

東海大學高階經營管理碩士在職專班(研究所)
碩士學位論文

激勵制度、工作價值觀與工作滿意度
影響因素分析之研究
—以中部垃圾焚化產業為例

The Study on the Influencing factors of Incentive System,
Work Values, and Job Satisfaction
: The Case of Incinerator Industry in Taichung

指導教授:王凱立 博士

黃延聰 博士

研 究 生:謝智玲 撰

中華民國 102 年 06 月

誌謝

本論文得以付梓成冊，承蒙恩師 王凱立教授與黃延聰教授用心指導與提攜，並在論文撰寫期間多方的教導及耐心的鼓勵，是學生能完成論文最大的動力，也讓學生永銘於心。

感謝論文口試委員，林江峰教授、蔡政言教授、魏清圳教授於百忙之中不辭辛勞，給予拙作諸多的建議與修正，讓本論文更臻完美，在此獻上作真摯的感謝。

感謝張國雄主任、許恩得教授、林灼榮教授、李成教授等恩師在求學過程中給予教導與啟發，上課時的點點滴滴永生難忘。更要感謝許恩得教授，一年級修“賽局”這門課時，讓我了解到心裡該解開的是什麼心結，並開導我要真正放下與釋懷，修正了我的人生觀，謝謝您。

兩年求學期間，感謝采采、秀珠、中和、錦松、月玉、逸倫、志勳、麗娟、育崇、傳漑、智賢等同學在學業討論及吃喝玩樂上的幫忙及照顧，尤其是采采，因為有她，每次同學的聚會及校外參訪，得以更加快樂與精采。要感謝智偉同學(親弟弟)，沒有他的邀約報名考試，我不會有機會跟他一起進入這美麗學校學習，在我人生上又添加一筆美好回憶與成就。當然，最最要感謝是願意收我為指導學生的王凱立教授，記得同學們都已找好指導教授，而我還在惶恐無助時，凱立教授叫住我”智玲，你要聊聊嗎?”，就這樣締結了我們之間不可分的師生情誼。您記得嗎?我說：「凱立教授您願意收我為指導學生嗎?」，您問我：「為什麼?」，我只回答您，「因為我敢敞開心胸與您交談」，對於一位從小就敬畏老師的我，非常不容易，這需要多深的緣份才會把我們拉在一起。凱立教授衷心感謝您，即便畢業了，我還是一定會常回學校與您聊聊天的。

最後要感謝是我的家人，您的關心與鼓勵讓我完成了學業，在此將完成論文的喜悅與我最愛的家人共享。

謝智玲 謹誌

2013 年 06 月於台灣臺中

論文名稱：激勵制度、工作價值觀與工作滿意度影響因素分析之研究

—以中部垃圾焚化產業為例

校所名稱：東海大學高階經營管理碩士在職專班(研究所)

畢業時間：2013 年 06 月

研究生：謝智玲

指導教授：王凱立 博士

黃延聰 博士

論文摘要：

台灣地區因工商發達、土地資源有限，經濟富裕以及經濟活動日趨頻繁，使得家庭一般垃圾及事業廢棄物的垃圾增加了處理的困難，垃圾無法再以掩埋處理，在環境保護意識日漸高漲的今天，垃圾處理已成為政府施政的重要課題。

根據環境保護署垃圾處理政策，為配合都會區之發展，垃圾處理採用焚化為主，掩埋為輔之原則。要提升垃圾焚化處理的效率除了垃圾焚化營運操作人員的專業技術是需要被重視的，更不能忽略垃圾焚化產業人力資源管理之問題，企業生產力及績效是由員工所創造，故員工之工作價值觀及工作滿意度提升，是企業經營者所肩負的責任。

本研究主要目的為瞭解目前垃圾焚化產業的激勵制度、工作價值觀及工作滿意度現況，以期提供垃圾焚化產業業者作為管理員工之參考，以台灣地區垃圾焚化產業之員工為樣本，透過問卷調查，探討「激勵制度」與員工「工作價值觀」及「工作滿意度」之關聯性。研究結果顯示，有形之財務性報酬並非激勵員工的唯一方式，內在報酬與外在非財務性報酬往往也是影響員工工作價值觀與工作滿意度的關鍵因素。因此，本研究認為必須透過企業與員工的配合，讓企業瞭解員工真正的需求，設計良好的激勵制度，才能使公司的激勵制度發揮最大的效果，進而提高員工的工作滿意度。

關鍵詞：激勵制度、工作價值觀、工作滿意度、垃圾焚化產業

Title of Thesis : The Study on the Influencing factors of Incentive System, Work Values,
and Job Satisfaction: The Case of Incinerator Industry in Taichung

Name of Institute : Tunghai University
Executive Master of Business Administration

Graduation Time : June / 2013

Student Name : Chih-Ling Hsieh

Advisor Name : Ph.D. Kai-Li Wang

Ph.D. Yen-Tsung Huang

Abstract:

Due to the developing industry and commence in Taiwan with limited land resources, financial sophistication and increasingly frequent economic activities have contributed to the difficulties in treatment for household garbage and industrial wastes. In a time today with rising eco-awareness, garbage can no longer be treated through landfill and waste treatment has become an important issue addressed by government policies.

To cope with urban development, the majority of waste treatment employs incineration with supporting measures in landfill, according to the Environmental Protection Administration policies in waste treatment. The professional skills of incinerator operators is the key to improve efficiency in incineration, which require must valuation. Nonetheless, what is more important is the issue with human resource management, as employees are the main force in creating corporate productivity and performance. Hence, it is the responsibility of corporations to improve work value and job satisfaction in employees.

The study is purported to understand the current incentive system, work value and job satisfaction for incinerator industry with the intention to provide reference of employee management for the proprietors of incinerator industry.

The study selects employees from the incinerator industry in Taiwan and analyzes

the impact of “incentive system” on the “work value” and “job satisfaction” of employees through a questionnaire survey.

The study results show that tangible financial rewards are not the only methods to motivate employees, whereas intrinsic rewards and extrinsic non-financial rewards are often the key factors that affect employees, work value and job satisfaction. Hence, the study suggests corporations to coordinate with employees, understand the real needs from employees and design superb incentive system for maximizing the effectiveness of corporate incentive system, thereby improving employee job satisfaction.

Key words: Incentive System, Work Value, Job Satisfaction, Incineration Industry

目次

	頁次
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
第四節 研究限制.....	5
第二章 文獻探討	6
第一節 台灣地區垃圾焚化產業之概況.....	6
第二節 激勵制度.....	14
第三節 工作價值觀.....	22
第四節 工作滿意度.....	26
第三章 研究方法	30
第一節 研究架構.....	30
第二節 研究假設.....	31
第三節 研究變數之定義與問卷設計.....	32
第四節 資料蒐集與抽樣設計.....	36
第四章 資料分析與研究結果	39
第一節 敘述性統計分析.....	39
第二節 信度分析.....	42
第三節 相關係數分析.....	43
第四節 不同構面之平均水準分析.....	44
第五節 迴歸分析.....	47
第六節 變異數分析.....	55
第五章 研究結論與建議	63
第一節 討論與研究結論.....	63
第二節 研究限制.....	64
第三節 後續研究建議.....	65
參考文獻	66
附錄	74

表次

	頁次
表 2-1 垃圾焚化廠操作及營運情形.....	9
表 2-2 激勵的定義.....	14
表 2-3 「X 理論」與「Y 理論」之比較.....	18
表 2-4 相關激勵理論.....	18
表 2-5 各學者提出之激勵制度分類.....	21
表 2-6 國外、內學者對工作價值觀的定義.....	23
表 2-7 工作價值觀的分類彙整表.....	25
表 2-8 工作滿意度定義彙整表.....	26
表 2-9 各學者提出之工作滿意度的構面.....	29
表 3-1 激勵制度的衡量問項.....	33
表 3-2 工作價值觀的衡量問項.....	34
表 3-3 工作滿意度的衡量問項.....	35
表 3-4 台灣中部地區垃圾焚化廠一覽表.....	36
表 3-5 本研究之問卷發放與回收情形.....	37
表 4-1 本研究之樣本特性.....	41
表 4-2 各量表之信度分析結果.....	42
表 4-3 激勵制度、工作價值觀、工作滿意度構面相關係數檢定.....	43
表 4-4 激勵制度構面平均水準與 T 檢定.....	44
表 4-5 工作價值觀構面平均水準與 T 檢定.....	45
表 4-6 工作滿意度構面平均水準與 T 檢定.....	46
表 4-7 激勵制度及內在工作滿意度之迴歸分析結果.....	47
表 4-8 激勵制度及外在工作滿意度之迴歸分析結果.....	48
表 4-9 激勵制度及一般工作滿意度之迴歸分析結果.....	49
表 4-10 工作滿意度對內在報酬之迴歸分析結果.....	49
表 4-11 工作滿意度對外在財務性報酬之迴歸分析結果.....	49
表 4-12 工作滿意度對外在非財務性報酬之迴歸分析結果.....	50
表 4-13 工作價值觀及內在工作滿意度之迴歸分析結果.....	50
表 4-14 工作價值觀及外在工作滿意度之迴歸分析結果.....	51

表 4-15 工作價值觀及一般工作滿意度之迴歸分析結果	51
表 4-16 工作滿意度對內在工作價值觀之迴歸分析結果	52
表 4-17 工作滿意度對外在工作價值觀之迴歸分析結果	52
表 4-18 激勵制度及內在工作價值觀之迴歸分析結果	53
表 4-19 激勵制度及外在工作價值觀之迴歸分析結果	53
表 4-20 工作價值觀對內在報酬之迴歸分析結果	54
表 4-21 工作價值觀對外在財務性報酬之迴歸分析結果	54
表 4-22 工作價值觀對外在非財務性報酬之迴歸分析結果	54
表 4-23 性別在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之獨立樣本 T 檢定分析結果.	56
表 4-24 年齡在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果	57
表 4-25 教育程度在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果.....	58
表 4-26 工作性質在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果.....	59
表 4-27 現職服務年資在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果.	60
表 4-28 平均年收入在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果.....	61

圖次

	頁次
圖 1-1 研究流程圖.....	4
圖 2-1 臺中市烏日焚化廠焚化流程圖(行政院環境保護署資料).....	12
圖 2-2 臺灣全省垃圾焚化廠分布圖(行政院環境保護署資料).....	13
圖 3-1 本研究架構模式.....	30
圖 4-1 本研究架構模式分析結果.....	55

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

在服務業發展的「競爭優勢—規模—人才」的循環過程中，人才的養成當然是最關鍵的環節，缺乏人才，其他一切「願景」或產業政策，都可能成為空談。而知識能力的關鍵是人，企業人才的培養與累積需要時間與投資，故人力資源有效管理是企業提升競爭優勢的重要活動(吳秉恩 2002，分享式人力資源管理)。「人力是企業最重要的資產」這是企業主都能認同的，由於現在員工自我意識提高，所追求的如心理學家馬斯洛 (Abraham Maslow) 所提出「需求層次理論」(Maslow's hierarchy of needs) 五大層次需求中較高層次的需求，也就是社交的需求、尊重的需求與自我實現的需求。Peter F. Drucker (1973) 於著作中一再提起：「嚴格來說，企業組織只有一種真正的資源，那就是『人』。在人的方面，必須了解員工的行為動機與需求，鼓舞及提升其工作意願與情緒，維持基本的工作水準，乃至積極有效的激發工作潛能，提高工作表現，以達成企業組織目標及績效」。

企業想要留住人才，則須滿足員工以上需求，其一關鍵即是公平的激勵制度，激勵制度是建立在公平原則而非平等原則，也就是說即便是少數的優秀員工，也應得到多數的獎酬。獎酬可分為內在報酬、外在財務性報酬及外在非財務性報酬，除了制定公平的激勵制度外，工作價值觀及工作滿意度都將是員工在工作時所抱持的整體態度。

工作價值觀是指引領人們對於工作本身或某一特定工作之實質意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等形成偏好之認知或意向(Judge, T. A. and Bretz, R. D., 1992)。工作價值觀可以反映出員工對於工作的需求及偏好，並且會引導個人在工作上的行為、態度及追求的目標，本研究工作價值觀在於可以瞭解員工的動機或瞭解員工、主管和企業組織之間價值觀的差距。

工作滿意度是指工作者對其工作環境的感覺、感受或情感性反應，這種感覺是來自於工作環境中實際獲得的報酬與其預期獲得報酬之差距(Smith, et. al, 1969)。員工

在工作上得到滿意的影響因素很多，依Lillian等人(1999)的研究指出，在工作內容和工作滿意度之間，尚受其他因素影響，而激勵制度及工作價值觀，便是其中之重要因素。

鑑於垃圾焚化產業是需專業且熟練的操作人員，在工作培育上需時間的學習，所以員工的工作穩定性是企業主最大的期盼。故以此產業來探討激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之重要性。垃圾焚化產業受國人垃圾處理習慣及概念的調整，如何能提升及穩定垃圾焚化處理產生電能之效率，除了焚化處理設備損耗之維護外，企業主與員工之間的互動則是最大因素，本研究則是以員工為立場，探討垃圾焚化產業「激勵制度」與員工「工作價值觀」及「工作滿意度」之關聯性。

第二節 研究目的

垃圾焚化產業是屬於設備、技術密集的產業，須專業及長期培訓操作熟練的員工，因此，本研究藉著垃圾焚化產業來瞭解激勵制度對員工之工作價值觀及其工作滿意度的影響之必要性。

本研究擬以垃圾焚化產業人員的激勵制度當主軸，以目前實施之升遷、教育訓練、工作輪調、薪資及獎金等激勵制度為探討項目，其目的是在於瞭解目前垃圾焚化產業員工對這些激勵制度的感受程度為何，並以個人的變項：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作性質、現職工作職稱、現職服務年資及平均年收入，對於在工作價值觀及工作滿意度的差異性，並進而探討激勵制度、工作價值觀及工作滿意度三者的關聯性。根據研究結果提供垃圾焚化產業經營者作為設計激勵制度之參考，並提供在提升員工工作價值觀及工作滿意度之具體建議。員工的工作價值觀與企業組織的價值觀，方向一致且接近，企業得以永續經營。

基於前述之研究動機，故本研究之目的：

- 一、以垃圾焚化產業為例，瞭解員工對激勵制度與工作滿意度間之關聯性。
- 二、以垃圾焚化產業為例，瞭解員工的工作價值觀與工作滿意度間之關聯性。
- 三、以垃圾焚化產業為例，瞭解員工對激勵制度與工作價值觀間之關聯性。

第三節 研究流程

本研究論文共分為五章，各章內容簡述如下：

第一章 緒論

說明本研究之背景與動機、研究目的、研究流程(圖 1-1)及研究限制。

第二章 文獻探討

研討有關管理研究及學者之文獻，以探討研究的方法中是否有可以提供企業組織制定激勵制度的資訊。

第三章 研究方法

描述研究對象及資料，並建立研究假說，再提出研究的變項說明及研究設計，並做問卷設計與發放。

第四章 資料分析與研究結果

將研究資料作統計分析，對提出的假設進行驗證，資料分析包括敘述性統計分析、信度分析、相關係數分析、不同構面之平均水準分析、迴歸分析及變異數分析，並對分析數據及圖表說明其意義與結果之探討。

第五章 研究結論與建議

綜合本研究結果分析及發現，歸納出本研究論文之結論，核對假說相關性及顯著與否，並提出建議與未來可繼續研究之參考價值。

本研究在確立動機與目的後，針對激勵制度、工作價值觀及工作滿意度相關文獻做探討整理，並蒐集相關變項資料加以彙整，利用電腦統計軟體 SPSS 18.0 分析結果，提出結論與建議。

