

台灣地區連鎖加盟事業經營管理者逆境回應與工作滿足、組織承諾相關之研究

林俊雄、劉原超

E-mail: 9106761@mail.dyu.edu.tw

摘要

21世紀來臨，今年世界普遍存在景氣不振，股市低迷，競爭力消失中及失業率居高不下等不利因素，身處這新世紀大環境動盪下的我們如何“安身立命”，且e世代的今天科技創新促成社會10倍速化，任何事物的變化已沒什麼可能或不可能。過去，台灣曾以第一、二產業，在國際間創造引以為傲的經濟奇蹟，但時空變遷，台灣在人工與其他資源的成本逐漸提高的情形下，目前在第一、二產業的優勢逐漸失去，企業陸續外移至其他生產條件更為合適的國家或地區。代表了台灣第一、二產業因應國際分工的趨勢，必須跟隨國際化的腳步，留下的利基唯有設計與研發。本世紀台灣的經濟發展必須由第三產業(服務業)接手，帶動台灣產業結構的轉型而且能在國內外大展身手的確是所謂的第四產業(知識產業)，如何運用智慧轉換成貨幣的知識經濟。加盟連鎖事業卻是最典型的經濟技術(Know-How, Know-What)量產創造，可謂標準的知識經濟-第四產業。這些明日之星將再創台灣經濟奇蹟的事業經營者在世紀初，大環境經濟欠佳的動盪下其對逆境回應與工作滿足，組織承諾進行相關之研究。本研究對象以國內連鎖加盟事業之管理者(總部企業主、決策 關鍵詞：第一、二產業、第三產業、第四產業、知識經濟 主管、加盟分店長、總部部門主管、主要幕僚)加盟類別涉及教育業、圖書租賃業、洗衣業、水事業、通訊業、餐飲業、美容業、流通業其發出問卷(研討其逆境商數、壓力回應與工作滿足、組織承諾)708份，回收269份，有效問卷 257 份，進行樣本施策研究。得到下列結論：一、 逆境回應與工作態度的相關性 1. 逆境商數中控制能力與工作滿足有顯著之關聯 2. 逆境商數對離職意願有顯著的負向關聯 3. 逆境商數對組織承諾有顯著正向關聯 二、 女性員工更應增強逆境能力以促進工作效能。 三、 國內連鎖加盟事業總部負責人CEO提昇逆境能力能增加其競爭優勢

關鍵詞：第一；二產業；第三產業；第四產業；知識經濟

目錄

目錄封面內頁	i
ii 授權書	iii
v 英文摘要	vii
x 目錄	xi
xvi 圖目錄	xvii
xv 第一章緒論 第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	2
4 第三節 研究對象	4
4 第四節 研究流程	4
6 第五節 研究限制	6
7 第六節 論文架構	7
8 第二章文獻探討 第一節 台灣地區連鎖加盟事業體系	9
一、連鎖店涵義	9
9 二、加盟概念	9
9 三、連鎖加盟之分類	9
10 四、連鎖加盟型態之比較	14
14 五、台灣地區連鎖加盟加入考慮因素分析	15
15 第二節 創業家精神與連鎖加盟事業	18
18 一、創業家的角色與共同的創業行為	19
19 二、創業家必備條件	19
21 三、創業動機與因素	24
24 四、連鎖加盟對加盟創業者的價值	24
24 第三節 工作滿足與組織承諾	26
26 一、工作滿足	26
26 二、組織承諾	31
31 三、相關之研究	32
32 第四節 工作壓力回應與逆境管理	37
37 一、工作壓力定義	38
38 二、工作壓力來源	39
39 三、工作壓力的影響	41
41 四、壓力的回應	42
42 五、工作壓力相關之研究	45
45 六、逆境管理	47
47 第三章研究方法 第一節 研究架構	53
53 第二節 研究假設	54
54 第三節 研究設計	55
55 一、問卷設計	55
55 二、研究之變數	63
63 第四節 樣本取樣之標準	64
64 第五節 資料分析方法	64
64 一、描述性統計分析	65
65 二、單因子變異數分析	65
65 第六節 信度與效度之檢定	65
65 一、效度檢定	65
65 二、信度檢定	66
66 第四章資料分析與研究架構 第一節 基本資料分析	67
67 第二節 逆境回應與工作態度的相關分析	70
70 一、逆境商數中控制能力與工作態度之相關檢定	70
70 二、逆境商數中責任起因與責任歸屬與工作態度之相關檢定	71
71 三、逆境商數中影響層面與	71

