

# 工作特性、組織角色與知識來源對員工滿足之探討-以旅館業員工為例

陳菟揚、黃世明、夏侯欣鵬

E-mail: 9127836@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

在競爭激烈的經濟社會中,企業員工的素質和表現決定了事業經營的成敗,亦決定了其生存發展。以個人作為研究焦點的理論中,較為著名「人際關係(HUMANRELATION)」的研究,該理論突顯了員工是企業最重要的資產,因此員工可說是完成企業經營的關鍵因素,因此也使得有關探討員工行為的議題逐漸受到學術界的重視。本研究針對員工的工作滿足進行研究,工作滿足所涉及變項眾多,且關係相當複雜;在影響工作滿足的變項中包括了政經環境、工作性質、人口統計變項、個人能力、認知與期望。因政經環境等外在變數,難以加以掌控,故本研究針對員工知人口統計變項、工作特性(JOB CHARACTERISTICS)、員工知識來源(KNOWLEDGE SOURCES)、員工組織角色(ORGANIZATIONAL ROLES)的認知與部門對員工期望的組織角色,作為研究之變項。其能對工作滿足之前因變項有一個通盤完整的探討。本研究室以台灣國際觀光旅館與觀光旅館的員工作為研究對象,並採用問卷調查的方式,以因素分析(FACTOR ANALYSIS)、信度分析(RELIABILITY ANALYSIS)、單因子變異分析(ONE-WAY ANOVA)、T檢定(T-TEST)與階層迴歸分析(HIERARCHICAL REGRESSION)分析,綜合結果如: 1. 當作者所負責的工作具有重要性的工作特性時,其工作滿足較高。 2. 當工作者被部門期望為事業規劃者,其工作滿足較高。 3. 當工作者自我認知為組織角色時,其工作滿足較高。 4. 當工作者知識來源來自組織給予時,其工作滿足較高。

關鍵詞: 工作特性、知識來源、組織角色、工作滿足

## 目錄

目錄封面內頁	簽名頁	授權書	iii
中文摘要	v	英文摘要	vii
誌謝	ix	目錄	x
圖目錄	xii	表目錄	xiii
第一章 緒論		第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究問題與目的	2	第三節 研究範圍與對象	7
第四節 研究流程	10	第二章 文獻探討	
第一節 知識的意涵	12	第二節 工作滿足	19
第三節 工作特性	26	第四節 組織角色扮演	31
第五節 研究架構推論	34	第三章 研究方法	
第一節 研究樣本	38	第二節 變數定義衡量與問卷設計	39
第三節 研究假說	49	第四節 資料收集與分析方法	50
第六節 前測問卷結果分析	52	第七節 研究限制	61
第四章 研究結果		第一節 問卷回收以及問卷信效度分析	62
第二節 個人變項與工作概況描述	67	第三節 各研究變項描述性與差異性統計分析	70
第四節 假說驗證	86	第五章 結論與建議	
第一節 研究結論	102	第二節 研究建議	112
第三節 未來研究方向	115	參考文獻	
一、英文部份	117	二、中文部份	123
附錄		附錄一 研究旅館樣本	126
附錄二 個案訪談	128	附錄三 問卷	134
圖目錄		圖1-4-1 研究流程圖	11
圖2-1-1 知識創造與傳播流程	18	圖2-3-1 工作特性模式圖	29
圖2-5-1 研究架構圖	37	圖3-3-1 研究假說圖	49
表目錄		表1-3-1 旅館分類標準	9
表2-1-1 Purser & Pasmore 對於知識分類之構面	14	表2-2-1 學者對工作滿足定義	21
表2-2-2 相關激勵理論	22	表3-1-1 旅館家數一覽表	39
表3-2-1 問卷衡量變數與參酌學者之對照表	45	表3-2-2 問卷設計與變數衡量對照表	46
表3-5-1 前測樣本樣本特性統計表	54	表3-5-2 題項分析法與刪題原則整理表	55
表3-5-3 工作特性與知識來源認知預試結果表	56	表3-5-4 部門對員工角色認知預試結果表	57
表3-5-5 個人對組織角色的自我認知預試結果表	58	表3-5-6 工作滿足認知預試結果表	59
表3-5-7 刪除題項整理表	60	表4-1-1 問卷回收率統計表	61
表4-1-2 工作特性題項之信度分析表	63	表4-1-3 部門及個人組織角色之行為題項信度分析表	64
表4-1-4 工作滿足題項信度分析表	65	表4-1-5 知識來源因素分析表	66
表4-2-1 樣本個人變項表	67	表4-2-2 樣本工作概況表	69
表4-2-3 個人工作年資與管理人數表	70	表4-3-1 各變項之描述性分析表	72
表4-3-2 工作特性構面差異分析表	75	表4-3-3 知識來源構面差異分析表	80
表4-3-4 部門期望與個人認知組織角色構面差異分析表	84	表4-4-1 工作特性與知識來源相關分析表	87
表4-4-2 部門期望組織角色與知識來源相關分析表	89	表4-4-3 個人認知組織角色與知識來源相關分析表	87
表4-4-4 工作滿足迴歸分析表	91	表4-4-5 複迴歸各變項說明與合併原則表	99
表4-4-6 工作滿足逐步迴歸分析表	100	表5-1-1 本研究假說的檢定結果表	102
表5-1-2 影響工作滿足構面之因素	109	表5-1-3 複迴歸各模式之解釋能力比較表	111

