

الله أكبر

دانشگاه پیام نور

دانشکده‌ی علوم انسانی

گروه مدیریت دولتی

پایان نامه:

بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد رانندگان شرکت واحد

اتوبوسرانی تهران

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در

رشته مدیریت دولتی

مؤلف

محمد رضا جوادی

استاد راهنما

جناب آقای دکتر امیر حسین امیرخانی

استاد مشاور

جناب آقای دکتر محمد جواد حضوری

اسفند ۸۵

۹۶۹۰۶

دانشگاه پیام نور - کتابخانه مرکزی
پشتی نشریات

شماره ثبت	HD
شماره مدرک	۸۲۷
شماره رکورد	۸۲/۷/۳۲



دانشگاه پیام نور

دانشکده‌ای علوم انسانی

گروه مدیریت دولتی

بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد رانندگان شرکت واحد

اقوبوسرانی تهران

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در

دشته‌ی مدیریت دولتی

محمد رضا جوادی

جناب آقای دکتر امیر حسین امیرخانی

اسفند ۸۵

کتابخانه مرکزی
دانشگاه پیام نور

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۵

✓

پایان نامه تحت عنوان: «بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد رانندگان شرکت واحد

اتوبوسرانی تهران» که توسط جناب آقای محمد رضا جوادی تهیه و به هیات داوران ارائه گردیده است مورد

تایید می‌باشد

تاریخ دفاع : ۱۳۸۶/۳/۲۹ نمره : ۱۸/۵ درجه ارزشیابی : عالی

اعضای هیات داوران :

نام و نام خانوادگی : هیات داوران : مرتبه : امضاء :

۱- استاد راهنما: آقای دکتر امیر خانی

۲- استاد راهنمای همکار یا مشاور: آقای دکتر حضوری

۳- استاد ممتحن : دکتر سرلک

۴- نماینده گروه آموزشی: آقای دکتر درویش

تقدیم به

روح پدرم شادروان حضرت حجه السلام و المسلمین حاج میرزا رحمان جوادی

و مادرم که هر چه دارم از دعای خیر اوست

و همسرم وحیده و دخترانم فائزه و فاطمه

تقدیر و تشکر

از سرکار خانم ا. ایلخانی و آقایان دکتر رضا زالی ، مهدی سالم ، علی رضا قویدل ، مهدی زالی ، پرسنل و رانندگان شرکت واحد اتوبوسرانی تهران به خاطر همکاری صمیمانه ای که در جهت تکمیل و غنای این پایان نامه داشته اند .

