

工作標準化對員工偏差行為關係之探討：以多國籍企業之員工為例

王鳳傑、蘇奉信

E-mail: 9707263@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究問題是探討員工工作標準化(Job standardization)與員工偏差行為(Deviance Behavior)之關係，經由間接文獻之引用及邏輯之推理，發現兩者之關係有必要進一步釐清。此外，本研究納入組織公平列為控制變數。並以國家文化為干擾變數，探討對於職場偏差行為之影響。本研究採便利抽樣的方式發放問卷，主要透過友人尋找並親自徵詢在台灣的各多國籍企業之公司人員的配合意願，將問卷以研究者親自送達、電子郵件或是郵寄的方式發放，以便填答。總共發放300份，回收286份，有效回收率為95%。結果本研究發現，工作標準化與員工偏差行為有顯著的負向關係；有關國家文化的干擾假設在本研究中都未獲支持。根據研究結果，本研究提出進一步討論並對後續研究提出建議。

關鍵詞：工作標準化 (job standardization)，員工偏差行為 (deviance behavior)，國家文化 (national culture)。

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv
誌謝辭	v	內容目錄	vi
表目錄	viii	圖目錄	x
第一章 緒論	1	第一節 研究背景與問題	1
第二章 文獻探討	5	第一節 工作標準化	5
第二節 員工偏差行為	8	第三節 工作標準化與員工偏差行為關係	19
第四節 文化干擾效果	20	第三章 研究方法	24
第一節 研究架構	24	第二節 研究假設	25
第三節 研究變數之操作定義與問卷設計	26	第四節 樣本資料與收集	33
第五節 資料分析方法	34	第六節 信度與效度分析	36
第四章 研究結果	39	第一節 基本人口統計資料	39
第二節 員工偏差行為分析	44	第三節 工作標準化分析	52
第四節 工作標準化與員工偏差行為分析	53	第五節 國家文化分析	56
第五章 結論與建議	59	第一節 結論	59
第二節 研究限制	61	第三節 研究建議	62
參考文獻	64	附錄 研究問卷	71

參考文獻

一、中文部份 巫佳蓉(2004)，觀光旅館員工工作標準化與服務行為關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。梁素君(2002)，工作倦怠與員工偏差行為關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。曹羽男(2006)，組織情境認知、個人道德標準與員工偏差行為之關係，國立台灣科技大學企業管理系碩士班未出版之碩士學位論文。黃怡禎(2006)，組織中的雇用關係與員工偏差行為：員工犬儒主義的中介角色及誠信性格的調節效果，中原大學心理學系未出版之碩士論文。趙惠玉(1999)，國際觀光旅館工作標準化與員工工作滿意度關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。趙惠玉(2003)，工作標準化對角色衝突、角色模糊之研究-以台灣高科技產業為例，文大商管學報，8(2)，97-113。劉慧君(2005)，探究員工偏差行為之前因，國立台灣科技大學企業管理系未出版之碩士論文。鄭清揚(2003)，組織公平、工作滿意與員工偏差行為關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。賴育廷(2005)，心理契約違反與員工偏差行為、離職意圖之探討：以員工傳統性、知覺處罰可能性、知覺同事支持為調節變項，中原大學心理學系未出版之碩士學位論文。謝安田(1999)，工作標準化與工作倦怠之關係研究，(國科會，NO. NSC89-2416-H-034-001)，台北：行政院國家科學委員會。謝益銘(2000)，員工工作標準化與公司內部服務品質之關係研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。