

أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية (دراسة حالة مستشفى بابكر محمد احمد المشرف - بالهلالية 2022 م)

أستاذ مساعد -قسم إدارة الأعمال - كلية علوم
الإدارة والاقتصاد - جامعة البطانة

د. صديق عبدالرحمن شعيب

أستاذ مساعد -قسم إدارة الأعمال - كلية
العلوم الإدارية والمالية - جامعة السلام

د. أبوبكر عامر محمد لقمة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة بالمستشفى وقد اهتمت الدراسة بتقدير هذا الأثر من وجهة نظر الموظفين العاملين بالمستشفى في مختلف الوظائف. وتكمن مشكلة الدراسة في كيفية الاهتمام بجودة الخدمة والعمل على تحسينها والمشكلة الحقيقية أن هناك انخفاض وبطء في مستوى تقديم الخدمة و ذلك يرجع إلى عدم الرضا الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة وضعت فرضيات رئيسية أهمها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والرواتب وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى،توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى،توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى،وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وتم تصميم إستبانه وذلك بإستخدام العديد من الأساليب الإحصائية إعتماًداً على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها توجد علاقة إحصائية ذات أثر إيجابي بين الأجور والرواتب وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى وتوجد علاقة إحصائية ذات أثر إيجابي بين الحوافز وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى،يرتبط التحفيز والمكافأة بالأداء الجيد،وبناءً على هذه النتائج خلص الباحث إلى عدد من التوصيات أهمها تعزيز العلاقة بين الأجور والرواتب ومستوى جودة الخدمة بالمستشفى،الاهتمام بإجراءات الأمن والسلامة بالمستشفى،تعديل المرتبات والحوافز والمكافآت بالمستشفى.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي ، جودة الخدمة ، المستشفيات الحكومية ، ولاية الجزيرة ، مستشفى بابكر المشرف .

The impact of job satisfaction on the quality of service provided in government hospitals **(A case study of Babiker Mohamed Ahmed Al-Mushrif Hospital - Al-Hilalia 2022)**

Dr. Siddig Abddlrahman Shoib Saleh

Dr. Abubker Amer Mohamed Logma

Abstract:

The study aimed to identify the effect of job satisfaction on the quality of service provided in the hospital. The problem of the study lies in how to pay attention to the quality of service and work to improve it, and the real problem is that there is a decline and slowness in the level of service delivery, and this is due to job dissatisfaction. There is a statistically significant relationship between the work environment and the quality of service provided in the hospital. There is a statistically significant relationship between incentives and the quality of service provided in the hospital. The analytical descriptive approach was used in the study. A questionnaire was designed using several statistical methods based on the statistical package for social sciences. The study reached a number Among the results, the most important of which is that there is a statistical relationship with a positive effect between wages and salaries and the quality of service provided in the hospital, and there is a statistical relationship with a positive effect between incentives and the quality of service provided in the hospital. Motivation and reward are linked to good performance. And salaries and the level of quality of service in the hospital, attention to security procedures And safety in the hospital, adjusting salaries, incentives and bonuses in the hospital.

Keywords: job satisfaction, service quality, government hospitals, Gezira State, Babiker Al Mushrif Hospital.

المقدمة :

الرضا الوظيفي قضية لها أهميتها في حياة الأفراد والجماعات . ذلك أن رضا الفرد عن مهنته يعد أساسا لتوافقه النفسي والإجتماعي ، ويرتبط ذلك بالنجاح في العمل ويعكس مكانة الفرد داخل مجتمعه ، ولقد أصبح الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات الإدارية التي تشغل الخبراء وأصحاب الأعمال، ذلك لإرتباط مفهوم الرضا الوظيفي بموضوعات الأداء والإنتاجية والولاء التنظيمي ، وهي أمور أساسية تقع ضمن أسباب النمو والتقدم الاقتصادي للمنظمات التي تبحث

عن النجاح والاستمرار في ظل وجود المنافسة الشرسة ، ولهذا فإن الكفاءة الانتاجية العالية صارت هدفا اساسيا للإدارة في المشروعات الحديثة ، تجند من أجله كل طاقات العمل وكل الاساليب التي تساهم في تحقيقه ، حيث تنعكس آثار الكفاءة الإنتاجية على كل من العامل والشركة والمستهلك والمجتمع ، وذلك يأخذنا لنقطة البداية وهي ضرورة الاهتمام بالحقوق الوظيفية لدى العاملين وتحقيق مبدأ الرضا الوظيفي لديهم ، مع مناقشة كافة المشاكل التي يعانون منها والعمل على ايجاد حلول مناسبة لها من خلال التدريب والتحفيز وتطوير المهارات بما يصب في مصلحة العمل وهذه الدراسة تتناول لموضوع أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة من خلال دراسة ميدانية في مستشفى بابكر محمد أحمد المشرف التعليمي بمدينة الهلالية محلية شرق الجزيرة يتم من خلالها الوقوف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وأثرها على جودة الخدمة بأبعادها المختلفة .

مشكلة الدراسة:

ان الاهتمام بجودة الخدمة الصحية والعمل على تحسينها بشكل مستمر يعد من العوامل المهمة والحاسمة في نجاح المنظمة الصحية .الا ان هناك بطء يلزم مستوى التحسين ، وقد لاحظ الباحثان أن هناك انخفاض في مستوى تقديم الخدمة بالمستشفى ويرجع السبب الي انخفاض درجة الرضا الوظيفي مما اثر علي مستوى جودة الخدمة المقدمة فيالمستشفى .

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي :

ما هو الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في جودة الخدمة المقدمة في مستشفى بابكر محمد أحمد المشرف التعليمي بمدينة الهلالية ؟

وتتفرع منه الاسئلة الفرعية التالية :

1.كيف تؤثر الأجور والرواتب على جودة الخدمة.

2.كيف تؤثر بيئة العمل على جودة الخدمة.