工作態度之相關檢定	72	四、逆境商數中持續時間 與工作態度之相關檢定	73	五、整體逆境商數與工作態度中各項相關之顯著性	73
第三節 逆境回應與性別顯著差異分析	75	第四節 連鎖加盟事業總部負責人 與非負責人逆境回應差異分析	76	第五節 連鎖加盟事業總部負責人經營績效 與逆境回應差異分析	77
一、控制能力的關鍵因素	79	二、持續時間的關鍵因素	80	第五章結論與建議 第一節 研究結論	82
一、逆境回應與工作態度之相關性	82	二、職場女男平等願景 與逆境回應能力加強的重要性	83	三、國內連鎖加盟事業總部負責人 提昇AQ增加競爭優勢	83
第二節 研究發現與建議	84	一、逆境與壓力對健康的影響	84	二、改變AQ三階段	86
三、競爭優勢來自快速應變	90	第三節 研究限制	91	第四節 對後續研究者的建議	92
參考文獻 中文部分	92	英文部分	98	108 附錄 訪談題目【經歷逆境的描述】	114
調查問卷	115	表目錄 表2.1.1 四種連鎖加盟型態的比較	15	表2.1.2 評估層級結構	17
表2.2.1 創業家的人格屬性	20	表2.4.1 工作壓力的定義	38	表2.4.2 工作壓力來源的分類	41
表3.3.1 AQ的CO2RE要素	55	表3.3.2 AQ評量分數	62	表3.3.3 研究之變數	63
表3.4.1 樣本選取摘要表	64	表4.1.1 基本資料分析表	69	表4.1.2 教育程度比較表	70
表4.2.1 逆境回應與工作態度顯著分析表	75	表4.3.1 AQ男性/女性分析	75	表4.4.1 AQ CEO/非CEO分析表	76
表4.5.1 CEO/AQ分析表	78	圖目錄 圖1.4.1 研究流程圖	6	圖2.1.1 連鎖加盟經營區分圖	11
圖2.2.1 創業無敵鐵金剛	23	圖2.4.1 工作壓力/工作績效相關圖	42	圖2.4.2 壓力模式回應圖	45
圖2.4.3 AQ研究基礎架構	48	圖2.4.4 AQ逆境/需求金字塔	50	圖2.4.5 正常逆境智商分布圖	53
圖3.1.1 研究架構圖	54	圖3.3.1 AQ 學習與責任	59	圖5.2.1 一般的變化曲線	89
圖5.2.2 高AQ的變化曲線	91				

參考文獻

- 參考文獻 中文書籍 1.王進興(民86)。企業文化、員工人格特質與工作滿足工作績效之相關研究。國立成功大學工業管理研究所碩士未出版論文。 2.王國肇(民77)。(台灣IC設計業的總教頭 王國肇),見《攀登高峰:創業青年楷模的奮鬥歷程》。行政院青年輔導委員會及中國青年創業協會。 3.王麗淳(民87)。角色壓力影響情緒耗竭之過程探討。國立中正大學企業管理研究所碩士未出版論文。 4.朱濟群(民86)。員工工作特性、工作壓力與工作滿足之關聯性研究 台電為例。國立交通大學管理科學研究所碩士未出版論文。 5.李青珊(民86)。事前靜坐對壓力之短期效果、去自動化效應之探討。私立輔仁大學應用心理學研究所碩士未出版論文。 6.李長貴(民87)。組織行為 華泰文化出版 7.李婷婷(民88)。工作特性、日韻律、工作壓力、心理健康與自評績效之相關性研究 晶圖廠的女性直接人員為例。國立交通大學工業工程與管理研究所碩士未出版論文。 8.李茂興、李慕華、林宗鴻譯(1996),組織行為精華版,初版,台北:揚智, pp. 275-276, 譯自Robbins, S. P. (1994), Essentials of Organizational Behavior. 9.李逸斌(民87)。高科技產業員工工作生活品質滿意與工作績效之相關性研究。私立義守大學管理科學研究所碩士未出版論文。 10.李儒宜(民87)。創業家之個人特徵、創業動機與人格特質對創業行為影響探討。國立東華大學企業管理研究所碩士未出版論文。 11.李淨錦(民90)。2001台灣連鎖加盟特輯 中華民國加盟促進協會 12.金培芳(民85)。銀行行員工作壓力、工作滿足與工作意願之關聯性研究,國立中興大學企業管理研究所碩士未出版論文。 13.周淑萍(民83)。銀行從業人員個人屬性、工作特性、工作壓力與工作滿足之關聯性研究,國立交通大學管理科學研究所碩士未出版論文。 14.林泰生(民88)。(台灣連鎖加盟發展沿革與現況),《台灣加盟總部指南》。 15.林玫玫(民85)。「領導風格對組織承諾之影響 以組織氣候及內外控為中介變項」,中正大學企業管理研究所碩士未出版論文。 16.林盈杉(民83)。「中、美、日資企業員工成就動機、領導型態、組織結構與組織承諾關係之研究」,高雄工學院管理科學研究所碩士未出版論文。 17.吳致平(民86)。影響服務業連鎖潛力之重要因素探討。國立東華大學企業管理研究所碩士未出版論文。 18.吳秉恩(民75)。組織行為學,華泰書局,201-204。 19.汪青河(民80)。創業家創業行為與環境、個人特徵關係之研究。國立台灣大學商學研究所碩士未出版論文。 20.林瑋雯(民88)。台灣地區之連鎖店之組織型態與費率決定因素之研究。國立彰化師範大學商業教育學所碩士未出版論文。 21.姚秀瑛(民88)。家庭教育專任人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之調查研究,以台灣地區各縣市家庭教育服務中心為例。國立高雄師範大學輔導研究所碩士未出版論文。 22.張永昇(民82)。組織內部創業活動之研究。國立中央大學企業管理研究所碩士未出版論文。 23.張春興(民82)。現代心理學,東華書局 24.張春興(1998),心理學,東華書局。 25.張怡筠(民89)。為什麼要樂觀 傳銷世紀月刊(2000.5 NO.89)。 26.許朝欽(民89)。組織文化領導行為與員工工作態度間關係之實証研究。私立朝陽科技大學工業工程與管理研究所碩士未出版論文。 27.許士軍(民78)。管理學,東華書局。 28.許士軍(民86)。家族主義、專業主義與創業 以華人企業為背景之探討。《管理評論》,16(1):1-9。 29.邱信憲(民83)。工作特性、人格特質型態 角色壓力與工作壓力、工作滿足離職傾向之關係研究。國立中興大學企業管理研究所

