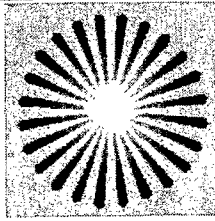


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١١ / ١١ / ١٣٤٤

١٧٣٥٦



وزارت علوم و تحقیقات  
دانشگاه پیام نور مرکز تهران

پایان نامه کارشناسی ارشد  
رشته مدیریت دولتی

موضوع:

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شغلی

کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت

استاد راهنما: دکتر امیرحسین امیرخانی

استاد مشاور: دکتر غلامرضا طالقانی

استاد داور: دکتر سرلک

۱۳۸۷ / ۴ / ۲۱/۲۱

پژوهشگر:

سید محمدباقر محمدی پیراسته

زمستان ۱۳۸۶

۹۵۶۶۸

کتابخانه مرکزی دانشگاه پیام نور  
تهران

## تقدیم به:

تقدیم به محضر امام عصر آقا امام زمان (ع) ، تقدیم به محضر کلیه زحمت کشان عرصه علم و دانش و در نهایت تقدیم به پدر و مادر و دیگر اعضای خانواده ام که بزرگترین مشوقان و بالاترین پشتوانه های زندگی ام می باشند.

## تقدیر و تشکر:

با تقدیر و تشکر از اساتید گرانقدر آقایان دکتر امیرحسین امیرخانی به عنوان استاد راهنما و دکتر غلامرضا طالقانی به عنوان استاد مشاور و دکتر سرلک به عنوان استاد داور که با راهنماییهای سازنده و به موقع خود در تمامی مراحل پایان نامه همانند چراغی روشنایی گر راه بودند و با تشکر از خانم کارگری و آقای حمیدرضا جلیلیان و نیز دکتر امرائی مدیریت محترم بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و دیگر دوستانی که در این مهم به این حقیر یاری رساندند.

## فصل اول :

۲	مقدمه .....
۴	۱-۱ عنوان تحقیق .....
۴	۲-۱ بیان مساله .....
۶	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق .....
۷	۴-۱ فرضیات تحقیق .....
۸	۵-۱ اهداف تحقیق .....
۸	۶-۱ تعریف عملیاتی واژگان .....
۱۰	۷-۱ محدوده تحقیق .....
۱۱	۸-۱ جامعه آماری .....
۱۲	۹-۱ حجم نمونه و روش نمونه گیری .....
۱۲	۱۰-۱ روش گردآوری داده ها .....
۱۳	۱۱-۱ محدودیت های پژوهش .....

## فصل دوم :

### بخش اول: کیفیت زندگی کاری :

۱۵	مقدمه .....
۱۶	۱-۲ سیر مکاتب مدیریت .....
۱۶	* مدیریت علمی .....
۱۷	* بوروکراسی .....
۱۷	* نظریه اداری .....
۱۹	* مکتب روابط انسانی .....
۲۰	۲-۲ کیفیت زندگی کاری .....
۲۲	۳-۲ پیشینه کیفیت زندگی کاری .....
۲۴	۴-۲ سرچشمه های نهضت کیفیت زندگی کاری .....
۲۵	* مرحله اول .....
۲۵	* مرحله دوم .....
۲۶	۵-۲ اهمیت کیفیت زندگی کاری .....

