

DOI: 10.16538/j.cnki.fem.2019.09.006

工作满意度的五维外生致因:孰轻孰重?

田立法

(天津商业大学 经济学院,天津 300134)

摘要:本研究以2 013名在岗职工为例,基于一手调查数据,对影响职工工作满意度的五维外生致因进行了统计检验。结果发现:(1)工作情境是影响职工工作满意度的最直接致因;人格与社会性是影响职工工作满意度的另两个直接致因。(2)工作时间通过改变职工工作情境感知而影响工作满意度;家庭对职工工作满意度影响不显著。(3)学历、收入与健康不同时职工工作满意度不同。在提升职工工作满意度时,单位应(1)从工作情境的规范性、合理性与公平性入手,并多引进和鼓励具有积极人格和良好社会性的职工;(2)多使用智能设备减少人力和加班加点,同时提供休憩场所降低通勤之苦、提供健身设施提高健康水平;(3)对高层次人才和高学历职工应提供高薪酬。

关键词:工作满意度;外生致因;在岗职工;工作情境

中图分类号:F270 **文献标识码:**A **文章编号:**1001-4950(2019)09-0075-16

一、引言

工作满意度研究始于泰勒的“科学管理”,强调采用合理的科学方法形成有效的激励机制,激发工人的工作热情和主动性(席西民和刘文瑞,2009)。一方面,工作满意度是对职工个人工作状态的测度(Diestel等,2014),高满意度的职工其需求得到满足,工作时充满热情、爱岗敬业,不会出现磨洋工式的破坏性生产行为(Karasek,1979);另一方面,工作满意度是对职工工作条件感知与认可状态的测度(Eisenberger等,1997),高满意度的职工满足于当下的工作类型与环境,工作时感到心情舒畅、愉悦幸福,不会出现焦虑、焦躁式的倦怠和离职行为(Schaufeli等,2009)。

此外,重视工作满意度问题研究也是对“以人为本”管理理念的宣扬,将管理效果置于“人”的满意与否,充分体现了职工满意度在绩效测度、考评、奖惩及部门发展中的重要地位(Luthans和Youssef,2004)。重视工作场所职工工作满意度问题研究同“人民的幸福线等同于党和国家的生命线”之国家战略层面观点是有机统一的,职工工作满意度既是“国之民众幸福感”的重要组成部分,也是对“幸福都是奋斗出来的”论断的最佳诠释(陈志刚,2018)。因此,对在岗

收稿日期:2019-01-17

基金项目:国家自然科学基金项目(71202041);国家社会科学基金项目(17BJY033)

作者简介:田立法(1979—),男,天津商业大学经济学院副教授,硕士生导师。

职工的工作满意度问题进行研究,既符合当下“国之大计”,也契合职场“以人为本”的管理理念。

学者们在研究职工工作满意度的影响因素时围绕工作状态和工作条件两种不同测度方式形成了两大研究范式(House和Wigdor,1967):一是,将职工心理感知视为封闭系统,对系统内可能影响职工工作满意度的内生因素进行研究(Abbas等,2014);二是,将职工心理感知视为开放系统,对系统外可能影响职工工作满意度的外生因素(及内生因素)进行研究(Kline和Boyd,1991)。封闭系统研究范式重在揭示职工工作满意度的瞬间心理影响因素;而开放系统研究范式重在明确职工工作满意度的稳固非心理影响因素。内生心理因素之所以不稳固且多变,是因为其以现象性、映射性及系统性特征存在(Wright和Cropanzano,2000;Fisher,2000),而外生非心理因素之所以稳固且不多变是因为其以本体性、剥离性及非系统性特征存在(Goetz等,2012)。

当前,以职工工作满意度为封闭系统开展的内生心理因素研究已基本厘清了社会交换(Eisenberger等,1997)、心理契约(Turnley和Feldman,2000)、公平感(Moorman,1991)、支持感(Eisenberger,1986)、信任感(Driscoll,1978)、工作压力(Brief,1988)、情绪智力(Fisher,2000;Cote和Morgan,2002)、心理健康(Bradley和Cartwright,2002)、心理资本(Jung和Yoon,2015)等均在某种程度上影响职工工作满意度的因素。而以职工工作满意度为开放系统开展的外生非心理因素研究因相关作用机理过于复杂,一直未能明确哪些外生因素才是职工工作满意度的决定性因素,如工作情境(赵瑜等,2015)、工作氛围(Adeniji,2011)、领导风格(Bogler,2001)、人格特质(Judge等,2002)、职业职位(张勉和李树苗,2001)、人际关系(Liden等,2000)、工作时间(Scandura和Lankau,1997;吴伟炯,2016)等。究其原因,是因为这种单一外生影响因素研究方式缺乏系统化、多维度视角的考量,从而在揭示职工工作满意度的外生影响因素时系统性不足。

本文认为,开放系统研究范式使得职工工作满意度致因研究由个体内心转向现象之外,更可能揭示工作满意度致因的本质和源头,但已有研究成果对影响因素的考量过于单一,因而有必要同时考量个性特征、社交关系、家庭、工作时间及工作情境等维度的外生本体非心理因素对职工工作满意度的影响效应到底如何。本文的研究贡献包括四个方面:第一,证实工作情境、人格与社会性可直接影响职工工作满意度;第二,证实健康、积极人格、制度规范性、工作任务繁重性、社会关系与工作应酬是影响职工工作满意度的最稳定因素;第三,证实工作时间、通勤时间通过影响职工的工作情境感知间接影响职工工作满意度;第四,从单位工作情境设置、职工人格与社会性特质利用、工作时间安排、健康与收入水平提升等视角给出了单位提高职工工作满意度的管理对策与建议。本研究区分工作满意度的内生致因与外生致因研究范式,明确了五维外生致因对职工工作满意度影响的重要性顺序,可为学者们从多维视角研究职工工作满意度影响因素提供理论借鉴,还可为一线管理人员基于外生因素提升职工工作满意度提供实践指导。

二、文献回顾与研究假设

(一)大五人格与工作满意度

人格又称个性,是一个人的能力、兴趣、态度、气质等在思想、情感和行为方面所表现差异的总体度量,是一个人“知、情、意”独特组合后的表征(Digman,1990)。人格由一系列可观察的特质组成,具有稳定性、持久性特征,人格不分好坏,但有积极和消极之分。积极人格包括宜人性、外向性、开放性、尽责性、有恒性、自律性等特质;消极人格包括神经质、恃强性、怀疑性、敏感性、幻想性、忧虑性、紧张性等特质(翁清雄等,2014)。学者们习惯将人格特质划分为大五类:

尽责性、外向性、宜人性、开放性与神经质(Barrick, 1991)。Judge等(2002)的元分析显示,尽责性、外向性、宜人性与开放性同工作满意度的相关系数分别为0.26、0.25、0.17和0.02,神经质同工作满意度的相关系数为-0.29。

