文章编号: 1005-0523(2008)03-0111-06

员工满意感与认同感关系研究

熊明良¹, 张志坚², 熊国良²

(1. 亚洲(澳门)国际公开大学, 中国 澳门; 2. 华东交通大学, 江西 南昌 330013)

摘要: 采用我国建筑施工企业员工样本, 运用相关分析、方差分析、回归分析等定量方法对员工工作满意与组织认同态度变量之间相互关系进行实证调查研究. 工作满意感采用多构面维度, 组织认同感采用单构面维度, 数据资料均来源于员工所填调查问卷及深度访谈, 通过实证研究, 得出了一些有益结论, 具有重要的管理学意义.

关键词: 工作满意感; 组织认同; 相互关系; 实证研究

中图分类号: F272.9

文献标识码: A

吴秉恩认为组织发展的关键, 潜藏于「人」身上的资源, 在于员工对工作的满意、对组织的认同^[1]. 从管理观点而言, 组织认同是一个非常重要的员工态度, 因为有高度组织认同的员工会做最符合组织利益的决策, 即使在没有监督的情况下也一样^[2]. 员工的组织认同感一旦形成, 往往会在很长时间内影响他们对公司的信心和评判^[3]. 而这正符合当代的各种管理思潮, 如参与管理、全面品质管理、团队管理及授权赋能等. 但员工的组织认同感从何而来? 工作满意与组织认同之间到底是什么关系? 这是研究者们一直在探讨的问题.

1 理论背景与研究假设

工作满意感(Job Satisfaction)一直是组织行为学中的热点问题, 工作满意感已成为组织中一种早期警戒的指标. Robbins 认为工作满意感是工作者对自己工作所保持的一般性满足与否的态度, 工作者的工作满意程度高, 则表示对他的工作抱有正面的态度^[4]. 工作满意感有单构面和多构面之分. 采用单一的总体构面还是把不同的构面分开考虑, 要取决于研究的实际需要. 许士军认为不同的样本结构, 或不同的量表项目, 均将导致不同的构面^[5]. 笔者通过深度访谈(In-depth Interview), 运用扎根理论(grounded theory)分析、归纳并结合企业实际, 经焦点问题讨论组(focus group)讨论, 厘定工作满意感构面为: 工作本身、工作环境、主管领导、项目价值、裙带关系、升迁考核、薪资福利、角色冲突、工作自主性、企业发展前景^[6]. 本文拟采用工作满意感这 10 个构面作为研究变量的结构化基础.

组织认同(Organizational Identification)具有较强的路径依赖性, 具有竞争对手难以模仿的特性. 在 1958 年 March 和 Simon 提出第一个详细的组织认同模型以后的 20 年里, 研究组织认同的著述并不多见, 对于组织认同的定义, 理论界尚未形成共识^[7]. 组织认同则是指员工是否将自己认为是组织的一份子, 进而认同组织的使命、价值观及目标, 并将组织的利益纳入各项管理决策之中^[2]. 目前, 组织认同已经成为组织行为学者们关注的焦点. 当组织成员对组织有强烈的认同感时, 其显示出的成员士气将使组织力量达到无可限量的境界. 反之, 当组织成员对组织毫无认同感时, 成员士气势必低落, 低落的组织势必走向衰退与解散, 因此, 组织的

领导者应体会到成员对组织认同的重要,提升成员对组织的认同,将是组织效能充分发挥的关键。

尽管不少学者对组织认同进行了单变量的实证研究,也得出了一些结论,但组织认同与工作满意度间关系的实证研究并不多见。虽然 Dick 等人对组织认同与工作满意度间的关系进行了研究,但并没有发现他们之间有显著的相关性^[8]。Cheney 研究指出:个人的工作动机、工作满意度、工作绩效明显受组织认同影响,即组织认同的效果与组织内的决策、动机、工作满意、工作表现等多个层面都有关联^[9]。例如,个人可能不满意于薪资或督导方式,但对于组织及组织目标有高度认同,可能导致他不考虑这些不满意,而坚决继续留在组织。鉴于此,本研究假设如下:

假设 1: 工作本身、工作环境、主管领导、项目价值、裙带关系、升迁考核、薪资福利、角色冲突、工作自主性、企业发展前景等 10 个满意感构面与组织认同具有显著的正相关关系。

