

doi:10.3969/j.issn.1672-626x.2024.02.004

职场精神力对基层公务员服务绩效的影响

——公共服务动机的中介作用和师徒关系的调节作用

连瑞瑞,赵涛涛,蔡弘

(安徽建筑大学 公共管理学院,合肥 230022)

摘要:基于自我决定理论和工作要求-资源模型,考察基层公务员职场精神力对服务绩效的影响机制,以及公共服务动机的中介作用和师徒关系的调节作用。对国内402位基层公务员调查问卷的实证研究表明:职场精神力对公共服务动机和服务绩效具有正向影响;公共服务动机在职场精神力和服务绩效之间发挥部分中介作用;师徒关系正向调节职场精神力对服务绩效的直接效应,同时正向调节职场精神力通过公共服务动机对服务绩效产生的间接效应。

关键词:基层公务员;职场精神力;服务绩效;公共服务动机;师徒关系

中图分类号:D262

文献标志码:A

文章编号:1672-626X(2024)02-0040-11

一、引言

党的二十大报告提出,“健全基本公共服务体系,提高公共服务水平”^[1]。作为基层公共服务的主要提供者,基层公务员服务绩效直接影响着我国基本公共服务高质量发展与均衡化供给。然而,当前基层公务员处于科层制的末端,任务较重、资源有限、待遇不高,导致部分基层公务员工作责任心下降、工作热情不够、服务绩效不理想,一定程度上引发了公众信任危机^[2-3]。现有研究大多聚焦于私人部门员工的服务绩效,仅有少数学者关注公共部门基层公务员的服务绩效,且局限于揭示政府互动导向^[3]、组织支持感^[4]和服务型领导^[5]等服务绩效的动因变量。有关基层公务员服务绩效的驱动因素研究,多集中在组织环境或团队层面,而忽略了基层公务员个体精神资源的影响。职场精神力作为一种高阶精神资源,已被证实能够赋予个体更强的内生驱动力^[6],研究其能否对服务绩效产生影响,不仅有助于延展职场精神力的效能研究,更有利于完善基层公务员服务绩效的驱动因素框架。公共服务动机作为一种内驱力,对基层公务员服务绩效具有积极影

收稿日期:2023-11-14

基金项目:国家社会科学基金青年项目“乡村振兴中农村留守妇女性别价值与实现路径研究”(22CRK008);安徽省社科联攻关研究项目“新乡贤赋能乡村振兴的路径和模式研究”(2022CX070);安徽省社科联攻关研究项目“长三角一体化视角下皖江地区高质量发展评价研究”(2023CXZ006);安徽省高校省级人文社会科学研究项目“乡村振兴视域下人力资本提升的路径与对策研究”(2022AH030032)

作者简介:连瑞瑞(1983-),男,安徽阜阳人,安徽建筑大学公共管理学院副教授,管理学博士,研究方向为人力资源管理与科技管理;赵涛涛(2000-),男,安徽淮南人,安徽建筑大学公共管理学院硕士研究生,研究方向为公共部门人力资源管理;蔡弘(1990-),男,浙江宁波人,安徽建筑大学公共管理学院讲师,经济学博士,研究方向为人口社会学。

响^[7],但尚无研究探讨公共服务动机对基层公务员服务绩效的影响路径和影响过程。有研究验证了非功利性动机在角色冲突和角色模糊与服务绩效之间具有调节作用^[8],工作压力感和组织认同感在服务氛围与服务绩效之间具有调节作用^[9],但鲜有研究将工作关系变量作为调节因素置入研究框架。作为基层公务员工作情景中的一种重要关系变量,师徒关系能否对基层公务员服务绩效产生交互影响值得探究。

综上所述,本文基于自我决定理论和工作要求-资源模型构建理论框架,在管理学领域和应用心理学领域丰富基层公务员服务绩效相关研究成果。首先,从个体精神资源视角出发,检验基层公务员职场精神力对其服务绩效的直接影响。其次,尝试以基层公务员公共服务动机作为中介变量,探讨其职场精神力对服务绩效的影响路径。最后,选取师徒关系作为调节变量,研究师徒关系能否调节职场精神力对服务绩效的直接效应和间接效应。

二、理论基础与研究假设

(一)职场精神力与服务绩效

Marques(2005)认为职场精神力是工作过程中人员之间的一种联系感和信任感,它基于个体良好的愿望,能够激励组织文化和集体创造性,并最终提升组织绩效,转变成持久的组织卓越性^[10]。Milliman等(2003)^[11]构建了职场精神力的三维结构模型:“工作意义”“团体感”以及“与组织价值观一致”。已有研究揭示了职场精神力对主动性行为^[12]、工作幸福感^[13]以及创新绩效^[14]具有积极影响。

