



بررسی عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در سازمان‌های دولتی ایران

معصومه پیریایی | دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد یادگار امام خمینی (ره)، شهربری

چکیده: پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری انجام شده است. جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش، مدیران و کارکنان شعبه مرکزی اداره گمرک شهر تهران می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران و طبق روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای، تعداد ۲۳۵ پرسشنامه توزیع شده است. پژوهش به لحاظ هدف، توصیفی؛ از منظر روش، پیمایشی و به لحاظ مخاطب‌شناسی، کاربردی است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد نظام سلامت اداری مبتنی بر مدل سازمان ملل استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون‌های آماری نشان می‌دهد تنها میان وضع موجود و وضع مطلوب، عوامل اعتماد و ارزش برابری اخلاقی، اختلاف معناداری وجود ندارد. همچنین بر اساس سنجش وضع موجود عوامل سطوح بالای سازمانی، پاسخگویی کارکنان، تضاد، کنترل اثربخشی، تاثیر کارکنان، رفتارهای مخاطره‌آمیز، پیروی شعبه‌ها، کفایت آموزش و مدیریت عملکرد، از شرایط مطلوبی برخوردار بوده‌اند. از سویی، عامل تضادها در وضعیت موجود سازمان از بیشترین میزان اهمیت و عامل حقوق مدیران از کمترین میزان اهمیت در میان پاسخگویان جامعه آماری این پژوهش شناسایی شده‌اند.

واژه‌های کلیدی: سلامت اداری، عملکرد، سازمان‌های دولتی

مقدمه

سازمان را می‌توان گروه یا واحد اجتماعی سالمی تعریف کرد که عوامل نهادینه شده در آن ضمن حرکت در یک چارچوب تعریف شده و کاهش تخطی از قوانین و مقررات، عملکرد متوازن و هماهنگی به نمایش گذارد. برای اینکه این امر محقق شود، پاره‌ای از متغیرها مورد توجه قرار می‌گیرد تا امکان تحقق بیشترین سلامت را تضمین کنند. این عوامل عبارتند از شفافیت، پاسخ‌گویی، پیشگیری، تقویت و آموزش. مجموعه این عوامل می‌تواند با شناسایی نقاط آسیب‌پذیر، ایمنی نهادی علیه فساد را تقویت کند و بر این منطق استوار است که وقوع اعمال فسادآمیز نتیجه ضعف نظام‌مند این عوامل در محیط‌های نهادی فعالیت بخش عمومی و دولتی است. سلامت اگرچه با فقدان کلاهبرداری و فساد رابطه‌ی تنگاتنگی دارد؛ اما شایستگی عام را نیز دربر می‌گیرد. این واژه به فضیلت، فسادناپذیری، و حالتی از بی‌عیب بودن اشاره دارد. از این رو پیشگیری از شیوع فساد اداری،

ساده‌تر از رسیدگی به آن است. این پیشگیری باید معطوف به شناسایی و ریشه‌یابی فساد در خارج از محیط سازمان باشد (رسولی و شهانی، ۱۳۸۸: ۱۹-۲۰). مفهوم فساد اداری، مانند دیگر مفاهیم در علوم اجتماعی دلالت‌های بسیار متنوعی دارد و تعاریف مختلفی از آن ارائه شده است.

همان‌طور که می‌دانیم یک پدیده اجتماعی در هر زمان می‌تواند دارای تعاریف متفاوتی باشد (دیون، ۲۰۱۳: ۴۱۳). در فرمانی که در تاریخ ۱۳۸۰/۰۲/۱۰ توسط مقام معظم رهبری در جهت مبارزه با فساد در نظام اداری و اقتصادی کشور صادر شد، بر خشکانیدن ریشه فساد مالی و اقتصادی و عمل قاطع و گره‌گشا در این باره تاکید شده و مستلزم اقدام همه‌جانبه به وسیله قوای سه‌گانه به خصوص دو قوه قضاییه و مجریه است. فساد در نظام اداری اغلب کشورها موجب آسیب‌های جدی به توسعه و پیشرفت شده و در کشورهای در حال توسعه، اهمیت مهار و کنترل آن کاملاً برای سیاستمداران و مردم آشکار شده است.



بیان مسئله

توجه به مفهوم سلامت اداری و دوری‌گزینی از فساد اداری، راه‌کارهایی برای جلوگیری از فساد و تقلب ارائه کرده‌اند که در آنها به مفاهیمی از قبیل ارتقاء فرهنگ ارزش‌مداری، صداقت، مسئولیت و پاسخگویی اشاره شده است (عظیمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۲۹).

همچنین فقدان سلامت سازمانی، مشکلاتی را برای سازمان‌ها به وجود می‌آورد که به چند نمونه از این موارد از دیدگاه لیندن و کلینگل (۲۰۰۰)، اشاره می‌شود.

