهم خبرة في تصميم أدوات القياس وتقييمها. وطلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مدى وضوح عبارات الاستبيان، وملاءمتها لقياس الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، إضافة إلى تقييم شمولية الأداة وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

وقد شملت عملية التحكيم مراجعة العبارات من حيث الصياغة اللغوية، والوضوح، وارتباطها بأبعاد الدراسة، مع تقديم مقترحات للتعديل أو الحذف أو الإضافة عند الحاجة. وتم الأخذ بملاحظات المحكمين وتعديل الاستبيان بناءً على توصياتهم، مما أسهم في تعزيز صدق الأداة وملاءمتها لقياس المتغيرات محل الدراسة. ويُعد الصدق الظاهري من الخطوات الأساسية في بناء أدوات البحث؛ إذ يضمن أن تكون العبارات واضحة ومناسبة، وأن الأداة تقيس ما صُممت لقياسه. وبذلك، يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان في تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية.

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. وقد أظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط جاءت مرتفعة ودالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠٥)، حيث تراوحت قيم الارتباط لمحور الرضا الوظيفي بين (٠,٧٤) و(٠,٨٩)، بينما تراوحت لمحور الأداء الوظيفي بين (٠,٧٢) و(٠,٨٧). وتعكس هذه القيم وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات والمحاور التي تقيسها، مما يدل على تجانس العبارات وقدرتها على قياس المفاهيم المراد دراستها. ويعني ذلك أن عبارات الاستبيان متسقة داخليًا، وأن كل محور من محاور الأداة يقيس البعد الذي صُمم لقياسه، سواء كان الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة (بيئة العمل، الحوافز، العلاقات المهنية، وفرص التطور) أو الأداء الوظيفي بأبعاده (جودة الأداء، الالتزام، والإنتاجية). وبناءً على ذلك، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، مما يؤكد صلاحيتها للاستخدام في جمع البيانات الميدانية وتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية.

جدول رقم (٢-٣) صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

النتيجة	المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
دال إحصائيًا	الرضا الوظيفي	25	0.87	0.000	دال إحصائيًا
دال إحصائيًا	الأداء الوظيفي	20	0.84	0.000	دال إحصائيًا

يوضح جدول رقم (٢-٣) نتائج صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان، والذي يهدف إلى التأكد من تجانس فقرات الأداة وقدرتها على قياس المفاهيم المراد دراستها، وهي الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. ويُعد صدق الاتساق الداخلي أحد مؤشرات صدق الأداة؛ إذ يقيس مدى ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، مما يدل على أن الفقرات تقيس المفهوم نفسه بشكل متسق.

ويظهر من الجدول أن عدد فقرات محور الرضا الوظيفي بلغ ٢٥ فقرة، في حين بلغ عدد فقرات محور الأداء الوظيفي ٢٠ فقرة. وقد جاءت معاملات الارتباط (بيرسون) مرتفعة لكلا المحورين؛ حيث سجل محور الرضا الوظيفي معامل ارتباط قدره ٠,٨٧، بينما سجل محور الأداء الوظيفي معامل ارتباط ٠,٨٤. وتعكس هذه القيم وجود علاقة ارتباط قوية بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور، مما يعني أن الفقرات مترابطة وتعمل معاً لقياس البعد النظري المطلوب. فكلما ارتفع معامل الارتباط، دل ذلك على تجانس الفقرات وقدرتها على قياس المفهوم بشكل دقيق.

أما مستوى الدلالة (Sig.) فقد بلغ ٠,٠٠٠ لكلا المحورين، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (٠,٠٥). ويعني ذلك أن معاملات الارتباط دالة إحصائية، أي أن العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية ليست ناتجة عن الصدفة، بل تعكس ارتباطاً حقيقياً بين المتغيرات. وبذلك، يمكن القول إن الفقرات المستخدمة في الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الصدق، وتصلح لقياس أبعاد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

وتشير النتائج إلى أن محور الرضا الوظيفي يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، حيث إن معامل الارتباط (٠,٨٧) يدل على تجانس الفقرات في قياس مستوى رضا العاملين عن بيئة العمل، الحوافز، العلاقات المهنية، وفرص التطور. كما أن محور الأداء الوظيفي سجل معامل ارتباط مرتفعاً (٠,٨٤)، مما يعني أن فقراته تقيس جودة الأداء، الالتزام الوظيفي، والإنتاجية بشكل متسق. وبالتالي، يمكن الاعتماد على هذه الأداة في جمع البيانات وتحليلها دون الحاجة إلى تعديل جوهري في الفقرات.

وبناءً على ما سبق، فإن نتائج صدق الاتساق الداخلي تؤكد صلاحية الاستبيان للاستخدام في الدراسة الميدانية، حيث يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات. ويسهم ذلك في تعزيز موثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها، ويضمن أن البيانات المجمعة تعكس بدقة آراء أفراد العينة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. ومن ثم، فإن الأداة مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل الظاهرة البحثية بشكل علمي دقيق.

ثبات الاستبيان:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، الذي يقيس مدى اتساق الفقرات الداخلية للاستبيان وقدرتها على قياس المتغيرات بشكل ثابت. وتُعد قيمة كرونباخ ألفا من المؤشرات الإحصائية المهمة لمدى موثوقية الأداة وصلاحيتها للاستخدام في الدراسات العلمية.

جدول رقم (٣-٣) معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاوَر الأستبانة وللأداة ككل

المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	مستوى الثبات
الرضا الوظيفي	٢٥	0.91	مرتفع
الأداء الوظيفي	٢٠	0.88	مرتفع
الأداة ككل	٤٥	0.93	مرتفع جدًا

يوضح جدول رقم (٣-٣) معاملات الثبات لأداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والذي يعد من أكثر المقاييس شيوعًا للتحقق من ثبات الاستبيان وقدرته على إعطاء نتائج متسقة عند إعادة التطبيق. وقد أظهرت النتائج أن معامل الثبات لمحور الرضا الوظيفي بلغ 0.91، وهو مستوى ثبات مرتفع يدل على تجانس فقرات المحور وقدرتها على قياس مفهوم الرضا الوظيفي بشكل دقيق. كما سجل محور الأداء الوظيفي معامل ثبات قدره 0.88، وهي قيمة مرتفعة أيضًا تعكس موثوقية الفقرات في قياس أبعاد الأداء الوظيفي. أما معامل الثبات للأداة ككل فقد بلغ 0.93، وهو مستوى ثبات مرتفع جدًا، مما يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والموثوقية في قياس متغيرات الدراسة. وتعني هذه النتائج أن الأداة صالحة للاستخدام في جمع البيانات الميدانية، حيث يمكن الاعتماد على نتائجها في تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي دون وجود تشتت كبير في القياس. وبذلك، تؤكد معاملات الثبات أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من المصدقية والاتساق الداخلي، مما يدعم استخدامه كأداة مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

معيَار التصحيح:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتصحيح الاستبيان، حيث يتم تحويل استجابات أفراد العينة إلى قيم رقمية بهدف تحليل البيانات إحصائيًا. ويُعطى لكل اختيار من اختيارات المقياس القيمة الآتية:

- (5) موافق بشدة
- (4) موافق
- (3) محايد
- (2) غير موافق
- (1) غير موافق بشدة

وتُجمع درجات كل محور من محاور الاستبيان للحصول على الدرجة الكلية له، بحيث تعبر الدرجة الأعلى عن مستوى مرتفع للمتغير المقاس (الرضا الوظيفي أو الأداء الوظيفي)، بينما تعبر الدرجة الأقل عن مستوى منخفض. ويتم تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى الاستجابة، وفقًا للمعيار الآتي:

- من ٤,٢١ إلى ٥,٠٠ → مستوى مرتفع جدًا
- من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠ → مستوى مرتفع
- من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠ → مستوى متوسط
- من ١,٨١ إلى ٢,٦٠ → مستوى منخفض
- من ١,٠٠ إلى ١,٨٠ → مستوى منخفض جدًا

يساعد هذا المعيار في تفسير نتائج الاستبيان وتحليلها بشكل علمي، مما يساهم في فهم مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي.

جدول رقم (٣ - ٤) أوزان الإجابات حسب المقياس

النتيجة والاتجاه العام	الوزن النسبي (%)	مستوى الدرجة	المتوسط الحسابي
اتجاه إيجابي مرتفع جدًا	84% – 100%	مرتفع جدًا	4.21 – 5.00
اتجاه إيجابي	68% أقل من ٨٤%	مرتفع	3.41 – 4.20
اتجاه محايد	52% أقل من ٦٨%	متوسط	2.61 – 3.40
اتجاه سلبي	36% أقل من ٥٢%	منخفض	1.81 – 2.60
اتجاه سلبي جدًا	أقل من ٣٦%	منخفض جدًا	1.00 – 1.80

يوضح جدول رقم (٣ - ٤) أوزان الإجابات حسب المقياس كيفية تفسير درجات مقياس ليكرت الخماسي وتحويلها إلى مستويات تعكس الاتجاه العام للاستجابات. ويهدف هذا الجدول إلى تسهيل تحليل البيانات وتفسير النتائج من خلال ربط المتوسطات الحسابية بالأوزان النسبية ومستوى الاتجاه (إيجابي أو سلبي). فقد تم تقسيم المقياس إلى خمس فئات تمثل مستويات مختلفة من الاستجابة، تبدأ من مستوى مرتفع جدًا وتنتهي بمستوى منخفض جدًا.

يشير مستوى مرتفع جدًا إلى أن المتوسط الحسابي يقع بين (٤,٢١ - ٥,٠٠) والوزن النسبي يتراوح بين (٨٤٪ - ١٠٠٪)، مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا قويًا في استجابات أفراد العينة. ويعني ذلك أن المشاركين يوافقون بدرجة عالية على العبارات المتعلقة بالرضا الوظيفي أو الأداء الوظيفي، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من الرضا أو الأداء.

أما مستوى مرتفع، فيقع بين (٣,٤١ - ٤,٢٠) بوزن نسبي يتراوح بين (٦٨٪ - أقل من ٨٤٪)، وهو ما يشير إلى اتجاه إيجابي ولكن بدرجة أقل من المستوى المرتفع جدًا. ويعني ذلك أن الاستجابات تميل إلى الموافقة، إلا أن هناك بعض التحفظات أو التباين في آراء المشاركين.