فهرست مطالب

تقدیم به ۵

تقدیر و تشکر ۶

چکیده ۷

۱- کلیات پژوهش ۱۰

۱-۱- مقدمه ۱۰

۲-۱- بیان مسئله ۱۲

۳-۱- اهمیت و ضرورت انجام موضوع ۱۴

۴-۱- پیشینه‌ی تحقیق ۱۴

۵-۱- اهداف تحقیق ۱۵

۶-۱- فرضیات تحقیق ۱۵

۱-۶-۱- فرضیه‌ی اصلی تحقیق ۱۵

۲-۶-۱- فرضیه‌های فرعی تحقیق ۱۶

۷-۱- روش‌شناسی تحقیق ۱۶

۱-۷-۱- روش و ابزار گردآوری اطلاعات ۱۶

۲-۷-۱- جامعه آماری و تعداد نمونه ۱۶

۳-۷-۱- روش نمونه‌گیری ۱۷

۴-۷-۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات ۱۷

۵-۷-۱- قلمروهای تحقیق ۱۷

۸-۱- تعریف واژگان کلیدی تحقیق ۱۷

۱-۸-۱- رضایت شغلی ۱۷

۲-۸-۱- عملکرد ۱۸

۳-۸-۱- تعهد سازمانی ۱۸

۴-۸-۱- فشار روانی شغلی، فشار کاری ۱۸

۵-۸-۱- علایق سازمانی (افتخار به سازمان) ۱۸

۶-۸-۱- تسهیلات رفاهی ۱۹

۹-۱- محدودیت‌های احتمالی تحقیق ۱۹

۲- مبانی نظری و مرور ادبیات موضوع پژوهش ۱۱

بخش اول: موضوعات نظری پژوهش ۱۱

۱۱ قسمت اول؛ رضایت شغلی
۱۱-۲ مقدمه
۱۲-۲ تعاریف رضایت شغلی
۱۳-۲ ابعاد رضایت شغلی
۱۴-۲ مدل‌های رضایت شغلی
۱۶-۲ مدل جامع رضایت شغلی
۱۶-۲ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۲۰-۲ نظریه آرنولد
۲۲-۲ نظریه هارل
۲۴-۲ سیمای کارکنان خشنود
۲۴-۲ پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۲۶-۲ اندازه‌گیری رضایت شغلی
۲۷-۲ نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۳۰ قسمت دوم: ارزشها، انتظارات، طرز تلقی‌ها و عملکرد
۳۰-۲ ارزشها و انتظارات فرد
۳۲-۲ طرز تلقی‌های کارکنان
۳۳-۲ انواع نگرش‌های شغلی و سازمانی کارکنان
۳۴-۲ رضایت شغلی:
۳۴-۲ ارتباط بین انگیزش و رضایت شغلی
۳۵-۲ بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان
۳۶-۲ بررسی ارتباط بین سطح عملکرد و ترک خدمت کارکنان
۳۷-۲ ارتباط بین رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت
۴۰ قسمت سوم؛ عملکرد
۴۲-۲ تعریف عملکرد
۴۲-۲ ابعاد عملکرد
۴۳-۲ سطوح عملکرد
۴۴-۲ ارزیابی عملکرد
۴۴-۲ استفاده‌های مختلف از ارزیابی عملکرد
۴۵-۲ تعریف ارزیابی عملکرد
۴۷-۲ مدیریت عملکرد
۵۱-۲ ماهیت مدیریت عملکرد

۵۲	۱۶-۲- نتیجه گیری
۵۴	قسمت چهارم؛ ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد و تمایل به ترک خدمت
۵۴	۱۷-۲- ارتباط بین رضایت شغلی و عوامل محیطی با ترک خدمت
۵۵	۱-۱۷-۲- ارتباط بین ترک خدمت و رضایت شغلی
۵۶	۲-۱۷-۲- ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد
۵۸	بخش دوم: معرفی شرکت واحد اتوبوسرانی
۵۸	قسمت اول؛ تاریخچه‌ی حمل و نقل شهری تهران قبل از تأسیس شرکت واحد
۶۱	قسمت دوم؛ شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه
۶۶	۳-۱۷-۲- سازمان اداری و تشکیلات شرکت واحد
۶۶	۴-۱۷-۲- پرسنل شرکت واحد اتوبوسرانی تهران
۶۷	۵-۱۷-۲- طبقات اصلی مشاغل شرکت واحد
۶۸	۶-۱۷-۲- طبقه بندی کارکنان شرکت واحد اتوبوسرانی تهران بر اساس مقاطع تحصیلی
۶۸	۱-۱۷-۲- کارمندان شرکت واحد
۶۸	۸-۱۷-۲- کارگران شرکت واحد
۶۹	۹-۱۷-۲- سازمانهای کارگری شرکت واحد و حساسیتهای پرسنل اتوبوسرانی عمومی
۷۱	۳- روش شناسی پژوهش
۷۱	۱-۳- مقدمه
۷۱	۲-۳- روش تحقیق
۷۳	۳-۳- جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری
۷۴	۴-۳- ابزار و روش گردآوری اطلاعات
۷۵	۵-۳- بررسی اعتبار پرسشنامه
۷۶	۶-۳- روایی و رواسازی پرسشنامه تحقیق
۷۷	۷-۳- روشهای آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۷	۱-۷-۳- آزمون دو جمله‌ای
۷۸	۲-۷-۳- آزمون همبستگی
۷۹	۳-۷-۳- آزمون تحلیل واریانس فریدمن
۸۲	۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها
۸۲	بررسی اطلاعات جمعیت شناختی
۸۲	۱-۱-۴- سطح تحصیلات پاسخ‌گویان
۸۳	۲-۱-۴- سن پاسخ‌گویان

