

رسالة
عبد الله بن
عمر بن الخطاب



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت گروه مدیریت دولتی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

گرایش: مالی

عنوان:

بررسی تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان بانک انصار

استاد راهنما:

دکتر صالح اردستانی

پژوهشگر:

مهدی ذوالفقاری

زمستان ۱۳۹۳

ساکزاری

در آغاساس سیکران خود را به درگاه پروردگار بزرگ و یکتا ایم ارزانی می دارم و

اورامی ستایم که در همه سخطات زندگی یاریگرم بوده و می باشد

قدردانی:

از استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر صالح اردستانی که این افتخار را داشتم از دانش و تجربیات گرانقدرشان بهره ببرم نهایت

پاس را داشته و ارادت خود را به ایشان ابراز میدارم.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب مهدی ذوالفقاری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد نا پیوسته به شماره دانشجویی ۹۱۰۸۸۶۸۵۴ در رشته مدیریت دولتی که در تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۱۱ از پایان نامه خود تحت عنوان : بررسی تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان بانک انصار با کسب نمره ۲۰ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
- ۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم .
- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی : مهدی ذوالفقاری

تاریخ و امضاء :

بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۱۱

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای مهدی ذوالفقاری از پایان نامه خود دفاع نموده با نمره ۲۰ و به

حروف بیست و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

فهرست مطالب

فصل اول مقدمه و کلیات	۱
مقدمه	۲
۱-۱ بیان مساله تحقیق	۳
۲-۱ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن	۷
۳-۱ اهداف تحقیق	۹
۴-۱ سوالات و فرضیات تحقیق	۹
- سوالات تحقیق	۹
- فرضیه های تحقیق	۱۰
۵-۱ چهارچوب نظری تحقیق	۱۱
۶-۱ مدل مفهومی تحقیق	۱۳
۷-۱ روش تحقیق	۱۳
۸-۱ جامعه آماری و حجم آن	۱۴
۹-۱ بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری	۱۴
۱۰-۱ روش گرد آوری اطلاعات	۱۴
۱. مطالعات نظری و کتابخانه ای	۱۵
۲. کتابهای مختلف فارسی و لاتین	۱۵
۳. رساله ها و پایان نامه ها	۱۵
۴. پرسشنامه	۱۶
۱۱-۱ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات	۱۶
۱۲-۱ متغیرها و واژه های کلیدی	۱۶
فصل دوم پیشینه پژوهش	۱۷
۱-۱ مبانی نظری تحقیق	۱۸
۲-۲ تعریف رضایت شغلی	۱۹
۳-۲ نظریه رضایت شغلی	۲۱
۴-۲ عوامل مؤثر در رضایت و ناراضی شغلی در سازمان	۲۲

۲۳	۵-۲ پیامدهای رضایت شغلی
۲۴	۶-۲ پیامدهای عدم رضایت شغلی
۲۷	۷-۲ رضایت شغلی و ابعاد آن
۲۸	۸-۲ عوامل تعیینکننده رضایت شغلی
۲۸	۹-۲ منابع رضایت شغلی
۳۰	نگرش های رضایت شغلی
۳۲	۱۰-۲ اهمیت رضایت شغلی
۳۳	۱۱-۲ نحوه دست یابی به رضایت شغلی
۳۳	-میزان درآمد عاملی در انتخاب شغل
۳۴	۱۲-۲ رضایت شغلی و عملکرد
۳۴	۱۳-۲ حقوق و دستمزد
۳۹	۱۴-۲ رضایت شغلی از دیدگاه گینزبرگ
۴۰	۱۵-۲ ساختن رضایت شغلی
۴۲	۱۶-۲ عملکردهای موثر بر رضایت شغلی
۴۲	-عملکرد اثر بخش
۴۲	-عملکرد سازمانی
۴۲	۱۷-۲ عوامل مؤثر بر عملکرد
۴۵	۱۷-۱-۱۷-۲ افواید استفاده از ارزیابی عملکرد کارکنان
۴۵	تعیین افزایش مناسب دستمزد و مزایا براساس اندازه گیری عملکردی کارکنان
۴۵	۱۷-۲-۲ ارزشیابی عملکرد
۴۷	۱۷-۳-۱۷-۲ ویژگی های نظام ارزیابی عملکرد در سازمان
۴۷	۱۷-۲-۴ خصوصیات اصلی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان
۴۹	۱۸-۲ مفهوم ارزشیابی عملکرد
۵۰	۱۹-۲ منابع ارزیابی عملکرد
۵۲	فصل سوم روش شناسی پژوهش
۵۳	۱-۳ روش تحقیق
۵۳	۱-۳-۱ نوع مطالعه
۵۳	۱-۳-۲ جامعه مورد بررسی
۵۴	۱-۳-۳ حجم نمونه و شیوه نمونه گیری
۵۴	۱-۳-۲-۱ مکان و زمان انجام مطالعه
۵۶	۱-۳-۲-۲ ابزار جمع آوری دادهها
۵۶	۱-۳-۳ پرسشنامه رضایت شغلی

