

رابطه تعاملی انگیزه خدمت عمومی، خشنودی و تعهد سازمانی مدیران دولتی

دکتر محمد منتظری^۱
دکتر وجه‌الله قربانی‌زاده^۲

تاریخ دریافت: ۹۰/۰۷/۲۷

تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۲/۰۵

چکیده

نظریه انگیزه‌ی خدمت عمومی^۳ (PSM) به‌عنوان یکی از موضوعات کلیدی مدیریت دولتی نوین، بر این اساس استوار است که انگیزه‌های کارکنان و مدیران بخش عمومی با انگیزه‌ی هم‌تایان آن‌ها در بخش خصوصی متفاوت است. شناخت انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران موفق بخش دولتی و رابطه‌ی آن با سایر متغیرهای تعیین‌کننده مثل تعهد سازمانی و خشنودی آنان می‌تواند به تهیه‌ی الگوی بومی مدیریت منابع انسانی منجر شود که با تکثیر و بهره‌برداری از آن در سایر سازمان‌های بخش دولتی، قابلیت خدمات‌رسانی به ارباب‌رجوع و تحقق برنامه‌های راهبردی این بخش افزایش می‌یابد. این مقاله ضمن بررسی اجمالی ادبیات نظری موضوع، به سنجش میزان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان و رابطه‌ی آن با خشنودی و تعهد سازمانی آنان می‌پردازد. داده‌های پژوهش به روش پیمایشی و با استفاده از ابزار پرسشنامه از بین یک نمونه ۱۲۳ نفری از مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان به روش طبقه‌ای تصادفی گردآوری و از طریق آزمون‌های همبستگی مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌های به‌دست آمده از تحقیق حاکی از بالا بودن انگیزه‌ی خدمت عمومی در میان مدیران مورد مطالعه و وجود رابطه‌ی معنی‌دار بین عامل انگیزه‌ی خدمت عمومی و تعهد سازمانی است. اما بین انگیزه‌ی خدمت عمومی و خشنودی مدیران مربوطه، ارتباط معنی‌داری به‌دست نیامد.
کلیدواژه‌ها: انگیزه خدمت عمومی، خشنودی، تعهد سازمانی، سازمان‌های دولتی.

۱. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سیرجان، گروه مدیریت، کرمان، ایران (این مقاله از طرح پژوهشی با همین موضوع و

با حمایت مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان استخراج گردیده است) montazer56@yahoo.com

۲. نویسنده مسئول: استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی ghorbani@atu.ac.ir

مقدمه

انگیزه‌ی کارکنان دولتی یکی از قدیمی‌ترین و بحث‌برانگیزترین موضوعات در رشته‌ی مدیریت دولتی است (کرسی و پاندی^۱، ۲۰۰۷). تلاش‌ها برای بهبود عملکرد سازمان‌های عمومی تا حدی بستگی به توانایی در برانگیختن موفقیت‌آمیز کارکنان و مدیران بخش دولتی دارد (هوستون^۲، ۲۰۰۰). هم‌زمان به طور سنتی این عقیده در مدیریت دولتی وجود داشته است که کارکنان بخش دولتی، به ویژه در مقایسه با کارکنان بخش خصوصی، باید تا حد زیادی از طریق تمایل کمک به عموم مردم برانگیخته شوند (هوستون، ۲۰۰۵؛ بریور^۳، ۲۰۰۳). از همین رو، انگیزه‌ی اصلی افراد برای پیوستن به بخش عمومی و تفاوت آن با انگیزه‌ی کارکنان بخش خصوصی، موضوعی است که تلاش‌های متعددی پیرامون آن صورت گرفته است. از یک سو، «شمیر^۴» نارسائی‌های نظریه‌های سنتی انگیزش را به هنگام کاربرد آن‌ها در سازمان‌های غیرانتفاعی و عمومی مورد انتقاد قرار می‌دهد و تکیه‌ی بیش از حد این نظریه‌ها بر مفروضات فردگرایانه و عافیت‌طلبانه^۵ را یک محدودیت عمده تلقی می‌کند (شمیر، ۱۹۹۱) و از سوی دیگر، «رینی^۶» در بررسی تفاوت‌های بین انگیزه‌های کارکنان بخش خصوصی و عمومی به این نتیجه رسیده است که کارکنان عمومی علاقه و تمایل بیشتری به اهداف فداکارانه و ایدئولوژیک دارند (رینی، ۱۹۸۲).

یکی از نظریه‌های انگیزشی که در دو تا سه دهه‌ی اخیر در ادبیات مدیریت دولتی مورد توجه واقع شده است، الگوی انگیزه‌ی خدمت عمومی^۷ (PSM) است که توسط «پری^۸» در سال ۱۹۹۰ مطرح شده است. اساس این نظریه بر این نکته استوار است که کارکنان بخش عمومی، عوامل یا ابعاد انگیزشی متفاوتی از کارکنان بخش خصوصی دارند. این الگو در پاسخ به این سؤال که چه عواملی افراد را بر می‌انگیزاند تا به مشاغل

-
1. Coursey & Pandey
 2. Houston
 3. Brewer
 4. Shamir
 5. Individualistic-Hedonistic Assumption
 6. Rainey
 7. Public Service Motivation
 8. Perry

عمومی روی آورند، چهار مؤلفه یا عامل شامل: تمایل به شرکت در خط‌مشی‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی و ایثار و فداکاری را مطرح می‌سازد (پری و وایز، ۱۹۹۰). در عین حال، دانشمندان و اهل حرفه‌ی سازمان و مدیریت همواره مایل به داشتن کارکنانی با انگیزه و تعهد بالا بوده‌اند. این علاقه از عقاید و شواهد تجربی مبنی بر این که داشتن نیروهای کاری برانگیخته و متعهد، منافع فراوانی در بر دارد، نشأت گرفته است (میر و دیگران^۱، ۲۰۰۴). به این ترتیب، بررسی انگیزه‌ی مدیران و کارکنان به ویژه در بخش دولتی و رابطه‌ی آن با رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان از اهمیت زیادی برخوردار است.