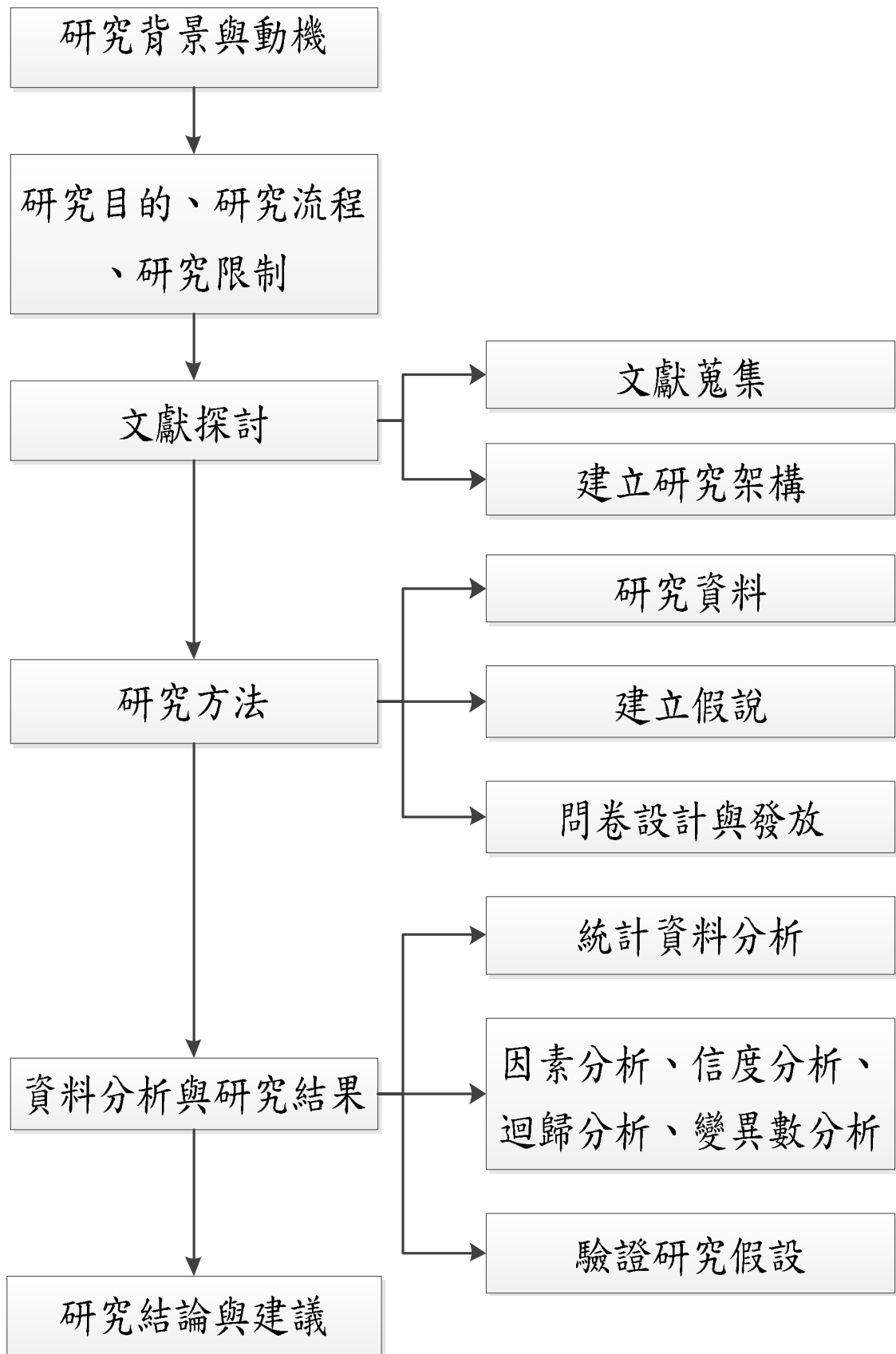


圖 1-1 研究流程圖

第四節 研究限制

本研究對象垃圾焚化操作人員，基於時間、人力及資源的考量，以位於中部地區苗栗縣、臺中市、彰化縣、嘉義市及嘉義縣的垃圾焚化廠為研究範圍，包括苗栗縣垃圾焚化廠、臺中市后里垃圾資源回收廠、臺中市文山垃圾焚化廠、臺中市烏日垃圾資源回收廠、彰化縣溪州垃圾焚化廠、嘉義市垃圾焚化廠及嘉義縣鹿草垃圾焚化廠的員工為發放問卷對象。

第二章 文獻探討

第一節 台灣地區垃圾焚化產業之概況

一、垃圾資源回收廠興建之緣起

先進國家人口密集之都會區，早已採用垃圾焚化方式處理一般家戶垃圾，該處理方式不僅可節省龐大掩埋土地，所帶來之污染亦能降至最低(如臭味、污水、腐土處理)，另一方面焚化產生之熱能亦可透過蒸氣發電以供民生使用，且焚化廠之用地面積不大等諸多優點，特別適用於處理地狹人稠之台灣都會區所產生之大量家戶垃圾，行政院於民國七十九年五月九日核定之「垃圾處理方案」即規定「配合都會區之發展，未來垃圾處理應以焚化為主；焚化廠之處理能量，應考量經濟規模及能源利用等問題，並以設置中大型焚化廠為原則」，行政院環保署據此方案制定之「台灣地區垃圾資源回收(焚化)廠興建工程計畫」亦於民國八十年九月二日獲院核定。

根據台灣地區垃圾採樣分析結果顯示，垃圾物理組成中之可燃份在80%以上，且低位發熱量在 1,000Kcal/Kg 左右，已達自燃發熱量以上，適於焚化處理。焚化藉高溫氧化將垃圾轉變為安定的物質和氣體，不僅將體積減至原來的十分之一，並可回收能源及其他有用資源，此現代化的焚化廠一般稱為垃圾資源回收廠(行政院環境保護署台灣地區垃圾資源回收廠興建工程計畫)。

二、台灣地區廢棄物處理之概況

(一)廢棄物之定義:

依據行政院環境保護署訂頒廢棄物清理法第二條之定義，廢棄物共分為以下二種：

1.一般廢棄物：垃圾、糞尿、動物屍體或其他非事業機構所產生足以污染

環境衛生之固體或液體廢棄物。

2. 事業廢棄物：

(1) 有害事業廢棄物：由事業機構所產生具有毒性、危險性，其濃度或數量足以影響人體健康或污染環境之廢棄物。

(2) 一般事業廢棄物：由事業機構所產生有害事業廢棄物以外之廢棄物。在文獻上有廣義之定義，廢棄物可以泛指人類活動中所有丟棄之物質，甚至包括廢液及污泥在內，在實際日常生活中，舉凡家庭垃圾、商業垃圾、廢棄汽機車、廢輪胎、營建廢棄土、醫療廢棄物、污水廠及自來水廠之污泥以及各種產業所生產之廢酸、廢鹼、廢油、工業污泥等廢棄物均屬之。無害之一般事業廢棄物可以和一般廢棄物一起收集、處理與處置(張銘哲,2004)。

(二) 廢棄物處理之目標：

使廢棄物能達到減量化、資源化、安定化及無害化之四大目標，分別說明如下：

1. 減量化：垃圾在送至焚化廠前先經過資源回收系統、綠色產品(Green Product)之設計及分類收集方式，達成垃圾之減量化，以減輕後續貯存、收集、清運、處理及處置系統之負擔。

2. 資源化：在垃圾中有許多可再利用之物質，可以將以人工或機械分選之方式，予以回收；分類後之物質，有機物質較多之部分可以送去堆肥，可燃物較多之部分亦可送去焚化或熱解，經過堆肥、焚化或熱解等中間處理後，可分別進一步回收堆肥化產品(compost)、垃圾衍生燃料(refuse-derived fuel)及廢熱(waste heat)。

3. 安定化：垃圾中之有機物容易腐敗，可以用各種物理及化學之方法使其能加以分解而達穩定化。例如以堆肥、厭氣處理或掩埋之方式均可達到此一目標。

4. 無害化：垃圾中常含有少量之有害性廢棄物，例如日光燈管、水銀電池、

殺蟲劑等，必須籍著各種方法予以回收或分離。焚化處理後之灰渣亦可以藉著固化之方法予以無害化。

目前臺灣地區垃圾多採公共收集點之方式，在都會區多採夜間收集，以提高收運效率，在若干都會區之行政區亦採垃圾不落地之收集方式，以進一步改進環境衛生。執行收運之單位均為各級地方環保單位及鄉鎮公所清潔隊，收集之車輛亦多採用壓縮式垃圾車以提高裝載容量。(張銘哲,2004)

(三)焚化廠焚化流程：(以臺中市烏日垃圾焚化廠為例)

1.垃圾收受：

垃圾清運車進入廠區後先駛入過磅處秤重，磅秤電腦會自動記錄垃圾重量、車號及載運次數，以掌握精確之垃圾進廠量。垃圾車過磅後即進入垃圾傾卸平台，由6組傾卸門將垃圾傾倒至容積13,500立方公尺之垃圾貯坑，若有巨大垃圾，須經過巨大破碎機破碎後再送到垃圾貯坑。臺中市烏日垃圾焚化廠有兩部垃圾吊車，負責垃圾進料、翻堆攪拌及抓取垃圾投入進料口，同時具有充分混合垃圾的功能，以達到均勻垃圾熱值為目的。

2.進料焚化：

全廠設有兩座爐組，焚化爐型式為全連續機械式爐床，供應廠商為德商馬丁(Martin)公司。進料斗內垃圾由進料器送入爐內，而後利用爐床底部爐條作動使垃圾鬆動、翻攪與移動，於高溫環境下完全燃燒，達到灼燒減量5%之規定、體積減量至原垃圾之10~20%、垃圾中細菌等病原全數消滅、焚化灰渣變為安定物質等目標，並維持燃燒室溫度達850°C以上，將廢氣之有害物質完全分解。

3.廢氣處理：

廢氣處理部份主要在去除焚化垃圾過程中所產生的酸性氣體、懸浮微粒、重金屬、有機污染物(如戴奧辛)等，全廠共有兩套廢氣處理系統。每套設備中均設置有選擇性非觸媒反應設備(SNCR)、半乾式洗煙塔、活性炭噴注系統、袋濾集塵器等程序，以確保排放氣體符合法規需求。

4.灰渣處理：

垃圾經焚化後，底渣即由爐內排出至出灰器，經水冷方式冷卻後，再由機械裝置連續排出至輸送機，將其貯存於底渣貯坑，再以卡車運至「大里衛生掩埋場」予以掩埋或運至「映誠股份有限公司屏東廠」、「全精英事業有限公司」、「旭遠科技企業股份有限公司乙級廢棄物處理場」予以再利用。廢氣處理系統之反應生成物、部份未起化學反應之消石灰及廢氣處理各單元底部漏斗處收集之粒狀污染物，經收集至飛灰貯倉暫存，而後送至廠內飛灰穩定化設施處理。穩定化方式係採用固化劑（水泥）及添加化學穩定劑（螯合劑），經一定配方比例混鍊後，混鍊成型之衍生物係以太空包盛裝，再清運至「神岡衛生掩埋場」、「高聯可寧衛股份有限公司」處置。

5.廢熱回收：

廢氣回收鍋爐主要是利用燃燒所產生之高溫廢氣為熱源和鍋爐管內的水產生熱交換作用，一方面可降低廢氣之溫度利於後續空污設備之操作，同時可回收熱能提供蒸汽於發電和廠內其他須加熱之流程使用。由鍋爐回收廢氣中熱能所產生之高溫高壓蒸汽，大多數均送至渦輪發電設備進行發電，所產生之電力，除提供廠內使用外，所剩餘之電力則售予台電公司，台灣全省垃圾焚化處理產生電量之營運情形如表 2-1，臺中市烏日垃圾焚化廠焚化流程圖如圖 2-1，台灣全省垃圾焚化廠分佈圖如圖 2-2。

表 2-1 垃圾焚化廠操作及營運情形（統計室 101 年報表）

廠別	進廠量(公噸)			焚化處理量 (公噸)	售電量 (千度)	售電所得 (千元)
	一般廢棄物(公噸)	一般事業廢棄物(公噸)	總進廠量 (公噸)			
基隆市天外天垃圾資源回收廠	74464.3	120482.3	194946.7	189284.5	86830.6	173339.3

表 2-1 垃圾焚化廠操作及營運情形(統計室 101 年報表)(續 1)

臺北市政府環境保護局北投垃圾焚化廠	185233.2	197095.1	382328.3	375350.8	85371.5	174280.8
臺北市政府環境保護局木柵垃圾焚化廠	129081.0	151602.5	280683.6	284692.4	44022.3	79976.6
臺北市政府環境保護局內湖垃圾焚化廠	63710.4	98124.7	161835.2	164373.5	16551.6	30425.7
新北市新店垃圾焚化廠	174305.0	0	174305.0	169824.7	53852.9	97393.6
新北市樹林垃圾焚化廠	275983.5	0	275983.5	284434.1	97676.1	184065.5
新北市八里垃圾焚化廠	72736.3	314921.1	387657.5	383109.9	186970.6	340229.1
桃園縣 B00 垃圾焚化廠	380359.0	60869.84	441228.91	435505.0	217098.5	429600.0
宜蘭縣利澤垃圾資源回收廠	151022.6	66123.8	217146.5	202728.4	88567.4	167952.1
新竹市垃圾資源回收廠	177571.7	60639.3	238211.1	233872.3	101616.7	219139.1
苗栗縣垃圾焚化廠	134036.6	33293.3	167329.9	166400.5	75402.4	152613.7

表 2-1 垃圾焚化廠操作及營運情形(統計室 101 年報表)(續 2)

臺中市文山垃圾焚化廠	172365.3	45307.2	217672.5	217027.9	62177.4	123307.5
臺中市后里資源回收廠	218850.9	77554.9	296405.9	291103.7	107352.0	210886.3
臺中市烏日資源回收廠	190815.1	115101.9	305917.0	293290.6	139301.7	276732.5
彰化縣溪州垃圾焚化廠	244106.3	32531.5	276637.8	272641.7	106277.0	199475.9
嘉義市垃圾焚化廠	76119.3	0	76119.3	73493.4	11664.8	21939.7
嘉義縣鹿草垃圾焚化廠	170369.3	121614.5	291983.8	290591.0	133449.6	243659.0
臺南市城西垃圾焚化廠	199637.4	27353.9	226991.4	231140.8	69144.9	129508.0
臺南市永康垃圾資源回收(焚化)廠	234497.1	67924.2	302421.3	301253.8	122976.0	236481.0
高雄市政府環境保護局中區資源回收廠	208423.1	0	208423.1	177793.1	37743.0	66418.2
高雄市政府環境保護局南區資源回收廠	144084.2	206627.0	350711.2	348476.3	108323.2	199562.7

表 2-1 垃圾焚化廠操作及營運情形 (統計室 101 年報表) (續 3)

高雄市仁武垃圾資源回收廠	182736.3	266366.7	449103.0	434466.7	187555.2	364313.9
高雄市岡山垃圾資源回收(焚化)廠	141690.0	195319.3	337009.4	346537.7	130046.0	283514.0
屏東縣崁頂垃圾資源回收(焚化)廠	202090.0	43763.7	245853.7	237593.5	77021.3	145223.7
總計	4204288.8	2302617.7	6506906.6	6404987.4	2346993.4	4550039.0

資料來源：行政院環境保護署焚化廠營運管理資訊系統，全年營運統計表(統計室 101 年報)

註:表中垃圾資源回收廠等同於垃圾焚化廠

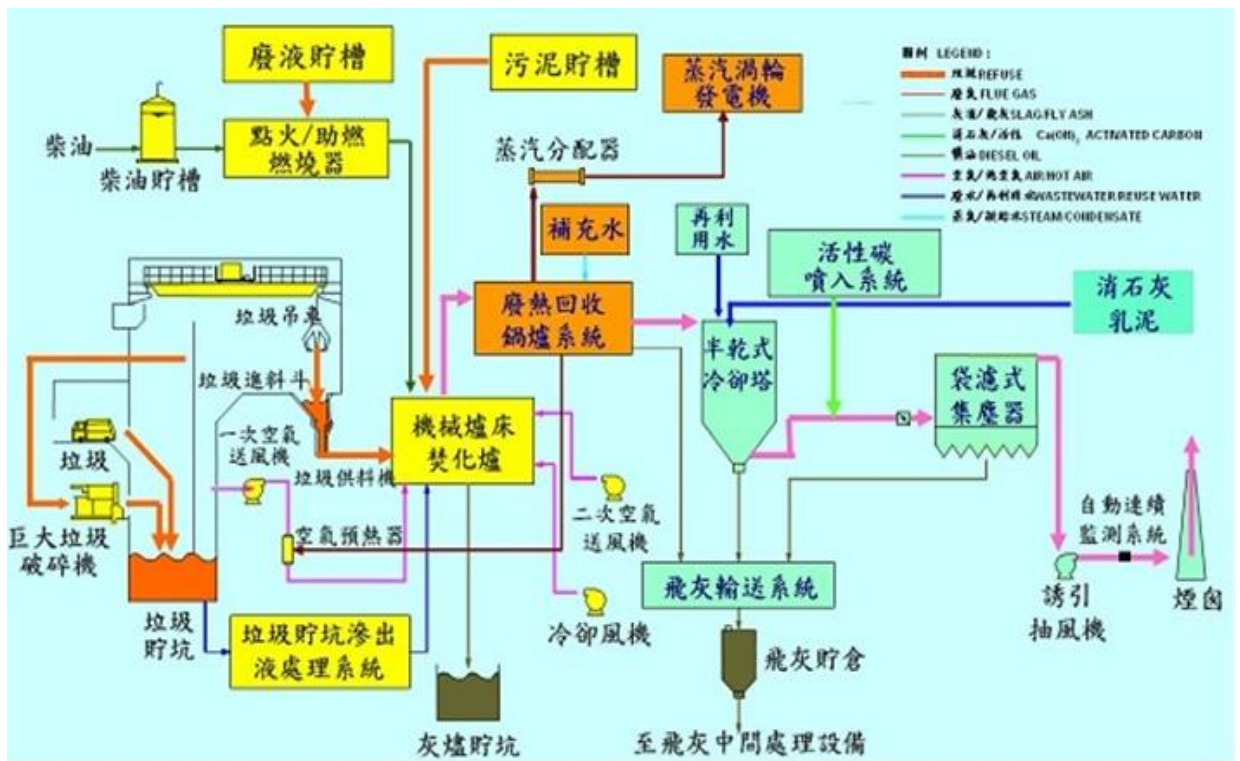


圖 2-1 臺中市烏日焚化廠焚化流程圖(行政院環境保護署資料)

