

資訊人員工作動機、工作特性、工作滿意度與組織承諾相關研究

摘要

本研究旨在探討資訊人員工作動機、工作特性、工作滿意度與組織承諾之相關影響，採用問卷調查法，以資訊人員為研究對象，共寄發問卷 220 份，回收有效問卷 182 份，有效回收率為 82.73%。本研究採用 SPSS 19.0 for Windows 和 AMOS 19.0 統計套裝軟體進行分析，研究者以內部一致性、驗證性因素分析檢驗量表的信度和效度。根據驗證性因素分析結果，「內在工作動機」、「工作特性」、「工作滿意度」、「組織承諾」的假設模型，適配良好。結構模型分析獲得以下結論：研究結果發現，資訊人員的「內在工作動機」分別對「工作滿意度」與「組織承諾」有影響力，「內在工作動機」愈強，「工作滿意度」與「組織承諾」也愈高；另外資訊人員的「工作特性」分別對「工作滿意度」與「組織承諾」有影響力，「工作特性」愈高，「工作滿意度」與「組織承諾」也愈高。「工作滿意度」對「組織承諾」則沒有顯著影響。

關鍵字：工作動機、工作特性、工作滿意度、組織承諾、結構方程模式

1. 緒論

面對變化莫測與競爭激烈的產業環境，任何企業的成功與否，除了需有創新的研發技術及正確的策略領導外，若是要持續成長和永續經營，更須依賴全體員工的努力與合作。而 IT 技術的進展，也讓企業越來越仰賴 IT 部門，IT 躍居企業營運的關鍵核心，諸多業務創新或流程變革，非 IT 不可。處在多變且複雜的 IT 環境，資訊人員除了技術能力外，管理及相關的經營 Domain know-how 是非常重要的。資訊人員肩負的工作不再是技術支援規劃，有時候要對企業整體營運提出建議決策分析、降低營運成本，轉換成為組織中不可或缺的策略性角色。因此 資訊人員在此扮演重要助手或主導的角色，其工作性質相對充滿挑戰性與複雜性。

IThome(2011)在 IT 人大調查發現 IT 人普遍面臨的工作挑戰和問題：技術變化太快(66.1%)、壓力大(60.8%)、隨時要待命(55.9%)。近 9 成 IT 人未來 5 年不會轉行，會繼續從事 IT 工作，可是在未來 3 年內會考慮換不同公司(36.5%)。在調查當中，在基層 IT 人員中，有超過 4 成以上表達對工作的不滿，其 IT 人不滿意目前工作的原因：績效無法反應工作成果(31.9%)、老闆不重視 IT 的價值(28.9%)。因此顯示資訊人員比其他專業領域工作者相對較高的工作壓力，其工作成果較不受組織認同。

過去許多研究指出，專業技術人員的工作特性和動機因素不同於那些一般員工(Couger & Zawacki, 1980; Farn, Couger, & Song, 1993)。依工作特性模式(Hackman & Oldham, 1975)的論點，若能在工作設計上提供更具挑戰性、變化性的工作，讓員工對工作內容擁有較高的自主權，將有助於激勵員工，並提高員工的工作滿足及低曠職率與離職率。若能了解員工本身的工作動機、工作特性對工作滿足、組織承諾的影響，將提供管理者了解員工的工作動機及工作特性，適時予以調整，以提高員工對工作上的滿足感，並了解員工的需要適時予以激勵，以提高工作意願，讓員工發揮最大潛能運用工作上，以達成組織經營目標。

本研究目的的主要有下列四點：

1. 探討資訊人員工作動機分別對工作滿意度與組織承諾之影響。
2. 探討資訊人員工作特性分別對工作滿意度與組織承諾之影響。
3. 探討資訊人員工作滿意度對組織承諾之影響。
4. 探討資訊人員工作滿意度在工作動機、工作特性與組織承諾之中介效果。

2. 文獻探討

2.1 工作動機之意涵

動機是因某種內在狀態，促使個體產生某種外在活動，並維持已產生之活動朝向目標繼續進行的內在歷程(張春興，2010)。動機給予個體能量並引導行為朝向目標，即動機會促使個體願意付出努力去滿足某一需求或目的，而若將動機的觀念應用在工作上，就成為工作動機(唐永泰，2006；房美玉，2002)。

