

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه سمنان

دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری
پایان نامه دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی

عنوان:

**بررسی رابطه بین هوش معنوی، عدالت سازمانی، رضایت
شغلی و رفتار شهروندی سازمانی
(مورد مطالعه: کارکنان بانک ملت استان مازندران)**

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر عباس علی رستگار

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر عظیم‌اله زارعی

پژوهشگر:

سید مهدی موسوی داودی

تابستان ۱۳۹۱



دانشگاه اصفهان
دانشکده اقتصاد و مدیریت

باسم تعالی

شماره
تاریخ
محل
.....

صور تجلیسه دفاع

با تأییدات خداوند متعال جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد حلیه / آقای

در رشته:
بعنوان:

شماره تاریخ

با حضور استاد راهنما، استاد (استادان) مشاور و هیأت داوران در دانشکده

تشکیل گردید. در این جلسه، پایان نامه با موفقیت مورد دفاع قرار گرفت.

نامبرده نمره درجه دریافت نمود.

استاد راهنما: امضاء

استاد مشاور: امضاء

هیأت داوران: امضاء

داور خارجی: امضاء

داور داخلی: امضاء

مدیر تحصیلات تکمیلی دانشکده

دکتر حمید عناح

سرپرست دانشکده اقتصاد و مدیریت

اینجانب سید مهدی موسوی داودی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه سمنان، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، گروه مدیریت، تعهد می‌نمایم که محتوای این پایان‌نامه نتیجه تلاش و تحقیقات خود بوده و از هیچ منبعی کپی‌برداری نشده و به پایان رسانیدن آن نتیجه تلاش و مطالعات مستمر اینجانب و راهنمایی و مشاوره اساتید محترم بوده است. در صورت اثبات خلاف مندرجات فوق، به تشخیص دانشگاه مطابق با ضوابط و مقررات حاکم (قانون حمایت از مولفان و مصنفان و قانون ترجمه و تکثیر کتب و نشریات و آثار صوتی، ضوابط و مقررات آموزشی، پژوهشی و انضباطی...) با اینجانب رفتار خواهد شد و حق هرگونه اعتراض در خصوص احقاق حقوق مکتسب و تعیین و تشخیص تخلف و مجازات را از خویش سلب می‌نمایم. در ضمن، مسئولیت هرگونه پاسخ‌گویی به اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی و مراجع ذی‌صلاح (اعم از اداری و قضایی) به عهده اینجانب خواهد بود و دانشگاه سمنان هیچ مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

امضاء و تاریخ:

نام و نام خانوادگی دانشجو:

تقدیم به

تمامی پویندگان طریقت و علم و معرفت

تشکر و قدردانی

اول، حمد و سپاس خدای را که توفیق کسب دانش و معرفت را به من عطا فرمود. اما بعد، به پایان آوردن این دفتر را مدیون محبت‌ها و حمایت‌های پدر و مادر مهربانم هستم که در تمامی مدت تحصیل، تکیه‌گاه من بودند و نیز همسر صبور و فداکارم که تمامی ناملایمت‌ها را با سعه صدر پاسخ داد.

از استاد گرامی و بزرگوار جناب آقای **دکتر رستگار** که راهنمایی اینجانب را در انجام تحقیق، پژوهش و نگارش این پایان‌نامه تقبل نموده‌اند نهایت تشکر و سپاسگذاری را دارم.

از جناب آقای **دکتر زارعی** به عنوان مشاور که با راهنمایی‌های خود مرا مورد لطف خود قرار داده‌اند کمال تشکر را دارم.

در اینجا بر خود لازم می‌دانم که از اساتید بزرگوار گروه مدیریت دانشگاه سمنان به‌ویژه جناب آقایان **دکتر ملکی**، **دکتر دامغانیان** و **دکتر فیض** که در طول سالیان گذشته مرا در تحصیل علم و معرفت و فضایل اخلاقی یاری نموده‌اند تقدیر و تشکر نمایم.

