

مقاله پژوهشی

## نقش انگیزه خدمت عمومی در ارتقاء عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

(مورد مطالعه: کارکنان اداره کل امور مالیاتی شهر کرج)

Doi: 10.30508/KDIP.2022.321557.1021

مهدی نوروزی (نویسنده مسئول)<sup>۱</sup> | احمدعلی خائف‌الهی<sup>۲</sup> | پرویز احمدی<sup>۳</sup>

۱- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- دانشیار مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳- دانشیار مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۱۳

صفحه: ۲۳ - ۸

### چکیده:

در سال‌های اخیر شکاف عملکردی میان بخش خصوصی و دولتی موجب شده مفهوم انگیزه خدمت عمومی توجه صاحب‌نظران مدیریت را به خود معطوف نماید. هدف اصلی مقاله حاضر، تأثیر انگیزه خدمت عمومی بر ارتقاء عملکرد شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و با تأکید بر مؤلفه‌های اصلی آن، مانند: جوانمردی، نوع‌دوستی، و وجدان کاری می‌باشد. لذا تحقیق حاضر از نظر هدف؛ کاربردی و از نظر نحوه اجرا، توصیفی - همبستگی است که در آن ابزار پرسش‌نامه برای جمع‌آوری داده‌ها به کار گرفته شد. جامعه آماری شامل ۴۰۰ نفر از کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج است که بر اساس جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۹۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. پایایی و روایی ابزار تحقیق با محاسبه آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس تبیین شده، ارزیابی و مود تأیید قرار گرفت. روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها نیز توسط خبرگان متخصص در موضوع تأیید شد. آزمون مدل مفهومی با روش حداقل مربعات جزئی با به‌کارگیری نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس. انجام شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد؛ انگیزه خدمت عمومی بر عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی نیز بر عملکرد شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج تأثیر معناداری دارد.

**کلمات کلیدی:** انگیزه خدمت عمومی، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، سازمان امور مالیاتی.

## ۱- مقدمه

توجه به عواملی که باعث ایجاد انگیزه در کارکنان و رفع نیازهای آنها می‌شود، همچنین تفاوت‌های فردی کارکنان، مهم‌ترین موضوع‌هایی به شمار می‌روند که در بهره‌وری نیروی انسانی حائز اهمیت هستند. انگیزه خدمت عمومی عاملی است که رفتار کارکنان را در جهت خاصی سوق داده و بر کیفیت و کمیت فعالیت‌ها و میزان پیشرفت آنها تأثیرگذار است (بوید و نویل<sup>۱</sup>؛ پری<sup>۲</sup>، ۲۰۲۱). در سال‌های اخیر نقش رویکرد انسانی در توسعه بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اهمیت این موضوع به علت نقش مهم عامل انسانی در فرایند توسعه بوده است. از آنجا که بزرگ‌ترین مزیت سازمان‌های بخش عمومی برخورداری از نیروی انسانی توانمند و با انگیزه است، دولت‌ها به منظور دستیابی به عملکردی اثربخش باید از نظر نیروی انسانی به صورت برنامه‌ریزی شده و هدفمند عمل کنند. بدین منظور، بهره‌گیری از افرادی در سازمان‌هایی که دارای روحیه خدمت به جامعه بوده و برخورداری از انگیزه خدمت عمومی‌اند، می‌تواند نقش مهمی در کارآمدی و اثربخشی نهادهای عمومی ایفا کند (ریتز، اسکات، نیلتز، و الفکس<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰). از این رو، چگونگی به کارگیری افرادی با انگیزه‌های خدمت عمومی در بخش دولتی در کنار شناخت فرایندهای شکل‌گیری انگیزه خدمت عمومی از مهم‌ترین زمینه‌هایی است که گرایش متفکران مدیریت دولتی را به خود جلب نموده است. تلاش‌ها برای بهبود عملکرد سازمان‌های عمومی تا حدی بستگی به توانایی در

برانگیختن موفقیت‌آمیز کارکنان و مدیران بخش دولتی دارد. هم‌زمان به طور سنتی این عقیده در مدیریت دولتی وجود داشته است که کارکنان بخش دولتی، به ویژه در مقایسه با کارکنان بخش خصوصی، باید تا حد زیادی از طریق تمایل کمک به عموم مردم برانگیخته شوند. از همین رو، انگیزه اصلی افراد برای پیوستن به بخش عمومی و تفاوت آن با انگیزه کارکنان بخش خصوصی، موضوعی است که تلاش‌های متعددی پیرامون آن صورت گرفته است.

## ۲- مبانی نظری

وجود تعاریف متعدد از عملکرد کارکنان نشان‌دهنده این است که عملکرد از دیدگاه‌های مختلف نگریسته می‌شود. عملکرد مفهومی است که به‌تنهایی قادر به توجیه وجود بقا و حتی انحلال سازمان‌هاست و اصولاً فلسفه سازمان‌ها همان عملکرد آن‌ها می‌باشد، چرا که همه عناصر و زیرمجموعه‌های یک سازمان که یک نظام یا یک سیستم را می‌سازند با عملکرد خود به صورت زنجیره‌وار بقای کل سازمان را تضمین می‌کنند. در تعریفی عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی مقرر است و عبارت است از پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می‌شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می‌کند (بنیس و کی<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰؛ ترن و ترونک<sup>۵</sup>، ۲۰۲۱؛ واندلبیل، ریتز و نیومن<sup>۶</sup>،

1- Boyd, & Nowell

2- Perry

3- Ritz, Schott, Nitzl, & Alfes

4- Baines, & Kay

5- Tran, & Truong

6- Vandenberg, Ritz, & Neumann

۲۰۱۸). آرمسترانگ (۱۹۹۴) عملکرد را دستیابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آن‌ها تعیین شده، تعریف کرده است (جانسون و وسترگارد، ۲۰۱۷). عملکرد شغلی یعنی اعمال رفتار و نتایجی که شخص در جهت رسیدن به اهداف سازمان از خود نشان می‌دهد (فینگان، ۲۰۰۰). باباکوس، کراونس، جانستون، و مانکریف (۱۹۹۶) استدلال می‌کنند که عملکرد فرایندی است که فرد به آن توجهی ندارد و در واقع جدا از هدف است. برنادین (۱۹۹۵)، معتقد است که عملکرد را باید به عنوان نتایج کاری تعریف کرد زیرا این نتایج قوی‌ترین رابطه را با اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتریان و مشارکت اقتصادی برقرار می‌کنند (بیل، ۲۰۱۳؛ جانسون و وسترگارد، ۲۰۱۷).

