

風險認知、組織文化、工作壓力與工作績效之關聯性研究

馬方玲、王秦希康；邴傑民

E-mail: 9607576@mail.dyu.edu.tw

摘要

論文名稱：風險認知、組織文化、工作壓力 總頁數：178 與工作績效之關聯性研究 校(院)所組別：大葉大學管理學院人力資源暨公共關係學系碩士班 畢業時間及提要別：九十五學年度第二學期碩士學位論文提要 研究生：馬芳玲 指導教授：王秦希康 邴傑民 論文提要內容：本研究的目的是在探討風險認知、組織文化、工作壓力與工作績效彼此之關係。主要以問卷調查的方式進行，共計發出問卷807份，實際回收541份，有效問卷502份。在研究方法上以問卷調查法為主，藉由敘述性統計分析、t檢定、單因子變異數分析、典型相關分析及層級迴歸分析等統計方法作分析。本研究主要獲得的結論如下：一、不同的個人變項在風險認知、組織文化、工作壓力與工作績效上有部份顯著差異。二、風險認知、組織文化、工作壓力與工作績效之間彼此有顯著相關。三、風險認知與組織文化的交互作用對工作績效有干擾效果。四、工作壓力與組織文化的交互作用對工作績效有干擾效果。 關鍵字：風險認知(risk perception)、組織文化(organizational culture)、工作壓力(work pressure)、工作績效(work performance)

關鍵詞：風險認知；組織文化；工作壓力；工作績效

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
. iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
. vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
. xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
. 1 第二節 研究動機	3	第三節 研究目的	3
. 5 第四節 研究步驟及流程	6	第二章 文獻回顧	6
. 8 第一節 風險認知的理論及相關研究	8	第二節 組織文化的理論及相關研究	12
. 12 第三節 工作壓力的理論及相關研究	21	第四節 工作績效的理論及相關研究	28
. 28 第五節 研究變項之相關研究探討	34	第三章 研究方法	41
. 41 第一節 研究架構	41	第二節 研究假設	42
. 42 第三節 研究範圍與對象	42	第四節 研究變項操作性定義與衡量	43
. 43 第五節 資料分析方法	49	第六節 研究限制	51
. 51 第七節 問卷及信效度分析	52	第四章 研究結果分析與討論	62
. 62 第一節 研究樣本與變項之描述統計分析	62	第二節 各量表與研究變項之描述統計分析	65
. 65 第三節 各相關變項之差異分析	80	第四節 各研究變項之典型相關分析	93
. 93 第五節 組織文化之干擾效果分析	114	第六節 結語	127
. 127 第五章 結論與建議	135	第一節 結論	135
. 135 第二節 建議	148	第三節 後續研究者建議	150
. 150 參考文獻	152	附錄 A 初試問卷	165
. 165 附錄 B 正式問卷	172		

參考文獻

- 一、中文部分 王玉潔(2005)，公共部門風險管理之研究 - SARS風險認知案例，私立銘傳大學經濟學系碩士在職專班碩士論文。王見福(2003)，光電產業「組織文化、行銷策略與顧客關係管理」對組織績效影響之實證研究，國立成功大學管理學院碩士論文。王青祥(1985)，組織溝通、參與決策、個人特質、角色壓力與工作態度之關係，國立政治大學心理研究所碩士論文。王進清(2002)，人格特質、工作壓力與工作滿足之關聯性研究—以大台南地區大專院校軍訓教官為例，私立長榮管理學院經營管理研究所未出版之碩士論文。江錦樺(2001)，人格特質與組織文化之適配性對工作績效之影響 - 以高科技公司F為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所(1996)，國人工作壓力量表之建立，台北市：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。行政院衛生署(2003)，嚴重急性呼吸道症候群(SARS)[線上資料]，來源：<http://www.cdc.gov.tw/sars/> [2003, December 5] 朱明謙(2001)，高科技產業從

