

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت-گروه مدیریت دولتی

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

گرایش: " تحول "

عنوان:

بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان اداره کل

گمرک فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره)

استاد راهنما:

دکتر علیرضا امیر کبیری

استاد مشاور:

دکتر مینا جمشیدی اوانکی

پژوهشگر:

سریه مناسبی

پاییز ۹۲



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Central Tehran Branch

Faculty Of management-Department of Governmental Management

" M.A " Thesis

On: " Change Management "

Subject:

**Surveying the influence of quality of work life on
employees' performance in custom office Imam
Khomeini international airport**

Advisor:

Alireza Amirkabiri (Ph.D)

Reader:

Mina Jamshidi Avanaki (Ph.D)

By:

Sariye Monasebi

Autumn ۲۰۱۳

تقدیر و تشکر:

طی این مرحله بی همراهی خضر مکن

ظلمات است بترس از خطر گمراهی

بر خود لازم می دانم از زحمات و تلاش های بی دریغ استاد گرانقدر
جناب آقای دکتر علیرضا امیر کبیری و راهنمایی ها و رهنمودهای ارزنده
شان در مراحل مختلف انجام پژوهش تقدیر و تشکر نمایم.

از استاد گرامی سرکار خانم دکتر مینا جمشیدی اوانکی به پاس مشاوره های
سازنده و راه گشایشان که موجب پربارتر شدن این پژوهش شد، سپاسگزارم.

از خداوند متعال سلامت، بهروزی و توفیق روزافزون استادان گرانقدر را در
خدمت به جامعه علمی کشور اسلامیمان خواستارم.

تقدیم به اسطوره صبر: پدرم

به پاس همه مهربانی‌ها، فداکاری‌ها و

از خودگذشتگی‌هایش

اوست که سرچشمه امید و زندگی برای من است.

و تقدیم به تدیس عشق: مادرم

موجود نازنینی که همواره به چشم من مظهر زیبای

عالی‌ترین و شریف‌ترین عواطف انسانی بود.

خاطر من اگر دریا هم باشد تواند آن گونه که شاید

تلاطم قدرشناسی ایشان را به نمایش بگذارد.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات تحقیق	
۱-۱- مقدمه:	۲
۲-۱- بیان مساله تحقیق:	Error! Bookmark not defined.
۳-۱- اهداف تحقیق:	۵
۴-۱- اهمیت موضوع و انگیزش انتخاب آن:	۵
۵-۱- فرضیه های تحقیق:	۷
۶-۱- مدل تحقیق:	۸
۷-۱- مدل تحقیق:	۱۱
۸-۱- تعریف عملیاتی متغیر ها و واژه های کلیدی:	۱۲
۹-۱- روش تحقیق:	۱۳
۱۰-۱- قلمرو تحقیق:	۱۳
۱۱-۱- جامعه و حجم نمونه:	۱۴
۱۲-۱- فرایند تحقیق:	۱۴
۱۳-۱- جنبه جدید بودن و نوآوری تحقیق	۱۶
۱۴-۱- مشکلات و تنگناهای احتمالی پژوهش	۱۶
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق	
۱-۲- مقدمه:	۱۸
۲-۲- بخش اول: فرهنگ سازمانی	۲۰
۲-۲-۱- مقدمه ۲۰	۲۰
۲-۲-۲- تعریف فرهنگ	۲۱
۳-۲-۲- ویژگی های فرهنگ	۲۲
۴-۲-۲- تعریف سازمان	۲۴
۵-۲-۲- حوزه های فرهنگ	۲۵
۶-۲-۲- تعاریف فرهنگ سازمانی	۲۶
۷-۲-۲- تاریخچه فرهنگ سازمانی	۳۰
۸-۲-۲- چگونگی شکل گیری فرهنگ سازمانی	۳۲
۹-۲-۲- اهمیت فرهنگ سازمانی	۳۴
۱۰-۲-۲- کارکردهای فرهنگ سازمانی	۳۵
۱۱-۲-۲- بویایی فرهنگ سازمانی	۳۶
۱۲-۲-۲- تقسیم بندی انواع فرهنگ سازمانی	۳۷
۱-۱۲-۲-۲- دسته بندی رابرت کوبین و مایکل مک گارت	۳۸
۲-۱۲-۲-۲- فرهنگ غالب و خرده فرهنگ ها	۳۹
۳-۱۲-۲-۲- خرده فرهنگ های افقی	۴۰
۴-۱۲-۲-۲- خرده فرهنگ های عمودی	۴۰
۵-۱۲-۲-۲- فرهنگ قوی و ضعیف	۴۰

