

知覺組織支持與工作努力關係之研究：以組織特性為干擾變數

廖芝婷、林英顏

E-mail: 9805499@mail.dyu.edu.tw

摘要

員工在組織中，對企業組織創造最大生產力，進而提昇企業組織的競爭力。由過去研究得知員工[?]為會受組織特性的影響。但是不同的組織特性對於知覺組織支持與工作努力間關係的干擾效果及影響程度如何，之前這部份的關係不清，因此本研究目的著眼於員工知覺組織支持對工作努力的影響，以及組織特性對知覺組織支持與工作努力間關係的干擾效果。本研究對象，企業規模包括大型、中小型企業，產業別包括服務業、製造業，經營型態包括公營企業、民營企業，性別、年齡層約在20歲至50歲之間，目前仍在職工作員工做為研究樣本。本研究採用抽樣調查法，有效問卷回收301份。本研究結果發現：知覺組織支持與工作努力是正向關係；不同產業別對員工知覺組織支持與工作努力間關係有干擾效果，製造業干擾效果高於服務業；企業規模對於員工知覺組織支持與工作努力間關係干擾效果，中小企業高於大企業；不同事業經營型態員工知覺組織支持與工作努力間關係有干擾效果，民營企業高於公營企業。研究發現組織特性對員工知覺組織支持與工作努力間關係有干擾效果。

關鍵詞：知覺組織支持、工作努力、組織特性

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝詞	vi
內容目錄	vii
表目錄	ix
圖目錄	xi
第一章 緒論	1
第一節 研究問題背景	1
第二節 研究問題與目的	3
第三節 研究範圍及對象	4
第四節 研究流程及章節架構	5
第五節 研究範圍與對象	5
第二章 文獻探討	8
第一節 知覺組織支持	8
第二節 工作努力	12
第三節 組織特性	17
第四節 知覺組織支持與工作努力之相關實證研究	20
第三章 研究方法	23
第一節 研究架構	23
第二節 研究假設	24
第三節 變數的操作性定義及測量	26
第四節 樣本與資料收集	31
第五節 分析方法	32
第四章 實證結果及分析	36
第一節 樣本基本資料分析	36
第二節 因素分析與信度分析	41
第三節 各變數之相關分析	49
第四節 知覺組織支持之差異分析	50
第五節 工作努力之差異分析	55
第六節 知覺組織支持與工作努力之多層迴歸分析	59

第七節	組織特性之干擾效果	61
第五章	結論與建議	65
第一節	研究結論	65
第二節	建議	67
第三節	研究限制	69
參考文獻	71
附錄A	研究問卷	81

