

مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديریات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عُمان

The level of job satisfaction among employees working in the General Directorates of Education in the Sultanate of Oman

إعداد الباحث/ أحمد بن عبد الله بن محمد العبري

أستاذ، المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية، سلطنة عمان

Email: aaalabri99@gmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديریات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وبنيت استبانة تكونت من جزئين، تناول الجزء الأول البيانات العامة لأفراد عينة الدراسة، وتناول الجزء الثاني مستوى الرضا الوظيفي وتكون من (25) فقرة، مقسمة إلى خمسة محاور، وتكونت عينة الدراسة من (406) من الموظفين والموظفات في المديریات التعليمية، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي جاء بمستوى (مرتفع)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة في محور الراتب والحوافز ومحور العلاقات الإنسانية لصالح الفئة الأعلى خبرة.

وفي ضوء هذه النتائج قُدمت بعض التوصيات، منها إعادة النظر في نظام تقاعد الموظفين ومكافأة نهاية الخدمة، ومخاطبة الجهات المعنية لتوحيد مع أنظمة التقاعد الأخرى لموظفي السلطنة وكذلك ضرورة وجود معايير واضحة للترقية مرتبطة بالأداء والكفاءة وواضحة لجميع الموظفين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، المديریات العامة للتربية والتعليم، سلطنة عُمان

The level of job satisfaction among employees working in the General Directorates of Education in the Sultanate of Oman

Abstract:

The study aimed to reveal the level of job satisfaction among employees working in the General Directorates of Education in the Sultanate of Oman. The study used the descriptive approach, and utilized a questionnaire that consisted of two parts. The first part dealt with the general data of the study sample members. However, the second part dealt with the level of job satisfaction and consisted of (25) items divided into five axes. The study sample consisted of (406) male and female employees in the educational directorates, and they were chosen randomly.

The study concluded that the level of job satisfaction was at a (high) level. It also showed that there were statistically significant differences at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) in the study sample's estimates about the level of job satisfaction due to the experience variable in the axis of salary and incentives and the axis of human relations in favor of the top experience category.

In light of these results, some recommendations were made, including reconsidering the employee retirement system and end of service benefits, and addressing the concerned authorities to unify it with other retirement systems for the employees of the Sultanate. Moreover, emphasizing the need to have clear criteria for promotion related to performance and efficiency and clear to all employees.

Keywords: job satisfaction, general directorates of education, Sultanate of Oman

المقدمة:

يعتبر الاداريون في مديريات التربية والتعليم هم جزء من الإدارة التربوية، فهؤلاء الاداريون يشكلون حجر الزاوية في تلك المديرية، ويقومون بتنفيذ الأهداف المرجوة من التعليم، ويرتبط نجاح تلك المديرية بنجاح موظفيها نظراً لدورهم في تسيير العملية التربوية في الميدان، وتقديم التسهيلات اللازمة لمديري المدارس والمعلمين؛ مما يلزم توافر عوامل وأسباب تساعد على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم، والاعتناء والاهتمام بهم من جميع النواحي، حتى يتمكنوا من القيام بالأعمال الموكلة إليهم خير قيام، فكلما تحسن أداء هؤلاء الإداريين انعكس ذلك على الميدان إيجاباً والعكس صحيح (المشيخي، 2012)،

ولذلك فقد حظي موضوع الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا من قبل وزارة التربية والتعليم فعملت الوزارة _جاهدة_ على تحقيق الرضا الوظيفي لموظفيها، من خلال بعض المزايا التي تقدمها دائرة رعاية الموظفين، إيماناً من الوزارة بأن أي تقصير تجاه هؤلاء الموظفين من حيث التدريب أو التحفيز من شأنه أن يساهم في خلق خلل داخل هذه المديرية تنعكس آثاره على الميدان التربوي المتمثل في المدارس بشكل عام.

مشكلة البحث:

يعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة التي باتت ضمن أولويات الحكومات لا سيما في الجانب المتعلق بالتعليم لما له من أهمية كبيرة في تحقيق الأهداف والسياسات التربوية التي تؤثر بلا شك في إعداد الأجيال وتنميتهم فكريا وثقافيا وخلفيا، وبالتالي فإن أي قصور أو خلل في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في التربية والتعليم من شأنه أن تنعكس آثاره على المستفيدين من هذه الخدمة بشكل خاص وعلى المجتمع بشكل عام، لذا فقد سعت مؤسسات العصر إلى تبني سياسات التأكيد على نوعية العاملين، وبدأت تعيد النظر في أساليب تحفيزهم وكيفية دفعهم نحو الجد والاجتهاد والمثابرة، ومن بينها الاهتمام بالرضا الوظيفي.

ويرى الجراحي (2005) أنه من منطلق اعتبار المديرية العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان _ شأنها شأن مثيلاتها من الدول الأخرى _ منظمات عامة تسعى إلى تحقيق أهدافها بكل كفاءة وفعالية، وتكون أكثر تحفيزاً وتلبية لحاجات العاملين بها، فإن المنطق يفرض عليها الاهتمام بأولئك العاملين، حيث تواجه هذه المديرية الكثير من التغيرات والتحديات الذي يزيد من أهمية الدور الذي تلعبه في ظل التغيرات المتسارعة، وتنفيذ خطة تطوير التعليم في السلطنة.

