

# 工廠青年工人的工作滿足

徐 正 光

中央研究院民族學研究所

## 一 導言

在工業社會學與工業心理學的文獻裏，有關工作滿足 (job satisfaction) 的研究可以說是學者們最爲熱衷的問題，據估計，到目前爲止，有關的論著已達到四千篇 (Locke, 1976)。這個問題之所以引起廣泛的興趣與注意，實因它仍是工業社會中的一個最基本的問題。現代社會是一個高度組織化的社會，一個人從出生到老死的各種生命階段，都直接或間接受到組織的影響，因此，一個人在組織情境中的工作態度或行爲，不只會影響組織的運作與績效，而且在相當程度內，會影響他在工作外的生活。

早期的工作滿足研究，大部份探討其與組織目標達成的關係，亦即認爲工作滿足與否，與組織的生產績效、員工的歸屬與疏離有強烈的相關。最近的研究則頗爲強調工作滿足與個人人格完成及與社會素質的關係。心理學者認爲個人在生命的歷程中，有人格完成的需求，而人格發展的階段是否能圓滿的達成，又與個人所經歷的各種情境有密切的關係。工作情境是人生所必須經歷的一個情境，因此該情境是否提供了讓其人格特質 (動機、能力、創造力、成就需求等等) 充份發揮的機會，與其人格發展的完成極有關係 (Maslow, 1954; Argyris, 1973)。無怪乎有些學者認爲測量一個羣體中的成員工作滿足的高低，實即是測量該羣體心理 GNP 的一個重要成份 (Seashore and Taber, 1975)。另外，有些學者則從工作滿足與社會生活素質的關係着眼，他們認爲工作滿足的高低可以代表社會措施的是否公平與合理；因此，測量工作滿足可作爲探討社會問題的一個指標 (Kalleberg, 1977: 124; Lawler, 1973: 62)。

從上面簡單的論述裏，可見不論是從個人心理層面、組織的運作層面、或社會的素質層面，研究工作滿足都有相當的意義與重要性。最近廿多年來，我國的工業發展有長足的進步，但是對於已成爲主要社會力的工業勞動人口的研究卻爲數殊少，這是值得引以爲憂的現象；工業社會帶來了不少問題，及早從事這一方面的研究也許可以防患先進工業國家的社會困擾。本研究的目的是在探索工廠工人的工作滿足情形，以

及分析其與一些重要變項間的關係。

## 二 文獻檢討

工作滿足一般是指‘在一個工作組織中，工作者對於在該組織中扮演的角色所具有的感覺或情感性的反應 (affective response)，具有正面感覺或積極性的反應者，即為滿足的成員，反之，則為不滿足的成員 (Price, 1972: 156)。

工作上的感覺或反應，亦即工作滿足程度的高低，往往取決於在工作環境中實際所獲得的報酬與其預期應得的報酬的差距；兩者的差距愈小，滿足程度愈高，差距愈大，表示滿足程度愈低 (Porter and Lawler, 1968: 31)。

傳統對於工作滿足現象的處理，是將滿足與不滿足視為同一連續體 (Continuum) 上的兩極，一端為滿足，另一端為不滿足。不過，也有學者持兩因子的理論觀點，認為工作滿足與工作不滿足是兩個迥然不同的概念，工作滿足的程度低，並非即表示工作不滿足；同樣的，工作不滿足程度低，亦非即表示工作滿足。在決定滿足與不滿足的因素上亦可歸為兩個不同的類別。影響工作滿足的因素，是為激勵因素 (motivating factors)，如果這些因素不存在，我們只能說，工作上未得到滿足；同樣的，可以減少工作不滿足因素，稱為保健因素 (hygiene factors)，這些因素如果存在，可導致不滿足程度的降低，但並不會影響工作上的滿足 (Herzberg et al., 1959)。

本研究不採兩因子理論的觀點，還是按照傳統的觀點，將工作滿足與不滿足視為相對立的兩極；同時認為工作滿足是一個綜合性的概念，工作者能夠將其在工作上的滿足與不滿足予以調整平衡，而得出整體性的滿足 (Kalleberg, 1977: 126)。

過去的研究文獻，大致對於工作滿足的變異性提出了三種解釋。第一種主要是以個別工人的人格或心理特徵來解釋其變異性，並認為工作滿足與個人的適應或心理的健康間有密切的關係 (Vroom, 1964)。個人人格特徵無疑對於工作滿足有一些影響，但這種推理顯然不夠完備，因為這種解釋忽略了人與技術情境與組織特徵間的適應相關。

第二種解釋是想建立工作情境與工作滿足的因果模式。這方面的文獻最為豐富，內容也較複雜。例如人際關係學派的學者極強調工廠中人際關係與羣體規範 (group norms) 的重要性 (Roethlisberger and Dickson, 1939)。他們認為督導方式、決策參與、勞資的諮商關係，以及整合的工作羣是影響工作滿足的重要變項。另一些學者則着重技術、組織的影響，認為組織的規模、控制的幅度、分工的程度、技術的層級、昇遷的結構等可以影響工作者的滿足 (Blauner, 1964; Harvey, 1968; Fullan,

