

## Original article

## Evaluation of Job Satisfaction and Related Factors among Employees of One of the Banks in Mazandaran Province

Siavash Etemadinezhad<sup>1</sup>  
Nafiseh Esmaili Naft Chali<sup>2\*</sup>  
Jamshid Yazdani Charati<sup>3</sup>

- 1- Associate Professor, Department of Occupational Medicine, Faculty of Health, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
- 2- MSc Student, Department of Occupational Health, Faculty of Health, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
- 3- PhD of Biostatistics, Associate Professor, Department of Biostatistics, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

\*Corresponding author: Nafiseh Esmaili Naft Chali, Department of Occupational Health, Faculty of Health, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran

Email: nafisesmaili88@gmail.com

Received: 17 December 2017

Accepted: 03 April 2018

### ABSTRACT

**Introduction and purpose:** Job satisfaction is an understanding of the individual's inner responses, and researchers have referred to it as the most efficient concept for expressing an individual's assessment of the conditions in the work environment (activity and supervision). They believe that those who are more satisfied with their job are more committed to their organization. We aimed to determine the level of job satisfaction among the staff of one of the banks in Mazandaran Province, Iran, and its relation with a number of components.

**Methods:** The required information was collected using the self-rated questionnaire of job descriptive index (JDI) from all the bank employees through the census sampling method. This questionnaire comprises 70 items and 6 subscales work (22 items), supervision (14 items), colleagues (11 items), pay (7 items), promotion (9 items), and work environment (7 items). Data analysis was performed using SPSS version 16.

**Results:** The mean age of the staff was 33.25 years (range: 27 to 48 years). The mean satisfaction score was 79.70. The lowest satisfaction rate pertained to pay and the highest belonged to direct supervision. We found a significant relationship between high job experience (more than 10 years) and employee satisfaction with components such as pay ( $P=0.045$ ), promotion ( $P=0.012$ ), colleagues ( $P=0.026$ ), and work environment ( $P=0.001$ ). Moreover, we found a significant association between age (less than 30 years) and satisfaction with pay ( $P=0.047$ ).

**Conclusion:** Our findings showed that increasing pay and benefits, optimizing progress opportunities, and improving working environment could enhance job satisfaction among employees.

**Keywords:** Bank employees, Job satisfaction, Self-declaration questionnaire

► **Citation:** Etemadinezhad S, Esmaili Naft Chali N, Yazdani Charati J. Evaluation of Job Satisfaction and Related Factors among Employees of One of the Banks in Mazandaran Province. Journal of Health Research in Community. Winter 2018;3(4): 12-20.

## مقاله پژوهشی

## مطالعه رضایت شغلی کارکنان و عوامل مرتبط با آن در کارکنان یکی از بانک‌های استان مازندران

## چکیده

سیاوش اعتمادی نژاد<sup>۱</sup>  
نقیسه اسمعیلی نطف چالی<sup>۲\*</sup>  
جمشید یزدانی<sup>۲</sup>

۱. متخصص طب کار، دانشیار گروه بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران  
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد بهداشت حرفه‌ای، گروه بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران  
۳. دکترای آمار زیستی، دانشیار گروه آمار، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

\* نویسنده مسئول: نقیسه اسمعیلی نطف چالی، گروه بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران

Email: nafisesmaili88@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۹/۲۶  
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۱/۱۴

**مقدمه و هدف:** رضایت شغلی درکی از پاسخ‌های درونی فرد است و پژوهشگران از آن به‌عنوان کارآمدترین مفهوم برای بیان ارزیابی افراد از شرایط موجود در محیط کار (فعالیت و نظارت) نام برده‌اند و معتقد هستند افرادی که از شغل خود راضی‌تر می‌باشند، نسبت به سازمان محل خدمت خود تعهد بیشتری دارند. در این راستا، هدف از مطالعه حاضر تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان یکی از بانک‌های استان مازندران و ارتباط آن با مؤلفه‌های مورد نظر می‌باشد.

**روش کار:** اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه خوداظهاری JDI (Job Descriptive Index) از کلیه کارکنان بانک به روش سرشماری جمع‌آوری گردیدند. این پرسشنامه در قالب ۷۰ سؤال و شش خرده‌مقیاس خود شغل (۲۲ سؤال)، سرپرستی (۱۴ سؤال)، همکار (۱۱ سؤال)، حقوق و مزایا (۷ سؤال)، ارتقا (۹ سؤال) و محیط کار (۷ سؤال) میزان رضایت شرکت‌کنندگان را مورد سنجش قرار داد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از SPSS 16 انجام شد.

