

第一章 緒論

目前台灣各族群人口比例，閩南人約 75%，客家人約 13%，外省新移民約 10%，原住民約 2%（劉阿榮，2006）。客家人分佈除了桃竹苗三縣以外，還包括南部的六個地區，主要是指屏東縣內埔、長治、麟洛上局樹、萬巒等鄉鎮，以及高雄縣美濃、六龜等鄉鎮（台灣網，2008）。台灣政府目前認定的原住民族有：阿美族、泰雅族、排灣族、布農族、卑南族、魯凱族、鄒族、賽夏族、雅美族、邵族、噶瑪蘭族、太魯閣族、撒奇萊雅族及賽德克等 14 族（簡炯仁，1995），各族群擁有自己的文化、語言、風俗習慣和社會結構，對台灣而言，客家及原住民族群是歷史與文化的重要根源，也是獨一無二的美麗瑰寶。

歷史對於「文化」一詞的定義頗多。過去倡義「文化學」最具公信力的黃文山（1968）先生如此定義：「文化是人類為生存的需求，在交互作用中，根據某種物質環境，由動作、思想、和創造產生出來的偉大的叢體或體系（p.10）。」異文化（other cultures）在人類學上是指自身以外族群的文化。但在現代華語的語境中，異文化則常泛指一切非主流的文化，如底邊階級，特殊旨趣團體，少數民族族群在一個複雜的大社會中所展示的多種次文化（subcultures）。後現代社會所呈現的多彩多姿形貌，主要由於其中異文化的蓬勃發展（世新大學異文化研究中心）。

工作滿意度（job satisfaction）概念起源於 Mayo（於 1927 年至 1932 年進行）的霍桑實驗。Price（2001）指工作滿意度是個人對整體工作的感覺程度，包括對其工作喜好或不喜好。工作滿足是一種主觀上的心理感受或意識狀態，但深究起來，實質上是一種態度（李文傑，2000）。此態度與行為間有重要的關聯，態度將會影響與指導一個人的行為，但不能決定行為，因為行為的發生還有受到許多其他眾多因素的影響，如環境因素、群體規範等的制約。

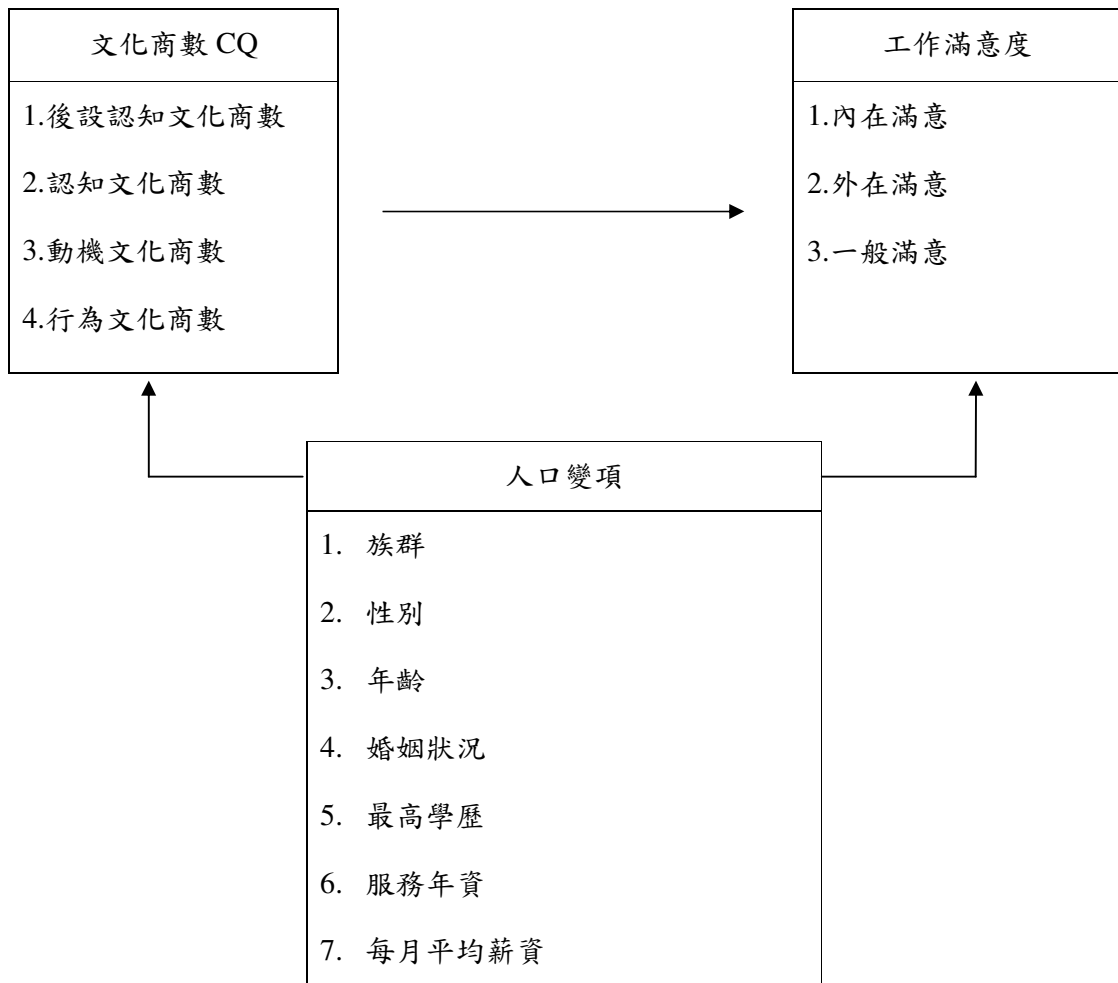
此份研究主要是以原住民及客家人兩者間，在不同的文化在職場上對工作滿意度之差異性探討。本研究以文化商數四大構面及工作滿意三大構面加以研究探討原住民及客家人兩大族群的差異分析。

