

چشم‌انداز مدیریت دولتی

شماره ۳۱ - پاییز ۱۳۹۶

صص ۶۵ - ۷۸

## تأثیر انگیزش کارکنان بخش عمومی بر نگرش‌های شغلی آنها با نقش تعدیل‌کنندگی تناسب فرد - سازمان

علی رضائیان\*، سمیرا طاهری\*\*، بهنام گراوند\*\*\*

### چکیده

هدف این پژوهش، بررسی تأثیر انگیزش کارکنان بخش عمومی بر نگرش‌های شغلی آنان است و در این رابطه نقش تعدیل‌کنندگی تناسب فرد و سازمان نیز بررسی خواهد شد. انگیزش کارکنان بخش عمومی در چهار بُعد (جذابیت خدمات عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی و فداکاری) بررسی شده است. نگرش‌های شغلی نیز در دو بُعد (رضایت شغلی و تعهد سازمانی) مطالعه شد. جامعه آماری این پژوهش شعبه درختی «سازمان امور مالیاتی تهران» با ۲۲۰ کارمند بود که از میان آنها تعداد ۱۵۳ پرسشنامه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده جمع‌آوری شد. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد پری (۱۹۹۶) و کیم (۲۰۱۲) صورت گرفت. تحلیل داده‌ها نشان داد که انگیزش خدمات عمومی بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیر دارد؛ اما تأثیر انگیزش خدمات عمومی از طریق تناسب فرد - سازمان بر نگرش‌های شغلی کارکنان، تأیید نشد.

کلیدواژه‌ها: انگیزش خدمات بخش عمومی؛ تناسب فرد - سازمان؛ نگرش‌های شغلی کارکنان.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۴/۱۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۵/۰۷.

\* استاد، دانشگاه شهید بهشتی.

\*\* کارشناس ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.

\*\*\* دانشجوی دکتری، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

Email: behnamgeravand@gmail.com

## ۱. مقدمه

در جامعه مدرن امروزی یکی از مؤلفه‌های اساسی برای شرکت‌های دولتی، داشتن نیروی انسانی توانمند است. برای آنکه کارمندان شرکت‌ها بتوانند حداکثر کارایی را داشته باشند باید نگرش مثبتی به شغل خود داشته باشند. یکی از متداول‌ترین تعریف‌ها از نگرش شغلی عبارت است از: یک ارزیابی خلاصه از اهداف روان‌شناختی در حوزه کاری (Thomas, 2010).

نگرش شغلی دارای دو مؤلفه اساسی رضایت‌مندی و تعهد سازمانی است (Kim, 2012). یعنی برای آنکه کارکنان بتوانند نگرش مثبتی نسبت به شغل خود داشته باشند باید از یک طرف از شغل خود رضایت داشته و از طرف دیگر به سازمان خود احساس وفاداری و تعهد داشته باشند. برای ایجاد نگرش مثبت در میان کارکنان باید به چند مؤلفه دقت کرد. یکی مؤلفه‌های اثرگذار بر ایجاد نگرش مثبت نسبت به شغل، مؤلفه انگیزش خدمات عمومی است (Taylor, 2008). نظریه انگیزش خدمات عمومی، نشان می‌دهد که انگیزش کارکنان بخش عمومی ارتباط مثبتی با نگرش‌های کاری رفتاری دارد (Kim, 2012).

مؤلفه دیگری که طبق مطالعات صورت‌گرفته می‌تواند بر نگرش شغلی کارکنان تأثیرگذار باشد، تناسب فرد - سازمان است (Kim, 2012). نظریه تناسب فرد - سازمان فرض می‌کند که تناسب فرد - سازمان در رابطه میان انگیزش کارکنان بخش عمومی و نگرش‌های کاری کارکنان می‌تواند نقش میانجی را ایفا کند (Kim, 2012).

در این پژوهش به منظور بررسی تأثیر انگیزش خدمات عمومی (PSM)<sup>۱</sup> و تناسب فرد - سازمان بر نگرش شغلی کارکنان، «سازمان امور مالیاتی» به‌عنوان جامعه آماری انتخاب شد. هدف از انتخاب این سازمان این است که هر دولتی برای اداره جامعه نیازمند امکانات مالی است تا بتواند وظایفی را که از جانب مردم به عهده گرفته است به نحو مطلوبی انجام دهد. مطالعات اندکی در زمینه تأثیر انگیزش خدمات عمومی بر نگرش شغلی کارکنان در ایران انجام شده است و تاکنون مطالعه‌ای در مورد تأثیر انگیزش خدمات عمومی بر نگرش شغلی کارکنان با نقش میانجی تناسب فرد سازمان، در ایران صورت نگرفته است؛ بنابراین در این مطالعه تلاش بر این است که مدلی جامع از نقش انگیزش خدمات عمومی بر نگرش شغلی کارکنان هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم با نقش میانجی‌گری تناسب فرد - سازمان ارائه شود.

