

# 我國光電科技產業海外子公司員工工作滿意度與角色壓力對工作績效影響之研究

王裕博、封德台

E-mail: 9806324@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

工作績效為企業獲利之指標，為瞭解台灣光電科技產業海外子公司員工工作滿意度與角色壓力對工作績效之影響，本研究以上市公司光電相關產業在大陸設廠聘用之當地勞工為研究對象，以問卷方式進行調查，問卷共發400份，回收有效問卷254份，問卷有效回收率為63.5%。

本研究透過SPSS統計軟體分析，進行敘述性統計、信效度分析、相關分析、迴歸分析及路徑分析，分析結果顯示：1.工作滿意對角色壓力有負向影響；2.角色壓力對工作績效有負向影響；3.工作滿意對工作績效有正向影響；4.角色壓力對工作滿意與工作績效之影響有中介效果。

故工作滿意以及角色壓力會直接影響員工之工作績效，如何提高提升員工工作滿意度以及降低員工角色壓力便是提升工作績效之重要因素，最後依據上述發現提供理論與管理上之意涵。

關鍵詞：光電產業、工作滿意度、角色壓力、工作績效

## 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	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究流程	3
第二章 文獻回顧	4
第一節 工作滿意度	4
第二節 角色壓力	8
第三節 工作績效	10
第四節 工作滿意與角色壓力的關係	12
第五節 角色壓力與工作績效的關係	13
第六節 工作滿意與工作績效的關係	14
第三章 研究方法	16
第一節 研究架構	16
第二節 研究推論與假設	16
第三節 變?操作性定義與測?	17
第四節 研究對象與抽樣方法	22
第五節 統計方法	24
第四章 研究資料分析	26
第一節 樣本人口統計變數分析	26
第二節 信度分析	29
第三節 因素分析	30
第四節 相關係數分析	38
第五節 迴歸係數分析	43
第六節 路徑分析	48
第五章 結論與建議	51
第一節 研究結論	51

第二節 研究意涵 . . . . .	52
第三節 研究限制 . . . . .	56
第四節 後續研究之建議 . . . . .	56
參考文獻 . . . . .	58
附錄A A問卷設計版 . . . . .	69
附錄B B問卷設計版 . . . . .	76