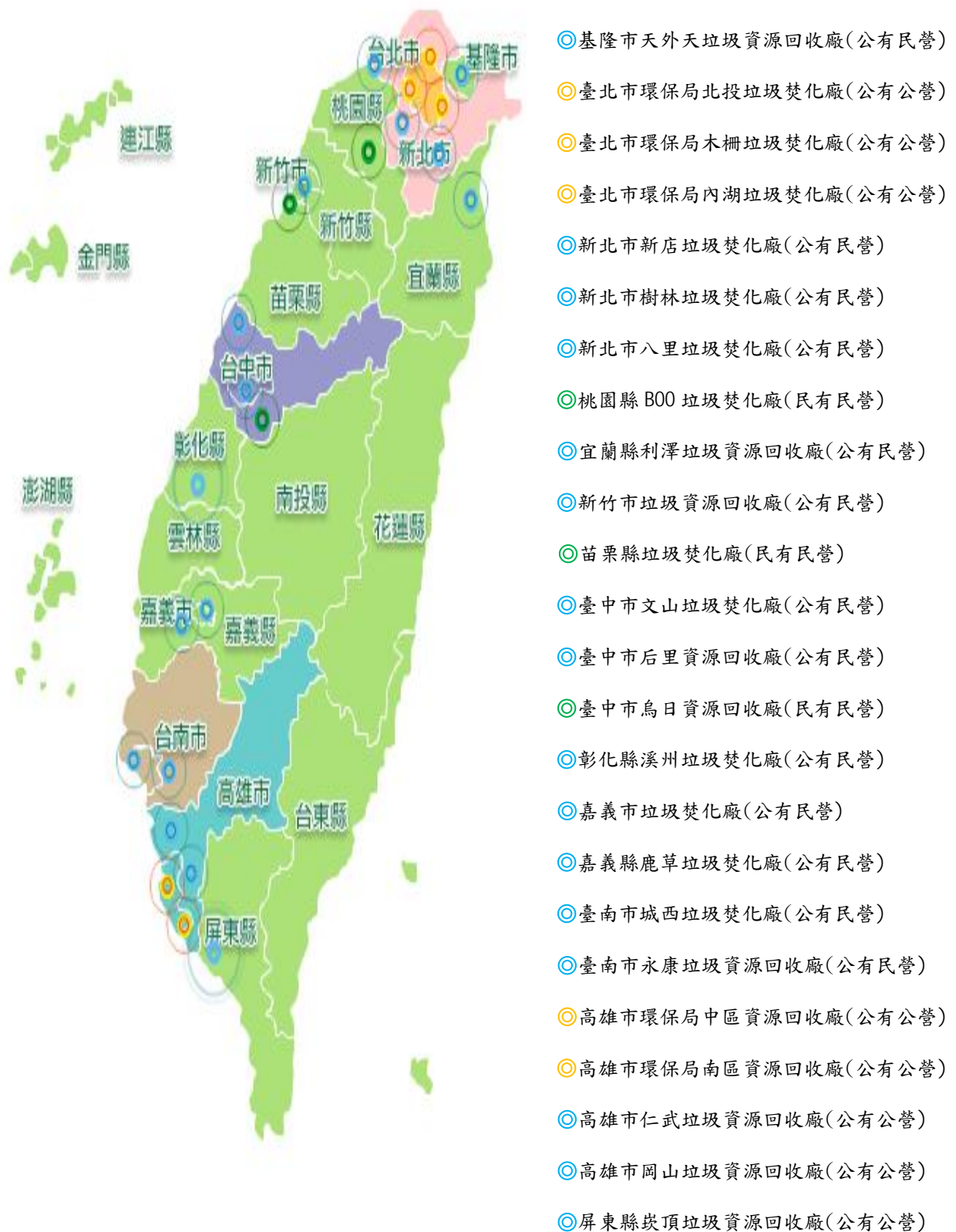


圖 2-2 臺灣全省垃圾焚化廠分布圖(行政院環境保護署資料)

第二節 激勵制度

一、激勵的定義

「激勵」(motivation)一詞是由古拉丁文「movere」而來，其原意為「引發、促動」(to move)，此為一種驅動的力量，透過此一驅動的力量來啟動、指引與支持一個人或團體的行為(江孟儒,2009)。

在人的所有行為當中，管理者會藉由適當的激勵制度發掘個人所潛在的能力，並達到組織所制定的目標，它導致行為的激起、發生、方向及持續，藉由外在環境和條件的刺激，來滿足人類內心的需求和想法，近而提升個人為組織目標努力的動機，便可稱為激勵。本研究茲將中外學者對於激勵提出之觀點彙整如表2-2激勵的定義。

表 2-2 激勵的定義

學者	年代	激勵定義
Herzberg	1959	激勵是一種內化的力量，即自我振作、自我控制和自我滿足，並不受外在環境的限制。
Gellerman	1963	激勵係指影響的力量，足以使一個人很有意識地遵從組織的期望而行動。
Berelson and Steiner	1964	激勵是所有一切被描述為希望、欲望的奮鬥情況，亦即一種刺激，引發的內在情況。
Davis	1972	激勵係針對工作人員的需求，透過各種誘導、激發的方式，使組織成員產生完成組織目標的行為。
Herlinger	1973	激勵是一種中介變項，它是一種無法直接觀察的內在心理過程。
Joe Kelly	1974	激勵是有關維持及改變行為的方向及強度的力量。
Gibson , Ivancevich and Donnelly	1976	認為激勵是一種有導向的程序，同時應該注意到選擇、方向與目標。
Dessler	1980	視激勵為人們要求滿足某種需要的反應。

表 2-2 激勵的定義(續 1)

陳定國	1994	激勵是設法激起他人行動，以達成特定目的的過程。
司徒達賢	1987	從事某些行為可以滿足個人的追求，則從事此行為的意願謂之激勵。
江斌玉	1988	激勵可分為兩類，一類為引致個人去行為的一種內在心理狀態，另一類為管理者做某件事來誘使他人以某種方式作為，而產生組織所要求的結果。
許士軍	1988	激勵乃指個人希望藉由某種行為以達到他所具有價值之目的。
吳秉恩	1999	激勵是各種趨力之組合，可藉著直接激勵，而使行為持續，完成目標。
Rakich	1992	激勵乃受到不滿足的需求所改變，而導致目標導向的行為，並受到內在或外在影響個人的因素所改變。
Dessler	1994	認為激勵是人類滿足某種需要的慾望之反射作用。
Steers	1994	激勵乃激發、引導和維繫人的行為。
M.R.Jones	1955	行為是如何開始，是被推動、維持、引導、停止。當所有這些行為在進行時，組織內出現是什麼樣的主要反應。
Robbins	1996	激勵係指願意為組織目標努力的意願，但這個意願是受制於此一努力是否能滿足個人的某種需要。
林振祥	1997	激勵是以外在的刺激，激發他人之工作意願和行動，而朝向期望目標的一種手段，此方法是所有管理中最簡單也最繁複的工作。
Ivancevich and Matteson	1980	認為激勵是由方向、強度與持續性所組成。需求與不足開展了激勵的過程。
張元昌	2006	激勵是一種程序，領導者根據組織目標並針對成員心理上或生理上的各種需求，採取有計劃的措施或手段，以對成員施以刺激，引發其內在的緊張進而產生動機，進而表現出外在行為，並預期因而能達成組織的目標。

表 2-2 激勵的定義(續 2)

葉哲維	2006	是一種主觀的概念、一種過程，即為管理者運用引起人們產生特定行為方式行動的誘因（Incentives）包含內在誘因與外在誘因來刺激人們行動的需求（Needs）包含生理上與心理上的需求，使其產生行為動機（Motives），進而產生的持續性行為（Behavior），並且能與組織目標一致。
張潤書	2007	激勵就是某人或某組織針對他人生理或心理上的種需要或動機，適當的採取物質與精神上的刺激鼓勵方法，設法滿足其需要，激發其內在的工作意願，從而產生符合某人或某組織所期望行為的一連串活動。

資料來源：張元昌(2006)、張潤書(2007)、葉哲維(2006)，本研究整理

激勵可說是一種激發一個人行動的因素，企業組織透過「刺激」與「鼓舞」，藉由內在或外在之報酬方式，讓員工認知到需求被滿足，使能激發員工的工作意願，進而求得組織和員工個人目標的實現。

激勵理論的內容模型以需求（Needs）、動機（Motives）及誘因（Incentives）為中心，一個人的行為動機來自於需求，因需求而產生願望，因願望而採取行動，因此要激勵人員的行為，要先了解人類的基本需求。

激勵理論亦是近代企業組織管理中非常重要的一環。激勵理論以 1960 年代為劃分，分成「早期理論」及「近代理論」兩者。下面就依早期理論與近代理論兩種分類，整理學者提出之激勵理論內容：

(一)早期激勵理論：

強調企業組織應如何激勵員工，此類理論被認定為規定性模式（prescriptive models），以 Taylor（1911）的「科學管理觀點」、Mayo（1933）的「人群關係觀點」及 McGregor（1960）的「企業人性觀點」最具代表性，其中受 Mayo 人群關係觀點的影響，「有快樂的員工就有較高的工作效率」的理念，員工工作滿意度即會提高。

1. 泰勒(Taylor, F. W.)的科學管理

科學管理之父Taylor(1911)的「科學管理」中「經濟人」(Economic Man)的描述，他認為人的工作動機在於獲取更多的財務性報酬，因此主張薪資作為激勵管理之重心。Taylor以工作標準來作為報償高效率員工與淘汰低效率員工的依據，並相信金錢是最有效的激勵工具。但其論點過於強調工作機械層面，著重在效率的評估，卻只假設單一性之動機，而忽略了人性因素。

2. 梅耶(Mayo, E.)的霍桑研究

Mayo(1933)於「霍桑研究」(Hawthorne Study)中發現，人際關係及非正式群體規範對工作效率的影響；並指出員工的激勵方式應以人性為出發點，員工之社會及心理才是決定工作滿意度與生產力的主要因素，唯有員工的社會及心理需求被滿足，才能使員工生產力提高，達到激勵的效果。

霍桑研究的結論是：

- (1) 改變工作條件和勞動效率之間沒有直接的因果關係；
- (2) 提高生產效率的決定因素是員工情緒，而不是工作條件；
- (3) 關心員工的情感和員工的不滿情緒，有助於提高勞動生產率。

霍桑效應可謂是人群關係學派的起源。

3. McGregor的X理論與Y理論

McGregor(1960)提出X理論與Y理論即是相關激勵理論，古學派所支持的人性為「X」：即員工都是厭惡工作、懶惰並推卸責任；而實際上人性應該是行為學派所支持的「Y」：即員工熱愛工作、富創造力、能主動要求承擔職責並自我監督，如表2-3比較說明。

表 2-3 「X 理論」與「Y 理論」之比較

	X 理論	Y 理論
人性假設	人性本惡	人性本善
員工和組織	員工和組織衝突	員工和組織一致
控制	組織控制	員工自我控制
態度	推卸責任、消極、不喜歡工作	熱衷於工作、富創造力、主動

資料來源:研究者整理

X理論的管理方式：(1)嚴格鞭策成員。(2)專制，不讓成員參與。(3)強調對成員的獎懲與控制。

Y理論的管理方式：(1)授權與成員。(2)給成員較大的責任。(3)讓成員參與決策。(4)讓成員自我設定工作目標，並對工作績效自我考核。

(二)近代激勵理論：

近代激勵理論是目前激勵理論最主要的基礎來源，主要是探討如何激勵員工士氣，包括物質及精神上的激勵。有鑑於近代學者探討激勵理論所提出之研究很多，國內學者張潤書(1990)將其歸納為三種模式：內容模式(content model)、過程模式(process model)與強化模式(reinforcement model)。較具代表性者說明如表2-4相關激勵理論所示。

表 2-4 相關激勵理論

型態	特質	理論	管理實例
內容	著重研究激發動機的因素及集中於引起個人活動之因素。	*需求層級理論	以滿足員工金錢、地位與成就需求來激勵部屬。
		*雙因子理論	
		*ERG 理論	
過程	以外在的目標來激勵員工，不僅注意到引發行為的因素，同時也注意到行為方向的程序、方法或選擇。	*期望理論	由瞭解員工對工作的投入、績效、標準與報酬的知覺來達成激勵。
		*公平理論	
		*目標設定理論	
強化	注意到能增加期望行為重複與減少非期望行為重複的可能因素。	*強化理論(行為修正理論)	藉著獎勵期望行為來激勵。

資料來源:張潤書譯(1990)

1.內容理論

「內容理論」是從滿足人類生理和心理上的需要來激勵員工，它著重研究激發動機的因素。主要有Maslow「需求層級理論」、Herzberg「雙因子理論」及Alderfer「ERG理論」。

(1) Maslow「需求層級理論」(Hierarchy of Needs)

Maslow(1954)於「動機與性格」(Motivation and Personality)一書中提出人類的基本需求可分生理和心理兩個方面，依其優先順序劃分為五個層級：

- A.生理的需求(Physiological needs)：與人體的基本生理功能有關，如吃飯和睡覺等。
- B.安全的需求(Safety needs)：保護免於受到傷害，包括身心兩方面。
- C.社會的需求(Social needs)：與個人的本質、社會互動、愛、接受能力及和團體成員的關係有關聯。
- D.自尊的需求(Esteem needs)：必須覺得自己重要，認為一個人有自我價值和自尊，而和另一個個體有所區別。
- E.自我實現的需求(Self-actualization needs)：一種達到個人一生終極目標的需求，達成個人掌握命運的需求。

Maslow認為人們只有當較基層的需求獲得滿足後，才會進而開始追求較高層級的滿足，對高層級的需求此時才對行為產生激勵；而當需求已經得到滿足，對於行為則又失去了激勵能力。因此，Maslow認為一個已被滿足的需求就不再是個激勵的因素也會被人質疑，因為人類的需求並不會僅因一次的激勵行為就完全被滿足，如果希望一個人能不斷的持有其激勵，就必須不斷使其獲得滿足。所以，福利制度便成了一般企業留住優秀人才的一種策略。

(2) Herzberg「雙因子理論」

Herzberg將外在的工作因素，稱為「保健因子」(hygiene factor)，包含了：公司的政策與管理、技術監督、與下屬的人際關係、薪水、工作保障、個人生活、工作環境和地位等八項；內在的工作因素，稱為「激勵因子」(Motivational

factors)包含了：成就、賞識、升遷、工作本身、成長的可能性以及責任等六項。Gray & Smeltzer(1993)則認為，「激勵因子」大部分是以工作為中心的，和工作內容有關，相當於Maslow需求層級中較高層級之需求；而「保健因子」大部分是以環境為中心的，與工作情境有關，則相當於較低層級之需求。

(3) Alderfer 「ERG 理論」 (Existence, Relatedness and Growth)

Alderfer 將 Maslow的五種需求層級理論合併為三種，其三大需求如下：

A.生存的需求(Existence needs)：指生理與物質的慾望，例如：飢餓、口渴等，可藉由工作和飲食獲得滿足。

B.關係的需求(Relatedness needs)：指與家人、親友、同事等人際、社會上之互動。

C.成長的需求(Growth needs)：指個人追求卓越、成長、發揮潛能、實現理想。ERG 理論主張可以同時有兩種以上的需求影響人們的動機，這些需求都具有激勵效果。另外ERG 理論提出「挫折—退化」(Frustration-regression)的觀點，認為若個人的需求一直無法獲得滿足，則會因感到挫折而退化到較低層次的需求。

2.過程理論

主要的理論有Vroom「期望理論」、Adams「公平理論」及Locke「目標設定理論」。

(1)Vroom「期望理論」

Vroom(1964)在「Work and Motivation」一書中提出「期望理論」，它是一種過程型的激勵理論，它是由認知理論(Cognitive theory)與決策理論(Decision theory)整合而成。當員工愈努力工作時就愈能得到較高獎賞的期望愈大時，員工就會投入更多心力在工作上，也就是說員工工作動機的強弱和努力程度，都是取決於自身的期望強度而定。

(2)Adams「公平理論」

Adams(1965)提出「公平理論」，並將此一理論應用於工作環境之中。他主

張個人不只關心自己努力所得的絕對報酬，同時也會關心自己所得的絕對報酬與他人所得報酬間的關係。員工會在與他人做比較之後，再決定自己要付出多少努力，並且會以自己的投入及成果與職場中其他人的投入及成果加以比較，比較的結果若不滿意，則會產生不公平感。當員工產生不公平感時，則會影響個人的努力和動機，降低其工作的積極性。

(3)Locke「目標設定理論」(Goal-setting theory)

Locke(1968)提出「目標設定理論」，認為人類行為是由「目標」與「企圖心」形成。本理論認為目標必須達到四個條件才能達到激勵效果：

- A.可能達成的(achievable)：不超出其能力範圍。
- B.可以衡量的(measurable)：可以量化評估其進度及結果。
- C.可以承諾的(committable)。
- D.可以有報償(rewardable)。

3.強化理論

「強化理論」特質在於採取正負強化，員工行為受到某程度上的獎勵時，其努力行為的強度則會向上增加，但若員工受到懲罰時，則該行為強度會向下減弱甚至終止。若將強化理論與期望理論配合使用，可使員工的激勵度提高。

二、激勵分類

激勵制度的分類方式很多，整理如表2-5各學者提出之激勵制度的分類說明。

表 2-5 各學者提出之激勵制度分類

學者	激勵的分類
Robbins(1982)	內在報酬：參與決策權、工作自主權、職責及個人成長。
	外在報酬：非財務性(福利、保險、產假等)及財務性(薪資、獎金、紅利、加給等)。
Urbanski(1986)	金錢型制度、旅遊制度、獎制度品、表揚制度。

表 2-5 各學者提出之激勵制度分類(續)

Johnston,Boles and Hair(1987)	表揚制度、個人績效獎金制度、旅遊制度、佣金制度、薪資制度、升遷制度、教育訓練、目標管理、指定配額制度、業務人員會議、公佈業績制度、獎品制度、部門或團隊績效獎金制度。
Abrantt and Smythe(1989)	貨幣性報酬：佣金、獎金、利潤分享等。
	非現金性報酬：獎品、旅遊獎勵等。
Chruchill(1990)	財務性報酬：薪資、佣金、獎金等。
	非財務性報酬：個人生活發展計劃和表提制度。

資料來源：本研究整理

第三節 工作價值觀

一、工作價值觀之定義

工作價值觀(Job Values)的涵義是對工作內容的價值觀，發生在個人評價工作的過程，以其偏好的形式表現。Super(1970)提出工作價值觀與工作有關的目標是個人內在所需及個人從事活動時所追求的工作特質或屬性，亦是評價個人事業很重要的一個變數。工作價值觀可以反映出一個人對於工作的需求及偏好，並且引導個人在工作上的行為、態度及目標，因此研究工作價值觀可以瞭解員工動機及認知員工、主管和企業組織之間價值觀的差距。各學者對工作價值觀的定義因研究目的與理論背景之不同而有所差異，故將其整理如表2-6國外、內學者對工作價值觀的定義之說明。

