

国家自然科学基金资助项目 (70733001)



公共服务组织内生激励研究

Study on Intrinsic Motivation of Public Service Organization

| 叶先宝/著 |



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



国家自然科学基金资助项目 (70733001)

公共服务组织内生激励研究

Study on Intrinsic Motivation of Public Service Organization

叶先宝/著



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

公共服务组织内生激励研究/叶先宝著. —北京: 经济管理出版社, 2011.12

ISBN 978-7-5096-1769-4

I. ①公… II. ①叶… III. ①社会服务—组织管理—激励—研究 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 002602 号

出版发行：经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷：三河市海波印务有限公司

经销：新华书店

组稿编辑：陈 力

责任编辑：陈 力 高 蕙

责任印制：杨国强

责任校对：曹 平

720mm×1000mm/16

13.5 印张

211 千字

2011 年 12 月第 1 版

2011 年 12 月第 1 次印刷

定价：32.00 元

书号：ISBN 978-7-5096-1769-4

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书，如有印装错误，由本社读者服务部
负责调换。联系地址：北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

序

公共服务规模与边界不断扩张是人类社会发展的一般趋势。随着社会分工的日益细密化与社会财富生成能力的不断提高，人们对生活质量、生命关怀以及群体内的同情共感的感知越来越敏感，而这些又充分地依赖于社会运转的整体化能力，因而人们必然对公共服务规模与边界不断提出新的要求。

随着中国改革开放的逐步深入，中国社会在财富创造能力获得重大释放的同时，也逐步凝聚起冲击公共服务的规模、质量以及种类的巨大社会力量，因而对公共服务提出更高的要求。人们不仅开始关注公共服务的边界或有无，而且更关注公共服务的质量、效率、效果以及其满足社会上不同偏好人们需求的能力。近年来，中国社会时而流传的一些流行语或绰号，如“门难进、脸难看、话难听、事难办”、“水阎王、电老虎”、“看病难、看病贵”等，充分反映了中国社会面临的医患矛盾加剧、基础教育公平性缺失等问题。这些问题既可能源于公共服务的体制机制的问题，也可能有相当一部分源于公共服务组织的行为问题。因此，研究有效促进公共服务质量，从而更好地满足社会各不同偏好的需求，是当今及未来相当一个时期中国学术界以及公共部门面临的重大问题。

叶先宝博士（以下称“笔者”）的《公共服务组织内生激励研究》，是研究如何有效激励公共服务组织行为从而更好满足社会公共服务需求的一个开创性研究成果。虽然近年来中国政府部门与学术界开始高度重视公共服务问题，但从公共服务组织激励的角度研究这一问题的系统成果，目前还很少见。

笔者认为，公共服务组织目标的模糊性、公共服务的多元性、委托代理关系的复杂性、公共服务信息的不对称性、行政自由裁量权的广泛性等，使得公共服务外在激励天然具有局限性；而且根据霍桑效应原理，任何外在激励都必须内在化才能产生行为动力或激励。传统激励理论仅仅关注外在激励，因而应用于公共服务领域时必然存在内生性缺陷。为有效激励公共服务组织行为，从而使其符合社会期望或要求，强调公共服务内生激励的重要性日益凸显。



笔者采用理论与实证研究相结合的研究方法,理论与经验数据或事实相互印证。研究表明,公共服务动机与组织承诺、工作满意度之间存在较密切的正相关关系:公共组织效能感对公共组织不断发现和利用新机会来履行自身的社会使命和实现社会目的具有积极重要的影响;公共权力是极其宝贵的、具有创造价值的稀缺资源,是一种可以支配其他社会资源价值分配的力量;公共权力意识是公共服务内生激励的核心内容,公民公共权力意识觉醒是培植公共领域优秀管理者最重要的土壤,也是构建公共服务型政府的社会前提与过程指向;充分激活公民的公共权力意识、唤醒公共权力意识,是公共服务内在激励的力量源泉。

这些研究结论是公共服务组织研究的重要成果,虽然其有效性仍需要进一步的实证检验,但这类研究将引发人们跳出传统经济理论的经济人假设研究范式,使其重新确定公共服务组织行为的研究取向,重新认识公共服务组织行为的内生性决定因素。这是该研究范式的又一次大飞跃。

