

باسمه تعالی

ویژگی های روان سنجی پرسشنامه های سنجش رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران*

دکتر محمد خدایاری فرد^۱، دکتر سید محمد میرکمالی^۱، دکتر غلامعلی افروز^۱، محسن پاک نژاد^۲، دکتر حیدر علی هومن^۳، دکتر احمد به پژوه^۴، دکتر حسین شکرکن^۵، دکتر سیمین حسینیان^۶، دکتر سیده منوره یزدی^۷، دکتر باقر غباری بناب^۴، دکتر محسن شکوهی یکتا^۴، محمد ربیعزاده^۸، دکتر علی نقی فقیهی^۹، فاطمه حسینی حسین آباد^{۱۰}،

چکیده

بانک از جمله مراکزی است که عهده‌دار مسئولیت خدمات‌رسانی بوده و کیفیت خدمات آن در جذب منابع نقش مهمی دارد. برخی از تحقیقات، آشکار کرده اند که از بین هفت مولفه مهم تبیین کننده رضایت مشتریان، مؤلفه نحوه و طرز برخورد کارکنان شعبه با مشتریان بانک، دارای بیشترین اهمیت است (عارف کشفی، ۱۳۷۸). این مولفه نیز تحت تاثیر و یکی از پیامدهای سازمانی رضایت شغلی تلقی شده است (میرکمالی، ۱۳۸۳). تاکنون ابزارهای متعددی برای سنجش رضایت شغلی و رضایت مشتری در سایر کشورها منتشر شده است. هدف پژوهش حاضر ساخت و اعتباریابی ابزاری استاندارد و ویژه برای سنجش رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک و تعیین عوامل هریک بود. روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی بود و به این منظور دو پرسشنامه سنجش رضایت شغلی ویژه کارکنان بانک و رضایت مشتریان بانک طراحی شد. در مطالعه مقدماتی خصوصیات روانسنجی از جمله روایی محتوا و صوری هر دو پرسشنامه واری شده. سپس پرسشنامه های نهائی در بین نمونه ۸۷۳ نفری از کارکنان شعب بانک صادرات ایران در شهر تهران و نمونه ۳۵۰ نفری مشتریان بانک مذکور با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب و اجرا شد. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی پرسشنامه رضایت شغلی ضمن تأیید ساختار نظری اولیه، هفت عامل را به عنوان عوامل مهم رضایت شغلی کارکنان بانک نشان داد که به ترتیب عبارتند از: تامین نیازهای مادی و روانی، روابط با همکاران و مشتری، ماهیت کار، روابط با سرپرست، منزلت، مسئولیت و احترام، عوامل محیطی کار و جو سازمانی. میزان رضایت شغلی کارکنان بانک در حد متوسط بود. ضعیف ترین احساس رضایت شغلی کارکنان مربوط به جو سازمانی نامناسب، ارضای نیازهای مادی و معنوی و عوامل محیطی شعب بانک بود. در کنار آن کارکنان احساس رضایت‌مندی مطلوبی نسبت به همدلی و همکاری در بین همکاران و با دیگران و نیز شایستگی و صلاحیت روسا داشتند. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی پرسشنامه رضایت مشتری نیز ضمن تأیید ساختار نظری اولیه چهار عامل را در تامین رضایت مشتریان مهم نشان داد، که عبارتند از: رضایت از کارکنان و فرایند ها، رضایت از محیط فیزیکی، موانع تجهیزاتی خدمت رسانی و موانع انسانی خدمت رسانی. میزان رضایت مشتریان بانک صادرات در حد خوب و مطلوب بود.

کلید واژه ها: رضایت شغلی، رضایت مشتری، کارکنان بانک، خصوصیات روانسنجی و بانک صادرات

* مقاله حاضر گزارش بخشی از طرح تحقیقاتی تحت عنوان "سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روانشناختی به منظور ارتقای آن ها" است. این طرح با حمایت مالی بانک صادرات ایران و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری انجام شده است.

۱. استاد دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

۲. استاد یار پژوهشی جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران

۳. عضو هیات علمی بازنشسته دانشگاه

۴. دانشیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

۵. استاد دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران.

۶. استاد دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهراء.

۷. دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهراء.

۸. کارشناس ارشد بانکداری

۹. دانشیار دانشگاه قم

۱۰. کارشناس ارشد روان‌شناسی تربیتی.

مقدمه

توجه ویژه به نیازها و خواسته‌های مشتریان از جمله موضوعات پراهمیت هر سازمانی است. مطالعات نشان داده‌اند شرکت‌ها و موسساتی که خدمات مطلوب به مشتریان ارائه می‌نمایند، دارای چندین ویژگی مهم و مشترک هستند. این مؤسسات به خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان توجه جدی دارند؛ استراتژی خدماتی مورد استفاده آنها به طور واضح تعریف و تشریح شده است؛ و سیستمی را طراحی کرده‌اند که در آن با مشتریان به خوبی رفتار می‌شود (ونوس و صفائیان، ۱۳۸۱).

تحقیقی که در یکی از بانک‌های کشور، برای شناسایی نیازها و عوامل موثر بر رضایت مشتریان انجام گرفت، نشان داد که حدود ۶۰ درصد کل واریانس تغییرات رضایت مشتریان از طریق هفت مؤلفه طرز رفتار و نحوه برخورد کارکنان شعب با مشتریان بانک، جوابگویی، سود و تسهیلات، سرعت در کار، کیفیت ارائه خدمات، موقعیت مکانی بانک‌ها و کیفیت ارسال حوالجات قابل تبیین است. در ضمن نتایج نشان داد که در بین این مؤلفه‌ها نحوه و طرز برخورد کارکنان شعبه با مشتریان بانک، دارای بیشترین اهمیت است و لذا می‌توان دریافت کارکنانی که با مشتری تماس دارند، باید ویژگی‌های رفتاری خاص نظیر در دسترس بودن، حل مسائل مشتری، توانایی غلبه بر احساسات نامطلوب خود و برخورد صمیمانه بالایی داشته باشند (عارف کشفی، ۱۳۷۸).

خصوصیات موجود در خدمات بانکی به طور عمده ای می‌تواند به درک مصرف کننده نسبت به این خصوصیات از قبیل: سهولت و سرعت استفاده از خدمات، رازداری، برخورد مناسب، ارائه تسهیلات بیشتر، پرداخت سود بیشتر، بستگی داشته باشد. به طور معمول مشتریان به این عوامل اهمیت و حساسیت بیشتری نشان می‌دهند (دفت، ۱۳۷۴). اعتقاد بر این است که بهبود روابط با مشتری اثر معناداری بر روی سوددهی بانک دارد (سیمپسون^۱، ۲۰۰۶). تخمین زده شده است کاهش تنها ۵ درصد اشکالات در رابطه با مشتری ۸۵ درصد منافع عاید یک شعبه بانک می‌کند (ژانگ^۲، ۲۰۰۸).

