

Original Article (Quantified)

# Investigating the effect of customer's offensive behavior and work stress on job satisfaction with the mediating role of job burnout

Neda Zarin Negar<sup>1</sup> , Mohsen Najafi<sup>2</sup> , Moslem Salari Moghadam<sup>3</sup> 

1- Assistant Professor of Management Department, Binaloud Institute of Higher Education, Mashhad, Iran

2- PhD in Public Administration, Department of Public Administration, Faculty of Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

3- Masters degree, Management Department, Binalood Institute of Higher Education, Mashhad, Iran.

**Receive:**

10 June 2024

**Revise:**

17 August 2024

**Accept:**

28 August 2024

**Abstract**

The present study was conducted with the aim of investigating the effect of customer insulting behavior and work stress on job satisfaction with the mediating role of job burnout. The statistical population in this study is the employees of Sepah Bank branches in Mashhad with a number of 630 people, and the minimum sample size was determined as 240 people by the Cochran formula. The sampling method was available non-probable. In this study, the data collection tool was a standard questionnaire, which was translated and localized, and its validity and reliability were examined. Cronbach's alpha and composite reliability coefficient were used for reliability, the content validity was confirmed by professors, and the construct validity was confirmed by confirmatory factor loadings analysis. In order to examine the hypotheses, structural equation modeling was facilitated using SmartPLS software. Based on the results obtained, the direct effect of customer insulting behavior and work stress on job burnout was confirmed. The effect of job burnout on employee job satisfaction was also confirmed. In this study, the direct effect of customer insult behavior and work stress on job satisfaction was not confirmed, but they affect job satisfaction through job burnout.

**Keywords:**

Customer abusive behavior,  
Work stress,  
Job satisfaction,  
Burnout.

Please cite this article as (APA): zarin negar, N., Najafi, M. and Salari moghadam, M. (2024). Investigating the effect of customer's offensive behavior and work stress on job satisfaction with the mediating role of job burnout. *Journal of New Approaches in Management and Marketing*, 3(2), 72-97.



<https://doi.org/10.22034/jnamm.2025.511966.1080>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

**Publisher:** Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business

**Corresponding Author:** Mohsen Najafi

**Email:** mohsen.najafi00@gmail.com

## **Introduction**

Job satisfaction is one of the key concepts in human resource management that has a significant impact on the individual and organizational performance of employees. Job satisfaction is defined as a positive and enjoyable feeling towards a job that can lead to improved productivity, increased employee retention in the organization, and improved organizational performance. However, job satisfaction is affected by several factors, including customer insult behavior and work stress. In service organizations, employees constantly interact with customers, and these interactions can lead to inappropriate behaviors from customers. Customer insult behavior, as one of the stressors in the workplace, can have a negative impact on employee well-being and job satisfaction (Judge et al., 2020).

On the other hand, work stress is also known as one of the factors affecting job satisfaction. Work stress can be caused by high workload, time pressure, role conflict, and other factors related to the workplace (Yang, 2019). Chronic work stress can lead to emotional exhaustion, reduced energy, and ultimately burnout. Burnout, as a syndrome caused by chronic stress, is accompanied by symptoms such as reduced energy, pessimism about the job, and reduced professional efficiency. This phenomenon can have a negative impact on job satisfaction and employee performance. Based on what has been explained, this study seeks to find an answer to the following question: What is the effect of abusive customer behavior and work stress on job satisfaction with the role of a mediator of burnout? Accordingly, the results of this study can be applicable to managers of service-oriented organizations and companies in addition to bank managers.

## **Literature and Research Background**

### **Job Satisfaction**

Job satisfaction, as one of the most important concepts in human resource management, has a significant impact on individual and organizational performance. Job satisfaction is defined as a positive and enjoyable feeling towards one's job that can lead to improved productivity and increased employee retention in the organization. Job satisfaction is influenced by several factors, including working conditions, relationships with colleagues, payments and benefits, and work-life balance. Researches have shown that job satisfaction is positively associated with productivity, organizational commitment, and reduced turnover rates (Prasetyo et al., 2021).

### **Customer Offensive Behavior**

Customer offensive behavior refers to physical or verbal behaviors by customers that are contrary to social norms and organizational expectations. These behaviors can include disrespect, insults, aggression, and other inappropriate behaviors. Customer offensive behavior can have a negative impact on employees' well-being and job satisfaction, leading to increased levels of stress and emotional exhaustion. Research has shown that customer offensive behavior is positively associated with increased levels of work stress and burnout (Bi et al., 2021).

### **Work stress**

Work stress, as one of the factors affecting job satisfaction, can be caused by high workload, time pressure, role conflict and other factors related to the work environment. Chronic work stress can lead to emotional exhaustion, reduced energy and ultimately burnout. Researches have shown that work stress is positively associated with reduced job satisfaction and increased turnover rates (Prasetyo et al., 2021).

### Job burnout

As a syndrome caused by chronic stress, burnout is associated with symptoms such as reduced energy, pessimism towards the job, and reduced professional efficiency. This phenomenon can have a negative impact on job satisfaction and employee performance. Job burnout is often caused by continuous stressful interactions with customers, high workload and lack of organizational support. Researches have shown that burnout is positively associated with reduced job satisfaction and increased turnover rates (Soelton et al., 2020).

### Research Background

The the research results of Mehrara & Bahramzadeh (2023) entitled The Effect of Electronic Service Quality on Customer Behavior with the Mediating Role of Customer Satisfaction (Case Study of Digikala Online Store Customers in Sari City), showed that customer satisfaction has a significant effect on customer behavior in online shopping, purchase motivation, and purchase behavior from the Digikala online store.

Gustiawan et al., (2023) conducted a study entitled Customer Rudeness, Employee Burnout, and Job Satisfaction in the Indonesian Hospitality Sector: A Socio-Economic Situation Perspective. The results of the study of 192 statistical samples collected show that customer insulting behavior has a positive and significant effect on employee burnout and emotional exhaustion. Also, rude behavior reduces employee job satisfaction.

Pu et al., (2022) conducted a study entitled The Effects of Customer Rudeness on Turnover Intention in Chinese Hotel Employees: A Chain Mediation Model. The results show that customer rudeness affects employees' turnover intention by affecting job burnout, job satisfaction, and professional identity.

### Research Methodology

This research is applicable in terms of purpose, and descriptive-survey in terms of method. The statistical population of this research included all employees of Sepah Bank branches in Mashhad with a number of 630 people, and using the Cochran formula, the minimum sample size was determined as 240 people. The sampling method in this research was non-probable and available. The data required for this research were collected through documentary methods and internet search as well as field methods. The data collection tool was a standard questionnaire, examined for validity and reliability after translation and localization. Cronbach's alpha and composite reliability coefficient were used to examine reliability, and its content validity was confirmed by professors, and construct validity was confirmed by confirmatory factor loadings analysis.

### Research findings

The results of this study were presented in the form of 2 main hypotheses and 5 sub-hypotheses and were tested: Insulting customer behavior has an effect on job satisfaction of employees of Sepah Bank in Mashhad with the mediating role of job burnout. The results show that the path coefficient is -0.103, the significance level is 0.011, and the t-statistic is 2.547, which confirms the first main hypothesis. The VAF index was also 0.83, which indicates the full role of job burnout as a mediating variable. In the second main hypothesis, work stress has an effect on job satisfaction with the mediating role of job burnout. The results of this hypothesis were also confirmed with a path coefficient of -0.338, a significance level of 0.000, and a t-statistic of 9.266. In examining the sub-hypotheses, customer insulting behavior did not have a significant direct effect on job satisfaction (path coefficient: 0.007, significance level: 0.925, and t-statistic equal to 0.094), but it had a significant effect on

burnout (path coefficient: 0.186, significance level: 0.003, and t-statistic equal to 2.960). On the other hand, work stress did not have a significant direct effect on job satisfaction (path coefficient: 0.044, significance level: 0.679, and t-statistic equal to 0.415), but it had a significant effect on burnout (path coefficient, 0.610, significance level 0.000, and t-statistic equal to 10.248). Finally, burnout had a significant and negative effect on job satisfaction (path coefficient -0.55, significance level 0.000, and t-statistic is 10.706).

### **Discussion and Conclusion**

The results of this study show that customer insulting behavior and work stress do not directly affect job satisfaction, but they do affect job satisfaction through job burnout. These findings highlight the importance of managing job burnout in service organizations such as banks. Organizational managers should prevent job burnout by creating a positive work environment, reducing work stress, and providing necessary support for employees. Also, training employees in dealing with customer insulting behavior and using new technologies to reduce direct interactions with customers can help reduce work stress and improve job satisfaction. Based on the results obtained, the following suggestions are made:

- Increasing informal interactions: Holding recreational and sports camps and competitions between branches can help improve employee interactions and reduce burnout.
- Matching workload to employee capabilities: Managers should match employee workload and responsibilities to their capabilities to prevent stress and burnout.
- Conflict management: Managers' support for employees when organizational problems arise and managing conflicts can help reduce burnout.
- Using new technologies: Using offline services and service kiosks can prevent abusive customer behavior.
- Employee training: Training employees in dealing with angry and dissatisfied customers can help reduce work stress and improve job satisfaction.

## بررسی تاثیر رفتار توهین آمیز مشتری و استرس کاری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی

ندا زرین نگار<sup>۱</sup>، محسن نجفی<sup>۲</sup>، مسلم سالاری مقدم<sup>۳</sup>

۱- استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی بینالود، مشهد، ایران

۲- دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۳- کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی بینالود، مشهد، ایران

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر رفتار توهین آمیز مشتری و استرس کاری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی انجام شده است. جامعه آماری در این پژوهش، کارکنان شعب بانک سپه در مشهد با تعداد ۶۳۰ نفر هستند که با استفاده از فرمول کوکران حداقل حجم نمونه آماری ۲۴۰ نفر تعیین شد. روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس بوده است. در این تحقیق ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده که پس از ترجمه و بومی سازی شدن، روایی و پایایی آن بررسی شده است. برای پایایی از آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی استفاده شده و روایی محتوایی آن توسط اساتید و روایی سازه با روش تحلیل بارهای عاملی تاییدی، تأیید شده است. بمنظور بررسی فرضیه ها از مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده نرم افزار اسمارت پی آل اس بهره گرفته شده است. براساس نتایج بدست آمده تاثیر مستقیم رفتار توهین آمیز مشتری و استرس کاری بر فرسودگی شغلی تأیید شد. همچنین تأثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان تأیید گردید. در این تحقیق تأثیر مستقیم رفتار توهین آمیز مشتری و استرس کاری بر رضایت شغلی تأیید نگردید اما به واسطه فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی اثرگذار هستند.