بورمن و موتوویدلو<sup>۵</sup> عملکرد شغلی را به دو بخش تقسیم کردند عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای. دلیلی که این تقسیم‌بندی صورت گرفته این است که مقوله‌های رفتاری چه نقشی در جهت دست‌یافتن به اهداف و یا دور شدن از اهداف سازمانی دارند (کیم، ۲۰۰۹). عملکرد وظیفه‌ای در واقع همان وظایف و مسئولیت‌هایی هستند که به هسته فنی سازمان مربوط بوده، در شرح شغل کارکنان ثبت می‌گردد و به طور مستقیم با انجام وظایف محوله یا به صورت غیرمستقیم از طریق تأمین خدمات و مواد مورد نیاز سازمان در ارتباط هستند (بریاک، ریتز و الفکس، ۲۰۱۸)، مثلاً استخدام یا تعیین جبران خدمات کارکنان که از وظایف اصلی مدیر منابع انسانی است. این نوع عملکرد به طور قابل توجهی از شغلی به شغل دیگر متفاوت است و بستگی به دانش، مهارت‌ها و توانایی‌ها دارد و شامل؛ نقش‌هایی معین و مشخص است. عملکرد زمینه‌ای، به صورت رفتاری که به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می‌کند، تعریف می‌شود (مانند کمک به همکاران یا فعالیت‌های داوطلبانه جهت انجام شغل یا انتقال داوطلبانه دانش). بورمن و موتوویدلو مدل پنج بعدی عملکرد زمینه‌ای را ارائه دادند:

۳- تداوم تلاش اضافی همراه با شور و اشتیاق جهت تکمیل وظایف  
۴- انجام بعضی از وظایفی که مربوط به کار فرد نیست و به صورت داوطلبانه  
۵- کمک و همکاری با دیگران  
۶- تبعیت از قوانین و رویه‌های سازمان  
۷- تأیید، حمایت و دفاع از اهداف سازمان.  
این نوع از فعالیت‌ها به انگیزه‌ها، تمایلات و ویژگی‌های شخصیتی فرد بستگی دارد و به ندرت به صورت نقش رسمی و مکتوب است (کیم، ۲۰۰۶) بنابراین کسی که به دیگران کمک می‌کند، کارهای آن‌ها را به خوبی انجام می‌دهد و از منابع سازمان به طور مؤثر و کارا استفاده می‌کند جنبه زمینه‌ای کار خود را انجام می‌دهد. عملکرد شغلی فرد با رفتاروی مرتبط بوده و شامل چیزی است که مردم انجام می‌دهند و در اعمال فرد منعکس می‌شود، بنابراین شامل پیامدها و نتایج آن اعمال نیست. عملکرد به رفتارهایی اشاره دارد که به اهداف سازمان مرتبط است. این رفتارها می‌توانند از نوع رفتارهای مثبت یا رفتارهای منفی باشند، که از نتیجه رفتار و تأثیر آن بر سازمان مشخص می‌شود. از این رو می‌توان گفت که عملکرد شغلی از مجموع عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد غیروظیفه‌ای تشکیل شده است.

رفتار شهروندی نوعی قرارداد اجتماعی است که هدف اصلی آن ارتقاء رفاه و امنیت در سطح جامعه است و ضرورتاً به این امر می‌پردازد که افراد جامعه چگونه باید رفتار کنند تا به این هدف برسند. رفتار شهروندی دارای ماهیت دوگانه اجتماعی و سیاسی است. ماهیت اجتماعی به این نکته اشاره دارد که شهروندان چگونه باید با یکدیگر تعامل کنند درحالی‌که جنبه سیاسی آن به تعامل شهروندان با دولت اشاره دارد. گرچه هر دو جنبه برای یک شهروند جهت مشارکت در یک جامعه دموکرات اساسی هستند. تحقیق‌ها نشان می‌دهد که عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان در چهار دسته طبقه‌بندی کرد:

1- Jensen, &amp; Vestergaard

2- Finegan

3- Babakus, Cravens, Johnston, &amp; Moncrief

4- Bellé

5- Borman &amp; Motowidlo

6- Breaugh, Ritz, &amp; Alfes

**سازمانی<sup>۵</sup> یا OCB-O** به سازمان سود می‌رساند، مانند؛ دفاع و ارزش دادن و اعلام وفاداری به سازمان.  
**شغل، وظیفه<sup>۶</sup>؛** مربوط به شغل فرد می‌شود، همانند؛ اشتیاق به شغل، تلاش برای توسعه شخصی به منظور اثربخشی.

ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند از نقطه نظر محققان مختلف که ابعاد متفاوتی را برای این مفهوم شناسایی کرده‌اند، متفاوت باشد. ولی به طور کلی می‌توان ویژگی‌های ذیل را برای آن بیان کرد:

۸- رفتار شهروندی سازمانی ابتکاری است و از ابتکارات مستقل فردی نشئت می‌گیرد. بدین معنی که بسیاری از این رفتارها از قبل تعریف نشده‌اند. اگر چه دانشمندان ابعاد مختلفی را برای این نوع رفتار شناسایی کرده‌اند ولی چگونگی انجام این رفتارها می‌تواند کاملاً ابتکاری باشد.  
۹- رفتار شهروندی سازمانی اختیاری است. بدین معنی که انجام ندادن این رفتارها مشکلی برای کارمندان در ارزیابی عملکرد رسمی به وجود نخواهد آورد.

۱۰- رفتار شهروندی سازمانی باعث موفقیت، اثربخشی و رسیدن به منافع سازمانی می‌شود (کناپ و مک لین<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳).

با توجه به توضیحات ارائه شده، رفتار شهروندی به عنوان رفتارهایی توصیف شده است که فراتر از عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی فرد قرار می‌گیرند، به عبارت دیگر رفتارهایی مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از بافت محیط و شرایط روان‌شناسی اجتماعی و سازمانی را شامل می‌شود که به عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی انجام وظایف عمل می‌کنند. از لحاظ منطقی می‌توان حدس زد رفتار شهروندی سازمانی یک محیط کاری بهتر درون سازمانی را ایجاد می‌کند؛ چرا که باعث داشتن یک گروه از کارکنان می‌شود که به شرکت متعهد هستند. کارکنانی که به شرکت متعهدند در شرکت به مدت طولانی باقی می‌مانند و محصولاتی با کیفیت بالا تولید می‌کنند، علاوه بر آن به موقعیت شرکت

**ویژگی‌های فردی کارکنان:** ویژگی‌هایی چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ادراک عدالت، ادراک از حمایت رهبری و ابتکار فردی اهمیت بسیاری در تعیین رفتار شهروندی دارند (افجه، دهقانان، و مفاخری، ۱۳۹۴).

**ویژگی‌های شغلی:** شامل بازخورد شغلی، تکراری بودن شغل، رضایتمندی درونی شغل است که به طور معناداری با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارند.

**ویژگی‌های سازمانی:** ویژگی‌های سازمان تا حدی می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار باشد. برخی تحقیق‌ها نشان داده؛ رسمیت سازمانی، انعطاف‌ناپذیری سازمانی، حمایت ستادی ارتباط مستمری با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط نداشته‌اند. ولی همبستگی گروهی با تمام مؤلفه‌های OCB ارتباط مثبت و حمایت سازمانی ادراک شده با نوع دوستی کارکنان ارتباط معناداری داشته است (خائف الهی، نرگسیان، و باباشاهی، ۱۳۹۱).

