

Journal Iranian Political Sociology

Vol. 4, No.1, Spring 2021

<https://dx.doi.org/10.30510/psi.2021.292622.1947>

Providing a Model for Factors Affecting Individual Performance in Public and Private Organizations to Improve Organizational Performance (Case Study: Public and Private Banks)

Abstract

In this study, we dealt with two types of statistical population, which includes all employees and managers of private and public banks in Rasht in ۱۳۹۸, as well as experts (professors of management and heads of branches of public and private banks). In this research, two methods of stratified random sampling and purposive sampling have been used. Purposeful sampling method was used to select panel members in Delphi technique in which ۱۶ people as experts who are university professors and heads of private and public banks and stratified random sampling method for selecting employees of public and private banks. Which is categorized into two different classes. For the sample size of employees of private and public banks, Morgan table was used, for ۷۵۰ people in the statistical population, ۲۵۶ sample people were selected. To collect the data of this research, first the Delphi questionnaire, then a researcher-made questionnaire and finally the pairwise comparison questionnaire were used to rank the factors. EXPERT CHOICE, SPSS and LISREL softwares have also been used to analyze the data of this research. The results indicate that individual factors, organizational factors and extra-organizational factors have a positive effect on individual performance. According to the results of data analysis, it can be said that there is a fundamental difference in terms of individual performance in public and private banks.

Keywords: Individual factors, organizational factors, individual performance, extra-organizational factors

فصلنامه علمی (مقاله علمی-پژوهشی) جامعه‌شناسی سیاسی ایران، سال چهارم، شماره اول (پیاپی ۱۳) بهار ۱۴۰۰، صص ۳۹۴-۳۶۳

<https://dx.doi.org/10.30510/psi.2021.292622.1947>

ارائه مدل برای عوامل موثر بر عملکرد فردی در سازمانهای دولتی و خصوصی، به منظور بهبود عملکرد سازمان (مورد مطالعه: بانک‌های دولتی و خصوصی)

علی خوشحال کلویر^۱

مسعود حقیقی^۲

علیرضا رزقی رستمی^۳

چکیده:

هدف اصلی این تحقیق ارائه مدلی برای عوامل موثر بر عملکرد فردی در سازمانهای دولتی و خصوصی بمنظور بهبود عملکرد سازمان، از طریق شناسایی و رتبه بندی این عوامل در بانکهای دولتی و خصوصی می باشد. تحقیق حاضر یک مطالعه توصیفی -کاربردی از نوع علی می باشد که با استفاده از مدل سلسله مراتبی به اولویت بندی هریک از معیارها و زیرمعیارها در بانک های خصوصی و دولتی پرداخته شده است و با استفاده از آزمون مدلیابی معادلات ساختاری، مدل مناسب برازش و در نهایت ارایه شده است. در این تحقیق ما با دو نوع جامعه آماری سرو کار داشتیم که شامل کلیه کارکنان، متخصصین و مدیران بانکهای خصوصی و دولتی شهرستان رشت در سال ۱۳۹۸ و همچنین افراد خبره (اساتید رشته های مدیریت و روسای شعب بانکهای دولتی و خصوصی) بوده است. در این تحقیق از دو روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و روش نمونه گیری هدفمند استفاده شده است. از روش نمونه گیری هدفمند برای انتخاب اعضای پانل در فن دلفی استفاده شده است که در آن تعداد ۱۶ نفر به عنوان خبره که اساتید دانشگاه و روسای بانک های خصوصی و دولتی می باشد و روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نیز برای انتخاب کارکنان بانکهای دولتی و خصوصی که به دو طبقه مختلف دسته بندی شده است استفاده شده است. برای انتخاب حجم نمونه از کارکنان بانک های خصوصی و دولتی نیز از جدول مورگان استفاده شده که برای ۷۵۰ نفر جامعه آماری، ۲۵۶ نفر نمونه انتخاب شده است. برای جمع داده های این تحقیق ابتدا از پرسشنامه دلفی، سپس یک پرسشنامه محقق ساخته و در نهایت از پرسشنامه مقایسات زوجی جهت رتبه بندی عوامل استفاده شده است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق از نرم افزارهای **EXPERT CHOICE** و **spss** و **LISREL** استفاده شده است. نتایج بدست آمده بیانگر این است که عوامل فردی، عوامل سازمانی و عملکرد افراد در بانک های دولتی و خصوصی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: عوامل فردی، عوامل سازمانی، عملکرد فردی، عوامل فراسازمانی

^۱دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران a_earo_kh@yahoo.com

^۲استادیار گروه مدیریت و حسابداری، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران (نویسنده مسئول) @yahoo.com/vmhaghighi

^۳استادیار گروه مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران a_rezghirostami@yahoo.com

شاید بتوان بدون اغراق ادعا کرد که گزینش صحیح کارکنان، آموزش ایشان و البته در مرحله بعد عملکرد اعضای سازمان رمز پیشرفت یک سازمان می باشد (سینجر: ۱۳۸۷ ص ۲۴). بدیهی است که فعالیتها و وظایف کارکنان در یک سازمان نیز متأثر از بسیاری از عوامل و متغیرها بوده و در خلا صورت نمی پذیرد (سید جوادین، ۱۳۸۲: ۷۴)، نیروی انسانی گرانباترین منبع سازمان برای شکوفا سازی استعدادها و دستیابی مستمر به عملکرد عالی محسوب می شود. کارآفرینان پیشرو در مواجهه با فشارهای محیط رقابتی جدید می کوشند تا حتی المقدور استعداد نیروهای انسانی خود را به طور کامل شکوفا سازند. بازتاب این تلاش در شعارهایی نظیر ((نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان است)) و ((کارکنان ما، مهمترین وجه تمایز این سازمان از سایر سازمانها محسوب می شود)) ملاحظه می گردد (رضائیان، ۱۳۸۲: ص ۳۹۱). محیط رقابتی جهان امروز، داشتن کارکنان توانمند را الزامی می نماید و در واقع آن یک مزیت رقابتی برای سازمان ایجاد می کند و مطمئناً داشتن نیروی انسانی بی انگیزه، عدم تحقق اهداف سازمان و در نهایت شکست آن را به دنبال دارد. برای تکمیل شغل کارمند به یک مجموعه وظایفی نیاز است که در واقع به این مجموعه وظایف، عملکرد می گویند. (بایرز و رو^۱، ۲۰۰۸: ص ۲۱۶) و نشان می دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می رساند.

. از اهداف مهم ارزیابی عملکرد شناخت کارکنان پر تلاش و اعطای پاداش به آنها و در نتیجه بهبود عملکرد کارکنان می باشد.

چرایی انجام این تحقیق در بانک های خصوصی و دولتی، وجود چالش هایی است که بانک های خصوصی و دولتی با آن روبرو هستند، که از جمله این چالش ها می توان به عملکرد افراد هنگام برخورد با مسایل بانکی و ارایه خدمات بانکی اشاره کرد. متأسفانه در نظام بانکی به حوزه منابع انسانی اهمیت زیادی داده نشده است، و عملکرد افراد بر مبنای معیارهای مشخصی مورد ارزیابی قرار نمی گیرد. در محیط بانک اغلب مشاهده می شود که برخی از کارکنان از سرعت عمل فوق العاده ای برخوردار بوده در مقابل برخی از کارکنان چندان از عکس العمل مناسبی برخوردار نبوده و موقع دریافت حقوق و مزایا با بقیه چندان تفاوتی مشاهده نمی شود. در صورت بها دادن به عملکرد افراد و تشویق کارکنانی که از عملکرد فردی بالاتری برخوردار هستند می تواند انگیزه هر یک از کارکنان را تحت تاثیر قرار داده و هنگام ارایه خدمات به مشتریان وجهه مناسبی را از بانک به تصویر بکشند انتظاری که از تاسیس یک بانک خصوصی می رود انتظار عجیبی نیست. زمانی که سیستم بانکداری دولتی نتواند یک چرخه اقتصادی با کیفیتی را در سطح کلان که شامل جذب سرمایه ها و پشتیبانی از صادرات، مخصوصاً از نوع غیر نفتی آن است، ایجاد کند و در سطح خرد هم آنطور که شایسته

¹.Byars and Rue

است به تکریم مردم و ارباب رجوع پردازد و خدمات مناسب، با کیفیت و مورد قبولی را به آنها ارائه دهد، زمینه برای ورود بانکداری خصوصی به عرصه باز می‌شود تا بتواند بخشی از نقایص بانکداری دولتی را جبران نماید. سوال اینجاست که آیا بعد از چندین سال از تاسیس بانکداری غیر دولتی، چنین اتفاقی افتاده است؟ بنابراین پرداختن به عملکرد افراد در بانک‌های خصوصی و دولتی از اهمیت بالایی برخوردار است. ما در این رساله، قصد داریم به شناسایی و بررسی عوامل موثر بر عملکرد کارکنان در بانکهای خصوصی و دولتی بمنظور ارائه مدلی جهت بهبود عملکرد سازمان پردازیم

بیان مساله:

در جهان امروزی عملکرد بعنوان یک نگرش و فرهنگ و حتی بالاتر از یک شاخص در زندگی افراد جامعه مطرح می‌باشد و توسعه آن از جمله عوامل تاثیر گذار در پیشرفت اقتصادی محسوب می‌شود. بنابراین بسیاری از سازمانها بر روی منابع انسانی که یک عامل ارزشمند محسوب می‌شود، سرمایه گذاری می‌کنند و سعی در شکوفا نمودن پتانسیلهای موجود در نیروهای انسانی را دارند. در نتیجه جوامعی به پیشرفت و تعالی سازمانی رسیده اند که موفق شده اند این استعدادها بالقوه را به بالفعل تبدیل کنند. (کاپلان و نورتون¹، ۱۹۹۲).

