

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور
دانشکده علوم انسانی
مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه :

بررسی ویژگی های شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت شعب شیراز
(با استفاده از تئوری کتل)

عبدالمجید غلامی فرد

استاد راهنما :

دکتر فریبا تابع بردبار

استاد مشاور :

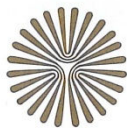
دکتر سعید طالبی

بهمن ۱۳۸۹

تاریخ : ۱۳۸۹/۱۱/۲۰

شماره : ۱۳۸۹/۱۱/۲۰

پیوست :



دانشگاه پیام نور استان فارس
باسمه تعالی

جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد آقای عبدالمجید غلامی فرد دانشجوی رشته مدیریت

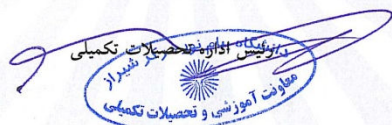
دولتی به شماره دانشجویی ۸۵۷۱۰۱۲۳۸ تحت عنوان :

« رابطه ویژگیهای شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت شعب شیراز (با استفاده از تئوری کتل) »

با حضور هیات داوران در روز چهارشنبه مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۰ ساعت ۷:۳۰ صبح در محل ساختمان غدیر برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد ۱۸.۵۰ به حروف هیجده و پنجاه و سه و نیم درجه عالی تشخیص داد.

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر فریبا تابع برد بار	راهنما	استادیار	پیام نور شیراز	
دکتر سعید طالبی	مشاور	استادیار	پیام نور خنج	
دکتر محسن جلیجرمی زاده	داور	استادیار	پیام نور شیراز	
مهندس احسان امینی	نماینده تحصیلات تکمیلی	مریی	پیام نور شیراز	



شیراز- شهرک گلستان، بلوار دهخدا
قبل از نمایندگان بین المللی
تلفن : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۰-۳
دورنگار : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۹
صندوق پستی : ۱۳۶۸- ۷۱۹۵۵
www.spnu.ac.ir
Email : admin@spnu.ac.ir

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم و همسر مهربانم

پاسکزاری

حمد و سپاس خداوندی را سزا است که به انسان علم آموخت و تاج خلیفه‌اللمی را بر سر وی نهاد و قدرت تمیز حق و باطل را به ایشان عطا فرمود.

اکنون که به پایان کار تحقیقی خود رسیدم. بر خود لازم می‌دانم از زحمات استاد راهنمای خویم، سرکار خانم دکتر فربا تابع بردبار و استاد مشاور ارزشمند جناب آقای دکتر سعید طالبی که در طول انجام این پژوهش، همواره با حوصله پاسخگوی سؤالاتم بودند. صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم. از پروردگار متعال برای تمامی آنان طول عمر با عزت، در راه ترویج علم و فرزاندگی خواستارم.

چکیده:

اهمیت روزافزون سرمایه‌های انسانی و نقش آن در عملکرد سازمانی اقتضا کرده است که تحقیقات زیادی در مورد عوامل مرتبط با سرمایه‌های انسانی به عنوان مهم‌ترین منبع و سرمایه سازمانی انجام گیرد. از طرفی یکی از مقولات مهم در بقاء و کارآمدی سازمان‌ها؛ تامین رضایت شغلی این سرمایه‌های انسانی است. با توجه با اینکه رضایت شغلی کارمندان عوامل متعددی دارد که یکی از این عوامل شخصیت افراد است؛ تحقیق حاضر در پی یافتن رابطه بین شخصیت و رضایت شغلی می باشد. جامعه تحقیق حاضر تمامی کارکنان شعب بانک ملت شیراز است که جهت گردآوری داده‌های تحقیق نمونه‌ای به حجم ۲۰۸ از جامعه به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای - طبقه بندی شده تصادفی انتخاب شدند. آزمودنی‌ها از پرسشنامه (۱۸۷ سوالی شخصیت شناسی کتل برای ارزیابی شخصیت و پرسشنامه (۴۱) سوالی ویسوکی و کروم (۱۹۹۴) را تکمیل نمودند. یافته‌های پژوهش نشان داد در شعب بانک ملت شهر شیراز تمامی ابعاد شخصیت شناسی کتل به جز ابعاد سلطه‌گری، شکاکی، خیال پردازی، بیمناک و نگران، خودبسنده و مضطرب دارای رابطه مستقیم و معنی داری با رضایت شغلی می باشند و در این روابط خویشتن داری و بی خیال و سرخوشی به ترتیب دارای بیشترین و کمترین همبستگی با رضایت شغلی می‌باشد. در کل یافته‌های پژوهش نشان دهنده اثرات پایدار شخصیت در جنبه‌های شغلی به خصوص رضایت شغلی کارکنان می باشد.

