

國立臺灣師範大學管理學院全球經營與策略研究所

碩士論文

Graduate Institute of Global Business and Strategy

College of Management

National Taiwan Normal University

Master Thesis

工作相依性對工作滿意度影響的自我效能中介效果分析-以工作複雜
度及社會支持為調節變數

The mediator effect of self-efficacy for the effect of work interdependence
on job satisfaction- work complexity and social support as moderator

劉柏辰

Liu Po-Chen

指導教授：邱皓政博士

Advisor：Chiou Hawjeng Ph.D.

中華民國 103 年 01 月

January, 2014

摘要

組織內工作的內容日趨繁重，完成任務需要不同的專業技能，相對於以往更加強調高度分工協調的特性，且工作的任務已無法單就個人的力量來獨自完成。本研究目的在探討工作相依性藉由自我效能之中介效果與工作滿意度的影響，以及加入調節變數工作複雜度及社會支持，對於整體模型之影響。本研究利用網路與紙本問卷，蒐集了 600 份不同行業與職務類別的正職工作者，男性 303 人 (50.5%)，女性 297 人 (49.5%)，平均年齡為 29.41 歲。各量表測量均有良好的信度，經驗證性因素分析結果也確立具因素效度，並利用 SPSS 與 R 進行研究變項相關、階層迴歸分析等分析。

在控制性別、年齡、教育程度與主管別的影響後，工作相依性與自我效能及工作滿意度之間皆具有顯著正向影響，結果並顯示工作相依性與自我效能間存在正向之中介效果且對於工作滿意度具有良好的預測關係。此外，高度工作複雜度在工作相依性的程度上升之下，對於自我效能及工作滿意度具有強化影響。反之，低度工作複雜度則會弱化工作相依性與自我效能及工作滿意度之影響。表示在高度複雜的工作環境下，存在高度工作相依的特性有助於提升個人之自信心及工作滿意。再者，高度社會支持對於較高自我效能之員工與其工作滿意度則具有正向強化的效果，表示高度自信心的員工在受到高度的職場關懷與支持後，能夠較低度自信心者產生更高的工作滿意度。本研究依據工作特性不同，針對領導者及組織提出具體可行之建議，期能對實務界的施行有實質貢獻。最後，對未來研究建議與限制在文末有詳細討論說明。

關鍵詞:工作相依性、自我效能、工作滿意度、社會支持、工作複雜度

Abstract

Owing to the drastic change of technology and complicated job content, job cannot easily be done by single worker nowadays; the new work mode emphasizes on work interdependence. The purpose of this study is to inquire the relationship between work interdependence and job satisfaction through the self-efficacy as a mediating variable; and introduce moderator variables of work complexity and social support among the work interdependence, self-efficacy and job satisfaction. The participants of the study were 600 employees from various jobs which simultaneously collected by paper and internet questionnaire. After reliability estimation and confirmatory factor analysis, the results revealed that the measurement had satisfactory reliability and validity respectively, so the next Block were variable correlation and hierarchical regression analysis.

Results of hierarchical regression analysis indicated that work interdependence, self-efficacy and job satisfaction all has positively influenced on each other. This study also examined that work complexity has brought moderating effect on the relationship between work interdependence and self-efficacy and job satisfaction. But moderating effect of social support only exist between self-efficacy and job satisfaction.

Keyword: work interdependence, self-efficacy, job satisfaction,
work complexity, social support

目錄

第一章、緒論.....	1
第一節、研究背景與動機.....	1
第二節、研究問題與目的.....	4
第三節、研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	6
第一節、工作特徵模式.....	6
第二節、自我效能.....	19
第三節、工作滿意度.....	22
第四節、研究架構與假設.....	26
第三章、研究方法.....	31
第一節、研究程序及樣本描述.....	31
第二節、資料處理步驟.....	33
第三節、研究工具.....	34
第四章 研究結果.....	38
第一節、研究變相描述與相關分析.....	38
第二節、工作相依性對自我效能之影響.....	40
第三節、工作相依性、社會支持、自我效能對工作滿意度之影響.....	42
一、以工作滿意度為依變數之影響.....	42
二、自我效能之中介效果.....	43
第四節、工作複雜度對於自我效能與工作滿意度之調節效果影響.....	45
一、工作複雜度對工作相依性與自我效能之調節效果.....	45
二、工作複雜度對工作相依性與工作滿意度調節效果.....	47
三、工作複雜度對自我效能與工作滿意度之調節效果.....	49

第五節、社會支持對於自我效能與工作滿意度之調節效果影響.....	51
一、社會支持對於工作相依性與自我效能之調節效果.....	51
二、社會支持對工作相依性與工作滿意度之調節效果.....	52
三、社會支持對於自我效能與工作滿意度之調節效果.....	53
第六節、研究假設討論.....	55
第五章、結論與建議.....	59
第一節、研究發現與結果.....	59
第二節、管理意涵與建議.....	60
參考文獻.....	64
附錄.....	71

表目錄

表 1 研究對象之基本資料統計表.....	32
表 2 研究變數的描述統計與相關係數矩陣	39
表 3 以自我效能為依變數的階層迴歸分析摘要表	30
表 4 以工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表	43
表 5 以工作複雜度為調節變項、自我效能為依變數的階層迴歸分析摘要表.....	46
表 6 以工作複雜度為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表	48
表 7 以工作複雜度為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表..	50
表 8 以社會支持為調節變項、自我效能為依變數的階層迴歸分析摘要表.....	52
表 9 以社會支持為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表.....	53
表 10 以社會支持為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表...	54
表 11 研究結果彙整表.....	58

圖目錄

圖一 研究假設架構圖.....	30
圖二 工作複雜度與工作相依性對於自我效能的交互作用圖.....	47
圖三 工作複雜度與工作相依性對於工作滿意度的交互作用圖.....	49
圖四 社會支持與自我效能對於工作滿意度的交互作用圖.....	55

第一章、緒論

第一節、研究背景與動機

台灣企業面對資訊科技的快速發展、工作日趨複雜、專業技術更迭及全球化的挑戰與衝擊下，過去傳統體制的組織已經無法面對這股環境的不變與趨勢。Michael Porter 在 2010 年強調組織高度分工協調的特性已成為趨勢，未來工作的任務已無法單就個人的力量來獨自完成，組織內工作的內容日趨繁重，完成任務需要不同的專業技能、思維判斷與過往經驗。除此之外，在商業環境高度複雜性和不確定性下，企業組織為了更為彈性地因應外在環境的要求與限制，越來越多的企業組織將單一工作劃分，將工作流程細分為數個相依單位，使人力資源達到最佳的配置。每個員工負責其分內單位工作，由更專業化人員來履行特殊的任務，每個單位間無不致力於內部資源的整合與外部資源的吸收，尋求單位工作的提升，追求著共同目標而組成一個更寬廣的工作流程相依，達成永續經營的長期目標 (Fleischer & Roitman, 1990)。在企業經營日趨繁雜及專業化分工化的驅使下，即使各司其職，但組織各部門間相互依賴程度卻不斷的增加，與過去傳統的工作模式已大不相同，顯示工作相依性在未來組織中扮演重要的角色。

Van De Ven、Delbecq 與 Koenig(1976)認為工作相依性(work interdependence)是指團體成員必須在工作上依賴其他成員以完成工作的程度在工作流程中，彼此產生有形及無形的連結，工作進度與成果的好壞已經顯著的影響著下一個工作接受者;相對地，自身的工作也會因為前面工作者的進度不同產生影響。因此，當團體成員從事相互依賴性較高及工作任務相對複雜的工作，其為了完成工作任務，必須與他人進行高度的合作或互動時，便會產生工作相依性。Van der Vegt(2000)在工作特性的研究中，提出工作相依性是一項重要的工作結構特徵，對於工作之

間互動有著相當程度的影響力。工作相依在形成組織協同機制中扮演著一個重要的角色，高度的工作相依需要高層次的資訊交換來清楚地闡明工作，開發更有效率的任務效能策略，決策和獲得效能的回饋(Andres & Zmud, 2002)。另外，工作相依使得不同任務間產生鏈結，Kiggundu(1981)並認為工作相依性為激發員工潛能之重要工作特性。在工作間產生互相依賴的特性，與他人接觸的機會也隨著不同任務而增加，在彼此人際交流上，若是能夠得到主管、同事的支持，對於工作的滿意度來說，具有一定程度的提高。

在前述討論中，發現工作相依性與工作滿意度的討論在西方學者的研究中日趨重要，但在台灣學者的研究中，針對其關聯著墨相對較少。過去文獻探討工作表現大多著墨在許多績效指標，然而現今許多公司更不斷面臨著人員管理調度、合作等不同的內部問題，在分工如此強調的社會下，本研究試著從工作相依性的角度切入，而在團隊成員相互依存的過程中，又是誰扮演了催化者的角色影響著工作表現呢？存在於團隊中的合作與互動，伴隨著工作內容與環境的不同，這其中的學問之深與想像空間是無止盡的。因此，本研究主要研究方向為工作相依性對於工作滿意度影響之探討，希冀在加入了適當的變數討論後，能釐清工作相依因子對於工作滿意度的實質影響。本研究希望研究結果可以對於一般公司決策上有正向的助益外，還能夠加強公司對於員工之間關係的培養及重視，進而為公司帶來綜效。

本研究將工作相依性及工作滿意度之間的關聯為主要的討論方向，然而在回顧過往國外許多文獻中，亦發現個人特性會藉由自我效能之中介變項間接影響工作滿意度(Judge & Bono, 2001; Perdue, Reardon, & Peterson, 2007; Klassen & Chiu, 2010)。在許多學者的研究中認為，透過自我效能之效果，會真實反應出個體本身對於工作中滿意程度之好壞。有鑑於此，本研究擬加入了自我效能作為工作相依性與工作滿意度之中介變數。除了中介效果的探討之外，本研究針對工作相依性的相關文獻回顧中，發現工作間相互依賴程度會隨著個人與團體工作的複雜度提

高而增加。而工作複雜度的增加，通常伴隨更多層次的工作連結與結合(Bystorm, 1995)。在工作複雜度與工作相依交互作用下，會使得員工在工作中具有不同的表現。鄭雅玟(2005)針對高度工作複雜度的工作條件研究，指出在高度複雜度的工作環境下，會隨著工作者本身工作型態的不同，而產生不同的工作滿意度變化。針對工作相依性的文獻討論中亦發現，隨著工作相依的程度上升，人與人之間的連結更加緊密。隨著人際關係的互動程度增加下，社會支持在工作間影響的作用也會更加強烈。Cohen 與 Wills(1985)認為當個人面對來自生活上的壓力而以個人的能力無法因應時，若個人擁有正向的社會關係，則可使個人在心理上較平衡，且經由這種社會關係網路，不但可提供個人情緒支持及肯定自我的價值，更使個人能勇於面對生活中的變動和人生的挑戰。社會支持與工作滿意度之間的影響不可忽視，尤其在工作產生大量的依賴性時，主管、同事對於工作上的支持程度，扮演了一個催化劑，影響了工作時的心理狀態及產出表現。

回顧工作複雜度及社會支持之調節效果文獻中，本研究認為在現有的研究下，對於工作複雜度、社會支持與工作滿意度之間有進一步研究的必要，因此希望能以量化問卷調查工作複雜度所扮演的催化角色；也可以此方式擴大觀察範圍，瞭解單一個案企業以外整體產業中的狀態。因此，本研究中在後續研究中將進一步考量工作複雜度及社會支持之調節效果，將有助於討論工作相依性對於工作滿意度的影響。

第二節、研究問題與目的

在本研究首先欲探討工作相依性藉由自我效能之中介效果對於工作滿意度的影響。在考慮工作時的相依程度影響個人心理狀態素質的程度，進而對工作滿意度的影響，進一步我們將加入工作複雜度及社會支持之調節變數討論其影響效果。本研究以量化問卷調查工作複雜度及社會支持所扮演的催化角色，並針對不同型態之工作者，以整體之視野檢視工作中相依效果強烈對於工作滿意度是否產生變化。除此之外，在研究中討論及推論在何種環境條件下適合發展更緊密的工作相依性。研究結果不僅可協助企業應用於組織管理調整上，也可將此結論推及其他學術領域作更深層之研究。

結合研究背景與動機的討論，本研究主要探討工作相依性及社會支持藉由自我效能的中介效果，對於工作滿意度影響之探討，並以工作複雜度為調節變項，具體而言，本研究目的為：

1. 探討員工的工作相依性以自我效能為中介效果與工作滿意度之關係
2. 探討員工的工作相依性加入工作複雜度及社會支持為調節變項後對於自我效能之關係
3. 探討員工的工作相依性加入工作複雜度及社會支持為調節變項後對於工作滿意度之關係

第三節、研究流程

下列為本研究所採取的研究方法與執行步驟，有關資料收集方法、資料衡量方法、統計方法等，將於本研究第三章研究方法中詳述。

1. 界定研究範圍與研究課題：就管理文獻進行探討，並且考慮實證研究的可行性，界定研究範圍與研究課題。
2. 建立研究架構與研究假說：就管理文獻中的理論，討論不同變項間關係，以工作相依性因子為預測變數，討論其對於自我效能和工作滿意度的關係是否合適。並與實務人士討論，依此建立研究架構，並提出研究假設。
3. 問卷設計：根據工作相依性、社會支持、自我效能、工作複雜度，與工作滿意度之相關文獻，並與實務人士、專家訪談，設計問卷、前測、修改與確認問卷。
4. 蒐集資料：透過問卷紙本寄發方式搭配網路問卷收集樣本、整理。
5. 資料分析與結果撰寫：本研究之資料分為三個階段進行。
第一階段：將所回收之資料整理，並以因素分析進行遴選。
第二階段：將所回收之資料用信度分析與效度分析確認問卷之信度與效度，以確認本研究所收集之資料有效資料,且研究結果可信度高。
第三階段：相關分析篩選有效量測變數，並以迴歸分析分別對工作相依性、社會支持、工作複雜度、自我效能及工作滿意度之間的關係做檢視。
6. 結論與建議：對資料分析結果提出討論，並提出結論與後續研究建議。

第二章 文獻探討

第一節、工作特徵模式

一、工作設計的理論觀點

工作設計在組織行為與人力資源管理研究中佔有重要的地位，主要是因為工作設計反映了一個組織的結構與功能，並直接影響組織成員的行為。從個人層次來看，工作設計不僅涉及作業任務的技術內涵，也涵蓋工作流程中的時間系列聯繫與社會互動，從部門與組織層次來看，工作設計更是組織結構、資源配置、環境特性與策略的縮影(Torraco, 2005)。

九十年代末期，由於資訊科技大幅進步，全球化步伐加快，知識經濟凌駕於商品經濟之上，引發學者對於工作生產模式變遷的討論(Howard, 1995; Cappelli, Bassi, Katz, Knoke, Osterman, & Useem, 1997; Luff, Hindmarsh, & Heath, 2000)，一時間出現了許多關於工作設計的新興觀點。Torraco(2005)回顧了相關文獻後，整理出近二十年間具有主導性的六種工作設計理論觀點，其中工作特徵模型(Job Characteristics Model; JCM)從個體角度出發，可視為個體取向的工作設計理論。

在這六種理論模式中，Hackman與Oldham(1975, 1980)基於個體層次所提出的工作特徵模型(JCM)可以說是最廣為人知的工作設計理論，除了JCM的原始理論獲得實證研究的支持之外，Hackman與Oldham後期提出工作再設計(job redesign)的觀念，將工作輪調、豐富化、擴大化等概念廣泛推及組織行為與管理理論當中(Hackman & Oldham, 1980)。根據統計，Hackman與Oldham的工作設計模型被引用超過5000次(ISI Web of Knowledge, 2013)，可說是組織管理領域中歷久不衰的重要理論之一。

JCM 的理論架構中，包括了核心工作特徵、關鍵心理狀態與工作產出等三個部分，五個核心工作特徵係指技能多樣性、工作完整性、工作重要性、工作自主性、工作迴饋性，這五個核心構面影響了員工的工作意義、責任感與自我狀態的察覺，並進而影響工作產出與心理感受。進一步的，JCM 說明當員工具有高度的成長需求時，更有可能經驗到工作意義、責任感與自我覺察，獲得更為正向的產出與工作感受。