1970; Shepard, 1971; Aiken and Hage, 1966; Miller, 1967)。上述 Herzberg 等人所提出的兩因子理論亦可歸入這一解釋模式。

對於工作滿足的第三種解釋可稱為社會行動的參考架構 (social action frame of reference)。持這種解釋的學者認為組織或工作情境中的‘客觀’特徵並不是影響人們態度及行為的最重要的因素，而是人們對於這些客觀特徵的主觀知覺與解釋，這種知覺與解釋則受個人自我參考架構的影響。例如 Morse 的研究 (1953) 顯示工作滿足是工作的客觀特徵與個人動機相互作用的函數；Homans 指出，同工同酬的兩個工人對於工作的評價常會有不同，因為他們可能有不同的工作價值，亦即文化背景與個人期望有其潛在的影響 (1961: 271)。Gouldner 認為如想瞭解工作情境中的行為，分析的對象不能局限於組織的特徵，因為‘工人常將年齡、性別、種族、宗教與階級背景等有關的一系列的潛在角色帶入工作情境，並據此以解釋其情境’ (1959: 405-410)。同樣的，Smith 認為工作滿足是一個人根據其參考架構對於工作特徵加以解釋後所得到的結果，某一種工作情境是否影響工作滿足涉及到許多其他因素，如工作好壞的比較，與其他人的比較，個人的能力以及過去的經驗等等。因此，工作滿足並非一絕對的現象，而視個人所可能作的選擇而定 (Smith and Kendall 1963: 14)。持參考架構說最力的是以 Goldthorpe 為首的英國工業社會學家。這一派的學者認為當人們進入工作情境時，即抱持有一種工作取向 (work orientation)，工作取向是一個人過去生活經驗的總和，人們根據這種生活經驗來評價工作情境中的客觀現象。因此，工作取向是決定組織中成員的態度與行為的最主要因素 (Goldthorpe et al., 1968)。

本文對於工作滿足的定義採取參考架構說的學者們的看法，因之，在探討影響工作滿足的因素時，除了着重與組織有關的因素外，還分析個人的特質。

### 三 研究方法

#### (一) 研究資料與樣本

研究的對象為臺北市近郊的四個工廠的青年工人。這四個工廠分別為汽車廠、電線電纜廠、紡織廠與塑膠加工廠。工廠的一般特徵是營運相當不錯。

田野資料收集的時間為三個月。由研究助手分別駐進工廠宿舍，以參與觀察及深度訪問方法對於各廠分別作深入的瞭解。以兩個星期的時間進行問卷施測工作。問卷採不記名的方法，大多數問卷由研究人員親自交給工人填寫，填寫完畢亦儘量由研究

人員收回，以避免幹部人員參與其間，影響問卷的信度。

樣本的抽選大致依據下列三個標準：必須是現場的操作人員、年資滿三個月以上，年齡在16歲～30歲之間。抽取人數為1200人，施測結束後，去掉不合用的廢卷，共得可作分析問卷1106份，其中男作業員484份，女作業員622份。

## (二) 資料分析

本研究以男作業員、女作業員及全體作業員三個羣體作為分析單元，以簡單相關方法分析與工作滿足相關的前因變項與後果變項。前因變項包括九個個人特質變項、四個職業經驗變項、六個組織相關變項以及兩個社會評價變項。後果變項則包括公司認同、離職傾向、休閒滿足與生活滿足四個變項。為了探討及說明的方便，以下將分析的變項加以簡述。

(1) 工作滿足：由五個題目組成工作滿足的指標，目的在測量對於工作本身的滿足程度。每個題目皆以1～3分的量表測度之，五個题目的累加分數愈高，表示滿足的程度愈大。包括的五個題目如下：

- a. 現在的工作是否與你的興趣相合？
- b. 現在的工作是否能發揮你的能力？
- c. 以你的能力，是否能應付目前的工作？
- d. 對於目前的工作，你的評語如何？
- e. 一般說來，你對於目前的工作是否感到滿意？

在男、女及全體作業員三個羣體中，上面五個題目與整個量表總分的相關 (item-scale correlation) 分別為：

男作業員：.76；.73；.44；.69；.75。

女作業員：.77；.75；.33；.72；.72。

全體作業員：.75；.71；.48；.66；.77。

## (2) 個人特質變項

- a. 性別：以兩分的虛擬變項 (dummy variable) 來區別男作業員與女作業員。
- b. 居處：以三分的虛擬變項來區別城鄉背景，分大城市、一般縣市與鄉鎮。
- c. 年齡：以實際年齡加以分組，得分愈大表示年齡愈高。
- d. 教育：以小學、初中、高中與大專予以分組，得分愈高，表示教育程度愈高。
- e. 婚姻地位：以兩分的虛擬變項來區別已婚與未婚。
- f. 家庭主要收入來源：以兩分的虛擬變項來區分以農為主要收入者與以非農業為主要收入者。

g. 生活費: 以一個月的生活費為計算單位, 得分愈高, 表示生活費用愈高。

h. 工作取向: 以兩分的虛擬變項分別非工具性的工作取向與工具性的工作取向。非工具性的工作取向 (non-instrumental work orientation)。表示工作為生活的重心, 工作本身提供了意義與價值。工具性的工作取向以工作為賺錢的手段, 工作不具有積極性的意義與價值 (Dubin, 1958; Goldthorpe et al., 1968)。

