

# 新入职公务员组织公民行为特点及与工作满意度的关系

张建人, 周子凤, 王洪晶, 凌辉

(湖南师范大学教育科学学院心理系, 长沙 410081)

**【摘要】 目的:**探讨新入职公务员组织公民行为的特点,并考察组织公民行为与工作满意度的关系。**方法:**采用组织公民行为量表、工作满意度量表对217名省直机关新入职公务员进行调查。**结果:**①新入职公务员组织公民行为在人口学变量上不存在显著差异。②工作满意度的各维度与组织公民行为的组织认同、协助同事和敬业守法三个维度有显著的正相关。③管理措施满意度和工作激励满意度可预测认同组织维度,团体合作满意度可预测协助同事维度,工作激励满意度和领导行为满意度可预测敬业守法维度。**结论:**新入职公务员工作满意度越高,其协助同事、组织认同和敬业守法等组织公民行为也越多。

**【关键词】** 公务员; 组织公民行为; 工作满意度

中图分类号: R395.6

DOI: 10.16128/j.cnki.1005-3611.2017.03.028

## Organizational Citizenship Behavior Characteristics and Job Satisfaction in New Civil Servants

ZHANG Jian-ren, ZHOU Zi-feng, WANG Hong-jing, LING Hui

Department of Psychology, Hunan Normal University, Changsha 410081, China

**【Abstract】 Objective:** To explore the organizational citizenship behavior characteristics and its relationship with work satisfaction. **Methods:** 250 new recruits to the civil service for offices directly under the province were investigated with Organizational Citizenship Behavior Scale and Job Satisfaction questionnaire. **Results:** ①New recruits to the civil service OCB had no significant differences in demographic variables. ②Dimension of work satisfaction and organizational citizenship behaviors of organizational identity, assisting colleagues and dedicated compliance has a significant positive correlation between three dimensions. ③Management measures of satisfaction and organization citizenship behaviors of organizational identity, assisting colleagues and with work incentives predictable decision dimension, Group colleagues for cooperation satisfaction predictable assistance dimension, work incentive incentive satisfaction and leadership behavior can be predicted and dedicated law dimension. **Conclusion:** New recruits to the civil service job satisfaction is higher, showing the more organizational citizenship behavior.

**【Key words】** Civil service; Organizational citizenship behavior; Job satisfaction

组织公民行为(Oraninzationgal Citizenship Behavior, OCB)是一种有利于组织的角色外行为,既不是正式角色所要求的,也不是劳动报酬合同所规定的,而是由一系列非正式的合作行为所形成<sup>[1]</sup>。1988年,Orang将其定义为“组织成员自主表现出来的,与正式的奖励制度没有直接或外显的联系,但能够从整体上提高组织效能的角色外行为”<sup>[2]</sup>。

Hoppck将“工作满意度”定义为:员工对工作环境的感受以及生理和心理上的满足<sup>[3]</sup>。以往一些研究揭示了组织公民行为和工作满意度的关系。Berkowitz和Connor认为,员工的情绪状态会影响组织公民行为的利他行为,积极情绪下有较大可能性出现利他行为,而消极情绪下出现利他行为可能性较小<sup>[4]</sup>。Organ和Ryan发现员工满意度、公平感和组

织公民行为的相关均显著<sup>[5]</sup>。陈曦<sup>[6]</sup>研究发现工作满意度与组织公民行为呈正相关。

本文将那些新近招录到行政机关公务员岗位并且试用期满未的工作人員统称为新入职公务员。公务员是一个掌握着社会公共权力、承担公共事务管理责任的特殊群体。新入职公务员的良性发展对今后政府职能运行有重要影响。如今,组织公民行为是现代管理的研究热点,但已有的研究大多局限于以企业员工作为研究对象,而对公务员的组织公民行为问题却鲜有问津。本研究探讨新入职公务员组织公民行为的特点以及与工作满意度之间的关系,以期发现影响新入职公务员组织公民行为的因素,丰富对公务员组织公民行为的研究成果。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

在湖南省长沙市各政府机关中,采用随机整群

**【基金项目】** 本研究得到湖南省哲学社会科学基金项目资助(14YBA286)

通讯作者:凌辉,linghui1969@163.com

抽样法选取250名新入职公务员作为被试。共发放问卷250份,回收217份,有效率达86.4%。其中男性113人,女性102人,缺失2人;已婚60人,未婚126人,缺失31人;工作年限5年以下的有185人,5年以上的有31人,缺失1人。

## 1.2 工具

1.2.1 组织公民行为量表(Organizational Citizenship Behavior Scale) 采用Organ所编制的组织公民行为量表(OCB),樊景立修订。OCB量表为5个维度共20道题目<sup>[7]</sup>。维度1:认同组织(4道题目),维度2:协助同事(4道题目),维度3:人际和睦(4道题目),维度4:公私分明(3道题目),维度5:敬业守法(5道题目)。

