

doi:10.11835/j.issn.1008-5831.2015.04.026

欢迎按以下格式引用:蒋研川,刘佳.学生公平感对学生满意度的影响研究[J].重庆大学学报:社会科学版;2015(4):186-192.

Citation Format: JIANG Yanchuan, LIU Jia. Study on the influence of student fairness on student satisfaction[J]. Journal of Chongqing University: Social Science Edition, 2015(4):186-192.

学生公平感对学生满意度的影响研究

蒋研川^a, 刘佳^b

(重庆大学 a. 党委学生工作部 ;b. 公共管理学院 重庆 400044)

摘要:高校在开展学生工作中注重培养大学生的公平感,有利于进一步了解学生的各项需求,提高工作的针对性,切实提高学生对学生工作的满意度,实现高校全面培养人才的目标。本研究通过对高校学生工作中,学生公平感对学生满意度影响的实证分析,得知在高校学生工作中,学生公平感的四个维度对学生满意度均有正向影响,其中,人际公平对学生满意度的影响最大,程序公平次之,结果公平和信息公平最小。文章依据研究结果提出了提高学生公平感的对策建议。

关键词:学生工作;公平感;满意度

中图分类号:G641 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2015)04-0186-07

近年来,中国高等教育经历了跨越式发展,步入了大众化阶段,民众对高等教育提出了更高的要求,高校必须更加注重满足学生的需求和发展。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》(以下简称《规划纲要》)中指出,人才培养在高校工作中处于中心地位,高校应该努力培养德智体美全面发展的高素质人才。《规划纲要》明确提出“提高质量是高等教育发展的核心任务,是建设高等教育强国的基本要求”。学生工作是高校人才培养的重要方面,教育、管理和服务是其三大职能^[1]。大学生是高校学生工作的主要服务对象,服务公平性直接关系到整个学生工作的水平和质量,影响到学生的满意度,最终影响到学生的全面发展。因此,研究高校学生工作中大学生的公平感,既可以发现当前高校学生工作中存在的一些问题,及时予以纠正和解决,提高学生工作的实效性,又可以深入了解学生对学校学生工作的各项需求,提高工作开展的针对性,切实维护学生的根本利益,提高学生的满意度,最终实现高校全面培养人才的目标。

近年来,在企业管理理论研究领域,国内外研究者对服务的公平性和满意度进行了不少探讨和研究,但在高等教育研究领域,学者对学生的公平感和满意度研究较少,在学生公平感对学生满意度的影响方面更是很少进行实证研究。因此,借鉴企业管理方面的经验,从学生公平感着手分析其对学生满意度的影响,对提高高校学生工作的实效性具有重要的意义。基于此,本文依据中国高校学生工作的实际情况,根据当代大学生的成长规律和特点,通过问卷调查的方式,实证解析中国高校学生工作中,学生公平感对学生满意度的具体影响,分析研究当前高校学生工作中存在的不足,为改进高校学生工作,满足学生的各项需求,提高学生的公平感和满意度,促进大学生全面发展提供对策建议。

一、文献综述

(一)高校学生工作

“高校学生工作”这一概念在不同的历史时期有不同的称谓和涵义。随着中国高等教育的不断深化改

修回日期:2014-12-30

基金项目:2009-2010年度教育部思想政治工作司委托研究项目“利用高校BBS构建健康向上的高校校园网络舆论环境的实践与研究”(教思政司函[2010]13);重庆大学学生思想政治教育研究项目“大学生公平感对学生满意度的影响研究——基于高校学生工作的视角”

作者简介:蒋研川,男,重庆大学党委学生工作部副部长,副教授,主要从事学生思想政治教育研究。

革,高校学生工作的内涵和外延也在不断扩展。近年来,大部分学者认为高校学生工作包括思想政治教育和学生事务两个子系统。高校学生工作就是高校的管理者以学校的宗旨、发展战略和培养目标为依据,根据社会发展和学生成长的规律,设计和组织实施的影响和促进学生成长成才的教育管理和服务的活动^[2]。本文所指的高校学生工作以教育、管理和服务为其主要内容和基本职能^[1],具体讲,主要包括学生的思想政治教育、学生事务管理、学生奖励(资助)和勤工助学、党团建设、班级管理、校园文化建设和社会实践、国防教育、学生宿舍管理、学生心理健康教育、就业指导等方面。

