

南華大學管理科學研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

GRADUATE INSTITUTE IN MANAGEMENT SCIENCES

NAN HUA UNIVERSITY

探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、

自我效能與工作績效之關聯性研究—以台北市保全公司為例

RESEARCH ON THE RELATIONSHIP AMONG CAREER MANAGEMENT,
PERSONALITY TRAITS, ORGANIZATIONAL CLIMATE, JOB
SATISFACTION, SELF-EFFICACY AND JOB PERFORMANCE OF SECURITY
GUARDIANS — TAKE THE SECURITY COMPANY IN TAIPEI AS EXAMPLE

指導教授：陳孟修 博士

ADVISOR : PH.D. CHEN MENG-SHIOU

研究生：蔣美惠

GRADUATE STUDENT : CHIANG MEI-HUEI

中 華 民 國 九 十 三 年 六 月

南 華 大 學

管理科學研究所

碩 士 學 位 論 文

探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作
滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究
—以台北市保全公司為例

研究生：蔣美惠

經考試合格特此證明

口試委員：林哲宏

褚麗娟

陳孟修

指導教授：陳孟修

所 長：陳春聲

口試日期：中華民國 九十三年 五月 十九 日

謝誌

在研究所兩年的求學過程中，雖然家中及工作上歷經許多的遽變，但一路走來卻因為有良師益友的鼓勵與支持，終於可以和大家共享美麗的果實。

「緣分」真的是一種不可言欲的神奇，更是充滿著一種無可比擬的幸運，在學分班的學習裡，賴奎魁老師、陳彥華老師以及萬同軒老師扮演著導引的角色，讓我學習到很多管理上的知識。而恩師陳孟修博士，更是犧牲自己的生活，就如父親一般的教育我們、培育我們，不論是課業甚或論文的撰寫更是本著執著與縝密的心態教導我們，有時更如兄長般的關心著我們每個人的家庭及身體，當在論文撰寫期間遭遇瓶頸時，只要告訴陳老師就都能逢凶化吉、迎刃而解，對於個人的成長及研究能力之提昇，在此由衷感激。

所長陳券彪老師對於學生的行政上支援及課業傳授在此也表達學生的謝意。而口試期間，特別要感謝林哲宏老師、褚麗娟老師的指導，使其學生的論文品質能更佳提昇與完善，另外也要謝謝范惟翔老師、藍俊雄老師、李建中老師、林水順老師在學生求學期間，對於專業學科的傾囊相授。

另外，管科所的學長、學姐以及 44 位同學更是我的寶藏，因為他們的關懷，讓我擁有順利且快樂的研究生生活，更感謝美淑的大力幫忙，才能使我們無後顧之憂。而對於協助本研究問卷的相關單位，在此亦深表謝意。

最後，當然是在我背後默默支持及關心我的家人，因為有他們的犧牲與疼惜，使個人能專心於研究及學習，在此謹將此美麗的果實獻給我心愛的家人及週遭關心我的人，並祝他們永遠健康，更希望能讓在天之靈的父親可以引以為榮。

蔣美惠 謹識

中華民國九十三年六月

南華大學管理科學研究所九十二學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究—以台北市保全公司為例

研究生：蔣美惠

指導教授：陳孟修 博士

論文摘要內容：

保全業是一種保守性的服務行業，在現代科技的發展下，保全人員開始所扮演是像人類安全盾牌的角色一樣，一個好的保全人員在我們四周雖然不是隨時注意到他的存在，但他的存在卻會在人類心靈增填了無形安全慰藉。所以關於保全人員甚或保全公司兩者的依存關係是值得大家關心及探討的。

本研究之目的是探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究，係採用問卷調查法，並以台北市保全公司之保全人員為研究對象，共發出1600份問卷，回收374份，扣除無效問卷40份，有效問卷334份，有效回收率為20.875%。

本研究之假設分為五類：一是個人特徵在各變項間的差異，二是變項間的相關性，三是不同集群間的變項差異情形，四是變項間的影響關係，五是各變項間之因果影響關係情形。

在本研究中是採取SPSS統計視窗軟體作為統計分析的工具，針對樣本資料做了如下的分析方法：因素分析、信度分析、描述性統計、T檢定分析、單因子變異數分析與事後多重比較、皮爾森相關分析、集群分析、迴歸分析及徑路分析等方法。

本研究主要發現如下：

1. 保全人員的個人特徵(年齡、現任職務、教育程度、婚姻、目前工作月薪、主要業務性質)對生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效有顯著差異。
2. 保全人員在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效各研究變項之間都有顯著相關。
3. 保全人員在集群一(高生涯管理、高鮮明人格特質、高組織氣候、高工作滿足、高自我效能)與集群二(低生涯管理、低顯著人格特質、低組織氣候、低工作滿足、低自我效能)對工作績效構面有顯著的差異。
4. 保全人員的生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能對工作績效有部分顯著正向影響。
5. 保全人員的生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能各變項間對工作績效以徑路分析方法分析呈現部分顯著正向影響。

本研究依據上述結論，分別對保全公會、保全公司管理者及保全人員及未來研究者提出建議，以供參考。

關鍵詞：生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效、保全業。

Title of Thesis : Research on the relationship among career management, personality traits, organizational climate, job satisfaction, self-efficacy and job performance of security guardians— take the security company in Taipei as example.

Name of Institute : Graduate Institute in Management Sciences, Nan Hua University

Graduate date : June 2004

Degree Conferred : M.B.A.

Name of student : Chiang Mei-Huei

Advisor : Ph.D. Chen Meng-Shiou

Abstract

Security Service Business is conservative. With the development of the modern technology, the security guardian has played a role as the shield of the safety in the population. Although a good security guardian might not catch our eyes, he could give us the sense of safety invisibly. It is worthwhile for us to concern about the interactive relationship of the security company and its personnel.

The purpose of this study was to examine the relationship among career management, personality traits, organizational climate, job satisfaction, self-efficacy and job performance of the security company personnel. The study adopted questionnaires to get the real answer from the staff of security company in Taipei. Of the 1600 questionnaires sent out, 374 were returned, among which 334 were valid exclusive of 40 invalid. The returned rate of valid questionnaires was 20.875%.

The study was involved in (1) the difference of individual characteristics in all variables, (2) the correlations among variables, (3) the difference of variables from different groups, (4) the interaction between variables, and (5) the causality between variables.

This study has adopted SPSS FOR WINDOWS as the tool for statistical analysis. The methods for analysis of sample data were as follows : factor

analysis, reliability analysis, descriptive statistics, T-test analysis, single factor variant analysis(one-way ANOVA), subsequent inspection, Pearson correlated analysis, cluster analysis, regression analysis, path analysis and so on.

There are five major finding in the research as follows :

1. The individual characteristic(i.e., age, current position in company, level of education, marital status, job salary per month, the main business feature) had shown significant difference in the variables of career management, personality traits, organizational climate, job satisfaction, self-efficacy and job performance .
2. Career management, personality traits, organizational climate, job satisfaction, self-efficacy and job performance had significant correlation with each other.
- 3.The group I (high score in career management, distinct characteristics, organizational climate, job satisfaction and self-efficacy) had significant difference with the group II (low score in career management, distinct characteristics, organizational climate, job satisfaction and self-efficacy) in the dimension of job performance.
4. Career management, personality traits, organizational climate, job satisfaction, self-efficacy had significantly positive effect in part on job performance.
5. The path analysis had also shown that career management, personality traits, organizational climate, job satisfaction and self- efficacy had significantly positive effect in part on job performance.

Based on the above, the study proposed some suggestions to security society, the administrator of the security company, the security guardian and the future researchers.

Keywords : Career management, Personality traits, Organizational climate, Job satisfaction, Self-efficacy , Job performance, Security company.

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	iii
目 錄	v
表目錄	vii
圖目錄	xii
第一章	緒論.....	1
1.1	研究背景.....	1
1.2	研究動機.....	2
1.3	研究目的.....	4
1.4	研究對象與範圍.....	5
1.5	研究流程與步驟.....	6
1.6	論文結構.....	7
1.7	研究限制.....	8
第二章	文獻探討.....	9
2.1	生涯管理.....	9
2.2	人格特質.....	17
2.3	組織氣候.....	25
2.4	工作滿足.....	32
2.5	自我效能.....	43
2.6	工作績效.....	48
2.7	研究變項之相關研究探討.....	55
2.8	保全業的特性.....	59
第三章	研究方法.....	63

3.1	研究架構	63
3.2	研究假設	66
3.3	研究變項之操作性定義	69
3.4	研究設計	70
3.5	資料分析與統計方法	88
第四章	研究結果與分析	90
4.1	問卷信度分析	91
4.2	樣本結構與各變項之描述性統計分析	93
4.3	T檢定與單因子變異數分析	100
4.4	各構面之相關分析	121
4.5	集群分析	139
4.6	迴歸分析	155
4.7	徑路分析	161
第五章	結論與建議	165
5.1	結論	165
5.2	建議	174
參考文獻		177
一	中文部分	177
二	英文部分	185
附錄一	本研究之問卷	192
個人簡歷		200

表目錄

表 2.1	生涯的定義	10
表 2.2	生涯管理的定義	13
表 2.3	人格特質定義	19
表 2.4	人格特質的分類表	21
表 2.5	五大人格特質典型特徵	24
表 2.6	國內、外研究者對組織氣候定義的彙整表	26
表 2.7	國內外學者對工作滿足的定義	33
表 2.8	工作滿足的相關理論彙整表	36
表 2.9	影響工作滿足之相關因素	37
表 3.1	預試問卷修正內容之對照表	70
表 3.2	各量表信度之預試結果彙總表	71
表 3.3	生涯管理因素分析結果彙整表	73
表 3.4	人格特質各構面題目內容彙整表	76
表 3.5	人格特質反向題彙整表	77
表 3.6	組織氣候反向題彙整表	78
表 3.7	組織氣候因素分析結果彙整表	79
表 3.8	工作滿足因素分析結果彙整表	81
表 3.9	自我效能反向題彙整表	83
表 3.10	自我效能因素分析結果彙整表	84
表 3.11	工作績效因素分析結果彙整表	86
表 3.12	量表來源相關構面及題數	87
表 4.1	問卷信度分析摘要表	92
表 4.2	個人特徵基本特性表	95

表 4.3	生涯管理之描述性分析表	96
表 4.4	人格特質之描述性分析表	97
表 4.5	組織氣候之描述性分析表	98
表 4.6	工作滿足之描述性分析表	98
表 4.7	自我效能之描述性分析表	99
表 4.8	工作績效之描述性分析表	99
表 4.9	不同性別對各變項之差異分析表	101
表 4.10	不同職位對各變項之差異分析表	104
表 4.11	T 檢定之綜合分析表	105
表 4.12	不同年齡對各變項之差異分析表	108
表 4.13	不同服務年資對各變項之差異分析表	110
表 4.14	不同教育程度對各變項之差異分析表	112
表 4.15	不同婚姻對各變項之差異分析表	114
表 4.16	不同工作月薪對各變項之差異分析表	116
表 4.17	不同主要業務性質對各變項之差異分析表	118
表 4.18	One-Way ANOVA 之綜合分析表（個人特徵部分）	120
表 4.19	生涯管理與人格特質相關分析表	121
表 4.20	生涯管理與組織氣候相關分析表	121
表 4.21	生涯管理與工作滿足相關分析表	122
表 4.22	生涯管理與自我效能相關分析表	122
表 4.23	生涯管理與工作績效相關分析表	123
表 4.24	人格特質與組織氣候相關分析表	123
表 4.25	人格特質與工作滿足相關分析表	123
表 4.26	人格特質與自我效能相關分析表	124

表 4.27	人格特質與工作績效相關分析表	124
表 4.28	組織氣候與工作滿足相關分析表	125
表 4.29	組織氣候與自我效能相關分析表	125
表 4.30	組織氣候與工作績效相關分析表	125
表 4.31	工作滿足與自我效能相關分析表	126
表 4.32	工作滿足與工作績效相關分析表	126
表 4.33	自我效能與工作績效相關分析表	127
表 4.34	各研究變項大構面之相關分析總表	127
表 4.35	生涯管理子構面與人格特質子構面之相關分析表	128
表 4.36	生涯管理子構面與組織氣候子構面之相關分析表	129
表 4.37	生涯管理子構面與工作滿足子構面之相關分析表	129
表 4.38	生涯管理子構面與自我效能子構面之相關分析表	130
表 4.39	生涯管理子構面與工作績效子構面之相關分析表	131
表 4.40	人格特質子構面與組織氣候子構面之相關分析表	132
表 4.41	人格特質子構面與工作滿足子構面之相關分析表	133
表 4.42	人格特質子構面與自我效能子構面之相關分析表	133
表 4.43	人格特質子構面與工作績效子構面之相關分析表	134
表 4.44	組織氣候子構面與工作滿足子構面之相關分析表	135
表 4.45	組織氣候子構面與自我效能子構面之相關分析表	136
表 4.46	組織氣候子構面與工作績效子構面之相關分析表	136
表 4.47	工作滿足子構面與自我效能子構面之相關分析表	137
表 4.48	工作滿足子構面與工作績效子構面之相關分析表	137
表 4.49	自我效能子構面與工作績效子構面之相關分析表	138
表 4.50	集群在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我	

效能各變項平均數分析表·····	139
表 4.51 不同集群在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、 自我效能各變項之差異分析表·····	141
表 4.52 不同集群對工作績效的認知之差異性分析表·····	142
表 4.53 不同集群在生涯管理變項之差異性分析表·····	142
表 4.54 不同生涯管理集群對人格特質、組織氣候、工作滿足、 自我效能、工作績效之差異性分析表·····	144
表 4.55 不同集群在人格特質變項之差異性分析表·····	145
表 4.56 不同人格特質集群對組織氣候、工作滿足、自我效能、 工作績效之差異性分析表·····	147
表 4.57 不同集群在組織氣候變項之差異性分析表·····	148
表 4.58 不同組織氣候集群對工作滿足、自我效能、工作績效之 差異性分析表·····	150
表 4.59 不同集群在工作滿足變項之差異性分析表·····	151
表 4.60 不同工作滿足集群對自我效能、工作績效之差異性分析表	152
表 4.61 不同集群在自我效能變項之差異性分析表·····	153
表 4.62 不同自我效能集群對工作績效之差異性分析表·····	154
表 4.63 生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足之迴歸分析表.	155
表 4.64 生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足之迴歸分析顯著 結果綜合分析表·····	156
表 4.65 生涯管理、人格特質、組織氣候對自我效能之迴歸分析表.	157
表 4.66 生涯管理、人格特質、組織氣候對自我效能之迴歸分析顯著 結果綜合分析表·····	157
表 4.67 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能對	

工作績效之迴歸分析表.....	159
表 4.68 迴歸分析顯著結果綜合分析表.....	160
表 5.1 本研究之研究假設與驗證結果彙整表.....	171

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	6
圖 2.1 個人生涯規劃與組織生涯管理之內容與關係.....	12
圖 2.2 生涯管理發展圖.....	16
圖 2.3 影響工作滿足之前因與後果變項.....	38
圖 2.4 工作滿足與績效的模式.....	39
圖 2.5 三因素交互決定論.....	43
圖 3.1 研究架構圖.....	64
圖 3.2 研究架構圖及相關子構面.....	65
圖 4.1 徑路分析充足模式.....	161
圖 4.2 刪除未達顯著水準的徑路後之徑路圖.....	162
圖 4.3 限制模式徑路圖.....	163

第一章 緒論

本章共分為七節，分別是針對研究背景、研究動機、研究目的、研究對象與範圍、研究流程與步驟、論文結構與研究限制進行分別討論，茲將其各細節分別說明如下：

1.1 研究背景

在現今的時代，隨著社會環境的快速變遷，台灣進入 WTO 的世界競爭環境中，傳統產業面臨著無所適從的地步，從前快速擴展的企業面臨著合併甚或倒閉的問題，而企業在窘迫的逆境中為了求得一己的生存空間，除了技術上的多元化及專業化，相對的在人員的建立上就有多方的精簡與取捨考量。

馬斯洛 (Maslow's) 的需求理論中，人類的五種需求除生理需求外，最重要的就是安全需求。當生理需求能夠滿足後——也就是說生活溫飽以後，就自然有安全上的需要，保全業 (Security company) 就是在這種安全需求中所衍生出來的行業 (王至誠，民89)。

目前警察機關除了執行傳統之秩序維護、罪犯緝拿等任務外，也參與服務人民的工作。但實際警力是有限的，以有限的警力欲執行無限的服務性事務，事實上是不可能的；而且組織、人員的擴編並不容易，政府的財政能力亦有其極限，故如能運用民間力量共同來維護社會治安，將可減輕警察工作的負擔與壓力。而保全業正是民間力量的一種，其可代替部份警力實乃無庸置疑 (侯超明，民86)。

而在五大需求層面上隨著全球經濟的交叉相互影響、政治面臨改選、SARS 及禽流感等內隱與外顯之國內外種種問題浮現而呈現了改變。人心浮動、銀行 ATM 盜領問題、信用卡盜賣盜領、社會的基層治

安問題似乎讓人步步為營，如履薄冰，人類的恐懼已經表現在只要求得生活溫飽及安全需求。當提到安全不外乎「治安」，提到「治安」就是和「個人的身家保全」有密切的關係，不論是公寓的保全人員或者是銀行及企業界的保全人員就像是我們的護身符一樣，雖然不能隨身保護，但他們的存在確是猶如另一道防盜鎖，縝密的保全公司培養下的保全人員就好似警察的線民，更像是社區的便利警察，第一線的危機處理得當將會給人民無限的安全。

保全的另一意義上就是要建立一個穩定、相對可預測的環境，以使人們或團體可以安心的追求原有目的，而不會遭到破壞或傷害，並且免於恐懼被破壞或傷害。保全也反應了社會的道德，對法律與犯罪的認知、社會結構與經濟情況，高科技和電腦雖然已使得九十年代的保全專業工作的性質機器化，但不可否認的「保全」仍是最貼身的基礎安全需求。而這項貼心的服務行業，不管是公司或保全人員在在都是必須要正視的神聖工作。但目前保全業者素質良莠不齊，常因業務競爭而競價、削價競爭，導致人員大幅替換、教育成本提高、工作成效不佳、達不到相對的營收標準，惡性循環的狀況下，企業呈現不知所措的面貌。因此，本研究希望能夠探討與保全人員本身、工作性質及企業組織氣候的相關議題，期能將研究的結果提供保全公司、相關單位及保全人員參考。

1.2 研究動機

如上所述，目前保全公司良莠不齊，在激烈的競爭下，員工是企業的最大無形資產，成功的運用每一位員工的智慧財，人盡其才，也才能創造出最大的邊際效益，但無可否認的，相對應付出的教育成本拿捏該如何、企業如何創造員工最大的滿足及激勵員工達到最大績效，以符合

公司的核心目標，是企業的一大課題。如何在第一線爭尋良駒，可從保全人員人格特質的表徵及企業本身的優勢當中瞭解，而對於員工的生涯管理規劃及企業的組織氣候中，也可獲取最佳的適才及適所的企业環境。

對於培養一個適任的工作者，花費的時間與成本越來越高，如果組織無法維持人力的話，則組織發展會受到限制，而全球的貿易競爭更是經營管理的劇烈挑戰。所以管理者必須更謹慎思考，如何將組織內的人力資源做一個整合（謝鴻鈞，民85）。另外，根據蔣景清（民91）的研究結果發現，組織應重視組織氣候的改善，並提高員工組織承諾，進而激勵員工表現組織公民行為，以提昇組織績效及維持企業競爭優勢。在王至誠（民89）針對保全經營管理中，對於組織特性及人力資源特性管理中研究得知：組織特性—1.官僚式(Bureaucracy)組織2.跨區域性公司—非矩陣型組織而為單一事業單位多元經營3.單一化專業公司，而在人力資源特性上：1.離職率高2.教育訓練成本高3.品德要求標準高4.身體狀況5.從業容易。管理方面問題：1.教育訓練沒有落實。2.經理人員素質不良。因此，探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候是本研究動機之一。

服務業不同於其他行業就在於會有客制化的情況產生，但保全業有保全業法及相關的「大廈管理條例」保障，故有一定的標準模式在經營著，實屬一個保守的行業。而現今由於同業間的爭相競價、削價的狀況下，保全人員在公司的保障也呈現不一的緊張狀態，一方面如何在本身工作及環境中獲得滿足，二方面在本身的自我認知效能上達到高標準的期許，當保全人員的穩定性越高，則對應的成本也就會降低。保全業目前面臨流動率高的問題，由於保全業的經營發展尚未成熟，組織制度並不健全，所雇用的保全人員來歷背景差異大，很多教育程度很低、或中

高年失業者皆選擇此份工作以解決經濟問題，然而對此份工作日後卻產生自我志趣不合或身心適應不良狀況，如此皆會影響保全人員的工作滿足（郭馨鎂，民 92）。因此探討保全人員之工作滿足及自我效能是本研究動機之二。

探究公司的最主軸目標即是達到高利潤的營運績效，依據台北市保全公會的評估，其保全業應屬高利潤，但目前保全公司卻呈現無利潤甚至虧損的狀況，除了經濟環境的變動外，變相地削價以取得客戶，相對地在保全人員的制度及要求也跟著相對降低水準以符成本供需。在侯超明（民 86）的研究中指出：一個擁有好的團隊合作精神及保有優秀的保全人員，是公司的主要競爭優勢。除此之外，並加強在職訓練，以提昇保全人員之執勤能力，確保保全服務品質，而其評估基準可以「工作績效」來作為最佳的衡量模式。因此，探討保全人員的工作績效及針對上述的各種因素對工作績效之影響性是本研究的動機之三。

1.3 研究目的

經由上述研究背景及研究動機探討之後，本研究以台北市保全公司之保全人員為對象，研究的主要目的在探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效的關聯性研究，更明確地說，本研究希望透過本研究主題的探討，進一步了解不同的性別、年齡、現職年資、職務、學歷、婚姻狀況、薪資與主要業務狀況在各變項上之差異情形，然而變項與變項間之積差相關情形，於本研究將分別進行各子構面相關性探討。並期望藉此研究提供保全公司管理者在人員的遴選，招聘及培育訓練之參考，重視提高保全人員之素質，並進一步提昇保全公司整體工作績效之品質。茲將研究目的整理如下：

- 1.探討保全人員不同的個人特徵變項在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等各變項的差異情形。
- 2.探討保全人員在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效各變項之間的相關程度。
- 3.對於生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能等各變項進行集群分析，以了解各集群之特性在各變項間及對工作績效之差異情形。
- 4.探討保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足及自我效能的影響，並進一步瞭解各變項對工作績效的影響。
- 5.瞭解各變項間之因果影響關係。

1.4 研究對象與範圍

1.4.1 研究對象

本研究對象是以台北市保全商業同業公會登記之保全公司會員為研究母體，而以其保全公司的保全人員為研究對象，共計有67家保全公司為登記會員（截至民國九十二年九月），總人數約為一萬人。保全人員之主要業務性質分別為：駐衛保全、系統保全、人身保全、現金運送保全四種。

1.4.2.研究內容

本研究的主要目的是在探討生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效的關聯性情形，將分別探討類別變項與各研究變項之差異性分析，變項與變項間之相關性分析、影響性分析等。

1.4.3 研究問卷之發放與回收狀況

本研究問卷以郵寄方式為主，親友協助發放與部分親送為輔，以便利取樣方式進行發放問卷，郵寄方式乃透過該保全公司相關主管轉給所

屬保全人員填答，共計發出1,600份問卷，問卷發放及回收期間乃從92年10月初至92年11月底止，透過電話及委由親友催收，並剔除填答不完全等無效問卷共40份，回收有效問卷共計334份，其有效回收率為20.875%。

1.5 研究流程與步驟

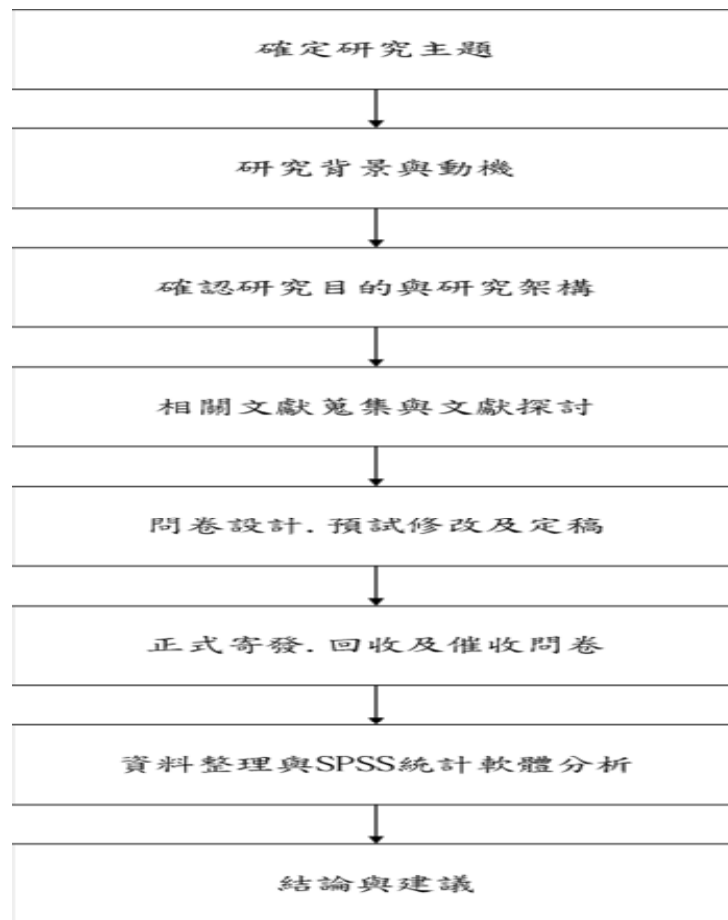


圖 1.1 研究流程圖

本研究進行步驟如下述：

- 1.主題確認：依研究者本身職場瞭解、研究興趣與社會之切身問題，確定研究背景與研究動機，確認研究目的及釐清研究架構。
- 2.文獻探討：蒐集與研究主題相關之文獻資料，閱讀並依序歸納整理。
- 3.根據研究動機、目的及文獻探討確認建構出研究架構及研究方法。
- 4.依據研究架構及方法設計問卷及研究對象並進行問卷預試調查。

- 5.經由問卷預試並多方與指導教授討論修正後定稿，透過問卷郵寄發放回收問卷及追蹤催收。
- 6.經由資料的蒐集整理與SPSS套裝統計軟體之分析，並將分析結果加以歸納整理。
- 7.根據統計分析結果，檢討研究得失，最後做成結論與研究建議。

1.6 論文結構

本研究論文共分為五章，依照順序分別為第一章緒論；第二章文獻探討；第三章研究方法；第四章研究結果與分析；第五章結論與建議。而各章所描述的結構、內容分別敘述如下：

第一章緒論

就研究背景、研究動機、研究目的、研究對象與範圍、研究流程及步驟、論文結構與研究限制，分別加以論述之。

第二章文獻探討

本章依序針對生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等各變項的定義及相關文獻加以整理論述，並儘量以表格方式呈現，並且針對各研究變項間彼此之關係進行相關之文獻探討。

第三章研究方法

本章著重在研究的方法與設計，首先必須建立研究架構與提出研究假設，並釐清各研究變項的操作性定義，進一步進行研究工具之設計與描述資料分析的方法。

第四章研究結果與分析

本章將針對研究對象所回收之問卷，剔除無效問卷，並且將有效問卷編碼後並逐一輸入電腦，依照研究所需之資料分析方法，透過

SPSS統計套裝中文軟體進行差異性分析、相關性分析、影響性分析等研究方法，將所得之結果數據以表格方式呈現並加以說明之。

第五章結論與建議

本章要明確地論述研究之結果，根據結果提出有意義之管理意涵，以提供學術界、實務界做為相關研究或經營管理之參考。另外對於後續研究者也提供一些可行的研究方向。

1.7 研究限制

由於個人、環境、甚至情境因素之影響，將造成研究上某種限制性產生，本研究也不例外，除了受到人力、財力等因素之限制外，尚有以下幾點研究限制：

- 1.本研究之研究對象為保全公會登記保全公司會員之保全人員，但廣泛的保全人員尚包括自僱保全管理員及公寓大廈管理服務人員，在樣本的攫取上，無法做實際大量化的取樣探討，所以本研究之結論與建議無法完全做進一步的分析及建議。
- 2.本研究為方便取樣，只以台北市保全公司進行調查對象，其結果尚不能推論及解釋全國性之狀況。
- 3.由於本研究主要採用郵寄問卷方法進行問卷調查，雖經催收作業，但各保全公司相關保全人員填答意願頗嫌不足，造成回收樣本數偏低，其代表性可能有不足之現象。
- 4.保全公司其主要業務性質分為四種，但在現金運送保全及人身保全部分因業務出勤狀況特殊及填答時間、空間的限制，兩樣本選取不易，故其該樣本數較少；另一方面在性別分佈上呈現不平均的情形，所以在主要業務分佈及性別兩部分之取樣上會有諸多限制。

第二章 文獻探討

為使相關的研究變項及研究設計上有更明確的選擇依據，藉著變項的定義及深入的文獻探討、相關文獻蒐集與整理，不僅有助於研究論文「質」的提昇，在研究的架構上更是具有其說服力，使得研究的主題更明確也更具有其貢獻性。因此，在本章將依序的針對生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效的定義及相關的文獻進行研討，茲將分別敘述如下：

2.1 生涯管理

2.1.1 生涯的定義

生涯這個名詞來自於英文的Career，國內在翻譯上的用語不盡相同，有使用『前程』、『職業前程』、『事業』、『職涯』、『永業』，也有使用『生計』或『事業生涯』。生涯(Career)是我們日常生活當中常常提起的一個名詞，傳統上，不同的人對生涯有不同的描述。牛津字典對生涯(Career)的解釋是「道路」引申為人生的道路，或發展途徑(朱湘吉，民89)，因生涯的定義，綜及個人一生的所有經歷，換句話說，生涯是指一個人選擇並透過他的工作或事業、生命去追求人生價值的課題。

Noe(1998)認為每一個員工的生涯是由不同的工作、職位與經驗所組成。在1970年代以前，學者們對於生涯的定義多偏向於「生涯是一連串工作的順序，並不包含個人在此一過程中所受到的影響，而僅是客觀面工作經歷的描述」。在1970年代以後生涯的定義，包含一個人的生活經驗，即「生涯代表著此一歷程帶給人的種種影響」。生涯隨著時代轉變，從單純個人終生所從事的工作，擴展為個人一生的發展歷程，亦

即整體生活型態的開展，現將近代各學者專家對生涯所下定義綜整如表2.1。

表2.1 生涯的定義

序號	學者	年代	定 義
1	Shartle	1952	生涯是指一個人工作生活中所經歷的職業或職位的總稱。
2	Schein	1957	生涯係指個人在工作生涯上會經歷的一連串工作或職業。
3	Super	1957	生涯是指一個人終生經歷的所有職位之整體歷程。
4	Hood & Banathy	1972	包括各人對工作世界職業的選擇與發展，非職業性或休閒活動的選擇與追求，以及在社交活動中參與的滿足感。
5	Hall	1976	生涯係指一個人終其一生，伴隨與工作或職業有關的經驗和活動。
6	Super	1976	生涯是生活裡各種事件的演進方向與歷程，統合個人一生中的各種職業和生活角色，由此表現出個人獨特的自我發展組型；生涯也是人生自青春期以迄退休之後，一連串有酬或無酬職位的綜合，甚至也包含了副業、家庭和公民的角色。
7	Van Maanen & Schein	1977	生涯應包含兩大層面： 1. 外在生涯(External Career)，是指個人在一生所經歷的工作中，在組織裡創造一連串顯而易見與工作結果有關的發展歷程。 2. 內在生涯(Internal Career)，意指個人在工作生活中，一連串的活動設計協助個人發展有較清晰的自我概念，並使這一連串的計畫對個人是有意義的。
8	McDaniels	1978	生涯的意義應比一個人的工作或職業更為廣泛，它是指一個人終其一生所從事工作與休閒活動的整體生活型態。
9	Glueck	1979	生涯是一個人在他的工作生活中，所從事與生活相關經驗的關聯次序。
10	Beach	1979	指一個人一生所經歷、從事的工作，及投入工作時所抱持的態度與動機。
11	Gysbers & Moore	1981	以「生活的生涯發展」替代生涯的意涵，統整個人一生所有的角色、環境與事件對自我發展的影響。
12	London & Stumpf	1982	生涯是工作、職位與責任、挑戰的互動過程。
13	Milkovich & Anderson	1982	生涯表示組織所定義的職位順序。

表2.1 生涯的定義 (續)

序號	學者	年代	定 義
14	Raynor & Edtin	1982	生涯不僅是一個行為的概念，也是一種現象的概念。聯結了「人在做些什麼」(行為)和「人如何反應看自己」(現象)兩種不同的層面。
15	Arthur & Lawrence	1984	生涯是指個人在一連串的職位變換過程中，此種過程帶給個人進步、成長、工作的意義及生活的意義。
16	Gutteridge	1986	生涯是個人一生中與工作相關的活動、行為、態度、價值與抱負等之結果。
17	Webster	1986	生涯乃係個人一生職業、社會與人際關係的總稱，亦即個人終生發展的歷程。
18	Hall & Goodale	1986	一個人在一生當中，所知覺到與工作及活動有關的態度或行為的先後順序。
19	美國公務人員研究委員會	1986	生涯是一個人自年輕至年老退休所正式從事之光榮職業。
20	Monday & Wayne	1987	生涯是一個人整個生命中所選擇追求的一般行動方案。
21	Hellrigel & Slozcum	1987	生涯是一個人所覺察到在其生活幅度中，與自己工作相關活動相聯結的重要事物。
22	Cascio	1989	生涯指一個人工作生活所從事的職位、工作或職業順序。
23	Ivancevich & Gleck	1989	在個人工作生活中與工作相關的經驗及活動相結合的態度與行為的過程。
24	Aryee & Leong	1991	一種工作相關的價值觀，反映了個人對於工作型態、績效標準、工作內容認可等方面的偏好。
25	饒達欽	民73	生涯意指一個人生命歷程中所經歷的一系列職業、工作或職位，亦即生活中與諸工作角色有關的經驗程序。
26	牛格正	民75	工作是一個總名稱，如果把工作當作個人一生的事業來看即是生涯，生涯包括了個人一生所涵蓋的職位、職務、與職業。
27	林幸台	民76	生涯包括個人一生中所從事的工作，以及所擔任的職務與角色，但同時也涉及其他非工作或非職業的活動，亦即人生中食、衣、住、行、育、樂各方面的活動與經驗。
28	金樹人	民77	Career 原意為兩輪馬車，引伸為道路，即人生的發展道路，亦即個人一生中所扮演的系列角色與職位。
29	楊朝祥	民78	生涯就是一個人人在就業前、就業中以及退休後所擁有的各種重要職位與角色的總和。
30	張添洲	民82	一個人生命歷程中所經歷的一系列執掌與工作其涵蓋範圍及於個人一生。

資料來源：林春年(民89)，資訊電子產業智慧財產權管理之組織定位與智慧財產權管理人員生涯規劃關係之探討，國立政治大學科技管理研究所。

Gutteridge(1986)認為生涯發展係為整合員工個人生涯規劃與組織生涯管理之結果，亦即一套整合而系統化、制度化的生涯發展，同時能滿足員工的生涯目標與組織的人力需求。Beach(1980)認為生涯發展應有下圖(圖2.1)之內容與關係：

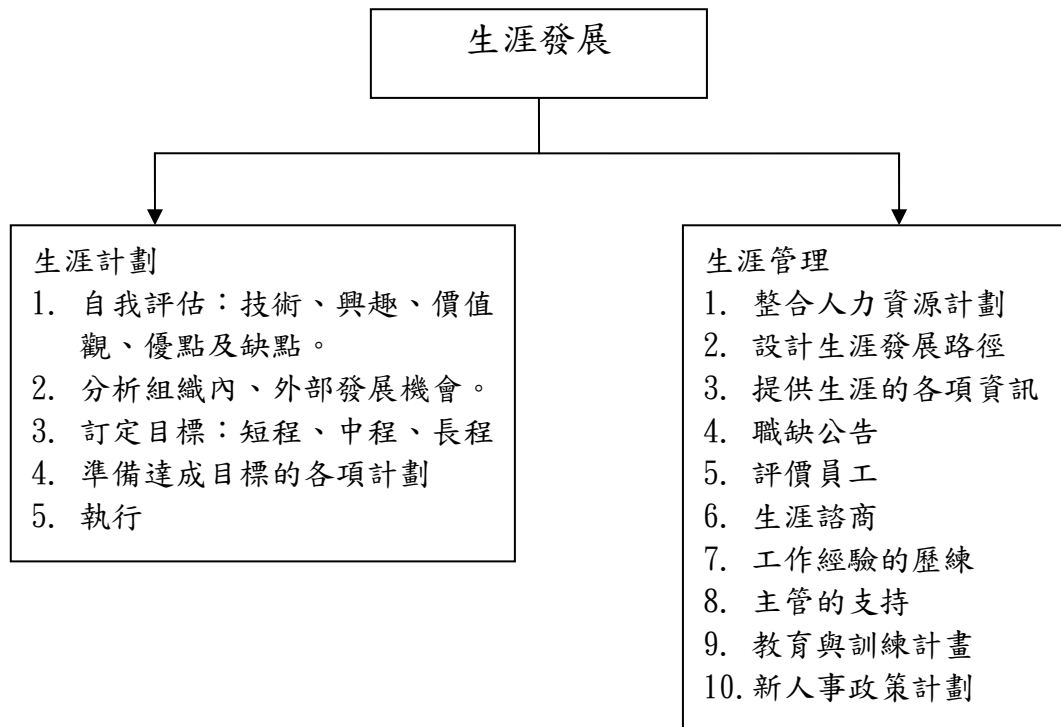


圖 2.1 個人生涯規劃與組織生涯管理之內容與關係

資料來源：Beach,D.S.(1980), Personnel, The management of People at Work, New York: Macmillan,pp323.

