

國立臺灣大學社會科學院政治學系
政府與公共事務碩士在職專班
碩士論文研究計畫書

指導教授：王宏文 博士

部分工時與員工協助方案對工作滿意度的影響
(口試本)

研究生：陳彧夫

學號：P99322010

中華民國101年2月

目次

第一章 緒論.....	1
第二章 背景說明.....	3
第一節 部分工時.....	3
第二節 員工協助方案.....	9
第三章 文獻回顧.....	11
第一節 工作滿意定義與內涵.....	11
第二節 工作滿意理論.....	12
第三節 工作滿意度的衡量方式.....	14
第四節 影響工作滿意度之因素.....	15
第四章 研究方法.....	21
第一節 資料來源及抽樣方法.....	21
第二節 研究變項之操作定義.....	21
第五章 預期研究結果.....	23
參考文獻.....	24

圖表目次

圖 2-1	彈性積累情況下的勞動市場結構.....	4
表 2-1	我國部分工時受僱者人數.....	7
圖 2-2	部分工時勞工身分狀況.....	7
表 2-2	受僱就業者平均每月主要工作收入及每週工時.....	8
圖 2-3	從事部分工時工作的原因（可複選 3 項）.....	8
表 4-1	相關變數說明.....	22

第一章 緒論

國內勞動市場，近幾十年來，隨著經濟成長，無論在數量上或是結構上均出現極大變化；依據行政院主計處資料，1973 年～2011 年間，台灣就業人口由 532.7 萬人，上升至 1,067 萬人；受雇者則由 298.6 萬人，增加至 829 萬人。產業結構上，則從以農林漁牧業為重心轉向工業及服務產業發展。面對全球化浪潮，企業在激烈競爭下，基於降低僱用成本及追求彈性化等考量，開始出現傾向非典型勞工之僱用，來取代現有之全職勞工。非典型工作型態大致分為部分時間工作者、定期契約工（或短期契約工）及人力派遣工作者。部分時間工作者（本文以下稱部分工時者或兼職者），近五年受僱者人數，由 2006 年之 18.1 萬人增加至 2011 年之 33.3 萬人¹，占受雇者比率則由 2.4% 上升至 4.0%。依此情勢發展，部分工時工作已成為一種趨勢。

根據 Judge 與 Watanabe (引自 Sarri & Judge, 2004) 針對美國勞工樣本的研究，發現有近七成勞工會因工作滿意與否影響到其生活，反之亦然；另一方面，工作不滿意則會引發勞工如遲到、抱怨、濫用藥品、決定退休等退縮行為，對企業產生不利的效果。因此，職場上工作滿意對勞工個人或組織團體均有其重要性。

由於台灣缺乏天然資源，因此在經濟發展上，人力資源相對於其他因素就扮演極重要角色。企業為照顧員工身心健康，紓解其職場壓力，近年來較具體方案之一是員工協助方案（Employee Assistance Programs, EAPs）的運用。目的是希望有效地解決員工在工作、生活與健康上所遭遇到的各種問題，使員工能以健康的身心專注於工作，提昇績效。

雖然近年來政府在法律及執行面上努力建構對勞工之保障，如基本工資訂定、工作時間限制、工作環境的檢查等；而企業亦體認到人力資源的重要性，積極營造友善環境，特別是在 2010 年發生震驚華人世界的富士康事件後，大家更關

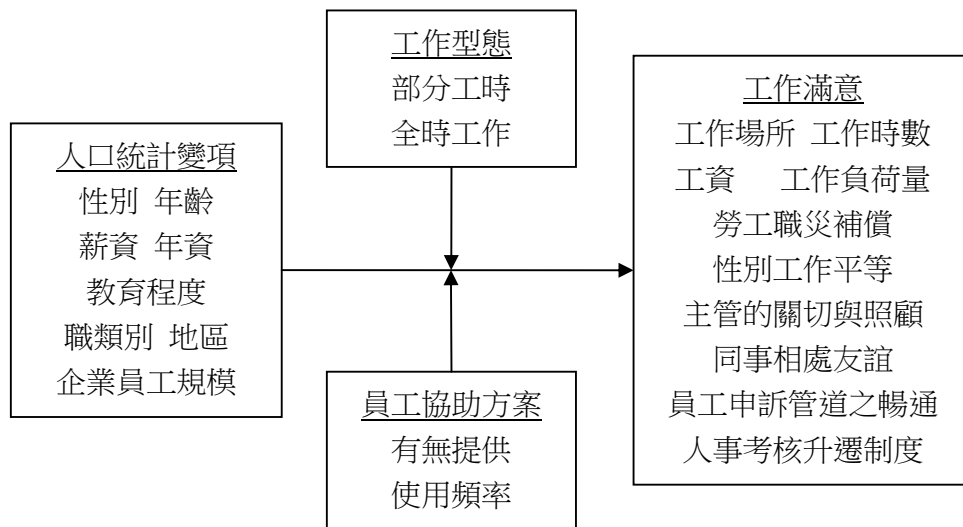
1.資料來源：行政院主計處「人力運用調查」。

注到員工情緒和家庭生活。但國內廣大勞工在職場上感受如何，員工協助方案導入，對勞工工作滿意的影響，以及新僱用型態發展下之部分工時者，其工作滿意與全時工作者相比，有無明顯差異，有必要加以研究。

因此，本文欲探討之主要問題如下：

- 1、部分工時者在工作滿意構面（分工作場所、工作時數、工資、工作負荷量、勞工職災補償、性別工作平等、主管對員工的關切與照顧、同事間的相處與友誼、員工申訴管道之暢通、人事考核升遷制度、員工教育訓練）上是否比全時工作者低？
- 2、服務單位有無提供「員工協助方案」及勞工使用該方案頻率，對工作滿意是否有影響？

本文研究架構，如下圖所示：



就章節安排，本文分五章分析台灣勞工工作滿意度，第一章為緒論，說明研究動機及論文架構。第二章為背景說明，闡述部分工時及員工協助方案緣由；第三章為文獻回顧，就工作滿意相關文獻及實證作一彙整。第四章為研究方法，說明研究假說及研究變項定義。第五章為資料分析與統計結果。最後一章則提出本研究之發現，並作結論及建議。