وبالرغم من الجهود التي تبذلها وزارة التربية والتعليم في تطوير المديرية التعليمية بالمحافظات إلا أن نتائج وتوصيات بعض الدراسات تشير إلى أنه ما زال هناك قصور في أداء هذه المديرية التعليمية، كدراسة الفهدي (2018) التي أشارت إلى ضرورة تدوير الموظفين في المديرية التعليمية؛ بسبب غياب التنسيق بين الدوائر المختلفة في المديرية الواحدة، بل على مستوى الدائرة الواحدة، مما ينتج عنه قلة الإنجاز، وضياح الوقت والجهود البشرية وتعطيل المعاملات، ودراسة الجراحي (2005) التي أشارت إلى ضرورة العمل على تجانس قيم وأهداف الفرد، وقيم وأهداف المنظمة عن طريق تكيف بيئة العمل، للتقليل من حدة مشكلات العمل ورفع الروح المعنوية والتعاون والالتزام.

ومع استحداث وزارة التربية والتعليم دائرة لضبط الجودة في الوزارة وإنشاء أقسام لها في المديرية التعليمية؛ بهدف تحسين المنتج والوصول إلى رضا المستهلك (الجراحي، 2015)، أشارت بعض التقارير الصادرة من قسم ضبط الجودة بأحد المديرية التعليمية إلى أن عدد حالات الأفعال التحسينية لأقسام تلك المديرية قد ارتفع في الثلث الثاني من عام 2019 عن الثلث الأول من نفس العام، كما ارتفعت الأعمال غير المنجزة في الموقف التنفيذي للأفعال التحسينية، مما يؤشر إلى وجود حالة من عدم الرضا لدى الموظفين انعكس على أدائهم في العمل، ومن خلال عمل الباحث كموظف في إحدى المديرية التعليمية واطلاعه على سير العمل عن قرب والتقاءه بالعديد من مديري المدارس والتربويين والموظفين نلاحظ وجود حالة من عدم الرضا عن سير العمل في بعض الأقسام داخل المديرية.

وفي ضوء ما سبق تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بمديرية التربية والتعليم بسلطنة عمان.
- 2- الكشف عن وجود فروق دالة إحصائية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

أهمية الدراسة:

هذه الدراسة تستمد أهميتها مما يلي:

• الأهمية النظرية

وتتمثل هذه الأهمية في ندرة الدراسات العمالية التي تناولت الرضا الوظيفي، وبالتالي فإن هذه الدراسة ستساهم في الكشف - إلى حد ما - عن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية التربية والتعليم بسلطنة عمان، كما أنها ستفتح المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات حول الموضوع الرضا الوظيفي لمؤسسات أخرى.

• الأهمية التطبيقية

وتتمثل هذه الأهمية في نتائج الدراسة والتي من المتوقع أن تفيد صناع القرار بوزارة التربية والتعليم والإدارة العليا والوسطى بمديرية التربية والتعليم في معرفة ومستوى الرضا الوظيفي لموظفي هذه المديرية لاتخاذ التدابير المناسبة، كما يؤمل أن تفيد النتائج المتعلقة بهذه الدراسة الجهات المعنية بالسلطنة من أجل تنظيم بعض الدورات والبرامج التدريبية لزيادة الرضا الوظيفي.

حدود الدراسة:

تناولت هذه الدراسة الحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تدرس الرضا الوظيفي من خلال أبعاد الرضا الوظيفي، وستكون محاور القياس: (الراتب والحوافز، العلاقات الإنسانية، الاستقرار الوظيفي، ظروف وبيئة العمل، الترقيات).
- **الحدود البشرية:** طبقت الدراسة على موظفي المديرية العامة للتربية والتعليم بجميع محافظات السلطنة.
- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظات السلطنة الاحدى عشرة.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2020/2019م.

مصطلحات الدراسة:

تتناول هذه الدراسة المصطلحات التالية:

- الرضا الوظيفي:

عرفه السعيد وآخرون (2019، 195) بأنه: "المشاعر التي يحملها الموظف نحو وظيفته ومدى ومستوى قبوله لمهام تلك الوظيفة وواجباتها وبيئة تأديتها".

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه إشباع رغبات الموظفين العاملين في المديرية التعليمية من قبل الإدارة؛ لزيادة دافعيتهم نحو إنجاز الأعمال المنوطة بهم بالشكل المطلوب وبما يحقق الأهداف المرسومة، ويتم التعرف عليه وفق الدرجة التي يضعها المستهدفون على فقرات الاستبانة.

- الموظفون العاملون بمديرية التربية والتعليم:

في هذه الدراسة يكون تعريف الموظفين إجرائياً هو: جميع الموظفين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان بمختلف مسمياتهم الوظيفية، وفي جميع دوائر وأقسام تلك المديرية، ولا يشمل هذا المصطلح أولئك الذين ينتمون للمدارس كالمعلمين ومديري المدارس وغيرهم.

الدراسات السابقة:

أجرى السعيد وآخرون (2019) دراسة، هدفت إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات: (النوع الاجتماعي والمرحلة الدراسية وسنوات الخبرة) لدى الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عمان، وتكونت عينة الدراسة من (154) أخصائياً نفسياً من مختلف المراحل الدراسية في مدارس وزارة التربية والتعليم، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وكشفت نتائج الدراسة بأن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس السلطنة جاء بدرجة متوسطة، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين؛ تعزى لمتغير النوع ولصالح الإناث، وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المرحلة الدراسية وسنوات الخبرة.

وهدفت دراسة قطب (2019) إلى الكشف عن درجة رضا كلا من الموظفين الإداريين بإدارة حلوان التعليمية والعملاء من الجمهور المتعاملين معهم، كما هدفت إلى التعرف عما إذا كانت هناك علاقة دالة بين كل من الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين ورضا العملاء المتعاملين معهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (158) موظفاً وموظفة تم أخذهم بطريقة عشوائية، و(158) من العملاء باستخدام عينة طبقية منهم، واستخدمت الدراسة استبانتي: الأولى لقياس الرضا الوظيفي، والثانية لقياس رضا العملاء. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي وكذلك رضا العملاء كانت بشكل عام متوسطة، كما كشفت وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين كلا من الرضا الوظيفي ورضا العملاء.