چکیده:

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین هوش معنوی، عدالت سازمانی، رضایت شغلی، و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانک ملت استان مازندران می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را تمامی (۱۱۰۰ نفر) کارکنان شاغل در این بانک تشکیل می‌دهد که بر طبق جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، حداقل حجم نمونه برای انجام این پژوهش ۲۸۵ نفر می‌باشد. با مساعدت مرکز تحقیقات و برنامه ریزی بانک ملت استان تهران، اطلاعات جامع پرسنلی بانک ملت استان مازندران در اختیار ما گذاشته شد. لذا، با در دست داشتن اطلاعات کامل کارمندان، از روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک استفاده شد و از ۵۵۰ پرسش‌نامه‌ای که در بین کارکنان پخش شد تعداد ۳۲۵ پرسش‌نامه قابل استفاده بود و بقیه پرسشنامه‌ها از تحلیل کنار گذاشته شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های استاندارد وولمن (۲۰۰۱) برای هوش معنوی، نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) برای عدالت سازمانی، استمپس و پدیمونت (۱۹۸۶) برای رضایت شغلی و پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰) برای رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. شایان ذکر است که با محاسبات صورت گرفته، روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها تأیید شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون میانگین، مدل معادلات ساختاری، و تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد هوش معنوی تأثیر مثبت و معناداری بر عدالت سازمانی دارد. ولی، تأثیر مثبت هوش معنوی بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید نشد. علاوه بر این، عدالت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. همچنین، تأثیر مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده نشد.

کلمات کلیدی: هوش معنوی، عدالت سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی

سازمان

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

صفحه	عنوان مطالب
۲.....	مقدمه..... (۱-۱)
۲.....	بیان مسئله..... (۲-۱)
۵.....	اهمیت و ضرورت انجام تحقیق..... (۳-۱)
۶.....	مدل مفهومی و متغیرهای تحقیق..... (۴-۱)
۸.....	اهداف تحقیق..... (۵-۱)
۸.....	هدف اصلی تحقیق..... (۱-۵-۱)
۸.....	اهداف فرعی تحقیق..... (۲-۵-۱)
۸.....	سوالات تحقیق..... (۶-۱)
۸.....	سوالات اصلی تحقیق..... (۱-۶-۱)
۹.....	فرضیه‌های تحقیق..... (۷-۱)
۹.....	فرضیه‌های اصلی تحقیق..... (۱-۷-۱)
۹.....	نوع تحقیق..... (۸-۱)
۹.....	استفاده کنندگان از نتایج تحقیق..... (۹-۱)
۱۰.....	جامعه آماری..... (۱۰-۱)
۱۰.....	نمونه آماری و روش نمونه‌گیری..... (۱۱-۱)
۱۰.....	روش گردآوری داده‌ها..... (۱۲-۱)
۱۱.....	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها..... (۱۳-۱)
۱۱.....	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی..... (۱۴-۱)
۱۱.....	هوش معنوی..... (۱-۱۴-۱)
۱۱.....	عدالت سازمانی..... (۲-۱۴-۱)

۱۲.....	رضایت شغلی..... (۳-۱۴-۱)
۱۲.....	رفتار شهروندی سازمانی..... (۴-۱۴-۱)
۱۲.....	قلمرو مکانی تحقیق..... (۱۵-۱)
۱۲.....	قلمرو مکانی تحقیق..... (۱۶-۱)
۱۲.....	مشکلات و تنگناهای احتمالی تحقیق..... (۱۷-۱)
۱۳.....	سازماندهی و چگونگی ارتباط مباحث..... (۱۸-۱)