表 2-6 國外、內學者對工作價值觀的定義

學者	作價值觀的定義
Kalleberg (1977)	工作價值觀是指個人對一般性工作的態度，而不是對某一特定工作的態度，或是將工作視為一種獲得外在報酬的工具。
Pryor (1979)	工作價值觀是個人描述與有關的工作時，主要的向度。
Treviño (1986) ; Jones (1991)	認為工作價值觀乃個人偏好，即個人在職務上的喜歡或偏好，而並非其道德上所認為是好的或應該做的事。
Robbins(1992)	工作價值觀是指「對各種工作行為方式，特別是為社會所接受的」偏愛程度。
Judge and Bretz(1992)	工作價值觀是引領人們對於工作本身或某一特定工作之實質意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等形成偏好之認知或意向。
Dose (1997)	工作價值觀是一種個人對工作中不同特質的偏好，所表現出來的基礎架構。
郭騰淵(1991)	將工作價值觀界定為與工作有關的目標，是個人的內在需慾及個人在從事活動時所追求的工作特性或屬性。
王叢桂(1992)	其定義是從 Rokeach 對價值觀的定義衍生而來，認為工作價值觀可分為目的性工作價值與手段性工作價值兩種。
邱淑媛(1993)	工作價值觀乃個人對工作特性的重視與偏好的程度，代表個人的信念與態度傾向，可用以引導個人工作行為與表現的動向。
沈萃荔(1995)	工作價值觀的意義為個體於從事工作時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，個體據此表現工作行為、追求工作目標。
陶惠芬(1999)	工作價值觀是個人在選擇職業或從事工作時，對工作特性據以評斷的持久信念與標準，並引響及引導個人的工作態度、行為表現及工作滿意。

表 2-6 國外、內學者對工作價值觀的定義(續)

鍾志明(2000)	為工作價值觀是價值觀的一種延伸概念，用來描述個人的工作信念，是個人將理念、行事標準及對事物的選擇，並期望藉由工作來有所展現。
鄭韻玫(2001)	認為工作價值觀可以視為個人從事工作活動時所持之信念與評斷工作意義的標準，滿足個人需求與偏好的事物，藉以引導個人工作行為的方向與追求工作的目標。
黃相璋(2003)	是個體透過社會化過程逐步累積而成，並針對某一特定工作所建立持久性偏好標準的認知與態度，據以評斷有關工作事物行為或目標，引導個體的工作行為與追求的工作目標，達成慾望或需求的滿意度。
蘇慧萍(2004)	係個人對工作特性與偏好的程度，以個人信念與態度傾向，來導引個人工作行為與表現的意向，並作為選擇工作之指標。
蘇淑麗(2005)	個人面對與工作有關課題之評價標準，亦即個人對工作特性重視的信念與程度，藉以滿意度內在的需求，並影響個人的工作行為及態度。

資料來源：王炎煌(2003)、陳思璋(2008)，本研究整理

雖然國內、外學者對於工作價值觀的定義與看法都不盡相同，但大致都認為工作價值觀是個人價值的一部分，透過對個人工作價值觀的了解與分析，可以瞭解員工內心對於工作活動或本質上的期望、偏好、需求程度，也可以預測在工作滿意度上表現。

二、工作價值觀的分類

基於對工作價值觀的詮釋，並衡量工作屬性，研究對象等而有所不同，故將予以分類如表2-7工作價值觀的分類彙整表說明。

表 2-7 工作價值觀的分類彙整表

學者	工作價值觀的分類
Ginzberg (1951)	<p>內在工作價值：屬於工作本身特質。</p> <p>外在工作價值：外在於工作本身，但又與工作相關的價值標準。</p> <p>附帶工作價值：不屬於內在、外在價值的其他因素。</p>
Super (1970)	<p>內在工作價值：利他主義、獨立性、激發、成就感、美感及管理創造性。</p> <p>外在工作價值：工作環境、同事關係及變化性。</p> <p>外在報酬：安全感、聲譽、經濟報酬、生活方式。</p>
Rokeach (1973)	<p>目的性工作價值觀：內在報酬、外在報酬、平安和諧、集體利益。</p> <p>工作性工作價值觀：能力與理智、謙和寬容以及尊重傳統。</p>
Kalleberg (1977)	<p>內在動機、方便性、與同事關係、生涯及資源妥適性。</p>
Elizur (1984)	<p>結果型態：物質的或工具性的、社交關係或情感的、心理的或認知的。</p> <p>任務績效關係：資源(福利)、報酬(薪資)。</p>
Macnab, D., and Fitzsimmons, G. W. (1987)	<p>權威、夥伴、創意、獨立、安全、利他、工作環境及榮耀。</p>
Schwartz (1992)	<p>服從、自我管理、權力、模擬、德行、一般性、成就感、安全感。</p>
陳英豪 (1987)	<p>自我表達、可得報酬與人物環境三個取向。</p>
林邦傑 (1991)	<p>利他、智性成長、獨立性、威望、經濟報酬、安全感、成就感、管理</p>
王叢桂 (1992)	<p>工作目的價值和工作手段價值感。</p>
黃同圳 (2000)	<p>工作期望與工作信念。</p>
李冠儀 (2000)	<p>自主創造、組織安全、人際關係、成就聲望、物質報酬、健康休閒。</p>

資料來源：王炎煌(2003)、陳思瑋(2008)，本研究整理

第四節 工作滿意度

一、工作滿意度的定義

工作滿意度始於Hoppock(1935)發表在「工作滿足」一書提出工作滿意度(Job satisfaction)的概念，認為工作滿意度是指工作者在心理上、生理上、及工作環境與工作本身特性的滿意感受，也就是工作者對工作情境的主觀反應。工作滿意度是一種主觀上的心理感受或意識狀態，但實質上可說是一種態度(李文傑，2000)。態度會影響行為，但不能決定行為，因行為的發生尚受到環境條件、群體規範等的制約。

Locke(1968)認為工作滿意度是一種個人所意識到的主觀心理狀態，是源自於工作的一種愉快且正面的情感性反應。Smith(1969)則認為工作滿意度乃是工作者對其工作及其工作相關因素的感受或情感性的反應，這感覺來自個人從工作特定環境中，實際獲得的報酬與預期獲得價值的差距，差距愈小，滿意程度愈高，反之則愈低。本研究將代表性學者對於工作滿意度提出之觀點整理如表2-8工作滿意度定義彙整表。

表 2-8 工作滿意度定義彙整表

學者	定義
Hoppock (1935)	工作滿意度可經由向工作者詢問對工作感到滿意的程度而得，是工作者心理和生理對環境因素的滿意感覺，亦即工作者對工作情境的主觀反應。
Homans (1961)	同工同酬對於工作的感受未必相同，因為他們的工作價值可能有所不同，亦即個人的文化背景和期望會對工作滿意產生潛在影響。
Vroom (1964)	工作滿意是員工對其目前工作角色的感受、或情緒反應。
Porter and Lawler (1968)	當員工在組織中之實際獲得與應得報酬差距愈小時，其工作滿意度愈高。

表 2-8 工作滿意度定義彙整表(續)

Blum and Naylor (1968)	工作滿意是員工對其工作及與工作相關的因素和生活，抱持不同態度所產生的結果。
Kendall and Hulin (1969)	工作滿意是員工對其工作之感受及情緒反應，即員工在工作環境中，實際獲得之報酬與預期應得之報酬差距。
沈洸洋 (2002)	個人對其工作感受的情形，對工作整體、工作的各個層面，歷程上之整體性的感覺與主觀價值的判斷，以及工作中各種情境之情緒反應、職務態度等多種向度。
林清標 (2004)	工作者對其工作本身的一種情緒、情意或評價上的整體反應，重點在於工作者對其工作有關環境所抱持的一種態度，亦即工作者對其全部工作角色情感性反應。
潘玟諺 (2005)	是工作者對其工作及工作環境，基於需要或需求，在生理上、心理上主觀的整體感覺、情緒性反應程度或價值判斷。
O'Reilly (1991)	工作滿意為員工對於他們的工作所維持的態度，而此態度源自於他們對於工作的知覺而來。
Steers (1994)	工作滿意乃由對工作及工作經驗評價，產生愉快或積極情緒狀態。
Spector (1997)	工作滿意是指個人對它的工作與工作的其它面向的感覺。
Bussing (1999)	工作滿意乃植基於渴望、需求、動機與對工作環境的感受，亦即工作者對他本身的工作所持有的一種穩定性滿意或內在不滿意。
Anonymous (2000)	工作滿足是影響工作者對其個人獨特工作的評價。
許士軍 (1977)	工作者對於員工所具有的感覺或情感性的反應。感覺或滿意的大小取決於預期價值與實際價值之差距。
張春興 (19809)	認為工作滿足係指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。

資料來源：杜佩蘭(1999)、方俊儒(2001)、王炎煌(2003)、張瑋恩(2001)；本研究整理

依彙整上述學者對於工作滿意度所提出之定義，一般可概分為對整體工作滿意度、期望差距工作滿意度與參考架構工作滿意度等三種定義：

(一)整體工作滿意度：主要在於工作者對其工作及工作環境所抱持的一種態度，其特徵在於工作滿意度僅只是一個單一概念，只作一般性的解釋，不涉及工作滿意的構面，形成緣由與過程。例如：Kalleberg (1977)提出工作滿意為一個單一概念，工作者能平衡不同工作構面之滿意與不滿意，因而對於整個工作形成集體的滿意。

(二)差距工作滿意度：工作者在工作環境中實際獲得與預期獲得之報酬之差距關係。例如：Porter and Lawler (1968)提出當員工在組織中之實際獲得與應得報酬差距愈小時，其工作滿意度愈高。Smith, Hulin and Kendell (1969)提出工作滿意是員工對其工作之感受及情緒反應，即員工在工作環境中，實際獲得之報酬與預期應得之報酬差距。

(三)參考架構工作滿意度：Homans (1961)提出同工同酬對於工作的感受未必相同，因為他們的工作價值可能有所不同，亦即個人的文化背景和期望會對工作滿意產生潛在影響。Alderfer (1972)提出薪資、福利、安全、上司、同事、顧客、成長。

本研究將依據參考架構工作滿意度的定義，運用工作薪資、升遷、主管、同事四構面衡量工作滿意度。

二、工作滿意度量表的構面

工作滿意度的構面及所發展出之量表，各學者提出不同的看法，就其一份理想的工作滿意度量表應包含那些構面，尚無絕對定論。本研究就學者所提出的構面彙整如表2-9各學者提出之工作滿意度的構面。

表 2-9 各學者提出之工作滿意度的構面

學者	工作滿意度的構面
Herzberg (1959)	安全、升遷機會、工作興趣、上級讚賞、公司政策、工作內容、主管領導、薪資、人際關係、工作環境、工作時間、工作內容、福利。
Vroom (1962)	公司內部行政單位、工作內容、直屬主管、升遷、薪資報酬、工作環境、工作夥伴、個人特性因素。
Weiss et al.(1967)	內在滿意度、外在滿意度。
Smith, Kendall and Hulin (1969)	工作報酬、工作環境、薪資、升遷、工作內容、對上司滿意程度、工作夥伴。
Hackman and Oldham(1975)	一般滿意度、特殊滿意度。
Cron and Slocum (1986)	工作特質、工作條件、領導方式、個人性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、人格特質、認知和期望、動機和偏好。
Victor and Samantha (1996)	工作本身、與上司關係、與同事關係、薪資、獎勵。
Morgan and Oscar Harold(2000)	主管領導、人際關係、工作本身、薪資考核、工作環境、社會地位。
Terry, Tom and Ray(2001)	工作心理滿意度、同事相處、升遷機會及工作報酬等。

資料來源：王炎煌(2003)、張瑋恩(2004)；本研究整理

依彙整上述學者所提出之對於工作滿意度的構面眾多，而所研究的對象不同與所依據的理論構面不同而產生分歧與差異，大致上可區分為內在滿意度(例如：工作內容、工作穩定度、主管領導風格)、外在滿意度(例如：薪資、性別和升遷管道)、一般滿意度(例如：工作環境、人際關係)及人口統計變項(例如：年齡、性別、教育程度)等分類(王炎煌，2003)，本研究即以內在滿意度、外在滿意度及一般滿意度為研究變項。

第三章 研究方法

第一節 研究架構

本研究探討企業組織如何透過激勵制度，增加員工的工作價值觀及提高員工工作滿意度。本研究架構模式如下(如圖 3-1)：

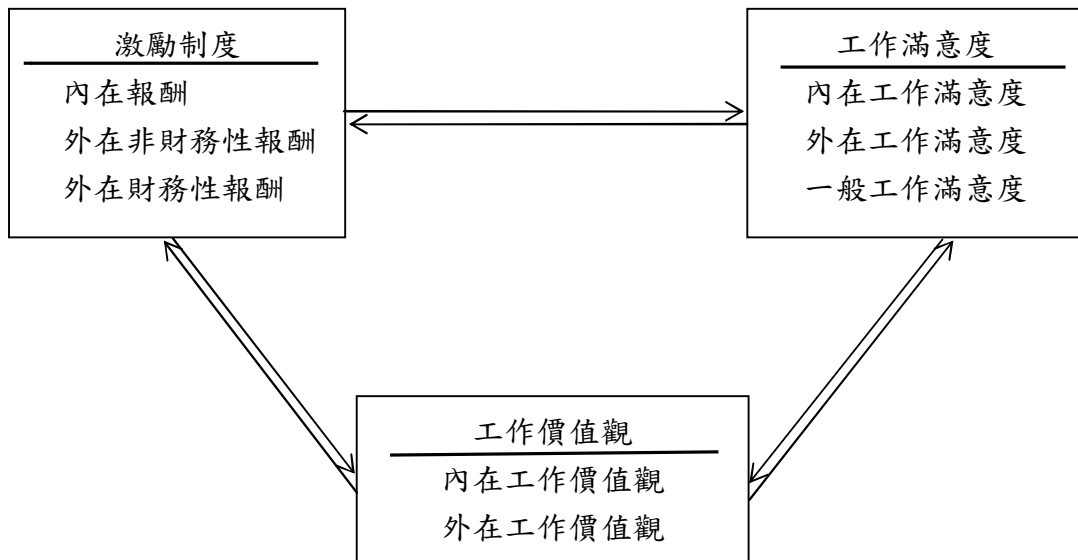


圖 3-1 本研究架構模式

以激勵制度而言，彙整各學者說法，以 Robbins(1982)、Johnston, Boles and Hair (1987)、Greenberg and Liebman (1990)、Chrchill(1990)等為主，提出「內在報酬」、「外在財務性報酬」、「外在非財務性報酬」等三個主要激勵制度，而這些激勵制度將會影響到工作滿意度之關係。

再者，以工作滿意度而言，以歸結 Smith, Kendall and Hulin (1969)提出工作滿意度構面理論，認為員工在評估激勵制度後，會產生滿不滿意之評價，此評價構面可分為「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」與「一般工作滿意度」三部份。

最後，以員工觀點來看工作價值觀的影響。企業組織的激勵制度與工作滿意度間的關係會產生變化，本研究綜合各學者提出的研究理論，工作價值觀可分為「內在價值觀」與「外在價值觀」二部份，就以工作價值觀為調節變數，加入研究架構模式探討，以驗證假設之成立。

第二節 研究假設

本研究以「激勵制度」、「工作價值觀」與「工作滿意度」的關聯性，提出以下研究假設：

一、激勵制度與工作滿意度的關聯性

Chruchill(1990)的研究顯示薪資水準和工作滿意度有關。Hemdi, Nasurdin and Ramayah(2003)認為在激勵認知上與工作滿意度有顯著的正相關，即對整體報酬的評價是，愈是自己所追求且獲得的可能性愈高，且又具有公平性，則對工作的滿意度相對也會愈高。

假設 1a：內在報酬與內在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 1b：外在財務報酬與內在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 1c：外在非財務報酬與內在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 2a：內在報酬與外在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 2b：外在財務報酬與外在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 2c：外在非財務報酬與外在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 3a：內在報酬與一般工作滿意度呈顯著正相關。

假設 3b：外在財務報酬與一般工作滿意度呈顯著正相關。

假設 3c：外在非財務報酬與一般工作滿意度呈顯著正相關。

二、工作價值觀與工作滿意度的關聯性

Seashores and Taber(1975)歸納出影響工作滿意度的主要因素有環境與個人屬性，在個人屬性工作中，滿足個人需求的價值觀或看法會影響到工作的滿意度。李麗華(2000)與王炎煌(2003)的研究也發現，工作價值觀與工作滿意度有顯著相關。Judge and Bretz(1992)工作價值觀是引領人們對於工作本身或某一特定工作之實質意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等形成偏好之認知或意向。本研究係引用 Lincoln and Kalleberg(1990)對工作價值觀的定義，參考王炎煌(2003)所提的對工作價值觀的衡量構面，衡量員工工作價值觀是否會對工作

滿意度有所影響，由內在價值觀與外在價值觀兩部份所組成。

假設 4a：內在價值觀與內在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 4b：外在價值觀與內在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 5a：內在價值觀與外在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 5b：外在價值觀與外在工作滿意度呈顯著正相關。

假設 6a：內在價值觀與一般工作滿意度呈顯著正相關。

假設 6b：外在價值觀與一般工作滿意度呈顯著正相關。

三、激勵制度與工作價值觀的關聯性

李永聖(2002)的研究中指出，激勵制度的公平性、可控制程度、期望性、溝通性之知覺程度愈高者，工作滿意度愈高。對激勵制度的知覺會經由工作滿意度而影響到工作價值觀。

