

تأثیر مشوق‌های مالی بر رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان بانک ملت زاهدان

حبیب پیری^{۱*}

معصومه رهدار^۲

کیما زاده‌میر^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

چکیده

مدیریت سازمان از ابزارهای متفاوتی برای مدیریت نیروی انسانی بهره می‌گیرد. یکی از ابزارها حمایت‌های مالی بوده که می‌تواند در مواقع مناسبی بکارگرفته شود. یک مدیر نسبت به رضایت شغلی کارکنان خود احساس مسئولیت نموده و به تناسب اختیاراتی که دارد در پی حفظ رضایت شغلی کارکنان خود می‌باشد. با توجه به نقش مشوق‌های مالی در رضایت شغلی کارکنان و اینکه در بانک‌ها معمولاً مشوق‌های مالی بیشتر از سایر مشوق‌ها برای کارکنان استفاده می‌شود، لذا در پژوهش حاضر به تأثیر مشوق‌های مالی بر رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان بانک ملت زاهدان پرداخته شده است. روش پژوهش توصیفی پیمایشی بوده و نمونه آماری ۱۰۸ نفر از کارکنان بانک ملت زاهدان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بوده و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش معادلات ساختاری با رویکرد PLS انجام شده است. نتایج پژوهش نشان داد که در بانک ملت از مشوق‌های مالی از قبیل افزایش دستمزد، اعطاء تسهیلات و پاداش شغلی استفاده شده که نتایج نشان داد مشوق‌های مالی بر رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان بانک ملت زاهدان تأثیر مثبت و معناداری داشته و در این میان اعطاء تسهیلات بر رضایت شغلی تأثیر بیشتری داشته است.

واژگان کلیدی

مشوق‌های مالی، رضایت شغلی، کارکنان بانک ملت زاهدان

۱. گروه مدیریت، واحد زابل، دانشگاه آزاد اسلامی، زابل، ایران. (نویسنده مسئول: hhipiri1354@gmail.com)

۲. گروه مدیریت، واحد زابل، دانشگاه آزاد اسلامی، زابل، ایران.

۳. گروه مدیریت، واحد زابل، دانشگاه آزاد اسلامی، زابل، ایران.

مقدمه

مشوق مالی یک عامل تحریک کننده برای فعالیت بیشتر و ایجاد شور و اشتیاق نسبت به کار است و کارمند را در دستیابی به موفقیت کمک میکند و برای ایجاد یک محیط مثبت و حفظ انگیزه شغلی و همچنین ایجاد شوق و اشتیاق در بین کارکنان برای داشتن عملکردی بهتر به کار می‌رود از این رو مشوق مالی به عنوان عامل محرک، باعث بالا رفتن تعهد کاری، ارضای روحی و روانی و ایجاد رضایت شغلی در بین کارکنان شده و به رفتار و چشم انداز آنها نسبت به شغل خود در سازمان شکل میدهد (فریدونی و برزگر، ۱۳۷: ۷۰). مشوق های مالی یکی از انواع پاداشهای خارجی هستند که انگیزه های بیرونی را برای افراد برای انجام اقدامات خاص یا جلوگیری از انجام اقدامات دیگر ایجاد می کنند. مشوقهای مالی معمولاً پولی هستند، اگرچه برخی از آنها میتوانند غیر نقدی یا کوپن قابل بازخرید باشند (کلاشی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۸۱). مشوقهای مالی و اجتماعی به عنوان ابزاری ضروری بر عملکرد کارکنان و عینیت گرایی آنها شناخته شده است کارمندی که به خوبی از او تقدیر میشود حس میکند که برای شرکتی که در آن کار میکند دارای ارزش و احترام است علاوه بر این مشوقهای مالی و اجتماعی باعث میشود که کارکنان بیشتر و بهتر کار کنند باید گفت که کارمندان یک شرکت موتور چرخاننده ی آن شرکت هستند مشوقهای مالی و اجتماعی سوخت این موتور است هیچ سازمانی به اهداف مشخص شده اش نمیرسد مگر با تلاش کارکنانش موفقیت حقیقی شرکتها از اشتیاق کارکنانشان به استفاده ی از خلاقیت و توانایشان در امور شرکت سرچشمه میگردد و همچنین این را وظیفه ی شرکتها میدانند که با تشویق و پاداش دادن به این کارکنان هرچه بیشتر و بیشتر این تواناییهای مثبتشان را پرورش دهند جایگاه بالای کارکنان با انگیزه نمی تواند به درستی در یک محیط سازمانی نشان داده شود کارکنان با انگیزه ی خلاق تر مؤثرتر و مشتاق تر نسبت به کار کردن در جهت اهداف سازمان هستند اگر یک کارمند با موفقیت وظایفش را انجام دهد از جانب سازمان پاداش میگیرد و در حقیقت عامل محرک کننده ی کارکنان در عملکرد خود ایشان است (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰: ۳۰). همچنین طبق اصول اقتصاد، رفتاری مشوق های فوری ممکن است در تأکید بر یک فعالیت بدنی کوتاه مدت مفید باشد و افراد بیشتری را به فعالیت تحریک کند. حفظ وفاداری به اکنون گرایی در طراحی مداخلات تشویقی یعنی تأخیر انداختن مشوقها ممکن است اثر مداخله را افزایش دهد (کلاشی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۸۱). رضایت از شغل همچنین با سطح حریم خصوصی کارکنان سازمانی در ارتباط است. زمانی که افراد سازمانی حس کنند حریم خصوصی آنها محفوظ مانده است، بیشتر به رضایت شغلی اهمیت می دهند. همچنین رضایت شغلی با هویت کاری که کارکنان دارند نیز در ارتباط است. مطالعات نشان داده است در محیط های کاری فیزیکی وضعیت رضایت شغلی کارمندان بسیار مهم است. در دفاتری که به صورت باز اداره می شوند، مهم است که کارکنان دارای حریم خصوصی باشند. این حریم خصوصی سبب شکل گیری هویت شغلی آنها می شود. این هویت شغلی نشان دهنده وضعیت رضایت از شغل خواهد بود. همچنین رضایت شغلی با طراحی شغل در سازمان نیز مرتبط است، طراحی شغل در سازمان نشان دهنده ویژگی های شغلی کارکنان سازمانی می باشد (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱). با توجه به نقش مهم بانک ها در ایجاد رضایت مردم از دولت و نظام بانکداری، و حساسیت کار بانک ها که با سرمایه مردم سروکار داشته و به نوعی امنیت اقتصادی را نشان می دهند و همچنین سنگینی کار کارکنان بانک که با ارباب رجوع سرو کله می زنند، توجه به رضایت شغلی کارکنان بانک مهم می باشد. از طرفی درآمد کارکنان و حمایت های مالی نیز بر این مقوله اثرگذار است. بنابراین برای بررسی بهتر و روشن شدن موضوع، در پژوهش حاضر به تاثیر مشوق های مالی بر رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان

بانک ملت زاهدان پرداخته و به این پرسش پاسخ داده می‌شود که آیا مشوق‌های مالی بر رضایت شغلی کارکنان بانک ملت زاهدان تأثیر معناداری دارد؟

مشوق مالی و انگیزه های آن

مشوق‌های مالی معمولاً پولی هستند، اگرچه برخی از آنها میتوانند غیر نقدی یا کوپن قابل بازخرید باشند. مشوقهای مالی میتوانند اشکال مختلفی داشته باشند به عنوان مثال پاداش، نقدی قرعه کشی یا مجازات مالی برای عدم اجرای رفتارهای (سالم)، مطابق با این رویکرد مطالعات نشان میدهد که مشوقهای اقتصادی میتوانند به طور مؤثری فعالیت بدنی را در کودکان و بزرگسالان افزایش دهند، بررسیهای سیستماتیک نیز نشان میدهد مشوقهای مالی ممکن است مشارکت در ورزش و فعالیتهای بدنی را در کوتاه مدت و بلندمدت افزایش دهند (کلاشی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۸۱). مشوق مالی، تمایل افراد را برای افزایش عمل غیراخلاقی افزایش می‌دهد. لیکن نقش آن در صورتی که عمل جدی باشد کمرنگ می‌شود. به منظور اثربخشی کنترل‌های داخلی، باید توجه داشت که مشوق‌های مالی در همه موارد اثرگذار نیست، بلکه زمانی مفید است که اعمال غیراخلاقی جدی نباشد (فریدونی و برزگر، ۱۳۹۷: ۱). زیرا افراد در برخورد با موضوعات جدی، بدون مشوق مالی، اعمال غیراخلاقی را گزارش می‌کنند (فریدونی و برزگر، ۱۳۹۷: ۱).

کارکنانی که انگیزه بالایی دارند به عنوان یک مزیت رقابتی در هر شرکتی به کار گرفته می‌شوند چرا که عملکرد ایشان سازمان را به سمت اجرا و تحقق‌پذیری کامل اهدافش هدایت می‌کند. دو نوع پاداش را معرفی میکند که یکی از آنها مادی مشوقهای مالی و دیگری غیرمادی مشوقهای اجتماعی است و هر دوی آنها میتوانند در جهتی مثبت و سازنده باعث ترقی عملکرد کارکنان شوند مشوق‌های مالی به معنای پرداخت هزینه‌هایی از قبیل اضافه حقوق، ارتقا، شغلی مأموریت، پاداش، قدردانی هدیه و غیره میباشد و اما مشوق‌های اجتماعی مشوق‌هایی هستند که در واقع پولی به کارمند داده نمی‌شود مشوق‌های مالی لزوماً در ایجاد انگیزه کارکنان مؤثر هستند مشوقه‌ای مالی تأثیر چشمگیری بر عملکرد کارکنان دارد و اصلی‌ترین عامل ایجاد انگیزه در کارکنان تلقی میشود (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰: ۳۰).

هدف جدید چنین قراردادهایی انگیزه دادن به مدیران اجرایی است تا سخت کار کنند و فرصت طلبی خود را محدود کنند. در بسیاری از کشورها، عملکرد حسابداری به عنوان معیار اصلی قراردادهای پاداش مدیران اجرایی استفاده شده است. مطالعات قبلی دریافتند عملکرد حسابداری منعکس‌کننده وضعیت فعالیتهای یک شرکت است همچنین به مدیران اجرایی انگیزه می‌دهد تا در بیان ارزش دارایی خالص شرکت و درآمدها غلو نمایند تا رفاه شخصیشان را به حداکثر برسانند. مشوق‌های مالی عبارت است از بازتابی اطلاعات خلاصه شده و طبقه‌بندی شده درباره وضعیت مالی، عملکرد مالی و انعطاف‌پذیری مالی واحد تجاری به گونه‌ای که برای طیف گسترده‌ای از استفاده‌کنندگان صورتهای مالی در اتخاذ تصمیمات اقتصادی سودمند واقع شود (نوری، ۱۴۰۰: ۱۰۶).

