

工作滿足與離職傾向關係之研究：以南投縣南投市公所員工為例

邱明清、鍾育明

E-mail: 9800774@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來由於政治民主化與社會多元化的結果，對行政運作產生不少衝擊，亦對公所員工之工作滿足、離職傾向產生影響。公所員工服務品質的良窳與民眾息息相關，而學者以公所員工為對象而據以探討工作滿足與離職傾向者，相當罕見；本研究試圖補足此一學術研究上的空缺，並以市公所員工為研究對象，藉以探討工作滿足與離職傾向之關係，以期助益政府機關對於員工工滿足的建構，與降低離職等改善措施的參考；本研究希望達到下列研究目的。一、由探討影響工作滿足之因素，預測何種變項對員工的離職傾向有較大的解釋力。二、本研究結果希望可以提供政府機關相關部門，促進其加強員工的工作滿足，並能有效地執行離職管理。

關鍵詞：工作滿足(job satisfaction)，離職傾向(turnover intention)，人口統計變數(demographic variable)，迴歸分析(regression analysis)

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的與問題	4	第三節 研究範圍與對象	5
5 第四節 研究流程	8	第二章 文獻回顧	10
10 第一節 工作滿足	10	第二節 離職傾向	23
23 第三節 工作滿足與離職傾向之相關研究	28	第三章 研究方法	32
32 第一節 研究架構	32	第二節 研究假設	34
34 第三節 操作型定義、研究對象與問卷設計	36	第四節 效度與信度分析	42
42 第五節 資料分析方法	48	第四章 研究結果	50
50 第一節 樣本之敘述性統計分析	50	第二節 員工屬性與工作滿足之統計分析	58
58 第三節 員工屬性與離職傾向之統計分析	67	第四節 工作滿足與離職傾向之迴歸分析	73
73 第五節 結論與建議	80	第一節 假設之驗證結果	80
80 第二節 結果討論	94	第三節 研究貢獻與管理意涵	96
96 第四節 研究限制與未來研究建議	98	參考文獻	100
100 附錄A 鄉(鎮、市)自治事項(地方制度法第20條)	112	附錄B 南投市行政區域圖	114
114 附錄C 南投縣各鄉鎮市97年8月份村里鄰戶數及人口數統計表(節?)	115	附錄D 南投市公所組織圖	116
116 附錄E 公職人員選舉罷免法(摘?部分條文)	117	附錄F 公務人員任用法(摘?部分條文)	118
118 附錄G 專門職業及技術人員轉任公務人員條例(摘?部分條文)	119	附錄H 工友管理要點(摘?部分條文)	120
120 附錄I 聘用人員聘用條例(摘?部分條文)	121	附錄J 行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法(摘?部分條文)	122
122 附錄K 勞動基準法(摘?部分條文)	123	附錄L 問卷調查表	124
124 表目錄 表 1-1 南投市公所員工任用身分表	7	表 2-1 需求層級理論表	11
11 表 2-2 公平理論	12	表 2-3 雙因子理論表	13
13 表 2-4 各學者之工作滿足定義表	14	表 2-5 工作滿足定義歸納表	16
16 表 2-6 影響工作滿足因素表	18	表 2-7 工作滿足敘述量表	19
19 表 2-8 中外學者對離職傾向之定義	25	表 2-9 工作滿足與離職傾向相關性之研究	28
28 表 3-1 問卷發放及回收統計表	37	表 3-2 受訪者個人屬性問項表	37
37 表 3-3 工作滿足量表計分方式表	39	表 3-4 離職傾向量表計分方式表	41
41 表 3-5 工作滿足量表之因素分析結果	43	表 3-6 離職傾向量表之因素分析結果	46
46 表 3-7 工作滿足信度分析			

