

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس

Factors affecting job satisfaction among working pharmacists in Tartous governorate

دراسة مقدمة لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA

إعداد الطالب: عمار محمد أبو علي

ammar_71206

بإشراف:

د. مهند أرناؤوط

بسم الله الرحمن الرحيم

[وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون

وستردون إلى عالم الغيب و الشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون]

صدق الله العلي العظيم

الإهداء

إلى حماة الحمى ودرع الوطن وحصنه المنيع.....
إلى من بذلوا دماءهم وزهرة شبابهم ليبقى الوطن عزيزاً موحداً....
إلى قامات السنديان الشامخات على امتداد وطننا الحبيب

الجيش العربي السوري

أيها القلبان الطاهران اللذان يفيضان حباً مع كل نبضة...
وأيتها اليدان الكريمتان اللتان تزرعان عطاءات وتضحيات يوماً بعد يوم
يا من كنتما الملاذ والأمان في كل الأوقات...

والداي الكريمان

إلى من نهلوا من بحور المعرفة أوزاناً ، وأضأوا من ذكائهم المتوقد شعلة يستنثرون بها
ليصعدوا درجات التفوق والنجاح نحو العلا.....
إلى الشباب المتألق والسند الدائم

أخواي العزيزان

رامي و هيثم

إلى الإخوة الذين لم تلدهم أمي
الأحبة الذين أمضيت برفقتهم لحظات لا تنسى

إخواني وأصدقائي

كلمة شكر

الحياة دقائق و ثوانٍ تدور بنا بين عمل دؤوب و أمل بمستقبل مشرق ... وفي قلوبنا كل التبجيل و الاحترام لمن اغتنى بعلمه و عمله فوضعه بين أيدينا نغوص في بحوره لنغرف منها , إلى الأيادي الجليلة التي رافقتنا على طريق العلم، وزودتنا من معارفها وخبراتها، إلى السادة أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الافتراضية السورية, وأخص بالذكر من كان المرشد الذي نستزيد من فكره وخبرته والذي تكرم بالإشراف على عملي المتواضع:

الدكتور مهند أرناؤوط

كما أتقدم بالشكر الجزيل لجميع أعضاء لجنة الحكم على وقتهم في قراءة و تحليل و تقييم هذه الدراسة , لكم مني جميعاً جزيل الشكر والامتنان وفائق الاحترام والتقدير.

عمار أبو علي

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي , وكذلك التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس في الجمهورية العربية السورية , ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على الأسلوب الاستنتاجي , بالإضافة إلى استراتيجية المسح لأكثر عدد ممكن من الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس , وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث بلغ حجم العينة 140 صيدلي , ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وجود مستوى متوسط للرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة , ووجود أثر إيجابي في الرضا الوظيفي لكل من الدخل و مهام العمل وواجباته و العلاقة مع زملاء العمل والقيمة الاجتماعية بينما كان لدور نقابة الصيادلة أثر سلبي في الرضا الوظيفي , كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف في الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه تعزى للخصائص الشخصية , حيث كان الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الإناث أكبر منه عند الذكور , وكذلك لدى الصيادلة المتزوجين كان أكبر منه عند الصيادلة العازبين , كما بينت النتائج أن الرضا الوظيفي يزداد مع ازدياد الخبرة والتقدم في العمر , وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام أكثر بموضوع الرضا الوظيفي لدى الصيادلة والعوامل التي تؤثر فيه , ومعالجة الخلل في الدور الذي تقوم به نقابة الصيادلة بما يتناسب مع تطور المهنة وواقع الصيادلة.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي , العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي , الصيادلة

Abstract:

This study aims to determine job satisfaction level and factors affecting job satisfaction among working pharmacists in Tartous governorate in the Syrian Arab Republic . To achieve these objectives, the deductive method was adopted, in addition to the survey strategy for the largest possible number of working pharmacists in Tartous governorate. Questionnaire was used as a data collection tool. The study sample was 140 pharmacists. The most important findings of this study were: There is an average level of job satisfaction in the studied sample and there is a positive impact of : income, Relationship with co-workers, Social value and work duties on job satisfaction, while the role of the pharmacists association has a negative impact on job satisfaction, and the study also found a difference in job satisfaction and factors affecting it due to different personal characteristics; where female pharmacists had higher level of job satisfaction than male pharmacists, as well as married pharmacists had higher level of job satisfaction than single pharmacists. The results showed that job satisfaction increased with aging and increasing experience. The study concluded with some recommendations, such as: paying more attention to the subject of job satisfaction among pharmacists and the factors that affect it, and dealing with the imbalance in the role played by the pharmacists association in line with the development of the profession and the reality of pharmacists.

Key words: Job satisfaction , Factors affecting job satisfaction, Pharmacists

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
3	الإهداء
4	الشكر
5	ملخص الدراسة
6	فهرس المحتويات
8	قائمة الجداول
11	الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة
12	1- مشكلة الدراسة
15	2- تساؤلات الدراسة
15	3- الدراسات السابقة
17	4- أهداف الدراسة
17	5- أهمية الدراسة
18	6- منهجية الدراسة
18	7- مجتمع الدراسة
19	8- نموذج الدراسة
20	9- فرضيات الدراسة
21	10- حدود الدراسة
22	الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي للدراسة
23	1- مفهوم الرضا الوظيفي
23	2- أهمية الرضا الوظيفي
24	3- أسباب الاهتمام الرضا الوظيفي
24	4- أنواع الرضا الوظيفي
25	5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
27	6- السياسات المتبعة لزيادة الرضا الوظيفي
28	7- العلاقة بين الرضا الوظيفي والخصائص الشخصية
29	9- لمحة عن تاريخ مهنة الصيدلة في سوريا

30	الفصل الثالث : الإطار العملي للدراسة
31	1- ثبات أداة الدراسة
31	2- صدق أداة الدراسة
36	3- خصائص عينة الدراسة
38	4- الإحصاء الوصفي
40	5- اختبار الفرضيات
67	الفصل الرابع : النتائج والتوصيات
70	قائمة المراجع
72	الملحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	معامل الثبات ألفا كرونباخ	1
32	اختبار KMO and Bartlett's	2
32	الاشتراكات	3
33	التباين الكلي المفسر	4
36	مصفوفة العوامل بعد التدوير	5
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي	6
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	7
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	8
38	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	9
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مجال العمل	10
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي	11
41	اختبار One-Sample Test	12
42	اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي	13
43	اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر	14
44	اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	15
45	اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة	16
46	اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مجال العمل	17
47	معامل الارتباط بين الدخل والرضا الوظيفي	18
48	تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و الدخل	19
49	معامل الارتباط بين مهام العمل والرضا الوظيفي	20
50	تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و مهام العمل	21
51	معامل الارتباط بين العلاقة مع الزملاء والرضا الوظيفي	22
52	تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي والعلاقة مع الزملاء	23

24	معامل الارتباط بين القيمة الاجتماعية والرضا الوظيفي	52
25	تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و القيمة الاجتماعية	53
26	معامل الارتباط بين دور النقابة والرضا الوظيفي	54
27	تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و دور النقابة	55
28	المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي	56
29	تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي	57
30	المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر	58
31	تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر	60
32	المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	60
33	تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	62
34	المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة	63
35	تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة	64
36	المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مجال العمل	65
37	تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مجال العمل	66

الفصل الأول :

الإطار المنهجي للدراسة

1- مشكلة الدراسة:

يعتبر توفير الصحة العامة والحفاظ عليها وتطويرها هي الأهداف الرئيسية لنظام صحي فعال يتم بناؤه من خلال دمج الموارد البشرية والبرامج الوطنية والدولية بتعاون تام. حيث أن كفاءة كل نظام تتطلب التعاون الكامل والفعال بين جميع المكونات وإذا كان أي عنصر لا يعمل بشكل صحيح، سيكون له تأثير سلبي على النظام الصحي بأكمله.

وفي هذا الصدد يعتبر الصيدلة من المجموعات المنتجة في القطاع الصحي وأحد المكونات الرئيسية للنظام الصحي في أي بلد، حيث يعتبر الصيدلة والخدمات الصحية التي يقدمونها من بين أهم الموارد والبرامج في توفير الصحة والعافية للمجتمع مثل دورهم الهام في حماية المرضى من الاستخدام الخاطئ للدواء وآثاره الجانبية وتوعية المجتمع من أخطار المخدرات وآثارها الضارة. (Urbonas,2015)

لقد توسعت مهنة الصيدلة بشكل كبير من حيث التخصص وتقديم الخدمات الصحية بما في ذلك الخدمات السريرية والكيميائية والمجتمعية ، بالإضافة إلى استعراض سلامة وفعالية وجودة الأدوية، وتوفير معلومات دقيقة عن الدواء وتأثيراته الجانبية وجرعاته الموزونة ، بعد أن كانت مقتصرة في السابق على بعض الخدمات المحدودة مثل تركيب وصرف الأدوية والعقاقير النباتية، وهي الآن معروفة كمهنة مهمة في توفير الرعاية الصحية متعددة الاختصاصات ، وبما أن الصيدلة هم ثالث أكبر مجموعة من المتخصصين في الرعاية الصحية في العالم بعد الأطباء والمرضى ، فإنهم يلعبون دوراً مهماً في تقديم خدمات الرعاية الصحية وبشكل رئيسي في مستويات الرعاية الصحية الأولية، وتترك الحكومات في البلدان المتقدمة على نحو متزايد إمكانية دمج الصيدلة في الرعاية الصحية الأولية على نحو أكمل كوسيلة لتحسين صحة المجتمع والحد من الأخطار التي تتهدده كالمخدرات والاستخدام الخاطئ للدواء وغيرها من المخاطر (Moghadam MJ et al.,2014)

إن زيادة الدور المتنامي والهام الذي يقوم به الصيدلة ، يوجب إيلاء اهتمام أكبر لهذه الشريحة الهامة من المجتمع الطبي من حيث دعمها وتقديم وسائل التشجيع والتحفيز لضمان قيام الصيدلة بدورهم في خدمة الصحة والمجتمع، وفي هذا السياق يشير (Moghadam MJ et al.,2014) إلى أن الصيدلاني غير السعيد وغير الراضي عن عمله يمكن أن يؤثر سلباً على تقديم الخدمات والقيام بالمهام بالشكل المطلوب ، ومن هذا المنطلق من الضروري بالنسبة لصانعي السياسات الصحية أن يهتموا بتحسين أداء المهنيين الصحيين مثل الصيدلة الذين هم على اتصال مباشر بالمرضى واحتكاك مع العديد من شرائح المجتمع، وبالمقابل ينبغي على الصيدلة أن يكونوا أكثر قلقاً بشأن أدائهم الوظيفي وكفاءتهم في العمل، حيث تتعدد العوامل التي تلعب دوراً في تأدية مهامهم بالكفاءة المطلوبة ومن أهم هذه العوامل هو رضاهم الوظيفي (Moghadam MJ et al.,2014)

والرضا الوظيفي وهو مفهوم يشير إلى مدى الإشباع الذي يحققه العمل أو الوظيفة لحاجاتهم المادية والمعنوية، و الذي يمد العاملين بالطاقة اللازمة التي تمكنهم من القدرة على أداء عملهم والاستمرار فيه، بل وحتى تطويره والإبداع فيه، كما يسهم الرضا الوظيفي في بعث الطمأنينة في قلب العامل، فعندما يشعر العامل بالرضا عن عمله، فإنه يشعر بسمو الروح وعلو الهمة وصفاء الفكر ونشاط الذهن، فيلتهب حماسه ويركز طاقاته على عمله وتزداد إنتاجيته ويبذل في عمله، وبالمقابل فإن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا عن الحياة

وضعف الصحة البدنية والنفسية، ويرى كثيرون أن الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، لذا قام العديد من الباحثين بدراسته ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات والقطاعات المهنية. (Beleid, 2016).

ويعد الرضا الوظيفي كما ذكر (البديوي, 2006) من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتنوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل. كما يعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنتشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها. والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين (الحيدر و بن طالب، ٢٠٠٥).

وفي هذا السياق يقسم (Newstrom, 2015) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي الى ثلاثة عوامل هي :

- عوامل ذاتية تتعلق بالعاملين أنفسهم وقدرات ومهارات العاملين وبمستوى الدافعية لديهم، وتشتمل هذه العوامل المؤهل العلمي، فئات العمر، الخبرة، مستوى الطموح وغيرها.
- عوامل تنظيمية تتعلق بالمنظمة وظروف العمل وشروطه وما يسود التنظيم من أوضاع وعلاقات وظيفية ترتبط بالموظف والوظيفة والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع الرؤساء، ومستوى الوظيفة ومحتواها ومسؤولياتها.
- عوامل بيئية ترتبط بالعمل وتأثيرها على الموظف وتشمل الخدمات والتسهيلات المتوفرة بمركان ومحيط العمل، وتشمل كذلك نظرة المجتمع الى الموظف ومدى تقديره لدوره ومدى اندماجه مع عمله.

ويتفق هذا التصنيف مع عدد من الدراسات الأخرى من حيث تقسيمها للعوامل الذاتية والتنظيمية والبيئية كما في دراسة (الرويلي, 2002) و دراسة (أبو تايه وآخرون, 2012) بينما وجد آخرون بأن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي كثيرة ومتنوعة، بعضها يتعلق بمستوى العمل ومتطلباته، وبعضها الآخر يتعلق بشخصية العامل ودوافعه، وبعضها يختص بالجوانب الاجتماعية للمهنة، كذلك نظام العلاقات بين الزملاء والرؤساء والظروف الأخرى المرتبطة بالعمل كما في دراسة كل من (عباس ويونس, 2010) و (Beleid, 2016) و (Suleiman, 2015).

وهذه العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين عموماً وفي مستوى الرضا الوظيفي لدى الصيادلة على وجه الخصوص تختلف باختلاف البيئة والظروف الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية والنفسية للعينة المبحوثة , حيث اعتبر (Akram et al, 2015) أن من مسببات عدم الرضا الوظيفي لدى الصيادلة في الهند هو سياسات الحكومة الهندية غير المسؤولة والتي تعيق الصيادلة من تأمين فرص عمل مناسبة أسوة بباقي المهن وسوء الإدارة وعدم إشراك الصيادلة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون المهنة بالإضافة إلى تدني مستوى الرواتب والأجور وظروف العمل الغير مناسبة والتي تحد من قيام الصيادلة بمهامهم بالشكل المطلوب.

بينما اعتبر (أبو تايه وآخرون, 2012) أن للمناخ التنظيمي دور مؤثر في الرضا الوظيفي فاتباع أسلوب الإدارة اللامركزية ومشاركة العاملين في صنع القرارات يزيد من مستويات الرضا الوظيفي لديهم , وكذلك الأمر مع (Ahmad et al, 2010) الذي وجد أن للمناخ التنظيمي المتمثل بالاتصالات الداخلية والهيكل التنظيمي والسياسات وفرص التقدم الوظيفي والتقييم الترقية واحترام الاهتمامات الشخصية له تأثير مهم في رضا العاملين في المستويات الإدارية الوسطى , حيث أن عدالة تقييم الأداء والترقية وفتح قنوات الاتصالات الداخلية والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات ترفع من مستويات الرضا الوظيفي لديهم .

ويتفق (Painoli & Joshi, 2013) مع الدراستين السابقتين من حيث البيئة والمناخ التنظيمي حيث وجد أن مستوى الرضا الوظيفي الإجمالي لدى العاملين كان إيجابياً بفضل اتباع سلوكيات محفزة بخصوص التعامل المنصف مع العاملين وتحديد عدد ساعات العمل وتحسين بيئة العمل.

في حين وجد (Beleid, 2016) أن هنالك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وكل من - فرص الترقية، الأجر، ظروف العمل المادية - وعدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية كالنوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي. بخلاف (Vivek J, 2013) الذي وجد أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الذين تم تحليل إجاباتهم يتأثر بعدد من الخصائص الشخصية كالعمر والنوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والدخل وعدد ساعات العمل والخبرة .

بينما وجدت دراسة (Moghadam MJ et al., 2014) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الذكور كان أعلى من الصيادلة الإناث كما كان للحالة الاجتماعية تأثيرها أيضاً فقد كان مستوى الرضا الوظيفي لدى الصيادلة المتزوجين أعلى من مستويات الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العازبين , بالإضافة إلى أن مستويات الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الذين تم تحليل إجاباتهم ازدادت مع ازدياد العمر والخبرة والمستوى الوظيفي والدخل.