第二章 背景說明

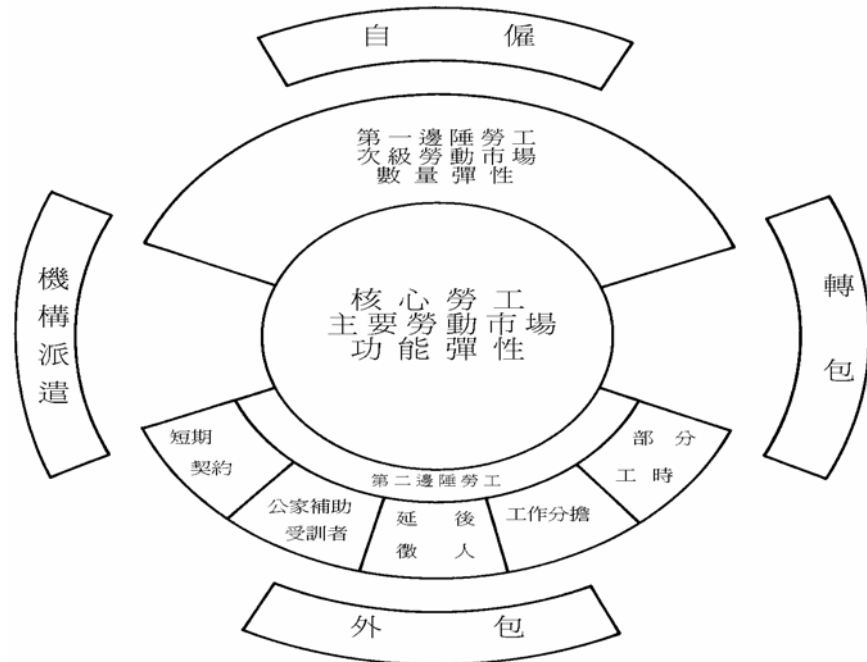
1970 年代的全球化浪潮，促使各國採取企業國際化與國家解除管制之措施，在資金、訊息、商品、服務都在遠距離快速流動下，企業為因應市場自由化，在人力資源應用上採取迥異於以往之傳統模式，因而有所謂非典型工作型態的出現。而隨著社會文化的變遷，個人價值觀的改變以及自我意識的高漲，使得企業面臨前所未有複雜的人力資源環境；為了提昇員工工作穩定度，確保組織生產力，晚近的作法是導入「員工協助方案」（EAPs），以達成組織所設定的目標。

第一節 部分工時

壹、部分工時緣由及定義

部分工時係「非典型工作型態」之一，對於非典型工作產生的背景及過程，學者李碧涵（2002）在「勞動體制的發展：全球化下的挑戰與改革」一文中有明確說明：「由於面臨一九七〇年代以來停滯性通貨膨脹的經濟危機，各國政府與企業自一九八〇年代開始莫不學習英美的新自由主義政策，而紛紛採取解除政府管制、國際化和經濟自由化等策略。特別在企業方面，Harvey（1989）認為，企業傾向採行彈性積累（flexible accumulation）的改革，以去除先前福特主義（即工業主義）大規模生產與機械化管理的僵化（rigidity）現象；而此彈性生產所強調的是及時生產（just-in-time production）和外包制（outsourcing），並且透過世界性的地理分工，以整合資本主義積累的體系。其對勞動市場結構造成徹底的重構，企業企圖減少核心（即全時）員工的雇用，而增加雇用彈性工時、部分工時或臨時性派遣的勞工。當企業面臨激烈競爭、市場劇變，與利潤減少時，雇主常會利用已被弱化的工會與過剩勞動力，推動更具彈性的工作制度與勞動契約，而將一般就業導向更加仰賴部分工時、暫時性工作或轉包的工作安排。其結果是，如 Harvey 指出，出現圖 2-1 所示的勞動市場結構。

圖2-1 彈性積累情況下的勞動市場結構



資料來源：Harvey，1989：151；原始資料引自 *Flexible Patterns of Work*, ed. By C. Curson, Institute of Personnel Management。

圖 2-1 的勞動市場結構中，最中間的核心員工（the core）部分，指的是主要的勞動市場（primary labor market），這是一個逐漸緊縮的群體；它是由全時、具永久地位，而且對組織的長遠發展具關鍵重要性的員工所組成。……第一個邊陲群體，是由全時員工組成的次級勞動市場（secondary labor market）；其技術是隨時可由勞動市場取得的，如文書、秘書、事務員，與低技術性的體力勞工。……第二個邊陲群體，在數量彈性上都比第一個邊陲群體更大；它是由部分工時工作者（part-timers）、自由工作者、定期契約工、機構派遣勞工、轉包工和公家補助受訓者組成，而且其工作保障比前一個邊陲群體更少。Harvey 認為，這樣彈性的就業安排並不會產生很大的工作不滿意，因為彈性有時候是勞資雙方互利的」。同時，依國際勞工組織（International Labor Organization，ILO）的研究報告（李碧涵）：「全球化造成國際性網絡企業（international network enterprises）的發展，以致於促成工作型態的彈性化。……網絡企業的發展，有利於企業在資本與勞動間進行各種不同的契約安排。其結果是全時、追求職業生涯及長期支薪的勞工數

量愈來愈少；而整個勞動體系已逐漸變成同時雇用部分工時者、隨傳隨到者(on-call workers)、臨時(或機構)派遣勞工(temporary workers)、自僱者(self-employed)，或高流動率的工人。」

從李氏文章，可以看出非典型勞工的產生是因為全球化新自由主義下，企業採行彈性累積方式的結果，具有高度流動性且工作保障低，同時也點出這種彈性的就業者，工作上不見得會比較不滿意。但由於非典型工作，其薪資、福利、工作時間、工作權保障等方面均不如全時工作者，因此一般人對此類工作型態通常持負面的看法，特別是對年輕族群造成的衝擊；依辛炳隆、林昭禎（2011）的看法：「勞動市場中影響青年工作權益最大者，莫過於『非典型就業』。這種勞動彈性化下的產物，是指有別於傳統全時、全薪的工作，包括臨時工、定期契約工、部分工時工作者及派遣勞工等，在日本、荷蘭、法國這是青年進入就業市場的主要途徑。然亟需關切的是，無法透過技能與經驗的累積，跳脫非典型就業而成為職場邊緣人之問題。因為一般非典型工作不僅所得偏低、不固定，且缺乏福利與升遷機會」。但就其彈性特質，特別是部分工時型態，有一部分學者認為對勞資政具正面意義。「對勞工而言可以縮短並彈性運用工作時間，對家庭或個人生活和工作得以兼顧；對資方而言，可以作為調解非全時性工作或補充性人力之運用，進而提升工作效率和降低人事成本；對於官方而言，在景象低迷時期，可以透過工作分享型之部分工時制度的推動或工時縮短的補助金，來抑制失業率的升高。」（張鑫隆，2011）。