**یافته‌ها:** میانگین سنی کارکنان ۳۳/۲۵ سال (با گستره سنی ۲۷ تا ۴۸ سال) و میانگین رضایتمندی آن‌ها ۷۹/۷۰ بود که کمترین میزان رضایتمندی از حقوق و دستمزد و بیشترین آن از مسئول مستقیم به‌دست آمد. علاوه بر این، ارتباط معناداری بین سوابق خدمتی بالا (بیش از ۱۰ سال) و رضایت شاغلین از مؤلفه‌هایی چون حقوق و دستمزد ( $P=0/045$ )، ارتقا ( $P=0/012$ )، همکار ( $P=0/026$ ) و محیط کار ( $P=0/001$ ) مشاهده شد. بین سن کمتر از ۳۰ سال با رضایت از حقوق و دستمزد نیز ارتباط معناداری ( $P=0/047$ ) وجود داشت. **نتیجه‌گیری:** نتایج نشان می‌دهد که بهبود و غنای حقوق و دستمزد، افزایش فرصت‌های پیشرفت و بهینه‌سازی شرایط محیط کار می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش دهد.

**کلمات کلیدی:** پرسشنامه خوداظهاری، رضایت شغلی، کارکنان بانک

◀ **استناد:** اعتمادی نژاد، سیاوش؛ اسمعیلی نطف چالی، نقیسه؛ یزدانی جمشید. مطالعه رضایت شغلی کارکنان و عوامل مرتبط با آن در کارکنان یکی از بانک‌های استان مازندران. *مجله تحقیقات سلامت در جامعه*، زمستان ۱۳۹۶؛ ۴(۴): ۲۰-۱۲.

## مقدمه

رضایت شغلی به‌عنوان کارآمدترین مفهوم برای بیان ارزیابی افراد از شرایط موجود در محیط کار (فعالیت و نظارت) و پیامدهای

شغلی آن‌ها و توجه به پارامترهای مؤثر بر آن می‌تواند به حرکت پرشتاب‌تر و سالم‌تر این چرخه کمک کند. با این وجود تاکنون پژوهشی به‌منظور بررسی وضعیت رضایت شغلی کارکنان بانک مورد مطالعه و نیز آگاهی از علل و عوامل مؤثر در سطح استان مازندران صورت نگرفته است؛ از این رو هدف از مطالعه حاضر آگاهی از مهم‌ترین پارامترهای تأثیرگذار بر میزان رضایت شغلی کارکنان بانک و روابط موجود میان آن‌ها و دستیابی به تصویری کلی از وضعیت موجود می‌باشد.

## روش کار

پژوهش مقطعی - تحلیلی حاضر در پاییز و زمستان سال ۱۳۹۴ انجام شد. جامعه پژوهش ۲۶۴ نفر از کارکنان یکی از بانک‌های استان مازندران (کارکنانی که حداقل یک سال از اشتغال به کار آن‌ها گذشته بود وارد مطالعه شدند) بودند که در قالب یک سرپرستی و ۳۳ شعبه در سطح استان به فعالیت می‌پرداختند. ابتدا با مراجعه به سرپرستی استان و انجام هماهنگی‌های لازم مجوزهای قانونی جهت حضور در شعب استان اخذ گردید. با حضور در شعب، پرسشنامه‌ها در اختیار کارکنان قرار گرفت. مفاد پرسشنامه در یک جلسه حضوری و رو در رو برای کارکنان قرائت شد و آن‌ها در جریان چگونگی پاسخ به سؤالات آن قرار گرفتند. از کارکنان خواسته شد تا در زمان استراحت نسبت به تکمیل پرسشنامه اقدام نمایند و به آن‌ها اطمینان خاطر داده شد که اطلاعات آن‌ها کاملاً محرمانه بوده و هیچ اجباری برای تکمیل پرسشنامه وجود ندارد. روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این مطالعه سرشماری بود. از مجموع ۲۶۴ نفر، تنها ۱۹۸ نفر حاضر به همکاری شدند و پرسشنامه‌های تکمیل شده را بازگرداندند. شایان ذکر است که از میان پرسشنامه‌های بازگردانده شده، دو پرسشنامه به درستی تکمیل نشده بودند و از دور خارج شدند.