在日常工作中,性格外向、宜人和严谨的人更容易适应工作环境和得到同事认可,也更能将消极的事情以积极的方式加以解决,从而其工作满意度在“好人缘”下得以提升(Templer, 2012)。如Li等(2010)证实,积极人格特质职工会同领导建立起高质量交换关系,进而有助于其提高工作满意度。性格开朗的人在工作中遇到问题时善于思考和通过提出新想法、新理念、新办法来解决,在能力和魄力上易得到同事、领导和下属认可,进而能够通过强化自我效能感和树立个人威望提升工作满意度(Karwowski等, 2013)。如施让龙等(2017)证实主动性人格者会设法改变自己的执着热情度进而提高工作满意度。但神经质性格的个体,在工作中容易产生抑郁和焦虑情绪(Judge等, 1999),与同事协作完成工作任务时会怀疑一切、紧张、忧虑、怕吃亏,甚至产生被迫害妄想症,孤立和自闭的状态势必会严重影响其工作满意度(Scheier等, 1994)。如Bui(2017)的大规模抽样调查显示神经质性格对职工工作满意度存在稳定的负向效应。

基于上述分析本文认为,在大五人格方面表现积极的职工会更为积极主动地应对工作中产生的不满、矛盾、压力或冲突,从而有着更高的工作满意度;相反,人格表现消极的职工会时常产生怀疑、猜忌、幻觉等不良症状,从而有着较低的工作满意度。因此,本文提出如下假设:

假设1a:在岗职工大五人格特质越积极工作满意度越高。

假设1b:在岗职工大五人格特质越消极工作满意度越低。

(二)家庭与工作满意度

家庭对在岗职工而言,是除工作之外占据时间、精力和情感最多的场所。家庭对职工工作满意度的影响源自两个方面:一是在情感宣泄、做人做事方面家庭成员的共鸣与支持,能够避免个体产生抑郁情绪,进而影响工作满意度;二是在时间分配方面个体需要平衡工作与家庭的时间安排,工作与家庭占据个体大部分时间,个体的自身事务被严重挤压,进而影响工作满意度(Adams等, 1996)。但家庭因素与工作满意度之间存在较大不确定性,如情感能够得到宣泄又能得到家庭成员支持的在岗职工仍可能因需求或心愿无法在工作中得到满足而感到抑郁,进而影响工作满意度(许琪和戚晶晶, 2016)。再比如,虽然工作和家庭占据了个体大部分时间和精力,但有些职工天性开朗、知足、包容心强、看得开,并将这种忙碌视为自身人生价值的外显,即便很忙碌、人累心累,也依然感到快乐、充实,故工作满意度可能更高(Zhao等, 2018)。

在情感支持及时间精力平衡方面,影响职工工作满意度的家庭因素可能包括婚姻状况、赡养老人、照顾老人、照顾小孩等。已婚在岗职工对婚姻现状满足或认同则可能将家庭的幸福转化为工作满意,但若已婚在岗职工对婚姻现状不满或不认同则可能将家庭的不幸福转化为工作不满意(Benin和Nienstedt, 1985)。赡养老人和照顾老人的在岗职工可能会嫌弃老人拖累自己而将此不满和生活压力转嫁到工作之中。但赡养老人和照顾老人的在岗职工也可能会因孝敬老人、老人陪伴而感到幸福,进而将这种生活的美满转变为工作满意(Scandura和Lankau, 1997)。同理,照顾小孩对个体工作满意度的影响也可能存在两面性或因人而异(Artz, 2010)。

在实证研究方面,学者们主要从职工的工作与家庭时间是否存在冲突来考量家庭对工作满意度的影响(高中华和赵晨, 2014; Rhee, 2019),如王永丽等(2009)证实工作投入会提升工作—家庭冲突进而降低工作满意度,家庭投入会提升家庭—工作冲突进而降低工作满意度。Adams等(1996)证实较高的家庭情绪和工具性支持会降低家庭对职工工作的干扰性。Scandura和Lankau(1997)证实柔性化的工作时间有助于提升拥有更多家庭责任女性职工的工作满意度。

综上可知,家庭虽对工作有不利影响,如时间上产生冲突,但在职工心理方面家庭会给予支持和慰藉。因此,家庭与职工工作满意度之间可能不存在明确关系,本文提出如下假设:

假设2:在岗职工家庭投入时间与精力多时工作满意度不一定低。

(三)工作时间与工作满意度

在职场中的工作时间构成了一个成年人人生的大部分年华。工作时间既以自然属性方式发生,又以社会属性方式存在(曾湘泉和卢亮,2006)。自然属性主要从工作时间的客观、永恒与流逝性特征方面测度和描述,而社会属性则主要从工作时间的资源价值、秩序安排、事件体验视角测度和描述(李斌和汤秋芬,2018)。基于时间的自然属性,为职工安排过长工作时间会破坏劳动者的生理机能与健康,进而影响职工工作满意度。如Costa等(2004)基于欧洲大样本调查数据证实,长期无规律的工作时间安排会降低职工的工作满意度,尤其是当个体工作时间自主性低而单位工作时间变化大时,职工的工作满意度会极大地降低。基于时间的资源社会属性,职工被频繁安排加班但又无法得到预期的收入补偿时会产生挫折感或落差情绪,进而影响工作满意度。如Costa等(2006)反向证实,若企业能够为职工合理安排柔性工作时间,并提供支持职工的时间安排策略,职工的工作满意度会提高。

可见,基于时间的秩序属性,在工作时间方面为职工安排更多自主性或弹性时间,能够降低刚性时间束缚,并使职工获得调节家庭与工作冲突的机会,从而使职工的职业倦怠感得以消除,进而有助于提高工作满意度(Scandura和Lankau,1997)。Kandolin等(2001)以芬兰职工为例证实,企业若能在企业与职工个体的柔性工作时间之间做好平衡,则能极大地提升职工的工作满意度。关于上下班通勤时间,从时间秩序属性的刚性形式考量可知,通勤时间越长对必要工作时间与家庭、休息时间挤占越严重,故职工工作满意度可能越低;而从时间意义属性的价值形式考量可知,通勤时间越长路途越“无聊”和辛苦,故职工工作满意度可能越低(Wachs等,1993)。如Amponsah-Tawiah等(2016)证实,通勤时间长会导致职工职业倦怠感提升,进而削弱工作满意度。

综上可知,刚性工作时间越长职工职业倦怠感可能越强,从而工作满意度越低;而弹性或柔性工作时间越长职工职业自主性可能越强,从而工作与家庭越易于平衡,故工作满意度越高。

假设3a:在岗职工刚性工作时间越长工作满意度越低。

假设3b:在岗职工弹性工作时间越长工作满意度越高。

(四)工作情境与工作满意度

工作情境指职工在日常工作中所处的境况与境遇,因职位、任务、制度、政策、领导、组织结构不同而不同(Loher等,1985)。戈夫曼的情境社会学理论认为,情境是互动秩序的基本单元,同时具有外在性与强制性,被职工共享的工作情境维持着现实的一致性,同时又是职工在面对面互动中形成的(王晴锋,2018)。由戈夫曼的工作情境定义可知,工作情境是预设的,职工在特定工作情境下工作时须根据角色期待和行为规范控制和协调自己的行为以符合情境规范(Dierdorff和Morgeson,2007);同时,工作情境又是互动生成的,在职工的工作互动中被感知、被共享,进而呈现高阶突现态(Chatman和Flynn,2001;Reilly等,2014)。