تاریخ دریافت: ۲۱ خرداد ۱۴۰۳

تاریخ بازنگری: ۲۷ مرداد ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۰۷ شهریور ۱۴۰۳

### کلید واژه ها:

رفتار توهین آمیز مشتری،  
استرس کاری،  
رضایت شغلی،  
فرسودگی شغلی.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): زرین نگار، ندا، نجفی، محسن و سالاری مقدم، مسلم. (۱۴۰۳). بررسی تاثیر رفتار توهین آمیز مشتری و استرس کاری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی. فصلنامه رویکردهای نوین در مدیریت و بازاریابی، ۳(۲)، ۹۷-۷۲.

 <https://doi.org/10.22034/jnamm.2025.511966.1080>



Authors retain the copyright and full publishing rights.  
Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور

نویسنده مسئول: محسن نجفی

ایمیل: mohsen.najafi00@gmail.com

## مقدمه

از آنجا که کارکنان اصلی‌ترین رکن سازمان‌ها و مهم‌ترین مؤلفه در تحقق اهداف سازمانی بمنظور کسب مزیت رقابتی محسوب می‌شوند، داشتن نگاه جامع و راهبردی در حوزه سرمایه‌های انسانی سازمانی امری ضروری است. یکی از موضوعات بسیار ضروری در حوزه مدیریت کارکنان به‌منظور بهبود عملکرد و ارتقا بهره‌وری سازمانی، توجه به مفهوم رضایت شغلی است. رضایت شغلی یکی از پیچیده‌ترین حوزه‌هایی است که مدیران امروزی با آن مواجه هستند. زمانی که کارکنان از شغل خود راضی هستند، عملکرد بهتری خواهند داشت و ماندگاری طولانی‌تری در سازمان دارند. به همین دلیل است که بررسی رضایتمندی آنها ضروری است (Judge & et al, 2020). بنابراین می‌توان گفت رضایت شغلی مهم است زیرا به انگیزه و مشارکت کارکنان و در نهایت ارتقا بهره‌وری و عملکرد کمک می‌کند. اما رضایت تحت تأثیر متغیرهای مختلفی است که در تحقیقات متعدد به آن پرداخته شده است. به‌منظور ایجاد نیروی کار راضی، مهم است که ارزیابی انجام شود که کارکنان در شغل خود برای چه چیزهایی ارزش قائل هستند. علاوه بر این، سازمان‌ها باید تلاش کنند تا یک محیط کاری مثبت ایجاد کنند که در آن کارکنان احساس حمایت و قدردانی کنند.

از طرفی از جمله عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، نوع برخورد مشتریان یا کارکنان در سازمان‌های خدمات محور است. تعاملات مکرر، ذات مشاغل کارکنان خط مقدم در سازمان‌های خدماتی است که اغلب شامل برخورد با مشتریانی است که رفتارهای غیردوستانه و غیرمحترمانه دارند. این نشان دهنده یک دردسر روزانه برای کارکنان است و از آنجایی که سیاست «همیشه حق با مشتری است» مشخصه سازمان‌هایی است که بر اساس رضایت مشتری رشد می‌کنند، کارکنان خط مقدم باید به‌طور مکرر احساسات خود را کنترل کنند و منابع زیادی به در این مورد صرف کنند. رفتار توهین آمیز مشتری به عنوان درجه‌ای از درک کارمند تعریف می‌شود که مشتری به شیوه‌ای ناهنجار رفتار می‌کند و رابطه منفی با رفاه و رضایت شغلی کارکنان دارد. تحقیقات زیادی نشان داده است که این رفتارها اثرات نامطلوبی از نظر افزایش سطح استرس کارکنان نیز دارد که منجر به خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی می‌شود. بنابراین از آنجایی که تعامل با مشتری نشان دهنده ذات فعالیت اصلی یک کارمند در سازمان‌های خدمات محور است و حذف این عامل استرس‌زا یک گزینه ساده نیست؛ لذا این موضوع باید مورد توجه محققان باشد (Yang, 2019).

استرس کاری یکی دیگر از عواملی است بر رضایت شغلی اثرگذار است. هر شغلی می‌تواند دارای عناصر استرس‌زا باشد؛ حتی اگر شخص علاقه‌مند به کاری باشد که انجام می‌دهد. در کوتاه‌مدت، این استرس ممکن است برای انجام یک ضرب‌الاجل یا انجام یک تعهد چالش‌برانگیز تحت فشار قرار بگیرد که امری طبیعی است (Bostock & et al, 2019)؛ اما زمانی که استرس کاری مزمن می‌شود، می‌تواند طاقت‌فرسا و برای سلامت جسمی و روحی مضر باشد. نظرسنجی سالانه بررسی استرس کاری در آمریکا به‌طور مستمر نشان می‌دهد که اکثر آمریکایی‌ها از کار به عنوان منبع مهم استرس یاد می‌کنند. همیشه نمی‌توان از تنش‌هایی که در کار رخ می‌دهد اجتناب کرد؛ با این حال می‌توان برای مدیریت استرس ناشی از کار تمهیداتی اندیشید که این امر بایستی مد نظر مدیران قرار گیرد (Danial & et al, 2019).

در ادامه عامل دیگری که در مطالعات مختلف به عنوان مؤلفه اثرگذار بر رضایت شغلی معرفی شده است، فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی یک سندرم ناشی از استرس مزمن از کار است که با علائمی مانند احساس کاهش انرژی یا خستگی مشخص می‌شود. افزایش فاصله ذهنی از شغل یا احساس منفی‌گرایی یا بدبینی مرتبط با شغل در اثر فرسودگی

شغلی پدیدار می‌شود و در نهایت کارایی حرفه‌ای فرد کاهش می‌یابد (Lubbadeh, 2020). از آنجایی که فرسودگی شغلی نوعی اختلال روانی است. بنابراین، می‌تواند بر ابعاد مختلف رفتاری و افکاری کارکنان اثرگذار باشد. فرسودگی شغلی اغلب مزمن است؛ به این معنی که این احساسات ممکن است برای مدت طولانی وجود داشته باشند. همین موضوع به تنهایی کافی است تا عملکرد شخص را دچار ضعف کند، بدلیل این که فرسودگی شغلی بیماری جسمی محسوب نمی‌شود. از این رو، درمان آن نیز به سرعت نخواهد بود، به همین دلیل مدیران باید با برنامه ریزی درست و راهکارهای مناسب، از بروز فرسودگی شغلی در کارکنان خود جلوگیری کنند (Wu & et al, 2018).

از جمله سازمان‌هایی که کارکنان آن بشدت در معرض استرس کاری و فرسودگی شغلی هستند، بانک‌ها هستند. بانک‌ها به دلایل مختلف مانند یکسان بودن شکل کار، زمان و حجم کار در کنار مسئولیت‌ها و برخورد مداوم با مشتریان جایگاه حساسی دارند که عدم توجه به عوامل محیط کاری می‌تواند افزایش استرس و اضطراب را در آن‌ها بوجود آورد، در کنار این امر، وجود قراردادهای موقت کاری در برخی بانک‌ها و موضوع تعدیل نیرو یا منحل شدن بانک‌ها استرس بیشتری را به کارکنان تحمیل می‌کند؛ اثر این ناهنجاری‌ها و فشارها می‌تواند خود را در قالب نارضایتی از شغل نشان دهد. براساس آنچه توضیح داده شد، این پژوهش در پی یافتن پاسخ به این سؤال است: تأثیر رفتار توهین آمیز مشتری و استرس کاری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی چگونه است؟ براین اساس نتایج این پژوهش علاوه بر مدیران بانک‌ها می‌تواند برای مدیران سازمان‌ها و شرکت‌های خدمات محور نیز کاربردی باشد.

## ادبیات و پیشینه پژوهش

### رضایت شغلی

رضایت شغلی یکی از بنیادی‌ترین مفاهیمی است که در تمامی سطوح مدیریت منابع انسانی دارای اهمیت فراوان بوده و در رسیدن به اهداف سازمانی می‌بایست مورد توجه قرار گیرد (Shokri & et al, 2023). رضایت شغلی گرایش عاطفی است که یک کارمند نسبت به کار خود دارد. این می‌تواند به عنوان یک احساس کلی در مورد شغل یا به عنوان یک بعد مرتبط با نگرش در مورد جنبه‌های مختلف یک شغل در نظر گرفته شود (Prasetyo & et al, 2021). رضایت شغلی عبارت است از حالت عاطفی مثبت و در عین حال لذت‌بخشی که یک فرد از کار و شغل خود احساس می‌کند. به عبارت دیگر، رضایت شغلی احساس موفقیت کارمند در کار است و به طور کلیت مستقیماً با بهره‌وری و همچنین بهزیستی شخصی مرتبط است. رضایت شغلی به معنای انجام کاری است که فرد از آن لذت می‌برد، آن را به خوبی انجام می‌دهد و برای تلاش‌های خود پاداش دریافت می‌کند. رضایت شغلی بیشتر مستلزم اشتیاق و خوشحالی از کار است. رضایت شغلی عنصر کلیدی است که منجر به شناخت، درآمد، ارتقاء و دستیابی به اهداف دیگری می‌شود که منجر به احساس رضایت می‌گردد (İplik & Ülbeği, 2021).

### رفتار توهین آمیز مشتری

رفتار توهین آمیز مشتری به رفتار فیزیکی یا کلامی مشتریانی گفته می‌شود که مخالف با هنجارهای اجتماعی بوده و مورد انتظار سازمان و جامعه نیست. (Lovelock, 1994)، اصطلاح مشتریان مخرب را برای اشاره به مشتریانی پیشنهاد کرد که با

بدرفتاری کلامی یا فیزیکی موجب اختلال در ارائه خدمات از سوی سازمان‌های مختلف می‌شوند. از آنجایی که بدرفتاری برخی مشتریان برخلاف انتظارات یک سازمان و هنجارهای اجتماعی است، بنابراین این رفتارها عموماً شرکت‌ها، کارکنان و سایر مشتریان را دچار مشکل می‌کند (Bi & et al, 2021).

