

بررسی رابطه وضوح هدف با تعهد سازمانی و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه بین خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۱۲

کد مقاله: ۴۱۶۶۶

حمزه ترکمانی تمبکی^{۱*}، یونس دادی زاده سرخائی^۲،

مرضیه الیکایی^۳، محمد ترکمانی تمبکی^۴

چکیده

موضوع این تحقیق بررسی رابطه بین وضوح هدف با تعهد سازمانی و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان بوده است. این تحقیق به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق عبارت است از کلیه کارکنان سازمان یاد شده بالا که تعداد آن ها در سال ۱۴۰۰ به ۲۶۰ نفر بالغ گردیده است. ابزار گردآوری داده ها، چهار پرسشنامه استاندارد وضوح هدف، پرسشنامه استاندارد ساویر (۱۹۹۲) که شامل ۵ سوال می باشد، پرسشنامه انگیزه خدمت عمومی، پرسشنامه استاندارد پری (۱۹۹۶) که شامل ۵ سوال می باشد، پرسشنامه تعهد سازمانی، پرسشنامه استاندارد آلن و مایر و اسمیت (۱۹۹۳) که شامل ۳ سوال می باشد، پرسشنامه رفتارهای فرانش، پرسشنامه استاندارد بلفور و وچسلر (۱۹۹۶) که شامل ۳ سوال می باشد، بوده است. در این تحقیق برای پایایی سنجی پرسشنامه از شیوه آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS و شاخص CR با استفاده از نرم افزار LISREL استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از معادلات ساختاری و نرم افزار Lisrel انجام گرفته است. یافته های تحقیق نشان داد: بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی، بین وضوح هدف و تعهد سازمانی، بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی، بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش، بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: وضوح هدف، تعهد سازمانی، رفتارهای فرانش، انگیزه خدمت عمومی

۱- کارشناس ارشد زمین شناسی مهندسی، معاون طرح و برنامه، اداره کل آموزش و پرورش، هرمزگان، ایران (نویسنده مسئول)
Email: torkamani2788@gmail.com

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گرایش تحول، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سیرجان، ایران

۳- دانشجوی دکتری مهندسی کامپیوتر، گرایش نرم افزار، وزارت آموزش و پرورش، ایران

۴- کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دبیر آموزش و پرورش، هرمزگان، سیریک، ایران

۱- مقدمه

امروزه محیط‌های کسب و کار با چالش‌های گوناگونی از قبیل گسترده شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان، با نیاز به ارتباط بیشتر واحدهای سازمانی و ضرورت نظارت مستمر بر پیشرفت کارها و ... مواجه اند. بیکتون و همکاران^۱ (۲۰۰۸) رفتار شهروندی سازمانی را نوعی وضعیت مطلوب و بهینه می‌داند زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس سازمان را افزایش و از طرف دیگر نیاز به سازوکارهای کنترل پرهزینه رسمی در سازمان را کاهش می‌دهد. از انسان به عنوان شهروند سازمانی این توقع وجود دارد که رفتار کارکنان در سازمان به گونه‌ای باشد که بیش از الزامات نقش و فراتر از آن در خدمت اهداف سازمانی باشند (بیکتون و همکاران، ۲۰۰۸). اورگان رفتار شهروندی سازمانی را نوعی رفتار خودجوش و آگاهانه می‌داند که به صورت مستقیم از طریق سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی تقویت نمی‌شود، اما در مجموع اثربخشی و کارایی سازمانی را افزایش می‌دهد. منظور از خودجوش و آگاهانه بودن این رفتار، این است که ضرورت اجباری نقش مبتنی بر شرح شغل نیست، بلکه رفتاری است مبتنی بر انتخاب شخص که در صورت عدم انجام آن نیز تنبیهی به دنبال نخواهد داشت. رفتار شهروندی سازمانی معلمان به رفتارهای داوطلبانه و اختیاری آنان در مدارس که فراتر از الزامات رسمی و از پیش تدوین شده شغل معلمی آنان است، اطلاق می‌شود (آلیسا^۲، ۲۰۰۸). از طرفی تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، به لحاظ عاطفی به سازمان وابسته بوده، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد، تعهد سازمانی یک نگرش کاری است که مستقیماً با مشارکت کارکنان و تصمیم به ماندن آن‌ها در سازمان مرتبط است و به طور آشکار با عملکرد کاری مرتبط می‌باشد. تعهد سازمانی بیان‌کننده وابستگی کارکنان به سازمان می‌باشد. به عبارت دیگر تعهد به این بستگی دارد که افراد چگونه آن را درک می‌کنند و سازمان چگونه از افراد حمایت می‌کند. تعهد سازمانی ارتباط عاطفی با سازمان می‌باشد که به وسیله سه عامل مهم در نگرش افراد در سازمان توصیف می‌شود.

۱- تعیین هویت: درونی ساختن اهداف و ارزش‌های سازمان

۲- عضویت: فعالیت‌هایی که افراد به عنوان قسمتی از نقش هایشان انجام می‌دهند.

۳- وفاداری: احساس تعلق به سازمان

منابع انسانی از مهمترین عوامل تاثیرگذار بر موفقیت یا شکست یک سیستم اجتماعی است. این منابع انسانی هستند که ضامن بقاء، عامل تاثیرگذار و رمز موفقیت یک سیستم هستند، عامل منابع انسانی می‌تواند منابع فیزیکی و مادی را به هدر داده و اتلاف کند، از بین ببرد یا آن را بارور کند. انگیزش به طور کلی حالتی در افراد است که آنان را به انجام رفتار و عملی خاص متمایل می‌سازد. مدیران با شناخت انگیزش و انگیزه‌های آنان در تحقق اهداف سازمانی با کمک کارکنان به راحتی حرکت کنند و در انجام وظایف خود موفق باشند. نظریه‌های انگیزش به دو گروه کلی، نظریه‌های محتوایی و نظریه‌های فرایندی تقسیم می‌شوند. نظریه‌های محتوایی عوامل و محرک‌های ایجاد انگیزه را معین می‌سازد. نظریه‌های فرایندی بر جریان و فرایند انگیزش تاکید دارد به طور خلاصه به چگونگی و نحوه انگیزش افراد از نظر ادراکی می‌پردازد (الوانی، ۱۳۹۳).

یکی از تئوری‌های انگیزشی محتوایی که در دو تا سه دهه اخیر در ادبیات مدیریت دولتی مورد توجه واقع شده، الگوی انگیزه خدمت عمومی^۳ (PSM) می‌باشد که توسط «پری» در سال ۱۹۹۰ مطرح شده است. پری و وایز چهار بعد یا عامل شامل: تمایل به شرکت در خط مشی گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، و ایثار و فداکاری را مطرح می‌سازند (پری و وایز^۴، ۱۹۹۰). اساس این تئوری بر این استوار است که کارکنان بخش عمومی عوامل یا ابعاد انگیزشی متفاوتی از کارکنان بخش خصوصی دارند. این الگو در پاسخ به این سوال مطرح می‌شود که چه عواملی افراد را بر می‌انگیزاند تا به مشاغل عمومی روی آورند (فردوسی پور و منتظری، ۲۰۱۲). وضوح هدف از موضوعاتی است که امروزه مطالعات فراوانی روی آن انجام شده و توجه اندیشمندان بسیاری را به خود جلب کرده است، یکی از متغیرهای که می‌تواند سازمان‌ها را در تأمین اهداف یاری کند، شفافیت سازمانی است. با وجودی که شفافیت سازمانی موضوع تازه‌ای نیست، به مفهوم آن توجه زیادی نشده است و اکثر مطالعات در این زمینه، شفافیت سازمانی را در مفهوم افشای اطلاعات بررسی کرده‌اند. در مقاله حاضر، شفافیت سازمانی با ابعاد کامل‌تری در نظر گرفته شده است. موضوع سازمان شفاف نیازمند ترکیب گسترده‌ای از نگرش‌ها و ویژگی‌های مناسبی از فرهنگ مناسب است (فراهانی، ۱۳۹۲). باتوجه به اهمیت رفتارهای فراتر از نقش و تعهد سازمانی و نقش وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در آن، به دنبال پاسخ دادن به این سوال هستیم که آیا بین وضوح هدف با تعهد سازمانی و رفتارهای فرا نقش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه وجود دارد؟

۲- هدف تحقیق

تعیین رابطه بین وضوح هدف با تعهد سازمانی و رفتارهای فراتر از نقش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان

1 Becton et al.

2 Alicia

3 Public service motivation

4 Perry & Wise

۳- فرضیه های تحقیق

- بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین وضوح هدف و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

۴- روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع همبستگی است. این تحقیق کاربردی است زیرا نتیجه آن برای یک سازمان (اداره کل آموزش و پرورش مورد مطالعه) مورد استفاده قرار می گیرد. همچنین در تحقیقات همبستگی، هدف اصلی آن است که مشخص شود آیا بین دو یا چند متغیر کمی (قابل سنجش) رابطه ای وجود دارد و اگر رابطه وجود دارد، اندازه و حد آن چقدر است؟ (خاکی، ۱۳۸۳). به عبارت دیگر، چون در این تحقیق رابطه بین متغیرهای وضوح هدف، انگیزه خدمت تعهد سازمانی و رفتارهای فرانش مورد مطالعه قرار می گیرد، لذا تحقیق از نوع همبستگی است.