3.كيف تؤثر الحوافز على جودة الخدمة

4.كيف تؤثر جودة الخدمة علي الرضا الوظيفي

اهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يتمثل في معرفة : دراسة أثر الرضا الوظيفي في جودة الخدمة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور الأجور والرواتب على جودة الخدمة .

2. بيان أثر بيئة العمل على جودة الخدمة.

3. توضيح أثر الحوافز على جودة الخدمة.

4.معرفة أثر جودة الخدمة علي الرضا الوظيفي

1-4 أهمية الدراسة: الأهمية العلمية:

1. أنها دراسة لأحد المواضيع التي حظيت بإهتمام كبير من قبل الباحثين .
2. تسد الدراسة ثغرة علمية في دراسة الرضا الوظيفي وتوفير معلومات قد تفيد متخذي القرار .
3. قد تفتح آفاق بحوث مستقبلية أمام الدارسين .
4. قد توفر الدراسة مرجعا للدارسين .
5. تضيف جديدا للعلم والمعرفة بما يتوصل إليه من نتائج وتوصيات .

الأهمية العملية:

تأتي أهمية الرضا الوظيفي من حيث أنها ذات تأثير مباشر في زيادة جودة الخدمة. تقديم إطار نظري للباحثين بجمع المعلومات حول موضوع البحث للرجوع إليه عند الحاجة.

1-5 فرضيات الدراسة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في مستشفى بابر محمد أحمد المشرف التعليمي.

تتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والرواتب وجودة الخدمة المقدمة من مستشفى بابر محمد أحمد المشرف التعليمي بالهلائية.
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى .
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة والرضا الوظيفي بالمستشفى.

منهجية الدراسة :

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، يعد المنهج الوصفي التحليلي أحد أهم مناهج البحث العلمي وأكثرها شيوعا في البحث العلمي لمرورته وشموليته ومن خلاله يستطيع الباحث دراسة الواقع بشكل دقيق للغاية حيث يتعرف الباحث على الأسباب التي أدت إلى حدوث الظاهرة ويساهم في اكتشاف الحلول لها

مصادر المعلومات:

تم إنتقاء بيانات الدراسة من المصادر الأولية والثانوية .
المصادر الأولية : تتمثل في المبحوثين وقد تم أخذ البيانات عنهم عن طريق أداة الاستبانة
المصادر الثانوية : الكتب - البحوث العلمية- الدراسات السابقة .

الاطار النظري:

اولا : الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي:

هو الشعور الإيجابي للموظف والنتائج عن قبوله جميع العوامل الوظيفية المحيطة به ، ثم عن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطا وثيقا بالفجوة التي قد تحصل بين ما يتوقعه من عمله وما

يحصل عليه حقا منه ، ومن الجدير بالذكر هنا ، أن هذه التوقعات تختلف من موظف لآخر ، لذا يمكن القول بأنها ذات طابع شخصي . ويؤثر الرضا الوظيفي في إنتاجية الموظف وقدرته على تحقيق المهام المطلوبة منه ، الأمر الذي ينعكس على نجاح المؤسسة التي يعمل بها (alnjah.net) اورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي. «فيرى البعض ان الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل ،ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل،الإعتراف بواسطة الآخرين»⁽¹⁾ ويمكن القول بأن الرضا الوظيفي «عبارة عن حالة من الإستعداد الذهني للقيام بالعمل والإستمتاع به من أجل إشباع الفرد لحاجاته المادية والنفسية والاجتماعية»⁽²⁾

أهمية الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من أهم عوامل نجاح الموظف في العمل ، حيث يعتبر هو الدافع الأساسي وراء حب العمل والأداء الجيد وغبة الموظف في الابتكار والتطوير ، كما يرتبط عدم الرضا الوظيفي بظاهرتين سيئتين هما : الأمراض النفسية وامراض القلب التي يتعرض لها الموظف بسبب الضيق النفسي وعدم الإرتياح في العمل . وقد أظهرت الدراسات أن هناك إرتباط واضح بين الرضا الوظيفي وظاهرة الإنهاك الجسدي والعقلي في العمل مما يؤكد على اهمية النواحي النفسية للفرد بوجه عام مهما كان عمله ومدى تأثيرها عليه سلبا أو ايجابا . وفي النهاية إذا شعر الموظف أن وظيفته تقدم له فرصا عظيمة ومحفزة لن يتخلى عنها بسهولة ، أما إذا شعر بعدم الأمان وأن وظيفته تأخذه الي طريق مسدود فإنه قطعاً سيحاول البحث عن فرصة عمل بديلة ⁽³⁾ ويمكن تلخيص أهمية الرضا الوظيفي في النقاط التالية :-

كما أوردتها موقع (hellooha.com)

- الرضا الوظيفي يعني رضا العملاء ، سواء على مستوى الإتصال المباشر بين الموظف والعميل ، او حتى على مستوى تقليل عيوب التصنيع والمشاكل التي يسببها الموظفون الساخطون في المصانع وتنعكس على العميل .
- يساهم الرضا الوظيفي في تقليل معدلات غياب الموظفينوتقليل معدلات إهدار الوقت أكثر من أى وسيلة رقابية أخرى.
- يساعد الرضا الوظيفي على تقليل الترك والإستقالات الطوعية بين الموظفين وقد لا تهتم المؤسسات بمعدلات الترك الطوعي في المستويات الدنيا من الوظائف ، لكن الحفاظ على موظفين منتمين ومستمرين مهم جدا في المستويات الأعلى .
- هناك رابط مباشر بين إنتاجية الموظف وفعاليته وبين الرضا الوظيفي، ويعتقد الخبراء أن الموظفين الراضين في عملهم أعلى إنتاجية بنسبة 20% من الموظفين الساخطين
- يمنح الرضا الوظيفي فرصاً أكبر لاكتشاف المواهب والمبدعين بين الموظفين والإستفادة منهم .
- يسهل الرضا الوظيفي عمل الفريق ، ويقلل من مقاومة التغيير لدى الموظفين، كما يلعب دوراً مهماً في حل النزاعات الداخلية في بيئة العمل ، ومواجهة الأزمات

