

اثر امنیت شغلی و رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان: مطالعه ای در شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی

بهزاد رحیمی

کارشناسی ارشد مدیریت مالی، واحد عجب شیر، دانشگاه آزاد اسلامی، عجب شیر، ایران.
behzad10939@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی اثر امنیت شغلی و رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان: مطالعه ای در شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی پرداخته است. این مطالعه از نظر ماهیت کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی- علی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارمندان بانک ملی استان آذربایجان شرقی تشکیل می‌دهند که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری در دسترس- قضاوتی تعداد ۳۱۳ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. و برای جمع‌آوری داده‌های اولیه از ابزار پرسشنامه استفاده شد که پرسشنامه امنیت شغلی دارای ۳ سوال و به پیروی از شارما و همکاران (۲۰۱۶) و پرسشنامه رفاه کارکنان ۱۸ سال و به پیروی از هاگ و همکاران (۲۰۰۰)، همچنین پرسشنامه ارائه خدمات به مشتریان ۳۰ سوال به پیروی از سقاییان (۱۳۹۰) می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار پی ال اس ۳ استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد امنیت شغلی و رفاه کارکنان بر ارائه خدمات به مشتریان در شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی تاثیر مستقیم معناداری دارد.

واژگان کلیدی: امنیت شغلی، رفاه کارکنان، خدمات به مشتریان.

مقدمه

امروزه افراد زیادی در کارشان احساس نارضایتی، بی‌قراری و عدم امنیت دارند. روشها و سیاستهایی که سازمانها در ارتباط با نیروی انسانی خود به اجرا در می‌آورند، بهترین و اساسی‌ترین عامل در شکل‌گیری نگرش و رفتار کارکنان است. از یک سو اعمال مدیریتی که باعث بروز ترس و وحشت، اضطراب و تنش در بین کارکنان می‌گردد در کنار آن با افزایش روز افزون تعداد بانک‌ها و موسسات مالی و گسترش شعب این مجموعه‌ها رقابت چشم‌گیری برای جذب سرمایه‌های عمومی جامعه بین بانک‌ها شکل گرفته است. طی سال‌های اخیر تغییر و تحولات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور رخ داده است. رقابت میان بانک‌ها روز به روز تنگ‌تر می‌شود و بانک‌های دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و موسسات اعتباری هر یک تالش می‌کنند تا سهم بیشتری از بازار را بدست آورند. پس به دنبال اتخاذ روش‌ها و شیوه‌های بهتر برای ارائه خدمات متنوع‌تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب نموده و سودآوری خود را افزایش دهند. نیروی انسانی همان حلقه گمشده‌ای است که برای تحقق اهداف و پیشرفت بانک الزم و ضروری است. در واقع کارکنان یکدل و با انگیزه هستند که موجب کامیابی بانک و یا سرازیر شدن بانک به سوی شکست می‌شوند. پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان برای پرورش نیروی توانمند، علاقمند به کار، پویا و خلاق می‌تواند موفقیت هر بانک را رقم بزند.

اهمیت بررسی عدم فشار شغلی در محیط کار و آگاهی از آن زمانی بیشتر آشکار می شود که بدانیم یکی از دلیل اصلی افت کارایی کارکنان است.

بیان مساله

امروزه به علت توسعه یافتن سازمانها و وابستگی متقابل کارمندان و سازمان به یکدیگر، احتیاج به امنیت شغلی با وضع روشن تری مشاهده می شود. این احتیاجات عبارت از این است که هر شخص در سازمان احساس کند که دارای شغل ثابتی است و به علت تغییر و یا تجدید سازمان و یا عوامل دیگر شغلی، کار خود را از دست نمی دهد. در حقیقت اکثر کارمندان امروزه احساس می کنند که وابسته و متکی به سازمان خود هستند و بزرگترین احتیاجی که پس از تأمین احتیاجات جسمی و فیزیولوژیکی به نظر می رسد، احتیاج به امنیت شغلی است. احساس امنیت شغلی به حالتی گفته می شود که برآیند ارزیابی فرد از شرایط فردی، سازمانی و محیطی، او را به این نتیجه هدایت می کند که عامل خاصی امنیت شغلی وی را تهدید نمی کند و او می تواند در حال حاضر و در آینده به تداوم اشتغال خود اطمینان داشته باشد. اگر فرد الف احساس کند که دارای شغل مناسبی است و اطمینان داشته باشد که تا پایان دوران خدمت، در آن شغل به کار ادامه خواهد داد و از طرف شخص یا عامل به جهت ایفای مناسب نقش ها و وظایف شغلی خود مورد تهدید واقع نمی شود، دارای امنیت شغلی است (اعرابی، ۱۳۷۹).

سازمانها امروزه برای افزایش بهره وری کارکنان خود نیازمند به برقراری ساختار سازمانی مناسب برای کارکنان خود هستند. به عبارتی سازمانها برای آنکه بتوانند فاصله خود را نسبت به رقبا حفظ کنند مجبورند ساختار مناسبی عرضه نموده که لازمه این امر وجود امنیت در شغل و حمایت از کارکنان در سازمان است (لونگ، ۲۰۰۹). محیط شغلی بصورتیهای مختلف میتواند بهره وری شغلی را تحت تأثیر قرار دهد و محیط میتواند اثر مثبت و یا اثر منفی بر بهره وری داشته باشد که این مسأله به بیشتر یا کمتر شدن تلاش آنها در جهت کارایی منجر میگردد. همچنین محیط میتواند به نحوی ساختمان شود که عملکرد را تسهیل کند و این تسهیل از طریق فراهم نمودن زمینه برای سهولت انجام عملکرد تحقق پیدا کند، یا میتواند موانعی ایجاد کند که با بهره وری تداخل پیدا کند. محیط شغلی میتواند متغیرهای متعددی از جمله امنیت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و ... را شامل شود. باید گفت بهره وری بالا، موجب بالا رفتن سطح زندگی و رفاه اجتماعی از راه درآمد واقعی، رقابت ملی و کیفیت زندگی در هر سازمانی میشود. درآمدها، با استفاده بهینه از نهادهای داده ها و تولید ستاده های مناسبتر و بیشتر افزایش مییابد و این امر موجب میشود کارایی به گونه ای مناسبتر افزایش یابد تا بتوان در دنیای پرقابته امروز موفق شد. بهره وری در هر شغلی به بهتر شدن کیفیت زندگی در جامعه منجر میشود (ساتچی، ۲۰۱۱).

