

1.1 研究背景與動機

在任何行業裡頭，人是企業經營成功的重要關鍵因素，也是企業最寶貴的資產。人員流動率的允當控制更是人事管理的重大課題。員工流動率過高的話，會增加企業的教育訓練成本及營業成本，對組織造成不良影響與資源浪費，甚至產生業務銜接上的困難與人手不足的窘境，因此，企業如何降低員工流動率，並運用各種策略來提昇員工工作滿足，對組織產生向心力，實為一重要之管理課題。

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（溫昆達，2002）。與高科技產業不同的是，會計師事務所此行業的季節性分明，由於會計師事務所所在經營業務上有明顯的淡旺季之分，每年1~5月為其忙季，尤其五月份要處理各公司的年報，工作量相當大，當員工在忙季辭職時更會造成事務所經營上的極大困擾。雖然適當的人員流動率對會計師事務所的成長是必須的，使得不適任的員工能早日離開組織，對組織及員工皆有益，但是不當的流動率不僅會影響對客戶服務的品質，也會造成經驗傳承上的斷層。因此，會計師事務所在面臨如此高的離職率與高昂的離職成本時，必須在人力資源政策上有所因應，以留住有才能、有經驗的人才，避免人才的流失，並降低員工離職率，使事務所能持續成長並永續經營。

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，員工對工作的滿足感高低，會影響到其繼續留任的意願，倘若員工在工作上得不到滿足而興起離職的意向，將會對會計師事務所知識累積的傳承與會計師事務所生產力產生莫大的衝擊，因此，員工的工作滿足是決定一個組織是否能永續經營的重要因素。雖然對企業而言，適度的人員流動率可以促進組織的新陳代謝，避免老化的現象，增進組織經營的效率；但另一方面來說，流動率過高的現象將會造成企業有經驗的員工流失、並增加招募訓練成本與員工士氣低落等現象。因此，會計師事務所主管在這方面應該多加思考，如何讓員工樂於工作，提高其工作的意願，增加會計師事務所員工的工作滿足感，以降低其離職的傾向，留住優秀人才，以提昇會計師事務所整體經營績效，應是會計師事務所主管應該多加以重視之處。

而在關於工作滿足與離職的相關研究方面，國外學者 Price(1981)以護士為對象進行工作滿足、留職意願及離職行為的研究，其研究結果發現，工作滿足與留職意願呈現正相關，而留職意願與離職行為呈現負相關，顯示員工若在工作上較為滿足的話，其願意繼續從事本來的工作，而較不易產生離職的行為；Mobley(1978)等學者所提出的員工退縮決策過程模式認為，離職行為與工作滿足之間有其他因素連結，如離職的念頭、尋找其他工作以及離職傾向等。而模式中指出工作滿足

與找到其他工作的可能性此兩個因素會直接影響離職傾向，而離職傾向會直接影響離職行為。Price 與 Mobley 兩位學者的研究都指出，工作滿足的程度越高，離職傾向則越低；而離職傾向與離職行為兩者則呈顯著正相關。而除了工作滿足會直接影響離職傾向，其研究也發現，員工對公司的滿足會影響員工的工作績效以及離職傾向。因此事務所主管若能藉由了解員工工作滿足的程度，適時採取適當措施，應可以降低員工離職率，以提高會計師事務所服務品質。

而本研究所探討與離職傾向有關的另一變項是求職行為。對於求職行為此議題的探討，在人力資源管理方面的研究大都集中於員工進入組織後的因素加以討論，對於進入組織前的因素較常忽略，因此引起本研究想要探討的興趣。且由於進入組織前的因素對於員工在工作上的表現與態度有極重要的影響(Wanous, 1991)，因此對於此議題的探討不應加以忽視。在過去學者的研究方面，根據 Schwab, Rynes & Aldag(1987)整理過去的求職行為文獻指出，求職行為的兩個構面為使用的資訊來源以及求職的強度。而在關於求職行為與其後果變項的探討方面，國外的研究顯示：使用的求職管道(即使用的資訊來源)，如員工推薦，對員工來說，會有較高的工作資訊真實性(Griffeth, Hom, Fink, and Cohen, 1997)以及使員工有較高的工作績效(Breaugh, 1981)；在求職強度的研究方面，Kanfer and Hulin(1985)則指出，求職者的求職強度越強，則其失業期越短。而國內過去一項針對台灣企業中高離職率現象的研究調查發現(湯玲郎與黃英忠, 1991)，在離職員工中，以新進員工的離職傾向最高，其中會讓員工在工作態度上產生如此反應可能的原因之一為當初在求職活動中對組織的了解程度與期望。因為如果員工是由於接受到錯誤的資訊而進入組織，對組織產生不實的期望，當其發現實際情形與當初的認知不符時，則會產生工作士氣低落、工作滿足感低的情形，最後可能會離開組織。而一個有效的求職行為會導致較佳的面談結果及較佳的工作適合度(job-fit)(Stumpf & Hartman, 1984)，在求職時若能得到較正確的工作資訊，則員工的離職率較低(Caldwell & O'Reilly, 1985)，而且對員工來說，員工會有較高的工作滿足與組織承諾(Stumpf & Hartman, 1984)。因此，經由以上學者的觀點，事務所主管亦可以藉由了解員工的求職行為，作為預測員工進入會計師事務所後的工作表現或工作態度(如工作滿足)的參考，以了解求職行為如何影響員工進入會計師事務所後的表現，在需要時能加以考慮會計師事務所在徵求員工時的招募方式，來招募適當的員工，使其在工作上能有所發揮，並降低員工離職率。

根據以上研究背景與動機，本研究的目的即欲對求職行為、工作滿足與離職傾向間的關聯性做個探討，並藉以了解會計師事務所員工進入會計師事務所前的求職行為與進入會計師事務所之後的工作滿足感，以及了解兩者對離職傾向的關係，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。

1.2 研究目的

依據上述研究背景與動機，本研究的研究目的為：

一、探討會計師事務所員工求職行為對其工作滿足的影響

雖然國外對求職行為的研究較多，但目前國內對求職行為的探討較少，而由於求職行為會影響員工進入組織後的態度(如工作滿足)，因此本研究欲就會計師事務所員工之求職行為做一探討，並了解我國會計師事務所員工的求職行為對其工作滿足之影響為何。

二、探討會計師事務所員工工作滿足對其離職傾向的影響

過去的研究顯示，工作滿足與離職傾向呈負相關；工作滿足的程度越高，離職的傾向越低。因此本研究欲以會計師事務所員工為實務探討的對象，希望能夠了解事務所員工在工作上的滿足感與離職傾向的關係，以冀能提供事務所主管做一管理上之參考。

三、探討會計師事務所員工求職行為對其離職傾向的影響

求職的過程除了要負擔沒有收入的風險外，還需付出相當大的時間與努力去尋求職業，如果求職時所做的努力不夠，導致對工作資訊並無相當的了解，而在就職後產生不適應而離職，不僅對員工個人與組織而言，都是相當的成本支出。因此本研究欲對事務所員工之求職行為做一了解，並探討其對員工離職傾向的影響程度。

1.3 研究內容

本論文共分為五章，各章內容依序如下：

第一章 緒論

介紹本文之研究背景與動機、研究目的與研究內容。

第二章 文獻探討

回顧以及探討國內外學者對於求職行為、工作滿足與離職傾向的相關研究。

第三章 研究設計與研究方法

提出本文之研究架構與研究假設，並說明各構面之操作型定義及衡量工具、問卷設計及資料分析方法。

第四章 根據本論文之目的，針對研究假設，進行統計分析，並加以彙總分析。

第五章 結論與建議

依據本論文之結果提出結論，並對實務方面及後續研究提出具體意見。

第二章 文獻探討

2.1 求職行為

以往組織行為學者的研究主要是針對在職員工在組織中的態度及行為來進行探討，少有探討員工進入組織前的活動之影響，而自 1960 年代起開始有學者探討員工進入組織前的行為之重要性(Vroom,1964)，並開始研究工作選擇、求職活動等主題。而求職行為是員工進入組織之前最直接發生之行為，如果員工在求職活動中因為接受錯誤的資訊而進入組織，當其發現實際情形與所期望的不符時，對於日後在工作上的態度及行為，可能會產生不滿或是負面的印象，甚至會有離開組織的情形發生，因此此一主題可謂不可不重視。由於目前國內對求職行為的研究不多，且鮮少從個人行為面的角度加以探討，且加上人力資源管理方面的研究大多針對員工進入組織後的因素加以探討，對於進入組織前的因素則較為忽略，因此引起本研究欲加以探討求職行為此一議題的想法。以下分別就求職行為的定義以及相關研究作一介紹。

2.1.1 求職行為的定義

求職過程的最終目標就是找到一個符合個人預期與財務需求的工作 (Blau,1994；Schwab et al.,1987)。找到自己想要的工作會進一步的增加獲得更滿意且薪資更高的工作機會。因此，找到理想的工作是相當重要的，最初求職的成功會使得日後職業的發展更為理想。

早期對求職過程的研究大多從經濟學的角度去探討，但這些模式大多限制在一個完美的競爭環境下。在此環境中，求職者對工作機會及潛在結果有足夠的知識與充分的了解，並且假定求職者的求職行為反映著其欲達成效用極大 (Bretz,Boudreau,and Judge,1994)。但是如此的假設，其實在概念上與經驗上是有問題的。

在概念上來說，假如環境能夠提供求職者關於工作機會的足夠知識與訊息讓求職者充分的話，這樣求職者就不需要花費時間及努力去獲取關於勞動市場中工作機會的資訊，此與現況有所出入；而就經驗上來說，過去的研究指出勞動市場典型上並非接近一個完美的競爭市場，而且人們大部分也不知道潛在的工作機會，因此這些理論上的限制本身亦造成了實務上的限制。而近來有關求職的研究已認同工作的搜尋是要耗費成本的，求職者必須花費努力去交換潛在工作機會的資訊。

在求職行為的定義方面，Steffy,Shaw & Noe(1989)等學者認為，求職是獲得潛在工作資訊的過程。而其中包含了廣泛的搜尋(extensive search)與密集的搜尋(intensive search)。廣泛的搜尋是指求職者去確認有哪些工作機會；而密集的搜尋則是指去獲得與這些工作機會有關詳細資訊(Rees,1966)。因此，求職行為是決定

個人有那些工作機會可以選擇，以及決定能用來幫助個人獲得相關資訊，作出合適的工作選擇的過程。

而 Stumpf, Colarelli & Hartman (1983)則將求職的過程分成以下幾個部分來探討：1.資訊的來源：個人藉由對環境及自己優缺點的探索來尋找資訊；2.探索工作資訊的方法：以隨機的或有系統的方法來尋找工作資訊；3.獲取到的資訊廣度、範圍及數量；4.個人在求職行為上所花費的努力；5.個人對求職結果成功與否所抱持的信心；6.在求職過程中感受到的壓力

2.1.2 求職行為的相關研究

關於求職行為的研究方面，Soelberg(1967)在其求職行為與工作選擇的模式中，將求職行為分成求職行為的規劃與求職行為及選擇兩個階段。在求職行為規劃之階段中，求職者應分配其資源(時間、努力及金錢)，來獲得可供考慮的工作機會，我們可稱之為「預備的」求職行為(preparatory job search)。此時求職者可從各種資訊來源管道(如親友、報紙、之前的雇主、及同事)來獲取潛在的工作機會，在行為的測量上著重在個人在獲得工作機會資訊上所花的努力；而在求職行為及選擇的階段方面，此階段開始於個人正式從事求職活動，我們可稱之為「積極的」求職行為(active job search)，在此時求職者公開並積極的寄出履歷表、打電話、以及與未來的雇主面談來顯示自己找工作的意願，在行為的測量上著重在求職的承諾，求職者公開且明白的從事想找工作的行為。

在求職行為的構面來說，國內外學者大多以 Schawb et al. (1987)所整理以往的求職文獻之結果為主要根據。其將求職行為的構面分成使用的資訊來源與求職的強度，茲分別敘述如下：

(1) 使用的資訊來源的意義

使用的資訊來源是指求職者在求職時所使用的訊息管道，通常可分成正式資訊來源(formal source)與非正式資訊來源(informal source)兩個管道；而這兩者主要的差異是在於非正式資訊來源不需依靠外在的組織或仲介機構等來安排求職者與雇主間的接觸。Barber et al. (1994)認為正式資訊來源是指透過正式媒介(intermediaries)得來的訊息，包括報紙或雜誌廣告、公私立就業輔導機構或職業介紹所、學校就業輔導室等；而非正式的資訊來源則是指未透過正式媒介的訊息、而經由他人(如親戚、朋友等)得到有關工作的訊息。而兩者間則各有優缺點存在：如利用正式資訊來源來尋找工作，工作機會比較多，但缺點是有關工作的資訊真實性可能不高，甚至有欺騙的現象，原因可能是因為企業為了徵才而需才孔急因此並無告知實際之工作內容；另一方面來說，利用非正式資訊來源之求職者，因為介紹者或許是在該企業內任職或者是由於了解該工作內容之緣故，

因此所得到有關工作的資訊真實性較高，但缺點則是工作機會較正式資訊來源來得少。

(2) 求職強度的意義

求職強度(intensity)是指求職者為尋求工作機會所花費的努力程度(Blau,1994)。學者 Ellis et al.(1991)認為求職強度包括了求職行為開始後所花費的時間、努力與接觸的雇主數。Hom & Griffeth(1991)在求職強度的測量上是測量求職者找尋工作的努力程度、積極程度以及所花費的時間；另外的相關研究對求職強度的測量列出了幾樣指標：如接觸的雇主數、訊息來源的使用數、每週花費在求職的小時數等(Schwab et al.,1987)。而本研究的求職強度則是指求職者在尋找工作機會時所花費之時間及努力之程度。

另外在 Blau(1994)的研究中，其研究概念是來自於 Schwab et al.(1987)所提之求職行為之概念為主，而將求職行為的求職強度分成兩個構面，分別是預備性及積極性兩個行為階段，而此兩個階段之理論根據是來自於 Soelberg(1967)所提之兩階段論。而其研究認為預備性求職行為做的越好，即透過各種資訊來源來蒐集有關工作資訊所花費之努力愈多的話，其在從事之後的積極性求職行為亦會隨之增高(即投遞履歷表、與未來雇主面談等動作)，亦即預備性與積極性求職行為兩者是有正相關的關係存在。此研究所探討的求職行為較專注在求職時的求職強度，並認為依求職的強度可將求職者的求職行為分為兩個程度不同的行為階段，而兩者之間是有正向的關係存在。

對求職者來說，企業在招募員工時採取不同的資訊來源管道會有不同的結果。Gannon(1971)與 Decker&Cornelius(1979)的研究發現，使用正式資訊來源管道來招募員工，員工會有年資較短、離職率較高的現象，其中的原因可能是由於不同資訊來源所提供的工作資訊真實性不同所造成之結果，如員工推薦會有較高的資訊真實性，資訊真實性越高的話，則其資訊的完整性與準確性越高，而當求職者使用的資訊來源能提供較準確的資訊的話，則求職者對所應徵的組織將有較真實的期望，而將會選取與自己能力、價值觀較為接近的組織，並篩選掉那些不符合自己的工作。在實證研究方面，Quaglieri(1982)以商科畢業生為對象的研究發現，非正式資訊來源比正式資訊來源能提供較準確的資訊，任期較長的員工通常是經由非正式資訊來源錄用的，而任期較短的員工則是由正式資訊來源錄取的；Breugh et al.(1984)對社會服務工作者的研究發現，經由員工推薦所招募之員工比經由報紙廣告所招募之員工，對於從事的工作有較真實的期望，因此，進入組織後其員工離職率較低。上述之研究結論皆一致指出非正式資訊來源有較高的資訊真實性。究其原因來說，研究者認為可能是因為非正式的資訊來源之提供者(如親友等)多為已在該公司任職者或與該公司的員工認識，因此才知道該工作機會，並較為了解該公司之組織氣氛與工作內容、上司領導風格與同事間相處氣

氛，因此所提供之資訊較為正確；而報紙廣告或就業輔導機構所提供的工作機會相關資訊，大部分只記載應徵者資格、及工作條件等(如保障 14 個月月薪，三節獎金等)，公司有時甚至會將工作條件誇大，以吸引較多的求職者前去應徵。因此本研究認為，非正式資訊來源比正式資訊來源所提供之資訊較為廣泛且正確。

另一方面，對企業來說，不同資訊來源管道也會接觸到不同特性的人，使用私人就業仲介公司與學校就業輔導中心所招募到的員工，在年齡層與工作經驗上可能會有差異存在。如利用私人仲介公司管道(如獵人頭公司)所招募到的員工，員工本身在工作經驗上應有一定程度之熟稔性；而學校就業輔導中心所介紹的求職者，大部分應屬是剛畢業的校友，因此在年齡與工作經驗上則較專業人才仲介機構所介紹之人才來的低。

求職活動開始後，求職者會盡量收集有關可能的工作之相關資訊(Stumpf & Hartman,1984)。當其對職業的探索活動越多，就會得到較多與所需求工作相關的資訊，得到的資訊越多，則求職者對於企業以及組織的情形就會越了解，如此一來，求職者對於工作與組織的期望則與實際情形較為一致，而找到較符合自己所需並適合自己的工作。因此本研究認為，求職者越積極探索及搜尋有關工作機會的資訊時(即代表其求職強度越強)，會影響到求職者所得到之工作資訊的多寡與真實性。求職強度越強的話，所得到與實際工作情形相符的資訊越多，即所持之資訊完整性與準確性越高，即資訊真實性越高。

透過以上的文獻整理，在參考學者們的定義後，本研究之求職行為，是從員工的角度出發，指的是員工進入組織前之求職行為，包括對工作機會的相關資訊蒐集、實際與雇主接觸等活動。在定義上，本研究將求職行為定義為透過求職所費的時間和努力的付出，以獲得就業市場工作機會之資訊的特定行為，乃是一種與就業有關的相關資訊收集的活動。而在本研究中，在綜合以上學者的觀點後，將以整合描述求職行為的變數進行探討與分析，以橫斷面的角度來看求職行為，因此以求職行為的兩個構面：使用的資訊來源與求職強度，作為分析探討的變項。

2.2 工作滿足

2.2.1 工作滿足的定義

工作滿足(Job Satisfaction)是指個人對於工作的感覺、或是對工作中各個構面的一些相關態度。而工作滿足的概念最早是由 Hoppock(1935)提出，他認為工作滿足是指員工在生理與心理對環境因素的滿足感受，即員工對工作環境的主觀反應，故測量工作滿足最普遍的方法是徵詢員工對其工作的滿意程度，而不需要劃分成諸多構面來衡量。之後許多學者以此觀念為基礎，各自提出不同之看法。

