

# 工作特性、人格特质与工作满意度关系的实证研究

## ——以高科技软件企业为例

王发明

(山东工商学院 公共管理学院, 山东 烟台 264005)

**摘要:**面对全球化的激烈竞争,企业拥有的具有专业知识的员工是企业核心竞争力的源泉,因此提高员工的工作满意度,对企业具有积极的作用。Hackman & Oldham 认为,工作特性的改进能够激发每位工作者的工作动机,使其有更高的工作满意度,但也有研究者发现,即使是相同的工作,由不同的工作者来做时,由于工作者人格特质有所差异,会导致对于这项工作的满足程度有所不同。因此,本研究以 5 大类人格特质(Big Five)的架构,提出个人的人格特质差异会干扰工作特性与工作满意度的关系。经由多元回归分析的研究结果发现:(1)学历变量能够显著预测工作满意度,研究生及大学本科学历的工作者,其工作满意度高于大专及以下的工作者。(2)当工作者认识到工作越具有激励潜能的特性时,工作满意度越高。(3)外向性人格特质越高的工作者有较高的工作满意度。(4)责任感会正面干扰工作的激励潜能特性与工作满意度的关系。当工作的激励潜能分数越高时,对于责任感越高的工作者而言,会产生较高的工作满意度。

**关键词:**工作特性;人格特质;工作满意度

**中图分类号:**F241

**文献标志码:**A

**文章编号:**1008-5831(2010)04-0055-06

### 一、文献回顾与问题提出

高科技产业在面对全球性的激烈竞争时,企业已经意识到越是依赖专业知识与技术的产业,必须更加重视企业内部的员工,因为具有专业知识的员工即是企业核心竞争力的来源,这种认为“人是组织中最重要资源”的概念,早在 20 世纪 30 年代行为科学兴起后,管理学家就越来越重视组织中关于人的问题,由于组织中的员工能在工作中感受到自身的价值以及发挥专长的机会,将会使工作者感到满足,并对组织感到认同、对工作本身产生更高的兴趣,进而更愿意为组织效力,因此,对于员工在工作中如何能够感到满意便成为研究者的焦点。而影响其工作满意的因素,Seashore & Taber 归纳认为是环境因素与个人因素,而 Glisson & Durick 更明确地将影响工作满意度的最主要因素归类为工作特性、工作者特质与组织特征 3 大类因素。

工作特性对于工作满意度的影响自 20 世纪 70 年代就受到学者的重视,而近年来组织为了应对激烈的竞争,而将自身调整为更具有弹性,工作内容的设

收稿日期:2009-09-19

作者简介:王发明(1967-),男,安徽定远人,山东工商学院公共管理学院副教授,管理学博士,主要从事战略管理、产业集群研究。

欢迎访问重庆大学期刊社 <http://qks.cqu.edu.cn>

计上也更丰富化、多变化,更有自主权,因而需要工作者本身具有多样的工作技能;在学术研究方面,许多研究者也致力于工作特性的研究,其目的在于减少工作者的离职或工作厌烦问题,以增加组织的效率和促进组织目标的实现。由于工作特性会影响工作满意和工作绩效等工作成果(Sims, Keller & Szilagyi),因此本研究的第一个目的是了解工作特性的激励效果对于工作满意度的影响。

另外,影响工作满意度的另一项因素为工作者的特质,包括员工的人格特质与能力等。Levin & Stokes 发现,当控制住工作特性变量时,消极情绪(negative affectivity, NA)能够显著地解释工作满意度的变异,也就是说即使是相同的工作,由不同的工作者来做时,由于工作者的人格特质有所差异,也会导致对于这项工作的满足程度有所不同。目前的人格理论中,特质论一直占有重要地位(Digman & Inouye),而且是人格理论中影响最大的一种,特质论对于人类行为的思考提供了普遍的原则,且经过科学的严谨检验后,获得人格心理学界的肯定,5 因素模式(five factors model, 简称 FFM),或称 5 大类人格特质(Big Five)即属于特质论中的一种,因此本研究将探讨工作的激励潜能特性与人格特质的交互作用,以及对于工作满意度的影响。

