



موضوع تحقیق:

بررسی رابطه رضایت شغلی با عملکرد کارکنان
در فرودگاه امام خمینی (ره)

پایان نامه کارشناسی ارشد
رشته مدیریت دولتی-مدیریت منابع انسانی

استاد راهنما: دکتر محمد عباسی

دانشجو: محمدرضا لکزیان

سال: ۱۳۹۳

فهرست مطالب

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| | فصل اول: کلیات تحقیق |
| ۸ | مقدمه..... |
| ۸ | ۱-۱- بیان مساله تحقیق..... |
| ۹ | ۱-۲- اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن..... |
| ۹ | ۱-۳- هدف های تحقیق..... |
| ۱۰ | ۱-۴- سوالات یا فرضیه های تحقیق..... |
| ۱۰ | ۱-۴-۱- فرضیه اصلی..... |
| ۱۰ | ۱-۴-۲- فرضیه های فرعی..... |
| ۱۱ | ۱-۵- چهار چوب نظری تحقیق..... |
| ۱۲ | ۱-۶- مدل تحقیق..... |
| ۱۳ | ۱-۷- روش تحقیق..... |
| ۱۳ | ۱-۸- جامعه آماری و حجم آن..... |
| ۱۳ | ۱-۸-۱- قلمرو موضوعی..... |
| ۱۳ | ۱-۸-۲- قلمرو زمانی..... |
| ۱۳ | ۱-۸-۳- قلمرو مکانی..... |
| ۱۳ | ۱-۹- برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری..... |
| ۱۳ | ۱-۱۰- روش گرد آوری اطلاعات..... |
| ۱۴ | ۱-۱۰-۱- مطالعات کتابخانه ای..... |
| ۱۴ | ۱-۱۰-۲- تحقیقات میدانی..... |
| ۱۴ | ۱-۱۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات..... |
| ۱۴ | ۱-۱۲- متغیرها و واژه های کلیدی..... |
| | فصل دوم: ادبیات تحقیق |
| ۱۸ | مقدمه..... |
| ۱۸ | ۱-۲- سیر تاریخی موضوع..... |
| ۲۱ | ۲-۲- پیشینه تحقیق..... |

| | |
|----|--|
| ۲۶ |۳-۲-ادبیات و مبانی نظری تحقیق..... |
| ۲۶ |۳-۲-۱-نظریه های کمپ..... |
| ۲۷ |۳-۲-۲-نظریه های کورمن..... |
| ۲۸ |۳-۲-۳-نظریه های ریز مدل..... |
| ۲۸ |۳-۲-۱-نظریه پروژه معنا در کار ترز..... |
| ۴۱ |۳-۲-۲-نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو..... |
| ۴۳ |۳-۲-۳-نظریه آلدرفر..... |
| ۴۴ |۳-۲-۴-نظریه نیازهای آموخته شده مک کلند..... |
| ۴۶ |۳-۲-۵-نظریه برابری و انتظار(عدالت سازمانی)..... |
| ۴۷ |۳-۲-۶-نظریه طرح هدف..... |
| ۴۹ |۳-۲-۴-نظریه های درشت مدل..... |
| ۴۹ |۳-۲-۱-نظریه دو عاملی هرزبرگ..... |
| ۵۱ |۳-۲-۲-نظریه بیگانگی نسبت به کار مارکس..... |
| ۵۳ |۳-۲-۳-نظریه رضایت و بارآوری..... |
| ۵۵ |۳-۲-۵-نظریه محرومیت نسبی..... |
| ۵۵ |۳-۲-۶-تالکوت پارسونز و رضایت شغلی در سازمان ها..... |
| ۵۶ |۳-۲-۷-عوامل سازنده رضایت شغلی..... |
| ۶۸ |۲-۴-چهارچوب نظری تحقیق..... |
| | فصل سوم:روش شناسی تحقیق(متدولوژی) |
| ۷۱ |مقدمه..... |
| ۷۱ |۳-۱-روش تحقیق..... |
| ۷۲ |۳-۲-جامعه آماری..... |
| ۷۲ |۳-۳-حجم نمونه و روش نمونه گیری..... |
| ۷۲ |۳-۴-ابزار جمع آوری اطلاعات..... |
| ۷۲ |۳-۴-۱-نحوه اندازه گیری متغیر ها..... |
| ۷۳ |۳-۴-۲-روایی و پایایی پرسشنامه..... |
| ۷۵ |۳-۵-روش تجزیه و تحلیل داده ها..... |
| | فصل چهارم:تجزیه و تحلیل داده ها |
| ۷۹ |مقدمه..... |