- کاهش سودمندی و منفعت سازمان
- افزایش غیبت کارکنان
- فقدان کانال‌های ارتباطی باز
- اتخاذ همه تصمیمات در سطوح عالی سازمان
- فقدان تعهد کارکنان نسبت به سازمان
- وجود سطوح پایینی از روحیه و انگیزش در کارکنان
- نادیده انگاشتن اعتبار سازمان توسط کارکنان
- فقدان وجود رفتارهای غیراخلاقی در سازمان
- اهداف منظم و دسته‌بندی‌شده
- فقدان دوستان مجرب و یا اطمینان برای کارکنان در سازمان
- فقدان برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای
- فقدان اعتماد بین کارکنان سازمان (لایدن و کینگل، ۲۰۰۰)

آنچه مسئله اصلی پژوهش را توجیه می‌کند این است که سازمان‌هایی مانند اداره گمرک، به‌عنوان سازمان‌هایی سیاسی-اجتماعی محسوب می‌شوند که در طول شبانه‌روز با قشر کثیری از مردم و شهروندان به‌عنوان ارباب‌رجوع در ارتباط هستند. گردش مالی گسترده، موجب افزایش ریسک فساد اداری در این‌گونه سازمان‌ها می‌شود. رفتارهایی که ممکن است در این‌گونه سازمان‌ها به‌عنوان فساد اداری شناخته شوند می‌تواند شامل مواردی از قبیل رشوه‌خواری، پارتی‌بازی، دورزدن قوانین و تبصره‌ها، عدم شفافیت در مصارف مالیات‌های شهری و مواردی از این نوع باشد.

مسئله اصلی پژوهش حاضر شناسایی و ارائه راه‌کارهای

سلامت اداری، به وضعیتی فراتر از اثربخشی کوتاه‌مدت سازمان، بر اثر بخشی بلندمدت دلالت دارد. به این معنا که یک سازمان سالم، ضمن پایداری و بقادر محیط، در درازمدت به قدر کافی با آن سازگار می‌شود و توانایی لازم برای حفظ و بقای خود را در محیط ایجاد کرده و گسترش می‌دهد (آهنچیان، ۱۳۸۳: ۴۳). از دیدگاه مایلز (۲۰۰۰)، نشانه‌های سلامت اداری سازمان‌ها شامل موارد زیر می‌باشد.

- توزیع عادلانه نفوذپذیری و قدرت
 - کیفیت ارتباطات درونی و بیرونی
 - تمرکز بر هدف
 - استفاده مطلوب از منابع
 - عملکرد سیستم در برابر مشکلات و معضلات
 - وجود اهدافی روشن و متناسب با خواست محیط که تمام نظام اداری بر آن متمرکز هستند
 - احساس رضایت و خشنودی کارکنان
 - احساس علاقه کارکنان نسبت به کار و سازمان‌هایی که در آن اشتغال دارند
 - رشد و توسعه در راستای پاسخگویی به نیازهای جدید و متغیر مراجعه‌کنندگان
- در سال‌های اخیر، بانک جهانی، ۶ ویژگی را برای حکومت‌های خوب در نظر گرفته است که مهم‌ترین آن مبارزه با فساد اداری و ارتقاء سلامت اداری است. برای دستیابی دولت‌ها به این هدف، باید به شناسایی فساد و مصادیق آن و راه‌های مبارزه با فساد اداری توجه شود. وظیفه دولت‌ها، مدیریت صحیح اعتماد عمومی و افزایش میزان آن است. از این‌رو پرداختن به سلامت اداری و ارتقاء آن در سازمان‌ها از جمله مواردی است که می‌تواند باعث رشد و افزایش این اعتماد شود. رشد سلامت اداری مستلزم شناسایی و پیگیری مستمر گلوگاه‌های فساد در سازمان‌ها است. سازمان‌های جهانی از جمله سازمان جهانی شفافیت، موسسات عالی حسابرسی بین‌المللی و نیز سایر موسسات منطقه‌ای مثل موسسات عالی حسابرسی آسیایی و بانک جهانی، ضمن



ارتقاء نظام سلامت اداری و عوامل موثر بر ارتقاء آن در اداره گمرک تهران می باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سلامت اداری

به نظر بنر و هان (۲۰۰۸: ۱۶)، سلامت اداری فراتر از رعایت قواعد و قوانین است. قانون، حدی پایین تر و یک نقطه عزیمت اخلاقی حداقلی را تدارک می دهد. خط مشی سلامت، ترکیبی از سرکوب و پیش گیری را ایجاد می کند. سازمان ها، باید برای تغییر و سوسه ها اهتمام کنند و می توانند سبب شوند تا مستخدمین کشوری به نحو درستی عمل کنند. تقدم باید به پیش گیری داده شود؛ زیرا نه تنها پیش گیری موثرتر است، بلکه با توجه به همه جوانب، سرمایه گذاری در بسیاری مواقع کمتر از هزینه ترمیم آسیب های ایجاد شده از رفتار نامناسب می باشد. در پژوهشی که توسط کایس و همکاران (۲۰۰۷) انجام شده، سلامت اداری بر اساس سه ویژگی زیر تعریف شده است. این تعریف مبتنی بر زیرساخت های نهادی است و سازمانی که این سه ویژگی را داشته باشد دارای سلامت اداری است.

- حمایت ها و رویه هایی ساختاری که تصمیم گیری اخلاقی را تسهیل می کنند، ارتقاء یافته باشند
- رشد کارکنان در سازمان دارای ارزش باشد
- فرهنگ گشودگی، مسئولیت پذیری و التزام به اهداف متکثر کسب و کار ایجاد شده باشد (کایس^۱ و همکاران، ۲۰۰۷: ۶۱)

پویایی سازمان سالم، نشان دهنده مبادله منصفانه بین سازمان و اعضای آن است و اعتبار سازمان ها بستگی به تمایل افراد به صرف انرژی و توان خویش در یک نظام همیار دارد. سلامت اداری شاخصی از تعادل میان رضایت کسب شده و فداکاری هزینه شده است (کورکماز^۲، ۲۰۰۷).