آن (درآمد و امنیت) مطرح می‌باشد. محققان بر این باور هستند که رضایت شغلی درکی از پاسخ‌های درونی فرد است و آن را شامل ادراک پالایش و فرآوری شده فرد در حوزه‌هایی چون انتظارات و غیره می‌دانند [۱]. برخی دیگر نیز معتقد هستند که رضایت شغلی در حقیقت جهت‌گیری عواطف فرد شاغل به سمت نقشی است که در حین انجام کار به خود می‌گیرد و از آن به‌عنوان یک عنصر ضروری انگیزش فرد برای انجام بهتر فعالیت یاد می‌کنند [۲]. آمارها الگوهای متنوعی از فاکتورهای مؤثر بر رضایتمندی شغلی را ارائه نموده‌اند؛ به‌عنوان مثال برخی نشان داده‌اند که میزان رضایت شغلی زنان شاغل به‌طور مستقیم با میزان دستمزد آن‌ها مرتبط بوده و متناسب می‌باشد. به این معنا که با افزایش دستمزد، میزان رضایت شغلی افزایش می‌یابد و بالعکس [۳].

تحقیقات انجام شده در ایران میزان رضایت شغلی میان کارکنان بانک را ۷۷/۲ درصد گزارش نموده و عنوان می‌کنند که رضایت شغلی می‌تواند بر سلامت جسمی - روانی کارکنان تأثیرگذار باشد. پژوهشگران به این نتیجه رسیده‌اند که فشار روانی حاصل از عدم رضایت شغلی نه تنها بر بازدهی و عملکرد کارکنان مؤثر است، بلکه می‌تواند فرد را مستعد و پذیرای بیماری‌های جسمی و روانی کند [۴-۷]. به‌طور کلی پژوهشگران بر این باور هستند که پنج عامل خود شغل، دستمزد، فرصت‌های پیشرفت، همکاران و نظارت بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی افراد خواهند داشت و نگرش شاغلین نسبت به شغل و نیز چگونگی برآورده ساختن نیازهای شغلی رابطه مستقیمی با رضایت شغلی دارند [۸،۹].

تنها در صورت کاستن از عدم رضایت شغلی می‌توان انتظار داشت که عملکرد شاغلین بهبود یابد، جابه‌جایی‌ها و تعویض‌ها کاهش پیدا کنند و شاغلین راضی‌تر، خلاق‌تر و سازنده‌تر شوند [۱۰-۱۲]. با توجه به نقش پررنگ کارکنان بانک در چرخه مالی اقتصاد کشور، آگاهی از میزان رضایت

استان مازندران (جامعه آماری ۲۶۴ نفری)، ۱۸۶ نفر مرد (۹۵ درصد) و ۱۰ نفر زن (۵ درصد) بودند که در ردیف سنی ۲۷ (۲/۵۵ درصد) تا ۴۸ سال (۰/۵ درصد) با میانگین سنی ۳۳/۳۱۵ سال و انحراف معیار ۳/۵ با سابقه کاری ۲ (۱/۰۲ درصد) تا ۲۸ سال (۰/۵ درصد) قرار گرفتند. لازم به ذکر است که میانگین سابقه کاری ۷/۸۷ سال با انحراف معیار ۳/۴۵ به دست آمد. نمودار ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌های مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

نتایج حاکی از آن است که میانگین رضایت شغلی کارکنان ۷۹/۵۹ (۸۰/۹۳-۷۸/۵۹) CI می‌باشد. در این ارتباط، کمترین رضایت شغلی از آن حقوق و دستمزد با میانگین ۶۱/۳۵ بوده و بیشترین آن به حوزه مسئول مستقیم با میانگین ۹۳/۶ اختصاص دارد. میزان رضایتمندی کارکنان به تفکیک مؤلفه‌های مورد بررسی در جدول ۱ به شرح زیر آورده شده است.

