

بهبود فرآیند کار در بین کارکنان بانک صادرات با سنجش رابطه آن و نیازهای شغلی کارکنان با توجه به اهداف کلان بانک صادرات (سرپرستی شمال تهران)

سحر دلیری^۱، مسعود پیردستان^۲

دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران

Sahar.daliri959@yahoo.com

عضو باشگاه دانش پژوهان جوان و نخبگان، دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، واحد نور، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران

Ma.pirdastan@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین نیازهای شغلی و بهبود فرآیند کار در کارکنان بانک صادرات سرپرستی شمال تهران و ارائه چارچوب مفهومی مناسب انجام گرفت. برای پاسخ به پرسش اصلی پژوهش، با بررسی ادبیات موجود در حوزه نیازهای شغلی و بهبود فرآیند کار پنج فرضیه با متغیر مستقل نیازهای شغلی که شامل مؤلفه‌های (نیازهای فیزیولوژیک، نیازهای ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیازهای احترام و نیازهای خودشکوفایی) و وابسته بهبود فرآیند کار تدوین شد. این تحقیق با روش توصیفی - همبستگی انجام شد. جامعه آماری این تحقیق تعداد ۱۶۰ نفر از کارکنان بانک صادرات استان تهران در سال ۱۳۹۷ می باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجی و مورگان ۱۱۳ نفر بود که این تعداد نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای و خوشه‌ای تعیین شده‌اند. ابزار گردآوری اطلاعات شامل دو پرسشنامه، پرسشنامه نیازهای شغلی در قالب ۶۴ سؤال بسته پاسخ برای مؤلفه‌های نیازهای فیزیولوژیک، نیازهای ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیازهای احترام و نیازهای خودشکوفایی و پرسشنامه بهبود فرآیند کار که متشکل از ۲۴ سؤال بسته می‌باشد. نتایج حاصل از آزمون ضریب همبستگی پیرسون رابطه مثبت و معناداری را بین متغیرهای مستقل نیازهای شغلی و وابسته بهبود فرآیند کار کارکنان نشان داد و از این ارتباط معنادار بودن پرسشنامه بهبود فرآیند کار و با توجه به نظر کارشناسان و مدیران ارشد بانک صادرات، معیارهای این پرسشنامه هم‌راستای اهداف کلان بانک مرکزی صادرات می‌باشد. لذا با در نظر گرفتن این اهداف بعنوان گزینه‌های انتخاب ملاک‌های اصلی جهت بهبود فرآیند کار، از روش FAZZY AHP اقدام به انتخاب شاخص‌های این پژوهش جهت سیاست‌های آتی بانک نموده‌ایم.

واژگان کلیدی: بهبود فرآیند کار، نیازهای فیزیولوژیک، نیازهای ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیازهای احترام و نیازهای خودشکوفایی.

۱-مقدمه

بانک ها و اغلب بنگاه های اقتصادی برای بقاء در عرصه رقابت ناچار از خلق روش ها و مزیت هایی هستند که توسط آن ها بتوانند کالا و خدمات خود را به اقشار بیشتری از جامعه ارائه و از این راه به سودآوری و تولید پول برای صاحبان سهام دست یابند و ثروت سهامداران را به حداکثر رسانند. در این بین ایجاد نگرشی جدید در بانکداری از اهمیت بالایی برخوردار می باشد(پیردستان، ۱۳۹۶). با توجه به پیشرفت‌های سریعی که انسان‌ها در زمینه‌های مختلف به دست آورده‌اند، هنوز مطالعات مربوط به انسان و یافته‌های آن نقاط مبهم فراوانی دارد شخصیت آدمی به کوه یخ شناوری تشبیه شده که قسمت عمده آن پنهان زیر آب است. به گفته گیدنز (۲۰۰۹) مطالعه خودمان پیچیده‌ترین و دشوارترین کاری است که می‌توانیم انجام دهیم. امروزه منابع انسانی