

چکیده ع

فصل اول : کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه ۲

۱-۲- عنوان تحقیق ۲

۱-۳- بیان مسئله ۲

۱-۴- اهمیت و ضرورت تحقیق ۵

۱-۵- اهداف تحقیق ۷

۱-۵-۱- هدف اصلی: ۷

۱-۵-۲- اهداف ویژه: ۷

۱-۶- سؤالات تحقیق ۷

۱-۶-۱- سؤال اصلی: ۷

۱-۶-۲- سؤال های فرعی: ۷

۱-۷- قلمرو تحقیق ۸

۱-۷-۱- قلمرو موضوعی ۸

۱-۷-۲- قلمرو مکانی ۸

۱-۷-۳- قلمرو زمانی ۹

۱-۸- تعاریف نظری و عملیاتی واژگان کلیدی تحقیق ۹

۱-۸-۱- عدالت سازمانی ۹

۱-۸-۲- کیفیت زندگی کاری ۹

۱-۸-۳- رفتار شهروندی سازمانی ۱۰

۱-۹- انواع متغیرها ۱۱

فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- مقدمه ۱۳

۲-۲- مبانی نظری پیرامون عدالت سازمانی ۱۳

۲-۲-۱- تعاریف و مفاهیم عدالت سازمانی ۱۳

۱۴ ۲-۲-۲- سیر تکامل و تحول عدالت سازمانی
۱۶ ۳-۲-۲- ابعاد عدالت سازمانی
۱۷ ۱-۳-۲-۲- عدالت توزیعی
۲۱ ۲-۳-۲-۲- عدالت رویهای
۲۱ ۳-۳-۲-۲- عدالت مراوده‌های (تعاملی)
۲۳ ۴-۳-۲-۲- عدالت اطلاعاتی
۲۳ ۴-۲-۲- تبعات عدالت سازمانی
۲۷ ۵-۲-۲- عوامل موثر بر درک عدالت
۲۸ ۶-۲-۲- عوامل ایجاد کننده بی عدالتی
۲۸ ۷-۲-۲- نقش عدالت سازمانی در وظایف مدیریت
۳۰ ۸-۲-۲- آثار بی عدالتی و تبعیض در سازمان
۳۱ ۹-۲-۲- راهکارهای ارتقاء عدالت در سازمان
۳۳ ۱۰-۲-۲- موانع تحقق عدالت در سازمان
۳۶ ۳-۲-۳- کیفیت زندگی کاری
۳۷ ۱-۳-۲- مفاهیم و تعاریف کیفیت زندگی کاری
۳۹ ۲-۳-۲- مقاصد و اهمیت کیفیت زندگی کاری
۴۰ ۳-۳-۲- شاخص های کیفیت زندگی کاری
۴۲ ۱-۳-۳-۲- پرداخت عادلانه
۴۳ ۲-۳-۳-۲- محیط کاری امن
۴۵ ۳-۳-۳-۲- امنیت برای رشد
۴۶ ۴-۳-۳-۲- حقوق فردی در سازمان کار
۴۸ ۵-۳-۳-۲- انسجام اجتماعی در سازمان
۴۹ ۶-۳-۳-۲- کار و کل فضای زندگی
۵۱ ۷-۳-۳-۲- وابستگی اجتماعی زندگی شغلی
۵۲ ۸-۳-۳-۲- گسترش توانایی های انسانی
۵۵ ۴-۳-۲- برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری

۵۶	۲-۳-۵- کیفیت زندگی کاری و مدیریت منابع انسانی.....
۵۸	۲-۳-۶- روش نوین در ارزیابی کیفیت زندگی کاری.....
۵۸	۲-۳-۷- عوامل شکست برنامه های کیفیت زندگی کاری.....
۵۹	۲-۴- رفتار شهروندی سازمانی.....
۶۰	۲-۴-۱- تعاریف و مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی.....
۶۳	۲-۴-۲- تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی.....
۶۴	۲-۴-۳- انواع رفتار شهروندی در سازمان.....
۶۴	۲-۴-۴- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه صاحب نظران.....
۶۹	۲-۴-۵- ویژگیهای رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۰	۲-۴-۶- عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۲	۲-۴-۷- پیش بینی کننده های رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۴	۲-۴-۸- پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۵	۲-۴-۹- رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۶	۲-۴-۱۰- سیاستهای تشویق رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۸	۲-۵- پیشینه تحقیق.....
۷۸	۲-۵-۱- تحقیقات انجام شده داخلی پیرامون رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی.....
۸۰	۲-۵-۲- تحقیقات انجام شده داخلی پیرامون رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی.....
۸۳	۲-۵-۳- تحقیقات انجام شده خارجی پیرامون موضوع تحقیق.....
۸۴	۲-۶- چارچوب نظری تحقیق.....
۸۵	۲-۶- مدل مفهومی تحقیق.....
۸۶	۲-۷- مدل تحلیلی تحقیق.....
۸۷	۲-۸- فرضیه های تحقیق.....

