

工作特性、工作滿足與組織氣候對工作壓力之影響研究：以大學行政人員為例 = The effects of job characteristics, job ...

許美華、黃開義；葉子明

E-mail: 9708058@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究目的在於瞭解大學行政人員對於工作現況實際感受的工作壓力，透過資料蒐集、構面選定、問卷設計、樣本選取及問卷調查，探討不同背景變項的大學行政人員在工作特性、工作滿足與組織氣候對工作壓力影響之差異情形及關聯性。最後，再依據研究所得提出建議供後續相關研究參考。本研究以彰化縣之公私立大學行政人員為研究對象，共發出420份問卷，回收問卷308份（回收率73.33%），有效問卷計278份（有效問卷率90.26%）。經以SPSS軟體進行統計分析，得到實證結論：大學行政人員工作壓力之現況以工作負荷感受最高，顯示大多數行政人員的工作壓力是來自於工作負荷。不同個人背景屬性在大學行政人員之工作特性、組織氣候與工作壓力三個研究變項及部分構面上存在顯著差異；在工作滿足變項上，僅性別與年齡在其部分構面存在顯著差異。大學行政人員在工作滿足、組織氣候及工作特性之部分構面與工作壓力間的關係呈現顯著負相關；工作特性之技術變化性與工作壓力則呈現顯著正相關；其中以組織氣候與工作壓力的相關程度最高。大學行政人員組織氣候與工作特性對工作壓力具有顯著預測力。

關鍵詞：工作特性；工作滿足；組織氣候；工作壓力

目錄

封面內頁	簽名頁	博碩士論文暨電子檔案上網授權書	iii	中文摘要	iv	ABSTRACT	v	誌謝	vi	目錄	vii	圖目錄	ix	表目錄	x	第一章																																																																																																																																																																																									
緒論	1.1	研究背景與動機	1.2	研究目的	3	1.3	研究範圍與限制	4	1.4	研究步驟與流程	5	1.5	論文架構	7	第二章		文獻探討	8																																																																																																																																																																																							
2.1	工作特性	8	2.2	工作滿足	17	2.3	組織氣候	32	2.4	行政人員工作壓力	37	第三章		研究方法	55	3.1	研究架構	55	3.2	研究假設	57	3.3	研究對象	57	3.4	問卷設計與量表計分方式	57	3.5	資料處理與分析方法	63	第四章		研究分析與結果	66	4.1	個人背景資料及各研究變項描述性統計分析	66	4.2	不同個人背景屬性在各研究變項差異分析	70	4.3	工作特性、工作滿足、組織氣候與工作壓力相關分析	82	4.4	工作特性、工作滿足、組織氣候與工作壓力迴歸分析	86	4.5	工作壓力預測模式之建構	92	4.6	研究結果	98	第五章		結論與建議	107	5.1	結論	107	5.2	研究建議	109	參考文獻	113	附錄		問卷	120	圖目錄		圖1.1	研究流程	6	圖2.1	工作特性模式圖	13	圖2.2	工作滿足前因變項與後果變相圖	25	圖2.3	決定工作滿足因素假設之模式	26	圖2.4	生物心理社會性模式	38	圖2.5	個人與環境相適模式	39	圖2.6	壓力循環模式	41	圖2.7	組織壓力模式	44	圖2.8	職業壓力指標 OSI 模式圖	46	圖2.9	工作壓力模式圖	47	圖3.1	研究架構	53	圖4.1	整體工作壓力預測模式架構圖	92	圖4.2	工作特性對工作壓力預測模式架構圖	93	圖4.3	工作滿足對工作壓力預測模式架構圖	93	圖4.4	組織氣候對工作壓力預測模式架構圖	94	圖4.5	工作負荷預測模式架構圖	95	圖4.6	專業知能預測模式架構圖	96	圖4.7	人際互動預測模式架構圖	97	圖4.8	角色衝突預測模式架構圖	98	表目錄		表2.1	組織氣候構面之相關研究	35	表3.1	Likert量表	59	表3.2	信度分析對照表	62	表3.3	問卷各構面信度分析表	63	表3.4	問卷抽樣分配及回收結果	64	表4.1	個人背景統計變項之描述性統計分析表	68	表4.2	各研究變項描述性統計分析表	69	表4.3	不同個人背景屬性在各研究變項之差異分析表	72	表4.4	不同個人背景屬性在工作特性各構面之差異分析表	74	表4.5	不同個人背景屬性在工作滿足各構面之差異分析表	76	表4.6	不同個人背景屬性在組織氣候各構面之差異分析表	78	表4.7	不同個人背景屬性在工作壓力各構面之差異分析表	81	表4.8	工作特性、工作滿足、組織氣候與工作壓力相關分析表	82	表4.9	工作特性與工作壓力各構面之相關分析表	83	表4.10	工作滿足與工作壓力各構面之相關分析表	85	表4.11	組織氣候與工作壓力各構面之相關分析表	86	表4.12	工作特性、組織氣候與工作壓力之迴歸分析表	87	表4.13	工作特性子構面與工作壓力之迴歸分析表	88	表4.14	工作滿足子構面與工作壓力之迴歸分析表	88	表4.15	組織氣候子構面與工作壓力之迴歸分析表	90	表4.16	以工作負荷為效標變項之迴歸分析表	91	表4.17	以專業知能為效標變項之迴歸分析表	92	表4.18	以人際互動為效標變項之迴歸分析表	93	表4.19	以角色衝突為效標變項之迴歸分析表	94