همچنین مشوق‌های مالی تأثیری منفعل‌کننده در بین کارکنان دارند تشویق و قدردانی مؤثرترین پاداشهای غیرمالی هستند که عملکرد کارکنان را ترقی می‌بخشند جنس مشوقهای اجتماعی را به عنوان ابزاری میدانند که کارکنان را به آنچه که مورد انتظار است بر می‌انگیزد از سویی منابع انسانی در هر سازمانی به عنوان منبع اصلی ایجاد ارزش در سازمان و به عنوان منبع ایجاد رقابت‌پذیری پایدار مطرح است. بنابراین حفظ و بهسازی نیروی انسانی و ایجاد انگیزه در جهت افزایش روزافزون بهره‌وری در کار با استفاده از رویکردهای مختلف مدیریتی از جمله مشوقهای مالی و اجتماعی از اهم وظایف هر سازمان است مشوقهای مالی سیستمی است که به وسیله‌ی آن یک شرکت کارکنان خود را به جلو هدایت

میکند و مجموعه ای از تدابیر برای جبران زحمتی است که فرد در سازمان متحمل میشود (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰: ۳۰).

هدف از مشوق های مالی بیان وضعیت اقتصادی شرکت و سودآوری آن است. تخلف و تقلب در برگیرنده تمام ابزار گوناگونی است که ساخته انسان است و فرد با استفاده از آن مزیتی را نسبت به دیگری از طریق توصیه های دروغین یا کتمان حقیقت کسب میکند و شامل تمام رویدادهای ناگهانی ترفندها حيله گری ها یا مخفی کارها و دیگر راههای غیر منصفانه برای فریب دیگری است تخلف در گزارشگری مالی در سال های اخیر به اشکال مختلف در عرصه های ملی و بین المللی ظهور و روز به روز به افزایش بوده و ضرورت دارد علوم مختلف از جمله دانش حسابداری و حسابرسی با هدف و رویکرد تخصیص بهینه منابع از وقوع تخلف در گزارشگری مالی جلوگیری و نسبت به افشا آن اقدام نمایند تخلف در گزارشگری مالی موجب ضایع شدن منابع مالی و غیرمالی جامعه گردیده و بی شک تنزل سطح رفاه عمومی اجتماع را به دنبال دارد (نوری، ۱۴۰۰: ۱۰۶).

هدف جدید چنین مشوق هایی انگیزه دادن به مدیران اجرایی است تا سخت کار کنند و فرصت طلبی خود را محدود کنند. در بسیاری از کشورها، عملکرد حسابداری به عنوان معیار اصلی قراردادهای پاداش مدیران اجرایی استفاده شده است. مطالعات قبلی دریافتند عملکرد حسابداری منعکس کننده وضعیت فعالیتهای یک شرکت است همچنین به مدیران اجرایی انگیزه می دهد تا در بیان ارزش دارایی خالص شرکت و درآمدها غلو نمایند تا رفاه شخصیشان را به حداکثر برسانند. گزارشگری مالی عبارت است بازنمایی اطلاعات خلاصه شده و طبقه بندی شده درباره وضعیت مالی، عملکرد مالی و انعطاف پذیری مالی واحد تجاری به گونه ای که برای طیف گسترده ای از استفاده کنندگان صورتهای مالی در اتخاذ تصمیمات اقتصادی سودمند واقع شود (نوری، ۱۴۰۰: ۱۰۷).

مبانی نظری مشوق مالی

ویزبرگ^۱ و همکاران (۲۰۲۲) اثبات کردند که مکانیسم های پرداخت ارائه دهنده در بسیاری از کشورها برای ایجاد مشوق های مالی است. ما یک چارچوب تحلیلی ایجاد کردیم که بین تعدیل های پرداخت برای جبران زیان درآمد و مواردی که هزینه های اضافی نام دارد می تواند به عنوان رویکرد های مشوق مالی به شمار روند. درآمد کشورها از مهمترین دلایل برای ایجاد مشوق های مالی برای کارکنان خود می باشد. متخصصان با حقوق یا سرانه حقوق از گزاره های اصلی برای ایجاد مشوق مالی می باشند. از دست دادن درآمد از طریق بودجه و کارمزدهای بالاتر بخش مهمی از مشوق های مالی می باشد. هزینه های جدید برای خدمات سرپایی و بستری گزینه هایی است که برای تغییر در شرایط مشوق مالی ایجاد می شود (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱). وجود سیستم هایی برای تنظیم سریع سیستم های پرداخت بخش مهمی از ایجاد مشوق های مالی می باشد. آگاهی از انگیزه های اقتصادی ایجاد شده توسط این تعدیل ها مانند مهار هزینه بر روی سطح مشوق های مالی تاثیرگذار است (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

جین^۲ و همکاران (۲۰۲۲) اثبات کردند که تضمین وام و یارانه بهره دو مولفه برای ایجاد مشوق مالی می باشد. هر دو سیاست در افزایش حجم تولید و عملکرد اقتصادی موثر هستند، اما سیاست تضمین وام در تقویت سرمایه گذاری سبز بی اثر است اما سبب بهبود مشوق مالی می شود. زمانی که ارزش زیست محیطی بالاتر از یک سطح معین است، بهتر