### (3) 職業經驗變項

a. 工作年數: 表示從離開學校後, 就業的總時間。以實際年數加以分組, 得分愈大, 表示就業的年數愈多。

b. 換工作次數: 表示從離開學校後, 所換工作的次數。以實際的次數加以分組, 得分愈高, 表示換工作的次數愈多。

c. 現廠年資: 以在現職的年資計算之, 得分愈高, 表示年資愈深。

d. 住宿: 以兩分虛擬變項區別住在工廠宿舍或不住工廠宿舍。

### (4) 組織相關變項

a. 薪資滿足: 由兩個題目所組成, 兩題累加的分數愈高, 表示薪資愈滿足。

b. 昇遷機會: 以 1 ~ 3 分的量表測度之, 分數愈高, 表示昇遷的機會愈大。

c. 上司評價: 本指標由八個題目所組成, 包括上司在工作上所給予的幫忙、上司的支持程度、上級要求的是否合理、上級是否關心生活上的問題, 上級是否徵求意見以及對於上司的綜合印象。八個題目累加的分數愈高, 表示對於上司的滿意程度愈高。

d. 福利滿足: 由兩個題目所組成, 題目之一是對於本廠福利措施的滿意, 另一為本廠福利措施與他廠的比較。兩題累加的分數愈高, 表示對福利措施的滿足度愈高。

e. 娛樂設施滿意程度: 由兩個題目組成, 其一為對本廠娛樂設施的滿意程度, 其二為對本廠附近娛樂環境的滿意程度。兩題累加分數愈高, 愈表示對娛樂設施滿意。

f. 同事關係: 由五個題目所組成, 以 1-5 分的量表測度之, 累積得分愈高, 表示同事關係愈佳。

### (5) 社會評價變項

a. 工作貢獻: 以 1~3 分的量表測之, 分數愈高, 表示自己的工作對社會有貢獻。

b. 社會重視: 以 1~3 分的量表測之, 分數愈高, 表示社會對於自己的工作愈重視。

### (6) 後果變項

a. 公司認同: 由六個題目組成, 其中包括離職想法與傾向, 是否樂意介紹他人來本廠工作, 在外是否常談起本廠, 在本廠工作的感覺。皆以 1~3 分的量表測度之, 累

加分數愈高,表示對於公司或工廠的認同程度愈高。

b. 離職想法:是否常想要離職。以1~3分的量表測之,分數愈高,表示離職傾向愈大。

c. 休閒滿足:由三個題目組成,其一為休閒時間多寡,其二為休閒時間的單調程度,其三為對於休閒生活的滿意。三題皆為1~4分的量表測之,累加分數愈高,表示對休閒生活愈滿足。

d. 生活滿足:由五個題目組成,每個題目皆以1~3分的量表測之,累加的分數愈高,表示生活滿足的程度愈大。

## 四 結果與討論

### (一)工作滿足的程度

表1是工作滿足這一指標所包括的五個題目,在男、女及全體作業員三個羣體中的百分比分佈。以工作是否與興趣相合而言,大約有三分之一的作業員認為現在的工作與興趣不符合,有將近三分之二的人認為與興趣差不多,只有極少數的人認為很符合自己的興趣,其中尤以女作業員的比例更低。

表1 工作滿足程度(%)

	男作業員	女作業員	全體作業員
1. 現在的工作是否與你的興趣相合?			
很符合	10.4	3.1	6.3
差不多	61.6	62.5	62.1
不符合	28.0	34.5	31.6
	100.0	100.0	100.0
N	(482)	(621)	(1,103)
2. 現在的工作是否能發揮你的能力?			
很能發揮	9.6	3.1	5.9
尚能發揮	60.0	63.3	61.9
不能發揮	30.3	33.4	32.1
	100.0	100.0	100.0
N	(478)	(618)	(1,097)
3. 以你的能力,是否能應付目前的工作?			
足以應付	46.3	22.6	33.0
尚能應付	51.9	68.3	61.1
難以應付	1.9	9.0	5.9
	100.0	100.0	100.0
N	(484)	(619)	(1,103)

## 4. 對於目前的工作, 你的評語如何?

很 好	7.9	3.9	5.6
普 通	76.2	79.1	77.8
不 好	15.9	17.1	16.6
	100.0	100.0	100.0
N	(484)	(621)	(1,105)

## 5. 一般說來, 你對於目前的工作是否感到滿意?

很 滿 意	4.6	2.1	3.2
滿 意	57.1	55.3	56.1
不 滿 意	38.4	42.6	40.7
	100.0	100.0	100.0
N	(482)	(618)	(1,100)

工作能否發揮能力? 各答案的分配比例與第一題極為接近; 有三分之一的作業員認為不能發揮自己的能力, 有將近三分之二的人認為尚能發揮能力, 認為很能發揮能力者極少。