أما (Suleiman, 2015) فقد وجد أن نسبة الرضا الوظيفي كانت أقل بين الصيادلة العاملين في الصيدليات الخاصة مقارنة مع للصيادلة العاملين في صيدليات المراكز الصحية ، وأن هنالك اختلاف في مستويات الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية للصيادلة فالمتزوجون لديهم مستويات رضا وظيفي أقل و أن الرضا الوظيفي للصيادلة الإناث كان أعلى من مستوى الرضا الوظيفي لدى زملائهم الذكور بعكس الدراسة السابقة وبينت الدراسة أن من العوامل التي أثرت سلباً في مستوى رضا الصيادلة الوظيفي، طول ساعات العمل، الصعوبة في الحصول على إجازة مرضية، وتدني مستوى الدخل.

يتبين مما سبق وجود اختلاف بين الباحثين حول العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف البيئة والظروف , لذا ستقوم هذه الدراسة بالتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس والعوامل التي تؤثر فيه.

2- تساؤلات الدراسة:

- ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى الصيادلة في محافظة طرطوس؟
- ما هي العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس؟
- هل يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف خصائصهم الشخصية؟
- هل تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس باختلاف خصائصهم الشخصية؟

3- الدراسات السابقة:

توجد مجموعة من الدراسات التي بحثت في موضوع الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي , ويمكن تلخيص أهم هذه الدراسات فيما يلي:

1- دراسة (Akram et al,2015) بعنوان " الرضا الوظيفي بين صيادلة الهند", هدفت هذه الدراسة التي اتبعت المنهج الوصفي إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي بين صيادلة الهند والعوامل المؤثرة فيه, عبر توزيع استبيان عشوائي عبر الانترنت (الإيميل ومواقع التواصل الاجتماعي) استهدف الصيادلة العاملين في الهند لمدة شهرين, وبعد أن تم تحليل البيانات احصائياً تبين أن مستوى الرضا الوظيفي كان 17.5% واعتبر نسبة 68.7% من الصيادلة المشاركين بالاستبيان أن سبب عدم الرضا الوظيفي هو سياسات الحكومة غير المسؤولة والتي تعيق الصيادلة من تأمين فرص عمل مناسبة أسوة بباقي المهن, في حين اتفق غالبية الصيادلة المشاركين بالاستبيان بنسبة 85.5% أن مستوى الدخل يجب أن يتناسب مع الخبرة والمؤهلات في حين أكد 66.31% من المشاركين أن للصيادلة الحق بصرف الوصفات كما الطبيب كما أوصت الدراسة بالبحث بشكل معمق بالعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة بالرضا الوظيفي للصيادلة بهدف تحسين واقع المهنة.

2- دراسة (أبو تايه وآخرون, 2012) بعنوان " العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في بعض منظمات الأعمال الأردنية" هدفت إلى تحليل العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والعوامل الديموغرافية في مجموعة من منظمات الأعمال الأردنية. ومن أجل تحقيق تلك الأهداف؛ تم الاعتماد على الاستبانة لغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة التي شملت (259) موظفاً إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، كما أظهرت الدراسة: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للمركز الوظيفي والمؤهل العلمي للموظفين، وبناء على النتائج؛ خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى توفير مناخ تنظيمي داعم للعاملين: كإتباع أسلوب اللامركزية الإدارية ومشاركة الموظفين في صنع القرارات.

3- دراسة (Ahmad et al,2010) بعنوان " المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الصيدلة " هدفت إلى معرفة مدى رضا مدراء الإدارة الوسطى عن المناخ التنظيمي السائد في قطاع الصيدلة في باكستان، وقد شملت الدراسة (246) مديراً في الإدارة الوسطى يعملون في (66) منظمة محلية ودولية في صناعة الصيدلة في الباكستان، وقد بينت نتائج الدراسة: أن غالبية المدراء كانوا راضين عن المناخ التنظيمي المتمثل: بالاتصالات الداخلية والهيكل التنظيمي والسياسات وفرص التقدم الوظيفي والتقييم والترقية واحترام الاهتمامات الشخصية، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها إعادة

تصميم الهيكل التنظيمي؛ لزيادة المشاركة في عملية اتخاذ القرارات وعدالة تقييم الأداء والترقية وفتح قنوات الاتصالات الداخلية.

4- دراسة (عباس ويونس، 2010) بعنوان: "الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي". دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل تناولت موضوع علاقة الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي، وقد جاءت الدراسة لتحقيق الأهداف المتمثلة في التعرف على استخدام الحوافز بأنواعها (المادية و المعنوية) كافة في المستشفيات عينة الدراسة والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للأطباء العاملين في تلك المستشفيات و العلاقة التأثيرية بين الحوافز والرضا الوظيفي.

وقد بنيت الدراسة على فرضية رئيسية تعكس العلاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي وهي (يوجد علاقة أثر وإرتباط بين الحوافز والرضا الوظيفي) ولإختبار صحة الفرضية تم جمع وتحليل البيانات، وذلك بالاعتماد على استبانته أعدت لهذا الغرض ، فضلاً عن المقابلات الشخصية مع بعض أفراد العينة التي تم اختيارها من مجموعة من ، واختتم البحث بمجموعة من الاستنتاجات والمقترحات التي تسهم في تعزيز الجوانب الايجابية ومعالجة الجوانب السلبية في المنظمات المبحوثة وأبرزها: أن الأجور التي تقدمها للأطباء غير كافية وأيضاً عدم وجود مكافآت للعمل الإضافي.

5- دراسة (Beleid,2016) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالأجر والترقية وظروف العمل المادية" هدفت إلى اختبار علاقة الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات المؤثرة في مستوياته لتقديم للمنظمة معلومات حول علاقة الرضا بهذه المتغيرات للعمل على تحسينها لتحقيق المستوى المرغوب من الرضا. حيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين بعض المتغيرات وهي- الأجر، فرص الترقية، الظروف المادية للعمل-، ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا، أيضاً التحقق من وجود فروق نوعية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية - الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الدخل الشهري. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة لتحليلها والحصول على النتائج. و خلاصة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يتعلق بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والمتغيرات- الأجر، فرص الترقية، ظروف العمل المادية -وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من المتغيرات- فرص الترقية، الأجر، ظروف العمل المادية-، إضافة إلى ذلك وفيما يتعلق بالفروق النوعية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للعوامل الشخصية - الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الدخل الشهري-، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق نوعية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، وعدم وجود فروق تعزى لكل من المتغيرات- الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الدخل الشهري.

6- دراسة (Painoli & Joshi, 2013) بعنوان "العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الصناعات الدوائية في الهند" والتي هدفت إلى تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في عدة شركات للصناعات الدوائية في الهند في المنطقة الصناعية في باغوانبور . وركزت هذه الدراسة على العوامل المهمة المتعلقة بالرضا الوظيفي وتأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى الموظفين مثل بيئة العمل ، عدد ساعات العمل، طريقة تعامل الإدارة مع الموظفين. ووجدت أن مستوى الرضا الوظيفي الإجمالي لدى الموظفين كان إيجابياً ، وأوصت الدراسة ان على المدراء اتباع سلوكيات محفزة بخصوص التعامل المنصف مع الموظفين وعدد ساعات العمل وتحسين بيئة العمل

7- دراسة (Suleiman,2015) بعنوان "الضغوط والرضا الوظيفي بين صيادلة الرياض"، هدفت إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي ومستوى التوتر لدى الصيادلة العاملين في الصيدليات، إضافة إلى العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والمرتبطة بالتوتر. شملت هذه

الدراسة 492 صيدلي يعملون في صيدليات داخل مدينة الرياض. وخلصت الى أن نسبة الرضا الوظيفي كانت اقل ضمن الصيدالة العاملين في الصيدليات الخاصة (48 %) مقارنة مع 62 % للصيدالة العاملين في صيدليات المراكز الصحية، و 74 % للصيدالة العاملين لدى الصيدليات ذات السلسلة الكبيرة، ومع ازدياد عدد الوصفات الطبية التي يتم صرفها، والحالة الاجتماعية لغير المتزوجين وجد أن نسبة الرضا اكبر لديهم. وبينت الدراسة ان من العوامل التي زادت التوتر لدى الصيدالة، طول ساعات العمل، الصعوبة في الحصول على اجازة مرضية، وتدني الرواتب. يوصي الباحث بضرورة رفع مستويات الرضا الوظيفي وتقليل التوتر لدى الصيدالة.

8- دراسة (Vivek J, 2013) بعنوان "تقييم الرضا الوظيفي والهوية الاجتماعية للصيدلي في الريف الهندي" هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي والهوية الاجتماعية بين الصيدالة العاملين في ريف الهند حيث تم توزيع استبيانات لمختلف شرائح الصيدالة العاملين في المناطق الريفية وتم تحليل البيانات إحصائياً ووجدت الدراسة أن أغلبية الصيدالة لديهم مستوى رضا وظيفي منخفض، وأن نسبة 85.4% من الصيدالة المستجوبين راغبون باقتراح مهنة الصيدلة كخيار لأصدقائهم وأقاربهم، ولكن 37.8% فقط يريدون العمل في مهنة الصيدلة حتى التقاعد، في حين أراد 67.7% من الصيدالة المستجوبين تغيير مهنتهم إلى مهن أخرى ذات دخل أفضل. كما أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الصيدالة الذين تم تحليل اجاباتهم في هذه الدراسة يتأثر بعدد من المتغيرات الديموغرافية كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والدخل وعدد ساعات العمل والخبرة.

9- دراسة (Moghadam MJ et al., 2014) بعنوان "تحليل الرضا الوظيفي لدى الصيدالة الإيرانيين من خلال الخصائص الوظيفية المتعددة" هدفت إلى تحديد الرضا الوظيفي للصيدالة الإيرانيين و تشخيص أسباب عدم الرضا بين الصيدالة حيث تم اختيار عينة من 700 صيدلاني من بين عشر محافظات في إيران وتوزيع الاستبيانات عليهم وتم تحديد أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ب الرضا الداخلي والرضا الخارجي وموقف الصيدالة من عملهم، وقد وجدت الدراسة أن هنالك مستويات منخفضة من الرضا الوظيفي الخارجي والداخلي في حين أن معظم الصيدالة كانوا راضين جداً عن كونهم صيدالة، وبالنسبة للخصائص الشخصية وكان الصيدالة الذكور أكثر ارتياحاً من زملائهم الإناث، كما أن الصيدالة الأكبر عمراً كانوا أكثر رضا عن عملهم من الصيدالة الأقل عمراً، وأوصت الدراسة واضعي السياسات الصحية باتخاذ خطوات مهمة للاهتمام بالصيدالة وبمهنة الصيدلة وتحسين ظروف العمل والدخل بما يتناسب مع المستوى الاقتصادي للمعيشة.

- تتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة من حيث دراسة الرضا الوظيفي وكذلك للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي كالدخل وظروف العمل كما في دراسة (Suleiman, 2015) و (Beleid, 2016) و (عباس ويونس، 2010) ودور السياسات الحكومية والنقابية في الرضا الوظيفي لدى الصيدالة كما في دراسة (Akram et al, 2015) وفي دراسة أثر الخصائص الشخصية في مستوى الرضا الوظيفي كما في دراسات Akram et al, 2015) و (Vivek J, 2013) و (Beleid, 2016) و (Moghadam MJ et al., 2014). - وفي المقابل اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في عدد من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وطبيعة هذا التأثير، حيث أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في هذه الدراسة لم تكن موجودة كمجموعة واحدة في الدراسات السابقة، فقد تميزت كل دراسة منها بعدد من العوامل الأخرى المؤثرة في الرضا الوظيفي والتي تتناسب مع الهدف الذي أعدت من أجله تلك الدراسة والعينة والمجتمع الذي أعدت فيه، فقد وجد (أبو تايه وآخرون، 2012) أن للمناخ التنظيمي تأثير إيجابي في الرضا الوظيفي، وأضاف (Suleiman, 2015) الضغوط النفسية والتوتر إلى العوامل التي تؤثر بشكل سلبي في الرضا الوظيفي لدى الصيدالة، بينما أكد (عباس ويونس، 2010) أن الحوافز المعنوية مهمة بقدر أهمية الحوافز المادية في زيادة مستوى الرضا الوظيفي، في حين اعتبر (Ahmad et al, 2010) أن الهيكل التنظيمي وطبيعة العلاقة بين

المستويات الإدارية له دور إيجابي في تحقيق الرضا الوظيفي , كما اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في بيئة وعينة الدراسة والزمن الذي أعدت فيه , حيث تم تطبيق هذه الدراسة في الجمهورية العربية السورية عام 2017, واستهدفت عينة من الصيادلة المزاولين لمهنة الصيدلة في محافظة طرطوس .

4- أهداف الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات ذات الهدف الوصفي لأنها تدرس واقع ومستوى الرضا الوظيفي بين الصيادلة في محافظة طرطوس , وكذلك تعتبر من الدراسات ذات الهدف السببي لأنها تدرس العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس. كذلك تمثل هذه الدراسة إعادة اختبار للعوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي في بيئة جديدة وعينة جديدة أي بين مجتمع الصيادلة في محافظة طرطوس , ويمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تعميمها على الصيادلة في المحافظات السورية الأخرى نظراً للتشابه في العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بين صيادلة سوريا وإضافة إلى العديد من أوجه التشابه في الظروف الاقتصادية والاجتماعية والديموغرافية بين صيادلة طرطوس وصيادلة المحافظات الأخرى.

وبشكل عام يمكن القول بأن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق ما يلي :

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس .
- تحديد العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.
- معرفة تأثير الخصائص الشخصية في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.
- معرفة تأثير الخصائص الشخصية في العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين هما:

الأهمية النظرية:

تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال تناولها موضوع الرضا الوظيفي لدى الصيادلة حيث اتفقت مع عدد من الدراسات السابقة في تحديدها للعوامل المؤثرة إيجاباً في الرضا الوظيفي , كالدخل وظروف العمل والعلاقة مع الزملاء والقيمة الاجتماعية للصيادلة كما في دراسات كل من (Suleiman,2015) , (Beleid,2016) و (Vivek J ,2013), كما أيدت دراسة كل من (Akram et al,2015) و (Painoli & Joshi ,2013) في اعتبار الدور الذي تقوم به السياسات الحكومية والنقابية يندرج ضمن العوامل التي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة , كما اتفقت هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة في وجود اختلاف في الرضا الوظيفي يعزى لاختلاف الخصائص الشخصية لدى الصيادلة كما في دراسات Akram et al,2015), (Vivek J ,2013), (Beleid,2016), و (Moghadam MJ et al.,2014). وبالنسبة للنتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة فإنها تشابهت بشكل ملحوظ مع نتائج دراسة (Akram et al,2015) و (Moghadam MJ et al.,2014) من حيث وجود مستوى رضا وظيفي متوسط لدى الصيادلة والعوامل التي تؤثر إيجاباً في الرضا الوظيفي خاصة الدخل والقيمة الاجتماعية للصيادلة والعامل المؤثر سلباً في الرضا الوظيفي وهو دور النقابة

والسياسات الحكومية , بالإضافة إلى تأثير الخصائص الشخصية حيث اتفقت هذه الدراسة مع الدراستين السابقتين على أن الرضا الوظيفي يزداد مع ازدياد الخبرة والتقدم في العمر .

الأهمية التطبيقية :

- تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في الجوانب التالية:
- المساهمة في مساعدة الباحثين والمهتمين والقائمين على الشأن الصحي والصيدلاني بالتعرف على العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة في محافظة طرطوس.
- تعريف الصيادلة في محافظة طرطوس بالعوامل والأسباب التي تؤثر في رضاهم عن عملهم إيجاباً أو سلباً.
- مساعدة القطاع الصحي بالتعرف على الرضا الوظيفي لدى الصيادلة بغية الاهتمام بهذه الشريحة كعنصر هام وضروري لسلامة أداء القطاع الصحي ككل.
- مساعدة نقابة الصيادلة بالتعرف على رضا الصيادلة عن الدور الذي تقوم به النقابة , بغية العمل على معالجة الخلل وتحسين أداء النقابة والتزاماتها تجاه أعضائها.
- مساعدة وزارة الصحة والجهات المسؤولة عن وضع السياسات الصيدلانية والدوائية بالتعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى الصيادلة , بغية إيلاء اهتمام أكبر بهذه الشريحة , وتحديث القوانين بما يتناسب مع تحسين واقع المهنة وتطورها.
- تعريف المجتمع بأهمية الرضا الوظيفي لدى الصيادلة وضرورة الاهتمام به , لأن الرضا الوظيفي للصيادلة ينعكس إيجاباً على صحة وسلامة المجتمع , باعتبار الصيادلة يعملون في مستويات الرعاية الصحية الأولية و على احتكاك مباشر مع العديد من شرائح المجتمع .