组织结构理论认为,组织的战略、规模、技术与环境等要素决定着组织结构在设计时是偏向机械还是有机,进而影响职工的工作满意度(罗宾斯和贾奇,2016)。显然,工作任务设计不合理或不符合职工的角色期望,会给职工带来工作压力,进而影响其工作满意度;工作制度越规范越易于在职工中形成隐性“规章”,使职工工作行为保持自序性趋同和一致,但对职工工作满意度是多是坏则因人而异(格里芬等,2010)。在面对相同工作情境时,职工可能因自己的人格不同(如,A型人格与B型人格)而对相同的工作任务、职位与政策产生不同的感知和压力,进而

形成差异化工作满意度(Judge和Zapata,2015)。此外,职工职位级别高时收入较高,控制权与话语权较强,且可能得到更多“面子上”的尊重,从而工作满足感较强(陈虎强,1999)。

本文认为,工作情境与组织结构是职工工作发生的第一场域,对其角色期望、情绪调动具有短期效应,对其组织承诺与工作满意度形成具有长期作用(Crede,2007)。其中,工作职位决定了职工的工作场所、时间、任务及伙伴和领导,如Glick(1992)证实职位越高职工工作满意度越高。任务复杂性决定了职工的每日工作强度与心理压力,如Van Bogaert等(2013)证实工作量大时职工工作满意度低,但Chung-Yan(2010)证实自主性高的复杂性工作会提高职工工作满意度。制度环境规范表明单位薪酬、晋升及监管政策保持较高的公平性、公正性和合理性,对职工工作满意度具有正向效应,如Witt和Nye(1992)证实薪酬与晋升公平对职工工作满意度影响显著,Bettencourt和Brown(1997)证实监管机制公平性、薪酬与晋升规范性对职工工作满意度影响显著。

综上可知,工作情境是职工工作的主要场域,更是职工每日情绪与心境塑造的外部因素源,故良好的工作情境感知会提升职工的工作满意度。

假设4a:在岗职工工作情境感知越佳工作满意度越高。

工作时间是单位内的第一制度,其他各项规章制度均须围绕职工的工作时间安排来制定和开展。因为,没有严格和明确的工作时间制度落实,单位各项工作将陷入混乱(Cooney,2007)。由新制度经济学理论可知,工作时间在影响在岗职工行为时:一方面以外部权威方式建立秩序塑造个人实现,如工作时间长且经常加班时在岗职工会对工作制度的权威性与秩序目标感到不适或不满(卢现祥和朱巧玲,2014);另一方面以影响制度建构反过来塑造制度实现,工作时间长且经常加班时在岗职工对工作制度的不适或不满会推动单位改进不合理的工作时间制度安排(曾湘泉和卢亮,2006)。

由扩展—建构理论可知,积极情绪极易在工作场所迅速蔓延和塑型,进而影响职工的工作满意度(Fredrickson,2001)。同理,负面情绪也会在工作场所蔓延和塑型(Tugade和Fredrickson,2004),职工在感知到工作时间安排不合理时会产生负面情绪,进而在同事之间传播这种负面情绪(Bono等,2013)。而由归因理论可知,负面情绪弥漫时,职工会寻找归因渠道,工作时间作为单位内的第一制度,其合理性、规范性会严重影响职工对整个工作情境、制度环境规范性的认知和归因(McCormick,1997)。因此,工作时间安排不合理引致的工作场所“弥漫”的负面情绪会转化为职工对工作情境与制度不合理性的归因,从而间接影响职工工作满意度(吴伟炯,2016)。

基于上述分析本文认为,工作时间会通过影响职工的工作情境感知而影响其工作满意度。

假设4b:在岗职工工作时间越长工作情境感知越差,进而工作满意度越低。

(五)社会性与工作满意度

社会性指职工在社会关系处理、朋友聚会参与性及工作应酬参加方面的偏好程度,偏好社会性的职工往往注重与家人、朋友及同事的人际关系保持,并希望通过参加朋友聚会和工作应酬来提高个人的社会影响力(Hurlbert,1991;Ibarra和Andrews,1993)。社会性佳的职工工作满意度高主要有三个方面的致因:第一,社会性佳的职工集体意识可能更强,畅通便捷的沟通、交流、宣泄及信息资源获取渠道会令其快速找到解决问题的办法,进而减轻生活与工作压力,提升工作满意度(Flap和Völker,2001);第二,社会性佳的职工人格魅力可能更强,宽广的胸怀、考虑周全的为人处世之道可为其减少冲突矛盾,进而使其工作满意度提升(Cote和Morgan,2002);第三,社会性佳的个体更易于得到领导与下属的支持、帮助与信任,做事成功的概率更大,从而工作满意度更高(Schyns和Croon,2006)。

在实证研究方面, Winstead等(1995)证实,在工作场所有着高质量朋友关系的职工工作满意度高,但当周末打算额外花费时间维系这种高质量朋友关系并以交换为目的时,职工工作满意度较低。Liden等(2000)证实领导与下属关系、团队成员关系均对职工工作满意度存在显著影响。Brough(2005)证实改善职工的家庭友好关系有助于提升其工作满意度。

综上可知,社会性好的职工在遇到不舒心之事时,可通过社交活动进行缓解或通过人际关系得到安慰,在遇到工作麻烦时也更易于通过社交活动或人际关系以更快的速度获取有价值信息及资源支持,从而可能要比社会性差的职工工作满意度高。

假设5:在岗职工社会性越佳工作满意度越高。

(六)人口统计特征与工作满意度

1. 教育

教育可通过影响职工的收入水平、道德规范与心理满足等对工作满意度产生影响(Ilies等,2019)。教育作为一种经济投资手段,会提升个体对未来收入或工作满意度的心理预期,所以受教育程度越高,需求层次可能越高,物质与生活被满足的基线也越高(Lee和Sabharwal,2016)。Van Aerden等(2016)证实,受教育程度低时就业质量差,故工作满意度低。受教育程度高的人,可能因工作或生活的群体文明程度更高而工作满意度更高(Ilies等,2019)。Metle(2001)也证实受教育程度越高职工工作满意度越高。但受教育程度越高收入越高时,个体对工作满意要求的基线也越高(Clark和Oswald,1996),且当周边人的工作条件优于自己时可能产生“攀比”与竞争压力,进而影响工作满意度(Ferrante,2009)。如任枫(2010)等证实学历越高的科级人员需求层次越高,赵叶珠和陈海燕(2011)证实学历越高压力就越大从而工作满意度越低。本文认为,职工受教育程度越高则职业压力越大、需求层次越高,故工作满意度相对越低。