二、廣義工作設計模型

從管理實務的觀點來看，環境的動態變化與適應變革是組織決策與管理活動的主要挑戰，但是卻不容易以量化與客觀評估，因此，多數工作設計的數量模型皆以個體-工作層次作為測量標的，並藉以探討其與工作績效與產出的關係，而將組織結構與策略層面作為影響變數來加以分析。Humphrey 等人所提出廣義工作設計模型(comprehensive work design model)(Humphrey, Nahrgang, & Morgeson, 2007; Morgeson & Humphrey, 2006)，則試圖將工作中的任務、知識、社會與脈絡特徵等四個構面加以涵括，不僅在概念上擴大了傳統JCM的測量範疇，相當程度也能夠將結構與技術取向的基本特性加以評估，因此近來受到研究者的重視。其四個主要構面與各分向度的定義與內容分別說明如下：

1. 任務特徵(task characteristics)

任務特徵是工作設計當中最先被提出也是最受重視的概念，其所包含的構面涉及組織成員執行其工作任務的範疇及其本質。Humphrey、Nahrgang 與 Morgeson(2007) 的廣義模型延續了 Turner 與 Lawrence(1965)、Hackman 與 Lawler(1971)及 Hackman 與 Oldham(1976) 等人的理論與實證研究，保留了自主性、任務多樣性、任務完整性、任務重要性、任務迴饋性等五項核心特徵作為動機取向的任務特徵衡量指標。

2. 知識特徵(knowledge characteristics)

知識特徵是指個體為完成其工作任務所需要的知識、技術或能力，也是分工、高專業與知識技術密集時代下，個體是否可以適任或順利完成任務的重要環節(Campion & McClelland, 1993)。在講求知識經濟的當代社會環境下，知識特徵尤其是工作設計不可缺少的一環。從社會技術系統的觀點來看，執行工作所需要的知識能力與工作任務本身的要求特性是不同的維度，因此其測量構念的設計有必要加以分離，而在進行工作設計或人資管理實務決策時，也可就任務的需求或知識的需求分別加以考量。廣義工作設計模型所測量的知識特徵包括了工作複雜度、訊息處理歷程、問題解決、技術多樣性與專業化等五個次構面。

3. 社會特徵(social characteristics)

除了對於知識內涵的重視，廣義工作設計模型特別納入了對於團隊工作設計模型(team-based job design)的考量，針對個體從事其工作與團隊或部門中的外在他人或人際間產生關連的程度加以評估。尤其在分工精細與高度專業的工作環境下，不僅知識特徵要求高，工作任務的完成亦多仰賴團隊的運作與人際合作，因此社會特徵也是影響個體執行工作任務的重要影響因素。

廣義工作設計模型的社會特徵，除涵蓋與團隊工作流程有關的工作相依性、他人迴饋性以及組織外他人的互動性之外，並將Karasek及其同事(Karasek, 1979; Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers, & Amick, 1998)所關注的社會支持，以及Sims、Szilagy與Keller(1976)對於友誼的重視納入，對於工作福祉(well-being)的預測更有助益(Ryan & Deci, 2001; Wrzesniewski, Dutton, & Debebe, 2003)，尤其是高度壓力與缺乏動機特徵的工作條件下。

4. 脈絡特徵(contextual characteristics)

廣義工作特徵模型的第四個向度是脈絡特徵，係指工作執行本身之外的特徵，但是卻對於工作完成有影響力的背景因素。例如工作環境的安排、噪音的高低等等，不僅將人體工學的概念納入了工作特徵的測量，也涵蓋了設施設備的操作與使用，對於工作現場的環境特徵，以及對於員工體能與物理條件，都能夠有所掌

握，對於以藍領員工的工作表現有較佳的解釋力(Stone & Gueutal, 1985)。脈絡特徵對於設備設施的重視，也呼應前述知識特徵對於目前高技術與專業導向的職業環境的關注，認為高科技設備的使用機會的提高，將會帶給工作者更大的工作難度與挑戰，間接影響工作的產出。

在廣義工作模型中，本研究欲討論之工作相依性與社會支持源自於社會特徵的範疇中，而工作複雜度則來自知識特徵中的一環。先前討論概括描述其來源及整體架構，而在後續小節討論中，將針對細節逐一闡述其內容。

三、工作相依性

(一)、工作相依性的定義

在社會科學與許多研究領域都廣泛的運用相互依賴理論的概念，因為在現實的工作環境中，公司存在著許多部門與任務，權責劃分下彼此產生工作相依的特性，因此工作相依的特性與行為普遍存在於組織的每一角落。Van de Ven 等人(1976)提出工作相依性是個人需要與他人或其他單位合作及互動的程度，Kiggundu(1981)率先定義工作相依是工作設計的特性之一，工作相依是指一個工作與另一個工作之間的相互依賴關係，但工作相依並不是專指於團隊的現象，而是指工作結構的內涵。Johnson 與 Johnson(1989) 認為每單位員工必須完成其份內的工作，以讓其他員工能夠完成其部分，此為工作相依之特性。Hackman 與 Wageman(1995)亦定義工作相依為成員必須依靠彼此以完成工作。並加以闡述除了不同成員之間的工作存在相依性外，並且要共同為了績效目標分擔責任。而 Mitchell 與 Silver(1990)則認為工作相依性是指不同成員一起工作，完成其分內工作，在此同時，互相交換知識及資源。

(二)、工作相依性相關研究與討論

有關工作相依性，研究者有不同的分類，最早由Thompson(1967)提出將工作相依區分為聚集性相依(pooled interdependence)、順序性相依(sequential interdependence)、以及互惠性相依(reciprocal interdependence)，其相依程度以聚集性相依最低，其次是順序性相依，最高相依程度則為互惠性相依。Kiggundu(1981, 1983)整合過去學者的相關研究，並將工作相依性分為下列兩種：

1. 互相依賴發起性的工作相依性(initiated task interdependence)：

專指工作流程從上一個特定工作連結到下一個工作時，下一個工作必須依賴上一個工作績效表現的程度。換言之，即他人的工作進度必須依賴自己完成的程度

2. 互相依賴接受性的工作相依性(received task interdependence):

指相依的工作流程中接受工作的後端，是對方向己方啟動相依的特性。換言之，即自己的工作進度必須依賴他人完成的程度。他並提出相依的範圍、資源與關鍵性等次構面，其中的關鍵性是指己方的績效達成相依於對方的程度。

Mitchell 與 Silver(1990)將相依性分為任務相依性(task interdependence)及目標相依性(goal interdependence)，任務相依即是在做相同一件任務，但是每個人負責不同的部分。而目標相依則是指工作目標之間具有關聯，即使工作內容完全不同。而Wageman(1995)則將工作相依區分為任務相依(task interdependence)與結果相依(outcome interdependence)，任務相依是指為了完成任務時，團隊成員需要和他人緊密工作、共享訊息、物質(material)、及經驗的程度(Cummings, 1978)。結果互依是指個人所獲得的報酬與團隊績效相關連的強度(Wageman, 1995；Wageman & Baker, 1997)。

Van der Vegt 與 Janssen (2003)認為在團隊工作時，工作相依性可區分為目

標相依性及任務相依性。將目標相依定義為團體成員中，當其他成員順利達成工作目標時，他們可以從中獲利或損失利益之程度。此外，目標相依又可區分為正面與負面兩者。正面的目標相依指團體中有其他人達成工作目標時，將有助於個人目標的完成，對於組織來說也是正面的力量。因此，在正面成果相依性的情況下，員工願意展現較多的組織公民行為，並且將工作成果或績效視為自己的責任之一。反之，負面目標相依性是指團體成員認為當其他人達成工作目標時，會阻礙到個人目標之達成。因此，在負面成果相依性的情況下，團體成員可能較不願意展現組織公民行為，會導致員工將工作成果或績效視為他人的責任，較不願意對組織進行付出。此外，Alper、Tjosvold 與 Law(1998)在社會及組織心理的研究中發現，團體成員在正面目標相依性高的情況下工作較能容納他人的意見與需求，並且關心彼此工作的表現，也樂意尋求解決問題的方法或對於組織妥協付出 (Campbell & Pritchard, 1977; Dcutsh, 1949,1973,1980; Guzzo, 1986; Johnson & Johnson, 1989; Johnson, Maruyama, Nelson, & Skon, 1981; Tjosvold, Andrews, & Struthers, 1991; Tjosvold & Deemer, 1980)。

簡言之，工作相依性為個體工作的完成與其他工作具有相互依存程度，亦即該工作是否能夠順利完成，與其他人的工作完成度具有緊密的關係存在。而工作相依性又具有互相依賴的特性，所以本研究引用Kiggundu(1981, 1983)提出的互相依賴發起性 (Initiated interdependence) 和互相依賴接受性 (Received interdependence)。其中，互相依賴發起性指的是工作的完成或延宕將會對其他人產生影響。反之，互相依賴接受性即是指工作會受到他人工作完程度的影響。在工作互相依賴的過程當中，每個人都至少扮演其中一項角色。

四、社會支持

(一)、社會支持的定義

「社會支持」一詞在工作中描述個體藉由人際關係互動，從他人獲得支援、建議與協助的程度。透過社會關係的運作及個體在工作上與他人的相處與支持，建立個體的友誼關係。社會支持的存在，使得個體在面對問題發生時，能夠從容不迫，並且協助個體克服障礙，對於組織工作結果中，扮演重要的影響力。

Cobb(1976)率先定義社會支持是一種或多種訊息的提供，使個人感覺被關愛、尊敬、隸屬於一個溝通網絡，其價值被肯定，並有共同的義務。Henderson(1977)指出社會支持為每個人都存在的需求，社會支持程度越高者與他人建立良好關係並且對其為正向的影響，Kahn 與 Antonucci(1980)根據之前的研究，定義社會支持是一種人際互動之間存在的關係，此種互動包含了許多成份，如情感之間的聯繫、肯定的表示方式及不同方式協助的成份。針對社會支持的研究影響中，Schnake(1983)的研究則指出社會支持除了對於個人發展重要外，其影響許多層面的工作結果，其中包含了工作滿意度與工作績效。

Cohan 與 Mckay(1984)提出社會支持可作為人際間互動的關係緩衝效應，使個體適應壓力環境，高度社會支持的人在面對突發狀況或是巨大壓力時能夠處理得宜，表現比低度社會支持的人來的正面。而後 Cohen 與 Wills(1985)提出社會支持作用是當個人面對來自工作及生活上的壓力時，個人的能力可能無法適應，此時將對個人的自尊形成一種威脅，導致外在表現低落及內在情緒無力感的產生，若個人在工作或是生活中擁有正向的社會關係，則可使個人在心理上獲得舒緩，因而減少負向的心理狀態(如沮喪、放棄等)。也強調經由這種社會關係網路下，社會支持不但可以提供個人情緒上的支持及肯定自我的價值外，更使個人能勇於面對生活中的變動和人生的挑戰，對於個人或是組織間皆具有正向的助益。

Thoits(1986)表示社會支持的來源並不是靠自己，而是由生活上的他人所提供，包括家人、鄰居、朋友、主管、同事和親戚，能幫助個體應付壓力情境下的應對，相對於其他人對於壓力的承受能夠加大，得到額外的助力。面對外來的幫助如社會情緒性、工具性以及訊息的協助下，可協助其從事較佳的壓力管理。

(二)、社會支持相關研究與討論

討論社會支持效果的文獻紀載非常多，但特別針對工作對社會支持的相關文獻相對就鮮少許多，本研究整理出其相關的文獻並敘述如下。

House(1981)指出社會支持能直接增進健康及工作滿意度，因為它能滿足人們工作中對安全感、社會接觸、認可、歸屬感等許多重要需求；換句話說，社會支持對健康正向的影響能夠抵銷或平衡掉壓力的負向影響。其研究也證明支持個體的上司及同事能使人際間的緊張壓力降至最低，達到更好的表現，社會支持的經驗能滿增加自己對環境的認知、認可、及精準地評價與工作相關的動機，使個體更滿足於他們自己及其工作的場合。Ito 等人(1999)認為在工作環境中，存在主管及同事之間的社會支持效果，兩者對於個體的影響相比之下，由主管產生的社會支持效果是相對重要而不可忽視的，其對於個體具有相當大程度的影響力。Honor(2000)則發現許多大型工作環境內的社會支持大部分來自同事居多，主管所占比例較少，而同事之間的這種效果會使得個體的工作壓力產生釋放，面對突發地挫折來的更從容不迫。這種社會支持效果除了使個體可以負擔更大的工作量外，更能使個體在工作中產生更好的表現。而 Rose 與 Schewela-Davies (1997) 和 Rose、Ahuja 與 Jones (2006) 認為最自然的社會支持效果來自工作環境中，工作環境中的社會支持效果提供了個體更多的安全感並使更易做創意性思考、突破瓶頸並減少工作中產生的壓力。Lopes 等人(2010)研究工作中外在的工作壓力及心理壓力之關聯時，也再次強調且驗證在高度的工作壓力環境下，若是個體常伴隨著低的社會支持，會導致心理的壓力來得更大，在面對工作挑戰時，會使得情緒低落，

導致不佳的工作品質。在文獻整理中本研究發現，社會支持扮演緩衝壓力的角色，使處於壓力情境中的個體，藉著社會支持的提供以干擾壓力對個體健康所造成的衝擊，而間接地對身心健康及生活適應產生正面效果。Johnson 等人(2010)針對婚姻中的社會支持研究中，發現社會支持程度越高，對於婚姻中的問題解決能力也會隨之而提高。

在社會支持的分類上，本研究整理出了不同學者對於社會支持的分類及闡述，本研究分別敘述如下。

House(1981)認為社會支持效果可區分為直接效果(direct effect)與干擾效果(moderating effect)。House、Landis 與 Umberson(1988)指出直接效果是指社會支持能夠直接改善且增進工作中的健康及工作滿意度。因為社會支持效果能夠滿足人們對安全感、社會接觸、認可、歸屬感等許多重要需求。而在干擾效果方面，則是指社會支持可能間接地對身心、健康及生活適應產生正向效應，即為干擾效果，亦稱為緩衝效果(buffering effect)。House 等人(1985)除了區分社會支持效果外，另外將社會支持自文獻中歸納出四種方式：(一)情緒性支持：包括個人自尊、情感層面、互相信任、彼此關心及傾訴；(二)工具性支持：個體面對困難時，採用直接幫助的行動，包括提供金錢、時間、勞力及協助改善工作環境等；(三)訊息的支持：包括給予忠告、建言或是傳遞直接的訊息；(四)讚許的支持：包括口頭或是實質的回饋。

Cohen 與 Wills(1985)則將社會支持依功能性而言，區分為四大類：(一)Esteem support 自尊的支持：在人際交往關係中能獲得別人的尊重和接納，並視其為有價值之人。(二)Informational support 資訊的支持：提供個體在面對困難時的解決策略。(三)Social companionship 社交的陪伴：能與他人共享生活休閒和娛樂，並經由與其他人接觸時，使個體獲得更深層的親密需求與滿足。(四)Instrumental support 實質的支持：提供關於經濟上的實質幫助或物質上的支助。Cutrona 與 Russell(1990)也提出類似的概念，另外加入了情緒支持後，將社

會支持歸納出五種類型：(一)情緒支持(二)社會網絡的支持(三)自尊支持 (四)實質的協助(五)訊息支持。Robert 與 Angelo(2001)延續 Cohen 與 Wills(1985)的分類，亦認為社會支持包含四個類型，並認為實質上的支持包含無形及有形的服務，分述如下(一)自尊的支持：能提供接受與尊重的訊息給對方，不管對方遭遇任何問題或困難(二)資訊的支持：提供問題界定，了解與處理所需的訊息資料(三)社會的陪伴：空暇或休閒時，能有時間陪伴的對象(四)工具性的支持：提供資金財務的協助、器材設備的支援或必要的服務。Kim、 Sherman 與 TaylorKim (2008)在探討不同文化與社會支持差異性中，將社會支持依照來源的不同區分三部份：(一)同儕支持：指團隊凝聚力與主要工作團體；(二)主管支持：指直接關係到評核考績的直屬主管；(三)家人支持：來自親人的支持，尤其是配偶的支持。