۴۱	دیدگاه جفری سانن فلد	۶-۱۲-۲-۲
۴۲	انواع فرهنگ سازمانی از طریق شخصیت الگویی	۷-۱۲-۲-۲
۴۳	دیدگاه چارلز هندی	۸-۱۲-۲-۲
۴۴	سطوح فرهنگ سازمانی از دیدگاه ادگار شاین	۱۳-۲-۲
۴۷	مدل پویایی فرهنگی مری جو هچ	۱۴-۲-۲
۴۹	ویژگی های فرهنگ سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان مدیریت	۱۵-۲-۲
۴۹	ویژگیهای فرهنگ سازمانی از نظر آندرو دویرین	۱-۱۵-۲-۲
۵۰	ویژگیهای فرهنگ سازمانی از نظر گرین برگ و بارون	۲-۱۵-۲-۲
۵۰	ویژگیهای فرهنگ سازمانی از دیدگاه ادگار شاین	۳-۱۵-۲-۲
۵۲	ابعاد فرهنگ سازمانی از دیدگاه کلاکهان و استرادبک	۱۶-۲-۲
۵۳	مدیریت فرهنگ سازمانی	۱۷-۲-۲
۵۳	فرآیند مدیریت فرهنگ سازمانی	۱۸-۲-۲
۵۶	الگوهای مختلف فرهنگ سازمانی	۱۹-۲-۲
۵۶	الگوی یارسونز (AGIL)	۱-۱۹-۲-۲
۵۷	الگوی ویلیام اوچی	۲-۱۹-۲-۲
۵۹	الگوی لیت وین و استرینگر	۳-۱۹-۲-۲
۶۰	الگوی مبتنی بر هفت S شرکت مشاوره ای مکینزی	۴-۱۹-۲-۲
۶۱	الگوی کرت لوین	۵-۱۹-۲-۲
۶۲	مطالعات هافستد در زمینه فرهنگ سازمانی	۶-۱۹-۲-۲
۶۵	الگوی بیترز و واترمن	۷-۱۹-۲-۲
۶۶	مؤلفه های فرهنگ سازمانی از دیدگاه رابینز	۲۰-۲-۲
۶۷	مؤلفه های فرهنگ سازمانی از دیدگاه هولوزوکی:	۲۱-۲-۲
۷۰	بخش دوم: مبانی نظری بهبود کیفیت	۳-۲
	۱-۳-۲- مقدمه ۷۰	۱-۳-۲
۷۰	تعریف کیفیت:	۲-۳-۲
۷۲	مفهوم کیفیت:	۳-۳-۲
۷۴	بهبود کیفیت	۴-۳-۲
۷۵	مفهوم بهبود کیفیت	۵-۳-۲
۷۶	تاریخچه کیفیت	۶-۳-۲
۷۷	بهبود کیفیت	۷-۳-۲
۷۹	مدیریت کیفیت جامع:	۸-۳-۲
۸۱	استاندارد و کیفیت	۹-۳-۲
۸۲	بهبود سازمانی	۱۰-۳-۲
۸۲	ارزش های بهبود سازمانی	۱۱-۳-۲
۸۳	پیشینه تحقیق خارج از کشور	۴-۲
۸۳	پیشینه تحقیق خارج از کشور	۱-۴-۲
۸۹	پیشینه داخل کشور	۲-۴-۲