事实上,从内生性因素角度研究公共服务组织行为,或更为宽泛一些,研究人们的互惠与利他行为,一直是学术界关注的一个主题。波拉尼在《大转变》中首先从经济嵌入于社会、嵌入于文化的角度,论述了内生激励强于外在激励的问题,特别是从社会可能性的角度强调了经济嵌入社会而不是人类社会可能性的基础。Granovetter 的经典文献“Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness”运用极其精致的逻辑论证了人们的一个错误感觉,即认为现代市场经济的社会嵌入性已经远不如前市场经济社会或传统社会的社会嵌入性。然而事实是,市场经济越发达,其社会嵌入性越强。Nowak、Gintis 等发表了一系列成果,论述了互惠、利他形成机制以及强互惠形成条件。这类研究是近年来国外学术界新兴起的一个重要研究领域,每年在美国出版的《科学》、《自然》杂志上都有相关研究发表。目前,国外的相关研究除了进行理论分析与实证研究外,还进行了大量的形式化研究,特别是从演化博弈的角度进行的大量研究,因而使之成为一个很有前景的研究领域,也是一个蕴藏着无数宝贵研究价值的领域。

希望笔者能够在这一领域进行更为深入的探索,也希望这一研究能够引起更多学者与同仁的关注,并与笔者共同促进公共服务组织行为的理论研究与经验研究。

杨冠琼

2011年11月

前 言

在现代社会中，人们对公共服务质量与数量诉求日益高涨，以政府机构为核心的公共组织在发挥着越来越重要作用的同时也面临着越来越多的困难，“公共悖论”、“制度黑洞”、“奖励的惩罚”现象十分普遍。公共组织目标的模糊性、公共服务的多元性、委托代理关系的复杂性、公共服务信息的不对称性、行政自由裁量权的广泛性等使得公共服务外在激励具有局限性，且任何外在激励都须内在化才能产生行为动力，传统激励理论在公共服务领域的缺陷使得公共服务内在激励的重要性日益凸显。

一般来说，公共服务个体或组织内存在激发、指导和持续行为的激励要素。本书分别解析公共服务动机、公共部门组织承诺、公共部门工作满意度、公共组织效能感等激励要素的内涵、结构与检验途径，建立基于中国文化背景的各因素测量量表和调研问卷，向主要分布在福建区域的政府部门、事业单位、社会团体及企业进行问卷调查，获得了有效测量样本 886 个和丰富的第一手资料，并进行了调研问卷的项目分析、因素分析、效度检验和信度检验；在满足检验条件后对问卷测量数据进行了多元分析：公共服务内部激励变量的总体水平、变量各维度值及其与人口统计变量的关系；部分变量之间的相互关系；进而得以观察、分析、比较与推断公共服务内在激励行为倾向，将内在激励中一些内隐性行为及行为过程外在化、将隐蔽的行为过程外在化、将难以评估的公共服务心理倾向数量化，认识了公共服务内在激励的微观激励因子，把握有效激励路径，建立激励效果观测点，并提出了如何通过对这些激励要素的影响因子进行调适、改进或有效影响。

笔者通过研究发现，公共服务个体或组织存在一种潜在的为公众服务的意识，受这种意识的支配，公共管理者被制定公共政策、参与公共事务吸引，受同情心、公共利益承诺等高尚动机的诱导，有作出自我牺牲的可能；这种公共服务动机是服务取向而非部门取向，其特点在于依赖内部自我激励而不是外部奖赏；公共部门组织承诺由持续承诺、情感承诺、理想承诺、规



范承诺四个维度构成,所测量的样本数据中组织承诺总体水平处中等偏上;公共服务动机与组织承诺、工作满意度之间存在较密切的正相关关系。笔者认为,公共组织效能感对公共组织不断发现、利用新机会来履行自身的社会使命和实现社会目的具有积极重要的影响。笔者认为,公共权力是极其宝贵的、具有创造价值的稀缺资源,是一种可以支配其他社会资源价值分配的力量;公共权力意识是公共服务内在激励的核心内容,公民公共权力意识觉醒是培植公共领域优秀管理者最重要的土壤,也是构建公共服务型政府的社会前提与过程指向;充分激活公民的公共权力意识、唤醒公共权力意识,是公共服务内在激励的力量源泉。