رضایت مشتری متاثر از دو عامل متغیرهای درون سازمانی و محیطی است. متغیرهای درون سازمانی متغیرهایی هستند که بر رضایت مشتریان بانک اثر می‌گذارند و بانک نیز بر این عوامل کنترل دارد. این عوامل عبارتند از: کیفیت ارائه خدمات بانکی، نرخ سود سپرده‌ها و تسهیلات اعطائی (البته به دلیل دولتی بودن بانک‌ها در ایران عوامل نرخ سود و میزان تسهیلات جزء متغیرهای داخلی بانکهای ایران نمی‌باشد)، رفتار مناسب کارکنان، پاسخگویی موثر، ارتباط موثر و رضایت شغلی کارکنان بانک. متغیرهای محیطی شامل متغیرهایی است که مربوط به محیط بیرونی بانک اعم از محیط کاری یا محیط عمومی بانکها می‌باشد. محیط کاری بانکها شامل بخش‌هایی است که بانک به صورت مستقیم با آنها رابطه متقابل دارد، به صورتی که بانک برای راه رسیدن به اهداف خود تحت تاثیر مستقیم آنها است. پژوهش‌ها نشان داده‌اند کارکنان خرسند تعهد بیشتری نسبت به سازمان و مشتریان از خود نشان می‌دهند. کارکنانی که از کارشان راضی‌اند، به احتمال زیاد، برای کارفرما موفقیت به ارمغان می‌آورند. آنان برای رسیدن به موفقیت تلاش و جدیت بیشتری به خرج می‌دهند و سعی می‌کنند سطح کیفیت خدمت‌رسانی به مشتری را ارتقا دهند (سماواتی، ۱۳۷۵).

^۱ . Simpson

^۲ - Zhang

در رابطه با عوامل موثر در رضایت شغلی کارکنان تحقیقات زیادی انجام شده است. آنچه از اکثر مطالعات رضایت شغلی برمی آید مهیا نمودن موجبات رضایت شغلی کارکنان، بیشتر با جنبه های درونی و کیفی شغل از قبیل هماهنگی با استعدادها، چالش برانگیز بودن، نوع همکاری ها و رابطه با دیگران، سیستم پاداشی استوار بر عدالت و مساوات، میزان پیشرفت و موفقیت و بالاخره شرایط محیط کار مرتبط است. این موارد انجام دادن کار و دست یابی به اهداف را تسهیل می کنند و از افراد حمایت به عمل می آورند که به معناداری شغل مربوط می شود. معنادار سازی شغل، فراهم ساختن شرایط کار و ویژگی های شغل که سبب پرباری، مسئولیت پذیری، چالشی بودن، مولد و پر ارزش بودن، و بالا رفتن کیفیت زندگی شغلی، و تامین نیازهای فرد و سازمان تعریف شده است. در حقیقت باید مهارت های حمایت از مشتری را به مشتریان درون سازمانی (کارکنانی که در تماس مستقیم با مشتریان هستند) آموزش داد. در این صورت، کل زنجیره را تحکیم و تقویت کرده و بدین ترتیب می توان حمایت کاملتری از مصرف کننده نهایی به عمل آورد (میرکمالی، ۱۳۸۳).

بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی کارکنان ستاد شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران و شرکت پالایش نفت تهران نشان داد مهمترین بعد رضایت شغلی در جامعه مورد مطالعه، مسائل مدیریتی و در رأس آنها نحوه رفتار مدیران با زیردستان است و سپس ابعاد ماهیت کار، همکاران، اهمیت شغل، ارتقاء و رضایت از حقوق در رتبه های بعدی قرار گرفته اند (روابط کار و مددکاری اجتماعی شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران، ۱۳۸۰). محمدی (۱۳۸۲) بین تنوع مهارت، اهمیت کار، هویت کار، بازخورد از کار، انگیزش بالقوه شغل و رضایت شغلی کارکنان زندان رابطه مثبت و معنی داری را گزارش کرده است. در تحقیق پرتوی (۱۳۸۵) رابطه بین ماهیت شغلی و رضایت شغلی کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان بررسی شده است. نتایج پژوهش نشان داد که بین ارزش کار، خود استقلال، بازخورد، فرصت های شغلی، امکانات شغلی و چالش شغلی با رضایت شغلی همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد. همچنین یافته های تقی زاده (۱۳۸۵) نشان داد که بین شاخص های ماهیت کار، همکاران، حقوق، فرصت های ارتقاء و ترفیع، و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

روش های مختلفی برای سنجش رضایت شغلی وجود دارد که برخی از آنها عبارتند از: مقیاس های درجه بندی، مصاحبه و گرایش عملی یا کارکردی و ثبت وقایع حساس؛ ولی مهم ترین آنها بهره گیری از روش پرسشنامه ای است. متداول ترین مقیاس اندازه گیری رضایت شغلی استفاده از مقیاس های درجه بندی شده است و یکی از معروف ترین آن ها پرسشنامه مینه سوتا می باشد که از درجه رضایت مندی پاسخ دهندگان در پنج ماده، هر یک از مقیاس ها، درجه بندی نوع لیکرت را به دست می آورند. این مواد عبارتند از: ۱- بهره مندی از توانایی ۲- خلاقیت شغلی ۳- تنوع کار ۴- ایمنی شغلی ۵- شرایط مادی زندگی. معیار اندازه گیری دیگر عبارت است از شاخص توصیفی شغل، که توسط اسمیت، کندال و هیولین^۱ (۱۹۶۹) تدوین شده است. در این شاخص، پاسخ دهندگان به جنبه های پنج گانه موقعیت کاری، پاسخ بلی یا خیر می دهند. این پنج جنبه عبارتند از: ۱- ماهیت کار مورد نظر ۲- سرپرستان ۳- همکاران ۴- حقوق و دستمزد ۵- فرصت های ارتقای شغلی (فلدمن و آرنولد^۲،

^۱ Smith, Kendal and Hulin

^۲ - Feldman, D. C. & Arnold

۱۹۹۵). میرکمالی و نارنجی (۱۳۸۷) ابزاری با هفت مولفه کار، روابط، ارتقاء، حقوق، جوسازمانی، منزلت و عوامل محیطی تدوین کردند که از طریق تحلیل عاملی اکتشافی مورد تأیید قرار گرفت.

سو یارام و سو^۱ (۲۰۰۶) دریافتند چگونه عوامل کمک کننده به خدمات مانند مدیریت منابع و مدیریت منابع انسانی بر کیفیت متابعت^۲ و بر عملکرد بهره ورانه^۳ اثر می گذارد. نتایج این تحقیق نشان داد سطوح بالاتر تماس با مشتری بر روابط بین کیفیت متابعت و عملکرد بهره ورانه اثر دارد. چیس و تانسیک^۴ (۱۹۸۳)، فیتسیمونز^۵ (۱۹۸۵)، نای و کلاگ^۶ (۱۹۹۹) و چمنز^۷ (۱۹۸۶) دریافتند که دادن اختیار خدمات رسانی در همه زمان ها یا به همه کارکنان به جهت نتایج منفی و مثبت برای کارکنان و سازمان مناسب نیست. رفیق و احمد^۸ (۲۰۰۰) یک چارچوب برای دادن اختیار ارتباط به کارکنان ارائه کننده خدمات ترسیم کردند. آنها این بحث را مطرح کردند که سطوح مناسب و انواع اختیاراتی که به کارکنان واگذار می شود به ترکیبی از پیچیدگی یا تغییرپذیری نیازهای مشتریان و میزان پیچیدگی یا تغییرپذیری وظیفه در ارائه خدمات مورد نیاز به مشتریان بستگی دارد.