در این مقاله تلاش شده است با استفاده از الگوی انگیزه‌ی خدمت عمومی «پری»، میزان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان و رابطه‌ی آن با خشنودی و تعهد سازمانی آنان بررسی شود. بنابراین، سنجش مفهوم انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران شهر کرمان و رابطه‌ی آن با عوامل خشنودی و تعهد سازمانی آنان، هدف اصلی این مقاله را تشکیل می‌دهد و سؤال اصلی این است: چه رابطه‌ای بین انگیزه خدمت عمومی مدیران شهر کرمان و خشنودی و تعهد سازمانی آنان وجود دارد؟

در ادامه نیز پس از بررسی مفاهیم «انگیزه خدمت عمومی»، «خشنودی از شغل»، «تعهد سازمانی» و رابطه‌ی بین آنها، روش‌شناسی تحقیق تشریح می‌شود و به دنبال آن یافته‌های پژوهش، بررسی و نتیجه‌گیری از مطالب بیان می‌شود.

مباحث نظری

در این بخش از مقاله، بار معنایی و پیشینه‌ی مفاهیم محوری مورد نظر نویسندگان که عبارتند از: انگیزه‌ی خدمت عمومی، خشنودی از شغل و تعهد سازمانی و روابط بین این سه مفهوم به ترتیب و به اختصار مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۱. انگیزه خدمت عمومی

مفهوم انگیزه‌ی خدمت عمومی (PSM) که اولین بار به طور عمده توسط «پری» و «وایز» در دهه‌ی ۱۹۹۰ مورد توجه قرار گرفت؛ برای تشریح تفاوت‌های انگیزشی بین کارکنان بخش‌های عمومی و خصوصی به کار رفته است. مفهوم اولیه‌ی انگیزه‌ی خدمت عمومی در تحقیقات بوخانان (۱۹۷۵)، رینی (۱۹۸۲) و ویتمر (۱۹۹۱) توسعه‌ی بیش‌تری یافت. در سال ۱۹۹۰ پری و وایز، انگیزه‌ی خدمت عمومی را به عنوان «تمایل فردی برای پاسخ‌گویی به انگیزه‌هایی که اساساً یا منحصرأً در نهادها و سازمان‌های عمومی ریشه دارند» تعریف کردند (پری و وایز، ۱۹۹۰).

مفهوم انگیزه‌ی خدمت عمومی مبتنی بر این ایده است: انجام وظایف شغلی که منجر به افزایش منافع عمومی شود و برای دیگران نیز مفید و سودمند باشد؛ فی‌نفسه برای کارکنان دولت، مشوق و ترغیب‌کننده است. نظریه‌ی انگیزه‌ی خدمت عمومی چنین فرض می‌کند که برخی از مدیران و کارکنان دولتی با انگیزه‌هایی به جز منافع فردی مانند: دلسوزی، انجام وظیفه‌ی شهروندی، فداکاری و ایثار، به مشاغل دولتی علاقه‌مند هستند و از این طریق ترغیب می‌شوند. بر همین اساس، پری انگیزه‌ی خدمت عمومی را در قالب یک الگوی چهار مؤلفه‌ای بیان کرده است. این مؤلفه‌ها عبارتند از: تمایل به خط‌مشی‌گذاری عمومی^۱، تعهد به منافع عمومی^۲، دلسوزی^۳، ایثار و فداکاری^۴ (پری، ۱۹۹۶).

پری در ادامه‌ی تحقیقات خود در سال ۱۹۹۶، ضمن طراحی پرسشنامه‌ی سنجش انگیزه‌ی خدمت عمومی با مطالعه‌ی تجربی به بررسی اولویت‌های تشویقی مدیران سازمان‌های دولتی پرداخت. وی در این مرحله دو بعد «انجام وظایف شهروندی» و «عدالت اجتماعی» را به موضوع انگیزه‌ی خدمت عمومی اضافه کرد. پری با مرور ادبیات نظری و نیز با تمرکز بر گروه‌هایی از دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، این مقیاس را که در ابتدا دارای ۴۳

1. Attraction to Policy Making
2. Commitment to the Public Interests
3. Compassion
4. Self- Sacrifice

شاخص یا گزاره بود، به وجود آورد. این گزاره‌ها به مؤلفه‌های شش‌گانه‌ی خدمت عمومی مربوط می‌شدند. این مؤلفه‌ها عبارت بودند از: تمایل به خط‌مشی‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، انجام وظیفه‌ی شهروندی، عدالت اجتماعی، دلسوزی، و ایثار و فداکاری (همان). در نهایت، پری با انجام مطالعات بیش‌تر و بررسی روایی و پایایی این مقیاس، مفهوم انگیزه‌ی خدمت عمومی را در قالب ۴ مؤلفه و ۲۸ شاخص، قابل‌سنجش و اندازه‌گیری ساخت. ابعاد و شاخص‌های مفهوم انگیزه‌ی خدمت عمومی در جدول (۱) مشاهده می‌شود. لازم به یادآوری است که در این مقاله برای سنجش میزان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران جامعه آماری از این پرسشنامه استفاده شده است.

