

عنوان البحث

**دور الرضا الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين: بالتطبيق على قطاع المصارف بمحلية  
شندي ولاية نهر النيل- السودان (خلال الفترة من 2020-2026م)**

د. محمد محجوب سليمان فضيل<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أستاذ إدارة الأعمال المساعد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة شندي، السودان.

HNSJ، 202،6 7(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj73/11>

<https://arsri.org/10000/73/11> :المعرف العلمي العربي للأبحاث:

تاريخ الاستقبال: 2026/02/12م تاريخ القبول: 2026/02/19م تاريخ النشر: 2026/03/01م

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الرضا الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين وتمثلت مشكلة الدراسة في ما هو دور الرضا الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين؟، افترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ورفع كفاءة أداء العاملين إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة واستخدمت الإستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة وتوصلت الدراسة إلى أن توفير الحوافز المادية بصورة كافية يشجع العاملين على الابتكار والتطوير و تشجيع العاملين باستمرار يساعدهم على التصرف الصحيح في المواقف المختلفة وأوصت بضرورة توفير الحوافز المادية بصورة كافية لأن ذلك يشجع العاملين على الابتكار والتطوير و العمل على تشجيع العاملين باستمرار بالصورة التي تمكنهم من التصرف الصحيح في المواقف المختلفة.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي، أداء العاملين، أدوات العمل، بيئة العمل، ضغوط العمل.

## RESEARCH TITLE

# The Role of Job Satisfaction in Enhancing Employees' Performance Efficiency: An Applied Study on the Banking Sector in Shendi Locality, River Nile State – Sudan (2020–2026)

## Abstract

This study aimed to determine the role of job satisfaction in enhancing employee performance. The research problem was: What is the role of job satisfaction in improving employee performance? The study hypothesized a statistically significant relationship between job satisfaction and improved employee performance. The study employed a descriptive-analytical approach and a case study methodology, using a questionnaire as the data collection tool. The study concluded that providing adequate financial incentives encourages employees to innovate and develop, and that continuous encouragement helps employees act appropriately in various situations. The study recommended the necessity of providing sufficient financial incentives, as this encourages employees to innovate and develop, and of continuously encouraging employees in a way that enables them to act appropriately in different situations.

**Key Words:** Job satisfaction, employee performance, work tools, work environment, work stress.

## الإطار العام للدراسة:

### أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

#### مقدمة:

إن الرضا الوظيفي للعاملين تجاه وظائفهم والمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً مهماً في نجاح المنظمة واستقرارها حيث أن توفر بيئة العمل الملائمة تعمل على تشجيع العاملين على البقاء والاستمرار داخل المنظمة وتساهم الكثير من العوامل في تحقيق الرضا الوظيفي كالأجور والمرتبات ووجود القيادة الإدارية الفاعلة القادرة على دعم وتحفيز العاملين وتوفير بيئة عمل تساهم في إيجاد علاقات إيجابية بين الإدارة والعاملين من جهة وبين العاملين فيما بينهم من جهة أخرى.

ويعتبر رفع كفاءة أداء العاملين من أبرز التحديات التي تواجه المنظمات في العصر الحالي ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا توفر قدر كافي من الرضا الوظيفي للعاملين تجاه وظائفهم وتجاه المنظمات التي يعملون بها.

#### مشكلة الدراسة:

تواجه الكثير من المنظمات مشكلة انخفاض كفاءة أداء العاملين وعدم قدرتهم على تحقيق المهام الموكلة لهم بالصورة المطلوبة ولعل ذلك يرجع لضعف الرضا الوظيفي لدى العاملين.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما هو دور الرضا الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين؟

#### فرضية الدراسة:

تتمثل فرضية الدراسة في:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي ورفع كفاءة أداء العاملين.

#### أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

1- معرفة دور الرضا الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين.

2- التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي.

3- توضيح مفهوم أداء العاملين والعوامل المؤثرة عليه.

#### أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين كما تعمل على إثراء المكتبات بمعلومات جديدة حول موضوعي الرضا الوظيفي وأداء العاملين والخروج بنتائج وتوصيات تساعد في تحسين أداء العاملين من خلال زيادة الرضا الوظيفي.

#### منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة.

## مصادر جمع البيانات:

إعتمدت الدراسة في الحصول على البيانات علي:

مصادر أولية: تتمثل في الإستبانة.

