

# 中小民营企业基层员工工作压力与 工作满意度的实证研究

颜爱民 王维雅  
(中南大学商学院)

**摘要:**以中小民营企业基层员工为研究对象,通过相关量表对其工作压力和工作满意度关系进行调查。结果表明:教育程度和职能部门在工作压力上差异显著;职能部门在工作满意度上差异显著。角色认知压力、职业发展压力、组织因素和人际关系压力与整体工作满意度显著负相关;组织因素、人际关系压力、职业发展和社会因素对工作满意度具有预测作用。

**关键词:** 中小民营企业; 基层员工; 工作压力; 工作满意度

**中图分类号:** C931 **文献标识码:** A **文章编号:** 1672-884X(2007)02-0222-08

## An Empirical Study on Job Stress and Job Satisfaction of First-line Employees in Medium-small Private Enterprises in China

YAN Aimin WANG Weiya

(Central South University, Changsha, China)

**Abstract:** This study chooses the first-line employees in 7 medium-small private enterprises in Zhejiang Province, China as the subjects. The relationship between job stress and job satisfaction is studied by applying self-made 'Job Stress Questionnaire' and 'Job Satisfaction Questionnaire'. The results reveal that the subjects with different education and in different functional departments have significant differences on job stress, respectively. A significant interaction between job satisfaction and functional department is also found. Meanwhile, stress of role perception, occupational development, organizational factor and stress of interpersonal relation are negatively and significantly correlated with job satisfaction. Organizational factor, stress of interpersonal relation and stress of occupational development are significantly and negatively predictive of job satisfaction.

**Key words:** medium-small private enterprise; first-line employees; job stress; job satisfaction

有关工作压力的研究一直是西方管理学、心理学等学科研究的热点问题之一,许多学者在这方面做过大量的理论研究和经验性研究。工作满意度作为个体感受到压力后最直接的心理反应,与工作压力存在着紧密关系;同时,工作满意度直接影响到员工的离职倾向、工作绩效等因素。因此,探究工作压力与工作满意度两者之间的关系,将为组织的压力管理与工作满意度的改善提供科学依据。

目前,国内外对两者关系的研究主要针对医务工作者、教师、知识型员工、企业管理人员等进行;也有学者以个案的形式关注民营企业各层级员工的工作满意度,但却鲜有对中小民营企业基层员工的工作压力与工作满意度状况

及其相互关系的研究。需要说明的是,中小民营企业基层员工的工作主要以显性的体力或手工劳动为主,不同行业的中小民营企业基层员工的工作具有较大的同质性,其工作满意度和工作压力受行业特征影响较小,因此,本研究力求突破国内外较普遍的按行业划分对象进行的有关工作压力与工作满意度研究的模式,将研究对象锁定为中小民营企业的基层员工,期望以此引发中小民营企业基层员工对工作的心理感知状态的更多关注。

### 1 理论背景与研究假设

对工作压力与工作满意度两者关系的研究,早在1979年KARASEK建立工作要求-控

收稿日期: 2006-11-23

基金项目: 湖南省自然科学基金资助项目(06JJ4081)

制模型时就已有涉及,该模型认为当工作要求和  
和工作控制均处于高水平时,工作动机增强,有  
利于提高员工的工作绩效和工作满意感<sup>[1]</sup>。  
COOPER 等<sup>[2]</sup>于 1988 年设计的 OSI (occupa-  
tional stress indicator) 工作压力指标体系从压  
力源、个性特征、控制源、应对策略、工作满意  
感、生理健康状况和心理健康状况 7 个方面来  
全方位地衡量工作压力状况,其中将工作满意  
感作为压力结果因变量。医务工作者是国外学  
者对两者关系研究的焦点群体之一。HEALY  
等<sup>[3]</sup>在调查护理环境中的压力源过程中发现,  
护理职员过重的工作负荷导致其高压感受,同  
时影响到工作满意度。ANTONIOU 等<sup>[4]</sup>调查  
了在雅典城市及郊区医院供职的年轻医生的工  
作压力与工作满意度,回归分析结果表明工作  
压力中的“专业性要求”、“长时间的工作”以及  
“医院的工作条件”是导致男性和女性年轻医生  
工作不满意产生的预测因素。ERNST 等<sup>[5]</sup>以美  
国东南部儿童医院的儿科护士为调查对象揭示  
了个人工作满意度、组织工作满意度、工作压力  
和工作认可之间具有相关性。此外,BOGG 等<sup>[6]</sup>  
研究了英国高级公务员的工作满意度、心理健  
康和工作压力,结果表明决定高级公务员工作  
不满意的因素有组织气候、组织影响以及工作  
约束等压力因素。MARK 等<sup>[7]</sup>以马耳他州州立  
初中和高中的 150 名学校管理人员为样本,研  
究其职业压力与工作满意度状况,发现调查对  
象自我报告的管理压力与工作满意度呈显著负  
相关,并且工作满意度与 4 种压力因素负相关,  
其中与压力因素中的“工作条件和职责”的相关  
性最强。PORS<sup>[8]</sup>对英国和丹麦两国图书馆管理  
员的工作满意度和工作压力进行的跨文化研究  
发现,工作满意度与工作压力间具有很强的相  
关性,同时国籍在压力水平的分布过程中起了  
重要作用,但是它并不影响工作满意度。

