



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

مدیریت دولتی گرایش: تشکیلات و روش ها

عنوان: بررسی اثر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان بانک ملی شعب غرب

تهران

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر امیر بابک مرجانی

استاد مشاور:

سرکار خانم دکتر ماندان مؤمنی

پژوهشگر:

سارا السادات اردستانی

تابستان ۱۳۹۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به :

پدر و مادر عزیزم که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نامشان دلیلیست بر بودنم چرا که این دو وجود
پس از پروردگار مایه هستی ام بوده اند.

تشر و قدردانی :

حمد و سپاس و ستایش بیکران خدایی را، که فضلش همه جا گسترده و عطایش را به طرف همه کس بخشیده است.

اکنون که پایان نامه حاضر به اتمام رسید، لازم می دانم از زحمات کلیه اساتید و عزیزانی که در تمامی مراحل تحقیق مرا یاری نمودند کمال قدردانی را به جا آورم.

آقای دکتر امیر بابک مرجانی در مقام استاد راهنمای این پایان نامه که حمایت ها و تشویق های ایشان، مرا به ادامه راه دلگرم می نمود و در تمامی مراحل تحقیق مرا از راهنمایی های ارزنده شان بهره مند نمودند.

سرکار خانم ماندان مومنی در مقام استاد مشاور که با صبر و حوصله، ادامه راه را برای من هموار نمودند.

آقای دکتر منصور خاکی در مقام مشاور بانکی در خصوص تکمیل پایان نامه راهنمایی های لازم را به عمل آوردند.

دوستان عزیزم که مشوق من در تمامی مراحل زندگی و تحصیلی ام بوده و همچنین خانواده مهربانم که مایه دلگرمی من به ادامه راه بودند.

از خداوند متعال، موفقیت روز افزونشان را خواستارم.

چکیده

خلاصه: با توجه به اهمیت رضایت شغلی و عملکرد کارکنان و نقش آن‌ها در موفقیت سازمان‌ها، در این پژوهش به بررسی اثر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان بانک ملی شعب غرب تهران پرداخته شده است. رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

هدف: بررسی اثر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان بانک ملی شعب غرب تهران می باشد.

روش‌های اجرا: جهت سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه اسمیت، کندال و هیولین استفاده و برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه هرسی و گلداسمیت استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان بانک ملی شعب غرب تهران که ۱۷۷ نفر می باشند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار spss و جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

نتایج بدست آمده: رضایت شغلی دارای ۵ مولفه کار، سرپرست، حقوق، ارتقا و نحوه برخورد با همکاران می باشد. با توجه به نتایج، تمامی مولفه‌های رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبتی دارند. بنابراین می توان گفت رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبتی دارد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، عملکرد کارکنان، کار، سرپرست، حقوق، ارتقا، رابطه با همکاران

فهرست مطالب

صفحه عنوان

فصل اول: کلیات طرح

۱.....	مقدمه
۲.....	۱-۱- بیان مساله تحقیق
۳.....	۲-۱- اهمیت تحقیق
۴.....	۳-۱- هدف تحقیق
۵.....	۴-۱- مدل تحقیق
۷.....	۵-۱- فرضیه تحقیق
۷.....	۶-۱- روش تحقیق
۷.....	۷-۱- قلمرو تحقیق
۸.....	۸-۱- جامعه و حجم نمونه
۸.....	۹-۱- تعاریف عملیاتی تحقیق

فصل دوم: مطالعات نظری

۱۱.....	بخش اول: مبانی نظری تحقیق
۱۱.....	۱-۲- رضایت شغلی
۱۲.....	۲-۲- تعاریف رضایت شغلی
۱۲.....	۳-۲- مفهوم رضایت شغلی
۱۴.....	۴-۲- رضایت شغلی و ابعاد آن
۱۵.....	۵-۲- نظریه های رضایت شغلی
۲۶.....	۶-۲- سنجش رضایت شغلی
۳۰.....	۷-۲- عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