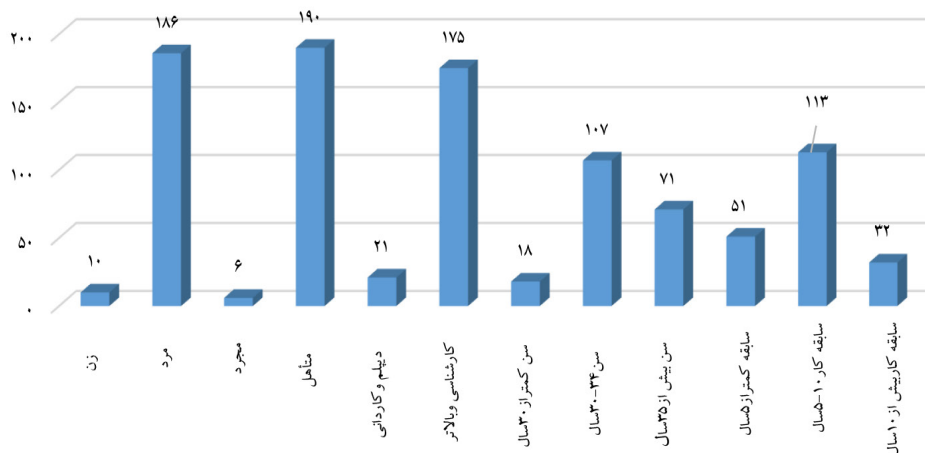
آنالیز آماری با استفاده از آزمون کای دو نشان داد که میان ماهیت شغل و پارامترهای سن ( $P=0/067$ ) و سابقه کار ( $P=0/393$ ) هیچ ارتباط معناداری وجود ندارد. بر مبنای نتایج، کارکنان با سن کمتر از ۳۰ سال ( $P=0/047$ ) و افراد شاغل با سوابق خدمت بیش از ۱۰ سال نسبت به سایرین رضایتمندی کمتری از دستمزدها داشتند

ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد JDI با ۷۰ سؤال در شش خرده‌مقیاس ماهیت کار (۲۲ سؤال)، سرپرستی یا مسئول مستقیم (۱۴ سؤال)، همکار (۱۱ سؤال)، حقوق و مزایا (۷ سؤال)، ارتقا (۹ سؤال) و شرایط محیط کار (۷ سؤال) بود. سیستم نمره‌گذاری براساس سیستم لیکرت و با درجات ۱ تا ۵ صورت گرفت. این پرسشنامه در ایران و در گروه‌های شغلی مختلف مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ تأیید شده است [۱۳، ۱۸].

از شاخص‌های توصیفی نظیر میانگین برای متغیرهای کمی و از جداول فراوانی برای بیان نتایج حاصل از آنالیز متغیرهای کیفی بهره گرفته شد. علاوه بر این، برای بررسی رابطه از آزمون‌های کای دو و من ویتنی استفاده گردید. در نهایت داده‌ها در نرم‌افزار SPSS 16 و در سطح معناداری ۰/۰۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

## یافته‌ها

از میان نمونه ۱۹۶ نفری جامعه کارکنان یکی از بانک‌های



نمودار ۱: اطلاعات دموگرافیک کارکنان بانک

جدول ۱: میزان رضایتمندی کارکنان به تفکیک مؤلفه‌های مورد بررسی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد کران بالا (کران پایین)
شغل (ماهیت شغل)	۷۵/۷۲	۱۲/۲۸	۷۷/۴۵ (۷۳/۹۹)
مسئول مستقیم	۹۳/۶۰	۸/۴۸	۴۹/۷۹ (۹۲/۴۰)
همکار	۸۳/۶	۱۳/۷۵	۸۵/۵۷ (۸۱/۶۹)
ارتقا	۷۸/۸۴	۱۳/۹۱	۸۰/۸۰ (۷۶/۸۸)
دستمزد	۶۱/۳۵	۱۶/۱۹	۶۳/۶۳ (۵۹/۰۷)
محیط	۸۲/۰۷	۱۳/۵۷	۸۳/۹۸ (۸۰/۱۵۷)
مجموع متغیرها	۷۹/۷۰	۸/۲۸	۸۰/۸۷ (۷۸/۵۳)

جدول ۲: ارتباط برخی از مؤلفه‌های مورد بررسی با رضایتمندی کارکنان

رضایتمندی	مؤلفه	سطح معناداری
ماهیت شغل	سن	۰/۶۷
ماهیت شغل	سابقه کار	۰/۳۹۳
رضایت از مسئول مستقیم	تحصیلات	۰/۰۱۹
رضایت از همکار	سن	۰/۵۵۳
رضایت از همکار	سابقه خدمت بیش از ۱۰ سال	۰/۰۲۶
ارتقا	سابقه خدمت بیش از ۱۰ سال	۰/۰۱۲
حقوق و دستمزد	سن کمتر از ۳۰ سال	۰/۰۴۷
حقوق و دستمزد	سابقه خدمت بیش از ۱۰ سال	۰/۰۴۵
شرایط محیط کار	سن	۰/۶۳۵
شرایط محیط کار	سابقه خدمت بیش از ۱۰ سال	۰/۰۰۱

### بحث و نتیجه گیری

( $P=0/045$ ). افراد با تحصیلات کارشناسی و بالاتر (۸۹ درصد) نیز از رضایت بیشتری نسبت به مسئول مستقیم خود برخوردار بودند. جدول ۲ ارتباط برخی از مؤلفه‌های مورد بررسی با رضایتمندی کارکنان را نشان می‌دهد.

