

# 公共服务动机的研究综述

邓莉芬

(广州大学 广东 广州 510006)

**【摘要】**公共服务动机是个体对公共机构和组织特定或重要目标做出反应的心理倾向,在维度上可以将其分为渴望制定公共政策、对公共利益的承诺、同情心和自我牺牲。公共服务动机的过程理论认为,个体的公共服务动机受到社会历史情境、动机情境、个体特征和行为四类主导变量的影响。本研究将对这四类主导变量逐一论述。

**【关键词】**公共服务动机;过程理论;研究方法;未来趋势

## 1 公共服务动机的概念和维度

Perry 和 Wise (1990) 将公共服务动机 (Public Service Motive, PSM) 定义为个体对主要或唯一基于公共机构和组织的动机作出反应的倾向。Rainey 和 Steinbauer (1999) 提出公共服务动机是“一种服务于团体、地方、国家或全人类利益的利他主义动机”。Vandenabeele (2007) 认为公共服务动机是一种超越自我利益和组织利益,关注更大的政治实体利益,并激励个体采取行动的信念、态度和价值观。李小华 (2007) 认为公共管理者的行为主要是由一种潜在的为公众服务的意识支配,具体表现为更加渴望关心社会和为公共利益服务。叶先宝和李纾 (2008) 认为公共服务动机是一种普遍的服务于共同体 (包括大众、国家或人类) 利益的利他动机。尽管不同的学者对公共服务动机有不同的理解,但现存的概念都存在一个共识,即公共服务动机旨在为一个由人民、国家、民族或人类组成的社区提供有意义的公共、社区和社会服务,而不是自我利益和组织利益。

Perry 和 Wise (1990) 将公共服务动机分为三类:理性动机、规范动机和情感动机。理性动机包括基于个人效用最大化的行为,规范动机是指努力遵守规范而产生的行为,情感动机则是对各种社会情境的情感反应而引发的行为。随后,Vandenabeele (2007) 综合前人的研究基础,将公共服务动机分为四个维度:渴望制定公共政策、对公共利益的承诺、同情心 (Compassion) 和自我牺牲。其中,APM 描述了人们致力于公共服务、社区建设和进一步发展共同利益;CPI 关注个体追求公共价值观的内在利益,如公平、对后代的关心和责任感;同情心是指个体认同他人需求的程度;SS 被认为是个体为帮助和支持他人和社区,牺牲自己的个人利益的程度 (Kim et al., 2013)。

## 2 公共服务动机的测量

目前关于公共服务动机的研究主要有以下三种测量方法。第一种是根据公共服务动机的具体概念和维度发展的公共服务动机量表。例如,Perry (1990) 开发的公共服务动机量表。然而,随着在各国深入研究,此量表在不同文化和情境下的有效性和普适性受到了质疑,例如渴望制定公共政策这一维度缺乏内容效度 (Coursey et al., 2008; Ritz, 2011)。此外,Kim 等人 (2013) 重新审视了 PSM 的概念和操作性定义,结合 12 个国家的文化特性,采用了更全面和系统的方法,开发了一个 16 条目的公共服务动机量表,代表跨文化中公共服务动机的共同方面。第二种是使用外显行为测量法,比如通过衡量个体实际做出的亲社会行为,通过观察被试的献血、捐款和志愿服务等行为 (Houston, 2006) 来测量个体的公共服务动机水平。第三种是报酬偏好方法,

根据个体的内在需要与对奖励的偏好之间的关系来测量,通过对比公共部门和私人部门员工的报酬偏好来间接得出公共服务动机的水平。

公共服务动机的概念十分复杂,相应的测量工具也由此变得复杂多元。是否可以根据不同的社会情境、目的、过程和结果等对公共服务动机进行结构维度的细分还有待学者探索。一方面,目前关于公共服务动机的研究,大都使用自陈式量表,然而公共服务动机是一个亲社会倾向的话题,自陈量表不可避免会产生社会期许;另一方面,由于个体普遍会高估自己的服务倾向,个体的公共服务动机并不意味着会产生实际公共服务行为。比如,一项关于公共物品游戏的实验研究发现,个体的公共服务动机水平与其对公共物品的贡献水平没有联系 (Tepe & Prokop, 2017)。这些也是造成目前实证研究结论不一致、难以比较和整合的原因之一。未来有必要改进研究方法,结合研究的目的、对象和情境,采用系列研究或混合研究设计,结合使用定性与定量研究中的多种方法以适度补充单一研究方法的不足。