## 參考文獻

1. ADAMS, J. S. (1963). TOWARD AN UNDERSTANDING OF INEQUITY. JOURNAL OF ABNORMAL AND SOCIAL PSYCHOLOGY, 67(2), 422-436.
2. ALDERFERR, C. P. (1972). EXISTENCE RELATEDNESS AND GROWTH: HUMAN NEEDS IN ORGANIZATIONS. NEW YORK: FREE PRESS.
3. ANGLE, J. S., & PERRY, J. L. (1981). AN EMPIRICAL ASSESSMENT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS. ADMINISTRATIVE SCIENCE QUARTERLY, 26, 422-436.
4. BADARACCO, J. (1991). THE KNOWLEDGE LINK: HOW FIRMS COMPETE THROUGH STRATEGIC

ALLIANCES. BOSTON, MA : HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS. 5. BEEHR, T. N., WALSH, J. T., & TABER, T. D. (1976). RELATIONSHIP OF STRESS TO INDIVIDUAL -LY AND ORGANIZATIONALLY VALUED STATES: HIGHER ORDER NEEDS AS A MODERATOR. JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 61, 41-47. 6. BLUM, M. L., & NAYLOR, J. C. (1968). INDUSTRIAL PSYCHOLOGY: IT'S THEORETICAL AND FOUN -DATIONS. NEW YORK:HARPER & ROW. 7. BRIEF, A. P., & ALDAG, R. (1975). EMPLOYEE REACTION TO JOB CHARACTERISTICS: A CONSTRUCT IN REPLICATION. JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 60(2), 182-186. 8. CHESBROUGH, H. & TEECE, D. J. (1996).WHEN IS VIRTUAL VIRTUOUS ? ORGANIZING FOR INFORMATI -ON. HARVARD BUSINESS REVIEW, 74(1), 210-222. 9.DAVIS, W. L., & DAVIS, D. E. (1972). INTERNAL EXTERNAL CONTROL AND ATTRIBUTION OF RESON -SIBILITY FOR SUCCESS OR FAILURE. JOURNAL OF PERSONALITY, 40, 123-136. 10.DAVIS, R. C. (1951). THE FUNDAMENTALS OF TOP MANAGEMENT NEW YORK: HARPER & ROW. 11.DAVENPORT, T. H. (1990). THE NEW INDUSTRIAL ENGINEERING: INFORMATION TECHNOLOGY AND BU -SINESS PROCESS REDESIGN. SLOAN MANAGEMENT REVIEW, SUMMER, 11-28. 12.DAVENPORT, T. H., & PURSAK, L. (1998). WORKING KNOWLEDGE:HOW ORGANIZATIONS MANAGE WHAT THEY KNOW. HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS. 13.DRUCKER, P. F. (1973). MANAGEMENT: TASK, RESPONSIBILITY, PRACTICES. 14.DRUCKER, P. F. (1993). POST-CAPITALIST SOCIETY. HARPER BUSINESS. 15.DUNN, J. D., & STEPHENS, E. C. (1972). MANAGRMET OF PERSONNEL:MANPOWER MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. NEW YORK:MCGRAW-HILL. 16.FRENCH, J. R. P., & KAHN R. L. (1962). A PROGRAMMATIC APPROACH TO STUDYING THE INDUSTRI -AL ENVIRONMENT AND MENTAL HEALTH. JOURNAL OF SOCIAL ISSUES, 18, 469-480. 17.HACKMAN, J. R., & LAWLER, E. E. (1971). EMPLOYEE REACTION TO JOB CHARACTERISTICS. JOURN -AL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 55, 250-279. 18.HACKMAN, J. R., & OLDHAM, G. R. (1975). DEVELOPMENT OF THE JOB DIAGNOSTIC SURVEY. JOURN -AL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 55(2), 159-170. 19.HACKMAN, J. R., & OLDHAM, G. R. (1976). MOTIVATION THROUGH THE DESIGN OF WORK: TEST OF THEORY. ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN PERFORMANCE, 16, 250-279. 20.HEDLUND, G. (1994). A MODEL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT AND THE N-FORM CORPORATION. STRATEG -IC MANAGEMENT JOURNAL, 15, 73-90. 22.HERZBERG, F., MAUSNER, B., & SNYDERMAN, B. (1959). THE MOTIVATION TO WORK. NEW YORK: JO -HN WILEY & SONS. 23.HESKETT, J. L., JONES, T. O., LOVEMAN, G. W., SASSER, W. E.,& SCHLESINGER, L. A.