

上行溝通策略與員工溝通滿足之研究-以中部地區中等學校為例

陳伶宜、朱寶青

E-mail: 9223104@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究探討主題為上行溝通策略對國內中等學校行政人員溝通滿足之影響，另探討親信在組織中所扮演的角色，以及對溝通滿意度的影響為何，期能提供學術界與實務界日後對於親信管理及上行溝通策略的參考。本研究亦以國內高中職行政人員為研究對象，利用SPSS 10.0版統計軟體進行敘述性統計分析、因素分析、集群分析及迴歸分析來驗證本研究之假設。研究者共發出300份問卷，回收185份，有效問卷回收率為62%，其研究結果顯示：1.各個人口統計變數對於溝通策略及工作滿足感，也都有不同程度的差異；2.溝通策略與溝通滿意度有顯著的正向影響；3.親信與溝通滿意度有顯著的正向影響；4.親信與溝通策略之使用有顯著的正向影響。

關鍵詞：上行溝通策略；親信；溝通滿意度

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	vi	誌謝.....	vii	目錄.....	viii	圖目錄.....	x	表目錄.....	xii	符號說明.....	xiii	(空一行)	第一章																																																																						
緒論 第一節 研究背景與動機.....	01	第二節 研究目的.....	03	第三節 研究步驟與研究流程.....	04	第二章 文獻探討 第一節 溝通策略之相關文獻.....	06	第二節 領導者與部屬間之相關文獻研究.....	10	壹、西方學說VML與LMX之演進及相關理論探討.....	11	貳、東方學說之親信理論發展沿革.....	12	第三節 溝通滿足之相關文獻.....	18	壹、員工溝通滿足之定義.....	18	貳、溝通滿足的衡量構面.....	19	第三章 研究方法 第一節 研究架構.....	22	第二節 研究工具.....	23	第三節 研究假設.....	25	第四節 研究限制.....	27	第四章 研究討論與分析 第一節 個人基本資料、學校屬性等敘述統計分析.....	28	第二節 因素分析.....	31	第三節 個人基本資料在各構面上之差異分析.....	35	第四節 學校屬性變項對溝通策略之影響.....	36	第五節 不同族群間之差異分析.....	41	第六節 溝通策略與親信類型間相關性之分析.....	48	第七節 各構面之相互關係與各構面對溝通滿意度之影響.....	49	第五章 結論與建議 第一節 結論.....	54	第二節 建議.....	59	參考文獻.....	62	附錄 問卷.....	68	圖目錄 圖1.1 本研究之研究流程.....	05	圖2.1 親信模型.....	17	表目錄 表2-1 溝通滿足的衡量構面一覽表.....	19	表4-1 性別基本資料表.....	28	表4-2 學歷基本資料表.....	29	表4-3 在校工作年資表.....	29	表4-4 學校別基本資料表.....	30	表4-5 處室別基本資料表.....	31	表4-6 溝通策略因素分類表.....	32	表4-7 親信因素分類表.....	34	表4-9 對抗式策略族群與間接式策略部分問卷.....	43	表4-10 對抗式策略族群與契約式策略部分問卷.....	44	表4-11 溝通策略族群敘述統計表.....	45	表4-12 溝通策略族群敘述統計表.....	45	表4-13 委以重任類型族群與友善信賴類型族群部份問卷.....	46	表4-14 親信類型敘述統計表.....	47	表4-15 溝通策略與親信類型之列聯表.....	48	表4-16 整體迴歸模型.....	50	表5-1 修正後之研究假設表.....	59

參考文獻

參考文獻 一、中文部分 1. 王春成 (1985)，地方教育行政人員溝通滿足感與工作滿足感的關係，碩士論文，國立高雄師範大學教育研究所。 2. 白景文 (1997)，「工作價值觀、領導型態與工作滿意之相關性研究」，碩士論文，台灣師範大學工業科技教育研究所。 3. 林琨堂 (1997)，「企業主管領導型態與員工溝通滿足及領導效能之關係研究-以台糖公司為例」，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。 4. 俞成業 (1982) 組織中員工溝通滿意度之個案實證研究，碩士論文，國立交通大學管理研究所。 5. 陳忠謙 (1995)，「企業主管領導型態與員工溝通滿足及組織承諾之關係研究」，碩士論文，成功大學企業管理研究所。 6. 黃麗華 (1996)，大學職員工作滿足之研究 以某國立大學為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 7. 戚樹誠，「探索企業主管的親信關係」，中山管理評論，第四卷，第一期，民國八十五年三月，頁1-15。 8. 戚樹誠、林行宜，「企業高階主管親信關係之研究」，管理科學學報，第十一卷第二期，民國八十三年七月，頁281-312。 9. 費孝通，鄉土中國，香港，鳳凰，民國三十六年，轉引自：戚樹誠，「探索企業主管的親信關係」，中山管理評論，第四卷 第一期，民國八十五年三月，頁1-15。 10. 黃光國，儒家思想與東亞現代化，台北：巨流圖書公司，民國七十七年十月。 11. 鄭伯壘(民84)，差序格局與華人組織行為，台北：本土心理研究，第三期。民國八十四，頁142-219。 12. 謝東榮(民87)