Steers 和 Porter(1991)認為工作動機是一種心理狀態，且會影響工作情境中行為之

動力、導向與持久性。提出工作動機有三個主要功能：1.產生能量(energizing)：引起個體產生某種行為所需的內在力量，如環境刺激、情緒反應、內在記憶等。2.指引方向：對某一種情境會特別投注心力，對於其他情境則不會有同樣的投入。3.持久：個體會長久且持續性從事某些工作，欲在其他的工作上缺乏耐性。

動機在概念上可以區分為內在動機(intrinsic motivation)與外在動機(extrinsic motivation)兩類。內在動機指是，員工的動機的來源來自於員工自己在進行工作的過程中所產生的，其來源包括：員工的工作成就感、工作的挑戰性、工作的勝任感等。外在動機則指員工動機的來源不是出自於工作者本身，而是由來自環境，來源包括：薪資、福利、公司政策、主管的管控方式等(Dyer & Parker, 1975; Kanungo & Hartwick, 1987)。

2.2 工作特性之意涵

Hackman & Oldham(1975) 提出工作特性模式，指出工作特性會激發個人工作上重要的個人心理狀態，包括對工作意義的感受、對工作結果之責任體驗及對實際工作成果的瞭解。工作特性與個人對工作反應間的關係加以精簡及系統化，是目前最廣為運用的工作特性分析架構，工作特性模式的理論分成四個部份：核心的工作構面、心理狀態、個人與工作的結果、員工成長需求強度。此模式中提出五項工作核心構面，以預測對員工生產力、士氣和滿足的影響，其特性包括技能多樣性(skill variety)、工作完整性(skill identity)、工作重要性(task significance)、工作自主性(autonomy)、工作回饋性(feedback)等五項。

2.3 工作滿意度之意涵

工作滿意度(job satisfaction)或稱為工作滿足，吳清山與林天佑(2005a)指出個人覺得工作過程、內容與情境符合自己心意的程度，越符合心意則工作滿意程度高，越不符合心意則工作滿意程度低。

Hoppock(1935)提出「工作滿意」的概念，認為工作滿意是工作者對環境因素在心理與生理兩方面的滿足感受。Weiss, Dawis, & England(1967)將工作滿意度的概念，分為：1. 外在滿意：少有處理工作任務或是工作本身的內容，就是工作者獲得薪資、工作情況、升遷、同事、福利所感受到滿意的程度。2. 內在滿意：從工作任務本身(多樣性、成就感、使用技巧、社會地位、自治權、責任感、職能地位等)所感受到滿意的程度。3. 整理滿意：即是內在滿意與外在滿意的總合。

2.4 組織承諾之意涵

組織承諾(organizational commitment)係指個體對於特定組織的一種情感的忠誠，並盡心盡力投入於工作的態度與表現(吳清山與林天佑，2005b)。Porter, Steers, Mowday, Boulian(1974) 組織承諾的特點是至少有三個因素：1.一個強烈的信念，並接受該組織的目標和價值觀；2.願意代表該組織願意發揮相當大的努力；3.維持在該組織成員的強烈願望，明確成為組織的一份子。(一個明確的願望，以維持組織成員)。

2.5 內在工作動機與工作滿意度之關聯

Keaveney & Nelson(1993)研究市場營銷人員應付組織角色壓力模式的重要性，以

305 名工作者樣本研究表示內在動機降低角色衝突和角色模糊，並且提高工作滿意度。Howard & Frink(1996)研究組織重組對員工的滿意度的影響。研究結果內在工作動機顯著影響一般工作滿意度，組織結構調整對員工的滿意度有明顯的影響；與工作相關的滿意度是生活滿意度的重要組成部份。Low, Cravens, Grant, & Moncrief(2001)進行研究營業人員職業倦怠的前因後果；其發現內在動機與工作滿意度呈正相關。認為減少角色衝突、角色模糊或增加內在動機透過改善僱用方面以增加工作滿意度、組織承諾、績效並降低離職率。

