

人口统计特征对酒店员工内在动机的影响

——基于长沙市高星级酒店调查数据分析

曾丽艳,周美芳,周应兰

(湖南工业大学 商学院,湖南 株洲 412007)

[摘要]通过对长沙市部分高星级酒店实施问卷调查获得的366份调查表,进行内在动机量表的信度与效度以及内在动机的最优尺度回归分析,得知人口统计特征变量对内在动机影响的相对重要性,在人口统计特征中,工龄对内在动机的影响最大,其次是年龄和受教育程度,性别对内在动机并无显著影响。

[关键词]内在动机;人口统计特征;酒店员工;最优尺度回归分析

[中图分类号]F590 [文献标识码]A [文章编号]1674-117X(2015)02-0044-05

Influence of Demographic Characteristics on Intrinsic Motivation of Hotel Employees

——Based on the Analysis of High Stars Hotel Survey in Changsha City

ZENG Liyan, ZHOU Meifang, ZHOU Yinglan

(School of Business, Hunan University of Technology, Zhuzhou, Hunan 412007, China)

Abstract: Through 366 questionnaires answered by high star hotel employees in Changsha city, it tries to explore the reliability and validity of intrinsic motivation scale, and discusses the influence of demographic characteristic on intrinsic motivation by optimal scaling regression analysis. The results show that demographic characteristic has an important impact on the intrinsic motivation of hotel employees. Intrinsic motivation is most related to seniority, age and level of education, but gender has no significant influence on the intrinsic motivation.

Key words: intrinsic motivation; demographic characteristic; hotel employees; optimal scaling regression analysis

在动机理论的研究中,学者们根据动机产生原因的不同,通常将动机分为内在动机和外在动机。个体的行为受到内在动机和外在动机的共同作用,是这两种动机的体现。大量研究表明,内在动机对员工的创新行为、工作投入、工作绩效、工作满意度以及组织承诺等都有很好的预测作用,^[1]因而,内在动机研究也一直是组织行为学和心理学领域的重要课题。员工内在动机的作用不仅取决于工作因素对其的影响,还取决于个体的差异性会因人而

异。目前,学术界对人口统计特征如何影响其内在动机的研究并不多见。本文拟通过问卷调查获取的第一手数据资料,以分析人口统计特征对酒店员工内在动机的影响,并探讨这些影响因素的相对重要性。

一 研究现状

不同员工工作的内在动机不同。目前,国内外学者关于人口统计特征对内在动机影响的研究

收稿日期:2014-09-16

基金项目:湖南工业大学社会科学研究项目(2013HSX06)

作者简介:曾丽艳(1980-),女,湖南邵东人,湖南工业大学讲师,硕士,研究方向为旅游管理。

方兴未艾。迄今为止,内在动机的定义虽未统一,但学者们对内在动机的认识基本一致。Gagne 和 Deci (2005) 认为:内在动机源自工作本身的内在价值,是个体对工作任务的兴趣和执行任务的愉悦感所带来的内在自主性激励,其包含个体的自我决定、投入、好奇心及兴趣。^[2]该观点得到了广泛的认可。国外学者还从个体特征和工作因素两方面探讨了内在动机的前因变量,指出:影响内在动机的个体特征主要包括性格、年龄、兴趣等。Houkes 等 (2003) 研究了教师、银行员工性格特质对内在动机的影响,结果发现不同职业员工的性格特征直接或间接影响到内在动机。^[3]有关年龄与内在动机关系的直接研究较少,部分研究从相关概念出发推断年龄与内在动机之间的关系,Warr 等 (2001) 考察了年龄与工作主动性的关系,他们发现学习新知识的兴趣随年龄增长而下降。^[1]此外,关于兴趣对内在动机的影响,最初在内在动机的定义得到体现,并随着内在动机理论的不断发展而得到进一步的支持。影响内在动机的工作因素包括工作特征和工作环境因素,内在动机很大程度上取决于工作本身的特征,许多学者基于工作特征模型 (job characteristic model, JCM) 研究工作特征的五个维度 (多样性、完整性、重要性、自主性和工作反馈) 对内在动机的影响。Guay 等人 (2001) 的研究表明,工作的自主性与员工的内在动机显著正相关,自主性有助于提高个体自我能力评估,进而提升个体的内在动机;^[4]Waterman 等 (2003) 实证研究发现,自我决定以及技能的平衡与任务的挑战性是影响员工内在动机的前因变量。^[5]工作环境与内在动机的关系是目前较具争议性的问题,自我决定理论认为,如果工作环境能满足员工的自主、胜任、关系这三种先天心理需要则会促进员工的内在动机。有关内在动机的结果变量研究,集中在工作绩效、员工创造力、员工满意度等变量上。Koestner 和 Losier (2002) 认为,工作的趣味性在内在动机与工作绩效的关系中起着调节作用,趣味性较强的工作,内在动机可导致较高的绩效。^[6]于丽娟 (2009) 的实证研究结果显示,员工的内在动机与