(二) 学生公平感

1965年,美国心理学家 Adams 首次提出公平理论,之后公平理论被很多学者在不同领域应用,其中在组织行为学和人力资源管理领域的研究最多,本文借鉴以往研究的经验,将公平理论引入高校学生工作中。我们将学生公平感界定为学生对高校学工部门提供服务这一行为所给出的公平性评价^[3]。我们主要将学生工作中学生的公平感划分为结果公平、程序公平、人际公平和信息公平四个维度。结果公平是指学生在接受学工部门的服务后对服务结果是否公平的一种主观判断,主要用公正、平等和符合需要三个指标来测量。程序公平是指学生对学校学工部门制定的程序本身的一种公平性感知^[4],其测量标准主要有程序的一致性、便利性、及时性等方面。人际公平是指在学生工作中,相关工作人员对待学生的态度和行为是否公平^[5],主要从工作人员是否诚实、礼貌、耐心、关心学生利益等方面测量。信息公平是指在高校学生工作过程中,学生是否得到了应有的信息和解释^[6],主要强调对特殊程序和情形的解释,以及信息沟通的真实性、合理性等。

(三) 学生满意度

在中国教育工作中有许多有关“学生满意”的不同表述,比如,“把育人为本作为教育工作的根本要求”,“以学生为主体”,“把促进学生健康成长作为学校一切工作的出发点和落脚点”,与此同时,当前高校在学生工作中也始终坚持“以学生为本”的基本育人理念。因此,学生满意度成为衡量高校学生工作成效的重要标准。重视学生满意度,有利于进一步发现高校学生工作中存在的问题,强化工作的针对性,从而更好地满足学生的需求,提高工作的实际成效。学生满意度是指在高校学生工作开展过程中,学生的利益需求得到满足后的一种心理反应,是学生对学校学生工作部门提供的服务本身或其特征满足自己利益需求程度的一种判断^[7]。当学生的利益需求得到满足后,便会产生一种愉悦感,从而更加信任学校的学工部门。在企业管理领域,研究人员往往将顾客满意度区分为两类,一类是顾客对某一次消费经历的满意程度^[8];另一类是顾客对自己在某个组织的所有消费经历的整体满意程度,是顾客的整体评价^[9]。我们这里研究的学生满意度沿用后者的定义,是指学生对学校学生工作部门的整体评价。

二、研究背景和研究假设

在高校开展学生工作过程中,公平感成为了大学生评价高校学生工作成效的一个重要标准。随着中国高等教育管理体制的改革深化,大学生的教育费用实行学生和国家成本分担,使学生从原来的单纯享受国家福利转变为自己进行人力资本投资,这样在一定程度上高校和学生之间就成为了顾客和消费者的关系,高校理应向学生提供相对应的服务^[10]。以往研究表明,服务的公平性会影响顾客的满意度^[11];在接受服务的过程中,有更高公平性感知的人会有更高的满意度^[12]。当学生感到学校对自己提供的教育服务不公平时,他们对学校的满意就会下降^[13]。服务是高校学生工作的基本职能之一,高校开展学生工作在一定程度上可以看成是向学生提供服务的一个过程。因此,高校在学生工作过程中,应该注重服务的公平性,努力提升学生的公平感,获得学生的认同和支持,逐步将不满意转化为满意,提高学生的满意度。基于此,本文提出以下理论模型(见图1)。