現今的生涯規劃必須集中在能夠迎合變化的特性，不再是找尋自己所能配合的角色。員工要做的是訂定明確的目標，定義清楚自己的強勢弱勢、機會與威脅，進一步界定變動趨勢中所需具備的技能，設法使自己的技能、條件與興趣可以配合這個趨勢，最後依循這些技能條件，建立自己的發展計畫，並評估所受的訓練及工作經驗是否可以符合這個計畫(林宜怡，民90)。

2.1.2 生涯管理定義

Hall(1988)認為「生涯管理為一持續的過程準備、實施與追蹤個人執行的生涯計畫與組織生涯制度的配合程度」。Milkovich & Boudreau (1991)將生涯管理 (Career Management) 定義為「一個過程，透過此過程，組織為滿足未來需求，甄選(Select)、評鑑(Assess)、指派(Assign)與發展(Develop)員工，以提供一群合格者去完成未來需求的程序」，其重點都在強調員工個人生涯目標與組織目標的結合，而從組織層面觀點視之，更著重在人力資源管理措施，以利用個人與組織發展目標之相互整合。茲將相關生涯管理定義歸納如表2.2。

表2.2 生涯管理之定義

序號	學者	年代	定義
1	Stumpf	1982	發展自我與其工作角色的互動過程，成為一個有效果的員工。
2	Gilley	1988	整合性的人力資源活動，也就是以人力資源管理措施來配合個人生涯發展。
3	Hall	1988	生涯管理為一持續的過程準備、實施與追蹤個人執行的生涯計畫與組織生涯制度的配合程度。
4	Cascio	1989	生涯管理必須個人或組織都重視個人。
5	Milkovich & Boudreau	1991	生涯管理是一個過程，組織為滿足未來需求而透過此過程甄選、評鑑、培訓一群合格的員工。
6	Morin	1992	是員工必須為自己的成就動機負較大的責任與主動性，並且依據公司之目標調整此動機。
7	Carrel	1992	為設計與執行目標、計畫與策略，以滿足工作群體需求，並達成個人生涯目標。
8	魏美蓉	民78	係指組織為了結合個人生涯規劃與組織需求，而設計、執行達成這些共同目標的策略、方案與制度。
9	張添洲	民82	又稱員工事業前程規劃管理，或職業前程發展管理，為一種協助企業組織內員工規劃個人生涯發展目標，並透過企業組織內的工作經驗、工作努力、教育與訓練、人力發展規劃等的配合活動，以實現個人的生涯目標，並因此促進企業組織發展目標的達成。

資料來源：(1) 部分修改自楊雅芬(民88)，高科技產業研發人員之生涯管理知覺對其自我效能的影響—以人格特質為干擾變項，淡江大學管理科學系碩士班碩士論文。

(2) 部分本研究整理

換句話說，生涯管理是組織內部配合員工個人生涯規劃所實施的相關人力資源管理措施。

2.1.3 生涯管理之特性與發展

有效的生涯管理應具備以下特性：與人力資源規劃系統相結合；設計員工生涯路徑、公開生涯發展的資訊；新發展機會發佈；員工評估；生涯輔導；提供有助於未來發展的工作經驗；主管應扮演的角色；教育訓練計畫；新人事政策與人事措施等(謝安田，民80)。因此，組織生涯管理的出發點是提供員工有關公司策略與計畫的相關資訊，並提供員工自我評估、教育訓練、升遷等機會，所以整個生涯管理制度與人力資源功能之間的關係十分密切。一個完整的生涯管理活動，需要整合個人的生涯目標融合於企業組織長期的發展需求中，企業組織有責任去推動各種有益於企業組織與個人發展的生涯管理活動，其管理工作的重點如下(張添洲，民82)：

(一)企業組織方面

1. 以確定企業人力資源的需求與預測。
2. 提供員工個人的發展，以增進工作上表現。
3. 依照企業組織的需求、特性，培養企業組織所擁有的人才，以提升其人力素質。
4. 提供企業組織，能更有效地運用員工們的潛能，以促進組織的發展成效。
5. 擬定企業組織的人才培育計畫，有系統的提昇生產效率，激發潛能。
6. 訂定企業組織內晉升及輪調的計畫。
7. 進行工作評價與人力配置的整合。
8. 增加員工對公司的忠誠度及向心力。
9. 顯現企業永續經營理念。

- 10.將人力資源計畫與企業組織目標結合，發揮效能。
- 11.降低員工的流動率與離職率。
- 12.確認工作規範與企業內職位的說明，並進行必要的職位調整。
- 13.協助員工辨識工作上的風險機會。

(二)員工個人方面

1. 獲得充分的企業組織發展資訊。
2. 可以辨識工作型態，以增進適應新工作的能力。
3. 有效地進行工作評價。
4. 參與發展、訓練方案，以提升自我，促進自我成長。
5. 輔導員工、探索個人生涯發展路徑。
6. 增進自我的工作能力和技術。
7. 促進員工自我成長和向上升遷的機會。
8. 使自我潛能更有效的被激發出來。
9. 透過企業組織的協助，確認自我生涯發展路徑。
- 10.調配個人的特質於實際的職業生涯選擇，而建立個人生涯發展目標，並執行個人生涯發展計畫。

綜合以上，隨著企業的發展，員工素質的提升，企業組織內的員工追求自我成長的意識，已經從物質的層面，提升到精神層面，由量的提昇進而注重質的滿足，使企業組織內人力資源具有較高的附加價值，而完善的生涯管理發展如圖2.2 (張添洲，82)。

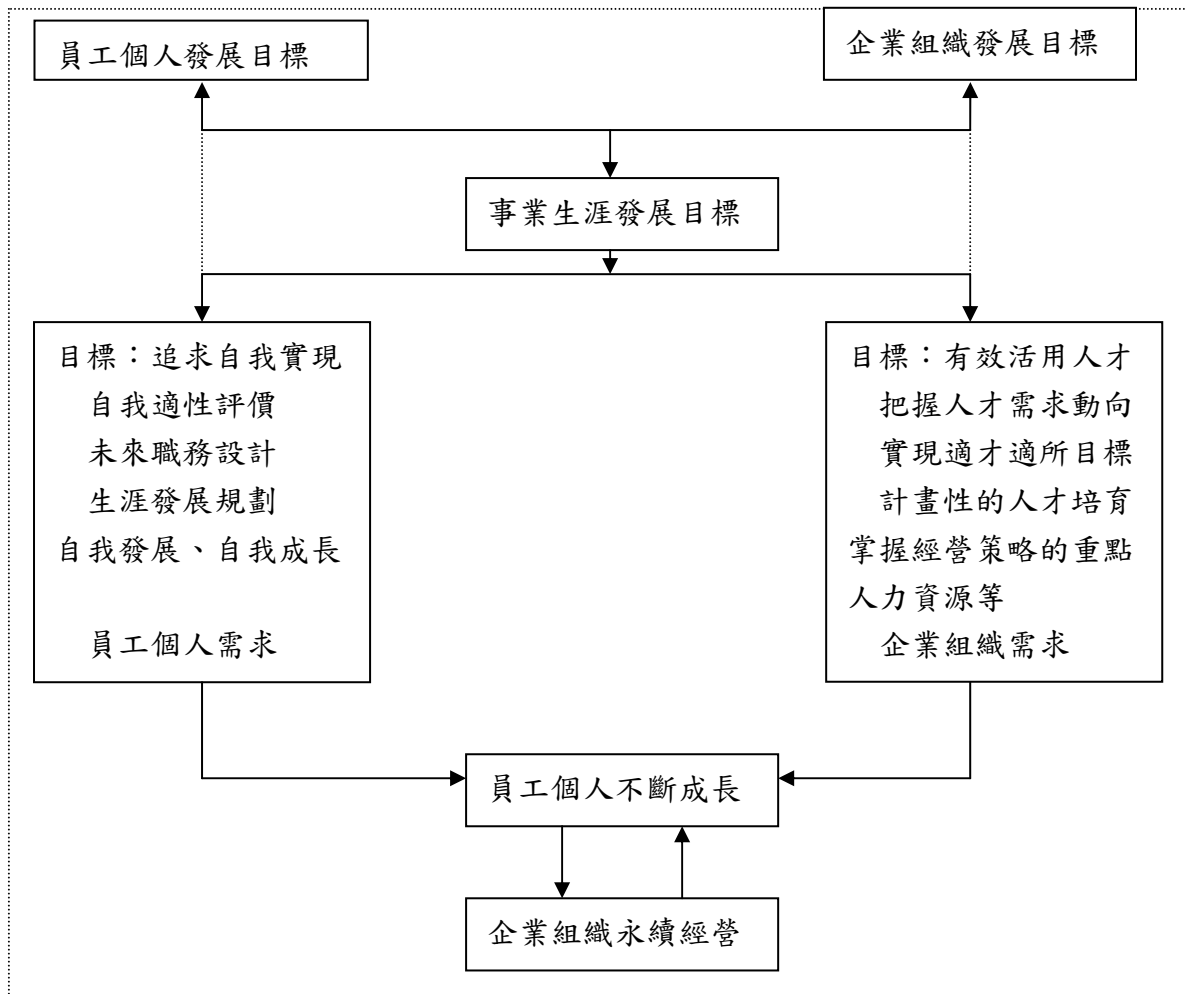


圖2.2 生涯管理發展圖

資料來源：張添洲（民82），生涯發展與規劃，五南圖書出版公司。

人是無價的資源，為企業組織中最寶貴的資產，透過企業與個人的生涯管理活動，使員工能發揮其潛能，在組織生涯管理活動中，重要的關鍵特徵即是員工和組織在發展過程中是最重要的伙伴關係，彼此有如一體兩面，相輔相成。

本研究係採魏美蓉（民78）對生涯管理的定義，進而沿用所編製的組織生涯管理量表，經由楊雅芬（民88）驗證，其活動包含生涯諮商與發展、招募甄選與發展路徑、績效評估、能力訓練、生涯輔導、評估與溝通、進修與培育及工作異動等，以用來測量組織生涯管理之各項措施

在保全人員中之認同程度。一套完整的生涯管理措施，不僅對於保全人員的生涯規劃上有所成長，更是組織對於人員的一項福利措施的施行方針，兩者並行發展才可達到更長遠的組織永續經營及達到個人的自我實現與成長。

2.2 人格特質

2.2.1 人格特質論的背景沿革

每個人都擁有一個別獨特的「人格」，是個人應付外在環境時，於其行為上所顯示的獨特個性。此種獨特個性，係由先天的遺傳、後天的學習及環境的影響等因素交互作用下，表現於身心各方面的特質所組成。晚近之特質論主張人格特質並非只是一靜態特徵，而是一種動態的影響，他會影響個體如何選擇、適應及形塑其周遭環境(包括個體在人際關係、教育、職業及婚姻等方面的適應)(李雯娣，民89)。

特質論在1980年代的後期，在許多學者的研究下証實人格特質在組織行為的相關領域，例如，領導、工作績效、工作滿意等都佔有重要地位。因此人格特質的研究與應用，在美國已逐漸被I/O心理界(Industrial and Organizational Psychology)所認可及重視，並逐漸成為企業界在做人力規劃時一個重要參考變數(戴維舵，民88)。

Cattell (1965) 首創人格因素法，用觀察、問卷及客觀的測驗統計等方法，將資料分析歸類後，最後歸納為二類特質：

- 1.表面特質 (Surface Trait)：為表面的，是根據表現於外的行為被認定，這些人格特質具有穩定性，與Allport的中心特質相似。
- 2.潛源特質 (Source Trait)：是內蘊的，是人格結構的核心，也就是構成個體人格的基本特質。Goldberg (1990) 用跨文化的角度去研究世界

上許多不同種族、文化的人格特質，最後歸納出五大因素人格理論。

2.2.2 人格的意義

人格 (Personality) 一辭源自拉丁語Persona，其意義有二：一是指古希臘時代戲劇演出時，以其不同的臉譜代表劇中不同角色的特性。二是指個人真正的自我，包括一個人的內在動機、情緒、習慣、思想等 (詹益民，民85)。盧盛忠等人 (民86) 將人格定義為：人格是一組相對穩定的特徵，它決定了特定的個人在不同情境下的行為表現。

人格乃指個人特徵的獨特組成，它決定了人與環境的互動模式。然而，在心理學的專業領域中，心理學家認為，人格不僅是表面的外貌，更應該是在描述個人真實的面貌。

2.2.3 人格的形成

盧盛忠 (民86) 認為，人格的形成受到以下幾個因素的影響：

- 1.自然的遺傳性因素：從發育初期的中樞神經系統、內分泌、感官等與遺傳有關的基因都對人的行為具有影響力。
- 2.社會化因素：人們在幼兒及少年時期經由在家庭與學校當中的學習過程，在此學習的過程中，個人受到不同的刺激強化逐漸累積成人格的類型。
- 3.環境影響因素：人格特質在成年時幾乎已經定型，環境因素反而是一些外顯行為的塑造者，而且這種影響對人的作用只是局部的。
- 4.社會實踐：對成年人的性格產生較具決定性作用的是社會實踐活動在大環境中生活及成長的人因為實踐活動的不同以及主觀努力的傾向不同，就會形成不同的人格。

2.2.4 人格特質的定義

有關人格特質的理論，橫跨神學、哲學、社會學、心理學等研究範

疇，因此對於人格特質的定義，至今仍是繁多且分歧的。在各家眾說紛紜的說法中，唯一共通之處是，人格代表個人對於外在環境刺激的一種一致性反應。簡而言之，使一個人與其他人不同的個人屬性、特性及特質的總和，就是人格。對於「人格」一詞的定義，至今尚未找到一個為各學派所共同接受的定義，下表僅列舉部分學者們對人格所提出的定義彙整如表2.3所示。

表2.3 人格特質定義

序號	學者	年代	定義
1	Prince	1924	人格為個體對於社會刺激的特定反應，以及其對具有社會表象之環境適應的特質。是一個人所有的生物性內在的性情、衝動、意向、嗜欲和本能，以及由經驗中獲得的性情和意向。
2	Allport	1947	人格是個人心理與生理系統之動態組織，其決定個人因應環境所做的調整。
3	Menninger & Levison	1956	人格為遺傳與學習經驗的結合，是一個人過去、現在與未來的總和。
4	Guilford	1959	人格是個人得以異於他人的一種持續且特殊的特質。
5	Cattell	1965	人格能預測一個人在某種特定環境中的所作所為。
6	Goldenson	1970	人格可說是一個人所具有的獨特適應其整個環境的種種特性之模式，與種種行為方式。它包括了主要的人格特性、興趣、價值、態度、自我意象、智能行為模式與情感的模式。
7	Pervin	1970	人格是個人在對情境做反應時，所表現出的結構性質與動態性質，亦指人格代表一種使個人有別於他人的持久特性。
8	Bonoma & Zaltman	1985	人格是使你與別人不一樣的個人屬性、特性及特質的總和。
9	Zimbardo	1990	個人在不同時間、面對不同情境時，所表現出來的獨特心理特質，其決定個人適應環境的行為模式及思考方式，使個人在需要、動機、興趣、氣質、生理、性向、態度及外型等各方面，均具有與他人相異之處。
10	林欽榮	民72	人格是一個人說話、思考、感覺的方針，他所喜歡或討厭的事，他的能力與興趣，他的希望與慾望等的綜合。
11	楊國樞	民78	個體與環境交互作用的過程中，所形成的一種持久性特質。

表2.3 人格特質定義（續）

序號	學者	年代	定義
12	張春興	民80	人格是個人在對己、對人、對環境事物適應時，於行為上所顯示的獨特性格；此種獨特性格，係在遺傳與環境等因素交互作用下，由逐漸發展的心理特質所構成；其心理特徵表現於行為時則具有相當的統合性與持久性。
13	薛婉婷	民86	歸納出「人格」包括幾個觀點： 1.人格包括結構與動態兩方面，人格特徵可以其成份及各成份之間的關係來表示。 2.人格是以行為來定義的。 3.人格必須具備人與人、團體與團體之間的一致性，或個人內部的一致性，亦即人格的表現具有一致性與規則性。 4.人不能在真空裡行為，而是對有關情境的反應。
14	郭欣易	民89	個人在面對環境的刺激時，所形成的持久性特質，此特質為其所有行為之依據，具有一致性及規則性且因人而異。

資料來源：郭欣易(民89)，人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究，世新大學觀光學系碩士班論文。

綜合上述可發現，許多學者對「人格」和「人格特質」的定義並無太大的分別，可見得人格特質是人格中其特徵的強化。人格也是一種整體表現，其各項特質都是相輔相成的，無法用單一的特質來完整描述一個體的人格。但為了預測個體在組織中的行為，學者們研究出許多屬性可用來分析個體之人格特質，例如五大人格特質、內外控傾向、AB 型傾向、成就取向、自我警覺與風險偏好傾向等等。

2.2.5 人格特質的分類

對人格有系統化的理論產生於1930 年末期，人格探究才在美國心理學界獲得正名，至今尚未逾百年，還是一個很年輕的學問。有些學者從個體的生理及行為上的特質進行分析，其中有以Sheldon & Jung代表的類型論(Types)：係指按個體身體特質採間斷分類的方式，將人定義成各種不同的典型；及以Allport & Cattell為代表特質論(Traits)：以個體人格特質為主要研究主題，係採連續向度來區分人格特質(人格五因素模式即

屬此論)。兩者的差異主要在於所使用的特質數目不同，前者雖然也利用人格特質來解釋個體的人格類型，但僅限於少數幾種類型。特質論則是運用數量龐大的特質藉以評量個人，並與常模比較之後評定個體的人格傾向(繆敏志，民83)。茲將常見的類型之分類整理如表2.4：

表2.4 人格特質的分類表

學者	人格特質分類
Sheldon (1943)	內臟型：放鬆、愛吃、社交型。 肌體型：有活力、獨立、勇敢。 頭腦型：抑制、害怕、內向、藝術向。
Cattell (1943)	利用15種人格特質來預測個體在特定情境下的行為：樂群性、聰慧性、穩定性、興奮性、有恆性、敢為性、敏感性、懷疑性、幻想性、世故性、憂鬱性、實驗性、獨立性、自律性、緊張性。
Rotter (1966)	內控型：個人認為事件之發生，係由其本身之行為、屬性、能力所造成的，可藉由其本身，而加以控制的、或可預測的。 外控型：認為獎賞是因為外在環境所為，是命運、機會、運氣，而非自身行為所能控制。 內外控人格僅是程度上的差別，並沒有絕對的二分法。
Friedman & Roseman (1974)	A型：具有高度競爭性，有強烈自我需求、在職場上具持久性、努力克服困難、成就慾望較高、對時間延誤感到不安、緊張型、缺乏耐性、工作急速、積極進取、受威脅時出現意及侵略性。 B型：放鬆、安靜、沉著、缺乏時間的緊迫感。

資料來源：周惠莉(民91)，五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。

2.2.6 五大人格特質

追溯五大人格特質的歷史，一開始乃是由Galton (1984) 提出辭彙假設 (Lexical Hypothesis)，即用人格特質特徵 (Personality Traits) 來描述人，估計它包含一千多個表示特徵的字；Allport & Odbert (1936) 延續Galton 的方式，由韋伯斯特新國際辭典中挑出一萬七千多個描述人格特質和個人行為的詞彙，後來由於Cattell(1943)認為Allport & Odbert的人格架構分類有缺點，他重新用叢集分析方法、因素分析方法重覆Allport & Odbert 的方法並增加許多資料。結果他將特徵描述詞彙濃縮為大約170 個，而且把特質變項縮減成為35 個。他的貢獻在於把人

格分類的特質變項大為縮減，為『Big Five』墊下了基礎（鄭芬蘭，民84）。

第一個以Allport & Odbert 列表的五因素架構來描述人格特質結構的人是Fiske (1947)，但並不是我們現在所看到的Big Five。到了1963年，Norman 根據Fiske 對Allport & Cattell 及其他特質論者早期研究，進行了一項由同儕間相互評量的因素分析，結果發現五個基本因素，並從新的變項中發現五大特質來支持五因素模型。後續學者對Big Five 陸續做了許多研究來歸類五大人格特質，其中Robbins (1998:55) 及Nahavandi與Malekzadeh(1999:118)對五大人格特質的描述觀點大致相同，分別為「活潑外向型」、「愉悅友善」、「謹慎盡責」、「豁達率直」、「情緒穩定」（黃建銘，民90）。茲將其特徵分述如下：

1. 活潑外向 (Openness to Experience)：具有善社交的、愛說話的、自信的、主動性以及企圖心的程度。
2. 愉悅友善 (Agreeableness)：具有禮貌的、討人喜歡的、好個性的以及圓融的等特質的程度。
3. 謹慎盡責 (Conscientiousness)：具有獨立、負責，組織化以及前瞻性等特質的程度。
4. 豁達率直 (Openness to Experience)：具有想像力的、心胸開闊的、好奇的並尋求新經驗的程度。
5. 情緒穩定 (Emotional Stability)：指能正向的情緒效果而言會出現沉著、熱誠以及富有安全感的特質，指一個人受到刺激的強度與其應對的穩定度，當一個人受到刺激但其相對應不會隨著刺激而慌亂，則表示其情緒穩定度越高。其特徵為沉著、不常感到焦慮，反之，則缺乏安全感，較不能妥善控制自己的情緒、敏感。也可指具有憂慮、沮喪、

發怒以及不安感的程度，這種特質也被稱為「情緒敏感」。

另外較被廣為接受的是Costa & McCrae (1986) 使用的分類法；Costa & McCrae 將人格特質歸類為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒敏感性、開放性等五大類，Robbins與其觀點亦大致相同，僅在命名上有些不同，而其中對於情緒部分二人分別命名為「情緒敏感」及「情緒穩定」在於定義層面不同，但其意義是相通的。現將Costa & McCrae 的五大人格特質觀點分述如下：

1. 親和性 (Agreeableness)：指一個人對於他人所訂下之規範的遵循程度，例如對主管、父母、配偶等人規範之遵循程度越高，則其親和性程度越高。其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容。
2. 勤勉正直性 (Conscientiousness)：指一個人對追求的目標之專心、集中程度，若一個人目標越少、越專心致力於其上，則其勤勉正直程度越高。其特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓、有始有終，此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感、細心。
3. 外向性 (Extraversion)：指一個人對於與他人間關係感到舒適之程度或數目，若一個人對自己和他之間舒適的關係越高或越多，則表示其越外向。特徵除了自信、主動活躍、喜歡表現，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。
4. 情緒敏感性 (Emotional Stability)：指能激起一個人負面情感之刺激所需的數目及強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高。其特徵為容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制自己的情緒、敏感。
5. 開放性 (Openness to Experience)：指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高，反之則開

放性越低。其特徵為具有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。另從五大人格特質典型特徵表可更瞭解五大人格特質詳見表2.5：

表2.5 五大人格特質典型特徵

人格特質	典型特徵
親和性	有禮貌、令人信賴、待人友善，容易相處、寬容。
勤勉正直性	努力、有始有終、不屈不撓、循規蹈矩、謹慎、有責任感、細心。
外向性	自信、主動活躍、喜歡表現、喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。
情緒敏感性	容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制情緒、敏感。
開放性	有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。

資料來源：McCrae R.R, Costa P.T & Busch C.M, (1986), Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-set and the Five-factor Model, Journal of Personality, 54, pp430-446.

2.2.7 人格特質的相關研究

現針對與人格特質有關，特別與本研究相關的類別變項，分別敘述如下：

黃振恭（民92）以傳統及在職碩士班學生為研究對象，發現在職生與傳統生之人格特質都為「外向」、「感官」、「思考」及「判斷」並有顯著差異存在。而在人格特質部分，性別和職業狀況具有影響力。

江學華（民92）研究發現年齡層在50-60之間及擁有5000-7000飛行時數之飛航機師具有發揮專業成熟度及穩定性特質，較能達成公司飛航績效之目標。

黃彩霖（民92）針對醫院行政人員做研究，其結果發現：在性別上除「情緒敏感性」女性高於男性外，其餘構面並無性別之差異。而在婚

姻狀況，已婚比未婚顯著性高；主管顯著高於非主管；在年齡、服務年資上亦無差異；在學歷方面，「外向性」構面研究所分別比專科和高中職以下顯著。在「開放性」構面，則大學生分別比專科和高中職以下顯著。

綜合以上說明，可以說人格特質是個人與他人不同的個人屬性、特質、特性的組合，是個人各心理要素的綜合體，也可以說個人的行為特性是透過人格特質而表現出來，可將之視為一個人整體心理體系成長與發展的動態觀念。本研究係以Robbins及Costa & McCrae 為主要五大人格特質定義分類，以五大人格特質為主要的變項，用來探討保全人員在人格特質的區分上分別相對應的不同績效產生。

2.3 組織氣候

組織氣候概念是源自 Lewin(1936)所提出的「生活空間」。其指出要瞭解人類之行為便需考慮行為產生之整個情境，此情境便是人與環境，因此人類行為（B）係為個人人格特質(P)與其環境(E)之函數（ $B=f(P \times E)$ ）。而每個人都以心理空間作為外顯行為的基礎，且都有一個完整屬於自己的世界（黃偉文，民 91）。

現將分別針對組織氣候的意義、定義、重要性、構面及影響做如下的闡述：

2.3.1 組織氣候的意義

藉由Dessler(1976)將組織氣候之意義分成三類研究途徑，分別敘述如下：

一、客觀研究途徑

此類學者認為組織氣候是針對組織屬性的客觀分析，經由組織

背景、結構、系統價值規範和物理環境等之客觀結構因素，始瞭解組織氣候。

二、主觀研究途徑

此類學者認為組織氣候中之人、事、物主觀的知覺態度或信念，並且是組織成員間交互作用的結果。

三、綜合研究途徑

此類學者認為組織氣候包含客觀結構性之意義與主觀知覺性的意義，乃因組織除有正式層級外，同時亦包含成員心理互動的主觀意識；個人對組織氣候的知覺，其知覺架構來源有二，一為客觀之組織特性與事件，二為知覺者本身之特性。

2.3.2 組織氣候定義

茲將國內、外研究者對組織氣候所下的定義，分別敘述如下（見表 2.6）：

表2.6 國內、外研究者對組織氣候定義的彙整表

序號	研究者	年代	組織氣候的定義
1	Halpin & Croft	1962	人格之於個人，猶如組織氣候之於學校。
2	Lansdale	1964	認為組織氣候是組織中「工作-成就」層面與「個人需求-滿意」層面交互作用的結果，亦即兩者統整的程度。
3	Litwin & Stringe	1968	認為組織氣候是組織成員直接或間接知覺到工作環境中一組可以測量的特質，這些特質會影響成員的動機和行為。
4	Tagiuri & Litwin	1968	認為組織氣候乃是組織內部環境相當持久的特質，能被組織成員所知覺，並能影響組織成員的行為，同時亦能以組織特性的價值加以描述。
5	Campbell等人	1970	組織氣候為特定組織中，組織與其成員、環境交互而產生的一組屬性。對於組織的個別成員來說，組織氣候是以一套態度與期望的形式，從組織靜態的特性以及「行為-結果」、「結果-結果」之引發的角度，來描述組織。

表2.6 國內、外研究者對組織氣候定義的彙整表（續）

序號	研究者	年代	組織氣候的定義
6	Schneider & Hall	1972	組織氣候是組織成員對其所處的組織環境所持有的一套概要性或總體性的知覺。
7	Wiggins	1972	認為組織氣候是校長和教師交互作用結果所形成的特色。
8	Pritchard & Karasick	1973	組織氣候是組織內在環境相當持久的特性，可以與其他組織有所區別；它起因於組織成員，尤其是高層主管人員的行為與策略，可做為解釋組織情境的基礎，是指指導活動的一種壓力來源。
9	Hellriegel & Slocum	1974	組織氣候所代表的，乃是描述性的而非評估性的，亦即是一組織的一組特色，而非成員對這組織的愛惡或評價。
10	Hoy & Miskel	1982	認為學校組織氣候是教師對於學校一般工作環境的知覺，它受正式組織、非正式組織、成員的人格及組織領導所影響。
11	Sergiovanni & Starratt	1983	認為學校組織氣候係描述一個學校的持久特性，此特性會影響教師與學生的行為，並能與其他學校區別；同時也是教師和學生對學校的感受。
12	Silve	1983	認為組織氣候是一個組織的獨特風格，且每個組織均有異於其他組織的特性。
13	Glick	1985	認為組織氣候是一組用以描述組織環境影響個別組織成員行為的變數，經由社會的、組織的過程而產生。是一種組織的現象，而不僅止於心理氣候的總合。
14	Al-Shammari	1992	不論是屬於組織、部門或組織內次級群體的氣候，本質上都是知覺的、心理的。所以組織氣候基本上是成員心理感受的表現。
15	許士軍	民61	組織氣候是一種「整體」與「主觀」的環境觀念，可解釋組織成員的行為動機及其所表現的行為。
16	蔡培村	民74	認為組織氣候是組織成員對組織結構、工作特性與人際關係的感受及認知所形成的一組屬性，可以透由組織成員的主觀知覺加以衡量。
17	劉興漢	民74	認為組織氣候是在一特定環境中，每個工作人員直接或間接地對於該工作環境的察覺。
18	秦夢群	民77	認為組織氣候是個人對組織的意象 (Perceptions)，即對團體中各種現象的看法。
19	張潤書	民77	認為組織氣候是指是組織中人員的個性、目標和組織目標的融合、一致的一種變化過程。

表2.6 國內、外研究者對組織氣候定義的彙整表（續）

序號	研究者	年代	組織氣候的定義
20	張鈿富	民79	認為組織氣候是知覺(Perceptions)的一種研究，研究個人在組織環境中對各方面的知覺。
21	陳至頌	民81	認為一組用以描述組織環境影響個別組織成員行為的組織變數，經由社會的、組織的過程而產生，是一種廣泛的現象者，稱為組織氣候。
22	蔡寬信	民82	學校組織氣候乃是學校成員交互影響而成的一種持久特性，能為學校成員所知覺，且影響學校成員的行為。
23	葉和昇	民84	是一種客觀的組織特性，亦即認為組織氣候是組織成員所知覺的組織或情勢之「特性」。
24	任金剛	民85	組織氣候是(1)組織成員對工作環境的知覺與描述(2)是成員間所共有的(3)有著不同的分析層次(4)有多種向度(5)會受到文化的影響(6)若能針對特定的層面，在測量上將更加準確。
25	林玫玫	民85	組織氣候是組織成員對於身處之組織的一種感覺，可用以描述組織的內部環境，且會影響成員的態度和行為。

資料來源：陳宗賢（民92），員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究—以上市公司為例，南華大學管理研究所碩士論文。

2.3.3 組織氣候的重要性

組織氣候（Organizational Climate）屬於一種整體性概念，係由員工對組織、管理等環境因素之主觀看法所構成，代表一種工具，用來描述組織內的行為模式。組織氣候對於管理人員有何管理涵義呢？下列幾位學者之看法，可看出其重要性：（林營松，民82）

1. 依據Dessler（1976）的看法，可視組織氣候為組織目標或有形標的與員工士氣行為間的橋樑，藉由員工對結構、領導型態、規則等感受的反應，可提供管理當局改進組織氣氛的參考。

2. Litwin & Stringer（1968）認為組織氣候對於管理人員之重要性有如下列四點：

（1）由於組織氣候乃導源於對人類動機之研究，因此，與此觀念有

關的活動、思想、感覺及關係等，也正是管理人員每日所關心、關切的問題

- (2) 藉由組織氣候，使得管理人員可直接掌握一種對於動機行為，最重要且最直接之影響因素。
- (3) 根據研究顯示，管理人員本身乃決定組織氣候之一項重要要素，其行動、人格及領導風格，皆可導致某種動機作用及行為模式。
- (4) 組織氣候概念已被證明是切合實際的，並且可加以運用。因此，它是有系統和科學的，可以幫助管理人員瞭解人類動機作用，並增進本身之管理效能。

3.黃曬麗與李茂興合譯（民79）員工對於工作情境的知覺，比工作情境本身更能影響其生產力。這跟工作實際上是否有趣、富挑戰性無關。

由此可見，良好的組織氣候可以協助組織內成員工作士氣與態度的提昇，進而有效地達成組織目標。因此，瞭解組織內組織氣候的現況，並創造與設計一個適合組織成員達成目標的組織氣候，成為今日管理者責無旁貸的基本課題（張瑞春，民87）。

2.3.4 組織氣候的構面

Litwin & Stringer (1968)認為測定組織氣候的構面有以下九項：

- (1) 結構(Structure)：代表一個人在團體中所感受到拘束的程度，例如法規、程序等限制之類。
- (2) 責任(Responsibility)：代表一個人在團體中感到自己可以做主而不必事事請示的程度。
- (3) 獎酬(Reward)：代表一個人在團體中感到做好一件事將可獲得獎酬的程度。
- (4) 風險(Risk)：代表一個人感到服務機構及工作上所具有之冒險

及挑戰性程度。

(5) 人情(Warmth)：代表一個人感到團體成員間的融洽程度。

(6) 支持(Support)：代表一個人在團體中感到上級與同僚間在工作上相互協助的程度。

(7) 績效標準(Performance Standard)：代表一個人對於組織目標及績效標準之看法，是否重視一個人的工作表現。

(8) 衝突(conflict)：代表一個人感到經理及其他人員願意聽取不同意見的程度。

(9) 認同(identity)：代表一個人對於組織具有的隸屬程度。

Rensis Likert(1967)主張組織氣候有以下7 個構面：

(1) 領導過程(Leadership Processes)：包括上級對下級的信任程度、部屬與上司談論工作的自由程度、部屬有價值的建議之採用程度。

(2) 激勵力量(Motivational Forces)：包括激勵的方法及何種人員最能感受組織目標的達成。

(3) 溝通過程(Communication Process)的特徵：包括資料消息流通方向、下行溝通被接受的程度、上行溝通的正確性、上級部屬面臨問題的了解程度。

(4) 互動的影響過程(Interaction-influence Process)：包括互動行為的特質與數量、團隊合作的程度。

(5) 決策過程(Decision-Making Process)：包括決策的層級、部屬對本身有關工作參與決策的程度、決策制定過程對激勵的作用、決策者對問題的了解程度。

(6) 目標設立或命令(Goal Setting or Ordering)的特徵：包括組織目標設定的方式、組織目標隱含抗拒程度。

(7) 控制及考核過程(Control Process)的特徵：包括管制考核的功能集中在何層級、非正式組織抗拒正式組織的程度、各種資料用於獎懲的程度。

2.3.5 組織氣候的影響

組織氣候就似一座橋樑，連接著組織之目標或組織之有形標的，因此員工之士氣與行為並不是實際領導型態或組織結構所產生的一項功能，同時組織氣候是員工對組織有形方面的意識或感覺。而每個人對環境都會透過本身的價值、需求與個性來觀察，而產生某種意識感覺，進而影響它的態度與行為。

綜合以上觀點，本研究在保全公司之組織氣候內其認知的程度標準係以Litwin & Stringer (1968) 的定義為主要根據，藉以探討保全人員對於組織氣候的認知程度，在公司內部是否為互為關心，而組織內的氣候對於保全人員的工作滿足及績效上是否會有影響。

2.3.6 組織氣候的相關研究

現針對與組織氣候有關，特別是與本研究相關之類別變項，分別敘述如下：

林營松（民82）研究結果顯示，男性在獎酬與結構知覺程度顯著較女性為高。而服務滿16年以上的員工之人情知覺顯著地較不滿1年者為低。

蔣景清（民91）以組織氣候為自變項，組織承諾為中介變項，組織公民行為為依變項，針對個案C 工廠進行研究，其結果發現個人變項的不同在組織氣候、組織承諾與組織公民行為上有部份顯著的差異。個人變項對組織氣候、組織承諾與組織公民行為間之關係具部份的干擾效果。

邱台生（民91）以某醫學中心暨委託經營管理的兩家醫院員工為研究對象，其結果發現不同年齡、性別、服務年資、服務部門之組織氣候知覺均達顯著差異。

陳宗賢（民92）以上市公司之員工為研究對象，其結果發現不同職務、年齡、工作月薪之組織氣候均達顯著差異，而組織氣候構面的工作型態構面上已婚與未婚的同意程度更達到非常顯著差異。

2.4 工作滿足

工作滿足（Job Satisfaction）始於Hoppock(1935)發表在「工作滿足」一書中提出，之後便引起各方廣泛的研究。一般來說，工作滿足可以視為對工作本身、工作環境或此兩者組合的一種態度或情緒反應。員工工作滿足感高，通常會導致較佳的效果，例如能更主動配合組織目標、對本身工作有興趣、更努力工作等。因此組織應創造出有利於員工工作滿足的情境，以引發員工產生有利達成目標及績效（劉秋梅，民91）。

2.4.1 工作滿足的定義

Hoppock（1935）認為工作滿足是工作者的生理及心理二方面對於環境的滿意感受。一般對於工作滿足之定義為「一工作者對於其工作及工作相關因素所具有的感覺(Feelings)或情感之反應(Affective Responses)」，而此感覺或滿意的大小，取決自他特定工作環境中所實際獲得的價值或預期應獲得價值的差距(許士軍，民70)。

根據估計(Cranny Agho, et al.,1992)自1935 年以來有關工作滿足的文章已經超過了五千篇。本研究將代表性學者對於工作滿意提出之觀點整理如表2.7：

表2.7 國內外學者對工作滿足的定義

序號	研究者	年代	定義
1	Hoppock	1935	是一心理狀態整體性的單一概念，指員工在心理與生理兩方面對工作環境的滿足感受，及員工對工作環境的主觀反應。是衡量工作滿足最普遍的方法，直接徵詢員工的工作滿足程度，而不必分割為幾個不同的構面來衡量。
2	Morse	1953	工作滿足是工作之客觀特徵與個人動機相互作用的函數。
3	Tannenbaun	1958	工作滿足是指個體對工作滿意的程度。
4	Gouldner	1959	其認為如果了解工作情境中的行為，不能僅分析組織的特徵，因為員工將其年齡、性別、種族宗教與階級背景等有關的潛在角色帶入工作情境中，並據以解釋清楚。
5	Homans	1961	其認為同工同酬的工人對於工作的評價不一定相同，因為他們的工作價值可能有所不同，意即個人的文化背景和期望會產生潛在的影響。
6	Locke	1961	將工作滿足定義為”愉快的心情狀態來自於達成工作價值成就感之工作評估”。
7	Vroom	1964	認為工作滿足感係員工對目前所扮演的角色角色的感受或情緒性反應。
8	Blum & Naylor	1968	認為工作滿足乃是員工對工作及有關的因素與生活等所持不同態度的結果。
9	Porter & Lawler	1968	員工滿足程度端視一個人實際所獲得的報酬與他認為自己應得的報酬之間的差距而定，這種感覺主要來自個人主觀的要求。在工作情境中，一個人實得報酬差距愈小，則其工作滿足的程度愈大，反之則愈小。
10	Poter & Locke	1969	工作滿足是取決於員工對其在工作中獲得和期望獲得這兩者之間的認知差距。
11	Smith、Kendall & Hulin	1969	認為工作滿足感係指個人對其工作的感覺或情感性反應。
12	Cambell	1970	工作滿足是員工對其工作或工作某些特定層面，正向或負向態度的感覺，是個人一種內在心理狀態。
13	Cribbin	1972	工作滿足是員工對其工作環境的感受，此環境包括工作本身、主管、工作團體、機關組織和生活等。
14	Dunn & Stephen	1972	工作滿足為工作者對整個工作情境反應的一種感受，此一感受來自於個人希望自工作中獲得的與實際所經驗的差距。
15	Chruden & Sherman	1972	認為員工之工作滿足是動機過程中的一個重要現象，表示員工本身自覺其需要被滿足的程度。
16	Price	1972	在一個工作體系中，成員對於該體系中的角色所具有之感覺或感情。倘若是正向的感覺或積極的反應即為滿足，反之，則為不滿足。

表2.7 國內外學者對工作滿足的定義（續）

序號	研究者	年代	定義
17	Porter & Lawer	1973	認為工作滿足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。
18	McCormick & Tiffin	1974	認為工作滿足是一種對需求滿足程度的函數，亦即員工從工作中所獲得的需求滿足程度。
19	Churchill、Ford & Walker	1974	概念性的工作滿足是廣泛的，因為它包含”工作本身的特徵和業務人員感覺到獎勵、成就和滿意或挫折及不安的工作環境”。
20	Locke	1976	工作滿足是個人從工作中獲得的愉悅感。
21	Hackman & Oklham	1976	認為工作滿足是評估自己工作或工作經驗，所產生的一種愉快與積極的情緒狀態。
22	Dessler	1976	指個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，自工作經驗中所獲致的一種需要滿意的程度。
23	Davis	1977	工作滿足為員工對其工作表現喜好的程度，若工作特性符合員工的期望則產生工作滿足。
24	Waxely & Yukl	1977	工作滿足是指一個人對工作各個層面的感受或評價。
25	Kalleberg	1977	工作滿足是一個單一的觀念，工作者將不同工作構面的滿意與不滿意予以平衡，而對於整個工作形成整體的滿意。
26	Landy	1978	工作滿足的原因與生理有關，特別是中樞神經系統。
27	Dessler	1978	工作滿足是指個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作或工作結果獲得滿足的程度。
28	McCormick & Ilgen	1980	工作滿足是視個人期望的標準與工作實際所得的差距而定。
29	Muchinsky	1983	認為工作滿足如同任何滿足的感覺，係指一種情緒上情感的反應，代表喜歡或不喜歡的感受
30	Wheless et al.	1984	工作滿足係指個人對工作環境不同層面的情意反應。
31	Cheney	1984	工作滿足是指工作所提供的目標、價值、回饋等因素之間相容的程度。
32	Seal & Knight	1988	工作滿足係指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。
33	Gibson Ivancevich & Donnelly	1991	認為是個人對工作的態度，而該態度是來自對工作的態度，及對工作的認知，且基於工作環境的幾個構面，如主管風格、政策、工作團隊、工作條件等。
34	Robbins	1991	工作滿足是指個人需要和組織期望兩者之間的一致性有關，當個人需要與組織期望一致時，工作滿意即會提高，反之則降低。
35	Agho et al.	1992	工作滿足是工作者對其工作及有關工作環境所抱持的一種態度，即工作者對其工作本身的工作角色情感性的知覺。
36	Robbins	1993	員工對於他們工作的一般態度。

表2.7 國內外學者對工作滿足的定義（續）

序號	研究者	年代	定義
37	Steer & Black	1994	是指令人愉快或積極地由對於工作及工作經驗評價產生的情緒狀態。
38	Jennifer	1996	皆認為工作滿足是員工對他們現在這份工作的所有感覺信仰與態度。
39	Singh、Verbeke & Rhoads	1996	導因於員工對工作評估之正面心理狀態。
40	Spector	1997	工作滿足是指個人對它的工作與工作的其他面向的感覺。
41	Bussing et al.	1999	工作滿足乃基於渴望、需求、動機與對工作環境的感受，亦即工作者對他本身工作所持有的一種穩定滿足或內在不滿足。
42	吳靜吉、潘養源、丁興祥	民69	工作者認為期望獲得的滿足和實際獲得之滿足程度差距的總合。
43	張春興	民78	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。
44	許士軍	民66	工作者對於其工作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。
45	黃其隆	民83	綜合整理各學者所提出有關工作滿足的定義，認為工作滿足是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，亦受客觀環境的影響，如組織的管理方式、薪資等，會影響個人的工作滿足程度。工作滿意程度可以用整體工作的感覺來評斷，亦可從與工作有關的各因素層面分別感受。
46	沈健華	民84	認為工作滿足具有以下特質：1.工作滿足是個體對工作感到滿意的心理、生理及環境各因素的綜合體；2.工作滿足是個體從工作中獲得整體的需求滿意之程度；3.工作滿足係個人所期望的報酬與所得到的報酬之間的函數。
47	李明書	民84	認為工作滿足乃是指個人對工作相關因素（內、外環境）或個人需求滿足情形之感覺與態度。
48	石淑惠	民86	認為工作滿足是一種態度，為個人很主觀的判斷與感覺，且為人與環境交互作用產生。因此，工作滿足可以說是工作者主觀感覺工作本身及其工作環境加諸工作者整體的態度指標。
49	白景文	民86	個人根據其參考架構對工作特徵加以解釋後的結果，並與影響工作滿足的情境因素有關。
50	陶惠芬	民88	認為工作滿足不外乎是個人對工作的實際狀況與對工作期望所表現出來的感覺與態度，差距愈接近則對工作愈滿足。

- 資料來源：1.劉崇義（民90），顧客滿意之研究—以壽險業為例，中原大學企業管理學系碩士論文。
 2.余慶華（民90），消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究—以高雄地區銀行為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
 3.霍祥雲（民91），工作價值觀、領導型態、工作滿足與自覺工作績效之相關研究—以內政部老人安養互機構為例，國立東華大學公共行政研究所碩士在職專班碩士論文。
 4.部分本研究整理

2.4.2 工作滿足之理論

有關工作滿足的理論大致分為兩類：一為歷史性理論，是專門探討員工之工作滿足的內心歷程問題，二為行為性理論，係研究影響員工工作滿足的外顯因素。依據專家學者研究，茲將工作滿足的相關理論做一整理如表2.8所示。

表2.8 工作滿足的相關理論彙整表

學者	內容
Msalow (1943) 需求層級理論	Msalow需求層級理論認為：人是需求的動物，需求必須加以滿足，而未獲得滿足的需求常可以左右人們的行為。它認為人類有五種基本需求，由低而高依序為生理需求 (Physiological Needs)、安全需求 (Safetu Needs)、歸屬感的需求 (Belongingness and Love Needs)、自尊需求 (Esteem Needs)、自我實現需求 (Self-actuality Needs)。
Herzberg (1959) 雙因子理論	提出雙因子理論 (Two-Factor Theory) 亦稱為激勵保健理論 (Motivation-Hygiene Theory)：一為激勵因子，一為保健因子。
Adams (1963) 公平理論	提出公平理論 (Equity Theory) 又稱為社會比較理論 (Social Comparison Theory)，認為決定員工工作滿足是「員工工作努力程度與工作所得」與「參考對象 (Comparison person) 的工作所得與工作投入比率」的比較結果。
Vroom (1964) 期望理論	提出期望理論 (Valence-Expectancy Theory) 認為員工願意花多少努力在工作上，取決於員工認為其努力是否能成功的完成工作或達成目標，完成工作或達成目標是否能得到其欲獲得的報酬及逃避懲罰。他認為個人對行為結果的期望及該結果的期望值是影響工作滿足的主要變項。
Porter & Lawler Model (1968)	此模式為一綜合理論，它結合期望理論、需求理論、雙因子理論及公平理論，並加入個人行為努力、從事特定任務能力，對於任務能力、任務本身知覺、獲致績效等變數來評量工作滿足的水準，是一種較完整的理論。
Porter (1961) Locke (1969)	此理論認為個人的工作滿足大小取決於作者「實際獲得的與希望獲得的」二者之間的差距。
Schneider, Benjamin & Alserfer(1973) 需求滿足理論	此理論係由Maslow提出「需求層級理論」加以修正而得。認為員工的工作滿足決定於工作特性、工作環境與員工之穩定而可確認之需求的相互配合則產生工作滿足，反之，若無法配合，則員工產生不滿足。

資料來源：王進清 (民91)，人格特質、工作壓力與工作滿足之關聯性研究—以大台南地區大專院校軍訓教官為例，長榮管理學院經營管理研究所論文

2.4.3 影響工作滿足之相關因素

中外學者對於工作滿足所做過之實證研究相當多，亦提出許多與工作滿足相關之要素，本研究彙整如下（表2.9）：

表2.9 影響工作滿足之相關因素

學者	年代	相關因素
Vroom	1964	升遷、薪資、同事、組織本身、工作環境、主管、工作內容。
Fournet	1966	(1) 個人因素：年齡、學歷、性別、智力、職業水準。 (2) 工作特性因素：薪資、組織及管理、上司監督、社會環境、溝通、工作安全、工作單調性。
Herzberg	1968	薪資、成就、認同、工作本身、責任、升遷、成長、可能性、與上級關係、上級指導、工作條件、同事、部屬、私人生活、地位、工作保障。
Smith、Hulin & Kendall	1969	薪資、升遷、上司、同事、工作本身。
Locke	1969	(1) 工作事件：工作本身、工作報酬、工作環境。 (2) 工作者：工作本身、公司內或公司外的其他人。
Hall & Mansfield	1975	安全、隸屬、自尊、自我實現、自主。
Cron	1986	薪資、升遷、同事、工作本身、主管督導。
Robbins	1991	智力、公平獎賞、工作條件、同事、適合員工特性的工作性質。
Chetan	1997	工作特性、工作流程、在組織中地位。
Cheung & Scherling	1999	報酬、升遷、職位、工作本身、與上司關係。
Taylor	1999	薪資、獎賞、工作本身、與同事間關係。
Reiner & Zhao	1999	(1) 員工屬性：種族、性別、教育程度、年齡、工作分配。 (2) 工作環境：對工作環境、經驗之感覺。

資料來源：張瑋恩（民89），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。

2.4.4 工作滿足的前因後果

由於關於工作滿足的因素很多，Seashore & Taber(1975)兩位學者將其歸納為前因及後果兩大變項，提出影響工作滿足的前因與後果變項

模型(如圖2.3)，對工作滿足相關因素的探討提出較完整的架構。茲將前因與後果兩變項的內容分述如下：

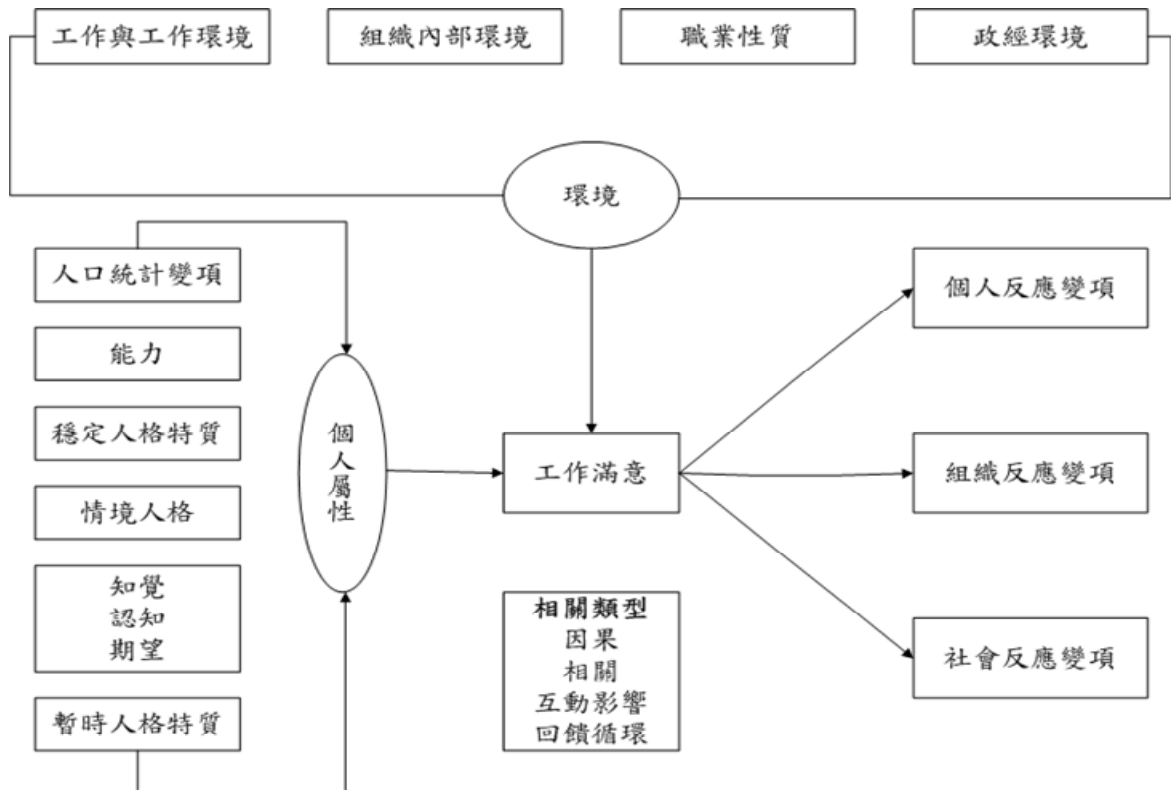


圖2.3 影響工作滿足之前因與後果變項

資料來源：Seashore, S.E. & Taber, T.D. (1975), Job satisfaction and their correlation, American Behavior and Scientist.(18),P346.

