

Views of Mainland Students 內地同學感言





物業服務人員工作幸福感及其與社會支持關係的研究

楊志榮

武漢大學管理科學與工程系物業管理專業

1. 問題的提出

我們知道，物業服務行業在中國大陸起步較晚，遠落後於英國、香港等發達國家和地區。而隨著城市化進程的加快，中國房地產業迅速發展，人們生活水平和整體素質的不斷提高，對優質的物業服務的渴求度不斷增強，而物業服務企業提供的服務參差不齊，這就造成了現階段物業服務糾紛層出不窮。再加上物業服務企業多處於微利或者虧損狀態，物業服務人員的收入相對偏低，整體素質也不高。近年來人本管理的思想深入人心，企業不僅要關心員工的工作績效，而且要關心員工的情緒、態度以及心理健康。所以對物業服務人員進行工作幸福感的調查，有很大的現實意義。

2. 研究目的和意義

國內有關工作幸福感的研究很少，而針對物業服務人員這個群體的工作幸福感調查則更少了。本研究採用文峰編製的工作幸福感問卷以及Shumaker & Brownell (1984)編製的社會支持量，以考察人口變量對他們工作幸福感的影響以及社會支持對工作幸福感的影響。本研究的意義主要體現在以下兩方面：

- (1) 通過對物業服務人員進行工作幸福感的調查，可以進一步驗證這個量表的信度和效度，達到推廣這個量表的目的。
- (2) 可以給物業服務企業一些借鑒意義，有助於物業服務企業瞭解員工的工作幸福感，更好的實踐人本主義管理的思想，提高員工的工作士氣和相關績效。

3. 人口變量分析結果討論

性別對研究變量的影響分析

從調查的結果來看，除在自主性維度上，物業服務人員的工作幸福感總體上不存在性別差異。這可能是因為男性不太願意表露自己，對個人的私密空間和自我決定的權利看得更重，不需要外界過多的干涉；女性則更情緒化，更喜歡表露自己內心的想法，相對缺乏主見，對「自主性」顯得並不那麼在意。有關幸福感的性別差異的研究結果並不一致。Mroczek等的研究表明幸福感具有顯著的性別差異；一些國內的研究發現幸福感不存在顯著的性別差異。本研究發現，在福利待遇維度上，女性得分高於男性。這方面可能是因為傳統社會觀念中人們對男女角色的期望不同，人們總是期望男性有成功的事業，而對女性這方面的期待較低；另一方面，男性扮演著「養家餬口」的角色，而女性可以依靠男人過活，所以男性對福利待遇看得比較重，對這方面的期待比較高，而女性相對來說更能接受低福利待遇的狀況。物業服務行業本身是個微利的行業，員工的福利待遇在眾行業中相對偏低，所以一定程度上不能滿足男性福利待遇上的期待。本研究還發現，在人際關係這個維度上女性得分高於男性，這可能是因為女性天生更具有親和力，感情細膩，成就動機較低，在人們的「刻板印象」裡處於弱勢群體，所以更容易獲得社會支持，她們在社會交往中也更願意表露自己，所以會獲得較好的人際關係。本研究發現，在工作價值、發展前景、環境駕馭、自我接受四個維度上男性得分高於女性，這方面的解釋與前面類似，男性的成就動機更強，對自身的工作價值、發展前景更為重視。

年齡對研究變量的影響分析

從本研究的調查結果來看，不同年齡的被試在工作幸福感的所有七個維度上，都是40歲以上被試得分最高，21-29歲的被試得分最低。這可能是因為40歲以上的員工在工作上取得了一定的成就，事業、情感、家庭各方面都比較穩定，有了相對穩定的交往圈，來自外界的干擾較小，處理事情更為穩健，也更為懂得如何去調節自身的壓力；另一方面，他們在工作上駕輕就熟，明白自身的價值和工作定位，對發展前景的看重不再顯得迫切，他們的福利待遇已經達到一定的水準，所以並不是很困擾他們。相反，在各個維度上的得分21-29歲的被試都是最低。這可能因為21-29歲的被試都是80後出生的，現階段他們處在「成家立業」的階段，面臨著戀愛、組建家庭等各方面的壓力，他們對自身的期望較高，渴望能事業有成，渴望獲得尊重和一定的社會地位。然而投身於物業服務這個行業，讓他們感到迷茫，繁瑣無趣的工作任務，較低的福利待遇，有點遙遠的發展前景，這些都影響著他們在工作幸福感各個維度上的表現。

婚姻狀況對研究變量的影響分析

本研究發現，不同婚姻狀況的被試在工作幸福感的工作價值、環境駕馭、自主性、福利待遇、自我接受、人際關係這六個維度上，都是已婚被試得分高於未婚被試，但只有工作價值、環境駕馭、自主性這三個維度存在顯著差異。這可能是因為已婚的物業服務人員有較高的情感支持，對自我的認識與肯定都要強於未婚人士。而且物業服務人員的未婚人士基本是在21-29這個年齡段，接受的教育程度大多為專科和高中以下，福利待遇也不甚理想，這一定程度上影響了他們尋找一個滿意的伴侶，從而影響他們對自我的認同。另一方面，福利待遇、自我接受、人際關係這三個維度不存在顯著，可能是因為已婚人士需要兼顧家庭，照顧妻子和孩子；有了家庭後生活圈子相對更小，一定程度影響人際關係，這與已婚人士獲得更多情感支持相平衡，所以在這三個維度上的差異就沒那麼顯著了。本研究還發現，在發展前景這個維度上，未婚被試的得分高於已婚的被試。這可能是因為已婚的被試面臨著更多家庭方面的壓力，而妻子更希望丈夫有很成功的事業，很好的發展前景，這影響了已婚被試在發展前景維度上的表現。而未婚人士相對沒有這方面的負擔。