47 表 3-8 離職傾向信度分析	48 表 4-1 性別統計分析
50 表 4-2 年齡統計分析	51 表 4-3 教育程度統計分析
51 表 4-4 服務年資統計分析	52 表 4-5 婚姻狀況統計分析
53 表 4-6 業務屬性統計分析	54 表 4-7 受僱關係統計分析
55 表 4-8 工作滿足敘述性分析	56 表 4-9 離職傾向敘述性統計
58 表 4-10 性別對工作滿足之T檢定分析	59 表 4-11 年齡對工作滿足之變異數分析
60 表 4-12 教育程度對工作滿足之變異數分析	61 表 4-13 服務年資對工作滿足之變異數分析
62 表 4-14 婚姻狀況對工作滿足之T檢定分析	63 表 4-15 業務屬性對工作滿足之變異數分析
64 表 4-16 受僱關係對工作滿足之變異數分析	65 表 4-17 性別對離職傾向之T檢定分析
66 表 4-18 年齡對離職傾向之變異數分析	68 表 4-19 教育程度對離職傾向之變異數分析
69 表 4-20 服務年資對離職傾向之變異數分析	70 表 4-21 婚姻狀況對離職傾向之T檢定分析
71 表 4-22 業務屬性對離職傾向之變異數分析	72 表 4-23 受僱關係對離職傾向之變異數分析
73 表 4-24 工作滿足與離職傾向之相關分析	75 表 4-25 工作自主性對離職傾向之迴歸分析
78 表 4-26 工作表現成就對離職傾向之迴歸分析	78 表 4-27 人際相處或主管領導風格對離職傾向之迴歸分析
78 表 4-28 工作酬賞對離職傾向之迴歸分析	79 表 5-1 假設一之研究假設與實證結果
85 表 5-2 假設二之研究假設與實證結果	90 表 5-3 假設三之研究假設與實證結果
93 圖目錄 圖 1-1 研究流程圖	9 圖 2-1 員工離職決策過程模式
24 圖 3-1 研究架構圖	33

