

第二章 文獻探討

第一節 工作滿意

Locke (1976) 對工作滿意定義為「個人評價其工作或工作經驗而產生的正向或愉悅的情感狀態」。工作滿意是工業與組織心理學研究最多的一個領域，Locke 在 1976 年的時候曾估計在西方國家，此領域的研究已超過三千篇，在台灣相關的研究也有上百篇。也就是說，工作滿意是非常重要的議題。其中，工作滿意和缺席 (Steers & Rhodes, 1978 ; Terborg, 1982) 離職 (余安邦, 1980 ; 郭文祥, 1980 ; 黃國隆, 1982 ; 劉茂明, 1984 ; 樊景立, 1978) 工作表現 (Brayfield & Crockett, 1955 ; Cherrington, Reitz, & Scott, 1971 ; Jacobs & Solomon, 1977 ; Vroom, 1964) 等變項存有某種程度的關連。當企業組織想減少缺席、離職，以及提高績效時，增加工作滿意可能有助於這些目標的達成，Mirvis & Lawler (1977) 以成本會計的概念研究職員的工作態度，結果發現，增加銀行出納員的工作滿意，每年可替銀行省下的錢高達十二萬五千美元，顯示工作滿意的增加與組織效益的提高具有絕對性的關係。

心理學家最初認為組織員工對於工作會有一種整體的喜好感覺，即為整體的工作滿意 (global job satisfaction)，是由低而高、單一向度的。然而，經過 Smith, Kendall, & Hulin (1969) 發現其他因素也會影響人們對於工作的感覺。並認為工作滿意是指工作者對於工作和工作相關因素的感受或情感性的反應。Smith et al. (1969) 則從工作本身、薪水、昇遷、上級督導以及工作伙伴等五個層面來看工作滿意，即認為工作滿意是多向度的，是由各分層滿意相加總和。

儘管，工作滿意這方面的研究文獻相當多。然而，每位研究者為

了測量工作滿意所採用或發展的量表也不盡相同，有些量表測量的是「整體的」(global)工作滿意；有些量表則是測量不同層面的工作滿意。

以下其中三種工作滿意量表是最普遍、最受歡迎的研究工具：

一、工作描述指標 (Job Descriptive Index ; 簡稱 JDI)

工作描述指標 (JDI) 是由 Smith, Kendall, & Hulin (1969) 所發展出來的，再由 Smith (1985) 加以修訂，是目前最常被使用、研究的工作滿意工具。這份問卷主要測量五個層面的滿足，其中包含工作本身、督導、薪資、晉升、同事，再加上一個整體滿意的量尺。該量表最大的特點，就是受試者不受教育程度的高低而有所限制，只要根據題目的指示選擇不同的形容詞即可，在美國經過多次的研究發現，使用 JDI 施測效果良好。但也有其他學者 (Yeager, 1981) 認為 JDI 不像明尼蘇達滿意問卷 (MSQ) 那樣對工作各方面進行精確的診斷，對企業組織實際問題而言並不是很適合診斷與解決工具。

二、明尼蘇達滿意問卷 (Minnesota Satisfaction Questionnaire ; 簡稱 MSQ)

明尼蘇達滿意問卷 (MSQ) 是由 Weiss, Dawis, England, & Lofquist (1967) 發展出來的。這份問卷主要測量二十個層面的滿意，每個層面的分量表皆有五個題目，可以測量內在滿意、外在滿意以及整體滿意。內在滿意為員工對工作本身的滿意程度：如工作倫理、工作穩定性、多樣性、自主性，工作挑戰性與成就感等；外在滿意則為員工對工作環境的滿意程度：如上司、薪資、升遷、工作夥伴等；整體滿意為內在滿意和外在滿意的總和。該問卷最大的特點，就是對於工作滿意各方面進行了完整的測量，也由於題數太多，容易造成受試的負擔因而產生誤差影響測量的準確性。正因如此，亦有短式明尼蘇達滿意

問卷的問世，分別由其各分量表中挑選最具代表題目，共二十題所組成。

三、表情量表 (Faces Scale)

表情量表是由 Kunin (1955) 發展出來的，主要測量的是整體的滿意，勾選量尺上的臉譜，以符合自己的工作整體的滿意情況。該量表最大的特點，就是僅有一題圖形題目、非文字題，量尺選項上的意義就較為清晰且受試作答簡便迅速，但也容易因其他混淆因子干擾造成測量的誤差與不穩定。

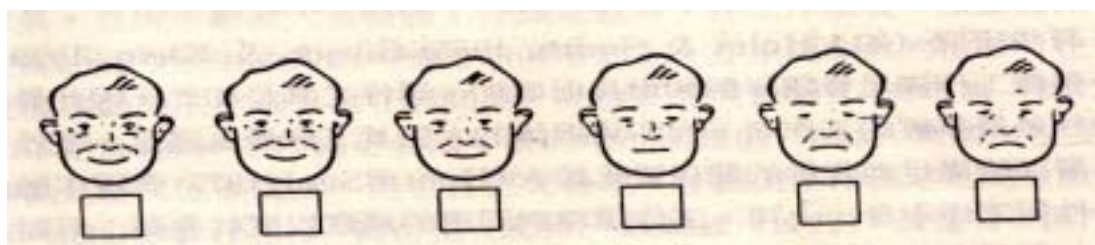


圖 2-1：工作滿意的表情量尺

資料來源：T. Kunin (1955). The Construction of a New Type of Attitude Measure, *Personnel Psychology*, 8, p.65-67.