假设 2: 总体工作满意感与组织认同具有显著的正相关关系。

假设 3: 工作本身、工作环境、主管领导、项目价值、裙带关系、升迁考核、薪资福利、角色冲突、工作自主性、企业发展前景等 10 个满意感构面对组织认同具有显著影响力。

假设 4: 总体工作满意感对组织认同具有显著影响力,工作满意感可以作为组织认同的预测指标。

2 研究方法

2.1 被试

为了控制员工所在行业和所服务的组织层面的差异对离职倾向可能产生的影响,本研究的样本取自我国一家特大型建筑施工企业分布在全国各地的 32 个下属企业的全体员工(截至 2007 年 8 月 31 日正式员工总数为 18 345 人)。正式调查时间是 2007 年 9 月 1 日至 10 月 31 日。问卷共发出 478 份,回收 419 份,剔除填答不完整及刻意乱答者 36 份,共取得有效问卷 383 份,有效回收率 80.13%,符合抽样原则。为了消除员工之间的个体差异可能产生的影响,让研究结果比较稳定,本研究引入年龄、年资、性别、婚姻状况、学历、职位及所在单位性质等个人特征变项于模型中,作为分析中的控制变量,其中男性占 64.2%,40 岁以下的员工占 79.6%,年资在 15 年以下员工占 68.6%。按照员工离职研究对理想样本的要求,本研究的问卷调查对象仅限于该企业的正式员工。

2.2 工具

(1) 工作满意感问卷。该问卷在前人已有成果的基础上结合个案企业的实际严格按照设计流程,经反复修改、征询专家意见及信效度检验组编的新问卷。共由 10 个分量表 37 道题目组成,10 个分量表分别是工作本身、工作环境、主管领导、项目价值、裙带关系、升迁考核、薪资福利、角色冲突、工作自主性、企业发展前景。示例性题目“建设项目所创造利润情况”、“从自己的工作中看到合理的晋升机会”及“本单位的薪资水准”等。采用 Likert 五点尺度法对每个项目进行评分,其中 1、2、3、4、5 分别表示非常不满意、不满意、一般、满意、非常满意,得分越高表示越满意。Cronbach α 系数 0.9016。

(2) 组织认同感问卷。该问卷采用 Miller et al., (2000) 修改 Cheney (1983) 组织认同问卷测定。共有 10 道题目,示例性题目有“成为该单位的员工,我很自豪”及“我向朋友提及我所工作的单位时会称其是很优秀的公司”等。计分方法同上,分别给予 1~5 分,1 为非常不同意,5 为非常同意,填答者与此项的分数愈高,代表对组织认同感愈高。Cronbach α 系数 0.9490。

2.3 研究程序

为使样本更具代表性,本文采用分层抽样和系统抽样相结合的概率抽样法。数据资料均采用员工自填调查问卷的方式收集。为了避免共同方法偏差(common methods bias),除对引用国外成熟量表采用专业人士翻译和回译(translation & back-translation),确保中文测量题目含义的精确性外,本研究还对全部问卷的内容做了单一因素分析,发现所有的题目没有落到一个因素上,基本不存在共同方法变异问题。采用 Spss for windows 13.0 对数据进行统计分析,运用相关分析、方差分析、回归分析等统计方法来检验工作满意感与组织认同之间关系,在数据分析中对缺失值的处理均采用了整列删除(Listwise)法。

3 结果分析

3.1 各变量描述性统计及 Cronbach α 系数

表1 各变量描述性统计及信度水平成果表

项目	样本	最小值	最大值	平均值	标准离差	信度水平
工作本身	383	1.00	5.00	3.0111	0.93805	0.9108
工作环境	383	1.00	5.00	2.7068	0.93853	0.8945
主管领导	383	1.00	5.00	2.8489	0.91888	0.9628
项目价值	383	1.00	5.00	1.9713	0.93711	0.8909
裙带关系	383	1.00	5.00	2.0990	0.94959	0.8620
升迁考核	383	1.00	5.00	2.5975	0.90120	0.9439
薪资福利	383	1.00	5.00	2.6356	0.88752	0.9290
角色冲突	383	1.00	5.00	2.3171	0.94039	0.8842
工作自主性	383	1.00	5.00	2.9043	0.97933	0.8489
企业发展前景	383	1.00	5.00	2.6345	0.93433	0.9143
总体工作满意感	383	1.00	5.00	2.5726	0.61863	0.9016
组织认同	383	1.00	5.00	2.6582	0.77498	0.9490