مستندات پژوهش امتیاز کلی رضایتمندی کارکنان بانک را معادل ۳/۹۹ نشان داد که در مقایسه با برخی از مطالعات

برای رضایت شغلی ایفای نقش کنند و در کنار سایر متغیرها بر رضایت شغلی اثر بگذارند [۲۲].

در پژوهش حاضر رضایت از دستمزد در پایین‌ترین سطح خود (از نظر نمره میانگین) قرار داشت. با این حال بین رضایت از دستمزد با رضایت شغلی ارتباط معنادار ضعیفی مشاهده شد. عدم رضایت از دستمزد مشکل افراد شاغل در بسیاری از گروه‌های شغلی بوده و تأثیر آن بر رضایت شغلی در بسیاری از مطالعات به اثبات رسیده است [۲۶-۲۳]. برخی از پژوهشگران از دستمزد به‌عنوان بحرانی‌ترین بعد کار میان کارکنان بانک نام برده‌اند که بر زندگی شغلی و روزمره آن‌ها تأثیر می‌گذارد و کاهش آن عامل افت خلاقیت و بهره‌وری فرد و تبدیل شدن وی به فردی با اثربخشی کمتر می‌باشد [۲۰]. برخی از پژوهشگران نیز معتقد هستند که حقوق و دستمزد همواره و در همه حال به‌عنوان بزرگ‌ترین و مؤثرترین عامل انگیزه کاری و جلب رضایت کارکنان در راستای اهداف سازمان بوده و از آن به‌عنوان مهم‌ترین مسأله در مدیریت کارکنان یاد می‌کنند و بر این باور هستند که کارکنان هنگامی در جهت اهداف سازمان گام برمی‌دارند که تحت فشار یا اعمال روش‌های غیرانسانی قرار نگیرند؛ اما چنانچه به شخصیت آن‌ها توجهی نشود و یا در مورد آن‌ها روش‌های غیرمعمول به کار گرفته شود، علاقه‌ای به پیشبرد اهداف سازمان نخواهند داشت [۲۸، ۲۷].

در پژوهش حاضر کارکنان با سوابق خدمتی بالا نسبت به دریافتی‌های خود رضایت کمتری داشتند. شاید بتوان گفت که گذشت زمان آن‌ها را با نیازهای جدیدتری مواجه ساخته است که برای رفع آن به دریافتی بیشتری نیازمند هستند و یا اینکه آن‌ها را با برخی از دستمزدهای نامتعارف آشنا ساخته که موجبات نارضایتی آن‌ها را فراهم نموده است. بر مبنای نتایج، کارکنان با سن کمتر از ۳۰ سال کمترین رضایتمندی را از دستمزد خود داشتند. این درحالی است که Choudhury و همکاران در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که میزان رضایت از دستمزد

صورت گرفته رقم بالایی می‌باشد [۱۹]. در این پژوهش مؤلفه‌هایی چون شرایط محیط کار، مسئول مستقیم و ارتقا بیشترین معناداری را داشتند و متغیرهایی چون رضایت از همکار و دستمزد در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند.

Belias در مطالعه خود در مورد کارکنان بانکی در یونان نتایج متفاوتی را گزارش کرد و عنوان نمود که آن‌ها از خود کار و شرایط محیط کار رضایت بیشتری دارند و از فرصت‌های پیشرفت چندان راضی نمی‌باشند [۲۰]. در پژوهش حاضر افراد با سطح تحصیلات کارشناسی و بالاتر رضایت بیشتری از مافوق خود داشتند. این نکته در مطالعه Lambert و همکاران نیز گزارش شده است [۲۱]. این نتیجه می‌تواند ناشی از آن باشد که این دسته از افراد به دلیل کسب آگاهی‌های بیشتر نسبت به سایر افراد با چالش‌ها و معضلات مدیریتی بیشتر آشنا هستند، مسائل و مشکلات سازمان را بهتر می‌شناسند و بهتر می‌توانند وقایع پیش رو را تفسیر کنند؛ از این رو انتظارات و توقعات منطقی‌تری از سیستم و مدیر خود دارند.

