

تحلیل تاثیر شاخص های کنترل های داخلی بر رضایت مندی شغلی فعالیت کارکنان بانک ملی استان زنجان

محسن بیات

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

Moh3en777@yahoo.com

چکیده

یکی از عوامل موثر در افزایش رضایتمندی شغلی فعالیت کارکنان بانک ها، توسعه سیستم های کنترل داخلی بمنظور مدیریت بهینه فعالیت کارکنان است. سیستم کنترل داخلی، فرآیندی است که یک سازمان در جهت نیل به اهداف خود بکار بسته و نقش مهمی در تضمین موفقیت اهداف سازمان ایفا می کند. ازاین رو پژوهش حاضر تعیین میزان تاثیر شاخص های کنترل های داخلی بر افزایش رضایت مندی فعالیت کارکنان بانک ملی استان زنجان می باشد. در این مقاله، روش پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی می باشد. برای گردآوری داده ها از مطالعات میدانی و کتابخانه بهره گرفته شده است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان بانک ملی استان زنجان می باشد که نمونه آماری ۲۱۵ نفر است و با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه گیری احتمالی طبقه ای-نسبی انتخاب شده است. اطلاعات آماری این پژوهش با استفاده از پرسشنامه «استاندارد بومی شده و محقق ساخته» جمع آوری شده است. برای تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و آزمون رگرسیون خطی و آزمون کروسکال-والیس با کمک نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که، در بین جامعه آماری بین میزان رضایت شغلی و پست سازمانی (۰,۵۰۲) و سابقه فعالیت (۰,۱۷۳) با سطح معناداری بیشتر از ۰,۰۵ اختلاف وجود ندارد. در حالی که در ویژگی میزان تحصیلات با سطح معناداری بیشتر از ۰,۰۵ اختلاف وجود دارد. و بیشترین رضایت در بین دیپلمه ها و کمترین رضایت در بین فوق لیسانس ها است. همچنین ضریب همبستگی بین کنترل داخلی و رضایت مندی شغلی برابر ۰,۱۶۸ است. با توجه به نتایج پژوهشی، برای بهبود عملکرد بانک ها رعایت ایجاد کارگروه کنترل های داخلی، توجه به مسائل دینی و اخلاقی و ایجاد حس اعتماد آفرینی در کارکنان ضروری به نظر می رسد.

واژه های کلیدی: کنترل داخلی، بانک ملی، فعالیت کارکنان، رضایت مندی

طرح مسئله

یکی از مهمترین رویکردهای موسسات مالی و اعتباری در رسیدن به اهداف بلند مدت خود، حفظ منابع انسانی و ایجاد انسجام بین آنها در بخش های مختلف است. بطوری که امروزه، رقابت میان بانکها روز به روز تنگتر می شود و بانکهای دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و مؤسسات اعتباری هر یک تلاش می کنند تا سهم بیشتری از بازار را بدست آورند. پس به دنبال اتخاذ روشها و شیوه هایی برای ارائه خدمات متنوع تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب کنند و سودآوری خود را افزایش دهند. اما اکثر آنها از عنصری که می تواند به عنوان یک مزیت برتر در میان رقبا، موجب موفقیت آنها شود، غافل مانده اند. نیروی انسانی و ایجاد رضایت شغلی آنان، همان حلقه مفقوده های است که برای تحقق اهداف و پیشرفت هر بانک لازم و ضروری است. در واقع، کارکنان یکدل و با انگیزه هستند (محمدنیا، ۱۳۹۰: ۵۴).

اصولاً یکی از راه های ایجاد رضایت شغلی در بین کارکنان موسسات مالی، کنترل رفتار و فعالیت کارکنان، و عدالت در بین آنها است. کنترل درونی و احساس حضور در محضر حق، مانع از تخلف انسانها می شود. اما این عامل در همه انسانها و به قدر کافی وجود ندارد، بنابراین نظارت و کنترل از اهم مسائل تمامی جوامع بشری است (بیانات مقام معظم رهبری در جمع مدیران سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۷۵: ۱۶). هدف و فلسفه وجودی کنترل اصلاح و بهبود است و اگر این ویژگی در نظام کنترلی موجود نباشد، سیستم دوام چندانی نخواهد داشت. فرایند فوق به صورت یک وظیفه اجباری در مجموعه سا زمانی جلوه گر خواهد شد (دانشور، ۱۳۹۳: ۱۰).

اگر مدیر فرآیند کنترل را تا رسیدن به نتیجه ادامه ندهد، باید گفت که تنها عملکرد را مورد نظارت قرار داده است و کاری به عنوان کنترل انجام نداده است. همیشه تأکید بر ارائه دستورهای سازنده باید به گونه ای باشد که عملکرد به حد استانداردهای تعیین شده برسد و نه این که تنها نقاط ضعف و کاستیهای گذشته را مشخص کرد (استونر و فریمن، ۲۰۱۲، ۶۰). تلاش برای اثر بخشی وجه اشتراک اصلی همه سازمانها، بانک ها و سایر موسسات مالی و اعتباری است، به گونه ای که در اکثر تحقیقات انجام شده در حوزه سازمان و مدیریت، آگاهانه، مستقیم و یا غیر مستقیم به آن پرداخته اند در این میان تعاریف و الگوهای متعدد و متفاوتی از آن ارائه شده است که هر یک مقتضیات و محدودیتهای خاص خود را دارد.

که موجب کامیابی بانک و یا سرازیر شدن بانک به سوی شکست میشوند. پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان برای پرورش نیرویی توانمند، عالقمند به کار، پویا و خالق، میتواند موفقیت هر بانک را رقم زند. رضایت شغلی هم یکی از مباحث بسیار مهم در پژوهش های مربوط به سازمان های کاری بوده و مطالعه ها و پژوهش های زیادی در این زمینه انجام گرفته است. به طور تقریبی از سال های ۱۹۲۰-۱۹۴۰ بود که رضایت شغلی به طور وسیع مطرح شده و موضوع بحث و پژوهش پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است، به طوری که تا سال ۱۹۹۲ بیش از ۵۰۰۰ مطالعه فقط در آمریکا در مورد رضایت شغلی منتشر شده است (Tompson et al, 2007: 63). به زعم بسیاری از اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی و رفتاری، «رضایت شغلی یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارایی سازمان است» (حیدرعلی، ۱۳۹۵: ۱۹).