本书写作过程中的研究表明,基于传统激励理论设计的公共服务激励机制存在明显局限,认为需要基于公共服务内在激励研究成果重新审视现有的以外在激励为主导的公共服务激励结构与激励措施,提出在行政职业能力倾向测试与面试内容中增加公共服务动机、公共部门组织承诺观测题项,将公共服务动机、公共部门组织承诺理论运用于公共部门的人员选拔、培养与使用;研究也表明应走出把过多注意力放在职务晋升、增加工资等激励措施上的定式思维;应充分了解公共组织效能感的状况,改进公共组织效能感,重视公共组织效能感的多重价值,促进公共组织绩效。以上认识有助于更好地识别与掌握公共服务内在激励变量及其作用机理,揭示公共服务内在激励的行为规律。本书的研究注意到公共服务内在激励是一个十分复杂的行为过程,解读这一过程会涉及心理学、管理学、社会学、政治学等多学科理论,也需要很好的经验与实证检验。此外,还有一些很重要的问题没有得到充分的探讨,比如,如何选择公共服务内在激励变量是最适合的;公共服务内在激励如何受情境因素的影响;实证研究结论的普遍性程度如何;公共服务内在激励变量在个人水平、组织水平和社会水平上如何演化;如何系统思考公共服务内在激励与外在激励的要素、作用途径、互动关系及有效持续行动的动力机制;如何将公共服务内在激励研究成果运用于公共部门人才选拔、培养与使用;等等。如果这些问题得到解决,则可能为有效解决公共组织激励困境提供新思路,也将丰富公共组织激励理论。

叶先宝

2011年11月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 问题提出	1
第二节 研究现状	3
第三节 研究方法与框架	7
第四节 创新点	10
第二章 公共服务动机：内涵、检验与展望	13
第一节 公共服务动机的内涵	13
第二节 公共服务动机的结构	18
第三节 公共服务动机的检验途径	20
第三章 公共服务动机：测量、比较与影响	25
第一节 公共服务动机测量量表	26
第二节 公共服务动机测量	27
第三节 公共服务动机测量数据分析	38
第四节 公共服务动机研究的可能应用	43
第四章 公共部门组织承诺：内涵、结构与检验途径	47
第一节 公共部门组织承诺的内涵	48
第二节 公共部门组织承诺的结构	50
第三节 公共部门组织承诺的检验途径	51
第四节 公共部门组织承诺的研究展望	53
第五章 公共部门组织承诺：测量、比较与影响	55
第一节 公共部门组织承诺的测量量表	55



第二节	公共部门组织承诺测量	57
第三节	公共部门组织承诺测量数据分析	64
第四节	公共组织承诺研究的可能应用	68
第六章	公共部门工作满意度：内涵、结构与检验途径	71
第一节	公共部门工作满意度的内涵	71
第二节	公共部门工作满意度的结构	73
第三节	公共部门工作满意度的检验途径	76
第四节	工作满意度的后果变量	81
第七章	公共部门工作满意度：测量、比较与影响	85
第一节	公共部门工作满意度测量量表与测量对象选择	85
第二节	研究假设、框架与实施	88
第三节	工作满意度问卷项目分析和因素分析	90
第四节	公共部门工作满意度测量数据分析	95
第五节	公共部门工作满意度的可能应用	103
第八章	公共组织效能感：内涵、特征与检验途径	107
第一节	公共组织效能感的内涵	108
第二节	公共组织效能感的特征	109
第三节	公共组织效能感的检验途径	111
第九章	公共组织效能感：形成、传递与功能	115
第一节	公共组织效能感的形成与传递	116
第二节	公共组织效能感的功能	119
第三节	公共组织效能感的改进措施	124
第十章	公共权力意识：指向、核心与觉醒	129
第一节	公共服务型政府图景	129
第二节	公共权力意识的指向	131
第三节	公共权力意识的核心	133
第四节	公共权力意识的觉醒	136