عوامل سازمانی	۳۰
محتوای شغل	۳۴
ویژگی های فردی	۳۵
پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی	۳۷
رضایت شغلی و عملکرد	۳۹
ارزیابی عملکرد	۴۰
تعاریف عملکرد	۴۱
تعاریف ارزشیابی عملکرد	۴۲
اهداف و کاربرد های ارزیابی عملکرد	۴۲
برنامه ریزی نیروی انسانی	۴۳
کارمندیابی و انتخاب	۴۳
آموزش و بهسازی کارکنان	۴۳
تشویق و تنبیه	۴۴
شناخت استعداد های بالقوه کارکنان	۴۴
اهمیت و فواید ارزیابی عملکرد	۴۴
مراحل ارزیابی عملکرد	۴۵
عوامل مؤثر در تعیین نوع سیستم ارزیابی عملکرد	۴۵
اندازه سازمان	۴۵
سطوح مختلف در سلسله مراتب سازمانی	۴۶
نکات مورد ارزیابی	۴۷
زمان ارزیابی عملکرد	۴۷

- ۱۹-۲- چه کسانی ارزیابی را انجام می دهند؟ ۴۸
- ۱-۱۹-۲- ارزیابی توسط سرپرست مستقیم ۴۸
- ۲-۱۹-۲- ارزیابی سرپرست به وسیله مرئوس ۴۹
- ۳-۲۹-۲- خود ارزیابی ۴۹
- ۲-۲۰-۲- مدل های ارزیابی ۵۰
- ۱-۲۰-۲- الگوی فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) ۵۱
- ۲-۲۰-۲- الگوی کارت امتیاز متوازن (AHP) ۵۱
- ۳-۲۰-۲- الگوهای ممیزی کیفیت و مدیریت کیفیت جامع (TQM,ISO) ۵۲
- ۴-۲۰-۲- مدیریت بر مبنای هدف (MBO) ۵۲
- ۵-۲۰-۲- مدیریت بر اساس ارزش ها (MBV) ۵۳
- ۶-۲۰-۲- جایزه ملی بالدریج ۵۳
- ۷-۲۰-۲- مدل تعالی سازمان (EFQM) ۵۵
- ۸-۲۰-۲- مدل سینک و تاتل ۵۷
- ۹-۲۰-۲- ماتریس عملکرد ۵۹
- ۱۰-۲۰-۲- هرم عملکرد ۶۰
- ۱۱-۲۰-۲- فرآیند کسب و کار ۶۱
- ۱۲-۲۰-۲- تحلیل ذینفعان ۶۲
- ۱۳-۲۰-۲- مدل چارچوب مدوری و استیبل ۶۳
- ۱۴-۲۰-۲- الگوی اعتبارسنجی ۶۵
- ۱۵-۲۰-۲- الگوی برنامه ریزی آرمانی (GP) ۶۶
- ۱۶-۲۰-۲- الگوی سنجش کارایی و اثربخشی ۶۶

۶۷	۲-۲۰-۱۷- مدل اچپو
۶۷	۲-۲۱- روش های ارزیابی
۶۸	۲-۲۱-۱- روش درجه بندی ترتیبی
۶۸	۲-۲۱-۲- روش مقایسه فرد به فرد
۶۹	۲-۲۱-۳- روش مقیاسی
۶۹	۲-۲۱-۴- روش توزیع اجباری
۷۰	۲-۲۱-۵- روش انتخاب اجباری
۷۰	۲-۲۱-۶- روش چک لیست
۷۱	۲-۲۱-۷- روش وقایع حساس
۷۲	۲-۲۱-۸- روش تجزیه عملیات یا مدیریت بر مبنای هدف
۷۲	۲-۲۲- مشکلات در ارزیابی عملکرد کارکنان
۷۳	۲-۲۲-۱- تعمیم نظر
۷۳	۲-۲۲-۲- گرایش در حد متوسط
۷۳	۲-۲۲-۳- تمایل به ارفاق یا سخت گیری
۷۳	۲-۲۲-۴- تعصبات شخصی
۷۴	۲-۲۲-۵- روشن نبودن معیارها
۷۴	۲-۲۳- ویژگی های سیستم ارزیابی کارآمد
۷۵	۲-۲۴- مصاحبه پایانی
۷۵	۲-۲۵- نکات مهم در مصاحبه پایانی
۷۶	۲-۲۶- بخش دوم: پیشینه تحقیق
۷۶	۲-۲۶-۱- تحقیقات داخلی

۲-۲۶-۲- تحقیقات خارجی	۸۵
-----------------------------	----

فصل سوم: روش شناسائی تحقیق (متدولوژی)

مقدمه	۹۲
۳-۱- روش تحقیق	۹۳
۳-۲- جامعه آماری	۹۳
۳-۳- حجم نمونه و روش اندازه گیری	۹۴
۳-۴- ابزار جمع آوری اطلاعات	۹۵
۳-۵- متغیرهای تحقیق	۹۶
۳-۶- روایی و پایایی پرسشنامه	۹۷
۳-۷- روش تجزیه و تحلیل داده ها	۱۰۰

