

学校编码: 10384
学 号: 200414011

分类号____密级____
UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

派遣员工工作满意度影响因素
及与工作绩效关系研究

**The Study on Factors Affecting the Job Satisfaction of
Dispatched Workers and Relationship with Work Performance**

林金龙

指导教师姓名: 廖泉文 教授
专 业 名 称: 企 业 管 理
论文提交日期: 2007 年 4 月
论文答辩时间: 2007 年 月
学位授予日期: 2007 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2007 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，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的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1. 保密（ ），在年解密后适用本授权书。
2. 不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名： 日期： 年 月 日

导师签名： 日期： 年 月 日

摘要

二十一世纪企业面临全球市场的激烈竞争，企业为了应付高度的产业化与竞争，除了积极在技术上创新、保持核心竞争力，也在组织结构上力求精简，以迅速回应瞬息万变的市场及大环境。为了因应临时性、季节性需求及控管正式人员的编制，企业积极地运用弹性的人力资源包含临时人员、派遣人员与委外等，其中以人才派遣的运用尤为普及，其目的是要在人力上保持弹性与精简。

但是，运用人才派遣是否能取得高绩效呢？一般认为，派遣员工的工作满意度和工作绩效相比正式员工较低。本文旨在通过对派遣员工工作满意度影响因素的分析，寻求提升派遣员工工作满意度的途径；并分析派遣员工工作满意度对其工作绩效的影响路径，以期为企业提升派遣员工工作绩效提供建议。

本文第一章是绪论。首先点明研究背景，进而提出研究问题；接着对国内外的相关研究文献进行综述；最后提出研究的内容和方法。

第二章是基本概念界定。对人才派遣及其相关概念、工作满意度及其影响因素、工作满意度与工作绩效关系作基本的界定和分析。

第三章和第四章是文章的主体部份。第三章研究派遣员工工作满意度影响因素，包括派遣员工工作价值观、组织承诺、工作动机、工作特性和组织公平知觉五大要素，这些要素对派遣员工的工作满意度都有非常重要的影响。第四章研究派遣员工工作满意度与工作绩效的关系，从工作价值观、组织承诺、工作动机、工作特性和组织公平五个要素对工作绩效的影响路径进行分析。

第五章是建议，根据前面的研究提出实践上的建议，期望对企业有所帮助。

第六章是结论部分，对本文的研究进行概括总结，并指出创新点、研究不足和研究展望。

关键词：派遣员工；工作满意度；工作绩效

Abstract

Facing the serious competition of global market in 21th century, in order to cope with the highly industrialization and competition, entriprises should keep creative in technology and core competence, and pursue efficient in organizational structure. In order to meet the migrant and seasonal demand of human resources, and for the purpose of controlling the formal establishment, entriprises tend to use flexible human resources including migrant workers, dispatched workers, etc. The use of dispatched workers is very popular now, its purpose is to keep the flexibility and efficiency.

But, whether using dispatched workers can make profit or not? It is thought that the job satisfaction of dispatched workers is less than formal workers. This essay tries to find out how to improve job satisfaction of dispatched workers, and analyzes the relationship between job satisfaction and work performance, and gives some suggestions for entriprises.

In chapter 1 there is the research background, research questions, and literature review in China and abroad.

In chapter 2 there is the definition of talent dispatch, job satisfaction and work performance, and the relationship between job satisfaction and work performance.

The chapter 3 and chapter 4 are the main body. In chapter 3 there is study on the factors that affecting the job satisfaction of dispatched workers, including work values, organization commitment, work motivation, work character and organizational justice. In chapter 4 there is study on the relationship between job satisfaction and work performance of dispatched workers.

The chapter 5 is the suggestion. In this chapter, there is the suggestion for enterprise.

In chapter 6 there is the conclusion of this essay, the creating points and shortage of the research, and the prospect.

