

# 公共服务动机对工作满意度的影响研究

朱春奎 吴 辰<sup>1</sup>

**【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】** L1\$"K #

**【文献标识码】** ,

**【文章编号】** #1() ' !)&1 (!"#!) "# ' ""&\$ ' !!

动机问题是公共管理三大前沿主题之一（ -

!"); -6AM<, !""&; . =6AM< \ +>: 8CD, !""&) , 但国内学术界的研宄还相对较少 ( ^63 C< >张 , !""&; 吴绍宏, !"#"; 李小华, !"#") 。

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

员工离职倾向 ( . =6AM< \ +>: 8CD , !""&)、组织承诺 ( \* ?D: 6M>: \ +>: 8CD , !""')、  
人际间公民行为 ( +>: 8CD C< >5K , !""&)、工作绩效 ( T>: 8C: >4CC5C , !""%) 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 ( T>: 8C: >4CC5C C< >5K , !""1; ^C6;6: V \ P<C6h: , !""%; J64J , !""%;  
d?3: A , !""#; ^63 C< >5K , !""&; 李小华 , !"#") , 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 ( G?@@?7V) #%" 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, !""%)。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, !""%)。

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, !""%; ]C64J , #%%"; P@C7<?=  
#%%( ); 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

### (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 (J>6: CD

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：

$G_p$ ：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；

$G_1$ ：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；

$G_s$ ：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；

$G_t$ ：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；

$G_d$ ：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研，问卷于###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；一直辖市：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），并更.06830.21峪210.克j 0 Tc -25.575471 -2.188D 85715 00 -8.74285m 16.664309 12.257

抽样。

本研究共计回收问卷 # )(' 份，回收率达 &"2 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 !1\$ 份，有效问卷 # !#! 份，回收问卷有效率达 &!K! 2。在有效问卷中，四川 !)( 人，湖北 ##" 人，湖南 !#! 人，重庆 #%! 人，武汉 !() 人，成都 #(( 人。

根据频数统计结果，样本基本特征如下：

#N 性别：男性占 1\$K%2、

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（^63 C< >5K , !""& ; . =6AM< \ F=>: < , !"#"; 李小华, !"#"; 叶先宝、赖桂梅, !"#）。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（+C=D , #%%1; d?3:A , !"#; 李小华, !""& ; 朱春奎等, !"#）。本研究采用直接测量法，并在现有文献和理论上引进佩里（+C=D , #%%1）四维度及！）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（^6VC=<）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#至'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, !""%）：单维就是将工作满意度作为一个整体水平；

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：“j 女，# j 男；年龄：# j !) 岁及以下，! j !' 至 \$) 岁，\$ j \$' 至 )) 岁，) j )' 至 ' ) 岁，' j '' 岁及以上；学历：# j



性为 "K """, 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 # 公共服务动机量表 a\*O 和 ->=<C<< 检验

a>6;C= ' * CDC= ' O5V6:	取样适当性量数	"K &1(
->=<C<< 球形检验	近似卡方分配	( )&' K # \$!
	自由度	!(1
	显著性	"K "" ""

资料来源: 作者自制。

使用主成分分析法抽取特征值大于 # 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! 所示, a\*O 值079405 43.549505 TD [(的)-84(因)-84(子)] TJ 10.285715 0 0 10.285715

表！ 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
对我而言，社会贡献比取得个人成就重要得多	"K (' "					"K ' (&	"K &#!
公共责任应该优先于个人利益	"K ()%					"K 1 "%	"K &#"
我乐于为社会整体利益做出巨大牺牲	"K (\$'					"K 1 '\$	"K &#\$
即使遭到冷嘲热讽，我也会为他人争取权益	"K 1(1					"K ' ' "	"K &##
即使没有报酬，为别人服务也会使我心情很好	"K ' )1					"K ))"	"K &#!
我认为弘扬爱国主义精神也要关注他人福利		"K 1% %				"K ' ' "%	"K &#1
日常琐事常常提醒我，生活中人们的确是相互依靠的		"K 1%(				"K ' ' "&	"K &#'
绝大多数社会福利项目都非常重要，必须实施		"K 11%				"K ' ##	"K &##&
我认为参与公共服务是每个公民的义务		"K ' &\$				"K ' 11	"K &' "%
我不关注任何政治人物 (JP)			"K (&1			"K 1(1	"K &#\$
我对公共政策制定中的利益交换与妥协不感兴趣 (JP)			"K (11			"K ' '%'	"K &' '
政治是个令人厌恶的词 (JP)			"K (#(			"K ' %#	"K &#!
我对社区中发生的事情不感兴趣 (JP)			"K 1\$(			"K ' ' "&	"K &#\$