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

مقدمه	۱۰۳
۴-۱- آمار توصیفی	۱۰۴
۴-۱-۱- تفکیک نمونه بر حسب متغیر جنسیت	۱۰۴
۴-۱-۲- تفکیک نمونه بر حسب متغیر وضعیت تأهل	۱۰۵
۴-۱-۳- تفکیک نمونه بر حسب متغیر سن	۱۰۶
۴-۱-۴- تفکیک نمونه بر حسب متغیر تحصیلات	۱۰۸
۴-۱-۵- تفکیک نمونه بر حسب متغیر سابقه خدمت	۱۱۰
۴-۱-۶- تفکیک نمونه بر حسب سؤالات متغیر کار	۱۱۱
۴-۱-۷- تفکیک نمونه بر حسب سؤالات متغیر سرپرست	۱۱۳

- ۸-۱-۴- تفکیک نمونه بر حسب سؤالات متغیر حقوق ۱۱۴
- ۹-۱-۴- تفکیک نمونه بر حسب سؤالات متغیر ارتقاء ۱۱۵
- ۱۰-۱-۴- تفکیک نمونه بر حسب سؤالات متغیر همکار ۱۱۶
- ۱۱-۱-۴- تفکیک بر حسب متغیر جنسیت ۱۱۷
- ۱۲-۱-۴- تفکیک بر حسب متغیر وضعیت تأهل ۱۱۸
- ۱۳-۱-۴- تفکیک بر حسب متغیر سن ۱۱۹
- ۱۴-۱-۴- تفکیک بر حسب متغیر تحصیلات ۱۲۰
- ۱۵-۱-۴- تفکیک بر حسب متغیر سابقه خدمت ۱۲۱
- ۱۶-۱-۴- تفکیک نمونه بر حسب سؤالات متغیر عملکرد ۱۲۲
- ۲-۴- آمار استنباطی ۱۲۴
- ۱-۲-۴- تحلیل عاملی ۱۲۶
- ۲-۲-۴- بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها ۱۲۸
- ۳-۲-۴- بررسی فرضیه های تحقیق ۱۲۹
- ۴-۲-۴- آزمون مدل تحلیلی و تحلیل مسیر متغیرهای پژوهش ۱۳۴

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

- مقدمه ۱۳۹
- ۱-۵- نتیجه گیری ۱۴۰
- ۱-۱-۵- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق ۱۴۰
- ۲-۱-۵- نتایج جانبی تحقیق ۱۴۳
- ۲-۵- پیشنهادها ۱۴۴
- ۱-۲-۵- پیشنهادهای حاصل از تحقیق ۱۴۴

۱۴۶.....	۲-۲-۵- پیشنهائیهایی برای محققین بعدی
۱۴۸.....	فهرست منابع و مآخذ
۱۵۳.....	پیوست ها و ضمائم

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
۴-۱- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت.....	۱۰۴
۴-۲- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت تأهل	۱۰۵
۴-۳- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر سن	۱۰۶
۴-۴- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات	۱۰۸
۴-۵- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت	۱۱۰
۴-۶- جدول توزیع سؤالات متغیر کار	۱۱۱
۴-۷- جدول توزیع سؤالات متغیر سرپرست	۱۱۳
۴-۸- جدول توزیع سؤالات متغیر حقوق	۱۱۴
۴-۹- جدول توزیع سؤالات متغیر ارتقاء	۱۱۵
۴-۱۰- جدول توزیع سؤالات متغیر همکار	۱۱۶
۴-۱۱- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت	۱۱۷
۴-۱۲- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر تأهل	۱۱۸
۴-۱۳- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر سن	۱۱۹
۴-۱۴- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات	۱۲۰
۴-۱۵- جدول بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت	۱۲۱
۴-۱۶- جدول توزیع سؤالات متغیر عملکرد	۱۲۲
۴-۱۷- جدول آزمون بارتلت و شاخص Kmo	۱۲۶
۴-۱۸- جدول مقدار ویژه و درصد واریانس تبیین شده توسط هر عامل	۱۲۷
۴-۱۹- جدول بررسی توزیع متغیرها	۱۲۸
۴-۲۰- جدول تحلیل رگرسیونی متغیر مستقل (نوع کار) بر عملکرد.....	۱۲۹