綜合上述，從工作滿意的概念到實際測量工具，工作滿意量表被區分為兩大類：單向度的整體滿意和多向度的由各分層滿意相加總和而成。大多數的研究者，都會根據自己欲測量關心的主題，再從上述的三種量尺中，選擇一個作為評量工作滿意的工具。

此外，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。

第二節 人格理論

氣質是指人心理活動之動力方面的特點總和，主要是由神經過程的生理特點所決定。它是個人的、典型的、穩定的心理特點（林仁和，2001）。氣質的分類，最早由希臘醫生 Hippocrates & Galen 提出的，他認為人體有血液（blood）、黏液（phlegm）、黃膽汁（yellow bile）和黑膽汁（black bile）等四種液體，且依照每種液體在人體內所佔比例不同，將人分成多血氣質、黏液氣質、膽汁氣質、黑膽氣質四種類型。Eysenck（1975）在早期研究中利用因素分析所發現兩個人格基本向度-內外向（introversion-extroversion）與神經質（neuroticism）是可以形成 Hippocrates & Galen 所區分的四種氣質類型。

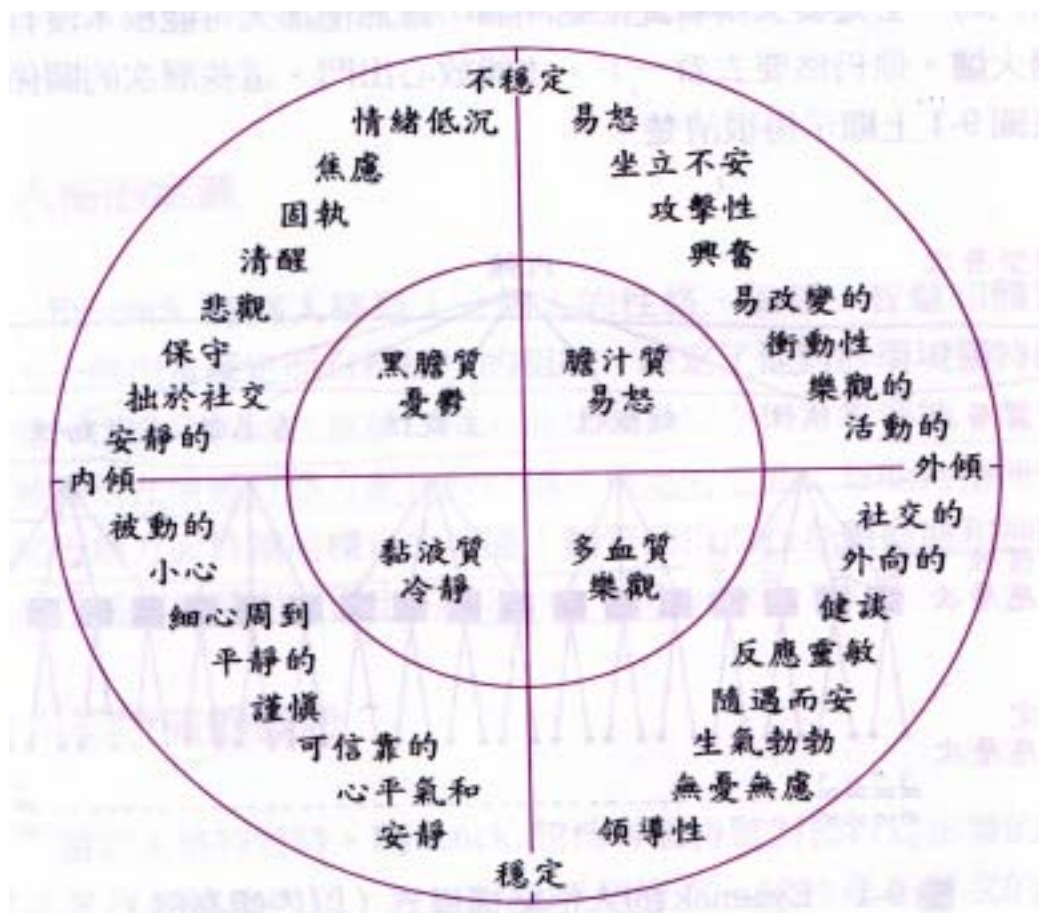


圖 2-2：Eysenck 的人格向度及其希臘氣質類型之關係圖

Reprinted by permission of Transaction Publishers. Eysenck, H.J. and Rachman, S.(1965). The causes and cures of neurosis. copyright © 1991 by Transaction Publishers ; all rights reserved.

林仁和(2001)認為人格是人對客觀現實的態度和行為方式中經常表現出來的穩定傾向。它是人的個性中最重要、最顯著的心理特徵。人格與氣質有著互相滲透、互相作用的關係。

氣質(dispositions)被認為是人之心理層面特徵、人格特徵、需求狀態、態度、偏好與動機意圖(House, Shane, & Herold, 1996)。Pervin & John(1997)在其合撰的《人格心理學：理論與研究》第七版中給人格的定義是：「人格是指形成一個人情感、思想與行為經常型式的那些特性」。Phares & Chaplin(1997)在其合編的《人格導論》(An Introduction to Personality)第四版中將人格定義為：「人格是一個人思想、情感及行為的特有模式，它和另一個人的型式不相同；並且在不同時間和情境中維持一致」。Jerry M. Burger(1993)在其所著《人格心理學》第三版中對人格定義如下：「人格是由一個人內部所產生的穩定行為範型」。以上諸位學者的意見相當接近。這也表示近年來學者們對「人格」一詞的看法。(1999, 黃堅厚)

許多文獻都認為人格是由一群特殊的才能(talent)所聚集而成為許多的廣泛因子，這些因子是有階級層次的(Eysenck, 1947; Hampson, John, & Goldberg, 1986; Paunonen, 1998)。高階級層次所建構的人格特質稱為廣泛因子(broad factor)，此乃代表共同的變異。低階級層次所建構的人格特質為兩種：(1)一般(2)特殊獨特(Costa & McCrae, 1995; Paunonen, 1998)。

透過聚集的過程，廣泛特質(broad trait)在測量中會抵銷掉情境與測量的特殊變異(Epstein, 1983)。廣泛特質都是由重要的共同變異成分所組成的，且廣泛特質具有高度跨情境效度(Funder, 1991)，也就是說，這些廣泛特質在適當精準多樣的效標之下，可以預測不同的行為(Hampson et al., 1986; Ones & Viswesvaran, 1996; Paunonen, 1998)。

人格特質是種思考、感覺、行為的普遍型態，而這些特質是會影響個人的職業興趣與選擇、工作類型（Hoekstra, 1993）、工作滿意（Tenopyr, 1993）。在過去，人格特質在人事甄選與安置這方面是被視為重要的。在工商心理學界經歷了 20 年後，人格特質雖已退流行。然而，直到 Schmit, Guion, & Raymark (1994) 再度對人格這議題重新評價後，於是人格的價值又重新被探討起來。

