

بررسی تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران

مهناز مایل افشار^۱، ابوالقاسم پوررضا^۲، مهدی معمارپور^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۳/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۱/۷

چکیده:

زمینه و هدف: یکی از رفتارهایی که در سازمان‌ها از جمله بیمارستان‌ها، مورد توجه قرار گرفته است، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. مطالعات اخیر نشان داده است، کارکنان سازمان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی علاقه نشان می‌دهند، که این امر می‌تواند تحت تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی قرار گیرد. هدف از این تحقیق تعیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنس، سن، تاهل، مدرک تحصیلی، حقوق و دستمزد، قومیت، نوع استخدام، نوع کار، پست سازمانی، محل خدمت و سابقه کاری) در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و شهیدبهرستی می‌باشد.

مواد و روش‌ها: این تحقیق در شش بیمارستان منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و شهیدبهرستی انجام شده و داده‌ها از طریق توزیع یک پرسشنامه در بین ۴۲۹ نفر از کارکنان این بیمارستان‌ها به روش نمونه‌گیری دوجمله‌ای تصادفی جمع‌آوری شد. روش پژوهش، توصیفی-مقطعی و نوع تحقیق میدانی بوده است. بمنظور تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های من ویننی-یو و کروسکالوالیس استفاده گردیده است.

یافته‌ها: نتایج نشان داد، اغلب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مورد بررسی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و شهیدبهرستی تأثیر دارند.

نتیجه‌گیری: یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است، که مردان نسبت به زنان، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان داده‌اند، متاهلین نسبت به افراد مجرد و مطلقه دارای رفتار شهروندی سازمانی بالاتری بوده و در رده سنی ۵۰ تا ۵۴ سال، افراد دارای بالاترین میانگین رفتار شهروندی سازمانی بوده‌اند. به‌علاوه، افراد دارای مدرک کارشناسی‌ارشد، از بالاترین رفتار شهروندی سازمانی برخوردارند. همچنین یافته‌ها نشان‌دهنده آن است که قومیت بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیری ندارد.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی-ویژگی‌های جمعیت‌شناختی-بیمارستان

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، ایران

^۲ استاد گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران (**نویسنده مسئول)

porrezaa@sina.tums.ac.ir

^۳ کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه تربیت مدرس، ایران

مقدمه

سازمان‌ها بمنظور رقابت در صحنه جهانی، انتظارات مشتریان و سازگاری باماهیت در حال تغییرشغل، در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از وظیفه تعیین شده در شرح شغل‌شان عمل کنند. امروزه این رفتارها جزء جدایی‌ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده که به این نوع رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی^۱ گفته می‌شود (۱). از زمانیکه دنیس ارگان^۲ و همکارانش، برای اولین بار، عبارت "رفتار شهروندی سازمانی" را بکار بردند بیش از دو دهه می‌گذرد (۲). می‌توان ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی را از دیدگاه محققین به صورت زیر خلاصه کرد (۳):

- ۱) رفتارهای کمک‌کننده: قسمت اول شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران (شامل سه بعد نوع دوستی، میانجیگری و تشویق) (۴) و قسمت دوم، کمک کردن به دیگران در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری برای همکاران تبیین می‌کند (۳).

- ۲) رادمردی و گذشت: ارگان رادمردی و گذشت را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده (۵)، بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد (۶). رادمردی و گذشت را به عنوان خوش‌نیتی کارکنان در تحمل شرایطی که ایده‌آل نیست، بدون ابراز شکایت تعریف نمود (۷).

- ۳) وفاداری سازمانی: شامل مفهوم طرفداری صادقانه گراهام (۸)، مفهوم حسن نیت در حال گسترش و حمایت از سازمان جورج و مفهوم طرفداری، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی بورمن و موتوویلدو (۹) است.

- ۴) اطاعت سازمانی: مفهوم فرمانبرداری سازمانی که بوسیله گراهام (۱۰) بیان شد، و مفهوم پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی که بوسیله موتوویلدو و بورمن بیان شد و حاصل آن درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه‌ها است، حتی در حالت عدم وجود نظارت (۹).

- ۵) ابتکار فردی: رفتار فرآینقی است که ماورا حداقل نیازمندی‌های کلی مورد انتظار سازمان قرار دارد (۷). موتوویلدو و بورمن انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه فعالیت‌های وظیفه‌ای را به عنوان ابتکار فردی بیان کردند (۹).

- ۶) رفتار مدنی: علاقه یا تعهد به سازمان بعنوان یک کل است که در تمایل به مشارکت در فعالیت‌های سازمان ریشه دارد (۴) و تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد (۱۱).

(۷) توسعه شخصی: شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش (۱۲)، مهارت‌ها و توانایی‌هایشان می‌باشد (۱۳).