مصادر ثانوية: تشمل الكتب والمراجع والرسائل الجامعية والدوريات العلمية.

## حدود الدراسة:

الحدود المكانية: ولاية نهر النيل محلية شندي- قطاع المصارف (بنك الأسرة-بنك فيصل الإسلامي-بنك الادخار).

الحدود الزمانية: 2020-2026م.

## ثانياً: الدراسات السابقة:

1/ دراسة يزيد (2020م) بعنوان أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك سلمان بمدينة حائل، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي تمثلت مشكلة الدراسة فيما أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟ توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على مستوى الجودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمادي من الوظيفة من خلال تحسين رواتب وأجور الموظفين وتحفيزهم على الأداء الجيد لأن ذلك يؤدي لتحسين جودة الخدمة المقدمة من المستشفى.

2/ دراسة سحر (2019)، بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في مدينة بريدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في مدينة بريدة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتمثلت أسئلة الدراسة في ما مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات المرحلة الثانوية في مدينة بريدة؟ توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمدينة بريدة فيما يتعلق بالدرجة الكلية وأبعاد (التقدير واحترام الذات، طبيعة العمل، التفاعل الإداري المهني، التفاعل الاجتماعي) ترجع لاختلاف التخصص وأوصت الدراسة بالحرص على توفير قيادة فعالة تسعى لرفع الرضا الوظيفي للمعلمين من خلال بناء علاقات جيدة معهم.

3/ دراسة عبدالله (2017م) بعنوان الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، تمثلت مشكلة الدراسة في هل مستوى الرضا الوظيفي يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية؟ افترضت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الحافز بغلاء الأسعار الموجود.

**التعقيب على الدراسات السابقة:**

تناولت الدراسات السابقة متغيري الرضا الوظيفي وأداء العاملين من زوايا متعددة شملت العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين وكذلك العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية إضافة إلى مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، ركزت الدراسات السابقة على العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في القطاعات الصحية والتعليمية بينما تناولت الدراسة الحالية دور الرضا الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين في قطاع المصارف بمحلية شندي.

**ثانياً: الإطار النظري:**

**أولاً: الرضا الوظيفي:**

**مفهوم الرضا الوظيفي:**

لقد وردت عدة تعريفات لمفهوم الرضا الوظيفي حيث عرف علماء الإدارة الرضا الوظيفي من عدة زوايا فقد تم تعريفه بأنه:

هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.

وعرف هوبوك الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

أما أسترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محباً له ومقبلاً عليه في بدء يومه دون أي غضاضة. (4)

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما أو وصوله لهدف معين يصف الحالة النهائية من الشعور التي توافق بلوغ الغاية وتعقب إشباع الحاجات والرغبات لدى الفرد. (5)

ويرى العديلي أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة. (6)

ويمكن تعريفه أيضاً بأنه الاتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. (7)

مما سبق يمكن أن نعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالرضا تجاه ما يقوم به من عمل وما يسعى لتحقيقه من أهداف وإحساسه بأن وظيفته الحالية تلبى رغباته وتطلعاته المختلفة.

**خصائص الرضا الوظيفي:**

يتسم الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص يمكن إيرادها على النحو التالي:

أ) الرضا الوظيفي موضوع فردي فما يجد الرضا لدى شخص معين يمكن ألا يكون مقبولاً لدى الآخرين وذلك لتعدد الحاجات والدوافع لدى الأفراد.

ب) الرضا الوظيفي قد يكون جزئياً فرضاً الفرد عن عنصر معين لا يمثل بالضرورة رضاه عن العناصر الأخرى.

ج) الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول ناشئة من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع حاجاته ورغباته وطموحاته.

د) الرضا الوظيفي مرتبط إلى حد كبير بقدرة الفرد على تحقيق أهدافه الشخصية.

### أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم عوامل نجاح الموظف في العمل ويساهم بشكل أساسي في زيادة رغبة الموظفين في العمل والرغبة في الابتكار والتطوير وإذا شعر الموظف بأن وظيفته تقدم له فرصة للتقدم والتحفيز فإنه لن يتخلى عنها بسهولة الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى زيادة استقرار العاملين داخل المنظمة.

### العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

لا يمكن أن نرجع الرضا الوظيفي لعامل محدد ولكن هنالك مجموعة من العوامل التي تتكامل مع بعضها البعض لتؤثر على الرضا الوظيفي ويمكن أن نذكر منها:

أ) الأجر: فكلما زاد مستوى الأجر المتحصل عليه من العمل زاد الرضا عن العمل والعكس صحيح.  
ب) محتوى العمل: ويشمل درجة الحرية المتاحة للفرد في العمل ومدى تنوع المهام إلى جانب مدى شعور الفرد بأن العمل الذي يقوم به مناسب لقدراته.

ج) فرص الترقية: تشير نتائج العديد من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي.

د) نمط الإشراف: حيث يلعب نمط إشراف الرئيس على المرؤوسين وطريقة تعامله معهم دور كبير في تحقق الرضا الوظيفي من عدمه.

هـ) جماعة العمل: تؤثر جماعة العمل على الرضا الوظيفي للفرد من خلال مدى توفر علاقات التفاعل الإيجابي بين الفرد والجماعة فوجود التفاعل الإيجابي يزيد من رضا الفرد الوظيفي.

و) ساعات العمل: كلما توفرت للفرد قدر كافي من فترات الراحة أثناء العمل كلما زاد الرضا الوظيفي لديه ومن ناحية أخرى فإن الشعور بالفرد بعدم الحرية في أوقات الراحة يمكن أن يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي.

ز) ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل. (4)

ثانياً: أداء العاملين:

مفهوم أداء العاملين:

الأداء لغة مشتق من الكلمة الإنجليزية perform وتعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

اصطلاحاً: هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني

النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة.

ويعرف الأداء بأنه الجهد المبذول الذي يبذله الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته.(8).

مما سبق يمكن أن نعرف أداء العاملين بأنه كل مجهود ذهني أو بدني يقوم به العامل في سبيل تحقيق الواجبات الوظيفية الملقاة على عاتقه.

### أهمية أداء العاملين:

تظهر أهمية أداء العاملين من خلال العناصر التالية:

1. الأداء الفعال يؤدي إلى تخفيض تكلفة العمل وترشيد النفقات.
2. يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المنظمة.
3. يساعد الأداء المتميز في تحقيق أهداف المنظمة.

### محددات الأداء:

الجهد: وهو كمية الطاقة والجهد الذي يبذله الموظف لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر فيه ليبذل جهداً محدداً، فالدافعية هو القوة التي تحرك الفرد وتثيره لكي يؤدي العمل.

القدرات: وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة تؤثر فيها البيئة والزمن تأثيراً كبيراً في تكوينها وصلتها وتكتسب عن طريق التعلم والتدريب. أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته وقدرات غير عقلية تتمثل في القدرات الجسمانية.

الوظيفة: وذلك من خلال ما تحتويه الوظيفة من واجبات ومسؤوليات وكذلك ما تتوفر في الوظيفة من معدات وطرق تساعد في أدائها.(9)

### طرق تقييم أداء العاملين:

تتعدد وتتوغل الطرق التي تستخدم في تقييم أداء العاملين وتختلف من منظمة لأخرى حسب نوع النشاط الذي تمارسه المنظمة. ويمكن إيرادها على النحو التالي:

1. قائمة معايير التقييم: تعتبر من أوسع الطرق انتشاراً وأسهلها تصميماً وتعتمد هذه الطريقة على تحديد معايير التقييم وتحديد مدى توفر هذه المعايير في أداء الفرد وذلك من خلال مقياس به درجات تحدد المستويات المختلفة لتوفر المعايير في الفرد ومن خلال جمع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد في كل معيار تكون المحصلة هي نتيجة الفرد في التقييم.
2. طريقة الترتيب البسيط: بناءً عليها يقوم كل رئيس بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأسوأ. ولا يتم الاعتماد فيها على معايير وإنما يتم الترتيب على أساس الأداء العام للعاملين.
3. طريقة المقارنة بين العاملين: في هذه الطريقة يتم مقارنة كل فرد مع باقي الأفراد في نفس القسم. حيث يتم المقارنة بين الأفراد في شكل أزواج وبناءً على هذه المقارنة يتم ترتيبهم تنازلياً حسب الأداء العام.
4. طريقة التوزيع الاجباري: وفي هذه الطريقة يكون كل رئيس مجبر نسبياً على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة التي تحددها المنظمة ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه التوزيع الطبيعي وهو توزيع

يرى أن غالبية الأفراد يأخذون درجة وسيطة في المقياس وتأخذ هذه النسبة في الانخفاض كلما ابتعدنا عن هذه الدرجة الوسيطة سواءً بالارتفاع أو الانخفاض.