- ۴-۲۱- جدول تحلیل رگرسیونی متغیر مستقل (نحوه سرپرستی) بر عملکرد ۱۳۰
- ۴-۲۲- جدول تحلیل رگرسیونی متغیر مستقل (نحوه پرداخت) بر عملکرد ۱۳۱
- ۴-۲۳- جدول تحلیل رگرسیونی متغیر مستقل (نحوه ارتقاء) بر عملکرد ۱۳۲
- ۴-۲۴- جدول تحلیل رگرسیونی متغیر مستقل (رابطه با همکاران) بر عملکرد ۱۳۳
- ۴-۲۵- جدول تحلیل رگرسیونی متغیر مستقل (رضایت شغلی) بر عملکرد ۱۳۵
- ۴-۲۶- جدول تحلیل رگرسیونی متغیر مستقل (کار، سرپرست، حقوق، ارتقاء و همکار) بر رضایت شغلی ۱۳۶
- ۴-۲۷- جدول محاسبه اثر مستقیم و غیر مستقیم بر عملکرد ۱۳۸

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۶.....	۲-۱- نمودار ساز و کار نظریه انگیزشی نیازها
۱۰۵.....	۱-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت
۱۰۶.....	۲-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت تأهل
۱۰۷.....	۳-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر سن
۱۰۹.....	۴-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات
۱۱۰.....	۵-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت
۱۱۷.....	۱۱-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت
۱۱۸.....	۱۲-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر وضعیت تأهل
۱۱۹.....	۱۳-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر سن
۱۲۰.....	۱۴-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات
۱۲۱.....	۱۵-۴- نمودار بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه خدمت

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۵۴.....	۱-۲- شکل الگوی جایزه ملی بالدریج
۵۸.....	۲-۲- شکل هفت شاخص عملکرد
۵۹.....	۳-۲- شکل ارزیابی ماتریس عملکرد
۶۱.....	۴-۲- شکل هرم عملکرد
۶۴.....	۵-۲- شکل متد ممیزی و ارتقای ارزیابی عملکرد

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

امروزه عامل انسانی به عنوان کلیدی ترین و حساس ترین عنصر سازمانی محسوب می شود و بیشتر تئوری های جدید سازمان و مدیریت نیز به چنین عامل حساسی اشاره کرده اند؛ لذا به منظور آگاهی از نتایج عملکرد نیروی انسانی، در رابطه با بازده و کارایی مورد انتظار، شاغلان در سازمان مورد ارزیابی قرار می گیرند. بدین گونه با شناخت نقطه ضعف های مستخدم، کمبودهای سازمان و نیروهای صدیق و با کیفیت، اقدامات لازم جهت بهسازی به عمل می آید. امروزه این واقعیت، ملموس و مشهود است که هر فردی در فرآیند سازمانی باید برحسب قابلیت ها و توانایی های بالفعل در جایگاه واقعی خود واقع شود و به طور مستمر با ارزیابی های گوناگون مورد سنجش قرار گیرد. بدین گونه است که می توان جهت نیل به اهداف تعیین شده شغلی و بهبود وضعیت نیروی انسانی و آگاهی از نارسایی ها و رفع کاستی ها، گام های مؤثری برداشت. بنابراین استقرار یک سیستم مدیریت صحیح در هر سازمان و ایجاد تسهیلات اولیه استفاده از ابزارهای منطقی برای مدیران جهت کنترل کمیت و کیفیت کار در زمینه های مختلف، از جمله مسائل مهمی است که در اداره کردن هر سازمان به عنوان شالوده و زیربنای کار مورد بحث قرار می گیرد. کاربرد این ابزارها و ایجاد زمینه مناسب برای تحقق بخشیدن به روش های مختلف و انطباق آن با نیازهای واقعی سازمان، مدیران را قادر خواهد ساخت تا از منابع موجود در جهت افزایش کارایی و بالا بردن عملکرد کارکنان، بیشترین استفاده را به عمل آورند. از آنجایی که نیل به موفقیت در هر سازمان بستگی به استفاده بهینه از این ابزارهای علمی دارد و ایجاد هماهنگی و تحصیل همکاری های لازم را موجب می شود، لازم است تا مدیران سازمان ها با هوشیاری در جستجوی این قبیل ابزارها باشند و به منظور حفظ و نگهداری نیروی انسانی از آنها استفاده کنند.