在此背景下，探討部分工時者與全時工作者工作滿意之差異，從勞工主觀認知對照外在客觀條件，對了解非典型工作可以有更進一步的幫助。關於部分工時者之定義，國際間至今並沒有一致的標準，依據國際勞工組織（International Labor Organization, ILO）第一七五號部分時間工作公約（ILO 175號）（The Part-Time Work Convention）對於部分時間工時者之定義為：「其正常工時較諸相當之全時勞工正

常工時為短之受僱者」²。我國部分時間工作者之定義，按行政院勞工委員會92年編印之「僱用部分時間工作勞工參考手冊」，指其工作時間，較該事業單位內之全時勞工工作時間（通常為法定工作時間或企業所定之工作時間），有相當程度縮短之勞工，其縮短之時數，由勞雇雙方協商議定。

在統計上，各國為區分全時及部分工時者有以下三種方法：(1)受訪者主觀自行認定：此種方式較能突顯工作的性質及特性，兼顧雇主和受僱者之間的協議，如歐盟統計局（Eurostat）勞動力調查即採此種方式；(2)以固定工作時數為門檻：依每週實際工時或經常性工時未達一定時數來判定是否為部分工時工作者，不考慮各部門間或不同工作之差異性，如加拿大統計局（Statistics Canada）以主要工作經常性週工時是否達 30 小時為判斷依據、美國勞工統計局（Bureau of Labor Statistics，BLS）將主要及其他工作之總經常性週工時少於 35 小時者定義為部分工時；(3)以上兩種概念結合者：部分歐盟國家如英國依受訪者主觀先自行認定，若自行認定為部分工時者但經常性週工時超過 40 小時者，則視為全時工作者，若自行認定為全時工作者，而經常性週工時未滿 16 小時者，則視為部分工時就業（詹芷嫻，2008）。本文資料之部分工時者，係採第(1)種方法由受訪者自行認定。

貳、台灣部分工時者就業現況

根據行政院主計處每年 5 月辦理之「人力運用調查」，100 年 5 月我國部分工時就業者（受訪者自行認定），人數為 37 萬 8 千人，占全體就業者之 3.54%；受僱者人數 33 萬 3 千人，占受僱者之 4.01%。表 2-1 統計數據顯示部分工時者，在人數上女性多於男性，年齡層以 15-24 最多，學歷則以大專以上居多。而依行政院勞工委員會 100 年「部分工時勞工就業實況調查報告」，部分工時者身分別，以學生最多占 42%，其次為家庭主婦 18%，見圖 2-2，主要係學生打工及家庭主婦兼職關係。從事之行業集中在服務業，職業則多為服務及銷售工作人員。

2. <http://www.ilo.org/ilolex/english/convdisp1.htm>

表2-1 我國部分工時受僱者人數

中華民國100年5月

單位：千人，%

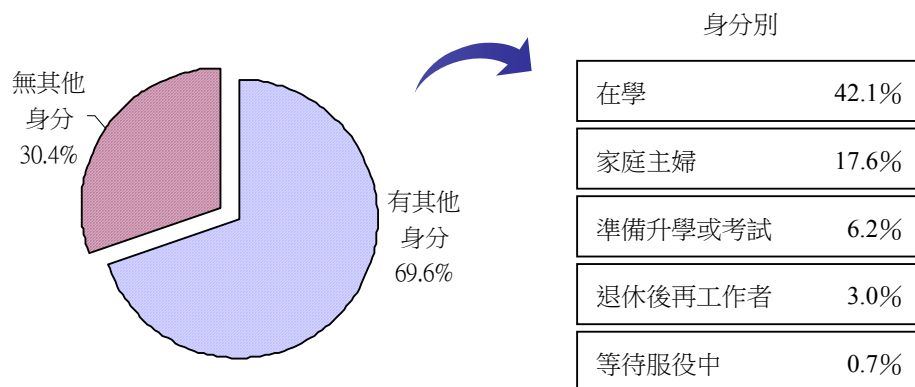
項目別	總受僱者人數	部分工時受僱者	
		人數	占總受僱者比率
總計	8,290	333	4.01
性別			
男性	4,475	141	3.15
女性	3,815	192	5.03
年齡別			
15-24 歲	705	144	20.38
25-44 歲	5,167	74	1.44
45-64 歲	2,379	110	4.63
65 歲及以上	39	4	11.37
教育程度			
國中及以下	1,334	69	5.16
高中（職）	2,726	88	3.22
大專及以上	4,229	176	4.16

資料來源：行政院主計處「人力運用調查」。

在工作時數上，部分工時者平均每週工作時間約 20 小時，大約為全時工作者之一半。至於平均薪資，部分工時者之月薪為新台幣 14,382 元，約為全時工作者（35,922 元）之 40%。就兩者同基準比較，部分工時者待遇確實不如全時工作者。

圖2-2 部分工時勞工身分狀況

中華民國 100 年 5 月



資料來源：行政院勞工委員會「部分工時勞工就業實況調查報告」。

表2-2 受僱就業者平均每月主要工作收入及每週工時

單位：千人、元、小時、%

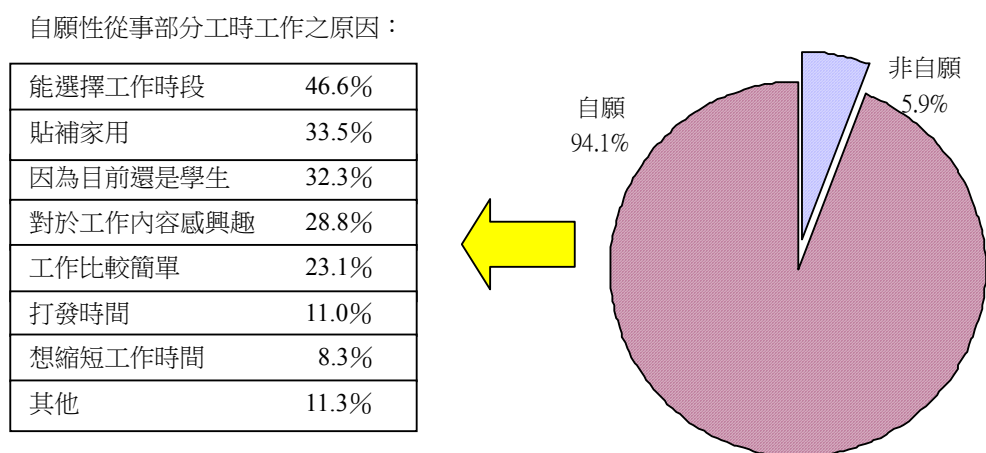
項目別	人數	平均每月 主要工作收入		平均 每週工時	
			%		%
98年 全時工作者	7,546	34,623	100.0	43.1	100.0
部分工時者	318	12,886	37.2	19.9	46.2
99年 全時工作者	7,728	35,329	100.0	43.2	100.0
部分工時者	337	13,879	39.3	20.4	47.2
100年 全時工作者	7,957	35,922	100.0	43.3	100.0
部分工時者	333	14,382	40.0	20.2	46.7

