

عوامل شغلی و سازمانی موثر بر انگیزش خدمات عمومی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین

سیده سعیده جوانمرد^۱، نسرين جزنی^{۲*}، سید مهدی الوانی^۳، محمدرضا حمیدی زاده^۴

^۱ دانش‌آموخته دکتری، گروه مدیریت، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

^۲ دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

^۳ استاد، گروه مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

^۴ استاد، گروه مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: مرداد ۱۳۹۹، اصلاحیه: مهر ۱۳۹۹، پذیرش: آبان ۱۳۹۹

چکیده

انگیزش عنصر حیاتی در مدیریت منابع انسانی است. از این رو، مدیران امروز نیازمند فهم دلایل کار کردن کارکنان هستند تا بتوانند انگیزش لازم را در آن‌ها ایجاد کنند. هدف پژوهش، بررسی عوامل (شغلی و سازمانی) موثر بر انگیزش خدمات عمومی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین بوده و به لحاظ هدف کاربردی، و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی می‌باشد و داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه استاندارد کیم و نندانبیل، و پرسشنامه هاگمن و اولدهام و یک پرسشنامه محقق‌ساخته، گردآوری شده است. آزمون‌های آماری در سطح خطای ۰/۰۵ انجام شده و پیمایش در جامعه ۳۴۳ نفری از کارکنان رسمی و پیمانی صورت گرفته که براساس جدول مورگان، تعداد نمونه‌ها ۱۸۰ نفر به دست آمده است. پژوهش به شکل مقطعی در پاییز ۱۳۹۶ انجام شده است. برای تحلیل داده‌های مربوط به متغیرها از روش معادلات ساختاری و نرم افزار Smart PLS استفاده شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که عوامل شغلی بیشترین تاثیر را بر انگیزش کارکنان دارد و در بین ریزمتغیرها، احساس رضایت از عمل به منفعت عامه بیشترین و پذیرش مسئولیت نتایج کم‌ترین اثر را دارد. در مورد متغیرهای سازمانی، احساس فرد از هنجارهای سازمان، بیشترین و متغیر احساس فرد از شهرت سازمان، کم‌ترین اثر را بر انگیزش نشان می‌دهد.

واژه‌های اصلی: انگیزش خدمات عمومی، عوامل شغلی، عوامل سازمانی

۱-مقدمه

دیگران برانگیخته می‌شوند، و این نوع انگیزش به‌خصوص در میان کارگزاران دولتی بالا است [۱۸].

مفهوم انگیزش خدمات عمومی، اولین بار توسط پری و وایس (۱۹۹۰)^۱ مورد توجه قرار گرفت. مطابق با نوشته‌های پری و وایس (۱۹۹۰)، انگیزش خدمات عمومی به عنوان "تمایل فرد برای پاسخ به انگیزه‌هایی است که اساساً یا به طور منحصر به فردی در سازمان‌ها یا نهادهای دولتی وجود دارد"، تعریف می‌شود [۱۲]. در ادبیات علمی، عواملی که کارکنان بخش عمومی را تحت تاثیر قرار می‌دهند، به اشکال مختلفی تجزیه و تحلیل شده و طبقه‌بندی شده‌اند [۱۳].

سالانسیک و ففر (۱۹۷۷)^۲ در مدل پرورش اطلاعات اجتماعی بیان می‌کنند که نیازهای فردی، ادراک وظیفه و واکنش‌ها نتیجه واقعیت‌های ساخته شده اجتماع هستند. به عبارت دیگر، اطلاعات اجتماعی موجود در

انگیزش در زندگی کاری و اجتماعی افراد اهمیت زیادی داشته و در هر جنبه‌ای از زندگی ظاهر می‌شود [۱۵]. انگیزش مفهومی بسیار حائز اهمیت است، زیرا به درک رفتار کارکنان، پیش‌بینی نتایج تصمیم‌های مدیریتی و تاثیرگذاری بر افراد به منظور دستیابی به اهداف آن‌ها و اهداف سازمان، کمک می‌کند. براساس نتایج، انگیزش یکی از مهم‌ترین مشکلات مدیران بخش دولتی است [۲۰].

انگیزش کارکنان در بخش عمومی و خصوصی با هم متفاوت بوده و عوامل متفاوتی باعث برانگیختن کارکنان در این دو بخش می‌شود. برخلاف شرکت‌های تجاری که بر مبنای سود و منفعت شخصی فعالیت می‌کنند، مبنای شکل‌گیری سازمان‌های دولتی پیگیری منافع عمومی از طریق ارائه خدمات به عامه مردم و به طور کلی شهروندان است [۱].

تئوری انگیزش خدمات عمومی ادعا می‌کند که افراد تنها توسط منافع شخصی برانگیخته نمی‌شوند، بلکه توسط مشارکت در جامعه و کمک به

^۱ Perry and Wise (1990)

^۲ Salancik & Pfeffer (1977)

*nasrin_jazani@yahoo.com

نظریه "انگیزش خدمات عمومی"^۵ به عنوان پاسخی به ظهور مدیریت دولتی نوین است که به الگوگیری از بخش خصوصی یا فعالیت‌های بازارگرا همچون پرداخت بر مبنای عملکرد، در بخش دولتی اشاره دارد. در مقابل، "انگیزش خدمات عمومی"، به آموزش، بازخورد، مشارکت، معناداری به کار فرد، هدف‌گذاری، روابط بین‌فردی، پاداش و شناخت اشاره دارد که نقش مهم‌تری را به عنوان انگیزاننده برعهده دارند. مفهوم انگیزش خدمات عمومی، اولین بار توسط پری و وایس (۱۹۹۰) مطرح شد. پری یک سازه چند بعدی از انگیزش شغلی خدمات عمومی ساخته است که ابعاد زیر را در بر می‌گیرد:

- علاقه به سیاست‌گذاری: علاقه شدید کارکنان به مشارکت در تنظیم سیاست‌های عمومی که منجر به بهبود تصویر فرد از ارزش خود می‌شود.
- تعهد به منافع عمومی: نیاز شدید کارکنان به خدمت‌رسانی در جهت منافع عمومی که شامل احساس منحصر به فرد وظیفه شهروندی می‌شود.
- دلسوزی: علاقه شدید کارکنان به وطن‌پرستی و جوانمردی.
- فداکاری: علاقه شدید فرد به انجام اعمالی در جهت خیر و مصلحت عموم که منجر به مراقبت و از خود گذشتگی برای آن می‌شود.