其工作投入和创新行为都具有显著的相关关系。^[7]李伟,梅继霞 (2013) 的研究表明内在动机对工作投入和员工绩效具有显著的正向预测作用。^[8]方雯等 (2013) 对内在动机与员工创造性的关系进行了研究,发现内部动机是促进个人创新行为的重要影响因素,内在动机能正向调节与员工创造力的关系。^[9]李伟 (2014) 以金融和电信类国有企业员工为例,探讨了内在动机对关系绩效的影响,实证研究结果发现员工的内在动机与关系绩效具有显著的正相关关系。^[10]

综上所述,内在动机研究已取得一定成果,但根据以往资料来看,对内在动机前因变量的研究中忽略了性别、年龄等个体差异。国内学者多以内在动机为自变量、中介变量或调节变量,考察它对一些结果变量的影响,凸显出内在动机对行为的预测作用,至今国内相关文献对于内在动机的前因变量较少涉及,尤其缺乏对员工内在动机前因变量的深入实证研究。

二 数据收集与方法选择

1. 数据收集。本文通过对长沙市高星级酒店员工工作的内在动机调查而获取研究数据。样本单位的选择分为:四星级酒店和五星级酒店两个群体 (其中四星级酒店 3 家,五星级酒店 2 家)。于 2014 年 4 月至 5 月到所抽样的酒店进行调查,多数问卷调查采取委托发放并回收 (委托给酒店人力资源部的主管人员)。本研究共发放了 450 份纸质问卷,回收 402 份,剔除一些无效问卷,最终得到有效问卷 366 份,问卷有效率为 91.04%。表 1 显示了调查对象的人口统计特征,此次所抽样的酒店样本中,女性员工较多,所占比例为 61.7%;未婚的比例较高,占 51.4%;年龄偏向年轻化,30 岁以下的员工所占比例高达 75.6%;学历集中在本科以下,高中毕业生和大专毕业生是主力军;工龄较短,81.1% 的被调查对象工龄不到两年;月收入相对长沙最低工资标准 (1 265 元人民币/月) 中等偏低,49.5% 的被调查对象集中在 1 501 ~ 2 500 元人民币的区间。总的看来这些数据是比较符合当前酒店员工的构成情况,样本具有一定的代表性。

表1 调查对象的人口统计特征(N=366)

人口特征变量	样本值	百分比/%
性别	男	38.3
	女	61.7
受教育程度	初中及以下	20.2
	高中及中专	36.9
	大专	30.9
	本科	6.8
	本科以上	3.8
	未回答	1.4
	1 000 以下	7.7
	1 001 ~1 500	13.9
月收入/元 (人民币)	1 501 ~2 000	30.1
	2 001 ~2 500	19.4
	2 501 ~3 000	13.4
	3 001 ~4 000	6.3
	4 000 以上	7.7
	未回答	1.6
婚姻状况	未婚	51.4
	已婚	39.3
	其他	54.6
年龄	20 岁/以下	21.0
	21 ~30 岁	54.6
	31 ~40 岁	18.0
	40 岁以上	6.3
	半年以下	42.6
	半年~1 年	26.0
工龄	1 ~2 年	13.1
	2 ~3 年	7.9
	3 ~5 年	3.8
	5 年以上	4.1
	未回答	2.5

2. 方法选择。本文采用最优尺度回归分析方法,考虑到采集的数据均为有序分类的离散数据,采取一般回归法难以进行准确的拟合,而最优尺度回归法允许因变量和自变量为各种类型的分类变量,在处理分类变量数据时具有独特的优越性。分

析时根据数据情况进行迭代搜索,找到适当的变换方法对原始分类变量进行最优尺度转换,将原始变量一律转换为连续性评分,然后再进行方程拟合,找到一个最佳方程式。本研究以内在动机为因变量,以人口统计特征为自变量,因变量和自变量都是分类数据,采用最优尺度回归分析将能够清晰显示各自变量之间的相对重要性,从而实现本研究的目标。

三 实证分析

(一)内在动机量表的信度与效度分析

学者们对内在动机的测度多采取自陈式量表,Vallerand 提出的内在动机量表 Intrinsic Motivation Scale (IMS)从了解知识、获得成就以及经历刺激三个层面对内在动机进行测量,但这三个构面具有较高的相关性(内部一致性系数达到 0.88)。因而 Van Yperen、Vallerand 等人建议在实际应用中应将内在动机作为单维变量来处理,鉴于此,本文也将内在动机视为单维度结构,采用修订后的 IMS 量表(共 4 个题目,为 Likert5 点量表),测量酒店员工对工作本身的兴趣、工作中的愉悦感以及学习的乐趣。