یکی از راه کارهای اساسی که می تواند در توجه به نیروی انسانی و شناخت عوامل موثر در اجرای راهبردهای جدید سازمانی به عنوان اهرمی قدرتمند در دست مدیران عمل کند، مفهوم سلامت اداری در سازمان ها است. سلامت سازمان

می تواند از طریق بهبود روابط کاری و افزایش اثربخشی کارکنان، استعداد های اعضا را شناسایی کند تا با استفاده از آنها، اهداف سازمانی به شکل مطلوبی، تحقق پیدا کند (لوک^۳ و دیگران، ۲۰۱۰). لایدن و کلینگل (۲۰۰۰) بر این باورند که در یک سازمان که از محیطی سالم برخوردار است، افراد سودمند و موثر هستند که در آنجا می خواهند بمانند، کار کنند و به آن افتخار کنند.

سلامت سازمانی و اداری به نوعی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط و ارتقاء و گسترش توانایی خود برای سازگاری بیشتر با محیط (ناظر علی^۴، ۲۰۰۷). سلامت سازمانی، نشانه ای از کار در شرایط سالم و به حداکثر رساندن سلامتی و رفاه کارکنان است. همچنین برودادهای سالم برای سرمایه گذاران، جامعه، مشتریان و دیگر اشخاص حقوقی و حقیقی را در بر دارد (هایولستون^۵، ۲۰۰۹). سازمانی از سلامت برخوردار است که برای ادامه حیات خود قادر باشد به هدفها و مقاصد انسانی خود دست یابد، موانعی را که در دستیابی به اهدافش با آن مواجه می شود بشناسد و این موانع را رفع کند. سازمان سالم درباره خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است، واقع بین و منعطف است و قادر به مقابله با هر مشکلی می باشد (هال، ۲۰۰۴).

عوامل موثر بر ارتقاء نظام سلامت اداری

هدف از اجرای مدل ارتقاء سلامت اداری در سازمان ملل، اندازه گیری هم زمان رفتار و ادراک کارکنان سازمان ملل در رابطه با سلامت که مزیت رقابتی هسته ای سازمان به حساب می آید، می باشد. در این راستا، سازمان مذکور، بیست و دو عامل و شاخص را که شامل شاخص های کلی ادراک سلامت می شود، در بر می گیرد. همه شاخص ها در طیف صفر تا صد نمره بندی می شوند. برای تحلیل داده های به دست آمده در این مدل، از روش تحلیل اهرمی^۶ استفاده می شود. متغیرها و اهرم های سلامت در این مدل که با نقش تعدیل گری متغیرهای ارزش های اخلاقی، اعتماد و بهره وری، به سلامت سازمانی و در نهایت رضایت کارکنان منتهی می شود، عبارت اند از:

- رضایت کارکنان



سلامت اداری و عوامل موثر بر ارتقاء آن در اداره گمرک تهران می‌باشد. اهداف فرعی نیز عبارت‌اند از:

- تعیین شکاف میان وضع موجود و وضع مطلوب عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران
- تعیین وضعیت عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران
- رتبه‌بندی عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران
- فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:
- میان وضع موجود و وضع مطلوب عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران، شکاف معناداری وجود دارد.
- عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
- عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران، از لحاظ اهمیت و رتبه، از جایگاه یکسانی برخوردار نمی‌باشند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر، از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نوع روش، توصیفی-پیمایشی است. برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز، از دوروش میدانی و مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شده است. در روش اول با استفاده از پرسشنامه، داده‌های مورد نیاز برای تحلیل آماری جمع‌آوری شده و در روش دوم نیز به بررسی ادبیات موضوعی و پیشینه پژوهش پرداخته شده است. همچنین این پژوهش در دسته مطالعات پیمایشی قرار می‌گیرد. از طرفی، از آنجاکه برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است، این پژوهش در دسته مطالعات میدانی قرار می‌گیرد.

پرسشنامه پژوهش، ابزاری استاندارد بوده که بر اساس مدلی که توسط موسسه مشاوره‌ای سازمان ملل در ارتباط با سنجش عوامل موثر بر نظام سلامت اداری طراحی شده است. این

- اعتماد
- ارزش برابری اخلاقی
- ارزش بهره‌وری
- تعهد مدیران
- حالات سطوح بالای سازمان
- پاسخگویی کارکنان
- تضاد
- قومیت‌گرایی
- کنترل اثربخشی
- تخصیص منابع
- پایداری
- تاثیر کارکنان
- رفتارهای مخاطره‌آمیز
- ساده‌سازی سیاست‌ها
- پیروی شعبه‌ها
- کفایت آموزش
- مدیریت عملکرد
- فرآیند گزارش دهی
- دسترسی ذی‌نفعان
- حقوق مدیران (مشاوران سازمان ملل، ۲۰۰۴)

حسین عظیمی (۱۳۹۰) پژوهشی تحت عنوان طراحی الگوی عوامل سازمانی و مدیریت موثر بر فساد اداری-مالی با آسیب‌شناسی در سازمان‌های دولتی انجام داده است. عابدی جعفری و همکاران (۱۳۸۹)، پژوهشی را تحت عنوان نظرسنجی از خیرگان درباره استراتژی‌های مبارزه با فساد و ارتقاء سلامت اداری انجام داده‌اند. بر اساس نتایج حاصله، وضعیت موجود و مطلوب راهبردها و اقدامات برای ارتقاء سلامت نظام اداری (فرهنگی، اجتماعی، اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی عمومی، مدیریتی، اداری، فرایندها و اقدامات) دارای اختلاف معناداری هستند.

