

# 从公共管理视角下论工作满意度对我国公共组织管理的影响

赖荣焕

菲律宾圣保罗大学, 菲律宾卡加延省·土格加劳市 3500

**【摘要】**人的生存需要生长环境, 动植物的生长需要自然环境, 无独有偶, 对于在组织中的员工来说, 一个好的组织管理氛围对于他们而言, 也是具有极大的影响, 公共组织环境的变化与成员的工作服务态度息息相关。而员工的工作满意度则是决定着员工的工作稳定性以及工作效率的重要因素。基于此, 公共组织中的领导者们必须时刻关心组织内部的员工的工作满意度以及相关因素, 尽力做到如每个公共组织喊出的口号所提及的“组织是你家, 你是家的骄傲”这种满意氛围, 而且我们也必须深刻认识到, 在我国, 公共组织工作满意度的高低, 事关公共事业的成败兴衰, 如果出现了影响组织内部员工工作满意度的不良因素, 应及时采取相应措施和手段来解决, 才能继续维持组织的高效率的有效运转, 促进我国公共组织管理事业的发展。

**【关键词】**工作满意度; 公共组织管理; 环境; 影响因素; 措施和手段

## From the Perspective of Public Management, Job Satisfaction to Chinese Public Organizations is Discussed The Impact of Management

Lai Ronghuan

University of Sao Paulo, Philippines, Cagayan Province Philippines Tug Garau City 3500

[Abstract] human survival needs to grow environment, animal and plant growth needs natural environment, coincidentally, for employees in the organization, a good organizational management atmosphere for them, but also has a great impact, changes in the public organization environment and members' work and service attitudes are closely related. Employee job satisfaction is an important factor that determines the stability of employees' work and work efficiency. Based on this, the leaders of public organizations must always care about the job satisfaction of employees within the organization and related factors, and try their best to achieve the satisfactory atmosphere of "the organization is your home, you are the pride of the home" mentioned in the slogan shouted by each public organization, and we must also deeply realize that in our country, the level of job satisfaction of public organizations is related to the success or failure of public utilities, and if there are bad factors that affect the job satisfaction of employees within the organization, corresponding measures and means should be taken in a timely manner to solve. Only in this way can we continue to maintain the efficient and effective operation of the organization and promote the development of the management of public organizations in our country.

[ Keywords ] Job satisfaction; Public organization management; The environment; Influencing factors; Measures and means

自从有了组织这个概念以来, 就应运而生出现员工这些构成组织的主要组成因素, 那么自然而然就衍生出了多种以员工为主的组织群体, 而公共组织则是其中最为主要的一个主体。公共组织是指以管理社会公共事务, 提供公共产品和公共服务, 维护和实现社会公共利益为目的, 拥有法定的或授予的公共权力的所有组织实体, 它包括了政府与非营利组织, 而公共组织的每一个成员则是其中不可或缺的一份子, 公共组织的各个部门应当时刻遵循国家以及中央政府的要求, 坚持以科学发展观为主要思想, 统领组织的工作以及全局, 把提高组织中员工的工作满意度, 还有老百姓对于公共组织的满意度, 作为思考和谋划组织工作的主要出发点, 作为推动公共组织工作创新发展的有力杠杆, 作为衡量检验公共组织工作的根本标准, 紧扣思想政治建设、工作能力建设、职业道德建设, 内部加强素质培训、外部树立良好的形象, 以过硬的本领、优良的作风、出色的成绩, 为实现经济社会跨越发展提供有力的组织保证。

随着时代不断进步以及社会的转型, 公共组织内部的成员

与当初相比, 其主体性和独立性有了很大的增强, 对组织的依附性则在不断降低, 对待公共组织的认知和态度也来源于方方面面, 这其中, 工作满意度则是起到最关键的作用。基于此认识, 本文在探究影响员工的工作满意度方方面面因素, 积极追求公共组织内部的员工工作满意度最优最大化, 对实现公共组织的优化管理目标具有现实的指导意义, 也能在公共管理专业上对此开拓更广的理论体系。

