

臺灣土地銀行員工工作滿足與組織承諾對組織公民行為影響之研究

呂秋宜、高立箴

E-mail: 9707153@mail.dyu.edu.tw

摘要

面對全球自由化與國際化潮流的衝擊，公營行庫紛紛進行轉型、整併或民營化，而員工即將面對未來的不確定感，工作壓力劇增，並造成其忠誠度及向心力等降低。此種情況是否會影響員工善盡職責的角色，進而影響其創新行為，為本研究探討之主題。本研究利用統計分析檢定以下之研究目的：一、探討組織成員之工作滿足對其組織承諾之影響。二、探討組織成員之組織承諾對其組織公民行為之影響。三、探討組織成員之工作滿足對其組織公民行為之影響。本研究以台灣土地銀行國內約138個營業單位採分層抽樣方式，進行問卷調查，共發出430份問卷，回收有效問卷392份，回收率為91.16%。經分析後歸納出以下結論：一、組織成員之工作滿足對其組織承諾具有正向影響。二、組織成員之組織承諾對其組織公民行為具有正向影響。三、組織成員之工作滿足對其組織公民行為具有正向影響。

關鍵詞：工作滿足;組織承諾;組織公民行為

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	vii	圖目錄	vii
viii 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	5	第三節 研究目的	5
7 第四節 研究對象與範圍	8	第五節 研究流程	8
8 第二章 文獻探討	10	第一節 工作滿足	10
10 第二節 組織承諾	14	第三節 工作滿足與組織承諾之關係	18
18 第四節 組織公民行為	20	第五節 工作滿足、組織承諾與組織公民行為之關係	25
25 第三章 研究方法	27	第一節 研究架構	27
27 第二節 研究假設	27	第二節 研究變項之操作性定義與衡量	29
29 第四節 研究設計	34	第五節 資料分析方法	37
37 第四章 研究結果分析	39	第一節 樣本結構分析	39
39 第二節 效度及信度分析	41	第二節 研究假設修正與構面調整	41
41 第三節 描述性統計分析	49	第三節 假設驗證	49
49 第六節 組織承諾的中介效果驗證分析	85	第五章 結論與建議	88
85 第一節 研究假設結果	88	第二節 研究意涵	93
88 第三節 後續研究之建議	93	第四節 研究限制	93
93 參考文獻	95	附錄A 研究問卷	95
95 表目錄	110	表 3-1 工作滿足問卷構面題項	30
110 表 3-2 組織承諾問卷構面題項	31	表 3-3 組織公民行為問卷構面題項	33
31 表 3-4 各營業單位分布情形	35	表 3-5 問卷發放及回收情形	36
35 表 3-6 問卷發放與回收彙整表	37	表 4-1 有效樣本結構統計表	40
37 表 4-2 KMO值與Bartlett球形檢定表	42	表 4-3 工作滿足因素分析結果	42
42 表 4-4 組織承諾因素分析結果	44	表 4-5 組織公民行為因素分析結果	45
44 表 4-6 信度統計量	46	表 4-7 工作滿足各構面之信度	46
46 表 4-8 組織承諾各構面之信度	47	表 4-9 組織公民行為各構面之信度	47
47 表 4-10 工作滿足之描述性統計分析	50	表 4-11 組織承諾之描述性統計分析	51
50 表 4-12 組織公民行為之描述性統計分析	53	表 4-13 個人變項對工作滿足之ANOVA分析	55
53 表 4-14 個人變項對組織承諾之ANOVA分析	57	表 4-15 個人變項對組織公民行為之ANOVA分析	58
57 表 4-16 個人變項對各構面之Scheffe多重比較分析	60	表 4-17 工作滿足與組織承諾之相關分析	61
60 表 4-18 組織承諾與組織公民行為之相關分析	62	表 4-19 工作滿足與組織公民行為之相關分析	63
62 表 4-20 工作滿足對組織承諾之迴歸分析結果	64	表 4-21 內	64