5. طريقة الإدارة بالأهداف: تعتمد هذه الطريقة على النتائج المتحققة. أي أن الرئيس لايهتم كثيراً بسلوك مرؤوسيه ولا صفاتهم بل سيهتم فقط بما استطاعوا أن يحققوه من نتائج. (10) مفهوم رفع كفاءة أداء العاملين:

يمكن أن نعرف رفع كفاءة أداء العاملين بأنه العملية التي من شأنها إكساب الأفراد القدرة على تنفيذ الأعمال بالصورة المطلوبة وفي الوقت المحدد بأقل قدر من الموارد وكذلك بأقل قدر من الأخطاء.

#### طرق رفع كفاءة أداء العاملين:

يمكن رفع كفاءة أداء العاملين من خلال التالي:

1. توفير بيئة عمل إيجابية: وتشمل توفير المساحات المناسبة والمقاعد المريحة والإضاءة الجيدة ودرجة الحرارة المناسبة كما تشمل العوامل النفسية وهي معاملة الموظفين بإحترام وتقديم الدعم اللازم لهم.
2. تحديد الأهداف والتوقعات: لابد من وجود أهداف محددة مسبقاً للعاملين وأن تكون تلك الأهداف واضحة وواقعية وقابلة للقياس والتطبيق.
3. التواصل الفعال: وذلك من خلال جعل الموظفين على معرفة ودراية بأي تغيرات تنظيمية تحدث وبذلك يتم تجنب إساءة الفهم أو التضارب.
4. توفير فرص التدريب: يعد الاستثمار في تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم ومعارفهم من أبرز الاستراتيجيات التي تساعد في رفع كفاءتهم.
5. التأكد من تطابق المهام والمهارات: إذ لن يتمكن أي موظف من تحقيق الأداء المنشود في العمل إذا كانت المهام التي تم تكليفه به تفوق قدراته.
6. تحفيز العاملين: من خلال إظهار التقدير لجهودهم ومساهماتهم المختلفة في العمل وكذلك تقديم الحوافز النقدية والإجازات الإضافية مدفوعة الأجر لهم. (11)

#### ثالثاً: إجراءات الدراسة:

تناول الباحث في هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعها في تنفيذ الدراسة، حيث قام بحصر شامل لمجتمع الدراسة والذي يتمثل في العاملين في بنك الأسرة وبنك فيصل الإسلامي السوداني وبنك الادخار بمحلية شندي حيث تم توزيع عدد 32 استبانة استردت منها 30 استبانة وتمثلت إجراءات الدراسة في التالي:

#### أولاً: اختبار الصدق والثبات:

##### جدول (1) اختبار الصدق والثبات

المعامل	القيمة	التفسير
معامل ارتباط ألفا لكرو نباخ للثبات	0.68	إجابات المبحوثين على عبارات الاستبيان تتميز بالثبات
معامل ارتباط ألفا لكرو نباخ للصدق	0.82	إجابات المبحوثين على عبارات الاستبيان تتميز بالصدق

المصدر اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (1) نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط ألفا لكرو نباخ هي 0.68، وهي أكبر من 0.5، مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتميز بدرجة جيدة من الثبات. وكذلك، ان قيمة معامل ألفا لكرو نباخ للصدق تساوي 0.82، وهي أكبر من 0.5، مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتميز بدرجة عالية من الصدق.

### جدول (2) قيم المتوسطات الحسابية لمقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
فئة المتوسط	4.31 – 5	3.41 – 4.30	2.61 – 3.40	1.81 – 2.60	1 – 1.80

المصدر اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

ثانياً: وصف البيانات الشخصية للاستبيان:

#### 1- العمر:

### جدول (3) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	3	10
30 وأقل من 40 سنة	15	50
40 واطل من 50 سنة	10	33.3
50 سنة فأكثر	2	6.7
المجموع	30	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (3) أعلاه يتضح أن هنالك (50%) فرد تتراوح أعمارهم بين (30 وأقل من 40 سنة)، وأن هنالك نسبة (33.3%) تتراوح اعمارهم بين (40 وأقل من 50 سنة)، وأن هنالك نسبة (10%) تتراوح اعمارهم (أقل من 30 سنة)، وأن هنالك نسبة (6.7%) كانت أعمارهم (50 سنة فأكثر)، ومن هنا نلاحظ ان غالبية افراد عينة الدراسة من فئة الشباب وهي الفئة الأكثر قدرة على الأداء الجيد والانتاجية.