1、前因變項

前因變項包括環境變項及個人屬性兩部份。

(1)環境變項

A.政治與經濟環境：如政治體制、社區特徵、工業化程度與失業率的高低等。

B 職業性質：工作者從事的行業所具有的社會地位、職業聲望等。

C.組織內部環境：如組織氣候、領導形態、參與決策之機會等。

D.工作與工作環境：如工作特徵、工作專門化或標準化的程度等。

(2)個人屬性

A.人口統計特徵：年齡、性別、教育程度、婚姻等。

B.穩定的人格特質：如價值、需要等。

C.能力：如智力、運動技巧等。

D.情境人格：如動機、偏好等。

E.知覺、認知及期望。

F.暫時性人格特質：如憤怒、厭煩等。

2、後果變項

後果變項包括個人反應變項、組織反應變項、社會反應變項。

(1)個人反應變項：如消極的退卻、攻擊等。

(2)組織反應變項：如生產率、流動率、工作績效、曠職、怠工等。

(3)社會反應變項：如國民總生產、疾病率、政治穩定性、生活品質等。

而Lawler-Porter 也發展出一套工作滿足與績效的模式，如圖2.4：

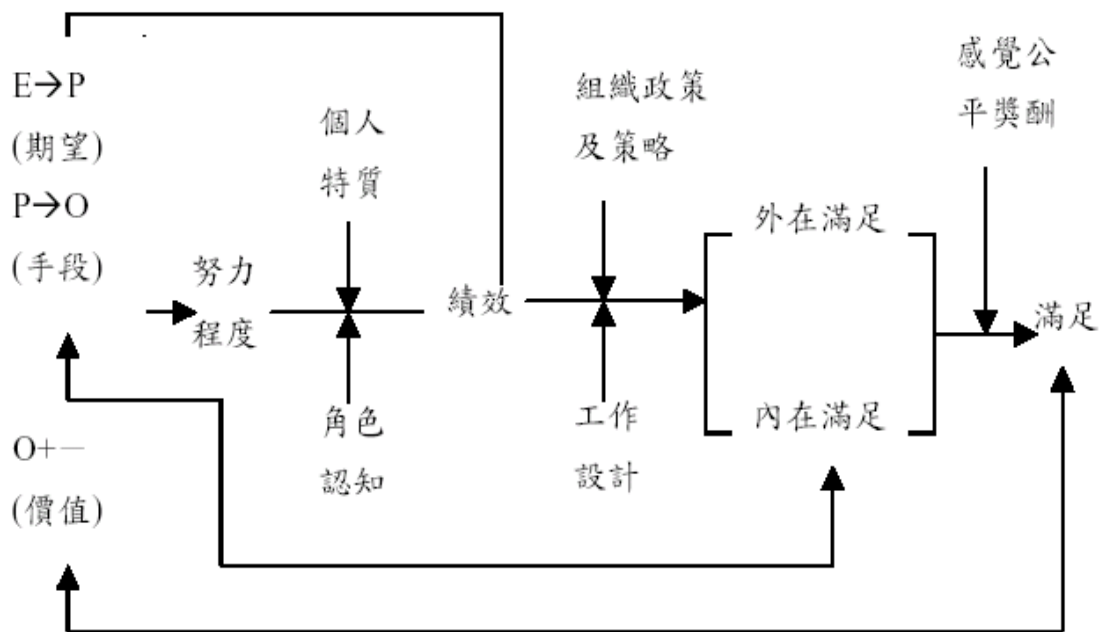


圖2.4 工作滿足與績效的模式

資料來源：David.J Cherrington(1989), Organizational Behavior, Boston : Allyn and Bacon.

由此可知，工作滿足乃受前因與後果兩大變項所影響，然而就前因變項而言，工作滿足並非僅受個人屬性或工作環境的單一變數所影響，一般而言，工作滿足會受此兩變數的交互作用所影響。在探討了影響工作滿足之前因與後果變項模型之後，我們可以發現，影響工作滿足的因素十分繁雜，因此本研究將綜合上述學者提出之模型，並擷取近年來實證研究中與工作滿足較為相關的變數，以作為本研究的控制變數。

在工作滿足之前因變項方面，本研究擬由保全人員組織內之生涯管理及組織氣候，並在保全人員的人格特質方面來探討與工作滿足之關係。在工作滿足之後果變項方面，本研究將以工作績效變項作為探討，討論工作滿足與工作績效之關係。

2.4.5 工作滿足之量表

在眾多學者定義中，究竟一個理想的工作滿足量表應該包含哪些構面，迄今尚無定論。茲列舉幾個較常用的工作滿足量表如下（霍祥雲，民91）：

（一）工作滿足量表(Job Satisfaction Index)：

本量表係由Brayfield & Rothe(1951)發展，用來衡量不同職業間不同的整體工作滿足。本問卷包括十八題有關工作滿足的五點量表。

（二）工作說明量表(Job Descriptive Index，簡稱JDI)

為目前衡量工作滿足量表中最為廣泛使用的，該量表由Smith、Kendall & Hulin(1969)等人發展而成，其將工作滿足分為五個構面，即工作本身、薪水、陞遷、同事、直屬上司等，為一種形容詞檢核量表，各分量表的得分即代表填答者在各構面上的滿足情形。由於該量表描述是來自受試者對工作的評價，而非其對工作的感覺，因此JDI 屬於間接地衡量工作滿足(Harpaz, 1983)。

(三)明尼蘇達滿足問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire, 簡稱MSQ)。

該量表由Weiss, Davis, England & Lofquist(1967)等人編製而成。MSQ 衡量工作環境二十個層面的滿足情形，各層面由五等量表來衡量，從非常滿足給5 分，到非常不滿足給1 分。

(四)工作診斷調查表(Job Diagnosis Survey, 簡稱JDS)

本量表是由Hackman & Oldham(1975)所發展，用以衡量工作對其工作之情感性反應，計有21 道題目，由受試者填答，可測量出其一般滿足(指工作者對其工作感到滿足、愉快的程度)、內在工作動機(指工作者能自我激勵以有效地完成工作的程度)及特殊滿足(包括工作安全感、待遇、社會滿足、督導、成長滿足等五個方面的滿足程度)。此量表曾經由國內洪清香(民68)於研究「工作特性對教育行政人員工作滿足之影響」時修訂完成。

本研究之工作滿足問卷設計乃參考「明尼蘇達滿意問卷」。各構面之原意義如下：

- (一) 內在滿足：係指工作的發展性及因工作表現而受到的讚賞等的滿足程度，得分愈高者代表員工本身滿足程度愈高。
- (二) 外在滿足：係指對工作升遷機會及工作穩定性的滿足程度，上司決策能力等方面滿意程度，得分愈高者代表員工本身滿足程度愈高。
- (三) 一般滿足：係指對工作社會性滿足程度，包括工作本身道德價值、服務性的機會、被評價的滿足程度，得分愈高者代表員工本身滿足程度愈高。

2.4.6 工作滿足的相關研究

現針對與工作滿足有關，特別是與本研究相關之類別變項，分別敘述如下：

江國泉（民93）以國營企業為對象，員工的不同年齡、年資與收入將會與工作滿足感有顯著的相關性。也就是說，國內國營事業的員工會因為他們的年齡、年資與收入等因素影響其工作滿足感。

蔡宛霖（民92）在新竹科學園區的研究中發現：1.個人員工屬性之年齡、職位、年資與工作滿足之「內在滿足」及「一般滿足」有顯著影響。2.年齡、職位與外在滿足有顯著影響。

陳又新（民92）針對採購人員研究得知：年齡、職務身分、官第等各組別，對「工作滿足」有顯著差異；也就是較高年齡、主管身分及較高官等之採購人員，其工作滿足感較高。

2.5 自我效能

為了分析人的思想和行為，Bandura 提出「社會學習理論（Social Learning Theory）」作為一種統一的理論架構（周曉虹，民84）。社會學習理論根據行為（behavior）、人的因素（person）和環境因素（environment）間的交叉互動來解釋人類的行為（圖2.5）。這些相互依賴的因素所發揮的相互影響，依場合和行為的不同而有不同。有時，環境因素對行為具有強有力的作用；而另一些時候，人的因素是環境事件發展的絕對調節者。根據社會學習理論的觀點，人對自我的信念強度，決定他們是否會努力應付困難的情境。通常人們害怕並逃避他們認為自己難以應付的威脅性情境，而當他們判斷自己能夠成功處理對他們威脅不大的情境時，他們的行為就會十分果斷，而這種對自我完成某項任務能力的判斷即是「自我效能（Self-efficacy）」。

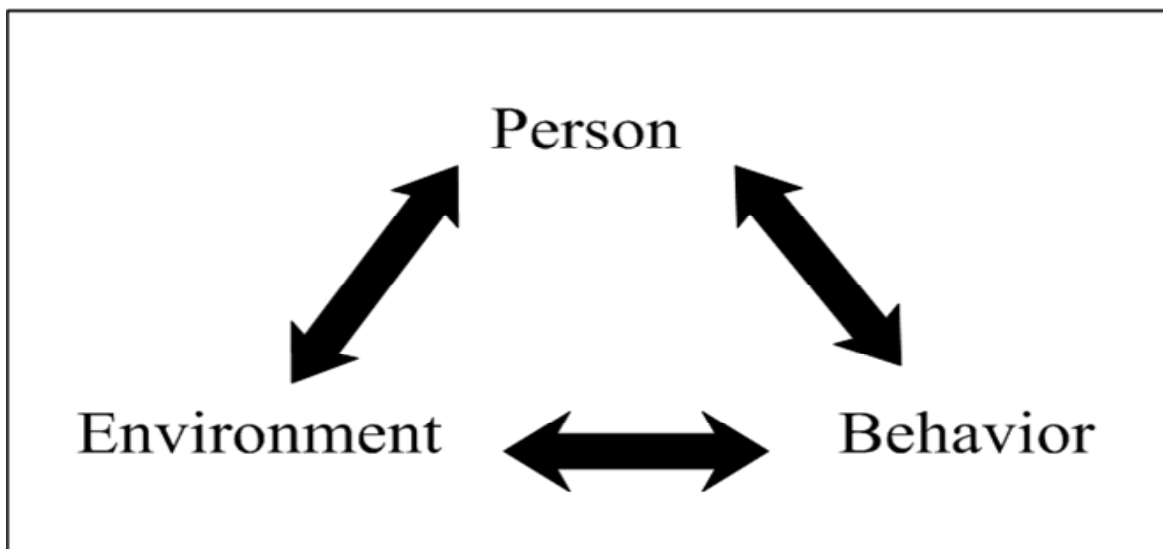


圖2.5 三因素交互決定論

資料來源：Computer, D.R. & Higgins, C.A. (1995b), Computer self-efficacy Development of a measure and initial test, *Mis Quarterly*, pp189-211.

2.5.1 自我效能的涵意

Bandura (1986) 將自我效能定義為個人對其達成特定任務所需組

織、執行行動能力之判定，並將自我效能區別為結果預期與效能預期兩部份，結果預期指個人評估行為會導致某種結果，效能預期為個人評估是否能成功執行某一行為以達某種結果。Woolfolk 與 Hoy (1990)將 Bandura 的看法做更進一步闡釋：結果預期是行為與結果的判斷；而效能預期則是能力與行為的判斷。此外，Busch (1995) 將自我效能定義為一種個人成功執行某種行為的信念，在個人動機中扮演關鍵性的角色。

2.5.2 自我效能的定義

Bandura (1977) 認為自我效能期望是關於一個人對其本身去成功表現一項受賦予任務或行為之能力的一種個人信念。Bandura(1982)定義自我是指特定的情境中，個人對自己能夠完成行動方案之程度的信念。自我效能是個人在面對重大生活事件時，個人是否相信自己有能力去面對問題，並解決問題。自我效能的信念影響個人對行動的決策。因此，假如人們相信一個情況超過他們的能力，他們將避免這個狀況。自我效能影響個人付出行動的努力程度，而且還能影響個人遇到逆境時能夠堅持行動的程度。

Bandura(1986) 定義自我效能是一個人對其組織或執行所指派的行動表現的一種知覺。所謂效能感係指個體確信自己可以執行產生一特定結果所需之行為的感覺。Kanfer(1987)認為特定任務的自我效能是個人意念運用心理或身體的努力，來達成績效的目標水準。Locke & Latham (1990)認為具高自我效能信念之員工會訂立挑戰性目標，或付出較大努力面對挑戰。這是判斷個人在含有新奇，無法預測和壓力因素的情境下，所能組織並實行有效策略的程度(Bandura,1986;Bandura & Schunk,1981)。Gist & Mitchell (1992) 認為自我效能是判斷員工個人能力，運用激勵、認

知資源和行動方式，以達成未來特定的任務績效。

一般說來，自我效能是一種對自己是否適任的判斷；對於個人而言，它可以反應個人的認知狀態及行動能力；對於企業而言，它可以反應員工未來工作的擴展性。在學者探討的自我效能中，發現員工個人對於自己的能力除了本身特質外，外在所給予的職務責任及總總的環境因素都會對於員工所表現出來的績效達到相對應的成果，而原本的自我能力效能認知也會受到任務的不同而有所改變，所以在自我效能的部分是一項對於績效有相當預測能力的指標。而本研究採Bandura(1977)對自我效能之定義：自我效能係指一個人對自己從事某項工作或表現某種行為所具的能力，以及對該工作或該行為可能做到之地步的一種主觀評價。

2.5.3 自我效能的來源

個人可以從好幾個來源得到形成自我效能的資訊，並且利用這些資訊形成對自我正面或負面的效能評價。Bandura (1977) 提出以下四種自我效能的資訊來源：1.過去成就與表現(Performance Accomplishments) 2.替代的經驗(Vicarious Experience) 3.言語上的勸說(Verbal Persuasion) 4.情感上的激勵(Emotional Arousal)。從這些來源產生的自我效能資訊會因個人而給予不同的權重，因而形成對本身能力的自我評價。

2.5.4 自我效能的向度

個人對自我效能的評估可以分成三個不同的向度 (Bandura, 1977; Compeau and Higgins, 1995)：強度 (Magnitude)、說服力 (Strength) 以及一般性 (Generalizability)。

- 1.強度：自我效能的強度是指一個人認為自己所能達成的任務其困難的等級。自我效能強度較高的人相信自己能夠完成較困難的任務，而較低自我效能的人則認為自己僅能完成較簡單的任務。

2.說服力：自我效能的說服力是指能夠被判斷力（Judgment）說服的程度。自我效能較弱的人容易因為阻礙而受挫。相反的，自我效能較高的人不會因為困難的問題而被威嚇住。

3.一般性：自我效能的一般性是指自我效能延伸至特定情況的範圍。有些人可能認為，在某些特定的情況下，他們相信自己能夠完成某些工作；也有些人會認為，在任何情況之下他們能夠完成特定的工作。

2.5.5 自我效能的作用

個人面對問題時的不同反應將由自我效能來決定。換言之，個人自我效能所具有的信念，會決定他是否願意面對問題的情境，也決定它克服困難時所持有的容忍度（Bandura，1977；Bandura，1982）。就個體而言，自我效能是行為改變的媒介，其影響有三方面：1.選擇行為2.努力與持續性3.思考型態與情緒反應（徐佩汶，民86）。當企業組織要提供員工適當的訓練、協助、機會，員工們除了配合企業發展的目標及經營理念，訂定實際可行的個人生涯發展目標，如何配合組織之生涯管理並提高其自我效能，努力促其實現是非常重要的（楊雅芬，民88）。

2.5.6 自我效能的影響

當自我效能提昇，員工自然會盡全力、更有耐心、學習克服工作相關的障礙（Bandura，1977；Gist，1987），但當員工感覺自我效能低落時，克服工作障礙的能力就會降低，相對在工作績效上及工作滿足點上就會有所缺失及不足。自我效能是員工對工作能力多寡的信念，當員工察覺到在工作上存在有個人缺失時，隱而不見之危機可能遠超過想像，換言之，若員工有強烈的自我效能意念，則易於被激勵並排除障礙。而根據劉崇義（民90）的研究中，就證實了自我效能與工作績效有顯著正相關。因此，可以合理的推斷出員工強烈的自我效能信念在工作績效的

發揮上會有不錯的表現。

Delcourt & Kinzie (1993) 認為個人所察覺到的自我效能會反應於行為的自信。Torkzadeh & Koufteros (1994) 進一步強調個人是否願意盡全力掌控所處情境，完全視其效能信念強度而定，因為個人對自我效能的知覺不但會影響承擔行為的意願，更影響執行這些行為的情緒反應（如壓力和焦慮）（Bandura, 1977；Schunk, 1984）。

由上可知，自我效能是一種個人對於執行某些行為的信念，不但會影響個人動機、自我能力判斷，還會引起執行這些行為的心理反應。本研究期望藉由自我效能的判斷，瞭解在保全人員的認知中，對於任務的完成度及面對工作阻礙時所持的理念，以便強化工作績效的發揮程度。

2.5.7 自我效能的相關研究

現針對與自我效能有關，特別是與本研究相關之類別變項，分別敘述如下：

許秋芬（民 93）在精神科護理人員的自我效能分析上發現：自我效能會因年齡與工作年資之不同，而有顯著差異。

陳素燕（民 92）針對類風濕性關節患者在社會支持及自我效能與自我照顧行為的研究上，可以發現年齡、教育程度、職業及社經狀況與自我效能有顯著差異。而自我效能之預測因子為身體功能缺損程度及教育程度，可解釋總變異量為 52.8%。

張時雯（民 92）針對大學生的自我效能、衝突反應與戀愛關係品質的探討中得知：不同年級的大學生在一般性自我效能上具有部分顯著差異，及大四學生之一般性自我效能顯著優於大三。

2.6 工作績效

本研究的最終目的乃在於瞭解保全人員的績效成果，因此在探討工作績效的前因後，就必須再針對工作績效本身的意義及定義，故對於工作績效做相關文獻與理論的探討。

2.6.1 工作績效的意義

績效是指對於特定目標達成程度的一種衡量。在一般實證研究，所採用的績效項目常因研究對象之不同而有差異，其原因主要是各產業的組織目標、結構不同，而採取不同的績效目標。

工作績效(Job Performance) 是指一個人的工作貢獻之價值、工作之品質或數量，亦即是員工的生產力，當員工之生產力高時，亦表示組織之整體經營績效較高，長久以來，工作績效一直是組織行為的重要依變項，不管是領導行為、組織設計、員工激勵，其最終目的都離不開對於組織績效的追求，而工作績效是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄。所以，工作績效乃指部屬或群體達成目標的效益項目，如：生產力、營收成長率、利率成長率、提昇服務品質、降低成本、及客戶滿意度等。

在一般組織行為的研究中，工作績效是一個重要的依變項，藉此研究可以探討工作者的行為或工作結果；在某些情況下行為就直接被用以定義工作績效。在組織中通常以個人的工作績效來判斷其對組織的貢獻程度並作為適當回饋的依據。

2.6.2 績效的定義

績效是管理者常用的名詞，它代表的意義都很模糊，但事實上卻是一種衡量績效的一種指標，而不是其代表的意義。根據（龔榮津，民90）的績效定義：績效是對組織目標達成程度的一種衡量。績效的衡量是以

已經發生的事實為基礎，也就是以資源投入組織而有的產出為衡量的對象。

績效 (Performance) 一詞在字面上的意義是指「表現的程度」，但在管理學上的激勵理論中，則將之解釋為「一個員工完成一件工作」(劉明德，民82)。而在組織行為上，績效指的是「效率 (Efficiency)、效能 (Effectiveness) 與效力 (Efficacy) 三方面的整體表現」。

工作績效(Job Performance)簡單的定義為：在工作中所從事的所有行為(Jex,1998)，Edwards(1991)整合多位學者的看法，認為個人與工作績效可從兩觀點切入，一為需求與能力，另一為需求與供給觀點，需求與能力乃是指個人能力與工作所需能力間的契合，需求與供給的觀點則是指個人的需求與工作屬性的契合，人格特質與工作績效之間的關係應屬於需求與供給，為個人人格特質上的需求與工作所供給的屬性之間的配合。

所謂工作績效(Job Performance)是指「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」(Schermerhorn, 1999)。而工作績效因為必須提供員工或企業矯正偏差的訊息，所以必須經過評量之後才能運用。

根據Robbins (1986) 指出：績效評估是為了達到以下幾個目的，1. 協助一般的人事決定，例如將績效評量結果提供管理者做出升遷、調任、解僱等之重要決策。2. 績效評量是發展甄選計劃有效性的指標。3. 指出訓練及發展的需要。4. 提供員工回饋，使員工知道組織如何評估他的表現。5. 訂立獎勵的基礎。吳秉恩(民75)另外提出三個績效評估的目的，即績效評估可用來作為評估、甄選及工作指派的標準，協助個人及部門了解其對目標的貢獻程度，同時績效評估也可以提供資訊作為工作時序計劃、預算編制及人力資源規劃之依據。由以上學者所述，績效管

理及評估對人員本身及組織的發展都扮演很重要的角色。若組織能將影響員工績效的因素多加瞭解，則將可對這些因素加以調整進而提高組織目標的達成程度。

2.6.3 員工績效評估之影響因素

Korman (1977) 認為有三個因素會影響員工的工作績效，即工作動機、技巧和能力以及角色知覺。Gibson、Ivancevich & Donnelly (2000) 認為對工作績效結果的影響，有社會環境、工作內容的知覺及員工個別差異。亦即員工的缺席率、工作異動；個人行為像是離職、健康等問題、生活壓力、工作的自主性、多變性和責任感；薪資狀況以及同事之間的關係等，均會影響工作績效的結果。

Blumberg & Pringle (1982) 則認為，決定工作績效的因素可分為潛能因素、意願因素及機會因素三種。其中潛能因素包括能力、年齡、教育水準等；意願因素有動機、工作滿足、工作狀況等；而機會因素則包含了工作條件、領導行為、時間等。他認為個人因素與員工工作滿意會影響員工的工作績效。

Campbell (1990) 提出工作績效的決定因素，可分為直接的與間接的兩種。其直接的工作績效決定因素為：1.陳述性知識2.程序性知識與技巧3.動機。至於間接的工作績效決定因素，亦能透過影響直接決定因素，而反映在整體工作績效表現上，諸如個別差異（如智力、人格特質等）、組織管理方法（教育訓練、組織目標設定等）及組織管理方法與個別差異之交互作用（薪酬制度）。這個觀點也呼應了Blumberg & Pringle的想法，也就是員工本身的個人背景與工作滿意度的確是工作績效的決定因素之一。

2.6.4 工作績效的評估方法

而根據一些學者的資料整理指出，最常用的績效評估方法有員工與員工比較法以及員工與標準比較法(鄭瀛川、王榮春、曾河嶸，民86)，其中以員工與員工比較法來決定績效優劣的標準包括等第法、強迫分配法以及組合員工比較資料、配對比較法；而員工與標準比較法其採用的方法主要有重要事件法、逐條查核法、表格尺度法、360度回饋、行為標準尺度法、目標管理法以及紀錄法。

由於績效本身就是一種困難的測量工作，因為雖然根據上述的一些方法以及原則來執行績效評估，還是會有許多因素，包括環境、組織以及個人因素在內，都可能影響績效，如何確保績效評估制度有效地運作，必須注意下列的項目(陳麗華，民78)：

1. 制度本身的改進

- a.為了降低評估者與被評估者之間的矛盾、衝突，雙方應多溝通、取得共識，以協助更瞭解績效評估的真實意義。
- b.選擇適當而合理的績效衡量指標。
- c.應選擇與工作相關連的評估指標。
- d.應根據不同單位或人員的差異性而有不同的制度設計。
- e.績效評估的內容應公開，並且事先要讓被評估者瞭解其運作方式。
- f.建立評估者與被評估者公開的雙向溝通管道。

2. 改進主管與部屬間的關係。

- a.績效評估應是一連續的過程，而不是消極地在責任歸屬、獎懲判斷上，並應積極讓員工參與整個評估過程。
- b.應該持續給予員工支援的力量，以激發潛力達成績效目標。

3. 增進回饋措施得有效性。

- a. 檢討差異發生時，不應涉及個人因素，應針對問題的討論。
- b. 讓員工充分參與解決問題的過程，以降低員工抗拒改革的心理。
- c. 雙方應共同擬定改進的方案以及實施的步驟。
- d. 確立追蹤查核計畫，避免回饋流於形式。

績效評估的方式有許多種，而不同的評估方式各有其適用的時機與場所，可以歸類為以下幾種：1. 主管評估 2. 自我評估 3. 同儕評估 4. 部屬評估等四種。

2.6.5 工作績效的前因及相關變項

在組織行為學的研究上，Spector (1982) 發現內外控取向是一個解釋組織中人們行為非常重要的一個變項；同時，也和員工激勵努力績效，工作滿足對工作的認知、職權的服從及監督的風格有關。

Majumber (1977) 等人研究內外控特質與許多組織變項間的關係，結果發現90位在州立職業復建計劃工作的輔導人員，其內外控特質與績效有顯著關係，內控者的績效較外控者佳。

Spector (1982) 認為，由於組織環境與工作特性，不同的工作會適合不同內外控取向的人。對於需要複雜的資訊處理，經常要有複雜的學習或任務上需要主動與獨立時，內控者會較為適合；對於需要有較高順從性的工作，則外控者較為適合。另外，因為內控者深信他們的努力會獲得必要的報酬，對於需要高激勵的工作，內控者是更為合適。

綜上所述，內控型在工作上的表現較外控型為佳，也有較高的成就導向，並且在做決策之前較會積極尋求資訊，也較易受到激勵。因此，像高技術性與技巧性的工作、專業的工作及管理者等類型的工作，內控者比外控者來得佳。至於外控型相對而言較為消極，習於依章辦事，較

不易產生激勵效果。所以，外控型較適合擔任單調和聽命行事的工作。

2.6.6 工作績效的衡量

在組織中個人的工作績效通常有四種方式來衡量（何永福、楊國安，民84）。一是絕對標準法，是指訂立一個標準後，然後再評估員工是否達到這個標準。使用絕對標準評估績效時，員工相互之間是不做比較的。常見的絕對標準有三種：特徵評核法（Trait-rating Scale）、行為定向評核法（Behaviorally-anchored Rating Scale）、行為觀察評核法（Behavioral Observation Scale）。二是相對標準法，即綜合各量度的內容後將員工互相評比並排列優劣次序。第三是目標擬定法，是指評估員工績效是由衡量他們完成特殊設定的目標和關鍵事務的成功度來決定。這一類的績效評估方式大多是針對工作結果而非工作行為。第四是指直接指標法，指依據一些重要的指標如生產效率、缺席率為根據，判斷員工的工作表現。

由以上所述可發現績效評估的方式非常多，每一種又各有其優缺點，所以組織在選擇使用績效評量方式時，應該視組織目標及情況而選擇最適合組織的評量方式。

Campbell（1977）在工作績效方面之評量，係歸納有關績效衡量之文獻並加以整理後，提出19種績效之衡量標準，而生產力、無形績效、員工滿足、利潤或投資報酬率及員工流動率等五種較為之後學者研究常用。Ford & Schellenberg(1982)則以途徑方面，認為工作績效之衡量係有目標途徑。若從積極面來考量工作績效之衡量，Dess & Robinson(1984)則以資產報酬率與銷售額成長率，為衡量績效之經濟指標。而Venkatraman & Ramanujam(1986)將工作績效以外績效、企業績效及組織效能作為衡量方向。Dixon & Vollmann(1990)從策略、行動與衡量三方

面來探討工作績效，強調策略與行動的相關性，應以具有財務與非財務兩方面來衡量之。

另外Gatewood&Field (1998) 提到，績效衡量的項目主要分為四種類型，第一種就是生產性資料，例如產出數量或品質。第二種是人力資源資料，例如員工的缺席及離職狀況。第三種績效衡量項目是指訓練有效性，衡量的方式是利用測驗或模擬情境來評估接受訓練的員工績效是否有提昇。第四種是利用主管或同儕對員工的績效表現提出判斷性的評估。

Robbins(1998)另外將工作績效衡量項目分做三類，第一類是指「員工的工作成果」，第二類是「員工的工作行為」，第三類是指「員工特質」，這一類指標包含「好的態度」、「可依賴的」、「合作的」、「有自信的」、「富有經驗的」等等。

績效衡量的方式會因企業屬性不同，採用的方法各異。一般而言，大多數機構會採用一種以上的方法以求客觀。績效評量可由自評或他人評量來完成。根據以往學者 (Meyer, 1980; Anderson, 1984) 的研究發現，員工往往會高估自己的工作績效，出現過分寬容的評估趨勢，但是Thornton (1980) 的研究卻發現，自我評估的月暈效果較小，意即人們經常都能認識到自己的長處與弱點，並正確的做出評估 (葉椒椒，民84)。本研究即是使用自評的方式，由員工自行評估其工作績效。

2.7 研究變項之相關研究探討

有關本研究架構六個變項中國內已進行的研究截至 92 年底，有關以保全人員為研究對象且與本研究之變項相近之相關研究甚少，大部份均是以保全監視系統及保全契約的管理為探討範圍，故本節僅以就其他行業之研究進行相關彙整，並加以探討。

2.7.1 生涯管理與工作滿足的關係

何秀珠(民 86)以台北市服務業女性員工為研究對象，研究結果發現：生涯管理程度對提昇女性員工較佳的工作態度有正面的助益。

2.7.2 人格特質與工作滿足的關係

顏瑞伶(民 90)以壽險公司業務員為研究對象，其研究的結果發現：Type A 型與工作壓力、工作滿足有顯著的相關。

王進清(民 91)以大專院校軍訓教官為對象，探討人格特質、工作壓力與工作滿足的關聯性，研究結果顯示：軍訓教官屬於 Type A 型與 Type B 型人格特質的人對工作壓力與工作滿足無顯著性的差異。

蔡欣嵐(民 90)以半導體為例，其結果發現：外向性人格特質越高的工作者有較高的工作滿意度。

林順益(民 92)以台灣電子產業研發團隊之研發人員為對象，其研究結果顯示：研發人員的工作滿足受到員工的人格特質影響，有正向顯著的相關。

張瑋恩(民 92)針對銀行業員工探討激勵與工作滿足之關係研究中得知：人格特質方面，內控型員工其工作滿足較外控型員工高。

2.7.3 人格特質與自我效能的關係

陳馨蘭(民 87)以中部地區國民小學教師為對象，其結果發現：教師的人格特質與自我效能之間具有顯著正相關。

2.7.4 人格特質與工作績效的關係

陳惠美(民92)對行銷人員之人格特質和工作績效之相關性研究結果發現：1.人格特質與工作績效有顯著相關，其中以勤勉正直性對工作績效的貢獻度為最顯著。2.外向性、親和性和工作績效亦有顯著正相關。3.情緒敏感性和工作績效有顯著負相關。

楊幼妃(民92)以實施行動辦公室之企業為主，在其人格特質及工作績效結果發現：愈具外向性、情緒敏感性、內控傾向之人格特質，其工作績效愈佳。

巫玉芳(民92)以高科技公司員工為對象，針對人格特質及工作績效的研究結果為：當人格特質中的開放性的學習性與勤勉正直性越高，越會促使組織有較高的工作績效。

黃彩霖(民92)對醫院行政人員人格特質和工作績效之相關性研究結果發現：1.人格特質越顯著者其工作績效越高。2.人格特質之「勤勉正直性」及「外向性」對工作績效兩構面皆為極顯著正向影響。

另外，江錦樺(民91)的研究結果也發現親和性、開放性、勤勉正直性三項特質對工作績效有顯著影響，其中也是以勤勉正直性對工作績效的貢獻度最為顯著，此結果與Barrick & Mount(1991)的研究結果相同。

2.7.5 組織氣候與工作滿足的關係

劉秋梅(民91)探討高雄港務局組織變革中員工工作態度之研究，其研究結果中發現：1.組織氣候中，上級關懷、人際關係、尊重部署對組織承諾與工作滿足均有顯著性的正向影響。2.組織氣候中，上級關懷與公法人化的態度對工作滿足有顯著性的交互作用影響。3.尊重部署與公法人化的態度對工作滿足有顯著性的負向交互作用影響。

鄭文慶(民92)針對北部地區醫院臨床藥師為主要探討對象，對於

組織氣候及工作滿足部份發現：工作滿足會因組織氣候及工作壓力之不同而有顯著差異。

2.7.6 組織氣候與自我效能的關係

蔡立旭（民89）主要以台灣中部地區民營企業為對象，研究結果：組織若要組織成員充分發揮自我效能，組織氣候是不可忽略的因素，亦即組織氣候對自我效能呈現正相關的關係。

2.7.7 組織氣候與工作績效的關係

黃偉文（民91）以台灣文具產業為主要研究對象，由研究結果得知：組織氣候與其工作績效有顯著相關。

2.7.8 工作滿足與工作績效的關係

余慶華（民90）以高雄地區銀行為對象，研究發現：工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效上，彼此有顯著的正相關。

廖曜生（民87）以國內電子業為例，研究發現：工作特性、工作滿足與工作績效呈正相關。

郭惠雅（民91）對象以某國立大學為例，研究結果發現：工作特性、工作滿足、組織承諾對工作績效有影響。

2.7.9 自我效能與工作績效的關係

萬金生（民88）以台灣公營機構探討自我效能及工作績效，在研究中發現：自我效能越高者其目標認同度與工作績效愈好，但工作績效愈高者，其自我滿意的情況並不顯著，這種情形實與目前台灣公營機構的考績制度有關。

2.7.10 生涯管理、人格特質與自我效能的關係

楊雅芬（民88）針對高科技研發產業人員研究發現：1.高科技產業從事者在生涯管理構面中「招募、甄選與發展途徑」、「績效評估」、「能

力訓練」之程度，會顯著影響研發人員之自我效能。2.以人格特質為干擾變項，當研發人員屬普通人格特質群，則從事生涯管理程度顯著影響其自我效能；當研發人員屬於優質人格特質群，則無顯著影響。3.高科技研發產業人員之生涯管理知覺程度越高，越能提升研發人員的自我效能也越能提高克服困難時所持有的容忍度。

2.7.11 人格特質、組織氣候與工作滿足的關係

彭剛力（民70）以中油公司為對象，研究發現：1.不同個人類別變項對組織內氣候的知覺及其工作滿足，有顯著的差異存在。2.不同工作單位者對組織內氣候的知覺及其工作滿足，有顯著的差異存在，亦即組織內有次級系統氣候的存在。3.人格特質不同，對組織內氣候的知覺與其工作滿足，有顯著差異存在。4.成員的人格特質對組織內氣候的知覺，在其工作滿足上有顯著的交互影響存在。

李靜（民85）以台北市醫學中心檢驗部門為醫檢師為例，研究發現：1.人格特質對工作滿足的影響，不論是內、外控或是AB型人格，影響是很微弱的。2.在組織氣候中，結構、獎酬、人情、認同可解釋整體工作滿足48.09%的變異量。醫檢部門權責分配越明確，獎酬制度越合理，同仁的相處越融洽，對部門越有歸屬感，則對整體的工作滿足的程度越高。

2.7.12 人格特質、組織氣候與工作績效的關係

龔榮津（民90）以行動通訊企業為對象，其研究結果發現：1.行動通訊部門的組織氣候與主管領導型態的交互作用，在工作績效上達顯著的水準。2.行動通訊部分員工內外控取向的人格特質與主管領導型態的交互作用，在工作績效上達顯著的水準。

2.7.13 組織氣候、工作滿足與工作績效的關係

徐慧君（民92）係以TOYOTA公司作為個案研究，其結果顯示：組

組織氣候會影響員工的工作滿足及工作績效。1.關係取向與職權取向的組織氣候對於內在環境與休閒滿足有顯著的正向影響。2.關係取向與任務取向的組織氣候則是工作成效與工作成長有顯著的正向影響。

2.8 保全業特性

2.8.1 保全的興起

安全對於大多數人的重要性自不待言，誠如心理學家馬斯洛之主張，為了達成自我實現與成功，我們必先實現人類基本需求，安全即為其中之一。由於政治、社會及經濟等結構之急劇轉型，傳統運用強制命令等手段以獲取治安維護上民眾順服的方式，已因民主和人權意識之高漲、依法行政與程序正義之要求、以及國家有關治安之財政預算與人力支援嚴重不足，原有警察力量事實上難以獨立有效達成確保社會安和之目標（蔡允棟，民 91）。民眾乃轉以私人力量成就個人安全需求，保全業即為此趨勢下之產物。

2.8.2 保全的意義

防護（Security）亦指必須建立一穩定、相對可預測的環境，以使人們或團體可追求原有目的，而不會遭破壞或傷害，並且免於恐懼被破壞或傷害（高永昆，民 88）。學者 South 則認為「保全業係指為警力無法顧及的私人單位或財產，提供防火、防竊等服務的公司」（Aydin, 1996）。針對保全業的定義，茲列舉以下三項綜合性的看法，試加以說明之（Hess & Wroblecki, 1996）：

- 一、提供與安全相關服務給特定客戶，以收取費用的個人或私人商業實體或組織。
- 二、提供所有與安全相關服務，包括偵查、警衛、巡邏、測謊、警報處

理、裝甲車輛護送等等之私人團體或個人。

三、保全業是一利益取向的事業，它提供人員、設備或程序避免發生因人為錯誤、緊急事件、天災或犯罪而生的損失。

2.8.3 保全業的定義法令依據及特別規定

保全業之法令依據為保全業法，依保全業法第三條：「本法所稱之保全業，係指依本法許可，並經依法設立經營保全業務之股份有限公司」。保全業法第五條（分公司特許）、第八條（經營設備）、第九條（應投保責任保險）、第十條與施行細則第八條（保全人員資格與安全調查）、保全業法第十一條第二項（董監事、經理人異動報備）、第十四條（服裝與通訊、安全裝備）、施行細則第十二條（訓練）。

2.8.4 保全人員之規定

依據我國保全業法第十條前項及保全業法施行細則第八條規定，保全公司僱用保全人員，執行保全業務，應於僱用前檢附名冊，送請當地主管機關審查合格後僱用之，必須滿廿歲未逾六十五歲，未曾受有期徒刑（保安處分），如受有期徒刑（保安處分）已執行完畢滿一年以上者，就可從事保全業（王志誠，民89；陳亭月，民92）。

2.8.5 保全的功能

保全活動係設計用來消除或減少可能的危險（包括損失、損壞或傷害），其防護措施包括：（一）建築物與週邊防護（二）侵入與進入管制（三）警報、監看與連絡系統（四）火災預防與管制（五）緊急和災變規劃（六）預防偷竊（七）意外預防與安全（八）執行與犯罪或損失有關的規定、規則和政策。

保全人員可執行的完整功能包括：1.人身防護。2.電腦保全。3.票券保全。4.白領(經濟)犯罪調查。5.反恐怖保全。6.駐衛保全管理。7.調查。

8.實體保全。9.災變管理。10.工廠保全。11.私密與資訊管理。12.消防與安全。13.毒品與酒精濫用之防阻與控制。14.保全顧問(高永昆,民88)。

2.8.6 保全業的業務範圍

依保全業法第四條，保全得經營業務如下：

- 1.關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。
- 2.關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。
- 3.關於人身之安全維護。
- 4.其他經中央主管機關核定之保全業務。

2.8.7 保全服務的種類

國內保全業通常將保全服務分成四類：1.駐衛保全。2.系統保全(或稱電子保全)。3.人身保全。4.現金運送。茲將其簡述如下：

1.駐衛保全

須防阻犯罪並對已發生的犯罪提出報告，但主要的工作是處理指揮交通、門禁管理與執行客戶或公司規定，指引或護送人員至建築物內之目的地，扮演接待人員或資訊來源，或主要和安全有關的工作。通常以派駐固定崗哨方式執行上述保全服務。(高永昆等,民88)

2.系統保全

是將防盜感知器材設計安裝在顧客的場所將各種器材串接成一防護系統，防止竊賊由外面侵入，也可測知內部的災難如瓦斯外洩、火災等發生狀況時藉由在客戶端電腦防盜主機經電話線或專線傳到保全公司廿四小時管制中心的電腦，顯示現場發生的各種狀況，再由管制人員以無線電指派在外的巡邏保全人員立即前往處理，一般客戶為商店、銀樓、倉庫、辦公室、賣場、家庭等，可以封閉的空間皆可安裝服務(王

至誠，民89)。

3.人身保全

由保全人員隨行護衛客戶。欲做好此項工作，保全人員須具備耐心與注意細節的能力，應會使用武器與徒手搏鬥，並應瞭解客戶所至各地的習慣（高永昆，民88）。也就是人身保鏢，隨護在顧客身旁，保護客戶人身的安全，一般客戶多為演藝人員、公眾人物、或與他人有糾紛受到威脅的個人或團體（王至誠，民89）。

4.現金運送

以特製的防護（防彈）車輛，幫客戶運送或保管金鈔、貴重物品，保護不受歹徒搶奪，顧客多為金融機構、珠寶、銀樓，或連鎖商店（王至誠，民89）。

2.8.8 目前保全業的困境

根據郭馨鎂（民92）探討台灣南部地區從業保全人員之工作價值對工作滿足影響之研究中提出，由於保全業的經營發展尚未成熟，組織制度並不健全，而保全人員的歷史背景差異大，教育程度亦較低，在中高年失業者中大多以選擇此份工作以解決經濟問題。但目前保全業面臨流動率高的問題，所以相對的在教育成本部份就相形的增加，當保全人員在日後產生自我志趣不合或身心適應不良時，就會影響到保全人員的工作滿足及工作績效。

所以對於企業內部組織氣候的考量外，在保全人員的訓練及發展制度方面建立一套完整的政策，實可以提升保全人員的動力，進而增加企業的競爭優勢。

第三章 研究方法

本章主要介紹本研究之研究方法，為達本研究目的，除進行理論分析探討，亦即透過生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等變項相關文獻之探討，並採用問卷調查方式以了解研究對象在各研究變項間之關係，進一步探討變項彼此間之因果關係後，使建立本研究之研究架構。本章著重在研究的方法與設計，首先必須建立研究架構與提出研究假設，並釐清各研究變項的操作性定義，進一步進行問卷之設計，描述資料分析與統計方法分述如後。