| | |
|----|---|
| ۷۹ | ۱-۴- تجزیه و تحلیل آمار توصیفی..... |
| ۷۹ | ۱-۱-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت..... |
| ۸۰ | ۲-۱-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات..... |
| ۸۱ | ۳-۱-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن..... |
| ۸۲ | ۴-۱-۴- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار..... |
| ۸۳ | ۲-۴- تجزیه و تحلیل آمار استنباطی..... |
| ۸۳ | ۱-۲-۴- آزمون کلمو کروف-اسمیرنوف..... |
| ۸۴ | ۲-۲-۴- آزمون میانگین تک نمونه ای..... |
| ۸۸ | ۳-۲-۴- آزمون فرضیات با ضریب همبستگی پیرسون..... |
| ۹۷ | ۴-۲-۴- آزمون رتبه ای فریدمن..... |

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

| | |
|-----|---|
| ۱۰۳ | مقدمه..... |
| ۱۰۳ | ۱-۵- نتیجه گیری..... |
| ۱۰۳ | ۱-۱-۵- نتایج تحلیل آمار توصیفی..... |
| ۱۰۳ | ۲-۱-۵- نتایج آمار استنباطی..... |
| ۱۰۴ | ۱-۲-۱-۵- نتایج تحلیل توزیع داده ها..... |
| ۱۰۴ | ۲-۲-۱-۵- نتایج آزمون فرضیات (تحلیل همبستگی پیرسون)..... |
| ۱۰۸ | ۳-۲-۱-۵- نتایج آزمون فریدمن..... |
| ۱۰۸ | ۴-۲-۱-۵- نتایج آزمون تی تک نمونه ای..... |
| ۱۰۹ | ۲-۵- پیشنهادات تحقیق..... |
| ۱۰۹ | ۱-۲-۵- پیشنهادات مرتبط با نتایج فرضیات..... |
| ۱۰۹ | ۱-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه اول..... |
| ۱۱۰ | ۲-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه دوم..... |
| ۱۱۱ | ۳-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه سوم..... |
| ۱۱۱ | ۴-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه چهارم..... |
| ۱۱۱ | ۵-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه پنجم..... |
| ۱۱۲ | ۶-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه ششم..... |
| ۱۱۳ | ۷-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه هفتم..... |
| ۱۱۳ | ۸-۱-۲-۵- پیشنهادات فرضیه هشتم..... |

| | | |
|-----|-------|-------------------------------------|
| ۱۱۴ | | ۵-۲-۱-۹- پیشنهادات فرضیه نهم |
| ۱۱۵ | | ۵-۲-۱-۱۰- پیشنهادات فرضیه دهم |
| ۱۱۵ | | ۵-۲-۱-۱۱- پیشنهادات فرضیه یازدهم |
| ۱۱۶ | | ۵-۲-۲- پیشنهادات برای پژوهش های آتی |
| ۱۱۶ | | ۵-۳- موانع و محدودیت های تحقیق |
| ۱۱۷ | | منابع و مأخذ |
| ۱۲۰ | | پرسشنامه |

فصل اول:

کلیات تحقیق

مقدمه:

مطالعه انگیزش، رضایتمندی و رفتارهای سازمانی جستجویی است برای پاسخ به پرسشهای بیشمار مشکلات سازمانی، با توجه به اهمیت عناصر انسانی در سازمانها انجام پژوهشهای کاربردی جهت کمک به فهم چرایی رفتار انسانی توسط مدیران ضروری است.

رضایت شغلی به عنوان راهبردی جهت بهبود عملکرد سازمانها مطرح است و بررسی متناوب آن جهت برنامه ریزی مقابله با تغییرات کاهش دهنده آن به کار گرفته می شود.

برای ارائه یک رفتار مطلوب و مورد پسند در راستای اهداف سازمان توسط نیروی انسانی، بایستی عوامل انگیزشی را شناخت و ابزارهای لازم را توسط مدیران لایق و شایسته به کار برد تا رضایت شغلی، علاقه، وفاداری فرد به سازمان و بالندگی کارکنان در محیط کار تحقق یابد.

۱-۱ بیان مساله تحقیق :

امروزه با گسترش دانش بشری تحولات عمده ای در شرایط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و اداری صورت گرفته که به اعتقاد بسیاری از دانشمندان تنها چیز ثابت همان تغییر است. در راستای این تحولات خصوصاً در اداره امور سازمانها و هدایت نیروی انسانی ضروری است که مدیران از اطلاعات گسترده ای چه از لحاظ فنی و چه از لحاظ رفتاری برخوردار باشند.