۴-۱- جامعه آماری و تعیین حجم نمونه

جامعه آماری این تحقیق عبارتست از کلیه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان که تعداد آنها در سال ۱۴۰۰ با توجه به جدول زیر به ۲۶۰ نفر بالغ گردیده است. به دلیل محدودیت جامعه آماری تمامی اعضای آن به عنوان نمونه انتخاب شد و به صورت سرشماری مورد مطالعه قرار گرفت.

۴-۲- ابزار جمع آوری داده ها

در این تحقیق از چهار پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شده است:

- (۱) پرسشنامه وضوح هدف، پرسشنامه استاندارد ساویر (۱۹۹۲) که شامل ۵ سوال می باشد.
 - (۲) پرسشنامه انگیزه خدمت عمومی، پرسشنامه استاندارد پری (۱۹۹۶) که شامل ۵ سوال می باشد.
 - (۳) پرسشنامه تعهد سازمانی، پرسشنامه استاندارد آلن و مایر و اسمیت (۱۹۹۳) که شامل ۳ سوال می باشد.
 - (۴) پرسشنامه رفتارهای فرانش، پرسشنامه استاندارد بلفور و وچسلا (۱۹۹۶) که شامل ۳ سوال می باشد.
- گزینه های هر چهار پرسشنامه برای پاسخ گویان به صورت (کاملاً موافقم، موافقم، نسبتاً موافقم، مخالفم، کاملاً مخالفم) طراحی شده است که امتیاز ۵ تا ۱ به آنها تعلق می گیرد. جداول ۱ تا ۴ متغیرهای تحقیق، ابعاد مربوطه و شماره سؤالات مربوط به هر کدام از ابعاد را نشان می دهد.

۵- روایی و پایایی ابزار جمع آوری داده ها

۵-۱- روایی پرسشنامه

برای تحلیل عاملی تاییدی پرسشنامه وضوح هدف، انگیزه خدمت عمومی، رفتارهای فرانش و تعهد سازمانی از روش روایی عاملی تاییدی استفاده شد.

جدول ۱- ابعاد و سؤالات وضوح هدف

ابعاد	تعداد سؤالات	شماره سؤالات
وضوح هدف	۵	۱-۵

جدول ۲- ابعاد و سؤالات انگیزه خدمت عمومی

ابعاد	تعداد سؤالات	شماره سؤالات
انگیزه خدمت عمومی	۵	۱-۴

جدول ۳- ابعاد و سؤالات تعهد سازمانی

ابعاد	تعداد سؤالات	شماره سؤالات
تعهد سازمانی	۳	۱-۳

جدول ۴- ابعاد و رفتارهای فرانش

ابعاد	تعداد سؤالات	شماره سؤالات
رفتارهای فرانش	۳	۱-۳

۵-۲- پایایی پرسشنامه

در این تحقیق برای پایایی سنجی پرسشنامه از شیوه آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS و شاخص CR^1 با استفاده از نرم افزار LISREL استفاده شد. در مدل معادلات ساختاری پس از مشخص نمودن میزان برازش مدل مورد بررسی، باید میزان پایایی مربوط به هر بعد، سازه و یا مدل را مورد ارزیابی قرار داد. شاخص CR در مدل معادلات ساختاری با استفاده از فرمول زیر محاسبه می‌گردد که در صورتی که این مقدار بالاتر از ۰٫۷ باشد مدل ایجاد شده شما از برازش مناسبی برخوردار می‌باشد (فرونل و لارکر^۲، ۱۹۸۱). شاخص CR با استفاده از فرمول ۱ محاسبه می‌گردد.

$$p_c = \frac{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2}{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2 + (\sum_{i=1}^n \sigma_i)} \quad (1)$$

در این پژوهش برای محاسبه پایایی پرسشنامه، ابتدا پرسشنامه اولیه بین ۴۰ نفر از اعضای نمونه توزیع شد و بعد از جمع‌آوری اولیه داده‌ها، با استفاده از نرم افزار آماری SPSS، آلفای کرونباخ و همچنین با استفاده از نرم افزار لیزرل شاخص CR پایایی متغیرها محاسبه گردید. شایان ذکر است از آلفای کرونباخ برای ارزیابی سازگاری درونی سنجه استفاده می‌شود به طور سرانگشتی مقدار بزرگتر از ۰/۸ آن کاملاً مناسب قلمداد می‌شود. هر چند در بسیاری از پژوهشها آلفای بالای ۰/۷ را نیز مقبول می‌دانند (هاریس و هاریس^۳، ۲۰۰۷).

۵-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر، با توجه به ماهیت فرضیه‌ها و نوع متغیرها از آزمون‌های آماری استفاده شده است. در این بررسی از روش‌های موجود در آمار توصیفی نظیر جداول توزیع فراوانی مطلق، میانگین جهت بررسی و مقایسه اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه و در بخش آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل و همچنین برای تحلیل عاملی و الگوسازی معادلات ساختاری نرم‌افزار Amos مورد استفاده قرار گرفت. پژوهش‌ها نشان می‌دهد در کاربرد مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر با استفاده از دو نرم افزار Lisrel, Amos با هم تفاوت معناداری ایجاد نمی‌کنند. بنابراین کاربر می‌تواند به جای استفاده از لیزرل از نرم افزار آموس استفاده نماید. اما شاخص‌هایی که هر کدام ارائه می‌دهند متفاوت است. علاوه بر این نرم افزار لیزرل کاربرد های دیگری دارد که آموس فاقد آن است به عنوان مثال ضرایب همبستگی دو رشته ای و چند رشته ای فقط از طریق نرم افزار لیزرل قابل دستیابی است. این نرم افزار با استفاده از همبستگی و کوواریانس بین متغیرهای اندازه گیری شده، می‌تواند مقادیر بارهای عاملی، واریانسها و خطاهای متغیرهای مکنون را برآورد یا استنباط کند، و از آن می‌توان برای اجرای تحلیل عاملی اکتشافی، تحلیل عاملی مرتبه دوم، تحلیل عاملی تاییدی و همچنین تحلیل مسیر (مدل یابی علی با متغیرهای مکنون) استفاده کرد (ابارشی و حسینی، ۱۳۹۰: ۳۹).

۶- تحلیل توصیفی داده های تحقیق

۶-۱- توصیف کمی متغیر های تحقیق

در این قسمت مقادیر شاخص های وضوح هدف، انگیزه خدمت عمومی، تعهد سازمانی، رفتارهای فراتر از نقش در جدول ۵ ذکر شده است.

جدول ۵- مقادیر شاخص های توصیفی در خصوص متغیر های تحقیق

متغیر	تعداد	میانگین	میان	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشدگی	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
وضوح هدف	۲۴۳	۳٫۴۴۹	۴	۰٫۶۳۸۴۱	۰٫۴۰۸	-۰٫۰۳۷	۰٫۰۱۴	۲	۵
انگیزه خدمت عمومی	۲۴۳	۳٫۴۷۹	۴	۰٫۷۸۳۸۴	۰٫۶۱۴	-۰٫۱۴۰	-۰٫۷۱۵	۲	۵
تعهد سازمانی	۲۴۳	۳٫۴۵۷	۴	۰٫۷۱۳۸۸	۰٫۵۱۰	-۰٫۱۸۶	-۰٫۱۵۳	۱٫۵۷	۵
رفتارهای فراتر از نقش	۲۴۳	۳٫۳۹۲	۴	۰٫۶۶۰۸۴	۰٫۴۳۷	-۰٫۱۱۳	-۰٫۱۷۷	۲	۵

ضمناً مقیاس محاسبه میانگین متغیرهای مستقل و وابسته جدول هیر^۴(۲۰۰۶) می باشد.