هومن (۱۳۸۱) برای ساخت و هنجاریابی پرسشنامه رضایت شغلی طی پژوهشی جامع به تهیه و استاندارد کردن مقیاس سنجش رضایت شغلی پرداخت. این پژوهش با هدف تهیه و استاندارد کردن مقیاس سنجش رضایت شغلی در سطح کشور در گروه نمونه ای ۸۰۰۰ نفری مدیران و کارمندان دولت در دو مرحله تجربی و یک مرحله نهایی (روی هم ۶۰۰۰ مدیر و ۱۸۰۰۰ کارمند) اجرا شده است. افراد از ۱۰ استان و ۵ گروه وزارتخانه انتخاب شده بودند. ابزار پژوهش شامل فرم های ۱۰۰ سوالی بر پایه مقیاس لیکرت با درجات ۱ تا ۴ بود. حاصل مراحل یکم و دوم تهیه مقیاس ۱۰۰ سوالی بود که با دو فرم کوتاه و بلند مقیاس رضایت شغلی مینه سوتا به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۹۲ همبستگی نشان داد. ضرایب همگونی اعتبار فرم های F، G و H در مرحله نهایی برای مدیران به ترتیب برابر با ۰/۹۵، ۰/۹۴ و ۰/۹۵ و برای کارمندان برابر با ۰/۹۵ و ۰/۹۶ است. اعتبار بازآزمایی فرم F به فاصله یک هفته روی ۲۰۶ کارمند ۰/۸ بود. روایی ملاک از طریق مصاحبه و تکمیل یک مقیاس ۱۸ سوالی برابر با ۰/۴۵ و تکمیل یک مقیاس ۲۲ سوالی از طریق مصاحبه با ۲۰۰ کارمند زن و مرد برابر با ۰/۸۹ و ۰/۸۸ به دست آمد. حاصل نهایی این پژوهش ساخت سه مقیاس روا و معتبر برای سنجش رضایت شغلی در سطح ملی و نیز فراهم نمودن معیار(نرم) ملی در مقیاس جمعیتی بزرگ برای مقایسه نتایج مطالعات با آن است.

نظر به اهمیت بانکها در نظام اقتصادی کشور و نقش رضایت شغلی کارکنان و مشتریان در رونق این رکن اقتصادی لازم است تدابیری برای اعتلای سطح رضایت این دو گروه اندیشیده شود. از این رو، با هدف مفهوم سازی رضایت شغلی کارکنان بانک و رضایت مشتریان آنها و نیز ساخت پرسشنامه ویژه و استاندارد برای اندازه گیری این دو سازه مطالعه حاضر انجام شد.

روش

این پژوهش از نظر هدف بنیادی و از نظر شیوه گردآوری داده ها از نوع غیرآزمایشی است. (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۰). جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در ۶۲۰ شعبه بانک صادرات ایران در تهران بزرگ است که در زمان

1. Xu, Jayaram and Xu

2. Conformance quality

3. Productivity performance

4. Chase and Tansik

5. Fitzsimmons

6. Nie & Kellogg

7. Schmenner

8. Rafiq and Ahmed

اجرای طرح ۶۶۰۸ هزار نفرپرسنل در این شعب شاغل بودند. از این تعداد ۱۸/۴ درصد زن و مابقی مرد بودند. این شعب بر حسب منطقه جغرافیایی به سرپرستی های مرکز، شمال، جنوب، شرق، غرب و کرج توزیع شده اند و بر حسب نوع فعالیت به درجات ۱ تا ۶ و درجه ممتاز طبقه بندی شده اند. همچنین، از جمعیت آماری مشتریان بانک صادرات تهران بزرگ در سال ۱۳۸۶ نیز نمونه ای به صورت تصادفی انتخاب شدند.

با توجه به روش آماری سنجش روائی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی^۱ نمونه ای برای کارکنان بانک به تعداد ۹۶۰ نفر از جامعه آماری کارکنان شعب بانک و نمونه ای به تعداد ۳۳۰ نفر از جامعه آماری مشتریان بانک صادرات تعیین گردید. روش نمونه گیری از نوع تصادفی طبقه ای^۲ است. (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۰).

از ۸۷۳ نفر کارکنان شعب بانک صادرات که در مطالعه حاضر شرکت داشتند ۷۴ درصد مرد و ۲۶ درصد زن بودند، از نظر تاهل ۸۳ درصد متاهل و ۱۷ درصد مجرد بودند. وضعیت تحصیلات ۵۳ درصد دیپلم، ۹ درصد کاردانی، ۳۵ درصد کارشناسی و ۳ درصد کارشناسی ارشد بودند. میانگین سنی کارکنان ۳۶ سال و سابقه کاری ۱۳ سال را در بانک صادرات ایران دارا بودند. از نظر جایگاه شغل سازمانی ۶۲ درصد قراردادی و ۳۵ درصد جایگاه شغلی مدیریتی داشتند.

در بین ۳۵۰ نفر مشتریان بانک نیز ۷۷ درصد مرد و ۲۳ درصد زن بودند. تحصیلات ۴۰/۸ درصد آنان دیپلم و ۱۸/۹ درصد زیر دیپلم، فوق دیپلم ۲۰/۴ درصد، لیسانس ۲۰/۴ درصد بود. میانگین سنی مشتریان ۴۰ سال با ۹ سال سابقه مشتری در شعب مورد مطالعه بود. اکثر آنان ۶۸/۴ درصد دارای حساب جاری و ۳۱/۶ درصد حساب قرض الحسنه داشتند.

پرسشنامه ها: پرسش نامه رضایت شغلی توسط استادان مدیریت، روان شناسی سازمانی، مشاوره شغلی و آمار مورد ارزیابی مکرر قرار گرفت. تک تک پرسش ها در طی جلسات متعدد و با حضور این کارشناسان بررسی شدند و حتی در مورد جزئی ترین نکته های کارشناسی آزمون سازی مورد بحث و انتقاد واقع گردید و نهایتاً پس از اعمال آراء و با تأیید نهایی پرسشنامه ای با ۱۲۵ سوال از نوع لیکرت شش درجه ای و دارای پرسش ها مخصوص به بانک طراحی شد که هفت بعد را اندازه می گیرد. این ابعاد عبارتند از:

۱. کار: ماهیت کار ویژگی های کار تطبیق استعداد فرد و محتوای شغلی با ۲۲ سوال

۲. روابط با مافوق، همکاران و مشتری با ۲۶ سوال

۳. ارتقا، موفقیت و پیشرفت شغلی، رشد و بهبود شغلی، توجه به آموزش و فرصت یادگیری با ۱۹ سوال

۴. حقوق و مزایا با ۸ سوال

۵. جو سازمانی با ۱۵ سوال

۶. قدر، منزلت، احترام و مسئولیت با ۱۸ سوال

۷. عوامل محیطی کار شامل امکانات رفاهی، درمانی تفریحی و ورزشی با ۱۷ سوال.

