

組織創新對組織承諾之影響研究-以戶政機關為例

吳燕玲、劉原超, 邴傑民

E-mail: 9124029@mail.dyu.edu.tw

摘要

自民國八十六年戶政業務全面電腦化後，因作業流程簡化及電腦之迅速處理，縮短民眾等候時間及往返奔波之勞頓，使得戶政業務普獲民眾高度的肯定。惟電腦化系統的引進，不可置否會導致機關內職權分工、人員、領導、權威，決策與溝通等組織內部環境系統實際及認知的改變，亦常伴隨阻梗與抗拒的產生。其解決之道仍在需先取得員工的認同與承諾，變革方有落實之可能。本研究探討戶政事務所員工在實施電腦化後，員工在組織中對組織承諾的情況，並進一步分析實施電腦化後與組織承諾之關聯性。本研究發現：1.年齡一項個人屬性與組織承諾有顯著關係；而且不同年齡、婚姻狀況、職位、職位年資及服務年資的戶政事務所員工在組織承諾上有顯著差異。2.年齡一項個人屬性與電腦化滿意程度有顯著關係；而且不同年齡及服務年資的戶政事務所員工在電腦化滿意程度上有顯著差異。3.戶政事務所員工在組織中之電腦化滿意程度愈高，則對組織承諾愈高。再根據研究結論，進而提出對管理實務之建議，希望經由增強員工對組織之認同與承諾，以使員工樂於留任組織，並奉獻其心力。

關鍵詞：組織創新,組織承諾,戶政電腦化

目錄

第壹章 緒論 第一節 研究背景與動機--P1 第二節 研究目的--P3 第三節 研究步驟與流程--P3 第四節 名詞解釋--P6 1、組織創新--P6 2、組織承諾--P6 3、戶政電腦化--P6 4、個人屬性--P7 第貳章 文獻探討 第一節 我國戶政之演進--P8 第二節 各國戶政制度--P11 第三節 菲律賓公民登記系統資訊科技計畫--P15 第四節 韓國戶籍事物的資訊化推行現況--P19 第五節 我國戶役政資訊系統簡介--P21 第六節 組織創新--P26 第七節 組織承諾--P35 第參章 研究方法 第一節 研究架構--P57 第二節 研究假設--P58 第三節 研究工具--P59 第四節 量表的信度與效度分析--P66 第五節 抽樣設計--P70 第六節 資料處理與分析方法--P76 第七節 研究限制--P80 第肆章 資料分析 第一節 員工個人屬性與組織承諾之關聯性分析--P82 第二節 員工個人屬性與電腦化滿意程度之關聯性分析--P97 第三節 員工電腦化滿意程度與組織承諾之關連性分析--P108 第伍章 結論與建議 第一節 結論--P119 第二節 建議--P123 參考文獻 中文參考文獻--P129 英文參考文獻--P134 附錄:問卷調查表--P137

參考文獻

中文部分 1、韋伯 原著、羅理平等譯、司徒達賢教授校閱，「組織理論與管理」，桂冠圖書公司，民國七十七年。2、「高雄市發展史」，高雄市文獻委員會，民國七十七年。3、尹衍樑，「組織變革策略對組織承諾之影響研究-以潤泰工業股份有限公司電腦化為例」，台灣經濟研究叢書之三三，民國七十八年。4、DONALD R. COOPER AND C. WILLIAM EMORY 原著，「企業研究方法」(BUSINESS RESEARCH METHODS, RICHARD D. IRWIN, IRWIN INC.,1995)，古永嘉譯，華泰書局，民國八十六年。5、黃俊英，「企業研究方法」，東華書局，民國八十七年。6、ALLAN AFUAH 原著，「創新管理」(INNOVATION MANAGEMENT, 1997)，徐作聖，邱奕嘉 合譯，華泰書局，民國八十九年。7、吳明隆，「SPSS統計應用實務」，民國九十年。8、許珮雯，「電腦化系統導入考量因素之研究-以戶政機關為例」，東海大學公共行政研究所碩士論文，民國九十年。9、蔡啟通，「組織因素、組織成員整體創造性與組織創新之關係」，台灣大學商學研究所博士論文，民國八十六年。10、林建欣，「提昇組織承諾之研究:團隊建立的觀點」，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，民國八十六年。11、張金鎮，「我國戶政資訊電腦化效益評估-以員工工作滿意度進行分析」，國立中興大學公共政策研究所碩士論文，民國八十六年。12、莊順天，「工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討 - 以高雄市民營銀行為例」，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，民國八十八年。13、丁承，「統計方法與資料分析SAS講義」，國立交通大學經營管理研究所，民國八十八年九月。14、柯愷音，「資訊科技與政府再造對組織績效之關聯性研究」，長榮管理學院經營管理研究所碩士論文，民國八十九年。15、張峻源，「組織文化、組織承諾與組織變革態度之研究 - 以中央信託局為例」，國立成功大學企業管理學系碩士論文，民國九十年。16、張繹鏐，「社工人員組織承諾相關因素之研究」，暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，民國九十年。17、蔡勝文，「台電員工個人屬性、生涯知覺與組織承諾之關聯性研究」，國立交通大學經營管理研究所碩士論文，民國九十年。18、徐敏莉，「中華電信員工對民營化變革的態度與組織承諾之關聯性研究」，朝陽科技大學企業管理系碩士論文，民國九十年。19、蔡進祥，「旅行業員工績效評估之認知與組織承諾之研究」，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班碩士論文，民國九十年。20、侯堂柱，「轉換型領導、組織承諾與組織公民行為之關係 - 以台灣電子業為例」，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，民國九十年。21、董欣寧，「個人屬性、組織公平與組織承諾關聯性之研究 - 以中華電信國際電信分公司為例」，國立交通大學經營管理研究所碩士論文，民國九十年。22、古金英，「員工自主性、工作特徵與組織承諾關係之研究 - 中

