

工作滿足、組織承諾與離職意願關係之研究-以國軍某通信部隊為例

陳谷銘、鄭華清

E-mail: 9511380@mail.dyu.edu.tw

摘要

在國防部推動組織變革精簡人力，造成人員工作負荷增加，且升遷競爭更加激烈，組織內之成員能否保有人事精簡前之工作態度敬業樂業的工作，樂意留任並奉獻其專業知識及能力，還是因此離職意願高漲實為一相當值得研究之課題。本研究係以國軍中某一通信專業部隊為調查對象，透過統計分析軟體SPSS進行資料整理及分析。採用描述性統計分析、相關分析及迴歸分析等分析方法，探討工作滿足、組織承諾及離職意願之關係。本研究共計發出318份問卷，回收有效問卷202份，根據所收集的資料分析結果發現：(1)婚姻狀況、年齡、服役年資及學歷等個人屬性對工作滿足呈顯著正相關；(2)婚姻狀況、年齡、服役年資及學歷等個人屬性對組織承諾呈顯著正相關；(3)工作滿足與離職意願呈顯著負相關；(4)組織承諾與離職意願呈顯著負相關；(5)工作滿足與組織承諾呈顯著正相關。經此依實證結果顯示研究對象工作滿足高則離職意願較低，組織承諾高則離職意願較低；亦即設法提高研究對象之工作滿足或組織承諾均可以降低研究對象之離職意願，將可以為組織留住人才，對於組織整體能力之提升有顯著之影響。

關鍵詞：工作滿足；組織承諾；離職意願

目錄

目錄封面內頁	簽名頁	授權書	iii	中文摘要	iv	英文摘要	v	誌謝	vi	目錄	vii	圖目錄	ix	表目錄	x	第一章 緒論		第一節 研究背景	1	第二節 研究動機	3	第三節 研究目的	5	第四節 研究限制	5	第五節 研究流程	7	第二章 文獻探討		第一節 工作滿足 (Job Satisfaction)	8	第二節 組織承諾	18	第三節 離職意願	24	第三章 研究方法		第一節 研究架構	29	第二節 研究假設	30	第三節 研究變項操作性定義	32	第四節 研究樣本	35	第五節 研究方法與資料來源	37	第四章 實證結果與討論		第一節 問卷統計	39	第二節 信度與效度	42	第四節 相關分析	51	第五節 迴歸分析	59	第五章 結論		第一節 結論	61	第二節 研究建議	66	參考文獻	67	附錄	72	圖目錄		圖1-1 研究流程	7	圖2-1 工作滿足的開放系統	17	圖2-2 tevens Beyer及Trice 組織承諾角色知覺模式	22	圖3-1 研究架構	29	圖3-2 資電作戰組織體系圖	36	表目錄		表2-1 工作滿足的定義	12	表2-2 組織承諾的定義整理	21	表2-3 離職意願的定義整理	25	表4-1 問卷發出與回收統計表	39	表4-2 樣本特性	41	表4-3 各研究變與問卷衡量題項的信度檢定結果	43	表4-4 『組織承諾』構面因素分析表	44	表4-5 工作滿意描述性統計分析	47	表4-6 組織承諾描述性統計分析	48	表4-7 組織承諾描述性統計分析	49	表4-8 離職意願描述性統計分析	50	表4-9 個人屬性對組織承諾皮爾森積差相關分析表	53	表4-10 個人屬性對工作滿足皮爾森積差相關分析表	56	表4-11 組織承諾與離職意願皮爾森積差相關分析表	57	表4-12 工作滿足與離職意願皮爾森積差相關分析表	58	表4-13 工作滿足與組織承諾皮爾森積差相關分析表	59	表4-14 工作滿足及組織承諾對離職意願迴歸分析	60	表4-15 本研究結果摘要	61
--------	-----	-----	-----	------	----	------	---	----	----	----	-----	-----	----	-----	---	--------	--	----------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------	--	-----------------------------	---	----------	----	----------	----	----------	--	----------	----	----------	----	---------------	----	----------	----	---------------	----	-------------	--	----------	----	-----------	----	----------	----	----------	----	--------	--	--------	----	----------	----	------	----	----	----	-----	--	-----------	---	----------------	----	------------------------------------	----	-----------	----	----------------	----	-----	--	--------------	----	----------------	----	----------------	----	-----------------	----	-----------	----	-------------------------	----	--------------------	----	------------------	----	------------------	----	------------------	----	------------------	----	--------------------------	----	---------------------------	----	---------------------------	----	---------------------------	----	---------------------------	----	--------------------------	----	---------------	----

參考文獻

- 參考文獻 一、中文部分 1.丁一倫(2002)，「影響離職傾向因素之探討 - 以台中地區國際觀光旅館為例」，朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。 2.方代青，「工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關聯性之研討」成功大學企業管理研究所碩士論文(2000)。 3.毛筱艷、郭鈺娟(2004)離職經驗與薪酬對工作滿足影響之探討，台北商技學報。 4.余慶華(2001)，「消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究—以高雄地區銀行為例」，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 5.李明進(2003)，工作滿足、組織承諾及專業承諾關係之研究 - 以國軍憲兵幹部為例，華南大學管理研究所碩士論文。 6.巫喜瑞(2001)，「服務業內部行銷導向、組織支持、工作滿足與顧客導向間關係之研究 - 銀行業之例」，國立中山大學企業管理研究所博士論文。 7.林宜珍(2002)，「工作特性、管理模式與工作滿足、組織承諾關係之研究，以流通業個案為例」，國立中央大學人力資源研究所碩士論文。 8.林建煌(2001)，「管理學」，台北，智勝文化事業有限公司。 9.柯惠玲(1993)，個人特質、事業發展環境與組織承諾關係之研究，國立政治大學企業管理研究所博士論文。 10.莊順天(1999)，「工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討 - 以高雄市公民營銀行為例」，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 11.許士軍(1998)，管理學，台北:東華書局。 12.許士軍(2003)，管理學辭典，台北，東華書局。 13.黃文亮(1998)。報關行員工工作生活品質知覺、工作投入與離職意願之研究 - 以高雄地區報關行員工為對象，國立中山大學人力資源研究所碩士論文。 14.黃英忠(1998)，人力資源管理(初版)，台北，華泰書局。 15.黃智(2000)，工作經驗、資訊尋找行為與工作滿足之關係-以管理碩士為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 16.黃營杉、齊德彰(2004)，服務業內部型消、企業文化、工作滿足與經營績效間關聯性之研究-以台灣國際觀光旅館為例，第十一卷，485-507頁。 17.黃麗華(1996)，「大學職員工作滿足之研究 - 以某國立大學為例」，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 18.張春興(1999)