فصل سوم : روش شناسی تحقیق

۹۰	۳-۱- مقدمه.....
۹۰	۳-۲- روش تحقیق.....
۹۱	۳-۳- فرآیند تحقیق.....

۳-۳-جامعه آماری.....	۹۱
۳-۴-حجم نمونه و روش نمونه گیری.....	۹۱
۳-۵-روش گردآوری اطلاعات و ابزار جمع آوری داده ها.....	۹۱
۳-۶-روایی و پایایی ابزار سنجش.....	۹۳
۳-۶-۱-روایی ابزار سنجش.....	۹۳
۳-۶-۲-پایایی ابزار سنجش.....	۹۳
۳-۷-روش جمع آوری داده ها.....	۹۴
۳-۸-روش تجزیه و تحلیل داده ها.....	۹۴
۳-۹-خلاصه.....	۹۴

فصل چهارم : یافته های تحقیق

۴-۱-مقدمه.....	۹۶
۴-۲-توصیف داده ها.....	۹۶
۴-۲-۱-توصیف کمی متغیرهای پژوهش.....	۹۶
۴-۲-۲-توصیف کیفی متغیرهای پژوهش.....	۹۷
۴-۲-۳-بررسی فرض نرمال.....	۹۸
۴-۳-تحلیل داده ها (بررسی فرضیه های تحقیق).....	۱۰۰
۴-۳-۱-فرضیه ۱: بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۰
۴-۳-۲-فرضیه ۱-۱: بین عدالت سازمانی با وظیفه شناسی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۱
۴-۳-۳-فرضیه ۱-۳: بین عدالت سازمانی با فضیلت شهروندی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۳
۴-۳-۴-فرضیه ۱-۴: بین عدالت سازمانی با جوانمردی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۴
۴-۳-۶-فرضیه ۱-۵: بین عدالت سازمانی با تواضع در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۵

۴-۲-۷- فرضیه ۲: بین کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۷
۴-۳-۸- فرضیه ۲-۱: بین کیفیت زندگی کاری با وظیفه شناسی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۸
۴-۳-۹- فرضیه ۲-۲: بین کیفیت زندگی کاری با نوع دوستی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۰۹
۴-۳-۱۰- فرضیه ۲-۳: بین کیفیت زندگی کاری با فضیلت شهروندی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۱۰
۴-۳-۱۱- فرضیه ۲-۴: بین کیفیت زندگی کاری با جوانمردی در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۱۱
۴-۳-۱۲- فرضیه ۲-۵: بین کیفیت زندگی کاری با تواضع در اداره کل پست استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۱۲
۴-۴- خلاصه فصل.....	۱۱۴

فصل پنجم : بحث ، بررسی، نتیجه گیری و پیشنهادات

۵-۱- مقدمه.....	۱۱۶
۵-۲- نتایج تحقیق.....	۱۱۶
۵-۲-۱- خلاصه تحقیق.....	۱۱۶
۵-۳- بحث و بررسی.....	۱۱۶
۵-۳-۱- بحث و بررسی فرضیه اصلی اول و فرضیات فرعی آن.....	۱۱۶
۵-۳-۲- بحث و بررسی فرضیه اصلی دوم و فرضیات فرعی آن.....	۱۱۸
۵-۴- محدودیت ها.....	۱۱۹
۵-۵- پیشنهادات کاربردی.....	۱۱۹
۵-۶- پیشنهادات برای پژوهش های بعدی.....	۱۲۰
منابع.....	۱۲۲
پیوست ها.....	۱۳۲
پیوست (۱) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۳۳

پیوست ۲) پرسشنامه عدالت سازمانی.....	۱۳۵
پیوست ۳: پرسشنامه کیفیت زندگی کاری.....	۱۳۷