**ویژگی‌های مدیریت و رهبری:** رفتارهای رهبری تحول‌آفرین همچون؛ رفتارهای تحولی اساسی، تعیین چشم‌انداز، ایجاد مدل مناسب، ارتقاء پذیرش اهداف گروهی، انتظارات عملکردی بالا و تحریک معنوی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار مثبتی دارند (برپور، ۲۰۱۱؛ بلنس و وندن بروک<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). از میان رفتارهای رهبری تعامل‌گرا، رفتار پاداش‌دهی اقتضایی و از میان ابعاد نظریه رهبری مسیر - هدف، رفتار رهبری حمایتی و نظریه مبادله رهبر - عضو با تمامی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار مثبت دارند (میهاکیو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). بر مبنای طبقه‌بندی‌های انجام شده از رفتار شهروندی سازمانی توسط آندرسون و ویلیامز (۱۹۹۱) و کلمن و بورمن (۲۰۰۰) به طور کلی سه طبقه‌بندی رفتار شهروندی سازمانی را می‌توان برشمرد:

**بین فردی<sup>۴</sup> یا OCB-I** بدون واسطه به افراد خاصی سود می‌بخشد. مثل؛ کمک کردن به همکاران در مسائل شخصی، اطلاع‌رسانی به دیگران.

1- Brewer

2- Buelens, & Van den Broeck

3- Mihalcioiu

4-- Interpersonal.

5--Organizational.

6- Job/ task.

7- Knapp, & McLean,

اثر بخشی سازمان‌ها می‌شود (تابول، کارلسن، نیلسن، برینکر، ۲۰۲۲)

(مایونیهان و پندی، ۲۰۰۷). بر این اساس، به دلیل داشتن تعهد سازمانی بالاتر (حامدیون و انبرس، ۲۰۲۲)، تمایل به سخت‌کوشی (کناپ و مک لین، ۲۰۰۳).

داشتن رضایت شغلی بالاتر و عملکرد بالاتر (نف و کروم، ۱۹۹۹): ارزش استخدام و نگهداری کارکنان دارای PSM برجسته شده و دلیلی را فراهم می‌کند که سازمان‌ها باید مدیران و کارمندان منابع انسانی خود را بر مبنای PSM آموزش دهند. قبل از پذیرش اصول معروف مدیریت کسب و کار خصوصی یا فعالیت‌های مدل بازار، این فعالیت‌ها باید در بستر نظریه PSM بررسی شوند تا میزان قابلیت کاربرد آن‌ها برای سازمان‌های عمومی و کارکنان‌شان مشخص گردد (نعمتی، خائف الهی، دانایی‌فرد، و آذر، ۱۳۹۵). کیم (۲۰۰۶) چهار عامل فردی که تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی دارند را معرفی نمود: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، انگیزه خدمت عمومی و رفتار شهروندی سازمانی. او این موضوع که سازمان‌های عمومی دارای کارکنان با سطوح بالاتر در این چهار عامل، عملکرد بهتری دارند را بررسی کرد. او تأیید کرد که بین انگیزه خدمت عمومی و رضایت شغلی و انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای شهروندی سازمانی همبستگی وجود دارد و همه این عوامل بر عملکرد سازمانی مؤثرند. برخی صاحب‌نظران پیشنهاد کردند که مدیران عمومی باید بدانند چگونه رضایت شغلی، نگرش‌ها و انگیزه خدمت عمومی کارکنان را افزایش دهند که منجر به ارتقای عملکرد سازمانی گردد. این پیشنهاد اگرچه منطقی به نظر می‌رسد اما علاوه بر آن انگیزه خدمت عمومی را به عنوان یک جزء مهم از مدیریت دولتی مورد تأکید قرار می‌دهد (کیم، ۲۰۰۶؛ پارالو، حریری، هرست و پریسماکاوو، ۲۰۱۹). با توجه به این توضیحات، بررسی انگیزه مدیران و کارکنان به‌ویژه در بخش دولتی و رابطه آن با رضایت و عملکرد شغلی آنان از

بر اساس رویکردهای متنوع و مختلف کمک می‌کنند. مفهوم انگیزه خدمت عمومی بر پایه این فرض استوار است که انجام شغلی که منجر به ارتقای منافع عمومی شده و برای عامه مردم مفید و سودمند است، به خودی خود برای کارکنان دولت مشوق و برانگیزاننده است. نظریه انگیزه خدمت عمومی چنین فرض می‌کند که برخی از مدیران و کارکنان دولتی با انگیزه‌های ماورای منافع شخصی مانند: حس دلسوزی، انجام وظیفه شهروندی، و فداکاری و ایثار به مشاغل دولتی علاقه‌مند بوده و از این طریق برانگیخته می‌شوند. شاید بتوان گفت مهم‌ترین تحقیق‌ها در این زمینه را «پری» و «وایز»<sup>۱</sup> در دهه ۹۰ میلادی انجام داده‌اند. آنان انگیزه خدمت عمومی را به منزله «نوعی گرایش و تمایل فردی برای تحقق انگیزه‌هایی که منحصرأ در نهادها و سازمان‌های عمومی ریشه دارند» تعریف کرده‌اند (پاتیبرون، اسپریدیسارد و فارمن، ۲۰۱۹؛ پری و وایز، ۱۹۹۰). علاوه بر این «پری» انگیزه خدمت عمومی را در قالب یک الگوی چهاربعدی مفهوم‌پردازی نموده است. این ابعاد عبارت‌اند از: تمایل به خط‌مشی‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، ایثار و فداکاری.

سه عنصر اصلی در تعریف انگیزه وجود دارد: شدت، به میزان سخت‌کوشی شخصی مربوط می‌شود (وینراسکی پرتز، ۲۰۲۰). با وجود این، نامحتمل است که شدت بالا به نتایج مطلوبی از نظر عملکرد منتهی شود، مگر اینکه این تلاش در جهت هدایت شود که به نفع سازمان تمام شود. - سرانجام انگیزه از یک بعد تداوم برخوردار است. این ملاک به مدت زمانی که فرد می‌تواند تلاش خود را ادامه دهد، مربوط می‌شود (زارعی‌متین، ۱۳۸۸).

اگرچه هیچ‌گونه شواهدی در ادبیات دال بر این که PSM در مدیریت پرسنلی بخش عمومی، مورد توجه واقع می‌شود، وجود ندارد (برایت، ۲۰۰۸). اما این مسئله اثبات شده است که کارکنان دارای PSM، مساعدت (سهم) مثبتی برای سازمان‌های خود دارند که احتمالاً منجر به

1- Perry & Wise

2- Potipiroon, Srisuthisa-ard, & Faerman

3- Vinarski Peretz

4- Bright

5- Toubøl, Carlsen, Nielsen, & Brincker

6- Hameduddin, & Engbers

7- Parola, Harari, Herst, & Prysmakova

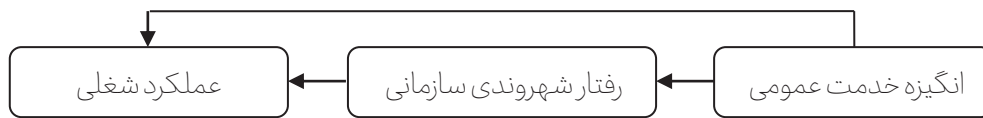
علاقه‌مند بوده و از این طریق برانگیخته می‌شوند. در جدول شماره (۱)، خلاصه‌ای از پیشنهاد تحقیق‌های داخلی و خارجی مرتبط با موضوع ارائه شده است که در ادامه به تشریح آنها پرداخته خواهد شد.

