

工作满意度的研究现状述评

洪 岑

(扬州大学管理学院 江苏 扬州 225009)

【内容摘要】工作满意度最早的概念起源于梅奥主持的霍桑试验,关于工作满意度的内涵界定包括综合性定义、期望差距定义、参考架构性定义三种,研究的基础理论主要有需要层次理论、公平理论、双因素理论和期望理论等,常用的量表有工作满意调查、工作描述量表、明尼苏达满意度量表、工作诊断调查、工作总体调查等,综合工作满意度影响因素的研究成果,主要有年龄、性别、薪酬、婚姻、学历、工龄、职位等。

【关键词】工作满意度 现状 评价 研究

中图分类号: C912.1

文献标识码: A

文章编号: 1007-9106(2009)10-0086-03

一、工作满意度的内涵

工作满意度最早的概念起源于人际关系学说的代表人物梅奥主持的霍桑试验,认为“工作者的情感影响其工作行为,而工作者之社会及心理因素才是决定工作满意度与生产力的主要因素”。

在研究工作满意度时,由于研究对象、依据的理论架构以及研究的范围和重点的差异,关于工作满意度的内涵界定就出现了不同的解释,一般可以分为三类:

第一类是综合性定义。它是工作满意度的传统概念,它认为工作满意度是个单一的概念、整体水平,并不涉及工作满意的多面性、形成原因与过程。它的研究范式通常是“总的来说,你对自己的工作满意度如何”。最早给工作满意度下定义的 Hoppock 就认为“工作满意度是个人对自己工作的直接感受,是一种对生理、心理和环境等各种因素感受的总和”。

第二类是期望差距定义。波特和劳勒是这个定义的代表,此定义是将满足的程度视为一个人在特定的工作环境中所实际获得的价值与其预期应获得价值之差距,差距小,满意程度大,反之,差距大则满意程度小。

第三类是参考架构性定义。此定义认为工作满意度是一个根据其参考架构对于工作特征加以解释后得到的结果。因此,某一个工作情境是否影响工作满意度还涉及到许多其它因素,如:工作报酬、人际关系、成就感等。

二、工作满意度研究的理论基础

工作满意度这一概念从一问世起,与之相关的理论便不断出现。因为工作满意度牵涉到员工主观认识,因此不同的研究者解释产生了不同的理论,最常见的有以下几种:

1.需要层次理论。1943年,美国行为科学家亚伯拉罕·

马斯洛在发表《人类动机的理论》和《激励与个人》中提出了需要层次理论,该理论认为人的需要按照生存和发展的重要性可以划分为五个层次,即生理、安全、社会、自尊和自我实现等方面的需要。人的需要是以层次的形式出现的,一旦一种需要被满足,另一种需要就会出现,并要求满足。

2.公平理论。20世纪60年代,美国心理学家亚当斯首先提出来的,他认为,员工的工作动机不仅受其薪酬绝对值的影响,而且还受薪酬相对值的影响。

3.双因素理论。20世纪50年代后期,美国心理学家赫茨伯格提出的,该理论将与工作满意度相关的因素称为满意因素或激励因素;将与工作不满意相关的因素称为不满意因素或保健因素。

4.期望理论。1964年,美国心理学家弗罗姆在《工作与激励》一书中提出的。该理论认为,当人们有需要,又有达到目标的可能时,其积极性才会高。因此一方面应提高员工对某一成果的偏好程度,另一方面要帮助员工实现其期望值,即提高期望概率。

三、工作满意度研究的调查方法

关于工作满意度的测评,学者们大多采用了问卷调查的方法,并且学术界也形成了一些广为认可的测量工具。比较成熟的基本问卷测量工具主要包括以下几种:

1.工作满意调查

由 Spector 在 1985 年编制的,他把影响工作满意度的因素归结为薪水、升迁、直属上司、福利、奖赏、工作情况、同事、工作特性、沟通等九个方面,每个方面设置四个问题从不同角度对被测者进行提问,总体满意度状况可以用总分或平均分表示。