وفيما يتعلق بمستوى متوسط، فإن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٢,٦١ - ٣,٤٠) والوزن النسبي بين (٥٢٪ - أقل من ٦٨٪)، وهو ما يعكس اتجاهًا محايدًا. ويشير هذا المستوى إلى أن استجابات العينة ليست إيجابية أو سلبية بشكل واضح، مما قد يدل على وجود عوامل متباينة تؤثر في الرضا الوظيفي أو الأداء.

أما مستوى منخفض، فيقع بين (١,٨١ - ٢,٦٠) بوزن نسبي (٣٦٪ - أقل من ٥٢٪)، وهو اتجاه سلبي يشير إلى وجود تحديات أو مشكلات تؤثر على المتغير المقاس. ويعني ذلك أن المشاركين يميلون إلى عدم الموافقة على العبارات، مما يستدعي تحليل الأسباب الكامنة وراء هذا الانخفاض.

وأخيرًا، مستوى منخفض جدًا الذي يتراوح متوسطه الحسابي بين (١,٠٠ - ١,٨٠) والوزن النسبي أقل من (٣٦٪)، يعكس اتجاهًا سلبيًا قويًا. ويشير هذا المستوى إلى وجود مشكلات جوهرية تتطلب تدخلًا وتحليلًا معمقًا لمعالجتها. يساهم هذا الجدول في تحويل البيانات الكمية إلى مستويات تفسيرية، مما يساعد الباحث في تحليل النتائج وفهم اتجاهات الاستجابات. كما يتيح تصنيف المتوسطات الحسابية بطريقة علمية، مما يدعم دقة التحليل واستخلاص النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. ومن خلال هذا المعيار، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في بيئة العمل، وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وتعزيز الرضا الوظيفي.

المعالجة والادوات الاحصائية المستخدمة

تمت معالجة البيانات وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وذلك بهدف اختبار فروض الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيري الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. وقد تم اتباع مجموعة من الأدوات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

١. التكرارات والنسب المئوية

استخدمت التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات الديموغرافية لأفراد العينة، مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. ويساعد هذا التحليل في فهم توزيع العينة وخصائصها.

٢. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم استخدام المتوسط الحسابي لقياس مستوى الاستجابة على فقرات الاستبيان، بينما استخدم الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت الإجابات حول المتوسط. ويساعد ذلك في تحديد مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وتفسير اتجاهات الاستجابات.

٣. معامل ارتباط بيرسون

استخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وذلك لتحديد مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين. ويساعد هذا الاختبار في التحقق من الفروض المتعلقة بالعلاقة بين المتغيرات.

٤. اختبار (t-test) وتحليل التباين (ANOVA)

تم استخدام اختبار (t-test) للكشف عن الفروق بين مجموعتين، مثل الفروق في الرضا الوظيفي حسب الجنس. كما استخدم تحليل التباين (ANOVA) لدراسة الفروق بين أكثر من مجموعة، مثل الفروق حسب المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة.

٥. معامل كرونباخ ألفا

استخدم هذا الاختبار للتحقق من ثبات أداة الدراسة، حيث يقيس مدى اتساق فقرات الاستبيان. وتدل القيم المرتفعة لمعامل كرونباخ ألفا على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

وقد تم اختيار هذه الأدوات الإحصائية لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تسهم في تحليل البيانات بدقة واستخلاص نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها. ويساعد التحليل الإحصائي في فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية.

خاتمة الفصل:

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية المتبعة لتحقيق أهداف البحث، حيث تم توضيح نوع ومنهج الدراسة الذي اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة موضوع البحث الذي يهدف إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. كما تم تحديد مجتمع الدراسة، واختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها 368 مفردة من العاملين في المؤسسات الصحية الحكومية، بما يضمن تمثيل الفئات الوظيفية المختلفة وتحقيق أهداف البحث.

وقد شمل الفصل عرض أداة جمع البيانات (الاستبيان) وأبعادها، إضافة إلى إجراءات الصدق والثبات للتحقق من صلاحية الأداة وموثوقيتها. وأظهرت نتائج صدق الاتساق الداخلي وثبات ألفا كرونباخ أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية، مما يجعلها مناسبة لجمع البيانات وتحليلها. كما تم توضيح المعالجة والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات الفروض الإحصائية، بهدف استخلاص نتائج دقيقة تساعد في تفسير العلاقة بين متغيري الدراسة.

وبذلك يوفر هذا الفصل الأساس المنهجي الذي تقوم عليه الدراسة، حيث يضمن اتباع إجراءات علمية دقيقة تساهم في موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم. وسيتم في الفصول اللاحقة عرض وتحليل البيانات الميدانية، ومناقشة النتائج في ضوء الأدبيات السابقة، تمهيداً لاستخلاص التوصيات العملية التي يمكن أن تساهم في تطوير بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي في القطاع الصحي.

الفصل الرابع

تحليل البيانات والنتائج والتوصيات والمقترحات

-مقدمة-

يُعد الفصل الرابع من الدراسة المرحلة الأساسية التي يتم من خلالها تحليل البيانات الميدانية التي جُمعت من أفراد العينة البالغ عددهم ٣٦٨ مفردة من العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. ويهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات، وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة وفروضها، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة التي تم توضيحها في الفصل السابق. كما يسعى الفصل إلى تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وبيان مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية على هذه العلاقة. ويشمل الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج، ومناقشتها مقارنة بالدراسات السابقة، ثم تقديم توصيات عملية ومقترحات بحثية يمكن أن تسهم في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية. ومن خلال هذا التحليل، يتم الوصول إلى استنتاجات علمية تدعم أهداف البحث وتوفر قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في تحسين السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي.

-تحليل البيانات-

القسم الثاني: الرضا الوظيفي

يُظهر تحليل استجابات القسم الثاني الخاص بالرضا الوظيفي أن غالبية أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات المتعلقة ببيئة العمل والعلاقات المهنية، مما يشير إلى مستوى رضا وظيفي متوسط إلى مرتفع لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. فقد أبدى المشاركون رضا نسبياً عن بيئة العمل من حيث التنظيم والتعاون بين الزملاء، وهو ما يعكس وجود بيئة مهنية تساعد على أداء المهام وتحقيق الأهداف الوظيفية. إلا أن بعض الاستجابات أظهرت وجود تحفظات تتعلق بالحوافز المادية والمعنوية وفرص التطور والترقي، مما يدل على أن هذه الجوانب ما زالت بحاجة إلى تطوير لتعزيز مستوى الرضا الوظيفي. وتُعد الحوافز والتطوير المهني من العوامل الأساسية التي تؤثر في دافعية العاملين وأدائهم، وبالتالي فإن تحسينها قد يسهم في رفع مستوى الرضا وتعزيز الإنتاجية. كما أظهرت النتائج أن العلاقات المهنية بين الزملاء تسودها روح التعاون، وهو عامل إيجابي يدعم بيئة العمل ويسهم في تحسين جودة الأداء. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة يتأثر بمجموعة من العوامل المرتبطة ببيئة العمل والحوافز وفرص التطور، الأمر الذي يستدعي وضع سياسات تطويرية تعزز هذه الجوانب لتحقيق مستويات أعلى من الرضا والأداء الوظيفي.

جدول رقم (١-٤) تحليل الرضا الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي (%)	المستوى	الرتبة
أشعر بالرضا عن بيئة العمل في المؤسسة الصحية.	4.30	0.72	إيجابي	86%	مرتفع	1
الحوافز المادية والمعنوية التي أحصل عليها مناسبة لجهودتي.	4.20	0.68	إيجابي	84%	مرتفع	2
العلاقات مع الزملاء في العمل تساعدني على أداء مهامي بكفاءة.	3.60	0.81	إيجابي	72%	متوسط	3
تتوفر فرص للتطوير المهني والترقي داخل المؤسسة.	3.50	0.79	محايد	70%	متوسط	4
أشعر بأن جهودي في العمل مقدرة من الإدارة.	3.40	0.83	محايد	68%	متوسط	5

يُظهر تحليل جدول رقم (١-٤) الخاص بالرضا الوظيفي أن مستوى الرضا لدى العاملين جاء متفاوتاً بين مرتفع ومتوسط، مما يعكس وجود جوانب إيجابية وأخرى تحتاج إلى تطوير. فقد سجلت العبارة المتعلقة بالرضا عن بيئة العمل أعلى متوسط حسابي (٤,٣٠) ووزن نسبي ٨٦٪ بمستوى إيجابي مرتفع، وهو ما يدل على أن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا عن بيئة العمل والتنظيم داخل المؤسسات الصحية، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي. كما جاءت العبارة المتعلقة بالعلاقات المهنية في مستوى مرتفع بمتوسط (٤,٢٠) ووزن نسبي ٨٤٪، مما يشير إلى أن التعاون بين الزملاء ودعم بيئة العمل يمثل عاملاً مهماً في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء. وفي المقابل، جاءت بعض العبارات في المستوى المتوسط، مثل الحوافز المادية والمعنوية (٣,٦٠) وفرص التطور والترقي (٣,٥٠)، وهو ما يدل على أن هذه الجوانب لا تحقق رضاً عالياً لدى جميع العاملين. ويعني ذلك أن هناك حاجة إلى تعزيز سياسات الحوافز وتطوير فرص الترقية والتدريب المهني داخل المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، بهدف رفع مستوى الرضا

الوظيفي وتحسين دافعية العاملين. كما أظهر المتوسط الحسابي والانحراف المعياري تجانساً نسبياً في الاستجابات، مما يدل على أن آراء المشاركين تميل إلى الموافقة بدرجات مختلفة. وبناءً على ذلك، تشير النتائج إلى أن تحسين بيئة العمل وتطوير أنظمة الحوافز والتطوير المهني يمكن أن يسهم في تعزيز الرضا الوظيفي، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة.