员工满意度(Employee Job Satisfaction), 很多时候也被定义为工作满意度, 即组织员工在公共组织中实际工作的感受是否符合其自身期望值的程度, 很多时候员工满意度会决定着员工对这个企业的期望值上限。对工作满意度的相关研究和观点提出, 最早可追溯至 Hooprock (1935) 的著作《Job Satisfaction》一书, 之后不同学者对工作满意度进行研究并尝试从管理学、心理学、情感及情绪等方面对其内涵进行界定, 较普遍认可的有:

Kalleberg (1977): 研究中表明, 员工工作满意度的是指员工对于自己身处的工作岗位的角色判断, 并由此产生的正面感

情的程度。

Prieela & Muelle (1986): 提出员工工作满意度是员工个人对自身的工作岗位是否喜爱, 喜爱的程度如何等。

Locke (1990): 员工满意度是一种情绪性的反应, 这一反应源于个人的工作满足或符合其重要的工作价值观。

Newstorm & Davis (1993): 员工满意度是员工对自己工作喜欢或不喜欢的感情或情绪。

通过以上对员工工作满意度的分析, 可以将员工工作满意度的涵义进行如下归纳总结: 员工满意度是指个体作为职业人的满意程度, 也就是个体对他所从事的工作的一般态度。满意度是一种个人情感的状态, 将直接影响工作态度和工作效率。

在现实中, 许多内外在因素都会对公共组织的员工的工作满意度产生影响, 比如薪酬、福利、工作环境、公平晋升机会, 技能学习以及培训机会等

## 1 影响工作满意度的主要因素:

### 1.1 薪酬及福利

众所周知, 包括公共组织的员工在内, 每个人在找工作的时候, 最关心的自然是这份工作的薪酬及福利, 然后货比三家, 选一个自己最满意的企业或者组织。如果说薪酬和福利决定了公共组织员工的满意度, 或许有些绝对, 但它肯定是决定了员工工作满意度的一个非常重要的因素。

薪酬和福利, 既包括员工本身的固定薪酬收入, 组织的奖金的分配情况, 公共组织提供的福利待遇, 以及有着相对公平晋升机制和职位发展前景。在这其中, 固定的薪酬收入是组织员工工作的基本需求; 是员工维持基本生活需求的保障, 此后, 组织的适当的奖惩制度, 以及过节的适当福利, 也可以给予员工莫大的物质与精神奖励, 从而增加他们工作的投入热情, 提高工作效率。然后对应的组织的医疗补助, 工伤保险, 养老保险、产假补助等福利制度也直接或间接上与员工的工作满意度相挂钩; 我相信许多刚毕业出来的大学生都对此深有体会, 找工作的时候都会问一句是否有“五险一金”, 所以良好的保险福利制度也是安定员工工作满意度必不可少的。最后就是公共组织内部的职位发展前景及公平的晋升机制了, 很多人会说我国是人情社会, 企业或者组织充满人情世故, “晋升难”的现象比比皆是, 其实这在哪个国家都是一样的。我们无法要求公共组织实行决定公平的晋升机制, 但是晋升机制的管控以及分配的信息公共透明则是必须要落实到位的, 员工或许自己无法上升到那个职位高度, 但是每一个组织的员工都有权利知道是谁被晋升了, 为何被晋升。不明不白的职位晋升, 不公开的职位分配只会激起员工的负面情绪, 进而影响工作效率, 从而影响组织员工的工作满意度, 环环相扣, 一环出了问题必将引起整个组织内部的不稳定。由看出, 公平的制度性保障才是根本意义上的公平, 才能获得最广泛持久的认可的公平。

### 1.2 员工工作所处环境

在公共组织中, 工作环境的重要性, 应该是影响员工工作满意度的因素中仅次于薪酬和福利的。没有人相处在一个乌烟瘴气的工作环境中工作, 除开影响心情不说, 还会影响人的工