而由於研究對象的不同，學者對於工作滿足的定義亦有不同的觀點，一般而言，可將工作滿足的定義歸納為三類，整理如下表 2-2-1 所示：

表 2-2-1 工作滿足的定義

類別	學者	定義
綜合性定義 (Overall Satisfaction)： 將工作滿足的概念做一般性的解釋，視為對工作環境所持的一種整體性的情感態度之反應，而不涉及工作滿足的面向、形成原因與過程	Vroom(1964)	工作滿足是指員工對其在組織中所扮演角色的感受或情緒性反應。
	Campbell(1970)	工作滿足是指個人對工作或工作的某些特定面之正向或負向的態度或感覺
	Kalleberg(1977)	工作滿足為一個單一的概念，工作者能夠將其在不同工作構面上的滿足與不滿足予以平衡，形成集體滿足
期望差距的定義 (Expectation Discrepancy)： 著重於預期工作所得與實際所得間差距的大小，差距小時滿足度高，差距大滿足度小	Porter&Lawler(1968)	工作滿足為個人從工作中實際獲得的報酬與本身預期報酬的差距，差距愈小，滿足程度愈高；反之，滿足程度愈低。
	Dunn & Stephens(1972)	工作滿足是員工對工作情境反應的一種感受，此感受來自於個人希望自工作中獲得的與實際所經驗的兩者間之差距。
參考架構定義 (Frame of Reference)： 員工根據工作層面、個人因素等諸多因素，來對工作特性加以解釋與比較後，獲得	Smith, Kendall & Hulin (1969)	工作滿足是個人根據其參考架構對於工作特性加以解釋後得到的結果，也就是工作者對於其工作各項特殊構面(工作本身、升遷、薪資、上司、工作夥伴)

滿足	的情感性反應。
----	---------

資料來源：本研究整理

由於不同的工作滿足構面所造成之結果與解釋會有所不同，另一方面又因員工工作滿足的期望差距不容易測量，因此本研究對於工作滿足的定義採用綜合性定義，而將工作滿足定義為員工對其工作相關環境所持的一種整體性的情感態度之反應。



2.2.2 工作滿足相關理論

由於工作滿足的相關理論為數眾多，茲將較有名之理論簡介如下：

1. Maslow (1943) 需求層次理論(Needs Hierarchy Theory)

Maslow 認為人類的行為是受到各種需求而引發動機，而後由動機產生行為。並將需求由低至高分為生理需求、安全需求、社會需求、尊重需求與自我實現需求等五個層次，其中，生理需求及安全需求屬於基本需求；而社會、尊重與自我實現的需求則屬於高階層的需求，而其理論認為，當較低層次需求獲得滿足，人類才會繼續追求較高層次的需求。因此管理者應該了解員工的需求內容，進而激勵員工，使員工達到組織目標，促使員工從工作中獲得滿足。

2. Herzberg 雙因子理論(Two-Factor Theory)

Herzberg(1959)提出的激勵保健理論(motivation-hygiene theory)認為影響工作滿足與工作不滿足的因素分別是激勵與保健兩個因子。激勵因子(如成就感、責任感、升遷)能促進員工工作滿足，但如果沒有也不會覺得不滿足；保健因子(如組織政策管理、人際關係、薪資與工作環境)不能激勵員工，但是若無保健因子，會使員工感到不滿足。

3. Adams 公平理論(Equity Theory)

Adams(1963)提出的公平理論認為，工作滿足的程度取決於員工對付出與報酬之間平衡的知覺。也就是說，個人工作滿足的感受，是建立在個人認知的基礎上，員工不僅會比較自己的所得與付出，也會與他人之所得與付出做比較，希望能保持兩者之間的平衡。如果員工受到不平等的待遇時，會降低績效來等待公平知覺的恢復。因此若是要員工達到工作滿足，則必須要移除員工與自己或他人做比較時之不平等待遇的認知狀況，員工才會得到滿足。

4. Vroom 期望理論(Expectancy Theory)

Vroom(1964)的期望理論認為員工的行為是出於有意識的選擇(如努力勤奮工作)，員工在經過比較評估後，認為選擇的行為會具有良好的結果。期望理論建立在以下三個基本觀念上：

- (一) 吸引力：指個人主觀上對工作潛在成果或報償的重視程度，尤其需考慮尚未滿足的需求。
- (二) 績效與酬償之間的關聯性：指員工對績效達到某種程度，可否獲得期望酬償的相信程度。
- (三) 努力與績效之間的關聯性：員工對於所付出的努力是否能達到績效的相信程度。

期望理論認為工作者在決定某種行為時，係依據上述三個概念的整合、分析與判斷。行為的最終目標是否能達成會決定個人對工作是否會得到滿足。

5. Locke 差距理論(Discrepancy Theory)

Locke(1976)的差距理論認為員工對工作的滿足與否，是視個人感覺實際所得

到與想要得到之間的差距而定。如果員工想要的與實際所獲得之間沒有差距時，則會獲得滿足；反之若是實際獲得少於預期時，則會產生工作不滿足感。

2.2.3 影響工作滿足的因素

有關影響工作滿足所涉及的變項相當多，迄今仍相當分歧且複雜，但多數學者都有一較為接近的看法，即工作滿足乃取決於個人與工作有關的因素交互作用的結果，大多數學者都將其區分為此兩方面來探討，但分法不盡相同，茲分別敘述如下：

1. Locke(1973) 在整理各學者的研究結果，將工作滿足的影響因素分為「工作事件」與「行為者」兩類，而工作滿足就是工作事件與行為者互動的結果。

(一) 與工作事件(events)有關的因素：

1. 工作本身：如工作價值觀、成就感等。
2. 工作報酬：如薪酬、升遷、主管口頭讚賞等。
3. 工作環境：如工作條件、社會環境與物質環境等。

(二) 與行為者(agents)有關的因素：

1. 行為者本身
2. 組織內與組織外的其他人

2. Seashore & Taber(1975)將工作滿足相關的主要變項，歸納為前因及後果兩大變項，並認為影響工作滿足的前因(環境與個人特質)之間的交互作用會影響個人、組織和社會之工作滿足的後果反應。茲將變項內容分述如下：

(一) 前因變項：包括環境變項與個人屬性變項

1). 環境變項

- (1) 工作與工作環境：如工作性質、工作專門化或標準化程度
- (2) 組織內部環境：如組織氣候、領導型態與組織規模
- (3) 職業性質：員工從事的職業所具有的社會地位與職業聲望
- (4) 政治與經濟環境：如政治體制、工業化程度與失業率等

2). 個人屬性變項

(1) 人口統計特徵：如年齡、性別、教育程度等。

A. 年齡：在年齡與工作滿足的關係，多數學者研究認為，年齡與工作滿足呈正相關，即年齡越大者工作滿足越高。(許士軍，1977；石樸，1991)。這可能是因為年紀越大的人，可以獲得的工作機會相對比較少，因此在工作上的期望較低，比較容易得到工作上的滿足；亦有說法主張，工作滿足是取決於員工期望水準與實際水準之差距，差距愈小，滿足程度越大。因此，隨著員工年紀增加，對於工作環境的了解增加，使其將期望水準向下調整以接近現實狀況，所以差距減小，滿足程度提高。亦有研究指出，年齡與工作滿足兩

者呈 U 型相關，即年輕時，初入組織時滿意程度高，但隨著年齡之增長而逐漸降低，但隨後工作滿意又繼續上升(柯惠玲，1989)。

B. 性別：男女性別之差異是否會影響工作滿足之不同，並無一致的結論。但大致的研究發現男性的工作滿足較女性為高(柯惠玲，1989；趙必孝，1990)，這可能是因為女性通常位於較低的職位，因此薪資較低，升遷機會較男性少，所以女性在性別上較男性處於較不利的競爭地位，工作滿足較低；但也有研究發現相反的現象，亦即女性的工作滿足高於男性，如徐正光(1977)的研究發現女性在薪水上滿足感較高，而男性在工作本身滿足感較高。

C. 教育程度：教育程度之高低，是否會影響到工作滿足，在研究結果上，亦無一致之結論。其結果有教育程度與工作滿足呈正相關(柯惠玲，1989)，其原因可能是高的教育程度帶來高的工作報酬，而且受過高等教育者，其接受較多的正式訓練，具備更多的專業知識以解決工作上的問題，因此教育程度較高者，工作滿足程度較大；亦有研究指出，兩者呈負相關(許士軍，1977)，其中的原因可能是因為教育程度愈高者，期望水準與實際水準之差距較教育程度低者為大，因此其工作滿足較低；亦有呈無顯著相關之結論，如彭剛力(1981)的研究指出，同一教育程度之樣本中，有的人具有強烈工作滿足感，也有人呈現極端不滿足，其推論為影響個人工作滿足程度可能是源於個人對工作的看法與評價。

(2) 穩定的人格特質：如價值觀與需求

(3) 能力：如智力與技能

(4) 情境人格：如動機與偏好

(5) 知覺、認知及期望

(6) 暫時性人格特質：如憤怒與厭煩

(二) 後果變項：包括個人反應變項、組織反應變項與社會反應變項

(1) 個人反應變項：如消極的退卻與攻擊、疾病等

(2) 組織反應變項：如生產率、離職率、怠工等

(3) 社會反應變項：如國民總生產額、政治穩定性與生活品質

3. Farrell(1978)則認為影響工作滿足的因素可分為：(1) 工作者本身：如教育背景、工作經驗、工作動機等；(2) 工作特性：如溝通、薪資、升遷機會等。

由以上的文獻整理可知，多數研究者認為影響工作滿足的因素可從工作者本身與工作相關因素兩方面來探討，工作者本身的因素包括工作經驗、工作動機、個人特質、人際關係等；工作相關因素則包括了工作環境、工作特性、職業性質等。而本研究則欲從員工進入組織前之求職行為來探討其對工作滿足之影響，此

為與上述文獻較為不同之處。

2.2.4 工作滿足的衡量方式

在衡量工作滿足時，問卷調查法是最常用且普遍的測量工具，根據工作滿足所設計出的量表眾多，以下介紹國內外較常使用的工作滿足量表：

一、工作滿足量表(Job Satisfaction Index；JSI)

本量表是由 Brayfield & Rothe (1951)所發展，是用來衡量工作者一般的工作滿足，而非測量各層面的量表。本量表包括了 18 題有關工作滿足的五點量表。

二、明尼蘇達滿足量表(Minnesota Satisfaction Questionnaire；MSQ)

本量表由 Weiss et al.於 1967 年編制而成。量表分為長短兩式。長式包括 20 個分量表，每個分量表各有 5 題，合計 100 題；短式量表則由長式的每個分量表中挑選出相關性最高的一個題目，代表該分量表，合計 20 題，可以測出受試者內在滿足、外在滿足及一般滿足(內在滿足與外在滿足之統合)。內在滿足是指測量員工本身較能控制的因素，例如工作所能給予的成就感、運用能力的機會、才能發展機會、工作的穩定性等；外在滿足則是測量員工較無法控制的因素，例如個人在目前工作上的升遷性、所得報酬與讚賞、組織的政策實施方式、以及人際關係的好壞等方面感到滿足的程度；而內在滿足與外在滿足之整合即為整體滿足。兩種形式的衡量方式皆是採取五點量表，由非常滿足(5 分)到非常不滿足(1 分)。

三、工作說明量表(Job Descriptive Index；JDI)

本量表由 Smith, Kendall & Hulin(1969)等人編制而成。共包含 5 個構面 72 題，其中工作本身、直屬上司及工作夥伴等三構面各 18 題，薪水及升遷各 9 題。以測量員工對工作本身、直屬上司、工作夥伴、薪水及升遷等五個構面的滿足程度。每題包含 3 選項：「是」(3 分)、「不確定」(1 分)、「否」(0 分)。受試者在各構面的分量表之得分加總即為整體工作滿足情形，得分越高，滿意程度越高。

四、需求滿足問卷(Need Satisfaction Questionnaire；NSQ)

需求滿足問卷是由 Porter 於 1962 年根據滿足的差距性定義而設計發展的，每一個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；另一個題目測量的是受試者認為在此特性方面「目前」所獲得的滿足程度。而在每一個項目上，將受試者所選取「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。(楊牧青，2000)

事實上，並沒有一個工作滿足量表能夠衡量所有的變項，因此研究者在選擇有關工作滿足的問卷時，應該考量其是否能測出研究者所需要的層面。而本研究

在此則採用明尼蘇達滿足量表，以測得事務所新進員工的一般滿足。

2.3 離職傾向

對任何企業人力資源的管理來說，如何維持人力的流動是很重要的課題。過去主要重視靜態的人力資源管理，但現代組織的觀念卻認為，人力的自然流動可以促進組織的更新和進步，雖然如此，但是不當的流動率卻會對組織帶來不良的影響，因此，除了留住優秀人才重要，了解組織員工產生離職傾向的因素，以對人力加以有效管理，也是相當重要的一環，如此才能維持組織的永續成長與經營。

2.3.1 離職的定義

離職(turnover)由字面上來看，是指個人離開組織或企業之意。學者過去在討論這方面的理論時，多將其分為行為面的離職行為與意念面的離職傾向來探討。在探討離職傾向之前，本研究先探討離職的定義。茲將學者對離職的定義整理如下表 2-3-1 所示：

表 2-3-1 離職的定義

學者	離職定義
Price(1977)	離職即是個人的移動跨越了組織成員的界線，此移動可能是進入或脫離一個組織。
Mobley(1977)	離職乃是員工在組織的某一職務上，工作了一段時間之後，個人經過多番考慮，自願對其職務加以否定的結果，以致於不僅失去職務及其職務所賦予的利益，而且與原組織脫離關係。
Dalton & Todor(1979)	主張應由組織功能的角來界定離職，故將自願性離職分為功能性與非功能性兩類： 1. 非功能性：員工想離職，但組織希望慰留他。這類員工的離去將會損害組織的效益，因此此類離職應為組織所應重視者。 2. 功能性：員工想離職，但組織並不在乎，因為組織對他個人與工作績效的評估不佳，此類員工留在組織反而會威脅到組織的效益。
Robbins(1979)	離職是員工自願或非自願地永遠自組織撤離
Miller& Kateberg(1979)	離職是離開，與尋找其他工作機會傾向的總體表現或態度
Mobley(1979)、Price& Mueller(1981)、Michaels&Spector(1982)、Jeffery(1989)	離職傾向是判斷員工離職行為的最佳指標；當員工離職傾向越高時，其離職行為發生的可能性越高。
黃英忠(1989)	1. 廣義：勞動的移動(labor turnover)，包括了地區間

	的移動、職業間或產業間的移動 2. 狹義：組織成員由組織內部往外部的勞動移動
--	---

資料來源：藍苡琳(2002)

而在以上學者的定義中，Price(1977)認為 Mobley(1977)的考慮不夠周延，而將離職區分為自願性離職與非自願性離職。然而 Dalton, Krackhardt and Porter(1986)等學者仍認為 Price 的分類不夠完整，因為自願性離職中尚包括非個人因素的影響，使得個人不得不離職，如個人的家庭因素、婚嫁等，因此將自願性離職再區分為可避免的離職與不可避免的離職。Abelson(1987)根據個人是否自願性離職與離職是否可以避免兩個向度而將離職行為區分為以下四類，如表 2-3-2 所示，並認為採用如此的分類才容易預測離職行為的發生(孫少峰，1989)。

表 2-3-2 離職行為的類型

	組織因素	個人因素
自願性離職	指個人因組織的某些問題而選擇離開組織的行為，如領導、組織政策、薪酬等。(可避免的離職)	指個人因本身因素而決定離開該組織的行為，如婚姻問題、照顧小孩等。(不可避免的離職)
非自願性離職	指個人因組織的強迫而離開組織，如解僱、開除、被迫退休等。	指個人非自願也非組織因素影響的離職因素，如個人生病或死亡等。

資料來源：孫少峰(1989)，本研究整理

一般企業組織所重視的離職主要是自願性離職。Price(1977)曾指出將離職的研究重點放在自願性離職，主要原因為：(1)離職的現象大部分是自願性離職；(2) 理論的構成會因為研究對象之同質性而顯得更容易瞭解；(3) 自願性離職與非自願性離職有不同的決定因素，而自願性離職比較容易受組織控制。

由於會計師事務所員工之離職多屬自願性離職，因此本研究在此所要探討的離職，是以會計師事務所新進員工自願性離職之離職傾向為探討的焦點，藉以了解其工作滿足與離職傾向之關係，以作為事務所管理者在管理上之參考。

2.3.2 離職傾向的相關理論

離職是員工離開組織的行為；而失業(unemployment)則是在產生離職行為後個人的狀態；離職傾向(turnover intention)或稱離職意圖，則是產生離職行為前的心理狀態(洪啟方，2003)，茲將學者們對於離職傾向的定義敘述如下。

Mobley(1977)認為，離職傾向是指工作者在特定組織工作一段時間後，經過一番考慮後，蓄意(deliberate willfulness)要離開組織，而失去職務以及組織所賦予的利益，與原來組織不再有關係存在；而離職傾向是判斷員工離職的最佳指標，當一名員工離職傾向越高時，其離職發生的可能性越高。

Miller(1979)認為離職傾向是個人離開與尋找其他工作機會傾向的總體表現或態度，是離職行為之一個重要的預測變項。

劉莉蘭(1994)提出，離職傾向是指個體對離職的認知與態度，表示個體心中對離職的目的或計劃，認為離職傾向是個體從事離職行為的心理狀態。

歐陽玲(1994)認為離職傾向是指員工企圖離開其工作組織的傾向，這種行為傾向可直接引導真正的離職行為。

由以上學者的看法，離職傾向是個人想離開目前的工作單位，因而產生脫離原有組織的想法，而且學者們認為，離職傾向是預測離職行為的重要指標。也就是說，當員工的離職傾向越高時，越可能發生離職的行為。雖然研究發現離職傾向對離職行為有很大的預測力，但是在實際調查離職行為有諸多困難的情況下，本研究以離職傾向的變項來代替實際的離職行為。

在有關離職的相關理論模式，茲將過去幾位學者提出的研究理論模式，分別介紹如下：

1. Mobley (1977)的員工離職決策過程模式

Mobley (1977) 提出的員工離職決策過程模式(如下圖2-3-1所示)，認為員工對目前工作加以評估，結果會產生工作滿足或不滿足之狀態。在不滿足的情況下員工會產生離職的念頭或其他退縮行為(如怠工)。當員工有了離職念頭，接下來便會對開始對離職成本和尋找新工作預期效果加以評估。離職成本的評估中，員工會考量失去年資、失去職位權力的好處和其他損失；在尋找新工作預期效果的評估中，會對新工作機會與現有工作兩者比較評估與對可能新的工作優點進行評估，同時也會考慮尋找新工作需要花費的成本。假如離職的成本高或預期尋找工作的效果低，員工可能會重新評估現在的工作；結果可以是減低離職的念頭，或是轉而退縮成其他形式的行為(如缺席、怠工)。假如認知尋找新工作的成本並非十分昂貴，則會很快的產生尋找新工作的意願。員工有了尋找新工作的意願後，會開始產生尋找新工作的行為。