کم	متوسط	زیاد
----	-------	------

1 Composite Reliability

2 Fronell & Larker

3 Harrisand Harris

4 Hair

۳,۶۷-۵	۲,۳۴-۳,۶۶	۱-۲,۳۳
--------	-----------	--------

با توجه به جدول ۵، تحلیل شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و توزیع متغیرهای پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

(۱) متغیر «وضوح هدف» دارای میانگین ۳,۴۴ انحراف معیار ۰,۶۳۸۴، چولگی ۰,۰۳۷- و کشیدگی ۰,۰۱۴- می‌باشد. اگر میانگین به دست آمده در بازه (۲,۳۳ - ۱) قرار گیرد در سطح ضعیف، اگر در بازه (۲,۳۴-۳,۶۶) قرار گیرد در سطح متوسط و اگر در بازه (۳,۶۷-۵) قرار گیرد در سطح قوی برآورد می‌گردد (هیر، ۲۰۰۶). با توجه به اینکه میانگین به دست آمده متغیر وضوح هدف در بازه (۲,۳۴-۳,۶۶) قرار می‌گیرد، بنابراین در سطح متوسط قرار دارد. منفی بودن چولگی متغیر نشان‌دهنده طولانی‌بودن توزیع به سمت چپ می‌باشد از طرف دیگر کشیدگی مثبت به این معنی است که شکل متغیر از توزیع نرمال بلندتر می‌باشد.

(۲) متغیر «انگیزه خدمت عمومی» دارای میانگین ۳,۴۷ انحراف معیار ۰,۷۸۳۸، چولگی ۰,۱۴۰- و کشیدگی ۰,۷۱۵- می‌باشد. با توجه به اینکه میانگین به دست آمده متغیر انگیزه خدمت عمومی در بازه (۲,۳۴-۳,۶۶) قرار می‌گیرد، بنابراین در سطح متوسط قرار دارد. منفی بودن چولگی متغیر نشان‌دهنده طولانی‌بودن توزیع به سمت چپ می‌باشد از طرف دیگر کشیدگی منفی به این معنی است که شکل متغیر از توزیع نرمال کوتاه تر می‌باشد.

(۳) متغیر «تعهد سازمانی» دارای میانگین ۳,۴۵ انحراف معیار ۰,۷۱۳۸، چولگی ۰,۱۸۶- و کشیدگی ۰,۱۵۳- می‌باشد. با توجه به اینکه میانگین به دست آمده متغیر تعهد سازمانی در بازه (۲,۳۴-۳,۶۶) قرار می‌گیرد، بنابراین در سطح متوسط قرار دارد. منفی بودن چولگی متغیر نشان‌دهنده طولانی‌بودن توزیع به سمت چپ می‌باشد از طرف دیگر کشیدگی منفی به این معنی است که شکل متغیر از توزیع نرمال کوتاه تر می‌باشد.

(۴) متغیر «رفتارهای فرانش» دارای میانگین ۳,۳۹ انحراف معیار ۰,۶۶۰۸، چولگی ۰,۱۱۳- و کشیدگی ۰,۱۷۷- می‌باشد. با توجه به اینکه میانگین به دست آمده متغیر رفتارهای فرانش در بازه (۲,۳۴-۳,۶۶) قرار می‌گیرد، بنابراین در سطح متوسط قرار دارد. منفی بودن چولگی متغیر نشان‌دهنده طولانی‌بودن توزیع به سمت چپ می‌باشد از طرف دیگر کشیدگی منفی به این معنی است که شکل متغیر از توزیع نرمال کوتاه تر می‌باشد.

۲-۶- آزمون نرمال بودن

قبل از اینکه فرضیه‌های این پژوهش آزمون شوند باید ابتدا از نرمال بودن متغیرها اطمینان حاصل شود. برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف یک نمونه ای استفاده شد. نتایج نشان داد که فرض نرمال بودن برای متغیرهای تحقیق تأیید می‌شود؛ چرا که سطح معنی داری آنها بزرگتر از ۰,۰۵ می‌باشد، با توجه به قانون حد مرکزی وقتی اندازه نمونه به اندازه کافی بزرگ است (بزرگتر از ۳۰ یا ۴۰)، عدول از پیش فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها مسأله‌زا تلقی نمی‌شود (پالنت، ۲۰۰۷). لذا استفاده از رویه پارامتریک نیز جایز است (الیوت، ۲۰۰۷). به عبارت دیگر، وقتی حجم نمونه بزرگ است، می‌توان از توزیع داده‌ها چشم پوشی کرد (آلتن، ۱۹۹۵، (جدول ۶).

جدول ۶- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن

متغیرها	حجم نمونه	آماره آزمون	p-value
وضوح هدف	۲۴۳	۰,۰۸۸	۰,۱۵۳
انگیزه خدمت عمومی	۲۴۳	۰,۱۲۸	۰,۰۹۱
تعهد سازمانی	۲۴۳	۰,۱۱۹	۰,۱۰۱
رفتارهای فرانش	۲۴۳	۰,۰۹۲	۰,۱۰۶

۳-۶- بررسی وضع موجود متغیرهای مورد مطالعه

برای بررسی وضعیت متغیرهای مورد مطالعه از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده شد این آزمون برای متغیرهای کمی به کار می‌رود و در مواردی برای تشخیص تأثیر یا عدم تأثیر یک متغیر در وضعیت مورد بررسی، استفاده می‌شود. به طوری که اگر میانگین هر متغیر از حد معینی بیشتر بود، آن متغیر در پدیده مورد نظر موثر تلقی می‌شود (مومنی، ۱۳۸۶).

H₀: میانگین متغیر کمتر از حد متوسط است.

H₁: میانگین متغیر کمتر از حد متوسط نیست.

نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۷ آورده شده است.

در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار نتایج حاصل از آزمون t یک نمونه‌ای نشان می‌دهد که:

1 Pallant

2 Elliott

3 Altman

مولفه وضوح هدف، آماره آزمون مثبت و برابر ۸۴,۱۴۲ می باشد بنابراین اختلاف معناداری با عدد ۳ دارد. میانگین آنها بیشتر از ۳,۰۰۰ و سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ می باشد. بنابراین میانگین بیشتر از حد متوسط است و فرضیه H_0 رد می شود. مولفه انگیزه خدمت عمومی آماره آزمون مثبت و برابر ۶۹,۱۹۱ می باشد بنابراین اختلاف معناداری با عدد ۳ دارد. میانگین آنها بیشتر از ۳,۰۰۰ و سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ می باشد. بنابراین میانگین بیشتر از حد متوسط است و فرضیه H_0 رد می شود.

جدول ۷- نتایج آزمون t یک نمونه‌ای برای بررسی وضعیت موجود متغیرهای مطالعه

متغیر	میانگین نظری = ۳/۰			
	میانگین مشاهده شده	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی
وضوح هدف	۳,۴۴۵۹	۰,۶۳۸۴۱	۸۴,۱۴۲	۲۴۲
انگیزه خدمت عمومی	۳,۴۷۹۱	۰,۷۸۳۸۴	۶۹,۱۹۱	۲۴۲
تعهد سازمانی	۳,۴۵۷۴	۰,۷۱۳۸۸	۷۵,۴۹۶	۲۴۲
رفتارهای فراتر از نقش	۳,۳۹۶۲	۰,۶۶۰۸۴	۸۰,۱۱۳	۲۴۲

مولفه تعهد سازمانی آماره آزمون مثبت و برابر ۷۵,۴۹۶ می باشد بنابراین اختلاف معناداری با عدد ۳ دارد. میانگین آنها کمتر از ۳,۰۰۰ و سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ می باشد. بنابراین میانگین بیشتر از حد متوسط است و فرضیه H_0 رد می شود. مولفه رفتارهای فراتر از نقش آماره آزمون مثبت و برابر ۸۰,۱۱۳ می باشد بنابراین اختلاف معناداری با عدد ۳ دارد. میانگین آنها کمتر از ۳,۰۰۰ و سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ می باشد. بنابراین میانگین بیشتر از حد متوسط است و فرضیه H_0 رد می شود.

۴-۶- همبستگی بین متغیرهای مورد مطالعه

از آنجا که یکی از مفروضات استفاده از روابط علی عدم وجود رابطه هم خطی چندگانه بین متغیرها است، ضرایب همبستگی بین متغیرهای به کار رفته در پژوهش، قبل از انجام تحلیل‌های علی، به منظور بررسی عدم وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها محاسبه شد (تاباچانگ و فیدل، ۱۹۹۶). ضریب همبستگی شدت رابطه و همچنین نوع رابطه (معکوس یا مستقیم) را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی از نظر درجه ضریب به پنج طیف ضعیف، کم، متوسط، قوی و خیلی قوی تقسیم می‌شود (مومنی، ۱۳۸۶).

جدول ۸- درجه بندی ضرایب همبستگی

ردیف	بازه	شدت رابطه
۱	۰,۰۰۰-۰,۲	ضعیف
۲	۰,۲۱-۰,۴	کم
۳	۰,۴۱-۰,۷	متوسط
۴	۰,۷۱-۰,۹	قوی
۵	۰,۹۱-۱	خیلی قوی

جدول ۹- ماتریس همبستگی متغیرهای اصلی مطالعه

متغیر	۱	۲	۳	۴
وضوح هدف	۱,۰۰۰			
انگیزه خدمت عمومی	۰,۱۰۶	۱,۰۰۰		
تعهد سازمانی	۰,۷۷۹	۰,۵۱۱	۱,۰۰۰	
رفتارهای فراتر از نقش	۰,۵۴۳	۰,۴۶۹	۰,۶۲۱	۱,۰۰۰

* تمام همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار

همان‌طور که در جدول ۹ مشخص است، تمامی همبستگی‌ها مقادیری کمتر از ۰,۸۵ داشتند، بنابراین وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین متغیرها رد می‌شود.