作状态和效率, 进而影响整个组织的良性发展。既然是处于一个结构设施相对完善的公共组织中工作, 那么具备让员工满意的工作场所自然被纳入了公共组织的重要事项中来, 在舒适的工作环境中办公, 员工才能体验到工作的真正价值以及愉快, 当一切都往满足员工的基本需求出发了, 那么提升组织中员工的工作满意度也就是顺理成章, 自然而然的事情了。这对提升员工个人的工作效率也有着积极的推动作用。其次工作环境还需有着与其相匹配的完善的配套设施, 定期检查消防等方面是否存在安全隐患, 如果处于一个连员工安全也无法得到保障的工作环境中, 谈何提高他们对组织最工作的满意度呢? 最后, 合理的工作作息安排也是影响员工满意度的一个较重要的因素, 经常听说一些颇有讽刺意义的段子, 就说我们实行弹性工作制, 作息时间也弹性化, 其实这是为强迫员工加班埋下伏笔, 但是公共组织不同外面的企业, 对员工的作息安排是有着明确规定的, 公共组织所规定的上班时间以及适当的加班情况, 会对员工的工作情绪产生影响, 如果因此产生的压力造成员工的负面情绪衍生, 逃避和远离工作, 缺勤或迟到早退, 给组织带来的损失是非常巨大的。

### 1.3 员工自身的因素

个人的主观能动性其实也会影响一个人对待他自身工作的态度。如果你在工作中遇到的顺心事多, 同事和领导和你相处和谐, 那么我想自然你也会得到职场上最基本的人情满足, 那么员工具备了最基本的工作情绪安稳, 组织的内部根基也会非常牢固, 另一方面, 员工个人对于工作内容的适应性也会作用于工作的满意度上, 当今失业率居高不下, 其实并不是说所有失业的人都找不到工作, 很大一部分群体是找不到自己想要的工作。试想一下, 在公共组织内, 如果员工被安排到的是自己擅长的满意的工作, 那么他们就可以全身心投入工作中, 并借此发挥自己的最大效益, 获得工作满足感, 自然对于组织的满意度也会因此提升。

### 1.4 当前环境下的公共组织管理的思想方针

提高公共组织中员工的工作满意度, 首先要注重以科学发展观为主要领导思想, 并以此来统领公共组织的工作全局, 深入研究对策措施, 挖掘并解决影响公共组织中员工的工作满意度, 以及群众对于员工工作的满意度的各种因素。

另外公共组织中的中高领导班子要深入研究对策和措施, 着力解决影响公共组织中影响员工的工作满意度的突出问题, 不断扩大信息公开性, 提高透明度, 始终突出组织的服务性, 努力提高针对性, 切实增强实效性, 充分体现规范性, 努力使组织工作更好地适应形势的发展变化, 更加符合群众的现实需求。群众对公共组织的工作满意度提高了, 自然而然也会给内部工作人员带来了心灵上的抚慰, 自己的工作受到群众认可, 说明自己付出的一切都是值得的, 从而也会在今后的工作更加卖力和投入, 对公共组织的满意度也会日渐提升。

## 2 公共组织中提高工作满意度的相关策略

### 2.1 确保组织内部的公平环境

公平无处不在, 却又处处难以实现。我们可能无法要求到公共组织内部做到人人一致绝对公平, 但是正如前文所说, 最起

码要保证信息的公开透明,以及公平的晋升和薪酬制度,无故的奖赏及晋升的不良现象应该避免乃至杜绝。这种情况尤其体现在领导班子的换届上纪律上,对于换届纪律必须要严肃实施,落实到位,努力营造风清气正的换届环境。把严肃换届纪律摆在首要位置,按照中央政府的文件体现出绝对纪律和精神,提出教育在先、警示在先、预防在先“三个在先”的要求,以中央“5个严禁、17个不准和5个一律”、自治区“四要四不准”和干部选拔任用工作行受贿行为“十条规定”为主要内容,继续抓好换届纪律的学习、宣传和教育工作,对公共组织的所有人员一视同仁,不偏不倚,对此笔者有以下几点建议:

1、完善公共组织领导班子和领导干部考核评价机制。建立起针对不同系统、不同层次的各有侧重、各具特色的具体考核指标,完善促进科学发展的干部考核评价机制和在完成重大任务、应对突发事件、解决突出矛盾等关键时刻和重大实践中考察识别干部机制,不断提高考核评价工作的科学化水平。

2、积极推行差额选拔干部。对公共组织重要部门的选举,积极推行差额推荐、差额考察、差额酝酿的方式选拔。探索决定干部人选时采用差额票决的做法,积极推进“两推一述”方式选拔干部。