6- منهجية الدراسة:

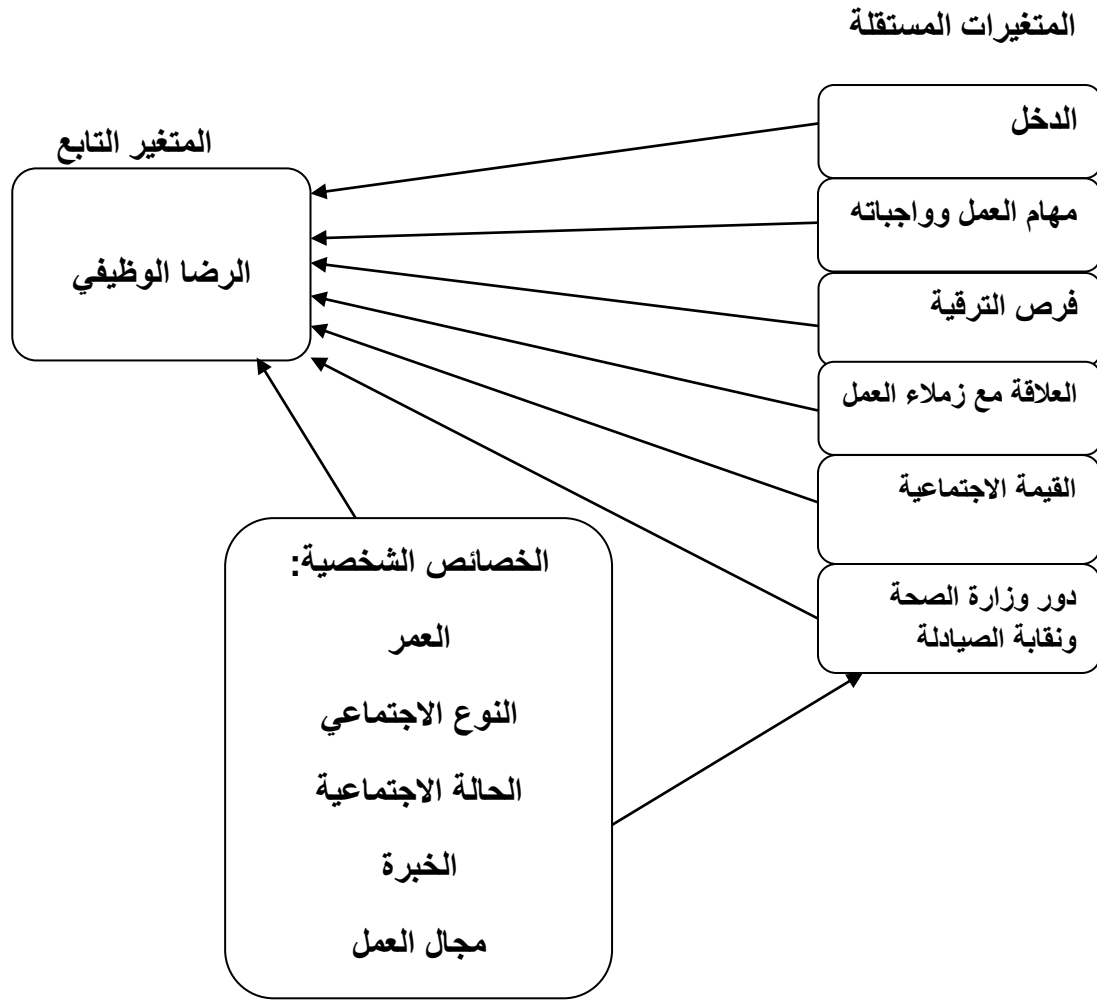
تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأسلوب الاستنتاجي ، الذي يعتمد على الدراسات السابقة في صياغة الفرضيات ويختبرها بشكل كمي , واعتمدت هذه الدراسة استراتيجية المسح لأكثر عدد ممكن من الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس , وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم تصميمها بعد الاطلاع على عدد من الدراسات خاصة دراسات (Moghadam (Suleiman,2015) (Akram et al,2015) MJ et al.,2014)

7- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس حيث تم جمع عينة عشوائية عنقودية حيث تم توزيع 150 استبانة وتم استرداد 140 منها

8- نموذج الدراسة:

يبين الشكل التالي نموذج ومتغيرات الدراسة:



9- فرضيات الدراسة:

تم الاعتماد في صياغة فرضيات الدراسة على نتائج دراسات كل من (Akram et al,2015) , (Moghadam MJ *et al.*,2014) , (Vivek J ,2013) و (Suleiman,2015)

H1 يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف خصائصهم الشخصية , وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H1a : يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف النوع الاجتماعي.

H2b : يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف العمر.

H3c : يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الحالة الاجتماعية.

H4e : يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الخبرة.

H5f : يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف مجال العمل.

H2 : تؤثر مجموعة من العوامل في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس , وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H2a: يؤثر الدخل في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.
H2b: تؤثر مهام العمل وواجباته في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

H2c: تؤثر العلاقة مع زملاء العمل في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

H2d: تؤثر القيمة الاجتماعية في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.
H2e: يؤثر دور نقابة الصيادلة في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

H3: تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف خصائصهم الشخصية , وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H3a : تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف النوع الاجتماعي

H3b : تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف العمر

H3c: تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الحالة الاجتماعية

H4d: تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الخبرة

H5e: تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف مجال العمل

10- حدود الدراسة:

- **الحدود العلمية :** تناولت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي بشكل كلي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس , واقتصرت على دراسة تأثير العوامل التالية في الرضا الوظيفي وهي: الدخل , مهام العمل وواجباته , العلاقة مع زملاء العمل , والقيمة الاجتماعية للصيادلة , بالإضافة إلى دور نقابة الصيادلة

- **الحدود الزمانية:** طبقت هذه الدراسة في عام 2017م.

- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس في الجمهورية العربية السورية

الفصل الثاني :

الإطار المفاهيمي للدراسة

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

يختلف الرضا الوظيفي باختلاف الظروف الزمانية والمكانية حيث ينظر إليه على أنه موضوع شخصي ونسبي يختلف من شخص لآخر بسبب اختلاف الحاجات والدوافع , وقد اختلف الباحثون في تعريفهم لمفهوم الرضا الوظيفي , حيث يرى إدوين لوك (Edwin Locke) أن الرضا الوظيفي يتحقق في حالة تقييم الفرد لوظيفته إيجابياً دون الإشارة إلى الشيء الذي يتم تقييمه , حيث عرفه بأنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة. (الباحسين, 2007)

في حين اهتم ستون (Stone) بالإنشاء الوظيفي وأهمل الإشارة إلى العوامل المحيطة بالعمل ذاته وتأثيرها على الرضا الوظيفي , حيث عرف الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها . (سلطان , 2003)
بينما نظر فكتور فروم (Victor Vroom) إلى الرضا الوظيفي على أنه شعور إيجابي يتصف به الفرد تجاه عمله، لكنه لم يحدد شيئاً عن مكونات الرضا الوظيفي، حيث عرفه بأنه اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه". (شفيق , 2010)

أما سميث (Smith) فيرى بأن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان العمل يحقق إشباعاً لاحتياجات العامل , حيث عرفه بأنه التجاوب الموجود بين العامل والعمل الذي يشغله، والرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل (جاد الرب , 2008)
ومما سبق يتبين أن الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي إيجابي يحمله العامل أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله، وبالتالي توجد ثلاثة خصائص رئيسية للرضا الوظيفي هي: (سعيدة , 2015)

- الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي، يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر.
- الرضا الوظيفي يتحقق عندما تتطابق العوائد الحقيقية المتحصل عليها الموظف والمتوقعة من طرفه.
- الرضا الوظيفي هو حالة من القبول و القناعة للوظيفة التي يشغلها الموظف هدفه إشباع جميع احتياجاته و تنبؤاته في بيئة عمله.

2- أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من العامل والمنظمة التي يعمل بها والمجتمع الذي ينتمي إليه : (شنوفي ، 2005)

أ- أهمية الرضا الوظيفي للعامل :

- يؤدي ارتفاع شعور العامل بالرضا الوظيفي إلى:
- القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي يتمتع بها العمال تعطيهم إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار: فعندما يشعر العامل بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن.... إلخ وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي.... إلخ مشبعة بشكل كافٍ، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

-زيادة مستوى الطموح والتقدم: فالعمال الذين يمتلكون مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي يكونون أكثر رغبة في تطوير مستقبلهم الوظيفي وزيادة فرص الترقية والتقدم في عملهم.
-الرضا عن الحياة:حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للعاملين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

ب- أهمية الرضا الوظيفي للمنظمة :

ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المنظمة في:
-ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للعمال في الإنجاز وتحسين الأداء.
-تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل و الإضرابات و الشكاوي.... إلخ.
-ارتفاع مستوى الولاء للمنظمة: فعندما يشعر العمال بأن وظائفهم قد أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم وولاءهم بمنظمتهم.

ج -أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور العمال بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في:
-ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
-ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

3- أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي:

توجد مجموعة من الأسباب والدوافع أدت للاهتمام بالرضا الوظيفي وهي:
- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسة.
- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- توجد علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل وكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج. (عباس,2006)
وعموماً يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم المؤشرات على صحة وعافية للمؤسسة ومدى فعاليتهم على افتراض أن المؤسسة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قريباً من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفون بالرضا الوظيفي مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المؤسسة كما أنه يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل وأهم ما يميز أهميته دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به. (العميان,2010)

4- أنواع الرضا الوظيفي :

بما أن الرضا الوظيفي يشير إلى الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وبما أنه يوجد اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية، فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي:

حسب الشمولية:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب (الذاتية) للعامل مثل: الاعتراف والتقدير والقبول، الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.

- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للعامل في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.
- الرضا الكلي العام وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً. (حريم, 2004)

حسب الزمن:

- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر العامل بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقفاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.
- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي (الرويلي, 2003).

5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يوجد عدد من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وأهم هذه العوامل ما يلي :

✓ الأجور والرواتب:

- يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح ومن الجدير ذكره أن "هرزبرج" خالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا وإنما فقط تمنع عدم الرضا وهذا الرأي عليه بعض الملاحظات التي منها:
- يختلف الأفراد في درجة تفضيلاتهم للحاجات كما وأن المجتمع يؤثر هو الآخر على حاجات الأفراد، وتبرز أهمية الأجور في ظل النظام الرأسمالي بدرجة أكبر من الدول النامية نظراً لأهمية العوامل الاقتصادية في حياة الأفراد في النظام الرأسمالي.
- تعد الأجور إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز والتفوق والنجاح.

إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية و علاوات، و المشاركة في الأرباح، و الأجور المرتفعة، و غيرها من الحوافز النقدية، من شأنه أن يساهم في زيادة الشعور بالرضا، و الجدير بالذكر أن هذه الحوافز المادية لا يقتصر تأثيرها على الإشباع الإقتصادي فحسب، بل لها تأثيرات على الحالة النفسية للعاملين. فلحصول على زيادة في الأجر و أخذ مكافآت من شأنه أن يحقق إشباعاً اجتماعياً و نفسياً، و ذلك لأن " :الدخل المادي ليس أداة إشباع للحاجات الاقتصادية فحسب، و إنما له مدلوله الاجتماعي، كمكافأة عن الإمتياز والتفوق، و دليل تقدير العامل الجيد وإذا وجد العاملون أن كمية الأجر و المكافآت التي يحصلون عليها غير متناسبة مع الجهد المبذول أو مع المؤهلات التي يملكونها، فإن وتيرة العمل ستتأثر وتتنخفض، مما يحول دون تحقيق أهداف المنظمة من جهة، و احتمال نشوء صراع مع الإدارة من جهة أخرى، ذلك أن العمال يعتبرون الإدارة غير عادلة، و لا تقدر جهودهم و لا مؤهلاتهم على أحسن وجه إذاً يمكن القول بأن الأجر و ملحقاته كالمكافآت و العلاوات تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل، فهو عامل مادي، لكن له تأثيره في نفوس العمال . (عباس, 2006)

✓ محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من المسؤولية و الصلاحية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله ولذلك يرفع مستوى رضاه عن العمل. إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية "هرزبرج" فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها

المتمثلة بإثراء الوظيفة، حيث يرغب الأفراد ذوي الحاجات العليا في منحهم الاستقلالية وتوفير بعض العناصر الأخرى للإثراء الوظيفي كالتغذية العكسية ووضع مهام متنوعة ومتحدية لهم، ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف يؤدي إلى رفع معدلات الرضا لديهم. كما أن تنوع المهام يقلل من حدة العامل النفسي، و السأم الناشئ عن تكرار الأداء. فتغير المهام يثير اهتمام العامل، و يجعله يصب جل اهتمامه في إنجاز مهمة جديدة، بكل ما لديه من فنيات و مهارات، فتنوع و تغيير المهام يولد عنصر التشويق الذي يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي. كذلك الأمر بالنسبة لدرجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد فكلما زادت حرية الفرد في اختيار السرعة التي يؤدي بها عمله زاد تقبله للعمل إتاحة الفرصة للفرد في تكيف الأداء ما يتناسب مع قدراته و أسلوبه الخاص في العمل كلما زاد في فعاليته و الإرتياح في عمله (فليه، السيد، 2005)

✓ إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا، والذي يتحقق لهم جراء ذلك ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة و يترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم. إن العامل الذي يشعر بأنه يستخدم قدراته أثناء أدائه لعمله يزيد من شعوره بالسعادة والاطمئنان وبالتالي يزيد من شعوره بالرضا عن عمله. (عباس، 2006)

✓ فرص التطور و الترقية المتاحة للفرد:

كلما شعر العامل أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير، وأنه لا بد أن يحصل على فرص ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر من كون هذه الترقية متوقعة، والعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبير، على الترقية تسبب له استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة، وإن المنظمة التي تتيح للعاملين فرص الترقية وفقاً للكفاءة التي يتمتعون بها تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم بشكل ملحوظ، حيث يندرج ذلك ضمن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) للعاملين. (سلطان، 2003)

✓ نمط القيادة وعدالة القائد :

حدد علماء الإدارة والعلوم الإنسانية أن هناك علاقة قوية بين النمط السائد للقيادة أو الإشراف (ديمقراطي - ديكتاتوري - فوضوي) والرضا الوظيفي عند العامل وهذه العلاقة علاقة طردية قوية، حيث توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا. وبالدرجة التي يكون بها المدير حساساً لاحتياجات العاملين ومشاعرهم، فإنه يكسب ولاءهم ورضاهم عن العمل، فالمدير الذي يفوض سلطات وحيريات واسعة لعاملين يفضلون الاستقلال في العمل ويتمتعون بقدرات عالية، تشبع احتياجاتهم وتحقق رضاهم عن العمل، وقد أوضح "آدمز" في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهارته، قدراته، خبراته، مستوى تعليمه..) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره ويشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا (البيديوي، 2006)

✓ الظروف المادية للعمل:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة ووضوء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل. ولقد شغلت ظروف العمل مثل الإضاءة , الحرارة , الرطوبة , الضوضاء , النظافة ووضع العامل أثناء تأديته العمل وأمراض المهنة المتصلة بأدائه للعمل العديد من الباحثين. (عباس, 2006)

6- السياسات المتبعة لزيادة الرضا الوظيفي:

توجد العديد من الإجراءات والسياسات التي من الممكن إتباعها لزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين والتي نوجزها فيما يلي: (عباس, 2006)

- زيادة الأجور والمميزات لتتلاءم مع أسواق العمل الخارجية.
- إثراء الوظيفة و جعلها أكثر تشويق للعامل وذلك عن طريق العمل الجماعي والتوزيع في المهمات.

- تدريب العمال للحصول على مهارات وقدرات جديدة.

- تحسين ظروف وبيئة العمل.

- العدالة في السياسات والمعايير لكل العمال.

- إعطاء الفرص للعاملين للتطوير من خلال الترقيات.

- الإتصالات الفعالة في المؤسسة مابين الإدارة والعاملين.

- الاستخدام الفعال للحوافز المادية.