### استرس کاری

استرس (Janos Selye, 1936) استرس را به عنوان «سندرمی که توسط عوامل مضر مختلف ایجاد می‌شود» تعریف کرد. او استرس را به عنوان پاسخ غیراختصاصی بدن توصیف نمود. امروزه افراد در زمان‌های پر استرسی زندگی می‌کنند که دو یا چند شغل را همزمان انجام می‌دهند که این منجر به درک سطوح بالاتری از استرس است. استرس کاری را می‌توان به‌عنوان فشار، افسردگی، ناراحتی، اضطراب در زمانی که فرد با خواسته‌ها و انتظارات فراوانی مواجه می‌شود و باید در یک بازه زمانی محدود وظایف را انجام دهد، تعریف می‌شود (Keshavarzi, 2019).

استرس کاری وضعیتی است که در آن کارکنان با ویژگی‌های کاری در تعامل هستند که بر وضعیت روانی یا فیزیکی آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد. این وضعیت ممکن است ناشی از مشکلات نقش، کار بیش‌ازحد و تنش‌های شغلی باشد. استرس کاری می‌تواند حالات فیزیکی و روانی کارکنان را تغییر دهد و باعث انحراف آن‌ها از عملکرد عادی شود. کارکنان در پاسخ به آنچه در محیط کار اتفاق می‌افتد، گاهی استرس خاصی را تجربه می‌کنند که شامل «تنش شغلی، اضطراب، ناامیدی، نگرانی، خستگی عاطفی و پریشانی» است. استرس کاری نتیجه تعاملات پیچیده بین افراد و محیط کار است. به خصوص در یک محیط خدمات‌گرا، کارکنان نیاز دارند که مستقیماً با مشتریان روبرو شوند، ملزم به ارائه خدمت با نگرش‌های دوستانه، محترمانه و مشتاقانه هستند و بنابراین احتمالاً استرس بیشتری را تجربه می‌کنند (Prasetyo & et al, 2021). برای درک بهتر استرس کاری، تعاریفی توسط نویسندگان مختلف گردآوری شده است:

جدول ۱: تعاریف استرس کاری از دیدگاه نویسندگان مختلف

ردیف	نویسندگان	تعریف استرس کاری
۱	Choi & et al (2019)	استرس حالتی از ذهن است که واکنش‌های بیوشیمیایی خاصی را در بدن انسان منعکس می‌کند و با احساس اضطراب، تنش و افسردگی ایجاد می‌شود و ناشی از چنین خواسته‌هایی توسط نیروهای محیط کاری یا عوامل درونی است که کارمند با منابع در دسترس نمی‌تواند برآورده سازد.
۲	Naseem(2018)	استرس یک حالت فردی، برانگیختگی، روانی و ذهنی است که با ترکیبی از آشفتگی زیاد و نارضایتی کارمند مشخص می‌شود.
۳	Deng & et al (2020)	استرس کاری واکنشی است که کارکنان در برابر فشارهای بیش‌ازحد محیطی و روانی از خود نشان می‌دهند.
۴	Kokoroko & Sanda (2019)	استرس کاری توسط یک محرک ایجاد می‌شود، که محرک می‌تواند فیزیکی یا روانی باشد، و فرد به نوعی به محرک پاسخ می‌دهد.
۵	Wu & et al (2018)	زمانی که منابع کارکنان در قالب درک و توانایی‌هایشان در یک موقعیت کاری و یا برای

ردیف	نویسندگان	تعریف استرس کاری
		مقابله با مشکلات محیطی ناکافی باشد، استرس ایجاد می شود.
۶	Mullen & et al (2021)	استرس کاری یک مؤلفه کلیدی است و همبستگی مثبت و معناداری با قصد ترک کار، غیبت و مشکلات سلامتی قابل توجه دارد.
۷	Park & et al (2020)	استرس کاری، ناتوانی در مقابله با فشارهای شغلی، به دلیل تناسب ضعیف بین توانایی های فرد با شرایط و نیازهای کاری او است. این یک وضعیت روحی و جسمی است که بر بهره‌وری، اثربخشی، سلامت شخصی و کیفیت کار فرد تأثیر می گذارد
۸	Zhan & et al (2020)	استرس کاری عبارت است از واکنش عاطفی، شناختی، رفتاری و فیزیولوژیکی به جنبه‌های بد و مضر کار، محیط‌های کاری و سازمان‌های کاری. این حالتی است که با سطوح بالای آشفته‌گی و پریشانی و اغلب با احساس عدم مقابله مشخص می شود.
۹	Lee & et al (2021)	استرس کاری هرگونه ناراحتی است که در کارکنان احساس و درک می شود و توسط موارد، رویدادها یا موقعیت‌هایی ایجاد می شود که ماهیت بسیار شدید و مکرر دارند به طوری که از توانایی ها و منابع کارکنان برای مقابله با آن‌ها فراتر می رود.
۱۰	Lee & Jang (2020)	استرس کاری به معنای «واکنش‌های جسمی و عاطفی مضر است که زمانی رخ می دهد که الزامات شغلی با توانایی‌ها، منابع یا نیازهای کارمند مطابقت نداشته باشد».
۱۱	Kelly & et al (2020)	استرس کاری به عنوان مجموعه‌ای از پاسخ‌های فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری به دلیل تأثیرات مداوم یک یا چند عامل استرس‌زا بر افراد یک سازمان تعریف می شود.

### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی پدیده‌ای جدید در حوزه روانشناسی است و نشان دهنده‌ی سندرم استرس روانی است که در نتیجه فشار کاری زیاد بروز می یابد. فرسودگی شغلی به عنوان وضعیتی از افرادی تعریف می شود که دچار خستگی جسمانی، بدبینی، خستگی ذهنی، کاهش توانایی حل مشکلات و فرسودگی عاطفی می شوند که به دلیل استرس طولانی مدت در مواجهه با موقعیت‌هایی که نیاز به درگیری عاطفی بالایی دارند رخ می دهد. فرسودگی شغلی یک واکنش روان شناختی به استرس و ناراحتی و همچنین به عنوان یک فرسودگی جسمی، عاطفی و روانی که کارکنان را پریشان می کند، تعبیر می شود. فرسودگی شغلی نوع خاصی از استرس مرتبط با کار بوده و حالتی از خستگی جسمی یا احساسی است که شامل کاهش موفقیت و از دست دادن هویت شخصی می باشد. فرسودگی شغلی یک تشخیص پزشکی نیست. برخی از متخصصان فکر می کنند که شرایط دیگری مانند افسردگی در پس فرسودگی شغلی است. محققان خاطرنشان می کنند که عوامل فردی، مانند ویژگی‌های شخصیتی و زندگی خانوادگی، بر افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه می کنند، تأثیر می گذارند (Soelton & el al, 2020).

## پیشینه پژوهش

(Sabzi Dezfuli & Pour Sajadi, 2023) تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین استرس شغلی ادراک شده، فشار ناشی از تعارض نقش و کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی انجام دادند. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی ادراک شده و رضایت شغلی دبیران ارتباط معنادار و منفی وجود دارد، بین فشار ناشی از تعارض نقش با رضایت شغلی دبیران ارتباط معنادار و منفی وجود دارد و بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی دبیران ارتباط معنادار و مثبت وجود دارد.

نتایج پژوهش (Mehrra & Bahramzadeh, 2023) با عنوان تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رفتار مشتری با نقش میانجی رضایت مشتری (مورد مطالعه مشتریان فروشگاه اینترنتی دیجی کالا در شهرستان ساری)، نشان داد که رضایت مشتری بر رفتار مشتری در خرید آنلاین، انگیزه خرید و رفتار خرید از فروشگاه اینترنتی دیجی کالا تأثیر قابل توجهی دارد.

(Amirian & Nobari, 2022) تحقیقی با عنوان تأثیر استرس کاری بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی حمایت اجتماعی ادراک شده انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که استرس کاری بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی حمایت اجتماعی ادراک شده در اپیدمی کووید ۱۹ در میان پرستاران تأثیر دارد.

(Gustiawan & et al, 2023) تحقیقی با عنوان بی ادبی مشتری، فرسودگی کارمند و رضایت شغلی در بخش مهمانداری اندونزی: دیدگاه وضعیت اجتماعی- اقتصادی انجام دادند. نتایج حاصل از بررسی ۱۹۲ نمونه آماری جمع آوری شده نشان می‌دهد که رفتار توهین آمیز مشتریان تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی کارکنان دارد. همچنین رفتار بی ادبانه سبب کاهش رضایت شغلی کارکنان می‌شود.

(Pu & et al, 2022) تحقیقی با عنوان اثرات بی ادبی مشتری بر قصد جابجایی در کارکنان هتل چین: یک مدل واسطه زنجیره‌ای انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که بی ادبی مشتری با تأثیر بر فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و هویت حرفه‌ای بر قصد جابجایی کارکنان تأثیر می‌گذارد. در بین سه متغیر میانجی، تأثیر واسطه‌ای فرسودگی شغلی بارزترین است. هنگامی که کارکنان هتل با بی ادبی مشتری مواجه می‌شوند، فرسودگی شغلی آنها را افزایش می‌یابد، که رضایت شغلی را کاهش می‌دهد، هویت حرفه‌ای را تضعیف می‌کند و در نهایت منجر به افزایش قصد جابجایی می‌شود.

(Prasetyo & et al, 2021) پژوهشی با عنوان تأثیر بی ادبی مشتریان و استرس کاری بر رضایت شغلی از طریق فرسودگی شغلی انجام دادند. بررسی و تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده نشان می‌دهد رفتار بی ادبانه و توهین آمیز مشتریان و همچنین استرس کاری تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی دارند و همچنین به طور معنادار سبب کاهش رضایت شغلی می‌شوند.

(Bi & et al, 2021) تحقیقی با عنوان استرس بر کارکنان خط مقدم ناشی از پرخاشگری مشتری در صنعت رستوران: اثر تعدیل کننده توانمندسازی انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان رستوران در چندین شهر کره جنوبی تشکیل داده‌اند. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که رفتارهای توهین آمیز مشتریان مستقیماً با استرس کاری کارکنان خط مقدم مرتبط است که به نوبه خود رضایت شغلی را کاهش می‌دهد. همچنین اثر تعدیل کننده توانمندسازی بر رابطه بین رفتار توهین آمیز و استرس کاری یافت می‌شود.