假設 7a：內在報酬與內在價值觀呈顯著正相關。

假設 7b：外在財務報酬與內在價值觀度呈顯著正相關。

假設 7c：外在非財務報酬與內在價值觀呈顯著正相關。

假設 8a：內在報酬與外在價值觀呈顯著正相關。

假設 8b：外在財務報酬與外在價值觀度呈顯著正相關。

假設 8c：外在非財務報酬與外在價值觀呈顯著正相關。

第三節 研究變數之定義與問卷設計

本研究以企業組織的激勵制度為自變數、員工工作滿意度為依變數，其間的關係即以員工的工作價值觀為調節變數，最後一部份則以人口統計為變數。

本研究採問卷調查的方式進行，採用「Likert 五點量表」來進行意向調查，可呈現出溫和意見與強烈意見之間的區隔，因此本研究問卷的量表評分分成「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，並由台灣中部地區苗栗縣、臺中市、彰化縣、嘉義市及嘉義縣的垃圾焚化廠員工填答，給予高低不同的分數。

為使本研究的變數更為清楚，各變數之定義以及用來衡量的問項說明如下。

一、激勵制度

(一)內在報酬：垃圾焚化廠員工在工作中獲得的無形報酬，包括理想與抱負、發揮才能、成就感、訓練與進修的機會等。

(二)外在財務性報酬：垃圾焚化廠員工在工作中獲得的有形財務性報酬，包括薪資、獎金、紅利等。

(三)外在非財務性報酬：垃圾焚化廠員工在工作中獲得的有形非財務性報酬，企業組織並非實際給予金錢來激勵，而是改以升遷制度、保險制度(例如:勞健保、團體保險)、公開表揚讚賞、員工旅遊、福利制度等來作為激勵。

表 3-1 激勵制度的衡量問項

衡量構面	題號	衡量之問項
內在報酬	12	我滿意目前的工作能夠發揮我個人的才能
	13	我滿意在目前的工作中所獲得的個人成就感
	14	我滿意公司所安排教育訓練與進修的機會
	15	我滿意目前工作能夠實現我的理想與抱負
外在財務性報酬	1	我滿意公司提供的底薪制度
	2	我滿意公司提供的端午、中秋及勞動節獎金
	3	我滿意公司提供的個人績效獎金
	4	我滿意公司提供的年終獎金
外在非財務性報酬	5	我滿意公司的休假制度
	6	我滿意公司提供的保險制度(例如:勞健保、團體保險)
	7	我滿意目前公司的福利制度

表 3-1 激勵制度的衡量問項(續)

衡量構面	題號	衡量之問項
外在非財務性報酬	8	我滿意公司安排的員工旅遊
	9	我滿意工作認真時，主管對我的讚揚與獎勵的方式
	10	我滿意工作表現優異時，公司公開表揚的方式
	11	我滿意公司的升遷制度

資料來源：王炎煌(2003)、江孟儒(2009)，本研究整理

二、工作價值觀

(一)內在價值觀：垃圾焚化廠員工所持對於內在價值觀的心態，包括同事間相處和諧度、工作挑戰性、獨立解決問題、權力等。

(二)外在價值觀：垃圾焚化廠員工所持對於外在價值觀的心態，包括工作中獲得自我肯定與信任、分配工作的權利、社會名望、工作自主、薪資收入、獲得新知及技巧等。

表 3-2 工作價值觀的衡量問項

衡量構面	題號	衡量之問項
內在價值觀	16	我能夠和同事間相處融洽
	17	我覺得我的工作內容具有挑戰性
	18	我覺得我的工作內容必須花時間去思考解決問題的方法
	19	我能夠在工作中有足夠的權力去監督別人
外在價值觀	20	我能夠在工作中能獲得自我肯定與信任
	21	我能夠擁有充份分配工作的權利
	22	我能夠在目前工作中建立自己的社會名望

表 3-2 工作價值觀的衡量問項(續)

衡量構面	題號	衡量之問項
外在價值觀	23	我能夠承擔自己的工作責任
	24	我覺得目前工作收入豐富，能符合家庭需求
	25	我覺得在工作中可以獲得新知及技巧

資料來源：王炎煌(2003)、江孟儒(2009)，本研究整理

三、工作滿意度

(一)內在滿意度：垃圾焚化廠員工對其工作所獲得的內在滿意程度，包括工作的自主權、工作量及工作內容、單獨表現的機會、升遷的機會等。

(二)外在滿意度：垃圾焚化廠員工對其工作所獲得的外在滿意程度，包括工作中有指導同事做事的機會、公司執行政策的方式、所得報酬等。

(三)一般工作滿意度：垃圾焚化廠員工對其工作所獲得的一般工作滿意程度，包括工作的穩定度、為別人服務的機會、主管對待員工的方式、主管做決策的能力等。

表 3-3 工作滿意度的衡量問項

衡量構面	題號	衡量之問項
內在工作滿意度	26	我滿意工作中能夠擁有有自主權
	27	我滿意目前的工作量及工作內容
	28	我滿意工作中能有單獨表現的機會
	30	我滿意目前工作升遷的機會
外在工作滿意度	29	就目前工作量而言，我滿意我的收入
	31	我滿意目前工作中有指導同事做事的機會

表 3-3 工作滿意度的衡量問項(續)

衡量構面	題號	衡量之問項
外在工作滿意度	32	我滿意公司執行政策的方式
	33	我滿意同事間工作配合的情況
	34	我滿意工作場所的環境與設施
一般工作滿意度	35	我滿意目前的工作不需做違背良心的事情
	36	我滿意工作中享有特殊的權利
	37	我滿意目前工作的穩定度
	38	我滿意目前工作中有為別人服務的機會
	39	我滿意公司主管對待員工的方式
	40	我滿意公司主管做決策的能力

資料來源：王炎煌(2003)、江孟儒(2009)，本研究整理

四、人口統計變數

本研究所調查之人口統計變數，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作性質、現職工作職務、現職服務年資及平均年收入，藉以瞭解本研究之樣本屬性及其該屬性之垃圾焚化廠員工對企業組織之激勵制度、工作價值觀及對工作滿意度間之影響，以提高人力資源管理的成效。

第四節 資料蒐集與抽樣設計

本研究以台灣中部地區垃圾焚化廠員工作為樣本，而依據行政院環保署的統計資料顯示，共有七家垃圾焚化廠，如表 3-4 所示。

表 3-4 台灣中部地區垃圾焚化廠一覽表

焚化廠名稱	營造開工日期	營運日期	營運操作單位
苗栗縣垃圾焚化廠	2002/11/15	2008/2/29	裕鼎股份有限公司

表 3-4 台灣中部地區垃圾焚化廠一覽表(續)

焚化廠名稱	營造開工日期	營運日期	營運操作單位
臺中市后里資源回收廠	1996/12/26	2000/8/14	信鼎技術服務股份有限公司
臺中市垃圾焚化廠	1992/1/1	1995/12/12	達和環保服務股份有限公司
臺中市烏日資源回收廠	2001/5/11	2004/9/6	倫鼎股份有限公司
彰化縣溪州垃圾焚化廠	1996/12/26	2001/1/18	台灣中油股份有限公司
嘉義市垃圾焚化廠	1994/1/7	1998/11/18	達和環保服務股份有限公司
嘉義縣鹿草垃圾焚化廠	1998/9/1	2001/12/1	達和環保服務股份有限公司

資料來源：行政院環境保護署

本研究基於人力與時間上之限制，以中部地區七家垃圾焚化廠員工透過便利抽樣的方式進行問卷發放。基於對樣本焚化廠的保護，論文中對其名稱均採匿名方式，並將其樣本焚化廠編號為 A 焚化廠、B 焚化廠、C 焚化廠、D 焚化廠、E 焚化廠、F 焚化廠與 G 焚化廠，利用郵寄方式委託行政人員代為發放，共寄出問卷 288 份，剔除無效問卷後，總計有效問卷 211 份，問卷回收率為 73.3%。詳細問卷發放與回收情形如表 3-5 所示。

表 3-5 本研究之問卷發放與回收情形

焚化廠名稱	問卷發放份數	問卷回收份數	無效問卷份數	有效問卷份數	問卷回收率
A 焚化廠	35	27	2	25	71.4%
B 焚化廠	40	32	3	29	72.5%
C 焚化廠	46	40	4	36	78.3%
D 焚化廠	45	39	6	33	73.3%
E 焚化廠	42	35	5	30	71.4%
F 焚化廠	40	34	5	29	72.5%
G 焚化廠	40	32	3	29	72.5%
整體樣本份數	288	239	28	211	73.3%

資料來源：本研究整理

在問卷回收後，檢查並剔除作答不完全等無效問卷，將有效問卷 211 份利用套裝統計軟體 SPSS 18.0 版進行分析，所使用的分析方法如下：

一、敘述性統計分析

利用敘述性統計分析，以顯示樣本特性及其分佈情形等，內容包括：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作性質、現職工作職務、現職服務年資及平均年收入。

二、信度分析

對問卷中各項因素，進行信度分析並獲得內部一致性(Cronbach's α 值)，以檢驗本研究量表之信度。

三、相關係數分析

以相關係數分析來探討各變數構面間係數之關係，驗證變數構面之間存在關係之顯著性。

四、不同構面之平均水準分析

針對不同的樣本特性，透過不同構面之平均水準分析垃圾焚化廠員工對於激勵制度、工作價值觀與工作滿意度等變數之認同程度。

五、迴歸分析

以線性迴歸分析來探討各變數間的因果關係，驗證變數構面之間存在關係之顯著性。

六、變異數分析

針對不同的樣本特性，透過變異數分析來檢驗垃圾焚化廠員工不同樣本之屬性，對於激勵制度、工作價值觀與工作滿意度等變數是否有差異。

第四章 資料分析與研究結果

利用套裝統計軟體 SPSS 18.0 版進行第三章之研究假說驗證，並提出研究的結果。針對所回收的 211 份有效問卷，進行資料整理與分析，各統計分析結果敘述說明如下：

第一節 敘述性統計分析

本研究共發出 288 份問卷，剔除無效問卷後，有效問卷 211 份，回收率為 73.3%，而這 211 份有效樣本之樣本資料，透過敘述性統計分析，樣本特性如下：

一、性別

本研究男性樣本居多，樣本數為 153 份，佔總樣本的 72.5%；女性樣本較少，樣本數為 58 份，僅佔總樣本的 27.5%。可得知本研究樣本中以男性工作者居多。

二、年齡

本研究以 31 至 35 歲的樣本數最多，樣本數為 59 份，佔總樣本的 28.0%；第二為 36 至 40 歲之樣本共 45 份，佔總樣本的 21.3%；第三為 26 至 30 歲之樣本共 37 份，佔總樣本的 17.5%；第四為 46 歲以上之樣本共 36 份，佔總樣本的 17.1%；第五為 41 至 45 歲之樣本共 28 份，佔總樣本的 13.3%；第六為 25 歲以下之樣本共 6 份，佔總樣本的 2.8%。在表 4-1 內將 25 歲以下及 26 至 30 歲之樣本整理合併為 30 歲以下之樣本數。

三、婚姻狀況

本研究以已婚有子女的樣本數最多，樣本數為 110 份，佔總樣本的 52.1%；第二為未婚之樣本共 69 份，佔總樣本的 32.7%；第三為已婚無子女之樣本共 29 份，佔總樣本的 13.8%；第四為其他之樣本共 3 份，佔總樣本的 1.4%。

四、教育程度

本研究大學的樣本數最多，樣本數為 72 份，佔總樣本的 34.2%；第二為研究所(含)以上之樣本共 60 份，佔總樣本的 28.4%；第三為專科之樣本共 50 份，佔總樣本的 23.7%；第四為高中(職)之樣本共 27 份，佔總樣本的 12.8%；第五為國中(含)以下

之樣本共2份，佔總樣本的0.9%。

五、工作性質

本研究以工程師的樣本數最多，樣本數為65份，佔總樣本的30.8%；第二為維修員之樣本共34份，佔總樣本的16.1%；第三為財會之樣本共26份，佔總樣本的12.3%；第四為操作員之樣本共23份，佔總樣本的10.9%；第五為行政總務之樣本共20份，佔總樣本的9.5%；第六為其他之樣本共19份，佔總樣本的9.0%；第七為人資之樣本共18份，佔總樣本的8.5%；第八為吊車手之樣本共5份，佔總樣本的2.4%；第九為資訊之樣本共1份，佔總樣本的0.5%。在表4-1內將操作員、維修員及吊車手之樣本整理合併為作業員之樣本數。

六、現職工作職務

本研究非主管樣本居多，樣本數為170份，佔總樣本的80.6%；主管樣本較少，樣本數為41份，僅佔總樣本的19.4%。

七、現職服務年資

本研究樣本之服務年資以7至9年的樣本數最多，樣本數為70份，佔總樣本的33.2%；第二為4至6年之樣本共44份，佔總樣本的20.9%；第三為10至12年之樣本共37份，佔總樣本的17.5%；第四為1至3年之樣本共22份，佔總樣本的10.4%；第五為16年以上之樣本共20份，佔總樣本的9.5%；第六為1年以下之樣本共10份，佔總樣本的4.7%；第七為13至15年之樣本共8份，佔總樣本的3.8%。在表4-1內將1年以下及1至3年之樣本整理合併為3年以下之樣本數。

八、平均年收入

本研究以平均年收入40至60萬的樣本數最多，樣本數為61份，佔總樣本的28.9%；第二為40萬以下之樣本共59份，佔總樣本的28.0%；第三為80萬以上之樣本共51份，佔總樣本的24.2%；第四為60至80萬之樣本共40份，佔總樣本的19.0%。

表 4-1 本研究之樣本特性

項目	內容	樣本數	樣本比例
性別	男性	153	72.5%
	女性	58	27.5%
年齡	30 歲以下	43	20.3%
	31 至 35 歲	59	28.0%
	36 至 40 歲	45	21.3%
	41 至 45 歲	28	13.3%
	46 歲以上	36	17.1%
婚姻狀況	未婚	69	32.7%
	已婚有子女	110	52.1%
	已婚無子女	29	13.8%
	其他	3	1.4%
教育程度	國中(含)以下	2	0.9%
	高中(職)	27	12.8%
	專科	50	23.7%
	大學	72	34.2%
	研究所(含)以上	60	28.4%
工作性質	工程師	65	30.8%
	作業員	62	29.4%
	財會人資	44	20.8%
	行政總務	20	9.5%
	其他	20	9.5%

表 4-1 本研究之樣本特性(續)

項目	內容	樣本數	樣本比例
現職工作職務	主管	170	80.6%
	非主管	41	19.4%
現職服務年資	3 年以下	32	15.1%
	4-6 年	44	20.9%
	7-9 年	70	33.2%
	10-12 年	37	17.5%
	13 年以上	28	13.3%
平均年收入	40 萬以下	59	28.0%
	40-60 萬	61	28.9%
	60-80 萬	40	19.0%
	80 萬以上	51	24.2%

資料來源：本研究整理 (30 歲以下含 25 歲以下及 25-30 歲；服務年資 3 年以下含 1 年以下及 1-3 年；作業員含操作員,維修員與吊車手)

第二節 信度分析

本研究進行問卷檢驗內部一致性，各量表與所衡量構面之信度分析結果如表 4-2：

表 4-2 各量表之信度分析結果

量表	Cronbach's α 值	衡量之構面	Cronbach's α 值	整體問卷
				Cronbach's α 值
激勵制度	0.839	內在報酬	0.914	0.853
		外在財務性報酬	0.912	
		外在非財務性報酬	0.843	
工作價值觀	0.759	內在工作價值觀	0.654	
		外在工作價值觀	0.823	
工作滿意度	0.865	內在工作滿意度	0.800	
		外在工作滿意度	0.704	
		一般工作滿意度	0.842	

學者 Nunnally(1967)認為在信度的判別標準則信度係數最低的要求標準是 Cronbach's α 值在 0.05 以上,0.60 以上較佳,但最好是在 0.80 以上,0.90 以上更佳。Gay(1992)所提出的觀點,認為測驗或量表的 Cronbach's α 值在 0.90 以上,表示其信度極佳, Cronbach's α 值在 0.7 至 0.8 之間,表示其信度良好。全體量表之總信度的 Cronbach's α 值要在 0.7 以上,各衡量構面之 Cronbach's α 值要在 0.6 以上。

由表 4-2 得知,本研究各構面與量表的 Cronbach's α 值均在良好的程度以上,激勵制度量表的 Cronbach's α 值為 0.839,工作價值觀的 Cronbach's α 值為 0.759,工作滿意度的 Cronbach's α 值為 0.865,整體問卷的 Cronbach's α 值也達到 0.853,所以本研究之量表是具有內部一致性的。

第三節 相關係數分析

針對激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之關聯性,以激勵制度與工作滿意度之係數最高為 0.710,其次為工作滿意度與工作價值觀之係數 0.687,最低為激勵制度與工作價值觀之係數 0.640,如表 4-3 所示。

表 4-3 激勵制度、工作價值觀、工作滿意度構面相關係數檢定

Pearson 相關係數檢定	激勵制度	工作價值觀	工作滿意度
激勵制度	1.000	0.640^{***} (0.000)	0.710^{***} (0.000)
工作價值觀	0.640 ^{***} (0.000)	1.000	0.687^{***} (0.000)
工作滿意度	0.710 ^{***} (0.000)	0.687 ^{***} (0.000)	1.000