資料來源：行政院主計處「人力運用調查」。

同時調查數據，也顯示有 94% 是自願性從事部分工時工作，主要原因為「能選擇工作時段」（46.6%），其次為「貼補家用」（33.5%），再其次為「還是學生」（32.3%），第四為「對於工作內容感興趣」（28.8%），第五則為「工作比較簡單」（23.1%）。此種結果相當程度反映，勞動市場上，不僅雇主會推動彈性的工作制度，由於生活型態、價值觀的改變，使得一般就業者也有此需求。

圖2-3 從事部分工時工作的原因（可複選3項）

中華民國 100 年 5 月



資料來源：行政院勞工委員會「部分工時勞工就業實況調查報告」。

第二節 員工協助方案

壹、員工協助方案緣由

「員工協助方案」(Employee Assistance Programs, 簡稱 EAPs) 源自於美國, 最初是為了協助第二次世界大戰退役軍人的適應問題。70 年代企業關注在員工是否有酗酒問題上, 推動「職場戒酒方案」(Occupational Alcoholism Programs, 簡稱 OAPs), 後來發現導致酗酒的原因有很多, 例如健康因素、家庭關係、工作壓力等, 於是企業將相關服務擴展至員工家屬及生活層面。80 年代更名為「員工協助方案」, 發展至今, 服務範圍擴及「工作」、「生活」與「健康」層面, 成為全方位整合型服務方案。

貳、台灣員工協助方案發展過程

台灣 EAPs 的發展, 依行政院勞工委員會「員工協助方案手冊」說明, 大致分為四階段:

1、第一階段 (1980年以前) —事業單位因需要而自行成立相關輔導機制:

1958 年, 天主教教會開始設立「天主教職工青年會」協助教會青年適應職場壓力。之後, 1972 年松下電器、1974 年美國無線電 (RCA)、1976 年東元電機等公司陸續成立輔導組織制度, 協助員工生活及工作上的問題。1979 年救國團成立「工商青年服務隊」, 在各縣市輔導訓練工廠青年。

2、第二階段 (1980~1994年) —政府頒布法令、設立專職人員:

1980 年內政部勞工司推展「勞工生活輔導員制度」, 加強工廠青年的輔導工作, 1981 年要求事業單位應設置勞工輔導人員。1982 年迪吉多電腦公司設立諮商輔導室, 提供員工心理諮商服務。1987 年起, 勞委會於北、中、南三區開始辦理「員工協助方案」相關專業訓練及研討會。1988 年起, 台灣多家企業

如通用器材、德州儀器、中華汽車、宏碁電腦、台灣積體電路等，相繼推動有關方案。

3、第三階段（1994～2003年）—整合勞資關係、員工諮商輔導與工業社會工作：

1994年，勞委會將「勞工輔導工作」更名為「員工協助方案」。1999年，勞委會委託相關機構辦理「員工協助方案」專業人員訓練。2000年，勞委會輔導新竹市生命線協會成立國內第一家本土化外置式的員工協助方案服務中心（簡稱EAPC），藉以建立與整合國內推動員工協助方案的經驗與模式。

4、第四階段（2003年至今）—政府推動機關學校之員工心理健康計畫：

2003年行政院人事行政局訂定「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」，明訂各機關得視業務特性，邀請學者專家演講、協助機關員工生涯規劃，及轉介有需要者接受專業諮商輔導等事項。

由於員工協助方案可有效解決員工遭遇的問題，使得員工能集中精神於工作上，降低不衛生、不安全之事件發生，達成組織所設定之績效目標，因此對於企業人力資源運用是相當重要的一環。

第三章 文獻回顧

第一節 工作滿意定義與內涵

對於工作滿意的定義，學者間有許多說法，通常指的是個人在組織內，工作過程中，對於工作本身及相關方面（如工作環境、工作自主性、主管指揮監督、同事相處關係等），所感受到的心理狀態或者經由知覺或經驗所產生的態度。如 Locke（1969）認為工作滿意是一個人實現或促進實現其工作價值觀，經由評價後產生愉悅的情緒狀態。組織行為學家 Retiz（1981）則將工作滿意視為一種態度，是綜合情感、訊息和行為等要素，來自不同來源，可以改變強度及一致性，並且能為個人提供若干功能（如知識功能（The knowledge function）、媒介功能（The instrumental function）、價值表達功能（The value-expressive function）、自我防衛功能（The ego-defensive function）等）。「Hoppock（1935）將工作滿意定義為：『生理和心理以及環境狀況的任意組合，使得一個人會忠實地說：我對我的工作很滿意』，Poling（1990）則認為對工作滿意最佳的預測指標（the best predictor），就是勞工“個人的價值可以和組織吻合”」（Scott, Swortzel, & Taylor, 2005）。

綜合學者對於工作滿意的定義，大致可歸納成下列三種：

1、整體性定義（Overall Satisfaction）

將工作滿意做一般性的解釋，衡量整體滿意，不涉及工作滿意度的面向、形成的原因與過程；工作者將不同構面上的滿意及不滿意程度作整合及平衡，是對其工作的整體情感反應，形成整體滿意（許士軍，1977；陸洛，2009）。

2、差距性的定義（Expectation Discrepancy）

指工作滿意的程度視個人實得報酬與其認為應得報酬之差距而定，也就是工作者“所得到”與“期望得到”之間的差距（陸洛，2009）。兩者差距愈大，滿意的程度愈小，因此這種定義又被稱為“需求缺陷性定義”。

3、參考架構說 (Frame of Reference)

此類定義認為影響人的態度及行為最重要的因素，是人們對於客觀特徵的主觀知覺及解釋。因此，此類定義可以說是工作者對特殊構面的情感反應。Smith, Kendall, 與 Hulin (引自陸洛，2009) 就提出工作本身、升遷、薪水、上司、工作伙伴等五項構面是重要的，必須分別評量。而 Vroom (1964) 則提出監督管理 (supervision)、同事 (the work group)、工作內容 (job content)、薪水 (wages)、升遷機會 (promotion opportunities)、工作時數 (hours of work) 六項構面。至於工作滿意構面，何種分類較佳，至今並無定論。

