

基层供电局员工工作满意度调查及对策研究

黄 钢

(广东电网有限责任公司汕头供电局,广东 汕头 515041)

摘要:基于马斯洛的层次需求理论,调动员工工作积极性的除了薪酬、福利等物质要素外,员工的个体成就感、价值感、满足感等也是主要影响因素。而当前电力建设中人才缺口较大,这在一些基层供电局中尤其明显,如何吸纳优秀人才并留住人才是值得思考的问题,这也是基层供电局人力资源部署需要重点考虑的内容。本文主要就基层供电局员工工作满意度问题进行探讨,结合具体的实践案例探讨员工满意度提升的有效举措,也对员工满意度问题进行系统分析,希望为人力资源建设提供相应的指导与参考,以人力资源的优化建设稳固基层供电局的人力基础。

关键词:供电局;员工;满意度;调查

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.30.031

我国电力体制改革力度加大,市场竞争机制的作用也更加明显,这样的时代背景下,电力企业客户服务也备受关注,电力建设与营销服务中必须变被动为主动,以树立良好的供电服务形象。而这也对供电人员能力素质等提出更高要求,作为重要的资产,人力资源的价值显而易见,发挥人的能动性,凸显人的价值,才能实现电力企业形象的提升和品牌的塑造,而这一切建立在员工工作满意度提升的基础之上。因此关于基层供电局员工工作满意度的调查分析与专题探讨具有积极意义。

1 员工工作满意度概述

在上世纪初期,美国鉴于飞速发展的经济,积极探索现代企业的运用管理举措,享有管理学之父称号的泰勒提出了员工工作满意度问题。其认为科学的合理的管理将带来雇主与员工友好关系的建构,而高效的工作使得雇主获得额外利润,也使得员工在工作中获得满足,从而达成双赢的战略局面。到1933年霍桑通过试验论述了员工工作满意度的重要性,其在鼓舞士气、激励员工、协调关系、助推生产方面都发挥重要作用。员工工作满意度高,组织内部凝聚力就越强。到1955年霍雷克发表了工作满意的文章,分析了影响员工工作满意度的主要因素,主要集中在工作类型、工作职位、员工学历、员工年龄等几个方面。对于现代企业管理来说,员工满意度的关注已经成为人力资源部署的重要内容。

2 员工工作满意度调研

某基层供电局在局内开展员工工作满意度调查。基于理论研究、案例对标、指标选取、试测验证,制定了员工本职工作、工作回报、工作条件、人际关系、企业认同、敬业表现等6个一级调查指标和31个二级调查指标。一级指标满意度得分情况见图1,二级指标满意度得分情况见图2,从调查的情况看,该基层供电局员工工作满意度整体较高,员工具有较高的企业认同感,具有良好的人际关系,具有较高的工作愿景。多数员工对企业的发展、企业文化、品牌声誉有较高的认同感,局内组织氛围、文化氛围良好,员工表现为较强的敬业意识和奉献行为。调查中该供电局员工工作满意度方面也暴露出一定的短板。主要体现在员工工作体验和工作回报期望值方面,员工对工作压力、工作计划性、工作成就感(本职工作的二级指标)、薪酬待遇、职业发展、精神激励(工作回报的二级指标)等方面的满意度较低,员工的工作压力较大,工作节奏受计划外的工作安排影响,员工在工作中的成就感不高,对工作回报有着较高的期望。