انگیزش خدمات عمومی می‌تواند به عنوان یک محرک شناخته شود که افراد را برای مشارکت در جامعه و کمک به دیگران برمی‌انگیزاند. وندناپیل (۲۰۰۷)^۶، انگیزش خدمات عمومی را به عنوان "باورها، ارزش‌ها و نگرش‌هایی تعریف می‌کند که فراتر از منفعت شخصی و سازمانی قرار دارند، و به منافع یک نهاد سیاسی بزرگ‌تر مربوط شده و افراد را به عمل کردن، متناسب با زمان مناسب برمی‌انگیزاند"^[۱۷].

بر اساس نتایج پژوهش کامیلری (۲۰۰۶)^۷، انگیزش شغلی خدمات عمومی افراد به طور عمده ناشی از شرایط و محیط سازمانی آن‌هاست. از آن جمله می‌توان به ویژگی‌های شغل، رابطه رهبر-کارمند و وضعیت نقش نام برد^[۸].

پالیدو اسکایت و سگالوویچین (۲۰۰۸)^۸، در مطالعات خود، دلایل اصلی برای انتخاب خدمات عمومی را شناسایی کردند: امنیت اجتماعی، تمایل برای کسب تجربه در خدمات عمومی و پیگیری اهداف فردی. در بین عوامل انگیزشی درونی، این عوامل پایش شده‌اند: محتوای کار، امکانات آموزشی، ماهیت مسئولیت (پاسخ‌گویی)، تمایل به مشارکت در مدیریت امور عمومی، موافقت با خط‌مشی دولت و تمایل به داشتن قدرت. در بین عوامل انگیزشی بیرونی، این عوامل پایش شده‌اند: امنیت اجتماعی، شرایط کاری، حقوق و دستمزد، امنیت محل کار، امکان ساختن کارراهه، شأن اجتماعی، شهرت و اعتبار. این پژوهشگران بیان می‌کنند که ارزیابی

محیط کار، ادراک فرد از شغل و واکنش او در برابر آن را شکل می‌دهد^[۹].

پری و پورت (۱۹۸۲)^۲، بیان می‌کنند که ماهیت شغل یا مجموعه وظایفی که شغل را تشکیل می‌دهد، می‌تواند بر انگیزش شغلی کارکنان در بخش عمومی اثرگذار باشد. از این رو، ساختارها و هدف‌های سازمانی که منحصر به بخش عمومی هستند به طور آشکاری بر ویژگی‌های مشاغل در بخش عمومی اثر می‌گذارند^[۱۳].

از سوی دیگر، بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به مشکلات و مسائل سازمان، مشکلی است که در ایران گریبان‌گیر اکثر سازمان‌های دولتی است. یکی از مهم‌ترین دلایل این بی‌تفاوتی، نبود انگیزش مناسب در کارکنان است^[۳].

نتایج پژوهش رضایت شغلی در دانشگاه علوم پزشکی قزوین و بیمارستان‌های آموزشی این دانشگاه نشان می‌دهد که ۳۰/۳ درصد کارکنان از شغل خود ناراضی هستند، ۶۵/۵ درصد تا حدودی راضی و تنها ۴/۲ درصد نسبت به شغل خود رضایت دارند^[۴].

با توجه به اهمیت موضوع انگیزش کارکنان و حضور پژوهش‌گر در دانشگاه علوم پزشکی قزوین و آشنایی عمیق از شرایط و شیوه کار کارکنان و تحلیل آن‌ها از منظر مدیریت منابع انسانی، و همراستا با پژوهش‌های انجام شده در این دانشگاه (برای نمونه پژوهش ذکر شده در پاراگراف بالا)، این مسئله نمایان شد که انگیزش شغلی کارکنان در ارائه خدمات عمومی رضایت‌بخش نیست.

از این رو، شناخت عوامل اثرگذار بر انگیزش خدمات عمومی، به دلیل نقش بسیار مهم این عوامل در فرایند شکل‌گیری این نوع انگیزش حائز اهمیت است. تاکنون پژوهش‌های بسیاری به بررسی عوامل مختلف اثرگذار بر انگیزش خدمات عمومی پرداخته‌اند. اما تفاوت این پژوهش با دیگر پژوهش‌ها در این حوزه، توجه به عوامل حاصل از شغل و سازمان در کنار یکدیگر، و بررسی نقش آن بر تأثیرگذاری بر انگیزش خدمات عمومی از نوآوری‌های این پژوهش است. از طرف دیگر، اضافه کردن متغیر احساس رضایت از عمل به منفعت عامه به عوامل حاصل از شغل، از نوآوری دیگر پژوهش حاضر است.

از این رو، هدف پژوهش حاضر، شناخت و تبیین عوامل شغلی (بر اساس مدل هاگمن و اولدهام ۱۹۸۰)^۴، عوامل سازمانی (بر اساس برداشتی از مدل پرورش اطلاعات اجتماعی سالانسیک و ففر ۱۹۷۷)^[۱۶] اثرگذار بر انگیزش شغلی خدمات عمومی کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی قزوین است.

