

تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا
دراسة وصفية تحليلية

عادل مفتاح محمد بالعيد
(الرقم الجامعي: ٤١٢٠٠٩٥)

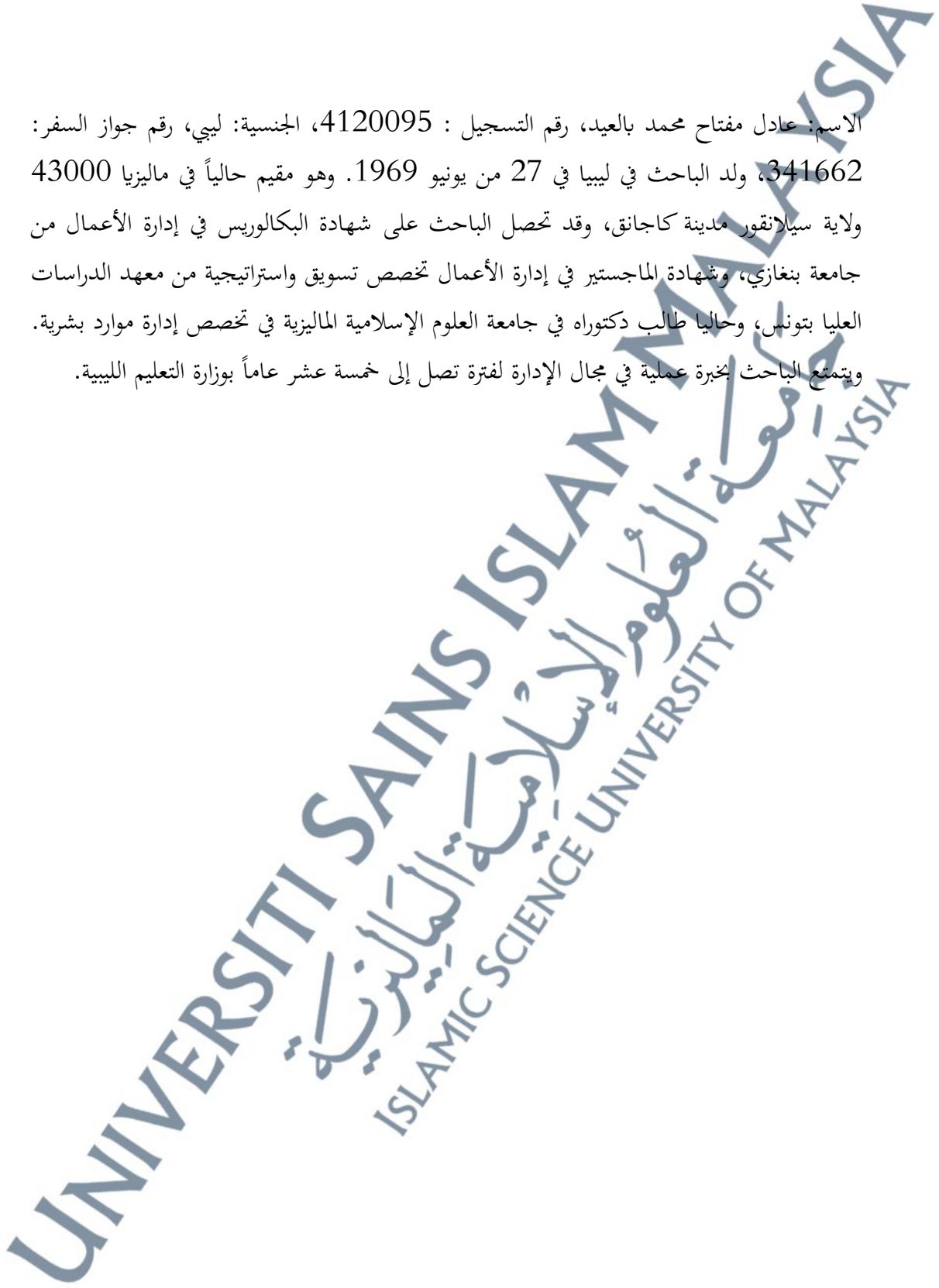
بمحة مقدم لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية

كلية القيادة والإدارة
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
نيلاي

أغسطس ٢٠١٦

خلفية الباحث

الاسم: عادل مفتاح محمد بالعيد، رقم التسجيل : 4120095، الجنسية: ليبي، رقم جواز السفر: 341662، ولد الباحث في ليبيا في 27 من يونيو 1969. وهو مقيم حالياً في ماليزيا 43000 ولاية سيلانقور مدينة كاجانق، وقد تحصل الباحث على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة بنغازي، وشهادة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق واستراتيجية من معهد الدراسات العليا بتونس، وحاليا طالب دكتوراه في جامعة العلوم الإسلامية الماليزية في تخصص إدارة موارد بشرية. ويتمتع الباحث بخبرة عملية في مجال الإدارة لفترة تصل إلى خمسة عشر عاماً بوزارة التعليم الليبية.