若有適合的新工作機會，則員工會對可能工作機會加以評估，並比較現有工作和

新工作。假如在比較下，從事新工作較有利，則將會刺激產生離職傾向，最後導致離職行為，若有利於現有工作，則又回溯先前階段，重新評估與調整。



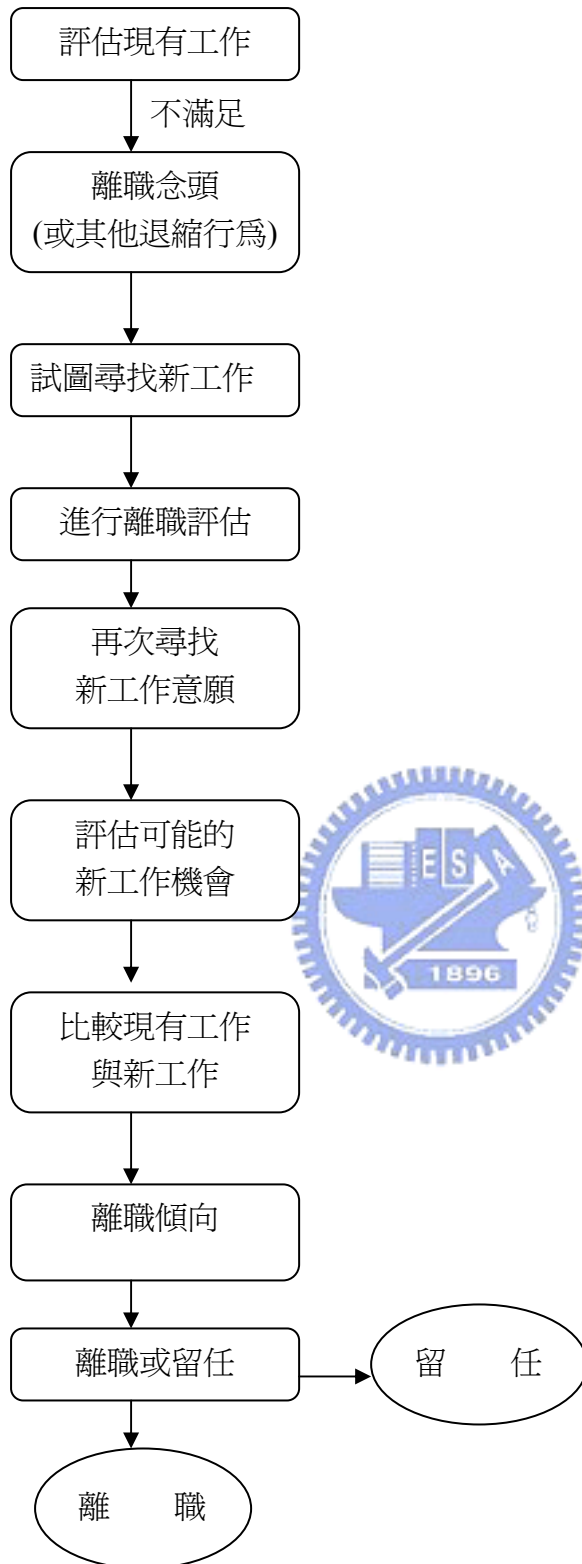


圖2-3-1 Mobley 員工離職決策過程模式

資料來源：Mobley.W.H., "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol.62,1977,pp.237-240

此模型主要是在探討工作滿足與離職之間的關係。其所注重的焦點並非是在對離職過程提出完整的模型，而是在發展對滿足感如何導致離職有一更明確的了解。其假設對工作的不滿意導致離職的想法、尋職的意向、留職或離職意向以及最後的真正離職行為。

2. Mobley, Horner & Hollingsworth(1978)的員工退縮決策過程模式

Mobley等學者所提出的此模式認為工作滿足與離職行為之間有其他因素連結，如離職的念頭、尋找其他工作以及離職傾向等。他們認為工作的不滿足會引起離職的念頭，進而促使尋找另一個工作。如果離職代價過高，員工會重新評估現有的工作而且比較不會考慮離職的問題或採取怠工或缺席的反應；反之，若是離職的代價不高，而且目前有其他不錯的工作，就會刺激離職的意願，進而採取離職行動。而在此模式中，個人的年齡或年資對工作滿足程度，有顯著的正相關。在個人的工作滿足與離職念頭間，存在顯著的負相關。在個人離職行為的表現，決定於離職意願的強弱。如圖2-3-2所示

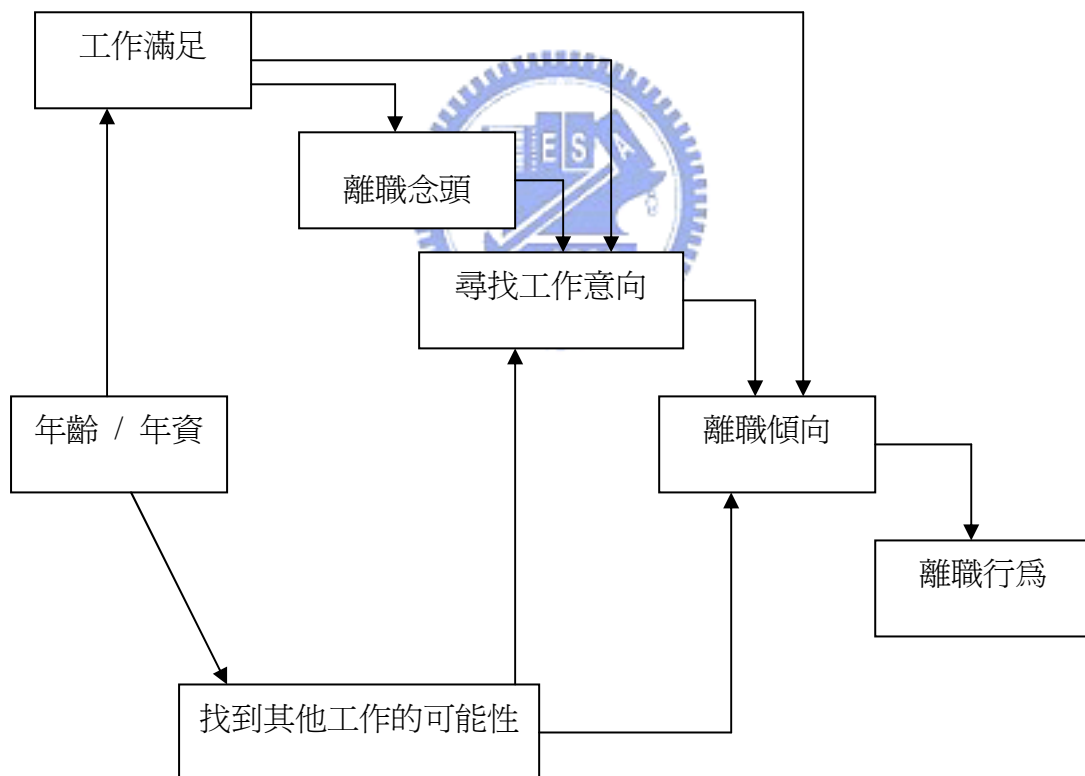


圖2-3-2 員工退縮決策過程模式

資料來源：Mobley, W. H., Horner, S. O. and A. T. Hollingsworth, (1978) .

”An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover”,

Journal of Applied Psychology,63,pp.408-414.

3. Jeffrey, Charles & Rajan (1989) 銷售人員離職模式

- Jeffrey等學者的此模式所研究的對象是針對銷售人員，探討年資對工作績效、離職傾向與離職行為的影響。工作績效對工作滿足、離職行為間的關係。工作滿足對組織認同、離職傾向、離職行為間的影響。組織認同對比較現有工作和新工作、離職傾向、離職行為的影響。比較現有工作和新工作對離職傾向的影響（如圖2-3-3所示）。茲將各變項與離職傾向、離職行為間所存在的關係說明如下：
- (1). 年資：對新進之銷售人員離職率會偏高；而年資較長的銷售人員離職率偏低。
 - (2). 工作績效：工作績效高者，可得到較多的報酬，故工作滿足較高。
 - (3). 工作滿足：工作滿足較高者，離職傾向會偏低；而工作滿足較低者，離職傾向會偏高。
 - (4). 組織認同：銷售人員的工作滿足較高者，對組織認同程度愈高，最後導致離職傾向降低。
 - (5). 現有工作和新工作的比較：銷售人員會對目前工作的待遇、升遷管道、其他工作機會做比較；若其他工作機會優於目前，則員工會有離職傾向產生。
 - (6). 離職傾向：離職傾向和離職行為為正相關。

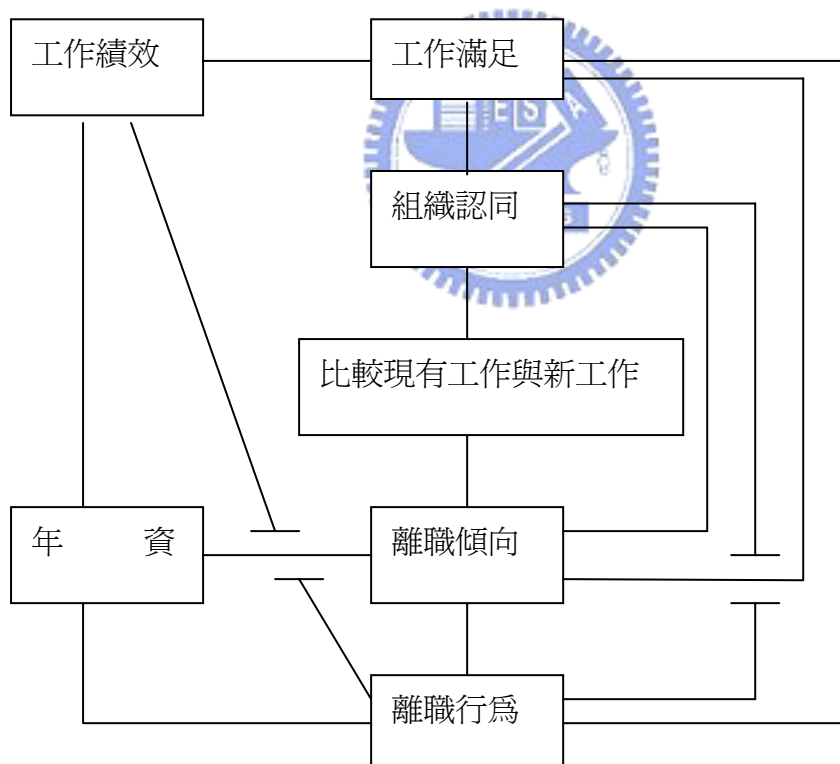


圖 2-3-3 Jeffrey, Charles & Rajan (1989) 銷售人員離職模式
資料來源: Jeffrey K. S., Charles M. F., Rajan, "Exploring salesperson Turnover: A Causal Model" *Journal of Business Research*, Vol.18, 1989, pp.303-326

2.3.3 影響員工離職的因素

在過去有關離職的研究中，在參考朱建平(2003)與整理其他文獻後，歸納出幾樣影響離職行為的重要因素，包括了個人因素、工作態度因素、工作內容因素、工作機會因素以及離職傾向等五個因素，分別說明如下：

1. 個人因素：

性別—性別與離職的關係不顯著。但廖啟凱(2000)在對網路公司員工的研究發現女性有較高的離職傾向，這主要是因為女性在績效評等上常受到歧視，在工作上處於較不利之地位，因此其離職傾向較高。

年齡—年齡與離職行為有顯著負相關；年齡愈大，離職率愈低。這主要是因為年齡較大的員工，通常必須負擔家庭責任，而不願意離職。因此年齡與離職傾向呈負相關(邱奕宏，1992)。

教育程度—教育程度與離職呈正相關；教育程度愈高，離職率愈高。這可能是因為教育程度較高者，找到其他工作的機會較大，有較好的工作選擇，因此在工作上有不滿意時，其離職傾向比教育程度低者來的高。

2. 工作態度因素：

工作滿足—研究發現，工作滿足與離職行為呈明顯的負相關。

組織承諾—組織承諾指的是個人對組織認同與投入的程度，包括了對組織目標有強烈的信仰，願意為組織付出相當程度的努力。研究發現，組織承諾與離職行為呈明顯的負相關；即組織承諾愈低，離職率愈高。在工作態度方面，員工若是越喜歡他的工作，就會對組織較投入、付出較多的努力，而對組織做出有利的行為，因此可以知道其在離職傾向上就會相對的降低。

3. 工作內容因素：作業重複性愈低，離職率愈低；工作自主性愈大，離職率愈低；角色愈清楚，離職率愈低。

4. 工作機會因素：工作機會是指個人主觀知覺到的外在工作機會，工作機會常與離職行為呈正相關。

5. 離職傾向：過去的研究發現離職傾向與離職行為是呈現正相關的，即離職傾向愈高，離職率愈高。

2.4 求職行為、工作滿足與離職傾向之關聯性探討

對求職者來說，求職的過程是產生工作選擇並獲得適當工作的關鍵機制。而求職過程中的一個重要元素就是工作資訊來源的使用(Schwab et al.,1987)，工作資訊來源的使用不僅能讓求職者找到工作機會。另一方面也會影響到求職者對工作的認知。過去的研究通常將工作資訊來源分為正式(formal)與非正式(informal)兩類。正式的資訊來源包含了正式媒介的使用，如學校就業輔導處，徵才廣告等；非正式資訊來源則是未透過正式媒介的使用而由朋友或親戚得到工作資訊。經由這些資訊來源提供的資訊，能讓求職者更能了解工作與組織完整且精確的資訊，

使求職者在工作的實際評估上，作更好的決定，找到更適合自己的工作。

Stumpf & Hartman (1984) 認為求職者在開始進行求職活動後，求職者會盡量收集有關可能的工作之相關資訊。當其對職業的探索活動越多，就會得到較多與所需求職業有關的資訊，資訊得到的越多，會使得求職者對於勞動市場與組織的情況越了解，有較正確的看法，使求職者對於工作與組織的期望與實際情形較為一致，並找到較符合自己所需、適合自己的工作(個人與工作的符合程度高)，即求職者越積極收集有關工作機會的資訊(代表其求職強度越強)，所得到與實際情形符合的資訊越完整且準確，如此一來，將會在工作上表現的更好，有更高的滿足感，並且有較佳的工作績效。

而 Wanous(1978)的研究亦指出，在求職時，對工作能蒐集到較準確且完整工作資訊的個人會比缺乏資訊的個人較有生產力並且對工作較滿足。其中是因為有較準確且完整的工作資訊將會使個人對工作內容了解，因此會比缺乏工作資訊的人績效較好，生產力較高；而在工作滿足方面，Wanous 認為，在求職時，個人蒐集到的資料愈完整，就不可能考慮到不符合其需求的工作，即會找到符合其需求的工作，如此一來，在工作上將會比那些求職時花較少時間及努力去蒐集資訊的人找到更適合自己的工作，在工作上得到更多的滿足感。在工作資訊的搜尋方面，一些研究者指出，透過私人接觸等非正式資訊來源管道求職者，相較於透過報紙與就業輔導中心等正式資訊來源管道求職者，能得到更準確且完整的工作資訊(Decker & Cornelius,1979)。而 Breugh(1981)在探討有關資訊來源與員工績效、缺席率以及工作態度的研究中指出，藉由報紙管道所錄用之求職者，其員工缺席天數幾乎是其他管道的兩倍。在員工態度方面，發現透過學校就業輔導中心錄用之求職者，較其他管道在工作投入的程度上與對上司的滿足感較低，而且在工作績效上表現較差、缺席率較高。其認為經由提供較不準確、較不完整的工作資訊之管道(如報紙)所錄用之員工在工作表現上比經由提供較完整且準確的工作資訊之管道(如私人接觸)來的差。若使用的資訊來源能提供較完整且較準確及真實性較高的資訊的話，則求職者將對所應徵的工作有較真實的期望，而選擇與自己能力價值觀較為接近的工作，在工作表現上會較佳。由上述之文獻，本研究推論，新進員工在求職時在得知有關工作相關資訊時，使用非正式資訊來源者與使用正式資訊來源者，其工作滿足的程度有顯著的不同。

而在有關資訊來源與員工離職的研究方面。Caldwell & O'Relly (1985)認為，在求職時，工作資訊的正確性與資訊來源對個人工作的選擇有重要的影響。在其探討員工求職與離職的研究中指出，在求職的過程中，個人若得到與工作有關的較正確資訊時，較不易離開組織(離職率較低)；而且使用的資訊來源若無法提供有用資訊的話，離職率較高(即用來做工作選擇的資訊來源如果有用的話，員工較不易離開工作)，也就是說，個人對其新工作有較正確的圖像，會比那些有不正

確工作圖像的人，離職率來得低。

Wanous(1977)在整理過去的一些文獻之後指出，求職時若能得知工作上實際的資訊，對新進員工來說，其離職率會愈低。因為得到較真實的工作資訊能使個人做出較好的工作選擇。

Reilly, Brown, Blood&Malatesta (1981)認為在求職過程中，當個人蒐集到與實際工作有關的資訊時，其離職率會較低。也就是說，個人對實際工作了解程度高、有正確的資訊時，個人在工作上會做更好的選擇，使個人本身對工作的期望與未來工作上實際會遇到的狀況彼此之間的差異較小，而減少工作上的不滿足感及降低離職率。

有研究指出，求職時的訊息來源與員工任期是有關的。這些研究認為，非正式管道如員工推薦是較好的管道，被推薦者之任期較長，不易離職；而報紙廣告與職業介紹所是比較差的訊息來源，離職率相對較高(Decker & Cornelius, 1979; Gannon, 1971; Reid,1972)。會造成如此的差異，是由於訊息管道的來源不同所提供的資訊也會不同，非正式資訊來源如員工推薦對於求職者來說，對於其未來的工作能提供較正確的工作資訊；而透過正式資訊來源如職業介紹所與報紙廣告之求職者，得到的資訊可能只有正面的工作資訊，對於工作與組織的圖像較不真實，因此由於不正確的資訊，離職率較高。Breugh et al.(1984)的研究中也發現，非正式資訊來源如員工推薦是比較有效的招募管道，而正式來源如報紙廣告則是較差的資訊來源，員工的離職率較高。Quaglieri(1982)之研究亦提出，在組織中任期長的員工，通常是經由非正式資訊來源所錄取的；而任期短的員工卻常常是透過正式資訊來源管道(如報章雜誌等)錄取的。Quaglieri認為，這與工作資訊來源的資訊正確性有關，他指出正式資訊來源(如報紙廣告、職業介紹所)所提供的工作資訊，其正確性比非正式的管道來的低，即非正式管道所提供之資訊準確性比正式管道來的高。推論其原因，本研究認為經由非正式資訊來源管道錄取者，由於其所接受到的工作資訊比透過正式資訊來源管道者較正確且較完整，因此相對來說任期較長。

根據以上文獻所討論，本研究推論，新進員工在求職時在得知有關工作相關資訊時，使用非正式資訊來源者與使用正式資訊來源者，其離職傾向的程度有顯著的不同。

而在求職者求職的過程中，曾有學者認為，求職者使用的資訊來源總數之總和，可視為是求職強度(job search intensity)的一個指標(Barber et al.,1994)，而求職強度與求職的成功有關；求職強度越大的話，愈有機會找到適當的工作(Breugh,1992 ; Schwab et al., 1987)。

