

## بررسی میزان ارتباط بین مولفه های کیفیت خدمات جامع و عملکرد سازمانی کارکنان از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس

فاطمه چراغی<sup>۱\*</sup> و دکتر مرتضی صابری حکمی<sup>۱</sup>

۱ دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

\*نویسنده مسئول

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف میزان ارتباط بین مولفه های کیفیت خدمات جامع و عملکرد سازمانی کارکنان از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس انجام شد. این تحقیق از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع پژوهشهای توصیفیه پیمایشی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش، بیمه شدگان سازمان بیمه تامین اجتماعی شهر بندرعباس می باشند. از آنجا که تعداد افراد جامعه در این پژوهش نامحدود (بالاتر از چهارصد و بیست هزار نفر) می باشند برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه گیری مورگان استفاده گردید که طبق جدول موصوف تعداد نمونه ۳۸۴ نفر (از جامعه نامحدود) به عنوان نمونه انتخاب می شود که جهت بالابردن ضریب برگشت پرسشنامه های توزیع شده، ۴۵۰ پرسشنامه بین بیمه شدگان توزیع شد. نمونه گیری نیز به روش تصادفی طبقه بندی شده می باشد. به طوریکه سوالات در بین شعبات تامین اجتماعی (شعبه ۱ و ۲) با توجه به حجم مراجعه کنندگان (بر اساس امار ماخذ نفرات بیمه شده در هر شعبه) توزیع شد. ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه ای؛ پرسشنامه های استاندارد است که بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه ای طراحی شده است. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه ها نشان داد که رابطه مثبت معنی داری بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع وجود دارد. همچنین ابعاد رویکرد کیفیت جامع به طور معناداری قادر به پیش بینی عملکرد بوده اند.

واژه های کلیدی: کیفیت جامع ، عملکرد ، سازمان تامین اجتماعی