H1：內在工作動機對工作滿意度具有正向相關

2.6 內在工作動機與工作滿意度之關聯

Mathieu & Zajac(1990)研究發現動機(成就感和自我實現的感覺)和組織承諾顯著正相關。Orpen(1997)在一個中型製造公司員工的工作動機、組織承諾與工作績效的影響。研究顯示出工作動機與組織承諾間的影響。研究結果表示，正式的指導方案可導致更好的工作動機和更大的組織承諾。Thatcher et al. (2006)進行研究內在動機對資訊人員的態度和意圖的影響。研究顯示內在動機與組織承諾是正相關。

H2：內在工作動機對組織承諾具有正向相關

2.7 工作特性與工作滿意度之關聯

Chen(2008) 研究探討 IS 員工工作滿意度在成就動機與工作特性之間的關係。研究發現工作特性與工作滿意度是正相關關係。McKnight, Phillips, & Hardgrave(2009)研究表明，認為工作的特性，如工作的意義和任務的自主權，會降低 IT 人員離職意願。IT 工作者認為工作特性與工作滿意度具有顯著影響。對程式設計師/系統分析師在資訊科技挽留，工作場所因素發揮至關重要的作用。余鑑、于俊傑與廖珮玟(2008)其研究連鎖餐飲業員工人格特質、工作特性、工作滿意度之研究-以美式星期五餐廳為例，研究發現低度技能多樣性、高度工作完整性、高度回饋性者，對於工作本身滿意度程度則愈高，員工對工作環境、休息時間以及所提供的訓練滿意程度愈高。

H3：工作特性對工作滿意度具有正向相關

2.8 工作特性與組織承諾之關聯

Steers(1977)以 382 名醫院員工和 119 名科學家和工程師進行工作特性與組織承諾之間研究。只有工作完整性與組織承諾有顯著關係。Chang & Lee(2006)對台灣銀行業、服務業和製造業實證研究。研究結果顯示工作特性對工作滿意度有正面顯著的影響；工作滿意度對組織承諾有正面顯著的影響；工作特性對組織承諾有正面顯著的影響。陳惠芳與陳怡菁(2006)以台灣南部地區進行民營化中的三家公營事業員工工作為研究對象，經實證結果指出，在組織變革環境中，員工之工作特性變動有助於提升員工對組織之承諾。

H4：工作特性對組織承諾具有正向相關。

2.9 工作滿意度與組織承諾之關聯

趙明玲、邢鴻君、陳靜香與張淑敏(2010)探討北部三家地區教學醫院護理人員的領導型態、工作滿意度、組織承諾與離職意願之相關性研究，研究結果顯示工作滿意度與

組織承諾顯著正相關，也就是護理人員的工作滿意度愈高，對組織的承諾愈高。曾信超、李元墩與康榮民(2008)表示員工有著較高的內在與工作滿足感，對強化對組織的歸屬感、忠誠度與繼續留在組織服務的義務感是具有效果。張火燦、謝廷豪與劉嘉雯(2007)統合分析針對工作滿意與離職意圖以及組織承諾與離職意圖分別蒐集資料以執行統合分析的方法，研究發現證實工作滿意與組織承諾呈現高度正相關。

H5：工作滿意度對組織承諾具有正向相關。

3. 研究方法

本研究以問卷調查方式，收集客觀具體的資料，並根據資料內容進行統計分析，以期能更深入探討資訊人員工作動機、工作特性、工作滿意度與組織承諾之間相互影響的程度。

3.1 研究架構

綜合前一章文獻回顧，本研究依資訊人員之內在工作動機、工作特性、工作滿意度與組織承諾之整合模型，來探討資訊人員「內在工作動機」、「工作特性」分別對「工作滿意度」、「組織承諾」的影響，及「工作滿意度」對「組織承諾」的影響。本研究呈現之研究架構如圖 3-1 所示。