¹ Waitzberg

² Jin

است دولت در فعالیت‌های تامین مالی سازنده مداخله کند و اقدام به توزیع مشوق‌های مالی نماید (سیف‌الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

وانگ^۳ و همکاران (۲۰۲۲) اثبات کردند که مشوق مالی میزان ریسک کاری توسط کارکنان را کاهش می‌دهد. سیاست‌های مداخله‌ای در صورتی صحیح خواهد بود که با مشوق‌های مالی همراه باشد. مدل ریسک مداخله‌ای نشان می‌دهد که مشوق مالی می‌تواند سطح خطای کارکنان در سازمان را کاهش دهد. به عبارتی مشوق مالی به تصحیح بهتر کارکنان در سازمان منجر می‌شود. برنامه‌های آزمایشی در این حالت نقش مهمی را بازی می‌کنند. در هر صورت سیاست‌های مداخله‌ای اقدامی مهم برای مشوق مالی می‌باشند (سیف‌الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

تیرومورتی^۴ و همکاران (۲۰۲۲) اثبات کردند که مشوق مالی بخش مهمی از برنامه‌های تشویقی سراسری در ایالات متحده می‌باشد. ارزیابی اثربخشی برنامه‌های تشویقی گزینه مهمی برای مشوق مالی می‌باشد. تغییرات بین ایالات در دسترس بودن روزانه مشوق‌ها بخش مهمی از مشوق مالی می‌باشد. اثربخشی این برنامه‌ها و شواهد متناقضی از آزمایش‌های نظرسنجی نشان می‌دهد که مشوق مالی نقش مهمی را در ایجاد بهبود سازمانی بازی می‌کند (سیف‌الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

رضایت شغلی

رضایت شغلی از کار می‌تواند به عنوان نگرش مثبت نسبت به کار تعریف شود. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت است که از زندگی ایجاد می‌شود. رضایت شغلی از میزان ارزیابی مثبت از کار پیروی می‌کند. در واقع رضایت شغلی یک حالت احساسی لذت بخش و مثبت ناشی از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است. رضایت شغلی به این معنا است که فرد به شغل خود علاقمند است و آن را ارزشمند تلقی می‌کند. از موضوعات مهم در سطوح مدیریتی منابع انسانی سازمان‌ها اهمیت خاصی به آن داده شده، رضایت شغلی است. چراکه این مفهوم در پیشرفت و بهبود سازمانی و نیز سلامت نیروی کار نقش درخور توجهی دارد (سیف‌الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱). مشاغل غنی و پیچیده باعث افزایش رضایتمندی کارکنان می‌شود. مدیران راهبردی معمولاً سعی می‌کنند یک شغل را به گونه‌ای طراحی کنند که حس موفقیت در کارکنان ایجاد شود. همچنین میزان آرامش در محیط کاری به عنوان خصوصیات شغلی سبب ایجاد رضایتمندی می‌شود. محیط فیزیکی و دارای عایق‌های صدا به آرامش و ادراک بهتر کارکنان از شغل کمک می‌کند. رضایتمندی در این حالت با سطح ادراک شغلی و نیز ایجاد حریم خصوصی در ارتباط می‌شود (سیف‌الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

مفهوم رضایت شغلی مفهوم پیچیده‌ای است. این مفهوم تحت تأثیر دامنه وسیعی از متغیرها قرار دارد. این متغیرها برای تعریف رضایت شغلی عبارتند از (حیرانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۹۸):

۱- متغیرهای فردی.

۲- متغیرهای اجتماعی.

۳- متغیرهای فرهنگی.

۴- متغیرهای سازمانی و محیطی (سیف‌الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

³ Wong

⁴ Thirumurthy

منظور از مفهوم رضایت شغلی فرد، آن است که وی به طور کلی شغل خود را دوست داشته باشد. در این حالت فرد برای شغل خود ارزش قائل خواهد بود. رضایت شغلی سبب میشود فرد احساس لذت کرده و ارزیابی مثبتی از تجارب شغلی خود ارایه دهد. اگر شغل، شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت. اگر شغلی برای فرد رضایت را فراهم نکند، فرد شروع به مذمت آن می کند شغل خود را ترک خواهد کرد (مدبرنژاد و همکاران، ۱۳۹۸). رضایت شغلی یکی از عوامل موفقیت سازمان محسوب می شود. پرسنل راضی باعث ارائه خدمات مناسب و مطلوب به مشتری می شود. همانگونه که مطرح شد رضایت مندی یک احساس درونی است که فرد با قیاس انتظارات خود و عملکرد سازمان بدست می آورد. اگر پرسنل انتظاراتش برابر با عملکرد سازمان باشد، راضی است. لذا سازمان ها می بایست به منظور بهبود عملکرد، افزایش بهره وری و نیز رضایت مشتریان خود میزان رضایت مندی پرسنل را مورد سنجش و ارزیابی قرار دهند. یکی از مهمترین عاملی که منجر به رضایت مندی پرسنل در محیط سازمان می شود، فرهنگ سازمانی است. شناسایی فرهنگ هر سازمان در حقیقت شناسایی ارزش ها، باورها و اعتقادات آن سازمان است (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی هر فرد است و موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد است. رضایت شغلی بیش از چهار دهه است که به صورت گسترده در تحقیقات سازمانی مورد توجه قرار گرفته و به عنوان یک سازه جهانی معرفی شده است. تعداد زیادی از سازمانها برای تعیین سطوح رضایت شغلی افراد، از نگرش سنجی استفاده می کنند (موسوی بازرگانی و ابراهیمی، ۱۳۹۹: ۳).