參考文獻

- 一、中文部份 王子啟(1990)，影響非營利組織志願工作者工作士氣之研究-以基金會為例，國立雲林科技大學企業管理技術研究所未出版之碩士論文。 丘昌泰(1997)，地方政府政策執行的困境與突破:競爭力觀點，發表於行政發展與地方政府競爭力之提昇研討會，台中:臺灣省政府與東海大學。 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系研究所未出版之碩士論文。 朴英培(1988)，工作價值觀、領導型態、作滿足與組織承諾關係之研究 - 以韓國電子業為例，國立政治大學企管研究所未出版之碩士論文。 江大樹(1996)，國家發展、政府層級與行政區劃，國家政策，149，2-4。 余杏容(1977)，離職因素之探討，思與言，15(2)，99-105。 吳福輝(2007)，考試院及所屬機關公務人員工作壓力、工作滿足與離職傾向關係之研究，國立政治大學行政管理碩士學程未出版之碩士論文。 呂佳玲(1997)，服務業夜間工作人員工作滿足感之研究，國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。 宋清華(1992)，女性員工離職意願之研究-以高雄市金融業為例，國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 巫嘉玲(2004)，台北市咖啡連鎖店兼職人員工作表現與工作滿足之相關研究，中國文化大學生活應用科學研究所未出版之碩士論文。 李淑貞(2000)，我國國稅稽徵人員工作滿足感之研究，國立成功大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。 李雅萍(2003)，服務業主管之生涯導向、人格特質、工作滿足與離職傾向，國立中大學人力資源研究所未出版之碩士論文。 李顯鎮(2005)，偏遠地區國民小學學校行政人員工作壓力、工作滿足與離職傾向關係之研究，淡江大學教育政策與領導研究所未出版之碩士論文。 周淑平(1994)，銀行從業人員個人屬性、工作特性、工作壓力工作滿足之關聯性研究，國立交通大學科學研究所未出版之碩士論文。 林杏娥(2001)，研究企業福利、員工工作滿足與離職傾向之探討 - 以某報社為對象，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 林忠正，洪財隆(1992)，台灣地區勞工流動之研究，企銀季刊，15(4)，1-22。 林韶瑩(2003)，員工績效與員工滿意度之關聯性研究-以某電子公司為例，中原大學工業工程學研究所未出版之碩士論文。 林水波(1993)，資源稀少與地方政府有效運作，理論與政策，7(3)，44-61。 南投市公所編印(2002)，南投市志，南投:南投市公所出版，198。 柯惠玲(1989)，工作滿足、工作績效與離職傾向之關係研究，中國文化大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 柯龍光(2005)，組織定位與工作滿意度離職傾向之關聯性研究-以北部工業區管理機構為例，中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 紀俊臣(1996)，臺灣地方政治轉變與自治法制設計之析 - 以都市法制為個案，台北:時英出版社。 翁婉靜(1988)，工作績效對銷售人員工作滿足與離職傾向的干擾效果，大同工學院事業經營研究所未出版之碩士論文。 張佩琪(2006)，激勵制度對工作投入與工作滿足之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文未出版之碩士論文。 張紹勳(2004)，研究方法(再版)，台中:滄海書局。 張森江(2003)，兩岸員工工作價值觀、工作滿意與工作績效關係之研究 - 以定期貨運運送業為例，國立成功大學交通管理科學研究所未出版之碩士論文。 張瑋恩(2001)，激勵與工作滿足關係之研究，國立交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。 莊榮霖(1994)，國中教職員工作滿足與組織承諾關係之研究 - 高雄市地區市立國中調查分析，國立政治公共行政學系研究所未出版之碩士論文。 郭明德(1994)，國小教師制握信念、參與決定與工作滿意關係之研究，國立台南師範學院初等教育學系研究所未出版之碩士論文。 陳宏光(2002)，員工工作投入、工作滿足與離職傾向相關因素之探討 - 以面對組織變革台鐵為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 陳明燕(2006)，身心障礙公務人員工作滿足與離職傾向之研究，國立政治大學行政管理碩士學程未出版之碩士論文。 陳嘉尚(1985)，人格特質、成長需求、角色壓力、工作滿足、離職意願之關係研究，中原大學機械研究所未出版之碩士論文。 曾暉(2005)，漢聲廣播電台員工組織變革認知、工作滿足與離職傾向之關聯性研究，銘傳大學傳播管理研究所未出版之碩士論文。 曾倩玉(1995)，國際觀光旅館員工工作滿足、工作績效與離職傾向關係之研究，銘傳大學科學管理研究所未出版之碩士論文。 曾麗實(1994)，國際觀光旅館基層員工工作壓力與離職傾向之研究:以臺北市國際觀光旅館餐飲部門為例，中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。 黃于修(2007)，鄉鎮市公所體制改造之研究，銘傳大

學公共事務學系未出版之碩士論文。黃思明(1978), 組織氣候、工作滿足及其相關之研究, 國立政治大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。黃錦堂(1995), 地方自治法治化問題之研究, 台北:月旦出版社公司。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未出版之碩士論文。楊克平(1989), 台灣地區護理人員流動因素之探討, 護理雜誌, 36, 51-64。楊家雅(1992), 彈性工時制度對員工工作滿意度及離職傾向之影響, 中國文化大學企業管理研究所未出版之碩士論文。趙心潔(1996), 激勵性報酬、員工屬性與工作滿意度之研究 - 以高科技產業為實證對象, 中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。趙必孝(1990), 金融自由化與金融機構人員離職因素關係之研究 - 以高雄市金融機構為對象, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。劉弘煌(2004), 社會統計學理論與應用(再版), 台北:雙葉發行。劉莉蘭(1994), 員工分紅入股滿意度、組織投注與離職意向關係之研究, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。劉文琪(2007), 工作滿足與離職傾向因素之探討 - 以百貨公司化妝品專櫃為例, 大葉大學管理學院人力資源暨公共關係管理研究所未出版之碩士論文。歐陽玲(1994), 工作生活品質與臨床護理人員離職意願之探討, 東海大學企業管理研究所未出版之碩士論文。蔣瑋琳(2005), 空服員離職傾向分析 - 以C航空公司空服員為例, 大同大學資訊經營學系未出版之碩士論文。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, 4, 33-46。鄭文俊(1995), 工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究 - 以台北市民營公車駕駛員為例, 中國文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。鄭伯璦(1977), 領導方式、情境因素與人格屬性對工人工作滿足感的影響, 國立台灣大學心理研究所未出版之碩士論文。鄭錫鏞(2005), 地方政府的限制與突破[線上資料], 來源: <http://www.rad.gov.tw/learn/PDF/B/06-2.pdf>[2004, May]。蕭煥鏘(1999), 領導型態、工作特性與我國地方機關人事人員工作滿足、組織承諾關係之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。謝靜慧(2004), 企業員工福利制度、工作滿足與離職傾向之相關研究 - 以零售業之第一線員工為對象, 淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文。顏玉雲(1989), 台北市國民中學校長領導型式與學校行政人員工作滿意之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。蘇秋文(2004), 編輯委外與編輯人員工作價值觀對工作滿足與離職傾向影響之研究, 南華大學出版管理研究所未出版之碩士論文。二、英文部份