7- العلاقة بين الرضا الوظيفي والخصائص الشخصية :

يوجد العديد من الخصائص الشخصية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين والتي ترجع إلى الشخص نفسه، وتشمل المتغيرات التي يمكن تعريفها والحصول عليها ببساطة من سجلات العاملين مثل العمر النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والخبرة

- النوع الاجتماعي :

أظهرت بعض الدراسات أن مصدر الرضا الوظيفي يختلف عند الرجال عنه عند النساء، فمصدره لدى الرجال يتركز حول إثبات الذات من خلال عمل يتميز بالتحدي والتنوع. أما مصدره لدى النساء فيأتي نتيجة إشباع الحاجات الاجتماعية من خلال علاقات عمل طيبة ومن بين القضايا التي يظهر أنها تؤدي للاختلافات بين الذكور والإناث هو تفضيلات جداول العمل , بشكل خاص حينما يكون لدى العاملة أطفال في سن الدخول للمدرسة، ، حيث أن الأمهات العاملات يفضلن العمل الجزئي وجداول عمل مرنة، وذلك للقيام بواجباتهن العائلية (فلمبان, 2008)

- العمر :

فيما يتعلق بالعلاقة بين العمر والرضا عن العمل، أشارت أغلب الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين العمر والرضا على الأقل حتى سن الستين سنة، ويلاحظ أن أغلب الدراسات تخطئ بين العاملين المختصين وغير المختصين، وحينما تم الفصل بين الاثنين فإن الرضا يميل للتزايد باستمرار بين المهنيين مع تزايد العمر، بينما ينخفض بين غير المهنيين خلال فترة منتصف العمر، ثم يزداد فيما بعد (العطية، 2003)

فكلما زاد عمر الفرد، كلما زادت درجة رضاه عن العمل، ويرى البعض أن السبب في ذلك ربما يكون في أن طموحات العمل في بداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات التي يسبقها الواقع الفعلي للوظيفة، ويتسبب ذلك في عدم الرضا الوظيفي، ولكن مع تقدم العمر يصبح الفرد أكثر واقعية، وتنخفض درجة طموحاته، ويرضى بالواقع الفعلي، ويترتب على ذلك زيادة الرضا الوظيفي (عبد الباقي، 2004)

-الحالة الاجتماعية :

فيما يتعلق بتأثير الحالة الزوجية في الرضا الوظيفي، تشير الدراسات باستمرار إلى أن العامل المتزوج لديه غيابات أقل، معدل دوران أقل، وأكثر رضا عن العمل مقارنة بزملائه غير المتزوجين، حيث أن الزواج يؤدي لتزايد المسؤوليات مما يجعل من الاستقرار في العمل أكثر أهمية. (الشيخ خليل، 2007)

- مدة الخدمة:

أظهرت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة إحصائية في رضا الموظفين ترجع إلى عدد سنوات الخبرة، بينما أكدت دراسات أخرى العكس، ولعل الدراسات التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة أرجعت ذلك إلى أن الفرد كلما ازدادت خبرته أصبح أكثر تمكناً في عمله، أما الأخرى فأرجعت ذلك إلى زيادة المال مع زيادة سنوات الخبرة. (محيسن، 2004)

9- لمحة عن تاريخ مهنة الصيدلة في سوريا:

تعتبر مهنة الصيدلة أم العلوم الصحية حيث كان العلماء القدماء ضليعين فيها وكان الصيدلاني حينها هو من يقوم بمعرفة الأمراض واكتشاف و تركيب الأدوية. تطورت المهنة بشكل واضح حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن بعد أن كانت مقتصرة على صرف الوصفات الطبية والتأكد من سلامة التداخلات الدوائية وتوافقها مع تشخيص المرض إلى النموذج الجديد من مهنة الصيدلة وهي المشاركة مع الفريق الصحي المتكامل (الطبيب وطاقم التمريض) في رعاية المرضى والمشاركة بوضع الخطة العلاجية والتدخل لأجل التأكد من صحة تطبيقها بما يتوافق مع وضع المريض وعمره والأمراض التي يعاني منها والأدوية التي يتناولها وغيرها من العوامل المهمة . كما لا يمكن إغفال الجوانب الأخرى لمهنة الصيدلة مثل استكشاف الأدوية وتركيبها وصناعتها سواء من مصادر نباتية أو حيوية أو غيرها وهنا يأتي دور المختبرات وما يجرى فيها من أبحاث لهدف الاكتشاف وقد يكون البحث خارج المختبرات سواء بالبحث عن النباتات الطبية في مكان توажدها أو البحث عن بعض الأحياء التي تكون مصدر للأدوية. كل هذا التطور كانت نتيجة التقدم العلمي الهائل الذي شهده العالم في السنوات الأخيرة في كافة المجالات خاصة الطبية¹

وجدت الصيدليات بشكلها الحالي منذ مطلع القرن العشرين في الجمهورية العربية السورية ، وكان هناك رابطاً مطلبياً يجمع الصيادلة تبلور مع الزمن بنشوء نقابة الصيادلة عام 1952، ذلك بالمرسوم التشريعي رقم 143 ، حيث كانت نقابة دمشق تضم المنطقة الجنوبية ونقابة حلب والمنطقة الشمالية ، وكان يجمعهما معاً رابطة نقابية ، وبعد الحركة التصحيحية تحولت النقابتين إلى نقابة مركزية واحدة وذلك من خلال القانون رقم 31 لعام 1974 وأصبح يتبع لها 13 فرعاً في باقي المحافظات ، ثم كان صدور القانون رقم 9 لعام 1990 الذي هو قانون التنظيم النقابي لصيادلة الجمهورية العربية السورية وبموجبه اعتبرت الصيدلة مهنة علمية ذات غايات إنسانية واقتصادية واجتماعية وتحولت نقابة الصيادلة من نقابة مطلبية إلى نقابة هادفة تؤمن بتطور المجتمع والعمل على النهوض به ، وخلال الفترة السابقة تطورت المهنة تطوراً كبيراً إذ لم يكن عدد الصيادلة قبل عام 1970 يتجاوز الألف و حالياً يبلغ بحدود عشرة آلاف صيدلانياً يمارسون المهنة في قطاعات متعددة

¹ موقع نقابة صيادلة سوريا فرع دمشق على الانترنت www.dam-pharmacy.com

أما في محافظة طرطوس فقد تم بتاريخ 2 نيسان لعام 1973 تشكيل معتمدية لصيدالة طرطوس كون عدد الصيدالة المنتسبين للمعتمدية أقل من 50 / خمسين صيدلاني وهو الحد الأدنى لتشكيل فرع للنقابة حسب النظام الداخلي.

أما حالياً فيبلغ عدد الصيدالة المسجلين على قيود فرع النقابة في محافظة طرطوس 1350 صيدلاني بينهم 907 صيدلاني يعملون في صيدليات وتوزع الباقي بين صيدالة عاملين في معامل أدوية ومخابر ومشافى ومراكز صحية ومندوبين علميين وذلك حسب التقرير التنظيمي السنوي الأخير والذي تصدره نقابة الصيدالة²

يعرف قانون التنظيم النقابي لصيدالة الجمهورية العربية السورية رقم 9/ لعام 1990 مهنة الصيدلة بأنها: " مهنة علمية ذات غايات إنسانية واقتصادية واجتماعية تعمل على تأمين الخدمات الدوائية الصحية والمخبرية، وتساهم في تأمين سلامة المجتمع الصحية والمحافظة عليه" وحسب المادة الثانية من قانون التنظيم النقابي هذا فإنه "يعتبر صيدلانياً بحكم هذا القانون كل من حصل على إجازة في الصيدلية من إحدى كليات الصيدلة من جامعات القطر العربي السوري أو ما يعادلها من شهادات الصيدلة الصادرة من الجامعات الأخرى العربية أو الأجنبية بعد حيازته إلى شهادة الدراسة الثانوية العامة السورية أو ما يعادلها."

وحددت المادة 16\ من قانون التنظيم النقابي مجالات عمل الصيدلاني ومزاولة مهنة الصيدلة شريطة أن يكون منتسباً للنقابة ومسجلاً في وزارة الصحة وحاصلاً على ترخيص منها بمزاولة المهنة وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة , حيث يعتبر في عداد مزاولي مهنة الصيدلة الصيدالة:

- 1- أصحاب الصيدليات ومدراؤها الفنيون والعاملون فيها.
- 2- مدراء المكاتب العلمية والعاملون فيها.
- 3- أصحاب أو مدراء معامل الأدوية والعاملون فيها.
- 4- أصحاب مخابر التحاليل والعاملون فيها.
- 5- العاملون في الوزارات ودوائر الدولة والبلديات ومؤسسات القطاع العام والمشتراك والخاص بأي صفة كانت.
- 6- العاملون في حقل التدريس.
- 7- أصحاب ومدراء مستودعات الأدوية البشرية أو البيطرية أو الزراعية والمواد الطبية أو المواد الكيماوية أو المنزلية والعاملون فيها

² موقع نقابة صيدالة طرطوس على الانترنت www.sph-tartous.com

الفصل الثالث :

الإطار العملي للدراسة

1- ثبات أداة الدراسة: وقد تم حسابها من خلال حساب قيمة معامل ألفا كرونباخ وذلك للتأكد من ثبات الاستبيان، والذي تتراوح قيمته بين صفر وواحد وكلما اقتربت من الواحد الصحيح كان هناك ثبات أقوى، وكلما اقتربت من الصفر كان هناك عدم ثبات كما أن انخفاض قيمته عن 0.6 دليل على انخفاض الثبات الداخلي.

ويظهر الجدول التالي قيمة معامل ألفا كرونباخ لكافة الأبعاد وتصنيف مستوى القبول بالاعتماد على دراسة (Ritter, 2010)
الجدول رقم (1): معامل الثبات ألفا كرونباخ

الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات	مستوى القبول
أبعاد الرضا الوظيفي	10	0.890	جيد
بعد الدخل	4	0.923	ممتاز
بعد مهام العمل وواجباته	4	0.900	ممتاز
بعد العلاقة مع الزملاء	3	0.890	جيد
بعد القيمة الاجتماعية	3	0.819	جيد
بعد دور النقابة	3	0.732	مقبول
كافة الأبعاد	27	0.921	ممتاز

نتيجة معامل ألفا كرونباخ $0.921 > 0.6$ وبالتالي هناك ثبات داخلي ممتاز

2-صدق أداة الدراسة:

الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على الدكتور المشرف، وأخذ الملاحظات والتعديلات بما يتناسب مع المتغيرات المدروسة وما يخدم هدف الدراسة.

الصدق العاملي:

تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي لتحليل صدق الاستبانة وقد تم الاعتماد على طريقة المكونات الرئيسية Principal component's وتدوير العوامل بطريقة Varimax ويظهر الجدول التالي مدى كفاية أفراد العينة حيث يتضح من الجدول أن قيمة $KMO = 0.82$ أكبر من 0.50 وهذا يدل على زيادة الاعتمادية للعوامل التي نحصل عليها من التحليل العاملي وكذلك يدل

على كفاية حجم العينة , كما نجد أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار Barlett للدائرية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا يؤكد وجود علاقة دالة إحصائياً وبذلك يمكن إجراء التحليل العاملي

جدول رقم 2 اختبار KMO and Bartlett's

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.822
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3844.726
	df	351
	Sig.	.000

إلى نسبة تفسير العوامل المشتركة communalities تشير القيم الأولية لمشاركات المتغير من تباين المتغيرات ويتضح من خلال الجدول أن العوامل المشتركة تفسر نسبة عالية من تباين المتغيرات حيث أن أقل نسبة هي 0.593 لمتغير الرضا عن دور النقابة
جدول رقم 3 الاشتراكيات

Communalities		
	Initial	Extraction
الرضا عن العمل الحالي	1.000	.816
الرضا عن طبيعة المهام	1.000	.851
الرضا عن فرص الترقية	1.000	.682
الرضا عن التوازن مع الحياة الخاصة	1.000	.911
الرضا عن ساعات العمل	1.000	.762
الرضا عن بيئة العمل	1.000	.807
الرضا عن العلاقة مع الزملاء	1.000	.798
الرضا عن الدخل	1.000	.870
الرضا عن القيمة الاجتماعية	1.000	.790
الرضا عن دور النقابة	1.000	.593
يتناسب الدخل مع احتياجاتي	1.000	.767
يتناسب الدخل مع الوضع الاقتصادي	1.000	.839
يتناسب الدخل مع مؤهلي العلمي	1.000	.890
يتناسب الدخل مع الجهد الذي أبذله	1.000	.753
تعتبر بيئة العمل مناسبة لي	1.000	.729
يوجد توازن بين عبء العمل الكمي وحياتي الخاصة	1.000	.827
يوجد توازن بين عبء العمل النوعي وحياتي الخاصة	1.000	.754
تحقق لي وظيفتي فرص الترقية والتطور	1.000	.742
تربطني علاقات جيدة مع زملاء العمل	1.000	.847
يتيح لي عملي تكوين صداقات	1.000	.806

أحصل على قدر مناسب من التشجيع من زملاء العمل	1.000	.835
أشعر بالرضا عن لفتي كصيدلاني	1.000	.711
تحقق لي مهنتي مركزاً اجتماعياً مرموقاً	1.000	.713
تكسبني مهنتي احترام وتقدير الآخرين	1.000	.794
تفرض النقابة رسوم مرتفعة	1.000	.629
يتم تهيمش دور النقابة في اتخاذ القرارات	1.000	.731
يؤدي نقص التنسيق مع وزارة الصحة الى قلة توفر فرص للعمل	1.000	.612

Extraction Method: Principal Component Analysis.

يتضح من جدول Total Variance Explained أنه تم التوصل إلى 6 عوامل نظراً لكون قيمها العينية (الجذر الكامن) أكبر من الواحد الصحيح وأن نسبة التباين الكلي المفسر هو 77.196 وهي بالتالي نسبة جيدة , تشير هذه النسبة إلى أن العوامل الستة الناتجة بالتحليل تفسر 77.196 % من هيكل التباينات للمتغيرات 27 المضمنة في التحليل (أي أن العوامل الستة الناتجة تفسر 77.196 % من إجمالي المعلومة المفسرة بالمتغيرات الـ 27 الابتدائية). كما تم التوصل إلى نسب تفسير التباينات من التباين الكلي لكل عامل , حيث أن العامل الرئيسي الأول له أكبر جذر كامن ويساوي 6.374 من التباينات الكلية ويفسر 23.606% يليه العامل الثاني بجذر كامن قدره 5.293 من التباينات الكلية ويفسر 19.603% , يليه العامل الثالث وهكذا..