3.1 研究架構

本研究乃根據上述之相關文獻之蒐集、整理與分析等探討而提出的研究架構。本研究架構主要是以「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」為自變項，「工作滿足」與「自我效能」為中介變項，而「工作績效」為依變項，以個人特徵為類別變項，進一步來探討生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效關聯性如何。本研究的研究架構圖如圖3.1

本研究分為六個變項及個人特徵等七大部份，分述如下：

- 1.個人特徵：包含性別、年齡、服務年資、現任職務、教育程度、婚姻狀況、目前工作月薪及主要業務性質等八項。
- 2.生涯管理：包括「招募、甄選與發展路徑」、「生涯諮商與潛力評估、溝通」、「培育進修與生涯輔導」等三個構面。
- 3.人格特質：包含親和性、勤勉正直性、外向性、情緒穩定性及開放性等五個構面。
- 4.組織氣候：包含獎酬氣候、標準、人情、權責等四個構面。

5.工作滿足：包含外在滿足、工作本身、一般滿足、工作發展性等四個構面。

6.自我效能：包括自我信念型、目標導向型等二個構面。

7.工作績效：包含工作品質及行為、團隊合作成效等二個構面。

本研究架構相關子構面如圖3.2 所示。

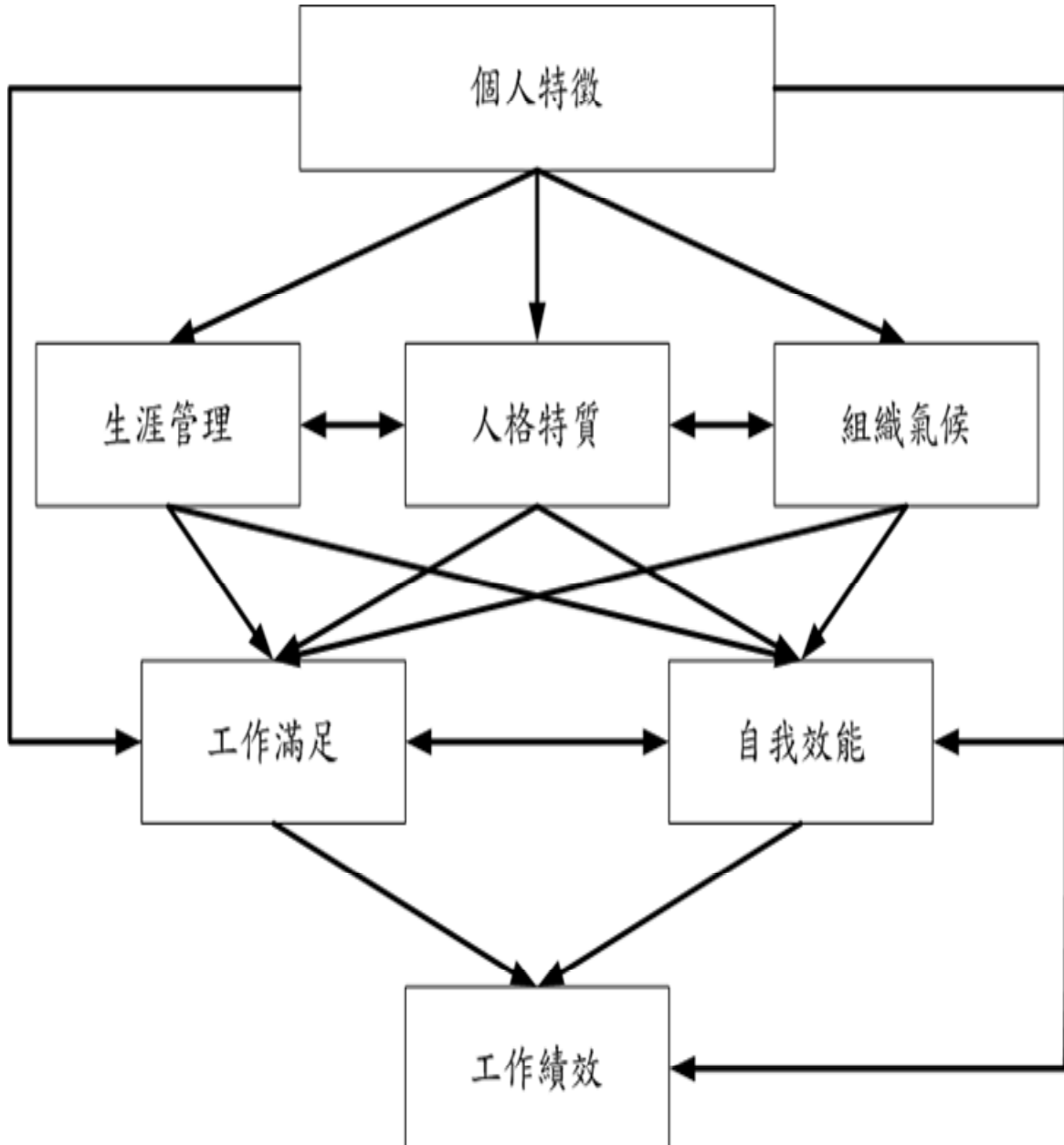


圖3.1 研究架構圖

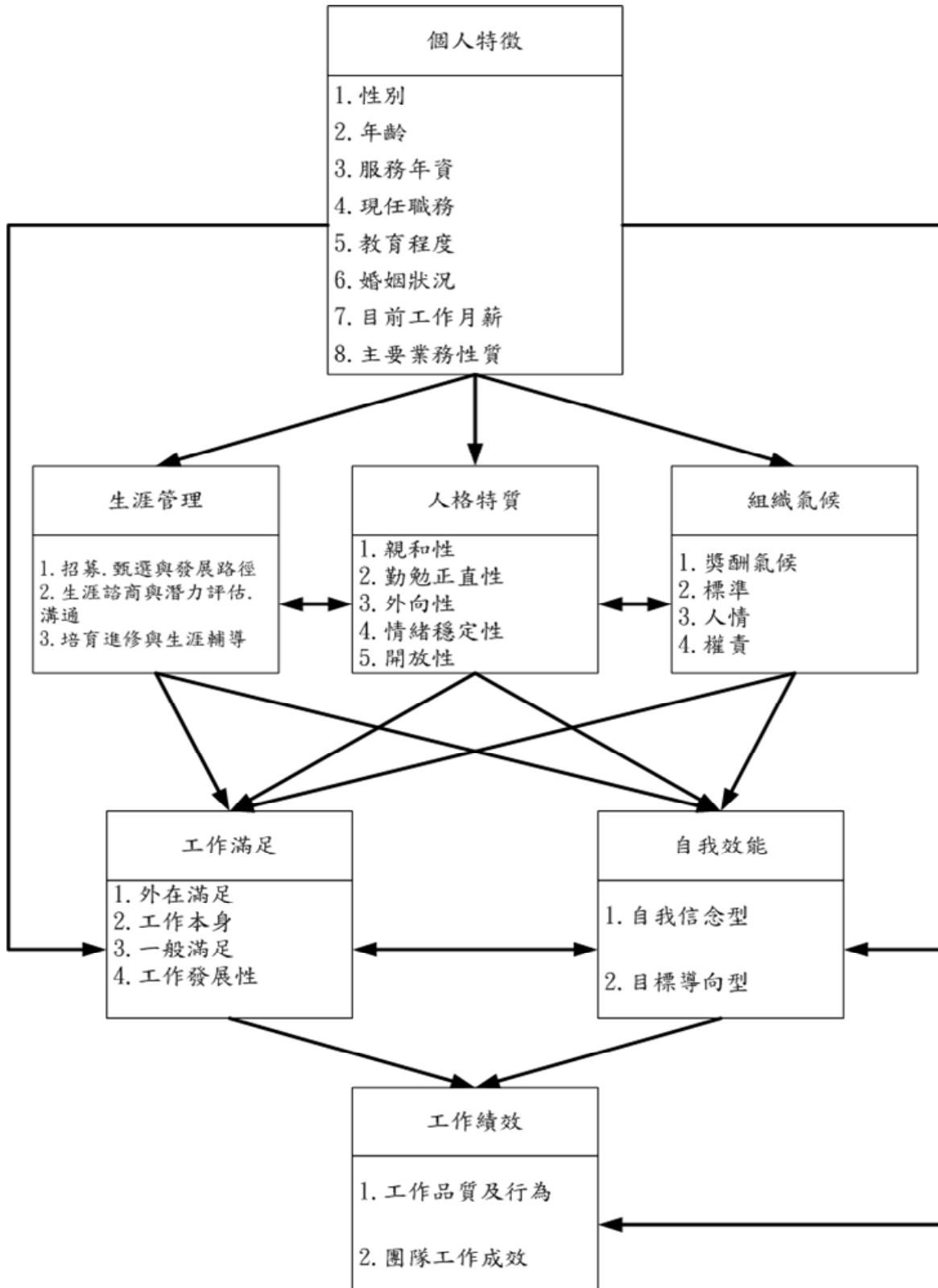


圖3.2 研究架構圖及相關子構面

3.2 研究假設

根據前述之研究目的、文獻探討與研究架構，本研究擬探討各變項在真實情境中之關係，並比較不同的個人特徵變項在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效是否有差異存在，各變項間之相關性，另外進一步探討各變項的影響關係如何。因此，本研究提出下列幾個研究假設加以驗證：

(一) 個人特徵變項在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效的差異性探討部份

假設1.1 不同個人特徵變項的保全人員對生涯管理無顯著差異。

假設1.2 不同個人特徵變項的保全人員對人格特質無顯著差異。

假設1.3 不同個人特徵變項的保全人員對組織氣候無顯著差異。

假設1.4 不同個人特徵變項的保全人員對工作滿足無顯著差異。

假設1.5 不同個人特徵變項的保全人員對自我效能無顯著差異。

假設1.6 不同個人特徵變項的保全人員對工作績效無顯著差異。

(二) 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等各變項間相關性探討部份

假設2.1 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等各變項間無顯著相關。

假設2.2 生涯管理各子構面與人格特質各子構面無顯著相關。

假設2.3 生涯管理各子構面與組織氣候各子構面無顯著相關。

假設2.4 生涯管理各子構面與工作滿足各子構面無顯著相關。

假設2.5 生涯管理各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。

假設2.6 生涯管理各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。

假設2.7 人格特質各子構面與組織氣候各子構面無顯著相關。

- 假設2.8 人格特質各子構面與工作滿足各子構面無顯著相關。
- 假設2.9 人格特質各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。
- 假設2.10 人格特質各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。
- 假設2.11 組織氣候各子構面與工作滿足各子構面無顯著相關。
- 假設2.12 組織氣候各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。
- 假設2.13 組織氣候各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。
- 假設2.14 工作滿足各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。
- 假設2.15 工作滿足各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。
- 假設2.16 自我效能各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。

(三) 不同集群的員工對各變項間之認知差異性探討部分

- 假設3.1 不同集群對工作績效的認知無顯著差異。
- 假設3.2 不同集群分別對生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能之認知無顯著差異。
- 假設3.3 不同生涯管理集群對人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效的認知無顯著差異。
- 假設3.4 不同人格特質集群對組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效的認知無顯著差異。
- 假設3.5 不同組織氣候集群對工作滿足、自我效能及工作績效的認知無顯著性差異。
- 假設3.6 不同工作滿足集群對自我效能及工作績效的認知無顯著差異
- 假設3.7 不同自我效能集群對工作績效的認知無顯著差異。

(四) 各變項間之影響性關係探討部份：迴歸分析法

- 假設4.1 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足構面無顯著影響。

假設4.2 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候對自我效能構面無顯著影響。

假設4.3 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足與自我效能對工作績效的「工作品質及行為」構面無顯著影響。

假設4.4 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足與自我效能對工作績效的「團隊工作成效」構面無顯著影響。

(五) 各變項間之影響性關係探討部份：徑路分析法

假設5.1 人格特質對生涯管理無顯著影響。

假設5.2 人格特質對組織氣候無顯著影響。

假設5.3 人格特質對工作滿足無顯著影響。

假設5.4 人格特質對自我效能無顯著影響。

假設5.5 人格特質對工作績效無顯著影響。

假設5.6 生涯管理對組織氣候無顯著影響。

假設5.7 生涯管理對工作滿足無顯著影響。

假設5.8 生涯管理對自我效能無顯著影響。

假設5.9 生涯管理對工作績效無顯著影響。

假設5.10 組織氣候對工作滿足無顯著影響。

假設5.11 組織氣候對自我效能無顯著影響。

假設5.12 組織氣候對工作績效無顯著影響。

假設5.13 工作滿足對自我效能無顯著影響。

假設5.14 工作滿足對工作績效無顯著影響。

假設5.15 自我效能對工作績效無顯著影響。

3.3 研究變項之操作性定義

根據第二章相關文獻資料彙整與探討，進而建立第三章之研究架構與研究假設，而本研究所要探討之構面分別為生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效。而各構面之操作型定義，詳述如后：

- 一、生涯管理：係依魏美蓉（民78）定義：「生涯管理係指組織為結合個人生涯規劃與組織需求，而設計、執行達成這些共同目標的策略、方案與制度」。
- 二、人格特質：本研究主要以McCrae & Costa（1986）所定義的五大人格特質，其分別為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒穩定性、開放性來探討。
- 三、組織氣候：採用Litwin & Stringer（1968）的定義「組織氣候是組織成員直接或間接知覺到工作環境中一組可以測量的特質，這些特質會影響成員的動機和行為」。
- 四、工作滿足：本研究主要採綜合性的定義，是指工作者能將不同工作構面上的滿足與不滿足予以平衡，形成集體的滿足。主要以內在滿足（工作內容、工作穩定性、上司的領導方式）、外在滿足（薪資、管理當局、升遷管道）、及一般滿足（工作環境、人際關係、社會道德）三項來探討。本研究之工作滿足問卷設計乃是參考「明尼蘇達滿意問卷」。
- 五、自我效能：本研究係依Bandura（1977）之定義：「自我效能係指一個人對自己從事某項工作或表現某種行為所具的能力，以及對該工作或該行為可能做到之地步的一種主觀評價」。
- 六、工作績效：Edwards(1991)認為個人與工作績效可從兩觀點切入，一

為需求與能力，另一為需求與供給觀點，需求與能力乃是指個人能力與工作所需能力間的契合，需求與供給的觀點則是指個人的需求與工作屬性的契合。

3.4 研究設計

本研究的主要目的在探討生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效的關聯性，主要以台北市保全公司之保全人員為研究對象，現以問卷預試、正式問卷與問卷設計之方式分別敘述如下：

3.4.1 問卷預試

預試目的是為了瞭解正式發放問卷以前，受測者對問卷內容的意見，本研究係以便利抽樣方式共計發出35份問卷，並回收28份，剔除無效問卷5份，其實際有效問卷共計23份，經由研究對象實際填答，並提供意見與回饋評論，再針對問卷題目的合宜性、語意清晰易懂與否，且與指導教授充分討論，加以斟酌編修後完成問卷定稿作業。一般而言，Cronbach's α 係數若大於0.7表示其具有較高的信度，而介於0.35與0.7之間屬仍能接受範圍。以下為預試問卷修正之對照表及各量表信度之預試結果，分別如表3.1及表3.2所示。

表3.1 預試問卷修正內容之對照表

問卷內容	修正前問卷初稿	修正後問卷定稿
個人基本資料	原定7項問項	新增8.「主要業務性質」
生涯管理	3.部門主管會將公司的發展與異動機會提供給員工，以協助員工規劃具體可行的事業生涯 <u>規劃</u>	3.部門主管會將公司的發展與異動機會提供給員工，以協助員工規劃具體可行的事業生涯 <u>發展</u> 。
	19.培育我成為公司未來的專業領導人士。 其餘20-23題缺少主詞（公司）	19. <u>公司</u> 培育我成為未來的專業領導人士。 其餘20-23題亦同（加入主詞公司）
組織氣候	「本公司」的詞句	改成本單位

資料來源：本研究整理

表3.2 各量表信度之預試結果彙總表

序號	量表名稱	所包含題項	Cronbach' s α
1	生涯管理	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13.14.15.16.17.18.19.20 21.22.23.24.25.26.27.28.29.30.31.32.33	0.9646
2	人格特質	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13.14.15.16.17.18.19.20 21.22.23.24.25.26.27.28.29.30.31.32.33.34.35.36.37 38.39.40.41.42.43.44.45.46.47.48.49.50.51.52.53.54 55.56	0.9204
3	組織氣候	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13.14.15.16.17.18.19.20 21	0.6404
4	工作滿足	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13.14.15.16.17.18.19.20. 21	0.9129
5	自我效能	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13.14.15.16.17	0.8324
6	工作績效	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.	0.8481

資料來源：本研究整理

由表3.2明顯看出各量表之信度皆在0.7以上，唯組織氣候信度為0.6404，但仍為可接受範圍之內。故本研究所使用的問卷量表具有較高的信度水準，其內部一致性良好。

3.4.2 正式問卷

本研究以台北市保全商業同業公會登記之67家正式保全公司會員之保全人員為主要研究對象，以便利抽樣的方式進行發放問卷，共計發放1,600份問卷，回收有效問卷共計334份，其有效回收率為20.875%。

3.4.3 問卷設計

本研究採用問卷調查法，以問卷作為蒐集資料之研究工具，問卷設計經參考文獻資料，大部分採用已經學者編制之問卷。問卷編制採用結構式封閉型問卷，評量尺度為李克特式（Likert）加總尺度法的五點式量表以不記名方式由受測者依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項中勾選，計分方式為「非常同意」5分，依此類推，「非常不同意」為1分，計分方式正向題分別給予1分、2分、3分、4分、5分；反向題則分別給予5分、4分、3分、2分、1

分，亦即反向計分；除第五部分「工作滿足」是以滿意度為主，其餘部份均以同意度衡量。本問卷總共由七大部份組成，問卷另附加個人基本資料題項，以利瞭解樣本特性。第一部份為個人基本資料，第二部份為「生涯管理」量表，第三部份為「人格特質」量表，第四部份為「組織氣候」量表，第五部份為「工作滿足」量表，第六部份為「自我效能」量表，第七部份為「工作績效」量表，除第一部份外，現將各構面之問卷量表及來源分別詳述說明如下：

一、生涯管理

- (一) 量表來源：本研究係以Williamson(1983)編制之生涯發展構成要素之量表經由魏美蓉(民78)編修成組織生涯管理量表，再經何秀珠(民86)及楊雅芬(民88)修定並根據本研究實務修訂而成。
- (二) 操作性定義：係依魏美蓉(民78)定義：「生涯管理係指組織為結合個人生涯規劃與組織需求，而設計、執行達成這些共同目標的策略、方案與制度」。
- (三) 測量量表題數：本研究問卷中生涯管理量表有33個題目。
- (四) 計分方式：採用李克特式五點尺度順序予以計分，受測者在本量表上依題意填答保全人員對問題之同意程度如何，從「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」至「非常同意」，分別給予1分、2分、3分、4分及5分，本量表無反向題，分數加總平均後，分數愈高者表示保全人員對生涯管理的認同度愈高。
- (五) 反向題問項：本量表(生涯管理)全為正向題。
- (六) 信度係數：0.9766
- (七) 因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大

變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負荷量，經分析結果將其萃取3個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「招募、甄選與發展路徑」、「生涯諮商與潛力評估、溝通」與「培育進修與生涯輔導」，現將其分析結果列表如下：
(見表3.3)

表3.3 生涯管理因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量		
		因素 1	因素 2	因素 3
招募、甄選與發展路徑	23.公司招募或甄選員工時，部門主管會將工作特性、內容與需具備的資格條件讓人瞭解。	0.782		
	22.公司招募或甄選員工時，部門主管會考慮當事人的過去經驗。	0.765		
	27.員工有各種異動機會，包括工作指派、升遷、調任與降級等。	0.722		
	21.公司招募或甄選員工時，部門主管會考慮當事人的優點與缺點。	0.707		
	20.公司招募或甄選員工時，部門主管會考慮當事人的興趣、性向與價值觀。	0.664		
	24.公司升遷或異動計劃會考慮員工過去升遷與異動資料。	0.652		
	15.公司提供我參加內部訓練。	0.625		
	25.公司升遷或異動計劃會考慮員工個人的意願。	0.610		
	11.主管會定期評估我的工作潛能及績效。	0.605		
	32.公司對每一職位都做了工作分析，瞭解每一職位所包含的工作項目與所需具備的資格條件。	0.596		
	12.主管對我工作績效的考核，與我實際的工作表現相當一致。	0.592		
	31.公司讓員工嘗試不同的部門工作，以增加當事人不同的工作經驗。	0.554		
	33.公司的每一職位都有工作說明書，來說明格職位的工作內容。	0.510		
力 生涯 評估、諮商 、溝通 與潛	4.部門主管會擔任員工生涯規劃的顧問與諮商的角色。		0.778	
	8.公司會舉辦事業生涯研習會或研討會協助員工了解其角色、責任及所需能力。		0.752	
	5.部門主管受過諮商技巧的訓練。		0.746	

表 3.3 生涯管理因素分析結果彙整表 (續)

構面	題目內容	因素負荷量		
		因素 1	因素 2	因素 3
生涯諮商與潛力評估、溝通	1.部門主管會協助我做各種測驗，使我了解自己的能力、興趣與價值觀。		0.705	
	7.部門主管會協助員工做事業生涯發展規劃的工作手冊。		0.688	
	9.公司會舉辦事業生涯研習會或研討會協助員工事業生涯的評估與規劃技巧。		0.684	
	6.部門主管會聘請外面的專家為員工做事業生涯諮商。		0.670	
	3.部門主管會將公司的發展與異動機會提供給員工，以協助員工規劃具體可行的事業生涯發展。		0.652	
	10.主管與我願意互相坦承地討論工作上的問題。		0.586	
	13.主管考評我的工作績效時，會與我溝通。		0.548	
	14.主管會將工作績效的評估結果讓我瞭解		0.531	
培育進修與生涯輔導	18.公司提供我國外的教育進修。			0.806
	30.公司有協助員工做退休後生活的安排。			0.761
	29.公司有為即將退休的員工輔導與諮商。			0.756
	17.公司提供我國內的教育進修。			0.717
	28.公司會發行員工異動機會的簡訊或內部刊物。			0.622
	16.公司提供我參加外面相關單位的各種職訓、研討會等專業知識訓練。			0.612
	19.公司培育我成為未來的專業領導人士。			0.612
	26.公司升遷與異動計劃會考慮員工的興趣、性向與價值觀。			0.572
特徵值	18.985	1.805	1.624	
解釋變異量 (%)	57.530	5.470	4.923	
累積解釋變異量 (%)	57.530	63.001	67.923	
Cronbach' s α	0.9480	0.9576	0.9342	

資料來源：本研究整理

二、人格特質

- (一) 量表來源：本研究人格特質的量表係採用McCrae & Costa(1986)之Big Five 五大人格特質分類法，並經由房美玉(民90)整理，研究生江錦樺實地進行測試，黃彩霖(民92)沿用之量表共五個構面計56題。
- (二) 操作性定義：本研究係以McCrae & Costa(1986)之Big Five 五大人格特質分類法為定義。
- (三) 測量量表題數：本研究問卷中人格特質量表有56個題目。
- (四) 計分方式：採用李克特式五點尺度順序予以計分，受測者在本量表上依題意填答保全人員對問題之同意程度如何，從「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」至「非常同意」，分別給予1分、2分、3分、4分及5分，反向題則反向計分，分數加總平均後，分數愈高者表示該項人格特質愈鮮明。
- (五) 反向題問項：如表3.5所示。
- (六) 信度係數：0.9454
- (七) 因素分析：由於這些特質已經過研究證實，具有高度穩定性，且可以利用他評(Observe Ratings)或自陳(Self-Reports)的方式進行評估。因此直接採用歷史(文獻)沿用法的方式，乃採用McCrae & Costa(1986)之Big Five 五大人格特質分類法，並經由房美玉(民90)整理，研究生江錦樺實地進行測試之量表共五個構面計56題。現將其各構面題目內容及反向題彙整如(表3.4及表3.5)所示：

表3.4 人格特質各構面題目內容彙整表

構面	題目內容	
人格特質	親和性	2.我是會考慮他人立場的人。
		9.我是能接受不同觀念的人。
		18.我是具彈性思考能力的人。
		23.我是能與他人良好合作的人。
		29.我是思慮敏捷的人。
		31.我是個會盡所能幫助他人的人。
		33.我是尊重他人的人。
		46.我是相信人性本善的人。
		47.我是與他人合作愉快的人。
		52.我是體貼的人。
		56.我是心思細密的人。
	勤勉正直性	1.我是不易分心的人。
		6.我是遵守常規的人。
		7.我是要求精確的人。
		13.我是做事盡心負責的人。
		20.我是細心敏感的人。
		38.我是專注集中的人。
	外向性	3.我是不喜歡與眾不同的人。
		4.我是具領導力的人。
		8.我是能接受挑戰的人。
		10.我是能鼓舞他人的人。
		15.我是具風險承擔力的人。
		21.我是常想出人頭地的人。
		24.我是具適應力的人。
		25.我是喜歡交友的人。
	外向性	28.我是能承擔風險的人。
		30.我是行動派的人。
		34.我是容易覺得疲憊的人。
35.我是具說服力的人。		
39.我是有競爭性的人。		
40.我是有成長需求的人。		
42.我是喜歡獨處的人。		
45.我是具主動性的人。		
48.我是做事有彈性的人。		
53.我是精力充沛的人。		
54.我是具掌控力的人。		

表 3.4 人格特質各構面題目內容彙整表 (續)

構面		題目內容
人格特質	情緒穩定性	5.我是具壓力容忍能力的人。
		12.我是冷靜的人。
		17.我是不喜歡現在的自己的人。
		26.我是抗壓力較低的人。
		32.我是對自己能力很有自信的人。
		36.我是樂觀的人。
		49.我是具情緒控制力的人。
		51.我在眾人中總是表現最傑出的人。
		55.我是易杞人憂天的人。
	開放性	11.我是常提出新方法的人。
		14.我是具觀察力的人。
		16.我是具洞察力的人。
		19.我是喜歡單獨行事的人。
		22.我是有邏輯分析能力的人。
		27.我是能以整體性思考的人。
		37.我是不太瞭解他人的人。
		41.我是行動敏捷的人。
		44.我是具創新能力的人。
50.我是喜歡獨立工作的人。		

資料來源：本研究整理

表 3.5 人格特質反向題彙整表

題號	題目內容
3	我是不喜歡與眾不同的人。
17	我是不喜歡現在的自己的人。
19	我是喜歡單獨行事的人。
26	我是抗壓力較低的人。
34	我是容易覺得疲憊的人。
37	我是不太瞭解他人的人。
42	我是喜歡獨處的人。
50	我是喜歡獨立工作的人。
55	我是易杞人憂天的人。

資料來源：本研究整理

三、組織氣候

- (一) 量表來源：源自黎、史 (Litwin & Stringer) 二氏所建立之量表，經許士軍 (民61)、林玫玫 (民85)、陳宗賢 (民92) 修正，再依保全業之實際狀況編修而成本量表題數計21題。
- (二) 操作性定義：本研究採用Litwin & Stringer (1968) 的定義：組織氣候是組織成員直接或間接知覺到工作環境中一組可以測量的特質，這些特質會影響成員的動機和行為。
- (三) 測量量表題數：本研究問卷中組織氣候量表有21個題目。
- (四) 計分方式：採用李克特式五點尺度順序予以計分，受測者在本量表上依題意填答保全人員對問題之同意程度如何，從「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」至「非常同意」，分別給予1分、2分、3分、4分及5分，反向題則反向計分，分數加總平均後，分數愈高者表示組織氣候愈佳。
- (五) 反向題問項：如表3.6所示。
- (六) 信度係數：0.8111

表3.6 組織氣候反向題彙整表

題號	題目內容
2	在本單位內，時常搞不清楚誰有權做某一決定。
4	在我參與的各項工作中，有時常不知道誰是我上司。
5	在本單位內，由於繁複的規定、瑣碎的手續，很難使得具有發展性的新觀念有被考慮的機會。
6	單位主管所關切的並非組織上的編制和權責，而是如何將相關的人員湊在一起，以儘快完成工作。
7	在本單位內，並不需要個人判斷，因為幾乎每一件事都得經過上級批准。
11	在本單位內，對於工作表現良好之獎酬及表彰，常嫌不夠。
13	本單位內，大家一般都是不相往來。
14	本單位同仁彼此之間的態度，是冷漠和互不關心。

資料來源：本研究整理

(七) 因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負荷量，經分析結果將其萃取4個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「獎酬氣候」、「標準」、「人情」與「權責」，現將其分析結果列表如下：（見表3.7）

表3.7 組織氣候因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量			
		因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
獎酬氣候	8.在本單位內的主管，主要的工作是為所屬人員訂定工作的目標，然後由他們負起實際上的工作內容。	0.697			
	1.本單位內的工作分配，皆經過明白和合理配置。	0.687			
	10.本單位內人員所獲獎酬多少，和它的工作表現成正比。	0.660			
	9.本單位的陞遷制度，可以使有能力的人爬到最高職位。	0.651			
	3.有關本單位的政策和組織都經過明白的解釋。	0.609			
標準	20.本單位內所舉行的管理會議，是最順利迅速、達成決議為目的。		0.746		
	21.本單位內的工作人員，都能以在公司服務為榮。		0.735		
	17.本單位內，主管人員認為只要工作人員精神上感到愉快，工作表現自然會好。		0.669		
	19.本單位鼓勵大家坦白表示自己的意見，即使和上級的意見相左也沒關係。		0.502		
	18.本單位管理階層的態度認為，單位或人員間存在著競爭和衝突可能是很健康。		0.494		
	15.在本單位內，主管人員和部屬之間的關係十分親切。		0.487		
	16.在本單位內，大家常感到一種無形的壓力，迫使大家繼續不斷的努力，以求改進個人和團體的工作表現。		0.448		
	12.在本單位內工作人員之間氣氛至為和睦。		0.425		

表 3.7 組織氣候因素分析結果彙整表 (續)

構面	題目內容	因素負荷量			
		因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
人情	14.本單位同仁彼此之間的態度,是冷漠和互不關心。			0.898	
	13.本單位內,大家一般都是不相往來。			0.874	
	4.在我參與的各項工作中,有時常不知道誰是我上司。			0.659	
	2.在本單位內,時常搞不清楚誰有權做某一決定。			0.590	
權責	5.在本單位內,由於繁複的規定、瑣碎的手續,很難使得具有發展性的新觀念有被考慮的機會。				0.742
	6.單位主管所關切的並非組織上的編制和權責,而是如何將相關的人員湊在一起,以儘快完成工作。				0.730
	7.在本單位內,並不需要個人判斷,因為幾乎每一件事都得經過上級批准。				0.697
	11.在本單位內,對於工作表現良好之獎酬及表彰,常嫌不夠。				0.571
特徵值	5.381	3.961	1.508	1.064	
解釋變異量 (%)	25.622	18.863	7.181	5.068	
累積解釋變異量 (%)	25.622	44.485	51.666	56.734	
Cronbach's α	0.7895	0.8106	0.8463	0.6993	

資料來源：本研究整理

四、工作滿足

- (一) 量表來源：Weiss、Davis、English & Lofgurist (1967) 所編製的「明尼蘇達滿意問卷」短題本翻譯編修的20題量表，依實務編列修定第21題項。本量表的每一個題目都在描述工作環境中的一種增強物，而要樣本指出他目前在工作中，對這個增強物感到滿足的程度。
- (二) 操作性定義：本研究主要採綜合性的定義，是指工作者能將不同工作構面上的滿足與不滿足予以平衡，形成集體的滿足。
- (三) 測量量表題數：本研究問卷中工作滿足量表有21個題目。
- (四) 計分方式：採用李克特式五點尺度順序予以計分，受測者在本量

表上依題意填答保全人員對題目之滿意程度如何，從「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」至「非常滿意」，分別給予1分、2分、3分、4分及5分，本量表無反向題，分數加總平均後，分數愈高者表示工作滿足程度愈高。

(五) 反向題問項：本量表（工作滿足）全為正向題。

(六) 信度係數：0.9311

(七) 因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負荷量，經分析結果將其萃取4個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「外在滿足」、「工作本身」、「一般滿足」與「工作發展性」，現將其分析結果列表如下：（見表3.8）

表 3.8 工作滿足因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量			
		因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
外在滿足	5.對於上司對待下屬的方式，我感到	0.731			
	6.對於上司所決定的能力，我感到	0.731			
	13.對於我所做的工作量而言，我對我每個月所能得到的報酬（薪資），我感到	0.723			
	12.對於組織執行政策的方法，我感到	0.681			
	17.對於工作條件（例如福利、休假等），我感到	0.652			
	14.對於現任工作給予我的晉升機會，我感到	0.650			
工作本身	16.對於在工作中能嘗試以自己的方式來處理事物的機會，我感到		0.711		
	20.對於工作中所得到的成就感，我感到		0.705		
	19.對於完成工作後所得到的讚許，我感到		0.696		

表 3.8 工作滿足因素分析結果彙整表 (續)

構面	題目內容	因素負荷量			
		因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
工作本身	15.對於在工作上能自由運用自己的判斷力，我感到		0.663		
	21.我的工作對公司重要程度的看法，我感到		0.626		
	4.我所擔任的工作會是同人或朋友對我「刮目相看」對於這一點，我感到		0.533		
	18.對於和同事間相處的情形我感到		0.532		
一般滿足	7.我的工作中把任務完成而不必做些有愧良心的事，我感到			0.771	
	9.對於工作中我能為別人服務的機會，我感到			0.753	
	10.對於工作中我能告訴別人應該做些什麼事情的機會，我感到			0.596	
	8.對於這個工作提供我工作的穩定性，我感到			0.567	
工作發展性	2.對於工作能有發揮自己才能、單獨表現的機會，我感到				0.761
	3.對於工作常常有機會做不同的事情，我感到				0.702
	1.對於工作的忙碌程度，我感到				0.608
	11.對於我的專業能力和技術，與目前工作及自己期望相符程度，我感到				0.534
特徵值		9.001	1.722	1.240	1.026
解釋變異量 (%)		42.860	8.202	5.906	4.888
累積解釋變異量 (%)		42.860	51.062	56.968	61.856
Cronbach' s α		0.8666	0.8798	0.8039	0.7496

資料來源：本研究整理

五、自我效能：

(一) 量表來源：本研究係依Sherer & Maddux(1982)自我效能量表共計 23題,其中社交性自我效能不適宜保全業，依保全實際狀況以一般自我效能17題為主要量表。

- (二) 操作性定義：本研究係依Bandura (1977) 之定義：自我效能係指一個人對自己從事某項工作或表現某種行為所具的能力，以及對該工作或該行為可能做到之地步的一種主觀評價。
- (三) 測量量表題數：本研究問卷中自我效能量表有17個題目。
- (四) 計分方式：採用李克特式五點尺度順序予以計分，受測者在本量表上依題意填答保全人員對題目之同意程度如何，從「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」至「非常同意」，分別給予1分、2分、3分、4分及5分，反向題則反向計分，分數加總平均後，分數愈高者表示自我效能程度愈高。
- (五) 反向題問項：如表3.9所示
- (六) 信度係數：0.9065

表3.9 自我效能反向題彙整表

題號	題目內容
2	我的問題之一即是：當我必須工作時，我無法完全投入。
4	當我為自己定下重要的目標時，我很少能達成。
5	我常半途而廢。
6	我會設法躲避困難。
7	如果事情看起來很複雜，我不會想要去嘗試。
10	在學習新事物時，若一開始很不順利，我很快就會放棄。
11	我無法處理突發事件。
12	如果新的事物看起來很困難，我會避免去碰它。
14	我對我做事的能力覺得很沒有安全感。
16	我很容易妥協。
17	我似乎不大能處理我生活中的許多問題。

資料來源：本研究整理

- (七) 因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負

荷量，經分析結果將其萃取2個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「自我信念型」與「目標導向型」，現將其分析結果列表如下：（見表3.10）

表 3.10 自我效能因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量	
		因素 1	因素 2
自我信念型	11.我無法處理突發事件。	0.843	
	12.如果新的事物看起來很困難，我會避免去碰它。	0.835	
	14.我對我做事的能力覺得很沒有安全感。	0.825	
	6.我會設法躲避困難。	0.804	
	10.在學習新事物時，若一開始很不順利，我很快就會放棄。	0.804	
	7.如果事情看起來很複雜，我不會想要去嘗試。	0.800	
	5.我常半途而廢。	0.787	
	17.我似乎不大能處理我生活中的許多問題。	0.774	
	4.當我為自己定下重要的目標時，我很少能達成。	0.732	
	2.我的問題之一即是：當我必須工作時，我無法完全投入。	0.654	
	16.我很容易妥協。	0.537	
目標導向型	1.一旦訂定計劃，我就一定能完成。		0.745
	13.失敗只會使我更努力。		0.744
	9.當我決定做某事時，我立刻就會去做。		0.704
	3.如果第一次做不好，我會一直試到成功為止。		0.700
	8.雖然要做的事情令人厭煩，但我會堅持到底完成它。		0.658
	15.我是個自力更生的人。		0.641
特徵值		7.103	2.657
解釋變異量 (%)		41.781	15.628
累積解釋變異量 (%)		41.781	57.409
Cronbach' s α		0.9325	0.8000

資料來源：本研究整理

六、工作績效

- (一) 量表來源：本量表以參考房美玉（民89）及 Robbins(1998)量表，依實際實務研討修正合併之工作績效量表。
- (二) 操作性定義：本研究係依 Edwards(1991)的定義：「認為個人與工作績效可從兩觀點切入，一為需求與能力，另一為需求與供給觀點，需求與能力乃是指個人能力與工作所需能力間的契合，需求與供給的觀點則是指個人的需求與工作屬性的契合」。
- (三) 測量量表題數：本研究問卷中工作績效量表有12個題目。
- (四) 計分方式：採用李克特式五點尺度順序予以計分，受測者在本量表上依題意填答保全人員對題目之同意程度如何，從「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」至「非常同意」，分別給予1分、2分、3分、4分及5分，本量表無反向題，分數加總平均後，分數愈高者表示工作績效愈高。
- (五) 反向題問項：本量表（工作績效）全為正向題。
- (六) 信度係數：0.9157
- (七) 因素分析：

本量表利用主成份分析法萃取，取特徵值大於1的因素，以最大變異數法進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，是為顯著負荷量，經分析結果將其萃取2個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為「工作品質及行為」與「團隊工作成效」，現將其分析結果列表如下：（見表 3.11）

表 3.11 工作績效因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量	
		因素 1	因素 2
工作品質及行為	9.我的專業知識足以應付業務所需。	0.761	
	10.我總是能了解顧客的真正需求，並滿足安心之。	0.749	
	11.我的工作表現有助提昇公司形象。	0.747	
	2.當工作遇到一些棘手或緊急突發狀況我總能妥善處理，化險為夷。	0.708	
	12.我的工作表現能夠幫助公司省錢或提高利潤。	0.696	
	3.我在工作中很少犯相同的錯誤。	0.599	
	1.我不曾推卸上級所交代的任何工作，並都能在規定的期限內完成。	0.584	
團隊工作成效	5.我相當重視團隊的紀律。		0.874
	6.我能與團隊間維持高度團隊合作。		0.815
	4.我有敬業勇於負責的精神。		0.749
	8.我能在工作夥伴中，建立及維持良好的友誼關係。		0.695
	7.對於公司的所有規定，我都能嚴格遵守。		0.629
特徵值		6.300	1.114
解釋變異量 (%)		52.504	9.281
累積解釋變異量 (%)		52.504	61.785
Cronbach' s α		0.8705	0.8793

資料來源：本研究整理

為更瞭解問卷來源及各構面題數，現茲將整理如下（詳見表 3.12）：

表 3.12 量表來源相關構面及題數

項目	構面	題數	來源
生涯管理	招募、甄選與發展路徑	13	以 Williamson(1983)編制之生涯發展構成要素之量表，經由魏美蓉（民 78）編修成組織生涯管理量表，由本研究以因素分析成三個構面
	生涯諮商與潛力評估、溝通	12	
	培育進修與生涯輔導	8	
人格特質	親和性	11	Big Five 五大人格分類
	勤勉正直性	7	
	外向性	19	
	情緒穩定性	9	
	開放性	10	
組織氣候	獎酬氣候	5	源自黎、史(Litwin & Stringer)二氏所建立之量表，經許士軍等多人修正，並依實務狀況修訂，由本研究以因素分析成四個構面
	標準	8	
	人情	4	
	權責	4	
工作滿足	外在滿足	6	根據 Weiss、Davis、English & Lofgurist (1967) 所編製的「明尼蘇達滿意問卷」短題本翻譯編修的 20 題量表，並依實務狀況修訂，由本研究以因素分析成四個構面
	工作本身	7	
	一般滿足	4	
	工作發展性	4	
自我效能	自我信念型	11	Sherer & Maddux(1982)發展之量表，由本研究以因素分析成二個構面
	目標導向型	6	
工作績效	工作品質及行為	7	本量表以參考房美玉（民 89）及 Robbins(1998)量表，依實際實務研討修正合併之工作績效量表，由本研究以因素分析成二個構面
	團隊工作成效	5	

資料來源：本研究整理

3.5 資料分析與統計方法

問卷回收後，首先進行整理，去除無效問卷，剩下有效問卷即進行編碼、建檔，並以SPSS for windows 8.0統計套裝軟體進行分析與處理。本研究使用之統計方法如下：

1.信度分析 (Reliability Analysis)

信度分析是用來了解量表的一致性 or 穩定性，常用的方法有Cronbach' s α 係數，折半信度，再測信度等，本研究採用Cronbach' s α 係數為信度檢驗方法，藉以了解各受測者對於各問卷量表的內部一致性情形如何，根據Nunnally (1978) 指出 α 值高於0.7，則具有相當良好的內部一致性。

2.因素分析 (Factor Analysis)

因素分析目的在於從一組雜亂無章的變數中萃取出共同的屬性藉以找出研究變項所包含的子構面。其主要採用的方法為主成分分析法 (Principle Component Analysis)，萃取出共同的因素，取其特徵值大於1的因素，以最大變異法 (Varimax) 進行正交轉軸，其中因素負荷量大於0.4者，表示其顯著性。本研究針對生涯管理、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效等變項進行因素分析以確認此一變項之子構面。

3.描述性統計 (Descriptive Statistics)

針對本研究所調查之個人基本資料，進行樣本分佈的次數分配與百分比分析，以求取平均數，標準差，最大值，最小值等，以解釋樣本特性及答題集中之趨勢。

4.T檢定 (T-test) 及單因子變異數分析 (one-Way ANOVA)

用以比較不同個人特徵在各變項構面之差異性。當類別變項為

兩群時，使用T檢定；三群以上（含三群）則使用變異數分析。該研究統計分析可以比較與檢定個人特徵在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效等各研究構面因素上之差異性，亦即檢驗假設一之差異性假設。若P值達到顯著水準，則再以 Scheffe 多重比較檢定分析，進一步可更加瞭解各群組間的差異大小情形。

5. 相關分析 (Correlation Analysis)

相關分析是用來測量二個變項間的關係強度，本研究採用皮爾森 (Pearson) 積差相關分析，作為衡量兩變項間關聯程度的指標，即檢驗假設二之相關性假設。

6. 集群分析 (Cluster Analysis)

用此來驗證生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足及自我效能等變項分別以K平均數法 (K-Means Method) 設定兩群數 (集群一、集群二) 來進行集群分析，藉以了解各變項之分群後對中介變數及依變數之差異情形，即檢定假設三之差異假設。

7. 迴歸分析 (Regression Analysis)

本研究利用迴歸分析來檢定自變項對依變項之影響程度，即生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足及自我效能之影響性，並加以瞭解生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能對工作績效子構面的影響性，以檢驗假設四變項間之影響關係。

8. 徑路分析 (Path Analysis)

本法乃為驗證出變數之間的相互因果關係及方向性，根據所收集的資料利用多元迴歸方法的強迫進入法加以分析檢定，以求迴歸係數的方法求取每一路徑之徑路係數，並以徑路圖來說明各變數間可能的因果關係，亦即檢定假設五變項間之影響關係。