اهداف پژوهش

هدف کلی پژوهش، شناسایی و ارائه راه‌کارهای ارتقاء نظام



آمار استنباطی

آمار استنباطی در واقع نوعی برآورد محاسبه شده یا حدس خردمندانه است. به طور خلاصه، آمار توصیفی داده های جمع آوری شده را خلاصه و توصیف می کند، در حالی که آمار استنباطی از داده های آماری به دست آمده به عنوان مبنایی برای برآورد یا استنباط استفاده می کند. از این رو، هدف آمار استنباطی برآورد ویژگی ها و خصوصیات جامعه بر مبنای نمونه است. در آمار استنباطی برای بررسی تایید یارد شدن فرضیه های پژوهش و یا پاسخ به سوالات پژوهش، از آزمون های آماری استفاده می شود. استفاده از آزمون آماری مناسب، یکی از مهم ترین ارکانی است که باید در استنباط آماری به آن توجه کرد. در ادامه به آزمون فرضیه های پژوهش و همچنین بررسی سوالات پژوهشی می پردازیم.

در این پژوهش برای فهم آنکه آیا نمونه مورد بررسی از جامعه ای با توزیع نرمال به دست آمده است یا نه، از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف استفاده شده است. این آزمون جهت تطابق توزیع برای داده های کمی است.

آزمون کلموگروف-اسمیرونوف برای تطابق توزیع، احتمال های تجمعی مقادیر در مجموعه داده ها را با احتمال های تجمعی همان مقادیر در یک توزیع نظری خاص تطبیق می دهد. اگر خروجی های این آزمون معنادار نباشد، می توان نتیجه گرفت توزیع داده ها نرمال بوده و باید از آزمون های پارامتریک استفاده کرد؛ اما اگر خروجی های این آزمون، معنادار باشد (حتی اگر خروجی یکی از متغیرها معنادار باشد)، می توان این گونه استنباط کرد که توزیع داده ها نرمال نبوده و باید از آزمون های غیر پارامتریک استفاده کرد.

نتایج حاصل از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف، به دلیل آنکه سطح معناداری یا معیار تصمیم متغیرها (Sig) از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین چولگی مولفه های این متغیرها در پژوهش، معنادار نبوده و به معنای این است که توزیع داده ها نرمال می باشد. طبق اطلاعات به دست آمده از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف، توزیع داده ها در این پژوهش نرمال هستند.

فرضیه اول

میان وضع موجود و وضع مطلوب عوامل موثر در ارتقاء نظام

پرسشنامه شامل ۹۰ سوال و در طیف پنج گزینه ای لیکرت طراحی شده است. برای تایید روایی این پرسشنامه ها از تحلیل روایی محتوا استفاده شده که در آن با استفاده از نظرات اساتید و خبرگان، مورد تایید قرار گرفته است. همچنین برای تایید پایایی پرسشنامه، از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده و به ترتیب، ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از سطوح نهادی، اداری و فنی، ۰/۸۳۴ به دست آمده است. این دو ضریب نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه است.

جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران و کارکنان شعبه مرکزی اداره گمرک تهران است. تعداد اعضای جامعه آماری در این پژوهش، حدود ۶۰۰ نفر می باشد. بر اساس فرمول کوکران، نمونه مورد نظر در این پژوهش، ۲۳۵ نفر و روش نمونه گیری نیز تصادفی ساده است.

$$n = \frac{Nt^2pq}{nd' + t^2pq}$$

n = حجم نمونه آماری

N = جمعیت جامعه آماری

t = ضریب اطمینان ۹۵ درصد = ۱/۹۶

p = نسبت وجود صفت در جامعه آماری ۰/۵۰

q = نسبت عدم وجود صفت در جامعه آماری ۰/۵۰

d = درصد خطا یا اطمینان قابل قبول برابر با ۵ درصد

$$n = \frac{600 \times 3 / 84 \times 0 / 5 \times 0 / 5}{600 \times 0 / 0025 + 3 / 84 \times 0 / 5 \times 0 / 5} \cong 235$$

یافته های پژوهش

آمار توصیفی

ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان از لحاظ جنسیت عبارت است از: ۷۳/۶٪ پاسخ دهندگان مرد و ۲۶/۴٪ پاسخ دهندگان زن؛ در مورد مدرک تحصیلی نیز، ۱۰/۲ درصد دارای فوق دیپلم، ۷۸/۷ درصد لیسانس و ۱۱/۱ درصد فوق لیسانس و دکتری هستند. در خصوص تجربه کاری نیز، ۵/۱ درصد، ۱ تا ۵ سال؛ ۲۲/۶ درصد، ۵ تا ۱۰ سال؛ ۵۴ درصد، ۱۰ تا ۱۵ سال؛ ۹/۱۴ درصد، ۱۵ تا ۲۰ سال و ۳/۴ درصد بالاتر از ۲۰ سال سابقه خدمت داشته اند.



اعتماد و ارزش برابری اخلاقی، به دلیل آنکه سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ به دست آمده، اختلاف معناداری وجود ندارد. فرضیه دوم عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

برای بررسی وضعیت عوامل موثر در ارتقاء سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول ۲ نشان داده شده است. نتایج حاصل از آزمون t تک نمونه‌ای در جدول ۲، در جهت بررسی وضعیت عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری، به این صورت بوده که تنها عوامل سطوح بالای سازمانی،

سلامت اداری، شکاف معناداری وجود دارد. برای بررسی و سنجش اختلاف میان وضع موجود و وضع مطلوب عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران، از آزمون t استیودنت زوجی استفاده می‌شود. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱، نشان داده شده است.