۲- مبانی نظری و ادبیات تحقیق

۱-۲/ انگیزش خدمات عمومی

^۵. Public service motivation

^۶. Vandenabeele(2007)

^۷. Camilleri(2006)

^۸. Palidaukaitė & Segalovičienė(2008)

^۳. Perry and Porter(1982)

^۴. Hackman & Oldham(1980)

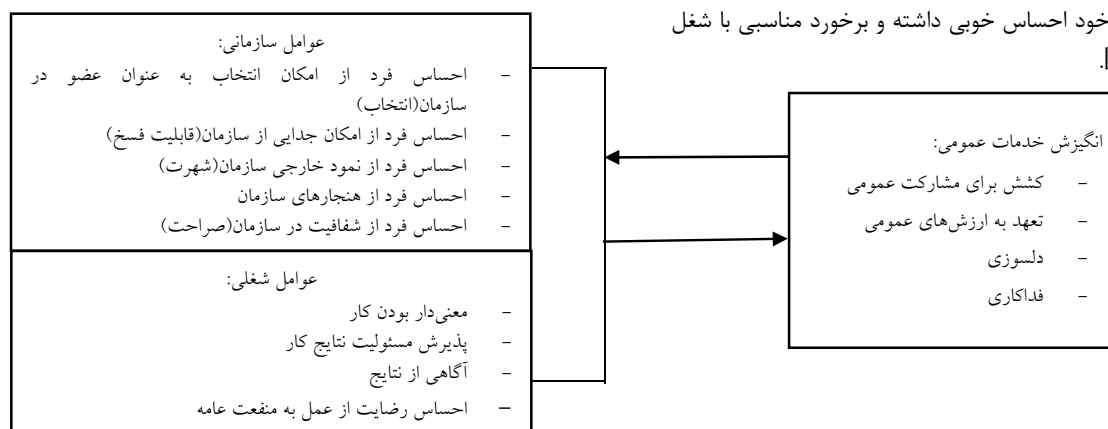
با توجه به این که در پژوهش حاضر متغیر احساس فرد از عمل به منفعت عامه به ویژگی‌های شغلی اضافه شده است، از این رو، این متغیر چهارم به این معنی است که کارگزار دولتی با توجه به هدف در نظر گرفتن منافع عامه در انجام کار، و به جهت ارائه خدمت به دیگران، از شغل خود احساس رضایت می‌کند.

۲-۳- مدل پرورش اطلاعات اجتماعی

مدل پرورش اطلاعات اجتماعی^{۱۳} توسط سالانسیک و ففر در سال ۱۹۷۷ ارائه شده است. این دو محقق عقیده دارند که نیازهای فردی، ادراک وظیفه و واکنش‌ها نتیجه واقعیت‌های ساخته شده اجتماع هستند. به عبارت دیگر، اطلاعات اجتماعی موجود در محیط کار، ادراک فرد از شغل و واکنش او در برابر آن را شکل می‌دهد. در پژوهش حاضر، برداشتی احساسی از مدل پرورش اطلاعات اجتماعی سالانسیک و ففر صورت گرفته است. در نتیجه عوامل سازمانی عبارت‌اند از: احساس فرد از امکان انتخاب به عنوان عضو در سازمان (انتخاب)^{۱۴}، احساس فرد از امکان جدایی از سازمان (قابلیت فسخ)^{۱۵}، احساس فرد از نمود خارجی سازمان (شهرت)^{۱۶}، احساس فرد از پشتیبانی و حمایت سازمانی^{۱۷}، احساس فرد از شفافیت در سازمان (صراحت)^{۱۸}، احساس فرد از هنجارهای سازمان^{۱۹} [۶].

۳- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مطالعات صورت گرفته در پیشینه تحقیق، و با توجه به دو مدل ویژگی‌های شغلی و مدل پرورش اطلاعات اجتماعی، مدل مفهومی اولیه پژوهش به صورت شکل (۱) آورده شده است



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

اهمیت تفاوت‌های جزئی برخی عوامل، ما را قادر می‌سازند که بیان کنیم که در مورد کار کردن در خدمات عمومی هم انگیزش درونی (شغل جذاب، ادراک خود در جنبه حرفه‌ای) و هم انگیزش بیرونی (ارتباطات خوب با مدیران و همکاران، حقوق و دستمزد و افزایش دستمزد به شکل دوره‌ای) حائز اهمیت است [۱۱].

چن و بوزمن (۲۰۱۲)^۹ بیان می‌کنند که مدیریت سازمان‌های غیرانتفاعی غالباً با جنبه‌هایی مانند کار داوطلبانه، نوع دوستی، ایدئولوژی و مانند این‌ها مواجه می‌شوند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که مدیران بخش دولتی، انگیزش خدماتی قوی‌تری نسبت به رهبران سازمان‌های غیرانتفاعی دارند [۹].

۲-۲- تئوری ویژگی‌های شغل

هاکمن و اولدهام (۱۹۸۰) با استفاده از نتایج مربوط به مطالعه تفاوت‌های فردی، تئوری ویژگی‌های شغل را ارائه دادند. عوامل حساس، هسته اصلی تئوری را تشکیل می‌دهد. به عقیده آن‌ها حالات مزبور نشان دهنده چگونگی واکنش فرد نسبت به وظیفه خود تحت تاثیر ویژگی‌های شغل می‌باشد. آن‌ها عوامل حساس را به شرح زیر تعریف کرده‌اند:

۱. معنادار بودن کار^{۱۰}: میزان معنادار بودن، با ارزش بودن و غنی بودن شغل که فرد در عمل تجربه کرده است.
۲. پذیرش مسئولیت نتایج کار^{۱۱}: درجه احساس مسئولیت و پاسخگویی فرد در برابر نتایج کاری که انجام داده است.
۳. آگاهی از نتایج^{۱۲}: درجه آگاهی مداوم فرد از چگونگی انجام موثر وظایف مربوط.

اگر کارکنان این عوامل را به اندازه کافی تجربه کنند، می‌توان انتظار داشت که نسبت به خود احساس خوبی داشته و برخورد مناسبی با شغل خود داشته باشند [۶].