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲: ابعاد و مولفه های عدالت سازمانی (دیناچالی، ۱۳۹۰).....	۱۷
جدول ۱-۳: جدول روایی پرسشنامه.....	۹۳
جدول ۲-۳: جدول پایایی پرسشنامه ها.....	۹۳
جدول ۱-۴: مقادیر شاخص های توصیفی در خصوص متغیرهای مدل.....	۹۶
جدول ۲-۴: جدول فراوانی متغیر جنسیت.....	۹۷
جدول ۳-۴: جدول فراوانی متغیر سن.....	۹۷
جدول ۴-۴: جدول فراوانی متغیر تحصیلات.....	۹۸
جدول ۵-۴: جدول فراوانی متغیر سابقه کار.....	۹۸
جدول ۶-۴: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (K-S) برای بررسی پذیره نرمال بودن.....	۹۹
جدول ۷-۴: ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۰۰
جدول ۸-۴: ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی با وظیفه شناسی.....	۱۰۱
جدول ۹-۴: ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی با نوع دوستی.....	۱۰۲
جدول ۱۰-۴: ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی با فضیلت شهروندی.....	۱۰۳
جدول ۱۱-۴: ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی با جوانمردی.....	۱۰۴
جدول ۱۲-۴: ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی با تواضع.....	۱۰۵
جدول ۱۳-۴: آماره های تحلیلی رگرسیون خطی رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۰۵
جدول ۱۴-۴: تحلیل واریانس رگرسیون خطی رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۰۶
جدول ۱۵-۴: جدول ضرایب رگرسیون.....	۱۰۶
جدول ۱۶-۴: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۰۷
جدول ۱۷-۴: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با وظیفه شناسی.....	۱۰۸
جدول ۱۸-۴: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با نوع دوستی.....	۱۰۹
جدول ۱۹-۴: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با فضیلت شهروندی.....	۱۱۰
جدول ۲۰-۴: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با جوانمردی.....	۱۱۱
جدول ۲۱-۴: ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با تواضع.....	۱۱۲
جدول ۲۲-۴: آماره های تحلیلی رگرسیون خطی رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۱۳

جدول ۴-۲۳- تحلیل واریانس رگرسیون خطی رفتار شهروندی سازمانی.....	۱۱۳
جدول ۴-۲۴- جدول ضرایب رگرسیون.....	۱۱۴

فهرست شکل ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲: عوامل موثر بر عدالت سازمانی ادراک شده (دیناچالی، ۱۳۹۰).....	۲۷
شکل ۲-۲: تامل مستمر ساختار سازمانی با رفتارهای موید و توسعه دهنده عدالت سازمانی (پورعزت و قلی پور، ۱۳۹۱).....	۳۶
شکل ۳-۲: عوامل مؤثر بر عدالت در پرداخت (ظهوری، ۱۳۸۹: ۲۰۹).....	۴۳
شکل ۴-۲: ابعاد رفتار شهروندی مدل ارگان (ابیلی و همکاران، ۱۳۸۸).....	۶۶

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل پست استان کرمان بود. این تحقیق بر اساس ماهیت و روش از نوع توصیفی-همبستگی بود همچنین بر اساس هدف، در دسته تحقیقات کاربردی قرار می گیرد که با استفاده از شیوه تحقیقات میدانی به جمع آوری داده ها پرداخته شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارمندان اداره کل پست استان کرمان به تعداد ۳۰۰ نفر بود که براساس فرمول کوکران ۱۶۹ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۸)، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۲۰۰۵)، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان و همکاران (۱۹۹۸) بود که روایی و پایایی آن ها تایید گردید. در این پژوهش جهت توصیف داده های جمع آوری شده، از هر دو روش آماری توصیفی شامل انواع شاخص های آماری از جمله فراوانی، آمارهای توصیفی، انواع جدول و نمودارها استفاده گردیده است. از بعد روش آماری استنباطی نیز جهت تعیین همبستگی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. کلیه تحلیل ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ انجام گردید. یافته های تحقیق با استفاده از نتیجه ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد. همچنین یافته های تحقیق نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی:

عدالت سازمانی، کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی، پست استان کرمان