社會支持對於個體在工作中的表現逐漸扮演重要的角色，尤其是在合作的工作環境中。個體受到主管、同事甚至是下屬的關懷程度和與他人接觸的頻繁程度會隨著工作的環境中產生變化。個體若是得到的關懷程度越高，也會影響個人的身心狀態，進而顯現在工作表現中；相反地，個體若是缺少職場中的關懷，是屬於被冷落的一群，對於個體在工作表現上也會受到影響。依照前述之文獻整理，本研究針對於工作中的社會支持加以定義，並以工作場所中的社會接觸以及社會關懷兩類作為衡量社會支持高低之依據。其中社會接觸是針對工作場所中，是否與他人關係緊密結合為衡量之依據，而社會關懷是針對工作場所中，得到主管及同事之間的實質及無形幫助為衡量之依據。

五、工作複雜度

(一)、工作複雜度的定義

現代工作中遭遇的挑戰，隨著科技的進步、技術更迭，反而比過去增加了許多，社會科學對於工作中任務的複雜程度不同，提出了工作複雜度之概念，工作

複雜度常指個體在執行任務時，其任務的困難程度，隨著其任務所使用技能的複雜程度和面對任務時的精神挑戰上升，產生更為正向的工作表現。

Schroder 等人(1967)首先定義工作複雜度即是任務的資訊量增加、資訊差異化增加與資訊改變頻率增加。Campbell(1988)則認為工作複雜度被認為是一種工作者初期心理上的一個經驗，工作複雜度也是介於工作本質與工作者之間的一種交互影響作用、一種工作的客觀特性。並隨著工作的時間改變，對於工作複雜的認知產生變化。Campbell(1988)並認為工作複雜性的存在包含以下四個特性：1)達到任務最終目的有多元潛在的方式。(2)多元的目標必須要達到。(3)多元目標產生多元達成路徑，路徑之間互相產生衝突性。(4)不確定地多種可能性對於達成目標的路徑及方法。

Maynard 與 Hakel(1997)及 Earley 與 Kanfer (1985)認為工作複雜度的產生是由於工作的技能需求隨著任務而加深，過去的經驗對於目前的挑戰感到不確定，個體需要試著去找尋更多方法並在有限的條件下克服困難，且隨著工作複雜度增加時，表示資訊尋求的複雜度增加、伴隨著成功度降低，另外某些時候也會對於特定領域的資訊需求上升。Roni 等人(2006)認為快速的技術轉變、全球化及組織結構的改變，影響的組織結構的層面擴大。每個任務都需要更多專業性的人才來處理複雜的任務。所需要接受的資訊負荷上升，面對更不確定的任務需要更高的技能才能完成，即為工作複雜度增加。另外，每個個體面對持續不斷工作轉換，對於任務的客觀複雜性也會增加。

(二)、工作複雜度相關研究與討論

綜合國內外文獻，針對工作複雜度的討論意見分歧較少，有許多學者將其分類討論，但對於其定義而言，仍然存在高程度的相似性，本研究整理過去重要的文獻，並敘述如下。

Schroder、Driver 與 Streufert(1967)認為工作複雜性的衡量包含以下特性：
(1)資訊處理的注意程度增加量，如：資訊負荷等。(2)每個構面的相關備選方案數量，如：資訊多樣化。(3)資訊改變的速度的衡量，如：不確定的模糊狀況數。

Wood(1986)將工作複雜性分為三個構面：(1)成分複雜度(component complexity)：當完成任務時所需要的完成的任務數量增加及資訊流上升 (2)協調複雜度(coordinative complexity)：不同任務投入及任務產出的關係強度增加 (3)動態複雜度(dynamic complexity)：一段時間內工作要求的變化程度上升。後來 Wood、Anthony 與 Edwin(1987)針對一百多篇後設分析中，發現隨著工作複雜度的提升，對於工作的目標設定會隨之而降低。Campbell(1988)和 Maynard 與 Hakel (1997)提出的觀點，以三個主觀及客觀的角度來瞭解工作複雜性：(1)過去心理面對困難的經驗。(2)工作任務與工作者之間的互動關係。(3)外在客觀的任務特性。

擺脫了單純的工作環境，台灣從過去第一級產業(農林、畜牧、礦產)、第二級產業(製造業)到第三級產業(服務業)因科技的變化，使得工作環境跟以往大相逕庭。而逐漸邁入以知識、智慧為主的第四級產業(生活知識體驗)和第五級產業(生命轉化)更是一個工作內容無法明確定義的新世代。在工作環境日趨複雜化，且多數人為專業分工的情況下，過去獨力完成一件專案的情形不復存在。但不可置否地，在任務複雜的情況下，個體更需要在不確定性(uncertain)且模糊(blur)的狀況下，做出合適的行動方案，並整合並篩選相關資訊做出判斷，做出有別以往的解決方案，難度相對以往高出許多。過去研究顯示工作複雜度確實會影響個人的生理及心理壓力，對於其工作表現也會直間或是間接性造成影響。對於不確定的任務下，任務的分工性、依賴性、專業性及主管的協助都扮演著一個催化角色，對於評比員工表現時，亦不能輕易忽略其影響地重要性。綜合以上論述及文獻整理，本研究參考 Campbell (1988)對工作複雜度的定義，並加以定義工作複雜度的產生為個體在工作時主觀上對工作的認知感到任務有困難並且隨著工作內容改

變而增加客觀所需解決之任務數量。以此作為本研究衡量工作複雜度的標準，而在此標準下，去探究個體工作的本質。

第二節、自我效能

本節將針對自我效能相關定義以及研究進行討論。透過自我效能的效果，會直接與間接影響員工的工作表現。

一、自我效能的定義

一個人對自己能力的信心，會決定個體選擇執行或逃避活動、社會環境挑戰。個體常常很清楚地知道自己應該做什麼，但是實際上表現出來行為結果卻不盡相同，因為在真實的環境下，人們總是傾向迴避那些超過他們自己能力所及的任務和情境，而轉向去執行他們認為自己可以掌握、承擔的任務。因此，自我效能是影響個體做任何行為決策的重要因素。

Bandura(1977)的社會學習理論(social learning theory)指出自我效能是指個體對去執行被授予的任務或行動時的一種信念強弱程度。個體對於自我信念的強弱，會影響其對於高難度任務或是情況的投入程度。Bandura(1982)指出自我效能存在正面與負面，無論哪一種情況都會影響個人對於行動的選擇。自我效能除了會影響個人的行為選擇及努力程度外，對於面對挫折的容忍程度也會產生影響。簡言之，自我效能低落之人，會選擇避開具有高度不確定或是危險的部分;相反地，若是具有高度自我效能之人，其對於危險的面對及處理都會具有高度的信心，激發出相對低自我效能的人更多地努力及堅持，而具有較高的成功機率達成其目標，因此引導出高自我效能伴隨高度績效表現的關係。同樣地，對於自我能力低的人，如果遇到了比其想像中更難克服的困境，會產生壓力使其外在績效受到影響，無法表現出他真正的能力。

Bandura(1977)提到過去理論和研究皆著重在知識的獲取或行為的反應類型等方面，但是卻忽略影響這些行為之間的相互作用的過程卻被忽略了。同時也發現到，個體常常很清楚地知道自己應該做什麼，但是實際上表現出來行為結果卻

不盡相同，這是因為內部的自我參照因素調節了資訊與反應行為之間的關係；其中個體如何看待這個自我參照的因素即變成了重要的關鍵因素，此關鍵因素就是自我效能。

二、自我效能相關研究及討論

自我效能的概念在此概念引起討論後，心理學家對於此議題廣泛的研究，也吸引了不論是管理、教育、行政、醫療等產業投入討論，並提出各自領域出發的自我效能研究議題。Walumbwa 等人(2011)提到自我效能與個人績效的正向關係，而 Judge 等人(2007)的 Meta-analysis 中也整理出許多自我效能與績效關聯性存在的研究。

Bandura(1986)自我效能有四種主要訊息來源：

(1)過往表現(enactive attainment)是自我效能最具影響力的資訊來源。成功會增加自我效能，重覆的成功會發展出強烈的自我效能，偶然的失敗並不會對個人自我效能的判斷產生影響。對於自我能力非常確信的人而言，他們比較可能會將隨機的情境因素、不夠有效的努力與欠佳的策略視為失敗的原因，因而失敗反而會增加他們對採用較佳策略就可以帶來成功的信念。此種自我效能一旦建立，也會傾向於一般化到其他的情境。另外，個人並不全然依賴自身的經驗得到自我效能的資訊。

(2)替代經驗(vicarious experience)也就是感同身受的感覺。例如看到或是使其感受到其他相似人們的成功表現，可提高他們對於能夠精熟(master)於相似活動的自我效能。反之，當觀察到其他人儘管有高度努力卻失敗的情況時，對於自我能力的評斷就會降低並且減少他們的努力。

(3)言語勸說(verbal persuasion)也被廣被用於說服他人，使其相信自己具備能力的場合。當人們被受到言語的鼓勵，被視為具有能力完成特定的任務時，他們

可能會比自我懷疑者(self-doubts)或缺乏自我效能的人產生更大更為持續的努力。然而被說服為不具備自我效能的人，傾向避免挑戰性的活動，且當遇到困難的時候會比較容易放棄。

(4)生理狀態(physiological state)有時也會成為自我效能資訊的來源。人們會將從事某項任務時所感受到的精神壓力或是疲累解讀為易受傷害甚至是欠缺能力的徵兆

自我效能並不僅是過去經驗的反映(Bandura, 1982)。在完整的決策環境下，人們對於自身能力看法，影響了主導成就表現與持續性動機的自我調節機制(self-regulatory mechanism)(Wood & Bandura, 1989)。在 Bandura(1982) 的實證研究指出，由於人們受到如何解讀成就的影響，遠勝於成就本身，因此自我效能比過去績效成就更能預測未來的行為。由以上討論得知自我效能測量的並不是個體擁有多少技能，而是測量個體運用所擁有的技能去完成特定工作行為的自信程度，其自信程度的高低即反應出個體對於任務的自我效能大小；因此，要測量自我效能，首先要確定所研究的具體任務領域，因為不同任務領域的自我效能量的測量是截然不同的，換而言之，無法使用統一且適合所有不同領域的自我效能量表。在本研究中，本研究採用的自我效能量表，取自 Riggs 等人(1994)所發展的個人自我效能信念量表(personal efficacy belief scale)為概念，自行發展工作自我效能量表，以「我對自己的工作能力有信心」等題，進行研究施測。

第三節、工作滿意度

工作環境不同下，其中工作相依性、社會支持及工作複雜度也因此而不同。在此交互影響下，表現在個體的自信心上也相對多元。而相對於工作中的個體而言，對環境之主觀反應產生之工作滿意度是本研究所欲探討的變數。

一、工作滿意度的定義

工作滿意度指工作者對於工作相關因素、環境、人際關係等等所擁有的內心感受(Blum & Naylor, 1968)。此概念最早由Hoppock (1935) 年提出，認為工作滿意度是工作者在心理與生理兩個層面，對環境的主觀反應。

Locke(1976)定義工作滿意度是個體衡量其工作或工作經驗而衍生之正面或愉悅的情緒反應，有多樣工作特性會影響員工的滿意度，像是有挑戰性的工作、社會支持、薪資待遇及工作福利等等。Dessler(1980)則將工作滿意度指向對於滿足的需求，工作滿意是個體對於安全、健康、成長、關係和自尊等等內在的需求，如果這些需求越強，則工作滿意度對越低。Porter 與 Lawler(1968)認為工作滿意度的高低是由個體由工作本身獲得的價值與期望獲得價值的差距來決定，當差距越小則工作滿意度越高；反之當差距越大時工作滿意度越低。Cranny、Smith 與 Stone(1992)認為工作滿意度的定義有清楚的共識，那則是「個體對於自身工作情感上的反應，決定於工作者將實際結果與他們預期結果的比較」。

Brief(1998)將工作滿意度視為個體對其工作本身的看法。Scotter與 Motowidlo (1996)定義工作滿意度是個體對工作環境好感度評價。Weiss(2002)認為過去學者大多沒有區別「將滿意度視為情感」(satisfaction as affect)和「將滿意度視為看法」(satisfaction as attitude)這兩個概念，或是認為兩者是同義的(Vroom, 1964; Smith, Kendall, & Hulin, 1969; Locke, 1976; Hulin, 1991)，將這兩個概念視為一體會模糊了兩者間的差異，情感狀態通常是較短期，隨著當下事情的發生而變

化，當然他們長期也可能影響到對工作的評價和看法，但是這兩個概念明顯是不同的，將工作滿意視為情感的同時會使本研究誤解了對於工作滿意的評估(Weiss & Cropanzano, 1996)，因此Weiss(2002)定義工作滿意度是一種看法，個體對於自己工作本身和工作狀況正向或負向的評價。

二、工作滿意度的相關研究及討論

工作滿意的相關理論最早是由激勵相關研究中衍生，以下介紹各種工作滿意度的相關理論。首先，Maslow 提出的需求層次理論(Needs Hierarchy Theory)中認為個體的需求與動機會引發其後續的行為，強調相同的刺激物對不同的個體會產生不同的滿足，即個體差異的概念。Maslow 在1954 年提出的需求層次理論有一項重要的論述，需求的滿足具有階層關係，當基層需求被滿足後，個體才會尋求下一層次的需求，理論的基本假設是「人是一種追求完全需求的動」，另外Maslow 將需求分為五個層次，最基層是生理需求(physiological needs)，是人類賴以維生的基本需求，像是食物和水。第二層是安全需求(safety needs)，偏向人類心理上的需求，像是工作保障、免於疾病或是意外事故等等。第三層是社會需求(social needs)，心理上需要歸屬感、他人的認同感以及與他人互動的關係等等。第四層是自尊需求(esteem needs)，分為自尊與別人對自己的尊重兩種，自尊包括對自己的信心和成對的評價，他人尊重指他人對於自己的看法。第五層是自我實現需求(self-actualization needs)，指個人對於至高人生境界獲得的需求，像是追求完美，成為理想中的典範等等。

第二，Herzberg(1959)的雙因子理論(Two-Factor Theory)，也稱為激勵保健理論，理論中分為保健因子(hygiene factors)和激勵因子(motivators factors)，保健因子像是工資、安全和良好的工作條件，不存在時會產生不滿，但是存在時也不會感到滿足，另外激勵因子像是成對感、認同感和上司賞識等，存在時會感到滿足，但是不存在時也不會不滿足。因此低層次需求的滿足並不會有激勵的效果，只能

消除不滿意感。

第三，Alderfer 在1969 年提出ERG 理論(Existence, Relatedness, & Growth Theory)，由Maslow 的需求層級理論擴充而成，將個體的需求分為三層，一是生存需求(existence needs)，指個體在生理與安全的需求，二是關係需求(relatedness needs)，是個體想要保持人際關係的需求，藉著與他人交流情感和互相關懷來得到滿足，三是成長需求(growth needs)，是個體謀求發展的內在願望，藉著個人潛能的發揮以及發展新的能力來得到滿足。理論中主張「挫折—退縮」(frustration-regression)，當個體在高層次的追求未得到滿足時，會退而追求低一層次的需求作為取代，另外當高層次需求受到抑制時，對於低層次需求的渴望會更加強烈。

第四，期望理論(Expectation Theory)是Vroom 在1964 年所提出，主張人的各種行為背後是有目的與原因的，除了原因排除或目的達成，否則行為會持續直到滿足，也就是說「動機引發行為(motivated behavior)」。理論中認為個體的動機取決於兩個原因，第一是價值(valence)，在完成任務後預期得到的報酬對於個體的價值，第二是主觀機率(expected probability)，即個體預期自己順利完成任務的機率，由上述兩個因子可以了解人的動機強度(motive force)等於價值乘上主觀機率。看出要提高員工的工作動機，一個方法是提高報酬在員工心目中的價值，或是提高員工完成任務的機率。Gray 與Starke(1984)認為工作時如果能達成多項預定目標則為高績效者，工作滿意度也會提高。

