

汽車產業銷售業務人員離職傾向之研究

詹濟如、晁瑞明

E-mail: 9422468@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著經濟蓬勃發展，我國服務業產值已凌駕其他企業，而攸關業務成長的業務尖兵——業務員，其招募與管理更是人力資源管理者所關注的焦點。由於汽車產業需要極多類型的人力投入，因此汽車產業之人力資源供需狀況，亦能反映出國內整體就業市場的未來動向。本研究主要探討個案公司在業務人員高流動率情況下，探索業務人員所需的人格特質，進而找出與離職傾向相關之因素並加以重視以期降低離職率，進而提昇企業人力資源管理之績效。本研究試圖達到以下目的：(1) 以微觀(Micro)個案公司業務人員工作特性、個人人格特質與組織文化間的相互關聯與影響，瞭解並洞悉汽車經銷商之業務人員所需具備之特點，且歸納出個案公司業務人員離職之相關因素，並且以因果回饋圖來表現各因素間之關聯性。(2) 透過訪談汽車經銷商之高階主管及優秀、資深業務人員，收集有關業務員工作之特性，以獲取相關的實際資訊，瞭解各案公司業務人員真正的需求狀況，以利於量表的建立。(3) 完成設計一份汽車業務人員之離職傾向量表，汽車公司招募新進業務人員時可參用本量表來輔助衡量、觀測。

關鍵詞：組織文化；人格特質；工作特性；離職傾向；業務人員

目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景及動機.....1	第二節 研究目的與問題.....3
第三節 研究範圍及限制.....4	第四節 研究流程.....6
第五節 論文架構.....7	第二章 文獻探討 第一節 組織文化.....8
第二節 工作特性.....21	第三節 人格特質.....30
第五節 系統動態學.....36	第六節 汽車銷售業務人員的任務.....38
第三章 研究方法 第一節 研究架構.....41	第二節 研究假設.....42
第三節 構面因素操作型定義與衡量.....43	第四節 抽樣方法.....47
第五節 研究工具.....48	第六節 資料分析方法.....60
第四章 研究結果與分析 第一節 樣本回收情況.....64	第二節 樣本敘述性統計資料分析.....66
第三節 各構面之因素分析及信度檢定.....69	第四節 組織文化、工作特性、人格特質、離職傾向各構面描述統計分析.....71
第五節 人口統計特徵在各構面上之差異分析.....74	第六節 人格特質型態、組織文化型態、工作特性對離職傾向影響之研究.....85
第五章 結論與建議 第一節 研究結論.....87	第二節 建議.....91
參考文獻.....92	圖目錄 圖2.1 工作特性模式.....23
圖2.2 MOBELY員工離職決策過程模式.....33	圖2.3 員工退縮行為模式.....34
圖2.4 曾光華(1997)之銷售過程.....38	圖3.1 初步研究架構.....41
圖3.2 汽車銷售業務人員離職動機因果環路圖.....49	圖3.3 工作成就與離職行為動態流程圖.....50
圖3.4 工作環境與離職動機動態流程圖.....50	表目錄 表2.1 組織文化定義彙總整理表.....8
表2.2 組織文化分類彙總整理表.....12	表2.3 離職傾向定義彙總整理表.....30
表3.1 預試樣本回收表.....47	表3.2 問卷內容及問卷來源.....51
表3.3 工作特性問卷編制.....52	表3.4 組織文化問卷編制.....54
表3.5 人格特質問卷編制.....57	表4.1 問卷發放回收情況.....64
表4.2 詳細問卷發放回收情況.....65	表4.3 填答者之基本資料(工作地區).....66
表4.4 填答者基本資料(性別部分).....67	表4.5 填答者基本資料(年齡部分).....67
表4.6 填答者基本資料(學歷部分).....68	表4.7 各構面因素負荷量(擷取表).....69
表4.8 各構面之信度分析.....70	表4.9 各構面描述統計分析.....71
表4.10 組織文化類型統計表.....72	表4.11 性別與各構面之獨立T檢定.....74
表4.12 年齡與各構面之單因子變異數分析.....75	表4.13 教育程度與各構面之單因子變異數分析.....76
表4.14 婚姻狀況與各構面之單因子變異數分析.....76	表4.15 任職與否與各構面之獨立T檢定.....77
表4.16 上班地區與各構面之單因子變異數分析.....78	表4.17 組織行為構面之事後比較(利用最小平方
法LSD).....79	表4.18 城鄉分區與各構面之獨立T檢定.....79
表4.19 彰化地區與各構面之單因	

子變異數分析.....	80 表4.20	人格特質與離職傾向之事後比較.....	81 表4.21	雲林地區與各構面之單因子變異數分析.....	84 表4.22	嘉義地區與各構面之單因子變異數分析.....	84 表4.23	四個構面之相關係數.....	85 表4.24	迴歸分析.....	86 表5.1	研究假設整理表.....	88
-------------	----------	---------------------	----------	------------------------	----------	------------------------	----------	----------------	----------	-----------	---------	--------------	----

