

## 第 X 章 文献综述

### X.1 工作满意度的相关文献综述

#### X.1.1 工作满意度的概念

有关工作满意度的概念最早是在 1935 年由美国学者 Hoppock 在著作《Job Satisfaction》提出，之后引发了管理学界众多学者的关注，并开始对工作满意度进行更深一步的研究，本文总结了国内外学者关于工作满意度的概念观点，如表 X.1 所示：

表 X.1 国内外学者对工作满意度的概念总结

学者	时间	观点
Hoppock	1935	工作满意度是员工对工作本身和工作环境从心理和生理两个角度感知的一种情绪反应，即员工的满足感受
Wanous & Lawler	1972	是一种积极的态度，这种态度是个人对其所从事的工作或已有工作阅历的积极向上的情感回馈
Locke	1976	是一种自我认知，对工作积极评价的心理反应
柯惠玲	1989	工作满意度是员工对其工作的情感或反应，这种感觉取决于员工从工作中获得的价值，以及实际获得与预期获得之间的差距
李明书	1995	员工的需求得到了满足，根据需求得到满足的状况而产生满意感的程度
Prieela & Muelle	2005	员工对工作喜欢的程度
杨真龙	2006	工作满意度是一种员工情绪反馈，是员工对工作诸多影响因素的整体态度，而非对单一因素的态度
何立、凌文铨	2007	员工满意度是员工对其工作的评估的消极或者积极态度的反应
Robbins	2008	工作满意度是个人对其工作的一般态度，并强调了工作态度正比影响工作满意度
刘姝	2017	是一种积极的心理状态，基于工作本身或其他因素综合感知而成

## 北京理工大学高等教育自学考试毕业设计（论文）

---

通过对国内外学者的研究成果梳理，发现关于工作满意度的概念一直不断被学者们重新定义，迄今为止还没有达成统一的意见。这些定义大致可以分为三类：

### （1）综合性定义

该观点认为工作满意度是种单一的概念，是员工对自身所扮演的工作角色的整体感受或情感反应，或者是员工对其工作及工作环境所持的态度和看法。该定义认为工作满意度是没有维度的，因此不需要进行多维分析。

### （2）差距性定义

该观点认为工作满意度是员工将自己报酬所得与期望所得作比较，根据两者之间的差距大小来决定满意的程度。个人工作满意度取决于个体从既定工作中实际获得的报酬与期望获得的报酬的差额大小，差额越大，员工满意度低，差额越小，员工满意度高。

### （3）多维度性定义

该观点认为员工主要根据工作本身、报酬、个人特质等不同因素，对工作满意度进行定性，是一种情感性反应。维度的常见种类有工作、领导关系、回报薪酬、工作环境、工作群体等。

综上所述，本文认为工作满意度定义属于多维度定义的范畴，是受工作本身或其它因素的影响，员工对工作的评估后产生的消极或者积极情绪的反应。

## X.1.2 工作满意度的理论基础

通过对国内外学者关于员工工作满意度的理论梳理，发现工作满意度的理论基础主要有：需要层次理论、双因素理论、期望理论、公平理论。

### （1）需要层次理论

美国心理学家马斯洛（1943）在《人类动机理论》一文中首次提出了人的需要层次理论，围绕“需要”和“动机”两个核心概念展开论述，将人的需求按照等级划分为5个层次：生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重需要和自我实现需要，认为这些需要的关系不是“并列关系”而是“递进关系”，只有当满足某一层次的需要后，才会上升到高一层次的需要，并且任何一种需要不会因为跟高层次需要的满足而消失。

### （2）双因素理论

美国学者赫兹伯格（1959）提出了双因素理论，双因素理论又称为激励——保

健理论，他认为影响工作满意度的因素主要为激励因素和保健因素。激励因素是指能造成员工满意的因素，这些因素能给员工带来满意感，并起到激励作用；保健因素是指会给员工带来不满的因素，这些因素只能预防或者避免员工对工作的不满，并不能激发员工的积极性。

