

工作生活品質及社會支持對台商大陸及員工忠誠度影響之研究

李重陽、賴文魁、陸春霖

E-mail: 9403201@mail.dyu.edu.tw

摘要

依研究指出，深圳的企業普遍存在較高的員工流動率，據經驗估計，深圳企業平均年員工流動率為25%，最高達40%以上；高員工流動率會導致產品和服務品質下降、生產效率下降、顧客和員工忠誠度下降；工作生活品質方案可增加員工對組織的忠誠和改善勞資關係等（Fields & Thacker, 1992）。社會支持能降低工作倦怠、減低工作壓力，它能降低壓力對組織負面影響。隨中國大陸改革開放，國民所得提高，工作壓力增加；希望藉由工作生活品質及社會支持對大陸籍員工忠誠度是否有影響。本研究結論顯示：一、工作生活品質對忠誠度有部分影響。二、社會支持對忠誠度有影響。三、工作生活品質及社會支持對忠誠度有部分影響。對企業提出以下建議：一、完善前程管理。二、健全員工福利。三、改善工作環境。四、增進人際關係。五、重視內部溝通。

關鍵詞：工作生活品質、社會支持、流動率、忠誠度

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘
要	v	英文摘要
誌謝	viii	目
錄	ix	圖目
錄	xii	表目
錄	xiii	第一章 緒論 1.1 研究背
景	1	1.2 研究動機
的	3	1.4 圍及限制
程	4	第二章 文獻探討 2.1 工作生活品質
支持	12	2.3 忠誠度
社會支持與忠誠度之關係	25	第三章 研究方法 3.1 研究架構
設	29	3.3 操作性定義
具	31	3.5 對象與樣本資料
析	34	3.7 因素分析
析	39	第四章 資料分析結果 4.1 樣本基本資料分析
4.2 假設驗證分析	45	4.3 實證結果分析
與建議 5.1 研究結論	65	5.2 研究貢獻
務方面建議	68	5.4 後續研究建議
份	71	英文部份
卷	81	

參考文獻

中文部分 1. 文崇一（1989）中國人的價值觀。台北，東大圖書公司。 2. 王永大（1995）。公部門工作生活品質之研究：以我國稅務人員為對。台北國立政治大學公共行政研究所碩士論文。 3. 白木三秀（1991）。1990年代人力資源發展實用策略國際研討會論文集。P40-54。 4. 江秋蓮（1994）。工作生活品質、員工個人屬性與工作績效之關係研究—中、美、日企業之比較。台北：文化大學國際企業管理研究所碩士論文。 5. 李慕華（1992）。組織忠誠的內涵意義、影響因素與行為結果之探討—以台灣中小企業為例。台北：輔仁大學應用心裡研究所碩士論文。 6. 李彥廷（1996）。工作生活品質對服務品質對組織公民行為影響之研究—以汽車修護保養業為例。高雄：國立中山大學人力資源研究所碩士論文。 7. 李建慧（2003）。工作生活品質與組織承諾、組織行為關聯性之研究—以國產實業建設股份有限公司為例。中壢：中原大學企業管理研究所碩士論文。 8. 邱皓政（2000）。社會與行為科學的量化研究與統計分析。台北：五南圖書出版公司。 9. 林靜黛（1987）。自動化對工廠員工生活工作品質影響之研究。台北：國立政治大學企業管理研究所碩士論文。 10. 林錦清（2002）。組織焦慮影響員工角色結構壓力與工作倦怠之研究。台北：國防大學國防管理學院資源管理研究所碩士論文。 11. 洪昭榮（2002）。台灣地區工作生活品質調查研究（1991年度）。台北：行政院勞工委員會編印。 12. 韋政通（1988）《中國人的智慧》

