

東海大學企業管理學系  
高階企業經營碩士在職專班  
碩士論文

Y 世代知識工作者的工作價值觀與工作滿意度、  
工作績效之相關性—以高科技公司為例



指導教授：周瑛琪 博士

研究生：王予君 撰

中華民國一〇一年七月十六日

論文名稱：Y 世代知識工作者的工作價值觀與工作滿意度、工作績效之  
相關性－以高科技公司為例

校所名稱：東海大學企管系高階企業經營碩士在職專班

畢業時間：2012年

研究生：王予君

指導教授：周瑛琪,吳祉芸

論文摘要：

隨著貿易壁壘的消除，網路資訊的流通，國與國的競爭有增無減、企業間的競賽也日趨白熱化。如何保有競爭力，是每個企業所關切的課題。人才是競爭力重要的一環，Y 世代的人才更是下一波競爭力的關鍵。本研究以從事高科技業的 Y 世代為研究對象，探討其工作價值觀與工作滿意、工作績效之相關性。本研究採用問卷調查的方式，共發出 103 份問卷，有效問卷 100 份，回收率 97%，以敘述性統計分析、單因子變異數分析等進行檢驗分析。研究結果顯示：

- 一、工作價值觀中的「與同事的友誼」、「耗時解決問題」、「工作挑戰性」與「自訂工作方式」最受 Y 世代重視。
- 二、Y 世代人口變數中只有「部門」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「現職工作年資」、「轉職次數」對工作價值觀有所影響。
- 三、Y 世代工作價值觀對工作滿意是有相關。其中以「自訂工作方式」與「耗時解決問題」對工作滿意影響為顯著。
- 四、Y 世代工作價值觀對工作績效是有相關。其中以「與同事的友誼」、「有權監督」與「社會名望」對工作績效影響為顯著。

關鍵詞：Y 世代、工作價值觀、工作滿意、工作績效

Title of Thesis : Relationships among Work Value, Job Satisfaction, and Job Performance – A case of Generation Y in High Technology Industry

Name of Institute : Tunghai University

Graduation Time : ( July/2012 )

Student Name : Yu-Chun Wang

Advisor Name : Ying-Chyi Chou,

Chih-Yun Wu

Abstract :

The competition among countries, enterprises is getting intense with the trade barriers decrease and information sharing via internet. How to keep the core competition is the most important lesson for each enterprise. The talent of Generation Y is related to the competition for the next stage. The study is about the relation analysis among work value, job satisfaction and job performance on the base of indirect labor in high technology industrial. The research adopts a questionnaire survey method for collecting data, 103 questionnaires are sent out and 100 valid questionnaires are returned. The data are analyzed by descriptive statistics analysis, One Way ANOVA, etc. The research findings are shown as followings:

1. The most important work values to Generation Y are 「The relationship with co-worker」, 「The time for solving issues」, 「Job Challenge」, 「Work Independence」。
2. Only 「Working department」, 「Gender」, 「Age」, 「Education」, 「Years of Working experience at current job」, 「Times for switching Job」 will have significant impact to work value 。
3. The relationship between Generation Y's Work Value and Job Satisfaction is significant, especially for 「Work Independence」 and 「Time for Solving Issues」。
4. The relationship between Generation Y's Work Value and Job Performance is significant, especially for 「Relationship with co-workers」, 「Superintendency」, 「Social Position」。

Key words : Generation Y 、 Work Value 、 Job Satisfaction 、 Job Performance

## 誌 謝

闊別校園十幾年，能再次重拾書本，進入開創、自由，以人文教育聞名的東海大學，甚感是幸。時光飛逝，轉眼間三年在職專班的生活，又將劃下句點。進入繁忙的職場，週末學習是壓力但亦是舒壓，感謝東海的師長們傾囊相授，兼具理論與實務的教學，讓我增長知識且思考更有系統與層次，達到當初進修的初衷且受益良多。

本次論文得以順利完成，特別要感謝兩位共同指導教授，周瑛琪與吳祉芸老師，在這一年內，不分寒暑假，不計晝夜，耐心且細心地指導我，讓我得以在工作之餘，完成論文。另外，承蒙口試委員許壹傑老師，仔細審閱論文，並給予許多寶貴的意見，讓本論文得以改進，在此特別致上萬分的感謝。

另外，還要感謝在職高階經營專班第四屆的同學們，芳祺在第一學期，凝聚的班上的向心力，正斌第二學期增強了班上的氣勢，和燊偶爾跳脫課本與老師直接對話，惠美姐讓人印象深刻的行銷發想，光贊第三學期成熟、穩重地帶領大家，差一點就是第一棒畢業的兆強，最信賴的財務大臣孟秋姐，總是貼心的玉娟，末代也是永遠的班代瑞明，最快修滿學分的志遠，老大哥安國兄。在各位的陪伴下，這兩年既充實又愉快。

最後，要感謝幫助我完成問卷的環隆電氣同事及親友們，透過各位的網絡與人脈，問卷得以順利填寫及回收。還有在背後一直支持我的家人。

予君謹誌於東海

民國 101 年 7 月

## 目錄

<b>第一章 研究動機與目的</b> .....	<b>9</b>
第一節 研究背景與動機 .....	9
第二節 研究目的與問題 .....	11
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>12</b>
第一節 世代的定義 .....	12
第二節 工作價值觀的定義 .....	14
第三節 世代與工作價值觀的相關研究 .....	16
第四節 工作滿意的定義及影響因素 .....	19
第五節 工作績效相關文獻 .....	22
第六節 工作價值觀與工作滿意的關係 .....	25
第七節 工作價值觀與工作績效的關係 .....	27
第八節 工作滿意與工作績效的關係 .....	錯誤! 尚未定義書籤。
<b>第三章、研究方法</b> .....	<b>29</b>
第一節 研究架構 .....	29
第二節 研究對象 .....	29
第三節 研究流程 .....	29
第四節 研究變項之測量 .....	30
第五節 分析方法 .....	34
<b>第四章、研究分析與結果</b> .....	<b>35</b>
第一節 樣本型態 .....	35
第二節 信度分析 .....	38
第三節 Y 世代工作價值觀之重視順序 .....	38
第四節 Y 世代人口變數對工作價值觀之影響 .....	39
第五節 Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響 .....	48
第六節 Y 世代工作價值觀對工作績效之影響 .....	49

<b>第五章、結論與建議</b> .....	<b>51</b>
第一節 結論 .....	51
第二節 對實務界的建議 .....	53
第三節 研究限制與未來研究建議 .....	53
<b>【參考文獻】</b> .....	<b>55</b>
<b>【附錄】</b> .....	<b>59</b>



## 【表目錄】

表 1-1	94 年至 98 年青少年受雇者離職轉換工作之原因.....	2
表 2-1	世代的定義.....	4
表 2-2	世代的分類.....	5
表 2-3	世代與工作價值觀的相關研究.....	9
表 2-4	工作滿意的定義及分類 .....	12
表 2-5	工作績效的定義 .....	15
表 2-6	工作價值觀與工作滿意度相關研究表 .....	17
表 2-7	工作價值觀與工作績效相關研究表 .....	19
表 2-8	工作滿意與工作績效相關研究表 .....	21
表 3-1	工作價值觀問卷各構面題目 .....	24
表 3-2	工作滿意問卷各構面題目 .....	25
表 3-3	工作績效問卷各構面題目 .....	26
表 4-1	基本資料概況表 .....	29
表 4-2	信度 .....	31
表 4-3	工作價值觀問卷各構面題目 .....	32
表 4-4	Y 世代部門別對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表.....	33
表 4-5	不同部門對挑戰性的平均數 .....	33
表 4-6	不同部門對有權監督的平均數 .....	34
表 4-7	不同部門對挑戰性的平均數 (現職) .....	34
表 4-8	不同部門對有權監督的平均數 (現職) .....	34
表 4-9	Y 世代性別對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表.....	35
表 4-10	不同性別對耗時解決問題的平均數.....	35
表 4-11	不同性別對升遷機會的平均數.....	36
表 4-12	不同性別對使家人過較好的生活的平均數.....	36
表 4-13	Y 世代家庭狀況對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表.....	36
表 4-14	Y 世代年齡對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表.....	37
表 4-15	Y 世代教育程度對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表.....	38

表 4-16	Y 世代總工作年資對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表	38
表 4-17	Y 世代現職工作年資對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表	39
表 4-18	Y 世代晉升次數對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表	40
表 4-19	Y 世代轉職次數對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表	41
表 4-20	Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響 - 模式摘要	41
表 4-21	Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響 - 變異數分析	42
表 4-22	Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響 - 係數	42
表 4-23	Y 世代工作價值觀對工作績效之影響 - 模式摘要	43
表 4-24	Y 世代工作價值觀對工作績效之影響 - 變異數分析	43
表 4-25	Y 世代工作價值觀對工作績效之影響 - 係數	43

### 【圖目錄】

圖 3-1	研究架構	23
圖 3-2	研究流程圖	24





# 第一章 研究動機與目的

## 第一節 研究背景與動機

草莓族、七年級、八零後或Y世代是目前常見，對於西元 1981~1990年出生世代的稱謂（以下統稱Y世代）。從Y世代進入職場，就有「草莓族」，代表著禁不起挫折與考驗以及低抗壓性的代名詞出現。富士康2010年的連續跳樓事件，似乎也印證 Y 世代的成長背景、工作觀念與前幾個世代有顯著的不同。依據行政院主計處人力資源調查統計資料顯示，民國 97 年台灣地區青少年（15~24 歲）的失業率較平均年齡層總體情況為高，平均失業率為 4.14%，其中 15~19歲失業率為 11.41%，20~24歲失業率為 11.89%，25~29歲失業率為 6.38%。從各別的事件或實際統計數據顯示，Y 世代的職場適應與並不順遂，就業環境也比前幾代更為惡劣。

草莓族最早是 Career 就業情報，於民國 80 年提出的。所謂草莓族，原意並非現在的七年級生，而是指當時 30 歲以下的年輕人，亦即現在的五年級生。他們不論是價值觀或工作觀，都和先前的世代，出現明顯的變化。美國的「X 世代」，日本的「新人類」，韓國的「386 世代」，跟台灣的「草莓族」一樣，指的都是1960年代出生者，他們所反映的世代差異現象，當時曾引起熱烈討論。如今 Y 世代所反應的世代的差異並非獨有，亦是不足為奇的現象。

Y 世代目前正值 22歲至31歲，是企業的生力軍，再過數年即將成為企業的中高階層，甚至是企業的接班人。如何培養及管理 Y 世代是企業重要的課題，亦攸關企業未來的競爭力。日本經營之神松下幸之助曾說：企業最大的資產是人。台塑集團創辦人王永慶亦說過：一家企業最重要的東西：第一是人才，第二是人才，第三還是人才。人才既然是組織重要的組成元素，Y 世代即將成為企業主要戰力，Y 世代在組織的工作績效亦代表組織維持競爭力的重要關鍵。

就 Y 世代就業的情況，表1-1為主計處針對青少年受雇者離職的主要原因的調查結果，其中「待遇不好」，「想更換工作地點」，「工作環境不良」為三大主因。對 Y 世代而言，良好的工作環境及理想的工作氛圍與工作滿意有顯著的關係性。

表 1-1 94 年至 98 年青少年受雇者離職轉換工作之原因

單位：%

離職轉換工作原因	94 年 5 月	95 年 5 月	96 年 5 月	97 年 5 月	98 年 5 月
<b>自願離職轉換工作</b>	89.81	93.04	90.39	87.18	76.01
待遇不好	21.88	24.8	25.92	30.4	17.72
想更換工作地點	27.37	25.36	27.68	20.99	16.8
工作時間不適合	9.07	10.72	9.87	11.74	8.66
工作沒有保障	7.08	9.45	8.57	7.2	7.59
工作環境不良	12.02	9.04	7.14	11.51	11.66
學非所用	...	3.58	2.41	1.65	2.7
無前途	3.77	3.05	4.83	1.23	2.76
健康不良或傷病	1.36	1.8	0.27	0.84	2.93
女性結婚或生育	...	1.11	0.81	—	0.47
想自行創業	0.49	1.36	1.8	0.3	2.75
其他	1.47	2.78	1.08	1.31	1.97
<b>非自願離職轉換工作</b>	10.19	6.96	9.61	12.82	23.99
工作場所歇業或業務緊縮	5.56	4.42	6.68	8.65	18.93
季節性或臨時性工作結束	2.45	1.62	2.62	3.44	4.36
工作場所整頓人事被資遣	0.74	0.34	—	0.59	0.44
企業內部職務調勤	1.22	0.57	—	0.14	0.26
其他	0.22	...	0.31	—	—

