

# 身心障礙福利機構教保人員工作特性、工作滿足與離職傾向關係之研究：人格特質與組織氣候的干擾效應

周玉佩、鄭華清

E-mail: 9901140@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討身心障礙福利機構教保人員工作特性、工作滿足與離職傾向關係之研究：人格特質與組織氣候的干擾效應。

本研究是透過郵寄問卷(questionnaires survey)的方式，請託身心障礙福利機構的教保人員幫忙填寫問卷。總共寄發了344份問卷於8家身心障礙福利機構填寫，回收319份，去除無效問卷沒填寫完成者5份，有效問卷為314份，回收率為91.27%。

本研究結果發現教保人員的工作特性與離職傾向有顯著負向影響；教保人員的工作滿足越高，離職傾向越低。

本研究結果發現有關干擾變項，人格特質對於工作特性與離職傾向、工作滿足與離職傾向之干擾關係獲得支持；組織氣候對於工作特性與離職傾向、工作滿足與離職傾向之干擾關係則無法獲得支持，而工作特性與工作滿足達顯著相關。

關鍵詞：工作特性、工作滿足、離職傾向、人格特質、組織氣候

## 目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	vi
內容目錄	vii
表目錄	viix
圖目錄	vii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究流程	4
第二章 文獻探討	6
第一節 離職傾向之定義	6
第二節 離職因素	8
第三節 工作滿足與離職傾向的關係	10
第四節 工作特性對於工作滿足與離職傾向之關係	12
第五節 其他離職因素相關研究	16
第三章 研究方法	21
第一節 研究架構	21
第二節 研究假設	23
第三節 變項衡量及操作性定義	24
第四節 問卷設計與抽樣	28
第四章 研究結果與分析	32
第一節 樣本敘述性統計分析	32
第二節 各研究變項平均數敘述性統計	36
第三節 相關分析	39
第四節 Logistic迴歸分析	41
第五節 線性迴歸分析	42
第六節 本章小結	44
第五章 研究結果與分析	47

第一節	主要研究發現 . . . . .	47
第二節	研究建議 . . . . .	50
第三節	研究限制與未來研究方向 . . . . .	53
參考文獻	. . . . .	55
附錄	調查問卷 . . . . .	69

表目錄

表 2-1	各研究對離職傾向之定義表 . . . . .	7
表 2-2	離職因素彙整表 . . . . .	15
表 2-3	身心障礙福利機構工作人員彙整表 . . . . .	17
表 3-1	工作特性操作性定義與變項衡量表 . . . . .	24
表 3-2	工作滿足操作性定義與變項衡量表 . . . . .	25
表 3-3	人格特質操作性定義與變項衡量表 . . . . .	26
表 3-4	組織氣候操作性定義與變項衡量表 . . . . .	27
表 3-5	離職傾向操作性定義與變項衡量表 . . . . .	28
表 3-6	抽樣結構與結果 . . . . .	29
表 3-7	本研究量表構面信度分析彙整表 . . . . .	30
表 3-8	研究問卷效度之分析表 . . . . .	31
表 4-1	教保人員敘述性統計分析表 . . . . .	32
表 4-2	機構敘述性統計分析表 . . . . .	35
表 4-3	各研究變項之敘述性統計分析 . . . . .	36
表 4-4	教保人員基本資料之相關係數分析 . . . . .	40
表 4-5	主要研究變項間之相關係數分析 . . . . .	40
表 4-6	Logistic迴歸分析表 . . . . .	41
表 4-7	工作特性、工作滿足、人格特質與組織氣候對離職傾向之迴歸分析表 . . . . .	44
表 4-8	假設驗證結果彙整表 . . . . .	45

圖目錄

圖 1-1	研究流程圖 . . . . .	5
圖 3-1	研究架構圖 . . . . .	21

參考文獻

一、中文部份

Zimbardo, P. G. (1990), 心理學(游恆山譯), 台北:五南圖書, (原文於1988年出版)。

內政部(2006), 95年臺閩地區身心障礙者生活需求調查摘要分析[線上資料], 來源: <http://www.moi.gov.tw/stat/survey.aspx>[2007, March 1]。