由於文化商數的研究極少，而我們對文化商數議題頗有興趣，因此擬定此專題來探討客家及原住民兩大族群的文化商數對工作滿意度之差異分析。因為客家及原住民在台灣的人口數較少，所以興起我們想探討的動機。

第一節 研究理論架構

本研究之理論架構分為文化商數及工作滿意度等二部份（如圖一）。其中，文化商數採用 Ang, Dyne, Koh., Ng, Templer, Tay, & Chandrasekar 在 2007 年發表的理論，其將理論分為後設認知文化商數、認知文化商數、動機文化商數以及行為文化商數等四大類型。

工作滿意度採用 Porter & Lawler (1968) 的工作滿意理論，其將工作滿意度分為內在滿意、外在滿意與一般滿意等三種類型。內在滿意包括成就感、自尊、自主、回饋性等；外在滿意包括良好的工作環境、福利、高薪、升遷、主管的肯定、同事間的和諧等，一般滿意指個人對於整體工作的滿意程度。



圖一 研究理論架構

第二節 研究目的

本研究之目的乃依據上述研究理論架構而成，如下所述：

- 一、檢視原住民與客家人的文化商數。
- 二、探究原住民與客家人在工作滿意上的情形。
- 三、了解原住民與客家人在文化商數上與工作滿意度之差異性。

第三節 研究問題

本研究提出下述問題以為探討之用：

- 一、不同背景變項（如族群之性別及學歷、婚姻）對文化商數差異為何？
- 二、不同背景變項（如族群之性別及年齡、年資）對工作滿意度差異為何？
- 三、不同文化商數對其他工作滿意度之影響為何？

第四節 研究重要性

本研究旨在探討原住民與客家人的文化商數，然後兩者對工作滿意度的差異性探討。因此，藉由本研究之結果可以瞭解不同文化的族群，其在工作滿意度上有何不同。

第五節 名詞定義

- 一、客家人：原居住在中國北方的居民，經五胡亂華、黃巢之亂等因素，而相繼遷居到南方，當地居民稱後來者為客，於是為客家人的由來（洪泉胡，2005）。
- 二、原住民：國民政府遷台時就一直住在台灣的住民，包括高山族與平埔族（洪泉胡，2005）。
- 三、文化商數：一個人對文化的適應能力。
- 四、後設認知：指一個人對自己的認知、思考或記憶等的內在心理歷程進行理解、認知、監控或反省等高層次的運思活動（Flavell, 1976）。
- 五、認知文化：是個人獲得轉換、儲存，或提取運用訊息等的智能作用歷程（Flavell, 1976）。
- 六、動機文化：將注意力及反應能力與有關學習文化差異的特點運用情況（Ang., et al, 2007）。
- 七、行為文化：接觸文化時在語言和行為上做適當調適（麥思敏、廖婉芬，2007）。
- 八、工作滿意：工作者對工作的性質、情境及整體認為應得的報酬與實際報酬的差距，所產生的認知反應（Porter & Lawler, 1968）。

九、內在滿意：個人與工作本身所得到的滿足程度，包括成就感、自尊、自主、回饋性等（Porter & Lawler, 1968）。

十、外在滿意：與工作內容並無直接關係的滿足程度，包括良好的工作環境、福利、高薪、升遷、主管的肯定、同事間的和諧等（Porter & Lawler, 1968）。

十一、一般滿意：個人對於整體工作的滿意程度（Porter & Lawler, 1968）。

第六節 研究限制

本研究乃針對兩大族群（客家及原住民）之文化商數與工作滿意度之差異分析，有下列的限制：

一、本研究對象是客家及原住民族群，由於他們在台灣屬於少數族群，因此問卷的數量有限。

二、本研究限於能力、時間、經費以及資料取得是否完整等因素，所以無法代表兩大族群的意見。

第七節 研究組織架構

本研究共分五大章節。除第一章緒論外，其餘四大章節之架構內容分述如下：第二章為文獻探討；其內容包含蒐集相關之研究報告、論文、期刊及書籍等針對文化商數、工作滿意度之文獻資料。第三章為研究方法；其內容包含擬訂研究假設、研究對象、問卷設計、資料收集與分析等方法。第四章為分析結果；其內容包含利用統計軟體進行資料彙整，並做問卷分析報告。第五章為結論與建議；其內容包含歸納因素之結果，綜合整理出本研究結論與建議，並瞭解這些結果與管理上的用意，以提供後續研究者參考或擴大研究之基礎。