با توجه به این امر، پژوهش حاضر به بررسی این موضوع می‌پردازد که ۱. آیا انگیزه خدمات عمومی به طور مستقیم نگرش‌های کاری کارکنان سازمان امور مالیاتی را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟ و ۲. آیا سازگاری کارکنان «سازمان امور مالیاتی» با سازمان خود، واسطه ارتباطی بین انگیزه خدمات عمومی و نگرش‌های کاری آن‌ها است؟

1. Public service motivation (psm)

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

**انگیزه خدمات عمومی.** انگیزش خدمات عمومی به انگیزه‌های ذاتی اشاره دارد که افراد را وادار به خدمت به جامعه خود و همچنین جامعه بزرگ‌تر می‌کند (Camilleri, 2006). انگیزه خدمات عمومی، ساختاری چندبُعدی دارد که متشکل از چندین انگیزه است: عاطفی؛ مبتنی بر هنجار؛ عقلایی. انگیزه‌های عاطفی به کسانی اشاره دارد که شناختی قوی از خدمات عمومی دارند. انگیزه‌های مبتنی بر هنجار به فعالیت‌هایی اشاره دارد که با هنجارهای خدمات عمومی مطابق هستند، مانند تمایل به استفاده از منافع مشترک. انگیزه‌های عقلایی به فعالیت‌هایی اشاره دارد که شامل به‌حداکثر رساندن مطلوبیت می‌شود؛ بنابراین افراد با درجه PSM بالا، رفتارهای نوع‌دوستانه و جامعه‌پسند دارند؛ به‌علاوه، انگیزه‌ها سرچشمه رفتارها هستند (Camilleri, 2006).

PSM از دیدگاه کیم (۲۰۱۲) شامل چهار بُعد است:

۱. جذابیت خدمات عمومی: تیلور<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) به نقل از کیم در تعریف خود از «کشش به خدمات عمومی»، بر میزان تمایل افراد برای مشارکت در فرایند سیاست و یا فعالیت‌های دیگر که به جامعه یا اجتماع کمک می‌کند ریال تمرکز دارد (Taylor, 2008)؛

۲. تعهد به ارزش‌های عمومی: تعهد به ارزش‌های عمومی در واقع میزان تمایل افراد به خدمات عمومی که توسط درونی‌سازی برانگیخته می‌شود و نیز تمایل به ارزش‌های عمومی، مانند برابری و اخلاق است (Taylor, 2008)؛

۳. دلسوزی: دلسوزی نگرانی‌های فرد در مورد نیازهای خاص افراد و گروه‌ها است (Taylor, 2008)؛

۴. فداکاری: در تعریف‌های مختلف، فداکاری بر «ازدست‌دادن» متمرکز است و منافع عمل را مورد توجه قرار نمی‌دهد. چوی<sup>۲</sup> و مای - دالتون<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، هر دو تصریح کردند، زمانی که منافع ظاهر می‌شود، رفتار باید به‌عنوان رفتاری نوع‌دوستانه تفسیر شود؛ نه به‌صورت رفتاری فداکارانه (Singh & Krishnan, 2007).

**تناسب فرد - سازمان.** بیشتر پژوهشگران به‌طور فراگیر تناسب فرد - سازمان<sup>۴</sup> (P-O fit) را به‌عنوان سازگاری بین افراد و سازمان تعریف می‌کنند. P-O fit این‌گونه تعریف شده است: «سازگاری بین افراد و سازمان‌هایی رخ می‌دهد که الف) حداقل یک نهاد آنچه را که دیگران نیاز دارند فراهم کند یا ب) مشخصه‌های اساسی مشابه را با کمک هم فراهم کنند یا ج) هر دو مورد

1. Taylor

2. choy

3. Mai-dalton

4. Personal organizational fit (p-o fit)

گفته شده ایجاد شود». این تعریف به‌جای تمرکز بر فعالیت و شغل یا گروهی خاص، بر تناسب فرد با کل سازمان تمرکز می‌کند و دو نوع رابطه را که ممکن است بین فرد و سازمان رخ دهد، در نظر می‌گیرد و شامل موارد زیر می‌شود: سازمان و فرد به برآورده ساختن نیازهای یکدیگر کمک می‌کنند و یا سازمان و فرد ویژگی‌های مشابه همدیگر را تکمیل می‌کنند؛ بنابراین اگر تناسب وجود داشته باشد، کارکنان نیز شادتر خواهند بود. دیدگاه دیگر P-O fit نشان‌دهنده تفاوت نیازها/ امکانات و خواسته‌ها/ توانایی‌ها است. از دیدگاه نیازها/ امکانات، P-O fit هنگامی رخ می‌دهد که یک سازمان نیازها، علایق و یا انتظارات فرد را برآورده می‌کند. دیدگاه خواسته‌ها/ توانایی‌ها نشان می‌دهد تناسب هنگامی رخ می‌دهد که فردی با توانایی‌های موردنیاز سازمان، خواسته‌های سازمان را برآورده می‌کند (Kim, 2012).

خروجی‌های مثبتی مانند رضایت شغلی و تعهد سازمانی از نتایج تناسب زیاد فرد - سازمان است و از طرفی تناسب پایین فرد - سازمان موجب درگیری میان ارزش‌های فرد - سازمان می‌شود و این درگیری بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد (Lopez, 2009).