فصل اول :
کلیات تحقیق

چالش رقابت جهانی اهمیت مفاهیمی مثل رفتار شهروندی سازمانی، عدالت، کیفیت زندگی کاری، نوآوری و پاسخ‌گویی انعطاف‌پذیر به تغییرات ماندگار را برجسته می‌کند. سازمانها حوزه‌های جدید برای مزیت رقابتی را دنبال می‌کنند. منابع انسانی مهمترین عامل ایجادکننده مزیت است که به راحتی توسط رقبا قابل تقلید نمیباشد و برای هر سازمان خاص است. رفتارهای کار مثل رفتارهای شهروندی سازمانی توجه زیادی را به عنوان موثرترین عامل سازمانی به خود جلب کرده است. رفتار شهروندی سازمانی در ابتدا به عنوان رفتارهای شغلی که اختیاری هستند تعریف می‌شد. رفتارهای شهروندی سازمانی به اثربخشی سازمانی کمک می‌کند. نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی ممکن است شامل کمک به همکاری که غایب است، داوطلب شدن برای خدمت اضافه در هنگام نیاز، اقدام برای بهبود رویه و حل و فصل اختلافات غیر سازنده بین افراد باشد. بسیاری از مطالعات اولیه بر نگرشهای کار به عنوان پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی متمرکز میباشند. از میان ساختارهای نگرشی میتوان به رابطه رفتار شهروندی با رضایت شغلی، برداشت از ادراک عدالت و حمایت سازمانی درک شده اشاره کرد. عدالت به عنوان یک نیاز اساسی برای زندگی اجتماعی انسان‌ها همیشه در طول تاریخ مطرح بوده است و امروزه با توجه به نقش همه جانبه سازمان‌های دولتی در زندگی اجتماعی انسان‌ها، نقش عدالت در این سازمانها پیش از پیش آشکارتر شده است. سازمانها در حقیقت نمادی از جامعه بوده و تحقق و اجرای عدالت در آن به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه می‌باشد. بی‌عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردها و ستادهای سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می‌شود، بنابراین رعایت عدالت، رمز بقاء و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است (بهلولی زیناب و همکاران، ۱۳۸۹).

با توجه به هدف این تحقیق که بررسی بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل پست استان کرمان است. در فصل اول به کلیات تحقیق حاضر پرداخته می‌شود لذا اجزای آن شامل بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف، تعاریف عملیاتی و نظری متغیرها و قلمروهای تحقیق است.

۱-۲-عنوان تحقیق

بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل

پست استان کرمان

۱-۳-بیان مسئله

در عصر پویایی و پیچیدگی، اکثر مدیران خواهان کارکنانی اند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت کنند، به فراسوی انتظارات روند، و به میل و خواست خود به رفتارهایی دست بزنند که جزء وظایف

رسمی شغلیشان نیست (پادساکوف^۱ و همکاران، ۲۰۱۳). به طور کلی، آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیاد بر اثربخشی عملی سازمان دارد، توجه بسیار از محققان و مدیران را جلب کرده است. حال آن که دستیابی به اهداف سازمانها تا حد زیاد در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است. این امر در سازمانهای خدماتی مانند پست اهمیت بیشتر دارد و کارآمدی این سازمانها پیوند نزدیک خود را با مقوله های سازمانی مانند عدالت سازمانی حفظ کرده است (گنجیا^۲ و همکاران، ۲۰۱۰). یکی از موضوع های محوری در سازمانها از جمله مراکز خدماتی دولتی، حفظ و توسعه ی رفتارهای عادلانه ی مدیران و رهبران، و احساس عدالت در کارکنان است. در فرایند شکل دادن احساس عدالت در کارکنان، توجه به رابطه ی ادراک از عدالت با هر یک از رفتارهای کارکنان اهمیت دارد. با شناخت مناسب ارتباط ابعاد عدالت سازمانی با رفتارهای کارکنان، برای مدیران این امکان فراهم میشود تا اقدامات مناسبتر را به منظور توسعه ی احساس عدالت در سازمان برنامه ریزی و مدیریت کنند و از این طریق زمینه را برای تقویت نیروی انسانی خود فراهم کنند (سمسار^۳ و همکاران، ۲۰۱۲).

با توجه به تأثیر انکارنشدنی عدالت سازمانی بر ارتقا کیفیت و کارایی نظام خدماتی در سطح ادارات دولتی، رهبران سازمانها باید انواع عدالت سازمانی و عوامل مؤثر بر آن را در نظر بگیرند و در همه ی سطوح گامهای اساسی را در جهت حرکت به سمت بسترسازی اجرای عدالت سازمانی بردارند. بنابراین، در شرایط رقابتی و متحول کنونی، شناخت و بهبود عدالت سازمانی یکی از نیازهای آشکار سازمان و محیط آن است. بسیاری از رفتارها از جمله رعایت نکردن عدالت سازمانی در سطوح مختلف سازمانهای دولتی باعث شده است افراد در سازمان بی روحیه، بی اعتنا و به طور کل، غیرحساس نسبت به محیط اطراف خود باشند. در صورتی که بر اساس نظریه ی عدالت سازمانی میتوان پیش بینی کرد کارکنان در قبال وجود یا نبود عدالت سازمانی در محل کار، واکنش نشان میدهند. یکی از این واکنشها، افزایش یا کاهش برون دادهاست. اگر کارکنان مشاهده کنند عدالت در سازمان رعایت نمیشود، دچار نوعی تنش منفی میشوند. در نتیجه، برای کاهش تنش، میزان درون دادها و مشارکتهای خود را کاهش میدهند. در چنین مواردی، ممکن است رفتار شهروندی آنان کاهش یابد. برعکس، اگر کارکنان احساس کنند که در محل کار عدالت سازمانی وجود دارد، برانگیخته میشوند تا با انجام دادن رفتارهای یاری دهنده مانند رفتار شهروندی سازمانی، درون دادها و مشارکت خود را افزایش دهند. به عبارتی، عدالت سازمانی در محل کار، بیانگر اهمیت دادن سازمان به کارکنان است، که باعث ایجاد میثاقی دوسویه بین کارکنان و سازمان میشود و به بروز رفتارهای شهروندی از سوی کارکنان می انجامد (چو و کسلر^۴، ۲۰۰۸).

