

## چکیده :

این پژوهش به منظور بررسی اثرات معنویت در محیط کار و استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی و ارتباط آنها با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در بیمارستان مادران صورت گرفته است.

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی بوده و با روش پیمایشی انجام پذیرفته و ابزار گردآوری داده ها نیز پرسشنامه های استاندارد برای سنجش هر یک از متغیرها بوده است. جامعه آماری را در این پژوهش کلیه کارکنان (زن و مرد) بیمارستان مادران (۲۲۶ نفر) و تمامی مشتریان را تشکیل می دهد که با روش نمونه گیری سرشماری پرسشنامه ها بین تمام پرستاران بیمارستان مادران توزیع شده است. ولی به دلیل مواردی چون مرخصی پرستاران و یا عدم همکاری آنان تعداد ۲۰۸ پرسشنامه تکمیل شد. همچنین تعداد ۱۷۸ نفر بعنوان نمونه آماری مشتریان با روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس (داوطلبانه) در نظر گرفته شده است.

یافته های تحقیق با نرم افزار SPSS و به وسیله آزمون های آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. با توجه نتایج به دست آمده از تحقیق در بیمارستان مادران، رابطه معنادار و منفی میان معنویت محیط کاری با استرس شغلی وجود دارد، رابطه معنادار و مثبتی میان معنویت محیط کاری با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد، رابطه معنادار و منفی میان استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد، رابطه معنادار و مثبت میان استرس شغلی با رفتار ضد شهروندی سازمانی وجود دارد، رابطه معنادار و مثبت میان رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات وجود دارد، رابطه معنادار و مثبت میان رفتار شهروندی سازمانی با وفاداری مشتریان وجود دارد، رابطه معنادار و منفی میان رفتار ضد شهروندی سازمانی با وفاداری مشتریان وجود دارد.

**کلید واژه ها :** رفتار شهروندی سازمانی، رفتار ضد شهروندی سازمانی، معنویت در محیط کار، استرس، کیفیت خدمات و وفاداری مشتری