از نظر یانگز<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، سه رویکرد مجزا برای اندازه‌گیری تناسب فرد و سازمان وجود دارد که آیا تناسب فرد و سازمان به‌عنوان تناسب ارزش‌ها، تناسب اهداف و یا سازگاری، با توجه به سایر ویژگی‌ها مانند توانایی‌ها و مهارت‌ها، عملیاتی شده است؟

- رویکرد اول که به تناسب درک‌شده اشاره دارد، از شرکت‌کنندگان در مورد ادراک عمومی آن‌ها از میزان تناسبشان با سازمان سؤال می‌کند.

- در رویکرد دوم که به تناسب ذهنی معروف است، از شرکت‌کنندگان میزان تناسب خصوصیات فردی با خصوصیات سازمانی و یا خصوصیات همکاران پرسیده می‌شود (به‌طور مثال، آموزش فلسفه).

- رویکرد سوم به تناسب عینی اشاره دارد که از شرکت‌کنندگان خواسته می‌شود گزارشی از ویژگی‌های خود بدهند (برای مثال، استفاده از فناوری در آموزش)؛ درحالی‌که از همکاران نیز گزارشی در مورد همین ویژگی‌ها در مورد سازمان می‌خواهند.

رویکرد عینی - ذهنی یک تطبیق نزدیک میان دو مجموعه از متغیرها را فرض می‌کند که با نتایج مطلوب برای افراد و سازمان‌ها در ارتباط است (Youngs, 2015).

**نگرش شغلی.** نگرش شغلی به‌معنای ارزیابی خلاصه از اهداف روان‌شناختی در حوزه کاری است (Tomas, 2010).

---

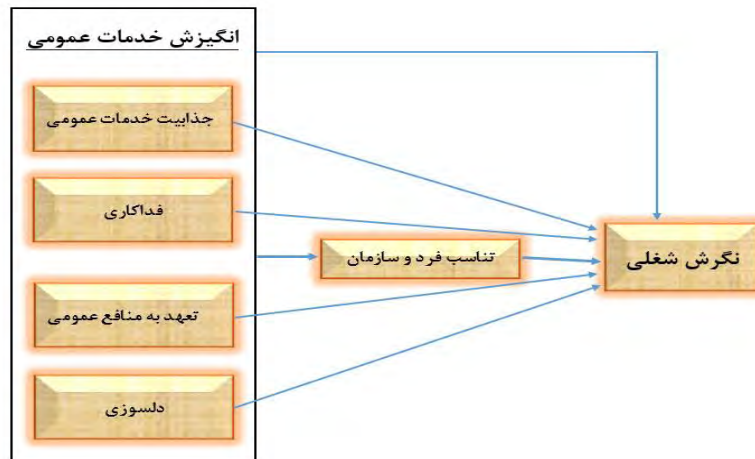
1. Youngs

در این مطالعه، نگرش شغلی کارکنان به اقتباس از پژوهش کیم<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در دو بُعد تعهد سازمانی و رضایت شغلی بررسی شده است. تعهد سازمانی به‌عنوان یک حالت روانی دست کم سه جز قابل تفکیک دارد و نوعی تمایل، نیاز و الزام برای ادامه اشتغال در یک سازمان قلمداد شده است؛ به‌عبارت‌دیگر تعهد سازمانی ترکیبی از سه بُعد عاطفی، عقلایی و هنجاری بوده و ماهیت ارتباط کارکنان با سازمان در هر یک از این ابعاد سه‌گانه متفاوت است (حسینی، ۲۰۰۹)؛ همچنین تعهد سازمانی می‌تواند پاسخ هیجانی به ارزیابی مثبت از محیط کار در نظر گرفته شود. این پاسخ احساسی، ممکن است به‌صورت دل‌بستگی باشد؛ به‌ویژه هنگامی که افراد به‌شدت ارزش‌ها و اهداف سازمان را باور دارند و یا اینکه تمایل قوی به حفظ عضویت خود در سازمان دارند (Joe, 2010). رضایت شغلی متغیری نگرشی که افراد بر اساس آن، احساسات خود نسبت به جنبه‌های مختلف شغل خود به‌طور کلی منعکس می‌کنند. به‌عبارت‌دیگر رضایت شغلی گستره‌ای است که افراد طی آن بیان می‌کنند که چقدر شغل خود را دوست دارند یا ندارند (Spector, 2008).

### ۳. توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی

در این پژوهش از یک‌سو به بررسی تأثیر انگیزش خدمات عمومی (به‌عنوان متغیر مستقل) بر نگرش شغلی کارکنان (به‌عنوان متغیر وابسته) به‌صورت مستقیم پرداخته می‌شود و از سوی دیگر این رابطه با وجود متغیر تناسب فرد - سازمان (به‌عنوان متغیر میانجی) به‌صورت غیرمستقیم بررسی می‌شود. تناسب فرد - سازمان به‌سازگاری میان کارکنان و سازمان کارفرما اشاره دارد. در این پژوهش انگیزش خدمات عمومی به اقتباس از پژوهش کیم (۲۰۱۰)، دارای چهار بُعد است که عبارت‌اند از: جذابیت خدمات عمومی؛ تعهد به منافع عمومی؛ فداکاری و دلسوزی. نگرش شغلی نیز در قالب دو بُعد بررسی می‌شود که عبارت‌اند از: تعهد سازمانی و رضایت شغلی. در مطالعاتی که تاکنون صورت گرفته است بیشتر به بررسی تأثیر انگیزش خدمات عمومی بر تعهد سازمانی پرداخته شده است و مطالعات کمی نیز به بررسی تأثیر انگیزش خدمات عمومی بر رضایت شغلی پرداخته‌اند. در این پژوهش سعی شده است علاوه بر بررسی تأثیر انگیزش خدمات عمومی بر نگرش شغلی کارکنان، به بررسی تأثیر ابعاد تشکیل‌دهنده انگیزش خدمات عمومی بر نگرش نیز پرداخته شود. با توجه به مبانی نظری مطرح‌شده در این بخش، می‌توان مدل مفهومی پژوهش حاضر را به‌صورت شکل ۱، ترسیم کرد.