## 參考文獻

- 一、中文部分丁學勤, 陳正男(2002), 內容分析建構量販店商店形象決定因素之研究, 管理評論, 21(1), 85-113。余泰魁, 黃識銘(2005), 供應商銷售人員工作滿意量表之建構, 人力資源管理學報, 5(3), 49-74。李再長, 李俊杰, 曾雅芬(2005), 大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關連研究, 人力資源管理學報, 5(1), 53-76。李文娟(1997), 領導形態、工作滿意度與工作績效相關之個案實證研究, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。李奇勳, 吳萬益, 蔡東峻(2002), 員工角色壓力與工作滿意、工作焦慮及工作績效之相關性研究 - Meta-Analysis法之應用, 聯合學報, 19, 303-326。吳萬益, 陳碩珮(2000), 台灣企業外派人員跨文化訓練有效性之實證研究, 臺大管理論叢, 10(2), 167-203。吳萬益, 蔡明田, 林佳姿(1999), 海外派遣人員之工作績效及其影響因素之評估 - 以投資大陸地區之台商為例, 管理評論, 18(3), 1-34。吳萬益, 譚大純(1999), 海外派遣人員甄選標準與其效果之知覺一致性分析, 臺大管理論叢, 9(2), 33-67。邱信憲(1994), 工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿意離職傾向之關係研究, 國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。邱政(2008), 量化研究與統計分析, 台北:五南出版社。林世昌(1987), 我國會計師事務所查帳領組角色衝突之研究, 國立政治大學會計研究所未出版之碩士論文。林鈺琴(2003), 以組織承諾及工作滿意為實徵切入分析組織公民行為與員工工作考績之結構模式比較, 人力資源管理學報, 3(2), 93-113。卓靜宜(2004), 報社激勵制度滿意度與員工工作績效關係之研究 - 以中國時報、自由時報、聯合報為例, 私立銘傳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。房美玉(2002), 台灣半導體產業之組織文化對於內外工作動機與工作績效及工作滿意度間關聯性的影響, 管理評論, 32(3), 69-96。許士軍(1977), 工作滿意、個人特徵與組織氣氛 - 文獻探討與實證研究, 國立政治大學學報, 35, 13-56。許志賢, 蔡進發, 黃宗成, 何欣怡(2007), 高科技產業員工休閒行為與工作品質、工作壓力、工作績效之相關性研究, 管理實務與理論研究, 1(3), 153-173。連淑君, 余德成(2004), 薪資制度、責任感與工作績效之研究, 人力資源管理學報, 4(2), 47-059。張紹勳(1999), 企業員工生涯定位、工作滿意與組織效能之研究 - 以資訊電腦業為參考組, 管理評論, 18(2), 35-58。馮麗蕓(2003), 我國上市(櫃)公司財務會計主管的人格特質與其工作滿意度、工作績效之研究, 私立中國文化大學會計研究所未出版之碩士論文。陳正男, 丁學勤(2002), 銷售人員的內外控人格特質與工作滿足之研究, 企業管理學報, 52, 59-97。陳泓鍵(2001), 員工需求、工作滿意相關分析與探討 - 以T公司為例, 國立中央大學人力資源管理研究所暑期專案報告。翁俊仁(2008), 台灣光電產業近況, 儀科中心簡訊, 87, 5。黃美玉(2004), 組織政治知覺對工作績效之影響 - 以工作滿意、工作壓力、組織承諾為中介變項, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。曾信超, 蔣大成, 侯淑華(2008), 醫療機構內部服務品質、工作滿意、角色壓力與員工工作績效關係之研究 - 以嘉南地區署立醫院為例, 品質學報, 15(3), 233-247。曾倩玉(1995), 國際觀光旅館員工工作滿意、工作績效與離職傾向關係之研究, 私立銘傳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。萬金生(2003), 資訊委外特殊自我效能與目標認同、工作績效及工作滿意的關係:結構方程式模型的驗證性研究, 商管科技季刊, 4(1), 125-147。萬金生(2004), 資訊委外人員特殊與一般自我效能模型的驗證:台灣地區公營機構為例, 中山管理評論, 12(1), 135-172。楊麗華(2001), 員工工作生活品質滿意度與個人工作績效關係之探討, 以台北凱悅大飯店為例, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。趙必孝, 陳以亨, 張健豪, 林虹君(2004), 企業組織支援系統對大陸台商幹部之工作 - 家庭衝突之研究, 中山管理評論, 12(1), 63-91。廖玲珠(2004), 內部稽核人員角色壓力及工作滿意與內部稽核工作品質關係之研究, 當代會計, 5(2), 235-270。鄭仁偉, 廖華立(2001), 團隊能力、工作滿意、組織承諾與團隊績效的關係, 人力資源管理學報, 1(3), 59-83。劉慶洲, 余德成, 黃建榮(2007), 加工出口區外籍勞工社會支持、海外適應與工作績效之關係研究, 中原企管評論, 5(3), 125-150。簡俊成, 翁志成, 楊惠玲(2001), 服務業員工角色壓力、自我效能、工作滿意度與內部服務品質之關係 - 以百貨業為例之實證研究, 中山管理評論, 9(3), 395-423。謝安田, 施淑惠(2008), 稅務稽徵工作屬性對賦權與工作滿意關係之影響, 中國行政, 79, 23-50。鄭怡婷(2007), 人資顧客服務代表的角色壓力與工作滿意、工作投入、任意願之關? - 以知覺人?資源部門主管支持為調節變項, 國?中央大學人?資源管?研究所未出版之碩士?文。蔡啟通(2006), 互動正義與組織承諾、組織公民行為:角色壓力之中介效果及領導行為之干擾效果, 管理學報, 24(3), 253-276。韓志翔, 高景彬, 吳宜貞(2002), 駐外人員人力資源管理制度對海外適應與工作績效影響之研究 - 以政府機關為例, 人力資源管理學報, 2(1), 037-055。羅世芳(2006), 直屬主管的領導風格對業務人員工作績效之影響, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。羅世輝, 湯雅云(2003), 內外控人格特質與授權賦能認知對工作滿意之影響 - 以金融保險業為例, 人力資源管理學報, 3(1), 1-19二、英文部分Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.Au, K. Y., & Fukuda, J. (2002). Boundary spanning behaviors of ex-patriates. *Journal of World Business*, 37, 285-296.Babin, B. J. & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62(2), 77-91.Behrman, A. G., & Perreault, Jr. W. D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *Journal of Marketing*, 48(4), 9-21.Bernard, J. J., & Ajay, K. K.(1991). Supervisory feedback: Alternative types and their impact on salespeople's performance and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 28(2), 190-201.Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (2003). Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408.Blumberg, M., & Pringle, C.