Key Words: Dispatched Workers; Job Satisfaction; Work Performance

目 录

1 绪论	1
1.1 研究背景和问题的提出	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.1.3 研究问题的提出.....	3
1.2 国内外研究现状文献综述	3
1.2.1 国外研究现状综述.....	3
1.2.2 国内研究现状综述.....	7
1.3 研究内容与方法	8
1.3.1 研究内容.....	8
1.3.2 研究方法.....	9
2 基本概念的界定	10
2.1 人才派遣及其相关概念	10
2.1.1 人才派遣的含义和特征.....	10
2.1.2 人才派遣的构成要件和运作程序.....	11
2.2 工作满意度及其影响因素	12
2.2.1 工作满意度概述.....	12
2.2.2 工作满意的相关研究及其影响因素.....	12
2.3 工作满意度与工作绩效的关系	15
3 派遣员工工作满意度影响因素研究	18
3.1 派遣员工工作价值观对工作满意的影响	18
3.1.1 工作价值观之衡量构面.....	18
3.1.2 派遣员工工作价值观与工作满意度之关系.....	19
3.2 派遣员工组织承诺度对工作满意的影响	21
3.2.1 组织承诺之衡量构面.....	21
3.2.2 派遣员工之组织承诺分析.....	22
3.2.3 派遣员工组织承诺与工作满意度的关系.....	23
3.3 派遣员工工作动机和工作特性对工作满意的影响	24

3.3.1	派遣员工工作动机和工作特性.....	24
3.3.2	派遣员工工作动机与工作特性对工作满意之影响.....	25
3.4	派遣员工工作动机和公平知觉对工作满意度的影响	27
3.4.1	程序公平知觉的影响.....	28
3.4.2	分配公平知觉的影响.....	30
3.4.3	派遣员工工作动机与公平知觉相互作用对工作满意的影响... ..	30
4	派遣员工工作满意度与工作绩效关系研究	32
4.1	派遣员工工作满意度的衡量	32
4.2	派遣员工工作绩效的衡量	32
4.2.1	脉络绩效.....	33
4.2.2	任务绩效.....	33
4.3	派遣员工工作满意度对工作绩效的影响	34
4.3.1	各种形式的满意或不满意对派遣员工的行为和工作绩效的影响	34
4.3.2	派遣员工工作满意对工作绩效的影响.....	37
4.3.3	派遣员工工作满意度与工作绩效分析框架.....	41
5	提升派遣员工工作满意和工作绩效的建议与启示	43
5.1	派遣员工工作价值观方面的建议	43
5.2	派遣员工组织承诺方面的建议	44
5.3	派遣员工工作动机和工作特性方面的建议	44
5.4	派遣员工工作动机和公平知觉方面的建议	45
5.5	派遣员工工作满意度与工作绩效关系的启示	47
6	结论与展望	49
6.1	结论	49
6.2	创新点	49
6.3	研究不足	50
6.4	研究展望	50

Index

1	Introduction	1
1.1	Research Background and Questions	1
1.1.1	Research Background.....	1
1.1.2	Research Significance.....	2
1.1.3	Research Questions.....	3
1.2	Literature Review in China and Abroad	3
1.2.1	Review on the Research Abroad.....	3
1.2.2	Review on the Research in China.....	7
1.3	Research Content and Method	8
1.3.1	Research Content.....	8
1.3.2	Research Method.....	9
2	Concept Definition	10
2.1	Talent Dispatch and Relative Concept	10
2.1.1	Definition and Characteristic of Talent Dispatch.....	10
2.1.2	Basic Structure and Operation Procedure.....	11
2.2	Job Satisfaction and Affecting Factors	12
2.2.1	Introduction of Job Satisfaction.....	12
2.2.2	Research on Job Satisfaction and Affecting Factors... 12	
2.3	Relationship Between Job Satisfaction and Work Performance 15	
3	Study on Affecting Factors on Job Satisfaction of Dispatched Workers	18
3.1	Effects Between Work Values of Dispatched Workers and Job Satisfaction	18
3.1.1	Measurement on Work Values.....	18
3.1.2	Relationship Between Work Values of Dispatched Worker and Job Satisfaction.....	19
3.2	Effects Between Organizational Commitment of Dispatched Workers and Job Satisfaction	21