پرسش نامه رضایت مشتری با ۳۴ سوال از نوع لیکرت چهار درجه ای و مخصوص بانک طراحی شد. این پرسش

نامه با سنجش رضایت مشتری در کل چهار ملاک عمده رضایت به شرح زیر را می سنجد.

کارکنان بانک: خصوصیات کارکنان از جمله مهارت ها و دانش، مسئولیت پذیری، ارتباطات، تشریک مساعی با مشتریان و

روابط دوستانه با آنها.

^۱ - Factor analyze

^۲ - stratified sampling

دستاوردها: محصولات و خدمات متنوع بانک نظیر تنوع خدمات، بازپرداخت وام‌ها و هزینه خدمات. خدمات: نحوه ارائه خدمات در بانک به مشتریان از جمله زمان انتظار، میزان اطلاع رسانی درباره خدمات و موجودی بانک. دسترسی: گستردگی شبکه بانکی، محل شعب و میزان نظم و آسفتگی در سیستم خدمات.

پس از تهیه و تدوین فرم اولیه پرسشنامه های رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتری مطالعه مقدماتی اول انجام شد. در این مطالعه ۱۰ شعبه بانک صادرات از نواحی مرکزی، جنوبی، شمالی، غربی و شرقی شرکت داشتند و از هر ناحیه دو شعبه به صورت تصادفی انتخاب شد. سپس پرسشنامه ها به صورت مصاحبه ای توسط پرسشگران آموزش دیده تکمیل شد. در مجموع ۳۰ پرسشنامه رضایت شغلی و ۳۰ پرسشنامه رضایت مشتری تکمیل و گردآوری شد. جدول ۱ ضریب آلفای کرونباخ مقیاس های رضایت کارکنان را ارائه می دهد. بر اساس جدول فوق کل پرسشنامه رضایت کارکنان دارای آلفای کرونباخ مناسبی ($\alpha=0/97$) بوده است و نشان می دهد که پرسشنامه از انسجام درونی بسیار مناسب و مطلوبی برخوردار است. در بررسی خرده مقیاس های پرسشنامه تنها مقیاس حقوق و مزایا دارای آلفای کرونباخ ضعیف ($\alpha = 0/46$) و زیر $0/60$ می باشد که با بررسی آلفای کاهشی سوالات این مقیاس مشخص شد سوال ۷۰ مقیاس دارای اشکال است که عبارت سوال ۷۰ پرسشنامه بازنویسی شد.

جدول ۱ ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه سنجش رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات

مقیاس ها	تعداد سوال	آلفای کرونباخ
ماهیت کار	۲۲	۰/۶۹
روابط	۲۶	۰/۸۷
ارتقاء و پیشرفت	۱۹	۰/۹۱
حقوق و مزایا	۸	۰/۶۶
جو سازمانی	۱۵	۰/۷۵
منزلت و مسئولیت	۱۷	۰/۹۳
عوامل محیطی	۱۸	۰/۹۱
کل رضایت شغلی	۱۲۵	۰/۹۷

جدول ۲ ضریب آلفای کرونباخ مقیاس های رضایت مشتری را ارائه می دهد. بر اساس جدول فوق کل پرسشنامه رضایت مشتری دارای آلفای کرونباخ مناسبی ($0/86$) بوده و نشان می دهد که پرسشنامه از انسجام درونی مطلوبی برخوردار است. در بررسی خرده مقیاس های پرسشنامه تنها مقیاس دسترسی به خدمات دارای آلفای کرونباخ ضعیف ($0/50$) و زیر $0/60$ می باشد که با بررسی آلفای کاهشی سوالات این مقیاس مشخص شد سوال ۲۷ مقیاس دارای اشکال است که با حذف آن سوال آلفای کرونباخ ($0/66$) افزایش یافت. بنابر این سوال حذف شد و تعداد سوالات پرسشنامه به ۳۳ سوال رسید.

جدول ۲ ضرایب آلفای کرونباخ مقیاس رضایت مشتری

آلفای کرونباخ	تعداد سوال	مقیاس ها
۰/۸۱	۱۵	کارکنان
۰/۶۵	۱۰	خدمت رسانی
۰/۶۶	۴	دسترسی به خدمات
۰/۹۱	۴	محیط فیزیکی
۰/۸۶	۳۳	رضایت مشتری

نتایج

پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان با روش مولفه های اصلی تحلیل عاملی اکتشافی شد. بر اساس یافته ها مقدار شاخص کفایت نمونه برداری برابر با (kmo = 0/96) می باشد که نزدیک به یک است و بیانگر کفایت تعداد گروه نمونه برای انجام دادن تحلیل عاملی می باشد. آزمون برقراری شرط کرویت بارتلت ($\chi^2 = 49639.46$, $p < 0/001$) نیز معنی دار و بیانگر برقراری این شرط برای استفاده از روش تحلیل عاملی است.

انجام دادن روش تحلیل عاملی با روش تحلیل مولفه اصلی^۱ و با مدل چرخش واریماکس^۲ بیست و سه عامل با مقدار ارزش ویژه^۳ بالاتر از یک که ۶۳/۱۱ درصد از واریانس عوامل را تبیین می کند، مشخص کرد. برای تعیین تعداد عامل ها به سه موضوع توجه شد. ابتدا به مقدار ارزش ویژه هر عامل و مقدار درصد آن سپس از آزمون اسکری استفاده شد. در نهایت از سطحی از تعداد عامل ها که در این تحلیل چهار عامل بود شروع و تعداد عامل ها را در هر مرحله یکی یکی افزوده و نتیجه بررسی می شد. در صورتی که عامل افزوده شده موجب افزایش درصد تبیین و نیز تعداد سوالات بیش از سه بود تحلیل ادامه می یافت و دوباره یک عامل دیگر به تعداد عامل ها افزوده می شد. بر این اساس تحلیل عاملی با هفت عامل متوقف شد. براساس یافته های تحلیل عاملی پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان از ۱۲۵ سوال پرسشنامه شش سوال یعنی سوال های ۱۱، ۱۰، ۸۷، ۴، ۸۶ و ۱۲۲ به دلیل اینکه در هیچ یک از عوامل بار عاملی نداشت حذف شد. مجدداً تحلیل عاملی اجرا شد اکنون نتیجه با حذف شش سوال و با حفظ ۱۱۹ سوال و در هفت عامل در جدول ۳ ارائه شده است.