一些研究指出，求職行為中的變數，會影響員工進入組織後的工作結果如工作滿足、組織承諾與離職(Schwab et al., 1987; Stumpf & Hartman, 1984)。例如，Schwab et al.(1987)認為，求職強度會影響求職者，使其作出較佳的工作選擇，並且會達成較長期的目標如任期、工作滿足與職業發展，而且也與找到工作機會的機率有關。Stumpf&Hartman(1984)的研究指出，求職者求職時付出的努力越多，得到的訊息越多，對公司的狀況會越清楚。Alan M. Saks & Blake E. Ashforth (1997)的研究認為，各種工作資訊來源的使用會使求職者對組織與工作有較完整與較正確的工作資訊，求職者才能基於這些評估做出較佳的選擇，而且另一方面來說，使用的工作資訊來源越多也可視為求職強度較強的表明，該研究並認為使用的工作資訊來源數與工作結果有關，而其研究結果顯示，使用的資訊來源數與工作滿足呈正相關，而與離職傾向呈負相關。Werbel(2000)的研究認為，如果求職者更積極的尋找工作機會，他們會比那些較不積極尋找工作機會者得到更多的工作選擇。有了較多的工作選擇求職者找到待遇較佳、較滿意的工作機會當然較大。假如求職者得到一個以上的工作機會，其就能比較這些不同的工作機會，選擇較好的工作來就職，因此其認為，求職強度會影響工作滿足，而且兩者呈正相關。

因此吾人推論求職強度與工作滿足呈正相關，而與離職傾向呈負相關。

而工作滿足與離職傾向之關係的研究方面，工作滿足是最常被拿來作為離職傾向的預測變數，一般認為工作滿足是離職傾向重要的前因，而離職傾向最能預測離職行為的發生。工作滿足與離職傾向兩者間的關係經多數學者實證具有相關性。國內外有許多涉及工作滿足與離職傾向之實證研究，大體而言，這些研究多指出兩者間有顯著的負相關存在。Mobley(1977)指出離職傾向是預測離職行為最有力的變項，會影響真正的離職行為，認為探討離職的最直接指標就是離職傾向，只要針對離職傾向的測試，便可預知影響未來離職的可能因素，藉由改善措施以減低離職行為的產生；Stumpf et al.(1984)在其研究中提到，工作滿足對離職傾向有負向的影響關係，而且其負向相關係數達-0.38；Muchinsky & Tuttle (1979)在綜合了39篇探討工作滿足與離職傾向關係的研究之後發現大部分皆顯示出兩者間呈負相關。大體而言，兩者的相關係數約為-0.40，換言之，當員工愈不喜歡他們的工作、對工作越不滿意時，離職的傾向就會愈高；Tett & Meyer(1993)使用徑路分析的研究結果發現，工作滿足與離職傾向的相關係數約為-0.58。石樸(1991)針對台北地區企業界員工之工作滿足、工作投入及離職意願進行調查研究中指出，在各變項與離職意願的關連上，勞動條件、工作滿足和工作投入皆與離職意願有顯著的負向關連。楊承亮(1997)針對國軍志願役基層軍官所做的研究也指出，工作滿足(包括內在滿足與外在滿足)與離職傾向呈顯著負相關，說明了工作滿足的構面與離職傾向具有直接的因果關係，即由工作滿足可以預測離職傾向。而李嘉聖(1999)對新竹科學園區的研發技術人員的研究指出，工作滿足與離職傾向呈高度負相關($r=-0.112$, $p<0.001$)，表示工作滿足愈高則離職

傾向愈低。蔡坤宏(1999)就工作滿足與離職傾向關係的回顧,以meta-analysis研究後發現,測量工作滿足的工具不論是工作描述指數(JDI)或明尼蘇達問卷(MSQ)皆顯示:工作滿足與離職傾向均呈負向關係。國內的研究也大多顯示,個人的工作滿足與離職傾向間有顯著的負相關(余安邦,1980;曹萃翎,1984;柯惠玲,1989;陳宏璋,2003)。

2.5 人口統計變數之調節效果

除了本研究所探討之求職行為、工作滿足與離職傾向之變數外,對於人口統計變數是否具有調節求職行為與工作滿足及離職傾向關係之效果,本研究亦欲加以探討了解,而根據過去文獻,做了以下的整理與推論:

在 Werbel(2000)有關大專畢業生職業探索、求職強度與求職結果的研究中將性別當成控制變數。由於過去有研究提到女性的畢業生比男性畢業生在薪資水準上較低(Dreher&Cox,1996),而且一般在職場上,女性在升遷上比男性來的困難;也有研究提到女性的求職意圖比男性強(Wanberg et al.,1996)。由於性別會影響求職意圖與薪資的關係,因此 Werbel 在研究中將其控制住,以探討其主要變項間的關係。此外,Chen&Francesco(2000)在其對中國員工個人屬性、組織承諾與離職傾向的研究中認為,在中國,與西方國家一樣,女性比男性有更多的理由離開工作(如生產因素、養育小孩等),而不論其對組織的承諾程度為何。由以上之討論,本研究欲了解性別是否會對求職者求職行為與工作滿足、離職傾向間的關係具有調節效果,因此將性別納入探討的變項。

此外,在 Werbel(2000)以大專生為研究對象,關於其職業探索、求職強度與求職結果的研究中發現,大專畢業生求職強度與工作滿足的關係不顯著,並在其研究結論中提到,造成關係不顯著的原因也許與年齡有關。他認為年紀較大者對環境中工作機會資訊的蒐集會較有經驗,而會有較實際的自我評估。因此他認為年齡是一個可以再加以研究的變項,以了解關係不顯著的原因是否與年齡有關。而在求職者求職時,會否因為年紀較大必須負擔家計,而有離職傾向較低的現象,亦是本研究想探討之處。因此本研究推論,年齡或許對求職者求職行為與其工作滿足、離職傾向的關係具有調節的效果,因此將年齡加入作為探討調節的變數。而 Werbel 的研究中亦發現,自我探索、求職強度與工作滿足間並無顯著相關的關係存在,與其假說不符。他認為之所以會造成如此結果的原因是由於大學生一般缺乏工作經驗或者是沒有工作經驗所致,因此自我探索的程度不高,不能發展對自己興趣、價值及技能的實際評估,而且對工作資訊的蒐集不若有過工作經驗者來的熟悉、有經驗。而國內柯惠玲(1989)的研究指出,有過工作經驗的人由於較有歷練,對工作有較正確的期望,因此離職傾向較無工作經驗者來的低。這似乎隱含著,工作經驗對求職行為來說,是個可以加以考慮的變數,而工作經驗是否會對求職行為與工作滿足、離職傾向間造成調節的效果,卻仍不清楚。因此本

研究對工作經驗此變項欲加以討論，以了解其是否對求職者求職行為與工作滿足、離職傾向的關係具有調節的效果。

Chen(2000)在其研究中提到，受過較多教育的員工，由於接受過較多的知識與技巧，因此在升遷的機會比受過較少教育的員工來的多。而 Kanfer & Hulin(1985)在對私人醫院員工求職的調查中發現，教育程度較高者，其求職強度較強，會從事較多的求職行為(如準備履歷表、打電話給潛在雇主獲得面試機會等)，即求職強度較大，但文中並未探討教育程度是否會對求職者日後的工作態度(如工作滿足與離職傾向)造成干擾。Chen & Francesco(2000)在其對中國員工個人屬性、組織承諾與離職傾向的研究中發現，教育程度較高者，離職傾向較高。他認為這是因為教育程度較高者有較多的工作機會可選擇，較不會被一個公司所限制住，而教育程度較低者，其離職傾向相對較低。因此本研究欲對教育程度此變項加以討論，以了解其是否對求職行為與工作滿足、離職傾向間的關係具有調節效果。



第三章 研究設計與研究方法

3.1 研究架構

根據第二章之文獻探討可知，員工的求職行為與工作滿足、離職傾向間存在密切的關係。在求職行為方面，本研究參考 Schwab et al.(1987)的看法，將求職行為區分為使用的資訊來源與求職強度兩個成分構面分別加以探討處理。本研究推論在求職時所使用不同的資訊來源管道由於求職者所得到有關工作與組織之資訊真實性之程度，會影響員工進入組織後的工作滿足的程度與離職的傾向；此外，本研究擬以性別、年齡、教育程度、工作經驗作為探討調節效果之人口變項，以了解其對求職強度與工作滿足、離職傾向之調節效果。而為了避免填答者在填答時的回溯性誤差，本研究以新進員工(進入事務所 2 年以內之員工)作為樣本調查之對象。根據以上所述及本研究之研究背景與動機、目的及文獻探討，欲以會計師事務所之新進員工為研究對象，探討其求職行為與工作滿足及離職傾向間的關係。並依此建立本研究之研究架構如下圖 3-1 所示：

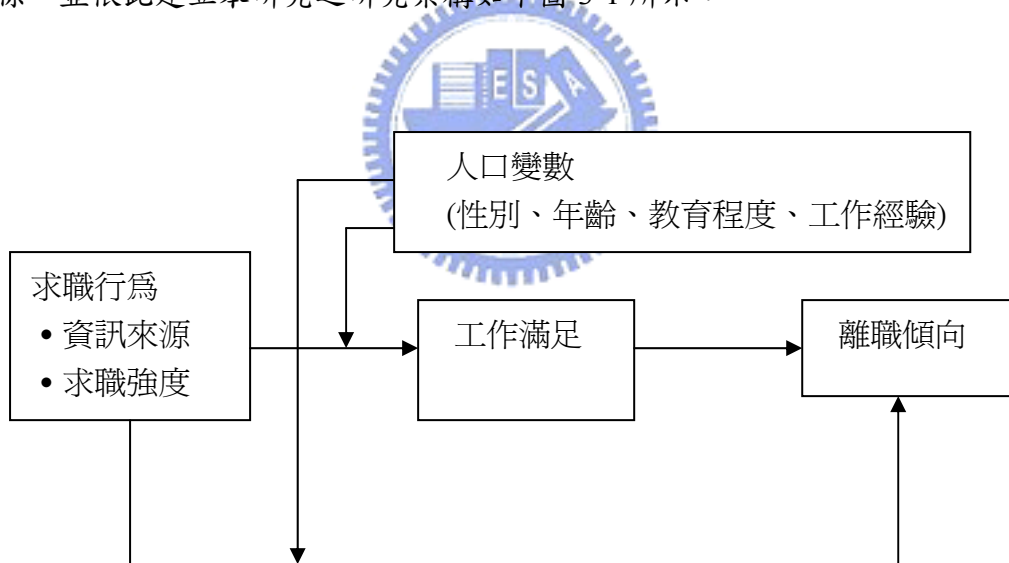


圖 3-1 研究架構

3.2 研究假設

根據第二章之文獻探討與前一節之研究架構，加上由於研究興趣的關係，因此將資訊來源與求職強度分別加以探討，據此，本研究提出之假設如下所示：

在資訊來源方面：

H1：新進員工使用非正式資訊來源者對其工作滿足之影響較使用正式資訊來源者對其工作滿足之影響大

H2：新進員工的工作滿足與離職傾向呈負相關

H3：新進員工使用非正式資訊來源者對其離職傾向之影響較使用正式資訊來源者對其離職傾向之影響大

H4a：性別對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。女性在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較男性來的弱；而女性在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較男性來的弱

H4b：年齡對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。年紀輕之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較年紀大者來的強；而年輕求職者在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較年紀大者來的強

H4c：教育程度對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。教育程度高之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較教育程度低者來的強；而教育程度高之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較教育程度低者來的強

H4d：工作經驗對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。有工作經驗之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較無工作經驗者來的強；而有工作經驗之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較無工作經驗者來的弱

在求職強度方面：

H5：新進員工的求職強度與工作滿足呈正相關

H6：新進員工的求職強度與離職傾向呈負相關

H7a：性別對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。女性在求職強度與工作滿足的正向關係較男性來的弱；而女性在求職強度與離職傾向的負向關係較男性來的弱

H7b：年齡對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。年紀輕之求職者在求職強度與工作滿足的正向關係較年紀大者來的強；而年輕求職者在求職強度與離職傾向的負向關係較年紀大者來的強

H7c：教育程度對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。教育

程度高之求職者在求職強度與工作滿足的正向關係較教育程度低者來的強；而教育程度高之求職者在求職強度與離職傾向的負向關係較教育程度低者來的強

H7d：工作經驗對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。有工作經驗之求職者在求職強度與工作滿足的正向關係較無工作經驗者來的強；而有工作經驗之求職者在求職強度與離職傾向的負向關係較無工作經驗者來的弱

3.3 研究變項之定義與衡量

本研究之研究變項包括了求職行為(求職者使用的資訊來源以及其求職時的求職強度)、工作滿足與離職傾向，此外並加入了人口統計變項加以探討。茲將變項之操作性定義與衡量工具說明如下：

3.3.1 研究變項之操作性定義

本研究對各研究變項之操作性定義，主要是根據前述文獻探討整理而得，茲分述如下：

一、求職行為

在求職行為方面，本研究的求職行為之意義為透過求職所費的時間和努力的付出，以獲得就業市場工作機會之資訊的特定行為，乃是一種與就業有關的相關資訊收集的活動。並採用 Schwab et al.(1987)的觀點，將求職行為分成使用的資訊來源與求職強度兩個構面。求職時使用的資訊來源是指獲知工作機會相關資訊的來源管道，可分為正式的資訊來源與非正式的資訊來源。所謂的正式資訊來源是指透過正式媒介得來的訊息，例如透過報紙或雜誌廣告、公私立職業介紹所、學校就業輔導室等；非正式資訊來源則是指未透過正式媒介的訊息而由他人得到的訊息，例如親戚、朋友等。在求職強度的定義則是依據 Blau(1993)的看法，認為求職強度是指求職者花在求職活動上的時間與努力的程度。

二、工作滿足

本研究的工作滿足是指員工在工作環境中對工作感受到的滿足程度。而將其分為內在滿足與外在滿足兩個構面。內在滿足是指測量員工本身較能控制的因數，例如工作所能給予的成就感、運用能力的機會、才能發展機會、工作的穩定性等；外在滿足則是測量員工較無法控制的因數，例如個人在目前工

作上的升遷性、所得報酬與讚賞、組織的政策實施方式、以及人際關係的好壞等方面感到滿足的程度；而內在滿足與外在滿足之整合即為整體滿足。

三、離職傾向

Mobley(1977)指出離職傾向為工作者在特定組織工作一段時間後，經過一番考慮後，想要離開組織的心理狀態，而離職傾向是對於預測離職行為最有效果的變項，其會影響離職行為，且認為探討離職的最直接指標為離職傾向，因此針對離職傾向來作測試可以預知影響離職的行為，並可藉由改善相關措施，減少離職行為的發生。本研究之離職傾向是指員工離開或辭掉目前工作或職務的傾向。

四、人口統計變項

本研究探討之人口統計變項為：

- 1.性別—指受測者的性別為男性或女性；
- 2.年齡—指受測者的年齡；
- 3.教育程度—指受測者最高學歷，分為四類，為高中職以下、專科、大學(學院)、研究所(含)以上；
- 4.工作經驗—指受測者在進入事務所之前是否有其他全職的工作經驗

3.3.2 研究變項之衡量工具

本研究採用問卷法，而使用之測量工具包括：(1)求職行為量表；(2)工作滿足量表；(3)離職傾向量表；(4)人口統計變項 等部分，分別說明如下：

一、求職行為量表

本研究有關求職行為的測量方面分為兩個部分：資訊來源量表與求職強度量表。資訊來源量表是根據葉紹琪(1996)在參考 Swaroff& Barclay(1985)及 Schwab et al.(1987)所提出的各種資訊來源，配合網際網路普及後求職者尋找工作的多樣性，列出所有可能的訊息來源管道。此量表包括公司網站、校園徵才、親戚、朋友等十個管道。其中正式資訊來源管道與非正式資訊來源各五個，並列入其他此一選項讓受測者填答其他可能使用到的資訊來源管道，為問卷之第一部份。

題目的設計則是在詢問受測者在找尋目前工作的求職過程中對於公司與工作之了解，是透過哪些資訊來源管道得知。計分方式為將所勾選的管道記為一分，接著統計正式與非正式之資訊來源管道的個別總分。在本量表中，有關受測者求職時所使用的資訊來源管道採開放複選的方式，讓受測者勾選其所使用到的每一管道。

在求職強度量表方面，本研究量表採用 Blau(1993)所發展的求職努力

(general effort)量表。題目共有四題，測試的是求職者在找工作時所花費的時間與努力程度。本量表採取 Likert 五點計分法來衡量受測者的反應，答「非常不同意」者給 1 分，答「非常同意」者給 5 分，其餘類推，分數越高表示求職強度越強。而在求職強度的量測上是以四題項的平均數代表之。此部份之量表為問卷之第二部分。

二、工作滿足量表

本研究所採用的工作滿足量表採取由吳靜吉、廖素華根據 Weiss, Dawis, England and Lofquist(1967)所編制之明尼蘇達滿意問卷 (Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ)之短題本，經編修即翻譯而成的量表題目。該量表的內容在描述工作環境中對各個因素感到滿意的程度。量表共有 20 個題目，該量表並將此 20 個題目分為內在滿足與外在滿足兩個部分，兩者計分之和即為整體滿足。外在滿足有 8 道題目(第 1~8 題)；內在滿足包括 12 道題目(第 9~20 題)。計分方式則採取 Likert 五點計分法，答「非常不滿意」者給 1 分，答「非常滿意」者給 5 分，其餘類推，而在本研究中則是以總和分數代表求職者工作滿足程度。總和分數越高，表示受測者的工作滿足程度越高。在工作滿足的量測上是以此 20 個題目的平均值代表之。此部份之量表為問卷之第三部份。

三、離職傾向量表

本研究所採用的離職傾向量表是 Chen and Francesco 於 2000 年在中國大陸進行員工個人屬性、組織承諾與離職傾向之實證研究時所發展的量表，主要是在測量受試者離開或辭掉目前工作或職務的傾向。該量表以華人為受測對象，題意清晰且文化背景相似，故本研究採用之。量表共有 4 題，以測量受測者離職傾向的高低，分別是「我經常有離開現在工作的想法」、「明年我可能會離開這家公司到另一家公司工作」、「我打算長期留在這家公司發展我個人的生涯」、「假如我留在目前這家公司，將會有好的前景」。問卷計分方式，採用 Likert 五點計分法，由受測者依實際狀況勾選適當的答案，答「非常不同意」者給 1 分，答「非常同意」者給 5 分，其餘類推；第三、四題為反向題，採反向計分。分數越高表示受測者的離職傾向程度越高。在離職傾向的量測上是以此四個題目的平均值代表之。此部份之量表為問卷之第四部份。

四、人口統計變項

為了解研究對象之人口特性對研究中研究架構是否具有調節效果存在，所列之資料為：

- (1) 性別：選項為男性以及女性，由填答者勾選
- (2) 年齡：選項為 20 歲以下、21~25 歲、26~30 歲、31~35 歲、36 歲以上，由填答者勾選

(3) 教育程度：選項為高中職以下、專科、大學(學院)、研究所(含)以上，由填答者勾選

(4) 工作經驗：指填答者在進入事務所之前是否有其他全職的工作經驗。選項為沒有工作經驗以及有工作經驗。

此部份為問卷之第五部分。

3.4 研究對象與抽樣方法

本研究主要是在了解會計師事務所新進員工之求職行為(使用的資訊來源及求職強度)以及其對於工作滿足與離職傾向之影響。在考量事務所員工對事務所工作性質之了解程度與避免因時間太久遠而造成填答問卷實的回溯性誤差，本研究將研究對象設定在會計師事務所工作年資兩年以內之審計人員。而本研究所指之審計人員係會計師事務所審計部門內實際從事審計工作之人員。