بنابراین برای داشتن کیفیت خدمات برتر و در نهایت رضایت مشتریان بیرونی باید کارکنان (مشتریان درونی) متعهد به اهداف و چشم اندازهای سازمان و دارای رفتارهای مشتری مدارانه داشته باشیم. کارکنانی که با انجام فعالیت های داوطلبانه و مازاد بر نقش رسمی خود در جهت موفقیت سازمان خود از هیچ تلاشی دریغ نکنند. امروزه با مطرح شدن ایده و مفهوم بازاریابی داخلی، اهمیت و نقش تعیین کننده مشتریان داخلی سازمانها (کارکنان) در موفقیت برنامه های بازاریابی بیرونی بیش از پیش روشن تر شده است (پاپاسولومو و ورونتیس، ۲۰۰۶). چشم انداز خدمات مالی در جهان به سرعت در حال تغییر است. در این محیط رقابتی و به سرعت در حال تغییر بانکها ناگزیر به انجام فعالیتهایی هستند که آنها را به سوی تجدید نظر در نگرش شان به سوی رضایت مشتریان و بهسازی کیفیت خدمات سوق می دهد (آراسلی و همکاران، ۲۰۰۵). کیفیت خدمات منجر به رضایت مشتری، وفاداری مشتری، افزایش سهم بازار، حفظ مشتریان جدید،

بهبود بهره وری، عملکرد و سودآوری می گردد. بنابراین مهارت ها، نگرشها و رفتار کارکنان در این زمینه حائز اهمیت می باشند، چرا که نهایتاً افراد برای ارائه خدمات با کیفیتی که مطابق انتظار مشتری باشد، مسئولیت دارند (آوارد و آگتی، ۲۰۱۱). علاوه بر این تعهد کارکنان به سازمان و رعایت رفتارهای شهروندی خودجوش و داوطلبانه منجر به ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده و افزایش رضایت مشتریان بیرونی خواهد شد. بازاریابی داخلی با در نظر گرفتن کارکنان به عنوان مشتریان درونی کسب این اهداف را تسهیل می کند. به طور کلی می توان گفت پیاده سازی بازاریابی داخلی در سازمان های خدماتی این سازمان را مجهز به شایستگی ها و قابلیت هایی می کند که ضمن بهره گیری از فرصت های محیطی، ارتقای عملکرد کارکنان سازمان را به دنبال خواهد داشت (رودریگوز و همکاران، ۲۰۱۰).

صنعت بانکداری در ایران هرچند در طول یک دهه اخیر وارد فضای رقابتی شده است اما برخی از بانک ها از جمله بانک ملی در شرایط دولتی باقی مانده و به ناچار می بایست کیفیت خدمات خود را افزایش دهند. توجه به کارکنان داخلی به عنوان منابع اصلی افزایش کیفیت خدمات (در قالب بازاریابی داخلی) یکی از چالش ها و مسائلی است که این بانک دچار آن گردیده است. بدین منظور پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به این سوال می باشد که امنیت شغلی و رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان چه تاثیری دارد؟

پیشینه پژوهش

سان و گوینگ (۲۰۲۰) به بررسی رابطه بین فلات شغلی کارکنان، رضایت شغلی، بدخواهی سازمانی و قصد گردش کار تاسیسات ورزشهای همگانی در کره خودمختاری محلی پرداختند. کارکنان مراکز ورزشی محلی در شهر سئول به عنوان جمعیت انتخاب شدند. از ۲۴۰ کارمند در ۶ تاسیسات ورزشی مستقل Gu با استفاده از نمونه گیری آسان و در نهایت ۱۸۷ نسخه از پرسشنامه انتخاب شد. همچنین، برای تأیید اعتبار سازه متغیرهای مربوطه، CFA و تجزیه و تحلیل همبستگی انجام شد و برای تأیید فرضیه، تأیید SEM و تجزیه و تحلیل مسیر انجام شد. نتایج نشان داد اول، فلات شغلی کارکنان در اماکن ورزشی اجتماعی، رضایت شغلی آنها را تحت تأثیر قرار داد. ثانیاً، فلات شغلی نیز تا حدودی بر بدبینی آنها تأثیر گذاشت. سوم، فلات شغل تا حدی بر قصد گردش مالی آنها تأثیر گذاشت. در نهایت، رضایت شغلی و بدبینی کارکنان در اماکن ورزشی اجتماعی بر قصد گردش آنها تأثیر نمی گذارد.

سید جوادین و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی به مطالعه ی بازاریابی درونی گامی در جهت بهبود رفتار های شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات (تحقیقی پیرامون شرکت گاز تهران بزرگ) پرداختند. هدف این مقاله شناسایی تأثیر اقدامات بازاریابی درونی بر رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات میباشد. نتایج نشان میدهد اقدامات بازاریابی درونی در شرکت ملی گاز ایران توانسته است بر طبق یک مدل مفهومی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و در نهایت کیفیت خدمات را افزایش دهد.

لینگس و جرنلی (۲۰۱۰) پژوهشی را با عنوان تأثیر بازاریابی داخلی بر رفتار کارکنان سازمان ارائه دادند. و نتیجه این پژوهش نشان داد که بازاریابی داخلی اثر مثبتی بر رفتار کارکنان دارد که این خود بر بازاریابی کارکنان تأثیر دارد.

قزل باش و ملک زاده (۱۳۹۸) به بررسی رابطه فلات شغلی و عملکرد شغلی کارکنان با نقش تعدیل گری رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. یکی از شرایط محیط کاری فلات زدگی شغلی است که زمانی ایجاد میگردد که فرد نتواند در محیط کاری به پیشرفت و ارتقا دست یابد. از طرف دیگر یکی از منابع بسیار مهم سازمان در حیطه مدیریت رفتار سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی می باشد و توجه به آن در عصر کنونی رو به افزایش می باشد، لذا شناخت و تقویت این گونه رفتارها و شناسایی عوامل تهدید کننده در بروز چنین رفتارهایی از اهمیت بالایی برخوردار است. همچنین با

توجه به اهمیت بالای عملکرد شغلی در سازمان ها، این مطالعه به بررسی رابطه فلات زدگی شغلی با عملکرد شغلی کارکنان از طریق رفتار شهروندی سازمانی می پردازد و با توجه به منابع کتابخانه ای و ادبیات موجود مدلی در این رابطه ارائه می دهد. نتایج این تحقیق نشان می دهد فلات زدگی شغلی تاثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی دارد و رفتار شهروندی سازمانی این رابطه را تعدیل می کند.