註：「...」及「—」表示數值不明或未產生資料。

資料來源：行政院主計處「人力運用調查」。

台灣科技業從民國 80 年代逐漸取代傳產業，成為經濟的新火車頭。在傳產業往海外低工資的設廠之際，吸引許多優秀的人才投入科技業。曾經科技業的高分紅制是許多大學、碩士畢業生嚮往的第一志願，但在金融海嘯時，新鮮人多淪為首波被裁撤的對象，即使留下，在高度競爭下，工作壓力亦是如影隨形。這幾年科技業已不再是社會新鮮人的首選。目前科技業多將生產線移往海外，留在臺灣大部份以企業總部、

研發中心為主。如何吸引並留住 Y 世代的人才是科技業的重要課題。

## 第二節 研究目的與問題

基於前述的背景與動機，本研究主要想了解 Y 世代的工作價值觀對工作滿意度與工作績效可能的影響。工作價值觀的因素甚多，藉由此次研究了解最受 Y 世代重視的因素為何。

- 一、瞭解 Y 世代個人屬性對工作態度的影響。
- 二、瞭解最受 Y 世代重視的工作價值觀的因素為何。
- 三、探討 Y 世代工作價值觀與工作滿意度的關係。
- 四、探討 Y 世代工作價值觀與工作績效的關係。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 世代的定義

Cohort 一詞的起源意指羅馬的軍事單位，乃指一群擁有共同的特點、或經歷過共同事件的人，他們共同分享族群經驗並進而創造習慣，因而與其它世代有所區隔。由於界定和畫分上的簡便性，許多研究通常以出生年來定義一個世代。Solomon（1995）提出，世代科夥（generation cohort）指生活在同一年代、擁有相似行為的一群人，因處於相同的生命階段，彼此分享經驗與生活，且生活在相同的流行文化、經濟情況、天災人禍、國家政策與科技發展等環境下，因而創造出緊密聯結在一起的世代。謝杏慧（1999）認為，世代乃指一群處於相同文化與社會勢力影響；且生活於同一時代的人。這群人擁有高度的同質性，其同質性源自於相近的成長階段與共同經歷重大事件或社會轉型的原故。陳金貴（1998）提出，根據字典的解釋，世代乃指出生和生活在同一時代的一群人，這群年齡相仿的人具有相近的意見、問題、態度和價值觀。對於世代的定義，學者提出的說法大致相近，就各個學者的說法整理至表2-1：

表 2-1 世代的定義

作者	年代	世代的定義
Mannheim	1952	世代是在社會與歷史的過程中，具有共同位置（common location）的一群人，由於此一共同世代位置，使得同一世代的人受限於特定的思想、經驗領域、經驗模式、與特定的行動模型當中，因此相近年齡的世代（age cohort）為一群人屬於一個團體，共同分享歷史性或是社會結構的生活經驗，並且在他們生命過程中持續影響，而有別於其它年齡的團體。
Webster's New World Dictionary	1989	一群同一時期出生，且具有相同經驗、信念、及態度的人。
Strauss & Howe	1991	世代是一個群體，其長度約等於一個生命階段，其界線由同儕個性來界定。一般指的是孕育下一代所需要的時間長度。一般每 18-24 年為一個新的世代。世代界定取決於共同個性，即同一時期出生的一群人之間流行的模式與信仰。

表 2-1 世代的定義(續)

作者	年代	世代的定義
Jurkiewicz & Brown	1998	一個世代的團體，是指一群人，包括他們所共同享有的歷史或社會生命經驗 (Life Experience)，相當穩定地影響著他們的生活過程，這些生命經驗傾向能清楚的劃分彼此世代的不同。
Kupperschmidt	2000	世代是一群年齡相近者，擁有共同的經歷，隨著時代的發展而成長，同時也受當時重大事件的影響。
王宏彰	2005	個體在成長過程中經歷了同一世代的烙印，導致其價值觀、偏好、態度及行為明顯出現相同的型態。
方文青	2005	對世代的判定要從時間層面和共同性的行為模式與信仰來劃分。只有那些出生於同一歷史時期並且具有相似行為特點的群體，我們才稱之為一個世代。
林聖淵	2006	固定在同一段時間內出生，會隨著歲月年齡增長的一群人，具有相似的生活背景與成長經驗，因此在社會態度、價值觀也較為雷同。

資料來源：林政諺 (2008)

就國內外的研究與文獻，可了解各世代名稱並沒有統一的說法。目前常用的嬰兒潮、X 世代、N 世代、Y 世代，主要乃沿用美國學者的分類，表2-2 為美國世代分類再加上我國的時代背景，以貼近我國世代的分類。

表 2-2 世代的分類

出生年 (西元)	出生年 (民國)	美國世代稱呼	國內時代背景
1950 年後出生者	民國 39 年後出生者	嬰兒潮世代	政府遷移來台，客廳工廠化
1960 年後出生者	民國 49 年後出生者	X 世代	十大建設完成，開放觀光，電腦化
1970 年後出生者	民國 59 年後出生者	N 世代	報禁開放，總統民選，網路化
1980 年後出生者	民國 69 年後出生者	Y 世代	工業技術密集升級
1990 年後出生者	民國 79 年後出生者	E 世代	電腦資訊科技革命，知識經濟，後工業時代

資料來源：王宏彰 (2005:13)

## 第二節 工作價值觀的定義

### 一、概念的來源：價值觀 (Value)

England (1967) 將價值觀定義為：「價值系統是一種較持久的知覺架構，能形成並影響個人行為」。之後，Rokeach (1973) 也提出，價值是一種持久的信念，是個人或社會對某種行為模式或存在的終極狀態優於另一個相對的行為模式或存在的終極狀態，Rokeach 亦提出價值觀有三項主要功能：(1) 個人行為的準則；(2) 解決衝突與決定的標準；(3) 幫助個人達成適應、自衛以及自我實現。意即 Rokeach 認為價值觀具有引導個體行為，協助個體做決定或化解衝突、以及激勵個體達成自我實現等功能 (翁淑緣 1984)。黃光國(2002)認為，價值觀體系是在社會文化脈絡下逐漸凝聚與形成，與整體社會環境、文化有密不可分的關係。

### 二、工作價值觀 (Work Value)

工作價值觀為個人價值系統的一部份，從個人價值觀涵義衍生而來，與生活價值觀有密切的關係 (Kinnane & Gaubinger, 1963)。洪瑞斌與劉兆明 (2003) 也提出工作價值觀議題的脈絡，其實源自於其本身社會結構，歷史及工作本質之改變，並帶動社會價值觀的變遷開始。林政諺 (2008) 認為工作價值觀由價值觀衍生而來；所以工作價值觀也具有價值觀的一切屬性。西方組織心理學對於工作價值觀的探討，約開始於 1950 年代前後，當時一般人認為個人的工作態度和工作表現，與個人的工作價值觀有密切的關係，工作價值觀能形成一股內在動力，支持或引導個人在選擇職業或工作中的導向 (陳銘宗, 1994)。因此，透過對個人的工作價值觀的了解與分析，可以發掘出其內心對於工作活動或本質上的期望、偏好、需求與傾向程度，瞭解其工作動機，並知曉個人與上司或組織之間價值觀的差距，並可進一步預測其將來在工作上的思考模式與行為準則 (陳銘宗, 1994) 及鍾淑珍 (1999)。Super 提出 15 種工作價值觀：

1. 利他主義：工作的價值或目的，在於它能使你為他人或社會大眾服務，盡一分心力。
2. 美的追求：工作的目的在於它能使這個世界更美好，增加藝術氣氛。
3. 創造力：工作的價值是在發明新產品、設計新事物或創造新的觀念。
4. 智性的刺激：工作能提供獨立思考、學習與分析事理的機會。
5. 成就感：由工作中得到做好及完成一件工作的成就感。
6. 獨立性：工作能允許以自己的方式及步調去進行，不受控制或阻礙。
7. 聲望：工作使你受到別人的重視與尊敬並廣為人知（不僅指地位或權力）。
8. 管理的權力：工作的職權是策劃及分配工作給其他人，能影響或控別人。
9. 經濟的報酬：工作能獲得優厚的報酬，使自己有足夠的財力獲得想要的東西。
10. 安全感：工作讓人生活有保障，有安全感，免於意外或不愉快。
11. 工作環境：工作是在宜人的環境下進行，不是太熱、太冷、太吵，或太髒的環境中。
12. 與上司的關係：在工作中，能與上司平等且和諧的相處。
13. 與同事的關係：在工作中能接觸到令人愉快的同事，且相處融洽。
14. 生活方式的選擇：從工作中，能過自己想過的生活，亦即生活不受工作干擾。
15. 變異性：工作不是一成不變的，而是可以嘗試不同的工作內容。

### 三、 工作價值觀的影響因素：受到性別、年齡、年資、婚姻狀況、教育程度及職位等的影響

#### 1. 性別：

研究顯示，性別在工作價值觀有顯著的差異，亦即女性比男性在內隱性工作價值的發展更為成熟，Beutell (1986)也提出類似的看法，即男女工作價值觀有顯著的差異。然而朴英培 (1988)對韓國電子業的研究結果卻顯示，女性的外顯性工作價值高於男性。可見此因素會因國家、文化不同而有所差異。洪瑞斌與劉兆明 (2003)則認為女性較男性重視內在酬賞的價值，包含像工作內在價值、自我實現、成就感及變異性。

## 2. 年齡

Jurgensen (1978)研究表示，年齡會反應某些工作價值的提高或減弱。朴英培 (民 77)的研究結果顯示，年紀越大者越重視工作的內在價值與社會地位價值，而越不重視薪酬價值。王叢桂 (民 82)研究顯示，不同年齡的工作者，其工作價值觀會有不同。

## 3. 年資

朴英培 (民 77)、黃國隆 (民 84)研究認為，不同年資的員工在工作價值觀構面上也會有顯著差異。

## 4. 婚姻狀況

Jurgensen (1978)研究顯示，已婚與未婚的男性在工作價值觀有顯著差異，但女性無論已婚或未婚則無差異。陳人豪 (民 90) 對兩岸員工的研究顯示，台灣地區員工的婚姻狀況會影響其內、外在價值觀，而大陸地區員工的婚姻狀況會影響其內在價值觀。

## 5. 教育程度

Wagman (1965)研究發現，教育程度不同會顯著影響工作價值觀，即教育程度不同會造成工作價值觀的差異。

## 6. 職位

Gomez-Mejia (1990)研究發現，員工的不同職位會造成工作價值觀的差異。

### 第三節 世代與工作價值觀的相關研究

世代與工作價值觀的形成都與成長背景、生活經驗及及社會的大環境有關，國內外許多學者的研究也指出，不同的世代確實有不同的工作價值觀。茲將國內學者的研究整理至表2-3：