۵۸	۳-۴ پرسشنامه عملکرد کارکنان بانک انصار
۵۹	۳-۵ روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۵۹	۳-۶ اعتبار ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۶۰	۳-۷ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۱	فصل چهارم تجزیه و تحلیل
۶۲	مقدمه
۷۴	۴-۱ آنالیز آماری داده‌های ورودی
۷۶	وضعیت تأهل
۷۷	میزان تحصیلات
۹۵	سابقه کار
۹۷	میزان درآمد
۱۰۰	۴-۳ آزمون فرض برای پارامتر رضایت شغلی کارکنان بانک انصار
۱۰۷	۴-۴ بررسی روایی تحقیق بر اساس پرسشنامه رضایت مندی شغلی کارکنان
۱۱۰	۴-۵ ارتباط عملکرد با پارامترهای ورودی
۱۱۰	سن
۱۱۳	میزان تحصیلات
۱۱۵	نوع شغل
۱۱۸	سابقه کار
۱۲۱	میزان درآمد
۱۲۴	۴-۶ آزمون فرض برای پارامتر عملکرد کارکنان بانک انصار
۱۳۱	۴-۷ آزمون پایایی بر اساس پرسشنامه عملکرد
۱۳۳	نتیجه‌گیری
۱۳۷	فهرست منابع و ماخذ
۱۳۸	منابع و ماخذ

فهرست جداول

- گزینه های مورد استفاده برای پاسخ در پرسشنامه ۵۱
- جدول مربوط به پرسشنامه میزان رضایت شغلی ۶۴
- جدول مربوط به عملکرد کارکنان ۶۶
- جدول مربوط به پرسشنامه کدگذاری شده میزان رضایت شغلی ۷۰
- جدول مربوط به پرسشنامه کدگذاری شده نحوه عملکرد ۷۲
- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن ۷۵
- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تاهل ۷۶
- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات ۷۷
- توزیع فراوانی بر حسب شغل ۷۸
- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار ۷۹
- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب درآمد ۸۱
- جدول ارتباط رضایت مندی شغلی با سن ۸۵
- جدول ارتباط رضایت مندی شغلی با تاهل ۷۸
- جدول ارتباط رضایت مندی شغلی با تحصیلات ۹۰
- جدول ارتباط رضایت مندی شغلی بانوع شغل ۹۲
- جدول ارتباط رضایت مندی شغلی با سابقه کار ۹۵
- جدول ارتباط رضایت مندی شغلی با میزان درآمد ۹۷!
- آزمون فرض یک برای پارامتر رضایت شغلی ۹۷
- آزمون فرض دو برای پارامتر رضایت شغلی ۱۰۱
- آزمون فرض سه برای پارامتر رضایت شغلی ۱۰۲
- آزمون فرض چهار برای پارامتر رضایت شغلی ۱۰۳
- آزمون فرض پنج برای پارامتر رضایت شغلی ۱۰۴
- آزمون فرض شش برای پارامتر رضایت شغلی ۱۰۵
- آزمون فرض هفت برای شناخت و آگاهی کارمندان نسبت به وظایف ۱۰۶
- جدول پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب الفای کرونباخ ۱۰۹
- جدول ارتباط عملکرد با پارامتر های ورودی ۱۱۰
- جدول ارتباط عملکرد با سن کارکنان ۱۱۰
- جدول ارتباط عملکرد با وضعیت تاهل ۱۱۲
- جدول ارتباط عملکرد با میزان تحصیلات ۱۱۳
- جدول ارتباط عملکرد بانوع شغل ۱۱۵

۱۱۸	جدول ارتباط عملکرد باسابقه کار
۱۲۱	جدول ارتباط عملکرد با میزان درآمد
۱۲۴	آزمون فرض یک برای پارامتر عملکرد
۱۲۵	آزمون فرض دو برای پارامتر عملکرد
۱۲۶	آزمون فرض سه برای پارامتر عملکرد
۱۲۷	آزمون فرض چهار برای پارامتر عملکرد
۱۲۸	آزمون فرض پنج برای پارامتر عملکرد
۱۲۹	آزمون فرض شش برای پارامتر عملکرد
۱۳۰	آزمون فرض هفت برای پارامتر عملکرد
۱۳۱	آزمون جدول آزمون پایایی پرسشنامه عملکرد بر اساس ضریب الفای کرونباخ