Borman和Motowidlo(1997)^[15]认为服务绩效是一个整体性的概念,反映了服务提供者整体性的工作结果,并构建了服务绩效的二维结构模型:任务绩效和情境绩效。任务绩效反映了公务员完成角色内任务的程度,情境绩效反映了公务员一系列自愿性的行为,是一种角色外行为。已有研究揭示了政府互动导向^[3]、服务型领导^[5]和主动性人格^[16]对服务绩效具有积极影响。

自我决定理论指出,行为主要受动机驱使,并进一步将动机划分为内部动机和外部动机^[17]。职场精神力能强化基层公务员的内部工作动机,促进外部动机内化,继而提高其服务绩效。其一,当基层公务员感知到工作意义感时,会推动工作热情的产生,并积极向周围环境寻求反馈和帮助,以便完成工作任务,获取满足感^[18],强化了基层公务员的内部工作动机,从而有利于其服务绩效的提高。其二,团体感是个体与组织成员的联系感,能够改善组织沟通,有利于组织协作,满足个体心理安全感^[6],激发外部动机内化,继而基层公务员做出有利于组织发展的行为,促进其服务绩效的提高。其三,与组织价值观一致会削弱基层公务员对组织不可预测性和风险的担忧,从而对组织的愿景、使命和任务有较强的心理认同,满足其心理需求,提高工作动机,对基层公务员的服务绩效产生促进作用。由此,本文提出以下假设:

假设1:职场精神力对基层公务员的服务绩效具有正向影响。

(二)公共服务动机的中介作用

Perry(1996)^[19]将公共服务动机定义为基于公共机构或部门特有的倾向和价值产生的工作动机。对于基层公务员群体来讲,公共服务动机是超越个体利益与组织利益,为人民群众服务的内部动机。已有研究证实,组织支持感^[20]、问责不当性感知^[21]和职业价值观^[22]等能够促进基层公务员的公共服务动机。同时,已有研究揭示了公共服务动机能够显著正向影响工作满意度、组织公民行为和工作绩效^[23]。

根据自我决定理论,自主、胜任和关系三种基本心理需求的满足,有利于增强内部动机、促进外部动机内化^[17]。其一,当基层公务员感知到自己的工作很有意义时,会认为自己这份有意义的工作与组织密不可分,真心希望组织发展得更好^[12],继而促进自主需求的满足,产生一种主动关心组织的工作动机。其二,拥有团体感的基层公务员,会与组织成员相互信赖,对组织具有归属感,从而提高关系需求的满足,增强自主

性动机。其三,当基层公务员的价值观与组织价值观相匹配时,会更乐意遵从组织安排的工作任务,提升自我效能感,促进基层公务员能力需求的满足,提高工作积极性和自主性动机。因此,职场精神力会促进基层公务员自主、关系和能力三种基本心理需求的满足,提高公共服务动机。由此,本文提出以下假设:

假设2:职场精神力正向影响基层公务员的公共服务动机。

根据自我决定理论,当基本心理需求得到满足,就会展现出更强的自主性动机,最终产生更有效的结果(工作绩效、工作行为、工作努力、工作态度、心理健康等)。公共服务动机作为一种内部动机,能够推动基层公务员的工作积极性,激发完成组织任务的活力,且公共服务动机强的基层公务员不仅会努力履行自己的岗位职责,还会展现出强烈的团队意识,更多地表现出利于他人、团队和组织的行为^[7],促进其服务绩效的提高。由此,本文提出以下假设:

假设3:基层公务员的公共服务动机正向影响其服务绩效。

结合假设1、假设2和假设3,本文认为在职场精神力与服务绩效之间,公共服务动机发挥着重要的桥梁作用。职场精神力强化了基层公务员的公共服务动机,使其贡献出更高的服务绩效。由此,本文进一步提出以下假设:

假设4:公共服务动机在职场精神力和服务绩效之间起中介作用。

(三)师徒关系的调节作用

师徒关系被定义为经验、知识、技能相对丰富的资深员工(师傅)与经验、知识、技能相对匮乏的资浅员工(徒弟)之间的一种发展性人际交换关系^[24]。Kram(1983)^[25]最先提出了师徒关系具有职业发展和心理支持两个维度,Scandura(1992)^[26]在此基础上,提出了被学界广泛认同的师徒关系三维结构模型:职业支持、心理支持和角色模范。已有研究表明,师徒关系对徒弟周边绩效具有积极影响^[27]。Allen等(2004)^[28]运用元分析验证了师徒关系对徒弟职业成就、工作满意度等有显著影响。

基于自我决定理论,在高师徒关系下,师傅帮助基层公务员制造展露能力的机会,为其提供持续的支持、尊重与赞许,帮助其树立信心,且师傅作为基层公务员的“榜样”,会展现“表率”的行为、态度与技能,供其模范学习,使基层公务员明白自己的工作任务并增加信心,相信其能为组织做出贡献^[29],增强了基层公务员心理需求的满足,从而强化了职场精神力对公共服务动机的作用。反之,在低师徒关系下,基层公务员展露能力的机会较少,师傅对其提供的支持、尊重与赞许相对较少,“榜样”作用也相对较弱,即使自身职场精神力较强,也会因为和师傅之间的人际交换关系较差,削弱了心理需求的满足,从而弱化了职场精神力对公共服务动机的作用。由此,本文提出以下假设:

假设5:师徒关系正向调节职场精神力和公共服务动机的关系。即师徒关系越高,职场精神力与公共服务动机的正相关关系越强。

工作要求-资源模型指出工作资源是激发人们工作动机的主要因素,有助于完成工作目标^[30],激励个人成长、学习和发展,而工作要求是健康受损过程的主要预测变量,工作要求过高会导致职业倦怠,进而导致消极的行为结果^[31]。具体而言,在高师徒关系下,基层公务员获得较多的人际交换机会,有利于打破组织的人际交往壁垒,缩短与组织领导之间的距离。基层公务员会更加积极地获取、保存和转化职场精神力带来的智力资源、心理资源和关系资源,更好地应对工作要求,继而会积极地完成工作任务,做出有利于组织和个人发展的行为,强化了职场精神力对服务绩效的作用。反之,在低师徒关系下,基层公务员的人际交换机会较少,对工作资源的获取、保存和转化的效率也较低,从而工作要求相对增加,因此,缺乏动力和能力完成工作任务,也难以做出有利于组织和个人发展的行为,弱化了职场精神力对服务绩效的作用。由此,本文提出以下假设:

假设6:师徒关系正向调节职场精神力与服务绩效的关系。即师徒关系越高,职场精神力与服务绩效的正相关关系越强。

师徒关系作为一种特殊的工作资源,能够激发基层公务员学习新技能的积极性,促进其工作能力的提高。具体而言,在高师徒关系下,师傅给基层公务员委派挑战性的任务,帮助其学习新的技能以适应工作,进行经验与知识的分享和传承,分享个人经历,同时,师傅作为基层公务员的示范者,也会促进其学习师傅身上的优秀品质。在这种情况下,基层公务员的工作能力得到提升,加快了其完成工作任务的速度,促进了个体内在动机转化为实际行动的过程,从而强化了公共服务动机对服务绩效的作用。反之,在低师徒关系下,基层公务员学习到的经验、知识和技能相对较少,能力提升也相对较为缓慢,即使自身公共服务动机较强,拥有努力工作和为组织做出贡献的工作热情,也会因为工作能力的限制,心有余而力不足,阻碍了个体内在动机转化为实际行动的过程,从而弱化了公共服务动机对服务绩效的作用。由此,本文提出以下假设:

假设7:师徒关系正向调节公共服务动机与服务绩效的关系。即师徒关系越高,公共服务动机与服务绩效的正相关关系越强。

(四)被调节的中介效应

上述理论分析表明:一方面,职场精神力可以通过公共服务动机促进基层公务员的服务绩效;另一方面,师徒关系调节了职场精神力与公共服务动机的关系、公共服务动机与服务绩效的关系。在高师徒关系下,基层公务员心理需求的满足程度较高,自主性动机得到增强,同时在师傅的帮助下,其能力的提升速度加快,促进了“资源-动机-行为”的转化过程,公共服务动机的中介作用受到强化。反之,在低师徒关系下,基层公务员心理需求的满足程度相对较低,内部动机的增加程度也相对较低,同时师傅能够提供的帮助较少,能力的提升相对缓慢,抑制了“资源-动机-行为”的转化过程,公共服务动机的中介作用受到削弱。由此,本文提出以下假设:

假设8:公共服务动机在职场精神力与服务绩效之间的中介效应受到师徒关系的正向调节。师徒关系越高,公共服务动机在职场精神力与服务绩效之间的中介效应越强。

综上,本文的研究的理论模型如图1所示。

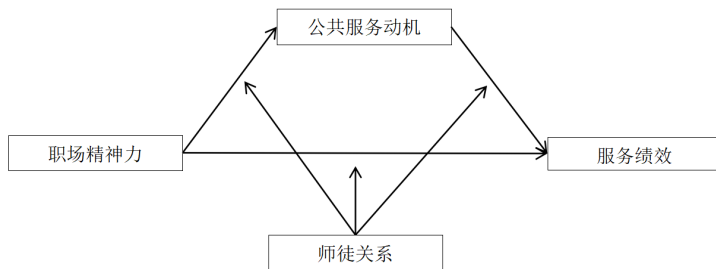


图1 理论模型

三、研究设计

(一)研究样本

本文通过网络工具发放匿名问卷,调查对象包括狱警、行政执法人员、街道办事员、政务服务大厅等来自政府不同部门的基层公务员。调研过程主要分两步开展:第一步,发出第一份问卷采集职场精神力、公共服务动机等数据;第二步,在第一步数据采集结束1个月后发出第二份问卷,采集师徒关系、服务绩效等数据。共发出510份,第一步回收476份,第二步回收428份,对两次收集数据进行匹配并剔除无效问卷后,得到有效问卷402份,有效问卷回收率为79%。基层公务员的样本特征见表1。