第四章 研究結果與分析

本章乃根據第三章之研究假設，針對回收之有效樣本資料，利用適當之統計方法處理樣本資料並進行分析處理，進一步檢定驗證本研究之研究假設是否成立，並針對各項統計結果結合實務經驗，並加以解釋與討論。以下將分別列示相關分析方法進行分析討論之。

第一節對樣本的可靠程度進行「信度分析」，以便瞭解本量表各構面內容的一致性狀況，本研究所採用的信度指標為 Cronbach' s α 。

第二節將有效樣本的結構加以分析，並以「描述性統計」分析各變項，以了解樣本在各變項的反應狀況。

第三節以「T 檢定」與「單因子變異數分析」比較及檢定不同個人特徵與各構面因素是否有顯著性的差異。

第四節將以「Pearson 積差相關分析」檢視各變項間之相關性。

第五節以「集群分析」檢視各變項間集群之差異情形。

第六節以「迴歸分析」探討生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足及自我效能構面是否有顯著性影響，並深入探討生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能對工作績效子構面是否有顯著性影響。

第七節以「徑路分析」探討生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效變項間之構面是否有顯著性影響。

4.1 問卷信度分析

4.1.1 信度分析

本研究問卷（有效樣本 334 份）的信度分析結果，在生涯管理、工作滿足、自我效能、工作績效各研究變項及其相關構面之 Cronbach' s α 皆高於 0.7，屬於高信度量表。在人格特質變項之 Cronbach' s α 為 0.9454 「親和性」之構面 Cronbach' s α 為 0.8646，「勤勉正直性」之構面 Cronbach' s α 為 0.8517，「外向性」之構面 Cronbach' s α 為 0.8605，亦為高信度。而「情緒穩定性」之構面 Cronbach' s α 為 0.6342，「開放性」之構面 Cronbach' s α 為 0.6692，略低於 0.7，但仍為可接受之信度係數。在組織氣候變項之 Cronbach' s α 為 0.8111，「獎酬氣候」之構面 Cronbach' s α 為 0.7895，「標準」之構面 Cronbach' s α 為 0.8106，「人情」之構面 Cronbach' s α 為 0.8463，亦為高信度。而「權責」之構面 Cronbach' s α 為 0.6993，略低於 0.7，但仍為可接受之信度係數，由表 4.1 得知：本研究之問卷量表一致性非常高，係屬高信度量表。茲將本研究問卷之信度詳如表 4.1 所示。

4.1.2 效度分析

本研究各構面所使用之問卷主要是根據國內外學者所研究之量表直接修正沿用之，而其問卷也經過不少學者繼續修正沿用之，且量表內容經與指導教授充分的討論，故其內容之效度很高。在本研究的各構面大都經過因素分析法萃取主成分，因此其建構效度也是相當不錯的。

表 4.1 問卷信度分析摘要表

構面	Cronbach' s α	子構面	所包含之題項	Cronbach' s α
生涯管理	0.9766	招募、甄選與發展路徑	11.12.15.20.21.22.23 24.25.27.31.32.33	0.9480
		生涯諮商與潛力評估、溝通	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10 13.14.	0.9576
		培育進修與生涯輔導	16.17.18.19.26.28. 29.30	0.9342
人格特質	0.9454	親和性	2.9.18.23.29.31.33 46.47.52.56	0.8646
		勤勉正直性	1.6.7.13.20.38.43	0.8517
		外向性	3.4.8.10.15.21.24 25.28.30.34.35.39 40.42.45.48.53.54	0.8605
		情緒穩定性	5.12.17.26.32.36. 49.51.55	0.6342
		開放性	11.14.16.19.22.27.37 41.44.50	0.6692
組織氣候	0.8111	獎酬氣候	1.3.8.9.10	0.7895
		標準	12.15.16.17.18.19.20.21	0.8106
		人情	2.4.13.14	0.8463
		權責	5.6.7.11	0.6993
工作滿足	0.9311	外在滿足	5.6.12.13.14.17	0.8666
		工作本身	4.15.16.18.19.20.21	0.8798
		一般滿足	7.8.9.10	0.8039
		工作發展性	1.2.3.11	0.7496
自我效能	0.9065	自我信念型	2.4.5.6.7.10.11.12. 14.16.17	0.9325
		目標導向型	1.3.8.9.13.15	0.8000
工績作效	0.9157	工作品質及行為	1.2.3.9.10.11.12	0.8705
		團隊工作成效	4.5.6.7.8	0.8793

資料來源：本研究整理

4.2 樣本結構與各變項間之描述性分析

4.2.1 樣本特性分析

本研究之問卷發放係以登記於台北市保全商業同業公會之 67 家會員保全公司之保全人員為對象，問卷發放 1,600 份，有效問卷數為 334 份，有效問卷回收率為 20.875%。茲將有效樣本基本特性整理如表 4.2，並將其分析結果敘述如下：

個人特徵部分：

(1) 性別

由表 4.2 得知，男性人數大於女性人數，男性佔 95.2%，女性佔 4.8%，大約 20：1 之比例。

(2) 年齡

由表 4.2 得知，受測人員以 30 歲以下及 31-40 歲為最多，分別所佔比例分別為 38.3% 及 33.5%；而 41 歲以上共計約佔 28.2%。

(3) 服務年資

由表 4.2 得知，現職年資以 5 年以內為最多，所佔比例為 72.5%，其次為 6-10 年這組，佔 22.7%，而其中因 21 年以上受測者只有 3 人故將其併入在 11-20 年，修正為 11 年以上，佔 4.8%。

(4) 現任職位

由表 4.2 得知，受測人員中主管比非主管少，分別為 16.5% 及 83.5%，分組比例大約為 1：5。

(5) 教育程度

由表 4.2 得知，受測人員中高中職以下所佔比率最高，佔 72.2%，其次為專科，佔 22.1%，而比例最低的一組為大學，佔 5.7%，無研究所以上之情形。

(6) 婚姻狀況

由表 4.2 得知，婚姻狀況以已婚者為多，未婚次之，所佔比例分別為 51.8% 及 44.3%，在其他的狀況下所佔的比例為 3.9%。

(7) 目前工作月薪

由表 4.2 得知，受測人員每月之薪資以 25001-35000 元及 35001-45000 元為主，分別所佔比例為 40.1% 及 39.5%，其次為 25000 元以下，佔 16.8%，在最低一組 55001 元以上由於受測者僅有一位，故將其併入在 450001-55000 元，修正為 45001 元以上，佔 3.6%。

(8) 主要業務性質

由表 4.2 得知，受測人員主要以駐衛保全性質為最多，佔 61.7%，其次為系統保全，佔 36.5%，而其中人身保全及現金運送保全受測人員分別僅有 5 人及 1 人，故將其併為同一群組，以其他命名，佔 1.8%。

由表 4.2 顯示出，本研究樣本對象主要是以（男性，30 歲以下，服務年資 5 年以內，非主管，高中職以下，已婚，月薪介於 25001-45000 元，駐衛保全）之保全人員為多數。

表 4.2 個人特徵基本特性表 (n=334)

個人特徵	類別	人數	有效百分比(%)
性別	(1)男	318	95.2%
	(2)女	16	4.8%
年齡	(1)30 歲以下	128	38.3%
	(2)31-40 歲	112	33.5%
	(3)41-50 歲	53	15.9%
	(4)51 歲以上	41	12.3%
服務年資	(1)5 年以內	242	72.5%
	(2)6-10 年	76	22.7%
	(3)11 年以上	16	4.8%
現任職位	(1)主管	55	16.5%
	(2)非主管	279	83.5%
教育程度	(1)高中(職)以下	241	72.2%
	(2)專科	74	22.1%
	(3)大學	19	5.7%
婚姻狀況	(1)已婚	173	51.8%
	(2)未婚	148	44.3%
	(3)其他	13	3.9%
目前工作月薪	(1)25000 元以下	56	16.8%
	(2)25001-35000 元	134	40.1%
	(3)35001-45000 元	132	39.5%
	(4)45001 元以上	12	3.6%
主要業務性質	(1)駐衛保全	206	61.7%
	(2)系統保全	122	36.5%
	(3)其他	6	1.8%

資料來源：本研究整理

4.2.2 各研究變項之描述性分析

本節將針對本研究之「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」、「工作滿足」、「自我效能」與「工作績效」六個變項及其子構面之平均數與標準差進行描述性分析，以便能夠很清楚的瞭解到受測對象在各變項之分佈情形。

1. 「生涯管理」之描述性分析

由表 4.3 得知，保全人員對組織生涯管理的認同程度，其平均數為 3.4886，高於中間值 3，各子構面其平均數皆高於中間值 3，顯示受測人員對於「招募、甄選與發展路徑」、「生涯諮商與潛力評估、溝通」、「培育進修與生涯輔導」的認同程度均高，其中以「招募、甄選與發展路徑」最高，達 3.6713。顯示其招募、甄選保全人員時之管理階段實施的程度縝密，而在整體的管理生涯認同程度上也是相當高的。

表 4.3 生涯管理之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
招募、甄選與發展路徑	334	1.00	5.00	3.6713	0.7373
生涯諮商與潛力評估、溝通	334	1.00	5.00	3.4890	0.8147
培育進修與生涯輔導	334	1.00	5.00	3.3054	0.8882
生涯管理	334	1.00	5.00	3.4886	0.7586

資料來源：本研究整理

2. 「人格特質」之描述性分析

由表 4.4 得知，保全人員之人格特質其平均數為 3.6149，高於中間值 3，其各子構面之平均數均高於中間值 3，其中又以親和性最高，達

3.8609，其次為勤勉正直性，平均數為 3.7361。顯示保全人員的人格特質較偏向於親和性及勤勉正直性。而在江錦樺（民 91）及陳惠美（民 92）研究中亦顯示「親和性」及「勤勉正直性」二種特質，對工作績效的貢獻度及相關強度最大。

表 4.4 人格特質之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
親和性	334	1.73	5.00	3.8609	0.4623
勤勉正直性	334	1.86	5.00	3.7361	0.5395
外向性	334	2.11	4.84	3.5745	0.4172
情緒穩定性	334	1.78	4.89	3.4514	0.4457
開放性	334	2.20	4.70	3.4515	0.3906
人格特質	334	2.12	4.84	3.6149	0.3927

資料來源：本研究整理

3. 「組織氣候」之描述性分析

由表 4.5 得知，保全人員對整體組織氣候的知覺，其平均數為 3.3198，高於中間值 3，其各子構面除了「權責」外，其餘「獎酬氣候」、「標準」、「人情」等構面其平均數皆高於中間值 3，分別為 3.4509、3.5558、3.5030，其中以「標準」構面為最高，顯示受測人員對於「獎酬氣候」、「標準」、「人情」的認同程度較高，在工作同仁彼此之間的相處態度是關心的，其彼此互相支持及相互的互動的程度也不錯，而在整體工作環境的知覺程度是有相當的認同度。

表 4.5 組織氣候之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
獎酬氣候	334	1.20	5.00	3.4509	0.6673
標準	334	1.25	5.00	3.5558	0.5870
人情	334	1.00	5.00	3.5030	0.8470
權責	334	1.00	5.00	2.7695	0.7002
組織氣候	334	1.88	4.91	3.3198	0.4365

資料來源：本研究整理

4. 「工作滿足」之描述性分析

由表 4.6 得知，保全人員在工作滿足程度之平均數為 3.5499，高於中間值 3，其各子構面之平均數均高於中間值 3，其中又以「一般滿足」最高，達 3.7979，由於保全人員工作性質固定，缺乏變化性，對於工作穩定性及自我內在需求上有普遍性的滿意與認同感。

表 4.6 工作滿足之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
外在滿足	334	1.33	5.00	3.2919	0.6976
工作本身	334	1.29	5.00	3.6343	0.5822
一般滿足	334	2.00	5.00	3.7979	0.6021
工作發展性	334	1.00	5.00	3.4753	0.5773
工作滿足	334	1.68	4.93	3.5499	0.5137

資料來源：本研究整理

5. 「自我效能」之描述性分析

由表 4.7 得知，保全人員在自我效能方面其平均數為 3.6355，高於中間值 3，其各子構面之平均數均高於中間值 3。由於保全人員的工作特性有一定的規範與固定的工作模式，所以在自我的要求上能達到較高的需求。

表 4.7 自我效能之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
自我信念型	334	1.45	5.00	3.4970	0.7785
目標導向型	334	1.50	5.00	3.7740	0.5312
自我效能	334	1.70	5.00	3.6355	0.5304

資料來源：本研究整理

6. 「工作績效」之描述性分析

由表 4.8 得知，保全人員在工作績效構面得分之平均數為 3.8672，高於中間值 3，其各子構面之平均數均高於中間值 3，顯示保全人員在自我評量的工作績效不論是自身工作或團隊的成效上都有不錯的表現，甚至在對於公司紀律及規定上，有很高的團隊合作、負責的精神。

表 4.8 工作績效之描述性分析表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作品質及行為	334	1.86	5.00	3.7763	0.5255
團隊工作成效	334	2.20	5.00	3.9581	0.5294
工作績效	334	2.33	5.00	3.8672	0.4875

資料來源：本研究整理

4.3 T 檢定與單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

本節將針對個人特徵變項在各構面之差異情形進行分析與說明，以類別變項特性群數之不同，分別以獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析等統計方法，瞭解樣本在各變項間之差異，進而瞭解受測人員在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效等各構面及子構面之差異性有無顯著差異，以驗證本研究假設一之差異性假設。

4.3.1 T 檢定

(一) 性別

在表 4.9 可得知，不同性別的保全人員在整體生涯管理構面（平均值：男，3.4884；女，3.4925），無顯著差異（P 值：0.983），表示生涯管理的實施程度，在保全人員得認知上不因性別而有所不同。目前保全公司對於每一個人是平等的。但每個人發展路徑不同，其培訓應依每個人特質而有所異，進而發揮所長，所以應因人而異進行生涯規劃及評估、輔導。在整體人格特質構面（平均值：男，3.6112；女，3.6878），無顯著差異（P 值：0.448），表示在人格特質的表徵上不會因為性別而有所不同。由於受測者均屬人格特質定型的成年人，故在表徵上並不會有差異產生。在整體組織氣候構面（平均值：男，3.3227；女，3.2625），無顯著差異（P 值：0.591）；在整體工作滿足構面（平均值：男，3.5451；女，3.6438），無顯著差異（P 值：0.454）；在整體自我效能構面（平均值：男，3.6313；女，3.7187），無顯著差異（P 值：0.521）；在整體工作績效構面（平均值：男，3.8655；女，3.9000），無顯著差異（P 值：0.783）。

表 4.9 不同性別對各變項之差異分析表

平均 構面	類別 水準 數	1	2	T 值	P 值	備註
		男 (n=318)	女 (n=16)			
招募、甄選與發展路徑		3.6679	3.7404	-0.383	0.702	
生涯諮商與潛力評估、 溝通		3.4864	3.5417	-0.265	0.792	
培育進修與生涯輔導		3.3109	3.1953	0.507	0.612	
生涯管理總構面		3.4884	3.4925	-0.021	0.983	
親和性		3.8536	4.0057	-1.285	0.200	
勤勉正直性		3.7260	3.9375	-1.533	0.126	
外向性		3.5756	3.5526	0.215	0.830	
情緒敏感性		3.4462	3.5556	-0.958	0.339	
開放性		3.4547	3.3875	0.671	0.503	
人格特質總構面		3.6112	3.6878	-0.760	0.448	
獎酬氣候		3.4491	3.4875	-0.225	0.822	
標準		3.5468	3.7344	-1.248	0.213	
人情		3.5134	3.2969	0.998	0.319	
權責		2.7814	2.5313	1.397	0.163	
組織氣候總構面		3.3227	3.2625	0.537	0.591	
外在滿足		3.2919	3.2917	0.001	0.999	
工作本身		3.6244	3.8304	-1.382	0.168	
一般滿足		3.7909	3.9375	-1.484	0.154	
工作發展性		3.4733	3.5156	-0.286	0.775	
工作滿足總構面		3.5451	3.6438	-0.749	0.454	
自我信念型		3.4969	3.5000	-0.016	0.987	
目標導向型		3.7657	3.9375	-1.263	0.207	
自我效能總構面		3.6313	3.7187	-0.643	0.521	
工作品質及行為		3.7776	3.7500	0.205	0.838	
團隊工作成效		3.9535	4.0500	-0.711	0.477	
工作績效總構面		3.8655	3.9000	-0.276	0.783	

*表P<0.05顯著差異 **表P<0.01非常顯著差異 ***表P<0.001極顯著差異

由上表 4.9 中可以總結得知，在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效各變項中，並不會因性別的不同而有所

差異，顯示保全人員對公司的管理認知層面上，不論男、女是相當一致的，並無任何差異，則更可以顯示保全業的人權平等上是值得讚許的。女性在保全的工作行列是可以勝任且並駕齊驅的。

(二) 現任職位

由表4.10可明顯看出，不同職位的保全人員在整體生涯管理構面(平均值：主管，3.7334；非主管：3.4403)上，達非常顯著差異，即表示對於公司整體生涯管理同意程度，主管比非主管人員有較高的同意程度，而其中「生涯諮商與潛力評估、溝通」構面(平均值：3.639)為最高。主管在生涯管理方面不論是屬於自評者或評估者均較非主管人員接受資訊較多，所以會與非管理人員之認知有所差異。而從差異認知上可得知，對於在雙方溝通及評估層面上，主管與非主管間有不一樣的認知看法，值得主管細細思量是否應站在員工立場，多做雙向的瞭解，讓員工感受到受重視，並增加溝通管道。

在整體人格特質構面，不論是總構面或各子構面，均達到顯著差異，即表示整體人格特質鮮明程度，主管比非主管人員有較高的鮮明表現程度，而其中外向性構面(平均值：主管，3.7455；非主管，3.5408)，更達極顯著差異(P值<0.001***)，主管也比非主管人員有較高的表現程度。主管是較屬於機動性高的層級，不論是在領導力、掌控力、承擔風險等外向性特徵上都遠遠超過非主管人員，如此才能有處理應變的能力。

在整體之組織氣候構面(平均值：主管，3.4270；非主管，3.2986)上，達到顯著差異，即表示整體組織氣候認知程度，主管比非主管人員有較高的同意程度，而其中獎酬氣候構面與標準構面，主管比非主管人員有較高的認知程度，均達非常顯著差異(P值<0.01**)，即表示主管

部分對於組織目標管理上的要求及擔負的責任及獎酬方面有較高的認同度。而在人情構面及權責構面部分，主管及非主管人員的認同程度無顯著的差異，即可表示在組織內部無論是主管或員工之間都存在著和諧的氣氛。

在整體之工作滿足構面(平均值：主管，3.7537；非主管，3.5097)上，達到極顯著差異(P 值 $<0.001^{***}$)，即表示整體工作滿足程度，主管比非主管人員有較高的同意程度，而其中工作發展性構面(平均值：主管，3.7273；非主管，3.4256)，主管也比非主管人員有較高的滿足程度，達非常顯著差異(P 值 $<0.001^{***}$)，即可表示主管不論在公司資源運用、薪酬等在內、外工作滿足部分需求及滿足程度都比非主管人員優厚兼且在工作環境中，有較大的空間發展與刺激，所以在員工的滿足感部份是必須重視加強的。

在整體之自我效能構面(平均值：主管，3.7523；非主管，3.6124)上，達到顯著差異(P 值 $<0.05^*$)，即表示整體自我效能認知程度，主管比非主管人員有較高的同意程度，而其中目標導向構面(平均值：主管，3.8848；非主管，3.7521)，主管也比非主管人員有較高的滿足程度，達顯著差異(P 值 $<0.05^*$)，即表示主管有組織目標的壓力，對於既定的目標及自我要求達成的強度上，會高於非主管，而強化非主管的自我要求與公司並肩作戰是公司必須考量的主力之一。

在整體之工作績效構面(平均值：主管，4.0509；非主管，3.8310)上，達到極顯著差異(P 值 $<0.001^{***}$)，即表示整體工作績效認知程度，主管比非主管人員有較高的同意程度，而其中工作品質及行為構面與團隊工作成效構面，主管也比非主管人員有較高的同意程度，均達非常顯著差異(P 值 $<0.01^{**}$)，即表示主管不論是工作自身的品質或團

隊的工作成效都有較高的要求。而公司的整體績效提高是企業利潤的主力之一，加強員工對於工作本身及團體成效的能力，使員工有成就感，則在企業的全面競爭優勢上會有加分的功效。

表 4.10 不同職位對各變項之差異分析表

平均 構面	類別 水準 數	1	2	T 值	P 值	備註
		主管 (n=55)	非主管 (n=279)			
招募、甄選與發展路徑		3.8713	3.6319	3.168	0.002**	1>2
生涯諮商與潛力評估、 溝通		3.7652	3.4346	3.639	0.000***	1>2
培育進修與生涯輔導		3.5636	3.2545	2.376	0.018*	1>2
生涯管理總構面		3.7334	3.4403	3.471	0.001**	1>2
親和性		3.9835	3.8368	2.617	0.010*	1>2
勤勉正直性		3.8805	3.7076	2.832	0.006**	1>2
外向性		3.7455	3.5408	3.856	0.000***	1>2
情緒穩定性		3.5838	3.4253	2.428	0.016*	1>2
開放性		3.5909	3.4240	2.929	0.004**	1>2
人格特質總構面		3.7568	3.5869	3.579	0.001**	1>2
獎酬氣候		3.6400	3.4136	2.796	0.006**	1>2
標準		3.7091	3.5255	3.007	0.003**	1>2
人情		3.5500	3.4937	0.450	0.653	
權責		2.8091	2.7616	0.459	0.647	
組織氣候總構面		3.4270	3.2986	2.003	0.046*	1>2
外在滿足		3.5000	3.2509	2.428	0.015*	1>2
工作本身		3.8104	3.5996	2,832	0.006**	1>2
一般滿足		3.9773	3.7625	2.960	0.004**	1>2
工作發展性		3.7273	3.4256	4.323	0.000***	1>2
工作滿足總構面		3.7537	3.5097	4.198	0.000***	1>2
自我信念型		3.6198	3.4728	1.282	0.201	
目標導向型		3.8848	3.7521	2.285	0.024*	1>2
自我效能總構面		3.7523	3.6124	2.069	0.041*	1>2
工作品質及行為		3.9273	3.7465	2.870	0.005**	1>2
團隊工作成效		4.1745	3.9154	3.369	0.001**	1>2
工作績效總構面		4.0509	3.8310	3.909	0.000***	1>2

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

為了能更加清楚的瞭解到保全人員個人特徵中的「性別」及「現任職位」在各變項間的差異性，茲將 T 檢定結果有顯著差異者整理如表 4.11。由表中可以得知，「性別」之個人特徵在各變項都沒有達到顯著差異。而在「現任職位」之個人特徵除了「人情」、「權責」、「自我信念型」無達到顯著差異外，其餘的研究變項都達到顯著性差異。

表 4.11 T 檢定之綜合分析表

構 面		類 別		性 別		現任職位	
				1	2	1	2
				男	女	主管	非主管
管 生 理 涯	招募、甄選與發展路徑				1>2		
	生涯諮商與潛力評估、溝通				1>2		
	培育進修與生涯輔導				1>2		
	生涯管理總構面				1>2		
人 格 特 質	親和性				1>2		
	勤勉正直性				1>2		
	外向性				1>2		
	情緒穩定性				1>2		
	開放性				1>2		
	人格特質總構面				1>2		
組 織 氣 候	獎酬氣候				1>2		
	標準				1>2		
	人情						
	權責						
	組織氣候總構面				1>2		
工 作 滿 足	外在滿足				1>2		
	工作本身				1>2		
	一般滿足				1>2		
	工作發展性				1>2		
	工作滿足總構面				1>2		
效 自 能 我	自我信念型						
	目標導向型				1>2		
	自我效能總構面				1>2		
績 工 效 作	工作品質及行為				1>2		
	團隊工作成效				1>2		
	工作績效總構面				1>2		

資料來源：本研究整理

綜合以上可得知，主管因責任與權責所在，不論是生涯管理的瞭解、人格特質的表徵、組織氣候的認知、工作滿足的滿意度、自我效能的要求以及工作績效的達成度，各方面都比非主管人員的認知程度高。反觀之，強化大部分之非主管人員的歸屬感與認同感，確切掌握每一個”人”，才是企業的最主要資產。

4.3.2 單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

(一) 年齡

由表 4.12 分析結果得知，不同年齡層與生涯管理各構面的同意程度，皆無顯著差異存在。而其 P 值為 0.149。由於保全人員制度管理之立足點相同，不會因年齡層級不同而接受不同的訊息，所以在年齡層上無差異。但生涯管理制度是由招募、任用、教育，進而生涯輔導，有層次及時間上的區隔，所以應以不同的個人進入公司的階段區分，採取適切的生涯管理，進而區分為新進、主力、退休三階段的管理，故其管理制度在每個階段應會有不同的感受。

在保全人員對人格特質之差異分析結果，其結果在勤勉正直性方面，51 歲以上（第四組）的保全人員高於 30 歲以下（第一組）之保全人員，而 41-50 歲（第三組）的保全人員亦高於 30 歲以下（第一組）之保全人員，且達到非常顯著差異 ($P < 0.01^{**}$)。另外不同年齡的保全人員對親和性、外向性、情緒穩定性及開放性的看法上皆無顯著差異。隨著時代的需求變動，30 歲以下的族群，自主性及學習的空間、潛力較大，也較外向、活潑，所以保全業的組織特性上，可以依不同的業務性質，考量適切的人格特質。而 41 歲以上的階段在勤勉正直的人格特徵表徵上呈現會較高於目前 30 歲以下的年齡層。

在保全人員對組織氣候之差異分析結果，其結果在權責方面，41-50

歲（第三組）的保全人員亦高於 30 歲以下（第一組）之保全人員，且達到極顯著差異（ $P < 0.001^{***}$ ）。另外不同年齡的保全人對獎酬氣候、標準、人情看法上皆無顯著差異。保全人員不論年齡層級如何，大家在組織內呈現平和的人情與支持態度，但因年齡層級的關係，在 41-50 歲階段不論是屬主管或非主管人員都有相當的工作經驗，所以在公司的權責要求部分會較 30 歲以下的族群更重視。

在保全人員在工作滿足之差異分析結果，在各構面上均無達顯著差異，工作本身的固定性是其無差異的一項要素。在保全人員對自我效能之差異分析結果，其結果在自我信念型方面，41-50 歲（第三組）的保全人員亦高於 30 歲以下（第一組）之保全人員，且達到顯著差異（ $P < 0.05^*$ ）。另外不同年齡的保全人對自我效能及「目標導向型」子構面上均無顯著差異。由於 41-50 歲階段對於自己的信念有一定的堅持，會較 30 歲以下的層級穩定。

在保全人員對工作績效之差異分析結果，其結果在工作績效、工作品質及行為、團隊工作成效等構面的知覺上，均達非常顯著差異（ $P < 0.01^{**}$ ）。事後進行 Scheffe 多重比較分析結果，其中在工作品質及行為、團隊工作成效部分，41-50 歲(第三組)的保全人員均高於 30 歲以下（第一組）之保全人員，且達到非常顯著差異（ $P < 0.01^{**}$ ）；在整體的工作績效上，則 41-50 歲（第三組）及 51 歲以上（第四組）分別都高於 30 歲以下（第一組）之保全人員。顯示得知：在 41-50 歲之族群中，其人格特質較屬勤勉正直性，對於公司的要求有較穩定的配合度。而 30 歲以下之族群對於工作仍在摸索、試探，其流動性大，所以在工作表現上也較 41-50 歲的人員浮動。

表 4.12 不同年齡對各變項之差異分析表

平均構面	類別水準	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
		30 歲以下 (n=128)	31-40 歲 (n=112)	41-50 歲 (n=53)	51 歲以上 (n=41)			
招募、甄選與發展路徑		3.7236	3.6731	3.7373	3.4184	1.981	0.117	
生涯諮商與潛力評估、溝通		3.5540	3.4226	3.5613	3.3740	0.931	0.426	
培育進修與生涯輔導		3.4111	3.2768	3.3467	3.0000	2.325	0.075	
生涯管理總構面		3.5629	3.4575	3.5484	3.2641	1.791	0.149	
親和性		3.8153	3.8636	3.8971	3.9490	1.020	0.384	
勤勉正直性		3.6027	3.7640	3.8733	3.8990	5.295	0.001**	1 < 3 1 < 4
外向性		3.5181	3.6024	3.6673	3.5546	1.867	0.135	
情緒穩定性		3.4002	3.4534	3.5262	3.5095	1.298	0.275	
開放性		3.3945	3.4723	3.5623	3.4293	2.512	0.059	
人格特質總構面		3.5462	3.6312	3.7052	3.6683	2.595	0.052	
獎酬氣候		3.4297	3.4036	3.5623	3.5024	0.803	0.493	
標準		3.5459	3.5469	3.6014	3.5518	0.127	0.944	
人情		3.4629	3.5603	3.5660	3.3902	0.604	0.613	
權責		2.6133	2.8170	2.9340	2.9146	3.960	0.009**	1 < 3
組織氣候總構面		3.2629	3.3319	3.4159	3.3398	1.648	0.178	
外在滿足		3.2799	3.2277	3.3994	3.3659	0.901	0.441	
工作本身		3.6797	3.5944	3.6442	3.5889	0.521	0.668	
一般滿足		3.8535	3.7835	3.7642	3.7073	0.748	0.524	
工作發展性		3.3887	3.4821	3.5991	3.5671	2.145	0.094	
工作滿足總構面		3.5505	3.5219	3.6017	3.5573	0.291	0.832	
自我信念型		3.3835	3.5479	3.7479	3.3880	3.232	0.023*	1 < 3
目標導向型		3.7773	3.7470	3.8396	3.7520	0.389	0.761	
自我效能總構面		3.5804	3.6475	3.7937	3.5700	2.285	0.079	
工作品質及行為		3.6897	3.7462	3.9326	3.9268	4.075	0.007**	1 < 3
團隊工作成效		3.8391	3.9732	4.1132	4.0878	4.674	0.003**	1 < 3
工作績效總構面		3.7644	3.8597	4.0229	4.0073	5.013	0.002**	1 < 3 1 < 4

*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異

（二）服務年資

由表 4.13 可以清楚的得知，不同現職年資的保全人員對生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效構面的認知上，均無任何顯著差異性存在；亦即不管是年資 5 年以內、6-10 年以內、11 年以上的保全人員，其對於生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效同意認知水準上，均無顯著的差異。

不同的服務年資，有不同的工作累積經驗，相同地也有不同的階段性滿足及需求，不論是在公司方面或個人需求。當面臨在失業率上升及就業率下降的雙重壓力下，不管服務年資長短，公司合併、資遣在在脅迫著相關工作者，而保有一份穩定的工作，是目前就業人員的心境，現今保全人員是處於平衡穩定的工作基礎上。

表 4.13 不同服務年資對各變項之差異分析表

平均 構面	類別 水準 數 面	1	2	3	F 值	P 值	Scheffe
		5 年以內 (n=242)	6-10 年 (n=76)	11 年以上 (n=16)			
招募、甄選與發展 路徑		3.6704	3.6579	3.7500	0.103	0.902	
生涯諮商與潛力 評估、溝通		3.5007	3.4342	3.5729	0.280	0.756	
培育進修與生涯 輔導		3.3523	3.2237	2.9844	1.711	0.182	
生涯管理總構面		3.5078	3.4386	3.4358	0.280	0.756	
親和性		3.8678	3.8481	3.8182	0.124	0.884	
勤勉正直性		3.7302	3.7444	3.7857	0.090	0.914	
外向性		3.5757	3.5783	3.5395	0.060	0.942	
情緒穩定性		3.4408	3.4810	3.4722	0.253	0.777	
開放性		3.4599	3.4447	3.3563	0.542	0.582	
人格特質總構面		3.6149	3.6193	3.5944	0.026	0.974	
獎酬氣候		3.4273	3.4947	3.6000	0.714	0.491	
標準		3.5465	3.5510	3.7188	0.648	0.524	
人情		3.5176	3.4901	3.3438	0.326	0.722	
權責		2.7769	2.7862	2.5781	0.631	0.533	
組織氣候總構面		3.3170	3.3305	3.3102	0.031	0.969	
外在滿足		3.2534	3.3838	3.4375	1.378	0.253	
工作本身		3.6246	3.6579	3.6696	0.125	0.882	
一般滿足		3.7944	3.8059	3.8125	0.015	0.985	
工作發展性		3.4504	3.4901	3.7813	2.520	0.082	
工作滿足總構面		3.5307	3.5844	3.6752	0.816	0.443	
自我信念型		3.5349	3.3696	3.5284	1.320	0.268	
目標導向型		3.7734	3.7610	3.8437	0.160	0.852	
自我效能總構面		3.6542	3.5653	3.6861	0.888	0.412	
工作品質及行為		3.7509	3.8083	4.0089	2.003	0.137	
團隊工作成效		3.9248	4.0079	4.2250	2.881	0.058	
工作績效總構面		3.8378	3.9081	4.1170	2.837	0.060	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

(三) 教育程度

不同教育程度的保全人員與生涯管理之差異分析結果，由表 4.14 可得知，無顯著差異，其 P 值為 0.569。表示在生涯管理的制度下不會因不同教育程度的人而有所不適。而在整體人格特質的差異分析結果，達到極顯著差異，在親和性、勤勉正直性、情緒穩定性及開放性上均達到非常顯著的差異。事後經 Scheffe 多重比較檢定，其中在人格特質表徵上，大學學歷的受測者（平均值：3.9285）高於專科保全人員（平均值：3.6587）及高中職以下之保全人員（平均值：3.5767）；而在親和性及勤勉正直性的構面上，大學的保全人員（第三組）及專科的保全人員（第二組），高於高中職以下的保全人員（第一組）；而在外向性、情緒穩定性及開放性部份，則顯示大學的保全人員（第三組）高於高中職以下的保全人員（第一組）。顯見教育程度越高其人格特質越鮮明，因自主性高，在面對問題發生有較冷靜判斷的能力及穩定的人格。

由表 4.14 分析結果得知，不同教育程度與組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效面的知覺，皆無顯著差異存在。而其 P 值分別為 0.231、0.238、0.488 及 0.059。由於經濟問題、失業率增加等因素，顯見教育程度在保全業任用上不是最主要考量，每個人的立足點相同，工作性質差異不大，所以在公司的各層級制度認知上也會趨於相似。

表 4.14 不同教育程度對各變項之差異分析表

平均 構面	類別 水準 數 面	1	2	3	F 值	P 值	Scheffe
		高中(職) 以下 (n=241)	專科 (n=74)	大學 (n=19)			
招募、甄選與發展 路徑		3.6642	3.6341	3.9069	1.076	0.342	
生涯諮商與潛力 評估、溝通		3.4931	3.4403	3.6272	0.407	0.666	
培育進修與生涯 輔導		3.3231	3.2280	3.3816	0.397	0.673	
生涯管理總構面		3.4935	3.4342	3.6386	0.565	0.569	
親和性		3.8204	3.9054	4.2010	6.622	0.002**	1<3 2<3
勤勉正直性		3.6941	3.7645	4.1579	6.873	0.001**	1<3 2<3
外向性		3.5466	3.6031	3.8172	3.996	0.019*	1<3
情緒穩定性		3.4057	3.5180	3.7719	7.270	0.001**	1<3
開放性		3.4166	3.5027	3.6947	5.421	0.005**	1<3
人格特質總構面		3.5767	3.6587	3.9285	7.982	0.000***	1<3 2<3
獎酬氣候		3.4440	3.4027	3.7263	1.833	0.162	
標準		3.5430	3.5541	3.7237	0.834	0.435	
人情		3.4959	3.5000	3.6053	0.147	0.864	
權責		2.7718	2.7331	2.8816	0.343	0.710	
組織氣候總構面		3.3137	3.2975	3.4842	1.473	0.231	
外在滿足		3.2773	3.2928	3.4737	0.696	0.499	
工作本身		3.5993	3.7220	3.7368	1.576	0.208	
一般滿足		3.7801	3.8074	3.9868	1.050	0.351	
工作發展性		3.4554	3.4797	3.7105	1.730	0.179	
工作滿足總構面		3.5280	3.5755	3.7270	1.443	0.238	
自我信念型		3.4670	3.5627	3.6220	0.686	0.504	
目標導向型		3.7656	3.7770	3.8684	0.330	0.719	
自我效能總構面		3.6163	3.6698	3.7452	0.719	0.488	
工作品質及行為		3.7558	3.7838	4.0075	2.043	0.131	
團隊工作績效		3.9436	3.9324	4.2421	2.946	0.054	
工作績效總構面		3.8497	3.8581	4.1248	2.853	0.059	

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

(四) 婚姻

不同婚姻狀況的保全人員與生涯管理之差異性分析結果，見表 4.15，無達到顯著差異，其 P 值為 0.212。不論婚姻狀況如何，管理制度是不會有所不同的。對人格特質之差異分析結果顯示，在勤勉正直性及開放性構面上，均達到顯著差異。事後經 Scheffe 多重比較檢定，其中勤勉正直性構面上，已婚者（第一組；平均值：3.7952）高於未婚者（第二組；平均數：3.6467）。由於家庭的問題，工作所需是必要性問題，也由於有較多的壓力存在，對於事情的責任態度及穩健度表徵部分已婚者的勤勉正直性會顯著高於未婚者。

而在對組織氣候之差異分析結果，在權責構面上，達到顯著差異。事後經 Scheffe 多重比較檢定，其中權責構面上，已婚者（第一組；平均值：2.8497）高於其他（第三組；平均數：2.3269）。

在對與工作滿足、自我效能知覺兩構面上，皆無顯著差異存在。而其 P 值分別為 0.570 及 0.854。由於保全的工作性質穩定，發展性較小，沒有太多的自我必須確定的要求，所以不會因婚姻狀況而有所差異。

而在工作績效之差異分析結果顯示，整體工作績效及「團隊工作成效」之知覺上，達到顯著差異，事後經 Scheffe 多重比較，其中在團隊工作成效構面上，其他（第三組；平均值：4.2923）高於未婚（第一組；平均數：3.8045）。由於第三族群經歷過婚姻的歷練，目前保有更自主性的生活，在面對工作表現上，會有更高的發揮空間。

表 4.15 不同婚姻狀況對各變項之差異分析表

平均 構面	類別 水準 數目	1	2	3	F 值	P 值	Scheffe
		已婚 (n=173)	未婚 (n=148)	其他 (n=13)			
招募、甄選與發展 路徑		3.6198	3.7422	3.5503	1.283	0.279	
生涯諮商與潛力 評估、溝通		3.4215	3.5749	3.4103	1.482	0.229	
培育進修與生涯 輔導		3.2406	3.3927	3.1731	1.323	0.268	
生涯管理總構面		3.4273	3.5699	3.3779	1.559	0.212	
親和性		3.8655	3.8415	4.0210	0.917	0.401	
勤勉正直性		3.7952	3.6467	3.9670	4.346	0.014*	2 < 1
外向性		3.5975	3.5306	3.7692	2.521	0.082	
情緒穩定性		3.4733	3.4219	3.4957	0.596	0.551	
開放性		3.4717	3.4088	3.6692	3.176	0.043*	
人格特質總構面		3.6406	3.5699	3.7844	2.579	0.077	
獎酬氣候		3.4347	3.4581	3.5846	0.319	0.727	
標準		3.5340	3.5718	3.6635	0.392	0.676	
人情		3.4769	3.5574	3.2308	1.060	0.348	
權責		2.8497	2.7145	2.3269	4.271	0.015*	3 < 1
組織氣候總構面		3.3238	3.3255	3.2014	0.496	0.609	
外在滿足		3.2852	3.3007	3.2821	0.021	0.979	
工作本身		3.5739	3.6979	3.7143	1.947	0.144	
一般滿足		3.7399	3.8497	3.9808	1.961	0.142	
工作發展性		3.5000	3.4341	3.6154	0.917	0.401	
工作滿足總構面		3.5247	3.5706	3.6481	0.564	0.570	
自我信念型		3.5370	3.4644	3.3357	0.637	0.530	
目標導向型		3.7476	3.7793	4.0641	2.175	0.115	
自我效能總構面		3.6423	3.6218	3.6999	0.158	0.854	
工作品質及行為		3.8175	3.7104	3.9780	2.679	0.070	
團隊工作成效		3.9838	3.8986	4.2923	3.790	0.024*	2 < 3
工作績效總構面		3.9007	3.8045	4.1352	3.652	0.027*	

*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異

(五) 目前工作月薪

由表 4.16 分析結果得知，不同工作月薪與生涯管理、人格特質、組織氣候構面上的知覺，皆無顯著差異存在。而其 P 值分別為 0.150、0.469 及 0.869。表示每一階段的月薪分佈，目前在保全人員是屬合理、公平的。

關於不同工作月薪與工作滿足之差異分析結果顯示，在工作滿足、工作本身及一般滿足等構面知覺上，均達到極顯著差異，而在工作發展性構面知覺上也達到顯著差異，事後經 Scheffe 多重比較分析結果，其中工作滿足的知覺上，月薪 35001-45000 元以上及 45001 元以上兩組之保全人員，高於月薪 25000 元以下的保全人員；在工作本身的知覺上，月薪 35001-45000 元以上的受測者（第三組）高於月薪 25000 元以下的受測者（第一組）；而在一般滿足知覺上，月薪 25001-35000 元（第二組）、月薪 35001-45000 元（第二組）及月薪 45001 元以上之受測者（第四組）均分別高於月薪 25000 元以下（第一組）之保全人員。由於保全業的薪資普遍介於 25000 元-30000 元之間，以目前失業率及就業率降低的雙重壓力下，此薪資是普及可接受的程度。月薪 35001 元以上的層級因薪資較高，相對可達成工作滿足的程度亦較高，相對於 25000 元以下的族群有顯著的差異。

而不同工作月薪與自我效能及工作績效構面知覺上，皆無顯著差異存在。而其 P 值分別為 0.395 及 0.805。（見表 4.16）

表 4.16 不同工作月薪對各變項之差異分析表

平均 構面	類別 水準 數目	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
		25000 元 以下 (n=56)	25001- 35000 元 (n=134)	35001- 45000 元 (n=132)	45001 元 以上 (n=12)			
招募、甄選與發展 路徑		3.5316	3.6119	3.7786	3.8077	2.047	0.107	
生涯諮商與潛力 評估、溝通		3.3750	3.4515	3.5663	3.5903	0.917	0.433	
培育進修與生涯 輔導		3.0670	3.2957	3.4242	3.2188	2.200	0.088	
生涯管理總構面		3.3245	3.4530	3.5897	3.5389	1.783	0.150	
親和性		3.8295	3.8480	3.8781	3.9621	0.371	0.774	
勤勉正直性		3.7781	3.7463	3.6970	3.8571	0.559	0.642	
外向性		3.4615	3.5691	3.6132	3.7368	2.392	0.068	
情緒穩定性		3.3393	3.4602	3.4739	3.6296	1.968	0.119	
開放性		3.3714	3.4612	3.4712	3.5000	0.985	0.400	
人格特質總構面		3.5560	3.6170	3.6267	3.7371	0.848	0.469	
獎酬氣候		3.3857	3.4716	3.4379	3.6667	0.654	0.581	
標準		3.5469	3.5364	3.5682	3.6771	0.242	0.867	
人情		3.4152	3.4701	3.6080	3.1250	1.752	0.156	
權責		2.7991	2.8228	2.7216	2.5625	0.846	0.469	
組織氣候總構面		3.2867	3.3252	3.3339	3.2578	0.239	0.869	
外在滿足		3.0744	3.2898	3.3763	3.4028	2.596	0.052	
工作本身		3.3903	3.5896	3.7641	3.8452	6.568	0.000***	1 < 3
一般滿足		3.5045	3.7799	3.9148	4.0833	7.437	0.000***	1 < 2 1 < 3 1 < 4
工作發展性		3.3616	3.4310	3.5379	3.8125	2.919	0.034*	
工作滿足總構面		3.3327	3.5225	3.6482	3.7860	6.198	0.000***	1 < 3 1 < 4
自我信念型		3.5406	3.4389	3.5489	3.3712	0.605	0.612	
目標導向型		3.6310	3.7649	3.8447	3.7639	2.170	0.091	
自我效能總構面		3.5858	3.6019	3.6968	3.5676	0.996	0.395	
工作品質及行為		3.7474	3.7548	3.8019	3.8690	0.358	0.783	
團隊工作成效		3.8893	3.9716	3.9697	4.0000	0.389	0.761	
工作績效總構面		3.8184	3.8632	3.8858	3.9345	0.329	0.805	