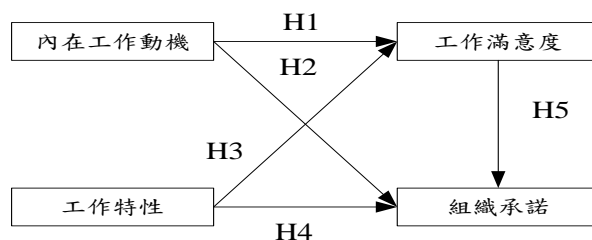


圖 3-1 研究架構圖

3.2 研究範圍與對象

本研究以從事資訊工作的資訊人員為研究對象，本研究共發出 220 份問卷，回收 192 份，其中有效樣本 182 份，有效樣本回收率為 82.73%。

3.3 資料分析方法

本研究之資料分析主要分析方式為結構方程模式(Structural Equation Modeling；SEM)將本研究分為測量模式與整體模式作分析，分別運用 SPSS 19.0 與 AMOS 19.0 軟體作為運算。

3.3.1 結構方程模式(Structural Equation Modeling，SEM)

本研究運用 AMOS 19.0 統計軟體處理因果關係模式分析，建立結構方程式模型檢定變數的路徑係數是否顯著性，以驗證研究假說。根據 Anderson & Gerbing (1988) 及 Williams & Hazer(1986)等學者的建議，進行結構方程模型分析時應分為兩個階段：第一

階段先針對各研究構面及衡量題項進行驗證性因素分析，以了解各構面的信度，收斂效度(convergent validity)及區別效度(discriminant validity)。第二階段將多個衡量題項縮減為少數的衡量指標，再進行結構模型加以路徑分析，以驗證研究中的假設檢定。

4. 研究結果與分析

4.1 測量模型

本研究共有 4 個一階構面，分別為「內在工作動機」、「工作特性」、「工作滿意度」、「組織承諾」，分別逐一探討每個構面的 CFA 模型配適度、因素負荷量、收斂效度等。

表 4-1 測量模型一階 CFA 分析表

| 構面名稱 | 經一階 CFA 分析後 觀察變數個數 | 組成信度(CR) | 平均變異數 萃取量(AVE) | Mardia 係數 | p(p+2) |
|--------|-----------------------|----------|-------------------|-----------|--------|
| 內在工作動機 | 6 | 0.798 | 0.405 | 8.069 | 48 |
| 工作特性 | 6 | 0.806 | 0.412 | 10.375 | 48 |
| 工作滿意度 | 7 | 0.826 | 0.405 | 42.119 | 63 |
| 組織承諾 | 9 | 0.899 | 0.473 | 18.853 | 99 |

資料來源：本研究整理。註：p 為觀察變數個數

- 各構面殘差均為正值且顯著，顯見無違犯估計。
- 各構面皆為 $p(p+2) > \text{Mardia 係數}$ ，因此樣本資料具有多元常態性。
- 各構面組成信度(CR) 且超過 0.7 的標準。根據 Fornell & Larcker(1981)指出當平均變異數萃取量(AVE)低於 0.5 時，若構面之組合信度(CR)高於 0.6 以上，仍具收斂效度。
- 各構面配適度：皆為配適良好(如表 4-2 測量模型配適度指標檢核表)。

表 4-2 測量模型配適度指標檢核表

| 統計檢定量 | | 標準值 | 內在工作動機 | 工作特性 | 工作滿意度 | 組織承諾 |
|----------------|-------------|--------|---------|---------|---------|---------|
| 絕對 配適 指標 | χ^2 值 | 愈小愈好 | 20.579 | 11.208 | 21.448 | 46.487 |
| | χ^2/df | < 3 | 2.287* | 1.245* | 1.532* | 1.722* |
| | GFI | > 0.9 | 0.964* | 0.979* | 0.969* | 0.949* |
| | AGFI | > 0.9 | 0.915* | 0.951* | 0.939* | 0.916* |
| | RMR | < 0.08 | 0.030* | 0.026* | 0.022* | 0.038* |
| | SRMR | < 0.08 | 0.0447* | 0.0322* | 0.0370* | 0.0392* |
| | RMSEA | < 0.08 | 0.084 | 0.037* | 0.054* | 0.063* |
| 增值 配適 指標 | NFI | > 0.9 | 0.932* | 0.962* | 0.941* | 0.935* |
| | NNFI(TLI) | > 0.9 | 0.933* | 0.987* | 0.967* | 0.962* |
| | CFI | > 0.9 | 0.960* | 0.992* | 0.978* | 0.971* |
| | RFI | > 0.9 | 0.887 | 0.936* | 0.911* | 0.913* |
| | IFI | > 0.9 | 0.961* | 0.992* | 0.979* | 0.972* |
| 精簡 配適 指標 | PNFI | > 0.5 | 0.559* | 0.577* | 0.627* | 0.701* |
| | PGFI | > 0.5 | 0.578* | 0.587* | 0.646* | 0.711* |