جدول ۱۰- شدت ضریب همبستگی متغیرهای اصلی مطالعه

متغیر	۱	۲	۳	۴
وضوح هدف	۱,۰۰۰			
انگیزه خدمت عمومی	ضعیف	۱,۰۰۰		
تعهد سازمانی	قوی	متوسط	۱,۰۰۰	
رفتارهای فراتر از نقش	متوسطه	متوسط	متوسط	۱,۰۰۰

بیشترین ضریب همبستگی بین دو متغیر وضوح هدف و تعهد سازمانی به مقدار (۰,۷۷۹) که در سطح قوی می‌باشد و کمترین ضریب همبستگی بین دو متغیر وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی به مقدار (۰,۱۰۶) که در سطح ضعیف می‌باشد.

۵-۶- تحلیل عاملی اکتشافی پرسشنامه های پژوهش

جدول ۱۱- آزمون KMO و بارتلت برای داده‌های پرسشنامه های پژوهش

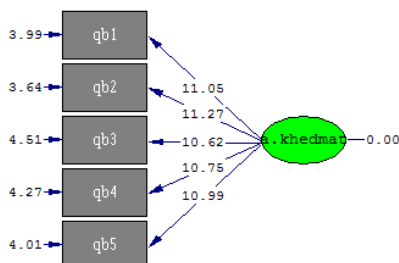
پرسشنامه پژوهش		آزمون	
وضوح هدف	آزمون بارتلت	KMO آزمون	۰,۷۹۹
		مقدار χ^2	۱۸۹۴,۶۱۳
		درجه آزادی	۲۴۱
		سطح معناداری (Sig)	۰,۰۰۰
انگیزه خدمت عمومی	آزمون بارتلت	KMO آزمون	۰,۹۱۲
		مقدار χ^2	۱۴۱۵,۰۱۹
		درجه آزادی	۱۶۱
		سطح معناداری (Sig)	۰,۰۰۰
تعهد سازمانی	آزمون بارتلت	KMO آزمون	۰,۷۵۳
		مقدار χ^2	۱۰۰۲,۵۷۸
		درجه آزادی	۱۷۶
		سطح معناداری (Sig)	۰,۰۰۰
رفتارهای فراتر	آزمون بارتلت	KMO آزمون	۰,۸۸۹
		مقدار χ^2	۱۸۳۳,۵۴۰
		درجه آزادی	۱۷۷
		سطح معناداری (Sig)	۰,۰۰۰

در تحلیل عاملی اکتشافی باید از این مسئله اطمینان حاصل شود که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد. به عبارت دیگر؛ آیا تعداد داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ بدین منظور از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده گردیده است. بر اساس این دو آزمون داده‌ها زمانی برای تحلیل عاملی مناسب هستند که شاخص KMO بیشتر ۰٫۶ و نزدیک به یک و مقدار سطح معناداری آزمون بارتلت کمتر از ۰٫۵ باشد. خروجی این آزمون‌ها در جدول ۱۱ ارائه گردیده است. با توجه به جدول ۱۱؛ مقدار شاخص KMO برای هر چهار پرسشنامه وضوح هدف، انگیزه خدمت عمومی، تعهد سازمانی، رفتارهای فراتر بیشتر از ۰٫۶ می باشد. لذا تعداد نمونه (تعداد پاسخ‌دهندگان) برای انجام تحلیل عاملی کافی می‌باشد. همچنین سطح معناداری آزمون بارتلت کمتر از مقدار ۰٫۰۵ شده است. این مطلب نشان دهنده این موضوع است که؛ ماتریس داده‌ها یک ماتریس اتحاد^۱ نیست. به عبارت دیگر همبستگی کافی در میان داده‌ها برای تحلیل عاملی تاییدی پرسشنامه های پژوهش وجود دارد.

۵-۶-۱- تحلیل عاملی تأییدی متغیر «انگیزه خدمت عمومی»

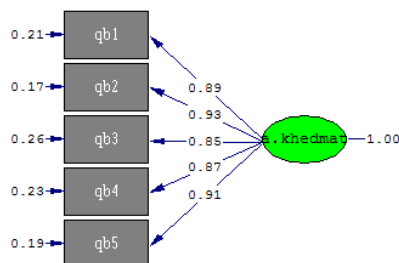
در حالت معنی داری باید ارزش t بیشتر از مقدار ۱/۹۶ باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی دار باشد. در شکل ۱ از آنجایی که ارزش t برای همه سؤالات بیشتر از مقدار ۱/۹۶ شده است. بنابراین لذا رابطه بین سؤالات و متغیر مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین این سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند.

در حالت تخمین استاندارد بارهای عاملی نشان داده می شود، هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۴ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرفنظر می شود. همانطور که در شکل ۲ نشان داده شده است، بار عاملی همه سؤالات بزرگتر از ۰٫۵ می باشد، بنابراین این سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند.



Chi-Square=11.59, df=4, P-value=0.00000, RMSEA=0.089

شکل ۱- مدل اندازه گیری برازش شده متغیرهای انگیزه خدمت عمومی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی داری



Chi-Square=11.59, df=4, P-value=0.00000, RMSEA=0.089

شکل ۲- مدل اندازه گیری برازش شده متغیرهای انگیزه خدمت عمومی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت تخمین استاندارد

جدول ۱۲- شاخص‌های مربوط به برازندگی مدل متغیر انگیزه خدمت عمومی

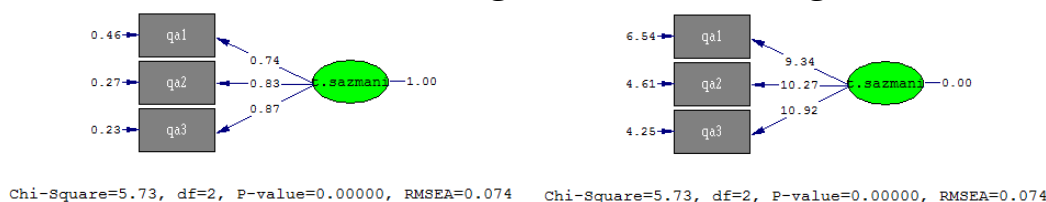
متغیر	X^2/df	RMSEA	GFI	RMR	IFI	CFI	NFI	NNFI
انگیزه خدمت عمومی	۲,۸۹	۰,۰۸۹	۰,۹۲	۰,۰۵۵	۰,۹۱	۰,۹۲	۰,۹۵	۰,۹۲
سطح مناسب	<۵	<۰,۱	>۰,۹۰	<۰,۵	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

جدول ۱۳- مقادیر AVE، شاخص CR و آلفا کرونباخ در انگیزه خدمت عمومی

متغیرهای مکنون	AVE	CR	آلفا کرونباخ
انگیزه خدمت عمومی	۰,۷۴	۰,۹۲	۰,۹۶

با توجه به جدول (۱۳) AVE متغیر انگیزه خدمت عمومی از مقدار ۰,۴ بزرگتر می‌باشد، بنابراین همگرایی سازه برای این متغیرها تایید می‌شود. مقدار CR و آلفا کرونباخ برای این متغیر تایید می‌شود چرا که مقداری بزرگتر از ۰,۷ دارند.

۶-۵-۲- تحلیل عاملی تأییدی متغیر «تعهد سازمانی»



Chi-Square=5.73, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.074

Chi-Square=5.73, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.074

شکل ۴- مدل اندازه‌گیری برای متغیر تعهد سازمانی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت استاندارد

شکل ۳- مدل اندازه‌گیری برای متغیر تعهد سازمانی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی‌داری

نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیر «تعهد سازمانی»

در حالت معنی‌داری باید ارزش t بیشتر از مقدار ۱/۹۶ باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی‌دار باشد. در شکل ۳، از آنجایی که ارزش t برای همه سؤالات بیشتر از مقدار ۱/۹۶ شده است، بنابراین رابطه بین سؤالات و متغیر مورد نظر معنی‌دار بوده و بنابراین این سؤالات تبیین‌کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند.

در حالت تخمین استاندارد بارهای عاملی نشان داده می‌شود، هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می‌تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۴ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می‌شود. همانطور که در شکل ۴ نشان داده شده است، بار عاملی همه سؤالات بزرگتر از ۰,۴ می‌باشد، بنابراین سؤالات تبیین‌کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند.

با توجه به جدول ۱۴ شاخص‌های برازش مدل در سطح اطمینان ۹۹ درصد بودند.