۲۸.....	۶-۲ ابهام مفهوم کیفیت زندگی کاری
۲۹.....	۷-۲ تعاریف کیفیت زندگی کاری
۳۰.....	۸-۲ تعاریف و نظریات کیفیت زندگی کاری
۳۱.....	* نظریه هارولد کنتز
۳۲.....	* نظریه میتزبرگ
۳۳.....	* نظریه استیفن رابینز
۳۴.....	* نظریه والتون
۳۵.....	* نظریه لاولر
۳۶.....	* نظریه میلز
۳۷.....	* نظریه مارک جی لوین
۳۷.....	* نظریه دوبرین
۳۸.....	* نظریه گانینگهام و ابرل
۳۹.....	* نظریه ظومن و آرنولد
۳۹.....	* نظریه ولتر
۴۰.....	* نظریه دسلر
۴۱.....	۹-۲ حلقه های کیفیت
۴۲.....	۱۰-۲ گروههای حلقه های کیفیت
۴۳.....	۱۱-۲ حلقه های کیفیت و اتحادیه های کارگری
۴۳.....	۱۲-۲ سرپرست در جایگاه رهبر گروه
۴۴.....	۱۳-۲ برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۴.....	۱۴-۲ ویژگی های برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۵.....	۱۵-۲ نتایج و محدودیت های برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۵.....	۱۶-۲ مدیریت و کیفیت زندگی کاری
۴۶.....	۱۷-۲ کیفیت زندگی کاری و چگونگی ارتقای آن
۴۹.....	۱۸-۲ تاثیر متقابل بهرووری و کیفیت زندگی کاری
۵۰.....	۱۹-۲ بهبود سازمانی (OD)
۵۱.....	۲۰-۲ اهداف و ارزشهای بهبود و بازسازی سازمانی

- ۵۳..... ۲۱-۲ تکنیک های بهبود سازمانی
- ۵۴..... \* بعد وظیفه ای بهبود سازمانی
- ۵۴..... الف: طراحی مجدد وظیفه
- ۵۵..... ب: سیستم اجتماعی فنی
- ۵۵..... ج: کیفیت زندگی کاری

### بخش دوم : رفتار شغلی و عملکرد :

- ۵۷..... ۲۲-۲ عملکرد سازمانی و ارزیابی عملکرد
- ۵۹..... ۲۳-۲ ضرورت ارزیابی کارکنان
- ۶۱..... ۲۴-۲ ارزیابی عملکرد نیروی انسانی و اهمیت آن
- ۶۲..... ۲۵-۲ اهداف ارزشیابی عملکرد
- ۶۳..... \* دستورالعمل اجرای ارزشیابی
- ۶۳..... \* معیارهای سنجش
- ۶۵..... ۲۶-۲ مراحل ارزیابی عملکرد
- ۶۶..... ۲۷-۲ فرایند اجرای ارزشیابی
- ۶۷..... ۲۸-۲ منابع ارزشیابی

### بخش سوم: آشنایی با سازمان تأمین اجتماعی

- ۶۸..... زمینه تاریخی تأمین اجتماعی
- ۷۲..... ۲۹-۲ سازمان تأمین اجتماعی بزرگترین سازمان بیمه گر اجتماعی کشور
- ۷۳..... ۳۰-۲ آشنایی با بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت
- ۷۴..... ۳۱-۲ سوابق تحقیق

### فصل سوم : روش تحقیق

- ۷۷..... مقدمه:
- ۷۷..... ۱-۳ طرح تحقیق
- ۷۷..... ۲-۳ روش تحقیق
- ۷۹..... ۳-۳ جامعه آماری
- ۸۰..... ۴-۳ حجم نمونه و روش نمونه گیری
- ۸۱..... ۵-۳ روش گرد اوری داده ها
- ۸۲..... ۶-۳ ابزار اندازه گیری

۸۳	۷-۳ مقیاس اندازه گیری
۸۴	۸-۳ اعتبار و پایایی ابزار اندازه گیری
۸۷	۹-۳ روش آماری تحقیق
۸۸	۱۰-۳ چهارچوب نظری تحقیق
۹۵	۱۱-۳ مدل تحلیلی پژوهش:

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۹۷	مقدمه:
۹۷	۱-۴ گردآوری داده ها
۹۸	۲-۴ مشخصات دموگرافی و توصیفی نمونه
۱۰۲	۳-۴ توصیف آماری متغیرهای تحقیق
۱۱۱	۴-۴ مشخصات توصیفی و رفتار شغلی
۱۱۵	۵-۴ ازمون آماری فرضیات تحقیق