| | | | | | | |
|--|------|-------|--------|--------|--------|--------|
| | PCFI | > 0.5 | 0.576* | 0.595* | 0.652* | 0.728* |
|--|------|-------|--------|--------|--------|--------|

*表示合乎標準值，資料來源：本研究整理

4.2 區別效度分析

本研究採用信賴區間法(bootstrap)，建立構面之間的相關係數的信賴區間，如果未能包含 1，即完全相關，則表示構面之間具有區別效度(Torkzadeh, Koufteros, & Pflughoeft, 2003)。本研究執行 bootstrap 程序時設定重複抽樣 1000 次，AMOS bootstrap 提供兩種信賴區間的估計方式為 Bias-corrected Percentile Method 及 Percentile Method 估計，這兩種方法估計結果，如表 4-3 所示，在 95%信心水準下，標準化相關係數信賴區間不包含 1，即表示構面具有區別效度。

表 4-3 區別效度分析表

| Parameter | Estimate | Bias-corrected Percentile Method | | Percentile Method | |
|--------------|----------|----------------------------------|-------|-------------------|-------|
| | | Lower | Upper | Lower | Upper |
| 內在工作動機↔工作滿意度 | 0.434 | 0.259 | 0.630 | 0.233 | 0.616 |
| 內在工作動機↔組織承諾 | 0.469 | 0.299 | 0.630 | 0.287 | 0.626 |
| 內在工作動機↔工作特性 | 0.610 | 0.415 | 0.770 | 0.411 | 0.763 |
| 工作滿意度↔組織承諾 | 0.540 | 0.340 | 0.690 | 0.351 | 0.696 |
| 工作滿意度↔工作特性 | 0.602 | 0.415 | 0.745 | 0.426 | 0.752 |
| 工作特性↔組織承諾 | 0.712 | 0.546 | 0.825 | 0.573 | 0.841 |

資料來源：本研究整理

4.3 結構模型分析

1. 檢驗違犯估計

觀察所有的標準化迴歸加權係數介於 0.138~0.840 之間，並沒有超過或太接近 1 的現象；標準誤(standard errors)介於 0.056~0.324 之間，也沒有太大的標準誤；測量誤差的變異數介於 0.173~0.864 之間，全皆屬正。由此可研判，模型並不存在違犯估計的問題。

2. 整體模型配適指標評鑑

研究結果精簡配適指標符合標準值，絕對配適指標中 $\chi^2/df=1.734$ ，達到 $1 < NC < 3$ 表示模型有簡約適配程度，GFI=0.827 未能達到一般建議理想值 0.9 以上，但學者 Doll, Xia, Torkzadeh(1994)建議可酌量放寬到 0.8。RMSEA=0.064 符合標準值小於 0.08 值表示模型配適良好。增值配適指標皆接近符合標準值。依據黃芳銘(2004)建議，在模式適配與否應以「多數決」為評判標準來看本研究模式，就整體而言，此模型是一個配適良好的模型。

3. 假設檢定

圖 4-1 整體模型配適圖所示，經由實證分析與檢定結果，本研究所建構的內在工作動機、工作特性、工作滿足與組織承諾關係模型路徑圖，圖中實線代表檢定後之顯著路徑，無括號數值為路徑係數，括號中的數值為路徑係數估計值的檢定 t 值。本研究依據實證分析結果，進行研究之假設檢定，所得之結論如下，如表 4-4 所示：