第五，Adams 提出公平理論(Equity Theory)，重點在研究工資報酬分配的合理性、公平性對於工作者行為積極性的影響，理論主張員工工作動機是基於比較後覺得自己是否得到公平待遇而定，當個體完成任務取得報酬後，不僅會關心自己所得的絕對量，也會在意所得的相對量，因此會進行各種比較確定是否得到合理的報酬，若是實際得到的待遇與預期相當，則個體對於工作較滿意，反之差距越大時，對於工作較不滿意。選擇比較的對象有三種，第一是他人，指從事類似工作的朋友或親戚，第二是系統，即公司的薪資制度，第三是自己，比較過去自

己和現在的報酬。另外理論中決定是否公平有一套比較公式，自身報酬與自身投入比值和他人報酬與他人投入比值作比較，當自身報酬與投入比值較大時，員工會感到滿足，反之當比值較小時會產生不滿足。

由以上文獻可知工作滿意度是對於工作知覺的主觀性感受，工作的不同層面所面對的正向滿意與負向不滿意因素，經由個體綜合而生成的反應(Robbins & Rosenfeld, 2001)，因此工作滿意的來源是個人與工作環境中互相影響的結果，而決定工作滿意度的高低則由工作者本身的薪資、興趣、成就...等內外在構面對於個人工作之期望互相影響而成。

第四節、研究架構與假設

綜合上述文獻及相關理論與模型探討，本節將定義各變數之間的關係，並提出研究架構及擬定研究假設。本研究旨在探討員工在其工作相依性、社會支持加入工作複雜度作為調節變項後，並以自我效能中介變項，討論其對工作滿意度的關係，在多方蒐集國內外相關理論文獻與實證研究後，透過文獻探討總結，提出以下的研究概念模式，並經由圖一表示，以做為研究設計與實施之依據。

一、工作相依性對於工作滿意度的影響

當工作中成員必須分享物質、資訊、或專才以達成既定績效時，即為工作相依(Cummings,1978；Susman,1976)。共同承擔工作中的風險，會使得團隊工作者對於自己的要求來的更嚴謹，不僅僅是對自己負責外，更是對團隊的負責。Black 與 Porter(2000)指出伴隨著較高程度的相依、協調、互動下，對於特定目標來的容易達成，也使得團隊在工作表現上更為傑出。

Campion (1993, 1996) 所做的研究指出工作相依性對工作滿意度的影響呼應了 Mohr(1971)關於工作相依與工作滿意的正向相關關係。在此期間，也有不少研究檢驗工作相依與不同制度下的績效獎賞與工作結果之關連性分析(Wageman, 1995；Wageman & Baker, 1997)，發現工作相依對工作表現中的各種面向，皆得到正面的影響。Gerben、Ben 與 Evert(2001)的針對大型工作團隊中所進行的研究中指出工作相依對個人工作滿意度有正向關係，尤其是當團隊中的相依程度越高時，工作相依對團隊滿意度的正向關係愈加強化。Hon 與 Chan(2013)也針對了工作相依性研究，其發現工作中相依的效果不只會使的團隊中的工作表現更好外，也使得其團隊向心力及士氣隨著相依程度提高而增加，對於團隊皆有正向助益。由以上的文獻討論，在此提出本研究第一個假設：

H1：工作相依與工作滿意度存在正向關係。

二、自我效能的中介效果與工作滿意度之關係

自我效能理論來自 Bandura 的社會學習理論的架構，認為人類的表現或成就乃是來自人的行為與個人因素(如思考、信念等)、環境因素的交互影響所造成 (Schunk & Pajares, 2002)。自我效能係指個體為達到特定的目標，在實際行動之前對自己組織計畫能力的主觀判定(Bandura, 1977a)。一個人對於自我的信心及預期表現的提高，對於自我效能也會隨之而提高。在工作相依性對於個人自我效能的文獻中，幾乎很少見，文獻紀載則以團體效能討論居多。Gully、Incalcaterra 與 Joshi (2002)針對工作相依性及團隊中的效能中，取樣上萬篇文獻做後設分析(meta-analysis)，發現其與自我效能具有正向的影響關係。Bandura(1986,1997)指出集體效能的本質是一個團體的集體信念，能夠影響人們的行為與投入。由此可知，工作相依性的效果對於個人自我效能存在影響，邱皓政(2009)也針對其深入研究，證實了正向關係的存在。

回顧國內外許多文獻，多數紀載自我效能與工作滿意度具有顯著影響(Judge & Bono, 2001; Perdue, Reardon, & Peterson, 2007; Klassen & Chiu 2010)，另外 Judge 與 Bono (2001)也提出關於自我效能也會透過實際的成功表現來影響工作滿意度。事實上，人們在高的自我效能下處理問題，有較高的持久性來面對失敗(Gist & Mitchell, 1992)，有更高的機會表現得更好，Bandura (1997)指出自我效能越高，會具有更高的信心去處理員工之間的衝突、克服沮喪、維持好心情，得到更高的工作滿意度。

台灣學者中，吳幸宜(1994)說明自我效能會影響與工作相關的行為，這種現象也具有持續的效應。蔡立旭(2000)針對組織氣候研究中則指出提升自我效能，對於員工克服障礙的能力及耐心都會隨之提高，並增加其工作滿意度。Jackson 等人(2007)針對運動員之間相依性增加及自我效能提高對於滿意度具有顯著的影響效果。Blum 與 Kong (2010)針對零售業產業研究，發現員工的自我效能及工

作相依對於工作滿意度具有正向的提升。Vecchione 等人(2013)針對自我效能與工作滿意度的相關研究中亦證實了自我效能對於工作滿意度具有正向且顯著的關係。Federici(2013)也針對了自我效能做了一系列工作特性的討論，其中對於工作滿意度的影響中，自我效能對其影響力為正向關係。由以上的文獻討論，在此提出本研究第二、三、四個假設：

H2：工作相依性與自我效能存在正向關係。

H3：自我效能與工作滿意度存在正向關係

H4：工作相依性與社會支持對工作滿意度存在自我效能之中介效果

三、 工作複雜度之調節效果

當任務的困難度增加，或在人事上需要更多的援助以完成任務，則任務的相依程度也會提高(Gerben, Ben, & Evert, 2001)。首先提出工作的複雜度與自我效能之間具有調節效果的是 Kanfer 與 Ackerman(1989)。研究中認為工作複雜度扮演的調節的角色，平時工作內容、工作行為若趨於複雜化，對於自我管理的行為、認知及反應出來的表現也會變得難以了解。因而推演出工作複雜度是相對重要的因素對於個體自我的認知的高低影響，甚至是間接影響了外在的工作表現。這些假設也被 Stajkovic 與 Luthans (1998)及 Chen 等人(2001)研究所驗證。Gerben 、 Ben 與 Evert(2001)研究職場工作團隊中工作相依性及工作複雜度對於工作滿意度的關係，在研究中發現工作複雜度與工作相依性兩者皆對於工作滿意度皆具有顯著的影響。除此之外，研究者另外探討工作相依性與工作複雜度之間對於工作滿意度的交互作用影響，針對其研究結果，發現兩者確實是存在顯著的交互作用關係。由以上的文獻討論，在此提出本研究第五、六、七個假設：

H5: 工作複雜度對工作相依性與自我效能具有調節效果

H6: 工作複雜度對工作相依性與工作滿意度具有調節效果

H7: 工作複雜度對自我效能與工作滿意度具有調節效果

四、 社會支持之調節效果

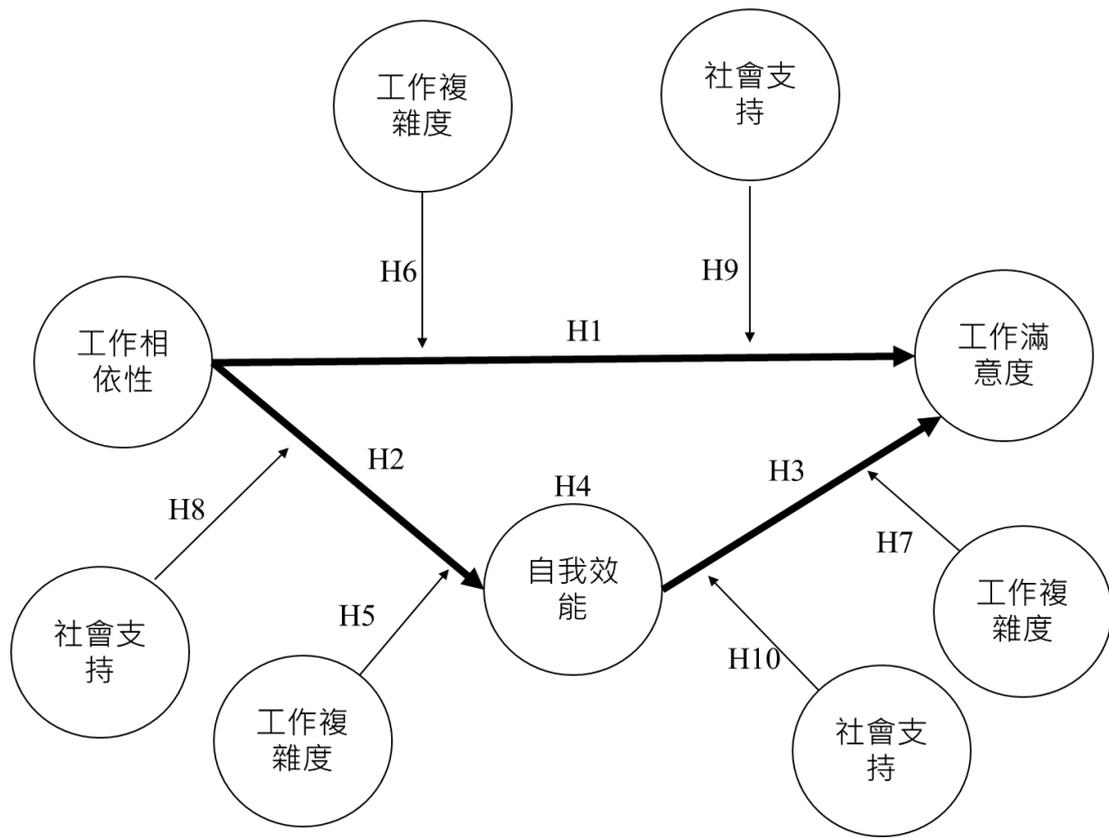
House(1981)指出社會支持能直接影響個人工作中的心理感受，因為它能滿足人們工作中對安全感、社會接觸、認可、歸屬感等許多重要需求；換句話說，社會支持對健康正向的影響能夠抵銷或平衡掉工作中的負向影響。其研究也證明在團體工作中，支持個體的上司及同事能使人際間的關係提升，面對合作的工作環境下，達到更好的表現。社會支持的經驗能使自己更融入對環境的認知、認可，使個體更滿足於他們自己及其工作的場合，Devereux 等人(2009)認為在非獨立的工作環境下，由主管產生的社會支持效果是相對重要而不可忽視的，其對於個體在工作表現上具有相當大程度的影響力。

社會支持廣泛討論在許多領域，對於一般職場工作者來說，也一直是一個受到重視的議題。一般在工作場所中的社會支持大部分來自主管和同事，除了使個體能夠提升工作中表現外，也作為人際間互動的關係緩衝效應，使個體適應壓力環境(Mckay, 1984)，在許多研究中也多次提及職場中的社會支持對於個人適應環境具有直接與間接正向效果。Cowan、 Slogrove 與 Hoelson(2013)針對運動員的研究中，提到社會支持的加強會使得自我效能產生正向影響，另外 Choi 等人(2012)也提出社會支持對於自我效能存在正向關係的概念。林雅真(2011)針對社區民眾的調查中顯示，隨著社會支持越高，對於其自我效能具有正向影響，由此可推得即使是在不同領域環境中，社會支持對於自我效能其具有正向的關係，也會因為社會支持的效果下，使得個體在工作環境中產生正向的調節效果。由以上的文獻討論，在此提出本研究第八、九、十個假設：

H8: 社會支持對工作相依性與自我效能具有調節效果

H9: 社會支持對工作相依性與工作滿意度具有調節效果

H10: 社會支持對自我效能與工作滿意度具有調節效果



圖一 研究假設架構圖

第三章、研究方法

第一節、研究程序及樣本描述

本研究之研究對象不受限於特定行業員工，並採用紙本問卷與網路問卷同步進行施測。網路與紙本問卷具有等價性及相似性的特質，網路問卷共蒐集 590 份問卷，剔除重複作答及資格不符者(非正式員工) 25 人，故網路問卷的有效樣本為 565 人。紙本問卷方面共蒐集 49 份，剔除漏答題項過多及或是反應題項問題的填答問卷 14 份，紙本問卷的有效樣本為 35 份。網路與紙本問卷經檢定後具有同質性，故總計有效樣本為 600 份，廢卷率為 5.44%。

本研究的研究樣本為 600 位工作年資至少達 3 個月以上的正式現職工作人員，其樣本分佈狀況如表 1。根據表 1 的內容顯示。平均年齡為 29.41 歲($SD = 4.073$)，以 21 到 25 歲的員工人數最多(45.8%)，其次為 26 到 30 歲的員工(37%)；男性有 303 人(約 50.5%)，女性有 297 人(約 49.5%)；教育程度大多為大專院校以下共有 409 人(68.2%)，碩博士生以上有 191 人(31.8%)；有 531(88.5%)的員工是未婚單身，有 68 人(11.3%)已婚，另有其他 1 人為離異或是單身喪偶中；全部僅有 39 人(6.5%)擔任中高階的主管職，其餘 561 人皆為第一線的工作人員(93.5%)。

本研究所覆蓋的產業類型有經營/行政/行銷/企畫類 134 人(22.3%)、客服/業務/餐旅類 58 人(9.7%)、資訊/技術/物流/營建類 128 人(21.3%)、醫療/保健服務類 24 人(4.0%)、學術/教育/輔導類 114 人(19.0%)、生產製造類/品管類/環境衛生類 51 人(8.5%)、軍警消/保全類 21 人(3.5%)、財會/金融專業類 53 人(8.8%)及其他 17 人(2.8%)。員工的工作地點多數集中在北部地區(台北縣市、宜蘭、基隆)247 人佔 47.7%，其餘桃竹苗地區 77 人佔 14.9%，中彰投地區 77 人佔 14.9%，雲嘉南地區 47 人佔 9.1%，高屏地區 59 人佔 11.4%，東部及外島地區 11 人佔 2.1%。

表 1 研究對象之基本資料統計表(N=600)

變項別	類別	次數	百分比
主管別	0 員工	561	93.5
	1 主管	39	6.5
目前工作 城市	1 北宜基地區	247	47.7
	2 桃竹苗地區	77	14.9
	3 中彰投地區	77	14.9
	4 雲嘉南地區	47	9.1
	5 高屏地區	59	11.4
	6 東部外島地區	11	2.1
性別	1 男	303	5.5
	0 女	297	49.5
教育程 度	0 大專院校以下	409	68.2
	1 碩士/博士	191	31.8
婚姻狀 態	1 未婚	531	88.5
	2 已婚	68	11.3
	3 離異/喪偶	1	.2
職務類 別	1 經營/行政/行銷/企畫類	134	22.3
	2 客服/業務/餐旅類	58	9.7
	3 資訊/技術/物流/營建類	128	21.3
	4 醫療/保健服務類	24	4.0
	5 學術/教育/輔導類	114	19.0
	6 生產製造類/品管/環衛	51	8.5
	7 軍警消/保全類	21	3.5
	8 財會/金融專業類	53	8.8
	9 其他	17	2.8

第二節、資料處理步驟

本研究採用 SPSS (Statistical Package for the Social Science)21.1 版本統計套裝軟體，和開放式軟體 R Software 2.14.2 作驗證性因素分析之計算，依研究假設及各變項之類別與衡量尺度，使用適切的統計分析方法。

首先在樣本及各別的變數或因素採用描述性統計分析(descriptive statistics analysis)，以說明各變數或各因素的平均數、標準差等分布情形。

在量表發展及測量的部分，利用項目分析(item validity)針對問卷題目進行適切性的評估，利用描述統計檢驗、極端組比較、同質性檢驗等方法檢測題項。最後在正式量表的部分，將運用驗證型因素分析(confirmatory factor analysis; CFA)，以檢視觀察值與其背後潛在特質的相互關係，並檢驗因素結構的適切性，以進行模型適配度的考驗。最後在量表的信度分析(reliability analysis)上，本研究透過參數估計求取組合信度、平均變異抽取量及 Cronbach's α 值，衡量同一概念下，問卷中各變項題目的一致性與穩定度，以驗證本研問卷的信度。