نتایج این مطالعه نشان داد که فرصت‌های پیشرفت به‌عنوان یکی از نگرانی‌های کارکنان با سوابق خدمتی بالا (بیشتر از ۱۰ سال) مطرح می‌باشند. به نظر می‌رسد که این دسته از کارکنان تمایل دارند جایگاه‌های شغلی بهتر و برجسته‌تری را تجربه کنند؛ بنابراین دور از ذهن نمی‌باشد که این مقوله را به‌عنوان یکی از دغدغه‌های خود بدانند و انتظار داشته باشند که فرصت‌های پیشرفت به‌صورت عادلانه میان آن‌ها توزیع شود. Izvercian و همکاران با انجام پژوهشی چنین عنوان کردند که پیشرفت در محیط‌های خصوصی در مقایسه با محیط‌های دولتی راحت‌تر بوده و مستلزم صرف زمان کمتری است. از سوی دیگر، این پژوهشگران این محیط‌ها را به دلیل فردگرایی و ایجاد فضای رقابتی میان کارکنان بسیار پرتنش می‌دانند. آن‌ها فرصت‌های پیشرفت را مشوق انگیزش و ناامیدی تلقی می‌کنند و معتقد هستند که این فرصت‌ها می‌توانند به‌عنوان یک مانع قابل ملاحظه

و شغل در کارکنان با سن کمتر از ۲۵ سال بیشتر از کارکنانی است که دارای سن و سابقه کاری بیشتر هستند؛ موضوعی که در مطالعات پژوهشگرانی چون Oleckno, Falcon, Lee و خلاف آن ثابت شده و با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد. یافته‌های مطالعه Hajdukova و همکاران نیز نشان داد که رضایت شغلی (رضایت از دستمزد) با افزایش سن بیشتر می‌شود [۳۲-۲۹]. شاید بتوان گفت که پایین بودن سطح رضایتمندی جوانان کمتر از ۳۰ سال به آرمان‌گرایی آن‌ها وابسته است. بدین معنا که افراد در این گروه سنی تمایل دارند به سرعت قله‌های پیشرفت را طی کنند و به تراز بالایی از تمکن مالی برسند؛ بنابراین بدیهی است که از دریافتی‌های خود راضی نباشند. با بیشتر شدن سابقه کاری احتمالاً افراد دچار نوعی حالت یکنواختی شده و کمتر از محیط کاری و اطرافیان (همکاران) خود رضایت دارند و خواستار دگرگونی در آن می‌باشند؛ اما Lambert و همکاران معتقد هستند که افراد با سابقه بیشتر، رضایتمندی بیشتری از سرپرست و همکار خود دارند [۳۳، ۲۱]. این تفاوت‌ها می‌تواند ناشی از تفاوت در نوع کار افراد و همچنین حساسیت‌های فردی باشد.

مطالعه Roxana به نقش رضایت از حمایت همکار و سرپرست به‌عنوان یک واسطه میان نیازهای عاطفی و رضایت شغلی اشاره می‌کند. به این معنا که در برخی از مشاغل نظیر مشاغل خدماتی که فرد با سطوح بالایی از ناهنجاری‌های عاطفی همچون مواجهه با مشتریان عصبانی و خشن مواجه است، حمایت سرپرست می‌تواند کمک‌کننده باشد [۳۴]. Abdul Raziq و همکاران نیز معتقد هستند که محیط کار بر رضایت شغلی کارکنان اثرگذار است. این پژوهشگران مزایای محیط کاری خوب را متوجه سازمان و کارکنان آن می‌دانند و عنوان می‌کنند که محیط کاری خوب، افزایش سطح انگیزش و تعهد کارکنان را به همراه دارد و سازمان را در دستیابی به نتایج بهتر رهنمون می‌سازد. در مقابل، معتقد هستند که یک محیط کاری بد و نامطلوب، کارکنان را در به‌تصویر کشیدن توانایی‌هایشان با محدودیت