جدول ۱۴- شاخص‌های مربوط به برازندگی مدل تعهد سازمانی

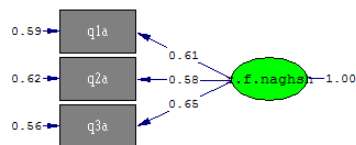
متغیر	X^2/df	RMSEA	GFI	RMR	CFI	IFI	NFI	NNFI
تعهد سازمانی	۲,۸۶	۰,۰۷۴	۰,۹۱	۰,۰۳۸	۰,۹۳	۰,۹۱	۰,۹۴	۰,۹۱
سطح مناسب	<۵	<۰,۱	>۰,۹۰	<۰,۵	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

جدول ۱۵- مقادیر AVE، CR و ضریب آلفا کرونباخ در تعهد سازمانی

متغیرهای مکنون	AVE	CR	آلفا کرونباخ
تعهد سازمانی	۰,۷۵	۰,۸۶	۰,۸۹

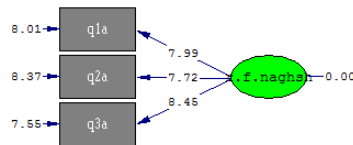
توجه به جدول (۱۵) AVE متغیر تعهد سازمانی بزرگتر از ۰,۴ می باشد، که روایی همگرایی سازه برای این متغیر را تایید می کند. مقدار CR و آلفا کرونباخ برای این متغیر تایید می شود چرا که مقداری بزرگتر از ۰,۷ دارد.

۶-۵-۳- تحلیل عاملی تأییدی متغیر «رفتارهای فرا نقش» در حالت یک سطحی



Chi-Square=5.07, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.071

شکل ۶- مدل اندازه گیری برازش شده متغیرهای رفتارهای فرا نقش با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=5.07, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.071

شکل ۵- مدل اندازه گیری برازش شده متغیرهای رفتارهای فرا نقش با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی داری

نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای «رفتارهای فرا نقش»

در حالت معنی داری باید ارزش t بیشتر از مقدار $1/96$ باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی دار باشد. در شکل ۵ از آنجایی که ارزش t برای همه سوالات بیشتر از مقدار $1/96$ شده است. بنابراین لذا رابطه بین سوالات و متغیر مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین این سوالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند.

در حالت تخمین استاندارد بارهای عاملی نشان داده می شود، هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از $0/4$ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. همانطور که در شکل ۶ نشان داده شده است، بار عاملی همه سوالات بزرگتر از $0/4$ می باشد، بنابراین این سوالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند. مطابق جدول ۱۶ شاخص های برازش موی مدل در سطح اطمینان ۹۰ درصد بودند.

جدول ۱۶- شاخصهای مربوط به برازندگی مدل متغیر رفتارهای فرا نقش

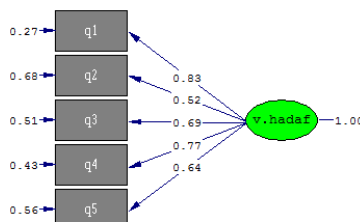
متغیر	χ^2/df	RMSEA	GFI	RMR	IFI	CFI	NFI	NNFI
رفتارهای فرانش	۲,۵۳	۰,۰۷۱	۰,۹۳	۰,۰۴۴	۰,۹۴	۰,۹۲	۰,۹۱	۰,۹۳
سطح مناسب	<۵	<۰,۱	>۰,۹۰	<۰,۵	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

جدول ۱۷- مقادیر AVE، شاخص CR و آلفا کرونباخ در رفتارهای فرا نقش

متغیرهای مکنون	AVE	CR	آلفا کرونباخ
رفتارهای فرانش	۰,۷۹	۰,۸۶	۰,۸۸

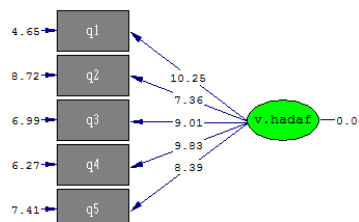
با توجه به جدول (۱۷) AVE متغیر رفتارهای فرا نقش آن از مقدار $0/4$ بزرگتر می باشد، بنابراین همگرایی سازه برای این متغیرها تایید می شود. مقدار CR و آلفا کرونباخ برای این متغیر تایید می شود چرا که مقداری بزرگتر از $0/7$ دارند.

۶-۵-۴- تحلیل عاملی تأییدی متغیر «وضوح هدف»



Chi-Square=11.35, df=4, P-value=0.00000, RMSEA=0.087

شکل ۸- مدل اندازه گیری برازش شده متغیر وضوح هدف با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت استاندارد



Chi-Square=11.35, df=4, P-value=0.00000, RMSEA=0.087

شکل ۷- مدل اندازه گیری برازش شده متغیر وضوح هدف با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی داری

نتایج تحلیل عاملی تاییدی متغیر «وضوح هدف»

در حالت معنی داری باید ارزش t بیشتر از مقدار $1/96$ باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی دار باشد. در شکل ۷، از آنجایی که ارزش t برای همه سؤالات بیشتر از مقدار $1/96$ شده است، بنابراین رابطه بین سؤالات و متغیر مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین این سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند. در حالت تخمین استاندارد بارهای عاملی نشان داده می شود، هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از $0/4$ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. همانطور که در شکل ۸ نشان داده شده است، بار عاملی همه سؤالات بزرگتر از $0/4$ می باشد، بنابراین سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند. با توجه به جدول ۱۸ شاخص های برازش مدل در سطح اطمینان ۹۹ درصد بودند.

جدول ۱۸- شاخصهای مربوط به برازندگی مدل وضوح هدف

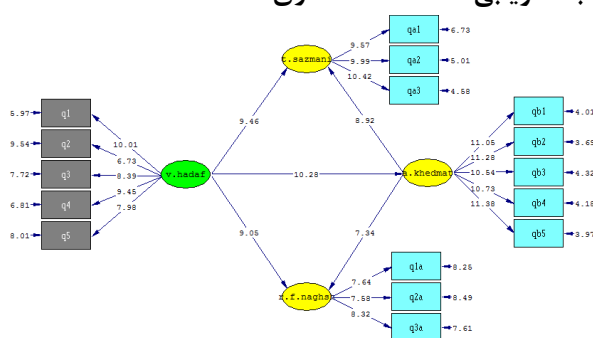
متغیر	X^2/df	RMSEA	GFI	RMR	CFI	IFI	NFI	NNFI
وضوح هدف	۲,۸۳	۰,۰۸۷	۰,۹۱	۰,۰۳۸	۰,۹۳	۰,۹۱	۰,۹۴	۰,۹۱
سطح مناسب	<۵	<۰,۱	>۰,۹۰	<۰,۵	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب

جدول ۱۹- مقادیر CR، AVE و ضریب آلفا کرونباخ در وضوح هدف

آلفا کرونباخ	CR	AVE	متغیرهای مکنون
۰,۸۹	۰,۸۶	۰,۷۵	وضوح هدف

توجه به جدول (۱۹) AVE متغیر وضوح هدف بزرگتر از $0/4$ می باشد، که روایی همگرایی سازه برای این متغیر را تایید می کند. مقدار CR و آلفا کرونباخ برای این متغیر تایید می شود چرا که مقداری بزرگتر از $0/7$ دارد.

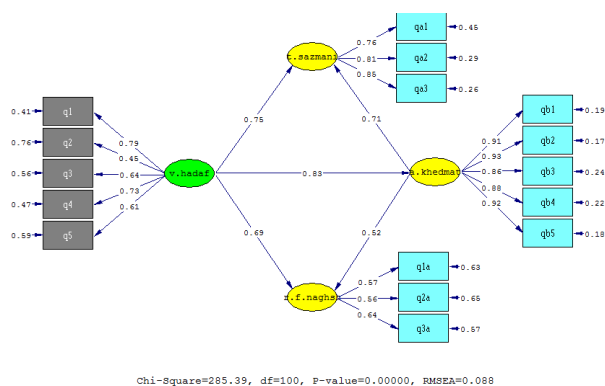
۶-۶- بررسی فرضیه های تحقیق در قالب الگویابی معادلات ساختاری



Chi-Square=285.39, df=100, P-value=0.00000, RMSEA=0.088

شکل ۹- مقادیر معناداری حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روشهای تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است. زیرا ماهیت این گونه موضوعات، چند متغیره بوده و نمی توان آنها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می شود) حل نمود (سکاران، ۱۳۸۱). از این رو، در این تحقیق برای تایید یا رد فرضیات از روش الگویابی



شکل ۱۰- مقادیر ضرایب استاندارد شده حاصل از الگویابی معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق

معادلات ساختاری با کمک نرم افزار LISREL 8.8 استفاده شده است. به منظور تأیید یا رد فرضیات از ضرایب استاندارد و اعداد معناداری استفاده می شود. منظور از عدد معناداری در نرم افزار لیزرل همان مفهوم sig در نرم افزار spss می باشد با این تفاوت که برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری آن باید بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد و در کل برای تأیید یا رد فرضیات تحقیق بکار می رود.