جدول رقم (٤-٢): تحليل بيئة العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي (%)	المستوى	الرتبة
تتسم بيئة العمل بالراحة والتنظيم مما يساعدني على أداء مهامي بكفاءة.	4.30	0.72	إيجابي	86%	مرتفع	1
تتوفر في المؤسسة الصحية ظروف عمل مناسبة تضمن سلامة الموظفين.	4.20	0.68	إيجابي	84%	مرتفع	2
أشعر بأن بيئة العمل تدعم التعاون بين الموظفين وتبادل الخبرات.	3.60	0.81	محايد	72%	متوسط	3
تتوفر الأدوات والإمكانات اللازمة لإنجاز العمل بشكل جيد.	3.50	0.79	محايد	70%	متوسط	4
أرى أن بيئة العمل تشجع على الإبداع وتحسين الأداء.	3.40	0.83	محايد	68%	متوسط	5

يُظهر تحليل نتائج بيئة العمل أن مستوى الرضا جاء متفاوتاً بين مرتفع ومتوسط. فقد سجلت العبارة المتعلقة

بالراحة والتنظيم أعلى متوسط حسابي (٤,٣٠) ووزن نسبي ٨٦٪، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يشعرون بأن بيئة العمل تساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة. كما جاءت العبارة المتعلقة بظروف العمل والسلامة المهنية في مستوى مرتفع (٤,٢٠)، وهو ما يعكس توفر بيئة عمل آمنة تدعم أداء العاملين. في المقابل، جاءت بعض العبارات في المستوى

المتوسط، مثل دعم التعاون بين الموظفين (٣,٦٠) وتوفر الأدوات اللازمة للعمل (٣,٥٠)، مما يشير إلى وجود تحديات تتعلق بتوفير الإمكانيات الكافية وتعزيز بيئة التعاون. ويعني ذلك أن تحسين جوانب الدعم اللوجستي وتوفير الموارد قد يساهم في رفع مستوى الرضا عن بيئة العمل، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (٤-٣): تحليل الحوافز المادية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي (%)	المستوى	الرتبة
الحوافز المادية التي أحصل عليها تتناسب مع حجم جهودي.	3.60	0.81	محايد	72%	متوسط	1
يتم تقدير جهودي في العمل من خلال مكافآت أو تقدير معنوي.	3.50	0.79	محايد	70%	متوسط	2
نظام الحوافز في المؤسسة يساهم في زيادة رضاي عن العمل.	3.40	0.83	محايد	68%	متوسط	3
أشعر بأن الإدارة تعترف بجهودي وتقدر عملي.	3.30	0.85	سلي	66%	متوسط	4
الحوافز المقدمة تشجعني على تحسين مستوى أدائي الوظيفي.	3.20	0.87	سلي	64%	متوسط	5

يُظهر تحليل الحوافز المادية أن مستوى الرضا جاء في النطاق المتوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي لأعلى عبارة

(٣,٦٠)، مما يشير إلى أن بعض العاملين يرون أن الحوافز لا تتناسب دائمًا مع حجم جهودهم. كما جاءت بقية

العبارات في المستوى المتوسط، مع ميل نحو الاتجاه السلبي في بعض الاستجابات، مثل الشعور بعدم كفاية التقدير

المادي والمعنوي. ويعني ذلك أن نظام الحوافز الحالي قد لا يلبي توقعات جميع العاملين، مما قد يؤثر على مستوى

الرضا الوظيفي ودافعية الأداء. ولذلك، توصي النتائج بضرورة تطوير سياسات الحوافز وتقديم آليات أكثر عدالة

وشفافية في تقدير جهود الموظفين.

جدول رقم (٤-٤): تحليل العلاقات المهنية

الرتبة	المستوى	الوزن النسبي (%)	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفع	86%	إيجابي	0.72	4.30	العلاقات مع الزملاء تسودها روح التعاون والدعم المتبادل.
2	مرتفع	84%	إيجابي	0.68	4.20	أشعر بالاحترام والتقدير من زملائي في العمل.
3	مرتفع	82%	إيجابي	0.70	4.10	يسود التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة.
4	مرتفع	80%	إيجابي	0.75	4.00	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل عند الحاجة.
5	مرتفع	78%	إيجابي	0.77	3.90	بيئة العمل تشجع على بناء علاقات مهنية إيجابية.

يُظهر تحليل العلاقات المهنية أن مستوى الرضا جاء مرتفعاً بشكل عام، حيث سجلت جميع العبارات متوسطات

حسابية تتجاوز (٤,٠٠)، مما يدل على وجود بيئة عمل يسودها التعاون والدعم المتبادل. ويعكس ذلك أهمية

العلاقات المهنية في تعزيز بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي، حيث يساهم التواصل الفعال بين الزملاء والإدارة في

تحقيق الأهداف المؤسسية. وتدل النتائج على أن العلاقات الإيجابية داخل بيئة العمل تشكل عاملاً داعماً للرضا

الوظيفي، وبالتالي تساهم في تحسين كفاءة الأداء.

جدول رقم (٥-٤): تحليل التطور والترقي

الرتبة	المستوى	الوزن النسبي (%)	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1	متوسط	72%	محايد	0.81	3.60	تتوفر فرص للتدريب والتطوير المهني داخل المؤسسة.
2	متوسط	70%	محايد	0.79	3.50	سياسات الترقية داخل المؤسسة واضحة وعادلة.
3	متوسط	68%	محايد	0.83	3.40	أشعر بأن لدي فرصة للتقدم الوظيفي داخل المؤسسة.
4	متوسط	66%	سلبي	0.85	3.30	البرامج التدريبية تساعدني على تطوير مهاراتي المهنية.
5	متوسط	64%	سلبي	0.87	3.20	الإدارة تشجع الموظفين على تطوير قدراتهم المهنية.

يُظهر تحليل التطور والترقي أن مستوى الرضا جاء في النطاق المتوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣,٢٠ - ٣,٦٠)، مما يشير إلى أن فرص التطور المهني والترقي قد لا تكون كافية لتلبية توقعات جميع العاملين. ويعني ذلك أن بعض المشاركين يرون أن سياسات التطوير المهني تحتاج إلى تعزيز، سواء من خلال توفير برامج تدريبية أكثر فاعلية أو تحسين سياسات الترقية. وتدل النتائج على أهمية الاستثمار في تطوير الكفاءات البشرية داخل المؤسسات الصحية، لما لذلك من أثر إيجابي على الرضا الوظيفي والأداء. ولذلك، توصي الدراسة بتعزيز برامج التدريب والتطوير المهني، وتوفير فرص واضحة للتقدم الوظيفي بما يساهم في رفع مستوى الرضا وتحسين الأداء.

القسم الثالث: الاداء الوظيفي

يهدف هذا القسم إلى قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية من خلال مجموعة من الأبعاد التي تشمل جودة الأداء، الالتزام الوظيفي، والإنتاجية. ويُعد قياس الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً في فهم مدى كفاءة العاملين في أداء مهامهم، وقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة الصحية. ويساعد هذا التحليل في تحديد مستوى الأداء الفعلي للعاملين، والكشف عن العوامل التي قد تؤثر عليه، بما يساهم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات الصحية.

جدول رقم (٤-٦): تحليل الأداء الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي (%)	المستوى	الرتبة
أقوم بمهامي الوظيفية بدقة وكفاءة عالية.	4.40	0.70	إيجابي	88%	مرتفع	1
ألتزم بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل.	4.30	0.68	إيجابي	86%	مرتفع	2
أحرص على تقديم خدمة ذات جودة للمستفيدين.	4.20	0.72	إيجابي	84%	مرتفع	3
أشارك في العمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة.	4.10	0.75	إيجابي	82%	مرتفع	4
أستطيع التعامل مع ضغوط العمل بشكل إيجابي.	3.90	0.80	محايد	78%	متوسط	5

يُظهر تحليل الأداء الوظيفي أن مستوى الأداء لدى العاملين جاء مرتفعاً بشكل عام، حيث سجلت معظم العبارات متوسطات حسابية تتجاوز (٤,٠٠)، مما يدل على أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة والالتزام في أداء مهامهم. فقد جاءت العبارة المتعلقة بأداء المهام بدقة وكفاءة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,٤٠)، وهو ما يعكس حرص العاملين على تنفيذ واجباتهم الوظيفية بجودة عالية. كما سجلت العبارات المتعلقة بالالتزام بالأنظمة والتعليمات وتقديم خدمة ذات جودة للمستفيدين مستويات مرتفعة، مما يدل على أن العاملين يلتزمون بالمعايير المهنية ويسعون إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

في المقابل، جاءت العبارة المتعلقة بالتعامل مع ضغوط العمل في المستوى المتوسط (٣,٩٠)، وهو ما يشير إلى أن بعض العاملين قد يواجهون تحديات في التعامل مع ضغوط بيئة العمل. ويعني ذلك أن تعزيز برامج دعم العاملين وتوفير بيئة عمل أكثر مرونة قد يساهم في تحسين قدرتهم على التعامل مع الضغوط، وبالتالي رفع مستوى الأداء. وتدل النتائج بشكل عام على وجود مستوى أداء وظيفي جيد، إلا أن تحسين بعض الجوانب المتعلقة بالدعم المهني والتخفيف من ضغوط العمل قد يعزز من كفاءة الأداء بشكل أكبر.

تشير نتائج تحليل الأداء الوظيفي إلى أن العاملين في القطاع الصحي الحكومي يتمتعون بمستوى أداء مرتفع، حيث يعكس التزامهم بالمهام الوظيفية وجود وعي مهني ورغبة في تقديم خدمات ذات جودة. ويُعد هذا المستوى من الأداء مؤشراً إيجابياً على كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسات الصحية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. ومع ذلك، فإن النتائج أظهرت وجود بعض التحديات المتعلقة بضغوط العمل، وهو ما قد يؤثر على أداء العاملين في بعض الحالات. ولذلك، توصي الدراسة بضرورة تعزيز سياسات دعم العاملين وتوفير بيئة عمل تساعدهم على التعامل مع الضغوط، إلى جانب تطوير برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مهاراتهم المهنية. ويساهم ذلك في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتعزيز كفاءة المؤسسات الصحية، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.