業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，私立義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。宋明哲(2002)，現代風險管理(5版)，台北：五南出版社。何永福，楊國安(1993)，人力資源策略管理，台北：三民書局。吳知賢(1994)，組織文化剖析，研考雙月刊，18(2)，45-60。吳秉恩(1986)，組織行為學，台北：華泰書局。李明書(1994)，工作壓力及其管理策略之探討，勞工行政，74，22-28。李婷婷(1998)，工作特性、日韻律、工作壓力、心理健康與自評績效之相關研究 - 以晶圓電子廠的女性直接人員為例，國立交通大學工業工程與管理系研究所碩士論文。李隆祥(1994)，壓力與因應，學生輔導，34，50-53。林月娜(2003)，國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應 略之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。林惠姿(2003)，會計人員工作壓力與離職意願關係之研究 - 以台北市政府主計處從業人員為例，國立政治大學行政管理碩士學位未出版之碩士論文。林澄貴(2001)，知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究 - 以中鋼公司為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。周淑萍(1994)，交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連性研究，國立通大學管理科學研究所碩士論文。周美雲(2006)，影響護理人員績效表現與留任意願之相關因素分析，私立亞洲大學健康管理研究所碩士論文。邱信憲(1994)，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論文。侯望倫(1985)，員工工作壓力的實證研究 - 以護理人員為例，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。修慧蘭、洪英正、錢玉芬(1988)，商業心理學(上)，儒林圖書有限公司，214。孫淑芬(2001)，工作動機對工作滿足、個人績效及組織公民行為的影響 - 探索組織文化的干擾效果，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。時報資訊(2004)，台灣的上班族，全世界最拚的一群人[線上資料]，來源：<http://www.ctitv.com.tw/new/news/news02.html>。翁俊明(2002)，華視工程製作中心人員工作滿足、工作壓力與組織承諾關聯性之研究，私立銘傳大學傳播管理研究所未出版之碩士論文。許士軍(2000)，走向創新時代的組織績效評估，績效評估導讀，哈佛商業評論，台北：天下雜誌。許朝欽(1999)，組織文化、領導行為與員工工作態度間關係之實證研究 - 台灣某一商業銀行之個案研究，私立朝陽科技大學工業工程與管理學系未出版之碩士論文。張吉宏(2002)，產險公司組織文化、薪酬滿足與組織績效關係之研究，私立逢甲大學保險學系碩士論文。張春興(1993)，心理學，台北：東華書局。張春興(1998)，教育心理學 - 三化取向的理論與實踐，台北：東華書局。陳志偉(1997)，工作特性、工作壓力與組織承諾之相關研究 - 以中部地區企業員工為例，私立東海大學工業工程研究所碩士論文。陳甦彰(1995)，組織成員工作壓迫感之實證研究，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。陳富美(2004)，流行病與災難對民眾的感染風險認知、工作壓力與情緒影響之研究 - 以SARS為例，國立彰化師範大學工業教育與技術研究所碩士論文。黃懿慧(1994)，科技風險與環保抗爭 - 台灣民眾風險認知個案研究，台北：五南出版社。葉椒椒(1995)，工作心理學，台北：五南書局。劉明德(1997)，Edmund R. Gray & Larry R. Smeltzer合著，競爭優勢，台北：桂冠圖書公司。蔡陽達(2006)，醫院組織文化、中國式領導、學習型組織、知識管理機制與整合品質管理結構對其組織績效影響之研究，私立南華大學管理科學研究所碩士論文。鄭文俊(1995)，工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究 - 以台北市民營公車駕駛為例，私立文化大學勞工研究所碩士論文。鄭伯壘、郭建志(1993)，組織價值觀與個人工作效能符合度研究途徑，中央研究院民族學研究所集刊，75，63-103。鄭燦堂(2002)，風險管理-理論與實務(7版)，台北：五南出版社。薛偉鴻(2000)，事業目標、生涯導向、組織文化與工作特性關係之探討 - 以資訊從業人員為例，國立成功大學企業管理學系未出版之碩士論文。繆敏志(1993)，工作壓力之理論基礎與模式及其管理方法，中國行政，53。顏瑞伶(2002)，壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析，私立逢甲大學保險研究所碩士論文。魏子雲(1993)，壽險業務人員個人知覺及人格特質與績效間關係之探討，私立中原大學企業管理研究所碩士論文。藍采風(2000)，壓力與適應，台北市：幼獅出版社。

