

学校编码: 10384
学号: 17620061151302

分类号____密级____
UDC_

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

服务业组织公平、交易型领导
与工作满意度的关系研究

Research on the Relationship of Organizational Justice,
Transactional Leadership and Job Satisfaction

傅君火

指导教师姓名: 詹虹 副教授

专业名称: 企业管理

论文提交日期: 2008 年 10 月

论文答辩时间: 2008 年 月

学位授予日期: 2008 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2008 年 10 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘要

本文以员工感知的组织公平和工作满意度之间的关系为焦点，引入了交易型领导作为上述关系的干扰变量，探讨交易型领导对组织公平各维度（即分配公平、程序公平和互动公平）与工作满意度之间关系的调节作用。

首先回顾了以往研究的成果，对组织公平和工作满意度的关系、交易型领导和工作满意度的关系进行梳理，认为交易型领导方式对组织公平和工作满意度之间的关系存在调节作用。本研究以新型服务业（软件业、咨询业、通信业等）的不同性别、婚姻、年龄、学历、工龄和职位层次的从业人员为研究对象，从厦门、深圳、福州、上海等地收集了 298 份有效问卷，对他们感知的组织公平、交易型领导和工作满意度进行问卷调查研究，而后运用 SPSS 统计分析软件对研究假设进行实证分析，最后得出本研究的结论。

本研究结果表明：

（1）我国服务业从业人员的组织公平感可以从分配公平、程序公平和互动公平三个维度来衡量，互动公平是影响服务业组织公平最重要的因素。

（2）组织公平对工作满意度呈显著正相关：其中分配公平和互动公平均对工作满意度产生了正向的预测作用，其中互动公平的预测作用强于分配公平；但未发现程序公平对工作满意度产生直接影响。

（3）组织公平及各维度和交易型领导之间存在显著的正相关关系；交易型领导和工作满意度之间存在显著正相关关系。

（4）交易型领导对分配公平与工作满意度之间的关系产生调节作用；交易型领导对互动公平与工作满意度之间的关系产生调节作用。但是，交易型领导对程序公平与工作满意度之间的关系不产生调节作用。

关键词：组织公平；交易型领导；工作满意度

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

This paper focuses on the relationship between Organization Justice and Job Satisfaction, introducing Transaction Leadership as interference variables, to discuss how Transaction Leadership adjusts the relationship between dimensions of Organization Justice (including Distributive Justice, Procedural Justice and Interaction Justice) and Job Satisfaction.

The paper, reviewing literature, analyzed the relationship between Organization Justice and Job Satisfaction, and the relationship between Transaction Leadership and Job Satisfaction, made the hypothesis that Transaction Leadership is a moderator of the relationship between Organization Justice and Job Satisfaction. The research regarded 298 employees in new type of service industry such as the software industry, the consulting industry, the telecommunications industry, who are different genders, Marital status, ages, Qualifications, Seniority, and position levels, carrying on the questionnaire and investigations of their basic situation about Organizational Justice, Transactional Leadership and Job Satisfaction, statistically analyzing by SPSS software, and we can take the valuable conclusions by the empirical analysis.

(1) The Organization Justice, Which employees perceive in service's industry in China, can be measured by three dimensions including Distributive Justice, Procedural Justice and Interaction Justice. And Interaction Justice is the most important factors which affect Organization Justice.

(2) Organization Justice and Job Satisfaction show significant positive correlation. Distributive Justice and Job Satisfaction show significant positive correlation, the same to Interaction Justice, even has greater influence. But Procedural Justice and Job Satisfaction don't show significant positive correlation.

(3) Organization Justice, together with its dimensions, and Transaction Leadership show significant positive correlation. And Transaction Leadership and Job Satisfaction show significant positive correlation.

(4) Transaction Leadership is a moderator of the relation between Distributive

Justice and Job Satisfaction; Transaction Leadership is a moderator of the relation between Interaction Justice and Job Satisfaction. But Transaction Leadership is NOT a moderator of the relation between Procedural Justice and Job Satisfaction.

Key Words: Organizational Justice; Transactional Leadership; Job Satisfaction

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目录

第一章 导论	1
第一节 研究背景.....	1
第二节 研究目的和研究意义.....	2
第三节 研究框架.....	3
第二章 相关研究综述	5
第一节 组织公平.....	5
第二节 交易型领导.....	12
第三节 工作满意度.....	16
第四节 组织公平、交易型领导和工作满意度.....	21
第五节 以往研究的不足.....	25
第三章 研究设计	26
第一节 研究模型与假设.....	26
第二节 研究变量的定义.....	28
第三节 研究对象和研究工具.....	29
第四节 研究步骤.....	30
第四章 实证研究分析	31
第一节 问卷的效度和信度分析.....	31
第二节 问卷的描述统计分析.....	37
第三节 人口特征变量在各变量上的差异性统计分析.....	38
第四节 组织公平与工作满意度的关系.....	47
第五节 交易型领导的调节作用.....	50
第六节 实证研究分析小结.....	55
第五章 讨论和结论	57
第一节 中国情境中组织公平对工作满意度的影响.....	57

第二节	交易型领导的调节作用.....	58
第三节	本研究的主要结论.....	59
第四节	对企业管理者的建议.....	60
第六章	创新、局限和展望.....	62
第一节	本研究的创新点.....	62
第二节	本研究的局限.....	62
第三节	研究展望.....	63
参考文献	64
附录：调查问卷	70
致谢	74