^۱ - Principal Component Analysis

^۲ - varimax

^۳ - eigenvalues

جدول ۳ تحلیل عامل اکتشافی پرسشنامه رضایت شغلی با روش تحلیل مولفه های اصلی و چرخش واریماکس

ردیف	تأمین نیازها		روابط با همکار		ماهیت کار		روابط با سرپرست		میزان کار		عوامل محیطی		جو سازمانی	
	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی
۱	Q۱۰	.۷۴	Q۳۵	.۷۴	Q۱۳	.۷۴	Q۳۵	.۸۴	Q۱۰۴	.۶۲	Q۱۱۴	.۶۴	Q۸۴	.۴۸
۲	Q۹	.۷۳	Q۳۹	.۷۳	Q۱۴	.۷۳	Q۳۸	.۸۱	Q۱۰۵	.۶۱	Q۱۱۳	.۶۳	Q۸۸	.۴۲
۳	Q۸	.۷۱	Q۳۵	.۷۱	Q۱۵	.۷۱	Q۳۷	.۷۹	Q۵۹	.۵۴	Q۱۱۴	.۶۳	Q۸۱	.۴۴
۴	Q۱۱	.۷۰	Q۳۶	.۷۰	Q۱۸	.۶۹	Q۳۴	.۶۷	Q۲۹	.۷۸	Q۱۲۱	.۶۱	Q۷۸	.۳۶
۵	Q۹	.۶۹	Q۱۰۸	.۶۹	Q۲۲	.۶۸	Q۲۱	.۶۵	Q۱۰۳	.۷۶	Q۱۱۵	.۴۸	Q۷۵	.۳۲
۶	Q۱۰	.۶۸	Q۳۰	.۶۸	Q۶	.۶۷	Q۳۳	.۶۴	Q۵	.۷۱	Q۱۱۹	.۴۸	Q۶	.۳۱
۷	Q۱۱	.۶۹	Q۳۳	.۶۹	Q۸	.۶۶	Q۳۳	.۵۷	Q۵۸	.۷۰	Q۱۱۸	.۴۸	Q۱۲۴	-.۳۰
۸	Q۳	.۶۸	Q۴۴	.۶۸	Q۱۷	.۶۳	Q۳۲	.۵۶	Q۲۷	.۶۷	Q۱۱۷	.۳۷		.۵۱
۹	Q۳	.۶۸	Q۳۱	.۶۸	Q۲۰	.۵۹	Q۳	.۵۳	Q۱۰۶	.۵۰	Q۱۲۳	.۴۵		.۴۹
۱۰	Q۷	.۶۶	Q۳	.۶۶	Q۱	.۵۷	Q۳۸	.۵۰	Q۱۲	.۴۳		.۳۵		
۱۱	Q۵	.۶۴	Q۳۶	.۶۴	Q۱۲	.۵۷		.۵۰	Q۵۶			.۳۵		
۱۲	Q۶	.۶۲	Q۳۹	.۶۲	Q۲	.۵۶		.۴۸	Q۲۷			.۳۲		
۱۳	Q۱۲	.۶۰	Q۳۰	.۶۰	Q۵۳	.۵۵		.۴۶	Q۱۰۱			.۳۴		
۱۴	Q۳	.۶۰	Q۱۰۰	.۶۰	Q۳	.۵۲		.۴۵	Q۶۵			.۳۱		
۱۵	Q۴	.۶۰	Q۳۳	.۶۰	Q۳	.۵۱		.۴۱						
۱۶	Q۵	.۵۸	Q۴	.۵۸	Q۲۱	.۵۰		.۴۰						
۱۷	Q۴	.۵۸	Q۸	.۵۸	Q۱۹	.۴۹		.۳۸						
۱۸	Q۵۷	.۵۸	Q۱۰	.۵۸	Q۵	.۴۷		.۳۴						
۱۹	Q۳	.۵۷	Q۳۶	.۵۷		.۴۶								
۲۰	Q۲	.۵۶	Q۸۳	.۵۶		.۴۵								
۲۱	Q۱	.۵۴	Q۳۳	.۵۴		.۴۴								
۲۲	Q۶	.۵۲	Q۳۷	.۵۲		.۴۳								
۲۳	Q۵	.۵۱												
۲۴	Q۱۲	.۵۰												
۲۵	Q۳	.۵۰												
۲۶	Q۱۰	.۴۹												
۲۷	Q۸	.۴۹												
۲۸	Q۵۵	.۴۹												
۲۹	Q۱۰	.۴۸												
۳۰	Q۱۱	.۴۸												
۳۱	Q۲۲	.۴۷												
۳۲	Q۷	.۴۶												
۳۳	Q۳	.۴۱												
۳۴	Q۱۰۷	.۴۰												
۳۵	Q۱۱۲	.۳۹												
۳۶	Q۱۰۲	.۳۸												
۳۷	Q۱۵	.۳۸												
۳۸	Q۲۰	.۳۶												
۳۹	Q۳	.۳۴												

پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان بانک پس از تحلیل عاملی اکتشافی با روش تحلیل مولفه های اصلی و با چرخش واریماکس از بین ۲۳ عامل با ارزش ویژه بالاتر از یک ۶۳,۳۵ درصد از واریانس را تبیین می کرد. از بین آنها و با توجه به آزمون اسکری هفت عامل با ۴۶,۳۶ درصد واریانس تبیین کننده انتخاب شد. عامل ها عبارتند از ۱) عامل اول با ۳۹ سوال به عنوان تامین نیاز های مادی و روانی با ۱۴/۰۷ درصد تبیین واریانس. ۲) عامل دوم با ۲۲ سوال به عنوان روابط با همکاران و مشتری با ۸/۹۱ درصد تبیین واریانس. ۳) عامل سوم با ۱۸ سوال به عنوان ماهیت کار با ۷ درصد تبیین واریانس. ۴) عامل چهارم با ۱۰ سوال به عنوان روابط با سرپرست با ۵/۷ درصد تبیین واریانس. ۵) عامل پنجم با ۱۴ سوال به عنوان منزلت، مسئولیت و احترام با ۵,۴ درصد تبیین واریانس. ۶) عامل ششم با ۹ سوال به عنوان عوامل محیطی کار با ۴/۳۷ درصد تبیین واریانس. ۷) عامل هفتم با ۷ سوال به عنوان جو سازمانی با ۲/۲۱ درصد تبیین واریانس.

پرسشنامه رضایت مشتری نیز با روش تحلیل مولفه های اصلی تحلیل عاملی اکتشافی شد. شاخص کفایت نمونه برابر مقدار ($kmo = 0/93$) می باشد که نزدیک به یک است و بیانگر کفایت تعداد گروه نمونه برای انجام تحلیل عاملی می باشد. آزمون برقراری شرط کرویت بارتلت ($\chi^2 = 4571.88, p < 0/001$) نیز معنی دار و بیانگر برقراری این شرط برای استفاده از روش تحلیل عاملی است. انجام دادن روش تحلیل عاملی با روش تحلیل مولفه اصلی و مدل چرخش واریماکس شش عامل با مقدار ارزش ویژه بالاتر از یک که ۶۰/۸۰ درصد از واریانس عوامل را تبیین می کند، مشخص کرد. برای تعیین تعداد عامل ها به همان روش پرسشنامه سنجش رضایت شغلی عمل شد. بر این اساس تحلیل عاملی با چهار عامل متوقف شد که نتایج آن در جدول ۴ آمده است. براساس یافته های تحلیل عاملی پرسشنامه رضایت مشتری هیچ سوالی از ۳۳ سوال حذف نشد. این چهار عامل باهم ۵۴/۲۰ درصد از واریانس عوامل را تبیین می کند.