文化程度對研究變量的影響分析

從本研究的調查結果來看，不同文化程度的被試在工作幸福感的發展前景、自主性這兩個維度上存在顯著差異，且都是大專文憑的被試得分最高，本科生和高中及以下文憑的被試得分互有高低。也許按常規理解，本科及以上文憑的被試理應在各個維度上表現更好才是，因為他們更有可能得到高薪和晉陞的機會。但在物業服務行業，因為整體從業人員的素質偏低，本科生很少，且物業行業沒有太大的技術含量，本科生並不一定會顯示出能力上的差異，工作表現未必會比低學歷的員工要好，另一方面，本科文憑的被試接受過高等教育，家庭、社會和自己對自身的期望值較高，所以他們對福利待遇和發展前景方面都看得比較重，從而影響了他們在工作幸福感各個維度上的表現。高中及以下文憑的被試因沒有受過高等教育，多從事保安、電工、維修清潔人員、客服人員等職位，看不到太多工作前景、收入也較低，所以得分普遍低於大專文憑。但同時他們對自身的期望值不高，只求溫飽，可以養家餬口，所以在各個維度上的得分與本科文憑被試不相上下。大專文憑處於這兩者之間，在物業服務行業中的從業人員最多，工作幸福感的各個維度上的得分都最高，所以也許可以這樣說，在目前階段專科生從事物業服務行業最為合適。當然，我們應該看到物業行業廣闊的發展前景，相信以後物業服務人員的整體素質一定會不斷提高，對高學歷、高素質人才的需求量一定會增加，從而改變現階段這種尷尬的局面。

工作職位對研究變量的影響分析

本研究發現，在物業服務行業，越高層的人員，在各個維度上的表現往往越好，其中在工作價值、自主性、發展前景這三個維度上表現非常顯著。這可能是因為職位越高，有一定的社會地位，薪酬福利也要高於一般員工，他們對自身的認同感更高，會覺得自己的工作是有價值有意義的，他們也能更好的看到發展前景，所以工作對他們來說也許並不算苦差事。另一方面，社會比較理論認為，與幸福的人比較(向上比較)會降低工作幸福感，與不幸的人比較(向下比較)會提高工作幸福感¹⁷，所以職位越高的人向下比較的機會越多，他們也更加容易感到滿足。



收入對研究變量的影響分析

本研究發現，不同收入水平的被試在工作幸福感的工作價值、自主性、福利待遇、發展前景、環境駕馭、自我接受六個維度上都存在顯著差異，這說明收入是影響物業服務人員工作幸福感的重要因素。而在人際關係這個維度上不存在顯著差異，這可能是因為人際關係更多與個人的人格特質有關，而且公司基本上實施收入保密的原則，員工之間不知道對方的工資水平，這樣就降低了因為收入比較而帶來的不公平感。所以收入對人際關係維度的影響並不明顯。本研究還發現，在物業服務行業，基本上符合收入越高，各個維度得分越高的規律。傳統的經濟學家認為，財富對幸福有直接的影響，因為高收入能為個體提供更有利的機遇和選擇，因此增加財富就能增加幸福¹⁶。心理學家在這個問題上則顯得更加謹慎。本研究的發現似乎印證了傳統經濟學家的觀點，收入越高，物業服務人員的幸福感越強。我想這是與物業服務行業發展的階段有關，物業行業在大陸發展並不成熟，從業人員也不是高收入群體，很多基層員工處在溫飽線附近，物業服務行業的高收入群體還沒有達到「高處不勝寒」的境界，並沒有體驗到「有財富而沒有朋友」的痛苦。相反，他們的收入越高，所獲得認同和社會地位也會越高，會更有能力去應付生活在這個社會上面臨的各種壓力，所以收入越高，物業服務人員的工作幸福感越高是可以理解的。

4. 本社會支持與工作幸福感之間的關係討論

本研究發現，社會支持對工作幸福感的工作價值、人際關係、福利待遇、發展前景、環境駕馭五個維度上都存在顯著影響。這說明社會支持對物業服務人員的工作幸福感影響很大。這可能與物業服務人員的特殊心理品質有關。物業服務人員對個人的耐心、熱情、溝通能力要求較高，擁有這一特質的群體更願意去交朋友，更願意去表露自己的內心想法，以獲得更多的社會支持和情感支持。另一方面，當他們獲得的社會支持越多，他們就會體驗到愉悅的情緒，會覺得自己的工作是有價值的，他們對福利待遇、發展前景的關注程度也會降低，這就有助於物業服務人員提高工作幸福感。這證明了物業服務人員獲得的社會支持越高，工作幸福感越高的假設。

5. 結論

第一，調查表明，人口統計學變量如性別、年齡、婚姻狀況、文化程度、工作職位、收入水平等都對物業服務人員的工作幸福感存在影響。

第二，物業服務人員獲得的社會支持對他們的工作幸福感有積極的影響，物業服務人員獲得的社會支持越高，工作幸福感越高。

編者按：楊志榮為武漢大學管理科學與工程系物業管理專業第一屆畢業生，本文是楊同學畢業論文的撮要，該論文的指導老師為張可莉講師。