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۹۸	مقدمه	۱-۳
۹۹	فرایند تحقیق	۲-۳
۱۰۱	نوع تحقیق	۳-۳
۱۰۱	روش تحقیق	۴-۳
۱۰۱	جامعه‌ی آماری	۵-۳
۱۰۲	شرکت پرلایت در يك نگاه:	۱-۵-۳
۱۰۴	حجم نمونه مورد مطالعه	۶-۳
۱۰۴	روش نمونه‌گیری	۷-۳
۱۰۴	روش گردآوری داده‌ها	۸-۳
۱۰۶	مقیاس پرسش‌نامه‌ها	۹-۳
۱۰۷	روایی و پایایی ابزار تحقیق	۱۰-۳
۱۰۷	روایی ابزار اندازه‌گیری:	۱-۱۰-۳
۱۰۸	پایایی ابزار اندازه‌گیری:	۲-۱۰-۳
۱۰۹	روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها	۱۱-۳
		فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها	
۱۱۴	مقدمه	۱-۴
۱۱۵	بخش تحلیل توصیفی تحقیق	۲-۴
		۱-۲-۴- جنسیت ۱۱۵	
۱۱۶	۲-۲-۴- تحصیلات	
		۳-۲-۴- سن ۱۱۷	
۱۱۸	۴-۲-۴- سابقه کاری	
۱۱۹	بخش تحلیل استنباطی تحقیق	۳-۴
۱۱۹	۱-۳-۴- فرهنگ سازمانی بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۲۱	۲-۳-۴- رسالت (مأموریت) در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۲۲	۳-۳-۴- سازگاری در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۲۴	۴-۳-۴- درگیر شدن در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۲۵	۵-۳-۴- انطباق‌پذیری در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۲۷	۶-۳-۴- فرهنگ سازمانی شرکت پرلایت در سطح مطلوبی قرار دارد.	
۱۲۸	۷-۳-۴- کیفیت در شرکت پرلایت در سطح مطلوبی قرار دارد.	
۱۲۹	۴-۴- اولویت بندی عوامل مؤثر بر روی بهبود کیفیت در شرکت پرلایت.	

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۳۲	مقدمه	۱-۵
۱۳۲	نتایج فرضیات تحقیق	۲-۵
۱۳۲	۱-۲-۵- فرهنگ سازمانی بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۳۳	۲-۲-۵- رسالت (مأموریت) در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۳۳	۳-۲-۵- سازگاری در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۳۳	۴-۲-۵- درگیر شدن در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۳۴	۵-۲-۵- انطباق‌پذیری در کار بر بهبود کیفیت اثر می‌گذارد.	
۱۳۴	۶-۲-۵- فرهنگ سازمانی شرکت پرلایت در سطح مطلوبی قرار دارد.	

۱۳۴	<u>۷-۲-۵- کیفیت در شرکت پرلایت در سطح مطلوبی قرار دارد.</u>
۱۳۵	<u>۸-۲-۵- نتایج آزمون فریدمن:</u>
۱۳۵	<u>۳-۵- پیشنهادات تحقیق</u>
۱۳۵	<u>۱-۳-۵- پیشنهادات اجرایی</u>
۱۳۶	<u>۲-۳-۵- پیشنهادات پژوهشی تحقیقی</u>
۱۳۶	<u>۴-۵- محدودیت های تحقیق</u>
۱۳۷	<u>منابع و مأخذ</u>
۱۴۴	<u>ضمائم پیوست ها</u>

