

# 中華電信ADR釋股國際化環境下民營化變革認知、民營化變革態度、組織氣候、離職意願與組織績效關係之研究

林家祥、賴文魁

E-mail: 9609683@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究以為中華電信為例，主要在探討民營化變革認知、民營化變革態度、組織氣候、離職意願與組織績效關係之研究，藉此找出彼此互動關係。本研究採問卷，以中華電信中分公司及所屬之六個營運處為分層標準，共發放550份問卷，總計回收有效樣本數468份，有效樣本率達85.1%，透過信度分析、效度分析、描述性統計、相關分析與迴歸分析等方式進行資料處理分析。研究歸納出下列幾點實證結果：1. 組織氣候對民營化變革認知有正向影響。2. 組織氣候對民營化變革態度有正向影響。3. 民營化變革認知對民營化變革態度有正向影響。4. 民營化變革認知對離職意願有正向影響。5. 民營化變革態度對離職意願有正向影響。6. 離職意願對組織績效有顯著正向影響。

關鍵詞：民營化(privatization)，組織氣候(organize the climate)，變革認知(cognitive recognition)，變革態度(improve the attitude)，離職意願(turnover intention)，組織績效(organize performance)

## 目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	vi
vii 表目錄		ix 圖目錄	ix
xii 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	2	第三節 研究目的	2
2 第四節 研究結構與流程	3	第二章 文獻探討	6
6 第一節 中華電信ADR釋股國際化環境化	6	第二節 組織變革	9
9 第三節 組織氣候	11	第四節 離職意願	15
15 第五節 組織績效	17	第三章 研究方法	26
26 第一節 研究架構	26	第二節 研究假說	27
27 第三節 研究變數之操作性定義與衡量方式	28	第四節 研究對象與抽樣方法	32
32 第五節 資料分析方法	33	第四章 資料分析與實證結果	45
45 第一節 獨立樣本t檢定及單因子變異數分析	45	第一節 結論與建議	80
45 第二節 迴歸分析	57	第一節 結論	80
57 第三節 路徑分析	75	第二節 研究建議	84
75 第五章 結論與建議	80	第三節 研究限制	85
80 第一節 結論	85	參考文獻	87
85 第二節 研究建議	87	中文部份	87
87 參考文獻	87	英文部份	93
87 中文部份	93	附錄	97
93 英文部份	97		

## 參考文獻

一、中文部分 丁淑華(2000)，民營化變革認知與離職意願關係之研究-以中華電信員工為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。王秋慶(2003)，員工的溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究-以嘉義縣市地政事務所為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。王慶輝，丁仁方(2001)，政府與企業，國立空中大學，311-329。王清全(2004)，組織變革過程中不確定原素之探討-以中華電信民營化為例，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。王孝遠(2005)，組織文化、民營化變革認知、民營化變革態度對組織承諾之研究-以空軍二指部為例，大葉大學國際企業管理學系研究所。任金鋼(1996)，組織文化、組織氣候及員工效能:一項微觀的探討，國立臺灣大學商學研究所博士論文。李文洲(2005)，國營事業民營化變革學習與民營化變革能力關係之研究-以台電公司為例，大葉大學國際企業管理學系研究所碩士論文。李宜玲(2000)，顧客抱怨強度與服務復原策略關係之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。李慰遲(1995)，民營化探源，公營事業民營化快訊，第3期，23。吳志男(2003)，組織文化、組織氣候與組織公民行為之研究，中原大學心理學研究所碩士論文。吳明隆、涂金堂(2006)，SPSS與統計應用分析，二版，883-927；台北，五南。林良楓(1984)，會計師事務所查帳員工作滿足與組織承諾之研究，國立政治大學會計研究所碩士論文。林欽榮(1997)人力資源管理，前程企業管理公司，412-416