وقامت الكندري (2017) بدراسة، هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت، واستخدمت الدراسة لتحقيق الهدف استبانة تم تطبيقها على عينة مكونة من (300) موظف وموظفة، كما استخدمت المنهج الوصفي،

وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا لدى الموظفين من حيث العلاقة مع رئيس العمل والواجبات الوظيفية والعلاقة مع الزملاء، والحصول على الترقية والمكافأة والراتب. بالمقابل كشفت النتائج أن رضا الموظفين كان متوسطاً من حيث التمكين ومشاركتهم في اتخاذ القرار، وتكريم الموظف المثالي والتحفيز على العمل الإبداعي، كما دلت النتائج على عدم وجود فروق دالة من وجهات نظر الموظفين، وفقاً للنوع والجنسية والعمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي، لكن وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الموظفين باختلاف المستوى الوظيفي لصالح موظفي الوظائف الإشرافية.

وهدفت دراسة كهان وآخرون (Khan, et. al, 2016) إلى تقييم أثر الالتزام التنظيمي المستمر وعدم الثقة التنظيمية على الرضا الوظيفي مع التركيز على تحديد أثر الالتزام المستمر على الرضا الوظيفي، واعتمدت الدراسة أداة الاستبانة الموجهة للطبقات الإدارية الثلاث بالاعتماد على نموذج ماير والن المكون من خمس عشرة فقرة لأنواع الالتزام الثلاث، وتكونت عينة الدراسة من (250) من الموظفين العاملين في سبعة قطاعات حكومية وخاصة لمؤسسات والمنظمات الهندسية في باكستان، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي، وكذلك وجود علاقة قوية بين الالتزام المستمر والرضا الوظيفي، كما توصلت النتائج إلى عدم وجود علاقة بين عدم الثقة من المنظمة والالتزام المستمر.

وأجرى هانس (Hans, 2014) دراسة، هدفت إلى الكشف عن الرضا الوظيفي وضغوط العمل لدى مديري المدارس ثنائية اللغة في مسقط كدراسة حالة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة عشوائية تكونت من (40) مديراً من مديري المدارس ثنائية اللغة في مسقط، واستخدمت الدراسة استبانة مكونة من فقرات تتناول الرضا الوظيفي وضغوط العمل، وكشفت نتائج الدراسة أن مديري المدارس يتمتعون برضا وظيفي مرتفع، وأشارت الدراسة أيضاً أن هؤلاء المديرين هم أكثر عرضة من غيرهم لضغوطات العمل.

وقام الشقصي (2014) بدراسة، هدفت للكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي الدراسات الاجتماعية بسلطنة عمان من وجهة نظرهم، واستخدم الباحث لتحقيق هذا الهدف المنهج الوصفي وقام بتطبيق استبانة على عينة مكونة من (408) معلماً ومعلمة من معلمي الدراسات الاجتماعية بسلطنة عمان، في محافظات مسقط وجنوب الباطنة وشمال الباطنة، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي للمعلمين جاءت بدرجة متوسطة، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الذكور في جميع المحاور، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات التخصص والخبرة التدريسية والمحافظة التعليمية على جميع المحاور.

وهدفت دراسة الكندي (2014)، إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية بسلطنة عمان، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة جمع البيانات والمعلومات وتم تطبيقها على عينة مكونة من (200) معلماً ومعلمة. وقد أشارت أهم النتائج إلى أن الرضا الوظيفي لدى المعلمين جاء مرتفعاً، كما أن مجال التنمية المهنية جاء في المرتبة الأولى بدرجة توافر كبيرة جداً؛ حيث يعتبر من أكثر المجالات التي توافر الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين، كما جاء مجال الاستقرار الوظيفي في المرتبة الأخيرة بدرجة توافر قليلة بين أفراد عينة الدراسة.

وهدفت دراسة كاماري وأفروز (kamari & Afroze, 2013) إلى معرفة دور الالتزام الوجداني في الرضا الوظيفي للموظف، حيث أن الرضا يعطي حكم بشكل عام عن حياة الموظف في وظيفته، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع المعلومات،

كما استخدمت المنهج الوصفي، وطبقت على عينة مكونة من (200) موظف إداري في مدينة سنبادرا الهندية، واعتمدت الدراسة معدل العمر للموظف (30) سنة، ومعدل تثبيت الموظف في وظيفته (3) سنوات، وخبرة المشارك بمعدل (5) سنوات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين الالتزام الوجداني ورضا الموظفين الإداريين في منظماتهم.

وأجرى الرواس (2013) دراسة، هدفت إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي بولاية صلالة من وجهة نظرهم، وأيضاً معرفة أثر كل من الجنس وسنوات الخبرة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين، وتكونت عينة الدراسة من (65) معلماً ومعلمة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن رضا المعلمين كان متوسطاً بشكل عام في جميع محاور الدراسة، باستثناء محور الرواتب والمزايا المالية حيث كانت منخفضة، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الرضا للمعلمين أقل من (5) سنوات خبرة، وأشارت أيضاً إلى أن المعلمات أكثر رضاً من المعلمين على محاور الرواتب والمزايا المالية.