الشكر والتقدير

قبل كل شئ الحمد لله الذي أعانني وقدرني على إنجاز هذا البحث المتواضع حمداً كثيراً طيباً مباركاً.
﴿..رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾.

الحمد لله الذي ينتهي إليه حمد الحامدين، ولديه يزداد شكر الشاكرين، الحمد لله الذي خلق الإنسان
وعلمه البيان، والصلاة والسلام على خير الخلق أجمعين، سيدنا وحبيبنا محمد، عليه أفضل الصلاة
والتسليم . أما بعد..

قال تعالى ﴿..وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ﴾، و قال صلى الله عليه و
سلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز و جل " ..

انطلاقاً مما تقدم، بطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان مع فائق الاحترام التقدير للأستاذ
الدكتور صلاح محمد إبراهيم زكي الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث، فكان لنصحه وإرشاده
الأثر الأكبر في إتمام هذا البحث، والشكر موصول أيضاً للأستاذ الدكتور نجيب الشيخ عبدالصمد و
إلى كل أساتذتي والمسؤولين في كلية القيادة والإدارة في الجامعة، وأسأل الله العلي القدير أن يجزي
الجميع عني خير الجزاء، ويجعلهم نوراً في طريق العلم والمتعلمين.

كما أتقدم بالشكر للأساتذة الأفاضل الذين تكرموا بقبول مناقشة هذا البحث، فجزاهم الله عني خير
الجزاء. كذلك أتقدم بالشكر الجزيل وخالص التقدير للأخوة والأخوات العاملين بمركز الدراسات العليا
وإلى جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، التي تهتم بأبناء المسلمين في جميع أنحاء العالم بالتربية والرعاية،
سائلاً الله عز وجل أن يجعلها مركزاً لرفع راية الإسلام، كما أتقدم بالشكر إلى العاملين بشركة الخليج
العربي للنفط بليبيا، لما قدموه لي من مساعدة وأخص بالشكر الأستاذ خالد المسماري، وإلى كل
شخص قدم لي النصيحة و المشورة في إعداد هذا البحث جزاهم الله جميعاً عني خير الجزاء.

،،، الباحث،،،

ABSTRAK

Kajian ini adalah mengenai "kesan kepuasan bekerja ke atas produktiviti Syarikat Minyak Teluk Arab Libya" dan tujuannya adalah untuk mengkaji faktor-faktor kesan kepuasan kerja (gaji, peluang kenaikan pangkat, keadaan fizikal kerja, cara penyeliaan, hubungan rakan sekerja, bebanan tugas) dengan tahap produktiviti. Selain dari itu, tujuannya juga adalah untuk mengesahkan kewujudan perbezaan kualiti tahap kepuasan kerja dan produktiviti adalah berkait rapat dengan kepelbagaian demografi (jantina, umur, taraf perkahwinan, tempoh pengalaman, tahap pendidikan, posisi jawatan, jenis kerja, gaji bulanan). Untuk mencapai objektif kajian ini, penulis menggunakan kaedah diskriptif dan analisis untuk memberi tumpuan kepada konsep-konsep ke atas sasaran kajian. Data kajian menggunakan kaedah soalan yg terdiri daripada 59 buah soalan, ianya diedarkan kepada 300 pekerja syarikat terbabit, dan sebanyak 239 soalan dapat dikumpulkan untuk dianalisis. Maklum balas daripada soalan-soalan yang diedarkan adalah sebanyak 79.6%. Ringkasan daripada kajian adalah seperti berikut: Tahap kepuasan kerja dan produktiviti di dalam syarikat-syarikat Teluk Arab adalah tinggi. Kajian ini juga menunjukkan secara statistik bahawa adanya hubungan positif yang jelas antara faktor-faktor kepuasan kerja dan produktiviti, tambahan dari itu, hasilnya mendapati bahawa terdapatnya perbezaan kualiti pada tahap kepuasan kerja disebabkan oleh kepelbagaian (tempoh pengalaman, jenis kerja); dan kekurangan perbezaan kualiti disebabkan kesan yang di kaitkan dengan kepelbagaian (jantina, umur, tahap perkahwinan, tahap pendidikan, posisi jawatan, gaji bulanan). Berkaitan dengan perbezaan kualiti pada tahap produktiviti, hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan pada tahap produktiviti disebabkan oleh kepelbagaian (umur, tahap perkahwinan, tahap pendidikan, gaji bulanan), dan sementara itu tiada perbezaan yang wujud disebabkan kepelbagaian (jantina, jenis pekerjaan, tempoh pengalaman, posisi jawatan).