## روش شناسی

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی؛ و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. در این تحقیق جامعه آماری را کلیه کارکنان شعب بانک سپه در مشهد تشکیل می‌دهند که تعداد آنها ۶۳۰ نفر است و با استفاده از فرمول کوکران حداقل حجم نمونه آماری ۲۴۰ نفر تعیین شد. همچنین روش نمونه‌گیری در تحقیق حاضر، غیراحتمالی در دسترس بوده است. اطلاعات و داده‌های مورد نیاز برای انجام این تحقیق از طریق روش‌های اسنادی و جستجوی اینترنتی، و روش میدانی جمع‌آوری گردید. برای تدوین بخش نظری مربوط به متغیرها، مولفه‌ها و شاخص‌های تحقیق که مشخص‌کننده چارچوب مفهومی تحقیق است، از مفاهیم به‌دست آمده از مطالعات کتابخانه‌ای (کتاب، مقالات داخلی و خارجی، مجلات و ...) استفاده شد. همچنین، جمع‌آوری داده‌های میدانی برای آزمون فرضیات تحقیق به‌وسیله پرسشنامه ۹ گوی‌های رفتار توهین‌آمیز مشتری (Bi & et al, 2021)، ۱۰ گوی‌های استرس کاری (Bi & et al, 2021)، ۴ گوی‌های (Soelton & el al, 2020). و ۴ گوی‌های رضایت شغلی (Prasetyo & et al, 2021) صورت پذیرفت. پس از جمع‌آوری داده‌ها، روایی محتوای پرسشنامه از طریق قضاوت اساتید مورد بررسی قرار گرفت. همچنین، روایی سازه پرسشنامه نیز با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. لازم به ذکر است که سؤالات تمام مقیاس‌های پرسشنامه با استفاده از طیف لیکرت اندازه‌گیری شده‌اند. همچنین پایایی متغیرهای پژوهش به ترتیب برای استرس کاری برابر ۰/۸۹۰، رضایت شغلی برابر ۰/۸۳۹، رفتار توهین‌آمیز مشتریان برابر ۰/۸۹۱ و فرسودگی شغلی برابر ۰/۸۱۷ محاسبه شد که پس از مطابقت به‌وسیله ضریب آلفای کرونباخ، همگی آنها بالاتر از ۰/۷ بود که نشان از پایابودن آن‌هاست. در نهایت برای آزمون فرضیه‌های تحقیق حاضر که نوعی رابطه مثبت معنادار را بین دو متغیر فرض می‌کند ضریب رگرسیونی بین متغیرها بررسی شد. بدین منظور از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار Smart PLS استفاده شد.

## یافته‌های پژوهش

### آمار توصیفی

از مجموع ۲۴۰ نفر نمونه آماری تحقیق، ۱۳۸ نفر (۵۷/۵ درصد) از افراد موجود در پژوهش مرد و ۱۰۲ نفر (۴۲/۵) زن هستند. از نظر گروه سنی سن ۵۶،۷ درصد از افراد بین ۳۶ تا ۴۵ سال، ۲۶،۳ درصد از افراد کمتر از ۳۵ سال و ۱۷،۱ درصد نیز ۴۶ تا ۵۵ سال سن داشته‌اند. از نظر تحصیلات ۴/۶ درصد از افراد دارای تحصیلات کاردانی، ۲/۱ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۶۲/۵ درصد دارای تحصیلات کارشناسی و ۳۰،۸ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند. همچنین از نظر سابقه کاری بیشترین فراوانی مربوط به افراد با سابقه کاری (مدت زمان اشتغال در بانک) ۱۱ تا ۱۵ سال و کمترین فراوانی مربوط به افراد با سابقه ۵ تا ۱۰ سال است.

### آمار استنباطی

#### بررسی نرمال بودن متغیرها

در این قسمت با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف، نرمال بودن متغیرها بررسی شد.

جدول ۲: بررسی نرمال بودن متغیرها

نتیجه	سطح معناداری	متغیرها
نرمال نیست	۰,۰۰۰	رفتار توهین آمیز مشتریان
نرمال نیست	۰,۰۰۰	استرس کاری
نرمال نیست	۰,۰۰۰	فرسودگی شغلی
نرمال نیست	۰,۰۰۰	رضایت شغلی

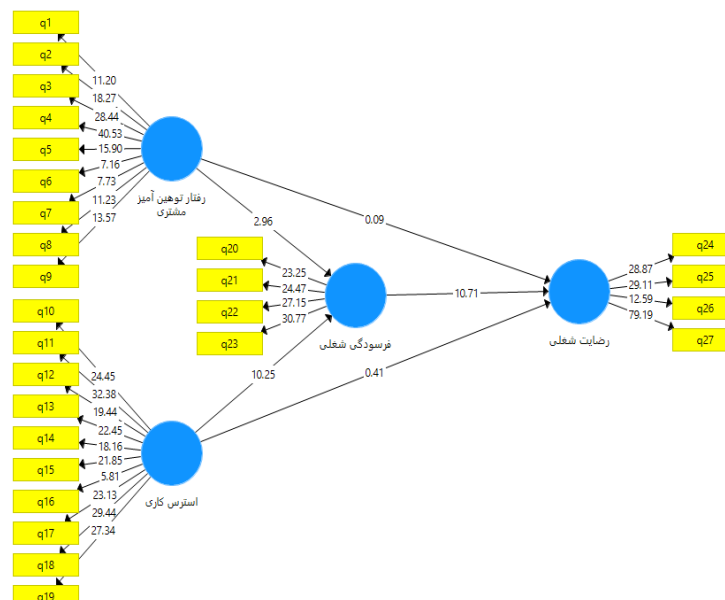
از آنجا که مقداری سطح معناداری (sig) برای تمامی متغیرهای پژوهش کمتر از ۰,۰۵ می باشد، بنابراین فرض نرمال بودن رد می شود.

### بررسی برازش مدل اندازه گیری پژوهش

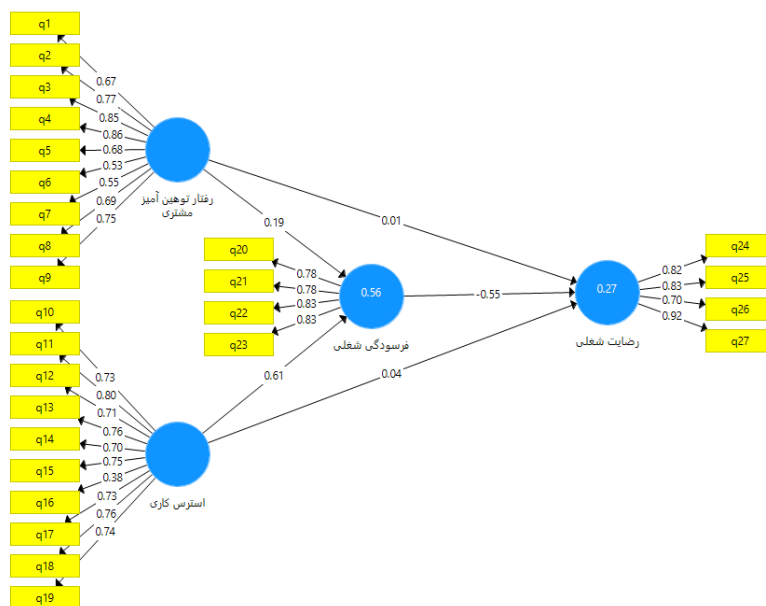
برای بررسی برازش مدل های اندازه گیری معیارهای آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی، روایی سازه و روایی همگرا و روایی واگرا فورنل و لارکر و HTMT استفاده شده است.

### ۱,۱,۱ روایی سازه (بار عاملی شاخص ها)

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه محاسبه می شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص های آن از واریانس خطای اندازه گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه گیری قابل قبول است.



نمودار ۱: مقادیر آماره تی گویه های مدل



نمودار ۲: مقادیر بار عاملی گویه های مدل

در جدول زیر مقادیر بارهای عاملی به همراه آماره t برای پرسشنامه ارائه شده است.

جدول ۳: بررسی بارهای عاملی پرسشنامه

گویه ها	بار عاملی	آماره t	نتیجه
q1	۰,۶۷	۱۱,۲۰	✓
q2	۰,۷۷	۱۸,۲۷	✓
q3	۰,۸۵	۲۸,۴۴	✓
q4	۰,۸۶	۴۰,۵۳	✓
q5	۰,۶۸	۱۵,۹۰	✓
q6	۰,۵۳	۷,۱۶	✓
q7	۰,۵۵	۷,۷۳	✓
q8	۰,۶۹	۱۱,۲۳	✓
q9	۰,۷۵	۱۳,۵۷	✓
q10	۰,۷۳	۲۴,۴۵	✓
q11	۰,۸۰	۳۲,۳۸	✓
q12	۰,۷۱	۱۹,۴۴	✓
q13	۰,۷۶	۲۲,۴۵	✓
q14	۰,۷۰	۱۸,۱۶	✓
q15	۰,۷۵	۲۱,۸۵	✓

نتیجه	آماره t	بار عاملی	گویه‌ها
✓	۵,۸۱	۰,۳۸	q16
✓	۲۳,۱۳	۰,۷۳	q17
✓	۲۹,۴۴	۰,۷۶	q18
✓	۲۷,۳۴	۰,۷۴	q19
✓	۲۳,۲۵	۰,۷۸	q20
✓	۲۴,۴۷	۰,۷۸	q21
✓	۲۷,۱۵	۰,۸۳	q22
✓	۳۰,۷۷	۰,۸۳	q23
✓	۲۸,۸۷	۰,۸۲	q24
✓	۲۹,۱۱	۰,۸۳	q25
✓	۱۲,۵۹	۰,۷۰	q26
✓	۷۹,۱۹	۰,۹۲	q27

با توجه به جدول فوق که نتایج تحلیل عاملی گویه‌های پرسشنامه مورد نظر را نشان می‌دهد، از آنجا که بارعاملی همه گویه‌ها از ۰/۳ بیشتر است، همچنین مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر است روایی سازه مورد تأیید است.

