

組織認同、組織契合度對工作倦怠影響之研究：以壽險業員工為例

王貞雯、倪家珍

E-mail: 9806198@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要嘗試探討組織認同、組織契合度和工作倦怠之間的關聯性。並經由對內外勤人員的調查，來探討不同工作型態裏，組織認同、組織契合度對工作倦怠的影響程度。

本研究是以目前壽險業之內勤與外勤人員為研究對象，本研究以問卷方式進行調查，對壽險業之內勤與外勤人員發放問卷，共回收173有效回收問卷。

研究結果發現：組織契合度對工作倦怠的影響方面，是在內勤人員顯著，而在外勤人員不顯著，與本研究假設相符，可見在組織中互動時間的長短，會影響組織契合度會對工作倦怠的影響效果。

而組織認同對工作倦怠的影響方面，本研究發現在內勤人員中不顯著，而在外勤人員顯著，顯示內勤人員的工作倦怠不受組織認同的影響，與本研究原本的假設不合，本研究推測，這樣結果可能是因為外勤人員不常在公司中出現，所以對於組織的向心力與凝聚力，反而對於工作倦怠有相當顯著的影響。

最後，本研究根據研究結果提出一些建議，以供管理實務及後續研究的參考。

關鍵詞：組織認同、組織契合度、工作倦怠

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第二章 文獻探討	4
第一節 組織認同	4
第二節 組織契合度	8
第三節 工作倦怠	10
第四節 內/外勤人員	15
第三章 研究設計與方法	20
第一節 研究架構	20
第二節 研究假設	20
第三節 操作性定義與衡量工具	22
第四節 研究抽樣與資料分析	28
第四章 研究結果	32
第一節 樣本特性	32
第二節 信效度分析	33
第三節 工作倦怠之實證資料分析	36
第四節 研究假設之檢定	42
第五章 結論與建議	45
第一節 結論	45
第二節 建議	46
第三節 研究限制	47
參考文獻	50
附錄A 研究問卷	61

表目錄

表 2-1 工作環境特性	14
表 3-1 組織認同量表	23
表 3-2 組織契合度量表	24
表 3-3 工作倦怠量表	26
表 3-4 人口統計及角色量表	27
表 3-5 樣本回收狀況	29
表 4-1 樣本之基本資料分析	32
表 4-2 組織認同信效度檢驗表	33
表 4-3 組織契合度信效度檢驗表	34
表 4-4 修正後組織契合度信效度檢驗表	34
表 4-5 工作倦怠信效度檢驗表	35
表 4-6 各項數相關檢驗表	36
表 4-7 工作倦怠與人口統計變數之檢定	37
表 4-8 工作倦怠 - 枯竭與人口統計變數之檢定	38
表 4-9 工作倦怠 - 專業效能與人口統計變數之檢定	39
表 4-10 工作倦怠 - 犬儒主義與人口統計變數之檢定	40
表 4-11 工作倦怠之相關係數表	41
表 4-12 組織認同、組織契合度對工作倦怠的迴歸分析	43
表 4-13 內勤人員對工作倦怠的迴歸分析	44
表 4-14 外勤人員對工作倦怠的迴歸分析	44
表 5-1 研究假設檢定結果彙整表	45

圖目錄

圖 2-1 組織認同之觀念型模型	6
圖 2-2 工作倦怠流程	11
圖 2-3 組織內勤人員獎酬型態	16
圖 2-4 組織中績效導向獎酬	18
圖 3-1 研究架構	20

參考文獻

- 李元墩, 鍾志明(2000), 企業文化、員工工作價值觀及組織承諾之關聯性研究 - 以台灣地區主要集團企業為例, 長榮學報, 3(2), 1-18。李永振(1985), 人身保險需求型態與市場區隔之研究, 國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。林奕銘(1997), 工作倦怠階段理論在組織管理上之應用, 空大行政學報, 7, 145-158。林仲威(1998), 個人 - 組織契合度、工作滿足與組織公民行為關係之探討 - 以台北市壽險公司業務員為例, 私立銘傳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。林振祥(1996), 企業人口之統計變項、工作特性與激勵因素之相關研究 - 以中部地區企業為例, 私立東海大學工業工程學系未出版之碩士論文。林尚平(2000), 組織情緒勞務負擔量表之發展, 中山管理評論, 8(3), 427-447。邱國銘(2000), 銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度與工作態度之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。邱瓊萱(2002), 員工 - 組織價值觀契合度與員工態度間關係之探討 - 以六家醫學中心為例, 國立台灣大學醫療機構管理研究所未出版之博士論文。吳麗芬(1986), 國民小學組織結構正式化集中化與教師工作動機之關係, 國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。吳宗立(1996), 國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究, 國教學報, 8, 99-131。崔來意(2000), 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未出版之碩士論文。倪家珍(2005), 員工性別與職業性別型態的一致性, 對「個人 - 組織契合度」與「個人 - 工作契合度」影響之研究, 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。曾恩明(2002), 由Agent到Advisers, Advisers財務顧問, 155, 16。張曉春(1983), 專業人員工作疲乏研究模式 - 以社會工作人員為例(上), 思與言, 21(1), 66-79。張曉春(1983), 專業人員工作疲乏研究模式 - 以社會工作人員為例(下), 思與言, 21(2), 179-201。黃三吉(1992), 台北市國民小學組織結構與教師工作倦怠關係之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。黃義良(1999), 國小兼任行政教師工作壓力及調適方式之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。黃臺生(2001), 工作倦怠相關理論探述, 中華行政, 70, 37-68。郭建志(1992), 組織價值觀與個人效能-符合度研究途徑, 國立台灣大學心理學研究所未出版之碩士論文。許寶源(1995), 國民小學教師角色衝突與學校認同關係之研究, 國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。楊志良, 鍾國彪, 陳端容(2001), 員工與組織價值觀契合與員工態度間關係的探討, 行政院國家科學委員會專案委託, 台灣大學醫療機構管理研究所研究。陳蕙君(1998), 資訊真實性、人與組織之契合度以及工作經驗對新進人員組織社會化之影響, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。陳明國(2004), 我國壽險業務人員工作生活品質、組織承諾及工作績效相關性之研究, 私立朝陽科技大學