عدد معناداری هر چقدر از ۱/۹۶ بزرگتر باشد نشان دهنده آن است که متغیر مستقل اثر قویتری روی متغیر وابسته دارد. منظور از ضریب استاندارد بارهای عاملی می باشد، هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید و به معنای اثرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است. اگر این مقدار کمتر از ۰/۳ باشد، متوسط اگر بین ۰/۳ تا ۰/۶ باشد خوب و اگر بالای ۰/۶ باشد عالی است (قاسمی، ۱۳۸۹). لازم به ذکر است که برای سنجش متغیر بررسی رابطه بین وضوح هدف با تعهد سازمانی و رفتارهای فرا نقش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان عمل پارسلینگ ۱ انجام شده است و به ازای هر بعد، میانگین گویه های آن بعد قرار گرفته است.

آزمون فرضیه اول: بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

H0: بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به شکل (۹) اعداد معناداری بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی ۱۰,۲۸ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی رابطه معناداری دارند. با توجه به شکل ۱۰ ضریب استاندارد بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی ۰,۸۳ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی دارد. پس بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه دوم: بین وضوح هدف و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

H0: بین وضوح هدف و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین وضوح هدف و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به شکل (۹) اعداد معناداری بین وضوح هدف و تعهد سازمانی ۹,۴۶ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین وضوح هدف و تعهد سازمانی رابطه معناداری دارند. با توجه به شکل (۱۰) ضریب استاندارد بین وضوح هدف و تعهد سازمانی ۰,۷۵ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی دارد. پس بین وضوح هدف و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه سوم: بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

H0: بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به شکل (۹) اعداد معناداری بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی ۸,۹۲ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی رابطه معناداری دارند. با توجه به شکل (۱۰) ضریب استاندارد بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی ۰,۷۱ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی دارد. پس بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه چهارم: بین وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

H0: بین وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به شکل (۹) اعداد معناداری بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی ۱۰,۲۸ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی رابطه معناداری دارند. با توجه به شکل (۱۰) ضریب استاندارد بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی ۰,۸۳ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی دارد. پس بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. اعداد معناداری بین وضوح هدف و تعهد سازمانی ۹,۴۶ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین وضوح هدف و تعهد سازمانی رابطه معناداری دارند. با توجه به شکل (۱۰) ضریب استاندارد بین وضوح هدف و تعهد سازمانی ۰,۷۵ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی دارد. پس بین وضوح هدف و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. اعداد معناداری بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی ۸,۹۲ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی رابطه معناداری دارند. با توجه به شکل (۱۰) ضریب استاندارد بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی ۰,۷۱ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی دارد. پس بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به آزمون فرضیه پنجم: بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

H0: بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

اعداد معناداری بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش ۹,۰۶ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین وضوح هدف و رفتارهای فرانش رابطه معناداری دارند. ضریب استاندارد بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش ۰,۶۹ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر وضوح هدف و رفتارهای فرانش دارد. پس بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. آزمون فرضیه ششم: بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

H0: بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

اعداد معناداری بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش ۷,۳۴ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش رابطه معناداری دارند. استاندارد بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش ۰,۵۲ می باشد که چون این عدد بین ۰,۳ و ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه متوسط و مثبت و معناداری بین دو متغیر انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش دارد. پس بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه هفتم: بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

H0: بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود ندارد.

H1: بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۲۰- نتایج اجرای الگویابی معادلات ساختاری فرضیه پژوهش

روابط متغیرهای تحقیق	ارزش t	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل	VAF	نتیجه	رابطه
----------------------	--------	------------	----------------	--------	-----	-------	-------

وضوح هدف و انگیزه خدمت	۱۰,۲۸	۰,۸۳	-	۰,۸۳	-	تایید	مثبت و معنادار
وضوح هدف و تعهد سازمانی	۹,۴۶	۰,۷۵	-	۰,۷۵	-	تایید	مثبت و معنادار
انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی	۸,۹۲	۰,۷۱	-	۰,۷۱	-	تایید	مثبت و معنادار
وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی	-		۰,۸۳*۰,۷۵=۰,۶۲	۰,۶۲	۰,۵۳	تایید	مثبت و معنادار
وضوح هدف و رفتار های فرانقش	۹,۰۶	۰,۶۹	-	۰,۶۹	-	تایید	مثبت و معنادار
انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانقش	۷,۳۴	۰,۵۲	-	۰,۵۲	-	تایید	مثبت و معنادار
وضوح هدف و رفتارهای فرانقش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی	-		۰,۶۹*۰,۵۲=۰,۳۵	۰,۳۵	۰,۴۹	تایید	مثبت و معنادار

اعداد معناداری بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش ۹,۰۶ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین وضوح هدف و رفتارهای فرانش رابطه معناداری دارند. ضریب استاندارد بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش ۰,۶۹ می باشد که چون این عدد بزرگتر از ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه مثبت و قوی و معناداری بین دو متغیر وضوح هدف و رفتارهای فرانش دارد. پس بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. اعداد معناداری بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش ۷,۳۴ می باشد، که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد بنابراین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش رابطه معناداری دارند. استاندارد بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش ۰,۵۲ می باشد که چون این عدد بین ۰,۳ و ۰,۶ می باشد که این نشان از رابطه متوسط و مثبت و معناداری بین دو متغیر انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش دارد. پس بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. بنابراین بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. خلاصه نتایج الگویابی معادلات ساختاری در جدول شماره ۲۰ ارائه شده است. برای تعیین شدت تأثیر متغیر میانجی تحقیق، از آماره واریانس محاسبه شده (VAF) استفاده می شود. مطابق جدول ۲۰ آمار واریانس محاسبه شده رابطه:

*تأثیر وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی مساوی با ۰,۵۳ می باشد، یعنی حدود ۵۳ درصد از اثر کل وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی تبیین می شود.

*تأثیر وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی مساوی با ۰,۴۹ می باشد، یعنی حدود ۴۹ درصد از اثر کل وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی تبیین می شود.

از آنجایی که در این تحقیق نقش میانجی گری متغیرها نیز بررسی می گردد، لازم به ذکر است که، در بررسی روابط میان متغیرها با وجود نقش متغیر میانجی بایستی اثرات مستقیم و غیر مستقیم مورد بررسی قرار گیرند. در صورتی که اثر غیر مستقیم بیشتر از اثر مستقیم باشد، نقش واسطه ای متغیر میانجی پذیرفته می شود. چنانچه عدد معناداری به دست آمده از این طریق بزرگتر از قدر مطلق ۱/۹۶ باشد فرض صفر رد و فرض مقابل صفر تأیید می شود. خلاصه نتایج در جدول ۲۱ ارائه شده است.

جدول ۲۱- نتایج آزمون سوبل

فرضیه	ضریب تخمین غیر استاندارد مسیر اول	ضریب تخمین استاندارد مسیر دوم	خطای استاندارد مربوط به مسیر اول	خطای استاندارد مربوط به مسیر دوم	Z	نتیجه
وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی	۰,۶۳	۰,۶۹	۰,۰۶۱	۰,۰۶۳	۶,۴	تایید
وضوح هدف و رفتارهای فرانش با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی	۰,۶۰	۰,۶۴	۰,۰۶۴	۰,۰۶۰	۶,۱۳	تایید

برای تعیین مسیرهای غیر مستقیم (اثر میانجیگری انگیزه خدمت عمومی) از روش بوت استرپ در برنامه ماکروی پریچر و هیز (۲۰۰۸) بر روی نرم افزار spss25 استفاده شد. جدول ۲۲ نتایج بوت استرپ را برای مسیرهای غیر مستقیم الگو نشان می دهد.

جدول ۲۲- نتایج بوت استرپ برای مسیرهای غیر مستقیم

مسیر	داده	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی	۰,۳۲۴۰	۰,۳۲۵۲	۰,۰۰۱۲	۰,۰۷۷۸	۰,۲۲۳۰	۰,۳۵۴۶
وضوح هدف و رفتارهای فراتر از نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی	۰,۲۸۰۴	۰,۲۸۱۷	۰,۰۰۱۳	۰,۰۶۸۳	۰,۱۶۵۹	۰,۴۴۸۶

با توجه به جدول ۲۲ حد بالا و پایین فاصله اطمینان برای وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی، صفر را در بر نمی‌گیرد. سطح اطمینان این فاصله اطمینان ۰,۹۵ درصد و تعداد نمونه گیری مجدد بوت استرپ ۱۰۰۰ می‌باشد. با توجه به اینکه صفر بیرون از این فاصله قرار می‌گیرد، رابطه غیر مستقیم متغیرها معنی دار می‌باشد.