وهدفت دراسة المشيخي (2012) إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم لمحافظة ظفار، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين العاملين بمديرية محافظة ظفار للعام الدراسي 2012/2011 والبالغ عددهم (450) إدارياً، واختيرت عينة عشوائية بلغت (216) موظفاً وموظفة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكشفت النتائج المتعلقة بالدراسة أن مستوى الرضا الكلي لموظفي مديرية ظفار كان متوسطاً، وأن المجال الخاص بالعلاقات الإنسانية في مستوى الرضا الوظيفي قد حصل على المرتبة الأولى لدى الإداريين العاملين بتلك المديرية.

التعقيب على الدراسات السابقة

يلاحظ من الدراسات السابقة أن هذه الدراسة تتشابه مع معظم الدراسات السابقة في هدف الدراسة والمتمثل في معرفة مستوى الرضا الوظيفي كدراسة قطب (2019)، والكندري (2017)، والرواس (2013)، والمشيخي (2012)، إلا أن ما يميز هذه الدراسة من وجهة نظر الباحث بأنها الدراسة الأولى التي تناولت جميع موظفي المديرية التعليمية في السلطنة كمجتمع للدراسة دون اقتصارها على مديرية معينة.

أوجه التشابه والاختلاف:

- 1- **المنهجية:** اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم، حيث استخدمت المنهج الوصفي.
- 2- **العينة:** تباينت الدراسات السابقة في العينة المستهدفة، حيث استهدفت العديد من الدراسات فئة المعلمين والمعلمات كدراسة المزماني (2014)، والشقصي (2014)، والكندي (2014)، والرواس (2013)، بينما اقتصر بعض الدراسات على مديري ومديرات المدارس فقط كدراسة هانس (Hans, 2014)، واستهدف بعضها فئة الموظفين كدراسة الكندري (2017)، وكهان وآخرون (Khan & et. al, 2016)، وكماري وأفروز (Kamari & Afroze, 2013)، بينما استهدفت موظفي مديريات التربية والتعليم كلاً من دراسة قطب (2019)، ودراسة المشيخي (2012).
- 3- **الأداة:** اتفقت هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات والمعلومات.

الاستفادة من الدراسات السابقة: استفاد الباحث من الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري للدراسة، وكذلك في اختيار منهج الدراسة وتصميم أداة الدراسة، كما استفاد في ربط نتائج تلك الدراسات مع نتائج الدراسة الحالية، وصياغة التوصيات والمقترحات.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي باعتباره منهجاً مناسباً لهذه الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي " يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويتم وصفها وصفاً دقيقاً وذلك بجمع البيانات وتنظيمها وتحليلها، ووصف النتائج وتفسيرها في عبارات واضحة لاستخلاص تعميمات عن الظاهرة (جعفور، 2012، ص24).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان والبالغ عددهم (6909) موظفاً وموظفة، والموزعين على (11) مديرية تعليمية في محافظات السلطنة (وزارة التربية والتعليم، 2019).

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (406) موظفاً وموظفة من موظفي المديريات التعليمية في محافظات السلطنة الإحدى عشرة، حيث تم تحديدها باستخدام برنامج (simple size) القائم على معادلة حسابية دقيقة، وتم اختيارها بطريقة عشوائية وبنسبة ثابتة من عدد الموظفين في كل مديرية تعليمية، وهو ما يمثل نسبة (5.9%) من مجتمع الدراسة، تم الحصول على (381) استجابة عبر الرابط المرسل الخاص بالاستبانة، بما نسبته (93.8%) من مجموع العينة، جميعها صالحة للتحليل عدا واحدة فقط تشابهت فيها كل إجابات المفحوص، ليصبح مجموع الاستجابات القابلة للتحليل (380) استجابة، بما نسبته (5.5%) من المجتمع الكلي للدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

النسبة المئوية (%)	العدد	المستويات	نوع المتغير
69.5	264	ذكر	الجنس
30.5	116	انثى	
13.4	51	دبلوم فأقل	المؤهل العلمي
57.1	217	بكالوريوس	
29.5	112	دراسات عليا	
17.1	65	10 سنوات فأقل	سنوات الخبرة

44.7	170	سنة 11 – 20
38.2	145	أكثر من 20 سنة
100.0	380	المجموع

أداة الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة، بعد الرجوع إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة حيث تم الاستفادة من دراسة الكندري (2017)؛ لقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت، ودراسة عياد (2017)؛ لقياس الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة، ودراسة الكندي (2014)؛ لقياس الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين، ودراسة المشيخي (2012)؛ لقياس الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

تكونت أداة الدراسة في صورتها الأولية من جزأين: الجزء الأول يشمل على المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، والجزء الثاني ويشمل على مجال الرضا الوظيفي ويضم خمسة محاور في كل محور (5 فقرات أيضاً، وهذه المحاور هي: محور الراتب والحوافز، محور العلاقات الإنسانية، محور الاستقرار الوظيفي، محور ظروف وبيئة العمل، ومحور الترقيات، والملحق (2) يبين أداة الدراسة في صورتها الابتدائية.

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق الأداة قام الباحث باستخدام الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، وذلك من خلال عرض أداة الدراسة على (11) محكماً من ذوي الخبرة والاختصاص في كل من جامعة السلطان قابوس، وجامعة نزوى، واللجنة الوطنية للتربية والثقافة والعلوم، ووزارة التعليم العالي، وكلية العلوم التطبيقية، ووزارة التربية والتعليم، والمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية كما هو مبين في الملحق (1)، حيث قاموا بإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مناسبة فقرات الاستبيان، ومدى انتماء الفقرات لكل محور، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء ذلك تم تعديل صياغة (11) فقرة، كما تم استبدال (4) فقرات، وتعديل عنوان المحور الخامس في مجال الرضا الوظيفي.