### ۱,۱,۲ پایائی مدل بیرونی

مقدار مطلوب CR در تحقیقات اکتشافی بین ۰/۶ تا ۰/۷ است در حالی که در تحقیقات پیشرفته تر بیش از ۰/۷ می‌باشد. نتایج در جدول ۴ ضریب پایایی ترکیبی نشان داده شده است.

جدول ۴: مقادیر ضریب پایایی ترکیبی متغیرهای تحقیق

متغیرها	CR
استرس کاری	۰,۹۱۱
رضایت شغلی	۰,۸۹۲
رفتار توهین آمیز مشتریان	۰,۹۰۲
فروسودگی شغلی	۰,۸۷۹

همانطور که جدول شماره ۴ نشان می‌دهد، با توجه به بالاتر بودن ضریب پایایی ترکیبی از مقدار ۰,۷ پایایی پرسشنامه تأیید می‌شود.

### ۱,۱,۳ روایی همگرا

جهت تأیید روایی همگرایی باید  $CR > AVE$  باشد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که مقدار عدد بحرانی ۰/۵ می باشد. اما اگر مقدار کمتر از ۰,۵ باشد اما ضریب پایایی ترکیبی مقدار بیش از ۰,۷ را نشان دهد، روایی همگرایی مورد قبول است. در جدول زیر مقدار این ضریب برای هر یک از سازه‌ها ارائه شده است.

جدول ۵: میانگین واریانس استخراج شده

متغیرها	AVE
استرس کاری	۰,۵۱ ۲
رضایت شغلی	۰,۶۷ ۵
رفتار توهین آمیز مشتریان	۰,۵۱ ۱
فرسودگی شغلی	۰,۶۴ ۶

### ۱,۱,۴ روایی واگرا

هدف در روایی واگرا این است که اطمینان حاصل شود ساختار بارتابنده قوی‌ترین ارتباط را با شاخص‌های خود (در مقایسه با ساختارهای دیگر) در مدل مسیر PLS دارد (هایر و همکاران، ۲۰۱۷).  
هنسلر و همکاران (۲۰۱۵) روش مبتنی بر ماتریس (HTMT) را برای ارزیابی روایی واگرا استفاده کردند. بر اساس این روش چنانچه ضریب مسیر عامل‌ها (اعداد درون ماتریس HTMT) از مقدار ۰,۹ کوچک‌تر باشند، اعتبار ممیز برقرار است. همانطور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود ضرایب مسیر عامل‌ها از مقدار ۰,۹ کمتر می‌باشند، بنابراین اعتبار ممیز هر کدام از عامل‌ها در این روش مورد تأیید است.

جدول ۶: مقادیر روایی واگرا (HTMT)

متغیرها	استرس کاری	رضایت شغلی	رفتار توهین آمیز مشتریان	فرسودگی شغلی
استرس کاری				
رضایت شغلی	۰,۴۲۴			
رفتار توهین آمیز مشتریان	۰,۶۹۸	۰,۲۹۷		
فرسودگی شغلی	۰,۸۴۰	۰,۶۱۰	۰,۵۵۰	

### بررسی برازش مدل ساختاری

پس از تحلیل و بررسی مدل اندازه‌گیری، مدل‌های ساختاری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد مدل ساختاری، مدلی که در آن روابط بین متغیرهای مکنون مستقل (برون‌زا) و وابسته (درون‌زا) مد نظر است. مدل ساختاری تنها متغیرهای پنهان را به همراه روابط میان آن‌ها بررسی می‌کند. معیارهای آزمون مدل ساختاری شامل ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر t-value)، شاخص ضریب تعیین ( $R^2$ ) متغیرهای مکنون درون‌زا، شاخص ارتباط پیش بینی  $Q^2$  و معیار اندازه اثر ( $f^2$ ) است.

### ضریب تعیین $R^2$ (R Squares)

معیار  $R^2$  میزان تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا را مشخص می‌کند. نکته ضروری این است که مقدار  $R^2$  تنها برای سازه‌های وابسته (درون‌زا) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برون‌زا، مقدار این معیار صفر است. هر چه مقدار  $R^2$  مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. کوهن (۱۹۸۸) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۰۹ و ۰/۲۵ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به وسیله معیار  $R^2$  در نظری می‌گیرد که برای متغیرهای درون‌زای رضایت شغلی برابر ۰/۲۶۹ و فرسودگی شغلی برابر ۰/۵۶۲ محاسبه شده است. مقدار  $R^2$  برای فرسودگی شغلی نشان‌دهنده این مفهوم است که رفتار توهین آمیز مشتریان و استرس کاری توانسته ۰/۵۶ از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش بینی کنند و مابقی تغییرات آن وابسته به سایر متغیرها و عواملی است که در مدل نیامده است. همچنین مقدار  $R^2$  برای رضایت شغلی برابر با ۰/۲۷ بوده و نشان‌دهنده این مفهوم است که متغیرهای رفتار توهین آمیز مشتریان، استرس کاری و فرسودگی شغلی با همکاری یکدیگر و در مجموع توانسته‌اند ۰/۲۷ از تغییرات رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند و مابقی تغییرات آن وابسته به سایر متغیرها و عواملی است که در مدل نیامده است.

### شاخص ارتباط پیش بین $Q^2$

سومین معیار بررسی مدل ساختاری،  $Q^2$  است. این معیار که توسط استون و گیسر (۱۹۷۵) معرفی شد، قدرت پیش‌بینی مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می‌کند. به اعتقاد آن‌ها مدلهایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تأثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تأیید شوند. مقدار  $Q^2$  در مورد تمامی سازه‌های درون‌زا، سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین می‌کند. مقدار  $Q^2$  برای متغیرهای درون‌زای رضایت شغلی (۰/۱۶۶) و فرسودگی شغلی (۰/۳۳۶) در سطح مناسبی قرار دارد و حاکی از آن است که قدرت پیش‌بینی مدل در خصوص این متغیرها در حد قابل قبول می‌باشد.

### ۱,۱,۵ بررسی مدل کلی

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه گیری و مدل ساختاری می شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل خواهد شد. برای بررسی برازش مدل کلی تنها یک معیار به نام  $GOF^1$  وجود دارد. این معیار طبق فرمول موجود در جدول محاسبه می گردد. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای  $GOF$  معرفی شده است.

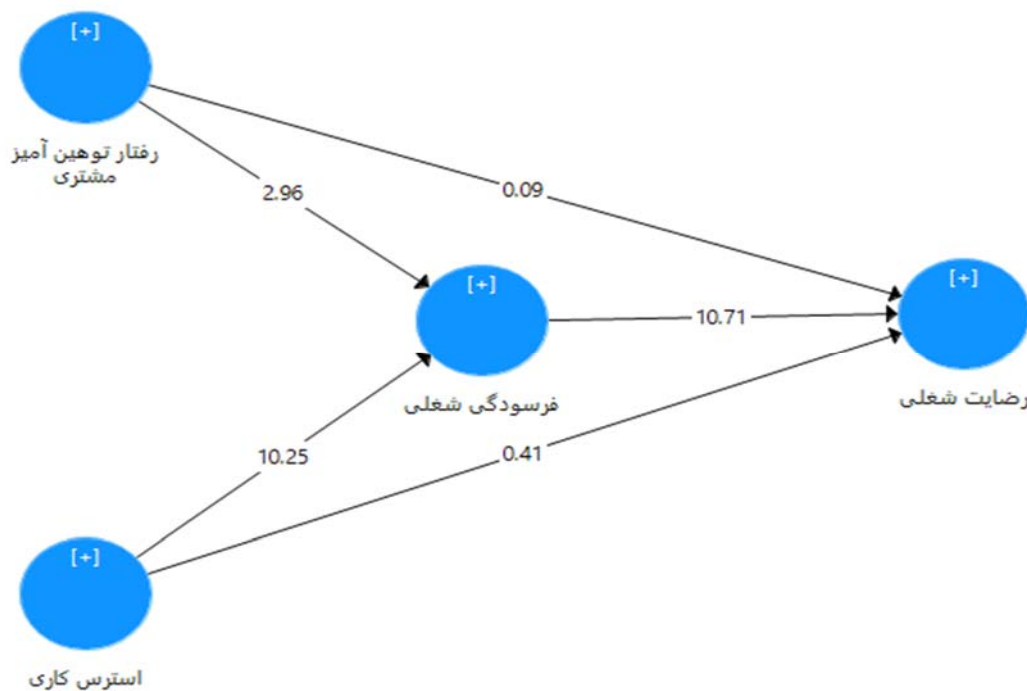
جدول ۷: نتایج برازش کلی مدل با معیار  $GOF$

میانگین $AVE$	میانگین $R^2$	$GOF$
۰,۵۸۶	۰,۴۱۶	$GOF = \sqrt{AVE \times R^2} = \sqrt{0.586 \times 0.416} = 0.493$

همان طور که در جدول مشاهده می شود، مقدار میانگین مقادیر اشتراکی ۰,۵۸۶ و میانگین مقادیر  $R^2$  برابر ۰,۴۱۶ بدست آمده است. با توجه به فرمول مقدار معیار  $GOF$  معادل ۰/۴۹۳ بدست آمد که با توجه به دسته بندی مذکور نشان از برازش قوی مدل کلی تحقیق است.