جدول ۱. ابعاد و شاخص‌های انگیزه‌ی خدمت عمومی

مفهوم	ابعاد	شاخص‌ها
انگیزه‌ی خدمت عمومی	تمایل به خط‌مشی‌گذاری	۱. نگرش مثبت به عالم سیاست؛ ۲. احترام به مدیران سیاست‌گذار؛ ۳. قائل به رفتار اخلاقی برای سیاست‌گذاران؛ ۴. قائل به عدم بده و بستان توسط سیاست‌گذاران؛ ۵. توجه به سیاست‌گذاران.
	تعهد به منافع عمومی	۱. عدم ترجیح منافع فردی به منافع جمعی؛ ۲. توجه به رویدادهای جامعه؛ ۳. تواضع در ارائه‌ی خدمات؛ ۴. اهمیت داشتن خدمت عمومی برای فرد؛ ۵. ارائه‌ی بهترین خدمات برای جامعه؛ ۶. تقدم تعهد به خدمت عمومی نسبت به تعهد به سرپرست؛ ۷. انجام خدمت عمومی به عنوان یک وظیفه.
	دلسوزی	۱. انجام کار بدون چشم‌داشت؛ ۲. قائل بودن نقش حیاتی برای بسیاری از برنامه‌های اجتماعی؛ ۳. توجه به مشکلات افراد؛ ۴. خوشحالی از رفاه هم‌وطنان؛ ۵. توجه به آسایش کسانی که حتی آنان را نمی‌شناسیم؛ ۶. توجه به وابستگی آحاد جامعه به یکدیگر؛ ۷. دوست داشتن افرادی که به ناتوانان کمک می‌کنند؛ ۸. پشتیبانی از برنامه‌های عمومی.

ادامه جدول ۱

مفهوم	ابعاد	شاخص‌ها
	فداکاری / ایثار	۱. اهمیت دادن به موفقیت‌های اجتماعی به جای موفقیت‌های فردی؛ ۲. باور به خدمت عمومی به جای خدمت فردی؛ ۳. تقدم اجرای ایده‌های خوب بر کسب درآمد؛ ۴. انجام بسیاری از کارها به خاطر انگیزه‌های فرافردی؛ ۵. داشتن احساس خوب در انجام خدمات عمومی رایگان؛ ۶. افراد باید چیزی بیش‌تر از آن‌چه که از جامعه دریافت می‌کنند به جامعه ارائه دهند؛ ۷. قبول مخاطره از دست دادن منافع فردی در کمک به دیگران؛ ۸. تحمل رنج در ارائه‌ی خدمات اجتماعی.

منبع: (پری، ۱۹۹۶)

اگر چه مطالعات زیادی وجود مفهوم انگیزه‌ی خدمت عمومی را تأیید کرده‌اند؛ اما این مطالعات، تنها در کشورهای معدودی از جمله ایالات متحده (کروسون، ۱۹۹۷؛ پری، ۱۹۹۶؛ کمیلری، ۲۰۰۷؛ هوستون، ۲۰۰۰ و ۲۰۰۵)، فرانسه و هلند (واندنابیل^۳ و دیگران، ۲۰۰۴)، استرالیا (تیلور، ۲۰۰۷)، انگلیس و آلمان (واندنابیل و دیگران، ۲۰۰۶)، کره (کیم، ۲۰۰۶) و چین (لیو^۶ و دیگران، ۲۰۰۸) صورت گرفته است و بر اساس نتایج جست‌وجوی محققین، تحقیقی یافت نشد که به طور مشخص به انگیزه‌ی خدمت عمومی در ایران صورت گرفته باشد. پس این مقاله به مطالعه‌ی انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران شهر کرمان می‌پردازد که بر مبنای ادبیات نظری موضوع، فرضیه‌ی اول پژوهشی به شرح زیر است:

فرضیه اول: میزان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان بالاتر از متوسط است.

1. Crewson
2. Camilleri
3. Vandenabeele
4. Taylor
5. Kim
6. Liu

۲. خشنودی از شغل

دانشمندان در طول چند دهه‌ی گذشته، توجه ویژه‌ای به موضوع خشنودی از شغل یا به عبارت دیگر، رضایت شغلی^۱ معطوف داشته‌اند، به طوری که برخی آن را به عنوان فراوان‌ترین متغیر مورد مطالعه در تحقیقات مربوط به سازمان توصیف کرده‌اند (لیو و دیگران، ۲۰۰۸). خشنودی از شغل، میزان احساس مثبت یک شخص نسبت به شغل خویش است. در واقع، این مفهوم یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار می‌باشد (شرمرهون، ۱۳۷۸: ۴۲). به عبارت دیگر، کسی که خشنودی بیش‌تری از شغل خود دارد، نسبت به آن شغل یا کار نگرشی مثبت خواهد داشت؛ اما کسی که از شغل خود خشنود نیست، طبعاً نگرشی منفی نسبت به آن شغل خواهد داشت (رایبیز، ۱۳۸۷: ۴۶).

