

公共服务动机对工作满意度的影响研究

朱春奎 吴 辰*

【摘要】论文在梳理国内外学者公共服务动机的研究思路及主要成果的基础上，以我国中西部地区省级、副省级省会城市政府公共服务部门公务员为调研对象，综合运用描述性统计分析与探索性因子分析检验西方公共服务动机量表的效度，并通过相关分析与回归分析深入探讨我国公共服务动机各维度与工作满意度间的关系。研究结果表明，我国中西部地区政府公务员的公共服务动机由自我奉献、互助意愿、公共政策制定的吸引力、同情心、公共利益承诺五个维度构成。除同情心维度之外，自我奉献、互助意愿、公共政策制定吸引力、公共利益承诺均对工作满意度呈现显著的正向影响，其中，以公共政策制定吸引力与自我奉献两个维度对工作满意度的影响最大。

【关键词】公共服务动机 工作满意度 公共部门 公共服务

【中图分类号】D630.1

【文献标识码】A

【文章编号】1674-2486(2012)01-0083-22

动机问题是公共管理三大前沿主题之一（Behn，1995）。公共服务动机（Public Service Motivation，PSM）作为一种新的动机理论，已受到了各国学者的广泛关注，其研究从美国发端，扩及欧洲，并逐步成为具有国际影响力的研究热点。公共服务动机不仅对政府提供公共物品有着重要作用，同时也影响着公共管理的改革进程。虽然公共服务动机对工作满意度的影响效应已成为国际学术界关注的焦点之一（Rainey，1982；Brewer & Selden，1998；Naff & Crum，1999；Kim，

* 朱春奎，复旦大学国际关系与公共事务学院，教授；吴辰，复旦大学国际关系与公共事务学院硕士研究生。感谢匿名评审人的意见。

基金项目：国家社科重大项目（10zd&009）和复旦大学985工程三期整体推进社科项目（2011SHKXZD013）。

2004; Bright, 2008; Wright & Pandey, 2008), 但国内学术界的研究还相对较少 (Liu et al., 2008; 吴绍宏, 2010; 李小华, 2010)。

本文旨在以我国中西部地区省级、副省级省会城市政府公共服务部门公务员为调研对象, 综合运用描述性统计分析与探索性因子分析检验西方公共服务动机量表的效度, 构建中国公务员公共服务动机的组成维度, 并通过相关分析与回归分析探讨我国公共服务动机各维度对工作满意度的影响效应。全文共分为四部分: 第一部分文献综述与研究假设, 对国内外已有的关于公共服务动机、工作满意度及公共服务动机与工作满意度两者间关系的研究进行了简要梳理与理论思考, 提出研究假设; 第二部分研究方法, 阐述样本和数据的收集、相关变量的测量与数据分析方法; 第三部分为结果与讨论, 通过探索性因子分析确定公共服务动机的结构, 并进一步测量公共服务动机和工作满意度的水平, 最后对公共服务动机和工作满意度进行相关分析和回归分析, 验证研究假设; 第四部分为结论与建议。

一、文献综述与研究假设

(一) 公共服务动机

公务人员的动机是公共行政管理中最古老和讨论最多的问题之一 (Alonso & Lewis, 2001), 在对公共组织的研究中, 公务人员的服务精神即为公众利益服务的愿望作为一种重要的动机深受学界重视 (Buchanan, 1975; Rainey, 1982; 1997), 其中, 瑞尼 (Rainey, 1982) 被认为是第一个对公共部门的服务动机进行直接研究的学者。虽然这一观念已存在多年, 但公共服务动机概念的正式提出则要到 1990 年, 佩里和怀斯 (Perry & Wise, 1990) 的研究将公共服务动机定义为个人对公共机构重要或特有目标做出敏感反应的心理倾向。

在理论构建和概念梳理的基础上, 研究者们多围绕公共和私营部门职员公共服务动机比较, 公共服务动机前因、后果与中介变量, 以及公共服务动机的国际比较等主题进行深入研究 (朱春奎等, 2011)。其中, 公共服务动机对公共组织影响效力研究作为一项重要议题, 主要包括公共组织职员的稳定性 (Bright, 2007)、

员工离职倾向 (Wright & Pandey, 2008)、组织承诺 (Moynihan & Pandey, 2005)、人际间公民行为 (Pandey et al., 2008)、工作绩效 (Vandenabeele, 2009) 等。

近年来公共服务动机研究逐渐从美国拓展到英国、德国、荷兰、瑞士、韩国和中国 (Vandenabeele et al., 2006; Leisink & Steijn, 2009; Ritz, 2009; Young, 2001; Liu et al., 2008; 李小华, 2010), 并已成为国际公共管理学界的热点问题。我国学界对公共服务动机的研究还处于起步阶段, 正在从对概念、定义、研究框架的介绍转向系统的、有规模的经验研究, 但是已有的经验研究还相当少。

(二) 工作满意度

工作满意度是指员工对自己的工作所抱有的一般性的满足与否的态度。霍普克 (Hoppock) 1935 年在其《工作满意度》一书中首次提出了工作满意度的概念, 认为工作满意度是工作者心理和生理对环境因素的一种态度、情绪反应或工作者的满足感受, 即工作者对工作情境的主观反应 (张奇, 2009)。然而发展至今, 学术界对工作满意度的界定仍未形成公认的概念。归纳起来主要分为三类: 整体型概念, 将工作满意度看成一个单一概念, 不涉及工作满意度的各个方面及其形成原因与过程; 原因型概念, 重点探求工作满意度的成因; 要素型概念, 认为工作满意是由多种要素构成的, 取决于个体对其工作构成各方面的认知评价和情感反应 (张奇, 2009)。