اهمیت زیادی برخوردار است. نظریه انگیزه خدمت عمومی چنین فرض می‌کند که برخی از مدیران و کارکنان دولتی با انگیزه‌های ماورای منافع شخصی مانند حس دلسوزی، انجام وظیفه شهروندی، و فداکاری و ایثار به مشاغل دولتی

| جدول (۱): خلاصه‌ای از پیشنهاد تحقیق‌های داخلی و خارجی |                          |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ردیف                                                  | محققین                   | عنوان تحقیق                                                                               | نتایج تحقیق                                                                                                                                                                                                                                  |
| ۱                                                     | امیرخانی و برهانی (۱۳۹۵) | انگیزه کارکنان بخش عمومی: مطالعه تأثیر ویژگی‌های شغل و رفاه کارکنان                       | نتایج نشان می‌دهد ویژگی‌های شغل در بخش عمومی هم به طور مستقیم و هم با در نظر گرفتن نقش میانجی رفاه کارکنان، بر انگیزه مؤثر است.                                                                                                              |
| ۲                                                     | فردوسی‌پور (۲۰۱۶)        | رابطه میان انگیزه خدمت عمومی، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات                         | انگیزه خدمت عمومی بر رفتار شهروندی و کیفیت خدمات ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد، رفتار شهروندی نیز بر کیفیت خدمات ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد. بهبود انگیزه خدمت در سازمان‌های دولتی، به بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان منجر خواهد شد |
| ۳                                                     | سوناریو (۲۰۱۳)           | آزمون مدلی از رابطه بین انگیزه خدمت عمومی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی در سازمان           | نتایج نشان داد که انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رضایت شغلی دارد، به این ترتیب خدمتگزاران عمومی انگیزه بیشتری در فراهم کردن خدمات عمومی داشته و احتمال بیشتری دارد که آنها از شغل خود راضی باشند                                |
| ۴                                                     | ژانگ و کان (۲۰۱۲)        | انگیزه خدمت عمومی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی                                     | نتایج نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین گروه‌های مختلف از لحاظ بلوغ و شغل، در میزان انگیزه خدمت عمومی وجود دارد و ارتباط بین انگیزه خدمت عمومی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت                                    |
| ۵                                                     | کامیلری (۲۰۰۷)           | پیشینه‌های مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی                                                      | نتایج بیان می‌کند، سن دارای رابطه مثبت با انگیزه خدمت عمومی می‌باشد. وضعیت نقش رابطه‌ای منفی با انگیزه خدمت عمومی می‌باشد.                                                                                                                   |
| ۶                                                     | تیلور (۲۰۰۷)             | روابط بین انگیزه خدمت به جامعه کارکنان بخش عمومی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و انگیزه کاری | نتایج رابطه معنی‌داری بین انگیزه خدمت به جامعه و تعهد سازمانی و رضایت شغلی نشان داد. همچنین کارکنان با انگیزه خدمت به جامعه از مشاغلشان راضی بودند، و به سازمان‌های خود متعهد بودند و برای عملکرد بهتر، انگیزه داشتند                        |

نظری با بررسی مبانی نظری و پیشنهاد پژوهشی در قلمرو مسئله، به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. که در شکل شماره (۱) مشاهده می‌شود.

چارچوب نظری مدلی مفهومی، مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی است که در ارتباط با مسائل مورد تحقیق با اهمیت تشخیص داده شده‌اند. این چهارچوب



شکل (۱): مدل مفهومی

به منظور دستیابی به حقایق مربوط به گذشته، حال و پیش‌بینی وقایع آینده از پرسش‌نامه منظم سازمان یافته استفاده نموده است که با ارزش‌گذاری، کدگذاری و تجزیه و تحلیل، تعبیر و تفسیر پرسش‌نامه منظم به علت یکنواختی آن برای همه آزمودنی‌ها، آسان و راحت بوده، چراکه از پاسخگو خواسته می‌شود به جای انشای پاسخ، تنها یک علامت در مقابل یکی از پاسخ‌های پیش‌بینی شده بگذارد. پرسش‌نامه طراحی شده در این تحقیق شامل دو بخش می‌باشد. بخش اول مربوط به اطلاعات زمینه‌ای است که در برگزیده ۴ سؤال می‌باشد و بخش دوم مربوط به سؤالات اصلی است که شامل ۴۴ سؤال می‌باشد. سؤالات اصلی نیز در قالب ۳ بخش انگیزه خدمت عمومی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی می‌باشد که در جدول شماره (۳) به جزئیات آن اشاره می‌گردد. برای بررسی بیشتر روایی و اعتبار پرسش‌نامه، اعتبار آن‌ها توسط خبرگان منابع انسانی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت و نظرات آن‌ها در جهت بهبود پرسش‌نامه اثر داده شد. همچنین روایی عاملی سؤالات پرسش‌نامه نیز توسط تحلیل عاملی تأیید گردید. قابلیت اعتماد یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. این مفهوم با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. از آنجایی که آلفای کرونباخ معمولاً شاخص مناسبی برای سنجش قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری و هماهنگی درونی میان عناصر آن است، بنابراین قابلیت اعتماد پرسش‌نامه مورد استفاده در این تحقیق به کمک آلفای کرونباخ ارزیابی می‌گردد.

#### ۴- یافته‌های تحقیق

بدین منظور ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون توزیع گردید و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از این پرسش‌نامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس. میزان ضریب اعتماد با روش آلفای

با توجه به مدل مفهومی ارایه شده، می‌توان فرضیه‌های تحقیق را به شرح زیر بیان نمود.  
انگیزه خدمت عمومی، بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج تأثیر معناداری دارد.  
۱۱- انگیزه خدمت عمومی، بر عملکرد شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج تأثیر معناداری دارد.  
۱۲- رفتار شهروندی سازمانی، بر عملکرد شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج تأثیر معناداری دارد.  
۱۳- انگیزه خدمت عمومی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی تأثیر معناداری دارد.

#### ۳- روش تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی، از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است. روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی می‌باشد، مهم‌ترین مزیتی که تحقیقات پیمایشی دارند قابلیت تعمیم نتایج آن‌ها است (محسنین، اسفیدانی، ۱۳۹۳؛ نیومن، ۱۳۹۲). جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج می‌باشد که حدود ۴۰۰ نفر می‌باشند. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. در یک نمونه تصادفی ساده، شانس همه واحدهای جمعیت برای ورود به نمونه مساوی است. در واقع نمونه‌گیری تصادفی ساده یکی از مصادیق بارز و بااهمیت نمونه‌گیری با احتمال برابر است. در نمونه‌گیری با احتمال برابر، وزن دادن در مرحله تحلیل داده‌ها، ضروری نیست.