碩士未出版論文。30. 馮君宜 (民 87)。學習型組織之運作對高科技產業員工工作壓力及滿足之影響研究。國立成功大學企業管理研究所碩士未出版論文。31. 黃開義、陳進強 (民 87)。雙組織承諾之分類型態及影響因素之探討。人力資源學報。32. 黃國隆 (民 73)，領導方式、工作特性、成就動機、內外控、專斷性與教師工作滿足感的關係，政治大學教育與心理研究所碩士未出版論文。33. 黃勝雄 (民 81)。連鎖便利超商店長的個別差異、工作壓力與工作滿足商店績效相關研究。私立東海大學管理研究所碩士未出版論文。34. 黃瓊慧 (民 74)，「企業責任中心主管激勵與組織承諾之研究」，政治大學會計研究所碩士未出版論文。35. 黃俊英 (民 84)。多變量分析，中國經濟企業研究所。36. 黃同圳，薛婉婷 (民 87)。「『慎選人格特質』與『改善工作設計』何者為要？」勞資關係論叢第七期 3 月，pp125-152。37. 楊敏翔 (民 86)。員工特質、工作特性、服務氣候、與福祉氣候，對員工滿足度及顧客滿意度關係之研究 資訊業為例。私立中原大學企業管理研究所碩士未出版論文。38. 楊馥菱 (民 87)。情緒勞務、社會支持與自我監控對工作表現之相關研究。私立靜宜大學管理科學研究所碩士未出版論文。39. 莊湏夙 (民 88)。角色壓力、社會支持與工作投入之關連性研究 以資訊從業人員為例。私立長庚大學管理學研究所碩士未出版論文。40. 莊雅雯 (民 87)。工作價值觀、工作特性與工作態度之相關研究。私立東海大學工業工程研究所碩士未出版論文。41. 連華錦 (民 88)。探討領導型態、工作特性對連鎖店經營之相對效率影響 以 t 公司汽車銷售營業所為例。中央大學企業管理研究所碩士未出版論文。42. 廖國興 (民 84)。連鎖便利商店產業直營或加盟型態與經營績效關係之研究。私立輔仁大學管理學研究所碩士未出版論文。43. 廖華立 (民 88)。創新團隊能力、工作滿足、組織承諾與創新績效的關係。私立銘傳大學管理科學研究所碩士未出版論文。44. 葉穎如，保險業員工生涯成熟、成就動機、工作壓力與離職傾向之關係研究，私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文未出版。45. 葉龍泰 (民 87)。業務人員的壓力與調適探索性研究。國立中正大學企業管理研究所碩士未出版論文。46. 陳義勝 (民 72) 組織行為，華泰書局，P205 47. 陳富祥 (民 73)，「個人屬性、工作滿足與工作投入關係之探討 金融業為例 --」，政治大學企業管理研究所碩士未出版論文。48. 陳政孝 (民 89)。情緒商數，薪酬制度與領導型態對工作態度影響研究 銀行業為例。私立大葉大學工業工程研究所碩士未出版論文。49. 陳秀卿 (民 89)。從契合理論來探討工作壓力與身心健康職業、職業倦怠之關係。國立政治大學心理學研究所碩士未出版論文。50. 陳國樑 (民 84)，「女性工業行銷人員人格特質、角色負荷、工作滿足、組織承諾與離職意願之相關研究」，東吳大學管理科學研究所碩士未出版論文。51. 陳家聲、樊景立 (民 89)。我國國人工作生活品質經驗之研究。管理評論。52. 陳志昌 (民 82)。人口統計變項、工作壓力與業務績效之相關研究，私立東海大學企業管理研究所碩士論文未出版。53. 陳裕棋 (民 86)。薪酬公平與工作態度關係之探討。