影响工作满意度的因素主要包括人口统计因素和工作相关因素两大类: 人口统计变量 (如年龄、性别、教育程度、工龄) 与工作满意度在一定程度上存在关联, 但相关研究的结论并不总是稳定一致的 (张奇, 2009; Zeitz, 1990; Spector, 1997); 工作相关因素包括工作性质、报酬、工作条件、同事关系、组织结构等, 对工作满意度有重要影响 (Locke, 1976; Rainey, 1997)。现有国内研究也在充分借鉴国外理论及经验的基础上, 从各个领域围绕工作满意度的影响因素、激励因素、组织文化等主题, 多角度、多层次地探讨基于中国实际的工作满意度 (张爱卿等, 2010; 罗殿军、曹超英, 2011; 徐碧琳、李涛, 2011)。

（三）公共服务动机与工作满意度

公共服务动机对公共组织的影响效力，及其与重要的工作态度和行为的相关性已成为研究者们日益关注的主题。而工作满意度作为个体对其工作各方面的综合感受，与公共组织行为密切相关。瑞尼（Rainey，1982）发现个体对从事公共服务的意愿越高的公共管理者，其对工作、上司、同事和晋升的满意度也越高。布鲁尔和塞尔登（Brewer & Selden，1998）研究发现公共服务动机对工作满意度具有积极影响。纳弗和克拉姆（Naff & Crum，1999）对 9 710 名美国联邦政府雇员进行调研发现，公共服务动机显著影响工作满意度。金（Kim，2004）对韩国 1 739 名政府雇员的调研结果显示，公共服务动机与工作满意度正向相关。

也有研究者发现，公共服务动机与工作满意度之间存在中介变量的作用。布莱特（Bright，2008）发现个人和组织间的匹配度在公共服务动机与工作满意度、离职倾向间存在中介作用，即当具有高公共服务动机的职员与组织特性相协调时，其工作满意度会具有良好水平，然而公共服务动机不能保证个体与公共组织之间一定具有协调性。怀特和潘迪（Wright & Pandey，2008）等人的研究表明，员工认知与其所在组织的价值一致性的程度对公共服务动机和工作满意度之间的关系产生中介作用。

当前，国内对公共服务动机与工作满意度之间关系的研究相对较少。刘邦成等人（Liu et al.，2008）研究发现公共服务动机中的对公共政策制定的吸引力和自我奉献两个维度与工作满意度正向显著相关。吴绍宏（2010）以澳门特区政府公务员为研究对象的研究成果表明，公共服务动机与公务员的工作满意度和组织承诺呈显著正向关系。李小华（2010）发现公共服务动机五个维度中的自我实现和公共利益两个维度与工作满意度呈显著相关，其余造福社会、政策制定和同情心三个维度与工作满意度之间的关系未得到证实。总体而言，中国语境下公务人员的公共服务动机对其工作满意度的影响效应还有待进一步研究。

（四）研究假设

文献梳理和理论探讨表明，具有较强公共服务动机的公务人员更愿意服务

社会公益，他们注重自身内在价值和社会价值的实现，富有为社会公众利益无私奉献的精神。而从事公共服务的政府部门正为这一目标的实现提供了良好的机会，与重在实现公司所有者利益的私人部门不同的是，公务人员的工作惠利于社会，对更广泛的群体予以帮助和支持，公务人员自然会在这种服务社会的过程中获得成就感，进而对其工作感到满意。公共服务动机由公共政策制定的吸引力、公共利益承诺、同情心和自我奉献四个维度组成，因此本研究将系统分析四个维度与工作满意度的关系，并假设公共服务动机四维度与工作满意度呈显著相关。

本研究拟综合运用描述性统计分析、探索性因子分析、相关与回归分析对公共服务动机与工作满意度的以下研究假设进行检验：

H₁：政府公务员公共服务动机由公共政策制定的吸引力、公共利益承诺、同情心和自我奉献四个维度组成；

H₂：政府公务员公共服务动机中公共政策制定的吸引力维度与其工作满意度呈显著正相关；

H₃：政府公务员公共服务动机中公共利益承诺维度与其工作满意度呈显著正相关；

H₄：政府公务员公共服务动机中同情心维度与其工作满意度呈显著正相关；

H₅：政府公务员公共服务动机中自我奉献维度与其工作满意度呈显著正相关。

二、研究方法

（一）样本和数据收集

本研究以中西部地区政府公共服务相关部门公务员为对象开展问卷调查，问卷于2011年发放，范围涵盖三省（四川省、湖北省、湖南省）、三市（两省会城市：成都市、武汉市；直辖市：重庆市）政府公共服务部门（包括教育、卫生、文化、环保、民政、人力资源与社会保障、人口计生、住房与城乡建设等多个部门），并根据各厅（委办局）实际在职人数的30%进行抽样，且抽样方式为随机

抽样。

本研究共计回收问卷 1 475 份，回收率达 80% 以上。按照答题的有效性、完整性对回收问卷进行筛选，删去漏题、多答案和明显随机作答的样本共 263 份，有效问卷 1 212 份，回收问卷有效率达 82.2%。在有效问卷中，四川 247 人，湖北 110 人，湖南 212 人，重庆 192 人，武汉 274 人，成都 177 人。

