

بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مشتریان در سازمان تأمین اجتماعی استان ایلام

نسرین آشناگر

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور مرکز کرمانشاه

چکیده

یکی از عوامل مؤثر بر رضایت مشتری رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی، که به‌عنوان یک نوع رفتار سازمانی در حفظ و بهبود بافت اجتماعی و روان‌شناختی محیط کار نقش دارد و از عملکرد شغلی حمایت می‌کند. بنابراین، هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مشتریان در سازمان تأمین اجتماعی استان ایلام بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و مشتریان سازمان تأمین اجتماعی ایلام و نمونه آماری شامل ۱۴۹ نفر از کارکنان و ۳۸۴ نفر از مشتریان آن سازمان بود. روش پژوهش برحسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی-تحلیلی بود. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه رفتار شهروندی پادساکف و همکاران در سال (۱۹۹۰) و رضایتمندی ارباب‌رجوع باقری (۱۳۹۱) بود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که رفتار شهروندی بر رضایتمندی مشتریان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. همچنین مؤلفه‌های رفتار شهروندی (احترام و تکریم، جوانمردی، نوع‌دوستی و وظیفه‌شناسی) بر رضایتمندی مشتریان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارند. اما فضیلت مدنی بر رضایتمندی مشتریان تأثیر معنی‌دار نداشت.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رضایتمندی مشتریان، سازمان تأمین اجتماعی ایلام

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۶، شماره ۱، بهار ۱۳۹۹، صفحات ۱۶۷-۱۵۸