سرفراززی و همکاران (۱۳۹۸) به دل بستگی شغلی و فلات زدگی شغلی شاخصی اساسی در بهبود عملکرد کارکنان پرداختند. ضرورت توجه به مقوله فلات شغلی نیز توسط کلیه سازمان ها به منظور ارتقای عملکرد سازمانی اجتناب ناپذیر است. چراکه کارکنان انتظار دارند سازمان ها فرصت هایی را برای یادگیری آن ها فراهم کنند، فرصت هایی که برای توسعه حرفه ای و قابلیت استخدام آنها در آینده بسیار مفید و اثر بخش باشد. با عنایت به این که افرادی که در یک مجموعه یا سازمان فعالیت می کنند در عملکرد آن سازمان یا مجموعه نقش بسزایی دارند و از طرفی رضایت این افراد از سازمان خود نقش بسزایی در بازدهی و نوع عملکرد سازمان ایفا می کند. به نظر می رسد احساسات و نگرش های مثبت افراد در رابطه با سازمان و شغل خود میتواند راهگشای بسیاری از مشکلات باشد. لذا هدف از این مقاله بررسی تاثیر دل بستگی شغلی و فلات زدگی شغلی بر بهبود عملکرد کارکنان است.

شجاعی (۱۳۹۷) به بررسی رابطه بین فلات زدگی شغلی و آوای سازمانی (شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه شاهرود) پرداخت. مولفه های مورد بررسی متغیر فلات زدگی شغلی عبارتند از : فلات زدگی ساختاری و فلات زدگی محتوایی. جامعه آماری این پژوهش ۲۵۵ نفر از کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه شاهرود می باشد که در سال ۱۳۹۵ در آن شرکت مشغول به خدمت هستند و بر اساس جدول کرجسی- مورگان، تعداد ۱۵۰ نفر به عنوان حجم نمونه از طریق نمونه گیری تصادفی ساده گزینش و مورد بررسی قرار گرفته است. ابزار گردآوری اطلاعات پژوهش در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد فلات زدگی شغلی میلین (۱۹۹۲) و پرسشنامه استاندارد آوای سازمانی هامس (۲۰۱۲) می باشد؛ که بر حسب طیف پنج گزینه ایلیکرت تنظیم شده اند. با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه ها، می توان گفت از روایی و اعتبار علمی لازم برخوردار میباشند. پایایی پرسشنامه ها از طریق آزمون آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فلات زدگی شغلی ۷۱۶/۰ و پرسشنامه آوای سازمانی ۹۱۳/۰ محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده ها، از روش توصیف داده ها به محاسبه میانگین، انحراف معیار و در آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون به منظور آزمون فرضیات، استفاده شده است. نتایج بدست آمده از فرضیه های پژوهش حکایت از وجود رابطه معنی دار بین فلات زدگی شغلی و آوای سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه شاهرود دارد. همچنین بین مولفه های فلات زدگی شغلی (فلات زدگی ساختاری و فلات زدگی محتوایی) و آوای سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.

رسولی و محیبیان (۱۳۹۷) به بررسی رابطه فلات زدگی شغلی با عملکرد کارکنان (دانشگاه امام حسین علیه السلام) پرداختند. تحقیق حاضر از جنبه هدف کاربردی و از جنبه روش توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کارشناسان دانشگاه جامع امام حسین علیه السلام می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود که دو پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته شد که پرسشنامه اول مربوط به فلات زدگی در سه بخش فلات زدگی محتوایی و ساختاری و زیستی می باشد و پرسشنامه دوم مربوط به عملکرد می باشد. برای این منظور اطلاعاتی که به صورت تصادفی از نمونه ۱۸۶ تایی از کارکنان جمع آوری شده بود، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان دادند میزان فلات زدگی شغلی (فلات ساختاری. فلات محتوایی، فلات زیستی) با عملکرد کارکنان رابطه معنادار دارد. که میزان ضریب همبستگی بین فلات محتوایی و عملکرد ۰,۹۰۴ و بین فلات زیستی و عملکرد ۰,۲۴۵ و بین فلات ساختاری و عملکرد ۰,۳۸۲ حاصل شد.

حیدری و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی فلات زدگی شغلی و استرس شغلی به عنوان پیامد آن پرداختند. برای این منظور، اطلاعات به صورت تصادفی از نمونه ای شامل ۳۷۲ کارمندان برخی از ادارات دولتی جمع آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که، میزان فلات زدگی شغلی با تعلق خانوادگی و کمباری نقش رابطه دارد. همچنین، بین سابقه کار و پست سازمانی با فلات زدگی شغلی تفاوت معناداری دارد. بدین معنی که، فلات زدگی شغلی کارکنانی با سابقه کار بیشتر و پست سازمانی بالاتر نسبت به سایرین کمتر بوده است. علاوه بر این؛ نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که؛ فلات شغلی ادراک شده با تعلق خانوادگی و کم باری نقش رابطه معناداری دارد و حدود ۲۵/۰ از متغیر وابسته (فلات زدگی شغلی) توسط این متغیرها تبیین شده است.

بغلانی و کنگرانی (۱۳۹۶) به بررسی رابطه فلات شغلی و عملکرد کارکنان در پایانه غلات خلیج فارس پارسیان بندر امام خمینی (ره) پرداختند. نتایج مطالعه از نظر کاربردی نیز می تواند از سوی سیاست گذاران و برنامه ریزان در حوزه های مدیران شرکت مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین این مطالعه، بر اساس هدف تحقیق، از نوع کاربردی است. از طرف دیگر، روش این تحقیق از نوع پیمایشی - همبستگی است. ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه خود ساختار یافته فلات شغلی و عملکرد کارکنان می باشد. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان پایانه غلات خلیج فارس پارسیان (۴۷۰ نفر) می باشند که تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۲۰۵ نفر برآورد می گردد. روش نمونه گیری، تصادفی خوشه ای است. بر اساس نتایج بدست آمده از این تحقیق فلات شغلی با عملکرد کارکنان رابطه منفی و معنی داری دارد. همچنین بیشترین تاثیر بین ابعاد فلات شغلی به ترتیب فلات ساختاری، فلات محتوایی و فلات زندگی کاری بر عملکرد کارکنان در پایانه غلات خلیج فارس پارسیان بندر امام خمینی (ره) دارد.