根据频数统计结果，样本基本特征如下：

1. 性别：男性占 63.9%、女性占 36.1%；
2. 年龄：24 岁（含）以下占 2%、25 至 34 岁占 37.1%、35 至 44 岁占 34.2%、45 至 54 岁占 22.1%、55 岁（含）以上占 4.5%；
3. 教育程度：大专及以下共占 6.8%、本科占 64%、硕士占 27.8%、博士占 1.3%，大学本科及以上学历样本占主要比例，学历水平较高；
4. 政治面貌：中共党员占 88.2%、团员占 3.4%、民主党派占 1.2%、群众占 7.2%；
5. 职务层级：科员占 15.8%、副科级占 15.8%、正科级占 28.2%、副县处级占 23.7%、正县处级占 16.1%、副厅局级占 0.3%；担任领导职务的占 25.4%；
6. 工作年资：9 年及以下占 27.4%、10 至 19 年占 31.7%、20 至 29 年占 28.6%、30 至 39 年占 11.2%、40 年及以上占 1.1%。

从样本特征来看，各特征值基本上都符合常理，符合政府工作人员构成的直观印象，说明整个样本具有比较好的普遍性和代表性。

（二）变量的测量

佩里和怀斯（Perry & Wise, 1990）将公务人员的公共服务动机系统概括为理性动机、遵规守纪的动机和感性动机三类，在此基础上，佩里（Perry, 1996）进一步构建出六维度公共服务动机（公共政策制定的吸引力、公共利益承诺、社会公正、公民责任、同情心、自我奉献）和 40 项题项的直接测量量表，以公共管理硕士为研究对象进行实证性因素分析，提炼得到 24 题项的公共服务动机测量问卷，并最终提出一个包括公共政策制定的吸引力、公共利益承诺、同情心和自我奉献等四个维度的公共服务动机结构（朱春奎等，2011）。继佩里之

后, 研究者们在一定程度上应用并证实了其公共服务动机的结构, 并对个体公共服务动机的分类进行了评论、证实和改进 (Liu et al., 2008; Wright & Grant, 2010; 李小华, 2010; 叶先宝、赖桂梅, 2011)。对公共服务动机的测量基本可分为通过公共服务动机问卷直接测量、观察人们实际工作中的公共服务行为或亲社会行为、以奖励和报酬偏好等作为替代性因素间接测量等三种方法 (Perry, 1996; Young, 2001; 李小华, 2008; 朱春奎等, 2011)。本研究采用直接测量法, 并在现有文献和理论上引进佩里 (Perry, 1996) 四维度及 24 题量表 (四维度为公共政策制定的吸引力、公共利益承诺、同情心和自我奉献)。根据中国实际情况和表述语境对问卷各题项进行修订, 采用李克特 (Likert) 五点计分法, 由被试者根据自身感受选择完全不同意、不太同意、一般、比较同意和完全同意五种答案, 分别给予 1 至 5 分, 反向题计分则相反, 得分越高则表示公共服务动机的程度越高。

现有研究中对工作满意度的测量有单维与多维之分 (张奇, 2009): 单维就是将工作满意度作为一个整体水平; 多维就是将工作满意度区分为不同的方面分别进行测量。而采用何种测量要取决于研究的实际要求, 维度如何具体划分, 学界并未形成统一认识。已有研究较常使用工作满意度量表 (JSS)、工作描述指数法 (JDI) 和明尼苏达工作满意度问卷 (MSQ), 将工作进行多维度的分解, 通过多角度的提问和分析汇总得到工作满意度。本研究通过直接询问被试人员的工作满意程度来获取数据, 运用四分程度记分法对“总体而言, 我对自己的工作满意”进行赋值 (1 = 完全不同意; 2 = 不太同意; 3 = 有点同意; 4 = 完全同意), 分数越高表示其工作满意度越高。尽管有研究者指出, 使用单一题项的测量方法会存在可靠性较低的问题 (Wanous et al., 1997), 但是许多学者认为, 通过单一题项对整体工作满意度的直接测量与多维度、多题项的测量相比, 在效度方面更具优势 (Scarpello & Campbell, 1983; Wanous et al., 1997; Su & Bozeman, 2009)。

此外, 个体和环境的交互作用也是形成工作满意度这一心理活动的重要因素, 人口统计变量如性别、种族、年龄和受教育程度等对工作满意度有影响 (Bartel, 1981; Clark, 1997; Su & Bozeman, 2009)。因此, 本研究充分考虑到以上个人因

素对工作满意度的影响作用,将性别、年龄、学历、职级、工作年资等作为控制变量加以分析。个人变量赋值规则如下:性别:0=女,1=男;年龄:1=24岁及以下,2=25至34岁,3=35至44岁,4=45至54岁,5=55岁及以上;学历:1=大专以下,2=大专,3=本科,4=硕士研究生,5=博士研究生;职级:1=科员,2=副科级,3=正科级,4=副县处级,5=正县处级,6=副厅局级;职务:0=非领导职务,1=领导职务;年资:1=9年及以下,2=10至19年,3=20至29年,4=30至39年,5=40年及以上。

(三) 数据分析方法

本研究综合运用探索性因子分析和信度分析检验西方公共服务动机量表的信度和效度,探索公共服务动机的结构;通过描述性统计分析测量公共服务动机和工作满意度的均值和标准差,以反映被测公务人员的公共服务动机和工作满意度水平;选择性别、年龄、学历、职级、职务、工作年资等个人因素作为控制变量,在积差相关分析和偏相关分析的基础上,通过层级回归分析探求公共服务动机各维度对工作满意度的影响效应。