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱۵.....	مقدمه..... (۱-۲)
۱۵.....	هوش معنوی..... (۲-۲)
۱۶.....	هوش..... (۱-۲-۲)
۲۰.....	چهارچوب نظری هوش معنوی..... (۲-۲-۲)
۲۲.....	تعاریف و مفاهیم هوش معنوی..... (۳-۲-۲)
۲۳.....	ابعاد هوش معنوی..... (۴-۲-۲)
۲۶.....	عدالت سازمانی..... (۳-۲)
۲۶.....	مفهوم و تعریف عدالت..... (۱-۳-۲)
۲۸.....	ابعاد عدالت سازمانی..... (۲-۳-۲)
۳۲.....	رضایت شغلی..... (۴-۲)
۳۳.....	مفهوم رضایت شغلی..... (۱-۴-۲)
۳۶.....	مولفه‌های رضایت شغلی..... (۲-۴-۲)
۳۷.....	رفتار شهروندی سازمانی..... (۵-۲)
۳۷.....	مفهوم و تعریف رفتار شهروندی سازمانی..... (۱-۵-۲)
۴۰.....	نقدی بر ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی..... (۲-۵-۲)
۴۱.....	پیش‌بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی..... (۳-۵-۲)
۴۴.....	نتایج رفتار شهروندی سازمانی..... (۴-۵-۲)

- ۴۵.....۵-۵-۲) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۴۷.....۶-۲) مروری بر تحقیقات صورت گرفته در مورد متغیرهای تحقیق.....
- ۴۷.....۱-۶-۲) هوش معنوی و عدالت سازمانی.....
- ۴۷.....۲-۶-۲) هوش معنوی و رضایت شغلی.....
- ۴۸.....۳-۶-۲) هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۴۸.....۴-۶-۲) عدالت سازمانی و رضایت شغلی.....
- ۵۰.....۵-۶-۲) عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۵۲.....۶-۶-۲) رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی.....
- ۵۳.....۷-۲) جمع‌بندی و مدل مفهومی پژوهش.....
- ۵۴.....۸-۲) جمع‌بندی و خلاصه فصل دوم.....

فصل سوم: روش تحقیق

- ۵۶.....۱-۳) مقدمه.....
- ۵۷.....۲-۳) فرایند پژوهش.....
- ۵۸.....۳-۳) روش پژوهش.....
- ۶۰.....۴-۳) جامعه آماری و روش نمونه‌گیری.....
- ۶۱.....۵-۳) روش گردآوری داده‌ها.....
- ۶۲.....۶-۳) روایی و پایایی پرسش‌نامه.....
- ۶۲.....۱-۶-۳) پایایی پرسش‌نامه.....
- ۶۳.....۲-۶-۳) روایی پرسش‌نامه.....
- ۶۴.....۱-۲-۶-۳) روایی محتوای پرسش‌نامه.....
- ۶۵.....۲-۲-۶-۳) تحلیل عاملی تأییدی پرسش‌نامه.....
- ۶۷.....۷-۳) روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
- ۶۷.....۱-۷-۳) آزمون میانگین یک جامعه آماری.....
- ۶۸.....۲-۷-۳) مدل‌سازی معادلات ساختاری.....

- ۷۱.....تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن.....۳-۷-۳
- ۷۲.....جمع‌بندی و خلاصه فصل سوم.....۸-۳

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

- ۷۴.....مقدمه.....(۱-۴)
- ۷۴.....آمار توصیفی.....(۲-۴)
- ۷۵.....وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت.....(۱-۲-۴)
- ۷۵.....وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سن.....(۲-۲-۴)
- ۷۶.....وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر تحصیلات.....(۳-۲-۴)
- ۷۶.....آمار استنباطی.....(۳-۴)
- ۷۶.....آزمون میانگین یک جامعه آماری.....(۱-۳-۴)
- ۷۹.....وضعیت موجود ابعاد و شاخص‌های هوش معنوی.....(۱-۱-۳-۴)
- ۸۴.....وضعیت موجود ابعاد و شاخص‌های عدالت سازمانی.....(۲-۱-۳-۴)
- ۸۶.....وضعیت موجود ابعاد و شاخص‌های رضایت شغلی.....(۳-۱-۳-۴)
- ۹۱.....وضعیت موجود ابعاد و شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی.....(۴-۱-۳-۴)
- ۹۶.....تحلیل عاملی تأییدی.....(۲-۳-۴)
- ۹۷.....مدل اندازه‌گیری هوش معنوی.....(۱-۲-۳-۴)
- ۱۰۲.....مدل اندازه‌گیری عدالت سازمانی.....(۲-۲-۳-۴)
- ۱۰۶.....مدل اندازه‌گیری رضایت شغلی.....(۳-۲-۳-۴)
- ۱۱۰.....مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی.....(۴-۲-۳-۴)
- ۱۱۴.....مدل‌سازی معادلات ساختاری.....(۳-۳-۴)
- ۱۱۷.....آزمون فریدمن.....(۴-۳-۴)
- ۱۱۸.....رتبه‌بندی ابعاد هوش معنوی.....(۱-۴-۳-۴)
- ۱۱۹.....رتبه‌بندی ابعاد عدالت سازمانی.....(۲-۴-۳-۴)
- ۱۲۰.....رتبه‌بندی ابعاد رضایت شغلی.....(۳-۴-۳-۴)