#### 2- المؤهل العلمي:

### جدول (4) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوي	0	0.0
جامعي	24	80
فوق الجامعي	6	20
اخرى	0	0.0
المجموع	30	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (4) أعلاه يتضح أن هنالك (80%) مؤهلهم العلمي كان جامعي، وأن (20%) مؤهلهم فوق الجامعي أي أن كل افراد عينة الدراسة هي فئة متعلمة تعليم اكاديمي جامعي وفوق الجامعي مما يزيد من موضوعية الإجابات المتحصل عليها.

### 3-التخصص:

جدول (5) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية %
اقتصاد	2	6.7
إدارة اعمال	4	13.3
محاسبة	16	53.3
اخرى	8	26.7
المجموع	30	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (5) أعلاه يتضح أن هنالك (53.3%) من اصحاب التخصص محاسبة، وأن (26.7%) من اصحاب التخصصات الاخرى، وأن (13.3%) هم من اصحاب التخصص إدارة اعمال، وأن (6.7%) هم من اصحاب التخصص اقتصاد وهو مؤشر على أن جميع أفراد العينة من اصحاب التخصصات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة.

### 4- سنوات الخبرة:

جدول (6) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

التخصص	العدد	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	3	10
5 سنوات واطل من 10	12	40
10 سنوات واطل من 15 سنة	7	23.3
15 سنة فأكثر	8	26.7
المجموع	30	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (5) أعلاه يتضح أن هنالك (40%) من أفراد العينة لديهم خبرة عملية بمقدار (5 واطل من 10 سنة) ثم بنسبة (26.7%) الذين لديهم خبرة بمقدار (15 سنة فأكثر) ثم بنسبة (23.3%) الذين لديهم خبرة بمقدار (10 سنوات واطل من 15 سنة) ثم بنسبة (10%) الذين لديهم خبرة بمقدار (أقل من 5 سنوات). وهذا يدل على أن معظم أفراد العينة من ذوي الخبرات الأمر الذي يجعل إجاباتهم أكثر دقة.

### 5- المسمى الوظيفي:

جدول (7) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الفئة العمرية

التخصص	العدد	النسبة المئوية %
مدير	1	3.3
مراقب مالي	2	6.7
موظف	16	53.3
محاسب	5	16.7
صراف	4	13.3
اخرى	2	6.7
المجموع	30	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (7) أعلاه يتضح أن هنالك (53.3%) فرد مساهم الوظيفي موظف وأن (16.7%) فرد مساهم الوظيفي محاسب، وأن (13.3%) مساهم الوظيفي صراف، وأن (6.7%) مساهم الوظيفي مراقب مالي وبنفس النسبة الذين كانت مسمياتهم الوظيفية اخرى، وأن (3.3%) مساهم الوظيفي مدير ويشير هذا إلى تنوع أفراد العينة بصورة تمثل كل المسميات الوظيفية مما يجعلها أكثر شمولاً.

ثانياً: عرض ومناقشة الفرضية:

(توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ورفع كفاءة أداء العاملين )

جدول(8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري عن الفرضية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يساهم الرضا الوظيفي في تجويد اداء العاملين.	4.67	0.479	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
تهيئة بيئة العمل تساعد في إنجاز المهام في الوقت المحدد.	4.50	0.509	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
وجود حوافز مادية كافية يشجع العاملين على الابتكار والتطوير.	4.70	0.466	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يحسن العلاقة مع الرؤساء.	4.10	0.803	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
إشباع الحاجات المعنوية للعاملين يساعد في التغلب على ضغوط العمل.	4.27	0.691	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
يساعد الرضى الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين.	4.47	0.629	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
توفير أدوات العمل بصورة كافية يساهم في زيادة فعالية أداء العاملين.	4.43	0.504	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
التواصل الفعال مع العاملين يساعدهم في إنجاز كمية العمل المطلوبة منهم.	4.33	0.547	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
تشجيع العاملين باستمرار يساعدهم على التصرف الصحيح في المواقف المختلفة.	4.30	0.750	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (8) أعلاه يتضح وبعد قراءات الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الموافقة أن غالبية المبحوثين تميل إجاباتهم نحو الموافقة والموافقة بشدة بمعنى أن كل المبحوثين موافقين بدرجة عالية على جميع ما جاء بها كإجابات معتبرة تؤكد الموافقة علي الفرضية.