سیاح و اسماعیلی (۱۳۹۵) به بررسی تاثیر فلات زدگی شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی سلامت روان مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی شهر اهواز پرداختند. تحقیق حاضر بر اساس هدف کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی به شمار میآید؛ همچنین از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. جامعه آماری این تحقیق را ۳۲۱ نفر از کارکنان، ۶ شعبه سازمان تامین اجتماعی در کلان شهر اهواز تشکیل میدهد، که به دلیل کوچک بودن جامعه، کل جامعه مورد آزمون و بررسی قرار گرفت. به منظور سنجش متغیرهای تحقیق نیز از پرسشنامه استاندارد فلات شغلی میلیمن ۱۹۹۲ و باردویک ۱۹۸۸، سلامت روان گلدبرگ و هیلر (۱۹۷۰) و عملکرد شغلی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۲) استفاده شده است. در کل ۳۲۱ پرسشنامه توزیع شد و به همین تعداد نیز پرسشنامه معتبر از پاسخ دهندگان جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS و Amos صورت گرفته است. نتایج تجزیه و تحلیل پرسشنامه نشان داد که فلات زدگی شغلی بر عملکرد کارکنان با میانجیگری سلامت روان تاثیر معنادار و معکوس دارد.

فرضیه های پژوهش

امنیت شغلی در ارائه خدمات به مشتریان تاثیرگذار است.
رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان تاثیرگذار است.

روش شناسی پژوهش

این تحقیق از نظر هدف به عنوان یک تحقیق کاربردی به شمار می رود تحقیقات براساس چگونگی بدست آوردن داده های مورد نیاز به دو دسته تقسیم می شوند: تحقیق توصیفی (غیرآزمایشی) و تحقیق آزمایشی، تحقیق توصیفی شامل

مجموعه روش هایی است که هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. بنابراین تحقیق حاضر از نوع تحقیقات توصیفی است. از سوی دیگر تحقیق حاضر از آنجایی که به مطالعه ی ویژگی ها و صفات افراد جامعه می پردازد و وضعیت فعلی جامعه را در قالب چند صفت یا متغیر مورد بررسی قرار می دهد از نوع تحقیق توصیفی-همبستگی است.

پرسشنامه این تحقیق شامل دو بخش اصلی می باشد.

بخش اول مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی مانند سن، جنسیت، تحصیلات، درآمد و سابقه خدمت می باشد:

جدول (۱): متغیرهای تحقیق

منبع	گویه	متغیر
شارما و همکاران (۲۰۱۶)	۳	امنیت شغلی
هاگ و همکاران (۲۰۰۰)	۱۸	رفاه کارکنان
سقایان (۱۳۹۰)	۳۰	ارائه خدمات به مشتریان

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری کلیه کارمندان بانک ملی استان آذربایجان شرقی هستند. در بخش کمی این مطالعه، نمونه گیری با توجه به شرط جامعه آماری محدود است با استفاده از روش غیراحتمالی در دسترس صورت خواهد گرفت. لازم به ذکر است که تعیین حجم نمونه پژوهش با استفاده از تعیین دقیق جامعه آماری و بهره گیری از فرمول کوکران مشخص خواهد شد. فرمول کوکران:

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right]}$$

در این فرمول N حجم جامعه است.

آماره p درصد توزیع صفت در جامعه یعنی نسبت افرادی است که دارای صفت مورد مطالعه هستند.

آماره q نیز درصد افرادی است که فاقد صفت مورد مطالعه هستند.

اگر میزان p و q مشخص نباشد از حداکثر مقدار آنها یعنی ۵/۰ استفاده کنید.

آماره z=t است و اگر به جای z از t استفاده کنید نیز ایرادی ندارد. در سطح خطای ۵٪ مقدار z برابر ۱/۹۶ و Z2 برابر ۸۴۱۶/۳ است.

مقدار d نیز تفاضل نسبت واقعی صفت در جامعه با میزان تخمین پژوهشگر برای وجود آن صفت در جامعه است. دقت نمونه گیری به این عامل بستگی دارد و اگر بخواهید نمونه گیری دارای بیشترین دقت باشد از حداکثر مقدار d برابر ۰/۵ استفاده کنید.

با استعلام از سایت بانک ملی استان آذربایجان شرقی تعداد ۱۷۰۰ نفر می باشد که بر اساس فرمول کوکران تعداد ۳۱۳ نفر بعنوان نمونه جهت بررسی در تحقیق حاضر انتخاب شده است.

یافته های پژوهش

بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

در این تحقیق نیز برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شده است.

جدول (۲): آزمون کولموگروف-اسمیرنف برای متغیرهای تحقیق

ردیف	متغیر	تعداد	سطح معناداری
۱	امنیت شغلی	۳۱۳	۰/۰۰۰
۲	ارائه خدمات	۳۱۳	۰/۰۰۰
۳	رفاه کارکنان	۳۱۳	۰/۰۰۰

H0: توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

H1: توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

همان طور که مشخص شده است در همه متغیرهای تحت بررسی، میزان سطح معناداری از میزان خطای نوع اول در سطح ۰/۰۵ کمتر است. لذا فرض غیرنرمال بودن متغیرهای مورد بررسی پذیرفته می‌شود.

توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

قبل از ورود به مرحله ی تجزیه و تحلیل اطلاعات ضروری می باشد که تمامی متغیرهای تحقیق توصیف شوند. در این راستا گزارشی توصیفی از متغیرهای تحقیق ارائه شده که این نوع اطلاعات در قالب جداول و نمودارهایی به شرح زیر نشان داده می شود.

توصیف متغیر جمعیت شناختی جنسیت

جدول (۳): توصیف متغیر جنسیت

	فراوانی	درصد	فراوانی مطلق	فراوانی تجمعی
مرد	۱۷۷	۵۶/۵	۵۶/۵	۵۶/۵
زن	۱۳۶	۴۳/۵	۴۳/۵	۱۰۰
کل	۳۱۳	۱۰۰	۱۰۰	

با توجه به فراوانی مشاهده شده در جدول و نمودار ۵۶/۸ درصد آقایان و ۴۳/۵ درصد خانمها هستند.