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون t استیودنت زوجی، جهت بررسی اختلاف میان وضع موجود و مطلوب این عوامل با توجه به سطح معناداری به دست آمده (p < ۰/۰۵)، میان وضع موجود و وضع مطلوب این عوامل، اختلاف معناداری وجود دارد؛ با این وجود، تنها میان وضع موجود و وضع مطلوب عوامل

جدول ۱. نتایج آزمون t استیودنت زوجی

سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	تفاوت‌های جفتی				متغیرها	
			با فاصله اطمینان ۹۵%		میانگین خطای استاندارد	انحراف معیار		میانگین
			پایین‌ترین	بالا‌ترین				
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۱۱/۸۸۰	-۰/۵۸۲۱	-۰/۸۱۳۶	۰/۰۵۸۷	۰/۹۰۰۵	۰/۶۹۷۸	رضایت کارکنان
۰/۲۸۲	۲۳۴	-۴/۶۷۱	-۰/۱۴۴۵	-۰/۳۵۵۴	۰/۰۵۳۵	۰/۸۱۵۱	۰/۲۵۰۰	اعتماد
۰/۶۹۹	۲۳۴	-۱۵/۷۵۷	-۰/۷۴۹۸	-۰/۹۶۴۱	۰/۰۵۴۳	۰/۸۲۳۰	۰/۸۵۶۹	برابری اخلاقی
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۵/۶۴۰	-۰/۱۴۲۸	-۰/۲۹۶۱	۰/۰۳۸۹	۰/۵۹۴۰	۰/۲۱۹۵	ارزش بهره‌وری
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۱۹/۶۹۴	-۰/۷۹۱۸	-۰/۹۶۷۸	۰/۰۴۴۶	۰/۶۸۱۹	۰/۸۷۹۸	تعهد مدیران
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۰/۳۷۲	۰/۱۰۰۸	-۰/۱۴۷۸	۰/۰۶۳۱	۰/۹۶۵۳	۰/۰۲۳۵	سطوح بالای سازمان
۰/۰۰۰	۲۳۴	۱۵/۲۸۰	۰/۶۸۳۰	۰/۵۲۷۰	۰/۰۳۹۶	۰/۶۰۱۸	۰/۶۰۵۰	پاسخگویی کارکنان
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۳/۳۰۱	-۰/۰۵۹۳	-۰/۲۳۵۰	۰/۰۴۴۵	۰/۶۷۷۷	۰/۱۴۷۱	تضاد
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۱۲/۵۵۳	-۰/۶۹۶۹	-۰/۹۵۶۴	۰/۰۶۵۸	۱/۰۰۳۱	۰/۸۲۶۷	قومیت‌گرایی
۰/۰۰۰	۲۳۴	۹/۱۵۵	۰/۴۸۶۸	۰/۳۱۴۴	۰/۰۴۳۷	۰/۶۶۳۶	۰/۴۰۰۶	کنترل اثربخشی
۰/۰۰۰	۲۳۴	۳/۴۵۷	۰/۴۸۰۹	۰/۱۳۱۷	۰/۰۸۸۶	۱/۳۵۸۶	۰/۳۰۶۳	تخصیص منابع
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۸/۸۰۱	-۰/۵۴۱۳	-۰/۸۵۳۵	۰/۰۷۹۲	۱/۲۰۹۵	۰/۶۹۷۴	پایداری
۰/۰۰۱	۲۳۴	۶/۳۲۳	۱/۰۱۵۷	۰/۵۳۳۱	۰/۱۲۲۴	۱/۸۷۷۷	۰/۷۷۴۴	تاثیر کارکنان
۰/۰۰۰	۲۳۴	۱/۷۹۱	۰/۲۵۰۲	-۰/۰۱۱۹	۰/۰۶۶۵	۱/۰۱۹۹	۰/۱۱۹۱	رفتارهای مخاطره‌آمیز
۰/۰۳۱	۲۳۴	-۳/۲۷۰	-۰/۱۴۷۱	-۰/۵۹۳۲	۰/۱۱۳۲	۱/۷۳۵۴	۰/۳۷۰۲	ساده‌سازی سیاست‌ها
۰/۰۴۸	۲۳۴	۷/۷۴۰	۰/۶۵۳۹	۰/۳۸۸۶	۰/۰۶۷۳	۱/۰۳۲۳	۰/۵۲۱۲	پیروی شعبه‌ها
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۱۰/۱۲۶	-۰/۳۲۳۰	-۰/۴۷۹۱	۰/۰۳۹۶	۰/۶۰۷۱	۰/۴۰۱۰	کفایت آموزش
۰/۰۰۰	۲۳۴	۳/۱۱۳	۰/۲۴۶۳	۰/۱۹۰۴	۰/۰۱۱۲	۰/۳۴۱۲	۰/۲۳۶۹	مدیریت عملکرد
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۰/۰۱۹۰	-۰/۲۲۸۰	۰/۰۵۳۰	۰/۰۵۳۰	۰/۸۰۷۶	۰/۱۲۳۵	فرآیند گزارش‌دهی
۰/۰۰۰	۲۳۴	-۲/۲۲۴	-۰/۰۱۷۴	-۰/۲۸۸۹	۰/۰۶۸۸	۱/۰۵۶۰	۰/۱۵۳۱	دسترسی ذی‌نفعان
۰/۰۰۰	۲۳۴	۵/۸۷۱	۰/۶۵۷۹	۰/۳۲۷۹	۰/۰۸۴۰	۱/۲۸۸۹	۰/۴۹۳۶	حقوق مدیران



پاسخگویی کارکنان، تضاد، کنترل اثربخشی، تاثیر کارکنان، رفتارهای مخاطره آمیز، پیروی شعبه ها، کفایت آموزش و مدیریت عملکرد، به دلیل آنکه مقدار میانگین آنها بالاتر از عدد ۳ (طیف وسط لیکرت) می باشد، از وضعیت مطلوبی برخوردار هستند.