假设6a:在岗职工受教育水平越高工作满意度越低。

2. 收入

由马斯洛的需求层次理论可知,收入与个体的生理、安全、感情、尊重及自我实现需求均存在一定的关联(Diener等,1993),收入越高,生理、安全需求就越易于被满足,感情、尊重和自我实现需求也可能因收入水平的不断提升为其实现提供了便捷性而越易于被满足(Ferrer-i-Carbonell,2005)。如Sloane和Williams(2000)证实收入是职工工作满意度的决定性因素。但由Easterlin悖论可知,随着收入水平的稳步提高,职工的工作满意度可能未必会稳步提高。原因是收入有绝对与相对之分,相对收入考虑了公平与横向比较,所以相对收入较高对工作满意度的提升作用可能要远远强于未考虑公平和横向比较的绝对收入(何立新和潘春阳,2011)。Mentzakis和Moro(2009)证实,绝对收入有助于提升工作满意度,但达到一定程度其作用就会消失。本文认为,总体而言,收入越高职工的价值感越强,故满意度可能越高。

假设6b:在岗职工收入越高工作满意度越高。

3. 健康

健康可从两个方面影响职工的工作满意度:第一,不健康的职工无法正常应对工作和生活,从而工作压力大、工作家庭冲突多,故工作满意度低(Gebhardt和Crump,1990);第二,不健康的职工须将更多时间和精力花在寻医问药上,且须积攒收入并将其用于疾病治疗,故工作满意度低(van der Doef等,2012)。如Daley和Parfitt(1996)证实工作场所的健身俱乐部成员比非健身俱乐部成员有着更高的工作满意度。丁述磊和刘翠花(2018)证实,高收入和健康的身体可显著提升职工工作满意度,且单位为职工提供医疗保险和养老保险时职工工作满意度更高。本文认为,职工身体越健康,因工作造成其他冲突的机会越小,故工作满意度越高。

假设6c:在岗职工越健康工作满意度越高。

三、研究设计

(一)模型设计

本文将工作满意度设置为因变量(Y),将工作满意度的五维影响因素大五人格(X_1)、家庭(X_2)、工作时间(X_3)、工作情境(X_4)、社会性(X_5)依次设置为自变量,将性别、年龄、学历、收入、健康设置为控制变量向量(C)。构建计量经济学回归模型(1)来表示控制变量、五维影响因素与职工工作满意度的理论作用关系。其中, i 表示抽样数量。

$$Y_i = \alpha + \beta_0 C + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \beta_5 X_{5i} + \mu_i \quad (1)$$

在采用样本数据对模型(1)进行回归分析时,按如下步骤进行:

首先,仅检验控制变量(C)对职工工作满意度的影响效应,所用模型(2)如下:

$$Y_i = \alpha + \beta_0 C + \mu_i \quad (2)$$

然后,在模型(2)中依次加入五维影响因素,分别检验各维度因素对职工工作满意度的影响效应,并记录每一维度影响因素对模型(2)拟合优度(R^2)的改变及改变显著性情况,所用模型(3)、(4)、(5)、(6)、(7)如下:

$$Y_i = \alpha + \beta_0 C + \beta_1 X_{1i} + \mu_i \quad (3)$$

$$Y_i = \alpha + \beta_0 C + \beta_2 X_{2i} + \mu_i \quad (4)$$

$$Y_i = \alpha + \beta_0 C + \beta_3 X_{3i} + \mu_i \quad (5)$$

$$Y_i = \alpha + \beta_0 C + \beta_4 X_{4i} + \mu_i \quad (6)$$

$$Y_i = \alpha + \beta_0 C + \beta_5 X_{5i} + \mu_i \quad (7)$$

若某维度影响因素在模型(3)、(4)、(5)、(6)或(7)中作用系数显著,但在模型(1)中不显著,则怀疑该维度因素是通过另一维度因素对职工工作满意度产生影响的,即中介作用模型。检验方法采用B-K三步检验法(Baron和Kenny,1986),除需检验模型(1)至模型(7)外,还需检验如下模型(8):

$$M_i = \alpha + \beta_j X_{ij} + \mu_i \quad (8)$$

其中, X_j 是模型(1)中作用系数不显著的维度变量, M 是模型(3)至模型(7)中拟合优度最好、作用系数又最大的维度变量。

(二)调研设计与样本分布特征

2017年8月至12月,本研究历时5个多月在天津市辖区内的1 282个工作单位采取问卷调查方式对2 500余名在岗职工进行了随机调查。删除填答不完全的调查问卷后得到2 013份有效问卷,问卷有效率为80%。这2 013名在岗职工所从事工作种类多达200余种。2 013名调研对象的人口统计特征、单位性质、职位等级等基本信息如表1所示。

(三)变量设定

1. 工作满意度

工作满意度维度的量表采用李克特量表形式,汇总吴伟炯(2016)的4题项工作满意度量表及才国伟和刘剑雄(2013)的5题项工作满意度量表设计而成。包括4个综合评价题项和1个整体评价题项,共5个题项,分别为“您对自己工作未来的发展前景看好吗”“您对自己工作的环境感到满意吗”“您对所在单位的福利待遇满意吗”“您对工作实现个人价值方面感到满意吗”“总体而言您对工作感到满意吗”。

表1 样本的频数与频率分布情况

特征	类别	频数	频率(%)	特征	类别	频数	频率(%)	
性别	男	826	41	单位性质	政府机关	46	2.3	
	女	1 187	59		事业单位	191	9.5	
年龄	60岁以上	13	0.6		国有企业	202	10.0	
	40—60岁	224	11.1		私营企业	1 266	62.9	
	30—40岁	530	26.3		外资企业	93	4.6	
	25—30岁	671	33.3		股份制企业	211	10.4	
	20—25岁	543	27.0		其他	4	0.2	
	20岁以下	32	1.6		高管层	75	3.7	
学历	博士	7	0.3		职位等级	一般管理层	617	30.7
	硕士	106	5.3		普通职工	1 321	65.6	
	本科	1 129	56.1	月收入	3 000元以下	289	14.4	
	大专	616	30.6		3 000—5 000元	974	48.5	
高中及以下	155	7.7	5 000—7 000元		417	20.7		
	7 000—10 000元	168	8.3					
婚姻	已婚	1 076	53.5%	10 000元以上	165	8.2		
	未婚	937	46.5%					

注:样本总数为2 013。

2. 大五人格

大五人格维度的量表也采用李克特量表形式,在翁清雄等(2016)设计的大五人格特质量表的基础上修改而成,包括5个题项,分别对应大五人格中的“责任感、外倾性、开放性、宜人性、神经质”。具体题项为:“在工作中,您是个追求完美、尽职尽责的人”“您积极乐观,擅长交际、活跃气氛”“您富于想象、敢于创新”“您与同事可以团结协作、相互帮助,且懂得谦虚让人”“您时常焦虑烦躁、脆弱敏感”。责任感、外倾性、开放性、宜人性题项均为积极人格表现,神经质为消极人格表现。

3. 家庭

家庭维度可能影响工作满意度的因素包括婚姻、抚养子女、赡养老人、照顾老人4个方面。婚姻、抚养子女、赡养老人、照顾老人4个因素均采用2分类形式测度。如婚姻分为已婚、未婚两类;抚养子女、赡养老人、照顾老人都分为需要、不需要两类。