。表 2-3 世代與工作價值觀的相關研究

作者	研究主題	研究發現	研究方法	研究對象	世代劃分標準
王叢桂 (1992)	不同世代受訪者在工作價值觀的變遷狀況	各個世代在工作目的與手段價值上有差異性存在，也有共同性存在	深度訪談 問卷調查	大學畢業生	1967、1977、1987 年的大生畢業生
王叢桂 (1993)	三個世代大學畢業工作者的價值觀	各世代工作者就業後，工作目的與手段價值皆有改變。可能因為個人成長時期社會規範、工作經驗中與組織成員的互動、生涯發展的位階等造成改變。	深度訪談 問卷調查	大學畢業生	1967、1977、1987 年的大生畢業生
陳淑玲 (1993)	新人類工作價值觀與工作特性對工作投入影響	新人類工作者對工作投入普遍性不高；最重視成就發展價值、物質報酬等外在價值。	問卷調查	製造業與服務業員工	20 至 30 歲(民國 55 至 65 年之間出生者)
廖秋月 (2001)	X 世代護理工作人員工作價值觀	X 世代護理工作人員在主觀感受上較偏好內在價值(組織任務特性)，而較不偏好附帶價值(組織結構特性)與外在價值(職業特性)	問卷調查	臨床護理人員	出生於民國 55 至 69 年
徐增圓 (2001)	新世代工作者工作價值觀、期望報酬類型暨兩者相關因素與組織承諾之關係	新世代較非新世代工作者重視內在報酬，而非新世代工作者則較新世代工作者重視集體利益。	問卷調查	民間企業工作者	新世代是指民國 54 年至 64 年及 64 年以後出生者，非新世代則是泛指民國 54 年以前出生者
許迪翔 (2003)	不同世代工作者工作價值觀、工作態度及其關聯性之研究	不同世代員工組織信任與工作價值觀有顯著差異。工作價值與組織信任及組織公民行為有顯著相關，愈高年歲世代，愈重視公平價值、淡泊價值與成長價值的員工，愈具組織公民行為傾向。	問卷調查	高科技產業的員工	1965 年以前出生者為資深世代，1965-1970 年出生者為嬰兒潮世代，1971-1977 年出生者為 X 世代，1977 年後出生者為 Y 世代。
田蘊祥 (2003)	公務人員工作壓力之世代差異	舊世代工作壓力源的感受程度明顯低於其他世代；新世代角色模糊程度明顯高於其他世代；舊世代與家庭方面的家庭衝突程度明顯低於其他世代。	問卷調查	考試部院機關的公務人員	民國 29-49 年出生者為舊世代，民國 50-59 年出生者為中世代，民國 60-69 年出生者為新世代

表 2-3 世代與工作價值觀的相關研究(續)

作者	研究主題	研究發現	研究方法	研究對象	世代劃分標準
王宏彰 (2005)	不同世代國民小學教師工作價值觀與休閒需求關係之研究	四年級生與五年級生最重視「社會互動取向」層面，六年級生則最重視「休閒健康取向」層面與「社會互動取向」層面，由此顯示不同世代國小教師相當重視「社會互動取向」層面	問卷調查	高雄市編列內之國小教師	民國 40-49 年次，民國 50-59 年次，民國 60-69 年次
蘇淑麗 (2006)	不同世代國小教師人格特質與工作價值觀之相關研究	在「學用合一」向度上，傳統世代國小教師的認同程度顯著高於中世代國小教師；在「免於焦慮」向度上，傳統世代國小教師的認同程度顯著高於新世代國小教師	問卷調查	高雄縣市之合格國小教師	民國 40-49 年出生者為傳統世代，民國 50-59 年出生者為中世代，民國 60-69 年出生者為新世代
林家語 (2008)	不同世代壽險業務員工價值觀與組織忠誠相關性之研究	不同世代之壽險業務員工工作價值觀，在「自我實現與成就」「報酬與福利」「休閒健康與交通」與「人際互動」構面有所差異	問卷調查	壽險業務人員	民國 40-49 年出生者為四年級生，民國 50-59 年出生者為五年級生，民國 60-69 年出生者為六年級生，民國 70-79 年出生者為七年級生

資料來源：1. 林政諺 (2008) 2. 本研究整理

因此本研究將對高科技業的 Y 世代工作者工作價值觀進行探討，並提出下列命題：

**P1: Y 世代的工作價值觀與其他世代有差異。**

## 第四節 工作滿意的定義及影響因素

Hoppock (1935)首先提出工作滿意(Job Satisfaction)的概念，工作滿意是個體對環境因素的情境感受，所產生的滿足感覺，亦個體對工作情境的主觀認知，可作為對工作本身、工作環境或此二者組合的一種態度或情緒認知，換言之，工作滿意就是員工喜歡或不喜歡他們工作的程度，滿意程度越高，對工作愈有較正面的態度，也有較佳的組織效能，反之，滿意程度越低，則是對工作抱持較負面的態度。

繼 Hoppock 提出工作滿意的概念後，陸續有不同學者因研究對象不同或根據的理論架構有所差別，提出不同觀點的工作滿意。目前學者多將工作滿意歸納為三大類，另將工作滿意的定義及分類整理至表 2-4：

1. 綜合性定義：將工作滿意做一般的解釋，針對工作滿意而言，乃工作者對工作及與有關環境所抱持的一種態度。也就是工作者對其全部工作角色的情感反應。Price (1972)認為，將工作滿意界定為一工作體系中，成員在該體系中所扮演的角色所具有的情感取向。Kalleberg (1972)則提出，工作者能將其不同工作構面上的滿足與不滿足給予平衡與整合，形成整體的情感反應。
2. 期望差距定義：針對工作者認為所應得的與實際所得的差距：若差距越大，則滿足程度越低；反之，若差距越小，則滿足程度越高。Porter and Lawler (1971)認為工作滿意是由個人認定其所應得與所知覺真正得到的之間的差距所決定，差距越大則越不滿足，差距越小則越滿足。
3. 參考架構的定義：Morse (1953)認為，工作滿意乃指工作的客觀特徵與個人動機相互作用的函數。Smith (1953)等人將工作滿意視為個人對工作本身各參考構面的情感反應，也就是工作滿意是多向度的。參考架構乃指，個人對工作相關各構面的情感反應，例如對工作本身、上司、升遷、同僚間的溝通等。

表 2-4 工作滿意的定義及分類

類別	年份	學者	定義
綜合性 定義	1968	Blum and Naylor	工作滿意是個人對特殊工作因素、個人特質、工作外的群體關係 3 方面所持的態度結果
	1969	Locke	工作滿意是指愉快的情緒狀態，來自將個人工作評估作為成就或促進個人工作價值觀的達成
	1969	Smith, Kendall and Hulin	工作者對工作各層面的感覺或情感性的反應
	1977	Davis	工作滿意是員工對其工作喜好與不喜好的程度，若工作特性適合員工的意願，則產生工作滿足
	1988	Seal and Knight	工作滿意是工作者對工作本身一種情緒、情意或評價上的整體反應
	2001	Robins	工作滿意是指員工對工作抱持的一般性態度，員工的工作滿意高，就表示對其工作抱持正面的態度；反之，就表是其對工作態度為負面
差距性 定義	1935	Hoppock	工作滿意是員工對於環境因素，在心理與生理方面產生的滿足感覺，是員工對於工作環境的主觀認知，可視為對工作本身、工作環保或此二者組合的一種態度或情緒認知
	1964	Vroom	工作滿意是員工對目前工作角色的感受或情緒的反應，是對於與工作相關的範圍的整體感受，正面的情緒反應代表工作滿意，負面的情緒代表不滿
	1974	McCormick and Tiffin	工作滿意為員工從工作中所獲得的需求滿足程度
	1974	Porter et al	工作滿意的程度是一個人在工作中(實際獲得)與他所認為(應該獲得)的差距而定
	1975	Seashore and Taber	認為工作滿意有四種意義： 1. 工作滿意即為工作者在各工作階層所獲得滿意的總和 2. 工作滿意即為工作者在各工作階層面所獲得滿意程度及重要性的總合 3. 工作滿意即為工作者預期應有的滿意程度與實際的滿意程度的差距的和 4. 工作滿意為前項預期滿意與實際滿意之差距分數，乘以各相關層面重要性的權數，再求其總和
	民 66	許士軍	工作滿意是工作者對於其工作所具有的感覺或情感性的反應。滿意的大小取決於預期價值與實際價值的差距
	民 69	吳靜吉	工作滿意是工作者期望獲得的滿意與實際獲得滿意程度的差距
	民 78	張春興	工作滿意是指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度

表 2-4 工作滿意的定義及分類(續)

類別	年份	學者	定義
參考意 架構說 定義	1967	Weissenberg	1. 內在滿意：與工作本身有關，以及個人對於所執行工作的感覺，衡量目前工作者對於工作的活動性、獨立性、創造性、變化性與運用能力的機會、工作職權的大小、工作上所能給予的成就感、責任感、工作的穩定性、安全感、工作對社會的服務性、在社會上的地位、以及所做工作的道德價值方面感到滿意的程度 2. 外在滿意：個人對目前工作的陞遷性、所得報酬與讚賞、公司政策與實施方式、技術上的督導、以及人際關係各方面，與工作無關的各方面的滿意程度 3. 整體滿意：個人對工作的環境設備、與同儕關係以及工作的內容、外在滿意層面感到滿意的程度，外在滿意與內在滿意的總和
	1968	Getzel , Lipham and Campbell	由個人與組織間的關係層次探討，認為工作滿意是一種存在於個人需要與組織期望間兩者間一致性的函數
	1972	Chruden and Sherman	工作滿意是員工認為其需求被滿足的程度
	1977	Wexley and Yukl	指員工對工作各層面的感受與評價
	1980	Dessler	工作滿意是個人的健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作中或工作結果獲得滿意的程度

資料來源：莊博貴（民 92），王世福（民 94）

Weissenberg (1968)將影響工作滿意的各項因素，依員工是否可自行控制，分為：

1. 內在滿意：與工作本身有關，以及個人對所從事工作的感覺，衡量工作者對工作的活動性、自主性、創造性、變化性、能力發揮的機會、工作穩定性、在社會上的地位等方面感到滿意的程度。
2. 外在滿意：個人對目前工作的昇遷可能性、所得報酬與讚賞、公司政策與實施方式及人際關係好壞等方面，與工作內容本身無關的各方面滿意程度。
3. 整體滿意：個人對於工作的環境、與同事的關係以及工作的內在、外在滿意度層面，以及感覺到滿意的程度，即內在滿意與外在滿意的總和。

David K.(1984)認為員工的工作滿足高，將可獲致下列結果：

1. 員工自願合作必定能達成組織的共同目標。
2. 對於整體組織及領導者必定效忠。
3. 表現出良好的紀律。
4. 當整體組織遇到經營困難時，員工能共體時艱、共渡難關。
5. 員工對本身的工作能抱持更高的興趣。
6. 能夠自動自發地完成本身的工作，生產力提升，員工績效自然提高。
7. 對組織有強烈的認同感及忠誠度。

因此當員工工作滿意感高，通常可獲致較佳的組織效果，更能主動配合組織目標，才能使員工樂意在公司全力以赴的工作，並創造更有利的競爭優勢。

Steers and Black (1993)認為工作滿意代表幾個相關態度，提出有五種構面最能表現人們對工作的反應：

1. 工作本身：員工承擔的任務是否有意義，是否能提供學習及承擔責任的機會。
2. 薪水：給付薪水的金額、公正及方法。
3. 升遷機會：是否有實際並公平的升遷管道。
4. 上級的能力：上級的能力和管理能力及對下屬的關心。
5. 同僚：同事間的友情及相互扶持。

## 第五節 工作績效相關文獻

### 一、工作績效的定義

員工的工作績效占組織績效的絕大部份，有好的員工工作績效才有可能創造出好的組織績效。員工的工作績效一直是管理學中受重視的一部份。組織行為通常將工作績效解釋為「效率(efficiency)、效能 (effectiveness)、效力 (efficacy) 三方面的整體表現。」Schermerhorn (1999)認為工作績效係指個人或組織，任務達成質與量的表現。另外，Borman 及 Motowidlo (1993)則將工作績效定義為「所有與組織目標有關的行為，且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低給予衡量」。僅將部份學者對工作績效的定義整理至表 2-5:

表 2-5 工作績效的定義

研究學者	年代	定義
Katz & Kahn	1966	將工作績效分為兩個類型： 1. 角色內行為：乃指體制或正式規範的行為，並以此評核工作績效 2. 角色外行為：非體制內規範的行為
Porter & Lawler	1968	工作績效由績效的量、績效的質及對工作盡力的程度三個構面所組成
Reddin	1970	員工對其工作各項職務目標達成的程度
Boyatzis	1982	工作績效是指從事特定的行動以達成工作的要求，並能維持或符合組織環境的條件、政策及程序
Venkataraman	1986	工作績效可由三方面衡量： 1. 財務績效：達成企業經濟目標的程度 2. 事業績效：為財務績效及作業績效的總合 3. 組織效能：達成組織各種衝突的目標，各種關係人的目標滿足
Campbell	1990	組織成員完成組織所期望、規定或正式化角色時，所表現的行為
Borman & Motowidlo	1993	工作績效為所有與組織目標有關的行為，且此行為可依組織成員對組織目標貢獻的高低予以衡量。工作績效可分為任務績效 (Task Performance) 與脈絡績效 (Contextual Performance)。任務績效是只組織成員對正式工作份內的活動，或是能貢獻組織技術核心的活動，所表現的工作熟練度；脈絡任務是指組織成員願執行非正式規定的活動、堅持完成工作的熱誠、與別人合作或幫助等等。
Lloyd & Leslie	1994	績效是指組織成員工作任務實現的程度，工作績效則為組織成員努力的淨效果，並受員工能力與角色知覺的影響。
Schermerhorn	2000	個人或團體其在工作表現中達成任務的質與量

資料來源：陳明國 (民 93)，王世福 (民 94)

## 二、工作績效的目的

Robbin (1986)認為工作績效評估可以達到幾個目的：(1) 協助一般的人事決定，管理者可根據評估結果做出升遷、調任等決策；(2) 指出訓練或發展的需要；(3) 評量發展及甄選計劃有效性的標準；(4) 提供員工回餽，使員工知道組織如何評量員工的表現；(5) 訂定獎勵的基礎。

## 三、工作績效的影響因素

傳統的人力資源管理習慣將工作績效歸因於員工個人因素所造成的結果，如個人特質或能力的差異等 (Dalton et al., 1991)。Korman (1977)的研究指出，影響工作績效的因素分別為工作動機、技巧和能力、角色知覺。若員工對工作感到滿意，則較會激發工作意願與工作動機，進而影響工作效率與績效 (Niehoff & Moorman, 1993; Organ & Ryan, 1995)。

綜合部份學者的研究，將影響員工工作績效的因素歸納如下：

1. 自我觀念 (Self Concept)：自我觀念是個人對自己的基本評價，代表個人認為自己是怎樣的人以及他能做什麼事。自我觀念決定其在工作上的表現，由於每個人都想成為某種特定的人，因此，每個人都會修正他的行為或思想，以符合他所認為適合那種人的行為或思想。
2. 動機 (Motivation)：所謂動機，是指引起個體活動，維持已引起的活動，並引導該活動朝向某一目標進行的一種內在歷程。員工以何種工作態度工作深受工作動機的影響，而受到工作動機所表現的行為將影響工作績效。
3. 能力 (Ability)：能力分為許多種類，如心智能力 (Mental Ability)、機械能力 (Mechanical Ability)、心理運動力 (Psychomotor Ability)、視覺敏銳力 (visual skill) 等，個人是否具備完成工作所需的技巧與能力，亦會影響其工作表現。不同的能力對不同類型的工作有相對不同的重要性。
4. 工作群體 (Work Group)：群體通常以三種不同的方式影響個人的工作績效：(1) 透過他們自設的標竿 (target)或規範 (norms)來取代管理人所設



定的標準。(2) 藉著協助的提供或制止。(3) 透過群體給與個人的物質或非物質的獎懲。

## 第六節 工作價值觀與工作滿意的關係

價值觀影響態度與行為。Fishhein (1967)針對工作價值觀也提出一個概念模式，說明工作價值觀與工作滿意、工作績效間的關聯性。工作價值觀會先影響到工作態度(工作滿意或組織承諾)，進而影響到工作意圖(努力意願或離職想法)，最後影響到實際行為表現(工作缺勤、離職或工作績效)。Seashore 和 Taber (1975)亦歸納出影響工作滿意度的因素主要有前因與後因變項，而前因變項裡個人屬性為穩定的人格特質之因素有價值及需求等因素同樣會影響到員工之滿意度。

國內的相關研究，徐正光 (1977)提出與工作滿意度有關的研究，將影響工作滿意度的因素分為個人背景與工作環境，其中「與組織無直接關係的因素」類別內即包括價值觀；後續相關的研究也發現工作價值觀與工作滿足有顯著相關，但相關的方向並不一致，其可能原因是各研究所採之變項不同(例如領導、組織氣候、工作內容)，或雖採相同變項，但所選取樣本不同之故；此外，黃國隆 (1994)針對兩岸員工價值觀的研究，則指出不論是台灣或大陸地區，企業部屬與主管的工作價值觀差異越大，部屬的滿意度越低。最近國內十年的研究如，張森江(2003)對兩岸定期貨櫃運送業的研究結果，亦對工作價值觀對工作滿意的影響為正向。王世福 (2005)針對徵兵與募兵的工作價值觀對工作滿意的研究，則指出工作價值觀對工作滿意有顯著的影響，故由上述文獻歸納即可得知工作價值觀會對工作滿意產生影響。

本研究將工作價值觀與工作滿意相關研究整理至表 2-6：

表 2-6 工作價值觀與工作滿意度相關研究表

研究學者	年代	研究對象	研究結果
Crain	1974	醫院員工	1. 工作價值觀與工作本身滿意、同事滿意、總體滿意呈現相關。 2. 外在價值與工作滿意度無顯著相關。
Kalleberg	1977	美國、哥倫比亞行政區	工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。

表 2-6 工作價值觀與工作滿意度相關研究表(續)

研究學者	年代	研究對象	研究結果
Bulter	1983	軍官校學生與銀行行員	工作價值觀對工作滿意度有顯著的影響
Bulter	1983	美國政府運輸局	工作價值觀對工作滿意度無顯著的影響
Fudenburg	1996	教師	工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。
蔡林亮	1993	勞工	工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。
徐世芳	1993	船舶運送從業人員	1. 工作價值觀的內在價值構面與工作滿意度的各個層面有顯著的相關； 2. 工作價值觀的外在價值構面與工作滿意度的各個層面則未達顯著水準。
黃國隆	1994	兩案企業員工	工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。
宋宜儒	1994	沛華集團員工	1. 工作價值觀的「對薪酬的態度」、「工作目標」與工作滿意度之外在滿意及一般滿意呈現顯著負相關，而與內在滿意之間無顯著相關。 2. 工作價值觀的「工作的社會地位」與一般滿意有顯著的正相關。 3. 工作價值觀的「傳統倫理」與內在滿意、一般滿意有顯著的正相關。
羅俊龍	1995	教師	工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。
藍明龍	1997	民營銀行行員	新人類工作滿意度比非新人類低，而新人類較重視「工作內容滿意」。
莊雅雯	1998	企業員工	工作價值觀與工作滿意度的各個層面間有顯著的相關。
張忠祺	1998	教師	工作價值觀（名望、安全感、人際關係、成就與新知等層面）與工作滿意度間有顯著的相關。
陶惠芬	1999	圖書館館員	工作價值觀（安全感、上司與尊嚴等層面）與工作滿意度間有顯著的相關；整體工作價值觀與工作滿意度之間無顯著的相關。
李麗華	2000	護士	工作價值觀部分價值與工作滿意度之間有顯著的相關。
洪睿萍	2001	壽險業業務員	工作價值觀與工作滿意度之間呈顯著正相關。
黃煒斌	2002	大發工業區外籍勞工	人格特質、工作價值觀與工作滿意度之間有顯著的相關。
張森江	2003	兩案定期貨櫃運送業	工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。
王世福	2005	徵兵與募兵	工作價值觀對工作滿意度有顯著影響。

資料來源：1.黃嘉謹 (2003) 2.本研究整理

因此本研究將對高科技業的 Y 世代工作者工作價值觀與工作滿意進行探討，並提出下列命題：

**P2：Y 世代的工作價值觀與工作滿意有關聯。**

## 第七節 工作價值觀與工作績效的關係

關於工作價值觀與工作績效的相關研究，根據 Fishhin (1967)所提出一個概念模式來說明工作價值觀對工作態度及工作表現的影響。他認為工作價值觀會先影響工作態度（工作滿意），接著影響行為。行為本身所表現出來的結果即為工作績效。Rokeach (1973)亦提出工作價值觀對工作績效的相關始於價值觀對行為選擇的結果，因為行為乃是信念所產生的表現。Locke 及 Henne (1986)的研究指出，個人的工作價值會影響其工作意願或目標，並進而影響其努力程度與工作表現。Adkins & Naumann (2001)則認為工作價值觀可被視為工作行為與工作結果(包含工作績效)的指標。黃同圳 (民 82)亦認為工作價值觀會影響個人之工作態度、動機與行為。

張焱江(民 92) 的研究指出，員工工作價值觀會影響工作滿意，而工作滿意也會影響工作績效；但工作價值觀對於工作績效的影響，卻沒有得到實證的支持，表示工作價值觀對工作績效可能有影響，也可能需透過某個變數而產生影響；然而江福興(民 93)的研究發現，個人對價值觀目標的認同與目標的追求方式，會影響個人的表現，而個人表現出的行為即是工作績效。本研究將工作價值觀與工作績效相關研究整理至表 2-7：

表 2-7 工作價值觀與工作績效相關研究表

研究學者	年代	研究結果
邱淑媛	1993	對工作績效有顯著正相關之工作價值觀為「在組織中具有影響力」及「在工作中具有影響力」
陳淑玲	1996	對工作投入有顯著正相關之工作價值觀為「成就發展」、「利他」、「挑戰性」、「人際關係」

表 2-7 工作價值觀與工作績效相關研究表(續)

研究學者	年代	研究結果
金科	1997	「對公司負責任」及「能發揮知識、能力」之工作價值觀與工作績效呈正相關，而「上司公平體貼的對待」之工作價值觀與工作績效呈負相關。
鐘志明	2000	在「安定與免於焦慮」之信念愈高者，對「留職承諾」影響最高；在「社會互動」之信念愈高者，對「價值承諾」影響最高；在「組織安全與經濟」之信念愈高者，對「努力承諾」影響最高
曾素雲	2001	對團隊績效的價值提升有顯著正相關之工作價值觀為「內在酬償」、「集體利益」、「謙和寬容」、「穩重合群」
余家雄	2002	對工作滿意度有顯著之正相關之工作價值觀為「自我成長取向」、「自我實現取向」、「尊嚴取向」、「社會互動取向」、「組織安全與經濟取」、「安定與免於焦慮取向」、「休閒健康與交通取向」
霍祥雲	2002	「工作投入」、「對工作的責任感」、「工作為榮」、「工作的社會地位」四個價值觀構面與工作績效有顯著之正向關係。
許迪翔	2003	對組織公民行為有顯著正相關之工作價值觀為「成長」、「公平」、「務實」、「變通」
鍾華城	2003	與債務催收的績效呈顯著正相關者為內在價值觀與外在價值觀
王世福	2005	徵兵的「利它主義」對工作績效有影響；募兵則「工作自由」與「利它主義」對工作績效有正相關

