

ارائه الگویی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی
مورد مطالعه استان مازندران
حسنجان فاضلی هریکندی^۱

چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه الگویی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۲۱۳ نفر از خبرگان شاغل در سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران می‌باشند که شامل: مدیرکل، معاونین، رؤسای ادارات اداره کل، کارشناسان ارشد اداره کل، رؤسا و معاونین شعب استان، مسئولین واحدهای تخصصی شعب استان مازندران می‌باشند. با توجه به جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان نمونه آماری و با روش نمونه‌گیری در دسترس یا تصادفی ساده انتخاب گردیده‌اند و بر همین اساس حجم نمونه جهت پرسشنامه مشتریان نیز ۱۳۲ نفر انتخاب شدند. متغیر وابسته عملکرد شغلی کارکنان و متغیرهای مستقل شامل انگیزه، پاسخگویی، مهارت و اخلاقمندی می‌باشند. روش جمع‌آوری اطلاعات در بُعد نظری کتابخانه‌ای و در بُعد تحلیلی از طریق پرسشنامه صورت گرفت. روایی محتوایی سؤالات توسط اساتید محترم تأیید شد و روایی سازه و ساختار سؤالات توسط تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار لیزرل تأیید گردید. سپس با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ پایایی سؤالات پرسشنامه تست شد و به توجه به اینکه ضرایب بالای ۰/۷ می‌باشد پایایی سؤالات پرسشنامه تأیید شد. جهت تست توزیع نرمال داده متغیرها از آزمون کولموگروف- اسمیرنف استفاده شد که به علت اینکه سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد. سپس جهت آزمون فرضیات از روش تحلیل مسیر و آزمون رگرسیون با نرم افزار SPSS و لیزرل و جهت ارائه مدل و مدل‌سازی معادلات ساختاری از نرم افزار لیزرل استفاده شد. جهت رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی از آزمون فریدمن و آنوا (آنالیز واریانس) استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین مؤلفه‌های عملکرد شغلی و رضایت ارباب‌رجوع رابطه معنی‌داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: عملکرد شغلی، انگیزش، پاسخگویی، مهارت، اخلاقمندی

^۱ دکترای مدیریت منابع انسانی پژوهشگاه شاخص پژوه

مقدمه

عملکرد شغلی به نتیجه رساندن وظایفی است که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. (کاسیکو، ۱۹۸۹، ص ۳۰۴) وایسوسواران و وانس، (۲۰۰۰) عملکرد شغلی را اعمال، رفتارهایی می‌دانند که کارکنان از طریق آن‌ها در اهداف سازمانی درگیر می‌شوند و به اهداف سازمانی کمک می‌کنند. (رابینز، ۱۳۷۷) به عوامل مؤثر بر عملکرد فردی اشاره می‌کند و آن‌ها را توانایی، یادگیری، شخصیت، ادراک، انگیزش می‌داند.

عملکرد بالا در سازمان‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات ناشی از عوامل مختلف و متنوع است. روش‌های متفاوتی نیز برای رفع مشکلاتی که منجر به عملکرد پایین شده‌اند وجود دارد که یکی از این روش‌ها متمرکز شدن بر ویژگی‌های شخصیتی افراد در سازمان‌ها می‌باشد (شیان چنج و همکاران، ۲۰۰۳). تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آن‌ها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می‌کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل مؤثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند. (رنجبریان، ۱۳۸۵).

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است. اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به پژوهش هر چه بیشتر درباره آن واداشته است (شکرشکن، ۱۳۷۶). عملکرد شغلی را می‌توان به عنوان مجموع ارزش‌های مورد انتظار سازمان از رویدادهای رفتاری که یک فرد در طول یک دوره زمانی استاندارد انجام می‌دهد، تعریف کرد (روکبا، ۲۰۰۳). عملکرد یک ویژگی رفتاری بوده؛ که شامل رفتاری یکپارچه شده از رفتارهای چندگانه و مجزایی است که در طول مدت یک دوره زمانی اتفاق می‌افتد. (روکبا، ۲۰۰۸)، بین عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای تمایز قائل شده‌اند. آن بخش از عملکرد که معمولاً در شرح شغل رسمی وجود دارد، عملکرد وظیفه‌ای و آن بخش که به صورت رفتاری به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کمک می‌کند، عملکرد زمینه‌ای نامیده می‌شود. (روکبا، ۲۰۰۸)

سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران با یک اداره کل در مرکز استان و ۲۸ اداره و ۸ شعبه اقماری در هر یک از شهرستان‌ها که در برخی از شهرهای بزرگ استان نظیر ساری، قائم‌شهر و بابل دارای سه اداره جهت پاسخگویی به شهروندان مازندرانی است. این اداره کل که هم‌زمان در جهت برنامه‌ریزی کارهای ستادی و صف و ایجاد هماهنگی لازم بین این اداره کل و سایر نهادها و سازمان‌ها تلاش می‌کند، دارای ۶۰۰,۰۰۰ نفر بیمه شده اصلی، ۱۰۰,۰۰۰ نفر بازنشسته و مستمری‌بگیر با احتساب افراد تحت پوشش بیش از ۱,۸۰۰,۰۰۰ نفر یعنی بیش از ۵۸ درصد از جمعیت استان را تحت پوشش قرار می‌دهد.