همچنین مقایسه ای که بین عملکرد بخشهای خصوصی با بخشهای دولتی شده است، نشان می‌دهد که در بخش خصوصی بیشترین استفاده از ارگانها، در جهت کسب سودآوری بیشتر صورت می‌گیرد زیرا افزایش بیشینه کردن سود بنگاه اقتصادی بیش از هر چیز دیگری مورد نظر مدیران و البته کارکنان است. اما در بخش دولتی موضوع متفاوت است. مدیران سازمانهای دولتی زیاد به دنبال بیشینه کرده سود بنگاه تحت نظر خود نیستند زیرا عموماً از کمک‌ها و حمایت‌های دولتی بهره‌مند می‌شوند. بنابراین در ادارات دولتی معضلات مربوط به بهره‌وری کارکنان و همچنین مشکلات مرتبط با نظام حقوق و دستمزد کارکنان بیشتر مشاهده می‌شود. در بخشهای دولتی اغلب توجه چندانی به عملکرد افراد نمی‌شود و کارکنان بیشتر بر اساس تجربه و سوابق خدمتشان ارتقاء می‌یابند. در این نوع سیستم افرادی که تلاش و عملکرد بهتری در جهت منافع سازمان

¹Kaplan & Norton

و بهبود عملکرد فردی و سازمانی نشان می دهند به همان اندازه حقوق و مزایا دریافت می کنند که هر شخص دیگری با همان سطح سابقه و تحصیلات در آن سازمان دستمزد دریافت می کند. مشخص است که در چنین شرایطی که عملکرد افراد مورد سنجش قرار نمی گیرد و بدون توجه به میزان توانمندی و کارایی آنها و فقط براساس جدول حقوقی مشخص کارکنان، در پایان ماه دستمزد پرداخت شود. کارکنان پرکار و تلاشگر با مشاهده بی اثر بودن کوششهای خود، انگیزه خود را از نظر درامدی از دست می دهند و به فعالیتهای منفعت طلبانه در بیرون سازمان رو می آورند.

بنظر می رسد با شناسایی عوامل موثر بر عملکرد فردی در سازمانهای دولتی و خصوصی، و مقایسه آنها در دو گروه سازمان رقیب مثل بانکهای خصوصی و دولتی می توان در جهت توسعه و پیشرفت سازمان با عملکرد بالا اقدامات اساسی انجام داد. از طرفی بانکهای کشور در بحث خصوصی سازی اقدامات موثری انجام داده اند و با بررسی مطالعات اخیر نشان می دهد که بانکهای خصوصی سازی شده کارایی و عملکرد بهتری نسبت به بقیه بانکها دارند و این موضوع در این مطالعه برای نیروی انسانی، بطور کامل مورد بررسی قرار می گیرد. با توجه به موارد فوق این مطالعه ابتدا در جهت پاسخ به سوالات زیر می باشد و در نهایت مدلی برای این پژوهش ارائه خواهد شد.

۱- چه عواملی بر عملکرد فردی در بانکهای دولتی و خصوصی موثرند؟

۲- رتبه بندی عوامل موثر بر عملکرد فردی در بانکهای خصوصی و دولتی چگونه است؟

اهمیت و ضرورت تحقیق:

شناسایی عوامل موثر بر عملکرد، در تسهیل اثربخشی سازمانی یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی می شود. با توجه به اینکه سازمان های بخش دولتی و خصوصی و بنگاههای اقتصادی، موتور محرک اقتصاد ملی هستند، شاید مهم ترین سوال پیش روی ملتها این باشد که چگونه می توان موجبات سرآمدی و کارآمدی سازمانها را مهیا ساخت، به گونه ای که بتوانند در عرصه رقابتهای جهانی نیز موفق باشند. پر واضح است که اگر یک سازمان ارزیابی دقیق و منظمی از خود نداشته باشد بتدریج بسمت فرسودگی پیش خواهد رفت و بقای سازمان بخطر خواهد افتاد. از طرفی بانک ها یکی از موتورهای محرک اقتصادی هر کشور محسوب می شوند. در بانکداری نوین، مولفه های متعددی وجود دارند که بر روند تجهیز منابع پولی بانک ها و موسسات

مالی تاثیر می گذارند. بنابراین شناسایی عوامل موثر بر بهبود عملکرد بانک اهمیت ویژه ای پیدا کرده است. در عین حال نظارت و کنترل بر روی منابع انسانی و عملکرد آن ها امری اجتناب ناپذیر در مدیریت بانک ها می باشد. وجود یک نظام نظارتی موثر و اثربخش و بخصوص در درون بانک، کمک شایانی به مدیریت و پیشرفت بانک می نماید. برای همین منظور امروزه در بانک های موفق، بهره گیری مناسب از استعداد های انسانی یکی از مهم ترین برنامه های مدیران می باشد. مدیران با بهره مندی از متخصصان امور در اداره بانک موفقیت بیشتری حاصل خواهند نمود. بنابراین از اهمیت اساسی این تحقیق می توان ضرورت توجه به نقش افراد در بانک ها و عملکرد آن ها در پیشبرد اهداف بانک اشاره نمود.

یکی از دلایل مهم پرداختن به این موضوع این است که تاکنون در کشور با نگاهی مستمر و جامع به بررسی و مقایسه عوامل موثر بر عملکرد فردی در بانک های دولتی و خصوصی توجه نشده است در این پژوهش نظام ارزیابی عملکرد کارکنان بررسی می شود و سپس در انتهای پژوهش عوامل موثر بر عملکرد فردی در بانک های دولتی و خصوصی شناسایی و در مرحله بعد رتبه بندی می شوند و به مدیریت در راستای افزایش بهره وری و بهبود عملکرد سازمانی، پیشنهاداتی ارائه می گردد.

مبانی نظری پژوهش :

بمنظور پاسخگویی به سوالات تحقیق ، ابتدا به تشریح مفاهیم مورد بررسی در تحقیق، همچون عملکرد، عوامل موثر بر عملکرد، ارزیابی عملکرد و ابعاد مختلف آن می پردازیم و پس از بررسی مطالعات انجام شده در این حوزه ، شاخص های مرتبط در ادامه تحقیق شناسایی خواهند شد.

در یک تعریف تقریباً جامع، عملکرد به معنی میزان کارایی و اثر بخشی کارکنان در قبال وظایف محوله و همچنین برخی ویژگیهای شغلی ایشان نظیر حادثه آفرینی، غیبت، کنسیدی و تاخیر در محیط کار می باشد همچنین نسبت نتایج حاصله بر منابع استفاده شده را کارایی می گویند و میزان موفقیت در رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده، با عنوان اثر بخشی تعریف می شود.. در مجموع عملکرد در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل تحلیل می باشد. عوامل موثر بر عملکرد فردی نیز شامل شخصیت، یادگیری، ادراک و توانایی می باشند. (غلامی، ۱۳۹۵)^۱ . ارزیابی عملکرد کارکنان یعنی اینکه افراد در ارتباط با نحوه انجام وظایف محوله و پتانسیل رشدی که دارند، و بمنظور بهبود عملکردشان، مورد یک سنجش سیستماتیک و منظم قرار بگیرند.

¹-Rabinz

هرچند تعریف فوق از جامعیت واضحی برخوردار است اما ممکن است تحت تاثیر شرایط فرهنگی، ایدئولوژیکی، موقعیت های بومی مختلف و برداشت های مختلفی که از کلمات می شود، برداشتهای متفاوتی از آن صورت پذیرد. یکی از اهداف اصلی ارزیابی به اصطلاح بهبود و بالاخره تعالی کارکنان هر موسسه است که در نهایت به بهبود و اثر بخشی سازمانها و بالاخره جامعه منتهی می شود. ولی همانگونه که ذکر شد نحوه تفکر فلسفی و ایدئولوژی جامعه در کم و کیف این اقدام اثر می گذارد (میر سپاسی: ۱۳۸۱، ص ۲۲۲). منظور از ارزیابی عملکرد بررسی و سنجش کارکنان در فواصل مشخص و دوره ای می باشد. (جهانگیری، ۱۳۹۳)

در ارتباط با ارزیابی عملکرد کارکنان نظریه های گوناگونی بیان شده است. دسته اول نظریه ارزیابی مستقیم عملکرد: مطابق با آنچه در این نظریه بیان شده است یا بررسی دقیق و مستقیم کارکنان و مقایسه های لازم بین آنها می توان به شایستگی ها و توانمندیهای موجود ایشان پی برد و از این پتانسیلها جهت بهبود عملکرد کارکنان و سازمان استفاده بهینه نمود. دسته دوم نظریه ارزیابی مشخصات فردی: مطابق با این نظریه، با توجه به اینکه شناخت و درک عملکرد فردی کارکنان در قالب کار جمعی دشوار است بهتر است به شناخت جزئی و دقیق ویژگیهای شخصی افراد از قبیل تقوا، دانش و مهارت و.. پردازیم. و بر کار آنها ارزش گذاری شود. درست است که در این مکاتب رفتار قابل مشاهده افراد ملاک اصلی ارزیابی کارکنان است، اما باید در نظر بگیریم همواره اولویت به قصد و نیت افراد داده می شود که در این راستا اندازه گیری و ارزیابی این موارد بسیار سخت خواهد بود. در هر صورت با توجه روی مشخصات فردی، می توان شرایط را برای هدایت و اصلاح کارکنان مهیا ساخت. (میر سپاسی، ۱۳۸۸، ص ۲۴۹-۲۴۵).