三、结果与讨论

(一) 探索性因子分析与信度检验

本研究首先进行探索性因子分析,通过因子负荷量萃取因子并对公共服务动机的因子结构进行探索,以更好地检验产生于西方的四维度公共服务动机量表在中国的适应性和解释力。因子分析前,先做 Barlett 球形度检验,以检验各变量所组成的相关矩阵,若球形检验达到 0.05 的显著水平,则表示量表各变量的相关矩阵有共同因素存在,KMO 值越大表示变量间共同因素越多,越适合进行因素分析,一般 KMO 值小于 0.50 则较不适宜进行因素分析。公共服务动机量表共包含 24 题,KMO 和 Bartlett 球形检验分析结果如表 1 所示,KMO 值为 0.867,表示适合进行因素分析。Bartlett 球形检验的卡方分配为 7 485.132 (自由度 276),显著

性为 0.000，达显著水平，代表母群体的相关矩阵间有共同因素存在，适合进行因子分析。

表 1 公共服务动机量表 KMO 和 Bartlett 检验

Kaiser – Meyer – Olkin	取样适当性量数	0.867
Bartlett 球形检验	近似卡方分配	7 485.132
	自由度	276
	显著性	0.000

资料来源：作者自制。

使用主成分分析法抽取特征值大于 1 的因子，利用变异数最大法进行正交转轴后，初步得到六个层面，删除共同性较低的题项后发现，第六个维度仅由两题项组成，项目较少且转轴后因子负荷量最低，故予以删除。再次进行因子分析，结果如表 2 所示，KMO 值为 0.864，球形检验达显著水平（卡方值 6 838.357，自由度 210，显著性 0.000），适合进行因子分析。由表 2 可知，量表总体信度系数为 0.822，且没有可通过删除题项大幅增加整体信度，各因子层面的信度系数分别为 0.780、0.693、0.737、0.603、0.694，均超过 0.6 的水平，量表数据有较好的内部一致性。

由表 2 可知，五个因子的特征值均超过 1（分别为 3.064、2.639、2.323、1.843、1.728）。其解释变异量分别为：因子一，自我奉献解释变异量 14.591%，为五个因子中最高；因子二，互助意愿解释变异量 12.568%；因子三，公共政策制定的吸引力解释变异量 11.060%；因子四，同情心解释变异量 8.775%；因子五，公共利益承诺解释变异量为 8.227%。合计累积解释变异量为 55.221%，表示五个因子层面对公共服务动机有 55.221% 的解释力。

表 2 公共服务动机因子分析及信度检验

题项内容	因子负荷量					信度分析	
	因子一 自我 奉献	因子二 互助 意愿	因子三 公共政 策制定 吸引力	因子四 同情心	因子五 公共利 益承诺	共同性	删除本 题后 a
对我而言，社会贡献比取得 个人成就重要得多	0.750					0.578	0.812
公共责任应该优先于个人 利益	0.749					0.609	0.810
我乐于为社会整体利益做出 巨大牺牲	0.735					0.653	0.813
即使遭到冷嘲热讽，我也会 为他人争取权益	0.676					0.550	0.811
即使没有报酬，为别人服务 也会使我心情很好	0.546					0.440	0.812
我认为弘扬爱国主义精神也 要关注他人福利		0.699				0.509	0.816
日常琐事常常提醒我，生活 中人们的确是相互依靠的		0.697				0.508	0.815
绝大多数社会福利项目都非 常重要，必须实施		0.669				0.511	0.818
我认为参与公共服务是每个 公民的义务		0.583				0.566	0.809
我不关注任何政治人物 (RS)			0.786			0.676	0.813
我对公共政策制定中的利益 交换与妥协不感兴趣 (RS)			0.766			0.595	0.825
政治是个令人厌恶的词 (RS)			0.717			0.591	0.812
我对社区中发生的事情不感 兴趣 (RS)			0.637			0.508	0.813

我完全支持的社会福利项目					
不多 (RS)	0.670		0.491		0.823
赚钱比行善重要 (RS)	0.611		0.476		0.816
那些需要帮助却不自救的人					
不值得帮助 (RS)	0.584		0.485		0.825
与我素不相识的人是否幸福					
与我无关 (RS)	0.518		0.563		0.810
我很少因底层社会穷人的困					
境而感到伤心 (RS)	0.487		0.497		0.818
我无私地为我所在的社区					
服务		0.745	0.606		0.817
公务员应该造福社区, 即使					
这可能会损害个人利益		0.553	0.561		0.812
对我来说, 为公众服务很重要		0.507	0.625		0.807
特征值	3.064	2.639	2.323	1.843	1.728
解释变异量%	14.591	12.568	11.060	8.775	8.227
累积解释变异量%	14.591	27.159	38.220	46.995	55.221
各因素层面克隆巴哈 α 系数	0.780	0.693	0.737	0.603	0.694
总量表克隆巴哈 α 系数	0.822				
KMO	0.864				
Approx. Chi - Square	6838.357	df 210	Sig. 0.000		

注: RS 为反向计分题项。

资料来源: 作者自制。

公共服务动机是人们渴望消除或满足的一种心理需求, 佩里和怀斯 (Perry & Wise, 1990) 依据诺克和怀特伊萨克 (Knoke & Wright - Isak, 1982) 的动机结构将公共服务动机分为理性动机、规范动机和感性动机三类。本项研究通过主成分因子分析所得的公共服务动机五维结构中, 公共政策制定的吸引力作为公共服务的理性动机, 表明个人希望通过参与公共政策的制定, 使其自身权利和自我价值最大化, 或是基于个人利害关系而选择支持某种利益。这一维度包括询问研究对