保險金融管理系未出版之碩士論文。陳學賢(2004), 高雄市國小校長轉型領導、學校願景發展與教師組織承諾關係之研究, 國立高雄師範大學教育學校學校行政未出版之碩士論文。陳怡任(2004), 金控公司銀行主管壓力源、因應方式及職業倦怠之研究 - 以高雄市區為例, 私立高苑技術學院經營管理研究所未出版之碩士論文。陳銘薰, 方妙玲(2004), 心理契約違犯對員工工作行為之影響之研究-以高科技產業為例, 輔仁管理評論, 11(2), 1-32。陳德宗(2005), 學校人事人員的角色期望、角色壓力、角色踐行、組織承諾與工作倦怠之關聯性研究 - 以嘉義縣市高中職中國小為例, 私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳月麗(2003), 高雄市幼稚園教師組織承諾與組織氣氛相關之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所文教行政人員在職進修專班未出版之碩士論文。楊蕊瑀(2004), 基層公務人員工作壓力與因應方式之研究 - 以新竹市政府所屬機關為例, 私立中華大學經營管理研究所未出版之碩士論文。蔡培村(1980), 國民中小學校長領導特質權力基礎、學校組織結構及組織氣氛與教師工作滿意關係之比較研究, 國立政治大學教育研究所未出版之博士論文。梁素君(1999), 職場生涯發展與工作倦怠關係之研究, 私立中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。鄭伯壘(1993), 組織價值觀與組織承諾、組織公民行為、工作績效的關係:不同加權模式與差距模式之比較, 中華心理學刊, 35, 1-10。鄭紀瑩(1996), 華人企業的組織忠誠:結構與歷程, 國立台灣大學心理學研究所未出版之碩士論文。樊景立(1977), 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未出版之碩士論文。二、英文部份Ashforth, B. E., & Saks, A. M. (1996). Socialization tactics: Longitudinal effects of newcomer adjustment. *Academy of Management Journal*, 39(2), 149-178.Boorom, L. M. (1998). Relational communication traits and their effect on adaptiveness and sales performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(1), 16-30.Blau, G. L. (1987). Using a person-environment fit model to predict job involvement and organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 30(1), 240-257.Churchill, G. A., Ford, N. M., Hartley, S. W., & Walker, O. C. (1985). The determinants of salesperson performance: A meta-analysis. *Journal of Marketing Research*, 22(May), 103-118.Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 875-884Cordes, C. L., & Dougburnout, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(1), 621-656.Chatman, J. (1989). Improving interactional oraganizational reseach: Amodel of person-organization fit. *Academy of Management Review*, 14(1), 333-349.Chatman, J. A. (1991). Matching people and organizations: Selection and socialization in public accounting firms. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 459-484.Cheney, G. (1983). On the various and changing meanings of organized membership: A field study of organizational identification. *Communication Monographs*, 50(2), 342-368.Chatman, J. A. (1989). Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit. *Academy of Management Review*, 14(3), 333-349.Lang, D., & Markowitz, M. (1989). Individual-difference predictors of felt stress among academics seriously considering career change. *Work & Stress*, 3(4), 305-314.Etzion & Ayala, P. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professional. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17(2), 191-209.Enz, C. A. (1988). The role of value congruence in interorganizational Power. *Administrative Quarterly Science*, 33, 284-304.Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1983). Exchange variable as predictors of job satisfaction, job commitment and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives and investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28(1), 78-95.Hunter, J. E., Schmidt, F. L., & Judiesch, M. K. (1990). Individual differences in output variability as a function of job complexity. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 28-42Iverson, R. D., Olekalns, M., & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52(1), 55-58.Jermier, J. M., & Gaines, J. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.Kristof, A. L. (2000). Perceived applicant fit: Distinguishing between recruiters' perceptions of person-job and person-organization fit. *Personnel Psychology*, 53(3), 643-671.Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.Leiter, M. P. (1993). Burnout As A Developmental Process: Consid-eration of Models. In B. S. Wilmar, M. Christina, and T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments Theory and Research*. Washington DC: Taylor & Francis.Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.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., Porter, L. M., & R. Steers, M. (1982). Employee-organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York: Academic Press.Mowday, R. T., Porter, L. M., & Steers, R. M. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definition issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine and H. Beverly (Eds.), *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives*. California: Sage.Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2nd Ed.)*. Palo Alto, Calif: Consulting Psychologists Press.O'Reilly, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516.O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 492-499.Pines, A. M. (1982). Changing organizations: Is a work environment without burnout an impossible goal. In W. S. Paine and H. Beverly (Eds.), *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives*. California: Sage.Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfactory, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.Robbins, S. P. (1996). *Organization Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.Russel, D. W., Elizabeth, A., & Down, V. V. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 269-274.Stone, E. F., & Porter, L. W. (1975). Job characteristics and attitudes: A multivariate study. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 57-64.Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill.Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). *Job Satisfaction and Their Correlations*.

American Behavior Scientist, 18(5), 333-368
Stevenson, J. G. (1994). Employee burnout and perceived social support. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 16(3), 350-367.
Vinchur, A. J., Schippmann, J. S., Switzer, F. S., & Roth, P. L. (1998). A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 586-597.