### （3）期望理论

美国心理学家弗鲁姆（1964）提出了期望理论，指出员工受激励程度是目标、期望和实现目标的可能性三部分相互作用的结果，即  $M=V \cdot E \cdot I$ （**M**：激励程度、**V**：效价、**E**：期望值、**I**：努力程度）。该理论认为工作满意度不仅是员工自身价值的体现，而且是员工对企业的期望，它既是员工通过工作前后对企业的整体比较，又是员工比较结果后的主观情绪的反应。

### （4）公平理论

由美国学者亚当斯（1967）提出，该理论又被称为社会比较理论。该理论认为工作报酬的公平性影响着员工的工作满意及其工作表现，员工会将努力付出后的所得报酬与别人的报酬作比较，也会将自己现在付出的努力和得到的回报与自己过去付出的努力和得到的回报进行比较，差距小，他就会认为公平、合理，从而心情舒畅，积极面对工作；差距大，就会产生不公平感，内心不平，容易消极怠工。这种公平感直接影响到了员工的工作状态和工作动机，进而让员工对工作环境或者工作内容产生满意或不满意。

### **X.1.3 工作满意度的维度**

工作满意度的维度主要是指影响工作满意度的因素。由于国内外学者对工作满意度的影响因素的划分存在不同之处，本文对国内外部分学者的研究成果进行整理如表 X.2 所示：

## 北京理工大学高等教育自学考试毕业设计（论文）

表 X.2 国内外学者对工作满意度维度的划分

学者	时间	维度	影响工作满意度的因素
Hoppock	1935	四维度	疲劳、工作条件、工作单调和领导方式
Herzberg	1959	五维度	成就、认可、工作本身的吸引力、责任和发展
Locke	1976	八维度	工作本身、报酬、提升、认可、工作条件、福利、自我、管理者和同事
李广平	2007	三维度	个人因素、工作因素和其它因素
高充彦、郝辽刚	2010	四维度	员工价值、对手价值、员工期望、领导关系
唐文祥	2011	五维度	公司管理措施、领导行为、工作关系、工作回报和工作本身 5 个维度
汤利芹	2017	五维度	工作本身、工作回报、领导行为、同事关系和自我价值
孔祥一	2018	五维度	工作本身、工作环境、薪酬管理、个人发展、银行管理

综上所述,国内外学者对工作满意度的构成维度主要分为有三维、四维、五维、八维,影响工作满意度的因素很多且没有统一,本文将这些因素大致分为三类,第一类是外在因素,主要指道德规范、国家法律、风俗习惯等因素;第二类是内在因素,主要是个人特质或个体差异,包括年龄、性别、学历、性格、职位及个人气质、经历等;第三类是工作本身的因素,主要包括工作内容的吸引力、工作报酬、工作条件、人际关系、领导风格和发展前景。结合春秋科技有限公司的实际情况,本文将工作满意度的维度分为工作本身、工作回报、工作群体、企业管理、个人发展五个维度。

### X.1.4 工作满意度的测量

对于工作满意度的测量方法,目前被企业普遍接受的主要有单构面测量法和多构面测量法:

单构面测量法 (Single facet measurement method): 此方法只需要员工对受访的问题回答总体感受,即非常满意、满意、不满意、非常不满意等等,这个是目前使用最广泛的调查方式之一。该方法优点是简单明了,操作简单,缺

## 北京理工大学高等教育自学考试毕业设计（论文）

---

点是评价方法过于单一，并不能得出员工工作满意度的深层次的影响因素，在实际操作实践中，不能对企业管理者提出有效的改进措施。

多构面测量法（Multi - faceted measurement method）：此方法是将工作满意度分为不同的维度，并分别测量，从而得出总体满意度。该方法的优点是能获得多个维度的测量结果，管理层可制定相应的提高员工满意度的对策，缺点是操作起来比较复杂。就目前而言，这是当代企业管理者较多采用的方法。现将多构面测量法常用的量表介绍如下：