內政部(2009), 97年身心障礙者福利服務概況[線上資料], 來源: [http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=2279](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=2279)[2009, April 3]。

內政部社會司(2009), 身心障礙福利機構設施及人員配置標準[線上資料], 來源: [http://www.moi.gov.tw/dsa/news\\_content.aspx?sn=608&page=5](http://www.moi.gov.tw/dsa/news_content.aspx?sn=608&page=5)[2007, March 13]。

王秋慶(2003), 員工的溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究 - 以嘉義縣市地政事務所為例, 私立南華大學管理研究所未出版之碩士論文。

王傑明(2004), 主管領導行為、工作特性、工作滿意度與離職傾向之關係研究 - 以高科技產業員工為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

王美雀(1991), 組織氣候、工作滿足與離職傾向關係之研究 - 以x公司服務站人員為例, 私立大同大學工學院事業經營研究所未出版之碩士論文。

王培志(1997), 義工參與的決策因素、工作滿足、離職傾向之研究 - 以高雄地區醫院義工為例, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

佩頌(2001), 義工與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究 - 以表演藝術團體為例, 國立中山大學企業管?研究所未出版之碩士?文。

吳靜吉, 潘養源, 丁興祥(1980), 內外控取向與工作滿足及績效之關係, 政治大學學報, 41, 61。

許瑰琦(2003), 特殊教育學校教師工作滿意度、人格特質與離職意願關係之研究, 國立海洋大學航運管理研究所未出版之碩士論文。

柯惠玲(1989), 工作滿足、工作績效與離職傾向之關係研究, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

郭文祥(1980), 大學畢業生離職行為研究, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

莊順天(1999), 工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討, 國立中山大學人?資源管?研究所未出版之碩士?文。

陳湘琬(2004), 教師人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向相關性之研究 - 以南部地區為例, 私立義守大學管理研究所未出版之碩士論文

陶蕃瀛(2003), 身心障礙福利機構教保工作人員需求調查, 台北:內政部社會司。

黃世忠(2002), 組織結構、?導風格、員工個人特質、工作特性與工作滿足關係之研究 - 以中山科學研究院電子系統研究所為例, 國立中原大學企業管?研究所未出版之碩士?文。

黃國隆(1982), 領導方式、工作特性、成就動機、內外性、專斷性與教師工作滿足的關係, 政治大學教育與心理研究, 5, 47-76。

黃堅厚(2002), 人格心理學(初版), 台北:心理出版社。

黃筱慧(2006), 身心障礙福利機構教保人員工作滿足與離職傾向之相關研究, 私立靜宜大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。