الاستبانة بصورتها النهائية:

تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من جزأين: الجزء الأول شمل البيانات الأساسية، والجزء الثاني مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرية التعليمية وشمل (25) فقرة موزعة على خمسة محاور، في كل محور (5 فقرات وهذه المحاور هي: الراتب والحوافز، العلاقات الإنسانية، الاستقرار الوظيفي، ظروف وبيئة العمل، الترقيات.

صدق الاتساق الداخلي:

وللتحقق من الصدق الداخلي للاستبانة تم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (25) موظف وموظفة من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط (بيرسون) بين درجات كل محور وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث تم احتساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والمحاور الأخرى.

جدول (2)

قياس الصدق باستخدام قياس الاتساق الداخلي بين محاور الاستبانة

المجال	المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	الراتب والحوافز	0.75	0.00
	العلاقات الإنسانية	0.65	0.00
الرضا الوظيفي	الاستقرار الوظيفي	0.81	0.00
	ظروف وبيئة العمل	0.81	0.00
	الترقيات	0.66	0.00

يتضح من الجدول (2) وجود اتساق داخلي بين محاور الرضا الوظيفي لموظفي المديرية التعليمية عند مستوى الدلالة للاختبار ($\alpha \leq 0.01$)، مما يدل على أن الأداة قابلة للتطبيق.

ثبات أداة الدراسة

بعد أن تم التأكد من صدق الأداة وإجراء التعديلات اللازمة عليها، ولاستخراج دلالات صدق البناء للأداة؛ استخدم الباحث الاتساق الداخلي "كرو نباخ ألفا" حيث استخرج معاملات الثبات لأبعاد القياس، ومعاملات ارتباط الفقرات مع المقياس ككل في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (25) موظفاً وموظفة من موظفي مديريات التربية والتعليم، حيث تم تحليل فقرات الاستبانة وحساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3) معاملات الثبات كرو نباخ ألفا لمجالات ومحاور الدراسة

المجال	المحاور	كرو نباخ ألفا (Cronbach's Alpha)
	المحور الأول: الراتب والحوافز	0.77
	المحور الثاني: العلاقات الإنسانية	0.72
الرضا الوظيفي	المحور الثالث: الاستقرار الوظيفي	0.77
	المحور الرابع: ظروف وبيئة العمل	0.76
	المحور الخامس: الترقيات	0.77
	معامل الثبات للرضا الوظيفي	0.89

يوضح الجدول (3) أن معامل الثبات لمجال الرضا الوظيفي بلغ (0.89)، وتراوحت معاملات الثبات لمحاور الرضا الوظيفي بين (0.72 – 0.77)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تجعلها قابلة للتطبيق على عينة الدراسة. إجراءات الدراسة

بعد أن تم التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) وثباتها، وإخراجها في صورتها النهائية تم تحويلها إلى استبانة إلكترونية باستخدام النماذج من جوجل درايف (Google Drive)، وذلك لتسهيل وسرعة وصول الاستبانة لموظفي المديرية التعليمية المستهدفة، خصوصا في ظل الظروف التي تزامنت مع تطبيق الدراسة والمتمثلة في تفشي مرض كورونا (كوفيد19)، وللحصول على البيانات وأرقام الهواتف الخاصة بالمستهدفين قام الباحث بأخذ خطاب من عمادة كلية العلوم والآداب بجامعة نزوى؛ من أجل تسهيل مهمة تطبيق أداة الدراسة، ومن ثم الحصول على تسهيل مهمة باحث من المكتب الفني للدراسات والتطوير في وزارة التربية والتعليم كما هو موضح في الملحق (4)، حيث تم إرسال رابط الاستبانة لهم عن طريق برنامج (الواتس اب) بعد أن تم التنسيق مع موظف من كل مديرية تعليمية.

المعالجة الإحصائية

بعد تفرغ الاستبانات التي جمعت تم معالجتها إحصائيا باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS) لتحليلها، وتم استخدام معادلة كرو نباخ ألفا (Alpha Cronbach) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس صدق الفقرات.

وللإجابة على السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لتقديرات الموظفين بالمديرية العامة للتربية والتعليم لجميع محاور الرضا الوظيفي.

وللإجابة على السؤال الثاني: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام اختبار (T-Test) وتحليل التباين، وفي حال وجود فروق تم استخدام اختبارات (LSD) للمقارنات البعدية.

النتائج ومناقشتها

معيير تصحيح النتائج

تم تحديد المدى لمقياس ليكرت الخماسي المطبق في الأداة، حيث تم حساب المدى (5 - 1 = 4) وقسمته على عدد الحدود المطلوبة لتحديد طول الفئة (0.8 = 4/5) وإضافة الناتج على أقل قيمة (1 + 0.8 = 1.8) للحصول على طول الفئة حسب المعادلة التالية:

$$(\text{طول الفئة}) = \frac{\text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة}}{\text{أكبر قيمة}} = \frac{1-5}{5} = 0.8$$

والجدول (4) يوضح معيار الحكم على الفقرات حسب مدى المتوسط الحسابي، وفيما يلي عرض نتائج الدراسة مرتبة حسب أسئلتها:

الجدول (4) معيار الحكم على الفقرات حسب مدى المتوسط الحسابي

المستوى	مدى المتوسط الحسابي
---------	---------------------

منخفض جداً	أقل من (1.8) - (1)
منخفض	(من 1.8 – أقل من 2.6)
متوسط	(من 2.6 – أقل من 3.4)
مرتفع	(من 3.4 – أقل من 4.2)
مرتفع جداً	(5 – 4.2)

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: والذي نص على "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

وللإجابة على هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة في المحاور الخمسة المتعلقة بالرضا الوظيفي والفقرات الموجودة فيها، لتحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، والجدول (12) يوضح ذلك.