روشی که در این تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد، روش میدانی با استفاده از پرسش‌نامه است، با توجه به اینکه پرسش‌نامه یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روشی برای کسب داده‌های تحقیق است، محقق در این تحقیق

کرونباخ برای این ابزار محاسبه شد که در ادامه در جدول شماره (۲) مقادیر آلفای کرونباخ برای هر کدام از ابعاد تحقیق آورده شده است.

| جدول (۲): مقادیر آلفای کرونباخ برای هر کدام از ابعاد تحقیق |                       |       |
|------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|
| ردیف                                                       | ابعاد تحقیق           | آلفا  |
| ۱                                                          | انگیزه خدمت عمومی     | ۰/۸۶۷ |
| ۲                                                          | رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۷۷۹ |
| ۳                                                          | عملکرد شغلی           | ۰/۸۶۵ |
| ۴                                                          | تمامی ابعاد           | ۰/۹۲۷ |

با توجه به جدول شماره (۲) و ستون مربوط به ضرایب آلفا ملاحظه می شود که تمام ابعاد مورد بررسی دارای آلفای مورد قبول بوده و ضریب اعتماد قابل قبولی دارند.

| جدول (۳): تحلیل عاملی تأییدی متغیر انگیزه خدمت عمومی |                        |           |         |
|------------------------------------------------------|------------------------|-----------|---------|
| متغیر                                                | مؤلفه                  | بار عاملی | آماره T |
| انگیزه خدمت عمومی                                    | جذابیت خدمت عمومی      | ۰/۴۳۴     | ۳/۹۶    |
|                                                      | تعهد به ارزش های عمومی | ۰/۸۲۹     | ۲۲/۴۹۳  |
|                                                      | دلسوزی                 | ۰/۸۶۸     | ۲۴/۳۴۱  |
|                                                      | از خودگذشتگی           | ۰/۵۸۸     | ۷/۰۷    |

نتایج تحلیل عاملی مندرج در جدول شماره (۳) نشان می دهد که تمامی شاخص های مربوط به انگیزه خدمت عمومی از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۴) مورد قبولی برخوردارند و برای سنجش انگیزه خدمت عمومی شاخص های مناسبی محسوب می شوند.

| جدول (۴): تحلیل عاملی تأییدی متغیر عملکرد شغلی |                 |           |         |
|------------------------------------------------|-----------------|-----------|---------|
| متغیر                                          | مؤلفه           | بار عاملی | آماره T |
| عملکرد شغلی                                    | عملکرد زمینه ای | ۰/۶۸۸     | ۳/۵۹    |
|                                                | عملکرد وظیفه ای | ۰/۸۳۷     | ۸/۹۸    |

نتایج تحلیل عاملی مندرج در جدول شماره (۴) نشان می دهد که تمامی شاخص های مربوط به عملکرد شغلی از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۴) مورد قبولی برخوردارند و برای سنجش عملکرد شغلی شاخص های مناسبی

محسوب می‌شوند.

| جدول (۵): تحلیل عاملی تأییدی متغیر رفتار شهروندی سازمانی |             |           |         |
|----------------------------------------------------------|-------------|-----------|---------|
| متغیر                                                    | مؤلفه/ابعاد | بار عاملی | آماره T |
| رفتار شهروندی سازمانی                                    | نوع دوستی   | ۰/۸۴۴     | ۲۲/۳۶۵  |
|                                                          | وجدان       | ۰/۷۰۳     | ۶/۰۵    |
|                                                          | ادب         | ۰/۸۲۰     | ۱۶/۱۱   |
|                                                          | جوانمردی    | ۰/۷۰۳     | ۶/۵۰۰   |
|                                                          | رفتار مدنی  | ۰/۷۸۹     | ۹/۸۳۲   |

نتایج تحلیل عاملی مندرج در جدول شماره (۵) نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۴) مورد قبولی برخوردارند و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند.

| جدول (۶): آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی |               |               |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|
| متغیر                                   | آلفای کرونباخ | پایایی ترکیبی |
| انگیزه خدمت عمومی                       | ۰/۸۲۱         | ۰/۷۸۵         |
| رفتار شهروندی سازمانی                   | ۰/۸۶۴         | ۰/۸۸۱         |
| عملکرد شغلی                             | ۰/۸۳۰         | ۰/۷۳۸         |

نتایج حاصل از جدول شماره (۶) نشان می‌دهد که تمام متغیرها، دارای آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ می‌باشد، هم‌چنین پایایی ترکیبی برای تمامی مؤلفه‌های مربوط به متغیرها بالای ۰/۷ است که نشان‌دهنده پایایی یا همسانی درونی مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

### آزمون روایی مدل اندازه‌گیری: روایی همگرا

منظور از شاخص روایی همگرا سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده‌پذیر آن است. معیار میانگین و واریانس استخراج شده توسط فرنل و لارکر (۱۹۸۱) به عنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری پیشنهاد شد. به بیان ساده‌تر این شاخص میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های نشان‌دهنده خود را نشان می‌دهد.

| جدول (۷): جدول روایی همگرای سازه‌های (متغیرهای مکنون) تحقیق |                                   |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| متغیر                                                       | میانگین واریانس استخراج شده (AVE) |

### 1- Convergent Validity

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| انگیزه خدمت عمومی     | ۰/۴۹۳ |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۰/۵۹۸ |
| عملکرد شغلی           | ۰/۵۸۷ |

همان طور که در جدول شماره (۷) ملاحظه می شود تمامی مقادیر میانگین واریانس استخراج شده به جز انگیزه خدمت عمومی (۰/۴۹۳) از ۰/۵ بیشتر هستند یعنی این مقدار تضمین می کند که حداقل ۵۰ درصد واریانس یک سازه توسط شاخص هایش تعریف می شود؛ بنابراین مدل اندازه گیری از روایی همگرایی مناسب برخوردار است.

### روایی واگرا

روایی واگرا توانایی یک مدل اندازه گیری را در میزان افتراق مشاهده پذیرهای متغیر پنهان آن مدل با سایر مشاهده پذیرهای موجود در مدل را می سنجد. روایی واگرا در واقع مکمل روایی همگرا است که نشان دهنده تمایز نشانگرهای یک متغیر پنهان از نشانگرهای دیگر در همان مدل ساختاری است. برای عملی تر شدن رویه محاسبه روایی واگرا، می توان به صورت معکوس عمل کرد. بدین معنی که ریشه دوم AVE محاسبه می شود. این مقدار می بایست از مقدار همبستگی سایر سازه ها بیشتر باشد. در جدول شماره (۸) مقادیر محاسبه شده نشان داده شده است. مقادیر قطر اصلی در جدول نشان دهنده ریشه دوم AVE و سایر مقادیر نیز نشان دهنده همبستگی بین سازه ها است. ملاحظه می شود که تمامی سازه ها با شرایط مورد نظر مطابقت دارند، بنابراین می توان بیان کرد که سازه ها از روایی واگرا افتراقی برخوردارند.

| جدول (۸): جدول روایی واگرا سازه ها (متغیرهای مکنون) |                   |               |             |
|-----------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------------|
| متغیر                                               | انگیزه خدمت عمومی | رفتار شهروندی | عملکرد شغلی |
| انگیزه خدمت عمومی                                   | ۰/۷۰۲             |               |             |
| رفتار شهروندی سازمانی                               | ۰/۵۷۲             | ۰/۷۷۳         |             |
| عملکرد شغلی                                         | ۰/۴۲۷             | ۰/۵۷۲         | ۰/۷۶۶       |

همان طور که در جدول شماره (۸) مشخص است، عناصر روی قطر اصلی دارای مقادیر بیشتری نسبت به دیگر مقادیر می باشد.