表1 样本描述性统计分析结果

	特征	人数	占比(%)
性别	男	191	47.5
	女	211	52.5
年龄	25岁以下	104	25.9
	26~30岁	103	25.6
	31~35岁	99	24.6
	35岁以上	96	23.9
学历	专科及以下	71	17.7
	本科	196	48.8
	硕士及以上	135	33.5
工作年限	3年以下	174	43.3
	3~5年	33	8.2
	6~8年	73	18.2
	8~10年	78	19.4
	10年以上	44	10.9
工作职级	科员及以下	229	57.0
	科级	121	30.1
	处级	41	10.2
	处级以上	11	2.7

(二) 变量测量

各测量题均采用李克特5点评分,其中“1”代表“完全不同意”,“5”代表“完全同意”。

其中,职场精神力采用 Milliman 等(2018)^[32]开发的量表,共12个测量题项,举例条目为“我认为我和同事们是以一个共同的目标联系在一起的”,内部一致性系数为0.937。公共服务动机采用我国学者包元杰和李超平(2016)^[33]开发的适合中国本土化公务员公共服务动机研究的量表,共8个测量题项,举例条目为“我愿意把自己的时间和精力用于公共事业的发展”,内部一致性系数为0.909。师徒关系采用 Scandura (1992)^[26]开发的9题项量表进行测量,举例条目为“师傅会帮助我调整职业目标”,内部一致性系数为0.922。服务绩效采用 Carmeli 和 Josman(2006)^[34]的量表中任务绩效和关系绩效的6个题项,举例条目为“当同事遇到困难我会支持和鼓励他们”,内部一致性系数为0.887。控制变量包括基层公务员的“性别、年龄、学历、工作年限、工作职级”等特征变量,师傅的“性别、年龄、学历、工作年限、工作职级”等特征变量,以及“师傅是否单位正式指派、他(或她)成为我师傅的时间”等关系特征变量。

四、数据分析结果

(一) 共同方法偏差检验

本文采用 Harman 单因子检验方法检验是否存在共同方法偏差,结果显示,未旋转的第一个因子解释的方差占有所有因子解释方差的33.368%,未超过50%的设定标准。

(二)验证性因子分析

本文采用AMOS24.0软件进行验证性因子分析(CFA),得出职场精神力组合信度(CR)为0.937,公共服务动机组合信度(CR)为0.909、师徒关系组合信度(CR)为0.923、服务绩效组合信度(CR)为0.887,且内部一致性系数均超过0.700,说明各变量均满足信度标准。上述变量的平均变异数萃取量(AVE)分别为0.553、0.556、0.570、0.567,均超过0.500,具有较好的聚合效度。另外,将本模型进行区分效度检验,表2结果显示,四因子模型拟合效果最好,表明各变量的区分效度较好,模型适配指标均达到标准。

表2 验证性因子分析结果(N=402)

模型		验证性因子模型					
		χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	CFI	TLI
四因子	WS、MR、PSM、SP	614.334	554	1.109	0.016	0.992	0.992
三因子	WS+MR、PSM、SP	2350.476	557	4.22	0.09	0.773	0.757
二因子	WS+MR、PSM+SP	3238.115	559	5.793	0.109	0.66	0.639
单因子	WS+MR+PSM+SP	4279.842	560	7.643	0.129	0.529	0.499

注:WS=职场精神力,MR=师徒关系,PSM=公共服务动机,SP=服务绩效,下表同。

(三)描述性统计分析与相关分析

运用SPSS26.0对样本进行描述性统计及相关分析,职场精神力、公共服务动机、师徒关系、服务绩效的平均值分别为3.271、3.279、3.437、3.369;标准差分别为:0.878、0.912、0.920、0.916。职场精神力与公共服务动机($r=0.388, p<0.01$)、服务绩效($r=0.395, p<0.01$)均显著正相关,公共服务动机与服务绩效($r=0.389, p<0.01$)显著正相关,师徒关系与服务绩效($r=0.407, p<0.01$)显著正相关,为假设验证提供了初步依据。

表3 各变量的均值、标准差和相关系数

	M	SD	1	2	3	4
1.服务绩效	3.369	0.916	1.000			
2.职场精神力	3.271	0.878	0.395**	1.000		
3.公共服务动机	3.279	0.912	0.389**	0.388**	1.000	
4.师徒关系	3.437	0.920	0.407**	0.333**	0.408**	1.000

注:*表示 $P<0.05$,**表示 $P<0.01$,***表示 $P<0.001$,下表同。

(四)假设检验

1. 直接效应

运用SPSS26.0开展阶层线性回归分析,结果(见表4)表明,在控制基层公务员以及师傅的基本特征性变量后,职场精神力对公共服务动机有显著正向影响(模型2: $\beta=0.401, p<0.001$),职场精神力对服务绩效有显著正向影响(模型4: $\beta=0.413, p<0.001$),公共服务动机对服务绩效有显著正向影响(模型5: $\beta=0.391, p<0.001$),且模型2、模型4、模型5的 R^2 均比模型1有显著提升。假设1、假设2、假设3均获得数据支持。