从表1可以得出如下结论:

(1) 各变量的测量量表信度水平即 Cronbach α 系数均在 0.85 以上,说明量表具有很高的信度,问卷的同质性、内部一致性程度高且内部结构良好;

(2) 就员工切身感受到工作满意 10 个构面来看,员工填答的满意程度平均值介于 1.97~3.01 之间,且绝大部分低于总体均值 3.0,同上,说明员工对工作满意因素中表达了自己不满;

(3) 员工总体上的工作满意感和组织认同度较低,其中员工最不满意构面分别是项目价值、裙带关系及角色冲突,这应引起管理层的高度关注,需加以改善.

3.2 工作满意感各构面与组织认同关系验证

(1) 工作满意感各构面与组织认同相关分析

表2 工作满意感各构面与组织认同相关分析成果表

	工作本身	工作环境	主管领导	项目价值	裙带关系	升迁考核	薪资福利	角色冲突	工作自主性	企业发展前景	组织认同
工作本身	1										
工作环境	.507**	1									
主管领导	.591**	.554**	1								
项目价值	.211**	.335**	.334**	1							
裙带关系	.280**	.389**	.448**	.488**	1						
升迁考核	.582**	.550**	.645**	.467**	.591**	1					
薪资福利	.465**	.580**	.624**	.463**	.479**	.725**	1				
角色冲突	.240**	.316**	.285**	.311**	.366**	.381**	.337**	1			
工作自主性	.340**	.339**	.312**	.232**	.289**	.403**	.375**	.429**	1		
企业发展前景	.541**	.519**	.638**	.426**	.467**	.693**	.651**	.297**	.356**	1	
组织认同	.615**	.540**	.641**	.223**	.356**	.608**	.537**	.257**	.301**	.641**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

经皮尔逊(Pearson)相关分析,并做双尾检验(2-tailed),其结果显示如表2所示,工作满意感 10 个构面和组织认同均表现出了 0.01 水平上显著的正相关关系(相关系数如表所示).该结论验证了假设 1:“员工工作满意感各构面与组织认同具有显著正相关性”.根据系数判断,主管领导和企业发展前景与组织认同相关程度一致,且最高,说明这两个构面可能对组织认同产生较大影响,但仅仅根据相关程度不能判断各变量对组织认同的影响程度,即相关分析只是表明变量之间存在相关关系,而不能确定变量之间的因果关系,回归

分析则弥补了这个缺陷.

(2) 工作满意度各构面与组织认同回归分析

本论文采用强迫进入回归法进行各研究变量的回归分析,经运行,结果如表3所示:

表3 模型变量输入输出表

模型代号	变量输入	变量剔除	使用方法
1	企业发展前景,角色冲突,项目价值,工作自主性,工作环境,裙带关系,工作本身,主管领导,薪资福利,升迁考核(a)		Enter

表3中第一列为模型代号,第二列为输入的变量,第三列为剔除的变量,第四列表示采用的方法为强迫进入回归法.从表中可以看出,10个自变量全部用作输入变量,没有变量被剔除.

表4 模型综述表

模型	相关系数	相关系数平均值	调整后相关系数平均值	估计值的标准误差	方差膨胀因子	测度系数
1	.759(a)	.576	.565	.51140	2.356	1.846

表4包括回归模型进行拟合时模型的相关系数(R)、相关系数的平方值(R Square)、调整的相关系数的平方值(Adjusted R Square)、估计值的标准误差(Std. Error of the Estimate)以及方差膨胀因子(Variance inflation factor,即VIF)和Durbin-WatsonL两种多重共线性测度系数.相关系数等于0.759,说明自变量与因变量之间比较好的相关性.R²等于0.576,表示这10个自变量一起,可以解释因变量57.6%的变异性.VIF=2.356, D-W=1.846,均在标准范围内,说明自变量的残差之间不存在自相关,也不存在多重共线性问题.

表5 模型方差分析表

模型		平方和	自由度	均方和	F	显著性概率
1	Regression	132.139	10	13.214	50.525**	.000(a)
	Residual	97.289	372	.262		
	Total	229.428	382			

表5模型方差分析表明,由于显著性概率小于5%,拒绝原假设,即认为回归方程中各系数均不为零,回归方程有意义,R²的F值的显著性表明回归模型的总体效果非常理想.