## 3 公共服务动机的过程理论

根据 Shamir (1991) 对现有的动机理论的批判,他认为还存在以下不足:(1) 个人主义偏见——将个体归结为遵循经济学和心理学古典范式的理性经济人;(2) 回避了“强情境”(即清晰和明确的目标与奖励-绩效期望对个体动机的重要性)的研究;(3) 没有对行为进行分类;(4) 将价值观和内在动机排除在动机概念之外。在此基础上,Perry (2000) 构建了动机理论的四个前提假设:人类动机存在理性、规范和情感三个过程;人受自我概念驱动;价值观或偏好是内源性的;偏好可以从社会过程中学习而来。上述的四个前提,提高了学界有效解释公共部门和非盈利组织的组织行为的工作动机理论的可能性。因为,公共部门的组织行为受多重来源的影响,包括理性选择,某种特殊的情感纽带,规范一致性,以及个体的自我概念等。因此,Perry 借鉴了 Bandura (1986) 的三元交互理论 (环境影响、认知和其他个人因素,以及行为三个因素之间的相互因果关系) 提出公共服务动机的过程理论框架,并划分为四种主导变量:社会历史情境、动机情境、个体特征和行为。

## 4 公共服务动机的相关变量的研究

### 4.1 前因变量

根据前人研究总结,公共服务动机的前因变量可分为个人特征变量、组织变量和社会因素。个人特征变量包括年龄、性别、教育、人格、志愿服务经历等因素;环境因素则包括家庭环境、组织环境以及社会环境等。

#### 4.1.1 个人特征变量

就个人特征对公共服务动机的影响而言,早期主要体现在年龄、性别、受教育程度、政治立场收入、工作年限、职位认同感、志愿者经历、宗教活动等变量(Perry, 1996; 1997; 2008; 胥彦 & 李超平, 2020)。比如,王亚华和舒全峰(2018)在中国东中西各一个县展开问卷调查,结果显示乡村干部的公共服务动机水平在年龄上呈现倒U型的特征,他们主观感知特征,比如工资认知水平和工作满意度显著正向影响公共服务动机。van Witteloostuijn等人(2016)选取了320名大学生进行HEXACO模型测量,发现核心人格特质对PSM有显著影响,即PSM中同情心(COM)和自我牺牲(SS)的维度受到诚实、谦逊、情绪化和随和人格特质的正向影响,而受责任感的负向影响。Bromberg和Charbonneau(2020)将PSM与大五人格量表进行回归分析,发现随和性、责任心和外向性可以显著预测PSM,这表明人格可以作为PSM的一个预测因子(Hamidullah et al., 2016; Korac et al., 2019)。赵琛徽和翟欣婷(2020)深入探讨公共服务动机的前因变量,发现尽责性和宜人性对公共服务动机有直接的正向影响,还可以通过道德认同间接作用于公共服务动机。Slabbinck等人(2020)以人类基本需求动机为切入点,对公共服务动机的根源进行深入研究,结果显示归属需要与PSM显著正相关,成就需要和权利需要都与PSM的具体维度有不同程度的关联。易奔和陈娅静(2020)发现个体的交易型、关系型和发展型心理契约可以正向显著影响高校教师的公共服务动机。

#### 4.1.2 组织变量

Vandenabeele(2010)总结了影响公共服务动机的关键组织因素包括:组织类型、组织知觉、领导与组织成员的关系、组织领导者的改革意愿、组织的等级制度等。Wright, Moynihan和Pandey(2011)以1332名高级经理和功能经理为研究对象,结果发现变革型领导可以显著影响下属的公共服务动机水平。方振邦(2014)则将对组织的感知和领导风格等组织因素作为影响公共服务动机的重要前因变量。李锋和王浦劬(2016)回收了1678份问卷对PSM的前因变量进行分析,结果表明组织环境中的权责明确、与上级部门信任关系良好等因素能显著地提高公共服务动机。