參考文獻

- 一、中文部份方啟元(2005), 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未出版之碩士論文。伍錦輝(2006), 研發管理強度對研發人員工作滿足之影響研究-以信任為干擾變數, 國立台灣科技大學企業管理系未出版之碩士論文。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之碩士論文。吳美蓮, 林俊毅(2002), 人力資源管理:理論與實務(3版), 臺北:智勝文化李再長(2006), 組織理論與設計, 台北:華泰文化。李佳怡(2000), 知覺組織支持對員工工作態度影響之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。沈進成, 張廷蓉(2002), 內部行銷組織承諾工作滿足與顧客導向之研究-以劍湖山世界為例, 產業管理學報, 3(2), 203-226。周詩琳(2000), 經濟發展與員工福利, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文林文鑫(2000), 薪酬制度、組織氣候對工作滿足與工作表現之影響研究, 私立大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文。林建煌(2001), 管理學, 台北:智勝文化事業有限公司。林英顏(2002), 員工工作投入、工作壓力與休閒需求關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。林淑馨(2006), 民營化與組織變格:日本國鐵個案分析, 政治科學叢, 27, 147-184。胡祖帆(2007), 員工發聲機制薪酬公平知覺與組織承諾間關聯性研究, 私立清雲科技大學經營管理所未出版之碩士論文。徐崇文(2001), 以360°回饋探討影響主管人員?為改變意圖相關因素之實證研究, 國?政治大學心?學研究所未出版之碩士論文。茹鴻英(2003), 組織特性與新產品發展過程對新產品開發績效之影響研究—以中科院為?, 私立中原大學企業管?學系未出版之碩士?文。梁文彥(2005), 知覺外部聲望對組織認同與組織公民行為關係之跨層次分析 - 台灣紡織產業實證研究, 私立輔仁大學織品服裝學系未出版之碩士論文。許士軍(1997), 工作滿足、個人特徵與組織氣候。國立政治大學學報, 35, 13-56。許永忠(2005), 組織特性、員工福利、員工態度之關聯性研究—以北部地區服務業員工為實證對象, 中原學報, 94, 801-819。許和鈞, 吳壽山, 楊麗如(1997), 民營化之特質與規劃方向 - 兼?台鐵民營化方式, 研考報導, 40, 38-47。湯子瑢(2008), 員工訓?與工作動機關係之研究, 私立大?大學?資源暨公共關係學系碩士班未出版之碩士?文。黃水成(2007), 薪酬管理、薪酬滿意度與工作滿意度的關聯探討-以國內某紡織石化公司為例, 國立台北科技大學商業自動化與管理研究所未出版之碩士論文。黃英忠(1990), 現代人力資源管理, 台北:東華。黃英忠、黃瓊慧(1997), 影響中?職業婦?之工作投入認知程?相關因素之研究—以高雄地區製造業及服務業為?, 輔仁管?評?, 4(2), 21-62。黃雯蓉(2002), 組織特性與工作特性對員工創造力的影響以行銷相關工作為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。楊牧青(2000), 工作特性、人格特質與工作滿意度關係之研究 以高雄港務局員工為例, 國立成功大學交通管理科學研究所未出版碩士論文。楊濱燦(2004), 組織支持認知及領導者與部屬交換關係對組織公民行為影響效果之研究, 台灣管理學刊, 4(2), 141-160。劉兆明(1992a), 工作動機理論的發展, 應用心理學報, 1, 39-51。劉兆明(1992b), 工作動機理論發展與實徵研究, 國科會專題研究報告。劉兆明(1993), 報的概念及其在組織研究上的意義, 收於楊國樞與余安邦編:中國人的心理與行為 理論與方法篇。台北:桂冠。劉兆明(1994), 報與工作動機, 國科會專題研究報告。劉兆明(1996a), 組織中的情感報—初步的觀點分析, 應用心理學報, 5, 1-34。劉兆明(1996b), 領導行為與工作動機, 國科會專題研究報告。劉兆明(2001), 工作動機的整合模式:概念架構的發展與初步分析, 中華心理學刊, 43, 189-206。劉怡孜(2003), 工作特性與工作價值觀對離職傾向影響之研究 以台灣地區食品產業之研發人員為例。私立南華大學管理研究所未出版之碩士論文。劉建明(2004), 工作壓力、組織公正對工作投入影響關係之研究 - 知覺組織支持、負面情緒之中介效, 國立國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。潘偉華, 俞慧芸(2000), 國際間推?民營化經驗的回顧, 公營事業評?技術報告, 7, 1-42。蔡坤展(2007). 組織特性、雇主知識及求職者應徵意圖之跨層次分析 - 雇主品牌權益觀點, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。蔡盛明(2003). 公營事業工作價值觀、工作特性、員工屬性與組織承諾之關聯性研究—以中國石油公司為實證對象。私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。鄭仁偉, 林秀霞, 郭智輝(2006), 信任與部屬知識分享行為研究, 飛訊, 41, 1-17。鄭伯壘(1995), 家長權威與領導行為之關係:一個台灣民營企業主持人的個案研究, 中央研究院民族學研究所集刊, 79, 119-173。?瑞陽, 余朝權(2006), 主管生涯發展方案與組織特性之關係分析, 企業管理學報, 179-202。蕭佳鳳(2007), 知覺組織支持、工作滿足與組織承諾關係之探討 - 以華人廠商員工為例, 私立大葉大學國際企業管理學系未出版之碩士論文。謝安田(1994), 臺北市公、民營事業經營管理因素之比較。台北:台北市政府研究發展考核委員會。鄧翔翎(2007), 知覺組織支持、組織承諾與組織公民行為關係之探討 - 以高科技產業工程師為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。二、英文部份Akerlof, G. A., & Yellen, J. L. (1990). The fair wage-effort hypothesis and unemployment. Quarterly Journal of Economics, 105(2), 255-283.Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. Academy of Management Journal, 39(5), 1154-1184.Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A., & Tighe, E. M. (1994). The work preference inventory: Assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations. Journal of Personality and Social Psychology, 66(5), 950-967.Armeil, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. Journal of Applied Psychology, 83(2), 288-297.Blau, P. M. (1964). Exchange and Power in Social Life. New York: Wiley.Brown, S. P., & Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship

to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 358-6883. Campbell, J. P., & Pritchard, R. D. (1976). Motivation theory in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 63-130). Chicago: Rand-McNally. Cummings, A. & Oldham, G. R. (1997). Enhancing creativity: Managing work contexts for the high potential employee. *California Management Review*, 40(1), 22-38. Davis, K., & Newstrom, J. W. (1987). *Human behavior at work: Organizational behavior* (7th ed.). New York: McGraw-Hill. Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820. Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. Gale, B. (1972). Market share and rate of return. *The Review of Economics and Statistics*, 54, 412-423. Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E. (1994). Expatriate managers and psychological contract. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 617-626. Higgins, L. F. (1999). Applying principles of creativity management to marketing research efforts in high-technology markets. *Industrial Marketing Management*, 28(3), 305-317. Hill, D. B. (1981). Attitude generalization and the measurement of trust in American leadership. *Political Behavior*, 3(3), 257-270. Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and word involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349. Klebba, J. M., & Tinney, P. (1995). Advertising creativity: A review and empirical investigation of external evaluation, cognitive style and self-perceptions of creativity. *Journal of Current Issues and Research in Advertising*, 17(2), 33-51. Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075-1079. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally. p.1297-1349. McMillan, R. C. (1997). Customer satisfaction and organizational support for service providers. Unpublished doctoral dissertation, University of Florida. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Originally Published in *Psychological Review*, 50, 370-396. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, California: Sage. Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steer, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages*, New York: Academic Press. Paullay, I. M. (1992). Clarification of the job involvement and work centrality constructs and their relationship to job burnout. (Unpublished doctoral dissertation, State University of New York at Albany, 1991), *Dissertation Abstracts International*, 52(10), 5565B. Pinder, C. C. (1984). *Work motivation: Theory, issues, and applications*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company. Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organizations*. New York: McGraw-Hill. Randall, D. M. (1990). The consequences of organizational commitment: Methodological investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 361-378. Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A., & Birjulin, A. (1999). Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 159-174. Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. Rosenbloom, J., & Hallman, G. V. (1991). *Employee benefit planning*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Rousseau, D. M., & Parks, J. M. (1993). The contracts of individuals and organizations. *Research in Organizational Behavior*, 15, 1-43. Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404. Saleh, S. D., & Hosek, J. (1976). Job involvement: concepts and measurement. *Academy of Management Journal*, 19, 213-224. Seashore, S. E. & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlations. *American Behavior & Scientists*, 18, 346. Shih, N. J. (1991). The antecedents and consequences job involvement: a case of the Taipei municipal government. (Unpublished doctoral dissertation, The University of Pittsburgh, 1990). *Dissertation Abstracts International*, 52(5), 1817A. Scott, W. G., & Mitchell, T. R., (1976). *Organization Theory: a Structural and Behavior analysis*. New York: Irwin. Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons. Wanous, J. P. (1980). *Organizational entry: Recruitment, selection, and socialization of newcomers*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley. Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111. Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H. & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 590-598. 三、日文部份南部鶴(1985), 公企業制???革?基本的問題?, 組織科學, 19(2), 56-65 野田由美子(2004), 民?化????手法 - PFI???PPP?, 東京:日本??新聞社。