·调查报告与分析·

审计人员工作满意度及心理资本与工作绩效关系

冯醒晨，马洪林

【摘　要】**目的** 初步探讨审计人员的工作满意度及心理资本与工作绩效之间的关系，为提高审计人员的工作绩效提供相关理论依据。**方法** 采用整群抽样方法于 2016 年 6 — 9 月对在辽宁省锦州、沈阳、大连、凌海、黑山、北镇的审计单位和审计部门抽取的 883 名审计人员进行问卷调查。**结果** 审计人员工作满意度、心理资本和工作绩效总分分别为（73.30 ± 14.34）、（101.43 ± 18.10）和（75.34 ± 14.03）分；相关分析结果显示，工作满意度及心理资本总分均与工作绩效总分呈正相关（r = 0.577、0.654，均 P < 0.01）；工作满意度不仅可以直接影响审计人员的工作绩效，还可以通过心理资本的中介作用间接影响其工作绩效，心理资本的中介效应为 0.294，占总变异的 43.95 %。**结论** 工作满意度和心理资本与工作绩效均存在正相关关系，心理资本在工作绩效与工作满意度之间起中介作用。

【关键词】工作满意度；心理资本；工作绩效；关系；审计人员

中图分类号:R 181.3+1　**文献标志码:**A　**文章编号:**1001-0580(2018)05-0759-04　**DOI:**10.11847/zgggws1114551

Associations of job satisfaction and psychological capital with job performance among auditors

FENG Xing-chen, MA Hong-lin (*School of Public Health*, *Jinzhou Medical University*, *Jinzhou*, *Liaoning Province* 121001, China)

【**Abstract**】**Objective** To explore associations of job satisfaction and psychological capital with job performance among auditors and to provide a theoretical basis for improving the performance of auditors. **Methods** A total of 883 auditors from four municipalities and two counties in Liaoning province were recruited with cluster sampling and interviewed from June to September, 2016. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), Psychological Capital Questionnaire (PCQ), and Job Performance Questionnaire (JPQ) were adopted in the study. **Results** The scores of job satisfaction, mental capital and job performance of the auditors were 73.30 ± 14.34, 101.43 ± 18.10, and 75.34 ± 14.03, respectively. The mean overall scores were 73.30 ± 14.34 for MSQ, 101.43 ± 18.10 for PCQ, and 75.34 ± 14.03 for JPQ, respectively, among the auditors. The results of correlation analysis showed that MSQ score was positively related to PCQ score and JPQ score (r = 0.577, 0.654, both P < 0.01); job satisfaction could not only affect job performance directly, but also impact job performance indirectly. The intermediary effect of psychological capital was 0.294, accounting for 43.95% of the total variation. **Conclusion** There is a positive correlation between job satisfaction and psychological capital and job performance, and psychological capital plays a mediating role between job performance and job satisfaction.

【**Key words**】job satisfaction; psychological capital; job performance; relationship; auditor

审计是对被审单位的经济情况、责任履行情况、财务情况等级做的监督检查，它在构建社会主义和谐社会的实践中能够起到调整利益、协调关系、促进发展的重要作用。审计人员是审计工作的主要执行者，审计署多年来不断地改革和创新，出台了多项致力于改善和提高审计人力资源质量的举措，目的是最大限度地提高审计效率，发挥审计功能。工作绩效在审计管理系统中对于审计目标的实现起到导向性的作用，宋艳[1]的研究表明，为达到审计目标，首要解决的问题就是要提高审计人员的工作绩效。工作绩效指从事特别的行为以完成工作要求，并维持组织环境条件、政策及程序[2]。影响工作绩效的因素较多，有研究表明工作满意度与工作绩效之间相互影响[3]。工作满意度是个人由于受到政治、经济、文化、社会等多方面因素的影响所表现出来的对自己工作的喜爱程度，喜爱程度越高则说明该员工的工作满意度越高，那么该员工就会更愿意努力工作[4]。还有研究表明，积极心理资本对员工工作态度、行为、工作满意度及绩效有着积极的正向影响[5]。而工作满意度不仅直接影响工作绩效，还可通过心理资本间接影响工作绩效，即心理资本在工作绩效与工作满意度之间起到中介作用[6]。为初步探讨审计人员的工作满意度及心理资本与工作绩效之间的关系，为提高审计人员的工作绩效提供相关理论依据，本研究采用整群抽样方法于 2016 年 6 — 9 月对在辽宁省锦州、沈阳、大连、凌海、黑山、北镇的审计单位和审计部门抽取的 883 名审计人员进行问卷调查。结果报告如下。