而在樣本的選取方面，本研究以國內某二大會計師事務所(安侯建業會計師事務所以及資誠會計師事務所)之新進審計部門的從業人員為抽樣的對象。研究對象以進入事務所兩年內的員工為主要對象，據業界的朋友告知，剛進事務所兩年內的員工薪資水準較低且超時工作，工作量相當龐大，而且由於行業的關係，必須常常接受訓練，以及隨時注意國內相關法令的更改，以能使配合實務上工作的需要。而一般來說，進入事務所兩年內之員工尚屬資淺(因為一般審計人員要待四年以上且有較佳工作表現才有升遷的可能)，因此本研究採用進入事務所兩年內的員工為研究的對象。

抽樣的程序則是先以電子郵件及電話聯絡該事務所之人事部主管或相關人資部門負責人員以及在該事務所上班之友人，在說明研究動機與目的，取得該事務所之同意後，親赴該事務所將問卷交給該部門人員及友人，請其將問卷轉交給審計部門的員工填答並請其協助回收。

3.5 資料處理與分析方法

本研究依據研究目的及研究架構，對於問卷回收資料，採用 SAS 統計軟體進行資料分析的工具，並依據研究目的與驗證研究假設之需要，採用以下統計方法進行分析，分析方法說明如下：

一、敘述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)

藉由平均數與標準差將問卷資料進行彙整，分析樣本之基本資料，並對樣本特性有概括性之了解。

二、信度分析(Reliability Analysis)

以 Cronbach α 係數來檢測同一構念下各項目的一致性，目的在檢定各衡量

變數之內部一致性程度。 α 值越大，表示該構念下各項目之間的相關性越大，亦即內部一致性越高。在取捨標準上，一般認為 α 值大於 0.7 者為高信度，小於 0.35 者為低信度。

三、迴歸分析(Regression Analysis)

以複迴歸分析來探討求職行為對工作滿足與離職傾向的關係，以了解彼此間是否有影響；並以層級迴歸分析來檢驗求職行為以及人口變項對於工作滿足及離職傾向等變數的影響效果。

3.6 研究限制

本研究雖盡力求取科學研究之原則，但在研究過程中難免會由於人力物力而遭遇一些研究限制，茲加以說明如下：

1. 研究樣本的限制

由於本研究是以會計師事務所的新進員工為研究對象，由於事務所員工平日工作繁忙，因此在撥空填答問卷時，難免會有思慮不周，不夠審慎的情形發生；或是因為有所顧慮而無法表達內心的感受，對於問題有所保留，造成故意忽略、拒絕回答或不符合實情的情況。因此對於問卷品質方面，有較難掌控的限制。此外，由於問項的性質多屬認知性質的問項，因此可能造成受測者回答的趨勢偏於一致。

2. 研究變項的限制

本研究主要是在探討事務所新進員工求職行為、工作滿足與離職傾向三者間的關聯性，並加入人口統計變項為調節效果的探討變項，但無可諱言的，影響本研究主題的變項仍有其他因素(如自尊感、求職有效性等)值得加以延伸探討，以為嗣後繼續深入研究。

3. 研究設計的限制

由於人力、物力以及時效因素的限制，本研究僅針對事務所員工的目前狀況做橫斷面(cross-sectional approach)的探討，而非以縱斷面(longitudinal approach)的方式做深入的探討，以對研究變項之關聯性做更為深入的了解，亦是本研究之限制所在。

第四章 分析結果與討論

本章根據第三章的研究架構及假設，使用適當的統計方法進行資料分析，並對各種統計分析結果加以適當的討論與解釋，此章將分為三節加以討論。

第一節首先針對研究樣本的基本資料與分布情形做敘述性統計分析，以了解其集中趨勢與離散程度，藉此得知樣本的整體概況。第二節則是將求職行為、工作滿足與離職傾向的量表做信效度分析的探討。最後一節則是使用迴歸分析對研究中所提之架構進行分析，以驗證研究中所提之假設。

4.1 各研究變項敘述性統計分析

本節針對研究中各個相關變項作敘述性統計分析。

4.1.1 樣本基本結構分析

本研究以國內某二大會計師事務所之新進審計部門員工為施測樣本，經研究者親自前往該事務所台北分單位辦公室或委託友人協助，合計發放 300 份問卷，一個月內(2004.10 月)陸續回收 136 份，經整理剔除填答不完整及刻意亂答者 12 份，共取得有效問卷 124 份，故有效問卷回收率為 41.33%。樣本敘述性統計分析如表 4-1-1 所示。

表 4-1-1 樣本基本結構分析表

N= 124

項 目		樣本人數	百分比
性別	男	43	34.68 %
	女	81	65.32 %
年齡	20 歲以下	0	0
	21~25 歲	80	64.52 %
	26~30 歲	42	33.87 %
	31~35 歲	2	1.61 %
	36 歲以上	0	0
教育程度	高中職	0	0
	專科	0	0
	大學(學院)	77	62.10 %
	研究所(含)以上	47	37.90 %
工作經驗	沒有	70	56.45 %
	有	54	43.55 %

資料來源：本研究整理

由上表可得知，在受測者中，以女性居多(81人，65.32%)，與事務所員工中一般為女性多而男性少之情形大致相符。在年齡方面，受測者年齡以21-25歲(80人，64.52%)及26-30歲(42人，33.87%)兩年齡層居多，31歲以上(2人，1.61%)最少。在教育程度的樣本分布情形方面，由於事務所所提供之服務性質較專業，因此在教育程度上多為大學程度以上，大學畢業者有77人，佔62.10%，研究所以上者，有47人，佔37.9%。在工作經驗方面，沒有工作經驗者較多(70人，56.45%)，有工作經驗者為54人，佔43.55%。

4.1.2 整體樣本在各變項之敘述性統計分析

本節將針對所有研究樣本在研究架構中各變數上所表現的最小值、最大值、平均數、標準差以及變異係數加以描述，以了解研究樣本在各相關變項的反應與知覺程度，分析如表4-1-2所示。

表 4-1-2 整體樣本在各變項之敘述性統計分析表

研究變項	最小值	最大值	平均數	標準差	變異係數(%)
求職行為					
正式資訊來源使用數	0	3	1.09	0.59	54.13
非正式資訊來源使用數	0	2	0.83	0.53	63.86
求職強度	1	4	3.02	0.81	26.82
工作滿足					
整體滿足	2.15	4.65	3.62	0.61	16.85
離職傾向	1	4.5	2.68	0.82	30.60

資料來源：本研究整理

由上表可知，在求職行為有關資訊來源的使用方面，事務所新進員工在求職時所使用的資訊來源管道數目上，每個人所選取的資訊來源管道平均為1.92個，而事務所新進員工在求職時採用正式的資訊來源較非正式資訊來源略多(正式資訊來源平均數為1.09高於非正式資訊來源平均數0.83)。而研究樣本在所使用的資訊來源管道之種類方面，事務所新進員工在求職時最常使用的正式資訊來源管道是校園徵才(64次)、求職網站(35次)、公司網站(29次)，而在非正式資訊來源方面，最常使用的則有藉由師長或同學(63次)、朋友(21次)、親戚(19次)來了解工作的資訊。相對的來說，事務所新進員工在求職時較少採用的資訊來源管道包括了學校就業輔導室(7次)，其中的原因可能是由於企業近年來主動積極的求才，以及網路求職較為方便，使得求職者對學校就業輔導室的依賴性降低，因此求職者才會較少採用。總和來說，正式資訊來源管道所佔的比例為56.72%，非正式資訊來源所佔的比例則為43.28%(如下表4-1-3所示)。而在求職強度、工作滿足與離職傾向為五點量表，因此期望值為3，在實際測量上，在求職強度方面，平均分數為3.02

分，顯示事務所新進員工當初花費在求職行為的時間與努力在中等的程度，所以求職強度的實際值比期望值略高一些；在工作滿足與離職傾向方面，工作滿足高於期望值，而離職傾向則低於期望值。在標準差方面，上表顯示所有標準差都小於1，由此可知，填答者回答的趨勢相當的一致。

表 4-1-3 事務所新進員工所使用的資訊來源管道數目

資訊來源管道	次數	所佔總數比例(%)
公司網站	29	12.18
求職網站	35	14.71
校園徵才	64	26.89
政府就業輔導機構	0	0
學校就業輔導室	7	2.94
親戚	19	7.98
朋友	21	8.82
師長或同學	63	26.47
以前的雇主	0	0
以前的同事	0	0

資料來源：本研究

在工作滿足的部分，整體滿足的平均數為 3.62，由此可知事務所新進員工一般而言，在工作滿足在平均水準以上，可見新進員工一般而言，在工作滿足的程度上是呈滿意的。

在離職傾向的部分，平均數為 2.68，低於平均數之平均水準(3 分)，而變異係數為 30.60%，在離職傾向的得分並無預期有偏高的現象，這可能是因為自我報導所造成的現象，畢竟離職傾向的議題在事務所裡調查實屬敏感，因為施測與回收的過程可能是透過人資部主管或其他主管，因此在回答時難免會有所影響，所以造成這種現象是可以理解的。

4.1.3 不同人口統計變項在各變項之敘述性統計分析

本節將對不同的人口統計變項(性別、年齡、教育程度與工作經驗)做敘述性統計分析。

表 4-1-4 不同性別的樣本在各變項的敘述性統計分析

變項	男 (樣本數= 43)			女 (樣本數= 81)		
	平均數	標準差	變異係數(%)	平均數	標準差	變異係數(%)
求職行為						
正式資訊來源使用數	1.07	0.50	46.73	1.09	0.64	58.72
非正式資訊來源使用數	0.79	0.46	58.23	0.85	0.57	67.06
求職強度	3.16	0.67	21.20	2.94	0.87	29.59
工作滿足						
整體滿足	3.66	0.90	24.59	3.30	0.73	22.12
離職傾向	2.40	0.82	34.17	2.82	0.78	27.66

資料來源：本研究

由上表可知，事務所新進員工在資訊來源數目的使用上，女性與男性在正式資訊來源的使用數上並無太大的不同；非正式資訊來源使用數方面，女性平均分數為 0.85 略高於男性之 0.79，資料分析中顯示，無論女性或男性，在資訊來源的使用上，使用正式資訊來源者皆較使用非正式資訊來源得之工作資訊者多。而在新進員工求職時的求職強度上，男性的求職強度平均值為 3.16 比女性之 2.94 為高，顯示在施測樣本之事務所新進員工裡，男性的求職強度較強。工作滿足部分，研究結果顯示，在新進員工中，男性的工作滿足程度平均分數為 3.66 高於女性之 3.30，而在離職傾向上，男性的平均分數為 2.40 則比女性之 2.82 為低。

表 4-1-5 不同年齡的樣本在各變項的敘述性統計分析

變項	21-25 歲 (樣本數= 80)			26-30 歲 (樣本數= 42)		
	平均數	標準差	變異係數(%)	平均數	標準差	變異係數(%)
求職行為						
正式資訊來源使用數	1.11	0.59	53.15	1.05	0.62	59.05
非正式資訊來源使用數	0.83	0.48	57.83	0.83	0.62	74.70
求職強度	2.98	0.81	27.18	3.17	0.71	22.40
工作滿足						
整體滿足	3.52	0.62	17.61	3.68	0.54	14.67
離職傾向	2.71	0.81	29.89	2.57	0.83	32.30

資料來源：本研究

在年齡層的分析上，由於施測樣本中年齡在 31-35 歲者樣本數只有 2 個，故予以略去不計。而就 21-25 歲與 26-30 歲此兩年齡層來看，在其資訊來源數目的使用上，21-25 歲者較 26-30 歲者採用較多的正式資訊來源(21-25 歲平均數為 1.11 略高於 26-30 歲者之 1.05)，在非正式資訊來源的使用上，則沒有差異。資料分析中顯示，在兩個年齡層中，在其資訊來源的使用方面，使用正式資訊來源者皆較使用非正式資訊來源者多。而在新進員工求職強度上，26-30 歲此年齡層的求職強度平均分數為 3.17 高於 21-25 歲之 2.98，顯示在事務所新進員工中，年齡為 26-30 此區間者，其求職強度較 21-25 此區間者為強。在工作滿足上，26-30 歲的樣本，其工作滿足的平均分數為 3.68 較 21-25 歲者為 3.52 來的高，而離職傾向的平均分數為 2.57 也較 21-25 歲者之 2.71 來的低。

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

變項 \ 統計值	大學(學院)(樣本數=77)			研究所以上(樣本數=47)		
	平均數	標準差	變異係數(%)	平均數	標準差	變異係數(%)
求職行為						
正式資訊來源使用數	1.06	0.69	65.09	1.12	0.39	34.82
非正式資訊來源使用數	0.88	0.51	57.95	0.74	0.56	75.68
求職強度	2.99	0.81	27.09	3.06	0.81	26.47
工作滿足						
整體滿足	3.53	0.64	18.13	3.63	0.62	17.08
離職傾向	2.82	0.79	28.01	2.44	0.82	33.61

資料來源：本研究

在教育程度上，由於調查對象之職業為專業性的服務工作，因此普遍學歷都在大學以上。研究結果顯示，在資訊來源的使用方面，大學畢業者與研究所畢業者在正式與非正式資訊來源的使用上，研究所以上畢業者在正式資訊來源使用數上為 1.12 高於大學畢業者之 1.06；非正式資訊來源使用數方面，大學畢業者為 0.88 則高於研究所畢業者之 0.74，資料分析中顯示，在個別教育程度中，大學畢業者與研究所以上畢業者，使用正式資訊來源者較使用非正式資訊來源者多。而在新進員工求職強度上，學歷為研究所以上畢業者的求職強度平均分數為 3.06 略高於大學畢業者之 2.99。在工作滿足上，學歷在研究所以上畢業者之樣本，其工作滿足的平均分數為 3.63 較大學畢業者為 3.53 來的高，而其離職傾向的平均分數為 2.44 也較大學畢業者之 2.82 來的低。

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

變項	沒有工作經驗(樣本數 = 70)			有工作經驗(樣本數 = 54)		
	平均數	標準差	變異係數(%)	平均數	標準差	變異係數(%)
求職行為						
正式資訊來源使用數	1.09	0.67	61.47	1.09	0.48	44.04
非正式資訊來源使用數	0.83	0.56	67.47	0.83	0.50	60.24
求職強度	2.87	0.84	29.27	3.21	0.73	22.74
工作滿足						
整體滿足	3.59	0.63	17.55	3.65	0.61	16.71
離職傾向	2.86	0.69	24.13	2.44	0.91	37.30

資料來源：本研究

在工作經驗方面，由上表可知，在資訊來源數目的使用上，無工作經驗者與有工作經驗者在正式資訊來源與非正式資訊來源的使用數上並無太大的不同。資料分析中顯示，無論有無工作經驗者，使用正式資訊來源者較使用非正式資訊來源者多。而在新進員工求職時的求職強度上，有工作經驗者的求職強度平均值為 3.21 比無工作經驗者之 2.87 為高，顯示在調查樣本之事務所新進員工裡，有工作經驗者求職強度較強為 3.21 較沒有工作經驗者之 2.87 來的高。工作滿足部分，研究結果顯示，有工作經驗者的工作滿足程度平均分數為 3.65 略高於無工作經驗者之 3.59，而在離職傾向上，有工作經驗者平均分數為 2.44 則比無工作經驗者之 2.86 為低。

4.2 各量表信效度分析

本節將對於研究中之求職強度、工作滿足以及離職傾向等變項構念進行信效度的分析。所謂信度是指對同一個或相似母體重複測量所得結果之一致性程度，而本研究在問卷回收後之信度則是以 Cronbach's α 來量測同一構念下各項目間的一致性。本研究的信度係數最高為求職強度量表(0.8789)，最低則為工作滿足量表(0.8612)。而根據 Nunnally(1978)所建議的信度標準，信度至少要在 0.70 以上，而本研究的量表皆符合標準。詳細數字如下表 4-2-1，4-2-2，4-2-3 所示。

(1) 求職強度量表

表 4-2-1 求職強度量表信度分析結果

題號	內 容	Cronbach's α
1	花了很多時間在尋找目前的這份工作	0.8789
2	投注很多努力在尋找目前所有的這份工作	
3	將大部分的時間與努力集中在尋找目前的這份工作	
4	盡我最大的努力來尋找目前這份工作	

(2) 工作滿足量表

表 4-2-2 工作滿足量表信度分析結果

題號	內 容	Cronbach's α
1	對於上司對待下屬的方式，我感到	0.8612
2	對於上司做決定的能力，我感到	
3	我對組織執行政策的方法感到	
4	就我所做的工作量而言，我對我每個月所能得到的薪資報酬感到	
5	我對於現任工作給予我的晉升機會感到	
6	我的工作環境(冷暖氣、照明、通風等)大致說來，使我感到	
7	工作單位同仁彼此的相處方式，使我感到	
8	做好工作後所得到的讚許，使我感到	
9	對於我工作忙碌的程度，我感到	
10	工作給我獨自表現的機會，我感到	
11	對於我的工作能讓我常常做些不同事情的機會，我感到	
12	我所擔任的工作會使同仁或朋友對我「刮目相看」，對於這一點，我感到	

13	不必做些有愧良心的事，我就能把工作上的任務完成，對於這一點，我感到	
14	對於這個工作提供我工作的穩定性，我感到	
15	對於我在工作中能為別人做事的機會，我感到	
16	對於我在工作中能告訴別人應該做些什麼事情的機會，我感到	
17	對於我在工作中能用自己的能力去做一些事的機會，我感到	
18	我對於在工作中能自由運用自己的判斷感到	
19	我對於在工作中能嘗試以自己的方法來處理事物的機會感到	
20	工作中所得到的成就感令我感到	

(3) 離職傾向量表

表 4-2-3 離職傾向量表信度分析結果

題號	內 容	Cronbach's α
1	我經常有離開現在工作的想法	0.8687
2	明年我可能會離開這家公司到另一公司工作	
3	我打算長期留在這家公司發展我個人的生涯	
4	假如我留在目前這家公司，將會有好的遠景	

而在效度的部分，研究內容經過文獻探討，整理出求職時使用資訊來源與求職強度，工作滿足與離職傾向等題項內容，因此這些變項皆是經由理論的探討加以定義，並引用或修正以往學者所編制之既有量表來加以衡量，所以問卷的內容具有相當的代表性，因此具有相當的內容效度。

4.3 求職行為與工作滿足及離職傾向的關聯性探討

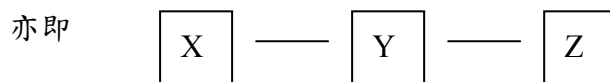
4.3.1 求職行為與工作滿足及離職傾向的關聯性

本節主要是針對研究架構及相關假設，對求職者於求職時所使用獲得工作相關資訊之資訊來源及求職強度對其工作滿足及離職傾向作一探討。而由於架構中假設求職者之求職行為會透過工作滿足而影響其離職傾向，亦即假設工作滿足在此架構中扮演著中介變項的角色。而在探討中介變項時。必須對以下之關係作檢驗，來探討中介變項的效果是否存在。

根據 Baron & Kenny (1986)之文獻指出，欲探討自變項，中介變項以及依變項之關係時，必須就以下四個條件加以檢驗：

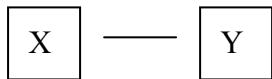
1. 自變項必須與中介變項有關
2. 自變項、中介變項必須與依變項有關
3. 中介變項必須與依變項有關
4. 當中介變項控制住時，自變項對依變項並無顯著影響(當此情形發生時，為完全中介；若否則為部分中介)

以圖示來說



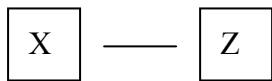
必須符合以下四個要件

1.