第二節 工作滿意理論³

試圖解釋工作滿意的理論眾多，在這些文獻當中有三個比較重要的概念架構被提出。首先是內容理論，認為當工作滿足一個人的成長和自我實現的需要，即產生工作滿意。第二個概念架構通常被稱為過程理論，解釋工作滿意如何滿足自己的期望和價值觀。第三個概念是情境理論，工作滿意是指個人的特性和組織特徵相互影響或緊密配合 (Worrell, 2004)。

1、內容理論 (Content Theories)

討論人類的需要，成長，自我實現，本理論代表主要有 Maslow 需求層次理論、Herzberg 二因素理論。Maslow (1954) 認為，工作滿意是基於人類的五層需求：生理、安全、社會、自尊及自我需求。其理論內容，主要描述當較低層次需求獲得滿足，才會繼續追求較高層次需求。因此為了激勵員工，必須瞭解員工不滿意的需求，幫助個人來滿足這些需求，促使員工從工作中獲得滿足。

Hertzberg (1974) 在 Maslow 的理論基礎上，提出工作本身可以作為一個工作滿意度的主要來源。Hertzberg 的理論，認為產生工作滿意與不滿意的因素並不相同。他將這些個別因素，歸類為“激勵 (motivators)”和“保健 (hygienes)”

3.本節主要引自 Worrell(2004)。

兩個構面。激勵是影響實現更高層次滿意需求的內在因素，如成就，受賞識和發展的機會。衛生因素是一種外在變量，如工作條件，工資等必須滿足，以防止不滿的人際關係。當保健因素不佳，工作會不滿意，然而這類因素消除，並不會導致工作滿意。同樣地，激勵因素可導致員工的工作滿意度，但是這類因素不足的時候，並不會造成員工的不滿意。

2、過程理論 (Process Theories)

過程理論認為，工人所表現的行為是為了滿足他們的需求。在此架構內，Adams (1963) 認為人們會將自己所投入 (如經驗，能力和努力) 與成果 (包括工資，被賞識和升遷機會) 跟其他人，或自己前一工作作比較，以確定自己是否受到公平的待遇。如果與他們的同事相當，人們在工作中即會感到滿意。

Vroom (1964) 的工作滿意理論與此類似，工作滿意是個人和工作場所變量之間的相互作用，同時他也將工人期望的要素納入。這一理論的精髓是，如果工人付出了更多的努力，更好地履行工作，那麼他們將獲得相應的補償。預計補償和實際結果之間出現的差異，將導致不滿。如果員工獲得比他們預期的少，他們會感到沒有被公平對待，那麼不滿可能會出現。相反地，過度報酬也可能使受僱者產生罪惡感，因而導致不滿意。報酬不一定非要用貨幣方式，但薪俸通常是最容易看得見和修正的結果。工資也有超越貨幣價值和潛在物質項目的意義，Gruneberg (1979) 指出，工資也是個人成就、組織身分被認可的一個表徵。Vroom (1982) 解釋說，員工會選擇對於工作任務做或不做，係基於進行任務並獲得公平補償的認知能力。為了說明和澄清自己的想法，Vroom 建立決定工作滿意三個變項的方程式。第一個變項是預期 (Expectancy)，指個人對工作潛在成果或報償的觀感。第二個變項是媒介 (Instrumentality)，指員工執行任務可獲得公平補償的信心。第三個變項是價值 (Valence)，指受僱者預期報酬的價值。在 Vroom 的公式，每個變量會給與一個機率值，當這三個因素都很高時，工人將更加滿意，有更多的動力。如果任何的因素都是低的，工

作績效和員工的積極性將會下降。

3、情境理論 (Situational Theories)

情境理論出現於 1992 年，Quarstein, McAfee, 與 Glassman 指出工作滿意度是由兩個因素決定：「情境特徵 (situational characteristics)」和「情境發生 (situational currences)」。「情境特徵」通常是受僱者在接受工作之前會考慮的事情，如薪資、監督、工作條件、升遷機會，以及公司的政策等。「情境發生」則是在工作以後，可能是有形的或無形的，積極或消極的。正向的情境發生可能包括額外的休假，而負面的情境發生，可能是因設備故障或同事關係緊張所引起。在這一理論架構下，工作滿意是「情境特徵」和「情境發生」兩者的產物。

第三節 工作滿意度的衡量方式

對於工作滿意的衡量可以使用整體性，或者對構成工作滿意構面的因素分別加以測量。在衡量上，由於問卷測量法最容易實施，所以工作滿意一般多採用問卷測量法進行。國外常用的量表有以下三種：

1、明尼蘇達問卷 (Minnesota Satisfaction Questionnaire)

明尼蘇達問卷 (MSQ; Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967)，係用來調查組織中個別及團體成員，工作滿意程度的計量工具。問卷分為長式問卷及短式問卷兩種，短式問卷有 20 個題目，長式問卷有 100 個題目，採用李克特尺度的五點量表，測量結果可以獲得內在滿意、外在滿意的分數 (Saari, 2004；陳義勝，1984)。

2、工作敘述量表 (Job Description Index)

工作敘述量表 (JDI; Smithe, Kenddall, & Hulin, 1969) 包括薪資、升遷、督導、工作伙伴及工作本身等五個獨立小量表；每一個項目，受測者只需對每

一字句，以是、否及無法決定等三種答案來回答，以測試受測者的工作滿意度（Saari, 2004；Retiz, 1981；陳義勝，1984）。

3、工作滿意度調查表（Job Satisfaction Survey）

工作滿意度調查表（JSS; Spector, P. E., 1997），分成 9 個構面，包括工資、晉升、福利、監督、突發的獎勵、作業流程、同事、工作性質和溝通等；每個構面有 4 個項目，共 36 個問項，範圍從“非常不同意”到“非常同意”，分別評估員工的態度，將所有問項加以計算即得到總成績（Worrell, 2004）。

學者對於何者是工作滿意之最佳構面，並無定論，本文使用行政院勞工委員會辦理之 100 年「勞工生活及就業調查」問卷中之 11 個工作滿意項目，內容包括工作本身、升遷、薪資、上司、同事等，符合一般常用之衡量構面；另外學者間對於構面權數比重有不同意見，因此本文不採權重加總，而就各項目分別探討勞工的工作滿意。