فهرست نمودارها

۷۴	نمودار توزیع فراوانی بر اساس سن
۷۶	نمودار توزیع فراوانی بر اساس تاهل
۷۷	نمودار توزیع فراوانی بر اساس میزان تحصیلات
۷۸	نمودار توزیع فراوانی بر اساس نوع شغل
۷۹	نمودار توزیع فراوانی بر اساس سابقه کار
۸۱	نمودار توزیع فراوانی بر اساس میزان درآمد

فهرست شکل ها

۵۰ مدل ارزیابی عملکرد در سازمانها

فصل اول

مقدمه و کلیات

مقدمه

طی سال های اخیر تغییر و تحولات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور رخ داده است. رقابت میان بانک ها روز به روز تنگ تر می شود و بانک های دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و موسسات اعتباری هر یک تلاش می کنند تا سهم بیشتری از بازار را بدست آورند. پس به دنبال اتخاذ روش ها و شیوه های بهتر برای ارائه خدمات متنوع تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب نموده و سودآوری خود را افزایش دهند. اما اکثر آنها از عنصری که می تواند به عنوان مزیت برتر در میان رقبا، موجب موفقیت آنها شود غافل مانده اند. نیروی انسانی و رضایت شغلی همان حلقه گمشده ای است که برای تحقق اهداف و پیشرفت بانک لازم و ضروری است. در واقع کارکنان یکدل و با انگیزه هستند که موجب کامیابی بانک و یا سرازیر شدن بانک به سوی شکست می شوند. پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان برای پرورش نیروی توانمند، علاقمند به کار، پویا و خلاق می تواند موفقیت هر بانک را رقم بزند.

تعهد سازمانی و رضایت شغلی نگرش های مهم شغلی و سازمانی هستند که در طول سال های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روان شناسی خصوصاً روان شناسی اجتماعی بوده است. باتوجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار عده ای از صاحب نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت از جمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی مورد است. اما عده ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده است و همچنان می تواند مورد توجه قرار گیرد. باتوجه به برخی

اختلاف نظرها درباره میزان تاثیر تعهد سازمانی بر رفتار کارکنان در سازمان، بررسی موضوع میزان تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان برای مدیران این سازمان ضروری به نظر می رسد. زیرا این بانک دارای شعبات متعددی در سطح استان و کشور می باشد و پیوند نزدیکی با مشتریان خود دارد، لذا مدیران بانک علاقمند به دانستن میزان تاثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رفتار کارکنان و عوامل مؤثر بر آن در سازمان هستند.

بدون شک، هر سازمانی بدنبال روش‌هایی برای افزایش انگیزه افراد خود بوده که بدین ترتیب، عملکرد آنان را بهبود بخشیده و تعهدشان را به سازمان افزایش دهند. یکی از این تکنیک‌ها، افزایش رضایت شغلی افراد می‌باشد. اگر رضایت شغلی افراد افزایش یابد، هم افراد و هم سازمان به اهداف خاص خود دست یافته و بنابراین به موفقیت بیشتری نائل خواهند شد (استوارت، ۲۰۰۸). رضایت شغلی یکی از روش‌های کسب اطلاعات مربوط به کارکنان بوده که نگرش، احساسات و ترجیحات شخصی افراد در مورد کارشان را توصیف می‌کند و میزان علاقه افراد به شغلشان را بیان می‌کند (چن، ۲۰۰۷؛ لامبرت و همکاران، ۲۰۰۷). مدیران سازمان‌ها قادر خواهند بود با درک میزان رضایت شغلی کارکنان، به ترجیحات و خواسته‌های آنان پی برده و عواملی همچون پاداش، ارتقاء، درآمد، تسهیلات رفاهی و . . . را مطابق با میزان کار و تلاش افراد، برایشان در نظر گیرند (تسای، ۲۰۰۷).