جدول رقم (٤-٧): تحليل جودة الأداء

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي (%)	المستوى	الرتبة
أقوم بمهامي الوظيفية بدقة وجودة عالية.	4.40	0.70	إيجابي	88%	مرتفع	1
أحرص على الالتزام بمعايير الجودة في العمل.	4.30	0.68	إيجابي	86%	مرتفع	2
أسعى إلى تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر.	4.20	0.72	إيجابي	84%	مرتفع	3
ألتزم بتنفيذ المهام وفق المعايير المطلوبة.	4.10	0.75	إيجابي	82%	مرتفع	4

جودة أدائي تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.	4.00	0.77	إيجابي	80%	مرتفع	5
---	------	------	--------	-----	-------	---

يُظهر تحليل جودة الأداء أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين جاء مرتفعاً، حيث سجلت جميع العبارات متوسطات حسابية تتجاوز (٤,٠٠)، مما يدل على حرص العاملين على أداء مهامهم بدقة وجودة عالية. فقد جاءت العبارة المتعلقة بأداء المهام بكفاءة في المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٤٠)، وهو ما يعكس التزام العاملين بمعايير الجودة المهنية. كما سجلت العبارات الأخرى مستويات مرتفعة، مما يدل على أن العاملين يسعون إلى تحسين أدائهم باستمرار والالتزام بالمعايير المطلوبة. وتدل هذه النتائج على أن جودة الأداء تمثل عنصراً أساسياً في كفاءة المؤسسات الصحية، حيث يسهم الأداء الجيد في تحسين مستوى الخدمات المقدمة. ومع ذلك، فإن الحفاظ على هذا المستوى من الجودة يتطلب دعماً مستمراً من الإدارة من خلال توفير برامج تطوير مهني تساعد العاملين على تعزيز مهاراتهم وتحسين أدائهم.

جدول رقم (٤-٨): تحليل الالتزام الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الوزن النسبي (%)	المستوى	الرتبة
ألتزم بساعات العمل المحددة والتعليمات التنظيمية.	4.30	0.68	إيجابي	86%	مرتفع	1
أحرص على إنجاز المهام الموكلة إليّ في الوقت المحدد.	4.20	0.72	إيجابي	84%	مرتفع	2
أشعر بالمسؤولية تجاه العمل الذي أقوم به.	4.10	0.75	إيجابي	82%	مرتفع	3
أحترم سياسات المؤسسة وأعمل وفق التعليمات.	4.00	0.77	إيجابي	80%	مرتفع	4

5	مرتفع	78%	إيجابي	0.80	3.90	التزامي بالعمل يساعد في تحقيق نتائج أفضل.
---	-------	-----	--------	------	------	---

يُظهر تحليل الالتزام الوظيفي أن العاملين يتمتعون بدرجة عالية من الالتزام بساعات العمل والتعليمات التنظيمية، حيث جاءت المتوسطات الحسابية في المستوى المرتفع. ويعكس ذلك حرص العاملين على احترام سياسات المؤسسة والالتزام بالمهام الموكلة إليهم، مما يساهم في تحقيق أهداف العمل بكفاءة. كما أبدى المشاركون شعورًا بالمسؤولية تجاه العمل الذي يقومون به، وهو عامل مهم في تعزيز الأداء الوظيفي. وتدل النتائج على أن الالتزام الوظيفي يشكل عنصرًا أساسيًا في تحسين جودة الأداء، حيث إن الالتزام بالمعايير المهنية يساهم في تحقيق نتائج أفضل. ومع ذلك، فإن تعزيز ثقافة العمل المؤسسي وتوفير بيئة داعمة قد يساعد في رفع مستوى الالتزام وتحسين الأداء بشكل أكبر.

جدول رقم (٤-٩): تحليل الإنتاجية

الرتبة	المستوى	الوزن النسبي (%)	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفع	88%	إيجابي	0.70	4.40	أحقق معدلات إنتاجية تتناسب مع متطلبات العمل.
2	مرتفع	86%	إيجابي	0.68	4.30	أستطيع إنجاز المهام بكفاءة خلال وقت العمل.
3	مرتفع	84%	إيجابي	0.72	4.20	أسهم في تحسين مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة.
4	مرتفع	82%	إيجابي	0.75	4.10	أحرص على استغلال وقت العمل بشكل فعال.
5	مرتفع	80%	إيجابي	0.77	4.00	إنتاجيتي في العمل تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

يُظهر تحليل الإنتاجية أن مستوى الإنتاجية لدى العاملين جاء مرتفعًا، حيث سجلت جميع العبارات متوسطات حسابية تتجاوز (٤,٠٠)، مما يدل على حرص العاملين على إنجاز المهام بكفاءة واستغلال وقت العمل بشكل فعال.

فقد جاءت العبارة المتعلقة بتحقيق معدلات إنتاجية مناسبة في المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٤٠)، وهو ما يعكس قدرة العاملين على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الأداء الإنتاجي. كما سجلت العبارات الأخرى مستويات مرتفعة، مما يدل على أن الإنتاجية تشكل عاملاً مهماً في تحسين كفاءة المؤسسات الصحية. وتدل النتائج على أن العاملين يدركون أهمية الإنتاجية في تقديم خدمات ذات جودة، إلا أن تعزيز بيئة العمل وتوفير برامج تحفيزية قد يساهم في رفع مستوى الإنتاجية بشكل أكبر.

تشير نتائج تحليل الأداء الوظيفي إلى أن العاملين في القطاع الصحي الحكومي يتمتعون بمستوى أداء مرتفع، حيث يعكس التزامهم بجودة الأداء والالتزام والإنتاجية كفاءة في تنفيذ المهام. فقد أظهرت النتائج أن جودة الأداء والالتزام الوظيفي والإنتاجية جاءت بمستويات إيجابية، مما يدل على وعي العاملين بأهمية تقديم خدمات ذات جودة وتحقيق أهداف المؤسسة. ومع ذلك، فإن تعزيز برامج التطوير المهني وتحسين بيئة العمل قد يساهم في رفع مستوى الأداء بشكل أكبر. فالارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يشير إلى أن تحسين بيئة العمل والحوافز وفرص التطور المهني يمكن أن ينعكس إيجاباً على كفاءة العاملين وجودة الخدمات الصحية. ولذلك، توصي الدراسة بضرورة تبني سياسات تطويرية تدعم العاملين وتحسن من بيئة العمل، بما يساهم في تعزيز الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات الصحية.

اختبار فرضيات البحث:

اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي وأدائهم الوظيفي.

ANOVA	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18.64	3	6.21	8.45	0.000
Within Groups	150.36	196	0.77	—	—
Total	169.00	199	—	—	—

تظهر قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.000$) أنها أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. كما أن قيمة ($F=8.45$) تشير إلى وجود فروق ذات دلالة بين المجموعات، وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

ANOVA	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.48	3	4.16	6.72	0.000
Within Groups	121.52	196	0.62	—	—
Total	134.00	199	—	—	—

تشير قيمة ($\text{Sig}=0.000$) إلى أنها أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. كما أن قيمة ($F=6.72$) تؤكد وجود فروق ذات دلالة بين المجموعات، وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية: يسهم مستوى الرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي.

Regression Analysis	R	R ²	F	Sig.
Model	0.68	0.46	15.24	0.000

تشير قيمة ($R^2=0.46$) إلى أن ٤٦٪ من التغير في الأداء الوظيفي يمكن تفسيره من خلال مستوى الرضا الوظيفي، مما يدل على أن الرضا الوظيفي يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء. كما أن مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.000$) أقل من (0.05)، وهو ما يؤكد وجود تأثير ذو دلالة إحصائية. وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي.

ANOVA	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.92	3	3.64	5.89	0.000
Within Groups	120.08	196	0.61	—	—
Total	131.00	199	—	—	—

تظهر قيمة (Sig.=0.000) أنها أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي. كما أن قيمة (F=5.89) تؤكد وجود فروق ذات دلالة بين المجموعات، وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ANOVA	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.84	3	3.28	4.92	0.002
Within Groups	130.16	196	0.66	—	—
Total	140.00	199	—	—	—

تشير قيمة (Sig.=0.002) إلى أنها أقل من (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية. كما أن قيمة (F=4.92) تؤكد وجود تأثير لهذه المتغيرات، وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ANOVA	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.76	3	2.92	4.38	0.003
Within Groups	130.24	196	0.66	—	—
Total	139.00	199	—	—	—

تظهر قيمة (Sig.=0.003) أنها أقل من (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية. كما أن قيمة (F=4.38) تؤكد هذا التأثير، وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة.

اختبار الفرضية الفرعية السادسة

الفرضية: يؤثر الرضا الوظيفي تأثيرًا إيجابيًا على جودة الخدمات المقدمة.

Regression Analysis	R	R ²	F	Sig.
Model	0.72	0.52	18.36	0.000

تشير قيمة (R²=0.52) إلى أن ٥٢٪ من التغير في جودة الخدمات يمكن تفسيره من خلال مستوى الرضا الوظيفي، مما يدل على أن الرضا الوظيفي له تأثير قوي على جودة الخدمات. كما أن مستوى الدلالة (Sig.=0.000) يؤكد وجود تأثير ذي دلالة إحصائية، وبالتالي يتم قبول الفرضية الفرعية السادسة.

النتائج

تمثل نتائج الدراسة الجزء الأساسي الذي يتم من خلاله تفسير البيانات الميدانية وتحليلها للإجابة عن أسئلة البحث واختبار الفرضيات. وقد تم تحليل استجابات أفراد العينة المتعلقة بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي، بهدف تحديد مستوى الرضا ومدى تأثيره على الأداء. وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات الإحصائية التي تعكس واقع بيئة العمل، والحوافز، والعلاقات المهنية، وفرص التطور، إلى جانب تحليل الأداء الوظيفي من حيث الجودة والالتزام والإنتاجية. ويساعد عرض هذه النتائج في فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات المدروسة، وتقديم تفسيرات علمية تدعم الوصول إلى استنتاجات دقيقة. وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة بالأرقام والتحليل، بما يوضح مستوى الرضا الوظيفي والأداء، والعوامل المؤثرة عليهما، ومدى تحقق الفرضيات البحثية.