第四節 影響工作滿意度之因素

依照 Ritz（1981）的看法，影響工作滿意的因素有以下幾點：

- 1、報償（Rewards）：雖然導致工作滿意的因素有許多，但從最基本論點開始也許是最好的：工作滿意是工作上感受報償的結果。要注意的是，這裡的報償指的是廣泛的項目，例如有些項目對某人是報償，對另外一個人來說可能不是。
- 2、工作特性（Characteristic of work）：包括公司政策、管理監督、同事間的關係、工作保障、薪水、職位、工作的結果對個人生涯影響、成就、對工作認同、升遷、專業機會和個人成長以及工作性質等。
- 3、機構的特性（Characteristic of organization）：證據顯示當組織行政及技術革新兩者改變時，對於工作者也會帶來相當的改變。受雇者自主性（autonomous）較高的，其滿意度也相對較高，經理階層相對比非經理階層滿意度高。在階級

制度（*hierarchy*）組織，當一個人往上層位置移動，將會有更多樂趣與挑戰，更好的薪資及更多資源，因此會比留在現職更感到滿意；當然也有例外，對某些人來說，更多責任及壓力會抵銷前述利益，反而使得他更感到不滿意。

另外，OECD（經濟合作與發展組織）1998 年調查發現，薪資、工作忙碌程度、彈性工時、升遷與發展機會、工作穩定度、工作有趣程度、工作自主性、幫助他人機會、對社會貢獻是決定員工對工作滿意的重要因素（引自 MBA 智慧百科）。許士軍（1977）則提到，在探討其他變項與工作滿意關係時，必需將人口統計變項如性別、年齡、年資、教育程度等考慮在內。

而就有關文獻整理發現，本文欲分析之人口統計、工作特性以及部分工時等變項，在實證上與工作滿意度間的關係並不一致。

壹、人口統計及工作特性變項

1、性別⁴

Scott, M., Swartzel, K. A., 與 Taylor, W. N. (2005)就 Mississippi 農業推廣人員（*Extension Agents*）調查，發現女性在工作保障及成長、薪資等項目滿意度高於男性，與 Bowen, Radhakrishna, 與 Keyser（1994）、Riggs 與 Beus（1993）研究相似；但 Herzberg et al.（1957）較早的研究，男性工作滿意則高於女性；Cano 與 Miller（1992）、Castillo 與 Cano（1999）、Nestor 與 Leary（2000）發現性別與工作滿意無關。依 Reitz 研究⁵，沒有一致性（1971 年及 1977 年女性稍微高些，1973 年男性稍微高，惟差距均很小）。Smith（2007）發現男性和女性間亦存在分歧現象，女性在非常滿意及非常不滿意的程度上均比男性高。Kifle（2007）就 2001 至 2004 年澳大利亞勞工資料（研究，顯示女性在工作滿

4.本段除 Reitz 及 Smith、Kifle、Bown 外，其他均引自 Scott et al. (2005)。

5.資料來源：Robert P. Quinn and Graham L. Staines, *The 1977 Quality of Employment Survey* (Ann Arbor: Institute for Social Research, The University of Michigan, 1979)；本文內論及 Ritz 數據均與此同。

意度的六項構面，除了薪資外，其餘五項：整體滿意度、工時、就業保障、工作類型、工作彈性，滿意度皆高於男性，對於這樣的結果，Kifle 推測可能是女性期待較低的緣故。

2、年齡

Smith (2007) 發現，年齡愈大，工作滿意愈高，與 Reitz (1981) 相同。許士軍 (1977) 的研究則不一致，甲公司工人 (50 歲以下) 年齡愈大工作滿意愈高，但甲、乙公司職員之年齡與工作滿意無關。Scott et al. (2005) 調查，年齡與工作滿意無關；但 Herzberg, Mausner, Peterson, 與 Capwell (1957) 之研究，年齡與工作滿意有 U 型關係(引自 Scott et al.,2005)。Clark, Oswald, 與 Warr (1996) 使用英國家戶資料，亦發現年齡與工作滿意成 U 型關係之結果。

年齡之所以與工作滿意成 U 型關係，依 Clark et al. (1996) 研究：若無其他變數介入，工作滿意度大約在 31 歲時降至最低點，然後回升。年輕者的工作滿意度較高來自兩個原因，首先，他們對職場的一切充滿好奇、充滿新鮮感。第二，目前環境年輕者失業率高，在職年輕者比較自己與失業同儕的處境，遂感到滿意。然而，眼看更多同儕找到好工作，在工作滿意度上便有顯著的下降。同時隨著工作經驗增加，他們對職場的了解更深入。開始發現工作環境的本質與原先期待不符，而感到不滿。接著，受僱者在步入中年後整體創造力下降，因為意識到他們很難在已經有相當成果的領域外另謀生路，因此懷抱著比較坦然的態度，滿意度因此上升。就算受僱者在步入中年後的動力仍然如前，但他們不會再花心思去與別人作比較，因為他們意識到自己最初的預期是不可能與現實相符的。受僱者年長後滿意度上升除了可能源自因年資上升後待遇變優渥，還因為他們的期待趨向實際所致。

3、年資⁶

Herzberg et al. (1957) 發現年資和年齡相同，與工作滿意成 U 型關係。依 Reitz 研究，年齡愈大工作滿意愈高。Castillo 與 Cano (1999)，工作的年資越長，整體工作滿意愈低。Cano 與 Miller (1992)，年資與工作滿意沒有顯著相關；Clark (1996) 研究亦有類似發現。

4、教育程度

Reitz 發現，教育程度與工作滿意並沒有一致性。Smith (2007)，教育程度愈高工作滿意愈高。Scott et al. (2005) 的研究指出，教育程度與工作滿意無關；但 Andrews (1990) 與 Berms (1989) 之資料(引自 Scott et al.,2005)，則有教育程度愈高工作滿意愈高之情形。

關於教育程度與工作滿意不一致情形，依 Florit (2007) 說法，教育對工作滿意的影響，不僅僅與教育程度高低有關。更重要的是，工作者對於其教育程度以及工作兩者搭配程度的觀感。當兩者不搭配的程度及範圍越大，其滿意度越低。對目前的職位感到大材小用者，因為他們認為自己可勝任更具挑戰性的職位，因此滿意度較低。反之，滿意度會較高，因為他們感覺自己的教育投資能夠實際表現在工作上。

5、薪資及職類別

薪資高低與職類別有緊密關係，如主管薪資高於非主管，技術職高於事務職、白領階層高於藍領階層。就工作滿意度而言，雖有學者提出，仍需考慮公平等因素，但一般而言薪資、職類別與工作滿意會呈正相關，亦即薪資、職類別層級愈高，工作滿意程度愈高。就 Smith (2007) 與 Reitz (1981) 之研究，均有相似結果。