۱۲۱.....رتبه‌بندی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....(۴-۴-۳-۴)

۱۲۲.....جمع‌بندی و خلاصه فصل چهارم.....(۴-۴)

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۲۳.....مقدمه.....(۱-۵)

۱۲۳.....بحث و نتیجه‌گیری.....(۲-۵)

۱۳۲.....پیشنهادهایی در رابطه با نتایج تحقیق.....(۳-۵)

۱۳۲.....پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی.....(۴-۵)

۱۳۳.....محدودیت‌های تحقیق.....(۵-۵)

۱۳۴.....جمع‌بندی و خلاصه فصل پنجم.....(۶-۵)

پیوست

۱۳۷.....پرسش‌نامه تحقیق.....(۱)

۱۴۵.....منابع.....(۲)

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق..... ۷
- شکل ۱-۲: مدل مفهومی تحقیق..... ۵۳
- شکل ۱-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت..... ۷۵
- شکل ۲-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سن..... ۷۵
- شکل ۳-۴: وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر میزان تحصیلات..... ۷۶
- شکل ۴-۴: مدل مفهومی هوش معنوی..... ۹۸
- شکل ۵-۴: مدل اعداد معناداری هوش معنوی..... ۹۹
- شکل ۶-۴: مدل تخمین استاندارد هوش معنوی..... ۱۰۱
- شکل ۷-۴: مدل مفهومی عدالت سازمانی..... ۱۰۲
- شکل ۸-۴: مدل اعداد معناداری عدالت سازمانی..... ۱۰۳
- شکل ۹-۴: مدل تخمین استاندارد عدالت سازمانی..... ۱۰۵
- شکل ۱۰-۴: مدل مفهومی رضایت شغلی..... ۱۰۶
- شکل ۱۱-۴: مدل اعداد معناداری رضایت شغلی..... ۱۰۷
- شکل ۱۲-۴: مدل تخمین استاندارد رضایت شغلی..... ۱۰۹
- شکل ۱۳-۴: مدل مفهومی رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۱۰
- شکل ۱۴-۴: مدل اعداد معناداری رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۱۱
- شکل ۱۵-۴: مدل تخمین استاندارد رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۱۳
- شکل ۱۶-۴: مدل اعداد معناداری..... ۱۱۵
- شکل ۱۷-۴: مدل رابطه علی میان متغیرهای تحقیق..... ۱۱۶
- شکل ۱-۵: ماتریس اهمیت-عملکرد..... ۱۲۵
- شکل ۲-۵: وضعیت شاخص‌های هوش معنوی..... ۱۲۶
- شکل ۳-۵: وضعیت شاخص‌های عدالت سازمانی..... ۱۲۷
- شکل ۴-۵: وضعیت شاخص‌های رضایت شغلی..... ۱۲۹