自己的能力能否應付目前的工作? 這一題在男、女作業員羣中有較大的差異, 有 46.3% 的男作業員認為自己的能力足以應付目前的工作, 而只有 22.6% 的女作業員認為如此。

對於目前工作的評語, 認為現在的工作很好者只佔極小的比例, 有四分之三以上的作業員認為普通。

對於目前工作的綜合滿意程度, 認為很滿意者幾乎等於 0; 而認為不滿意者, 男的佔 38.4%, 女的則高達 42.6%; 認為還滿意者則佔一半以上。

## (二) 與工作滿足的相關因素

### (1) 個人變項

在八個個人變項與工作滿足的相關中, 在一般作業員中有 5 項達到極顯著的相關, 有 2 項具有普通顯著相關, 有一項未有重要相關; 在男作業員羣中, 有三項達極顯著相關, 一項達普通顯著, 三項未達重要相關; 在女作業員羣中只有一項達極顯著相關, 二項達普通顯著相關, 其他都未達重要相關。

就一般作業員而言, 性別因素與工作滿足達顯著的負相關, 即男作業員在工作滿足上顯著的高於女作業員, 此與筆者的另一研究結果相符(徐正光, 1977: 37)。

城鄉背景對於工作滿足的影響在男、女作業員兩個羣體中並不顯著, 在全體作業員中則以來自城市的作業員的滿足感大於來自鄉鎮者。

年齡因素對於女作業員的工作滿足並無影響, 但對男作業員有某種程度的影響, 而在全體作業員中則有相當顯著的影響。在後兩個羣體中, 相關皆呈正值, 亦即表示年齡愈大, 工作滿足感愈大。這一發現與以前的若干研究發現相符合, 這些研究認為

表 2 個人背景因素與工作滿足的相關 (r)

個人背景因素	男作業員 (484人)	女作業員 (622人)	全體作業員 (1,106人)
性別	—	—	-.175***
城鄉背景	-.006	-.027	-.075*
年齡	.109*	-.004	.132***
教育程度	-.246***	-.212***	-.182***
婚姻地位	-.187***	-.062	-.191***
家庭主要收入來源	-.011	-.064	.003
生活費	.004	-.102*	.070*
工作取向	-.220***	-.097*	-.136***

\*P &lt; .05 \*\*\*P &lt; .001

年輕工人的期望較高，對於工作所提供滿足較易感失望，但年齡較大，則能將個人的期望與個人條件及環境因素等作自我的調整，因此不滿的程度會降低 (Herzberg et al., 1957; Hulin and Smith, 1965)。

教育程度對於工作滿足的影響在三個羣體中皆極為顯著，而且皆呈負相關，即教育程度愈高，不滿的程度愈大，反之，則較為滿足。教育程度與工作滿足間的關係可說明如下。一般說來，大部份作業員的工作皆相當的簡單易學，而且都是單調重複的工作，工作既無法提供樂趣，也不必多少學識，因此教育程度對於此種工作並非是必備的條件，所以教育程度高者較易在工作上感不滿。

婚姻地位與三個羣體的工作滿足的關係都是負相關，亦即表示已婚的人的工作滿足感比未婚者為高。已婚者對於現職較為感到滿足，可能的原因有如下三點：第一，已婚者大多年齡較大，較能將個人的期望與環境因素互相調整，因此較不會有因為期望過高而導致失望的情形；其次，現在的工作可能是經過幾次選擇的結果，這種選擇不一定是經過仔細的比較，但勞動市場有其一定的限制，在工作都大同小異的情況下，很可能就產生滿足於現狀的傾向；第三，已婚的人必須負起養家的責任，賺錢可能變成工作的最主要目的，因此只要現在的工作能提供足夠的薪資養家，其他工作上的條件都不會去計較。在此值得另外一提的是，婚姻與工作滿足只有在男作業員與全體作業員兩個羣體中達到顯著相關，而在女作業羣中並未有重要相關；其原因是一般的工廠大都規定女作業員於結婚三個月後必須離職，所以已婚者在女作業中只佔極少數，所以婚姻因素對於女作業員的工作滿足所造成的差異不大。

家庭主要收入來源分為農與非農兩種，這一因素在三個羣體與工作滿足都未達

顯著相關。這可能是分類上所產生的影響，將家庭主要收入來源簡化為兩個類別，很可能會掩蓋了不同收入來源之間的差異性。

生活費的高低對男作業員的工作滿足相關不大，但是在女作業員與全體作業員中則有某種程度的相關。在女作業中，生活費愈高，工作滿足感愈低，而就全體作業員來說，卻是生活費用愈高者，工作滿足程度也相對的高，這種近似相反的現象，很難作合理的解釋，應該加以進一步研究。

工作取向與工作滿足的關係在三個羣體中皆達顯著的負相關，即持非工具性工作取向的人比持工具性工作取向的人的工作滿足感為高。這種現象在男作業員中表現得尤其顯著，非工具性取向的工人較強調從工作本身獲得滿足，而工具性取向的人則較強調工作外的其他報酬的滿足。