基於上列文獻論述，本研究認為：性別、年齡、年資、教育程度等人口統計變

6.除 Reitz、Clark 外，其他均引自 Scott et al.(2005)。

項，以及薪資、職類別等工作特性在工作滿意構面上存在差異性。

貳、部分工時者

由於之前缺乏對部分工時者的探討，Rotchford 與 Roberts (1982) 在研究中稱部分工時者為“失蹤人員 (missing persons)”；雖然這些年來，因為他們的呼籲，學界對部分工時者有了更多的研究，但是和全職員工兩者間的差異，仍然無法得到充分的理解；例如 Lewis (1998) 發現，兼職婦女晉升的機會較全職婦女顯著惡化；Hoverstad, Moncrief, 與 Lucas (1990) 的研究，兼職銷售人員比專職銷售人員有較長的就業時期；Neathey 與 Hurstfield (1995) 則發現，兼職員工希望得到更全面的培訓和真正的晉升機會，但 Duffy 與 Pupo (1992) 發現，方便的工作時間對兼職員工而言比晉升和培訓的機會更重要 (引自 Clinebell, S. K. & Clinebell, J. M., 2007)。另外，國內學者成之約 (2005) 對於「視聽娛樂服務業」的調查發現，雖然「部分工時者」與全時工作者在就業穩定性上相當，但是「部分工時者」相對存在以下不利情況：在資格條件相當下，薪資水準通常較低；升遷前景相對較不樂觀；技術層級較全時勞工低；福利待遇有限以及教育訓練的機會較少等。

至於工作滿意的研究上，部分工時者與全時工作者相比較，則呈現分歧現象。Smith (2011) 發現部分工時較全時工作者不滿意；Miller 與 Terborg (1979) 對美國中西部零售店員工調查，發現部分工時者在福利、工作上較全時工作者不滿意。依 Antony 與 Valadez (2002) 對大學教職員調查，部分工時者整體工作滿意度較高。Eberhardt 與 Shani (1984) 針對醫院人員，亦發現部分工時者較全時者工作滿意更高。Logan, Charles, 與 Roberts (1973) 對醫院女性人員作調查，則發現部分工時者與全時工作者，工作滿意沒有差異。另外，「Hom (1979)、Dubinsky 與 Skinner (1984)、Krausz et al. (2000)、Lewis (1998)、McGinnis 與 Morrow (1990)、Wetzel et al. (1990) 也發現部分工時者與全時者工作滿意沒有不同，與 Clinebell, S. K. & Clinebell, J. M. (2007) 對金融服務業的研究相同。Miller 與 Terborg (1979)，

就福利以及整體滿意的結果是部分工時者較低，但在監督、薪俸與晉升上兩者沒有差異。Edwards 與 Robinson (1999)、Hall 與 Gordon (1973)、Vecchio (1983) 的研究呈現部分工時者工作滿意較低。Conway 與 Briner (2002) 的研究結果是各自參半，其中一個樣本，部分工時者有較高水平的工作滿意，但在其他樣本則沒有區別。Still (1983) 預期部分工時者應該有較高水平的工作滿意度，因為部分工時者比全職員工與組織接觸少，因此比較沒有機會發展不滿的情緒 (引自 Clinebell, S. K. & Clinebell, J. M. 2007)。

基於國內外學者的論述及實證結果，本研究假設，部分工時者工作滿意較全時工作者低。

第四章 研究方法

第一節 資料來源及抽樣方法

本文使用行政院勞工委員會辦理之 100 年「勞工生活及就業調查」資料檔作為分析對象。

- 1、調查範圍及對象：台灣地區參加勞工保險之勞工。
- 2、實施調查時期：100年5月，但調查表另有規定者，從其規定。
- 3、調查方法：採郵寄問卷方式辦理，輔以電話催收。
- 4、抽樣設計：
 - (1)抽樣母體：15 歲以上參加勞工保險之本國勞工。
 - (2)抽樣方法：採分層隨機抽樣，以地區、勞工服務單位之行業、規模別為分層變數，按分層比率隨機抽樣，抽出約 8,000 份，回收有效樣本計 4,051 份。
 - (3)按回收樣本依地區、勞工服務單位之行業、規模結構作卡方 χ^2 適合度檢定，以確定其代表性。

第二節 研究變項之操作定義

本文首先以敘述統計呈現樣本結構，再依參考架構說之定義，就問卷之量表項目為工作滿意構面，建立模型一，以檢定人口統計及工作特性、工作型態、員工協助方案(EAPs，含促進員工身心健康措施)等變項在工作滿意上呈現之差異情形；並針對不同族群（性別、年齡、學歷），就本方程式分析部分工時者與全時工作者，在不同工作滿意構面之差異。

$$\begin{aligned} Sat_i = & \beta_0 + \beta_1 \times Male + \beta_2 \times Age + \beta_3 Edu + \beta_4 \times Inc + \beta_5 \times Years \\ & + \beta_6 \times EAP + \beta_7 \times Type + \beta_8 \times Sca + \beta_9 \times Area_1 + \beta_{10} \times Area_2 \\ & + \beta_{11} \times Area_3 + \beta_{12} \times Prof_1 + \beta_{13} \times Prof_2 \dots\dots\dots(1) \end{aligned}$$

另外，為檢視勞工使用 EAPs 頻率與工作滿意關係，模型二建立如下：

$$\begin{aligned}
Sat_i = & \beta_0 + \beta_1 \times Male + \beta_2 \times Age + \beta_3 Edu + \beta_4 \times Inc + \beta_5 \times Years \\
& + \beta_6 \times EAPf + \beta_7 \times Type + \beta_8 \times Sca + \beta_9 \times Area_1 + \beta_{10} \times Area_2 \\
& + \beta_{11} \times Area_3 + \beta_{12} \times Prof_1 + \beta_{13} \times Prof_2 \dots\dots\dots(2)
\end{aligned}$$