在變項關係的研究分析上，本研究將運用 Pearson 積差相關分析(correlation analysis)，檢驗各項工作相依性、社會支持、工作複雜度、自我效能及工作滿意度之間是否有顯著的相關性存在。以正負號表示相關方向。接續進一步採用平減方式之階層迴歸分析(hierarchical regression analysis)，採取強迫進入法，並控制主管別、性別、教育程度、年齡等變數，分別檢視對自我效能、工作滿意度等主效果的影響，再一步檢視自我效能之中介效果，最後對工作複雜度及社會支持等調節因子進行考驗，釐清變數間的關係。在調節效果顯著下，本研究將以繪圖方式針對其效果討論其實質影響力，並以正負一個標準差作為橫軸(自變數)討論之上下界限。

第三節、研究工具

本研究以問卷發放作為主要的研究工具，經蒐集、彙整相關文獻後，採用國外及國內學者針對本研究各變相所提出之問卷量表；另外，填答者亦須填答有關性別、年齡、婚姻狀況、主管別、教育程度、工作年資等個人基本資料。

本研究之問卷內容經過文字潤飾後，主要分成六個部分，依序分別為基本資料、工作相依性量表、社會支持量表、自我效能量表、工作複雜度量表及工作滿意度量表。

一、工作相依性的衡量

本研究由邱皓政(2009)根據 Morgeson 與 Humphrey (2006)提出的工作設計問卷(Work Design Questionnaires)發展出的中文版 WDQ 量表，從社會性工作特徵的變項中，發展出工作相依性量表，例題如：我的工作需要靠許多其他人的工作完成才有辦法進行，採用五點 Likert-type 量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，並進行驗證型因素分析，以檢驗量表的信效度。

本分量表進行模型適配度檢驗，結果顯示工作相依性量表之模型的適配度良好 ($\chi^2=7.34$, $p<.05$, $\chi^2/df=3.67$, $RMSEA=.052$, $GFI=.916$, $AGFI=.97$, $CFI=.91$, $TLI=.607$, $SRMR=.007$)。而為求研究變項及模型的簡化，本研究亦將六個變項經加總平均後求取一數值，代表工作相依性變項之數值，進行研究分析。根據附錄 1 的數據顯示，各觀察變項對個別潛在變項的因素負荷量(λ)居具有統計顯著性，並多高於.70，顯示觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。進一步求取組合信度及平均變異抽取量來檢視量表信度，發現其組合信度全部皆達.87 以上，平均變異抽取量亦達.53 左右，反映了良好的構念效度。

再以傳統的 Cronbach's α 係數來看，其數據與驗證型因素分析的估計結果非常相近，且全量表的 Cronbach's α 達.90，顯示全量表的內部一致性頗高。

二、社會支持的衡量

本研究由邱皓政(2009)根據 Morgeson 與 Humphrey (2006)提出的工作設計問卷(Work Design Questionnaires)發展出的中文版 WDQ 量表，從社會性工作特徵的變項中，發展出社會支持量表，例題如:我的上司會去關心跟他一起工作的人的福利，採用五點 Likert-type 量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，並進行驗證型因素分析，以檢驗量表的信效度。

本分量表進行模型適配度檢驗，結果顯示工作相依性量表之模型的適配度良好 ($\chi^2=19.55$, $p<.001$, $\chi^2/df=4.75$, $RMSEA=.062$, $GFI=.90$, $AGFI=.97$, $CFI=.92$, $TLI=.890$, $SRMR=.0257$)。而為求研究變項及模型的簡化，本研究亦將六個變項經加總平均後求取一數值，代表社會支持之數值，進行研究分析。根據附錄1的數據顯示，各觀察變項對個別潛在變項的因素負荷量(λ)居具有統計顯著性，並多高於.70，顯示觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。進一步求取組合信度及平均變異抽取量來檢視量表信度，發現其組合信度全部皆達.82 以上，平均變異抽取量亦達.51 左右，反映了良好的構念效度。

再以傳統的 Cronbach's α 係數來看，其數據與驗證型因素分析的估計結果非常相近，且全量表的 Cronbach's α 達.90，顯示全量表的內部一致性頗高。

三、工作複雜度衡量

本研究由邱皓政(2009)根據 Morgeson 與 Humphrey (2006)提出的工作設計問卷(Work Design Questionnaires)發展出的中文版 WDQ 量表，從動機性工作特徵的變項中，發展出工作複雜度量表，例題如:我的工作包含了執行相對簡單的任務，採用五點 Likert-type 量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，並進行驗證型因素分析，以檢驗量表的信效度。

本分量表進行模型適配度檢驗，結果顯示工作相依性量表之模型的適配度良

好 ($\chi^2=35.97$, $p<.05$, $\chi^2/df=17.98$, $RMSEA=.152$, $GFI=.98$, $AGFI=.88$, $CFI=.98$, $TLI=.94$, $SRMR=.026$)。而為求研究變項及模型的簡化，本研究亦將六個變項經反向加總平均後求取一數值，代表工作複雜度變項之數值，進行研究分析。根據附錄1的數據顯示，各觀察變項對個別潛在變項的因素負荷量(λ)居具有統計顯著性，並多高於.70，顯示觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。進一步求取組合信度及平均變異抽取量來檢視量表信度，發現其組合信度全部皆達.87 以上，平均變異抽取量亦達.63 左右，反映了良好的構念效度。

再以傳統的 Cronbach's α 係數來看，其數據與驗證型因素分析的估計結果非常相近，且全量表的 Cronbach's α 達.85，顯示全量表的內部一致性頗高。

四、自我效能的衡量

本研究以 Riggs 等人(1994)所發展的個人自我效能信念量表(personal efficacy belief scale)，採用五點 Likert-type 量尺(1 為非常不同意, 5 為非常同意)，並分別進行驗證型因素分析，以檢驗量表的信效度。

本分量表進行模型適配度檢驗，結果顯示自我效能量表的適配度良好 ($\chi^2=17.201$, $p<.001$, $\chi^2/df=8.60$, $RMSEA=.120$, $GFI=.983$, $AGFI=.915$, $CFI=.977$, $TLI=.932$, $SRMR=.029$)。本研究將以參數估計結果來檢驗題目信度量表的信度，並將研究數據列於附錄 1。根據附錄 1 的數據顯示，各觀察變項對個別潛在變項的因素負荷量(λ)居具有統計顯著性，並多在.70 左右，顯示觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。進一步求取組合信度及平均變異抽取量來檢視量表信度，發現其組合信度達.80 以上，平均變異抽取量亦達.50 左右，反映了良好的構念效度，傳統的 Cronbach's α 係達.81，顯示量表的內部一致性頗高。

五、工作滿意度的衡量

本研究在工作滿意度的衡量上採直接測量法，直接詢問工作者的工作滿意度 (Dawis,2004)，例題如:我很樂意待在現在的機構或公司。採用五點 Likert-type 量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，並進行驗證型因素分析，以檢驗量表的信效度。而為求研究變項及模型的簡化，本研究亦將十二個變項經加總平均後求取一數值，代表工作相依性變項之數值，進行研究分析。根據附錄 1 的數據顯示，各觀察變項對個別潛在變項的因素負荷量(λ)居具有統計顯著性，並多高於.60，顯示觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。進一步求取組合信度及平均變異抽取量來檢視量表信度，發現其組合信度全部皆達.91 以上，平均變異抽取量亦達.50 左右，反映了良好的構念效度。

再以傳統的 Cronbach's α 係數來看，其數據與驗證型因素分析的估計結果非常相近，且全量表的 Cronbach's α 為高達.90，顯示全量表的內部一致性頗高。

第四章 研究結果

第一節、研究變相描述與相關分析

由表 2 可知，「工作相依性」構面的平均數為 3.13，標準差為.81，此分量表為五點量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，表示多數的員工認為自己的工作完成或是進行是與其他人具有關聯的，可以是屬於工作中發起相依性的一方，也可能是工作中屬於接受性的一方。在「社會支持」的構面上，其平均數為 3.73，標準差為.62 之間，此分量表為五點量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，顯示受試者在工作中與他人的關係多屬於緊密關係，此種關係存在可以是與同事、上司或是部屬，且在工作中受到的關懷程度，多屬於正向的回饋。在「工作複雜度」的構面上，平均數為 2.94，標準差在.95 之間，此分量表亦為五點量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，顯示員工在工作時皆從事個人能力可以上手的工作，在工作中一般皆不會面對到非常困難的工作。在「自我效能」的構面上，其平均數為 3.44，標準差為.70，表示員工對執行工作，達成工作目標上，都具有高度的信心。「工作滿意度」的構面平均數為 3.19，標準差則是.77，此分量表亦為五點量尺(1 為非常不同意，5 為非常同意)，顯示員工對在工作中對於現況是符合個人期待，個體本身對於工作是感到正向評價的。

茲將工作相依性、社會支持、工作複雜度、自我效能、工作滿意度的相關分析列如表 2 所示，由表 2 可知，自變項(工作相依性、社會支持、工作複雜度、自我效能)和依變項的相關係數介於.070 至.523 之間。另外自我效能與工作相依性、社會支持、工作複雜度的相關係數分別為.246、.265、.070，在這些構面中，除了工作複雜度不具顯著相關外，其餘均達顯著的正相關。其中工作相依性、社會支持、自我效能對於工作滿意度具有顯著正相關。而工作複雜度及社會支持對

於工作相依性皆未存在顯著的相關。

表 2 研究變數的描述統計與相關係數矩陣(N=600)

	Mean	Sd	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 主管別	.07	.25	1								
2 性別	.50	.50	.035	1							
3 年齡	29.41	4.07	.129**	-.007	1						
4 教育程度	.32	.47	.023	.157**	.109**	1					
5 工作相依	3.13	.81	.044	.133**	-.046	.057	1				
6 自我效能	3.44	.70	.121**	.175**	.084 *	.069	.246**	1			
7 工作複雜度	2.94	.95	-.057	-.062	.011	.007	-.018	.033	1		
8 社會支持	3.73	.62	.019	-.128**	.048	-.029	.079	.265**	.069	1	
9 工作滿意度	3.19	.77	.034	.018	.026	.044	.172**	.392**	.070	.523**	1

* p < .05 ** p < .01

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

第二節、工作相依性對自我效能之影響

本小節首先將檢驗研究假設二之主效果：工作相依性對自我效能具有正向影響。首先，本研究將人口背景變項設為控制變數，並放在第一個區組，接著將工作相依性、社會支持的等變項分別放入第二區組，以自我效能為依變數。其中，背景變項包含了：主管別、性別、教育程度和年齡等，並將各變項經平減化後，將階層迴歸分析結果列於表 3，並說明如下。

表 3 以自我效能為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2
控制變項		
主管別	.106**	.096*
性別	.166**	.138**
年齡	.068	.081*
教育程度	.033	.024
自變項		
工作相依性		.226**
R ²	.050	.100
F	7.817	13.142
p	<.001	<.001
ΔR ²	.05	.050
F change	7.817	32.772
p		<.001

* p < .05 ** p < .01，

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

本研究的研究目的，是為了控制與瞭解背景變項對研究變項的影響，因此將主管別、性別、教育程度和年齡等變項與依變項進行迴歸分析。而根據表 3 的研究結果發現，第一區組的人口變項對於自我效能之依變項具有顯著的解釋力；人口變項可解釋任務績效 5% 的變異量(F=7.817, p<.001)，表示個人的背景屬性能

有夠有效的解釋自我效能之依變項。而在背景變項中，「主管別」此一變項對自我效能表現具有優秀的解釋力，其 Beta 值為.106($p < .01$)，表示主管與員工在自我效能依變項表現上，主管對於個人的表現較為自信；「性別」此一變項對自我效能表現亦具有優秀的解釋力，其 Beta 值為.166($p < .01$)，表示男性的員工在自我效能的依變項表現上，顯著的高於女性的員工，即是男性相對於女性在工作上對於個人較富有自信心，相信自己能夠做的比較好。

在區組 2 中加入了工作相依的變項後，模型對自我效能的解釋力提高至 $R^2=10\%$ ， $\Delta R^2=5\%$ ， $F \text{ change} = 32.772$ ， $p < .001$ 。此結果表示，當工作相依的程度提高，得分越高時，員工在自我效能上的表現也就越佳。另外人口變項「主管別」「性別」此背景變項對依變項亦具有顯著的解釋力。而其餘人口變項如「年齡」此自變項對於自我效能之依變項的表現上具有顯著的解釋力，其 Beta 值為.081($p < .05$)，表示隨著年齡的增長，個人對於自我的自信心也會隨之提高。

顯示在此模型中，加入了工作相依變項後，對自我效能的解釋力具有顯著的上升，此外，對於自我效能的解釋，主管別、性別以及年齡變項亦扮演重要的角色。

第三節、工作相依性、社會支持、自我效能對工作滿意度之影響

本研究欲探討以人口屬性變項為背景變項時，工作相依性、自我效能對工作滿意度是否具有顯著的影響力，並進一步檢驗自我效能的中介效果和工作複雜度、社會支持加入後之調節效果。在統計方法上，將各項變數採平減化後，透過階層迴歸模型的建立，在本小節首先檢驗研究假設一、研究假設三的主效果，並針後針對研究假設四討論其中介效果是否成立，最後討論不同變數對於模型的影响力，並將階層迴歸分析的結果整理成表 4 依序說明。

一、以工作滿意度為依變數之影響

在本節將檢驗研究假設一、三之主效果：工作相依性、自我效能對工作滿意度表現具有正向影響。首先，本研究將人口背景變項設為控制變數，並放在第一個區組，接著將工作相依性、自我效能的等變項分別放入第二區組，以工作滿意度為依變數。其中，背景變項包含了：主管別、性別、教育程度和年齡等，並將各變項經平減化後，將階層迴歸分析結果列於表 4，並說明如下。

本研究的研究目的，是為了控制與瞭解背景變項對研究變項的影響，因此將主管別、性別、教育程度和年齡等變項與依變項進行迴歸分析。而根據表 4 的研究結果發現，第一區組的人口變項對於工作滿意度之依變項不具有顯著的解釋力。

在區組 2-1 加入了工作相依性的變項後，模型對工作滿意度的解釋力提高至 $R^2=3.2\%$ ， $\Delta R^2=2.9\%$ ， $F\text{ change}=17.661$ ， $p<.001$ 。此結果表示，當工作相依性的程度提高，得分越高時，員工在工作滿意度上的表現也就越佳。顯示在此模型中，加入了工作相依性變項後，對工作滿意度的解釋力具有顯著的上升。

在區組 2-2 加入了自我效能的變項後，模型對工作滿意度的解釋力提高至 $R^2=15.7\%$ ， $\Delta R^2=15.3\%$ ， $F\text{ change}=108.133$ ， $p<.001$ 。此結果表示，當自我效能

的程度提高，得分越高時，員工在工作滿意度上的表現也就越佳。顯示在此模型中，加入了自我效能變項後，對工作滿意度的解釋力具有顯著的上升。

表 4 以工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2-1	Block2-2	Block3
控制變項				
主管別	.031	.023	-.012	-.014
性別	.010	-.011	-.057	-.064
年齡	.017	.027	-.010	.004
教育程度	.040	.033	.026	.023
自變項				
工作相依性		.172**		.085*
自我效能			.402**	.382**
R ²	.003	.032	.157	.164
F	.513	3.954	22.111	19.343
p	.726	.002	<.001	<.001
<hr/>				
ΔR ²	.003	.029	.153	.160
F change	.513	17.661	108.133	56.809
p		<.001	<.001	<.001

* p < .05 ** p < .01 ,

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

二、自我效能之中介效果

在解釋完工作相依性、自我效能對於工作滿意度的主效果之後，接下來檢驗研究假設四，針對工作相依性對於工作滿意度之影響，以自我效能為中介效果作為探討，檢驗其中效果是否成立。其中背景變項包含了:主管別、性別、教育程度以及年齡等，以工作滿意度為單一依變數，再將各變項依序平簡化後進行迴歸分析，並將結果列表 4 說明如下