## (2) 職業經驗變項

表 3 中以工作年數、換工作次數、年資與是否住宿來代表職業經驗變項。茲分別說明如下。

個人工作的總年數與男作業員的工作滿足無重要相關，但在女作業員與全體作業員羣中則有某種程度的相關。在女作業員羣中，工作的總年數愈多，在工作的滿足感上愈低，但以全體作業員而論，卻是以工作年數較多者，工作滿足感較大。工作年數較多的女作業員之所以較感不滿，很可能牽涉到其他因素。一般說來，由於工作本身並不能提供太多的樂趣，而廠方又規定結婚後必須離職，所以女作業普遍都把現在的工作當作是人生旅途中的一個不得不經過的階段，她們最大的願望是能在這一段期間中找到適合的對象結婚，以脫離女工生涯。因此，工作的總年數愈多，愈容易對於工作感到厭煩與不滿，而滋生一些消極、悲觀的情緒。

表 3 職業經驗與工作滿足變項的相關 (r)

職業經驗變項	男作業員 (484人)	女作業員 (622人)	全體作業員 (1,106人)
工作年數	.081	-.092*	.075*
換工作次數	.021	-.097*	-.004
年資	.090*	-.076	.124***
住宿	.188***	-.013	.224***

\*P < .05 \*\*\*P < .001

換工作的次數在男作業員與全體作業員羣中，與工作滿足的關係皆不明顯，但在女作業員羣中則具有某種程度的相關。換工作的次數常隨工作年數而呈正比例的增

加<sup>(1)</sup>，因此換工作次數愈多者對工作愈感不滿的原因也可從工作年數所造成的不滿原因去尋求。

年資與工作滿足在女作業員羣中無重要相關，在男作業員有某種程度的相關，而在全體作業員中有顯著的相關。在後兩個羣體中，都是年資較久者的工作滿足感大。

住宿方式對於女作業員的工作滿足無影響，而在男作業員及全體作業員中則達極顯著的相關，即不住在工廠宿舍者的工作滿足感比住宿者為大。據在兩個男廠的實際觀察，工廠所提供的住宿環境皆不甚佳，而且住宿者大多為初次就業或年資較淺的作業員<sup>(2)</sup>，所以較容易對工作不滿。

### (3)組織相關變項

組織變項與工作滿足之間的關係，很難決定何者為決定變項，何者為被決定變項，我們在這裏只能假定它們之間是一種互為因果的關係。下面分別將各組織變項與工作滿足的關係敘述如下。

薪資與工作滿足的關係，在三個作業員羣中，只有在女作業員羣中達到顯著的相關，顯示對於薪資的滿足感愈大的女作業員，其對於工作滿足的程度也愈高。薪資是一般作業員的主要目的之一，特別是在工作無法提供本身的興趣及自我發展的低階層的工人，薪資的滿不滿足幾乎可以影響其在工廠中的其他方面的滿足，所以其會影響工作滿足是很顯然的(Herzberg et al., 1957)。

昇遷機會的有無對於男、女及全體作業員的工作滿足皆達到極顯著的相關。認為

表 4 組織相關變項與工作滿足的關係(r)

組 織 變 項	男 作 業 員 (484人)	女 作 業 員 (622人)	全 體 作 業 員 (1,106人)
薪 資 滿 足	-.005	.126***	.055
昇 遷 機 會	.244***	.214***	.239**
主 管 評 價	.356***	.319***	.333***
同 事 關 係	-.151**	.145***	.129***
福 利 滿 足	.298***	.016	.099**
娛 樂 滿 足	.328***	.133**	.172***

\*\* P < .01 \*\*\* P < .001

(1) 換工作次數與工作年數的相關，在男、女及全體作業員中分別為.195, .284, .269, 皆達  $p < .001$  的顯著相關。

(2) 年資與住宿的相關，在男作業員為.183, 女作業員為.202, 全體作業員為.265, 皆達顯著相關，亦即表示年資愈久，住工廠宿舍的比例愈少。

昇遷機會愈多的作業員，其在工作滿足的程度上都要高於認為沒有昇遷機會者。昇遷在工廠中是一個相當重要的激勵因素 (motivator)，尤其是在勞力密集，低層作業員衆多的工廠中更是如此；由於幹部的的位置甚少，而一旦被提昇為幹部後的作業員又不會輕易離職，所以昇遷的頻道往往受到阻塞，許多作業員往往在工廠中呆了五、六年或七、八年，還是停在作業員的階層而無法往上昇，在這種情況下，一旦被昇級為幹部或被調為辦公室的書記人員，幾乎是一種莫大的榮譽與幸運。對於職位的提昇，一般作業員都認為不太公平或牽涉到人情的因素，其原因也即在此，因為在僧多粥少的情況下，很容易造成多數作業員的埋怨。

主管評價與工作滿足的關係在三個羣體中也都達到了極顯著的相關。普遍的特徵是對於主管的評價愈高，亦對於主管愈覺滿意的人，對於工作的滿足感也比較大。在國內的工廠中，現場的主管往往在相當程度內可以決定作業員薪資的多寡，昇遷的可能性，安排工作的進度與生產目標，甚至可以影響作業員的工作情緒，生產效率及作業員的穩定性，所以主管的領導方式以及其與作業員的關係極容易影響一般工人的工作滿足(參看鄭伯壘, 1977)。