表 4-4 整體模型配適度指標檢核表

| 假設 | 路徑 | 假設關係 | 路徑值 | t值 | 假設成立與否 |
|----|--------------|------|--------|-------|--------|
| H1 | 內在工作動機→工作滿意度 | 正向 | 0.181* | 2.259 | 成立 |
| H2 | 內在工作動機→組織承諾 | 正向 | 0.138* | 1.977 | 成立 |
| H3 | 工作特性→工作滿意度 | 正向 | 0.556* | 4.684 | 成立 |
| H4 | 工作特性→組織承諾 | 正向 | 0.623* | 4.813 | 成立 |
| H5 | 工作滿意度→組織承諾 | 正向 | 0.147 | 1.595 | 不成立 |

資料來源：本研究整理。註：「*」表在顯著水準 0.05 時顯著

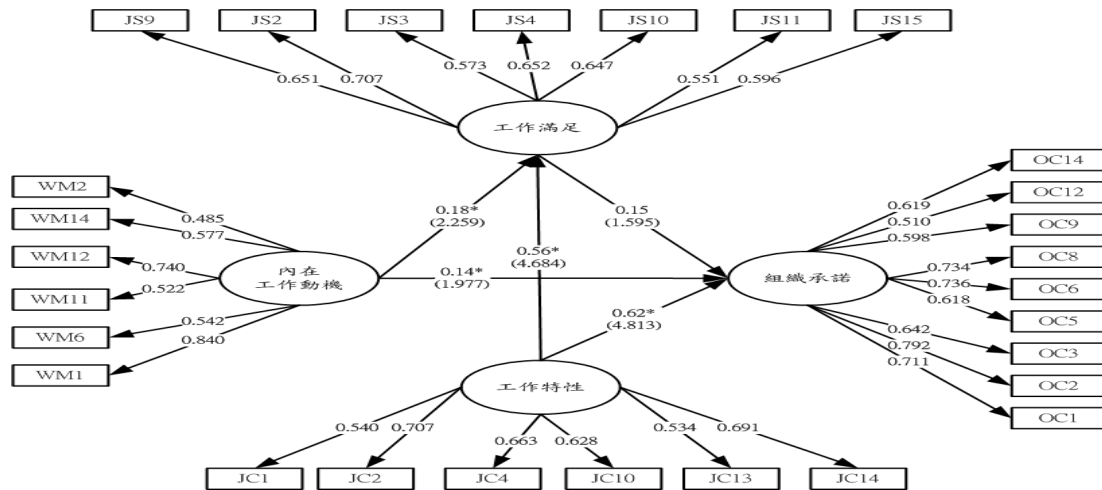


圖 4-1 整體模型配適圖

4. 影響效果分析

各潛在變數之影響效果，詳如表 4-5 整體模型影響效果表所示，內在工作動機透過工作滿意度對組織承諾有直接與間接影響效果，直接效果(0.137) > 間接效果(0.027)，工作滿意度並不是內在工作動機影響組織承諾的關鍵因素，換句話說，工作滿意度這個中介變數並不能發揮影響作用。另外工作特性透過工作滿意度對組織承諾有直接與間表效果，直接效果(0.623) > 間接效果(0.081)，工作滿意度並不是工作特性影響組織承諾的關鍵因素。

表 4-5 整體模型影響效果表

| 潛在依變數 | 潛在自變數 | 直接效果 | 間接效果 | 整體效果 |
|-------|--------|---------------------|------------------------|-------|
| 工作滿意度 | 內在工作動機 | 0.183* ¹ | — ² | 0.183 |
| | 工作特性 | 0.555* | — | 0.555 |
| 組織承諾 | 內在工作動機 | 0.137* | 0.027 (0.183*0.147) | 0.164 |
| | 工作特性 | 0.623* | 0.081 (0.555*0.147) | 0.705 |
| | 工作滿意度 | 0.147 | — | 0.147 |

註：1. 「*」表 P < 0.05。2. 「—」表無該效果

5. 研究結論

5.1 研究結論

本研究主要在探究資訊人員內在工作動機、工作特性、工作滿意度與組織承諾等變項間之關聯性，以問卷調查方式以所得 182 份樣本資料進行結構方程模式分析，歸納研究主要結論如下：