D. (1982). The missing opportunity in organizational research: Some implications for a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 7, 560-569.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. San Francisco: Jossey-Bass, 71-98.

Campbell, J. P. (1990). An overview of the army selections and classification project (Project A). *Personnel Psychology*, 9, 309-329.

Church, G. A. Jr. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16, 64-73.

Dalton, D. R., Todor, W. D., Spendolini, M. J., Fielding, G. J., & Porter, L. W. (1980). Organizational structure and performance: A critical review. *Academy of Management Review*, 5, 49-64.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

Herzberg, F. (1956). *Job attitudes: Review and opinion*. Pittsburgh, Pennsylvania: Psychological Services of Pittsburgh.

Hardy, M. E., & Conway, M. E. (1978). *Role Theory: Perspectives for Health Professionals*. New York: Appleton 247 Century-Crofts.

Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Brothers.

House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.

Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Solomon, P. (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention, and job performance. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 26(3), 271-282.

Kahn, R., Quinn, R., Schoek, J., & Wolfe, D. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley & Son Inc.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.

Korman, G. (1977). *This Can't Be Happening at MacDonal Hall*. New York: Scholastic.

Leigh, J. H., Lucas, G. H., & Woodman, R. W. (1988). Effects of Perceived Organizational Factors on Role Stress-Job Attitude Relationships. *Journal of Management*, 14(1), 41-58.

Levitt, B., & March, J. G. (1988). Organizational learning. *Annual Review of Sociology*, 14, 319-340.

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. California: Consulting Psychologists Press.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.

Michaels, R. E., Day, R. L., & Joachimsthaler, E. A. (1987). Role stress among industrial buyers: an integrative model. *Journal of Marketing*, 51(2), 28-45.

Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.

Newman, J. E. (1975). Understanding the organizational structure-job-attitude relationship through perceptions of the work environment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 14(3), 371.

Nerkar, A. A., McGrath, R. G., & MacMillan, I. C. (1996). Three facets of satisfaction and their influence on the performance of innovation teams. *Journal of Business Venturing*, 11, 167-188.

Porter, L. W. (1962). Job attitudes in management: Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, 46, 375-384.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitude and Performance*. Homewood, Illinois: Irwin-Dorsey.

Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Singh, S. K. (1993). Using information technology effectively: Organizational preparedness models. *Information and Management*, 24, 133-146.

Schneider, B., & Alderfer, C. P. (1973). Three studies of measures of needs satisfaction in organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 489-505.

Singh, J. (1993). Boundary role ambiguity: facets, determinants, and impacts. *Journal of Marketing*, 57(2), 11-31.

Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. Needham Heights, Massachusetts: Allyn and Bacon.

Tosi, H. L., Rizzo, J. R., & Carroll, S. J. (1994). *Managing Organizational Behavior*. Massachusetts: Blackwell Publishers.

Turner, A., & Lawrence, R. (1965). *Industrial jobs and the worker*. Cambridge: Harvard University Press.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Vroom, V. H., & Yetton, P. W. (1973). *Leadership and Decision-Making*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.

Weiss, D., Dawis, R., & Lofquist, L., England, G. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota.

Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Reanalysis Using Latent Variable Structural Equation Methods. *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-231.