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۲۷	مقدمه:
۱۲۸	۱-۵ نتایج حاصل از پژوهش
۱۲۸	۱-۱-۵ نتایج بررسی ضریب همبستگی
۱۳۱	۲-۱-۵ نتایج فرعی تحقیق
۱۳۱	۲-۵ پیشنهادات پژوهش
۱۳۲	۱-۲-۵ پیشنهادات اصلی
۱۳۴	۲-۲-۵ پیشنهادات فرعی
۱۳۶	منابع و مأخذ:



فصل اول

کلیات تحقیق

## مقدمه :

زندگی عصر صنعتی به طور سنتی بر پیشرفت فن آوری، بهره‌وری و رشد تأکید داشته است و انسان (نیروی کار) به طور ضمنی یا آشکارا به همراه زمین و سرمایه به عنوان یکی از عوامل تولید مطرح شده است. نگرش جدیدی که در ادبیات مربوط به مدیریت تحول به انسان شده، نگرشی راهبردی می باشد؛ به این معنا که انسان هم عامل کار بوده و هم خالق آن می باشد. لذا نقشی محوری در تحول سازمان ایجاد نموده و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می گیرد.

مفهوم کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> به موضوع اجتماعی عمده ای در قرن حاضر و در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی (غیر کاری) بوده است، در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان در آمده است. از آنجا که بین رویه های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد لذا حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقاء کیفیت زندگی کاری ایشان کلید موفقیت هر سازمانی محسوب می شود و لذا توجهی که امروزه به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند. بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کاری معنادارتر می باشند. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری داشته باشند و مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند.

هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیابند اندیشه های خود را ارائه داده و در تصمیم گیری ها بیشتر دخالت کنند واکنش های مطلوب و مناسبی از خود نشان خواهند داد.

اگر کارگری واقعاً احساس کند کیفیت زندگی کاری اش بهبود یافته است، اعم از اینکه نتیجه عملکرد خودش باشد یا ناشی از سیاست های سازمان در جهت افزایش بهره‌وری، این موضوع به کارگر نیروی بیشتری جهت انجام کارش می بخشد و نتیجه طبیعی چنین فرایندی

---

<sup>۱</sup> -Quality of work life

ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه و یا سازمان است و نهایتاً موجب افزایش بهره وری به میزان فراتر از نتایج مورد انتظار (با توجه به استانداردهای فن آوری یا تجهیزات) می شود و همین مطلب خود موجب انگیزه بیشتری برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتری می شود. بنابراین کارائی و اثربخشی هر سازمان تا حد قابل ملاحظه ای به نحوه مدیریت و کاربرد صحیح و مؤثر منابع انسانی آن بستگی دارد. قدر مسلم هر اندازه سازمانها و مؤسسات گسترش بیابند و متنوع تر شوند مشکلات و اهمیت اداره این نیروی عظیم افزون تر می گردد. از این رو مدیران باید به دانش و بینش لازم در جهت مواجه شدن در حل مشکلات این عامل پیچیده و حساس مجهز باشند. مشهورترین تلاشهای کیفیت زندگی کاری در زمینه تولید صورت گرفته است. اما در سالهای اخیر کیفیت زندگی کاری به بخشهای غیر تولیدی نیز تسری یافته است. در میان انواع سازمان هایی که این گونه برنامه ها را پذیرفته اند، مدارس، بیمارستانها، دولتهای محلی، فروشگاه های زنجیره ای و مؤسسات عالی را می توان نام برد. اگرچه برنامه های کیفیت زندگی کاری آن قدر که به برخی صنایع مربوط است به این نوع سازمان ها مربوط نیست، ولی برنامه هایی که پذیرفته شده اند شبیه آنهایی است که در صنعت دیده می شود بنابراین دانستن این که برنامه های کیفیت زندگی کاری در مؤسسات مذکور چقدر باید با برنامه های کیفیت زندگی کاری در صنایع تفاوت داشته باشد مشکل است.

