

醫院工作人員之工作滿意度、薪資與組織公民行為關係之研究

王薪銓、劉莉玲

E-mail: 9901119@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究問題在探討醫院高專業、高壓力之工作環境中，其工作人員包括醫師、護理人員、行政人員等，所得薪資之高低，是否影響其個人工作滿意度對展現組織公民行為之意願及程度。

根據本研究結果證實：

- 一、醫院工作人員之工作滿意度對組織公民行為是正向影響。
- 二、當薪資提高時，工作滿意度對組織公民行為的正向影響會增強。

根據上述的研究結果，建議醫療院所管理階層應關注於薪資、福利及獎酬制度健全，營造舒適工作環境，避免勞役分配不均，對各部門低階或低資歷同仁應鼓勵並給予進修機會，對傑出人員應公平與公開的獎勵，建立組織內部意見、經驗溝通及交流平台，其主要目的在於提升醫護人員工作滿意度，使其樂於工作，並鼓(獎)勵有利於組織整體利益行為展現之員工，以顯現組織更具工作吸引力，使展現組織公民行為成為一種組織文化，期建構一有效率與效能兼備之醫療組織，以提供病患及其家屬最佳醫療服務。

關鍵詞：工作滿意度、組織公民行為、薪資

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 研究動機與目的 | 1 |
| 第一節 研究背景 | 1 |
| 第二節 研究動機 | 3 |
| 第三節 研究問題與目的 | 5 |
| 第二章 文獻回顧 | 7 |
| 第一節 工作滿意度 | 7 |
| 第二節 組織公民行為 | 9 |
| 第三節 薪資 | 12 |
| 第四節 工作滿意度與組織公民行為之關係 | 14 |
| 第五節 其他影響組織公民行為之因素 | 16 |
| 第三章 研究方法 | 17 |
| 第一節 研究架構 | 17 |
| 第二節 操作性定義與衡量工具 | 17 |
| 第三節 研究假設 | 19 |
| 第四節 研究設計 | 21 |
| 第五節 研究分析與方法 | 21 |
| 第四章 資料分析 | 24 |
| 第一節 描述性統計分析 | 24 |
| 第二節 因素分析 | 26 |
| 第三節 信度分析 | 29 |
| 第四節 差異分析 | 30 |
| 第五節 相關分析 | 32 |
| 第六節 迴歸分析 | 35 |
| 第七節 干擾迴歸分析 | 36 |

| | | |
|------|-------------|----|
| 第五章 | 結論與建議 | 40 |
| 第一節 | 研究結論 | 40 |
| 第二節 | 管理意涵 | 42 |
| 第三節 | 研究限制與後續研究建議 | 43 |
| 參考文獻 | | 44 |
| 附錄A | 研究問卷 | 52 |

表目錄

| | | |
|--------|---------------------------|----|
| 表 2-1 | 薪資定義與分類說明 | 12 |
| 表 2-2 | 薪資對工作行為之影響 | 13 |
| 表 2-3 | 人口變項與組織公民行為之相關研究表 | 16 |
| 表 4-1 | 問卷發放及回收情形表 | 24 |
| 表 4-2 | 樣本結構分析表 | 26 |
| 表 4-3 | 工作滿意度因素分析表 | 27 |
| 表 4-4 | 工作滿意度因素分析表 | 28 |
| 表 4-5 | 組織公民行為因素分析表 | 28 |
| 表 4-6 | 組織公民行為因素分析表 | 29 |
| 表 4-7 | 信度分析表 | 29 |
| 表 4-8 | 職務對組織公民行為之ANOVA分析與檢定 | 30 |
| 表 4-9 | 職務對工作滿意度之ANOVA分析與檢定 | 30 |
| 表 4-10 | 薪資對組織公民行為之ANOVA分析與檢定 | 31 |
| 表 4-11 | 薪資對工作滿意度之ANOVA分析與檢定 | 31 |
| 表 4-12 | 各變數間相關分析 | 34 |
| 表 4-13 | 階層迴歸分析表 | 37 |
| 表 4-14 | 第一群薪資之工作滿意對於組織公民行為的干擾迴歸分析 | 38 |
| 表 4-15 | 第二群薪資之工作滿意對於組織公民行為的干擾迴歸分析 | 38 |
| 表 4-16 | 第三群薪資之工作滿意對於組織公民行為的干擾迴歸分析 | 39 |
| 表 5-1 | 研究摘要表 | 41 |