在中国的高科技产业中,软件业占有相当重要的份量,在过去的 20 年中全球软件产业每年平均产值约有 124% 到 127% 的成长,以及预计未来 10 年内,产值增长率平均可维持在 55%,因此软件产业将是中国未来相当重要的高科技产业之一,因此本研究以软件业从业人员为研究对象,探讨如何了解软件产业人员的工作激励潜能特性,配合个人的人格特质差异,以增进人员的工作满意度。

## 二、数据来源和方法

### (一)样本来源

本研究的目的主要在于探讨中国软件产业的工作激励潜能特性以及该产业从业人员的人格特质对于整体工作满意度的影响。研究样本为中国软件产业发展较好的 3 个城市,以电访或电子邮件方式获得分属于上海、北京、杭州的 4 家从事软件产业的公司进行研究,在各公司进行问卷调查。但基于时间、人力及能够配合调研的部门有限的考虑,本研究采用抽样的方式进行研究。研究对象及样本数如表 1。

表 1 研究对象样本数

	上海	北京	杭州	合计
样本公司数	1	2	1	4
样本数	60	120	100	280
有效样本数	38	71	74	183
有效样本比例	20.77%	38.80%	40.44%	100%

### (二)调研方法及样本构成

本研究以面谈和邮寄的方式将问卷发给公司部门主管或负责人。研究共发出问卷 280 份,回收问卷 220 份,删除乱填和不完整的问卷 37 份,共计有效问卷为 183 份,有效问卷的回收率为 65.35%。

样本特征及研究变量分析如表 2 和表 3 所示。在人口统计变量方面,根据表 2,男性共计 118 位,占 64.48%;女性共计 65 位,占 35.52%,在样本性别上,男性多于女性。在年龄上多集中在 26~35 岁,占全体样本的 68.85%。教育程度方面则集中在大学学历,占全体样本的 57.38%。在工龄部分,二岁以下工龄者占 49.73%。

表 2 样本特征描述

受测者个人属性(人口统计变量)	人数(人)	百分比(%)	
性别	男	118	64.48
	女	65	35.52
年龄	25 岁及以下	16	8.74
	26-30 岁	75	40.98
	31-35 岁	51	27.87
	36-40 岁	23	12.57
	41 岁以上	18	9.84
教育程度	大专及以下	33	18.03
	大学本科	105	57.38
	研究生	45	24.59
工龄	1 年以下	14	7.65
	1-2 年	77	42.08
	3-5 年	42	22.95
	6-10 年	29	15.85
	11 年以上	21	11.48

### (三)问卷设计说明

依据本研究,采用一次完成问卷调查以收集初级数据,问卷内容包括 4 大部分:第一部份为工作特性量表;第二部份为个人背景资料;第三部份为工作满意度量表;第四部份为个人背景资料。

本研究问卷的构成主要是参考国外 3 份问卷,分别为 Hackman & Oldham 的工作诊断调查表(Job Diagnostics Survey, JDS)、Costa & McCrae 的 NEO 五因素人格特质问卷(NEO Five - Factor Inventory, NEO-FFI)、Weiss, Dawis, England & Lofquist 的明尼苏达工作满意问卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire),分别对 3 份问卷内容说明如下:

1. 工作诊断调查表(Job Diagnostics Survey, 简称 JDS)

工作诊断调查表以短式题目进行,采用 Likert 五点量表评价,由 1 = 非常不同意到 5 = 非常同意;如为反向问法,则反向计分。本研究仅针对工作的 5 项核心特征加以测量,分别是技能多样性、工作完整

性、工作重要性、工作自主性、工作反馈性,每种工作特性 3 题,共 15 题,计算出激励潜能分数(MPS)①。

2. 五因素人格特质问卷 (NEO Five - Factor Inventory, 简称 NEO - FFI)

NEO 人格问卷(NEO Personality Inventory, NEO PI)是由美国心理学家科斯塔(P. T. Costa)和麦克雷(R. R. McCra)据人格的“大五”(the Big Five)结构理论编制的人格五因素问卷。本研究使用 NEO 人格问卷修订而成,问卷包括了“大五”理论所提供的 5 个大维度,用五点量表从 1 = 非常不同意到 5 = 非常同意进行评定记分。

3. 明尼苏达工作满意度问卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire)

