ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ (ΜΡΑ)

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΣΩΚΡΑΤΗΣ ΣΩΚΡΑΤΟΥΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΓΕ. ΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΣ

ΠΑΦΟΣ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2015

Περίληψη

Η παρούσα εργασία ασχολείται με το νέο ανταγωνιστικό πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης και της συνεχούς εξέλιξης, που καθιστούν αναγκαία την αναβάθμιση των υπηρεσιών όλων των οργανισμών, συμπεριλαμβανομένων της Δημόσιας Διοίκησης, στην οποία και εστιάζει η έρευνα. Παρουσιάζεται η σημασία του ανθρώπινου κεφαλαίου και η διαχείριση του, η οποία είναι καθοριστική για την αποδοτικότητα και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και εξαίρεται η έννοια της ικανοποίησης, που συνδέεται με την παρακίνηση και αποδοτικότητα των εργαζομένων. Η έρευνα μετρά το βαθμό ικανοποίησης από την εργασία των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα, προκειμένου να αναδείξει την θετική επίδραση της ικανοποίησης στην αποτελεσματικότητα και τυχόν ελλείμματα, που μπορούν να διορθωθούν.

Abstract

This paper deals with the new competitive context of globalisation and the continuous evolution, that make the upgrade of the services of all agencies necessary, including the Public Administration, on which the research focuses. It shows the importance of human capital and management, which is crucial for the efficiency and thus for the better service of citizens, and praises the sense of satisfaction associated with the motivation and efficiency of employees. The survey measures the degree of job satisfaction of the public sector employees in order to highlight the positive impact of satisfaction on the effectiveness, as well as any shortcomings, that can be corrected.