同事關係的滿足與工作滿足皆達相當顯著的相關，惟在女作業員及全體作業員中是顯示正相關，而在男作業員中則為負相關。這種相關的方向不一致的現象，很難給予合理的解釋。一般說來，女性工作者比較強調工作情境中人際關係的滿足，同事關係的好壞不僅可以促使她們提高工作的效率，碰到工作上的不如意時，同事的安慰也是解除情緒不愉快方法，所以同事關係愈好的人，表現在工作上也愈滿足 (Centers and Bugental, 1966)。對於男作業員而言，則同事關係對於工作上的滿足的影響則較小，他們對於同事關係並不太看重。

福利滿足對於女作業員的工作滿足無重要的影響，但卻在男作業員與全體作業員中達到了顯著的相關，即對於廠方的福利措施愈滿足的人，其在工作滿足程度上也比較高。關於福利措施(工作情境因素之一)與工作滿足的關係，過去的研究 (Locke, 1976: 1324) 認為除非這些措施大好大壞，否則員工都會視為當然，而不會影響工作的滿足與不滿足 (Herzberg, 1976); Whyte (1955) 則認為對於福利措施的抱怨有時是遭受挫折(焦慮、個人問題、對上司的不信任、不喜歡工作)的象徵或表現，當這些問題解決後，即可能很快的消失。在本研究所調查的四個工廠中，一般說來，兩個女廠的福利都要比其他兩個男廠為好，這可能是在女作業員中，福利措施與工作滿足無重要相關而在男作業員中卻達顯著相關的主要原因。

娛樂滿足與工作滿足在三個羣體中都達到了顯著的相關，即對於本廠或工廠附

近的娛樂措施愈滿足者，他們的工作滿足的程度都比較高。娛樂是解決工作中的單調與厭煩的一個方法，所以娛樂可以促進工作的滿足。

#### (4) 社會評價因素

此處是希望以指涉架構 (frame of reference) 的觀點來探討其與工作滿足的關係。指涉架構是判斷或認知其角色或地位的主要依據；對於臺灣的工人而言，社會對於工人的職業評價，或是工人自覺其對於經濟發展所作的貢獻是影響其對於工作的認知或社會地位的一個很重要的因素 (Kung, 1976 a; 1976 b)。從表 5 中，我們知道，不管是從工人對於其工作對於社會的貢獻的看法，或是工人意識到社會對於其工作的重視，都對於男、女及全體作業員的工作滿足有顯著的影響，亦即認為自己的工作對於社會有貢獻，或認為社會對於自己的工作重視者，在工作滿足的程度上都比較高。

表 5 社會評價因素與工作滿足的相關 (r)

社會評價因素	男 作業員 (484人)	女 作業員 (622人)	全體 作業員 (1,106人)
工作對於社會的貢獻	.305***	.276***	.288***
社會對於工作的重視	.362***	.301***	.322***

\*\*\* P < .001

#### (5) 後果變項

後果變項是指工作滿足所可能決定或產生影響的一些事項，這兒包括公司認同、離職傾向、休閒滿足與生活滿足。表 6 顯示，在三個羣體，工作滿足與後果變項所組成的十二個相關中，每一個皆達到極顯著的相關。工作滿足程度愈高的人，對於公司的認同程度也愈大；工作滿足與離職傾向呈負相關，在工作上所得滿足感愈高，愈不

表 6 工作滿足與後果變項的相關 (r)

後果變項	男 作業員 (484人)	女 作業員 (622人)	全體 作業員 (1,106人)
公司認同	.307***	.273***	.285***
離職傾向	-.359***	-.287***	-.335***
休閒滿足	.193***	.187***	.193***
生活滿足	.209***	.209***	.167***

\*\*\* P < .001

會常想要離職；同樣的，工作滿足感愈大，其在休閒與生活上的滿足程度也愈高。此一結果與過去的研究發現相符合 (Kavangh and Halpern, 1977; Iris and Barrett, 1972; Meissner, 1971; Form, 1973)。

## 五 結語

本文的目的在探討工廠青年工人的工作滿足程度，以及與工作滿足相關的一些因素。就工作滿足程度來看，大致可以看出兩個現象：1. 男作業員的一般工作滿足程度比女作業員略為高些；2. 不管是男作業員或女作業員，都有相當多數（約佔三分之二左右）的人認為工作與自己的興趣差不多；工作尚能發揮能力；自己的能力尚能應付工作；工作普普通通；對於工作尚感滿意。

就工作滿足與各變項的關係言，則可分述如下：

1. 在個人變項方面：在男作業員羣中，以教育程度、婚姻地位與工作取向的相關最為重要。教育程度低的人，工作滿足感愈高；已婚的人的滿足感比未婚的人為高；具有非工具性工作取向者的滿足程度比以賺錢為主要目的者為高。在女作業員方面，只有教育程度與工作滿足達到極顯著的相關，也是以教育程度較低者的工作滿足感較高。