رضایت شغلی از چندین جنبه دارای اهمیت است. اول اینکه رضایت شغلی یک حالت عاطفی و بنابراین با تغییر در سطح آن می توان تغییراتی در سطح رضایتمندی کارکنان ایجاد کرد. رضایت شغلی حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است که دارای ابعاد و عوامل گوناگون است. اغلب مدل های سنتی که به رضایت شغلی می پردازد بر احساس فرد در مورد شغلش تمرکز دارد، اما آن چه رضایت شغلی را شکل می دهد ماهیت آن حرفه نیست بلکه انتظاراتی است که فرد از آن شغل دارد. همچنین رضایت شغلی به عنوان مهم ترین نگرش، به طرز تلقی و یا قضاوتی که اعضای یک سازمان نسبت به شغل و محیط کار خود دارند باز می شود که باعث افزایش کارایی بروز خلاقیت و احساس رضایت فردی می شود. منظور از رضایت شغلی فرد، آن است که وی به طور کلی شغل خود را دوست داشته و برای آن ارزش قائل باشد و نگرش مثبتی به آن داشته باشد (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱). رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش های مثبت افراد نسبت به شغل تعریف شده است (مشایخ و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۸).

یکی از دلایل اهمیت رضایت شغلی ایجاد احساس امنیت و بهداشت روانی است. احساس رضایت شغلی از بین احساس امنیت و بهداشت روانی ناشی از محیط کار به دست می آید. وجود احساس امنیت به آرامش و رضایت خاطر منجر می شود و عدم امنیت موجب بروز اختلال خواهد شد. وجود عدم امنیت هیجان نامطلوبی است که در ردیف فشارهای روانی آسیب زننده قرار می گیرد که این فشار روانی موجب ایجاد اختلال در جسم و ذهن افراد شده و فرد را از زندگی سالم دور خواهد کرد. جایگاه امنیت در به دست آوردن زندگی سالم و مطمئن در نظریه پردازی آبراهام مازلو مطرح شده و از جمله نیازهای مشترک انسان ها است که باید مرتفع شود تا انسان به نیازهای بالاتر فکر کند و در جهت برطرف ساختن آنها بکوشد (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱). رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن از جمله مهم ترین

موضوعات اجتماعی است که در دو دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان و روانشناسان سازمان قرار گرفته است. کار ابزاری برای تعیین هویت اجتماعی افراد است. با توجه به اهمیت کار و میزان زیاد ساعتی که فرد در طول شبانه روز برای انجام وظایف شغلی اش صرف می کند می توان دریافت که شغل و عدم رضایت شغلی منبع بالقوه ایجاد تنش در فرد هستند. رضایت شغلی به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، اطلاق می شود. یعنی هر چه فرد رضایت شغلی بالایی داشته باشد به میزان زیادی شغل خود را دوست داشته، از طریق آن نیازهای خود را ارضاء نموده و در نتیجه احساسات مثبتی نسبت به آن خواهد داشت. لاک رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبتی توصیف می کند که نتیجه درک فرد از شرایط کاری می باشد (حسین زاده و حقیریان، ۱۳۹۸: ۱۶۴). یکی از آثار امنیته رضایت شغلی است؛ به عبارت دیگر رضایت شغلی و عدم فرسودگی شغلی از مؤلفه هایی است که می تواند نقش مهمی در عوامل سازمانی و در کارکنان داشته باشد. همچنین عواملی مثل تصمیم گیری در درون سازمان، فعالیت های کمی و کیفی در سازمان، رشد کیفی کارکنان، ایجاد جو مطلوب عاطفی و رشد اجتماعی کارکنان از جمله عواملی هستند که می تواند به احساس توانایی فردی و اعتماد به نفس کارکنان کمک کنند که خود این حالت ها به سلامت روانی و شغلی منجر می شود که این حالتها خود امنیت روانی و شغلی را ایجاد می کنند که این امنیت در به وجود آمدن بهداشت روانی مطلوب کمک شایانی می کند (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

مبانی نظری رضایت شغلی

هارتیکا^۵ و همکاران (۲۰۲۳) در نظریه خود اثبات کردند که ضایع شغلی بر وفاداری شغلی تاثیر دارد. این مفهوم باعث ایجاد عملکرد کارکنان می شود. جمع آوری اطلاعات و جمع بندی آن ها نشان می دهد که رضایت شغلی دستیابی به اهداف را در سازمان تسهیل می کند. همچنین رضایت شغلی می تواند تولید داده های مورد نیاز سازمان را تسريع کند. سازمانی که رضایت شغلی ضعیفی دارد با وفاداری کمتری مواجه است. این سازمان معمولاً دستاوردهای کمتری را ایجاد می کند. رضایت شغلی و وفاداری دو عنصر وابسته به سازمان هستند که در نهایت به عملکرد کارکنان منجر می شود (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