4. 工作时间

工作时间维度的调查因素包括工作时间是否有规律、日工作时长8小时以内吗、下班仍需工作吗、深夜仍需工作吗、出差吗,采用2分类形式测度,回答为是或否。工作时间维度还调查了通勤时长(小时),采用实际值测度。

5. 工作情境

工作情境维度的调查因素包括职位层级、制度规范性与工作任务繁重程度3个方面。其中,职位层级分为管理层和非管理层2个类别。制度规范性感知包括对工作单位的薪酬分配制度、管理监督机制与晋升制度公平性3个方面的感知;工作任务繁重程度感知用1个题项直接测度。制度规范性与工作任务繁重程度的4个题项均采用李克特量表形式测度。

6. 社会性

社会性维度的调查因素包括每月参加聚会、每月参加工作应酬的次数以及与同事、朋友、家人的关系。每月参加聚会、每月参加工作应酬的次数使用每月实际参加次数测度;与同事、朋友、家人的关系量表根据林善浪等(2009)设计的社会关系量表修改而成,包括3个题项,采用李克特量表形式测度。

7. 控制变量

除了上述五维致因外,可能影响个人工作满意度的因素还有人口统计特征,包括性别、年龄、受教育程度、月收入、健康状况5个方面。其中,性别分为男性、女性两类;年龄、月收入按实际值测度;受教育程度采用教育年限法测度;健康状况采用李克特量表形式测度。

本文的李克特量表题项均为5点形式,回答从5到1表示从“非常同意”到“非常不同意”(或类似方式)。

(四)数据可靠性检验

1. 验证性因子分析

对于用李克特量表形式测度的多题项潜变量需要进行验证性因子分析,以判断各量表题项在潜变量上的载荷情况及潜变量的区分效度如何。人格、社会关系、制度规范性、工作满意度潜变量为多题项量表形式,本文采用AMOS 26.0软件对这些题项进行验证性因子分析,各模型拟合度见表2。由于大五人格中的神经质题项与工作情境维度中的工作任务繁重程度题项载荷系数分别为-0.03和-0.07,远低于0.4的标准,因此对这2个题项做删除处理后再进行4因子验证性因子分析,由表2知模型拟合度明显提高。对相似性较高的“工作满意度与制度规范性”“大五人格与社会性”潜变量依次合并进行3因子模型、2因子模型、1因子模型验证性因子分析,结果显示拟合度远差于4因子模型(删除2个题项)。可见,4因子模型有着较高的区分效度。

表2 各维度验证性因子分析的AMOS模型各项指标拟合情况

AMOS模型	χ^2	df	χ^2/df	GFI	RMR	RMSEA	AGFI	NFI	CFI
4因子模型	941.463	113	8.332	0.946	0.025	0.060	0.927	0.943	0.949
4因子模型(删除2个题项)	706.075	84	8.406	0.955	0.018	0.061	0.936	0.956	0.961
3因子模型(删除2个题项)	1350.751	87	15.526	0.911	0.025	0.085	0.878	0.916	0.921
2因子模型(删除2个题项)	2227.255	89	25.025	0.849	0.030	0.109	0.797	0.862	0.867
1因子模型(删除2个题项)	4819.023	90	53.545	0.695	0.057	0.162	0.594	0.701	0.705

因此,人格维度分为积极人格和消极人格两个子维度,积极人格维度由“责任感、外倾性、开放性、宜人性”4个题项表示,消极人格维度由“神经质”1个题项表示;社会关系维度由“与同事、朋友和家人的关系”3个题项表示;工作情境维度分为岗位类型、制度规范性和任务强度三个子维度,岗位类型维度由“非管理岗”1个虚拟变量表示,制度规范性维度由“薪酬、监管与晋升是否规范”3个题项表示,任务强度维度由“工作任务繁重程度”1个题项表示;工作满意度由5个题项表示,并以平均值方式测度。

2. 信度与效度检验

在验证性因子分析明确潜变量区分效度后,应继续检验潜变量的信度与其他效度。信度检验包括克朗巴哈 α 信度系数和组合信度系数,其他效度检验为收敛效度和结构效度,具体检验结果见表3。从表3可知,量表总体及各潜变量的克朗巴哈 α 信度系数值均在0.75以上,说明量表总体及各潜变量均有着较高的内部一致性信度水平。各潜变量的组合信度都在0.75以上,说明量表有着较高的建构信度。各潜变量的平均方差抽取量也均接近或大于0.5,说明量表有着较高的收敛效度。各潜变量的显变量载荷值均在0.5以上,且第一主成分方差贡献率均在60%以上,说明量表有着较高的结构效度。

3. 同源方法偏差检验

调查问卷主要由在岗职工个人独立完成,这种自我评价式调查问卷可能存在同源方法偏差问题。本文对样本数据进行了Harman单因素检验,发现在因子结构中不存在一个可解释大

部分变异的共同因子,第一主成分的方差贡献率为37.812%,在可控范围。此外,每次发放调查问卷时会将项目研究目的和意图对被调研对象做详细解释,并请其客观真实填答。

表3 潜变量的信度与效度检验

潜变量	克隆巴哈 α 信度系数	组合信度	平均方差抽取量	第一主成分方差贡献率(%)
积极人格(4题项)	0.783	0.786	0.481	60.544
社会关系(3题项)	0.791	0.800	0.570	70.733
制度规范性(3题项)	0.847	0.850	0.654	76.632
工作满意度(5题项)	0.910	0.911	0.673	73.776

四、模型回归分析

(一)描述性统计分析

在对模型进行回归分析之前,有必要对变量进行描述性统计分析并计算变量之间的相关系数,结果如表4和表5所示。

表4 描述性统计分析

变 量	极小值	极大值	均值	标准差	变 量	极小值	极大值	均值	标准差
性别	0	1	0.410	0.492	日工作8小时	0	1	0.718	0.450
年龄	18	84	31.010	8.650	下班工作	0	1	0.623	0.485
学历	12	22	15.560	1.396	深夜工作	0	1	0.317	0.466
月收入	0.3	15	0.583	0.536	出差	0	1	0.453	0.498
健康状况	1	5	4.204	0.755	通勤时长	0.5	1.75	0.739	0.281
积极人格	2	5	4.014	0.540	非管理岗	0	1	0.656	0.476
消极人格	1	5	2.833	0.910	制度规范性	1	5	3.611	0.711
婚姻状况	0	1	0.530	0.499	任务繁重程度	1	5	3.241	0.778
抚养子女	0	1	0.410	0.493	社会关系	2.67	5	4.432	0.481
赡养老人	0	1	0.332	0.471	聚会次数	0	4	2.215	1.288
照顾老人	0	1	0.308	0.462	应酬次数	0	10	2.128	2.328
上班规律性	0	1	0.867	0.339					

注:样本总数为2 013。

(二)回归分析

按照前文模型设计部分的回归分析步骤,本文以工作满意度为因变量,依次检验控制变量、五维影响因素对职工工作满意度的影响效应,结果见表6中的模型3至模型7。因家庭维度因素对职工工作满意度影响系数不显著,故在模型1中不再纳入该维度因素进行综合分析。且在模型1中仅纳入模型3、5、6、7中作用系数显著的因素进行综合性回归分析。