第十一章 异体行政问责制：内涵与构建	139
第一节 异体行政问责制及其意义	140
第二节 当前中国异体行政问责存在的缺陷	140
第三节 完善我国异体行政问责制的路径选择	144
第十二章 跨越公共管理理论与实践的鸿沟	149
第一节 公共管理的线性思维教育	149
第二节 公共管理理论与实践的鸿沟	151
第三节 系统性的公共管理教育	152
第四节 繁荣公共管理理论	155
第十三章 研究的基本结论、应用前景、局限与展望	157
第一节 研究的基本结论	157
第二节 应用前景	160
第三节 研究局限	162
第四节 研究展望	163
附录	165
附录 1 公共服务动机调研问卷	165
附录 2 公共部门组织承诺预试问卷	169
附录 3 公共部门组织承诺调研问卷	173
附录 4 公共部门工作满意度调研问卷	176
附录 5 公共组织效能感量表	178
附录 6 公共服务动机均值差异显著性检验	179
附录 7 组织承诺预试量表均值差异显著性检验结果	184
附录 8 工作绩效量表项目分析	186
附录 9 项目分析之相关系数、鉴别指数汇总	187
参考文献	189
后记	203

第一章 绪 论

第一节 问题提出

激励作为现代组织管理理论的核心内容，在所有组织中都备受重视。公共部门作为社会公共服务的主要提供者，对其激励问题的研究与实践更显紧迫。“如何成功地激发人们为实现公共目标而积极且又理智地工作”被视作公共管理的三大问题之一。虽然公共服务激励问题的重要性已经日益受到重视，但与私人部门相比，实现有效的公共服务激励却仍然困难。公务人员经常会被认为是懒惰的、不积极的。登哈特认为产生这一认识的原因主要有三个方面：第一，公共部门管理者可用的激励资源，特别是物质奖励和升迁奖励非常有限。Behn 在调查研究中发现，许多公共部门管理者抱怨公共服务准则使他们无法激励下属，甚至束手无策。第二，许多人都认为那些进入公共部门的人在择业时首先考虑的是工作稳定性，这样的人格特质决定了公共部门人员在本质上就不容易受到激励，特别是外在激励对其有效性较低。第三，和企业将利润作为根本目标不同，公共部门目标的复杂性和模糊性也导致了激励问题的复杂化。陈琳等对内在激励研究文献作了综述；Deci 在 1971 年就指出人类行为领域的激励不是单一维度的概念，人们所能受到的激励随着任务的不同有量与质的不同。由此，Deci 首次在心理学领域把激励正式区分为外在激励和内在激励：外在激励是指为达到一个外在的、与行为本身可分的结果而从事某项活动；内在激励则是由于对行为本身的兴趣爱好及其带来的满足感而进行的活动。由于人类本身的能动性，内在激励在人类行为中表现得更为明显；同时，内在激励会对期望行为或结果产生正向效应；而外在激励却可能通过降低内在激励（当外在激励不能培养行为者的自主感和成就感时）而对期望行为或结果产生阻碍作用。同时，由于个人的利己动



机是与生俱来、难以改变的,如果完全用利己主义解释公共悖论,就会导致无能为力的消极结论。而且,如果当一个人出于公益精神的行为总是得到利己主义的解释时,他可能最终走向利己主义,周志忍称之为“皮革马利翁效应”负面效应。此外,许多社会学和社会心理学研究已经表明,组织提供的外部激励不仅不能真正激发代理人努力工作,反而会使内在激励受到影响。因此,在公共部门管理实践中,对于推行外在激励是否会弱化公职人员的内在激励这个问题,有待学者们在理论和实证方面进行更深入的研究。有人认为很多学术流派对公共官僚的基本行为动机的理解仍然是肤浅的,对这些行为动机及其结果之间关系的把握也是有限的。奥尔森认为官僚行为领域急需更多的学术研究,急需建立起能反映人类行为复杂性的研究模式。滥用公共权力的根源经常被归结为“制度缺陷”,但改革开放以来超过10万处级以上干部被处分的事实绝不能说都是“制度黑洞”的结果。

在现代社会,对公共服务质量与数量的诉求日益高涨,以政府机构为核心的公共组织在发挥着越来越重要作用的同时也面临着越来越多的困难。公共部门组织激励存在的诸多特殊性决定公共服务激励不能简单套用已有的经济学激励理论,公共部门的特点决定了公共部门激励的内隐性、复杂性与系统性,使得公共服务外在激励具有明显的局限性,根据工业组织或私人部门实践基础的激励理论建立的公共部门激励理论似乎陷入了一种内在自我矛盾的恶性循环,“奖励的惩罚”情形比较普遍。并且,如果按照美国学者托马斯·库恩提出的一种好的科学理论至少有五个特征^①来衡量的话,以外在激励为主导的公共服务激励理论则存在许多缺陷:一方面使得公共服务激励的注意力需要从外在激励转到内在激励;另一方面需要寻求公共服务内在激励理论的精确化。内在激励精确化可能是内在激励理论的最大难点,而精确化是现代社会科学研究的的基本目标之一,也是实践部门能否运用理论的重要驱动力,可能正是这方面的困难使现在有更多的人将注意力转移到从外在激励中寻找促进公共服务质量与水平的答案。使公共服务内在激励精确些,不仅是