¹ Podsakoff

² Ganjinya

³ Semsar

⁴ Chu & Kessler

تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی نشان می‌دهد به طور بالقوه بسیار از متغیرهای مربوط به رفتار شهروند سازمانی را عدالت سازمانی تبیین میکند و یکی از مهمترین پیامدهای عدالت سازمانی که مورد توجه قرار گرفته است، رفتار شهروندی سازمانی و حیطه‌های مختلف آن است (نعامی و شکرشکن، ۱۳۸۵). علاوه بر عدالت سازمانی که بر باورها و احساسات و نگرش‌های افراد سازمان تأثیر می‌گذارد (ژانگ^۱ و همکاران، ۲۰۰۹) و از طریق تسهیل روابط و افزایش سطح اعتماد بین ذی‌نفعان، افزایش یا کاهش رفتار شهروند سازمانی اعضای سازمان را در پی دارد و به تبع، بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد، کیفیت زندگی کاری که از آن به عنوان نیازهای اصلی در سازمان یاد میشود، نیز بر میزان افزایش رفتار شهروندی سازمانی در راستای بهبود عملکرد سازمان مؤثر خواهد بود (رتینام و اسماعیل^۲، ۲۰۱۵). طبق نظر والتون^۳ (۲۰۰۵)، کیفیت زندگی کاری به عنوان راهی برای نجات ارزش‌های انسانی اهمیت دارد. او کیفیت زندگی کاری را عکس‌العمل کارکنان در برابر کار، به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی، تعریف میکند.

از سوی دیگر، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند نقش بسزایی در بهبود عملکرد و اثربخشی خدمات دولتی داشته باشد؛ با این حال، در سازمان‌های دولتی نارسایی‌هایی در توجه به این عامل وجود دارد. بر این اساس، پژوهش حاضر به عنوان یک کار عملی، کاربردی و تجربی می‌تواند تا حدی جوابگوی بخشی از نارسایی‌های موجود در این زمینه باشد. همچنین، رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند در جهت افزایش شناخت مدیریت سازمان‌ها درباره‌ی کیفیت زندگی کاری و آثاری که می‌تواند بر رفتار شهروند سازمانی داشته باشد، مفید واقع شود. از سوی دیگر، وجود و رعایت عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی، سطح کیفیت زندگی کارکنان را ارتقا می‌بخشد و با مطرح کردن راهکارهای صحیح درباره‌ی روش برخورد مناسب با کارکنان باعث افزایش بازده رفتار شهروندی سازمانی آنها می‌شود. از طرفی، عدالت اقتضاء می‌کند رشد همه‌جانبه و همگانی برای افراد سازمان لحاظ شود تا هیچ‌کس در یک سطح نماند و زمینه‌ی شکوفایی استعدادها فراهم شود و با یکنواختی و کسالت‌آوری شغل مبارزه شود، و نیز از آنجا که افزایش عدالت و کیفیت زندگی کاری به افزایش رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان و به تبع آن اثربخشی هر سیستمی، از جمله سازمان‌های دولتی منجر می‌شود، اهمیت آنها به وضوح دیده می‌شود و عملکرد کارکنان زمانی سیر صعودی می‌یابد که عدالت و تعهد بین آنها بیشتر احساس شود. در نهایت، سازمان‌های خدماتی برا برخورداری از کیفیت بهتر، ساختارهای کارآمدتر و قابلیت‌های بیشتر برای گسترش یادگیری، ترویج دانش، توسعه‌ی پژوهش، تولید علم و ارتباط مؤثر با جامعه برای بهسازی مداوم

¹ Zhang

² Rethinam & Ismail

³ Walton