کلید واژه‌ها : شخصیت ، رضایت شغلی، سرمایه انسانی، بانک ملت.

فهرست مطالب

۱	فصل اول
۲	۱-۱: مقدمه
۲	۲-۱: بیان مسئله
۴	۳-۱: ضرورت و اهمیت تحقیق
۶	۴-۱: اهداف
۶	۱-۴-۱: هدف اصلی
۶	۲-۴-۱: اهداف فرعی
۷	فصل دوم
۸	۱-۲: مبانی نظری
۸	۱-۱-۲: مقدمه
۸	۲-۱-۲: شخصیت
۸	۱-۲-۱-۲: تعریف شخصیت
۱۱	۲-۲-۱-۲: عوامل به وجود آورنده شخصیت
۱۲	۳-۲-۱-۲: ویژگی‌های شخصیتی در سازمان
۱۲	۱-۳-۲-۱-۲: مرکز کنترل
۱۴	۲-۳-۲-۱-۲: عزت نفس
۱۴	۳-۳-۲-۱-۲: خودباوری
۱۵	۴-۳-۲-۱-۲: خود - بازنگری
۱۶	۵-۳-۲-۱-۲: نگرش مثبت‌گرایی یا منفی‌گرایی
۱۶	۴-۲-۱-۲: ابعاد شخصیتی بر اساس نظریه "Big five"
۱۶	۱-۴-۲-۱-۲: درونگرایی / برونگرایی
۱۸	۲-۴-۲-۱-۲: سازگاری
۱۸	۳-۴-۲-۱-۲: وظیفه‌شناسی و باوجدانی

- ۱۸.....۴-۴-۲-۱-۲: روان رنجوری / ثبات احساسی
- ۱۹.....۵-۴-۲-۱-۲: گشودگی و استقبال از تجربه
- ۱۹.....۵-۲-۱-۲: شاخص شخصیت می پرز و بریجز (MBTI)
- ۲۰.....۶-۲-۱-۲: شخصیت های نوع A و B
- ۲۱.....۷-۲-۱-۲: ابعاد شخصیتی براساس نظریه تعاملی
- ۲۱.....۱-۷-۲-۱-۲: حالت والدینی
- ۲۲.....۲-۷-۲-۱-۲: حالت شخصیت بزرگسالی
- ۲۲.....۳-۷-۲-۱-۲: حالت شخصیت کودکی
- ۲۲.....۴-۷-۲-۱-۲: شخصیت سالم
- ۲۳.....۸-۲-۱-۲: شخصیت سالم براساس نظریه وضعیت بودن
- ۲۴.....۹-۲-۱-۲: کتل
- ۲۶.....۱-۹-۲-۱-۲: معنای عوامل
- ۳۶.....۳-۱-۲: رضایت شغلی
- ۳۷.....۱-۳-۱-۲: مفهوم رضایت شغلی
- ۳۹.....۲-۳-۱-۲: تاریخچه مطالعه رضایت شغلی
- ۴۰.....۳-۳-۱-۲: روحیه
- ۴۰.....۴-۳-۱-۲: رغبت
- ۴۱.....۵-۳-۱-۲: متغیرهای شخصیتی و رضایت شغلی
- ۴۱.....۱-۵-۳-۱-۲: سن
- ۴۲.....۲-۵-۳-۱-۲: جنسیت
- ۴۲.....۳-۵-۳-۱-۲: سطح تحصیلات
- ۴۲.....۶-۳-۱-۲: شیوه ابراز نارضایتی کارکنان
- ۴۳.....۷-۳-۱-۲: نظریات رضایت شغلی
- ۴۴.....۸-۳-۱-۲: نظریه های ریز مدل