作者单位:锦州医科大学公共卫生学院，辽宁 锦州 121001
作者简介:冯醒晨（1993 – ），女，辽宁锦州人，硕士在读，研究方向：职业与健康。
通信作者:马洪林，E-mail: mahonglinly@163.com
数字出版日期: 2017 - 10 - 23 11:28
数字出版地址:http://kns.cnki.net/kcms/detail/21.1234.R.20171023.1128.052.html

1 对象与方法

1.1 对象 采用整群抽样方法，在辽宁省内部分审计局以及事业单位的审计部门为调查对象，整群抽取了锦州、沈阳、大连、凌海、黑山、北镇的审计单位和审计部门抽取所有在岗审计人员进行问卷调查。所有调查对象均签署了知情同意书。本次调查共发放调查问卷 1 000 份，回收有效问卷 883 份，问卷有效回收率为 88.3 %。

1.2 方法 (1)一般情况调查表：自行设计。内容包括性别、文化程度、婚姻状况、工龄等一般情况。(2)工作满意度量表（Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ）[7]：该量表包括内在满意度（12 个条目）、外在满意度（6 个条目）、一般满意度（2 个条目）共 3 个维度 20 个条目。每个条目按 1 ~ 5 分 5 级评分，1、2、3、4、5 分分别代表非常不满意、不满意、无意见、满意、非常满意，得分越高说明工作满意度越高。(3)心理资本量表（Psychological Capital Questionnaire, PCQ）[8]：量表包括自我效能（6 个条目）、希望（6 个条目）、乐观（6 个条目）、韧性（6 个条目）共 4 个维度 24 个条目。每个条目按 1 ~ 6 分 6 级评分，1、2、3、4、5、6 分分别代表非常不同意、不同意、有点不同意、有点同意、同意、非常同意，得分越高说明心理资本水平越高。(4)工作绩效量表（Job Performance Questionnaire, JPQ）[9]：量表包括工作奉献（6 个条目）、任务绩效（5 个条目）、人际促进（5 个条目）共 3 个维度 16 个条目。每个条目按 1 ~ 6 分 6 级评分，1、2、3、4、5、6 分分别代表非常不同意、不同意、有点不同意、有点同意、同意、非常同意，得分越高说明工作绩效越高。所有调查问卷均由经过统一培训的调查员进行讲解后，由被调查者匿名填写，问卷填写完成后当场回收。

1.3 统计分析 采用 Epi Data 3.0 建立数据库，应用 SPSS 16.0 统计软件进行一般描述性分析、相关分析和多元线性回归分析，应用 AMOS 22.0 软件建立结构方程模型并进行路径分析。检验水准为 $\alpha = 0.05$。

2 结 果

2.1 一般情况 调查的 883 名审计人员中，男性 395 人（44.73 %），女性 488 人（55.27 %）；文化程度高中及以下 90 人（10.19 %），大专 167 人（18.91 %），本科及以上 626 人（70.90 %）；婚姻状况在婚 611 人（69.70 %），非在婚 265 人（30.30 %）；工龄 3 年 139 人（15.74 %），4 ~ 5 年 127 人（14.38 %），6 ~ 9 年 156 人（17.67%），≥ 10 年 461 人（52.21 %）。

2.2 审计人员工作绩效及心理资本与工作满意度关系（表 1） 审计人员工作满意度、心理资本和工作绩效总分分别为（73.30 ± 14.34）、（101.43 ± 18.10）和（75.34 ± 14.03）分。相关分析结果显示，工作满意度及心理资本总分均与工作绩效总分呈正相关（$r = 0.577$、0.654，均 $P < 0.01$），审计人员工作满意度及心理资本各维度得分均与工作绩效各维度得分呈正相关（均 $P < 0.01$）。