(1994). PUTTING THE SERVICE-PROFIT CHAIN TO WORK. HARVARD BUSINESS REVIEW, 6(6), 142-145. 24.HGEN, D. P., & HOLLENBECK, J. R. (1992). THE STRUCTURE OF WORK: JOB DESIGN AND ROLES. HANDBOOK OF INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, 2(2), 165-207. 25.HOPPOCK, R. (1935). JOB SATISFACTION. NEW YORK: HARPER & ROW INC.. 26.HUBER, G. P. (1991). ORGANIZATION LEARNING : THE CONTRIBUTING PROCESS AND THE LITERATUR -ES. ORGANIZATION SCIENCE, 2(1), 88-115. 27.JACKSON, S. E., SCHULER, R. S., & RIVERO, F. (1989). ORGANIZATIONAL CHARACTERISTICS AS PREDICTORS OF PERSONNEL PRACTICES. PERSONNEL PSYCHOLOGY, 42, 727-786. 28.KALLEBERG, A. L. (1977). WORK VALUES AND JOB REWARD: THEORY OF JOB SATISFCTION. AMERICAN SOCIOLOGICAL REVIEW, 42, 124-143. 29.KATZ, D., & KAHN, R. (1978). THE SOCIAL PSYCHOLOGY OF ORGANIZATIONS. NEW YORK : JOHN WI -LEY & SONS. 30.LAWLER, E. E. & HALL, D. T. (1970). RELATIONSHIP OF JOB CHARACTERISTICS TO JOB INVOLVEM -ENT SATISFACTION AND INTRINSIC MOTIVATION. JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 54(4),305-312. 31.LILLIAN, T E., DEENA, M. F., MICHAEL, C. R., & CHARLES, E. L. (1999). MOTIVATIONAL BASE -S OF AFFECTIVE ORGANIZATIONAL COMMITMENT: APARTIAL TEST OF AN INTEGRATIVE THEORETICAL MODEL. JOURNAL OF OCCUPATIONAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, 72, 463-483. 32.LEONARD-BARTON, D. (1995). CORE CAPABILITIES AND CORE RIGIDITIE: A PARADOX IN MANAGING NEW PRODUCT DEVELOPMENT. STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL, 13, 111-125. 33.LIKERT, R. (1967). THE HUMAN ORGANIZATION: ITS MANAGEMENT AND VALUE. NEW YORK: MCGRAW -HILL. 34.MASLOW, A. H. (1954). MOTIVATION AND PERSONALITY. NEW YORK: HARPER & DRES. MCGREGOR, D. M. (1960). THE HUMAN SIDE OF ENTERPRISE. NEW YORK: MCGRAW-HILL. 35.MILLER, W. C. (1998). FOSTERING INTELLECTUAL CAPITAL. HR FOCUS, 75(1), 9-10. 36.NONAKA, IKUJIRO. (1991). THE KNOWLEDGE-CREATING. HARVARD BUSINESS 37.REVIEW, NOVEMBER-DECEMBER, 96-104. 38.NONAKA I. & N. KONNO. (1998). THE CONCEPT OF "BA": BUILDING A FOUNDATION FOR KNOWLEDGE CREATION. CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, 40 (3), 40-54. 39.ORTIZ, B. P., HEBERLEIN, T. A., & LINZ, D. (1982). SATISFACTION,COMMITMENT, AND KNOWLED -GE OF CUSTOMERS ON A MANDATORY PARTICIPATION TIME-OF-DAY ELECTRICITY PRICING EXPERIMENT. JOURNAL OF CONSUMER RESEARCH, 9(1), 106-115. 40.PARKER, W. E., & KLEEMEIR, R. W. (1951). HUMAN RELATION IN SUPERVISION : LEADERSHIP IN M -AGEMENT. NEW YORK: MCGRAW-HILL. 41.PARSON, T., & SHILS, E. A. (1951). TOWARD A GENERAL THEORY OF ACTION. CAMBRIDGE MA: HAR -VARD UNIVERSITY PRESS. 42.POLANYI, M. (1966). THE TACIT DIMENSION. NEW YORK: ANCHOR DOUBLEDAY BOOKS. 43.ORTER, L. W., & LAWLER, E. E. (1968). MANAGERIAL ATTITUDE & PERFORMANCE ILLINOIS: HOMEW -OOD COMPANY. 44.PORTER, L. W., & STEERS, R. M. (1973). ORGANIZATIONAL, WORK, AND PERSONAL FACTORS ON EM -PLOYEE TURNOVER AND ABSENTEEISM. PSYCHOLOGIC BULLETIN, 81, 151. 45.PURSER, R. E., & PASMORE, A. W. (1992). ORGANIZING FOR LEARING. IN WILLIAM A. PASMORE AND RICHARD W. WOODMAN, RESEARCH IN ORGANIZATIONAL CHANGE AND DEVELOPMENT, 37-114. LONDON: JAI PRESS, 46.QUINN, J. B., ANDERSON, P., &