1.2.2 工作满意度量表(Satisfaction Questionnaire) 采用卢嘉、时勘编制的工作满意度量表。5个维度共65道题目。维度1:对领导行为的满意度(16道题目),维度2:对管理措施的满意度(16道题目),维度3:对工作回报的满意度(14道题目),维度4:对团体合作的满意度(9道题目),维度5:对工作激励的满

意度(10个题目)<sup>[8]</sup>。

## 2 结 果

### 2.1 新入职公务员组织公民行为的人口学变量差异

独立样本 $t$ 检验显示,新入职公务员的组织公民行为在性别、婚姻状况上的差异不具有统计学意义( $P>0.05$ )。工作年限在5年以下和5年以上的工作人员的组织公民行为及其各维度不存在显著差异( $P>0.05$ )。见表1。

### 2.2 工作满意度与组织公民行为的相关分析

相关分析结果显示:工作满意度的各维度与组织公民行为的组织认同、协助同事和敬业守法这三个维度均有显著正相关;除了工作满意度的工作回报、团体合作维度与组织公民行为的公私分明维度无显著相关外,其他工作满意度各维度与组织公民行为的公私分明维度呈显著正相关;工作满意度总分与组织公民行为总分呈显著正相关,工作满意度各维度也均与组织公民行为总分呈显著正相关。见表2。

表1 新入职公务员组织公民行为的描述统计( $M\pm SD$ )

人口学变量	统计量	认同组织	协助同事	人际和睦	公私分明	敬业守法	组织公民行为总
性别	男	22.35 $\pm$ 3.19	22.08 $\pm$ 3.45	23.62 $\pm$ 5.25	16.59 $\pm$ 4.31	26.50 $\pm$ 4.43	111.04 $\pm$ 15.67
	女	21.69 $\pm$ 3.11	22.22 $\pm$ 2.86	24.70 $\pm$ 3.94	17.15 $\pm$ 3.95	26.42 $\pm$ 3.86	112.19 $\pm$ 13.17
	$t$ 值	1.51	-0.32	-1.71	-0.98	0.16	-0.57
婚姻	已婚	21.70 $\pm$ 3.33	22.29 $\pm$ 3.17	24.43 $\pm$ 3.83	16.65 $\pm$ 4.02	26.07 $\pm$ 4.46	110.97 $\pm$ 14.65
	未婚	22.17 $\pm$ 3.25	22.19 $\pm$ 3.13	24.33 $\pm$ 4.73	17.23 $\pm$ 3.90	26.90 $\pm$ 3.98	112.64 $\pm$ 13.83
	$t$ 值	-0.93	0.19	0.15	-0.94	-1.27	-0.75
工作年限	5年以下	21.92 $\pm$ 3.21	22.04 $\pm$ 3.13	24.21 $\pm$ 4.68	17.07 $\pm$ 4.18	26.51 $\pm$ 4.13	111.67 $\pm$ 14.45
	5年以上	22.48 $\pm$ 2.68	22.71 $\pm$ 3.45	23.73 $\pm$ 4.76	16.00 $\pm$ 3.84	26.39 $\pm$ 4.31	111.43 $\pm$ 14.81
	$t$ 值	-0.92	-1.09	0.52	1.33	0.15	0.08

注:\* $P<0.05$

表2 工作满意度与组织公民行为的相关系数矩阵

	对领导行为的满意度	对管理措施的满意度	对工作回报的满意度	对团体合作的满意度	对工作激励的满意度	工作满意度总
认同组织	0.51**	0.48**	0.41**	0.42**	0.46**	0.54**
协助同事	0.36**	0.29**	0.22**	0.38**	0.26**	0.36**
人际和睦	0.14	0.10	0.02	0.13	0.10	0.09
公私分明	0.14*	0.17*	0.10	0.11	0.20**	0.15*
敬业守法	0.43**	0.41**	0.30**	0.37**	0.45**	0.44**
组织公民行为总	0.42**	0.38**	0.26**	0.36**	0.38**	0.41**

注:\* $P<0.05$ ,\*\* $P<0.01$ ,下同。

### 2.3 工作满意度与组织公民行为的逐步回归分析

以工作满意度的5个维度作为自变量,以组织公民行为的5个变量分别作为因变量进行逐步回归分析。回归分析结果显示:工作满意度各维度对于人际和睦的预测作用不显著,因此共得出4个回

模型。模型1,认同组织为因变量,管理措施满意度和工作激励满意度两个维度进入模型,两个维度对认同组织维度的解释率为29%。模型2,协助同事为因变量,团体合作满意度维度进入模型,其对协助同事的解释率为16%。模型3,公私分明为因变量,