بعد سازمانی؛ یعنی تأثیر رضایت شغلی در متغیرهای سازمانی. مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنان شان اهمیت بدهند. اول، افراد ناراضی بیشتر از بقیه غیبت می کنند، استعفا می دهند و محیط کار را ترک می کنند؛ دوم، کارکنان راضی از سلامت جسمی و بهداشت روانی بیشتری برخوردارند و بیشتر عمر می کنند؛ سوم، با افزایش رضایت شغلی، تعهد به کار (تعهد سازمانی) افزایش می یابد. بعد اجتماعی؛ یعنی تأثیری که رضایت شغلی در «رضایت کلی از زندگی» میگذارد. تجربه های شغلی خشنود کننده می توانند اعتماد به نفس و خشنودی از زندگی را در فرد افزایش دهند. در واقع، رضایت شغلی بر کل جامعه اثرگذار است و کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، در جهت رضایت مراجعه کنندگان (مشتریان) قدم برمی دارند، نگرش مثبت تری به زندگی دارند و از نظر روانی جامعه سالمتری را به نمایش می گذارند.

با توجه به مطالب ذکر شده، بانک ملی نیز همانند سایر بانک ها و موسسات مالی و اعتباری، جهت ارتقاء سطح اثر بخشی در فضای رقابتی بین بانک ها، می بایستی به کنترل های داخلی خود توجه بیشتری داشته باشد. بنابر این از جمله ضرورت های

انجام این پژوهش در بانک ملی ایران می توان به مواردی چون: رفع مشکلاتی همچون تخلفات، سوء استفاده ها، کلاهبرداری ها و... که گریبانگیر اکثر بانک ها و موسسات مالی است و بدلیل ضعف در کنترل های داخلی بانک، از این ناحیه خسارت هایی متوجه بانک و ذینفعان می شود و نیز تقویت کنترل های داخلی و افزایش ضریب ایمنی در بانک ملی، حفظ جایگاه بانک در عرصه رقابت، افزایش میزان اثر بخشی در سطح فعالیت کارکنان و نیز در سطح بانک و در نهایت ایمن سازی محیط و جلب اعتماد ذینفعان به بانک و ... اشاره نمود. از این رو جهت حفظ جایگاه و پیشرفت روز افزون بانک ملی در دنیای رقابتی امروز که مسلماً یکی از دل مشغولی های مسئولین بانک نیز می باشد، پیش از پیش اهمیت کنترل های داخلی جهت افزایش رضایت مندی کارکنان، ملموس تر می گردد و این سوال مطرح می گردد که شاخص های کلیدی موثر بر کنترل های داخلی جهت افزایش رضایت مندی کارکنان بانک ملی استان زنجان کدامند؟

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

نظریه های مربوط به رضایت شغلی

بطور اساسی رضایت شغلی عبارت است از حد احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می گوید دارای رضایت شغلی بالایی است این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد و احساس خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی به سر می برند (جنیفر و جونز^۱، ۲۰۱۲، ۷۴). در خصوص رضایت شغلی، نظریات مختلفی ارائه شده است. بروفی^۲ (۱۹۵۹)، نظریه های رضایت شغلی را به شرح زیر تقسیم بندی نموده است (قادری، شناور، ۱۳۹۳، ۱۲):

۱- نظریه نیازها: میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می شود به دو عامل بستگی دارد: اول، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تأمین می شود. دوم، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار مورد نظر تأمین نشده باقی می ماند. نتیجه ای که از بررسی عوامل دسته اول و دوم حاصل می شود، میزان رضایت شغلی فرد را معین می کند.

۲- نظریه انتظارات: انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثرند. اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد، رضایت شغلی معمولاً دیرتر و مشکل تر به دست می آید. بنابراین، رضایت شغلی مفهومی کاملاً یکتا و فردی است و عوامل، میزان و نوع آن را باید در مورد هر فرد، به طور جداگانه بررسی کرد.

۳- نظریه نقش: در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می شود. در جنبه اجتماعی، تأثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می گیرد. این عوامل، شامل شرایط بیرونی رضایت شغلی می شود. جنبه روانی رضایت شغلی، بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می شود. به بیانی دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسئولیت های محوله و ایفای نقشی خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی فرد را مشخص می کند. رضایت کلی، نتیجه ای است که از ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی حاصل می شود.

فردریک هرزبرگ^۳ (۱۹۲۳)، معتقد است رضایت شغلی را نمی توان تحت عنوان قطبهای متضاد یک پیوستار منفرد و دوقطبی که نقطه ای خنثی (نه رضایت و نه نارضایتی) در مرکز آن است، مورد مطالعه قرار داد. زیرا چندین خصیصه به گونه پایدار مربوط به رضایت و نارضایتی شغلی است. بسیاری از افراد بیش از هر چیز، عوامل درونی (مانند پیشرفت، تشخیص و...) را به منزله منابع رضایت و عوامل بیرونی (خط مشی سازمانی، سرپرستی، حقوق دریافتی، ارتباط با همکاران و...) را به عنوان عوامل نارضایتی شغلی بیان کرده اند. رضایت شغلی را می توان به بهترین وجه یک فرایند ارزشیابی تعریف کرد که آنچه را که یک فرد دارد در برابر آنچه خواستار آن است مورد بررسی قرار می دهد (برآهونی، ۱۳۹۳، ۵).

1 Jennifer & Jones

2 Brophy

3 Frederick Herzberg

فیشر و هاننا^۴ (۱۹۳۹)، رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوبی را برای فرد تامین کند او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوبی را به فرد ندهد، در این حال او از کار خود راضی یا خشنود نبوده و درصدد تغییر و یا ترک آن بر می آید (شفیع آبادی، ۱۳۹۰، ۱۲۳).