資料來源：1. 張思綺(2004) 2. 本研究整理

因此本研究將對高科技業的 Y 世代工作者工作價值觀與工作績效進行探討，並提出下列命題：

**P3：Y 世代的工作價值觀與工作績效有關聯。**

## 第三章、研究方法

### 第一節 研究架構

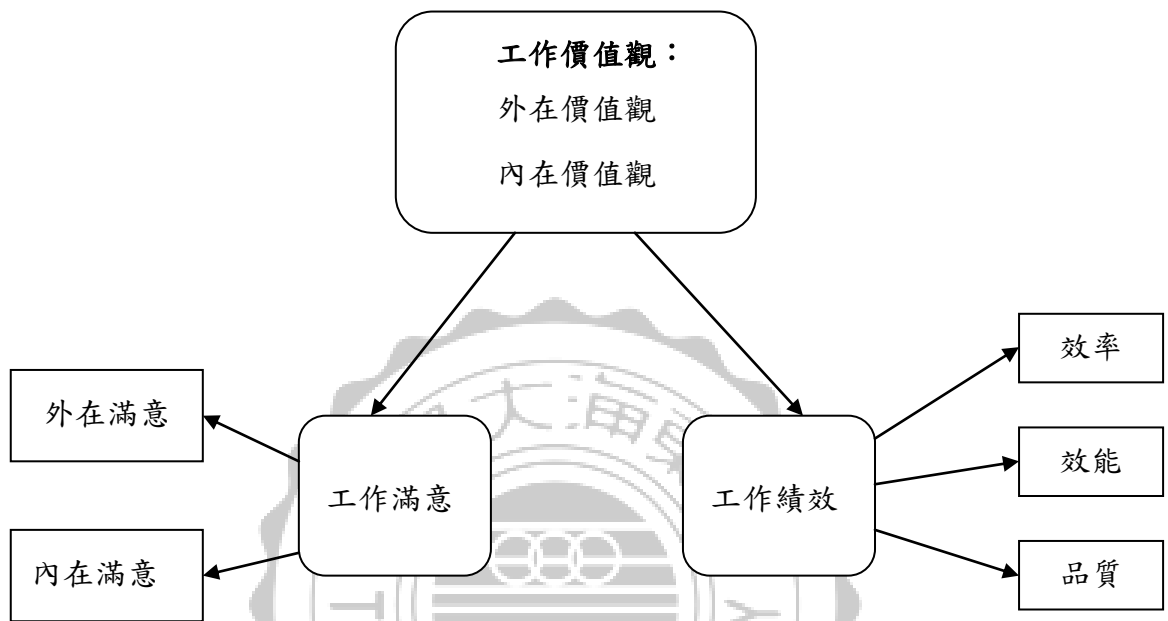


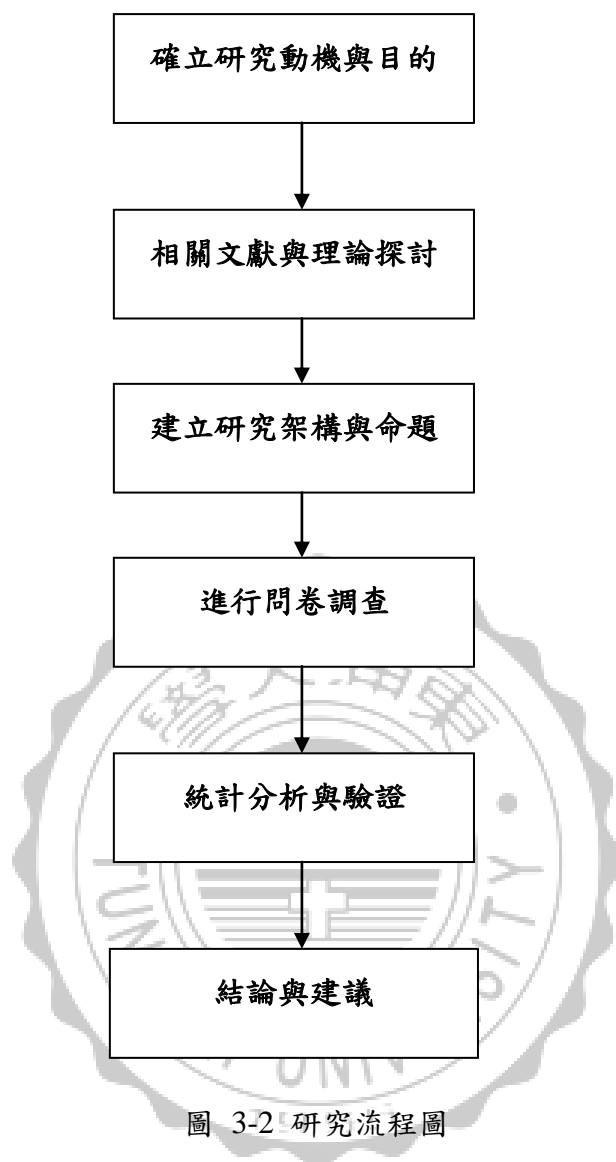
圖 3-1 研究架構

### 第二節 研究對象

本研究於民國100年11月起至12月底止，針對為從事科技業之間接人員（非產線人員），於西元1981至1990年（民國70年至79年）出生者，共發出103份問卷，有效回收問卷為100份，有效回收率為 97.1%。

### 第三節 研究流程

本研究所進行的流程如圖 3-2 所示，確立了研究動機與目的後，開始相關文獻與理論的收集與探討，進一步建立研究架構與命題，參考相關問卷與理論設計問卷並進行問卷調查工作，將問卷的結果利用電腦軟體 SPSS 進行統計分析，最後將統計的結果做出結論與建議。



#### 第四節 研究變項之測量

本研究共有三個變項，分別為工作價值觀、工作滿意與工作績效。本節將就三個變項的定義及測量做詳細的說明。

##### 一、工作價值觀

工作價值觀是個人對於工作活動或本質上的期望、偏好、需求與傾向程度，藉以了解個人其工作動機。本研究參考黃同圳（1993）對青年勞工價值觀與組織向心力之研究問卷，該問卷依據 Lincoln 和 Kalleberg（1990）對工作價值觀的定義：

「引導員工針對工作與組織生活的取向，包含個人對工作與經濟活動角色一般化的動機與需求，個人對於工作生活特定層面的重要性評估」，同時亦參考陳人豪(2001)的問卷所編制而成，並以 Likert五點尺度計分，從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 分到 5 分。問卷之因素將工作價值觀區分為，「內在工作價值觀」及「外在工作價值觀」兩類。兩者之操作型定義如下：

1. 「內在工作價值觀」：指的是個人對於工作中之人際關係、工作本身之挑戰性、複雜度(花費多少時間來思考問題的解決方案)及是否具備足夠權力以督導他人工作等要素，其重要程度之主觀評估。
2. 「外在工作價值觀」：指的是個人對於工作所能帶給其之收入(包括與他人收入之比較)、社會名望、發揮所長、使家人能有較好之生活或與工作有關之升遷機會等因素，其重要程度之主觀評估。

各個題目所測量的構面如圖 3-1 所示：

表 3-1 工作價值觀問卷各構面題目

工作價值觀構面	問卷題目
內在價值觀	1、能與同事建立深厚的友誼關係
	2、工作具有挑戰性
	5、能自行決定自己的工作方式
	6、必須花時間去思考解決問題的方法
外在價值觀	3、能實現自己的理想
	4、收入能比與自己相同條件的人多
	7、有足夠的權力去監督別人
	8、能建立自己的社會名望
	9、有較多的升遷機會
	10、收入高
	11、能使家人過比較好的生活
	12、能充分發揮所長

## 二、工作滿意

本研究對工作滿意的定義為，個體對工作情境的主觀認知，可作為對工作本身、工作環境或此二者組合的一種態度或情緒認知，也就是說，工作滿意就是員工喜歡或不喜歡他們工作的程度，滿意程度越高，對工作愈有較正面的態度，也有較佳的組織效能，反之，滿意程度越低，則是對工作抱持較負面的態度。關於工作滿意的測量，問卷參考由 Weiss 和 Davis 於 (1967) 等人編制的明尼蘇達滿足問卷 (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)。「明尼蘇達問卷」主要是在衡量受試者的內在與外在滿足程度，分為長式與短式兩種，本研究問卷採用短式問卷，共有20題，一問項代表一構面，以 Likert 五點尺度計分，從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 分到 5 分。此20個構面衡量工作外在滿意度與內在滿意度。各個題目所測量的構面如表 3-2 所示：

1. 「外在滿意度」：關注的是工作本身，像工作環境、薪資、升遷。
2. 「內在滿意度」：關注的是員工對於工作的內心感受，像工作內容、工作穩定性、上司的領導方式。

表 3-2 工作滿意問卷各構面題目

工作滿意構面	問卷題目
內在滿意	1、我認為我的工作負荷量是適當的。
	2、我總是能在工作期限到達前，完成主管所交代的工作
	3、我的實際工作績效總是能夠達到主管所要求的工作目標
	4、我不曾提出任何具有創新的提案或建議
	7、做任何事情我能夠不違反我的道德原則。
	8、我的工作提供一個穩定的就業
	9、我的工作能夠讓我有機會與他人共事
	10、我的工作讓我有機會能夠指導別人該如何做
	11、我的工作讓我能夠有機會發揮才能完成工作
	15、我有足夠自由可運用自己的判斷能力
	16、我有機會可以用自己的方法來處理我的工作
	20、我能夠由現在從事的工作得到成就感



表 3-2 工作滿意問卷各構面題目(續)

工作滿意構面	問卷題目
外在滿意	5、我的主管對待員工的方式讓我滿意
	6、我的主管能夠勝任並制定決策
	12、我對公司執行的政策相當滿意
	13、我所做的工作份量與我所得到的報償讓我滿意
	14、我的工作職位有機會晉升

### 三、工作績效

工作績效解釋為「效率 (efficiency)、效能 (effectiveness)、品質 (Quality)」三方面的整體表現。本研究的問卷採用 Lee at al. (1999) 之員工工作績效量表，此量表分為效率、效能、品質三大指標，共有9個問項，並以 Likert 五點尺度計分，從「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 分到 5 分。各個題目所測量的構面如表 3-3 所示：

1. 「效率」：工作完成的時效及程度。
2. 「效能」：工作目標的達成率及提案率。
3. 「品質」：工作準確率、抱怨率、主管滿意度、顧客滿意度、同事滿意度。

表 3-3 工作績效問卷各構面題目

工作績效構面	問卷題目
效率	1、我完成的工作量總是比主管所要求的高
	2、我總是能在工作期限到達前，完成主管所交代的工作
效能	3、我的實際工作績效總是能夠達到主管所要求的工作目標
	4、我不曾提出任何具有創新的提案或建議
品質	5、我不曾因個人的疏失而造成工作延誤或損失
	6、我不曾因工作表現不佳而受人抱怨。(如顧客、主管、同事)
	7、我的主管總是很滿意我的表現
	8、我總是能與同事合作無間，而且獲得同事間的肯定
	9、我總是能與其它單位同仁保持良好，且獲得他們的肯定與認同

## 第五節 分析方法

依據前述研究的目的與問卷設計，本研究使用統計軟體 SPSS 12.0 作為問卷資料的分析工具，所採用的分析方法，分別介紹如下：

1. 敘述統計分析 (Descriptive Statistics)：利用基本的統計描述本研究所搜集的樣本，如百分比、次數、平均值等。
2. 量表信度分析 (Reliability Analysis)：信度亦稱為可靠度，在統計分析代表問卷的一致性與穩定度。本研究採用的信度分析為Cronbatch's Alpha 係數。Guieford (1965)曾提出，Cronbach Alpha 值大於 0.7 者為高可信度，低於 0.35 者信度過低。
3. 單因子變異數分析 (One -Way ANOVA)：用以比較不同受訪者的個人特徵在各變項構面的差異性。



## 第四章、研究分析與結果

### 第一節 樣本型態

本研究的樣本對象為從事高科技業的間接人員，於民國 70 年至 79 年出生者，共 103 人。有效樣本為 100 人。表 4-1 基本資料概況表，樣本的型態詳述如下：

#### 1. 性別

在有效回收樣本中，男性受訪者為 49 人，佔 49%，女性受訪者為 51 人，佔 51%，在性別分布上以女性居多，但人數相近。

#### 2. 年齡

在年齡變項中，26-35 歲者為 91 人，佔 91%，20-25 歲者為 9 人，佔 9%，受訪對象以 26 歲以上為絕大多數。

#### 3. 學歷

受訪對象的學歷分布中，高中職畢業者為 1 人，佔 1%，專科畢業者為 8 人，佔 8%，大學畢業者為 59 人，佔 59%，碩士畢業者為 32 人，佔 32%，從事科技業的間接人員學歷多為大學以上，佔了 91%。