۸۴ سابقه‌ی خدمت پاسخ‌گویان ۳-۱-۴
۸۵ محل خدمت پاسخ‌گویان ۴-۱-۴
۸۷ بررسی فرضیه‌های تحقیق
۸۷ فرضیه‌های فرعی تحقیق
۸۷ ۲-۴ فرضیه‌ی فرعی شماره یک: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران از ماهیت کار خود رضایت دارند.
۸۹ ۳-۴ فرضیه‌ی فرعی شماره دو: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران از نحوه‌ی رفتار و رابطه‌ی خود با سرپرستان و مدیران رضایت دارند.
۹۱ ۴-۴ فرضیه‌ی فرعی شماره سه: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران از میزان حمایت و همراهی‌های همکاران خود رضایت دارند.
۹۳ 4-5 فرضیه‌ی فرعی شماره چهار: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران از حقوق و دستمزد دریافتی خود رضایت دارند.
۹۵ ۶-۴ فرضیه‌ی فرعی شماره پنج: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران از روش‌های ارتقا و قوانین و مقررات شغلی خود رضایت دارند.
۹۷ 4-7 فرضیه‌ی فرعی شماره شش: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران از شرایط محیط کار خود رضایت دارند.
۹۹ 4-8 فرضیه‌ی فرعی شماره هفت: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران از امکانات رفاهی در نظر گرفته شده برای رانندگان رضایت دارند.
۱۰۱ ۹-۴ فرضیه‌ی فرعی شماره هشت: رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران تمایلی به ترک خدمت از شرکت واحد ندارند.
۱۰۲ فرضیه‌ی اصلی تحقیق
۱۰۲ ۲-۹-۴ رانندگان اتوبوسرانی شرکت واحد تهران بین رضایت شغلی و عملکرد خود رابطه‌ی معنی‌داری می‌بینند.
۱۰۴ ۱۰-۴ جمع‌بندی فرضیه‌های تحقیق
۱۰۵ ۱۱-۴ مقایسه و رتبه‌بندی ابعاد رضایت شغلی مورد بررسی
۱۰۸ ۵- جمع‌بندی، نتیجه‌گیری و ارائه‌ی پیشنهادات
۱۰۸ ۱-۵ مقدمه
۱۰۹ ۲-۵ جمع‌بندی، بحث و نتیجه‌گیری
۱۱۱ ۱-۲-۵ جمع‌بندی و چکیده‌ی نتایج مصاحبه‌ها
۱۱۸ ۳-۵ پیشنهادات تحقیق
۱۱۸ ۱-۳-۵ پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی (پیشنهادات نظری و تحقیقاتی تحقیق)
۱۱۸ ۲-۳-۵ پیشنهادات کاربردی تحقیق
۱۲۲ ۶- منابع و مآخذ تحقیق