### (۱-۱) عنوان تحقیق:

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شغلی کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوههدشت

### (۲-۱) بیان مسئله:

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان باشد، موضوع کیفیت کاری و عوامل مؤثر بر آن و رابطه آن با متغیرهای دیگر یکی از مقوله های مهم و حیاتی در سازمانهای امروزی است. توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. چنین می نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کار با معنی تر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیراقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. چنین به نظر می رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری کارگران و کارمندان وجود دارد (دولان و شولر، ترجمه صائبی و طوسی ۱۳۷۶ ص ۳۵). کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت در هر سازمانی می باشد. (محب علی ۷۳). چنانچه کیفیت زندگی کاری را یکی از فنون بهبود سازمانی بدانیم شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از کاستیها در زمینه رفتار شغلی کارآمد کارکنان ناشی از کاستیهای کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه مندیهای کارکنان پدید آمده است.

نمونه های قابل اتکایی وجود دارد که نشان می دهد پیشرفت های حاصل شده در زمینه کیفیت زندگی کاری تأثیرات مطلوبی بر عملکرد سازمانی داشته باشد.

در بسیاری از برنامه های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایتمندی شغلی عملکرد کارکنان از طریق ارتقاء سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته های مطالعاتی نشان می دهد اجرای این برنامه ها موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه های نظام پیشنهادها شده است.

کارکنان درخواست دارند در کارشان دخالت و نظارت بیشتری داشته باشند. آنان میل دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه‌های خود را ارائه کنند، واکنش‌های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. بر این اساس این پژوهش با موضوع بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شغلی کارکنان، که به پاره‌ای از مشکلات کارکنان پرداخته و در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخص‌های الگوی کیفیت زندگی کاری (الگوی موردنظر در این پژوهش) رابطه آن را با رفتار شغلی کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرد.

الگوی مورد نظر برای سنجش و اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری در سازمان در این تحقیق الگوی والتون می‌باشد که شامل هشت شاخص است. در این تحقیق ابتدا از طریق معیارها و شاخص‌های مدنظر در الگوی کیفیت زندگی کاری و رفتار شغلی پرسشنامه‌ای تنظیم، که بر اساس آن به شناسایی میزان حاکمیت شاخصها و رفتار شغلی کارکنان و در نهایت به شناسایی ارتباط بین این دو پرداخته می‌شود. در مرحله بعد نیز از طریق پرسشنامه و دیگر ابزارها به ارائه وضع پیشنهادی پرداخته می‌شود.

عوامل متعددی می‌تواند مبین اهمیت و ضرورت این پژوهش باشد چرا که عدم توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان می‌تواند بر توان منابع انسانی زیانهای فراوانی وارد سازد و چنانچه زندگی کاری کارکنان به نحو مطلوبی مهیا شود می‌تواند در بهبود عملکرد کارکنان مؤثر واقع گردد. و نیز زمانیکه کارکنان از کار خود لذت می‌برند زندگی خصوصی آنها در خارج از محیط کار بهبود می‌یابد و برعکس یک کارمند ناراضی نگرش منفی را با خود به خانه می‌برد و در نهایت اینکه مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری علاوه بر آنکه به کارکنان سازمان می‌رسد به افراد جامعه نیز می‌رسد. بدین ترتیب این تحقیق نیز به بررسی رابطه بین این دو متغیر می‌پردازد. در این تحقیق برای عملیاتی نمودن متغیرها از قوانین و اسناد موجود در سازمان و نوشته‌های دیگر استفاده می‌گردد.

بروز رفتارهای شغلی نامناسب از سوی برخی کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوههدشت که در نتیجه نارضایتی ایشان از کیفیت زندگی کاری حاصل شده بود محقق را به فکر انجام این تحقیق انداخته است.