註：括號為顯著性(雙尾檢定),^{***}代表 1%顯著水準

第四節 不同構面之平均水準分析

一、激勵制度水準

激勵制度構面透過內在報酬、外在財務性報酬，外在非財務性報酬來反應焚化廠對員工激勵制度的程度，共有 15 個度量指標，如表所示，總體均值为 2.57，分析結果如表 4-4。茲分述如下：

表 4-4 激勵制度構面平均水準與 T 檢定

衡量構面	衡量之問項	均值	T 值	顯著性
內在報酬 2.51	我滿意目前工作能夠實現我的理想與抱負	2.57	7.55	0.00
	我滿意目前的工作能夠發揮我個人的才能	2.47	-9.93	0.00
	我滿意在目前的工作中所獲得的個人成就感	2.49	-8.81	0.00
	我滿意公司所安排教育訓練與進修的機會	2.49	-8.53	0.00
外在財務性報酬 2.62	我滿意公司提供的底薪制度	2.68	4.57	0.00
	我滿意公司提供的年終獎金	2.51	-6.45	0.00
	我滿意公司提供的個人績效獎金	2.62	5.42	0.00
	我滿意公司提供的端午、中秋及勞動節獎金	2.68	3.98	0.00
外在非財務性報酬 2.58	我滿意公司提供的保險制度(例如:勞健保、團體保險)	2.14	-18.08	0.00
	我滿意工作表現優異時，公司公開表揚的方式	2.67	-5.14	0.00
	我滿意工作認真時，主管對我的讚揚與獎勵的方式	2.55	-7.10	0.00
	我滿意公司安排的員工旅遊	2.96	0.56	0.57
	我滿意公司的升遷制度	2.92	1.25	0.21
	我滿意公司的休假制度	2.30	-10.74	0.00
	我滿意目前公司的福利制度	2.55	-7.43	0.00

(1) 整體描述

在各構面得分中，內在報酬的平均得分為 2.51，外在財務性報酬為 2.62，外在非財務性報酬為 2.58，說明外在財務性報酬指標對於垃圾焚化廠員工激勵有較高的滿意度。

(2) 指標描述

在內在報酬方面，僅工作所提供理想與抱負的實現指標的表現顯著高於 2.51，說明垃圾焚化廠員工對於內在報酬較為滿意來自於能夠實現我的理想與抱負。在外在財務性報酬方面，對於底薪制度與佳節獎金的提供獲得高於構面均值 2.62 的顯著結果，說明公司提升底薪及佳節獎金給予將會獲得較多的員工滿意。在外在非財務性報酬方面，安排員工旅遊的均值為最高 2.96，說明滿足垃圾焚化廠員工對於員工旅遊之安排能獲得員工最高的滿意度。

二、工作價值觀水平分析

工作價值觀構面透過內在價值觀、外在價值觀指標來反應焚化廠員工在工作價值觀的認同程度，共有 10 個度量指標，如表所示，總體均值为 2.32，分析結果如表 4-5。茲分述如下：

表 4-5 工作價值觀構面平均水準與 T 檢定

衡量構面	衡量之問項	均值	T 值	顯著性
內在價值觀 2.21	我能夠和同事間相處融洽	1.88	-25.09	0.00
	我覺得我的工作內容具有挑戰性	2.25	15.79	0.00
	我覺得我的工作內容必須花時間去思考解決問題的方法	2.13	-17.87	0.00
	我能夠在工作中有足夠的權力去監督別人	2.58	7.08	0.00
外在價值觀 2.45	我能夠在工作中能獲得自我肯定與信任	2.36	-14.31	0.00
	我能夠擁有充份分配工作的權利	2.44	-9.57	0.00
	我能夠在目前工作中建立自己的社會名望	2.82	2.90	0.00
	我能夠承擔自己的工作責任	2.06	-22.06	0.00
	我覺得目前工作收入豐富，能符合家庭需求	2.74	3.49	0.00
	我覺得在工作中可以獲得新知及技巧	2.25	-15.33	0.00

(1) 整體描述

在各構面得分中，內在價值觀的平均得分為 2.21，外在價值觀為 2.45，其各構面均在總體均值水準之上，說明外在價值觀有較高的滿意度。

(2) 指標描述

在內在價值觀方面，僅認為工作中有足夠的權力去監督別人，說明焚化廠員工對於公司給予的工作權能上的提供能相對滿意。同時在外在價值觀認為目前工作收入豐富，除了能符合家庭需求，其也能夠在目前工作中建立自己的社會名望。

三、工作滿意度水平分析

工作滿意度構面透過內在在工作滿意度、外在在工作滿意度與一般性工作滿意度指標來反應焚化廠員工在工作價值觀的認同程度，共有 15 個度量指標，如表所示，總體均值為 2.53，分析結果如表 4-6。茲分述如下：

表 4-6 工作滿意度構面平均水準與 T 檢定

衡量構面	衡量之問項	均值	T 值	顯著性
內在在工作滿意度 2.55	我滿意工作中能夠擁有自主權	2.32	-11.21	0.00
	我滿意目前的工作量及工作內容	2.55	7.34	0.00
	我滿意工作中能有單獨表現的機會	2.45	-10.73	0.00
	我滿意目前工作升遷的機會	2.86	2.25	0.03
外在在工作滿意度 2.67	我滿意目前工作中有指導同事做事的機會	2.51	-9.52	0.00
	就目前工作量而言，我滿意我的收入	2.88	1.75	0.08
	我滿意公司執行政策的方式	2.80	3.83	0.00
	我滿意同事間工作配合的情況	2.50	-9.61	0.00
	我滿意工作場所的環境與設施	2.64	-5.64	0.00
一般工作滿意度 2.40	我滿意目前的工作不需做違背良心的事情	2.09	-14.20	0.00
	我滿意工作中享有特殊的權利	3.00	0.08	0.94
	我滿意目前工作的穩定度	2.16	-18.36	0.00
	我滿意目前工作中有為別人服務的機會	2.20	-17.64	0.00
	我滿意公司主管對待員工的方式	2.44	8.95	0.00
	我滿意公司主管做決策的能力	2.53	8.60	0.00

(3) 整體描述

在各構面得分中，內在工作滿意度的平均得分為 2.55，外在工作滿意度為 2.67，一般工作滿意度則為 2.40，其各構面均在總體均值水準之上，說明外在工作滿意度有較高的滿意度。

(4) 指標描述

在內在工作滿意度方面，大多滿意目前工作升遷的機會。外在工作滿意度對於目前工作量的收入滿意。一般工作滿意度上對於公司能給予特殊的工作權利而得到較高的滿意度。

第五節 迴歸分析

本研究透過迴歸分析來驗證第三章所提出之研究假設，並驗證變數構面之間存在關係之顯著性。以下分別探討激勵制度與工作滿意度、工作價值觀與工作滿意度、激勵制度與工作價值觀的關係。

一、激勵制度與工作滿意度的關係

1. 為驗證假設 1a、假設 1b、假設 1c，本研究利用線性迴歸方式，分別分析「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者，對「內在工作滿意度」之影響，分析結果如表 4-7：

表 4-7 激勵制度及內在工作滿意度之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在報酬	0.694	280.014	0.573	1.827	0.000***
外在財務性報酬	0.390	94.727	0.309	1.721	0.000***
外在非財務性報酬	0.608	108.659	0.342	1.565	0.000***

依變數為內在工作滿意度

註：其中顯著性*代表 p 值 < 0.1 ，**代表 p 值 $0 < 0.05$ ，***代表 p 值 < 0.01

由表 4-7 分析結果顯示，D-W 值都介於 1.5 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者對「內在滿意度」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示三者皆

與「內在滿意度」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 1a、假設 1b 與假設 1c 皆成立，並且由 β 係數得知內在報酬對於提高垃圾焚化產業員工之內在在工作滿意度最為顯著，其次為外在非財務性報酬，最後才是外在財務性報酬。

2. 本研究亦相同方式驗證假設 2a、假設 2b 與假設 2c，分別分析「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者，對「外在在工作滿意度」之影響，分析結果如表 4-8：

表 4-8 激勵制度及外在在工作滿意度之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在報酬	0.474	126.107	0.373	1.780	0.000***
外在財務性報酬	0.536	39.928	0.156	1.815	0.000***
外在非財務性報酬	0.375	46.845	0.179	1.722	0.000***

依變數：外在在工作滿意度

註：其中顯著性*代表 p 值 < 0.1 ，**代表 p 值 $0 < 0.05$ ，***代表 p 值 < 0.01

由表 4-8 分析結果顯示，D-W 值都介於 1.7 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者對「外在滿意度」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示三者皆與「外在滿意度」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 2a、假設 2b 與假設 2c 皆成立，本研究也證明了若垃圾焚化產業提供了員工更大的金錢誘因，包括薪資、績效獎金及三節獎金等，將會提高員工的工作滿意度，而這些有形的財務性報酬所提高的工作滿意度，對於外在在工作滿意度的部份更為顯著。

3. 本研究亦以相同方式驗證假設 3a、假設 3b 與假設 3c，分別分析「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者，對「一般工作滿意度」之影響，分析結果如表 4-9：

表 4-9 激勵制度及一般工作滿意度之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在報酬	0.533	144.440	0.406	1.794	0.000***
外在財務性報酬	0.317	69.499	0.246	1.768	0.000***
外在非財務性報酬	0.517	89.129	0.296	1.811	0.000***

依變數：一般工作滿意度

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

由表 4-9 分析結果顯示，D-W 值都介於 1.7 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者對「一般工作滿意度」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示三者皆與「一般工作滿意度」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 3a、假設 3b 與假設 3c 皆成立，本研究結果顯示，內在報酬及外在非財務性報酬會提高垃圾焚化產業員工的工作滿意度，若垃圾焚化產業公司提供員工非財務性的外在激勵，包括升遷制度、保險制度、個人的表揚制度、員工旅遊、休假制度及福利制度等，也會讓員工的工作滿意度顯著提高。

再以工作滿意度為自變數，激勵制度為依變數來驗證假設，由表 4-10、4-11 及 4-12 分析得知，仍然驗證工作滿意度之提高與激勵制度是顯著性正相關。

表 4-10 工作滿意度對內在報酬之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在工作滿意度	0.825	280.014	0.571	1.956	0.000***
外在工作滿意度	0.793	126.107	0.373	1.998	0.000***
一般工作滿意度	0.767	144.440	0.406	1.973	0.000***

依變數：內在報酬

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

表 4-11 工作滿意度對外在財務性報酬之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在工作滿意度	0.800	94.747	0.309	1.686	0.000***
外在工作滿意度	0.680	39.928	0.156	1.768	0.000***
一般工作滿意度	0.787	69.499	0.246	1.782	0.000***

依變數：外在財務性報酬

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

表 4-12 工作滿意度對外在非財務性報酬之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在工作滿意度	0.562	106.659	0.339	1.869	0.000***
外在工作滿意度	0.488	46.845	0.179	2.116	0.000***
一般工作滿意度	0.578	89.129	0.296	2.065	0.000***

依變數：外在非財務性報酬

註：其中顯著性*代表 p 值 <0.1 ，**代表 p 值 $0<0.05$ ，***代表 p 值 <0.01

綜合上述發現激勵制度與工作滿意度間彼此存在顯著影響；進一步就 β 係數值的相對大小作比較，發現激勵制度中以內在報酬及外在非財務性報酬對於內在工作滿意度及一般工作滿意度較具影響，外在財務性報酬對於外在工作滿意度較具影響；另一方面，就工作滿意度中以內在工作滿意度與一般工作滿意度對於激勵制度較具影響。

二、工作價值觀與工作滿意度的關係

1. 為驗證假設 4a 與假設 4b，本研究利用線性迴歸方式，分別分析「內在工作價值觀」與「外在工作價值觀」二者，對「內在工作滿意度」之影響，分析結果如表 4-13：

表 4-13 工作價值觀及內在工作滿意度之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在價值觀	0.560	46.279	0.177	1.933	0.000***
外在價值觀	0.875	305.370	0.592	1.774	0.000***

依變數：內在工作滿意度

註：其中顯著性*代表 p 值 <0.1 ，**代表 p 值 $0<0.05$ ，***代表 p 值 <0.01

由表 4-13 分析結果顯示，D-W 值都介於 1.7 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在價值觀」與「外在價值觀」二者對「內在工作滿意度」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示二者皆與「內在工作滿意度」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 4a 與假設 4b 皆成立，證實要提高垃圾焚化產業員工之內在工作滿意度則以外在價值觀心態強於內在價值觀之心態，亦即較重視在工作中獲得自我肯定與信任、權利、工作自主及薪資收

入等。

2.以相同方式驗證假設 5a 與假設 5b，本研究利用線性迴歸方式，分別分析「內在工作價值觀」與「外在工作價值觀」二者，對「外在工作滿意度」之影響，分析結果如表 4-14：

表 4-14 工作價值觀及外在工作滿意度之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在價值觀	0.362	24.946	0.102	1.813	0.000***
外在價值觀	0.540	92.275	0.314	1.740	0.000***

依變數：外在工作滿意度

註：其中顯著性*代表 p 值 <0.1 ，**代表 p 值 $0<0.05$ ，***代表 p 值 <0.01

由表 4-14 分析結果顯示，D-W 值都介於 1.7 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在價值觀」與「外在價值觀」二者對「外在工作滿意度」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示二者皆與「外在工作滿意度」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 5a 與假設 5b 皆成立，此證實得知要提高垃圾焚化產業員工之外在工作滿意度仍是以外在價值觀心態強於內在價值觀之心態。

3.為驗證假設 6a 與假設 6b，本研究利用線性迴歸方式，分別分析「內在工作價值觀」與「外在工作價值觀」二者，對「一般工作滿意度」之影響，分析結果如表 4-15：

表 4-15 工作價值觀及一般工作滿意度之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在價值觀	0.492	42.587	0.165	1.789	0.000***
外在價值觀	0.735	214.502	0.504	1.874	0.000***

依變數：一般工作滿意度

註：其中顯著性*代表 p 值 <0.1 ，**代表 p 值 $0<0.05$ ，***代表 p 值 <0.01

由表 4-15 分析結果顯示，D-W 值都介於 1.7 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在價值觀」與「外在價值觀」二者對「一般工作滿意度」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示二者皆與「一般工作滿意度」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 6a 與假設 6b 皆成立。針對內、外在價值觀於內在、外在及一般工作滿意度之分析，發現皆存在顯著的影響關係，外在價值觀的影響相對高於內在價值觀。由工作價值觀與工作滿意度之驗證分析得知，同事間之和諧度、工作挑戰性及獨立解決問題的權力等內在工作價值觀不及於在工作中獲得肯定、具支配工作的權利、社會上的名望及獲得新知等外在工作價值觀。故要提高垃圾焚化產業員工之工作滿意度則需要滿足外在工作價值觀因素之需求。

再以工作滿意度為自變數，工作價值觀為依變數來驗證假設，由表 4-16 及 4-1 分析得知，驗證工作價值觀之提高與工作滿意度是顯著性正相關係。

表 4-16 工作滿意度對內在工作價值觀之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在工作滿意度	0.324	46.279	0.177	2.258	0.000***
外在工作滿意度	0.295	24.946	0.102	2.227	0.000***
一般工作滿意度	0.344	42.587	0.165	2.163	0.000***

依變數：內在工作價值觀

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

表 4-17 工作滿意度對外在工作價值觀之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在工作滿意度	0.678	305.370	0.592	1.924	0.000***
外在工作滿意度	0.589	97.252	0.314	1.979	0.000***
一般工作滿意度	0.689	214.502	0.504	2.073	0.000***

依變數：外在工作價值觀

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

綜合上述發現工作滿意度與工作價值觀間彼此存在顯著影響；進一步就 β 係數值的相對大小作比較，發現工作滿意度中以內在工作滿意度及一般工作滿意度對於工作價值觀較具影響；另一方面，就工作價值觀中以外在工作價值觀對於工作滿意度較具影響。

三、激勵制度與工作價值觀的關係

1. 為驗證假設 7a、假設 7b 與 7c，本研究利用線性迴歸方式，分別分析「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者，對「內在工作價值觀」之影響，分析結果如表 4-18：

表 4-18 激勵制度及內在工作價值觀之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在報酬	0.371	82.288	0.279	2.362	0.000***
外在財務性報酬	0.147	17.278	0.072	2.160	0.000***
外在非財務性報酬	0.321	41.299	0.161	2.147	0.000***

依變數：內在工作價值觀

註：其中顯著性*代表 p 值 <0.1 ，**代表 p 值 $0<0.05$ ，***代表 p 值 <0.01

由表 4-18 分析結果顯示，D-W 值都介於 2.1 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者對「內在工作價值觀」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示三者皆與「內在工作價值觀」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 7a、假設 7b 與假設 7c 皆成立，證明了對於垃圾焚化產業員工來說，內在報酬與外在非財務性報酬對於內在工作價值觀較具影響。

2. 以同樣方式假設 8a、假設 8b 與 8c，本研究利用線性迴歸方式，分別分析「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者，對「外在工作價值觀」之影響，分析結果如表 4-19：

表 4-19 激勵制度及外在工作價值觀之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R^2	D-W 值	顯著性
內在報酬	0.567	202.473	0.490	1.964	0.000***
外在財務性報酬	0.332	85.994	0.288	1.916	0.000***
外在非財務性報酬	0.554	120.742	0.363	1.794	0.000***

依變數：外在工作價值觀

註：其中顯著性*代表 p 值 <0.1 ，**代表 p 值 $0<0.05$ ，***代表 p 值 <0.01

由表 4-19 分析結果顯示，D-W 值都介於 1.7 至 2.5 之間，殘差項無發生自我相關的現象。「內在報酬」、「外在財務性報酬」與「外在非財務性報酬」三者對「外在工作價值觀」的關係均達到顯著水準，且 β 係數為正數，表示三