آئونگ^۶ و همکاران (۲۰۲۳) در نظریه خود اثبات کردند که شیوه های مدیریتی بی انگیزه در صنعت ساخت و ساز با رضایت شغلی و عملکرد مرتبط است. ابعاد زیرزمینی اقدامات مدیریتی بی انگیزه رضایت شغلی را کم می کند. توسعه یک مدل معادلات ساختاری در سازمان می تواند زمینه را برای رضایت شغلی بهتر کند. رضایت شغلی را به عنوان پیشینه مستقیم مثبت عملکرد شغلی شناسایی می شود. پاداش و شناخت ناکافی به طور مستقیم کاهش رضایت شغلی را پیش بینی می کند. بین پاداش ناکافی و به رسمیت شناختن و عملکرد شغلی ارتباط وجود دارد. رابطه به طور کامل با رضایت شغلی برای عملکرد سازمانی قابل تصور است (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

فوتر^۷ و همکاران (۲۰۲۳) در نظریه خود اثبات کرد که استخدام افراد خارج از شغل رضایت شغلی را کاهش می دهد. ذینفعان سیاست آموزشی تلاش می کنند تا رضایت شغلی را بهبود دهد. رضایت شغلی نیاز به بستر آموزشی دارد. مسیرهای شغلی مختلف از گزینه های مرتبط با رضایت شغلی می باشد. آمادگی برنامه درسی از طریق آموزش اولیه

⁵ Hartika

⁶ Aung

⁷ Fütterer

صورت می گیرد و رضایت شغلی را بهبود می دهد. بهبود برنامه های جایگزین آموزشی رضایت شغلی را بهتر می کند. فرصت های توسعه حرفه ای رضایت شغلی را بهبود می دهد. رضایت شغلی کلی مهمترین گزینه برای توسعه حرفه ای در کار می باشد (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

پوزاس^۸ و همکاران (۲۰۲۳) در نظریه خود اثبات کردند که استرس و رضایت شغلی با یکدیگر در ارتباط هستند. شرایط استرس زا رضایت شغلی را تغییر می دهد و سطح آن را کاهش می دهد. در حالتی که کارکنان سازمان سطح رضایت شغلی بهتری داشته باشند می توان انتظار داشت که سطح استرس کمتری را تجربه نمایند. سطح استرس کمتر در این حالت یک گزینه اصلی برای سازمان می باشد که می تواند رضایت شغلی را بهتر کند. ترجیحات یادگیری، زمینه های فرهنگی، شایستگی زبان، سبک های یادگیری، و انگیزه از گزینه های اثرگذار بر روی رضایت شغلی می باشد. شایستگی های روش شناختی و خود تنظیمی می تواند رضایت شغلی را افزایش دهد (سیف الدینی و آزادی نژاد، ۱۳۹۶: ۱).

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر نوع روش توصیفی پیمایشی است. گردآوری داده ها از طریق مطالعات اسنادی و توزیع پرسشنامه صورت گرفته است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق مشوق مالی با ۳ مولفه اصلی و ۹ گویه در قالب طیف ۵ تایی لیکرت و پرسشنامه رضایت شغلی سوسان لینز^۹ (۲۰۰۳) با ۱۳ گویه در قالب طیف لیکرت ۵ تایی می باشد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش معادلات ساختاری با رویکرد PLS انجام می شود.

یافته ها

برای پاسخ به سوال پژوهش که آیا مشوق های مالی بر رضایت شغلی کارکنان بانک ملت زاهدان تاثیر معناداری دارد؟ از آزمون معادلات ساختاری با رویکرد PLS استفاده شد. مقدار آماره t در معادلات ساختاری به صورت شکل زیر می باشد:

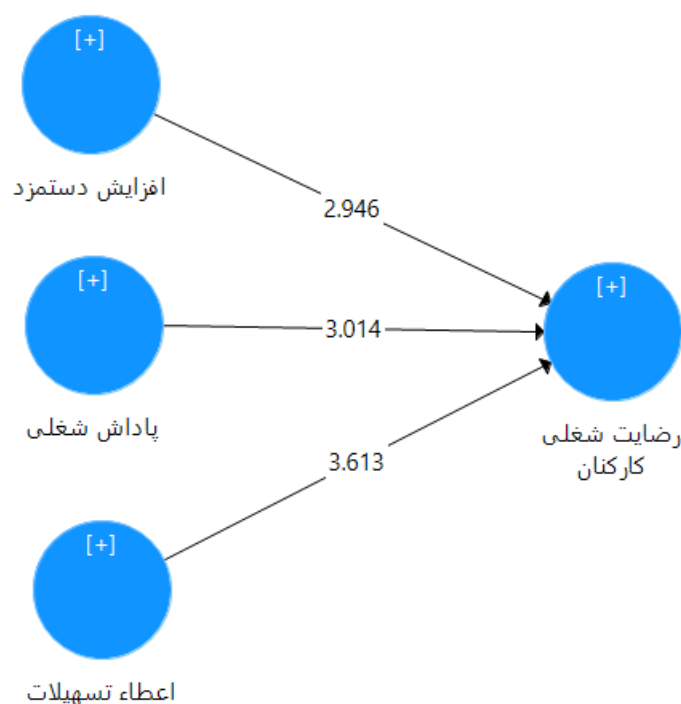
جدول ۱. توصیف آماری متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	تعداد نمونه	میانگین	خطای معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
رضایت شغلی	108	3.0175	0.50202	0.252	0.361	-0.698
پاداش شغلی	108	3.0586	0.83639	0.7	-0.087	-0.266
افزایش دستمزد	108	2.9198	0.75555	0.571	-0.019	-0.199
اعطا تسهیلات	108	3.0741	0.87581	0.767	0.182	-0.194

براساس جدول می توان بیان داشت که میانگین رضایت شغلی برابر با ۳,۰۱ و میانگین پاداش شغلی برابر با ۳,۰۵ و افزایش دستمزد میانگینی برابر با ۲,۹۱ و اعطا تسهیلات میانگینی برابر با ۳,۰۴ دارد. همچنین مقدار خطای معیار و واریانس در سطح مناسبی می باشد و بازه چولگی و کشیدگی نیز در سطح مناسب و توزیع نرمال هستند.

