

رتبه‌بندی موانع انگیزه خدمت عمومی با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی (مورد مطالعه: گالری لوازم کادویی لوکس)

مریم خواجه*
دانشجوی کارشناسی مهندسی صنایع، مؤسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.

چکیده

انگیزه‌ی خدمت عمومی نیرویی برانگیزاننده است که افراد را به ارائه خدمات باارزش به شهروندان واداشته و تعیین‌کننده‌ای مهم در عملکرد سازمانی افراد می‌باشد. انگیزه خدمت، به دلیل اینکه رفتار کارکنان را در جهت خاصی سوق داده و بر کیفیت و کمیت فعالیت‌ها و میزان پیشرفت آنها تأثیرگذار است، بسیار اهمیت دارد. هدف مقاله حاضر، شناسایی و ارزیابی انواع موانع انگیزه خدمت عمومی بوده است. برای سنجش موانع انگیزه خدمت عمومی، چهار متغیر انزوای شغلی، عدم هویت حرفه‌ای، روزمرگی و ایستایی و نگرش‌های منفی شغلی، مورد نظر قرار گرفته است. پژوهش از نظر زمانی، یک تحقیق مقطعی به حساب می‌آید. گروه خبرگان پژوهش را کارمندان گالری لوازم کادویی لوکس تشکیل داده‌اند و داده‌ها توسط پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. همچنین برای ارزیابی و رتبه‌بندی انواع موانع انگیزه، خدمت عمومی از نرم‌افزار سوپردیسیژن استفاده شده است. روش تحقیق پژوهش تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) بوده است. نتایج حاکی از آن است که نگرش‌های منفی شغل بیشترین تأثیر را بر انگیزه خدمت عمومی داشته است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داده است روزمرگی و ایستایی، انزوای شغلی و عدم هویت حرفه‌ای؛ به ترتیب بیشترین اثر را بر انگیزه خدمت عمومی داشتند.

کلیدواژه‌ها: انگیزه خدمت عمومی، انزوای شغلی، عدم هویت حرفه‌ای، روزمرگی و ایستایی، نگرش‌های منفی شغلی

مقدمه

موضوع انگیزه‌ی خدمت عمومی کارکنان دولت، یکی از گسترده‌ترین چالش‌های اداره امور عمومی و مدیریت دولتی بوده و نیرویی برانگیزاننده است که افراد را به ارائه خدمات باارزش به شهروندان واداشته و تعیین‌کننده‌ای مهم در عملکرد سازمانی افراد می‌باشد به گونه‌ای که به عنوان انگیزه‌ای نوع‌دوستانه برای خدمت در راستای منافع نوع بشر توصیف می‌شود (نعمتی و همکاران، ۱۳۹۵؛ Petrovsky & Ritz, 2014).

تئوری انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی بر پایه این فرض و عقیده استوار است که، مدیران و کارکنان دولتی به وسیله تمایل به خدمت به عموم و انجام شغلی که منجر به ارتقاء منافع آنها می‌شود و برای عامه مردم مفید و سودمند می‌باشد، به خودی خود برای کارکنان دولت برانگیزاننده است. یا به عبارت دیگر، کارکنان در بخش عمومی با انگیزه‌هایی ماورای منافع شخصی مانند نگرانی درباره‌ی جامعه، حس دلسوزی، انجام وظیفه شهروندی، فداکاری و ایثار به مشاغل دولتی علاقه‌مند بوده و از این طریق برانگیخته می‌شوند؛ حسی که الزاماً در مدیران و کارکنان بخش خصوصی وجود ندارد. انگیزه کارکنان در بخش عمومی و خصوصی با هم متفاوت بوده است و عوامل متفاوتی باعث برانگیختن کارکنان در این دو بخش می‌شود. برخلاف شرکت‌های تجاری که بر مبنای سود و منفعت شخصی عمل می‌کنند، مبنای شکل‌گیری سازمان‌های دولتی، پیگیری منافع عمومی از طریق ارائه خدمات به عامه مردم و کلیه شهروندان است و همچنین کارمندان دولتی پاداش‌های درونی را در اولویت بالاتری از پاداش‌های بیرونی قرار می‌دهند (نوایی و همکاران، ۱۳۹۹؛ حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