¹³. Social Information Processing Model

¹⁴. Choice

¹⁵. Revocability

¹⁶. Publicness

¹⁷. External Priming

¹⁸. Explicitness

¹⁹. Social Norms & Expectations

⁹. Chen and Bozeman (2012)

¹⁰. Meaning Fullness of the Work

¹¹. Experienced Responsibility for Work Outcomes

¹². Knowledge of Results

۴- روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی است، همچنین، براساس نحوه جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. گردآوری داده‌ها به دو روش کتابخانه‌ای (تدوین مساله، مبانی نظری و پیشینه تحقیق) و میدانی (توسط ابزار پرسشنامه) انجام شده است. پژوهش حاضر، در صدد شناخت و تبیین عوامل حاصل از شغل و سازمان اثرگذار بر انگیزش شغلی خدمات عمومی است.

پژوهش حاضر براساس سوالات زیر انجام شده است:

- سازه‌های مدل انگیزش شغلی خدمات عمومی از چه ابعاد/مولفه‌هایی تشکیل شده است؟
- تاثیر عوامل حاصل از شغل بر انگیزش شغلی خدمات عمومی چیست؟
- تاثیر عوامل حاصل از سازمان بر انگیزش شغلی خدمات عمومی چیست؟

در این پژوهش، به منظور سنجش انگیزش شغلی خدمات عمومی، عوامل شغلی و سازمانی، از سه پرسشنامه بهره گرفته شده است. در هر سه پرسشنامه از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده و پرسشنامه‌های پژوهش حاضر از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول مربوط به پرسش‌های جمعیت‌شناختی است که جنسیت، وضعیت تاهل و تحصیلات را مورد بررسی قرار می‌دهد. بخش دوم، پرسش‌های مربوط به انگیزش شغلی خدمات عمومی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی را در بر می‌گیرد. جهت سنجش انگیزش شغلی خدمات عمومی از پرسشنامه استاندارد کیم و وندنابیل (۲۰۱۰) استفاده شده است. این پرسشنامه ۲۵ گویه دارد. عوامل شغلی از پرسشنامه استاندارد هاکمن و اولدهام (۱۹۷۴) استفاده شده، که پرسش‌های مربوط به متغیر احساس رضایت از عمل به منفعت عامه به آن اضافه شده است. این پرسشنامه ۱۲ گویه را در بر می‌گیرد. جهت سنجش هر کدام از متغیرها از سه سوال استفاده شده است و برای سنجش عوامل سازمانی، پرسشنامه محقق ساخته طراحی شده که این پرسشنامه با توجه به مولفه‌های به کار گرفته شده در این پژوهش و براساس پرسشنامه‌های پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه، متناسب با بستر مورد مطالعه، تدوین شده است. پرسشنامه عوامل سازمانی ۱۴ گویه را در بر می‌گیرد. جهت سنجش متغیر احساس فرد از امکان انتخاب به عنوان عضو در سازمان (انتخاب) از سه پرسش، احساس فرد از امکان جدایی از سازمان (قابلیت فسخ) از دو سوال، احساس فرد از نمود خارجی سازمان (شهرت) از سه سوال، احساس فرد از هنجارهای سازمان از دو سوال، احساس فرد از پشتیبانی سازمانی از ۲ سوال، و احساس فرد از شفافیت در سازمان (صراحت) از دو سوال بهره گرفته شده است. برای بررسی روایی از روایی محتوا و جهت بررسی پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. جهت پاسخ‌گویی به پرسش‌های پژوهش از روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) با استفاده از

نرم‌افزار Smart PLS انجام شده است. لازم به ذکر است که میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه عوامل شغلی ۰/۸۳، برای پرسشنامه عوامل سازمانی ۰/۸۵، و برای پرسشنامه انگیزش شغلی خدمات عمومی ۰/۹۱ محاسبه شد و نشان می‌دهد که پرسشنامه‌ها از پایایی خوبی برخوردار هستند.

در این پژوهش، جامعه آماری، کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین به تعداد ۳۴۳ نفر هستند. نمونه‌ها به صورت تصادفی از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به دست آمده است. از آنجایی که مکان پژوهش از طبقات مختلف (چندین معاونت و دانشکده) تشکیل شده است، بنابراین، نمونه‌ها باید به گونه‌ای انتخاب شوند که زیرگروه‌ها با همان نسبتی که در جامعه هستند، به عنوان نماینده جامعه در نمونه حاضر باشند. در نتیجه بهترین روش نمونه‌گیری در این حالت، استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای است. به منظور تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. از این رو مطابق با جدول مورگان، حجم نمونه ۱۸۰ نفر می‌باشد. جهت اطمینان از دستیابی به نمونه آماری مناسب، تعداد ۲۰۰ پرسشنامه توزیع شد که پس از حذف پرسشنامه‌های مخدوش، داده‌های حاصل از ۱۸۰ پرسشنامه، تجزیه و تحلیل شد. به لحاظ قلمرو زمانی، داده‌ها در پاییز ۱۳۹۶ جمع‌آوری شده است.

۵- یافته‌ها

۵-۱ بررسی جمعیت‌شناختی نمونه آماری

نتایج تحلیل توصیفی داده‌های حاصل از پرسشنامه نشان داد، ۷۳/۹ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۶/۱ درصد زن بودند. از نظر سطح تحصیلات، ۸/۹ درصد دیپلم، ۹/۴ درصد فوق دیپلم، ۴۹/۴ درصد لیسانس، ۲۵/۶ درصد فوق لیسانس و ۶/۷ درصد دارای تحصیلات دکتری بوده‌اند. به لحاظ وضعیت تاهل، ۲۴/۴ درصد مجرد و ۷۵/۶ درصد متأهل بودند.

۵-۲ تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

جهت اطمینان از نرمال بودن داده‌های پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج نشان داد که داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. جهت پاسخ‌گویی به سوال‌های پژوهش از روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) توسط نرم‌افزار Smart PLS انجام شده است. تحلیل داده‌ها نیز براساس الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش حداقل مربعات جزئی صورت گرفته است.