明尼苏达满意度调查量表(简称 MSQ)由 Weiss、Dawis、England&Lofquist 编制而成。量表分为

短式(Short-form)及长式(Long-form)2 种。本研究采取此套衡量工具短式问卷。采用的原因在于该问卷的设计适合对不同的职业团体进行工作满意的评量,设计结构得到一般研究者所广泛接受,问卷填答容易,以及依据该问卷的数据显示各个项目的信度与效度均相当良好,信度为 0.77 至 0.82 之间。

### 三、结果与讨论

#### (一) 样本总体分析

研究变量总体状况分析的描述性统计结果如表 3 所示。

#### (二) 变量的相关性分析

本研究以 Pearson 相关分析(correlation analysis)检验自变量(工作激励潜能分数)、干扰变量(5 大类人格特质构成)与应变量(工作满意度)之间的相关程度,结果列于表 4。

表 3 研究变量的描述统计结果

研究变量	构面	题数	平均数	标准差	全距
工作特性	激励潜能分数	15	48.66	19.85	97.65
	技能多样性	3	3.48	0.71	3.67
	工作完整性	3	3.52	0.62	3.67
	工作重要性	3	3.55	0.59	3.00
	工作自主性	3	3.60	0.67	3.67
	工作反馈性	3	3.67	0.60	3.00
人格特质	宜人性	9	3.63	0.50	3.00
	责任感	11	3.60	0.44	2.55
	外向性	8	3.48	0.49	2.75
	神经质	12	2.79	0.54	3.05
	开放性	7	3.12	0.42	2.50
工作满意度	整体工作满意	20	3.64	0.46	2.55

表 4 激励潜能分数(MPS)、人格特质与工作满意度的相关分析

	MPS	宜人性	责任感	外向性	神经质	开放性
MPS						
宜人性	0.53 **					
责任感	0.45 **	0.58 **				
外向性	0.45 **	0.36 **	0.50 **			
神经质	-0.37 **	-0.43 **	-0.57 **	-0.53 **		
开放性	0.11	0.14 +	0.12 +	0.21 **	-0.09	
工作满意度	0.62 **	0.35 **	0.28 **	0.40 **	-0.28 **	0.04

注:p < 0.1; \* p < 0.05; \*\* p < 0.01

①激励潜能分数(motivating potential scores,简称 MPS)可根据工作特性模式的 5 项核心工作特性计算得出,以代表工作是否具有激励工作者潜能特性(李丽华,1989)。Hackman & Oldham(1975)认为越具有激励潜能的工作,越能促进工作者的内在工作动机,因此能够达到较佳的工作成果。而具有激励潜能的工作必须包含 3 种要素,分别为:至少具有一种影响工作体验的工作特性;高的自主性;高反馈性。工作自主性与工作反馈性任一为零,则激励潜能分数将等于零。技能多样性、工作完整性、工作重要性任一为零,虽不致于使激励潜能分数为零,但激励潜能分数会因而降低。激励潜能分数的公式为:

$$MPS = \frac{\text{技能多样性} + \text{工作完整性} + \text{工作重要性}}{\text{工作自主性} * \text{工作反馈性}}$$

从表4可以看出,在工作激励潜能分数与人格特质构成的相关性分析中,激励潜能分数与宜人性、责任感、外向性之间呈显著正相关, $r$ 介于0.45至0.53之间( $p < 0.01$ ),激励潜能分数与神经质呈显著负相关( $r = -0.37, p < 0.01$ ),激励潜能分数与工作满意度呈显著正相关( $r = 0.62, p < 0.01$ )。在人格特质构成与工作满意度的相关分析中,宜人性、责任感、外向性与工作满意度呈显著正相关, $r$ 介于0.28至0.40之间( $p < 0.01$ ),神经质与工作满意度呈显著负相关( $r = -0.28, p < 0.01$ ),开放性则与工作满意度无显著相关。

### (三) 变量的回归分析

以多元回归模式分析性别、年龄、学历、工龄等人口统计变量、激励潜能分数、5大类人格特质、激励潜能分数与5大类人格特质的交互作用,对于工作满意度是否具有解释变异能力,并着重于探讨工作的激励潜能特性与5大类人格特质的交互作用变量,对于工作满意度的预测能力及方向,以验证5大类人格特质在工作的激励潜能特性与工作满意度之间是否具有显著的干扰作用。在多元回归分析中,一次放入人口统计变量、激励潜能分数(MPS)、5大类人格特质构成分数,以及激励潜能分数与5大类人格特质的交互作用变量,回归分析结果列于表5。