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الرضا الوظيفي

رقم المحور	رتبة المحور	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
2	1	العلاقات الانسانية	4.17	0.55	مرتفع
3	2	الاستقرار الوظيفي	3.73	0.72	مرتفع
4	3	ظروف وبيئة العمل	3.59	0.74	مرتفع
1	4	الراتب والحوافز	3.01	0.89	متوسط
5	5	الترقيات	2.71	0.80	متوسط
المتوسط الحسابي العام للمحاور			3.44	0.54	مرتفع

ويتضح من الجدول (12) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان حسب تقديرات أفراد العينة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.44)، وتراوحت المتوسطات الحسابية للمحاور الخمسة المتعلقة بتقديرات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديرية التعليمية بين (4.17 - 2.71)؛ أي بين المرتفع والمتوسط، وجاء محور العلاقات الإنسانية كأعلى المحاور من حيث مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديرية التعليمية بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.55) وبمستوى مرتفع، يليه محور الاستقرار الوظيفي بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.72) وبمستوى مرتفع، يليه محور ظروف وبيئة العمل بمتوسط

(3.59) وانحراف معياري (0.74) وبمستوى مرتفع، يليه محور الراتب والحوافز بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (0.89) وبمستوى متوسط، ثم محور الترقيات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (0.80) وبمستوى متوسط.

ويتضح من نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المديرية التعليمية جاء مرتفعاً، ويمكن أن يعزى ذلك إلى الفترة الزمنية التي عاصرها معظم هؤلاء الموظفين والذين مضى على تعيينهم فترة من الزمن، ابتداءً من حاجة سوق العمل إليهم والتوظيف المباشر لهم وما شهدته السنوات اللاحقة بعد ذلك من تحسن للأوضاع المعيشية، وتغيير في جدول الرواتب، ثم الاستقرار الوظيفي الذي صاحب الكثير منهم نتيجة للظروف المناسبة وبيئة العمل المستقرة.

وجاء محور العلاقات الإنسانية في المرتبة الأولى من حيث مستوى الرضا، وقد يعزى ذلك للثقافة السائدة لدى المجتمع، المتمثلة في احترام الآخرين وإقامة العلاقات الطيبة مع الجميع سواء داخل العمل أم خارجه، كما جاء محور الترقيات في المرتبة الأخيرة في ترتيب محاور الرضا الوظيفي بأقل متوسط حسابي وبمستوى رضا متوسط، وربما يعزى ذلك إلى توقف الترقيات في قطاع الخدمة المدنية منذ عدة سنوات نتيجة للظروف الاقتصادية التي تمر بها بعض الدول ومنها السلطنة، مع استمرارها في القطاع العسكري والتي شكلت أوجه مقارنة بينهما من قبل الموظفين.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، ونصه:

" هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المديرية العامة للتربية

والتعليم من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل البيانات لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور الرضا الوظيفي، ومقارنة هذه المتوسطات باستخدام اختبار (ت) وتحليل التباين المتعدد (ONE WAY ANOVA)، للتحقق من دلالة الفروق التي تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، على النحو التالي:

1. متغير " الجنس "

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لتقديرات عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديرية التعليمية بسلطنة عمان حسب متغير الجنس (ذكر/ أنثى)، والجدول رقم (18) يوضح ذلك.

الجدول (18) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات الذكور والإناث تبعاً لمتغير الجنس في مجال الرضا الوظيفي

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة الاحصائية
المحور الأول: الراتب والحوافز	ذكر	264	3.00	0.85	-0.42	0.68
	انثى	116	3.04	0.98		
المحور الثاني: العلاقات الإنسانية	ذكر	264	4.17	0.53	0.01	0.99
	انثى	116	4.17	0.59		
المحور الثالث:	ذكر	264	3.76	0.69	1.18	0.24

			0.78	3.66	116	انثى	الاستقرار الوظيفي
	0.77	0.30	0.73	3.60	264	ذكر	المحور الرابع:
			0.75	3.57	116	انثى	ظروف وبيئة العمل
	0.15	1.44	0.73	2.75	264	ذكر	المحور الخامس:
			0.75	2.62	116	انثى	الترقيات
	0.15	0.68	0.53	3.45	264	ذكر	المستوى العام
			0.58	3.41	116	انثى	

يلاحظ من الجدول (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديريات التعليمية في سلطنة عمان حسب متغير الجنس في جميع المحاور، وربما يعزى ذلك إلى أنه كلاً من الذكور والإناث له نفس الحقوق والواجبات، وكلاهما له نفس الفرص في الترقى والحصول على الحوافز، وكلاهما يشتركان في نفس بيئة العمل، وهم ينتمون إلى نفس المؤسسة التي لها سياسة واحدة في الأجور والمكافآت، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسات الكندري (2017)، والكندي (2014)،

2. متغير " المؤهل العلمي "

يوضح الجدول (19) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)، لتقديرات أفراد عينة

الدراسة لمجال الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول (19) نتائج اختبار انوفا لتحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA تبعا لمتغير المؤهل العلمي

في مجال الرضا الوظيفي ANOVA

المحاور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف الاحصائية	الدلالة
المحور الأول: الراتب والحوافز	بين المجموعات	1.49	2	0.74	0.94	0.39
	داخل المجموعات	298.64	377	0.79		
	الكلية	300.12	379			
المحور الثاني: العلاقات الإنسانية	بين المجموعات	0.23	2	0.12	0.38	0.69
	داخل المجموعات	115.09	377	0.31		
	الكلية	115.32	379			
المحور الثالث: الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	0.54	2	0.27	0.53	0.59
	داخل المجموعات	193.38	377	0.51		
	الكلية	193.92	379			
بين المجموعات	0.05	2	0.03	0.05	0.96	