第二章 文獻探討

本研究主要在探討原住民與客家人的文化商數與工作滿意度之差異性。依此目的，本章整理國內外相關研究文獻分為文化適應性定義、文化適應性理論、工作滿意定義、工作滿意理論、文化適應性與工作滿意度關聯性等兩方面加以論述。

第一節 文化定義

文化 (culture) 一詞，以其研究著重點的不同分為兩個學派。著重社會成員可直接觀察之行為語言與實物的是「文化適應學派」；著重價值觀、假設、信念的是「文化觀念學派」。Sathe (1983) 故無論是行為、語言、實物、價值觀、假設與信念，皆屬文化之一部份。以更廣義的定義來說，文化是人類社會發展中所創造之物質與精神總和。在此，將一部分學者對文化的定義，列舉如下：

表一 學者對文化之定義彙整

學者 (年份)	文化之定義
Barnown (1963)	一群人共同的生活方式，藉共同語言與溝通以相互學習的行為規範來達成世代相傳之目的就是文化。
Taylor (1971)	文化包括知識、信仰、習俗、道德、法律、藝術及作為社會一份子所獲取的任何能力與習慣，是一個複雜的整體。
Triandis (1972)	文化是人類環境的人為部份，其包括實體如工具與結構，及對實體的主觀反應如價值態度等等。
Kluckohn & Kellyl (1975)	不論有形無形或合理於否，為生活所需，曾在某一時期成為人類行為準則的各種訊息，就是文化。
Hofstede (1980)	特定社會中人們心靈表現之總體即為文化。
Carrol (1982)	文化似某些事物，如習慣、法律、道德規範等，是由社會群體成員共享，藉群中年長者流傳給年輕者，其可塑造一個人的認知結構與行為。
Alder (1983)	文化為思想的集合體，用以區別不同群體，且當某人之生活方式有別於他人時，其將被視為來自其他文化。
Pettigrew (1983)	在特定時間、特定群體內運作，而被集體接受且公開的意義系統即是文化。
Ruben (1983)	文化是一個特定社會體系或團體成員所共享之意義、形象、習慣、價值、符號象徵、資訊形成的過程與其傳遞方式及傳統。
Kilmann, et. al. (1985)	文化為將社會結合在一起的共同意識形態、假設、期望、哲學、態度與規範。
Louis (1985)	一個群體或社會，以社會性的方式傳遞其信念、行為形態、藝術、制度與其他所有人及為思維產物之整體即是文化。
Renner (1985)	文化是將社會結合在一起的行為與共同價值，也是隱含的可保證協調之遊戲規則。

資料來源：郭俊賢 (2001)。影響企業女性海外派遣態度之相關因素研究—以在臺灣之多國籍企業為例。大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文，頁14-15。

第二節 文化理論

多元文化主義的興起可以說起因於 90 年代，因西方民主制度並沒有解決或克服由族裔文化差異引起的緊張局勢而產生。也因此在其發展上，學者們所持基本立場即是對作為當代民主憲政基礎的自由主義提出批判或修正（林火旺，1998）。

一、社群主義者的批評

自由主義公民理論的理想是將每一個人都視為平等、自由的公民，不論階級、種族、膚色、性別、社會地位有何差異，作為一個公民，每個人擁有相同的權利和義務。但由於自由主義公民論過度強調個人自主性，忽視了國家和個人之間還有社群團體，因此遭受社群主義者批評為忽視族群、文化的差異性。且持自由主義論點者，認為族群和任何形式的結社都是個人自由選擇的結果，屬於非公領域的部份，被批評者指責這種觀點反而造成少數族群受到更多實質的壓迫和不平等。故多元文化論者認為，只有肯定和正視族群間的差異，才能達成實質平等的目的。社群主義者對自由主義的批評主要有三點（林火旺，1998）：

（一）自由主義建立在強調理性自我上。自由主義假設社會是由獨立的個人所組成，而且每一個人有其獨立的價值理想。社群主義者認為這種自我觀念是錯誤的，因為個體是社會的產物，並不是個人的選擇決定社會的內容，而是個人所處的社會文化決定個人的價值和理想。