首先,采用 Alpha 信度系数法评价内在动机量表的稳定性和可靠性,由表 2 分析结果可知,内在动机量表的 Cronbach a 系数为 0.900,即量表具有良好的内部一致性信度。接着,进行量表的 Bartlett 的球形度检验和 KMO 测度,结果显示内在动机量表的显著性水平为 0,KMO 的测度值为 0.856,内在动机量表适宜做因子分析。本研究采用主成分分析法,按照特征根大于 1 的标准提取因子。方差最大旋转后共得到 1 个因子,共解释量表变异量 79.209%,与内在动机单维度理论构想一致。

表2 内在动机量表因子分析

内在动机量表题项	因子载荷	特征根	贡献率/%	Cronbach a 系数
因为我在工作中感觉快乐	0.846	3.088	79.209	0.900
因为该工作带给我学习新事物的乐趣	0.906			
因为我真正投入工作中的愉悦感	0.904			
因为该工作带给我发展自身技能的乐趣	0.857			
KMO	0.856			

(二)内在动机的最优尺度回归分析

为研究不同的人口统计特征对酒店员工内在动机的影响程度的大小,有必要使用回归模型判断各人口统计特征对内在动机的影响,找出对内在动机起决定性的人口统计特征。基于变量设定,建立以“内在动机”为因变量、“人口统计特征”(性别、婚否、年龄、受教育程度、工龄、家庭月收入)为自变量的分析模型,设定模型为:

$$Y=\beta_1X_1+\beta_2X_2+\beta_3X_3+\beta_4X_4+\beta_5X_5+\beta_6X_6+\beta_7X_7$$

其中: Y 为因变量,代表内在动机, X 为自变量, $X_1,X_2\cdots X_6$ 为6个明细变量,分别是性别、婚否、年龄、受教育程度、工龄、家庭月收入; $\beta_1,\beta_2,\cdots\beta_6$ 为待估计的标准化系数。使用SPSS20.0软件中的Regression模块下的Optimal Scaling程序进行分析计算。由于这些人口统计特征自变量为分类变量,直接假设自变量对因变量的数值影响程度是均匀的过于牵强,所以选择对数据进行相应最优尺度的变换,将性别定义为“名义”测度类别,其余人口统计特征变量设定为“序数”变量,对其进行最优尺度转换,输出转换图(鉴于篇幅限制,转换图省略),转换图显示婚姻状况中的“已婚”和“其他”、年龄中的“20岁及以下”和“21~30岁”、受教育程度中的“初中及以下”和“高中或中专”等级被赋予了相同的量化评分,工龄中的前三个等级、月均收入的前三个等级被赋予相同的量化评分,随后的回归分析用变换后的分值进行,相当于评分间为等距变化。

最优尺度回归分析结果显示,案例处理汇总中,参与样本分析的数据有364,缺失值为2,模型汇总中修整的可决系数为0.271,模型解释能力差强人意,多元回归模型的可决系数一般都不是很高,该方法通常只用于分析与解释,很少用于预测。本例的可决系数虽然较低,但并不影响对已经纳入该模型的因素进行解释。在方差分析中 P 值为0,模型整体非常显著,表明所构建的模型具有统计学意义。表3中模型的系数及显著性可发现, X_1 没有通过显著性检验,予以剔除,其余的5个自变量对酒店员工的内在动机均有显著影响,最终拟合的回归方程为:

$$Y=-0.205X_2+0.250X_3+0.242X_4+0.274X_5+0.219X_6$$

即:性别对酒店员工内在动机的感知无显著影响,而婚否、年龄、受教育程度、工龄、月均收入则显著影响酒店员工的内在动机。

标准化系数显示除婚否变量外,其他人口统计特征变量与内在动机正相关。年龄越大、受教育程度越高、工龄越长、月均收入越高的酒店员工的内在动机更为强烈,未婚的员工比已婚员工的内在动机更明显。容差(变量容忍度)表示该变量对因变量的影响中不能被其他变量所解释的比例,其取值范围在0~1之间,容差越大表示自变量的多重共线性越弱。表3中的容差显示,本例结果还是比较好的,回归结果具有较高可靠性。重要性分析结果表明:在人口统计特征中,工龄对内在动机的影响最大,其次是年龄和受教育程度,性别的影响程度很小。