表5 激励潜能分数、人格特质与工作满意度关系的回归分析

自变量	$\beta$ 值	t 值
性别	-0.13	-1.55
年龄	-0.08	-1.02
研究生	0.30	2.50 *
大学本科	0.33	3.02 * *
工龄	0.00	-0.02
激励潜能分数(MPS)	0.46	5.90 * *
宜人性	0.10	1.22
责任感	-0.01	-0.10
外向性	0.18	2.27 *
神经质	0.04	0.49
开放性	-0.07	-1.03
MPS × 宜人性	0.08	0.91
MPS × 责任感	0.17	1.95 +
MPS × 外向性	-0.02	-0.24
MPS × 神经质	0.12	1.42
MPS × 开放性	0.05	0.74
R2	0.49	
Adjusted R2	0.43	
F	8.11 * *	
df	(19,163)	

从回归方程检验结果的F值可以得知,此回归方程具有显著的解释力( $F = 8.11, p < 0.01$ ),回归方程对工作满意度的解释能力(R)为49%。由回归方程结果得知,人口统计变量中,学历变量能够显著预测工作满意度。研究生学历者,工作满意度显著高于大专及以下学历者( $\beta = 0.30, p < 0.05$ );大学本科学历者,工作满意度显著高于大专及以下学历者( $\beta = 0.33, p < 0.01$ ),而性别、年龄、工龄对于工作满意度的影响并不显著。激励潜能分数对工作满意度有显著的正向影响( $\beta = 0.46, p < 0.01$ ),表示激励潜能分数越高,工作满意度越高,且激励潜能分数对工作满意度的贡献度比人格特质变量及相互作用变量对工作满意度的贡献度高,表示激励潜能分数最能够预测工作满意度。5大类人格特质构成中,外向性对工作满意度有显著的正向影响( $\beta = 0.18, p < 0.05$ ),表示外向性人格特质越高的工作者,其工作满意度越高。

### (四) 结果讨论

#### 1. 人口统计变量与工作满意度的关系

从研究结果发现,研究生及大学本科学历者,其工作满意度比大专及以下学历者高,因此学历能够显著预测工作满意度。在回归结果中发现,学历变量对于工作满意度的预测能力(研究生为 $\beta = 0.30$ ;大学本科为 $\beta = 0.33$ ),甚至高于人格特质变量以及相互作用变量对于工作满意度的预测能力。

#### 2. MPS 与工作满意度的关系

根据 Hackman & Oldham 的看法,在尚未衡量个人的人格特质下,激励潜能分数越高,能让工作者感受到工作具有激励性,而能够产生内在工作动机,这种正面的感受会影响对于工作的满意程度。而本研究的结果发现,即使考虑个人的人格特质差异,当工作者认识到工作越具有激励潜能的特性(即MPS越高)时,对于工作满意度的影响仍然相当显著,因此可以验证当工作者感觉到的工作特性越好(工作的激励潜能特性也越好)时,工作满意度越高。

#### 3. 人格特质干扰 MPS 与工作满意度的关系

其一,宜人性干扰 MPS 与工作满意度的关系。研究结果显示,宜人性人格特质虽无法显著预测工作满意度,但由其t值接近显著水准( $\hat{a} = 0.10, t = 1.22$ )来看,与文献中 Organ & Lingl 的研究结果影响方向相同,宜人性人格特质越高者,其工作满意度有较高的倾向。

本研究结果发现,MPS 与宜人性的交互作用对于工作满意度的影响并不显著,但由回归系数看出,在MPS越高的工作中,宜人性越高的工作者,工作

注: +  $p < 0.1$ ; \*  $p < 0.05$ ; \* \*  $p < 0.01$

满意度有较高的倾向。在需要合作的工作中,宜人性越高的工作者,其工作满意度越高(Judge et al.)。而越具有合作特性的工作,由于有更多的人际互动而能得到他人的反馈及反应,因此也越具有反馈的特性,MPS 也会越高。因此 MPS 越高,宜人性格特质越高者会倾向于感到较满意。

