

# 激勵制度、人格特質、留任意願與工作滿意度的關聯性之研究

張進順、邴傑民

E-mail: 9607797@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

企業管理的挑戰是如何有效提升員工的生產力，管理者應如何洞察組織成員特質與工作滿意度的改變，以適時調整管理方式，並改變工作的情境條件，提高員工工作滿足與留任意願。本研究欲以彰化公務人員為研究對象，整理相關文獻，彙整激勵制度、人格特質、工作滿意度與留任意願四個量表，用問卷方式收集樣本資料，以量化資料施以統計分析，探討激勵制度與人格特質對工作滿意度之交互關係，並進而了解其對組織留任意願的相關度。主要研究目的有三，第一，為探討個人背景變項對激勵制度、人格特質、工作滿意度與留任意願各構面認知之差異性，第二，激勵制度、人格特質、工作滿意度與留任意願兩兩構面之彼此關係，最後，探討加入工作滿意度中介變項，以瞭解激勵制度及人格特質是否會透過工作滿意度對留任意願產生干擾效果。依據研究結果提供建議，以供企業組織作參考，使讓企業組織人力做最適當配置，並有計劃的培訓員工，及重視其潛在能力的開發，輔以健全的退撫制度，及加強員工福利、實施績效獎金等激勵制度，進而提昇機關整體工作士氣與留任意願。

關鍵詞：激勵制度；人格特質；留任意願；工作滿意度

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 中文摘要 . . . . .	iii	英文摘要 . . . . .	iii
. . . . . iv 誌謝 . . . . .	iv	目錄 . . . . .	vi
. . . . . viii 表目錄 . . . . .	viii	圖目錄 . . . . .	x
. . . . . xii 第一章 緒論 . . . . .	xii	1 . . . . .	1
第一節 研究背景 . . . . .	1	第三節 研究目的 . . . . .	1
. . . . . 4 第四節 研究流程 . . . . .	4	第五節 研究限制 . . . . .	4
. . . . . 5 第二章 文獻探討 . . . . .	5	7 第一節 激勵制度 . . . . .	7
. . . . . 7 第二節 人格特質 . . . . .	7	19 第三節 工作滿意度 . . . . .	19
. . . . . 24 第四節 留任意願 . . . . .	24	30 第五節 工作滿意度 與留任意願相關研究 . . . . .	30
34 第三章 研究方法 . . . . .	34	36 第一節 研究架構 . . . . .	36
. . . . . 36 第二節 研究假設 . . . . .	36	. . . . . 37 第四節 研究變項之操作性定義與衡量 . . . . .	37
. . . . . 36 第三節 研究範圍與對象 . . . . .	36	. . . . . 38 第五節 資料分析方法 . . . . .	38
. . . . . 47 第四章 研究分析 . . . . .	47	. . . . . 45 第六節 問卷之信、效度分析 . . . . .	45
. . . . . 56 第一節 問卷回收狀況 . . . . .	56	. . . . . 56 第二節 信度檢測分析 . . . . .	56
. . . . . 56 第二節 信度檢測分析 . . . . .	56	. . . . . 56 第三節 個人背景 變項次數分配分析 . . . . .	56
. . . . . 57 第四節 研究變項之敘述性統計 . . . . .	57	. . . . . 58 第五節 個人背景變項於研究變項上之差異分析 . . . . .	58
. . . . . 71 第六節 研究變項之典型相關分析 . . . . .	71	. . . . . 78 第七節 工作滿意度之干擾效果分析 . . . . .	78
. . . . . 87 第五章 結論與建議 . . . . .	87	. . . . . 93 第一節 研究結論 . . . . .	93
. . . . . 93 第一節 研究結論 . . . . .	93	. . . . . 93 第二節 研究建議 . . . . .	93
. . . . . 98 參考文獻 . . . . .	98	. . . . . 100 附錄A 預試問卷 . . . . .	100
. . . . . 108 附錄B 正式問卷 . . . . .	108	. . . . . 112	112

## 參考文獻

李青芬、李雅婷、趙慕芬合譯(1995)，組織行為學(六版)，台北：華泰書局，譯自ORGANIZATIIONAL BENAIVIOR，Stephen P. Robbins。吳淑華、黃曼琴(1998)，人力資源管理(Managing Human Resources)五版，台北：滄海書局，譯自Randalls. Schuler。許士軍(1990)，管理學，台北：東華書局。周文賢與吳金潮(1996)，碩士論文撰寫方法，台北：華泰。盧盛忠、余凱成、徐昶、錢冰鴻(1997)，組織行為與實務，台北：五南圖書出版公司。方?元(2004)，人力資源管理活動對工作滿意之影響 - 探討員工知覺組織支持的中介效果，國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版碩士論文。甘水美(2002)，臨時員工之內外控傾向對工作滿意與組織承諾關係之影響，中央大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。李立仁(2003)，中華文化與創業者人格特質關聯之研究，銘傳大學國際企業系未出版碩士論文。莊致嘉(2002)，台灣頭家的創業背景與個人特質分析，東海大學社會學系未出版碩士論文。黃世忠(2002)，組織結構、領導風格、員工個