توصیف تحصیلات پاسخ دهندگان

جدول (۴): توصیف متغیر تحصیلات پاسخ دهندگان

	فراوانی	درصد	فراوانی مطلق	فراوانی تجمعی
فوق دیپلم	۴۰	۱۰/۴	۱۰/۴	۱۰/۴
لیسانس	۱۹۴	۵۰/۵	۵۰/۵	۶۰/۹
فوق لیسانس	۱۳۸	۳۵/۹	۳۵/۹	۹۶/۹
دکتری	۱۲	۳/۱	۳/۱	۱۰۰
کل	۳۱۳	۱۰۰	۱۰۰	

با توجه به فراوانی مشاهده شده در جدول و نمودار ۱۰/۴ درصد فوق دیپلم، ۵۰/۵ درصد لیسانس، ۳۵/۹ درصد فوق لیسانس، ۳/۱ درصد دکتری می باشند.

توصیف رشته تحصیلی پاسخ دهندگان

جدول (۵): توصیف متغیر رشته تحصیلی پاسخ دهندگان

فراوانی مطلق	فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	
۷۶/۰	۷۶/۰	۷۶/۰	۲۳۸	مدیریت - مالی
۲۴/۰	۱۰۰	۲۴/۰	۷۵	فنی
۱۰۰		۱۰۰	۳۱۳	کل

با توجه به فراوانی مشاهده شده در جدول و نمودار ۷۶/۰ درصد مدیریت - مالی، ۲۴/۰ درصد فنی می باشند.

توصیف پست سازمانی پاسخ دهندگان

جدول (۶): توصیف متغیر پست سازمانی پاسخ دهندگان

فراوانی مطلق	فراوانی تجمعی	درصد	فراوانی	
۳۴/۸	۳۴/۸	۳۴/۸	۱۰۹	مدیر
۲۶/۲	۶۱/۰	۲۶/۲	۸۲	کارشناس
۳۹/۰	۱۰۰	۳۹/۰	۱۲۲	کارکنان
۱۰۰		۱۰۰	۳۱۳	کل

با توجه به فراوانی مشاهده شده در جدول و نمودار ۳۴/۸ درصد مدیر، ۲۶/۳ درصد کارشناس، ۳۹/۰ درصد کارکنان می باشند.

بررسی وضعیت متغیرها

جدول (۷): آزمون تی تست برای متغیرهای تحقیق

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری
امنیت شغلی	۳۱۳	۳/۴۶۳۳	۰/۸۶۳۸۵	۹/۴۸۸	۳۱۲	۰/۰۰۰
ارائه خدمات	۳۱۳	۳/۴۴۵۷	۰/۸۸۷۱۹	۸/۸۸۸	۳۱۲	۰/۰۰۰
رفاه کارکنان	۳۱۳	۳/۵۰۰۰	۰/۸۲۸۱۹	۱۰/۶۸۱	۳۱۲	۰/۰۰۰

با توجه به جدول مشاهده می شود که مقدار معنی داری به دست آمده برای آزمون تی تست فوق کمتر از ۰/۰۵ می باشد. بنابراین بین میانگین متغیرهای تحقیق با میانگین مورد انتظار جامعه تفاوت معناداری وجود دارد. میانگین بدست آمده همه متغیرهای تحقیق بالاتر از حد مورد انتظار (در طیف پنج گزینه ای لیکرت عدد ۳ مورد انتظار است) می باشد در نتیجه می توان ادعا نمود که تمامی متغیرهای تحقیق در نمونه مورد بررسی در وضعیت متوسطی برخوردار می باشند.

پایایی شاخص

پایایی شاخص توسط سه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و پایایی اشتراکی مورد سنجش قرار می گیرد.

آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و پایایی اشتراکی

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش حداقل مربعات جزئی (PLS)، اکنون نوبت بررسی ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی است. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی سازه‌ها بیانگر نسبت واریانس بین هر سازه و شاخص‌هایش به واریانس کل سازه می‌باشد. ضریب پایایی بالاتر از ۰/۷ به عنوان میزان قابل قبول شناخته شده است. نتایج بررسی ضرایب پایایی زیر شده است. مطابق با نتایج قابل مشاهده در جدول زیر، تمامی عامل‌ها ضریب پایایی ترکیبی قابل قبولی دارند. همچنین ضریب پایایی کرونباخ نیز در حد قابل قبول می‌باشد؛ پایایی اشتراکی که به معنای تعمیم پذیری یک سوال توجه می‌کند یعنی معنای واقعی پایایی محسوب می‌شود که مقدار قابل قبول باید بالاتر از ۰/۵ باشد. با توجه به نتایج بدست آمده از پایایی متغیرهای تحقیق نشان داده شده است که میزان پایایی (همبستگی سوالات) در موارد بررسی شده در حد لازم بوده است.

جدول (۸): ضرایب پایایی پرسشنامه

متغیر	آلفای کرونباخ $\alpha > 0.7$	پایایی ترکیبی $CR > 0.7$	پایایی اشتراکی $COMMUNALITY > 0.5$
امنیت شغلی	۰/۹۲۷	۰/۹۳۵	۰/۶۳۸
ارائه خدمات	۰/۸۲۱	۰/۸۹۴	۰/۷۳۸
رفاه کارکنان	۰/۸۹۷	۰/۹۱۶	۰/۵۸۸

روایی همگرا

در پژوهش حاضر به منظور بررسی روایی همگرا از سه شرط باید استفاده کرد اگر این شرایط برقرار نباشند روایی همگرا وجود ندارد، شاخص بارهای عاملی ضرایب معناداری t که باید خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) باشد اگر در محدود این اعداد باشد سوال مورد نظر حذف می‌شود و شاخص بعدی بارهای عاملی استاندارد شده که باید بالای ۰/۴ باشند اگر زیر ۰/۴ باشد غیر قابل قبول و سوال حذف می‌شود و شاخص بعدی استاندارد شده (AVE) استفاده شده است. AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱)، این معیار را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که مقدار بحرانی این مقدار ۰/۵ می‌باشد. بدان معنا که مقدار بالای ۰/۵ روایی همگرا قابل قبول را نشان می‌دهد.