黃

榮真, 何東墀(1994), 啟智教養機構教保人員工作壓力及其因應方式之研究, 特殊教育學報, 9, 111-150。張瑋恩(2001), 激?與工作滿足關係之研究, 私立長榮管?學院經營管?研究所未出版之碩士?文。張舒涵(2003), 大學院校約聘人員人格特質、工作滿意度及離職傾向之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。鄧惠君(2002), 海陸輪調制度對海陸動人員工作滿足與組織承諾之相關探討, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。劉榮欽(2004), 領導行為、組織氣候及工作投入關係之研究 - 以某地區軍醫院為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。鍾如南(2008), 勞退新制實施後之薪資公平認知、激勵制度滿意、工作滿足對離職傾向之影響, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。鍾芳榮(2004), 探討知識工作者內外控人格特質、工作投入、工作滿足及離職傾向之影響關係, 私立東吳大學企業管理學研究所未出版之碩士論文。藍建國(1999), 組織氣候與自願離職傾向關係之研究 - 以臺北市戶政機關為例, 國立台北大學公共行政暨政策研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份Abelson, M. A. (1986). Strategic management of turnover: A model for the health service administrator. *Health Care Manage Re-view*, 11(2), 61-71.Altmann, Rob. (2000). Understand the Organizational Climate: Start Minimizing Your Workforce Problem. *The Canadian Manager*, 25(2), 15.Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(2), 350-360.Bigliardi, B., Petroni, A., & Dormio, A. I. (2005). Organizational so-cialization, career aspirations and turnover intentions among design engineers. *Leadership and Organization Development Journal*, 26(5/6), 424-441.Birdseye, M. G., & Hill, J. S. (1995). Individual, organizational/work and environmental influences on expatriate turnover tendencies: An empirical study. *Journal of International Business Studies*, 26(4), 787.Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover from Organiza-tion. *Human Relations*, 35, 135-153.Brissett, M., & Nowicki, S. J. (1973). Internal Versus External of Re-inforcement and Reaction to Frustration. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 25, 35-39.Brief, A., Butcher, A., & Roberson, L. (1995). Cookies, dispositions, and job attitudes: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 62, 55-62.Butterfield, E. C. (1964). Locus of Control, Test Anxiety, Reaction to Frustration, And Achievement Attitudes. *Journal of Personality*, 32, 355-370.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 satisfac-tion, and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model. *Journal of Applied Psychology*, 72, 374-381.Cavanaugh, J. C., & Blanchard, F. F. (2002). *Adult development and aging* (4th ed.). Belmont, California: Wadsworth Learning.Cropanzano, R., James, K., & Konovsky, M. A. (1993). Dispositional Affectivity as a Predictor of Work Attitudes and Job Perform-ance. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 595-606.David, V. D., & Stanly, B. S. (1989). Personality and Job Performance: Evidence of Incremental Validity. *Personnel Psychology*, 42, 25-36.Dessler, (1976). *Organization amd Management: A Contingency Ap-proach*, Enlewood Geiffs. New Jersey: Prentice-Hall, 158-187.Emery, F. E., & Trist, E. L. (1965). The Causal Texture of Organiza-tional Environments. *Human Relations*. 18, 21-32.Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The Validity of the Job Characteris-tics Model: A Review and Meta-Analysis. *Personnel Psychol-ogy*, 40, 287-322.Ghiselli, R. F., Lopa, J. L. M., & Billy, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent: Among food-service managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.Guralnik, D. B. (1971). *The Webster's New World Dictionary of the American Language*. New Jersey: Prentice-Hall.Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee Reaction to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 250-279.Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the diag-nostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.Hellman, C. M. (1997). Job Satisfaction and Intent to Leave. *The Journal of Social Psychology*, 137(6), 677-689.Hinshaw, A. S., Smeltzer, C. H., & Atwood, J. R. (1987). Innovative Retention Strategies for Nursing Staff. *Journal of Nursing Ad-ministration*, 17(6), 8-16.Holland, J. L. (1985). *Making Vocational Choices : A Theory of Voca-tional Personalities and Work Environments* (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Englewood Cliffs.Hom, P. W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G. E., & Griffeth, R. W. (1992). A meta-analytical structural equations analysis of a model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 890-909.Ilies, R., Scott, B. A., & Judge, T. A. (2006). The interactive effects of personal traits and experienced states on intrain-dividual pat-terns of citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 49(3), 561-575.Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The Dispositional Causes of Job Satisfaction: A Core Evaluations Approach. *Re-search in Organization Behavior*, 19, 151-188.Joe, V. C. (1971). Review of the Internal-external Construct As A Personality Variable. *Psychological Report*, 28, 619-640.Igharia, M., & Greenhaus, J. H. (1992). Determinants of MIS Em-ployees, Turnover Intentions: A Structure Equation Model. *Personal Management*, 35(2), 34-49.Ilies, R., Scott, B. A., & Judge, T. A. (2006). The interactive effects of personal traits and experienced states on intrain-dividual pat-terns of citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 49(3), 561-575.Khatri, N., Fern, C. T., & Budhwar, P. (2001). Explaining employee turn-over in an Asian context. *Human Resource Management Journal*, 11, 54-74.Lucas, M. D., Atwood, J. R., & Hagaman, R. (1993). Replication and validation of anticipated turnover model for urban registered nurses. *Nursing Research*, 42(1), 29-35.McIntyre, M. R., Bartle, A. S., Landis, D., & Dansby, R. M. (2002). The effects of equal opportunity fairness attitudes on job satis-faction, organization commitment, and perceived work group efficacy. *Military Psychology*, 22(5), 72-86.McNeilly, K. M., & Russ, F. A. (1992). The Moderating Effect of Sales Force Performance on Relationships Involving Antece-dents of Turnover. *Journal of Personal Selling & Sales Man-agement*, 6, 9-20.Michaels, C., & Spector, P. (1982). Cause of Employee Turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model. *Journal of Applied Psychology*, 64(3), 137-144.Miller, H. E., & R. Katerberg. (1979). Evaluation of the Mobley and Hollingsworth Model and Employee Turnover. *Journal of Ap-plied Psychology*, 64(5), 115-145.Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship be-tween Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Ap-plied Psychology*, 62, 237-240.Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 24(3), 105-127.Mobley, W. H. (1978). An Evaluation of Precursors of Employee Turnover. *Journal of*

