

第一章 緒 論

第一節 研究動機與目的

工作滿意的調查研究已成為許多跨國企業重要的評價標準。如：電信大廠：諾基亞、朗訊等國外著名公司每年都花大筆資金投入這項研究調查中。因為工作滿意除了說明企業員工工作後，愉悅或正向的情緒狀態之外；管理者更可以藉由這些滿意度的指標來瞭解企業組織經營管理中所存在的弊病問題。管理者可以針對這些的弊病，提供其他補強措施加以改善。也就是說，工作滿意的調查結果是可以當作企業管理者診斷組織現狀最重要的「溫度計」和「地震預測儀」(時勤 & 盧嘉, 2002)。

在工業與組織心理學的領域中，工作滿意也是被研究最多的一個議題。在過去的歷史中，西方國家在工作滿意這方面的研究已經超過三千多篇 (Locke, 1976)。而在這些文獻中常與工作滿意被探討的變項，大至被分成四大類：(一) 個人變項，如：年齡、種族、與性別等；(二) 職業狀況，如：身份、工會、薪資與員工股份等；(三) 工作行為，如：出缺率、離職、與工作表現等；(四) 生活滿意，如：休閒活動、家庭議題、與退休議題等。從以上的文獻回顧中，不但可以讓研究者清楚明白地瞭解到影響工作滿意的相關因素是哪些，並藉著這些研究結果，企業組織可以採取對策，設計工作或就業環境，以增進工作者的滿意感。然而，一個人的滿意感也會受到遺傳因素的影響，這些因素使人以一個特定方式來感覺事物。我們將這些因素稱為「氣質因素」(dispositional factors) (Muchinsky, 1993)，它們被認為是不可改變的特質。因此，工商心理學家要處理的主要問題，在於瞭

解這些氣質因素影響滿意感的程度有多少強烈。環境與遺傳、先天與後天方面的爭議是心理學家數十年來的興趣，但工業與組織心理學家直到近期才開始討論這個主題。

在最近的 15 年當中，Arvey, Bouchard, Segal, & Abraham(1989); Staw, Bell, & Clausen (1986); Staw & Ross (1985) 等學者在『工作滿意』(job satisfaction) 這主題上卻有一系列令人驚訝的發現----工作滿意是以氣質 (disposition) 作為基礎的 (House, Shane, & Herold, 1996)。其中，以 Arvey (1989 ; 1994) 為首的研究團隊根據同卵雙生和異卵雙生的雙胞胎發現，工作滿意中有 30 % 的變異量是來自人格遺傳因素。此外，Spector (1997) 也提到：「過去有很多的人格特質發現都與工作滿意有顯著的關係，然而人格這方面的研究卻相當少，無法提供足夠的理論來解釋」(p.51)。也就是說，缺乏一個描述人格本質與建構的架構來闡述工作滿意之氣質 (disposition) 源起的理論解釋。

此時，五大人格 (Five Factor Model ; FFM ; Big Five) 之架構已經整合組織了人格方面的研究。在最近幾年，許多學者一致性地同意人格所建構出來的五大人格架構 (Barrick & Mount, 1991 ; Digman, 1990)。Barrick & Mount (1991) 指出早期的研究者所作的人格研究是沒有理論的分類。現在，研究者可以使用 FFM 架構，不但可以與不同的人格量尺作連結，還可以依據該架構來預測工作表現 (Barrick & Mount, 1991, 1993) 與工作滿意 (Judge, Heller, & Mount, 2002) 而有些學者，如 Meir (1995); Tokar & Subich (1997); Tranberg, Slane, & Ekeberg (1993) 根據企業樣本的實徵資料發現，人格可以預測工作滿意變異量中的 3 ~5 %。

從人格氣質與工作滿意文獻的回顧中發現，Tokar & Subich (1997) 的企業樣本實徵研究與 Arvey et al. (1989, 1992, 1994) 雙胞