表 1 审计人员工作绩效及心理资本与工作满意度关系的相关性分析（r）

项目	自我效能	希望	乐观	韧性	工作奉献	任务绩效	人际促进	内在满意度	外在满意度	一般满意度
自我效能	1.000									
希望	0.753 a	1.000								
乐观	0.637 a	0.688 a	1.000							
韧性	0.444 a	0.425 a	0.541 a	1.000						
工作奉献	0.552 a	0.569 a	0.509 a	0.430 a	1.000					
任务绩效	0.548 a	0.554 a	0.481 a	0.436 a	0.794 a	1.000				
人际促进	0.494 a	0.513 a	0.452 a	0.416 a	0.712 a	0.823 a	1.000			
内在满意度	0.477 a	0.508 a	0.461 a	0.353 a	0.615 a	0.522 a	0.484 a	1.000		
外在满意度	0.320 a	0.405 a	0.379 a	0.255 a	0.518 a	0.368 a	0.366 a	0.767 a	1.000	
一般满意度	0.329 a	0.389 a	0.379 a	0.286 a	0.528 a	0.374 a	0.363 a	0.712 a	0.769 a	1.000

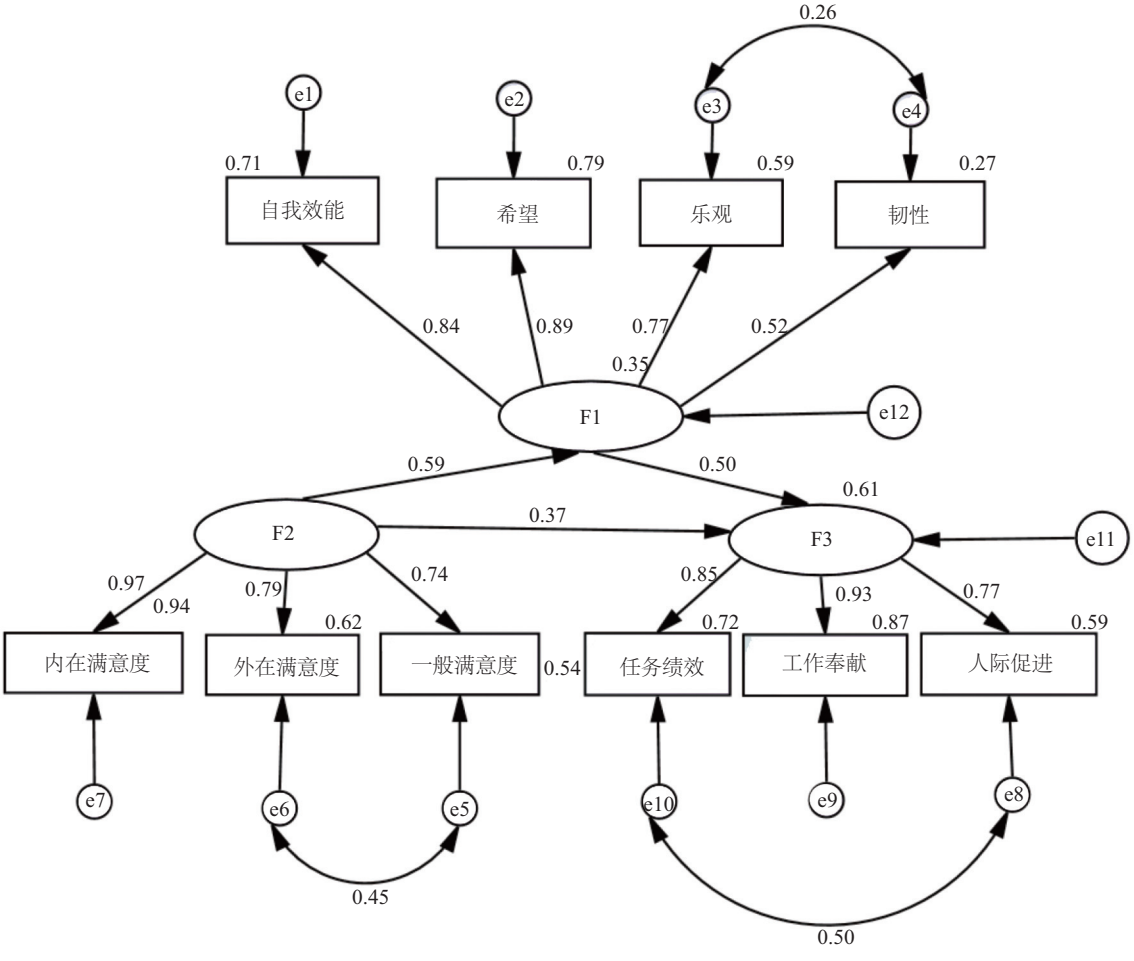
注：a $P < 0.01$。

2.3 心理资本在工作满意度与工作绩效关系中的中介作用（表 2、图 1） 为探索审计人员的工作满意度与工作绩效的关系，并确定心理资本是否为中介变量。本研究将各观察变量进行标准化后建立 3 个方程进行多元线性回归分析。方程 1 以工作绩效为因变量，工作满意度为自变量；方程 2 以心理资本为因变量，工作满意度为自变量；方程 3 以工作绩效为因变量，工作满意度和心理资本为自变量。结果显示，工作满意度均能正向预测工作绩效（工作奉献、任务绩效、人际促进）和心理资本（希望、乐观、自我效能、韧性）（均 $P < 0.001$）；工作满意度和心理资本同时预测工作绩效时，工作满意度与心理资本各维度的预测作用均有统计学意义（均 $P < 0.001$）。工作满意度的程度对审计人员的工作

绩效的直接与间接效应均有统计学意义，即审计人员的心理资本水平在其工作满意度与工作绩效关系间中起部分中介作用。本研究根据一定的理论基础建立相应的结构方程模型进一步对心理资本的中介效应进行验证，结果显示，心理资本在工作满意度与工作绩效之间的部分中介作用成立，中介效应为 0.294，占总变异的 43.95%。