جدول ۴ تحلیل عامل اکتشافی پرسشنامه رضایت شغلی با روش تحلیل مولفه های اساسی و چرخش واریماکس

ردیف	رضایت از کارکنان و فرایندها		رضایت از محیط فیزیکی		موانع تجهیزاتی خدمت رسانی		موانع انسانی خدمت رسانی	
	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی
۱	q۱۲	.۷۶	q۳۱	.۸۱	q۲۸	.۷۸	q۹	.۶۸
۲	q۱۰	.۷۴	q۳۲	.۸۱	q۲۷	.۷۵	q۵	.۶۴
۳	q۱۴	.۷۳	q۲۹	.۷۷	q۳۳	.۷۵	q۱۷	.۴۷
۴	q۳	.۷۲	q۳۰	.۷۶	q۲۴	.۵۱	q۲۵	.۴۵
۵	q۱۵	.۷۲	q۶	.۴۶				
۶	q۱۱	.۷۲	q۲۶	.۴۰				
۷	q۴	.۷۲						
۸	q۱۳	.۷۱						
۹	q۲۳	.۷۰						
۱۰	q۲۰	.۷۰						
۱۱	q۱۶	.۶۹						
۱۲	q۱۸	.۶۸						
۱۳	q۲۲	.۶۸						
۱۴	q۲	.۶۵						
۱۵	q۷	.۶۲						
۱۶	q۱	.۶۰						
۱۷	q۱۹	.۶۰						
۱۸	q۲۱	.۶۰						
۱۹	q۸	.۴۰						

پرسش نامه رضایت مشتری نیز با ۳۳ سوال دارای چهار مولفه به شرح زیر نامگذاری شد. (۱) عامل اول با ۱۹ سوال به عنوان رضایت از کارکنان و فرایندها با ۲۸/۶ درصد از تبیین واریانس. (۲) عامل دوم با ۶ سوال به عنوان رضایت از محیط فیزیکی با ۱۱ درصد از تبیین واریانس. (۳) عامل سوم با ۴ سوال به عنوان موانع تجهیزاتی خدمت رسانی با ۷/۹۴ درصد از تبیین واریانس. (۴) عامل چهارم با ۴ سوال به عنوان موانع انسانی خدمت رسانی با ۶/۶۵ درصد از تبیین واریانس. جدول ۵ میانگین و انحراف استاندارد مولفه های رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تهران را در شش ناحیه بانک گزارش می کند.

جدول ۵ توزیع میانگین و انحراف معیار مولفه های رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تهران

مناطق	آماره	ارضای نیاز های مادی و معنوی	همدلی و همکاری با دیگران	ماهیت کار	شایستگی و صلاحیت روستا	مقام و منزلت شغلی	عوامل محیطی کار	جو سازمانی	رضایت کل
مرکز	M	۳,۳۸	۴,۸۳	۴,۴۰	۴,۷۸	۴,۴۳	۳,۴۳	۳,۴۲	۴,۱۵
	S.D	.۹۲	.۶۷	.۸۷	.۹۴	.۷۱	۱,۱۳	.۶۸	.۶۰
شمال	M	۳,۲۳	۴,۶۵	۴,۳۷	۴,۸۱	۴,۳۶	۳,۴۸	۳,۳۱	۴,۰۰
	S.D	.۹۳	.۷۵	.۸۷	.۹۹	.۸۰	۱,۱۲	.۷۴	.۶۲
شرق	M	۳,۷۵	۴,۹۲	۴,۶۱	۴,۶۵	۴,۶۱	۳,۸۴	۳,۲۷	۴,۲۱
	S.D	.۹۵	.۷۴	.۸۱	.۹۳	.۷۴	۱,۱۰	.۷۳	.۵۷
جنوب	M	۳,۵۰	۴,۶۹	۴,۳۹	۴,۶۱	۴,۳۷	۳,۶۱	۳,۵۵	۴,۱۷
	S.D	.۸۳	.۶۵	.۸۴	.۹۳	.۸۰	.۹۵	.۸۰	.۶۲
غرب	M	۳,۳۰	۴,۸۷	۴,۲۹	۴,۷۸	۴,۳۱	۳,۲۸	۳,۲۳	۴,۰۵
	S.D	.۸۶	.۶۳	.۸۴	.۹۵	.۷۴	۱,۰۷	.۷۰	.۵۸
کرج	M	۳,۵۹	۴,۸۴	۴,۶۳	۴,۷۶	۴,۵۶	۳,۶۸	۳,۲۲	۴,۰۵
	S.D	۱,۰۲	.۶۱	.۷۵	.۹۶	.۶۴	۱,۱۳	.۶۹	.۶۰
کل	M	۳,۴۶	۴,۸۰	۴,۴۳	۴,۷۳	۴,۴۳	۳,۵۴	۳,۲۷	۴,۱۳
	S.D	.۹۲	.۶۹	.۸۵	.۹۵	.۷۵	۱,۰۹	.۷۳	.۵۹

مطابق جدول ۵ میانگین و انحراف استاندارد رضایت شغلی در بین کارکنان بانک صادرات برابر با ($M = 4.13$, $SD = .59$) است که از نظر حداقل و حداکثر نمره رضایت شغلی که ۱ تا ۶ است و با محاسبه متوسط نمره دامنه نمره که ۳/۵ است میزان رضایت شغلی کارکنان کمی بالای متوسط قرار دارد. در بین مولفه های رضایت شغلی از پائین ترین میانگین به ترتیب به صورت زیر است: (۱) جو سازمانی با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 3.37$, $SD = .73$). (۲) ارضای نیاز های مادی و روانی با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 3.46$, $SD = .92$). (۳) عوامل محیطی کار با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 3.54$, $SD = 1.09$). (۴) ماهیت کار با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 4.43$, $SD = .83$). (۵) مقام و منزلت شغلی

با میانگین و انحراف استاندارد (M = 4.43 , SD = .75) (۷) شایستگی و صلاحیت روسا با میانگین و انحراف استاندارد (M = 4.80 , SD = .69) (۸) همدلی و همکاری با دیگران با میانگین و انحراف استاندارد (M = 4.73 , SD = .95).

جدول ۶ میانگین و انحراف معیار مولفه های رضایت مشتریان بانک صادرات شهر تهران را گزارش می کند.