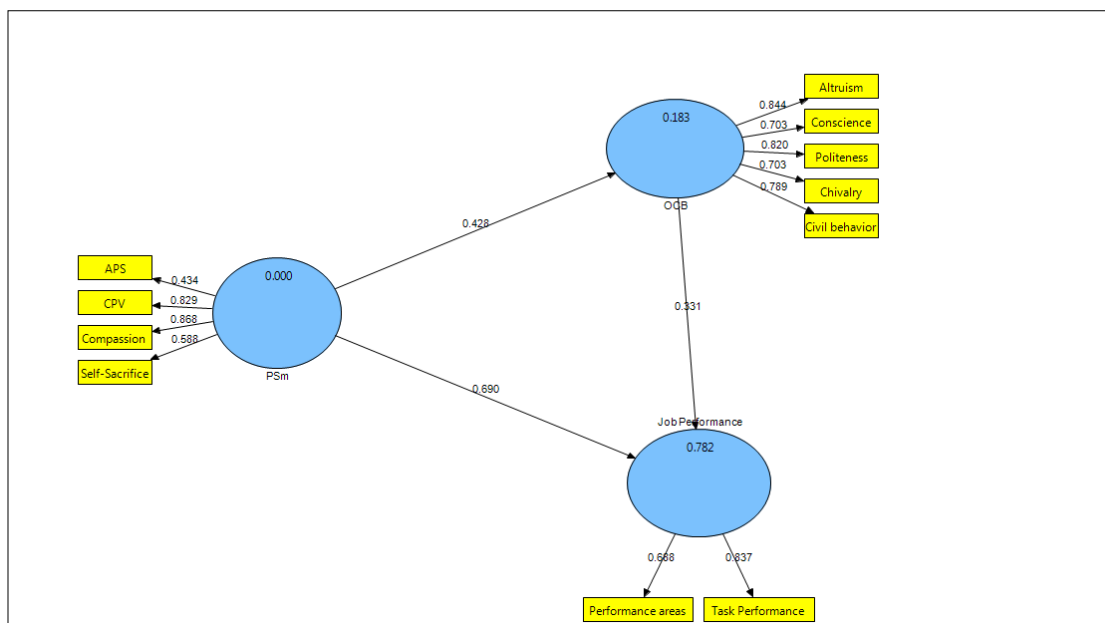
### آزمون فرضیه های تحقیق

به این ضرایب اصطلاحاً ضریب مسیر گفته می شود. با توجه به بارهای عاملی می توان گفت که کدام شاخص در اندازه گیری متغیر مربوطه سهم بیشتر و کدام شاخص سهم کمتری دارد. یعنی هر چه بار عاملی بزرگ تر باشد، سهم آن متغیر در اندازه گیری متغیر مربوطه اش بیشتر می باشد. اعداد داخل بیضی شاخص ضریب تعیین می باشند. ضریب تعیین بررسی می کند چند درصد از واریانس یک متغیر وابسته توسط متغیر مستقل تبیین و پوشش داده می شود؛ بنابراین طبیعی است که این

با توجه به مدل در حالت تخمین می توان بارهای عاملی و ضرایب مسیر را برآورد کرد. (شکل شماره ۲) بارهای عاملی و ضرایب مسیر به دو دسته تقسیم می شوند. دسته اول تحت عنوان معادلات اندازه گیری هستند که روابط بین متغیرهای پنهان و متغیرهای مشاهده پذیر می باشند. این معادلات را اصطلاحاً بارهای عاملی گویند. دسته دوم معادلات ساختاری هستند که روابط بین متغیرهای پدیدار و پنهان می باشند و برای آزمون فرضیات استفاده می شود.

#### 1- Discriminant Validity

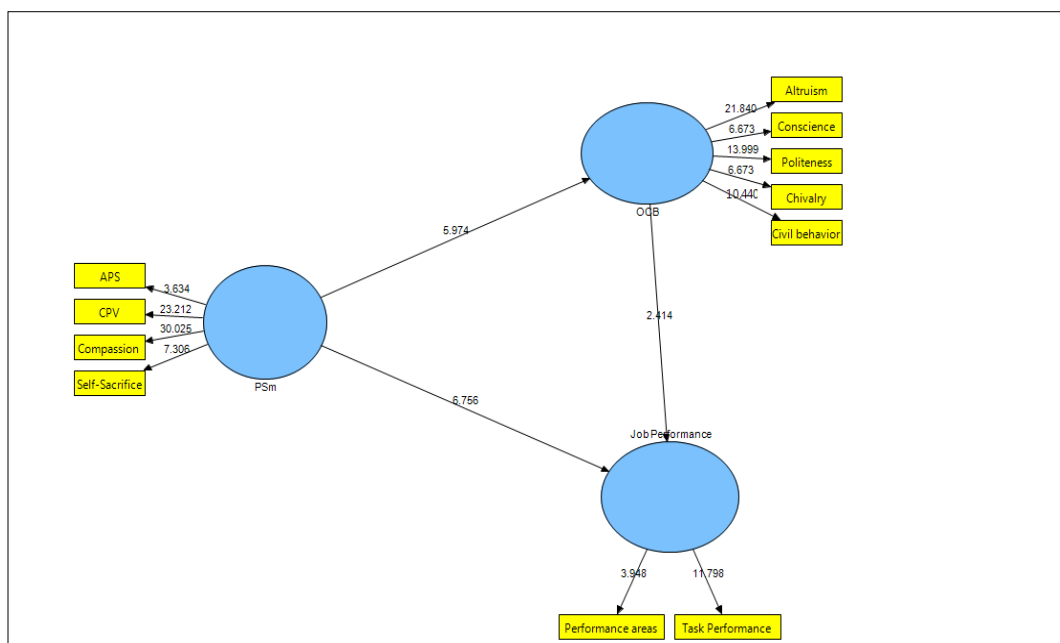
مقدار برای متغیر مستقل مقداری برابر صفر می باشد و برای متغیر وابسته مقداری بیش از صفر. هر چه این مقدار بیشتر باشد به معنای این است که تأثیر ضریب متغیر مستقل بر وابسته بیشتر است.



شکل (۲): معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر

در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشد و اگر مقدار آماره تی کمتر از این مقدار باشد، بار عاملی یا ضریب مسیر معنادار نیست. اگر مقدار آماره تی بیشتر از ۲٫۵۸ گردد، ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار می باشد.