表 2　工作满意度及心理资本与工作绩效关系的多元线性回归分析

方程	因变量	自变量	β	$S_{\bar{x}}$	β'	t 值	P 值
方程 1	工作绩效	工作满意度	0.565	0.028	0.577	20.967	< 0.001
	工作奉献		0.250	0.026	0.619	23.381	< 0.001
	任务绩效		0.162	0.029	0.491	16.721	< 0.001
	人际促进		0.153	0.030	0.466	15.619	< 0.001
方程 2	心理资本	工作满意度	0.665	0.029	0.526	18.378	< 0.001
	希望		0.208	0.029	0.497	17.014	< 0.001
	乐观		0.160	0.030	0.459	15.328	< 0.001
	自我效能		0.191	0.030	0.441	14.595	< 0.001
	韧性		0.105	0.032	0.339	10.692	< 0.001
方程 3	工作绩效	工作满意度	0.565	0.027	0.324	11.600	< 0.001
		希望	1.385	0.094	0.195	4.838	< 0.001
		乐观	1.466	0.101	0.022	0.598	0.550
		韧性	1.469	0.091	0.171	5.983	< 0.001
		自我效能	1.306	0.085	0.199	5.303	< 0.001



注：各路径上的数值为标准化路径系数；e 代表误差。

图 1　审计人员工作满意度及心理资本与工作绩效关系的路径分析图

3 讨 论

在物质发达、经济快速发展的现代社会，对审计工作的质量及审计人员的素质提出了更高的要求，高标准的工作要求与现实工作控制能力之间的反差，导致审计人员承受着巨大的压力[10]。过大的压力导致个体的心理资源的耗竭，从而影响绩效。

本研究结果显示，审计人员工作满意度、心理资本和工作绩效总分分别为（73.30 ±14.34）、（101.43 ± 18.10）和（75.34 ± 14.03）分；相关分析结果显示，工作满意度及心理资本总分均与工作绩效总分呈正相关（$r = 0.577$、0.654，均 $P < 0.01$）。多元线性回归分析结果显示，工作满意度对工作绩效的工作奉献、任务绩效、人际促进等 3 个维度均有正向预测作用，即工作满意度越高，工作绩效的 3 个维度水平越高。因此，政府应通过提高审计人员的工作满意度来提高审计人员的工作绩效。