جدول شماره ۶ توزیع میانگین و انحراف معیار مولفه های رضایت مشتریان بانک صادرات شهر تهران

منطقه	رضایت از کارکنان	رضایت از محیط فیزیکی	رضایت از تجهیزات خدمات رسانی	موانع انسانی خدمت رسانی	رضایت مشتری
شمال	M	۳,۴۲	۳,۲۲	۲,۰۹	۳,۱۳
	S.D	.۷۴	.۸۲	.۹۹	.۶۲
جنوب	M	۳,۲۰	۳,۱۹	۲,۱۸	۲,۹۹
	S.D	.۶۳	.۶۸	.۹۵	.۵۲
مرکز	M	۳,۳۷	۳,۳۴	۲,۲۷	۳,۱۳
	S.D	.۵۶	.۶۲	.۸۰	.۴۷
شرق	M	۲,۹۳	۲,۹۵	۲,۰۰	۲,۷۲
	S.D	.۵۰	.۵۲	.۵۶	.۳۹
غرب	M	۳,۰۳	۲,۹۶	۱,۸۲	۲,۷۸
	S.D	.۶۹	.۷۴	.۹۶	.۵۴
کرج	M	۳,۱۳	۳,۰۹	۱,۵۳	۲,۸۱
	S.D	.۶۵	.۵۹	.۸۸	.۴۷
کل	M	۳,۱۸	۳,۱۳	۲,۰۶	۲,۹۴
	S.D	.۶۴	.۶۸	.۸۶	.۵۳

مطابق جدول ۶ میانگین و انحراف استاندارد رضایت مشتریان بانک صادرات برابر با (M = 2.94 , SD = .53) است که از نظر حداقل و حداکثر نمره رضایت مشتری که ۱ تا ۴ است و با محاسبه متوسط نمره دامنه نمره که ۲/۵ است میزان رضایت

مشتریان بانک بالای متوسط قرار دارد. در بین مولفه های رضایت مشتری از پائین ترین میانگین به ترتیب به صورت زیر است. (۱) موانع تجهیزاتی خدمت رسانی با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 2.06$, $SD = .8$). (۲) موانع انسانی خدمت رسانی با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 2.39$, $SD = .73$). (۳) رضایت از محیط فیزیکی با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 3.13$, $SD = .68$). (۴) رضایت از نیروی انسانی با میانگین و انحراف استاندارد ($M = 3.18$, $SD = .64$).

بحث و نتیجه گیری

این مقاله نتایج مطالعه ویژگی های روانسنجی پرسشنامه سنجش رضایت شغلی کارکنان بانک و نیز رضایت مشتریان بانک صادرات را گزارش کرد. تحلیل عاملی اکتشافی پرسشنامه رضایت شغلی نشان داد مجموعه عوامل هفتگانه با هم ۴۴ درصد از واریانس رضایت شغلی کارکنان را تبیین می کند. بنابراین، با توجه به تأیید ساختار هفت عاملی در یافته های فوق، پرسشنامه از روایی سازه مناسب برخوردار است. مقادیر آلفای کرونباخ کل و نیز هر یک از مولفه نیز نشان دهنده پایایی و انسجام درونی مناسب پرسشنامه بود. پرسشنامه رضایت مشتری نیز با ۳۴ برای سنجش رضایت مشتری در کل و چهار حوزه کارکنان، دستاوردها، خدمات و دسترسی به خدمات طراحی شد. تحلیل عاملی اکتشافی پرسشنامه رضایت مشتری ضمن تأیید ساختار نظری اولیه پرسشنامه رضایت مشتری آن را با ۳۳ سوال و چهار مولفه تأیید کرد. مجموعه چهار عامل ۶۱ درصد از واریانس مشترک رضایت مشتری را اندازه می گیرد. بنابر این پرسشنامه رضایت مشتری دارای روایی سازه مناسبی می باشد. همچنین، بررسی ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه نیز پایایی و انسجام مناسبی را بین سوالات نشان داد. میزان رضایت شغلی کارکنان بانک در حد متوسط بود. ضعیف ترین احساس رضایت شغلی کارکنان مربوط به جوسازمانی نامناسب، ارضای نیازهای مادی و معنوی متوسط و عوامل محیطی شعب بانک بود. در کنار آن کارکنان احساس رضایتمندی مطلوبی نسبت به همدلی و همکاری در بین همکاران و با دیگران و نیز شایستگی و صلاحیت روسا داشتند. مقایسه رضایت شغلی کلی در بین مناطق شش گانه شهر تهران بیانگر وضعیت همسان در بین آنان بود. بررسی مولفه های ضعیف در جو سازمانی آشکار کرد که تکراری و یکنواختی کارها، نگرانی برای دوره بازنشستگی، جو عدم اعتماد، شایعه پراکنی، خستگی و درگیری بین کارکنان و روسا از عوامل اصلی نامناسب بودن جو سازمانی در شعب هستند. عوامل اصلی نارضایتی از عوامل محیطی شعب نیز مربوط به نامناسب بودن محیط کار از نظر روشنایی، گرمایش، سرمایش و تهویه هوا و راحت نبودن وسائل و تجهیزات کاری در شعب بود. در پژوهش حاضر ارضای نیازهای مادی و روانی شغل به عنوان عامل مهمی از رضایت شغلی محسوب می شود. بررسی میزان رضایت مشتریان بانک صادرات آشکار کرد که میانگین این نمره در دامنه بین ۱ تا ۴ بالای عدد ۳ است و بنابر این در حد خوب و مطلوب است. این یافته علی رغم نارضایتی متوسط کارکنان بانک قابل توجه هست. بخصوص بالاترین رضایت از چهار مولفه رضایت مشتری مربوط به رضایت از روابط انسانی کارکنان بانک است. نارضایتی مشتریان بانک ها در مولفه های موانع تجهیزاتی و انسانی خدمت رسانی در بانک بود. بررسی دلایل نارضایتی این مولفه بیانگر آن بود که در موانع تجهیزاتی خدمت رسانی خرابی و نداشتن موجودی دستگاه های خودپرداز بانک و در موانع انسانی خدمت رسانی اعمال تبعض از طرف کارکنان و مراجعه به باجه های مختلف در یک شعبه از عوامل عمده نارضایتی هستند. بر اساس یافته های فوق مداخله های سازمانی برای بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات به شرح زیر پیشنهاد می گردد. در مولفه تامین نیازهای مادی و روانی، ارتقای وضعیت معیشتی و تامین نیازهای مادی و توجه به حقوق و

مزایا با رویکرد عدالت سازمانی، توجه به خواسته ها و نیازها کارکنان با رویکرد درک مشکلات از طریق مقامات ارشد بانک، تنظیم نظام ارتقاء شغلی بر اساس اصول شایستگی و لیاقت، تقویت نظام مشارکتی تصمیم گیری، ارزیابی عملکرد شعب و ارائه بازخورد مناسب، و تقویت ارتباطات درون سازمانی و ایجاد نظام باز برای دسترسی آسان کارکنان شعب به مقامات بالاتر. در مولفه محیط کار این فعالیت پیشنهاد می شود: زیبا سازی محیطی و تجهیزاتی شعب، تامین روشنایی، گرمایش، سرمایش و تهویه استاندارد در شعب و مبلمان اداری مناسب. و در مورد مولفه جوسازمانی توجه به این عوامل اهمیت دارد: کاهش شایعات، افزایش جو اعتماد و اطمینان، غنی سازی شغلی برای پیشگیری از احساس تکراری بودن وظایف.