^① 托马斯·库恩认为科学理论的五个特征是:第一,理论应当精确:就是说,在这一理论范围内从理论导出的推论应当表明同现有实验和观察的结果相符。第二,理论应当一致,不仅内部自我一致,而且与现有适合自然界有关方面的公认理论相一致。第三,应有广阔视野,特别是,一种理论的推论应当远远超出它最初所要说明的特殊观察、定律或分支理论。第四,与此密切联系,理论应当简单,给现象以秩序,否则现象就成了各自孤立的、一团混乱的。第五,尽管不那么标准,但对于实际的科学判定却特别重要——理论应当产生大量新的研究发现:就是说,应当揭示新的现象或已知现象之间的前所未知的关系。见托马斯·库恩.必要的张力[M].北京:北京大学出版社,2004:313.



公共服务内在激励理论的需要,也是提高内在激励理论在公共服务实践中应用价值的重要条件。

公共服务内在激励因素的边界并不容易确定,系统性研究内在激励因素是一个庞大的课题,也可能只是一种理想状态。选择内在激励的某些要素进行研究,是逐步接近理想目标的必经之路,即使这些要素的选择可能存在主观倾向性,也会对达成这一目标有所帮助。如果对公共服务内在激励的某些要素或一组要素能够接近库恩所说的科学化研究,其对公共服务内在激励理论的建构也会有一定意义。而从分析研究文献可以判断,公共服务动机、公共部门组织承诺、公共部门工作满意度、公共组织效能感、公共权力意识等个体或组织的内隐性行为倾向,对公共服务质量与水平具有重要影响,可以被认为是公共服务内在激励要素。如果能对这些内隐性行为倾向及其行为过程进行较好的测量、识别、评价、激发、引导和反馈,则无疑对理解公共服务内在激励具有重要意义。如果这一理论有效,就能给设计公共部门激励结构、激励机制和激励制度提供新思路,并可能给公共行政研究提供一个全新的领域,可能给“公共悖论”这个公共服务领域的世界性难题提供一条良性循环的思考途径。

可精确测量既是激励理论科学化的要求,也是政府绩效管理的难点。如果通过测量数据分析使公共服务内在激励中许多内隐性行为过程外在化,从而得以对其进行观察、分析、比较与推断,可以有效地说明公共服务内在激励的功能、影响因子、发生路径及存在问题,就可能找到具有普遍性的有效实施公共服务内在激励的行为规律进而就可以较好避免公共服务外在激励的一些负面效应,提供有效改进公共部门绩效、提高公共服务质量与水平的途径。如果能够很好识别与掌握公共服务内在激励变量及其作用机理,就可能增加内在激励理论的应用价值,也将丰富公共组织激励理论的内容。

第二节 研究现状

激励是一个恒久的主题,对激励的认识与管理活动历史一样久远。无论是古代中国还是西方国家都从来不乏激励思想;无论是经济学、管理学、政治学,还是心理学也都将激励作为自己研究的核心内容之一。激励理论的丛林也相当繁茂:内容型激励理论、过程型激励理论、综合型激励理论的树干



布满枝头。以工业组织和私人部门为实践基础的激励理论在公共领域不断扩张、公共管理作用日益凸显、对公共部门诉求越来越高的过程中被大量引用到公共部门管理中，公共部门激励理论也趋向繁荣：除了传统激励理论外，公共选择理论、委托代理理论、博弈理论、制度分析等大量源于经济分析的理论也被运用于公共部门激励研究。在公共行政理论百余年来的发展历程中，提出了“经济人”、“社会人”、“行政人”、“公共人”、“复杂人”、“道德人”等人性假设观点，相应地，基于这些人性假设而有了相应的公共部门激励观点。