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول شماره (۱-۲) : تعاریف فرهنگ سازمانی را از دیدگاه چند تن از صاحب نظران.....	۲۹
جدول شماره (۲-۲): فرهنگ سازمانی و انواع شخصیت.....	۴۳
جدول شماره (۳-۲) مقایسه سه نوع فرهنگ سازمانی متفاوت.....	۵۹
جدول شماره (۴-۲) ابعاد گوناگون تشکیل دهنده مدیریت کیفیت جامع.....	۸۰
جدول شماره ۱-۳ وضعیت جامعه‌ی آماری به‌لحاظ سطح تحصیلات، جنسیت و واحد سازمانی:	
۱۰۳	
جدول شماره ۲-۳ متغیرهای تحقیق.....	۱۰۵
جدول ۳-۳ مقیاس پرسش‌نامه.....	۱۰۷
جدول (۴-۳) آفای کروناخ متغیرها.....	۱۰۹
جدول ۱-۴: توزیع جنسیت.....	۱۱۵
جدول ۲-۴: توزیع تحصیلات.....	۱۱۶
جدول ۳-۴: توزیع سن.....	۱۱۷
جدول ۴-۴: توزیع سابقه کاری.....	۱۱۸
جدول ۵-۴: آماره های مربوط به آزمون کولموگروف اسمیرنف.....	۱۱۹
جدول شماره ۶-۴: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر فرهنگ سازمانی بر بهبود کیفیت	۱۲۰
جدول ۷-۴- ضریب رگرسیونی فرهنگ سازمانی و بهبود کیفیت.....	۱۲۰
جدول شماره ۸-۴: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر رسالت در کار بر بهبود کیفیت	۱۲۱
جدول ۹-۴- ضریب رگرسیونی رسالت در کار و بهبود کیفیت.....	۱۲۲
جدول شماره ۱۰-۴: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر سازگاری در کار بر بهبود کیفیت	۱۲۳
جدول ۱۱-۴- ضریب رگرسیونی سازگاری در کار و بهبود کیفیت.....	۱۲۳
جدول شماره ۱۲-۴: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر درگیر شدن در کار بر بهبود کیفیت	۱۲۴
جدول ۱۳-۴- ضریب رگرسیونی درگیر شدن در کار و بهبود کیفیت.....	۱۲۴
جدول شماره ۱۴-۴: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر انطباق پذیری در کار بر بهبود کیفیت	۱۲۶
جدول ۱۵-۴- ضریب رگرسیونی انطباق پذیری در کار و بهبود کیفیت.....	۱۲۶

- جدول ۴-۱۶- نتایج مربوط به وضعیت فرهنگ سازمانی شرکت پرلایت..... ۱۲۷
- جدول ۴-۱۷- نتایج مربوط به وضعیت کیفیت در شرکت پرلایت..... ۱۲۸
- جدول ۴-۱۸- نتایج مربوط به عوامل مؤثر بر روی بهبود کیفیت در شرکت پرلایت..... ۱۳۰

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۶	شکل ۱-۱ مدل دنیسون
۹	شکل ۲-۱ مدل راجر کافمن و جری هرمن
۳۳	شکل شماره (۱-۲): منابع و منشأ فرهنگ سازمانی
۳۶	شکل شماره (۲-۲): ارتباط و نفوذ فرهنگ سازمانی روی بخشهای مختلف سازمان
۴۵	شکل شماره (۳-۲): سطوح فرهنگی و تعامل آنها
۴۸	شکل (۴-۲): مدل پویایی فرهنگی
۵۴	شکل شماره (۵-۲): فرآیند مدیریت فرهنگ سازمانی
۱۰۰	شکل ۱-۳ مراحل اصلی فرآیند تحقیق

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶	نمودار ۱-۱ حفظ و نگه داری فرهنگ سازمانی
۱۱	نمودار ۲-۱ مدل اصلی تحقیق
۱۵	نمودار ۳-۱- فرایند تحقیق
۱۱۵	نمودار ۴-۱: توزیع جنسیت
۱۱۶	نمودار ۴-۲: توزیع تحصیلات
۱۱۷	نمودار ۴-۳: توزیع سن
۱۱۸	نمودار ۴-۴: توزیع سابقه کاری
۱۲۰	نمودار ۴-۵: تأثیر رگرسیونی متغیر فرهنگ سازمانی بر بهبود کیفیت
۱۲۲	نمودار ۴-۶: تأثیر رگرسیونی متغیر رسالت در کار بر بهبود کیفیت
۱۲۳	نمودار ۴-۷: تأثیر رگرسیونی متغیر سازگاری در کار بر بهبود کیفیت
۱۲۵	نمودار ۴-۸: تأثیر رگرسیونی متغیر درگیر شدن در کار بر بهبود کیفیت
۱۲۶	نمودار ۴-۹: تأثیر رگرسیونی متغیر انطباق پذیری در کار بر بهبود کیفیت