گراهام معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوعند: اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت - سازمانی (۱۰). گراهام معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است (۱۴). تحقیقات گسترده در ارتباط با مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی‌های جمعیت‌شناسی صورت گرفته است که در اغلب آن‌ها یک متغیر ویژگی‌های جمعیت‌شناسی، از جمله سن (گریفین، ۲۰۰۳) (۱۵)؛ (کویهن و آلبوسایدی، ۲۰۰۲) (۱۶)؛ (پری، کولیک و ژوو، ۱۹۹۹) (۱۷)، موقعیت شغلی (چن، تسوی و فارح، ۲۰۰۲) (۱۸)؛ (لام، هووی و لاولو، ۱۹۹۹) (۱۹)؛ (موریسون، ۱۹۹۴) (۲۰) و جنسیت (کیدرومک لین، ۱۹۹۳) (۲۱)؛ (ارگان و رایان، ۱۹۹۵) (۲۲)؛ (سان، ۲۰۰۱) (۲۳). از سوی دیگر نتایج تحقیقات نشان می‌دهد، در جوامعی که بر کارگروهی استوار می‌باشند، مانند کشور ترکیه (هافستد، ۱۹۸۴) (۲۴) روابط اجتماعی و رفتارهای کمک‌کننده تأثیر بسزایی در پیشبرد امور دارند (۲۵). اگر این گونه رفتارها در سازمان رخ دهند، نوعی از رفتار شهروندی سازمانی به حساب می‌آیند (۲۶).

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی-مقطعی است، که در آن با استفاده از شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی، به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ویژگی‌های جمعیت-شناسی در جامعه مورد مطالعه پرداخته شده است. جامعه پژوهش شامل کارکنان بیمارستان‌های امام خمینی، حضرت رسول اکرم (ص)، ولیعصر (عج)، شهدای تجریش، شهید آیت‌الله طالقانی و شهید آیت‌الله مدرس و روش نمونه‌گیری این تحقیق، دو مرحله‌ای بوده است. در مرحله اول برای انتخاب بیمارستان‌ها، از روش خوشه‌ای و در مرحله دوم از روش تصادفی ساده استفاده شده (جدول ۱) که در نهایت به دلیل بالابودن حجم کل جامعه (۹۴۴۹ نفر) از روش نمونه‌گیری مورگان و کوهن برای تعیین حجم نمونه استفاده شد. براساس فرمول مورگان و کوهن حجم نمونه مورد نیاز برای مطالعه ۴۲۹ نفر بوده است.

¹ Organizational Citizenship Behavior (OCB)

² Dennis Organ

جدول ۱: تعداد پرسشنامه های تکمیل شده توسط پرسنل بیمارستان های منتخب

تعداد پرسشنامه تکمیل شده	بیمارستان های تحت پوشش	دانشگاه های علوم پزشکی
۶۸	امام خمینی (ره)	تهران
۶۸	رسول اکرم (ص)	
۵۷	ولیعصر (عج)	
۵۱	آیت الله طالقانی	شهید بهشتی
۵۲	شهدای تجریش	
۳۷	آیت الله مدرس	
۳۳۳	۶	تعداد کل

ویژگی های جمعیت شناختی (جنس، سن، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی، حقوق و دستمزد، قومیت، نوع استخدام، نوع کار، پست سازمانی، محل خدمت و سابقه کاری) به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می شوند، سطح معناداری مقداری کمتر از ۰.۰۵ بوده و این مطلب نشان دهنده تأثیرگذاری ویژگی های جمعیت شناختی مربوطه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است و هنگامی که سطح معناداری بیشتر از ۰.۰۵ بوده باشد، ویژگی های جمعیت شناختی مربوطه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیری نداشته اند.

یافته ها

براین اساس فرض های آماری پژوهش به قرار زیر می باشد: فرضیه اول: میان جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های منتخب رابطه معنادار وجود دارد. باتوجه به داده های جدول ۲، فرض H_0 رد شده و فرض H_1 در کلیه بیمارستان های مورد مطالعه پذیرفته می شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه ای در جدول ۲ گروه مردان دارای میانگین رتبه ای بیشتری نسبت به گروه زنان در رفتار شهروندی سازمانی می باشند.

ابزار گردآوری داده ها، در این مطالعه یک پرسشنامه محقق ساخته بوده است، جهت تعیین روایی، از نظرات اساتید دانشگاه های تربیت مدرس، علامه طباطبائی و تهران استفاده شده و تعیین پایایی در قالب یک مطالعه پایلوت بر روی ۳۰ نفر از کارکنان و به روش دو نیمه کردن انجام شد که براین اساس، آلفای کرونباخ به دست آمده از مولفه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۱۹ بوده است. پرسشنامه شامل دو بخش بوده که بخش اول مربوط به اطلاعات عمومی افراد و اطلاعات شغلی آنان است. بخش دوم، مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شامل هفت حوزه (رفتارهای کمک کننده، رادمردی و گذشت، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکار فردی، رفتار مدنی و توسعه شخصی) می باشد. به منظور انجام فرضیات تحقیق، برای بررسی رابطه بین مولفه رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی در بیمارستان های منتخب آزمون های یو-من-ویتنی و کروسکالوالیس، بعمل آمده است. در ادامه به بررسی فرضیه ها پرداخته شده است. در سطح خطای $\alpha=0.05$ ، میزان Sig (سطح معناداری که برای وجود رابطه معنادار دومتغیر باید کمتر از ۰.۰۵ باشد) در بیمارستان های منتخب کمتر از ۰.۰۵ بوده است. همان گونه که در جداول زیر مشاهده می شود، هنگامی که متغیرهای مربوط به

جدول ۲: نتایج آزمون من ویتنی یو به منظور بررسی فرضیه اول تحقیق

جنسیت	میانگین رتبه ای	حجم نمونه	سطح معناداری
مرد	۱۷۹.۴۸	۱۴۳	۰.۰۴۰
زن	۱۵۷.۶۱	۱۹۰	
کل		۳۳۳	