二、英文部分 Barr, O. (1994). Job satisfaction of community nurses working with people with a mental handicap. *Journal of Advanced Nursing*, 20(6), 1046-1055. Beehr, T. A. & J. E. Newman (1978). Job Stress, Employee Health, & Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review, *Personnel Psychology*, 31, 217-233. Befort, N. & Hatrup, K. (2003). Valuing task and contextual performance: Experience, job roles, and ratings of thimportance of job behaviors. *Applied H. R.M. Research*, 8(1), 17-32. Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schumitt & W. C. Borman(Eds), *Personnel selection in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass, as cited in. Campbell, J. P., Gasser, M. B., & Oswald, F. L. (1996). The substantive nature of job performance variability. In K. R. Murphy(Ed.), *Individual differences and behavior in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass, as cited in Befort, N. & Hatrup, K. Valuing task and contextual performance: Experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors. *Applied H.R.M. Research*, 8(1), 17-32. Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. Chicago: Consulting Psychologists press. Caplan, R. D., Cobb, J. R., Frensh, R., Van Harrison & S. R. Pinnean (1975). " Job Demands & Worker Health: Main Effective & Occupational Differences, " Washington, D.C.U.S. Government Printing Office. Cooper, C. L. & J. Marshall(1976). " Occupational Source of Stress : A Review of Literature Relating to Comary Hearet Disease and Mentel Health " , *Journal. Dake, K. & Wildavsky, A. (1991). Individual differences in risk perception and risk-taking preferences. In: Garrick, B. J. and Gekler, W.C.ed. The analysis, communication, and perception of risk. New York: Plenum Press, 15-24 Dalton, D. R., Todor, W. D., Spendolin, M. J., Fieldine, G. J. & Potor, L. W. (1980). Organization Structure and Performance:A Critical Review. Academy of Management Review. Korman, A. K. Organization Behavior. Prentic Hall Regents, Englewood New Jersey. Daniel R. , Dension & Aneil K. Mishra. (1995). " Toward a Theory of Organization Culture Organization Science, 6(2), 203-223. Deal, Terrance E., & Allen A. Kennedy. (1982). Corporate Cultures. Reading, MA: Addison-Wesley. Ouchi, W., & Wilkins, A. (1983). " Organizational Culture. " In R. Turner (Ed.), *Annual Review of Sociology*, 11, 457-483. Douglas M. & Wildavsky, A. (1982). Risk and culture-an essay on the selection of technological and environmental dangers. Losangeles: University of California Press. Krinsky, S. (1992), The role of theory in risk studies. In: Krinsky, S. and Golding, D.ed. *Social theories of risk*. Westport: Praeger. 3-22. Holland, B. K. (1989). " Motivation and Job Satisfaction. " *Journal of Property Management*, 54(5), 32-36. Howard Schwartz & Stanley M. Davis (1981). *Orgainzational Dynamics, Matching Corporate Culture and Business Strategy*, 30-48. Ira M. Levin, (2000). " Five Windows into Organization Culture: An Assessment Framework and Approach " . *Organization Development Journal*. Ivancevich, J., & Matteson, M. (1980).*