對於以上二個模型，以多元迴歸估計其係數，變數之定義與說明如表4-1。

表4-1 相關變數說明

代號	變數	操作型定義		
<i>Stat_i</i>	工作滿意度	1：很滿意 4：不滿意	2：滿意 5：很不滿意	3：普通
<i>Male</i>	性別	1：男性	0：女性	
<i>Age</i>	年齡	1：15~24 歲 4：45~54 歲	2：25~34 歲 5：55~64 歲	3：35~44 歲 6：65 歲以上
<i>Edu</i>	教育程度	1：國中及以下 3：專科及大學	2：高中（職） 4：碩士及以上	
<i>Inc</i>	五月份薪資	1：未滿 17,880 元 3：2 萬~未滿 2.5 萬元 5：3 萬~未滿 4 萬元 7：6 萬~未滿 8 萬元 9：10 萬元以上	2：17,880 元~未滿 2 萬元 4：2.5 萬~未滿 3 萬元 6：4 萬~未滿 6 萬元 8：8 萬~未滿 10 萬元	
<i>Years</i>	年資	目前工作年資； 1：未滿 2 年 3：5 年~未滿 10 年 5：15 年~未滿 20 年 7：25 年~未滿 30 年		
<i>EAP</i>	員工協助方案	1：有提供	0：沒有提供	
<i>EAPf</i>	使用 EAP 頻率	1：經常	2：偶爾	3：很少 4：從未使用
<i>Type</i>	工作型態	1：部分工時者	0：全時工作者	
<i>Sca</i>	規模別	1：29 人以下 4：200~499 人	2：30~49 人 5：500 人以上	3：50~199 人
<i>Area_i</i>	地區別	i1=1：北區 i3=1：南區	i2=1：中區 參照組：東區	
<i>Prof_i</i>	職類別	j1=1：白領勞工 參照組：藍領勞工及農林	j2=1：服務及銷售	

第五章 預期研究結果

本文預期研究結果，能驗證前述之研究假設，亦即：

- 一、人口統計及工作特性變項在工作滿意上存在差異性。
- 二、部分工時者的工作滿意比全時工作者低。
- 三、不同族群（性別、年齡、學歷），部分工時者與全時工作者，在工作滿意上存在差異性。
- 四、服務單位有提供「員工協助方案」，工作滿意較高。
- 五、勞工使用「員工協助方案」頻率愈高，工作滿意愈高。

參考文獻

壹、中文部分

- 丁志達 (2005)。人力資管理。臺北：揚智。
- 成之約 (2005)。部分時間工作的發展及其對性別區隔與薪資差距影響之探討。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告。
- 李碧涵 (2002)。勞動體制的發展:全球化下的挑戰與改革。社會政策與社會工作學刊, 6(1), 185-219。
- 李新鄉 (2008)。組織心理學。臺北：五南。
- 行政院勞工委員會 (2009)。員工協助方案宣導手冊。臺北：行政院勞工委員會。
- 行政院勞工委員會 (2011)。勞工生活及就業狀況調查報告。臺北：行政院勞工委員會。
- 行政院勞工委員會 (2011)。部分工時勞工就業實況調查報告。臺北：行政院勞工委員會。
- 沈介文、陳銘嘉、徐明儀 (2004)。當代人力資源管理。臺北：三民。
- 辛炳隆、林昭禎 (2011)。解決青年就業困境完成「世代正義」拼圖，國家政策研究基金會，網址：<http://www.npf.org.tw/post/1/9209>，2011/11/7 查詢。
- 許士軍 (1977)。工作滿意、個人特徵與組織氣候一文獻探討及實證研究。國立政治大學學報, 35, 13-56。
- 許士軍 (1993)。管理學。臺北：東華。
- 陸洛、高旭繁 (2009)。組織行為。臺中：滄海。

陳義勝 (1984)。《組織行為：管理的觀點》。臺北：華泰。

戚樹誠 (2008)。《組織行為》。臺北：雙葉。

張鑫隆 (2011)。日本部分工時勞工與勞工保險。《台灣勞工雙月刊》，26，68-73。

詹芷嫻 (2008)。部分工時勞動情勢。《台灣勞工雙月刊》，13，130-136。

MBA 智庫百科 (MBA LIB)。網址：<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/工作满意度>，
2011/11/2 查詢。

貳、外文部分

Antony, J. S. & Valadez, J. R. (2002). Exploring the Satisfaction of Part-time College Faculty in the United States. *The Review of Higher Education*, Volume 26, Number 1. 41-56.

Bowen, C. F., Radhakrishna, R. B., & Keyser, R. (1994). Job Satisfaction and Commitment of 4-H Agents. *Journal of Extension*, 32(1). Retrieved November 6, 2011 from <http://www.joe.org/joe/1994june/rb2.html>

Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is Job Satisfaction U-Shaped in Age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81.

Clinebell, S. K., & Clinebell, J. M. (2007). Differences between Part-Time and Full-Time Employees in the Financial Services Industry. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2007. Retrieved December 23, 2011 from <http://jlo.sagepub.com/content/14/2/157>

Eberhardt, B. J., & Shani, A. B. (1984). The Effects of Full-Time versus Part-Time Employment Status on Attitudes toward Specific Organizational Characteristics and Overall Job Satisfaction Author. *The Academy of Management Journal*, 27(4),

893-900.

- Florit, E. F., & Lladosa, L. E. Vila (2007). Evaluation of the Effects of Education on Job Satisfaction: Independent Single-Equation vs. Structural Equation Models. *International Atlantic Economic Society Res (2007)*, 13, 157-170.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: Johnson Wiley & Sons.
- Kifle, T., & Kler, P. (2007). Job Satisfaction and Gender: Evidence from Australia, 36th Australian Conference of Economists 2007, Conference Paper.
- Locke, Edwin A.. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Logan, N., Charles A. O'Reilly III, & Roberts, K. H. (1973). Job Satisfaction Among Part-Time and Full-Time Employees. *Journal of Vocational Behavior*, 3, 33-41.
- Reitz, H. J. (1981). *Behavior in Organizations*. Homewood, Ill. R.D. Irwin.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008, 陳春希導讀). *Organizational Behavior*. Pearson Education Inc.
- Miller, H. E., & Terborg, J. R. (1979). Job Attitudes of Part-Time and Full-Time Employees. *Journal of Applied Psychology*, 64(4), 380-386. Retrieved December 21, 2011 from <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.64.4.380>.
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Scott, M., Swortzel, K. A., & Taylor, W. N. (2005). The Relationships between Selected Demographic Factors and the Level of Job Satisfaction of Extension

Agents. *Journal of Southern Agricultural Education Research*, 55(1), 102-115.

Smith, T. W. (2007). Job Satisfaction in America: Trends and Socio-Demographic Correlates. Retrieved November 23, 2011 from <http://www-news.uchicago.edu/releases/07/pdf/070827.jobs.pdf>

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Willey & Sons Inc.

Worrell, T. G. (2004). *Job Satisfaction: Ten Years Later*. Unpublished doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, VA.

Retrieved October 15, 2011 from <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-05252004-122551/unrestricted/Travisdiss.pdf>