

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "سیستمهای اطلاعاتی"

عنوان:

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان

بانک ملت شعب منطقه یک تهران

استاد راهنما:

دکتر منوچهر جفره

پژوهشگر:

حسین هفت تنی

زمستان 1393

تقدیم به:

پدر و مادر عزیزم که حیاتم را بدانها می‌بونم.

پیشکش همسر مهربانم که صبورانه تحمل کرد سختی‌های مسیر تحصیل را. او که حمایتش

همیشه همراهم بود و درایتش راهگشای زندگی ام.

تشکر و قدردانی:

خداوند متعال را شاکرم پاس یاری اش.

دود و سلام به روان پاک مرحوم دکتر امیر سیدی راجردی که تختین گام ها را با

کجک او برداشتم.

,

پاس بیکران از استاد کراتقدر جناب آقای دکتر منوچهر جفره که با راهنمایی های

بی دریغ ایشان این پژوهش سرانجام یافت.

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
1	فصل اول - کلیات طرح
2	مقدمه
2	بیان مسئله
4	اهمیت موضوع تحقیق
5	اهداف تحقیق
5	چارچوب نظری تحقیق
7	مدل مفهومی تحقیق
7	فرضیه های تحقیق
8	تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی
9	قلمرو تحقیق
9	جامعه آماری و تعیین حجم نمونه
10	روش تحقیق
11	فصل دوم - مطالعات نظری
12	مقدمه
14	بخش اول - رفتار شهروندی سازمانی
14	مفاهیم و تعاریف
18	انواع رفتار شهروندی سازمانی

20	 نظریه پردازان رفتار شهروندی سازمانی
24	 ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه محققین
27	 عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
28	 رفتار شهروندی سازمانی درآموزه‌های دینی و اسلامی
29	 کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
32	 اقداماتی که رفتار شهروندی سازمانی را تشویق می‌کند
34	 رفتارهای ضد شهروندی
39	 بخش دوم – تعهد سازمانی
39	 مفاهیم و تعاریف
41	 اهمیت تعهد
42	 انواع تعهد
44	 دیدگاه‌های کلی در مورد تعهد سازمانی
44	 اهمیت تعهدسازمانی از دیدگاه نظریه پردازان
48	 دیدگاه‌های نظری تعهد سازمانی
48	 مدل آلن و می‌یر
49	 مدل مایر و شورمن
49	 مدل جاروس و همکاران
50	 دیدگاه‌های نظری عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
53	 عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
53	 ویژگی‌های شخصی مؤثر بر تعهد سازمانی

54		خصوصیات شغلی و تعهد سازمانی
55		تأثیر روابط گروهی و رابطه با رهبر بر تعهد سازمانی
55		ویژگی های سازمان و تعهد سازمانی
56		وضعیت نقش و تعهد سازمانی
56		اقداماتی که تعهد سازمانی را تقویت می کند
58		بخش سوم -پیشینه تحقیق
58		تحقیقات داخلی
61		تحقیقات خارجی
63		بخش چهارم -آشنایی با بانک ملت
69		فصل سوم - روش شناسی تحقیق
70		مقدمه
71		روش تحقیق
71		جامعه آماری و تعیین حجم نمونه
72		روش جمع آوری اطلاعات
73		طراحی پرسشنامه
74		روایی پرسشنامه
75		پایایی پرسشنامه
75		آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
80		فصل چهارم -تحلیل و تجزیه داده ها
81		مقدمه

83	آمار توصیفی
87	آمار استنباطی
87	آزمون های نرمالیتی پرسشنامه
88	بررسی فرضیه ها
101	آزمون کای دو
104	فصل پنجم-نتیجه گیری و پیشنهادات
105	مقدمه
106	نتیجه گیری
110	نتایج تاثیر رابطه بین جمعیت شناختی کارکنان و تعهد سازمانی
111	آزمون بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق
112	پیشنهادهات
117	منابع و ماخذ
120	پیوست ها و ضمائم
124	چکیده انگلیسی