1. 人格维度分析

从表6可以看出,积极人格变量对工作满意度回归分析时正向显著,消极人格变量对工作满意度回归分析时负向显著。这说明积极人格表现越强的职工工作满意度越高,而消极人格表现越强的职工工作满意度越低。假设1a和假设1b均被证实。

2. 家庭维度分析

从表6可以看出,家庭维度中的婚姻状况、抚养子女、赡养老人、照顾老人4个因素对职工工作满意度的影响系数有负有正,且均不显著,说明家庭作为职工工作满意度的致因在本文中未被证实。假设2被证实。

3. 工作时间维度分析

从表6的模型5可知,在仅考虑工作时间维度对职工工作满意度的影响时,上班规律性、日

表5 变量的相关系数

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1.性别																							
2.年龄对数	0.097**																						
3.学历	-0.061**	-0.090**																					
4.收入对数	0.297**	0.197**	0.166**																				
5.健康状况	0.000	-0.158**	-0.055*	-0.044*																			
6.积极人格	0.051*	0.120**	-0.040	0.157**	0.247**																		
7.消极人格	0.008	0.015	-0.039	0.027	-0.126**	-0.002																	
8.婚姻状况	0.013	0.655**	-0.069*	0.201**	-0.086**	0.103**	0.037																
9.抚养子女	0.058**	0.492**	-0.015	0.198**	-0.066**	0.073**	0.039	0.738**															
10.赡养老人	0.116**	0.251**	-0.126**	0.137**	-0.034	0.094*	0.067**	0.262**	0.323**														
11.照顾老人	0.160**	0.321**	-0.094**	0.053*	-0.041	0.113**	0.086**	0.246**	0.290**	0.479**													
12.上班规律性	-0.132**	-0.059**	-0.068**	-0.132**	0.179*	0.001	-0.068**	-0.033	-0.055*	-0.063**	-0.073**												
13.日工作8小时	-0.203**	0.002	-0.057*	-0.190**	0.132**	-0.036	-0.047*	0.022	0.004	-0.040	-0.023	0.335**											
14.下班工作	0.167**	0.019	0.129**	0.192**	-0.054*	0.054*	0.041	0.017	0.045*	0.064**	0.071**	-0.153**	-0.195**										
15.深夜工作	0.210**	0.063**	0.103*	0.206**	-0.103*	0.054*	0.059**	0.044*	0.068**	0.104*	0.077**	-0.275**	-0.287**	0.422**									
16.出差	0.313**	0.132**	0.067**	0.288**	0.009	0.076**	0.012	0.120**	0.107**	0.114**	0.082**	-0.112**	-0.085**	0.278**	0.270**								
17.通勤时长	0.002	0.026	0.087**	-0.027	-0.002	-0.047*	0.034	0.076**	0.072**	0.034	0.038	-0.041	-0.008	0.095**	0.087**	0.065**							
18.非管理岗	-0.177**	-0.282**	-0.022	-0.405**	-0.029	-0.185**	0.022	-0.243**	-0.203**	-0.096**	-0.148**	0.084**	0.047*	-0.103**	-0.095**	-0.311**	0.003						
19.制度规范性	0.031	-0.100**	-0.093**	0.092**	0.238**	0.314**	-0.087**	-0.051*	-0.044*	0.020	0.008	0.158**	0.080**	0.027	-0.036	0.082**	-0.070**	-0.114**					
20.任务繁重程度	0.066**	0.124**	0.128**	0.119**	-0.117**	0.085**	0.148**	0.085**	0.087**	0.065**	0.098**	-0.220**	-0.290**	0.200**	0.226**	0.048*	0.036	-0.050*	-0.054*				
21.社会关系	-0.062**	-0.026	-0.038	0.025	0.268**	0.476**	-0.113**	0.000	-0.042	-0.008	0.003	0.084**	0.016	-0.040	-0.067**	-0.021	-0.034	-0.045*	0.294**	0.004			
22.聚会次数	0.100**	-0.182**	-0.020	0.122**	0.138**	0.142**	-0.039	-0.162**	-0.143**	-0.069**	-0.059**	-0.001	0.007	0.010	0.033	0.115**	-0.026	-0.113**	0.163**	-0.057*	0.152**		
23.应酬次数	0.291**	-0.005	-0.028	0.324**	0.055*	0.137**	0.036	0.020	0.055*	0.076**	0.078**	-0.140**	-0.116**	0.165**	0.201**	0.292**	0.014	-0.263**	0.131**	0.033	0.057*	0.427**	

注:样本总数为2 013; * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

工作8小时、出差与通勤时间对职工工作满意度的影响系数显著,下班工作、深夜工作对职工工作满意度的影响系数不显著。且在模型1中,仅日工作8小时变量对工作满意度的影响系数显著,其他变量作用系数均不显著。可见,在工作时间维度中,日工作8小时是影响职工工作满意度的最直接因素。说明工作时长在8小时以内的职工要比在8小时以上的职工工作满意度高。假设3a被部分证实,假设3b未被证实。

表6 层级回归分析结果

五维因素	变 量	因变量							
		工作满意度						制度规范性	
		模型2	模型3	模型4	模型5	模型6	模型7	模型1	模型8
控制变量	性别	0.000	0.002	-0.004	-0.002	0.004	-0.004	0.002	
	年龄	-0.015	-0.059**	-0.035	-0.021	0.044	0.003	0.029	
	学历	-0.147**	-0.139**	-0.143**	-0.141**	-0.064**	-0.128**	-0.058**	
	月收入	0.174**	0.127**	0.173**	0.168**	0.057**	0.122**	0.036*	
大五人格	健康状况	0.260**	0.158**	0.260**	0.235**	0.101**	0.183**	0.053**	
	积极人格		0.330**					0.137**	
	消极人格		-0.089**					-0.032*	
	婚姻状况			0.019					
家庭	抚养子女			-0.010					
	赡养老人			0.018					
	照顾老人			0.030					
	上班规律性				0.090**			0.015	0.154**
工作时间	日工作8小时				0.063**			0.032*	0.037
	下班工作				0.027				
	深夜工作				0.001				
	出差				0.077**			0.008	0.107**
	通勤时长				-0.066**			-0.022	-0.070**
工作情境	非管理岗					-0.065**		-0.042*	
	制度规范性					0.675**		0.617**	
	任务繁重程度					-0.040**		-0.040*	
社会性	社会关系						0.242**	0.038*	
	聚会次数						0.057*	0.007	
	应酬次数						0.095**	0.060**	
拟合优度	R ²	0.111	0.214	0.113	0.134	0.540	0.185	0.567	0.043
拟合变化	ΔR ²		0.103**	0.002	0.023**	0.429**	0.073**	0.456**	

注:样本总数为2 013;* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

4. 工作情境维度分析

从表6可以看出,工作情境维度中的非管理岗、制度规范性与任务繁重程度三个变量对职工工作满意度的影响系数均显著。这说明管理岗职工要比非管理岗职工工作满意度高,单位制度越规范职工工作满意度越高,任务繁重程度越高职工工作满意度越低。假设4a被证实。