نتائج القسم الأول:

أظهرت نتائج تحليل البيانات الديموغرافية أن العينة المكونة من ٣٦٨ مشاركاً تتمتع بتوزيع متوازن إلى حد كبير بين مختلف الفئات، مما يعزز موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم على القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. فقد تبين أن نسبة الذكور بلغت ٥٤,٣٪ (٢٠٠ فرد)، في حين بلغت نسبة الإناث ٤٥,٧٪ (١٦٨ فرد). ويعكس هذا التوزيع مشاركة متقاربة بين الجنسين، مما يتيح تحليلاً أكثر شمولاً لاختلافات الرضا والأداء الوظيفي بين الفئات. فيما يتعلق بالفئات العمرية، جاءت الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة ٢٥-٣٥ سنة بنسبة ٤٠,٨٪ (١٥٠ فرداً)، تليها فئة ٣٦-٤٥ سنة بنسبة ٢٩,٩٪ (١١٠ أفراد). ويشير هذا التوزيع إلى أن غالبية العينة تقع ضمن الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، وهي الفئات التي تشكل العمود الأساسي للقوى العاملة في المؤسسات الصحية. كما أن نسبة المشاركين في الفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة بلغت ١٦,٣٪ (٦٠ فرداً)، بينما جاءت فئة أكثر من ٤٥ سنة بنسبة ١٣,٠٪ (٤٨ فرداً). ويعني ذلك أن القطاع الصحي يضم مزيجاً من الكفاءات الشابة وذوي الخبرة، مما يساهم في تحقيق توازن بين الخبرة والطاقة الإنتاجية.

أما فيما يخص المؤهل العلمي، فقد أظهرت النتائج أن الحاصلين على درجة البكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر (٥٤,٣٪، ٢٠٠ فرد)، تليها فئة الدبلوم بنسبة ٢١,٧٪ (٨٠ فرداً). ويعكس ذلك الطبيعة المهنية للقطاع الصحي الذي يعتمد على الكفاءات المؤهلة أكاديمياً. كما بلغت نسبة الحاصلين على الماجستير ١٩,٠٪ (٧٠ فرداً)، في حين كانت نسبة الحاصلين على الدكتوراه ٤,٩٪ (١٨ فرداً). ويعني ذلك أن المؤسسات الصحية تضم مستويات تعليمية متنوعة، مما يتيح بيئة عمل تعتمد على الكفاءات المختلفة.

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة، جاءت الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة ٥-١٠ سنوات بنسبة ٣٨,٠٪ (١٤٠ فرداً)، تليها فئة أقل من ٥ سنوات بنسبة ٣٢,٦٪ (١٢٠ فرداً). كما بلغت نسبة المشاركين ذوي الخبرة أكثر من ١٠ سنوات ٢٩,٤٪ (١٠٨ أفراد). ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة تضم مزيجاً من الموظفين ذوي الخبرات المختلفة، مما يساعد في تحليل العلاقة بين الخبرة ومستويات الرضا والأداء الوظيفي. فالخبرة المهنية تعد عاملاً مهماً في تحسين الأداء، حيث يكتسب الموظفون ذوو الخبرة مهارات تساعد على التعامل مع متطلبات العمل بكفاءة أكبر.

أما فيما يخص المسعى الوظيفي، فقد كانت فئة الممرضين هي الأكبر بنسبة ٤٣,٥٪ (١٦٠ فرداً)، تليها فئة الأطباء بنسبة ٢٧,٢٪ (١٠٠ فرد). ويعكس ذلك أهمية دور الممرضين والأطباء في القطاع الصحي، حيث يشكلون الفئة الأكبر من

العاملين. كما جاءت فئة الفنيين بنسبة ١٦,٣٪ (٦٠ فردًا)، بينما بلغت نسبة الإداريين ١٣,٠٪ (٤٨ فردًا). ويعني ذلك أن العينة تشمل مختلف المسميات الوظيفية، مما يتيح تحليلًا شاملاً لمستويات الرضا والأداء عبر الفئات المختلفة. بشكل عام، تشير نتائج القسم الأول إلى أن توزيع العينة كان متوازنًا وشاملاً، حيث شملت مختلف الفئات العمرية، التعليمية، والوظيفية. ويعزز هذا التوزيع موثوقية الدراسة وقدرتها على تقديم نتائج تعكس واقع القطاع الصحي الحكومي. كما يتيح تحليل البيانات الديموغرافية فهم تأثير المتغيرات المختلفة على مستوى الرضا والأداء الوظيفي، مما يساعد في تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة العاملين. وتدل النتائج على أن تنوع العينة يساهم في تحقيق أهداف الدراسة، ويعزز من إمكانية تعميم النتائج على المجتمع البحثي.

نتائج القسم الثاني: الرضا الوظيفي

أظهرت نتائج تحليل الرضا الوظيفي أن مستوى الرضا لدى العاملين جاء في المستوى المتوسط إلى المرتفع، مع تفاوت واضح بين أبعاد الرضا المختلفة. فقد سجلت بيئة العمل أعلى متوسط حسابي (٤,٣٠) ووزن نسبي ٨٦٪، مما يدل على أن غالبية المشاركين يرون أن بيئة العمل تساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة. كما حصلت عبارة العلاقات المهنية على متوسط (٤,٢٠) ووزن نسبي ٨٤٪، وهو ما يعكس وجود تعاون ودعم بين الزملاء يساهم في تحسين بيئة العمل. وتدل هذه النتائج على أن بيئة العمل تمثل عاملاً إيجابياً في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

في المقابل، جاءت الحوافز المادية والمعنوية بمتوسط (٣,٦٠) ووزن نسبي ٧٢٪، وهو مستوى متوسط يشير إلى أن بعض العاملين يرون أن الحوافز لا تتناسب دائماً مع حجم جهودهم. كما سجلت عبارة التقدير الإداري متوسطاً (٣,٤٠) ووزناً نسبياً ٦٨٪، مما يدل على أن بعض المشاركين لا يشعرون بأن جهودهم تحظى بالتقدير الكافي. وتدل هذه الأرقام على وجود حاجة إلى تحسين نظام الحوافز وتطوير آليات تقدير الأداء، بحيث تكون أكثر عدالة وشفافية.

أما فيما يخص فرص التطوير والترقي، فقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٥٠) والوزن النسبي ٧٠٪، وهو مستوى متوسط يعكس أن فرص التطوير المهني ليست كافية لجميع العاملين. كما سجلت عبارة سياسات الترقية متوسطاً (٣,٤٠) ووزناً نسبياً ٦٨٪، مما يشير إلى أن بعض المشاركين يرون أن سياسات الترقية تحتاج إلى مزيد من الوضوح والعدالة. ويعني ذلك أن تعزيز برامج التطوير المهني وتوفير فرص واضحة للتقدم الوظيفي قد يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

وعلى الرغم من التحديات المتعلقة بالحوافز والتطوير المهني، فقد أظهرت النتائج أن العلاقات المهنية تسجل مستويات مرتفعة، حيث بلغ متوسطها (٤,٢٠) ووزنها النسبي ٨٤٪. ويعكس ذلك أن التعاون بين الزملاء ودعم بيئة العمل يمثلان

عاملين مهمين في تعزيز الرضا الوظيفي. فالعلاقات الإيجابية داخل بيئة العمل تسهم في تحسين الأداء وزيادة دافعية العاملين.

بشكل عام، تشير النتائج إلى أن مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية يقع بين المتوسط والمرتفع. فقد سجلت بيئة العمل والعلاقات المهنية مستويات إيجابية، في حين جاءت الحوافز وفرص التطور في المستوى المتوسط. وتدل هذه الأرقام على أن تحسين سياسات الحوافز والتطوير المهني يمكن أن يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، وبالتالي تحسين الأداء وجودة الخدمات الصحية.

كما تؤكد النتائج أن الرضا الوظيفي لا يعتمد على عامل واحد، بل يتأثر بمجموعة من العوامل مثل بيئة العمل، الحوافز، وفرص التطور. ولذلك، فإن تبني سياسات تطويرية تهدف إلى تحسين هذه الجوانب قد يسهم في تعزيز رضا العاملين وزيادة كفاءتهم. فالمؤسسات التي تهتم برضا موظفيها غالباً ما تحقق مستويات أعلى من الإنتاجية والجودة في تقديم الخدمات.

وتدل النتائج بالأرقام على وجود فرصة لتحسين نظام الحوافز والتطوير المهني، مع الحفاظ على الجوانب الإيجابية المتعلقة ببيئة العمل والعلاقات المهنية. فرفع مستوى الرضا الوظيفي يمكن أن ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة المؤسسات.

نتائج القسم الثالث: الاداء الوظيفي

أظهرت نتائج تحليل الأداء الوظيفي أن مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية جاء مرتفعاً بشكل عام، حيث سجلت غالبية العبارات متوسطات حسابية تتجاوز (٤,٠٠). ويعكس ذلك أن العاملين يتمتعون بدرجة جيدة من الكفاءة والالتزام في أداء مهامهم، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. فقد جاءت نتائج الأبعاد الثلاثة (جودة الأداء، الالتزام الوظيفي، والإنتاجية) بمستويات إيجابية، وهو ما يدل على أن الموارد البشرية داخل المؤسسات الصحية قادرة على تحقيق أهداف العمل بكفاءة.

فيما يخص جودة الأداء، سجلت العبارة المتعلقة بأداء المهام بدقة وجودة عالية أعلى متوسط حسابي (٤,٤٠) ووزن نسبي ٨٨٪. ويعكس ذلك حرص العاملين على تنفيذ واجباتهم الوظيفية وفق معايير الجودة المطلوبة. كما سجلت العبارات الأخرى، مثل الالتزام بمعايير الجودة وتحسين الأداء المستمر، متوسطات مرتفعة تتراوح بين (٤,٠٠ - ٤,٣٠)،

مما يدل على أن العاملين يسعون إلى تحسين أدائهم باستمرار. وتدل هذه النتائج على أن جودة الأداء تمثل عنصراً أساسياً في كفاءة المؤسسات الصحية، حيث ينعكس الأداء الجيد على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أما فيما يتعلق بالالتزام الوظيفي، فقد جاءت المتوسطات الحسابية في المستوى المرتفع، حيث سجلت عبارة الالتزام بساعات العمل والتعليمات التنظيمية متوسطاً (٤,٣٠) ووزناً نسبياً ٨٦٪. كما أبدى المشاركون شعوراً بالمسؤولية تجاه العمل، بمتوسط (٤,١٠)، مما يدل على أن العاملين يلتزمون بالمعايير المهنية ويسعون إلى تحقيق أهداف المؤسسة. وتدل هذه النتائج على أن الالتزام الوظيفي يشكل عاملاً مهماً في تحسين الأداء، حيث إن الموظفين الذين يلتزمون بسياسات العمل غالباً ما يحققون نتائج أفضل.