از عوامل موثر بر رضایت شغلی میتوان به موارد ذیل اشاره کرد (برآهویی، ۱۳۹۳، ۵):

- ایجاد بستر مناسب برای خلاقیت : سطح مسئولیت و آزادی عمل و استقلال کاری
- فراهم کردن زمینه خلاقیت برای کارکنان : به میزانی که افراد تشویق می شوند تا ابتکار به خرج دهند و کارهای مخاطره آمیز دست بزنند و بلند پروازی کنند، ناشی از رضایت و علاقه به کار و حرفه خود است.
- حمایت مدیریت : میزان یا درجه ای که مدیران با زیردستان خود ارتباط برقرار می کنند و آنها را یاری می دهند.
- سیستم پاداش: میزان یا تخصیص پاداش بایستی بر اساس شاخصهای عملکرد کارکنان قرار دارد نه بر اساس سابقه، روابط و از این قبیل شاخص ها.

بر اساس گفته جیمز پرسی^۵ ویژگی هایی وجود دارد که به نوعی در رضایت از شغل موثر است که عبارتند از (همان):
 هویت بخشیدن و شخصیت دادن به افراد، اهمیت دادن به کار آنها، ایجاد یکپارچگی در بین کارکنان، کنترل رفتار و مدیریت سرپرستان مستقیم، میزان پاداشی که به افراد تعلق می گیرد، از بین بردن تضادهای بین کارکنان و ایجاد شایسته سالاری واقعی، ایجاد رقابت سالم و مفید در بین کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی با در نظر گرفتن عدالت، ایجاد روحیه وفاداری و تعهد سازمانی.

برای رضایت شغلی، مدل های گوناگونی ارائه شده که در هریک از آنها، به فراخور دیدگاه و وضعیت مورد نظر، شاخص هایی ارائه شده است. از جمله آنها می توان به ماهیت کار، ترفیعات، روابط با همکاران و مدیریت، امنیت شغلی، مشارکت در سازمان و ... اشاره کرد (همان).

نظریه های کنترل داخلی

کنترل داخلی^۶ فرآیندی جامع و فراگیر است که به وسیله مدیریت و کارکنان سازمان جریان پیدا می کند و برای شناسایی احتمال خطرات برنامه ریزی می شود و اطمینان معقول ایجاد می کند که در اجرای مأموریت های سازمان، اهداف عمومی عملیات (اجرای منظم عملیات، مبتنی بر اخلاقیات و با رعایت صرفه اقتصادی و کارآمدی) محقق می شوند و مسئولیت های پاسخگویی و حساب دهی، با رعایت قوانین و مقررات لازم الاتباع ایفا گردیده و حفاظت از منابع در مقابل آسیب و صدمات و سوء استفاده و خسارت انجام می گیرد (صابری، ۱۳۸۸، ۹۵).

کنترل داخلی بخش مهمی از اداره یک سازمان است. کنترل داخلی شامل طرح ها، شیوه ها و روش های قابل اجرا برای رسیدن و دستیابی به وظایف، اهداف و مقاصد و به عبارت دیگر پشتیبانی از مدیریت بر مبنای عملکرد است. کنترل داخلی نیز به عنوان اولین خط دفاعی در حفاظت از دارایی ها، پیشگیری، کشف خطاها و تقلب به کار می رود (کرباسی یزدی، ۱۳۹۱، ۷۶). ساختار کنترل داخلی شامل سیاست ها و روش هایی است که به منظور دستیابی به اهداف زیر صورت می گیرد (اسکندری، ۱۳۸۹، ۶۵) :

- حفاظت دارایی ها در برابر ضایع شدن، سوء استفاده و تقلب
- افزایش دقت و قابلیت اتکای مدارک حسابداری و قابلیت اعتماد گزارش های مالی
- تشویق کارکنان به رعایت رویه های واحد تجاری و سنجش میزان رعایت رویه ها
- ارزیابی کارایی و سودمندی عملیات
- رعایت قوانین و مقررات مربوط

4 Fisher & Hanna
 5 James Percy
 6 Internal control

مشارکت کارکنان در امر کنترل بر اساس نظریه میچل^۷ (۱۹۴۰)، ساختار محیطی، بر اساس نظریه فریمن^۸ (۱۹۴۷) و... اشاره کرد. ولی هر یک از این شاخص ها ممکن است در محیط یا دستگاه خاصی پاسخگوی انتظارات مدیران و مسئولین ذیربط را برآورده کند، لذا در این پژوهش سعی بر این است، شاخص هایی را برشمرد که برگرفته از پژوهش های علمی بوده و با شرایط و نوع فعالیت و ساختار سازمانی بانک ملی سازگاری داشته و اعمال و یا تقویت بیش از پیش آنها تاثیر چشمگیری بر اثر بخشی فعالیت کارکنان بانک ملی بگذارد که همانا هدف این پژوهش است. این شاخص ها عبارتند از:

- خود کنترلی
- اخذ بازخورد مستمر از سوی مدیران
- تعیین معیارها و استاندارد های کمی و کیفی
- استفاده از اخلاق حرفه ای در امر کنترل، توسط کنترل کنندگان (که مورد قبول اکثر کنترل شوندهگان باشد)
- تفویض اختیارات متناسب با مسئولیت افراد

با توجه به ضرورت و اهمیت موضوع، تحقیقات متنوعی در داخل و خارج از کشور انجام شده است که برخی از مهمترین آنها به شرح جدول ۱ می باشد.