#### 4.1.3 个体与组织交互作用

Liu等人(2017)提出公共服务动机的跨层次模型,即组织和个体层次的因素相互作用决定员工的PSM,在他们的研究中发现组织层面的服务式领导和个体层面的主动性人格可以显著影响员工的PSM,并表现出跨层次的交互作用。柯江林,闫晓岑和蒋一凡(2020)通过390个公务员样本检验了公仆式领导对下属公共服务动机的影响效应与作用机制,发现职场精神力和领导成员交换关系在公仆式领导和下属公共服务动机的关系中起完全中介作用,领导下属价值观一致性在公仆式领导对下属公共服务动机影响中起正向调节作用。

#### 4.1.4 社会因素

关于社会因素,主要要是社会环境方面的影响,诸如政治意识、专业分工、教育的职业化、父母社会化等方面

(Perry, 1997)。此外,有研究还关注到了地区经济发展水平对公共服务动机的影响(王亚华 & 舒全峰, 2018)。

综上所述,个人、组织、社会因素都会对公共服务动机产生一定程度的影响。目前的研究大都集中在个体和组织变量,未来的研究还亟需我们加强对个体和组织互动视角下研究公共服务动机,以及不可忽视社会因素的重要性。

#### 4.2 结果变量的研究

公共服务动机的影响机制是一个重要的课题,对其的研究非常多。主要包括以下几个方面:第一,对工作绩效的影响,Perry和Wise(1990)最早提出PSM对工作绩效有正向影响,并得到多国样本的支持(Naff & Crum, 1999; Vandenabeele, 2009; Belle, 2013; Anderen et al., 2014; Qi & Wang, 2018)。第二,验证对主观感知特征的影响,例如对工作满意度(Liu et al., 2008; 朱春奎 & 吴辰, 2012; 刘华兴, 2020)、职业幸福感(郑楠 & 周恩毅, 2017)、职业抱负(Piatak et al., 2016)、组织认同感(Miao et al., 2019)和社区责任感(Nowell & Boyd, 2016))。第三,对不同类型亲社会行为的影响,例如对投票行为或签署请愿书、捐款、志愿工作和现金返还行为有显著的正向影响(Esteve et al., 2016; Ritz et al., 2020; Piatak & Holt, 2020)。第四,对组织行为有一定的影响,例如建言行为(康慧慧 & 吴红梅, 2020)、合作行为(Esteve et al., 2015)和社会规范(Prokop & Tepe, 2019)、离职倾向(Gan et al., 2020)和社区公民行为(Liu et al., 2016)等等。

#### 5 结论

本研究主要总结了公共服务动机的影响因素和结果变量。在影响因素这一方面,主要包括:个人特征,组织因素,社会因素。(1)个人特征因素有:年龄、性别、教育、人格、志愿服务经历,认知水平;(2)组织因素有:伦理氛围、组织类型、组织知觉、领导者人格特征、领导风格、领导与组织成员的关系、组织领导者的改革意愿、组织的等级制度;(3)社会因素有:政治意识、专业分工、教育的职业化、父母社会化、地区经济发展水平。关于结果变量,研究更多集中于工作绩效、主观特征感知、不同类型亲社会行为、组织行为。现有研究在问卷法、实验法和外显行为法等基础上,获得了丰富的研究成果,但其具体结果不完全一致,需要系统化进行研究。未来的研究还可以采用更多的研究方法对公共服务动机进行研究,如,访谈法、个案法、纵向研究等;还可以针对更多不同群体展开研究,如社区工作者等。公共服务动机的研究中,学者们对于如何促进公共服务动机的积极影响做了大量的研究,但是对公共服务动机的消极一面的重视程度不足。所以,在未来的研究中,如何将公共服务动机的消极面转化为积极面,也是一个重要课题。

#### 参考文献:

- [1] 李小华. 西方公共服务动机研究. 理论探讨, 2007(3), 146-149.
- [2] 叶先宝, 李纾. 公共服务动机: 内涵、检验途径与展望. 公共管理学报, 2008(01), 56-60+122-123.