者皆與「外在工作價值觀」之間呈現正向顯著相關，因此本研究假設 8a、假設 8b 與假設 8c 皆成立，亦證明了內在報酬與外在非財務性報酬對於外在工作價值觀較具影響。

以工作價值觀為自變數，激勵制度為依變數來驗證假設，由表 4-20、4-21 及 4-22 分析得知，驗證激勵制度之完整性與工作價值觀是顯著性正相關。

表 4-20 工作價值觀對內在報酬之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在工作價值觀	0.762	82.288	0.279	2.166	0.000***
外在工作價值觀	0.868	202.473	0.490	1.943	0.000***

依變數：內在報酬

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

表 4-21 工作價值觀對外財務性報酬之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在工作價值觀	0.520	17.278	0.072	1.800	0.000***
外在工作價值觀	0.878	85.994	0.288	1.732	0.000***

依變數：外在財務性報酬

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<.005，***代表 p 值<0.01

表 4-22 工作價值觀對外非財務性報酬之迴歸分析結果

自變數	β 係數	F 值	調整後 R ²	D-W 值	顯著性
內在工作價值觀	0.514	41.299	0.161	2.127	0.000***
外在工作價值觀	0.661	120.742	0.363	1.949	0.000***

依變數：外在非財務性報酬

註：其中顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

針對內在工作價值觀與外在工作價值觀對於內在報酬、外在財務性報酬及外在非財務性報酬之分析，發現皆存在顯著的影響關係；進一步發現外在工作價值觀對於激勵制度較具影響。

四、經上述分析得知激勵制度、工作價值觀及工作滿意度三個構面之研究架構模式分析結果，如圖 4-1 所示。

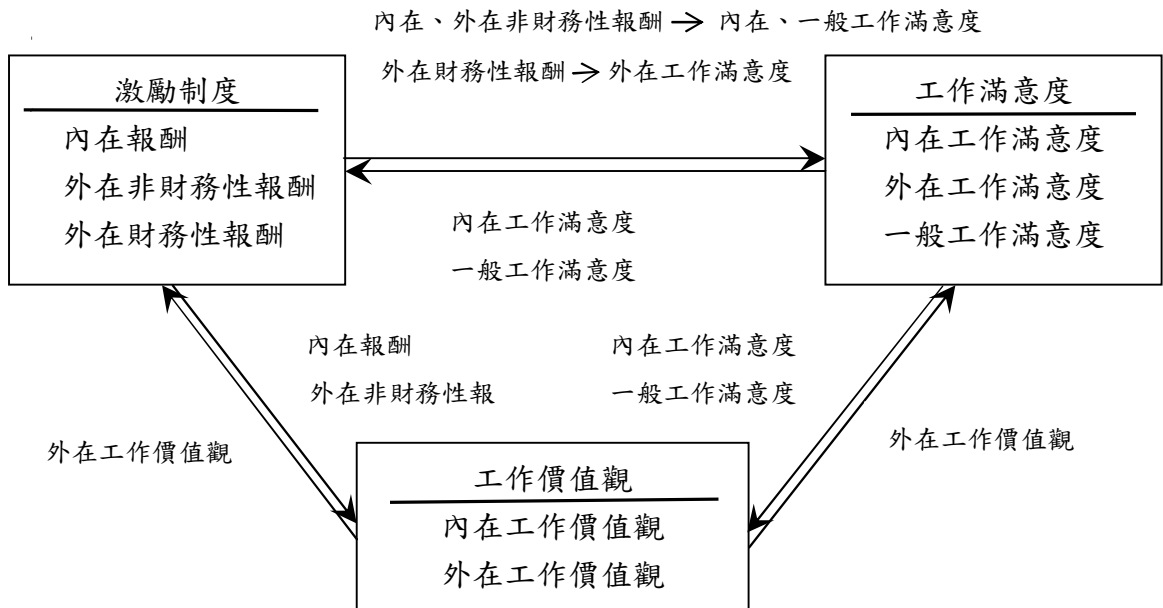


圖 4-1 本研究架構模式分析結果

第六節 變異數分析

由前一節的實證分析結果之後，本研究進一步認為不同的樣本屬性，可能會與變數間存在差異，本研究認為樣本之「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「工作性質」、「現職工作職務」、「現職服務年資」與「平均年收入」會對「激勵制度」與「工作滿意度」產生差異，因此本節針對研究樣本之「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「工作性質」、「現職工作職務」、「現職服務年資」與「平均年收入」，透過獨立樣本 T 檢定與變異數分析法進行驗證，藉以瞭解不同樣本屬性在「激勵制度」與「工作滿意度」上之差異性為何，以下為變異數分析之結果。

表 4-23 性別在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之獨立樣本 T 檢定分析結果

變數	變數內容	個數	平均數	標準差	F 值 (顯著性機率值 p)	T 值 (顯著性機率值 p)
內在報酬	女性	58	2.5043	0.6647	2.346 (0.127)	-0.034 (0.971)
	男性	153	2.5082	0.7627		
外在財務性報酬	女性	58	2.9784	1.0241	0.017 (0.896)	3.228*** (0.002)
	男性	153	2.4837	0.9103		
外在非財務性報酬	女性	58	2.7808	0.7645	5.042 (0.026)	2.442** (0.017)
	男性	153	2.5098	0.5848		
內在工作價值觀	女性	58	2.3621	0.3415	4.497 (0.035)	3.313*** (0.001)
	男性	153	2.1520	0.5548		
外在工作價值觀	女性	58	2.4914	0.5869	0.640 (0.425)	0.690 (0.491)
	男性	153	2.4281	0.5978		
內在工作滿意度	女性	58	2.5776	0.6543	0.466 (0.496)	0.415 (0.679)
	男性	153	2.5343	0.6841		
外在工作滿意度	女性	58	2.8000	0.5068	3.461 (0.064)	2.119** (0.035)
	男性	153	2.6157	0.5842		
一般工作滿意度	女性	58	2.3908	0.5961	0.000 (0.999)	-0.202 (0.840)
	男性	153	2.4096	0.6216		

註：顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

由表 4-23 得知，「性別」在「激勵制度」、「工作價值觀」與「工作滿意度」之獨立樣本 T 檢定分析結果，發現「性別」在「激勵制度」、「工作價值觀」與「工作滿意度」各構面裡，外在財務性報酬、外在非財務性報酬、內在工作價值觀與外在工作滿意度均達到顯著水準，故從表中可看出本研究樣本之「性別」不同，會對「激勵制度」、「工作價值觀」與「工作滿意度」的偏好會有所差異。

表 4-24 年齡在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果

變數	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 值	顯著性
內在報酬	組間	1.219	4	0.305	0.559	0.693
	組內	112.395	206	0.546		
	總和	113.614	210			
外在財務性報酬	組間	9.274	4	2.319	2.557	0.040**
	組內	186.767	206	0.907		
	總和	196.041	210			
外在非財務性報酬	組間	6.632	4	1.658	4.177	0.003***
	組內	81.762	206	0.397		
	總和	88.394	210			
內在工作價值觀	組間	1.524	4	0.381	1.460	0.216
	組內	53.758	206	0.261		
	總和	55.283	210			
外在工作價值觀	組間	0.534	4	0.134	0.374	0.827
	組內	73.589	206	0.357		
	總和	74.123	210			
內在工作滿意度	組間	1.502	4	0.376	0.822	0.512
	組內	94.109	206	0.457		
	總和	95.612	210			
外在工作滿意度	組間	1.210	4	0.302	0.934	0.445
	組內	66.741	206	0.324		
	總和	67.951	210			
一般工作滿意度	組間	0.603	4	0.151	0.396	0.811
	組內	78.387	206	0.381		
	總和	78.989	210			

註：顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

由表 4-24 分析結果得知，「年齡」在「外在財務性報酬」及「外在非財務性報酬」達到顯著水準，即本研究樣本之「年齡」不同，會對公司的「外在財務性報酬」及「外在非財務性報酬」之偏好有所差異。

表 4-25 教育程度在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果

變數	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 值	顯著性
內在報酬	組間	6.699	4	1.675	3.227	0.014**
	組內	106.916	206	0.519		
	總和	113.614	210			
外在財務性報酬	組間	3.011	4	0.753	0.803	0.524
	組內	193.030	206	0.937		
	總和	196.041	210			
外在非財務性報酬	組間	1.463	4	0.366	0.867	0.485
	組內	86.931	206	0.422		
	總和	88.394	210			
內在工作價值觀	組間	2.375	4	0.594	2.312	0.059*
	組內	52.907	206	0.257		
	總和	55.283	210			
外在工作價值觀	組間	4.114	4	1.028	3.026	0.019**
	組內	70.009	206	0.340		
	總和	74.123	210			
內在工作滿意度	組間	10.008	4	2.502	6.021	0.000***
	組內	85.604	206	0.416		
	總和	95.612	210			
外在工作滿意度	組間	3.447	4	0.862	2.752	0.029**
	組內	64.505	206	0.313		
	總和	67.951	210			
一般工作滿意度	組間	4.591	4	1.148	3.178	0.015**
	組內	74.399	206	0.361		
	總和	78.989	210			

註：顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

由表 4-25 分析結果得知，「教育程度」在「內在報酬」、「內在工作價值觀」、「外在工作價值觀」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」及「一般工作滿意度」均達到顯著水準，亦即本研究樣本之「教育程度」不同，會對其公司的「內在報酬」、「內在工作價值觀」、「外在工作價值觀」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」及「一般工作滿意度」之偏好有所差異。

表 4-26 工作性質在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果

變數	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 值	顯著性
內在報酬	組間	9.767	4	2.442	4.844	0.001***
	組內	103.848	206	0.504		
	總和	113.614	210			
外在財務性報酬	組間	7.534	4	1.883	2.058	0.088*
	組內	188.507	206	0.915		
	總和	196.041	210			
外在非財務性報酬	組間	6.215	4	1.554	3.895	0.005***
	組內	82.179	206	0.399		
	總和	88.394	210			
內在工作價值觀	組間	4.534	4	1.133	4.601	0.001***
	組內	50.749	206	0.246		
	總和	55.283	210			
外在工作價值觀	組間	7.735	4	1.934	6.000	0.000***
	組內	66.388	206	0.322		
	總和	74.123	210			
內在工作滿意度	組間	7.523	4	1.881	4.398	0.002***
	組內	88.089	206	0.428		
	總和	95.612	210			
外在工作滿意度	組間	2.532	4	0.633	1.994	0.097*
	組內	65.419	206	0.318		
	總和	67.951	210			
一般工作滿意度	組間	4.559	4	1.140	3.155	0.015**
	組內	74.430	206	0.361		
	總和	78.989	210			

註：顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

由表 4-26 分析結果得知，「工作性質」在「激勵制度」、「工作價值觀」、「工作滿意度」均達到顯著水準，亦即本研究樣本之「工作性質」不同，會對其公司的「激勵制度」、「工作價值觀」、「工作滿意度」之偏好有所差異。

表 4-27 現職服務年資在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果

變數	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 值	顯著性
內在報酬	組間	1.605	4	0.401	0.738	0.567
	組內	112.010	206	0.544		
	總和	113.614	210			
外在財務性報酬	組間	2.638	4	0.660	0.703	0.591
	組內	193.403	206	0.939		
	總和	196.041	210			
外在非財務性報酬	組間	0.671	4	0.168	0.394	0.813
	組內	87.723	206	0.426		
	總和	88.394	210			
內在工作價值觀	組間	1.109	4	0.277	1.054	0.380
	組內	54.173	206	0.263		
	總和	55.283	210			
外在工作價值觀	組間	1.265	4	0.316	0.894	0.468
	組內	72.858	206	0.354		
	總和	74.123	210			
內在工作滿意度	組間	3.178	4	0.795	1.771	0.136
	組內	92.433	206	0.449		
	總和	95.612	210			
外在工作滿意度	組間	0.515	4	0.129	0.393	0.813
	組內	67.436	206	0.327		
	總和	67.951	210			
一般工作滿意度	組間	1.367	4	0.342	0.907	0.461
	組內	77.622	206	0.377		
	總和	78.989	210			

註：顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

由表 4-27 分析結果得知，「現職服務年資」在「激勵制度」、「工作價值觀」、「工作滿意度」均未達到顯著水準，亦即本研究樣本之「現職服務年資」不同，對其公司的「激勵制度」、「工作價值觀」、「工作滿意度」之偏好並無差異。

表 4-28 平均年收入在激勵制度、工作價值觀與工作滿意度之變異數分析結果

變數	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 值	顯著性
內在報酬	組間	7.678	3	2.559	5.001	0.002***
	組內	105.936	207	0.512		
	總和	113.614	210			
外在財務性報酬	組間	13.790	3	4.597	5.221	0.002***
	組內	182.251	207	0.880		
	總和	196.041	210			
外在非財務性報酬	組間	7.381	3	2.460	6.287	0.000***
	組內	81.012	207	0.391		
	總和	88.393	210			
內在工作價值觀	組間	2.853	3	0.951	3.755	0.012**
	組內	52.429	207	0.253		
	總和	55.282	210			
外在工作價值觀	組間	4.497	3	1.499	4.457	0.005***
	組內	69.626	207	0.336		
	總和	74.123	210			
內在工作滿意度	組間	6.410	3	2.137	4.958	0.002***
	組內	89.202	207	0.431		
	總和	95.612	210			
外在工作滿意度	組間	7.624	3	2.541	8.720	0.000***
	組內	60.327	207	0.291		
	總和	67.951	210			
一般工作滿意度	組間	1.788	3	0.596	1.598	0.191
	組內	77.201	207	0.373		
	總和	78.989	210			

註：顯著性*代表 p 值<0.1，**代表 p 值 0<0.05，***代表 p 值<0.01

由表 4-28 分析結果得知，「平均年收入」在「激勵制度」、「工作價值觀」、「內在工作滿意度」及「外在工作滿意度」均達到顯著水準，亦即本研究樣本之「工作年收入」不同，會對其公司的「內在報酬」、「外在財務性報酬」、「外在非財務性報酬」、「內在工作價值觀」、「外在工作價值觀」、「內在工作滿意度」及「外在工作滿意度」之偏好有所差異。

第五章 研究結論與建議

本研究目的在於探討垃圾焚化產業的「激勵制度」、「工作價值觀」與「工作滿意度」的關係，並找出適合的激勵方式。經由文獻探討、問卷調查，以及實證分析後，在本章節進行討論，並歸納出研究結論、研究限制，最後則給予未來相關研究之建議。

第一節 討論與研究結論

一、激勵制度對工作滿意度的影響

(一)、內在報酬對工作滿意度的影響：本研究結果顯示，如果垃圾焚化產業公司能給予員工更多的才能發揮機會及在職進修機會，則員工在工作上獲得個人成就感將會更大，即是從工作中得到的無形報酬，會讓員工的工作滿意度也相對提高，尤其提高了內在滿意度的部份更為顯著。

(二)、外在財務性報酬對工作滿意度的影響：本研究結果顯示，若垃圾焚化產業公司提供員工更大的財務性誘因，包括薪資、績效獎金及三節獎金等，將會提高員工的工作滿意度，而這些有形的財務性報酬所提升的滿意度，以外在滿意度的部份更為顯著。

(三)、外在非財務性報酬對工作滿意度的影響：本研究結果顯示，相較於外在財務性報酬，外在非財務性報酬也會提高員工的工作滿意度，但以內在在工作滿意度及一般工作滿意度的部份為主，若垃圾焚化產業公司提供員工非財務性的外在激勵，包括升遷制度、保險制度、個人的表揚制度、員工旅遊、休假制度及福利制度等，也會讓員工的工作滿意度提高顯著。

許多公司認為，外在財務性報酬是重要的激勵制度，但這並不是唯一的激勵方式，內在報酬與外在非財務性報酬亦是非常重要的因素，因此本研究認為考量公司成本並調查員工最重視的激勵制度，與公司有效的激勵制度互相搭配設計下，讓員工的內在工作滿意度、外在工作滿意度及一般工作滿意度都能提高，才能使公司的激勵制度發揮最大效果。

二、工作價值觀對工作滿意度的影響

本研究實證資料顯示，垃圾焚化產業的員工在工作價值觀上較不重視實現自我理想與同事相處融洽、工作內容之挑戰性，注重是社會名望、權利與收入高低，迴歸分析時也顯示外在價值觀高的員工其工作滿意度較高，故企業在設計管理制度時，必須在工作設計上考量給予此類員工較大的滿足。

三、激勵制度對工作價值觀的影響

本研究之實證結果發現，垃圾焚化產業的員工的工作價值觀與激勵制度有正向關係。台灣隨著經濟的高度快速成長，人們的工作價值觀也起了很大變化，以致造成垃圾焚化產業就業人口逐漸流失，工資也隨著高漲，而垃圾焚化產業隨著垃圾量處理方式的改變及垃圾量之減少，逐步地需往海外拓展營運業務。

因工作價值觀是個人在工作中對條件或與結果的重視程度，故激勵制度將會影響工作價值觀。由本研究實證資料顯示，內在報酬與外在非財務性報酬對於垃圾焚化產業員工在工作價值觀上之影響較外在財務性報酬來的明顯。

第二節 研究限制

本研究主要針對垃圾焚化產業員工對其激勵制度，結合工作價值觀，以探討工作滿意度間之關聯性，並運用於垃圾焚化產業裡，但受限於時間、人力及資源等因素，使得本研究在研究範圍及過程方面仍有待加強，僅略述如後：

一、研究樣本的限制

由於本研究是以中部垃圾焚化產業的員工為研究對象，在問卷的發放及回收方面雖較為容易，但在樣本數量方面較為有限，同時由於員工平時工作較為繁忙，因此在抽空填答問卷時，難免思慮不夠審慎周延，對於問卷品質方面有其難以掌握的限制。