### (۳-۱) اهمیت و ضرورت تحقیق:

کیفیت زندگی کاری، نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، مسئولیت و خودگردانی می کنند (دولان و شو لر؛ ۱۳۷۸، ص ۳۵۴)

امروزه کیفیت زندگی کاری به لحاظ تأثیر چشمگیری که در افزایش کارایی سازمان دارد از اهمیت زیادی برخوردار است. کیفیت زندگی کاری یکی از خاستگاه های مهم توسعه سازمانی است. توسعه سازمانی خود ترکیب تکامل یافته ای از علم و هنر است. تأکید بر عوامل محسوس و عینی در زندگی در محیط کار این نظریه را تقویت می کند که افزایش مؤلفه های مشمول کیفیت زندگی کاری بهره وری منابع انسانی را افزایش می دهد (میر سپاسی، ۱۳۷۶).

در مؤسساتی که به دلیل داشتن برنامه ای کامیاب در کیفیت زندگی کاری شهرت دارند ارائه و اخذ پیشنهادها به عنوان یک هنجار تلقی می شود. در چنین فضایی ناخوشنودی خلاق نشانه ای از توجه و دلسوزی سازنده و نه خرده گیری کوبنده برای سازمان به شمار می آید. ترغیب مدیریت برای پدید آوردن احساس مشارکت و همگامی در کارکنان اغلب به پدید آمدن اندیشه ها واکنش هایی برای ارتقاء اثر بخشی و کارایی در عملیات و بهسازی محیط کار می انجامد. آنگاه به احتمال زیاد افزایش بهره وری در قالب کیفیت و کمیت کار پیامدی طبیعی خواهد بود (دولان و شولر ۱۳۷۸ ص ۳۵۵). از طرفی بدون تأمین نیروی انسانی کارآمد و بدون فراهم آوردن زمینه های مناسب و مطلوب جهت بروز و ظهور قابلیت ها و توانمندیهای بالقوه آنان نیل به اهداف سازمان امکان پذیر نخواهد بود. پیاده کردن شاخص های کیفیت زندگی کاری و بهبود آنها فرآیندی است که از طریق آن کارکنان فرصت می یابند از همه تواناییهای خود در جهت تحقق بخشیدن به اهداف مورد نظر بهره گیرند، پس با ملاحظه مشکلات ناشی از عدم وجود مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و مشاهده تأثیر مثبت حاکمیت مؤلفه های کیفیت زندگی کاری بر بهبود کار و ارتقاء عملکرد کارکنان این تحقیق به دنبال ارائه پیشنهاد های اصلاحی به مراکز تصمیم گیرنده و نهایتاً اجرای یک برنامه ریزی منسجم علمی و مناسب برای استقرار مؤلفه های کیفیت زندگی کاری جهت ارتقاء و بهبود رفتار شغلی کارکنان و در نهایت بهبود عملکرد آنها می باشد.

## (۱-۴) فرضیات تحقیق:

### فرضیه اصلی:

بین کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

### فرضیات فرعی:

(۱) بین پرداخت منصفانه به کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

(۲) بین محیط کاری ایمن برای کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

(۳) بین فراهم نمودن فرصت‌های رشد مداوم برای کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

(۴) بین قانونگرایی در سازمان و رفتار شغلی کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت رابطه وجود دارد.

(۵) بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

(۶) بین تأمین امنیت برای کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

(۷) بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

(۸) بین توسعه قابلیت‌های انسانی کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت و رفتار شغلی آنها رابطه وجود دارد.