در سال‌های اخیر، انگیزش کارکنان در بخش عمومی، مورد توجه پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است؛ زیرا ماهیت کار در بخش عمومی، نیاز به کارکنانی را ایجاب می‌کند که دغدغه خدمت به عموم مردم را داشته باشند و با این هدف، انگیزش یابند. چراکه انگیزه خدمت، عاملی است که رفتار کارکنان را در جهت خاصی سوق داده و بر کیفیت و کمیت فعالیت‌ها و میزان پیشرفت آنها تأثیرگذار است. همچنین ارتقاء انگیزه خدمت عمومی در کارکنان، نتایج مثبتی از جمله بهبود رضایت شغلی و عملکرد سازمانی، افزایش اثربخشی سازمان، چشم‌پوشی کارکنان بخش عمومی از منافع شخصی و یا در اولویت قرار دادن منافع دیگران در تعقیب منافع عمومی و خدمت به جامعه بزرگ‌تر را در پی دارد (امیرخانی و برهانی، ۱۳۹۶؛ Naff & Crum, 1997؛ Tahili, 2018؛ Paarlberg & Perry, 2007).

دولت وظایف و مسئولیت‌های خود را از طریق سازمان‌های دولتی تحقق می‌بخشد. به همین دلیل امروزه، بهبود وضعیت مؤسسات دولتی برای تمام کشورها به عنوان یک ضرورت پذیرفته شده است. تلاش‌ها برای بهبود عملکرد سازمان‌های عمومی تا حدی به توانایی در برانگیختن موفقیت‌آمیز کارکنان و مدیران بخش دولتی بستگی دارد، به همین دلیل سازمان‌های دولتی در راستای تقویت عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی، استراتژی‌های گوناگونی از جمله: هدف‌گذاری، استقلال کار، توسعه ارائه‌دهنده شغل و آموزش، ارزیابی عملکرد و پرداخت‌های مبتنی بر آن، تفویض اختیار و توسعه مهارت‌های رهبری را به کار گرفته‌اند. همچنین توجه به این عوامل و تفاوت‌های فردی کارکنان، مهم‌ترین موضوع‌هایی به شمار می‌روند که در بهره‌وری نیروی انسانی دارای اهمیت هستند (حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵؛ نوایی و همکاران، ۱۳۹۹؛ Paarlberg & Perry, 2007).

پیشینه تحقیق

در رابطه با موضوع تحقیق حاضر یعنی ارزیابی و رتبه‌بندی ریسک در زنجیره تأمین مطالعات متعددی در خارج و داخل کشور انجام شده است. در جدول ۱ به بعضی از آنها اشاره شده است.

جدول ۱

محققین	هدف	نتیجه	روش
(حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴)	ارتقاء انگیزه خدمت عمومی در بین کارکنان بخش دولتی	جامعه‌پذیری خانواده، جامعه‌پذیری مذهبی، هویت حرفه‌ای، ویژگی شغل، رابطه رهبر/ پیرو و وضعیت نقش بر انگیزه خدمت عمومی اثرگذار و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بی‌اثر.	توصیفی پیمایشی
(کاوند و دانشور عامری، ۱۴۰۰)	بررسی موانع و چالش‌های انگیزه خدمت عمومی	موانع سازمانی دربرگیرنده موانع رفتاری با ۵ مضمون، موانع ساختاری با ۶ مضمون، موانع شغلی با ۸ مضمون، موانع غیرسازمانی دربرگیرنده موانع فردی با ۶ مضمون و موانع محیطی-اجتماعی با ۴ مضمون	تحلیل مضمون با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا
(باقرزاده همایی و همکاران، ۱۴۰۰)	بهبود و تقویت انگیزه خدمت عمومی در سازمان‌های دولتی	تأثیرگذاری رهبری اصیل و خدمت‌گذار در ارتقاء انگیزه خدمت عمومی	نمونه‌گیری ساده تصادفی و کوکران
(بهرام‌زاده و همکاران، ۱۳۹۹)	تبیین مدل و بررسی رابطه بین عوامل سازمانی و غیرسازمانی با انگیزه در خدمات دولتی	رابطه معناداری بین شاخص‌های سازمانی و غیرسازمانی با انگیزش خدمت عمومی کارکنان وجود داشت	توصیفی هم‌بستگی