پیشینه تحقیق:

مسافرچی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان " نقش عوامل فردی در عملکرد شغلی پرستاران مطالعه موردی: بیمارستانهای منتخب شهر تهران " دریافتند که برای داشتن عملکرد شغلی مطلوب توسط پرستاران شاغل در سیستمهای درمانی کشور ایران، باید به سطح تحصیلات و دانش علمی پرستاران توجه ویژه ای نمود و می توان با برگزاری دوره های بازآموزی بالینی، انتظار عملکرد مطلوبتری از آنها داشت.

بدری آذرین و هوشنگ (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان " رابطه هوش فرهنگی و عملکرد فردی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی " به این نتیجه رسیدند که بین هوش فرهنگی و عملکرد فردی و همچنین بین سه بعد از چهار بعد هوش فرهنگی (استراتژی، انگیزش و رفتار) و عملکرد فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و اولویت ابعاد هوش فرهنگی کارکنان، دانش، انگیزش، رفتار و استراتژی است.

بیدختی و پیکردی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی عوامل موثر بر عملکرد آموزشی دانشجویان شاهد دانشگاه مازندران در ابعاد عوامل فردی، عوامل خانوادگی، عوامل آموزشی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که عوامل مورد بررسی تاثیر معناداری داشتند.

دانشفرد و صفری (۱۳۹۵) پژوهشی را با عنوان " بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر عملکرد ذیحسابان دستگاههای دولتی استان آذربایجان غربی " انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که عوامل فردی و سازمانی بر عملکرد ذیحسابان تأثیر مثبت دارد به این معنی که قسمت اعظمی از عملکرد ذیحسابان متأثر از عوامل فردی و سازمانی می باشد.

غلامی و اکبری (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل فردی و خانوادگی موثر بر عملکرد تحصیلی هنرجویان هنرستان های پسرانه شهرستان بردسکن به این نتیجه رسیدند که عوامل و ویژگی های فردی و خانوادگی بر عملکرد تحصیلی هنرجویان تاثیر معناداری دارد. اما شاخه تحصیلی هنرجویان بر عملکرد تحصیلی آنها تاثیر معناداری ندارد.

دولان^۱ و همکاران (۲۰۰۸) نشان داد که بین منبع کنترل درونی و عملکرد شغلی، رابطه مثبت وجود دارد؛ بدین معنا که افرادی که منبع کنترل درونی دارند، عملکرد شغلی بهتر و استرس شغلی و فرسودگی شغلی کمتری دارند.

پرادهان و جنا^۲ در سال (۲۰۱۷) پژوهشی را با عنوان " عملکرد کارکنان در محل کار، مدل مفهومی و اعتبارسنجی تجربی " انجام دادند. تجزیه و تحلیل عاملی اکتشافی سه عامل متمایز از عملکرد کارکنان نشان داد که مقیاس جدید راتشکیل می دهند: عملکرد و وظیفه، عملکرد تطبیقی و عملکرد محتوایی. از دیدگاه کاربردی، از ابزار پیشنهادی و یافته های مربوطه، انتظار می رود بینشهایی را برای طراحی سیاستهای خاص سازمان برای بهبود عملکرد کارمندان ارائه دهد.

کارنیرو و نوایس^۳ (۲۰۱۷) پژوهشی را با عنوان " کمیت تأثیر عوامل خارجی بر عملکرد فردی " انجام دادند و معتقدند موسیقی و علاقه و توانایی فرد بر عملکرد فردی تاثیر مثبت می گذارد. آنان در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که افرادی که از علاقه و توانایی لازم برخوردار بودند هنگام کار با کامپیوتر عملکرد بالایی از خود نشان می دادند و بعد از انجام تمرین کافی می توانند با مهارت بالایی همان وظیفه و کار محوله را با سرعت بالایی و به صورت خود کار انجام دهند.

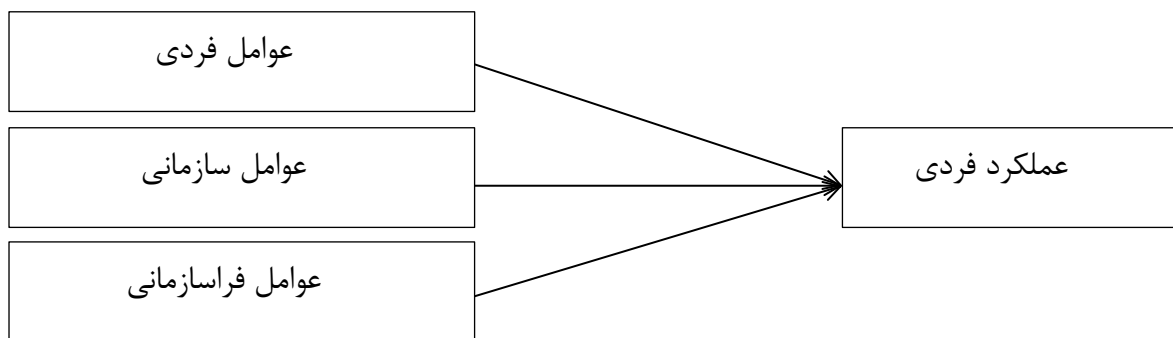
¹ Dolan

² Pradhanand jena

³ Carneiroand Novais

مدل مفهومی:

با استفاده از ادبیات تحقیق و پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص موضوع پژوهش شاخص‌های اولیه شناسایی گردید. جامع‌ترین تحقیقی که در حوزه موضوع پژوهش صورت گرفته است توسط (خادمی‌گراشی و قاضی‌زاده، ۱۳۸۶) بوده است و به همین دلیل در تحقیق حاضر نیز از مدل آنها استفاده خواهد شد: در این تحقیق مولفه‌های عملکرد نیروی انسانی در سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرد که چه تفاوتی این مولفه‌ها در سازمانهای خصوصی و دولتی دارد.



نمودار ۱- مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق:

از آنجاکه این تحقیق مورد استفاده بانکهای خصوصی و دولتی قرار می‌گیرد از نظر هدف می‌توان گفت کاربردی می‌باشد و از نظر نوع روش نیز می‌توان گفت توصیفی از نوع علی می‌باشد. در این تحقیق از دو روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شده است. از روش نمونه‌گیری هدفمند برای انتخاب اعضای پانل در فن دلفی استفاده شده است که در آن تعداد ۱۶ نفر به عنوان خبره که اساتید دانشگاه و روسای بانک‌های خصوصی و دولتی می‌باشد و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نیز برای انتخاب کارکنان بانکهای دولتی و خصوصی شهرستان رشت، که به دو طبقه مختلف دسته‌بندی شده، استفاده شده است. برای

انتخاب حجم نمونه از کارکنان بانک های خصوصی و دولتی نیز از جدول مورگان استفاده شده که برای ۷۵۰ نفر جامعه آماری ۲۵۶ نفر نمونه انتخاب شده است که برای مقایسه بهتر سعی شده است برای هر گروه خصوصی و دولتی به صورت مساوی پرسشنامه پر شود، یعنی تقریباً نصف پرسشنامه ها از بانکهای دولتی و نصف دیگر از بانکهای خصوصی جمع آوری شده است. برای جمع داده های این تحقیق از پرسشنامه دلفی، پرسشنامه محقق ساخته و همچنین از پرسشنامه مقایسات زوجی استفاده شده است که در این بخش با استفاده از نرم افزارهای SPSS و اکسپرت چویس تحلیلهای لازم انجام شد. در ادامه با استفاده از آزمون مدلیابی معادلات ساختاری، توسط نرم افزار LISREL مدل مناسب برازش و در نهایت ارایه شده است.

یافته های تحقیق:

آزمون سوال های پژوهش:

در این تحقیق برای پاسخ به سوال اول مبنی بر اینکه چه عواملی بر عملکرد فردی در بانکهای دولتی و خصوصی موثرند؟ ابتدا با استفاده از فن دلفی سه عامل فردی، سازمانی و فرا سازمانی شناسایی شده است.