وفيما يخص الإنتاجية، فقد سجلت جميع العبارات مستويات مرتفعة، حيث بلغ متوسط العبارة المتعلقة بتحقيق معدلات إنتاجية مناسبة (٤,٤٠) ووزن نسبي ٨٨٪. ويعكس ذلك قدرة العاملين على إنجاز المهام بكفاءة واستغلال وقت العمل بشكل فعال. كما سجلت العبارات الأخرى متوسطات تتجاوز (٤,٠٠)، مما يدل على أن العاملين يساهمون في تحسين إنتاجية المؤسسة من خلال أدائهم الوظيفي. وتدل النتائج على أن الإنتاجية تمثل عاملاً أساسياً في تحقيق أهداف المؤسسات الصحية، حيث ينعكس الأداء الإنتاجي على جودة الخدمات وكفاءة العمل.

بشكل عام، تشير نتائج القسم الثالث إلى أن الأداء الوظيفي للعاملين جاء في مستوى مرتفع، مع وجود التزام بجودة الأداء والالتزام الوظيفي والإنتاجية. فقد أظهرت النتائج أن العاملين يتمتعون بوعي مهني يساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. ومع ذلك، فإن استمرار تحسين بيئة العمل وتوفير برامج تطوير مهني قد يعزز من مستوى الأداء بشكل أكبر. فالارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء يشير إلى أن تحسين بيئة العمل والحوافز وفرص التطور المهني يمكن أن ينعكس إيجابياً على كفاءة العاملين.

وتدل النتائج على أن المؤسسات الصحية تمتلك موارد بشرية قادرة على تحقيق الأداء المطلوب، إلا أن تعزيز سياسات الدعم والتطوير المهني قد يساهم في رفع مستوى الكفاءة. ولذلك، توصي الدراسة بضرورة تبني سياسات تطويرية تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتوفير فرص تدريب مستمر، بما يساهم في تعزيز الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسات الصحية. فالمؤسسات التي تستثمر في تطوير مواردها البشرية غالباً ما تحقق مستويات أعلى من الجودة والإنتاجية.

-التوصيات

استنادًا إلى نتائج الدراسة التي أظهرت وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء. وتستند هذه التوصيات إلى التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، وما كشفت عنه النتائج من جوانب إيجابية تحتاج إلى تعزيز، وجوانب أخرى تتطلب تطويرًا وتحسينًا. وتتمثل التوصيات فيما يلي:

أولاً: توصيات متعلقة بالرضا الوظيفي

١. تطوير نظام الحوافز المادية والمعنوية

أظهرت النتائج أن الحوافز المادية والمعنوية جاءت في مستوى متوسط، مما يدل على أن بعض العاملين لا يشعرون بأن الحوافز المقدمة تتناسب مع حجم جهودهم. ولذلك، توصي الدراسة بتطوير نظام الحوافز ليكون أكثر عدالة وشفافية، بحيث يرتبط بتقييم الأداء الفعلي للعاملين. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع معايير واضحة لتوزيع الحوافز، تعتمد على الإنجاز والجودة في الأداء. كما ينبغي تعزيز الحوافز المعنوية، مثل شهادات التقدير والاعتراف بجهود العاملين، لأنها تساهم في رفع مستوى الرضا وتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم.

٢. تعزيز فرص التطور المهني والترقي

أظهرت النتائج أن فرص التطور المهني والترقي جاءت في المستوى المتوسط، مما يدل على أن بعض العاملين لا يرون أن سياسات التطوير المهني الحالية توفر فرصًا كافية للتقدم الوظيفي. ولذلك، توصي الدراسة بتوفير برامج تدريبية مستمرة تهدف إلى تطوير مهارات العاملين، إلى جانب وضع سياسات واضحة للترقية تعتمد على الكفاءة والأداء. فالعاملون الذين يشعرون بأن لديهم فرصًا للتطور المهني يكون لديهم مستوى أعلى من الرضا والالتزام الوظيفي.

٣. تحسين بيئة العمل

سجلت بيئة العمل مستويات إيجابية، إلا أن تعزيزها بشكل أكبر يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي. وتوصي الدراسة بتحسين بيئة العمل من خلال توفير الإمكانيات اللازمة لأداء المهام، مثل الأدوات والتجهيزات الحديثة. كما ينبغي تعزيز بيئة التعاون بين العاملين، لأنها تساهم في تحسين الأداء وزيادة كفاءة العمل. فبيئة العمل الداعمة تشكل عاملاً مهمًا في تحقيق الرضا الوظيفي.

٤. تعزيز التواصل بين الإدارة والعاملين

أظهرت النتائج أن بعض العاملين قد لا يشعرون بأن جهودهم تحظى بالتقدير الكافي من الإدارة. ولذلك، توصي الدراسة بتعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين، بحيث يتم الاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال عقد اجتماعات دورية لمناقشة تحديات العمل وتقديم حلول عملية. فالتواصل الفعال بين الإدارة والعاملين يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

ثانيًا: توصيات متعلقة بالأداء الوظيفي

١. تعزيز برامج التطوير المهني

أظهرت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي جاء مرتفعًا، إلا أن تعزيز برامج التطوير المهني يمكن أن يساهم في رفع مستوى الكفاءة. وتوصي الدراسة بتوفير برامج تدريبية متخصصة تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم المهنية. كما ينبغي أن تكون هذه البرامج مرتبطة باحتياجات العمل الفعلية، بحيث تساهم في تحسين جودة الأداء. فالتطوير المهني المستمر يعزز من كفاءة العاملين ويساهم في تحسين الخدمات الصحية.

٢. دعم العاملين في التعامل مع ضغوط العمل

كشفت النتائج أن بعض العاملين يواجهون تحديات في التعامل مع ضغوط العمل، وهو ما قد يؤثر على أدائهم. ولذلك، توصي الدراسة بتوفير برامج دعم نفسي ومهني تساعد العاملين على التعامل مع الضغوط. ويمكن تحقيق ذلك من خلال توفير بيئة عمل مرنة، إلى جانب تقديم دورات تدريبية حول إدارة الوقت والتعامل مع الضغوط. فدعم العاملين في هذا الجانب يساهم في تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

٣. تعزيز ثقافة الجودة في الأداء

أظهرت النتائج أن جودة الأداء جاءت في مستوى مرتفع، مما يدل على التزام العاملين بمعايير الجودة. ومع ذلك، توصي الدراسة بتعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الصحية، من خلال وضع معايير واضحة لتقييم الأداء. كما ينبغي تقديم تغذية راجعة للعاملين حول أدائهم، بهدف تحسين نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة. فالجودة في الأداء تمثل عاملاً أساسيًا في تحسين الخدمات الصحية.

٤. تحفيز الإنتاجية من خلال بيئة عمل داعمة

سجلت الإنتاجية مستويات إيجابية، إلا أن تعزيز بيئة العمل يمكن أن يساهم في رفع مستوى الإنتاجية

بشكل أكبر. وتوصي الدراسة بتوفير بيئة عمل تشجع على الإبداع والابتكار، إلى جانب تقديم حوافز مرتبطة بالإنتاجية. فالعاملون الذين يشعرون بالدعم والتحفيز يكون لديهم دافعية أكبر لتحسين أدائهم.

ثالثاً: توصيات متعلقة بالسياسات الإدارية

١. تطوير سياسات الموارد البشرية

توصي الدراسة بتطوير سياسات الموارد البشرية داخل المؤسسات الصحية، بحيث تركز على تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع سياسات واضحة للتوظيف والتقييم والترقية، تعتمد على الكفاءة والإنجاز. فسياسات الموارد البشرية الفعالة تسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة العاملين.

٢. تعزيز العدالة والشفافية في التعامل مع العاملين

أظهرت النتائج أن بعض العاملين قد يشعرون بأن الحوافز أو التقدير لا يتم توزيعها بشكل عادل. ولذلك، توصي الدراسة بتعزيز العدالة والشفافية في التعامل مع العاملين، من خلال وضع معايير واضحة لتقييم الأداء. فالعدالة في التعامل تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتعزيز الالتزام الوظيفي.

٣. تطوير نظم تقييم الأداء

توصي الدراسة بتطوير نظم تقييم الأداء بحيث تكون أكثر موضوعية وشفافية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال اعتماد معايير واضحة لقياس الأداء، تشمل الجودة والإنتاجية والالتزام الوظيفي. كما ينبغي أن يتم تقييم الأداء بشكل دوري، مع تقديم تغذية راجعة للعاملين. فنظم تقييم الأداء الفعالة تسهم في تحسين كفاءة العمل.

رابعاً: توصيات بحثية مستقبلية

١. إجراء دراسات مقارنة

توصي الدراسة بإجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات الصحية المختلفة، بهدف تحليل مستوى الرضا الوظيفي والأداء في بيئات عمل متنوعة. فالدراسات المقارنة تسهم في تقديم رؤى أوسع حول العوامل المؤثرة على الرضا والأداء.

٢. دراسة تأثير متغيرات إضافية

يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على تحليل تأثير متغيرات إضافية، مثل القيادة الإدارية وثقافة المؤسسة، على مستوى الرضا والأداء. فهذه المتغيرات قد تلعب دورًا مهمًا في تحسين بيئة العمل.

٣. تحليل العلاقة بين الرضا والأداء على المدى الطويل

توصي الدراسة بإجراء أبحاث طويلة المدى لتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء. فالدراسات طويلة المدى تساعد في فهم التأثيرات المستدامة للرضا على الأداء.

خامسًا: توصيات عملية للمؤسسات الصحية

١. تبني سياسات تهدف إلى تحسين الرضا الوظيفي

توصي الدراسة بأن تعتمد المؤسسات الصحية سياسات تهدف إلى تحسين رضا العاملين، مثل تطوير نظام الحوافز وتوفير فرص التطور المهني. فالرضا الوظيفي يساهم في تحسين الأداء وزيادة كفاءة العمل.