این اداره کل در دو بخش بیمه‌ای و درمانی جوابگوی سه گروه از متقاضیان خدمات به خود، یعنی بیمه‌شدگان، کارفرمایان و مستمری‌بگیران و بازنشستگان با تنوع خدمات و در برخی موارد پیچیده و فراگیر است. حجم بالای خدمات ارائه شده به گروه کثیری از استفاده‌کننده از این خدمات، عملاً این سازمان را به یکی از پرمشغله‌ترین سازمان‌های کشور تبدیل کرده است. بی‌شک کوچک‌ترین نقص و عقب‌ماندگی در ارائه خدمات، می‌تواند چه از نظر مراتب اداری و چه از نظر پیشبرد امور جاری سازمان، بیشترین صدمه را برای ادامه فعالیت این مجموعه فراهم آورد. با گسترش فعالیت‌های سازمان‌ها و تنوع بر میزان خدمات آن‌ها، سازمان تأمین اجتماعی می‌کوشد که با ارائه خدمات بیشتر، آسایش و آرامش بهتری و بیشتری را هم برای کارکنان و هم برای مراجعه‌کنندگان به خود فراهم آورد.

کاهش انگیزه، کاهش مهارت و کمبود ابزار همانند کامپیوتر را می‌توان از جمله مشکلات اساسی در مسیر بهبود عملکرد شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی با شرح فعالیتی که در بالا بدان اشاره شد، دانست؛ بنابراین مسئله اصلی در این پژوهش آن است که عملکرد شغلی کارکنان اداره تأمین اجتماعی استان مازندران مطلوب نمی‌باشد- عملکرد شغلی کارکنان بر اساس بررسی‌های به عمل آمده در سازمان از نمره ۱۰۰، برابر با ۷۵ بوده و همچنین دارای رتبه دهم کشور می‌باشد؛ که این آمار بیانگر شکاف ۲۵٪ عملکرد شغلی کارکنان این اداره می‌باشد. لذا با توجه به اهمیت این موضوع و همچنین در جهت افزایش سرمایه اجتماعی محقق درصد آن است تا الگویی، طراحی و تدوین شود تا سبب بهبود عملکرد شغلی سازمان تأمین اجتماعی گردد.

تعریف ارزیابی عملکرد و مدیریت عملکرد

ارزیابی عملکرد کارکنان عبارت است از سنجش سیستماتیک و منظم کار افراد در رابطه با نحوه انجام وظیفه آن‌ها در مشاغل محوله و تعیین پتانسیل موجود در آن‌ها جهت رشد و بهبود (میرسپاسی، ۱۳۸۹).

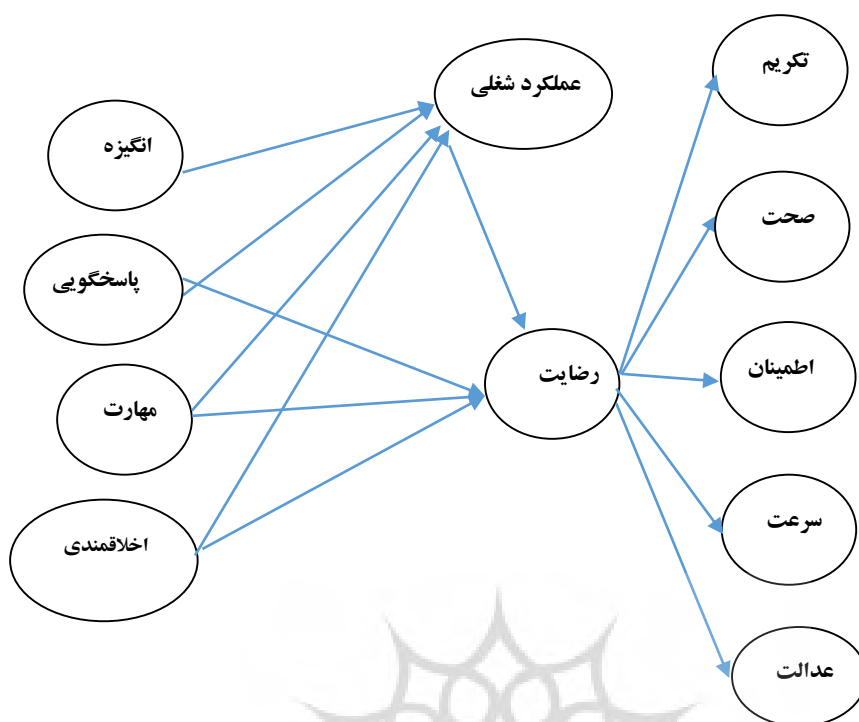
ارزشیابی عملکرد همچنین می‌تواند موجب تسهیل در تدابیر توسعه مسیر شغلی، فراهم نمودن اطلاعات درباره نقاط قوت و ضعف نیروی انسانی سازمان و مرتبط نمودن عملکرد با پاداش‌ها شود (کالمورا، ۲۰۰۶).

منظور از ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که به وسیله آن، کار کارکنان در فواصلی معین و به طور رسمی، مورد سنجش و بررسی قرار می‌گیرد (سعادت، ۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد، فرآیند شناسایی، مشاهده، سنجش و بهبود عملکرد انسانی در سازمان‌هاست. (عباس پور، ۱۳۹۰) به زعم آرمسترانگ (۲۰۰۰) مدیریت عملکرد، فرآیندی استراتژیک و یکپارچه است که موفقیت پایدار را برای سازمان از طریق بهبود عملکرد افرادی که در آن کار می‌کنند و به وسیله ایجاد قابلیت‌های نقش‌آفرینان فردی و گروهی به ارمغان می‌آورد. (عباس پور، ۱۳۹۰) مدیریت عملکرد شامل تعیین اهداف، ارزشیابی عملکرد و سیستم‌های پاداشی می‌شود که رفتار کاری اعضا را با استراتژی سازمان، درگیر کردن اعضا و تکنولوژی محل کار تنظیم می‌کند. (کالمورا، ۲۰۰۶)

هسیه و چائو (۲۰۰۴)، کوپن (۲۰۰۶)، ویدال (۲۰۰۷)، دیناث و تاندون (۲۰۰۷)، قهرمانی (۱۳۸۰)، افشارنژاد (۱۳۸۳)، علی نیا و همکاران (۱۳۸۷)، کلیدری (۱۳۸۷)، فولادی (۱۳۷۷)، ایرجی راد (۱۳۷۸)، نصیری پور (۱۳۸۸)، شادفر (۱۳۸۹) و دهقان (۱۳۹۰) مطالعاتی را در این زمینه انجام داده‌اند.