表6 模型系数分析成果表

模型		非标准化系数		标准化系数	t	显著性概率
		B	标准误差	Beta		
1	(Constant)	.566	.139		4.064**	.000
	工作本身	.211	.045	.2194	.700**	.000
	工作环境	.133	.045	.1342	.955**	.003
	主管领导	.168	.040	.2164	.211**	.000
	项目价值	-.107	.037	-.120	-2.892**	.004
	裙带关系	-.005	.038	-.006	-.131	.896
	升迁考核	.108	.050	.133	2.155*	.032
	薪资福利	.006	.048	.007	.123	.902
	角色冲突	.011	.039	.012	.293	.769
	工作自主性	-.018	.044	-.016	-.405	.685
企业发展前景	.215	.041	.275	5.244**	.000	

a Dependent Variable: 组织认同 *表示在0.05水平下显著 **表示在0.01水平下显著

表6中列出了常数项和各个自变量对应的非标准化系数(Unstandardized Coefficients)(包括常数项和变量系数的取值B)及其标准误差(Std. Error),标准化系数(Standardized Coefficients)(Beta值)、t值和显著性水平(Sig.).从该表中可以看出裙带关系、薪资福利、角色冲突及工作自主性等4个自变量的回归系数没有达到显著水平,被排除在回归方程之外.

回归分析表明,工作本身、工作环境、主管领导、项目价值、升迁考核和企业发展前景等6个自变量的回

归系数和常数项达到了 0.05 水平上的显著性,从而对组织认同产生了直接影响,被引入回归方程。而裙带关系、薪资福利、角色冲突及工作自主性等 4 个自变量对组织认同没有产生直接影响。尽管相关分析表明该 4 个自变量与组织认同显著相关,这主要是由于该 4 个自变量通过其他 6 个自变量而与组织认同产生了显著相关。从回归系数来看,企业发展前景影响最大,其次是工作本身和主管领导。综合以上信息,经回归分析最后得到的多元回归方程为:

组织认同 = 0.566 + 0.211 × 工作本身 + 0.133 × 工作环境 + 0.168 × 主管领导 - 0.107 × 项目价值 + 0.108 × 升迁考核 + 0.215 × 企业发展前景。模型的回归系数为 0.759。以上分析部分验证了假设 4“工作满意感各构面对组织认同均具有显著影响”。

3.3 总体工作满意感与组织认同关系验证

(1) 总体工作满意感与组织认同相关分析

表 7 总体工作满意感与组织认同相关分析成果表

研究变量	项目	工作满意感	组织认同
工作满意感	Pearson Correlation	1	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	383	383
组织认同	Pearson Correlation	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	383	383

经皮尔逊(Pearson)相关分析,并做双尾检验(2-tailed),其结果显示如表 7 所示,总体工作满意感与组织认同之间的相关系数为 $r=0.675$,表现出了在 0.01 水平上显著的正相关关系。该结论验证了假设 2:“总体工作满意感与组织认同具有显著正相关性”。

(2) 总体工作满意感与组织认同回归分析

用强迫进入回归法运行后,简化的分析成果如表 8 所示:

表 8 总体工作满意感对组织认同的回归分析成果表

回归变量	R	R ²	R ² (调整后)	F	B	B(标准)	t	VIF	D-W
组织认同	0.675(a)	0.456	0.454	318.417**				1.838	1.648
常数项					0.484		3.859**		
工作满意感					0.845	0.675	17.844**		

**表示在 0.01 水平下显著

根据表 8 回归分析成果表,总体工作满意感回归系数及常数项达到 0.01 水平上的显著性,对组织认同产生了直接影响,被引入回归方程。回归结果中,F 值为 318.417,在 0.01 水平上显著,表明回归效果非常好,相关系数等于 0.675,说明自变量与因变量之间有比较好的相关性。R² 等于 0.456,表示整体工作满意感自变量,可以解释因变量 45.6% 的变异性。方差膨胀因子 VIF = 1.838, D-W = 1.648,均在标准范围内,说明自变量的残差之间不存在自相关,也不存在多重共线性问题。

综合以上信息,用全回归法最后得到的多元回归方程为:组织认同 = 0.484 + 0.845 × 总体工作满意感。

模型的回归系数为 0.675。以上分析支持了假设 4“总体工作满意感对组织认同具有显著影响力,工作满意感可以作为组织认同的预测指标”。

4 结论

本文用我国建筑施工企业员工样本检验了工作满意感与组织认同之间的相互关系,主要结论包括:

第一,经相关分析,发现工作满意感及各构面和组织认同具有显著正相关关系,员工的工作满意感越高,对公司的组织认同就越高。其中主管领导和企业发展前景两个构面与组织认同的相关系数最大,这充分说明了公司主管领导和企业未来的发展前景是影响员工满意的重要因素。上行透式公司针对“求职者偏爱什么样的企业”这一问题做过调查,在对 1 217 人调查中,选择“企业有发展前景”的人最多,占总人数的 22.84%(见 2000 年 1 月 15 日《北京人才市场报》)。工作本身和薪资福利与组织认同的相关系数也较大,这说明员工比较

关注自己工作本身以及对薪资福利的追求,福利报酬不仅是员工的生活资料、能决定员工的生活品质,同时薪资福利的多少也是现在社会对人的评价标准、是员工自我认定的标准,员工以所得报酬的多少作为对公司认同的重要标准。

第二,经回归分析,发现工作满意度对组织认同有显著直接影响,工作满意度可以作为组织认同的预测指标,这个结论是本研究最重要发现。尽管工作满意度 10 个构面与组织认同均显著相关,但回归分析结果却发现只有工作本身、工作环境、主管领导、项目价值、升迁考核和企业发展前景等 6 个构面被引入回归方程,说明这 6 个构面对组织认同产生了直接的影响,具有因果关系,而裙带关系、薪资福利、角色冲突及工作自主性等 4 个构面对组织认同没有产生直接影响,没有因果关系。在研究中还发现主管领导、企业发展前景及工作本身 3 个构面与组织认同之间的相关系数和回归系数均比其余构面要大,这说明了主管领导、企业发展前景及工作本身 3 个工作满意因素对组织认同的影响比其他构面因素影响程度深,与实际相符。

上述研究结果具有重要的管理学含义。说明企业通过对员工工作满意度的考察可以提高员工流动性预测和人力资源供求规划的质量。同时,企业可以通过改进工作内容的技能多样性、提高员工薪资福利待遇、主管领导的决策民主性以及升迁考核的公平性等措施来进一步提升成员对组织的认同,最终将组织认同效能达到无可限量的境界。

参考文献:

- [1] 吴秉恩. 组织行为学[M]. 台北: 华泰书局, 1986.
- [2] Miller, V. D., Allen, M., Casey, M. K. and Johnson, J. R. Reconsidering the organizational identification questionnaire. *Management Communication Quarterly* [J]. 2000, 13(4): 626—658.
- [3] Mael, F. A. and Ashforth, B. E. Alumni and their Alma matter: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior* [J]. 1992, 13(2): 103—123.
- [4] Robbins, S. P. *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs [M]. New Jersey: Prentice-Hall International Inc., 1996.
- [5] 许士军. 工作满意、个人特性与组织气候[J]. 台北政治大学学报, 1977, (35): 32—34.
- [6] 熊明良. 工作满意度构面研究[J]. 亚洲(澳门)国际公开大学学报, 2007, (2): 23—25.
- [7] 宝贡敏、徐碧祥. 组织认同理论研究述评[J]. 外国经济与管理, 2006, 28(1): 40—43.
- [8] Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J. & Christ, O. The utility of a broader conceptualization of organizational identification: which aspects really matter [J]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2004, 77(3): 171—191.
- [9] Cheney, G. On the various and changing meaning of organizational membership: A field study of organizational identification. *Communication Monographs* [R]. 1983.

Study on the Relationship Between Staff's Job Satisfaction and Organizational Identification

XIONG Ming-liang¹, ZHANG Zhi-jian², XIONG Guo-liang²

(1. Asia International Open University, Macau, China; 2. East China Jiaotong University, Nanchang 330013, China)

Abstract: In order to certificate the relationship between staff's job satisfaction and organizational identification, the author uses some quantitative analyzing methods such as correlation analysis, variance analysis and regression analysis etc., and collects samples of some staff from construction enterprises in China. In this study, job satisfaction adopts dimensions and organizational identification adopts single dimensions. All data used in this article are based on the questionnaire from the staff mentioned above or based on the in-depth interview with them. After empirical research, it gives us some beneficial results in the management field.

Key words: job satisfaction; organizational identification; relationship; empirical research

(责任编辑:李萍)