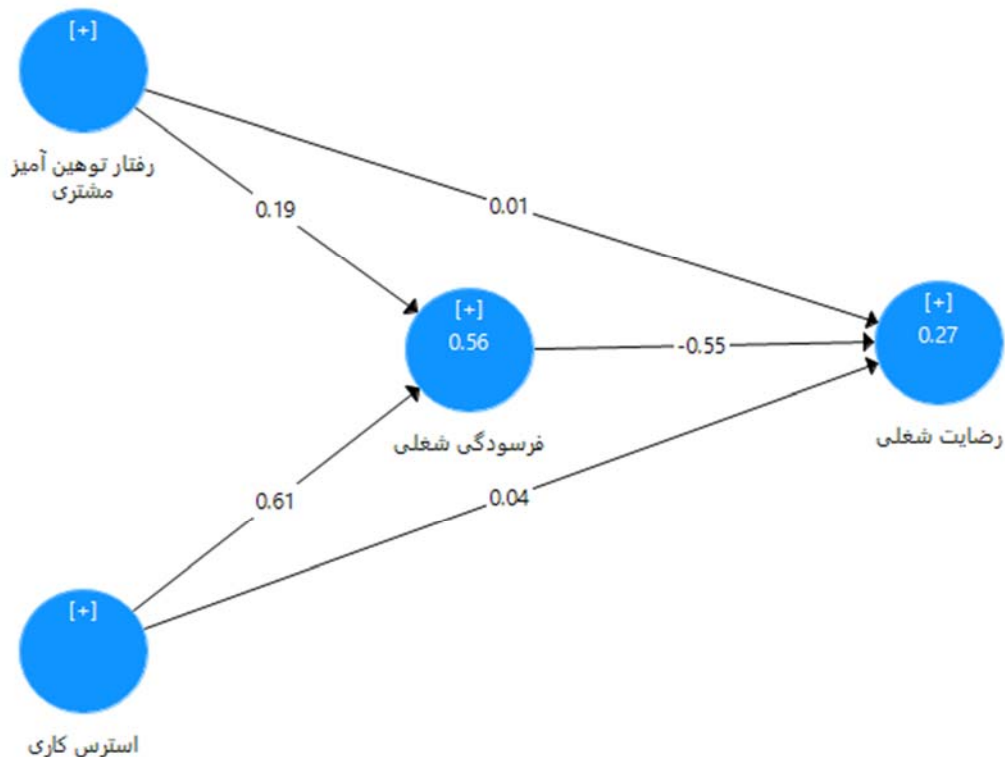
### بررسی فرضیه های تحقیق

در ادامه از طریق ضرایب معناداری و ضرایب مسیر به بررسی و آزمون فرضیه های پژوهش پرداخته شد.



<sup>1</sup> Goodness of Fit

## نمودار ۳: ضرایب معناداری t-value برای فرضیات



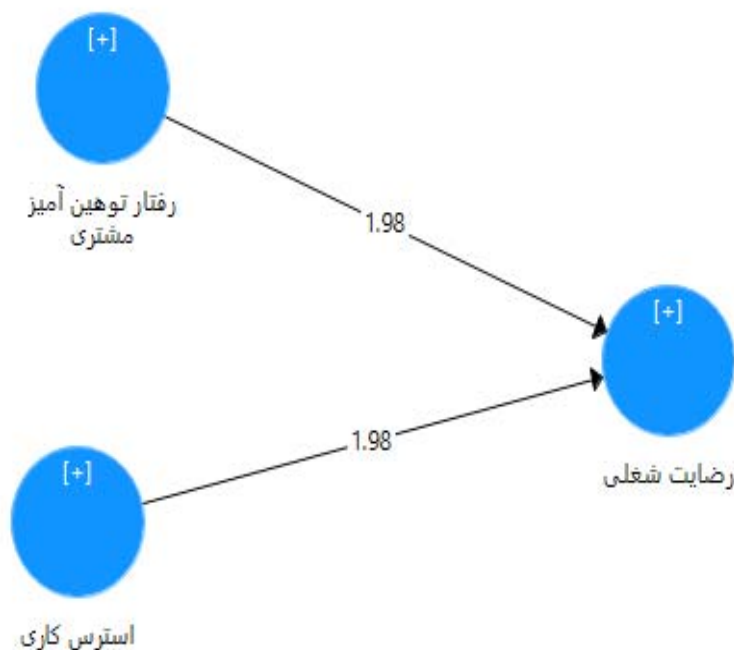
## نمودار ۴: ضریب مسیر برای فرضیات

## ۱،۱،۶ نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی اول

**فرضیه اصلی ۱: رفتار توهین آمیز مشتری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه در مشهد تأثیر دارد.**

برای بررسی اثر غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته، از روش بوت استرپینگ استفاده شده است. این آزمون معادل ناپارامتریک آزمون سوبل است که نرم افزار اسمارت پی آل اس ورژن ۳ قادر به محاسبه آن است، رویکرد بوت استرپینگ پیش فرضی پیرامون شکل توزیع متغیرها و نرمال بودن آنها ندارد و برای حجم نمونه‌های کوچک با اطمینان بیشتری می‌تواند بکار رود. اما باید بیان کرد که در زمانی که متغیر میانجی در مدل حضور ندارد باید مسیر مستقیم و اثر آن از نظر آماری معنادار باشد (ژائو و همکاران، ۲۰۱۰).

ابتدا مدل بدون حضور متغیر میانجی اجرا شد، چنانچه مسیر مستقیم متغیر مستقل بر وابسته معنادار باشد آنگاه می‌توان به بررسی نقش متغیر میانجی پرداخت.



نمودار ۵: اجرای مدل بدون حضور متغیر میانجی

با توجه به اینکه مقادیر آماره تی مسیر مستقیم رفتار توهین آمیز بر رضایت شغلی برون حضور متغیر فرسودگی شغلی بیش از ۱,۹۶ است بنابراین، تأثیر گذاری، معنادار است حال می توان به بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی پرداخت.

جدول ۸: نتایج آماری فرضیه اصلی اول

نتیجه	آماره t	سطح معناداری	ضریب مسیر
تأیید	۲,۵۴۷	۰,۰۱۱	-۰,۱۰۳

با توجه به نتایج جدول ۸، چون مقدار آماره t براساس روش بوت استرپ برابر با ۲/۵۴۷ و از ۱/۹۶ بیشتر است، از این رو، مسیر غیرمستقیم از طریق فرسودگی شغلی معنادار است؛ در نتیجه فرضیه اصلی اول با اطمینان ۹۵ درصد تأیید می شود. از طرفی مقدار بدست آمده برای شاخص VAF ۰,۸۳ می باشد که چون این مقدار از ۰,۸ بیشتر است، نقش متغیر میانجی فرسودگی شغلی در این فرضیه، میانجی کامل است. در ادامه خلاصه آزمون تمام فرضیه های تحقیق در جدول ۹ شماره آورده شده است.

جدول ۹: خلاصه نتایج تحقیق

نتیجه	آماره t	سطح معناداری	ضریب مسیر	شرح فرضیه	فرضیه‌ها
تأیید	۲,۵۴۷	۰,۰۱۱	-۰,۱۰۳	نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه رفتار توهین آمیز مشتری بر رضایت شغلی	فرضیه اصلی اول
تأیید	۹,۲۶۶	۰,۰۰۰	-۰,۳۳۸	نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه استرس کاری بر رضایت شغلی	فرضیه اصلی دوم
عدم تأیید	۰,۰۹۴	۰,۹۲۵	۰,۰۰۷	تأثیر رفتار توهین آمیز مشتری بر رضایت شغلی	فرضیه فرعی اول
تأیید	۲,۹۶۰	۰,۰۰۳	۰,۱۸۶	تأثیر رفتار توهین آمیز مشتری بر فرسودگی شغلی	فرضیه فرعی دوم
عدم تأیید	۰,۴۱۵	۰,۶۷۹	۰,۰۴۴	تأثیر استرس کاری بر رضایت شغلی	فرضیه فرعی سوم
تأیید	۱۰,۲۴۸	۰,۰۰۰	۰,۶۱۰	تأثیر استرس کاری بر فرسودگی شغلی	فرضیه فرعی چهارم
تأیید	۱۰,۷۰۶	۰,۰۰۰	-۰,۵۵	تأثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی	فرضیه فرعی پنجم

### بحث و نتیجه‌گیری

رضایت شغلی اثرات زیادی بر عملکرد فردی و سازمانی کارکنان دارد. به همین دلیل به عنوان یک متغیر مهم در تحقیقات مختلف بررسی می‌شود. این تحقیق با هدف بررسی تأثیر رفتار توهین آمیز مشتری و استرس کاری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی انجام شده است.

### جمع بندی و بررسی فرضیه‌ها

- فرضیه اصلی ۱: رفتار توهین آمیز مشتری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه در مشهد تأثیر دارد.

چون مقدار آماره t براساس روش بوت استرپ برابر با ۲/۵۴۷ و از ۱/۹۶ بیشتر است، از این رو، مسیر غیرمستقیم از طریق فرسودگی شغلی معنادار است؛ بنابراین فرضیه اصلی اول با اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. مقدار بدست آمده برای شاخص VAF ۰,۸۳ می‌باشد که چون این مقدار از ۰,۸ بیشتر است، نقش متغیر میانجی فرسودگی شغلی در این فرضیه، میانجی کامل است. در سازمان‌هایی که کارکنان با مشتریان تعامل رودرو دارند، خطر برخوردهای خصمانه از سمت مشتریان بیشتر احساس می‌شود، علت این رفتار می‌تواند عوامل مختلف شخصیتی یا محیطی باشد، نکته مهم تأثیری است که این رفتار خصمانه و توهین آمیز بر کارکنان می‌گذارد، میزان این اثرگذاری نیز به شخصیت و توانایی‌های کارکنان بستگی دارد، موضوعی که در این فرضیه مورد تأکید قرار گرفته است تداوم این رفتارهای توهین آمیز است که می‌تواند به فرسودگی شغلی کارکنان منجر شود. اصولاً احترام و امنیت یکی از دلایل مهم در انتخاب یک شغل است، بنابراین رفتارهای توهین آمیز از یه سو پاسخ منفی به این نیاز و انتظار را دارد و از طرف دیگر تکرار آن به کارمند این مفهوم را منتقل می‌کند که شاید در انتخاب شغل، یا در تناسب شغل با شخصیت خود اشتباه کرده و یا از موقعیت‌های بدست آمده بخوبی بهره برده است، چنین افکاری که ممکن است مبتی بر واقعیت نباشد افسردگی شغلی است، این افسردگی شغلی

می‌تواند به کاهش رضایت شغلی در کارکنان بیانجامد. به دلیل تبعات افسردگی شغلی در زندگی فردی و کاری افراد مدیران باید به این مهم دقت کنند و تا جایی که ممکن است از بروز آن جلوگیری و یا نسبت به درمان آن اقدام نمایند. باتوجه به این که رفتار توهین آمیز مشتریان به صورت مستقیم تأثیر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان نداشته است، بنابراین می‌توان به اهمیت فرسودگی شغلی پی برد. (Gustiawan & et al, 2023)، (Pu & et al, 2022)، (Prasetyo & et al, 2021) از جمله تحقیقاتی هستند که نتایج همسویی در ارتباط با لین فرضیه مطرح کرده‌اند.