مدل مفهومی

الگو پیشنهادی توسعه عملکرد شغلی و تأثیر آن بر رضایت مشتریان تأمین اجتماعی



الگو پیشنهادی توسعه عملکرد شغلی و تأثیر آن بر رضایت مشتریان تأمین اجتماعی

این پژوهش از حیث هدف توسعه‌ای و کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۲۱۳ نفر از خبرگان شاغل در سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران می‌باشند که شامل مدیرکل، معاونین، روسای ادارات اداره کل، کارشناسان ارشد اداره کل، روسا و معاونین شعب استان، مسئولین واحدهای تخصصی شعب استان مازندران می‌باشند.

با توجه به جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۳۲ نفر به عنوان حجم نمونه آماری با روش نمونه‌گیری در دسترس یا تصادفی ساده انتخاب گردیده‌اند و بر همین اساس حجم نمونه جهت پرسشنامه مشتریان نیز ۱۳۲ نفر انتخاب می‌شوند. جمع‌آوری داده‌ها به دو صورت انجام گرفته شده است. ۱- مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی، ۲- استفاده از پرسشنامه (به صورت باز

الگوی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی/۴۳

و بسته) به منظور تست خبرگی مدل و استفاده از پرسشنامه بسته به منظور پایش و آزمون مدل در جامعه هدف.

تجزیه و تحلیل

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش در ابتدا به بررسی نرمال بودن متغیرها پرداخته می‌شود؛ بنابراین در ابتدا این شرط برای متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن متغیرهای تحقیق

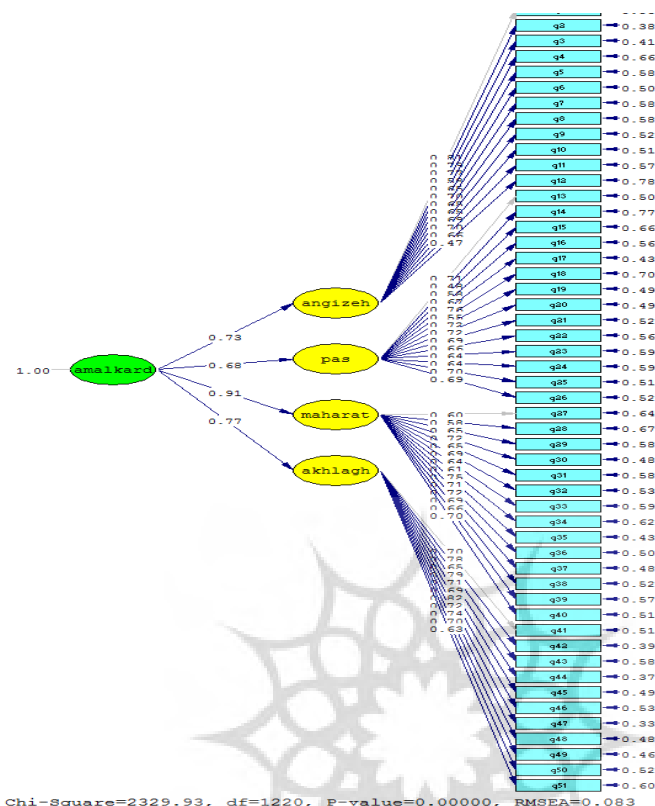
	انگیزه	پاسخگویی	مهارت	اخلاقمندی	تکریم	صحت	اطمینان	سرعت	عدالت
تعداد	132	132	132	132	132	132	132	132	132
میانگین پارامترهای	3.7235	3.4275	3.9134	4.3175	3.8687	3.9621	3.7601	3.8333	3.8510
انحراف معیار نرمال	.72197	.69354	.64319	.64941	.69012	.59777	.73020	.66476	.69325
کولموگروف-اسمیرنوف	.816	.653	.719	1.685	1.824	2.118	1.243	1.300	1.808
سطح معناداری	.518	.787	.679	.007	.003	.000	.091	.068	.003

راهکارهای افزایش صادرات غیرنفتی در استان اصفهان

سطح معناداری	.518	.787	.679	.007	.003	.000	.091	.068	.003
--------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول فوق که برای متغیرهای انگیزه، پاسخگویی، مهارت، اطمینان و سرعت بیشتر از $0/05$ است، نتیجه می‌شود که توزیع متغیرهای فوق‌الذکر تفاوت معناداری با توزیع نرمال نداشته است. در نتیجه توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد. برای متغیرهای اخلاقمندی، تکریم، صحت و عدالت کمتر از $0/05$ است، نتیجه می‌شود که توزیع متغیرهای فوق‌الذکر تفاوت معناداری با توزیع نرمال دارد. در نتیجه توزیع داده‌ها نرمال نمی‌باشد.