參考文獻

1. 方俊儒（2000），領導行為、工作特性與工作滿足關係之探討，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
2. 王相欽（1996），工作動機對組織承諾、工作滿足、績效表現的影響—以LMX、工作特性為中介變數，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
3. 任金剛（1996），組織文化、組織氣候及員工效能：一項微觀的探討，國立台灣大學商學研究所博士論文。
4. 江鴻鈞（1995），台灣省國民小學初任校長工作壓力及其因應方式之研究，國立台中師範學院初等教育研究所碩士論文。
5. 吳志男（2003），組織文化、組織氣候與組織公民行為之研究，中原大學心理學研究所碩士論文。
6. 吳復新（1986），組織中工作壓力及管理之探討。東方雜

誌復刊，第19期。7. 吳劍雄（1999），工作壓力的形成與因應之道之探討一個人、組織及社會環境的三管齊下。中國勞工，第996期。

8. 李吉祥（1997），我國政府主計部門會計人員工作滿足感之研究，國立中興大學企業研究所碩士論文。9. 周立勳（1986），國小教師工作壓力、控制信念與職業倦怠之研究，國立高雄師範學院教育研究所碩士論文。10. 林世民（2001），國稅局稅務稽徵人員激勵因素、工作特性與服務態度關係之實證研究，文化大學政治學研究所碩士論文。11. 林幸台（1986），國中輔導人員工作壓力之調查研究，輔導學報。12. 林純文（1996），國民小學組織氣候、教師工作壓力及其因應方式之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

13. 林靈宏譯（1992），組織行為學（譯自 R. W. Woodman 原著），台北：五南。14. 邱從益（2004），高雄市國民中學兼行政職務教師工作壓力與學校組織氣候關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。15. 洪清香（1979），工作特性對教育行政人員工作滿足之影響，國立政治大學教育研究所碩士論文。16. 柯際雲（1995），企業員工個人特性及其知覺之工作特性與領導型態對組織承諾的影響，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。17. 徐正光（1977），工廠工人的工作滿足及其相關因素之探討，中央研究院民族學研究所季刊。18. 教育部（2008），教育部獎勵私立大學校院校務發展計畫要點。19. 許士軍（1977），工作滿足、個人特徵與組織氣候文獻檢討及實證研究，國立政治大學學報。20. 許士軍（1998），管理學，台北：台灣東華書局股份有限公司。21. 張春興（1991），教育心理學，台北：東華。22. 張瑞芬（1989），特殊教育教師工作壓力及其因應方式之研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。

23. 陳森壬（1982），員工個人屬性、需求層次、工作特性與工作滿足之關係，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。24. 陳貞芳（1996），花東地區六班國小教師行政工作角色壓力之研究，國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。25. 陸洛（1994），職業壓力指標之探討，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所專題研究計畫成果報告（IOSH 83- M 243），高雄：高雄醫學院行為科學研究所。

26. 傅篤穎（1980），中小企業經理人員之工作特性與工作滿足之關係，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。27. 單小琳（1990），教師的社會支持及其相關因素之探討，台北市立師範學院學報。28. 黃李祥（2001），工作特性、工作動機對工作滿足之關係研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。29. 黃秀霜（1987），教育行政人員成就動機、工作特性與組織承諾之相關研究，國立政治大學教育研究所碩士論文。30. 黃英忠（2001），現代管理學，台北：華泰書局。31. 黃珮瑛（1999），如何幫助學生調適壓力。收錄於台南師院學輔中心主編。問津與渡口，台南：台南師院。32. 黃曬莉、李茂興譯（1991）。組織行為。臺北：揚智文化事業出版公司。

33. 趙傑夫（1989），管理人員的工作壓力與因應之道，國立台北商專學報。34. 鄧相謀（1991），國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。35. 劉焜輝（1984），國中教師學校壓力狀況調查報告，教育資料文摘。36. 劉進財（2000），領導型態對部屬工作績效、工作滿足及角色認知之影響-以刑事警察為對象之探索性研究，元智大學管理研究所碩士論文。37. 蔣景清（2002），組織氣候、組織承諾與組織公民行為關係之研究-以C工廠為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。38. 蔡立旭（2000），組織氣候、組織學習與自我效能之關係，大葉大學事業經營研究所碩士論文。39. 蔡欣嵐（2001），工作特性、人格特質與工作滿意度之關係，國立中央大學企業管理研究所碩士論文。40. 蔡培村（1985），國民中小學校長領導特質、權力基礎、學校組織結構及組織氣候與教師工作滿足關係之比較研究，國立政治大學教育研究所博士論文。41. 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，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。42. 薛婉婷（1997），人格特質與工作特性之契合對工作滿足與組織承諾的影響，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。43. 謝琇玲（1990），國民中學校組織氣氛、教師工作壓力及其因應方式之調查研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。44. 藍采風、廖榮利（1994），組織行為學。台北：三民書局。45. 嚴秀茹、林育理、戴淑賢(2004)，服務氣候對服務導向公民行為之影響歷程探討 心理授權與角色界定之中介模式，管理評論。