美日三國電子業之比較」，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文，民國九十年。23、沈淑慧，「組織成員溝通網路角色與組織承諾之研究 - 以某地區教學醫院為例」，國立台北護理學院醫護管理研究所碩士論文，民國九十年。24、王奕升，「基隆廣播電台組織遠景與組織承諾關係之研究」，銘傳大學傳播管理研究所碩士論文，民國九十年。25、藍毓豪，「海外派遣人員的生涯發展對組織承諾影響之研究」，大葉大學國際企業管理研究所碩士論文，民國九十年。26、林蒼彬，「人事人員角色壓力，組織承諾與職職傾向關係之研究」，國立中正大學勞工研究所碩士論文，民國九十年。27、簡嘉誠，「領導風格型態、創造力人格特質搭配對組織承諾與創新績效影響關係之研究。」，國立中央大學企業管理研究所碩士論文，民國九十年。28、蔡淑敏，「企業內溝通媒介、員工溝通滿足及組織承諾關係之研究 - 以台灣電子資訊產業為例」，長榮管理學院經營管理研究所碩士論文，民國九十年。29、陳美志，「工作生活品質對組織承諾影響之研究 - 以關務人員為例」，國立政治大學公共行政學系碩士論文，民國九十年。30、周志盛，「汽車修護人員的工作滿足、組織承諾與專業承諾關係之研究 - 以南部地區兩家汽車經銷商為例」，國立中正大學勞工研究所碩士論文，民國九十年。31、黃同圳，「青年勞工工作價值觀與組織向心力之研究」，行政院青輔會，民國八十二年六月。32、史美強、李敘均，「資訊科技與公共組織結構變革之探討」修憲後地方政治與行政發展學術研討會，民國八十七年。33、「我國推動全國行政單一窗口化之現狀與前瞻」，行政院人事行政局，民國八十八年六月。34、「人口統計作業研討會會議資料」，內政部戶政司，民國八十九年一月。35、王仁宏，「行政革新與便民服務電子窗口」，研考雙月刊20卷3期，民國八十五年六月，頁6-17。36、「八十九年度行政院服務品質獎評獎紀實」，行政院研究發展考核委員會，民國九十年七月。37、2001臺北戶政日系列活動-戶政一家親，「亞洲高峰會國會議資料」，台北市政府，民國九十年七月。38、「內政部憑證管理中心簡介及註冊管理中心作業流程說明」，內政部，民國九十年。39、「戶籍資料數位化計畫（草案）」，內政部，民國九十一年三月。40、李雪津，「推動電子化/網路化政府，創造競爭優勢」，研考報導季刊第四十二期，頁24-34。41、俞海琴、李紹璧，「資訊科技對我國銀行經營績效影響之實證研究」，國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學，六卷，一期，164-178。42、廖美娥，提升我國行政機關人事服務品質之研究-從「顧客導向」觀點探討，行政院人事行政局研究發展第二七輯，頁155-117。43、台北市政府戶政電子博物館-「各國戶政制度」；「法令檢索系統」。44、李元墩、鐘志明、林育理，「台灣企業員工組織承諾衡量模建構之研究」，成功大學學報第三十五卷人文社會篇，頁133-157。45、朱金池，「影響組織承諾因素之研究」，中央警官學校警政研究所警政學報第十九期，頁111-128。46、內政部戶役政資訊系統為民服務公用資料庫--「戶役政資訊系統簡介」。英文部分 47、ARANYA,N.,KUSHNIR,T,& VALENCY,A. "ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN A MALE-DOMINATED PROFESSION." HUMAN RELATIONS, 1986,39 (5) , 433-448. 48、BARTOL, K. "PROFESSIONALISM AS A PREDICTOR OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT,ROLE ST -RESS, AND TURNOVER:A MULTIDIMENSIONAL APPROACH." ACADEMY OF MANAGEMENT JOURNAL, 1979,22 (4) ,815-822. 49、BERENSON, M., LEVINE, D., & GOLDSTEIN, M. 'INTERMEDIATE STATISTICAL METHODS AND APP -LICATIONS." PRENTICE-HALL, INC., ENGLEWOOD CLIFFS, NEW JERSEY, 1983. 50、COHEN, J. & COHEN, B. 'APPLIED MULTIPLE REGRESSION/CORRELATION ANALYSIS FOR THE BEHAVIORAL SCIENCES.'HILLSDALE, NJ: ERLBAUM, 1983. 