Stress and work: A managerial perspective. New York: Scott foresman. Jamal, M. (1984). " Job stress and job performance controversy : An empirical assessment " , *Organizationl Behavior and Human Performance* , Vol.33, 1-21. Jeffery , K. S., Charles, M. F., Rajah, (1989). Exploring Salesperson Turnover : A causal Model, " *Journal of Business Research*, 18 " . Jex, S. M. (1998), Stress and job performance. London: Sage Publications. Jones, J., & Fletcher, B. (1996). Taking work home: A study of daily fluctuations in work dtressors, effects on moods and impacts on marital partner. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 89-107. Kane, V. E., (1986). Process Capability Indices, *Journal of Quality Technology*, Vol.18, 41-52 Kloman, H.F. (1992) Rethinking Risk Management, *The Geneva Papers on Risk and Insurance*. 17. NO. 64. 299-313. Krinsky, S. (1992). The role of theory in risk studies. In: Krinsky, S. and Golding, D.ed. *Social theories of risk*. Westport: Praeger. 3-22. Luthans F. (1982). *Organizational behavior*, New York: McGraw-Hill Book Co. Matteson, M. T. & Ivancevich, J. M.(1982). *Managing job stress and health : The intelligent person's guide*. New York : Free Press. Ott, J. S. (1989). *The organizational culture perspective*. Chicago: Dorsey Press. Parsons, T. *The social system*. New York: Free Press. O ' Reilly CAIII, Chatman J, Caldwell DE (1991). " People of Organizational Culture: AProfile Comparison Approach to Assessing Person-Organization Fit. " *Academy of Management Journal*, 34, 487-516. Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior. The Good Soldier Syndrome*. MA: Lexington. Books. Phelan, A. (1990). *An examination of teaching as practical political activity . virginia polytechnic institute and state university*. New York: Basic Books. Renn, O. (1992). Concepts of risk: a classification. In: Krinsky, S. and Golding, D.ed. *Social theories of risk*. Westport: Praeger. 53-83. Richard L. Daft (1998). *Organization Theory and Design*, 6th ed, South Western CollegePublishing, Cincinnati, Ohio. Lewin, K., Lippit, R. & White, R.K. (1939). " Patterns of Aggressive Behavior inExperimentally Created, Social Culture. " *Journal of Social Psychology*, 10, 402~410. Robbins, S. (1996). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.. Robbins, S. P. (1986). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*(9th ed.). Prentice-Hall, Inc. 565. Robbins, S. P. (1994). *Organization Behavior: Concepts, Controversies and Application*, 599-631. Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior:Concepts, Controversies, and Applications*(9th ed.). Prentice-Hall, Inc. 565. Schein, E. H. (1985). *Organization culture and leadershiP*. San Francisco, Calif: Jossey- Bass, 1-22. Schein, E. H. (1996). *Organizational Culture and Leadership*. Otway, H. and von Winterfeldt, D. (1982), Beyond acceptable risk: on the social acceptability of technologies. *Policy science*. 14. 247-256. Schermerhorn ,J. R. (1989). " Experiences in Management and Organizational Behavior " , *The Academy of Management Review*, 1, 138-142. Schmitt, N. (1993). *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass French, J. R. P., et al. (1974.), " Adjustment as a Person-Environment Fit " , *Coping & Adaption*, New York: Basic Books. Schermerhorn, J. M. Hunt, & R. N. Osborn, (1989). *Organizational Behavior* 6th ed., John Wiley & Sons, New York. Selye, H. (1956). " The Stress of Life " , *New York:McGraw-Hill*. McGrath, J. E. " A Coneptual Formulation for Research on Stress " , In J.E. McGrath (Ed), " *Social & Psychological Factors in Stress* " , New York : Holt,Rinehart , & Winston. Slovic, (1980). Facts and fears: understanding perceived risk. In: Schwing, R. C. and Albers, Jr. W. A. ed. *Societal risk assessment-how safe is safety enough?* New York: Plenum Press. 180-216 Slovic, (1982). Why Study Risk Perception? *Risk Analysis*. Vol. 2, No. 2. 83-93. Slovic, (1984). Perception and acceptability of risk from energy systems. In:Freduenburg, W. R. and Rosa, E. A. ed. *Public reactions to nuclear power: are there critialmassess?* Boulder, Co: Westview Press. 115-135. Smircich, L. (1983). Concepts of Culture and Organization Analysis,*Administrative Science Quarterly*, September, 339-358. Steers, R. M. (1988). Work and Stress *Introduction to Organizational Behavior, Human Performance*, 32, 160-177. Tagiuri, R. & Litwin, G. H. (1968). " Organizational climate : Explorartion of a concept , Boston : Division of Research . " *Graduate School of Business Administration , Harvard University*. Wallach, E. J. (1983). *Individuals and Organizations. The Cultural Match*. *Training and Development Journal*, 37(2), 29-36. Williams, S. & Cooper, L. (2002). *Managing workplace stress: A best practiceblueprint*. Chichester: John Wiley & Sons.