۱-۱- بیان مساله تحقیق

افزایش کارایی و بهره‌وری هر سازمانی مستلزم استفاده بهینه از همه عوامل مؤثر در تولید یا ارائه خدمات است و از آنجا که در هر سازمانی عامل عمده و اساسی نیروی انسانی می‌باشد لذا بهره‌وری و کارایی سازمانی نیز وابسته به عملکرد کارکنان آن سازمان است. رضایت شغلی نشان‌دهنده احساس نسبی، اندیشه‌های عینی و نیت‌های رفتاری کارکنان آن سازمان می‌باشد که به پیش‌بینی رفتار کارکنان کمک می‌کند. (زارع، ۱۳۸۰، ۱۰)

بنابراین رضایت شغلی می‌تواند با ارائه نتایج حاصل از راهبرد‌های گذشته و پیش‌بینی‌های آینده کارکنان به عنوان بخشی از ارزیابی‌هایی که منتهی به برنامه‌ریزی برای بهسازی سازمان می‌شود بکار گرفته شود. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیکی بدنی و توانایی ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند ولی افرادی که از شغل خود رضایت ندارند معمولاً افرادی مأیوس و بدبین می‌باشند. رضایت شغلی از مهمترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی محسوب می‌شود زیرا هر سازمانی دارای اهداف مشخصی می‌باشد که فلسفه وجودی آن سازمان را تشکیل می‌دهد.

یکی از مهمترین عوارض نارضایتی شغلی افت کمی و کیفی عملکرد افراد می‌باشد، طبیعی است این امر و تبعات ناشی از آن، از جمله غیبت‌های طولانی، بی‌نظمی در ورود و خروج، کم‌کاری و اشتباه‌کاری به عنوان نتایج عینی آن بر عملکرد افراد اثرات منفی به جای خواهد گذاشت، این بدین معنی است که افرادی که به علت نارضایتی شغلی دچار افت شدید روحی-روانی می‌شوند، نمیتوان از آنان انتظار داشت به مانند یک فرد شاد و به دور از فشارهای روحی و روانی، دارای عملکرد مناسبی باشند. بدیهی است رضایت یا عدم رضایت شغلی تنها به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد افراد مطرح می‌باشد، بنابراین به منظور ارتقاء عملکرد افراد نیاز به بررسی‌های وسیع‌تر می‌باشد تا با شناسایی عوامل مؤثر بر آن و رفع موانع

موجود، موجبات افزایش کارایی و اثربخشی سازمان ها فراهم آید. محقق درصدد برآمده تا به بررسی تاثیر بین رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان در بانک ملی شعب غرب تهران بپردازد.

۱-۲- اهمیت تحقیق

امروزه متولیان اصلی و اداره کنندگان واقعی سازمان ها، افراد هستند. و سازمان بدون وجود انسان ها نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد شد. حتی با وجود توسعه و گسترش فناوری های نوین در سازمان ها و تبدیل شدن آنها به انبوهی از سخت افزار در آینده، نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان هرگز از بین نخواهد رفت. (عسگریان، ۱۳۷۰، ۱۱۲)

روشن است که سازمان ها به منظور نیل به اهداف خاصی ایجاد شده اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی، با نحوه عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد. بنابراین، فرآیند ارزیابی که تحت عناوین تعیین ارزیابی شایستگی، ارزیابی عملکرد و نظایر آنها در تئوری و عمل مطرح می شود، از جمله ابزارها و وسایل مؤثر مدیریت منابع انسانی است که با اعمال صحیح این ابزار، نه تنها هدف ها و ماموریت های سازمان با کارایی مطلوب تحقق می یابد، بلکه منافع واقعی کارکنان و جامعه نیز تامین می شود. (سید جوادین، ۱۳۸۱، ۱۲۵)

در واقع نظام ارزیابی، وسیله ای نظام مند برای ارزیابی کارکنان در ابعاد مرتبط با عملکرد به شمار می رود تا روشن شود که سازمان ها در ازای پرداخت به افراد، چه چیز به دست می آورند. علاوه بر آن، این نظام ها بازخور ارزشمندی برای کارکنان و مدیران فراهم می سازند و به شناسایی افراد قابل ترفیع و حل مشکلات کمک می نمایند. نظام های پاداش می توانند به عنوان نیروی قوی انگیزشی در سازمان ها به کار روند. (عباس زادگان، ۱۳۷۵، ۲۲۰)