- ۴۴..... نظریه مزلو. ۱-۸-۳-۱-۲
- ۴۶..... نظریه آلدرفر ۲-۸-۳-۱-۲
- ۴۷..... نظریه مک کلند. ۳-۸-۳-۱-۲
- ۴۸..... نظریه برابری. ۴-۸-۳-۱-۲
- ۴۹..... نظریه انتظار ۵-۸-۳-۱-۲
- ۵۰..... نظریه ارزشی لاک. ۶-۸-۳-۱-۲
- ۵۲..... نظریه پورتر و لاولر. ۷-۸-۳-۱-۲
- ۵۲..... نظریه های درشت مدل. ۹-۳-۱-۲
- ۵۳..... نظریه انگیزش - بهداشت فردریک هرزبرگ. ۱-۹-۳-۱-۲
- ۵۴..... نظریه اسناد. ۲-۹-۳-۱-۲
- ۵۵..... نظریه هدفگذاری. ۳-۹-۳-۱-۲
- ۵۵..... نظریه رضایت و بارآوری. ۴-۹-۳-۱-۲
- ۵۶..... پویایی نیازها. ۵-۹-۳-۱-۲
- ۵۷..... تئوری سبک مدیریت. ۶-۹-۳-۱-۲
- ۵۸..... سبک مدیریت وظیفه مدار. ۱-۶-۹-۳-۱-۲
- ۵۸..... سبک مدیریت رابطه مدار. ۲-۶-۹-۳-۱-۲
- ۵۸..... پیشینه تحقیق. ۴-۱-۲
- ۵۸..... تحقیقات داخلی. ۱-۴-۱-۲
- ۶۲..... تحقیقات خارجی. ۲-۴-۱-۲
- ۶۵..... چارچوب نظری. ۵-۱-۲
- ۶۶..... مدل مفهومی تحقیق. ۱-۵-۱-۲
- ۶۶..... فرضیه اصلی. ۱-۶-۱-۲
- ۶۷..... فرضیه های فرعی. ۲-۶-۱-۲
- ۶۷..... تعریف عملیاتی. ۷-۱-۲

۷۰	فصل سوم
۷۱	۱-۳: مقدمه
۷۱	۲-۳: روش تحقیق
۷۱	۳-۳: ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۲	۱-۳-۳: پرسشنامه شخصیتی ۱۶ عاملی کتل
۷۵	۲-۳-۳: پرسشنامه سنجش رضایت شغلی
۷۶	۴-۳: جامعه آماری
۷۶	۵-۳: حجم نمونه و روش نمونه گیری
۷۷	۶-۳: روش تجزیه و تحلیل داده ها
۷۸	فصل چهارم
۷۹	۱-۴: مقدمه
۷۹	۲-۴: ویژگیهای جمعیت شناختی
۷۹	۱-۲-۴: جنسیت
۸۰	۲-۲-۴: تاهل
۸۱	۳-۲-۴: سابقه کار
۸۲	۴-۲-۴: تحصیلات
۸۶	۳-۴: یافته های استنباطی
۸۶	۱-۳-۴: آزمون فرضیه اصلی
۸۶	۲-۳-۴: آزمون فرضیات فرعی
۱۰۴	فصل پنجم
۱۰۵	۱-۵: مقدمه
۱۰۵	۲-۵: بحث در یافته های پژوهش مربوط به فرضیه ها
۱۰۵	۱-۲-۵: یافته های مربوط به فرضیه اصلی
۱۰۶	۲-۲-۵: یافته های مربوط به فرضیه های فرعی

