

新進員工求職行為、工作滿足與離職傾向之關聯性探討— 以會計師事務所為研究對象

研究生：吳育任

指導教授：張保隆 教授

國立交通大學經營管理研究所碩士班

摘 要

在任何行業裡頭，人是企業經營成功的關鍵因素，也是企業最寶貴的資產。員工流動率過高的話，將會對組織造成不良影響與資源浪費。會計師事務所長久以來一直面臨過高的人員流動率的問題，在面臨如此情況下，必須在人力資源政策上有所因應，才能使公司永續經營。而在與離職有關的諸多因素中，工作滿足是相當關鍵的一個因素。此外由於過去人力資源管理方面的研究對於員工進入組織前的因素探討的不多，因此本研究加入員工進入組織前之求職行為，作為另一探討的變項。

本研究則是在探討會計師事務所新進員工之求職行為、工作滿足與離職傾向之關聯性，以提供事務所在未來提高員工工作滿足，降低員工離職傾向，減少人員流動率的管理參考。在研究變項中，求職行為是以使用的資訊來源與求職強度來衡量，工作滿足則是以整體滿足來衡量，離職傾向則是以 Chen 等學者之量表來衡量。樣本選取則是以國內兩大會計師事務所之新進員工為研究對象。而研究分析結果指出，事務所新進員工之求職行為對其工作滿足是有影響的：使用的非正式資訊來源越多，則工作滿足的程度越大；而求職強度越強者，其工作滿足程度越大。而求職行為對離職傾向也是有影響的：求職時使用的非正式資訊來源越多，則離職傾向的程度越低；而求職強度越強者，其離職傾向程度越低。工作滿足與離職傾向間的關係則與過去研究一致，呈顯著的負相關。

而在建議方面，本研究建議求職者在求職時應該花更多的時間與努力在求職的活動上，積極的投入求職過程，以對未來從事之工作有較清楚的了解與認識，在進入公司後能有較佳的工作態度與工作表現。而在企業方面，公司應該盡量提供全面的工作資訊給潛在員工，使其在求職時能蒐集到更多完整且真實的資料，使其能尋得符合自己所需的工作，在工作上能有較好的表現，以使雙方能夠雙贏。

關鍵詞：求職行為、工作滿足、離職傾向

A Study of The Relationships among Job Search Behavior, Job Satisfaction and Turnover Intention to New Employees in CPA Firms

Student : Yu-Jen Wu

Advisors : Dr. Pao-Long Chang

Institute of Business and Management
National Chiao Tung University

ABSTRACT

In any industry, humans is the critical factor for operating a successful business, and be the most precious property in a business. It would make bad effect and waste resources for organizations if employees` turnover rates being much higher. There is much higher turnover rate in the CPA firms for a long time. In such condition, it must have changes in human resource policies to keep the business operating continuously. Among many factors about employees leaving their jobs, job satisfaction is a quite important factor. In addition, there are not much researchs about the factors before the employees entering a business in human resource management researchs. Therefore, we add the job search behavior for another research focal point.

The purpose of this study was to examine the relationships among job search behavior, job satisfaction and turnover intention to new employees in CPA firms to provide referral for CPA firms about raising employees` job satisfaction degrees and lowering their turnover intention. About research variables, we use job information resources and job search intensity to measure the construct of job search behavior; and we use general satisfaction to measure the construct of job satisfaction; at last, we use the measurement developed by Chen et al. to measure the construct of turnover intention. We were sampling from two CPA firms and using the employees for our research samples. The result indicates that the job search behaviors of new employees in CPA firms affect their job satisfaction degree: when they use more informal sources, they have much higher job satisfaction degrees. And the employees who have great job search intensity have much higher job satisfaction degrees. It also shows that job search behaviors affect the employees` turnover intention: when they use more informal sources, they have much lower turnover intention; and the employees who have great job search intensity have much lower turnover intention. The relationship between job satisfaction and turnover intention indicates that they were negative

correlation, and the result agrees with past studies.

And at last , we proposed that the job seekers should spend more time and more effort when they were finding jobs, to get more informations about future works to have better work attitudes and job performances when they entered the company. In industry, the company should supply overall job informations to the potential employees as possible as they can. In this way, potential employees would collect more complete and true informations to find suitable jobs to have better performance in their work.