جدول رقم 4 التباين الكلي المفسر

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.007	44.472	44.472	12.007	44.472	44.472	6.374	23.606	23.606
2	2.663	9.864	54.336	2.663	9.864	54.336	5.293	19.603	43.209
3	2.345	8.687	63.023	2.345	8.687	63.023	3.673	13.603	56.811
4	1.626	6.023	69.046	1.626	6.023	69.046	2.111	7.818	64.630
5	1.102	4.082	73.128	1.102	4.082	73.128	1.767	6.545	71.175
6	1.098	4.067	77.196	1.098	4.067	77.196	1.626	6.021	77.196
7	.959	3.552	80.748						
8	.750	2.777	83.525						
9	.607	2.250	85.775						
10	.556	2.059	87.834						

11	.471	1.744	89.577					
12	.430	1.591	91.169					
13	.372	1.377	92.545					
14	.330	1.224	93.769					
15	.296	1.096	94.864					
16	.266	.984	95.848					
17	.228	.844	96.692					
18	.172	.637	97.329					
19	.141	.522	97.851					
20	.132	.488	98.340					
21	.100	.369	98.709					
22	.093	.343	99.051					
23	.072	.267	99.318					
24	.065	.239	99.558					
25	.055	.205	99.762					
26	.039	.146	99.908					
27	.025	.092	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

- يمثل الجدول رقم 5 مصفوفة العوامل بعد التدوير حيث أن العامل الأول والذي يفسر 23.606% من التباينات لديه تشعبات عالية للمتغيرات التالية:

يتناسب الدخل مع الوضع الاقتصادي
يتناسب الدخل مع مؤهلي العلمي
يتناسب الدخل مع الجهد الذي أبذله
يتناسب الدخل مع احتياجاتي
الرضا عن الدخل
الرضا عن طبيعة المهام
الرضا عن فرص الترقية
الرضا عن القيمة الاجتماعية
الرضا عن العمل الحالي
الرضا عن دور النقابة

-يضم العامل الثاني المتغيرات التالية:

يوجد توازن بين عبء العمل النوعي وحياتي الخاصة
تحقق لي مهنتي مركزا اجتماعيا مرموقا
يوجد توازن بين عبء العمل الكمي وحياتي الخاصة
تحقق لي وظيفتي فرص الترقية والتطور
تكسبني مهنتي احترام وتقدير الآخرين
تعتبر بيئة العمل مناسبة لي
أشعر بالرضا عن لقبي كصيدلاني

يؤدي نقص التنسيق مع وزارة الصحة إلى قلة توفر فرص العمل

- يضم العامل الثالث المتغيرات التالية:

يُتيح لي عملي تكوين صداقات
الرضا عن العلاقة مع الزملاء
أحصل على قدر مناسب من التشجيع من زملاء العمل
تربطني علاقات جيدة مع زملاء العمل

يضم العامل الرابع المتغيرات التالية:

الرضا عن التوازن مع الحياة الخاصة
الرضا عن ساعات العمل

يضم العامل الخامس : الرضا عن بيئة العمل

- يضم العامل السادس المتغيرين التاليين:

يتم تهميش دور النقابة في اتخاذ القرارات
تقرض النقابة رسوم مرتفعة

جدول رقم 5 مصفوفة العوامل بعد التدوير

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
يتناسب الدخل مع الوضع الاقتصادي	.878	.064	.197	.109	-.045-	.104
يتناسب الدخل مع مؤهلي العلمي	.877	.144	.289	.045	-.069-	.100
الرضا عن الدخل	.833	.377	.040	-.058-	.152	-.079-
يتناسب الدخل مع احتياجاتي	.795	.247	.142	.087	.207	.053
يتناسب الدخل مع الجهد الذي أبذله	.767	.178	.299	.053	-.140-	.142
الرضا عن طبيعة المهام	.737	.334	.028	.200	.340	.199
الرضا عن القيمة الاجتماعية	.628	.507	.034	.179	.113	.305
الرضا عن العمل الحالي	.627	.374	.030	.182	.497	.046
الرضا عن فرص الترقية	.621	.199	.147	.261	.255	.320
الرضا عن دور النقابة	.550	.259	.086	.408	-.138-	.175
يوجد توازن بين عبء العمل النوعي وحياتي الخاصة	.178	.805	.064	.224	.130	.061
تحقق لي مهنتي مركزا اجتماعيا مرموقا	.222	.799	.046	.111	.082	.064

يوجد توازن بين عبء العمل الكمي وحياتي الخاصة	.289	.778	.055	.146	.327	.084
تحقق لي وظيفتي فرص الترقية والتطور	.283	.714	.044	.038	.362	.136
تكسبني مهنتي احترام وتقدير الآخرين	.158	.688	.407	.165	-.138-	.290
تعتبر بيئة العمل مناسبة لي	.360	.678	.237	.102	.267	.043
أشعر بالرضا عن لقبي كصيدلاني يؤدي نقص التنسيق مع وزارة الصحة الى قلة توفر فرص للعمل	.155	.626	.479	.175	-.168-	.090
يتيح لي عملي تكوين صداقات الرضا عن العلاقة مع الزملاء	-.272-	-.514-	-.208-	.288	.084	-.350-
أحصل على قدر مناسب من التشجيع من زملاء العمل	.130	.016	.873	.119	.058	-.102-
تربطني علاقات جيدة مع زملاء العمل	.102	.039	.798	.151	.147	.323
الرضا عن التوازن مع الحياة الخاصة الرضا عن ساعات العمل	.384	.189	.786	-.028-	-.029-	-.179-
الرضا عن بيئة العمل يتم تهميش دور النقابة في اتخاذ القرارات	.195	.342	.780	.099	.268	.044
تفرض النقابة رسوم مرتفعة	.284	.174	.107	.874	.111	.109
	.085	.204	.211	.800	.128	-.109-
	.050	.314	.444	.212	.680	-.035-
	-.309-	-.185-	.085	.037	.027	-.770-
	-.066-	-.264-	-.129-	-.089-	-.489-	-.540-

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

3- خصائص عينة الدراسة:

تبين الجداول التالية الخصائص الشخصية لعينة الدراسة إذ يتضح من خلالها (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة، مجال العمل).

توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي:

يتبين من الجدول أن نسبة الصيادلة الذكور بلغت 39.3% من حجم العينة , أما نسبة الصيادلة الإناث بلغت 60.7% من حجم العينة

جدول رقم 6 توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي:

النوع الاجتماعي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	55	39.3	39.3	39.3
أنثى	85	60.7	60.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

يتبين من الجدول أن الفئة العمرية الأقل من 30 سنة كانت الفئة الأكبر بنسبة 38.6% من حجم العينة , يليها الفئة العمرية بين 30 و 45 سنة بنسبة 36.4% , بينما كانت الفئة العمرية الأكبر من 45 سنة هي الأقل حجماً بنسبة 25% من حجم العينة.

جدول رقم 7 توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	54	38.6	38.6	38.6
	بين 30 و 45 سنة	51	36.4	36.4	75.0
	أكبر من 45 سنة	35	25.0	25.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

يتبين من الجدول أن نسبة الصيادلة العازبين بلغت 55% في حين أن نسبة الصيادلة المتزوجين بلغت 45% من حجم العينة

جدول رقم 8 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عازب	77	55.0	55.0	55.0
	متزوج	63	45.0	45.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

يتبين من الجدول أن الصيادلة ذوي الخبرة الأقل من سنتين شكلوا النسبة الأكبر من حجم العينة 33.6% يليها الصيادلة ذوي الخبرة التي تتراوح بين سنتين إلى 5 سنوات بنسبة 31.4% , بينما بلغت نسبة الصيادلة ذوي الخبرة التي تتراوح بين 5 و 10 سنوات 20.7% في حين كان الصيادلة ذوي الخبرة التي تتجاوز العشر سنوات الأقل عدداً بنسبة 14.3% من حجم العينة.

جدول رقم 9 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	أقل من سنتين	47	33.6	33.6	33.6
	بين 2 و 5 سنوات	44	31.4	31.4	65.0
	بين 5 و 10 سنوات	29	20.7	20.7	85.7
	أكثر من 10 سنوات	20	14.3	14.3	100.0
Total		140	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب متغير مجال العمل

يتبين من الجدول أن الصيادلة العاملين في الصيدليات قد شكلوا النسبة الأكبر من حجم العينة بنسبة 37.1% يليهم المندوبين العلميين بنسبة 27.9% ثم الصيادلة العاملين في المعامل الدوائية بنسبة 19.3% ثم الصيادلة العاملين في المشافي والمراكز الصحية بنسبة 16.7% من حجم العينة

جدول رقم 10 توزيع عينة الدراسة حسب متغير مجال العمل

مجال العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	52	37.1	37.1	37.1
صيدلية				
مندوب علمي	39	27.9	27.9	65.0
معمل أدوية	27	19.3	19.3	84.3
مشافي ومراكز صحية	22	15.7	15.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

4-الإحصاء الوصفي:

تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت (1-5) فيما يتعلق بمحوري والرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه ،وقد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن كل عبارة :

- إذا كان المتوسط الحسابي أقل من 1.8 يكون الرضا الوظيفي منخفضاً جداً.
- إذا كان المتوسط الحسابي من 1.8 إلى أقل من 2.6 يكون الرضا الوظيفي منخفض.
- إذا كان المتوسط الحسابي من 2.6 إلى أقل من 3.4 يكون الرضا الوظيفي متوسط.
- إذا كان المتوسط الحسابي من 3.4 إلى أقل من 4.2 يكون الرضا الوظيفي مرتفع.
- إذا كان المتوسط الحسابي 4.2 فأكثر يكون الرضا الوظيفي مرتفع جداً.

جدول رقم 11 المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي:

العبارات	N	Mean	تقييم الرضا الوظيفي
الرضا عن العمل الحالي	140	3.01	متوسط
الرضا عن طبيعة المهام	140	3.1071	متوسط
الرضا عن فرص الترقية	140	2.9143	متوسط
الرضا عن التوازن مع الحياة الخاصة	140	2.7714	متوسط
الرضا عن ساعات العمل	140	2.9929	متوسط
الرضا عن بيئة العمل	140	3.4500	مرتفع
الرضا عن العلاقة مع زملاء	140	3.3829	متوسط
الرضا عن الدخل	140	3.1143	متوسط
الرضا عن القيمة الاجتماعية	140	3.2429	متوسط
الرضا عن دور النقابة	140	2.5786	منخفض
Valid N (listwise)	140		

للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة , تم حساب التوزيع التكراري والنسبي , والوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات العشرة لقياس الرضا الوظيفي في الاستبانة . يتضح من الجدول أن الرضا عن بيئة العمل جاءت بالمركز الأول من حيث أكثر العبارات التي نالت قبولاً من الصيادلة المستجوبين , حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.45, يليها الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل بمتوسط حسابي قدره 3.39 ثم الرضا عن القيمة الاجتماعية بمتوسط ح 3.24 , في حين جاءت عبارة الرضا عن دور النقابة في المركز الأخير بمتوسط حسابي 2.57

ويتضح من خلال الجدول أن مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى العينة المدروسة قد بلغ 3.05 وهو أصغر من 3.4 وبالتالي يعتبر مستوى الرضا الوظيفي متوسط

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الرضا الوظيفي	140	3.0579	.62307	.05266

One-Sample Test 12 جدول رقم

	Test Value = 3.4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الرضا الوظيفي	-8.396-	139	.000	-.44214-	-.5463-	-.3380-

5- اختبار الفرضيات:
اختبار الفرضية الأولى : يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف خصائصهم الشخصية

H1a : يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف النوع الاجتماعي.

يتم اختبار صحة هذه الفرضية باختبار Independent Samples Test

Group Statistics				
النوع الاجتماعي	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الرضا ذكر	55	2.8400	.65901	.08886
الرضا أنثى	85	3.1988	.55859	.06059

يتبين أن متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الإناث 3.19 أكبر من متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الذكور 2.84.
جدول رقم 13 اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الرضا الوظيفي	Equal variances assumed	1.479	.226	-3.456	138	.001	-.35882	.10381	-.56409	-.15356
	Equal variances not assumed			-3.336	101.742	.001	-.35882	.10755	-.57216	-.14549

يتبين من اختبار ليفين أن شرط تساوي التباينات محقق لأن Sig=0.226 وهي أكبر من 0.05 بينما $P \text{ value} = \text{sig} = 0.001 < (\alpha=0.05)$ وبالتالي يمكن رفض فرضية عدم الاختلاف بين العينات المستقلة وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اختلاف معنوي في الرضا الوظيفي بين الصيادلة الذكور والإناث لصالح الصيادلة الإناث

H2b: يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف العمر.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم اختبار One – way ANOVA نلاحظ من اختبار ليفين أن شرط تساوي التباينات محقق حيث أن $\text{Sig.}=0.44 > \alpha (\alpha=0.05)$

Test of Homogeneity of Variances

الرضا الوظيفي

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.810	2	137	.447

يبين الجدول أن متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة من الفئة العمرية فوق 45 سنة كان الأعلى حيث بلغ 3.565 بانحراف معياري قدره 0.623 يليه الفئة العمرية بين 30 و 45 سنة بمتوسط حسابي 3.123 وانحراف معياري 0.568 في حين كان متوسط الرضا الوظيفي لدى الفئة العمرية الأقل من 30 هو الأصغر بمتوسط حسابي قدره 2.666 وانحراف معياري 0.472

Descriptives

الرضا الوظيفي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 30 سنة	54	2.6667	.47265	.06432	2.5377	2.7957	1.00	3.70
بين 30 و 45 سنة	51	3.1235	.56871	.07964	2.9636	3.2835	1.40	4.50
أكبر من 45 سنة	35	3.5657	.49820	.08421	3.3946	3.7369	1.90	4.70
Total	140	3.0579	.62307	.05266	2.9537	3.1620	1.00	4.70

يبين اختبار ANOVA أن $\text{Sig.}=0.00 < \alpha (\alpha=0.05)$ وبالتالي يمكن قبول الفرضية القائلة بوجود اختلاف معنوي في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير العمر لصالح الصيادلة ذوي الفئة العمرية الأكبر جدول رقم 14 اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر

ANOVA

الرضا الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.511	2	8.755	32.907	.000
Within Groups	36.451	137	.266		
Total	53.961	139			

H3c: يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الحالة الاجتماعية.

يتم اختبار صحة هذه الفرضية باختبار Independent Samples Test

يتبين من الجدول أن متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة المتزوجين أكبر من متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العازبين

Group Statistics

الحالة الاجتماعية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عازب الرضا	77	2.8571	.64368	.07335
متزوج الوظيفي	63	3.3032	.50128	.06316

يتبين من اختبار ليفين أن شرط تساوي التباينات محقق لأن $\text{Sig}=0.14$ وهي أكبر من 0.05 بينما $P \text{ value} = \text{sig} = 0.00 < (\alpha=0.05)$ وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاص باختبار العينات المستقلة وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اختلاف معنوي في الرضا الوظيفي بين الصيادلة يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الصيادلة المتزوجين جدول رقم 15 اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الرضا الوظيفي	Equal variances assumed	6.236	.014	-4.496	138	.000	-.44603	.09921	-.64221	-.24986
	Equal variances not assumed			-4.608	137.69	.000	-.44603	.09680	-.63743	-.25463
				-	1					

H4e: يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الخبرة.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم اختبار One – way ANOVA نلاحظ من اختبار ليفين أن شرط تساوي التباينات محقق حيث أن $\text{Sig}=0.47 > \alpha (\alpha=0.05)$

Test of Homogeneity of Variances

الرضا الوظيفي

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.727	3	136	.047

نلاحظ من الجدول أن متوسط الرضا الوظيفي كان أعلى في الفئة ذات الخبرة التي تتجاوز 10 سنوات حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.71 بانحراف معياري قدره 0.45 بينما سجل متوسط الرضا الوظيفي أقل قيمة عند الفئة التي تقل خبرتها عن سنتين

Descriptives

الرضا الوظيفي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من سنتين	47	2.6489	.44275	.06458	2.5189	2.7789	1.00	3.70
بين 2 و 5 سنوات	44	3.1886	.52616	.07932	3.0287	3.3486	1.50	4.50
بين 5 و 10 سنوات	29	3.0690	.65252	.12117	2.8208	3.3172	1.40	4.20
أكثر من 10 سنوات	20	3.7150	.45105	.10086	3.5039	3.9261	3.30	4.70
Total	140	3.0579	.62307	.05266	2.9537	3.1620	1.00	4.70

يبين اختبار ANOVA أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) Sig.=0.00 < α وبالتالي يمكن قبول الفرضية القائلة بوجود اختلاف معنوي في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير الخبرة لصالح الصيادلة ذوي الخبرة الأكبر

جدول رقم 16 اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة

ANOVA

الرضا الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.252	3	5.751	21.305	.000
Within Groups	36.709	136	.270		
Total	53.961	139			

H5f: يختلف الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف مجال العمل.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم اختبار One – way ANOVA
نلاحظ من اختبار ليفين أن شرط تساوي التباينات محقق حيث أن $\text{Sig.}=0.32 > \alpha$ ($\alpha=0.05$)

Test of Homogeneity of Variances

الرضا الوظيفي

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.169	3	136	.324

يبين الجدول التالي أن متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في معامل الأدوية كان الأعلى حيث بلغ 3.263 بانحراف معياري 0.572 يليه متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في الصيدليات حيث بلغ 3.209 بانحراف معياري 0.672 في حين بلغ عند الصيادلة العاملين في المشافي والمراكز الصحية 2.872 بانحراف معياري قدره 0.584 في حين كان متوسط الرضا الوظيفي هو الأقل بين الصيادلة العاملين كمندوبين علميين بمتوسط حسابي 2.817 وانحراف معياري 0.509

Descriptives

الرضا الوظيفي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
صيدلية	52	3.2096	.67279	.09330	3.0223	3.3969	1.00	4.70
مندوب علمي	39	2.8179	.50932	.08156	2.6528	2.9831	1.50	4.10
معمل أدوية	27	3.2630	.57254	.11019	3.0365	3.4895	2.20	4.20
مشافي ومراكز صحية	22	2.8727	.58406	.12452	2.6138	3.1317	1.40	3.70
Total	140	3.0579	.62307	.05266	2.9537	3.1620	1.00	4.70

يبين اختبار ANOVA أن $\text{Sig.}=0.03 < \alpha$ ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن قبول الفرضية القائلة بوجود اختلاف معنوي في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير مجال العمل.