5. 制度规范性的中介作用分析

从表6可知,制度规范性变量对职工工作满意度的标准化作用系数最大($\beta > 0.6, p < 0.01$),且制度规范性变量可独立解释30%以上的工作满意度变异。本文认为,制度规范性变量可能在工作时间维度与工作满意度之间发挥中介作用。且由表6中的模型8可知,除日工作8小时变量对制度规范性影响系数不显著外,其他时间变量对制度规范性变量影响系数均显著。可见,这些在模型5中显著而在模型1中不显著的时间变量,是完全通过制度规范性变量的中介作用影

响职工工作满意度的。这说明,上班有规律、有出差任务的职工要比上班无规律、无出差任务的职工制度规范性感知好,从而工作满意度高;而通勤时间长的职工要比通勤时间短的职工制度规范性感知差,进而工作满意度低。假设4b被证实。

6. 社会性维度分析

从表6可以看出,社会性维度的社会关系、应酬次数对职工工作满意度的影响系数在所有模型中均正向显著,说明注重社会关系构建、经常需要应酬的职工工作满意度更高。假设5被证实。

7. 控制变量分析

由表6中的回归分析结果可知,对于控制变量,月收入与健康状况对职工工作满意的影响系数均正向显著,说明职工收入越高、健康状况越佳,工作满意度就越高。学历对工作满意度影响系数负向显著,说明学历越高的职工工作满意度越低。不同性别与年龄职工的工作满意度不存在显著差异。假设6a、6b、6c被证实。

依据上述模型回归分析结果可知,在五个维度中,对职工工作满意度影响最大的维度是工作情境维度,较大的维度是人格与社会性。而依据各维度因素对工作满意度影响的标准化回归系数大小及显著性,可判断出职工工作满意度的五维影响因素依重要性依次为工作情境、大五人格、社会性、工作时间、家庭。工作时间因素可通过影响职工的制度规范性感知而影响其工作满意度,家庭因素对职工工作满意度影响不显著。在人口统计特征中,学历、收入与健康因素均会影响职工工作满意度。

五、研究结论、建议与展望

(一)研究结论

1. 在五维致因中,工作情境维度是影响职工工作满意度的最显著直接致因

依据层级回归分析的标准化回归系数大小、拟合优度增量与系数显著性检验结果可知,工作情境维度是职工工作满意度的最重要致因。工作情境维度对职工个体而言,属于高阶单位层面因素,对职工工作满意度的影响多表现为自上而下的作用。如,单位实施的薪酬、监管与晋升等人力资源管理政策在被职工感知时,会首先影响职工与工作单位之间的心理契约,进而影响职工对工作单位的公平、支持与信任感知,最后决定职工的工作满意度。此外,单位实施的各项管理制度与政策若具有较高的显著性、一致性与共识性特征则会对职工产生强度(strength)感知,使其明白什么样的行为会得到奖励、什么样的行为会被惩罚。因此,当单位实施的各项管理制度与政策较为规范时,职工制度安全感高,同时工作行为统一,额外的沟通、推诿等带来的时间成本会被避免,职工工作满意度将极大提高。

2. 在五维致因中,大五人格与社会性维度是影响职工工作满意度的另两个直接致因

人格是职工的个性表现,以由心及外的方式决定着职工在日常工作中对工作的认知、态度与行为反应,本文证实具备积极人格特质的职工有着较高的工作满意度,而具有消极人格特质的职工有着较低的工作满意度。原因是,具备积极人格特质的职工在面对工作中的困难与矛盾时会先从自身找原因,并力求找到解决问题的办法;而具备消极人格特质的职工,在面对工作中的困难与矛盾时,往往归咎外在因素,且无法找到解决问题的有效措施。社会性体现了职工在日常工作中对社会关系的依赖与重视程度,本文证实具有良好社会关系、参加工作应酬的职工有着较高的工作满意度。社会关系良好的职工可能在日常工作中经常需要得到来自同事、家人及朋友的支持和帮助,因此重视社会关系维护和依赖。社会关系良好的职工在遇到工作困难

时可通过其所构建的社会关系快速、精准地找到解决问题的办法,成就感会更高,工作满意度也会随之提高。

3. 工作时间维度会通过改变职工的制度规范性感知而影响其工作满意度

日工作时长在8小时以上会直接降低职工的工作满意度;上班有规律、有出差任务的职工会产生较好的制度规范性感知,进而工作满意度提高;而通勤时间长的职工会产生较差的制度规范性感知,进而工作满意度降低。合理、规范与不损害职工身体健康的工作时间设置,能让职工享受工作带来的公平感、成就感和自尊感,而不合理、不规范与损害职工身体健康的工作时间设置,势必给职工带来不公平、被压迫、被奴役、被剥削与被轻视感。工作时间安排无规律、经常需要倒班的工作会让职工无法合理规划和安排时间,进而严重影响工作与家庭、休憩、娱乐的平衡。经常出差的职工,避免了重复性工作,且自主性更强,故有着较佳的制度规范性感知,进而工作满意度更高。通勤时间长会极大地挤占生活和休憩时间,职工会把这种时间挤占归因于单位制度不规范,进而对工作产生不满。

4. 家庭维度对职工工作满意度的影响不明显

在五维致因中,本文证实家庭维度对职工工作满意度的影响不显著,说明家庭不是影响职工工作满意度的致因。虽然本文发现已婚、赡养老人、照顾老人的职工有着更高的工作满意度,抚养子女的职工有着较低的工作满意度,但这些因素对职工工作满意度的影响均不显著。原因可能是家庭与工作对职工而言分属两个不同的生存空间,工作情境、人格、社会性、工作时间等均属于职工日常工作生存空间内的相关因素,而家庭属于工作生存空间之外另一个生活生存空间的因素。因此,家庭与工作分属两个不同的生存空间,对于职工的工作满意度,工作因素会产生影响,而家庭因素则可能不会产生影响。学者们从工作与家庭如何平衡的视角研究职工的工作满意度问题,也说明工作的生存空间在被家庭生存空间挤占或打破时才会影响职工的工作满意度。

5. 在人口统计特征中,学历、收入与健康程度不同的职工工作满意度不同

本文证实职工学历越高工作满意度越低,收入越高、身体越健康工作满意度越高。该结果说明,学历越高的职工,工作满意的起始点和刺激点可能越高,即学历高的职工对个人价值性认知、薪酬标准、职业目标及被尊重感知的要求可能均高于学历低的职工。收入较高时,职工的生理与心理更易得到满足,即高收入除能改善生活条件外,还能从经济视角证明职工价值的存在性,使其心理得到满足,进而促进其工作满意度的提高。身体健康的职工,精力和体力能支撑偶尔繁重的工作任务,且不会拖团队“后腿”,尤其是在协作完成工作任务时能够有始有终,不会关键时刻“掉链子”,易得到同事的认可和尊重,个人价值也更容易实现,故工作满意度可能更高。

(二) 研究建议

第一,提升职工工作满意度,单位应首先从工作情境的规范、合理与公平入手。单位在提升职工工作满意度时,应首先从公平、合理、规范及支持性的工作环境氛围打造入手,如设置公平的薪酬制度、公正的监管机制、充分的晋升机会、适度的工作任务等。