- تقليل التكاليف من الأهداف المهمة للرضا الوظيفي ، سواء على مستوى تقليل التكاليف في قسم الموارد البشرية ، أو حتى تقليل الهدر والالتلاف لأن الموظفين يعملون بإخلاص وإهتمام
- شعور الموظف تجاه عمله ينعكس على حياته الشخصية وحالاته النفسية وينعكس فعاليته في عمله واستفادة المؤسسة .
- الموظف الراضي سفير لمنتجات الشركة وخدماتها ، حيث تشكل إحالات العملاء من الموظفين نسبة لا يستهان بها

خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن تحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي كما أوردها (4) فيما يلي:

1- تعدد المفاهيم وطرق القياس :

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي الى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لإختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وارضياتهم التي يقفون عليها وهذا يشير الى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف مفهوم الرضا الوظيفي .

2- النظر الى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي :

غالبا ما ينظر الى ان الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي لذا فإن يمكن ان يكون رضا الشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد إنعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4 - الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول :

يتميز الرضا الوظيفي بانه حالة من القبول والقناعة ناشئة من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الرغبات والحاجات الطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والانتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته

5 - للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي :

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على نجاح الشخص أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

ان رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كاف على رضاه عن العناصر الأخرى ، كما ان ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة ان يفعل ذلك عن الاخر وان فعل ليس بالضرورة

ان يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لإختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم .

2-1-5 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

من أهم هذه العوامل ما أورده (4)

1. الأجور والرواتب : حيث انه يوجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل ، فكلما زاد مستوى الدخل ارتفع الرضا الوظيفي والعكس .
2. محتوى العمل وتنوع المهام : حيث ان الفرد يشعر بأهميته عندما يمنح صلاحيات ومسؤوليات لإنجاز عمله ويرتفع مستوى رضاه عن العمل .
3. قدرات وإمكانيات الفرد ومعرفته بالعمل تزيد من رضاه عن العمل .
4. فرص التطور والترقية للفرد داخل المنظمة
5. الظروف المادية الجيدة (التهوية ، الإضاءة ، واي عوامل أخرى).
6. عدالة العائد بين الأفراد

ويضيف (4) بعض العوامل الشخصية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ويذكرها في الآتي:

- أ. إحترام الذات : كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالراي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقرب إلى الرضا الوظيفي ، اما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب الي عدم الرضا عن وظائفهم
- ب. تحمل الضغوط : كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره ، أما الأشخاص الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا ان يفقدوا رضاهم الوظيفي.
- ج. المكانة الإجتماعية: المكانة الإجتماعية للعامل في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره ، في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي الي الاستياء وعدم الرضا .
- د. الرضا العام عن الحياة : يغلب على الأفراد السعداء في الحياة أن يكونوا سعداء في وظائفهم ، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والإجتماعية فإنهم غالبا ما ينقلون هذه التعاسة الي عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية.

ثانيا : جودة الجودة:

مفهوم جودة الخدمة:

إن مصطلح الجودة يعد من المصطلحات الحديثة نوعا ما في علم الإدارة والذي يشير إلى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن أو حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والإعتمادية مع السوق بغض النظر عن الإختلاف في التكلفة⁽⁵⁾ .
أما الخدمة فقد عرفتها الجمعية الأمريكية للخدمات على انها (مجموعة من النشاطات أو المنافع التي تعض للبيع أو يتم عضها على أنها ترتبط بسلعة معينة⁽⁶⁾ .

وفيما يتعلق بجودة الخدمة فلم يتفق الباحثين وعلماء الإدارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة فمنهم من عرفها بأنها (عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الأشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فإن الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي (KOTLER). وعرفها آخرون بأنها (هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنطقة على تلبية حاجات معينة، وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والأخطاء بما يطابق توقعات الزبون ،

إذ أن مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط الذي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما يرتبط بها من إرضاء العملاء (6) **أهمية جودة الخدمة :**

يزداد الإهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك إلى العديد من الأسباب ومن أبرزها :

1. نمو مجال الخدمة : حيث تزايدت في الآونة الأخيرة أعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ .
2. زيادة حدة المنافسة : من المعلوم أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل أساسي على إمكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة .
3. المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة : حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة إستمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر.
4. السعى لفهم العملاء : دائما ما تسعى منظمات الأعمال الى فهم طبيعة عملائها ومعاملتهم بصورة جيدة . (7) .

أبعاد جودة الخدمة:

الجوانب الملموسة :

أن الجوانب الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة يمكن إستخلاصها من المقاييس التي تناولت جودة الخدمة الصحية ومن أهمها مقاييس (SERVQUAL) والذي يتمثل في بعد الجوانب الملموسة وفقا لهذا المقياس في الآتي :

- جاذبية المباني والتسهيلات المادية
- التصميم والتنظيم الداخلي للمباني
- حدثة المعدات والأجهزة الطبية
- مظهر الأطباء والعاملين

الإعتمادية:

تعني قدرة المنظمة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم جيدة في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة. (louleir). 16.

الإستجابة : وهي إستعداد مقدم الخدمة لتقديم للعميل بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة المساعدة في الوقت الذي يحتاج اليها العميل الى جانب مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل عند تقديم الخدمة للعميل⁽⁸⁾ لأمان والموثوقية : يعني إلمام العاملين بوظائفهم وإتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية مخاطر من شأنها أن تسبب مخاطر لدى المستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد من ثقة الزبون في الحصول على خدمة خالية من الخطأ أو الخطر المادي والمعنوي⁽⁸⁾.