۱۱۳	۳-۵: محدودیت ها
۱۱۳	۴-۵: پیشنهادها
۱۱۴	۵-۵: پیشنهادهای پژوهشی
۱۱۵	پیوست ها
۱۱۶	پرسشنامه شخصیتی ۱۶ عاملی کتل
۱۳۶	پرسشنامه سنجش رضایت شغلی
۱۴۰	منابع و مآخذ

فهرست جداول و نمودارها

- جدول شماره ۳-۱: تراز نمودن نمرات پرسشنامه کتل..... ۷۲
- جدول ۳-۲: تفکیک سوالات با توجه به ابعاد..... ۷۳
- جدول شماره ۳-۳: ضریب الفای کرنباخ پرسشنامه تحقیق ۱۶ عاملی کتل..... ۷۴
- جدول ۳-۴: تفکیک سوالات رضایت شغلی با توجه به ابعاد..... ۷۵
- جدول شماره ۳-۵: ضریب الفای کرنباخ پرسشنامه تحقیق JDI..... ۷۶
- جدول ۴-۱: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی تجمعی بر حسب جنسیت..... ۷۹
- نمودار ۴-۱: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب جنسیت..... ۸۰
- جدول ۴-۲: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی بر حسب وضعیت تاهل..... ۸۰
- نمودار ۴-۲: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب وضعیت تاهل..... ۸۱
- جدول ۴-۳: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی افراد نمونه بر حسب سابقه کار..... ۸۱
- نمودار ۴-۳: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب سابقه کار..... ۸۲
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی، درصد فراوانی نسبی و درصد فراوانی بر حسب میزان تحصیلات..... ۸۳
- نمودار ۴-۴: توزیع درصد فراوانی نسبی بر حسب میزان تحصیلات..... ۸۳
- جدول ۴-۵: میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر متغیرها..... ۸۴
- نمودار ۴-۵: میانگین ابعاد شخصیت..... ۸۵
- نمودار ۴-۶: میانگین ابعاد رضایت شغلی..... ۸۵
- جدول ۴-۶: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل A (اجتماعی، اهل معاشرت) با رضایت شغلی..... ۸۶
- جدول ۴-۷: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل B (باهوش) با رضایت شغلی..... ۸۷
- جدول ۴-۸: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل C (بائثبات) با رضایت شغلی..... ۸۷
- جدول ۴-۹: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل E (سلطه گر) با رضایت شغلی..... ۸۸

- جدول ۴-۱۰: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل F (بی خیال و سرخوش) با رضایت شغلی ۸۸
- جدول ۴-۱۱: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل G (اصولی و باوجدان) با رضایت شغلی ۸۹
- جدول ۴-۱۲: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل H (جسور) با رضایت شغلی ۸۹
- جدول ۴-۱۳: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل I (حساس) با رضایت شغلی ۹۰
- جدول ۴-۱۴: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل L (شکاک) با رضایت شغلی ۹۰
- جدول ۴-۱۵: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل M (خیال پرداز) با رضایت شغلی ۹۱
- جدول ۴-۱۶: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل N (ملاحظه کار) با رضایت شغلی ۹۱
- جدول ۴-۱۷: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل O (بیمناک و نگران) با رضایت شغلی ۹۲
- جدول ۴-۱۸: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل Q۱ (خطر کننده) با رضایت شغلی ۹۲
- جدول ۴-۱۹: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل Q۲ (خودبسنده) با رضایت شغلی ۹۳
- جدول ۴-۲۰: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل Q۳ (خویشتن دار) با رضایت شغلی ۹۳
- جدول ۴-۲۱: نتایج آزمون همبستگی پیرسون رابطه عامل Q۴ (مضطرب) با رضایت شغلی ۹۴
- جدول ۴-۲۲: نتایج تحلیل رگرسیون همزمان ابعاد شخصیت و رضایت شغلی ۹۵
- جدول ۴-۲۳: گامهای اول تا یازدهم در رگرسیون گام به گام ۹۶
- جدول ۴-۲۴: مقادیر ضرایب استاندارد شده و غیر استاندارد در رگرسیون گام به گام ۹۹