جدول ۱- خلاصه تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی

عنوان	پژوهشگر	سال	یافته
بررسی تاثیر اجرای صحیح کنترل های داخلی در افزایش بهره وری دستگاه های اجرایی استان زنجان	محمدی	۱۳۹۲	نتیجه پژوهش از این قرار است که چنانچه کنترل های داخلی در دستگاه های دولتی بطور صحیح انجام گیرد، منجر به افزایش بهره وری در این دستگاه ها خواهد شد.
بررسی رابطه منبع کنترل و خودکنترلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش سبزواری رابطه معنی دار وجود دارد. بدین معنی که از یک سو هر چه قدر منبع کنترل افراد رو به سوی منبع بیرونی می رود تعهد کارکنان بیشتر و همچنین افراد دارای خود کنترلی بالاتر تعهد بیشتر در سازمان دارند.	نودهی و همکاران	۱۳۹۳	
ضرورت ارزیابی و گزارشگری کنترل های داخلی در بانک ها و موسسات اعتباری	رضا صابری	۱۳۹۳	نتیجه حاصل مقاله بیانگر این است که؛ با توجه به اهمیت و ضرورت استقرار سیستم کنترل های داخلی برای بانک ها در راستای تحقق اهداف بانک ها و نیز ارزیابی و گزارشگری کنترل های داخلی مطابق اصول نظارتی ۱۲ تا ۱۰ رهنمودهای بانک مرکزی و نیز الزام سازمان بورس و اوراق بهادار با توجه به دستورالعمل کنترل های داخلی سازمان بورس و اوراق بهادار، هیات مدیره و مدیریت ارشد بانک های بورسی و فرابورسی باید نسبت به استقرار یک سیستم کنترل های داخلی اثربخش و نیز ارزیابی و گزارشگری اثربخشی این سیستم کنترل های داخلی، براساس رهنمودهای بانک مرکزی و دستورالعمل کنترل های داخلی اقدام کنند.
ارزیابی اثر بخشی کنترل های داخلی در یک شرکت سرمایه گذاری	تقی نتاج و بهرامیان	۱۳۹۳	نتایج حاصل از پژوهش نشان میدهد که ارزیابی اثر بخشی کنترل های داخلی که از طریق اجرای مدلی عملی و با استفاده از طرح کوزو بدست آمده مورد اطمینان می باشد.
بررسی همبستگی تفویض اختیار و رضایت شغلی پرستاران	کفعمی و همکاران	۱۳۹۳	یافته های پژوهش نشان می دهد که میانگین نمره تفویض اختیار با رضایت شغلی از نظر آماری همبستگی معنی داری نداشتند ($p=826/0$, $r=-0/022$). همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که تفویض اختیار، ابزار مدیریتی موثری در افزایش رضایت شغلی پرستاران نمی باشد. در عین حال پژوهش های بیشتر در این زمینه

عنوان	پژوهشگر	سال	یافته
			لازم است.
تقویت سیستم کنترل داخلی و بررسی آثار منفی و زیان بار افشای اطلاعات	کیم و پارک	۲۰۱۳	نتیجه پژوهش نشان دهنده این است که افشای اطلاعات مشکلات کنترل داخلی به طور مستقیم با خطر شرکت و هزینه حقوق صاحبان سهام مرتبط است. همچنین واکنش بازار به نقاط ضعف در کنترل داخلی منفی است و شرکت های دارای مشکلات کنترل داخلی، ملزم به پرداخت دستمزد بیشتر به عوامل کنترلی و نظارتی می باشند.
قالب کنترل داخلی برای سیستم مطیع برنامه ریزی منابع سازمانی	جینگ فن و ژانگ دیوید	۲۰۱۴	نتایج حاکی از این است که چارچوب پیشنهادی به شرکت ها اجازه می دهد تا بهره وری حسابداری IT را افزایش و خطر کنترل را کاهش دهند. علاوه بر این، شرکت هایی که به این چارچوب مراجعه کنند و محدودیت های مدیریت IT خاص خود را در نظر گیرند می توانند مکانیزم مدیریت IT قوی تر ایجاد کنند.
مشخصات و توالی کنترل های داخلی در شرکت ها: تحلیل براساس تئوری اقتضایی	آنوکا جوکیپی	۲۰۱۴	این مقاله تلاش می کند مفهوم کنترل داخلی را مشخص کند. نتایج از مطالعه ۷۴۱ شرکت اینترنتی ناشی شده است. و نشان می دهد که شرکتها یک سیستم کنترل داخلی را با شرایط محیطی متناسب برای رسیدن به اثربخشی کنترل می پذیرند. همچنین این استراتژی یک اثر مهم آماری روی ساختار کنترل داخلی دارد.
چارچوب کنترل داخلی برای یک سیستم ERP سازگار	درک جان و همکاران	۲۰۱۴	نتایج حاکی از این است که چارچوب پیشنهادی به طور چشمگیری نقاط ضعف سیستم کنترل داخلی را پوشش داده و حتی منجر به تقویت آن نیز گردیده است و خطرات و آسیب هایی که از این محل متوجه سازمان ها می شد را بهبود بخشیده است. حمله به اطلاعات به طور کلی منجر به سرقت اطلاعات محرمانه، تقلب مالی، وب سرور های ضعیف و داده های عملیاتی فاسد شده می گردد، که همگی بر دقت و قابلیت اطمینان داده های مالی حاصل از سیستم اطلاعات تاثیر می گذارند. اگر سازمان ها موفق به ایجاد امنیت اطلاعات مناسب نباشند نمی توانند صحت و قابلیت اطمینان اطلاعات مالی خود را تضمین کنند.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف پژوهش، جزء پژوهش های کاربردی^۹ می باشد، و از نظر روش پژوهش، یک پژوهش توصیفی-تحلیلی^{۱۰} از نوع علی^{۱۱} (همبستگی)، به شیوه پیمایشی^{۱۲} می باشد. از این حیث مطالعه توصیفی می باشد که؛ مطالعه توصیفی برای تعیین و توصیف ویژگی های متغیرهای یک موقعیت صورت می گیرد و هدف آن تشریح جنبه هایی از پدیده مورد نظر پژوهشگر و با دیدگاهی فردی، سازمانی، صنعتی و نظایر آن می باشد (اوماسکاران، ۲۰۱۳، ۱۲۴). پژوهش پیش رو از نوع پژوهش پیمایشی است. و همچنین از نوع علی - هم بستگی می باشد، زیرا؛ به بررسی روابط و تاثیر گذاری متغیرها (مستقل بر وابسته) از نوع علی - هم بستگی پرداخته و در تحقیقات علمی و تحلیلی به شناسایی علل یک رویداد می پردازد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان شاغل در بانک ملی استان زنجان در سال ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ (به هنگام اجرای این پژوهش)، تشکیل داده است که به تفکیک حوزه فعالیت، در قالب جدول ذیل آورده شده است:

-
- 9 Applied Research
 - 10 Descriptive - Analytical
 - 11 Causal Research
 - 12 Survey Research

جدول ۲- جامعه آماری به تفکیک حوزه فعالیت

نام	تعداد پرسنل	درصد نسبت به کل
پرسنل ستادی مستقر در سرپرستی شعب	۹۰	٪۱۸/۳۷
شعبه ممتاز ب زنجان و بانک کارگشایی	۶۱	٪۱۲/۴۵
حوزه شرق زنجان	۱۱۹	٪۲۴/۲۸
حوزه غرب	۸۹	٪۱۸/۱۶
حوزه ابهر	۹۰	٪۱۸/۳۷
حوزه خدابنده	۴۱	٪۸/۳۷
جمع کل	۴۹۰	٪۱۰۰

برای انتخاب نمونه مورد نظر روش نمونه گیری احتمالی طبقه ای- نسبی به کار رفته و در داخل طبقات از روش نمونه گیری تصادفی برای انتخاب اعضای نمونه استفاده شده است. سپس، از آن برای انتخاب عضوهای هر یک از طبقات استفاده می کند (لاورنس نیومن، ۲۰۱۳، ۴۶۹). حداقل حجم نمونه (n) از رابطه زیر (کوکران) محاسبه می شود:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{490 \cdot (1/96)^2 \cdot (0/5) \cdot (0/5)}{(0/5)^2 (490 - 1) + (1/96)^2 (0/5) \cdot (0/5)} \approx 215$$

در این فرمول N جامعه آماری، d= /۰۵ دقت احتمالی مطلوب، Z=۱/۹۶ ضریب اطمینان ۹۵٪ و p =/۰۵ و q= /۰۵ می باشد. که در اینصورت تعداد نمونه ۲۱۵ عدد بدست می آید. متغیرهای پژوهش شامل شاخص کنترل داخلی موثر (شامل خود کنترلی، اخذ بازخورد مستمر از سوی مدیران، معیارها و استانداردهای کمی و کیفی، استفاده از اخلاق حرفه ای در امر کنترل و تفویض اختیارات متناسب با مسئولیت افراد) به عنوان متغیر مستقل و شاخص رضایت مندی شغلی، به عنوان متغیر وابسته یا پاسخ می باشد. برای جمع آوری و گردآوری اطلاعات اولیه از پرسشنامه (استاندارد بومی سازی شده همچون: تانجی (۲۰۱۱)، انجمن صنعتی انگلستان (۲۰۱۰)، جیمز و پنیادز (۲۰۱۲)، پراجگو و سوهل (۲۰۱۰) و محقق ساخته) که حاوی ۳۶ سؤال جهت آزمون و سنجش فرضیه های پژوهش استفاده شده است.

جدول ۳- گویه های پرسشنامه به تفکیک ابعاد و نحوه نمره دهی

نوع متغیر	فرضیه ها	تعداد گویه	گویه ها	نمره	نام پرسشنامه
مستقل	خود کنترلی	۶	۱-۶	۶-۳۰	استاندارد (تانجی، ۲۰۱۱) و محقق ساخته
	اخذ بازخورد مستمر	۵	۱-۵	۵-۲۵	استاندارد (دانشگاه تهران، ۱۳۹۱)، محقق ساخته
	معیارها و استانداردها	۵	۱-۵	۵-۲۵	محقق ساخته
	اخلاق حرفه ای	۶	۱-۶	۶-۳۰	استاندارد (دانشگاه تهران، ۱۳۹۱)، محقق ساخته
	تفویض اختیار	۳	۱-۳	۳-۱۵	استاندارد (انجمن صنعتی انگلستان، ۲۰۱۰) و محقق ساخته
وابسته	رضایت مندی	۴	۱-۴	۴-۲۰	استاندارد (پراجگو و سوهل، ۲۰۱۰)

این پرسشنامه شامل طیف پنج گزینه ای لیکرت ۱۳ بوده و پاسخ دهنده با انتخاب یکی از گزینه ها ی کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم و کاملاً مخالفم، نظرات خود را در خصوص گویه های طرح شده ارائه می نماید. مقیاس داده ها در پرسشنامه ها، مقیاس رتبه ای (ترتیبی) و فاصله ای، با احتساب نمراتی به ترتیب ۵، ۴، ۳، ۲ و ۱ برای گزینه ها طراحی شده است. تعیین پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ انجام شده است. آلفای کرونباخ نشان می دهد که تا چه حد برداشت پاسخگویان از سوالات یکسان است. اساس این ضریب بر پایه مقیاس ها است. هر قدر شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیکتر باشد، همبستگی درونی بین سوالات بیشتر و در نتیجه پرسش ها همگن تر خواهند بود. طبق ضرایب محاسبه شده که بیشتر از ۰/۷ بوده اند، پایایی این پژوهش در حد قابل قبولی می باشد.