• **فرضیه اصلی ۲: استرس کاری بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه در مشهد تأثیر دارد.**

چون آماره t برابر ۹,۲۶۶ بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می‌باشد، لذا مسیر غیرمستقیم از طریق فرسودگی شغلی معنادار است؛ بنابراین فرضیه اصلی اول با اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. مقدار بدست آمده برای شاخص VAF برابر با ۰,۷۲ می‌باشد که چون این مقدار بین ۰,۲ و ۰,۸ است، پس نقش متغیر میانجی فرسودگی شغلی در این فرضیه، میانجی جزئی است. یکی دیگر از عواملی که می‌تواند سبب کاهش کیفیت زندگی کاری و در ادامه کاهش رضایت شود، استرس شغلی است، باین همه در این تحقیق تأثیر مستقیم استرس شغلی بر رضایت شغلی تأیید نشده است اما استرس شغلی با تبدیل به فرسودگی شغلی در کارکنان می‌تواند موجبات کاهش رضایت شغلی را بدنبال داشته باشد. به عبارت دیگر استرس شغلی ممکن است بخشی از ماهیت هر شغلی باشد، مشاغل سخت و غیرقابل پیشی بینی و مشاغلی که تناسب کمی بین مسئولیت و دستمزد وجود دارد معمولاً استرس زیادی به کارکنان تحمیل می‌کند، باین همه مطالعات و تجربیات نشان می‌دهد اگر استرس شغلی به فرسودگی شغلی تبدیل نشود نه تنها اثر منفی بدنبال ندارد بلکه می‌تواند سبب نوآوری و رفتارهای مثبت دیگر در محیط کار شود. این فرضیه تأیید می‌کند که استرس شغلی با اثرگذاری بر فرسودگی شغلی است که می‌تواند رضایت شغلی کارکنان بانک را کاهش دهد. پژوهش (Dalgic & Yilmaz, 2020)، (Gustiawan & et al, 2023) نتایج همسویی با این فرضیه مطرح کرده‌اند.

• **فرضیه فرعی ۱: رفتار توهین آمیز مشتری بر رضایت شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد تأثیر دارد.**

چون آماره t برابر ۰,۰۹۴ کمتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می‌باشد، فرضیه این قسمت مبنی بر تأثیر رفتار توهین آمیز مشتری بر رضایت شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد با احتمال ۹۵ درصد رد می‌شود. رضایت شغلی معلول عوامل مختلف درونی و بیرونی است، تعدد این عوامل می‌تواند سبب کم اهمیت شدن برخی از عوامل در مقایسه بادیگران شود، در مورد بانک‌ها می‌توان گفت کارکنان اگرچه ممکن است با مشتریانی برخورد داشته باشند که رفتار توهین آمیزی دارند اما در مقایسه با سایر عوامل مانند شرایط مالی یا وجهه بیرونی سازمان یا حتی جو درونی سازمان ممکن است کمتر اهمیت داشته باشد. از طرف دیگر این امر می‌تواند نشان دهنده این امر باشد که تعداد مشتریانی که رفتارهای خصمانه دارند کم و یا برای همه کارکنان عمومی نیست. از این جهت به صورت مستقیم نمی‌تواند بر رضایت شغلی اثرگذار باشد چرا که رضایت شغلی هنگامی به خطر می‌افتد که یک شرایط استرس زا و ناخوشایند به عنوان یک رویه مدتی در سازمان جاری باشد. نتایج پژوهش (Prasetyo & et al, 2021)، (Dalgic & Yilmaz, 2020) همسو با این فرضیه است.

## فرضیه فرعی ۲: رفتار توهین آمیز مشتری بر فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد تأثیر دارد.

چون آماره  $t$  برابر ۲,۹۶۰ بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد، فرضیه این قسمت مبنی بر تأثیر رفتار توهین آمیز مشتری بر فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود. چون مقدار ضریب مسیر بین این سازه‌ها مثبت است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در رفتار توهین آمیز مشتری، فرسودگی شغلی به اندازه ۰/۱۸۶ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت. بنابراین فرضیه فرعی دوم تأیید می شود. افراد برای تحقق برخی اهداف و پاسخ به نیازها و انتظاراتی به پذیرش شغلی روی می آورند، اگرچه ممکن است در ابتدا تنها نیازهای مادی مدنظر باشد اما پس از مدتی فرد برخی دیگر از نیازها مانند احترام و عزت نفس را برای خود در نظر می گیرد حتی اگر آن‌ها را بازگو نکند. رفتار توهین آمیز مشتریان دقیقاً ضربه به همین انتظارات غیرمادی است که تداوم آنها سبب می شود شخص شرایط کاری خود را نگران کننده و خسته کننده درک کند. این مشکل در تمامی مشاغلی که کارمندان را در مواجهه با مشتریان قرار می دهد برقرار است. (Gustiawan & et al, 2023)، (Dalgic & Yilmaz, 2020)، (Pu & et al, 2022) از جمله پژوهش‌هایی هستند که نتایج همسویی با این فرضیه مطرح کرده‌اند.

## • فرضیه فرعی ۳: استرس کاری بر رضایت شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد تأثیر دارد.

چون آماره  $t$  برابر ۰,۴۱۵ کمتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد، فرضیه این قسمت مبنی بر تأثیر استرس کاری بر رضایت شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد با احتمال ۹۵ درصد رد می شود. هرکاری به نوعی دارای استرس است و این استرس با توجه به ماهیت کاری می تواند بر رفتار و افکار کارکنان اثرگذار باشد. بنابراین نمی توان گفت استرس شغلی به تنهایی می تواند به عدم رضایت از شغل منتهی شود. به عنوان مثال معمولاً مسئولیت خلبانان یا آتش نشانان به گونه‌ای است که استرس زیادی به آن‌ها وارد می شود اما این امر سبب عدم رضایت آنها از شغل نمی شود بلکه علاقه و اشتیاق آنها را افزایش می دهد. در این تحقیق هم مشخص شده استرس کاری کارکنان بانک سپه به تنهایی نمی تواند بر رضایت شغلی کارکنان اثر منفی داشته باشد اما همین استرس وقتی به فرسودگی شغلی می انجامد، رضایت شغلی شخص را تحت تأثیر قرار می دهد. (Bi & et al, 2021)، (Prasetyo & et al, 2021) از جمله تحقیقاتی هستند که نتایج همسویی با این فرضیه مطرح کرده‌اند.

## • فرضیه فرعی ۴: استرس کاری بر فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد تأثیر دارد.

چون آماره  $t$  برابر ۱۰,۲۴۸ بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد، فرضیه این قسمت مبنی بر تأثیر استرس کاری بر فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود. چون مقدار ضریب مسیر بین این سازه‌ها مثبت است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در استرس کاری، فرسودگی شغلی به اندازه ۰/۶۱ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت. بنابراین فرضیه فرعی چهارم تأیید می شود. احساس افسردگی چه در زندگی شخصی و چه در زندگی کاری ممکن است برای هرکسی روی دهد، مطالعات نشان می دهد در معرض استرس و اضطراب بودن برای مدت طولانی می تواند یکی از علل اصلی بروز افسردگی باشد هنگامی که این استرس و اضطراب ناشی از نوع کار، محل کار، تعامل با کارکنان یا شرایط کاری باشد به عنوان فرسودگی شغلی از آن یاد می شود. این فرسودگی که نوعی خستگی از کار نیز محسوب می شود، سبب می شود شخص از بودن در محل کار احساس خوبی

نداشته باشد. زیاد بودن ساعت کاری، حجم زیاد کارها، محدودیت زمانی برای انجام کارها و استراحت ناکافی می تواند در بروز خستگی و فرسودگی شغلی نقش زیادی داشته باشد. (Pu & et al, 2022) و (Dalgic & Yilmaz, 2020) پژوهشی همسو با این فرضیه مطرح کرده اند.

• **فرضیه فرعی ۵: فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد تأثیر دارد.**  
چون آماره t برابر ۱۰,۷۰۶ بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ می باشد، فرضیه این قسمت مبنی بر تأثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان بانک سپه در شهر مشهد با احتمال ۹۵ درصد تأیید می شود. چون مقدار ضریب مسیر بین این سازه ها منفی است، می توان نتیجه گرفت که با افزایش یک انحراف استاندارد در فرسودگی شغلی، رضایت شغلی ای به اندازه ۰/۵۵ انحراف استاندارد کاهش خواهد یافت. بنابراین فرضیه فرعی پنجم تأیید می شود. فرسودگی با مفاهیمی مانند خستگی، بی حوصلگی، بی تفاوتی و احساس ناخوشایند از حضور در محل کار توصیف می شود این امر نقطه مقابل رضایت شغلی است چرا که رضایت شغلی با احساس خوب نسبت به داشتن شغل و حتی عشق ورزیدن به شغل همراه است بنابراین هنگامی که افسردگی شغلی افزایش می یابد رضایت شغلی کاهش خواهد یافت، با توجه به اینکه فرسودگی شغلی ممکن است بازتابی از واقعیات نباشد و تنها بدلیل استرس و رفتارهای منفی مقطعی در محیط کار روی دهد بنابراین، مدیران باید نسبت به حل آن هوشیار باشند چرا که رضایت برای کارمندان به عنوان مشتریان داخلی به همان اندازه رضایت مشتریان خارجی دارای اهمیت است. از این رو، بخشی از رضایت یا عدم رضایت کارکنان در گرو حالت روحی و روانی است که می توان با برنامه از بروز و شدت آن کاست یا آن را برطرف کرد. (Gustiawan & et al, 2023) و (Pu & et al, 2022) نتایج مشابه و همسو با این فرضیه ارائه کرده اند. همچنین در ادامه و مبتنی بر نتایج بدست آمده، پیشنهادهای پژوهش ارائه می گردد:

- با توجه به فرضیه اصلی اول، فرضیه اصلی دوم و فرضیه فرعی پنجم و نقش فرسودگی شغلی پیشنهاد می شود:
- ✓ تعاملات غیررسمی کارکنان در سطح شعب افزایش یابد، برگزاری اردوهای تفریحی ورزشی و برگزاری مسابقات ورزشی بین شعب می تواند به تعاملات بهتر کارکنان کمک کند.
  - ✓ تفویض وظایف کاری زیاد به کارکنان از جمله عواملی است که موجب بروز فرسودگی شغلی می شود، زمانی که کارکنان با حجم وظایف و مسئولیت های زیادی خارج از توان خود مواجه شوند، استرس زیادی را متحمل شده که زمینه ساز بروز فرسودگی است، از این رو پیشنهاد می شود، تناسب حجم کار و وظایف با توان کارکنان مدنظر قرار گیرد.
  - ✓ مدیریت تعارض در محیط کار و حمایت مدیران از کارکنان در زمان بروز مشکلات سازمانی می تواند در کاهش فرسودگی و درمان آن مؤثر باشد.
  - ✓ دادن آزادی اختیار به مدیران شعب در طراحی های محیط کاری که می تواند جذابیت بصری برای کارکنان بدنبال داشته باشد امر کاربردی است.
  - ✓ ارائه امتیاز و پاداش در قبال سابقه کاری به عنوان یک عامل ایجاد انگیزه در کارکنان جدی و قانونمند اجرا شود.