我完全支持的社会福利项目不多 (JP)	"K 1("	"K)%#	"K &! \$
赚钱比行善重要 (JP)	"K 1##	"K)(1	"K &#1
那些需要帮助却不自救的人不值得帮助 (JP)	"K ' &)	"K)&'	"K &! '
与我素不相识的人是否幸福与我无关 (JP)	"K ' #&	"K ' 1\$	"K &#"
我很少因底层社会穷人的困境而感到伤心 (JP)	"K)&(	"K)%("	"K &#&
我无私地为我所在的社区服务	"K ()'	"K 1"1	"K &#(
公务员应该造福社区, 即使这可能会损害个人利益	"K ' '\$	"K ' 1#	"K &#!
对我来说, 为公众服务很重要	"K ' "(	"K 1!'	"K &"(

特征值	\$K "1)	!K 1\$%	!K \$!\$	#K &)\$	#K (!&
解释变量量2	#)K '%#	#!K ' 1&	##K "1"	&K (('	&K !! (
累积解释变量量2	#)K '%#	!(K #' %	\$&K !!"	)1K %%'	' ' K !!#
各因素层面克朗巴哈 # 系数	"K (&"	"K ØD())Tj O.	5164830TD(&)	Tj O. 5164810TD()	Tj 6. 109890TD(")Tj

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，



(PP \$K 1' "K ('' "K"!1 "K"%& \*\* "K"!1 "K"% \*\* "K"!1 "K"#1 \*\*  
 &. G )K!% "K 1!& ' "K")\$ ' "K"!% "K"! ' "K"\$% "K"! "K"'"# "K"\$' % \*\*  
 %, +\* \$K') "K(1% "K"(% \*\* "K")& "K"\$) "K"%# \*\* "K"\$ "K"! ' "K"#% \*\* "K#() \*\*  
 #"RO\* \$K)) "K 1(1 ' "K"') "K"'"\$ "K"'' ' "K"&& \*\* "K"! ' "K"'" "K!"& \*\* "K"!% \*\* "K")"& \*\*  
 ##R+0 \$K' & "K(\$! "K") ( "K")! "K")# "K"1( ' "K"1& ' "K" ' & ' "K" ' &1 \*\* "K"!\$ \*\* "K#') \*\* "K#', \*\*  
 #!cP \$K!% "K 1% "K") "K##( \*\* ' "K"\$' "K#!" \*\* "K"&) \*\* "K##\$ \*\* "K!(\$ \*\* "K!## \*\* "K!#! \*\* "K##& \*\* "K!') \*\*

注：PPj 自我奉献；. Gj 互助意愿；, +\* j 公共政策制定吸引力；RO\* j 同情心；R+0j 公共利益承诺；cPj 工作满意度。

<sup>1</sup> # k "K" ' , \*\* # k "K" #。

资料来源：作者自制。

采用偏相关分析，选择性别、

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1所示。

表1 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 #		模型 !	
	标准回归系数	<	标准回归系数	<
性别	"K"!'	"K&1(	"K"##	"K)"#
年龄	"K")#	"K 1%(	"K "' 1	#K "#!
学历	' "K "#'	' "K )&#	' "K "\$)	' #K #%1
职级	"K "' (	#K ! 11	"K "!!	"K ' !!
职务	"K "!&	"K &"1	"K "!&	"K &1#
年资	"K "!!	"K \$&'	"K ""!	"K "\$"
自我奉献			"K #)\$	)K #%\$***
互助意愿			"K "%1	\$K "%%**
公共政策制定吸引力			"K #11	' K ' )%***
同情心			' "K "!\$	' "K (1\$
公共利益承诺			"K #"\$	!K %' & **
J <sup>!</sup>	"K "#&		"K #\$\$	
J <sup>!</sup> RM>: AC	"K "#&		"K ##'	
X	\$K 1&"***		#1K (" \$***	
X 7M>: AC	\$K 1&"***		\$#K (1(***	
E	# !#!		# !#!	