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱: مقدمه

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، دنیای امروزی بدون در نظر گرفتن سازمان‌ها امری غیر ممکن است و سازمان‌ها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می‌گیرند؛ گرچه سازمان‌ها به شکل‌های مختلف و بر پایه هدف‌های گوناگون تاسیس و سازماندهی می‌شوند، اما بدون تردید تمامی آن‌ها بر پایه تلاش‌های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می‌آید، اداره و هدایت می‌گردند. از این‌رو، زندگی افراد در جوامع نوین بشدت تحت نفوذ هستی و رفتار سازمانها قرار دارد، و همین دلیل، به تنهایی سعی در شناخت هر چه بیشتر، بهتر و علمی‌تر ماهیت و روابط متقابل آن‌ها و نیروی انسانی را توجیه و ضروری می‌سازد (هومن، ۱۳۸۱: ۳). لذا توجه به منابع انسانی در کنار استفاده از روشهای نو، بازسازی ساختارهای گذشته و استفاده بهینه از امکانات بالقوه و بالفعل، از زمره فاکتورهای توفیق اهداف سازمانی است و موفقیت سازمان مرهون استقرار سیستم کارا و مبتنی بر اهداف و وجود نیروی انسانی مطلوب و متناسب می‌باشد. بدون تردید، سازمانی در ایفای وظایف و تحقق اهداف خود موفق است که علاوه بر استقرار سیستمی کارا و هدفمند بهترین و زبده ترین کارکنان را در اختیار داشته باشند. از جمله موارد انگیزش اشخاص در ارائه کار مطلوب و موثر با راندمان مناسب، احساس رضایت از شغل است.

۲-۱: بیان مسئله

افراد فطرتاً تمایل به انتخاب شغلی دارند که علاوه بر تامین نیازهای مادی از نظر روانی نیز آن‌ها را ارضا نماید (شفیع آبادی، ۱۳۷۸: ۱۵)، در یک تعریف کوتاه رضایت شغلی را می‌توان طرز فکر، احساسات و گرایشهای عملی وی (یعنی طرز فکرفرد) نسبت به کار تعریف نمود و یا به عبارتی دقیق تر تعریف ساده رضایت شغلی عبارت است از تفاوت بین پاداشهایی که کارگر یا کارمند دریافت میکند و آنچه را که به باور او باید دریافت کند (رابینز، ۱۳۷۸: ۴۰). رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد و فرد نسبت به سازمان متعهد شده و سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود. از طرفی روحیه فرد افزایش یافته، باعث می‌شود فرد از زندگی خود راضی بوده و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند (محقق، ۱۳۷۹: ۴). بحث رضایت شغلی یکی از مباحث وسیع مدیریتی است که عوامل و متغیرهای گوناگونی روی آن تاثیر گذارند. برای تحقیق گسترده بر روی

آن باید موضوع رضایت شغلی را از دیدگاه‌ها و زوایای گوناگون مورد بحث و بررسی قرار داد و این درحالی است که نظریه‌های مختلفی مثل نظریه نیازهای انسان، نظریه انتظارات، اسناد و هدفگذاری در این خصوص ارائه شده است (هال^۱، ۲۰۰۴: ۱۳).