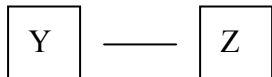
X 必須與 Y 有相關

2.



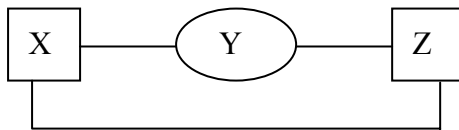
X 必須與 Z 有相關

3.



在控制住 X 時，Y 與 Z 是有相關的

4.



當 Y 控制住時，X 對 Z 並無顯著影響。

圖 4-3-1 中介效果分析要件

因此，本節即是對求職者求職時所使用之資訊來源、求職強度與工作滿足及離職傾向間的關係作如上的探討，並將分析結果敘述如下。

1. 求職行為對工作滿足之影響

在求職行為對工作滿足的分析方面，經由複迴歸分析所得之結果顯示，資訊來源對工作滿足有顯著的影響($p < 0.01$)，迴歸係數達 0.58，即事務所新進員工中在求職時使用非正式資訊來源越多者，其工作滿足的程度越高，因此假設 1 獲得支持，使用非正式資訊來源越多者其工作滿足的程度越高；而在求職者求職強度對其工作滿足的分析方面，經由迴歸分析所得之結果顯示，求職者求職強度對其工作滿足有顯著影響($p < 0.01$)，迴歸係數達 0.24，即事務所新進員工中在求職時之求職強度程度越高者，其工作滿足的程度越高，因此假設 5 獲得支持，即新進員工的求職強度與工作滿足呈正相關。

2. 求職行為對離職傾向之影響

在求職行為對離職傾向的分析方面，經由複迴歸分析所得之結果顯示，使用的資訊來源對離職傾向有顯著的影響($p < 0.01$)，迴歸係數為-0.97，亦即事務所新進員工中在求職時使用非正式資訊來源越多者，其離職傾向的程度越低，因此假設 3 獲得支持，使用非正式資訊來源越多者其離職傾向之程度較低；而在求職者求職強度對其離職傾向的分析方面，經由迴歸分析所得之結果顯示，求職者求職強度對其離職傾向的影響達顯著水準($p < 0.01$)，迴歸係數為-0.20，即事務所新進員工中在求職時求職強度程度越高者，其離職傾向的程度越低。因此假設 6 獲得支持，即新進員工的求職強度與離職傾向呈負相關。

3. 工作滿足對離職傾向之影響

在工作滿足對離職傾向的分析方面，經由迴歸分析所得之結果顯示，工作滿足對離職傾向的影響之 β 值為-1.01($p < 0.01$)，表示工作滿足對離職傾向之影響程度有顯著的負相關。因此假設 2 獲得支持，即工作滿足與離職傾向有負相關的關係。

4. 將工作滿足控制住後，求職者之求職行為對離職傾向的影響

在架構中，將工作滿足此變數控制住後，探討求職行為對離職傾向的影響。在使用的資訊來源方面，分析結果顯示，將工作滿足此變數控制住後，資訊來源對離職傾向的影響之結果顯示，其對離職傾向的影響並不顯著($p > 0.1$)。因此此分析發現，工作滿足有如預期於資訊來源與離職傾向扮演中介變項的角色，而且是為完全中介；而在求職強度方面之分析結果顯示，將工作滿足此變數控制住後，求職強度對離職傾向的影響仍然達顯著水準($\beta = -0.73$; $p < 0.01$)。因此根據此分析發現，工作滿足在求職強度與離職傾向間的中介角色並非屬完全中介，而是扮演部份中介的角色。

茲將以上結果整理於下表 4-3-1 所示：

表 4-3-1 求職行為、工作滿足與離職傾向之分析結果

預測變項	工作滿足			離職傾向		
	β	R ²	F	β	R ²	F
Eq 1		0.54	71.55**	0.57		80.63**
資訊來源	0.58**			-0.97**		
求職強度	0.24**			-0.20**		
Eq 2						
Step 1				0.57		126.93**
工作滿足				-1.01**		
Step 2				0.62		
資訊來源				-0.09		
求職強度				-0.73**		

p < 0.05* ; p < 0.01 **

由以上之分析結果，歸納出求職者之求職行為對其工作滿足是有顯著影響的。在使用的資訊來源方面，求職者求職時所使用之資訊來源對工作滿足是有顯著影響的，而且事務所新進員工中在求職時使用非正式資訊來源越多者，其工作滿足的程度越高；而在求職強度方面，發現事務所新進員工中在求職時求職強度程度越高者，其工作滿足的程度越高。在求職行為與離職傾向的關係方面，分析結果發現在使用的資訊來源方面，求職者求職時所使用的資訊來源對離職傾向是有影響的，且事務所新進員工中在求職時使用非正式資訊來源越多者，其離職傾向的程度越低；而在求職強度方面，發現新進員工中在求職時求職強度程度越高者，其離職傾向的程度越低。而在工作滿足與離職傾向方面，分析結果發現，工作滿足與離職傾向呈顯著負相關， β 值為-1.01，而解釋能力為 0.57，由此結果驗證了假設 2，故假設 2 成立，而此結果也與過去文獻所發現一致。最後在控制工作滿足此變項後，欲了解求職強度對離職傾向的關係。研究結果顯示，使用的資訊來源對離職傾向的影響之分析結果發現，在控制住工作滿足此變項後，資訊來源對離職傾向並無顯著影響；而在求職強度對離職傾向的分析結果發現，在控制住工作滿足此變項後，求職強度對離職傾向的影響仍然顯著，因此發現工作滿足在求職強度與離職傾向間的中介角色並非屬完全中介，而是扮演部份中介的角色。

因此由以上的分析結果，推論得出以下結論：求職者求職時所使用的資訊來源對其工作滿足有顯著影響，而且使用非正式資訊來源越多者，其在工作滿

足的程度較高；求職者求職時求職強度程度越高者，其工作滿足的程度越高。在離職傾向上，求職者所使用的資訊來源對其離職傾向有顯著的影響，使用非正式資訊來源越多者，其離職傾向之程度越低；而求職者求職時求職強度程度越高者，其離職傾向的程度越低。在工作滿足與離職傾向間則符合預期，呈顯著負相關，即工作滿足程度越高(低)，離職傾向程度越低(高)。而在中介效果的檢測方面，本研究發現工作滿足如預期在資訊來源與離職傾向間有中介效果的作用存在；而在求職強度與離職傾向間的中介角色則是屬於部份中介的角色。



4.3.2 人口統計變數在求職行為與工作滿足及離職傾向間之調節效果

本節主要是針對研究架構中，接著對求職者於求職時使用之資訊來源(使用非正式資訊來源越多者，給分越高；使用正式資訊來源越多者，給分越低)以及其工作滿足及離職傾向作一探討，並加入人口統計變項作為探討調節效果的變項，以尋求關係可能的調節效果以及驗證相關假設。而在統計方法上則使用層級迴歸分析加以處理。茲將分析結果敘述如下：

1. 資訊來源、人口統計變項與工作滿足的關係

表 4-3-2 列出以工作滿足為依變項之迴歸分析，如下所示：

表 4-3-2 迴歸分析一：以工作滿足為依變項

預測變項	工作滿足	
	$\beta 1$	$\beta 2$
資訊來源	.36***	.44***
性別	.27*	.07
年齡	-.16	.06
教育程度	.02	.07
工作經驗	.28*	.14
資訊來源 × 性別		.21*
資訊來源 × 年齡		.07
資訊來源 × 教育程度		.12
資訊來源 × 工作經驗		.28*
R2 改變量	.44***	.02***
F 值	11.86***	7.36***

註：p < 0.10 +, p < 0.05*, p < 0.01**, p < 0.001***

由上表可知，新進員工使用的資訊來源與工作滿足間存在有顯著正相關的關係($\beta 1=.36$, $p < 0.001$)，使用越多非正式資訊來源者，其工作滿足程度越高。

而在人口統計變數的調節效果方面，由上表可知性別與工作經驗對資訊來源與工作滿足間的關係有調節效果($\beta 2$ 值各為.21, $p < 0.05$; .28, $p < 0.05$)。在性別方面，男性新進人員，其使用的資訊來源與工作滿足的正向關係較明顯，而女性新進人員，其使用的資訊來源與工作滿足的關係較不明顯，也就是說，相較於女性新進人員，男性新進人員所使用的資訊來源與工作滿足之間存在較高的正向相關關係，茲將結果以下圖 4-3-2-1 表示：

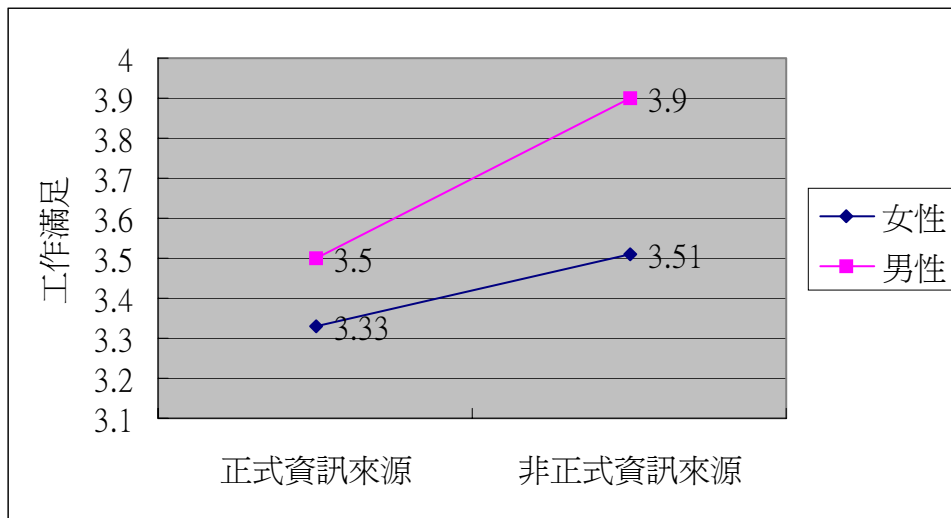


圖 4-3-2-1 性別對資訊來源與工作滿足的調節效果

在性別對新進員工所使用資訊來源與工作滿足的調節效果方面，根據 Dreher et al.(1996)及 Chen et al.(2000)等學者之研究發現，由於女性在薪資的給付上一般都較男性來的低。而且一般在職場上，女性升遷的機會較男性來的少，由於女性在性別上較男性處於較不利的競爭地位，因此在其所使用資訊來源與工作滿足間的關係，可能因為升遷等因素使得女性較男性來說，兩者之正向關係來得弱；而本圖亦支持研究所假設之使用非正式資訊來源者，其工作滿足的程度較使用正式資訊來源者來的高。

在工作經驗上，研究分析發現，工作經驗對新進員工所使用資訊來源與工作滿足的關係上亦有調節的作用存在($\beta_2 = .28, p < 0.05$)。事務所新進員工在進入事務所之前沒有工作經驗者，其所使用資訊來源與工作滿足的正向關係較不明顯，而有工作經驗者，其所使用資訊來源與工作滿足的關係與無工作經驗者比較起來，則較為明顯，也就是說，相較於沒有工作經驗之員工，進入事務所前有工作經驗之員工，其所使用資訊來源與工作滿足之間存在較高的正向相關關係，茲將結果以下圖 4-3-2-2 表示：

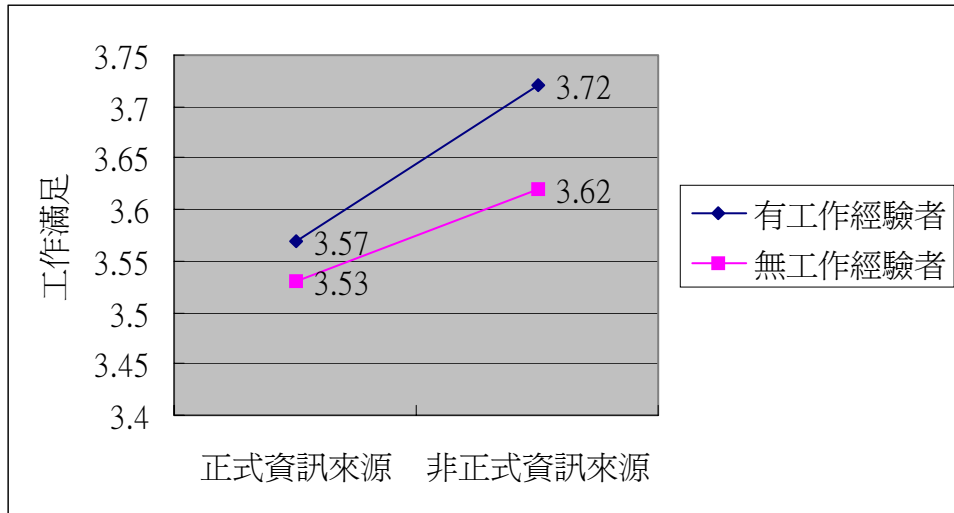


圖 4-3-2-2 工作經驗對資訊來源與工作滿足的調節效果

在工作經驗對新進員工所使用資訊來源與工作滿足的調節效果方面，根據 Werbel(2000)之文獻提到，缺乏工作經驗或沒有工作經驗之求職者，由於工作上的經驗不如曾經有過工作經驗者，因此較難發展對自己價值與技能的實際評估，而有工作經驗者由於工作上的歷練，較能評估並找到合適的工作，因此在新進員工所使用資訊來源與工作滿足兩者間之關係，有工作經驗者比沒有工作經驗者來的較強；而本分析也發現新進員工使用非正式資訊來源者，其工作滿足的程度較使用正式資訊來源者來的高。

2. 資訊來源、人口統計變項與離職傾向的關係

表 4-3-3 迴歸分析二：以離職傾向為依變項

預測變項	離職傾向	
	$\beta 1$	$\beta 2$
資訊來源	-.54***	-.52**
性別	-.12	-.15
年齡	.14	.24
教育程度	-.11	-.09
工作經驗	.05	.08
資訊來源 × 性別		-.39*
資訊來源 × 年齡		.02
資訊來源 × 教育程度		.08
資訊來源 × 工作經驗		-.10
R2 改變量	.54***	.02***
F 值	17.99***	10.98***

註：p < 0.10 +, p < 0.05*, p < 0.01**, p < 0.001***

由上表可知，新進員工使用的資訊來源與離職傾向間存在有顯著負相關的關係($\beta 1 = -.54$, $p < 0.001$)，使用越多非正式資訊來源者，其離職傾向程度越低。

而在人口統計變數的調節效果方面，由上表分析可知性別對資訊來源與離職傾向間的關係有調節效果($\beta 2$ 值為 $-.39$, $p < 0.05$)。

在性別對新進員工所使用資訊來源與離職傾向的調節效果方面，男性新進人員，其使用的資訊來源與離職傾向的負向關係較明顯，而女性新進人員，其使用的資訊來源與離職傾向的關係較不明顯，也就是說，相較於女性新進人員，男性新進人員所使用的資訊來源與離職傾向之間存在較高的負向相關關係，茲將結果以下圖 4-3-2-3 表示：

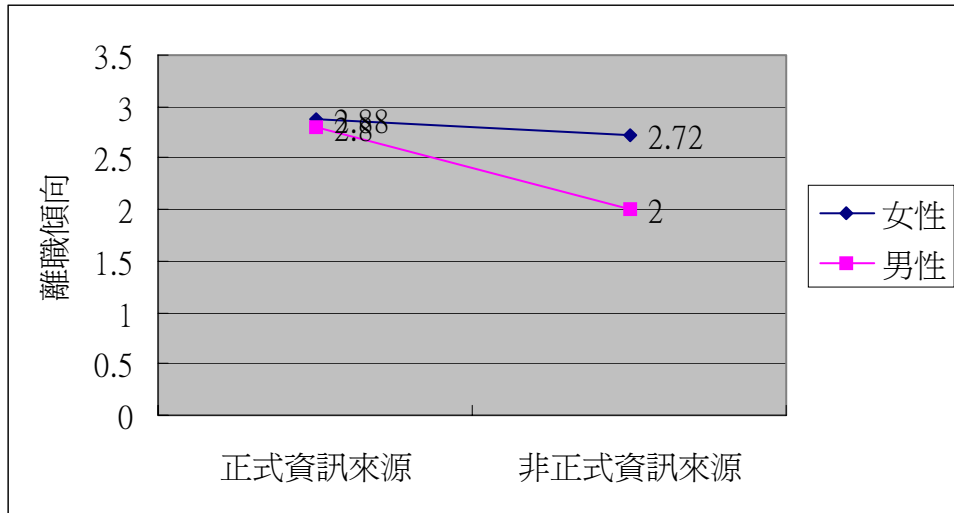


圖 4-3-2-3 性別對資訊來源與離職傾向的調節效果

在性別的調節效果方面，根據 Chen & Francesco(2000)的文獻指出，由於女性比男性可能有較多理由離開工作崗位(如生產、帶小孩)，因此其研究發現，女性較男性來說，不論其組織承諾的高低為何，其離職傾向的差異不大。而本研究所發現之結果，在參照 Chen 等學者之看法，認為女性新進員工其所使用資訊來源與離職傾向的關係較男性來的弱，其中可能的原因或許也是由於女性較男性相對來說，會有較多非工作上的因素而使其離開組織所致，而無論其所使用的資訊來源為何者，因此才會導致如此結果；而本圖亦顯示了新進員工使用非正式資訊來源者，其離職傾向的程度較使用正式資訊來源者來的低些。

以下之部份主要是針對研究架構中，對求職者於求職時求職強度以及其工作滿足及離職傾向作一探討，並加入人口統計變項作為探討調節效果的變項，以尋求關係可能的調節效果以及驗證相關假設。而在統計方法上則使用層級迴歸分析加以處理。茲將分析結果敘述如下：

1. 求職強度、人口統計變項與工作滿足的關係

表 4-3-4 列出以工作滿足為依變項之迴歸分析，如下所示：

表 4-3-4 迴歸分析三：以工作滿足為依變項

預測變項	工作滿足	
	$\beta 1$	$\beta 2$
求職強度	.55***	.57**
性別	.37*	.31*
年齡	.08	.06
教育程度	.09	.09
工作經驗	-.13 +	-.11
求職強度 × 性別		.28*
求職強度 × 年齡		.06
求職強度 × 教育程度		.14*
求職強度 × 工作經驗		.11
R2 改變量	.60***	.04***
F 值	29.65***	20.39***

註：p < 0.10 +，p < 0.05*，p < 0.01**，p < 0.001***；

由上表可知，求職強度與工作滿足間存在有顯著正相關的關係($\beta 1=.55$ ， $p < 0.001$)，故支持假設 4，即新進員工的求職強度與工作滿足呈正相關。