胎人格遺傳研究均證實人格基因使會影響工作滿意，且 Judge, Heller, & Mount (2002) 使用整合分析也證實同樣結論。然而，Rosenthal (1984) 認為在進行整合分析時，可能會使用某些分配(如常態分配)以簡化其推導過程時，或多或少都會喪失某些訊息，如中介變項或調節變項等。因此，研究者合理的懷疑 FFM 五大人格向度中與工作滿意之間可能有其他的中介變項存在，需更進一步的探究。

工作價值觀對於個人的工作態度與工作表現的影響，是許多研究組織行為及生涯輔導的學者們所共同強調的課題(王叢桂, 1992; 鄭伯壘, 1985; Blood, 1969; Crain, 1974)。學者們相當重視工作價值觀對工作態度及工作表現的影響，而最常被探討的工作態度則是工作滿意。黃國隆(1995)以台灣民營企業與大陸北京、上海、珠江三角洲之主管與部屬進行抽樣發現，受試的工作價值觀是會影響其工作滿意。Crain(1974)的研究也指出，工作價值觀與工作本身的滿意、同事滿意、總整體滿意呈現顯著的相關。

華人傳統的工作價值觀被認為是影響東亞經濟發展的重要因素(Hofheinz & Calde, 1982)。西方學者在解釋亞洲新興工業的經濟成長時，曾推論儒家的價值觀中重視人倫、對家庭忠誠奉獻、重視紀律、節儉、勤奮、堅忍、回報等項目，可能是這些促使國家經濟成長的重要因素(Berger, 1983, 引自黃光國, 1983, 頁 147; MacFarquhar, 1980)。而工作價值觀(work values)是一個重要的個人屬性變項，它會直接地影響個人對工作所抱持的看法或態度。基本上，個人的工作價值觀是個人經驗與其文化背景混合影響下的產物，它不但受到個人差異，如：家庭、教育、性別等因素影響，同時也深受其所處之文化、社會的影響。然而，Arvey, McCall, Bouchard, Taubman, & Cavaugh (1994); Bouchard, Arvey, Keller, & Segal (1992) 藉由同卵雙生與異卵雙生的研究，首先證實了人格氣質會顯著地影響工作價值觀(Keller, Bouchard, Arvey, Segal, & Dawis, 1992) 也就是說，從發展的角度、基

因上證據也顯示人格氣質與工作價值觀有所關連。這令人有趣的發現：個人的工作價值觀也是以人格氣質為基礎的。劉兆明（1995）在「工作價值觀形成歷程」一文中，也認為人格特質與工作價值觀是密不可分的。並以 Holland 六種人格類型分類方式應用在職業名稱的分類為例，Holland（1985）認為個人的職業選擇為其人格的反應，共分為實際型（realistic）、研究型（investigative）、藝術型（artistic）、社會型（social）、企業型（enterprising）及傳統型（conventional），即每個人會去從事和自己人格類型相似的職業。

雖然，在 1992 年的時候，Arvey 研究團隊發現工作價值觀中將近 40% 的變異量是源自天生的遺傳因子（氣質）。在 1994 年時，該團隊又再以 1236 對同卵雙生和 1165 對異卵雙生等雙胞胎為受試，使用 Lisrel 統計工具重複驗證並支持同樣的結果。但令人遺憾的是，這樣的發現卻沒有像 1989 年「工作滿意之人格氣質源起」那樣受到相關學者的重視，而被工作價值觀學者的所注意。因為研究者透過 PsycINFO database 尋找 1887 年至 2002 年當中，在文章摘要中有出現人格與工作價值觀（personality & work values）僅有 41 篇，真正相關的文章也才零星幾篇；台灣博碩士資料庫也有 2 篇。儘管，台灣有實徵資料說明人格與工作價值觀的關係是密不可分的（洪睿萍, 2001；黃煒斌, 2002）。然而，王叢桂（1992）認為使用或修訂西方心理學者發展出的工作價值觀量表對國人進行施測是有瑕疵的，因為其忽略了國人特有的價值認知結構；再加上，相關研究中所使用的人格測驗都不是目前大多數學者均一致性地同意五大人格所建構的人格理論。此外，在台灣企業界現在卻沒有這方面的實徵論據。因此，研究者企圖探討之外，並計畫採用黃國隆（1995）修改王叢桂（1992）針對國人所編製工作價值觀量表施測之，並探討五大人格與工作價值觀間的關係。