در سال‌های اخیر، توجه زیادی به رابطه بالقوه میان ویژگی‌های شخصیتی کارکنان سازمان‌ها با پیامدهای کاری و سازمانی صورت گرفته است. شواهد اولیه بیانگر این است که در متن انقلاب عاطفی ایجاد شده در پژوهش‌های مدیریت، ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند یک پیش‌بینی کننده مهم برای برخی پیامدهای سازمانی مانند غیبت، ترک خدمت، وفاداری و تعهد سازمانی باشد. همچنین پژوهشگران در خصوص مطلوبیت برخی متغیرهای مربوط به شخصیت در تشریح نتایجی چون رضایت شغلی، تلاش و عملکرد شغلی، اثربخشی مدیریتی، رهبری، رفتار اجتماعی و فشار روانی کاری به نتایج قابل قبولی رسیده‌اند (رضائیان و نائیجی، ۱۳۸۸: ۵۰).

از میان ویژگی‌های مختلف شخصیت عاملی است که می‌تواند به انسان‌ها کمک کند تا خود و دیگران را بهتر بشناسند؛ یعنی جنبه‌ای از حیات انسان که اجازه می‌دهد پیش‌بینی کنیم آدمی در اوضاع و احوال معین چه رفتاری از خود نشان خواهد داد (نریمانی و همکارانش، ۱۳۸۶: ۷۷). صاحب‌نظران حوزه شخصیت از کلمه شخصیت تعریف‌های زیادی ارائه کرده‌اند. از نظر ریشه‌ای، کلمه شخصیت معادل کلمه *personality* انگلیسی یا *personnalité* فرانسه است و از ریشه لاتین *Persona* گرفته شده است که به معنای نقاب یا ماسکی بود که در یونان و روم قدیم بازیگران تئاتر بر چهره می‌گذاشتند. این تعبیر تلویحاً اشاره به این مطلب دارد که شخصیت هر کس ماسکی است که او بر چهره خود می‌زند تا وجه تمیز او از دیگران باشد (کریمی، ۱۳۷۸: ۵).

در مورد ابعاد شخصیتی افراد، دانشمندان نظرات گوناگونی ارائه و تقسیم‌بندی‌های مختلفی کرده‌اند. از جمله این نظرات می‌توان به تحقیق گسترده کتل اشاره نمود.

ریموند برنارد کتل^۲ در طی سه دهه به کمک پرسش‌نامه‌ها، آزمون‌های شخصیت و مشاهده رفتار در شرایط واقعی زندگی، گسترده‌ترین مطالعه را درباره صفات شخصیت انجام داد. وی برای

^۱. Hull

^۲. Raymond Bernard Cattell

شناخت این صفات، از روش آماری تحلیل عاملی^۱ استفاده کرد. کتل، موضوع صفات را واحد اصلی بررسی شخصیت می‌دانست و معتقد بود که هدف نظریه شخصیت باید پیش‌بینی رفتار آدمی در شرایط و اوضاع و احوال معین باشد. (کتل و شوگر^۲، ۲۰۰۳: ۵).

با توجه به اهداف بانک و وظایف و فعالیت های آن و با توجه به اهمیتی که وضعیت کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان آنها دارند، تحقیق حاضر در پی پاسخ به این سوال است که آیا می توان با استفاده از شخصیت شناسی کتل مواردی را تشخیص داد که باعث بهبود و یا افزایش رضایت شغلی کارکنان شود؟ و یا به عبارت دیگر ارتباط معناداری میان ۱۶ عامل شخصیت کتل و رضایت شغلی کارکنان وجود دارد؟

۳-۱. ضرورت و اهمیت تحقیق

صاحبان هر کدام از جنبه های شخصیتی به شیوه های خاصی رفتار نموده و دارای انتظارات خاصی هستند، توانایی و مهارت های رفتاری منحصر به فرد و نیز نیازهای متفاوتی دارند و براساس الگوی شخصیتی خود دارای نیازها، انتظارات، انگیزه ها، توقعات و اهداف خاصی می باشند. از طرفی سازمان ها نیز بر حسب اهداف، وظایف و فعالیت های جاری خود نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را ارضا می کنند؛ بنابراین برای هر یک از انواع شخصیت های متفاوت، محیط شغلی متفاوتی مناسب است (نریمانی و همکارانش، ۱۳۸۶: ۷۷-۷۸).