Applied Psychology, 24(3), 163-177. Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. Psychological Bulletin, 45, 493-522. Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of Precursors of hospital employee turnover. Journal of Applied Psychology, 29, 408-414. Monica, A. H., & Carlla, S. S. (1999). Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviours and injuries in nurses. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 72, 285. Moussavi, F., Cronon, T. P., & Jones, T. W. (1990). Perceptual Agreements as an Aggregation Criterion: An Empirical Study of a Debate In Climate Research. Perceptual and Motor Skill, 70, 1335-1344. Olsen, D. (1993). Work satisfaction and stress in the first and third year of academic appointment. Journal of High Education, 64, 453-471. Parker, C. P., Baltes, B. B., Yong, S. A., & Huffet, J. W. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. Journal of Organizational Behavior, 24(4), 389. Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. Psychological Bulletin, 80(2), 151. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organization Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians. Journal of applied psychology, 59, 603-609. Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). Absenteeism and Turnover of Hospital Employee. Academy of Management Journal, 52, 10-22. Price, J. L., & Muller, C. W. (1981). A Causal Model of Turnover for Nurses. Academy of Management Journal, 24(3), 543-565. Price, J. L. (1997). The study of turnover. Ames: Iowa State University Press. Richard, F. G., M. L. L. Joseph., & B. Billy. (2001). Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Turnover Intent: Among Food-Service Managers. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 42(2), 28-37. Robbins, S. P. (2008). Organizational Behavior (11th ed.). Now Jerseg: Pearson Prentice Hall. Rotter, J. B. (1954). Social learning and clinical psychology. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Rotter, J. B. (1966). Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement. Psychological Monographs, 80, 1-27. Rotter, J. B. (1971). External Control and Internal Control. Psychology, 29, 7-95. Rotter, J. B. (1982). The Development and Application of Social Learning Theory. New York: Praeger Publisher. Rowden, R. W., & Conine, C. T. (2005). The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks. Journal of Workplace Learning, 17, 215-230. Schneider, B. (1990). Organizational Climate and Culture (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass. Schultz, D. P. (1986). Theoris of Personality. Monterey, California: Book/Cole Publishing Company. Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job Satisfaction and Their Correlations. American Behavior Scientist, 18, 333-368. Shaw, J. B. (1980). An Information Processing Approach to the Study of Job Design. Academy of Management Review, 5, 41-48. Shore, L. M., Newton, L. A., & Thomton, G. C. III. (1990). Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions. Journal of Organizational Behavior, 11, 57-67. Slattery, J. P., & Selvarajan, T. T. R. (2005). Antecedents to temporary employee ' s turnover intention. Journal of Leadership & Organizational Studies, 9, 101-148. Spector, P. E. (1982). Behavior in Organization as a Function of Employee ' s Locus of Control. Psychological Bulletin, 3, 482-497. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organization Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analysis Findings. Personal Psychology, 40, 259-296. Weiten, W. (1989). Psychology themes and variation. California: Wadsworth Inc.