التعاطف :

وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون والسعي على إشعاره بمدى أهميته لدى المنظمة من خلال الإصغاء الي الإقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة وتلبية إحتياجاتهم⁽⁹⁾.

الأمان والموثوقية:

يعني إلمام الموظفين بوظائفهم وإتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أي مخاطر من شأنها أن تسبب مخاوف لدى المستفيدين من هذه الخدمة⁽⁹⁾.
أهداف جودة الخدمة :

1. ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
2. تقديم خدمة صحية ذات جودة متميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية .
3. تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المريض) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
4. تطوير وتحسين قنوات الإتصال بين المستفيدين (المريض) من الخدمة الصحية ومقدميها.
5. تمكن المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
6. تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة الي المستفيدين الهدف الأساسي من تقديم الجودة .
7. كسب رضا المستفيد إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضا المستفيد .
8. تحسين معنويات العاملين ، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي الي تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج⁽⁹⁾.

عناصر جودة الخدمة :

- الفعالية : بإتاحة خدمات الرعاية الصحية المسندة بالبيانات للمحتاجين إليها.
- المأمونية: بتجنب إيذاء الأشخاص الذين تستهدفهم الرعاية .
- التركيز على الأشخاص :بتوفير رعاية تستجيب لتفضيلات الأفراد واحتياجاتهم وقيمهم في إطار خدمات صحية تنظم بالتركيز على احتياجات الأشخاص .
- التوقيت المناسب: بالحد من حالات الانتظار وحالات التأخير المضر في بعض الأحيان لصالح المستفيد من الرعاية ومقدميها على حد سواء .
- الإنصاف: بتقديم الرعاية الجيدة نفسها بصرف النظر السن او الجنس أو النوع أو العرق أو الإلتواء العرقي أوالموقع الجغرافي أو الدين أو الوضع الإجتماعي والإقتصادي أو الإلتواء اللغوي والسياسي.
- التكامل: بتوفير رعاية تنسق على جميع المستويات وعلى مستوى مقدمي الرعاية تتيح كامل مجموعة الخدمات الصحية في جميع مراحل العمر. الكفاءة : بتعزيز الإستفادة من الموارد المتاحة الى أقصى حد وتجنب الهدر (منظمة الصحة العالمية).

الدراسات السابقة :

1-دراسة أبو عيد رائد أحمد (2015) بعنوان : الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات

الصحية في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات هدفت على التعرف على الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات ، تم تصميم إستبانة مكونة من محورين ، وتم توزيع الإستبانة على عينة طبقية عشوائية من الموظفين والموظفات وعددهم (130) عولجت البيانات إحصائيا وخصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

مستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية عالي على جميع المحاور.

علاقة طردية موجبة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تولي إدارات المستشفيات الحكومية أهمية خاصة للرضا الوظيفي.

2-دراسة مقري(2015) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية من

خلال الرضا الوظيفي بإستخدام المسار : دراسة حالة المستشفى الجامعي بباتنة هدفت هذاالدراسة إلى إختبار أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة المقدمة في المستشفى الجامعي بباتنة . وإهتمت الدراسة بتقدير هذا الأثر من وجهة نظر الموظفين بالمستشفى (ممرضين ، أطباء ، إداريين ، عاملين) إستند هذا العمل على دراسة ميدانية إستهدفت عينة قوامها 163 مفردة ، وذلك بإستخدام العديد من الأساليب الإحصائية (الإنحدار الخطي البسيط ، وتحليل المسار) من خلال الرزمة الإحصائية لـ SPSS V 20 و AMOS V20 وفقا لنتائج التحليل ، هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على كل من جودة الخدمة المقدمة والرضا الوظيفي بشكل مباشر ، فضلا عن وجود

تأثير معنوي إحصائيا بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة بشكل مباشر كما أوضحت النتائج وجود تأثير دال إحصائيا لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة المقدمة من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط عند مستوى الدالة 0.05 غير أن تأثير هذا الأخير.

لم يكن كافيا لتعزيز هذه العلاقة وأوصت الدراسة بزيادة الإهتمام بالمرضى والتعامل معهم على أساس أنهم زبائن مما يوجب الحرص على رضاهم والسعى لتحسين الخدمات المقدمة لهم في كافة المجالات.

3 - دراسة الطاهر (2012) بعنوان : الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية / دراسة ميدانية .

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية واختبار العلاقة بين هذا المستوى وبين المتغيرات الإدارية والنفسية والأجور والحوافز ومتغير التدريب لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية ، وتعرفت على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وتأثير هذه العناصر على الرضا الوظيفي . تمثلت أهمية الدراسة في معرفة المشاكل والمعوقات التي تعترض الرضا الوظيفي من أجل الوقوف على الحقيقة ووضع الحلول والمقترحات المناسبة لهذه المشاكل . كما تمثلت منهجية الدراسة في إتباع أسلوب المقابلات الشخصية والملاحظة والاستبيانات التي وزعت على أفراد هيئة الدراسة .

توصلت الدراسة إلى أن الإجراءات الإدارية في الجامعات الحكومية والتي لها علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس تحتاج إلى مراجعة موضوعية وواعية للكشف عن أسباب عدم تحقيق هذا الرضا عند الجهاز الأكاديمي لدى هذه المؤسسات الحكومية . وإن العوامل المالية المتعلقة بالأجور والرواتب والحوافز لم تصل بعد إلى الحد الذي يعطي عضو هيئة التدريس انعكاسا داخليا بالرضا نحو حجم العمل الذي يقوم به ومقدار الأجر ، وتوصلت أيضا إلى أن العوامل النفسية التي تهيئ أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية غير كافية وليست بالمستوى المطلوب الذي يجعل العضو مقبلا على عمله متمسكا به ، وأن تأهيل عضو هيئة التدريس من النواحي التدريبية لم يعد اهتمام كافي من الجامعات الحكومية ولعل ذلك أدى إلى عدم ثبات عضو هيئة التدريس في وظيفته . وأوصت الدراسة بمراجعة جميع الإجراءات الإدارية والعمل على تنفيذها أو تعديلها والاهتمام بالنواحي النفسية وتهيئة الجو المناسب للعمل . كما أوصت بتحسين الظروف المعيشية للعاملين في الجامعات بما يتلاءم مع الغلاء المعيشي وزيادة الرواتب للموظفين بشكل عام . وتنمية المواهب والقدرات الإدارية لدى العاملين وذلك بإدخال البرامج التدريبية التي ترفع مستواهم المهني ، وأخيرا أوصت بإجراء دراسة حول الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية

الحكومية ومقارنتها بنتائج هذه الدراسة:

4- دراسة عويضة(2008) بعنوان :

أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين
هدفت الدراسة إلى تحدي أثر العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ومحاولة

الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء لدى العاملين، مع تحليل وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين من خلال ربطه بعناصر الرضا الوظيفي، وتتمثل منهجية البحث في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى جيد نسبياً من مع وجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم الأخرى .

أوصت الدراسة بضرورة القيام بتعزيز الرضا الوظيفي من خلال العمل على تحسين نظام الأجور ووضع الحوافز، كما أوصت بوضع نظام عادل لتقييم أداء الموظفين والعمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين ووضع نظام خاص يعالج شكاوى المتظلمين، وتطبيق نظام الترقيات بالصورة المثلى.

5 - دراسة (موسى 2005) بعنوان : الجامعات الحكومية والاهلية وأثرها على مستوى الرضا

الوظيفي لا أعضاء هيئة التدريس:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية والاهلية بلغ عدد عينة الدراسة (49) من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الادارية وكلية الاقتصاد بجامعة ام درمان الاسلامية البالغ قوامها (75) عضوا لجمع المعلومات تم استخدام أداة الاستبانة وتم معالجتها احصائيا باستخدام اختبار Z للاستدلال على وجود تباين بين درجات الرضا الوظيفي والافراد وكشفت نتيجة الدراسة عن وجود تباين بين درجات الرضا الوظيفي لا أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والاهلية منه في الجامعات الحكومية .

تحليل بيانات الدراسة الميدانية :

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بنظام الحصر الشامل حيث مثلت الفئة كل مجتمع البحث البالغ عددهم (50) فرد وقد تم توزيع 50 استبانة وتم استرجاع 47 استبانة، هنالك فاقد 3 استبانة قبل البدء في تحليل البيانات لابد من إجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان وذلك باستخدام أحد معاملات الثبات مثل ألفا كرونباخ أو التجزئة النصفية، ومعامل الثبات يأخذ قيم تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات فأن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلي العكس إذا كان هنالك ثبات تام في البيانات فأن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح إي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات ومن ثم عكس نتائج العينة علي مجتمع الدراسة.

الصدق والثبات:

جدول رقم (1) قيمة معامل الثبات

جدول رقم (1)

يوضح اختبار الفا كرونباخ لصدق وثبات الاستبانة

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
880.	22

المصدر: إعداد الباحثان المسح الميداني(2022).

يوضح الجدول السابق نتائج طريقة الاتساق الداخلي لقياس معامل الثبات لأداة الدراسة الاستبيان ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.88 وهي قيمة عالية جداً تدل على أن الأستبانة المصممة بواسطة الباحثان إذا طبقت على فرد أو على مجموعة من الأفراد عدة مرات فإنها ستعطي نفس النتائج أو التقديرات، وبالتالي فإن استبانة الدراسة يمكن وصفها بأنها ثابتة .

تحليل الفرضيات:

الفرضية الاولى : الأجور والرواتب وجودة الخدمة في المستشفى

جدول رقم (2): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول للدراسة .

الاستجابة				م	العبرة
النتيجة	مستوى الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
معنوية	0.000	1.159	4.30	١	يتناسب الراتب الذي تتقاضاه مع الجهد الذي تبذله
معنوية	0.000	1.096	3.19	٢	الراتب الذي تتقاضاه مناسب مقارنة مع زملائك في المستشفى
معنوية	0.000	1.323	3.89	٣	يمنحك العائد المالي الذي تحصل عليه من عملك إحساساً بالرضا
معنوية	0.000	1.296	3.13	٤	تناسب المرتب مع مرتبات العاملين بالمؤسسات الشبيهة
معنوية	0.003	1.227	3.81	٥	انتظام مواعيد صرف راتبك الشهري
معنوية	0.000	1.206	4.26	٦	الراتب والاجر الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي لك

المصدر:الباحثان من المسح الميداني(2022)

من الجدول (2) نلاحظ أن جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) يعنى ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن هنالك فروق أو اختلافات في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة الخمسة (أوافق بشدة، أوافق،.....الخ) أي أن

إجابات أفراد العينة تتحيز إلى خيار دون غيره، كما نلاحظ من الجدول السابق أن بعض قيم الأوساط الحسابية أكبر من الوسط الفرضي (يساوي 3) هذا يدل على أن هنالك تحيز في استجابة المبحوثين لصالح الخيار ذو الوزن الأكبر وهما خياري (لا أوافق، لا أوافق بشدة) كما أن بعض العبارات وسطها الفعلي أقل من الفرضي هذا يعني أفراد العينة اختاروا الخيار ذو الوزن الأقل (أوافق بشدة، أوافق)، مما سبق نستنتج أن أفراد العينة يوافقون على بعض عبارات المحور كما أنهم لا يوافقون على البعض الآخر وهي العبارات التي وسطها أكبر من الوسط الفرضي، أي أن أفراد العينة لا يوافقون على الأجور والرواتب وجودة الخدمة بمستشفى حيث أن الاتجاه العام لإفراد عينة الدراسة لا يوافقون بشدة على الأجور والرواتب وجودة الخدمة بالمستشفى ينعكس ذلك من تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع الجهد الذي تبذله بمتوسط بلغ 4.30، الراتب الذي تتقاضاه مناسب مقارنة مع زملائك في المستشفى بلغ بمتوسط 3.19، يمنحك العائد المالي الذي تحصل عليه من عملك إحساساً بالرضا بمتوسط بلغ 3.89، تناسب المرتب مع مرتبات العاملين بالمؤسسات الشبيهة بمتوسط بلغ 3.13، انتظام مواعيد صرف راتبك الشهري بمتوسط بلغ 3.81، الراتب والاجر الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي لك بمتوسط بلغ 4.26.