نتایج تکنیک دلفی:

از روش نمونه گیری هدفمند برای انتخاب اعضای پانل در فن دلفی استفاده شده است که در آن تعداد ۱۶ نفر به دلیل رسیدن به اشباع نظر به عنوان خبره که شامل ۴ نفر دکترای مدیریت بازرگانی، ۲ نفر دکترای اقتصاد، ۲ نفر دکترای مدیریت دولتی، ۴ نفر رئیس بانک خصوصی و ۴ نفر نیز رئیس بانک های دولتی بوده اند. بودند و همچنین از روسای شعب بانک های خصوصی و دولتی که دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده اند و روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نیز برای انتخاب کارکنان بانکهای دولتی و خصوصی که کارهای بانکی انجام می دادند به دو طبقه مختلف دسته بندی شده است استفاده شده است. برای انتخاب حجم نمونه از کارکنان بانک های خصوصی و دولتی نیز از جدول مورگان استفاده شده که برای ۷۵۰ نفر جامعه آماری ۲۵۶ نفر نمونه انتخاب شده است که در بانک های خصوصی ۳۵ نفر رئیس شعبه، ۳۵ نفر نیز معاون شعبه بوده و ۲۵ نفر صندوقدار و تعداد ۳۸ نفر به عنوان تحویلدار می باشند. در بانک های دولتی ۲۴ نفر رئیس شعبه و ۲۴ نفر نیز

معاون شعبه و تعداد ۳۰ نفر صندوقدار و تعداد ۴۵ نفر نیز تحویلدار می باشند که برای مقایسه بهتر سعی شده است برای هر گروه خصوصی و دولتی به صورت مساوی پرسشنامه پر شود، یعنی تقریباً نصف پرسشنامه ها از بانکهای دولتی و نصف دیگر از بانکهای خصوصی جمع آوری شده است.

بنابراین پس از شناسایی معیارها و زیرمعیارها سوالات طراحی شده و با استفاده از مصاحبه و فن دلفی از اعضای پانل اطلاعات لازم جمع آوری شده است. پس از جمع آوری اطلاعات و انجام تجزیه و تحلیل های لازم از بین ۸۶ زیرمعیار تعداد ۷۱ سوال مورد تایید قرار گرفته و بقیه سوالات میانگین و امتیاز لازم را کسب ننمودند.

نتایج تکنیک دلفی و معیارهای نهایی تحقیق در جدول ۱ قابل مشاهده است

جدول ۱- معیارها و زیرمعیارهای نهایی تحقیق بعد انجام فن دلفی

معیار	زیرمعیار
عوامل فردی	توانایی
	استعداد
	علاقه
	ویژگیهای روانشناختی
	مهارت تصمیم گیری
	باور دینی
	تجربه
	سابقه
	خلاقیت و نوآوری
	مدرک تحصیلی
	شفافیت مسئولیت فرد
	انگیزه
	شخصیت
	عملکرد شغلی
	کارایی مثبت
	ویژگی های تخصصی و فنی
رضایت فرد	
انجام سریع وظایف	

انجام کار مفید	
تلاش فرد	
توانایی انجام رفتار کلامی	
توانایی انجام رفتار غیر کلامی	
دانش فردی	
قابلیت فردی	
خودآگاهی هیجانی	
قاطعیت	
حرمت نفس	
خودشکوفایی	
استقلال	
همدلی	
روابط بین فردی	
انعطاف پذیری	
تحمل استرس	
کنترل تکانه	عوامل سازمانی
وضوح	
مشوق	
اعتبار	
مسئولیت پذیری	
ارتباطات موثر	
تعهد به سازمان	
شایسته سالاری	
تفویض اختیارات	
روابط سازمانی	
مشارکت با اعضای تیم	
عملکرد سال جاری فرد	
مسئولیت کار اجباری	
انجام مسیولیت های محوله	
قابلیت ها و دانش شغلی	

کیفیت انجام کار		
ایجاد منابع درآمد جدید برای سازمان		
اقدام در جهت کاهش هزینه های سازمان		
استفاده بهینه از امکانات		
ارایه خدمات با کیفیت		
مسئولیت پذیری اجتماعی		
مساله گشایی		
شناسایی و اولویت بندی مشتری		
جذب مشتری		
تعامل با مشتری		
حفظ مشتری		
دانش درباره مشتری		
کمک		عوامل فراسازمانی
ارزیابی		
محیط		
قانونگرایی		
ارتباطات صادقانه		
ویژگی های کار از نظر پیچیدگی فناوری		
ادراکات نقش		
قضاوت و استفاده از منابع		
قضاوت و استفاده از مدیریت		
نهادینه کردن ارزشها و اخلاقیات سازمانی		
واقعیت سنجی		

اکنون برای پاسخ به سوال دوم مبنی بر اینکه رتبه بندی عوامل موثر بر عملکرد فردی در بانکهای خصوصی و دولتی چگونه است؟ از نرم افزار اکسپرت چویس استفاده گردیده است.

Priorities with respect to:
Goal: performance

fardi	.725	
sazmani	.125	
farasazmani	.150	

Inconsistency = 0.03
with 0 missing judgments.

نمودار ۲) رتبه بندی عوامل تاثیر گذار بر عملکرد فردی در بانک های خصوصی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی در بانک های خصوصی نشان دهنده این است که از آنجا که نرخ ناسازگاری بدست آمده کوچکتر از ۰/۱ می باشد بنابراین می توان گفت داده ها از روایی و پایایی لازم برخوردار هستند. از طرف دیگر نیز با توجه به نتایج بدست آمده می توان گفت عوامل فردی با امتیاز ۰/۷۲۵ رتبه اول را در بانک های خصوصی از نظر تاثیرگذاری بر عملکرد فردی بدست آورده است و متغیرهای فراسازمانی و سازمانی به ترتیب با امتیازهای (۰/۱۵۰) و (۰/۱۲۵) رتبه های دوم و سوم را به خود اختصاص داده اند.

Priorities with respect to:
Goal: performance

fardi	.258	
sazmani	.637	
farasazmani	.105	

Inconsistency = 0.04
with 0 missing judgments.

نمودار ۳) رتبه بندی عوامل تاثیر گذار بر عملکرد فردی در بانک های دولتی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی در بانک های دولتی نشان دهنده این است که از آنجا که نرخ ناسازگاری بدست آمده کوچکتر از ۰/۱ می باشد بنابراین می توان گفت داده ها از روایی و پایایی لازم برخوردار هستند. از طرف دیگر نیز با توجه به نتایج بدست آمده می توان گفت عوامل سازمانی با امتیاز ۰/۶۳۷ رتبه اول را در بانک های دولتی از نظر تاثیرگذاری بر عملکرد فردی بدست آورده است و متغیرهای فردی و فراسازمانی به ترتیب با امتیازهای (۰/۲۵۸) و (۰/۱۰۵) رتبه های دوم و سوم را به خود اختصاص داده اند.

جدول ۲) کدگذاری هریک از زیرمعیارهای عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی در اکسپرت چویس

معیار	زیرمعیار	کد
عوامل فردی	توانایی	۱F
	استعداد	۲F
	علاقه	۳F
	ویژگیهای روانشناختی	۴F
	مهارت تصمیم گیری	۵F
	باور دینی	۶F
	تجربه	۷F
	سابقه	۸F
	خلاقیت و نوآوری	۹F
	مدرک تحصیلی	۱۰F
	شفافیت مسئولیت فرد	۱۱F

۱۲F	انگیزه
۱۳F	شخصیت
۱۴F	عملکرد شغلی
۱۵F	کارایی مثبت
۱۶F	ویژگی های تخصصی و فنی
۱۷F	رضایت فرد
۱۸F	انجام سریع وظایف
۱۹F	انجام کار مفید
۲۰F	تلاش فرد
۲۱F	توانایی انجام رفتار کلامی
۲۲F	توانایی انجام رفتار غیر کلامی
۲۳F	دانش فردی
۲۴F	قابلیت فردی
۲۵F	خودآگاهی هیجانی
۲۶F	قاطعیت
۲۷F	حرمت نفس
۲۸F	خودشکوفایی
۲۹F	استقلال
۳۰F	همدلی