#### 4. 部門

本研究 99 份有效回收樣本數中，受訪的對象分別來自研發、製造、行銷業務、行政管理、其它等五大部門的人員，其分部情況分為：研發部門 24 份 (24.2%)，製造部門 13 份 (13.1%)，行政管理 14 份 (14.1%)，行銷業務 26 份 (26.3%)，其它 22 份 (22.2%)。其中以研發與行銷業務最多，但与其它部門差距不大。

## 5. 總工作年資

一年以下為 3 人，佔 3%，1~3 年為 17 人，佔 17%，3~5 年為 26 人，佔 26%，5~7 年為 31 人，佔 31%，7~10 年為 17 人，佔 17%，10 年以上為 6 人，佔 6%。總工作年資 3 年以下者為 20 人，本研究的受訪者為社會新鮮人人數較少。

## 6. 現職年資

一年以下為 23 人，佔 23%，1~3 年為 32 人，佔 32%，3~5 年為 20 人，佔 20%，5~7 年為 17 人，佔 17%，7~10 年為 7 人，佔 7%，10 年以上為 1 人，佔 1%。現職年資 3 年以下者為 55 人，佔所有受訪者一半以上。

## 7. 晉昇次數

晉昇次數 0 次者為 52 人，佔 52%，1 次者為 26 人，佔 26%，2 次者為 17 人，佔 17%，3 次者為 4 人，佔 4%，5 次者為 1 人，佔 1%。沒有被晉昇者佔 52% 可能與現職年資不超過 3 年有關。

## 8. 轉職次數

轉職次數 0 次者為 28 人，佔 28.3%，1 次者為 20 人，佔 20.2%，2 次者為 22 人，佔 22.2%，3 次者為 17 人，佔 17.2%，4 次者為 8 人，佔 8.1%，5 次者為 4 人，佔 4%。

## 9. 婚姻狀況

本研究受訪者的婚姻狀況分布為，已婚為 28 人，佔 28%，未婚者為 72 人，佔 72%。

表 4-1 基本資料概況表

受訪者個人屬性		人數	百分比(%)
性別	男	49	49%
	女	51	51%
年齡	25 歲以下	9	9%
	26~30 歲	68	68%
	30 歲以上	23	23%

表 4-1 基本資料概況表(續)

受訪者個人屬性		人數	百分比(%)
學歷	高中/職	1	1%
	專科	8	8%
	大學	59	59%
	碩士	32	32%
部門	研發部門	24	24%
	製造部門	13	13%
	行政管理部門	14	14%
	行銷業務部門	26	26%
	其它部門	22	22%
總工作年資	1 年以下	3	3%
	1~3 年	17	17%
	3~5 年	26	26%
	5~7 年	31	31%
	7~10 年	17	17%
	10 年以上	6	6%
現職年資	1 年以下	23	23%
	1~3 年	32	32%
	3~5 年	20	20%
	5~7 年	17	17%
	7~10 年	7	7%
	10 年以上	1	1%
晉昇次數	無	52	52%
	有	48	48%
轉職次數	0	28	28%
	1	20	20%
	2	22	22%
	3	17	17%
	4	8	8%
	5	4	4%
家庭婚姻狀況	已婚	28	28%
	未婚	72	72%

資料來：本研究整理

## 第二節 信度分析

本研究所使用的工作價值觀問卷係依據國內外相關文獻，並有多位學者及調查論文採用。信度判斷的範圍，Cronbach Alpha 係數以 0.5 為標準，Cuieford 提出，係數高於 0.7 者為高信度，低於 0.35 者為低信度。經信度分析後，工作價值觀的 Cronbach Alpha 係數為 0.901，高於 0.7 屬於高可信度，工作滿意的 Cronbach Alpha 係數為 0.892，亦高於 0.7 屬於高可信度，工作績效的 Cronbach Alpha 係數為 0.634，高於 0.5，超過 0.5，屬於可信。本研究將信度整理至表4-2。

表 4-2 信度

研究變項	變項題數	Cronbach's alpha 係數
工作價值觀	12	0.901
工作滿意	20	0.892
工作績效	9	0.634

資料來源：本研究整理

## 第三節 Y 世代工作價值觀之重視順序

從表 4-3 觀之，整體而言，「與同事的友誼」、「耗時解決問題」、「工作挑戰性」與「自訂工作方式」是 Y 世代員工較重視的工作價值觀部份，邱淑媛（1992）對製造業員工工作價值觀所做的研究及陳人豪（2001）對兩岸員工工作價值觀的研究都顯示融洽的人際關係、良好的工作夥伴都是員工所最重視的工作價值觀前兩項。相較之下，「升遷機會」、「社會名望」與「有權監督」則是 Y 世代員工較不重視的工作價值觀部份。較不重視的工作價值觀部份亦與陳人豪（2001）對兩岸員工工作價值觀的研究中，「社會名望」與「有權監督」為最不重視的最後三項，兩者研究結果相似。從本次研究發現，Y 世代較重視內在價值。

表 4-3 工作價值觀問卷各構面題目

順序	題項敘述	平均數	標準差
1	與同事的友誼	4.96	0.791
2	耗時解決問題	4.71	0.836
3	工作挑戰性	4.57	0.996
4	自訂工作方式	4.54	1.036
5	使家人過更好的生活	4.53	1.342
6	發揮所長	4.49	1.179
7	理想實現	4.38	1.164
8	收入比同條件的人多	4.17	1.243
9	收入高	4.17	1.522
10	升遷機會	4.14	1.372
11	社會名望	3.74	1.154
12	有權監督	3.50	1.259

資料來源：本研究整理

#### 第四節 Y 世代人口變數與其工作價值觀之關聯

從第二節資料分析中了解 Y 世代科技業員工重視的工作價值觀順序。本節將以單因子變異數分析的方式，分別檢視 Y 世代的人口變數在工作價值觀上的差異是否顯著。以下將分別以部門、性別、家庭狀況、年齡、教育程度、總工作年資、現職年資、晉升次數、轉職次數等九項變數，分別對工作價值觀進行變異數分析。

##### 一、Y 世代不同部門對工作價值觀各構面之 ANOVA 分析

根據表 4-4 顯示，不同部門只有在「挑戰性」與「有權監督」有顯著差異。不同部門代表不同專業，在不同專業或工作要求下對工作價值觀造成差異。

表 4-4 Y 世代部門別對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表

構面	F 值	P 值
與同事的友誼	0.602	0.662
挑戰性	2.457	0.051*
理想實現	1.028	0.397
收入比同條件的人多	1.23	0.303
自訂工作方式	1.539	0.197
耗時解決問題	0.865	0.488
有權監督	3.191	0.017*
社會名望	0.398	0.81
升遷機會	0.923	0.454
收入高	1.246	0.297
使家人過較好的生活	0.795	0.531
發揮所長	1.96	0.107

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

從表 4-5 顯示，不同部門中以製造部門最重視「挑戰性」，顛覆了一般的認知以為研發部門較重視「挑戰性」。

表 4-5 不同部門對挑戰性的平均數

部門	平均數
研發	4.25
行銷業務	4.42
行政管理	4.50
其它	4.73
製造	5.23

表 4-6 指出，不同部門中以製造部門最重視「有權監督」，製造的工作環境比其它部門的專案不同，屬於團體作業性，更需指揮權。



表 4-6 不同部門對有權監督的平均數

部門	平均數
研發	3.13
行銷業務	3.35
行政管理	3.41
其它	3.57
製造	4.54

再從表 4-7 與 4-8 現職的工作價值觀顯示，「挑戰性」與「有權監督」重視的程度與理想中的程度變低，可能受限於現職的工作環境所致。

表 4-7 不同部門對挑戰性的平均數 (現職)

部門	平均數
研發	3.79
行銷業務	4.18
行政管理	4.29
其它	4.38
製造	4.62

表 4-8 不同部門對有權監督的平均數 (現職)

部門	平均數
研發	2.36
行銷業務	2.37
行政管理	2.82
其它	2.85
製造	4.08

## 二、Y 世代不同性別對工作價值觀各構面之 ANOVA 分析

雖然在兩性平等的觀念普及下，Y 世代不同性別對價值觀，在表 4-9 顯示，「耗時解決問題」、「升遷機會」與「使家人過較好的生活」仍有顯著的差異。

表 4-9 Y 世代性別對工作價值觀各構面之 ANOVA 檢定表

構面	F 值	P 值
與同事的友誼	0.809	0.452
挑戰性	7.453	0.911
理想實現	0.162	0.688
收入比同條件的人多	0.037	0.679
自訂工作方式	0.844	0.853
耗時解決問題	0.397	0.047*
有權監督	4.438	0.234
社會名望	2.933	0.275
升遷機會	1.991	0.046*
收入高	3.587	0.288
使家人過較好的生活	1.718	0.043*
發揮所長	2.545	0.11

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

表 4-10 顯示，Y 世代男性比女性重視在「耗時解決問題」上。在傳統觀念上，男性比女性重視「工作升遷機會」的工作前途及「使家人過較好的生活」能否擔起家計，從表 4-11 和 4-12 可知道，Y 世代的男性亦受到傳統觀念的影響比女性重視。

表 4-10 不同性別對耗時解決問題的平均數

性別	平均數
男	4.86
女	4.53

表 4-11 不同性別對升遷機會的平均數

性別	平均數
男	4.45
女	3.9

表 4-12 不同性別對使家人過較好的生活的平均數

性別	平均數
男	4.82
女	4.27

### 三、Y 世代不同家庭狀況對工作價值觀各題項之 t 檢定

將家庭狀況分成已婚、未婚兩組，表 4-13 顯示，不同的家庭狀況對 Y 世代的工作價值觀影響不顯著。此項結果與其它研究不同。原因可能是本次受訪的對象，樣本集中在未婚，佔 72%。

表 4-13 Y 世代家庭狀況對工作價值觀各構面之 t 檢定表

構面	t 值	P 值
與同事的友誼	-.309	.758
挑戰性	-.293	.770
理想實現	.676	.501
收入比同條件的人多	.933	.355
自訂工作方式	1.475	.144
耗時解決問題	-.722	.472
有權監督	.078	.938
社會名望	.076	.940
升遷機會	1.598	.113
收入高	.505	.615
使家人過較好的生活	.515	.608
發揮所長	-.105	.917

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

#### 四、Y 世代不同年齡對工作價值觀各構面之相關分析

表 4-14 顯示 Y 世代不同年齡只有在「有權監督」上有顯著差異，顯示 Y 世代隨著年齡增加希望在工作上更有影響力與權力。

表 4-14 Y 世代年齡對工作價值觀各構面之相關係數表

構面	r 值	P 值
與同事的友誼	-0.117	0.245
挑戰性	0.01	0.921
理想實現	-0.15	0.137
收入比同條件的人多	0.011	0.914
自訂工作方式	0.058	0.568
耗時解決問題	0.155	0.124
有權監督	0.26	0.009*
社會名望	-0.181	0.071
升遷機會	-0.019	0.854
收入高	0.000	0.999
使家人過較好的生活	-0.037	0.714
發揮所長	0.05	0.624

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

#### 五、Y 世代不同教育程度對工作價值觀各構面之相關分析

由表 4-15 可知，Y 世代隨著教育程度越高對「收入比同條件多」、「工作自主性」、「社會地位」、「升遷機會」、「收入高低」、「使家人過較好的生活」越重視。

表 4-15 Y 世代教育程度對工作價值觀各構面之相關係數表

構面	r 值	P 值
與同事的友誼	-0.122	0.225
挑戰性	0.107	0.287
理想實現	0.132	0.19
收入比同條件的人多	0.243	0.015*
自訂工作方式	0.283	0.004*
耗時解決問題	0.055	0.588
有權監督	0.173	0.086
社會名望	0.197	0.049*
升遷機會	0.319	0.001*
收入高	0.310	0.002*
使家人過較好的生活	0.324	0.001*
發揮所長	0.304	0.002*