在滿足對團隊認同之迴歸分析結果	64	表 4- 22 內在滿足對團隊合作之迴歸分析結果	65
表 4- 23 內在滿足對團隊向心力之迴歸分析結果	66	表 4- 24 外在滿足對團隊認同之迴歸分析結果	67
表 4- 25 外在滿足對團隊合作之迴歸分析結果	68	表 4- 26 外在滿足對團隊向心力之迴歸分析結果	69
表 4- 27 組織承諾對組織公民行為之迴歸分析結果	70	表 4- 28 團隊認同對堅守本份之迴歸分析結果	71
表 4- 29 團隊認同對服務熱忱之迴歸分析結果	72	表 4- 30 團隊認同對組織公益之迴歸分析結果	72
表 4- 31 團隊合作對堅守本份之迴歸分析結果	73	表 4- 32 團隊合作對服務熱忱之迴歸分析結果	74
表 4- 33 團隊合作對組織公益之迴歸分析結果	75	表 4- 34 團隊向心力對堅守本份之迴歸分析結果	76
表 4- 35 團隊向心力對服務熱忱之迴歸分析結果	77	表 4- 36 團隊向心力對組織公益之迴歸分析結果	78
表 4- 37 工作滿足對組織公民行為之迴歸分析結果	79	表 4- 38 內在滿足對堅守本份之迴歸分析結果	80
表 4- 39 內在滿足對服務熱忱之迴歸分析結果	81	表 4- 40 內在滿足對組織公益之迴歸分析結果	82
表 4- 41 外在滿足對堅守本份之迴歸分析結果	82	表 4- 42 外在滿足對服務熱忱之迴歸分析結果	83
表 4- 43 外在滿足對組織公益之迴歸分析結果	84	表 4- 44 工作滿足對組織承諾和組織公民行為之影響	86
表 4- 45 組織承諾對組織公民行為之影響	86	表 4- 46 工作滿足和組織承諾對組織公民行為之影響	87
表 5- 1 研究假設結果總表	90	圖目錄 圖 1-1 本研究之流程	9
圖 3-1 本研究之架構圖	27	圖 4-1 修正後之架構圖	48
圖 4-2 路徑分析結果	87		