۵-۳ بررسی برازش مدل پژوهش

به منظور آزمون مدل پژوهش، از معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. برای اندازه‌گیری برازش کلی مدل و همبستگی بین متغیرها از آزمون ضرایب مسیر، معیار R^2 ، ضریب قدرت پیش‌بینی Q^2 ، شاخص GOF و همچنین از ضریب معناداری T (T-VALUE) استفاده شده است و برای اطمینان بیش‌تر از درجه

۳-۱-۳-۵ روایی واگرا

روایی واگرا، برای نشان دادن مستقل بودن متغیرهای مورد استفاده در پژوهش، روایی واگرا به روش فورنل و لارکر بررسی شد که نتایج آن در جدول (۱) نشان داده شده است. به طوری که روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک متغیر در مدل تعامل بیش‌تری با شاخص‌های خود دارد تا با متغیرهای دیگر.

با توجه به جدول (۱)، مقدار جذر میانگین واریانس برای متغیرهای اصلی پژوهش، بزرگ‌تر از مقدار همبستگی میان متغیرهاست. بنابراین، روایی واگرای مدل پژوهش نیز تأیید می‌شود.

۳-۱-۴-۵ پایایی مقیاس

پایایی شاخص یا مقیاس برای سنجش پایایی درونی بوده و شامل سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی است. آلفای کرونباخ معیاری برای سنجش پایایی محسوب می‌گردد و مقدار بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول است. از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی متغیرها می‌باشد، روش PLS معیار مدرن‌تری نسبت به آلفای کرونباخ به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. برتری این معیار نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی متغیرها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی متغیرهای خود با یکدیگر محاسبه می‌گردد. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی، هر دوی این معیارها در پژوهش حاضر به کار برده شده است. مقدار پایایی ترکیبی برای هر متغیر اگر بالاتر از ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل دارد و مقدار کم‌تر از ۰/۶ فقدان پایایی را نشان می‌دهد. همچنین در ابتدا بارهای عاملی مدل اولیه تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد به این منظور که اگر گویه‌ای دارای بار عاملی کم‌تر از ۰/۴ باشد، باید از مدل حذف شود. نتایج بررسی ضرایب پایایی در جدول (۱) نشان داده شده است.

مطابق با جدول (۱)، همه عامل‌ها ضریب پایایی قابل قبولی دارند. همچنین، ضریب پایایی آلفای کرونباخ نیز در حد قابل قبول است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه پژوهش از پایایی مناسبی برخوردار است. در نتیجه مناسب بودن مدل اندازه‌گیری نیز تأیید می‌شود. در نهایت بارهای عاملی مورد بررسی قرار گرفت. بارهای عاملی از طریق بررسی مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که مقدار برابر یا بیشتر از ۰/۴ برای این ضرایب به این معنی است که واریانس آن سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی آن مدل مورد قبول است.

۳-۲-۵ برازش مدل ساختاری

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS پس از برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری از طریق روابط بین متغیرهای مکنون مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. بدین ترتیب در تحقیق حاضر از دو معیار ضریب

روایی و پایایی، ضریب آلفای کرونباخ و روایی همگرا (AVE) و پایایی ترکیبی (CR) پرسشنامه مذکور با استفاده از نرم‌افزار PLS تعیین شده است.

بررسی برازش مدل در سه بخش مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی انجام می‌گیرد که بررسی شود تا چه حد مدل پژوهش با داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری تناسب دارد.

در این جا ابتدا بارهای عاملی مدل پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد، به این منظور که اگر گویه‌ای دارای بار عاملی کم‌تر از ۰/۴ باشد، باید از مدل حذف شود. متغیر احساس فرد از امکان انتخاب به عنوان عضو در سازمان، از مدل حذف شده است. در نتیجه تمامی تحلیل‌ها پس از این با توجه به این مدل برازش داده شده انجام می‌شود.

۳-۳-۵ برازش مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش

برای سنجش برازش مدل اندازه‌گیری از پایایی شاخص، روایی محتوا، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شده است.

۳-۳-۵-۱ روایی محتوا

در روایی محتوا، پرسش‌ها با نظرسنجی چند نفر از خبرگان دانشگاهی بررسی و کنترل شد تا اطمینان حاصل شود پرسشنامه‌ها به لحاظ محتوایی یعنی میزان درستی و شفافیت گویه‌های پرسشنامه برای سنجش متغیرها مناسب است.

۳-۳-۵-۲ روایی همگرا

روایی همگرا معیاری برای برازش مدل اندازه‌گیری می‌باشد. این معیار میزان همبستگی یک متغیر با شاخص‌های خود می‌باشد که هر چه این همبستگی بیش‌تر باشد، برازش نیز بیش‌تر است. بدین معنی که مقدار AVE بالای ۰/۴ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهد. نتایج بررسی روایی همگرای سازه‌های مدل در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول (۱): روایی همگرا، واگرا، ضرایب پایایی مدل و ..

متغیرها	۱	۲	۳	پایایی ترکیبی	روایی همگرا	ضریب تعیین	آلفای کرونباخ	بار عاملی
انگیزش شغلی خدمات عمومی	۰/۶۳			۰/۷۴	۰/۴۰	۰/۴۰	۰/۷۰	
حاصل از شغل	۰/۴۸	۰/۶۶		۰/۸۹	۰/۶۰	۰/۶۴	۰/۷۷	۰/۶۵۴
حاصل از سازمان	۰/۲۱	۰/۶۳	۰/۷۷	۰/۷۶	۰/۴۰	۰/۴۴	۰/۸۴	۰/۴۳۳

همان‌طور که در جدول (۱) ملاحظه می‌شود، مقدار AVE برای همه سازه‌های مدل مقدار ملاک بزرگ‌تر از ۰/۴ به دست آمده است، در نتیجه روایی همگرای مدل و برازش مدل‌های اندازه‌گیری تأیید می‌شود.