میدانیم که هر سازمان یا موسسه ای از سه منبع اصلی انسانی، فیزیکی و مالی تغذیه شده و امور خود را به پیش می برد، اما مسلماً منابع انسانی هر سازمان مهمترین و اساسی ترین عامل دستیابی به اهداف و رشد و توسعه سازمان به شمار می آیند، چرا که دو منبع دیگر با هر کیفیت و کمیتی که باشند به مشابه ابزاری هستند در دست نیروی انسانی سازمان که باید آنها را در راه نیل به اهداف به کار گیرند. در هر سازمان، هر فرد انتظار دارد که قسمت عمده ای از نیازهای مادی و روانی اش پس از انتخاب شغل تامین گردد، حال اگر به دلایل مختلف از جمله عدم برنامه ریزی صحیح و ضعف مدیریتهای به نیازهای مادی و روانی اش توجه نشود، نه تنها نمی تواند از کار خود احساس رضایت کند بلکه با تعارض و روحیه منفی در سازمان اثر

سوء‌گذاشته و دچار عوارض روانی می‌گردد، بنابراین شناسایی نیاز های افراد که خود زیربنای انگیزه ها هستند یکی از عوامل سلامت سازمان می باشد، مشخص کردن عوامل رضایت از کار و تقویت آن عوامل میتواند باعث تقویت و افزایش انگیزه درونی گشته و در نهایت سلامت سازمان را تأمین کند. اینکه چه عواملی موجب ایجاد انگیزه اند و چگونه میتوان از این عوامل برای افزایش عملکرد منابع انسانی استفاده نمود، منجر به پیدایش نظریه های انگیزشی در کار و انجام تحقیقات تجربی فراوان گردیده است. در این راستا و به منظور آگاهی از رابطه رضایت شغلی با عملکرد کارکنان در فرودگاه امام خمینی (ره) که با ظرفیت پذیرش سالانه ۶ تا ۶/۵ میلیون نفر مسافر و در پی آن انجام روزانه حدود ۵۰ پرواز به صورت رفت و برگشت که توسط ۴۰ ایرلاین داخلی و خارجی انجام می گردد از فرودگاه های تراز اول کشور بوده و از اهمیت خاصی برخوردار می باشد که بر همین اساس محقق را بر آن داشت تا به مطالعه و بررسی رابطه این دو متغیر بپردازد.

۱-۲ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن :

همانطور که میدانیم هدف نهایی و مقصد همه سازمانها کارایی و اثربخشی بالاتر و در نهایت افزایش بهره وری میباشد. سازمانها وسیله ای برای ترکیب منابع مادی و انسانی جهت تولید کالا و خدمات هستند.

عناصر ضروری سازمان عبارتند از: مهارتها، ارزشهای انسانی، منابع مادی و تکنولوژی. از آنجایی که اهمیت به نیروی انسانی و کاربرد صحیح و مؤثر منابع انسانی از مهمترین وظایف مدیران میباشد، باید مدیران خود را به داشتن دانش جهت مواجهه با حل مشکلات این عامل استراتژیک (نیروی انسانی) به جهت افزایش کارایی مجهز نمایند.

برای اینکه بتوان به کارایی لازم از منابع انسانی رسید، باید توجه داشته باشیم که نیروی انسانی لازم است تمایلاتشان ارضاء شود و در این راستا لازم است مدیران از تمایلات و نگرشهای کارکنان خود آگاه شوند. یکی از راههای شناخت نگرشهای کارکنان بررسی رضایت شغلی آنان می باشد.

رضایت شغلی خود از عوامل متعددی تشکیل شده که شناخت و توجه به آنها موجبات ایجاد انگیزه بیشتر را در کارکنان فراهم می آورد و این امر نهایتاً باعث افزایش عملکرد در سازمان می گردد.

۱-۳ هدفهای تحقیق :

این تحقیق از یک هدف کلی و چند هدف ویژه به شرح ذیل تشکیل می شود:

هدف کلی:

بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان فرودگاه امام خمینی (ره).

اهداف ویژه:

۱) تعیین رابطه بین حقوق و دستمزد و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۲) تعیین رابطه بین ترفیحات و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۳) تعیین رابطه بین خط مشی های سازمانی و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۴) تعیین رابطه بین محدوده شغل و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۵) تعیین رابطه بین تنوع شغل و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۶) تعیین رابطه بین سبک سرپرستی و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۷) تعیین رابطه بین گروه کاری و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۸) تعیین رابطه بین شرایط کاری و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۹) تعیین رابطه بین نگرش و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۱۰) تعیین رابطه بین سابقه کاری و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۱۱) تعیین رابطه بین صفات شخصیتی و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره).

