

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響

—以嘉南農田水利會為例

THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, JOB STRESS AND

JOB SATISFACTION ON JOB PERFORMANCE — A CASE STUDY ON

CHIA-NAN IRRIGATION ASSOCIATION

指導教授：黃國忠 博士

ADVISOR : KUO-CHUNG HUANG Ph.D.

研究生：謝金燕

GRADUATE STUDENT : JIN-YAN SIE

中 華 民 國 1 0 0 年 6 月

南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響
—以嘉南農田水利會為例

研究生：謝金燕

經考試合格特此證明

口試委員：王智立

孔專哥

黃國忠

指導教授：黃國忠

系主任：朱錦信

口試日期：中華民國 100 年 6 月 16 日

誌 謝

兩年碩士生涯中，同學們互相切磋砥礪，加深了彼此間的情誼，師長的諄諄教誨及適時的給予我鼓勵和支持，讓我能夠順利完成一個夢想，在人生旅途留下燦爛的一頁。

首先要感謝我的指導教授黃國忠老師，從論文題目的選定、程式的執行到論文定稿，其耐心指導與關懷，這段日子的學習過程，令我受益匪淺，師恩浩翰，永銘於心。

在求學的過程，要感謝范惟翔老師的關懷與無私的付出，在學業上給予諸多教導，在研究上提供寶貴意見，其風趣幽默的教學方式，讓我知識有所增長，且獲益良多，在學生生涯留下美好及快樂回憶。在論文審閱與口試時，感謝口試委員王智立老師、郭東昇老師能夠不吝給我批評與指正，也使得本論文能夠更真臻完善。

最後，當然要感謝的是我的老公英華及其可愛的水利會同事，在這段期間的全力配合與鼎力相助，還有父母親及兄弟姊妹的鼓勵，謝謝你們！

謝 金 燕 謹誌於
南華大學企業管理系
中華民國100年6月

南華大學企業管理系管理科學碩士班

九十九學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響－以嘉南農田水利會為例

研究生：謝金燕

指導教授：黃國忠 博士

論文摘要內容：

本研究之目的在探討農田水利會人員對於組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效之認知情形，以作為提高工作滿足與工作績效之改進措施。

本研究係採問卷調查法，以嘉南農田水利會工作站人員為研究對象，總計發出問卷 250 份，回收之有效樣本共 200 份。所得資料以因素分析、信度分析、描述性分析、T 檢定、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析等方法進行分析研究，本研究所得之結論如下：

1. 工作壓力會負向影響工作滿足。
2. 工作壓力會負向影響組織承諾。
3. 工作壓力會負向影響工作績效。
4. 工作滿足會正向影響組織承諾。
5. 工作滿足會正向影響工作績效。
6. 組織承諾會正向影響工作績效。

關鍵詞：組織承諾、工作壓力、工作滿足、工作績效

Title of Thesis : The effects of Organizational Commitment, Job stress and
Job Satisfaction on Job Performance – a case study on
Chia-Nan Irrigation Association

Department : Master Program in Management Sciences, Department of
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2011 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Jin-Yan Sie Advisor : Kuo-Chung Huang Ph.D.

Abstract

This study is aimed at conferring the conceptions of members of Irrigation Association toward organizational commitment, job stress, job satisfaction and job performance in which correspond to increase job satisfaction and job performance.

This study adopted the methodology of questionnaire, and took members of Chia-Nan Irrigation Association workstation as research subjects. 250 questionnaires were sent to the organization. The valid questionnaires are 200 copies in total after the return. It obtained data is then analyzed by factor analysis, reliability analysis, descriptive analysis, T-test, One-way ANOVA, correlation analysis, and regression analysis, its main findings are as below:

1. Job stress has a significant negative effect on Job satisfaction.
2. Job stress has a significant negative effect on Organizational commitment.
3. Job stress has a significant negative effect on job performance.
4. Job satisfaction has a significant positive effect on organizational commitment.
5. Job satisfaction has a significant positive effect on job performance.
6. Organizational commitment has a significant positive effect on job performance.

Keywords : Organizational Commitment, Job stress, Job satisfaction, Job
Performance

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目錄	iii
表目錄	vii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	2
1.3 研究流程	2
第二章 文獻探討	4
2.1 組織承諾	4
2.1.1 組織承諾的定義	4
2.1.2 組織承諾的衡量指標	6
2.2 工作壓力	6
2.2.1 工作壓力之定義	6
2.2.2 工作壓力之衡量指標	9
2.2.3 工作壓力的重要性	9
2.3 工作滿足	10
2.3.1 工作滿足定義	10
2.3.2 工作滿足的重要性	12
2.3.3 工作滿足的衡量指標	12
2.4 工作績效	14
2.4.1 工作績效的定義	14

2.4.2	工作績效的衡量指標.....	15
2.5	各構面之間的關聯性.....	16
2.5.1	工作壓力與工作滿足的關係.....	16
2.5.2	組織承諾與工作壓力的關係.....	17
2.5.3	工作壓力與工作績效的關係.....	17
2.5.4	組織承諾與工作滿足的關係.....	17
2.5.5	工作滿足與工作績效的關係.....	18
2.5.6	組織承諾與工作績效的關係.....	18
2.5.7	組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效之關係.....	18
第三章	研究方法.....	20
3.1	研究架構.....	20
3.2	研究假設.....	21
3.3	問卷設計與研究變項之操作型定義.....	21
3.3.1	組織承諾.....	22
3.3.2	工作壓力.....	24
3.3.3	工作滿足.....	26
3.3.4	工作績效.....	28
3.4	研究樣本.....	30
3.4.1	前測.....	30
3.4.2	研究對象及抽樣.....	31
3.5	資料分析方法.....	31
3.5.1	敘述性統計.....	32
3.5.2	信度分析.....	32
3.5.3	因素分析.....	32

3.5.4	T檢定與單因子變異數分析	33
3.5.5	相關分析	33
3.5.6	迴歸分析	33
第四章	資料分析與結果	34
4.1	樣本資料分析	34
4.2	因素分析	35
4.2.1	組織承諾的因素分析	35
4.2.2	工作壓力的因素分析	37
4.2.3	工作滿足的因素分析	38
4.2.4	工作績效的因素分析	39
4.3	信度分析	40
4.4	敘述性統計	41
4.4.1	組織承諾的敘述性統計	41
4.4.2	工作壓力的敘述性統計	43
4.4.3	工作滿足的敘述性統計	44
4.4.4	工作績效的敘述性統計	45
4.5	T檢定及單因子變異數分析	46
4.5.1	年齡之分析	46
4.5.2	性別之分析	47
4.5.3	年資之分析	48
4.5.4	學歷之分析	49
4.5.5	婚姻狀況之分析	50
4.5.6	角色之分析	51
4.5.7	平均月收入之分析	52

4.6	相關分析	54
4.7	迴歸分析	56
第五章	結論與建議	67
5.1	研究結論	67
5.1.1	工作壓力對工作滿足之影響	68
5.1.2	工作壓力對組織承諾之影響	68
5.1.3	工作壓力對工作績效之影響	68
5.1.4	工作滿足對組織承諾之影響	69
5.1.5	工作滿足對工作績效之影響	69
5.1.6	組織承諾對工作績效之影響	70
5.1.7	中介效果之結論	70
5.1.8	人口特性的分析	71
5.2	管理意涵	71
5.3	後續研究建議	72
參考文獻	一、英文部分	74
	二、英文部分	77
附錄一	82
簡 歷	87

表目錄

表 2.1 組織承諾定義整理	5
表 2.2 工作壓力之定義整理	8
表 2.3 工作滿意之定義整理	11
表 2.4 工作績效定義整理	15
表 3.1 組織承諾題項一覽表	22
表 3.2 組織承諾之操作型定義	23
表 3.3 工作壓力題項一覽表	24
表 3.4 工作壓力之操作型定義	25
表 3.5 工作滿足題項一覽表	26
表 3.6 工作滿足之操作型定義	27
表 3.7 工作績效題項一覽表	28
表 3.8 工作績效之操作型定義	29
表 3.9 前測之信度分析	30
表 3.10 前測之 KMO 檢定及效度分析	31
表 4.1 樣本之描述性統計表	35
表 4.2 組織承諾之因素分析	36
表 4.3 工作壓力之因素分析	37
表 4.4 工作滿足之因素分析	38
表 4.5 工作績效之因素分析	39
表 4.6 信度分析結果	40
表 4.7 組織承諾之敘述性統計	42
表 4.8 工作壓力之敘述性統計	43
表 4.9 工作滿足之敘述性統計	44

表 4.10 工作績效之敘述性統計	45
表 4.11 年齡與各變項之差異分析表	46
表 4.12 性別與各變項之差異分析表	47
表 4.13 年資與各變項之差異分析表	48
表 4.14 學歷與各變項之差異分析表	49
表 4.15 婚姻與各變項之差異分析表	50
表 4.16 角色與各變項之差異分析表	51
表 4.17 平均月收入與各變項之差異分析表	52
表 4.18 人口特徵基本資料與各變項之差異分析彙整表	53
表 4.19 各構面之相關分析	54
表 4.20 迴歸分析	57
表 4.21 組織承諾對工作壓力與工作績效的中介效果檢定	61
表 4.22 組織承諾對工作滿足與工作績效的中介效果檢定	63
表 4.23 工作滿足對工作壓力與工作績效的中介效果檢定	64
表 4.24 工作滿足對工作壓力與組織承諾的中介效果檢定	66
表 5.1 研究假設驗證彙整表	67

圖目錄

圖 3.1 研究架構.....	20
圖 4.1 工作壓力對工作滿足之影響.....	56
圖 4.2 工作壓力對組織承諾之影響.....	57
圖 4.3 工作壓力對工作績效之影響.....	58
圖 4.4 工作滿足對組織承諾之影響.....	58
圖 4.5 工作滿足對工作績效之影響.....	59
圖 4.6 組織承諾對工作績效之影響.....	59
圖 4.7 工作壓力與組織承諾對工作績效之影響.....	60
圖 4.8 工作滿足與組織承諾對工作績效之影響.....	62
圖 4.9 工作壓力與工作滿足對工作績效之影響.....	63
圖 4.10 工作壓力與工作滿足對工作績效之影響.....	65

第一章 緒論

本研究主要對嘉南農田水利會人員實施調查，以了解組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響。本章共分為三節，第一節為研究背景與動機，第二節為研究目的；第三節為研究流程。

1.1 研究背景與動機

農田水利會業務已非單純之農業生產用水之調配問題，應配合政府經濟政策及人口快速成長，調度支援民生、工業用水，埤圳配合社區綠美化改造，更負有無形公共福祉之間接任務。

現任楊明風總幹事認為嘉南農田水利會使命為供應嘉南地區農田灌溉及大台南地區 200 萬人口之飲用水，因此農田水利工作者應運用農田水利事業資源，如人力資源、土地資源、設備資源、水資源加以適切運籌及多角化經營，以達組織之永續經營。故組織如何降低工作壓力、提升員工組織承諾及工作滿足以達永續經營，此為本研究動機之一。

組織承諾攸關組織成敗的關鍵要素，當員工具有強烈信仰與接受組織目標及價值，會願意為組織之利益而努力，並希望繼續成為組織的一份子。如果組織提出員工激勵制度、生涯管理制度、教育訓練及工作輪調等等，都能提升組織與個人績效，故針對組織承諾對工作績效的影響程度進行探討，此為本研究動機之二。

Hoppock(1935)認為工作滿意度是一種整體心理狀態的概念，指員工在生理和心理兩方面對工作環境的滿意感受，即員工對工作環境的主觀反應。若組織想要達成永續發展的目標，就必須妥善的運用資源，提升工作滿意度，進而提高人員工作績效。故針對工作滿意與工作績

效的影響程度進行探討，此為本研究動機之三。

工作壓力乃是工作相關因素引起，由於外在環境的要求與個人內在能力產生交互作用之差異，導致產生不平衡狀態，就會產生工作壓力。工作壓力大致上對於心理、生理、組織、工作及家庭將會產生不良影響。施惠文(民 94)以高雄市政府員工為研究對象，研究結果為工作壓力與工作績效有顯著負相關。故針對工作壓力與工作績效的影響程度進行探討，此為本研究動機之四。

1.2 研究目的

基於上述之研究背景與動機，茲將本研究探討嘉南農田水利會人員在組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響，具體而言研究目的如下：

1. 探討組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響。
2. 驗證組織承諾與工作滿足是否具有中介效果。
3. 探討人口特性對組織承諾、工作壓力、工作滿足、與工作績效之差異情形。
4. 根據研究發現，提出具體的建議，以供嘉南農田水利會等業界及學界參考。

1.3 研究流程

依上述之背景、動機及目的，遂進行國內外之相關文獻之蒐集。透過相關文獻的整理彙整為研究之基礎，並擬定觀念性架構與研究假設，設計測量之問卷，透過問卷調查方式，以瞭解嘉南農田水利會人員之認知態度，最後針對結果提出結論以及建議。本研究流程如圖 1.1 所示：

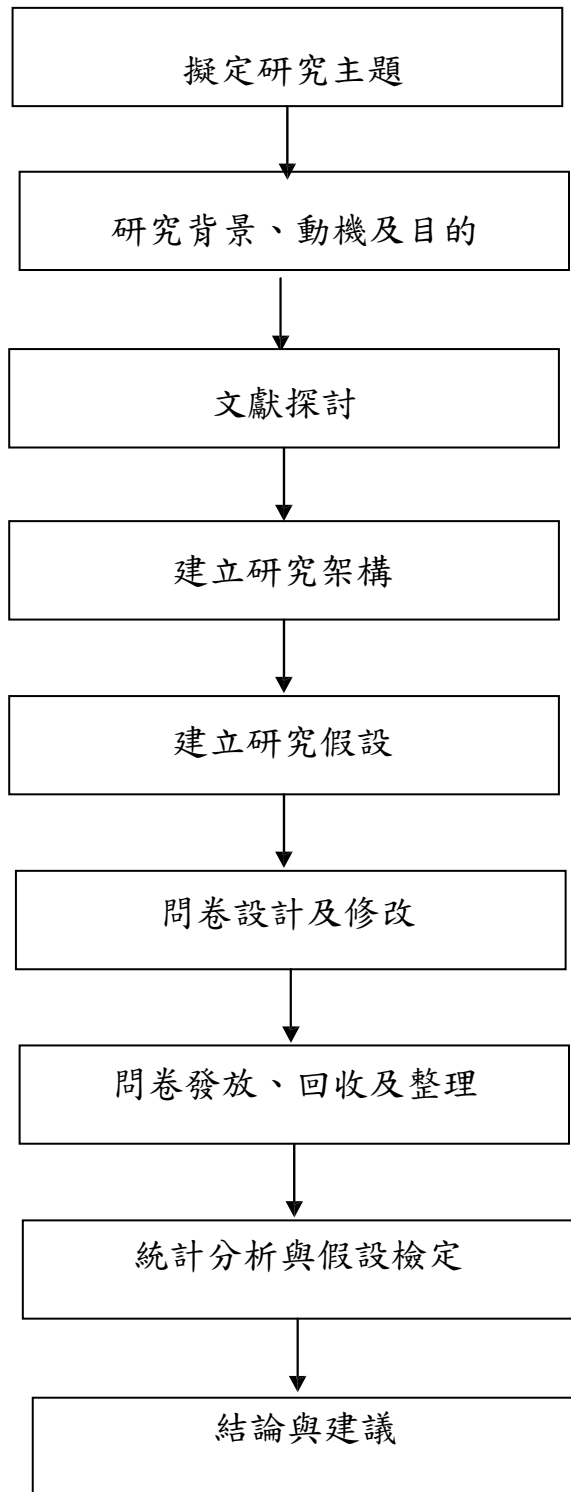


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本章將以組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效此四個構面的相關文獻整理，共分為五節，第一節為探討組織承諾的定義、組織承諾的衡量指標與組織承諾的分類；第二節為探討工作壓力之定義、工作壓力之衡量指標與工作壓力的重要性；第三節為探討工作滿足的定義、工作滿足的重要性與工作滿足之衡量；第四節為探討工作績效的定義與工作績效的衡量指標；第五節為探討各構面之間的關聯情形。