با توجه به جدول بالا حد بالا و پایین فاصله اطمینان برای وضوح هدف و رفتارهای فراتر از نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی، صفر را در بر نمی‌گیرد. سطح اطمینان این فاصله اطمینان ۰,۹۵ درصد و تعداد نمونه گیری مجدد بوت استرپ ۱۰۰۰ می‌باشد. با توجه به اینکه صفر بیرون از این فاصله قرار می‌گیرد، رابطه غیر مستقیم متغیرها معنی دار می‌باشد.

جدول ۲۳- شاخص‌های برازش برای مدل فرضیه اصلی

متغیر	NNFI	NFI	IFI	CFI	RMR	GFI	RMSEA	χ^2/df	متغیر
فرضیه	۰,۹۳	۰,۹۱	۰,۹۲	۰,۹۴	۰,۰۴۸	۰,۹۳	۰,۰۸۸	۲,۸۵	فرضیه
سطح مناسب	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	>۰,۹۰	<۰,۰۵	>۰,۹۰	<۰,۱	<۵	سطح مناسب
نتیجه	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	مناسب	نتیجه

جدول ۲۴- میانگین و انحراف معیار و ماتریس همبستگی متغیرهای مورد مطالعه

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
سن	۲۸,۴۱	۰,۹۴۱۰۷	-					
جنسیت	۱,۳۸۷۲	۰,۴۸۷۸۵	۰,۵۵	-				
وضوح هدف	۳,۴۴۵۹	۰,۶۳۸۴۱	۰,۶۷	۰,۴۲	۰,۶۷			
انگیزه خدمت عمومی	۳,۴۷۹۱	۰,۷۸۳۸۴	۰,۴۷	۰,۵۵	۰,۶۱	۰,۶۱		
تعهد سازمانی	۳,۴۵۷۴	۰,۷۱۳۸۸	۰,۵۹	۰,۵۳	۰,۵۱	۰,۵۳	۰,۵۵	
رفتارهای فراتر از نقش	۳,۳۹۶۲	۰,۶۶۰۸۴	۰,۶۲	۰,۴۷	۰,۶۴	۰,۵۲	۰,۶۳	۰,۵۳

علاوه بر آن نتایج آزمون بوت استرپ نیز نشان داد که روابط غیر مستقیم در سطح ۰,۰۰۱ معنی دار می‌باشد. در جدول شماره (۲۳) شاخص‌های برازش مدل در الگویابی معادلات ساختاری ارائه شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود مدل تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است و سطح پذیرش شاخص‌ها برآورده شده است.

۷- نتیجه گیری

نتایج فرضیه اول نشان داد بین وضوح هدف و انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی اگر اهداف و برنامه‌های سازمان، توسط اعضای آن به وضوح درک شود، کارکنان باهم همکاری بیشتری خواهند داشت و در نتیجه انگیزه خدمت در آنها بهبود می‌یابد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کایلیر (۲۰۱۶) همخوانی دارد. برای اینکه بتوان تمام افراد سازمان را حول یک محور متحد کرد و نیروهای آنها را همسو ساخت تا منسجم تر به اهداف تعریف شده دست پیدا کرد باید همه چیز شفاف و روشن برای آنها تعریف شود. مدیر باید خواسته‌های خود را واضح و روشن بیان کند و اطمینان حاصل کند که همگی به خوبی توجیه شده‌اند و جزییات وظیفه محوله به خود را می‌دانند. اگر مدیری نتواند بخوبی آنچه را مد نظر دارد تشریح کند و کارکنان را قانع نماید شاید خودش دقیقاً به آنچه می‌خواهد اعتقاد ندارد یا هنوز برای خودش موضوع شفاف نیست. بخشی از این بیان دیدگاهها نه به گفتار بلکه که با رفتار است و شاید بتوان گفت مهمترین پیامها از این طریق منتقل می‌شود که باعث بهبود انگیزه خدمت عمومی می‌شود.

نتایج فرضیه دوم نشان داد بین وضوح هدف و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی اگر مدیران منجر به افزایش نسبت احساس دخالت کارکنان در تنظیم اهداف و روش‌های برنامه‌ریزی و رویه‌های اداری شوند در نتیجه تعهد سازمانی بهبود می‌یابد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کایلیر (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

با این حال، زمانی که انتظارشان به طور موثری برآورده می‌شود، و نقش خود را درک می‌کنند. این در نهایت بدان معنی است که زیردستان می‌دانند که وظایفشان به هدف سازمان مربوط می‌شود (باسلت و همکاران، ۲۰۱۲). این وظیفه هدف در سازمان‌ها بسیار مهم است زیرا اجازه می‌دهد تا کارکنان زمان بیشتری را برای انجام انتظارات خود اختصاص دهند (کایلیر، ۲۰۱۶).

تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده شده است. تعهد و پایداری مانند رضایت، دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که به رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می گذارند. همچنین تعهد و پایداری می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند، کارکنانی که دارای تعهد و پایداری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می ماند و بیشتر کار می کنند.

نتایج فرضیه فرعی سوم نشان داد بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی هر قدر انگیزه کاری کارمند و کارگر بالاتر باشد و هر قدر نگرش او به شغلش مثبت تر باشد (از کارش راضی تر باشد)، در نتیجه تعهد به سازمان بهبود خواهد یافت. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کایلیر (۲۰۱۶) همخوانی دارد. یکی از مهمترین موضوعاتی که سازمانها با آن مواجه هستند، چگونگی انگیزش کارکنان به این است که نقشها و وظایف خود را به خوبی انجام دهند تا این اطمینان حاصل شود که سازمان اثربخشی خود را حفظ خواهد کرد. در واقع، مجموعه ای ویژه از رفتارهای کارکنان تأثیر قابل توجهی بر موفقیت سازمان دارد؛ به ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می دهند. که این موارد مرتبط با وفاداری یا تعهد کارکنان به سازمانشان است (هانت و همکاران، ۱۹۸۹).

نتایج فرضیه چهارم نشان داد بین وضوح هدف و تعهد سازمانی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی وضوح هدف از طریق انگیزه خدمت عمومی باعث افزایش تعهد سازمانی می گردد. شفافیت در اهداف سازمان و روشن بودن وظایف کارکنان باعث افزایش انگیزه آنان شده و تعهد سازمانی نیز بیشتر می شود. این یعنی هرچه کارکنان انگیزه بیشتری برای خدمت داشته باشند تعهد و وفاداری آنان بهبود میابد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کایلیر (۲۰۱۶) همخوانی دارد. وضوح اهداف سازمانی برای یک مدیر همانند ستاره سهیل برای یک ملوان است. این ستاره همچون قطب نمایی است که مسیر درست را برای یک ملوان مشخص می نماید. اهداف سازمانی نیز به مدیر و همه اعضاء سازمان در زمینه های تصمیم گیری، کارایی، انسجام سازمانی و ارزیابی عملکرد خط مشی های لازم را ارائه می نماید. امروزه انگیزش کارکنان به لحاظ نقش آنان در رویارویی مستقیم با ابعاد مختلف حوادث و رویدادها امری حیاتی، بدیهی و ضروری تلقی می شود. موضوع انگیزش کارکنان مسئله ایست که اگر به آن توجه کافی شود، می توان به آینده سازمان امیدوار بود؛ در غیر این صورت سازمان نخواهد توانست به اهداف مورد نظر خود دست یابد و دچار رکود شده و محیط کاری سخت، دشوار و کسالت آور داشته و فقط مصرف کننده و هزینه بر خواهد بود. انگیزش محصول مشارکت و نتیجه رابطه متقابل فرد با موقعیتی است که در آن قرار می گیرد. از وظایف مهم مدیران در سازمانها شناسایی استعداد بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه های رشد و شکوفایی آنان است این مسئله مدیران را ناگزیر می سازد تا محیط درونی و بیرونی حاکم بر سازمان را به گونه ای شکل دهند تا اهداف مناسب برای ارضای نیاز کارکنان را انتخاب نموده و برای ایجاد انگیزش در کارکنان گام بردارند تا تعهد آنان بهبود یابد (منتظری و همکاران، ۱۳۹۲).