Keywords: Job search behavior, Job satisfaction, Turnover intention

誌謝

經過了兩年半的努力，論文終於付梓完成，其中的甘苦，真的是如人飲水，冷暖自知，只有自己才能體會。

在這邊首先必須感謝的是論文指導教授一張保隆老師。在論文寫作期間，由於老師不辭辛勞的苦心與耐心之指導，才有今天這篇論文的產生，老師的謙謙學者風範，實為學生學習之表率。此外，也感謝在論文書面審查時，給予相當有益之意見的丁所長與曾芳代老師，以及口試時給予諸多意見的張國忠老師，周瑛琪老師，以及丁承所長，使本研究論文能更臻完善周延。

當然，最必須感謝的是我的爸媽，與兩位妹妹：欣怡、芷嫻。感謝你們的包容與支持，讓我能順利完成學業。在台北的兩年多，由於舅舅與舅媽，在生活上給予的莫大幫助，並待我如他們的兒子般，才讓我無後顧之憂，而能專心於學業上。此份恩情，實沒齒難忘。

最後在這邊，感謝所有幫助過我、關心過我的人。謝謝文潔、怡奴，在問卷發放時所給予的大力協助；謝謝靖雯姐在碩士生活中的諸多關懷，尤其是最後半年幾乎想放棄時，仍不時的給予關懷與打氣，讓我仍能堅持下去；感謝晉哥在大陸時仍不忘提醒在台灣的小老弟要繼續努力；謝謝傘兵排長佑安的相挺，以及研究室的各位朋友們，宗仁、伯維、宏明、國恩等一千好漢，給了我一段相當值得回憶的時光。

我想，論文的完成，只是邁向未來的第一步，我仍須保持戰兢的心向下一個自己，繼續挑戰！！

For future myself.

吳育任 謹誌 於交大經管所

2005 年 1 月

目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
誌謝.....	iv
目錄.....	v
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究內容.....	3
第二章 文獻探討.....	4
2.1 求職行為.....	4
2.2 工作滿足.....	8
2.3 離職傾向.....	14
2.4 求職行為、工作滿足與離職傾向之關聯性探討.....	21
2.5 人口統計變數之調節效果.....	25
第三章 研究設計與研究方法.....	27
3.1 研究架構.....	27
3.2 研究假設.....	28
3.3 研究變項之定義與衡量.....	29
3.4 研究對象與抽樣方法.....	32
3.5 資料處理與分析方法.....	32
3.6 研究限制.....	33
第四章 分析結果與討論.....	34
4.1 各研究變項敘述性統計分析.....	34
4.2 各量表信效度分析.....	41
4.3 求職行為與工作滿足及離職傾向的關聯性探討.....	42
第五章 結論與建議.....	58
5.1 研究結論.....	58
5.2 研究建議.....	62
參考文獻.....	64

表目錄

表 2-2-1. 工作滿足的定義	8
表 2-3-1. 離職的定義	14
表 2-3-2. 離職行為的類型	15
表 4-1-1. 樣本基本結構分析表	34
表 4-1-2. 整體樣本在各變項之敘述性統計分析表	35
表 4-1-3. 事務所新進員工所使用的資訊來源管道數目	36
表 4-1-4. 不同性別的樣本在各變項的敘述性統計分析	37
表 4-1-5. 不同年齡的樣本在各變項的敘述性統計分析	38
表 4-1-6. 不同教育程度的樣本在各變項的敘述性統計分析	39
表 4-1-7. 不同工作經驗的樣本在各變項的敘述性統計分析	40
表 4-2-1. 求職強度量表信度分析結果	41
表 4-2-2. 工作滿足量表信度分析結果	41
表 4-2-3. 離職傾向量表信度分析結果	42
表 4-3-1. 求職行為、工作滿足與離職傾向之分析結果	45
表 4-3-2 迴歸分析一：以工作滿足為依變項	47
表 4-3-3 迴歸分析二：以離職傾向為依變項	50
表 4-3-4 迴歸分析三：以工作滿足為依變項	52
表 4-3-5 迴歸分析四：以離職傾向為依變項	55
表 5-1 研究假設檢定結果彙整表	60

圖目錄

圖 2-3-1.	員工離職決策過程模式.....	18
圖 2-3-2.	員工退縮決策過程模式.....	19
圖 2-3-3.	銷售人員離職模式.....	20
圖 3-1.	研究架構.....	27
圖 4-3-1.	中介效果分析要件.....	43
圖 4-3-2-1.	性別對資訊來源與工作滿足的調節效果.....	48
圖 4-3-2-2.	工作經驗對資訊來源與工作滿足的調節效果.....	49
圖 4-3-2-3.	性別對資訊來源與離職傾向的調節效果.....	51
圖 4-3-2-4.	性別對求職強度與工作滿足的調節效果.....	53
圖 4-3-2-5.	教育程度對求職強度與工作滿足的調節效果.....	54
圖 4-3-2-6.	性別對求職強度與離職傾向的調節效果.....	56
圖 4-3-2-7.	工作經驗對求職強度與離職傾向的調節效果.....	57