### （1）工作描述指数（JDI）

由心理学家 Smith、Kendall 等人设计的调查量表包含了 5 个维度 72 个调查问题。五个维度分别为：工作本身、薪酬回报、晋升机会、领导者、同事关系，其中工作本身、领导者和同事关系每个维度有问题 18 个，薪酬回报和晋升机会每个维度有问 9 个。因为该量表比较简单，易实施，对受调查者的知识水平要求较低，故被广泛使用。

### （2）明尼苏达满意度量表（MSQ）

该量表是由 Weiss 和 Dawis 等研究者设计，量表分为短式量表和长式量表。其中短式量表分为内在满意度、外在满意度和一般满意度 3 个分量表，共计 20 个问题；长式量表包含了满意度评价的 20 个方面共计 120 道问题。由于长式量表设计问题较多，被调查者需要足够的耐心和细心，否则会产生误差。

### （3）波特的需求满意度调查表(NSQ)

该量表通常对管理者使用较多，一般会将问题集中在管理工作的具体问题上，NSQ 每一项有两个问题：“应该是”和“现在是”，每项得分是“应该是”所得数值减去“现在是”的数值之差，数值越大，反映员工满意度越低。

### （4）工作满意度量表（JEE）

该量表由 9 个维度和 36 个问题组成。9 个维度包含报酬、督导、晋升、绩效奖金、额外收益、同事关系、工作条件、工作特点和交流构成。每个维度又包含 4 项指标，每项指标的评价从“非常同意”到“非常不同意”分为六等，分别对应不同的分值，这 4 项指标之和是每一维度的满意度分值，所有指标之和是总体工作满意度。

### （5）工作诊断满意度量表（JS）

该量表是由国内学者卢嘉、时勤（2001）设计，具体包括 5 个维度：企业

形象、领导、工作回报、工作协作、工作本身。采用了工作要素综合评分法评估。

综上所述，通过对国内外关于工作满意度测量方法的梳理，结合本文的研究对象的实际情况，决定借鉴唐文祥（2011）设计的工作满意度测量量表，该量表是在明尼苏达工作满意度问卷（MSQ）的基础上，结合卢嘉、时堪的工作诊断满意度量表（JS），最后设计而来。问卷共有 23 个题目，分别从公司管理措施、领导行为、工作关系、工作回报五个维度设计，使用李克特五级评分法计分。该工作满意度的调查问卷克朗巴哈系数为 0.9，KMO 球形检验为 0.882，说明量表的信度和效度良好，因此可以借鉴。

## X.2 工作绩效的相关文献综述

### X.2.1 工作绩效的概念

关于工作绩效的定义，国内外学者目前还没有统一，主要有三种观点：一种观点认为绩效是一种行为，一种观点认为绩效是一种结果，还有一种观点认为绩效是一种行为也是一种结果。表 X.3 总结了部分学者对工作绩效的观点。

## 北京理工大学高等教育自学考试毕业设计（论文）

表 X.3 国内外学者对工作绩效的概念总结

作者	时间	观点	定义
Hall & Goodale	1986	行为观	员工工作时的方式称为工作绩效，包括员工自己安排学习、与他人技术互动、遵从上司的指令等
Borm & Motowidlo	1993	行为观	工作绩效是可以评估的、多维度、间断的与组织目标相关的行为结构体
Bernadin	1995	结果观	绩效应该定义为工作的结果
Schuler	1995	行为结果观	工作绩效是一种结构化系统，可以衡量、评估影响员工工作相关的特征、行为、结果
Kane	1996	结果观	绩效是一个人留下的东西，这种东西与目的相对独立存在
方俐洛、凌文铨	2000	行为结果观	员工在一段时间内，根据组织目标评估的行为和结果，因此绩效既是行为，也是结果
陈浩	2017	行为结果观	工作是结果和行为的统一体，优秀的结果不仅表现了结果，还体现了员工的素质