2.1 組織承諾

本單元分為三個部份首先說明「組織承諾的定義」，其次為「組織承諾的衡量指標」，最後為「組織承諾的分類」。

2.1.1 組織承諾的定義

組織承諾(Organizational Commitment)是指個人由於對組織投入相當的程度，產生對組織的認同感，進一步對組織有所承諾(Sheldon, 1971)。其次，Angle & Perry(1981)認為組織承諾是個人對組織的關心與誠實的態度，具有組織承諾的人，會比較願意為組織奉獻出自己的心力。另外，Meyer & Allen(1991)更進一步指出，組織承諾是一種對組織情感性的依附，和是否離開組織有關的成本認知，也是留在組織的義務，其具有三構面分別為：情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾。綜合以上各學者之定義，本研究認為組織承諾為組織成員對組織文化與目標的認同感，並希望維持成為組織的一份子，願意為組織投入高度努力，以達成組織目標。茲將國內外學者對組織承諾的定義整理如表 2.1。

表 2.1 組織承諾定義整理

學者	年代	定義
Sheldon	1971	個人由於對組織投資相當程度之後，他會對組織產生相當的認同感，而對組織有所承諾。
Buchanan	1974	組織的目標與價值、相關個人角色以及組織派別的情感性隸屬感，具有三項特性：認同、投入、忠誠。
Angle & Perry	1981	組織承諾是個人對組織的關心與誠實的態度，具有組織承諾的人，會比較願意為組織奉獻出自己的心力。
Mowday, Porter & Steers	1982	組織承諾是組織成員對組織的一種態度傾向，當個人認同於組織並願意致力於組織目標與價值時，便會對組織產生組織承諾。
Meyer, Allen & Gellatly	1990	一種心理狀態，這種狀態所牽涉到的不只是個人與組織的價值觀是否一致，還受組織忠誠度及其不同慾望，需求或義務的影響。
Meyer & Allen	1991	組織承諾是一種對組織情感性的依附，和是否離開組織有關的成本認知，也是留在組織的義務，其具有三構面分別為：情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾。
Cho & Lee	2001	組織承諾是一種態度構念，即個人強烈認同被僱用組織之目標與價值觀，涉入於他們所認知關於這些目標與價值觀的組織角色。
陳宗賢	民 92	個人對於某一特定組織的認同及投入態度傾向的相對強度，包括(1)強烈地參與組織之目標及價值；(2)個人願意為組織的利益而努力；(3)希望繼續留在組織中。
林建忠	民 93	組織承諾可區分為三個成分：(1)情感的承諾；(2)持續的承諾；(3)規範的承諾。
黃大瑋	民 95	個人對某一特定組織的認同及投入的程度，其包含三個面向：(1)認同組織的目標與價值；(2)願意為組織利益而努力；(3)明確地希望繼續成為組織中的一份子。

資料來源：部份參考陳宗賢(民 92)，員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究—以上市公司為例，南華大學管理研究所碩士論文。

2.1.2 組織承諾的衡量指標

Meyer & Allen(1991)提出的組織承諾三個構面衡量，依序可分為：
(1)情感性承諾：指員工個體和組織的情緒相聯結，成員對組織有強烈歸屬感；是因為想在組織內工作，而表現出的承諾，即是情感性承諾。(2)規範性承諾：指員工認為有義務維持組織成員的身份，而且對組織必須表示忠誠；是因為認為應該留在組織內工作，而表現出的承諾，即是規範性承諾。(3)持續性承諾：指員工基於去留成本估算後傾向留任，此承諾屬於利益考量的結果，是因為認為需要在組織內工作，而表現出的承諾，即是持續性承諾。

再者，Staw(1977)認為組織承諾的二個構面衡量有：(1)態度性承諾：是一種主動性的承諾，注重個人與組織的連結一心，個人認同於組織目標與價值，並願意努力工作以達成組織的整體使命；(2)行為性承諾：此種承諾並非意謂個體對組織目標認同或願意為組織而自動努力，是因個體受到某些束縛，才同意達成組織的目標。

2.2 工作壓力

本單元分為三個部份首先說明「工作壓力的定義」，其次為「工作壓力之衡量指標」，最後為「工作壓力的重要性」。

2.2.1 工作壓力之定義

早期對於壓力之研究，主要是著重於生活壓力的探討，直到 French & Kahn(1962)才將壓力管理的觀念導入企業管理中，以探討工作中的壓力問題，工作壓力(Job Stress)是指個體面對組織中工作的要求，超過個

人的負荷量而產生的一種不平衡現象。其次，Beehr & Newman(1978)認為工作壓力是工作相關因素與工作者交互作用下，改變個體心理與生理狀態的結果。陸洛、高淑芳(民 88)在研究中指出工作壓力是個人與工作本身、工作相關之人、事、物，或其衍生所導致的刺激不斷地互動，經個人的特質或主觀感受調節，所給予的反應訊號之歷程，具有主觀性、互動性、歷程性和特異性的性質。綜合以上各學者之定義，本研究認為工作壓力因工作相關因素而引起，而對工作情境產生不平衡及不快樂的反應。茲將國內外學者對工作壓力的定義整理如表 2.2 所示。

表 2.2 工作壓力之定義整理

學者	年代	定義
Invancevich & Matteson	1980	壓力為一種適應性的反應，亦即外界動作、事件對於個人產生特殊心理或生理上的要求而造成的結果，此種反應係以個人特質為中介。
Lazarus	1984	一種在個體覺得遭受威脅時，刺激與反應的互動。
Greenberg & Baron	1997	壓力為個體面對外界壓力源之時，其情緒、認知及生理三方面之交互作用所產生的一種反應模式。
陸洛、高淑芳	民 88	個人與工作本身、工作相關之人、事、物，或其衍生所導致的刺激不斷地互動，經個人的特質或主觀感受調節，所給予的反應訊號之歷程，具有主觀性、互動性、歷程性和特異性的性質。
葉兆祺	民 88	個體面對工作情境，因應工作環境要求與自我期望，其生理、心理產生失衡的狀態。
劉天惠	民 91	工作者為因應要求，在從事工作時，因日積月累的潛在因素，而產生對工作情境失去常態與平衡的一種心理或生理反應。
潘錫君	民 97	認為工作壓力是指工作上的適應不良，所產生不愉悅的負面感受，而其原因，可能係來自工作本身、工作環境及工作者自身能力無法相互配合。
簡嘉良	民 98	個人為工作的付出，未能得到物質與心靈上相對的回饋，以導致於在生體、心理各方面產生的失衡狀態。

資料來源：部份參考簡嘉良(民 98)，領導風格、組織文化、工作壓力、組織承諾及離職傾向相關之研究—以南部汽車業務員為例，南華大學企業管理系碩士論文。

2.2.2 工作壓力之衡量指標

郭明熊(民 77)以下列四個構面衡量工作壓力：(1)工作負荷過度(Work OverLoad)：即在可資使用的時間內有太多的工作要做；(2)技術使用(Utilization of Skills)：所學技術與經驗應用於工作上的程度；(3)角色衝突(Role Conflict)：對角色期待不能相容或不一致的程度；(4)角色模糊(Role Ambiguity)：對角色期待缺乏清楚的認識及對角色行為的結果不確定程度。

其次，翁萃芳(民 9)在研究中指出，凡與工作相關之因素所引起的壓力，均屬工作壓力，同時參酌其他學者及目前警察工作實況編制量表，施測結果抽出(1)工作本身壓力、(2)上級(長官)作為壓力、(3)執法時外力干擾壓力三項因素，作為探討分析警察人員工作壓力的衡量指標。

2.2.3 工作壓力的重要性

Matteson & Ivancevich(1987)等人的研究發現，由於工作壓力所造成曠工、人員流動率及生產力的損失，每年皆高達 300 億美元。由此可見，有關工作壓力的了解與舒緩是值得員工個人及組織管理者共同重視的課題之一。

再者，Kelly Services 英國市場行銷經理 Steve Girdler 表示，適量的工作壓力有時可以刺激員工跳出習以為常的「舒適區」，激發員工潛能，使其更努力且認真工作，表現更賣力。不過如果壓力過大，反而適得其反，導致生理與心理方面的疾病，也會對企業產生許多負面的影響。壓力對組織產生的影響包括績效的改變、參與意願降低、逃避責任、曠職、離職、提早退休、革新和創造力的改變及罷工等。

2.3 工作滿足

本單元分為三個部份首先說明「工作滿足的定義」其次為「工作滿足的重要性」，最後為「工作滿足之衡量」。

2.3.1 工作滿足定義

工作滿足(Job Satisfaction)，又稱工作滿意度。工作滿足的概念首先由 Hoppock(1935)提出，他認為工作滿足就是員工在心理與生理兩個方面，對工作環境與工作本身的滿足感受，也就是工作者對工作情境的主觀反應。其次，Smith et al.(1969)認為工作滿意度乃是工作者對其工作及其工作相關因素的感受或情感性的反應，是個人根據參考架構對於工作的特性，加以解釋後所得到的結果。另外，王俊翔(民 98)認為工作滿足是個人對於目前工作本身及工作外在層面的滿意程度，包含內在滿足與外在滿足。綜合上述，本研究認為工作滿足是一種個人很主觀的判斷與感覺，包括有形滿足指員工對企業設備、人力資源、工作環境等方面所獲得的滿足；無形滿足指員工對於工作的成就感、工作的穩定性、人際關係等方面所獲得的滿足。茲將國內外學者對工作滿意之定義整理於表 2.3。

表 2.3 工作滿意之定義整理

學者	年代	定義
Hoppock	1935	工作滿足是員工心理與生理兩方面對工作環境主觀的滿足與感受。
Gouldner	1959	其為如果了解工作情境中的行為，不能僅分析組織的特徵，因為員工將其年齡、性別、種族宗教與階級背景等有關的潛在角色帶入工作情境中，並據以解釋清楚。
Vroom	1964	員工對其在組織中所扮演角色的感受或情緒的反應
Porter& Lawler	1971	由個人認為其所應得的與其所知覺真正得到的二者之間的差異所決定，差距越大，則越不滿意，差距越小則越感滿意。
Robbins	1996	工作者對其工作所抱持的一般性態度。
許士軍	民 79	工作者對於其工作所具有之感覺或情感性反應。而這種感覺—即滿足大小，乃取決於工作者所處環境中所得到的價值與其預期間的差距，差距越小，則工作滿足程度越高；反之則工作滿足程度越低。
石淑惠	民 86	認為工作滿足是一種態度，為個人很主觀的判斷與感覺，且為人與環境交互作用產生。因此，工作滿足可以說是工作者主觀感覺工作本身及其工作環境加諸工作者整體的態度指標。
白景文	民 86	個人根據其參考架構對工作特徵加以解釋後的結果，並與影響工作滿足的情境因素有關。
廖國峰 王湧水 戴坤輝	民 93	工作滿足是個人對工作經驗或與組織之間的喜好態度或愉悅的感覺，包含內在滿足與外在滿足。
王俊翔	民 98	工作滿足是個人對於目前工作本身及工作外在層面的滿意程度，包含內在滿足與外在滿足。
林建成	民 99	員工是否滿意的感受，是員工對工作主觀性評估，在比較實際獲得的價值與其認為應獲得之價值差距，當兩者之間的差距越小，則滿意程度越高；反之，兩者之間的差距越大，則滿意程度越低。

資料來源：參考林建成(民 99)地方審計機關信任關係、工作滿足、知識分享與組織創新關係之研究，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。

2.3.2 工作滿足的重要性

工作滿足是衡量生活品質的一個指標，工作滿足對組織中個人而言，是其工作生活的情感品質；對領導者而言，是工具性、手段性的功能，能提供組織一種早期警戒的指標，以補救其缺失；就組織本身而言，其可能影響組織效能，在經濟上有其存在價值。

根據陶惠芬(民 87)研究指出，工作滿足問題，至少有三方面的意義：(1)代表社會中之一種有價值的產物。如果有所謂「心理的國民總生產」(Psychological GNP)的話，其社會成員所獲工作滿意的多少，應構成其中的一個重要部分。(2)可做為組織一種早期警戒的指標。如能對於組織成員之工作滿足保持繼續不斷的關心，則可及早發現組織在工作或實際上的不當安排，計劃或政策上的缺失，而採取補救措施。(3)提供組織及管理理論一種重要變數，並透過工作滿足所產生的重大影響作用，擬訂政策及計劃。

其次，Staw(1991)認為工作滿足的重要性：(1)有越高的工作滿足的員工，會有越好的正向心理狀況。(2)工作滿足對於在吸引及留住績效能力優良的員工上，扮演著重要的角色。(3)工作不滿足與員工的離職、缺席、工作組織的活動與抱怨等問題有關，上述問題會造成組織的成本提高和分裂。

2.3.3 工作滿足的衡量指標

衡量員工工作滿足的較具有信度及效度方法是：等級評比(Rating Scale)、問卷調查表(Questionnaire)、關鍵事件(Critical Incident)以及訪談(Interview)。其中最常用來衡量員工滿足的方法為問卷調查法，藉由工作

滿足量表來瞭解工作滿足的構面，國內外常用的工作滿足量表有：(1)工作描述量表(Job Description Index，簡稱 JDI)。(2)明尼蘇達滿意問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire，簡稱 MSQ)。(3)需求滿足問卷(Need Satisfaction Questionnaire, NSQ)。(4)工作診斷量表(Job Diagnostic Survey，簡稱 JDS)。

1. 工作描述量表(Job Descriptive Index, JDI)

此量表是由 Smith、Kendall 與 Hulin(1969)等人編製而成的量表，包含工作本身、升遷、上司、同事及薪資五個構面，每個題項包含三個選項：「是」、「不確定」、「否」，分別給予 3 分、1 分、0 分。

2. 明尼蘇達滿意問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)

此問卷是由 Weiss 等人(1967)設計而成，主要在測量受試者對工作的內在滿意、外在滿意及一般滿意。分為兩種型式：一種是長式量表，包含二十個構面，總計一百題；另一種為短式量表，包含三個構面，計二十題。長、短式量表的衡量方式皆用 Likert 五點尺度為填答選項，由非常滿足，到非常不滿足。

3. 需求滿足問卷(Need Satisfaction Questionnaire, NSQ)

此問卷是由 Porter(1962)根據工作滿足的差距性定義而設計的，每一項目都有其相對應的兩個題目，一個題目測量受試者認為其工作某方面的特性主觀上「應該」獲得的滿足程度；另一題目則測量受試者認為在此特性方面「目前」所獲得的滿足程度。在每項目上將受試者選取「應該」，所得之數值減其選取「目前」所獲得的數值，即可得知其滿足程度。

4. 工作診斷量表(Job Diagnostic Survey, JDS)

此量表由 Hackman & Oldham(1975)所共同編製的量表，透過成長、

薪水、安全、社會關係、直屬上司、一般滿意六種構面來衡量工作滿意度，每個構面分別由 2~5 題所組成，並採用從「非常滿意」到「非常不滿意」之七點尺度為填答選項，此量表一般可用於解釋工作特性對員工工作滿足的影響。

2.4 工作績效

本單元分為二個部份首先說明「工作績效的定義」其次為「工作績效的衡量指標」。

2.4.1 工作績效的定義

根據 Kane & Lawler(1976)在其研究中指出工作績效(Job Performance)是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄，或達成目標的效益，這些效益項目如：生產力、營收成長率、利潤成長率、市場佔有率、預算控制、提升品質、縮短時效、降低成本及客戶滿意度等。其次，Campbell(1990)認為組織成員完成組織所期望、規定或正式化的角色需求時，所表現的行為。另外，徐蓉芬(民 92)在研究中指出，工作績效是指是個人為了對組織、工作目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，同時可以加以測量及評估的。綜合上述，本研究認為工作績效是指員工在某特定期間內，所達成組織目標的工作價值，並加以詳細記錄。茲將國內外學者對工作績效的定義整理如表 2.4 所示。

表 2.4 工作績效定義整理

學者	年代	定義
Kane & Lawler	1976	是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄，或達成目標的效益
Campbell	1990	組織成員完成組織所期望、規定或正式化的角色需求時，所表現的行為。
Gomez-mejia, Balkin & Cardy	1995	工作績效=能力×推動力，強調推動力的重要性。
蘇義祥	民 88	工作績效是指一個人的工作貢獻之價值、工作之品質或數量，亦即員工的生產力。
許雅隸	民 89	工作績效是指與組織目標有關的行為，且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以測量。
林澄貴	民 90	工作績效是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄或達成目標的效益(如生產力)。
洪暄喻	民 90	為管理策略之基礎，亦是員工勞務報酬制度之核心，更可以作為晉升或調整職位之依據。
徐蓉芬	民 92	是個人為了對組織、工作目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，同時可以加以測量及評估的。