, 台北, 水牛出版社。13. 時憲民(1998)中國沿海經濟中心城市勞動與體制選擇, 深圳。14. 高尚人、伍錫康(1998)組織行為學。台北:三民書局。15. 黃光國(1988)。《中國人的權力遊戲》, 台北, 巨流出版社。16. 黃文賢(1991)。基層員工工作生活品質之研究。中壢:中原大學企業管理研究所碩士論文。17. 張俊彥(1994)。工作生活品質的理論與實際---以高雄市政府 人事業務為例。人事月刊, 第十九卷第三期。18. 崔來意(2000)。高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究。高雄:國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。19. 陳介玄、高承恕(1991)。台灣企業運作的社會秩序—人情關係與法律。東海學報, 32期, 頁219-232。20. 陳淑芬(2002)。高科技研發人員工作生活品質與離職意圖關聯性之研究。中壢:中央大學人力資源管理研究所碩士論文。21. 陳彩(1993)。工作生活品質、工作滿足以離職意願關聯性研究—以高科技產業人員為例。新竹:國立交通大學交通管理研究所碩士論文。22. 戚樹誠(1995)企業組織親信角色之實徵研究。國家科學委員會, 專題研究計畫成果報告。23. 黃同圳(2000)。人力資源管理的12堂課之二人力資源管理策略-----企業競爭優勢之新器。台北:天下遠見出版股份有限公司。24. 黃婉菁(2002)。從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業承諾之相關研究。高雄:高雄醫學大學行為科學研究所。25. 張郁芬(2000)。國小教師工作壓力、社會支持與身心健康之研究。嘉義:國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。26. 賴義聲(2002)。員工工作生活品質對其組織績效認知影響之研究—以三家個案公司為實證對象。中壢:中原大學企業管理研究所碩士論文。27. 廖宗宏(1994)。工作生活品質之研究—以我國刑事警察局為對象。桃園:中央警察大學行政警察研究所碩士論文。28. 鄧桂枝(2001)。國外學者論降低員工流動率。外國經濟與管理2001年第6期。上海:財產大學。29. 潘士銘(1998)。工作生活品質之核心構面與影響因素之相關聯性研究。中壢:中原大學企業管理研究所碩士論文。30. 費孝通(1948)鄉土中國。台北:唐山出版社(重印本)。31. 劉紀曜(1982)公與私忠的倫理學內涵。《天道與人道》黃俊傑主編。台北, 聯經出版公司。32. 劉水抱(1995)。公務人員工作生活品質調查研究。台中:東海大學公共行政系碩士論文。33. 趙美雲(1995)基層農會家政指導員工作壓力、社會支持、工作倦怠之研究。彰化:國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。34. 趙傑夫(1987)。我國台灣地區國民中學校長工作壓力之研究。台北:政治大學教育研究所博士論文。35. 鄭伯壘(1988) 家族主義與領導行為 《中國人、中國心 人格與社會篇》, 台北, 遠流出版社(1991)。36. 鄭伯壘(1995) 差序格局與華人組織行為 《本土心理學研究》第三期, 頁142-219。37. 鄭紀瑩(1996)。華人企業的組織忠誠:結構與歷程。台北:台灣大學心理學研究所碩士論文。38. 蔡惠如(1993)。員工工作生活品質與服務態度之研究—以百貨公司、便利商店、速食店、餐廳之服務人員為例。高雄:國立中山大學人力資源管理所碩士論文。39. 蔡美儀(1991)。我國女性教育主管性別角色、自我概念、社會支持與工作適應之關係。台北:政治大學教育研究所碩士論文。40. 謝東榮(1998)。組織中親信關係之形成及其對部屬效能相關聯性之研究—以銀行服務業為實證對象。中壢:中原大學企業管理研究所碩士論文。41. 闕美華(2001)。國中小教師情緒智慧、社會支持與工作滿足度之研究。彰化:彰化師範大學教育研究所碩士論文。42. 歐陽玲(1993)。工作生活品質與臨床護理人員離職意願之研究。台中:東海大學企業管理研究所碩士論文。英文部分 1. Abraham, R. (1998), Emotional Dissonance in Organization Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246. 2. Abraham, R. (1999a), Negative Affectivity: Moderator or Confound in Emotional Dissonance—outcome Relationship. *Journal of Psychology*, 133(4), 61-455. 3. Abraham, R. (1999b), The Impact of emotional Dissonance on Organization commitment to Turnover. *Journal of Psychology*, 133(4), 61-455. 4. Abraham, R. (2000), The role of job control as a Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence ---outcome Relationships. *Journal of Psychology*, 134(2), 169-184. 5. Ahme, N., (1981), Quality of Work Life: A Need for Understand Indian Management, Vol.20, No.11, pp.29-33. 6. Albrecht, K. (1983). *Organization Development: A Total Systems Approach to Positive Change in Any Business Organization*, Englewood Cliffs, New Jersey: PRENTICE-Hall Inc. 7. Bennett, D. & Morris, I. (1983), Support and Rehabilitation. Watts, F. N. & Bennett, D. H. (Eds). *Theory and Practice of Psychiatric Rehabilitation*, Jone Wiley and Sons, Ltd, 189-211. 8. Bernstein, P. (1980). *Workplace Democratization: Its Internal Dynamics*, New Brunswick, New Jersey: Transaction Inc. 9. Caplan, R.D., & (1974). *Social support and community mental health: Lectures on Concept development*. New York: Behavioral Publications. 10. Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314. 11. Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). issues in the study and application of social support. S. Conhen & L.S. Syme (Eds.). *Social support and health*. New York: Academic Press, Inc. 12. Cohen, S., & Wills, T. A. (1993), "Stress, social support, and the buffering hypothesis." *Psychological Bulletin*, 98: 310-357. 13. Cummings, T. G. & Huse, E. F. (1985). *Organization Development and Change*. St. Paul, Minnesota: West Publishing Company, 202. 14. Davis, L. (1981). *The Quality of Working Life*, vols.1 & 2. New York: The Free Press. 15. Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1974). *Quality of Working Life in International Perspective*. International Labour Organization. 16. Efraty, D. and Sirgy, M. J. (1990), The effect of quality of working life on employee behavioral responses, *Social Indicators Research*, vol.22, no.1, pp.31-47. 17. Etzion, D. (1984) Moderation effect of social support on the stress—burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69: 615-622. 18. Field, M. W. & J. W. (1992) Influence of Quality of Work Life on Company and Union Commitment. *Academy of Management Journal*, 35: 439-450. 19. Guglielmi, R., & Tatrow, K. (1998), Occupational stress, burnout and health in teachers: A methodological and theoretical analysis. *Rev Educ Res*, 68: 61-99. 20. Hackman, J.R. and Suttle, L. (Eds.) (1977), *Improving life at work*. Santa Monica: Goodyear. 21. Hall, D.T. and Goodale, J.R. (1986), *Human resource management*. Glenview, Ill.: Scott, Foresman and Company. 22. Havaovic, S. J., 1991, Quality of Work Life and Human Resource Outcome, *Industrial Relation*, Vol.30, ISS: 3, pp.469-479. 23. House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support* Eading. MA: Addison Wesley. 24. Kalra, S.K. & Ghosh, S. (1984). Quality of work life: a Study of associated factors. *The Indian Journal of Social Work*, 14(3), 13-14. 25. Kaufmann, G. M. & Beehr, T. A. (1986), Interactions between job stressors and social support: Some Counterintuitive results. *Journal of Applied Psychology*, 71: 522-526. 26. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., & Rosenthal, R.A. (1964), "Organization stress: Studies in role conflict and ambiguity." New York: Wiley. 27. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1991), "Work-unit structure and processes and job-related stressors as predictors of managerial burnout." *Journal of Applied Social Psychology*, 21: 1831-1847. 28. Levine, M.F. (1983). Self-developed Quality of work