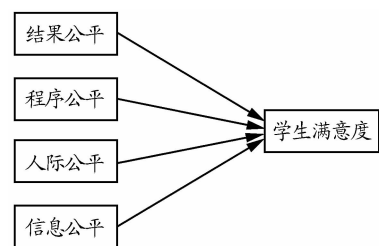


图1 理论模型

总结上述文献,本文提出研究假设:H1:结果公平对学生的满意度有显著的正向影响;H2:程序公平对学生的满意度有显著的正向影响;H3:人际公平对学生的满意度有显著的正向影响;H4:信息公平对学生的满意度有显著的正向影响。

三、研究方法与结果

为了验证提出的理论模型和研究假设,本文在分析研究已有文献的基础上,设计了“大学生公平感、满意度调查问卷”,先后在重庆大学、吉林大学、山西大学、陕西师范大学等10多个高校调查取样,收集数据,并运用统计分析软件 SPSS17.0,对量表进行了描述统计、信度和效度检验和回归

分析,分析研究了在高校学生工作中,学生公平感对学生满意度的具体影响。

(一) 调查工具

在参考了有关学生工作和服务公平性、满意度的文献基础上,结合结构访谈方式收集调查题项,并进行初步测试,再不断对问卷进行调整,形成最终问卷,即一份含有30个项目的问卷,包括24个学生公平感、学

生满意度项目和6个人基本信息项目。其中,学生公平感的测量题项主要参考 Clemmer、Schneiders (1996)^[14],Aric Colquitt (2001)^[15]的量表题项,分为结果公平(4个题项),主要从学工部门提供的服务是否公平合理、是否满足了学生的需求、与他人相比学生认为自己所获得的分配结果是否公平、学生认为自己是否得到应得的服务进行测量;程序公平(5个题项)主要从学生工作的效率、服务提供的及时性和灵活性、等待时间的设置、规章制度是否公平合理等方面测量;人际公平(5个题项)主要从工作人员的态度是否诚恳、礼貌、是否尊重学生、是否能够设身处地为学生着想等方面来进行测量;信息公平(5个题项)主要从学工信息提供的全面性、准确性、有用性和及时性以及学工部门对某些特殊情况是否作出应有的解释等方面来进行测量。学生满意度主要参考 Groth^[16]的量表题项,共5个题项,主要从学生对学工部门及工作人员的满意度、学生对学工部门所提供的服务的满意度、学生将实际情况与自己的预期和理想状态的服务相比下的学生满意度来进行测量。问卷采用 Likert 五点记分方式,分别为“非常不同意”、“不太同意”、“一般同意”、“比较同意”和“非常同意”5个等级,依次赋予1、2、3、4、5分。个人基本信息项目主要包括性别、教育程度、学科类别、政治面貌等。

(二) 调查对象

主要采用现场发放纸质问卷和邮寄电子问卷的方式,先后在重庆大学、吉林大学、山西大学、陕西师范大学等10多个高校,共发放问卷900份,收回813份问卷,回收率达90.3%,去掉信息填写不完整、前后矛盾等不合格问卷,最终共获得有效问卷729份,其中男性371人,女性358人。调查对象覆盖了不同高校、不同年级、不同专业的大学生,该研究结果具有一定的代表性,样本分布见表1。

表1 样本分布情况

项 目	比 例	
性别	男	50.9%
	女	49.1%
学历	在读专科生	26.8%
	在读本科生	42.2%
	在读硕士生及以上	31.0%
学科类别	人文社科类	44.5%
	理工科类	45.4%
	其他	10.1%
政治面貌	中共党员(含预备党员)	21.7%
	共青团员	74.6%
	其他(含民主党派人士)	3.7%
是否有学生干部经历	是	14.7%
	否	85.3%
是否受过学校的奖励或资助	是	26.5%
	否	73.5%

(三) 数据的分析方法

对于回收的有效问卷,本研究主要运用分析软件 SPSS17.0 对调查数据进行描述统计、量表的信度和效度检验和回归分析,对高校学生工作中,学生公平感对学生满意度的具体影响进行分析研究。