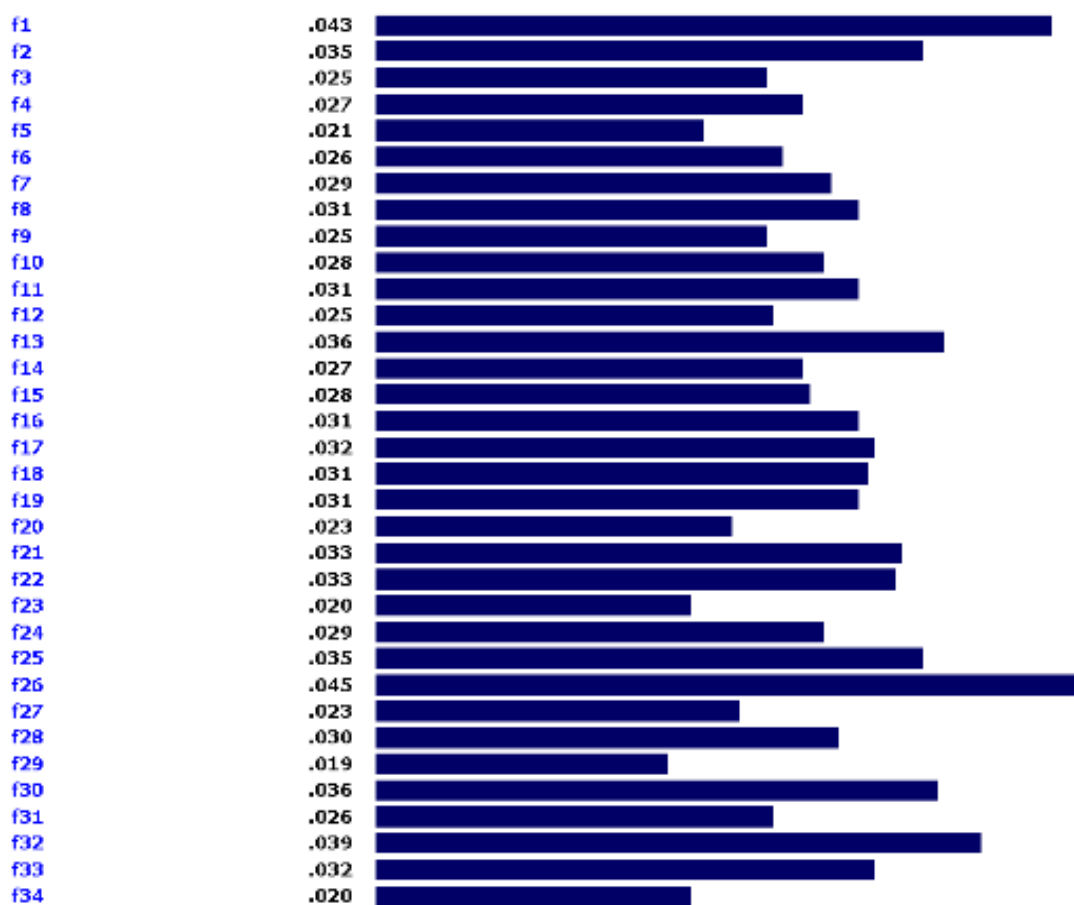
۳۱F	روابط بین فردی	
۳۲F	انعطاف پذیری	
۳۳F	تحمل استرس	
۳۴F	کنترل تکانه	
۱S	مسئولیت پذیری	عوامل سازمانی
۲S	مشوق	
۳S	مشارکت با اعضای تیم	
۴S	وضوح	
۵S	ارتباطات موثر	
۶S	تعهد به سازمان	
۷S	شایسته سالاری	
۸S	تفویض اختیارات	
۹S	روابط سازمانی	
۱۰S	اعتبار	
۱۱S	عملکرد سال جاری فرد	
۱۲S	مسئولیت کار اجباری	
۱۳S	انجام مسیولیت های محوله	
۱۴S	قابلیت ها و دانش شغلی	
۱۵S	کیفیت انجام کار	

۱۶S	ایجاد منابع درآمد جدید برای سازمان	
۱۷S	اقدام در جهت کاهش هزینه های سازمان	
۱۸S	ارایه خدمات با کیفیت	
۱۹S	استفاده بهینه از امکانات	
۲۰S	مسئولیت پذیری اجتماعی	
۲۱S	مساله گشایی	
۲۲S	شناسایی و اولویت بندی مشتری	
۲۳S	جذب مشتری	
۲۴S	تعامل با مشتری	
۲۵S	حفظ مشتری	
۲۶S	دانش درباره مشتری	
۱Fs	کمک	
۲Fs	ارزیابی	
۳Fs	محیط	
۴Fs	قانونگرایی	
۵Fs	ارتباطات صادقانه	
۶Fs	ویژگی های کار از نظر پیچیدگی فناوری	

۷Fs	ادراکات نقش	عوامل فراسازمانی
۸Fs	قضاوت و استفاده از منابع	
۹Fs	قضاوت و استفاده از مدیریت	
۱۰Fs	نهادینه کردن ارزشها و اخلاقیات سازمانی	
۱۱Fs	واقعیت سنجی	

در جدول (۲) کدگذاری هریک از زیرمعیارهای عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل فراسازمانی نشان داده شده است که در ادامه آنالیزهای مربوط به هریک از زیرمعیارها در بانک های خصوصی و دولتی جداگانه آورده شده است.

Priorities with respect to:
Goal: performance
>fardi

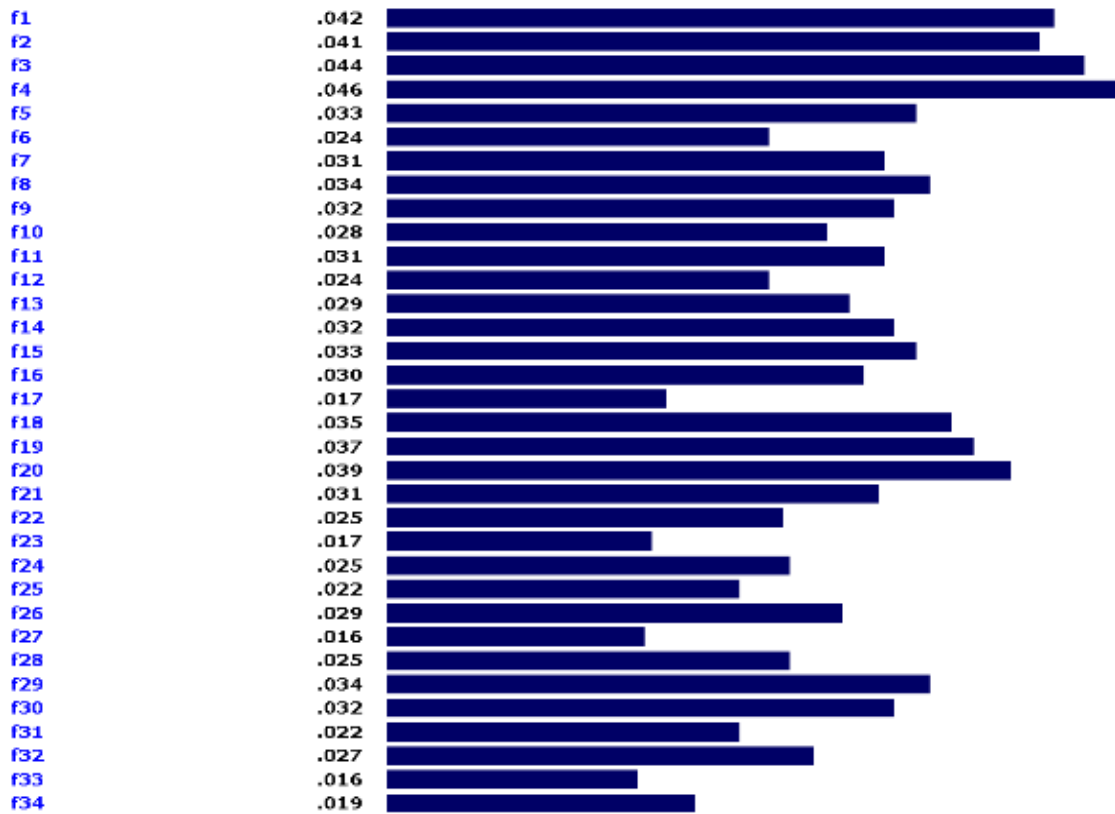


نمودار ۴) رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فردی در بانک های خصوصی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فردی در بانک های خصوصی نشان دهنده این است که

زیرمعیار قاطعیت (۲۶F) و توانایی (۱F) بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار استقلال (۲۹F) کمترین

امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.



نمودار ۵) رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فردی در بانک های دولتی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فردی در بانک های دولتی نشان دهنده این است که

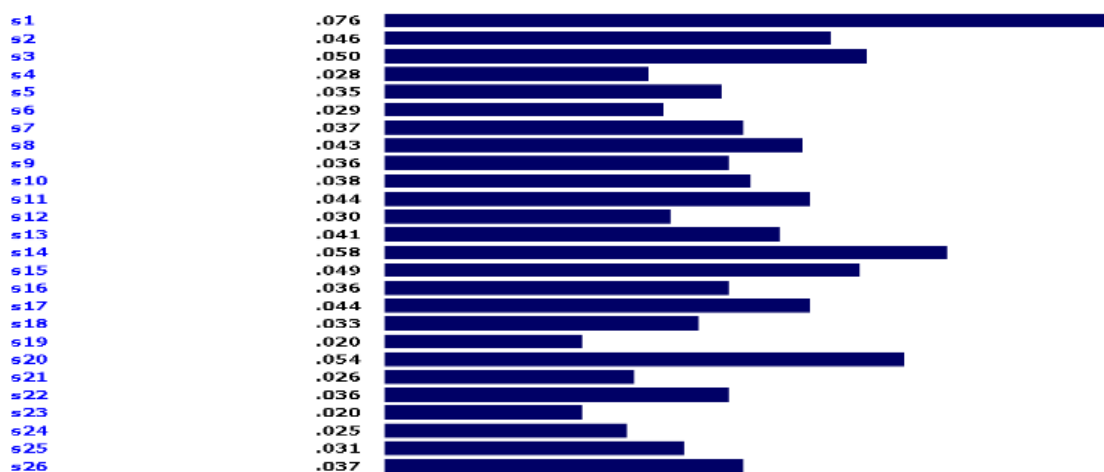
زیرمعیار ویژگی های روانشناختی (۴F) و علاقه (۳F) بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار حرمت

نفس (۲۷F) کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.