表4 变量的回归分析结果

变量类别		直接作用与中介作用					
		公共服务动机		服务绩效			
		模型1	模型2	模型3	模型4	模型5	模型6
控制变量	我的性别	-0.055	-0.065	-0.039	-0.05	-0.018	-0.032
	我的年龄	0.16	0.171*	0.102	0.113	0.04	0.066

表4 变量的回归分析结果(续)

变量类别		直接作用与中介作用					
		公共服务动机		服务绩效			
		模型1	模型2	模型3	模型4	模型5	模型6
自变量	我的学历	-0.102	-0.11	-0.009	-0.016	0.031	0.014
	我的工作年限	-0.118	-0.097	-0.079	-0.057	-0.033	-0.03
	我的工作职级	0.062	0.042	0.083	0.062	0.059	0.05
	师傅是否单位正式指派的	0.215 [*]	0.176	0.137	0.097	0.053	0.048
	他(或她)成为我师傅的时间	-0.086	-0.106	-0.003	-0.024	0.031	0.006
	师傅的性别	-0.027	0.001	-0.073	-0.044	-0.063	-0.044
	师傅的年龄	0.055	0.039	0.015	-0.001	-0.007	-0.012
	师傅的学历	0.037	0.029	-0.051	-0.059	-0.065	-0.067
	师傅的工作年限	0.013	0.015	0.05	0.051	0.044	0.047
	师傅的工作职级	0.007	-0.01	-0.074	-0.091	-0.076	-0.088
自变量	职场精神力		0.401***		0.413***		0.302***
中介变量	公共服务动机					0.391***	0.276***
调节变量	师徒关系						
F		1.071	6.522***	0.563	6.198***	5.843***	8.445***
R ²		0.032	0.179	0.017	0.172	0.164	0.234
R ² 变化量		-	0.147	-	0.155	0.147	0.062

2. 中介效应

本文采用分步回归法,检验公共服务动机的中介作用,结果见表4。首先,模型2显示,职场精神力对公共服务动机有显著正向影响($\beta=0.401, p<0.001$);其次,模型4显示,职场精神力对服务绩效有显著正向影响($\beta=0.413, p<0.001$);最后,当公共服务动机进入模型6后,职场精神力与服务绩效的回归系数值虽有下降但仍然显著($\beta=0.302, p<0.001$)。因此公共服务动机在职场精神力与服务绩效之间起部分中介作用,假设4得到支持。

3. 调节效应

首先,由表5显示,交互项“职场精神力 \times 师徒关系”与公共服务动机显著正相关(模型8: $\beta=0.357, p<0.001$),说明师徒关系正向调节了职场精神力与公共服务动机的关系,假设5得到支持。进一步绘制图2以便探究师徒关系的调节作用,可以看出,当师徒关系较高时,职场精神力对公共服务动机的影响更为显著。

其次,从表5可以看到,交互项“职场精神力 \times 师徒关系”也与服务绩效显著正相关(模型10: $\beta=0.224, p<0.001$),说明师徒关系正向调节职场精神力与服务绩效的关系,假设6得到支持。根据绘制的图3,可以看出,师徒关系较高时,职场精神力对其服务绩效的影响更为显著。

最后,从表5可以看到,交互项“公共服务动机 \times 师徒关系”也与服务绩效显著正相关(模型12: $\beta=0.212, p<0.001$),说明师徒关系正向调节了公共服务动机与服务绩效的关系,假设7得到支持。根据绘制的图4,可以看出,师徒关系较高时,公共服务动机对其服务绩效的影响更为显著。

表5 调节效应分析结果

变量类别		调节作用					
		公共服务动机		服务绩效			
		模型 7	模型 8	模型 9	模型 10	模型 11	模型 12
控制变量	我的性别	-0.04	-0.054	-0.024	-0.033	-0.002	-0.021
	我的年龄	0.122	0.13	0.064	0.069	0.014	0.035
	我的学历	-0.113	-0.112*	-0.02	-0.019	0.013	0.001
	我的工作年限	-0.033	-0.085	0.007	-0.025	0.021	0.01
	我的工作职级	0.014	0.002	0.034	0.026	0.033	0.019
	师傅是否单位正式指派的	0.174	0.142	0.094	0.075	0.067	0.064
	他(或她)成为我师傅的时间	-0.129	-0.057	-0.046	-0.001	-0.007	-0.012
	师傅的性别	-0.015	0.001	-0.06	-0.051	-0.074	-0.069
	师傅的年龄	0.015	0.058	-0.026	0.001	-0.028	0.005
	师傅的学历	-0.008	-0.012	-0.096	-0.099	-0.099	-0.101
	师傅的工作年限	0.019	-0.028	0.056	0.026	0.051	0.02
	师傅的工作职级	0.016	0.025	-0.065	-0.059	-0.054	-0.058
自变量	职场精神力	0.293***	0.218***	0.304***	0.257***		
中介变量	公共服务动机					0.267***	0.228***
调节变量	师徒关系	0.307***	0.310***	0.311***	0.312***	0.302***	0.304***
交互项	职场精神力×师徒关系		0.357***		0.224***		
	公共服务动机×师徒关系						0.212***
F		9.823***	13.775***	9.507***	10.489***	8.652***	9.630***
R ²		0.262	0.349	0.256	0.29	0.238	0.272
R ² 变化量		0.083	0.086	0.084	0.034	0.075	0.034