فهرست جدول ها

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
1-2 جدول ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر محققین مختلف	24
2-2 جدول تمایز بین تعهد و تخصص	47
1-3 جدول متغیرهای اصلی پرسش نامه رفتار شهروندی	73
2-3 جدول متغیرهای اصلی پرسش نامه تعهد سازمانی	73
3-3 جدول کدهای تخصیص یافته به گزینه های سؤالات پرسش نامه	74
4-3 جدول آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه	76
1-4 جدول آزمون های مورد استفاده جهت آمار استنباطی	82
2-4 جدول فراوانی مطلق و نسبی توزیع جنسیت در نمونه آماری	83
3-4 جدول فراوانی مطلق و نسبی توزیع سنی نمونه آماری	84
4-4 جدول فراوانی مطلق و نسبی توزیع تحصیلات در نمونه آماری	85
5-4 جدول فراوانی مطلق و نسبی توزیع سابقه خدمت نمونه آماری	86
6-4 جدول نتایج آزمون نرمالیتی پرسشنامه	87
7-4 جدول آزمون ضریب همبستگی پیرسون	88
8-4 جدول آزمون رگرسیونی	89
9-4 جدول آزمون ضریب همبستگی پیرسون	90
10-4 جدول آزمون رگرسیونی	91

11-4	جدول آزمون ضریب همبستگی پیرسون.....	92
12-4	جدول آزمون رگرسیونی.....	92
13-4	جدول آزمون ضریب همبستگی پیرسون.....	93
14-4	جدول آزمون رگرسیون.....	94
15-4	جدول آزمون ضریب همبستگی پیرسون.....	95
16-4	جدول آزمون رگرسیون.....	96
17-4	جدول آزمون ضریب همبستگی پیرسون.....	97
18-4	جدول آزمون رگرسیون.....	98
19-4	جدول بررسی وضعیت متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی.....	99
20-4	جدول بررسی وضعیت متغیرهای تعهد سازمانی.....	100
21-4	جدول میانگین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی.....	100
22-4	جدول بررسی رابطه میان سن کارکنان و تعهد سازمانی آنان.....	101
23-4	جدول بررسی رابطه میان جنسیت کارکنان و تعهد سازمانی آنان.....	102
24-4	جدول بررسی رابطه میان سطح تحصیلات کارکنان و تعهد سازمانی آنان.....	102
25-4	جدول بررسی رابطه میان سابقه خدمت کارکنان با تعهد سازمانی آنان.....	103
1-5	جدول نتایج حاصل از بکارگیری آزمون پیرسون.....	106
2-5	جدول نتایج حاصل از بکارگیری آزمون رگرسیون.....	106
3-5	جدول نتایج حاصل از بکارگیری آزمون کای دو.....	111

فهرست نمودار ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
64	1-2 نمودار سازمانی بانک ملت.....
83	1-4 نمودار توزیع جنسیت در نمونه آماری.....
84	2-4 نمودار توزیع سنی نمونه آماری.....
85	3-4 نمودار توزیع تحصیلات در نمونه آماری
86	4-4 نمودار توزیع سابقه خدمت در نمونه آماری

فصل اول:

کلیات طرح

مقدمه:

امروزه یکی از مسائل مهم و اساسی مورد مطالعه برانگیختن کارکنان به کارو فعالیت بیشتر آنان است. یکی از رویکردهای مهم انگیزشی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی¹ می باشد که اولین بار توسط بتمن وارگان² (1983) مطرح گردید. این واژه در دوده گذشته بیشترین توجه را از سوی محققان رفتار سازمانی جلب نموده است. از سوی دیگر وجود نیروهای انسانی متعهد به سازمان در هر سازمانی ضمن کاهش غیبت، تاخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. عدم احساس تعهد و تعهد سطح پایین، نتایج منفی را برای فرد و سازمان به دنبال دارد؛ از جمله نتایج، ترک خدمت، غیبت زیاد، بی میلی به ماندن در سازمان، کاهش اعتماد مشتریان و کاهش درآمد می باشد. در تحقیق حاضر سعی بر آن است تا میزان تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی³ کارکنان بانک ملت شعب منطقه یک تهران سنجیده شود.

1-1- بیان مسئله:

امروزه یکی از مشکلات اصلی سازمان ها در دنیای متحول و بشدت متغیر امروزی شناسایی عواملی است که می تواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی که یکی از پدیده های نوظهور در زمینه رفتار سازمانی است تاثیر بگذارد. در گذشته مدیران ، افراد را با رفتارهایی ارزیابی می کردند که در شرح شغل و شرایط احراز مشاغل انتظار می رفت، ولی امروزه رفتارهای فراتر از آن ها مد نظر قرار گرفته است.