（二）自由主義重視自主性的優先性。但是泰勒（Charles Taylor）指出，人只有在社會中才能發展其能力，因此社會是發展理性、成為道德主體，以及成為一個完全負責的自主性存在者的必要條件。離開人類社會，這些能力都無法發展。所以根據泰勒的主張，一個自主自律的道德主體，只能在某一個文化型態中才能達成其自我認同，因此自由主義的自律自主性運作，必須以社會文化為其先決條件。

（三）自由主義以多元價值為前提，主張政府對於各種不同的價值理想應該保持中立。這種從政治中立建構的社會，使社會亦缺乏共同的全面性價值、目標和理想，也不容易形成成員之間緊密的關係。

多元文化主義學者各有其立場和主張，且由於多元文化主義範圍很廣，其概念隨著國族情境的變遷，不斷被重新界定，故多元文化主義呈現之意涵模糊且變動，甚至看似自相衝突。因此有學者將多元文化主義區分幾種立場，例如 McLaren 將多元文化主義分為三類：保守的、左派自由主義的、批判的多元文化主義；Cedric Robinson 在 McLaren 的分類上，再加上歷史的縱深，認為有前現代的 (premodern)、現代的 (modern) 和後現代 (postmodern) 之分 (Goldberg, 1994)；Kincheloe & Steinberg (1997) 則是將多元文化主義分為五個類型：保守多元文化主義、傳統自由主義式多元文化主義、多元論觀點多元文化主義、左派基進多元文化主義、及批判觀點的多元文化主義。此處採 Kincheloe & Steinberg (1997) 的分法，因為他的分類大致上已經包含了其他的分類，有助於我們區隔多元文化論的不同意涵。不過，需要指出的是，這些類別只是為了詮釋的目的所作的切割，現實社會中的各種表現往往摻雜了不同類型元素。

一、保守多元文化主義 (Conservative Multiculturalism)

保守多元文化主義或稱為單一文化主義，是多元文化主義光譜中最右端的主張，此觀點與真正的單一觀點的區別僅在於後者是直接明白的聲稱單一主張的絕對價值。保守的多元文化主義基本上仍是一種主流優勢觀點，但是他們否認自己是種族主義、性別主義、或階級歧視；他們並不會明顯表達對其他族群的歧視，但是事實上卻經常譴責非主流族群，認為他們是「問題製造者」；而解決問題之道就是趨向優勢主流文化。

因此，在文化內涵和媒體再現上，持這種觀點者通常不會去處理貧窮、性別、種族意識的問題；不討論白人優勢、或菁英階級壓迫弱勢的問題、也不鼓勵弱勢者檢視優勢權力機制及自己被壓迫的意識。例如，媒體再現常聚焦在原住民族群的「問題」，並指責他們不努力、行為錯亂、犯罪或行為異常等，但是卻從不深入討論原住民族社經文化等資源被剝削的問題，亦從不正視主流族群歧視原住民族的問題。

持這觀點者並不承認他們歧視弱勢族群，但他們主張要「追求共識」；就是共同的文化價值觀。而所謂「共同的文化」，其實是主流優勢者的文化。於是，宣揚「共

識文化」的結果往往會合理化社會現有的不平等。例如，為了保障自由市場中的資本家的利益，政府可以投入大筆軍費，可以濟助瀕臨破產銀行，但如要求政府救助原住民、移民或窮人，就可能被視為傷害經濟發展；甚至更常以經濟效率之名，卻允許資本家傷害非白人和窮人的利益。(Kincheloe & Steinberg, 1997)。

二、傳統自由主義式的多元文化主義 (Liberal Multiculturalism)

這個觀點認為不同種族、階級、性別，都應享有平等權及基本人權，並強調人類基本上都具有相同的「理性特質」，所以主張各族群應在「公領域」中享有「平等」的權利；至於族群差異則歸為「私領域」。一般來說，社會上普遍很容易接受這種「平等權利」的說法，並試圖表示對其他族群平等尊重的形象。例如美國著名的黑人連續劇《天才老爹》(Cosby Show)，以黑人的醫生律師等上層階級呈現黑人家庭，但並不處理黑人的結構弱勢經驗，而是試圖傳達一種溫馨、愉悅的多元文化融合感覺。自由主義的概念表現在男女平等議題上，堅持男女平等在於女人能做所有男人能做到的事。持這種傳統自由主義觀點者，將族群間存在的不平等歸因為社會資源的缺乏以及接受教育的機會，而非傳統文化因素。因此往往忽略事件的脈絡化，避談歧視和不平等的權力結構，仍以「族群同化」為最高目標 (Kincheloe & Steinberg, 1997)。

三、多元論觀點的多元文化主義 (Pluralist Multiculturalism)

多元論 (pluralistic) 觀點的多元文化主義是多種形式的多元文化主義中較常被使用的一種，其特點為重視差異，強調多樣化 (diversity) 並容忍差異，因此，較能包容弱勢邊緣族群；也因此其不再強調「共識」的單一價值。不過，多元主義僅注意到了表面上的差異，卻忽略去解釋造成差異的情境脈絡，因而未能正視造成差異的社會權力結構，鮮少質疑主流白人和歐洲的優勢權力結構。