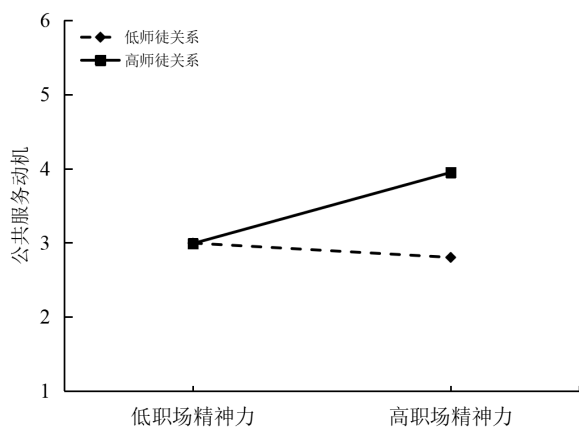


图2 师徒关系对职场精神力与公共服务动机关系的调节

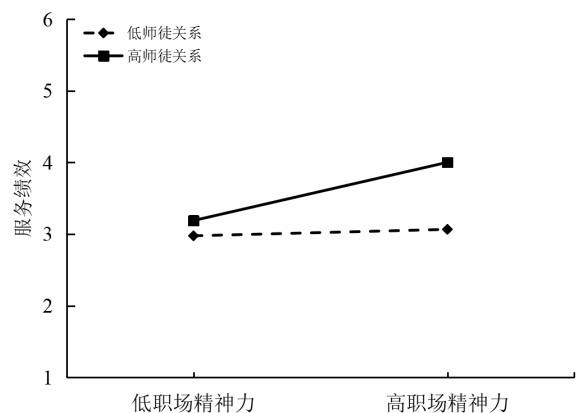


图3 师徒关系对职场精神力与服务绩效关系的调节

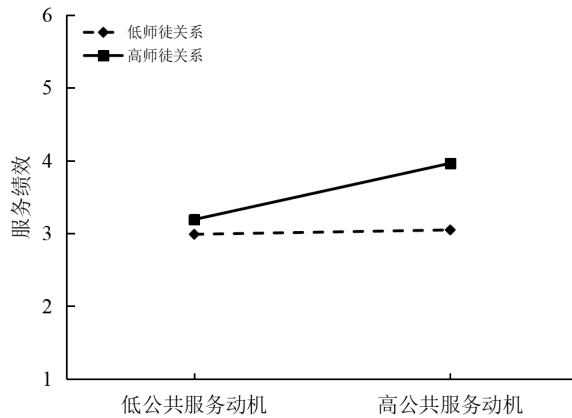


图4 师徒关系对公共服务动机与服务绩效关系的调节

4. 被调节的中介效应

本文采用拔靴法(Bootstrap),对样本进行5000次再抽样分析,得到有调节的中介效应检验结果(见表6)。结果显示:在低师徒关系下,职场精神力通过公共服务动机对基层公务员服务绩效产生的间接效应为-0.003,95%的置信区间为[-0.025,0.013],置信区间包含0,说明公共服务动机对职场精神力和服务绩效关系的中介效应不显著;在高师徒关系下,职场精神力通过公共服务动机对基层公务员服务绩效产生的间接效应为0.133,95%的置信区间为[0.053,0.227],置信区间不包含0,说明公共服务动机对职场精神力和服务绩效关系的中介效应显著。因此,假设8得到支持。

表6 有调节的中介效应检验结果

路径	调节变量	水平	效应系数	标准误差	95% 置信区间	
					下限	上限
职场精神力→公共服务动机→服务绩效	师徒关系	低师徒关系	-0.003	0.009	-0.025	0.013
		高师徒关系	0.133	0.044	0.053	0.227

五、研究结论与讨论

(一)研究结论

本文基于自我决定理论和工作要求-资源模型,探讨了职场精神力对基层公务员服务绩效的直接影响、公共服务动机对职场精神力和服务绩效关系的中介作用,以及师徒关系在职场精神力对服务绩效的直接和间接影响中的调节作用。研究表明:职场精神力对服务绩效具有正向影响;公共服务动机在职场精神力和服务绩效之间具有部分中介作用;师徒关系正向调节职场精神力与公共服务动机的关系;另外,师徒关系正向调节公共服务动机对职场精神力与服务绩效的中介效应。