جدول رقم 17 اختبار تباين الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مجال العمل

ANOVA

الرضا الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.332	3	1.777	4.971	.003

Within Groups	48.629	136	.358		
Total	53.961	139			

اختبار الفرضية الثانية H2 : تؤثر مجموعة من العوامل في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس
H2a: يؤثر الدخل في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

من خلال جدول Correlations يتضح أن $\alpha=0.05$ ($\alpha=0.05$) $\text{Sig.}=0.00<$ وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار Correlations , والقبول بالفرضية البديلة التي تقول بوجود ارتباط بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي , كما نجد أن معامل سبيرمان = 0.753 أي أن العلاقة إيجابية حيث أن معامل سبيرمان أقرب إلى 1 مما يدل على أن الرضا الوظيفي يزداد بازدياد الرضا عن مستوى الدخل

جدول رقم 18 معامل الارتباط بين الدخل والرضا الوظيفي

Correlations			الدخل	الرضا الوظيفي
Spearman's rho	الرضا الوظيفي	Correlation Coefficient	1.000	.753**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	140	140
	الدخل	Correlation Coefficient	.753**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثم يتم التأكد من اختبار ANOVA إذا أمكن الاعتماد على نموذج الانحدار

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.477	1	30.477	179.087	.000 ^a
	Residual	23.485	138	.170		
	Total	53.961	139			

a. Predictors: (Constant), الدخل

b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

يتضح من الجدول أن $\alpha=0.05$ ($\alpha=0.05$) $\text{Sig.}=0.00<$ وذلك يعني أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA , والقبول بالفرضية البديلة القائلة بأن نموذج الانحدار قادر على شرح التغيرات في المتغير التابع , كما أن اختبار T-Test يترافق مع اختبار الانحدار ونجد فيه أن $\alpha=0.05$ ($\alpha=0.05$) $\text{Sig.}=0.00<$ ومعنى ذلك أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار T-Test , والقبول بالفرضية البديلة وهي أن B1 لا تساوي الصفر

جدول رقم 19 تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و الدخل

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.318	.135		9.793	.000
الدخل	.568	.042	.752	13.382	.000

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ومنه معادلة الانحدار تكتب بالشكل $Y=1.318 + 0.568 X$

أي أن كل تغير بمقدار (1) في الرضا الوظيفي يؤدي إلى تغير بمستوى الدخل بمقدار 0.568

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.562	.41253

a. Predictors: (Constant), الدخل

من الجدول نجد أن:

$R^2 = 0.565$ أي أن متغير الدخل يصف % 56.5 من التغيرات في المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي

H2b: تؤثر مهام العمل وواجباته في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

من خلال جدول Correlations نجد أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.00$) وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار Correlations , والقبول بالفرضية البديلة التي تقول بوجود ارتباط بين متغير مهام العمل وواجباته والرضا الوظيفي
كما نجد أن معامل سبيرمان = 0.754 أي أن العلاقة إيجابية حيث أن معامل سبيرمان أقرب إلى 1 مما يدل على أن الرضا الوظيفي يزداد بازدياد الرضا عن مهام العمل وواجباته.

جدول رقم 20 معامل الارتباط بين مهام العمل والرضا الوظيفي

Correlations

			الرضا الوظيفي	مهام العمل
Spearman's rho	الرضا الوظيفي	Correlation Coefficient	1.000	.754**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	140	140
	مهام العمل	Correlation Coefficient	.754**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.

N	140	140
---	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثم يتم التأكد من اختبار ANOVA إذا أمكن الاعتماد على نموذج الانحدار

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	28.777	1	28.777	157.689	.000 ^a
Residual	25.184	138	.182		
Total	53.961	139			

a. Predictors: (Constant), مهام العمل

b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

يتضح من الجدول أن $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) وذلك يعني أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA , والقبول بالفرضية البديلة القائلة بأن نموذج الانحدار قادر على شرح التغيرات في المتغير التابع.

كما أن اختبار T-Test يترافق مع اختبار الانحدار ونجد فيه أن $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) ومعنى ذلك أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار T-Test , والقبول بالفرضية البديلة وهي أن B1 لا تساوي الصفر

جدول رقم 21 تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و مهام العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.848	.180		4.719	.000
	لرضا الكلي عن المهام	.712	.057	.730	12.557	.000

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ومنه معادلة الانحدار تكتب بالشكل $Y = 0.848 + 0.712 X$

أي أن كل تغير بمقدار (1) في الرضا الوظيفي يؤدي إلى تغير في مهام العمل بمقدار 0.712

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.530	.42719

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.530	.42719

a. Predictors: (Constant), مهام العمل

من الجدول يتبين أن: $R^2 = 0.533$ أي أن متغير مهام العمل وواجباته يصف % 53.5 من التغيرات في المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي

H2c: تؤثر العلاقة مع زملاء العمل في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

من خلال جدول Correlations يتبين أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.00 < \text{Sig.}$) وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار Correlations , والقبول بالفرضية البديلة التي تقول بوجود ارتباط بين متغير العلاقة مع زملاء العمل وبين الرضا الوظيفي

كما يتضح أن معامل سبيرمان = 0.537 أي أن العلاقة إيجابية حيث أن معامل سبيرمان أقرب إلى 1 مما يدل على أن الرضا الوظيفي يزداد بازدياد الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل. جدول رقم 22 معامل الارتباط بين العلاقة مع الزملاء والرضا الوظيفي

Correlations

			الرضا الوظيفي	العلاقة مع الزملاء
Spearman's rho	الرضا الوظيفي	Correlation Coefficient	1.000	0.537**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	140	140
	العلاقة مع الزملاء	Correlation Coefficient	0.537**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثم يتم التأكد من اختبار ANOVA إذا كان من الممكن الاعتماد على نموذج الانحدار

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.582	1	15.582	56.028	.000 ^a
	Residual	38.379	138	.278		
	Total	53.961	139			

a. Predictors: (Constant), العلاقة مع الزملاء

b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

يتضح من الجدول أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ وذلك يعني أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA , والقبول بالفرضية البديلة القائلة بأن نموذج الانحدار قادر على شرح التغيرات في المتغير التابع.

كما أن اختبار T-Test يترافق مع اختبار الانحدار ونجد فيه أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ ومعنى ذلك أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار T-Test , والقبول بالفرضية البديلة وهي أن B1 لا تساوي الصفر
جدول رقم 23 تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و العلاقة مع الزملاء

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.331	.235		5.664
	الرضا الكلي عن العلاقة مع الزملاء	.495	.066	.537	7.485

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ومنه معادلة الانحدار تكتب بالشكل $Y = 1.331 + 0.495 X$

أي أن كل تغير بمقدار (1) في الرضا الوظيفي يؤدي إلى تغير في العلاقة مع زملاء العمل بمقدار 0.495

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.289	.284	.52736

a. Predictors: (Constant), العلاقة مع الزملاء

من الجدول يتبين أن:
 $R \text{ Square} = 0.289$ أي أن متغير العلاقة مع زملاء العمل يصف % 28.9 من التغيرات في المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي

H2d: تؤثر القيمة الاجتماعية في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

من خلال جدول Correlations يتضح أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار Correlations , والقبول بالفرضية البديلة التي تقول بوجود ارتباط بين متغير القيمة الاجتماعية وبين الرضا الوظيفي
كما يتبين أن معامل سبيرمان = 0.646 أي أن العلاقة إيجابية حيث أن معامل سبيرمان أقرب إلى 1 مما يدل على أن الرضا الوظيفي يزداد بازدياد الرضا عن القيمة الاجتماعية.

جدول رقم 24 معامل الارتباط بين القيمة الاجتماعية والرضا الوظيفي

Correlations			الرضا الوظيفي	القيمة الاجتماعية
Spearman's rho	الرضا الوظيفي	Correlation Coefficient	1.000	.646**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	140	140
	القيمة الاجتماعية	Correlation Coefficient	.646**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثم يتم التأكد من اختبار ANOVA إذا كان من الممكن الاعتماد على نموذج الانحدار

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.405	1	21.405	90.729	.000 ^a
	Residual	32.557	138	.236		
	Total	53.961	139			

a. Predictors: (Constant), القيمة الاجتماعية

b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

يتبين من الجدول أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ وذلك يعني أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA , والقبول بالفرضية البديلة القائلة بأن نموذج الانحدار قادر على شرح التغيرات في المتغير التابع.

كما أن اختبار T-Test يترافق مع اختبار الانحدار يتضح فيه أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ ومعنى ذلك أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار T-Test , والقبول بالفرضية البديلة وهي أن B1 لا تساوي الصفر

جدول رقم 25 تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و القيمة الاجتماعية

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.833	.237		.001
	لرضا الكلي عن القيمة الاجتماعية	.671	.070	.630	.000

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.833	.237		3.513	.001
	لرضا الكلي عن القيمة الاجتماعية	.671	.070	.630	9.525	.000

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ومنه معادلة الانحدار تكتب بالشكل : $Y = 0.833 + 0.671 X$

أي أن كل تغير بمقدار (1) في الرضا الوظيفي يؤدي إلى تغير في القيمة الاجتماعية بمقدار 0.671

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.392	.48571

a. Predictors: (Constant), القيمة الاجتماعية

من الجدول يتبين أن:

R Square = 0.397 أي أن متغير القيمة الاجتماعية يصف 39.7% من التغيرات في المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي

H2e: يؤثر دور نقابة الصيادلة في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس.

من خلال جدول Correlations يتضح أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) و $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ وبالتالي يمكن رفض فرضية عدم الخاصة باختبار Correlations , والقبول بالفرضية البديلة التي تقول بوجود ارتباط بين متغير دور نقابة الصيادلة وبين الرضا الوظيفي كما يتبين أن معامل سبيرمان = -0.525 أي أن العلاقة سلبية حيث أن معامل بيرسون أقرب إلى 1- مما يدل على أن الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس يتأثر سلباً بالدور الذي تقوم به نقابة الصيادلة

جدول رقم 26 معامل الارتباط بين دور النقابة والرضا الوظيفي

Correlations

			الرضا الوظيفي	دور النقابة
Spearman's rho	الرضا الوظيفي	Correlation Coefficient	1.000	-.525**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	140	140

Correlation Coefficient	-.525- ^{**}	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.
N	140	140

^{**}. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثم يتم التأكد من اختبار ANOVA إذا كان من الممكن الاعتماد على نموذج الانحدار

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	15.248	1	15.248	54.356	.000 ^a
Residual	38.713	138	.281		
Total	53.961	139			

a. Predictors: (Constant), دور النقابة

b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

يتبين من الجدول أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ وذلك يعني أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA , والقبول بالفرضية البديلة القائلة بأن نموذج الانحدار قادر على شرح التغيرات في المتغير التابع.

كما أن اختبار T-Test يترافق مع اختبار الانحدار ونجد فيه أن $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 0.05$) $\text{Sig.} = 0.00 < \alpha$ ومعنى ذلك أنه يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار T-Test , والقبول بالفرضية البديلة وهي أن B1 لا تساوي الصفر

جدول رقم 27 تحديد نموذج الانحدار بين الرضا الوظيفي و دور النقابة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.229	.298		17.557	.000
	دور النقابة	-.614-	.083	-.532-	-7.373-	.000

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

ومنه معادلة الانحدار تكتب بالشكل : $Y = 5.229 - 0.614 X$

أي أن كل تغير بمقدار (1) في الرضا الوظيفي يؤدي إلى تغير في دور نقابة الصيادلة بمقدار -0.614

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.532 ^a	.283	.277	.52965
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), دور النقابة

من الجدول يتبين أن:

R Square = 0.283 أي أن متغير دور نقابة الصيادلة يصف 28.3% من التغيرات في المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي
اختبار الفرضية الثالثة H3: تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف خصائصهم الشخصية .

H3a: تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف النوع الاجتماعي

يتضح من الجدول أن شرط تساوي التباينات محقق لأبعاد كل من الدخل ومهام العمل والقيمة الاجتماعية حيث $\text{Sig} > 0.05$ وبالتالي فإن اختبار ANOVA يبين أن $\text{Sig} < \alpha$ ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA لهذه الأبعاد والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيرات الدخل ومهام العمل والقيمة الاجتماعية لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

ويبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي , ومن الملاحظ فيه أن المتوسط الحسابي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الإناث أعلى من مثيلاته لدى زملائهم الذكور ماعدا العامل المتعلق بدور النقابة حيث كان أعلى لصالح الصيادلة الذكور

جدول رقم 28 المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
الدخل	ذكر	55	2.8227	.86692	.11690	2.5884	3.0571	1.25	4.00
	أنثى	85	3.2206	.76124	.08257	3.0564	3.3848	2.00	4.50
	Total	140	3.0643	.82474	.06970	2.9265	3.2021	1.25	4.50
مهام العمل	ذكر	55	2.8455	.63006	.08496	2.6751	3.0158	2.00	4.00
	أنثى	85	3.2706	.59036	.06403	3.1432	3.3979	2.00	4.00
	Total	140	3.1036	.63895	.05400	2.9968	3.2103	2.00	4.00
القيمة الاجتماعية	ذكر	55	3.0970	.56900	.07672	2.9431	3.2508	2.00	4.00
	أنثى	85	3.4549	.55360	.06005	3.3355	3.5743	2.00	4.00
	Total	140	3.3143	.58460	.04941	3.2166	3.4120	2.00	4.00
العلاقة مع الزملاء	ذكر	55	3.2727	.72603	.09790	3.0765	3.4690	2.00	4.33
	أنثى	85	3.6314	.60645	.06578	3.5006	3.7622	1.00	4.67
	Total	140	3.4905	.67671	.05719	3.3774	3.6036	1.00	4.67
دور النقابة	ذكر	55	3.6667	.66357	.08948	3.4873	3.8461	2.67	5.00
	أنثى	85	3.4471	.42274	.04585	3.3559	3.5382	2.67	4.33

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
الدخل	ذكر	55	2.8227	.86692	.11690	2.5884	3.0571	1.25	4.00
	أنثى	85	3.2206	.76124	.08257	3.0564	3.3848	2.00	4.50
	Total	140	3.0643	.82474	.06970	2.9265	3.2021	1.25	4.50
مهام العمل	ذكر	55	2.8455	.63006	.08496	2.6751	3.0158	2.00	4.00
	أنثى	85	3.2706	.59036	.06403	3.1432	3.3979	2.00	4.00
	Total	140	3.1036	.63895	.05400	2.9968	3.2103	2.00	4.00
القيمة الاجتماعية	ذكر	55	3.0970	.56900	.07672	2.9431	3.2508	2.00	4.00
	أنثى	85	3.4549	.55360	.06005	3.3355	3.5743	2.00	4.00
	Total	140	3.3143	.58460	.04941	3.2166	3.4120	2.00	4.00
العلاقة مع الزملاء	ذكر	55	3.2727	.72603	.09790	3.0765	3.4690	2.00	4.33
	أنثى	85	3.6314	.60645	.06578	3.5006	3.7622	1.00	4.67
	Total	140	3.4905	.67671	.05719	3.3774	3.6036	1.00	4.67
دور النقابة	ذكر	55	3.6667	.66357	.08948	3.4873	3.8461	2.67	5.00
	أنثى	85	3.4471	.42274	.04585	3.3559	3.5382	2.67	4.33
	Total	140	3.5333	.53912	.04556	3.4432	3.6234	2.67	5.00

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الدخل	2.526	1	138	.114
مهام العمل	.402	1	138	.527
القيمة الاجتماعية	.071	1	138	.790
العلاقة مع الزملاء	6.239	1	138	.014
دور النقابة	14.013	1	138	.000

جدول رقم 29 تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الدخل Between Groups	5.286	1	5.286	8.172	.005
Within Groups	89.261	138	.647		

	Total	94.546	139			
مهام العمل	Between Groups	6.035	1	6.035	16.424	.000
	Within Groups	50.713	138	.367		
	Total	56.748	139			
القيمة الاجتماعية	Between Groups	4.278	1	4.278	13.658	.000
	Within Groups	43.227	138	.313		
	Total	47.505	139			
العلاقة مع الزملاء	Between Groups	4.295	1	4.295	9.986	.002
	Within Groups	59.359	138	.430		
	Total	63.654	139			
دور النقابة	Between Groups	1.610	1	1.610	5.729	.018
	Within Groups	38.790	138	.281		
	Total	40.400	139			

أما بالنسبة لبعدي العلاقة مع الزملاء ودور النقابة فإن شرط تساوي التباينات غير محقق الذي يوضحه جدول تساوي التباينات حيث $Sig < 0.05$ وبالتالي يتم اللجوء إلى اختبار Welch الذي يظهر بدوره أن قيمة Sig لكلا البعدين أقل من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيري العلاقة مع زملاء العمل ودور النقابة لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
الدخل	Welch	7.728	1	104.588	.006
مهام العمل	Welch	15.969	1	109.967	.000
القيمة الاجتماعية	Welch	13.497	1	113.127	.000
العلاقة مع الزملاء	Welch	9.246	1	100.585	.003
دور النقابة	Welch	4.771	1	82.432	.032

a. Asymptotically F distributed.