資料來源：參考李世麒(民 97)，領導風格、工作滿意度、組織承諾及工作輪調對工作績效影響之研究-以空軍為例，南華大學企業管理系管理科學研所碩士論文。

2.4.2 工作績效的衡量指標

根據 Borman & Motowidlo(1993)提出工作績效分為任務績效及情境績效。(1)任務績效係指個人工作上的結果，而此結果直接關聯組織期望或設定的任務，其判斷準則在於是否合乎正式角色的要求。(2)情境績效係指個人自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務的熱誠、願與別人合作並幫助別人、犧牲小我遵從組織規則及程序，同時能夠贊同、支持及防衛組織目標的相關行為。

其次，Korman(1977)提出工作績效分為工作動機、技巧與能力、角

色知覺。(1)工作動機是指個人的工作態度主要受其工作動機的影響，而受工作動機影響所表現的行為，又會影響工作績效的優劣。(2)技巧與能力指個人是否具有完成某一工作的技巧與能力，也會影響工作績效。工業心理學家研究結果，這些能力包括機械能力、語言能力、及創造能力，同時對於不同類型的工作有其不同的相對重要性。(3)角色知覺指員工如能正確的知道完成一件工作所需的行為，並能完成這些行為，就是績效良好者；如果不能精確地感覺自己的工作角色，而以不適當的行為完成工作，因此，角色知覺是指個人能夠精確感覺工作所需的角色為何。

2.5 各構面之間的關聯性

本單元分為六個部份，第一為「工作壓力與工作滿足的關係」，第二為「組織承諾與工作壓力的關係」，第三為「工作壓力與工作績效的關係」，第四為「組織承諾與工作滿足的關係」，第五為「工作滿足與工作績效的關係」，第六為「組織承諾與工作績效的關係」最後為「組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效之關係」。

2.5.1 工作壓力與工作滿足的關係

Bedeian & Armenatis(1981)以看護人員為研究對象，研究發現角色壓力與工作滿足呈負相關。其次，Michaels et al.(1987)以採購人員為研究對象，其研究發現角色壓力與工作滿足呈負相關。另外，Hendrix et al.(1987)在研究中指出，由於工作單調、工作負荷過重、主管領導方式等所產生之工作壓力會造成工作不滿足。綜合上述，本研究推論假設：
H1:工作壓力會負向影響工作滿足。

2.5.2 組織承諾與工作壓力的關係

Tombaugh & White(1990)以美國西南方石化工廠為研究對象，發現角色模糊、角色衝突及角色過度負荷之程度升高，與組織承諾呈負相關。其次，Wasti(2005)以土耳其 46 家公司及組織為研究對象，研究發現工作壓力與組織承諾中的情感性承諾、持續性承諾與道德性承諾皆呈現顯著負相關。另外，Chiu et al.(2005)以醫院員工為研究對象，研究發現工作壓力顯著負向影響組織承諾。綜合上述，本研究推論假設：

H2:工作壓力會負向影響組織承諾。

2.5.3 工作壓力與工作績效的關係

Singh (1993)以業務經理及客戶服務人員為研究對象，在業務經理方面，角色模糊與工作績效呈負相關。其次，Behrman & Perreault(1984)以銷售人員為研究對象，研究發現角色壓力與工作績效呈負相關。另外，Babin & Boles(1998)以餐飲服務人員為研究對象，研究發現角色模糊與工作績效呈負相關。綜合上述，本研究推論假設：

H3:工作壓力會負向影響工作績效。

2.5.4 組織承諾與工作滿足的關係

根據 Aranya,Kushnir & Valency(1986)的研究發現，一般滿足、高層次滿足、低層次滿足與組織承諾均呈顯著正相關。其次，Frank & Tetrick (1989)亦在研究中指出，組織承諾與工作滿足呈正向相關。另外，Viswesvaran & Deshpande(1993)研究發現工作滿足愈高，組織承諾也愈高。綜合上述，本研究推論假設：

H4：工作滿足會正向影響組織承諾。

2.5.5 工作滿足與工作績效的關係

Babin & Boles(1998)以餐飲服務人員為研究對象，發現工作滿足與工作績效成正相關。其次，Laffaldano & Muchinsky(1985)在研究中指出，整體性工作滿足和工作績效具有相關。另外，Black & Gregersen(1997)認為提昇員工之工作滿意度，將可促使員工有更大的意願學習工作技能，進而增加銷售業績，提昇其工作績效。綜合上述，本研究推論假設：

H5：工作滿足會正向影響工作績效。

2.5.6 組織承諾與工作績效的關係

Allen & Grisaffe(2001)在研究中指出，高情感性承諾的員工比低情感性承諾的員工績效來的好。其次，Vandenberghe, Bentein & Stinglhamber (2002)亦在研究中指出，組織承諾與工作績效呈正向相關。另外，Porter et al.(1974)認為組織承諾可以減少組織內的員工流動狀況，並且達到較高的組織績效，綜合上述，本研究推論假設：

H6：組織承諾會正向影響工作績效。

2.5.7 組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效之關係

根據林保豐(民 92)探討國民小學教師工作壓力與組織承諾之研究，發現人際壓力、工作負荷壓力、時間壓力愈大，組織承諾愈低。其次，吳豐旭(民 96)以國際觀光旅館員工為研究對象，在研究中指出員工的工作壓力越大，則工作績效越低。另外，Larkin(1990)以內部稽核人員為研究對象，研究發現工作績效、工作滿足、工作動機與組織承諾有密切關係，再者，王銘傑(民 93)以台灣省各縣市警察局警員及偵查員為研究對象，研究發現內部行銷、工作壓力、工作士氣及工作滿足對工作績效有正向影響。林建成(民 99)以地方審計機關為研究對象，在研究中指出審計機

關之審計(稽察)人員個人背景因素的不同對「組織信任」、「內在滿足」、「外在滿足」、「知識分享」與「組織創新」等構面的感受會有顯著差異。綜合上述，本研究推論假設：

H7：組織承諾對工作壓力與工作績效有中介效果。

H8：組織承諾對工作滿足與工作績效有中介效果。

H9：工作滿足對工作壓力與工作績效有中介效果。

H10：工作滿足對工作壓力與組織承諾有中介效果。

H11：人口特性對組織承諾、工作壓力、工作滿足、與工作績效有顯著差異。



第三章 研究方法

本章研究方法內容主要根據第一章研究動機、目的及第二章文獻探討的理論基礎來建立本研究的研究架構，並且提出研究假說和本研究構面，根據研究架構再進行問卷設計，收集實證資料，以此來驗證研究假說是否成立；本章共分為五節，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為問卷設計與研究變項之操作型定義；第四節為研究樣本；第五節為資料分析方法。

3.1 研究架構

本研究根據相關文獻探討、整理和分析後，發現組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效彼此間有相當重要的相關因素，因此，本研究以組織承諾、工作壓力、工作滿足為自變項，工作績效為依變項，擬定以下之研究架構，以探討嘉南農田水利會人員之組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效間關係，詳細研究架構如圖 3.1 所示。

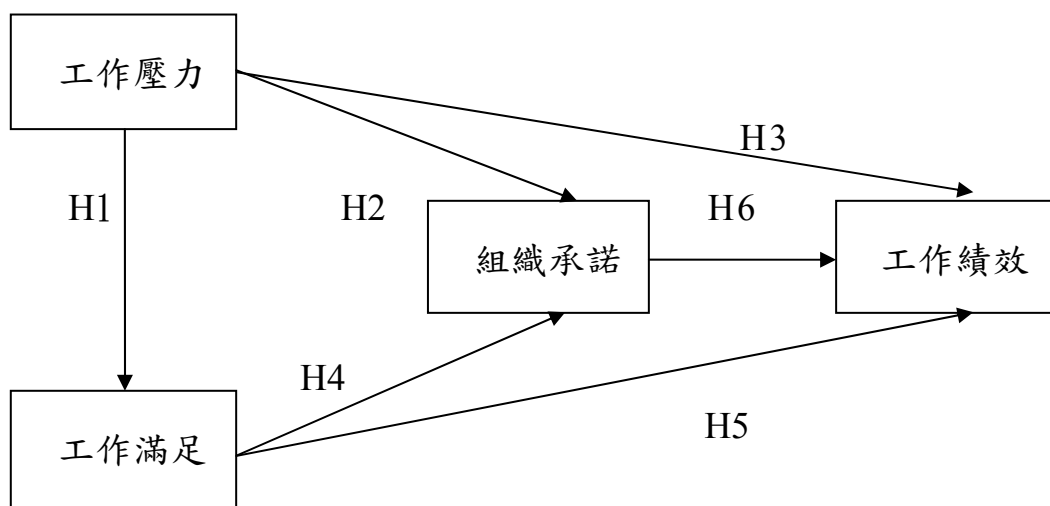


圖 3.1 研究架構

3.2 研究假設

為進行研究目的之探討，經由文獻探討及研究架構之關聯，本研究提出下列研究假設：

H1：工作壓力會負向影響工作滿足。

H2：工作壓力會負向影響組織承諾。

H3：工作壓力會負向影響工作績效。

H4：工作滿足會正向影響組織承諾。

H5：工作滿足會正向影響工作績效。

H6：組織承諾會正向影響工作績效。

H7：組織承諾對工作壓力與工作績效有中介效果。

H8：組織承諾對工作滿足與工作績效有中介效果。

H10：工作滿足對工作壓力與組織承諾有中介效果。

H11：人口特性對組織承諾、工作壓力、工作滿足、與工作績效有顯著差異。

3.3 問卷設計與研究變項之操作型定義

本研究採用問卷調查方式進行，首先是嘉南農田水利會人員的基本資料，第二部份衡量嘉南農田水利會人員對組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效的知覺情形。本問卷量表的測量採用李克特氏(Likert-type)五點量表，依受試者填答問題之同意程度，從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」等五個等級，分別給予5、4、3、2、1的分數。分數加總後之總分數愈高，代表受試者對各量表的同意程度愈高。

透過前章之文獻探討，本研究將各構面之研究變項進行操作型定

義，包含以下四項：組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效。

3.3.1 組織承諾

本研究參考鍾武倫(民 94)問項量表，設計適合嘉南農田水利會人員之問卷，共有 17 正向題，題型樣式如表 3.1 所示。

表 3.1 組織承諾題項一覽表

題目內容
1. 即使有性質及條件類似的工作，我也不考慮離開本公司。
2. 我經常留意本公司與相關產業的未來發展。
3. 我會盡力為本公司付出心力。
4. 在合理範圍內，公司所指派的任何工作我都願意接受。
5. 我願意付出額外的心力，協助本公司更加精進。
6. 在我可能的工作機會中，水利會是最理想的機構。
7. 只要目前的環境狀況未改變，我就會繼續留在本公司。
8. 我覺得能留在本公司工作是一件好事。
9. 我很慶幸當初決定到本公司服務。
10. 我喜歡在水利會工作。
11. 我珍惜目前能在本公司服務的機會。
12. 我要持續學習，為公司效力。
13. 對於本公司未來的營運，我感到有信心。
14. 我會對親友表示，水利會是理想的工作單位。
15. 我認為繼續留在本公司服務，應該會有好的前景。
16. 我認同水利會對待員工的政策。
17. 我在水利會服務，能夠充分發揮自己的能力。

資料來源：參考鍾武倫(民 94)，空服員工作滿足、組織承諾、工作尋找與離職傾向之研究—以某國際航空公司為例，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

本研究參考 Meyer & Allen(1991)的文獻，設計適合嘉南田水利會人員之操作型定義，共有三面構面如表 3.2 所示。

表 3.2 組織承諾之操作型定義

構面	操作型定義	參考文獻
規範承諾	此種承諾是個體將某些對組織的特定行為視為規範，員工願意留在組織中貢獻心力，自認為有義務如此。	Meyer & Allen (1991)
情感承諾	此承諾是指個體和組織的情緒相聯結，成員對組織有強烈歸屬感；是因為想在組織內工作，而表現出的承諾。	Meyer & Allen (1991)
持續承諾	此承諾員工基於去留成本估算後傾向留任，此承諾屬於利益考量的結果；是因為認為需要在組織內工作，而表現出的承諾。	Meyer & Allen (1991)

資料來源:本研究整理

3.3.2 工作壓力

本研究參考學者張瑞真(民 98)問項量表，設計適合嘉南農田水利會人員之問卷，題項 6、7、8、10、11 為反向題，其他為正向題，題型樣式如表 3.3 所示。

表 3.3 工作壓力題項一覽表

題目內容
1. 我覺得總有許多工作等著我去完成。
2. 我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成。
3. 我經常感到工作負荷量在大量增加中。
4. 工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事。
5. 我的工作經常比其他同事繁重。
6. 我明確了解自己在工作上的責任。
7. 我明確了解水利會要求我達成的工作目標。
8. 我相當清楚什麼時候該做什麼工作。
9. 在工作中，我必須接受沒有足夠資源和支援的工作任務。
10. 我對自己的工作內容非常了解。
11. 我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍。
12. 我的工作常處於相互矛盾中。
13. 我經常在人力不足狀況下完成指派的工作。
14. 在工作中，我經常受到相互衝突的要求。
15. 我經常從事一些沒有必要的工作。
16. 我必須經常違抗公司的政策才能執行指派的工作。

資料來源：張瑞真(民 98)，逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。

本研究參考郭明熊(民 77)的文獻，設計適合嘉南農田水利會人員之操作型定義，共有三面構面如表 3.4 所示。

表 3.4 工作壓力之操作型定義

構面	操作型定義	參考文獻
工作負荷	指面對過多的角色要求，無法在時限內完成每一角色的要求，造成工作量超過其負荷；或角色期望者對其工作水準的要求超過其工作負荷，所導致的工作壓力。	郭明熊 (民 77)
角色模糊	指扮演角色時，所接受到的相關期望資訊，包括工作相關內容、達成的方法及預期達到的目標，明顯不足所導致的角色壓力。	郭明熊 (民 77)
角色衝突	指同時扮演多重角色，而這些角色有不同的規範和期望，使其無法調適，來完成所有角色的期望與任務。	郭明熊 (民 77)

資料來源:本研究整理

3.3.3 工作滿足

本研究參考學者林建成(民 99)問項量表，設計適合嘉南農田水利會人員之問卷，共有 16 個正向題，題型樣式如表 3.5 所示：

表 3.5 工作滿足題項一覽表

題目內容
1. 我覺得同事能在工作上給予支持及協助。
2. 我覺得目前水利會的工作環境良好。
3. 我滿意水利會現有的設備資源。
4. 我覺得水利會所處的社區環境良好。
5. 水利會會提供我需要的資源，包括人力及物力。
6. 我覺得人事升遷及職位的安排很合理。
7. 我對目前獎懲辦理情形很滿意。
8. 我對水利會執行政策的方法感到贊成。
9. 我認為水利會在工作上會提供我協助與支持。
10. 主管會接受我各種意見。
11. 我滿意水利會制訂的各項福利措施。
12. 我覺得工作氣氛良好。
13. 我覺得水利會的學習風氣非常良好。
14. 我滿意水利會對員工進修的鼓勵與支持。
15. 我滿意水利會辦理的進修研習內容。
16. 我覺得人事升遷及職位的安排很合理。

資料來源：參考自林建成(民99)，地方審計機關信任關係、工作滿足、知識分享與組織創新關係之研究，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。

本研究參考林建成(民 99)的文獻，設計適合嘉南農田水利會人員之操作型定義，共有二面構面如表 3.6 所示。

表 3.6 工作滿足之操作型定義

構面	操作型定義	參考文獻
內在滿足	指個人對於本身工作內在層面的密切關係，包括對於本身的能力發揮、成就感、自主與回饋性、掌握控制感等所得到的滿意程度。	林建成 (民 99)
外在滿足	指個人對於本身工作外在層面的密切關係，包括對於同事情誼、工作環境、待遇、升遷制度、工作量、領導方式、組織政策與措施等所得到的滿意程度。	林建成 (民 99)

資料來源：本研究整理

3.3.4 工作績效

本研究參考學者王銘傑(民93)問項量表，重新設計適合嘉南農田水利會人員之問卷，共有 15 個正向題，題型樣式如表 3.7 所示。

表 3.7 工作績效題項一覽表

題目內容
1. 我可以完成主管的工作要求。
2. 我對突發的事件總能圓滿解決。
3. 我的績效分數常能達到獎勵標準。
4. 我的主管經常讚美我的工作表現。
5. 我在工作上，能妥善運用溝通技巧。
6. 我對自己的工作事項及執行方法非常了解。
7. 我在工作上會力求表現。
8. 我的獎勵次數比其他同事多。
9. 我的主管授權較重要的工作給我。
10. 我會經常學習與工作有關的工作技術與知識。
11. 我會主動解決工作上的問題。
12. 我與同仁經常保持合作，共同完成工作。
13. 我會維護水利會聲譽並主動幫助同事。
14. 我會遵守水利會的工作規定。
15. 我在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係。
13. 我會維護水利會聲譽並主動幫助同事。
14. 我會遵守水利會的工作規定。
15. 我在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係。