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

## 六、Y 世代不同總工作年資對工作價值觀各構面之相關分析

表 4-16 顯示，Y 世代在不同總工作年資對工作價值觀並無顯著的差異。

表 4-16 Y 世代總工作年資對工作價值觀各構面之相關係數表

構面	r 值	P 值
與同事的友誼	0.046	0.653
挑戰性	0.095	0.347
理想實現	-0.075	0.46
收入比同條件的人多	-0.086	0.4
自訂工作方式	-0.022	0.825
耗時解決問題	0.107	0.29
有權監督	0.148	0.143

表 4-16 Y 世代總工作年資對工作價值觀各構面之相關係數表(續)

構面	r 值	P 值
社會名望	-0.152	0.13
升遷機會	-0.129	0.202
收入高	-0.118	0.244
使家人過較好的生活	-0.12	0.234
發揮所長	0.001	0.989

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

## 七、Y 世代不同現職工作年資對工作價值觀各構面之相關分析

可從表 4-17 知道，Y 世代對「理想實現」、「收入比同條件的人多」、「自訂工作方式」隨現職工作年資增加重視程度也增加。

表 4-17 Y 世代現職工作年資對工作價值觀各構面之相關係數表

構面	r 值	P 值
與同事的友誼	0.102	0.314
挑戰性	-0.115	0.255
理想實現	-0.214	0.032*
收入比同條件的人多	-0.249	0.013*
自訂工作方式	-0.228	0.023*
耗時解決問題	0.003	0.973
有權監督	-0.006	0.956
社會名望	-0.09	0.371
升遷機會	-0.131	0.194
收入高	-0.135	0.179
使家人過較好的生活	-0.12	0.234
發揮所長	-0.127	0.207

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

## 八、Y 世代不同晉升與否對工作價值觀各構面之 T 檢定

表 4-18 顯示，Y 世代有升遷及未升遷對工作價值觀進行 T 檢定，結果為影響不顯著。

表 4-18 Y 世代晉升次數對工作價值觀各構面之相關係數表

構面	t 值	P 值
與同事的友誼	0.995	0.322
挑戰性	0.375	0.708
理想實現	0.746	0.457
收入比同條件的人多	0.83	0.409
自訂工作方式	0.601	0.51
耗時解決問題	0.697	0.488
有權監督	0.441	0.153
社會名望	0.534	0.595
升遷機會	0.122	0.903
收入高	0.349	0.728
使家人過較好的生活	0.881	0.381
發揮所長	0.85	0.397

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

## 九、Y 世代不同轉職次數對工作價值觀各構面之相關分析

表 4-19 顯示，Y 世代轉職次數在工作價值觀中的「自訂工作方式」、「發揮所長」差異顯著。轉職次數多的人常因工作的自主性與能否發揮所長換工作。

表 4-19 Y 世代轉職次數對工作價值觀各構面之相關係數表

構面	r 值	P 值
與同事的友誼	-0.037	0.716
挑戰性	0.184	0.069
理想實現	0.183	0.069
收入比同條件的人多	0.156	0.126
自訂工作方式	0.21	0.037*
耗時解決問題	0.07	0.49
有權監督	0.188	0.062
社會名望	0.022	0.83
升遷機會	0.097	0.34
收入高	0.021	0.833
使家人過較好的生活	0.019	0.854
發揮所長	0.222	0.027*

(\*)表示達到 0.05 顯著水準

## 第五節 Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響

Y 世代的工作價值觀對工作滿意，由表 4-20 可以發現，工作價值觀與工作滿意可解釋的比例為 34.2%，由表 4-21 可以發現，工作價值觀對工作滿意的影響達統計顯著。最後，表 4-22 顯示，T 值為 -1.208 ~ 2.632。工作價值觀各個構面中，「自訂工作方式」與「耗時解決問題」對工作滿意影響為顯著，影響的相關係數分別為 0.217 與 0.257，影響的顯著性為 0.055 與 0.010，工作的自主性與多樣性影響 Y 世代的工作滿意。

表 4-20 Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響 - 模式摘要

模式	R	R 平方	調整過的 R 平方	估計的標準誤
1	0.585	0.342	0.25	0.51505



表 4-21 Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響 - 變異數分析

模式	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
迴歸	11.871	12	0.989	3.729	0.000
殘差	22.817	86	0.265		
總和	34.684	98			

表 4-22 Y 世代工作價值觀對工作滿意之影響 - 係數

構面	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤	Beta 分配		
與同事的友誼	0.12	0.077	0.162	1.554	0.124
挑戰性	0.097	0.078	0.164	1.25	0.215
理想實現	-0.003	0.078	-0.06	-0.04	0.968
收入比同條件的人多	0.043	0.089	0.09	0.482	0.631
自訂工作方式	0.124	0.063	0.217	1.949	0.055*
耗時解決問題	0.186	0.071	0.257	2.632	0.010*
有權監督	0.023	0.052	0.05	0.45	0.654
社會名望	-0.03	0.068	-0.058	-0.443	0.659
升遷機會	0.07	0.076	0.162	0.918	0.361
收入高	0.071	0.079	0.183	0.892	0.375
使家人過較好的生活	-1.02	0.086	-0.232	-1.208	0.23
發揮所長	-0.018	0.092	-0.036	-0.199	0.843

## 第六節 Y 世代工作價值觀對工作績效之影響

Y 世代的工作價值觀對工作績效，由表 4-23 可以發現，工作價值觀與工作績效可解釋的比例為 39.3%，表 4-24 顯示，工作價值觀對工作績效的影響 0.000 為顯著。最後，表 4-25 可知道，T 值為 -1.121 ~ 3.351。工作價值觀各個構面中，「與同事的友誼」、「有權監督」與「社會名望」對工作績效影響為顯著，影響的相關係數分別為 0.24、0.379 與 0.274，影響的顯著性為 0.009、0.001 與 0.009。職場的人際關係、工作的權力與社會地位影響 Y 世代的工作績效。創造和諧的工作環境，增加 Y 世代對工作的權限與提高工作在社會的地位是提升 Y 世代工

作績效的方法。

表 4-23 Y 世代工作價值觀對工作績效之影響 - 模式摘要

模式	R	R 平方	調整過的 R 平方	估計的標準誤
1	0.627	0.393	0.306	0.37492

表 4-24 Y 世代工作價值觀對工作績效之影響 - 變異數分析

模式	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
迴歸	7.642	12	0.637	4.531	0.000
殘差	11.807	84	0.141		
總和	19.45	96			

表 4-25 Y 世代工作價值觀對工作績效之影響 - 係數

構面	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤	Beta 分配		
與同事的友誼	0.142	0.053	0.24	2.659	0.009*
挑戰性	0.018	0.049	0.042	0.377	0.707
理想實現	-0.033	0.047	-0.092	-0.694	0.49
收入比同條件的人多	0.018	0.058	0.046	0.318	0.751
自訂工作方式	0.012	0.041	0.029	0.28	0.78
耗時解決問題	0.018	0.058	0.033	0.303	0.762
有權監督	0.154	0.046	0.379	3.351	0.001*
社會名望	0.125	0.047	0.274	2.656	0.009*
升遷機會	-0.072	0.064	-0.174	-1.121	0.265
收入高	-0.023	0.067	-0.054	-0.339	0.735
使家人過較好的生活	0.004	0.061	-0.009	0.062	0.951
發揮所長	0.094	0.065	0.222	1.441	0.153

## 第五章、結論與建議

員工是企業重要的資產，台灣的高科技業因為產業競爭的關係，人才培訓不易。如何吸引優秀的人才、善用人才一直是科技業維持競爭力所必須持續關注的課題。X 世代已步入中年或多已晉升為企業的管理階層、N 世代進入職場也近五至十年，許多已成為企業重要幹部，Y 世代在職場的表現攸關企業下一個黃金十年。

比起 X 與 N 世代，Y 世代的就業環境更加嚴苛。在歐盟，青少年的失業率近幾年均超過 20%，且有惡化的趨勢。在美國與東亞，青少年失業率不若歐盟嚴重，但從離校到找到第一份工作的時間已比 X 與 N 世代更久。青少年人處於低度就業或失業期間愈久，其社會排除的可能性愈高。

本研究著眼於此，希望瞭解 Y 世代的工作價值觀、Y 世代的個人屬性對工作價值觀影響，及 Y 世代的工作價值觀對工作滿意與工作績效的影響，給企業在管理 Y 世代上有所參考與建議。給予 Y 世代合理與適切的管理措施、以激勵 Y 世代的工作士氣，進而提升 Y 世代的工作滿意及工作績效。以便讓企業與 Y 世代在職場雙贏。

### 第一節 結論

本節將分別就「Y 世代工作價值觀」、「Y 世代人口變數對工作價值觀的影響」、「Y 世代工作價值觀對工作滿意的影響」及「Y 世代工作價值觀對工作績效」，將研究的結果做進一步的分析與說明。

#### 一、Y 世代工作價值觀

「與同事的友誼」、「耗時解決問題」、「工作挑戰性」與「自訂工作方式」是 Y 世代員工較重視的工作價值觀部份。此項結果與邱淑媛 (1992)對製造業員工工作價值觀所做的研究及陳人豪 (2001)對兩岸員工工作價值觀的研究，都顯示

融洽的人際關係都受員工所最重視，Y 世代亦不例外。除了「與同事的友誼」與「工作挑戰性」，Y 世代員工亦重視「耗時解決問題」與「自訂工作方式」，強調工作的自主性與花在工作的時間，顯示 Y 世代除了團體或工作亦重視自我。如何給予 Y 世代適當的工作自主性與空間是管理階層所需思考。

## 二、Y 世代人口變數對工作價值觀的影響

Y 世代人口變數中只有「部門」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「現職工作年資」、「轉職次數」對工作價值觀有所影響。這項研究結果與其它文獻指出，婚姻對工作價值觀有差異的結果不同。「部門」中以製造部門對工作挑戰性與有權監督有所差異。Y 世代的男性在「耗時解決問題」、「升遷機會」與「使家人過較好的生活」都比女性重視程度高。顯示 Y 世代的男性還是受到傳統教育的影響，認為男性在事業應有所發展及讓家人過較好生活的責任。Y 世代隨著「年齡」、「教育程度」、「現職工作年資」的增加，對工作價值觀的差異亦發顯著。

## 三、Y 世代工作價值觀對工作滿意的影響

根據本研究的結果顯示，Y 世代工作價值觀對工作滿意是有相關。其中以「自訂工作方式」與「耗時解決問題」對工作滿意影響為顯著。呼應第一節的研究結果，Y 世代所重視的工作價值觀中「自訂工作方式」與「耗時解決問題」亦是其中兩項。減少僵固的工作模式，增加 Y 世代對工作的自主性與彈性是增加 Y 世代工作滿意的方法之一。

## 四、Y 世代工作價值觀對工作績效的影響

從本研究的結果指出，Y 世代工作價值觀對工作績效是有相關。其中以「與同事的友誼」、「有權監督」與「社會名望」對工作績效影響為顯著。高科技業非單打獨鬥的行業，工作績效靠的是團體的工作表現，與同事相處融洽

才能激發共同的目標與向心力。「有權監督」與「社會名望」皆代表在企業內部

或社會都有一定的地位或層級，受到肯定。

## 第二節 對實務界的建議

根據本研究實證所得的結果，針對 Y 世代在高科技業，提出個人的拙見，能有助於企業於擬定對 Y 世代的管理措施時，能對 Y 世代的工作滿意與工作績效有所裨益。

### 一、滿足 Y 世代內在報酬的需求

由先前的實證的結果指出，Y 世代重視的前四大工作價值觀皆為內在報酬，「與同事的友誼」、「耗時解決問題」、「工作挑戰性」與「自訂工作方式」，進一步的研究也證明「耗時解決問題」與「自訂工作方式」能提高 Y 世代的工作滿意度。因此建議企業在定訂管理規章時，能加強工作與內在報酬的連接，讓 Y 世代的工作有更多的自主與彈性。並加強工作同仁間的交流與溝通，以激勵員工的工作士氣，並提高工作績效。

### 二、加強外在報酬與工作績效的連結

除了「與同事的友誼」，「有權監督」與「社會名望」都是屬於外在報酬。在高科技業，為爭取優秀的人才，各企業的薪資可能差異不大，升遷機會與未來的發展是能提高 Y 世代工作績效的要素之一，因此建議企業能加強外在報酬與工作績效的連結。