H3b : تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف العمر.

يتضح من الجدول أن شرط تساوي التباينات محقق لبعدي العلاقة مع الزملاء ودور النقابة حيث $Sig > 0.05$ كما أن فإن اختبار ANOVA لهذين المتغيرين يبين أن $Sig < \alpha$ ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيري العلاقة مع الزملاء ودور النقابة لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير العمر.

أما بالنسبة لمتغيرات الدخل ومهام العمل والقيمة الاجتماعية فإن شرط تساوي التباينات غير محقق والذي يوضحه جدول تساوي التباينات حيث $Sig < 0.05$ وبالتالي يتم اللجوء إلى اختبار

Welch الذي يظهر بدوره أن قيمة Sig لهذه الأبعاد أقل من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية عدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيرات الدخل ومهام العمل والقيمة الاجتماعية لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير العمر

ويتبين من جدول رقم 30 أن المتوسط الحسابي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر كان أعلى عند الصيادلة ذوي الفئة العمرية التي تزيد عن 45 سنة ويقل مع الأعمار الأصغر حيث كان أدنى قيمة عند الصيادلة ذوي الأعمار التي تقل عن 30 سنة ماعدا متغير دور النقابة فكان أعلى لصالح الصيادلة من الفئات العمرية الأصغر

جدول رقم 30 المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
الدخل	أقل من 30 سنة	54	2.8426	.88661	.12065	2.6006	3.0846	1.25	4.00
	بين 30 و 45 سنة	51	3.0392	.77197	.10810	2.8221	3.2563	1.75	4.50
	أكبر من 45 سنة	35	3.4429	.67270	.11371	3.2118	3.6739	2.00	4.00
	Total	140	3.0643	.82474	.06970	2.9265	3.2021	1.25	4.50
مهام العمل	أقل من 30 سنة	54	2.6667	.40341	.05490	2.5566	2.7768	2.00	3.75
	بين 30 و 45 سنة	51	3.2696	.67425	.09441	3.0800	3.4592	2.00	4.00
	أكبر من 45 سنة	35	3.5357	.45835	.07748	3.3783	3.6932	2.50	4.00
	Total	140	3.1036	.63895	.05400	2.9968	3.2103	2.00	4.00
القيمة الاجتماعية	أقل من 30 سنة	54	3.0988	.49581	.06747	2.9634	3.2341	2.00	4.00
	بين 30 و 45 سنة	51	3.3725	.69169	.09686	3.1780	3.5671	2.00	4.00
	أكبر من 45 سنة	35	3.5619	.41042	.06937	3.4209	3.7029	2.67	4.00
	Total	140	3.3143	.58460	.04941	3.2166	3.4120	2.00	4.00
العلاقة مع الزملاء	أقل من 30 سنة	54	3.4568	.62879	.08557	3.2852	3.6284	2.00	4.00
	بين 30 و 45 سنة	51	3.3791	.70560	.09880	3.1806	3.5775	1.00	4.67

أكبر من 45 سنة	35	3.7048	.67529	.11415	3.4728	3.9367	1.00	4.33
Total	140	3.4905	.67671	.05719	3.3774	3.6036	1.00	4.67
دور النقابة أقل من 30 سنة	54	3.9568	.41987	.05714	3.8422	4.0714	3.33	5.00
بين 30 و 45 سنة	51	3.3987	.38884	.05445	3.2893	3.5081	2.67	4.00
أكبر من 45 سنة	35	3.0762	.40492	.06844	2.9371	3.2153	2.67	4.33
Total	140	3.5333	.53912	.04556	3.4432	3.6234	2.67	5.00

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الدخل	3.808	2	137	.025
مهام العمل	10.781	2	137	.000
القيمة الاجتماعية	12.325	2	137	.000
العلاقة مع الزملاء	.105	2	137	.900
دور النقابة	1.660	2	137	.194

جدول رقم 31 تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الدخل	Between Groups	7.702	2	3.851	6.075	.003
	Within Groups	86.844	137	.634		
	Total	94.546	139			
مهام العمل	Between Groups	18.250	2	9.125	32.472	.000
	Within Groups	38.498	137	.281		
	Total	56.748	139			
القيمة الاجتماعية	Between Groups	4.827	2	2.414	7.748	.001
	Within Groups	42.677	137	.312		
	Total	47.505	139			
العلاقة مع الزملاء	Between Groups	2.301	2	1.151	2.569	.080
	Within Groups	61.353	137	.448		
	Total	63.654	139			
دور النقابة	Between Groups	17.922	2	8.961	54.615	.000
	Within Groups	22.478	137	.164		

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الدخل	Between Groups	7.702	2	3.851	6.075	.003
	Within Groups	86.844	137	.634		
	Total	94.546	139			
مهام العمل	Between Groups	18.250	2	9.125	32.472	.000
	Within Groups	38.498	137	.281		
	Total	56.748	139			
القيمة الاجتماعية	Between Groups	4.827	2	2.414	7.748	.001
	Within Groups	42.677	137	.312		
	Total	47.505	139			
العلاقة مع الزملاء	Between Groups	2.301	2	1.151	2.569	.080
	Within Groups	61.353	137	.448		
	Total	63.654	139			
دور النقابة	Between Groups	17.922	2	8.961	54.615	.000
	Within Groups	22.478	137	.164		
	Total	40.400	139			

Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
الدخل	Welch	6.899	2	87.907	.002
مهام العمل	Welch	45.976	2	81.274	.000
القيمة الاجتماعية	Welch	11.466	2	87.926	.000
العلاقة مع الزملاء	Welch	2.455	2	83.188	.092
دور النقابة	Welch	52.307	2	84.036	.000

a. Asymptotically F distributed.

H3c : تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الحالة الاجتماعية

يتضح من الجدول أن شرط تساوي التباينات محقق لبدي الدخل ومهام العمل حيث $Sig > 0.05$ كما أن اختبار ANOVA لهذين المتغيرين يبين أن $Sig < \alpha$ ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيري الدخل ومهام العمل لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

أما بالنسبة لمتغيرات القيمة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء ودور النقابة فإن شرط تساوي التباينات غير محقق والذي يوضحه جدول تساوي التباينات حيث $Sig < 0.05$ وبالتالي يتم اللجوء إلى اختبار Welch الذي يظهر بدوره أن قيمة Sig لهذه الأبعاد أقل من 0.05 وبالتالي

يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيرات القيمة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء ودور النقابة لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

يتضح من الجدول رقم 32 أن المتوسط الحسابي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية كان أعلى عند الصيادلة المتزوجين ماعدا متغير دور النقابة فكان أعلى لصالح الصيادلة العازبين

جدول رقم 32 المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
الدخل	عازب	77	2.8312	.83650	.09533	2.6413	3.0210	1.25	4.50
	متزوج	63	3.3492	.71918	.09061	3.1681	3.5303	1.75	4.00
	Total	140	3.0643	.82474	.06970	2.9265	3.2021	1.25	4.50
مهام العمل	عازب	77	2.9286	.60270	.06868	2.7918	3.0654	2.00	4.00
	متزوج	63	3.3175	.62088	.07822	3.1611	3.4738	2.25	4.00
	Total	140	3.1036	.63895	.05400	2.9968	3.2103	2.00	4.00
القيمة الاجتماعية	عازب	77	3.2035	.62631	.07138	3.0613	3.3456	2.00	4.00
	متزوج	63	3.4497	.50146	.06318	3.3234	3.5760	2.67	4.00
	Total	140	3.3143	.58460	.04941	3.2166	3.4120	2.00	4.00
العلاقة مع الزملاء	عازب	77	3.3723	.75698	.08627	3.2005	3.5441	1.00	4.67
	متزوج	63	3.6349	.53452	.06734	3.5003	3.7695	1.00	4.33
	Total	140	3.4905	.67671	.05719	3.3774	3.6036	1.00	4.67
دور النقابة	عازب	77	3.7316	.55419	.06316	3.6058	3.8574	2.67	5.00
	متزوج	63	3.2910	.40821	.05143	3.1882	3.3938	2.67	4.33
	Total	140	3.5333	.53912	.04556	3.4432	3.6234	2.67	5.00

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الدخل	3.163	1	138	.078
مهام العمل	.640	1	138	.425
القيمة الاجتماعية	6.940	1	138	.009
العلاقة مع الزملاء	10.960	1	138	.001
دور النقابة	5.323	1	138	.023

جدول رقم 33 تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الدخل	Between Groups	9.299	1	9.299	15.053	.000
	Within Groups	85.248	138	.618		
	Total	94.546	139			
مهام العمل	Between Groups	5.240	1	5.240	14.040	.000
	Within Groups	51.508	138	.373		
	Total	56.748	139			
القيمة الاجتماعية	Between Groups	2.102	1	2.102	6.387	.013
	Within Groups	45.403	138	.329		
	Total	47.505	139			
العلاقة مع الزملاء	Between Groups	2.390	1	2.390	5.383	.022
	Within Groups	61.264	138	.444		
	Total	63.654	139			
دور النقابة	Between Groups	6.726	1	6.726	27.566	.000
	Within Groups	33.674	138	.244		
	Total	40.400	139			

Robust Tests of Equality of Means					
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
الدخل	Welch	15.515	1	137.642	.000
مهام العمل	Welch	13.956	1	130.953	.000
القيمة الاجتماعية	Welch	6.675	1	137.945	.011
العلاقة مع الزملاء	Welch	5.759	1	135.273	.018
دور النقابة	Welch	29.263	1	136.589	.000

a. Asymptotically F distributed.

H3d : تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف الخبرة

يتضح من الجدول أن شرط تساوي التباينات محقق لبعد دور النقابة حيث $Sig > 0.05$ كما أن اختبار ANOVA لهذا المتغير يبين أن $Sig < \alpha$ ($\alpha=0.05$) وبالتالي يمكن رفض فرضية عدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغير دور النقابة لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس يعزى لمتغير الخبرة.

أما بالنسبة لمتغيرات الدخل ومهام العمل و القيمة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء فإن شرط تساوي التباينات غير محقق والذي يوضحه جدول تساوي التباينات حيث $Sig < 0.05$ وبالتالي يتم اللجوء إلى اختبار Welch الذي يظهر بدوره أن قيمة Sig لهذه الأبعاد أقل من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيرات الدخل ومهام العمل و القيمة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير الخبرة.

يتضح من الجدول رقم 34 أن المتوسط الحسابي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة كان أعلى عند الصيادلة ذوي الخبرة التي تزيد عن 10 سنوات ويقل مع تناقص الخبرة حيث كان أدنى قيمة عند الصيادلة ذوي الخبرة التي تقل عن سنتين ماعدا متغير دور النقابة فكان أعلى لصالح الصيادلة ذوي الخبرة التي تقل عن سنتين

جدول رقم 34 المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
الدخل	أقل من سنتين	47	2.7340	.85720	.12504	2.4824	2.9857	1.25	4.00
	بين 2 و 5 سنوات	44	3.1705	.63055	.09506	2.9787	3.3622	2.00	4.00
	بين 5 و 10 سنوات	29	2.9655	.92032	.17090	2.6154	3.3156	1.75	4.50
	أكثر من 10 سنوات	20	3.7500	.49338	.11032	3.5191	3.9809	2.50	4.00
	Total	140	3.0643	.82474	.06970	2.9265	3.2021	1.25	4.50
مهام العمل	أقل من سنتين	47	2.6915	.49786	.07262	2.5453	2.8377	2.00	4.00
	بين 2 و 5 سنوات	44	3.2330	.66778	.10067	3.0299	3.4360	2.25	4.00
	بين 5 و 10 سنوات	29	3.1983	.49271	.09149	3.0109	3.3857	2.00	4.00
	أكثر من 10 سنوات	20	3.6500	.48259	.10791	3.4241	3.8759	2.50	4.00
	Total	140	3.1036	.63895	.05400	2.9968	3.2103	2.00	4.00
القيمة الاجتماعية	أقل من سنتين	47	3.1135	.57009	.08316	2.9461	3.2809	2.00	4.00
	بين 2 و 5 سنوات	44	3.3333	.65887	.09933	3.1330	3.5336	2.33	4.00

بين 5 و 10 سنوات	29	3.2759	.43706	.08116	3.1096	3.4421	2.00	4.00
أكثر من 10 سنوات	20	3.8000	.31344	.07009	3.6533	3.9467	3.00	4.00
Total	140	3.3143	.58460	.04941	3.2166	3.4120	2.00	4.00
العلاقة مع الزملاء	47	3.3901	.63062	.09198	3.2049	3.5752	2.00	4.00
بين 2 و 5 سنوات	44	3.4773	.62007	.09348	3.2888	3.6658	2.00	4.00
بين 5 و 10 سنوات	29	3.3103	.82583	.15335	2.9962	3.6245	1.00	4.67
أكثر من 10 سنوات	20	4.0167	.38198	.08541	3.8379	4.1954	3.00	4.33
Total	140	3.4905	.67671	.05719	3.3774	3.6036	1.00	4.67
دور النقابة	47	3.9929	.40819	.05954	3.8731	4.1128	3.33	5.00
بين 2 و 5 سنوات	44	3.5530	.29591	.04461	3.4631	3.6430	3.33	4.33
بين 5 و 10 سنوات	29	3.1494	.34024	.06318	3.0200	3.2788	3.00	4.00
أكثر من 10 سنوات	20	2.9667	.51753	.11572	2.7245	3.2089	2.67	4.33
Total	140	3.5333	.53912	.04556	3.4432	3.6234	2.67	5.00

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الدخل	6.441	3	136	.000
مهام العمل	5.173	3	136	.002
القيمة الاجتماعية	8.601	3	136	.000
العلاقة مع الزملاء	3.194	3	136	.026
دور النقابة	2.407	3	136	.070

جدول رقم 35 تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الدخل	Between Groups	15.309	3	5.103	8.758	.000
	Within Groups	79.238	136	.583		
	Total	94.546	139			
مهام العمل	Between Groups	14.949	3	4.983	16.214	.000
	Within Groups	41.799	136	.307		
	Total	56.748	139			

القيمة الاجتماعية	Between Groups	6.672	3	2.224	7.408	.000
	Within Groups	40.832	136	.300		
	Total	47.505	139			
العلاقة مع الزملاء	Between Groups	6.960	3	2.320	5.565	.001
	Within Groups	56.694	136	.417		
	Total	63.654	139			
دور النقابة	Between Groups	20.640	3	6.880	47.354	.000
	Within Groups	19.760	136	.145		
	Total	40.400	139			

Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
الدخل	Welch	13.281	3	64.868	.000
مهام العمل	Welch	19.735	3	62.842	.000
القيمة الاجتماعية	Welch	15.337	3	69.828	.000
العلاقة مع الزملاء	Welch	11.179	3	66.338	.000
دور النقابة	Welch	39.320	3	57.969	.000

a. Asymptotically F distributed.

H3e : تختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس باختلاف مجال العمل

يتضح من الجدول أن شرط تساوي التباينات محقق لأبعاد الدخل ومهام العمل والقيمة الاجتماعية ودور النقابة حيث $Sig > 0.05$ بينما اختبار ANOVA لهذه المتغيرات يبين أن $Sig < \alpha$ ($\alpha=0.05$) ماعدا متغير القيمة الاجتماعية وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغيرات الدخل ومهام العمل ودور النقابة لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس يعزى لمتغير مجال العمل. في حين لا يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA لمتغير القيمة الاجتماعية حيث $Sig=0.141 > 0.05$ والقائلة بعدم وجود اختلاف في متغير القيمة الاجتماعية لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس يعزى لمتغير مجال العمل. أما بالنسبة لمتغير العلاقة مع الزملاء فإن شرط تساوي التباينات غير محقق والذي يوضحه جدول تساوي التباينات حيث $Sig < 0.05$ وبالتالي يتم اللجوء إلى اختبار Welch الذي يظهر بدوره أن قيمة Sig لهذا البعد أقل من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم الخاصة باختبار ANOVA والقبول بالفرضية القائلة بوجود اختلاف في متغير العلاقة مع الزملاء لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لمتغير مجال العمل.