象对于政治活动、政治人物、公共政策制定、社区事务等的关注程度，对于政府机构及其公务人员具有十分重要的意义。

公共利益承诺和互助意愿体现了公共服务的规范动机，包括为公众利益服务的愿望、忠诚职守及维护社会公正，这类动机强调了个人在公共服务中对社会和政府的责任感。公共利益承诺维度包括测量研究被试者是否愿意为所在社区服务、造福社区、投身于公共服务等。互助意愿为本研究新增加的一个维度，它更强调对他人利益和福利项目的关注，强调日常生活中人们的相互依靠和帮助，公共服务应当是每个社会成员共同承担的责任和义务，而不仅是从事政府工作的公务人员。因此，相对于基于个人情绪的感性动机，这一维度更适合被归为规范层面的动机。

自我奉献和同情心体现了公共服务的感性动机，包括个体对各种社会事务的感性情绪，以及出于坚信政府方案对社会极为重要而承担社会义务。自我奉献维度包括公共责任应该优先于个人利益、我乐于为社会整体利益做出巨大牺牲、即使没有报酬为别人服务也会使我心情很好等题项，用以测量研究对象为公共利益牺牲个人利益的意愿。同情心维度则更符合弗雷德里克森和豪特（Frederickson & Hart, 1985）提出的“仁爱的爱国主义”（Rainey, 1997; Perry & Wise, 1996），包括是否关心社会底层穷人、是否同情和愿意帮助身处困境的人等，而与互助意愿维度不同的是，同情心更体现个人情感及感性的选择。

综上所述，本项研究样本的公共服务动机由自我奉献、互助意愿、公共政策制定的吸引力、同情心、公共利益承诺五个维度构成，研究假设 H_1 不成立。

（二）公共服务动机和工作满意度的测量

通过测量公共服务动机和工作满意度的均值和标准差，能在一定程度上反应公共服务动机和工作满意度水平。如表 3 所示，自我奉献、互助意愿、公共政策制定的吸引力、同情心、公共利益承诺五个维度的均值全部超过 3.4，其中互助意愿的均值最高为 4.29，其次是自我奉献均值为 3.65。公共服务动机均值达到 3.69，工作满意度均值为 3.29，说明样本群体具有较高的公共服务动机和工作满意度。

表3 公共服务动机和工作满意度的描述性统计

项目	样本数	极小值	极大值	均值	标准差
自我奉献	1 212	1.00	5.00	3.65	0.705
互助意愿	1 212	1.25	5.00	4.29	0.628
公共政策制定的吸引力	1 212	1.00	5.00	3.54	0.769
同情心	1 212	1.00	5.00	3.44	0.676
公共利益承诺	1 212	1.00	5.00	3.58	0.732
公共服务动机	1 212	1.71	5.00	3.69	0.462
工作满意度	1 212	1.00	4.00	3.29	0.699

资料来源：作者自制。

（三）公共服务动机对工作满意度的影响

如表4所示的积差相关分析结果表明，公共服务动机五个因子，自我奉献、互助意愿、公共政策制定吸引力、同情心、公共利益承诺与工作满意度均呈显著正相关（相关系数分别为：0.273、0.211、0.221、0.118、0.254， $P < 0.01$ ），且公共服务动机五因子间均呈现显著正相关；个人变量中，年龄、职级、职务、工作年资与工作满意度呈显著正相关（相关系数分别为：0.117、0.120、0.084、0.113， $P < 0.01$ ），性别和学历变量与工作满意度呈弱相关，且学历与工作满意度呈负向关系（相关系数为-0.035），同时，性别与公共服务动机中的公共政策制定吸引力呈显著相关（相关系数为0.079）。

表4 各研究变量描述性统计数据和相关性分析

变量	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 性别	0.64	0.481											
2 年龄	2.90	0.919	0.145**										
3 学历	3.23	0.608	-0.005	-0.258**									
4 职级	3.09	1.302	0.133**	0.700**	-0.086**								
5 职务	0.25	0.436	0.112**	0.389**	0.049	0.539**							
6 年资	2.27	1.017	0.121**	0.855**	-0.285**	0.676**	0.373**						

7SS	3.65	0.705	0.026	0.098 **	0.026	0.099 **	0.065 *	0.116 **		
8WH	4.29	0.628	-0.043	-0.029	0.025	0.039	0.020	0.001	0.359 **	
9APM	3.54	0.769	0.079 **	0.048	0.034	0.091 **	0.030	0.025	0.190 **	0.174 **
10COM	3.44	0.676	-0.054	0.003	0.055	0.088 **	0.022	-0.004	0.208 **	0.292 **
11CPI	3.58	0.732	0.047	0.042	0.041	0.067 *	0.068 *	0.058 *	0.586 **	0.423 **
12JS	3.29	0.699	0.044	0.117 **	-0.035	0.120 **	0.084 **	0.113 **	0.273 **	0.211 **
									0.221 **	0.118 **
										0.254 **