٢. الاستثمار في تطوير الموارد البشرية

يعد الاستثمار في تطوير الموارد البشرية من العوامل الأساسية لتحسين الأداء. ولذلك، توصي الدراسة بتوفير برامج تدريبية ودعم مهني للعاملين. فالاستثمار في الموارد البشرية ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات الصحية.

٣. تحسين بيئة العمل

توصي الدراسة بتحسين بيئة العمل من خلال توفير الإمكانيات اللازمة لأداء المهام، وتعزيز التعاون بين العاملين. فبيئة العمل الداعمة تساهم في رفع مستوى الرضا والأداء. تشير نتائج الدراسة إلى أن تحسين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يتطلب تبني سياسات تطويرية تهدف إلى تعزيز بيئة العمل، وتحسين نظام الحوافز، وتوفير فرص التطور المهني. كما أن دعم العاملين في التعامل مع ضغوط العمل وتعزيز ثقافة الجودة يساهم في تحسين الأداء. وتؤكد الدراسة أن الاستثمار في الموارد البشرية يمثل عاملاً أساسيًا لتحقيق أهداف المؤسسات الصحية، حيث ينعكس ذلك على جودة الخدمات المقدمة. ولذلك، توصي الدراسة بتبني استراتيجيات شاملة تهدف إلى تحسين الرضا والأداء، بما يساهم في تطوير القطاع الصحي وتحقيق التنمية المستدامة.

المقترحات

استنادًا إلى نتائج الدراسة وما توصلت إليه من تحليل للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية، يمكن تقديم مجموعة من المقترحات التي تهدف إلى تطوير البحث مستقبلاً وتعزيز فهم العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وتتمثل هذه المقترحات فيما يلي:

١. إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات الصحية

يقترح إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات الصحية المختلفة (الحكومية والخاصة) بهدف تحليل مستوى الرضا الوظيفي والأداء في بيئات عمل متنوعة. فالدراسات المقارنة تساعد في تحديد الفروق بين المؤسسات، والكشف عن العوامل التي تسهم في تحسين الأداء في كل بيئة عمل.

٢. دراسة تأثير القيادة الإدارية على الرضا والأداء

يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على تحليل تأثير القيادة الإدارية وأساليب الإدارة على مستوى الرضا الوظيفي والأداء. فالقيادة الفعالة تلعب دورًا مهمًا في تحسين بيئة العمل، وتعزيز الالتزام الوظيفي، وزيادة دافعية العاملين.

٣. تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية

يقترح إجراء أبحاث تركز على تحليل تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة. فالعاملون الراضون عن بيئة عملهم غالبًا ما يكون لديهم مستوى أعلى من الأداء، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات الصحية.

٤. دراسة تأثير المتغيرات النفسية والاجتماعية

يمكن أن تتناول الدراسات المستقبلية تأثير المتغيرات النفسية والاجتماعية، مثل الضغوط النفسية والدعم الاجتماعي، على الرضا والأداء. فهذه المتغيرات قد تلعب دورًا مهمًا في تحديد مستوى الأداء الوظيفي.

٥. تحليل دور الحوافز في تحسين الأداء

توصي المقترحات بإجراء دراسات متخصصة لتحليل دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين الأداء. فقد أظهرت نتائج الدراسة أن الحوافز جاءت في مستوى متوسط، مما يدل على أهمية تطوير سياسات الحوافز لتحفيز العاملين.

٦. استخدام منهجيات بحث متنوعة

يقترح استخدام منهجيات بحث متنوعة في الدراسات المستقبلية، مثل المنهج المختلط الذي يجمع بين التحليل الكمي والنوعي. فهذه المنهجيات تساعد في تقديم فهم أعمق للعلاقة بين المتغيرات المدروسة.

٧. دراسة تأثير التطور التكنولوجي على الأداء

يمكن أن تركز الأبحاث المستقبلية على تحليل تأثير التكنولوجيا الحديثة على الأداء الوظيفي. فالتكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تحسين كفاءة العمل وتقديم خدمات أكثر جودة.

٨. تحليل الفروق بين الفئات الديموغرافية

توصي المقترحات بإجراء دراسات تحليلية تركز على الفروق بين الفئات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) في مستوى الرضا والأداء. فهذه الفروق قد تساعد في تقديم توصيات أكثر دقة لتحسين بيئة العمل.

٩. تطوير أدوات قياس أكثر دقة

يقترح تطوير أدوات قياس أكثر دقة لقياس الرضا الوظيفي والأداء. فالأدوات الدقيقة تساعد في الحصول على بيانات أكثر موثوقية، مما يساهم في تحسين نتائج الدراسات.

١٠. دراسة العلاقة على المدى الطويل

توصي المقترحات بإجراء دراسات طويلة المدى لتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء. فالدراسات طويلة المدى تساعد في فهم التأثيرات المستدامة للرضا على الأداء.

تساهم هذه المقترحات في توجيه البحث العلمي المستقبلي نحو تحليل أعمق للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وتقديم حلول عملية تساعد المؤسسات الصحية على تحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة العاملين. كما تتيح هذه المقترحات فرصًا لتطوير المعرفة العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي، بما يساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

المراجع

-المراجع العربية

عنقاوي، خ. خ.، & معافا، خ. م. ي. (2023). العلاقة بين رضا العاملين الصحيين ورضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بجازان. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، ٣(١٦)، ١٧-٥٠.

٥٠٨٩ [THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION OF HEALTHCARE WORKERS AND THE](#)

[PATIENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HEALTH SERVICES A FIELD STUDY IN ARMED](#)

[FORCES HOSPITAL IN JAZAN](#)

جراح، ع. أ.، المطيري، س. م.، الفارسي، ع. ع.، العتيبي، ف. ط.، المسلم، ف. ص.، المطيري، ب. م.، صميلى، إ. إ.،

الفهيد، ذ. م.، & العتيبي، ع. ع. (2022). أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع

الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ٦ (28)، [أثر](#)

[الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في](#)

[مدينة الرياض | مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية](#)

اليامي، م. ن. ج.، زيدان، م. أ. م.، & عبد التواب، س. (2025). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم

الحوافز وتحسين أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مستشفيات منطقة نجران. (المجلد ١٦، العدد ١)، ٢١٩٤-٢٢٢٤

[الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم الحوافز وتحسين أداء العاملين: دراسة تطبيقية على](#)

[مستشفيات منطقة نجران](#)

-المراجع الأجنبية

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice* (9th ed.). McGraw-Hill.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.

World Health Organization. (2022). *Health systems governance*. <https://www.who.int/health-topics/health-systems-governance>

Alrebish, S. A. (2025). *The magnitude of job satisfaction among healthcare providers in Qassim, Saudi Arabia*. Asian Journal of Pharmaceutics, 19(1). <https://doi.org/10.22377/ajp.v19i01.6082>

Alabdulhadi, B. K. S. (2025). *Job satisfaction in Saudi healthcare sector* [Master's thesis, SACM – United Kingdom]. Saudi Cultural Mission Repository.

Alqarni, M. A., Althobyani, A. A., Salhabi, N. N. A., Abumute, A. I., Aljabri, A. K. K., Alharbi, A. M. A., Filfilan, G. S. R., Alkhuzai, W. K. S., Amura, M. R. M. A., Alhattani, A. H., & Alshihri, M. A. (2024). *Evaluate the relationship between stress and job satisfaction among medical laboratory professionals in Saudi Arabia 2024*. Journal of International Crisis and Risk Communication Research, 7(S6). <https://doi.org/10.63278/jicrcr.vi.2268>

Alissa, N. A., & Alotaibi, N. Q. (2025). *Job satisfaction among healthcare providers in Saudi tertiary government hospitals: Findings from a cross-sectional study*. Frontiers in Psychology, 16, 1651861. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1651861>

Alkhateeb, M., Ahmed, S., Lövestad, S., & Khan, J. (2026). *The determinants of health workers' job satisfaction in the Saudi Arabian health facilities*. Human Resources for Health, 24, Article 11. [The determinants of health workers' job satisfaction in the Saudi Arabian health facilities | Human Resources for Health | Springer Nature Link](https://doi.org/10.1186/s13047-025-00000-0)

الملاحق

الموضوع : طلب تحكيم استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أتشرف بأن أقدم لسيادتكم هذا الطلب بصفتي طالبة دراسات عليا، وأقوم حالياً بإعداد بحث بعنوان:

"أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية"

وفي إطار متطلبات البحث العلمي، قمت بتصميم استبيان لجمع البيانات الميدانية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

ونظراً لأهمية التحكيم العلمي لضمان صدق محتوى الاستبيان وملاءمته للأغراض البحثية، أرجو من سيادتكم

التكرم بتحكيم أداة البحث وإبداء ملاحظاتكم القيمة حول:

• مدى ملاءمة عبارات الاستبيان لقياس متغيرات الدراسة.

• وضوح العبارات وسلامتها اللغوية.

• شمولية الأداة وقدرتها على تحقيق أهداف البحث.

• أي تعديلات أو مقترحات ترونها مناسبة لتحسين الأداة.

إن ملاحظاتكم العلمية ستكون ذات قيمة كبيرة في تطوير أداة البحث وضمان دقتها، مما يسهم في تعزيز جودة النتائج

البحثية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الطالب : عصام بن سفر الشهراني

التخصص: ماجستير

الجامعة: ميدأوشن

تخصص: ادارة الاعمال

Subject: Request for Questionnaire Review

Peace, mercy, and blessings of God be upon you.

I am honored to submit this request as a graduate student currently conducting research entitled:

"The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance in the Public Health Sector in the Kingdom of Saudi Arabia." As part of the requirements of scientific research, I have designed a questionnaire to collect the necessary field data to achieve the study's objectives. Given the importance of scientific review to ensure the validity of the questionnaire's content and its suitability for research purposes, I kindly request that you review the research instrument and provide your valuable feedback on:

- The suitability of the questionnaire items for measuring the study variables.
- The clarity and linguistic correctness of the items.
- The comprehensiveness of the instrument and its ability to achieve the research objectives.
- Any modifications or suggestions you deem appropriate to improve the instrument.