تحلیل عامل‌های عملکرد شغلی



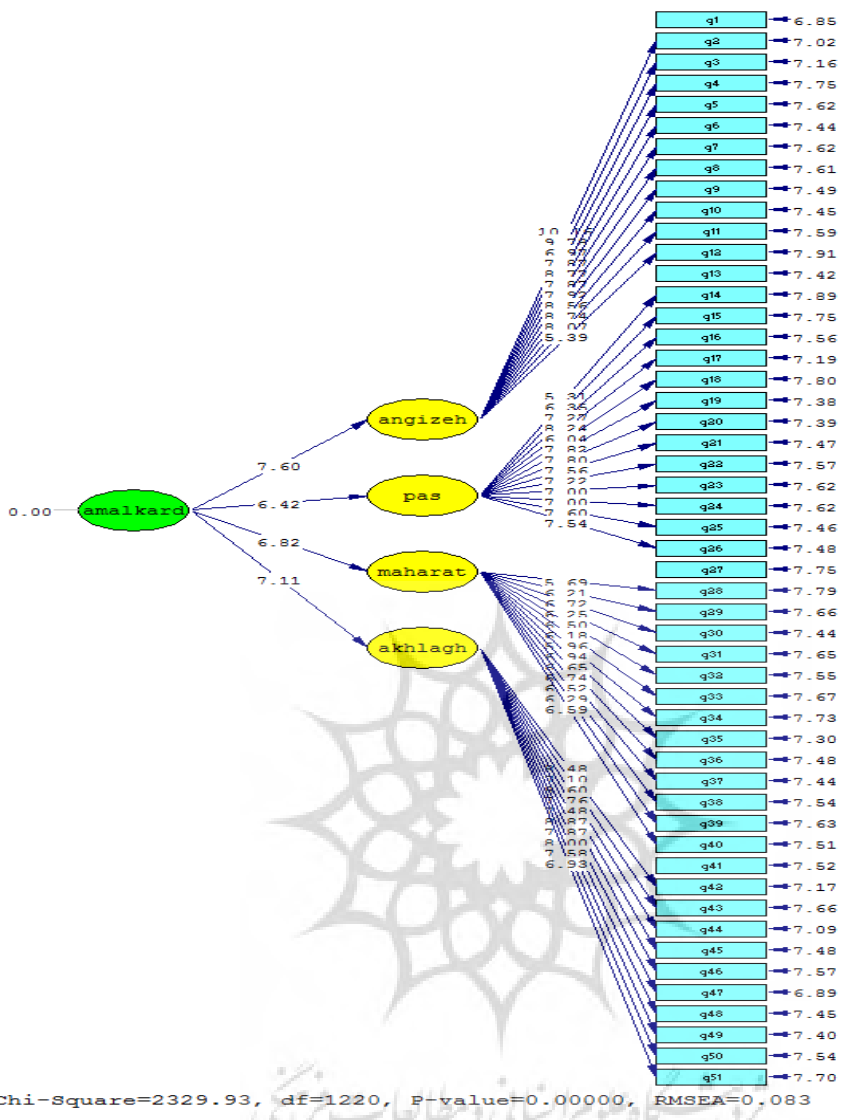
همان‌طور که در نمودار ملاحظه می‌شود گویه متغیرها از ضرایب استاندارد (ضریب مسیر روی فلش) خوبی برخوردار هستند. در این حالت می‌گوییم روایی سازه و ساختار گویه‌ها تأیید می‌گردد.

عده‌های سمت چپ خطاهای اندازه‌گیری می‌باشند که هر چه خطا کمتر باشد بهتر است. به دلیل اینکه تمام سؤالات از سطح معناداری خوبی برخوردارند به نظر نمی‌رسد که احتیاج باشد سؤالی را حذف کنیم.

- ضرایب T-Value (عدد معناداری)

نمودارها پایین سطح معناداری گویه متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است سطح معناداری بیشتر از ۱,۹۶ و کمتر از ۱,۹۶- قابل قبول می‌باشد.

الگوی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی/۴۵



همان طور که در نمودار ملاحظه می شود گویه متغیرها از سطح معناداری خوبی برخوردار هستند. در این حالت می گوییم روایی سازه و ساختار گویه ها تائید می گردد و احتیاج به حذف سؤال خاصی نداریم.

- شاخص‌های استاندارد

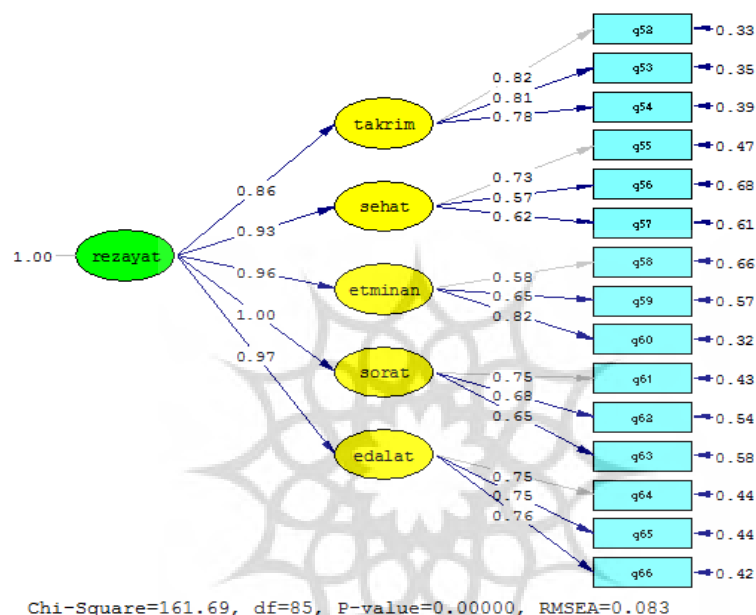
معیارهای علمی موردقبول برای پذیرش یا رد مدل نظری تدوین شده با استفاده از داده‌های گردآوری شده، خود بحثی اصلی در "شاخص‌های برازش مدل" را تشکیل می‌دهد (قاسمی، ۱۳۹۳). برخی از شاخص‌های مدل به شرح ذیل است:

جدول ۲ شاخص‌های برازش مدل

شاخص‌ها	نام کامل	مقدار قابل قبول	مقدار	مطلوبیت
P-VALUE	سطح معناداری	$p < 0.1$	0.000	تأیید مدل
NNFI	شاخص نرم نشده برازندگی	$NNFI > 0.9$	0.93	تأیید مدل
AGFI	نیکی‌ی برازش اصلاح شده	$AGFI > 0.9$	0.95	تأیید مدل
GFI	نیکوئی برازش	$GFI > 0.9$	0.89	تأیید مدل
CFI	شاخص برازندگی تطبیقی	$CFI > 0.9$	0.93	تأیید مدل
IFI	شاخص برازندگی فزاینده	$IFI > 0.9$	0.93	تأیید مدل
DF	درجه آزادی	DF	1220	تأیید مدل
GHI-SQUARE	کای دو	GHI-SQUARE	2329	تأیید مدل
RMSE	ریشه میانگین مربعات خطا	$RMSE > 0$	0.083	تأیید مدل
NFI	شاخص نرم شده برازش	$NFI > 0.9$	0.88	تأیید مدل
PNFI	برازش هنجار شده مقتصد	$PNFI > 0.9$	0.83	تأیید مدل
RFI	شاخص تناسب نسبی	$RFI > 0.9$	0.87	تأیید مدل
RMR	ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده	$RMR > 0$	0.091	تأیید مدل
PGFI	برازش اصلاح شده مقتصد	$PGFI > 0.9$	0.54	تأیید مدل

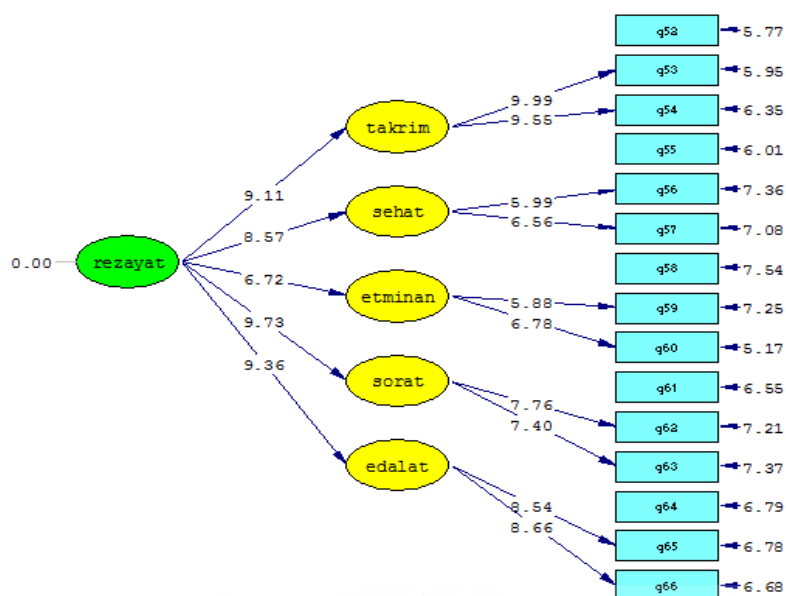
- تحلیل عامل‌های رضایت

همان‌طور که در نمودار ملاحظه می‌شود گویه متغیرها از ضرایب استاندارد (ضریب مسیر روی فلش) خوبی برخوردار هستند. در این حالت می‌گوییم روایی سازه و ساختار گویه‌ها تأیید می‌گردد. عددهای سمت چپ خط‌های اندازه‌گیری می‌باشند که هر چه خط کمتر باشد بهتر است. به دلیل اینکه تمام سؤالات از سطح معناداری خوبی برخوردارند به نظر نمی‌رسد که احتیاج باشد سؤالی را حذف کنیم.



- ضرایب T-Value (عدد معناداری)

نمودارها پایین سطح معناداری گویه متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است سطح معناداری بیشتر از ۱,۹۶ و کمتر از ۱,۹۶- قابل قبول می‌باشد.



Chi-Square=161.69, df=85, P-value=0.00000, RMSEA=0.083

همان‌طور که در نمودار ملاحظه می‌شود گویه متغیرها از سطح معناداری خوبی برخوردار هستند. در این حالت می‌گوییم روایی سازه و ساختار گویه‌ها تأیید می‌گردد و احتیاج به حذف سؤال خاصی نداریم. مثلاً سؤال ۶۶ که در نمودار بالا مربوط به متغیر عدالت می‌باشد دارای سطح معناداری ۸,۶۶ می‌باشد که چون از ۱,۹۶ بالاتر است معناداری آن تأیید می‌گردد. ضریب استاندارد آن نیز عدد ۰,۷۶ می‌باشد که به دلیل معنادار بودن قابل قبول می‌باشد.

- شاخص‌های استاندارد

معیارهای علمی موردقبول برای پذیرش یا رد مدل نظری تدوین شده با استفاده از داده‌های گردآوری شده، خود بحثی اصلی در "شاخص‌های برازش مدل" را تشکیل می‌دهد. برخی از شاخص‌های مدل به شرح ذیل است:

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل

شاخص‌ها	نام کامل	مقدار قابل قبول	مقدار	مطلوبیت
P-VALUE	سطح معناداری	$p < 0.1$	0.000	تأیید مدل
NNFI	شاخص نرم نشده برازندگی	$NNFI > 0.9$	0.96	تأیید مدل
AGFI	نیکیوی برازش اصلاح شده	$AGFI > 0.9$	0.96	تأیید مدل
GFI	نیکیوی برازش	$GFI > 0.9$	0.89	تأیید مدل