جدول (۹): ضرایب بارهای عاملی

سوالات	ضرایب بار عاملی استاندارد	ضرایب بار عاملی معناداری
Q1	۰/۶۴۷	۶/۱۶۵
Q2	۰/۵۸۵	۴/۴۵۶
Q3	۰/۴۷۸	۲/۷۵۳
Q4	۰/۴۱۵	۲/۲۲۹
Q5	۰/۶۷۷	۶/۲۴۴
Q6	۰/۵۷۸	۴/۲۹۷
Q7	۰/۷۵۵	۱۲/۶۹۴
Q8	۰/۵۴۸	۶/۵۳۵
Q9	۰/۷۲۷	۱۰/۰۲۰
Q10	۰/۵۳۳	۵/۱۷۸

۷/۶۳۴	۰/۶۳۶	Q11
۵/۶۵۸	۰/۶۶۲	Q12
۱۳/۲۸۶	۰/۷۶۵	Q13
۱۱/۷۰۲	۰/۸۱۲	Q14
۱۴/۴۳۲	۰/۷۶۰	Q15
۱۸/۸۱۱	۰/۸۶۴	Q16
۷/۶۵۲	۰/۷۰۴	Q17
۷/۴۷۷	۰/۶۹۱	Q18
۴/۶۴۷	۰/۵۴۶	Q19
۱۴/۶۲۴	۰/۷۹۹	Q20
۲۱/۸۴۲	۰/۸۶۳	Q21
۲۲/۸۷۷	۰/۹۱۰	Q22
۱۵/۳۶۲	۰/۸۲۵	Q23
۱۳/۴۳۷	۰/۸۳۴	Q24
۱/۹۶۵	۰/۴۴۲	Q25
۶/۴۴۱	۰/۶۱۶	Q26
۶/۳۴۲	۰/۶۱۵	Q27
۵/۷۲۰	۰/۵۹۲	Q28
۵/۷۷۷	۰/۶۳۷	Q29
۸/۷۷۱	۰/۷۱۸	Q30
۵/۲۷۲	۰/۴۹۳	Q31
۱۴/۰۵۱	۰/۸۱۹	Q32
۱۲/۶۵۶	۰/۸۲۵	Q33
۱۹/۹۵	۰/۸۶۰	Q34

همانطور که در جدول قابل مشاهده است، ضرایب بارعاملی استاندارد و t برای تمامی سازه های مدل مقدار مورد نظر بدست آمده است.

جدول (۱۰): روایی همگرایی سازه های مدل بر اساس AVE

متغیر	AVE
امنیت شغلی	۰/۶۳۸
ارائه خدمات	۰/۷۳۸
رفاه کارکنان	۰/۵۸۸

همانطور که در جدول قابل مشاهده است، مقدار AVE برای تمامی سازه های مدل مقدار ملاک حداقل برابر ۰,۵ بدست آمده است، در نتیجه روایی همگرایی مدل و برازش مدل های اندازه گیری تأیید می شود.

روایی واگرا

برای نشان دادن مستقل بودن مفاهیم مورد استفاده در پژوهش، از روایی واگرا به روش فورنل و لارکر استفاده گردید که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است. همان طور که در جدول مشاهده می شود، مقدار جذر AVE (اعداد روی قطر

اصلی) تمامی متغیرهای پنهان تحقیق از مقدار همبستگی میان آنها با سایر متغیرها بیشتر است که این امر روایی و اگر ای مناسب مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

جدول (۱۱): نتایج بررسی روایی و اگر ای مدل بر اساس ماتریس فورنل و لارکر

متغیرهای اصلی	۱	۲	۳
امنیت شغلی	۰/۷۹۸		
ارائه خدمات	۰/۶۸۴	۰/۸۵۹	
رفاه کارکنان	۰/۵۲۷	۰/۷۲۷	۰/۷۶۶

آزمون های مدل ساختاری

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی، مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS، محقق مجاز به بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش می‌باشد

۱: بررسی ضرایب معناداری (مقادیر Z) t-values مربوط به هر یک از فرضیه‌ها.

۲: بررسی ضرایب استاندارد شده بار عاملی مربوط به مسیرهای هر یک از فرضیه‌ها.

ضرایب معناداری، معنادار بودن تأثیر متغیرها و تأیید/عدم تأیید فرضیه‌های پژوهش را مشخص می‌سازد در مقابل ضرایب استاندارد شده مسیرها نیز شدت تأثیر متغیرها بر یکدیگر را تعیین می‌کند.

جدول (۱۲): فرضیه‌های تحقیق

ردیف	فرضیات	ضریب مسیر	ضریب معناداری	نتایج
۱	امنیت شغلی در ارائه خدمات به مشتریان تأثیر گذار است.	۰/۸۰۸	۱۱/۴۲۰	تاییدفرضیه
۲	رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان تأثیر گذار است.	۰/۱۷۴	۲/۳۲۸	تاییدفرضیه

با توجه به فرضیات تحقیق مبنی بر ضریب رگرسیون و مقدار t که خارج از بازه $(-۱/۹۶, ۱/۹۶)$ است بنابراین فرض $\begin{cases} H_0 \beta = 0 \\ H_1 \beta = 1 \end{cases}$ رد و فرض H_1 تایید مبنی بر این تمام فرضیات این تحقیق تایید شده است.

فرضیه اول: فرضیه اول تأثیر امنیت شغلی در ارائه خدمات به مشتریان به دلیل اینکه مقدار T-value آن برابر با ۱۱/۴۲۰ می‌باشد و این مقدار خارج از بازه $۱/۹۶$ و $-۱/۹۶$ است، تایید می‌کند که فرض آماری H_0 و H_1 تایید می‌شود و میزان (B) شدت تأثیر گذاری متغیر مستقل بر وابسته $۰/۸۰۸$ می‌باشد این نشان دهنده تأثیر این دو متغیر و معناداری آنها در حد قابل قبول می‌باشد و فرضیه تایید می‌شود.

فرضیه دوم: فرضیه دوم رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان به دلیل اینکه مقدار T-value آن برابر با $۲/۳۲۸$ می‌باشد و این مقدار خارج از بازه $۱/۹۶$ و $-۱/۹۶$ است، تایید می‌کند که فرض آماری H_0 رد و H_1 تایید می‌شود و میزان (B) شدت تأثیر گذاری متغیر مستقل بر وابسته $۰/۱۷۴$ می‌باشد این نشان دهنده تأثیر این دو متغیر و معناداری آنها در حد قابل قبول می‌باشد و فرضیه تایید می‌شود.

آزمون R2

R^2 معیاری برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری به بخش ساختاری مدل است و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زا (وابسته) مدل است و نشان دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است. و سه مقدار $۰/۱۹$ ، $۰/۳۳$ ، $۰/۶۷$ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر

ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته میشوند. هر چه R^2 مربوط به سازه های درون زای یک مدل بیشتر باشد نشان از برازش بهتر مدل است.