企業組織一直都在尋求可以預測員工工作表現的方法。近年來，值得注意的是企業組織在員工甄選時所使用人格測驗。在 1980 年代後，人格特質在許多學者的實徵研究下，證實了人格特質對人力甄選及工作考核的重要性。Kenrick & Funder (1988) 提出人格特質並非幻覺，在強勢情境之下人格與行為並非矛盾。Rober, Scott, & David (1996) 引述相關學者的觀點 (Hackman & Oldham, 1976; Hgen, Fisher, & Taylor, 1979; O'Reilly, Parlette, & Bloom, 1980) 指出 ” 由於個人人格特質的不同，因此會影響其對情境感受的差異，此種差異將削弱強勢情境的假設。...所以組織強勢情境對個人的影響並非一致的，而個人對情境的反應，在行為與情感上的差異應加以區別的 ”。因此即使情境會影響個人的行為，但個人的人格特質差異仍與個人的行為有密切關係（戴維舵, 1999）。

至於因社會期待（social desirability）以及自我陳述（self-report）造成的人格特質被蓄意扭曲的效果，導致人格特質的效度降低。但其他學者，如：Hough, Eaton, Dunnette, Kamp, & McCloy (1990); Hough & Schneider (1996); Ones, Viswesvaran, & Schmidt (1993) 實徵研究發現，自我陳述並未降低人格特質的效標關連效度。此外，Feigold (1994); Hough (1996); One et al. (1993); Sackett, Burris, & Callahan (1989) 等學者的研究發現，個人隱私、少數種族等受美國法律保護的團體，亦未降低人格特質的效標關連效度。也就是說，人格特質具

有的預測效度不會因種族差異而有所改變。

在企業界，根據調查發現大型企業比小型企業更常使用人格測驗，例如：年總收入超過十億美金的企業中，有 54% 的組織使用人格測驗；年總收入約一至五千萬的企業，則有 39% 使用 (Gatewood & Field, 2001)。另外，甄選研究者過去發現人格的資料若是適當的蒐集的話，這些資料將有助於在甄選員工決策上 (Hogan, n.d.)。因此，在員工甄選的時候，人格測驗快速大量被運用。例如：美國管理協會 (American Management Association) 統計全美企業在 1997 年約有 19% 在甄選員工方面使用人格測驗；在 1998 年則提升到約 28% (Conwell, 1999)。

五大人格理論 (Five Factor Model ; FFM ; Big Five)

近來，心理學家已歸納出一個比較合適的理論架構來描述人事安置方面的員工差異。Fiske (1949) ; Tupes & Christal (1961) ; Norman (1963) , McCrace & John (1992) , 和其它學者都認為五因子模式 (Five-Factor Model , 簡稱 FFM ; 又稱 Big Five) 有足夠的理由可以當作人格建構的分類依據。根據其它相關人格研究文獻所得到的歸納，五因子模式 (FFM) 可以提供原則性的架構給其它的研究者。Mount & Barrick (1995) ; Ones, Viswesvaran, & Reiss (1996) 認為 FFM 的內容可以被運用在人格的測量上，尤其是人事甄選等方面。

支持 FFM 的學者認為人格特質是有等級次序的組合了較低層次的特殊特質與最高層次的一般特質。在最高層次方面，特殊特質被歸納為五個向度：(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)

- 外傾支配性 (extraversion) : 反映出社會人際互動、活動層級、對刺激的需求、自信和競爭力的量與強度。具有親切熱情、愛交際的、自信魄力、主動、積極探求、主動情感的特質 (Costa & McCrae, 1992) 。
- 嚴謹自律性 (conscientiousness) : 反映出組織、自我克制、堅持和目標導向行為的動機。具有稱職、井然有序、責任感、奮力完成、自我規律、深思熟慮的特質 (Costa & McCrae, 1992) 。
- 和善性 (agreeableness) : 反映出從慈悲到敵對的人際導向。具有利他主義、幫助別人並相信其他人也會公平地回報、信任、坦率、利他行為、承諾、謙虛、富有同理心的特質 (Costa & McCrae, 1992) 。
- 神經質 (neuroticism) : 反映出情緒的穩定度和易於心理憂傷與適應不良重複反應的傾向。具有害怕恐懼、悲傷、窘糗、生氣、罪惡、厭惡、敏感、較多的非理性想法、無法控制自己的衝動、壓力處理較差的特質 (Costa & McCrae, 1992) 。相反端，即為冷靜、鎮靜、面對壓力情境不會不安慌亂。
- 聰穎開放性 (openness) : 反映出為了某種理由主動尋求的經驗。具有想像力、創造力、藝術感受性、好奇心強、獨立的判斷，對於內外在世界強烈的好奇，生活經驗豐富，總是有新奇的想法和不同於傳統之價值觀的特質 (Costa & McCrae, 1992) 。

五大人格理論具有跨文化性。許多以英文詞彙為主要的研究，大抵上支持 FFM (Goldberg, 1990); 而其他的語文所進行的研究，大也都獲得類似的五大因素，包括荷蘭文 (Hofstee, De Raad, & Goldberg, 1992)、德文 (Ostendorf, 1990)、菲律賓文 (Katigbak, Church, & Akamine, 1996)、土耳其文 (Somer & Goldberg, 1999) 及俄文 (Digman & Shmelyov, 1996)。

目前為止，大多數的研究發現：FFM 五因子是穩定的且不會因樣本不同而變動。但是它是否可以描述華人的性格結構，迄今仍無定論。儘管許功餘、王登峰和楊國樞 (2000) 在台灣發現特有的人格七向度 (Big 7)，如：「精明幹練：愚鈍懦弱」、「勤儉恆毅：懶散放縱」、「誠信仁慈：狡詐殘酷」、「溫順隨和：暴躁倔強」、「外向活躍：內向沉靜」、「豪邁直爽：計較多疑」、「淡薄知足：功利虛榮」。但因此研究仍有不盡周延之處，目前僅在本土心理學刊 2002 期中出現，尚未獲得國內外學者的認同，所以目前台灣人格理論結構尚以五大人格 (Big 5) 為主 (楊國樞, 1999)。過去有些學者認為 FFM 可能會因參考架構 (frame of reference) (Schmit & Ryan, 1993)、社會期許 (social desirability) (Edwards, 1953, 1957) 之故，使得 FFM 因素數目不穩定而有所增減 (Schmit & Ryan, 1993)，其原因在於變項乃非『常態分配』而致。Smith, Hanges, & Dickson (2001) 研究發現利用 HPI (Hogan Personality Inventory) 所測量的五因素模式，其因素數目非但不會因不同團體 (學生、在職者、工作應徵者) 而有所不同，事實上反而以學生為樣本所得 FFM 更能符合工作應徵者的狀況。