مورد مطالعه پذیرفته می‌شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه‌ای، افرادی که در گروه سنی ۵۰ تا ۵۴ ساله هستند (۲۶۱.۱۷) نسبت به دیگر گروه‌های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه دوم: میان رده‌های مختلف سنی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به داده‌های جدول ۳ و با در نظر گرفتن مطالب فوق، فرض H₀ رد شده و فرض H₁ در کلیه بیمارستان‌های

جدول ۳: نتایج آزمون کروسکالوالیس به منظور بررسی فرضیه دوم تحقیق

گروه سنی	میانگین رتبه ای	حجم نمونه	سطح معناداری	گروه سنی	میانگین رتبه ای	حجم نمونه	سطح معناداری
۵۰ تا ۵۴ سال	۲۶۱.۱۷	۶	۰.۰۰۱	۴۵ تا ۴۹ سال	۱۶۹.۶۹	۱۸	۰.۰۰۱
۵۵ سال و بیشتر	۲۵۵.۲۵	۲	۰.۰۰۱	۳۰ تا ۳۴ سال	۱۶۸.۸۶	۹۲	۰.۰۰۱
۳۵ تا ۳۹ سال	۲۱۵.۹۷	۳۵	۰.۰۰۱	۲۵ تا ۲۹ سال	۱۴۶.۵۷	۱۳۱	۰.۰۰۱
۴۰ تا ۴۴ سال	۱۹۰.۲۲	۲۷	۰.۰۰۱	زیر ۲۵ سال	۱۳۸.۵۸	۲۲	۰.۰۰۱
جمع		۳۳۳		جمع		۳۳۳	

در کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه پذیرفته می‌شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه‌ای، افراد متاهل نسبت به دیگر گروه‌های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه سوم: میان وضعیت تاهل افراد و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به داده‌های جدول ۴، فرض H₀ رد شده و فرض H₁

جدول ۴: نتایج آزمون کروسکالوالیس به منظور بررسی فرضیه سوم تحقیق

وضعیت تاهل	میانگین رتبه ای	حجم نمونه	سطح معناداری
متاهل	۱۷۶.۵۷	۱۹۹	۰.۰۴۷
مجرد	۱۵۴.۳۸	۱۳۰	۰.۰۴۷
مطلقه	۱۰۰.۷۵	۴	۰.۰۴۷
جمع		۳۳۳	

کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه پذیرفته می‌شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه‌ای، افرادی که دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند (۲۰۰.۳۹) نسبت به دیگر گروه‌های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه چهارم: میان گروه‌های مختلف تحصیلی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به داده‌های جدول ۵، فرض H₀ رد شده و فرض H₁ در

جدول ۵: نتایج آزمون کروسکالوالیس به منظور بررسی فرضیه چهارم تحقیق

مقطع تحصیلی	میانگین رتبه ای	حجم نمونه	سطح معناداری	مقطع تحصیلی	میانگین رتبه ای	حجم نمونه	سطح معناداری
کارشناسی ارشد	۲۰۰.۳۹	۳۳	۰.۰۰۱	کارشناسی	۱۶۲.۸۱	۱۳۴	۰.۰۰۱
زیر دیپلم یا دیپلم	۱۹۴.۳۰	۸۷	۰.۰۰۱	دکتری	۱۴۶.۳۳	۳	۰.۰۰۱
کاردانی	۱۸۱.۴۲	۳۲	۰.۰۰۱	متخصص یا بالاتر	۹۱.۶۵	۴۴	۰.۰۰۱
جمع		۳۳۳		جمع		۳۳۳	

فرض H1 در کلیه بیمارستان های مورد مطالعه پذیرفته می شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه ای، افرادی که دارای حقوق و دستمزد ۹۰۰ هزار تومان تا یک میلیون و ۲۰۰ هزار تومان هستند نسبت به دیگر گروه های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه پنجم: میان سطوح گوناگون حقوق های دریافتی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. باتوجه به داده های جدول ۶، فرض H۰ رد شده و

جدول ۶: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی فرضیه پنجم تحقیق

سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	حقوق و دستمزد	سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	حقوق و دستمزد
۰.۰۳۷	۲۴۶	۱۵۹.۵۲	۳۰۰ تا ۶۰۰ هزار تومان	۰.۰۳۷	۷	۲۲۷.۰۷	۹۰۰ هزار تا یک میلیون و ۲۰۰ هزار تومان
	۲۵	۸۴.۱۵۵	زیر ۳۰۰ هزار تومان		۴	۸۸.۱۹۹	یک میلیون و ۲۰۰ هزار تومان به بالا
	۳۳۳		جمع		۵۱	۱۹۷.۷۲	۶۰۰ تا ۹۰۰ هزار تومان

در کلیه بیمارستان های مورد مطالعه پذیرفته می شود. به عبارت دیگر قومیت های گوناگون بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های منتخب، تاثیر نداشته اند.