هنسلر و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند در یک مدل، در صورتیکه یک سازه درون زای توسط یک یا دو سازه برون زای تحت تاثیر قرار گیرد مقدار R^2 از ۰/۳۳ به بالا نشان از قوت رابطه بین آن سازه و سازه های درون زای است وجود متغیرهای مستقل بیشتر موجب افزایش R^2 می باشد بنابراین هر چه تعداد متغیرهای مستقل در تبیین یک متغیر وابسته بیشتر باشد مقدار بالای R^2 برای برازش مدل نیاز است. نتایج حاصل از بررسی این معیار در جدول ۱۳ ارائه شده است. متغیرهای مستقل در حد متوسط توانسته است رفتار متغیرهای وابسته را پیش بینی کنند.
(لازم به یادآوری است که برای متغیرهای برونزا این مقدار ارایه نمی گردد.)

جدول (۱۳): مقادیر R^2

متغیر	R^2
امنیت شغلی	
ارائه خدمات	۰/۸۷۵
رفاه کارکنان	

برازش مدل کلی

در این بخش، برازش مدل کلی بر اساس معیار GOF بررسی می شود. با توجه به میانگین مقادیر اشتراکی سازه ها (مقادیر اشتراکی سازه های مرتبه اول) و میانگین R^2 مربوط به تمامی سازه های درون زای مدل، مقدار GOF برای برازش کلی مدل پژوهش حاضر برابر است با:

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2} = \sqrt{0.654 * 0.875} = 0.7564$$

با توجه به سه مقدار ملاک معرفی شده ۰،۰۱، ۰،۲۵ و ۰،۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی، حاصل شدن مقدار ۰/۷۵۶۴ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد.

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتیجه یک کار پژوهش معمولاً قبل از سایر قسمت ها خوانده می شود. در پرتو خواندن همین چند صفحه نتیجه گیری، خواننده بدون آنکه مجبور به خواندن کل گزارش باشد ایده کلی از فایده ای که پژوهش برایش دارد بدست خواهد آورد. برپایه همین تشخیص سریع، او درباره خواندن و یا نخواندن تمامی گزارش یا احتمالاً بخش هایی از آن، تصمیم خواهد گرفت. بنابراین، لازم است نتایج یک کار پژوهشی را با دقت نوشت و اطلاعات مفید برای خوانندگان بالقوه را در آن عرضه کرد. نتیجه گیری کار پژوهشی عموماً از سه قسمت تشکیل می شود: نخست یادآوری خطوط اصلی روش علمی که دنبال شده است سپس معرفی دستاوردهای نوین شناخت که پژوهش منشاء آن بوده است و بالاخره ارائه پیشنهادات علمی (کیوی و کامپنهود، ۱۳۸۸). هدف اساسی پژوهش حاضر، اثر امنیت شغلی و رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان می باشد. بدین منظور در فصل اول به کلیات پژوهش نظیر بیان مساله، اهداف و فرضیه های پژوهش اشاره گردید. در فصل دوم مبانی نظری پژوهش با بیان مطالبی در مورد متغیرهای تحقیق مطرح شد و در پایان نیز پیشینه تجربی پژوهش بیان شد. در فصل سوم روش شناسی پژوهش به تفصیل بیان شده و با معرفی روش پژوهش، جامعه و نمونه آماری به تشریح ابزارگردآوری اطلاعات و روشهای آماری مورد استفاده در این پژوهش پرداخته شد. در فصل

چهارم نیز پس از جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه و جمع بندی آنها در صفحه گسترده اکسل با استفاده از نرم افزار اس پی اس ۲۲ و پی ال اس ۳ تجزیه و تحلیل توصیفی و آماری صورت گرفت و با توجه به نتایج حاصله، فرضیه های پژوهش مورد آزمون قرار گرفتند.

نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه ها نشان داد امنیت شغلی در ارائه خدمات به مشتریان تاثیرگذار است. همچنین رفاه کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان تاثیرگذار است.

سرفرزازی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی رابطه دلبستگی شغلی و فلات زدگی شغلی شاخصی اساسی با بهبود عملکرد کارکنان را تایید کردند. همچنین رسولی و محبیان (۱۳۹۷) به بررسی رابطه فلات زدگی شغلی با عملکرد کارکنان (دانشگاه امام حسین علیه السلام) پرداختند. نتایج نشان دادند میزان فلات زدگی شغلی (فلات ساختاری، فلات محتوایی، فلات زیستی) با عملکرد کارکنان رابطه معنادار دارد. که میزان ضریب همبستگی بین فلات محتوایی و عملکرد ۰,۹۰۴ و بین فلات زیستی و عملکرد ۰,۲۴۵ و بین فلات ساختاری و عملکرد ۰,۳۸۲ حاصل شد.

به واسطه ی مشکلات اقتصادی عامل دستمزد اهمیت بسیاری در هر شغل پیدا کرده است. هر چند رابطه بین رضایت و دستمزد چند بعدی و پیچیده است؛ ولی به واسطه ی این که افراد برای زندگی نیاز به حداقل معینی از درآمد دارند، این عامل تأثیر مهمی در رضایتشان از شغل و زندگی ایفا می کند راه هایی مانند افزایش نسبی حقوق، افزایش نسبی و منصفانه ی پاداشها افزایش نسبی حقوق قراردادیها پرداخت اضافه کاری بر مبنای اضافه کاری واقعی و ... میتواند تا حدودی به حل این مسئله کمک کند.

امنیت شغلی نیز با توجه به این که جز انتظارات مهم به شمار می رود، باید به طور جدی توجه شود. کارکنان مایلند مطمئن شوند شغل آنها برای چندین سال ادامه خواهد یافت. همچنین عواملی چون پیش بینی پذیری امور نظم انصاف و نیز ایمنی عاطفی می تواند ایمنی شغلی را تضمین کند از سوی دیگر عواملی مثل پارتی بازی، روابط سالاری فشارهای خارج از محیط کار ایجاد ترس اخراج تنزل مقام و مانند آن می تواند احساس نا ایمنی و در نهایت نارضایتی شغلی را به وجود آورد بنابراین پیشنهاد می شود، در صورت وجود مجوزهای قانونی نسبت به استخدام گروهی از کارکنان قرار دادی با توجه به سابقه کار و از طریق برگزاری آزمون اقدام شود.