3 基层供电局员工工作满意度的提升对策

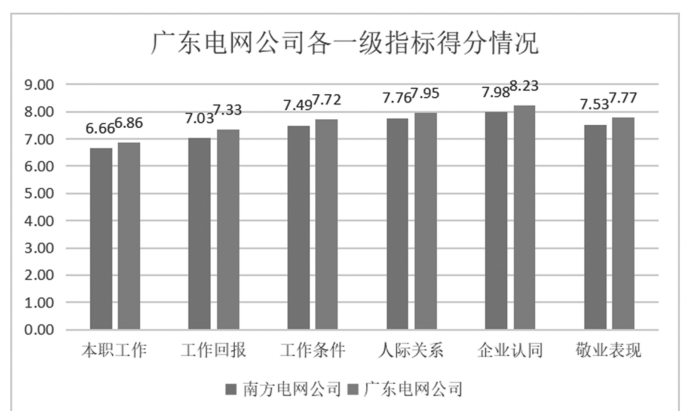


图1 一级指标满意度得分

3.1 建立合理的薪酬制度

薪酬对员工工作满意度的影响较明显,因此应着手建立合理的薪酬制度。

3.1.1 解决员工目前薪酬与期望薪酬差距大的问题

可以着手适度公开供电局的经营业绩,让员工了解供电局的经营情况,明确员工工资的预算分析过程,让员工自觉地站在企业经营角度去合理设定薪资期望值。

3.1.2 合理改善供电局员工的薪酬体系

主要是减少同工不同酬的情况。要重点关注一线员工、青年员工、高学历员工等的薪酬满意度,了解其诉求,在合理调整薪酬的基础上多增加物质奖励、精神奖励等,通过价值激励和工作氛围的优化,让员工获得工作价值的物质激励和荣誉表彰,管理人员也应加强对员工的认可和鼓励,建立正向沟通的工作氛围。以此减少薪酬对员工工作满意度的不利影响。

3.2 强化计划管理,完善绩效考核

基层供电局中影响员工工作满意度的因素也包括计划管理和绩效考核。在实际的人力资源建设中可以将计划管理与绩效考核统筹起来,控制员工工作节奏,减轻员工工作负担。

3.2.1 计划管理方面

基层供电局应努力完善计划管理机制,基于现有资源配置科学制定年度、月度、周计划;加强计划管控,合理控制工作节奏,严控非计划和临时性工作,坚决遏制现场作业随意性的工作安排,建立基于胜任力和承载力的任务分配机制,杜绝超能力、超负荷、超范围工作。要不断简化迎检方式,避免为迎检专门准备大量文字或多媒体材料;优化报表表单,压减合并同类