FFM 不但提供給企業組織關於員工人格特質的一個重要且廣泛綜合的架構，而且經過整合分析 (meta-analysis) 後，這五因子對工作表現而言是重要的 (Barrick & Mount, 1991, 1993) 而且與工作滿意是具有關聯的 (Judge, Heller, & Mount, 2002) 同樣地，Tenopyr (1993) 也認為 FFM 在詮釋員工的工作滿意與工作調適上，是非常有用的。

第三節 工作價值觀

工作價值觀是個人在評價工作時所依據的標準，同時也是影響個人工作態度與工作行為的重要因素之一。過去，常有西方學者認為華人傳統的工作價值觀是影響東亞經濟發展的重要因素（Hofheinz & Calder, 1982）。而我國的工作倫理觀念，主要繼承數千年來儒家思想的倫理觀念。西方學者在解釋亞洲新興工業的經濟成長時，也相當推崇儒家的價值觀中重視人倫關係、忠恕之道、盡己之心，而培養出來的行為態度，像是「勤勞」、「節儉」、「儲蓄」、「敬業」、「誠信」、「和諧」等，均是中國人傳統的工作倫理觀念（陳騰祥, 1989），並認為這些價值觀正是國家經濟成長的重要因素（Berger, 1983；Kahn, 1979；MacFarquhar, 1980）。

近年來，社會環境的變化也促使工作價值觀隨之而更動。王叢桂（1992）在其「社會轉型中之工作價值觀變遷研究」中發現新世代與非新世代工作者對於「工作」所持的概念已大不相同。目前台灣年輕一代受到美式文化及生活方式改變的影響，新新人類的工作價值觀，也打破過去在同一企業從一而終，一成不變的思維（李元隆, 2001）。

工作價值觀的涵義大都來自價值的涵義衍生而來的，Kinnane & Gaubinger（1963）的研究證實生活價值觀（life values）和工作價值觀之間有密切的關連。工作被視為人格的一種表現，而評斷工作重要的內在心理建構，在此稱為『工作價值觀』。歷來諸位研究學者有以下定義：

工作價值觀定義

Ginzberg, Ginsberg, Axelrod & Herma (1951)	一種內在的支持與目前行為引導結構。
Super (1970)	與工作有關的目標,是個人的內在所需以及個人在從事活動時所追求的工作特性與屬性。
Zytowski (1970)	中介於各個的情感間。可提供與此一情感取向相似滿意感的各種外在目標之一組概念。
Pryor (1979)	喜好的指標,而是道德上所不可避免的。
Pine & Innis (1987)	個人需求及重視與有關的事物。
Norf et al. (1988)	一個人所期望,並覺得應該能藉由工作實現的結果狀態 (end state)。
Robbins (1992)	引領人們對於工作本身或某特定工作之實現意義,如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現 等形成偏好之認知或意向。

綜合上述學者所述,工作價值觀有以下特徵:是一種內在趨力,使個體朝人生的目標邁進,引導行為的方向、動機。是一種個人評斷的標準,提供個人計算、評估的依據,以調節工作向度與情感的關係,用以衡量何者很重要、或何者無關緊要。具有次序性且是一種體系、建構,工作價值觀中包含許多價值,彼此之間有重要程度的差異,目的在於個人需求的滿足或需求的表現。工作價值觀是一種信念,具有認知、情感和行為 (Rokeach, 1973)。

至於工作價值觀的分類,常因不同的學者,不同的研究對象,而有不同的分類方式。

西方學者對於工作價值觀的分類如下:

Channey (1968)	區分為利他、控制、工作自由、金錢、威望、安全感及自我實現。
Super (1970)	區分為智性激發、利他主義、美感、成就感、管理、創造性、經濟報酬、變化性、獨立性、聲譽、同事關係、生活方式、從屬關係、工作環境等。
Zytowski (1970)	區分為內在價值、外在價值及伴隨價值。
Rokeach (1973)	區分為目的性的價值觀與工具性的價值觀兩大類。
Miller (1974)	分為內隱性與外顯性的工作價值觀。
Kalleberg (1977)	區分為內在動機、方便性、與同事關係、生涯與資源妥適性。
Elizur (1984)	將工作價值的範圍系統化，分為結果形態與工作表現關係。
Macn & Fitzsimmons (1987)	工作價值觀分為：權威、夥伴、創意、獨立、安全、利他、工作環境及榮耀。
Vaus & McAllister (1991)	分為個人內在價值與外在價值兩大類。

東方學者對於工作價值觀的分類如下：

吳聰賢 (1983)	分為個人內在取向、外在取向及綜合取向三類。
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。
黃同圳 (1993)	根據 Lincoln 與 Kalleberg 對工作價值之定義，將工作價值區分為工作期望與工作信念。
劉兆明 (1995)	工作價值觀分別是：成長、倫理、工作上的一體感、變通、實做、公平與負責盡職等七類，彼此間相互影響。