جدول (9) نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات الفرضية

العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
يساهم الرضا الوظيفي في تجويد أداء العاملين.	3.33	0.06	لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
تهيئة بيئة العمل تساعد في إنجاز المهام في الوقت المحدد.	0.00	1.00	لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
وجود حوافز مادية كافية يشجع العاملين على الابتكار والتطوير.	4.80	0.02	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يحسن العلاقة مع الرؤوساء.	12.93	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
إشباع الحاجات المعنوية للعاملين يساعد في التغلب على ضغوط العمل.	5.60	0.06	لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
يساعد الرضى الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين.	10.40	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
توفير أدوات العمل بصورة كافية يساهم في زيادة فعالية أداء العاملين.	0.53	0.46	لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
التواصل الفعال مع العاملين يساعدهم في إنجاز كمية العمل المطلوبة منهم.	14.60	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
تشجيع العاملين باستمرار يساعدهم على التصرف الصحيح في المواقف المختلفة.	19.33	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2026م

من الجدول (9) نلاحظ ان قيمة مربع كاي أكبر من القيمة الاحتمالية لها، وأن غالبية هذه القيمة الاحتمالية كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك يمكن القول بأنه توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين علي معظم عبارات الفرضية عدا العبارات الاولى، الثانية، الخامسة والسابعة وعليه ووفقاً لما تقدم، يستنتج الباحث بأن الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ورفع كفاءة أداء للعاملين) قد تحققت.

الخاتمة:

من خلال تحليل بيانات الدراسة توصل الباحث إلى أن فرضية الدراسة قد تحققت كما توصل إلى أن الرضا الوظيفي يساعد في رفع كفاءة أداء العاملين وأن تشجيع العاملين باستمرار يساعدهم على التصرف بطريقة صحيحة في المواقف المختلفة الأمر الذي يؤثر إيجاباً على الأداء بشكل عام.

## النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أن وجود حوافز مادية كافية يشجع العاملين على الابتكار والتطوير.
2. أن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يحسن العلاقة مع الرؤساء.
3. يساعد الرضى الوظيفي في رفع كفاءة أداء العاملين.
4. التواصل الفعال مع العاملين يساعدهم في إنجاز كمية العمل المطلوبة منهم.
5. تشجيع العاملين باستمرار يساعدهم على التصرف الصحيح في المواقف المختلفة.

## التوصيات:

بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج أوصت الدراسة بالتالي:

1. ضرورة وجود حوافز مادية كافية لتشجيع العاملين على الابتكار والتطوير.
2. لا بد من إشراك العاملين في اتخاذ القرارات لأن ذلك يحسن علاقتهم مع الرؤساء.
3. يجب العمل على زيادة الرضا الوظيفي لرفع كفاءة أداء العاملين.
4. لا بد من التواصل الفعال مع العاملين لأن ذلك يساعدهم في إنجاز العمل المطلوب منهم.
5. العمل على تشجيع العاملين باستمرار بالصورة التي تمكنهم من التصرف الصحيح في المواقف المختلفة.

## المصادر والمراجع:

1. يزيد سعود الحواس، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك سلمان التخصص بمدينة حائل، ورقة علمية منشورة، المجلة العلمية الشاملة متعددة التخصصات، العدد الثاني والعشرون، مارس 2020م.
2. سحر عبد الرحمن التويجري، مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في مدينة بريدة، ورقة علمية منشورة، المجلة العلمية لكلية التربية جامعة أسيوط، العدد التاسع، المجلد الخامس والثلاثون، سبتمبر 2019م.
3. عبدالله خالد سليم، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، ورقة علمية منشورة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الثاني، المجلد الأول، إبريل 2017.
4. منال أحمد البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015م.
5. فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2011م.
6. إيهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، القاهرة، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، 2014م.
7. محمد الفاتح المغربي، السلوك التنظيمي، عمان، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2016م.
8. رشا عبدالفتاح أتاسي، أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، 2021م.
9. جلال مصطفى وعبدالرحمن محمد أحمد، أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين، ورقة علمية منشورة، مجلة جامعة السعود للعلوم الإنسانية، العدد الخامس، المجلد السادس، 2023م.
10. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، القاهرة، الدار الجامعية، 2004م.
11. مدونة صبار، المملكة العربية السعودية، 15 نوفمبر 2024م.