۴-۱ سوالات یا فرضیه های تحقیق (بیان روابط بین متغیرهای مورد مطالعه) :

۴-۱-۱ فرضیه اصلی:

بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان فرودگاه امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.

۴-۱-۲ فرضیه های فرعی:

۱) بین حقوق و دستمزد و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.

- ۲) بین ترفیعات و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳) بین خط مشی های سازمانی و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴) بین محدوده شغل و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵) بین تنوع شغل و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۶) بین سبک سرپرستی و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۷) بین گروه کاری و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۸) بین شرایط کاری و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۹) بین نگرش و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۱۰) بین سابقه کاری و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۱۱) بین صفات شخصیتی و عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) رابطه معنی داری وجود دارد.

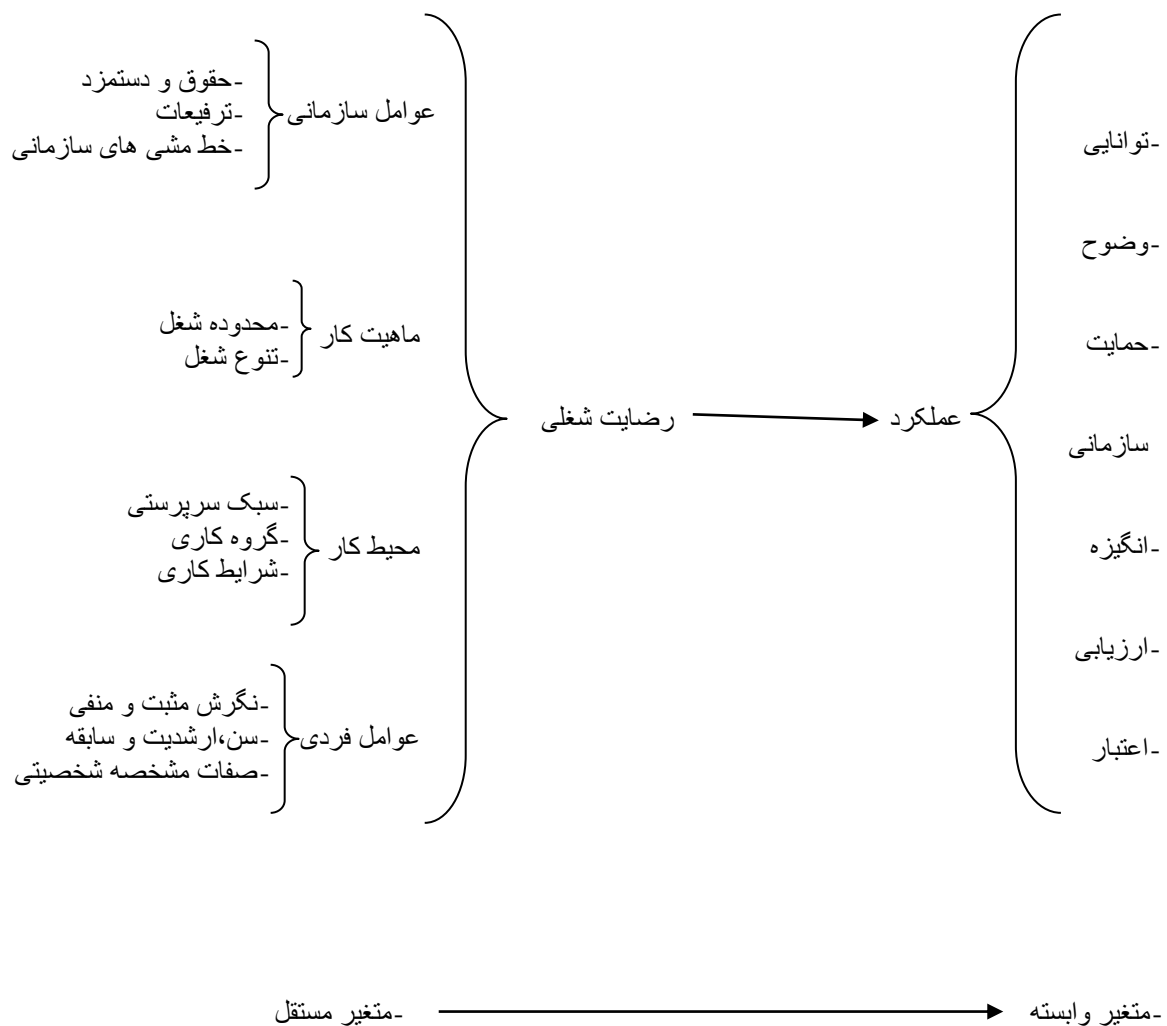
۱-۵ چهارچوب نظری تحقیق:

همانطور که در قسمتهای قبلی بیان گردید هر سازمان از سه منبع اصلی انسانی، فیزیکی و مالی تشکیل شده است که مهمترین آنها جنبه انسانی می باشد.