در دنیای پر رقابت کنونی، سازمان ها پیوسته در جستجوی شیوه های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، بازهم در کارایی

¹ Organizational Citizenship Behavior

² Bateman & Organ

³ Organizational Commitment

سازمان شکاف وجود دارد. اکنون قویاً این اعتقاد وجود دارد که کارایی سازمان تا حدود زیادی به تلاش کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده، نقش می باشد بستگی دارد. در سالهای اخیر توسعه تکنولوژیهای جدید و رشد فزاینده جهانی اقتصاد منجر به رقابت فزاینده و تغییرات سریع در ماهیت کار سازمانها و کارکنانشان شده است. رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها محسوب نمی شود و مستقیماً توسط سیستم رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شود ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می دهد. (دنيس ارگان به نقل از دانایی فر و ابراهیمی، 1387:28).

چالش ها و مشکلات زیادی که در زمینه های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی بوجود آمده است موجب پیدایش و شکل گیری رفتارهایی شده است که سازمان ها را به خاستگاهی برای بروز رفتارها و نگرش های منفی تبدیل کرده و بالطبع کارکردن در این گونه محیط ها را با مسائل بسیاری همراه کرده است، بگونه ای که این رفتارهای مخرب چه از جانب مدیران و یا کارکنان می تواند اثرات سوئی بر اثربخشی و عملکرد سازمانی داشته باشند. (انصاری، 1389:166)

از این رو در دهه گذشته پژوهشگران و محققان سازمان و مدیریت به شکل های مختلف سعی کرده اند با بیان موضوعاتی مانند رفتار شهروندی سازمانی (OCB)¹، سازمان های معنوی، وجدان و تعهد کاری، شادی و نشاط در محیط کار و... به توسعه و ترویج جنبه های مثبت رفتار در محیط کار کمک کنند. میزان تعهد کارکنان به سازمان می تواند با بروز انواع رفتار شهروندی سازمانی مرتبط باشد. (فتاحی، 1386:121)

با خصوصی شدن بانک ملت عواملی همچون کوچک سازی سازمان و توجه مدیران به کاهش هزینه ها، میل به بازنشستگی کارکنان با سابقه و غیبت دیگر کارکنان رادر پی داشته است. تقویت رفتارهای داوطلبانه و مقابله با رفتارهای ضد شهروندی می تواند تعهد کارکنان را نیز دستخوش تغییرات ساخته و از این طریق می توان از میزان غیبت کارکنان کاست و از طرفی دلگرمی بیشتر کارکنان با سابقه را موجب گردید. همچنین تغییر ساختار سازمانی و برون سپاری فعالیت های غیرمحموری با هدف تمرکز بر

¹ Organizational Citizenship Behavior

فعالیت های محوری سازمان (تخصصی سازی) در حوزه منبع انسانی ، تعهد سازمانی کارکنان را تحت تاثیر قرار داده است. به دنبال استراتژی های تعدیل نیرو امنیت شغلی کارکنان و در ادامه رفتار شهروندی و تعهد سازمانی کارکنان تحت الشعاع خواهد بود. این سوال که آیا ابعاد مختلف OCB افزایش تعهد سازمانی را در پی خواهد داشت یا نه؟ یکی از دغدغه های مهم محقق و بانک ملت است که در این تحقیق محقق به دنبال راهی برای پاسخ به آن بوده است.

در تحقیق حاضر که در شعب منطقه یک تهران در بانک ملت انجام پذیرفت شناسایی عوامل رفتار شهروندی سازمانی و همچنین تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد کارکنان مورد بررسی قرار می گیرد. بطور آشکار سوال اصلی تحقیق این است که : آیا رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیری دارد؟

1-2- اهمیت موضوع تحقیق:

در دنیای رقابتی امروز با توجه به تشابه محصولات بنگاه های اقتصادی نظیر بانک ها ، به نظر می رسد آنچه مشتریان را راضی نگه می دارد تکریم آنها می باشد. تعهد سازمانی بیانگر نیرویی است که فرد را ملزم می کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمانی ، وظایف خود را انجام دهد. به نظر می رسد با توجه به ابعاد مختلف رفتار شهروندی میزان تعهد کاری کارکنان بانک ها به میزان قابل توجهی کاهش یافته است هرچند بانک ملت با بهره گیری از نیروهای دلسوز و مودب طی سال های اخیر توانسته تاحدی رضایت مشتریان را جلب، و به یکی از برندهای معتبر بانکی و جزء ده شرکت برتر کشور تبدیل شود. در راستای افزایش تعهد کارکنان، تهیه و تدوین منشور اخلاقی کارکنان در اشاعه ی فرهنگ مشتری مداری به عنوان یک اصل و نه صرفا شعار به این مهم پرداخته است. حال باید دید آنچه موجب تقویت رفتار شهروندی و به دنبال آن تعهد کارکنان می گردد چیست؟ و اصولا آیا رفتار شهروندی می تواند موجب افزایش میزان تعهد کارکنان گردد؟ پرواضح است با افزایش میزان تعهد سازمانی که خود نوعی وابستگی عاطفی و احساس وفاداری به سازمان بیان شده است، می توان شاهد کارایی بیشتر، اثربخشی بهتر و در نتیجه بهره وری سازمان بود.