- ۱-۶- منابع فارسی ۱۲۲
- ۲-۶- منابع انگلیسی ۱۲۴
- ۳-۶- منابع اینترنتی ۱۲۵
- ۷- پیوست‌ها ۱۲۷
- اطلاعات و مستندات مربوط به شرکت واحد اتوبوسرانی تهران ۱۲۷
- ۱-۷- ساختار سازمانی شرکت واحد ۱۲۸
- ۲-۷- اطلاعات پرسنلی شرکت واحد ۱۲۸
- ۳-۷- عملکرد شش ماهه‌ی اول ۸۵ ۱۲۹
- ۴-۷- تغییرات آماری شرکت واحد در یک دهه اخیر (۱۳۷۴ الی ۱۳۸۴) ۱۲۹
- ۱-۴-۷- تعداد اتوبوس ۱۲۹
- ۲-۴-۷- نیروی انسانی ۱۳۰
- ۳-۴-۷- اختلاف درآمد و هزینه ۱۳۰
- ۴-۴-۷- ظرفیت حمل ۱۳۰
- ۵-۴-۷- هزینه واحد هر جابجایی ۱۳۰
- ۶-۴-۷- تعداد خطوط ۱۳۰
- ۷-۴-۷- میزان ضرر دهی شرکت ۱۳۰
- ۸-۴-۷- میزان کمک‌های جاری ۱۳۰
- ۹-۴-۷- آمار درآمد اتوبوسهای شاغل ۱۳۱
- ۵-۷- اخبار اعتصاب سال ۵۱ رانندگان اتوبوسرانی تهران ۱۳۲
- ۶-۷- پرسشنامه‌های تحقیق ۱۳۵
- ۱-۶-۷- پرسشنامه‌ی اولیه‌ی تحقیق ۱۳۷
- ۲-۶-۷- پرسشنامه‌ی اصلی تحقیق ۱۴۸
- ۷-۷- پایایی پرسشنامه‌ی تحقیق ۱۵۱
- ۸-۷- داده‌های آماری پژوهش ۱۵۲

فهرست جدول‌ها

- جدول (۱-۲) ارتباط بین رضایت شغلی و عوامل محیطی و ترک خدمت ۵۵
- جدول (۱-۳) نتایج میزان ضریب اعتبار پرسشنامه (آلفای کرونباخ) ۷۵
- جدول (۱-۴) پراکندگی سطح تحصیلات پاسخ‌گویان ۸۳
- جدول (۲-۴) پراکندگی سن پاسخ‌گویان ۸۳
- جدول (۳-۴) پراکندگی سابقه‌ی خدمت پاسخ‌گویان ۸۴
- جدول (۴-۴) پراکندگی محل خدمت پاسخ‌گویان ۸۶
- جدول (۵-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد ماهیت کار ۸۷
- جدول (۶-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد ماهیت کار ۸۷
- جدول (۷-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان از میزان رضایت از ماهیت کار خود ۸۸
- جدول (۸-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان رضایت رانندگان شرکت واحد از ماهیت کار خود ۸۸
- جدول (۹-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد روابط با مدیران ۸۹
- جدول (۱۰-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد روابط با مدیران ۹۰
- جدول (۱۱-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان از میزان رضایت از روابط با مدیران خود ۹۰
- جدول (۱۲-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان رضایت رانندگان شرکت واحد از روابط با مدیران خود ۹۱
- جدول (۱۳-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد روابط با همکاران ۹۱
- جدول (۱۴-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد روابط با همکاران ۹۲
- جدول (۱۵-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان در مورد میزان رضایت از حمایت و همراهی‌های همکاران ۹۲
- جدول (۱۶-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان رضایت رانندگان شرکت واحد از حمایت و همراهی‌های همکاران خود ۹۳
- جدول (۱۷-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد حقوق و دستمزد ۹۳
- جدول (۱۸-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد حقوق و دستمزد ۹۴
- جدول (۱۹-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان در مورد میزان رضایت از حقوق و دستمزد دریافتی ۹۴
- جدول (۲۰-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان رضایت رانندگان شرکت واحد از حقوق و دستمزد دریافتی خود ۹۵
- جدول (۲۱-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد روش‌های ارتقای شغلی و قوانین و مقررات شرکت ۹۵
- جدول (۲۲-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد روش‌های ارتقای شغلی و قوانین و مقررات شرکت ۹۶
- جدول (۲۳-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان در مورد میزان رضایت از روش‌های ارتقا و قوانین و مقررات شغلی ۹۶
- جدول (۲۴-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان رضایت رانندگان شرکت واحد از روش‌های ارتقا و قوانین و مقررات شغلی خود ۹۷
- جدول (۲۵-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد محیط کار ۹۸
- جدول (۲۶-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد محیط کار ۹۸
- جدول (۲۷-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان در مورد میزان رضایت از شرایط محیط کار ۹۸
- جدول (۲۸-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان رضایت رانندگان شرکت واحد از شرایط محیط کار خود ۹۹
- جدول (۲۹-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد امکانات رفاهی ۹۹
- جدول (۳۰-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد امکانات رفاهی ۱۰۰