در این تحقیق محقق بر آن است تا میزان اثر گذاری رضایت شغلی را بر عملکرد کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) بیان نماید و توجه به این مطلب که چه عواملی در این میان باعث تأثیر بر رضایت شغلی کارکنان و همچنین چه متغیر هایی باعث اثر گذاری بر روی میزان عملکرد کارکنان می گردد.

۶-۱ مدل تحقیق :

مدل ترکیبی رضایت شغلی (مقیم، ۱۳۹۰) و عملکرد اچیو (هرسی و گلد اسمیت) (مدیریت بهره وری، خاکی، ۱۳۸۸)



۷-۱ روش تحقیق :

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد و به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه و تحقیقات کتابخانه ای استفاده می شود.

در بحث همبستگی، هدف اصلی کشف وجود یا عدم وجود رابطه بین دو یا چند متغیر می باشد، بنابراین در اینجا هدف شناخت رابطه است، نه بیان علت و معلول یک رابطه.

۸-۱ جامعه آماری و حجم آن :

این تحقیق جهت استفاده و پیاده سازی در کارکنان فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) که تعداد آن ۱۲۰ نفر می باشد انجام می گیرد.

۸-۱-۱ اقلرو موضوعی:

قلمرو موضوعی این تحقیق در حوزه مباحث رفتار سازمانی بوده و رابطه بین رضایت شغلی و میزان عملکرد کارکنان را در بر می گیرد.

۸-۱-۲ قلمرو زمانی:

قلمرو زمانی تحقیق زمان توزیع و جمع آور پرسشنامه مهرماه ۱۳۹۳ میباشد.

۸-۱-۳ قلمرو مکانی:

قلمرو مکانی این تحقیق فرودگاه حضرت امام خمینی (ره) می باشد

۹-۱ برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری (در صورت نمونه گیری):

در این تحقیق حجم نمونه که متشکل از کارکنان فرودگاه امام خمینی (ره) به تعداد ۱۲۰ نفر می باشد بنا بر این جهت انجام نمونه گیری از روش سرشماری استفاده می شود.

۱-۱۰-۱ روش گرد آوری اطلاعات :

روش گردآوری داده‌ها (اطلاعات) این پژوهش از دو بخش تشکیل شده است که عبارتند از:

۱-۱۰-۱-۱ مطالعات کتابخانه‌ای:

برای بررسی ادبیات موضوعی تحقیق به طور عمده از کتب، مقالات، منابع لاتین و فارسی و غیره ... حاصل از جستجو در اینترنت، بانک‌ها و منابع اطلاعاتی و کتابخانه‌ها و مقاله‌ها استفاده شده است.

۱-۱۰-۱-۲ تحقیقات میدانی:

به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر و سنجش متغیرهای تحقیق، از پرسشنامه استفاده شده است. همچنین جهت تکمیل اطلاعات لازم، از ابزار مصاحبه با افراد متخصص در زمینه‌ی تحقیق نیز استفاده می‌شود.

پرسشنامه مذکور بر دو بخش است:

الف) نامه همراه

ب) سؤال پرسشنامه

۱-۱۱ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات :

برای بررسی نرمال بودن یا نرمال نبودن داده از آزمون کلوگروف-اسمیرنف استفاده می شود و برای بررسی فرضیه‌ها در صورت نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمونهای پارامتری و در صورت نرمال نبودن از آزمونهای ناپارامتری استفاده می شود.

۱-۱۲ متغیرها و واژه‌های کلیدی :

-رضایت شغلی:

رضایت شغلی عبارت است از نگرش کلی و طرز تلقی فرد درباره شغلش. (استیفن پی رابینز، ۱۳۷۸)

-تعریف عملیاتی رضایت شغلی:

در این تحقیق رضایت شغلی هر فرد عبارت است از مجموع نمراتی که از طریق اجرای پرسشنامه رضایت شغلی در خصوص وی به دست خواهد آمد. (استیفن پی رابینز، ۱۳۷۸)

-پیشرفت شغلی:

ارتقاء به پست های بالاتر در سازمان و پیشرفت در امور محوله.