由於其能理解差異和多样化，在文化理念上會宣揚不同族群的風俗習慣、價值信仰、閱讀不同族群的文章，也鼓勵少數族群恢復文化傳統尊嚴，教導大眾接受不同文化的食品、舉辦各種文化節日活動等等。然而由於忽略了基本的權力脈絡，未能深入探討認同建構、文化再現、及爭奪資源中的權力脈絡，於是成為去政治化和

保守的相對論。「差異」往往可能淪為一種商品選擇，「體驗差異」成為「文化旅遊」。
(Kincheloe & Steinberg, 1997)。

四、左派基進主義 (Left-Essentialist Multiculturalism)

左派基進主義則相信某些基本而不會改變的本質，即某種本真性 (authenticity)，來定義他們自己以及和其他群體關係，造成一種民族優越論述，進而創造了一種道德優越感 (moral superiority)。這種論述往往會強調「被壓迫特權」，亦即只有「被壓迫者」才有資格發言，變成位置政治。

此外，本質基進論者宣稱只有他們的族群受到壓迫才是最基本的問題，往往造成族群之間二元對立的嚴重衝突，並容易變成分崩離析和自我中心的小群體。事實上，這也是造成一般質疑多元文化主義是否會造成社會分裂的主因。
(Kincheloe & Steinberg, 1997)。

五、批判觀點的多元文化主義 (Critical Multiculturalism)

批判觀點的多元文化論結合了當代的批判理論和文化研究理論，質疑傳統自由主義認為在「公共」領域中，各族群應去除各種差異身份，一視同仁，「平等」享有公民權利的說法。因為後者雖然承認個別差異，但主張只有在「私人」領域中才可以保持個別差異性。批判觀點嚴厲的挑戰所謂「公共領域」中的「共同標準」，其實卻根本是主流族群的標準，結果便造成在公領域中排除或貶抑了非主流族群的特質。例如自由主義國家「公領域」中所奉行的資本主義、私有財產、個人主義等均與原住民族不同，表面上的平等對待，其實根本已排斥弱勢者的文化內涵，隱含了主流的宰制權力 (Kincheloe & Steinberg, 1997)。

因此，多元文化論重新檢討了現有的知識論述中的權力和意識形態偏見，重視社會歷史脈絡中的壓迫經驗，同時強調協助受壓迫者進行抗爭。其解構權力的思維就是一種增權 (empowering) 的論述實踐，讓受壓迫者能看清楚自身的處境，去除歷史記憶中的污名化、重新生產知識、開展爭取正義及平等地位的可能。針對以上五種多元文化主義的立場，整理成以下表格，呈現了一道從保守到批判的光譜
(Kincheloe & Steinberg, 1997)。

表二 多元文化理論立場分類

立場	主張
保守多元文化主義 (Conservative Multiculturalism)	站在主流優勢的觀點，所追求的「共識文化」其實就是主流文化。
傳統自由主義式的多元文化主義 (Liberal Multiculturalism)	認為不同種族者應享有法律上和形式上的平等。強調人類都具有相同的理性特質，所以在公領域享有平等的權利，至於族群差異則屬於私領域，並不屬於他們關注的焦點。
多元論觀點的多元文化主義 (Pluralist Multiculturalism)	重視差異、強調多樣化，鼓勵品嚐各種不同的風土民情。
左派激進主義 (Left-Essentialist Multiculturalism)	被壓迫者宣稱只有他們的族群受到壓迫才是最重要的問題。
批判觀點的多元文化主義 (Critical Multiculturalism)	質疑公共領域中的『共同標準』其實是主流族群的標準，強調應該允許在個人和國家之間的不同社群保有他們的差異和文化。

資料來源：黃雅平（民2006）。以多元文化理論探討我國原住民教育政策之論述與實踐。國立暨南國際大學公共行政與政策學系碩士論文，頁40。

以上敘述得知，所謂的理想公民理論是將每一個人都視為平等、自由的公民，不論階級、種族、膚色、性別、社會地位有何差異，作為一個公民，每個人擁有相同的權利和義務。而不同種族、階級、性別，都應享有平等權及基本人權，強調人類基本上都具有相同的「理性特質」。

第三節 工作滿意定義

Hoppock (1935) 認為工作滿意是指部屬在生理和心理兩方面，面對工作環境因素所產生的滿意。McCormick & Ilgen (1980) 認為工作滿意是一種工作者對工作的態度。Porter, Lawer, & Hackman (1975) 認為工作滿意是對工作的滿意，來自於工作者從工作的成果所得到的一種知覺與價值的認知。滿意度的方法，可藉由徵詢工作者的滿意程度來衡量。此後，陸續有許多學者因研究範圍、目的之不同而對工作滿意的定義有所不同。