FINKELSTEIN, S. (1996). MANAGING PROFESSIONAL INTELLECT: MAKING THE MOST OF THE BEST. HARVARD BUSINESS REVIEW, MARCH-APRIL. 47. QUINN, J. B. (1997). INTELLIGENT ENTERPRISE: A KNOWLEDGE AND SERVICE BASED PARADIGM FOR INDUSTRY. NEW YORK: THE FREE PRESS. SCHAFFER, C. C. (1953). 48. JOB SATISFACTION AS RELATED TO NEED SATISFACTION IN WORK. PSYCHOLOGICAL MONOGRAPHS, 67 (1), 14-16. 49. SEASHORE, W. T., & TALER, T. D. (1975). JOB SATISFACTION AND THEIR CORRELATION. AMERICAN BEHAVIORAL SCIENTIST, 18. 50. SHELDON, M. E., & TABER, T. D. (1975). JOB SATISFACTION AND THEIR CORRELATIONS. AMERICAN BEHAVIOR & SCIENTISTS, 18, 112-121. 51. SKINNERS, B. F. (1971). BEYOND FREEDOM AND DIGNITY. NEW YORK: FRED A. KNOFF, INC. 52. SMITH, P. C., KENDALL, L. M., & HULIN, C. L. (1969). MEASUREMENT OF SATISFACTION IN WORK AND RETIREMENT. CHICAGO: RAND MCNALLY. 53. SVEIBY, K. (1997). THE NEW ORGANIZATIONAL WEALTH. SAN FRANCISCO: BERRETT KOEHLER. 54. TUENER, A. N., & LAWRENCE, P. R. (1965). INDUSTRIAL JOBS AND THE WORKER. BOSTON: HARVARD B. A. 55. VAN DYNE, L., CUMMINGS, L. L., & PARKS, J. M. (1995). EXTRA-ROLE BEHAVIORS: IN PURSUIT OF CONSTRUCT AND DEFINITIONAL CLARITY (A BRIDGE OVER MUDDIED WATERS), IN L. I. CUMMING & B. M. STAW (EDS.). RESEARCH IN ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, 17, 215-285. 56. VROOM, V. H., (1964). WORK AND MOTIVATION. NEW YORK: JOHN WILEY & SONS. 57. WEISS, D. J., DAWIS, R. V., ENGLAND, G. W., & LOFQUIST, L. H. (1967). MANUAL FOR THE MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE MINNEAPOLIS: UNIVERSITY OF MINNESOTA INDUSTRIAL RELATIONS CENTER. 58. WELBOURNE, T. M., JOHNSON, D. E., & EREZ, A. (1998). THE ROLE-BASED PERFORMANCE SCALE: VALIDITY ANALYSIS OF A THEORY-BASED MEASURE. ACADEMY OF MANAGEMENT JOURNAL, 41(5), 540-555. 二、中文部份 1. 尤雪娥。(2001)。