

組織支持暨角色衝突對於組織承諾與工作滿意度關係之干擾效應:以國軍主計人員為例

石光國、陳木榮；李德治

E-mail: 9607421@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究參考以往相關文獻資料經整理分類後，建立各構面的研究假說，並藉以問卷加以實證分析，主要探討國軍主計單位人員組織承諾、組織支持、角色衝突與工作滿足之間的關係。研究結果顯示國軍主計人員對組織承諾越高，工作滿足將會愈高；組織支持與工作滿足程度，呈現正面且較積極的回應，但在組織承諾低且工作滿足亦低的情況下，組織內的員工很難透過組織支持去改善工作滿足程度，致組織支持對組織承諾與工作滿足的關係不具有干擾效應。另國軍主計人員確有存在著角色衝突的情形，角色衝突會對組織承諾與其工作滿足之正向關係產生干擾效應，亦即當主計人員知覺到較高的角色衝突時組織承諾與工作滿足的正向關係會減弱。針對實證分析結果，提出具體建議及管理上的意涵，藉由組織承諾與工作滿足的瞭解體認，進而降低國軍主計單位人員角色衝突，再創主計核心價值，有效提升國防施政成效。

關鍵詞：組織支持；角色衝突；組織承諾；工作滿足

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 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	2
第三節 研究方法與範圍.....	3	第四節 研究流程.....	4	第二章 文獻探討 第一節 組織承諾.....	5
第二節 組織支持.....	10	第三節 角色衝突.....	13	第四節 工作滿足.....	15
第五節 組織承諾、組織支持、角色衝突與工作滿足間之關係.....	20	第三章 研究設計 第一節 研究架構.....	26	第二節 研究假設.....	26
第三節 變數定義與衡量.....	27	第四節 研究對象.....	38	第五節 資料分析方法.....	38
第四章 研究結果與分析 第一節 敘述性統計分析.....	41	第二節 量表信度效度檢定.....	44	第三節 量表因素分析.....	45
第四節 各研究變項相關分析.....	49	第五節 迴歸分析.....	59	第五章 結論與建議 第一節 結論.....	74
第二節 管理意涵定.....	76	第三節 研究限制與後續研究建議.....	78		

參考文獻

一、中文部分 丁虹(1987)，企業文化與組織承諾的關係研究，政治大學企業管理研究所博士論文。李青芬、李雅婷、趙慕芬譯:Robbins, Stephen P.(9th ed.)(2002)，組織行為學(修定二版)，台北:華泰文化事業股份有限公司。杜佩蘭(1999)，組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究—以高雄市政府主計處外派人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所。林建忠(2003)，組織承諾與工作滿意之調查研究:嘉義縣市警察和消防人員之比較，國立中正大學政治學研究所碩士論文。吳月娟(1998)，國小資優班老師工作滿意度之研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。吳明隆(2005)，SPSS統計應用學習實務，問卷分析與應用統計，台北:知城 許士軍(1977)，工作滿意、個人特徵與組織氣候—文憲探討及實證研究。國立政治大學學報，第35期，13-56。莊慧美、田秀蘭(1998)，女性國小教師在工作、家庭及進修角色之衝突及適應歷程分析—以屏東女性教師為例，中華輔導學報，第6期，231-266。梅媛媛(1995)，花東兩縣偏遠國小教師工作滿意與工作士氣之相關研究，花蓮師範學院初等教育研究所碩士論文。陳瑞鈺(1997)，外商公司駐台人員之人力資源實務認知與離職傾向關係之研究—心理契約之探討，淡江大學國際貿易研究所未出版碩士論文。陳富強、方自億(2005)，公務機關主計人員組織承諾、專業承諾與角色衝突關係之研究—以國防單位為例，國防管理學術暨實務研討會，第13屆，1-14。張瑞春(1998)，組織變革中組織氣候對工作投入、組織承諾及工作滿足影響之研究，國立中山大學人管所碩士論文。張永旺(1995)，我國一條鞭主計制度實際運作情形之探討—政府會計人員組織承諾、角色衝突與工作滿足，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。張劭勳(2004)，研究方法，台中:滄海。曹慧玲(1988)，我國民營企業會計人員組織承諾與專業承諾之研究，政治大學會計研究所碩士論文。黃開義(1984)，工作特性、個人特質、領導型態、工作滿足與組織承諾對離職意願之影響，私立中原大學機械工程研究所碩士論文。黃玉美(1990)，內部稽核人員組織與專業衝突影響因素之研究，東吳大學會計研究所碩士論文。黃賀(1996)，我國公營事業會計人員角色衝突問題之研究，行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告，國立中山大學企業管理學系。蔡允棟(2002)，夥伴治理與治安維護:台灣都會區第一線警察和保全人員有關組織承諾、工作滿意與工作績效之比較研究，台灣政治學會2002年年會暨學術研討會。蔡秋月(2001)，護理人員組織承諾、工作滿足、與組織公民行為之研究—以台灣南部醫療機構為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。鄭惠君(2002)，海陸輪調制度對海陸勤人員工作滿足與組織承諾之相關探討，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。劉邦森(1994)，台灣