الگوی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی/۴۹

CFI	شاخص برازندگی تطبیقی	CFI>0.9	0.93	تائید مدل
IFI	شاخص برازندگی فزاینده	IFI>0.9	0.93	تائید مدل
DF	درجه آزادی	DF	85	تائید مدل
GHI- SQUARE	کای دو	GHI-SQUARE	161	تائید مدل
RMSE	ریشه میانگین مربعات خطا	RMSE>0	0.083	تائید مدل
NFI	شاخص نرم شده برازش	NFI>0.9	0.94	تائید مدل
PNFI	برازش هنجار شده مقتصد	PNFI>0.9	0.76	تائید مدل
RFI	شاخص تناسب نسبی	RFI>0.9	0.92	تائید مدل
RMR	ریشه میانگین مربعات باقی مانده	RMR>0	0.039	تائید مدل
PGFI	برازش اصلاح شده مقتصد	PGFI>0.9	0.61	تائید مدل

آزمون فرضیات / سؤالات

سؤال ۱: آزمون تی تک نمونه‌ای جهت اثبات وجود متغیرهای انگیزه، پاسخگویی، مهارت و اخلاقمندی در الگو عملکرد شغلی:

جدول ۴. آزمون معناداری

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
انگیزه	132	3.7235	.72197	.06284
پاسخگویی	132	3.4275	.69354	.06036
مهارت	132	3.9134	.64319	.05598
اخلاق‌مندی	132	4.3175	.64941	.05652

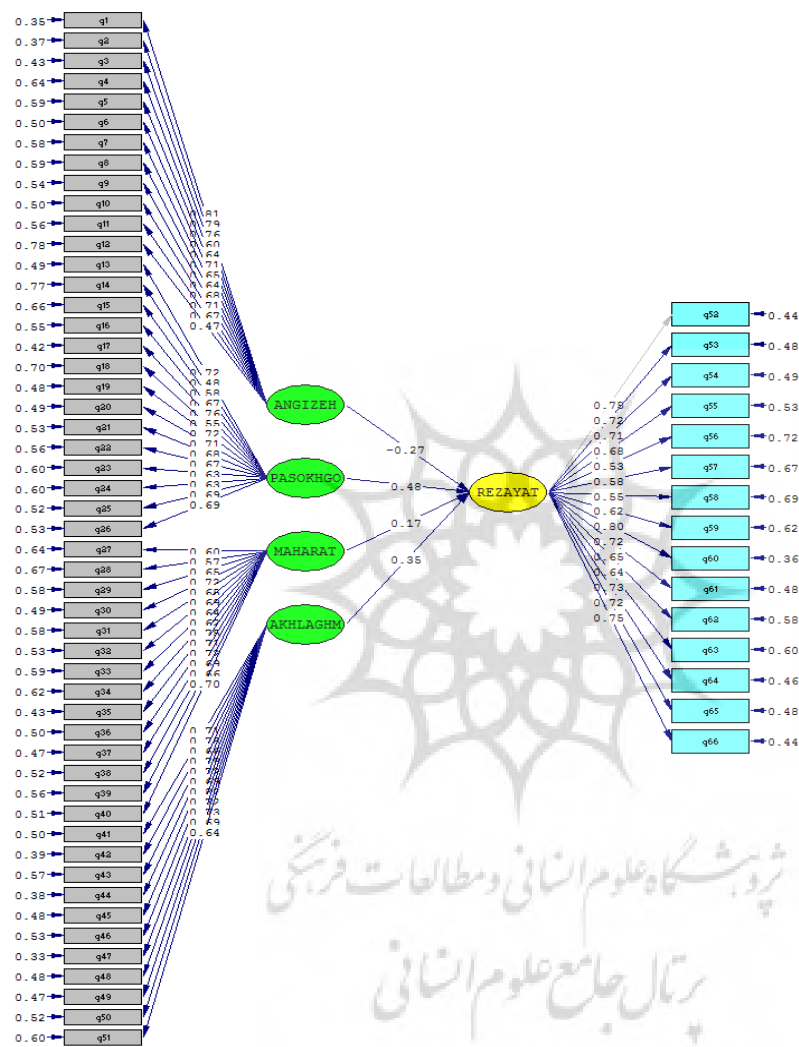
جدول ۵. آزمون معناداری

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
انگیزه	11.513	131	.000	.72348	.5992	.8478
پاسخگویی	7.082	131	.000	.42749	.3081	.5469
مهارت	16.316	131	.000	.91342	.8027	1.0242
اخلاق‌مندی	23.308	131	.000	1.31749	1.2057	1.4293

با توجه به جداول بالا و معناداری هر چهار متغیر که کمتر از ۰,۰۵ می‌باشد وجود این عامل‌ها در الگوی عملکرد شغلی افراد تائید می‌گردد زیرا میانگین این متغیرها از عدد ۳ بیشتر

می‌باشد و به علت اینکه از طیف لیکرت ۵ تایی برای ارزیابی استفاده کردیم وجود این عوامل در الگو تأیید می‌گردد.