جدول ۴- آلفای کرونباخ محاسبه شده

متغیر ها	ابعاد	تعداد گویه ها	میزان آلفای کرونباخ
$\left. \begin{array}{l} \text{بازاریابی} \\ \text{مدیریت منابع} \\ \text{مالی} \\ \text{انگیزش} \\ \text{و} \\ \text{فرهنگ سازمانی} \end{array} \right\}$	خود کنترلی	۶	۰/۸۲۳
	اخذ باز خورد مستمر	۵	۰/۸۰۶
	معیار ها و استانداردها	۵	۰/۸۶۱
	اخلاق حرفه ای	۶	۰/۹۲۱
	تفویض اختیار	۳	۰/۸۷۲
کنترل های داخلی		۲۵	۰/۸۵۶
رضایت مندی		۶	۰/۹۳۶
مجموع پرسشنامه		۳۱	۰/۸۶

برای تحلیل داده ها از آزمون های توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در این رابطه، ابتدا با استفاده از آمارهای جداول توصیفی، برخی از خصوصیات مهم اعضای نمونه آماری، که برای استفاده کنندگان به سادگی قابل فهم باشد از روش هایی مثل طبقه بندی اطلاعات، رسم نمودارها و محاسبه شاخص های مد، میانگین و انحراف معیار و نمایش توزیع فراوانی داده ها، استفاده شده است.

در مرحله بعد با استفاده از آزمون های در مرحله بعد برای بررسی میزان همبستگی و ارتباط بین متغیرهای کنترل داخلی و متغیر رضایت مندی شغلی فعالیت کارکنان بانک ملی استان زنجان، از تحلیل رگرسیونی چند متغیره با تاکید بر مقدار بتای استاندارد استفاده شده است. شرط لازم برای استفاده از رگرسیون، هم توزیع بودن متغیر پاسخ و مانده ها می باشد که باید دارای توزیع نرمال باشند. رگرسیون رابطه نزدیکی با ضریب همبستگی دارد. بدین معنا که برای انجام رگرسیون، باید ضریب همبستگی را محاسبه کرد. در این آزمون، فرض صفر ($H_0: \mu_1 \neq \mu_2$) براین است که بین متغیرهای کنترل داخلی و متغیر رضایت مندی شغلی فعالیت کارکنان بانک ملی استان زنجان رابطه وجود ندارد. فرض بدیل ($H_1: \mu_1 = \mu_2$) نیز بیان می کند متغیر مستقل با متغیر وابسته ارتباط معنادار دارد. گفتنی است که محاسبات آماری با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است.

تحلیل یافته ها

نتایج آمارهای توصیفی از جامعه آماری نشان می دهد که اکثر جامعه آماری با ۸۲٫۸ درصد مرد است. در زمینه سن نیز اکثر جامعه آماری در محدوده سنی ۳۶ تا ۴۵ سال قرار دارند. علاوه براین، ۹۶ درصد جامعه آماری در بین ۳۰ تا ۵۵ سالگی می باشند. و این امر نشان دهنده جوان بودن جامعه آماری است. از نظر میزان تحصیلات نیز، حدود ۵۰ درصد جامعه آماری لیسانس هستند. در این بین ۱۴ درصد نیز دارای مدرک تحصیلی دیپلم می باشند. نکته مهم دیگر در زمینه میزان پست سازمانی جامعه آماری، اینکه ۳۸ درصد افراد پست متصدی امور بانکی را دارند. این درحالی است که در توزیع پرسشنامه سعی گردید از تمامی پست ها نظر سنجی به عمل آید. نکته مهم دیگر، میزان سابقه کاری جامعه آماری است. در توزیع پرسشنامه

سعی شده است که از هر سابقه کاری نظر سنجی گردد برای همین، تقریباً میزان سابقه های کاری مساوی بوده است و از هر سابقه ای نظر سنجی شده است.

بررسی ویژگی های جامعه آماری نشان می دهد توزیع پرسشنامه بین کارمندان با ویژگی های توصیفی مختلف انجام شده است. و تنوع جامعه آماری می تواند در تبیین نوع اثر بخشی و رضایت مندی شغلی حائز اهمیت باشد.

جدول ۵- ویژگی های جامعه آماری

درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی	درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی
۱۸,۶	۴۰	کارشناس	۸۲,۸	۱۷۸	مرد
۰,۹	۲	بازرس	۱۷,۲	۳۷	زن
۳,۷	۸	مستول شعبه	۳,۳	۷	کمتر از ۳۰
۳,۷	۸	معاون شعبه	۲۳,۳	۵۰	۳۰-۳۵
۱۶,۷	۳۶	رئیس دایره	۴۰,۹	۸۸	۳۶-۴۵
۷,۰	۱۵	معاون دایره	۳۲,۱	۶۹	۴۶-۵۵
۳۸,۶	۸۳	متصدی امور بانکی	۰,۵	۱	بالاتر از ۵۵
۱۰,۷	۲۳	سایر	۱۴,۴	۳۱	دیپلم
۱۱,۶	۲۵	کمتر از ۵	۱۷,۷	۳۸	فوق دیپلم
۲۰,۵	۴۴	۶-۱۰	۴۹,۳	۱۰۶	لیسانس
۲۷,۴	۵۹	۱۱-۱۵	۱۷,۷	۳۸	فوق لیسانس
۲۲,۸	۴۹	۱۶-۲۰	۰,۹	۲	دکتری
۱۷,۷	۳۸	بالاتر از ۲۰			

در پژوهش حاضر پس از انجام آزمون های نرمال بودن، مشخص گردید که داده ها از توزیع نرمال برخوردار می باشند و برای آنالیز واریانس نیز مناسب می باشند، لذا از آزمون کروسکال-والیس صرفاً به عنوان یافته های پژوهش استفاده می شود و عوامل میزان تحصیلات، سابقه و پست سازمانی به عنوان مهم ترین آیت می کیفی پاسخ دهندگان، بر روی نتایج از آزمون کروسکال-والیس استفاده می گردد. پیش فرض های پژوهش نیز به شرح زیر می باشند:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : \text{افراد با ویژگی های مختلف رضایت مندی یکسانی در مورد ابعاد کنترل های داخلی دارند} \\ H_1 : \text{افراد با ویژگی های مختلف رضایت مندی یکسانی در مورد ابعاد کنترل های داخلی ندارند} \end{array} \right.$$

در نتایج بدست آمده از آزمون فوق، با توجه به میانگین رتبه هر گروه از پاسخ دهندگان و سطح معنی داری در ویژگی نوع پست سازمانی برابر (۰/۵۰۲) و ویژگی سن جامعه آماری برابر (۰/۱۷۳) که از ۰/۰۵ کوچکتر نمی باشد، لذا شواهد کافی برای رد و عدم تفاوت بین دیدگاه های افراد با ویژگی های مختلف رضایت مندی در رابطه با آیت "شاخص های کنترل های داخلی موثر" وجود ندارد. یعنی افراد با ویژگی های مختلف رضایت مندی دیدگاه های یکسانی در مورد شاخص های کنترل های داخلی دارند و فرض H_0 تایید می شود.