چکیده

هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه بین المللی امام خمینی(ره) است. بدین منظور، جهت بررسی کیفیت زندگی کاری از مدل والتون با هشت مولفه ی پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، قانون گرایی در سازمان و توسعه قابلیت های انسانی و همچنین جهت ارزیابی متغیر وابسته عملکرد کارکنان از هفت مولفه مدل آچيو استفاده شده است. برای انجام پژوهش یک نمونه ی ۲۴۷ نفری از کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی(ره) به روش تصادفی ساده انتخاب گردیده، و پس از اطمینان از روایی و پایایی پرسشنامه تحقیق و نرمال بودن داده ها، جهت بررسی رابطه متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون، جهت اولویت بندی مولفه ها از آزمون فریدمن، جهت بررسی وضعیت موجود سازمان از آزمون تی تک نمونه ای و در نهایت جهت بررسی تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته از مدل معادلات ساختاری بوسیله نرم افزار لیزرل نسخه ۸/۵ استفاده گردید. نتایج بیانگر تاثیر مثبت و مستقیم کیفیت زندگی کاری و تمامی ابعاد آن بر عملکرد کارکنان بود که می تواند راه کار مناسبی در راستای ارتقاء عملکرد کلی سازمان باشد.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری - ارزیابی عملکرد - گمرک .

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه

شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره وری و کاهش کیفیت محصولات (خدمات) در برخی از کشورها ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و برتری‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان انتظار دارند که نظارت و دخالت بیشتری در کارشان داشته باشند. چنانچه نیروهای انسانی شاغل در سازمان مورد توجه قرار گیرند، نقش مهم و حساسی را در راستای تحقق اهداف سازمان ایفا خواهند نمود. استفاده از تکنیک‌ها و روش‌های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند گامی اساسی در تحقق این مهم باشد. (Lau, 2000, 9) از طرفی، شاید بتوان گفت مهم‌ترین متغیر وابسته در روان‌شناسی سازمانی و صنعتی، عملکرد شغلی است؛ که اغلب به عنوان یک معیار اساسی در حوزه‌های مختلف سازمانی نظیر انتخاب کارمند، آموزش و جبران خدمت در نظر گرفته می‌شود. علاوه بر این، مبنایی برای بهبود عملکرد و منبع بازخوردهای مهمی است که به توسعه سازمان می‌انجامد. استفاده مؤثر از دستاوردهای اندازه‌گیری عملکرد در یک سازمان موجب می‌شود که بتواند از اندازه‌گیری به مدیریت انتقال (گذار یا تحول) مطمئن گردد.

بنابراین پژوهش حاضر در قالب پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد، قصد دارد به بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) بپردازد. بر این اساس در این فصل کلیاتی از تحقیق از جمله: بیان مسأله، اهمیت موضوع، اهداف تحقیق، روش‌شناسی و نهایتاً تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش آورده شده است.

۱-۱- بیان مسأله تحقیق

در گذشته اشتغال نیروی انسانی در سازمان‌ها به منظور کسب درآمد و تامین معاش صورت می‌گرفت. در حالی که امروزه با استاندارد شدن سطح زندگی، افزایش اطلاعات و آگاهی‌های نیروی انسانی، باعث تغییر در علاقه‌مندی و ترجیحات کارکنان شده است. کارکنان در حین انجام وظایف خود به دنبال تامین رضایت خاطر از کارشان می‌باشند و در پی نارضایتی شمار

بسیاری از کارکنان از کار خود، آنان خواستار تغییراتی در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان و بهتر کردن کیفیت زندگی کارشان می‌باشند.

در همین رابطه در گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) کاستی‌های کیفیت زندگی کاری، عدم دخالت، مشارکت و نظارت کارکنان بر کارشان باعث بروز مشکلاتی از جمله برخورد نامناسب کارکنان با ارباب رجوع، نداشتن انگیزه برای پاسخ دادن به ارباب رجوع، عدم تعلق و وابستگی به سازمان، تمایل به ترک سازمان، ضعف کارایی و نارضایتی شغلی شده است.