فرضیه ششم: میان قومیت های گوناگون و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به داده های جدول ۷، فرض H۱ رد شده و فرض H۰

جدول ۷: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی فرضیه ششم تحقیق

سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	قومیت	سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	قومیت
۰.۰۸۳	۲۷	۲۰۴.۸۷	کرد	۰.۰۸۳	۷۰	۱۶۴.۹۴	آذری و ترک
	۳۵	۱۸۶.۷	گیلکی		۲	۱۱۶	بلوچ و زابلی
	۴	۲۵۳.۸۸	لر		۱۴	۱۳۲.۱۱	جنوبی
	۱۶	۱۸۰.۵	مازنی		۶	۱۷۳.۷۵	عرب
	۲۲	۱۸۳.۵۲	سایر		۱۳۷	۱۵۲.۸	فارس
	۳۳۳		جمع				

کلیه بیمارستان های مورد مطالعه پذیرفته می شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه ای، افرادی که در بیمارستان قراردادی هستند نسبت به دیگر گروه های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه هفتم: میان وضعیت استخدام افراد و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. باتوجه به داده های جدول ۸، فرض H۰ رد شده و فرض H1 در

جدول ۸: نتایج آزمون کروسکال والیس به منظور بررسی فرضیه هفتم تحقیق

سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	وضعیت استخدامی	سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	وضعیت استخدامی
<۰.۰۰۱	۶۴	۵.۱۵۶	پیمانی	<۰.۰۰۱	۶۹	۵۶.۱۹۴	قراردادی
	۲۳	۵۴.۱۳۴	طرحی		۴۱	۸۷.۱۹۳	شرکتی
	۴۳	۵۳.۸۰	دانشجو		۸۹	۰۸.۱۹۱	رسمی
	۳۳۳		جمع		۴	۶۳.۱۶۳	سایر

گرفتن میزان میانگین رتبه‌ای، افرادی که خارج از گروه‌های کاری رایج در بیمارستان هستند نسبت به دیگر گروه‌های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه هشتم: میان انواع گروه‌های کاریو رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به داده‌های جدول ۹، فرض H_0 رد شده و فرض H_1 در کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه پذیرفته می‌شود. با در نظر

جدول ۹: نتایج آزمون کروسکالوالیس به منظور بررسی فرضیه هشتم تحقیق

انواع کاری	میانگین رتبه‌ای	حجم نمونه	سطح معناداری	انواع کاری	میانگین رتبه‌ای	حجم نمونه	سطح معناداری
سایر	۲۲۳.۴۷	۱۷	۰.۰۰۳	نوبتکاری (شیفتی)	۹۱.۱۵۴	۲۱۶	۰.۰۰۳
غیرنوبتکاری (غیرشیفتی)	۲۲.۱۸۸	۸۵		روزمزد	۵۰.۱۴۹	۱۵	
جمع		۳۳۳					

گرفتن میزان میانگین رتبه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی افرادی که محل خدمتشان در کارگزینی می‌باشد، نسبت به دیگر گروه‌های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه نهم: میان محل خدمت و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به داده‌های جدول ۱۰، فرض H_0 رد شده و فرض H_1 در کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه پذیرفته می‌شود. با در نظر

جدول ۱۰: نتایج آزمون کروسکالوالیس به منظور بررسی فرضیه نهم تحقیق

محل خدمت	میانگین رتبه‌ای	حجم نمونه	سطح معناداری	محل خدمت	میانگین رتبه‌ای	حجم نمونه	سطح معناداری	
کارگزینی	۲۸۱.۱۵	۱۳	<۰.۰۰۱	تلفن خانه	۱۷۳.۸۳	۱۲	<۰.۰۰۱	
استریلیزاسیون- مرکزی	۲۶۹.۷۵	۲		بخش مراقبت‌های ویژه	۱۶۹.۹۲	۱۸		
مرکز کامپیوتر و IT	۲۴۰	۸		فیزیوتراپی	۱۶۵.۶۸	۱۱		
آموزش	۲۳۵.۵	۴		آزمایشگاه	۱۶۵.۲۹	۲۱		
ترخیص	۲۲۲.۶۷	۳		بخش کودکان	۱۵۷.۹۱	۱۱		
کتابخانه	۲۱۷.۸۹	۹		سایر	۱۴۸.۵	۳		
حسابداری	۲۱۷.۷	۵		کتابخانه	۱۴۴.۶۳	۸		
ریاست	۲۱۴.۶۳	۴		تاسیسات	۱۴۰.۴۴	۹		
خدماتی	۲۱۲.۵	۷		سایر	۱۳۹.۵	۱		
نگهبانی	۲۰۲.۷۵	۱۲		بخش جراحی	۱۲۹.۷۷	۳۱		
مالی	۲۰۰.۴۶	۱۲		انبار و تدارکات	۱۲۹.۳۸	۸		
داروخانه	۲۰۰.۳۶	۷		آمار	۱۲۹.۲۵	۴		
رادیولوژی	۱۹۶.۹۶	۱۲		بخش زنان و زایمان	۱۲۱.۶۷	۹		
مدارک پزشکی	۱۹۵.۵	۸		پذیرش	۱۱۱.۷۵	۴		
بخش اورژانس	۱۸۵.۳۱	۲۱		اتاق عمل	۱۰۰.۲	۵		
تجهیزات پزشکی	۱۸۴.۱۷	۶		بخش داخلی	۸۹.۲	۳۰		
رختشویخانه	۱۷۹.۷۵	۴		درمانگاه	۸۶.۷۲	۳۱		
اطلاعات	۱۷۵.۷۵	۲		جمع	۳۳۳			

در کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه پذیرفته می‌شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه‌ای، افرادی که دارای پست ریاست بیمارستان هستند نسبت به دیگر گروه‌های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه دهم: میان پست‌های سازمانی مختلف و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به داده‌های جدول ۱۱، فرض H_0 رد شده و فرض H_1

جدول ۱۱: نتایج آزمون کروسکالوالیس به منظور بررسی فرضیه دهم تحقیق

سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	پست سازمانی	سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	پست سازمانی
<۰.۰۰۱	۸	۱۸۲.۸۸	تکنسین	<۰.۰۰۱	۳	۲۶۹	رئیس
	۹۴	۱۸۲.۲۲	کارمند		۵	۲۶۵.۲۰	سایر(اداری)
	۳	۱۷۹	کارشناس ارشد		۵	۲۴۰.۵۰	تکنسین ارشد
	۴	۱۷۸	سایر (خدماتی)		۱۲	۲۲۹.۷۹	بهبار
	۳	۱۶۷.۳۳	منشی بخش		۴	۲۱۷.۷۵	سرپرستار
	۱۳	۱۵۸.۵۸	کمک‌بهبار		۱۰	۲۰۴.۱۰	مسئول دفتر
	۴۰	۱۵۶.۶۸	کارشناس		۸	۱۹۸.۷۵	سرپرست
	۵۰	۱۳۸.۱۲	پرستار		۱۲	۱۹۷.۲۹	کارگر
	۴۱	۸۶.۱۳	سایر(درمانی)		۱۸	۱۹۶.۶۷	مدیر
	۳۳۳			جمع			

گرفتن میزان میانگین رتبه‌ای، افرادی که دارای ۳۱ سال و بیشتر سابقه کاری در بیمارستان هستند نسبت به دیگر گروه‌های مورد بررسی بیشتر است.

فرضیه یازدهم: میان سابقه کاری و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به داده‌های جدول ۱۲، فرض H_0 رد شده و فرض H_1 در کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه پذیرفته می‌شود. با در نظر

جدول ۱۲: نتایج آزمون کروسکالوالیس به منظور بررسی فرضیه یازدهم تحقیق

سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	سابقه کاری	سطح معناداری	حجم نمونه	میانگین رتبه ای	سابقه کاری
<۰.۰۰۱	۷۹	۴۴.۱۷۰	از ۶ تا ۱۰ سال	<۰.۰۰۱	۲	۲۹۳	۳۱ سال و بیشتر
	۱۱	۱۴۷.۷۳	از ۲۱ تا ۲۵ سال		۱۱	۲۱۰.۲۳	از ۲۶ تا ۳۰ سال
	۱۴۶	۱۳۹.۸۷	کمتر از ۵ سال		۴۰	۲۰۷.۲۵	از ۱۶ تا ۲۰ سال
	۳۳۳		جمع	۳۹	۱۸۶.۰۶	از ۱۱ تا ۱۵ سال	

سازمانی در جامعه مردان نسبت به جامعه زنان بیشتر می‌باشد. این نتیجه برخلاف نتایج غالب تحقیقات انجام شده در این زمینه بوده است. با در نظر گرفتن نتایج تحقیق کنتر، می‌توان گفت، بدگمانی کارکنان زن نسبت به محیط کار و به‌ویژه همکاران مرد در بی‌میلی زنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی موثر می‌باشد.

با توجه به نتایج تحقیق مورمن (27) می‌توان بیان نمود که کارکنان زن احتمالاً در محیط کار خود احساس آزادی عمل شغلی کمتری داشته و همچنین نظارت حاکم بر خود را منفی و

بحث و نتیجه گیری

در بخش پایانی پژوهش به بررسی دلایل فزونی یا کمبود رفتار شهروندی سازمانی در ویژگی‌ها و گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی تحقیق پرداخته شده است. به عبارت دیگر در این بخش با در نظر گرفتن ادبیات و پیشینه تحقیق، چرایی بالا یا پایین بودن میزان رفتار شهروندی سازمانی در گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. در زمینه ارتباط بین جنسیت و سطح رفتار شهروندی سازمانی، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که میزان رفتار شهروندی

سطح رفتار شهروندی سازمانی در جامعه متخصصین و پزشکان را با توجه به تحقیق هویدا و نادری می‌توان استخراج نمود (31). محققین مذکور در پژوهش خود در دانشگاه اصفهان دریافتند، احتمالاً بعلاوه این که میزان ملالت و فشارهای کاری وارد بر جامعه آموزشی و فرهنگی دانشگاه نسبت به سایر گروه‌ها بیشتر است، در نتیجه غرولندها، شکایت‌ها و نالیدن آن‌ها از کارهای روزمره بیشتر بوده و با کنار هم قرار دادن نتایج تحقیقات مذکور، می‌توان گفت که از آنجا که میزان فشار و استرس کاری و سختی وظایف جامعه متخصصین در سازمان مورد بررسی بالا است، در نتیجه میزان شکایت و نارضایتی آن‌ها از شرایط کاری، منجر به کاهش رفتار توأم با جوانمردی و گذشت در ایشان شده و شاید این موضوع سبب کاهش سطح رفتار شهروندی سازمانی گروه مذکور می‌گردد. در زمینه ارتباط بین سطح حقوق و دستمزد و سطح رفتار شهروندی سازمانی، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که میزان عمل به رفتارهای شهروندی سازمانی در افراد با سطح حقوق و دستمزد دریافتی ۹۰۰ هزار تومان به بالا از سایر گروه‌ها بیشتر می‌باشد. این مطلب در حالی است که سطح رفتار شهروندی سازمانی در افراد با حقوق دریافتی زیر ۳۰۰ هزار تومان در پایین‌ترین رده قرار دارد.