綜合上述，本研究將進一步深入探討 FFM 五大人格特質、工作

價值觀與工作滿意三者間的關係。並以組織企業員工為樣本，研究下列問題：

- (1) 五大人格特質對工作滿意的影響程度為何？
- (2) 五大人格特質對工作價值觀的影響程度為何？
- (3) 工作價值觀對工作滿意的影響程度為何？
- (4) 工作價值觀在五大人格特質與工作滿意之中，是否扮演中介變項的角色？

第二節 重要名詞釋義

一、五大因子人格理論 (Five Factor Model ; FFM)

近三十年來，許多學者，如：Allport & Odbert (1936) ; Cattell (1965) ; Norman (1963) 對人格特質進行因素分析，Goldberg (1981) 歸結所得並認為人格的基本因素有五個，即為：(1) 外傾支配性 (extraversion) ; (2) 嚴謹自律性 (conscientiousness) ; (3) 和善性 (agreeableness) ; (4) 神經質 (neuroticism) ; (5) 聰穎開放性 (openness) 此外，兩種不同的研究路線也得到相同的結論 (Goldberg, 1993)，其一為從日常語言著手，使用通俗的性格形容詞來評定個性 (Digman & Inouye, 1986 ; Goldberg, 1992 ; Norman, 1963)，此一研究路線所獲得的五因素結構簡稱為五大模型 (big-five model) ; 另一路線主要則是採用 NEO 人格自陳量表 (NEO Personality Inventory, NEO-PI-R) 進行研究 (Costa & McCrae, 1985)。雖然兩大研究路線在理論基礎、研究方法論及因素內涵上迥然不同，但最後也殊途同歸地獲得五項因素 (莊耀嘉 & 李雯娣, 2001)。

本研究採用 Costa & McCrae (1992) 所發展出來的 NEO 人格調查表 (NEO Personality Inventory 簡稱 NEO-PI, Form S)，自行翻譯成中文。並經過 314 位有效企業員工預試與信、效度分析，如表 3-3、表 3-4。因此，該量表在本研究的使用上是合理、適切的。

二、工作價值觀

王叢桂（1992）根據 Rokeach 的分類概念，將工作價值觀分為「工作目的價值」與「工作手段價值」兩種。「工作目的價值」的操作型定義是個人希望透過工作而能夠實現或滿足的價值，即透過工作所欲追求的結果、目標（個體的工作目標）；而「工作手段價值」的操作型定義則是指個人認為為做好工作所應該重視的各項價值觀念，即其認為在工作中重要、應該的行為方式（為達成目標而重視的價值）。本研究將採用黃國隆（1995）修訂濃縮王叢桂根據大學畢業程度所編製的工作價值觀量表，為 16 題的「目的性工作價值觀量表」及 22 題的「工具性工作價值觀量表」。該濃縮問卷除了具有高內部一致性之外，也適用在其他非大專畢業之教育程度的受試。因此，該問卷相當適合本研究而故採用之。

三、工作滿意

根據 Weiss, Dawis, England, & Lofquist（1967）所編製之明尼蘇達工作滿意問卷時，工作滿意的操作型定義為「工作者所認為『期望獲得之滿意』與『實際獲得之滿意』差距之總和」。滿意，係指個人需求被達成（need fulfillment）的程度（蔡承志，1985）。此外，本研究將採用洪英正（1987）參考並修改明尼蘇達工作滿意問卷（Minnesota Satisfaction Questionnaire，簡稱 MSQ）短式版本為施測問卷，該問卷具有相當高的內部一致性之外，且其研究樣本是以 1263 位任職於公民營、外商等機構之員工為主，與研究者欲研究的國營企業員工受試相當吻合。