3.2.1	Measurement on Organizational Commitment.....	21
3.2.2	Organizational Commitment of Dispatched Workers.....	22
3.2.3	Relationship Between Organizational Commitment of Dispatched Workers and Job Satisfaction.....	23
3.3	Effects Between Work Motivation and Work Characteristic of Dispatched Workers and Job Satisfaction.....	24
3.3.1	Work Motivation and Characteristic of Dispatched Workers	24
3.3.2	Effects Between Work Motivation and Work Characteristic of Dispatched Workers and Job Satisfaction.....	25
3.4	Effects Between Work Motivation and Organizational Justice of Dispatched Workers and Job Satisfaction.....	27
3.4.1	Effects of Procedure Justice.....	28
3.4.2	Effects of Distributive Justice.....	30
3.4.3	Effects Between Work Motivation and Organizational Justice of Dispatched Workers and Job Satisfaction.....	30
4	Study on Relationship Between Job Satisfaction of Dispatched Workers and Work Performance	32
4.1	Measurement on Job Satisfaction of Dispatched Workers	32
4.2	Measurement on Work Performance of Dispatched Workers	32
4.2.1	Contextual Performance.....	33
4.2.2	Task Performance.....	33
4.3	Effects Between Job Satisfaction of Dispatched Workers and Work Performance.....	34
4.3.1	Satisfaction and Dissatisfaction's Effects on Work Behavior and Work Performance.....	34
4.3.2	Effects Between Job Satisfaction of Dispatched Workers and Work Performance.....	37
4.3.3	Analysis Framework of Dispatched Workers' Job	

Satisfaction and Work Performanc.....	41
5 Suggestions to Promote Job Satisfaction and Work Performance.....	43
5.1 Suggestion on Work Values	43
5.2 Suggestion on Organizational Commitment	44
5.3 Suggestion on Work Motivation and Work Characteristic	44
5.4 Suggestion on Work Motivation and Organizational Justice .	45
5.5 Suggestion on Relationship Between Job Satisfaction and Work Performance.....	47
6 Conclusion and Prospect.....	49
6.1 Conclusion	49
6.2 Creating Points	49
6.3 Shortage of This Paper	50
6.4 The Prospect	50

厦门大学博硕士学位论文摘要库

1 绪论

本章绪论部分首先点明研究背景并提出研究的问题，接着对国内外相关的文献研究进行综述，最后指出研究的内容和本文所采用的研究方法。

1.1 研究背景和问题的提出

1.1.1 研究背景

二十一世纪企业面临全球市场的激烈竞争，企业为了应付高度的产业化与竞争，除了积极在技术上创新、保持核心竞争力，也在组织结构上力求精简，以迅速回应瞬息万变的市场及大环境。为了因应临时性、季节性需求及控管正式人员的编制，企业积极地运用弹性的人力资源包含临时人员、派遣人员与委外等，其中以人才派遣的运用尤为普及（Van Breugel, Van Olffen & Olie, 2005）^[1]；目的是要在人力上保持弹性与精简。人力弹性的意义有两个层面，其一是人力雇用关系的多样化，其二是工作时间弹性化（施能杰，1999）^[2]，当人力因管理上的考量而无法外包，却又需外部化以保持组织的弹性时，派遣人力则成为目前企业雇用多样化中的一种选择。

人才派遣起源于 20 世纪 20 年代。美国人萨缪尔·沃克曼雇用了一批已婚妇女，训练他们操作计算机，满足当时企业对工人的短期需求，从而创立了人才派遣这一用工方式。20 世纪 40 到 60 年代，人才派遣在欧美企业中逐渐普及起来，到 1990 年开始，欧美的人才派遣迅猛发展，根据美国劳动统计局的统计，1992 年人才派遣为整个劳动力市场增加了 140 万个就业机会；1998 年，美国有 2400 家派遣企业，每周派遣员工约 77 万人；如今在欧美，人才派遣已经成为劳动力市场不可缺少的部分。

在我国，人才派遣起步较晚。1996 年，中国建设银行上海分行与中国上海人才市场共同引入了人才派遣这一新型用人方式，办理了 30 人的人才派遣业务，这是国内第一次真正意义上的人才派遣。随后，“人才派遣”在广州、北京等地

迅速推广。据上海人才中介行业协会提供的数据显示,上海 2003 年大约有 15 万左右

左右的派遣人数,年相关营业额约 40 亿元左右。到 2005 年,全国绝大部分省市人才中心都开展了人才派遣业务。据不完全统计,全国专门从事人才派遣的机构有二三百家,兼营机构已逾千家。虽然人才派遣实务日益盛行,派遣公司也指出派遣能帮助要派企业降低成本,但是学术研究大都在探讨人才派遣之运用 (Gramm & Schnell, 2001)^[3]、人才派遣法律关系探讨 (郑津津, 1998; 黄士仪, 2001)^{[4][5]}, 较少涉派遣员工的工作满意度的研究以及它对组织绩效的影响。要派企业运用派遣人员之动机不外乎是成本与弹性两项主要因素,但是要派企业还有一项要考虑的重要因素就是绩效,派遣员工进入要派企业后,是否能够提供良好的工作绩效? 相较以往传统以永业为主的政府公务员,临时性(契约)人力之运用配合,近来已是种趋势,在追求工作绩效的同时,这些派遣人员能否保持工作满意,并为组织创造良好的绩效? 这些都是在人才派遣日益盛行的情况下必须研究的课题。