2.工作描述量表

* 本文为扬州大学人文社科基金资助课题“高校博士学位教师满意度研究”阶段成果。

也称“工作描述指标”,由康奈尔大学的 Smith,Kendall,Hullin 等人于 1969 年编制而成,本量表主要衡量工作者对工作本身、薪资、晋升机会、主管、同事五个层面的工作满意度。此量表在美国经过许多相关研究使用,效果良好,由于它被使用得频繁,发展比较完善。

3.明尼苏达满意度量表

1957 年,明尼苏达大学工业关系中心的研究者基于工作适应理论进行了一系列研究,编制了 MSQ 量表。MSQ 量表把影响工作满意度的因素归结为能力使用、成就、活动、提升、权威、公司政策和实施、报酬、同事、创造性、独立性、道德价值、赏识、责任和工作条件等 20 个维度,因而这种方法比其他方法细致。

4.工作诊断调查

此量表由 Hackman & Oldham 于 1975 年编制,共有 21 个题目。问卷设计的维度包括成长、薪金、安全、人际关系、上司和总体这六个方面,前五个分别设置 2-5 个问题,而每个问题又采用 5 分或 7 分量表反映满意度水平。

5.工作总体调查

工作总体调查属于工作总体研究,它采用的形式与工作描述量表一致,即问卷中对总体满意度从不同角度进行描述,被测者对这些描述作出肯定、中立或否定的回答,事后根据频数得出满意度状况。美国学者艾逊在 1989 年研究发现,被测者对问卷中问题的回答结果具有极大的相关性。

在实际的问卷调查中,往往还辅以访谈,访谈形式灵活,既可以直接提问,又可以通过对行为倾向性提问获得满意度的状况,虽然这种方法获得的信息比较零散、片面,但是可涵盖问卷中没有的因素。

四、影响工作满意度的相关因素

综合国内外关于工作满意度影响因素的研究成果,归纳起来,影响员工工作满意度的因素主要有以下几个方面:

1.年龄

关于年龄与工作满意度间的关系,大致有三种观点。第一种是比较典型的观点,Herzberg 等学者提出的“U”线理论,他们认为员工一般都是刚开始对工作表满意,然后随着工作时间的增加,工作满意度会下降,然后到年龄比较大的时候工作满意感才会在逐步上升。袁凌也研究发现,高校教师满意度,比较符合赫兹伯格的“U”线理论^[1]。第二种观点认为研究工作满意度与年龄呈线型关系,即:当年龄增加的时候,工作满意感也随之增强。Glenn,Taylor 和 Weaver 对男性和女性的年龄和工作满意感进行了调查。研究结果表明,工作满意感都是随着年龄的增长而增加。魏文选(2008)对大学教师的研究也显示:工作满意度基本上是随着年龄的增长而增长^[2]。第三种观点认为,工作满意感和年龄基本上是呈正向线性关系的,而后到某个阶段时开始逐步下降。Saleh 和 Otis 研究证实工作满意感在退休前会随着年龄逐步增加,并且之后呈现下降。袁声莉(2002)在对多家企业的员工的年龄与工作满意度的关系进行研究,发现呈现 J 型曲线关系^[3]。

近年,我国学者王志红(2005)在对唐山地区大学教师工作满意度研究时,发现不同年龄段的教师总体工作满意

没有显著差异^[4]。

2.性别

性别差异也一直被认为是工作满意感的影响因素之一。Hulin 和 Smith 研究结果发现女性员工比男性员工的工作满意感低一些。他们认为并非性别本身影响了工作满意感,而是那些与性别有共变关系的变量在对工作满意感产生影响,诸如工资水平、工作层次、发展机会等等。在 Maynard(1986)对 338 名员工工作满意感和支持网络满意感的研究中,性别差异并不显著。袁凌(2006)也对性别因素进行了研究,发现男性教师在薪资待遇、进修提升和领导管理方面的满意度显著地低于女性教师^[5]。