مطالعات نشان داده، رضایت کارکنان از میزان حقوق و دستمزد در سازمان علاوه بر افزایش سطح رضایت‌شغلی آنان از کار و سازمان متبوعه منجر به افزایش تعهدشغلی و وفاداری بیشتر آنان نسبت به محل کارشان می‌گردد. بنابراین کارکنانی که سطح حقوق و دستمزد بالاتری را دارا هستند، معمولاً تعهد سازمانی قویتری دارند. این موضوع موید نتیجه تحقیق "بررسی رابطه رضایت‌شغلی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان کارخانه لاستیک دنا" در مجموعه چکیده مقالات همایش ملی روان‌شناسی و کاربردی آن در جامعه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت می‌باشد (32).

نتایج این تحقیق نشان داد، میزان رضایت از سطح حقوق و دستمزد که منجر به افزایش رضایت‌شغلی کارکنان می‌گردد، در افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز موثر است. در زمینه ارتباط بین قومیت و سطح رفتار شهروندی سازمانی، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که میزان رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان با قومیت افراد هیچ رابطه‌ای ندارد. این در حالی است که تحقیقات دیگر نتایج دیگری را نشان داده‌اند، که فرهنگ‌های گوناگون ممکن است ابعاد و انواع متفاوتی از رفتار شهروندی سازمانی را ارائه داده و درک متفاوتی از ابعاد رفتار شهروندی داشته باشند.

تحقیقاتی که بالکی و همکاران انجام داده‌اند نشان داد در ارتباط با تفاوت‌های فرهنگی در کشور چین صورت گرفته است، حاکی از بالا بودن ارتباط میان ملیت و تعریف رفتار شهروندی

محدودکننده ارزیابی نموده و در نتیجه تمایل کمتری نسبت به انجام رفتار شهروندی سازمانی در محل کار خود نشان می‌دهند. در زمینه ارتباط بین گروه‌های سنی مختلف و سطح رفتار شهروندی سازمانی، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که میزان رفتار شهروندی سازمانی در گروه سنی بالای ۵۰ سال نسبت به سایر گروه‌ها بیشتر است. این نتیجه تا حدود زیادی با نتایج تحقیقات مشابه همخوانی دارد. از آنجا که کارکنان گروه سنی بالای ۵۰ سال مدت زمان بیشتری را در استخدام سازمان متبوع خود بوده‌اند، طبق نتایج تحقیقات ون داین (28) و آلن مه یر، معمولاً تعهد سازمانی قوی‌تری داشته و رفتار و احساس مثبتی نسبت به سازمان استخدام‌کننده‌شان نشان داده‌اند (29). بنابراین میزان رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز نسبت به سایر گروه‌های سنی بیشتر می‌باشد. برای این اساس، کارکنان گروه سنی زیر ۲۵ سال، بدلیل آنکه غالباً بتازگی به استخدام سازمان متبوع خود در آمده‌اند، سطح به مراتب پایین‌تری از رفتار شهروندی سازمانی در میان گروه‌های سنی مختلف از خود نشان می‌دهند.

در زمینه ارتباط بین وضعیت تاهل افراد و سطح رفتار شهروندی سازمانی، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که میزان رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان متاهل بیش از سایر گروه‌های تحقیق می‌باشد و کارکنان مجرد و مطلقه دارای سطح رفتار شهروندی سازمانی پایین‌تری در سازمان متبوع خود هستند. تعداد به مراتب بالاتر کارکنان متاهل تحقیق نسبت به گروه‌های مجرد و مطلقه یکی از دلایل تفاوت بین گروه‌ها در زمینه تمایل به انجام رفتار شهروندی سازمانی است.

دلیل دیگر بالا بودن میزان رفتار شهروندی سازمانی در جامعه متاهلین پژوهش را می‌توان در مسئولیت‌پذیری بیشتر افراد متاهل جستجو نمود. به عبارت دیگر، تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان یکی از ویژگی‌های ممتاز افراد متاهل در سازمان می‌باشد. در زمینه ارتباط بین سطح تحصیلات افراد و سطح رفتار شهروندی سازمانی، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که میزان رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان با سطح تحصیلی کارشناسی‌ارشد از سایر گروه‌های تحصیلی بیشتر می‌باشد.

در رابطه با کم بودن سطح رفتار شهروندی سازمانی متخصصین نسبت به سایر گروه‌ها حائز اهمیت است، شکل‌گیری خرده‌فرهنگ‌ها در میان برخی از گروه‌های کاری و به‌طور نمونه در میان افراد تحصیل کرده‌تر و جامعه متخصصین در سازمان مورد بررسی می‌باشد.

فرهنگ‌های گوناگون ممکن است ابعاد و انواع متفاوتی از رفتار شهروندی سازمانی را ارائه داده و درک متفاوتی از ابعاد رفتار شهروندی داشته باشند (30). همچنین برای کم بودن

نسبت به سازمان استخدام کننده شان نشان می دهند. آلن و مه-یریان کردند که نگرش ها با رفتار در طول زمان سازگارتر می شوند (29).