هر چه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری را در پی خواهد داشت و هر چه این سازگاری و هم خوانی کمتر باشد رضایت شغلی کمتر بوده و آثار و تبعات منفی متعددی را در سازمان به دنبال خواهد داشت (محقق، ۱۳۷۹: ۱۴). از این رو انتخاب شخصیت مناسب می تواند عملکرد شغلی بهتری را برای سازمان فراهم آورده و بر روی نگرش کارکنان نسبت به کارشان تاثیر گذاشته و رضایت شغلی مطلوبی را در بر داشته باشد. (فورنهام، ۲۰۰۹: ۷۶۹).

^۱. Factor analysis

^۲. Cattell and Schuerger

با توجه به اهمیت رضایت شغلی کارکنان در سازمان، مدیران به دو دلیل اصلی درباره آن نگران می‌باشند و به آن اهمیت ویژه‌ای می‌دهند:

اول اینکه اغلب آنها معتقدند رضایت شغلی، رفتارهای کارکنان نظیر تصمیم به ماندن در سازمان و میزان انجام کار را تحت تاثیر قرار می‌دهد. رضایت مثبت منجر به رفتارهای مثبت می‌شود و بالعکس (محقق، ۱۳۷۹: ۱۴).

دوم اینکه رضایت شغلی به ذاته حق کارکنان است. در این زمینه مدیریت، کارکنان را شبیه گروه‌هایی مانند مشتریان، ارباب رجوع و سهامداران فرض می‌کند و همین طور که سعی بر راضی نگه داشتن این گروه‌ها دارد به رضایت گروه کارکنان نیز اهمیت می‌دهد. رضایت شغلی به عنوان شاهدهی دال بر خوش رفتاری مدیریت با کارکنان است (محقق، ۱۳۷۹: ۱۵).

از طرفی هر چه تعداد افراد با رضایت شغلی بالاتر افزایش یابد، از نتایج مثبت این رضایت شغلی هم خود فرد؛ هم سازمان و هم اجتماع برخوردار خواهند شد و در کل رضایت شغلی بالاتر افراد، رضایت مندی و امنیت اجتماعی بالاتر را در بر خواهد داشت (محقق، ۱۳۷۹: ۱۵).

از طرفی نوع شخصیت کارکنان نشان می‌دهد که آنها تا چه حد می‌توانند نیازهای مشتریان خود را برآورده سازد (ساندرز و گالاگر^۱، ۲۰۰۳). افراد با شناسایی نوع شخصیت خود و درک رویکرد خود به حل مسائل ممکن است راه حل اساسی را برای خود در پیش گیرند. مدیران سازمانی نیز بایستی ارزیابی‌های زمان بندی شده را جهت ارزیابی و تعیین سطح رضایت شغلی کارکنان و نهایتاً شناسایی راه حل‌های بهبود رضایت شغلی آنان در سازمان خود پیاده سازند (لانگ، ۲۰۰۶: ۵).

^۱ . Saunders & Gallagher

۱-۴: اهداف

۱-۴-۱: هدف اصلی

تبیین ارتباط میان شخصیت کارکنان بر اساس مدل ۱۶ عاملی شخصیت کتل و رضایت شغلی.

۱-۴-۲: اهداف فرعی

تبیین ارتباط میان شخصیت کارکنان بانک ملت بر اساس مدل شخصیت شناسی کتل و رضایت

شغلی آنان بصورت جزئی تر در قالب ابعاد شخصیت شناسی کتل بررسی خواهد شد.

فصل دوم

مسابقات نظری