- جدول (۳۱-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان در مورد میزان رضایت از امکانات رفاهی در نظر گرفته شده برای رانندگان ... ۱۰۰
- جدول (۳۲-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان رضایت رانندگان شرکت واحد از امکانات رفاهی در نظر گرفته شده برای رانندگان
۱۰۱.....
- جدول (۳۳-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان در مورد میزان تمایل به ترک خدمت ۱۰۱
- جدول (۳۴-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای میزان تمایل رانندگان شرکت واحد به ترک محل خدمت خود ۱۰۲
- جدول (۳۵-۴) پراکندگی پاسخ‌های سوالات بُعد اثر رضایت شغلی بر عملکرد رانندگان ۱۰۳
- جدول (۳۶-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای سوالات بُعد اثر رضایت شغلی بر عملکرد رانندگان ۱۰۳
- جدول (۳۷-۴) پراکندگی ارزیابی جمعی پاسخ‌گویان در مورد رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد ۱۰۳
- جدول (۳۸-۴) نتایج آزمون دو جمله‌ای برای رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد از دید رانندگان ۱۰۴
- جدول (۳۹-۴) اولویت‌بندی ابعاد اصلی مورد بررسی در مورد رضایت شغلی رانندگان شرکت واحد ۱۰۵

فهرست نمودارها و شکلها

- نمودار (۱) رابطه بین رضایت شغلی و سایر نگرشها و طرز تلقی‌های پرسنل ۱۵
- نمودار (۲) مدل رضایت شغلی مغایرت و همبستگی ادراک و واقعیت ۱۵
- نمودار (۳) مدل جامع رضایت شغلی ۱۶
- نمودار (۴) مدل عوامل ایجاد رضایت و عوامل کاهش عدم رضایت ۱۹
- نمودار (۵) عوامل نگهدارنده و انگیزشی رضایت شغلی ۱۹
- نمودار (۶) ارتباط تنوع در کار و رضایت شغلی ۲۱
- نمودار (۷) پیوند بین رضایت شغلی با میزان ترک خدمت و غیبت در کار ۲۵
- نمودار (۸) رابطه بین ارزشها، نگرشها و رفتارهای کارکنان ۳۰
- نمودار (۹) رابطه بین اجزاء نگرش کلی فرد ۳۳
- نمودار (۱۰) ارتباط بین انگیزش و رضایت ۳۵
- نمودار (۱۱) رابطه غیرمستقیم موجود بین رضایت شغلی و عملکرد ۳۶
- نمودار (۱۲) معادله‌ی کلی عوامل سهیم در عملکرد کارکنان ۴۲
- نمودار (۱۳) نمونه‌ای از مقایسه‌ی عملکرد شخص الف و ب ۴۳
- نمودار (۱۴) استفاده‌ها و کاربردهای مختلف ارزیابی عملکرد ۴۵
- نمودار (۱۵) سیستم ارزیابی عملکرد ۴۶
- نمودار (۱۶) نقش مدیریت عملکرد در مدیریت منابع انسانی استراتژیک ۴۹
- نمودار (۱۷) نمونه‌ای از ارتباط عدم ترک خدمت، ترک خدمت درون شغلی و ترک خدمت برون شغلی ۵۶
- نمودار (۱۸) پراکندگی سن پاسخ‌گویان ۸۴
- نمودار (۱۹) پراکندگی سابقه‌ی خدمت پاسخ‌گویان ۸۵
- نمودار (۲۰) پراکندگی محل خدمت پاسخ‌گویان ۸۶

چکیده

نام خانوادگی دانشجو: **جوادی** نام: **محمد رضا**

عنوان پایان نامه (رساله): **بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی و عملکرد رانندگان شرکت واحد**