最後在區組 3，在控制人口統計變項後，將二個變項工作相依性及自我效能

同時放入，檢驗其共線性的情形。綜合來說，透過變異數膨脹因素(VIF)檢定，背景變項、工作相依性及自我效能的 VIF 值均小於 1.5 且條件指標 CI 值均小於 30，通過共線性的檢定。而根據迴歸的分析結果來看，在二種變項加入的模型中，此二個變數對於模型皆同時具有顯著的影響力，而對工作滿意度最具解釋力的變數是「自我效能」，其次則為「工作相依性」。加入變數後，模型相對於背景變項對工作滿意度的解釋力提高至 $R^2=16.4\%$ ， $\Delta R^2=16.0\%$ ， $F \text{ change}=19.343$ ， $p<.001$ 。另外在此模型中，研究可以發現隨著「自我效能」的加入後，其中「工作相依性」對工作滿意度直接效果的解釋力亦隨之而下降。「工作相依性」的解釋能力下降了超過一半，由原本的.172 降為.085。顯示在此模型中，工作相依性藉由自我效能之間接效果，有效預測工作滿意度結果。並驗證自我效能變項可作為工作相依性對於工作滿意度的中介變項。

第四節、工作複雜度對於自我效能與工作滿意度之調節效果影響

一、工作複雜度對工作相依性與自我效能之調節效果

在前面小節本研究針對其主效果及中介效果討論過後，本節將檢驗研究假設五、研究假設六及研究假設七之調節效果。首先，本研究將人口背景變項設為控制變數，並放在第一個區組，接著將工作相依性等變項分別放入第二區組，並以工作複雜度為調節變項，討論其對於自我效能依變數之影響。其中，背景變項包含了：主管別、性別、教育程度和年齡等，並將各變項經平減化後，將階層迴歸分析結果列於表 5，並說明如下。

在本小節中，主要檢驗研究假設五：工作複雜度對工作相依性與自我效能具有調節作用，由工作相依性與工作複雜度的交互作用是否顯著來判定其效果。在表 5 中，表示在控制人口變項之主管別、性別、教育程度和年齡後，以自我效能為依變項，發現其工作相依性與工作複雜度的交互作用項對自我效能($\Delta R^2=11.0\%$ ， $F \text{ change}=1.493$ ， $p<.05$)具都顯著的影響力。此結果表示，員工之工作相依性除了會影響其自我效能的表現外，加入之調節變項工作複雜度與工作相依性兩變項之間亦會產生顯著的交互作用，進而影響自我效能，此交互作用其 Beta 值為.428， $p<.05$ 。由 Beta 的正值可知，工作複雜度對工作相依性與自我效能的影響具有強化的效果。

表 5 以工作複雜度為調節變項、自我效能為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2	Block.3
控制變項			
主管別	.106**	.098	.100*
性別	.166**	.141**	.142**
年齡	.068	.080*	.083*
教育程度	.033	.023	.023
自變項			
工作相依性		.226**	-.031
工作複雜度		.050	-.284
交互作用			
工作相依性× 工作複雜度			.428*
R ²	.050	.102	.110
F	7.817	11.237	1.493
p	<.001	<.001	<.001
<hr/>			
ΔR ²	.050	.052	.008
F change	7.817	17.270	5.510
p		<.001	.019

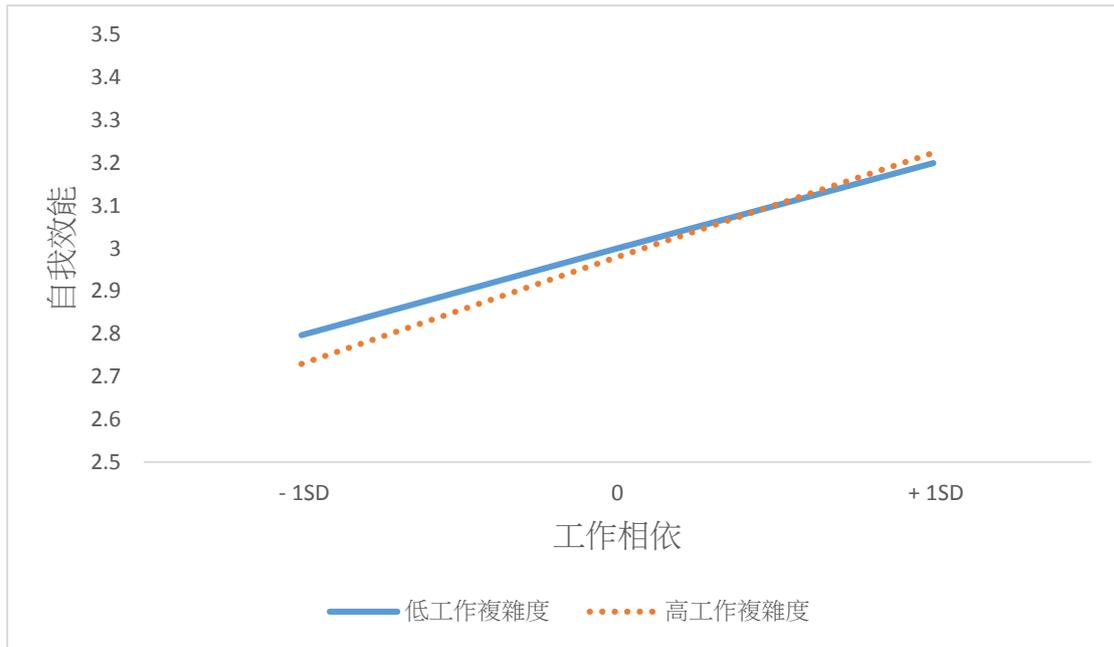
* p < .05 ** p < .01 ,

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

為了更了解工作相依性與工作複雜度之間的交互作用影響，本研究將以自我效能為縱軸，並以正負一個標準差為單位，進一步以圖 1 表示，並詳列迴歸公式如下：

$$y(\text{自我效能}) = 4.024 + .005x_{1(\text{工作相依性})} - .204x_{2(\text{工作複雜度})} - .073x_1x_2$$

$$SD(\text{工作相依性}) = .805 \quad SD(\text{工作複雜度}) = .949$$



圖二 工作複雜度與工作相依性對於自我效能的交互作用圖

結果顯示對於工作相依性而言，工作複雜度較低的員工在自我效能表現上，優於工作複雜度較高的員工。但隨著工作相依性的上升，會強化高工作複雜度的員工其在自我效能的表現；反之，隨著工作相依性的上升，會弱化低工作複雜度的員工其在自我效能上的表現。

二、工作複雜度對工作相依性與工作滿意度調節效果

在本小節中，檢驗研究假設六：工作複雜度對於工作相依性與工作滿意度具有調節作用，由工作相依性與工作複雜度的交互作用是否顯著來判定。在表 6 中，表示在控制人口變項之主管別、性別、教育程度和年齡後，以工作滿意度為依變項，發現其工作相依性與工作複雜度的交互作用項對工作滿意度($\Delta R^2=29.0\%$ ， $F \text{ change} =21.172$ ， $p <.001$)具都顯著的影響力。此結果表示，員工之工作相依性除了會影響其工作滿意度的表現外，加入之調節變項工作複雜度與工作相依性兩變項之間亦會產生顯著的交互作用，進而影響工作滿意度，此交互作用其 Beta 值

為.959， $p < .01$ 。由 Beta 的正值可知，工作複雜度對工作相依性對於工作滿意度的影響具有強化的效果。

表 6 以工作複雜度為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2	Block3
控制變項			
主管別	.031	.027	.032
性別	.010	-.007	.060
年齡	.017	.026	-.006
教育程度	.040	.031	.034
自變項			
工作相依性		.172**	-.652**
工作複雜		.073	.042
交互作用			
工作複雜度× 工作相依性			.959**
R ²	.003	.038	.290
F	.513	3.855	34.494
p	.726	.001	<.001
<hr/>			
ΔR ²	.003	.034	.252
F change	.513	1.505	21.172
p		<.001	<.001

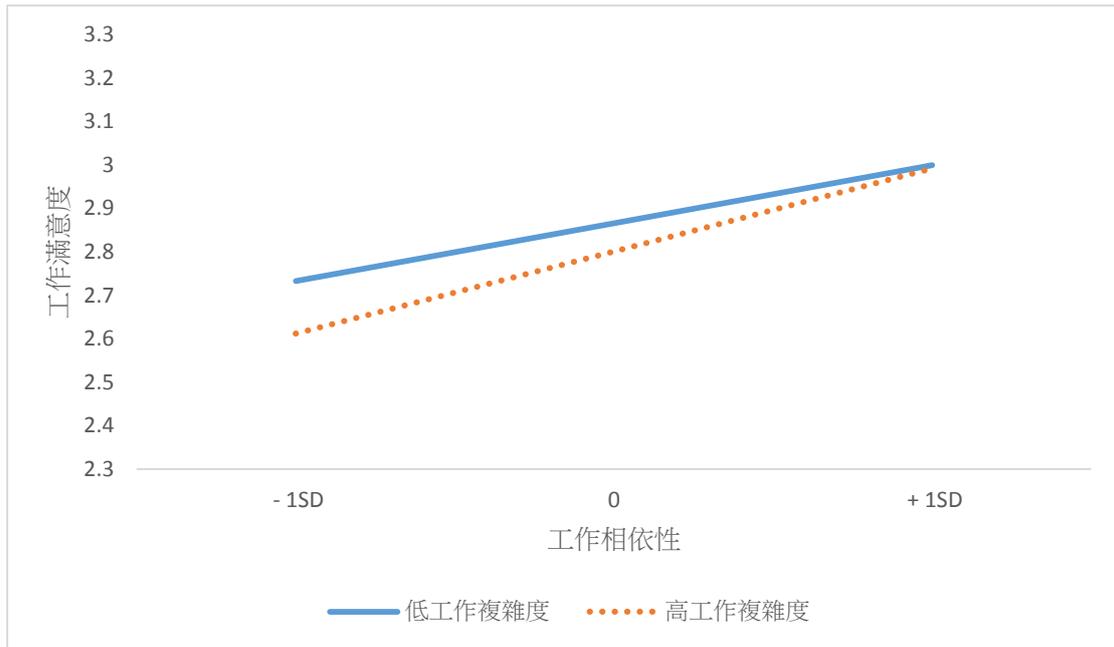
* $p < .05$ ** $p < .01$ ，

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

為了更了解工作相依性與工作複雜度之間的交互作用影響，本研究將以工作滿意度為縱軸，並以正負一個標準差為單位，進一步以圖二表示，並詳列迴歸公式如下：

$$y(\text{工作滿意度}) = 3.794 - .038x_1(\text{工作相依性}) - .166x_2(\text{工作複雜度}) - .071x_1x_2$$

$$SD(\text{工作相依性}) = .805 \quad SD(\text{工作複雜度}) = .949$$



圖三 工作複雜度與工作相依性對於工作滿意度的交互作用圖

結果顯示對於工作相依性而言，工作複雜度較低的員工在工作滿意度表現上，優於工作複雜度較高的員工。但隨著工作相依性的上升，會強化高工作複雜度的員工其在工作滿意度的表現；反之，隨著工作相依性的上升，會弱化低工作複雜度的員工其在工作滿意度上的表現。

三、工作複雜度對自我效能與工作滿意度之調節效果

在本小節中，主要檢驗研究假設七：工作複雜度對自我效能與工作滿意度具有調節作用，由檢驗自我效能與工作複雜度的交互作用是否顯著來判定。在表 7 中，表示在控制人口變項之主管別、性別、教育程度和年齡後，以工作滿意度為依變項，發現其自我效能與工作複雜度的交互作用項對工作滿意度($\Delta R^2=16.2\%$, $F \text{ change} = 1.829$, n.s.)不具都顯著的影響力。此結果表示工作複雜度對自我效能對工作滿意度的影響不具有調節效果。

表 7 以工作複雜度為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2	Block3
控制變項			
主管別	.031	-.008	-.007
性別	.010	-.053	-.055
年齡	.017	-.011	-.010
教育程度	.040	.026	.026
自變項			
自我效能		.399**	.262*
工作複雜度		.053	-.176
交互作用			
自我效能× 工作複雜度			.275
R ²	.003	.0160	.162
F	.513	18.778	16.736
p	.726	<.001	<.001
<hr/>			
ΔR ²	.003	.156	.003
F change	.513	55.120	1.829
p		<.001	.177

* p < .05 ** p < .01 ,

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

第五節、社會支持對於自我效能與工作滿意度之調節效果影響

一、社會支持對於工作相依性與自我效能之調節效果

在本小節研究將檢驗研究此假設之八、九、十之調節效果。首先，檢驗研究假設八：社會支持對工作相依與自我效能具有調節作用，本研究將人口背景變項設為控制變數，並放在第一個區組，接著將工作相依性及社會支持等變項分別放入第二區組，並以工作複雜度為調節變項，討論其對於自我效能依變數之影響。其中，背景變項包含了：主管別、性別、教育程度和年齡等，並將各變項經平減化後，將階層迴歸分析結果列於表 8，並說明如下。

在本小節中，由檢驗工作相依性與社會支持的交互作用判定其調節因子是否顯著。在表 8 中，表示在控制人口變項之主管別、性別、教育程度和年齡後，以自我效能為依變項，發現其工作相依性與社會支持的交互作用項對自我效能($\Delta R^2=17.0\%$ ， $F \text{ change}=17.364$ ，n.s.)不具都顯著的影響力。此結果表示，社會支持對工作相依性對於自我效能的影響不具有調節作用的效果。

表 8 以社會支持為調節變項、自我效能為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2	Block3
控制變項			
主管別	.106**	.092*	.095*
性別	.166**	.175**	.175**
年齡	.068	.067	.065
教育程度	.033	.029	.027
自變項			
工作相依性		.199**	.012
社會支持		.268**	.149
交互作用			
工作相依性× 社會支持			.231
R ²	.050	.169	.170
F	7.817	2.144	17.364
p	<.001	<.001	<.001
ΔR ²	.050	.119	.001
F change	7.817	42.611	.742
p		<.001	.389

* p < .05 ** p < .01 ,

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

二、社會支持對工作相依性與工作滿意度之調節效果

在本小節中，主要檢驗研究假設九:社會支持對工作相依性與工作滿意度具有調節效果，由工作相依性與社會支持的交互作用判定其是否顯著。在表 9 中，表示在控制人口變項之主管別、性別、教育程度和年齡後，以工作滿意度為依變項，發現其工作相依性與工作複雜度的交互作用項對工作滿意度(ΔR²=29.9%，F change=.985，n.s.)不具都顯著的影響力。此結果表示社會支持對工作相依性與工作滿意度之間不具有調節效果。

表 9 以社會支持為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2	Block3
控制變項			
主管別	.031	.016	.019
性別	.010	.061	.061
年齡	.017	<.001	-.002
教育程度	.040	.042	.040
自變項			
工作相依性		.119**	-.078**
社會支持		.523**	.397
交互作用			
工作相依性× 社會支持			.245
R ²	.003	.298	.299
F	.513	41.883	36.040
p	.726	<.001	<.001
ΔR ²	.003	.294	.001
F change	.513	124.198	.985
p		<.001	.321

* p < .05 ** p < .01 ,

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

三、社會支持對於自我效能與工作滿意度之調節效果

在本小節中，主要檢驗假設十：社會支持對自我效能與工作滿意度具有調節效果，由自我效能與社會支持的交互作用判定其調節效果。在表 10 中，表示在控制人口變項之主管別、性別、教育程度和年齡後，以工作滿意度為依變項，發現其自我效能與工作複雜度的交互作用項對工作滿意度(ΔR²=16.2%，F change =1.829，p>.05)具有都顯著的影響力。此結果表示，員工之自我效能除了會影響其工作滿意度的表現外，加入之調節變項社會支持與自我效能兩變項之間亦會產

生顯著的交互作用，進而影響工作滿意度，此交互作用其 Beta 值為 .601， $p < .001$ 。由 Beta 的正值可知，社會支持對自我效能與工作滿意度的影響具有強化的效果。