در مقابل، نتایج بدست آمده از آزمون کروسکال-والیس در ویژگی میزان تحصیلات، با توجه به میانگین رتبه هر گروه از پاسخ دهندگان، سطح معنی داری آن (۰/۰۴۶) است که این مقدار از ۰/۰۵ کوچکتر می باشد. لذا شواهد کافی برای رد و عدم تفاوت بین دیدگاه های افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با آیت "شاخص های کنترل های داخلی" وجود دارد. یعنی افراد با مدارک تحصیلی مختلف دیدگاه های متفاوتی در مورد شاخص های کنترل های داخلی دارند لذا فرض H_0 رد و فرض H_1 تایید می شود.

بدین ترتیب، می توان گفت که کارکنان با سطح تحصیلات متفاوت، رضایت مندی یکسانی از فعالیت در بانک و کنترل داخلی ندارند. در این رابطه، کارکنان با مدرک دیپلم بیشترین رضایت مندی و با مدرک فوق لیسانس کمترین رضایت مندی را از کنترل های داخلی در بانک دارند.

جدول ۶- تفاوت دیدگاه های گروه های پاسخ دهنده به سوالات مربوط به کنترل های داخلی

نوع پست سازمانی	تعداد	میانگین رتبه	آماره آزمون	سن	تعداد	میانگین رتبه	آماره آزمون	تعداد	میانگین رتبه	آماره آزمون
کارشناس	۳۵	۱۱۱/۲	۶/۳۲۷ P-value ۰/۵۰۲	کمتر از ۵	۲۵	۱۱۲/۳۰	۹/۱۷۱ P-value ۰/۰۴۶	دیپلم	۳۱	۱۲۶/۲۹
بازرس	۲	۱۰۸/۵		۶-۱۰	۴۴	۹۳/۵۹		فوق دیپلم	۳۸	۹۶/۲۰
مسئول شعبه	۸	۹۶/۷		۱۱-۱۵	۵۹	۱۱۳/۳۵		لیسانس	۱۰۶	۱۱۰/۲۱
معاون شعبه	۸	۱۰۸/۵		۱۶-۲۰	۴۹	۱۰۶/۳۷		فوق لیسانس	۳۸	۹۸/۶۲
رئیس دایره	۳۳	۱۱۷/۱		بالاتر از ۲۰	۳۸	۱۱۵/۶۶		دکتری	۲	۱۰۸/۵۰
معاون دایره	۱۵	۱۲۷/۴								
متصدی بانک	۸۳	۱۰۱/۴								
سایر	۳۱	۱۰۵/۵								

با توجه به اینکه ویژگی های جامعه آماری چندان بر رضایت مندی آنها از فعالیت در بانک و وجود کنترل های داخلی تاثیر ندارد. و فقط در برخی موارد مانند سطح تحصیلات تفاوت های اندکی مشاهده شد، می توان به تبیین روابط بین رضایت مندی شغلی و میزان کنترل های داخلی در یک حالت کلی پرداخت. برای همین از آزمون از آزمون رگرسیون خطی برای تبیین روابط بین متغیرها استفاده شده است. همانطوری که ملاحظه می شود که ضریب همبستگی بین این دو متغیر یعنی خود کنترلی و رضایت مندی برابر ۰,۱۶۸ می باشد که مثبت بودن این مقادیر نشان دهنده رابطه مستقیم بین متغیرها و همچنین، با توجه به مقدار Sig که کمتر از ۵ درصد می باشد وجود رابطه مستقیم و معنادار در سطح خطای ۵ درصد بین خود کنترلی با رضایت مندی شغلی تایید می شود. یعنی خود کنترلی بر رضایت مندی فعالیت کارکنان بانک ملی استان زنجان تاثیر مثبت معناداری می گذارد.

جدول ۷- ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر وابسته و ابعاد آن با مستقل اول

نتیجه آزمون	مقدار Sig	ضریب همبستگی r	تعداد	متغیرها	
				وابسته	مستقل
رابطه معنادار است	۰,۰۱۴	۰,۱۶۸	۲۱۵	نواوری	خود کنترلی

نتیجه گیری و پیشنهادات

بر اساس ادبیات پژوهش، هدفی که در خود کنترلی دنبال می شود، ایجاد حالتی درون فرد است که بدون کنترل یک عامل خارجی، او را به انجام وظایفش متمایل سازد. انجام این هدف جز از طریق کار فرهنگی بر روی افراد سازمان و ایجاد رضایت مندی بین آنها عملی نخواهد بود. در اسلام زمینه های اعتقادی به گونه ای است که بهترین بستر رشد برای خود کنترل ساختن افراد معتقد فراهم است و اعتقاد فرد مسلمان بهترین کنترل کننده درونی برای او به شمار می آید. همچنین با توجه به ادبیات پژوهش حاضر، یکی دیگر از راه های توسعه رضایت شغلی کارکنان، آگاهی کارکنان از نتایج کار و فعالیتشان می باشد زیرا بهترین محرک انگیزشی برای کارکنان، بازخوردی است که در زمینه کارشان دریافت می کنند. اگر کارکنان در مورد کارهایشان بازخوردی دریافت نکنند، اغلب به سختی می توانند عملکردشان را تصحیح کرده و بهبود بخشند.