1. Kim



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

#### ۴. روش‌شناسی

جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۲۰ نفر از کارکنان شعبه درختی «سازمان امور مالیاتی تهران» بود که بر اساس جدول مورگان، با توجه به تعداد کل کارکنان، حجم نمونه ۱۳۶ نفر برآورد شد؛ ولی با توجه به احتمال عدم بازگشت تعدادی از پرسشنامه‌ها، ۲۰۰ پرسشنامه توزیع شد. از این تعداد پرسشنامه، ۱۵۳ پرسشنامه قابلیت بررسی داشتند. در این پژوهش برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

استفاده از پرسشنامه این پژوهش پیشتر در پژوهش‌های گوناگون از جمله پژوهش پری<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) و پژوهش کیم<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، مؤید روایی پرسشنامه یادشده است؛ اما به‌منظور اطمینان بیشتر از روایی پرسشنامه، از روش اعتبار محتوا استفاده شد. بدین ترتیب که پرسشنامه در اختیار تعدادی از اعضای هیئت‌علمی «دانشگاه شهید بهشتی» که در زمینه رفتار سازمانی تخصص داشتند، قرار گرفت و دیدگاه‌های اصلاحی آنان در پرسشنامه اعمال شد. به‌منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین ترتیب که ابتدا ۲۸ پرسشنامه در میان اعضای جامعه آماری، توزیع و ضریب آلفای کرونباخ آن محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ تمامی مؤلفه‌های پژوهش بیشتر از ۰/۷ است و مؤلفه‌ها از پایایی قابل قبولی برخوردار هستند.

1. perry  
2. kim

## ۵. تحلیل داده‌ها

درصد فراوانی پاسخگویان نمونه آماری از نظر جنسیت نشان می‌دهد که مردان (۷۵٪) نسبت به زنان (۲۳/۵٪)، درصد بیشتری از نمونه آماری را به خود اختصاص داده‌اند. درصد فراوانی و درصد فراوانی تجمعی سطح تحصیلات پاسخگویان نمونه آماری این پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین درصد (۵۵/۶٪) مربوط به کارشناسی است و کمترین درصد (۳/۹٪) مربوط به مقاطع بالاتر از کارشناسی ارشد است. توزیع فراوانی، درصد فراوانی و درصد فراوانی تجمعی سابقه کار پاسخگویان نمونه آماری این پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین درصد (۵۶/۹٪) مربوط به سابقه کار بالای ۱۰ سال است و کمترین درصد (۵/۹٪) مربوط به سابقه کار ۷ تا ۱۰ سال است. توزیع فراوانی و درصد فراوانی تجمعی پست سازمانی پاسخگویان نشان می‌دهد که بیشترین درصد (۸۸۹/۹٪) مربوط به پست سازمانی کارمند است و کمترین درصد (۲/۶٪) مربوط به پست سازمانی سرپرست است.

**آزمون چولگی و کشیدگی.** این آزمون برای بررسی ادعای مطرح‌شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی استفاده می‌شود. فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تبیین شده‌اند:

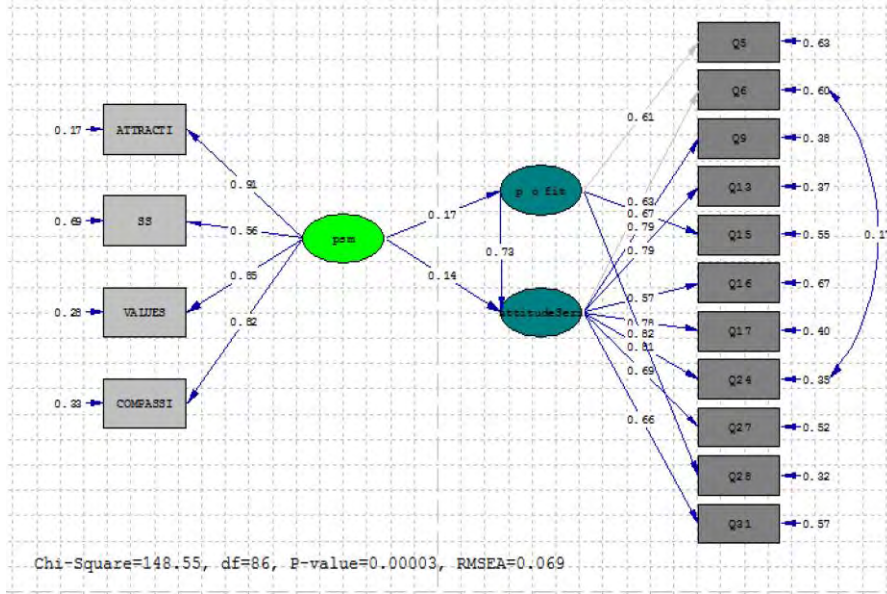
$H_0$ : توزیع شاخص‌ها نرمال است.