2. 在職業經驗變項方面：對男作業員而言，以住宿方式與年資兩個因素與工作滿足關係較為密切，不住工廠宿舍者及年資較久者的工作滿足感較高。在女作業員方面，以工作年數與換工作次數的影響較大，工作年數愈長，換工作的次數愈多，其表現在工作滿足感上愈低。

3. 在組織相關變項方面：除了薪資滿足、同事關係與福利措施滿足三個變項在男、女兩作業員羣中有差異外，其他三個變項在兩個羣體中都表現了一致的趨勢，即昇遷機會愈多，對主管評價愈好，娛樂滿足愈高，其在工作滿足程度上也愈大。同事關係的是否滿足在男、女作業員中顯示了相反的方向，很難作合理的解釋，值得作進一步的探討。

4. 在兩個社會評價因素上，表現得頗為一致，認為工作對社會有貢獻，以及認為社會對於自己的工作重視者，其滿足感都較大。

5. 工作滿足對於四個後果變項的影響都極為顯著，工作滿足程度較高的人，對於公司的認同程度較高，不會常想到要離職，在休閒與生活上也較感滿足。

工作滿足是一個頗為複雜的概念，牽涉到許多構面，影響工作滿足的因素更是雜異多端；本文以簡單的統計方法分析國內工廠青年工人的工作滿足情形，只能說是一

個相當初步的嘗試。如欲對此一現象進一步加以探討，筆者認為可以遵循下列的途徑：

1. 嘗試建立有關工作滿足的理論。過去有關的文獻雖多，但並未有一套完整的概念架構 (conceptual framework)，最近已有學者從事此一方面的探討 (Kalleberg, 1976; Seashore and Taber, 1975)，筆者認為如欲深入瞭解國內工廠工人的工作態度亦須從理論架構上着手。

2. 由於影響工作滿足的因素頗多，以簡單的分析方法無法對於個別因素的重要程度有完整的瞭解，因此有必要以因徑分析 (path analysis) 或迴歸分析方法 (regression analysis) 等更深入的方法予以探究。

### 參考書目

徐正光

1977 工廠工人的工作滿足及其相關因素之探討。中研院民族所集刊43: 23-63。

許士軍

1978 工作滿足、個人特徵、組織氣候——文獻檢討及實證研究。政大學報 35: 13~56。

鄭伯燻

1977 領導行為研究：領導方式、情境因素及人格屬性對工人工作滿足感的影響。臺大心理所碩士論文。  
Argyris, C.

1973 Personality and Organizational Theory Revisited, *Administrative Science Quarterly*, 18: 141-167.

Blauner, R.

1966 Work Satisfaction Trends in Modern Society, in R. Bendix and S. Lipset (eds.) *Class, Status and Power*. N. Y.: The Free Press.

Centers, R. and D. Bugental, .

1966 Intrinsic and Extrinsic Job Motivations among Different Segments of the Working Population, *Journal of Applied Psychology*, 50: 193-97.

Form, W.

1973 The Internal Stratification of the Working Class: System Involvements of Auto Workers in Four Countries, *American Sociological Review*. 38: 697-711.

Fullan, M.

1970 Industrial Technology and Worker Integration in the Organization, *American Sociological Review*, 35: 1028-1039.

Golodthorpe, G. et al.,

1968 *The Affluent Worker: Industrial Attitudes and Behavior*. Cambridge: The Univ. Press.

Herzberg, F. et al.,

1959 *The Motivation to Work*. New York: Wiley.

Iris, B. and G. Barrett.

1972 Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance, *Journal of Applied Psychology*, 56: 301-304.

- Kalleberg,  
1977 Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, *American Sociological Review*, 42: 124-143.
- Kung, D.  
1976a Factory Work and Women in Taiwan: Changes in Self-image and Status, *Signs*, 2: 35-58, 1976.  
1976b Perceptions of Work among Factory Women in Taiwan, *Conference on Anthropology in Taiwan*, Portsmouth, New Hampshire.
- Kavangh, M. and M. Halpern.  
1977 The Impact of Job Level and Sex Differences on the Relationship Between Life and Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 20: 66-73.
- Lawler, E.  
1973 *Motivation in Work Organization*. Monterey, Ca.: Brooks and Cole.
- Locke, E.  
1976 "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in M. D. Dunnette ed. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. pp. 1297-1349. Chicago: Rand McNally College.
- Meissner, M.  
1971 The Long Arm of the Job: A Study of Work and Leisure, *Industrial Relations*, 10: 239-260.
- Morse, N.C.  
1953 *Satisfaction in the White Collor Job*. Ann Arbor: Survey Research Center, Univ. of Michigan.
- Porter, L. and E. Lawler,  
1968 *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, Ill.: Dorsey Press.
- Price, J.  
1972 *Handbook of Organizational Measurement*. Lexington, Mass: D.C. Heath and Co.
- Roethlisberger, F. and W. Dickson.  
1939 *Management and the Worker*. Cambridge: Harvard Univ. Press.
- Seashore, S. and T. Taber.  
1975 "Job Satisfaction Indicators and Their Correlates," *American Behavioral Scientists*, 18: 333-368.
- Vroom, V.  
1964 *Work and Motivation*. New York: Wiley.