تأثیر عوامل عملکرد شغلی بر رضایت مشتریان

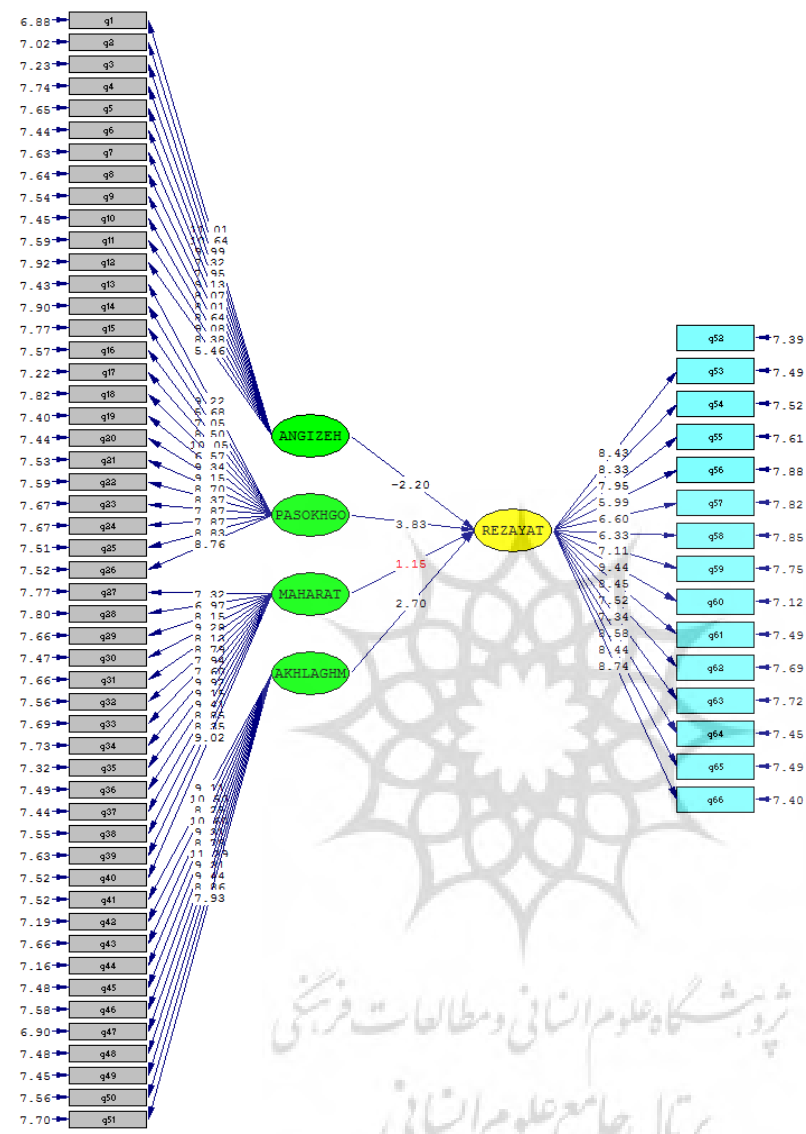


Chi-Square=3641.80, df=2069, P-value=0.00000, RMSEA=0.076

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی

الگوی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی/۵۱

ضرایب T-Value (عدد معناداری):



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی

نتیجه	T-Value سطح معناداری	ضریب استاندارد	متغیر مستقل	متغیر وابسته
تائید	-۲,۲۰	-۰,۲۷	انگیزه	رضایت مشتریان
تائید	۳,۸۳	۰,۴۸	پاسخگویی	
رد	۱,۱۵	۰,۱۷	مهارت	
تأیید	۲,۷۰	۰,۳۵	اخلاقمندی	

لازم به ذکر است سطح معناداری بیشتر از ۱,۹۶ و کمتر از ۱,۹۶- قابل قبول می‌باشد.

شاخص‌های برازش مدل

شاخص‌ها	نام کامل	مقدار قابل قبول	مقدار	مطلوبیت
P-VALUE	سطح معناداری	$p < 0.1$	0.000	تائید مدل
NNFI	شاخص نرم نشده برازندگی	$NNFI > 0.9$	0.92	تائید مدل
AGFI	نیکویی برازش اصلاح شده	$AGFI > 0.9$	0.91	تائید مدل
GFI	نیکویی برازش	$GFI > 0.9$	0.94	تائید مدل
CFI	شاخص برازندگی تطبیقی	$CFI > 0.9$	0.92	تائید مدل
IFI	شاخص برازندگی فزاینده	$IFI > 0.9$	0.92	تائید مدل
DF	درجه آزادی	DF	2069	تائید مدل
GHI-SQUARE	کای دو	GHI-SQUARE	3641	تائید مدل
RMSE	ریشه میانگین مربعات خطا	$RMSE > 0$	0.076	تائید مدل
NFI	شاخص نرم شده برازش	$NFI > 0.9$	0.86	تائید مدل
PNFI	برازش هنجار شده مقتصد	$PNFI > 0.9$	0.83	تائید مدل
RFI	شاخص تناسب نسبی	$RFI > 0.9$	0.86	تائید مدل
RMR	ریشه میانگین مربعات باقی مانده	$RMR > 0$	0.078	تائید مدل
PGFI	برازش اصلاح شده مقتصد	$PGFI > 0.9$	0.91	تائید مدل

بحث و نتیجه‌گیری

صادقی مال امیری، (۱۳۹۱) پژوهشی با هدف تعیین وضعیت و اولویت ابعاد شغل در انواع سازمان‌ها و مشاغل انجام گردیده که از ۴۴ تحقیق در فاصله دهه ۱۹۷۰ تا دهه ۲۰۱۰ استفاده شده است نتایج این فرا تحلیل نشان می‌دهد که پژوهش درباره ابعاد پنجگانه شغل در