3.工资

工资和工作满意感的研究同样也存在着不完全相同的结果。有些早期的研究表明,工资在职员心目中的重要性顺序并不靠前。Luckner 和 Hanks(2003)对英国大学教师满意度的研究确认,不满意的教师的主要特征是都非常关注工资、提升和行为的领导者,如果这些关注可以适当地表达,他们不满意的程度可能会降低^[6]。睢党臣等(2006)对工作满意度的影响因素进行层次分析,也认为报酬是影响工作满意度的最重要因素^[7]。

4.婚姻

Shea 发现在控制职业类别变量后,已婚和未婚的女性具有同样的满意度(1970);Wild(1970)在对电子公司女员工工作满意度的研究发现单身员工比已婚员工对工作不满的情绪更为严重。朱新秤等(2005)的研究都发现,与未婚青年教师相比,已婚大学教师有着更高的工作满意度。Terry 等人(2001)的研究结论是已婚员工在对工作、升迁、管理者的满意度及总体工作满意度上都显著高于未婚员工,而婚姻状况在对报酬及同事的满意度上无显著差异。张继培(2008)也有研究认为婚姻状况对教师工作满意度没有表现出显著影响。

5.学历

Vollmer&Kinney(1955)研究发现员工的学历越高越容易导致对工作不满意;然而,Sinha&Sarma(1962)的研究结果却表明学历和工作满意度没有关系;Terry 等人(2001)的研究结论是学历在对工作、报酬、升迁、管理者及同事的满意度及总体工作满意度上都有显著差异。在我国的相关研究中,刘金钵等(2001)对上海某纺织企业的工作满意度研究表明学历和工作满意度呈负相关;刘刚(2006)在对某高校教师工作满意度实证研究时分析,在“支持性的工作环境”方面,大部分教师对学校在科研工作方面采取的措施和学校的教学管理工作都表示比较满意,但对工作条件这一项,特别是博士身份的教师表示出不满意或不太满意。而袁声莉等(2001)的研究显示本科及以上学历的员工满意度最高,其次是高中或中专学历的员工,大专学历的员工满意度最低^[8]。

6.工龄

Herzberg 等人(1957)提出,职员的工作士气在一开始的时候一般都比较强,但很快会在开始之后的几年内下降,然后再随着工作时间的推移重新上升。Beverly MK,

William E L(1999)的研究还发现,教龄对于小学教师的薪水和发展机会没有影响。Duffy,Ganster 和 Shaw(1998)考察了积极情绪和工龄之间的关系,并发现了情绪确实与个体在一个单位的工作年限存在一定的关系。当个体的情绪比较敏感,而工作年限又比较长的时候,如果感受到的是不满意,那么他们很容易选择离职。在国内的研究中,刘凤瑜等(2004)的调查表明年资为两年以上的员工总体工作满意度显著高于年资为两年以下的员工。

7.职位

Carpenter 和 Harrell 的研究显示,在高级管理者与教师之间的级别越多,教师越易觉得受限制,自主权越少,并且发现,结构扁平的学校的教师的工作满意度在社团、专业权威和参与决定学校目标三方面都高于等级较多的学校的教师的工作满意度。职位是国内研究较多的一个因素。冯田华(2001)的调查发现职位越高对工作的满意度越高,职位高的员工在工作中往往享受较高的福利待遇和较大的自主性,获得的成就感也较多,而职位低的员工工资福利相对较差,工作较单调,从而使得他们的工作满意度水平较低。张岩(2001)对传统行业和 IT 行业的工作满意度进行了研究,研究发现在这两个行业中管理者对工作本身、成就感和对工作的认可的满意度显著高于普通员工,而职位在公司政策和实施、报酬与人际关系及总体工作满意度上差异没有显著性。