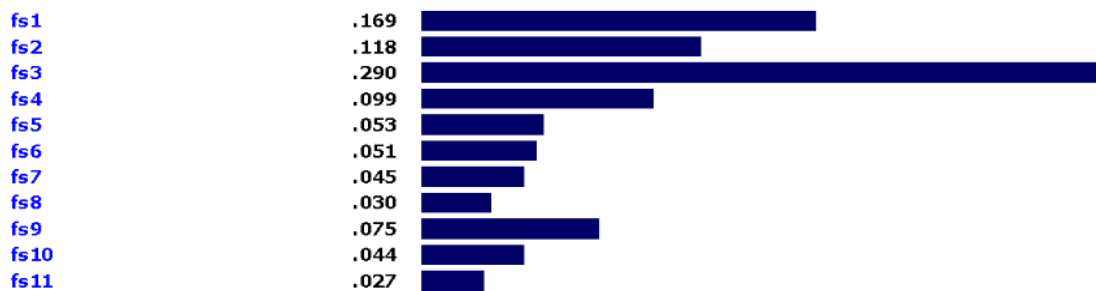
نمودار ۶) رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل سازمانی در بانک های خصوصی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل سازمانی در بانک های خصوصی نشان دهنده این است که زیرمعیار تعامل با مشتری (۲۴S) و ارتباطات موثر (۵S) بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار مشارکت با اعضای تیم (۳S) کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.



نمودار ۷) رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل سازمانی در بانک های دولتی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل سازمانی در بانک های دولتی نشان دهنده این است که زیرمعیار مسئولیت پذیری (۱S) و قابلیت ها و دانش شغلی (۱۴S) بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار استفاده بهینه از امکانات (۱۹S) و جذب مشتری (۲۳S) کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.



نمودار ۸) رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فراسازمانی در بانک های خصوصی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فراسازمانی در بانک های خصوصی نشان دهنده این است که زیرمعیار محیط (۳FS) و کمک (۱FS) بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار واقعیت سنجی (۱۱FS) و قضاوت و استفاده از منابع (۸FS) کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.



نمودار ۹) رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فراسازمانی در بانک های دولتی

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فراسازمانی در بانک های دولتی نشان دهنده این است که زیرمعیار کمک (۱FS) و ارزیابی (۲FS) بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار قضاوت و استفاده از منابع (۸FS) و ویژگی های کار از نظر پیچیدگی فناوری (۶FS) کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.

بررسی شاخص های برازش مدل اساسی پژوهش

جدول (۳) شاخص های برازش مدل اصلی پژوهش

شاخص	RMSEA	χ^2	GFI	AGFI	CFI	NFI	NNFI
مقدار	۰/۰۷۷	۲/۱۲۷	۰/۹۷	۰/۹۳	۰/۹۱	۰/۹۷	۰/۹۵
حالت مطلوب نتیجه	۰/۰۸ ≤ مقدار ≤ ۰	۳ ≤ مقدار ≤ ۱	۰/۹ ≤ مقدار ≤ ۱	۰/۹ ≤ مقدار ≤ ۱	۰/۹ ≤ مقدار ≤ ۱	۰/۹ ≤ مقدار ≤ ۱	۰/۹ ≤ مقدار ≤ ۱
	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول	قابل قبول

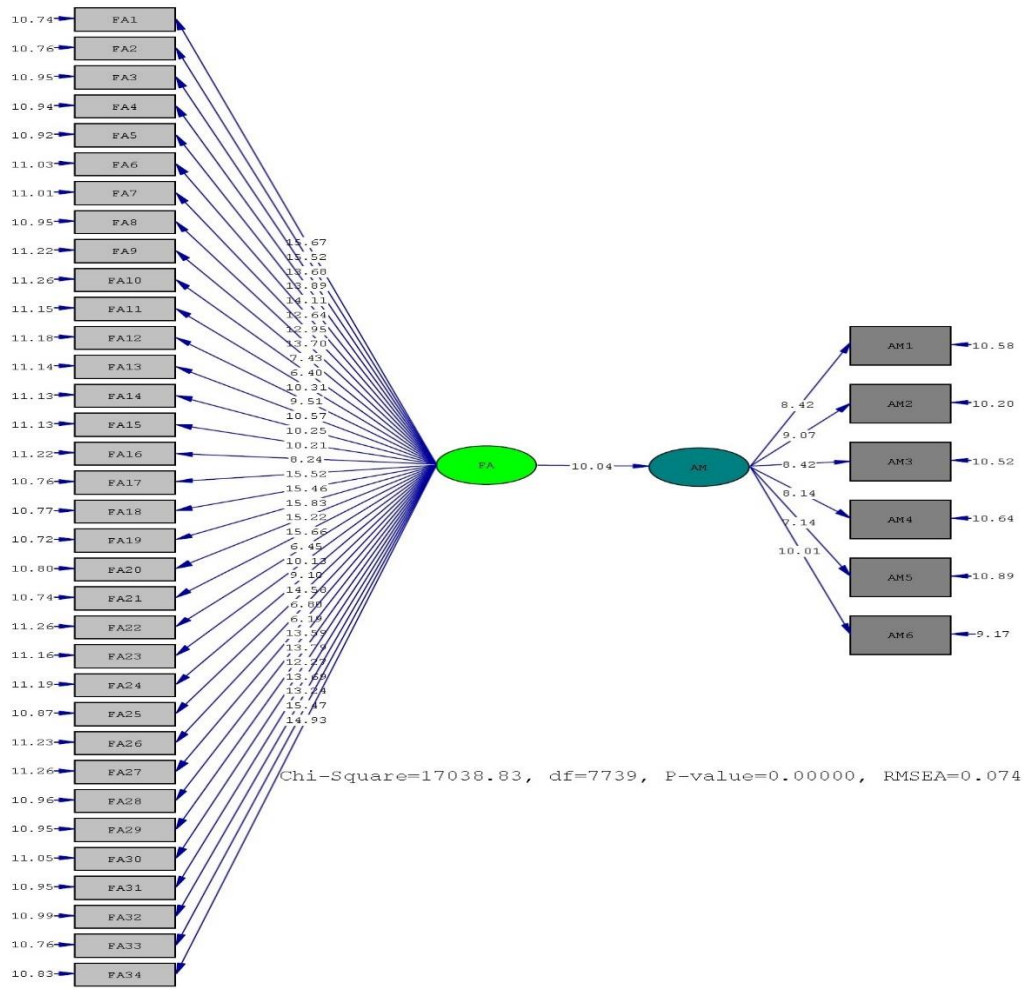
با توجه به شاخص های به دست آمده در جدول ۶ می توان گفت که مدل اندازه گیری از لحاظ برازش در وضعیت مطلوبی قرار دارد. به این ترتیب می توان به آزمون مدل اصلی پژوهش پرداخت. علایم به کار رفته در مدل به صورت زیر است:

عوامل فردی: FA

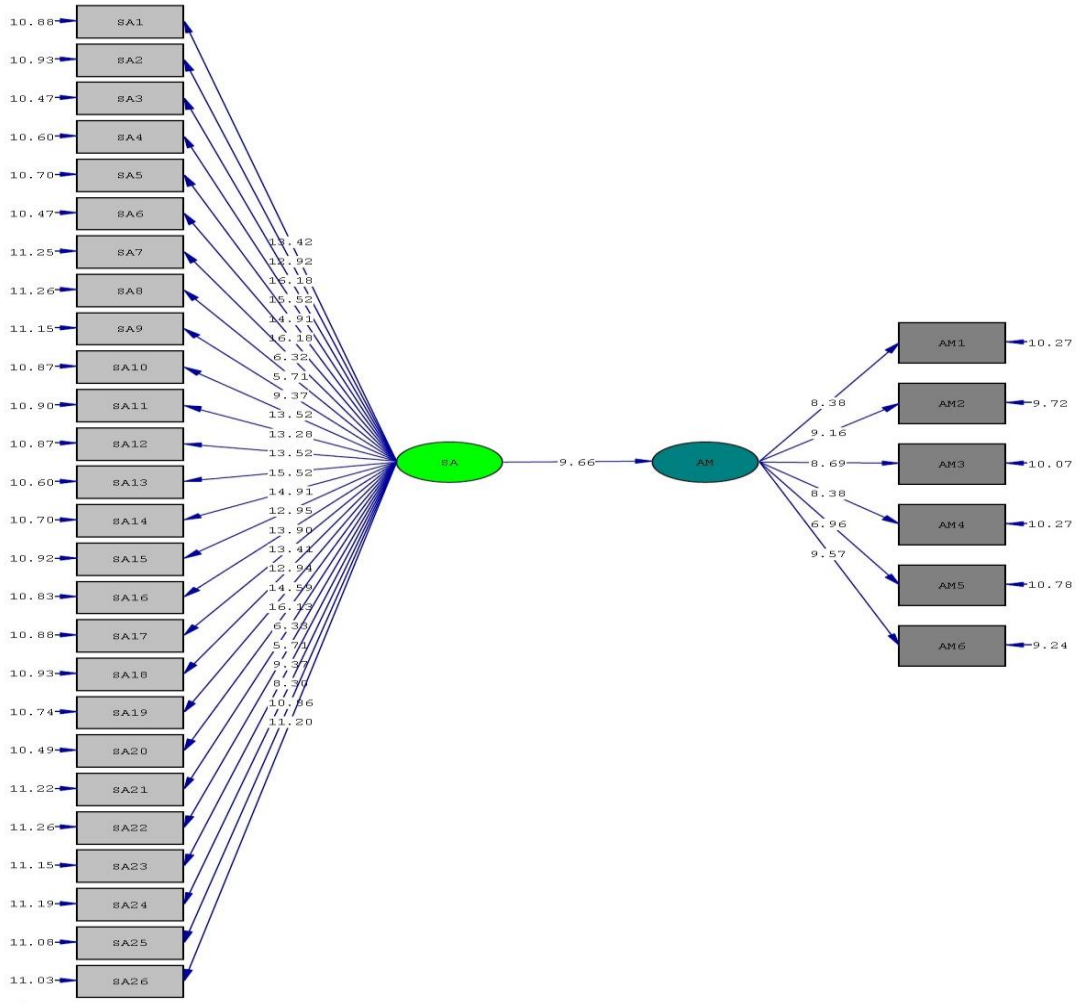
عوامل سازمانی: SA

عوامل فرا سازمانی: FS

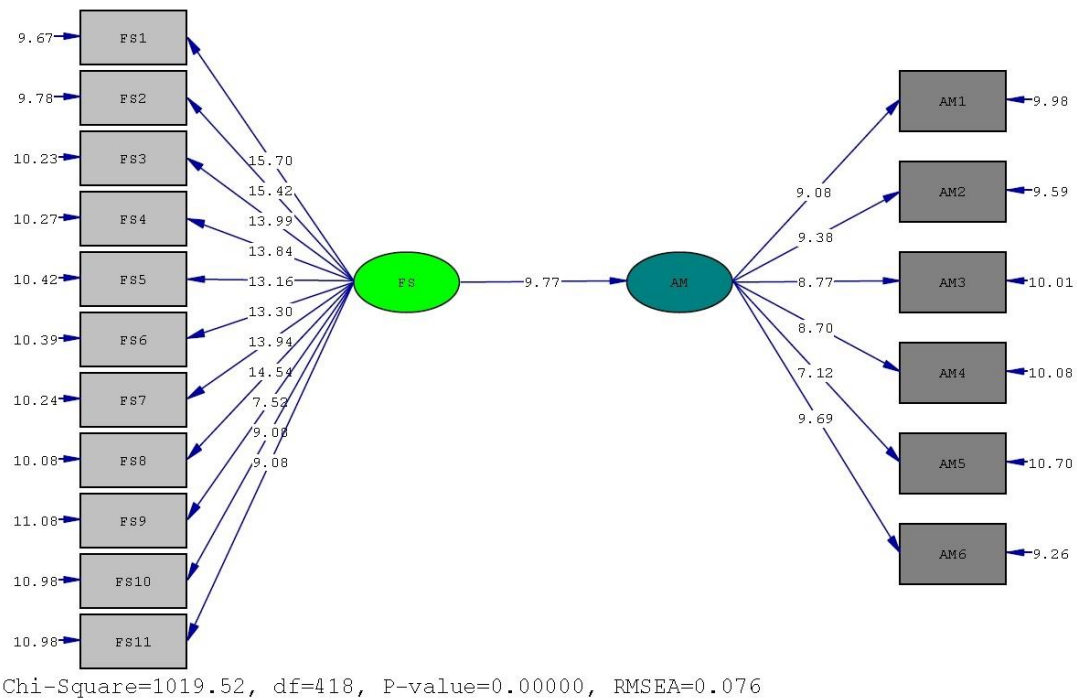
عملکرد فردی: AM



نتیجه



Chi-Square=5712.77, df=2463, P-value=0.00000, RMSEA=0.077



ب

نمودار (۱۰) الف) مدل عوامل فردی در حالت معناداری، ب) مدل عوامل سازمانی در حالت معناداری، پ) مدل عوامل فراسازمانی در حالت معناداری

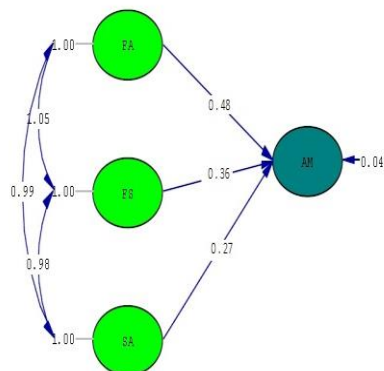
نمودار ۱۰ نشان دهنده تایید یا رد هریک از سازه های عوامل مورد تحقیق است

در عوامل فردی از آنجا که مقدار تی بدست آمده در خارج از بازه مثبت منفی ۱/۹۶ قرار گرفته است می توان گفت همه سازه های عوامل فردی مورد تایید قرار گرفته است

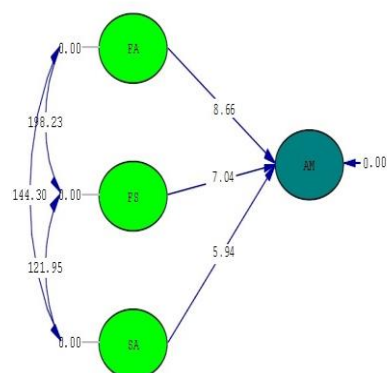
در عوامل سازمانی از آنجا که مقدار تی بدست آمده در خارج از بازه مثبت منفی ۱/۹۶ قرار گرفته است می توان گفت همه سازه های عوامل سازمانی مورد تایید قرار گرفته است.

در عوامل فراسازمانی می باشد که در این تحقیق از آنجا که مقدار تی بدست آمده در خارج از بازه مثبت منفی ۱/۹۶ قرار گرفته است می توان گفت همه سازه های عوامل فراسازمانی مورد تایید قرار گرفته است.

مدل ساختاری پژوهش



Chi-Square=23466.87, df=11028, P-value=0.00000, RMSEA=0.077



Chi-Square=23466.87, df=11028, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

الف ب

نمودار ۱۱- الف) مدل پایه تحقیق در حالت استاندارد، ب) مدل پایه تحقیق در حالت معناداری

نمودار ۱۱ الف نشان دهنده میزان تاثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته می باشد برای مثال عوامل فردی به میزان ۴۸ درصد، عوامل سازمانی به میزان ۳۶ درصد و عوامل فراسازمانی به میزان ۲۷ درصد بر عملکرد فردی تاثیر داشته است.

همچنین نمودار ۱۱ نشان دهنده تایید یا رد هریک از سوالات تحقیق می باشد که در این تحقیق از آنجا که مقدار تی بدست آمده در خارج از بازه مثبت منفی ۱/۹۶ قرار گرفته است می توان گفت همه سوالات تحقیق مورد تایید قرار گرفته است.

نتیجه گیری:

در این پژوهش تلاش گردیده با پیروی از اصول و چارچوب نظری و پژوهشی، عوامل موثر بر عملکرد فردی در سازمانهای دولتی و خصوصی شناسایی و رتبه بندی شوند. بدین منظور ضمن مروری جامع و فراگیر بر ادبیات موضوعی در دنیای داخل و خارج، بر اساس مطالعات انجام شده در این زمینه و موارد نزدیک و مشابه این تحقیق، سوالات تحقیق بیان شد. هدف تحقیق نیز شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر عملکرد فردی در سازمانهای دولتی و خصوصی بوده است. پس از، مطالعه پژوهشهای داخلی و خارجی، و همچنین مصاحبه با افراد خبره و فن دلفی، و در نهایت تجزیه و تحلیل داده ها مشخص شد عوامل مختلفی که شامل عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل فراسازمانی می شوند، بر عملکرد فردی کارکنان تاثیر مثبت دارند. همچنین در ادامه با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، این عوامل و همچنین زیر معیارهای آنها رتبه بندی شدند. نتایجی که حاصل شد نشان دهنده این است که در بانکهای خصوصی عوامل فردی بیشترین رتبه را نسبت به سایر عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی را کسب نموده است و میزان امتیاز آن ۰/۷۲۵ می باشد و بعد از عوامل فردی، عوامل فراسازمانی با امتیاز ۰/۱۵۰ دومین رتبه را به خود اختصاص داده است و عوامل سازمانی نیز با رتبه ۰/۱۲۵ سومین رتبه را در بانک های خصوصی به خود اختصاص داده است در حالی که در بانک های دولتی عوامل سازمانی با کسب امتیاز ۰/۶۳۷ بیشترین رتبه را از آن خود نموده است و بعد از آن عوامل فردی با رتبه ۰/۲۵۸ دومین رتبه را کسب نموده و در نهایت عوامل فراسازمانی با کسب امتیاز ۰/۱۰۵ رتبه سوم را از آن خود نموده است.