۳. تعهد سازمانی

یکی دیگر از نگرش‌های مهم سازمانی که مورد توجه محققان رفتار سازمانی قرار گرفته، تعهد سازمانی^۲ است. تعهد سازمانی، نوعی نگرش است که فرد بر اساس آن نسبت به یک سازمان خاص احساس هویت و وابستگی می‌کند (کیم، ۲۰۰۵). به عبارت دیگر، تعهد سازمانی به عنوان میزان احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان تعریف شده است (مودی، استیرز و پورتر^۳، ۱۹۷۹). از نظر مفهومی تعهد سازمانی حداقل با سه مؤلفه قابل تشخیص است:

الف. تعهد سازمانی، اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان را منعکس می‌نماید.

ب. تعهد بر رفتار کارکنان سازمان در جهت تحقق اهداف جمعی تأثیر می‌گذارد.

پ. تعهد سازمانی، تمایلی عمیق برای ادامه‌ی عضویت فرد در سازمان ایجاد می‌کند (پول و پول^۴، ۲۰۰۷).

تعهد سازمانی مدیران سازمان‌های دولتی و رابطه‌ی آن با انگیزه‌ی آنان برای خدمت عمومی از آن‌جا اهمیت می‌یابد که بدانیم وابستگی احساسی و روانی آنان به

1. Job Satisfaction
2. Organizational Commitment
3. Mowday, Steers & Porter
4. Pool & Pool

سازمان‌های خود، ممکن است باعث مشارکت آنان برای تحقق بیش‌تر اهداف عمومی گردد. مدیران دولتی با تعهد سازمانی قوی‌تر، ضمن تلاش بیش‌تر به خاطر سازمان، به طور داوطلبانه و بدون چشم‌داشت ویژه‌ای، برای افزایش کمیت و کیفیت عملکرد شغلی خود راه‌هایی را جست‌وجو می‌کنند (کیم، ۲۰۰۶).

۴. رابطه‌ی انگیزه‌ی خدمت عمومی، خشنودی و تعهد سازمانی

بررسی مطالعات پیشین نشان می‌دهد که انگیزه‌ی خدمت عمومی با رفتارها، نگرش‌ها و پیامدهای شغلی مهم ارتباط دارد. بر اساس نتایج این تحقیقات، انگیزه‌ی خدمت عمومی با عملکرد در هر دو سطح فردی (آلونسو و لويس، ۲۰۰۱) و سطح سازمانی (رینی و اشتینبرگ، ۱۹۹۹؛ کیم، ۲۰۰۵)، میزان جابه‌جایی، غیبت و خشنودی از شغل (کیم، ۲۰۰۵؛ لیو و دیگران، ۲۰۰۸؛ برایت، ۲۰۰۸)، قصد کارکنان و مدیران برای ماندن در بخش دولتی (برایت، ۲۰۰۸)، تشریفات زائد اداری، اصلاحات اداری و اختیار سلسله مراتبی (موینیان و پاندی، ۲۰۰۷)، بهبود بهره‌وری، بهبود فعالیت‌های مدیریت، پاسخ‌گویی و اعتماد در دولت (برور، سلدن و فیسر، ۲۰۰۰) و حتی نگرش‌های فرا سازمانی مانند: گذشت، خدمت به مردم و مشارکت سیاسی (برور و سلدن، ۱۹۹۸؛ برور و سلدن، ۲۰۰۰) رابطه‌ی معنی‌داری را نشان می‌دهد.

آن گونه که یافته‌های تحقیقات پیشین نشان می‌دهند، عوامل بسیاری بر خشنودی از شغل مؤثرند؛ اما قابل توجه‌ترین آن‌ها ویژگی‌های درونی شغل است (ساری و جاج، ۲۰۰۴). برخی از نویسندگان با رویکرد کیفی پیشنهاد کرده‌اند که تحقیق درباره‌ی خشنودی از شغل باید بر مبنای ارزیابی انتظارات، نیازها، انگیزه‌ها و شرایط کاری صورت پذیرد (بوسینگ^۶ و دیگران، ۱۹۹۹). از همین رو، مقاله حاضر به بررسی رابطه‌ی انگیزه‌ی خدمت عمومی و خشنودی از شغل در قالب فرضیه زیر می‌پردازد:

1. Alonso & Lewis
2. Rainey & Steinberg
3. Bright
4. Moynihan & Pandey
5. Brewer, Selden & Facer
6. Bussing

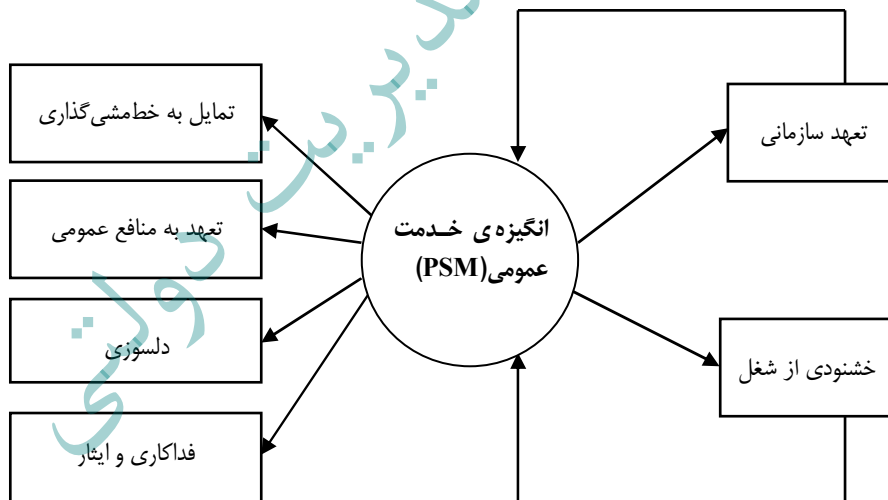
فرضیه دوم: بین انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران دولتی کرمان و خشنودی از شغل آنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