مسئولیت پذیری اخلاقی نقش موثری در افزایش کارایی و اثر بخشی سازمان دارد و هر چه سازمان اخلاقی تر باشد موفق تر است و هر چه نا کامی بر او آید در تحلیل نهایی، فقدان اخلاق حرفه ای را یکی از مهم ترین عوامل آن خواهیم یافت. و نهایتاً

واگذاری اختیار موجب تحریک یا ایجاد انگیزه برای کارکنان خواهد شد. نتیجه تحقیقات نشان می دهد که افراد احساس می کنند باید موثر واقع شوند و باید به آن ها میدان داده شود تا به نتایج یا بازدهی هایی دست یابند. چون قدرت کارکنان و اعضای سازمان افزایش یابد، برای انجام کارها دارای انگیزه بیشتری خواهند شد، زیرا آن ها مایل اند که اثر بخشی خود را افزایش دهند و همواره در پی این هستند تا با استفاده از ابتکار عمل و خلاقیت های خود کارها را انجام دهند.

علاوه براینکه یافته های نظری پژوهش، تاثیر کنترل های داخلی و رفتار عادلانه بین کارکنان بر گسترش رضایت مندی بین کارکنان تاکید دارد. نتایج یافته های کمی نیز نشان داد که بطور توسط، افزایش سیاست های کنترل داخلی در بین کارکنان و رفتار عادلانه و تقسیم کار منطقی بین کارکنان با ضریب همبستگی ۰،۱۶۸ و سطح معناداری ۰،۰۱۴ موجب افزایش رضایت مندی بین کارکنان خواهد گردید. در این بین، نتایج بررسی ویژگی های جامعه آماری از نظر میزان تحصیلات، پست سازمانی و سابقه فعالیت با آزمون کروسکال والیس، نشان داد که میانگین رتبه هر گروه از پاسخ دهندگان و سطح معنی داری در ویژگی نوع پست سازمانی برابر (۰/۵۰۲) و ویژگی سن جامعه آماری برابر (۰/۱۷۳) که از ۰/۰۵ کوچکتر نمی باشد، لذا شواهد کافی برای رد و عدم تفاوت بین دیدگاه های افراد با ویژگی های مختلف رضایت مندی در رابطه با آیتیم "شاخص های کنترل های داخلی موثر" وجود ندارد. در مقابل، در ویژگی میزان تحصیلات، با توجه به میانگین رتبه هر گروه از پاسخ دهندگان، سطح معنی داری آن (۰/۰۴۶) است که این مقدار از ۰/۰۵ کوچکتر می باشد. لذا شواهد کافی برای رد و عدم تفاوت بین دیدگاه های افراد با تحصیلات مختلف در رابطه با آیتیم "شاخص های کنترل های داخلی" وجود دارد.

بدین ترتیب، افراد با سطح تحصیلات متفاوت نسبت به عملکرد دیگر همکاران خود و نحوه برخورد با آنها حساس بوده و انتظار دارند نسبت به دانش و آگاهی آنها، کنترل و ارزیابی شوند. در مقابل، با توجه به ضابطه مند بودن کنترل براساس پست سازمانی و سابقه فعالیت، کارکنان بانک ها از این نظر مشکل خاصی ندارد. و نسبت به وضعیت خود راضی هستند. بطور کلی، یکی از حیاتی ترین ارکان یک مدیریت سالم و کارآمد وجود یک نظام کامل و دقیق کنترلی و نظارتی است. البته ضرورت وجود کنترل به معنای نداشتن اعتماد به کارکنان سازمان نبوده و سفارش به داشتن یک نظام قوی کنترلی نیز به معنای توصیه به نداشتن اعتماد به کارکنان نیست، بلکه باید در یک عبارت کوتاه گفت: "اعتماد در سازمان خوب است، ولی کنترل لازم است." از این رو رضایت شغلی و بدنبال آن، اثر بخشی^{۱۴} بانک بستگی به کنترل های موثر و کارآمد و عوامل دیگری همچون نوآوری و خلاقیت فردی و نیز شیوه ها و اعمال مدیریت انسان مدار دارد. و این فرایندها فقط در سایه رضایت از وضع موجود و تلاش برای حفظ و گسترش آن ادامه پیدا می کند. با توجه به موارد ذکر شده، بمنظور توسعه عملکرد کارکنان بانک ها، رعایت موارد زیر الزامی به نظر می رسد:

➤ ایجاد کارگروه کنترل های داخلی و بهینه سازی کنترول به منظور شناسایی، تحلیل و رفع آسیب ها با حضور مدیران و کارشناسان ارشد بانک.

➤ بها دادن به مسائل دینی و اخلاقی در سازمان و برگزاری کلاس های عقیدتی برای کارکنان جهت آشنایی هر چه بیشتر با مسائل فوق جهت تقویت نیروی خود کنترلی در کارکنان.

➤ ارزیابی کفایت مستندات تسهیلات و کنترل بر عملکرد گیرنده آن (بعد از اعطای تسهیلات).

➤ ایجاد حس اعتماد آفرینی در کارکنان از سوی مدیران (پایبندی به تعهدات و وعده هایی که به کارکنان داده می شود، روراستی و صادق بودن با آنان، در نظر گرفتن مصالح و منافع کارکنان و دفاع از حقوق کارکنان به خصوص کارکنان صف در اخذ تصمیمات مدیریتی و ...).

منابع

استونر، جیمز؛ فریمن، ادوارد (۲۰۱۳)؛ "مدیریت رهبری و کنترل"؛ علی پارسائیان و سید محمد اعرابی؛ جلد سوم؛ چاپ و نشر بازرگانی.

¹⁴ Effectiveness

بیانات مقام معظم رهبری در جمع مدیران سازمان بازرسی کل کشور (۱۳۷۵).
حیدرعلی، هومن (۱۳۹۵) تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی،
چاپ اول.
محمدنیا، اشرف (۱۳۹۰) رضایت شغلی، شرط موفقیت بانکها، مجله بانک و اقتصاد، شماره ۱۱۶، صص ۵۷-۵۴.

Tompson David, P james, FMcnamar, john R. Hoil (2007). Job satisfaction in Educational Organization; Educational organizations quarterly, Vol:33, No: 1.