地區證?承銷人員組織承諾與專業承諾衝突之探討, 國立台灣大學會計研究所碩士論文。鄭仁偉、黃意婷(2001), 台北市壽險公司銷售人員角色壓力與工作滿足關係之研究-以努力及信任為干擾變項, 交大管理學報, 第21卷, 第2期, 147-172。鄭仁偉、廖華立(2001), 團隊能力、工作滿足、組織承諾與團隊績效的關係, 人力資源管理學報, 2001冬季號(第1卷第3期), 59-83。二、英文部分 Arany, N., & Ferris, K.R. (1984). A Reexamination of Accounts Organizational -Professional Conflict, *The Accounting Review*, January:1-15 Allen, N. T., & Meyer, J.P.(1987). A longitudinal analysis of the real development and consequences of organization commitment, *Canadian Journal of Behavioral Science*, 19, 199-215. Allen, N.T., & Meyer, J.P. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*. 1:61-89. Baldwin, & Ford (1988). Transfer of Training: A Review and Direction for Future Research, *Personnel Psychology*, 1, 63-105. Blau, P. M.(1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley. Brief, A.P., Schuler, R.S., & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. Boston : Little , Brown and Company. Birnbaum, Robert(1992). *How Academic Leadership Works : Understanding Success and Failure in the College Presidency*, San Francisco : Jossey-Bass. Churchill, G. A., Jr., Ford, N. M., & Walker, O. C. Jr. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesmen. *Journal of Marketing*, 11, 254-260. Etzioni, A. (1961). *A comparative analysis of complex organizations*, New York: Free Press. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D.(1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3). 500-507. Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E. (1994). Expatriate managers and the psychological contract. *Journal of Applied Psychology*, 79(4). 617-626. Gouldner, A. W.(1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178. Gross, N., Mason, W. S., & Meachern, A. W.(1958). *Explorations in role analysis:Studies in the school super-intendancy role*, N. Y.:Wiley. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1991). *Organization*. Boston, MA: Irwin publishing company. Granovetter, Mark(1985). Economic action and social structure : Theproblem of embeddedness, *American Journal of Sociology*, Vol.91 (3). pp. 481-510. Harrell, A., Chewing, E., & Taylor , M.(1986). Organizational - Professional Conflict and the Job Satisfaction and Turnover Intentions of Internal Auditors, *Auditing:A Journal of Practice & Theory* , Spring ,pp.109-121. Hazucha, F. J., Hezlett, A. S., & Schneider J. R. (1993). The impact of 360-degree feedback on management skills development. *Human Resource Management*, Vol. 32, No. 2?, 325-351. Jennifer, M. G., & Gareth, R. J. (2004). *Understanding and managing organizational behavior* : Pearson Education, Inc. Kanter, M.(1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in auatopian commitment, *American Sociological Review*.33:499-517. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: John Wiley & Sons, Inc. Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143. Lamsa, A. M., & Savolainen, T. (2000). The nature of managerial commitment to strategic change, *Leadership & Organization Development Journal*, 21-26. Levinson, H.(1965).Reciprocation: the relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390. Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior And Human Performance*, 4,309-336. Locke, E. A. (1973).Satisfiers and dissatisfiers among white-collar and blue-collar employees. *Journal of Applied Psychology*, 58(1): 67-76. Mayer, R. C., & David, S. F. (1998). Differentiating Antecedents of Organizational Commitment : A Test of March and Simon ' s Model, *Journal of Organizational Behavior*, pp.15-28. Mowday, R.T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organizationlinkage: The psychology of commitment absenteeism, and turnover, San Diego, A:Academic Press. March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley. Maurer, T., & Tarulli, B. (1996).Acceptance of peer/upward performance appraisal systems: Role of work context factors and beliefs about managers ' development capability, *Human Resource Management*, 35, 217-241. Noe, R. A., & Wilk, S.,(1991).Investigation of the factors that influence employees ' participation in development activities, Manuscript under review. Northcraft, G. B., & Neale, M. A.(1986). Opportunity costs and the framing of resource allocation decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37, 348-356. Nerkar, A. A., McGrath, R. G., & MacMillan, I. C. (1996). Three facets of satisfaction and their influence on the performance of innovation teams. *Journal of Business Venturing*, 167-188. Parsons, T. (1961). *The School Class as a Social System – Some of Its Function in American Society*. New York: Free Press. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes & performance*, Illinois:Homewood Company. Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment, *Academy of Management Review*, 10, 465-476. Rousseau, D.M., & Parks, J.M. (1993). The contracts of individuals and organizations, In L. L. Cummings & B.M. Staw (Eds.). *Research in organizational behavior* (15, 1-47). Greenwich, CT : JAI Press. Robbins, S.P. (1992). *Organizational behavior concepts, controversies, and Application*, Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall. Reiner, M., & Zhao., J.(1999). The Importance of Work Environment in Job Satisfaction : Research in Air Force Security Police, *Journal of Public Personnel Administration* 14:5-18. Staw, B. M. (1977). Commitment to A Policy Decision : A Multitheoretical Perspective, *Administrative Science Quarterly*, Vol.23, pp.40-64. Steer, R. M. (1977). Antecedents and outcome of organizational commitment, *Administrative Science Quaterly*, Vol. 22, pp.44 – 56. Salancik, G. K. (1977). *New Directions in Organizational Behavior*. Chicago, St. Clair Press. Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment, *Academy of Management Journal*, Vol.21, No.3, PP.380-396. Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involments as Mechanisms Producing Commitment to the Organization, *Administrative Science Quarterly*, Vol.16,p.143 Shore, L. M., & Wayne, S. J.(1993). Commitment and employee behavior : comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5).774-780. Seashore, S.E., & Taber, T.D.(1975). Job Satisfaction Indicators and their Correlates , *American Behavioral Scientist*, 18, 333-368. Smith, P. C., Kendall L. M., & Hulin C. L. (1969). Measurement of Satisfaction in Work & Retirement, Chicago: Rand Mcnally. Witt, L. A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job-attitudes-organizational behaviors relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1490-1501. Wernimont(1972). A system view of job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 56, 174. Wexley, K.N., & Yukl, G.A.(2000).*Organizational Behavior and Personnel Psychology* Homewood, Vol. 3:Richard D, Irwin,

p.109 Zaltman, G., & Burger, P. G. (1975). Marketing research : Fundamentals and dynamics. Taipei : Hwa Tay, p.500-509.