بر اساس مطالعات دیگر، انگیزه‌ی خدمت عمومی به عنوان عامل پیش‌بینی کننده‌ای برای تعهد سازمانی افراد تأیید شده است (تیلور، ۲۰۰۷؛ کمپلری، ۲۰۰۶؛ کیم، ۲۰۰۵). این تحقیقات نشان داده‌اند که کارکنان دارای نمره‌ی انگیزه‌ی خدمت عمومی بالاتر، رضایت بیشتری از شغل‌شان دارند، نسبت به سازمان‌های خود متعهدترند و در مقایسه با سایر کارکنان، اثربخش‌تر و بهره‌ورتر هستند. بنابراین، فرضیه‌ی سوم مقاله به شرح زیر بیان می‌شود:

فرضیه سوم: بین انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران دولتی کرمان و تعهد سازمانی آنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

شکل (۱) نشان‌دهنده‌ی الگوی مفهومی تحقیق است که در آن مفاهیم اصلی و روابط بین آن‌ها بر اساس فرضیه‌های پژوهشی نشان داده شده است.

شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش



منبع: برگرفته از (پری، ۱۹۹۶؛ مقیمی، ۱۳۷۷)

روش‌شناسی

این مقاله برگرفته از تحقیقی است که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی است. داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز آن از دو طریق: تحقیق کتابخانه‌ای و تحقیق میدانی و نیز با ابزار پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران سطوح عالی، میانی و عملیاتی سازمان‌های دولتی شهر کرمان است که جمعاً ۶۹۲ نفر هستند که از بین آن‌ها تعداد ۱۲۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. برای گردآوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. لازم به یادآوری است که جامعه آماری به دو طبقه مدیران عالی و مدیران میانی و عملیاتی تقسیم شده‌اند و سپس با نسبت‌های معین و به طور تصادفی ساده، تعدادی از مدیران به عنوان نمونه آماری انتخاب و پرسشنامه‌ها در میان آنان توزیع گردید. جدول (۲) نشان‌دهنده تعداد آحاد جامعه و نمونه‌ی مربوط است.

جدول ۲. تعداد نمونه‌ها در هر طبقه

نماد	طبقه مدیران عالی	طبقه مدیران میانی	طبقه مدیران عملیاتی	جمع
N_k (تعداد افراد در هر گروه جامعه)	۷۸	۱۶۳	۴۵۱	$N=۶۹۲$
$P_k=N_k/N$ (نسبت افراد در هر گروه جامعه)	۱۱٪	۲۳٪	۶۶٪	۱۰۰٪
$N_k=P_k*n$ (تعداد افراد نمونه در هر گروه)	۱۴	۲۹	۸۰	$n=۱۲۳$

ابزار گردآوری اطلاعات تحقیق (پرسشنامه) از چهار بخش تشکیل شده است. بخش اول در برگیرنده مشخصات فردی پاسخ‌گویان از قبیل: جنسیت، مقطع تحصیلی، سن و سابقه‌ی کاری است. بخش دوم شامل سؤالات انگیزه‌ی خدمت عمومی (PSM) است که توسط پری و وایز (۱۹۹۰) طراحی شده است و تعداد ۲۴ سؤال را شامل می‌شود. بخش

سوم، سؤالات سنجش خشنودی از شغل را شامل می‌شود که توسط «مارتین جی گانون» مطرح شده است. این پرسشنامه دارای ۳۷ گویه است (مقیمی، ۱۳۷۷: ۳۹۸). بخش چهارم نیز به سؤالات تعهد سازمانی^۱ (OCQ) اختصاص دارد که توسط مودی، استیرز و پورتر طراحی شده است. این پرسشنامه دارای ۱۵ گویه است (همان، ص ۴۰۳). از تعداد ۱۵۰ پرسشنامه توزیع شده بین مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان، تعداد ۱۲۳ پرسشنامه برگشت داده شد.

اگرچه روایی و پایایی پرسشنامه‌ها توسط ارائه دهندگان آن‌ها تأیید شده است؛ اما در این پژوهش با استفاده از روایی صوری، اعتبار پرسشنامه مجدداً بررسی شده و پایایی آن نیز با استفاده از روش سازگاری درونی سؤالات پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفته است. سؤالات مربوط به انگیزه‌ی خدمت عمومی با آلفای کرونباخ ۰/۷۶۲ درصد، سؤالات خشنودی از شغل با آلفای کرونباخ ۰/۹۳۶ درصد و سؤالات تعهد سازمانی نیز با آلفای کرونباخ ۰/۷۳۸ درصد، از پایایی قابل قبولی برخوردار بودند.