جدول (۲): علائم اختصاری، بار عاملی و ضرایب معناداری

ضریب معناداری	بار عاملی	علامت اختصاری	متغیر
۱/۹۶۸	۰/۸۲	OS	احساس فرد از هنجارهای سازمان
۱/۹۹۸	۰/۸۴۵	OE	صراحت
۱/۹۷۳	۰/۶۵۶	OEP	احساس فرد از پشتیبانی سازمانی
۱/۹۸۷	۰/۴۶۴	OR	قابلیت فسخ
۱/۹۸۸	۰/۴۵۲	OP	شهرت (نمود خارجی)
۱/۹۸۹	۰/۸۶۴	JS	احساس رضایت از عمل به منفعت عامه
۱/۹۶۳	۰/۴۱۸	JR	پذیرش مسئولیت نتایج کار
۱/۹۸۶	۰/۵۹۸	JC	آگاهی از نتایج
۱/۹۹۸	۰/۸۲۶	JM	معنی دار بودن کار

معناداری (T-Values)، ضریب تعیین (R^2) استفاده شده است. ضریب معناداری ۱/۹۶، در سطح اطمینان ۹۵ درصد در نظر گرفته شده است. چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی کرد. با توجه به جدول (۱)، و سه مقدار ملاک، حاکی از برازش مناسب مدل ساختاری است.

۳-۳-۵ برازش کلی مدل

در نهایت برای برازش کلی مدل از معیار GOF استفاده شده است. توسط این معیار پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل تحقیق، برازش بخش کلی انجام می‌شود. با توجه به میانگین مقادیر اشتراکی سازه‌ها و میانگین R^2 مربوط به همه سازه‌های درون‌زای مدل، مقدار GOF برای برازش کلی مدل به دست می‌آید. وتزلز و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند. برای محاسبه GOF از فرمول زیر استفاده می‌شود:

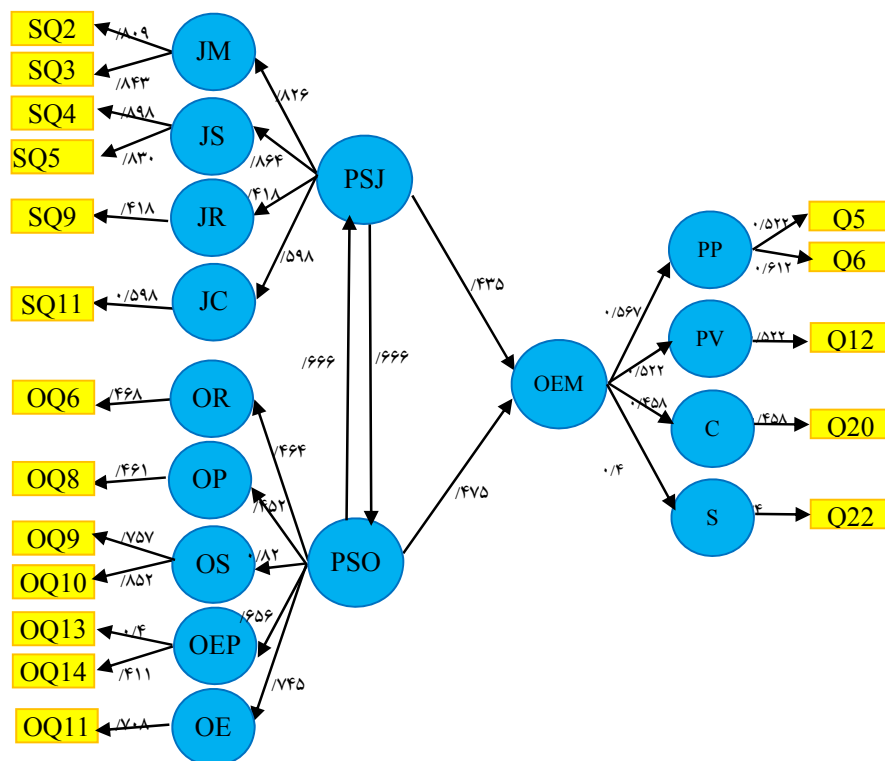
$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2}$$

$$\text{Communality} = \frac{1}{n} \sum_1^n \text{Communality}_i = 0.4167$$

$$R^2 = \frac{1}{n} \sum_1^n R_i^2 = 0.97574$$

$$GOF = \sqrt{0.5089 \times 0.9264} = 0.6103$$

مقدار ۰/۶۱۰۳ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد و نشان می‌دهد که مدل برازش شده با جامعه آماری همسویی دارد.



شکل (۲): مدل نهایی پژوهش در حالت تخمین استاندارد

عوامل شغلی از چهار متغیر تشکیل شده است. این متغیرها عبارت اند از: معنادار بودن کار، آگاهی از نتایج، احساس رضایت از عمل به منفعت عامه و پذیرش مسئولیت نتایج کار. براساس آزمون معادلات ساختاری، احساس رضایت از عمل به منفعت عامه بیشترین اثر و پذیرش مسئولیت نتایج کار کمترین تاثیر را بر عوامل حاصل از شغل دارند. معنی دار بودن کار و آگاهی از نتایج در رتبه دوم و سوم قرار دارند. بنابراین براساس نتایج به دست آمده می توان گفت که کارکنان با در نظر گرفتن هدف ارائه خدمت و کمک به دیگران، در انجام وظایف خود، انگیزش شغلی بالاتری را تجربه خواهند کرد. این نکته که افراد در سازمان های دولتی، ارائه خدمت به دیگران و در نظر گرفتن منفعت آن ها را سرلوحه کار خود قرار می دهند و از این طریق انگیزشی درونی را در خود تقویت می کنند، بسیار حائز اهمیت است. همچنین، مدیران می توانند با گسترش مجاری بازخورد، ارائه اطلاعات مستقیم و روشن در زمینه های مختلف کاری همچون عملکرد به کارکنان، انگیزش بالاتری را در آن ها انتظار داشته باشند. از طرف دیگر، هنگامی که فرد احساس کند که کاری که انجام می دهد از نگاه دیگران ارزشمند است، احساس اهمیت فردی تشدید می شود، زیرا می داند که دیگران وابسته به کاری هستند که به دست او انجام می شود. این نتایج با پژوهش جورگیتا رادلیونین و کواوالیاسکین (۲۰۱۴) [۱۴]، رومن زمسنیک (۲۰۱۴) [۱۹]، قاضی زاده و دیگران (۱۳۹۵) [۵]، رضانی نژاد و دیگران (۱۳۹۱) [۲] مطابقت دارد. از سوی دیگر، مشاغلی که به کارکنان