人特質、工作特性與工作滿足關係之研究—以中山科學研究院電子系統研究所為例，中原大學企業管理學系未出版碩士論文。郁麗君(2003)，個人人格特質與人際網絡對創業意願的影響—以台灣展覽業為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版論文。張旭明(1996)，汽車業務人員個人屬性與激勵制度及滿意度之研究，國立台灣工業技術學院管理技術研究所企業管理學程碩士論文。陳國樑(1995)，女性工業行銷人員人格特質、角色負荷、工作滿足、組織承諾與離職意願關係之研究，私立東吳大學企業管理研究所未出版之碩士論文。吳靜吉、潘養源、丁興祥(1980)，內外控取向與工作滿足及績效之關係，政大學報41期，P62。鄭臻妹(2001)，內外控傾向、工作特性及工作績效之分析研究，中央大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。余慶華(2001)，消費金融人員工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關性研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。林慧芝(2004)，激勵制度對留任意願影響之探討—以內部稽核人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版碩士論文。江孟冠(2001)，長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討，國立台灣大學護理學研究所未出版論文。藍偉峰(2003)，領導風格、組織文化、工作滿足與離職傾向之關係研究，國立成功大學企業管理研究所未出版碩士論文。張瑋恩(2001)，激勵與工作滿足關係之研究，長榮管理學院經營管理研究所未出版碩士論文。許雅棣(2001)，主管領導型態、員工人格特質、組織激勵制度與員工工作績效之相關性—以保險業務員為例，國立東華大學企業管理學研究所未出版碩士論文。王國揚(2002)，角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討—以財政部台灣省中區國稅局為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。石樸(1991)，企業界員工工作滿足、工作投入與離職意願之研究，國立政治大學社會學研究所未出版碩士論文。曹萃翎(1985)，我國企業界技術專業人員離職意願之探討，國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。黃俊英、林震岩(1994)，SAS精析與實例，台北：華泰書局。張紹勳、張紹評及林秀娟(2001)，SPSS For Windows:多變量統計分析，第2版，台北：松岡。周文賢(2001)，多變量統計分析:SAS/STAT使用方法，待出版書稿，台北：智勝。林睿宏(2003)，我國文官體系中公務人員激勵制度之研究—以我國司法院所屬司法行政人員為例，國立東華大學公共行政研究所未出版碩士論文。鄭性義(2004)，激勵制度與員工行為相互關係之探討—以中華電信鳳山營運處為例，義守大學管理科學研究所未出版碩士論文。詹益統(1996)，個人屬性、人格特質與內滋激勵和外附激勵關係性之研究—以交通部數據通信所員工為例，國立交通大學管理科學研究所碩士未出版論文。詹明乾(2000)，臺、菲、泰基層員工之激勵制度對工作滿足之影響研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版碩士論文。蔡崑源(2000)，華進集團員工滿意度、工作投入、組織承諾與離職意願之研究，國立中山大學人力資源研究所未出版碩士論文。郭易欣(2000)，人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究，世新大學觀光研究所未出版碩士論文。

二、英文部份 Delaney, J. T. and Huselid, M. A. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. *Academy of Management Journal*, 39(4):949-969. Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. and Lynch, P.(1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820. Seashore, S. E. and T. D. Taber (1975), Job Satisfaction and Their Correlation, *American Behavior and Scientist*. 18:346. Youndt, M. A., Dean, J. W and Lepak, D. P. (1996). Human resource management, manufacturing strategy, and firm performance. *Academy of Management Journal*, 39(4):836-860. Arnold, H. J., and Feldman, D. C. (1982). A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67, PP. 350-360. Bluedorn, A. C. (1982). The theories of turnover: Causes effects and meaning. *Research in the Sociology of Organization*, Vol. 25, PP. 135-153. Champagne, P., and McAfee, B. (1989). Motivating strategies for performance and productivity: A guide to human resource development. New York: Quorum Books. Cotton, J. L., and Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *The Academy of Management Review*, Vol. 11, PP. 55-71. Davis, Heith (1977). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, No. 5. John, L. C., Jeffrey, M. T. (1986). Employee Turnover: A meta-Analysis and Review with Implications for Research. *Academy of Management Review*, Vol. 11. Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, Vol. 50, PP. 394-395. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59, PP. 603-609. Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Ames: Iowa State University Press. Robbins, S. P. (1993). *Organizational Behavior*. N. J. Prentice-Hall Inc., PP. 670-673. Steven S. Liu; Hang-Yue Ngo; Anita Wing-Ngar Tsang (2001). Interrole conflict as a predictor of job satisfaction and propensity to leave. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 16, PP. 469-484. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley. Allport, G.W.(1937). *Personality:A Psychological Interpretation*. New York:holt, Rinehart and Winson. Atkinson, J.W. and Feather, N.T. (1966). *A Theory of Achievement Motivation*. New York:John Wiley. Burress, M. A. (1996). *The Relationship Between Team Leader Behaviors and Team Performance and Satisfaction*. Unpublished Doctoral Dissertation. University of North Texas. Greene, C.N.,(1975). The Principle Nature of Influence Between Leader and Subordinate. *Journal of Applied Psychology*, 60, No.2, pp.187-193. Helmreich, R.L., Beane, G.W., Lucker, and Spence J.T. (1978). Achievement Motivation and Scientific Attainment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 4, pp.222-226. Herzberg, F., B. Maunsner, and Snyderman B. B.(1959). *The Motivation to Work*. N. Y. John Wily and Son. Maslow, A. H.(1954). *Motivation and Personality*. New York:Harper and Row. Barrick and Mount (1991). The Big Five Personality Dimensions And Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), pp.1~26. Galton, F. (1884). Measurement of Character. *Fortnightly Review*, 36, pp.179~185. Gellerman, S.W.(1963). *Motivation and Productivity*. New York: American Brissett, M. and Nowicki, S.Jr.(1973). Internal Versus External of Reinforcement and Reaction to Frustration. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, PP.35-39. Hackman, J.R, and Oldham, G.R.(1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16,250-279. Lodahl, T.M. and Kejner, M.(1965). The Definition and Measurement of Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 1965,49(1):24-33.