یافته‌های تحقیق

همان گونه که قبلاً بیان شد، هدف این مقاله سنجش میزان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان (بر اساس الگوی پری) و رابطه‌ی آن با خشنودی از شغل و تعهد سازمانی است. در این راستا، ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌ی آماری مورد بررسی قرار گرفت که خلاصه‌ی آن در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول ۳. خلاصه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌ی آماری

میانگین سوابق به سال		تحصیلات			میانگین سنی	جنس	
مدیریتی	خدمتی	بالتر از کارشناسی	کارشناسی	پایین‌تر از کارشناسی	۴۱ سال	زن	مرد
۵	۱۷	۰/۴۶	۰/۶۸	۰/۰۶			۰/۰۷

1. Organizational Commitment Questionnaire

همان گونه که جدول (۳) نشان می‌دهد، از میان پاسخ دهندگان ۷ درصد زن و ۹۳ در صد مرد بودند و میانگین سنی پاسخ دهندگان ۴۱ سال بود که بیش‌ترین فراوانی (۳۵/۲ درصد) بین ۳۰ تا ۴۰ سال وجود داشت. از ۱۲۳ نفر نمونه‌ی انتخابی ۶٪ دیپلم و فوق دیپلم، ۶۸٪ کارشناس و ۲۶٪ کارشناس ارشد و دکترا بودند. در میان پاسخ دهندگان، از لحاظ سابقه‌ی خدمت، بیش‌ترین فراوانی در دامنه‌ی بین ۱۵ تا ۲۰ سال و از لحاظ سابقه‌ی مدیریتی در دامنه‌ی زیر ۵ سال بود.

با توجه به فرضیات تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی اسپیرمن برای بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته، استفاده گردید و در تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزار آماری SPSS 18 کمک گرفته شد. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق در ادامه، مورد بررسی قرار می‌گیرد. همان گونه که قبلاً بیان شد، فرضیه‌ی اول تحقیق بیانگر آن است: «انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان بالاتر از متوسط است.» بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون میانگین یک جامعه (آزمون T) که در جدول (۴) نشان داده شده است؛ سطح معنی‌داری آزمون (۰/۰۰۰) کوچک‌تر از میزان خطا (۰/۰۵) است؛ لذا می‌توان چنین نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه‌ی H_0 رد می‌شود. یعنی می‌توان ادعا کرد که «انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان بالاتر از متوسط است.»

جدول ۴. نتایج آزمون میانگین یک جامعه

آماره T	سطح معنی‌داری	میزان خطا	نتیجه آزمون
۲۹/۴۸۵	۰/۰۰۰	۰/۰۵	رد فرضیه H_0

فرضیه‌ی دوم تحقیق بیانگر این بود که «بین انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی و رضایت شغلی آنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.» در جدول (۵)

مشاهده می‌شود از آن‌جا که سطح معنی‌داری آزمون (۰/۳۱۷) بیش‌تر از میزان خطاست؛ لذا می‌توان نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه H_0 تأیید و فرضیه پژوهشی رد می‌شود. بنابراین، می‌توان ادعا کرد که «بین انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان و رضایت شغلی آنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود ندارد.»

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی انگیزه‌ی خدمت عمومی و تعهد سازمانی

متغیر	شاخص	رضایت شغلی
انگیزه‌ی خدمت عمومی	ضریب همبستگی اسپیرمن	۰/۰۹۱
	سطح معنی‌داری	۰/۳۱۷

نتیجه‌ی آزمون فرضیه‌ی سوم بیانگر آن است که «بین انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی و تعهد سازمانی آنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.» البته جدول (۶) گویای آن است. بر اساس جدول (۶) و با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون ($p < 0/05$, $r = 0/215$) فرضیه‌ی سوم تأیید و مشخص شد که میان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی و تعهد سازمانی آنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۶. نتایج آزمون همبستگی انگیزه‌ی خدمت عمومی و تعهد سازمانی

متغیر	انگیزه‌ی خدمت عمومی	تعهد سازمانی
انگیزه‌ی خدمت عمومی	ضریب همبستگی اسپیرمن	۰/۲۱۵*
	سطح معنی‌داری	۰/۰۱۶

* همبستگی در $p=0.05$ معنی‌دار است.

بحث و بررسی

مطالعه‌ی حاضر با هدف کلی بررسی میزان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان و رابطه‌ی آن با رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان صورت گرفته

است. تعداد ۱۲۳ نفر از مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان برای انجام یک پژوهش پیمایشی انتخاب شدند و نتایج نشان داد که میانگین انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی شهر کرمان در حد بالاتر از متوسط است. این نتیجه هم‌چنین نشان می‌دهد که در تأیید نظر لیو و همکارانش (۲۰۰۸) و لی (۲۰۰۸)، انگیزه‌ی خدمت عمومی، یک مفهوم قابل تعمیم است که می‌تواند در سازمان‌های دولتی یا عمومی مورد سنجش قرار گیرد (لیو و دیگران، ۲۰۰۸؛ لی، ۲۰۰۸).

وجود رابطه‌ی معنی‌دار میان انگیزه‌ی خدمت عمومی و تعهد سازمانی به عنوان یکی از نتایج این پژوهش تأیید شد که با یافته‌های تحقیقات متعددی در این زمینه سازگاری دارد (کروسون، ۱۹۹۷؛ بریور و دیگران، ۲۰۰۰؛ کیم، ۲۰۰۵؛ تیلور، ۲۰۰۷؛ کمپلری، ۲۰۰۶؛ وندنابیل و دیگران، ۲۰۰۶). به عبارت دیگر، بر اساس یافته‌های این تحقیق، هر چه انگیزه‌ی خدمت عمومی فرد بیش‌تر باشد، تعهد او به سازمان بیش‌تر خواهد شد.