الگوی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی/۵۳

سازمان‌های دولتی نسبت به سازمان‌های خصوصی، سازمان‌های خدماتی نسبت به سازمان‌های تولیدی، سازمان‌های آموزشی نسبت به سیستم‌های بانکی و بیمه، مشاغل مدیران نسبت به مشاغل مرئوسین، مورد تأکید بیشتر بوده‌اند. در بین ابعاد پنجگانه شغل، اهمیت شغلی در سازمان‌ها رو به کاهش نهاده است و تنها بعدی است که در بعضی از مشاغل مقیاس آن کمتر از متوسط بوده است. حال آنکه آزادی شغلی نقشی کلیدی در شکل‌گیری توان انگیزشی شغل و سایر خروجی‌های شغل نظیر خلاقیت و رضایت دارد. بر این اساس، پیشنهاد شد تا سازمان‌ها از نتایج تحقیق در برنامه‌ریزی و اولویت‌بندی مشاغل و ابعاد پنجگانه برای طراحی و بازطراحی مشاغل، در راستای افزایش توانایی انگیزشی مشاغل و سایر خروجی‌های شغل، استفاده کنند. این تحقیق از نظر ارائه الگو ابعاد شغلی و اثر آن بر رضایت با تحقیق حاضر همخوانی داشته و همراستا می‌باشد. همچنین نتایج تحقیق با تحقیقات هسیه و چائو (۲۰۰۴)، کوپن (۲۰۰۶)، دنبات و تاندون (۲۰۰۷)، دریک (۲۰۰۷)، چنگ و همکاران (۲۰۰۹)، ووکارو و همکاران (۲۰۱۰)، یانگ (۲۰۱۰) همسو می‌باشد. به دلیل اهمیت موضوع عملکرد شغلی و رفتار مشتریان برای هر بنگاه اقتصادی، تدابیر بیشتری در جامعه آماری حاضر در نظر گرفته شود زیرا این عامل تأثیر مثبتی بر بهبود نگرش مشتریان و جلب رضایت آنان دارد. سازمان تأمین اجتماعی با تدوین منشور اخلاقیات سازمانی در مورد درخواست‌های مردم احساس مسئولیت کند و با ارائه گزارش‌های مناسب، به مطالبات منطقی مردم پاسخ دهند.

از آنجا که لازمه کار در چنین سازمانی دارا بودن علاقه بسیار بالا به فراهم ساختن خدمات به ارباب‌رجوعان می‌باشد پیشنهاد می‌شود، از کارمندانی که توان پاسخگویی بهتر دارند و علاقه‌مند هستند استفاده کنند. تشویق کارکنان به کسب نظر مردم به طور مستمر و مداوم از اینکه مخاطبان سازمان چه نظری دارند تا سازمان هم بتواند تا حدی مطابق نظر مردم عمل کند.

پیگیری و ترتیب اثر دادن سازمان به شکایات و اعتراضات مردم، افزایش جلساتی که در آن‌ها مدیران به سؤالات مطبوعات و نمایندگان مردم پاسخگو خواهند داد.

در جامعه آماری حاضر، به دلیل اهمیت دریافت خدمات مناسب از طرف کارکنان، عوامل بهبود عملکرد شغلی کارکنان شناسایی و اولویت‌بندی گردد زیرا تأثیر زیادی بر رضایت مشتریان دارد.

با توجه به اهمیت موضوع مشتری و مشتری مداری در بنگاه‌های اقتصادی، پیشنهاد می‌شود عوامل مؤثر بر ارتقا رضایت مشتریان دارد شناسایی و جهت ارتقا و بهبود نگرش مشتریان تقویت شود.

با توجه به نقش مؤثر و مثبت مشتری مداری بر افزایش رضایت و بهبود نگرش مشتریان، پیشنهاد می‌شود در جامعه آماری در نظر گرفته شده عملکرد شغلی کارکنان که باعث افزایش رضایت مشتریان و بهبود نگرش آنان می‌گردد نظارت کافی و جامع صورت پذیرد.

منابع و مأخذ

- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۹): مدیریت عملکرد؛ راهبردهای اساسی و رهنمودهای عملی، ترجمه ناصر میرسپاسی، اسماعیل کاووسی، انتشارات ترمه.
- ترنس، آرمیچل (۱۳۷۶): مردم در سازمان‌ها زمینه رفتار سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، انتشارات رشد.
- رنجبریان، بهرامن؛ علومی نائینی، طاهره (۱۳۸۵): تأثیر عوامل کاهنده انگیزه بر عملکرد مدیران در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سلامت، دوره ۹، شماره ۲۴، ۱۳۸۵، ص ۵۸-۵۱
- سعادت، اسفندیار (۱۳۸۹)، مدیریت منابع انسانی، تهران انتشارات سمت، چاپ نهم.
- عباس پور، عباس (۱۳۹۰) پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، دوره ۲. شماره ۵.
- قاسمی، وحید (۱۳۹۳) مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی، انتشارات جامعه شناسان، چاپ اول.
- مهر علی زاده، بدالله (۱۳۸۷). ارزیابی میزان تحقق اهداف برنامه سوم آموزش و پرورش مقطع متوسطه استان خوزستان بر اساس الگوی اروپایی تعالی سازمان EFQM، طرح پژوهانه معاونت پژوهشی دانشگاه شهید چمران اهواز.

الگوی برای توسعه عملکرد شغلی در سازمان تأمین اجتماعی/ ۵۵

- Kalomora, deldan (2006). "An EFQM model self – assessment exercise at a Spanish university". Journal of Education Administration: 36. No: 2,2007, pp: 250-188.
- Rocba. C. (2008). Perceive organizational support and employee performance: the mediating role of organizational commitment and organizational citizenship behavior. Toronto, 2008. North American society for sport management conference (NASSM 2008).
- Shyan,chanche, P. (2003). Intelligent leadership and leadership competencies: developing a leadership framework for intelligent organizations. PHD Dissertation, Helsinki University of Technology, Department of Industrial Management, Laboratory of Work Psychology and Leadership, pp. 1-180.
- Valjo, p and Snaho, A (2006) "Improving quality at hospital psychiatric Ward Level through the use of the EFQM model". International Journal quality in Health care. Vol 18 no.5