ABSTRACT

The study is on "the impact of job satisfaction on productivity Arabian Gulf Oil Company of Libya" and is aimed to study the effect of job satisfaction factors (pay, promotion opportunities, and the physical working conditions, supervision style, relationship with colleagues, work content) on the level of productivity. Also, it aims to verify the existence of quality differences in the level of job satisfaction and productivity due to demographic variables (gender, age, marital status, years of experience, educational level, job level, job type, monthly income). To achieve the objectives of the study, the researcher used descriptive and analytical approach to highlight the concepts on the subject of the study. The study data used a questionnaire composed of 59 assembled phrases, where it was distributed to the 300 employees of the of the company, and it was possible to collect 239 valid questionnaire for analysis. The response was the percentage of the total distributed questionnaires 79.6%. The summary of the findings of the study is as follows: Career and productivity satisfaction in Arabian Gulf companies are of elevated levels. The study also showed a statistically significant positive correlation between job and productivity satisfaction factors, in addition the results show that there are differences in quality in the level of job satisfaction due to variables (years of experience, job type); and the lack of quality differences in the effect attributable to the variables (gender, age, marital status, educational level, functional level, monthly income). Regarding the quality differences in the level of productivity, the results of the study revealed that there are differences in the level of productivity attributable to the variables (age, marital status, education level, monthly income), while there are no differences due to the variables (sex, occupation type, years of experience, job level).

ملخص البحث

تناولت الدراسة "تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا"، وهدفت إلى دراسة تأثير عوامل الرضا الوظيفي (الأجر، فرص الترقية، ظروف العمل المادية، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل) على مستوى الإنتاجية، أيضاً التحقق من وجود فروق نوعية في مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، نوع الوظيفة، الدخل الشهري)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تم تجميع بيانات الدراسة باستخدام استبانة مؤلفة من 59 عبارة، تم توزيعها على 300 موظف من العاملين بالشركة، وقد أمكن جمع 239 استبانة صالحة للتحليل، وبلغت نسبة الاستجابة من مجموع الاستبانات الموزعة 79.6%. وخلصت النتائج التي توصلت إليها الدراسة كالتالي: مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية بشركة الخليج العربي مرتفعة، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي والإنتاجية، بالإضافة إلى ذلك بينت النتائج أن هناك فروقاً نوعية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات (سنوات الخبرة، نوع الوظيفة)، وعدم وجود فروق نوعية في التأثير تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الدخل الشهري). أما فيما يتعلق بالفروق النوعية في مستوى الإنتاجية، فقد كشفت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً في مستوى الإنتاجية تعزى للمتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الدخل الشهري)، بينما لا توجد فروق تعزى للمتغيرات (الجنس، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

الصفحة

قائمة المحتويات

i	الإقرار
ii	خلفيات الباحث
iii	الشكر والتقدير
iv	ملخص الدراسة باللغة الملايوية
v	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
vi	ملخص الدراسة باللغة العربية
vii	قائمة المحتويات
x	قائمة الجداول
xi	قائمة الأشكال
	الفصل الأول: مدخل الدراسة
1	مقدمة
3	مشكلة البحث
6	أسئلة البحث
6	أهداف البحث
7	فرضيات البحث
8	أهمية البحث
10	أسباب اختيار موضوع البحث
11	حدود البحث
11	مفاهيم البحث
16	مضمون نظرية (ذات العاملين)
17	الدراسات السابقة
27	التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الإطار النظري
32	تمهيد
	المبحث الأول: الرضا الوظيفي
33	الرضا الوظيفي عبر التاريخ
40	مفهوم الرضا الوظيفي
45	أهمية الرضا الوظيفي