فرضیه سوم

عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری، از لحاظ اهمیت و رتبه، از جایگاه یکسانی برخوردار نمی باشند. برای رتبه بندی عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران، از لحاظ اهمیت و یکسانی، از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است. در ادامه، جداول مربوط به این آزمون و بررسی نتایج حاصل از آن ارائه می شود. طبق نتایج مشاهده شده در جدول ۳ بر اساس آزمون فریدمن،

می توان این گونه استدلال کرد که این آزمون با درجه آزادی ۲۰ و سطح معناداری ۹۵ درصد اطمینان، معنادار بوده و میان عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری، از نظر اهمیت و رتبه، اختلاف معناداری وجود دارد. جدول ۴، میانگین رتبه عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری و ترتیب اهمیت آن را از دیدگاه پاسخگویان نشان داده است.

در سطح معناداری $p < 0/05$ ، نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای رتبه بندی عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران، نشان داده که این عوامل، از نظر اهمیت و رتبه از جایگاه یکسانی برخوردار نیستند و دارای اختلاف معناداری هستند. نتایج نشان می دهد عامل تضادها در سازمان از بیشترین میزان اهمیت و عامل حقوق مدیران از کمترین میزان اهمیت در میان پاسخگویان جامعه آماری این پژوهش شناسایی شده اند.

جدول ۲. نتایج آزمون t تک نمونه ای

متغیرهای پژوهش	Mean	t	Std.D	Sig	میزان خطا
رضایت کارکنان	۲/۴۸۵	-۹/۲۲۴	۰/۸۵۵۷	۰/۰۰۰	۰/۰۵
اعتماد	۲/۹۸۸	-۰/۲۴۴	۰/۶۹۸۸	۰/۸۰۸	۰/۰۵
ارزش های برابری اخلاقی	۲/۵۸۰	-۸/۷۷۷	۰/۷۲۶۲	۰/۰۰۰	۰/۰۵
ارزش بهره وری	۲/۹۸۱	-۰/۵۰۸	۰/۵۶۹۵	۰/۶۱۲	۰/۰۵
تعهد مدیران	۲/۷۹۸	-۴/۱۱۷	۰/۷۴۸۵	۰/۰۰۰	۰/۰۵
سطوح بالای سازمانی	۳/۴۸۷	۹/۵۲۳	۰/۷۸۴۳	۰/۰۰۰	۰/۰۵
پاسخگویی کارکنان	۳/۶۸۹	۱۸/۳۸۱	۰/۵۷۰۹	۰/۰۰۰	۰/۰۵
تضاد	۳/۷۳۹	۱۷/۲۷۵	۰/۶۵۳۰	۰/۰۰۰	۰/۰۵
قومیت گرایی	۲/۶۵۷	-۵/۲۲۷	۰/۹۹۷۲	۰/۰۰۰	۰/۰۵
کنترل اثربخشی	۳/۳۵۲	۸/۰۹۸	۰/۶۶۱۶	۰/۰۰۰	۰/۰۵
تخصیص منابع	۲/۸۲۵	-۲/۱۳۹	۱/۲۵۰۳	۰/۰۳۳	۰/۰۵
پایداری	۲/۴۹۱	-۶/۹۱۴	۱/۱۲۲۸	۰/۰۰۰	۰/۰۵
تاثیر کارکنان	۳/۰۷۲	۰/۸۶۴	۱/۲۸۳۹	۰/۳۸۹	۰/۰۵
رفتارهای مخاطره آمیز	۳/۱۱۴	۲/۹۱۱	۰/۶۰۴۹	۰/۰۰۴	۰/۰۵
ساده سازی سیاستها	۲/۵۲۳	-۷/۰۰۴	۱/۰۴۳۱	۰/۰۰۰	۰/۰۵
پیروی شعبه ها	۳/۶۰۴	۱۳/۸۱۵	۰/۶۷۰۴	۰/۰۰۰	۰/۰۵
کفایت آموزش	۳/۰۹۴	۱/۸۷۹	۰/۷۷۲۳	۰/۰۶۱	۰/۰۵
مدیریت عملکرد	۳/۰۴۵	۰/۹۴۹	۰/۷۳۴۷	۰/۳۴۴	۰/۰۵
فرآیندهای گزارش دهی	۲/۵۹۱	-۸/۴۰۵	۰/۷۴۴۰	۰/۰۰۰	۰/۰۵
دسترسی ذی نفعان	۲/۷۹۱	-۳/۴۸۱	۰/۹۱۸۲	۰/۰۰۱	۰/۰۵
حقوق مدیران	۲/۷۸۳	-۲/۹۲۹	۱/۱۳۵۹	۰/۰۰۴	۰/۰۵



نتیجه‌گیری و پیشنهادها

از بیشترین میزان اهمیت و عامل حقوق مدیران از کمترین میزان اهمیت برخوردار بوده‌اند.