(二)理论意义与实践启示

1. 理论意义

第一,目前有关基层公务员服务绩效的驱动因素研究,多集中在组织环境或团队层面,而本文基于自我决定理论,从现有研究关注较少的个体精神资源视角出发,通过探讨职场精神力对基层公务员服务绩效的直接影响,不仅丰富了职场精神力的影响因素,还拓展了基层公务员服务绩效的驱动因素。第二,本文通过“资源-动机-行为”的路径,探讨了公共服务动机在职场精神力与基层公务员服务绩效关系间的中介作用,不仅丰富了基层公务员服务绩效的中介机制研究,还有助于揭开职场精神力与服务绩效之间关系的“黑箱”,明晰职场精神力对服务绩效的作用路径,为职场精神力如何提高基层公务员的服务绩效构建了一个综

合性解释模型。第三,基于自我决定理论和工作要求-资源模型,引入师徒关系作为调节变量展开研究,探讨师徒关系如何调节职场精神力对服务绩效的直接效应和间接效应,师徒关系作为关键的条件变量,不仅能够解释职场精神力的作用机制,而且对在中国式现代化背景下研究师徒关系具有重要意义。

2. 实践启示

作为国家治理的前沿,基层治理是实现国家治理能力现代化的基础^[35],而提高基层公务员服务绩效是提升基层治理能力和公共服务体系高质量发展的关键所在。本文的研究成果对基层公务员的管理有以下两点启示:

第一,重视基层公务员职场精神力的作用。职场精神力作为一种高阶精神资源,超越了马斯洛的需求层次理论,对基层公务员的工作、团体和组织的联结起着重要作用,继而使其乐意为组织奉献。本文研究结果也表明职场精神力能够正向影响基层公务员的服务绩效。部分基层公务员工作活力不足,导致对基层工作的参与积极性不高或参与的稳定性和延续性不强。因此,公共组织应该重视职场精神力的作用,激发基层公务员的工作活力和动力,一方面,有针对性地从事工作、团队和组织三个方面来培育基层公务员的职场精神力;另一方面,在选拔基层公务员时,不仅要考察工作能力,更要重视对职场精神力等内在价值观的评估。

第二,为基层公务员构建和谐的师徒关系。和谐的师徒关系既是基层公务员明晰组织运转模式的关键,又是其保持工作积极性的重要保障,师徒关系的作用,对新入职的基层公务员而言更具价值意义。一方面,新入职的基层公务员只有充分了解组织的愿景、使命和任务,才能够创造组织想要的价值,而师傅的“传、帮、带”可以帮助其更快了解这些方面,继而更快进入工作状态并融入组织,为组织创造价值,有效缩短入职迷茫期的时间;另一方面,随着“千禧一代”进入基层公务员队伍,他们独特的成长环境形成了独特的价值观,其更加重视工作的舒适感,良好的师徒关系,不仅能够给他们带来一个“良师”,更可能带来一个“挚友”,师傅扮演的“双重角色”可以在工作中给他们更多的人际支持,强化工作中感到的舒适感,激发工作活力。因此,公共组织要重视师徒关系的培养,为新入职的基层公务员努力创造和谐的师徒关系。

(三)研究局限与展望

本文虽取得了一些研究成果,但仍存在一些局限性。其一,由于篇幅有限,没有将个体特征、社会文化、领导方式、组织环境等职场精神力的前因变量在文中呈现。其二,职场精神力作为一个前沿研究领域,在国内的研究尚处于起步阶段,本文仅探索了其对于基层公务员服务绩效的影响机制,未来研究可以探索职场精神力对担当作为、基层政策执行力、组织公民行为等的影响。其三,本文采用的西方量表虽然具有良好的效度,但由于中西方文化差距较大,被试者可能在理解上会存在偏差,未来研究可以开发适用于中国本土文化的测量工具,提高量表在中国背景下的效度。

参考文献:

- [1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗[N]. 人民日报, 2022-10-26(001).
- [2] 李志, 布润, 李安然. 基层公务员职业认同特征及其对工作绩效与离职倾向的影响研究[J]. 重庆大学学报(社会科学版), 2020, 26(3): 176-188.
- [3] 石云霞, 赵西萍. 政府互动导向对基层公务员服务绩效的影响研究——基于烟台地区居民的调查[J]. 中国行政管理, 2014(10): 87-90.
- [4] 朋震. 员工胜任力、组织支持感与客户服务绩效关系研究[J]. 山东社会科学, 2017(7): 134-139.
- [5] 王琦, 方至诚. 服务型领导与员工服务绩效关系研究[J]. 技术经济与管理研究, 2019(10): 57-63.
- [6] 朱永跃, 宋锐. 职场精神力对员工越轨创新行为的影响机制研究[J]. 科技进步与对策, 2023, 40(21): 140-150.
- [7] 李小华, 董军. 公务员公共服务动机对个体绩效的影响研究[J]. 公共行政评论, 2012, 5(1): 105-121.
- [8] 周杰. 会展志愿者角色特征对服务绩效的影响——基于非功利性服务动机调节效应的研究[J]. 商业研究, 2017(8): 20-26.
- [9] 张若勇, 刘新梅, 沈力, 等. 服务氛围与一线员工服务绩效: 工作压力和组织认同的调节效应研究[J]. 南开管理评论, 2009,