以上研究均表明工作压力与工作满意度两  
者之间通常表现为反向的负相关关系,工作压  
力能对工作满意度作出一定的预测。基于上述  
理论,本文提出以下假设:

- 假设 1** 员工的工作压力与工作满意度整  
体之间显著负相关。
- 假设 2** 工作压力各构面与整体工作满意  
度之间显著负相关。
- 假设 3** 员工的工作压力对整体工作满意  
度具有预测力。
- 假设 4** 工作压力各构面对整体工作满意  
度具有预测力。

在对工作压力和工作满意度的研究过程  
中,很多学者都将人口统计变量作为背景变量  
来测量其对两者感知的影响。CHANDRAIAH  
等<sup>[9]</sup>探究年龄对工业管理者工作压力与工作满  
意度的作用后发现,年龄在 25~35 岁的管理者  
的工作压力与工作满意度要高于中年(36~45  
岁)和老年(46~55 岁) 2 个阶段的管理者。同时  
发现年龄与工作压力负相关,与工作满意度正  
相关。MARK 等<sup>[7]</sup>发现性别、管理职位的类别  
和学校的类型对学校管理者的工作压力因素有  
显著影响。ERNST 等<sup>[5]</sup>以性别、年龄、教育水  
平、护理年数、在组织中的时间等为人口统计变  
量对儿科护士的工作压力和工作满意度进行测  
量,发现工作压力与护士的年龄、工龄以及在组  
织中的年数显著相关,拥有更多工龄和在组织  
中年数越长的年长护士感知的压力比年轻护士  
小;而工作满意度却与人口统计变量无显著相  
关性。由此可见,人口统计变量与工作压力、工  
作满意度之间存在关联,但这种联系的证据往  
往不总是稳定一致的,针对同一变量,其与工作  
压力、工作满意度之间时而表现出正相关,时而  
又表现出负相关。本文亦将性别、年龄、婚姻状  
况、教育程度、工龄和职能部门 6 个人口统计变  
量作为背景变量,以测量其对中小民营企业基  
层员工的工作压力与工作满意度的差异性影  
响,由此形成下列假设:

- 假设 5** 不同人口统计变量的员工在工作  
压力的认知上有显著差异。
- 假设 6** 不同人口统计变量的员工在工作  
满意度的认知上有显著差异。

2 研究方法

2.1 调查对象和数据收集

本次研究选取浙江省 7 家中小民营企业的  
基层员工为调查对象,本研究中的基层员工是  
指其工作主要以显性的体力或手工劳动为主要  
特征的生产一线工人、办公室文员和后勤服务  
人员等。调查采用匿名方式以问卷形式进行,共  
计发放问卷 250 份,回收 218 份,扣除 11 份无效  
问卷,有效问卷为 207 份,有效回收率 82.8%。  
有关样本的分布情况见表 1。

2.2 研究工具

本研究采用的是自编的工作压力量表与工  
作满意度量表。为了确保量表的信度与效度水  
平,本研究查阅大量文献,以国际上通用的工作  
压力与工作满意度量表为基础,并充分参考了  
国内学者在实证研究中对量表的设计与修正,

表1 样本资料分布情况表

| 样本资料 |        | 人数  | 所占比例/% |
|------|--------|-----|--------|
| 性别   | 男      | 129 | 62.3   |
|      | 女      | 78  | 37.7   |
| 年龄   | 29岁以下  | 87  | 42.1   |
|      | 30~39岁 | 69  | 33.3   |
|      | 40岁及以上 | 51  | 24.6   |
| 婚姻状况 | 未婚     | 78  | 37.7   |
|      | 已婚     | 129 | 62.3   |
| 教育程度 | 初中及以下  | 30  | 14.5   |
|      | 高中     | 102 | 49.3   |
|      | 大专及以上  | 75  | 36.2   |
| 工龄   | 3年及以下  | 75  | 36.2   |
|      | 4~6年   | 42  | 20.3   |
|      | 7~10年  | 90  | 43.5   |
| 职能部门 | 生产     | 81  | 39.1   |
|      | 财务     | 27  | 13.1   |
|      | 技术     | 21  | 10.2   |
|      | 营销     | 45  | 21.7   |
|      | 行政     | 9   | 4.3    |
|      | 其他     | 24  | 11.6   |

以此来形成本研究所用的量表。在设计过程中,笔者充分考虑了调查对象文化素质方面的限制以及我国中小民营企业的实际情况,对题项的选择与删减进行了反复的推敲和简化,同时尽量用最简洁且通俗易懂的语言将题项予以表述。形成量表初稿之后,首先请有关管理专业硕士人士对初始量表的语义及格式进行审验,对量表的格式作了较大的修改,同时剔除和简化一些语义重复或语句太冗长的题项。然后,从2家企业随机抽取60名员工作为预试对象,通过对回收的数据进行信度和效度检验,剔除一些信度与效度不高的题项,同时充分征求被试者对量表各方面的修改建议,最终形成本研究正式采用的量表。