شکل ۵-۵: وضعیت شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۳۰

فهرست جداول

- جدول ۱-۳: ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه..... ۶۳
- جدول ۲-۳: نکویی برازش مدل هوش معنوی..... ۶۶
- جدول ۳-۳: نکویی برازش مدل عدالت سازمانی..... ۶۶
- جدول ۴-۳: نکویی برازش مدل رضایت شغلی..... ۶۶
- جدول ۵-۳: نکویی برازش مدل رفتار شهروندی سازمانی..... ۶۷
- جدول ۱-۴: آزمون میانگین برای متغیر هوش معنوی..... ۷۹
- جدول ۲-۴: آزمون میانگین برای متغیر عدالت سازمانی..... ۸۴
- جدول ۳-۴: آزمون میانگین برای متغیر رضایت شغلی..... ۸۷
- جدول ۴-۴: آزمون میانگین برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی..... ۹۲
- جدول ۶-۴: روابط میان متغیرهای تحقیق..... ۱۱۷
- جدول ۷-۴: آزمون فریدمن به منظور اولویت‌بندی ابعاد مرتبط با هوش معنوی..... ۱۱۸
- جدول ۸-۴: آزمون فریدمن به منظور اولویت‌بندی ابعاد مرتبط با عدالت سازمانی..... ۱۱۹
- جدول ۹-۴: آزمون فریدمن به منظور اولویت‌بندی ابعاد مرتبط با رضایت شغلی..... ۱۲۰
- جدول ۱۰-۴: آزمون فریدمن به منظور اولویت‌بندی ابعاد مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۲۱

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱) مقدمه

امروزه، مدیران سازمان‌ها در تلاشند تا با بهره‌گیری از منابعی که در اختیار دارند بهره‌وری سازمان خود را افزایش دهند. شایان ذکر است که از میان منابع متعددی که یک سازمان در اختیار دارد، از منابع انسانی به عنوان یکی از مهم‌ترین آن‌ها یاد می‌شود. لذا، اکنون که اهمیت کارکنان به عنوان منبعی گران‌بها برای سازمان‌ها درک شده است شایسته است تا به عواملی پرداخته شود که منجر به افزایش عملکرد نیروی انسانی سازمان‌ها می‌شود. از این رو، مطالعات متعددی به بررسی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند. به‌طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی رفتاری داوطلبانه است که از ملزومات رسمی شغل کارمند محسوب نمی‌گردد، اما، موجب ارتقای عملکرد سازمان می‌شود. در محیط رقابتی کنونی، سازمان‌ها خواستار به خدمت گرفتن کارکنانی هستند که نه تنها وظایف تعریف شده را به بهترین نحو انجام می‌دهند بلکه به میل و خواست خود به انجام وظایفی می‌پردازند که جزء وظایف رسمی شغلشان نیست، ولی، در بهبود عملکرد سازمان مفید است. با مطالعه ادبیات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی و پی‌بردن به نتایج مثبت آن در سازمان، این نکته به ذهن خطور می‌کند که چه عواملی در بروز این پدیده در سازمان‌ها نقش موثری بازی می‌کنند. لذا، شناسایی و به‌کارگیری عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی سازمان‌ها را در نیل به اهدافشان یاری خواهد کرد.

۱-۲) بیان مسئله

این روزها، شاهد پیشرفت تکنولوژیکی متناوب و افزایش بی‌نظیر تسهیلات رفاهی در سراسر دنیا هستیم. متأسفانه، نتیجه این پیشرفتها کم‌رنگ شدن ارزشها در زندگی افراد است که این امر می‌تواند توضیح مختصری راجع به این موضوع باشد که چرا افراد زیادی در جامعه ما افسرده و