اتوبوسرانی تهران

استاد راهنما: **جناب آقای دکتر محمد رضا امیرخانی**

استاد (اساتید) مشاور: **جناب آقای دکتر محمد حواد حضوری**

مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد رشته: مدیریت دولتی گرایش: دانشگاه: پیام نور

دانشکده: علوم انسانی تاریخ فارغ التحصیلی: تعداد صفحه:

کلید واژه‌ها: (واژه‌هایی که بیانگر موضوع پایان نامه است)

رضایت شغلی، عملکرد، ارزیابی عملکرد، اتوبوسرانی، رانندگان، شرکت واحد، نگرش شغلی،

حمل و نقل عمومی

چکیده: (این قسمت حداکثر در دو صفحه تایپ شود)

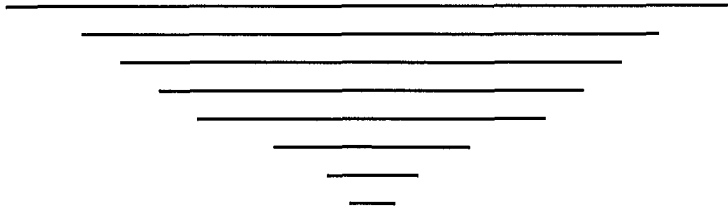
شرکت واحد اتوبوسرانی مسئولیت خطیر جابجایی مسافران درون شهری را در شهر بزرگ تهران بر عهده دارد، حساسیت این مسئولیت با توجه به نیاز جدی این کلان شهر به سیستم منظم حمل و نقل عمومی که از یک سو حجم ترافیک و از سوی دیگر آلودگی هوای آنرا کنترل کند، تشدید شده است و کمتر روزی است که در مورد لزوم تقویت آن و یا طرح و برنامه‌های مربوط به آن در رسانه‌ها خبری و یا توضیحی درج نشود. طبیعی است که یکی از جنبه‌های رفتاری بهبود عملکرد این ناوگان، رضایت و تمایل رانندگان آن به کارکردن و خوب کارکردن باشد. این پژوهش با هدف قراردادن بررسی رابطه‌ی بین رضایت شغلی رانندگان و عملکرد آنها از دید خودشان و در شرایطی که اوج بحران اعتصاب رانندگان شرکت واحد برای بهبود وضعیت کاری و سطح درآمدی خود بود انجام شد.

از بُعد نظری رضایت شغلی در این تحقیق بر اساس شاخص توصیفی شغل (JDI) و در هشت بعد یعنی (۱) ماهیت کار، (۲) محیط کاری، (۳) امکانات رفاهی، (۴) روابط با سرپرست و مدیر، (۵) روش‌های ارتقا و قوانین و مقررات شغلی، (۶) حقوق و دستمزد، (۷) تمایل به ترک خدمت، (۸) روابط با همکاران بررسی شده است. در فرایند تحقیق با توجه به فضای کارگری حاکم بر پاسخگویان و پس از انجام پیش آزمون، سوالات پرسشنامه‌ی اصلی تحقیق تعدیل شده و بیشتر به فضای فکری رانندگان نزدیک شدند، نتایج حاکی از آن بود که در تمامی ابعاد مورد بررسی بجز نگرش آنها به ماهیت

شغلی خود، رضایت شغلی رانندگان در حد بسیار کمی قرار دارد. بر این اساس و با توجه به علاقه‌ی رانندگان به شغل خود، نظرات آنها حاکی از آن است که در صورت ارضای نیازهای فیزیولوژیک و احترام، با تعهد و وسواس شغلی بیشتری به ایفای مسئولیت خواهند پرداخت و سطح عملکردی خود را افزایش خواهند داد.