然而，王叢桂（1992）認為過去東、西方工作價值觀的實徵研究中，大多是使用或修訂西方心理學者發展出的量表，而這些量表多以大學生為對象進行調查的。而這些以大學生為主所發展的量表，因樣本本身缺乏工作經驗使得建構出來的工作價值觀令人質疑之外，再加上未能針對本地工作者的價值觀進行瞭解，因而忽略了國人特有的價值認知結構，所以一般研究者所採用西方編制的量表來測量本地工作者之價值觀是有瑕疵的。於是綜合文獻與實地訪談的結果，融合傳統華人文化與美式文化對國人工作價值觀的影響，並根據 Rokeach（1973）對價值的分類，將工作價值觀定義分為目的性與手段性兩大類，分別測量工作者個人所重視的工作目標與工作行為方式。並以台灣 1967、1977、1987 三個世代的大學畢業受試之實徵研究發現，在目的性價值方面，發現國人追求的是「內在酬賞」、「外在酬賞」、「集體利益」和「平安和諧」；在手段性價值方面，則追求「弘毅與才幹」、「謙和寬容」、「安分守禮」、「正義與自律」和「務實取向」（王叢桂，1992）。王叢桂在 1995 年再度修訂工作價值觀量表後，以大學生及大學畢業的工作者為對象的問卷調查分析，發現在工作目的價值方面得到五個穩定的因素，分別是內在酬賞、外在酬賞、集體利益、安平和諧、照顧家庭。工作手段價值方面則得到忠信、能力與理性、謙和寬容、安分守成、與高潔等六因素，如表 2-1 所示。

表 2-1 國人的工作價值觀表

工作目的價值方面	工作手段價值方面
內在酬賞	忠信
外在酬賞	能力
集體利益	理性
平安和諧	謙和寬容
照顧家庭	安分守成
	高潔

黃國隆 (1995) 修訂並濃縮王叢桂 (1992) 之工作價值觀量表，使得該量表能夠使用在台灣與大陸兩岸企業員工上，其研究施測發現：在「目的性工作價值觀」方面，海峽兩岸的員工重視的順序是一樣的，依次分別為「平安和諧」、「內在酬賞」、「集體利益」、「外在籌賞」；在「工具性工作價值觀」方面，台灣企業員工最重視的前五項是「負責任」、「信用」、「效率」、「團結合作」、「知恥」；而在大陸員工方面則以「信用」、「負責任」、「忠誠」、「效率」及「團結合作」。此外，吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏 (1996) 也接受行政院青年輔導委員會的委託，調查目前台灣本土員工之工作價值觀。在其研究中以台灣大專應屆畢業生與大專畢業在職人員為對象，並編製成工作價值量表。此量表也是將工作價值觀區分為「目的價值」與「工具價值」兩領域，「目的價值」分為「自我成長取向」、「自我實現取向」、「尊嚴取向」；「工具價值」分為「社會社會互動取向」、「組織安全與經濟取向」、「安定與免於焦慮取向」、「休閒健康與交通取向」等，共計七個因素。

綜合上述諸位學者對工作價值觀的觀點，研究者發現台灣近期研究工作價值觀相關領域之學者，多以「目的性價值」與「手段性價值」兩大類為主。因此，本研究將採用之。

第四節 人格與工作滿意的關係

在 1986 年的時候，Staw, Bell, & Clausen 發現學校裡的諮商輔導人員所評定成年人的特質是可以預測這群往後 20 至 30 年間的工作特質 (job characteristic) 及滿意情況。Tenopyr (1993) 也認為 FFM 在詮釋員工的工作滿意與工作調適上，是非常有用的。Greenberg & Baron (1993) 在 Behavior in Organization (4th ed.) 一書中，在第 170 頁中曾提及過：「許多人格變項與工作滿意度是有所關聯的」。Meir (1995) 在整理評鑑文獻的時候，也發現有必要來探討人格在預測工作滿意上所扮演的角色。

許多心理學家都認為『雙胞胎的研究』是研究人格遺傳因素最好的方法。Arvey, Bouchard, Segal, & Abraham (1989) 針對 34 對同卵雙生的雙胞胎進行研究，這些雙胞胎一出生的時候就分開撫養，他們長大後使用明尼蘇達工作滿意量表 (MSQ) 來測量其工作的滿意情況。結果發現，內在工作滿意 (intrinsic job satisfaction) 與一般工作滿意 (general job satisfaction) 與基因遺傳因子 (氣質) 是有關係的，而基因遺傳因子 (氣質) 可以解釋大約 31% 的工作滿意之變異情況，說明了氣質與工作滿意的關係。然而，Cropanzano & James (1990) 提出了方法學上的疑問，質疑 Arvey, Bouchard, Segal, & Abraham (1989) 的研究有內、外在效度等疑問。於是，Bouchard, Arvey, Keller, & Segal (1992) 對於其他學者的質疑做出回應，並提出的支持性理論與實證性證據加以預測：若使用介於 25 至 50 歲的成年當作雙胞胎工作滿意的研究受試的話，那麼遺傳因子 (氣質) 對工作滿意的影響會超過 30%。(p.92)

從 1887 年到 2000 年其間，根據 Judge, Heller, & Mount (2002)

透過 PsycINFO database 資料顯示，有 1,277 篇摘要，737 個關鍵字是在探討人格與工作滿意 (personality & job satisfaction) 間的關係。然而，直到 1989 年的時候，以 Arvey 為首的研究團隊首先透過雙胞胎的研究，證實了工作滿意中有將近 30% 的變異量是源自天生的遺傳因子 (氣質)，這樣的結論說明了兩者間的關係。從此之後，突顯了先天人格氣質對工業與組織心理學的重要性，也開啟了該領域的心理學家對企業員工先天人格的重視。甚至連工業與組織心理學大師 Muchinsky 在其著作 Psychology Applied to Work 一書中闡述天生人格氣質對於工作滿意的影響程度。

直到最近，有些學者 (Judge, Heller, & Mount, 2002 ; Meir, 1995 ; Tenopyr, 1993 ; Tokar & Subich, 1997 ; Tranberg, Slane, & Ekeberg, 1993)更以大家所認同的五大人格為主題探討其與工作滿意的關係。

茲將五大人格與工作滿意之間的關係分別描述如下：

外傾支配性 (extraversion ; surgency)

外傾支配性(extraversion)較傾向於正向的情緒(Costa & McCrae, 1992)。此外，正向的情緒是可以類化到工作滿意，如同 Connolly & Viswesvaran(2000)利用整合分析來分析正向情感(positive affectivity)與工作滿意的關係。而且也有證據顯示：外傾支配性的人比內傾支配性的人擁有朋友數較多且也花較多時間在社會交際應酬上，因為外傾支配性的人社交技能 (social facility) 較佳，並且藉由人際間的互動來酬賞驅使自己 (Watson & Clark, 1997)。