$H_1$ : توزیع شاخص‌ها نرمال نیست.

شرط نرمال بودن توزیع داده‌ها این است که مقدار چولگی داده‌ها بین  $+3$  تا  $-3$  و مقدار کشیدگی آن‌ها بین  $+7$  تا  $-7$  باشد. نتایج این آزمون نمایانگر این است که تمامی داده‌ها بین این بازه قرار دارند؛ بنابراین فرض صفر تأیید می‌شود؛ یعنی داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند.

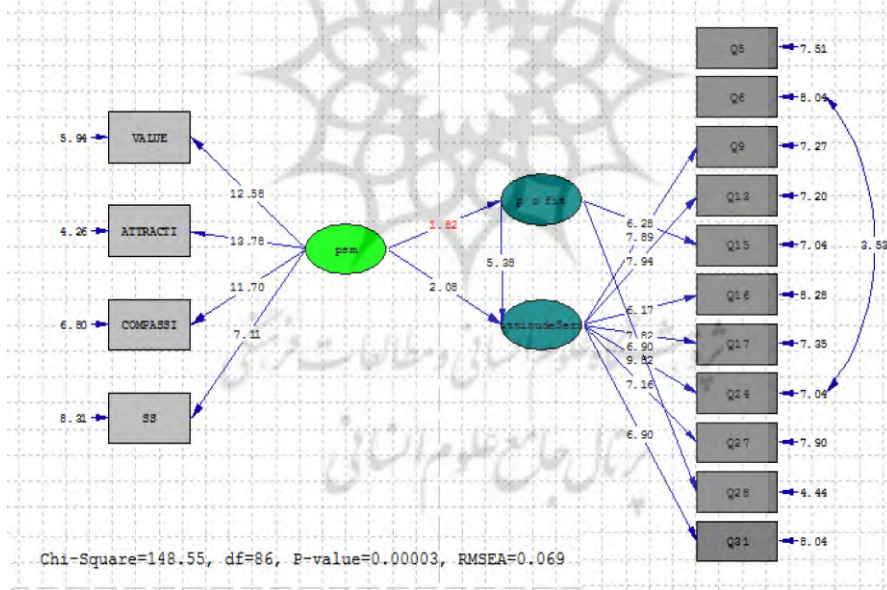
### بررسی فرضیه‌های پژوهش

**بررسی فرضیه‌های اصلی پژوهش.** به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش از تکنیک تحلیل مسیر به وسیله نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. در ادامه، مدل مفهومی پژوهش در دو حالت اعداد معناداری و تخمین استاندارد در شکل‌های ۲ و ۳، مورد بررسی قرار می‌گیرد.



شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین استاندارد

در حالت تخمین استاندارد، ضرایب همگن شده هستند؛ یعنی مقیاس آن‌ها یکی شده است و امکان مقایسه بین آن‌ها وجود دارد.



شکل ۳. مدل مفهومی فرضیه‌های اصلی در حالت ضرایب معناداری (T-Value)



با توجه به اینکه ضرایب معناداری باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد تا فرضیه تأیید شود، در مدل بالا رابطه PSM و نگرش شغلی کارکنان، برابر ۲/۰۸ است که بیشتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد فرضیه اصلی اول پژوهش تأیید می‌شود و PSM بر نگرش شغلی کارکنان تأثیرگذار است.

در مدل بالا با وجود اینکه ضریب معناداری بین تناسب فرد - سازمان و نگرش شغلی کارکنان بیشتر از ۱/۹۶ است (۵/۲۸)، چون مقدار ضرایب معناداری رابطه بین PSM و تناسب فرد - سازمان برابر ۱/۸۲ است، فرضیه اصلی دوم پژوهش تأیید نمی‌شود. حال به برازش شاخص‌های مهم مدل فرضیه‌های اصلی پرداخته می‌شود (جدول ۱).