(四) 研究结果

1. 量表的信度和效度检验

为了提高研究的有效性,本研究在进行数据分析前,进行了信度和效度检验。量表的信度是指量表测得结果的稳定性和一致性。本研究采用 Cronbach's α 信度系数值来检验量表的信度。效度检验主要采用主成分分析法,逐个检验各题项是否代表要测量的内容。通过运用 SPSS17.0 软件,对所获得的729份有效问卷进行初步分析,研究得出:量表的 Cronbach's α 信度系数为0.885,各变量量表的 Cronbach's α 信度系数在0.760~0.958之间,符合通常 Cronbach's α 最小值为0.70的标准,说明问卷的信度较好;各因子载荷值介于0.543~0.934之间,符合通常最低值为0.5的标准,方差贡献率也都在60%以上,说明各测量题项可以较好地解释变量;KMO 和 Bartlett 球形检验表明,量表的 KMO 值为0.845,变量间显著性水平为0.000,适合做因子分析(见表2)。

2. 假设检验

为了考察在高校学生工作中,学生公平感的四个维度对学生满意度的具体影响,在借助统计分析软件SPSS17.0的基础上,我们将大学生的满意度作为因变量,将大学生公平感的四个维度作为自变量,通过构造多元回归模型来验证大学生公平感对其满意度的影响,同时进一步分析研究大学生公平感的四个维度对其满意度具体影响的大小,得到分析结果如表3所示。

表2 信度和效度检验结果

变量	测量指标	因子载荷	Cronbach's α	KMO 值	可解释的方差百分比(%)
结果公平	X1	0.877	0.760	0.751	63.510
	X2	0.831			
	X3	0.825			
	X4	0.543			
程序公平	X5	0.919	0.903	0.862	73.452
	X6	0.893			
	X7	0.853			
	X8	0.839			
	X9	0.687			
交互公平	X10	0.892	0.930	0.898	78.911
	X11	0.892			
	X12	0.880			
	X13	0.865			
信息公平	X14	0.775	0.893	0.859	73.022
	X15	0.934			
	X16	0.894			
	X17	0.880			
	X18	0.846			
学生满意度	X19	0.636	0.958	0.915	85.617
	X20	0.930			
	X21	0.909			
	X22	0.905			
	X23	0.878			
	X24	0.837			

表3 学生公平感对学生满意度的回归分析结果

模型	标准化回归系数	标准差	t	Sig.
结果公平	0.165	0.080	2.795	0.006
程序公平	0.197	0.077	3.332	0.001
人际公平	0.223	0.084	3.671	0.000
信息公平	0.164	0.076	2.803	0.005

从表3可以看出,学生结果公平感对学生满意度的标准化回归系数的Sig. 值为0.006,小于0.01,达到了显著性水平,因此学生的结果公平感对学生的满意度有显著的正向影响,即假设1通过了检验。原因分析如下:在高校学生工作中,当学工部门向不同的学生分配物质、荣誉等资源时,如果能够让学生感到分配结果很公平,学生就会对此次学生工作感到满意。学生的程序公平感对学生满意度的标准化回归系数的Sig. 值为0.001,小于0.01,呈显著性水平,因此程序公平对学生的满意度有显著的正向影响,即假设2得到了支持。原因分析如下:在高校学工部门向学生提供服务时,公平、合理的办事程序有利于提高工作的效率和质

量,从而更好地满足学生的需求,获得学生对学校学生工作的认同和信任。学生的人际公平感对学生满意度的标准化回归系数的 Sig. 值为 0.000,呈明显显著性水平,因此人际公平对学生的满意度有显著的正向影响,即假设 3 通过了检验。原因分析如下:在高校学生工作中,学生与工作人员有一个直接的接触,工作人员良好的工作技能和服务态度,能够为学生留下很好的第一印象,从而提升学校学工部门的形象,获得学生的支持和认可。学生的信息公平感对学生满意度的标准化回归系数的 Sig. 值为 0.005,小于 0.01,达到了显著性水平,因此信息公平对学生的满意度有显著的正向影响,即假设 4 得到了支持。原因分析如下:在高校学工部门向学生提供服务时,公开、透明的信息,能够让学生更好地了解和监督学校的学生工作,积极地参与到学校的管理中,促使学校学工部门积极为学生提供优质便捷高效的服务,提高学生的满意度。