۶- نتیجه گیری

براساس مدل پژوهش، عوامل اثرگذار بر انگیزش خدمات عمومی به دو دسته (بعد) کلی عوامل حاصل از شغل و عوامل حاصل از سازمان دسته بندی شد. در واقع این سازه ها به عنوان متغیرهای پنهان و مولفه ها نیز به عنوان متغیرهای آشکار در مدل مورد آزمون قرار گرفتند. در آزمون برازش مدل، نتایج نشان دادند که این دو دسته از عوامل بر انگیزش خدمات عمومی تاثیرگذارند. به این معنی که برازندگی مدل اولیه پژوهش در آزمون آماری تایید شده است. از طرف دیگر، این دو سازه در تعامل با یکدیگر هستند.

سازه انگیزش خدمات عمومی از پنج بعد کشش (جذابیت) برای مشارکت عمومی، تعهد به منافع عمومی، تعهد به ارزش های عمومی، دلسوزی و فداکاری تشکیل شده است. براساس آزمون معادلات ساختاری، بعد تعهد به منافع عمومی از مدل برازش داده شده، حذف شده است. نتایج آزمون نشان می دهد که در بین چهار بعد باقی مانده، کشش برای مشارکت عمومی بیشترین بار عاملی، و فداکاری کمترین بار عاملی را داراست. دو بعد تعهد به ارزش های عمومی و دلسوزی به ترتیب در رتبه دوم و سوم قرار دارند.

دارد. معمولا بی‌اعتمادی کارکنان و این احساس آن‌ها که «مدیر رفتار تبعیض آمیز» دارد، از آن‌چه که نمی‌دانند سرچشمه می‌گیرد. از دیدگاه تاثیر عوامل شغلی، فراهم کردن امکانات و شرایط لازم در جهت تسهیل انجام کار، آموزش تکنیک‌های حل مسئله به کارکنان، توجه به مشکلات شغلی کارکنان و تلاش برای رفع آن از سوی مدیر و در اختیار گذاشتن دانش کار از سوی مدیران به کارکنان می‌تواند نقش موثری در افزایش انگیزش شغلی کارکنان می‌تواند داشته باشد. همچنین، یکی از مهمترین چالش‌هایی که سازمان‌های دولتی با آن مواجه‌اند، فرسودگی شغلی کارکنان است. لذا توجه به چرخش شغلی در سازمان و جلوگیری از انجام کارهای تکراری در طول خدمت فرد در سازمان، می‌تواند باعث انگیزه تلاش بیشتر برای خدمت‌رسانی شود. هر پژوهشی با محدودیت‌هایی رو به روست و با توجه به این که متغیرهای اثرگذار بر انگیزش شغلی کارکنان با شرایط قراردادی می‌تواند با کارکنان رسمی و پیمانی متفاوت باشد، لذا در این پژوهش تنها کارکنان رسمی و پیمانی به عنوان جامعه آماری پژوهش در نظر گرفته شده‌اند. در پایان پیشنهاد می‌شود که با توجه به شرایط اقتصادی کشور و مشکلات معیشتی کارکنان دولت، متغیرهای اقتصادی به عنوان عامل اثرگذار بر انگیزش کارکنان مورد بررسی قرار گیرد. همچنین، از آن جایی که وجود اقوام مختلف در ایران عامل بسیار مهمی در تنوع فرهنگی به شمار می‌آید، لذا بررسی این متغیر در اثرگذاری بر انگیزش می‌تواند در پژوهش‌های آتی مد نظر قرار گیرد.

منابع و ماخذ

- [۱] حمیدی‌زاده، علی. رضا طهماسبی. اشرف میرزایی. (۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر انگیزه خدمات عمومی. فصل‌نامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۴، شماره ۲، ص ۶۶-۵۱
- [۲] رضائی‌نژاد، رحیم. مهرعلی همتی نژاد. شهرام شفیع. مریم قلیچ‌زاده. محسن لقمائی. (۱۳۹۳). بررسی ویژگی‌های شغل دبیری تربیت بدنی براساس مدل JCM. پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، دوره ۶، شماره ۲، ص ۶۳-۷۹
- [۳] روستایی، مهزاد. مرکز تحقیقات اورولوژی بیمارستان شهید بهشتی همدان. برگرفته از سایت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. www.behdasht.gov.ir
- [۴] رئیس، پوران. رفعت محبی. (۱۳۹۰). انگیزه‌های شغلی از دیدگاه کارکنان و مدیران دانشگاه علوم پزشکی قزوین و بیمارستان‌های آموزشی. مجله دانشگاه علوم پزشکی قزوین، سال دهم، شماره ۱، ص ۱۰۸-۱۰۱
- [۵] قاضی‌زاده، مصطفی. جمشید امانی. (۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر ماندگاری پرسنل. اولین همایش ملی مدیریت صنعتی، دانشگاه شاهد.
- [۶] مورهد، گرگوری. گریفین، ریکی. (۱۳۸۶). رفتار سازمانی. ترجمه سید مهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده، انتشارات مروارید. تهران. چاپ دوازدهم

- [7] Blaskova, M., Blasko, R., Figurska, I., Sokol, A., Motivation, A. (2015). **Development of the University Teachers' Motivational Competence**. Social and Behavioral Sciences, 182:116-1
- [8] Camilleri, E., Towards. (2006). **Developing an Organizational Commitment- Public Service Motivation Model for the Maltese**

استقلال تصمیم‌گیری می‌دهند یا مسئولیت‌هایی را به مشاغل اضافه می‌کنند، می‌توانند موجب افزایش انگیزش کارکنان شوند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که یکی از موثرترین ابزارهای انگیزشی کارکنان در بخش عمومی، مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری، واگذاری مسئولیت‌های بیشتر، و بهره‌گیری از فرصت‌های شغلی است [۱۴].