員工個人屬性、工作特性、內外控傾向與工作滿足之關聯性研究-以台鐵局本部員工為例。國立交通大學經營管理研究所未出版碩士論文。 2. 石樸。(1991)。企業界員工工作滿意、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。 3. 沈文恕。(1978)。工作特性與工作滿足之關係研究 我國實驗銀行及非實驗銀行之比較。政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 4. 李仁芳。(1996)。技術知識類型與知識交流網路模型。科技管理學刊。第二卷第1期。頁75-121。 5. 李青芬、李雅婷、趙慕芬合譯。(1998)。組織行為，台北：華泰書局。 6. 李誠主編。(2000)。人力資源管理的12堂課，台北：天下文化書坊。 7. 李靜。(1996)。組織氣候、人格特質和工作滿足之關聯性研究-以台北醫學中心檢驗部門醫檢師為例。國立中興大學企業管理研究所未出版碩士論文。 8. 吳思華。(1998)。策略九說。台北：臉譜文化。 9. 邱皓政。(2000)。量化統計與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南圖書。 10. 柯惠玲。(1990)。工作滿足、工作績效與離職傾向之關係研究。國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。 11. 高秋英。(1994)。餐飲服務。台北：揚智文化。 12. 夏樂得譯。(2001)。(P. H. FUCHS, K. E. MIFFLIN, D. MILLER & J. O. WHITNEY)等著。「在智能取向的年代裡競爭-策略整合定位與執行力」(譯自加州管理評論)。遠見雜誌2001年一月號。遠見雜誌社。 13. 許士軍。(1990)。管理學。台北：東華書局。 14. 許士軍。(1995)。工作滿足、個人特質與組織氣候-文獻探討及實証研究。國立政治大學學報。第35期。 15. 莊順天。(1999)。工作特性、工作滿足、組織承諾與離職行為之研究。國立政治大學會計研究所未出版碩士論文。 16. 黃智。(2000)。工作經驗、資訊尋找行為與工作滿足之關係-以管理碩士為例。國立中山大學人力資源管理研究所未出版碩士論文。 17. 許總雲。(1995)。服務業中知識資源建構與維持策略之研究。國立政治大學科技管理研究所未出版碩士論文。 18. 陳正昌、程炳林。(1994)。SPSS、SAS、BMDP 統計軟體在多變量統計上的應用。臺北：五南圖書。 19. 陳雲黃。(2000)。知識管理程序運用與工作角色行為認知之研究-以趨勢科技公司為例。國立雲林科技大學企業管理研究所未出版碩士論文。 20. 陳富祥。(1984)。個人屬性、工作滿意與工作投入關係之研究。國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。 21. 陳義勝。(1983)。組織行為。臺北：東華書局。 22. 張火燦。(1996)。策略性人力資源管理。二版。台北：揚智文化。 23. 張紹勳、林秀娟。(1994)。SPSS FOR WINDOWS 統計分析：初等統計與高等統計(下冊)。臺北：松崗電腦圖書。 24. 張紹勳。(1994)。SPSS FOR WINDOWS 多變量統計分析。臺北：松崗電腦圖書。 25. 廖素華。(1978)。國小校長領導方式、教師人格特質與教師工作滿足的關係。國立政治大學教育研究所未出版碩士論文。 26. 齊富華。(1990)。工作滿足理論之研究。國立政治大學公共行政研究所未出版碩士論文。 27. 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。國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。 28. 虞順光。(1999)。醫院藥局主任領導型態與其部屬工作滿足之研究-以台北市區域醫院為例。中國醫藥學院醫務管理研究所未出版碩士論文。 29. 樂為良譯。(1999)。BILL GATES 原著。數位神經系統。台北：邦城文化。 30. 謝安田。(1990)。企業管理，台北：五南。