كما يُلاحظ من الجدول (2) أن قيم الانحراف المعياري لهذه العبارات تتراوح ما بين (1.096 - 1.296) وهي كبيرة نسبياً، مما يشير التجانس إجابات المبحوثان عن تلك العبارات أيلا يوجد اختلاف أو تضارب في الآراء .

بيئة العمل وجودة الخدمة المقدمة بمستشفى

جدول رقم (3): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني للدراسة

م	العبارة	الاستجابة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة الإحصائية
1	بيئة العمل (التهوية، الإضاءة، التكيف، الحرارة...) تتصف بانها مريحة وكافية	3.85	1.142	0.000
2	يعمل المستشفى علي تحسين بيئة العمل باستمرار	3.43	1.347	0.000
3	إجراءات الأمن والسلامة في مكان العمل باستمرار	3.98	1.260	0.000
4	يملك المستشفى معامل وأجهزة حديثة	3.26	1.373	0.000
5	بوفر المستشفى كافة المتطلبات التي تساعد في انجاز العمل	3.51	1.300	0.003

المصدر:الباحثان من المسح الميداني(2022)

من الجدول (3) نلاحظ أن جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) يعنى ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن هنالك فروق أو اختلافات في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة الخمسة (أوافق بشدة، أوافق،.....الخ) أي أن إجابات أفراد العينة تتحيز إلى خيار دون غيره، كما نلاحظ من الجدول السابق أن بعض قيم الأوساط الحسابية أكبر من الوسط الفرضي (يساوي 3) هذا يدل على أن هنالك تحيز في استجابة المبحوثين لصالح الخيار ذو الوزن الأكبر وهما خياري (لا أوافق، لا أوافق بشدة) كما أن بعض العبارات وسطها الفعلي أقل من الفرضي هذا يعني أفراد العينة اختاروا الخيار ذو الوزن الأقل (أوافق بشدة، أوافق) ، مما سبق نستنتج أن أفراد العينة يوافقون على بعض عبارات المحور كما أنهم لا يوافقون على البعض الآخر وهي العبارات التي وسطها أكبر من الوسط الفرضي، أي أن أفراد العينة لا يوافقون بشدة على بيئة العمل وجودة الخدمة المقدمة من مستشفى حيث أن الاتجاه العام لإفراد عينة الدراسة لا يوافقون بشدة على بيئة العمل وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى يعكس ذلك من بيئة العمل (التهوية، الإضاءة، التكيف، الحرارة...) تتصف بانها مريحة وكافية بمتوسط بلغ 3.85 ، يعمل المستشفى على تحسين بيئة العمل باستمرار بمتوسط 3.43 ، إجراءات الأمن والسلامة في مكان العمل باستمرار بمتوسط بلغ 3.98 ، يمتلك المستشفى معامل وأجهزة حديثة بمتوسط بلغ 3.26 ، يوفر المستشفى كافة المتطلبات التي تساعد في انجاز العمل بمتوسط بلغ 3.51 .

كما يُلاحظ من الجدول (3) أن قيم الانحراف المعياري لهذه العبارات تتراوح ما بين (1.142 - 1.347) وهي كبيرة نسبياً، مما يشير التجانس إجابات المبحوثان عن تلك العبارات أيلا يوجد اختلاف أو تضارب في الآراء.

الحوافز وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى

جدول رقم (4): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث للدراسة.

م	العبارة	الاستجابة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة الإحصائية
1	تساهم الحوافز في تفجير قدرات العاملين وطاقاتهم	3.53	1.300	0.000 معنوية
2	تحقق الحوافز حالة من الرضى لدى العاملين	3.74	1.206	0.000 معنوية
3	تعمل الحوافز على تحسين الوضع المادي والتفسي والاجتماعي	3.62	1.243	0.000 معنوية
4	تحقق الحوافز الكافية زيادة في العوائد للمنظمة	3.55	1.299	0.000 معنوية
5	يرتبط التحفيز والمكافآت بالأداء الجيد	3.23	1.220	0.003 معنوية

المصدر:الباحثان من المسح الميداني(2022)

من الجدول (4) نلاحظ أن جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) يعنى ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن هنالك فروق أو اختلافات في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة الخمسة (أوافق بشدة، أوافق،.....الخ) أي أن إجابات أفراد العينة تتيحز إلى خيار دون غيره، كما نلاحظ من الجدول السابق أن بعض قيم الأوساط الحسابية .

أكبر من الوسط الفرضي (يساوي 3) هذا يدل على أن هنالك تحييز في استجابة المبحوثين لصالح الخيار ذو الوزن الأكبر وهما خياري (لا أوافق ، لا أوافق بشدة) كما أن بعض العبارات وسطها الفعلي أقل من الفرضي هذا يعني أفراد العينة اختاروا الخيار ذو الوزن الأقل (أوافق بشدة، أوافق) ، مما سبق نستنتج أن أفراد العينة يوافقون على بعض عبارات المحور كما أنهم لا يوافقون على البعض الآخر وهي العبارات التي وسطها أكبر من الوسط الفرضي، أي أن أفراد العينة يوافقون على الحوافز وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى حيث أن الاتجاه العام لأفراد عينة الدراسة يوافقون على الحوافز وجودة الخدمة المقدمة بالمستشفى تساهم الحوافز في تفجير قدرات العاملين وطاقتهم بمتوسط بلغ 3.53، تحقق الحوافز حالة من الرضى لدى العاملين بلغ بمتوسط 3.74 ، تعمل الحوافز على تحسين الوضع المادي والتفسي والاجتماعي بمتوسط بلغ 3.62 ، تحقق الحوافز الكافية زيادة في العوائد للمنظمة بمتوسط بلغ 3.55 ، يرتبط التحفيز والمكافآت بالأداء الجيد بمتوسط بلغ 3.23 .