## 第三節 研究限制與未來研究建議

研究者針對科技業探討 Y 世代員工工作價值觀及其效果，產業、樣本有其特性，本研究在類推性上有如下限制：

## 一、研究範圍

本研究只針對高科技業，但隨著國內就業市場的改變，服務業也逐漸成為 Y 世代就業的首選。科技業著重效率、精準與服務業重視顧客的滿意。兩個行業對人才的訴求與訓練皆不同。本研究的結果只能針對高科技業做參考，從事服務業的 Y 世代可能有不同的工作價值觀。建議後續的研究者可針對不同產業的 Y 世代員工，做進一步的研究與分析。

## 二、世代之間差異

本研究只有針對 Y 世代進行問卷調查。Y 世代的工作價值觀是否如一般大眾所認為與其它世代有差異，在本研究沒有進行比較。但從 Y 世代所重視工作價值觀的順序，可得知 Y 世代重視工作的自主性與創意性，建議後續的研究者可針對 Y 世代與其它世代的差異，做進一步的研究與分析。



## 【參考文獻】

### 一、 中文部份

1. 王世福(民94)，工作價值觀、組織承諾、工作滿意與工作績效關係性之研究—以國軍徵募士兵為例，靜宜大學企業管理研究所論文，頁 37-41。
2. 王炎煌(民92)，工作特性、工作價值觀與工作滿足間關係之研究—以電線電纜業員工為例，高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所論文，頁38。
3. 王美娟(民96)，不同世代員工的人格特質及其對工作滿足、組織承諾與離職傾向之影響，中山大學人力資源管理研究所論文。
4. 王叢桂(民81)，社會轉型中各世代的工作價值觀變遷，台北：國科會。
5. 王宏彰(民94)，不同世代國民小學教師工作價值觀與休閒需求關係之研究，高雄師範大學成人教育研究所論文。
6. 方文青(民94)，服裝類型、促銷方式、區域別、世代別對男性消費者廣告喜好度影響之探討，輔仁大學紡織品服裝學系研究所論文。
7. 江文賢(民97)，主管領導型態、員工工作態度、組織承諾與工作績效之關聯研究—以車燈產業為例，南台科技大學高階主管企管研究所論文。
8. 沈怡伶(民93)，購併對員工組織承諾與工作績效影響之研究，中山大學人力資源管理研究所論文。
9. 林政彥(民97)，不同世代初任軍官工作價值、工作特性與工作投入之研究，國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系社會工作研究所碩士論文，頁9。
10. 林家語(民97)，不同世代壽險業務人員工作價值觀與組織忠誠相關性之研究，朝陽科技大學保險金融管理研究所論文。
11. 洪敬舒(民100)，他/她們並不草莓-數字下的青少年勞動圖像，全產總工訊，第37期，頁17-25。

12. 洪瑞斌、劉兆明(民92)，工作價值觀研究之回顧與前瞻，應用心理研究，第19期，頁211-250。
13. 范增亮(民95)，工作滿意、組織承諾和工作績效關聯之研究—以半導體封測業科技人員為例，東華大學企業管理研究所論文，頁48-54。
14. 黃同圳(民82)，青年勞工工作價值觀與組織向心力之研究，台北：行政院青年輔導委員會。
15. 徐正光(民66)，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集刊，43,23-64。
16. 張淑昭、陳志忠、許銘賢(民92)，知識工作者工作滿意之管理機制建構研究，頁12-13。
17. 張森江(民92)，兩岸員工工作價值觀、工作滿意與工作績效關係之研究—以定期貨櫃運送業為例，成功大學交通管理科學研究所論文。
18. 張思綺(民93)，工作價值觀與工作績效關係之研究，中央大學人力資源管理研究所論文。
19. 蔡欣嵐(民90)，工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體為例，工作價值觀中央大學企業管理研究所論文。
20. 鄭臻妹(民90)，內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究—以臺灣高科技產業員工為例，中央大學人力資源管理研究所論文，頁23。
21. 黃國隆(民93)，海峽兩岸企業員工工作價值觀之差異，海峽兩岸企業員工工作價值觀之差異研討會論文集。



## 二、 英文部份

1. Adkins, C.L. & Naumann, S.E., (2001). Situational Constraints on the Achievements-Performance Relationship: A Service Sector Study. Journal of Organization Behavior, 22, pp. 453-465.
2. Bernard, J.J. and Ajay, K.K., (1991). Supervisory Feedback: Alternative Types and Their Impacts on Salespeople's Satisfaction and Performance, Journal of Marketing Research, pp 190-201.
3. Black, J.S.& Gregsen, H.B. (1997). Participative Decision-Making: An Integration of Multiple Dimensions. Human Relation, 50(7), pp 859-878.
4. Borman, W.C., and Motowidlo, S.J. (1993), Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Context Performance, Personnel Selection in Organization, pp. 71-98.
5. Fishhein M., (1967). Reading in Attitude Theory and Measurement, N.Y: Wiley.
6. Herzberg, F., (1966), Work and the Nature of Man, Chevelend: World Publish Co.,
7. Hoppock (1935) ' Job Satisfaction, New York : Harper & Row.
8. Lock, E.A. and Henne, D., (1986). Work Motivation Theories, in CL Coopoe and I. Robbertson (eds.), International Review of I/O Psychology, Chapter 1, pp 1-35.
9. Iaffaldano, M.T. and Munchinsky, P.M. (1985). Job Satisfaction and Job Performance: Meta-Analysis, Psychological Bulletin, 97, pp 251-273.
10. Koman, A.K., (1977). Organization Behavior, Engiewoods, New Jersey: Prentice-Hall.
11. Niehoff, B.P. and Moorman, R.H., (1993). Justice as a Mediator of The Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, Academy of Management Journal, 36, pp. 527-556.
12. Porter, L.W. and Lawler, E.E., (1968). Managerial Attitudes & Performance, Illinois: Homewood Company.
13. Organ, D.W. (1977). A Reappraisal and Reinterpretation of the Satisfaction Causes Performance Hypothesis, Academy of Management Review, 2, 46-53.

14. Organ, D.W. and Ryan K, (1995). A Meta-Analytic of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior, *Personal Psychology*, 48, PP. 775-802.
15. Robbin, S.P. (1983). Organization Behavior (8<sup>th</sup> end). Upper Saddler River, NJ Prentice Hall Internaltional.
16. Rokeach, M., (1968). Beliefs, Attitudes and Values, San Francisco: CA Jossey-Base.
17. Seashore, S.E. and Taber, T.D. (1975). Job Satisfaction and Their Correlates , *American Behavior & Scientists*, Vol.18, PP 346-358.
18. Super, D.E. (1970), Manual of Work Values Inventory, Chicago : Riverside Publishing Company.
19. Weissenberg, P. (1968), Relationship between Job Satisfaction and Job Involvement, *Journal of Applied Psychology*, 52(6), 469-473.



## 【附錄】問卷

您好！我是東海大學高階經營管理專班學生，目前在周瑛琪老師的指導下，研究員工工作價值觀相關議題，為使本研究能反映業界狀況，您的協助對我們了解應徵者行為有莫大的幫助。

答案僅提供本研究學術分析之用，將維護匿名性，不會進行個別分析。感謝您的協助，我們在此致上最誠摯的謝意與祝福！

東海大學高階經營管理專班  
指導教授 周瑛琪 博士  
研究生 王予君 敬上

### 第一部份：工作相關議題

請務必讀完以下說明再填答，謝謝您！

以下的部份欲探討您在選擇工作時**所可能考慮的因素**，請您依據您在選擇職務時所可能考慮的因素，在下列各問項中勾選出最能代表您意思之方格。例如您認為「工作能實現自己的理想」在選擇職業時極為重要，請在「非常同意」一欄中打 $\checkmark$ ，以代表您對該題項的重視程度。

問 項	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
1. 我能與同事建立深厚的友誼關係						
2. 我的工作具有挑戰性						
3. 我能實現自己的理想						
4. 我的收入能比與自己相同條件的人多						
5. 我能自行決定自己的工作方式						
6. 我必須花時間去思考解決問題的方法						
7. 我有足夠的權力去監督別人						
8. 我能建立自己的社會名望						
9. 我有較多的升遷機會						
10. 我的收入高						
11. 我能使家人過比較好的生活						
12. 我能充分發揮所長						

請務必讀完以下說明再填答，謝謝您！

以下的部份欲探討您**現職工作的狀況**，請依據實際情形在下列各問項中勾選出最能代表您意思之方格。例如您非常認同「目前的工作能實現自己的理想」，請在「非常同意」一欄中打 $\surd$ ，以代表該題項的符合程度。

問 項	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
13. 我能與同事建立深厚的友誼關係						
14. 我的工作具有挑戰性						
15. 我能實現自己的理想						
16. 我的收入能比與自己相同條件的人多						
17. 我能自行決定自己的工作方式						
18. 我必須花時間去思考解決問題的方法						
19. 我有足夠的權力去監督別人						
20. 我能建立自己的社會名望						
21. 我有較多的升遷機會						
22. 我的收入高						
23. 我能使家人過比較好的生活						
24. 我能充分發揮所長						
25. 我認為我的工作負荷量是適當的。						
26. 公司讓我有機會獨當一面完成工作						
27. 我的工作有機會接觸不同的事物						
28. 我的工作讓我在公司中有機會成為一位出色的人物						
29. 我的主管對待員工的方式讓我滿意						
30. 我的主管能夠勝任並制定決策						
31. 做任何事情我能夠不違反我的道德原則						
32. 我的公司提供我一個穩定的就業環境						
33. 我的工作能夠讓我有機會與他人共事						

問 項	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
34. 我的工作讓我有機會能夠指導別人該如何做						
35. 我的工作讓我能夠有機會發揮才能完成工作						
36. 我對公司執行的政策相當滿意						
37. 我所做的工作份量與我所得到的報償讓我滿意						
38. 我的工作職位有機會晉升						
39. 我有足夠自由可運用自己的判斷能力						
40. 我有機會可以用自己的方法來處理我的工作						
41. 工作的環境讓我覺得舒適滿意						
42. 我可以和同事相處融洽						
43. 當我在工作上表現良好時，能夠得到大家的讚賞						
44. 我能夠由現在從事的工作得到成就感						
45. 我完成的工作量總是比主管所要求的高						
46. 我總是能在工作期限到達前，完成主管所交代的工作						
47. 我的實際工作績效總是能夠達到主管所要求的工作目標						
48. 我不曾提出任何具有創新的提案或建議						
49. 我不曾因個人的疏失而造成工作延誤或損失						
50. 我不曾因工作表現不佳而受人抱怨。(如顧客、主管、同事)						
51. 我的主管總是很滿意我的表現						
52. 我總是能與同事合作無間，而且獲得同事們的肯定						
53. 我總是能與其它單位同仁保持良好互動，且獲得他們的肯定與認同						

## 第二部份：個人基本資料

1. 請問您的性別是？  男  女
2. 請問您的年齡是？\_\_\_\_\_ 歲
3. 請問您的教育程度是？  
 高中(職)畢業  專科畢業  大學畢業  碩士  博士
4. 請問您所屬的部門是？  
 研發  製造  人力資源  行政管理  行銷業務  其他：\_\_\_\_\_
5. 請問您的總工作年資是？  
 1 年以下  1~3 年  3~5 年  5~7 年  7~10 年  10 年以上
6. 請問您在目前公司的工作年資是？  
 1 年以下  1~3 年  3~5 年  5~7 年  7~10 年  10 年以上
7. 請問您在目前公司被晉升的次數是？  
 0 次  1 次  2 次  3 次  4 次  5 次以上
8. 請問您到目前為止換工作的次數是？  
 0 次  1 次  2 次  3 次  4 次  5 次以上
9. 請問您目前的家庭婚姻狀況？  
 已婚有小孩  已婚無小孩  未婚

問卷到此結束，非常感謝您的參與及協助！