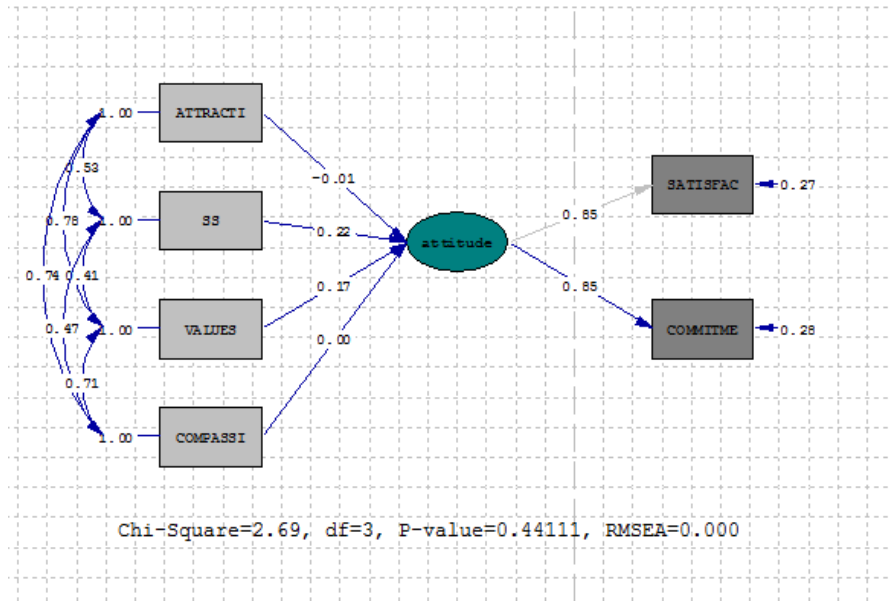
جدول ۱. برازش شاخص‌های مهم مدل فرضیه‌های اصلی

شخص‌ها	RMSEA	P-Value	Df	Chi-Square	GFI	NFI	RMR	CFI
مقادیر شاخص‌ها	۰/۰۶۹	۰/۰۰۰۰۳	۸۶	۱۴۸/۵۵	۰/۸۸	۰/۹۴	۰/۰۴۸	۰/۹۷

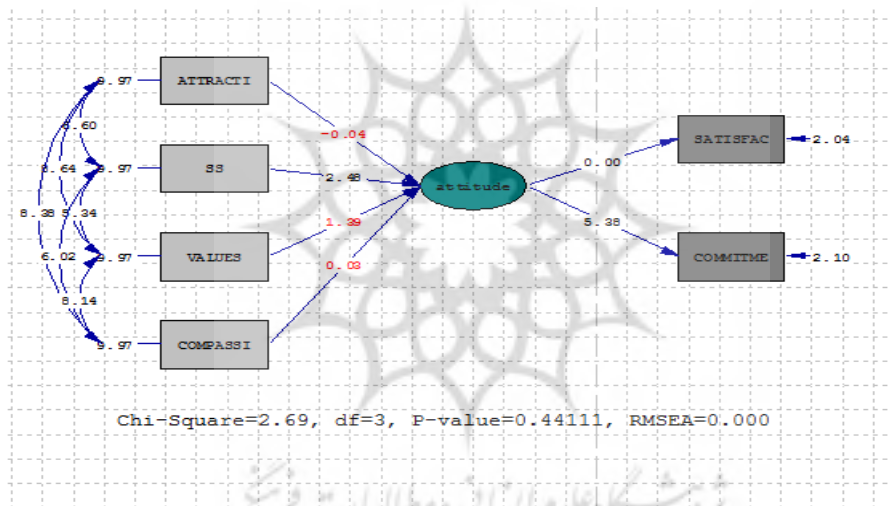
مهم‌ترین شاخص برازش یک مدل مقدار RMSEA است که باید کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد که در این پژوهش این مقدار برابر ۰/۰۶۹ است. شاخص مهم دیگر، تقسیم مقدار کای اسکوئر بر درجه آزادی است که باید کمتر از ۳ باشد. در اینجا این مقدار برابر ۱/۸۶ است و از ۳ کمتر است. شاخص RMR هرچه قدر به صفر نزدیک‌تر باشد از برازش بهتری برخوردار است؛ همچنین شاخص‌های GFI و NFI و CFI باید از ۰/۹ بزرگ‌تر و از ۱ کوچک‌تر باشند. همان‌طوری که مشخص است این شاخص‌ها مناسب هستند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت مدل دارای برازش مناسبی است.

**بررسی فرضیه‌های فرعی.** به منظور آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش نیز از تکنیک تحلیل مسیر توسط نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. در ادامه فرضیه‌های فرعی پژوهش در دو حالت اعداد معناداری و تخمین استاندارد در شکل‌های ۴ و ۵، مورد بررسی قرار می‌گیرد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۴. مدل فرضیه‌های فرعی در حالت تخمین استاندارد



شکل ۵. مدل فرضیه‌های فرعی در حالت ضرایب معناداری (T-Value)

فرضیه‌های فرعی پژوهش عبارت‌اند از:

۱. کشش به خدمات عمومی تأثیر مستقیمی بر نگرش شغلی کارکنان بخش عمومی دارد؛
۲. فداکاری تأثیر مستقیمی بر نگرش شغلی کارکنان بخش عمومی دارد؛
۳. تعهد به منافع عمومی تأثیر مستقیمی بر نگرش شغلی کارکنان بخش عمومی دارد؛
۴. دلسوزی تأثیر مستقیمی بر نگرش شغلی کارکنان بخش عمومی دارد؛

با توجه به شکل ۵، ضریب معناداری بین ابعاد کشش به خدمات عمومی و تعهد به منافع عمومی و دلسوزی با نگرش شغلی کارکنان، بین  $۱/۹۶- تا ۱/۹۶+$  قرار دارند؛ بنابراین فرضیه‌های فرعی ۱، ۳ و ۴ رد می‌شوند؛ اما ضریب معناداری بین فداکاری و نگرش شغلی کارکنان برابر  $۲/۴۸+$  است که در بازه  $۱/۹۶-$  تا  $۱/۹۶+$  قرار ندارد؛ بنابراین فرضیه فرعی ۲ تأیید می‌شود. در ادامه به برازش شاخص‌های مهم مدل فرضیه‌های فرعی پرداخته می‌شود (جدول ۲).