اگر با کارکنان با احترام رفتار نشود و آنان مجال بیان اندیشه‌های خود را نداشته باشند و در اتخاذ تصمیم‌های مربوط به کم و کیف کارشان دخالت و مشارکتی نداشته باشند، نمی‌توان از آنها انتظار واکنش‌های مناسب و مطلوبی را داشت. لذا می‌توان از طریق تعدیل و رفع نارسائی‌های مذکور، مشارکت افراد را در عملکرد خود، ارتقاء و فشارهای عصبی، ترک خدمت‌ها و غیبت‌ها را کاهش داد.

این تحقیق ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) راه حل‌هایی را به منظور بهبود عملکرد کارکنان ارائه می‌نماید.

بنابراین سوال اصلی این تحقیق این است که آیا کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد؟

۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق

نیروی انسانی بزرگترین سرمایه یک سازمان است، از این رو استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید و این اقدامات شامل:

امکانات رفاهی، خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل و شاغل، امنیت شغلی، طراحی شغل، غنی‌سازی و توسعه شغلی و... می‌باشد و تحت عنوان کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می‌شود (داوری، ۱۰، ۱۳۸۵).

ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵٪ عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود. گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) به عنوان بزرگترین مرزبان اقتصادی کشور، که نقش قابل توجهی در کنترل ورود و خروج کالا دارد و سهم بسزائی در توسعه اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی کشور دارا می‌باشد، دارای اهمیت ویژه‌ای می‌باشد. چنانچه به کیفیت زندگی کاری کارکنان توجه لازم نشود:

۱. کم کاری، عدم انگیزه شغلی، یأس و عدم احساس تعلق در محیط کار بوجود می‌آید.
۲. در توان منابع انسانی زیان‌های فراوانی وارد می‌سازد.
۳. کارکنان از کار خود ناراضی می‌شوند و نگرش منفی را با خود به خانه می‌برند.

یکی از بنیادهای واقع بینانه مفهوم کیفیت زندگی کاری، آن است که با از بین بردن روحیه خسته و ناراضی شغلی، که باعث افزایش غیبت از کار و ترک خدمت و نظیر اینها می‌شود، محیط کار را روح بخش و پرنشاط نمود و از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری نیازهای اساسی کارکنان را تامین نمود.

۱-۳- اهداف تحقیق

۱-۳-۱- هدف اصلی

- بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره).

۱-۳-۲- اهداف فرعی

- تعیین اولویت تأثیرگذاری مولفه‌های کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره).
- بررسی میزان تأثیر مولفه‌های کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره).
- بررسی سطح عملکرد کارکنان بر اساس مدل اچپو.

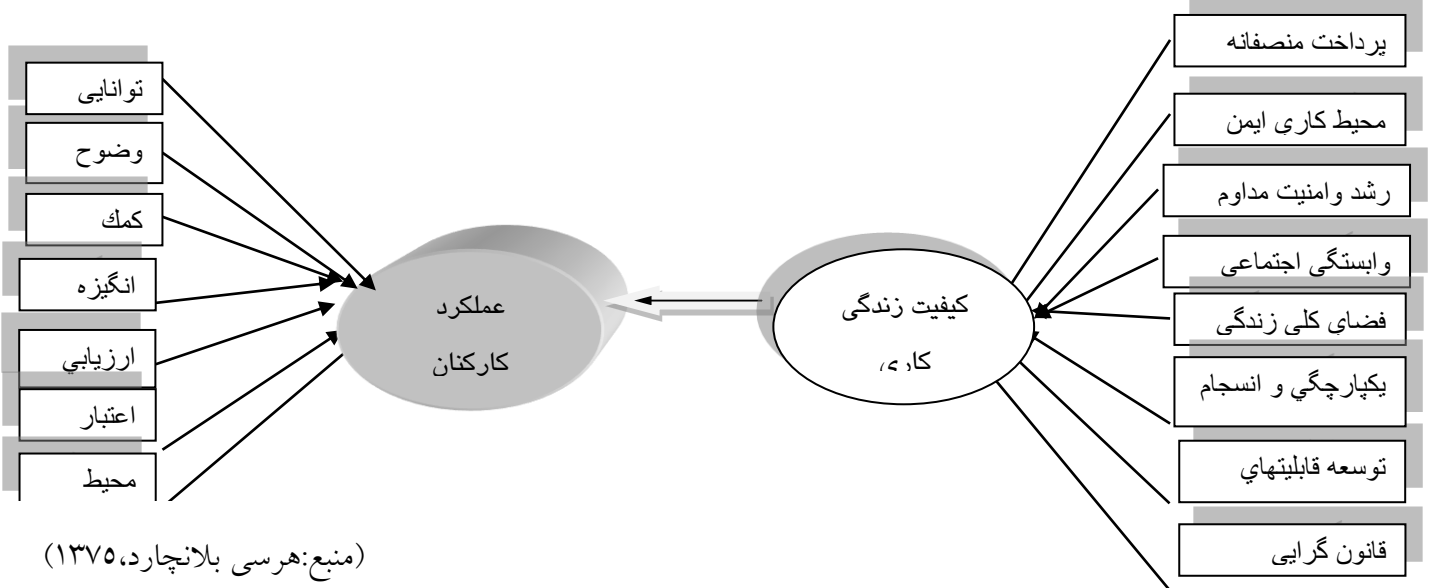
۱-۴- چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری نشان می‌دهد که تحقیق با کدام نظریه‌ها و تحقیقات تکیه دارد.