Hoppock (1935) 以及 Cribbin (1972) 都認為工作滿意是部屬對工作情境的一種主觀反應，是一種心理狀態的整體性單一概念，可由徵詢工作者對工作滿意程度而測知。但是，Hoppock 並沒有明確指出工作環境涵蓋那些因素，而 Cribbin 則提出

工作環境是指工作本身、主管、工作團體、生活。

Cambell, Dunnette, Lawler, & Weick (1970)、Locke (1969)、Seal & Knight (1988) 都認為工作滿意員工對工作或某些特定層面之正面、負面的態度或感覺，是一個人的內在心理狀態。而 Seal & Knight 則有特別提到工作評價上的整體反應。

Blum & Naylor (1968)、Vroom (1964)、Davis (1977)、Wexley & Yukl (1977) 都認為工作滿意乃是工作者對他本身的工作及有關工作的因素、生活所持不同態度的結果。而 Vroom 則另外提出工作正面取向的相關研究，Davis 則是多提出工作反面取向的相關影響及分析。

Porter & Lawler (1968)、Smith, Kendall, & Hulin (1969)、許士軍 (1977) 都認為工作滿意程度視一個人實際所獲得的報酬與他認為自己應該得到的報酬之間的差距而定，這種感覺主要是來自個人主觀的需求，在一個工作的情境之中，一個人的實得報酬與他認為應該得到的報酬的差距越小，則他工作滿意的程度愈大，反之如果實得的報酬與他認為應該得到的到報酬差距越大時，滿意程度愈小。許士軍則發現到員工對工作及相關因素的感受或情感反應，相對的也會直接影響到報酬的差距。

Robbins (1996)、McCormick & Ilgen (1980)、McCormick & Tiffin (1974)、Hackman & Oldham (1976)、Agho, Price, & Mueller (1992) 都認為工作滿意是個人對於工作和工作環境狀況的情緒性反應，也就是個人對於工作所抱持的正面或負面的感覺程度。Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) 認為部屬對工作感覺到很喜歡的一種積極的取向。Kalleberg (1977) 部屬能將不同工作構面的滿意與不滿意予以平衡，對於整個工作形成整體的滿意。Dessler (1980) 從工作或工作結果中獲得滿意的程度，指個人健康安全、成長關係、自尊等需求。吳靜吉、潘養源、丁與祥 (1980) 將工作滿意定義為部屬認為「期望獲得滿意」和「實際獲得滿意」程度差距的總和。綜和學者所談及之工作滿意的定義，共可歸納相關的構面有工作報酬、工作環境、工作本身、主管、工作團體、工作性質、工作對健康方面、工作中的成長、工作中的被人尊敬、人際關係等。

研究對象的不同，有關工作滿意的研究對象、架構以及定義也不盡相同，而採取不同的理論架構，因此 Wanous & Lawler(1972)將工作滿意定義歸納為下列三種，綜合性定義、期望差距定義以及參考架構定義，分析如下：

一、綜合性定義 (Overall Satisfaction)

Hoppock (1935) 以及 Cribbin (1972) 將工作滿意的概念作一般性的解釋，認為工作者對工作有關的環境所抱持的一種單一概念。Kalleberg (1977) 認為一個多元購面的概念是工作者對其工作及有關環境所抱持的一種態度。工作者將不同工作購面上的滿意與不滿意予以平衡，形成集體的滿意。

二、期望差距定義 (Expectation Discrepancy)

McCormick & Tiffin (1974) 認為工作者是從工作中所獲得的需求滿意程度。Porter & Lawler (1968) 將工作滿意的程度大小，取決於工作者實際所獲得的報酬與預期應獲得的報酬之間差距，將滿意的程度視為一個人之實際報酬與應得報酬差距愈小，其滿意程度愈大；反之則滿意程度愈小。

三、參考架構定義 (Frame of Reference)

Smith, Kendall, & Hulin (1969) 認為工作滿意可說是特殊構面的滿意，其工作環境的滿意度或是工作情況中的「客觀」特徵並不是影響人們行為及態度之最重要因素，而是人們對於這些「客觀」特徵的主觀知覺及解釋。研究者對於工作購面的種類分為相當多種，Alderfer (1972) 將工作滿意分成薪水、福利、安全、同事、顧客、成長、上司等七種構面。Smith, Kendall, & Hulin (1969) 認為可分為五種構面，包括中作本身、升遷、薪水、上司、工作夥伴。至於構面的分法合者為最佳，目前仍無定論。這種主觀知覺及解釋則受個人自我參考架構所影響，特徵為工作者對於特殊構面的一種情感性反應。

根據以上敘述，可得知每位學者對於工作滿意的定義皆不相同，整體來說都是描述員工在工作評價上的整體反應。工作滿意程度是視一個人實際所獲得的報酬與他認為自己應該得到的報酬之間的差距而定，這種感覺主要是來自於個人主觀的需求。而外在滿意與其工作內容並無直接關係的滿足程度，包括工作環境、福利、高