جدول ۲. برازش شاخص‌های مهم مدل فرضیه‌های فرعی

شاخص‌ها	RMSEA	P-Value	Df	Chi-Square
مقادیر شاخص‌ها	۰/۰۰۰	۰/۴۴۱۱۱	۳	۲/۶۹

مهم‌ترین شاخص برازش یک مدل، مقدار RMSEA است که باید کوچک‌تر از  $۰/۰۸$  باشد که در این پژوهش این مقدار برابر  $۰/۰۶۹$  است. شاخص مهم دیگر، تقسیم مقدار کای اسکوئر بر درجه آزادی است که باید کمتر از ۳ باشد که در اینجا این مقدار برابر  $۰/۸۹$  است.

## ۶. بحث و نتیجه‌گیری

**تحلیل فرضیه‌های اصلی.** در این پژوهش، تأثیر انگیزش خدمات عمومی بر نگرش شغلی کارکنان با در نظر گرفتن متغیر میانجی تناسب فرد - سازمان، بررسی شده است. در فرضیه‌های اصلی این پژوهش به بررسی انگیزش خدمات عمومی بر نگرش شغلی کارکنان به‌طور مستقیم و بررسی تأثیر انگیزش خدمات عمومی بر نگرش شغلی کارکنان با متغیر میانجی تناسب فرد - سازمان پرداخته است. نتایج تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار لیزرل گویای این است که انگیزش خدمات عمومی می‌تواند بر نگرش شغلی کارکنان تأثیرگذار باشد ( $۲/۰۸$ ). جورجلیس<sup>۱</sup>، تابوما<sup>۲</sup>، لوسا<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، نیز دریافتند که افراد به‌دلیل پاداش‌های درونی به سمت بخش عمومی می‌روند و نه پاداش‌های بیرونی؛ بنابراین بسیار ساده است که در این پژوهش نیز رابطه‌ای مثبت میان انگیزش خدمات عمومی و نگرش شغلی وجود داشته باشد؛ ولی میان انگیزش خدمات عمومی و تناسب فرد - سازمان در سطح ۵ درصد رابطه معناداری وجود نداشت ( $۱/۸۲$ ). این مورد زمانی ایجاد می‌شود که سیستم‌های کنترل سازمانی برای انگیزه‌های درونی کارکنان ارزش قائل نیستند و معنای ذاتی ارزش کار آن‌ها و همکارانشان را نادیده می‌گیرند. همچنین بین تناسب فرد - سازمان و نگرش شغلی کارکنان رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد ( $۵/۳۸$ ). زمانی که کارکنان اعتقاد داشته باشند ارزش‌های آن‌ها با ارزش‌های سازمان مطابقت دارد، با احتمال بیشتری از

1. Georgellis  
2. Tabvuma  
3. Iussa

لحاظ شغلی ارضا شده و نسبت به سازمان خود نیز متعهدتر می‌شوند. نتایج فرضیه اول این پژوهش با نتایج پژوهش کیم (۲۰۱۲)، هم‌راستا بود؛ اما نتایج فرضیه دوم با نتایج پژوهش کیم (۲۰۱۲)، تطابق نداشت. وی در پژوهش خود نشان داد که PSM علاوه بر تأثیر مستقیم، تأثیر غیرمستقیمی بر نگرش‌های کاری از طریق تأثیر بر P-O fit دارد و PSM و P-O fit عوامل مهم مستقل در نگرش‌های کاری کارمندان دولتی هستند؛ همچنین این مطالعه با پژوهش ابزری و همکاران (۱۳۸۵)، نیز هم‌راستا است. ابزری و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی با هدف بررسی ارتباط بین نوع نگرش اعضای هیئت‌علمی با میزان تناسب آن‌ها با دانشگاه به آزمون پنج فرضیه پرداختند. در پژوهش ابزری و همکاران (۱۳۸۵)، نیز نگرش شغلی در دو سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی بررسی شده است. نتایج به‌طور کلی بر وجود سطح قابل‌قبولی از تناسب میان اعضای هیئت‌علمی و دانشگاه مورد مطالعه، تأکید داشته‌اند و در نهایت، تأثیر درجه تناسب فرد - سازمان بر نگرش اعضای هیئت‌علمی را تأیید کرده‌اند. آنچه از نتایج برمی‌آید این است که میزان درجه تناسب فرد - سازمان می‌تواند پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای نگرش سازمانی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه باشد (ابزری و همکاران، ۲۰۰۸).

**تحلیل فرضیه‌های فرعی پژوهش.** در پژوهش حاضر، انگیزش خدمات عمومی در چهار سطح، جذابیت خدمات عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی و فداکاری به اقتباس از پژوهش پری<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) بررسی شد. در فرضیه‌های اصلی مشخص شد که بین انگیزش خدمات عمومی و نگرش شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در کنار این تأثیر، هر یک از ابعاد انگیزش خدمات عمومی و نگرش شغلی کارکنان به‌عنوان فرضیه‌های فرعی پژوهش نیز بررسی شده است: همان‌طور که اشاره شد، فرضیه‌های فرعی اول (-۰/۰۴)، سوم (۱/۳۹) و چهارم (۰/۰۳) رد شدند و فقط فرضیه فرعی دوم تأیید شد (۲/۴۸).