۱-۵- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مرور ادبیات و فرضیه‌های تحقیق، مدل مفهومی که این پژوهش بر اساس آن صورت گرفته به صورت زیر می‌باشد:

شکل ۱-۱- چارچوب نظري تحقيقات



(منبع: گریفین، ۱۳۷۷، ۳۵۴)

ای تحقیق

فرضیه‌های مورد بررسی در این تحقیق شامل یک فرضیه اصلی و هشت فرضیه فرعی می‌باشد که عبارتند از:

۱-۶-۱- فرضیه اصلی

کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.

۲-۶-۱- فرضیات فرعی

۱- پرداخت منصفانه بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.

۲- محیط کاری ایمن بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.

۳- فرصت رشد و امنیت مداوم بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.

۴- وابستگی اجتماعی زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.

- ۵- فضای کلی زندگی کاری بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.
- ۶- یکپارچگی و انسجام اجتماعی بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.
- ۷- قانون گرایی در سازمان بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.
- ۸- توسعه قابلیت‌های انسانی بر عملکرد کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) تاثیر دارد.

۷-۱- روش شناسی تحقیق

به لحاظ طبقه بندی پژوهش بر مبنای هدف، این پژوهش کاربردی است. و به لحاظ طبقه بندی پژوهش بر مبنای روش، این پژوهش یک پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. بدین معنا که پژوهشگر می‌کوشد در رابطه با موضوع، آنچه را که هست توصیف و تفسیر کند و برای انجام بهینه آن، به شرایط یا روابط موجود، عقاید متداول، فرآیندهای جاری، آثار مشهود و رویدادهای در حال گسترش توجه نماید.

۸-۱- قلمرو تحقیق

۱-۸-۱- قلمرو موضوعی تحقیق:

بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد از موضوعات مورد بحث در حوزه مدیریت منابع انسانی می‌باشد.

۲-۸-۱- قلمرو مکانی تحقیق:

این تحقیق در گمرک فرودگاه بین المللی امام خمینی (ره) انجام می‌شود.

۳-۸-۱- قلمرو زمانی تحقیق:

تحقیق حاضر در بازه زمانی اسفند ۱۳۹۱ تا اواسط مرداد ماه سال ۱۳۹۲ انجام گرفته است. پرسشنامه تحقیق در نیمه اردیبهشت سال ۱۳۹۲ پخش و در پایان همان ماه جمع آوری شد.

۹-۱- جامعه آماری

جامعه‌ی آماری این پژوهش کارکنان گمرک فرودگاه امام خمینی (ره) می‌باشند؛ با این توضیحات تعداد جامعه‌ی آماری با توجه به آمار اخذ شده از اداره کل امور اداری این سازمان ۷۰۰ نفر (کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی) می‌باشد.

۱۰-۱- حجم نمونه آماری و روش نمونه گیری