二、研究範圍的限制

本研究在探討激勵制度與工作滿意度之間關聯性的同時，雖然納入與兩者密

切相關的工作價值觀做為中介變項，但無可諱言的，影響該研究主題的變項仍有許多因素值得延伸探討，如工作壓力、人際關係、公司承諾等。故在研究範圍上或稍有限制，有賴後續研究者續以拓展之。

三、研究結果在其他產業的適用性

本研究僅針對國內中部垃圾焚化產業員工為研究對象，然對非垃圾焚化產業之員及其他產業者，本研究結果是否適用，則有待進一步確認。

第三節 後續研究建議

本研究對後續研究之發展，提出下列二點建議：

一、可探討激勵制度之前因變項

由上述之研究發現可知，員工認為激勵制度對其工作滿意度有所影響，故後續研究者可致力於探討激勵制度的設計及執行，從而有效的提升員工對工作滿意度及工作價值觀的正面觀感。

二、研究對象可擴及至其他產業

本研究受限於時間因素，研究對象僅侷限於國內中部垃圾焚化產業之員工，對於研究結果的推論，仍有其限制。後續研究者可擴大研究範圍針對全省垃圾焚化產業公司進行研究，亦可將研究對象擴及至其他產業之員工。

參考文獻

一、中文文獻：

1. 方俊儒 (2001) , 領導行為、工作特性與工作滿足關係之探討—以我國大型會計師事務所為例, 中山大學人資所碩士論文。
2. 王炎煌 (2003) , 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, 國立高雄第一科技大學行銷與流通管理系碩士論文。
3. 司徒達賢 (1987) , 〈簡介企業政策〉, 《管理政策與個案集第一輯》, 台北: 國立政治大學企業管理研究所出版。
4. 江斌玉 (1988) , 〈激勵行為與績效之研究〉, 《銘傳學報》, 期24, 桃園: 銘傳大學。
5. 江孟儒 (2009) , 激勵制度、工作滿意度與離職傾向之關聯性研究—以台灣地區人壽保險機構為例, 國立東華大學碩士論文。
6. 行政院環境保護署焚化廠營運管理資訊系統, 臺中市烏日垃圾焚化廠。
7. 行政院環境保護署焚化廠營運管理資訊系統, 臺灣全省垃圾焚化廠分布圖。
8. 行政院環境保護署焚化廠營運管理資訊系統, 垃圾資源回收廠興建工程計畫。
9. 行政院環境保護署焚化廠營運管理資訊系統, 臺中市烏日垃圾焚化廠焚化流程圖。
10. 行政院環境保護署焚化廠營運管理資訊系統, 全年營運統計表(統計室年報), 民國 101 年。
11. 吳秉恩 (2002) , 分享式人力資源管理, 台北: 翰蘆圖書出版有限公司。
12. 吳裕民 (2010) , 國中教師任教意願之研究—以苗栗縣國中體育教師為例, 國立東華大學國際企業學系碩士論文。
13. 李永聖 (2002) , 南區國稅局稽徵人員對激勵制度之知覺及其與工作滿足、離職傾向關係之研究, 國立成功大學企管系博士論文。

14. 李文傑 (2000) ,「影響護理人員離職意願因素之研究」,長庚大學管理研究所醫務管理碩士論文。
15. 李麗華 (2000) ,公共衛生護士工作特性、工作價值觀與工作滿足之相關研究,台灣大學碩士論文。
16. 杜佩蘭 (1999) ,組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究—以高雄市政府主計處外派人員為例,中山大學資源管理研究所碩士論文。
17. 沈洸洋 (2002) ,非營利組織志工內部行銷之研究,義守大學管理科學研究所碩士論文。
18. 沈萃荔 (1995) ,國內企管碩士工作價值觀與組織選擇相關性之研究,中原大學企業管理研究所。
19. 林振祥 (1997) ,《企業人員之人口統計變項、工作特性與激勵因素之相關研究—以中部地區企業為例》,台中:東海大學工業工程學系碩士論文。
20. 林清標 (2004) ,桃竹苗地區國民小學身心障礙資源班教師工作滿意與專業角色實踐關係之研究,國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
21. 邱淑媛 (1993) ,工作價值觀對員工工作態度及工作表現之影響研究,中原大學企業管理研究所碩士論文。
22. 陶惠芬 (1999) ,專科學校圖書館員工作價值觀與工作滿意度相關因素之研究,淡江大學教育資料科學研究所碩士論文。
23. 張春興 (1989) ,張氏心理學辭典,台北:華泰書局。
24. 張潤書 (1990) ,「組織行為與管理技巧」,台北:五南圖書出版公司。
25. 張瑋恩 (2001) ,激勵與工作滿足關係之研究,長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
26. 張銘哲 (2004) ,公有民營垃圾焚化廠運作績效之研究—以嘉義鹿草焚化廠為例,國立中山大學環境工程研究所碩士論文。
27. 張元昌 (2006) ,組織變革、主管領導、激勵制度、工作壓力、工作滿足與工作倦怠之關聯性研究—以國泰人壽壽險從業人員為例,南華大學碩士論文。

28. 郭騰淵 (1991) ，國中教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
29. 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，政治大學學報，第三十五期，頁 13-56。
30. 許士軍 (1988) ，《管理學》，台北：東華書局。
31. 陳定國 (1994) ，《企業管理》，臺北：三民書局。
32. 陳思璋 (2008) ，員工工作價值觀、工作滿意與工作績效關係之研究-以壽險人員為例，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。
33. 黃相璋 (2003) ，運動休閒相關學系學生工作價值觀與生涯發展之關聯性研究，國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所。
34. 葉哲維 (2006) ，國中慈輝班之研究：激勵理論之觀點，玄奘大學公共事務管理學系碩士在職專班碩士論文。
35. 鼓勵公民營機構興建營運垃圾焚化廠推動方案 (院 85.03.01.訂定)。
36. 鄭韻玫 (2001) ，中年生涯轉換者工作價值轉換學習之研究，國立臺灣師範大學社會教育學系研究所。
37. 潘玟諺 (2005) ，博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究-以高雄市立歷史博物館為例，屏東師範學院教育行政研究所。
38. 鍾志明 (2000) ，企業文化員工價值觀及組織承諾之關聯性研究—以台灣地區主要企業為例，私立長榮大學經營管理研究所。
39. 蘇淑麗 (2005) ，不同世代國小教師人格特質與工作價值觀之相關研究，國立花蓮師範學院輔導研究所。

二、英文文獻：

1. Abrant, R., and Smythe, M.R. (1989). *A Survey of Sales Incentive Programs. Industrial Marketing Management*, Vol. 18: pp.209-214.
2. Adams, J. S. (1965). *Inequity in Social Exchange. Advances in Experimental Social Psychology*, Vol.2: pp.267-299. New York : Academic Press.
3. Alderfer, C. P. (1969). *An empirical test of a new theory of human needs. Organizational Behavior and Human Performance*, 4: pp.142-175.
4. Alderfer,C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth : Hurman need in organizational setting*, New York : The Free press.
5. Anonymous (2000). Job satisfaction is high but security is still an issue. *Beverage Industry*, 89, 11-13.
6. Blum and Naylor (1968). "Improving the Measurement of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 69, Spring, 1968, pp. 127-139.
7. Bussing (1999). *Urobatis cimar*, a new eastern Pacific stingray (Pisces:Urolophidae). *Rev. Biol. Trop.*, 46 (Suppl. 6): 271-277.
8. Chruchill, G.A. Jr., Ford, N. M. and Walker, O.C. Jr., (1990). *Sales force Management. 3rd editions.*
9. Elizur,D. (1984). Factors of work values: A structure analysis of work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 379-389.
10. Dessler (1994). *Human resource management*. New Jersey: Prentice-Hall.
11. Dose (1997). Work values : An integrative framework and illustrative application to organizational socialization. *Journal of occupational and Organizational Psychology*,70, 219-240.
12. Ginzberg,M. H. (1951). A Theory of Career Process. *Vocational Guidance Quarterly*, 18(3), 69-72.

13. Gray E. R. and Smeltzer, L. R. (1993). *管理學—競爭優勢*(劉明德等譯), 台北: 桂冠圖書股份有限公司。
14. Greeberg, J. and Liebeman, M. (1990). Incentives: *The Missing in Strategic Performance. The Journal of Business Strategy*, Jul-Aug: pp.8-11.
15. Hemdi M. A., Nasurdin A. M. and Ramayah T. (2003). *Motivational Preferences of Hotel Employees: Implications for Managers. International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 4(3): pp.25-29.
16. Herzberg (1959). *The motivation to work*(2nd ed.), New York : Wiley
17. Homans, G. C., (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*, New York: Harcourt Brace and World.
18. Hoppock (1935). *Job satisfaction*, New York: Harper & Row.
19. Ivancevich and Matteson (1980). Occupational stress, strain and coping across the life span. *Journal of Vocational Behavior*, 27, 98-108
20. Jones (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: An issue-contingent model. *The Academy of Management Review*, 16(2), 366-395.
21. Johnston, M., Boles J., and Hair, J. (1987). *Motivation and Supervision of the Sales Force*. Working Paper, No.87-3. Department of Marketing, Louisiana States University.
22. Judge, T. A. and Bretz, R. D. (1992). *Effects of work values on job choice decisions, Journal of Applied Psychology*, Vol. 77 (3) , pp.261-271.
23. Kalleberg (1977). “*work Values and Job Rewards : A Theory of job satisfaction*”, *American Sociological Review*, Vol.42,pp124~143.
24. Kendall and Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and etirement*.
25. Lincoln,J. R. and Kalleberg,A. L., (1990). *Culture,control,and commitment:a study of workorganization and attitudes in the United States and Japan* .New York:Cambridge UniversityPress.

26. Lillian, T. Eby and Deena M Freeman and Michael C Rush and Charles E Lance (1999). *“Motivational Bases of Affective organizational commitment : A Partial Test of an Integrative Theoretical model “Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.72.pp.463~483.*
27. Locke, E. A. (1969). *Toward a Theory of Task Motivation and Incentives. Organizational Behavior and Human Performance. 3: pp.157-189.*
28. Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization.* New York: Macmillan.
29. Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality,* New York: Harper and Row.
30. Macnab, D., & Fitzsimmons, G. W. (1987). A multitrait-multimethod study of work-related needs, values and preferences. *Journal of Vocational Behavior.*
31. McGregor, D.C. (1960). *The Human Side of Enterprise.* New York: McGraw-Hill.
32. Morgan and Oscar Harold (2000). A study of Job satisfaction and Work related variables of Special education teachers in Idaho. University of Idaho. PhD.
33. M. R. Jones (1955). *“Nebraska Symposicem on Motivation.”* Lincon : University Nebraska Press.
34. O’Reilly (1991). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71(3), 492-499.*
35. Peter F. Drucker (1973). *(Management : Tasks , Responsibilities , Practices)*
36. Porter, L.W., and Lawler, E.E. (1968). *Managerial attitudes and performance.* Homewood : Dorsey press.
37. Pryor (1979). In Search of a Concept: Work Values, *Vocational Guidance Quarterly, 27, 250-58*
38. Rakich (1992). *Managine health services organizations.* Baltimore: Health Professions Press, 499.

39. Robbins, Stephen P. (1982). *Personnel: The Management of Human Resource*. Prentice-Hall Inc.
40. Robbins (1992) . “*Essentials of Organizational Behavior*”, prentice Hall International.
41. Robbins (1996). “ *Organizational behavior. Englewood cliffs*”, NewJersey Prentice Hall International Ltd.
42. Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*.New York:Free Press.
43. Schwartz (1992). “Universals in the Content and Structure of Values: Theroretica”,. *Advances and Empirical Tests in 20 Countries, In Zanna(Ed.), Advances In Experimental Social Psychology, 25.*
44. Seashores,S.E. and Taber,T.D. (1975). “*job satisfaction and their correlates*” *American Behavior and Scientists, Vol.18.pp.333~368.*
45. Smith,P.C., Kendall,L., and Hulin,C.L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago ; Rand Mc Nally.*
46. Spector (1997). *Job satisfaction application assessment, Causes, and, consequences, Thou rand Oaks, California.*
47. Steers (1994). *Introduction to Organization Behavior,4th ed.. New York: Harper Collins Publishers.*
48. Super,D.E. (1970). *Manual of work Values inventory. Chicago : River — Side.*
49. Taylor, F. W. (1911). *Principles of Scientific Management*. New York: Harper Brothers Publishing.
50. Trevino (1986). *Ethical decision making in organizations: A person-situation interactionist model. Academy of Management Review, 11(3), 601-617.*
51. Urbanski, A. (1986). *Incentives Get Specific. Sales and Marketing Management. Apr: pp.98-102.*

52. Victor and Samantha (1996). “Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign”, *Administrative Science Quarterly*, 24, pp.285-308.
53. Vroom (1962). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons Inc.
54. Weiss, D. J., R. V. Dawis, B. W. England and L. H. Lofquist (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis Industrial Center, Minnesota.

三、網路文獻：

1. WIKIPEDIA , Abraham Maslow , http://en.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow ,
取存日期:2013/03/12

附錄

各位先進您好：

感謝您在百忙中抽空填寫這份問卷，本問卷純屬學術性調查，目的在探討激勵制度對員工工作價值觀及工作滿意度之影響及關聯性。

請依據您個人實際的感受表示看法，本問卷採「不記名」方式調查，所有資料僅供學術研究分析之用，絕對保密且不對外公開亦不另作其他用途，敬請放心填答。

您填答的意見對本研究將是重要的，期盼您的撥冗與耐心填答，謹致上最衷心的感謝。敬祝 業績長紅、 順心平安

東海大學EMBA高階經營管理碩士在職專班

指導教授：王凱立 博士

黃延聰 博士

研究生：謝智玲 敬上

問卷題目 (每題皆為單選題，並請在適當的□打「V」) (請儘量作答，不要遺漏任何一題)		非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
【第一部份 激勵制度】						
1	我滿意公司提供的底薪制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我滿意公司提供的端午、中秋及勞動節獎金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我滿意公司提供的個人績效獎金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我滿意公司提供的年終獎金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我滿意公司的休假制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我滿意公司提供的保險制度(例如:勞健保、團體保險)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我滿意目前公司的福利制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我滿意公司安排的員工旅遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	我滿意工作認真時，主管對我的讚揚與獎勵的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	我滿意工作表現優異時，公司公開表揚的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我滿意公司的升遷制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	我滿意目前的工作能夠發揮我個人的才能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	我滿意在目前的工作中所獲得的個人成就感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	我滿意公司所安排教育訓練與進修的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	我滿意目前工作能夠實現我的理想與抱負	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【第二部份 工作價值觀】						
16	我能夠和同事間相處融洽	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	我覺得我的工作內容具有挑戰性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	我覺得我的工作內容必須花時間去思考解決問題的方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	我能夠在工作中有足夠的權力去監督別人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	我能夠在工作中能獲得自我肯定與信任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	我能夠擁有充份分配工作的權利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	我能夠在目前工作中建立自己的社會名望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	我能夠承擔自己的工作責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	我覺得目前工作收入豐富，能符合家庭需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	我覺得在工作中可以獲得新知及技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷題目 (每題皆為單選題，並請在適當的□打「V」) (請儘量作答，不要遺漏任何一題)		非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
【第三部份 工作滿意度】						
26	我滿意工作中能夠擁有有自主權	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	我滿意目前的工作量及工作內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	我滿意工作中能有單獨表現的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	就目前工作量而言，我滿意我的收入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	我滿意目前工作升遷的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	我滿意目前工作中有指導同事做事的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	我滿意公司執行政策的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	我滿意同事間工作配合的情況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	我滿意工作場所的環境與設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	我滿意目前的工作不需做違背良心的事情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	我滿意工作中享有特殊的權利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	我滿意目前工作的穩定度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	我滿意目前工作中有為別人服務的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	我滿意公司主管對待員工的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	我滿意公司主管做決策的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【第四部份 個人基本資料】						
以下題目欲請教您的個人基本資料，僅針對全體進行統計分析，您個人資料將會完全保密，敬請您放心填答，謝謝。						
1. 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女						
2. 年齡 <input type="checkbox"/> 25歲以下 <input type="checkbox"/> 26-30歲 <input type="checkbox"/> 31-35歲 <input type="checkbox"/> 36-40歲 <input type="checkbox"/> 41-45歲 <input type="checkbox"/> 46歲以上						
3. 婚姻狀況 <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚有子女 <input type="checkbox"/> 已婚無子女 <input type="checkbox"/> 其他						
4. 教育程度 <input type="checkbox"/> 國中(含)以下 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所(含)以上						
5. 工作性質 <input type="checkbox"/> 工程師 <input type="checkbox"/> 操作員 <input type="checkbox"/> 維修員 <input type="checkbox"/> 吊車手 <input type="checkbox"/> 財會 <input type="checkbox"/> 人資 <input type="checkbox"/> 行政總務 <input type="checkbox"/> 資訊 <input type="checkbox"/> 其他						
6. 現職工作職務 <input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 非主管						
7. 現職服務年資 <input type="checkbox"/> 1年以下 <input type="checkbox"/> 1-3年 <input type="checkbox"/> 4-6年 <input type="checkbox"/> 7-9年 <input type="checkbox"/> 10-12年 <input type="checkbox"/> 13-15年 <input type="checkbox"/> 16年以上						
8. 平均年收入 <input type="checkbox"/> 40萬以下 <input type="checkbox"/> 40-60萬 <input type="checkbox"/> 60-80萬 <input type="checkbox"/> 80萬以上						

※本問卷至此全部結束，非常感謝您耐心填答，並祝福您的事業輝煌有成。