表3 最优尺度回归分析结果汇总

代码	自变量	标准系数		系数值检验	显著性水平	重要性	容差	
		系数	标准差				转换前	转换后
X_1	性别	0.043	0.039	1.242	0.266	0.010	0.989	0.981
X_2	婚否	-0.205	0.095	5.173	0.024	0.114	0.786	0.709
X_3	年龄	0.250	0.155	3.077	0.041	0.204	0.780	0.770
X_4	受教育程度	0.242	0.066	3.366	0.031	0.201	0.871	0.859
X_5	工龄	0.274	0.120	3.139	0.037	0.291	0.804	0.723
X_6	月均收入	0.219	0.111	3.050	0.042	0.180	0.822	0.771
模型汇总中调整 R 方		0.271						
ANOVA中 F 值		4.689	Sig.	0				

四 研究结果

基于本次抽样的数据,通过最优尺度回归分析发现:酒店员工的内在动机与性别的相关关系并不显著,人口统计特征对酒店员工内在动机的影响重要程度依次是工龄、年龄、受教育程度、月均收入和婚否。不同年龄与工龄的员工在内在动机上存在显著差异,说明随着年龄和在酒店中服务时间的增加,工作的工具性会降低,工作中的情感需求不断增加,以追求工作乐趣的内在动机也将随之增加。同时,随着年龄和工作年限的增加,对工作的认知和归因都产生内在化和自发性的倾向。内在动机在不同学历员工身上也存在显著差异,由受教育程度引起的知识存量差异不仅体现出员工学习能力的差异,同时也将会对员工的工作认知和工作态度产生影响,高学历员工能在工作过程中感到更多乐趣存在,可以解释为高学历员工由于起点较高,在酒店身居要职,在工作中获得新知识、新技能的机会更多,更能体会到学习的乐趣,因而产生较高的内在动机。薪资水平也将影响到个体的内在动机,认知评价理论(cognitive evaluation theory, CET)指出,报酬会通过员工胜任感与因果关系知觉的不同影响来影响内在动机,高的收入水平能够给员工提供能力和胜任等方面的信息,从而对其工作的内在动机产生促进作用。

我们从员工人口统计特征的角度对内在动机的前因变量做了一定程度的探讨,丰富了国内内在动机前因变量研究的内容。内在动机是员工爱岗敬业的基础,对员工的创新行为、工作绩效、工作满意度等变量具有积极的预测作用;同时,内在动机在不同人口统计特征的员工群体中又会表现出一定的差异性,因此在实践中,酒店管理者要高度重视对于员工内在动机的激发,一方面要考虑到员工个体特征与工作岗位的匹配,另一方面要采取有针对性的措施满足员工在工作中的兴趣、愉悦感以及学习的需要。

研究中存在的不足之处:关于内在动机的结构从单维到多维说法不一,而笔者只将其视为单维结

构;本文仅对长沙5所星级酒店进行抽样调查,样本数量有限;内在动机不仅受到个体差异的影响,而且还取决于工作因素的影响,本文仅考虑了人口统计特征一个方面。

参考文献:

- [1] 杨红明,廖建桥.企业员工内在在工作动机研究述评[J]. 外国经济与管理,2007(3).
- [2] Gagne M, Deci E L. Self determination theory and work motivation[J]. Journal of Organizational Behavior, 2005(6).
- [3] Inge Houkes, Janssen, P M, Jan de Jonge, and Bakker, A B. Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: A multi sample longitudinal study[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2003(4).
- [4] Guay F, Boggiano A K, Vallerand R J. Autonomy support, intrinsic motivation, and perceived competence: Conceptual and empirical linkages[J]. Personality and Social Psychology Bulletin, 2001(6).
- [5] Waterman A S, Schwartz S J, Goldbacher E, et al. Predicting the subjective experience of intrinsic motivation: The roles of self-determination, the balance of challenges and skills, and self-realization values[J]. Personality and Social Psychology Bulletin, 2003(11).
- [6] 周文泳,胡璟璟.内在动机及其前因变量和结果变量研究进展[J]. 郑州航空工业管理学院学报, 2012(2).
- [7] 于丽娟.基于内在动机激励的企业知识员工忠诚度研究[J]. 商场现代化, 2009(4).
- [8] 李伟,梅继霞.内在动机与员工绩效:基于工作投入的中介效应[J]. 管理评论, 2013(8).
- [9] 方雯,王林雪,冯耕中,等.内在动机、管理者情绪智力与员工创造力关系研究[J]. 科技进步与对策, 2013(11).
- [10] 李伟.内在动机对关系绩效的影响机制及强化条件[J]. 科研管理, 2014(5).

责任编辑:徐 蓓