life : a Study of associated factors. *The Indian Journal of Social Work*, 14(3), 12-13 29. Levine, M.F. Tylor, J. C. & Davis, I. E. (1984). Defining quality of working life. *Human Relations*, 37(1), 81-104. 30. Lopez, R.A. (1999). Las comadres as a social support system. *Affilia: Journal of Woman & Social Work*, 14,24-41. 31. Magid, I., & Sideney, R. (1994), An Examination of antecedents of Turnover Propensity of Engineers: An Integrated Model, *Journal of Engineering and Technology Management*. 32. Marks, M. L., Mirris, P.H,(1986)Hackett , E.J. & Grady, J. F., Employee Participation in a quality circle program-impact on quality of work life, productivity, and absenteeism, *Journal of Applied Psychology*, vol.71,no.1,pp.61-69. 33. Mitchell, W., & James (1992),W. Influence of Quality of Work Life on Company and Union Commitment, *Academy of Management Journal*,vol.35,no.2,pp.439-450. 34. Nachmias, D.(1988), The Quality of Work Life in the Federal Bureaucracy : conceptualization and Measurement, *American Review of Public Administration*, vol.18,no.2,pp.-165-173 35. Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of Working Life—Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, Winter, 20-30. 36. Nirenberg, J (1986), The Quality of Work Life Issue: The Corporation as the Next Political Frontier, *International Journal of Manpower (UK)*,val.7,Issue.3 37. Ray, E.B., Miller, K.I. (1991) , “ The influence of communication structure and social support on job stress and burnout. ” *Management Communication Quarterly*, 4:506-527. 38. Roberr, H. G.(1979). Quality of work Life-Learning from Tarrytown. *Harvard Business Review*, July August, 28-39. 39. Shamir, B. & Salomon, I. (1985), Work-at-home and the quality of working life, *Academy of Management Review*, val.10, no.3,pp.455-464. 40. Stein, B.A.(1983). Quality of Working Life in Action : Managing for Effectiveness, New York : American Management Associations, 12-13. 41. Sun, J. L., Quality of working life programs: An empirical assessment of designs and outcomes, unpublished doctoral dissertation Athens, Georgia. 42. Thoits, P. A. (1985). Social support and Psychological well being structure education analysis. *Journal of personality*.65,650-692. 43. Thomas, L.T., & Ganster, C.D.(1995), “ Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. ” *Journal of Applied Psychology*,80:6-15. 44. Walon, R. E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In Davis, L.E. & Cherna, A. B. eds. *The Quality of Working Life*, vol. 1: Prospects and the State of Art, New York : The Free Press.