对工作压力的测量,笔者主要选取7个构面,包括工作本身的压力、角色认知压力、职业发展压力、组织因素、人际关系压力、个人因素、社会因素等。对工作满意度的测量包括工作环境满意度、工作回报满意度、工作本身满意度、工作群体与社会支持满意度、企业满意度5个构面。计分方式均采用Likert 5点尺度法,被试者根据实际体验从“非常不同意”到“非常同意”作出自我评定。

2.3 数据管理与统计

全部调查数据采用SPSS11.5统计软件包进行管理和统计分析。

3 研究结果与分析

3.1 量表信度与效度分析

(1) 工作压力量表信度与效度分析 在作因子分析前必须进行KMO检验和Bartlett球度检验。根据KAISER的观点,KMO的值大于0.5时才适宜作因子分析。检验结果显示KMO值为0.664,该值尽管不是很高,但还是处于可以接受的范围,亦即数据可以用来作因子分析。而且Bartlett球度检验结果拒绝了相关系数为单位矩阵的原假设(Sig.=0.000),说明适合作因子分析。

在因子分析方法中,有按特征值和直接限定因子个数2种方式提取因子。本研究采取直接限定因子个数为7的方法进行主成分因子分析,以验证之前对因素进行的结构划分。本次因子分析的转换方式是Kaiser Normalization最大方差正交旋转。经分析,7个因子解释了66.686%的变异。具体因子负荷量见表2。

表2 工作压力量表旋转后的因子载荷矩阵

| 项目<br>内容 | 因子载荷     |          |          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|          | 工作<br>本身 | 角色<br>认知 | 职业<br>发展 | 组织<br>因素 | 人际<br>关系 | 个人<br>因素 | 社会<br>因素 |
|          | Y1       | Y2       | Y3       | Y4       | Y5       | Y6       | Y7       |
| STR01    | 0.794    |          |          |          |          |          |          |
| STR02    | 0.782    |          |          |          |          |          |          |
| STR03    | 0.617    |          |          |          |          |          |          |
| STR04    | 0.681    |          |          |          |          |          |          |
| STR05    | 0.791    |          |          |          |          |          |          |
| STR06    |          | 0.847    |          |          |          |          |          |
| STR07    |          | 0.793    |          |          |          |          |          |
| STR08    |          | 0.640    |          |          |          |          |          |
| STR09    |          | 0.565    |          | 0.589    |          |          |          |
| STR10    |          |          | 0.786    |          |          |          |          |
| STR11    |          |          | 0.762    |          |          |          |          |
| STR12    |          |          | 0.702    |          |          |          |          |
| STR13    |          |          | 0.610    |          |          |          |          |
| STR14    |          |          |          | 0.722    |          |          |          |
| STR15    |          |          |          | 0.771    |          |          |          |
| STR16    |          |          |          | 0.619    |          |          |          |
| STR17    |          |          |          | 0.647    |          |          |          |
| STR18    |          |          |          |          | 0.772    |          |          |
| STR19    |          |          |          |          | 0.687    |          |          |
| STR20    |          |          |          |          | 0.526    |          |          |
| STR21    |          |          | 0.570    |          |          | 0.540    |          |
| STR22    |          |          |          |          |          | 0.763    |          |
| STR23    |          |          |          |          |          | 0.746    |          |
| STR24    |          |          |          |          |          |          | 0.870    |
| STR25    |          |          |          |          |          |          | 0.640    |

从表2中因子负荷值的结果可以看出,7个因子的分类与之前的构思大体上相一致,虽然项目9进入Y4因子、项目21进入Y3,但总体上和原来的构思一致,况且两者因子负荷量比较接近,所以这2个项目仍采用原构思。各因子的

内涵及命名如下:①Y1,包括“工作任务数量过大”等5项,将其命名为“工作本身的压力”;②Y2,包括“不太清楚自己的工作职责”等4项,将其命名为“角色认知压力”;③Y3,包括“晋升竞争激烈,晋升困难”等4项,将其命名为“职业发展压力”;④Y4,包括“薪酬制度不太合理”等项,将其命名为“组织因素”;⑤Y5,包括“领导不太容易相处”等3项,将其命名为“人际关系压力”;⑥Y6,包括“文化素质偏低带来的压力”等3项,将其命名为“个人因素”;⑦Y7,包括“知识和技术更新变化过快带来的压力”等2项,将其命名为“社会因素”。同时采用Cronbach的 $\alpha$ 系数对量表信度进行可靠性检验,Cronbach的 $\alpha$ 值为0.816,说明量表的一致性程度较高。

(2) 工作满意度量表信度与效度分析 采用同样的方法对工作满意度量表进行KMO检验和Bartlett球度检验。KMO值为0.729,说明偏相关性很弱,非常适合做因子分析;而且Bartlett球度检验结果拒绝了相关系数为单位矩阵的原假设(Sig.=0.000),同样说明适合作因子分析。