					المحور الرابع:	داخل المجموعات	205.80	377	0.55
					ظروف وبيئة العمل الكلي	205.85	379		
0.97	0.04	0.02	2	0.05	بين المجموعات	244.05	377	0.65	
					المحور الخامس:	244.09	379		
					الترققيات الكلي				
0.72	0.33	0.10	2	0.20	بين المجموعات	111.90	377	0.30	
					المستوى العام	112.10	379		
					داخل المجموعات الكلي				

يلاحظ من الجدول (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالمديريات التعليمية في سلطنة عمان تعزى لمتغير المؤهل العلمي في جميع المحاور، وقد يعزى ذلك إلى الظروف المشتركة التي تجمع الموظفين باختلاف مؤهلاتهم العلمية، فالتساوي في فرص وبيئة العمل والعلاقات مع الآخرين وظروف العمل المتشابهة، أدى إلى تشابه وجهات النظر حول مسببات الرضا الوظيفي، فأصبحت توقعاتهم للميزات التي يجب أن يحصلوا عليها متشابهة أيضاً، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسات الكندري (2017)، والكندي (2014)، والمشيخي (2012).

3. متغير "سنوات الخبرة"

يوضح الجدول (20) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)، لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

الجدول (20) نتائج اختبار انوفا لتحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في مجال الرضا الوظيفي ANOVA

المحاور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الاحصائية
المحور الأول: الراتب والحوافز	بين المجموعات	4.80	2	2.40	3.06	*0.04
	داخل المجموعات	295.33	377	0.78		
	الكلي	300.12	379			
المحور الثاني: العلاقات الإنسانية	بين المجموعات	1.91	2	0.95	3.17	*0.04
	داخل المجموعات	113.42	377	0.30		
	الكلي	115.32	379			
بين المجموعات		1.15	2	0.57	1.12	0.33

			0.51	377	192.77	داخل المجموعات	المحور الثالث:
				379	193.92	الكلي	الإستقرار الوظيفي
0.81	0.21	0.11	2	0.22	0.22	بين المجموعات	المحور الرابع:
		0.55	377	205.63	205.63	داخل المجموعات	ظروف وبيئة العمل
			379	205.85	205.85	الكلي	
0.96	0.05	0.03	2	0.06	0.06	بين المجموعات	المحور الخامس:
		0.65	377	244.03	244.03	داخل المجموعات	الترقيات
			379	244.093	244.093	الكلي	
0.154	1.880	0.553	2	1.107	1.107	بين المجموعات	
		0.294	377	110.992	110.992	داخل المجموعات	المستوى العام
			379	112.099	112.099	الكلي	

يلاحظ من الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام لدى الموظفين العاملين بالمديريات التعليمية في سلطنة عمان تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولكن يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة في المحور الأول (الراتب والحوافز)، والمحور الثاني (العلاقات الإنسانية)، حيث أن مستوى الدلالة في المحورين أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

ولبيان الفروق تم استخراج المتوسطات الحسابية لتقديرات عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة (10 سنوات فأقل، 11-20 سنة، أكثر من 20 سنة) في كلا المحورين: الراتب والحوافز وأيضاً العلاقات الإنسانية، والجدول (21) يوضح ذلك الجدول (21) المتوسطات الحسابية لأثر متغير سنوات الخبرة حول مستوى الرضا الوظيفي في محوري الراتب والحوافز والعلاقات الإنسانية

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي
المحور الأول:	10 سنوات فأقل	65	3.12
	11-20 سنة	170	2.89
	أكثر من 20 سنة	145	3.11
الكلي		380	3.01
المحور الثاني:	10 سنوات فأقل	65	4.19
	11-20 سنة	170	4.10
	أكثر من 20 سنة	145	4.25
العلاقات الإنسانية		380	4.17

يبين الجدول (21) تباينا متقارباً في المتوسطات الحسابية لتقديرات عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي للموظفين العاملين بالمديريات التعليمية حسب متغير سنوات الخبرة في محوري الراتب والحوافز والعلاقات الإنسانية. ولإيجاد الفروق بين سنوات الخبرة لأفراد العينة في المحور الأول والثاني من محاور الرضا الوظيفي، تم استخدام اختبار أقل فرق دال (Lsd) للمقارنة بين مستويات الخبرة لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المحور الأول والثاني للرضا الوظيفي كما في الجدول (22).

الجدول (22) نتائج اختبار أقل فرق دال (Lsd) للمقارنة بين مستويات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	سنوات الخبرة	الدلالة الإحصائية
المحور الأول الراتب والحوافز	10 سنوات فأقل	1-20 سنة	0.07
	أكثر من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	0.93
المحور الثاني العلاقات الإنسانية	10 سنوات فأقل	1-20 سنة	0.07
	أكثر من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	*0.03
المحور الثالث العلاقات الإنسانية	10 سنوات فأقل	1-20 سنة	0.93
	أكثر من 20 سنة	1-20 سنة	*0.03
المحور الرابع العلاقات الإنسانية	10 سنوات فأقل	1-20 سنة	0.22
	أكثر من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	0.50
المحور الخامس العلاقات الإنسانية	10 سنوات فأقل	1-20 سنة	0.22
	أكثر من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	*0.01
المحور السادس العلاقات الإنسانية	10 سنوات فأقل	1-20 سنة	0.50
	أكثر من 20 سنة	1-20 سنة	*0.01