### (۵-۱) اهداف تحقیق:

اگر سازمان تمایل دارد که نیروی انسانی پویا باشد باید دلایل صحیح و قابل قبولی نیز برای نگهداری و تأمین رضایت شغلی پرسنل خود بیابند و آنها را تقویت کند. بعبارت دیگر باید کلیه عوامل و شرایطی که باعث انگیزش کارکنان می شود فراهم گردد تا نیروی انسانی بتواند با بالاترین کارایی نیروی خود را عرضه نماید. لذا بر این اساس اهداف این تحقیق به شرح ذیل ارائه می گردد:

- (۱) بررسی و مطالعه میزان تأثیرگذاری مولفه های کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوی والتون.
- (۲) مطالعه و شناسایی رفتار شغلی کارکنان.
- (۳) بررسی رابطه و تأثیر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شغلی کارکنان.
- (۴) تعیین اولویت تأثیرگذاری مولفه های الگوی کیفیت زندگی کاری بر رفتار شغلی کارکنان.

### (۶-۱) تعریف عملیاتی واژگان:

**الف: الگوی کیفیت زندگی کاری (الگوی والتون):** این الگو دارای مولفه های زیر می باشد که تعریف هر کدام خواهد آمد (مورهد و گریفین: ۵۵۰).

- پرداخت منصفانه و کافی: منظور از پرداخت منصفانه و کافی، پرداخت مساوی، برابر کار مساوی و همچنین تناسب پرداختها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و سنخیت آن با دیگر انواع کار می باشد.
- محیط کار ایمن و بهداشتی: منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات منطقی کار است.
- فراهم نمودن فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود تواناییهای فردی، فرصتهای پیشرفت و فرصتهای بکارگیری مهارتهای مکتسبه و تأمین درآمد و اشتغال.



- وابستگی اجتماعی در زندگی کاری: به نحوه برداشت کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان بستگی دارد.
- تأمین امنیت: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخشهای زندگی کارکنان.
- قانونگرایی در سازمان: فراهم نمودن زمینه آزادی سخن کارکنان بدون ترس از مقام مافوق.
- وحدت و انسجام اجتماعی: ایجاد یک فضا و جوکاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و احساس نیاز سازمان به آنها تقویت شود.
- توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم نمودن فرصتهایی همچون استفاده از استقلال و خودکنترلی در کارکنان بهره مند شدن از مهارتهای گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار.

### ب: رفتار شغلی کارکنان:

- رعایت مقررات و انضباط اداری: حضور به موقع در محل کار، انجام به موقع وظایف، حضور به موقع در جلسات و رعایت سلسله مراتب اداری.
- رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع و همکاران: پیگیری امور مربوط به ارباب رجوع، کوشش در جهت رفع مسائل و مشکلات متقاضیان، و ایجاد روابط مناسب با همکاران.
- پشتکار و جدیت در کار: اجرای سریع دستورات، جلوگیری از تعویق کارها و پیگیری امور محوله تا حصول نتیجه.
- تجزیه و تحلیل مسائل و راه‌های مناسب: توجه به مختلف مسائل و کوشش در طبقه بندی، شناخت، و ریشه یابی آنها، ارائه روشهای گوناگون برای حل مسائل و رفع مشکلات و ارزیابی صحیح راه حل، ارائه استدلال منطقی درباره موضوعات، رسیدن به استنباط صحیح درباره رویدادها و قضایا.
- خودجوشی: تشخیص نیازهای سازمان و ارائه راه‌های مناسب برای رفع آنها، داشتن انگیزه برای کار و ایجاد کار سازنده، ارائه کار قبل از تقاضای مافوق، پیشقدم بودن در اجرای فعالیتهای

شغلی و حل مسائل سازمان، ارائه پیشنهادات سازنده و نو در زمینه های شغلی، ابداع شیوه های مؤثر در کار.

- انتقال معلومات: استقبال از افزایش دانش دیگران، انتقال دانسته های شغلی خود به دیگران به اشکال مختلف ارائه راهنماییهای دقیق به دیگران، آگاه نمودن افراد ذی ربط از مفاد دستورالعملها و سایر منابع اطلاعاتی در مواقع لزوم.
- افزایش معلومات و مهارتهای شغلی: تلاش در جهت کسب مهارتهای شغلی و افزایش مهارتهای حرفه ای، توسعه و به روز درآوردن دانسته های شغلی خود به موازات پیشرفتهای علمی و فنی استفاده مؤثر از فرصتهای آموزشی و کسب موفقیت در دوره های آموزشی.