8.其他

对于工作满意度的相关因素的研究,较多是从年龄、性别差异、工龄、收入水平等个人资料的角度出发来探讨与工作满意度的关系的,这些是比较成熟的研究因素,各种研究结论虽然不完全一致,但已得出一些比较有价值的结果。也在研究认为社会支持、领导的方法、工作岗位等同样对工作满意度间存在一定的关系。

参考文献:

- [1]袁凌,谢赤,谢发胜.高校教师工作满意度的调查与分析[J].湖南师范大学教育科学学报,2006 (3):103- 106.
- [2]魏文选.大学教师工作满意度研究[J].现代教育科学, 2008(6):76- 81.
- [3]袁声莉,马士华.员工满意度实证研究[J].技术经济与管理研究, 2002(3):22- 24.
- [4]王志红 蔡久志.大学教师工作满意度的测量与评价[J].黑龙江高教研究, 2005(130) 2:77- 79.
- [5]袁凌,谢赤,谢发胜.高校教师工作满意度的调查与分析[J].湖南师范大学教育科学学报,2006 5(3):103- 106.
- [6]John L Luckner,Julie A Hanks.Job Satisfaction Profiles of University Teachers.American Annals of the Deaf 2003 ,148 (1) 5.
- [7]张岩.工作满意度与员工激励:IT 行业与传统行业的比较[D].北京大学,2001.

(上接第 85 页)致使部分经济困难大学生力不从心,无法保证充分的学习时间和较高的学习效率,影响了其学业成绩。

(4)经济困难大学生的心理状况总体较为良好,但不可否认,的确有一小部分经济困难大学生存在着不容忽视的心理问题。

2.我国现行的家庭经济困难学生资助体系整体来说是比较科学的,尤其是国家助学贷款和国家助学金在很大程度上达到了帮助家庭经济困难学生完成学业的任务。但是在家庭经济困难学生的认定方面还需要进一步科学和完善,以便使国家的资助政策确实用于那些需要帮助的家庭经济困难学生。

3.家庭经济困难是客观事实,个人成长则是在社会各种因素支持下的主观努力所取得的现实成果。高校应该根据经济困难学生的需求,在进行经济资助的同时,对学生进行从业技能、沟通能力、及社交能力方面的训练,通过进行就业技能培训,创业设计大赛等各种家庭经济困难学生广泛参与的活动,让家庭经济困难学生的整体能力得到提升,从而最终彻底摆脱贫困。

4.要高度关注家庭经济困难学生的心理健康成长。经济困难大学生的心理状况总体较为良好,但不可否认,的确有一小部分经济困难大学生存在着不容忽视的心理问题。

比如家庭贫困在推动经济困难大学生奋发学习的同时,也对其学业造成了负面影响。经济压力过大致使部分经济困难大学生力不从心,无法保证充分的学习时间和较高的学习效率,影响了其学业成绩。还有部分学生逐渐养成不劳而获的依赖心态,对社会和他人缺乏感恩意识等。我们要加强对经济困难大学生的心理“扶贫”,使其自立、自强,从经济上和精神上双重脱贫。

参考文献:

- [1]叶春生.高等职业教育的探索与实践[M].苏州:苏州大学出版社,1998.
- [2]郝克明.面向 21 世纪我的教育观(综合卷)[M].广州:广东教育出版社,1999.
- [3]教育部高等教育司.高职高专教育改革与建设(1999 年高职高专教育文件资料汇编)[M].高等教育出版社,2000.
- [4]吕伟等.高考教育财政:国际经验与中国道路选择[M].大连:东北财经大学出版社,2004.
- [5]甘肃年鉴编委会.甘肃年鉴 2007[M].北京:中国统计出版社,2008.
- [6]赵德勇.西部高校如何资助经济困难学生[J].湖北民族学院学报,2002(4).