*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異

（六）主要業務性質

由表 4.17 分析結果得知，不同主要業務性質與生涯管理及人格特質構面知覺上，皆無顯著差異存在。在對組織氣候之差異結果分析顯示，達到非常顯著差異，其中在獎酬氣候構面知覺上達到顯著差異，而在權責構面的知覺上更達到極顯著差異。事後經 Scheffe 多重比較分析結果，在組織氣候、獎酬氣候、權責知覺上，駐衛保全的保全人員均分別高於系統保全的保全人員，由於駐衛保全工作挑戰性及權責區隔要求上比系統保全低，所以在獎酬氣候、權責及組織氣候構面的知覺上較認同組織的各項措施，所以賞罰部分也較不會有爭議，而系統人員較需做組織內的多項溝通與協調，所以會有較多的不同想法及賞罰空間，故駐衛保全在組織氣候的認知知覺上程度會與系統保全有所差異。

經由表 4.17 分析結果得知，不同主要業務性質與工作滿足、自我效能及工作績效構面知覺上，皆無顯著差異存在。不同的業務性質會有不同的工作要求與職責，甚或不同的評估績效標準，故在工作滿足及自我效能及工作績效方面，顯見無太大的差異認知之問題。表示目前保全人員對於現今的環境仍屬滿意階段。

關於年資的長短在保全業中並不會影響組織內部的氣氛，其組織是和諧的。而教育程度的不同，在人格特質的表徵上有明顯的差異產生，高學歷者比高中職以下族群，人格特質明顯差異最大。隨著薪資的高低不同，在工作滿足程度上會有遞減之情況發生；而就不同的業務性質而言，系統保全人員普遍在組織氣候的認知上，會較駐衛保全認知高。

在江國泉（民 93）以國營企業為對象的研究中，員工的不同年齡、年資與收入將會與工作滿足感有顯著的相關性。也就是說，國內國營事業的員工會因為他們的年齡、年資與收入等因素影響其工作滿足感。本

研究與江國泉（民 93）在薪資對工作滿足的差異分析上是相符的。

表 4.17 不同主要業務性質對各變項之差異分析表

平均 構面	類別 水準 數目	1	2	3	F 值	P 值	Scheffe
		駐衛保全 (n=206)	系統保全 (n=122)	其他 (n=6)			
招募、甄選與發展 路徑		3.6352	3.7573	3.1667	2.504	0.083	
生涯諮商與潛力 評估、溝通		3.4693	3.5505	2.9167	1.900	0.151	
培育進修與生涯 輔導		3.2488	3.4293	2.7292	2.901	0.056	
生涯管理總構面		3.4511	3.5790	2.9375	2.730	0.067	
親和性		3.8553	3.8756	3.7576	0.226	0.798	
勤勉正直性		3.7712	3.6780	3.7143	1.149	0.318	
外向性		3.5485	3.6221	3.5000	1.290	0.277	
情緒穩定性		3.4612	3.4426	3.2962	0.435	0.648	
開放性		3.4350	3.4779	3.4833	0.481	0.618	
人格特質總構面		3.6142	3.6192	3.5503	0.088	0.915	
獎酬氣候		3.5272	3.3393	3.1000	3.949	0.020*	2 < 1
標準		3.5898	3.5225	3.0625	2.687	0.070	
人情		3.5170	3.4754	3.5833	0.119	0.888	
權責		2.8981	2.5697	2.4167	9.683	0.000***	2 < 1
組織氣候總構面		3.3830	3.2267	3.0406	6.359	0.002**	2 < 1
外在滿足		3.3163	3.2828	2.6389	2.795	0.063	
工作本身		3.5915	3.7248	3.2619	3.303	0.038*	
一般滿足		3.7549	3.8852	3.5000	2.568	0.078	
工作發展性		3.4672	3.5082	3.0833	1.607	0.202	
工作滿足總構面		3.5325	3.6003	3.1210	2.826	0.061	
自我信念型		3.4665	3.5492	3.4848	0.432	0.650	
目標導向型		3.7540	3.8074	3.7778	0.385	0.681	
自我效能總構面		3.6103	3.6783	3.6313	0.629	0.534	
工作品質及行為		3.7732	3.7881	3.6429	0.226	0.798	
團隊工作成效		3.9621	3.9541	3.9000	0.045	0.956	
工作績效總構面		3.8677	3.8711	3.7714	0.119	0.888	

*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異

綜合以上有關保全人員個人特徵中的「年齡」、「服務年資」、「教育程度」、「目前工作月薪」、「主要業務性質」在各變項間之差異性，茲將 One-Way ANOVA 之分析結果有顯著差異者，以綜合分析表的方式彙總如表 4.18。

表 4.18 One-Way ANOVA 之綜合分析表(個人特徵部分)

構面	年齡				現職年資			教育程度			婚姻狀況			目前工作月薪				主要業務性質		
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3
	30歲以下	31-40歲	41-50歲	51歲以上	5年以內	6-10年	11年以上	高中(職)以下	專科	大學	已婚	未婚	其他	25000元以下	25001~35000元	35001-45000元	45001元以上	駐衛保全	系統保全	其他
招募、甄選與發展路徑																				
生涯諮商與潛力評估、溝通																				
培育進修與生涯輔導																				
生涯管理																				
親和性								1<3, 2<3												
勤勉正直性	1<3, 1<4							1<3, 2<3			2<1									
外向性								1<3												
情緒穩定性								1<3												
開放性								1<3												
人格特質								1<3, 2<3												
獎酬氣候																				2<1
標準																				
人情																				
權責	1<3												3<1							2<1
組織氣候																				2<1
外在滿足																				
工作本身																1<3				
一般滿足																1<2, 1<3, 1<4				
工作發展性																				
工作滿足																1<3, 1<4				
自我信念型	1<3																			
目標導向型																				
自我效能																				
工作品質及行為	1<3																			
團隊工作成效	1<3												2<3							
工作績效	1<3, 1<4																			

資料來源：本研究整理

4.4 各構面之相關分析

本節將以皮爾森(Pearson) 積差相關之統計方法進行分析，探討各變項間之相關性，以驗證本研究假設二之相關性假設，即生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等各變項間是否有顯著性的相關存在。各變項間之相關分析結果分述如下：

4.4.1 生涯管理與人格特質之相關分析

由表 4.19 得知，生涯管理和人格特質呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即組織生涯管理做得越詳細，對於個人的規劃及輔導就愈貼近個人的人格特質，而量身訂做的規劃，對於特質性上就會有正向的關係，則在人格特質的表徵上就會越有明顯的表現。

表 4.19 生涯管理與人格特質相關分析表 (n=334)

構面	人格特質	
	Pearson 相關	P 值
生涯管理	0.473	0.000***

*表 $P < 0.05$ 顯著相關 **表 $P < 0.01$ 非常顯著相關 ***表 $P < 0.001$ 極顯著相關

4.4.2 生涯管理與組織氣候之相關分析

由表 4.20 得知，生涯管理與組織氣候呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即組織生涯管理做得越詳細，保全人員對於組織的歸屬感及認同感就愈高，則相對地在組織氣候的知覺上就會越有認知。

表 4.20 生涯管理與組織氣候相關分析表 (n=334)

構面	組織氣候	
	Pearson 相關	P 值
生涯管理	0.485	0.000***

*表 $P < 0.05$ 顯著相關 **表 $P < 0.01$ 非常顯著相關 ***表 $P < 0.001$ 極顯著相關

4.4.3 生涯管理與工作滿足之相關分析

由表 4.21 得知，生涯管理和工作滿足呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即組織生涯管理的諮商等途徑對於保全人員的工作滿足部分會有絕對的正相關水準。

表 4.21 生涯管理與工作滿足相關分析表 (n=334)

構面	工作滿足	
	Pearson 相關	P 值
生涯管理	0.633	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.4 生涯管理與自我效能之相關分析

由表 4.22 得知，生涯管理和自我效能呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即組織生涯管理的整體諮商及訓練等對於保全人員的自我任務要求部分就會更強化，且有絕對的正相關水準。

表 4.22 生涯管理與自我效能相關分析表 (n=334)

構面	自我效能	
	Pearson 相關	P 值
生涯管理	0.291	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.5 生涯管理與工作績效之相關分析

由表 4.23 得知，生涯管理和工作績效呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即組織生涯管理的整體諮商及培育、訓練等規劃，對於保全人員的工作績效部分有正向的關係強度產生的作用。

表 4.23 生涯管理與工作績效相關分析表 (n=334)

構面	工作績效	
	Pearson 相關	P 值
生涯管理	0.455	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.6 人格特質與組織氣候之相關分析

由表 4.24 得知，人格特質和組織氣候呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在人格特質表徵的正向鮮明度越高，則對於組織內的制度、措施方案，也會有較高的支持度，對於組織氣候的認同知覺有相關的水準。

表 4.24 人格特質與組織氣候相關分析表 (n=334)

構面	組織氣候	
	Pearson 相關	P 值
人格特質	0.325	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.7 人格特質與工作滿足之相關分析

由表 4.25 得知，人格特質與工作滿足呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在保全人員的處事、面對問題、內化的特質愈強烈，則愈會在工作上力求表現，達到工作上的滿足感。

表 4.25 人格特質與工作滿足相關分析表 (n=334)

構面	工作滿足	
	Pearson 相關	P 值
人格特質	0.439	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.8 人格特質與自我效能之相關分析

由表 4.26 得知，人格特質與自我效能呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在人格特質的表徵上會對自我效能的認同知覺有相關的水準。

表 4.26 人格特質與自我效能相關分析表 (n=334)

構面	自我效能	
	Pearson 相關	P 值
人格特質	0.597	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.9 人格特質與工作績效之相關分析

由表 4.27 得知，人格特質與工作績效呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在人格特質鮮明度愈高，對於處理事情的要求也相對愈高，故對工作績效的認同知覺有相關的水準。

表 4.27 人格特質與工作績效相關分析表 (n=334)

構面	工作績效	
	Pearson 相關	P 值
人格特質	0.709	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.10 組織氣候與工作滿足之相關分析

由表 4.28 得知，組織氣候與工作滿足呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在組織氣候的強化上會對工作滿足的認同知覺有相關的水準。

表 4.28 組織氣候與工作滿足相關分析表 (n=334)

構面	工作滿足	
	Pearson 相關	P 值
組織氣候	0.581	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.11 組織氣候與自我效能之相關分析

由表 4.29 得知，組織氣候與自我效能呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在組織氣候的強化下會對自我效能的認同知覺程度有增強的效果。

表 4.29 組織氣候與自我效能相關分析表 (n=334)

構面	自我效能	
	Pearson 相關	P 值
組織氣候	0.406	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.12 組織氣候與工作績效之相關分析

由表 4.30 得知，組織氣候與工作績效呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在組織氣候的強化下會對工作績效的認同知覺程度有增強的效果。

表 4.30 組織氣候與工作績效相關分析表 (n=334)

構面	工作績效	
	Pearson 相關	P 值
組織氣候	0.345	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.13 工作滿足與自我效能之相關分析

由表 4.31 得知，工作滿足與自我效能呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即達到工作滿足知覺會對自我效能有相當的認同知覺，對於工作的未來性有相當的效果。

表 4.31 工作滿足與自我效能相關分析表 (n=334)

構面	自我效能	
	Pearson 相關	P 值
工作滿足	0.333	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.14 工作滿足與工作績效之相關分析

由表 4.32 得知，工作滿足與工作績效呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在工作滿足部份達到一定的水準，則相對的對於工作績效的認同知覺程度會有強化的效果。

表 4.32 工作滿足與工作績效相關分析表 (n=334)

構面	工作績效	
	Pearson 相關	P 值
工作滿足	0.518	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.15 自我效能與工作績效之相關分析

由表 4.33 得知，自我效能與工作績效呈現正相關，且達到極顯著相關水準，亦即在自我效能部分若能清楚的瞭解自己的工作目標，並在信念上做強化工作，達到工作績效的目的會有強化的效果。

表 4.33 自我效能與工作績效相關分析表 (n=334)

構面	工作績效	
	Pearson 相關	P 值
自我效能	0.593	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

經由以上各研究變項大構面的相關分析表中可得知，在各變項間是互為極顯著相關的。為方便更清楚的瞭解各大構面間的相關強度係數，茲將大構面之相關分析以彙整的方式表示，詳見表 4.34：

表 4.34 各研究變項大構面之相關分析總表

構面	生涯管理		人格特質		組織氣候		工作滿足		自我效能		工作績效	
	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
生涯管理	1											
人格特質	0.473	0.000***	1									
組織氣候	0.485	0.000***	0.325	0.000***	1							
工作滿足	0.633	0.000***	0.439	0.000***	0.581	0.000***	1					
自我效能	0.291	0.000***	0.597	0.000***	0.406	0.000***	0.333	0.000***	1			
工作績效	0.455	0.000***	0.709	0.000***	0.345	0.000***	0.518	0.000***	0.593	0.000***	1	

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

顯見當保全公司落實生涯管理、注重保全人員人格特質的表徵運用、製造和諧的組織氣候氛圍、滿足工作層面的需求、自我效能的強化及要求與工作績效的達成度彼此是有非常的正向關聯性，這是保全公司及保全人員之間的共識，也是目標之一。

4.4.16 生涯管理各子構面與人格特質各子構面之相關分析

由表4.35得知，「生涯組織」與「人格特質」之相關分析結果，各構面之間均呈現極顯著正相關（P值：0.000***），由此可明顯看出，組織的招募、甄選、進修及培育人才等方面做得越詳細，會在人格特質部分明顯的表現出來。

表 4.35 生涯管理子構面與人格特質子構面之相關分析表（n=334）

構面		人格特質									
		親和性		勤勉正直性		外向性		情緒敏感性		開放性	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
生涯管理	招募、甄選與發展路徑	0.517	0.000***	0.455	0.000***	0.471	0.000***	0.383	0.000***	0.352	0.000***
	生涯諮商與潛力評估、溝通	0.453	0.000***	0.398	0.000***	0.443	0.000***	0.328	0.000***	0.331	0.000***
	培育進修與生涯輔導	0.372	0.000***	0.344	0.000***	0.386	0.000***	0.263	0.000***	0.288	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.17 生涯管理各子構面與組織氣候各子構面之相關分析

由表4.36得知，「生涯管理」與「組織氣候」之相關分析結果，在「生涯管理」與組織氣候之「人情」及「權責」無達到顯著相關，其餘各構面之間均呈現極顯著正相關（P值：0.000***），由此可明顯看出，組織生涯管理諮商或培訓方面做到一定的標準，則相對的在組織氣候的獎勵部份及公司主管對員工的要求標準上就能達到一定的共識。

表 4.36 生涯管理子構面與組織氣候子構面之相關分析表 (n=334)

構面		組織氣候							
		獎酬氣候		標準		人情		權責	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
生涯管理	招募、甄選與發展路徑	0.630	0.000***	0.675	0.000***	0.104	0.057	-0.035	0.518
	生涯諮商與潛力評估、溝通	0.587	0.000***	0.644	0.000***	0.064	0.245	0.000	0.999
	培育進修與生涯輔導	0.571	0.000***	0.577	0.000***	-0.016	0.765	-0.033	0.548

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.18 生涯管理各子構面與工作滿足各子構面之相關分析

由表4.37得知，「生涯管理」與「工作滿足」之相關分析結果，各構面之間均呈現極顯著正相關（P值：0.000***），由此可明顯看出，組織生涯管理不管是在諮商或培訓方面、生涯輔導及潛力評估和上對下的溝通做到一定的要求，相對的員工不管是外在或內在的多方面工作都會有相當的滿足感，對於企業的目標也會有更大的向心力與績效。雖然本研究性別部分並無差異，但女性生涯管理認同的平均數略高於男性，在何秀珠（民86）以台北市服務業女性員工為研究對象，研究結果發現：生涯管理程度對提昇女性員工較佳的工作態度有正面的助益，顯見其兩者的關係強度是很高的。

表4.37 生涯管理子構面與工作滿足子構面之相關分析表 (n=334)

構面		工作滿足							
		外在滿足		工作本身		一般滿足		工作發展性	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
生涯管理	招募、甄選與發展路徑	0.550	0.000***	0.545	0.000***	0.558	0.000***	0.534	0.000***
	生涯諮商與潛力評估、溝通	0.535	0.000***	0.521	0.000***	0.479	0.000***	0.494	0.000***
	培育進修與生涯輔導	0.464	0.000***	0.448	0.000***	0.368	0.000***	0.455	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.19 生涯管理各子構面與自我效能各子構面之相關分析

由表4.38得知，「生涯管理」與「自我效能」之相關分析結果，生涯管理各構面與自我效能之「目標導向型」之間均呈現極顯著正相關（P值：0.000***），在生涯管理之「招募、甄選與發展路徑」對「自我信念型」，達到顯著相關；而生涯管理構面之「生涯諮商與潛力評估、溝通」、「培育進修與生涯輔導」無顯著相關。由此可明顯看出，組織生涯管理做的越詳細，在自我效能方面是會為事情的達成而強化的自我能力，故相對的有互相強化輔助的功效。而自我效能在本身自我信念方面若是薄弱的，則再多的諮商與培訓、生涯輔導都是沒辦法改變的。

表 4.38 生涯管理子構面與自我效能子構面之相關分析表（n=334）

構面		自我效能			
		自我信念型		目標導向型	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
生涯管理	招募、甄選與發展路徑	0.131	0.017*	0.470	0.000***
	生涯諮商與潛力評估、溝通	0.102	0.064	0.423	0.000***
	培育進修與生涯輔導	0.046	0.406	0.347	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.20 生涯管理各子構面與工作績效各子構面之相關分析

由表4.39得知，「生涯管理」與「工作績效」之相關分析結果，各構面之間均呈現極顯著正相關（P值：0.000***）。由此可明顯看出，組織生涯管理做的越詳細，在工作績效上就有較高的知覺認知程度。

表 4.39 生涯管理子構面與工作績效子構面之相關分析表 (n=334)

構面		工作績效			
		工作品質及行為		團隊工作成效	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
生涯管理	招募、甄選 與發展路 徑	0.431	0.000***	0.474	0.000***
	生涯諮商 與潛力評 估、溝通	0.404	0.000***	0.410	0.000***
	培育進修 與生涯輔 導	0.338	0.000***	0.318	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.21 人格特質各子構面與組織氣候各子構面之相關分析

由表 4.40 得知，「人格特質」與組織氣候之「獎酬氣候」、「標準」構面之間呈現極顯著相關，除人格特質之「情緒穩定型」與組織氣候之「人情」構面呈現極顯著相關外，在人格特質之「開放性」與組織氣候之「人情」構面呈顯著相關，人格特質之「親和性」及「勤勉正直性」與組織氣候之「人情」無顯著相關，在人格特質之「情緒穩定性」與組織氣候之「權責」構面亦達到非常顯著的正相關，在人格特質之「勤勉正直性」、「外向性」及「開放性」都無顯著相關；除了在人格特質之「親和性」與組織氣候之「權責」呈現非常顯著負相關，親和性特徵性質愈顯著，表示不管在工作上或待人處世事都能面面俱到，儘量達到圓融的工作情境，但在權責不清的理念上，沒有一定的規範可循，再親和性的人也無所適從。

表 4.40 人格特質子構面與組織氣候子構面之相關分析表 (n=334)

構面		組織氣候							
		獎酬氣候		標準		人情		權責	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
人格特質	親和性	0.363	0.000***	0.439	0.000***	0.073	0.186	-0.147	0.007**
	勤勉正直性	0.354	0.000***	0.400	0.000***	0.025	0.646	-0.086	0.117
	外向性	0.324	0.000***	0.375	0.000***	0.118	0.031*	-0.042	0.444
	情緒穩定性	0.298	0.000***	0.327	0.000***	0.234	0.000***	0.147	0.007**
	開放性	0.191	0.000***	0.241	0.000***	0.144	0.008**	-0.015	0.782

*P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.22 人格特質各子構面與工作滿足各子構面之相關分析

由表 4.41 得知，「人格特質」與「工作滿足」各構面之間呈現極顯著相關 (P 值：0.000***)，除了人格特質之「開放性」構面與工作滿足之「外在滿足」無顯著相關外。由此可明顯看出，人格特質表徵部分越明顯，則在工作滿足上會有極高的評價。而開放性之人格特質是屬於求新求變、改革創新對於事務的學習性很強的特性，所以不論是薪資或主管方面的處世都較不會直接的關係到他本身的學習心態。在蔡欣嵐 (民 90) 以半導體為例，其結果發現：外向性人格特質越高的工作者有較高的工作滿意度。而林順益 (民 92) 以台灣電子產業研發團隊之研發人員為對象，其研究結果顯示：研發人員的工作滿足受到員工的人格特質影響，有正向顯著的相關。本研究與其二位的結果相符合。

表 4.41 人格特質子構面與工作滿足子構面之相關分析表 (n=334)

構面		工作滿足							
		外在滿足		工作本身		一般滿足		工作發展性	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
人格特質	親和性	0.243	0.000***	0.394	0.000***	0.488	0.000***	0.361	0.000***
	勤勉正直性	0.237	0.000***	0.344	0.000***	0.409	0.000***	0.398	0.000***
	外向性	0.194	0.000***	0.345	0.000***	0.441	0.000***	0.354	0.000***
	情緒穩定性	0.289	0.000***	0.315	0.000***	0.342	0.000***	0.399	0.000***
	開放性	0.083	0.131	0.229	0.000***	0.306	0.000***	0.230	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.23 人格特質各子構面與自我效能各子構面之相關分析

由表 4.42 得知，「人格特質」與「自我效能」各構面之間均呈現極顯著相關 (P 值：0.000***)。由此可明顯看出，人格特質表徵部分越明顯，則在自我效能的要求與認知知覺上也會有相當的關係。本研究與陳馨蘭 (民 87) 以中部地區國民小學教師為對象，其結果發現：教師的人格特質與自我效能之間具有顯著正相關，其結果相近。

表 4.42 人格特質子構面與自我效能子構面之相關分析表 (n=334)

構面		自我效能			
		自我信念型		目標導向型	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
人格特質	親和性	0.232	0.000***	0.657	0.000***
	勤勉正直性	0.242	0.000***	0.603	0.000***
	外向性	0.354	0.000***	0.621	0.000***
	情緒穩定性	0.377	0.000***	0.441	0.000***
	開放性	0.429	0.000***	0.510	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.24 人格特質各子構面與工作績效各子構面之相關分析

由表 4.43 得知，「人格特質」與「工作績效」各構面之間均呈現極顯著相關（P 值：0.000***）。由此可明顯看出，人格特質表徵部分越明顯，則在工作績效上的認知知覺也會有越高。由陳惠美(民 92)對行銷人員之人格特質和工作績效之相關性研究結果發現：1.人格特質與工作績效有顯著相關，其中以勤勉正直性對工作績效的貢獻度為最顯著。2.外向性、親和性和工作績效亦有顯著正相關。顯見人格特質與工作績效有相當強度的相關性存在。

表 4.43 人格特質子構面與工作績效子構面之相關分析表（n=334）

構面		工作績效			
		工作品質及行為		團隊工作成效	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
人格特質	親和性	0.659	0.000***	0.619	0.000***
	勤勉正直性	0.605	0.000***	0.576	0.000***
	外向性	0.648	0.000***	0.594	0.000***
	情緒穩定性	0.454	0.000***	0.477	0.000***
	開放性	0.549	0.000***	0.504	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.25 組織氣候各子構面與工作滿足各子構面之相關分析

由表 4.44 得知，組織氣候之「獎酬氣候」及「標準」與工作滿足的各構面均呈現極顯著相關，在組織氣候之「人情」構面分別對於工作滿足之「外在滿足」無顯著相關、「工作本身」非常顯著相關、「一般滿足」呈現極顯著相關、「工作發展性」呈顯著相關外，在組織氣候「權責」構面上與工作滿足之「外在滿足」及「工作發展性」呈顯著相關，在「工作本身」及「一般滿足」呈現無顯著相關。由此可見，組織在獎酬氣候及標準的制度認知越高下，其保全人員在工作的滿足程度就會越高。

表 4.44 組織氣候子構面與工作滿足子構面之相關分析表 (n=334)

構面		工作滿足							
		外在滿足		工作本身		一般滿足		工作發展性	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
組織 氣候	獎酬氣候	0.673	0.000***	0.532	0.000***	0.419	0.000***	0.508	0.000***
	標準	0.626	0.000***	0.627	0.000***	0.558	0.000***	0.587	0.000***
	人情	0.047	0.388	0.158	0.004**	0.219	0.000***	0.116	0.035*
	權責	0.114	0.037*	-0.036	0.507	-0.072	0.189	0.117	0.032*

*表 $P < 0.05$ 顯著相關 **表 $P < 0.01$ 非常顯著相關 ***表 $P < 0.001$ 極顯著相關

4.4.26 組織氣候各子構面與自我效能各子構面之相關分析

由表4.45得知，組織氣候之「獎酬氣候」及「標準」構面與自我效能之「目標導向型」呈現極顯著相關性，在組織氣候之「人情」、「權責」與自我效能之「自我信念型」呈極顯著相關，而組織氣候之「權責」構面與自我效能「目標導向」呈非常顯著相關，但在「獎酬氣候」及「標準」與「自我信念型」無顯著相關，「人情」構面與「目標導向型」無顯著相關。由此可顯示出在組織氣候中的「獎酬氣候」及「標準」認知越高，則目標導向的自我效能就越強烈，而組織氣候中的「人情」及「權責」係於「人」，故其在自我效能的「自我信念」部分會較明顯。

由蔡立旭（民89）的研究中得知：組織若要組織成員充分發揮自我效能，組織氣候是不可忽略的因素，亦即組織氣候對自我效能呈現正相關的關係。基於保全人員工作穩定及無創新的的工作職責上，保全人員對於自我計畫性的設立及目標的達成度，無用武之地，故在保全人員的權責認知上並不能直接關係到自我效能之「目標導向」。

表 4.45 組織氣候子構面與自我效能子構面之相關分析表 (n=334)

構面		自我效能			
		自我信念型		目標導向型	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
組織氣候	獎酬氣候	-0.090	0.101	0.314	0.000***
	標準	-0.029	0.602	0.439	0.000***
	人情	0.585	0.000***	0.104	0.058
	權責	0.345	0.000***	-0.150	0.006**

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.27 組織氣候各子構面與工作績效各子構面之相關分析

由表4.46得知，組織氣候之「獎酬氣候」及「標準」與工作績效之構面呈現極顯著相關，在組織氣候之「人情」構面上與工作績效之「團隊工作成效」呈現極顯著相關，反之與「工作品質及行為」部分無顯著相關，而組織氣候之「權責」構面與工作績效之「工作品質及行為」呈顯著相關，但在「團隊工作成效」無顯著相關。保全人員在權責部份的自主性較小，人員流動率高，對於工作本身的專業能力及應變能力較無法達成有效的品質。另外本研究與黃偉文（民91）的研究結果可得知：組織氣候與其工作績效有顯著相關是相近的結論。

表 4.46 組織氣候子構面與工作績效子構面之相關分析表 (n=334)

構面		工作績效			
		工作品質及行為		團隊工作成效	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
組織氣候	獎酬氣候	0.303	0.000***	0.350	0.000***
	標準	0.446	0.000***	0.468	0.000***
	人情	0.047	0.389	0.281	0.000***
	權責	-0.141	0.010*	-0.057	0.296

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.28 工作滿足各子構面與自我效能各子構面之相關分析

由表 4.47 得知，工作滿足之「外在滿足」及「工作本身」與自我效能之「自我信念型」無顯著相關，但在「一般滿足」與「自我信念型」呈現極顯著相關，「工作發展性」與「自我信念型」顯著相關；而在工作滿足之各構面與自我效能之「目標導向型」中呈現極顯著相關。由此可以顯示，當工作滿足越強烈，則在目標的要求及達成部分就會越高。

表 4.47 工作滿足子構面與自我效能子構面之相關分析表 (n=334)

構面		自我效能			
		自我信念型		目標導向型	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
工滿 作足	外在滿足	-0.052	0.346	0.295	0.000***
	工作本身	0.057	0.300	0.471	0.000***
	一般滿足	0.241	0.000***	0.550	0.000***
	工作發展性	0.127	0.020*	0.411	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.29 工作滿足各子構面與工作績效各子構面之相關分析

由表 4.48 得知，「工作滿足」與「工作績效」各構面之間均呈現正相關，且均達到極顯著相關。由此可顯示出，在滿足工作的程度越高，則對於事後的工作績效會有相對的加強效果，結果也會越好。

表 4.48 工作滿足子構面與工作績效子構面之相關分析表 (n=334)

構面		工作績效			
		工作品質及行為		團隊工作成效	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
工滿 作足	外在滿足	0.227	0.000***	0.280	0.000***
	工作本身	0.346	0.000***	0.477	0.000***
	一般滿足	0.466	0.000***	0.570	0.000***
	工作發展性	0.426	0.000***	0.461	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

4.4.30 自我效能各子構面與工作績效各子構面之相關分析

由表 4.49 得知，「自我效能」與「工作績效」之間呈現正相關，在各構面之間亦呈現極顯著相關，由此可以顯見，自我效能的理念越強烈，則在工作品質甚或團隊工作成效部分都會有明顯要求。

表 4.49 自我效能子構面與工作績效子構面之相關分析表 (n=334)

構面		工作績效			
		工作品質及行為		團隊工作成效	
		Pearson 相關	P 值	Pearson 相關	P 值
自我效能	自我信念型	0.274	0.000***	0.332	0.000***
	目標導向型	0.662	0.000***	0.640	0.000***

*表 P<0.05 顯著相關 **表 P<0.01 非常顯著相關 ***表 P<0.001 極顯著相關

綜合以上所述，生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效各變項間均有相當強度的相關性，與李靜及楊雅芬的研究結果幾近相符。李靜（民85）以台北市醫學中心檢驗部門為醫檢師為例，研究發現：1.人格特質對工作滿足的影響，不論是內、外控或是AB型人格，影響是很微弱的。2.在組織氣候中，結構、獎酬、人情、認同可解釋整體工作滿足48.09%的變異量。醫檢部門權責分配越明確，獎酬制度越合理，同仁的相處越融洽，對部門越有歸屬感，則對整體的工作滿足的程度越高。楊雅芬（民88）針對高科技研發產業人員研究發現：1.高科技產業從事在生涯管理構面中「招募、甄選與發展途徑」、「績效評估」、「能力訓練」之程度，會顯著影響研發人員之自我效能。2.高科技研發產業人員之生涯管理知覺程度越高，越能提升研發人員的自我效能也越能提高克服困難時所持有的容忍度。

4.5 集群分析

繼上一節相關分析探討各變項間之相關性後，本節欲更進一步釐清生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能對工作績效的認知之關聯性情形，因此欲以集群分析方法加以驗證本研究假設三：不同集群的保全人員對工作績效的認知無顯著差異。過程乃採用集群分析的方式，將生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能等五個變項進行分群（分成二群），再依分群之結果對工作績效認知進行獨立樣本 T 檢定。步驟是以統計軟體中之 K 平均數法（K-Means Method），根據回收之有效資料設定兩群進行集群分析，各集群的樣本數分別為：集群一 212 人，集群二 122 人。而兩集群在各變項之平均數、標準差（SD）如表 4.50 所示。

表 4.50 集群在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能各變項平均數分析表

變項	集群一 (n=212)		集群二 (n=122)	
	平均數	標準差 (SD)	平均數	標準差 (SD)
生涯管理	3.9021	0.4264	2.7700	0.6682
人格特質	3.7619	0.3304	3.3595	0.3611
組織氣候	3.4874	0.4091	3.0285	0.3124
工作滿足	3.7876	0.3770	3.1368	0.4555
自我效能	3.7929	0.5040	3.3619	0.4610

資料來源：本研究整理

一、各集群特性描述

（一）集群一（高度管理）

集群一的員工在生涯管理構面之平均數為3.9021（SD=0.4264），人格特質構面之平均數為3.7619（SD=0.3304），組織氣候構面之平均

數為3.4874 (SD=0.4091) , 工作滿足構面之平均數為3.7876 (SD=0.3770) , 自我效能構面之平均數為3.7929 (SD=0.5040) , 而該集群在生涯管理構面平均數最高, 在人組織氣候構面平均數最低。亦即是集群一的員工在生涯管理的同意水準上較其他變項高, 而對於組織氣候的認知上之平均數較其他變項為低。

(二) 集群二 (低度管理)

集群二的員工在生涯管理構面之平均數為2.7700 (SD=0.6682) , 人格特質構面之平均數為3.3595 (SD=0.3611) , 組織氣候構面之平均數為3.0285 (SD=0.3124) , 工作滿足構面之平均數為3.1368 (SD=0.4555) , 自我效能構面之平均數為3.3619 (SD=0.4610) , 而該集群在人格特質及自我效能構面平均數相當高, 在生涯管理構面平均數最低。亦即是集群二的員工在人格特質及自我效能的同意水準上較其他變項高, 而對於生涯管理程度認知之平均數較其他變項為低。

(三) 集群一的員工在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能等構面認知水準之平均數均高於集群二的員工, 即生涯管理認知高的、人格特質較鮮明、組織氣候認知水準高的、高工作滿足與高自我效能之員工屬於集群一, 而生涯管理認知較低的、人格特質低顯著、組織氣候認知水準較低的、低工作滿足與低自我效能之員工屬於集群二, 故根據各集群在各變項之特性情形, 在此將集群一命名為「高度管理」, 集群二命名為「低度管理」。

二、不同集群對各變項之差異性分析

由表4.51 分析結果得知, 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能等各變項均達極顯著水準 ($P < 0.001$) , 即各變項P 值均為 (0.000***) , 其顯示集群一與集群二之間在各變項上確實有顯著性

差異存在。

表 4.51 不同集群在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能各變項之差異分析表

構面	平均數		T 值	P 值
	集群一 (高度管理) (n=212)	集群二 (低度管理) (n=122)		
生涯管理	3.9021	2.7700	16.843	0.000***
人格特質	3.7619	3.3595	10.354	0.000***
組織氣候	3.4874	3.0285	11.511	0.000***
工作滿足	3.7876	3.1368	13.365	0.000***
自我效能	3.7929	3.3619	7.761	0.000***

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

三、不同集群對工作績效的認知之差異性分析

不同集群的保全人員對工作績效的認知之差異性分析，透過獨立樣本T 檢定分析結果，如表4.51 所示，發現各集群在工作績效上達極顯著水準，代表各集群間有極顯著的差異存在，亦即集群一的保全人員對工作績效的程度顯著高於集群二的員工，亦即生涯管理認知高的、人格特質鮮明的、組織氣候認知水準高的、高工作滿足與高自我效能之保全人員，其工作績效是較高的，而生涯管理認知低的、人格特質低顯著性的、組織氣候認知水準低的、低工作滿足與低自我效能之保全人員，其工作績效是偏低的。由表4.52可得知，在高度管理下，不論是生涯管理、組織內部氣候知覺、保全人員本身特質及工作滿足感、自我效能認定及績效評估成效等方面，都會比在低管理的狀況下表現更優異。

表 4.52 不同集群對工作績效的認知之差異性分析表

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	集群一 (高度管理) (n=212)	集群二 (低度管理) (n=122)			
工作品質及行為	3.9454	3.4824	8.2339	0.000***	集群一>集群二
團隊工作成效	4.1509	3.6230	9.186	0.000***	集群一>集群二
工作績效	4.0482	3.5527	9.568	0.000***	集群一>集群二

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

本研究欲進一步的釐清生涯管理對人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效的認知之關聯性情形，因此以集群分析方法加以佐證本研究之假設三無顯著差異。其過程乃採取集群分析的方式，對生涯管理變項進行分群（分成二群），再依分群的結果分別對其各變項認知進行獨立樣本 T 檢定。步驟是以統計軟體中之 K 平均數法(K-Means Method)，根據回收之有效資料設定兩群進行集群分析，各集群的樣本數分別為(集群一： 238 人，集群二：96 人)。而兩集群在生涯管理變項之平均數、標準差 (SD) 及差異性如表 4.53 所示。

表 4.53 不同集群在生涯管理變項之差異性分析表

變項	集群一 (n=238)		集群二 (n=96)		T 值	P 值
	平均數	標準差(SD)	平均數	標準差(SD)		
招募、甄選與發展路徑	3.9961	0.4115	2.8662	0.7509	13.924	0.000***
生涯諮商與潛力評估、溝通	3.8701	0.4809	2.5443	0.6954	17.103	0.000***
培育進修與生涯輔導	3.7185	0.5705	2.2813	0.6827	18.219	0.000***

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

一、各集群特性描述

(一) 集群一 (高生涯管理)

集群一的保全人員在生涯管理之「招募、甄選與發展路徑」、「生涯諮商與潛力評估、溝通」、「培育進修與生涯輔導」構面上之平均數分別為 3.9961 (SD=0.4115)、3.8701 (SD=0.4809)、3.7185(SD=0.5705)，而該集群在「招募、甄選與發展路徑」上的同意水準較高於「生涯諮商與潛力評估、溝通」及「培育進修與生涯輔導」。

(二) 集群二 (低生涯管理)

集群二的保全人員在生涯管理之「招募、甄選與發展路徑」、「生涯諮商與潛力評估、溝通」、「培育進修與生涯輔導」構面上之平均數分別為 2.8662 (SD=0.7509)、2.5443 (SD=0.6954)、2.2813(SD=0.6827)，而該集群在「招募、甄選與發展路徑」上的同意水準較高於「生涯諮商與潛力評估、溝通」及「培育進修與生涯輔導」。

(三) 集群一的保全人員在生涯管理構面認知水準上之平均數均高於集群二的保全人員，即生涯管理認知水準越高的保全人員屬於集群一，而生涯管理認知水準越低的保全人員屬於集群二，故依據各集群在生涯管理變項之特性情形，在此將集群一命名為「高生涯管理」，集群二命名為「低生涯管理」。

二、不同集群對生涯管理構面之差異性分析

分別由表 4.53 中得知，生涯管理之「招募、甄選與發展路徑」、「生涯諮商與潛力評估、溝通」、「培育進修與生涯輔導」各構面均達極顯著差異水準 ($P < 0.001$)，即各變項 P 值為 (0.000***)，其顯示集群一與集群二之間在生涯管理構面上確實有顯著性差異存在。

三、不同生涯管理對人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能、工作

績效之差異性分析

關於不同生涯管理集群對人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析，透過獨立樣本 T 檢定分析結果，如表 4.54 所示，發現除了組織氣候之「人情」及「權責」、自我效能之「自我信念型」無顯著差異外，其餘在集群一的保全人員均顯著的高於集群二的保全人員，有其極為顯著的差異性。由上可知，高生涯管理的群組不論是在生涯規劃、培育進修或生涯輔導等各方面進行的越詳盡，則在保全人員的人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效方面越會發揮極大的效果。

表 4.54 不同生涯管理集群對人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析表

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	集群一 (高生涯管理) (n=238)	集群二 (低生涯管理) (n=96)			
親和性	3.9580	3.6203	5.870	0.000***	集群一 > 集群二
勤勉正直性	3.8391	3.4807	5.355	0.000***	集群一 > 集群二
外向性	3.6617	3.3586	6.354	0.000***	集群一 > 集群二
情緒穩定性	3.5131	3.2986	4.072	0.000***	集群一 > 集群二
開放性	3.5063	3.3156	4.134	0.000***	集群一 > 集群二
人格特質	3.6956	3.4171	5.869	0.000***	集群一 > 集群二
獎酬氣候	3.6597	2.9333	10.333	0.000***	集群一 > 集群二
標準	3.7405	3.0977	10.420	0.000***	集群一 > 集群二
人情	3.5273	3.4427	0.905	0.366	
權責	2.7805	2.7422	0.452	0.652	
組織氣候	3.4270	3.0540	7.656	0.000***	集群一 > 集群二
外在滿足	3.4951	2.7882	9.421	0.000***	集群一 > 集群二
工作本身	3.7821	3.2679	7.961	0.000***	集群一 > 集群二
一般滿足	3.9097	3.5208	5.115	0.000***	集群一 > 集群二
工作發展性	3.6166	3.1250	6.908	0.000***	集群一 > 集群二
工作滿足	3.7000	3.1755	8.795	0.000***	集群一 > 集群二
自我信念型	3.5290	3.4176	1.416	0.158	
目標導向型	3.8803	3.5104	5.907	0.000***	集群一 > 集群二
自我效能	3.7046	3.4640	3.828	0.000***	集群一 > 集群二
工作品質及行為	3.8643	3.5580	4.991	0.000***	集群一 > 集群二
團隊工作成效	4.0555	3.7167	4.967	0.000***	集群一 > 集群二
工作績效	3.9599	3.6374	5.368	0.000***	集群一 > 集群二

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

本研究欲進一步的釐清人格特質對組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效的認知之關聯性情形，因此以集群分析方法加以佐證本研究之假設三無顯著差異。其過程乃採取集群分析的方式，對人格特質變項進行分群（分成二群），再依分群的結果分別對其各變項認知進行獨立樣本 T 檢定。步驟是以統計軟體中之 K 平均數法（K-Means Method），根據回收之有效資料設定兩群進行集群分析，各集群的樣本數分別為（集群一：204 人，集群二：130 人）。而兩集群在人格特質變項之平均數、標準差（SD）及差異性如表 4.55 所示。

表 4.55 不同集群在人格特質變項之差異性分析表

變項	集群一 (n=204)		集群二 (n=130)		T 值	P 值
	平均數	標準差(SD)	平均數	標準差(SD)		
親和性	4.1119	0.2992	3.4671	0.3937	15.964	0.000***
勤勉正直性	4.0427	0.3407	3.2549	0.4321	17.593	0.000***
外向性	3.8145	0.2866	3.1980	0.2935	18.988	0.000***
情緒穩定性	3.6705	0.3610	3.1077	0.3357	14.271	0.000***
開放性	3.6593	0.3140	3.1254	0.2516	17.142	0.000***

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

一、各集群特性描述

（一）集群一（高鮮明人格特質）

集群一的保全人員在人格特質之「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」、「情緒穩定性」及「開放性」構面上之均數分別為 4.1119（SD=0.2992）、4.0427（SD=0.3407）、3.8145（SD=0.2866）、3.6705（SD=0.3610）、3.6593（SD=0.3140），而該集群在「親和性」及「勤勉正直性」上的同意水準較高。

(二) 集群二 (低顯著人格特質)

集群二的保全人員在生涯管理之人格特質之「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」、「情緒穩定性」及「開放性」構面上之均數分別為 3.4671 (SD=0.3927)、3.2549 (SD=0.4321)、3.1980(SD=0.2935)、3.1077 (SD=0.3357)、3.1254 (SD=0.2516)，而該集群在「親和性」上的同意水準較高於其他人格特質。

(三) 集群一的保全人員在人格特質構面顯現水準上之平均數均高於集群二的保全人員，即人格特質越鮮明的保全人員屬於集群一，而人格特質表徵愈不顯著的保全人員屬於集群二，故依據各集群在人格特質變項之特性情形，在此將集群一命名為「高鮮明人格特質」，集群二命名為「低顯著人格特質」。

二、不同集群對人格特質構面之差異性分析

分別由表 4.55 中得知，人格特質之「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」、「情緒穩定性」及「開放性」各構面均達極顯著差異水準 ($P < 0.001$)，即各變項 P 值為 (0.000***)，其顯示集群一與集群二之間在人格特質構面上確實有顯著性差異存在。

三、不同人格特質對組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析

關於不同人格特質集群對組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析，透過獨立樣本 T 檢定分析結果，如表 4.56 所示，發現除了組織氣候之「人情」無顯著差異外，另外在組織氣候「權責」認知上，顯示集群一與集群二有顯著差異，但卻是低顯著人格特質 (集群二) 的保全人員高於高鮮明人格特質，其表示低顯著人格特質在組織的權責上較高鮮明人格特質所承擔的責任較少。其餘在集群一的保全人員