注：SS = 自我奉献；WH = 互助意愿；APM = 公共政策制定吸引力；COM = 同情心；CPI = 公共利益承诺；JS = 工作满意度。

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$ 。

资料来源：作者自制。

采用偏相关分析，选择性别、年龄、学历、职级、职务、工作年资等个人特征因素作为控制变量，了解公共服务动机五维度与工作满意度间的相关性，结果如表 5 所示。偏相关分析结果表明，性别、年龄、学历、职级、工作年资均在公共服务动机五维度与工作满意度的相关性上产生一定影响，职务在四个维度与工作满意度的相关性具有影响。经综合考虑，选择性别、年龄、学历、职级、职务、工作年资作为控制变量纳入回归分析。

表 5 公共服务动机五维度与工作满意度相关性及各控制变量的偏相关分析

控制变量		SS	WH	APM	COM	CPI
		0.273 **	0.211 **	0.221 **	0.118 **	0.254 **
性别 (5)		0.272 **	0.214 **	0.219 **	0.121 **	0.252 **
年龄 (5)		0.265 **	0.216 **	0.218 **	0.119 **	0.251 **
学历 (5)	JS	0.274 **	0.212 **	0.223 **	0.120 **	0.255 **
职级 (5)		0.265 **	0.208 **	0.213 **	0.109 **	0.248 **
职务 (4)		0.269 **	0.211 **	0.220 **	0.117 **	0.249 **
工作年资 (5)		0.264 **	0.213 **	0.220 **	0.119 **	0.249 **

注：SS = 自我奉献；WH = 互助意愿；APM = 公共政策制定吸引力；COM = 同情心；CPI = 公共利益承诺；JS = 工作满意度。

** $P < 0.01$ 。

资料来源：作者自制。

本文通过层级回归分析,探求公共服务动机对工作满意度的影响力。将性别、年龄、学历、职级、职务、工作年资六项个人因素作为控制变量放入回归模型中,控制以上个人变量对工作满意度的影响力,并以公共服务动机五个因子作为自变量,工作满意度为因变量,运用层级回归进行回归分析,结果如表6所示。

表6 公共服务动机对工作满意度的层级回归分析

	工作满意度			
	模型 1		模型 2	
	标准回归系数	t	标准回归系数	t
性别	0.025	0.867	0.011	0.401
年龄	0.041	0.697	0.056	1.012
学历	-0.015	-0.481	-0.034	-1.196
职级	0.057	1.266	0.022	0.522
职务	0.028	0.806	0.028	0.861
年资	0.022	0.385	0.002	0.030
自我奉献			0.143	4.193***
互助意愿			0.096	3.099**
公共政策制定吸引力			0.166	5.549***
同情心			-0.023	-0.763
公共利益承诺			0.103	2.958**
R ²	0.018		0.133	
R ² Change	0.018		0.115	
F	3.680***		16.703***	
F change	3.680***		31.767***	
N	1 212		1 212	

注: ** $P < 0.01$, *** $P < 0.001$ 。

资料来源:作者自制。

模型1中性别、年龄、职级、职务、年资等个人变量解释了工作满意度1.8%的变异。模型2中控制变量及公共服务动机五因子对工作满意度共可解释13.3%

的变异量，总体呈显著水平。单就公共服务动机来看，五个因子对工作满意度可解释 11.5% 的变异量，亦达到显著水平。变量间多重共线性的诊断分析结果表明模型中各自变量之间没有出现共线性问题。

从标准回归系数来看，模型 1 中六项个人变量对工作满意度的影响均未达显著水平。模型 2 中自我奉献、互助意愿、公共政策制定的吸引力、公共利益承诺对工作满意度呈显著正向影响（标准回归系数分别为：0.143、0.096、0.166、0.103），同情心对工作满意度呈负向影响，但未达显著水平。就标准回归系数的大小来看，公共政策制定的吸引力维度对工作满意度的影响程度最大，其次是自我奉献、公共利益承诺和互助意愿。公共政策制定的吸引力是公共服务动机影响工作满意度的最主要原因，从事公共服务工作的政府公务人员对公共政策制定的参与倾向越高，其自身的工作满意度越高；自我奉献、公共利益承诺和互助意愿对工作满意度具有正向影响，表示公务人员自我奉献精神、对公共利益的承诺越强烈。同情心维度对工作满意度的影响力虽未达到显著水平，但呈现负向影响，表明被测人员越具有同情心，其工作满意度反而会越低。这些结果表明，研究假设 H_2 、 H_3 和 H_5 成立，而研究假设 H_4 不成立。

四、结论与建议

本研究首先通过主成分因子分析实施探索性因子分析，以佩里的 24 题量表为依据，并进行适应于中国文化背景和语言表述习惯的修订，通过严谨科学的数据分析最终得到 21 项题项的量表以及公共服务动机的五个因子维度，包括自我奉献、互助意愿、公共政策制定吸引力、同情心和公共利益承诺。所得五维度是在佩里（Perry，1996）构成的公共政策制定吸引力、公共利益承诺、同情心、自我奉献四维度的基础上新增加了互助意愿维度，对量表结构和题项数量进行修订，并且与国内相关研究结论略有不同（表 7）。各维度对公共服务动机的累计解释变异量达到了 55.22% 这一较好水平，各量表的信度、效度均较为理想，充分证实本研究结论能够有效代表和说明被试公务员公共服务动机的真实情况。