۱-۱ بیان مساله تحقیق

یکی از عوامل محیطی اثر گذار بر سازمان‌ها مشتریان آن هستند. صاحب‌نظران مدیریت، کسب رضایت مشتری را از مهمترین وظایف و اولویت‌های مدیریت سازمان‌ها بر شمرده و لزوم پایبندی همیشگی و پایدار مدیران عالی به جلب نظر مشتریان را پیش شرط اصلی موفقیت به حساب آورده‌اند. در حقیقت، یکی از پیش شرط‌های موفقیت سازمان‌ها و شرکت‌ها، قرار دادن مشتری و تلاش برای جلب رضایت وی در سرلوحه سازمان می‌باشد. شناخت کامل مشتری، مقدم شمردن

وی و ارائه خدمات کیفی از جمله عوامل موفقیت در بازار کسب و کار امروز است. تعبیری که امروزه از مشتری می‌شود با آنچه در گذشته رواج داشته، کاملاً متفاوت است. بدین معنی که مشتری دیگر خریدار صرف کالا یا خدمات نیست، بلکه یک عضو فعال و تاثیر گذار در کلیه فعالیت‌های تجاری به شمار می‌رود. بنابراین داشتن استراتژی نوین، توجه به نکات مهم در برقراری، حفظ و گسترش روابط با مشتری و تلاش برای جلب رضایت وی در تمام مراحل، کارایی و اثر بخشی یک سازمان را در تحقق اهداف مشتری محور افزایش می‌دهد و در بلند مدت پایگاهی از مشتریان وفادار به ارمغان خواهد آورد. واژه‌های مشتری و رضایت مشتری در سازمان‌های خدماتی، خصوصاً بانک‌ها به دلیل وابستگی کامل به مشتریان برای بقا، اهمیتی دو چندان می‌یابد. ارائه خدمات مختلف بانکی به منظور حفظ مشتریان موجود و جذب مشتریان جدید و در نهایت کسب سهم بیشتری از بازار رقابت بانکی، بیانگر این اهمیت است. در تحقیقات انجام شده درباره سازمان، دو نگرش عمده بیشترین توجه را از سوی محققان به خود جلب کرده است. این دو نگرش عبارتند از:

- رضایت شغلی
- تعهد سازمانی

یکی از مفاهیمی که در راستای بالندگی مطرح گردیده، رضایت شغلی کارکنان است. تصور بسیاری بر این است که رضایت شغلی، مفهومی قدیمی است. در حالی که این موضوع، به عنوان شیوه‌ای نوین در ایجاد انگیزش به یکی از داغ‌ترین مباحث روز علم مدیریت مبدل شده است (اسدی، ۱۳۸۷). رضایت شغلی مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد و به معنای دوست داشتن وظایف شغلی و شرایطی است که اشتغال در آن انجام می‌گیرد رضایت شغلی به یک جهت گیری کلی عاطفی فرد نسبت به نقش کاری که در حال حاضر آنرا انجام می‌دهد اشاره دارد. در حقیقت برای یک فرد هم می‌توان یک نگرش نسبت به هریک از جنبه‌های شغلی فرض نمود و هم می‌توان یک نگرش مرکب نسبت به شغلش بعنوان یک کل در نظر گرفت

که این کل نتیجه‌ای است از مجموعه رضایت‌ها و نارضایتی‌ها که فرد در ابعاد جنبه‌های مختلف و متنوع شغلش تجربه می‌کند برای انجام موفقیت‌آمیز کار می‌بایست در تربیت آموزش انگیزش و نگهداری منابع انسانی نهایت توجه و تلاش مبذول گردد و تا شرایط رشد و شکوفایی استعدادها فراهم گردد تا کارکنان سازمان توان و تمایل لازم را برای انجام موفقیت‌آمیز کارها از خود بروز دهند. مهمترین منبع در هر سازمانی نیروی کارآمد سازمان است. جنبه‌های مختلف این عامل راهبردی رضایت شغلی افراد است که در موفقیت با افزایش سطح رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد در سازمان خواهد شد. امروزه کارکنان هر سازمان مشتریان داخلی آن محسوب می‌گردند و باور بر این است که هیچ سازمانی قادر نیست تا رضایت مشتریان خود را فراهم آورد مگر آنکه اسباب رضایت مشتریان داخلی کارکنان خود را تامین کند.

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. پورتر و همکارانش تعهد سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. چاتمن و اورایی تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف می‌کنند.

تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد. در مقاله حاضر تعهد سازمانی نوعی نگرش

است که میزان علاقه و دل‌بستگی و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان و تمایل آنان به ماندن در سازمان را نشان می‌دهد.