, 氏心理學辭典。台北:華泰書局。19.張紹勳(1999), 企業員工生涯定位、工作滿足與組織效能之研究 - 以資訊電腦業為參考, 管理評論, 36-55。20.陳玉鳳(2004), 「工作滿足、組織承諾與離職意願的關係之研究 - 以台灣通訊產業上市上櫃公司研發人員為例」, 真理大學管理科學研究所碩士論文。21.陳君邁。海岸巡防署海洋巡防總局員工工作滿意與工作投入之研究 - 以高雄地區海巡人員為例。國立中山大學人力資源所碩士論文(2002)。22.國防部(2004), 中華民國九十三年國防報告書。23.郭明德(1995), 國小教師工作滿意度之現況研究。國教之友, 47卷, 3期, 35-40頁。24.曾進歷(1999), 「報業從業人員組織承諾研究 - 以聯合報為研究對象」, 銘傳大學傳播管理研究所, 台北。25.楊奕源(2003), 「運用營業入薪資比評估員工薪資滿意度與對員工組織承諾和離職意願之影響 - 一項評價模式(BOPM)」, 大葉學報, 第12卷, 第2期, 第19-30頁。26.劉雅雲(2003), 「兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究」, 東海大學社會工作學系碩士論文。27.蔡坤宏(2000), 「組織承諾、工作滿足與離職意圖的關係:Meta分析」, 中華管理評論, 第13期NO.4, 第33-49頁。28.鄭詩潭(2003) 犯罪矯正機構戒護主管工作滿足感研究, 東海大學公共事務研究所碩士論文。29.錢淑芬(2004), 軍事專業價值與軍隊承諾之研究, 復興崗學報, 82期, 107-144頁。30.盧盛忠、余凱成、徐昶、錢冰鴻等(1997), 「組織行為 - 理論與實務」, 台北; 五南圖書出版社。31.盧瑞陽, 1993。組織行為 - 管理與心理導向, 初版, 台北, 華泰文化。32.謝安田、李培銘(2003), 「金融服務業特性對績效? 離職傾向關係之干擾效果」, 文化商管學報 / Business Review, Vol. 8, No. 1, pp.1-19。二、英文部分 1.Allen, N. J., & Meyer, J. P. (2000) .Construct Validation in Organizational Behavior:The Case of Organizational Commitment. IN R. D. Goffin & E. Helmes (Ed.), Problems and Solutions in Humana Assessment: Honoring Douglas N. Jackson at Seventy. Norwell, MA:Kluwer Academic. 2.Bourg, C., & Segal, M. W. (1999) . The Impact of Family Supportive Policies and Practices on Organizational Commitment to the Army. Armed Forces & Society, 25 (4) :633-652. 3.Gaaertner, S., (2000) “ Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models, ” Human Resource Management Review, Vol.9 (4) ,pp.480-524. 4.Gerhart, B., (1990) , Voluntary Turnover Alternative Job Opportunities, Journal of Applied Psychology, Vol.75, pp. 467-476. 5.Klein, S., J. Maher, (1996) , “ Education Level and Satisfaction With Pay ” ,Personnel Psychology, 19, pp. 132-154. 6.Kreitner, Kinichi&Buelens (1999) Organizational Behavior, McGraw Hill 1st Edition. 7.Mathieu J., & D. Zajac, (1990) , “ A Review and Meta-analysis of the Antecedents, correlates, and Consequences of Organizational Commitment ” , Psychological Bulletin, 108(2), pp. 171-194. 8.Meyer, J. P. & N. J. Allen, (1991) , A three-component conceptualization oforganizational commitment. Human Resource Management Review, 1,pp.61-89. 9.Meyer, J. P. & N. J. Allen & C. A . Smith, (1993) , Commitment toOrganizational and Test of a Three-Component Conceptualization,Journal of Applied Psychology, 78, pp.538-51. 10.Robbins, S. P. (1993) . Organizational behavior concepts, controversies, and application Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall . 11.Robbins, S. P. (2001) , Organizational Behavior,9th Edition, New Jersey: Prentice-Hall 12.Schermerhorn, J. R., Jr. J. G. Hunt, and R. N. Osborn. (1994), Managing Organizational Behavior, New York:Wiley. 13.Sharon, P., & Toby, W. (1998). Job and Work Design: Organizing Work to Promote Well-Being and Effectiveness. Thousand Oas, CA:Sage. 14.Tzeng, H. M., Ketefian, S., and Redman, R., (2002) “ Relationship of Staff Nurses ’ Strength of Organizational Culture, Job Satisfaction, and Inpatient Evaluation with Nursing Care. ” International Journal of Nursing Studies, Vol.39, No.1,2002,pp.79-84. 15.Yoav, G. (1998) . Intelligence and Job Satisfaction. Academy of Management Journal, 41(2), 516-539