51、HAIR, J., ANDERSON, R., TATHAM, R. & BLACK, W.'MULTIVARIATE DATA ANALYSIS, FIFTH EDITION". PRENTICE HALL, NJ, 1998. 52、MEYER, J., & ALLEN, N. "LINKS BETWEEN WORK EXPERIENCE AND ORGANIZATIONAL COMMIT -MENT DURING THE FIRST YEAR OF EMPLOYMENT: A LONGITUDINAL ANALYSIS." JOURNAL OF OCCUPATIONAL PSYCHOLOGY, 1988, 61, 195-210 53、NETER, J., KUTNER, M., NACHTSHEIM, C., & WASSERMAN, W. "APPLIED LINEAR STATISTICAL MODELS, FOURTH EDITION." THE MCGRAW-HILL COMPANIES, INC., 1999. 54、ROSCOE, J., FUNDAMENTAL RESEARCH STATISTICS FOR THE BEHAVIOR SCIENCES, 2ND., ED RINEHART AND WINSTON , 1975. 55、SCHOLL, R. "DIFFERENTIATING ORGANIZATIONAL COMMITMENT FROM EXPECTANCY AS A MOTIAT -ING FORCE." ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, 1981, 6, 589-599. 56、WATSON, C., BILLINGSLEY, P., CROFT, D.,HUNTSBERGER, D. "STATISTICS FOR MANAGEMENT AND ECONOMICS, FIFTH EDITION." PRENTICE HALL INTERNATIONAL, INC., 1996. 57、SUBHASH, SHARMA. "APPLIED MULTIVARIATE TECHNIQUES" JOHN WILEY & SONS, INC., 1996. 58、MORRIS, J. H. AND J. D. SHERMAN " GENERALIZABILITY OF AN ORGANIZATIONAL COMMITMENT MODEL, " ACADEMY OF MANAGEMENT JOURNAL, 24, PP 512-526, 1981. 59、MEYER, J. P., PAUNONEN, S. V., GELLATLY, I. R., GOFFIN, R. D.JACKSON, D. N. 'ORGANIZA -TIONAL COMMITMENT AND JOB PERFORMANCE:IT'S THE NATURE OF THE COMMITMENT THAT COUNTS "JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 74, PP 152-156, 1989. 60、MOWDAY, RICHARD T., PORTER, LYMAN W.. STEERS,RICHARD M. . "EMPLOYEE--ORGANIZATION LINKAGES:THE PSYCHOLOGY OF COMMITMENT, ABSENTEEISM, AND TURNOVER. " NEW YORK, NEW YORK:ACADEMIC PRESS, INC. 1982 61、BARON, R., & KENNY, D. 'THE MODERATOR-MEDIATOR VARIABLE DISTINCTION IN SOCIAL PSYCHOL -OGICAL RESEARCH:CONCEPTUAL, STRATEGIC, AND STATISTICAL CONSIDERATIONS. " JOURNAL OF PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGY, 1986, 51 (6) , 1173-1182. 62、ZALTMAN, GERALD & PHILIP C. BURGER., MARKETING RESEARCH:FUNDAMENTALS & DYNAMICS,1975. DOUGLAS, C., MONTGOMERY. "DESIGN AND ANALYSIS OF EXPERIMENTS" JOHN WILEY & SONS, INC. 1997.