با توجه به فرضیه فرعی دوم و نقش رفتار توهین آمیز مشتری پیشنهاد می شود:

- ✓ استفاده از خدمات غیر حضوری و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین مانند کیوسک‌های ارائه خدمات به‌طور جدی در دستور کار مدیران قرار گیرد، چرا که این ابزار نوین می‌تواند مانع برخورد های مشتریان و کارکنان شود.
- ✓ موضوع آموزش کارکنان در هنگام مواجهه به مراجع‌کنندگان عصبانی و ناراضی، در سازمان جدی گرفته شود.
- ✓ شناخت علل رفتارهای توهین آمیز مشتری موضوع مهمی است که حل آن حیاتی است. برخی از این رفتارها ناشی از زمان انتظار طولانی دریافت خدمات یا پیچیده بودن فرایند ارائه خدمات است در این موارد می‌توان با استقرار افرادی تحت عنوان راهنما یا افزایش کارکنان باجه‌ها در ساعات شلوغ کاری از بروز این رفتارها جلوگیری نمود.
- با توجه به فرضیه فرعی چهارم و نقش استرس کاری پیشنهاد می‌شود:
- ✓ افزایش برنامه‌های غیر کاری و تفریحی مانند عقد قرارداد با مجموعه‌های ورزشی و تفریحی و ترغیب کارکنان به استفاده از این امکانات نقش مهمی در کاهش استرس کاری دارد.
- ✓ عادلانه بودن حجم کاری هر کارمند با توجه به جایگاه شعبه و ساعات شلوغ بانک‌ها موضوع مهمی است که می‌تواند با مدیریت رییس شعبه به صورت مقطعی حل شود.
- ✓ تقدیر از کارکنانی که حجم کاری بیشتری دارند و قرار دادن سنجه‌های مناسب برای شناسایی افراد پرکار مانند توجه به حجم سند انجام شده می‌تواند افزایش حجم کاری را جبران نماید.

### References

- Amirian, Mahsa., & Nobari, A. (2012). The effect of job stress on burnout with the mediating role of perceived social support in the COVID-19 epidemic (case study: nurses at Imam Reza Zandieh Hospital), 6th International Conference on Interdisciplinary Studies in Management and Engineering, Tehran, Iran. [In prsian].
- Bi, Y., Choi, S., Yin, J., & Kim, I. (2021). Stress on frontline employees from customer aggression in the restaurant industry: The moderating effect of empowerment. *Sustainability*, 13(3), 1433. DOI: [10.3390/su13031433](https://doi.org/10.3390/su13031433)
- Bostock, S., Crosswell, A.D., Prather, A.A., & Steptoe, A. (2019). Mindfulness on-the-go: Effects of a mindfulness meditation app on work stress and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(1), 127-138. DOI: [10.1037/ocp0000118](https://doi.org/10.1037/ocp0000118)
- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208. DOI: [10.1016/j.ijhm.2019.05.002](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002)
- Dalgic, A., Yilmaz, A. (2020). Relationships among Organizational-Based Self-Esteem, Social Exchange, and Turnover Intention of Hotel Employees: Impact of Job Dedication. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 1-20. DOI: [10.1080/1528008X.2020.1864563](https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1864563)
- Danial, S.N, Smith, J, Khan, F & Veitch, B. (2019). Situation awareness modeling for emergency anagement on ofshore platforms. *Human-centric Computing and Information*, 9(1), 1-26. DOI: [10.1186/s13673-019-0199-0](https://doi.org/10.1186/s13673-019-0199-0)
- Deng, X., Liu, X., & Fang, R. (2020). Evaluation of the correlation between job stress and sleep quality in community nurses. *Medicine*, 99(4). e18822. DOI: [10.1097/MD.00000000000018822](https://doi.org/10.1097/MD.00000000000018822)
- Gustiawan, D., Aisjah, S., & Indrawati, N. (2023). Customer incivility, employee emotional exhaustion, and job embeddedness relationship in the Indonesian hospitality sector: The socio-economic status perspective. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 1-16. DOI: [10.1080/23311886.2023.2178613](https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2178613)
- İplik, E, Ülbeği, İ. D. (2021). The Effect of Work-Family Enrichment on Career and Life Satisfaction of Women Entrepreneurs. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 18(42), 5157-5186. DOI: [10.26466/opus.913203](https://doi.org/10.26466/opus.913203).

- Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2020). Job satisfaction. Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs, 207-241.
- Keshavarzi, N. (2019). Investigating the role and relationship of work stress with job performance of elementary school teachers in Marvdasht County, 8th Scientific Research Conference on Educational Sciences and Psychology, Social and Cultural Damages of Iran, Tehran, Iran. [In Persian].
- Kelly, M., Soles, R., Garcia, E., & Kundu, I. (2020). Job stress, burnout, work-life balance, well-being, and job satisfaction among pathology residents and fellows. *American Journal of Clinical Pathology*, 153(4), 449-469. DOI: [10.1093/ajcp/aqaa013](https://doi.org/10.1093/ajcp/aqaa013)
- Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of coworker support. *Safety and health at work*, 10(3), 341-346. DOI: [10.1016/j.shaw.2019.04.002](https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002)
- Lovelock, C.H. (1994). *Product Plus: How Product and Service Equals Competitive Advantage*; McGraw-Hill Companies: New York, NY, USA.
- Lee, E., & Jang, I. (2020). Nurses' fatigue, job stress, organizational culture, and turnover intention: A culture-work-health model. *Western journal of nursing research*, 42(2), 108-116. DOI: [10.1177/0193945919839189](https://doi.org/10.1177/0193945919839189)
- Lee, J. H., Sung, Y. W., Lee, J. E., & Lee, Y. J. (2021). The Effect of Jaycustomers Behavior Perception of Beauty Professionals on Emotional Harmony, Job Enthusiasm, and Management Performance. *Journal of Convergence for Information Technology*, 11(11), 304-311. DOI: [10.22156/CS4SMB.2021.11.11.304](https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2021.11.11.304).
- Lubbadeh, T. (2020). Job burnout: a general literature review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7-15. DOI: [10.32479/irmm.9398](https://doi.org/10.32479/irmm.9398)
- Mehrara, A., & Bahramzadeh, R. (2023). The effect of electronic service quality on customer behavior with the mediating role of customer satisfaction (a case study of customers of the Digikala online store in Sari city). *Scientific Journal of New Research Approaches to Management and Accounting*, 7(25), 941-959. [In Persian].
- Mullen, P. R., Chae, N., Backer, A., & Niles, J. (2021). School counselor burnout, job stress, and job satisfaction by student caseload. *NASSP Bulletin*, 105(1), 25-42. DOI: [10.1177/0192636521999828](https://doi.org/10.1177/0192636521999828)
- Naseem, K. (2018). Job stress, happiness and life satisfaction: The moderating role of emotional intelligence empirical study in telecommunication sector Pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1), 7-14.
- Park, I. J., Kim, P. B., Hai, S., & Dong, L. (2020). Relax from job, Don't feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 559-568. DOI: [10.1016/j.jhtm.2020.10.018](https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.10.018)
- Prasetyo, R., Purwandari, D. A., & Syah, T. Y. R. (2021). The Effect of Customers' Incivility and Work stress on Job Satisfaction through Burnout. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(3), 390-401. DOI: [10.14414/jebav.v23i3.2309](https://doi.org/10.14414/jebav.v23i3.2309).
- Pu, B., Ji, S., & Sang, W. (2022). Effects of customer incivility on turnover intention in China's hotel employees: A chain mediating model. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50(29), 327-336. DOI: [10.1016/j.jhtm.2022.02.004](https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.02.004)
- Sabzi Dezfuli, M., & Pour Sajadi, F. (2023). Investigating the relationship between perceived job stress, pressure from role conflict and quality of work life with job satisfaction in junior high school teachers in Dezful city, *Journal of Recent Advances in Behavioral Sciences*, 8(56), 675-689. [In Persian].
- Shokri, A., Dana, T., Hmmasi, Amirhooman., & Toutouchian, Solmaz. (2023). Investigating the Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction among University Faculty Members (Case Study: A University in Tehran), *Innovation Management and Operational Strategies*, 4(1), 73-81. DOI: [10.22105/imos.2022.315114.1187](https://doi.org/10.22105/imos.2022.315114.1187) [In persian].
- Soelton, M., Lestari, P. A., Arief, H., & Putra, R. L. (2020, February). The effect of role conflict and burnout toward turnover intention at software industries, work stress as moderating variables. In 4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB), 185-190. DOI: [10.2991/aebmr.k.200205.034](https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.034)

- Wu, X., Li, Y., Yao, Y., Luo, X., He, X., & Yin, W. (2018). Development of construction workers job stress scale to study and the relationship between job stress and safety behavior: An empirical study in Beijing. *International journal of environmental research and public health*, 15(11), 2409. DOI:[10.3390/ijerph15112409](https://doi.org/10.3390/ijerph15112409)
- Yang, X. (2019). Consumers' decisions in social commerce: the role of elements. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 31(4), 759-772. DOI:[10.1108/APJML-04-2018-0139](https://doi.org/10.1108/APJML-04-2018-0139)
- Zhan, Y., Ma, S., Jian, X., Cao, Y., & Zhan, X. (2020). The current situation and influencing factors of job stress among frontline nurses assisting in Wuhan in fighting COVID-19. *Frontiers in Public Health*, 8, 579866. DOI: [10.3389/fpubh.2020.579866](https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.579866)