⁸ Pozas

⁹ Susan Linz



شکل ۱. ارتباط معنی داری بین متغیرهای پژوهش

جدول ۲. ضریب رگرسیونی اثرگذاری متغیرهای پژوهش

ارتباط متغیرهای پژوهش	ضریب اثرگذاری	خطای معیار	آماره t	سطح معنی داری
اعطاء تسهیلات -> رضایت شغلی کارکنان	0.25	0.069	3.613	0
افزایش دستمزد -> رضایت شغلی کارکنان	0.218	0.074	2.946	0.003
پاداش شغلی -> رضایت شغلی کارکنان	0.239	0.079	3.014	0.003

براساس محاسبات معادلات ساختاری می توان گفت که اثرگذاری اعطاء تسهیلات برابر با ۰,۲۵ می باشد به عبارتی بهبود یک واحدی در اعطاء تسهیلات بر رضایت شغلی تا ۲۵ درصد تأثیر مثبت و معنی داری دارد. افزایش دستمزد بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر معنی داری دارد. ضریب اثرگذاری افزایش دستمزد برابر با ۰,۲۱ می باشد و در سطح کمتر از ۰,۰۵ معنی دار می باشد. ضریب اثرگذاری بین پاداش شغلی و رضایت شغلی برابر با ۰,۲۳ می باشد و این به این معنی است که بهبود یک واحدی در پاداش شغلی می تواند رضایت شغلی کارکنان را تا ۲۳ درصد بهبود دهد. در گام بعد رتبه بندی بین متغیرهای اثرگذار بر رضایت شغلی براساس مشوق‌های مالی بر رضایت شغلی از آزمون فریدمن استفاده می شود.

جدول ۳. رتبه بندی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین رتبه
اعطاء تسهیلات	2.09
افزایش دستمزد	1.86

پاداش شغلی	2.05
------------	------

براساس جدول آزمون فریدمن بالاترین اولویت مرتبط با اعطاء تسهیلات و کمترین رتبه مرتبط با افزایش دستمزد می باشد. براین اساس می توان گفت در بین مشوق های مالی بالاترین گزاره مرتبط با اعطاء تسهیلات می باشد که بر رضایت شغلی تاثیر گذار می باشد.

نتیجه گیری

حمایت های مالی راه مهمی برای افزایش انگیزه شغلی، بهره وری و رضایت شغلی می باشد. اما این راه زمانی کارساز می باشد که سیستم از نظارت کافی برخوردار باشد و حمایت های مالی هم زیاد نباشد تا موجب تنبلی کارکنان بشود. باید توجه داشت که با وضعیت فعلی کشور حمایت های مالی می تواند مفید باشد و موجب افزایش رضایت شغلی بشود. با توجه به یافته های پژوهش می توان گفت که در بانک ملت از مشوق های مالی از قبیل افزایش دستمزد، اعطاء تسهیلات و پاداش شغلی استفاده شده که نتایج نشان داد مشوق های مالی بر رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان بانک ملت زاهدان تاثیر مثبت و معناداری داشته و در این میان اعطاء تسهیلات بر رضایت شغلی تاثیر بیشتری داشته است. در رابطه با تحلیل نتیجه حاصل می توان گفت به دلیل خراب بودن وضعیت اقتصادی و مشکلات اقتصادی کارکنان از افزایش حقوق هرچند بهره می برند اما ارائه تسهیلات را برای پیشبرد اهداف و مشکلات زندگیشان مفیدتر می دانند. یافته های پژوهش های قبلی از قبیل کلاشی و همکاران (۱۴۰۱) با نتایج پژوهش حاضر در یک راستا می باشد. به استناد یافته های پژوهش اعطاء تسهیلات به میزان منطقی برای افزایش انگیزه شغلی و رضایت کارکنان بانک ملت زاهدان پیشنهاد می شود.

منابع

احمدی، سید محسن؛ مودت، امیرحسین (۱۴۰۲). مروری بر تاثیر مشوق های مالی مبتنی بر عملکرد بر روی عملکرد کاری کارکنان، چهاردهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری ایلاتلو، حسین؛ دلاور، علی؛ شریعتمدار، آسیه؛ احمدی، صدیقه (۱۳۹۹). اثربخشی آموزش رویکرد وجودی بر کیفیت زندگی و رضایت شغلی معلمان، مجله آموزش پژوهی، شماره ۲۲.

حسین زاده، امید علی؛ حقیریان، ناصر (۱۳۹۸). فراتحلیل مطالعات انجام شده در رضایت شغلی کارکنان دانشگاه، مجله: توانمندسازی سرمایه انسانی، شماره ۶، صص ۱۶۳-۱۷۴.