薪、升遷、主管肯定和同事間的和諧等。

第四節 工作滿意之相關理論

對於工作滿意度的定義和研究的對象之不同，因此對工作滿意理論基礎相當的多。所以 Campbell, Dunnette, Lawler, & Weik (1970) 將工作滿意度的理論，分為實質理論與機械理論這兩大類。實質理論 (Substantive Theories) 是研究個人的內在或環境中的一種激勵員工的行為。機械理論 (Mechanical Theories) 是主要敘述如何讓激勵的維持以及停止行為的過程研究。

一、實質理論 (Substantive Theories)

(一) 需求層次理論 (Hierarchy of Needs)

Maslow (1943) 認為個人的行為會受到各種需求的影響，會不斷朝目標而努力，進而把需求分為五個層次，並依需求的慾望大小，獲得需求的方向則是滿意較低層次需求後，在朝較高層次需求邁進，由低而高順序為生理需求 (physiological needs)、安全需求 (safety needs)、社會需求 (social needs)、自尊需求 (esteem needs)、自我實現需求 (self-actualization needs)。當某層次的需求獲得滿意後，此項需求就不容易激勵他人，組織必須不斷使用許多不同的激勵因素來激發不同需求層級的員工行為與績效，而滿意另一項更高的需求。

1. 生理需求：維持生存的基本需求，包括食、衣、住、行等。
2. 安全需求：免於恐懼、危險、痛苦的需求，包括工作安全、保障、環境等。
3. 社會需求：希望被團體接納的需求，包括人際關係、社交、愛、名份等。
4. 自尊需求：受他人尊重的需求，包括成就感、社會地位、榮譽等。
5. 自我實現需求：追求成功、自我實現理想及發揮個人潛能的需求。

(二) 雙因子理論 (Two-Factor Theory)

Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) 認為影響工作滿意的因素，發現工作滿意與工作不滿意因素並不相同，兩者是可以分開獨立的，不可以視為同一連續體

的兩個極端，因而提出兩種因素理論，當某些工作情況出現，可以造成滿意，若不存在時也不會造成工作不滿意，有助於激發員工的工作意願，這種情況稱之為激勵因素（motive factor），反之保健因素（hygiene factor），某些工作情況消失時，工作者會感到不滿意，而獲得改善，只能消除不滿意，且對工作滿意並沒有直接關係。

1. 激勵因素：工作本身、責任、升遷、成就感。
2. 保健因素：工作政策、工作環境、薪資、地位、工作環境。

（三）ERG 理論（ERG Theory）

Alderfer（1969）將 ERG 理論的內容分為三種的假設：

1. 各層級的需求愈不滿意，則要求滿意的慾望愈強。
2. 較低層級的滿意獲得愈多，則對較高層級的需求就愈強。
3. 較高層級的滿意獲得愈少，則對較低層級的需求就愈強。

Alderfer 認為工作環境與員工之穩定而可確認之需求的互相配合所產生的工作滿意，依據 Maslow 的需求理論加以修訂，將五種需求綜合成三種核心需求，分別為生存需求（existence needs）、關係需求（relatedness needs）以及成長需求（growth needs），與 Maslow 理論的最大不同是這三種需求是有可能在同一時間發生的。

1. 生存需求：維持生理與物質的基本需求。
2. 關係需求：想維持與他人之人際關係的慾望。
3. 成長需求：個人努力創造或工作中成長的需求。

二、機械理論（Mechanical Theories）

（一）公平理論（Equity Theory）

Adams（1965）認為工作者不但會考量自己工作投入（inputs）、工作所得（outcomes）、參考對象（reference person）、社會性比較（social comparisons）等相關因素所獲得與付出的情況，而且還會衡量別人的工作情況是否相當，工作滿意程度是取決於「工作所得和工作投入平衡」與「參考他人工作所得和工作投入平衡」，比率愈相等表示公平的工作滿意度會提高，反之，則不是公平的其工作滿意度就會降低。

(二) 期望理論 (Expectancy Theory)

Vroom (1964) 期望理論是由三個概念所構成，經由價值 (value) 乘以期望 (expectancy) 的總和等於工具的價值 (instrumentality)，認為期望理論是對工作者激勵工作滿意的過程。

1. 期望：工作者的努力將可達成的結果。
2. 價值：工作者對報酬吸引程度的結果。
3. 工具性：工作者在工作中的知覺與報酬獲得，兩者之間的認知差距。

(三) 差距理論 (Discrepancy Theory)

Potter (1961) 以及 Locke (1969) 認為工作者對工作滿意的程度，是根據個人應該獲得結果與實際獲得結果兩者之間的差距而定，同時滿意程度，是依據獲得成果在工作者心目中的重要性而定。而 Wexley & Yukl (1977) 也認為工作者心中愈重要的東西滿意愈多，將會造成更多的不滿意。