فصل اول:

کلیات پژوهش



فصل (۱)

۱- کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

نظام حمل و نقل عمومی برای هر شهر بزرگی یکی از اصلی‌ترین نیازهای زندگی در آن شهر است، سلامت این نظام می‌تواند تا حدود زیادی سلامت شهروندان را چه به لحاظ محیط زیستی و آلودگی و چه به لحاظ روانی و آرامش روحی مهیا کند. در تهران، پایتخت ایران، که جمعیت آن در روز به حدود ۱۴ میلیون نفر می‌رسد این مهم سال‌ها بر عهده‌ی شرکت واحد اتوبوسرانی بوده است^۱، تنها دو سالی است که با افتتاح خط مترو و گسترش آن همراهی جدی برای این شرکت بوجود آمده است و کمی از بار مسئولیت آن کاسته شده است. عملکرد خوب و منظم این سازمان از یک سو بوسیله‌ی توسعه‌ی کمی ناوگان حمل و نقل آن یعنی تعداد اتوبوس‌های در اختیار و سیستم تعمیر و نگهداری آن و از سوی دیگر توسعه‌ی کیفی و فرهنگ‌سازی مناسب برای استفاده از آن بوجود خواهد آمد. طبیعی است انتخاب استفاده از حمل و نقل عمومی زمانی ناخودآگاه به صورت یک وظیفه‌ی فرهنگی تلقی خواهد شد که مزیت استفاده از آن به صورت عینی برای شهروندان لمس شود. برای مثال هزینه‌ی استفاده از آن، رفاه و مطلوبیت ناشی از این استفاده، مدت زمان رسیدن به مقصد با استفاده از آن، مسیرهای ویژه و خاصی که سرویس می‌دهد و ... می‌توانند از جمله دلایلی

^۱ در این جا تنها به امر حمل و نقل انبوه توجه شده است و شرکت تاکسیرانی و سایر شرکت‌های ارائه دهنده‌ی خدمات مسافرت درون شهری نیز در این تقسیم‌بندی جای دارند.

باشند که شهروندان یک شهر را به شکلی طبیعی به استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی در مقابل استفاده از خودروهای شخصی ترغیب کنند.

این موضوعات تنها یک سوی موضوع را مورد توجه قرار می‌دهند سوی دیگری که این تحقیق قصد دارد بدان توجه کند، یکی از جنبه‌های رفتاری خود شرکت واحد است و آن رضایت و شوق رانندگان اتوبوسرانی به انجام هر چه بهتر خدمات خود است. البته این موضوع شاید صحیح باشد که کارگران و حتی شاید کارکنان هر بنگاهی هنگامی که با دریافتی مشخص مواجه می‌شوند، به شکل طبیعی سعی در شانه خالی کردن از مسئولیت و کم کردن حجم کاری خود دارند و برای تشویق بر خط^۱ آنها به انجام هر چه بهتر خدمات باید از سیستم‌های پویا و همیشگی استفاده کرد تا با توجه به موضوع انگیزش - بهداشت، پرداختی‌های انگیزشی در مدت کوتاهی به توقعات بهداشتی تبدیل نشوند. ولی با این وجود برای طراحی و بکارگیری چنین طرح‌هایی نیز نیاز به اطلاعاتی در مورد وضعیت موجود انگیزه و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد. همچنین کارکنان شرکت واحد با رضایت خود می‌توانند از جمله با افزایش تعهد شغلی به حفظ و نگهداری شایسته‌ی اتوبوس‌ها (چه از نظر بهداشتی - نظافتی، چه از نظر رعایت فنی - حرکتی و چه از نظر آسیب ندیدن اموال و دارایی‌های موجود در اتوبوس (از جمله کتاب‌هایی که برای مطالعه در اتوبوس‌ها تعبیه می‌شود)، مراقبت از وضعیت فنی و تعمیراتی اتوبوس مانند وسیله‌ی خودشان و نه مال غیر و هم شوق و علاقه برای حضور موثر و مثبت در محیط کار به تسریع و تسهیل حمل و نقل در این شهر بزرگ بپردازند. به شکل خلاصه می‌توان گفت این تحقیق قصد دارد ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد رانندگان را از دید و زبان خود آنها ارزیابی کند.

در این فصل کلیات تحقیق از جمله، مسئله‌ی تحقیق، اهداف و اهمیت آن، فرضیه‌های تحقیق، روش‌شناسی آن و بالاخره تعریف واژه‌های کلیدی ارائه می‌شود.