در راستای اهداف پژوهش حاضر و نیز با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون‌های آماری، راه‌کارهای زیر برای بهبود عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در اداره گمرک تهران ارائه می‌شود.

■ شناسایی و بهبود اقداماتی که موجب افزایش میزان رضایتمندی کارکنان در سازمان می‌شوند، اقداماتی از قبیل ساعات کاری متغیر، افزایش میزان حقوق و دستمزد،

پژوهش حاضر با هدف بررسی مقایسه‌ای وضعیت عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری در شعبه مرکزی اداره گمرک تهران انجام شده است. طبق فرمول کوکران و بر اساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، تعداد ۲۳۵ پرسشنامه در میان جامعه آماری توزیع شده است. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون‌ها نشان می‌دهد میان عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری، اختلاف معناداری وجود دارد. همین‌طور عامل تضادها

جدول ۳. نتایج آماره‌های آزمون برای بررسی آزمون فریدمن

۲۳۵	حجم نمونه
۶۹/۲۱۴	Chi-square
۲۰	Df
۰/۰۰۰	سطح معناداری

جدول ۴. آزمون فریدمن

رتبه	عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت اداری	میانگین رتبه
۱	تضاد	۱۷/۷۲
۲	تعهد مدیران	۱۵/۸۴
۳	کفایت آموزش	۱۴/۶۳
۴	قومیت‌گرایی	۱۴/۲۹
۵	سطوح بالای سازمانی	۱۴/۰۳
۶	ارزش برابری اخلاقی	۱۳/۹۶
۷	اعتماد	۱۱/۵۴
۸	رضایت کارکنان	۱۱/۴۷
۹	پایداری	۱۱/۳۲
۱۰	پیروی شعبه‌ها	۱۱/۰۴
۱۱	ارزش بهره‌وری	۱۰/۸۳
۱۲	مدیریت عملکرد	۱۰/۲۷
۱۳	ساده‌سازی سیاست‌ها	۹/۸۶
۱۴	پاسخگویی کارکنان	۹/۷۷
۱۵	رفتارهای مخاطره‌آمیز	۹/۵۹
۱۶	دسترسی ذی‌نفعان	۹/۵۶
۱۷	کنترل اثربخشی	۹/۱۳
۱۸	فرآیند گزارش‌دهی	۷/۷۶
۱۹	تخصیص منابع	۷/۰۶
۲۰	تاثیر کارکنان	۵/۷۸
۲۱	حقوق مدیران	۵/۵۷



مالی و حسابداری، اثربخشی و کارایی سازمان را در دوره‌های بلندمدت و میان‌مدت سه‌ماهه، شش‌ماهه و یک‌ساله به‌صورت مستمر مورد بررسی قرار داده و نتایج آن‌را به کارکنان انعکاس دهند.

باید در سازمان، تمام مواد و منابع لازم اداری برای کارکنان فراهم آید و هیچ شکایتی از سوی کارکنان در این زمینه وجود نداشته باشد.

استراتژی‌های اداره گمرک به‌گونه‌ای طراحی شوند که از ثبات بیشتری برخوردار بوده و از تلاطم و ناهمگونی زیادی پرهیز شود.

مدیران و مسئولین اداره گمرک باید به‌گونه‌ای در ارائه بازخوردها و پاداش‌ها به کارکنان رفتار کنند که آنها احساس معناداری داشته و تاثیرگذاری آن در سازمان مشهود باشد.

باید قوانین و مقررات اداره گمرک به‌گونه‌ای سخت‌گیرانه باشد که هیچ‌یک از کارکنان در فکر زیر پا گذاشتن مسائل اخلاقی نباشند.

خط‌مشی‌ها و رویه‌های درون‌سازمانی اداره گمرک به‌گونه‌ای تدوین شوند که کارکنان قابلیت درک و فهم آنها را داشته و بتوانند به‌آسانی با آنها ارتباط برقرار کنند.

مدیریت کلان اداره گمرک باید قدرتمند و سیستمی عمل کند و کلیه شعب در سراسر ایران با اهداف و رسالت‌ها و برنامه‌های شعبه مرکزی اداره گمرک هماهنگ باشند.

باید در دوره‌های زمانی کوتاه‌مدت و در راستای آشنایی کارکنان با مهارت‌ها و فن‌های کاری جدید، آموزش‌های دوره‌ای موثر فراهم شود.

کلیه کارکنان و شهروندان در سطح استان و کشور باید تا حد ضرورت و به‌اندازه کافی از فعالیت‌ها و اهداف سازمانی اداره گمرک اطلاع داشته باشند و این سازمان نیز از اتفاقات و عملکرد خود به‌طور سالیانه از طریق رسانه‌های عمومی به مردم گزارش کند.

باید میزان دریافتی حقوق و کسب پایگاه اجتماعی مدیران و مسئولین اداره گمرک به‌اندازه کافی بالا باشد تا به‌دلیل

محرک‌های انگیزشی قوی مانند کسب احترام، کاهش نابرابری در توزیع پاداش‌ها و ...

افزایش جلب اطمینان کارکنان از طریق عمل به وعده‌هایی که توسط مسئولین سازمان به کارکنان ارائه شده است. این وعده‌ها باید هم در زمان موعد و هم طبق مفادی که به‌صورت شفاهی و کتبی مشخص شده‌اند، اجرا شود.

مسئولین اداره گمرک باید با هر یک از کارکنان به‌صورت برابر رفتار کنند و به‌گونه‌ای روابط متقابل با کارکنان را مدیریت کنند به‌طوری‌که کارکنان احساس تمایز و تبعیض نسبت به همکاران خود نداشته باشند.