نتایج فرضیه فرعی پنجم نشان داد بین وضوح هدف و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی اگر در محیط کار وظایف هر شخص مشخص باشد و نتایج کار آنان نیز مشخص باشند به تبع آن رفتارهای صادقانه و منصفانه انجام شود، کارکنان با هم همکاری بیشتری خواهند داشت و در نتیجه رفتارهای داوطلبانه و فرانشی مناسبی بر محیط کار حاکم خواهد شد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کایلیر (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

اهمیت اهداف در سازمان های امروزی به لحاظ تعیین مسیر و جهت سازمان، تمرکز تلاش ها، و نیز کمک به کارکنان سازمان برای تعیین میزان پیشرفت خویش است (استونر و فریمن، ۱۳۷۵). رفتارهایی که فراتر از الزاماتی که برای نقش تشریح شده؛ و برای سازمان منفعت دارند، به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای عملکرد سازمانی مطرح اند. رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات مربوط به سازمان و مدیریت توجه خاصی را به خود جلب کرده است و تعاریف، عوامل تعیین کننده و پیامدهای این پدیده در محیط کار مورد بررسی قرار گرفته است. بعضی از این رفتارها عبارتند از داوطلب شدن برای انجام کارهایی که ضروری نیستند، ارائه پیشنهادات جدید برای بهبود سازمان، ضایع نکردن حقوق همکاران، شرکت داوطلبانه در کمیته های تخصصی گروه و

نتایج فرضیه فرعی ششم نشان داد بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای فرانش در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی اگر کارکنان سازمان انگیزش درونی برای انجام کارها داشته باشند در نتیجه رفتارهای داوطلبانه و فرانشی از خود نشان خواهند داد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کایلیر (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

مدیران بخش خدمات دولتی باید وظایف و مشاغل سازمان های مربوطه را با هدف افزایش جذابیت آن ها از طریق ایجاد فرصت های کاری بیشتر برای کارکنان، افزایش کارهای گروهی، نمایش تاثیر و اهمیت نقش هر فرد در کل سازمان، کمک به فرد برای شناخت نتایج تلاش هایش، و ارائه ی اطلاعات و بازخورد مناسب به کارکنان در خصوص عملکردشان، بازبینی و بازسازی کنند.

مدیران می توانند جهت بالا بردن میزان انگیزه کارکنان از روشهای غنی سازی شغل، چرخش شغلی، مهندسی شغل و توسعه شغل استفاده نمایند. در بخش دولتی انگیزه خدمت عمومی افراد تحت تاثیر متغیرهایی که به عنوان پیش نیاز در این تحقیق مطرح شده اند قرار دارد. لذا مدیران بخش دولتی باید در زمینه وضعیت نقش، ویژگی های شغل، ادراک کارکنان از سازمان و رابطه رهبر - پیرو طوری برنامه ریزی و کارکنان را هدایت کنند که کارکنان با حداکثر انگیزه در سازمان به فعالیت بپردازند. بطور مثال نباید در شغل و وظایف افراد تعارض و ابهام وجود داشته باشد، مدیران کارکنان را در تصمیمات سازمان مشارکت دهند و تا حد امکان ساختار سازمان منعطف باشد. مشاغل در سازمان طوری طراحی شوند که فرد

در شغل خود تا حدی از آزادی عمل و استقلال برخوردار باشد و قابلیت ابتکار و خلاقیت و نوآوری داشته باشد. فضای سازمان باید به گونه ای باشد که افراد به راحتی نظرات و انتقادات خود را در سازمان بیان کنند. رفتار فرافکنی است که در مقابل رفتارهای درون نقشی قرار می گیرد. در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می رفت ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آنها مد نظر قرار گرفته است. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای پیش اجتماعی، رفتارهای فرافکنی، عملکرد زمینه ای، یا رفتارهای شهروندی سازمانی مدنظر قرار گرفته اند. امروزه این رفتارها جز جدایی ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه های مختلف سازمانی وارد شده اند.

نتایج فرضیه هفتم نشان داد بین وضوح هدف و رفتارهای فرافکنی با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی وضوح هدف از طریق انگیزه خدمت عمومی باعث افزایش رفتار فرافکنی می گردد. وضوح هدف باعث افزایش انگیزه کارکنان شده و در نتیجه رفتار فرافکنی نیز بیشتر می شود. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق کالیر (۲۰۱۶) همخوانی دارد.

به جرات می توان گفت وضوح و شفافیت هدف، کلید اصلی موفقیت است، وضوح و شفافیت هدف، زیربنای موفقیت است، یکی از مهمترین عوامل رسیدن یا نرسیدن به هدف است. رابطه مستقیمی بین وضوح و شفافیت هدف با آنچه می خواهید و البته آنچه که در عمل انجام می دهید وجود دارد. با توجه به این اینکه در بخش دولتی انگیزه کارکنان بر عملکرد فردی آنها تاثیر گذار است، مدیران باید مراقب باشند که از اتخاذ تصمیمات و سیاست هایی که موجب کاهش انگیزه کارکنان می شود پرهیز کنند چرا که در صورت کاهش انگیزه کارکنان عملکرد افراد کاهش پیدا کرده و نهایتاً سازمان با مشکل روبه رو می شود. بطور کلی می توان گفت که در بخش دولتی کارکنان نسبت به متغیرهای درون سازمانی حساس هستند و هر گونه تصمیم یا سیاستی در سازمان بر عملکرد کارکنان تاثیر گذار است.

رفتار فرافکنی در سازمان که از آن به رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای خودجوش هم یاد شده توجه بسیاری از محققان را در دهه اخیر به خود جلب کرده است، شهروند سازمانی تفکر و ایده ای است که مشتمل بر رفتار های متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگارش مثبت، شکیبایی و تحمل ناراضی و مشکلات کار می باشد. بر پایه تیوری ها و نظریه های سازمانی مسالمت رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می کند، بعلاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی به علت رقابت های روز افزون جهانی، دارای اهمیت ویژه ای است. امروزه از این تلاش های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش یا رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می کنند. این نوع از رفتارها می تواند بسیاری از مسایل و مشکلات سازمانی را حل و فصل کرده یا از بروز آن ها جلوگیری کند بنابراین می توان گفت وضوح هدف باعث بهبود انگیزه خدمت عمومی و در نتیجه رفتار فرافکنی می شود که به طور کلی منجر به بهبود، تعهد سازمانی، اثربخشی و بقای سازمان و به تبع آن بهره وری می گردد.

منابع

۱. ابارشی، احمد وحسینی، سید یعقوب. (۱۳۹۰). مدل سازی معادلات ساختاری، انتشارات آگاه، چاپ شایک: ۹۷۸۶۰۰۲۲۳۱۸۳۳
۲. استونر، فریمین (۱۳۷۵). مدیریت، ترجمه پارسائیان و اعرابی، تهران: شرکت نشر بازرگانی.
۳. الوانی، سید مهدی. (۱۳۸۱). نظریه خادمیت و عاملیت: آیا مدیران خود را وقف سازمان می کنند یا سازمان وقف آنان می گردد؟. فرایند مدیریت و توسعه، ۵۵.
۴. خاکی، غلامرضا. (۱۳۷۷). نقش تعهد سازمانی در بهره وری، ماهنامه پژوهشی، شماره ۵.
۵. فراهانی فاطمه. ۱۳۹۲. ایجاد استراتژی مناسب و ارتقای شفافیت سازمانی از طریق رهبری نوآور. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و سوم شماره ۷۲، زمستان ۲۲ صفحات ۷۷ تا ۲.
۶. منتظری، محمد؛ تابی، حمید؛ خادمی، زهرا (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و انگیزه خدمت عمومی مدیران سازمان های دولتی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد سیرجان
7. Alicia, S. M. L. (2008). Matching Ethical Work Climate to In-role and Extra Role Behaviors in a Collective Work Setting, Journal of Business Ethics, 79, 43-55. 9.
8. Allen, N.J., Meyer, J., (1990), The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization, Journal of occupational psychology, 63, 1-18.
9. Altman, D. G., 1995. Statistics notes: The normal distribution. BMJ, 310: 298
10. Becton, J. Bret., William F. G., Mike, S. (2008). Evaluating and Rewarding OCBs: Potential Consequences of Formally Incorporating Organizational Citizenship Behavior in Performance Appraisal and Reward Systems. Employee Relations, 30 (5), 494- 514.
11. Caillier, James Gerard (2016) Does Public Service Motivation Mediate the Relationship between Goal Clarity and both Organizational Commitment and Extra-Role Behaviours, Public Management Review, 18:2, 300-318, DOI: 10.1080/14719037.2014.984625
12. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of marketing research, 39-50

13. Hair, J. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
14. Harris, R. B. and Harris, K. J. (2007). A Test of competing models of the relationships among perceptions of organizational politics, perceived organizational support, and individual outcomes. *The Journal of Social Psychology*, 147, 631-655.
15. Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual, a step by step guide to data analysis using SPSS for windows* (3 ed.), McGraw Hill, Sydney
16. Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Public Administration Research*, 6(1), 5-22.
17. Perry, J. L. & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373.
18. Tabachnick, B. & Fidell, L.S. (1996). *Using multivariate statistics*. NEWYORK: Happer Collins College.