參考文獻

- 一、中文部分 王鶴松(2005), 金融危機與金融改革, 台北:財團法人台灣金融研訓院, 44。中央銀行經濟研究處編製(2007), 中華民國臺灣地區金融統計月報11月號, 台北:編製者發行, 1-178。中央銀行金融業務檢查處編製(2007), 本國銀行營運績效季報3月號, 台北:編製者發行, 37-43。台灣土地銀行股份有限公司編製(2007), 台灣土地銀行95年度年報, 台北:編製者發行。行政院研究發展考核委員會編製(2007), 行政院公報, 13(161), 台北:編製者發行, 26807-26809。余明助(2006), 組織變革不確定感與員工工作態度關係之研究-以組織溝通和員工信任為中介變數, 人力資源管理學報, 6(2), 89-110。李再長, 李俊杰, 曾雅芬(2005), 大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關連研究, 人力資源管理學報, 5(1), 53-76。李庸三(2002), 從金融危機談我國金融改革, 中國商銀月刊6月號, 1-5。林財丁, 林瑞發(2003), 組織行為(7版), 台中:滄海發行, 36。林鈺琴(1996), 組織公正、信任、組織公民行為之研究:社會交換理論之觀點, 管理科學學報, 13(3), 391-415。林鈺琴(1999), 組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究:各種不同理論模式之比較, 中山管理評論, 7(4), 1049-1073。林鈺琴(2003), 以組織承諾及工作滿足為實徵切入分析組織公民行為與員工工作考績之結構模式比較, 人力資源管理學報, 3(2), 93-113。林鈺琴, 凌欣慧(2004), 生涯階段、專業承諾、組織承諾對組織退卻行為與公民行為的影響, 管理研究學報, 4(2), 271-310。邱淑芬, 韓志翔, 林盈君(2002), 員工參與制度與組織公民行為之關係-以台灣電子產業為例, 管理學報, 19(6), 1009-1043。姜定宇, 鄭伯壘(2003), 組織忠誠、組織承諾、及組織公民行為研究之回顧與前瞻, 應用心理研究, (19), 175-209。張瑞當, 徐漢祥, 倪豐裕(2001), 公平性認知對組織成員工作滿意度與組織承諾影響之實證研究, 中山管理評論, 9(1), 135-163。許道然(2002), 組織公民行為之研究, 空大行政學報, (12), 113-146。陳心田(2003), 員工-主管互動、知覺組織支持、組織承諾與組織公民行為:我國科技產業研發人員之分析, 交大管理學報, 23(1), 27-70。陳勁甫, 鍾武倫(2007), 工作滿足、組織承諾、工作尋找與離職傾向關係之研究-以某國際航空公司空服員為例, 運輸學刊, 19(2), 191-214。陳惠芳, 陳怡菁(2006), 工作特性變動與心理賦權對組織承諾之影響研究 以民營化中之公營事業為例, 人力資源管理學報, 6(2), 49-69。黃先鋒, 廖敏齡, 周澤民(2005), 工作輪調、工作滿足與組織承諾相關性之實證研究, 人力資源管理學報, 5(4), 107-129。黃瓊玉(2005), 師徒功能認知、工作滿足與組織公民行為關聯性之研究, 中原大學企業管理研究所未出版碩士論文。楊藎海(2007), 我國銀行存放款利差減少原因剖析與因應對策, 中央銀行季刊, 29(2), 45-82。楊濱燦, 謝庭華(2003), 工作滿意、組織公平與與組織公民行為關係之研究, 文大商管學報, 8(1), 39-54。廖華立(1997), 創新團隊能力、工作滿足、組織承諾與創新績效的關係, 銘傳大學管理科學研究所未出版碩士論文。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, 3(4), 33-49。鄭仁偉, 郭智輝(2004), 個人與組織契合、工作滿足與組織公民行為關係之研究, 人力資源管理學報, 4(4), 85-104。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, 1(3), 59-83。鄭耀男(2004), 國民中小學教師的組織公民行為之影響模式, 師大學報, 49(1), 41-62。賴明政(2003), 企業內外倫理行為、組織承諾與組織公民行為關係之研究, 臺北商技學報, (5), 38-63。賴明政(2004), 企業倫理行為、組織承諾、工作滿足與組織公民行為關係, 企業管理學報, (60), 31-60。二、英文部分 Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595. Bateman, T. S., & Strasser, S. (1983). A cross-lagged regression test of the relationship between job tension and employee satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 68, 439-445. Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112. Becker, T. E., & Billings, R. S. (1993). Profiles of commitment: An empirical test. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 177-190. Birnbaum, M. H. (1992). Issues in Utility Measurement. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 52(3), 319-330. Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley. Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35, 135-153. Bolon, D. S. (1996).

Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital and Health Service Administration*, 42, 221-241. Brook, P., Russell, D., & Price, J. (1988). Discriminate Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 73(2), 139-145. Buchanan, B. (1974). Building organization commitment, the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546. Chen, Z. X., Tsui, A. S., & Farh, J. L. (2002). Loyalty to supervisor vs. organizational commitment: Relationships to employee performance in China. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 339-356. Cunha, R. C., & Cooper, C. L. (2002). Does privatization affect corporate culture and employee wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 17 (1), 21-49. David, K. (1984). Human relation and organizational behavior. New York: The Free Press. Deshpande, L., & Satish, P. (1996). The impact of ethical climate types on facets of job satisfaction: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics*, 15(6), 655-660. Dossett, D. L., & Suszko, M. (1990). Re-examining the causal direction of job satisfaction and organizational commitment. Paper presented at the annual meeting of Society for Industrial and Organizational Psychology, Miami, FL. Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives and investment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27, 78-95. Herzberg, F. B., Mausner, H., Snyderman, B., Willey, J., & Sons, I. (1959). *The Motivation to Work*, New York. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brother. Hui, C., & Lee, C. (2000). Moderating effects of organization-based self-esteem on organizational uncertainty: employee response relationships. *Journal of Management*, 26(2), 215-232. Isen, A. M. (1970). Success, failure, attention and reaction to others: The warm glow of success. *Journal of Personality and Social Psychology*, 15, 294-301. Isen, A. M., & Daubman, K. A. (1984). The influence of affect on categorization. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 1206-1217. Isen, A. M., & Levin, P. F. (1972). Effect of feeling good on helping: Cookies and kindness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21, 384-388. Kalleberg, A. L., (1977). Work value and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143. Kanter, M. (1968). Commitment and social organization: Study of Commitment mechanism in utopian commitment. *American Sociological Review*, 33, 499-517. Kanter, R. M., (1988). *The New Managerial Work*. *Harvard Business Review*, 67(6), 85-92. Katz, D. (1964). The motivation basis of organization behavior. *Behavior Science*, 9, 131-133. Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). New York: Wiley. Kelman, H. C. (1958). Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 51-60. Konovsky, M. A., Folger, R. & Cropanzana, R. (1987). Relative effects of procedural and distributive justice on employee attitude. *Representative Research in Social Psychology*, 17, 15-25. Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship Behaviors and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669. Krebs, D. L. (1970). Altruism-An examination of the concept and a review of the literature. *Psychological Bulletin*, 73, 258-302. Levitt, B., & March, J. G. (1988). *Organizational Learning*. *Annual Review of Sociology*, 14, 319-340. Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York: Plenum. Locke, E. A. (1976). The Nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. (pp.1297-1350). Chicago: Rand McNally. MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). Organizational Citizenship Behavior and Objective Productivity as Determinants of Managerial Evaluations of Salesperson Performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 123-150. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage. Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Justice and Organizational Citizenship Behavior :Do Fairness Perceptins influence Employees Citizenship. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855. Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalization of an organization commitment. *Academy of Management Journal*, 24, 512-516. Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press. Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247. Mowday, R., & McDade, T. (1980). The development of job perceptions and withdrawal propensities during the early employment period. Paper presented at the 40th Annual Meeting of the Academy of Management, Detroit. 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*, 11, 167-188. Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice As a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556. O'Reill, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on pro-social behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. New York: Lexington Books. Organ, D. W. (1988). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational behavior*, 2, 43-72. Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior, *Research in Organizational Behavior*, Greenwich, CT: JAI press, 12, 43-72. Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, Ill: Irwin. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609. Price, J. H. (1972). *Handbook of organization measurement* Lexington, MA: Health & Company. Robbins, S. P. (1992). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice-Hall. Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological Contracts and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3): 289-298. Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1964). *Management and the worker*. New York: Wiley Science Editions. Rusbult, C., & Farrell, D.

(1983). A Longitudinal Test of the Investment Model: The Impact on Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover of Variations in Rewards, Costs, Alternatives, and Investments. *Journal of Applied Psychology*, 68, 429-438. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1994). *Managing Organizational behavior*. New York: Wiley. Scholl, R. W. (1981). Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force. *Academy of Management Review*, 6, 589-599. Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlations. *American Behavioral Scientist*, 18(3): 333-368. Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organization citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally. Staw, B. M. (1977). Two Sides of Commitment. Paper present at the National meeting of the Academy of Management Orlando, Florida. Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56. Van, D. L., Graham, J. G., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802. Vroom, V. R. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley, Inc. Wanous, J. P. (1980). *Organization Entry: Recruitment, Selection and Socialization of Newcomers*. Reading, MA: Addison-Wesley. Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual of the Minnesota satisfaction questionnaire*. University of Minnesota Industrial Relations Center, Minneapolis. Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-428. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management*, 17, 601-617. Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-231.