-مسئولیت:

وجود توانایی های فردی و به عهده گرفتن مسئولیت های بیشتر و برخورداری از آزادی عمل در انجام وظایف محوله.

-عملکرد:

عملکرد را می توان نحوه انجام کار مشخص در یک دوره زمانی معین دانست. (کاسیو، ۱۹۸۹، ۳۰۴)

-شرایط کار:

شرایط مساعد کاری شامل عواملی مثل: دما، رطوبت، سروصدا، برنامه کاری، تمیزی محیط کار، داشتن وسایل ضروری که می تواند رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. (جوزانی، ۱۳۸۷، ۱۲)

-سبک مدیریت:

تصمیم گیری از پایین به بالا یا بلعکس که توسگ مدیر اعمال می گردد و به طور کلی فرایندی است که از طریق آن کارکنان سهمی در رسیدن به تصمیمات مدیریتی دارند. (فقهی، ۱۳۸۷، ۱۴)

-ماهیت کار:

خصوصیات و ویژگی هایی که در وظایف شغلی فرد وجود دارد که دارای دو جنبه است: محدود شده شغل (میزان مسئولیت) و تنوع کاری (درجه ای که کارکنان به انجام طیف گسترده ای از وظایف خود می پردازند) (جوزانی، ۱۳۸۷، ۱۳)

-ارتقاء و پیشرفت:

امکان رشد و ترقی مادی و معنوی کارکنان می باشد. (جوزانی، ۱۳۸۷، ۱۳)

ارتباط با همکاران:

نحوه رفتار همکاران با یکدیگر و طرز عمل در محیط کاری.

-توانائی:

قدرت به انجام رساندن توفیق آمیز یک تکلیف.

-وضوح:

روشنی در درک پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن. (خاکی، ۱۳۸۸)

-حمایت سازمانی:

حمایتی که کارمندان برای تکمیل کردن اثر بخشی کار به آن نیاز دارند.

-انگیزه:

شور و شوق و تمایل به انجام تکلیف. (خاکی، ۱۳۸۸)

ارزیابی:

ساز و کار قضاوت در رابطه با چند و چون انجام کار. (خاکی، ۱۳۸۸)

اعتبار:

مناسبت، قانونمندی و مشروع بودن تصمیم مدیر. (خاکی، ۱۳۸۸)

-محیط:

مجموعه عوامل مؤثر برون سازمانی. (خاکی، ۱۳۸۸)

فصل دوم:

ادبیات تحقیق

مقدمه:

در این فصل ادبیات موضوعی تحقیق آرایه شده است. این فصل شامل چهار بخش زیر می باشد:

بخش اول اختصاص به سیر تاریخی موضوع دارد. در بخش دوم تحقیق های صورت گرفته در این زمینه آورده شده است. در بخش سوم ادبیات و مبانی نظری تحقیق و آرایه نظریه هایی در خصوص رضایت شغلی و عوامل تاثیر گذار بر آن مطرح گردیده و در پایان در خصوص چهارچوب نظری تحقیق بیان گردیده است.

۲-۱- سیر تاریخی موضوع:

کسی نمی تواند بدون فهم و جوابگویی به عوامل محیطی و مؤثر در عملیات سازمان نظیر عوامل اخلاقی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و تکنیکی، کار مؤثرتری انجام دهد. فلاسفه چین قدیم در زمره اولین کسانی بوده اند که در حسن انجام خدمات کشوری، مسئله انتخاب و انتصاب کارمند را بر اساس یک روش منظم پیشنهاد کرده اند. در میان تمدن ابتدایی بشر به طور کلی ما می توانیم شواهدی حاکی از اصل تخصصی کردن کارها، خصوصاً در نوشته های میسبوس در زمینه های تقسیمات سازمان کسب و کار پیدا کنیم شاید یونانیان پیش از هر ملت دیگری اصول مدیریت را به طور وسیعی اشاعه داده اند. شواهدی وجود دارد که نشان می دهد در نوشته های گزنفون موضوع های متعدد نظیر قابل تعمیم بودن اصول مدیریت، تخصصی کردن کارها، مدیریت به عنوان یک هنر، انتخاب کارمند، تفویض اختیار و مطالعه حرکت به چشم می خورد. در واقع این شواهد و بسیاری دیگر از مسیر تاریخ اولیه بشر، نشان دهنده این است که سیستم جدید مدیریت و اداره امور به صورت کنونی از همان آغاز تمدن بشری ریشه و الهام گرفته است.