يلاحظ من الجدول (22) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في المحور الأول (الراتب والحوافز) لصالح الفئة الأعلى خبرة (أكثر من 20 سنة)، حيث إن مستوى الدلالة (0.03) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($0.03 < 0.05$)، كما يلاحظ أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في المحور الثاني (العلاقات الإنسانية) لصالح الفئة الأعلى خبرة أيضاً (أكثر من 20 سنة)، حيث إن مستوى الدلالة (0.01) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($0.01 < 0.05$)، وقد يعزى ذلك إلى أن هذه الفئة هي الفئة التي حصلت على أكثر من أربع ترقيات منذ بداية تعيينها، وهي أقل الفئات تضرراً بتوقف الترقيات منذ خمس سنوات تقريباً، كما أن هذه الفئة هي أكبر الفئات عمراً، وأكثرها نضجاً وبالتالي فهي قادرة على التواصل وإقامة العلاقات الإنسانية أكثر من غيرها. وهذا ما أكدته دراسة قطب (2019)، والتي توصلت إلى أن سنوات الخبرة لها تأثير على الرضا الوظيفي، وكانت النتيجة لصالح الفئة الأعلى خبرة أيضاً، كما اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسات الكندري (2017)، والكندي (2014)، والمشخي (2012)، والتي خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل لها توصي الدراسة بالآتي:

- 1- إعادة النظر في نظام تقاعد الموظفين ومكافأة نهاية الخدمة، ومخاطبة الجهات المعنية لتوحيده مع أنظمة التقاعد الأخرى لموظفي السلطنة.
- 2- العمل على تقديم العروض والمزايا للموظفين بصورة أكبر، من خلال أقسام رعاية الموظفين في المديرية التعليمية بالتواصل مع الشركات ومؤسسات القطاع الخاص.
- 3- تخصيص وقت معين لاستراحة الموظفين في المديرية التعليمية.
- 4- إشراك الموظفين في البرامج والفعاليات والدورات المختلفة الداخلية منها والخارجية لتطوير قدراتهم ومهاراتهم وفق آلية واضحة للجميع.
- 5- ضرورة وجود معايير واضحة للترقية مرتبطة بالأداء والكفاءة وواضحة لجميع الموظفين.

البحوث المقترحة:

تقترح الدراسة إجراء البحوث التالية:

- 1- تصور مقترح لتوحيد نظام التقاعد للموظفين في وحدات الجهاز الإداري في سلطنة عمان.
- 2- أثر الأزمة الاقتصادية وتوقف الترقيات على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي بسلطنة عمان.
- 3- علاقة الرضا الوظيفي بالأداء لدى موظفي المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان.

قائمة المراجع**أولاً: المراجع العربية**

- الجراحي، أمينة سعيد حمد (2005). العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المديرية العامة لتربية والتعليم بسلطنة عمان: دراسة تحليلية (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس.
- الجرايدة، محمد سليمان (2015). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العمل الإداري في المديرية العامة للتربية والتعليم. *المجلة التربوية*، 29(116)، 323-366.
- جعفور، ربيعة (2012). المنهج الوصفي بين الوعي ونمطية الحدث. *دراسات، الجزائر*، (19)، 144-153.
- الرواس، منى عبد السلام (2013). الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بولاية صلالة من وجهة نظرهم (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة ظفار، صلالة.
- السعيد، منذر والمعشني، أحمد وعبد الرشيد، ناصر (2019). مستوى الرضا الوظيفي في علاقته ببعض المتغيرات لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان: دراسة مسحية. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، (106)، 188-214.
- الشقصي، محمود سالم سيف (2014). درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي الدراسات الاجتماعية بسلطنة عمان من وجهة نظرهم (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

عياد، خيرت (2017). الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة: دراسة على الدوائر والهيئات الحكومية الإماراتية " دراسة مسحية ". *المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال*، (17)، 1-16.

الفهدي، راشد سليمان حمدان (2018). برنامج مقترح لمعايير تقويم أداء المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، *المجلة العربية للعلوم الاجتماعية*، 3(14)، 72-116.

قطب، سلوى محمد علي. (2019). الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بإدارة حلوان التعليمية بمحافظة القاهرة وعلاقتها برضا العملاء. *المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية*، 3(3)، 17-36.

الكندري، نبيلة يوسف عبد الله (2017). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت: دراسة ميدانية. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، مجلس النشر العلمي، 165(43)، 309-349.

الكندي، مصطفى هلال بدر (2014). الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الآداب والعلوم، جامعة نزوى.

المشيخي، أحمد سعيد سالم (2012). الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نزوى، سلطنة عمان.

وزارة التربية والتعليم (2011). *خطة الانماء المهني، المديرية العامة لتنمية الموارد البشرية*، سلطنة عمان.

وزارة التربية والتعليم (2019). *الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية*. تم استرجاعه من www,moe.gov.om.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Hans, A. (2014). *A study on work and job satisfaction among Headmasters: A Case study of Bilingual Schools in Sultanate of Oman- Muscat*. Retrieved November 7th, 2019 from <https://pdfs.semanticscholar.org/d314/a773c180c3496c492b905cae81e8c34c9939.pdf>

Khan, r. & Naseem, A. & Masood, S. A. (2016). Effect of Ccontinuanace Commitment & Organizational Cynicism on Employee Satisfaction in Engineering Organizations *International Journal of Innovation, Management and Technology*, (7) 4, August 2016.

Kumari, N. & Afroze, N. (2013). The Impact of Affective Commitment in Employees Life Satisfaction. *Global Journal of Management and Business Research Inter- Disciplinary*, (13) 7،1:2013.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.30.2