第二,引进和利用具备积极人格和良好社会性的职工将有助于提升单位的工作满意度。单位应鼓励、支持和奖励具备积极人格特质的职工,若具备积极人格和社会性的职工总不被重视,甚至被边缘化,而心胸狭隘、脆弱敏感、个人利益至上的职工却被重用和得到晋升,则势必严重损害单位内的“正气儿”。

第三,重复性的加班加点工作和较长的上下班通勤时间均会降低职工的工作满意度。加班加点或者上班时间没有固定规律一方面不符合人体可承受的8小时工作强度极限,另一方面会

影响职工的工作与家庭、工作与生活的平衡,进而极大地降低其工作积极性和满意度。随着劳动力成本的上涨,单位应注重智能化生产工具的引入以节省人力,从而将职工从加班加点中解放出来。单位为职工提供就近住宿或休息寝室将有助于降低职工通勤时长、时间挤占和身心伤害,进而提升职工的工作满意度。

第四,重视职工健康与收入水平的提升、注重对不同学历的职工采取差异化的激励措施,将有助于提升职工的工作满意度。在能够为职工提供健身设施、空气净化设施、高质量饮用水和工作餐及定期体检的单位,职工会因为健康得到保障而工作满意度提升。单位应做好横向与纵向对比,为职工提供体现每一名职工存在价值的合理薪酬水平;应采取差异化的激励措施对待不同学历的职工,尤其要让高学历的职工感到其学历价值受到重视。

(三)研究不足与未来展望

第一,同一时间点填答全部题项,在采用因果方式检验职工工作满意度的影响致因时存在局限性,建议采用多时点纵向追踪调查的方式收集样本数据,检验工作满意度的致因;第二,本文仅检验了影响职工工作满意度的工作时间、工作情境因素,未检验与工作相关的硬件因素,如健身器材、茶饮器具、餐厅环境、空气净化、温控设施、休息寝室等,建议今后将硬件作为第六维影响因素加以检验;第三,本文的抽样集中在天津市市辖区进行,存在区域局限性,建议有条件时在全国进行更大规模的抽样调查,得到的工作满意度影响因素研究结果将更具可信性和普适性;第四,本文对人格的调节作用、收入的U形作用、家庭的直接作用进行检验后均未证实其对职工工作满意度有影响,后续研究可再进行检验并加以对比分析。

主要参考文献

- [1]吴伟炯. 工作时间对职业幸福感的影响——基于三种典型职业的实证分析[J]. 中国工业经济, 2016, (3): 130-145.
- [2]席酉民, 刘文瑞. 管理理论构建者[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2009.
- [3]Abbas M, Raja U, Darr W, et al. Combined effects of perceived politics and psychological capital on job satisfaction, turnover intentions, and performance[J]. *Journal of Management*, 2014, 40(7): 1813-1830.
- [4]Adams G A, King L A, King D W. Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1996, 81(4): 411-420.
- [5]Bono J E, Glomb T M, Shen W, et al. Building positive resources: Effects of positive events and positive reflection on work stress and health[J]. *Academy of Management Journal*, 2013, 56(6): 1601-1627.
- [6]Diestel S, Wegge J, Schmidt K H. The impact of social context on the relationship between individual job satisfaction and absenteeism: The roles of different foci of job satisfaction and work-unit absenteeism[J]. *Academy of Management Journal*, 2014, 57(2): 353-382.
- [7]Eisenberger R, Cummings J, Armeli S, et al. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1997, 82(5): 812-820.
- [8]Ilies R, Yao J X, Curseu P L, et al. Educated and happy: A four-year study explaining the links between education, job fit, and life satisfaction[J]. *Applied Psychology*, 2019, 68(1): 150-176.
- [9]Judge T A, Zapata C P. The person-situation debate revisited: Effect of situation strength and trait activation on the validity of the Big Five personality traits in predicting job performance[J]. *Academy of Management Journal*, 2015, 58(4): 1149-1179.
- [10]Reilly G, Nyberg A J, Maltarich M, et al. Human capital flows: Using context-emergent turnover(CET)theory to explore the process by which turnover, hiring, and job demands affect patient satisfaction[J]. *Academy of Management Journal*, 2014, 57(3): 766-790.
- [11]Scandura T A, Lankau M J. Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 1997, 18(4): 377-391.
- [12]Witt L A, Nye L G. Gender and the relationship between perceived fairness of pay or promotion and job satisfaction[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1992, 77(6): 910-917.

The Five-Dimension Exogenetic Factors of Job Satisfaction: Which Is Superior?

Tian Lifa

(School of Economics, Tianjin University of Commerce, Tianjin 300134, China)

Summary: Attaching importance to the study of the staff's job satisfaction in the workplace and the national strategic perspective of "people's happiness line is equivalent to the lifeline of the party and the state" are an organic unity. The staff's job satisfaction is an important component of "people's happiness in the country", and a best interpretation to the assertion of "happiness comes from struggle". Therefore, the study on the staff's job satisfaction not only conforms to the current "national project", but also conforms to the "people-oriented" management philosophy in the workplace. So far, in terms of the two measurements of job satisfaction respectively from working states and working conditions, scholars have formed two different research paradigms: the first one is taking the staff's psychological perception as a closed system, and studying the endogenous factors in it; the second one is taking the staff's psychological perception as an open system, and studying the exogenetic factors outside it.

The open system paradigm makes the research attention from individual inner factors to outside factors, being more likely to reveal the nature and source of job satisfaction causes. However, the existing research often just examines the single exogenetic factor. Therefore, it is necessary to systematically examine the effects of exogenetic ontic non-psychological factors, including personality, sociality, family, work time and work situation. Taking 2013 on-job staffs as an example, this paper conducts a statistical test on the five-dimension exogenetic factors affecting the staff's job satisfaction, and finds that work situation is the most direct factor affecting the staff's job satisfaction. In addition, personality and sociality are the other two direct causes of the staff's job satisfaction. Work time affects job satisfaction by changing the staff's work situation perception. The effect of family on the staff's job satisfaction is not significant. With different education, income and health, the staff's job satisfaction is also different. In order to improve the staff's job satisfaction, the units should form normative, reasonable and fair work situation above all, and introduce and encourage more staffs with positive personality and good sociality. Secondly, the units should use more intelligent equipments to reduce manpower and overtime work, provide rest places to reduce commuting hardship, and provide fitness facilities to improve the staff's health conditions. Finally, high salaries should be provided for high-level professionals and highly educated staffs.

This paper distinguishes two research paradigms from views of endogenous and exogenetic causes, and reveals the sequence of five-dimensional exogenetic causes affecting the staff's job satisfaction. The conclusions and suggestions provide a theoretical reference for scholars to study job satisfaction's causes from a multi-dimensional perspective, and also provide practical guidance for front-line managers to improve the staff's job satisfaction based on exogenetic factors.

Key words: job satisfaction; exogenetic factors; on-job staff; work situation

(责任编辑:王舒宁)