研究结果也显示,MPS 与宜人性的相互作用未能显著预测工作满意度的原因,可能是由于宜人性格特质较高的工作者,愿意耗费时间、精力与他人建立长期人际关系(Raymark, Schmit & Guion),但在高科技产业中软件企业人才有频繁的流动现象,因此工作中较难维持长期的人际关系,因此无法建立密切的人际关系时,即使工作的激励性越高,也无法产生高度的激励效果而使之感到满意。

其二,责任感干扰 MPS 与工作满意度的关系。根据相关分析发现,5 大类人格特质中,责任感与工作满意度的相关性不高( $r = 0.28$ )。在考虑工作的激励潜能特性分数及激励潜能分数与人格特质相互作用的影响时,责任感对工作满意度的预测能力并不显著。但是,MPS 与责任感的交互作用,对工作满意度有显著的正向影响,表示在 MPS 越高的工作中,责任感越高的工作者,工作满意度越高。

由于责任感具有较高的成就需求,因此被证实是最能预测工作绩效的人格特质因素(Barrick & Mount; Mount & Strauss; Steward & Carson; Carson & Cardy),而追求达成工作绩效,是受到内在的激励动机而引发的行为(Deci & Ryan),因此具有较强烈的内在激励动机。当工作中能提供更高的激励因素时,能够更加强化高责任感工作者的工作动机,此激励的效果能让他感受到较高的工作满意。

其三,外向性干扰 MPS 与工作满意度的关系。由于外向性人格特质越高的工作者越经常表现出正面的情绪(Watson & Clark),对于任何事情均有较正面的感受,因此对于工作应有较高的工作满意。根据研究结果证实,5 大类人格特质中,外向性与工作满意度的相关性最高( $r = 0.40$ )。在考虑工作的激励潜能特性分数及激励潜能分数与人格特质交互作用的影响时,外向性对工作满意度的贡献度( $\beta = 0.18$ )达到统计上的显著水准,因此外向性是最能够预测工作满意度的人格特质。

其四,神经质干扰 MPS 与工作满意度的关系。国外的研究者认为神经质越高的工作者,对于工作特性的改善持有负面的观点,因此感到不满意(Judge et al.),但研究结果发现,MPS 与神经质的交互作用,对于工作满意度的影响虽不显著,但有

较高的倾向,可能的原因在于神经质高的人虽然对于工作激励潜能特性的增加有负面的感受,但仍有外在的激励因素(如薪资、福利等)能够弥补对工作的整体满意。在样本所属的高科技产业为了吸引及留住人才,多半提供良好的薪资及福利。由于外在的激励因素的效果较为强烈,因此在 MPS 越高的工作中,神经质高的工作者,其工作满意度并未降低。

其五,开放性干扰 MPS 与工作满意度的关系。本研究结果发现,MPS 与开放性的交互作用对于工作满意度的影响并不显著,但由回归系数看出,在 MPS 越高的工作中,开放性越高的工作者,工作满意度有较高的倾向。由于开放性高的工作者具有创造力(Costa & McCrae),而有创造力的人表现出自主能力,因此在具有自主性的工作中,越具有开放性人格特质的工作者,会感到较满意。当工作越具有自主性时,MPS 也越高,因此在 MPS 越高的工作中,开放性越高的工作者会倾向于感到较满意。

#### (五)对管理实践的建议

根据本研究的结果,当企业希望加强员工对于工作的满足感时,在考虑工作特性本身的激励效果外,能够影响工作者的工作满意还应考虑工作者的人格特质差异,才能够达到更高的工作满意。因此本研究提供以下建议。

##### 1. 改进工作特性能够增进工作满意度

根据 Glisson & Durick 的看法,影响工作满意度的主要因素为工作特性、工作者的特质与组织特征 3 大因素。本研究同时考虑工作特性与工作者特质 2 者对于工作满意度的影响发现,增加工作的激励潜能特性,能够增进员工的工作满意。

##### 2. 外向性人格特质较高者对于工作较满意

由于外向性高的人经常处于正面的情绪状态中,因此容易对事情有正面的感受,本研究同时考虑工作特性与工作者特质两者对于工作满意度的影响发现,外向性人格特质越高的工作者,其工作满意度越高,表示外向性高的工作者,展现出的积极情绪能够影响到他对于工作有正面的感受。