通过对国内外学者研究结论的梳理，第一种绩效是行为的观点认为绩效是一个人在其工作中的与组织有关的行为而非结果，即绩效由个体的控制下的与目标相关的行为，包括认知的、生理的、心智活动或人际的关系等；第二种绩效是结果的观点认为绩效是工作所达成的结果，是一个人工作成绩的记录，用来衡量的指标有责任、任务、职责、关键结果领域、目标、生产量等；第三种认为绩效是行为也是结果的观点是对前面两种观点的平衡，认为单纯的把绩效定义为行为和结果，都是偏颇的，结合胜任力的特质，认为绩效是员工以一定的胜任力特质，通过既定的或可变的的行为达到既定的结果。

综上所述，本文认为工作绩效是行为也是结果，是基于员工自我角色的定位，这种行为目的是为了实现在组织目标，并且能够产生工作业绩或价值。

### X.2.2 工作绩效的维度

国内外学者认为影响工作绩效的因素很多,但是这些影响因素并没有统一。笔者总结了国内外部分学者对工作绩效的维度观点,见表 X.4:

表 X.4 国内外学者对工作绩效的维度总结

学者	时间	维度	工作绩效维度
Campbell	1990	八维度	工作具体任务表现、未指明的成绩、文字和口头沟通、努力、纪律、促进小组和同事、监督与领导、管理
Borman & Motowidlo	1997	二维度	任务绩效和周边绩效
温志毅	2005	四维度	任务绩效、人际绩效、适应绩效和努力绩效
韩翼、廖建桥、龙立荣	2007	四维度	任务绩效、关系绩效、学习绩效和创新绩效
黄海艳、柏培文	2015	三维度	基本任务绩效、组织公民行为和可靠持续
刘姝	2017	二维度	任务绩效、周边绩效
孔祥一	2018	三维度	任务绩效、周边绩效、适应性绩效

综上所述,通过对国内外学者关于工作绩效的维度研究的梳理,本文认为目前工作绩效研究领域应用最多的是将工作绩效分为任务绩效与周边绩效,这种划分法虽然简单,但是更能接近现实工作与管理情况,并且在研究工作满意度与工作绩效之间的关系时,更清楚且容易操作,实用性强。

### X.2.3 工作绩效的测量

Borman 和 Motowidlo (1993) 提出了二因素绩效量表,问卷按维度分为测量任务绩效的量表和测量周边绩效的量表。其中,测量任务绩效的量表,该量表的形成主要是借鉴了 Williams & Anderson 的角色绩效和组织公民行为量表,选用了其中有关任务绩效的 7 个题目;关于周边绩效的量表,量表则是参考了二维绩效结构量表选取的,其内容共有 14 个题目,经多数学者研究发现,该量表具有很高的普适性。



## 北京理工大学高等教育自学考试毕业设计（论文）

---

台湾学者房美玉（1999）编制的工作绩效量表包括两个维度，任务绩效和关系绩效，其中任务绩效包含了 12 个题目，关系绩效 4 个题目，共 16 个题项。

国内学者孟晓斌（2004）在房美玉编制的工作绩效量表的基础上，编制了新的工作绩效量表，从工作创新、工作规范非、工作认真和工作热忱四个维度进行测试，采用李克特五级评分法，最终问卷共包含了 11 个题项。

韩翼（2006）制定的工作绩效量表，包括四个维度：任务绩效、关系绩效、学习绩效以及创新绩效，该量表的计分方法也是李克特五级评分法，问卷共包含 67 个题目。

综上所述，通过对国内外工作绩效的测量方法的梳理，本文决定借鉴刘姝（2017）构建的员工工作绩效测量量表，该量表包括工作绩效和关系绩效两个维度，共有 8 个题目，分别反映了员工的工作的质量、工作数量、工作效率、忠诚度、帮助他人、承担本职工作外、同事关系、管理者评价 8 个方面，采用李克特五级评分法计分。该问卷的克隆巴哈系数为 0.882，KMO 球性检验为 0.810，说明该问卷的信度和效度良好，因此可以借鉴。