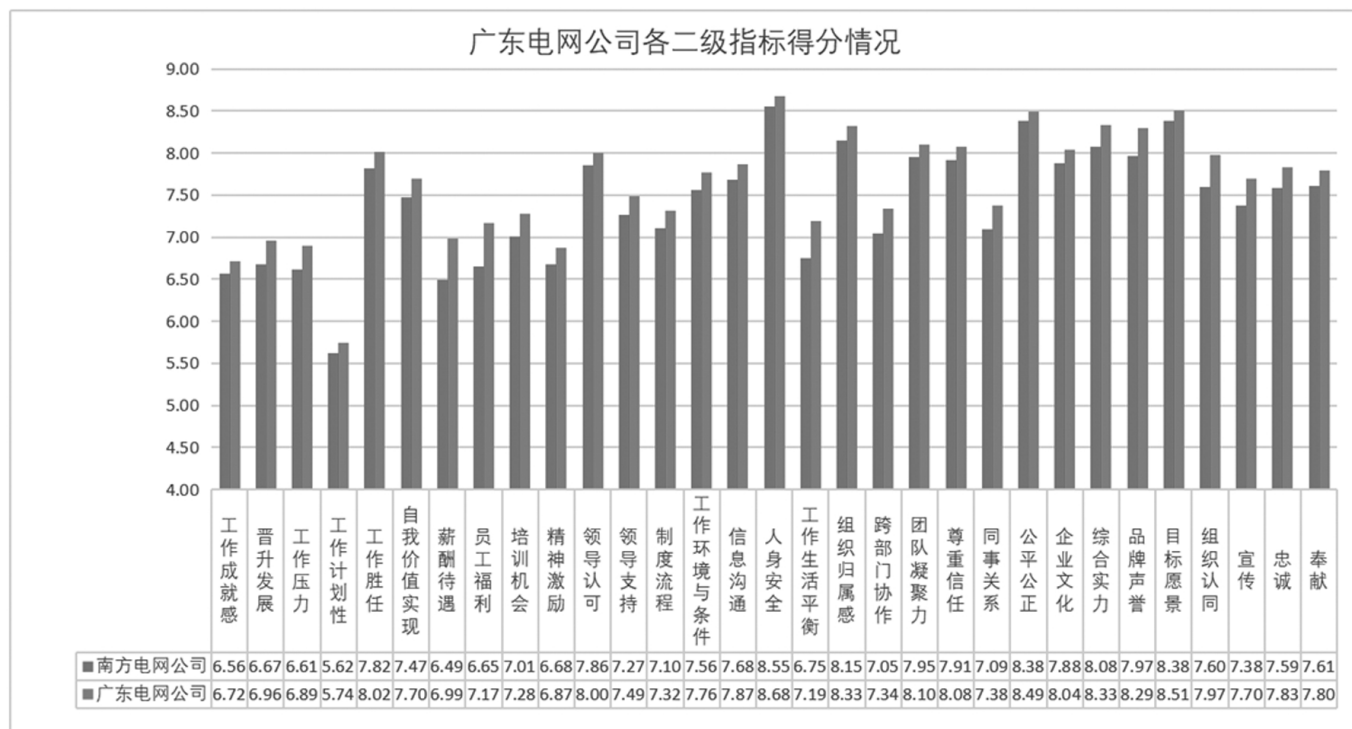


图2 二级指标满意度得分情况

指标的工作报表;减少痕迹管理,关注工作实际;整合内部会议,提高会议的实效性,切实为员工减负。

3.2.2 绩效考核方面

基层供电局要基于员工工作岗位、工作环境的分析,对员工应具备的能力要素、行为要素于岗位说明书明确,让员工自我对照,也方便员工考核。要利用调查问卷、访谈等多种方式加强管理层与员工间的沟通,让员工对工作流程、工作职责等做到心中有数,使得员工主动进入工作佳境,主动接受考核。此外绩效考核应力求全面,能力、素养考核兼顾,且考核指标要不断细化,方便量化评估,形成标准规范而综合性的考核体系,考核重点突出,考核具有可操作性,考核结果反哺人才管理,使得员工保持较高的工作积极性,主动完成工作任务,提高基层供电局的工作效率和质量。

3.3 关注精神激励,加强人文关怀

根据马斯洛的层次需求理论,必须要强调对员工精神层面的关怀,基于员工建立良好人际关系和追求他人认可的需要,有情感激励、荣誉激励、认可激励、成长激励。情感激励主要体现组织和上级对员工的日常关怀、心灵关怀,方式上包括交流交心、加班调休、体检升级和文娱活动等。荣誉激励主要指各类团体、个人的先进表彰评选,激励具有较强的仪式感,方式上包括特别嘉奖、荣誉殿堂、特别待遇等。认可激励则对应肯定员工的工作成绩并对员工的努力工作给与特别关注,表扬肯定是典型。而成长激励又对应晋升激励、培训激励、参与激励等,如精准培训、靶向培养、双挂实践、职位晋升等。

3.4 加强党建教育,加强文化建设

要想提升基层供电局员工工作满意度,使其保持较高的工作热情,也必须关注员工的价值引导,加强思想政治引领,发挥思想政治教育的价值引导作用,使得员工有正确的职业发展定位,有科学合理的个人发展规划,也使得员工了解国家的政策方针,使得企业具有正确的发展方向。如基于建党100周年的契机,基层供电局可以按照公司党史学习教育工作方案,开

展专题学习、专题宣讲、专题培训、专题实践、专题组织生活会等专题教育活动,再如组织员工参与庆祝中国共产党成立100周年文学、书法、美术、摄影作品征集评选等活动,通过这些形式多样、内容丰富的思政教育活动带给员工深刻的思政教育。在文化建设方面,主要是推动供电局先进文化建设,形成特定的文化氛围,让企业文化深入员工内心,成为员工发展的准则、鞭策。在文化建设中主要针对“员工想知道的”和“想让员工知道的”两方面内容强化内宣工作,重点强化公司政策、制度、文件等宣传和宣贯,提升员工的思想认同和价值认同。

4 结束语

员工满意度调查对于了解员工发展诉求,指导员工制定科学的发展规划,调动员工工作积极性都有重要意义。在基层供电局的人力资源管理与部署中,必须关注员工工作满意度调查,通过阶段性的调查,及时了解员工工作满意度的影响变量,根据主要影响变量制定员工工作满意度的提升对策,给予员工多方面的合理满足,使得员工保持较高的工作热情,也奠定供电企业人力资源管理的良好基础,进一步推动供电企业改革发展。

参考文献

- [1]欧阳宇飞.N 变电管理所一线员工工作满意度提升对策研究[D].广西大学,2020.
- [2]吴湘婕.琼州供电局新员工离职问题研究[D].华北电力大学(北京),2019.
- [3]肖军,陆冬琦.强机制补短板建体系南宁供电局扎实推进提升第三方客户满意度工作[J].广西电业,2013(03):51-52.
- [4]易颂文.H 供电局员工工作满意度研究[D].华南理工大学,2010.
- [5]冯岗.大安供电局激励管理现状与改进措施研究[D].重庆大学,2008.