一、公共服务动机研究

国外早期研究公共服务动机理论的学者被认为是美国人 Rainey，而公共服务动机理论研究的集大成者被认为是 Perry。Perry 明确了公共服务动机的定义，指出了公共服务动机的三大类别，提出了影响公共服务动机的因素，包括个人性格、工作性质、工作环境特征和外部环境特征，并且提出公共服务动机的过程理论。此后，公共服务动机与工作满意度、职员离职倾向，公共服务动机与组织承诺、与员工绩效，公共服务动机与公共组织绩效等的关系研究成果不断增多。张康之就明确提出，“‘经济人’假设不适用于公共领域”，并从哲理上分析了公共服务领域“公共人”特性及建构。一些研究者断言，对公共管理领域来说，公共服务动机理论无论是在理论上还是实践上都起着重要作用。公共服务动机理论是一种能使公共管理与其他领域（如企业管理）区分开来的重要途径。公共部门的工作是一种使命呼唤、一种责任感，而不仅仅是一个职业。公共管理者以带有服务于公众这样的伦理为特点，和私人部门相比，他们是被不同的工作特征所激励着的。PSM 强调价值、教育和参与，而不仅是效率、经济和专业化管理，它是界定公共服务文化的基础，是公务员增进价值和工作参与的平台，对于推进民主国家具有潜在的作用。这种通过提出公共部门有效的特定方式或特定报酬的理论可以弥补目前在公共部门中经常使用但激励效果很差的外部激励措施的不足。

近些年，国内研究公共服务动机文献有所增加：《公共管理学报》2008 年第 1 期发表的《公共服务动机：内涵、检验途径与展望》一文对公共服务动机的内涵、结构及检验途径作了分析；《中国行政管理》2008 年第 2 期发表了曾军荣的《公共服务动机：概念、特征与测量》；2008 年第 6 期《武汉大学学报》发表了李小华的《公共服务动机的结构及测量》；2010 年 17 期《统计与



决策》发表了孟凡蓉的《公共服务动机与工作绩效的关系研究》。国内一些学者的研究内容,虽然并不是直接研究公共服务动机,但许多研究成果涉及公共服务动机研究,如张康之提出的以德治国理论、周志忍对公共悖论的分析与阐释、辛传海在《官僚行为研究模式:比较与发展》一文中将公共服务动机理论作为一种官僚行为模式。

二、公共部门组织承诺

虽然组织承诺研究成果比较丰富,但这一概念目前没有被普遍接受的统一定义。早在1960年,Becker提出了组织承诺的概念。到了20世纪70年代,随着组织行为学的不断发展,组织承诺引起了学术界的广泛关注,Morrow分析了30种组织承诺的定义,认为这些研究“往往致力于形成自己的定义和开发出量表进行测量,而对别人的研究很少关注”,因此认为组织承诺的定义存在严重的概念冗余。Liou和Nyhan对公共部门组织承诺的实证研究表明,公共部门组织承诺由情感承诺与持续承诺组成。利用方格分析(Repertory Grid Technique)及认知图技术(Cognitive Mapping)建立了公共部门组织承诺的因果模型并得出公共部门组织承诺由情感承诺、认同承诺、交换承诺组成。对澳大利亚公共部门的研究表明公共部门的组织承诺依然包括情感承诺、持续承诺和规则承诺三个部分。Cho和Lee通过对韩国公共部门的研究发现,公共部门组织承诺分为“价值承诺”(愿意为组织效力,因成为组织的一员而骄傲)与“留任承诺”(愿意留在该组织)两个因素。中国学者对组织承诺的研究始于20世纪90年代末,但主要是以私人部门或企业为研究对象,专门研究公共部门的仍然比较少。

三、公共部门工作满意度

著名的“霍桑实验”应该算是涉及工作满意度的早期大型研究之一。科学管理的思想也给工作满意度的研究带来了巨大的影响。马斯洛(Maslow)的层次需求理论为工作满意度的研究奠定了基础。赫茨伯格(Herzberg)于1959年提出的双因素理论同样为解释工作满意度提供了重要依据。亚当斯(Adams)的公平理论、弗鲁姆(Vroom)的期望理论、洛克(Locke)等的差距理论都涉及工作满意度问题,工作满意度研究成果比较丰富,也建立了比较完整的测量指标。陈曦和谢晓非还将工作满意度与组织承诺、组织公民行