مواجه می‌کند و موجبات نارضایتی آن‌ها را فراهم می‌آورد [۳۵]. علاوه‌براین، رضایت شغلی کارکنان می‌تواند بر تعهد سازمانی آن‌ها تأثیرگذار باشد. بر این اساس هرچه رضایتمندی آن‌ها از مؤلفه‌هایی چون خود شغل، حقوق و مزایا، مافوق، ارتقا و همکار بیشتر باشد، تعهد سازمانی آن‌ها نیز بیشتر می‌شود؛ البته خلاف آن نیز صادق است. البته در این میان نقش حقوق و مزایا، همکار و مافوق پررنگ‌تر می‌باشد؛ به گونه‌ای که دو مؤلفه دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ بنابراین برای داشتن سازمانی پویا و رو به رشد باید هرچه بیشتر به رفاه و رضایت کارکنان توجه داشت؛ زیرا به عقیده پژوهشگران افرادی که راضی‌تر هستند، عملکرد سازمانی مطلوب‌تری دارند و نسبت به سازمان خود متعهدتر می‌باشند [۳۶، ۳۷].

Abu AIRub و همکاران نیز معتقد هستند که ارتقای شرایط محیط کار، بهبود آن و خلق محیط کاری حمایت‌کننده و پشتیبان می‌تواند در رضایت شغلی شاغلین مؤثر باشد [۳۸]. دانشمندان بر این باور هستند که ارتقای طراحی شغل و توجه بیشتر به رویکرد انگیزشی در محیط کار می‌تواند اقدام مؤثری در راستای بهبود عملکرد و رضایت شغلی باشد؛ از این رو پیشنهاد می‌کنند تا همه ادارات به‌ویژه بانک‌ها به سوی طراحی مجدد مشاغل و توجه بیشتر به یافته‌های متخصصان ارگونومی گام بردارند [۳۹].

### قدردانی

این مقاله بخشی از پایان‌نامه کارشناسی ارشد با کد اخلاق IR.MAZUMS.REC.95.2332 می‌باشد که با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران انجام شده است. بدین وسیله از همکاری بی‌دریغ مدیریت شعب بانک مورد مطالعه و کارکنان آن در راستای اجرای این پروژه تشکر و قدردانی می‌شود.

## References

- Schneider B, Snyder RA. Some relationships between job satisfaction and organization climate. *J Appl Psychol* 1975; 60(3):318.
- Vroom VH. *Work and motivation*. New Jersey: John Wiley & Sons; 1964. P. 45.
- Devi KR, Rani SS. The impact of organizational role stress and work family conflict: diagnosis sources of difficulty at work place and job satisfaction among women in IT Sector, Chennai, Tamil Nadu. *Proc Soc Behav Sci* 2016; 219:214-20.
- Mirzabeigi GH, Salemi SE, Sanjari MA, Shirazi FA, Heydari SH, Maleki S. Job satisfaction of Iranian nurses. *Hayat* 2010; 15(1):49-59 (Persian).
- Nasrabadi H, Rajaie S, Salimi GH, Taherpur F, Partoie M. The relationship between the natural of job and job satisfaction. *J Manag* 2010; 9(1):57-76 (Persian).
- Jahani F, Farazi A, Rafeaei M. Job satisfaction and its related factors among hospital staff in Arak in 2009. *Arak Med Univ J* 2010; 13(1):32-9 (Persian).
- Asghari E, Khaleghdoust T, Asgari F, Kazemnejad E. Effective factors on nurses' job satisfaction. *Holist Nurs Midwifery* 2010; 20(64):1-7 (Persian).
- Waldersee R, Luthans F. The impact of positive and corrective feedback on customer service performance. *J Organiz Behav* 1994; 15(1):83-95.
- Tahory Z. A survey on job satisfaction among employees employed in the national library of iran national library processing management. *Quart J Informat Sci Technol* 2004; 21(2):25-46 (Persian).
- Lawler EE, Porter L. The effect of performance on job satisfaction. *Indust Relat J Econ Soc* 1967; 7(1):20-8. .
- Hackman JR. Work redesign and motivation. *Profess Psychol* 1980; 11(3):445.
- Steijn B. Human resource management and job satisfaction in the Dutch public sector. *Rev Public Person Administrat* 2004; 24(4):291-303.
- Alipour H, Farid M. Agricultural Bank staff job satisfaction survey. *Quantitat Stud Manag* 2013; 4(2):115-26 (Persian).
- Arooji A, Shororezy MR, Salehi M. The relationship between job satisfaction and organizational commitment accounting firm employed by the National Iranian Oil Products Distribution. *Hum Res Manag Oil Ind* 2015; 6(23):35-66 (Persian).
- Badri GR, Ghol MN, Abbaspoor R. Relationship between personality factors and job satisfaction among sepa bank employees. *Product Manag* 2012; 6(21):7-22 (Persian).
- Gholami Fesharaki M, Talebiyan D, Aghamiri Z, Mohammadian M. Reliability and validity of "Job Satisfaction Survey" questionnaire in military health care workers. *J Mil Med* 2012; 13(4):241-6 (Persian).
- Rahimi Foroushani A, Naseh H. The comparison of job satisfaction in speech therapy and occupational therapy expensive Karaj. *J Res Rehabil Sci* 2013; 9(4):735-41 (Persian).
- Niazazari K, Abdollahi M. The multiple relationships of organizational citizenship behavior and job satisfaction of Qaemshahr education and training staff. *J Cultural Manag* 2014; 8(23):31-42 (Persian).
- Suárez M, Asenjo M, Sánchez M. Job satisfaction among emergency department staff. *Austral Emerg Nurs J* 2017; 20(1):31-6.
- Belias D, Koustelios A, Vairaktarakis G, Sdrolas L. Organizational culture and job satisfaction of greek banking institutions. *Proc Soc Behav Sci* 2015; 175:314-23.
- Lambert EG, Minor KI, Wells JB, Hogan NL. Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Soc Sci J* 2016; 53(1):22-32.
- Izvercian M, Potra S, Ivascu L. Job satisfaction variables: a grounded theory approach. *Proc Soc Behav Sci* 2016; 221:86-94.
- Farhadjafari S. Staff's job satisfaction survey in Tehran's teaching hospitals. *Biomed Pharmacol J* 2014; 7(1):9-16.
- Antonaki XE, Trivellas P. Psychological contract breach and organizational commitment in the greek banking sector: the mediation effect of job satisfaction. *Proc Soc Behav Sci* 2014; 148:354-61.
- Belias D, Koustelios A, Sdrolas L, Aspridis G. Job satisfaction, role conflict and autonomy of employees in the Greek banking organization. *Proc Soc Behav Sci* 2015; 175:324-33.
- Reza BA. The relationship between personality types and general health with job satisfaction of Yazd health center staffs. *Payavard Salamat* 2013; 7(1):42-55 (Persian).
- Kazemi B. *Personnel management (employee resources administration staff)*. Tehran: Government