嚴謹自律性 (conscientiousness ; dependability)

Organ & Lingl (1995) 指出嚴謹自律性 (conscientiousness) 應該與工作滿意是有關係的，因為該特質代表著一般性工作涉入的意向，

將會導致獲取更大滿意工作酬賞的可能性（如：升遷、認同、尊敬）。其他資料，如主觀性幸福（subjective well-being）的文獻也指出嚴謹自律性與工作滿意是有正相關存在（DeNeve & Cooper, 1998）。

和善性（agreeableness）

McCrae & Cosata（1991）認為和善性（agreeableness）應該是與快樂有關的，因為和善的人有較大的動機來從事人際間的親近。實際上，McCrae & Cosata 發現和善性與生活滿意有正相關（ $r = .16$ ）。假設在工作上有同樣的動機，然後，經由同樣的程序針對工作滿意操弄。Organ & Lingl（1995）似乎也同意對和善性作『容易單獨地與其他人在愉快、滿意的關係中相處著』這樣的詮釋註解。

神經質、情緒穩定性（neuroticism ; emotional stability ; adjustment）

神經質（neuroticism）本身屬於負性情感（negative affectivity），神經質的人比正常的人經歷比較多的負面生活事件（Magnus, Diener, Fujita, & Pavot, 1993）就某種程度來說，他們選擇自己處於負面情感的環境中（Emmons, Diener, & Larsen, 1985）在某些環境中或是工作情境裡，神經質的人比較傾向會縮小工作滿意的範圍層級。神經質經常被描述為負面情感的主要來源。此外，Connolly & Viswesvaran（2000）也透過整合分析發現負性特質和工作滿意是有所關係的。

聰穎開放性、經驗的開放性接受能力（Openness to Experience ; Culture）

聰穎開放性（Openness to Experience）與科學、藝術創造力（Feist, 1998）放射性思考、不熱衷宗教信仰、政治立場開明（McCrae, 1996）有關。而且 DeNeve & Cooper（1998）也提到聰穎開放性是一體兩面的。也就是說，個人感受到善與好；同時也感受到惡與壞，並直接影響在情感反應上，正如同主觀、模糊不清的幸福或工作滿意。

此外，Judge, Heller, & Mount (2002) 使用整合分析對於 163 個獨立樣本共 334 相關進行分析，其結果發現：神經質 (neuroticism) 外傾支配性 (extraversion) 嚴謹自律性 (conscientiousness) 與工作滿意是有所關連的，五大人格理論與工作滿意在多元相關統計上達 .41 顯著，也支持並說明了以人格特質為依據所組的 FFM 五因子人格理論與工作滿意間的關係。根據 Tokar & Subich (1997) 的實證研究中涵括了 395 來自不同職業背景的工作者，發現了人格向度(Big Five)對工作滿意度而言是非常重要的。FFM 人格向度不僅可以預測工作滿意度之外，其中的外傾支配性 (extraversion) 與神經質 (neuroticism) 都有獨特的貢獻 Meir(1995) Tokar & Subich(1997) Tranberg, Slane, & Ekeberg(1993) 也有同樣的研究發現人格是可以預測工作滿意，而 FFM 向度中的外傾支配性越高，則工作滿意越高；神經質越低，則工作滿意也越高；然而，解釋工作滿意的變異量只有 3~5 %，聰穎開放性、嚴謹自律性、和善性則對工作滿意則沒有預測力。

從上述之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。

第五節 人格與工作價值觀的關係

同性的異卵雙生在人格特質上相異的程度，不亞於任何一起長大或分開生長的兄弟姊妹。基本的人格特質之相似性，僅見於同卵雙生，即使環境不同也無法抹滅其間的相似 (F. J. Kallman, 1959, p.357)

遺傳因素影響至廣，舉凡氣質的主要層面，即情緒性、活動性、攻擊性、反應性，均在胚質中有其根源。氣質偏好來自遺傳，這個事實提示我們，「興趣」和「價值」都可能來自遺傳的決定。理論上，遺傳可能是一切心理特質的因素 (C. S. Hall, 1954, p.314)

以上引述心理學家 Hall 和 Kallman 的兩段話，充分顯示遺傳因素（氣質）在人格功能上的重要性（Pervin, 1993）。

Keller, Bouchard, Arvey, Segal, & Dawis (1992) 根據 23 對同卵雙生和 20 對異卵雙生之雙胞胎，一出生這些雙胞胎就分別分開扶養，長大後受試在 20 種明尼蘇達重要性問卷（Minnesota Importance Questionnaire；簡稱 MIQ）的量表上，最高的 6 種工作價值觀量表依序為成就（achievement）、舒適（comfort）、地位（status）、利他（altruism）、安全（safety）、自主（autonomy），其平均有 40% 的變異量與基因遺傳因子（氣質）有關係。

Arvey, McCall, Bouchard, Taubman, & Cavanaugh 在 1994 年的時候，使用 Liserl 統計工具針以雙胞胎受試又重新驗證 Arvey et al. (1989) 等人的研究，更加證實工作滿意（overall job satisfaction）是受到基因遺傳因子（氣質）的影響之外。同時，Arvey et al. (1994) 也蒐集 1236 對同卵雙生和 1165 對異卵雙生等雙胞胎，也證實了人格

氣質會顯著地影響工作價值觀 (Keller et al., 1992), 有 43% 的解釋量。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: 個人的工作價值觀從沒有被懷疑是以人格氣質為基礎的, 過去工作價值觀常被認為是與家庭與企業組織的關係是明顯且顯著的, 並不是『顯著的生物遺傳基因』影響所致。雖然, 一個顯著的遺傳並不代表著特徵 (characteristic) 就是不可延伸、無可改變的。換句話說, 工作價值觀是受到先天遺傳與後天環境共同影響所致。然而, 根據研究者透過 PsycINFO database 尋找 1887 年至 2002 年其間的相關研究發現, 工業與組織心理學家對於這些氣質因素影響工作價值觀的程度有多麼強烈, 卻很少人對此主題開始討論並提出實徵數據加以佐證。