表 7 本研究与现有国内外相关研究公共服务动机结构对比

	研究对象	样本 容量		公共服务动机结构				
				公共政策 吸引力	公共利 益承诺	同情心	自我奉献	增加维度
本研究	省级、副省级 城市政府部门 公务员	1212	五维度	✓	✓	✓	✓	互助意愿
Perry, 1996	MPA 研究生	376	四维度	✓	✓	✓	✓	
Liu, Tang & Zhu, 2008	MPA 研究生	191	三维度	✓	✓		✓	
李小华, 2010	MPA 研究生	319	五维度	✓	✓	✓		自我实现、 造福社会
吴绍宏, 2010	澳 门 特 区 公 务 员	413	三维度		✓	✓	✓	
叶先宝、 赖桂梅, 2011	福建省政府部 门、事业单位、 社会团体、企 业工作人员	337	四维度	✓	✓	✓	✓	

资料来源：作者自制。

在相关分析的基础上，通过层级回归分析探求公共服务动机对工作满意度的影响，并以性别、年龄、学历、职务层级、工作年资等个人因素作为控制变量。研究发现，在公共服务动机五维度中，除了同情心维度，自我奉献、互助意愿、公共政策制定吸引力、公共利益承诺均对工作满意度呈现显著的正向影响，其中以公共政策制定吸引力与自我奉献两个维度对被试政府公务员工作满意度的影响作用最大。而与本研究结论不同的是，刘邦成等人（Liu et al.，2008）的研究发现只有公共政策制定的吸引力和自我奉献两个维度与工作满意度呈显著的正向相关；吴绍宏（2010）发现公仆的承诺、自我奉献、怜悯度对工作满意度呈显著正向关系；李小华（2010）研究发现只有自我实现和公共利益两个维度与工作满意度呈显著相关。总体而言，本研究与国内现有研究均基本证实了公共服务动机对工作满意度的影响作用，但具体维度以及各维度的影响程度不尽相同。

公共服务动机是一个多维度的抽象概念、难以描述的内在心理过程，它会随

时间而变化,在不同的机关部门表现各不相同(Rainey, 1997; 朱春奎等, 2011)。并且由于抽样样本、研究对象的不同,对公共服务动机等变量的测评标准、方法的不同,以及自评式的评价指标本身存在的主观性等问题,都使得现有研究难以得出肯定的结论(朱春奎等, 2011)。本研究在佩里(Perry, 1996)四维度模型基础上对量表结构和题项数量的修订,既丰富了原有的研究结构,又使得项目更加精炼,为更好地探索和检验植根于西方的公共服务动机理论在中国的适应性提供了新的依据。

同时,研究对象及样本的选择会对相关结论产生较大影响。从研究对象来看,本研究选取中西部地区三省三市政府公共服务部门。从样本的选择来看,本研究根据各厅(委办局)实际在职人数的30%进行随机抽样,抽样程序科学严谨,最终获得1 212份有效样本,研究范围广泛、样本容量大、代表性强。而现有研究较多地选择从事公共服务工作的MPA研究生开展调研,且样本容量与本研究相比规模较小(表7)。因此,本研究与已有研究结论的差异之处在所难免。

尽管出于上述各种原因,本研究及国内其他关于公共服务动机与工作满意度关系的若干研究在结论上存在诸多不同,但值得注意的是公共政策制定的吸引力和自我奉献这两个公共服务动机维度被普遍认同为是会对工作满意度产生积极影响的要素。制定公共政策往往被认为是一项对国家、社会发展产生影响的工作,是公务员工作中最为重要、使命最为重大的一部分,也是吸引众多人才加入公务员队伍的重要原因,同时符合儒家思想中社会精英通过从事公职实现“治国平天下”的政治抱负的传统,所以不难解释制定公共政策的吸引力会给我国的公务员在工作上带来明显的满足感,因为这在很大程度上实现了其从事这份工作的最主要目的。而所谓自我奉献则是一种人生价值观的体现,其本质上就是满足了个人的信仰和自我实现的需要,所以在公共服务过程中的自我奉献体现出一种自我满足,会在一定程度上提升工作满意度。

基于以上公共服务动机与工作满意度的研究,本文认为公共政策制定的吸引力和自我奉献这两个要素对工作满意度会产生明显的积极影响,而从操作性的角度看,前者更具有实用价值。在未来的政府机构改革中,可以考虑更为扁平化的机构设置,让更多的公务员有机会参与到公共政策制定的讨论过程中来,集思广益,同时使政策制定的过程至少在相关政府机构内部公开透明。这样不仅仅有助

于听取一线公共服务实践者的声音，从而提高公共政策制定的质量，还使得公务员在作为政策执行者为人民服务的同时，能够获得制定公共政策的满足感，提升工作满意度。而在自我奉献方面，固然很难强求个人采取自我奉献的行为（因为自我奉献本身就是内生的自我满足行为，而非外生的），但可以通过表彰和奖励的方式对这种行为进行肯定，从而使其获得更大的满足感，为建设服务型政府贡献积极力量。