資料來源：參考自王銘傑(民93)，內部行銷、工作壓力、工作士氣、工作滿足與工作績效關係之研究—以台灣省各縣市警察局為例，華南大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。

本研究參考 Borman & Motowidlo(1993)的文獻，設計適合嘉南農田水利會人員之操作型定義，共有二面構面如表 3.8 所示。

表 3.8 工作績效之操作型定義

構面	操作型定義	參考文獻
任務績效	係指個人工作上的結果，而此結果直接關聯組織期望或設定的任務，亦即直接影響組織的技術核心效能。	Borman & Motowidlo (1993)
情境績效	係指個人自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務的熱誠、願與別人合作並幫助別人、犧牲小我遵從組織規則及程序，同時能夠贊同、支持及防衛組織目標的相關行為。	Borman & Motowidlo (1993)

資料來源:本研究整理

3.4 研究樣本

本單元分為二個部份，首先為「前測」，其次為「研究對象及抽樣」。

3.4.1 前測

本研究為探討組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響，在正式問卷發放前發放 35 份前測問卷，有效回收數為 35 份，有效回收率為 100%。

前測問卷發放結果以信度分析檢定其信度。各構面之 Cronbach's α 係數最高為 0.951，最低為 0.859，依據 Willian et al.(1988)認為 α 值大於 0.7 以上為高信度，本研究前測問卷各構面之 Cronbach's α 值皆高於 0.7，表示問卷各構面具有良好的內部一致性，因此問卷不需要修改，前測樣本經信度分析結果彙整如表 3.9 所示。

表 3.9 前測之信度分析

衡量構面	Cronbach's α	衡量構面	Cronbach's α
組織承諾	0.938	工作滿足	0.951
工作壓力	0.859	工作績效	0.874
總體信度： 0.940			

資料來源:本研究整理

前測問卷發放結果進行之 KMO 檢定及效度分析，以確定樣本的取樣適切性及分析效度是否適合進行因素分析，各構面之 KMO 值均 > 0.6 以上，球形檢定 p 值為 $0.000 < 0.05$ 達顯著水準，表示適合進行因素分

析，各題項因素負荷量皆在 0.5 以上，因此無題項刪除，前測樣本經 KMO 檢定及效度分析結果整理如表 3.10 所示。

表 3.10 前測之 KMO 檢定及效度分析

變項	KMO取樣	Bartlett 球形檢定			累積解釋
		近似卡方分配	自由度	顯著性(p)	
組織承諾	0.695	552.979	136	0.000***	79.886
工作壓力	0.719	310.249	120	0.000***	73.416
工作滿足	0.784	499.597	105	0.000***	77.334
工作績效	0.653	311.523	105	0.000***	72.355

註:*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

資料來源:本研究整理

3.4.2 研究對象及抽樣

本研究旨在探討組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響，以了解工作績效是受到哪些因素所影響，以嘉南農田水利會工作站計為研究樣本，共有 71 個灌溉工作站計 610 人，以便利抽樣方式給予工作站人員實施問卷調查，問卷發放時間由 2010 年 10 月 15 日至 2010 年 10 月 31 日。

在正式問卷調查的部分，實際發放正式問卷 250 份，回收 230 份，刪除無效問卷 30 份後，有效問卷為 200 份，有效問卷回收率為 80%。

3.5 資料分析方法

本研究採用 SPSS 10.0 統計軟體為本研究分析工具，在資料分析方

法上，主要是採用：(1)敘述性統計、(2)信度分析、(3)因素分析、(4)T檢定與單因子變異數分析、(5)相關分析、(6)迴歸分析。

3.5.1 敘述性統計

本研究以觀察值的次數分配、平均數、百分比和標準差等作描述，以明白受訪者個人變項之分佈特性。另外也利用各個構面的平均數、標準差來了解樣本在各構面上的得分情形。

3.5.2 信度分析

本研究各量表之信度(Reliability)是以 Cronbach's α 來衡量問卷量表內容的內部一致性及穩定性。Cronbach's α 值係數介於 0 到 1 之間，若 α 值低於 0.3 則屬於低信度；高於 0.7 則代表具有高度的內部一致性，本研究採用 Wortzel(1979)建議之標準 0.5 以上，表示問卷具有一致性。

3.5.3 因素分析

因素分析目的在於從一組變數中萃取出共同的屬性，藉以找出研究變項所包含的子構面。進行因素分析時，尚須確定各變數觀察值或分數之間是否具有共同變異性，才能進行因素分析。本研究利用 KMO 取樣適切量檢定(Kaiser-Meyer-Olkin)與 Bartlett 球型檢定(Test Of Sphericity)來檢驗本研究各構面是否能進行因素分析，若符合 KMO 取樣適切量值大於 0.6 以上，Bartlett 球型檢定的 p 值 <0.05 ，即可進行因素分析。

本研究採取主成分分析法(Principal Component Analysis)對各構面進行因素分析，以萃取特徵值(Eigenvalue)大於 1 的因素，並以最大變異數法(varimax)進行正交轉軸(Orthogonal Rotating)決定共同因素。本研究

之共同性(Communality)及因素負荷量(Factor Loading)以 0.5 為判定是否刪除題項的標準。

3.5.4 T檢定與單因子變異數分析

T檢定與變異數分析主要用以比較及檢定二群(T檢定)或三群以上(單因子變異數分析)母體平均數之差異顯著性，其差異情形如達顯著水準，再以 Scheffe 多重比較檢定各群組間之差異情形。本研究以此分析方法了解不同人口特徵，在組織承諾、工作壓力、工作滿足、及工作績效各構面間之差異情形。

3.5.5 相關分析

相關分析(Correlation Analysis)是用以測量二個變項間的關係，以及相關性的方向與強度。相關係數值介於-1.00~1.00 之間，愈接近+1 或-1 代表變項正向或負項之關聯情形愈顯著，相關係數若接近 0 時，則表示無線性相關。常見的相關分析類型包括：皮爾森積差相關(Pearson Product Moment Correlation Coefficient)、斯皮爾曼(Spearman's Rho)等級相關、肯特爾(Kendall's Tau)相關等。本研究以皮爾森積差相關係數來分析變數間相互依存關係的強度。

3.5.6 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)是研究自變數與依變數之間是否存在某種線性或非線性關係的一種統計分析方法，亦即用來衡量自變數，能夠預測依變數的程度。本研究利用迴歸分析來檢定自變項對依變項之影響程度。

第四章 資料分析與結果

根據第三章之研究假設，將回收之間卷調查所得資料進行資料整理，針對各種統計分析結果加以解釋與討論，本章共分為五節，第一節為樣本資料分析，第二節為因素分析，第三節為信度分析，第四節為敘述統計分析，第五節為T檢定及單因子變異數分析，第六節為相關分析，最後為迴歸分析。

4.1 樣本資料分析

本次受訪對象其年齡以 31~40 歲居多共 69 人(38.5%)；對象以男性居多共 101 人(50.5%)；年資以 5 年(含)以下居多共 71 人(35.5%)；學歷以大專生居多共 133 人(66.5%)；婚姻狀況以已婚居多共 130 人(65.0%)；扮演角色以非主管職居多共 168 人(84.0%)；平均月收入以 40,000 元(含)以下居多共 120 人(60.0%)，樣本描述性統計彙整於表 4.1。

表 4.1 樣本之描述性統計表

人口統計變項		次數	百分比(%)
年 齡	30歲(含)以下	32	16.0
	31~40歲	77	38.5
	41~50歲	69	34.5
	51歲以上	22	11.0
性 別	男性	101	50.5
	女性	99	49.5
年 資	5年(含)以下	71	35.5
	6~10年	39	19.5
	11~15年	29	14.5
	16~20年	37	18.5
	21年以上	24	12.0
學 歷	高中職	50	25.0
	大專	133	66.5
	研究所以上	17	8.5
婚姻狀況	已婚	130	65.0
	未婚	70	35.0
扮演角色	主管職	32	16.0
	非主管職	168	84.0
平均月收入	40,000元(含)以下	120	60.0
	40,001~50,000元	43	21.5
	50,001~60,000元	25	12.5
	60,001元以上	12	6.0

資料來源:本研究整理

4.2 因素分析

本單元分為四個部份，第一為「組織承諾的因素分析」，第二為「工作壓力的因素分析」，第三為「工作滿足的因素分析」，最後為「工作績效的因素分析」。

4.2.1 組織承諾的因素分析

本研究在組織承諾共計有 17 題項，經因素分析結果，KMO 值為

0.944 > 0.7，其因素分析適合性屬極佳，Bartlett 球形檢的 p 值為 0.000 < 0.05 達顯著水準，題項之共同性皆高於 0.5，因素負荷量皆高於 0.5，故無刪題，萃取出 3 個主要因素命名為感情承諾、持續承諾、規範承諾，累積解釋變異量為 72.444%，如表 4.2 所示。

表 4.2 組織承諾之因素分析

因素命名	題 項	共同性	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
感情承諾	9. 我很慶幸當初決定到本公司服務。	0.822	0.830	26.402
	8. 我覺得能留在本公司工作是一件好事。	0.833	0.818	
	10. 我喜歡在水利會工作。	0.792	0.801	
	11. 我珍惜目前能在本公司服務的機會。	0.791	0.796	
	7. 只要目前的環境狀況未改變，我就會繼續留在本公司。	0.698	0.715	
持續承諾	16. 我認同水利會對待員工的政策。	0.712	0.810	52.739
	17. 我在水利會服務，能夠充分發揮自己的能力。	0.709	0.757	
	15. 我認為繼續留在本公司服務，應該會有好的前景。	0.744	0.737	
	6. 在我可能的工作機會中，水利會是最理想的機構。	0.724	0.713	
	13. 於本公司未來的營運，我感到有信心。	0.680	0.693	
	1. 即使有性質及條件類似的工作，我也不考慮離開本公司。	0.691	0.671	
	14. 我會對親友表示，水利會是理想的工作單位。	0.701	0.603	
規範承諾	3. 我會盡力為本公司付出心力。	0.764	0.804	72.444
	4. 在合理範圍內，公司所指派的任何工作我都願意接受。	0.736	0.747	
	2. 我經常留意本公司與相關產業的未來發展。	0.631	0.730	
	12. 我要持續學習，為公司效力。	0.632	0.609	
	5. 我願意付出額外的心力，協助本公司更加精進。	0.657	0.582	
KMO 取樣適切量數=0.944				
Bartlett 球形檢定 近似卡方分配=2709.939 自由度=136, p = 0.000				

資料來源:本研究整理

4.2.2 工作壓力的因素分析

本研究在工作壓力共計有 16 題項，經因素分析結果，KMO 值為 $0.893 > 0.7$ ，其因素分析適合性屬極佳，Bartlett 球形檢的 p 值為 $0.000 < 0.05$ 達顯著水準，題項之共同性皆高於 0.5，因素負荷量皆高於 0.5，故無刪題，萃取出 3 個主要因素命名為角色衝突、工作負荷、角色模糊，累積解釋變異量為 68.823%，如表 4.3 所示。

表 4.3 工作壓力之因素分析

因素命名	題 項	共同性	因素負荷量	累積解釋變異量 (%)
角色衝突	12. 我的工作常處於相互矛盾中。	0.740	0.812	23.825
	16. 我必須經常違抗公司的政策才能執行指派的工作。	0.693	0.799	
	15. 我經常從事一些沒有必要的工作。	0.717	0.794	
	14. 在工作中，我經常受到相互衝突的要求。	0.738	0.762	
	9. 在工作中我必須接受沒有足夠資源和支援的工作任務。	0.706	0.728	
工作負荷	2. 我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成。	0.793	0.823	47.485
	3. 我經常感到工作負荷量在大量增加中。	0.737	0.821	
	1. 我覺得總有許多工作等著我去完成。	0.646	0.781	
	5. 我的工作經常比其他同事繁重。	0.663	0.716	
	4. 工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事。	0.656	0.664	
	13. 我經常在人力不足狀況下完成指派的工作。	0.609	0.595	
角色模糊	7. 我明確了解水利會要求我達成的工作目標。	0.730	0.852	68.823
	8. 我相當清楚什麼時候該做什麼工作。	0.715	0.839	
	11. 我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍。	0.622	0.782	
	10. 我對自己的工作內容非常了解。	0.619	0.774	
	6. 我明確了解自己在工作上的責任。	0.627	0.761	
KMO 取樣適切量數=0.89				
Bartlett 球形檢定 近似卡方分配=1965.268，自由度=120， $p = 0.000$				

資料來源:本研究整理

4.2.3 工作滿足的因素分析

本研究在工作滿足共計有 16 題項，經因素分析結果，KMO 值為 $0.930 > 0.7$ ，因素分析適合性屬良好，Bartlett 球形檢的 p 值為 $0.000 < 0.05$ 達顯著水準，題項之共同性皆高於 0.5，因素負荷量皆高於 0.5，故無刪題，萃取出 2 個主要因素命名為內在滿足、外在滿足，累積解釋變異量為 67.162%，如表 4.4 所示。

表 4.4 工作滿足之因素分析

因素命名	題項	共同性	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
內在滿足	15. 我滿意水利會辦理的進修研習內容。	0.753	0.825	38.057
	14. 我滿意水利會對員工進修的鼓勵與支持。	0.740	0.778	
	11. 我滿意水利會制訂的各項福利措施。	0.616	0.777	
	6. 我覺得人事升遷及職位的安排很合理。	0.684	0.755	
	7. 我對目前獎懲辦理情形很滿意。	0.601	0.722	
	9. 我認為水利會在工作上會提供我協助與支持。	0.757	0.704	
	13. 我覺得水利會的學習風氣非常良好。	0.680	0.694	
	8. 我對水利會執行政策的方法感到贊成。	0.740	0.675	
	10. 主管會接受我各種意見。	0.603	0.672	
外在滿足	12. 我覺得工作氣氛良好。	0.536	0.552	67.162
	4. 我覺得水利會所處的社區環境良好。	0.777	0.853	
	3. 我滿意水利會現有的設備資源。	0.679	0.801	
	2. 我覺得目前水利會的工作環境良好。	0.679	0.749	
	5. 水利會會提供我需要的資源，包括人力及物力。	0.720	0.735	
	1. 我覺得同事能在工作上給予支持及協助。	0.509	0.596	
KMO 取樣適切量數=0.93				
Bartlett 球形檢定 近似卡方分配=2307.561，自由度=105，p = 0.000				

資料來源:本研究整理

4.2.4 工作績效的因素分析

本研究在工作滿足共計有 15 題項，經因素分析結果，KMO 值為 $0.932 > 0.7$ ，因素分析適合性屬良好，Bartlett 球形檢的 p 值為 $0.000 < 0.05$ 達顯著水準，題項之共同性皆高於 0.5，因素負荷量皆高於 0.5，故無刪題，萃取出 2 個主要因素命名為任務績效、情境績效，累積解釋變異量為 66.889%，如表 4.5 所示。

表 4.5 工作績效之因素分析

因素命名	題項	共同性	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
任務績效	14. 我會遵守水利會的工作規定。	0.837	0.906	42.118
	15. 我在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係。	0.774	0.873	
	13. 我會維護水利會聲譽並主動幫助同事。	0.793	0.865	
	12. 我與同仁經常保持合作，共同完成工作。	0.694	0.806	
	5. 我在工作上，能妥善運用溝通技巧。	0.687	0.792	
	1. 我可以完成主管的工作要求。	0.668	0.750	
	11. 我會主動解決工作上的問題。	0.701	0.743	
	6. 我對自己的工作事項及執行方法非常了解。	0.601	0.662	
情境績效	2. 我對突發的事件總能圓滿解決。	0.635	0.630	66.889
	8. 我的獎勵次數比其他同事多。	0.628	0.786	
	9. 我的主管授權較重要的工作給我。	0.608	0.776	
	4. 我的主管經常讚美我的工作表現。	0.659	0.765	
	3. 我的績效分數常能達到獎勵標準。	0.632	0.699	
	7. 我在工作上會力求表現。	0.540	0.547	
	10. 我會經常學習與工作有關的工作技術與知識。	0.576	0.538	
KMO 取樣適切量數=0.932				
Bartlett 球形檢定 近似卡方分配=2221.607，自由度=105， $p = 0.000$				