, 472-486。林欽榮(1988), 管理心理學, 南圖書出版公司。林玖玖(1996), 領導風格對組織承諾之影響-以組織氣候及內外控為中介變項, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。林寶生(2005), 組織氣候、工作特性、內外控人格、自我效能與工作績效之關係研究-以陸軍某基地進訓基層單位為例, 大葉大學國際企業管理學系研究所碩士論文。秦夢群(1988), 教育行政理論與應用, 台北:五南圖書出版公司。徐聯恩(1996), 企業變革系列研究, 台北, 華泰圖書。許士軍(1990), 管理學, 第十版, 東華書局。許士軍(1972), 有關黎史二氏組織氣候尺度在我國企業機構之適用性之探討, 國立政治大學學報, 第26期, 103-138。徐慧君(2002), 組織氣候、領導型態認知對員工工作滿足與工作績效影響之研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。徐筱菁(1999), 民營化之法律概念, 公營事業評論第一卷第四期, 國立中山大學管理學術研究中心。姚惠芳(2004), 員工績效和組織文化對組織績效之影響研究-以台北捷運公司為例員工績效和組織文化對組織績效之影響研究-以台北捷運公司為例, 淡江大學管理科學研究所企業經營碩士論文。翁家禧(1993), 我國現階段公營事業民營化政策的評析, 台灣經濟, 第193期, 14-33。莊順天(1998), 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。黃維賓(2002), 知識管理、創新策略與組織績效之關係研究-以台灣積體電路製造業為例, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。黃偉文(2002), 組織氣候與工作績效關係之研究-以台灣文具產業為實證, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。陳麗如(2003), 核心能力、網絡地位與組織變革對組織績效影響之研究-以汽車零件業為例, 大葉大學國際企業管理學系研究所碩士論文。陳玉凰(2003), 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。陳彩(1994), 工作生活品質滿足與離職意願相關連性研究 - 以高科技專業人員為例, 國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳烈甫(2002), 民營化組織變革中員工反應態度及離職意願之調查研究-台電公司員工之觀點, 淡江大學管科學理學系研究所。陳朝威(1991), 公營事業民營化之問題與探討, 中華工程雜誌, 第271-272期。陳至頌(1992), 組織氣候與自動離職率間關聯性之研究, 東吳大學管研所碩士論文。曾兆堂(1989), 中小企業主管領導型態、組織氣候對員工創造力之研究, 國立台北大學企業管理研究所碩士論文。張益貴(2003), 公營事業員工對組織變革反應態度之研究-以嘉義縣公共汽車管理處民營化變革為例, 南華大學管理研究所碩士論文。張潤書(1988), 行政學, 台北:三民書局。張國藩(2004), 民營化組織變革環境下員工變革認知對變革態度之影響研究-以中華電信為例, 大葉大學工業工程學系研究所碩士論文。張霖城(2001), 中華電信公司民營化員工權益問題之探討, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。張紹勳(2000), 研究方法, 滄海書局, 台中。郭彥良(1990), 高科技研究人員離職意願之研究, 中原大學企業管理研究所碩士論文。崔來意(2001), 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, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。電信總局(1997), 電信自由化白皮書。葉和昇(1995), 組織氣候、技術進步與組織承諾關係之研究-以半導體產業為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。蔡培村(1985), 國民中小學校長的領導特質、權力基礎、學校組織結構及組織氣候與教師工作滿足關係之比較研究, 國立政治大學教育研究所博士論文。盧義凱(2004), 國營事業民營化過程中員工成就動機、工作特性與組織氣候對組織承諾之影響研究-以中華電信為例, 大葉大學工業工程與科技管理學研究所碩士論文。蔡立旭(2000), 組織氣候、組織學習與自我效能之關係, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。蔡?卿(2003), 中華電信員工對民營化組織變革認知與態度相關性之研究, 東海大學公共事務研究所碩士論文。蔣美惠(2003), 探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究-以台北市保全公司為例, 南華大學管理科學研究所碩士論文。鄭玉琳(2003), 探討在知識管理下組織文化與記憶對組織「績效影響之研究-以奇美企業集團為例, 大葉大學資訊管理學系研究所碩士論文。樊景立(1978), 紡織廠女作業員離職行為之研究, 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。劉興漢(1985), 領導的理論及其在教育行政上的運用, 教育行政比較研究, 388-409。

二、英文部分 Adams, G. A., & Beehr, T. A. (1998). Turnover and Retirement: A Comparison of their Similarities and Differences. *Personnel Psychology*, 51, 643-665. Al-Shammari, M. M. (1992). Organizational Climate. *Leadership & Organizational Development Journal*, 13(6), 30-32. Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder (1993). K.W. Creating readiness for Organizational change. *Human Relation*, 30(6), 203-213. Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67: 3, 350-360. Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). Breakthrough in Organization Development. *Harvard Business Review*, Nov. and Dec. Churchill, G. A. Jr., Ford, N.M., & Walker, O. C. Jr. (1976). The psychological consequences of role conflict and ambiguity in the industrial salesforce. In K.L. Bernhardt, *Marketing: 1776-1976 and beyond*, Chicago: American Marketing Association. Ernst, John Privatization (1998). *International Encyclopedia of Public Policy & Administration*. Boulder & Colorado: Westview, 1741-1744. Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (1974). Organizational Climate: Measures, Research and Contingencies. *Academy of Management Journal*, 17, 255-280. Hemingway, M. A., & Smith, C. S. (1999). Organizational Climate and Occupational Stressors as Predictors of Withdrawal Behaviours and Injuries in Nurses. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 285-299. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the Balance Scorecard as strategic management system. *Harvard Business Review*, 75-85. Larwood L., Wright, T. A., Desrochers, S., & Dahir, V. (1998). Extending Latent Role and Psychological Contract Theories to Predict Intent to Turnover and Politics in Business Organizations. *Group & Organization Management*, 23(2), 100-123. Leavitt, H. J. (1976). Applied Organization Change in Industr. In J. G March (eds.), *Handbook of Organization*, Chicago: Rand McNally, 144-167. Litwin, G. G., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*, Boston: Harvard University Press. Michael, CE. Spector, (1982). Causes of Employee Turnover. *Journal Applied Psychology*, 53-59. Miller, H. E., & Katerberg, R. (1979). Evaluation of the Mobely, Horner, and Hollingsworth Model of Employee Turnover. *Journal of Applied ychology*, 64(5), 509-517. Organizational Climate, Boston: Harvard University Press. Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Ames Lalowa State University Press. Recardo, R. J. (1991). *The What, Why and How of Change Management*. *Manufacturing Systems*, 9(5), 52-58. Rosenberg, D. (1993). Eliminating Resistance to Change. *Security Management*, 20-21. Silve, P. F. (1983). *Educational Administration: Theoretical Perspectives on Practice and research*. New York: Harper and Row. Silverman, D. (1968). *Formal Organization or Industrial Sociology: Toward a Social Action Analysis of rganization*. *Sociology*, 2, 221-223. Sisk, H. L. (1969). *Principles of management: A systems approach to the management process*. Cincinnati, OH: South-western Pub. Co. Stephen, P.

Robbins (1993). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall Inc, 600-622. Tagiuri, R., & Litwin, G. H. (1968). *Organizational Climate: Exploration of a Concept*. Boston: Harvard University

Tichy, N., & Devannam, M. (1984). *The Leadership Challenge: A Call for the Transformational Leader in Hampton*. Venkatraman, N., & V. Ramanujam (1986). *Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches*. *Academy of Management Review*. 11(4), 801-814