سلیمانی پور، سیده سمیرا؛ ملک نیا، رحیم (۱۳۹۸). مروری بر مطالعات در خصوص اثر مشوق های مالی بر میزان مشارکت مردمی در منابع طبیعی، دومین همایش ملی منابع طبیعی و توسعه پایدار در زاگرس، شهرکرد

سیف الدینی، جلال و آزادی نژاد، علی (۱۳۹۶). بررسی تاثیر مشوق های مالیاتی بر تصمیمات تامین مالی شرکت های پذیرفته شده در بورس، کنفرانس ملی مدیریت، کارآفرینی و مهارت های ارتباطی، قزوین

عبداللهی، وحید (۱۴۰۰). بررسی رابطه مشوق های مالی و سوابق شغلی و سواد مالی اعضای هیات مدیره بر ریسک غیر سیستماتیک شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران.

فریدونی، زینب؛ برزگر، الهه (۱۳۹۷). رابطه مشوق های مالی و جدیت در تمایل به افشای اعمال غیراخلاقی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، شماره ۴

فریدونی، زینب؛ پرزگر، الهه (۱۳۹۷). رابطه مشوق‌های مالی و جدیت در تمایل به افشای اعمال غیراخلاقی، اخلاق در علوم و فناوری، شماره ۴، صص ۶۹-۷۶

کلاشی، مازیار؛ عباسی، همایون؛ فروغی، بهزاد؛ عیدی، حسین (۱۴۰۱). بررسی تاثیر مشوق‌های مالی بر تصمیم به مشارکت در فعالیت‌های بدنی و ورزشی، رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، شماره ۳۹، صص ۱۷۹-۱۹۴

کمالی، محمد؛ السادات، محدثه؛ شاهنگیان، معین، مبارکی، حسین؛ فهیمی، ملاحح اکبر (۱۳۹۹). بررسی رابطه رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در معلمان مدارس استثنایی شهر تهران، مجله مطالعات ناتوانی، شماره ۱ (۱۳۹۹)، ص ۴۱.

گاطع زاده، عبدالامیر (۱۳۹۸). اثربخشی آموزش مهارت مثبت‌اندیشی بر اخلاق حرفه‌ای و رضایت شغلی کارکنان، مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، شماره ۲.

محمدی، محمد؛ محمدی، سامان؛ سمایی، سید جمال (۱۴۰۰). اثر میانجی خودکارایی در مذاکره حساب‌رسان بر رابطه بین مشوق‌های مالی و مشوق‌های اجتماعی بر عینیت‌گرایی حساب‌رس، پژوهش‌های حسابرسی حرفه‌ای، شماره ۳، صص ۲۹-۴۸

مشایخ، مریم؛ آذرنیوشان، مریم؛ محمدی شیرمحله، فاطمه (۱۳۹۷). رابطه نوآوری سازمانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی معلمان، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، شماره ۳، صص ۷۵-۹۴.

مقیم، سید محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت، جلد دوم، انتشارات راه‌دان، تهران.

موسوی بازرگانی، سید جلال؛ ابراهیمی، شادی (۱۳۹۹). بررسی رابطه رضایت شغلی با عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه علم و فرهنگ)، همایش: بهبود و بازسازی سازمان‌ها و کسب و کارها، دوره ۱، صص ۱۷۱۷-۱۷۲۸.

نوری، سرو (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین تخلف در گزارشگری مالی و مشوق‌های عملکرد مدیرعامل، چشم انداز حسابداری و مدیریت، شماره ۵۲، صص ۱۰۵-۱۱۹

Aung, Z. M., San Santoso, D., & Dodanwala, T. C. (2023). Effects of demotivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, 67, 101730.

Fütterer, T., van Waveren, L., Hübner, N., Fischer, C., & Sälzer, C. (2023). I can't get no (job) satisfaction? Differences in teachers' job satisfaction from a career pathways perspective. *Teaching and Teacher Education*, 121, 103942.

Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). The Effect of Job Satisfaction and Job Loyalty on Employee Performance: A Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 9-15.

Jin, W., Ding, W., & Yang, J. (2022). Impact of financial incentives on green manufacturing: Loan guarantee vs. interest subsidy. *European Journal of Operational Research*, 300(3), 1067-1080.

Kim, J. H., Gerhart, B., & Fang, M. (2022). Do financial incentives help or harm performance in interesting tasks?. *Journal of Applied Psychology*, 107(1), 153.

Park, S. H., Lee, P. J., Lee, B. K., Roskams, M., & Haynes, B. P. (2020). Associations between job satisfaction, job characteristics, and acoustic environment in open-plan offices. *Applied Acoustics*, 168, 107425.

Pozas, M., Letzel-Alt, V., & Schwab, S. (2023). The effects of differentiated instruction on teachers' stress and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 122, 103962.

Susan J.Linz, (2003). Job satisfaction among Russian workers”, International Journal of Manpower, Vol. 24, No. 6, 2003, pp. 626- 652.

Thirumurthy, H., Milkman, K. L., Volpp, K. G., Buttenheim, A. M., & Pope, D. G. (2022). Association between statewide financial incentive programs and COVID-19 vaccination rates. *PLoS One*, 17(3), e0263425.

Waitzberg, R., Gerkens, S., Dimova, A., Bryndová, L., Vrangbæk, K., Jervelund, S. S., ... & Quentin, W. (2022). Balancing financial incentives during COVID-19: a comparison of provider payment adjustments across 20 countries. *Health Policy*, 126(5), 398-407.

Wong, C. A., Pilkington, W., Doherty, I. A., Zhu, Z., Gawande, H., Kumar, D., & Brewer, N. T. (2022). Guaranteed financial incentives for COVID-19 vaccination: a pilot program in North Carolina. *JAMA Internal Medicine*, 182(1), 78-80.