- 12(3):4-11.
- [10] MARQUES J. HR's Rucial Role in the Establishment of Spirituality in the Workplace[J]. The Journal of American Academy of Business, 2005, 7(2):27-31.
- [11] MILLIMAN J, CZAPLEWSKI A J, FERGUSON J. Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes: An Exploratory Empirical Assessment[J]. Journal of Organizational Change Management, 2003, 16(4):426-447.
- [12] 李欣玲, 张宁俊, 黄刚. 职场精神力对员工主动性行为的影响机制研究[J]. 四川大学学报(哲学社会科学版), 2018(3): 180-189.
- [13] 梁彦清. 领导-成员交换对工作幸福感的影响机制研究——职场精神力的中介作用[J]. 经济问题, 2018(9):91-96.
- [14] 柯江林, 丁群. 创业型领导对初创企业员工态度与创新绩效的影响——职场精神力的中介效应与领导-成员交换的调节作用[J]. 经济与管理研究, 2020, 41(1):91-103.
- [15] BORMAN W C, MOTOWIDLO S J. Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research[J]. Human Performance, 1997, 10(2):99-109.
- [16] 周晗. 服务文化与主动性人格对服务绩效的影响: 基于高校行政人员的跨层研究[J]. 中国人力资源开发, 2016(10):49-56.
- [17] DECI E L, OLAFFSEN A H, RYAN R M. Self-determination Theory in Work Organizations: The State of a Science[J]. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2017(4):19-43.
- [18] 宋萌, 王震, 孙健敏. 辱虐管理对下属反馈规避行为的影响: 积极归因与工作意义的作用[J]. 预测, 2015, 34(5):22-27.
- [19] PERRY J L. Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity[J]. Journal of Public Administration Research and Theory, 1996, 6(1):5-22.
- [20] 郑志龙, 黄旭. 组织支持感对基层公务员担当作为的影响分析——以公共服务动机为中介变量[J]. 郑州大学学报(哲学社会科学版), 2021, 54(3):18-22.
- [21] 武永超. 公共服务动机的中介作用与风险感知的调节作用[J]. 北京社会科学, 2021(10):97-107.
- [22] 谢明, 刘巧虹. 乡镇公务员职业价值观对工作绩效的影响——公共服务动机的中介作用与组织认同的调节作用[J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版), 2021, 48(2):82-88.
- [23] 陈鼎祥. 我国公共服务动机的研究综述与展望[J]. 管理现代化, 2020, 40(2):123-125.
- [24] HUNT D M, MICHAEL C. Mentorship: A Career Training and Development Tool[J]. Academy of Management Review, 1983, 8(3):475-485.
- [25] KRAM K E. Phases of the Mentor Relationship[J]. Academy of Management Journal, 1983, 26(4):608-625.
- [26] SCANDURA T A. Mentorship and Career Mobility: An Empirical Investigation[J]. Journal of Organizational Behavior, 1992, 13(2):169-174.
- [27] 连瑞瑞, 陈松林. 师徒关系对徒弟周边绩效的影响: 工作敬业度的中介作用和人-组织匹配的调节作用[J]. 预测, 2017, 36(6):23-29.
- [28] ALLEN T D, EBY L T, POTEET M L, ET AL. Career Benefits Associated with Mentoring for Proteges: A Meta-analysis [J]. Journal of Applied Psychology, 2004, 89(1):127.
- [29] 韩翼, 周洁, 孙习习, 等. 师徒关系结构、作用机制及其效应[J]. 管理评论, 2013, 25(7):54-66.
- [30] BAKKER A B, DEMEROUTI E. Job Demands-resources Theory: Taking Stock and Looking Forward[J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2017, 22(3):273.
- [31] 齐亚静, 伍新春. 工作要求-资源模型: 理论和实证研究的拓展脉络[J]. 北京师范大学学报(社会科学版), 2018(6):28-36.
- [32] MILLIMAN J, GATLING A, KIM J S. The Effect of Workplace Spirituality on Hospitality Employee Engagement, Intention to Stay, and Service Delivery[J]. Journal of Hospitality and Tourism Management, 2018(35):56-65.
- [33] 包元杰, 李超平. 公共服务动机的测量: 理论结构与量表修订[J]. 中国人力资源开发, 2016(7):83-91.
- [34] CARMELI A, JOSMAN Z E. The Relationship among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors[J]. Human Performance, 2006, 19(4):403-419.
- [35] 任兵, 陈志霞, 郑玮博. 积极还是消极? 基层干部污名对行政绩效的双刃剑效应研究[J]. 华中科技大学学报(社会科学版), 2023, 37(4):118-128.

(责任编辑: 卢 君)