厦门大学博硕士学位论文摘要

CONTENTS

Chapter 1. Introduction	1
1.1 Background of Research.....	1
1.2 Purpose and Significance of Research.....	2
1.3 Framework of Research.....	3
Chapter 2. Literature Review	5
2.1 Organizational Justice.....	5
2.2 Transactional Leadership.....	12
2.3 Job Satisfaction.....	16
2.4 Relationship of the Three Variables.....	21
2.5 The Shortage of Research.....	25
Chapter 3. Research Design	26
3.1 Research Model and Research Hypotheses.....	26
3.2 Measurement of the Variables.....	28
3.3 Object and Questionare of Research.....	29
3.4 Research Steps.....	30
Chapter 4. Data Analysis	31
4.1 Reliability and Validity Test.....	31
4.2 Descriptive Statistic.....	37
4.3 Backgroup Variables Effect.....	38
4.4 Relationship between Organizational Justice and Job Satisfaction.....	47
4.5 Mediating Effect of Transactional Leadership.....	50
4.6 The Results of the Empirical Analyses.....	55
Chapter 5. Discussion and Conclusion	57
5.1 Relationship between OJ and JS in Chinese Culture.....	57
5.2 Mediating Effect of Transactional Leadership.....	58

5.3 The Conclusion.....	59
5.4 Suggestion.....	60
Chapter 6. Innovation, Limitation and Future Research.....	62
6.1 Innovation.....	62
6.2 Limitation.....	62
6.3 Future Research.....	63
Reference.....	64
Appendix.....	70
Acknowledgement.....	74

厦门大学博硕士学位论文摘要

第一章 导论

第一节 研究背景

从产业结构来看，我国正开始在走西方发达国家曾经走过经济转型阶段：农业在经济总量中所占份额持续下降，但工业份额在工业化阶段迅速上升，服务业产出比重持续平缓上升，最终稳定在较高水平；同时劳动力由农业转移到制造业和服务业，并形成服务业占据主要份额的局面。服务业在我国经济发展中的作用越来越强，而且将是吸纳就业人员最多的产业。

中国社会科学院发布 2007 年财经蓝皮书《中国服务业发展报告——中国服务业体制改革与创新》指出，目前整个世界的服务业增加值占国内生产总值平均超过 60%，主要发达国家达到 70%以上，而中低收入国家则达到了 43%的平均水平，但 2006 年我国这一数字仅为 40.2%，仍然明显偏低。2007 年，我国服务业实现增加值 9.6 万亿元，比上年增长 11.4%。该蓝皮书同时指出，目前我国服务业吸纳就业人口不及全部就业人口的三分之一，远低于国际平均水平。随着人均国内生产总值的提高和城镇化进程的加快，服务业（第三产业）将成为吸纳劳动就业的主渠道¹。

2007 年 3 月颁发的《国务院关于加快发展服务业的若干意见》²提出：到 2010 年，全国服务业产值比重比 2005 年提高 3 个百分点，就业比重提高 4 个百分点；到 2020 年，全国服务业产值比重超过 50%，就业容量显著增加，基本实现经济结构向以服务经济为主的转变。

服务业与其他产业的最基本的区别是，服务业提供的是服务产品。而服务产品具有非实物性、不可储存性、生产与消费同时性等特征。人力值班是服务型企业的最重要资源，人力资本占企业资本的比重较高。员工的稳定、忠诚和对工作的投入直接影响客户的满意度和忠诚度，影响企业的利润。所以，员工离职率对于服务企业来说更为重要。

随着经济的发展和人们更换工作的自由度的提高，各类员工的高离职率严重

¹ 资料来源：<http://news.163.com/07/0426/13/3D0QOU41000120GU.html>

² 资料来源：http://www.gov.cn/zwgk/2007-03/27/content_562870.htm

地困扰着企业的管理者。

前程无忧 2007 年底公布的《2007 中国企业员工离职率调查报告》³显示,2007 年传统制造业、现代服务业和高科技行业员工离职率较高。学者研究发现:一个员工离职以后,从找新人到顺利上手,光是替换成本就高达离职员工薪水的 1.5 倍,如果离开的是管理人员则代价更高。企业的高离职率不仅给企业带来额外的招聘和培训成本外,还使企业处于人才短缺的阶段性的困境,更严重的是削弱和影响企业的凝聚力和人员的士气,严重的甚至会引起“多米诺骨牌效应”。在离职率高的企业,不断有老员工离开新员工进来,员工之间很难形成共同的价值观。

而工作满意度与离职行为之间呈负相关关系,工作满意度是员工离职行为的一个重要预测指标,增强员工的工作满意度是降低员工离职率的重要措施。

第二节 研究目的和研究意义

一、研究目的

本研究试图以服务业从业人员工作满意度的影响原因为中心,采用组织公平的三维度作为自变量,并引入交易型领导作为干扰变量,试图探讨在中国转型经济的背景下,组织公平和交易型领导对员工工作满意度的影响方式和机制。

本研究的目的是有以下几个:

1. 了解中国服务行业从业人员的工作满意度状况,从理论上探讨工作满意度的影响因素和效果作用;
2. 探讨人口和职业统计变量对员工工作满意度的影响;
3. 了解组织公平感的产生原因、结构维度(包括各维度之间的关系)和效果作用,并探讨组织公平感对工作满意度的影响;
4. 集中探讨交易型领导方式对组织公平和工作满意度的关系的调节作用;
5. 探讨服务业知识型员工感知的组织公平和交易型领导,对管理实践带来的挑战和变革。

³ 资料来源: <http://arts.51job.com/arts/40/326261.html>

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库