1.1.2 研究意义

基于本研究的研究背景,本研究的主要目的在了解派遣员工之工作满意度的主要影响因素,探讨不同个人背景变项之人力派遣人员在工作满意上之差异情形,了解人力派遣人员在工作满意与工作绩效两者间的关系,探讨分析人力派遣人员在工作满意构面及项目,以提供管理者工作上之规划与建议。

派遣员工工作满意度越高,则在工作上的表现会愈好,工作绩效也愈高。本文从几个方面探讨影响派遣员工工作满意度的因素。

在愈来愈多公司运用派遣员工作为降低成本、增加弹性的趋势下,如何改变派遣员工的工作价值观、工作动机,如何提高派遣员工的组织承诺度、程序公平知觉,如何完善工作特性等都是非常重要的。再者,要派企业最为关注的是派遣员工所产生的工作绩效,那如何通过提高派遣员工工作满意度来提高其工作绩效,进而提升整个组织的绩效是非常关键的。本文拟探讨派遣员工工作满意度对派遣员工工作绩效乃至整个组织绩效的正向影响以及如何通过改善影响工作满意度的相关因素达到提升工作绩效的目的。通过研究,给实际操作者以实践上的指导意见和建议,从而能够起到帮助企业提高运用人才派遣所带来的绩效。

1.1.3 研究问题的提出

本文旨在从以下两个角度开展研究：

1. 派遣员工工作满意度的影响因素为何？本文着重研究派遣员工工作价值观、派遣员工对组织的承诺、派遣员工工作动机、派遣员工所承担的工作特性以及对组织公平的知觉如何影响其工作满意度。

2. 派遣员工工作满意度对其工作绩效产出的影响作用为何？本文着重研究派遣员工工作满意度的提高对其工作绩效产出的提高的影响，并提出派遣公司与受派企业如何通过提高派遣员工工作满意度来提高工作绩效产出。

1.2 国内外研究现状文献综述

1.2.1 国外研究现状综述

工作满意度的概念首先由 Hoppock (1935) 提出，原意是指个人对于工作上的情感态度或取向，他认为工作满意度是指员工在心理上、生理上，对工作环境与工作本身的满意感受，也就是工作者对工作情境的主观反应。之后，许多学者以这种概念为基础，各自提出不同的看法。

Vroom (1964) 认为工作满意度是泛指员工对本身在组织中所扮演角色的感受或情绪性反应，但这种概念并未针对工作内容本身，而是对与工作相关范围的整体感受，直到 Smith, Kendall & Hulin (1969) 则认为工作满意度是工作者对于工作中各个构面之因素的情感性反应，工作者在特定工作环境中，实际获得的报酬与预期应得价值之差距，若差距愈小，满意程度愈高；反之，差距愈大，则满意程度愈低，并基于理论观点认为对工作满意度的了解，提供一个探究人类行为态度的极佳机会。

由于各研究者的研究对象、观点、理论和范围各有不同，对工作满意度的定义也有不同的解释，兹将各研究者对工作满意度所做的定义归纳分为三种^[6]：

(1) 综合性 (Overall Satisfaction) 定义：仅将工作满意的概念作一般性概

念的解释，重点在于工作者对其工作及有关环境所抱持的一种一般态度，而不涉及工作满意的面向、形成原因和过程。

(2) 差距性 (Expectation Discrepancy) 定义：将满足的程度视为一个人自特定的工作环境中，所实际获得之价值与其预期应获得价值差距来加以定义。一个人感觉他所“实际获得的价值”与“预期获得的价值”两者间的差距越小，满意程度越高；反之，则满意程度越低。

(3) 参考架构 (Frame of Reference) 说：人们态度及行为的重要因素，是对于组织或工作情况的主观知觉与解释，这种主观知觉与解释，受个人自我参考架构的影响，且每一个人的主观知觉重要性的认定也会有很大的差异，当认为重要时才会激起满意或不满意的情绪，而认为不重要时，自然就没有所谓的满意或不满意。