49	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
75	قياس الرضا الوظيفي
77	مفهوم المقاييس
77	طرق قياس الرضا الوظيفي
88	نظريات الرضا الوظيفي
118	الرؤية الإسلامية للرضا الوظيفي
	المبحث الثاني: الإنتاجية
141	مفهوم الإنتاجية
146	أهمية الإنتاجية
149	العوامل المؤثرة في الإنتاجية
153	قياس الإنتاجية
	المبحث الثالث: العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية
157	العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في مدارس الفكر الإداري
163	نماذج تفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية
	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للبحث
176	تمهيد
	المبحث الأول: إجراءات البحث
177	المنهج المتبع في البحث
178	مجتمع البحث
179	عينة البحث ومنهجيتها
184	طرق جمع البيانات
184	متغيرات الدراسة ونموذجها
186	أداة الدراسة
	المبحث الثاني: الدراسة الاستطلاعية
188	خطوات إجراء الدراسة الاستطلاعية
190	اختبارات أداة الدراسة
190	• اختبار الصدق العملي
201	• اختبار الاتساق الداخلي
205	• اختبار ثبات المقياس
	المبحث الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية، الوظيفية
207	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

208	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
209	توزيع أفراد العينة حسب متغير الاحالة الاجتماعية
210	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة
211	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي
212	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي
213	توزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل الشهري
	المبحث الرابع: التحليل الأولي للبيانات والمعالجة الإحصائية
215	التحليل الأولي للبيانات
215	المعالجة الإحصائية المستخدمة
	الفصل الرابع: تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية
217	تمهيد
219	نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا الوظيفي
237	نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالإنتاجية
252	النتائج المتعلقة بتأثير عوامل الرضا الوظيفي على الإنتاجية
262	النتائج المتعلقة بتأثير الرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية
265	النتائج المتعلقة بالفروق النوعية في مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية
289	النتائج المتعلقة بالفروق النوعية في مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية تعزى لمتغير الجنس
	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
293	تمهيد
294	مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا
302	مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا
311	مناقشة النتائج المتعلقة بتأثير عوامل الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية
314	مناقشة النتائج المتعلقة بتأثير الرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية
315	مناقشة النتائج المتعلقة بالفروق النوعية في مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية
324	الخاتمة
332	التوصيات
338	المراجع
347	الملاحق

الصفحة

قائمة الجداول

178	جدول (1-3) مجتمع الدراسة
180	جدول (2-3) تحديد حجم العينة
183	جدول (3-3) عينة البحث في كل طبقة
188	جدول (4-3) درجات الموافقة ومعناها في المقياس
194	جدول (5-3) نتائج التحليل العاملي لصدق مقياس الرضا الوظيفي
199	جدول (6-3) نتائج التحليل العاملي لصدق مقياس الإنتاجية
202	جدول (7-3) معاميل الارتباط لعبارات مقياس الرضا الوظيفي
203	جدول (8-3) معاميل الارتباط لعبارات مقياس الإنتاجية
204	جدول (9-3) صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي والإنتاجية
206	جدول (10-3) معدل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي والإنتاجية
207	جدول (11-3) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
209	جدول (12-3) توزيع عينة الدراسة حسب العمر
210	جدول (13-3) توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
211	جدول (14-3) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
212	جدول (15-3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
213	جدول (16-3) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي
214	جدول (17-3) توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري
214	جدول (18-3) توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات الشخصية والوظيفية
219	جدول (1-4) المتوسط الحسابي وما يقابله من خيارات التقييم في المقياس
223	جدول (2-4) نتائج التحليل الوصفي للرضا عن فرص الترقية
225	جدول (3-4) نتائج التحليل الوصفي للرضا عن ظروف العمل المادية
228	جدول (4-4) نتائج التحليل الوصفي للرضا عن الأجر
230	جدول (5-4) نتائج التحليل الوصفي للرضا عن نمط الإشراف
232	جدول (6-4) نتائج التحليل الوصفي للرضا عن العلاقة مع الزملاء
234	جدول (7-4) نتائج التحليل الوصفي للرضا عن محتوى العمل
236	جدول (8-4) أبعاد الرضا الوظيفي حسب الأهمية في التأثير
240	جدول (9-4) نتائج التحليل الوصفي لتأثير العوامل التنظيمية على الإنتاجية
246	جدول (10-4) نتائج التحليل الوصفي لتأثير العوامل الفنية على الإنتاجية
249	جدول (11-4) نتائج التحليل الوصفي لتأثير العوامل الشخصية على الإنتاجية
251	جدول (12-4) أبعاد مقياس الإنتاجية حسب الأهمية في التأثير
255	جدول (13-4) أدلة عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة

256	جدول (4-14) مصفوفة الارتباط بين الإنتاجية وعوامل الرضا الوظيفي
259	جدول (4-15) ملخص نموذج تحليل الانحدار المتعدد
259	جدول (4-16) تحليل التباين بي لتحليل الانحدار المتعدد
261	جدول (4-17) معاملات الانحدار المتعدد
264	جدول (4-18) ملخص النموذج لتحليل الانحدار البسيط
264	جدول (4-19) تحليل التباين بي لتحليل الانحدار البسيط
265	جدول (4-20) معاملات الانحدار البسيط
272	جدول (4-21) تحليل التباين المتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة (المجموعة الأولى)
274	جدول (4-22) تحليل التباين المتعدد للعوامل التابعة مع المجموعة الأولى
276	جدول (4-23) متوسطات العامل التابع الإنتاجية حسب العمر
278	جدول (4-24) متوسطات العامل التابع الإنتاجية حسب الحالة الاجتماعية
280	جدول (4-25) متوسطات العامل التابع الإنتاجية حسب سنوات الخبرة
282	جدول (4-26) تحليل التباين المتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة (المجموعة الثانية)
284	جدول (4-27) تحليل التباين المتعدد للعوامل التابعة مع المجموعة الثانية
286	جدول (4-28) متوسطات العامل التابع الإنتاجية حسب المستوى التعليمي
288	جدول (4-29) متوسطات العامل التابع الرضا الوظيفي حسب نوع الوظيفة
290	جدول (4-30) تحليل التباين المتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة (المجموعة الثالثة)
292	جدول (4-31) تحليل التباين المتعدد للعوامل التابعة مع المجموعة الثالثة
294	جدول (4-32) متوسطات العامل التابع الإنتاجية حسب الدخل الشهري
296	جدول (4-33) اختبار ليفين
298	جدول (4-34) اختبار T.test

الصفحة

قائمة الأشكال

52	شكل (2-1) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
79	شكل (2-2) مقياس ثيرستون
80	شكل (2-3) مقياس ليكرت
81	شكل (2-4) مقياس أوزكود
91	شكل (2-5) هرم تدرج الحاجات لماسلو
95	شكل (2-6) مقارنة بين نظريتي (ماسلو، ألدفير)
102	شكل (2-7) أفكار نظرية ذات العاملين
110	شكل (2-8) دور المقارنة الاجتماعية

112	شكل (9-2) نموذج التوقع
114	شكل (10-2) نموذج عام لنظرية فروم
116	شكل (11-2) نموذج بورتر ولولر في الدافعية
147	شكل (12-2) مصادر نمو الإنتاج القومي
158	شكل (13-2) العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء
159	شكل (14-2) أثر دراسة السلوك الإنساني في تحسين الإنتاجية
163	شكل (15-2) خطية العلاقة بين الرضا والأداء
164	شكل (16-2) الأداء يؤدي للرضا الوظيفي
166	شكل (17-2) العلاقة بين الرضا والأداء نتيجة عوامل أخرى
167	شكل (18-2) نموذج ميجيسون لعلاقة بين الرضا والأداء
170	شكل (19-2) العلاقة بين الرضا والأداء مزيفة
171	شكل (20-2) العلاقة بين الرضا والأداء تبادلية
172	شكل (21-2) العلاقة التبادلية بين الرضا والأداء
183	شكل (1-3) توزيع أفراد العينة من كل طبقة
185	شكل (2-3) نموذج الدراسة
197	شكل (3-3) اختبار الهضبة لاستخلاص عوامل الرضا الوظيفي
200	شكل (4-3) اختبار الهضبة لاستخلاص عوامل الإنتاجية
207	شكل (5-3) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
209	شكل (6-3) توزيع عينة الدراسة حسب العمر
210	شكل (7-3) توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
211	شكل (8-3) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
212	شكل (9-3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
213	شكل (10-3) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي
214	شكل (11-3) توزيع عينة الدراسة حسب الدخل الشهري