表 10 以社會支持為調節變項、工作滿意度為依變數的階層迴歸分析摘要表

	Block1	Block2	Block3
控制變項			
主管別	.031	-.006	-.005
性別	.010	.024	.025
年齡	.017	-.022	-.025
教育程度	.040	.038	.041
自變項			
自我效能		.266	-.145
社會支持		.458	.122
交互作用			
自我效能× 社會支持			.601*
R ²	.003	.345	.352
F	.513	52.116	45.875
p	.726	<.001	<.001
<hr/>			
ΔR ²	.003	.342	.006
F change	.513	154.791	5.865
p		<.001	.016

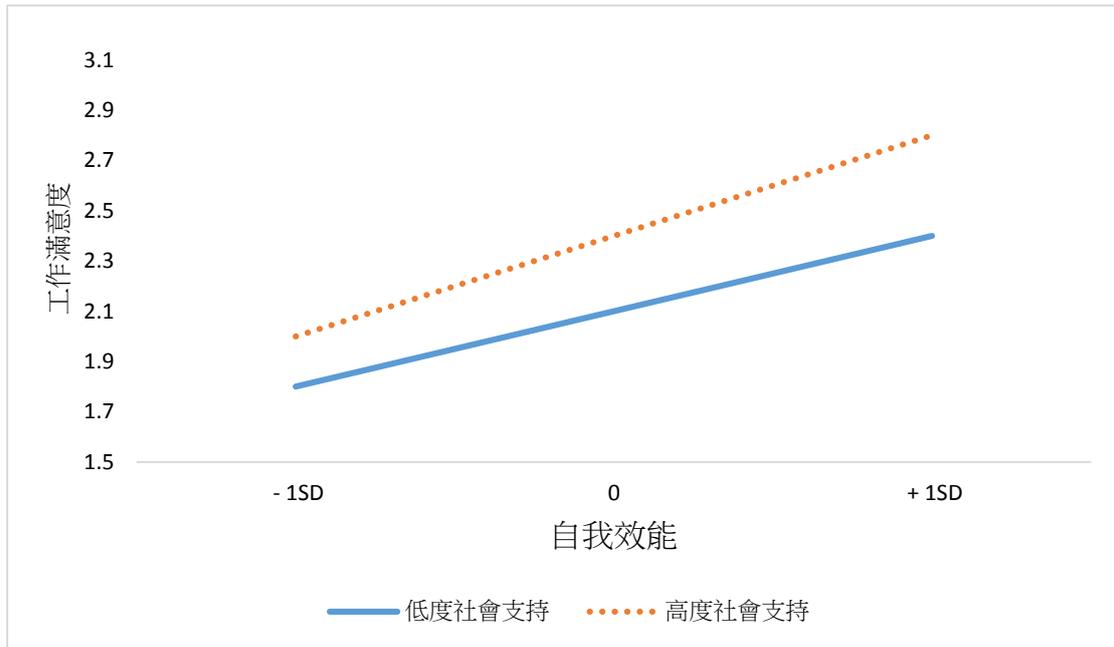
* $p < .05$ ** $p < .01$ ，

主管別: 0=員工、1=主管，性別: 0=女生、1=男生，教育: 0=大專院校含以下、1=碩士含以上

為了更了解社會支持與自我效能之間的交互作用影響，本研究將以工作滿意度為縱軸，並以正負一個標準差為單位，進一步以圖三表示，並詳列迴歸公式如下：

$$y(\text{工作滿意度}) = 3.085 - .139x_1(\text{自我效能}) + .155x_2(\text{社會支持}) + .118x_1x_2$$

$$SD(\text{自我效能}) = .034 \quad SD(\text{社會支持}) = .073$$



圖四 社會支持與自我效能對於工作滿意度的交互作用圖

結果顯示對於自我效能而言，社會支持較高的員工在工作滿意度表現上，優於社會支持較低的員工。且隨著自我效能的上升，會強化高社會支持的員工其在工作滿意度的表現；反之，隨著自我效能的上升，會弱化低社會支持的員工其在工作滿意度上的表現。

第六節、研究假設討論

根據第前述研究結果整理後，列表 11，並根據本研究之研究假設及考驗結果，分為研究假設一及研究假設三——工作相依性、自我效能對工作滿意度的主效果關係影響，及研究假設二——工作相依性對於自我效能之主效果關係影響。在主效果討論之後，針對研究假設四——自我效能為中介效果下，探討工作相依性對於工作滿意度之影響，之後討論研究假設五與研究假設七、研究假設六——加入工作複雜度作為調節變項後，工作相依性對於自我效能、工作滿意度的影響及自我效能對工作滿意度的影響。最後討論之調節效果為研究假設八與研究假設十、研

究假設九—加入社會支持作為調節變項後，工作相依性對於自我效能、工作滿意度的影響及自我效能對工作滿意度的影響。以下針對此十個研究假設，加以說明其結果。

一、工作相依性、自我效能及工作滿意度之間具有正向關係

本研究所定義的工作相依性包含:工作相依發起及工作相依接受兩部分。從相關分析中可以發現，工作相依發起及工作相依接受對於自我效能及工作滿意度之間皆具有顯著的正向關係。進一步經由階層回歸分析後證實，在控制了主管別、性別、教育程度及年齡人口變項的效果後，工作相依性對於自我效能及工作滿意度之間具有正向且顯著的影響。此結果說明，當員工在工作之間的相互依賴程度提高時，對於員工本身的自我效能及工作滿意度也會隨之而提升。而自我效能描述個人對於自己對自己能力的信心，會決定個體選擇執行或逃避活動、社會環境挑戰。從相關分析中可以發現，工作相依性、自我效能與工作滿意度之間具有顯著的正向關係。進一步經由階層回歸分析控制了主管別、性別、教育程度及年齡人口變項的效果後，亦證實了自我效能對於工作滿意度之間、工作相依性對於工作滿意度之間及工作相依性對於自我效能之間皆具有正向且顯著的影響。故由此可之研究假設：H1、H2、H3 在本研究中皆獲得支持。

二、工作相依性與社會支持對工作滿意度存在自我效能中介效果

由前面研究可以知道，工作相依性對於自我效能具有正向影響，另外自我效能對於工作滿意度亦呈現正相關。在研究中經由階層回歸分析後證實，在控制了主管別、性別、教育程度及年齡人口變項的效果後，工作相依性對於工作滿意度之間存在自我效能之中介效果影響。此結果說明，當員工在工作時的工作相依程度提高會增加其對於自我能力的肯定，透過自我效能提升的效果下，員工對於工作產生更大的正面能量，進而對工作滿意度產生影響，且具有正向關係。故由此

可之研究假設：H4 獲得支持

三、工作複雜度之調節效果存在工作相依性對自我效能及工作滿意度之間

從工作複雜度與工作相依性及工作滿意度的相關性看來，並沒有達到顯著正相關的水準，但進一步經由階層回歸分析後證實，在控制了主管別、性別、教育程度及年齡人口變項的效果後，本研究發現員工之工作相依性除了會影響其自我效能的表現外，加入之調節變項工作複雜度與工作相依性兩變項之間亦會產生顯著的交互作用，進而影響自我效能，且工作複雜度對工作相依性產生的調節效果對於自我效能的影響具有強化的效果，表示員工在高度複雜的工作環境下，即使自我效能相對低弱，但由於工作相依的層級提高，個人在面對壓力的負擔會減輕許多，自我效能隨之提高的結果使得員工更有信心處理未知的挑戰；而工作複雜度對於工作相依性對工作滿意度而言，本研究發現員工之工作相依除了會影響其工作滿意度外，加入之調節變項工作複雜度與工作相依兩變項之間亦會產生顯著的交互作用，進而影響工作滿意度，且工作複雜度對工作相依產生的調節效果對於工作滿意度的影響具有強化的效果；而工作複雜度對於自我效能對工作滿意度而言，本研究發現員工之自我效能會影響其工作滿意度，但加入之調節變項工作複雜度與自我效能兩變項之間則不會產生顯著的交互作用。故由此可之研究假設：H5、H6 獲得支持，H7 未獲支持。

四、社會支持之調節效果僅存在於自我效能對工作滿意度之間

從社會支持與自我效能、工作滿意度的相關性看來，已經達到顯著正相關的水準，進一步經由階層回歸分析後證實，在控制了主管別、性別、教育程度及年齡人口變項的效果後，本研究發現員工之自我效能除了會影響其工作滿意度的表

現外，加入之調節變項社會支持與工作滿意度兩變項之間亦會產生顯著的交互作用，進而影響自我效能，且社會支持對自我效能產生的調節效果與工作滿意度的影響具有強化的效果；而社會支持對於工作相依性對自我效能而言，本研究發現員工之工作相依會正向影響自我效能，但加入之調節變項社會支持與工作相依性之兩變項之間則無產生顯著的交互作用；而社會支持對於工作相依性與自我效能而言，研究發現員工之工作相依性會影響其自我效能，但加入之調節變項社會支持與工作相依兩變項之間則不會產生顯著的交互作用。故由此可之研究假設：H10 獲得支持，H8、H9 未獲支持。

表 11 研究結果彙整表

研究假設		研究結果
H1	工作相依性與工作滿意度存在正向關係	支持
H2	工作相依性與自我效能存在正向關係	支持
H3	自我效能與工作滿意度存在正向關係	支持
H4	工作相依性與社會支持對工作滿意度存在自我效能之中介效果	支持
H5	工作複雜度對工作相依性與自我效能具有調節效果	支持
H6	工作複雜度對工作相依性與工作滿意度具有調節效果	支持
H7	工作複雜度對自我效能與工作滿意度具有調節效果	不支持
H8	社會支持對工作相依性與自我效能具有調節效果	不支持
H9	社會支持對工作相依性與工作滿意度具有調節效果	不支持
H10	社會支持對自我效能與工作滿意度具有調節效果	支持

第五章、結論與建議

第一節、研究發現與結果

組織內工作的內容日趨繁重，完成任務需要不同的專業技能，相對於以往更加強調高度分工協調的特性，且工作的任務已無法單就個人的力量來獨自完成。本研究探討工作相依性藉由自我效能之中介效果與工作滿意度的影響，以及討論加入調節變數工作複雜度及社會支持後，對於整體模型之影響。本研究利用網路與紙本問卷，共蒐集了 600 份不同行業與職務類別的正職工作者，男性 303 人 (50.5%)，女性 297 人 (49.5%)，平均年齡為 29.41 歲。各量表測量均有良好的信度，經驗證性因素分析結果也確立具因素效度，並利用 SPSS 進行研究變項相關與階層迴歸分析。

本研究結果顯示，當員工工作相依性提升時，正向的反應在自我效能的表現上；本研究亦驗證自我效能之中介效果存在於工作相依性與工作滿意度之間。且隨著自我效能的增加，員工對於工作滿意度具有正向效果。此外，對於調節效果工作複雜度的討論，本研究發現工作複雜度較低的員工在自我效能表現上，優於工作複雜度較高的員工。但隨著工作相依性的上升，會強化高工作複雜度的員工其在自我效能的表現；工作複雜度較低的員工在工作滿意度表現上，優於工作複雜度較高的員工。但隨著工作相依性的上升，會強化高工作複雜度的員工其在工作滿意度的表現。對於社會支持的調節效果中，社會支持較高的員工在工作滿意度表現上，優於社會支持較低的員工。且隨著自我效能的上升，會強化高社會支持的員工其在工作滿意度的表現。

本研究結果與過去文獻比較，呼應 Judge 與 Bono (2001) 提出關於自我效能也會透過實際的成功表現來影響工作滿意度，在本研究中也發現其效果是正向顯

著，依據 Bandura(1997)之研究，其原因可能是員工在工作時，具有高度的信心，去處理員工之間的衝突、克服沮喪、維持好心情，而得到更高的工作滿意度；而研究中亦發現，員工在工作時的工作相依程度提高時，對於員工的工作滿意度及自我效能也具有提升的效果。除了 Black 與 Porter(2000)指出伴隨著較高度的相依、協調、互動下，對於特定目標來的容易達成，也使得團隊在工作表現上更為傑出外，本研究結果也呼應了 Gerben 與 Evert(2001)針對工作相依與工作滿意度之正向影響，指出團隊中相依的效果使得員工在工作時產生信心面對困難，高度的信心也提高了員工其在工作環境中的滿意度。而 Evert(2001)研究職場工作中工作複雜度的高低會影響工作團隊中表現，對於具有高度複雜的工作相依環境種，工作滿意度會隨著相依的程度提高，解決問題、分擔壓力的功能會隨之提高，而使得工作滿意度也會因此提高也與本研究不謀而合。另外，House(1981)指出社會支持能直接影響個人工作中的心理感受，因為它能滿足人們工作中對安全感、社會接觸、認可、歸屬感等許多重要需求，達到更好的表現。社會支持的經驗能使自己更融入對環境的認知、認可，使個體更滿足於他們自己及其工作的場合，提升其工作中的滿意度表現，在本研究亦得到驗證。

第二節、管理意涵與建議

一、管理意涵與討論

2012 年 Yahoo 新任女性執行長由原 Google 副執行長 Marissa Ann Mayer 轉任後，號稱 Google 第一美女的她，為挽救 Yahoo 悲慘的財報與低靡的士氣，大刀闊斧針對其組織內部工作型態及環境汰舊換新。她特別強調工作環境中互相協助、扶持等相依的效果對於工作表現具有正面的結果，也因為其強硬的作風推動政策，為正在每況愈下的 Yahoo 帶來了一線契機。而台灣企業也面對資訊科技的快速發展、工作日趨複雜、專業技術更迭及全球化的挑戰與衝擊下，過去傳統體制的

組織已經無法面對這股環境的不變與趨勢。管理者已意識到目前組織內工作的內容日趨繁重，完成任務需要不同的專業技能、思維判斷與過往經驗，更加強調高度分工協調的特性，工作的任務已無法單就個人的力量來獨自完成。而組織內的成員合作與支持，也使得日趨繁雜及專業化分工化的工作環境更顯得井然有序。

透過本研究的結論可知，工作相依性對於工作滿意度的表現具有正向且顯著的預測力，對於自我效能而言，亦具有正向的影響。工作相依的特性通常是依據職位特性、公司文化、發展方針、工作環境、工作技能等既定的工作條件而擬定，因此員工的工作相依較不易依照個人改變或調整。面對工作環境整體的調整過程中，原本獨立的工作內容轉變為互相依賴的工作內容，對於組織必然會有不小的衝擊，組織必須經過一個長期的動態調整，使得工作內容產生最佳的配適程度。根據本研究結論表示，組織在員工可達成的範圍內，將一份工作任務分配至不同員工中，有助於提升其工作中的表現，員工在工作中溝通協調的過程中，投入更多努力解決原本認為困難的任務，對於工作任務的肯定態度，使得其工作滿意度隨之而提升。因此本研究認為，組織中可透過適度的提高工作中相依的程度，而提升員工之工作滿意度。

另外從研究中結論亦得知，自我效能除了以工作相依為正向的預測變項外，也對於工作滿意度具有正向的預測力，因此本研究為組織中可透過提高員工的自我效能，使員工更有信心去面對工作上未知的挑戰，進而提升其工作滿意度。本研究認為(1)在工作上適時給員工正向的回饋及鼓勵。(2)公開表揚績效卓越及拔擢自我成長優異的員工。(3)建立工作中的典範及標竿學習。(4)透過人力資源的教育訓練引領員工正向面對逆境的態度。

本研究的結果也顯示，工作複雜度對於工作相依性與自我效能及工作相依性與工作滿意度之間具有正向的調節效果，表示員工在面對高度複雜的環境下，工作相依程度較高的員工，反而擁有更好的表現，具有更佳的自信面對困難，產生較高的工作滿意度。因為在高度的工作複雜環境中，員工在相對高度的相依工作

環境下，面對問題不再是一個人獨力承擔解決，而是由團隊中不同成員來分擔工作，承受與調節自己的心態也相對較為正面，對於工作滿意度的表現也隨之而上升。因此，本研究建議，在具有高度複雜的工作環境中，應該使得員工彼此之間的工作具有相互依賴的效果，透過提高工作相依性，可使得員工的自信心與工作滿意度提高。