توجه به شاخص بهره‌وری در سازمان از طریق ارائه برنامه‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت اداره گمرک به کارکنان و نیز جدیت مسئولین نسبت به رعایت این شاخص توسط کارکنان، از طریق اجرای مکانیسم تشویق و تنبیه.

مدیران باید نسبت به اهداف سازمانی و نیز به تلاشی که کارکنان در راستای رسیدن به این اهداف از خود ارائه می‌دهند، به‌صورت مستمر و در هر شرایطی، تعهد عاطفی و هنجاری داشته باشند.

باید به‌گونه‌ای در سازمان سیستم شایسته‌سالاری در ارتقاء و تقسیم پست‌ها استقرار یابد که کارکنان رده پایین نسبت به مدیران سطوح بالا احساس نابرابری نکنند.

کارکنان باید در همه شرایط پاسخگوی مدیران سطوح بالای سازمانی باشند و نسبت به تعهدی که در اجرای فعالیت‌های شغلی دارند، پاسخگو باشند.

مدیران و مسئولین اداره گمرک باید در حل تعارضات و تضادهای موجود آمده در سازمان و در میان کارکنان از مهارت کافی برخوردار باشند. در این راستا، مدیران می‌توانند از واحدهای مشاوره منابع انسانی کمک گیرند.

باید از مدل‌های منابع انسانی در سازمان به‌گونه‌ای استفاده شود که در اجرای فعالیت‌های شغلی توسط کارکنان، از مسائل قومیتی و نیز تضادهای قومی ممانعت جدی به‌عمل آید.

مدیران و مسئولین اداره گمرک باید با استفاده از مشاوران



و فرسودگی شغلی دبیران؛ دو ماهنامه دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، سال ۱۶، شماره ۳۶، صص ۱-۲۲.

8. Dion, M. (2013). Uncertainties and presumptions about corruption. SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL, 9(3), 412-426.

9. Kayes, Christopher D.; Stirling, David; Nielsen, Ijai M.; (2007). Building organizational integrity. Business Horizons, 61-70.

10. Haan, Inade; Benner, Hans; (2008). A Tool to Assess the Integrity of Public Sector Organization. International / Journal of Auditing.

11. Huberts, L. W., Kaptein, M., & Lasthuizen, K. (2007). A study of the impact of three leadership styles on integrity violations committed by Police Officers. Policing: An international Journal of Police Strategic & Management, 30(4), 587-607.

12. Nazerali, R. (2007). Non-governmental organizational health operations in Humanitarian crises: The case for technical support units. Harvard University.

13. Lynden, J.L & Klingle, W. (2000). Supervising organizational health. Supervision Journal, PP: 3-5 Cited in reference.

14. Lok, P., Rhodes, J., and Westwood, B., (2011), the mediating role of organizational subcultures in health care organizations, Journal of Health Organization and Management, 25(5): 506-525.

15. Hall, R.M. (2004). Organizational Health of nonsupervisory employees working in full-service restaurants, Hospitality Management, 22, 3-16.

16. Hayolston, L. (2009). Levels of organizational Health in individualist versus. Collectivist Societies: A Seven-Nation study. Organization Science. 7(1):236-244.

17. Korkmaz, M. (2007). The effect of leadership style on organizational health. Educational research Quarterly, 3, 22-54.

مسئولیت حساسی که دارند، به رفتارهای انحرافی در سازمان روی نیاورند.

پیشنهاد‌های پژوهشی

■ ارزیابی و رتبه‌بندی عوامل موثر در ارتقاء نظام سلامت

اداری در گمرک بر اساس مدل کایز

■ بررسی مقایسه‌ای وضعیت عوامل موثر در ارزیابی

سلامت اداری نهادهای عمومی غیردولتی

پی‌نوشت‌ها

1. Kayes
2. Korkmaz
3. Lok
4. Nazerali
5. Hayolstone
6. Leverage Analysis

منابع و ماخذ

۱. آهن‌چیان، محمدرضا (۱۳۸۳)؛ رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی؛ پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، شماره ۱۲، ص ۴۱
۲. عظیمی، حسین (۱۳۸۹)؛ بررسی عوامل مدیریت و سازمانی موثر بر فساد اداری- مالی در سازمان‌های دولتی؛ دو فصلنامه اندیشه مدیریت راهبردی، سال چهارم، شماره ۲، ص ۱۲۹
۳. الوانی، سید مهدی. زرنندی، سعید. عرب‌سرخ، ابوذر (۱۳۸۹)؛ مولفه‌های تدوین استراتژی ملی مبارزه با فساد؛ نشریه مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره ۴، صص ۳-۲۲.
۴. رسولی، رضا. شهنائی، بهنام (۱۳۸۸)؛ فساد اداری در مدارس آموزشی؛ عوامل موثر بر پیدایش، گسترش و کاهش آن؛ نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۳، صص ۱۹-۳۴
۵. ناظم، فتاح (۱۳۹۰)؛ سلامت سازمانی مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی؛ فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال ۵، شماره ۳، صص ۱۱-۲۲.
۶. هوی و میکسل (۱۳۸۷)؛ تئوری و تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی؛ ترجمه میر محمد سید عباس‌زاده، ارومیه، انتشارات دانشگاه ارومیه.
۷. عزیزی مقدم، ابوبکر (۱۳۹۰)؛ بررسی رابطه سلامت سازمانی مدارس