采取直接限定因子个数为5的方法进行主成分因子分析,5个因子对总方差的累积解释率为66.387%。经Varimax旋转,获得最终的元素结构见表3。

| 表3 工作满意度量表旋转后的因子载荷矩阵 |                   |                   |                   |                            |                 |
|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|-----------------|
| 项目<br>内容             | 因子载荷              |                   |                   |                            |                 |
|                      | 工作环境<br>满意度<br>M1 | 工作回报<br>满意度<br>M2 | 工作本身<br>满意度<br>M3 | 工作群体与<br>社会支持<br>满意度<br>M4 | 企业<br>满意度<br>M5 |
| SAT01                | 0.781             |                   |                   |                            |                 |
| SAT02                | 0.773             |                   |                   |                            |                 |
| SAT03                | 0.552             |                   |                   |                            |                 |
| SAT04                |                   | 0.791             |                   |                            |                 |
| SAT05                |                   | 0.716             |                   |                            |                 |
| SAT06                |                   | 0.645             |                   |                            |                 |
| SAT07                |                   | 0.718             |                   |                            |                 |
| SAT08                |                   | 0.851             | 0.870             |                            |                 |
| SAT09                |                   |                   | 0.840             |                            |                 |
| SAT10                |                   |                   | 0.770             |                            |                 |
| SAT11                |                   |                   | 0.548             |                            |                 |
| SAT12                |                   |                   | 0.584             |                            |                 |
| SAT13                |                   |                   | 0.588             |                            |                 |
| SAT14                |                   |                   |                   | 0.662                      |                 |
| SAT15                |                   |                   |                   | 0.431                      |                 |
| SAT16                |                   |                   |                   | 0.429                      |                 |
| SAT17                |                   |                   |                   |                            | 0.666           |
| SAT18                |                   |                   |                   |                            | 0.516           |
| SAT19                |                   |                   |                   |                            | 0.720           |
| SAT20                |                   |                   |                   |                            | 0.572           |

因子分析结果显示项目8进入因子M3,其余总体上和原来的构思相同,况且两者因子负

荷量接近,因此采用原构思,仍把项目8进入因子M2。M1因子下的项目涉及工作环境,故命名为工作环境满意度;M2因子反映员工对各种形式的工作回报的满意程度,故命名为工作回报满意度;M3因子相对的是员工对工作自主性、所需能力、兴趣感等方面的满意度,故命名为工作本身满意度;M4因子的3个项目涉及员工与上级、同事的相处以及家人的支持程度,故命名为工作群体与社会支持满意度;M5因子是员工对企业各方面情况的满意程度,故命名为企业满意度。同时,对量表的信度分析结果显示Cronbach的 $\alpha$ 值为0.928,大于0.7,说明工作满意度量表整体的同质性较高。

3.2 中小民营企业基层员工工作压力与工作满意度现状

量表测量了中小民营企业基层员工工作压力、工作满意度整体及其各构面的基本情况,描述性统计结果见表4和表5。

| 表4 工作压力及各构面的描述性统计结果 |         |          |      |         |          |
|---------------------|---------|----------|------|---------|----------|
| 构面                  | 平均值     | 标准差      | 构面   | 平均值     | 标准差      |
| 工作本身                | 3.660 9 | 0.603 23 | 人际关系 | 2.251 2 | 0.472 81 |
| 角色认知                | 2.608 7 | 0.549 86 | 个人因素 | 3.333 3 | 0.804 40 |
| 职业发展                | 3.105 1 | 0.569 45 | 社会因素 | 3.913 0 | 0.506 98 |
| 组织因素                | 3.681 2 | 0.592 36 | 整体压力 | 3.218 6 | 0.323 84 |

从表4可以看出,整体工作压力认知的平均值为3.218 6,说明调查对象的工作压力水平处于中等偏上程度。调查对象特别在“工作本身的压力”、“组织因素”和“社会因素”3个构面上表现出了较高的压力认知,其平均值都大于3.5;而在“角色认知压力”和“人际关系压力”2个构面上感知的压力较小,分别为2.608 7和2.251 2。

| 表5 工作满意度及各构面的描述性统计结果 |         |          |
|----------------------|---------|----------|
| 构面                   | 平均值     | 标准差      |
| 工作环境满意度              | 3.067 6 | 0.795 37 |
| 工作回报满意度              | 2.315 9 | 0.516 10 |
| 工作本身满意度              | 3.243 5 | 0.615 36 |
| 工作群体与社会支持满意度         | 3.801 9 | 0.524 93 |
| 企业满意度                | 2.579 7 | 0.583 93 |
| 整体满意度                | 2.936 2 | 0.460 09 |

如表5所示,中小民营企业基层员工的整体工作满意度平均值为2.936 2,属于中等稍偏下水平,其中工作群体与社会支持满意度最高,为3.801 9;其次为工作本身满意度,为3.243 5;再次为工作环境满意度3.067 6,而工作回报满意度和企业满意度这2个构面的得分仅为2.315 9和2.579 7,表明调查对象对工作回报和

企业的满意度较低,特别是对薪酬、福利待遇与培训机会很不满意,这与中小民营企业本身的特点与管理上的缺陷是密切相关的。

3.3 人口统计变量在工作压力和工作满意度上的差异性分析

对不同人口统计变量的调查对象在工作压力和工作满意度上的认知做差异性分析,分别采用独立样本 *T* 检验来分析人口统计变量中的性别、婚姻状况在工作压力和工作满意度上的差异性,同时以单因素方差分析来检验不同年龄、教育状况、工龄及所在职能部门对员工工作压力和工作满意度是否有显著不同。