برخی محققان مهم‌ترین عوامل موثر بر ایجاد و حفظ تعهد سازمانی مدیران سطوح مختلف را در قالب سه متغیر رضایت شغلی، عوامل بهداشتی و وجود عوامل محیطی دسته‌بندی و سپس ارتباط آن‌ها را با تعهد سازمانی مورد آزمون قراردادند. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین میزان رضایت شغلی، عوامل نگهدارنده بهداشتی و وجود عوامل محیطی از یک طرف و میزان تعهد سازمانی مدیران از طرف دیگر رابطه‌ی مثبت وجود دارد. بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. همچنین تفویض اختیار بر تعهد سازمانی و تصمیمات شغلی اعضای سازمان مؤثر است.

دربازار پر رقابت خدمات مالی از دست دادن تنها یک مشتری هزینه‌های سنگینی را برای بانک‌ها و موسسات مالی در پی دارد، آنچه بیش از هر چیز دارای اهمیت است، سرمایه‌گذاری‌های عظیمی که سازمان‌ها در جهت تنوع در تولیدات و خدمات و بهبود کیفیت و اراده خدمات مطلوب انجام می‌دهند، همگی با هدف جلب رضایت مشتریان فعلی و جلوگیری از زوال مشتریان جدید می‌باشد. رضایت مشتریان محقق نمی‌گردد مگر با تلاش و دلسوزی کارکنان و این تلاش و دلسوزی نیز مستلزم رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان بانک‌ها است.

با توجه به اینکه میزان رضایت شغلی کارکنان در بانک انصار از بانکهای خصوصی دیگر پائین تر می‌باشد لذا برآنیم که در بانک انصار میزان رضایت شغلی کارکنان را مورد بررسی قرار دهیم و تأثیر این رضایت را بر عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار دهیم، تا مشخص شود که،

• عملکرد کارکنان تا چه اندازه مطلوب است و یا اینکه کجا باید بهتر شود تا مسیر

تحقق عملکرد بالای سازمانی هموارتر شود؟

• این رضایت چگونه ایجاد شود تا تاخیر در انجام امور محوله کاهش یابد؟

• رضایت شغلی کارکنان بانک انصار به چه میزان بر عملکرد آنها تأثیرگذار است؟

۲-۱ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن

همان‌گونه که می‌دانیم مهم‌ترین هدف بانک‌ها جذب منابع حداکثری است که این مهم فراهم نمی‌شود جز با برخورد مناسب و شایسته کارکنان بانک با مشتریان هر قدر برخورد کارکنان شعبات با مشتریان بهتر و مؤدبانه‌تر باشد، این جذب حداکثری منابع صورت می‌پذیرد و مشتریان نیز با رغبت و رضایت خاطر بیشتری سپرده‌گذاری مشتری خواهند داشت (به اصطلاح بانک را برای خود بدانند)، پس هرچه کارکنان از رضایت شغلی بسیار بالایی برخوردار باشند بانک می‌تواند منابع بیشتری را جذب نماید و می‌تواند به وضعی دست‌یابد که در آن شرایط پتانسیل کامل همه کارکنان به نحو احسن به کار گرفته می‌شود. رضایت کارکنان باعث می‌شود افراد در ارتقای سطح عملکرد سازمان سهیم شده و قادر باشند تا خود را با فشارهای محیطی وفق دهند. اغلب گفته می‌شود که کارمند خوشحال، یک کارمند فعال است و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود. اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعت بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند.

شواهد نشان می‌دهد که مطالعات در مورد تاثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بعضاً نتایج آمیخته‌ای دارد (یاریقلی، ۱۳۸۸). در یک طرف چنین استنباط می‌شود که تنزل در رضایت شغلی با کارکردهایی از مدیریت منابع انسانی همانند برنامه‌های مشارکت کارکنان و پرداخت‌های مرتبط با عملکرد ارتباط دارد. با این وجود این کارکردها تلاش کاری را بالا بردند؛ هرچند باعث تنزل رضایت شغلی شدند. از طرف دیگر، مطالعاتی دیگر به نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی در ارتقاء سطوح رضایت شغلی اشاره داشته‌اند.

عوامل موثر بر رضایت شغلی و اجزای آن هر کدام به گونه‌ای با کارکردهای مدیریت منابع انسانی ارتباط دارند. مفاهیمی چون حقوق و دستمزد، ارتقاء، امنیت شغلی، سرپرستی، ارزیابی عملکرد، شرایط و موقعیت‌های کاری، وظایف شغلی، محتوای شغل و پاداش‌ها خود از کارکردهای مدیریت منابع انسانی بوده و مستقیماً تحت تاثیر مدیریت منابع انسانی می‌باشند. مدیریت منابع