資料來源:本研究整理

4.3 信度分析

本研究各量表之信度(Reliability)是以 Cronbach's α 內部一致性來衡量問卷量表內容的內部一致性及穩定性。Cronbach's α 值係數介於 0 到 1 之間，若 α 值低於 0.3 則屬於低信度；高於 0.7 則代表具有高度的內部一致性，本前測問卷各構面之 Cronbach's α 值皆高於 0.7，表示問卷各構面具有良好的內部一致性，因此問卷不需要修改，信度分析彙總整理於表 4.6。

表 4.6 信度分析結果

衡量變項	Cronbach's α	衡量構面	Cronbach's α
組織承諾	0.953	感情承諾	0.933
		持續承諾	0.922
		規範承諾	0.873
工作壓力	0.870	角色衝突	0.895
		工作負荷	0.862
		角色模糊	0.868
工作滿足	0.949	內在滿足	0.940
		外在滿足	0.874
工作績效	0.940	任務績效	0.944
		情境績效	0.853

資料來源：本研究整理

4.4 敘述性統計

本研究之敘述性統計，乃是透過平均值方法來分析變數之集中分散趨勢，藉以了解各構面中選項間之重要程度。

4.4.1 組織承諾的敘述性統計

由表 4.7 得知組織承諾的題項之平均數均達顯著水準(p 值 < 0.05)，其平均值介於 3.56~4.20 之間，顯示出嘉南水利會員工的組織承諾很高，會盡力為組織付出心力。以題項「11.我珍惜目前能在本公司服務的機會。」其平均數最高為 4.20，其標準差為 0.618；題項「16.我認同水利會對待員工的政策。」其平均數最低為 3.56，其標準差為 0.794。

表 4.7 組織承諾之敘述性統計

構面	題項內容	平均數	標準差	p 值
感情承諾	9. 我很慶幸當初決定到本公司服務。	4.11	0.629	0.000***
	8. 我覺得能留在本公司工作是一件好事。	4.15	0.645	0.000***
	10. 我喜歡在水利會工作。	4.15	0.653	0.000***
	11. 我珍惜目前能在本公司服務的機會。	4.20	0.618	0.000***
	7. 只要目前的環境狀況未改變，我就會繼續留在本公司。	4.07	0.723	0.000***
持續承諾	16. 我認同水利會對待員工的政策。	3.56	0.794	0.000***
	17. 我在水利會服務，能夠充分發揮自己的能力。	3.66	0.684	0.000***
	15. 我認為繼續留在本公司服務，應該會有好的前景。	3.72	0.778	0.000***
	6. 在我可能的工作機會中，水利會是最理想的機構。	3.77	0.794	0.000***
	13. 於本公司未來的營運，我感到有信心。	3.73	0.735	0.000***
	1. 即使有性質及條件類似的工作，我也不考慮離開本公司。	3.78	0.790	0.000***
	14. 我會對親友表示，水利會是理想的工作單位。	3.94	0.744	0.000***
規範承諾	3. 我會盡力為本公司付出心力。	4.15	0.596	0.000***
	4. 在合理範圍內，公司所指派的任何工作我都願意接受。	4.16	0.597	0.000***
	2. 我經常留意本公司與相關產業的未來發展。	3.78	0.643	0.000***
	12. 我要持續學習，為公司效力。	4.00	0.673	0.000***
	5. 我願意付出額外的心力，協助本公司更加精進。	3.96	0.664	0.000***

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.4.2 工作壓力的敘述性統計

由表 4.8 得知除了題項 3、5、9 未達顯著水準(p 值 >0.05)，其餘題項之平均數均達顯著水準(p 值 <0.05)，以題項「1.我覺得總有許多工作等著我去完成。」其平均數最高為 3.52，其標準差為 0.73，表示嘉南水利會人員工作量很多；題項「8.我相當清楚什麼時候該做什麼工作。」為反向題，其平均數最低為 1.92，其標準差為 0.6，表示嘉南水利會人員對工作內容很清楚。

表 4.8 工作壓力之敘述性統計

構面	題項內容	平均數	標準差	p 值
角色衝突	12. 我的工作常處於相互矛盾中。	2.64	0.903	0.000***
	16. 我必須經常違抗公司的政策才能執行指派的工作。	2.25	0.854	0.000***
	15. 我經常從事一些沒有必要的工作。	2.67	0.857	0.000***
	14. 在工作中，我經常受到相互衝突的要求。	2.81	0.884	0.002**
	9. 在工作中我必須接受沒有足夠資源和支援的工作任務。	2.90	0.919	0.125
工作負荷	2. 我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成。	3.18	0.740	0.001**
	3. 我經常感到工作負荷量在大量增加中。	3.05	0.816	0.437
	1. 我覺得總有許多工作等著我去完成。	3.52	0.730	0.000***
	5. 我的工作經常比其他同事繁重。	3.04	0.876	0.573
	4. 工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事。	2.86	0.811	0.012*
	13. 我經常在人力不足狀況下完成指派的工作。	3.27	0.872	0.000***
角色模糊	7. 我明確了解水利會要求我達成的工作目標。	2.10	0.634	0.000***
	8. 我相當清楚什麼時候該做什麼工作。	1.92	0.600	0.000***
	11. 我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍。	2.08	0.609	0.000***
	10. 我對自己的工作內容非常了解。	2.01	0.630	0.000***
	6. 我明確了解自己在工作上的責任。	2.08	0.621	0.000***

註：* $P<0.05$ ** $P<0.01$ *** $P<0.001$

資料來源：本研究整理

4.4.3 工作滿足的敘述性統計

由表 4.9 得知工作滿足的題項之平均數均達顯著水準(p 值 < 0.05)，其平均值介於 3.16~ 3.88 之間，顯示出嘉南水利會人員工對工作滿足的認同很高。以題項「2. 我覺得目前水利會的工作環境良好。」其平均數最高為 3.88，其標準差為 0.715；題項「6. 我覺得人事升遷及職位的安排很合理。」其平均數最低 3.16，其標準差為 0.905。

表 4.9 工作滿足之敘述性統計

構面	題項內容	平均數	標準差	p 值
內在 滿足	15. 我滿意水利會辦理的進修研習內容。	3.61	0.838	0.000***
	14. 我滿意水利會對員工進修的鼓勵與支持。	3.62	0.806	0.000***
	11. 我滿意水利會制訂的各項福利措施。	3.50	0.783	0.000***
	6. 我覺得人事升遷及職位的安排很合理。	3.16	0.905	0.013*
	7. 我對目前獎懲辦理情形很滿意。	3.27	0.830	0.000***
	9. 我認為水利會在工作上會提供我協助與支持。	3.63	0.740	0.000***
	13. 我覺得水利會的學習風氣非常良好。	3.45	0.849	0.000***
	8. 我對水利會執行政策的方法感到贊成。	3.56	0.754	0.000***
	10. 主管會接受我各種意見。	3.52	0.723	0.000***
	12. 我覺得工作氣氛良好。	3.75	0.781	0.000***
外在 滿足	4. 我覺得水利會所處的社區環境良好。	3.74	0.747	0.000***
	3. 我滿意水利會現有的設備資源。	3.53	0.789	0.000***
	2. 我覺得目前水利會的工作環境良好。	3.88	0.715	0.000***
	5. 水利會會提供我需要的資源，包括人力及物力。	3.51	0.750	0.000***
	1. 我覺得同事能在工作上給予支持及協助。	3.86	0.792	0.000***

註：* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ *** $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.4.4 工作績效的敘述性統計

由表 4.10 得知除了題項 8 未達顯著水準(p 值 > 0.05)，其餘題項之平均數均達顯著水準(p 值 < 0.05)，其平均值介於 2.95~ 4.07 之間，顯示出嘉南水利會員工對工作績效的認同很高。以題項「14. 我會遵守水利會的工作規定。」、「15. 我在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係。」其平均數最高為 4.07，其標準差分別為 0.702、0.744；題項「8. 我的獎勵次數比其他同事多。」其平均數最低為 2.95，其標準差為 0.666。

表 4.10 工作績效之敘述性統計

構面	題項內容	平均數	標準差	p 值
任務 績效	14. 我會遵守水利會的工作規定。	4.07	0.702	0.000***
	15. 我在工作上與夥伴建立及維持良好的友誼關係。	4.07	0.744	0.000***
	13. 我會維護水利會聲譽並主動幫助同事。	3.98	0.668	0.000***
	12. 我與同仁經常保持合作，共同完成工作。	3.93	0.684	0.000***
	5. 我在工作上，能妥善運用溝通技巧。	3.93	0.698	0.000***
	1. 我可以完成主管的工作要求。	3.92	0.608	0.000***
	11. 我會主動解決工作上的問題。	3.77	0.663	0.000***
	6. 我對自己的工作事項及執行方法非常了解。	3.79	0.625	0.000***
情境 績效	2. 我對突發的事件總能圓滿解決。	3.58	0.683	0.000***
	8. 我的獎勵次數比其他同事多。	2.95	0.666	0.245
	9. 我的主管授權較重要的工作給我。	3.16	0.668	0.000***
	4. 我的主管經常讚美我的工作表現。	3.30	0.671	0.000***
	3. 我的績效分數常能達到獎勵標準。	3.38	0.676	0.000***
	7. 我在工作上會力求表現。	3.58	0.697	0.000***
	10. 我會經常學習與工作有關的工作技術與知識。	3.66	0.706	0.000***

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.5 T檢定及單因子變異數分析

本研究將以T檢定及單因子變異數分析，探討人口特性(年齡、性別、年資、學歷、婚姻狀況、角色、平均月收入)對組織承諾、工作壓力、工作滿足、與工作績效之差異情形；如有顯著差異，再予進行 Scheffe 多重比較，以了解各群組間之差異情形。

4.5.1 年齡之分析

本研究為了解年齡與各變項差異情形，以單因子變數分析後，由表 4.11 可知不同年齡者對於「角色模糊」因素有顯著差異(p 值<0.05)，經 Scheffe 分析發現 31~40 歲的「角色模糊」高於 51 歲以上，年齡與各變項之差異分析表彙整於表 4.11。

表 4.11 年齡與各變項之差異分析表

年齡	變項	構面	F 檢定	p 值	Scheffe
1：30 歲(含)以下 2：31~40 歲 3：41~50 歲 4：51 歲以上	組織承諾	感情承諾	2.127	0.098	
		持續承諾	1.070	0.363	
		規範承諾	1.325	0.267	
		整體構面	1.581	0.195	
	工作壓力	角色衝突	0.587	0.624	
		工作負荷	0.576	0.631	
		角色模糊	4.643	0.004**	2>4
		整體構面	0.925	0.430	
	工作滿足	內在滿足	1.779	0.152	
		外在滿足	2.471	0.063	
		整體構面	1.739	0.160	
	工作績效	任務績效	1.845	0.140	
		情境績效	0.303	0.823	
整體構面		1.026	0.382		

註：P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.5.2 性別之分析

本研究為了解性別與各變項差異情形，以T檢定分析後，由表 4.12 可知不同性別者對於「角色衝突」因素有顯著差異(p 值<0.05)，經分析發現：工作壓力在整體構面男性高於女生；在「角色衝突」因素上男性高於女生。

表 4.12 性別與各變項之差異分析表

性別	變項	構面	T 值	p 值	備註
1：男 2：女	組織承諾	感情承諾	0.505	0.477	
		持續承諾	0.606	0.494	
		規範承諾	0.033	0.533	
		整體構面	0.732	0.774	
	工作壓力	角色衝突	3.021	0.000***	1>2
		工作負荷	1.718	0.700	
		角色模糊	3.346	0.069	
		整體構面	4.069	0.000***	1>2
	工作滿足	內在滿足	0.041	0.565	
		外在滿足	1.705	0.750	
		整體構面	0.362	0.762	
	工作績效	任務績效	0.029	0.727	
		情境績效	1.540	0.710	
		整體構面	0.312	0.458	

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.5.3 年資之分析

本研究為了解年資與各變項差異情形，以單因子變數分析後，由表 4.13 可知不同年資者對於「感情承諾」、「持續承諾」、「規範承諾」、「外在滿足」、「任務績效」因素有顯著差異(p 值<0.05)，經 Scheffe 分析發現：

1. 組織承諾的差異：在整體構面上年資 16~20 年高於 5 年(含)以下；在「感情承諾」因素上，年資 16~20 年高於 5 年(含)以下；在「持續承諾」、「規範承諾」因素上各群之間則無顯著差異。
2. 工作滿足的差異：在整體構面上無顯著差異，在「外在滿足」因素上，16~20 年高於 11~15 年；16~20 年高於 6~10 年。
3. 工作績效的差異：在整體構面上無顯著差異，在「任務績效」因素上各群之間則無顯著差異。

表 4.13 年資與各變項之差異分析表

年資	變項	構面	F 檢定	p 值	Scheffe
1：5 年(含)以下 2：6~10 年 3：11~15 年 4：16~20 年 5：21 年以上	組織承諾	感情承諾	3.518	0.008**	4>1
		持續承諾	2.941	0.022*	
		規範承諾	3.299	0.012*	
		整體構面	3.802	0.005**	4>1
	工作壓力	角色衝突	1.467	0.214	
		工作負荷	1.567	0.234	
		角色模糊	1.407	0.214	
		整體構面	1.417	0.244	
	工作滿足	內在滿足	0.640	0.635	
		外在滿足	4.548	0.002**	4>3；4>2
		整體構面	1.536	0.193	
	工作績效	任務績效	3.086	0.017*	
		情境績效	0.512	0.727	
整體構面		1.873	0.117		

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來：本研究整理

4.5.4 學歷之分析

本研究為了解學歷與各變項差異情形，以單因子變數分析後，由表 4.14 可知不同年資者對於「角色衝突」、「工作負荷」、「外在滿足」、因素有顯著差異(p 值<0.05)，經 Scheffe 分析發現：

1. 工作壓力的差異：在整體構面上大專高於高中職、研究所以上高於高中職；在「角色衝突」、「工作負荷」因素上研究所以上高於高中職。
2. 工作滿足的差異：在整體構面上無顯著差異，在「外在滿足」因素上，高中職高於大專；高中職高於研究所。
3. 工作績效的差異：在整體構面上無顯著差異，在「任務績效」因素上各群之間則無顯著差異。

表 4.14 學歷與各變項之差異分析表

學歷	變項	構面	F 檢定	p 值	Scheffe
1：高中職 2：大專 3：研究所以上	組織承諾	感情承諾	1.901	0.152	
		持續承諾	3.118	0.056	
		規範承諾	0.559	0.573	
		整體構面	2.331	0.100	
	工作壓力	角色衝突	11.282	0.000***	2>1;3>1
		工作負荷	7.490	0.001**	2>1;3>1
		角色模糊	0.916	0.402	
		整體構面	11.714	0.000***	2>1;3>1
	工作滿足	內在滿足	2.352	0.098	
		外在滿足	6.706	0.002**	1>2;1>3
		整體構面	3.888	0.022*	
	工作績效	任務績效	3.281	0.040*	
		情境績效	0.034	0.967	
		整體構面	1.576	0.209	

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.5.5 婚姻狀況之分析

本研究為了解婚姻狀況與各變項差異情形，經以 T 檢定後，由表 4.15 可知不同婚姻狀況者對於「感情承諾」、「角色模糊」、因素有顯著差異，經 Scheffe 分析發現：

1. 組織承諾的差異：整體構面無顯著差異，在「感情承諾」因素上已婚高於單身。
2. 工作壓力的差異：整體構面上無顯著差異，在「角色模糊」因素上單身高於已婚。

表 4.15 婚姻與各變項之差異分析表

婚姻	變項	構面	T 值	p 值	備註
1: 已婚 2: 單身	組織承諾	感情承諾	2.975	0.003**	1 > 2
		持續承諾	1.428	0.060	
		規範承諾	1.445	0.055	
		整體構面	2.885	0.055	
	工作壓力	角色衝突	-1.127	0.261	
		工作負荷	-0.227	0.820	
		角色模糊	-3.452	0.002**	2 > 1
		整體構面	-1.935	0.054	
	工作滿足	內在滿足	1.987	0.058	
		外在滿足	1.894	0.054	
		整體構面	1.615	0.057	
	工作績效	任務績效	1.526	0.052	
		情境績效	0.463	0.644	
整體構面		1.884	0.061		

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.5.6 角色之分析

本研究為了解角色與各變項差異情形，經以T檢定後，由表 4.16 可知不同角色者對於「持續承諾」、「規範承諾」、「外在滿足」、「任務績效」、「情境績效」因素有顯著差異(p 值<0.05)，經 Scheffe 分析發現：