如表 3 所示,4 个自变量的标准化回归系数大小不同,结果公平的标准化回归系数为 0.165,程序公平的标准化回归系数为 0.197,人际公平的标准化回归系数为 0.223,信息公平的标准化回归系数为 0.164,这说明人际公平对学生满意度的影响最大,程序公平次之,结果公平和信息公平最小。这可能是由于在高校学生工作中,学工部门向学生提供的更多的是一种无形的服务,而不是有形的物质,在这一过程中,学生更多的是关注这一过程中的人际关系而不是最终的分配结果,所以人际公平对学生满意度的影响最大。程序公平对学生满意度的影响也相对较大,可能是因为在高校学生工作中,办事程序和规章制度的设计直接影响了学生工作的进程,如果学工部门为学生设置的办事程序繁琐、环节较多、等待时间较长时,就会给学生带来很大的不便。

四、研究结论及对策建议

(一)研究结论

经过实证研究,得出以下结论:大学生对高校学生工作的满意度受大学生公平感的影响很大。具体来讲,我们将高校学生工作中大学生的公平感划分为四个维度:结果公平代表学生对资源分配结果的公平性感知;程序公平代表学生对学工部门制定的办事程序的公平性感知;人际公平代表学生对工作人员的态度和行为的公平性感知;信息公平代表学生对学生工作中所获信息的公平性感知。学生公平感的这四个维度都对学生满意度具有正向影响。因此,高校在开展学生工作时,在资源分配的结果、办事的程序和规章制度、工作人员对学生的态度和行为、信息传达的及时性和准确性方面,都应该努力做到公平公正,切实提高学生的公平感和满意度。而且,学生公平感的四个维度对学生满意度的影响大小不同,从大到小依次为人际公平、程序公平、结果公平和信息公平。这说明高校在开展学生工作中,应该特别注重队伍建设,加大对学工人员的培训力度,努力提高其工作技能和服务意识。同时,高校要关注学生工作中的办事程序和规章制度,无论是程序和制度的制定还是实施,都应该公平合理,满足学生的需求,这样才能提高学生的公平感和满意度。

(二)对策建议

在高校学生工作中,提高大学生的公平感有助于提高其对学生工作的满意度,更好地赢得学生的支持和认同,从而促进学生工作的有效开展,实现高校全面培养人才的目标。因此,高校学生工作应该以公平公正为原则,加强与学生的沟通交流,深入了解学生的需求,不断改革创新工作方式,培养工作人员良好的工作技能和服务态度,制定一系列公正合理的办事程序,施行民主化、科学化决策,及时准确地公布信息,提升工作的水平和质量,切实提高学生的公平感和满意度,维护学生的根本利益,促进学生的全面发展。依据实证研究的结果,针对如何提高学生的公平感和满意度,我们为高校学生工作提出以下对策建议。

第一,制定公平合理的评定标准,提高学生对资源分配结果的公平感。在高校学生工作中,首先要做到结果公平,特别是资源分配结果的公平,比如学生工作中涉及一些奖学金、助学金、勤工助学岗位、荣誉等的评定,最终评定结果的公平与否直接影响到学生的满意度。而要提高学生对资源分配结果的公平感,学工部门就应该有一个公平合理的评定标准。学工部门在制定评定标准时,应该本着以学生为本的基本理念,切实了解学生的各项需求,如果学生的需求没有得到满足就很难给出满意的评价。比如,助学金的评定要求学工部门要加强与学生的沟通交流,深入实际地了解一些家庭经济困难的学生的需求,依据实际情况制定公平合理的评定标准,另外,学工部门还可以从这些学生的需求出发,为他们提供如勤工助学岗位等针对性的服务,从而真正地帮助学生,维护学生的根本利益。