با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه ای، افرادی که در بیمارستان قراردادی هستند، نسبت به شش گروه دیگر مورد مطالعه، بالاترین رفتار شهروندی سازمانی را از خود نشان می دهند که شاید علت این امر، حقوق بالا و امنیت شغلی که بعد از گذراندن دوره طرح بدست می آورند، باشد. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه ای، افرادی که خارج از گروه های رایج در بیمارستان، نسبت سه گروه دیگر مورد مطالعه، بالاترین رفتار شهروندی سازمانی را از خود نشان می دهند. شاید بتوان گفت عدم قانون مصوب برای این گروه ها، موجب افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی گردد.

با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه ای، محل خدمت افرادی که در کارگزینی بیمارستان هستند، نسبت به سی و شش گروه دیگر مورد مطالعه، بالاترین رفتار شهروندی سازمانی را از خود نشان می دهند.

به نظر می رسد علت این امر، میزان ملالت و فشارهای کاری آن ها نسبت به جاهای دیگر بیمارستان کمتر بوده در نتیجه غرولندها، شکایت ها و نالیدن آنها از کارهای روزمره کمتر خواهد بود و نسبت به همکاری با دیگر اعضا بیشتر تمایل نشان می دهند.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از مدیران و کارکنان بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران (بیمارستان های امام خمینی، رسول اکرم و ولیعصر (عج) و شهید بهشتی (بیمارستان های شهدای تجریش، طالقانی و مدرس) که ما را در انجام این مطالعه یاری نمودند کمال تشکر را داریم.

References

- 1-Hasani kakheki,gholi pour, organizational citizenship behavior another steps for client in organization ,Fasname pajoheshname bazargani,2008:24 [Article in Persian].
- 2-Bolino MC,Turnley WH.(2003) "going the extra mile;cultivating and managing employee Citizenshipbehavior "Academy of management executive.vol.17,no.3,pp60-71
- 3-Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B., Paine, J. B. and Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management, 26, No.3, pp.513-563.
- 4-MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M. and Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship

سازمانی بعنوان بخشی از شغل بوده است (33). از سوی دیگر نتایج تحقیقات هافستد نشان می دهد، در جوامعی که بر کارگروهی استوار می باشند، مانند کشور ترکیه (24) روابط اجتماعی و رفتارهای کمک کننده تاثیر بسزایی در پیشبرد امور دارند.

از سویی گلفاند نشان داد، اگر این گونه رفتارها در سازمان رخ دهند، نوعی از رفتار شهروندی سازمانی به حساب می آیند (26).

در زمینه ارتباط بین پست سازمانی و سطح رفتار شهروندی سازمانی، نتایج تحقیق حاضر نشان داد که میزان عمل به رفتارهای شهروندی سازمانی در افراد با پست سازمانی ریاست از سایر گروه ها بیشتر می باشد.

با در نظر گرفتن تحقیقات گذشته، در سازمان ها، آن هایی که در سطوح بالای شغلی هستند عموماً سطح بالاتری از تعهد سازمانی را نسبت به آن هایی که در سطوح پایین تر هستند دارند. این موضوع بدان علت است که موقعیت های قدرتمند به افراد اجازه می دهد تا بر تصمیم گیری سازمانی تأثیر بگذارند و در مجموع آن هایی که سطوح بالاتری از اختیار را دارند آزادی بیشتری خواهند داشت تا رفتارشان را روی شغل متمرکز کنند. لاوتر بیان کرد که قابلیت انتخاب نظیر آنچه برای کارمندان سطح بالا در دسترس است، حس فردی کنترل روی محیط را افزایش می دهد و منجر به پایبندی فزاینده به سازمان می شود. با در نظر گرفتن میزان میانگین رتبه ای، افرادی که دارای ۳۱ سال و بیشتر سابقه کاری نسبت به شش گروه دیگر مورد مطالعه، بالاترین رفتار شهروندی سازمانی را از خود نشان می دهند.

کارکنانی که برای مدت طولانی است در سازمان استخدام شده اند معمولاً تعهد سازمانی قوی دارند. در مجموع آن هایی که سابقه بیشتری دارند به احتمال بیشتری اعتماد شایستگی در انجام شغل هایشان داشته و احتمالاً رفتار و احساس مثبتی

behavior on evaluations of sales performance. Journal of Marketing, . 57, pp.70-80 .

5-Organ , D.W.(1988) , organizationl citizenship behavior : the good soldier syndrome Lexington book , Lexington , MA.

6-Castro , Carmen.B & Armario , Enrique.M & Ruiz , David.M (2004" the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty " , international journal of Service industry management , Vol.15 No.1 , . 27-53

7-Ryan,J.J.(2002)," Work values and organizational citizenship behavior: values that work for employees and organizations" ,Journal Of Business and Psychology, .17,No.1.pg.123.