شواهد و قرائن موجود در تاریخ کهن کشور ما نیز نشان می دهد که ایرانیان از نخستین اشاعه دهندگان افکار و نظریات مدیریت بوده اند. اخیراً یکی از استادان و نویسندگان مدیریت آمریکا به نام جرج (C.S. George) که به نگارش تاریخ افکار اداری پرداخته، به چند اسم اشاره کرده است که از مبتکران به نام افکار اداری بوده اند ولی این نویسنده ملیت آنها را مشخص نساخته است. کورش کبیر یکی از این اشخاص است که نویسنده به نام (Syrus) و به عنوان یکی از مبتکران مدیریت نظامی از او نام برده است. کورش از جمله متقدمان در فن اداره امور بوده است.

بررسی میزان کارآمدی کارکنان بدون توجه به موضوع رضایت شغلی غیرممکن است. این دو موضوع آنقدر با هم عجین شده است که بررسی این دو مقوله جدای از هم غیرممکن می‌نماید لذا بررسی رضایت شغلی منافاتی به بررسی میزان کارآیی ندارد چرا که اگر رضایت شغلی وجود داشته باشد در پی خود کارآیی و بهره‌وری نیز افزایش پیدا خواهد کرد.

تاریخچه تحقیق‌های بهره‌وری در حوزه تجارت و صنعت به دهه ۱۹۳۰ برمی‌گردد، اما به طور کلی نتایج تجربی متناقضی درباره جنسیت و رضایت از کار بیان شده است (Muchinsky Wilcock, 1991;1990 به نقل از زهی).

برخی گزارش می‌کنند که مردان راضی‌تر از زنان هستند و عده‌ای دیگر به نتیجه متفاوتی می‌رسند. دسته سوم منکر هر گونه تمایز در این باره می‌شوند. هلن واسمیت معتقدند که تفاوت رضایتمندی دو جنس، از اختلاف در میزان آموزش، حقوق و ما در عصری زندگی می‌کنیم که سازمان‌های مختلف با تشکیلات کوچک و بزرگ پیرامونمان را فراگرفته‌اند. قسمت اعظم احتیاجات و نیازهای گوناگون ما را سازمان‌ها تأمین می‌کنند. سازمان‌های اجتماعی تقریباً در کلیه شئون زندگی انسان، از هنگام تولد تا مرگ، تأثیر می‌گذارند. در سیر تمدن جوامع انسانی کمتر پدیده‌ای را می‌توان یافت که تاریخی طولانی‌تر از سازمان‌های اجتماعی داشته باشد. سرگذشت ظهور و سقوط سازمان‌ها و فعالیت‌های آنها طی قرون و اعصار در تاریخ ثبت شده است.

سازمان‌ها در طول تاریخ زندگی انسان پیوسته مطرح بوده‌اند اما در حقیقت از زمان انقلاب صنعتی به بعد بود که با پیدایش سازمان‌های عظیم صنعتی و بازرگانی و ایجاد و گسترش مؤسسات بزرگ دولتی و چند ملیتی، سازمان به عنوان یک پدیده پیچیده اجتماعی مورد توجه متفکرین و دانشمندان در محافل علمی و دانشگاهی قرار گرفت و از اوایل قرن بیستم بود که مطالعات و تحلیل‌های علمی پیرامون آن شروع شد (ایران نژاد، ساسان گهر ۱۳۷۳).

دانش مدیریت روزگاری با هدف به حداکثر رساندن بهره‌وری و رعایت اصول مدیریت علمی آغاز به کار کرد، به تدریج توجه به انسان و انگیزه‌های انسانی همراه با توجه به عوامل کار و ساخت سازمانی مورد توجه قرار گرفت جنبه‌های مختلف رفتار انسانی با تمام پیچیدگی‌هایش مطرح شد و نظریه‌هایی چون نظریه سیستم‌ها که سازمان‌ها را به صورت نظام‌های باز و پاسخگو به محیط‌های داخلی و خارجی بیان می‌کند از سوی نظریه‌پردازان تازه مدیریت پدید آمد.

شاید هیچ زمینه‌ای از فعالیت‌های انسانی مهمتر از مدیریت منابع انسانی همراه با مدیریت سازمانی نباشد زیرا کار مدیر آن است که محیط خارجی و داخلی سازمان را آنچنان آماده و نگهداری کند که افراد شاغل در آن محیط بتوانند کار گروهی همراه با نشاط و شادابی انجام دهند و در تحقیق هدف‌های سازمان نقش مؤثر و سازنده‌ای داشته باشند. به عبارت دیگر، مدیر مسئول است که با دست زدن به اقدامات مؤثر، همکاری و کمک افراد را در تحقیق هدف‌های گروهی برای اعضای گروه امکان‌پذیر سازد. مسلماً هیچ مدیر احراز مشاغل ناشی می‌شود و در صورت کنترل این موارد، هر دو جنس به طور برابر از شغلشان راضی هستند (Muchinsky, 1990:320 به نقل از زهی).