由表 6 可知,男性工作压力高于女性,这与男性员工对自身事业发展的要求较高以及自身承担着更多的社会责任与家庭责任有关。已婚员工工作压力高于未婚员工。已婚员工在各方面要比未婚员工成熟,来自社会和家庭的压力与责任感也更强。但两者在工作压力上均无显著差异。

表 6 以性别、婚姻状况为依据分组的员工工作压力差异分析表

| 统计变量 | 组别 | 工作压力均值  | <i>T</i> | Sig.  |
|------|----|---------|----------|-------|
| 性别   | 男  | 3.270 8 | 1.042    | 0.301 |
|      | 女  | 3.187 0 |          |       |
| 婚姻状况 | 未婚 | 3.216 9 | -0.032   | 0.974 |
|      | 已婚 | 3.219 5 |          |       |

由表 7 可得,不同教育程度、不同职能部门的中小民营企业员工在工作压力上差异显著。调查对象对工作感知的压力随着教育程度的提高而减小,教育程度越高,工作的职能部门往往偏向于技术、财务等部门,工作的自主性更强,

表 7 以年龄、教育程度、工龄和职能部门为依据分组的员工工作压力差异分析表

| 统计变量 | 组别      | 工作压力均值  | <i>F</i> | Sig.  |
|------|---------|---------|----------|-------|
| 年龄   | 29 岁及以下 | 3.194 5 | 0.137    | 0.872 |
|      | 30~39 岁 | 3.233 0 |          |       |
|      | 40 岁及以上 | 3.240 0 |          |       |
| 教育程度 | 初中及以下   | 3.456 0 | 3.381 *  | 0.040 |
|      | 高中      | 3.184 7 |          |       |
|      | 大专及以上   | 3.169 6 |          |       |
| 工龄   | 3 年及以下  | 3.224 0 | 0.006    | 0.994 |
|      | 4~6 年   | 3.217 1 |          |       |
|      | 7~10 年  | 3.214 7 |          |       |
| 职能部门 | 生产      | 3.365 9 | 2.934 *  | 0.019 |
|      | 财务      | 3.084 4 |          |       |
|      | 技术      | 3.228 6 |          |       |
|      | 营销      | 3.082 7 |          |       |
|      | 行政      | 2.893 3 |          |       |
|      | 其他      | 3.240 0 |          |       |

注: \* 表示 *p* <0.05 显著性

同时自身的学习能力与竞争力也更强,因此压力相对较小。值得一提的是,中小民营企业生产部门的员工无论在工作环境、工作性质、对工作的自主性以及自身的发展等各方面都处于弱势地位,因此,压力明显大于其他职能部门的员工,这一群体需要企业给予更多的关注。其他人口统计变量对工作压力无显著影响。假设 5 在较小程度上得到支持。

由表 8 可知,男性工作满意度低于女性,这与前文论述的男性在社会中的角色及承担的压力有关,同时,社会公众和家庭成员对男性的期望值过高,再加上日益加快的生活节奏和充满竞争的工作环境,这些都导致了男性员工工作压力高于女性,工作满意度低于女性员工。已婚员工工作满意度高于未婚员工,已婚员工视工作为维持家庭开支的主要来源,对工作的期望值更加实际,心态更加平和,同时,家庭的存在也让已婚员工的安定感更强,并把这种情绪延伸到工作中,这些都在很大程度上促使其满意度高于未婚员工。但两者在工作满意度上无显著差异。

表 8 以性别、婚姻状况为依据分组的员工工作满意度差异分析表

| 统计变量 | 组别 | 工作满意度均值 | <i>T</i> | Sig.  |
|------|----|---------|----------|-------|
| 性别   | 男  | 2.813 5 | -1.749   | 0.085 |
|      | 女  | 3.010 5 |          |       |
| 婚姻状况 | 未婚 | 2.863 5 | -0.885   | 0.383 |
|      | 已婚 | 2.980 2 |          |       |

由表 9 可知,不同职能部门的调查对象在

表 9 以年龄、教育程度、工龄和职能部门为依据分组的员工工作满意度差异分析表

| 统计变量 | 组别      | 工作满意度均值 | <i>F</i> | Sig.  |
|------|---------|---------|----------|-------|
| 年龄   | 29 岁及以下 | 2.906 9 | 0.100    | 0.905 |
|      | 30~39 岁 | 2.960 9 |          |       |
|      | 40 岁及以上 | 2.952 9 |          |       |
| 教育程度 | 初中及以下   | 2.970 0 | 0.073    | 0.930 |
|      | 高中      | 2.945 6 |          |       |
|      | 大专及以上   | 2.910 0 |          |       |
| 工龄   | 3 年及以下  | 2.976 0 | 0.153    | 0.858 |
|      | 4~6 年   | 2.928 6 |          |       |
|      | 7~10 年  | 2.906 7 |          |       |
| 职能部门 | 生产      | 2.840 7 | 3.744 ** | 0.005 |
|      | 财务      | 3.066 7 |          |       |
|      | 技术      | 2.992 9 |          |       |
|      | 营销      | 3.160 0 |          |       |
|      | 行政      | 3.350 0 |          |       |
|      | 其他      | 2.487 5 |          |       |