二、英文部分

1. Adams, J. L. (1963). Conceptual Blockbusting: A Guide to Better Ideas, Norton & San Francisco. 2. Blauner, R. (1966). Work Satisfaction trends in modern society. New York: Free Press. 3. Campbell, J. P., Dunne, M. D., Lawler, E. E. & Weick, K. E. (1970). Managerial Behavior, performance, and Effectiveness. New York: McGraw-Hill, Inc. 4. Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976). "Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health", Journal of Occupation Psychology, Vol.49, pp.11-28. 5. Dunham, J. (1984). Stress in teaching. New York: Nichols Publishing Co. 6. Fleming, R., Baum, A. & Singer, J. E. (1984). Toward an integrative approach to the study of stress. Journal of Personality & Social Psychology, Vol.46, pp. 939-949. 7. Fried, Y. & Ferris, G. R. (1987). "The Validity of the Job Characteristics Model: A Review and Meta-Analysis", Personnel Psychology, Vol.40, No.2, pp.287-322. 8. Gmelch, W. H. (1988). "Research perspectives on administrative stress: Cause, reactions responses and consequences", Journal of Education Adiministration, Vol.26, pp.134-140. 9. Hackman, J. R. & Lawler, E. E. (1971). "Employee Reactions to Job Characteristics", Journal of Applied Psychology, Vol.55, pp.256-286. 10. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). "Development of The Job Diagnostic Survey", Journal of Applied Psychology, Vol.60, No.2, pp.159-170. 11. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally. 12. Harpaz, I. (1983). Job satisfaction: Theoretical Perspectives and Longitudinal Analysis. New York: Libra Publishers. 13. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). 14. Herzberg, F. (1956). Job Attitudes: Review and opinion. Pittsburg, PA: Psychological Services of Pittsburg. "Motivation through the design of work: test of a theory", Organizational Behavior and Human Performance, Vol.16, pp. 250-279. 15. Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction, New York: Harper and Brothers publishers. 16. Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1982). "The How, What and Why of Stress Management Training", Personnel Journal, Vol.61, pp.768-774. 17. Lazarus, R.S. (1966). Psychological stress and the coping process. New York: Mc Graw-Hill book Company. 18. Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University Boston. 19. Locke, E. A. (1973). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.). 20. MacNeil, D. H. (1981). The relationship of occupational stress to burnout. Illinois: London House Management Press. 21. Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper & Brothers Pub. 22. Robbins, S. P. (1989). Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications (7th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. 23. Robbins, S. P. (1989). 組織行為（黃曬莉、李茂興譯，1991）。臺北：揚智文化事業出版公司。（原著於1989出版）24. Robbins, S. P. (1992). Organizational Behavior: Controversies, and

Applications . Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. 25. Schneider, B. & Snyder, R. A. (1975). "Some Relationships between Job Satisfaction and Organizational Climate" , *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, pp.318-328. 26. Seashore, S. E. & Tobor, T. D. (1975). "Job Satisfaction and Their Correlation" , *American Behavioral Scientist*, Vol.18, pp.333-368. 27. Seashore, S. E. & Taber, T. D. (1975). "Job Satisfaction and Their Correlates" , *American Behavior & Scientists*, Vol.18, pp.346-358. 28. Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill. Shearin, E. V. (1997). Pattern of stress among classroom teachers (burnout), *DAI-A57/12*, 5121. 29. Sims, H. P., Keller, R. T. & Szilagyi, A. D. (1976). "The Measurement of Job Characteristics" , *Academy of Management Journal*, Vol.19, No.3, pp.159-212. 30. Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and-104 -retirement*. Chicago: Rand McNally. 31. Taguri, R. & Litwin, G. H. (1968). "Organizational Climate: Explorations of a Concept" . Cambridge, MA: Harvard Business School, Division of Research. 32. Turner, A. N. & Lawrence, R. P. (1965). *Industrial Jobs and the Worker: An Investigation of Response to Task Attributes* , Boston: Harvard Univ. Press. 33. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, New York: John Wiley and Sons. 34. Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire (Minnesota Studies on Vocational Rehabilitation, Vol.22.)*. Minneapolis; University of Minnesota, Industrial Relations Center, Work Adjustment Project. 35. Wexley, K. N. & Yukl, G. A. (1977). *Organizational behavior and personnel psychology*. III. Richard D. Irwin, Inc.