在「內在工作動機」部份，資訊人員的內在工作動機中以問題越困難越想要去解決為主要因素；其次喜歡解決複雜的問題。在「工作滿意度」部份，以給予單獨表現的機會感到滿意為最重要的因素，其次為工作會使同仁或朋友對我『刮目相看』感到滿意。在「組織承諾」部份，以服務的公司是一個值得效勞的公司(價值承諾)對組織承諾之關聯性最強。其次為別人提起公司的名稱時，會覺得很驕傲(價值承諾)；在公司做事，使我能充分發揮自己的能力(價值承諾)；我願意付出額外的努力，以協助公司獲得成功(努力承諾)。在「工作特性」部份以工作從頭到尾相當完整，且在最後工作成果上可以看到貢獻(工作完整性)為最重要的關鍵因素，另外在工作給予相當大的機會，使我能獨立自主做事(工作完整性)及在工作上能容許我自己處理與負責的事務(工作自主性)。

1、「內在工作動機」分別對「工作滿意度」與「組織承諾」的影響

資訊人員在工作本身愈具有挑戰性所得到成就感、勝任感，使得工作上得到滿意、驕傲，也因工作成就而受到他人尊重。相對的願意發揮自己能力，付出很多努力協助公司。資訊人員「內在工作動機」愈高，分別對「工作滿意度」與「組織承諾」愈高。

2、「工作特性」分別對「工作滿意度」、「組織承諾」的影響

正如 Hackman & Lawler(1971)良好的工作特性，可使員工由工作得到內在的工作激勵，進而產生高度的工作滿足。若能提供工作特性高的工作，他們便會對組織產生正面的反應，認同組織目標，而願意留在組織內繼續工作。資訊人員「工作特性」愈高，分別對「工作滿意度」與「組織承諾」愈高。

3、「工作滿意度」對「組織承諾」的影響

從本研究之探討與驗證得知，資訊人員的工作滿意度未對組織承諾產生正向影響關係。許多學者探索兩者的因果關係，在研究的結果顯示出截然不同結論。組織承諾和工作滿意度之間的關係是爭議和矛盾(Koslowsky, Caspy, & Lazar, 1991)；因果關係(Bagozzi, 1980；Bateman & Strasser, 1984)；兩者間有相互關係(Williams & Hazer, 1986；Mathieu & Zajac, 1990)；無相關性(Curry, Wakefield, Price, & Mueller, 1986；Anderson & Williams, 1992)。學者賴明政(2004)以企業倫理行為、組織承諾、工作滿意度與組織公民行為關係之研究，其研究發現員工認為企業的倫理行為愈高，員工對組織承諾程度愈高。組織承諾對工作滿意度具有正向的影響關係，但工作滿意度則未對組織承諾產生正向的影響。

本研究之整體模型驗證資訊人員內在工作動機、工作特性分別對工作滿意度、組織承諾具有直接顯著正向的影響。工作滿意度對組織承諾未有直接顯著正向影響。工作滿意度不是內在工作動機與工作特性影響組織承諾的關鍵因素，工作滿意度此中介變數未能真正發揮間接影響。

參考文獻

英文期刊

- [1] Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411.
- [2] Anderson, S. E., & Williams, L. J. (1992). Assumptions about unmeasured variables with studies of reciprocal relationships: The case of employee attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 638.
- [3] Bagozzi, R. P. (1980). Performance and satisfaction in an industrial sales force: An examination of their antecedents and simultaneity. *The Journal of Marketing*, , 65-77.
- [4] Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, , 95-112.
- [5] Chang, S. C., & Lee, M. S. (2006). Relationships among personality traits, job characteristics, job satisfaction and organizational commitment—an empirical study in Taiwan. *The Business Review*, 6(1), 201-207.
- [6] Chen, L. H. (2008). Job satisfaction among information system (IS) personnel. *Computers in Human Behavior*, 24(1), 105-118.
- [7] Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *The Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858.
- [8] Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *Mis Quarterly*, , 453-461.
- [9] Dyer, L., & Parker, D. F. (1975). Classifying outcomes in work motivation research: An examination of the intrinsic-extrinsic dichotomy. *Journal of Applied Psychology*, 60(4), 455.
- [10] Farn, C. K., Couger, J. D., & Song, K. (1993). Work motivation for information personnel: Taiwan vs. USA. *Journal of Information Management*, 1(1), 79-88.
- [11] Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259.
- [12] Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159.
- [13] Howard, J. L., & Frink, D. D. (1996). The effects of organizational restructure on employee satisfaction. *Group & Organization Management*, 21(3), 278.
- [14] Kanungo, R. N., & Hartwick, J. (1987). An alternative to the intrinsic-extrinsic dichotomy of work rewards. *Journal of Management*, 13(4), 751.
- [15] Keaveney, S. M., & Nelson, J. E. (1993). Coping with organizational role stress: Intrinsic motivational orientation, perceived role benefits, and psychological withdrawal. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(2), 113-124.
- [16] Koslowsky, M., Caspy, T., & Lazar, M. (1991). Cause and effect explanations of job satisfaction and