با توجه به تمرکز مدیران بر منافع سهامداران و سپرده گذاران، مسلماً آنچه سازمان های امروز بخصوص بانک ها را تهدید می کند عدم توجه به فعالیت های فرانتشی و خارج از وظایف مشروحه شغلی است. ازسوی دیگر ایجاد حس وفاداری و تعهد کارکنان چیزی نیست که بتوان آن را به راحتی بوجود آورد. پرداختن به این موضوع و ایجاد بستری جهت رشد و تعالی افراد می تواند نیروی کار را به سرمایه انسانی مبدل سازد. دغدغه رشد و توسعه منابع انسانی بانک ملت و عدم بهره مندی بسیاری از کارکنان و مدیران از اطلاعات دقیق و علمی درباره ی رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان، انگیزه اصلی محقق جهت کنکاش و بررسی این مهم بعنوان موضوع پایان نامه بوده است.

3-1- اهداف تحقیق:

- 1- شناخت تاثیر عوامل رفتار شهروندی در بانک ملت ، شعب منطقه یک تهران.
- 2- ارائه راهکارهای مناسب بر اساس نتایج تحقیق.

4-1- چارچوب نظری تحقیق:

در مورد ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اتفاق نظر وجود ندارد. پادساکف¹ با جمع بندی و طبقه بندی دیدگاه های مختلف، هفت بعد اصلی این رفتارها را نشان داد می توان گفت معتبر ترین تقسیم بندی ارائه شده رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (1983) ارائه شده است که در تحقیقات مختلف مورد استفاده قرار می گیرد. ارگان پنج بعد رفتار شهروندی را این گونه بیان می کند: وظیفه شناسی² (اطاعت) ، نوع دوستی³ ، فضیلت مدنی⁴ ، تحمل پذیری⁵ (جوانمردی) ، احترام و تکریم⁶.

امروزه بر خلاف گذشته براهمیت و تاثیر عملکردهای فرانتشی کارکنان در محیط های کاری خصوصاً محیط هایی که رقابت در آنها حرف اول را می زند، از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این نقشهای اختیاری که درسیستم پاداش های سازمان در نظر گرفته نمی شوند فراتر از نقش های رسمی

¹ Podsakoff

² Conscientiousness

³ Altruism

⁴ Civic virtue

⁵ Sportsmanship

⁶ Courtesy

سازمان بوده و تاثیر بسزایی در موفقیت و اثربخشی یک سازمان دارند (ارگان 1988). یکی از مهمترین و اساسی ترین عوامل مرتبط با بروز رفتار شهروندی سازمانی، میزان تعهد سازمانی کارکنان است.

آلن و می¹ (2002) مولفه های تعهد سازمانی را تعهد عاطفی²، تعهد مستمر³ و تعهد هنجاری⁴ می دانند که در این میان تعهد عاطفی و پس از آن تعهد هنجاری بیشترین رابطه را با رفتار شهروندی سازمانی دارد.

نادیده گرفتن این نقش ها و بی توجهی به آن به عنوان یکی از شاخص های مهم ارزیابی عملکرد و در پی آن عدم ارتقا کارکنان، می تواند موجب سرخوردگی کارکنان شود. رفتار شهروندی یک عنصر سازمانی مهم برای موفقیت است. همچنین رفتار ضد شهروندی موجب کاهش روحیه کارکنان، افزایش غیبت، ترک خدمت و افزایش هزینه های سازمان می شود.

رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار حدود سی سال پیش توسط ارگان و همکارانش بتمن واسمیت براساس مفاهیمی چون: وظیفه شناسی (اطاعت)، نوع دوستی، فضیلت مدنی، تحمل پذیری (جوانمردی)، احترام و تکریم مطرح گردید. مفاهیم OCB معمولاً دو ویژگی مشترک دارند:

اولاً مستقیماً قابل اجرا و اعمال نیستند (یعنی اینکه از نظر فنی بعنوان بخشی از وظایف مورد نیاز نیستند)

ثانیاً این گونه رفتارها نشانگر تواناییهای اجتماعی و برون نقشی می باشند که سازمان ها به منظور نیل به کسب موفقیت نیروی کار به آنها احتیاج دارند.

در این تحقیق برای بخش میزان رفتار شهروندی در سازمان مورد مطالعه با جستجو و کاوش در ادبیات مربوطه مدل ارگان (و همکارانش) انتخاب گردید که پنج عامل را بعنوان عوامل تاثیر گذار بر رفتار مدنی شناسایی کرده اند که متغیرها و عوامل به ترتیب عبارتند از: وظیفه شناسی (اطاعت)، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، تحمل پذیری (جوانمردی)، احترام و تکریم. همچنین برای بخش

¹ Allen & Meyer

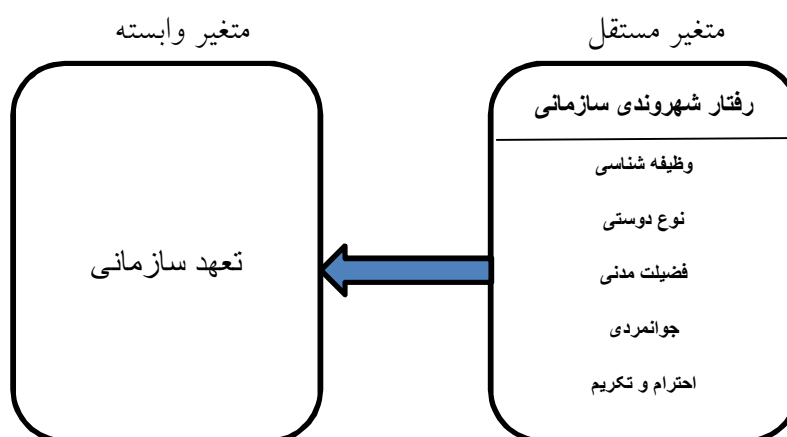
² Affective commitment

³ Continuance commitment

⁴ Normative commitment

تعهد سازمانی از مدل آلن و می یر استفاده می شود که مولفه های آن عبارتند از: تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری.

5-1- مدل مفهومی تحقیق:



1. Organ, D.,W.(1997), "Organizational Citizenship Behavior: Its Construct Clean- Up Time". Human Performance.
2. Meyer &Allen, N.(1997). Commitment in the Workplace: Theory ,research , and application.

6-1- فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی: رفتار شهروندی سازمانی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی 1: وظیفه شناسی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی 2: نوع دوستی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی 3: فضیلت شهروندی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی 4: جوانمردی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی 5: احترام و تکریم بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه فرعی 6: رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در بانک ملت در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

فرضیه فرعی 7: تعهد سازمانی و ابعاد آن در بانک ملت در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

1-7- تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی: رفتار شهروندی سازمانی رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً بوسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود (ارگان، 1983:22).

تعهد سازمانی: تعهد، فرد را با سازمان پیوند می دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد (آلن و می، 2001:43) آنها بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه های ترک سازمان یا پاداشهای ناشی از ماندن در سازمان می شود. سرانجام تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می کند.

وظیفه شناسی (اطاعت): بعد وظیفه شناسی حالتی است که در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند و یا عملی فراتر از حداقل سطح وظیفه ی مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت را از خود بروز می دهند. (ارگان، 1983:23)

نوع دوستی: دومین بعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند. (ارگان، 1983:23)

فضیلت شهروندی: بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان است. (ارگان، 1983:24)

تحمل پذیری (جوانمردی): جوانمردی چهارمین بعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی، اشاره می کند. (ارگان، 1983:24)

احترام و تکریم: آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم است. این بعد بیان کننده نحوه ی رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند. (ارگان، 1983:25)

1-8- قلمرو تحقیق:

1-8-1- قلمرو مکانی:

قلمرو مکانی تحقیق، شعب منطقه یک بانک ملت تهران می باشد.

1-8-2- قلمرو زمانی:

آذر ماه 1393.

1-8-3- قلمرو موضوعی:

قلمرو موضوعی تحقیق در حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی قرار دارد.