尽管各学者对工作满意度之定义略有不同，但多将工作满意度以工作者对于其工作所具有之感觉或情感性反应来表示。

有关工作满意影响因素的研究很多，大部份是探讨其前因 (antecedents) 与后果 (consequences) 变项。但由于其中涉及变项甚多且复杂，至今仍无一完整模式可将所有与工作满足相关因素都包括在内。一般就其前因而言，既不是完全取决于工作者个人特征，也不完全取决于工作与工作环境特征，而是由此二方面变项交互作用所决定。经由 Stanley E.S. 及 Thomas D.T. (1975) 两位学者将工作满意相关之变项归纳出，影响工作满意的因素可以分为前因变项和后果变项两大类。

第一，前因变项。包括环境变项及个人属性两部份。Seashore & Taber (1975) 认为影响工作满意的前因，可归纳为环境与个人特质两类，且取决于这两方面变项的交互作用，将会影响个人、组织和社会等的工作满意之后果反应。环境因素包括：政治与经济环境如政治体制、小区特征、工业化程度与失业率的高低，职业性质如工作者从事的行业所具有的社会地位与职业声望，组织内部环境如组织气候、领导形态、组织规模与参与决策的机会，工作与工作环境如工作特征、工作专门化或标准化的程度；个人属性因素包括：人口统计变项如年龄、性别、教育程度与婚姻，稳定的人格特质如价值与需求，能力如智力与运动技巧，情境人格如动机与偏好，知觉、认知及期望，暂时性人格特质如愤怒与厌烦。

第二，后果变项。包括个人反应变项、组织反应变项与社会反应变项。个人

反应变项如积极努力、消极退却等，组织反应变项如生产率、流动率、工作绩效、旷职与怠工，社会反应变项如国民总生产、疾病率、政治稳定性与生活质量。

以工作满意为中心，与上述前因或后果变项间之关系亦有各种类型，如因果、相关、个人与环境配合、情境及回馈等。

此外，对于工作满意的模式，Wexley & Yukl（1977）提出了决定工作满意因素假设模式^[7]，如图 1-1。

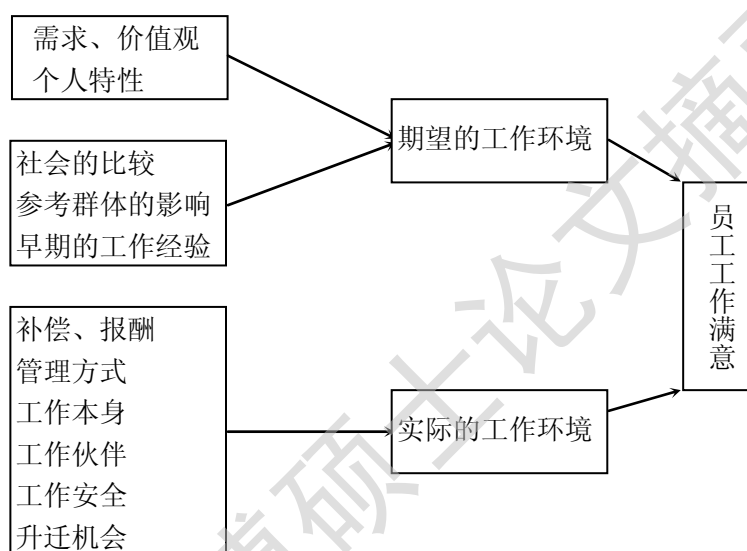


图 1-1: 决定工作满意因素假设模式

资料来源: Wexley, K.N. & Yukl, G.A. (1977), *Organizational Behavior and Personnel Psychology* Homewood, III: Richard D, Irwin, p.109

他们认为工作者了解“期望的工作环境”与“实际的工作环境”间之差距，有助于决定员工的工作满意；期望的工作环境与个人需求、价值观、个人的特性、与社会的比较、参考群体的影响及早期的工作经验有关。而实际的工作环境则由补偿、报酬、管理方式、工作本身、工作伙伴、工作安全及升迁机会所决定。

Gibson, Ivancevich & Donnelly（2000）认为影响一个人工作绩效的因素，有社会环境、工作内容的知觉及员工个别差异^[8]。亦员工的缺席率、工作的异动与个人的行为，如：是否在职、工作问题、生活压力、工作的自主性、多样化和责任心、薪酬状况以及与同事之间的人际关系等，均会影响工作绩效的结果。Campell（1990）则提出工作绩效的决定因素，可分为直接的与间接的两种类型。直接的工作绩效的决定因素，可归纳以下三类^[9]：

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.

厦门大学博硕士论文摘要库