شکل شماره (۳) مدل تحقیق را در حالت معناداری ضرایب t-value نشان می دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات اندازه گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری (ضرایب مسیر) را با استفاده از آماره تی آزمون می کند. اگر مقدار آماره تی بزرگ تر از ۱٫۹۶ شود، ضرایب مسیر و بارهای عاملی



شکل (۳): مدل معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری (t-value)

## ۵- نتیجه‌گیری

دولت به مثابه مؤثرترین سازمان سیاسی، تأثیرگذاری غیرقابل انکاری در قلمروهای مختلف زندگی اجتماعی دارد. دولت‌ها در هر جامعه‌ای مهم‌ترین نهاد به شمار می‌آیند زیرا رشد و توسعه نهادهای دیگر همچون خانواده، آموزش، مذهب و اقتصاد وابسته به عملکرد و برنامه‌هایی است که دولت تدوین می‌کند. دولت وظایف و مسئولیت‌های خود را توسط سازمان‌های دولتی تحقق می‌بخشد از این رو ضروری است چنین سازمان‌هایی عملکرد مناسبی داشته باشند. به همین دلیل امروزه بهبود وضعیت مؤسسات دولتی برای تمام کشورها به عنوان یک ضرورت پذیرفته شده است. اداره امور مالیاتی به منزله گونه‌ای از سازمان‌های عمومی نقش ویژه‌ای در توسعه شهری و شهروندی دارند. اداره امور مالیاتی از جمله سازمان‌های عمومی به شمار می‌رود که ارتباط و تعامل نزدیک و مستقیمی با شهروندان و عامه مردم دارد. ارتقای انگیزه خدمت عمومی در شهرداری‌ها می‌تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات شهری و توسعه قابلیت‌های شهروندان داشته باشد. مقاله حاضر به مطالعه تأثیر انگیزه خدمت عمومی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهر کرج با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. بدین منظور چنین عواملی تحت سه فرضیه بررسی شدند. حال به بررسی این سه فرضیه می‌پردازیم:

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری استفاده شده در تحقیق باید گفت که براساس یافته‌های حاصل از تخمین ضرایب مسیر (شکل شماره ۱) و مقدار آماره تی (شکل شماره ۲)، در این تحقیق تأثیر معناداری بین مقوله انگیزه خدمت عمومی و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده شد ( $T > 1/96$ ). به عبارت دیگر انگیزه خدمت عمومی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره مالیات شهر کرج تأثیر مستقیم و معناداری دارد. همچنین قابل ذکر است که مقدار ضریب تعیین بین این دو مقوله ۱۸٫۳ درصد است که این موضوع بدین معناست که ۱۸٫۳ درصد از رفتار شهروندی سازمانی متأثر از تغییرات انگیزه خدمت عمومی کارکنان اداره مالیات شهر کرج است. پس با این وضعیت می‌توان نتیجه گرفت که در اداره مالیات شهر کرج بر

اساس نظر کارکنان رفتار شهروندی سازمانی به میزان نسبتاً متوسطی تحت تأثیر مستقیم مقوله انگیزه خدمت عمومی می‌باشد.

یکی از مهم‌ترین مسائل موجود در سازمان‌های خدماتی، سطح انگیزه کارکنان است. انگیزه باعث می‌شود کارکنان کار خود را با دقت و کیفیت بالا انجام دهند که مطابق با انتظارات مشتریان باشد. این کار سازمان را به حفظ مشتریان موجود و جذب مشتریان جدید قادر می‌کند (فردوسی پور، ۲۰۱۶). انگیزه خدمت عمومی می‌تواند نیروی محرکه برای عرضه بهتر خدمات باشد. علاوه بر این، پندی و همکاران (۲۰۰۷) دریافتند کارکنان با سطح بالای انگیزه خدمت عمومی بهتر از غیرنظامیان سازمانی می‌باشد. توجه بیشتر به همکاران خود، کمک به انواع شرکای خود در کارهای مختلف، رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتارهای مثبت مانند تمایل به کمک به همکاران، تمایل به کار فوری، جامعه‌پذیری، اعتماد، یکپارچگی فراتر از اصول انتظار می‌رود نقش داشته باشند (پندی و همکاران، ۲۰۰۷). همچنین، نتایج مطالعه کیم نشان داد انگیزه خدمت محور به رفتارهای شهروندی سازمانی مثبت منجر می‌شود. علاوه بر این، کیم و همکاران به این نتیجه رسیدند که رفتارهای شهروندی سازمانی مثبت با عملکرد سازمانی رابطه مثبت دارد. آن‌ها ۲۰۰ کارمند بخش دولتی کره جنوبی را ارزیابی کردند و به این نتیجه رسید که انگیزه خدمت محور اثر ضعیف‌تری بر کیفیت عرضه خدمات در مقایسه با سایر عوامل مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی دارد، ولی به رابطه مثبت و معنادار انگیزه خدمت عمومی و عملکرد سازمانی دست یافت. از این رو، انگیزه خدمت عمومی به رفتار شهروندی سازمانی مثبت منجر می‌شود که بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد. همچنین حمیدی زاده و همکاران (۱۳۹۵)، به این نتیجه رسید که انگیزه خدمت عمومی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. فردوسی پور (۲۰۱۶)، به این نتیجه رسید که انگیزه خدمت عمومی بر رفتار شهروندی سازمانی، سازمان‌های دولتی تاجیکستان تأثیر مثبت و معنادار دارد. نتیجه این تحقیق هم با نتایج مطالعات و تحقیق‌های گذشته همخوانی دارد. با توجه به نتایج آزمون‌های آماری استفاده شده در

تحقیق باید گفت که بر اساس یافته‌های حاصل از تخمین ضرایب مسیر (شکل شماره ۱) و مقدار آماره تی (شکل شماره ۲)، در این تحقیق تأثیر معناداری بین مقوله انگیزه خدمت عمومی و عملکرد شغلی مشاهده شد ( $T > 1/96$ ). به عبارت دیگر انگیزه خدمت عمومی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره مالیات شهر کرج تأثیر مستقیم و معناداری دارد. همچنین قابل ذکر است که مقدار ضریب تعیین بین این دو مقوله ۷۸٫۲ درصد است که این موضوع بدین معناست که ۷۸٫۲ درصد از عملکرد شغلی متأثر از تغییرات انگیزه خدمت عمومی و رفتار شهروندی سازمانی است. پس با این وضعیت می‌توان نتیجه گرفت که در اداره امور مالیات شهر کرج بر اساس نظر کارکنان، عملکرد شغلی به میزان نسبتاً بالایی تحت تأثیر مستقیم مقوله انگیزه خدمت عمومی می‌باشد. علاوه بر این با توجه به نتایج آزمون‌های آماری