اما بر خلاف انتظار، نتایج این تحقیق نشان‌دهنده‌ی عدم وجود رابطه‌ی معنی‌دار میان انگیزه‌ی خدمت عمومی و رضایت شغلی است؛ یعنی نمی‌توان گفت: هر چه انگیزه‌ی خدمت عمومی فرد بالا باشد؛ الزاماً رضایت شغلی بالاتری خواهد داشت. این نتیجه‌ی تحقیق با برخی از مطالعات انجام گرفته در این موضوع که نشان دادند کارکنان با انگیزه‌ی خدمت عمومی بالاتر، رضایت شغلی بیش‌تری نیز دارند (تیلور، ۲۰۰۷؛ کمپلری، ۲۰۰۶ و کیم، ۲۰۰۵)، هم‌خوانی ندارد. درباره‌ی فقدان رابطه‌ی بین انگیزه‌ی خدمت عمومی و رضایت شغلی در نمونه‌ی آماری مورد مطالعه شاید بتوان گفت که محدودیت اختیارات و عدم تناسب کافی بین مسئولیت و اختیار مدیران سازمان‌های دولتی ممکن است منجر به ایجاد چنین نتیجه‌ای شده باشد. هم‌چنین با توجه به این‌که برخی از احاد نمونه‌ی آماری در زمره‌ی مدیران موفق و برگزیده‌ی سال‌های پیش بوده و انگیزه‌ی خدمت عمومی بالاتری دارند، ممکن است بخشی از شرایط کاری و قوانین و مقررات حاکم بر سازمان را به عنوان مانع و رادع بروز نوآوری‌ها و ارائه‌ی خدمات بهتر به ارباب رجوع تلقی کنند و در این صورت ضمن برخورداری از انگیزه‌ی خدمت عمومی، از وضع موجود سازمان دولتی

راضی نباشند و این عدم رضایت می‌تواند به عامل محرکی برای ایجاد تغییر و بهبود در سازمان تبدیل شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

انگیزه‌ی خدمت عمومی به طور فزاینده‌ای در میان محققان و اهل حرفه‌ی مدیریت مورد توجه قرار گرفته (برایت، ۲۰۰۷) و سؤالات متعدد و جذابی را در حوزه‌ی مدیریت منابع انسانی مطرح ساخته است (مان، ۲۰۰۶). این در حالی است که بیش‌تر تحقیقات درباره‌ی این موضوع بر جوامع غربی تمرکز کرده‌اند (لیو و دیگران، ۲۰۰۸). این پژوهش با هدف بررسی میزان انگیزه‌ی خدمت عمومی مدیران سازمان‌های دولتی کرمان و رابطه‌ی آن با رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان انجام شده است. در تأیید ادبیات موضوع، نتایج حاکی از وجود رابطه‌ی معنی‌دار میان انگیزه‌ی خدمت عمومی و تعهد سازمانی بود؛ اما در عین حال بر خلاف انتظار، رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت عمومی و رضایت شغلی تأیید نگردید. در توجیه این ناسازگاری، می‌توان گفت که نارضایتی مدیران دارای انگیزه‌ی خدمت عمومی شاید دال بر نارسایی ساختارهای سازمانی بخش عمومی باشد که در آن مدیران با انگیزه از وضع موجود رضایت ندارند و بسیاری از منویات و ایده‌های جدید و نوآورانه‌ی خویش را نمی‌توانند عملی سازند. هم‌چنین می‌توان به موضوع تعمیم‌پذیری الگوی انگیزه‌ی خدمت عمومی ارائه شده توسط پری و وایز در بسترهای سازمانی متفاوت در جوامع مختلف پرداخت. به این ترتیب با ادعان به این که بستر تاریخی و زمینه‌های سازمانی نقش مهمی در درک و شناخت انگیزه‌ی خدمت عمومی ایفا می‌کنند (وندنابیل و دیگران، ۲۰۰۶؛ لیو و دیگران، ۲۰۰۸)، با توجه به این که این تحقیق تنها در یکی از استان‌های کشور اجرا شده است، نتایج آن را نمی‌توان به سازمان‌های دولتی سایر استان‌ها تعمیم داد. البته اگر مشابه این تحقیق در استان‌های دیگر اجرا شود به لحاظ تفاوت اقلیمی، اجتماعی و فرهنگی ممکن

است نتایج تا حدودی متفاوت باشد. بنابر این، پیشنهاد می‌شود، محققین آینده در تحقیقات خود از سایر استان‌های کشور نیز نمونه‌گیری کنند تا یافته‌ها با اتقان بیش‌تری قابل تعمیم به کل کشور باشد. هم‌چنین پیشنهاد می‌شود، با توجه به تفاوت‌های فرهنگی، سیاسی و سایر عوامل زمینه‌ای بین جوامع غربی و ایران، تحقیقاتی برای درک صحیح از انگیزه‌ی خدمت عمومی در بخش دولتی ایران انجام گیرد و یافته‌های آن با نتایج تحقیقات حاصل از سایر کشورها تطبیق داده شود. هم‌چنین رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت عمومی و سایر نگرش‌های شغلی و مؤلفه‌های سازمانی از قبیل: عملکرد فردی و سازمانی، اثربخشی و پاسخ‌گویی نیز در تحقیقات آتی قابل بررسی است.

از سوی دیگر، با توجه به رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت عمومی و تعهد سازمانی مدیران، پیشنهاد می‌شود، سازمان‌های دولتی در صدد شناخت و تقویت عوامل مؤثر بر انگیزه‌ی خدمت عمومی برآیند. هم‌چنین سازمان‌های عمومی باید توجه نمایند که انگیزه‌ی خدمت عمومی می‌تواند دامنه‌ی وسیع‌تری از مشوق‌ها و انگیزه‌ها را در مورد کارکنان و مدیران بخش دولتی فراهم آورد (لیو، ۲۰۰۹) و این مهم در بهبود مدیریت انگیزش در این سازمان‌ها نقش بسزایی خواهد داشت.