工作激励满意度维度进入模型,其对公私分明的解释率为4%。模型4,敬业守法为因变量,工作激励满意度和领导行为满意度进入模型,两个维度对敬业守法的解释率为23%。见表3。

表3 工作满意度与组织公民行为的逐步回归分析结果

模型	因变量	预测变量	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	F
1	认同组织	管理措施满意度	0.11	0.32**	0.29	39.25**
		工作激励满意度	0.13	0.26**		
2	协助同事	团体合作满意度	0.26	0.40**	0.16	37.01**
3	公私分明	工作激励满意度	0.12	0.20**	0.04	7.79**
4	敬业守法	工作激励满意度	0.20	0.32**	0.23	28.45**
		领导行为满意度	0.09	0.19*		

### 3 讨 论

通过对新入职公务员组织公民行为的人口学变量差异研究分析,可得出以下结论:新入职公务员的性别、婚姻状况并没有显著影响其组织公民行为。其中,性别对组织公民行为无显著影响,确实有研究的结果与本研究结果一致<sup>[9,10]</sup>,但也有研究存在不一致结论。秦燕<sup>[11]</sup>研究中:在尽责行为维度上,女性的组织公民行为显著高于男性;在积极主动维度上,男性显著高于女性。白洁等人<sup>[12]</sup>研究发现:在人际和睦及责任意识维度方面女性显著高于男性。婚姻状况对组织公民行为的影响作用也有异议。周红云<sup>[13]</sup>研究得出:婚姻对公务员的组织公民行为有显著影响,并且已婚者在利他主义和积极主动两维度上高于未婚者。然而,郭佳琪<sup>[10]</sup>的研究结论显示:婚姻状况对组织公民行为以及各维度均没有显著差异。不同研究结果不一致的原因,第一可能是研究对象的选取有差异,第二可能由于测量组织公民行为的量表不同导致。

研究发现公务员组织公民行为在工作年限上不存在显著差异,这与已有的研究结论不一致。赵郝锐以企业员工为研究对象<sup>[14]</sup>的研究结果表明员工在一个组织中工作的时间越长,其人际关系网就越完善,和谐程度就越高,因而以合作和良好意愿为特征的组织公民行为就会得到更好的体现。究其原因可能是组织公民行为更多的是强调职工的角色外行为,是职工自觉自愿表现出来的行为,但是公务员管理侧重于激励公务员的“职责内”行为,强调公务员干好本职工作,履行正式文件所规定的岗位职责,其实质是“责任中心主义”<sup>[13]</sup>。因此在这种特定的管理机制下,工作年限对组织公民行为的影响很小。

本研究发现,工作满意度的各维度与总组织公

民行为以及敬业守法、认同组织、协助同维度之间存在显著的正相关关系。这说明新入职公务员工作满意度越高,越能促进敬业守法、认同组织、协助同事等组织公民行为。说明当组织中的员工产生工作满足感的时候,他们也会相应的做出更多的回报组织的行为,即产生更多的组织公民行为。此外,在工作满意度和组织公民行为的各个维度中,对领导行为的满意度和认同组织的相关系数最高。这表明促进新入职公务员对领导行为的满意度可能会直接影响到其对组织的认同感,令人满意的领导行为会大大促进新入职公务员的组织公民行为。然而,组织公民行为的人际和睦维度与工作满意度的各维度之间的关系均不显著,可能是因为新入职公务员的人际交流太少,大多是单独完成相关工作任务,平时对于工作方面的感想与同事交流沟通比较少。

逐步回归分析发现:正向预测认同组织依次为管理措施满意度、工作激励满意;正向预测协助同事最有力因子为团体合作满意度;正向预测公私分明的因子为工作激励满意度;正向预测敬业守法依次为工作激励满意度、领导行为满意度。这一研究结论与国内研究成果相近,石磊<sup>[15]</sup>的研究显示:工作满意度的领导维度正向影响社会层面组织公民行为;工作满意度的同事维度正向影响人际层面组织公民行为;工作满意度的工作回报维度正向影响组织层面组织公民行为。领导行为将对员工的心理感受产生直接影响,好的领导行为将有利于员工自发地形成对企业的忠实感和责任感<sup>[16]</sup>。另外Chin, Tachia<sup>[17]</sup>研究表明:在中国的工作环境中通常通过促进和谐水平来提高组织公民行为。对团体合作的满意度可看出团体的和谐水平,因此团体合作满意度可通过协助同事维度来影响组织公民行为。