گالوپ در یکی از نظرسنجی‌های خود نشان داد که مردان و زنان به یک نسبت از کار خود و حجم آن راضی و نسبت به رسیدن سازمان به اهداف آن وفادار هستند. این نتایج براساس مصاحبه تلفنی از ۵۸۴ بزرگسال هجده سال به بالا و شاغل تمام وقت و در سطح اطمینان ۹۵ درصد و ماکزیمم خطای نمونه‌گیری ± 4 درصد به دست آمده است (Robinson. 2002 به نقل از زهی).

نوپ، درباره ارزش‌های کاری و بهره‌وری و رضایت شغلی با استفاده از تئوری دووجهی هرزبرگ و یک نمونه ۳۸۶ نفری از بین کارکنان ۱۸ دبیرستان کانادایی، ۱۶ ارزش کاری و ۵ بعد رضایت شغلی جهت رسیدن به بهره‌وری بیشتر در سطح دانش و علم را بررسی کرد. وی با استفاده از تحلیل عاملی، ارزش‌های کاری را در پنج مقوله رضایت جای می‌دهد (Knoop. 1994 به نقل از زهی).

۱- ارزش‌های درونی مرتبط با کار: اعمال مسئولیت، اکتساب، نفوذ در کار، معنا داشتن کار، استفاده از توانایی و مهارت در کار، استقلال در کار، مشارکت در جامعه.

۲- ارزش‌های درونی نتیجه کار: خودپنداره، پایگاه شغلی، توانایی انجام کار، نفوذ در سازمان، افتخار انجام کار در سازمان، رضایت شغلی از کار.

۳- ارزش‌های بیرونی مرتبط با شغل: ساعات کار، شرایط کار.

۴- ارزش‌های بیرونی نتیجه شغل: مزایا، امنیت شغل، رضایت از دستمزد.

۵- ارزش‌های بیرونی مرتبط با افراد: سرپرستان (مدیران)، همکاران، ارتقاء.

(Fraser.et.al.2002.445.427 به نقل از مهمان نوازان)

فریزر در تحقیقی با عنوان «فرهنگ سازمانی به مثابه زمینه چالش در دوران جهانی شدن»، اظهار می‌دارد که بسیاری از تحقیقات پیشین خصایص شخصی کارکنان و یا اشکال ساختاری سازمان را بر رضایت شغلی بررسی کرده‌اند. از این رو نویسنده می‌خواهد که فرهنگ سازمانی سیستم‌های کاری پیشرفته را مطالعه کند. برای تبیین کارآیی و رضایت شغل در سازمان‌های مدرن، باید ادراک کارکنان از فرهنگ سازمانی همان گونه که تجربه شده است بررسی شود (Fraser.et.al.2002.445-427 به نقل از مهمان نوازان).

گنزاچ، رابطه بین هوش و کارآیی و رضایت شغل را مطالعه کرده است. به عقیده وی تحقیق‌های پیشین از متغیرهای وضعیتی و یا انگیزشی - گرایشی در تبیین کارآیی و رضایت از شغل استفاده کرده‌اند. این تحقیق بر متغیرهای شناختی و خصوصاً هوش تأکید دارد و ارتباط بین هوش و کارآیی و رضایت را بر اساس مدلی توضیح می‌دهد که در آن تأثیر هوش بر رضایت و کارآیی تأثیر منفی ولی بدون واسطه است اما تأثیر پیچیدگی کار بر کارآیی رضایت تأثیر مثبت و غیرمستقیم است (Ganzach. 1998:526-540).

تئوری‌های اجتماعی جدید شناخت، معتقدند که محققان باید از متغیرهای سنتی شخصیت برای توضیح رفتار، فراتر روند و به متغیرهای شناختی نظیر مهارت‌های شناختی و استراتژی‌های فرآیند کسب اطلاعات و تعامل بین افراد و محیط برسند. این تئوری‌ها در حوزه رفتار سازمانی بحث شده ولی در تعریف کارآیی و رضایت شغل از آن استفاده نشده است. در این تحقیق، مقیاس هوش از طریق شاخص‌های استدلال محاسباتی - درک مطلب - دانش لغت و دانش ریاضی به تفکیک سن به دست آمده است (Ganzach.1998:526-540)