中央大學人力資源管理研究所碩士未出版論文。54. 曾倩玉 (民 84)，國際觀光旅館員工工作滿足、工作績效與離職傾向之研究，私立銘傳管理學院管理研究所碩士論文碩士未出版論文。55. 曾麗實 (民 83)，國際觀光旅館基層員工工作壓力與離職傾向之研究，私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文碩士未出版論文。56. 鄒美蘭 (民 85)，「公、民營企業的高階層主管 A 型、B 型、C 型人格特質的領導風格之研究分析」，大同商專學報，第十期。57. 龍長風 (民 74)。現代性、內外控信念及專業策略對於個人專業進展之影響。國立政治大學心理學研究所碩士未出版論文。58. 賴山水 (民 88)。(何謂連鎖加盟)，見《台灣加盟總部指南》。59. 賴志超、林俊雄 (民 89)。加盟者加盟組織認同與店長企業家精神社會認同取向啟示。2000 年台北國際加盟研討會 60. 賴志超、黃光國 (民 89)。台灣企業員工的正義知覺與工作態度。1999 年創新興業管理研討會。61. 賴志超、蘇倫慧 (民 89)。AQ DIY 2000 紅色文化出版。62. 諸承明、潘士銘 (民 89)。工作生活品質、員工個人特性與員工效能關係之研究。中原學報。63. 麥當勞營運訓練手冊 (1996) 台灣麥當勞營運訓練部。64. 蔡文皇 (民 87)。員工協助方案對「工作滿意」與組織承諾影響 創造業為例 國立成功大學工業管理研究所碩士未出版論文。65. 蔡明昌 (民 82)。創業家個人網路之研究。中央大學企業管理研究所碩士未出版論文。66. 譚伯群、施坤壽 (民 88)。國內集團企業創辦人之人格特質對其企業文化決策模式與經營績效之影響研究。暨大學報。67. 鍾利敏 (民 88)。管理者之人格特質、工作滿足與組織承諾相關性研究 以花蓮地區之管理者。國立東華大學企業管理研究所碩士未出版論文。68. 魏秀花 (民 86)。本國與外籍勞工個人特質、工作特性、工作壓力、工作滿意度與勞動生產力關係之研究 台南地區為例。國立成功大學工業管理研究所碩士未出版論文。69. 薛婉婷 (民 86)。人格特質與工作特性之契合對工作滿足與組織承諾之影響。國立中央大學企業管理研究所碩士未出版論文。70. 戴晨志 (民 89)。激勵高手、時報文化出版。71. 戴晨志 (民 89)。激勵高手 (2)、時報文化出版。72. 黨宗元 (民 86)。角色壓力與工作產出關係之研究。國立中興大學企業管理研究所碩士未出版論文。73. 藍明龍 (民 86)。工作價值觀、組織氣候對新人類的工作滿足感與工作表現之關係研究以民營銀行為例。大葉大學事業經營研究所碩士未出版論文。74. Hodgetts, R.M, Management: Theory, Process and Practice. 許是祥譯。企業管理: 理論程序與實務, 台北, 中華企管中心, 頁 351。75. James E. Loehr 薛綸譯 (民 88) 有壓力更有勁 天下文化出版 76. Jeanne M. Plas & Kathleen V. Hoover-Dempsey 著 王知一譯 (民 80) 面對工作之怒 遠流出版公司 77. Paul G. Stoltz 莊安祺譯 (民 86) AQ 逆境商數 時報文化出版 78. Paul G. Stoltz 莊安祺譯 (民 90) 工作 AQ 知識經濟職場守則 時報文化出版