۱-۲- بیان مسئله

این موضوع روشن به نظر می‌رسد که ما و شما همگی ابراز نظرهای متفاوت و متنوعی را از شاغلین در مورد شغل خود شنیده باشیم، بسیار پیش آمده است که ما خود در مورد شغل و یا محل اشتغال خود مثبت گویی و یا منفی گویی‌های فراوانی کرده باشیم، این ابراز نظرها و ادراکاتی که شاغلین از شغل و محل خدمت خود دارند، برداشت، ادراک و یا گرایش شغلی خوانده می‌شوند. ارزیابی میزان مطلوبیت و نوع نگاه این گرایش‌ها یا ادراکات در نزد شاغلین بررسی

¹ Online

رضایت یا عدم رضایت شغلی آنان خوانده می‌شود. بر اساس نظریه‌های موجود رضایت شغلی در پنج بعد اصلی بررسی می‌شود: (۱) ماهیت کار، (۲) روابط با همکاران، (۳) روابط با سرپرست، (۴) حقوق و مزایا و (۵) ارتقا و ترفیع (Robbins, 1998) که فراخور شغل مورد بررسی می‌توان به این ابعاد بعدهایی مانند محیط کاری، محل کار، خدمات و امکانات رفاهی، قوانین و مقررات شغلی و... را اضافه کرد. در حالت کلی تمام ابعاد و عناصری که می‌تواند موجب رضایت و یا عدم رضایت شاغل را از محل اشتغال و یا نوه شغل و وظیفه‌اش موجب شود، بعد و یا مولفه‌ای موضوع بررسی رضایت شغلی است.

یکی از موضوعاتی که به شکل معمول به همراه رضایت شغلی بررسی می‌شود، ارتباط آن با عملکرد شغلی است.

در مورد این ارتباط سه دیدگاه کلی وجود دارد. (Ivanceuich & Matheson, 1989, p 60)

- ۱- رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می‌شود.
 - ۲- عملکرد شغلی موجبات رضایت شغلی را فراهم می‌کند.
 - ۳- هیچ ارتباطی بین عملکرد و رضایت شغلی وجود ندارد و پاداش به مثابه متغیر مداخله‌گر عمل می‌کند.
- برای دیدگاه اول و دوم پشتوانه‌های تحقیقاتی اندکی وجود دارد. اما دیدگاه سوم بیشتر مورد تایید واقع شده است (مقیمی: ۱۳۸۳: ۳۹۰)

با توجه به مستندات در دسترس و سابقه‌ی تحقیقات گذشته مشکلات احتمالی‌ای که می‌توانند رضایت رانندگان شرکت واحد را تحت شعاع خود قرار داده باشند از جمله عبارتند از: شرایط شغلی خود از قبیل سطح پایین حقوق و دستمزد، شرایط بد کاری، نحوه‌ی بد مدیریت و سرپرستی و عدم مشارکت دهی آنان در تصمیم‌گیری‌ها و... می‌توان به صورت طبیعی فرض کرد این موضوعات در نحوه‌ی ارائه خدمت و عملکرد آنها تاثیر گذار باشد با این وجود این پژوهش برای شناسایی دقیق دلایل موثر بر رضایت شغلی و عملکرد رانندگان اتوبوسرانی مناطق ده‌گانه‌ی تهران انجام می‌شود. با بررسی تاریخچه‌ی شرکت واحد به نظر می‌رسد متأسفانه از تاریخ تاسیس شرکت واحد تا کنون مدیران در مقاطع مختلف به مشکلات رانندگان توجه جدی نکرده‌اند که این مراتب در گذشته دو بار و اینک نیز سبب اعتراضات و تشکیل سندیکاهای کارگری شده است و با توجه به حساسیت موضوع در شهر بزرگی مانند تهران که احتمال اختلال جدی در سیستم حمل و نقل عمومی آن وجود دارد، جای بررسی و توجه جدی دارد چرا که با از کار افتادن این سیستم به تعبیری امکان فعالیت از بسیاری از سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی سلب خواهد شد.