为等因素联系在一起,并且提出了生活满意度同样对工作绩效存在干预效应的理论。王瓚、黄信伟、张玉香也开展了对公共部门员工工作满意度的研究。从总体来看,对于工作满意度的理论和实证研究已经有了很长的历史,国内也在对企业员工工作满意度的研究中有了许多进展,但是对公共部门工作满意度的研究文献仍然较少,并且还没有得到足够的重视,无论在理论还是实践上都远不及对企业员工的关注。但由于公务员这个职业的特殊性,并不能直接套用对企业员工的研究经验和结果。

四、公共组织效能感

“自我效能感”这一概念最早是由 Bandura 提出的。20 世纪 80 年代以来,自我效能感理论得到了丰富和发展。Locke、Frederick、Lee 和 Blisko、Schunk 认为自我效能感是一种重要的行为决定因素,它对行为的影响,在一定程度上独立于支持行为的各种技能。但现实生活中的许多挑战集中于一些共同问题,需要人类用集体力量来解决。Bandura 认为不断增长的人类功能的相互依存性助长了集体主体性的作用,集体效能感的作用也应该受到研究者的重视;集体效能感是自我效能感对组织及团体作用的扩展与延伸,公共组织效能感是集体效能感在载体方面的细化与延伸,是集体效能感的一种。公共组织效能感作为公共组织成员对实现既定的组织目标与组织绩效行动过程中联合能力的共同信念,其强弱对公共组织不断发现和利用新机会来履行自身的社会使命和实现社会目的,培养公共组织整体抗挫折的心理弹性感具有积极重要的影响。但无论是自我效能感、集体效能感还是公共组织效能感,对其结构的认识都存在争议与差异性。集体效能感的测量量表与检验途径给公共组织效能感、集体效能感提供了重要依据。由于各研究者对集体效能感的界定及结构特征认识上的差异性,导致他们对集体效能感在检验途径与检验结果上存在着分歧。Bandura 认为集体效能感衡量指标的设定主要有以下两种途径:一是涉及群体成员在群体中执行特定功能的个人能力评价的总和;二是涉及成员对作为一个整体的群体能力评价之总和。而 Goddard、Hoy 和 Hoy 在 Bandura 研究的基础上,认为集体效能感则有四条检验途径。之后,集体效能感信念量表、集体效能感评估、集体效能感量表、教师集体效能感量表、教师集体效能感短式量表被运用于实际测量中。公共组织效能感的测量工具与检验途径便可基于集体效能感测量工具与检验途径理论而建构。西方心理学界已有许多效能感理论研究成果,更多的是集中在个



人及团队层面的实证研究。而关于公共组织集体效能感的实证研究与理论阐述都比较少，在中文文献中尚未找到与之相应的系统性研究成果。

第三节 研究方法 with 框架

一、研究方法

本书总体上采取定性分析与定量研究相结合、突出运用实证的研究方法。由于公共服务动机、公共部门组织承诺、公共部门工作满意度、公共组织效能感等变量都是内隐性行为，所以它们是内部行为过程，是看不见、摸不着的，但可以通过对行为的观察来推断。按照杨国枢提出的问卷内容设计原则，将测量目标分成互相排斥的若干维度（类），每一维度（类）的题项尽量设置充分、适当，努力避免过多题项；还注意到被测者的知识背景和能力，使题项表述尽可能清晰、明确、易懂。根据国内外学者的研究成果，选择比较公认的学者所建立的量表；基于中国文化背景，分别建立了相应变量的测量量表，并选择了样本进行问卷测量，所有问卷项目均采用五级 Likert 量表形式；问卷包含两个部分：一是人口统计变量；二是公共服务内在激励变量的测量量表。在正式问卷发放之前进行了预测试，正式问卷的测量样本主要来自政府、第三部门、企业领导和员工。测试后进行问卷的项目分析、因素分析、效度检验和信度检验。在满足检验条件后对问卷测量数据进行了多元分析，内容包括：拟检验的公共服务内部激励变量的总体水平、变量各维度值及其与人口统计变量的关系、部分变量之间的相互关系。通过测量数据的分析，揭示公共服务内部激励变量的影响因子、变量间的关系，探讨公共组织内部激励在公共组织激励实践中的重要作用、发生途径与局限性。

公共服务内在激励研究方法关心个体内重要元素的识别，并解释这些元素可能的状态与影响。本书的研究假设个体内存在着可被激发、被指导和持