在工作價值觀形成歷程中, 劉兆明 (1995) 從人格特質觀點與互動觀點認為人格特質與工作價值觀是密不可分的。從人格特質的觀點來探討, 工作價值觀是個人人格類型的一種研究, 並將工作價值觀組型化, 如 Holland (1985) 認為個人的職業選擇為其人格的反應, 即每個人會去從事和自己人格類型相似的職業, 並將職業歸納為六大類型, 基於「物以類聚」的假設, 同一職業的工作者具有相似的人格特質, 所以相對地, 產生了六種不同的人格類型, 分別為實際型 (realistic) 研究型 (investigative) 藝術型 (artistic) 社會型 (social) 企業型 (enterprising) 及傳統型 (conventional)。楊國樞 (1982) 認為價值觀是個人人格結構的核心, 並且反應當時的社會型態, 因此具有情感、行為、認知等成份, 影響個人日常生活中對不同事物或目標的選擇。近年來 Holland 將傳統的人格特質觀點進一步引申為互動觀點, 他認為個人職業的選擇或工作表現, 是個人人格特質與環境互動的結果。

在實務應用上, Costa & McCrae 所發展的 NEO 人格調查表 (簡稱 NEO-PI) 即是專門測量人格五大基本因素的 (Costa & McCrae,

1985, 1989)。此外，該領域最近目前的發展中，NEO-PI 是可以被應用到生涯選擇、人格病理診斷等領域上。心理學家對於職業生涯行為方面的興趣，主要認為人格與人們選擇的職業類型及在該職業中功能表現均有關係。此看法認為具有某些特性者會選擇某些職業，且比其他人在該行業中有較佳的表現。例如：根據五因素模式，外傾支配性高的人應該比較偏好社會性與企業的職業，且比內向者表現較佳。具備較高的聰穎開放性特質的人應該比此特質傾向低的更佳偏好藝術與調查性行業（如：記者、自由作家），且高聰穎開放性的人該類工作表現也較佳。此外，由於藝術與調查性行業需要好奇心、創立力與獨立思考能力，因此也比較適合聰穎開放性的人（Pervin, 1993）。也就是說，五大人格理論與個人的工作價值觀是有關係的。

所以，研究者認為 Arvey & Bouchard (1994) 的這類雙胞胎的研究是非常有價值的，有助於組織行為的研究者釐清人之性格和工作環境中的價值觀，並加以思索討論由許多學者一致性地同意人格所建構出來的五大人格架構與工作價值觀的關係。

第六節 工作價值觀與工作滿意的關係

在組織行為的領域中，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是工作滿意與組織承諾。工作滿意 (job satisfaction) 是指「員工對其工作各層面的感受與評價」(Wexley & Yukl, 1977)。員工的工作滿意程度不僅可被用來衡量其

「工作生活素質」的高低，更可以當作組織中病態現象的早期警示信號（陳森壬 & 黃國隆, 1982）。

Fishbein（1967）曾提出一個概念模式來說明工作價值觀為工作態度及工作表現的影響。Fishbein 認為工作價值觀（即對工作的信念）會先影響工作態度（工作滿意與組織承諾），接者影響行為意圖（離職意圖及努力意願），最後則影響實際行為表現（缺勤、離職、工作績效），亦即工作價值觀→工作態度→行為意圖→實際行為（Steers & Porter, 1991）。

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，而 Blood（1969）的研究結果也指出越認同基督教倫理的工作人員其工作滿意與生活滿意越高。在台灣的研究中，鄭伯壘（1985）發現組織成員中具有高工作倫理者對上司的滿意較高（工作倫理與工作價值觀有密切關係）。邱淑媛（1993）發現，工作價值觀中的「負責任」與「方便的工作時間」兩項對工作滿意及組織承諾有顯著的預測力。朴英培（1988）針對南韓電子業員工所做的調查發現，員工的工作價值觀分別與其工作滿意有顯著的關係存在。黃國隆（1995）針對台灣民營企業與大陸北京、上海、珠江三角洲之主管與部屬，利用抽樣方法且有效回收問卷分別為 1211 與 3030 份，發現台灣地區主管本身越重視「目的性及工具性工作價值觀」各因素，則其「內在工作滿意」均越高；台灣地區部屬越重視「集體利益」、「能力與理智」、「謙和寬容」、「尊重傳統」，以及部屬與主管在工作價值觀各因素上之差距越小，則部屬之「內在與外在工作滿意」均越高；大陸企業主管越重視「集體利益」、「能力與理智」、「謙和寬容」、「尊重傳統」，以及主管與部屬在「內在酬賞」、「能力與理智」、「謙和寬容」等工作價值觀因素上之差距越小，則主管之「內在與外在工作滿意」均越高；大陸企業部屬越重視「集體利益」、「能力與理智」、「謙和寬容」、「尊重傳統」，以及部屬與主管在

「內在酬賞」、「集體利益」、「平安和諧」、「能力與理智」、「謙和寬容」等工作價值觀上差距越小，則部屬之「內、外在工作滿意」越高。從以上結果得知，不管是西方或是東方的台灣與韓國其實徵資料均顯示，員工的工作價值觀會影響其工作滿意且關係密切。