本研究亦發現，社會支持具有正向調節自我效能與工作滿意度的影響，表示員工在高度的社會支持下，本身具有高度自信心的員工對於其工作滿意度也會劇烈加強。因為員工本身在肯定自己的情況下，又得到來自主管、朋友、部屬及同事間的讚賞與支持下，對於其本身信心會隨之而大量增加，使得其工作滿意度上升更為明顯。因此，本研究建議，在面對具有高度自信心的員工身上，給予適當的肯定與輔助，員工對於其工作滿意度上升會來的更為明顯，也可以給組織帶來正向的助益。

二、研究限制與建議

本研究對象在樣本取樣上，發現不同行業具有不同的趨勢與行為，例如：男性多聚集在科技領域，而女性大多在教育學術領域。而本身在不同領域及不同性別下，面對之挑戰及處理方式皆有所不同。另外，工作相依性大量存在於科技產業之中，在教育業則是相對鮮少許多。雖然本研究在產業別處理上採取綜觀之視野進行討論。但根據研究結果，本研究認為未來若是將研究聚焦在特定產業上討論，對於工作相依性的重要性而言，會提高更多，使得研究完整度更高。

另外，回顧以往的文獻，對於工作相依性型態評估，其評估準則有限，在科技變化迅速的世代中，新型態的科技隨時汰換著舊有的工作型態，工作相依的型態亦變動劇烈，如何衡量科技帶來新形態相依效果更是下一個必須要關注的議題，也是之後研究中要加入考量的問題。例如：遠端工作之工作相依性效果等。

本研究的樣本數雖然有六百筆，但現職工作者年齡集中於 20 至 30 歲之間，

且有近九成工作者是單身未婚，僅有 6.5%的員工位居於管理階層。此也是本研究的一大限制之一，故也期待後續的研究能夠突破此困境，力求研究之完善。

參考文獻

- 王琮閔 (2010)。真誠領導、工作社會特性與工作結果之關聯性和調節效果分析。
真誠領導、工作社會特性與工作結果之關聯性和調節效果分析。
- 吳幸宜譯(1994)。Margaret E. Gredler 著。學習理論與教學應用。心理出版社，
371-372。
- 邱皓政 (2009)。動機性與社會性工作特徵對於自我效能、集體效能與績效表現
的影響。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告。
- 林雅真 (2011)。社區民眾社會支持、自我效能、自律學習與飲食、運動行為之
相關研究。國立臺北教育大學生命教育與健康促進研究所碩士論文。
- 鄭雅玟 (2005)。工作複雜度與主管領導風格對工作滿意度之影響研究-以台灣
電子零件銷售業務人員為例
- 廖佳音 (2009)。工作特性對工作績效之影響-工作負荷認知與自我效能感調節
效果之探討。國立中央大學企業管理學系碩士論文。
- 蔡立旭 (2000)。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。
- Abetti, P. A. 1997. The birth and growth of Toshiba's laptop and notebook computers:
A case study in Japanese corporate venturing. *Journal of Business Venturing*,
12(6): 507-529.
- Allison, P. D. 1978. Measures of inequality. *American Sociological Review*, 43(6):
865-880.
- Aiken, L. S., & West, S. G. 1991. *Multiple regression: Testing and interpreting
interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Arthur, J. B. 1994. Effects of human-resource systems on manufacturing performance
and turnover. *Academy of Management Journal*, 37(3): 670-687.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs.
Organizational behavior and human performance, 4(2), 142-175.
- Alper, S., Tjosvold, D., & Law, K. S. (1998). Interdependence and controversy in
group decision making: Antecedents to effective self-managing teams.
Organizational behavior and human decision processes, 74(1), 33-52.
- Andres, H. P., & Zmud, R. W. (2002). A contingency approach to software project
coordination. *Journal of Management Information Systems*, 18(3), 41-70.
- Ayupp, K., & Kong, W. (2010). The impact of task and outcome interdependence and
self-efficacy on employees' work motivation: an analysis of the Malaysian
retail industry. *Asia Pacific Business Review*, 16(1-2), 123-142.

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122.
- Bandura, A. (1986a). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359-373.
- Bandura, A., & Wood, R. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of personality and social psychology*, 56(5), 805.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations*: Harper & Row New York.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual review of psychology*, 53(1), 279-307.
- Campbell, D. J. (1988). Task complexity: A review and analysis. *Academy of Management Review*, 13(1), 40-52.
- Campion, M. A., Medsker, G. J., & Higgs, A. C. (1993). Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personnel psychology*, 46(4), 823-847.
- Campion, M. A., Papper, E. M., & Medsker, G. J. (1996). Relations between work team characteristics and effectiveness: A replication and extension. *Personnel psychology*, 49(2), 429-452.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62-83.
- Cobb, S. (1976). Presidential Address-1976. Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S., & McKay, G. (1984). Social support, stress, and the buffering hypothesis: A theoretical analysis. *Handbook of psychology and health*, 4, 253-267.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310.
- Cowan, J., Slogrove, C. L., & Hoelson, C. N. (2013). Self-efficacy and social support of academy cricketers. *South African Journal for Research in Sport, Physical Education and Recreation*, 34(2), 27-39.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington Press.
- Cummings, T. G. (1978). Self-regulating work groups: A socio-technical synthesis. *Academy of Management Review*, 3(3), 625-634.

- Cutrona, C. E. (1990). Stress and social support - in search of optimal matching. *Journal of Social and Clinical Psychology, 9*(1), 3-14. doi: 10.1521/jscp.1990.9.1.3
- Dessler, G. (1980). *Human behavior: Improving performance at work*. Reston Publishing Company.
- Devereux, J. M., Hastings, R. P., Noone, S. J., Firth, A., & Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities, 30*(2), 367-377.
- Earley, P. C., & Kanfer, R. (1985). The influence of component participation and role models on goal acceptance, goal satisfaction, and performance. *Organizational behavior and human decision processes, 36*(3), 378-390.
- Federici, R. A. (2013). Principals self-efficacy: relations with job autonomy, job satisfaction, and contextual constraints. *European journal of psychology of education, 28*(1), 73-86.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review, 17*(2), 183-211.
- Gray, J. L., & Starke, F. A. (1984). *Organizational behavior: Concepts and applications*. CE Merrill Publishing Company.
- Gully, S. M., Incalcaterra, K. A., Joshi, A., & Beaubien, J. M. (2002). A meta-analysis of team-efficacy, potency, and performance: interdependence and level of analysis as moderators of observed relationships. *Journal of Applied psychology, 87*(5), 819.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied psychology, 55*(3), 259.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology, 60*(2), 159.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance, 16*(2), 250-279.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Hackman, J. R., & Wageman, R. (1995). Total quality management: empirical, conceptual, and practical issues. *Administrative science quarterly, 309*-342.
- Henderson, S. (1977). The social network, support and neurosis. The function of attachment in adult life. *The British Journal of Psychiatry, 131*(2), 185-191.

- Hon, A. H., & Chan, W. W. (2013). Team Creative Performance The Roles of Empowering Leadership, Creative-Related Motivation, and Task Interdependence. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 199-210.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York : Harper.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley Publishing Company Reading, MA.
- House, J. S., Kahn, R. L., McLeod, J. D., & Williams, D. (1985). *Measures and concepts of social support*. New York Academic Press, pp 83-108
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *American Association for the advancement of science*, 241(4865), 540-545.
- Hui Choi, W., Lee, G., Chan, C. H., Cheung, R. Y., Lee, I. L., & Chan, C. L. (2012). The relationships of social support, uncertainty, self efficacy, and commitment to prenatal psychosocial adaptation. *Journal of Advanced Nursing*, 68(12), 2633-2645.
- Hulin, C. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 2, 445-505. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied psychology*, 92(5), 1332.
- Jackson, B., Beauchamp, M. R., & Knapp, P. (2007). Relational efficacy beliefs in athlete dyads: an investigation using actor-partner interdependence models. *Journal of sport & exercise psychology*, 29(2), 170-189.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1999). Making cooperative learning work. *Theory into practice*, 38(2), 67-73.
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: the integral role of individual differences. *Journal of Applied psychology*, 92(1), 107.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction and job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*, 127(3), 376.
- Kahn, R. L., & Antonucci, T. C. (1980). Convoys over the life course: Attachment, roles, and social support. *Life-span development and behavior*, 3, 253-286.
- Kanfer, R., & Ackerman, P. L. (1989). Motivation and cognitive abilities: An integrative aptitude-treatment interaction approach to skill acquisition. *Journal of Applied psychology*, 74(4), 657.

- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322.
- Kiggundu, M. N. (1981). Task interdependence and the theory of job design. *Academy of Management Review*, 6(3), 499-508.
- Kiggundu, M. N. (1983). Task interdependence and job design: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 31(2), 145-172.
- Kim, H. S., Sherman, D. K., & Taylor, S. E. (2008). Culture and social support. *American Psychologist*, 63(6), 518.
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), 741.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of I/O Psychology*, ed. MD Dunnette, 1297-349. Chicago: Rand-McNally. 1st ed.
- Maynard, D. C., & Hakel, M. D. (1997). Effects of objective and subjective task complexity on performance. *Human Performance*, 10(4), 303-330.
- Mitchell, T. R., & Silver, W. S. (1990). Individual and group goals when workers are interdependent: Effects on task strategies and performance. *Journal of Applied psychology*, 75(2), 185.
- Mohr, L. B. (1971). Organizational technology and organizational structure. *Administrative science quarterly*, 444-459.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied psychology*, 91(6), 1321.
- Pajares, F., & Schunk, D. H. (2002). Self and self-belief in psychology and education: A historical perspective. *Improving academic achievement: Impact of psychological factors on education*, 3-21.
- Perdue, S. V., Reardon, R. C., & Peterson, G. W. (2007). Person environment congruence, self efficacy, and environmental identity in relation to job satisfaction: a career decision theory perspective. *Journal of Employment Counseling*, 44(1), 29-39.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*: RD Irwin Homewood, IL.
- Pritchard, R. D., Campbell, K. M., & Campbell, D. J. (1977). Effects of extrinsic

- financial rewards on intrinsic motivation. *Journal of Applied psychology*, 62(1), 9.
- Reiter-Palmon, R., Young, M., Strange, J., Manning, R., & James, J. (2006). Occupationally-specific skills: Using skills to define and understand jobs and their requirements. *Human Resource Management Review*, 16(3), 356-375.
- Robbins, J. E., & Rosenfeld, L. (2001). Athletes' perceptions of social support provided by their head coach, assistant coach, and athletic trainer, pre-injury and during rehabilitation. *Journal of Sport Behavior*, 24(3), 277-297.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual review of psychology*, 52(1), 141-166.
- Schnake, M. E. (1983). An empirical assessment of the effects of affective response in the measurement of organizational climate. *Personnel psychology*, 36(4), 791-804.
- Schroder, H. M., Driver, M. J., & Streufert, S. (1967). *Human information processing: Individuals and groups functioning in complex social situations*. Holt, Rinehart and Winston New York.
- Sims, H. P., Szilagyi, A. D., & Keller, R. T. (1976). The measurement of job characteristics. *Academy of Management journal*, 19(2), 195-212.
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spender, J., & Kessler, E. H. (1995). Managing the uncertainties of innovation: Extending Thompson (1967). *Human Relations*, 48(1), 35-56.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological bulletin*, 124(2), 240.
- Stone, E. F., & Gueutal, H. G. (1985). An empirical derivation of the dimensions along which characteristics of jobs are perceived. *Academy of Management journal*, 28(2), 376-396.
- Sullivan, K. T., Pasch, L. A., Johnson, M. D., & Bradbury, T. N. (2010). Social support, problem solving, and the longitudinal course of newlywed marriage. *Journal of personality and social psychology*, 98(4), 631.
- Thoits, P. A. (1991). On merging identity theory and stress research. *Social Psychology Quarterly*, 101-112.
- Torraco, R. J. (2005). Work design theory: A review and critique with implications for human resource development. *Human Resource Development Quarterly*, 16(1), 85-109.
- Turner, R. T., Riggs, B. L., & Spelsberg, T. C. (1994). Skeletal effects of estrogen.

- Endocrine Reviews*, 15(3), 275-300.
- Van de Ven, A. H., Delbecq, A. L., & Koenig Jr, R. (1976). Determinants of coordination modes within organizations. *American sociological review*, 322-338.
- Van Der Vegt, G., Emans, B., & Van De Vliert, E. (2000). Team members affective responses to patterns of intragroup interdependence and job complexity. *Journal of management*, 26(4), 633-655.
- Van der Vegt, G. S., & Janssen, O. (2003). Joint impact of interdependence and group diversity on innovation. *Journal of management*, 29(5), 729-751.
- Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied psychology*, 81(5), 525.
- VEGT, G. S., Emans, B. J., & VLIERT, E. (2001). Patterns of interdependence in work teams: A two level investigation of the relations with job and team satisfaction. *Personnel psychology*, 54(1), 51-69.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wageman, R., & Baker, G. (1997). Incentives and cooperation: The joint effects of task and reward interdependence on group performance. *Journal of organizational behavior*, 18(2), 139-158.
- Walumbwa, F. O., Mayer, D. M., Wang, P., Wang, H., Workman, K., & Christensen, A. L. (2011). Linking ethical leadership to employee performance: The roles of leader member exchange, self-efficacy, and organizational identification. *Organizational behavior and human decision processes*, 115(2), 204-213.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Wood, R. E. (1986). Task complexity: Definition of the construct. *Organizational behavior and human decision processes*, 37(1), 60-82.
- Wood, R. E., Mento, A. J., & Locke, E. A. (1987). Task complexity as a moderator of goal effects: A meta-analysis. *Journal of Applied psychology*, 72(3), 416.
- Wrzesniewski, A., Dutton, J. E., & Debebe, G. (2003). Interpersonal sensemaking and the meaning of work. *Research in organizational behavior*, 25, 93-135.

附錄

附錄一、各分量表參數估計、組合信度、平均變異抽取量與Cronbach' s α 摘要表.....	71
---	----

附錄一、各分量表參數估計、組合信度、平均變異抽取量與Cronbach' s α 摘要表

工作相依性	因素負荷量	AVE	CR	CRONBACH' S ALPHA
在他人完成他們的工作前，我需要先完成我的工作	0.52	0.53	0.87	0.90
別的工作直接依賴我的工作	0.73			
除非我的工作完成，不然別的工作無法完成	0.72			
工作活動會嚴重受到其他人工作的影響	0.83			
工作需要靠許多其他人的工作完成才有辦法完成	0.75			
除非別人作完他們的工作，不然我的工作無法完成	0.79			

自我效能	因素負荷量	AVE	CR	CRONBACH' S ALPHA
我對自己的工作能力有信心	0.70	0.53	0.82	0.81
我具備了讓工作表現優異的所有技能	0.75			
就這個工作而言我是專家	0.69			
我對於自己的工作技能與能力感到自豪	0.78			

社會支持	因素負荷量	AVE	CR	CRONBACH' S ALPHA
工作中我有機會發展親密的友誼	0.66	0.51	0.86	0.90
工作中我有機會認識其他人	0.82			
工作中我有機會與他人接觸	0.73			
我的上司會關心幫他工作的人的福利	0.60			
跟我一起工作的人會關心我。	0.72			
跟我一起工作的人都對我友善。	0.75			

工作複雜度	因素負荷量	AVE	CR	CRONBACH' S ALPHA
工作要求我每次只能做一個單一任務或活動	0.68	0.63	0.87	0.85
工作中的任務是簡單且不複雜的	0.95			
工作是由比較不複雜的任務所組成的	0.88			
工作包含了從事相對簡單的任務	0.63			
工作滿意度	因素負荷量	AVE	CR	CRONBACH' S ALPHA
我對我的工作現況感到滿意	0.70	0.91	0.50	0.92
我對目前工作的忙碌程度與份量感到滿意	0.58			
我的工作符合我的興趣與專長	0.62			
我的工作讓我有成就感	0.68			
我的工作能讓我的學識能力與創意得到發揮	0.67			
我對升遷與考核制度感到滿意	0.74			
我對目前的薪水或收入感到滿意	0.68			
我對目前的福利保險等制度感到滿意	0.62			
公司所提供的學習成長機會能滿足實際需求	0.71			
我很滿意公司所提供的教育訓練數量與品質	0.72			
我很樂意待在現在的機構或公司	0.83			
我很樂意待在現在的工作職務	0.82			