عامل سازمانی، شش بعد را شامل می‌شود: احساس فرد از قابلیت فسخ، احساس فرد از شهرت (نمود خارجی) سازمان، احساس فرد از عضویت در سازمان (انتخاب)، احساس فرد از پشتیبانی سازمانی، احساس فرد از هنجارهای سازمان و احساس فرد از شفافیت در سازمان (صراحت). با توجه به نتایج پژوهش حاضر، متغیر احساس فرد از عضویت در سازمان (انتخاب)، با توجه به این که بار عاملی کمتر از ۰/۴ داشته، از مدل نهایی برازش شده حذف شده است. یعنی این متغیر به عنوان عامل موثر در سازمان نقشی ندارد. نتایج نشان دادند که متغیر احساس فرد از هنجارهای سازمان، بیشترین و متغیر احساس فرد از شهرت (نمود خارجی سازمان) کمترین تاثیر را بر عوامل حاصل از سازمان و در نتیجه بر انگیزش شغلی خدمات عمومی دارند. از این رو می‌توان گفت که یافته این پژوهش با نتایج پژوهش کیان و ون یوسف (۲۰۱۵) [۱۰] مطابقت دارد. نتایج نشان می‌دهد که متغیر احساس فرد از هنجارهای سازمان بر انگیزش کارکنان و تشویق آن‌ها برای فعالیت بیشتر در برنامه‌های نوآوری موثر است. به این معنی که هنگامی که کارگزار دولتی بداند که در مورد چگونگی انجام وظایف و نحوه ارتباط با دیگران، چه انتظاراتی از او وجود دارد، می‌توان انتظار داشت که اجرای برنامه توسعه سرمایه انسانی تسهیل خواهد شد [۱۰].

نتایج پژوهش بلاسکوا و همکاران (۲۰۱۵) نشان می‌دهد که قابلیت فسخ، پشتیبانی سازمانی و صراحت بر انگیزش شغلی اساتید دانشگاه اثرگذار است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که فراهم کردن زمینه‌های لازم برای بیان نظرات و عقیده‌ها، همچنین بیان آزادانه انتقادات و مشارکت در تصمیم‌گیری می‌تواند موجب توسعه پتانسیل انسانی، افزایش انگیزش، توسعه و تقویت عملکرد کارکنان و بهبود مداوم سیستم انگیزشی سازمان شود [۷].

براساس نتایج پژوهش حاضر از منظر بعد سازمانی، می‌توان گفت که وجود صراحت و بیان آزادانه نظرات می‌تواند نقش مهمی در افزایش انگیزش شغلی کارکنان داشته باشد. مدیران می‌توانند با برگزاری جلسه‌های دوره‌ای به شکل کاملاً دوستانه و غیررسمی از کارکنان بخواهند تا در مورد مشکلات کاری و نیازهای شغلی خود آزادانه صحبت کنند. البته انجام این کار منوط به ایجاد اعتمادسازی توسط مدیر در مورد عدم وجود عواقب ناشی از صراحت است. همچنین، حمایت و پشتیبانی از کارکنان با در اختیار قرار دادن امکانات و ابزار جهت انجام بهتر وظایف می‌تواند انگیزه افراد را تحت تاثیر قرار دهد. از طرف دیگر، می‌توان گفت که ایجاد شفافیت در سازمان نقش مهمی در انگیزش شغلی کارکنان

- Public Service Employees.** Public Policy & Administration, 21(1), Pp, 63-83
- [9] Chen, Ch., Bozeman, B. (2012). **Understanding Public and Nonprofit Managers' Motivation through the Lens of Self-Determination Theory.** Public Management Review, pp. 1-24
- [10] Kian, T.Sh., Wan, Y.F. (2015). **Motivation and Promotion Opportunity of Academic Citizens towards Open Innovation: Proposed Model.** Social and Behavioral Sciences, 204:29-35
- [11] Paliduskaitė, J., Segalovičienė, I. (2008). **The Profile of Public Servants Motivation in Lithuania: Analysis of Empirical Research Results.** Management of Organizations: Systematic Research, 47. pp. 73-90
- [12] Panagiotis, M., Sahimidis, A. (2014). **Polychronopoulos G. Organizational Culture and Motivation in the Public Sector. The case of the City of Zografou.** Procedia Economics and Finance, 14:415-424
- [13] Perry, J.L., Porter, L.W. (1982). **Factors Affecting the Context for Motivation in Public Organization.** The Academy of Management Review, 7:89- 98
- [14] Raudeliūnienė, J., Kavaliauskienė, I. (2014). **Analysis of Factors Motivating Human Resources in Public Sector.** Social and Behavioral Sciences, 110:719-726
- [15] Recepoglu, E. (2014). **Analyzing Job Motivation Level of High School Teachers in Turkey.** Social and Behavioral Sciences, 116:2220-2225
- [16] Salancik, G.R., Pfeffer, J. (1978). **A Social Information Processing Approach To Job Attitudes & Task Design.** Administrative Science Quarterly, 23(2): 125-127
- [17] Vandenaabeele, W. (2007). **Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation.** Public Management Review, 9(4). pp. 545-556
- [18] Van Loon, N.M. (2015). **The Role of Public Service Motivation in Performance.** Doctoral Thesis. Utrecht School of Governance, 22
- [19] Zámečník, R. (2014). **The Measurement of Employee Motivation by Using Multi-Factor Statistical Analysis.** Social and Behavioral Sciences, 109:851 – 857
- [20] Zavlanos, M. (2002). **Organizational Behavior.** Athens, Greece: Publication Stamouli.