

بررسی اثرات معنویت محیط کاری و استرس شغلی بر رفتار ضد شهروندی سازمانی و ارتباط آنها با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در بیمارستان مادران

مقصود خسروی *، 179،

1396-4-26

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 (226 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 208 پرسشنامه تکمیل شد. همچنین تعداد 178 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 وفاداری مشتری وجود دارد، رابطه معنادار و مثبت میان رفتار ضد شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات وجود دارد، رابطه معنادار و منفی میان رفتار ضد شهروندی سازمانی با وفاداری مشتری وجود دارد و رابطه معنادار و منفی میان رفتار ضد شهروندی سازمانی با وفاداری مشتریان وجود دارد.

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

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)