باز تعریف مشاغل و اختصاص مشاغل به افراد با توجه به تحصیلات و تخصص ها و توانایی ها میتواند موجبات رضایت بیشتر از ماهیت شغل را فراهم نماید. همچنین با توجه به این که میزان ابهام در نقشهای محول شده به کارکنان بالاتر از حد متوسط ارزیابی شده است، تعریف دقیق و روشن از وظایف شغلی و انتظاراتی که از هر وظیفه می رود لازم به نظر میرسد. از آنجایی که مهندسان مشاور در امور بررسی و ارزیابی طرح های صنعتی فعال شده اند و بخشی از کارهایی را که در قبل کارشناسان بانک انجام می دادند، به عهده ی آنها گذاشته شده است باز تعریف مجدد و دقیق این گونه وظایف شغلی ضروری است.

با توجه به این که میزان مشارکت در تصمیم گیریها و اداره امور بانک پایین تر از حد متوسط ارزیابی شده و افزایش این متغیر تأثیر زیادی در افزایش رضایت شغلی دارد و این مسئله جزو انتظارات مهم کارکنان نیز محسوب میشود به نظر می رسد، مدیریت بانک می تواند با اتخاذ شیوه مدیریت مشارکتی نظر خواهیهای مستمر از کارکنان در مورد مسایل شغلی نحوه ی ارائه خدمات، رفاهی انتصاب مدیران و انتخاب اهداف موجبات رضایت کارکنان و کارایی بیشتر آنان را فراهم آورد زیرا مشارکت در تصمیم گیری ها به آنان این فرصت را میدهد احساس کنند جزیی از بانک به حساب می آیند؛ بنابراین نیازهای پیوند جویی و عزت نفس آنها بر آورده شده و احساس رضایت خواهند کرد.

با توجه به اینکه بهبود ارائه خدمات به مشتریان با وجود امنیت شغلی و رفاه کارکنان میسر می باشد لذا باید مدیران بانک ها و مراجع قانون گذار به این امر توجه ویژه داشته و همواره به آن توجه کنند.
به ارگان های حمایتی و مراجع قانونگذار پیشنهاد می شود با افزایش رفاه شغلی کارکنان سعی در خدمت رسانی بیشتر و بهتر به مشتریان بانک ها داشته باشند.

منابع

- ✓ برومند، نویدرضا، ریحانی یساولی، عبدالله، احمدزاده خادمی، علی، (۱۳۹۶)، تاثیر بی تفاوتی سازمانی بر بهره وری پرستاران بیمارستان های دولتی مشهد، مجله پژوهش پرستاری، شماره ۶ صص ۱۹-۲۳.
- ✓ بغلانی، سمیه، کنگرانی فراهانی، علی، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه فلات شغلی و عملکرد کارکنان در پایانه غلات خلیج فارس پارسیان بندر امام خمینی (ره)، اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی، ملایر.
- ✓ بیت سیاح، علی، اسماعیلی، عباس، (۱۳۹۵)، تاثیر فلات زدگی شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی سلامت روان مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی شهر اهواز، اولین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد جهانی، تهران.
- ✓ حیدری، آرمان، شهرداری، مرضیه، مختاری، مریم، (۱۳۹۷)، فلات زدگی شغلی و استرس شغلی به عنوان پیامد آن، چهارمین کنفرانس بین المللی توانمند سازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، تهران.
- ✓ دانایی فرد، حسن، فانی، علی اصغر، براتی، الهام، (۱۳۹۰)، تبیین نقش فرهنگ سازمانی در سکوت سازمانی، در بخش دولتی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۵، صص ۶۲-۸۱.
- ✓ رسولی، مهدی، محبیان، محمدحسن، (۱۳۹۷)، بررسی رابطه فلات زدگی شغلی با عملکرد کارکنان (دانشگاه امام حسین علیه السلام)، دومین همایش بین المللی مدیریت، اقتصاد و بازاریابی، تهران.
- ✓ سرفرازی، مهرزاد، عبادی، غلامرضا، اسکندری، ایوب، (۱۳۹۸)، دل بستگی شغلی و فلات زدگی شغلی شاخصی اساسی در بهبود عملکرد کارکنان، کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته ای در مدیریت و مهندسی، تهران.
- ✓ شجاعی باغینی، گلنار، (۱۳۹۷)، بررسی رابطه بین فلات زدگی شغلی و آوای سازمانی (شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه شاهرود)، اولین کنفرانس ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم زیست محیطی و مدیریتی، مشهد.
- ✓ قزل باش، اکرم، ملک زاده، غلامرضا، (۱۳۹۸)، بررسی رابطه فلات شغلی و عملکرد شغلی کارکنان با نقش تعدیل گری رفتار شهروندی سازمانی، اولین کنفرانس بین المللی پژوهش و مطالعات در مدیریت، حسابداری و اقتصاد کسب و کار.
- ✓ Awwad , M, S. Agti D, A.M.(2011). the Impact of Internal Marketing on Commercial Banks Market Orientation. International Journal of Bank Marketing . 4 (29) , 308-332.
- ✓ Il-Gwang Kim, S.-D. K. (2020). The Relationship among Employee Career Plateau, Job Satisfactions, Organizational Cynicism and Turnover Intention of Public Sports Facility in Korea Local autonomy. International Journal of Advanced Science and Technology, 29(4s), 229 - 238. Retrieved from <http://sersec.org/journals/index.php/IJAST/article/view/6290>.
- ✓ Leung W. Job security and productivity: evidence from academics. Department of Economics, University of California, Berkeley; (2009).
- ✓ Lings,I.& Greenley,G.(2010). Internal Market Orientation and Market-Oriented Behaviours. Journal of Service Management, 3 (21), 321-343.

- ✓ Papasolomou,I.& Vrontis,D.(2006). Building Corporate Branding Through Internal Marketing: the Case of the Uk Retail Bank Marketing.Journal of Product and Brand Management ,1 (15), 37-47.
- ✓ Rodriguse,P.,Carlos,J.& Pinho,M.(2010). Marketing Orientation,Job Satisfaction , Commitment and Organisational Performance : the Special Case of Local Public Sector, Transforming Government: People,Process and Policy,172-192.
- ✓ Saatchi M. Industrial and Organizational Psychology. Tehran: Publishing Virayesh; 2011. (in Persian).
- ✓ Seyedjavadin,S,R. Rayej,H.Yazdani,H. Estiri,M.And Aghamiri,S,A .(2012).How Organization Citizenship Behavior Mediates Between Internal Marketing and Service Quality: the Case of Iranian Gas Company. International Journal of Quality & Reliability Management ,5 (29),512-530.