參考文獻

1. 方世榮, 1995, 統計學導論, 華泰書局, 台北。
2. 李芳齡、李田樹、余美貞譯, 2002, Peter F. Drucker 著, 管理的使命(Management: tasks, responsibility, practices), 天下雜誌出版社, 台北。
3. 李春安, 1994, 高級工、商業職業學校行政主管全面品質管理態度與學校組織與學校關係之研究, 國立彰化師範大學工業教育研究所碩士論文。
4. 李樹中, 2001, 業務人員專業職能需求研究 - 以某辦公傢俱公司為例, 中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
5. 吳明隆, 1999, 統計應用實務, 松崗電腦圖書資料股份有限公司, 台北。
6. 吳秉恩, 1986, 組織行為學, 華泰書局, 台北。
7. 林宏怡, 2002, 新產品擴散之動態結構 - 系統動力學觀點, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。
8. 彭德中譯, 1992, 河野豐弘著, 改造企業文化, 遠流出版社, 台北。
9. 郭進隆譯, 1994, Peter Senge 著, 1990, 第五項修鍊: 學習型組織的藝術與實務, 天下文化出版, 台北。
10. 張潤書, 1973, 行政學(上), 中華出版社, 台北。
11. 陳加屏、張漢光, 2002, ERP 系統與系統動力學模式結合介面之研究與發展, 義守大學管理科學研究所碩士論文。
12. 陳坤坐, 2002, 汽車業務人員情境式情緒因應量表之建構, 雲林科技大學企業管理研究所碩士論文。
13. 陳培文, 1995, 中部地區高中職工業類科學校組織文化與組織效能之相關研究, 國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
14. 陳慧芬, 1998, 組織文化的意義與功能, 台中師院學報, 第十二期, 1-22頁。
15. 曾光華, 1997, 行銷學, 東大圖書公司, 台北。
16. 黃英忠, 1989, 現代人力資源管理, 華泰書局, 台北。
17. 黃英忠, 1998, 現代管理學, 華泰書局, 台北。
18. 葉龍泰, 1998, 業務人員的壓力與調適 - 探索性研究, 中正大學企業管理研究所碩士論文。
19. 楊秦怡, 1991, 企業科技管理決策支援系統動態模式之研究, 中山大學資管所碩士論文。
20. 詹益民, 1996, 個人屬性、人格特質與內滋激勵與外附激勵關聯性之研究 - 以交通部數據通訊所員工為例, 國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
21. 孫顯嶽, 1998, 組織特性績效評估與員工態度關係之研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
22. 謝長宏, 1980, 系統動態學 - 理論、方法與應用, 中興管理顧問公司。
23. 羅世輝, 1999, 以系統動力學探討競爭性主流突現之動態過程, 國立中山大學企業管理研究所博士論文。
24. 盧盛忠, 1997, 組織理論行為與實務, 五南圖書出版公司, 台北。
25. Allport, G. W., (1937). Personality: A Psychological Interpretation, New York: McGraw-Hill.
26. Cameron, K. S., (1985). Cultural Congruence Strength and Type : Relationship to Effective, In E. Robert and Quinn. (eds.), Beyond Rational Management, pp.142-143.
27. Cattell, R. B., (1943). The Description of Personality: Basic Trait Resolved into Clusters, Journal of Abnormal and Social Psychology, 38, pp.476-506.
28. Deal, E. and A. A. Kennedy (1982), Corporate Culture, Reading, Mass: Addison-Wesley.
29. Costa, P. T. and McCrae, R. R., (1986). Age, personality, and the Holtzman Inkblot Technique, International Journal of Aging and Human Development, 23, pp.115-125.
30. Forrester, J. W., (1961). Industrial Dynamics, Cambridge, Mass : MIT Press.
31. Furnham, A., (1992). Lay understanding of science. Studies in Science Education, 20, pp.29-64.
32. Guilford, T. P., (1959). Personality, New York: McGraw-Hill.
33. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey, Journal of Applied Psychology, 60(2), pp.159-170.
34. Mobley, W. H., (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover, Journal of Applied Psychology, 62, pp.237-240.
35. Drucker, P. F., (1974). Management: Tasks, Responsibility, Practices, New York: Harper & Row.
36. Phares, E. J., (1986). Locus of control in personality, Morristown, NJ : General Learning Press.
37. Porter, L. W. & Lawler, E. E., (1965). Properties of Organization Structure in Relation to Job Attitudes and Job Behavior, Psychological Bulletin, 4, pp.23-51.
38. Price, J. L., (1977). The study of Turnover, Ames: Iowa State University Press.
39. Robbins, S. P., (1983). Organizational Behavior Concepts, Controversies, and Applications. Eaglewood Cliffs, NJ. Prentice Hall International.
40. Robbins, S. P., (1990). Organizational Behavior Concepts, Controversies, and Applications. NJ: Prentice Hall.
41. Robbins, S. P., (1998). Organizational Behavior. Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall.
42. Robert D. Gatewood & Hubert S. Field., (1998). Human Resource Selection (4th Ed.), Dryden.
43. Rotter, J. B., (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychological Monographs, 33(1), pp.300-303.
44. Salancik, G. R. & Pfeffer, J., (1977). An examination of need-satisfaction models of job attitudes, Administrative Science Quarterly, 22, pp.427-456.
45. Scholz, C., (1987). Corporate Culture and Strategy-The Problem of Strategy Fit, Long Range Planning, 20(4), pp.78-87.
46. Sechrest, Lee., (1976). Personality. Annual Review of Psychology, 27, pp.2.
47. Spector, P. E., (1982). Behavior in Organizations as a Function of Employee ' s Locus of Control. Psychological Bulletin, 91, pp.482-497.
48. Wallach, E. J., (1983), Individuals and Organization: The Culture Math, Training and Development Journal, Feb, pp.29-36.