3. 激励性越高的工作能够增进高度责任感者的工作满意

责任感对于工作激励潜能特性与工作满意度的关系,有正面的干扰作用,即激励潜能特性越高的工作,对于责任感高的工作者而言,能够产生较高的激励作用,因而使工作者更感到满意。因此可以提醒管理者,工作特性的激励效果如果能针对责任感高

的员工,有提升满意度的作用。

#### 参考文献:

- [1] 冯伯麟. 教师工作满意度极其影响因素的研究[J]. 教育研究, 1996(2): 42-49.
- [2] 卢嘉, 时勤, 杨继锋. 工作满意度的评价结构和方法[J]. 中国人力资源开发, 2001(1): 16-17.
- [3] 斯蒂芬·P·罗宾斯. 组织行为学[M]. 孙建敏, 李原, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 1997.
- [4] 谌新民. 工作设计[M]. 广州: 广东经济出版社, 2002: 220-222.
- [5] HACKMAN JR, OLDHAM GR, JANSON R, ETA1. A new strategy for job enrichment[J]. California management review, 1975, 17(4): 57-71.
- [6] BRIAN TL, RAYMOND AN. A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction[J]. Journal of Applied Psychology, 1985, 70(2): 280-289.
- [7] YITZHAK FRIED, GEALD FERRIS. The validity of the job characteristics model: A review and meta analysis[J]. Personnel Psychology. 1987(40): 290-315.
- [8] SPECTOR PE, JEX SM. Relation of job characteristics from multiple data sources with employee, absence turnover intentions and health[J]. Journal of Applied Psychology. 1991(76): 46-53.
- [9] HACKMAN JR, OLDHAM GR. Development of the Job Diagnostic Survey[J]. Journal of Applied Psychology, 1975, 60(2): 159-171.
- [10] HACKMAN JR, LAWLER EE. Employee reactions to job characteristics[J]. Journal of Applied Psychology. 1971(55): 256-258.
- [11] SEASHORE SE, TABER TD. Job satisfaction and their correlates[J]. American Behavior & Scientists, 1975(18): 346-358.
- [12] HACKMAN JR, OLDHAM GR. Motivation through the design of work: Test of a theory[J]. Organizational Behavior and Human Performance, 1976(16): 250-279.
- [13] WALKER C, GUEST RH. The man on the assembly line[M]. Cambridge CA: Harvard University Press, 1954: 25.
- [14] FREDERICK HERZBERG. One more time: How do you motivate employees[J]. Harvard Business Review, 1968(46): 57-62.
- [15] TURNER AN, LAWRENCE PR. Industrial job and the worker: An investigation of response to task attributes[M]. Boston: Harvard Univ Press, 1965: 112-118.
- [16] HACKMAN JR, OLDHAM GR. Work Redesign[M]. Menlo Park, CA: Addison-wesley, 1980: 128-136.

## An Empirical Research on Job Character, Personality Traits and Job Satisfaction Relations: Take the High-tech Soft Enterprises as Example

WANG Fa-ming

(School of Public Administration, Shangdong Institute of Business and Technology, Yantai 264005, P. R. China)

**Abstract:** Facing the fierce global competition, enterprises, staff with professional knowledge is the enterprise's the sources core competitiveness. Increasing employees job satisfaction has a positive role to enterprise. Hackman and Oldham thought that the improvement of work can stir up the incentive to every worker to a higher job satisfaction in 1975, but there are also researchers found that even the same work done by different workers, because of the difference of the personality traits of individual workers, will lead to different degree of satisfaction. Therefore, based on the top-five personality traits (Big Five) framework, this study proposes that individual personality differences will interfere the relationship between job character and job satisfaction.

After multiple regression analysis, the study finds that: (1) Education variables can significantly predict job satisfaction. The job satisfaction of graduate and postgraduate student workers is higher than that of the college student workers and below. (2) The more the worker understand the potential of incentives of the work, the higher the job satisfaction. (3) The higher the extraversion personality of workers, the higher the job satisfaction. (4) The sense of responsibility would positively interfere with the relationship between the potential incentives of the job and job satisfaction. The higher the scores of the potential incentives of the job, the higher the job satisfaction will come across to the workers with higher sense of responsibility.

**Key words:** job character; personality traits; job satisfaction

(责任编辑 彭建国)