1. 組織承諾的差異：在整體構面上主管職高於非主管職；在「持續承諾」、「規範承諾」因素上主管職高於非主管職。
2. 工作滿足的差異：在整體構面上無顯著差異；在「外在滿足」因素上主管職高於非主管職。
3. 工作績效的差異：在整體構面上主管職高於非主管職；在「任務績效」、「情境績效」因素上主管職高於非主管職。

表 4.16 角色與各變項之差異分析表

角色	變項	構面	T 值	p 值	備註
1：主管職 2：非主管職	組織承諾	感情承諾	1.998	0.060	
		持續承諾	2.413	0.017*	1>2
		規範承諾	4.068	0.000***	1>2
		整體構面	3.018	0.003**	1>2
	工作壓力	角色衝突	1.295	0.197	
		工作負荷	1.205	0.196	
		角色模糊	1.293	0.193	
		整體構面	1.434	0.153	
	工作滿足	內在滿足	1.693	0.092	
		外在滿足	2.126	0.035*	1>2
		整體構面	1.942	0.054	
	工作績效	任務績效	2.214	0.028*	1>2
		情境績效	3.160	0.002**	1>2
整體構面		2.803	0.006**	1>2	

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.5.7 平均月收入之分析

本研究為了解平均收入與各變項差異情形，經以單因子變數分析後，由表 4.17 可知不同平均收入者對於「角色衝突」、「工作負荷」、「角色模糊」因素有顯著差異，經 Scheffe 分析發現：工作壓力的整體構面上無顯著差異；在「工作負荷」因素上平均月收入 40,001~50,000 元高 40,000 元含以下；「角色衝突」、「角色模糊」因素上各群之間則無顯著差異。

表 4.17 平均月收入與各變項之差異分析表

平均月收入	變項	構面	F 檢定	p 值	Scheffe
1：40,000 元含以下 2：40,001~50,000 元 3：50,001~60,000 元 4：60,001 元上	組織承諾	感情承諾	0.840	0.474	
		持續承諾	1.949	0.123	
		規範承諾	1.901	0.131	
		整體構面	1.623	0.185	
	工作壓力	角色衝突	4.020	0.008**	
		工作負荷	7.058	0.000***	2 > 1
		角色模糊	3.271	0.022*	
		整體構面	2.846	0.039*	
	工作滿足	內在滿足	1.952	0.123	
		外在滿足	1.001	0.393	
		整體構面	1.668	0.175	
	工作績效	任務績效	0.683	0.563	
		情境績效	0.532	0.661	
整體構面		0.610	0.609		

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

綜合上述，人口特性對各構面只有部份顯著差異，彙總整理如表 4.18，因此假設 H11 人口特性對組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效有顯著差異部份成立。

表 4.18 人口特徵基本資料與各變項之差異分析彙整表

變項	構面	年齡	性別	年資	學歷	婚姻	角色	平均月收入
		1：30歲(含)以下	1：男	1：5年(含)以下	1：高中職	1：已婚	1：主管職	1：40,000元含以下
		2：31~40歲	2：女	2：6~10年	2：大專	2：單身	2：非主管職	2：40,001~50,000元
		3：41~50歲		3：11~15年	3：研究所以上			3：50,001~60,000元
		4：51歲以上		4：16~20年				4：60,001元以上
				5：21年以上				
組織承諾	感情承諾			4>1**		1>2**		
	持續承諾					1>2*		
	規範承諾					1>2***		
	整體構面			4>1**		1>2**		
工作壓力	角色衝突		1>2***		2>1*** 3>1***			
	工作負荷				2>1** 3>1**		2>1***	
	角色模糊	2>4**				2>1**		
	整體構面		1>2***		2>1*** 3>1***			
工作滿足	內在滿足							
	外在滿足			4>3** 4>2**	1>2** 1>3**		1>2*	
	整體構面							
工作績效	任務績效						1>2*	
	情境績效						1>2**	
	整體構面						1>2**	

註：*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.6 相關分析

本研究旨在探討組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之變項間的影響程度，相關分析的結果對於研究假設能夠有初步的支持，爰以 Pearson 相關係數檢驗感情承諾、持續承諾、規範承諾、角色衝突、工作負荷、角色模糊、內在滿足、外在滿足、任務績效、情境績效等構面之間的關聯性強度，各構面之相關分析結果如表 4.19 所示。

表 4.19 各構面之相關分析

構面		情感承諾	持續承諾	規範承諾	角色衝突	工作負荷	角色模糊	內在滿足	外在滿足	任務績效	情境績效
組織承諾	情感承諾	1									
	持續承諾	0.716***	1								
	規範承諾	0.692***	0.719***	1							
工作壓力	角色衝突	-0.226**	-0.187**	-0.132	1						
	工作負荷	-0.070	0.008	0.144*	0.658	1					
	角色模糊	-0.589***	-0.535***	-0.675***	0.180*	-0.104	1				
工作滿足	內在滿足	0.466***	0.657***	0.529***	-0.198**	0.005	-0.484***	1			
	外在滿足	0.540***	0.634***	0.584***	-0.259***	-0.107	-0.496***	0.754***	1		
工作績效	任務績效	0.570***	0.554***	0.715***	-0.221**	0.008	-0.70***	0.655***	0.687***	1	
	情境績效	0.381***	0.557***	0.558***	0.027	0.209**	-0.472***	0.743***	0.591***	0.673***	1

註：* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

資料來源：本研究整理

1. 工作壓力與組織承諾之相關分析：由表 4.19 可知角色衝突對於情感承諾、持續承諾達顯著負相關，係數分別為-0.226、-0.187；角色衝突方面對於規範承諾，沒有顯著相關；工作負荷對於情感承諾、持續承諾，沒有顯著相關。工作負荷對於規範承諾達顯著正相關，係數為 0.144；角色模糊對於情感承諾、持續承諾、規範承諾達顯著負相關，係數分別為-0.589、-0.535、-0.675。
2. 工作滿足與組織承諾之相關分析：由表 4.19 可知內在滿足對於情感承諾、持續承諾、規範承諾達顯著正相關，係數分別為 0.466、0.657、0.529；外在滿足對於情感承諾、持續承諾、規範承諾達顯著正相關，係數分別為 0.540、0.634、0.584。
3. 工作壓力與工作滿足之相關分析：由表 4.19 可知角色衝突對於內在滿足、外在滿足，達顯著負相關，係數分別-0.198、-0.259；工作負荷方面對於內在滿足、外在滿足未達顯著相關；角色模糊對於內在滿足、外在滿足達顯著負相關，係數分別為-0.484、-0.496。
4. 工作壓力與工作績效之相關分析：由表 4.19 可知角色衝突對於任務績效，達顯著負相關，係數為-0.221；角色衝突方面對於情境績效並無顯著相關；工作負荷對於任務績效並無顯著相關；工作負荷對於情境績效達顯著正相關，係數為 0.209；角色模糊對於任務績效、情境績效達顯著負相關，係數分別為-0.7、-0.472。
5. 組織承諾與工作績效之相關分析：由表 4.19 可知情感承諾對於任務績效、情境績效達顯著正相關，分別為 0.570、0.381；持續承諾對於任務績效、情境績效達顯著正相關，係數分別為 0.554、0.557。規範承諾對於任務績效、情境績效達顯著正相關，係數分別為 0.715、0.558。

6. 工作滿足與工作績效之相關分析：由表 4.19 可知內在滿足對於任務績效、情境績效，達顯著正相關，係數分別為 0.655、0.743；外在滿足對於任務績效、情境績效達顯著正相關，係數分別為 0.687、0.591。

4.7 迴歸分析

本研究之迴歸分析是用來探討變數間的解釋與預測力關係，以驗證研究假設是否成立，首先針對各變數直接影響的部分做檢定，接著再驗證組織承諾及工作滿足是否具有中介效果。

1. 工作壓力對工作滿足的迴歸分析

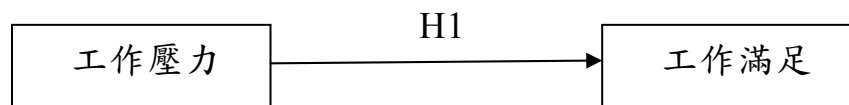


圖 4.1 工作壓力對工作滿足之影響

資料來源：本研究整理

本研究以「工作壓力」為自變數，「工作滿足」為依變數如圖 4.1，進行迴歸分析，統計結果如表 4.20，可以得知工作壓力對工作滿足之標準化 β 值為-0.325， p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示工作壓力對工作滿足具有負向顯著影響，其預測力為 10.1%，因此本研究的假設 H1 工作壓力會負向影響工作滿足成立。

表 4.20 迴歸分析

自變數/依變數	β	R^2	Adj R^2	F
「工作壓力」對「工作滿足」	-0.325***	0.106	0.101	23.449
「工作壓力」對「組織承諾」	-0.333***	0.111	0.107	24.67
「工作壓力」對「工作績效」	-0.271***	0.074	0.069	15.754
「工作滿足」對「組織承諾」	0.676***	0.457	0.454	166.324
「工作滿足」對「工作績效」	0.778***	0.606	0.604	304.125
「組織承諾」對「工作績效」	0.618***	0.464	0.461	171.12

註：* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ *** $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

2. 工作壓力對組織承諾的迴歸分析

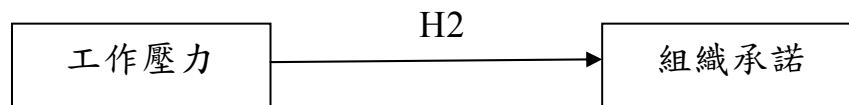


圖 4.2 工作壓力對組織承諾之影響

資料來源：本研究整理

本研究以「工作壓力」為自變數，「組織承諾」為依變數如圖 4.2，進行迴歸分析，統計結果如表 4.20，可以得知工作壓力對組織承諾之標準化 β 值為 -0.3333， p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示工作壓力會負向顯著影響組織承諾，其預測力為 10.7%，因此本研究的假設 H2 工作壓力會負向影響組織承諾是成立的。

3. 工作壓力對工作績效的迴歸分析

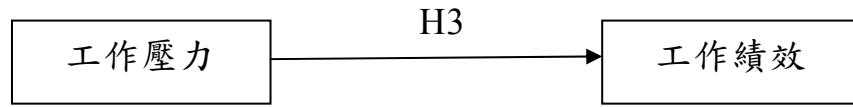


圖 4.3 工作壓力對工作績效之影響

資料來源:本研究整理

本研究以「工作壓力」為自變數，「工作績效」為依變數如圖 4.3，進行迴歸分析，統計結果如表 4.20，可以得知工作壓力對工作績效之標準化 β 值為-0.271，p 值 $0.000 < 0.05$ ，已達顯著水準，表示工作壓力會負向顯著影響組織承諾，其預測力為 6.9%。因此本研究的假設 H3 工作壓力會負向影響工作績效是成立的。

4. 工作滿足對組織承諾的迴歸分析

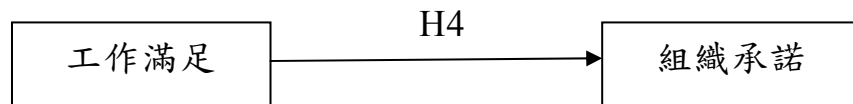


圖 4.4 工作滿足對組織承諾之影響

資料來源:本研究整理

本研究以「工作滿足」為自變數，「組織承諾」為依變數如圖 4.4，進行迴歸分析如圖 4.4，統計結果如表 4.20，可以得知工作滿足對組織承諾之標準化 β 值為+0.676，p 值 $0.000 < 0.05$ ，已達顯著水準，表示工作滿足會正向顯著影響組織承諾，其預測力為 45.4%。因此本研究的假設 H4 工作滿足會正向影響組織承諾是成立的。

5. 工作滿足對工作績效的迴歸分析

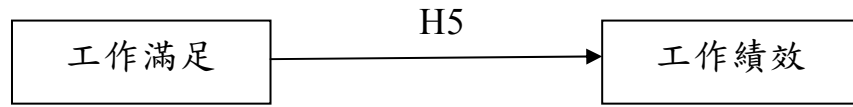


圖 4.5 工作滿足對工作績效之影響

資料來源:本研究整理

本研究以「工作滿足」為自變數，「工作績效」為依變數如圖 4.5，進行迴歸分析，統計結果如表 4.20，可以得知工作滿足對組織承諾之標準化 β 值為+0.778， p 值 $0.000 < 0.05$ ，已達顯著水準，表示工作滿足會正向顯著影響組工作績效，其預測力為 60.4%，因此本研究的假設 H5 工作滿足會正向影響工作績效是成立的。

6. 組織承諾對工作績效的迴歸分析

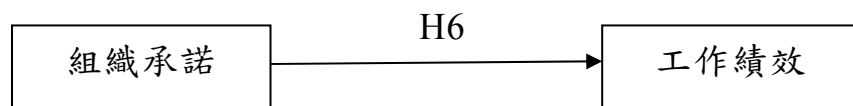


圖 4.6 組織承諾對工作績效之影響

資料來源:本研究整理

本研究以「組織承諾」為自變數，「工作績效」為依變數如圖 4.6，進行迴歸分析，統計結果如表 4.20，可以得知組織承諾對工作績效之標準化 β 值為+0.618， p 值 $0.000 < 0.05$ ，已達顯著水準，表示組織承諾會正向顯著影響組工作績效，其預測力為 46.1% 因此本研究的假設 H6 組織承諾會正向影響工作績效是成立的。

7. 組織承諾的中介效果檢定

根據 Baron & Kenny(1986)建議,在迴歸分析驗證中介效果時,其中介效果成立之條件如下:

- (1) 自變項與中介變項之間存在顯著影響。
- (2) 自變項及中介變項分別與依變項之間存在顯著影響。
- (3) 同時加入自變項及中介變項對於依變項作迴歸,若自變項對依變項之影響效果若降為不顯著,則稱之為完全中介;若仍顯著,但已較原值降低,則稱之為部份中介。

首針對假設 H7 檢驗組織承諾在工作壓力與工作績效之間是否具有中介效果如圖 4.7,進行迴歸分析,統計結果如結果彙整如表 4.21 所示。

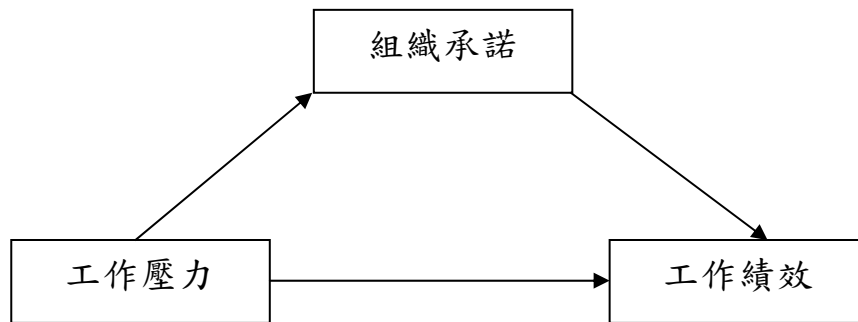


圖 4.7 工作壓力與組織承諾對工作績效之影響

資料來源:本研究整理

模式一的部分,首先將工作壓力對組織承諾進行迴歸分析,標準化 β 值為-0.333($p=0.000$),達到顯著水準,且F值為24.67($p=0.000$),代表迴歸模式顯著,其預測力為11.1%。

模式二接著將工作壓力與組織承諾分別對工作績效進行迴歸分析,結果顯示工作壓力與組織承諾對工作績效標準化 β 值分別為0.271($p=0.000$)與0.618($p=0.000$),皆達到顯著水準,且F值分別為15.754

($p=0.000$)與 171.12($p=0.000$)，代表迴歸模式均顯著，其預測力分別為 6.9% 與 46.1%。

最後模式三的部分，將工作壓力及組織承諾同時納入自變數對工作績效進行迴歸分析，其中工作壓力與組織承諾的標準化 β 值分別為 -0.050 ($p=0.366$)及 0.664($p=0.000$)，F 值為 85.892 ($p=0.000$)，代表迴歸模式顯著，其預測力為 46.0%。

比較模式二與加入中介變項後的模式三之迴歸分析結果，可發現 p 值未達顯著水準，表示工作壓力對於工作績效之間的關係會受到組織承諾影響，有完全中介效果，因此假設 H7 組織承諾對工作壓力與工作績效有中介效果成立。

表 4.21 組織承諾對工作壓力與工作績效的中介效果檢定

迴歸別	自變項	依變項	β	R^2	Adj R^2	F
模式一	工作壓力	組織承諾	-0.333***	0.111	0.107	24.67
模式二	工作壓力	工作績效	-0.271***	0.074	0.069	15.754
	組織承諾	工作績效	0.618***	0.464	0.461	171.12
模式三	工作壓力	工作績效	-0.050	0.466	0.460	85.892
	組織承諾		0.664***			

註:* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

資料來源:本研究整理

接著針對假設 H8 檢驗組織承諾在工作滿足與工作績效之間是否具有中介效果，如圖 4.8 進行迴歸分析，統計結果如結果彙整如表 4.22 所示。

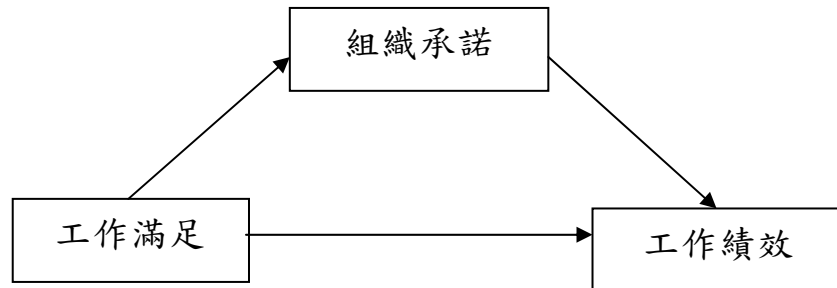


圖 4.8 工作滿足與組織承諾對工作績效之影響

資料來源:本研究整理

模式一的部分，首先將工作滿足對組織承諾進行迴歸分析，標準化 β 值為 +0.676 ($p=0.000$)，達到顯著水準，且 F 值為 166.324 ($p=0.000$)，代表迴歸模式顯著，調整後的 R^2 為 0.454。

模式二接著將工作滿足與組織承諾分別對工作績效進行迴歸分析，結果顯示工作滿足與組織承諾的標準化 β 值分別為 0.778 ($p=0.000$) 與 0.618 ($p=0.000$)，皆達到顯著水準，且 F 值分別為 304.125 ($p=0.000$) 與 171.12 ($p=0.000$)，代表迴歸模式均顯著，調整後的 R^2 分別為 0.604 與 0.461。

最後模式三的部分，將工作滿足及組織承諾同時納入自變數對工作績效進行迴歸分析，其中工作滿足與組織承諾的標準化 β 值分別為 0.586 ($p=0.000$) 及 0.285 ($p=0.000$)，F 值為 182.849 ($p=0.000$)，代表迴歸模式顯著，調整後的 R^2 則為 0.646。

比較模式二與加入中介變項後的模式三之迴歸分析結果，可發現工作滿足對於工作績效的 β 值降低，p 值仍達顯著水準，表示工作滿足對

於工作績效之間的關係會受到組織承諾影響，有部份中介效果，因此假設 H8 組織承諾對工作滿足與工作績效有中介效果成立。

表 4.22 組織承諾對工作滿足與工作績效的中介效果檢定

迴歸別	自變項	依變項	β	R^2	Adj R^2	F
模式一	工作滿足	組織承諾	0.676***	0.457	0.454	166.324
模式二	工作滿足	工作績效	0.778***	0.606	0.604	304.125
	組織承諾	工作績效	0.618***	0.464	0.461	171.120
模式三	工作滿足	工作績效	0.586***	0.650	0.646	182.849
	組織承諾		0.285***			

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

8. 工作滿足的中介效果檢定

本研究為了解假設 H9 工作滿足對工作壓力與工作績效是否有中介效果，如圖 4.9 進行迴歸分析，統計結果如結果彙整如表 4.23 所示。

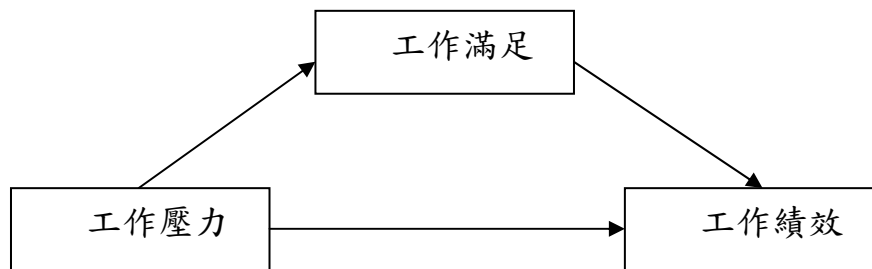


圖 4.9 工作壓力與工作滿足對工作績效之影響

資料來源：本研究整理

模式一的部分，首先將工作壓力對工作滿足進行迴歸分析，標準化 β 值為-0.325($p=0.000$)，達到顯著水準，且 F 值為 23.449($p=0.000$)，代表迴歸模式顯著，其預測力為 10.1%。

模式二接著將工作壓力與工作滿足分別對工作績效進行迴歸分析，結果顯示工作壓力與工作滿足對工作績效標準化 β 值分別為-0.271 ($p=0.000$)與 0.778($p=0.000$)，皆達到顯著水準，且 F 值分別為 15.754 ($p=0.000$)與 304.125($p=0.000$)，代表迴歸模式均顯著，其預測力分別為 6.9%與 60.1%。

最後模式三的部分，將工作壓力及工作滿足同時納入自變數對工作績效進行迴歸分析，其中工作壓力與工作滿足的標準化 β 值分別為 0.772 ($p=0.000$)及-0.020($p=0.667$)，F 值為 151.53($p=0.000$)，代表迴歸模式顯著，其預測力為 60.2%。

比較模式二與加入中介變項後的模式三之迴歸分析結果，可發現 p 值未達顯著水準，表示工作壓力對於工作績效之間的關係會受到工作滿足影響，有完全中介效果，因此假設 H9 工作滿足對工作壓力與工作績效有中介效果成立。

表 4.23 工作滿足對工作壓力與工作績效的中介效果檢定

迴歸別	自變項	依變項	β	R^2	Adj R^2	F
模式一	工作壓力	工作滿足	-0.325***	0.106	0.101	23.449
模式二	工作壓力	工作績效	-0.271***	0.074	0.069	15.754
	工作滿足	工作績效	0.778***	0.606	0.604	304.125
模式三	工作壓力	工作績效	0.772***	0.606	0.602	151.53
	工作滿足		-0.020			

註：* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

資料來源：本研究整理

本研究為了解假設 H10 工作滿足對工作壓力與組織承諾是否有中介效果，如圖 4.10 進行迴歸分析，統計結果如結果彙整如表 4.24 所示。

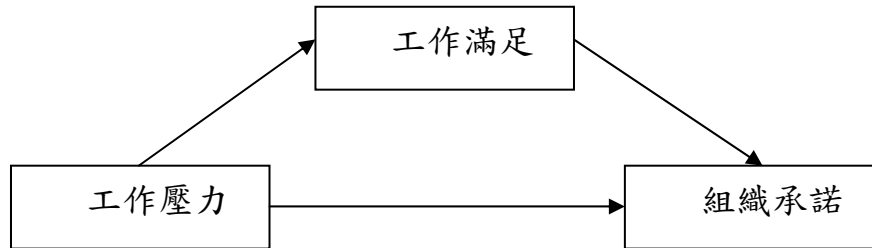


圖 4.10 工作壓力與工作滿足對組織承諾之影響

資料來源:本研究整理

模式一的部分，首先將工作壓力對工作滿足進行迴歸分析，標準化 β 值為-0.325($p=0.000$)，達到顯著水準，且 F 值為 23.449($p=0.000$)，代表迴歸模式顯著，其預測力為 10.1%。

模式二接著將工作壓力與工作滿足分別對組織承諾進行迴歸分析，結果顯示工作壓力與工作滿足對組織承諾標準化 β 值分別為-0.333 ($p=0.000$)與 0.676($p=0.000$)，皆達到顯著水準，且 F 值分別為 24.67 ($p=0.000$)與 166.324($p=0.000$)，代表迴歸模式均顯著，其預測力分別為 10.7%與 45.4%。

最後模式三的部分，將工作壓力及工作滿足同時納入自變數對組織承諾進行迴歸分析，其中工作壓力與工作滿足的標準化 β 值分別為 0.103 ($p=0.049$)及 0.671($p=0.000$)，F 值為 86.365($p=0.000$)，代表迴歸模式顯著，其預測力為 46.20%。

比較模式二與加入中介變項後的模式三之迴歸分析結果，可發現 p 值達顯著水準，表示工作壓力對於組織承諾之間的關係會受到工作滿足影響，有部份中介效果，因此假設 H10 工作滿足對工作壓力與組織承諾

有中介效果成立。

表 4.24 工作滿足對工作壓力與組織承諾的中介效果檢定

迴歸別	自變項	依變項	β	R^2	Adj R^2	F
模式一	工作壓力	工作滿足	-0.325***	0.106	0.101	23.449
模式二	工作壓力	組織承諾	-0.333***	0.111	0.107	24.670
	工作滿足	組織承諾	0.676***	0.457	0.454	166.324
模式三	工作壓力	組織承諾	0.103*	0.467	0.462	86.365
	工作滿足		0.671***			

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本研究主要目的在驗證組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效之間的關係，分析之結果，彙總整理本研究之研究結論，並對管理實務與後續研究者提出建議。本章共分為三節，第一節為研究結論；第二節為管理意涵；第三節為後續研究建議。

5.1 研究結論

茲將本研究先前之研究假設與其驗證結果，依據統計分析之結果彙總整理如表5.1。

表 5.1 研究假設驗證彙整表

研 究 假 設	驗 證 結 果
H1：工作壓力會負向影響工作滿足。	成立
H2：工作壓力會負向影響組織承諾。	成立
H3：工作壓力會負向影響工作績效。	成立
H4：工作滿足會正向影響組織承諾。	成立
H5：工作滿足會正向影響工作績效。	成立
H6：組織承諾會正向影響工作績效。	成立
H7：組織承諾對工作壓力與工作績效有中介效果。	成立(完全中介)
H8：組織承諾對工作滿足與工作績效有中介效果。	成立(部份中介)
H9：工作滿足對工作壓力與工作績效有中介效果。	成立(完全中介)
H10：工作滿足對工作壓力與組織承諾有中介效果。	成立(部份中介)
H11：人口特性對組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效有顯著差異。	部份成立

資料來源：本研究整理

5.1.1 工作壓力對工作滿足之影響

由表 4.20 可以得知工作壓力對工作滿足之標準化 β 值為-0.325，p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示工作壓力對工作滿足具有負向顯著影響，其預測力為 10.1%，顯示出嘉南農田水利會人員工作壓力愈高，工作滿足會愈低。此與過去研究理論相符：Michaels et al.(1987)其研究發現角色壓力與工作滿足呈負相關。另外，Hendrix et al.(1987)在研究中指出，由於工作單調、工作負荷過重、主管領導方式等所產生之工作壓力會造成工作不滿足。

5.1.2 工作壓力對組織承諾之影響

由 4.20 可以得知工作壓力對組織承諾之標準化 β 值為-0.3333，p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示工作壓力會負向顯著影響組織承諾，其預測力為 10.7%，顯示出嘉南農田水利會人員工作壓力愈高，組織承諾愈低。此與過去研究主張相符：Tombaugh & White(1990)研究發現角色模糊、角色衝突及角色過度負荷之程度升高，與組織承諾呈負相關。其次，Wasti(2005)研究指出工作壓力與組織承諾中的情感性承諾、持續性承諾與道德性承諾皆呈現顯著負相關。

5.1.3 工作壓力對工作績效之影響

由表 4.20 得知工作壓力對工作績效之標準化 β 值為-0.271，p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示工作壓力會負向顯著影響工作績效，其預測力為 6.9%，顯示出嘉南農田水利會人員工作壓力愈高會負面的影響整體工作績效。此與過去研究理論相符：Behrman & Perreault(1984)

以銷售人員為研究對象，研究發現角色壓力與工作績效呈負相關。另外，Babin & Boles(1998)以餐飲服務人員為研究對象，研究發現角色模糊與工作績效呈負相關。

5.1.4 工作滿足對組織承諾之影響

由表 4.20 得知工作滿足對組織承諾之標準化 β 值為 0.676， p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示工作滿足對組織承諾具有正向顯著影響，其預測力為 45.4%，顯示出嘉南農田水利會人員對工作滿足程度愈高，明顯會對組織有更強烈的認同感。此與過去研究理論相符：Aranya, Kushnir & Valency(1986)的研究發現，一般滿足、高層次滿足、低層次滿足與組織承諾均呈顯著正相關。其次，Frank & Tetrick(1989)亦在研究中指出，組織承諾與工作滿足呈正向相關。

5.1.5 工作滿足對工作績效之影響

由表 4.20 可得知工作滿足對工作績效之標準化 β 值為 0.778， p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示工作滿足會正向顯著影響工作績效，其預測力為 60.4%，顯示出嘉南農田水利會人員對工作滿足的高低，會正面的影響整體工作績效。此與過去研究理論相符：Babin & Boles (1998)以餐飲服務人員為研究對象，發現工作滿足與工作績效成正相關。其次，Laffaldano & Muchinsky(1985)在研究中指出，整體性工作滿足和工作績效具有正相關。

5.1.6 組織承諾對工作績效之影響

由表 4.20 中，可以得知組織承諾會正向影響工作績效，組織承諾對工作績效之標準化 β 值為 0.618， p 值 $0.000 < 0.05$ ，已達顯著水準，表示組織承諾會正向顯著影響工作績效，其預測力為 46.1%，顯示出嘉南農田水利會人員對單位組織承諾的高低，會正面的影響整體工作績效，此與過去研究理論相符：Allen & Grisaffe(2001)在研究中指出，高情感性承諾的員工比低情感性承諾的員工績效來的好。其次，Vandenberghe, Bentein & Stinglhamber(2002)亦在研究中指出，組織承諾與工作績效呈正向相關。

5.1.7 中介效果之結論

為檢驗組織承諾在工作壓力與工作績效之間是否具有中介效果，進行迴歸分析，發現工作壓力與工作績效之間的關係會受到組織承諾影響，因此組織承諾對工作壓力與工作績效有中介效果。

為檢驗組織承諾在工作滿足與工作績效之間是否具有中介效果，進行迴歸分析，發現工作滿足與工作績效之間的關係會受到組織承諾影響，因此組織承諾對工作滿足與工作績效有中介效果。

為檢驗工作滿足對工作壓力與工作績效是否有中介效果，進行迴歸分析，發現工作壓力與工作績效之間的關係會受到工作滿足影響，因此工作滿足對工作壓力與工作績效有中介效果。

為檢驗工作滿足對工作壓力與組織承諾是否有中介效果，進行迴歸分析，發現工作壓力與組織承諾之間的關係會受到工作滿足影響，因此工作滿足對工作壓力與組織承諾有部份中介效果。

5.1.8 人口特性的分析

1. 組織承諾的差異：在整體構面上年資 16~20 年高於 5 年(含)以下、主管職高於非主管職；在「感情承諾」因素上年資 16~20 年高於 5 年(含)以下，已婚高於單身；在「持續承諾」、「規範承諾」因素上主管職高於非主管職。
2. 工作壓力的差異：在整體構面上男性高於女性、大專高於高中職、研究所以上高於高中職；在「角色衝突」因素上男性高於女性、大專高於高中職、研究所以上高於高中職；在「工作負荷」因素上大專高於高中職、研究所以上高於高中職、平均月收入 40,001~50,000 元高 40,000 元含以下；在「角色模糊」因素上 31~40 歲高於 51 歲以上、單身高於已婚。
3. 工作滿足的差異：在整體構面上無顯著差異，在「外在滿足」因素上，16~20 年高於 11~15 年、16~20 年高於 6~10 年、高中職高於大專、高中職高於研究所、主管職高於非主管職。
4. 工作績效差異：在整體構面上主管職高於非主管職；在「任務績效」、「情境績效」因素上主管職高於非主管職。
5. 綜合上述人口特性對各構面只有部份顯著差異，因此假設 H11：人口特性對組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效有顯著差異部份成立。

5.2 管理意涵

本研究以嘉南農田水利會工作站人員為研究對象，期望透過分析來探討組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效關係之間的關係，根據本研究結論，提出以下管理實務上的建議。