يتضح من الجدول رقم 36 أن المتوسط الحسابي للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير مجال العمل كان أعلى عند الصيادلة العاملين في معامل الأدوية ثم الصيادلة العاملين في

الصيديات ثم الصيادلة العاملين في المشافي والمراكز الصحية ثم الصيادلة العاملين كمندوبين علميين ماعدا متغير دور النقابة فكان أعلى لصالح الصيادلة العاملين كمندوبين علميين

جدول رقم 36 المتوسطات الحسابية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مجال العمل

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
الدخل	صيدلية	52	2.9663	.85180	.11812	2.7292	3.2035	1.25	4.00
	مندوب علمي	39	2.8077	.66506	.10650	2.5921	3.0233	1.75	4.00
	معمل أدوية	27	3.5093	.78594	.15125	3.1984	3.8202	1.75	4.50
	مشافي ومراكز صحية	22	3.2045	.86821	.18510	2.8196	3.5895	2.00	4.50
	Total	140	3.0643	.82474	.06970	2.9265	3.2021	1.25	4.50
مهام العمل	صيدلية	52	3.2212	.55496	.07696	3.0667	3.3757	2.00	4.00
	مندوب علمي	39	2.8654	.71139	.11391	2.6348	3.0960	2.00	4.00
	معمل أدوية	27	3.3333	.58425	.11244	3.1022	3.5645	2.25	4.00
	مشافي ومراكز صحية	22	2.9659	.62343	.13292	2.6895	3.2423	2.00	4.00
	Total	140	3.1036	.63895	.05400	2.9968	3.2103	2.00	4.00
القيمة الاجتماعية	صيدلية	52	3.3718	.58169	.08067	3.2099	3.5337	2.00	4.00
	مندوب علمي	39	3.1795	.61104	.09784	2.9814	3.3776	2.00	4.00
	معمل أدوية	27	3.4815	.50071	.09636	3.2834	3.6796	2.33	4.00
	مشافي ومراكز صحية	22	3.2121	.60462	.12890	2.9440	3.4802	2.00	4.00
	Total	140	3.3143	.58460	.04941	3.2166	3.4120	2.00	4.00
العلاقة مع الزملاء	صيدلية	52	3.5897	.49668	.06888	3.4515	3.7280	2.00	4.33
	مندوب علمي	39	3.1709	.66170	.10596	2.9564	3.3854	2.00	4.33
	معمل أدوية	27	3.8148	.51750	.09959	3.6101	4.0195	2.67	4.67
	مشافي ومراكز صحية	22	3.4242	.97689	.20827	2.9911	3.8574	1.00	4.67
	Total	140	3.4905	.67671	.05719	3.3774	3.6036	1.00	4.67

دور النقابة	صيدلية	52	3.6090	.53105	.07364	3.4611	3.7568	2.67	4.67
	مندوب علمي	39	3.6667	.48966	.07841	3.5079	3.8254	2.67	5.00
	معمل أدوية	27	3.2593	.58714	.11299	3.0270	3.4915	2.67	4.33
	مشافي ومراكز صحية	22	3.4545	.47749	.10180	3.2428	3.6663	3.00	5.00
	Total	140	3.5333	.53912	.04556	3.4432	3.6234	2.67	5.00

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
الدخل	2.227	3	136	.088
مهام العمل	1.287	3	136	.281
القيمة الاجتماعية	.890	3	136	.448
العلاقة مع الزملاء	4.513	3	136	.005
دور النقابة	1.580	3	136	.197

جدول رقم 37 تحليل التباين للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مجال العمل

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الدخل	Between Groups	8.845	3	2.948	4.679	.004
	Within Groups	85.701	136	.630		
	Total	94.546	139			
مهام العمل	Between Groups	4.774	3	1.591	4.164	.007
	Within Groups	51.974	136	.382		
	Total	56.748	139			
القيمة الاجتماعية	Between Groups	1.865	3	.622	1.853	.141
	Within Groups	45.640	136	.336		
	Total	47.505	139			
العلاقة مع الزملاء	Between Groups	7.431	3	2.477	5.992	.001
	Within Groups	56.223	136	.413		
	Total	63.654	139			
دور النقابة	Between Groups	3.156	3	1.052	3.841	.011
	Within Groups	37.244	136	.274		
	Total	40.400	139			

Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
الدخل	Welch	5.077	3	61.470	.003
مهام العمل	Welch	3.779	3	61.300	.015
القيمة الاجتماعية	Welch	1.940	3	62.818	.132
العلاقة مع الزملاء	Welch	6.699	3	57.949	.001
دور النقابة	Welch	3.377	3	62.431	.024

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الدخل	Between Groups	8.845	3	2.948	4.679	.004
	Within Groups	85.701	136	.630		
	Total	94.546	139			
مهام العمل	Between Groups	4.774	3	1.591	4.164	.007
	Within Groups	51.974	136	.382		
	Total	56.748	139			
القيمة الاجتماعية	Between Groups	1.865	3	.622	1.853	.141
	Within Groups	45.640	136	.336		
	Total	47.505	139			
العلاقة مع الزملاء	Between Groups	7.431	3	2.477	5.992	.001
	Within Groups	56.223	136	.413		
	Total	63.654	139			
دور النقابة	Between Groups	3.156	3	1.052	3.841	.011
	Within Groups	37.244	136	.274		

a. Asymptotically F distributed.

الفصل الرابع :

النتائج والتوصيات

النتائج:

- 1- وجود مستوى متوسط للرضا الوظيفي بين الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس
- 2- يختلف الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس باختلاف خصائصهم الشخصية حيث بينت النتائج أن :
 - متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الإناث كان أعلى من متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة الذكور
 - الرضا الوظيفي منخفض عند الصيادلة ذوي الأعمار التي تقل عن ال 30 سنة ويزداد مع تقدم العمر حيث كان متوسط الرضا الوظيفي هو الأعلى عند الصيادلة ذوي الفئة العمرية التي تتجاوز 45 سنة
 - متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة المتزوجين كان أعلى من متوسط الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العازبين
 - الرضا الوظيفي منخفض عند الصيادلة ذوي الخبرة التي تقل عن السنتين ويزداد مع ازدياد الخبرة حيث كان متوسط الرضا الوظيفي هو الأعلى عند الصيادلة ذوي الخبرة التي تزيد عن 10 سنوات
 - الرضا الوظيفي كان الأعلى بين الصيادلة العاملين في معامل الأدوية يليه الصيادلة العاملين في الصيدليات ثم الصيادلة العاملين في المشافي والمراكز الصحية ثم الصيادلة العاملين كمندوبين علميين
- 3- يوجد أثر إيجابي لمجموعة من العوامل في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس وهي الدخل, مهام العمل وواجباته , العلاقة مع زملاء العمل , القيمة الاجتماعية حيث يزداد الرضا الوظيفي بازدياد هذه العوامل في حين كان لدور نقابة الصيادلة أثراً سلبياً في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس
- 4- يوجد اختلاف في العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى صيادلة محافظة طرطوس يعزى لاختلاف الخصائص الشخصية ما عدا الاختلاف في متغير القيمة الاجتماعية الذي يعزى لمتغير مجال العمل.

التوصيات :

1- ضرورة اهتمام القائمين على الشأن الصحي بموضوع الرضا الوظيفي لدى الصيادلة في محافظة طرطوس بهدف تحسين أدائهم.

2- الاهتمام بالعوامل التي تؤثر إيجاباً في الرضا الوظيفي للصيادلة ؛ كتحسين مستوى الدخل من خلال زيادة رواتب وهامش ربح الصيدلاني بما يتناسب مع الوضع الاقتصادي , و تحسين صورة الصيدالة وإنصافهم عن طريق الإعلام والتوعية بأهمية الدور الذي يقوم به الصيادلة تجاه المجتمع وتسليط الضوء على الممارسات الخاطئة التي تسيء للمهنة, والعمل على تحسين ظروف ومهام العمل وتوطيد العلاقة بين الصيادلة الزملاء من خلال إقامة المؤتمرات واللقاءات الدورية والنشاطات العلمية والترفيهية .

3- العمل على معالجة الخلل في الدور الذي تقوم به نقابة الصيادلة بالتعاون مع وزارة الصحة والجهات المسؤولة , وتحديث التشريعات والسياسات بما يتناسب مع تطور مهنة الصيدلة وواقع الصيدالة , كتخفيض الضرائب ورسوم مزاوله المهنة وتأمين فرص عمل مناسبة للصيادلة خاصة الخريجين الجدد.

المراجع العربية:

- 1- أبو تايه , بندر , و الحيارى , خليل , و القطاونة , منار , العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في بعض منظمات الأعمال الأردنية , مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية, جامعة البلقاء , الأردن , 2012.
- 2- عباس , جرجيس , و يونس, مثنى , الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي - دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل , جامعة الموصل , 2010.
- 3- الباحثين, سامي بن عبد الله, الرضا الوظيفي المندوبي للمبيعات في القطاع الخاص السعودي, المجلة العربية للعلوم الإدارية , جامعة الكويت, الكويت, 2007 .
- 4- شاطر شفيق, أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية, رسالة ماجستير في علوم التسيير, جامعة بومرداس, الجزائر, 2010 .
- 5- جاد الرب, سعيد محمد , جودة الحياة الوظيفية , مطبعة العشري , مصر , 2008
- 6- سعيدة , عطوات , دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة , رسالة ماجستير , الجزائر , 2015
- 7- العميان, محمود, 2010, السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال, ط5, دار وائل للنشر, عمان.
- 8- حريم, حسين, 2004 , السلوك التنظيمي : سلوك الأفراد في منظمات الأعمال , ط 2, دار ومكتبة الحامد, عمان.
- 9- شنوفي , نور الدين , تفعيل نظام تقييم اداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية , رسالة دكتوراه غير منشورة , جامعة الجزائر , 2005
- 10- عباس , سهيلة محمد , إدارة الموارد البشرية , مدخل استراتيجي , دار وائل للنشر والتوزيع, عمان , 2006
- 11- الرويلي, نواف , الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي في المنطقة الشمالية , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة الملك سعود , 2003 .
- 12- فليح , فاروق و عبد المجيد , السيد , السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة اليرموك , الأردن , 2005.
- 13- سلطان , محمد سعيد , السلوك الإنساني في المنظمات , دار الجامعة الجديدة للنشر , الإسكندرية , 2003.
- 14- الحيدر, عبد المحسن , و بن طالب , ابراهيم , الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض , معهد الإدارة العامة , بدون دار نشر , 2005.
- 15- البديوي, محمود , الرضا الوظيفي و القيادة الفعال , مجلة عالم السعودية , ٢٠٠٦ .
- 16- فلمبان , إيناس , الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين بإدارة التربية بمدينة مكة المكرمة , رسالة ماجستير , جامعة أم القرى , السعودية , 2008.
- 17- العطية , ماجدة , سلوك المنظمة – سلوك الفرد والجماعة , دار الشروق للنشر والتوزيع , عمان , 2003.
- 18- الشيخ خليل, شرير, الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين, مجلة الجامعة الإسلامية , المجلد السادس عشر, العدد الأول, 2007
- 19 - عبد الباقي , صلاح الدين محمد , السلوك الفعال في المنظمات , مطبعة الدار الجامعية , الإسكندرية , 2004.

20 - محيسن , وجدي , مدى رضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث في قطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز , رسالة ماجستير غير منشورة , الجامعة الإسلامية , غزة , فلسطين , 2004.

21- قانون التنظيم النقابي لصيادلة الجمهورية العربية السورية رقم 9/ لعام 1990

22- موقع نقابة صيادلة سوريا – فرع دمشق على الانترنت www.dam-pharmacy.com

23- موقع نقابة صيادلة طرطوس على الانترنت www.sph-tartous.com

المراجع الاجنبية :

- 1- Moghadam, Peiravian, Naderi **An Analysis of Job Satisfaction among Iranian Pharmacists through Various Job Characteristics**, Iranian Journal of Pharmaceutical Research , Iran ,2014.
- 2- Newstrom , John , **Organizational behavior : human behavior at work**, New York , McGraw-Hill , 2015
- 3-Urbonas , Gvidas, **Pharmacists job satisfaction and its effect on dispensing precaution taken at community pharmacies**, Sveikatos Mokslai – Health sciences,2015
- 4- Akram, Khan ,Jamshed , **Job Satisfaction among Indian Pharmacists**, Indian Journal of Pharmaceutical Education and Research, 2015
- 5-Suleiman, Amal ,**Stress and Job Satisfaction Among Pharmacists**, Saudi Journal of Medicine & Medical Sciences, Riyadh, Saudi Arabia
- 6-Vivek J , Priya , Shubhi, **Evaluation of Job Satisfaction & Social Identity of Rural Indian Pharmacist**, Indian Journal of Pharmacy Practice,2013
- 7-Painoli, Arun Kant , Joshi , Pradeep , **Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector in India**, Faculty, Quantum School of Business, Roorkee,India,2013
- 8- Beleid, Adel, **Job Satisfaction and Its Relation to Remuneration, Promotion and Physical Working Conditions**, University Sains Islam Malaysia,2016
- 9- Ahmad, Z., and Muhammad, Ahmad N, **Organizational Climate (OC) as Employees' Satisfier: Empirical Evidence from Pharmaceutical Sector**, International Journal of Business and Management, Pakistan, 2010
- 10 – Ritter, Nicola , **Understanding a Widely Misunderstood Statistic: Cronbach's α** ,Texas A&M University ,2010

الملحق (1)

الاستبيان:

استبيان لأغراض البحث العلمي

تحية طيبة

تم تصميم هذا الاستبيان لأغراض البحث المتعلقة بإعداد رسالة الماجستير في إدارة الأعمال والتي تحمل عنوان (العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الصيادلة العاملين في محافظة طرطوس).. ، يرجى الإجابة على كامل فقرات الاستبيان علماً بأن جميع البيانات التي تقدّم سيتم التعامل معها بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

وشكراً لحسن تعاونكم

مع الاحترام والتقدير

بيانات الخصائص الشخصية :

النوع الاجتماعي	☐ ذكر	☐ أنثى
-----------------	---------------------------	----------------------------

العمر	☐ أقل من 30 سنة	☐ 30-45 سنة	☐ أكثر من 45 سنة
-------	-------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

الحالة الاجتماعية	☐ عازب	☐ متزوج
-------------------	----------------------------	-----------------------------

سنوات الخبرة	○ أقل من سنتين	○ 2-5 سنوات	○ 5-10 سنوات	○ أكثر من 10 سنوات
--------------	----------------	-------------	--------------	--------------------

مجال العمل	○ صيدلية	○ مندوب علمي	○ معمل أدوية	○ مشافي ومراكز صحية
------------	----------	--------------	--------------	---------------------

بيانات الرضا الوظيفي

تقييم مستوى الرضا الوظيفي بين صيادلة محافظة طرطوس					
الأسئلة	راضي جداً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي أبداً
هل أنت راضٍ عن وظيفتك الحالية ؟					
هل أنت راضٍ عن طبيعة مهامك التي تمارسها في وظيفتك؟					
هل أنت راضٍ عن فرص الترقية والتطور في مهنتك؟					
هل أنت راضٍ عن التوازن بين وظيفتك وحياتك الخاصة؟					
هل أنت راضٍ عن عدد ساعات العمل؟					
هل أنت راضٍ عن بيئة العمل ؟					
هل أنت راضٍ عن العلاقة مع زملائك في العمل؟					
هل أنت راضٍ عن الدخل ؟					
هل أنت راضٍ عن قيمتك الاجتماعية كصيدلاني؟					
هل أنت راضٍ عن دور نقابة الصيادلة في تحسين واقع المهنة؟					

بيانات العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

تقييم مستوى الرضا الوظيفي بين صيادلة محافظة طرطوس	
---	--

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	الأسئلة	
					يتناسب الدخل مع احتياجاتي	بعد الدخل
					يتناسب الدخل مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع	
					يتناسب الدخل مع المؤهل العلمي الذي أحمله	
					يتناسب الدخل مع الجهد الذي أبذله	
					تعتبر بيئة العمل مناسبة لي	بعد مهام العمل وواجباته
					يوجد توازن بين عبء العمل الكمي وحياتي الخاصة	
					تحقق لي وظيفتي فرص الترقية والتطور	
					تربطني علاقات جيدة مع زملاء العمل	
					يتيح لي عملي تكوين صداقات	بعد العلاقة مع زملاء العمل
					أحصل على قدر مناسب من التحفيز	
					أشعر بالرضا عن لقبي كصيدلاني	
					تحقق لي مهنتي مركزاً اجتماعياً مرموقاً	
					تكسبني مهنتي احترام وتقدير الآخرين	بعد القيمة الاجتماعية
					تقرض النقابة على الصيادلة رسوم مرتفعة لمزاولة المهنة	
					يتم تهميش دور النقابة من قبل وزارة الصحة في المشاركة اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون المهنة	
					يؤدي نقص تنسيق النقابة مع وزارة الصحة إلى قلة توفر فرص العمل خاصة بين الصيادلة الجدد	