第二,设立公正、精简的办事程序,并提高具体实施执行过程中的公平性。在高校学生工作中,要关注学生对服务过程特别是办事程序的公平性感知,一方面,学工部门应该充分保证学生的知情权,准确地向学生公布每个事项的办理流程、所需资料和受理部门等,并努力做到一视同仁,对待不同学生应该坚持同样的办事程序和流程,同时要严格按照先来后到的流程提供服务,避免因为区别对待而使学生产生不公平的感知。另一方面,学工部门还应该尽量缩短办事流程,精简办事环节,删掉不必要的环节,提高工作效率。如果条件允许的话,可以提供“一站式”服务,最大限度地方便学生。此外,学工部门在做有关学生切身利益的

决策时,应该广泛听取学生的建议和意见,调动学生主动参与学校工作的热情,及时了解学生的各项需求,做到科学决策、民主决策。

第三,加大对工作人员的培训力度,切实提高其专业技能和工作水平,培养工作人员的服务意识。本文的实证研究结果显示,高校学生工作中的人际公平对学生满意度的影响最大,学生工作人员与学生的互动关系直接影响到学生工作的实际成效,关系到学生的满意度。因此,学生工作人员的专业技能和服务态度非常重要。高校学工部门必须加强队伍建设,加大对工作人员的培训力度,一方面,要努力提高其专业技能和执行力,提升队伍的专业化水平;另一方面,要注重提升人员的服务态度,努力提高工作人员的综合素质,培养其以学生为本的服务意识。此外,还可以向工作人员适当地授权,提高其工作的积极性和主动性,鼓励他们尊重学生、关心学生,主动灵活地处理学生的问题,积极帮助学生,更好地满足学生的需求,提高工作的效率和灵活性。

第四,及时准确地向学生公布相关信息,提高学生工作的透明度。高校学工部门应该遵循公平、公正、便民的原则,将重要的信息及时准确地传达给学生,增强学生工作的透明度,减少学生的怀疑和猜测,这样才能提高学生的信息公平性感知。首先,学工部门在合法的范围内,可以利用报纸、广播、电视、网络、宣传栏等各种载体特别是微博、微信等新兴媒体,按照一定的程序,及时准确地向学生公开相关信息,维护学生的知情权。其次,在合理分工的基础上,学校各部门要明确各自的职责,努力完成部门的工作,同时辅导员和学生干部是传达学工信息的重要力量,学工部门要充分发挥辅导员、学生干部的作用,确保辅导员能在第一时间将信息传达给学生干部,学生干部能再将信息及时准确地传达给每位学生,形成一个畅通的信息传达机制。最后,学工部门应该建立一系列信息反馈机制,及时跟踪和掌握信息传达的实际情况,建立学生对学校学生工作的评价制度,广泛搜集学生的意见和建议,鼓励学生对各项工作进行监督,参与学校的管理,从而不断地改进学生工作,提高学生的满意度。

(三)研究的局限性及未来的研究方向

本研究的局限性主要有:第一,在参考企业管理领域顾客的公平感、满意度和高校学生工作相关研究文献的基础上,本研究设计了“大学生公平感、满意度调查问卷”,由于目前有关高校学生工作中大学生公平感和满意度的研究较少,因此大学生公平感的四个维度和满意度所使用的测量指标还需要进一步研究。第二,本研究只分析研究了在高校学生工作中,学生公平感这一个变量对学生满意度的影响,除此之外,还有如工作质量、学生期望、学生特征、部门形象等其他变量影响学生对高校学生工作的满意度。第二,本研究仅仅对高校学生工作中,学生公平感对学生满意度这一个变量的影响进行了分析研究,除此之外,学生公平感还对其他变量有影响,如学生的拥护、忠诚感、行为意向等。