- 8-Graham, J.W. (1989). "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, operationalization, and validation", Unpublished Working paper, Loyola University of Chicago, IL.
- 9-Borman, W.C. and Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W.C. Borman, and Associates (Eds.), *Personnel selection in organizations*, pp.71-98. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 10- Graham, J.W. (1991). "An essay on Organizational citizenship behavior", *employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, pp.240-241.
- 11-Bell Simon J., Menguc Bulent "The employee - organization relationship, organizational citizenship behavior, and superior service quality", *Journal of Retailing*, Vol.78, pp. 131-146, 2002.
- 12-Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- 13-George, J.M. and Brief, A.P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112, pp.310-329.
- 14-Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W. and Smith R.K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Service Marketing*, 17/4-5: 357-373
- 15-Griffin, R. G. (2003). Cross-generational perceptions of psychological sense of community in the workplace and their impact on affective commitment. Published dissertation, Case Western Reserve University. DAI-A 63/10, p. 3747, Apr 2003.
- 16-Kuehn, K. W., & Al-Busaidi, Y. (2002). Citizenship behavior in a non-western context: an examination of the role of satisfaction, commitment and job characteristics on self-reported OCB. *International Journal of Conflict Management*, 12(2), 107.
- 17-Perry, E., Kulik, C. Z., & Zhou, J. (1999). A closer look at the effects of subordinate-supervisor age differences. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 341-357.
- 18-Chen, Z. X., Tsui, A. S., & Farh, J. L. (2002). Loyalty to supervisor vs. organizational commitment: relationships to employee performance in China. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 75(Sep.), 339, Leicester.
- 19-Lam, S. S. K., Hui, C., & Law, K. S. (1999). Organizational citizenship behavior: comparing perspectives of supervisors and subordinates across four international samples. *Journal of Applied Psychology*, 84, 594-601.
- 20-Morrison, E. W. R. (1994). Definition and organizational citizenship behavior: the importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543. ABI/INFORM Global.
- 21-Kidder, D. L., & McLean Parks, J. (1993). The good soldier: who is (s)he? In: D.P. Moore (Ed.), *Academy of Management Best Papers Proceedings*, pp. 363-367.
- 22-Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- 23-Sun, S. B. (2001). Prediction job satisfaction and organizational citizenship behavior with individualism & collectivism in P.R. China and the United States. published dissertation, University of South Florida. UMI Microform 3009529.
- 24- Hofstede, G. (1984). *Cultural consequence: international difference in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Izzo, J., & Withers, P. (2001). *Values shift: the new work ethic and what it means for business*. Vancouver, BC, Canada: Sage.
- 25- Smith, P. B., Bond, M. H., & Kačgic, ibas, i, C, . (2006). *Understanding social psychology across cultures living and working in a changing world*. London: Sage Publications Ltd.
- 26- Gelfand, M. J., Erez, M., & Aycan, Z. (2007). Cross-cultural approaches to organizational behavior. *Annual Review of Psychology*, 58, 479-515.
- 27-Moorman, R.H., Niehoff, B. P. and Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, pp.209-225.
- 28-Van dyne, L., Graham, J.W., and Dienesch, R.M. (1994). "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation", *Academy Of Management Journal*, 37, No.4, pg.765.
- 29-Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnysky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- 30-River, kolood (2002). *human research*, 20, 341-357.
- 31-Hoveida, Naderi, (2008), The investigate the level of organizational citizenship behavior in staff, *Fasname modiriati ejraee*, 36 [Article in Persian].
- 32-The investigate the relationship between job satisfaction and organizational justice and organizational citizenship behavior in Dena factory staff (2007), *Abstract Articles in psychologist congress in marvdasht university*.:56 [Article in Persian].
- 33-Blakely, G. L., Srivastava, A., & Moorman, R. H. (2005). The effects of nationality, work role centrality, and work locus of control on role definitions of OCB. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(1), 103, Flint.

Surveying the effect of demographic specification on organizational citizenship behavior of staff of selected educational hospitals of Tehran Universities of Medical Sciences

Mayel Afshar M.¹, Pourreza A.*², MemarPour M.³

Submitted: 2012.6.9

Accepted: 2012.10.2

Abstract

Background: One of the behaviors taken into consideration in organizations such as hospitals is organizational citizenship behavior. Recent studies have shown that organization employees show interest in organizational citizenship behavior and this subject may be influenced by demographic specifications. This study aims to determine the relationship between organizational citizenship behavior and demographic specification (gender, age, marital status, educational qualifications, salary & wage, ethnicity, employment type, work type, organizational post, place of employment and work experience) among selected hospitals employees of selected hospitals of Tehran and Shahid Beheshti Medical Sciences Universities.

Materials and Methods: This research has been implemented in six selected Hospitals of Tehran and Shahid Beheshti Medical Sciences Universities and data was collected by distributing a questionnaire among 429 employees of these hospitals using a two-stages random sampling method. The research methodology has been cross-sectional- descriptive using field study. In order to accept or reject the research hypothesis kruskal-wallis and mann-whitney U tests have been used.

Results: Results showed that, the most studied demographic characteristics have an effect on organizational citizenship behavior of the staff of selected hospitals employees in Tehran and Shahid Beheshti Universities of Medical Sciences.

Conclusion: Findings of this research indicated that men have shown more organizational citizenship behavior compared to women, Married people have shown higher organizational citizenship behavior compared to single and divorced people and people in the age class of 50 to 54 years have been the highest organizational citizenship behavior average. In addition to, people with master degree, have been the highest organizational citizenship behavior. Also our findings show that Ethnicity does not have effect on the incidence of organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior - Demographic Specification – Hospital.

¹ Master of Public Management .Allame Tabatabaei University .Iran

² Professor, Department of Management & Health Economic , Tehran University of Medical Sciences (Corresponding Author)
E-mail: porrezaa@sina.tums.ac. ir

³ Master of Industrial Engineer – Tarbiat Modarres University