圖目錄

| | | |
|-------|------|----|
| 圖 3-1 | 研究架構 | 17 |
|-------|------|----|

參考文獻

- 一、中文部份王怡堯(1998)，企業員工薪酬制度、薪酬滿足與組織承諾之相關研究，私立東海大學工業工程研究所未出版之碩士論文。史麗珠，張薰榕，劉孟茹，鄭秀貴(2007)，醫療工作的壓力源感受量表之設計及信效度檢定，台灣衛誌，26(6)，452-460。何明勳(2000)，人力資源管理滿意度、員工工作滿足與顧客滿意度之探討 - 以台中區域級以上醫院為例，私立靜宜大學企業管理研究所未出版之碩士論文。吳月娟(1998)，國小資優班教師工作滿意之研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所未出版之碩士論文。李淑雅(2001)，醫師工作滿意度與對應因素重要性程度之相關性研究 - 以台北市立區域及綜合醫院為例，國立台北護理學院醫護管理研究所未出版之碩士論文。周佳慧(2003)，員工個人屬性、工作價值與工作滿意度關係之研究，國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。林淑姬，樊景立，吳靜吉，司徒達賢(1994)，薪酬公平、程序公正與組織承諾、組織公民行為關係之研究，管理評論，13(2)，87-107。張春興(1989)，心理學，台北:東華書局。許士軍(1993)，管理學，台北:東華書局。陳榮基(1993)，台灣醫療糾紛的現況與處理(上)，台北:健康世界雜誌社。黃英忠(1997)，現代人力資源管理，台北:華泰書局。諸承明(1995)，薪資設計要素與組織效能關係之研究 - 以組織特性與任務特性為情境變數，國立台灣大學商學研究所博士班未出版之博士論文。謝安田(1998)，企業研究方法論，台北:作者發行。謝啟瑞(1994)，醫療糾紛風險與防禦性醫療行為，人文及社會科學集刊，6(2)，199-233。
- 二、英文部份Alderfer, C. P. (1972). Existence, Relatedness and Growth: Human Need in Organizational Settings. New York: Free Press. Alotaibi, A. G. (2001). Antecedents of organizational citizenship behavior: A study of public personnel in Kuwait. Public Personnel Management, 10, 363-376. 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(4), 587-595. Best, M. E., & Thurston, N. E. (2004). Measuring nurse job satisfaction. Journal of Nursing Administration, 34(6), 283-290. Castle, N. G., Engberg, J., & Anderson, R. A.

(2007). Job satisfaction of nursing home administrators and turnover. *Medical Care Research and Review*, 64(2), 191-211.

Clary, E. G., & Snyder, M. (1991). A Functional Analysis of Altruism and Prosocial Behavior: The Case of Volunteerism. In: Clark, M.S., Editor. *Prosocial Behavior* (pp. 19-148). Newbury Park, California: Sage Publications.

Duckerich, J. M., Golden, B. R., & Shortell, S. M. (2002). Beauty is in the Eye of the Beholder: The Impact of Organizational Identification, Identity, and Image on the Cooperative Behaviors of Physicians. *Administrative Science Quarterly*, 47, 507-533.

Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-270.

Handelman, S. F. (1991). An investigation of determinants that influence consumer satisfaction with inpatient health care encounters (Patient satisfaction). Illinois: Rush University.

Henderson, R. I. (1979). *Compensation Management: Rewarding Performance*, Reston, Virginia: Reston Publishing.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1965). *The motivation to work*. New York: John Wiley.

Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Row.

Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1964). Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48, 88-92.

Jacobs, K. (1989). Characteristics of clinical indicators. *Quality Review Bulletin*, 15(11), 330-339.

Judge, T. A., Timothy, A., & Joyce, E. B. (2001). Relationship of core self-evaluation self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). New York: Wiley.

Koehler, W. F., Fottler, M. D., & Swan, J. E. (1992). Physician-patient satisfaction: Equity in the health services encounter. *Medical Care Review*, 49(4), 455-481.

Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, OCB, and turnover on organizational effectiveness: a unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54, 101-114.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (1995). *Organization Behavior*. Boston: Richard D. Irwin.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Illinois: Rand McNally, Chicago.

Locke, E. A. (1976). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College, 1297-1349.

Morrison, E. W. (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. *Human Resource Management*, 35(4), 493-512.

Morrison, E. W. (1994). Role definitions and Organizational Citizenship Behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.

Newman, K. (2002). The nurse satisfaction, service quality and nurse retention chain. *Journal of Management in Medicine*, 16(4), 271-291.

O'Connor, J. S., Shewchuk, R. M. & Bowers, M. R. (1991). A Model of Service Quality Perceptions and Health Care Consumer Behavior. *Journal of Hospital Marketing*, 6(1), 62-69.

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The good Soldier Syndrome*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). The impact of OCB on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. & Hui, C. (1993). Organizational citizenship behavior and managerial evaluations of employee performance: a review and suggestions for future research. In G. R. Ferris (Ed.), *Research in personnel and Human Resources Management*, 11, 1-40. Greenwich, Connecticut: JAI Press.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behavior and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31(3), 351-363.

Porter, L. W. & Steer, R. M. (1973). Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.

Reichheld, F. F., & Sasser, W. E., Jr. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Service. *Harvard Business Review*, 68, 105-111.

Robbins, S. P. (1992). *Organizational behavior* (6th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Schnake, M. E. (1983). An empirical assessment of the effects of affective response in the measurement of organizational climate. *Personnel Psychology*, 36(4), 791-807.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.

Stamper, C. L., & Van, D. L. (2001) Work Status and Organizational-Citizenship Behavior: A Field Study of Restaurant Employees. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 517-536.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). Measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.

Spector, P. E. (1997). *Jobsatisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, California: Sage.

Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Suzuki, E., Itomine, I., Kanoya, Y., Katsuki, T., Horii, S., & Sato, C. (2006). Factors affecting rapid turnover of novice nurses in university hospitals. *Journal of Occupational Health*, 48(1), 49-61.

Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: University of Minnesota.

Williams, L. J., & Anderson, S. W. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organization citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.