注: \*\* # k "K "# , \*\*\* # k "K ""#。

资料来源: 作者自制。

模型 # 中性别、年龄、职级、职务、年资等个人变量解释了工作满意度 #K & 2 的变异。模型 ! 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 # \$K \$ 2

的变异量，总体呈显著性。从公共服务动机来看，五个因子对工作满意度可解释  $R^2$  的变异量均达到显著水平。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不存在共线性问题。

从标准回归系数来看，模型 # 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 # 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均有正向影响（标准回归系数分别为： $\beta_1$ 、 $\beta_2$ 、 $\beta_3$ 、 $\beta_4$ ）；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  $H_1$ 、 $H_2$  和  $H_3$  成立，而研究假设  $H_4$



表( 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	公共政策吸引力	公共服务动机结构				增加维度
			公共利益承诺	同情心	自我奉献		
省级、副省级 本研究的 城市政府部门 公务员	###	五维度	✓	✓	✓	✓	互助意愿
+C=D, #%%1 ^63, />: A \\ ]M3, !""&	*+, 研究生	\$(1 四维度	✓	✓	✓	✓	
李小华, !"#"	*+, 研究生	\$\$% 五维度	✓	✓	✓		自我实现、 造福社会
吴绍宏, !"#"	澳门特区公 务员	)#\$ 三维度		✓	✓	✓	
叶先宝、							



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（！""&） 公共服务动机的结构及测量 武汉大学学报，1 11
- 李小华（！"#") 公共服务动机研究!!! 对中国 \*+, 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（！"##） 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），! 11
- 吴绍宏（！"#") 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，% 11
- 徐碧琳、李涛（！"##） 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，# 11
- 叶先宝、赖桂梅（！"##） 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，& 11
- 张爱卿等（！"#") 11

-=6AM< , ^N (!""") N L?C; +C=;?: ' ?=A>:6U>4?: X6< \* C86><C <MC JC5>4?: ;M6@ -C<YCC: +34567 PC=B67C  
\* ?<4B>4?: >: 8 <MC c?4 +C=S?=9>: 7C ?S +34567 O9@5?DCC;? =8>)8& %K #BCD)< #8\$6\*\*\*8D GHF)\*'6'\$, ')\* \* ,  
! (: \$1# ' \$(%N

-=6AM< , ^N (!""&) N L?C; +34567 PC=B67C \* ?<4B>4?: JC>55D \* >VC > L6SSC=C: 7C ? : <MC c?4 P>4;S>74?: >: 8  
/3=: ?BC= Q: <C: <4?: ; ?S +34567 O9@5?DCC;? @(8 GF8\$)<, \* =8>)8& %K #BCD)< GHF)\*'6'\$, ')\* \* , \$&: #)%N  
-37M>: >: , -N (#%(') N JC8 />@C >: 8 <MC PC=B67C O<M67N GHF)\*'6'\$, ')\* \* , \*H N%<)8'L , 1 ()): )!\$ ' ')))N  
R5>=VN (#%%( ) N c?4 P>4;S>74?: >: 8 FC: 8C=: . MD >=C . ?9C: ;? G>@@D >> . ?=V? R, C%\$ : <%\*%F)<6 , )  
( ): \$)# ' \$(!N

X=C8C=67V;?:

Q: <C=@C=? :>5 R6<UC: ;M6@ -CM>B6?=: /C; <: A > +=C5696: >=D \* ?8C5N I\*'8\$\*, ')\*%\*, D #BCD)< E, \*, 98F8\*' J%B\$\*, D, ## ( #): &% ' #'&N  
+C=D, cll ^ll, \. 6;C, ^ll Jll ( #%%" ) ll /MC \* ?<B><? :>5 ->;C; ?\$ +34567 PC=B67Cll #BCD)< GHF)\*'6'\$, ')\*%\* =8>)8&, '": \$1( ' \$(\$N

## ◆ 专栏

( ' ) : ' " ! ' ' ! # N

d?3: A cll RN ( ! "" # ) N G N' BHL %K #BCD) < N8\$> < 8 E%'> , )%\*: '(8 [ % \$ 8 , \* : ; M8\$) 8 \* < 8 N L6 ; ; C = ∞ 4 ? : < >

W: 6BC = : 6-D ? \$ Q8 > M ? N

] C6 JUN FN ( # % % " ) N , AC > : 8 . ? = V P > 4 ; \$ > 7 4 ? : 6 : > F ? BC = : 9 C : < , AC : 7 D : , P6 < 3 > 4 ? : > 5 + C = ; @ C 7 4 B C N

ZBF , \* = 8 D , ' ) % \* 6 , , ) \$ ( ' ) # % ' ) \$ & N

RM6: >; +34567 , 896: 6;<