另外在人口統計變數的調節效果方面，由上表可知性別與教育程度對求職強度與工作滿足間的關係有調節效果($\beta 2$ 值各為 .28， $p < 0.05$ ；.14， $p < 0.05$)。在性別方面，男性新進人員，其求職強度與工作滿足的正向關係較明顯，而女性新進人員，其求職強度與工作滿足的關係較不明顯，也就是說，相較於女性新進人員，男性新進人員的求職強度與工作滿足之間存在較高的正向相關關係，茲將結果以下圖 4-3-2-4 表示：

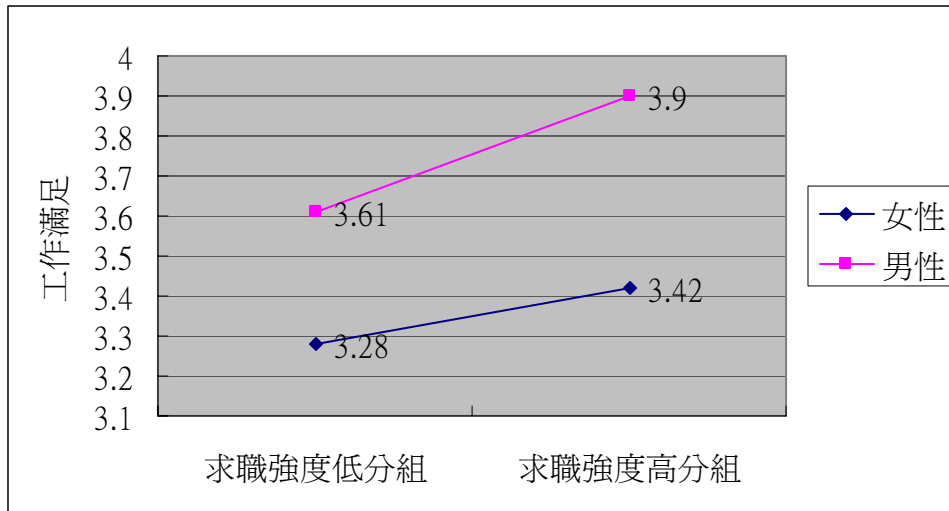


圖 4-3-2-4 性別對求職強度與工作滿足的調節效果

在性別方面，根據 Dreher et al.(1996)及 Chen et al.(2000)等學者之研究發現，女性在薪資上通常較男性來的低。而且一般在職場上，女性升遷的機會較男性來的少，由於女性在性別上較男性處於較不利的競爭地位，因此在求職強度與工作滿足間的關係，可能因為女性在升遷上較不利等因素使得女性較男性來說，兩者之正向關係來得弱。

在教育程度上，由於事務所之工作屬於專業性質的服務，因此幾乎新進員工在教育程度上皆有大學以上的學歷，而研究分析發現，教育程度對求職強度與工作滿足的關係上有調節的作用存在($\beta_2 = .14, p < 0.05$)。教育程度在研究所以以上者，其求職強度與工作滿足的正向關係較明顯，而教育程度為大學者，其求職強度與工作滿足的關係較不明顯，也就是說，相較於大學畢業之員工，教育程度在研究所以以上者的求職強度與工作滿足之間存在較高的正向相關關係，茲將結果以下圖 4-3-2-5 表示：

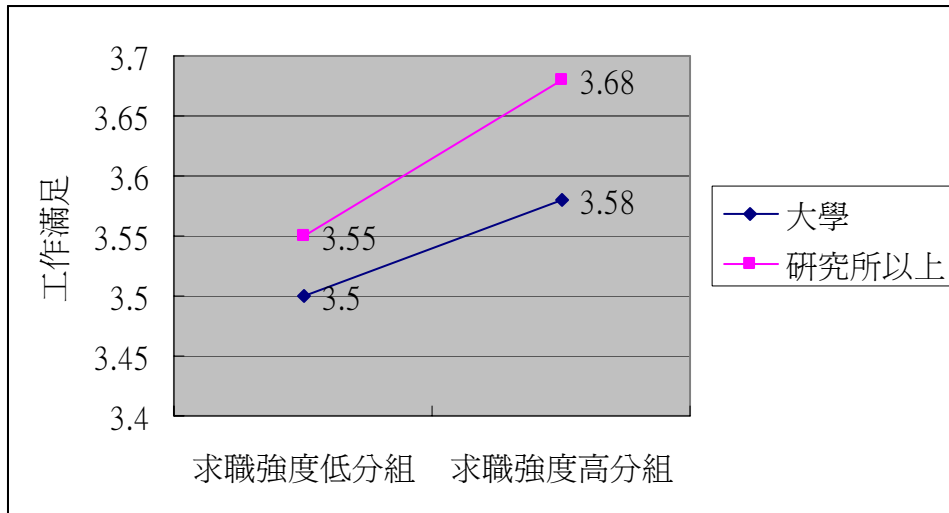


圖 4-3-2-5 教育程度對求職強度與工作滿足的調節效果

而在教育程度方面，根據 Kanfer and Hulin(1985)之文獻研究指出，教育程度與求職時之行為有關。而且其研究發現，教育程度較高者，其會採用較多的求職行為，亦即求職強度較強。另外在 Werbel(2000)之研究發現，求職者之求職強度會影響其工作滿足的程度，原因在於如果求職者更積極的尋找工作機會，他們會比較不積極尋找工作機會者得到更多工作機會的選擇，有了較多可選擇的工作，找到較滿意工作的機會當然較大，另一方面，可能是高的教育程度帶來高的工作報酬，而且受過較高等教育者，其接受較多的正式訓練，具備更多的專業知識以解決工作上的問題(柯惠玲，1989)。因此在求職強度與工作滿足之關係，研究所以上畢業之求職者其工作滿足程度比大學畢業者來的較強。

2. 求職強度、人口統計變項與離職傾向的關係

表 4-3-5 列出以離職傾向為依變項之迴歸分析，如下表所示：

表 4-3-5 迴歸分析四：以離職傾向為依變項

預測變項	離職傾向	
	$\beta 1$	$\beta 2$
求職強度	-.54***	-.70**
性別	-.15*	-.14*
年齡	-.09	-.11
教育程度	-.05	-.07
工作經驗	-.08	-.05
求職強度 × 性別		-.18**
求職強度 × 年齡		-.04
求職強度 × 教育程度		-.06
求職強度 × 工作經驗		-.15*
R2 改變量	.36***	.07***
F 值	11.02***	8.69***

註：p < 0.10 +, p < 0.05*, p < 0.01**, p < 0.001***；

由上表可知，求職強度與離職傾向間存在有顯著負相關的關係($\beta 1 = -.54$, $p < 0.001$)，故支持假設 5，即新進員工的求職強度與離職傾向呈負相關。

在人口統計變數的調節效果方面，由上表發現性別與工作經驗對求職強度與離職傾向間的關係有調節效果($\beta 2$ 值各為 $-.18$, $p < 0.01$; $-.15$, $p < 0.05$)。在性別方面，男性新進人員，其求職強度與離職傾向的負向關係較明顯，而女性新進人員，其求職強度與工作滿足的關係較不明顯，也就是說，相較於女性新進人員，男性新進人員的求職強度與離職傾向之間存在較高的負向相關關係，茲將結果以下圖 4-3-2-6 表示：

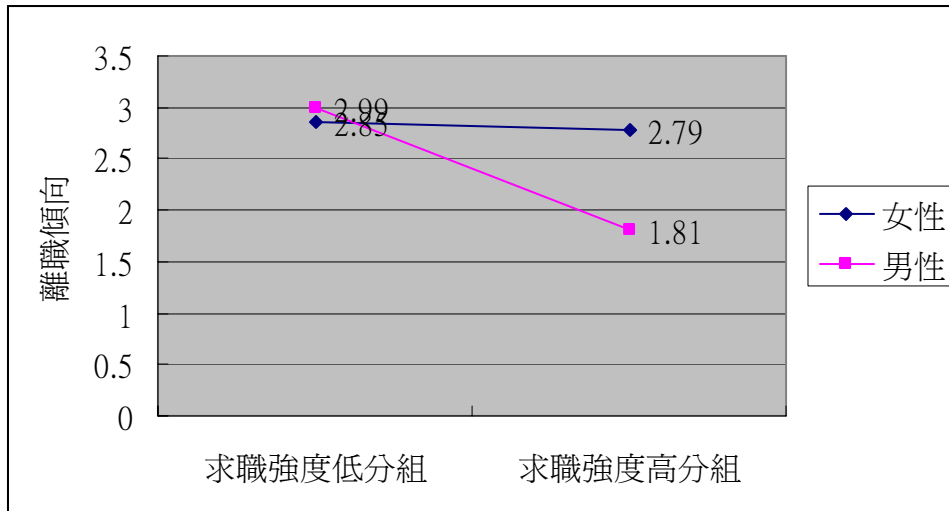


圖 4-3-2-6 性別對求職強度與離職傾向的調節效果

在性別方面，根據 Chen & Francesco(2000)的文獻提到，由於女性比男性可能有較多理由離開工作崗位(如生產、帶小孩)，因此其研究發現，女性較男性來說，不論其對於組織的組織承諾的高低為何，其離職傾向的差異不大。而本研究所發現之結果，在參照 Chen 等學者之看法，認為女性其求職強度與離職傾向的關係較男性來的弱，其原因可能也是因為女性較男性來說，會有較多非工作上的因素而使其離開組織所致，而不論其求職強度的程度為何所致。

在工作經驗上，研究分析發現，工作經驗對新進員工求職強度與離職傾向的關係上有調節的作用存在($\beta_2 = -.15, p < 0.05$)。事務所新進員工在進入事務所之前沒有工作經驗者，其求職強度與離職傾向的負向關係較明顯，而有工作經驗者，其求職強度與離職傾向的關係與無工作經驗者比較起來，較不明顯，也就是說，相較於有工作經驗之員工，進入事務所前沒有工作經驗之員工，其求職強度與離職傾向之間存在較高的負向相關關係，茲將結果以下圖 4-3-2-7 表示：

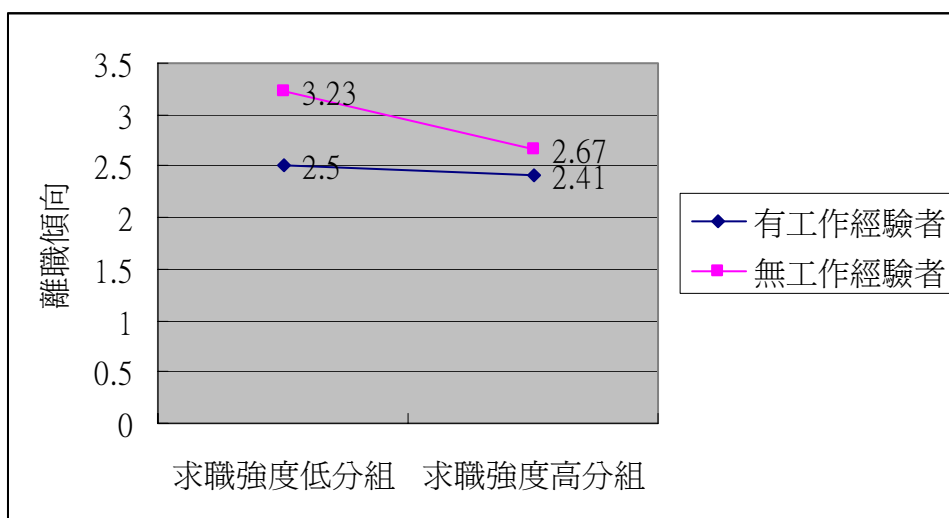


圖 4-3-2-7 工作經驗對求職強度與離職傾向的調節效果

在工作經驗方面，根據 Werbel(2000)之文獻提到，缺乏工作經驗或沒有工作經驗之求職者，由於工作上的經驗不如曾經有過工作經驗者，因此較難發展對自己價值與技能的實際評估。有工作經驗者由於工作上的歷練，較能評估並找到合適的工作，離職傾向較低。因此在求職強度與離職傾向兩者間之關係，由於工作上的歷練使其發展出對自我價值與技能的實際評估，使得無工作經驗者比有工作經驗者在離職傾向來的較強。

第五章 結論與建議

5.1 研究結論

本研究之主要目的是在探討及檢驗事務所新進員工在進入組織前的求職行為與工作態度中工作滿足與離職傾向之間的關係。在以上之章節探討後，根據研究結果，提出以下結論：

5.1.1 求職行為、工作滿足與離職傾向的關聯性

由第四章之分析結果發現，事務所員工在求職時所使用之資訊來源對於其工作滿足有顯著影響，而且事務所新進員工所使用資訊來源為正式或非正式，其對於工作滿足有顯著的差異，使用非正式資訊來源越多者，其工作滿足的程度越高。而在事務所員工所使用資訊來源與離職傾向的關係方面，研究結果發現事務所員工所使用的資訊來源對離職傾向是有影響的，在進一步的分析之後發現，在事務所員工所使用的資訊來源方面，正式資訊來源與非正式資訊來源對於離職傾向有顯著差異，新進員工中在求職時使用非正式資訊來源越多者，其離職傾向的程度越低。

而在工作滿足與離職傾向方面，分析結果發現，工作滿足與離職傾向呈顯著負相關，此與過去研究結果一致(Stumpf et al.,1984；Muchinsky & Tuttle,1979；楊承亮,1997；蔡坤宏,1999)。在探討工作滿足在求職行為與離職傾向間是否具有中介效果的作用存在時，分析結果發現，在資訊來源的部分，當控制住工作滿足此變項後，資訊來源對離職傾向並無顯著的影響，符合探討中介效果的第4個要件，即中介變項控制住後，資訊來源對離職傾向的影響不顯著，因此為完全中介；而在求職強度方面，當控制住工作滿足時，發現求職強度對離職傾向仍有影響，故為部分中介。因此由以上的分析結果，推論得出以下結果：在資訊來源方面，求職者求職時所使用的資訊來源對其工作滿足有顯著影響，使用非正式資訊來源越多者，其工作滿足的程度越高；求職者求職時所使用的資訊來源對其離職傾向亦有顯著影響，使用非正式資訊來源越多者，其離職傾向的程度越低；在工作滿足與離職傾向之間的關係則符合理論所預期，呈顯著負相關，即工作滿足程度越高(低)，離職傾向程度越低(高)；而在中介效果的檢測方面，本研究發現工作滿足如預期在資訊來源與離職傾向間有中介效果的作用存在。在求職強度方面，求職者求職時之求職強度對其工作滿足有顯著影響，求職強度程度越高者，工作滿足的程度越高。在離職傾向上，求職者求職時的求職強度對其離職傾向有顯著的影響，求職者求職強度程度越高者，離職傾向的程度越低。而在中介效果的檢驗方面，本研究發現工作滿足在求職強度與離職傾向間的中介角色屬於部份中介的效果。

5.1.2 人口統計變數在求職行為與工作滿足及離職傾向之調節作用

研究發現事務所新進員工所使用非正式資訊來源的程度對其工作滿足具有顯著的正向關係存在。而在進一步分析發現，在人口變項中，性別以及工作經驗與資訊來源的交互作用項對工作滿足有顯著的影響，在個別依性別以及工作經驗進行分析後，發現男性在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足間的關係，相較於女性來的較強，即性別對於資訊來源與工作滿足間的關係具有調節的效果。這可能是因為一般在職場上，女性在升遷的機會上較男性少，因此女性在性別上較男性處於較不利的競爭地位，故造成在資訊來源的非正式程度與工作滿足的關係上，女性較男性來的弱。在工作經驗方面，本研究中發現，有工作經驗者在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足間的關係，相較於無工作經驗者來的強，即工作經驗對於資訊來源與工作滿足間的關係具有調節的效果。這可能是由於有工作經驗者在工作上的歷練，使得其較能找到合適的工作，因此在新進員工所使用資訊來源與工作滿足兩者間之關係，有工作經驗者比沒有工作經驗者來的較強

在資訊來源與離職傾向的分析中則指出，事務所員工在所使用非正式資訊來源的程度對其對其離職傾向具有顯著的負向影響效果存在。在進一步的分析後發現，在人口變項中，性別與資訊來源的交互作用項對離職傾向有顯著的影響。在依性別進行分析後，發現男性在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向間的關係，相較於女性來的較強，即性別對於資訊來源與離職傾向間的關係具有調節的效果。這可能是因為相較於男性，女性會有較多非工作上的因素而使其離開組織所致(如生產或養育小孩等)(Chen, 2000)，而不論其所使用的資訊來源為如何，所以男性員工在資訊來源的非正式程度與離職傾向的關係較女性員工來的強。

在求職強度方面，研究發現指出事務所新進員工在求職強度對其工作滿足具有顯著的正向關係存在。而在進一步分析發現，在人口變項中，性別以及教育程度與求職強度的交互作用項對工作滿足有顯著的影響，在個別依性別以及教育程度進行分析後，發現男性在求職強度與工作滿足間的關係，相較於女性來的較強，即性別對於求職強度與工作滿足間的關係具有調節的效果。這可能是因為一般在職場上，女性在升遷的機會上較男性少，因此女性在性別上較男性處於較不利的競爭地位，故造成即使求職強度在兩性皆相同的情況下，女性在求職強度與工作滿足間的關係較男性來的弱。在教育程度方面，由於調查對象之職業為專業性的服務工作，因此普遍學歷都在大學以上，而在本研究中發現，雖然大學以上之教育程度一般來說已屬於高學歷，但研究所與大學間仍有微小的差距存在。本研究發現研究所畢業之新進員工其求職強度與工作滿足間的關係較大學畢業之員工略高，推論新進員工具研究所學歷者，由於其所接受之知識與技巧較豐富，工作機會相較於大學畢業者來的多，而且日後升遷機會較大，因此在求職時其求職強度與工作滿足的關係較大學畢業者來的較強些。故教育程度於求職強度與工作滿

足間的關係亦具有調節的作用存在。

在求職強度與離職傾向的分析中則指出，事務所員工在求職強度對其離職傾向具有顯著的負向影響效果存在。在進一步的分析後發現，在人口變項中，性別以及工作經驗與求職強度的交互作用項對離職傾向有顯著的影響，在個別依性別以及工作經驗進行分析後，發現男性在求職強度與離職傾向間的關係，相較於女性來的較強，即性別對於求職強度與離職傾向間的關係具有調節的效果。推論認為，這可能是因為女性在職場上，比男性有較多的因素離開工作職場(如生產或養育小孩等)(Chen, 2000)，而不論其在求職強度的表現為何，所以男性員工在求職強度與離職傾向的關係較女性員工來的強。在工作經驗上，本研究的研究結果顯示，事務所員工在進入事務所前有過全職工作經驗者與沒有工作經驗者，在求職強度與離職傾向的關係上有顯著的不同。有工作經驗之員工之求職強度與離職傾向的關係較無工作經驗者來的弱，即工作經驗對於求職強度與離職傾向間的關係具有調節的效果。而推論其原因，這可能是由於有工作經驗者之員工，較無工作經驗者之員工，一般來說，由於工作上的歷練來的較多，因此較能評估並找到合適的工作，所以在求職強度與離職傾向的關係上較沒有工作經驗者來的弱。