پريشان هستند (يانگ و وو^۱، ۲۰۰۹). اخيرا، ايده معنويت در نشريات مختلف در حال افزايش است (يانگ، ۲۰۰۶؛ فرای و اسلوکوم، ۲۰۰۸؛ فرای و کوهن، ۲۰۰۹؛ ایمونز، ۱۹۹۹؛ الف، ۲۰۰۰؛ ب؛ گاردنر، ۲۰۰۰؛ مایر، ۲۰۰۰؛ نیمن^۲، ۲۰۰۰؛ واقان^۳، ۲۰۰۲؛ ادواردز، ۲۰۰۳؛ فرای^۴، ۲۰۰۳؛ راجرز، ۲۰۰۳؛ هایدی، ۲۰۰۴؛ دنت و همکاران، ۲۰۰۵؛ زوهر^۵، ۲۰۰۵؛ کوهن، ۲۰۰۹). با توجه به این واقعیت که افراد به طور ذاتی دارای ظرفیت و هوش معنوی می‌باشند (وولمن^۶، ۲۰۰۱) به نظر می‌رسد، افرادی که بین معنویت و حرفه خود یکپارچگی ایجاد می‌کنند، به حرفه خود نه به عنوان یک شغل ساده بلکه به عنوان یک مأموریت می‌نگرند. به عقیده آیرانسی^۷ (۲۰۱۱)، معنویت محیط کاری باعث افزایش عملکرد کارکنان می‌شود. کارکنانی که در یک محیط مثبت معنوی فعالیت می‌کنند و نیز از هوش معنوی بالاتری برخوردار می‌باشند عملکرد کاری بالاتری را نیز از خود نشان می‌دهند (آیزن و بارون^۸، ۱۹۹۱؛ شاو، ۱۹۹۹). ضمناً، این عقیده وجود دارد که معنویت محیط کاری باعث افزایش رقابت‌پذیری سازمانی (اورل، ۲۰۰۳)، سود دهی (میلیمن و همکاران، ۲۰۰۳) و افزایش عملکرد سازمان می‌شود (براون و ریان، ۲۰۰۳؛ فرای، ۲۰۰۳).

علاوه بر این، با مروری بر پیشینه در نشريات مختلف، عوامل دیگری نیز مشاهده می‌شوند که بر عملکرد سازمانی تأثیر گذار هستند. در صنعت خدمات، شواهد حاکی از وجود رابطه مثبتی بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان و نیز رابطه مثبتی بین رضایت شغلی کارکنان و ادراک مشتریان از کیفیت خدمات است (هارتلین و کیث، ۱۹۹۶؛ یون و همکاران، ۲۰۰۱). این امر پذیرفته شده که

¹ Yang & Wu

² Neiman

³ Vaghuan

⁴ Fry

⁵ Zohar

⁶ Wolman

⁷ Ayrancy

⁸ Isen & Baron

کارکنان راضی تر خدمات بهتری را به مشتری ارائه خواهند داد (اسچمیت و آلسچیلد^۹، ۱۹۹۵) و باعث افزایش وفاداری مشتریان خواهند شد. بنابراین، داشتن مشتریان وفادار در این محیط رقابتی باعث افزایش سوددهی سازمان و افزایش سهم بازار خواهد شد (ندیری و تانوا^{۱۰}، ۲۰۱۰). رضایت شغلی موضوع مهمی برای مدیران است چرا که کاهش رضایت شغلی افراد باعث افزایش غیبت (پورتر و استیر، ۱۹۷۳؛ اسکات و تیلور، ۱۹۸۵) و نیز افزایش میزان انصراف و جابجایی می‌شود (کورپ و همکاران، ۱۹۷۳؛ آتچینسون و لفرتز، ۱۹۷۵؛ لوکه، ۱۹۷۶؛ تت و میر، ۱۹۹۳؛ راست و همکاران، ۱۹۹۶).

عدالت سازمانی مبحثی است که بر روی رضایت شغلی افراد تأثیرگذار است (فیلدز و همکاران، ۲۰۰۰). ادراک عدالت در سازمان، از عوامل تعیین کننده قضاوت کارکنان راجع به محیط سازمان است که بر روی رضایت شغلی کارکنان موثر است (مارتین و بنت، ۱۹۹۶). بنابراین، مفهوم عدالت سازمانی و نتایج آن باید مورد توجه مدیران سازمان‌ها باشد. مدیران باید به نقش عدالت سازمانی و نتایج آن در سازمان‌ها بیشتر توجه کنند.

چندگاهی است که مبحثی تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی توجه زیادی را در علوم روانشناسی و مدیریت به خود جلب کرده است. بر طبق اورگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی عاملی است که به بقای سازمانها در محیط کنونی کمک می‌کند.