，組織中親信關係之形成及其對部屬效能之關聯性研究 - 以銀行服務業為實證對象，中原大學企業管理學系研究所碩士班碩士論文。

13. 古永嘉譯(1996)，「企業研究方法」，華泰，台北。
 14. 何啟銘(1995)，「企業員工溝通滿足與工作滿足相關性之研究 - 以燁隆鋼鐵集團為例」，高雄工學院管理科學研究所碩士論文。
 15. 吳明隆(2000)，「SPSS統計應用實務」，松崗電腦，台北。
 16. 張春興(1992)，「張氏心理學詞典」。
 17. 梁憲初(1996)，「溝通萬歲」，遠流出版社，台北，頁7。
 18. 蔡文淵(1997)，「企業員工溝通滿足量表發展之研究」，成功大學企業管理研究所碩士論文。
 19. 藍俊偉(1999)，「企業主管領導行為、員工溝通滿足及員工生產力相關性之研究 - 以台灣電子業為例」，長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
 20. 徐士堯，主管領導風格對新舊人類工作族群的工作滿足暨組織承諾的影響，大同工學院事業經營研究所碩士論文，1999。
 21. 白景文(民86)。企業如何運用工作滿意度至人力資源管理。人力資源發展月刊，118，2-3。
 22. 吳慶隆(民90)。國民小學學校組織溝通滿足之評量研究。國立台南師範學院教師在職修學校行政碩士學位班碩士論文，未出版，台南。
 23. 俞成業(民71)。組織中員工溝通滿意度之個案實證研究。國立交通大學管理研究所碩士論文，未出版，新竹。
 24. 許士軍(民79)。管理學。台北:東華書局。
 25. 郭明德(民84)。國小教師工作滿意度之現況研究。教育資料文摘，36，159-165。
 26. 孫瑜雯(民81):大學生溝通策略與溝通滿意度之相關因素研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
 27. 陳皎眉(民86):人際關係。國立空中大學。
 28. 舒緒緯(民79):國小教師溝通滿意度與工作滿意度關係之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
 29. 鄭佩芬(民89):人際關係與溝通技巧。台北市:揚智書局。
 30. 朱瑞玲(1989):「面子」壓力及其因應行為。見黃光國、楊國樞(編):「中國人的心理與行為(一九八九)」。台北:桂冠圖書，177-212。
 31. 李美枝(1993):從有關公平判斷的研究結果看中國人之人己關係的界線。「本土心理學研究」，第1期，頁267-300。
 32. 林淑萍(1998):「情理與法理:事件合理性判斷的兩種準則」。台灣大學心理學研究所未發表碩士論文。
 33. 金耀基(1980):「人際關係中的人情之分析(初探)」。第一屆漢學會會議論文集。台北:中央研究院。
 34. 張老師月刊編輯部(1990):「中國人的世間遊戲 人情與世故」。中國人的心理系列8。台北:張老師出版社。
 35. 陳介玄、高承恕(1989):台灣企業運作的社會秩序:人情關係與法律。「社會與經濟」，第3-4期合訂本。台中:東海大學東亞社會經濟發展研究中心，151-165。
 36. 黃光國(1988b):中國人的人情關係。見文崇一、蕭新煌(編):「中國人:觀念與行為」。台北:巨流圖書公司，43-70。
 37. 鄭伯璜(1995):差序格局與華人組織行為。「本土心理學研究」，第3期，142-220。
- 二、英文部分
1. Elms A. C.(1975). The crisis of confidence in social psychology. *American Psychologist*, October, 967-976.
 2. Schelenker, B.R.(1974). Social psychology and science. *Journal of Personality and Social Psychology*, 29 (1), 1-15.
 3. Tezer, Esin,1996, Conflict-Handling Behavior Toward Spouses and Supervisors. *The Journal of Psychology*, 130(3), 281-292.
 4. Walton, R. E., & McKersie, R. B., 1965, A behavioral theory of labor negotiations. New York: Mc Graw-Hill.
 5. Nunnally, J., 1987, Psychometric theory, New York, McGraw-Hill.
 6. Berger, C R. and Chaffee, Steven H. The Study of Communication as a Science, In Berger and Chaffee. *Handbook of Communication Science*, Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1973.
 7. Putnam, K.H. Roberts and L.W. Porter(Eds.), *Handbook of organizational communication*, Beverly Hills, CA: Sage, 1987, pp. 420-443.
 8. Davis, K., *Human Relation in Business*, N.Y.: McGraw-Hill 1985.
 9. Redding, W. C., *Communication within the Organization: An Interpretive Review of Theory and Research*, New York: Industrial Communication Council, 1972.
 10. Rogers, E. M., *Communication Technology: The New Media in Society*. NY: Free Press, 1986.
 11. Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction*, NY: Harper & Brother.
 12. McClane, W.E.(1991). The interaction of leader and member characteristics in the leader-member exchange(LMX) model of leadership. *Small Group Research*, 22, 283-300.
 13. Mowday, R.T.(1978). The exercise upward influence in organization. *Administrative Science Quarterly*, 23, 137-156.
 14. Smirchch, L.(1983). Concept of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28, 339-358.
 15. Settoon, R.P., Bennett, N., & Liden, R.C.(1996). Social exchange in organizations: The differential effects of perceived organizational support and leader exchange. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.
 16. Andrew Crouch, and Philip Yetton, "Manager-Subordinate Dyads: Relationship among Task and Social Contact, Manager Friendliness and Subordinate Performance in Management Groups" *Organization Behavior and Human Decision Process* 41, 1988, pages 65-82.
 17. George Graen and Michael A. Novak, "The effects of Leader-Member Exchange and Job Design of Productivity and Satisfaction: Testing a Dual Attachment Model", *Organization Behavior and Human Performance* 34, 1982, Vol. 30, pages 109-131.
 18. Opportunity In Organization: Causes and Consequences", *Research in Personnel and Human Resources Management*, 1992, Vol. 5, pages 223-287.