#### **پیشنهاد‌های کاربردی.** این پژوهش چندین یافته قابل‌تأمل را نشان می‌دهد:

نخست، پژوهش حاضر استدلال نظریه PSM مبنی بر اینکه PSM عامل مستقل مهم در نگرش کاری کارمندان دولتی است را تأیید می‌کند. کارمندان دولتی با سطح بالایی از PSM به‌طور معناداری سطوح بالاتری از رضایت شغلی و تعهد سازمانی را دارند، بدون در نظر گرفتن آنکه کارمند دولتی P-O fit را درک کنند (Kim, 2011)؛ بنابراین به‌منظور افزایش رضایت کارکنان از شغلشان و همچنین افزایش تعهد کارکنان به سازمان، به مدیران پیشنهاد می‌شود در حین برنامه‌های آموزشی برای کارکنان بر افزایش انگیزه خدمت به جامعه تأکید شود.

دوم اینکه در این پژوهش، استدلال نظریه P-O fit مبنی بر اینکه نگرش‌های کاری افراد به‌وسیله درجه تناسب بین افراد و سازمان تحت تأثیر قرار می‌گیرند، تأیید می‌شود. این پژوهش نشان داد که بین P-O fit و نگرش شغلی کارکنان رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد؛ بنابراین به مدیران، به‌خصوص مدیران سازمان‌های دولتی، پیشنهاد می‌شود هنگام استخدام کارکنان به تناسب ارزش‌های کارکنان با ارزش‌های سازمان بسیار دقت کنند؛ زیرا اگر کارمندان دولتی معتقد باشند ارزش‌هایشان با ارزش‌های سازمان مطابقت دارد، به‌احتمال زیاد احساس رضایت بیشتری از شغل خود دارند و به سازمان خود نیز متعهد هستند (Kim, 2012).



## منابع

۱. ابزری، مهدی؛ انصاری، محمد؛ حسن، صفرنیا؛ عباسی، و عباسی، عباس (۱۳۸۷). بررسی تأثیر تناسب فرد - سازمان بر نگرش اعضای هیئت‌علمی دانشگاه. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال سوم، شماره ۱۰، ۶۳-۸۶.
۲. مؤمنی، منصور؛ فعال قیومی، علی (۱۳۸۶). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS. تهران، کتاب نو (چاپ اول).
3. Camilleri, Emanuel , (2006). *Towards Developing an Organizational Commitment—Public Service Motivation Model for Maltese Public Service Employee. Public Policy and Administration* , 21(1), 63-83.
4. Hoseini M. (2009). *Relation between development of Brads values and organizational commitment*. [MA thesis]. Babol: Islamic Azad University (In Persian).
5. Joe SW.(2010). *Assessing Job self- Efficacy and organizational commitment considering a mediating Role of information Asymmetry. Journal of Social Science*, 25(2), 90-97.
6. Kim, Sangmook. (2011). *Testing a Revised Measurement of Public Service Motivation: Reflective versus Formative Specification. Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3), 521-46.
7. Kim, Sangmook, (2012). *Does Person-Organization Fit Matter in the Public Sector? Testing the Mediating Effect of Person-Organization Fit in the Relationship between Public Service Motivation and Work Attitudes. Public Administration Review*, 72, Iss. 6, 830-840.
8. Lopez TB, Babin BJ, Chung C (2009). *Perceptions of Ethical Work Climate and Person Organization Fit among Retail Employees In Japan and the USA: A Cross Cultural Scale Validation. Journal OF Business Research* .62. 594-600.
9. Niti Singh, Venkat R. Krishnan (2007). *Self Sacrifice and Transformational Leadership : Mediating Role of Altruism, Leadership & Organization Development. Journal Vol.29.261-274*.
10. Peter Youngs, Ben Pogodzinski, Erin Grogan and Frank Perrone (2015). *Person Organization Fit and Research on Instruction. Educational Researcher. Vol.44. 37-45*.
11. Pandey, Sanjay K., & Edmund C. Stazyk. (2008). *Antecedents and Correlates of Public Service Motivation. In Motivation in Public Management*, edited by James L. Perry and Annie Honddeghem, 101-17.
12. Spector, P.E. (2008). *Industrial Organization Psychology*. Fifth Edition. John Wiley & Inc.
13. Taylor, Jeannette, and Jonathan H. Westover. (2011). *Job Satisfaction in the Public Service: The Effects of Public Service Motivation, Workplace Attributes and Work Relations*. Public Management Review. Published electronically April 1.
14. Taylor, Jeannette. (2008). *Organizational Influence, Public Service Motivation and Work Outcomes: An Australian Study*. International Public Management Journal 11(1). 67-88.
15. Thomas W.H. Daniel C. Feldman (2010). *The Relationships of Age With Job Attitudes : A Meta-Analysis, Personnel Psychology*. 677-718.