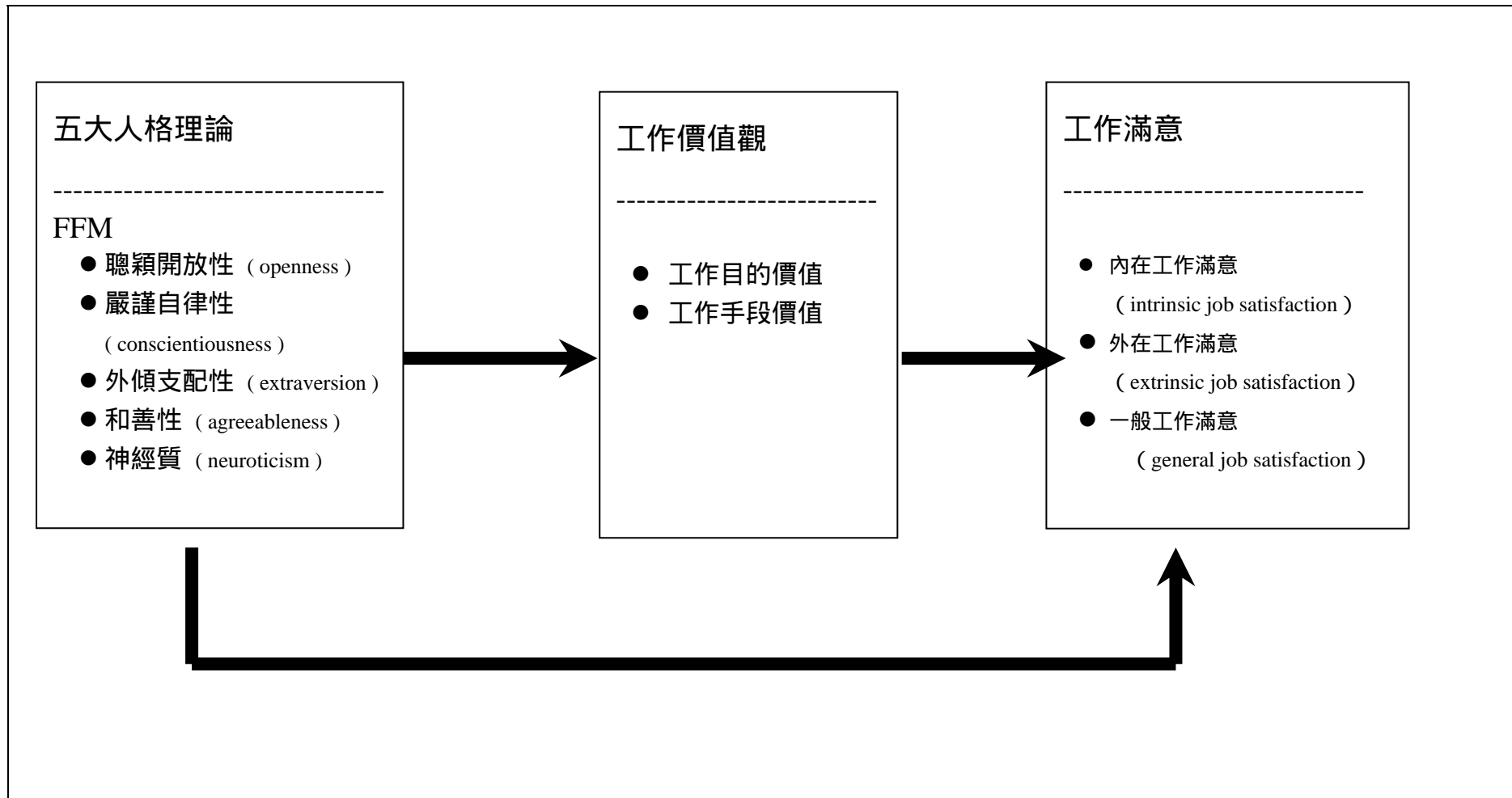
從過去的研究中已獲悉：員工的工作滿意是經由工作所提供的內在與外在酬賞（Tuch & Martin, 1991）、工作層級有關的地位（Cox & Nkomo, 1991；Morrow & McElroy, 1987）以及工作價值（Drummond & Stoddard, 1991）。此外，過去的研究也指出任務、地位金錢酬賞和人際關係（或是團隊向度）乃為四個工作滿意的必要因素（Furnham & Gunter, 1993；Neil & Snizek, 1987）。這四個因素也是工作價值觀的重要向度（de Vaus & McAllister, 1991；Shuka, Sarna, & Nigam, 1989）。

人口統計變項

為了避免錯誤的推論，有些重要的人口變項也需要注意，例如：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、以及部門職位是當作工作滿意度、工作價值觀的預測值。先前的研究分別發現工作滿意與年齡（Pugliesi, 1995）、進入公司工作任期（organizational tenure）（Steffy & Jones, 1990）、目前職位任期（positional tenure）（Lewis & Lambert, 1991）、教育（Corzine, Bustzman, & Busch, 1994）和婚姻狀態（de Vaus & McAllister, 1991）等均具有某種關係存在。因此，在進行統計分析時，應該要先控制這些人口統計變項，以確定本研究所關心的因子，並非混淆因子所致。

綜合以上文獻的探討，茲將研究的主要架構列於其下：

研究架構



研究問題與假設

根據上述的研究架構，本研究欲瞭解企業員工的人格、工作價值觀、工作滿意等關係。

欲探討下列數個問題與假設，分別為：

(一) 「五大人格特質」對「工作滿意」的影響為何？

- (1) H_{1a}：員工之「聰穎開放性」(openness) 與其「工作滿意」是否有關係存在？
- (2) H_{1b}：員工之「嚴謹自律性」(conscientiousness) 與其「工作滿意」是否有關係存在？
- (3) H_{1c}：員工之「外傾支配性」(extraversion) 與其「工作滿意」是否有關係存在？
- (4) H_{1d}：員工之「和善性」(agreeableness) 與其「工作滿意」是否有關係存在？
- (5) H_{1e}：員工之「神經質」(neuroticism) 與其「工作滿意」是否有關係存在？

(二) 「五大人格特質」對「工作價值觀」的影響程度為何？

- (1) H_{2a}：員工「聰穎開放性」(openness) 與其「工作價值觀」是否有關係存在？
- (2) H_{2b}：員工「嚴謹自律性」(conscientiousness) 與其「工作價值觀」是否有關係存在？
- (3) H_{2c}：員工「外傾支配性」(extraversion) 與其「工作價值觀」是否有關係存在？
- (4) H_{2d}：員工「和善性」(agreeableness) 與其「工作價值觀」是否有關係存在？

(5) H_{2e}：員工「神經質」(neuroticism) 與其「工作價值觀」是否有關係存在？

(三) 「工作價值觀」對「工作滿意」的影響程度為何？

(1) H_{3a}：「工作目的價值觀」的員工與其「工作滿意」是否有關係存在？

(2) H_{3b}：「工作手段價值觀」的員工與其「工作滿意」是否有關係存在？

(四) 工作價值觀在人格特質與工作滿意當中，是否扮演中介變項的角色？

(1) H_{4a}：「工作目的價值觀」在「五大人格特質」與「工作滿意」中，扮演中介變項。

(2) H_{4b}：「工作手段價值觀」在「五大人格特質」與「工作滿意」中，扮演中介變項。