Ableson, M. A. (1986). Strategic management of turnover: A model for the health service administrator. *Health Case Manage Review*, 11(2), 61-71. Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequality. *Journal of abnormal and social psychology*, 9(3), 422-436. Alderfer, C. P. (1972). Existence relatendness and growth: Human need in organizational setting. New York: The free press. Braito, R., & Caston, R. (1983). Factors influencing job satisfaction in nursing practices. New York: McGraw-Hill. Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of applied pschology*, 35(5), 307-311. Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan organizational assessment questionnaire. Michigan: unpublished manuscript, university of Michigan, Ann Arbor. Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of load, role ambiguity and type a personality on anxiety, depression and heart rate. *Journal of applied psychology*, 60(6), 713-719. Carsten, J. M., & Spector, P. E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of themuchinsky model. *Journal of applied psychology*, 72(2), 374-381. Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of management review*, 7(1), 117-123. Davis, H. (1977). *Human behavior at work: Organizational behavior* (5th ed.). New York: Mcgraw-Hill. Herzberg (1959). *The motivation to work*. New York: JohnWiley & Sons. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper. Jeffrey, K. S., Charles, M. F., & Rajan, V. (1989). Exploring salesperson turnover: A causal model. *Journal of business research*, 18(4), 303-327. John, L. C., & Jeffrey, M. T. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implication for research. *Academy of management review*, 11(1), 55-77. Johnston, M. W., & Futrell, C. M. (1989). Functional sales force turnover: an empirical investigation into the positive effects of turnover. *Journal of business research*, 18(1), 141-157. Joseph, F. H., Rolph, E. A., & Ronald, L. T. (1998). *Multivariate data and analysis with reading*. New York: Maxwell MacMillan International. Locke, E. A. (1969). Satisfactions and dissatisfactions among white collar and blue collar employee. *Journal of applied psychology*, 28(2), 67-76. Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction: handbook of individual and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally College. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50, 370-396. McGregor, V. J. (1975). *The fundamentals of top management*. New York: Happer & Row. Michaels, C. E., & Spector, D. E. (1982). Causes of employee turnover: a test of the mobley, griffeth, hand, and meglino model. *Journal of applied psychology*, 67(4), 53-59. Mobely, W. H., Horner, S. O., & Hollingworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of applied psychology*, 63(4), 408-414. Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Applied psychology*, 62(2), 237-240. Osborne, D. & Gaebler., T. (1993). *Reinventing government*. New York: Penguin. Osborne, D. (1989). *Laboratories of democracy*. Boston: Harvard Business school Press. Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of applied psychology*, 45, 5-7. Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job stisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Applied psychology*, 59(3), 603-609. Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Ames: Lalowa State University Press. Smith, P. C., Kendell, L. M., & Hulin, C. L. (1969). A linear model of job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 49(2), 209-216. Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intention and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 69(4), 673-686. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organization commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personal psychology*, 46(2), 259-293. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc. Waters, L. K., Roach, D., & Waters, C. W. (1976). Estimates of future tenure, satisfaction, and biographical variables as predictors of termination. *Personnel psychology*, 29(1), 57-60. 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(2), 219-231.