### 参 考 文 献

- 1 张小林,戚振江. 组织公民行为理论及其应用研究. 心理学动态, 2001, 9(4): 352-356
- 2 Organ DW. Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome. Lexington MA: Lexington Books, 1988
- 3 冯缙,秦启文. 工作满意度研究述评. 心理科学, 2009, 32(4): 900-902
- 4 Berkowitz L. Social norms, feelings, and other factors affecting helping and altruism. Advances in Experimental Social Psychology, 1996, 6(4): 236-245
- 5 张燕秋,凌文铨. 企业员工组织公民行为管理. 引进和咨询, 2003, 3: 36-38

(下转第530页)



能简单地依靠独处这一形式来促进自我修复,建议大学生同等看重独处与人际交往,并在独处中自我接纳、自我修复,提升其幸福感、生活满意度和积极情感体验。

### 参 考 文 献

- Buchholz ES, Catton R. Adolescents' perceptions of aloneness and loneliness. *Adolescence*, 1999, 34(133): 203-213
- Burger JM. Individual differences in preference for solitude. *Journal of Research in Personality*, 1995, 29(1): 85-108
- Bond DL. Loneliness and solitude: some influences of object relations on the experiences of being alone. Boston University, 1990
- Long CR, Seburn M, Averill JR, et al. Solitude experiences: Varieties, settings, and individual differences. *Personality and Social Psychology*, 2003, 29(5): 578-583
- Koch P. Solitude: A philosophical encounter. Chicago: Open Court, 1994. 33
- 吴丽娟,陈淑芬. 高中生独处能力、主观生活压力和身心健康之相关研究. *国立台湾师范大学教育心理学报*, 2006, 38(2): 85-104
- 林淑惠,黄韞臻. 台湾中部地区大学生独处能力、生活压力与身心健康之相关研究. *新竹教育大学教育学报*, 2009, 26(1): 33-61
- 陈晓,宋欢庆,黄昕. 中文版《独处偏好量表》的信效度检验. *中国健康心理学杂志*, 2012, 20(2): 307-310
- 陈静怡. 大专生独处状态及其与身心健康之关系. 台湾国立政治大学, 2004
- Winnicott DW. The capacity to be alone. *International Journal of Psycho-Analysis*, 1958, 39: 416-420
- Larson RW. The emergence of solitude as a constructive domain of experience in early adolescence. *Child Development*, 1997, 68(1): 80-93
- 邱林,郑雪,王雁飞. 积极情感消极情感量表(PANAS)的修订. *应用心理学*, 2008, 14(3): 249-254
- Frone MR, McFarlin DB. Chronic occupational stressors, self-focused attention, and well-being: testing a cybernetic model of stress. *Journal of Applied Psychology*, 1989, 74(6): 876-883
- 刘俊升,周颖,李丹,陈欣银. 儿童中期和青春期早期独处偏好与心理适应之关系: 有调节的中介效应. *心理学报*, 2015, 47(8): 1004-1012
- Greenfield PM, Suzuki LK, Rothstein FC. Cultural pathways through human development. *Handbook of Child Psychology*, 2006, 4(Child psychology in practice): 655-699
- Rogers C. On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy. Houghton Mifflin Harcourt, 2012
- (收稿日期:2016-09-21)
- 秦燕. 组织公民行为的问卷编制及现状调查. 苏州大学硕士学位论文, 2005
- 白洁,郑新夷,赵微. 公务员组织公民行为与性别、领导刻板印象、领导风格的关系. *中国健康心理学杂志*, 2012, 20(1): 32-34, 35
- 周红云. 公务员的组织公民行为及其隐形激励研究. 北京: 经济科学出版社, 2010. 12
- 赵郝锐,刘轩. 员工满意度与组织公民行为的相关研究. *中国健康心理学杂志*, 2006, 14(6): 687-688
- 石磊. 工作满意度与组织公民行为关系研究. 西安理工大学硕士学位论文, 2008
- 吴敏. 企业领导行为作用机制研究. 四川大学博士学位论文, 2005
- Chin T. Harmony and organizational citizenship behavior in Chinese. *The International Journal of Human Resource Management*, 2015, 26(8): 1110-1129
- (收稿日期:2016-12-28)
- (上接第526页)
- Moradi S, Alimohammadi D. Are "good soldiers" safety conscious? An examination of the relationship between organizational citizenship behaviors and Perception of workplace safety. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 2005, 33(8): 805-820
- Farh JL, Earley PC, Lin SC. Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 1997, 42: 421-444
- 卢嘉,时勘,赵曙明,冯芷艳,刘洪,编. 工作满意度评价结构研究,人力资源管理研究新进展. 南京: 南京大学出版社, 2002
- 徐迎霞. 知识型员工组织公平感与工作满意度关系研究. 武汉理工大学, 2008
- 郭佳琪. 广东国有企业员工组织公平感、工作满意度与组织公民行为关系研究. 暨南大学硕士学位论文, 2011