注: \* \* 表示 *p* <0.01 显著性

工作满意度上显著程度小于 0.01,因此有显著差异。其他人口统计变量对工作满意度无显著影响。假设 6 小部分成立。

3.4 中小民营企业基层员工工作压力与工作满意度的关系分析

如表 10 所示,工作压力与工作满意度的相关系数为-0.517,显著性概率 $p$ 值为0.000,小于0.01,可见工作压力与工作满意度之间存在显著负相关,即当工作压力增大时,工作满意度逐渐下降;当工作压力减小时,工作满意度逐渐上升。可见,假设 1 得到支持。

| 表 10 工作压力与工作满意度整体相关性分析表 |                     |            |             |
|-------------------------|---------------------|------------|-------------|
|                         |                     | 整体工<br>作压力 | 整体工作<br>满意度 |
| 整体工作压力                  | Pearson Correlation | 1          | -0.517**    |
|                         | Sig. (2-tailed)     |            | 0.000       |
| 整体工作满意度                 | Pearson Correlation | -0.517**   | 1           |
|                         | Sig. (2-tailed)     | 0.000      |             |

注: \*\* 表示在显著水平0.01 时(双尾) 相关显著。

由表 11 可知,角色认知压力与整体工作满意度呈显著负相关( $r = -0.433, p = 0.000$ ),说明角色认知压力越大,整体满意度越低。职业发展压力与整体工作满意度密切相关( $r = -0.530, p = 0.000$ ),说明职业发展压力越大,整体满意度越低。组织因素构面感知的压力与整体工作满意度相关性显著( $r = -0.540, p = 0.000$ ),两者亦呈负相关关系。而工作本身的压力、个人因素、社会因素与工作满意度没有显著的相关关系。假设 2 部分成立。

| 表 11 工作压力各构面与工作满意度整体相关性分析表 |                     |          |
|----------------------------|---------------------|----------|
| 构面                         |                     | 整体工作满意度  |
| 工作本身的压力                    | Pearson Correlation | -0.136   |
| 角色认知压力                     | Pearson Correlation | -0.433** |
| 职业发展压力                     | Pearson Correlation | -0.530** |
| 组织因素                       | Pearson Correlation | -0.540** |
| 人际关系压力                     | Pearson Correlation | -0.401** |
| 个人因素                       | Pearson Correlation | -0.003   |
| 社会因素                       | Pearson Correlation | 0.233    |

注: \*\* 表示在显著水平0.01 时(双尾) 相关显著。

3.5 中小民营企业基层员工工作压力对工作满意度的回归分析

相关分析可以说明各变量之间是否存在关系以及关系的紧密程度与方向,至于是否具有因果关系,则必须通过回归分析的检验。

以整体工作满意度作为因变量,以整体工作压力为自变量,进行一元线性回归分析。从表

12 可得判定系数  $R^2 = 0.268, F = 24.470, p = 0.000 (p < 0.001)$ , 可以认为两者之间存在线性关系。回归系数检验  $T = -4.947 (p < 0.001)$ , 说明其具有显著的统计意义,从而说明整体工作压力对整体工作满意度有显著的影响和较好的预测作用。假设 3 得到支持。

| 表 12 回归分析结果                   |         |                   |       |
|-------------------------------|---------|-------------------|-------|
|                               | 标准化回归系数 | $T$               | 显著性   |
| 标准化系数                         |         |                   |       |
| (常数项)                         |         | 11.033            | 0.000 |
| 整体工作压力                        | -0.517  | -4.947            | 0.000 |
| $R$ 值 / $R^2$ 值 / 调整的 $R^2$ 值 |         | 0.517/0.268/0.257 |       |
| $F$ 值 / 显著性                   |         | 24.470/0.000      |       |
| 整体工作满意度 = -0.517 × 整体工作压力     |         |                   |       |

为进一步揭示工作压力和工作满意度的因果关系,以工作压力的各个构面为自变量,以整体工作满意度为因变量,采用逐步进入法进行回归分析。

从表 13 可以看出,有 4 个自变量进入回归方程,4 个变量的复相关系数  $R$  为 0.713,联合解释变异量为 0.508( $R^2$  值)。模型给出了 Durbin-Watson 值为 2.052, Durbin-Watson 检验是对回归模型中误差项的独立性进行检验,如果误差项不独立,那么对回归模型的任何估计与假设所作出的结论都是不可靠的。这里, DW 值约等于 2,则说明残差与自变量是相互独立的。

| 表 13 逐步回归分析结果                 |                   |        |       |         |       |  |
|-------------------------------|-------------------|--------|-------|---------|-------|--|
| 变量                            | 标准化回归系数           | $T$    | 显著性   | 共线性统计指标 |       |  |
|                               | 标准化系数             |        |       | 容忍度     | 膨胀因子  |  |
| (常数项)                         |                   | 9.584  | 0.000 |         |       |  |
| 组织因素                          | -0.315            | -3.057 | 0.003 | 0.724   | 1.381 |  |
| 人际关系压力                        | -0.246            | -2.622 | 0.011 | 0.875   | 1.143 |  |
| 职业发展压力                        | -0.363            | -3.536 | 0.001 | 0.732   | 1.367 |  |
| 社会因素                          | 0.202             | 2.178  | 0.033 | 0.896   | 1.116 |  |
| $R$ 值 / $R^2$ 值 / 调整的 $R^2$ 值 | 0.713/0.508/0.477 |        |       |         |       |  |
| Durbin-Watson 值               | 2.052             |        |       |         |       |  |