今后在以下几个方面值得做进一步的研究:第一,当前有关公平感、满意度的研究主要集中于服务行业,在公共部门特别是教育机构的研究很少,今后的研究可以以公共部门为研究对象进行深入探讨。第二,学生的满意度与学生的特征、期望、部门的形象、工作质量等变量有关,这些因素都会影响学生对高校学生工作的评价,今后的研究可以从这些方面分析,研究影响学生满意度的不同因素。第三,学生公平感有利于提高学生的满意度,同时可能会对学生的行为意向产生影响。因此,学生公平感对学生的后续行为意向的影响也是未来研究的一个方向。

参考文献:

- [1]于培丽. 改革开放以来高校学生工作之研究[D]. 济南:山东大学,2008:8.
- [2]吴志功. 梁家峰. 现代大学生工作论析[J]. 当代教育论坛,2004(7):13-15.
- [3]CLEMMER E C. The role of fairness in customer satisfaction with services [D]. A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty of the University of Maryland,1988.
- [4]FOLGER R, GREENBERG J. Procedural justice: An interpretive analysis of personnel systems [J]. Research in Personnel and Human Resources Management,1985,3:141-183.
- [5]BIES R J, Moag J S. Interactional justice: Communication criteria of fairness [J]. Research on Negotiation in Organizations,1986(1):43-45.
- [6]GREENBERG J G. The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice [M]// CRO-PANZANO R. Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management. Hillside NJ: Erlbaum, 1993:79-103.
- [7]RICHARD L O. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions [J]. Journal of Marketing Research,1980,17(4):460-469.
- [8]WOODRUFF R B, CADOTTE E R, JENKINS R L. Modeling consumer satisfaction processes using experience-based norms [J].

- Journal of Marketing Research, 1983, 20(3): 296 - 304.
- [9] SPRENG H, MACKOY. Service recovery: Impact on satisfaction and intentions [J]. Journal of Services Marketing, 1995, 9(1): 15 - 23.
- [10] 童静菊. 生本理念下高校学生工作体系研究[D]. 武汉: 华中科技大学, 2008: 72.
- [11] 张凤英. 服务公平对顾客体验、顾客满意与顾客忠诚影响机理的实证研究——基于对北京市部分酒店的调查数据[J]. 中央财经大学学报, 2012(1): 80.
- [12] 张凤英. 服务型行业顾客满意度影响因素研究——顾客控制力感知和服务公平感知[J]. 河南师范大学学报: 哲学社会科学版, 2007(4): 75 - 78.
- [13] 刘裕. 高校教育服务公平评价及效应研究[D]. 成都: 西南交通大学, 2008: 60.
- [14] CLEMMER Elizabeth C, BENJAMIN S. Fair service [J] SWARTZ T A, DAVID E, BOWEN, STEPHEN W B. Advance in Service Marketing and Management, 1996, 5: 109 - 126.
- [15] COLQUITT J A, CONLON D E, WESSON M. Justice at the millennium: A meta analytic review of 25 years of organizational justice research [J]. Journal of Applied Psychology, 2001(86): 425 - 445.
- [16] GROTH M. Managing service delivery on the internet facilitating customers coproduction and citizenship behaviors in service [D]. Arizona: The University of Arizona, 2001.

Study on the influence of student fairness on student satisfaction

JIANG Yanchuan^a, LIU Jia^b

(*a. Student Affairs Department of Chongqing University Party Committee; b. School of Public Affairs, Chongqing University, Chongqing 400044, P. R. China*)

Abstract: Emphasis on the cultivation of student fairness in student work in Colleges is conducive to the further understanding of the needs of students, to strengthen the pertinence of work, to effectively improve the student satisfaction, and realize the overall goal of training talents. This research empirically studies the influence of student fairness on student satisfaction in student work in Colleges. The results show that: each of the four dimensions of student fairness has a positive effect on student satisfaction in student work in Colleges, in which the impact of interpersonal justice on student satisfaction is greatest, the impact of procedure justice is greater, the impact of the fairness and information fairness is smallest. According to the research results, we put forward some countermeasures and suggestions about improving student fairness.

Key words: student work; student fairness; student satisfaction

(责任编辑 胡志平)