فهرست منابع

- رایبیز، ا. پ. (۱۳۸۷)؛ مبانی رفتار سازمانی، ترجمه‌ی ع. پارسائیان و س. م. اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- شرمهورن، ج. آ. (۱۳۷۸)؛ مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه‌ی م. ایران نژاد پاریزی و دیگران، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- مقیمی، س. م. (۱۳۷۷)؛ سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: ترمه.
- Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001); Public service motivation and job performance: evidence from the federal sector. **American Review of Public Administration** , 31 (2), 363-381.
- Brewer, G. A. (2003); Building social capital: Civic attitudes and behavior of public servants. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 13 (1), 5-25.
- Brewer, G. A., Selden, S. C. (1998); Whistle-blowers in the Federal Civil Service: new evidence of the public service ethic. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 8 (2), 554-571.
- Brewer, G. A., Selden, S. C. (2000); Why elephants gallop: assessing and predicting organizational performance in federal agencies. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 10 (3), 685-711.
- Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer, R. L. (2000); Individual conceptions of public service motivation. **Public Administration Review** , 60 (3), 254-264.
- Bright, L. (2007); Does person-organization fit mediate the relationship between public service motivation and the job performance of public employees?. **Review of Public Personnel Administration**, 27 (2), 361-379.
- Bright, L. (2008); Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? **American Review of Public Administration**, 38 (2), 149-161.
- Bussing, A.T., Bissels, T., Fuchs, v. and Perrar, K.M. (1999); A dynamic model of work satisfaction: Qualitative approaches. **Human Relations**, 52 (8), 999-1028.
- Camilleri, E. (2006); Toward developing an organizational commitment – public service motivation model for the Maltese public service employees. **Public Policy and Administration**, 21 (1), 63-84.

- Camilleri, E. (2007); Antecedents affecting public service motivation. **Personnel Review**, 36 (3), 356-377.
- Coursey, H. D., Pandey, K. S. (2007); Public service motivation measurement: Testing an abridged version of perry's proposed scale. **Administrtion and Society**, 39 (5), 547-568.
- Crewson, P. E. (1997); Public service motivation: building empirical evidence of incidence and effect. **Journal of Public Administration Research and Theory** , 7 (3), 499-518.
- Houston, D. J. (2000); Public service motivation: a multivariate test. **Journal of Public Administration Research and Theory** , 10 (5), 713-728.
- Houston, D. J.(2005); Walking the walk of public service motivation: public employees and charitable gifts of time, blood, and money. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 16 (1), 67-86.
- Kim, S. (2005); Individual-level factors and organizational performance in government organizations. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 15 (2), 245-262.
- Kim, S. (2006); Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. **International Journal of Manpower**, 27 (8), 722-740.
- Li, X. H. (2008); An empirical study on public service motivation and the performance of government employee in china. **Canadian Social Science** , 4 (2), 18-29.
- Liu, B., Tang, N., & Zhu, X. (2008); Public service motivation and job satisfaction in China. **International Journal of Manpower**, 29 (8), 684-699.
- Liu, B. (2009); Evidence of public service motivation of social worker in China. **International Review of Administrative Science**, 75 (2), 349-366.
- Mann, G. A. (2006); A motive to serve: Public service motivation in Human Resource Management and the role of PSM in the nonprofit sector. **Public Personnel Management**, 35 (1), 33-48.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004); Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. **Journal of Applied Psychology**, 89 (6), 991-1007.
- Moynihan, D. P., Pandey, S. K. (2007); The role of organizations in fostering public service motivation. **Public Administration Review**, 67 (1), 40-54.

- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979); The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14 (4), 224-247.
- Perry, J. L. (1996); Measuring Public Service Motivation: An assessment of construct reliability and validity. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 6 (1), 5-22.
- Perry, J. L. (1997); Antecedents of public service motivation. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 7 (2), 181-197.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990); The Motivational Bases of Public Service. **Public Administration Review**, 50 (3), 367-373.
- Pool, S &, Pool, B. (2007); A management development model: Measuring organizational commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization . **Journal of Management Development**. 26 (4), 353-369.
- Rainey, H. G. (1982); Reward preference among public and private managers: in search of the service ethic. **American Review of Public Administration**, 16 (2), 288-302.
- Rainey, H. G., & Steinberg, P. (1999); Galloping elephants: developing elements of theory of effective government organizations. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 9 (1), 1-32.
- Saari, L.M., & Judge, T.A. (2004); Employee attitudes and job satisfaction. **Human Resource Management**, 43 (3), 395-407.
- Shamir, B. (1991); Meaning, self and motivation in organizations. **Organization Studies** , 12 (2), 405-424.
- Taylor, J. (2007); The impact of public service motives on work outcomes in Australia: a comparative multi-dimensional analysis. **Public Administration**, 85 (4), 931-959.
- Vandenabeele, W., Scheepers, S., & Hondeghem, A. (2006); Public service motivation in an international comparative perspective: the UK and Germany. **Public Policy and Administration**, 21 (1), 13-32.
- Vandenabeele, W., Hondeghem, A., Maesschalck, J., Depre, R. (2004); " Values and motivation in public administration: public service motivation in an international comparative perspective ", **EGPA 2004 Annual Conference**, Administering the New Europe, Slovenia.