در ادامه تحقیق، نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فردی در بانک های خصوصی نشان دهنده این است که زیرمعیارهای قاطعیت و توانایی بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار استقلال

کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است. همچنین نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فردی در بانک های دولتی نشان دهنده این است که زیرمعیار های روانشناختی و علاقه بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار حرمت نفس کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل سازمانی در بانک های خصوصی نشان دهنده این است که زیرمعیار های تعامل با مشتری و ارتباطات موثر بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار مشارکت کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است. بهمین ترتیب نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل سازمانی در بانک های دولتی نشان دهنده این است که زیرمعیار های مسیولیت پذیری و قابلیت و دانش شغلی بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار استفاده بهینه از امکانات کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.

نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فراسازمانی در بانک های خصوصی نشان دهنده این است که زیرمعیار های محیط و کمک بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار واقعیت سنجی کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است. و در نهایت نتایج بدست آمده از رتبه بندی زیرمعیارهای عوامل فراسازمانی در بانک های دولتی نشان دهنده این است که زیرمعیار های کمک و ارزیابی بیشترین امتیاز را کسب نموده است و زیرمعیار قضاوت و استفاده از منابع کمترین امتیاز را در میان سایر زیرمعیارها به خود اختصاص داده است.

اکنون با توجه به نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل داده می توان گفت تفاوت اساسی از نظر عملکرد افراد در بانک های دولتی و خصوصی وجود دارد. با توجه به موارد فوق مشخص شد در بانک های خصوصی عوامل فردی و فراسازمانی بیشترین تاثیر را بر عملکرد فردی دارند. بنابراین می توان گفت در بانکهای خصوصی توانایی و استعداد و علاقه افراد نقش مهمی در پیش بینی عملکرد فردی ایفا می نماید. تجربه و مهارت های

تصمیم‌گیری در بانک‌های خصوصی از عمده‌عواملی هستند که می‌توانند عملکرد فرد را تحت‌تأثیر مثبت قرار دهند بنابراین افراد در بانک‌های خصوصی باید توانایی این را داشته باشند که بتوانند در موقعیت‌های متفاوت تصمیمات مناسبی اتخاذ نمایند. اما نتایج در بانک‌های دولتی نشان‌دهنده این است که عوامل سازمانی بیشترین تأثیر را بر عملکرد فردی می‌گذارند. در بانک‌های دولتی مسئولیت اجباری یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند بر عملکرد فردی تأثیر داشته باشد بنابراین افراد با میل و رغبت خود نمی‌توانند در بانکی سمتی را بر عهده بگیرند بلکه مسئولیت به افراد دیکته می‌شوند و هر یک از کارکنان موظف هستند که مسئولیت‌های محوله و به عبارتی کارهای محوله را انجام دهند و در صورت عدم انجام آن به درستی ممکن است از طرف مدیریت تنبیه شوند. در بانک‌های دولتی مسئولیت‌پذیری اجتماعی نقش مهمی در تأثیرگذاری بر عملکرد فردی ایفا می‌نماید. بنابراین افراد دوست دارند به صورت گروهی مورد تشویق قرار گیرند که این نیز می‌تواند به گسترش روابط تیمی در بانک منجر شود.

۱. احمدی، پرویز؛ عادل اذر و مهناز قویدل، ۱۳۹۴، تاثیر عوامل فردی موثر بر تعادل کار / زندگی بر عملکرد شغلی کارکنان، مورد مطالعه: کارکنان بانک رفاه شهر رشت، سومین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران، دانشگاه شهید بهشتی،
۲. امین بیدختی، علی اکبر و حسین ضابط پورکردی، ۱۳۹۶، بررسی عوامل موثر بر عملکرد آموزشی دانشجویان شاهد دانشگاه مازندران، کنگره بین المللی بهبود مدیریت و نظام آموزشی ایران، تهران، مرکز همایش های توسعه داتیس
۳. بدری آذرین یعقوب، هوشنگ طاهر، (۱۳۹۶)، " رابطه هوش فرهنگی و عملکرد فردی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان آذربایجان شرقی"، نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۹، شماره ۱، صص ۵۵-۷۰
۴. جهانگیری، زیبا؛ فاطمه کرمی؛ جعفر عسگری و حسین پناهیان، ۱۳۹۳، ارزیابی عملکرد شرکت های دولتی واگذار شده به بخش خصوصی با مدل BSC، سومین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، تهران، موسسه اطلاع رسانی نارکیش.
۵. خادمی گراشی مهدی و قاضی زاده مصطفی (۱۳۸۶)، "بررسی عوامل موثر بر تصمیم گیری سهامداران در بورس اوراق بهادار تهران بر مبنای مدل معادلات ساختاری" دانشور رفتار، سال چهاردهم، شماره ۲۳
۶. دانشفرد کرم اله، صفری پروانه، (۱۳۹۴)، " بررسی تاثیر عوامل فردی و سازمانی بر عملکرد ذی حسابان دستگاه های دولتی استان آذربایجان غربی"، مدیریت بهره وری، سال ۹، شماره ۳۵، صص ۱۷۳-۱۹۴
۷. رضاییان، علی (۱۳۸۲)، "مبانی سازمان و مدیریت" چاپ نهم تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها، انتشارات سمت
۸. سعادت، اسفندیار (۱۳۸۰)، "مدیریت منابع انسانی"، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی، انتشارات سمت، چاپ دهم
۹. سینجر مارک و آل اقا فریده (۱۳۸۷)، "مدیریت منابع انسانی"، چاپ سوم، انتشارات تهران، مرکز آموزش مدیریت.
۱۰. سید جوادین، سید رضا (۱۳۸۲) "تیوری های مدیریت" چاپ دوم، انتشارات نگاه دانش
۱۱. غلامی، مهدی و احمد اکبری، ۱۳۹۵، عوامل فردی و خانوادگی موثر بر عملکرد تحصیلی هنرجویان هنرستان های پسرانه شهرستان بردسکن، دومین کنفرانس ملی روانشناسی علوم تربیتی و اجتماعی، مازندران - بابل، موسسه علمی تحقیقاتی کومه علم آوران،

۱۲. مسافرچی سعیده، سپیدارکیش مهدی، مرتضی پور صوفیانی علیرضا، مومنیان سمیه، نصیری زهره، ذاکریان سید ابوالفضل، یاسری مهدی، "نقش عوامل فردی در عملکرد شغلی پرستاران مطالعه موردی: بیمارستانهای منتخب شهر تهران"، طب کار، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۵۴-۶۱
۱۳. میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۷). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، انتشارات میر، تهران
۱۴. هرسی، پال و کنث بلانچارد (۱۳۸۹). مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی، ترجمه ه علی علاقه‌بند، امیرکبیر، تهران

1. Byars, L.I & Rue, L.W. (۲۰۰۵). **Human Resource Management: ۹ th Edition.** New York: McGrawHill.
2. Boyle Ian O, (۲۰۱۳), "Individual Performance Management: A Review of Current Practices", *Asia-Pacific Management, and Business Application*, ۱ (۳) ۱۵۷ - ۱۷۰
3. Byars, L.I & Rue, L.W. (۲۰۰۵). **Human Resource Management: ۹ th Edition.** New York: McGrawHill.
4. CarneiroDavide, Novais Paulo ,(۲۰۱۷), "Quantifying the effects of external factors on individual performance", *Future Generation Computer Systems*, ۶۶, pp. ۱۷۱-۱۸۶
5. Dolan, Simon and others. (۲۰۰۸), "Predictors of Quality of Work and Poor Health Among Primary Health-care Personnel in Catalonia", *International Journal of Health Care*, ۲۱/۲, ۲۰۰۸, pp.۲۰۳-۲۱۸.
6. Gupta, Dr MK, & Gupta, Nidhi. (۲۰۱۲). A Study of Customer Satisfaction in Special Reference to Services Provided By Banks and Post-Offices in NCR. *Zenith International Journal of Multidisciplinary Research*, ۲(۲), ۲۲۲-۲۳۹
7. Hersi & Goldsmith, investigation of effective factors on the human resources efficiency according to hersi&model, case study: Iranian Gas transmission co., operational district
8. Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (۱۹۹۲). The Balanced Scorecard Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, ۷۰(۱), ۷۱-۷۹.
9. Locher, A.H. & Teel, K.S., May (۱۹۷۷). Performance Appraisal, A Survey of Current Practice, *Personnel Journal*.
10. PradhanRabindra Kumar, Jena LalatenduKesari,(۲۰۱۷), "Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation", *Business Perspectives and Research*, ۵(۱) ۱-۱۷