### (۷-۱) محدوده تحقیق:

#### الف: قلمرو موضوعی:

در این تحقیق، پژوهشگر به دنبال ((بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شغلی کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت)) می باشد.

#### ب: قلمرو مکانی:

مکان مورد پژوهش بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت می باشد.

#### ج: قلمرو زمانی:

پژوهش حاضر از تاریخ دی ماه ۱۳۸۵ تا دی ماه ۱۳۸۶ (دوازده ماه) به طول انجامیده است.

### (۸-۱) جامعه آماری:

جامعه آماری عبارت است از مجموعه ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. معمولاً در هر پژوهش، جامعه مورد بررسی یک جامعه آماری است که پژوهشگر مایل است درباره صفت یا صفات متغیرهای آن به مطالعه بپردازد. با توجه به این تعریف جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان (اعم از کارمند، پزشک، پرستار و مدیران) بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت است که تعداد آنها ۱۰۳ نفر می باشد.

### (۹-۱) حجم نمونه و روش نمونه گیری:

از آنجا که پژوهش پیرامون تمامی اعضای جامعه زمان بر بوده و از نظر هزینه مقرون به صرفه نمی باشد، پژوهشگر ناچار است، اقدام به نمونه گیری نماید. برای نمونه گیری می بایست فهرست کامل افراد جامعه در دسترس باشد. این فهرست چهارچوب نمونه گیری نامیده می شود یکی از جنبه های مورد نظر در گزینش روش نمونه گیری آن است که چهارچوب نمونه گیری در دسترس باشد (مقیمی، همان منبع).  
نمونه گیری عبارت است از مجموعه اقداماتی که برای انتخاب تعدادی از افراد جامعه به نحوی که معرف جامعه باشد انجام پذیرد.

در تعیین حجم نمونه عوامل زیر دخالت دارند:

- اهداف تحقیق
- روش تحقیق و روشهای آماری وابسته به آن
- امکانات مالی و زمانی محقق
- حجم جامعه مادر
- نحوه کنترل متغیرهای ناخواسته
- درصد خطا پذیری در نتایج
- پراکندگی متغیرها و عوامل مورد مطالعه در جامعه مادر (نادری و سیف نراقی ۱۳۷۰ ص ۱۶۵)

در زمان نمونه گیری باید در مورد حجم نمونه و روش نمونه گیری تصمیم گیری نمود. حجم نمونه یا تعداد افرادی که اطلاعات از آنها گردآوری می شود وابسته به میزان خطای مورد قبول محقق، واریانس نظرات پاسخ دهندگان و سطح اطمینان آماری انتخاب شده از سوی محقق دارد (جلیلیان، حمیدرضا، پایان نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۵).

در این پژوهش کل جامعه آماری ۳۷۰ نفر می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند.

### (۱-۱) روش گردآوری داده ها:

در عصر حاضر جهت تصمیم گیری در مورد برنامه ها و کارهای اجرایی و همچنین تأیید یا رد فرضیه های پژوهشی، لازم است که از آمار و روش های آماری و همچنین روش های مختلف گردآوری اطلاعات استفاده نماییم تا بتوانیم با اطمینان، نتایج تحقیقات را مورد استفاده قرار دهیم در پژوهش حاضر نیز سعی شده است که از این علم با ارزش جهت تأیید یا رد فرضیه های پژوهش استفاده شود.

در این تحقیق جهت جمع اوری ادبیات و پیشینه تحقیق از کتابها، مجلات، پایان نامه ها و سایتهای اینترنتی استفاده شده است. همچنین برای گردآوری اطلاعات موردنیاز برای بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق، از طریق توزیع پرسشنامه در بین کارکنان بیمارستان تأمین اجتماعی شهرستان کوهدشت استفاده گردیده است.