3、加大竞争性选拔干部工作力度。在公共组织中的中层职位开展内部竞争上岗,进一步推进竞争上岗的规范化、制度化和常态化。面对社会公开招聘部分科级领导,特别是专业技术性较强的部门,力求通过民主公开,竞争择优,把领导干部选对、选准、选优。只有处于一个相对的公平环境下,公共组织才能获得员工的支持,员工才能意识到这个组织是值得自己为之付出的。另外,必须要保证员工的合理要求得到落实,各项医疗卫生保险等,让员工真正验到自身在部门内部主体性,尽力谋求个人与组织目标和价值观取向的最大化和一致性。

#### 2.2 舒适安全的工作环境

公共组织应在工作环境建设以前,争取考虑员工的实际需求,力保以员工的主观需求为主要的建设方向,努力彰显出人文关怀,在办公场所里营造一种和谐友好的氛围。

此外,公共组织也可以考虑更多优化工作环境的趣味打造,多点举办聚会等团建活动,培养员工与员工之间,员工与领导之间的感情承诺,通过培训,聚会等多种方式潜移默化地向员工传递组织的精神,让员工有一种自己是组织中一分子的感觉,找到归属感,提升他们之间的相互间的信任感和默契度,使每个人都能较充分地展现自我,表现自我。

#### 2.3 进一步提高组织中人才的培育和激励力度

无论是在公共组织,民间非盈利组织还是企业,人才都是发展的至关重要的因素,一个好的公共组织想要有序发展,除了好的管理,人才也是必不可少的。除了前面提到对于所有员工都

要提供一个公平的工作环境,方能提升他们满意度,但有的时候,对于人才,我们也需要区别对待,适当扩大激励力度,在留住人才的同时,也保持他们对组织的满意度,可从以下几点出发。

1、加大完善公共组织中人才规划和相关政策。加强对各系统人才规划编制的宏观指导,在组织内部,对于有特殊贡献,能力突出的工作人员,可进行定期的物质或者精神嘉奖,开展组织内部资深专家、拔尖人才、年轻后备人才评比评选活动,加大人才表彰奖励和内部宣传力度。建立各类人才联系网络,充分利用各种人才资源。这样一来可以提高他们对工作的满意度,二来也能激励到其他工作人员,让他们在自己岗位上发光发热,努力为公共组织奉献自己的一份力量。

2、加大人才培育力度。公共组织除了要遵循中央政府的发展规划和实施细则,自身也应该要有一套符合发展人才的基本方针。需要有序整合有关部门培训资源,做好专业人员培训工作,加大实用人才、组织管理人才、社会型人才等急需紧缺人才的培训力度,弥补人才空缺带来的不良影响。

3、积极引导人才向各部门流动。公共组织是一个整体,各部门荣辱与共,一荣俱荣。可能有些人才擅长的方向和他所在的工作部门不相容,那么组织可以考虑引导他们去其他部门去发展,提高了这些人的工作满意度的同时,也能保证组织的良性发展,可谓一举两得。

综上所述,公共组织若想高效完成工作任务,提高工作效率,并做到最大限度地维护公共利益,应该抓住时机,及时调整员工个人与整体的关系,加强与员工之间的沟通,加深对每一位员工的了解,只有真正了解员工的特征及需求,才能更好地解决根本问题,从而提高员工的工作满意度和归属感。

#### 参考文献:

- [1]高庆.公共服务满意度影响因素的统计分析[J].软科学,2009(2).
- [2]斯蒂芬·P·罗宾斯,孙建敏,李原,等译.组织行为学(第七版)[J].北京:中国人民大学出版社,1997:138,151-156.
- [3]吕晓俊,严文华.组织公平感对工作绩效的影响研究[J].上海行政学院学报,2009[4]李超平,时勤.分配公平与程序公平对工作倦怠的影响.心理学报,2003,5.
- [4]李敬雅.公共部门员工沟通满意度与组织承诺关系的实证研究[D].首都经济贸易大学,2011.
- [5]刘亚,龙立荣,李晔.组织公平感对组织效果变量的影响.管理世界,2003,3.

#### 作者简介:

赖荣煊(1996.07-)男,汉族,菲律宾圣保罗大学在读博士,研究方向:公共行政管理。