منابع

- پرتوی، محمد (۱۳۸۵). *رابطه ماهیت شغل و رضایت شغلی پرسنل شرکت ذوب آهن اصفهان*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- تقی‌زاده، کبری (۱۳۸۵). *بررسی رابطه بین رضایت شغلی با شادمانی و سرزندگی در بین اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- دفت، ال ریچارد (۱۳۷۴). *تئوری سازمان و طراحی ساختار*، علی یارسائیان و اعرابی، تهران، مؤسسه مطالعاتی بازرگان.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۴). *بهره‌وری منابع انسانی*، اصفهان، انتشارات ارکان.
- سماواتی، محمد (۱۳۷۵). *مشتری مهمترین واژه در مدیریت تجاری*. تهران: آتروپات کتاب.
- شفیع‌آبادی، عبدالله، (۱۳۸۱). *نظریه‌های راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل*، تهران: انتشارات رشد.
- عارف کشفی، حسام‌الدین (۱۳۷۸). *مدیریت و عوامل انسان در سازمان‌های خدماتی*. مجله تدبیر، شماره ۹۲.
- قاسمی نژاد، افسر (۱۳۸۱). *تعیین رابطه جو سازمانی با استرس شغلی و رضایت شغلی*، پایان نامه کارشناس ارشد، دانشگاه اصفهان.
- محمدی، تیمور (۱۳۸۲). *بررسی ارتباط بین الگوی ویژگی‌های شغلی (مدل هاگمن - اولدهام) با رضایت شغلی کارکنان اداری و انتظامی زندان‌های استان کرمانشاه*. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- میرکمالی، سید محمد (۱۳۸۳). *افزایش رضایت شغلی معلمان از طریق معنی‌دار سازی حرفه معلمی*. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش شماره‌های ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰.
- میرکمالی، سید محمد؛ نارنجی، فاطمه (۱۳۸۷). *بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیات علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف*. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸.
- ونوس، داور و صفائیان (۱۳۸۱). *بازاریابی خدمات بانکی*. تهران: نشر نگاه دانش.
- هرسی، پال و بلانچارد، کنث (۱۳۷۰). *مدیریت رفتار سازمانی*، ترجمه: علاقه‌بند، علی؛ تهران، انتشارات امیرکبیر.
- هومن، حیدر علی (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی*، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- Chase, Richard B. & Tansik, David A. (1993). The Customer Contact Model for Organization Design. *MANAGEMENT SCIENCE*, Vol. 29, No. 9, September, pp. 1037-1050.
- Feldman, D. C. & Arnold, H. J. (1995). *Managing individual and group behavior in organization*. MC Graw-Hill. 2nd-Printing.
- Fitzsimmons, James A. (1985), Consumer Participation and Productivity in Service Operations. *Interfaces*, 15 (3), 60-67.
- Nie W, Kellogg DL. (1999). How professors of operations management view service operations? *Production & Operations Management*, 8(3): 339-355.
- Rafiq, Mohammed; Ahmed, Pervaiz K. (2000). Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension. *JOURNAL OF SERVICES MARKETING*, VOL. 14 NO. 6 2000, pp. 449-462.
- Schmenner, R. W. (1985). *Production - Operations Management*. Chicago, IL: Science Research Associates.
- Simpson, E. P. (2006). Examining employee satisfaction, customer service and customer atisfaction in a retail banking organization. *Doctoral Dissertation*.
- Xu, K., Jayaram, J., & Xu, M. (2006). The effects of customer contact on conformance quality and productivity in Chinese service firms. *International Journal of Quality & Reliability anagement*, 23, 367.
- Zhang, H. (2008). Customer retention in the financial industry: an Application of survival analysis. *Doctoral Dissertation*.

The psychometric properties of the job satisfaction questionnaire and customers' satisfaction questionnaire in the bank Saderat Iran *

Mohammad Khodayarifard, Ph.D¹., Syed Mohammad Mirkamali¹, Ph.D., Gholam-Ali Afrooz, PhD¹, Mohsen Paknejad², Hooman Hydarali, PhD³., Ahmad Beh-Pajooch, Ph.D.⁴, Shokr – Kon Hossain⁵, Ph.D. Hossainian Simin PhD⁶., Yazdi Syeddeh Monavareh, PhD⁷., Bagher Ghobari-Bonab, Ph.D.⁴, Mohsen Shokoohi-Yekta, Ph.D.⁴, Rabi – Zadeh Mohammad⁸, M.A., Ali Naghi Faghihi, Ph.D⁹., and Hossaini Hossain – Abad Fatemeh¹⁰, M.S.

Abstract

The Bank is one of the public services that have their responsibility to offering services and quality of services has big impact on getting investments and customers. Research discovered from seven important factors that has effects on customers satisfaction, the employees encounters styles with customers is most impact (Aref Kashfi, 1999). The bank employees how to responds and behaves with customers are consequences of their job satisfaction (Mirkamali, 2004). Nowadays, the different questionnaire published to assessing of job satisfaction and customers' satisfaction in the world. **The aim** of percent paper was developing and reporting the psychometric properties of the scales that measuring the bank staff job satisfaction and customers' satisfaction. **The method** was descriptive-survey. Two separate questionnaires namely, Job satisfaction, and customer satisfaction specialized for Bank Saderat were formulated and developed. Through a pilot study their psychometric features were studied. The final questionnaires were administrated on two separate samples including the bank employees (N= 873) and the customers (N=350) in the bank branches in Tehran. The samples were selected randomly through stratified sampling method. **The results** of explanatory Factor Analysis confirmed the initial theoretical structure and extracted seven factors as main factors contributing in job satisfaction as follows: meeting material- non martial needs, relationship with colleagues, and customers, nature of work, relationship with supervisor, responsibility and respect, workplace conditions, and organizational climate. The level of employees' job satisfaction was average. The lowest scores of job satisfaction were found in following factors: organizational climate, meeting material-nonmaterial needs, and workplace conditions. However, there were favorably satisfaction with collaboration and sympathy among co-workers, and others, as well as supervisors' competence and merit. Explanatory Factor Analysis showed customer satisfaction confirmed the theoretical model, and extracted four factors in meeting customer satisfaction as follows: satisfaction with staff, and the bank procedures, physical condition of the bank, obstacle in equipment for the bank services, and obstacles made by human resource for bank services. The level of customer satisfaction for the bank was satisfactory.

*. This Project was supported by Bank Saderat Iran, University of Tehran and Ministry of Science, Research and Technology.

¹. Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran.

². Assistant Professor, Academic center for education, culture and research (ACECR).

³. Retired Academic Member of University.

⁴. Associate Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran.

⁵. Associate Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Chamran.

⁶. Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Alzahra.

⁷. Associate Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Alzahra.

⁸. Banking M.A.

⁹. Assistant Professor, Qom University.

¹⁰. M. A. Student in Faculty of Psychology and Education, University of Tehran.