- commitment: The case of exchange commitment. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*.
- [17] Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K., & Moncrief, W. C. (2001). Antecedents and consequences of salesperson burnout. *European Journal of Marketing*, 35(5/6), 587-611.
- [18] Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171.
- [19] McKnight, D. H., Phillips, B., & Hardgrave, B. C. (2009). Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics? *Information & Management*, 46(3), 167-174.
- [20] Orpen, C. (1997). The effects of formal mentoring on employee work motivation, organizational commitment and job performance. *Learning Organization*, the, 4(2), 53-60.
- [21] Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603.
- [22] Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, , 46-56.
- [23] Thatcher, J. B., Liu, Y., Stepina, L. P., Goodman, J. M., & Treadway, D. C. (2006). IT worker turnover: An empirical examination of intrinsic motivation. *ACM SIGMIS Database*, 37(2-3), 133-146.
- [24] Torkzadeh, G., Koufteros, X., & Pflughoeft, K. (2003). Confirmatory analysis of computer self-efficacy. *Structural Equation Modeling*, 10(2), 263-275.
- [25] Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 219.
- [26] Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*.

英文書籍

- [27] Couger, J. D., & Zawacki, R. A. (1980). *Motivating and managing computer personnel*. New York: John Wiley.
- [28] Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York : Harppper & Row.
- [29] Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover* Academic Press New York.
- [30] Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). *Motivation and work behavior* (5th edition ed.) McGraw-Hill (New York).

中文期刊

- [31] 余鑑、于俊傑、廖珮玟(2008)。連鎖餐飲業員工人格特質，工作特性，工作滿意度之研究-以美式星期五餐廳為例。 *臺北科技大學學報*， 2， 83-110。
- [32] 吳清山、林天祐(2005a)。教育名詞：工作滿意。 *教育研究月刊*， 136， 160。
- [33] 吳清山、林天祐(2005b)。教育名詞：組織承諾。 *教育研究月刊*， 136， 159。
- [34] 房美玉(2002)。台灣半導體產業之組織文化對於內外工作動機與工作績效及工作滿意度間關連性的

影響。**管理評論**，3，69-96。

- [35] 唐永泰(2006)。轉換型領導，工作動機與員工創新行為的關係。**人力資源管理學報**，4，47-66。
- [36] 張火燦、謝廷豪、劉嘉雯(2007)。員工工作滿意，組織承諾與離職意圖關係的統合分析修正模式。**臺灣管理學刊**，1，25-41。
- [37] 陳惠芳、陳怡菁(2006)。工作特性變動與心理賦權對組織承諾之影響研究-以民營化中之公營事業為例。**人力資源管理學報**，2，49-69。
- [38] 曾信超、李元墩、康榮民(2008)。轉換型領導，工作滿足與組織承諾關係之研究：以調節焦點為中介變數。**企業管理學報**，78，84-121。
- 趙明玲、邢鴻君、陳靜香、張淑敏(2010)。領導型態，工作滿意度，組織承諾與離職意願之相關性研究。**醫務管理期刊**，4，297-310。
- [39] 賴明政(2004)。企業倫理行為，組織承諾，工作滿足與組織公民行為關係之研究。**企業管理學報**，60，31-60。

中文書籍

- [40] 張春興(2010)。**現代心理學：現代人研究自身問題的科學**。臺灣東華書局股份有限公司。
- [41] 黃芳銘(2004)。**社會科學統計方法學－結構方程模式**。五南出版社。

網址

- [42] iThome 2011 年 IT 人大調查 <http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=70252>