1. 降低員工之工作壓力：本研究發現工作壓力會負向影響組織承諾及工作績效，由表 4.19 可知工作壓力以「角色模糊」因素與組織承諾及工作績效最有相關，因此應製定工作說明書及工作規範，說明工作基本資料、工作摘要、工作之內容及職責、工作環境、應具備之資格條件，以減少角色之相互矛盾及衝突，以提高員工之組織承諾，進而提高工作績效。
2. 提高員工之工作滿足：本研究發現工作滿足會正向影響組織承諾及工作績效，因此組織要提供充份的資源讓員工能夠順利完成各項工作，對於成員有好的表現時要給予鼓勵，使其獲得成就感及榮譽感，以提高員工之工作滿足，進而提高組織承諾及工作績效。
3. 建立學習型組織：由表 4.2 可以發現員工對於學習風氣的認同較低，因此應提供學習環境、建立完善進修制度，以增加進修學習的機會，並鼓勵員工不斷在職進修，以滿足員工追求新知之需求。另外培養員工在學習中持續的創新與改進的能力，以強化組織不斷的進步與革新。
4. 訂立公平的升遷及考核：由表 4.7 可以發現員工對於人事升遷及職位安排之認同較低，因此組織的升遷及考核若能公平且公正，則員工會相信自己的努力是可以得到組織公平的回報，如此不但能夠激勵員工的工作表現，也能增加員工的工作滿足，進而提升工作績效。

5.3 後續研究建議

本研究之樣本是以嘉南農田水利會工作站人員為研究對象，所測出來的研究結果也僅能代嘉南農田水利會，希望未來能夠將樣本擴大至全臺灣省之農田水利會，讓研究可以更加的完整。本研究乃是針對組

織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效關係之研究，但是影響嘉南農田水利會人員的工作績效因素，並非僅以上三個構面，建議將來研究時，能使用其它構面來進行衡量，以比較研究結果是否相同。本研究係採用量化之研究方法，以問卷方式進行調查，期望未來相關研究能以質化方式進行此項議題的研究，以對議題有更為深入的了解。

參考文獻

一、中文部分

1. 王世福(民 94)，工作價值觀、組織承諾、工作滿意與工作績效之相關研究，以國軍徵募士兵為例，靜宜大學研究所碩士論文。
2. 王俊翔(民 98)，信任關係、工作滿足、知識分享與組織創新關係之研究—以新竹地區資訊業者為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
3. 王銘傑(民 93)，內部行銷、工作壓力、工作士氣、工作滿足與工作績效關係之研究—以台灣省各縣市警察局為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
4. 石淑惠(民 86)，公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究，淡江大學教育資料科學系研究所碩士論文。
5. 李世麒(民 97)，領導風格、工作滿意度、組織承諾及工作輪調對工作績效影響之研究—以空軍為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
6. 李聰杰(民 93)，大學教師之逆境商數對情緒調適、工作壓力與工作滿意之相關研究—以南部某私立大學為案例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
7. 吳豐旭(民 94)，國際觀光旅館員工工作壓力與工作績效關係之研究—情緒智力的干擾效果，南台科技大學研究所碩士論文。
8. 沈進成、張延蓉(民 91)，內部行銷、組織承諾、工作滿足與顧客導向關係之研究—以主題遊樂園為例，旅遊管理研究，2 卷，2 期，79-99 頁。
9. 林保豐(民 92)，國民小學教師工作壓力與組織承諾之研究，國教學

- 報，15期，193-230頁。
- 10.林建成(民99)，地方審計機關信任關係、工作滿足、知識分享與組織創新關係之研究，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
 - 11.陸洛(民86)，工作壓力的歷程：理論與研究的對話，中華心理衛生學刊，10期，19-51頁。
 - 12.陸洛、高淑芳(民88)，主管工作壓力的族群差異：個人背景、工作與職業因素，中華心理衛生學刊，12卷，2期，23-66頁。
 - 13.郭明熊(民77)，工作壓力來源、解決個人問題的能力及工作壓力反應之相關研究，國立交通大學研究所碩士論文。
 - 14.施惠文(民94)，工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究—以高雄市政府員工為例，國立中山大學研究所碩士論文。
 - 15.翁萃芳(民91)，台灣地區警察人員的壓力，警學叢刊，32卷，3期，33-66頁。
 - 16.陳宗賢(民92)，員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究—以上市公司為例，南華大學管理研究所碩士論文。
 - 17.徐蓉芬(民92)，研發人員人格特質與工作績效關係之研究—以某高科技公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
 - 18.張瑞真(民98)，逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
 - 19.劉天惠(民91)，台北縣國小人事行政人員工作壓力與因應方式之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
 - 20.潘錫君(民97)，工作壓力對工作滿意度之影響：以組織承諾為調節變項，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

21. 簡嘉良(民 98)，領導風格、組織文化、工作壓力、組織承諾及離職傾向相關之研究—以南部汽車業務員為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。

二、英文部分

1. Allen, N.J. & Grisaffe, D.B. (2001), Employee Commitment to the Organization and Customer Reactions, Mapping the Linkages Human Resource Management Review, Vol.11, pp.209-236.
2. Angle, H.L. & Perry, L.L. (1981), An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness, Administrative Science Quarterly, Vol.12, No.1, pp.1-15.
3. Aranya, N., Kushnir, T. & Valency, A.(1986), Organizational Commitment in a Male Dominated Profession, Human Relations , Vol.39, No.5, pp.433-448.
4. Babin, B. J. & Boles, J. S. (1998), Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences between Men and Women, Journal of Marketing, Vol.62, No.2, pp.77-91.
5. Bedeian, D.N. & Armenakis, A.A. (1981), A Path-analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Ambiguity, Academy of Management Journal, Vol.24, No.2, pp.417-424.
6. Beehr, T.A. & Newman J.E. (1978), Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis Model, and Literature Review, Personnel Psychology, No.31, pp.217-233.
7. Behrman, A.G. & Perreault, Jr. W.D. (1984), A Role Stress Model of the Performance & Satisfaction of Industrial Alespersons, Journal of Marketing, Vol.48, No.4, pp.9-21.
8. Black, J.S. & H.B. Gregersen (1997), Participative Decision-Making: An Integration of Multiple Dimensions, Human Relations, Vol.50, No.7, pp.859-878.
9. Blau, G. (1981), A Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain, Organizational Behavior and Human

Performance, No.27, pp.279-302.

10. Borman, W.C. & Motowidlo, S.J. (1993), Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance, In N. Schmitt, W. C. Borman & Associates, Personnel Selection in Organization, San Francisco: Jossey-Bass, pp.71-98.
11. Campbell, J.P., McHenry, J.J. & Wise, L.L. (1990), Modeling Job Performance in a Population of Jobs, Personnel Psychology, No.43, pp.313-333.
12. Chiu, C.K., Chien, C.S, .Lin, C.P & Hsiao, C.Y. (2005), Understanding Ospital Employee Job stress and Turnover Intentions in a Practical setting, The Journal of Management Development, Vol.24, No.10, pp. 837-855.
13. Dubrin, R. (1998), Central Life Interests and Organizational Commitment of workers, Administrative Science Quarterly, No.20, pp.411-421.
14. Farkas, A. & Tetrick L.E. (1989), A Three-Wave Longitudinal Analysis of the Causal Ordering of Satisfaction and Commitment on Turnover Decision, Journal of Applied Psychology, No.74, pp.855-868.
15. French, J.R. & Kahn R.L. (1962), A Programmatic Approach to Studying The Industrial Environment and Mental Health, Journal of Social Issue, No.18, pp.1-47.
16. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction, New York : Happer and Brother.
17. Herbiniak, L.G. & Alutto J.A. (1972), Personal and Role-related Factors in the Development of Organizational Commitment, Administrative Science, No.18, pp.11-27.
18. Jamal, M. (1990), Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees, Job Satisfaction, Organization Commitment, Psychosomatic Health Problems and Turnover Motivation, Journal of Human Relations,

Vol.43, No.8, pp.727-738.

19. Jamal, M. (1997), Job Stress, Satisfaction, and Mental Health: An Empirical Examination of Self-employed and Non-self-employed Canadians, Journal of Small Business Management, Vol.35, No.4, pp. 48-57.
20. Kahan, R.L. & Byosiere, P. (1992), Stress in Organizations, Handbook of Industrial & Organizational Psychology, Vol.2, No.3, pp.573-580.
21. Kane, J.S. & Lawler, E.E. (1976), Performance Appraisal Effectiveness: its Research in Organizational Behavior, Greenwich, CT, pp.425-478.
22. Kallerberg, L.E. (1977), Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, American Sociological Review, Vol.42, pp.124-143.
23. Laffaldano, M.T. & Muchinsky, P.M. (1985), Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-analysis, Psychological Bulletin, Vol.97, pp.251-273.
24. Larkin, J.M. (1990), Does Gender Affect Internal Auditors' Performance, The Woman, CPA, Vol.52, No.2, pp.20-25.
25. Matteson, M.T. & J.M. Ivancevich (1987), Controlling Work Stress, London: 39 Jossey-Bass.
26. Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991), A Three-component Conceptualization of Oorganizational Commitmet, Human Resource Management Review, Vol.1, No.1, pp.61-89.
27. Michaels, R.E., Day, R.L. & Joachimsthaler, E.A. (1987), Role Stress among Industrial Buyers: an Iintegrative Model, Journal of Marketing, Vol.51, No.2, pp28-45.
28. Mobley, W.H. (1977), Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover, Journal of Applied Psychology, Vol.62, No.3, pp.237-240.

29. Porter, L.W., Steers, R.M. & Mowday, R.T. (1974) , Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians, Journal of Applied Psychology, Vol.59, pp.603-609.
30. Schuler, R.S. (1980), Definition and Conceptualization of Stress in Organizations, Organizational Behavior and Human Performance, Vol.25, pp.184-215.
31. Saleh, S.D. & Desai , K. (1990), An Empirical Analysis of Job Stress and Job Satisfaction of Engineers, Journal of Engineering and Technology Mgmt, Vol.7, No.1, pp.37-48.
32. Sheldon, M.E. (1971), Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organizationl, Administrative Science Quarterly, Vol.16, No.2, pp.143-150
33. Singh, J. (1993), Boundary Role Ambiguity: Facets, Determinants, and Impacts, Journal of Marketing, Vol.57, No.2, pp.11-31.
34. Smith, C. (1993), the Measurement Properties of the Role Conflict and Role Ambiguity Scales: A Review and Extension of the Empirical Research, Journal of Organizational Behavior, No.14, pp.37-48.
35. Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hullin, C.L. (1969), the Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNally.
36. Staw, B.M. (1997), Commitment to a Policy Decision : A Multitheoretical perspective. Administrative Science Quarterly, No.23, pp.40-64.
37. Tombaugh, J.R. & White L.P. (1990), Downsizing: An Empirical Assessment of Survivors, Perceptions in a Post Layoff Environment, Organizational Development Journal, Vol.52, No.2, pp.32-43.
38. Vandenberghe, C., Bentein, K. & Stinglhamber, F. (2002), Affective Commitment to the Organizational, Supervisor, and Work Group: Antecedents Andoutcomes, Journal of Vocational Behavior, Vol.64,

pp.47-71.

39. Viswesvaran, C. & Deshpande, S.P. (1993), Are Conclusions of Union Commitment Robust to Empirical Techniques Employed? Relations Industrielles, Vol.48, No.3, pp.539-557.
40. Wasti S.A. (2005), Commitment Profiles: Combinations of Organizational Commitment Forms and Job Outcomes, Journal of Vocational Behavior, Vol.67, pp.290-308.
41. Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. & Lofquist, L.H. (1967), Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.

附錄一：研究問卷

您好！

這是一份關於嘉南農田水利會工作站人員調查的問卷，此不具名問卷僅供學術研究之用，需要您的支持與意見，所有選項均無關對錯，請依照您最真實直接的想法填答，絕不做個別揭露或其他用途。

感謝您的協助，敬祝

身體健康，萬事如意！

南華大學企業管理系管理科學碩士班

指導教授：黃國忠博士

研究生：謝金燕

第一部份 基本資料

請依您的實際狀況於符合的方框內打勾。

1. 年齡：30歲(含)以下 31~40歲 41~50歲 51歲以上
2. 性別：男性 女性
3. 年資：5年(含)以下 6~10年 11~15年 16~20年
21年以上
4. 學歷：高中職 大專 研究所以上
5. 婚姻狀況：已婚 未婚
6. 您在公司中所扮演(任職)的角色：主管職 非主管職
7. 平均月收入：40,000元(含)以下 40,001~50,000元
50,001~60,000元 60,001元以上

第二部份 組織承諾

下列的問題是要瞭解您目前的組織承諾程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「√」。

- | | 非 | 不 | 普 | 同 | 非 |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 常 | | | | 常 |
| | 不 | 同 | | | 同 |
| | 同 | | | | 同 |
| | 意 | 意 | 通 | 意 | 意 |
| 1. 即使有性質及條件類似的工作，我也不考慮離開本公司。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我經常留意本公司與相關產業的未來發展。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我會盡力為本公司付出心力。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 在合理範圍內，公司所指派的任何工作我都願意接受。-- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我願意付出額外的心力，協助本公司更加精進。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 在我可能的工作機會中，水利會是最理想的機構。---- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 只要目前的環境狀況未改變，我就會繼續留在本公司。-- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得能留在本公司工作是一件好事。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我很慶幸當初決定到本公司服務。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我喜歡在水利會工作。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我珍惜目前能在本公司服務的機會。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我要持續學習，為公司效力。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 於本公司未來的營運，我感到有信心。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我會對親友表示，水利會是理想的工作單位。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我認為繼續留在本公司服務，應該會有好的前景。---- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 我認同水利會對待員工的政策。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 我在水利會服務，能夠充分發揮自己的能力。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第三部份 工作壓力

下列的問題是要瞭解您目前的工作壓力程度，請您仔細閱讀每個題目

後，在適當的□打「√」。

非不普同非
常 常
不同 同
同
意意通意意

1. 我覺得總有許多工作等著我去完成。----- □ □ □ □ □
2. 我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成。----- □ □ □ □ □
3. 我經常感到工作負荷量在大量增加中。----- □ □ □ □ □
4. 工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事。----- □ □ □ □ □
5. 我的工作經常比其他同事繁重。----- □ □ □ □ □
6. 我明確了解自己在工作上的責任。----- □ □ □ □ □
7. 我明確了解水利會要求我達成的工作目標。----- □ □ □ □ □
8. 我相當清楚什麼時候該做什麼工作。----- □ □ □ □ □
9. 在工作中，我必須接受沒有足夠資源和支援的工作任務。 □ □ □ □ □
10. 我對自己的工作內容非常了解。----- □ □ □ □ □
11. 我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍。----- □ □ □ □ □
12. 我的工作常處於相互矛盾中。----- □ □ □ □ □
13. 我經常在人力不足狀況下完成指派的工作。----- □ □ □ □ □
14. 在工作中，我經常受到相互衝突的要求。----- □ □ □ □ □
15. 我經常從事一些沒有必要的工作。----- □ □ □ □ □
16. 我必須經常違抗公司的政策才能執行指派的工作。----- □ □ □ □ □

第四部份 工作滿足

下列的問題是要瞭解您目前的工作滿足程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「√」。

- | | 非
常
不
同 | 不
普
同 | 同
常 | 非
常
同 |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 意 | 意 | 通 | 意 |
| 1. 我覺得同事能在工作上給予支持及協助。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得目前水利會的工作環境良好。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我滿意水利會現有的設備資源。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我覺得水利會所處的社區環境良好。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 水利會會提供我需要的資源，包括人力及物力。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得人事升遷及職位的安排很合理。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我對目前獎懲辦理情形很滿意。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我對水利會執行政策的方法感到贊成。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我認為水利會在工作上會提供我協助與支持。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 主管會接受我各種意見。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我滿意水利會制訂的各項福利措施。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我覺得工作氣氛良好。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我覺得水利會的學習風氣非常良好。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我滿意水利會對員工進修的鼓勵與支持。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我滿意水利會辦理的進修研習內容。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第五部份 工作績效

下列的問題是要瞭解您目前的工作績效程度，請您仔細閱讀每個題目

後，在適當的□打「√」。

		非 常 不 同	普 通	同 常	非 常 通 意
1. 我可以完成主管的工作要求。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對突發的事件總能圓滿解決。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我的績效分數常能達到獎勵標準。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我的主管經常讚美我的工作表現。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我在工作上，能妥善運用溝通技巧。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我對自己的工作事項及執行方法非常了解。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我在工作上會力求表現。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我的獎勵次數比其他同事多。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我的主管授權較重要的工作給我。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我會經常學習與工作有關的工作技術與知識。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我會主動解決工作上的問題。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我與同仁經常保持合作，共同完成工作。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我會維護水利會聲譽並主動幫助同事。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我會遵守水利會的工作規定。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我在工作上與夥伴建立並維持良好的友誼關係。-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

簡 歷

姓名：謝金燕

學歷：南華大學企業管理系管理科學碩士

經歷：愛之味股份有限公司之會計

遠東機械工業股份有限公司之稽核員

研討會論文：組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響-以

嘉南農田水利會為例

E-mail：ammy2861165@yahoo.com.tw