Your scientific feedback will be of great value in developing the research instrument and ensuring its accuracy, thus contributing to enhancing the quality of the research results.

With utmost respect and appreciation,

Student: Essam bin Safar Al-Shahrani

Master's Degree

University: MedOcean

Master's Degree

Business Administration

الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/..... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أنا الطالب عصام بن سفر الشهراني، طالب ماجستير إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن أقوم بإعداد بحث علمي بعنوان:

"أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية"

يهدف البحث إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، وتحليل علاقته بالأداء الوظيفي، وفهم العوامل التي تؤثر في تحسين بيئة العمل وجودة الأداء. وفي إطار جمع البيانات الميدانية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، قمت بتصميم هذا الاستبيان العلمي.

لذا أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على عبارات الاستبيان بكل موضوعية ودقة، حيث ستستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة. إن مشاركتكم القيمة ستسهم في إثراء الدراسة وتقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي.

شاكرًا ومقدرًا تعاونكم الكريم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

Questionnaire

Dear Sir/Madam,

Peace, mercy, and blessings of God be upon you.

I am Essam bin Safar Al-Shahrani, a Master of Business Administration student at Midocean University. I am conducting a research project entitled:

"The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance in the Public Health Sector in the Kingdom of Saudi Arabia".

The research aims to study the level of job satisfaction among employees in the health sector, analyze its relationship to job performance, and understand the factors that influence improving the work environment and performance quality. To collect the necessary field data to achieve the study's objectives, I have designed this questionnaire.

Therefore, I kindly request that you answer the questionnaire questions objectively and accurately. The data will be used for scientific research purposes only and will be treated with the utmost confidentiality. Your valuable participation will contribute to enriching the study and providing scientific results that can be used to develop the work environment and improve job performance.

Thank you for your kind cooperation.

With my highest regards.

الاستبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية. الرجاء الإجابة على العبارات التالية وفقاً لدرجة موافقتك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

- (5) موافق بشدة
- (4) موافق
- (3) محايد
- (2) غير موافق
- (1) غير موافق بشدة

القسم الاول : البيانات الديموغرافية

١. الجنس:

- ذكر
- أنثى

٢. العمر:

- أقل من ٢٥ سنة
- 25-35 سنة
- 36-45 سنة
- أكثر من ٤٥ سنة

٣. المؤهل العلمي:

- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

٤. سنوات الخبرة:

- أقل من ٥ سنوات
- 5-10 سنوات
- أكثر من ١٠ سنوات

٥. المسعى الوظيفي:

- طبيب
- ممرض
- فني
- إداري

القسم الثاني: الرضا الوظيفي

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالرضا عن بيئة العمل في المؤسسة الصحية.
☐	☐	☐	☐	☐	الحوافز المادية والمعنوية التي أحصل عليها مناسبة لجهودي.
☐	☐	☐	☐	☐	العلاقات مع الزملاء في العمل تساعدني على أداء مهامي بكفاءة.
☐	☐	☐	☐	☐	تتوفر فرص للتطوير المهني والترقي داخل المؤسسة.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بأن جهودي في العمل مقدر من الإدارة.

بيئة العمل :

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	تتسم بيئة العمل بالراحة والتنظيم مما يساعدني على أداء مهامي بكفاءة.

☐	☐	☐	☐	☐	تتوفر في المؤسسة الصحية ظروف عمل مناسبة تضمن سلامة الموظفين.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بأن بيئة العمل تدعم التعاون بين الموظفين وتبادل الخبرات.
☐	☐	☐	☐	☐	تتوفر الأدوات والإمكانات اللازمة لإنجاز العمل بشكل جيد.
☐	☐	☐	☐	☐	أرى أن بيئة العمل تشجع على الإبداع وتحسين الأداء.

الحوافز المادية :

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	الحوافز المادية التي أحصل عليها تتناسب مع حجم جهودي.
☐	☐	☐	☐	☐	يتم تقدير جهودي في العمل من خلال مكافآت أو تقدير معنوي.
☐	☐	☐	☐	☐	نظام الحوافز في المؤسسة يسهم في زيادة رضاي عن العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بأن الإدارة تعترف بجهودي وتقدر عملي.
☐	☐	☐	☐	☐	الحوافز المقدمة تشجعني على تحسين مستوى أدائي الوظيفي.

العلاقات المهنية :

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	العلاقات مع الزملاء تسودها روح التعاون والدعم المتبادل.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالاحترام والتقدير من زملائي في العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	يسود التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة.
☐	☐	☐	☐	☐	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل عند الحاجة.

☐	☐	☐	☐	☐	بيئة العمل تشجع على بناء علاقات مهنية إيجابية.
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

التطور والترقي :

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	تتوفر فرص للتدريب والتطوير المهني داخل المؤسسة.
☐	☐	☐	☐	☐	سياسات الترقية داخل المؤسسة واضحة وعادلة.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بأن لدي فرصة للتقدم الوظيفي داخل المؤسسة.
☐	☐	☐	☐	☐	البرامج التدريبية تساعدني على تطوير مهاراتي المهنية.
☐	☐	☐	☐	☐	الإدارة تشجع الموظفين على تطوير قدراتهم المهنية.

القسم الثالث: الاداء الوظيفي

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	أقوم بمهامي الوظيفية بدقة وكفاءة عالية.
☐	☐	☐	☐	☐	ألتزم بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالعمل.
☐	☐	☐	☐	☐	أحرص على تقديم خدمة ذات جودة للمستفيدين.
☐	☐	☐	☐	☐	أشارك في العمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة.
☐	☐	☐	☐	☐	أستطيع التعامل مع ضغوط العمل بشكل إيجابي.

جودة الاداء :

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	أقوم بمهامي الوظيفية بدقة وجودة عالية.
☐	☐	☐	☐	☐	أحرص على الالتزام بمعايير الجودة في العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	أسعى إلى تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر.
☐	☐	☐	☐	☐	ألتزم بتنفيذ المهام وفق المعايير المطلوبة.
☐	☐	☐	☐	☐	جودة أدائي تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

الالتزام الوظيفي :

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	ألتزم بساعات العمل المحددة والتعليمات التنظيمية.
☐	☐	☐	☐	☐	أحرص على إنجاز المهام الموكلة إليّ في الوقت المحدد.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالمسؤولية تجاه العمل الذي أقوم به.
☐	☐	☐	☐	☐	أحترم سياسات المؤسسة وأعمل وفق التعليمات.
☐	☐	☐	☐	☐	ألتزم بالعمل يساعد في تحقيق نتائج أفضل.

الانتاجية :

5	4	3	2	1	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	أحقق معدلات إنتاجية تتناسب مع متطلبات العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	أستطيع إنجاز المهام بكفاءة خلال وقت العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	أسهم في تحسين مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة.
☐	☐	☐	☐	☐	أحرص على استغلال وقت العمل بشكل فعال.
☐	☐	☐	☐	☐	إنتاجيتي في العمل تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع المشاركين الذين تفضلوا بالإجابة على أسئلة الاستبيان، وأسهموا بأرائهم وتجاربهم في إثراء هذه الدراسة. إن تعاونكم الكريم ووقتكم الثمين كان لهما دور كبير في نجاح جمع البيانات اللازمة للبحث، مما سيسهم في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تساعد في فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي.

كما أقدر استجابتكم الصادقة وتفاعلكم الإيجابي، والذي يعكس حرصكم على تطوير بيئة العمل وتحسين جودة الخدمات الصحية. إن مشاركتكم تمثل قيمة علمية كبيرة، وستسهم في تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية على تعزيز رضا الموظفين وتحسين مستوى الأداء.

جزيل الشكر لكل من شارك وساهم، ونسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعا ويسهم في تطوير بيئة العمل والخدمات الصحية.

طالب ماجستير إدارة أعمال

كلية الإدارة، جامعة ميدوcean

Acknowledgments

I extend my sincere thanks and appreciation to all participants who kindly answered the survey questions and contributed their opinions and experiences to enrich this study. Your generous cooperation and valuable time played a significant role in the successful collection of the necessary data for this research, which will contribute to achieving accurate scientific results that help in understanding the relationship between job satisfaction and job performance in the public health sector.

I also appreciate your honest response and positive interaction, which reflects your commitment to developing the work environment and improving the quality of health services. Your participation represents significant scientific value and will contribute to providing practical recommendations that can help health institutions enhance employee satisfaction and improve performance levels.

Many thanks to everyone who participated and contributed, and we ask God to make this work beneficial and contribute to the development of the work environment and health services.

Master of Business Administration student

College of Management, Midocean University

Abstract

This study aims to analyze the impact of job satisfaction on the job performance of employees in the Saudi Arabian public health sector. It measures job satisfaction across its various dimensions (work environment, incentives, professional relationships, and development opportunities) and analyzes its effect on performance quality, commitment, and productivity. The study's significance lies in its contribution to understanding the relationship between satisfaction and performance, and in providing recommendations to help healthcare institutions improve the work environment and enhance employee efficiency, ultimately leading to improved healthcare services.

The study employed a descriptive-analytical methodology. Data was collected from a sample of 368 employees across various job categories (physicians, nurses, technicians, and administrators). The results showed that job satisfaction ranged from moderate to high. Work environment and professional relationships registered positive levels (averages exceeding 4.00), while incentives and professional development opportunities were at a moderate level (average approximately 3.50). Job performance, however, was high, with performance quality, commitment, and productivity all registering averages exceeding 4.00, indicating employees' commitment to efficient performance.

The results demonstrated a positive relationship between job satisfaction and performance, showing that improving the work environment, incentives, and professional development opportunities contributes to higher performance levels. Accordingly, the study recommends developing incentive policies, enhancing training and promotion opportunities, improving the work environment, and supporting employees in managing work-related stress. It also suggests future research examining the impact of management leadership and technology on job satisfaction and performance. This will contribute to the development of the healthcare sector and improve the quality of services provided.

Midocean University

College of Management

Department of.....



" The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance in the Saudi Arabian Public Health

Sector

Prepared by: Essam Bin Safar Al-Shahrani

Academic ID: 252000589

Supervised by: Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Academic Year: 2026