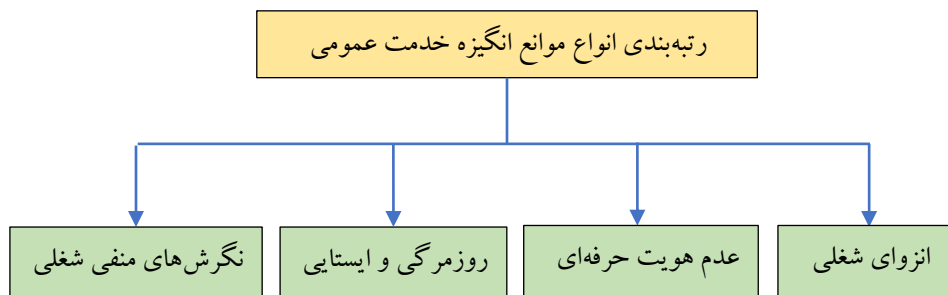
روش تحقیق

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از بعد ماهیت و روش، به دلیل اینکه به دنبال رتبه‌بندی موانع انگیزه خدمت عمومی است، توصیفی و از جهت اینکه به دنبال مدل‌سازی ذهن خبرگان می‌باشد، از نوع تصمیم‌گیری چندشاخصه (MADM) و از حیث زمانی از نوع تحقیقات مقطعی به‌شمار می‌آید. موانع انگیزه خدمت عمومی در مطالعه حاضر براساس تحقیق کاوند و دانشور عامری (۱۴۰۰)، تحت‌عنوان انواع موانع: مفاهیم، علل و پیامدها، شناسایی شدند. این موانع در جدول ۲، نشان داده شده است.

جدول ۲. انواع موانع انگیزه خدمت عمومی و متغیرهای آن (کاوند و دانشور عامری، ۱۴۰۰)

انواع موانع	ابعاد
انزوای شغلی	عدم همکاری و تعامل با همکاران عدم تعامل مدیران با زیرمجموعه عدم مشارکت در سازمان
عدم هویت حرفه‌ای	عدم دل‌بستگی به شغل عدم وظیفه‌مداری ارزشمند ندانستن شغل عدم کسب اعتبار و منزلت از شغل عدم آگاهی و تسلط بر شغل
روزمرگی و ایستایی شغلی	چالش‌برانگیز نبودن شغل عدم نوآوری و خلاقیت شغلی عدم استفاده از استعداد و توانایی به‌روز نبودن طراحی شغل
نگرش‌های منفی شغلی	عدم تعهد شغلی بی‌انگیزگی شغلی نارضایتی شغلی

نمودار سلسله‌مراتبی انواع موانع انگیزه خدمت عمومی براساس شکل ۱، به شکل زیر است.



شکل ۱

گروه خبرگان تحقیق حاضر متشکل از دو نفر از مدیران باسابقه سازمان الف بودند. ویژگی‌های گروه خبرگان در جدول ۳، نشان داده شده است.

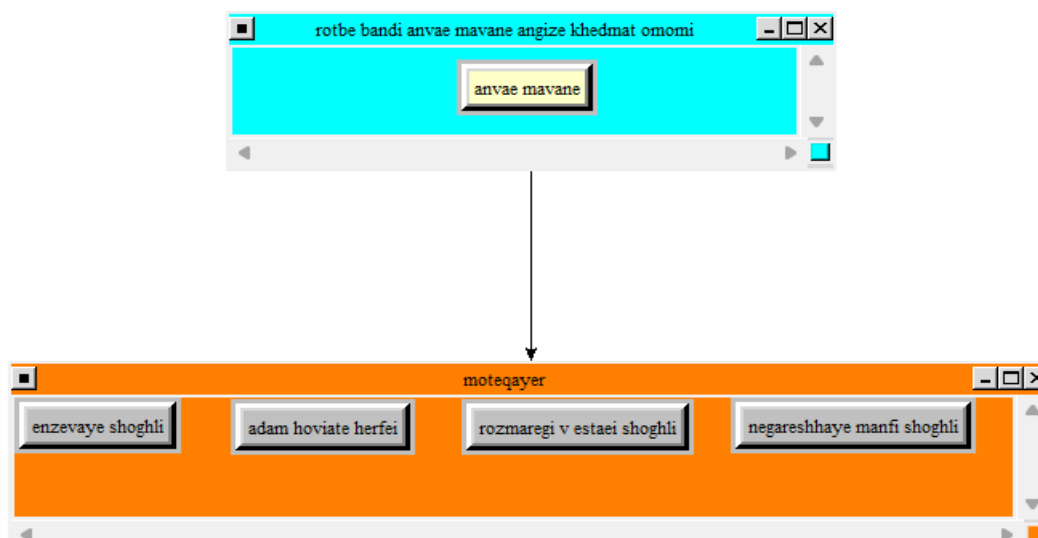
جدول ۳

خبره	جنس	سن	تحصیلات	سابقه کار	جایگاه سازمانی
اول	مرد	۳۸	دیپلم	۱۶	مدیر تولید و طراحی
دوم	مرد	۴۱	لیسانس	۲۰	مدیر فروش

اطلاعات لازم توسط پرسش‌نامه‌ای که براساس تکنیک تجزیه و تحلیل سلسله‌مراتبی تهیه شد، جمع‌آوری گردید و توسط نرم‌افزار سوپردیسیژن تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها

براساس نمودار سلسله‌مراتبی تحقیق، برای انجام روش مطالعه براساس تکنیک AHP، یک دسته مقایسات زوجی و در مجموع شش سؤال از خبرگان پرسیده شد و پس از ادغام با روش میانگین هندسی، وارد نرم‌افزار سوپردیسیژن شدند. شکل ۲، نمودار سلسله‌مراتبی تحقیق در نرم‌افزار سوپردیسیژن را نشان می‌دهد.