参考文献

- 李小华（2008）. 公共服务动机的结构及测量. 武汉大学学报, 6.
- 李小华（2010）. 公共服务动机研究——对中国 MPA 研究生公共服务动机的实证分析. 北京：中国社会科学出版社.
- 罗殿军、曹超英（2011）. 组织政治知觉与组织文化的匹配及其与工作满意度的关系研究. 复旦学报（社会科学版）, 2.
- 吴绍宏（2010）. 公务员的工作满意度、组织承诺与公共服务动机的关系探讨. 中国人力资源开发, 9.
- 徐碧琳、李涛（2011）. 基于网络联盟环境的工作满意度、组织承诺与网络组织效率的关系研究. 南开管理评论, 1.
- 叶先宝、赖桂梅（2011）. 公共服务动机：测量、比较与影响——基于福建省样本数据的分析. 中国行政管理, 8.
- 张爱卿等（2010）. 企业社会责任形象与员工工作满意度及组织公民行为的关系. 经济管理, 8.
- 张奇（2009）. 绩效评估公平感及其影响研究. 北京：中国财政经济出版社.
- 朱春奎、吴辰、朱光楠（2011）. 公共服务动机研究述评. 公共行政评论, 5.
- Alonso, P. & Lewis, G. B. (2001). Public Service Motivation and Job Performance: Evidence from the Federal Sector. *American Review of Public Administration*, 31 (4): 363–380.
- Bartel. (1981). Race Differences in Job Satisfaction: A Reappraisal. *The Journal of Human Resources* 16 (2): 294–303.
- Behn, R. D. (1995). The Big Question of Public Management. *Public Administration Review*, 55 (4): 313–324.
- Brewer, G. A. & Selden, S. C. (1998). Whistle Blowers in the Federal Civil Service: New Evidence of the Public Service Ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8 (3): 413–440.

- Bright, L. (2007). Does Person – organization Fit Mediate the Relationship Between Public Service Motivation and the Job Performance of Public Employees? *Review of Public Personnel Administration*, 27: 361 – 379.
- 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: 149.
- Buchanan, B. (1975). Red Tape and the Service Ethic. *Administration and Society*, 6 (4): 423 – 444.
- Clark. (1997). Job Satisfaction and Gender: Why are Women so Happy at Work? *Labor Economics*, 4 (4): 341 – 372.
- Frederickson, H. G. & Hart, D. K. (1985). The Public Service and the Patriotism of Benevolence. *Public Administration Review*, 45: 547 – 553.
- Herzberg, F. , Mausner, B. , Peterson, R. O. & Capwell, D. F. (1957). *Job Attitudes: Review of Research and Opinion*. Oxford: Psychological Service of Pittsburgh.
- Kim, S. (2004). Individual – level Factors and Organizational Performance in Government Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15: 245 – 261.
- Knoke, D. & Wright – Isak, C. (1982). Individual Motives and Organizational Incentive Systems. *Research in the Sociology of Organizations*, 1: 209 – 254.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
- Liu B. C. (2009). Evidence of Public Service Motivation of Social Workers in China. *International Review of Administrative Sciences*, 75 (2): 349 – 366.
- Liu, B. C. , Tang, N. & Zhu, X. M. (2008). Public Service Motivation and Job Satisfaction in China: An Investigation of Generalisability and Instrumentality. *International Journal of Manpower*, 29 (8): 684 – 699.
- Leisink, P. , & Steijn, B. (2009). Public Service Motivation and Job Performance of Public Sector Employees in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 75: 35.
- Moynihan, D. P. , & Pandey, S. K. (2005). Testing a Model of Public Sector Performance: How does Management Matter? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15 (3): 421 – 439.
- Naff, K. C. & Crum, J. (1999). Working for America: Does Public Service Motivation Make a Difference? *Review of Public Personnel Administration*, 19 (4): 5 – 16.
- Pandey, S. K. , Wright, B. E. , & Moynihan, D. P. (2008). Public Service Motivation and

- Interpersonal Citizenship Behavior: Testing a Preliminary Model. *International Public Management Journal*, 11 (1): 89 – 108.
- Perry, J. L. , & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50: 367 – 373.
- Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6 (1): 5 – 22.
- Rainey, H. G. (1982). Reward Preferences Among Public and Private Managers: In Search of the Service Ethic. *American Review of Public Administration*, 16 (4): 288 – 302.
- Rainey, H. G. (1997). *Understanding and Managing Public Organizations*. San Francisco: Jossey – Bass Publishers.
- Ritz, A. (2009). Public Service Motivation and Organizational Performance in Swiss Federal Government. *International Review of Administrative Sciences*, 75: 53 – 78.
- Scarpello, V. & Campbell, J. (1983). Job Satisfaction: Are All the Parts There? *Personnel Psychology*, 36 (3): 577 – 600.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences. *Thousand Oaks*: Sage.
- Su, X. H. & Bozeman, B. (2009). Do Expectations Meet Aspirations? The Relation of Public Managers' Job Choice Motives to Job Satisfaction. *International Review of Public Administration*, 14 (1): 1 – 8
- Vandenabeele, W. , Scheepers, S. & Hondeghem, A. (2006). Public Service Motivation in an International Comparative Perspective: The UK and Germany. *Public Policy and Administration*, 21: 13 – 31.
- Vandenabeele, W. (2009). The Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Self-reported Performance: More Robust Evidence of the PSM-performance relationship. *International Review of Administrative Sciences*, 75: 11 – 34.
- Wanous, J. P. , Reichers, A. E. & Hudy, M. J. (1997). Overall Job Satisfaction: How Good are Single – item Measures? *Journal of Applied Psychology*, 82 (2): 247 – 252.
- Wright, B. E. , & Grant, A. M. (2010). Unanswered Questions about Public Service Motivation: Designing Research. *Public Administration Review*, 70: 691 – 700.
- Wright, B. E. , & Pandey, S. K. (2008). Public Service Motivation and the Assumption of Person – Organization Fit Testing the Mediating Effect of Value Congruence. *Administration & Society*, 40

(5): 502 – 521.

Young J. C. (2001). *A Study of Public Service Motivation: the Korean Experience*. Dissertation at University of Idaho.

Zeitz. G. (1990). Age and Work Satisfaction in a Government Agency: A Situational Perspective. *Human Relations*, 43 (5) 419 – 438.