均顯著的高於集群二的保全人員，有其極為顯著的差異性。由表 4.93 可知人格特質越鮮明的保全人員，越了解自己的需求及特性，而在自我工作滿足及效能、績效上都會有較高的表現。

表 4.56 不同人格特質集群對組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析表

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	集群一 (高鮮明人格特質) (n=204)	集群二 (低顯著人格特質) (n=130)			
獎酬氣候	3.6294	3.1708	6.491	0.000***	集群一>集群二
標準	3.7304	3.2817	7.331	0.000***	集群一>集群二
人情	3.5368	3.4500	0.964	0.336	
權責	2.7096	2.8635	-2.059	0.040*	集群一<集群二
組織氣候	3.4015	3.1915	4.592	0.000***	集群一>集群二
外在滿足	3.4469	3.0487	5.288	0.000***	集群一>集群二
工作本身	3.8018	3.3714	7.053	0.000***	集群一>集群二
一般滿足	3.9841	3.5058	7.263	0.000***	集群一>集群二
工作發展性	3.6483	3.2038	7.392	0.000***	集群一>集群二
工作滿足	3.7203	3.2824	8.340	0.000***	集群一>集群二
自我信念型	3.6742	3.2189	5.948	0.000***	集群一>集群二
目標導向型	4.0155	3.3949	12.193	0.000***	集群一>集群二
自我效能	3.8449	3.3069	10.388	0.000***	集群一>集群二
工作品質及行為	4.1061	3.4000	12.722	0.000***	集群一>集群二
團隊工作成效	4.1637	3.6354	9.574	0.000***	集群一>集群二
工作績效	4.0899	3.5177	12.324	0.000***	集群一>集群二

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

本研究欲進一步的釐清組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效的認知之關聯性情形，因此以集群分析方法加以佐證本研究之假設三無顯著差異。其過程乃採取集群分析的方式，對組織氣候變項進行分群(分成二群)，再依分群的結果分別對其各變項認知進行獨立樣本 T 檢定。步驟是以統計軟體中之 K 平均數法 (K-Means Method)，根據回收之有效資料設定兩群進行集群分析，各集群的樣本數分別為(集群一： 143 人，集群二：191 人)。而兩集群在組織氣候變項之平均數、標準差 (SD) 及差異性如表 4.57 所示。

表 4.57 不同集群在組織氣候變項之差異性分析表

變項	集群一 (n=143)		集群二 (n=191)		T 值	P 值
	平均數	標準差(SD)	平均數	標準差(SD)		
獎酬氣候	3.3846	0.6977	3.5005	0.6410	-1.574	0.116
標準	3.4886	0.6485	3.6060	0.5325	-1.765	0.079
人情	2.7325	0.6193	4.0798	0.4351	-22.231	0.000***
權責	2.3374	0.5600	3.0929	0.6157	-11.530	0.000***

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

一、各集群特性描述

(一) 集群一 (低組織氣候)

集群一的保全人員在組織氣候之「獎酬氣候」、「標準」、「人情」及「權責」構面上之均數分別為 3.3846(SD=0.6977)、3.4886(SD=0.6485)、2.7325(SD=0.6193)、2.3374 (SD=3.0929)，而該集群在「標準」上的同意水準較高。

(二) 集群二 (高組織氣候)

集群二的保全人員在組織氣候之「獎酬氣候」、「標準」、「人情」及

「權責」構面上之均數分別為 3.5005(SD=0.6410)、3.6060(SD=0.5325)、4.0798(SD=0.4351)、3.0929 (SD=0.6157)，而該集群在「人情」構面認知上的同意水準較高於其他構面。

(三) 集群一的保全人員在組織氣候構面顯現水準上之平均數均低於集群二的保全人員，即組織氣候認知較低的保全人員屬於集群一，而組織氣候認知度較高的保全人員屬於集群二，故依據各集群在組織氣候變項之特性情形，在此將集群一命名為「低組織氣候」，集群二命名為「高組織氣候」。

二、不同集群對組織氣候構面之差異性分析

分別由表 4.57 中得知，組織氣候之「人情」及「權責」兩構面達極顯著差異水準 ($P < 0.001$)，即各變項 P 值為 (0.000***)，而在「獎酬氣候」及「標準」兩構面無顯著差異，其顯示集群一與集群二之間在組織氣候之「人情」及「權責」兩構面上確實有顯著性差異存在。

三、不同組織氣候對工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析

關於不同組織氣候集群對工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析，透過獨立樣本 T 檢定分析結果，如表 4.58 所示，發現除了工作滿足之「外在滿足」與自我效能之「目標導向型」達顯著差異外，另外對於工作績效之「工作品質及行為」無顯著差異，其餘在集群二的保全人員均顯著的高於集群一的保全人員，有其極為顯著的差異性。在高度組織氣候的認知下，對於公司的目標及保全人員的自身要求會較達到一致的看法，故有高度的組織氣候，相對於低組織氣候在工作滿足、自我效能及工作績效上會有較好的表現。

表 4.58 不同組織氣候集群對工作滿足、自我效能、工作績效之差異性分析表

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	集群一 (低組織氣候) (n=143)	集群二 (高組織氣候) (n=191)			
外在滿足	3.1876	3.3700	-2.380	0.018*	集群一 < 集群二
工作本身	3.5125	3.7255	-3.360	0.001**	集群一 < 集群二
一般滿足	3.6503	3.9084	-3.960	0.000***	集群一 < 集群二
工作發展性	3.3462	3.5720	-3.600	0.000***	集群一 < 集群二
工作滿足	3.4242	3.6440	-3.953	0.000***	集群一 < 集群二
自我信念型	3.0763	3.8120	-9.266	0.000***	集群一 < 集群二
目標導向型	3.7051	3.8255	-2.059	0.040*	集群一 < 集群二
自我效能	3.3907	3.8187	-7.950	0.000***	集群一 < 集群二
工作品質及行為	3.7183	3.8197	-1.751	0.081	
團隊工作成效	3.7846	4.0880	-5.246	0.000***	集群一 < 集群二
工作績效	3.7514	3.9539	-3.750	0.000***	集群一 < 集群二

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

本研究欲進一步的釐清工作滿足對自我效能及工作績效的認知之關聯性情形，因此以集群分析方法加以佐證本研究之假設三無顯著差異。其過程乃採取集群分析的方式，對工作滿足變項進行分群（分成二群），再依分群的結果分別對其各變項認知進行獨立樣本 T 檢定。步驟是以統計軟體中之 K 平均數法（K-Means Method），根據回收之有效資料設定兩群進行集群分析，各集群的樣本數分別為（集群一：138 人，集群二：196 人）。而兩集群在工作滿足變項之平均數、標準差（SD）及差異性如表 4.59 所示。

表 4.59 不同集群在工作滿足變項之差異性分析表

變項	集群一 (n=138)		集群二 (n=196)		T 值	P 值
	平均數	標準差(SD)	平均數	標準差(SD)		
外在滿足	2.7415	0.5482	3.6794	0.5047	-16.136	0.000***
工作本身	3.1501	0.4744	3.9752	0.3714	-17.077	0.000***
一般滿足	3.3207	0.5036	4.1339	0.4078	-15.691	0.000***
工作發展性	3.0072	0.4870	3.8048	0.3719	-16.960	0.000***

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

一、各集群特性描述

(一) 集群一 (低工作滿足)

集群一的保全人員在工作滿足之「外在滿足」、「工作本身」、「一般滿足」及「工作發展性」構面上之均數分別為 2.7415(SD=0.5482)、3.1501(SD=0.4744)、3.3207(SD=0.5036)、3.0072(SD=0.4870)，而該集群在「一般滿足」上的同意水準較高。

(二) 集群二 (高工作滿足)

集群二的保全人員在工作滿足之「外在滿足」、「工作本身」、「一般滿足」及「工作發展性」構面上之均數分別為 3.6794(SD=0.5047)、3.9752(SD=0.3714)、4.1339(SD=0.4078)、3.8048(SD=0.3719)，而該集群在「一般滿足」構面認知上的同意水準較高於其他構面。

(三) 集群一的保全人員在工作滿足構面顯現水準上之平均數均低於集群二的保全人員，即工作滿足認知較低的保全人員屬於集群一，而工作滿足認知度較高的保全人員屬於集群二，故依據各集群在工作滿足變項之特性情形，在此將集群一命名為「低工作滿足」，集群二命名為「高工作滿足」。

二、不同集群對工作滿足構面之差異性分析

分別由表 4.59 中得知，工作滿足之「外在滿足」、「工作本身」、「一

般滿足」及「工作發展性」各構面達極顯著差異水準 ($P < 0.001$)，即各變項 P 值為 (0.000^{***})，其顯示集群一與集群二之間在工作滿足構面上確實有顯著性差異存在。

三、不同工作滿足對自我效能、工作績效之差異性分析

關於不同工作滿足集群對自我效能、工作績效之差異性分析，透過獨立樣本 T 檢定分析結果，如表 4.60 所示，發現除了自我效能之「自我信念型」無顯著差異，其餘在集群二的保全人員均顯著的高於集群一的保全人員，有其極為顯著的差異性。在達到一定的高度工作滿足後，相對的會在自我的要求及工作績效方面有正向的成長，也才有動力推向更高的境界。

表 4.60 不同工作滿足集群對自我效能、工作績效之差異性分析表

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	集群一 (低工作滿足) (n=138)	集群二 (高工作滿足) (n=196)			
自我信念型	3.4809	3.5083	-0.327	0.744	
目標導向型	3.5217	3.9515	-7.565	0.000***	集群一 < 集群二
自我效能	3.5013	3.7299	-3.963	0.000***	集群一 < 集群二
工作品質及行為	3.5642	3.9257	-6.278	0.000***	集群一 < 集群二
團隊工作成效	3.6884	4.1480	-8.118	0.000***	集群一 < 集群二
工作績效	3.6263	4.0368	-7.817	0.000***	集群一 < 集群二

*表 $P < 0.05$ 顯著差異 **表 $P < 0.01$ 非常顯著差異 ***表 $P < 0.001$ 極顯著差異

本研究欲進一步的釐清自我效能對工作績效的認知之關聯性情形，因此以集群分析方法加以佐證本研究之假設三無顯著差異。其過程乃採取集群分析的方式，對自我效能變項進行分群（分成二群），再依分群的結果分別對其各變項認知進行獨立樣本 T 檢定。步驟是以統計軟

體中之 K 平均數法 (K-Means Method)，根據回收之有效資料設定兩群進行集群分析，各集群的樣本數分別為(集群一： 193 人，集群二：141 人)。而兩集群在自我效能變項之平均數、標準差 (SD) 及差異性如表 4.61 所示。

表 4.61 不同集群在自我效能變項之差異性分析表

變項	集群一 (n=193)		集群二 (n=141)		T 值	P 值
	平均數	標準差(SD)	平均數	標準差(SD)		
自我信念型	4.0283	0.4206	2.7698	0.5266	23.437	0.000***
目標導向型	3.9819	0.4023	3.4894	0.5550	8.957	0.000***

*表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

一、各集群特性描述

(一) 集群一 (高自我效能)

集群一的保全人員在自我效能之「自我信念型」、「目標導向型」構面上之均數分別為 4.0283 (SD=0.4206)、3.9819 (SD=0.4023) 而該集群在「自我信念型」認知水準較高於「目標導向型」。

(二) 集群二 (低自我效能)

集群二的保全人員在自我效能之「自我信念型」、「目標導向型」構面上之均數分別為 2.7698 (SD=0.5266)、3.4894 (SD=0.5550)，而該集群在「目標導向型」上的同意水準較高於「自我信念型」。

(三) 集群一的保全人員在自我效能構面顯現水準上之平均數均高於集群二的保全人員，即自我效能知覺較高的保全人員屬於集群一，而自我效能知覺較低的保全人員屬於集群二，故依據各集群在自我效能變項之特性情形，在此將集群一命名為「高自我效能」，集群二命名為「低自我效能」。

二、不同集群對自我效能構面之差異性分析

分別由表 4.61 中得知，自我效能之「自我信念型」、「目標導向型」兩構面均達極顯著差異水準 ($P < 0.001$)，即各變項 P 值為 (0.000***)，其顯示集群一與集群二之間在自我效能構面上確實有顯著性差異存在。

三、不同自我效能對工作績效之差異性分析

關於自我效能集群對工作績效之差異性分析，透過獨立樣本 T 檢定分析結果，如表 4.62 所示，在集群一的保全人員均顯著的高於集群二的保全人員，有其極為顯著的差異性。自我效能的要求越堅定，達到目標的成效就相對越高，所以在自我的要求下，有了動能相對的工作成效就會隨之正向的發揮效應，反之，則會工作績效低落。

表 4.62 不同自我效能集群對工作績效之差異性分析

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	集群一 (高自我效能) (n=193)	集群二 (低自我效能) (n=141)			
工作品質及行為	3.9393	3.5532	6.971	0.000***	集群一 > 集群二
團隊工作成效	4.1389	3.7106	7.702	0.000***	集群一 > 集群二
工作績效	4.0391	3.6319	8.037	0.000***	集群一 > 集群二

*表 $P < 0.05$ 顯著差異 **表 $P < 0.01$ 非常顯著差異 ***表 $P < 0.001$ 極顯著差異

4.6 迴歸分析

經由 4.4 節之相關分析可以得知，本研究之研究變項間具有某種程度之相關性，為了能更進一步的瞭解到各變項間之影響關係，本研究將以「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」分別對「工作滿足」及「自我效能」兩構面進行迴歸分析，並深入探討「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」、「工作滿足」、「自我效能」對工作績效之「工作品質及行為」及「團隊工作成效」兩構面進行迴歸分析，以驗證本研究假設四之影響性假設，即「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」對「工作滿足」及「自我效能」無顯著影響；「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」、「工作滿足」、「自我效能」對「工作績效」無顯著影響。詳見表 4.63、表 4.64、表 4.65、表 4.66、表 4.67、表 4.68 所示。

4.6.1 「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」對「工作滿足」之影響性

1. 生涯管理對工作滿足達到極顯著影響。
2. 人格特質對工作滿足達到極顯著影響。
3. 組織氣候對工作滿足達到極顯著影響。

以上各變項的統計水準對「工作滿足」變異量的預測或解釋程度為 51.3%，且各變項對「工作滿足」皆為正向影響（詳見表 4.63）。

表 4.63 生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足之迴歸分析表

自變項	依變項	工作滿足
		B
	常數項	0.615**
	生涯管理	0.272***
	人格特質	0.181**
	組織氣候	0.401***
	R	0.716
	R 平方	0.513
	F 值	115.884
	P 值	0.000***

*表 P<0.05 顯著影響 **表 P<0.01 非常顯著影響 ***表 P<0.001 極顯著影響

在瞭解了「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」對「工作滿足」構面之影響後，為了更清楚其迴歸分析之結果，茲將本研究之迴歸分析有顯著結果部分彙整如表 4.64。

表 4.64 生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足之迴歸分析顯著結果綜合分析表

自變項 \ 依變項	工作滿足
生涯管理	正向
人格特質	正向
組織氣候	正向

資料來源：本研究整理

4.6.1 「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」對「自我效能」之影響性

1. 生涯管理對自我效能達到顯著負向影響。表示保全人員在生涯管理的認同度上對於自我效能的影響是負面影響，在保全業之生涯管理部分尚未建立很完整的配套措施，所以保全人員並未實際感受到因為生涯管理的完備性而影響到對於自我的要求及目標的達成。
2. 人格特質對工作滿足達到極顯著的影響。
3. 組織氣候對工作滿足達到極顯著的影響。

以上各變項的統計水準對「工作滿足」變異量的預測或解釋程度為 41.4%。除生涯管理對工作滿足為負向影響，其餘在人格特質、組織氣候兩構面上對工作滿足是為正向影響（詳見表 4.65）。

表 4.65 生涯管理、人格特質、組織氣候對自我效能之迴歸分析表

自變項	依變項	自我效能
		B
	常數項	0.055
	生涯管理	-0.075*
	人格特質	0.753***
	組織氣候	0.337***
	R	0.644
	R 平方	0.414
	F 值	77.841
	P 值	0.000***

*表 P<0.05 顯著影響 **表 P<0.01 非常顯著影響 ***表 P<0.001 極顯著影響

在瞭解了「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」對「自我效能」構面之影響後，為了更清楚其迴歸分析之結果，茲將本研究之迴歸分析有顯著結果部分彙整如表 4.66。

表 4.66 生涯管理、人格特質、組織氣候對自我效能迴歸分析顯著結果綜合分析表

自變項	依變項	自我效能
		生涯管理
人格特質	正向	
組織氣候	正向	

資料來源：本研究整理

4.6.3 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能對工作績效之影響

(一)「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」、「工作滿足」、「自我效能」對「工作品質及行為」之影響性：

(1) 人格特質之「親和性」、「外向性」對「工作品質及行為」達到顯著影響。

(2) 組織氣候之「標準」對「工作品質及行為」達到非常顯著

的影響。

(3) 工作滿足之「工作發展性」對「工作品質及行為」達到非常顯著的影響。

(4) 自我效能之「目標導向型」對「工作品質及行為」達到極顯著影響。

以上各變項的統計水準對「工作品質及行為」變異量的預測或解釋程度為 59.1%。各變項對「工作品質及行為」皆為正向影響。

(二)「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」、「工作滿足」、「自我效能」對「團隊工作成效」之影響性：

(1) 人格特質之「勤勉正直性」對「團隊工作成效」達到顯著影響

(2) 組織氣候之「人情」對「團隊工作成效」達到極顯著影響。

(3) 工作滿足之「工作發展性」對「團隊工作成效」達到顯著影響。

(4) 自我效能之「目標導向型」對「團隊工作成效」達到極顯著影響。

以上各變項的統計水準對「團隊工作成效」變異量的預測或解釋程度為 59.7%。各變項對「團隊工作成效」皆為正向影響（詳見表 4.67）。

Barrick & Mount (1991) 認為五大人格特質中最能預測員工績效的為勤勉正直性。而江錦樺 (民 90) 的研究中發現「勤勉正直性」、「親和性」對工作績效有顯著影響；黃彩霖 (民 92) 的研究中亦發現「親和性」、「勤勉正直性」、「外向性」對醫院人員的工作績效有顯著影響，本研究結果與其結論相似。

表 4.67 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能對工作績效之迴歸分析表

依 變 項		工作績效 (n=334)	
		工作品質及行為	團隊工作成效
自 變 項		B	B
常數項		0.326	0.233
生涯管理	招募、甄選與發展路徑	-0.046	0.025
	生涯諮商與潛力評估、溝通	0.022	0.005
	培育進修與生涯輔導	-0.006	-0.045
人格特質	親和性	0.199*	0.110
	勤勉正直性	0.071	0.122*
	外向性	0.236*	0.096
	情緒穩定性	-0.084	-0.004
	開放性	0.058	0.056
組織氣候	獎酬氣候	-0.019	0.036
	標準	0.153**	0.098
	人情	-0.028	0.132***
	權責	-0.046	-0.070
工作滿足	外在滿足	-0.031	-0.084
	工作本身	-0.097	0.051
	一般滿足	0.034	0.100
	工作發展性	0.153**	0.116*
自我效能	自我信念型	0.070	0.022
	目標導向型	0.283***	0.226***
R		0.769	0.773
R 平方		0.591	0.597
F 值		25.334	25.911
P 值		0.000***	0.000***

*表 P<0.05 顯著影響 **表 P<0.01 非常顯著影響 ***表 P<0.001 極顯著影響

在瞭解了「生涯管理」、「人格特質」、「組織氣候」、「工作滿足」、「自我效能」對工作績效之「工作品質及行為」及「團隊工作成效」構面之影響後，為了更清楚其迴歸分析之結果，茲將本研究之迴歸分析有顯著結果部分彙整如表 4.68。

表 4.68 迴歸分析顯著結果綜合分析表

自變項 \ 依變項		工作績效 (n=334)	
		工作品質及行為	團隊工作成效
生涯管理	招募、甄選與發展路徑		
	生涯諮商與潛力評估、溝通		
	培育進修與生涯輔導		
人格特質	親和性	正向	
	勤勉正直性		正向
	外向性	正向	
	情緒穩定性		
	開放性		
組織氣候	獎酬氣候		
	標準	正向	
	人情		正向
	權責		
工作滿足	外在滿足		
	工作本身		
	一般滿足		
	工作發展性	正向	正向
自我效能	自我信念型		
	目標導向型	正向	正向

資料來源：本研究整理

4.7 徑路分析

本節採用徑路分析方法來探討研究架構中生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效彼此間之最大可能徑路係數（Maximum Likelihood Path Coefficients），藉以驗證出變數之間的相互因果關係及方向性，本研究根據相關理論與文獻資料所建構之充足模式如圖4.1，而驗證所得之限制模式之徑路圖如圖4.3所示。

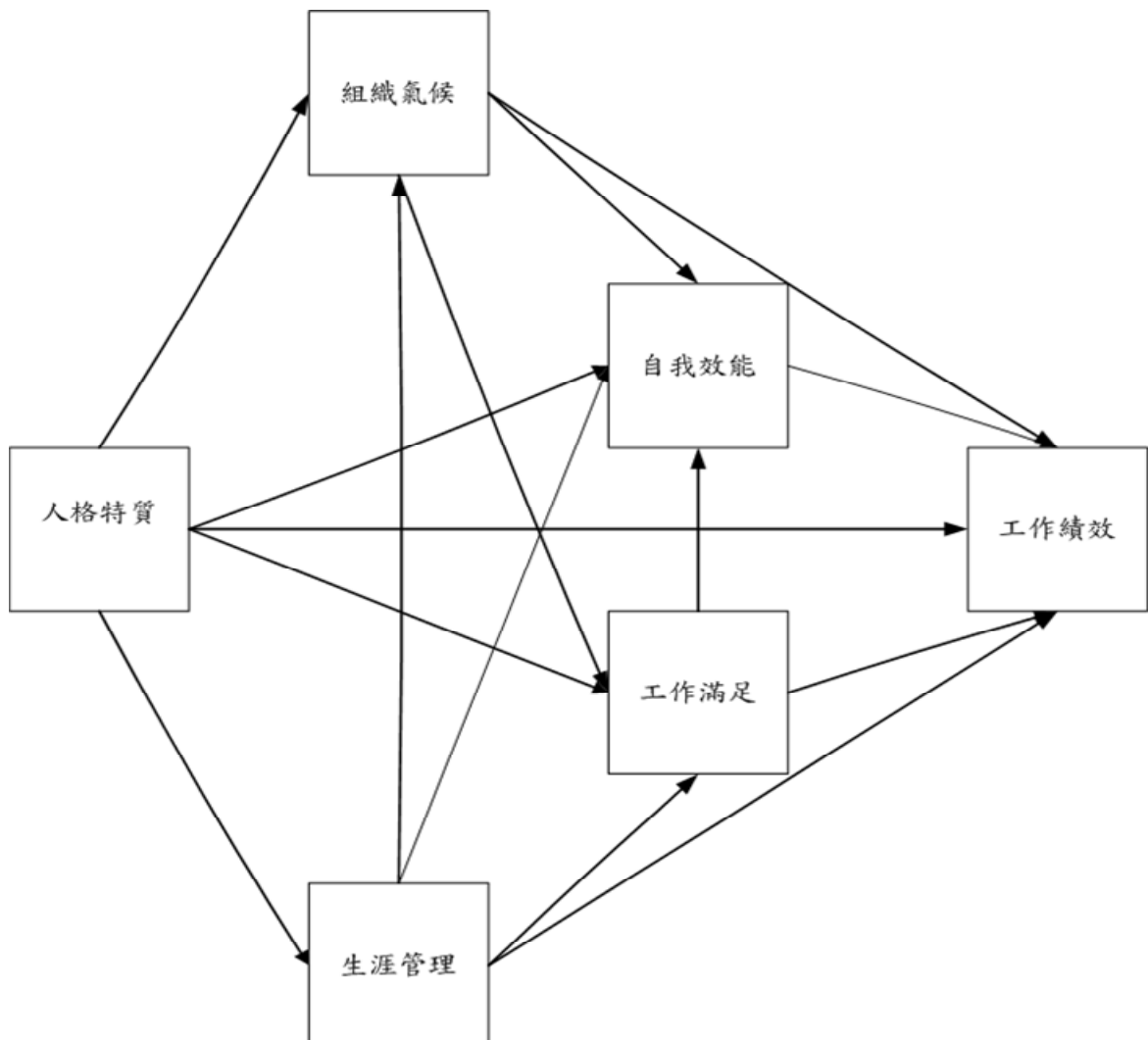


圖4.1 徑路分析之充足模式

假如所有早期的變數均會顯著影響後期的變數，其所畫出的徑路圖則將之稱為充足模式（Full Model），亦即是所有之徑路係數均達0.05

的顯著水準。本研究乃以此充足模式進行徑路分析，並根據所收集的資料加以分析檢定，利用多元迴歸方法的強迫進入法加以分析檢定，以求迴歸係數的方法來求取每一路徑之徑路係數，並以徑路圖來說明各變數間可能的因果關係。

而所得各顯著的徑路係數畫成一徑路圖如圖4.2所示，關於模式中判斷顯著與否的準則，乃以統計量T值之絕對值是否大於等於1.96，亦即 $|T值| \geq 1.96$ 時，則具顯著性。

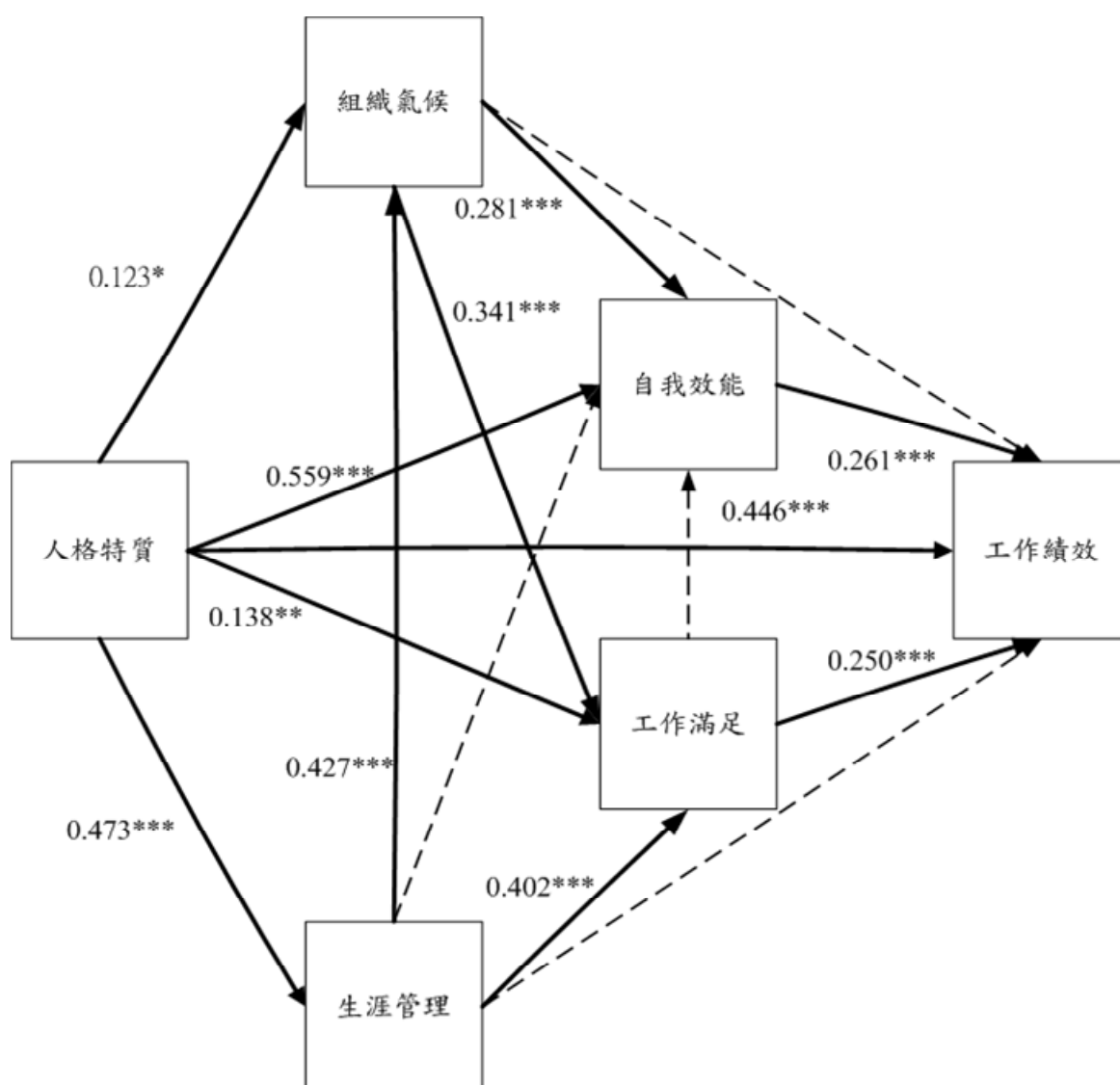


圖4.2 刪除未達顯著水準的徑路後之徑路圖

由上圖可知有些徑路係數未達0.05的顯著水準，則刪除此條徑路係數，所以將此徑路模式稱為限制模式（Restricted Model）。為評估此理論模式，將刪除未達顯著水準的徑路後之徑路圖，重新再利用多元迴歸方法加以分析檢定此新模式的徑路係數，如圖4.3之限制模式徑路圖由於自變項之改變，徑路係數也會隨之改變，因此必須重新以多元迴歸分析檢定，模式中以人格特質對自我效能的徑路係數為最大，由圖中可顯見有極顯著的影響關係。

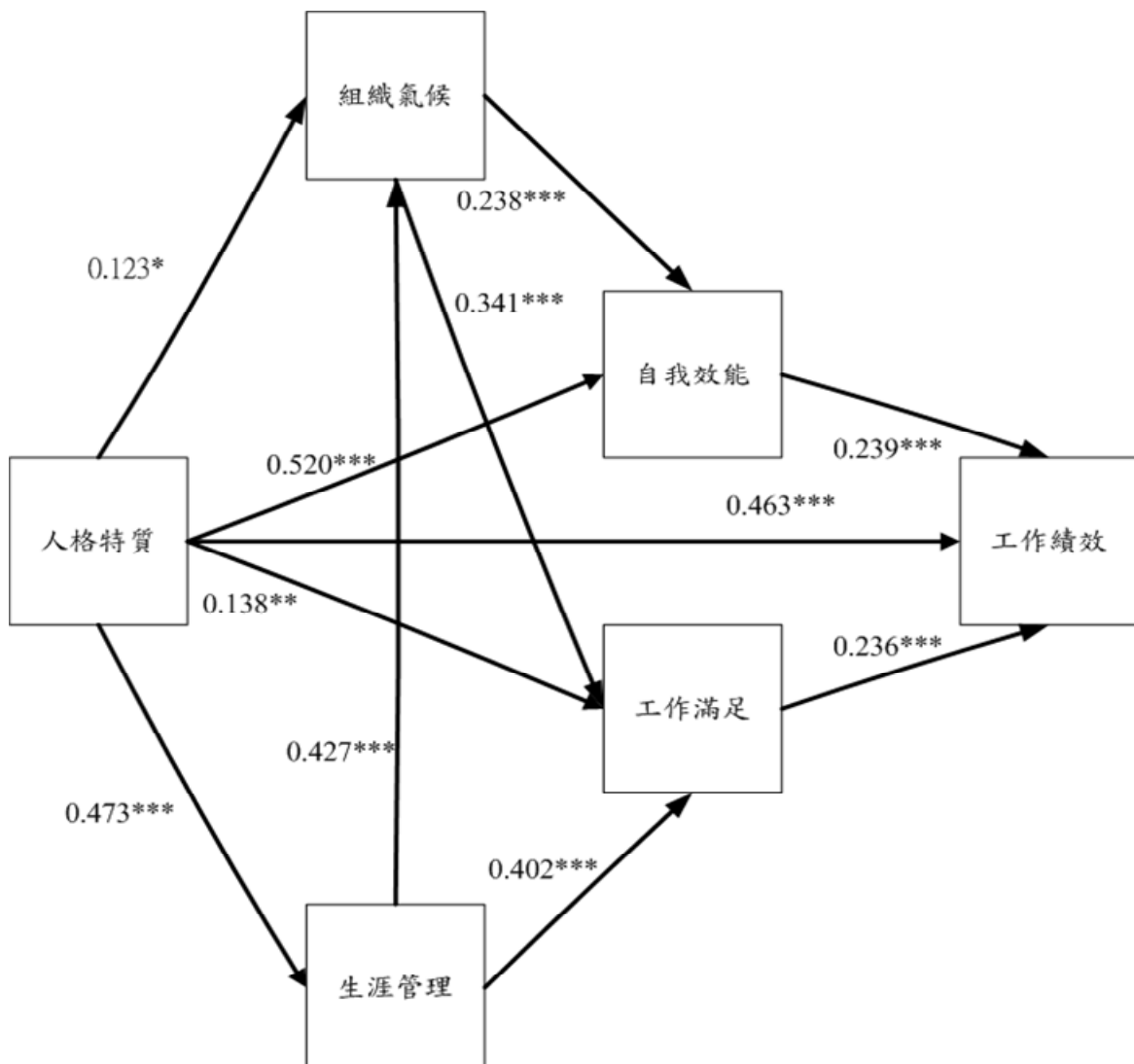


圖4.3 限制模式徑路圖

由以上限制模式徑路圖之徑路係數可明顯看出，在對員工工作績效的影響路徑中，有八條顯著路徑，一為人格特質→生涯管理→組織氣候→工作滿足→工作績效；二為人格特質→生涯管理→組織氣候→自我效能→工作績效；三為人格特質→生涯管理→工作滿足→工作績效；四為人格特質→組織氣候→工作滿足→工作績效；五為人格特質→組織氣候→自我效能→工作績效；六為人格特質→工作滿足→工作績效；七為人格特質→自我效能→工作績效；八為人格特質→工作績效。可知八條路徑人格特質都直接或間接的對工作績效產生影響，亦即，人格特質對工作績效的影響分別透過生涯管理、工作滿足或生涯管理、組織氣候、自我效能；生涯管理、工作滿足或組織氣候、工作滿足；組織氣候、自我效能或工作滿足；自我效能而間接影響工作績效，甚至人格特質也可直接的影響工作績效。

由以上八條路徑可以得知，生涯管理、人格特質及組織氣候間接的透過工作滿足、自我效能可以對工作績效達到顯著的因果影響之關係。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效的關聯性情況，就所回收之 334 份有效問卷，利用統計軟體進行分析並驗證本研究之假設，分別分析各變項間之差異性、各變項的相關，再進一步探討各變項對工作績效之影響性。本章將就所驗證的結果，彙整說明並提出研究建議，以供學術機構、實務界及後續研究之參考。

5.1 結論

經由第四章的實證結果分析，有關本研究之假設驗證彙總整理如表 5.1 本研究之研究假設有接受、部分接受，但也有部分則未獲得實證之支持。茲將本研究之結果歸納分述如下：

5.1.1 個人特徵於各研究變項之差異

比較個人特徵於生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能、工作績效各變項之差異情形，經分析有以下的結果：

一、性別

所有變項男女性沒有顯著差異。意即男女性在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效上沒有不同。

二、年齡

- 1.不同年齡在生涯管理上無顯著差異。
- 2.在人格特質之「勤勉正直性」構面上有非常顯著差異，其中41-50 歲組高於30 歲以下及51 歲以上組亦高於30歲以下。表示41歲以上者其勤勉正直的人特特質越鮮明於30歲以下者。
- 3.不同年齡在組織氣候之「權責」構面上非常顯著的差異，其中41 歲

到50歲大於30歲以下。表示在41-50歲是對於組織氣候中的「權責」認知最高，而主管也約在此年齡中，相對對於權責部份會有較高的要求。

4. 不同年齡在工作滿足上無顯著差異。
5. 不同年齡在自我效能之「自我信念型」構面上有顯著之差異，30歲以下明顯低於40-50歲。表示越高年齡的保全人員對於組織目標較有認同感，相對的在自我的信念認知上就會較堅定。
6. 不同年齡在工作績效有非常顯著差異，41-50歲及50歲以上兩組均高於30歲以下組。

三、服務年資

所有變項男女性沒有顯著差異。意即男女性在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效上沒有不同。

四、現任職務

1. 在生涯管理部份，主管高於非主管。並均都達到非常顯著差異。
2. 在人格特質的構面上，主管特質明顯高於非主管。
3. 在組織氣候的構面之「獎酬氣候」及「標準」兩構面，主管高於非主管。亦即表示在主管的目標標準程度及組織的獎酬氣候上認知高於非主管。
4. 在工作滿足部份主管高於非主管，表示主管的工作滿足認同比非主管要好。
5. 在自我效能的構面之「目標導向型」主管高於非主管，表示主管的目標認知比非主管要好。
6. 在工作績效部份主管高於非主管，表示主管的績效比非主管要好。

五、教育程度

1. 不同教育程度在生涯管理部分無顯著差異。
2. 不同教育程度在人格特質之「親和性」及「勤勉正直性」上有非常顯著差異。在專科及大學程度的保全人員都高於高中職以下的保全人員；在「外向性」、「情緒穩定性」及「開放性」除外向性達顯著外，其餘兩構面都達非常顯著差異，三構面在大學部分都明顯於高中職以下。
3. 不同教育程度在組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效無顯著差異。意即組織氣候、工作滿足、自我效能和工作績效不因教育程度不同而有差別。

六、 婚姻狀況

1. 在生涯管理部分，無顯著差異。
2. 在人格特質之「勤勉正直性」及「開放性」構面上達顯著差異，而在「勤勉正直性」上，已婚者之顯著性比未婚者高。
3. 在組織氣候之「權責」構面上達顯著差異，已婚者高於其他。
4. 在工作滿足、自我效能二部份，都無顯著差異。
5. 在工作績效之「目標導向型」構面達到顯著差異，其中其他高於未婚者。

七、 目前工作月薪

1. 不同工作月薪在生涯管理、人格特質及組織氣候三部分均無顯著差異。
2. 不同工作月薪在工作滿足之「工作本身」及「一般滿足」兩構面達極顯著差異，在「工作發展性」達到現駐差異。在「工作本身」中，月薪35001-45000元組高於25000元以下組；「一般滿足」中，月薪25001-35000組、35001-45000組及45001元以上組都高於25000元以下。表示目前達到一般滿足性的薪資最低必須為25001元以上。
3. 不同工作月薪在自我效能及工作績效均無顯著差異。

八、 主要業務性質

1. 不同主要業務在生涯管理、人格特質、工作滿足、自我效能及工作績效等構面，均無達顯著差異。
2. 不同主要業務組織氣候之「獎酬氣候」達顯著差異，而在「權責」構面上達極顯著差異。並且在駐衛保全部分高於系統保全。

5.1.2 變項間的相關

1. 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等各變項間均達到極顯著相關。
2. 生涯管理與人格特質之間呈極顯著的正相關，生涯管理認知越高，則人格特質會越顯著。
3. 生涯管理與組織氣候之「獎酬氣候」及「標準」呈極顯著的正相關，生涯管理認知越高，則「獎酬氣候」及「標準」認知越高。
4. 生涯管理與工作滿足之間呈極顯著的正相關，生涯管理認知越高，則工作滿足知覺會越高。
5. 生涯管理與自我效能之「目標導向型」呈極顯著的正相關，表示生涯管理認知越高，則目標確認就會達成的信念越大。
6. 生涯管理與工作績效之間呈極顯著的正相關，生涯管理認知越高，則工作績效的成果越高。
7. 人格特質與組織氣候之「獎酬氣候」及「標準」呈極顯著正相關；在人格特質與組織氣候之「人情」及「權責」部分則呈現部分顯著正相關。
8. 人格特質與工作滿足、自我效能及工作績效上均呈極顯著正相關。表示人格特質越顯著，在工作滿足、自我效能及工作績效上認知上就會越高。

9. 組織氣候與工作滿足、自我效能及工作績效部分均呈現正相關。
10. 工作滿足與自我效能之「目標導向型」中呈現極顯著正相關，而在「自我信念型」上亦呈正相關。
11. 工作滿足與工作績效構面上呈現極顯著正相關。表示工作滿足性達到越高則相對在工作績效上就會有更好的效果。
12. 自我效能與工作績效部分呈極顯著正相關。表示效能越高則工作績效也會越好。

5.1.3 集群分析

發現各集群在工作績效上達顯著水準，代表各集群間有顯著的差異存在，亦即集群一（高度管理）的員工對工作績效的程度顯著高於集群二（低度管理）的員工，亦即生涯管理程度高的、人格特質顯著性高的、組織氣候認知水準高的、高工作滿足與高自我效能之保全人員，其工作績效是較高的，而生涯管理程度低的、人格特質顯著性低的、組織氣候認知水準低的、低工作滿足與低自我效能之保全人員，其工作績效是會偏低的。

5.1.4 變項間的影響關係：迴歸分析

1. 生涯管理、組織氣候對工作滿足構面均達極顯著正向影響；人格特質對工作滿足達非常顯著影響。
2. 生涯管理對自我效能構面達顯著負向影響；在人格特質及組織氣候兩構面對自我效能均達極顯著正向影響。
3. 人格特質之「親和性」及「外向性」對工作績效之「工作品質及行為」構面達顯著正向影響。
4. 人格特質之「勤勉正直性」對工作績效之「團隊工作成效」構面為顯著正向影響。

5. 組織氣候之「標準」對工作績效之「工作品質及行為」達非常顯著正向影響。
6. 組織氣候之「人情」對工作績效之「團隊工作成效」達到極顯著正向影響。
7. 工作滿足之「工作發展性」對於工作績效之「工作品質及行為」、「團隊工作成效」分別達到非常顯著正相關及顯著正向影響。
8. 自我效能之「目標導向型」對工作績效均達到極顯著正向影響。

5.1.5 變項間的影響關係：徑路分析

1. 人格特質對生涯管理有顯著正向影響。
2. 人格特質對組織氣候有顯著正向影響。
3. 人格特質對工作滿足有顯著正向影響。
4. 人格特質對自我效能有顯著正向影響。
5. 人格特質對工作績效有顯著正向影響。
6. 生涯管理對組織氣候有顯著正向影響。
7. 生涯管理對工作滿足有顯著正向影響。
8. 組織氣候對工作滿足有顯著正向影響。
9. 組織氣候對自我效能有顯著正向影響。
10. 工作滿足對工作績效有顯著正向影響。
11. 自我效能對工作績效有顯著正向影響。

即人格特質對工作績效是以直接、間接效果影響。生涯管理、人格特質及組織氣候間接的透過工作滿足、自我效能可以對工作績效達到顯著的因果影響之關係。

5.1.6 本研究之假設及驗證結果彙總如表5.1

現將針對本研究第三章第二小節所建立之研究假設及第四章相關

之驗證結果彙整如表5.1所示。

表5.1 本研究之研究假設與驗證結果彙整表

研究假設	結果驗證	備註
1.1 不同個人特徵變項的保全人員對生涯管理無顯著差異。	部分成立	顯著差異：職位
1.2 不同個人特徵變項的保全人員對人格特質無顯著差異。	部分成立	顯著差異：職位、年齡、教育程度、婚姻狀況
1.3 不同個人特徵變項的保全人員對組織氣候無顯著差異。	部分成立	顯著差異：職位、年齡、業務性質
1.4 不同個人特徵變項的保全人員對工作滿足無顯著差異。	部分成立	顯著差異：職位、工作月薪
1.5 不同個人特徵變項的保全人員對自我效能無顯著差異。	部分成立	顯著差異：職位、年齡
1.6 不同個人特徵變項的保全人員對工作績效無顯著差異。	部分成立	顯著差異：職位、年齡、婚姻狀況
2.1 生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能與工作績效等各變項間無顯著相關	不成立	
2.2 生涯管理各子構面與人格特質各子構面無顯著相關。	不成立	
2.3 生涯管理各子構面與組織氣候各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：生涯管理 3 個子構面與「人情」、「權責」
2.4 生涯管理各子構面與工作滿足各子構面無顯著相關。	不成立	
2.5 生涯管理各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：「生涯諮商與潛力評估、溝通」及「培育進修與生涯輔導」與「自我信念型」
2.6 生涯管理各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。	不成立	
2.7 人格特質各子構面與組織氣候各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：親和性、勤勉正直性與人情；勤勉正直性、開放性與權責
2.8 人格特質各子構面與工作滿足各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：開放性與外在滿足
2.9 人格特質各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。	不成立	