نتایج تحقیقات حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش بهره‌وری و سوددهی سازمان‌ها می‌شود. بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که به مطالعه رفتار شهروندی سازمانی و عوامل بوجود آورنده آن در سازمانها بپردازیم. محققان به این نتایج دست یافته‌اند که رضایت کارکنان، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، توسعه شغلی، سن، نحوه استخدام، شخصیت، انگیزش و

⁹ Schmit & Alschild

¹⁰ Nadiri & Tanova

رفتار رهبری بر روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذارند (بیتمن و اورگان، ۱۹۸۳؛ اورگان، ۱۹۸۳، ۱۹۹۰، ۱۹۹۷؛ اورگان و لینگل، ۱۹۹۵؛ اورگان و مورمن، ۱۹۹۳؛ پینر و همکاران ۱۹۹۷؛ تانگ و ابراهیم^{۱۱}، ۱۹۹۸).

با توجه به مطالب فوق‌الذکر و اهمیت شناسایی عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی، در این تحقیق به این پرسشها پاسخ داده می‌شود که آیا هوش معنوی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؟ آیا هوش معنوی تأثیر مثبت و معناداری بر عدالت سازمانی دارد؟ آیا هوش معنوی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد؟ آیا عدالت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد؟ آیا عدالت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؟ آیا رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد؟ با توجه به پرسشهای فوق تحقیق حاضر در پی آن است که ضمن معرفی هوش معنوی، عدالت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی، وجود رابطه معناداری بین آنها را در کارکنان بانک ملت استان مازندران بررسی کند.

۱-۳) ضرورت انجام تحقیق

در سازمان‌های بوروکراتیک تمام تلاش‌ها در جهت افزایش سودآوری و بدون توجه به کارکنان می‌باشد. به علاوه، به رفتارهای فراتر از وظیفه کارکنان، مثل رفتار شهروندی سازمانی، توجهی نمی‌شد؛ اما، امروزه، سازمان‌ها به جای استفاده از سلسله‌مراتب خشک و رسمی به افزایش همکاری و نوآوری کارکنان توجه می‌کنند و سعی در توجه به ارزش‌های انسانی و تبدیل شدن به یک سازمان دموکراتیک دارند. در چنین سازمان‌های دموکراتیکی، به کارکنان توجه زیادی می‌شود

¹¹ Tang & Ibrahim

و از آنجاییکه اهمیت کارکنان به عنوان یکی از منابع ارزشمند سازمان درک شده است رفتار آن‌ها نیز بسیار مهم تلقی می‌شود.

رفتار شهروندی سازمانی جزء آن دسته از رفتارهایی است که تأثیر زیادی بر بهبود عملکرد سازمان‌ها دارد. به همین دلیل، امروزه، این پدیده در کانون توجه بسیاری از محققان و مدیران سازمان‌ها قرار گرفته است و سعی شده است تا روش‌های ایجاد این پدیده در بین اعضای سازمان شناسایی شوند و با تقویت آن‌ها منجر به بهبود عملکرد سازمانی شوند. با توجه به اینکه در صنعت بانکداری مشتریان به طور مستقیم با کارکنان بانک در تماس هستند، رفتارهای کارکنان تأثیر مستقیمی بر دستیابی به هدف نهایی سازمان یعنی بقا، سودآوری و سهم بازار دارد که دستیابی به این اهداف در گرو رضایت مشتریان از کیفیت خدمات است.

با توجه به اهمیت مبحث رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن، پژوهشی که رابطه بین هوش معنوی، عدالت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کرده باشد یافت نشد. لذا، در این پژوهش سعی بر آن است تا موضوع فوق‌الذکر را در کارکنان بانک ملت استان مازندران مورد بررسی قرار دهد.

۴-۱) مدل مفهومی و متغیرهای تحقیق

شکل زیر، مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد که در آن هوش معنوی^{۱۲} به عنوان متغیر مستقل، رفتار شهروندی سازمانی^{۱۳} به عنوان متغیر وابسته، و عدالت سازمانی^{۱۴} و رضایت شغلی^{۱۵} به عنوان متغیر میانجی به کار رفته است.

¹² Spiritual intelligence

¹³ Organizational citizenship behavior

¹⁴ Organizational Justice

¹⁵ Job satisfaction