كما يُلاحظ من الجدول (4) أن قيم الانحراف المعياري لهذه العبارات تتراوح ما بين (1.206 - 1.300) وهي كبيرة نسبياً، مما يشير التجانس إجابات المبحوثان عن تلك العبارات أيلا يوجد اختلاف أو تضارب في الآراء.

جودة الخدمة والرضا الوظيفي بالمستشفى:

جدول رقم (5): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الرابع للدراسة

م	العبارة	الاستجابة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة الإحصائية
1	تقوم إدارة المستشفى على جلب كل ما هو حديث لتقديم الخدمة	3.47	1.349	0.000
2	تقوم إدارة المستشفى بخدمات صحية مناسبة	3.32	1.218	0.000
3	تقدم إدارة المستشفى خدمات تلبي حاجات العملاء	3.53	1.195	0.000

م	العبارة	الاستجابة		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة الإحصائية
4	يحرص العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	3.91	1.316	0.000 معنوية
5	تقوم إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة وبالسرية المطلوبة	3.89	1.306	0.003 معنوية
6	يتلاءم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى	3.09	1.248	0.000 معنوية

المصدر: الباحثان من المسح الميداني (2022)

من الجدول (5) نلاحظ أن جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) يعنى ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن هنالك فروق أو اختلافات في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة الخمسة (أوافق بشدة، أوافق،.....الخ) أي أن إجابات أفراد العينة تتحيز إلى خيار دون غيره، كما نلاحظ من الجدول السابق أن بعض قيم الأوساط الحسابية أكبر من الوسط الفرضي (يساوي 3) هذا يدل على أن هنالك تحيز في استجابة المبحوثين لصالح الخيار ذو الوزن الأكبر وهما خياري (لا أوافق، لا أوافق بشدة) كما أن بعض العبارات وسطها الفعلي أقل من الفرضي هذا يعني أفراد العينة اختاروا الخيار ذو الوزن الأقل (أوافق بشدة، أوافق)، مما سبق نستنتج أن أفراد العينة يوافقون على بعض عبارات المحور كما أنهم لا يوافقون على البعض الآخر وهي العبارات التي وسطها أكبر من الوسط الفرضي، أي أن أفراد العينة يوافقون على جودة الخدمة والرضا الوظيفي بالمستشفى حيث أن الاتجاه العام لأفراد عينة الدراسة يوافقون على جودة الخدمة والرضا الوظيفي بالمستشفى ينعكس ذلك من تتناسب الراتب تقوم إدارة المستشفى على جلب كل ما هو حديث لتقديم الخدمة بمتوسط بلغ 3.47، تقوم إدارة المستشفى بخدمات صحية مناسبة بلغ بمتوسط 3.32، تقدم إدارة المستشفى خدمات تلبي حاجات العملاء بمتوسط بلغ 3.53، يحرص العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر بمتوسط بلغ 2.91، تقوم إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة وبالسرية المطلوبة بمتوسط بلغ 3.89، يتلاءم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى بمتوسط بلغ 3.09.

كما يُلاحظ من الجدول (5) أن قيم الانحراف المعياري لهذه العبارات تتراوح ما بين 1.195 - 1.349 وهي كبيرة نسبياً، مما يشير التجانس إجابات المبحوثين عن تلك العبارات أيلا يوجد اختلاف أو تضارب في الآراء.

الخاتمة :

سعت الدراسة للإجابة علي التساؤل الرئيسي ما مدي تأثير الرضا الوظيفي علي جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية دراسة حالة مستشفى بابر محمد احمد المشرف بالهلالية و توصلت الدراسة للإجابة علي هذا التساؤل في ان هنالك علاقة إحصائية ذات تأثير معنوي بين الرضا الوظيفي و جودة الخدمة المقدمة بالمستشفى , جاءت أهمية الدراسة في سد الفجوة المتمثلة في قلة الدراسات التي تناولت اثر الرضا الوظيفي علي جودة الخدمة المقدمة بالمستشفيات الحكومية علي حد علم الباحثان و من خلال هذه الدراسة سيتم التعرف عليها بالدراسة و التحليل كأهمية عملية و إفادة المسؤولين و المهتمين بأمر الرضا الوظيفي و أثره علي جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية و لتحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الافتراضات كان من بينها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل و جودة الخدمة المقدمة بالمستشفى , غطت الدراسة مجالات معينة منها المجال المكاني المتمثل في مستشفى بابر محمد احمد المشرف بالهلالية و المجال الزماني في فترة زمنية وجيزة 2022م و مجال بشري اشتمل علي جميع العاملين بالمستشفى , تم الرجوع لعدة دراسات سابقة خلال فترات زمنية سابقة للاستفادة منها في عدة أمور أهمها اختيار منهج الدراسة و هو المنهج الوصفي التحليلي و المنهج التاريخي و المنهج الاستقرائي و الاطلاع علي تجارب الآخرين محليا و عربيا للمساعدة في الوصول للفجوة البحثية , غطت الدراسة جانب نظري مبسط و مختصر و غير مغل لكل المتغيرات في عنوان الدراسة حيث تناول الرضا الوظيفي من خلال المفهوم و الأهمية و الأهداف وجودة الخدمة من حيث المفهوم و الإبعاد و الأهمية و الأهداف , تم تصميم استبانة مكونة من خمسة محاور و اعتمدت الدراسة في تحليل بيانات المبحوثين علي برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية حتى خرجت الدراسة بصورتها النهائية بتوفيق من الله .