表 5.1 本研究之研究假設與驗證結果彙整表 (續)

研究假設	結果驗證	備註
2.10 人格特質各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。	不成立	
2.11 組織氣候各子構面與工作滿足各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：人情與外在滿足、權責與工作本身及一般滿足
2.12 組織氣候各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：獎酬氣候、標準與自我信念型；人情與目標導向型
2.13 組織氣候各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：人情與工作品質及行為、權責與團隊工作成效
2.14 工作滿足各子構面與自我效能各子構面無顯著相關。	部分成立	無顯著相關：外在滿足、工作本身與自我信念型
2.15 工作滿足各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。	不成立	
2.16 自我效能各子構面與工作績效各子構面無顯著相關。	不成立	
3.1 不同集群對工作績效的認知無顯著差異。	不成立	
3.2 不同集群分別對生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能之認知無顯著差異。	不成立	
3.3 不同生涯管理集群對人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效的認知無顯著差異。	部分成立	無顯著差異：生涯管理與人情、權責及自我信念型
3.4 不同人格特質集群對組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效的認知無顯著差異。	部分成立	無顯著差異：人格特質與人情
3.5 不同組織氣候集群對工作滿足、自我效能及工作績效的認知無顯著差異。	部分成立	無顯著差異：組織氣候與工作品質及行為
3.6 不同工作滿足集群對自我效能及工作績效的認知無顯著差異。	部分成立	無顯著差異：工作滿足與自我信念型
3.7 不同自我效能集群對工作績效的認知無顯著差異。	不成立	

表 5.1 本研究之研究假設與驗證結果彙整表 (續)

研究假設	結果驗證	備註
4.1 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候對工作滿足構面無顯著影響。	不成立	
4.2 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候對自我效能構面無顯著影響。	不成立	
4.3 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足與自我效能對工作績效的「工作品質及行為」構面無顯著影響。	部分成立	無顯著影響：生涯管理、勤勉正直性、情緒穩定性、開放性、獎酬氣候、人情、權責、外在滿足、工作本身、一般滿足及自我信念型與工作品質及行為
4.4 保全人員生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足與自我效能對工作績效的「團隊工作成效」構面無顯著影響。	部分成立	無顯著影響：生涯管理、親和性、外向性、情緒穩定性、開放性、獎酬氣候、標準、權責、外在滿足、工作本身、一般滿足、自我信念型與團隊工作成效
5.1 人格特質與生涯管理無顯著影響。	不成立	
5.2 人格特質與組織氣候無顯著影響。	不成立	
5.3 人格特質與工作滿足無顯著影響。	不成立	
5.4 人格特質與自我效能無顯著影響。	不成立	
5.5 人格特質與工作績效無顯著影響。	不成立	
5.6 生涯管理與組織氣候無顯著影響。	不成立	
5.7 生涯管理與工作滿足無顯著影響。	不成立	
5.8 生涯管理與自我效能無顯著影響。	成立	
5.9 生涯管理與工作績效無顯著影響。	成立	
5.10 組織氣候與工作滿足無顯著影響。	不成立	
5.11 組織氣候與自我效能無顯著影響。	不成立	
5.12 組織氣候與工作績效無顯著影響。	成立	
5.13 工作滿足與自我效能無顯著影響。	成立	
5.14 工作滿足與工作績效無顯著影響。	不成立	
5.15 自我效能與工作績效無顯著影響。	不成立	

資料來源：本研究整理

5.2 建議

現在保全公司在系統的維護及建立上下了很大的成本，但保全人員的內部問題（如監守自盜等）及系統建立的問題，終結還是因為”人”而形成，為避免保全從業人員不法行為成為社會治安的黑洞，所以如果能夠在人力資源的管理上做好萬全的考量，則相對的不但企業的成本不會因過多人員變動而增加，反而減少成本，而減少成本也是獲取淨利的一種方法之一，相對的在穩定的組織氣候及堅毅的保全人員雙管齊下，相反的反面會帶來企業的淨利及績效。本研究就研究結果提出對學術界及實務界相關單位如下的建議：

一、對保全商業同業公會之建議

保全公會是一個對於保全公司有相當影響力及號召力的機構，也由於公會的核心整合才會有團結的服務團體，而保全公司的相互資源有企業競爭的壓力，針對公會提出的評估保全業應屬利潤制，但實際保全公司有極大的差異問題產生，公會雖不能控制企業的盈餘，但提供相當的危機情況及同業間的研討會應會有協調的作用在。根據本研究瞭解，保全公司在組織氣候及內部生涯管理上在保全人員的評量中實屬有關係，而間接的也會影響到保全人員的工作心態及滿足感的多寡，甚而對工作績效上有相當的評估影響。故本研究對於保全公司的制度建立及維持良好的狀態，在公會的適時監督及關心上應可以當做參考。

二、對保全公司的建議

(1) 根據本研究可以看出，保全人員在生涯管理、人格特質、組織氣候、工作滿足、自我效能及工作績效上有相當的互為相關性及影響性，而在人格特質及組織氣候、工作滿足及工作績效間有相當顯著的正向影響，所以可以更驗證一個保全人員的特質及遴選、組織的內部互動及權

責等關係及工作的滿足高低認知對於工作績效的高低都有很大的直接影響。

(2) 根據研究顯示，在保全人員的認知上，對於企業生涯管理的實施、人格特質的表徵情形、組織氣候的認同程度、工作滿足與否、自我效能的發揮，甚或工作績效上的評估，都會因為職位的不同而有顯著的差異，即表示普遍上保全從業人員在工作上顯著地缺乏刺激與激勵。建議應該建立完整的管理制度（在集群分析中得知，高度管理下的企業會優於低度管理下的企業），製造團體互助、有成長空間的氛圍，讓大多數的非主管保全人員對於企業有更穩固的忠誠度及製造發揮能力的空間，使其組織更融合。

三、對保全人員的建議

隨著經濟的波動，保全這種保守的服務業性質是薪資少、工作固定性高、升遷機會少、在人身及現金運送的保全性質，雖具有危險性，但工作仍屬於固定，所以多數求職者對於組織的需求並無很大的瞭解，相對地在自身的品質及磨練上就顯得很疲乏。保全人員的工作屬於固定性高但長時間的工作，對於工作月薪上是必須且必要的考量條件，結果顯示月薪會影響到工作滿足部分，但企業在有利潤的情形下，才能對於工作薪資做更充分的使用，而目前處於未定的社會及經濟面，未來保全業在安全護衛方向的角色日趨重要，在探討工作績效的問項中，保全人員的危機處理及提昇公司形象是很重要的績效評量項目，所以保全人員對於本身的工作多做磨練、再精進，加強工作的危機處理等訓練，讓自己位於優勢的地位，不僅可以突破工作上的不滿足，更可使公司及社會有放心的一面。

四、對後續研究者的建議

由於在保全人員之人力資源管理部分的研究並不是探討的很多，所以本研究在保全公司及保全商業同業公會的協助下，問卷的發放及填答部分雖不是很盡理想，但未來保全業在安全的問題與制度的建立會有越來越重視的趨勢，雖然保全業是一種保守的服務行業，但保全公司的主管認為保全人員的認知對企業來說是很重要的，所以未來的保全業問題有很多的課題是值得探討的。

本研究是以便利抽樣的方式，針對台北市的保全人員為對象，建議：1.可以朝全國性的探討，以便更深入了解全面性保全業目前的人員趨勢狀態，也可更客觀的評量保全人員及保全公司間的唇齒關係。2.本研究在影響預測上有幾近 60%的解釋，目前雖然探討保全人員的研究並不多，但對於保全人員的人力資源管理領域上，尚有許多未解釋的影響變數值得探究。3.對於本研究限制的部分，可以做更深入的探討，使其樣本結構上更趨完整，其結果對於保全業之相關管理者及從業人員，有更深入的了解。

參考文獻

一、中文部分

- 1.王至誠（民89），台灣地區保全業經營管理的特性與問題之研究，國立中山大學管理學院高階經營碩士班碩士論文。
- 2.王進清（民 91），人格特質工作壓力與工作滿足之關聯性研究---以大台南地區大專院校軍訓教官為例，長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 3.任金鋼（民85），組織文化、組織氣候及員工效能：一項微觀的探討，國立臺灣大學商學研究所博士論文。
- 4.朱湘吉（民 89），生涯規劃與發展，台北：國立空中大學。
- 5.江國泉（民 93），組織公平性、工作滿足感與組織公民行為之關聯性研究—以國營企業為例，大同大學事業經營研究所碩士論文。
- 6.江學華（民 92），國籍飛航機師組織文化、人格特質與飛航安全績效之關係研究，國立成功大學工業管理科學系碩博士班論文。
- 7.江錦樺（民90），人格特質與組織文化之適應性對工作績效之影響，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 8.何永福、楊國安(民84)，人力資源策略管理，台北：三民書局。
- 9.何秀珠（民 86），組織生涯管理與員工工作態度關係之研究—以台北市服務業女性員工為研究對象，國立中興大學管理研究所碩士論文。
- 10.余慶華（民 90），消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究—以高雄地區銀行為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 11.吳秉恩(民75)，組織行為學，台北：華泰書局。
- 12.巫玉芳（民 92），人格特質及 EQ 對於工作績效之分析，義守大學管

- 理科學研究所碩士論文。
- 13.李雯娣（民 89），國小兒童性格特質之研究，屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
 - 14.李靜（民 85），組織氣候、人格特質和工作滿足之關連性研究—以台北市醫學中心檢驗部門醫檢師為例，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
 - 15.辛秋菊（民 82），生涯發展、離職傾向及其關係之研究—以製造業及服務業為研究對象，淡江大學管理科學研究所碩士論文。
 - 16.周曉虹（民 84），社會學習理論，台北：桂冠圖書公司。
 - 17.周惠莉（民 91），五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。
 - 18.房美玉（民 91），儲備幹部人格特質甄選量表之建立與應用—以某高科技公司為例，人力資源管理學報，(2,1)， 1-18 頁。
 - 19.林宜怡（民 90），組織生涯發展之程度對工作態度影響之探討，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
 - 20.林玫玫（民 85），領導風格對組織承諾之影響-以組織氣候及內外控為中介變項，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
 - 21.林春年（民 89），資訊電子產業智慧財產權管理之組織定位與智慧財產權管理人員生涯規劃關係之探討，國立政治大學科技管理研究所碩士論文。
 - 22.林順益（民 92），研發人員的人格特質、主管的領導風格與工作滿足關係之研究—以台灣墊子產業研發團隊為例，國立台灣科技大學管理研究所碩士論文。
 - 23.林營松（民 82），組織承諾及其影響因素對組織後果之研究-以楠梓

- 加工區員工為例，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
- 24.邱台生（民91），組織氣候與工作投入關係之研究—以某醫學中心暨委託經營管理醫院為例，台北醫學院護理學研究所碩士論文。
- 25.侯超明（民86），我國保全業之研究—現況問題之解決欲發展趨勢之探討，中央警察大學警政研究所碩士論文。
- 26.徐佩汶（民86），自我效能與績效關係之研究—以壽險業務員為例，中正大學企管碩士論文。
- 27.徐慧君（民92），組織氣候、領導型態認知對員工工作滿足與工作績效影響之研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 28.秦夢羣（民77），教育行政理論與應用，台北：五南圖書出版公司。
- 29.高永昆、李永然與劉智園（民88），公寓大廈管理服務人之管理與保全實務，台北：永然文化出版股份有限公司。
- 30.張時雯（民92），大學生自我效能、衝突反應方式與戀愛關係品質之研究，國立政治大學教育學系碩士論文。
- 31.張添洲（民82），生涯發展與規劃，台北：五南圖書出版公司。
- 32.張瑞春（民87），組織變革中組織氣候對工作投入、組織承諾及工作滿足影響之研究-以中國石油公司高雄營業處為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 33.張鈿富（民79），組織氣氛與組織文化的涵義及其研究方法，教育研究，第15期，35-44頁。
- 34.張瑋恩（民90），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。
- 35.張潤書(民77)，行政學，台北:三民書局。
- 36.許士軍（民61），有關黎史二氏「組織氣候」尺度在我國企業機構之

- 適用性之探討，國立政治大學學報，第26期，103-138頁。
- 37.許士軍（民79），管理學，台北：東華書局。
- 38.許秋芬（民93），精神科護理人員護照層面自我效能與關懷行為相關性研究，台北醫學大學護理學系碩士論文。
- 38.郭欣易（民89），人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關研究，世新大學觀光學系碩士班論文。
- 40.郭惠雅（民91），從事行政業務人員的工作特性、工作態度與工作績效之關係研究—以某國立大學為例，國立成功大學企業管理學系碩士班碩士論文。
- 41.郭馨鎂（民92），保全人員工作價值觀對工作態度影響之研究—以台灣南部地區從業人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所。
- 42.陳又新（民92），採購組織對採購人員工作滿足及採購效率之研究，國立政治大學行政管理碩士學程論文。
- 43.陳至頌（民81），組織氣候與自動離職率間關聯性之研究，東吳大學管研所碩士論文。
- 44.陳宗賢（民92），員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究—以上市公司為例，南華大學管理研究所碩士論文。
- 45.陳亭月（民92），保全人員工作壓力與生活適應之研究，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 46.陳素燕（民92），類風濕性關節炎患者疾病知識、社會支持及自我效能與自我照顧行為之相關探討，高雄醫學大學護理學研究所碩士論文。
- 47.陳惠美（民92），資訊電子業駐外行銷人員人格特質和工作績效之關係研究，大同大學事業經營研究所碩士論文。

- 48.陳麗華（民78），我國會計人員之部屬成熟度、主管領導風格與工作績效關係之研究，國立中正大學會計研究所碩士論文。
- 49.陳馨蘭（民87），教師人格特質、自我效能、學生行為信念與般及經營風格之相關研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
- 50.彭剛力（民70），人格特質、組織氣候對工作滿足關聯性的研究，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 51.黃建銘（民90），組織成員社會性偷懶之研究：臺北市各區公所公務人員之實證分析，國立政治大學公共行政學系博士論文。
- 52.黃振恭（民92），傳統與在職碩士班學生學習型態及人格特質知比較研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 53.黃偉文（民91），組織氣候與工作績效關係之研究—以台灣文具產業為實證，長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 54.黃彩霖（民92），醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究，南華大學管理研究所碩士論文。
- 55.黃湘賓（民81），主管人員前程管理發展需求之研究，東吳大學管理學研究所碩士論文。
- 56.黃曬麗，李茂興合譯（民79），組織行為：管理心理學理論與實務，台北：揚智圖書出版公司。
- 57.楊幼妃（民92），人格特質、工作性質與工作績效關係之研究—以實施行動辦公室之企業為例，逢甲大學企業管理所碩士論文。
- 58.楊雅芬（民88），高科技產業研發人員之生涯管理知覺對其自我效能的影響—以人格特質為干擾變項，淡江大學管理科學學系碩士班碩士論文。
- 59.萬金生（民88），自我效能影響個人參與與資訊委外績效之研究：以

- 台灣公營機構為例，國立中山大學資訊管理學系碩士論文。
- 60.葉和昇（民84），組織氣候、技術進步與組織承諾關係之研究-以半導體產業為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 61.葉椒椒(民84)，工作心理學，台北：五南圖書出版公司。
- 62.詹益民（民85），個人屬性、人格特質與內滋激勵與外附激勵關聯性之研究—以交通部數據通訊所員工為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
- 63.廖曜生（民87），彈性工時制度、個人屬性與工作特性、工作滿足、工作績效之關係研究—以國內電子業為例，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。
- 64.劉明德譯等（民87），管理學：競爭優勢，台北：桂冠出版社。
- 65.劉秋梅（民91），高雄港務局組織變革中員工工作態度之研究，國立中山大學企業管理學系碩士論文。
- 66.劉崇義（民90），顧客滿意之研究—以壽險業為例，中原大學企業管理學系碩士論文。
- 67.劉興漢（民74），領導的理論及其在教育行政上的運用，教育行政比較研究，388-409 頁。
- 68.蔣景清（民91），組織氣候、組織承諾與組織公民行為關係之研究—以C工廠為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 69.蔡允棟（民91），組織承諾與工作滿意：台北高雄兩院轄市基層警察人員和保全人員之比較研究，國科會專題研究計畫之部分研究成果，計畫編號：NSC 89-2414-H-194028。
- 70.蔡立旭（民89），組織氣候、組織學習與自我效能之關係，大葉大學事業經營研究所碩士論文。

71. 蔡宛霖 (民 92), 激勵制度與工作滿足之相關性研究—以新竹科學園區為例, 大葉大學關係學系碩士班碩士論文。
72. 蔡欣嵐 (民 90), 工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例, 國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
73. 蔡培村 (民 74), 國民中小學校長的領導特質、權力基礎、學校組織結構及組織氣候與教師工作滿足關係之比較研究, 國立政治大學教育研究所博士論文。
74. 蔡寬信 (民 82), 國民小學學校組織氣候、教師內外控與教師組織承諾關係之研究, 國立政治大學教育研究所碩士論文。
75. 鄭文慶 (民 92), 北部地區醫院臨床醫師工作壓力與工作滿足之研究, 銘傳大學管理科學研究所在職專班碩士論文。
76. 鄭芬蘭 (民 84), 目標導向因果模式之驗證暨目標導向教學實驗之效果研究, 國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
77. 鄭瀛川、王榮春、曾河嶸 (民 86), 績效管理, 世台管理顧問公司。
78. 鄭馨蘭 (民 87), 教師人格特質、自我效能、學生行為信念與班及經營風格之相關研究, 國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
79. 盧盛忠、余凱成、徐昶 (民 86), 組織行為學—理論與實務, 台北: 五南圖書出版公司。
80. 霍祥雲 (民 91), 工作價值觀、領導型態、工作滿足與自覺工作績效之相關研究—以內政部老人安養互助機構為例, 國立東華大學公共行政研究所碩士在職專班碩士論文。
81. 戴維舵 (民 88), 資訊使用者觀點之績效評估模式之研究, 國立台灣科技大學工程技術研究所碩士論文。
82. 繆敏志 (民 83), 單親兒童學業成就、人格適應及其相關因素之研究,

- 國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 83.謝安田（民 80），企業研究方法，台北：自版。
- 84.謝鴻鈞（民 85），工業社會工作實務，台北：桂冠圖書公司。
- 85.顏瑞伶（民91），壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析，逢甲大學保險所碩士論文。
- 86.魏美蓉（民 78），政府機關及公民營機構實施生涯發展系統之探討，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 87.龔榮津（民 90），行動通訊部門主管領導型態對員工績效影響之研究，國立交通大學經營管理研究所碩士論文。

二、英文部分

- 1.Allport,G.W. (1936) , Personality, A Psychological Interpretation, New York : McGraw-Hill.
- 2.Allport ,G. W. (1947), The psychology of participation, Psychological Review, 54(3), pp.142-158.
- 3.Al-Shammari, .M.M. (1992) ,Organizational Climate, Leadership & Organizational Development Journal , Vol.13, No.6, pp.30-32.
- 4.Bandura, A. & Schunk , D.H. (1981), Cultivating competence, self-efficacy, and intrinsic interest through proximal self-motivation. Journal of Personality and Social Psychology, 41, pp.586-598.
- 5.Bandura, A. (1977), Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. Psychological review, 84(2), pp.191-215.
- 6.Bandura, A. (1982), Self-efficacy mechanism in human Agency American Psychologist, 37,pp.122-147.
- 7.Bandura,A.(1986),Social foundations of thought and action : A Social-Cognitive theory. Englewood Cliffs,NJ : Prentice-Hall.
- 8.Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991), The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis, Personnel Psychology, 44, pp.1-26.
- 9.Beach,D.S.(1980), Personnel : The management of People at Work, New York: Macmillan,pp323.
- 10.Blumberg, M. & Pringle, C.D. (1982), The Missing Opportunity in Organizational Research: Some Implications for a Theory of Work Performance, Academy of management Review, Vol.7, pp.560-569.
- 11.Busch, T.(1995),Gender differences in self-efficacy and attitudes toward

- computers, Journal of Educational Computation Research, Vo1,12(2), PP147-158.
- 12.Campbell, J.P.(1977), Managerial Behavior Performance and Effectiveness, N.T.:McGraw Hill.
- 13.Campbell, J.P.(1990), Modeling the performance predication problem in industrial; of organizational psychology. M.D. Dunnette & L.M.Hough (Eds.). Handbook of Industrial and Organization Psychology, (2).pp687-732.
- 14.Campbell, J.P. · Dunnette, M.D. · Lawler, E.E. & Weick, K.E. (1970) , Managerial Behavior, Performance and Effectiveness, New York : McGraw-Hill.
- 15.Carrell, M.R., Kuzmits F. K. & Elbert, N.F, (1984), Personnel/Human Resources Management, New York : Macmillan Publishing Company, pp.355-359.
- 16.Cattell, R.B. (1943), The Desxription of Personality : Basic Trait Resolved into Clusters, Journal of Abnormal and Social Psychology,38,pp476-506.
- 17.Cattell,R.B.(1965),The scientific analysis of personality. Baltimore: Penguin.
- 18.Computer,D.R. & Higgins,C.A(1995b), Computer self-efficacy Development of a measure and initial test , Mis Quarterly,pp.189-211.
- 19.David.J Cherrington(1989),Organizational Behavior, Boston : Allyn and Bacon.
- 20.Delcoure,M.A.B. & Kinzie,M.B.(1993),Computer technologies in teacher education: The measurement of attitudes and self-efficacy. Journal of Research and Development in Education,27(1),pp.35-41.
- 21.Dess,G.G. & Robinson,R.B.(1984), Measuring Manufacturing and Job

- Design: Moderating Effects of Inertia, Academy of Management Journal,34(4),pp.776-804.
- 22.Dessler, G. (1976) ,Organizational and Management : A Contingency Approach, Englewood Geiffs,N.Y.,Prentice-Hall,pp.63-69.
- 23.Dixon,N. & Vollmann(1990), The New Performance challenge: Measuring Operations for Word-Class competition,Homewood:IRWN.
- 24.Edwards,J.R.(1991), Person-Job Fit: A Conceptual, Literature Review, and Methodological Critique, International Review of Industrial and Organizational Psychology,6,pp.283-357.
- 25.Fiske, D. W. (1947), Consistency of the Factorial Structures of Personality Ratings from Different Source, Journal of Abnormal and social psychology, 44, pp.329-344.
- 26.Ford.J.D. & Schellenberg,S.A.(1982), Conceptual Issues of Linkage in the Assessment of Organizational Performance, Academy of Review,7, pp.49-58.
- 27.Galton, F. (1984), Measurement of Character, Fortnightly Review, 36, pp.179-185.
- 28.Gatewood, R. D. & Field, H.S. (1998), Human Resource Selection, TX: The Dryden.
- 29.George L,Litwin & Robert A Stringer Jr.,(1968) , Motivation and Organizational climate, Divison of Research, Graduate School of Business Administration Boston.
- 30.Gibson,J.L. & Ivancevich ,J.M. & Donnelly,J.H.(2000),Organizations behaviors structure processes(10th ed.).McGraw-Hill.
- 31.Gilley, J. W. (1987), Career Development As A Partership, Personnel

- Administrator, 33(4), PP.62-68.
- 32.Gist, M.E.(1987), Self-efficacy:Implications for Organizational Behavior and Human Resource Management, Academe of Management Review, 12(3) ,pp.472-485.
- 33.Gist,M.E. & Mitchell,T.R.(1992),Self-efficacy: A theoretical Analysis of its determinants and malleability, Academy of Management Review, 17(2), pp.183-211.
- 34.Glick,W.H. (1985) ,Conceptualizing, Measuring Organizational and Psychological Climate : Pitfalls IN Multilevel Research , Academy of Management Review ,Vol.10, pp.601-616.
- 35.Goldberg, L. R. (1990), An Alternative Description of Personality: The Big Five Factor, Journal of Personality and Social Psychology, 59, pp.1216-1229.
- 36.Gutteridge,T.G. Leibowitz,Z.B. & Shore,J.E.(1986), Organizational Career Development, San Francisco:Jossey-Bass Inc.,.
- 37.Hall, D.T.(1988),Career Development In Organization (edit by Gutteridge, T .G.)San Francisco:Jossey-Bass,54,pp.3-5.
- 38.Halpin,A.W. & Croft,D.B. (1962) ,The Organizational Climate of School, Chicago : Midwest Administration Center, The University of Chicago.
- 39.Hellriegel,D. & Slocum,J.W. (1974) ,Organizational Climate : Measures, Research and Contingencies, Academy of Management Journal ,Vol.17, pp.255-280.
- 40.Hess, K.M.& Wroblekim H.M.(1996), Introduction to private security. MN:West Publishing Company.

- 41.Hoppock,R.(1935),Job satisfaction. New York: Harper & Row Inc.
- 42.Hoy,W.K.& Miskel,C.C. (1982) ,Educational Administration : Theory Research and Practice, (2nd ed) ,N.Y. : Random House.
- 43.Kanfer,R.(1987), Task-specific Motivation: An Integrative Approach to Issues of Measurement, Mechanisms, Processes, and Determinants, Journal of Social and clinical Psychology, 5,pp.237-264.
- 44.Korman,A.K.(1977), Organization behavior engiewoods. New Jersey: Prentice-Hall.
- 45.Lansdale,R.C. (1964) , Maintaining the Organization in Dynamic Equilibrium, in Griffiths,D.E. (Ed) ,Behavior Science and Educational Administration, 63th,Yearbook of NSSE,PartII, Chicago : University of Chicago Press.
- 46.Lewin,K. (1936) ,The Principle of Topological Psychology, New York : McGraw-Hill Co, p.12.
- 47.Litwin, G.G. & Stringer,R.A. (1968) , Motivation and Organizational Climate , Boston: Harvard University Press.
- 48.Lock,E.A. & Latham,G.P.(1990),A theory of goal setting and task performance, Englewood cliffs,NJ:Prontice-Hall.
- 49.McCrae R.R.,Costa P.T.,Busch CM. (1986) , Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-set and the Five-factor Model, Journal of Personality,54,pp.430-446
- 50.Milkovich, G.T., & Boudreau, J. W. (1991), Human Resources Management, Boston : Irwin, pp.383-390,

51. Morin, W. J., (1992), Motivation & Rewards-Redefining Success, Executive Excellence, 9(8), pp.10.
52. Noe, R.A. (1998), Employee Training & development, N.Y: McGraw-Hill, pp.285-308.
53. Pritchard, R.D. & Karasick, B.W. (1973a), The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction, Organization Behavior and Human Performance, Vol.9, pp.110-119.
54. Pritchard, R.D. & Karasick, B.W. (1973b), The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction, Organization Behavior and Human Performance, Vol.6, pp.126-146.
55. Rensis, Likert (1967), The human organization: Its management and value. N.Y: McGraw-Hill.
56. Robbins, S.P. (1986), Comportment organizational. Mexico: Prentice Hall.
57. Robbins, S.P. (1998), Organizational Behavior (8th ed.). Upper Saddle River, NJ. Prentice Hall International.
58. Seashore, S.E. & Taber, T.D. (1975), Job satisfaction and their correlation, American Behavior and Scientist. (18), P346.
59. Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (1999), Managing Organizational Behavior, (3th ed). NY: John Wiley & Sons, Inc.
60. Schneider, B. & Hall, D.T. (1972), Toward Specifying The Concept of Work. Climate : A Study of Roman Catholic Diocesan Priests, Journal of Applied Psychology, Vol.36, pp.19-39.
61. Schunk, D.H., (1984), Self-Efficacy Perspective on Achievement Behavior,

- Educational Psychology, 19,pp.48-58.
- 62.Seashore,S.E.,& Taber,T.D. (1975), Job satisfaction and their correlations. American Behavior & Scientists.18,pp.346.
- 63.Sergiovanni,T.L. & Starratt,R.J. (1983) , Supervision Human Perspectives, New York: McGraw-Hill.
- 64.Sherer, M. & Maddox, J.E.,(1982), The Self-Efficacy Scale:contruction and validation, Psychological Reports, 51,pp.663-671.
- 65.Silver,P.F. (1983),Educational Administration : Theoretical Perspectives on Practice and research, New York : Harper and Row.
- 66.Spector,P.e.(1982), Behavior in Organizations as a Function of Employee' s Locus of Contrail. Psychological Bulletin,91,pp.82-497.
- 67.Tagiuri,R. & Litwin G.H.(1968), Organizational Climate : Exploration of a Concept , Boston: Harvard University .
- 68.Torkzadch,G, & Koufteros,X.(1994), Factorial validity of a computer self-efficacy scale and the impact of computer training. Educational and Psychological Measurement,54(3),pp.813-821.
- 69.Venkatraman,N. & Ramanujam,V.(1986), Measwement of Business. Performance on Strategy Research: A Comparison of Approach, Academy of Management Review,11(4),pp.801-814.
- 70.Wiggins,T.W. (1972), A Comparative Investigation of Principal Behavior and School Climates, Journal of Educational Research, Vol.66, pp.103-105.
- 71.Woolfolk, A.E. & Hoy, W.K.(1990), Prospective teacher sense of efficacy and beliefs about control. Journal of Educational Psychology,82(1), pp.81-91.

敬愛的先進您好：

首先，非常感謝您在百忙之中撥冗填寫這份問卷，佔用您寶貴的時間，深表歉意。這份問卷主要是探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效的相關研究。本問卷所得的資料僅供學術研究之用。

您所填答的資料我們會完全保密且無需具名，請您安心作答。您的意見彌足珍貴請您依個人的實際感受與看法來填寫，並懇請不要遺漏任何題目。您的協助使本研究得以順利進行，再此由衷的感謝您的支持與協助。若對問卷內容有任何疑問，請與我們聯絡。謝謝！

敬祝

事業順利
身體健康

南華大學管理科學研究所

指導教授：陳孟修 博士

研究生：蔣美惠

敬上

聯絡電話：0920318072

中華民國九十二年十月

【填答方法說明】

請您仔細閱讀以下每一個問題，並依照您對每一題的同意程度勾選答案，若您對該題極為贊同，請勾選「非常同意」；若大致上尚同意該一問題，請勾選「同意」；若您完全不認同該問題時，請勾選「非常不同意」；若您僅有些許不同意，請勾選「不同意」；萬一您對該問題沒有意見或不知如何作答請勾選「無意見」。

關於第五部分「工作滿足」係以滿意度為主，勾選程度比照上項同意度方式計分。

1. 由於時間緊迫，信中已附上回郵信封，請您務必於收到 **7 日**內將本問卷轉交委託人並請寄回。
2. 本問卷請貴公司相關主管轉給所屬員工填寫，在此由衷感謝您的支持與填答。

【第一部份】個人基本資料

請您將適當的答案在每題的□中打✓

1. 您的性別： (1)男 (2)女
2. 您的年齡： (1)30 歲以下 (2)31-40 歲 (3)41-50 歲 (4)51 歲以上
3. 服務年資： (1)5 年以內 (2)6-10 年 (3)11-20 年 (4)21 年以上
4. 現任職務： (1)主管 (2)非主管
5. 教育程度： (1)高中(職)以下 (2)專科 (3)大學 (4)研究所以上
6. 婚姻狀況： (1)已婚 (2)未婚 (3)其他
7. 目前工作月薪： (1)25000 元以下 (2)25001-35000 元 (3)35001-45000 元
 (4)45001-55000 元 (5)55001 元以上
8. 主要業務性質： (1)駐衛保全 (2)系統保全 (3)人身保全 (4)現金運送保全

【第二部份】生涯管理

- | | 非 | 不 | 無 | 同 | 非 | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|
| | 常 | | | | 常 | |
| | 不 | 同 | 意 | | 同 | |
| | 意 | 見 | 意 | 意 | 意 | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. 部門主管會協助我做各種測驗，使我了解自己的能力和興趣與價值觀…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2. 部門主管會協助我做事業生涯規劃，並給予支持、鼓勵與實際上的回饋…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3. 部門主管會將公司的發展與異動機會提供給員工，以協助員工規劃具體可行的事業生涯發展…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4. 部門主管會擔任員工生涯規劃的顧問與諮商的角色…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5. 部門主管受過諮商技巧的訓練…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6. 部門主管會聘請外面的專家為員工作事業生涯諮商…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7. 部門主管會協助員工做事業生涯發展規劃的工作手冊…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 8. 公司會舉辦事業生涯研習會或研討會協助員工了解其角色、責任及所需能力…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8 |
| 9. 公司會舉辦事業生涯研習會或研討會協助員工事業生涯的評估與規劃技巧…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9 |
| 10. 主管與我願意互相坦承地討論工作上的問題…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10 |
| 11. 主管會定期評估我的工作潛能及績效…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 11 |
| 12. 主管對我工作績效的考評，與我實際的工作表現相當一致…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 12 |
| 13. 主管考評我的工作績效時，會與我溝通…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 13 |

14. 主管會將工作績效的評估結果讓我了解..... 14
15. 公司提供我參加內部訓練..... 15
16. 公司提供我參加外面相關單位的各種職訓、研討會等專業知識訓練..... 16
17. 公司提供我國內的教育進修..... 17
18. 公司提供我國外的教育進修..... 18
19. 公司培育我成為未來的專業領導人士..... 19
20. 公司招募或甄選員工時，部門主管會考慮當事人的興趣、性向與價值觀..... 20
21. 公司招募或甄選員工時，部門主管會考慮當事人的優點與缺點..... 21
22. 公司招募或甄選員工時，部門主管會考慮當事人的過去經驗..... 22
23. 公司招募或甄選員工時，部門主管會將工作特性、內容與需備的資格條件讓人瞭解..... 23
24. 公司升遷與異動計劃會考慮員工過去升遷與異動資料..... 24
25. 公司升遷與異動計劃會考慮員工個人的意願..... 25
26. 公司升遷與異動計劃會考慮員工的興趣、性向與價值觀..... 26
27. 員工有各種異動機會，包括工作指派、升遷、調任與降級等..... 27
28. 公司會發行員工異動機會的簡訊或內部刊物..... 28
29. 公司有為即將退休的員工輔導與諮商..... 29
30. 公司有協助員工做退休後生活的安排..... 30
31. 公司讓員工嘗試不同的部門工作，以增加當事人不同的工作經驗..... 31
32. 公司對每一位職位都做了工作分析，瞭解每一職位所包含的工作項目與所需具備的資格條件..... 32
33. 公司的每一職位都有工作說明書，來說明各職位的工作內容..... 33

【第三部份】人格特質

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|
| | 非 | 不 | 無 | 同 | 非 | |
| | 常 | | | | 常 | |
| | 不 | 同 | 意 | | | |
| | 同 | | | 同 | | |
| | 意 | 意 | 見 | 意 | 意 | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
1. 我是不易分心的人..... 1
2. 我是會考慮他人立場的人..... 2
3. 我是不喜歡與眾不同的人..... 3
4. 我是具領導力的人..... 4

5. 我是具壓力容忍能力的人..... 5
6. 我是遵守常規的人..... 6
7. 我是要求精確的人..... 7
8. 我是能接受挑戰的人..... 8
9. 我是能接受不同觀念的人..... 9
10. 我是能鼓舞他人的人..... 10
11. 我是常提出新方法的人..... 11
12. 我是冷靜的人..... 12
13. 我是做事盡心負責的人..... 13
14. 我是具觀察力的人..... 14
15. 我是具風險承擔力的人..... 15
16. 我是具洞察力的人..... 16
17. 我是不喜歡現在的自己的人..... 17
18. 我是具彈性思考能力的人..... 18
19. 我是喜歡單獨行事的人..... 19
20. 我是細心敏感的人..... 20
21. 我是常想出人頭地的人..... 21
22. 我是有邏輯分析能力的人..... 22
23. 我是能與他人良好合作的人..... 23
24. 我是具適應力的人..... 24
25. 我是喜歡交友的人..... 25
26. 我是抗壓力較低的人..... 26
27. 我是能以整體性思考的人..... 27
28. 我是能承擔風險的人..... 28
29. 我是思慮敏捷的人..... 29
30. 我是行動派的人..... 30
31. 我是個會盡所能幫助他人的人..... 31
32. 我是對自己能力很有自信的人..... 32
33. 我是尊重他人的人..... 33
34. 我是容易覺得疲累的人..... 34
35. 我是具說服力的人..... 35
36. 我是樂觀的人..... 36
37. 我是不太了解他人的人..... 37
38. 我是專注集中的人..... 38
39. 我是有競爭性的人..... 39
40. 我是有成長需求的人..... 40
41. 我是行動敏捷的人..... 41

42. 我是喜歡獨處的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	42
43. 我是做事準確切實的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	43
44. 我是具創新能力的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	44
45. 我是具主動性的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	45
46. 我是相信人性本善的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	46
47. 我是與他人合作愉快的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	47
48. 我是做事有彈性的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	48
49. 我是具情緒控制力的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	49
50. 我是喜歡獨立工作的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	50
51. 我在眾人中總是表現最傑出的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	51
52. 我是體貼的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	52
53. 我是精力充沛的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	53
54. 我是具掌控力的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	54
55. 我是易杞人憂天的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	55
56. 我是心思細密的人.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	56

【第四部份】組織氣候

	非不無同非	
	常 常	
	不同意	
	同 同	
	意見意見	
	1 2 3 4 5	
1. 本單位內的工作分配，皆經過明白和合理配置.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1
2. 在本單位內，時常搞不清楚誰有權做某一決定.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2
3. 有關本單位的政策和組織，都經過明白的解釋.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3
4. 在我參與的各項工作中，有時常不知道誰是我上司.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4
5. 在本單位內，由於繁複的規定，瑣碎的手續，很難使得具有發展性的新觀念 有被考慮的機會.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5
6. 單位主管所關切的並非組織上的編制和權責，而是如何將相關的人員湊在 一起，以儘快完成工作.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6
7. 在本單位內，並不需要個人判斷，因為幾乎每一件事都得經過上級批准.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	7
8. 在本單位內的主管，主要的工作是為所屬人員訂定工作的目標，然後由他們 負起實際上的工作內容.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8

- | | | |
|--|--|----|
| 9. 本單位的陞遷制度，可以使有能力的人爬到最高職位…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 9 |
| 10. 本單位內人員所獲獎酬多少，和他的工作表現成正比…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 10 |
| 11. 在本單位內，對於工作表現良好之獎酬及表彰，常嫌不夠…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 11 |
| 12. 在本單位內工作人員之間，氣氛至為和睦…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 12 |
| 13. 本單位內，大家一般都是不相往來…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 13 |
| 14. 本單位同仁彼此之間的態度，是冷漠和互不關心…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 14 |
| 15. 在本單位內，主管人員和部屬之間的關係十分親切…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 15 |
| 16. 在本單位內，大家常感到一種無形的壓力，迫使大家繼續不斷的努力，以求
改進個人和團體的工作表現…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 16 |
| 17. 本單位內，主管人員認為只要工作人員精神上感到愉快，工作表現自然會好 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 17 |
| 18. 本單位管理階層的態度認為，單位或人員間存在著競爭和衝突可能是很健康 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 18 |
| 19. 本單位鼓勵大家坦白表示自己的意見，即使和上級的意見相左也沒關係…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 19 |
| 20. 本單位內所舉行的管理會議，是以最順利迅速、達成決議為目的…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 20 |
| 21. 本單位內的工作人員，都能以在公司服務為榮…………… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 21 |

【第五部份】工作滿足

- | | 非
常 | 不
同
意 | 無
異
意 | 同
意 | 非
常
同
意 | |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. 對於工作的忙碌程度，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2. 對於工作能有發揮自己才能、單獨表現的機會，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3. 對於工作常常有機會做不同的事情，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4. 我所擔任的工作會使同仁或朋友對我「刮目相看」對於這一點，我感到…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5. 對於上司對待下屬的方式，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6. 對於上司做決定的能力，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7. 我的工作中把任務完成而不必做些有愧良心的事，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 8. 對於這個工作提供我工作的穩定性，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8 |
| 9. 對於工作中我能為別人服務的機遇，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9 |
| 10. 對於工作中我能告訴別人應該做些什麼事情的機遇，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10 |
| 11. 對於我的專業能力和技術，與目前工作及自己期望相符程度，我感到…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 11 |
| 12. 對於組織執行政策的方法，我感到…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 12 |
| 13. 對於我所做的工作量而言，我對我每個月所能得到的報酬（薪資），我感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 13 |

- | | | |
|-----------------------------------|--|----|
| 14. 對於現任工作給予我的晉升機會，我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 14 |
| 15. 對於在工作上能自由運用自己的判斷力，我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 15 |
| 16. 對於在工作中能嘗試以自己的方法來處理事物的機會，我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 16 |
| 17. 對於工作條件（例如福利、休假等），我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 17 |
| 18. 對於和同事間相處的情形，我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 18 |
| 19. 對於完成工作後所得到的讚許，我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 19 |
| 20. 對於工作中所得到的成就感，我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 20 |
| 21. 我的工作對公司重要程度之看法，我感到…… | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 21 |

【第六部份】自我效能

- | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|
| | 非
常 | 不
同
意 | 無
同
意 | 同
意 | 非
常
同
意 | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. 一旦訂定計劃，我就一定能完成…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2. 我的問題之一即是：當我必須工作時，我無法完全投入* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3. 如果第一次做不好，我會一直試到成功為止…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4. 當我為自己訂下重要的目標時，我很少能達成* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5. 我常半途而廢* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6. 我會設法躲避困難* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7. 如果事情看起來很複雜，我不會想要去嘗試* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 8. 雖然要做的事情令人厭煩，但我會堅持到底完成它…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8 |
| 9. 當我決定做某事時，我立刻就去做它…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9 |
| 10. 在學習新事物時，若一開始很不順利，我很快就會放棄* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10 |
| 11. 我無法處理突發事件* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 11 |
| 12. 如果新的事物看起來很困難，我會避免去碰它* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 12 |
| 13. 失敗只會使我更努力…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 13 |
| 14. 我對我做事的能力覺得很沒有安全感* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 14 |
| 15. 我是個自力更生的人…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 15 |
| 16. 我很容易妥協* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 16 |
| 17. 我似乎不大能處理我生活中的許多問題* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 17 |

【第七部份】工作績效

	非 常	不 同 意	無 常 見	同 意	非 常 同 意	
	1	2	3	4	5	
1. 我不曾推卸上級所交代的任何工作，並都能在規定限期內完成……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
2. 當工作遇到一些棘手或緊急突發狀況，我總能妥善處理，化險為夷……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
3. 我在工作中很少犯相同的錯誤……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
4. 我有敬業勇於負責的精神……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
5. 我相當重視團隊的紀律……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
6. 我能與團隊間維持高度團結合作……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
7. 對於公司的所有規定，我都能嚴格遵守……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
8. 我能在工作夥伴中，建立及維持良好的友誼關係……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
9. 我的專業知識足以應付業務所需……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9
10. 我總是能了解顧客的真正需求，並滿足安心之……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10
11. 我的工作表現有助提昇公司形象……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11
12. 我的工作表現能夠幫助公司省錢或提高利潤。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12

本問卷填答到此結束，對於您的熱心協助，深表謝意，您的意見非常寶貴，麻煩請您檢查一下，請不要漏答任何一題。最後敬祝您事事順利、身體健康。

個人簡歷

1. 姓名：蔣美惠
2. E-mail：**friendly072@yahoo.com.tw**
3. 學歷：私立實踐家政經濟專科學校畢業（三專日會統科）
4. 經歷：
 - (1) 中菲行航空貨運承攬股份有限公司會計
 - (2) 吉甫國際股份有限公司應收帳款組組長
 - (3) 新原金屬工業股份有限公司會計
 - (4) 鼎康證券股份有限公司會計部副科長
 - (5) 博訊科技股份有限公司財務部課長
5. 論文研討會紀錄：
 - (1) 國立中正大學－2004 第六屆中小企業管理研討會
 - (2) 修平技術學院－2004 產業管理創新研討會
6. 證照：證券業務員證照
7. 現職：
 - (1) 任教台北縣大埔國小代課老師
 - (2) 台灣新興中小企業經營協會理事。