注:①因变量:整体工作满意度;②膨胀因子实为最大膨胀因子。

根据回归系数可得逐步回归模型:

整体工作满意度 = -0.315 × 组织因素 - 0.246 × 人际关系压力 - 0.363 × 职业发展压力 + 0.202 × 社会因素

模型表明组织因素、人际关系压力与职业发展压力与整体工作满意度之间存在反向因果关系,而社会因素对整体工作满意度的预测作用是正向的。可见,并非所有的工作压力源与工

作满意度都是对立的。模型中回归系数的显著水平皆小于 0.05,说明变量之间的线性相关关系显著,说明建立的标准回归方程是有效的。同时,在检验回归方程最重要的共线性问题上,根据通常的共线性判断标准,如果某个自变量的容忍度小于 0.1,或者方差膨胀因子(VIF)过大,大于 30,则说明可能存在共线性问题,从表 12 来看,建立的方程不存在共线性问题。假设 4 部分得到支持。

#### 4 结论

通过对浙江省 7 家中小民营企业 207 个有效样本进行多种统计分析得出以下结论:

(1) 工作压力量表测量结果表明,中小民营企业员工整体工作压力偏高,其中社会因素带来的压力最大。工作满意度测量结果表明,整体工作满意度偏低,其中工作回报满意度得分最低。

(2) 教育程度和职能部门人口统计变量在工作满意度上差异显著,性别、年龄、婚姻状况、工龄等人口统计变量在工作压力上无显著差异;职能部门人口统计变量在工作满意度上差异显著,性别、年龄、婚姻状况、教育程度、工龄等人口统计变量在工作满意度上无显著差异。

(3) 员工整体工作压力与工作满意度显著负相关,即员工的工作压力越大,工作满意度越低,其中角色认知压力、职业发展压力、组织因素和人际关系压力与整体工作满意度显著负相关。

(4) 整体工作压力对工作满意度具有显著的影响和较好的预测作用。从各构面来说,工作压力中的组织因素、人际关系压力、职业发展压力与社会因素 4 个构面对整体工作满意度具有预测力,前 3 项为反向作用,后 1 项为正向作用。

#### 5 讨论、建议与研究展望

通过上述实证分析,发现中小民营企业基层员工在社会因素、组织因素、工作本身的压力上感受的压力较大。社会因素是客观存在的,因此只能对组织和工作本身予以改进。中小民营企业应当改变浓厚的家族或泛家族色彩的经营模式,使员工分享企业的经营信息,增强员工的受重视感、责任感与参与感。同时,针对调查对象在工作负荷、工作时间、工作内容的单调性等方面感知的压力较大,企业可以进行工作再设计,让员工参加工作的设计过程,包括设计工作职责、内容、方式等,以减轻员工的工作压力。另

外,中小民营企业基层员工对工作回报满意度和企业的满意度较低。在工作回报满意度中,调查对象特别对薪酬、福利待遇与培训机会很不满意。企业的管理者应该提高员工的薪酬福利待遇,并对员工实行计划性、长期性的培训,为其提供更广阔的职业发展空间。在企业满意度上,企业主应当提升自身素质与管理能力,为企业的发展制定长远的战略目标,从而使员工对企业前景充满信心。

教育程度在工作压力上差异显著,学历越高,工作压力越小。学历越低,工作环境往往更差,工作量更大,而相应的薪酬水平却较低,因此,企业主应当对低学历的基层员工给予更多的情感投资,让其感受到企业的温暖,增强其归宿感,缓解工作中的压力。职能部门在工作压力和工作满意度上差异显著,生产部门的基层员工感受到的工作压力最高,工作满意度最低,这与生产部门的工作环境和性质密切相关。企业主应当更多地关注生产部门基层员工对工作的心理感知状况,通过改善工作环境、提高工作报酬等措施提高其满意度。

此外,研究发现工作压力与工作满意度之间显著负相关,即工作压力越大,相应的工作满意度越低,其中角色认知压力、职业发展压力、组织因素和人际关系压力与工作满意度显著负相关。逐步回归分析表明组织因素、人际关系压力、职业发展压力与社会因素 4 个构面对整体工作满意度具有预测力,前 3 项为反向作用,后 1 项为正向作用。因此,企业可以着重从组织因素、角色认知、人际关系和职业发展 4 个方面来减轻员工的工作压力,通过工作压力的缓解来提高工作满意度。

本研究也存在一些不足之处。由于研究条件的限制,这次调查对象主要集中于浙江省中小民营企业,样本量的限制与地域的局限在一定程度上影响了研究结论的普遍性,后续研究者可以增加样本的来源,在其他城市的中小民营企业抽取基层员工样本,对比分析不同地域的中小民营企业基层员工在工作压力和工作满意度上的异同。此外,工作满意度是由工作压力造成的一种心理反应,在工作压力作用于工作满意度的过程中,还存在很多缓冲变量,如个性、控制感等,因此,后续的研究可以将这些中介变量引入其中,进一步探讨这些变量在工作压力对工作满意度影响过程中的缓冲作用机制。

参 考 文 献

[1] 姜文锐,马剑虹. 工作压力的要求-控制模型[J]. 心理科学进展,2003,11( 2) :209-213.