النتائج :

1. توجد علاقة إحصائية ذات إثر ايجابي بين الأجور والرواتب وجودة الخدمة المقدمة في مستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية.
2. توجد علاقة إحصائية ذات أثر ايجابي بين بيئة العمل وجودة الخدمة المقدمة في مستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية.
3. توجد علاقة إحصائية ذات اثر ايجابي بين الحوافز وجودة الخدمة المقدمة في مستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية.
4. توجد علاقة إحصائية ذات أثر ايجابي بين جودة الخدمة والرضا الوظيفي في مستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية.
5. تقوم إدارة المستشفى بتقديم خدمات صحية مناسبة .
6. تقوم إدارة المستشفى على جلب كل ما هو حديث لتقديم الخدمة.
7. يرتبط التحفيز والمكافآت بالأداء الجيد.

8. الحوافز تفجر قدرات العاملين وطاقاتهم بالمستشفى.
9. هناك انتظام في مواعيد صرف المرتبات.
10. هنالك تلاءم مع المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضي.
11. يعمل العاملون بالمستشفى على المحافظة على النظافة وحسن المظهر.
12. تقوم إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة وبالسرية المطلوبة.

التوصيات:

1. تعزيز العلاقة بين الأجور والمرتبات ومستوي جودة الخدمة بمستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية.
2. تحسين العلاقة بين بيئة العمل ومستوي جودة الخدمة بمستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية.
3. ربط العلاقة بين الحوافز ومستوي جودة الخدمة بمستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية .
4. تحسين العلاقة بين مستوي جودة الخدمة والرضا الوظيفي بمستشفى بابر محمد احمد المشرف التعليمي بالهلالية .
5. الاهتمام بإجراءات الأمن والسلامة في المستشفى.
6. توفير معامل وأجهزة حديثة للمستشفى.
7. توفير المتطلبات التي تساعد في انجاز العمل.
8. تعديل المرتبات والحوافز والمكافآت حتى تتناسب مع الجهد الذي يبذله الموظف .
9. تعديل المرتب مع مرتبات العاملين بالمؤسسات الشبيهة لتوفير الاحتياجات الضرورية للحياة.
10. العمل علي إرضاء العاملين حتى يحصل لهم رضا وظيفي بالمستشفى.
11. توفير الخدمات الطبية التي تلبى حاجات العملاء.
12. الاهتمام بتحسين الوضع المادي والنفسي والاجتماعي للعاملين بالمستشفى.

الهوامش:

أولا : قائمة المراجع

- (1) محمد حسن علي حويجي , السلوك التنظيمي , دار التوزيع والنشر الإسلامية , القاهرة , 2008م , ص 54 - 60 .
- (2) الطجم عبدالله بن عبدالغني , والسواط طلق عوض الله , السلوك التنظيمي المفاهيم النظرية والتطبيقات, الطبعة الرابعة , جده دار حافظ للنشر والتوزيع , 2012, ص 38
- (3) منال , احمد البارودي , الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين ط1 القاهرة المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2015 , ص 23 - 25 .
- (4) عباس سهيلة محمد, إدارة موارد بشرية مدخل استراتيجي , دار وائل للنشر والتوزيع, عمان , 2006 , ص 75 - 83 .
- (5) ماهر رضوان محمد محمد , السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات , الدار الجامعية , الاسكندرية , 2001 , ص 24 .
- (6) مدثر مدحت محمد علي , ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات , مطبعة النيل العربية, القاهرة , 2008 , ص 63 - 67 .
- (7) الطائي يوسف حجيـم وآخرون, نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية, دار اليازوردي العلمية للنشر , الأردن, 2009 , ص 54 - 56 .
- (8) المسعودي حيدر علي نصر, ادارة تكاليف الجودة إستراتيجياً, عمان , دار الفكر للنشر و التوزيع, 2012 , ص 103 - 107 .
- (9) هاني عمر احمد شياع , ادارة الجودة الشاملة , مصر , دار الوفاء للطباعة و النشر , 2012 , ص 91 - 97 .
- (10) مطبوعات منظمة الصحة العالمية , الخدمات الصحية الجيدة 20/يوليو , 2018 ص 12 .

ثانيا :الدوريات و الدراسات السابقة :

- (1) دراسة أبو عيد رائد أحمد (2015) بعنوان : الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات, رسالة دكتوراه , جامعة النيلين , بحث غير منشور .
- (2) دراسة مقري محمد احمد (2015) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية من خلال الرضا الوظيفي بإستخدام المسار : دراسة حالة المستشفى الجامعي بباتنة , رسالة دكتوراه , جامعة ام درمان الاسلامية , بحث غير منشور .
- (3) دراسة الطاهر يوسف محمد الامين (2012) بعنوان : الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية / دراسة ميدانية علي جامعات الوسط . رسالة دكتوراه , جامعة النيلين , بحث غير منشور .
- (4) دراسة عويصة الأمين البخاري احمد (2008) بعنوان : أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في قطاع الاتصالات , رسالة دكتوراه , جامعة الجزيرة , بحث غير منشور .
- (5) دراسة موسى مختار محمد علي (2005) بعنوان : الجامعات الحكومية والاهلية وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس , رسالة دكتوراه , جامعة ام درمان الاسلامية , بحث غير منشور .

Refrence English

- (1) Kotler.p principles of marketing services, edition phentice hall.(1997)
- (2) Lovreiho .b. the importance of quality satisfaction , trust, and magein relation to tounistloyaty,journal of travel & tourism marketing(2008)

المواقع الالكترونية:

[www.Annagah.net.com\(202228-9-\)](http://www.Annagah.net.com(202228-9-))

[www.hellooha.com\(20224-12-\)](http://www.hellooha.com(20224-12-))