- Management Cente; 1997. P. 91 (Persian).
28. Hroabadi S, Morbaghi A. Nursing and midwifery management. Tehran: Publication of Iranian School of Medical Sciences; 1998. P. 367-711 (Persian).
  29. Choudhury RR, Gupta V. Impact of age on pay satisfaction and job satisfaction leading to turnover intention: A study of young working professionals in India. *Manag Labour Stud* 2011; 36(4):353-63.
  30. Oleckno WA, Blacconiere MJ. Job-Satisfaction among environmental health professionals an examination of descriptors, correlates and predictors. *J Environ Health* 1993; 55(4):10-5.
  31. Falcone S. Self-assessments and job satisfaction in public and private organizations. *Public Product Manag Rev* 1991; 14(4):385-96.
  32. Lee R, Wilbur ER. Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: a multivariate analysis. *Hum Relations* 1985; 38(8):781-91.
  33. Hajdukova A, Klementova J, Klementova Jr J. The job satisfaction as a regulator of the working behaviour. *Proc Soc Behav Sci* 2015; 190:471-6.
  34. Roxana AC. Social support as a mediator between emotion work and job satisfaction. *Proc Soc Behav Sci* 2013; 84:601-6.
  35. Raziq A, Maulabakhsh R. Impact of working environment on job satisfaction. *Proc Econ Finance* 2015; 23:717-25.
  36. Amin-Biadokhti A, Salehpour M. Teacher's job satisfaction and their organizational commitment. *Daneshvar Raftar* 2008; 14(26):319-38 (Persian).
  37. Hayati K, Caniango I. Islamic work ethic: the role of intrinsic motivation, job satisfaction, organizational commitment and job performance. *Proc Soc Behav Sci* 2012; 65:1102-6.
  38. AbuAlRub R, El-Jardali F, Jamal D, Abu Al-Rub N. Exploring the relationship between work environment, job satisfaction, and intent to stay of Jordanian nurses in underserved areas. *Appl Nurs Res* 2016; 31:19-23.
  39. Chahardoli S, Motamedzade M, Hamidi Y, Golmohammadi R, Soltanian AR. The relationship between job design, performance and job satisfaction of bank employees. *Health Saf Work* 2014; 4(3):75-84 (Persian).