(本研究為“青年工人的職業生活與個人行爲”集體計劃的一部份,該計劃獲得行政院國家科學委員會的經費補助,謹此致謝。)

# 論文簡評

黃光國

我想從研究的概念架構、研究方法學、以及實際從事研究時的若干問題等幾個方面來討論徐正光先生的這篇文章。

## 1. 研究的概念架構

徐先生在本文‘文獻檢討’一節中，說‘本文對於工作滿足的定義採取(社會行動)參考架構說的學者們的看法，因之，在探討影響工作滿足的因素時，除了着重與組織有關的因素外，還分析個人的特質。’什麼叫做‘社會行動參考架構說’呢？依照徐先生的解釋，持這種觀點的學者‘認為組織或工作情境中的‘客觀’特徵並不是影響人們態度及行為的最重要的因素，而是人們對於這些客觀特徵的主觀知覺與解釋，這種知覺與解釋則受個人自我參考架構的影響。’……‘如想瞭解工作情境中的行為，分析的對象不能局限於組織的特徵，因為，工人常將與年齡、性別、種族、宗教與階級背景等有關的一系列的潛在角色帶入工作情境，並據以解釋其情境’。而‘工作滿足是一個人根據其參考架構對於工作特徵加以解釋後所得到的結果’。

依照這樣的架構看來，在不同的工作環境之下，具有某種不同特徵的人，可能會有不同的工作滿足感。比方說，如果組織中沒有良好的昇遷機會，它對於教育程度高及教育程度低者的工作滿足感可能有不同的影響。換言之，在這樣的架構下，研究者最應注意的是各種‘組織相關變項’和各個‘個人背景因素’對於‘工作滿足感’的‘交互效果’(interactional effect)。然而，研究者在整個研究中祇將受試者分成男、女兩組，分別求‘個人背景因素’、‘職業經驗’、‘組織相關變項’、‘社會評價因素’、‘後果變項’、和‘工作滿足’之間的簡單相關。這種做法最多祇能看出上述各組變項和‘性別’對‘工作滿足’的‘交互效果’，而不能達到本研究所指示的全部目標。

## 2. 研究的方法學

用簡單相關法求變項與變項之間的兩兩相關，除了不能讓人看出兩個以上的獨變項對依變項的交互效果之外，它也不能讓人看出變項與變項之間的‘真正’關係。假使我們求出本研究所涉及之所有變項間的相關係數矩陣(matrix of intercorrelation coefficient)，我們很可能發現矩陣中的相關係數有許多都達到了顯着水準。我們知

道：假如甲、乙、丙三個變項之間均存有顯着的相關，我們如果要求得甲、乙之間‘純淨的’關係，我們必須用‘部份相關法’(partial correlation)將丙變項對甲乙之間關係的影響去除掉。否則我們便不能肯定地說甲、乙之間有什麼樣的關係。

舉個例說吧，在‘組織相關變項’中、‘昇遷機會’、‘主管評價’、‘同事關係’都和‘工作滿足’有顯着的相關。如果我們求出所有變項間的相關係數矩陣後，發現‘昇遷機會’、‘主管評價’、‘同事關係’之間都有顯着的關係，在求取這3個變項中的任何1個和‘工作滿足’之間的關係時，如果未曾用部份相關的方法將其餘兩變項的影響去除掉，我們便犯了邏輯上所謂的‘事後歸因的謬誤’(post hoc fallacy)。

(本次研討會中，許多以簡單相關法，t-檢定，卡方檢定等統計方法求取兩變項之間關係的研究，都犯有同樣的謬誤)。

### 3. 其他方法問題

徐氏的研究中，測‘工作滿足程度’的五個題目中，有一題為‘以你的能力，是否能應付目前的工作？’全體作業員中有61.1%答‘尚能應付’，33.0%答‘足以應付’，僅有5.9%答‘難以應付’。這種反應類型和他們對其他四個題目的反應類型頗不相同。事實上，一般工廠作業員在工廠中所做的工作都相當簡單、單調，回答‘足以應付’其目前工作，不一定是對‘工作滿足’的表示(以‘兩因子理論’的觀點來看，它也不一定是表示‘工作不滿足’)。由這5個題目和‘工作滿足量表’的總分之間的相關看來，本題和‘工作滿足程度’的相關顯然偏低。換言之，它可能不是理想的‘工作滿足’指標。如將之除去，文中各表所列的相關係數當會有所改觀。

由於有方法學方面的問題，本研究結果的運用，似應採取較為保留的態度。例如：‘對男作業員而言，生活費之高低與工作滿足無關，薪資的滿足與工作滿足亦無關；就全體作業員來說，生活費用愈高者，工作滿足也相對的高，而薪資的滿足與工作滿足仍然無關’，這種結果可能是因為大多數的受試者在‘薪資滿足’的變項上都偏向於‘不滿足’，變異量太小，以致於它和‘工作滿足’的變項顯不出顯着的關係。