依據以上討論結果，茲將研究假設驗證結果彙整於下表 5-1。



表 5-1 研究假設檢定結果彙整表

項目	研究假設內容	檢定結果
H1	新進員工使用非正式資訊來源者對其工作滿足之影響較使用正式資訊來源者對其工作滿足之影響大	成立
H2	新進員工的工作滿足與離職傾向呈負相關	成立
H3	新進員工使用非正式資訊來源者對其離職傾向之影響較使用正式資訊來源者對其離職傾向之影響大	成立
H4a	性別對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。女性在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較男性來的弱；而女性在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較男性來的弱	成立
H4b	年齡對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。年紀輕之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較年紀大者來的來的強；而年輕求職者在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較年紀大者來的強	不成立

H4c	教育程度對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。教育程度高之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較教育程度低者來的強；而教育程度高之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較教育程度低者來的強	不成立
H4d	工作經驗對求職者所使用資訊來源與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。有工作經驗之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與工作滿足的正向關係較無工作經驗者來的強；而有工作經驗之求職者在所使用資訊來源的非正式程度與離職傾向的負向關係較無工作經驗者來的弱	部分成立
H5	新進員工的求職強度與工作滿足呈正相關	成立
H6	新進員工的求職強度與離職傾向呈負相關	成立
H7a	性別對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。女性在求職強度與工作滿足的正向關係較男性來的弱；而女性在求職強度與離職傾向的負向關係較男性來的弱	成立
H7b	年齡對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。年紀輕之求職者在求職強度與工作滿足的正向關係較年紀大者來的來的強；而年輕求職者在求職強度與離職傾向的負向關係較年紀大者來的強	不成立
H7c	教育程度對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。教育程度高之求職者在求職強度與工作滿足的正向關係較教育程度低者來的強；而教育程度高之求職者在求職強度與離職傾向的負向關係較教育程度低者來的強	部分成立
H7d	工作經驗對求職強度與工作滿足及離職傾向的關係具有調節效果。有工作經驗之求職者在求職強度與工作滿足的正向關係較無工作經驗者來的強；而有工作經驗之求職者在求職強度與離職傾向的負向關係較無工作經驗者來的弱	部分成立

5.2 研究建議

根據研究結果，本節分別就管理上以及後續的研究上，提出幾項建議以供參考。

5.2.1 管理實務建議

1. 對於求職者的建議：

根據研究結果顯示，求職強度與工作滿足及離職傾向分別有正向與負向的關係存在；而求職強度將會影響到求職者於求職時所接受到的資訊量與資訊真實性高低，資訊真實性越高，則進入組織後的工作態度會有較正面的反應，而且將對工作情況越了解，較不容易對工作產生錯誤的期待，亦即求職強度對資訊的正面效果是相當重要的。因此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，如此可對未來欲服務的公司與從事的工作有較清楚且完整的了解，掌握更多的資訊，以在進入公司後能有較佳的工作態度及工作表現。而且除了正式資訊來源，非正式資訊來源的使用，或許更能達到提供廣泛且正確資訊的效果，而使得求職者進入職場後有較佳的工作態度，因此建議求職者在求職時資訊來源的使用上，能夠廣泛使用各種資訊來源，以期能找到合適的工作。成功的求職不應只是找到一個工作，而應該是去努力找到一個合適自己的工作，在工作上能有所發揮。

2. 對於組織(企業)的建議：

為了降低員工離職，造成不必要的成本(如重新招募人才的成本及訓練人才的成本)，應要盡量提供正確且全面的工作訊息給員工，並設法讓員工在工作上得到滿足。而欲避免員工在工作時產生離職的念頭，則要在其進行求職行為時就給予較多、較正確有關工作實際狀況的資訊，讓企業的潛在員工在求職時能蒐集到更多完整且真實的資料，使其尋得符合自己所需之工作，在工作上有較好的表現，才能對組織多盡心力，對雙方來說才是一種雙贏。此外，亦建議企業在錄用人才時，除特定需求外，能打破性別的藩籬，唯能用才，如此對組織才能造成良善效果。而在工作經驗方面，企業界不妨可朝向產學合作的方向進行，在潛在員工就學時就多多提供工讀機會，以提前培訓的方式來培養潛在員工，亦能增加潛在員工正式踏入社會前的工作經歷與忠誠度，以達到未來潛在的效益。

5.2.2 未來研究建議

1. 雖然工作資訊來源與求職強度是求職行為的重要構面，但仍有其他形式

的求職行為(如預備性求職行為與積極性求職行為)，由於非本研究感興趣者，因此在本研究中並未考量，而這些行為或許能解釋某些變異，因此建議後續研究者亦可以考慮此類不同形式的求職行為變數，來探討比較不同階段是否與工作滿足及離職傾向之關係會有所差異。

2. 雖然本研究與過去研究在資訊來源的使用上同樣是採用二分法(正式與非正式資訊來源)，但這卻無法顯示出個人在求職時使用某一來源(或某些來源)的次數，因此量表在填答範圍上也受到了一些限制，建議後續研究者在資訊來源上可以用次數反應的量表，使量測能更精確。
3. 有關影響求職行為的前置變數(如自尊感、財務需求、求職自信心)等，本研究並無加以考慮，建議後續研究者在從事相關研究時，可將此類前因變數納入探討，以使整個模式的探討能更完整，有更清楚的認識。
4. 本研究是將求職行為以靜態、橫斷面的觀點來處理，而並沒有以動態的求職過程之改變來加以討論，可能造成受測者在回答時有回溯性的誤差，因此建議後續研究者可以加入時間的因素，以縱斷面的研究方法來加以探討求職過程隨時間的動態變化對後續變項的影響如何。
5. 本研究只以會計師事務所此單一產業為探討的對象，並未探討不同產業間的差異。建議後續研究者可以另找其他產業或者比較不同產業，以驗證模式的適用性與否。
6. 建議未來研究者可由公司角度來看，檢視其招募管道之優劣程度，以對公司在錄用人才時，能以較有效的方法錄取到合適的人才。

參考文獻

一、中文部份

- 楊牧青(2000),「工作特性、人格特質與工作滿意度關係之研究—以高雄港務局員工為例」,國立成功大學交通管理科學研究所,碩士論文,民國89年。
- 溫昆達(2002),「生涯導向、成就動機、工作滿足、留職意願關係之探討—以國內大型會計師事務所為例」,國立中山大學企業管理研究所,碩士論文,民國91年。
- 許士軍(1977),「工作滿足個人特徵與組織氣候—文獻探討與實證研究」,國立政治大學學報,第35卷,13~56頁。
- 彭剛力(1981),「人格特質、組織氣候與工作滿足關聯性之研究」,國立政治大學公共行政研究所,碩士論文,民國70年。
- 趙必孝(1990),「金融自由化與金融機構人員離職關係之研究—以高雄市金融機構為對象」,國立中山大學企業管理研究所,碩士論文,民國79年。
- 廖啟凱(2001),「網際網路公司員工之薪酬滿意度、工作投入與離職傾向關係研究」,國立中山大學人力資源管理研究所,碩士論文,民國90年。
- 邱奕宏(1992),「企業內員工薪資滿足感與離職意願之相關性研究—以新竹科學園區資訊相關企業為例」,中國文化大學勞工研究所,碩士論文,民國81年。
- 徐正光(1977),「工廠工人的工作滿足及其相關因素之探討」,民族學研究所期刊,第43卷,23~63頁。
- 湯玲郎,黃英忠(1991),「企業員工離職原因與對策的探討」,就業與訓練雜誌,第九卷,58~64頁。
- 黃英忠(1989),現代人力資源管理,華泰書局,台北,民國七十八年。
- 石樸(1991),「企業界員工工作滿足、工作投入與離職意願之研究」,國立政治大學社會學研究所,碩士論文,民國80年。
- 楊承亮、廖國鋒、饒新根(1997),「國軍志願役基層軍官工作滿足因素與離職傾向之關聯性研究」,國防管理學院學報,第十八卷第二期,69~83頁。
- 李嘉聖 & 陳益世(1999),「高科技製造業特性、工作壓力、工作滿意暨離職傾向之相關性研究:以新竹科學園區高科技廠商研發技術人員為例」,人力資源學報,第十一卷,93~116頁。
- 蔡坤宏(1999),「工作滿足與離職意圖關係之回顧 - Meta 分析」,輔仁管理評論,第六卷第一期,21~36頁。
- 余安邦(1980),「企業組織中員工離職行為之研究」,國立台灣大學心理研究所,碩士論文,民國69年。
- 曹萃栩(1984),「我國企業界技術專業人員離職意願之探討」,政治大學企管所,碩士論文,民國73年。
- 柯惠玲(1989),「工作滿足、工作績效與離職傾向之關係研究」,政治大學企管所,碩士論文,民國78年。
- 陳宏璋(2003),「向上政治行為對其工作滿足及離職傾向之影響—以大台北地區

銀行基層員工為例」，真理大學管理科學研究所，碩士論文，民國 92 年。

藍苡琳(2002)，「部屬向上政治行為對工作滿足、離職傾向之影響-以中興保全股份有限公司為例」，國立中山大學人力資源研究所，碩士論文，民國 91 年。

孫少峰(1989)，「離職模式之比較研究—以護理人員為例」，國立台灣大學心理研究所，碩士論文，民國 78 年。

洪啟方(2003)，「工作滿足與員工離職傾向關係之研究—以旅館業為例」，國立台灣師範大學工業科技教育學系，碩士論文，民國 92 年。

歐陽玲(1994)，「工作生活品質與臨床護理人員離職意願之探討—以台南地區綜合醫院為例」，東海大學企業管理研究所，碩士論文，民國 83 年。

劉莉蘭(1994)，「員工分紅入股滿意度、組織投注與離職意向關係之研究」，國立中正大學勞工研究所，碩士論文，民國83年。

趙必孝(1990)，「金融自由化與金融機構人員離職因素關係之研究-以高雄市金融機構為對象」，國立中山大學企業管理研究所，碩士論文，民國79年。

朱建平(2003)，「組織成員的政治知覺對離職傾向之影響:工作滿足的中介效果」，國立中山大學人力資源管理研究所，碩士論文，民國 92 年。

葉紹琪(1996)，「求職行為對於新進員工社會化的影響—以新竹科學工業園區為例」，中山大學人力資源管理研究所，碩士論文，民國 85 年。

二、英文部份

Abelson, M.A.(1987). "Examination of avoidable and unavoidable turnover", Journal of Applied Psychology, 72, pp.382-386

Adams, J.S.(1963), "Toward an understanding of inequity". Journal of Abnormal and Social Psychology, 67, pp.422-436

Alan, M. Saks & Blake, E. Ashforth(1997), "A longitudinal investigation of the relationships between job information sources,applicant perceptions of fit,and work outcomes", Personnel Psychology, 50, pp.395-426

Barber, A.,Daly C., Giannantonio, C.,& Phillips J.(1994), "Job search ctivities: an examination of changes over time", Personnel Psychology, 47, pp.739-765.

Baron, R.M.& Kenny, D.A.(1986), "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research : Conceptual, strategic, and statistical considerations." Journal of Personality and Social Psychology, 51, pp.1173-1182

Blau G.(1993), "Further exploring the relationship between job search and voluntary individual turnover", Personnel Psychology,46, pp.313-330

- Blau G.(1994), “Testing a two-dimensional measure of job search behavior”, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 59, pp.288-312
- Brayfield, A.H., & Rothe, H.F.(1951), “An index of job satisfaction”, Journal of Applied Psychology, 35, pp.307-311
- Breaugh, J.A.(1981), “Relationships between recruiting sources and employee performance, absenteeism, and work attitudes”, Academy of Management Journal, 24, pp.142-147.
- Breaugh, J.A., & Mann, R.B.(1984), “Recruiting source effects:A test of two alternative explanations”, Journal of Occupational Psychology, 57, pp.261-267
- Breaugh, J.A.(1992), Recruitment Science and practice, Boston:PWS-Kent Publishing.
- Bretz, R.D., Boudreau J.W. & Judge T.A.(1994), “Job search behavior of employed managers”, Personnel Psychology, 47, pp.275-301
- Bretz, R.D.,& Judge, T.A.(1994), “Person-Organization fit and the theory of work adjustment: Implication for satisfaction, tenure and career success”, Journal of Vocational Behavior, 44, pp.32-54
- Caldwell D.F., & O`Reilly III C.A.(1985), “The impact of information on job choices and turnover”, Academy of Management Journal, 28, pp.934-943
- Campbell, J.P., Dunnette, M.D., Lawler,E. E., & Weick, K.E.(1970), Managerial Behavior,Performance, and Effectiveness, New York:McGraw-Hill.
- Chen, Zhen Xiong & Francesco, Anne Marie (2000), “Employee demography,organizational commitment, and turnover intentions in China: do cultural differences matter ? ”, Human Relations, 53, pp.869-887
- Dalton, D.R., Krackhardt, D.M., & Porter, L.(1986). “Functional turnover:An empirical assessment”, Journal of Applied Psychology, 66, pp.716-721
- Dalton, R. & Todor(1979), W.D., “Turnover turned over : an expanded and positive perspective.”, Academy of Management Review , 4, pp.225-235

Decker, P.J.&Cornelius, E.T.(1979). "A note on recruiting sources and job survival rates.", Journal of Applied Psychology, 64, pp.463-464

Dreher, G. F., & Cox, T.H(1996). "Race,gender and opportunity: a study of compensation attainment and the establishment of mentoring relationships." Journal of Applied Psychology, 81, pp.297-308

Dunn, J.D.& Stephens,E.C.(1972), Management of Personnel:Manpower Management & Organization Behavior, N.Y.:McGraw-Hill.

Ellis R.A., Heneman H.G., & Lascola C.S.(1991), "Antecedents and consequences of job search intensity", Paper presented at the Academy of Management Meetings, Miami, FL.

Farrell D.J.(1978), "A casual model of job satisfaction. Dissertation Abstracts International", Vol.1: 4399

Gannon, M.J.(1971), "Source of referral and employee turnover", Journal of Applied Psychology, 55, pp.226-228

Griffeth R.W., Hom P.W., Fink L.S. & Cohen D.J.(1997), "Comparative tests of multivariate models of recruiting sources effects", Journal of Management, 23, pp.19-36

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman. B.(1959),The motivation to work , NY.:Wiley& Sons

Hom, P.W.& Griffeth, R.W.(1991). "Structural equation modeling test of a turnover theory:Cross-sectional and longitudinal tests", Journal of Applied Psychology, 76, pp.350-366

Hoppock, R.(1935), Job Satisfaction, New York: Harper Brothers.

Kallberg, E.(1977), "A theory of job satisfaction", American Sociological Review, 42,pp.124-143

James D. Werbel(2000), "Relationships among career exploration,job search intensity,and job search effectiveness in graduating college students", Journal of

Vocational Behavior, 57, pp.379-394

Jeffrey K. S., Charles M. F., Rajan(1989), “Exploring salesperson Turnover : A Causal Model”, Journal of Business Research, 18, pp.303-326

Kanfer R., & Hulin C.L.(1985), “Individual differences in successful job searches following layoff”, Personnel Psychology, 38 , pp.838-847

Locke, E. A.(1973), “Satisfactors and dissatisfactors among White Collar and Blue Collar Employees”, Journal of Applied Psychology, 58, pp.67-76

Locke, E. A.(1976), The nature and causes of job satisfaction ,Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Randenally

Maslow, A. H. (1943), “A theory of human motivation”, Psychological review. July, pp.332-396

Michaels, C.E. & Spector, P.E.(1982), “Cause employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino Model”, Journal of Applied Psychology, 67, pp.53-59

Miller, H.E., & Katerberg, R.(1979), “Evaluation of the Mobley,Horner and Hollingsworth model of employee turnover”, Journal of applied psychology, 64, pp.37

Mobley,W.H.(1977), “Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover”, Journal of Applied Psychology, 62, pp.237-240

Mobley, W. H., Horner, S. O. and A. T. Hollingsworth, (1978) . “An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover”, Journal of Applied Psychology,63,pp.408-414.

Muchinsky, P.M. & Tuttle, M.L.(1979), “Employee turnover : an empirical and methodological assessment”, Journal of Vocational Behavior, 14, pp.43-77

Porter, L.W. & Lawler, E.E. (1968), Managerial Attitudes & Performance,_Illinois: Homewood Company.

Price,J.L.(1977) The study of turnover , Ames :Iowa State University Press.

Price J.L. & Muller C.W.(1981), “A causal model of turnover for nurses.”, Academy of Management Journal, 24, pp.543-565

Quaglieri, P.L.(1982). “A note on variations in recruiting information obtained through different sources.”, Journal of Occupational Psychology, 55, pp.53-55

Rees A.(1966), “Labor economics:effects of more knowledge-information networks in labor markets.”, American Economic Review, 56, pp.559-566

Reid, G.L.(1972). “Job search and the effectiveness of job-finding methods.” Industrial and Labor Relations Review, 25, pp.479-495

Reilly R., Brown B., Blood M. & Malatesta C.(1981), “The effect of previews: A study and discussion of the literature”, Personnel Psychology, 34, pp.823-834

Robbins, S.P.(1979), Organizational behavior,concepts,controversies and applications, 4th ed. Prentice-Hall Int'l

Schwab D.P.,Rynes S.L., & Aldag R.J.(1987), “Theories and research on job search and choice”, Research in Personnel and Human Resources Management, 5, pp.129-166

Seashore S.E. & Taber, T.D. (1975), “Job satisfaction indicators and their correlates”, American Behavioral Scientist, 18, pp.333-368

Smith, P.C.,Kendall, L.M.,& Hulin,C.L.(1969), The Measurement of Satisfaction in Work & Retirement ,Chicago:Rand McNally.

Soelberg P.(1967). “A study of decision making:Job choice.” Unpublished doctoral dissertation.Carnegie-Mellon University.

Steffy B., Shaw K., & Noe A.(1989), “Antecedents and consequences of job search behaviors”, Journal of Vocational Behavior, 35, pp.254-269

Stumpf S.A., Colarelli S.M.,& Hartman K.(1983), “Development of the career exploration survey(CES)”, Journal of Vocational Behavior, 22, pp.191-226

Stumpf S., & Hartman K.(1984), “Individual exploration to organizational commitment or withdrawal”, Academy of Management Journal, 27, pp.308-329

Swaroff, P.G., Barclay, L.A., & Bass A.R.(1985), “Recruiting sources: another look.”, Journal of Applied Psychology, 70, pp.720-728

Tett, R.P.& Meyer, J.P.(1993), “Job Satisfaction, Organization Commitment, Turnover Intention, and Turnover : Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings”, Personnel Psychology, 40, pp. 259-291

Vroom, V.H.(1964), Work and Motivation, New York: John Wiley & Sons.

Wanberg, C.R., Watt, J.D., & Rumsey, D.J.(1996). “Individuals without jobs: an empirical study of job seeking behavior and reemployment.” Journal of Applied Psychology, 81, pp.76-87

Weiss D.J., Dawis R.V., England G.W. & Lofquist L.H.(1967), Minnesota satisfaction questionnaire [MSQ]

Wanous, J.P.(1977). “Organizational Entry: Newcomers Moving From Outside to Inside.”, Psychological Bulletin, 84, pp.601-618

Wanous, J.P.(1978). “Realistic job previews:can a procedure to reduce turnover also influence the relationship between abilities and performance ? ” Personnel Psychology, 31, pp.249-258

Wanous J.P. (1991), Organizational entry- Recruitment, selection, orientation, and socialization of newcomers. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing. Co, 2nd.