استفاده شده در تحقیق باید گفت که بر اساس یافته‌های حاصل از تخمین ضرایب مسیر (شکل شماره ۱) و مقدار آماره تی (شکل شماره ۲)، در این تحقیق تأثیر معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی مشاهده شد ( $T > 1/96$ ). به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره امور مالیات شهر کرج تأثیر مستقیم و معناداری دارد. همچنین قابل ذکر است که مقدار ضریب تعیین بین این دو مقوله ۷۸٫۲ درصد است که این موضوع بدین معناست که ۷۸٫۲ درصد از عملکرد شغلی، متأثر از تغییرات انگیزه خدمت عمومی و رفتار شهروندی سازمانی است. پس با این وضعیت می‌توان نتیجه گرفت که در اداره امور مالیات شهر کرج بر اساس نظر کارکنان، عملکرد شغلی به میزان نسبتاً متوسطی تحت تأثیر مستقیم مقوله انگیزه خدمت عمومی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

## منابع

- ۱- افجه، سید علی اکبر، دهقانان، حامد، ومفاخری، فهیمه (۱۳۹۴). تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۵(۳)، ۴۷-۲۳.
- ۲- زارعی متین، حسن. (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: آگه.
- ۳- نعمتی، سمیه، خائف الهی، احمد علی، دانایی فرد، حسن و عادل آذر. (۱۳۹۵). طراحی نظام انگیزه خدمت‌رسانی عمومی در بخش دولتی ایران با رویکرد خبره محور تفسیری، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۹(۳۲)، ۲۴-۵.
- ۴- خائف الهی، احمد علی، نرگسیان، عباس، باباشاهی، جبار. (۱۳۹۱). مطالعه رابطه بین اعتیاد به کار و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه پرستاران شهر تهران). پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۴(۷)، ۳۷-۲۱.
- ۵- محسنین، شهریار، اسفیدانی، محمد رحیم (۱۳۹۳). معادل‌ات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم/فزار Smart-PLS: آموزشی و کاربردی، تهران: نگاه دانش
- ۶- نیومن، ویلیام لاورنس. (۱۳۹۲). شیوه‌های پژوهش اجتماعی: رویکردهای کیفی و کمی. (ترجمه حسن دانایی فرد و سید

حسین کاظمی). تهران: انتشارات مهربان نشر.

- 1-Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1996). Examining the role of organizational variables in the salesperson job satisfaction model. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(3), 33-46.
- 2-Baines, T. S., & Kay, J. M. (2002). Human performance modelling as an aid in the process of manufacturing system design: a pilot study. *International journal of production research*, 40(10), 2321-2334.
- 3-Bellé, N. (2013). Experimental evidence on the relationship between public service motivation and job performance. *Public Administration Review*, 73(1), 143-153.
- 4-Boyd, N. M., & Nowell, B. (2020). Sense of community, sense of community responsibility, organizational commitment and identification, and public service motivation: A simultaneous test of affective states on employee well-being and engagement in a public service work context. *Public Management Review*, 22(7), 1024-1050.
- 5-Breaugh, J., Ritz, A., & Alfes, K. (2018). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review*, 20(10), 1423-1443.
- 6-Brewer, G. A., & Brewer Jr, G. A. (2011). Parsing public/private differences in work motivation and performance: An experimental study. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(suppl\_3), i347-i362.
- 7-Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? *The American Review of Public Administration*, 38(2), 149-166.
- 8-Buelens, M., & Van den Broeck, H. (2011). An analysis of differences in work motivation between public and private sector organizations. *Public administration review*, 67(1), 65-74.
- 9-Camilleri, E. (2007). Antecedents affecting public service motivation. *Personnel review*, 36(3), 356-377.
- 10-Coursey, D. H., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement testing an abridged version of perry's proposed scale. *Administration & Society*, 39(5), 547-568.
- 11-Finegan, J. E. (2000). The impact of person and organizational values on organizational commitment. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 73(2), 149-169.
- 12-Jensen, U. T., & Vestergaard, C. F. (2017). Public service motivation and public service behaviors: Testing the moderating effect of tenure. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 52-67.
- 13-Hameduddin, T., & Engbers, T. (2022). Leadership and public service motivation: a systematic synthesis. *International Public Management Journal*, 25(1), 86-119.
- 14-Impelman, K. (2007). How does personality relate to contextual performance, turnover, and customer service?. *University of North Texas*.
- 15-Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740.
- 16-Kim, S. (2009). Revising Perry's measurement scale of public service motivation. *The American Review of Public Administration*, 39(2), 149-163.
- 17-Knapp, J., & McLean, D. (2003). The Passion for Public Service What attracts people to the park and recreation profession? *PARKS AND RECREATION- WEST VIRGINIA*, 38(5), 24-31.
- 18-Mihalcioiu, R.-M. (2011). Public Service Motivation. *EIRP Proceedings*, 6.
- 19-Parola, H. R., Harari, M. B., Herst, D. E., & Prysmakova, P. (2019). Demographic determinants of public service motivation: a meta-analysis of PSM-age and-gender relationships. *Public Management Review*, 21(10), 1397-1419.
- 20-Perry, J. L. (2021). Public service motivation: Putting our intellectual capital to work. *Journal of*

*Public Affairs Education*, 27(2), 123-125.

21-Perry, J. L. & Wise, L.R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3): 367-373.

22-Potipiroon, W., Srisuthisa-ard, A., & Faerman, S. (2019). Public service motivation and customer service behaviour: Testing the mediating role of emotional labour and the moderating role of gender. *Public Management Review*, 21(5), 650-668.

23-Ritz, A., Schott, C., Nitzl, C., & Alfes, K. (2020). Public service motivation and prosocial motivation: two sides of the same coin?. *Public Management Review*, 22(7), 974-998.

24-Sunaryo, S., & Suyono, J. (2013). A test of model of the relationship between public service motivation, job satisfaction and organization citizenship behavior. *Review Integrative Business & Economics*, 2(1), 384.

25-Taylor, J. (2007). The Impact Of Public Service Motives on Work Outcomes in Australia: A Comparative Multidimensional Analysis. *Public administration*, 85(4), 931-959.

26-Tran, T. K. P., & Troung, T. T. (2021). Impact of servant leadership on public service motivation of civil servants: empirical evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 1057-1066.

27-Toubøl, J., Carlsen, H. B., Nielsen, M. H., & Brincker, B. (2022). Mobilizing to take responsibility: exploring the relationship between Sense of Community Responsibility (SOC-R), Public Service Motivation (PSM) and public service resilience during Covid-19. *Public Management Review*, 1-22.

28-Vandenabeele, W., Ritz, A., & Neumann, O. (2018). Public service motivation: State of the art and conceptual cleanup. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 261-278.

29-Vinarski Peretz, H. (2020). A view into managers' subjective experiences of public service motivation and work engagement: A qualitative study. *Public management review*, 22(7), 1090-1118.

30-Zhang, Y., & Cun, X. (2012). Public service motivation and job satisfaction, organizational citizenship behavior: An empirical study based on the sample of employees in Guangzhou public sectors. *Chinese Management Studies*, 6(2), 330-340.

©Authors, Published by Journal of Intelligent Knowledge Exploration and Processing. This is an open-access paper distributed under the CC BY (license <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