[2] COOPER C L, SLOAN S, WILLIAMS S. Occupational Stress Indicator: Management Guide [M]. London:Hodder and Stoughton, 1988.

[3] HEALY C, MCKAY M. Identifying Sources of Stress and Job Satisfaction in the Nursing Environment[J]. Australian Journal of Advanced Nursing, 1999, 17( 2) :30-35.

[4] ANTONIOU A G, DAVIDSON M J, COOPER C L. Occupational Stress, Job Satisfaction and Health State in Male and Female Junior Hospital Doctors in Greece[J]. Journal of Managerial Psychology, 2003, 18( 6) :592-621.

[5] ERNST M E, FRANCO M, MESSMER P R, et al. Nurses's Job Satisfaction, Stress, and Recognition in a Pediatric Setting[J]. Pediatric Nursing, 2004, 30( 3) :219-227.

[6] BOGG J, COOPER C. Job Satisfaction, Mental Health, and Occupational Stress Among Senior Civil Servants[J]. Human Relations, 1995, 48( 3) :327-341.

[7] MARK G B, RICHARD J R. Occupational Stress and Job Satisfaction Among School Administrators [J]. Journal of Educational Administration, 1993, 31( 1) :4-21.

[8] PORS N O. Job Satisfaction Among Library Managers: A Cross-cultural Study of Stress, Freedom and Job Conditions[J]. New Library World, 2003, 104( 11/12) :464-473.

[9] CHANDRAIAH K, AGRAWAL S C, MARIMUTHU P, et al. Occupational Stress and Job Satisfaction Among Managers[J]. Indian Journal of Occupational and Environment Medicine, 2003, 7( 2) :6-11.

( 编辑 郭恺)

**通讯作者:** 颜爱民( 1963~ ), 男, 湖南邵阳人。中南大学( 长沙市 410083) 商学院教授、博士。研究方向为人力资源管理、组织设计与组织行为、企业文化。

( 上接第203 页)

创造的, 这种价值创造形式决定了服务价值的分配必须考虑如何在供需双方间合理地进行。本文使用价格和服务量来共同描述服务价值的创造与分配。

为了使得价格振荡能够达到总体价值最大的价格点, 本文假定存在这样一个服务量相匹配的价格调节机制, 这个假设是比较苛刻的, 相当于存在一个外生的“看不见的手”不断调整价格, 使得接受服务的下游企业匹配服务提供商提供的服务量。但是, 当不存在外部市场的支撑时, 则很难找到一个这么强的价格调整机制。如何在少数参与合作体中设计价格调节机制, 使得各方都能接受, 而且又能实现价值的合理分配, 这是需要进一步研究的问题。

参 考 文 献

[1] LEVITT T. The Marketing Imagination [M]. New York:The Free Press, 1986.

[2] PARASURAMAN A, GREWAL D. The Impact of Technology on the Quanlity-Value-Loyalty Chain:A Research Agenda [J]. Journal of the Academy of Marketing Science, 2000, 28( 1) :168-174.

[3] GRONROOS C. Service Management and Marketing:A Customer Relationship Management Approach [M]. Chichester:John Wiley & Sons, 2000.

[4] GUMMESSON E. Relationship Marketing and the New Economy:It's Time for De-Programming [J]. Journal of Services Marketing, 2002, 16( 7) :585-590.

[5] NORMANN R. Reframing Business:When the Map Changes the Landscape [M]. Chichester:John Wiley & Sons, 2001.

[6] STORBACKA K, LEHTINEN J R. Customer Relationship Management [M]. Singapore:McGraw-Hill, 2001.

[7] WIKSTROM S. Value Creation by Company-Consumer Interaction[J]. Journal of Marketing Management, 1996, 12( 5) :359-374.

[8] NORMANN R, RAMIREZ R. From Value Chain to Value Constellation: Designing Interactive Strategy [J]. Harvard Business Review, 1993, 71( 4) :65-77.

[9] 格朗鲁斯 K. 通过顾客关系服务化来强化顾客价值过程[J]. 南开管理评论, 2004, 7( 6) :4-8.

[10] 杜义飞, 李仕明. 供应链中间产品价格振荡系统的收敛性[J]. 控制与决策, 2005, 20( 6) :646-649.

[11] 杜义飞, 蒋国俊, 李仕明. 双向动态博弈下中间产品价格范围的确定[J]. 预测, 2005, 24( 1) :68-71.

( 编辑 郭恺)

**通讯作者:** 林光平( 1967~ ), 男, 四川中江人。电子科技大学( 成都市 61054) 管理学院博士研究生。研究方向为企业经营战略及服务价值链。