心理资本是个体成长和发展过程中表现出来的一种积极心理状态[11]。有研究表明，心理资本对工作绩效有正向调节作用[12]，即从希望、乐观、自我效能和韧性 4 个方面提高心理资本，从而提高工作绩效的各方面，即工作奉献、任务绩效、人际促进。本研究结果显示，心理资本的中介作用对工作满意度与工作绩效之间的关系产生了重要影响。审计人员的工作绩效水平较低时，在调节工作满意度的同时，调高心理资本的水平，使其工作绩效的水平也得以提高。例如，审计单位的领导增强对下属的理解程度，促进审计人员的自我效能，提升其自信心，将增强其独立思考和解决问题的积极性，最终提高其工作绩效水平。

国家委托审计人员依法行使审计监督权力，对保护国家的经济安全有着重要责任[13]。因此，对于审计人员工作绩效低下的问题要给予更多关注。根据本研究结果，审计管理人员应该从改善审计人员的工作满意度和心理资本水平的各个维度出发，从多个方面整体提高工作绩效水平。在政府方面，应完善基层审计人员的晋升晋级制度，提高审计人员的工作效率和工作积极性；同时，提高审计人员对工作的整体满意度，进而提升其工作绩效中的任务绩效；量化考核评价标准，增加考核透明度，提升审计人员心理资本的各项指标，为工作绩效的提高打下基础；加强团队合作、组织员工旅游活动，促进审计人员在活动中形成良好的人际关系。在个人方面，积极参加职业培训活动，提升个人的职业素养和自我效能，使其能够积极接受并且出色完成充满挑战的工作；总结自己目前工作的优点与不足，弥补缺点和不足，对未来的工作充满信心和希望；对工作中面临的困难和挑战要有一定的韧性，积极面对工作压力，将压力转变为动力。总之，要从整体到部分再到整体，全面提升审计人员的工作满意度和心理资本，从而提升工作绩效，更好地为人民服务。

志谢 感谢导师马洪林对本人在研究与写作过程中的指导，感谢家人对我学业上的支持与陪伴

参考文献

[1] 宋艳. 政府审计人员胜任力、人格类型与工作绩效的关系研究[D]. 长沙: 湖南大学博士学位论文, 2012.
[2] 崔芝楠. 公务员工作快乐感与工作倦怠、工作绩效的关系[D]. 开封: 河南大学硕士学位论文, 2011.
[3] 周艳红, 高金金, 陈毅文. 心理资本调节工作满意度对工作绩效的影响[J]. 浙江大学学报: 理学版, 2013, 40(3): 355 – 361.
[4] 王贤哲. 心理资本、工作幸福感与工作绩效的关系研究[D]. 石家庄: 河北经贸大学硕士学位论文, 2013.
[5] 刘雪松, 苍爽, 刘静, 等. 护理人员心理资本对工作满意度与工作绩效的影响研究[J]. 护理管理杂志, 2013, 13(6): 381 – 382, 396.
[6] 吴莹, 张黎, 曲桂宇. 村干部心理资本与工作满意度的关系分析[J]. 中国农村卫生事业管理, 2015, 35(2): 209 – 212.
[7] 郭再奎. 基层警察工作满意度与工作绩效自我感知的影响研究[D]. 广州: 华南农业大学硕士学位论文, 2016.
[8] Sharp TP. Job satisfaction among psychiatric registered nurses in New England[J]. J Psychiatr Ment Health Nurs, 2008, 15(5): 374 – 378.
[9] 张建人, 沈飘, 朱阿敏, 等. 社区工作人员工作价值观、工作满意度与工作绩效的关系[J]. 中国临床心理学杂志, 2017(1): 178 – 181.
[10] 黄海艳, 陈莉莎. 地市级审计人员的工作压力与绩效的关系研究[J]. 中国行政管理, 2015(12): 89 – 93.
[11] 李磊, 尚玉钒, 席酉民, 等. 变革型领导与下属工作绩效及组织承诺: 心理资本的中介作用[J]. 管理学报, 2012, 9(5): 685 – 691.
[12] 郑烨, 刘伟. 工作满意度、主观幸福感与工作绩效[J]. 财经问题研究, 2012(12): 23 – 30.
[13] 王士红, 顾远东. 国家审计人员心理契约、工作满意度与知识共享行为[J]. 审计研究, 2012(1): 48 – 54.

收稿日期: 2017 - 03 - 03 （郭薇编校）