شکل ۲

جدول ۴، مجموعه مقایسات زوجی و نرخ ناسازگاری آنها را نشان می‌دهد. با توجه به آنکه تمامی نرخ‌های ناسازگاری مطالعه زیر یک‌دهم هستند، می‌توان بیان کرد که اطلاعات کسب‌شده از خبرگان از اعتبار کافی برخوردار است.

جدول ۴. مجموعه مقایسه زوجی و نرخ ناسازگاری

مجموعه مقایسات زوجی	تعداد سؤالات	نرخ ناسازگاری
مقایسه معیارها نسبت به هدف	۶	۰/۰۹۲۹۴

نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار سوپردیسیژن در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵

گروه	متغیرها	وزن	رتبه
موانع	انزوای شغلی	۰/۱۷۷۶۰۸	۳
	عدم هویت حرفه‌ای	۰/۱۶۵۷۴۷	۴
	روزمرگی و ایستایی	۰/۲۳۴۳۴۴	۲
	نگرش‌های منفی شغل	۰/۴۲۲۳۰۲	۱

نتیجه‌گیری

نتایج روش تجزیه و تحلیل سلسله‌مراتبی نشان می‌دهد که در گروه انواع موانع، متغیر نگرش‌های منفی شغل با وزن ۰/۴۲۲۳۰۲ در رتبه اول، روزمرگی و ایستایی با وزن ۰/۲۳۴۳۴۴ در رتبه دوم، انزوای شغلی با وزن ۰/۱۷۷۶۰۸ در رتبه سوم و عدم هویت حرفه‌ای با وزن ۰/۱۶۵۷۴۷ در رتبه چهارم قرار گرفته‌اند. طبق نتایج مقاله (حمیدزاده و همکاران، ۱۳۹۴) افرادی که هویت حرفه‌ای بالاتری دارند به مراتب انگیزه خدمت عمومی بیشتری را نیز دارا هستند. همچنین در ادامه نتایج آن مقاله آمده است که آن دسته از کارکنان شهرداری قم که خود را به منزله عضوی از خانواده شهرداری و خادم شهروندان تلقی می‌کنند، از انگیزه بالایی جهت حل مسائل شهروندان برخوردارند.

منابع

- امیرخانی، طیب، و برهانی، تهمینه. (۱۳۹۵). انگیزش کارکنان بخش عمومی: مطالعه تأثیر ویژگی‌های شغل و رفاه کارکنان. *انجمن علوم مدیریت ایران*، ۱۱(۴۱)، ۷۶-۹۰.
- حمیدی زاده، علی، رشید، علی اصغر، و سلطانی نژاد، نیما. (۱۳۹۵). شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی بر مبنای انگیزه خدمت محور، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان). *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۳(۲)، ۲۳۳-۲۵۰.
- خائف الهی، احمدعلی، دانایی فرد، حسن، و آذر، عادل. (۱۳۹۵). طراحی نظام انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی در بخش دولتی ایران با رویکرد خبره محور تفسیری. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۹(۳۲)، ۲۴-۵.
- نوائی، نیلوفر، واعظی، رضا، و سید نقوی، میر علی. (۱۳۹۹). ارتقاء انگیزه خدمت عمومی در پرتو عوامل سازمانی. *مدیریت منابع انسانی پایدار*، ۲(۲)، ۷-۲۸.

- Naff, K. C., & Crum, J. (1999). Working for America: Does public service motivation make a difference?. *Review of public personnel administration*, 19(4), 5-16.
- Paarlberg, L. E., & Perry, J. L. (2007). Values management: Aligning employee values and organization goals. *The American review of public administration*, 37(4), 387-408.

- Petrovsky, N., & Ritz, A. (2014, May). Public service motivation and performance: A critical perspective. In *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship* (Vol. 2, No. 1, pp. 57-79). Emerald Group Publishing Limited.
- Tahili, M. H. (2018). The Effect of Public Service Motivation on Integrated Administration Services at District Level of Government. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 25(2), 4.