根據以上理論敘述，可得知工作滿意度的定義和研究的對象不同，於是對工作滿意論的基礎相當多。在這些工作滿意理論中談到了 Maslow 需求理論，此需求理論又細分為五個層次，生理、安全、社會、自尊、自我實現。當某層次的需求獲得滿足後，就會在往上一層需求去達成。

第三章 研究方法

本章說明研究假設、研究對象、問卷設計與資料蒐集以及資料分析方法。

第一節 研究假設

依據前述的研究問題、研究目的、文獻探討的結果，與觀念性研究架構，本研究提出下列幾項研究假設加以驗證。

- 一、客家人與原住民的文化商數具顯著差異性。
- 二、客家人與原住民的工作滿意度具顯著差異性。
- 三、族群對基本資料有無差異性。
- 四、客家人與原住民的文化商數對工作滿意具顯著正相關。
- 五、文化商數對內在滿意有顯著影響。
- 六、文化商數對外在滿意有顯著影響。
- 七、文化商數對一般滿意有顯著影響。

第二節 研究對象

本研究問卷調查主要以台灣地區的原住民與客家人之員工 450 名來做為研究對象。回收的有效問卷為 400 份，其中客家人 200 份，地區為台灣北中部，原住民 200 份，地區為台灣中南部。

第三節 問卷設計

本研究目的乃在探討原住民與客家人的文化商數與工作滿意度之差異性，因此，本研究之問卷設計共分為文化商數、工作滿意度、以及基本資料等三大部分。

本研究之問卷方式針對的中南部原住民及北中部客家人進行調查，問卷設計的第一部份是文化商數，乃依據參考洪洵等人，作為調整依據並撰寫問卷題目之內容，分為後設認知商數、認知文化商數、動機文化商數及行為文化商數，總共 20 題；第

二部份是工作滿意度，乃依據參考 Weiss, Dawis, & Lofquist (1967) 所編的明尼蘇打量表 (MQS) 而發展出來的，來測量內在滿足、外在滿足及一般滿足三個衡量構面，總共 30 題；第三部份是受訪者的基本資料。本問卷採 Likert 評量問卷標準，依受測者的感受劃分「非常同意」、「同意」、「不確定」、「不同意」、「非常不同意」，得分依序為「5」、「4」、「3」、「2」、「1」。

第四節 資料蒐集方法

本研究進行全面性正式調查前，先針對測量工具進行前測，以檢驗信度與效度；前測問卷實施時間為 2009 年 8 月 16 日至 9 月 15 日止。依前測結束調整問卷內容後，發展為正式問卷，其正式問卷調查時間為 2009 年 10 月 10 日至 11 月 9 日止。

第五節 資料分析方法

獲得調查資料後，採用以人工方式處理資料，進行輸入、編碼、校對、及修改等處理，再以統計軟體 Statistics Package For Social Science (SPSS) 對最終資料進行統計處理。

一、描述性統計

依研究變項（如個人的性別、年齡、年資等）的百分比、標準差、平均值以及次數分配等分析樣本，並且了解分布情形。

二、信度分析

前測問卷文化商數整體 Alpha 值為.934，工作滿意度整體 Alpha 值為.950，其 Alpha 值均為高信度。正式問卷文化商數整體 Alpha 值為.835，工作滿意度整體 Alpha 值為.932，其 Alpha 值均為高信度，以 Alpha 值判定前測及正式問卷是據可靠信的。

三、相關分析

本研究採用簡單相關分析最主要是在分析兩組變項相互之間的關係，希望進一步了解此二組變數之間是否彼此獨立，亦或決定兩組變數間的關係強度如何。本研究將利用 Pearson 積差相關分析，分別衡量文化商數四構面及工作滿意三構面間的

相關性是否顯著，以輔助本研究進行假設檢定。

四、獨立樣本 T 檢定

本研究用獨立樣本 T 檢定來檢測客家及原住民族群間在文化商數及工作滿意度之差異分析。

五、單因子變異數分析

本研究用單因子變異數檢定不同變項的個人屬性是否對文化商數及工作滿意度之差異分析。

六、卡方檢定

以百分比同質性考驗分析與考驗兩族群對其他基本資料有無差異性。

七、回歸分析

以一群自變數來預測依變數，經過標準化後用 Beta 值直接比較各自變數對依變數淨影響力大小及方向。經回歸分析，檢定族群的文化商數對工作滿意度之影響。

第四章 研究分析

本研究經問卷調查客家及原住民對文化商數與工作滿意之關聯分析，前測問卷總樣本數為 70 份，回收有效問卷則為 70 份，回收率為 100%。正式問卷總樣本數為 450 份，回收有效問卷則為 400 份，回收率為 89%。

第一節 基本資料分析

問卷回收後之基本資料分析結果（表三）如下：

- 一、性別：男性為 273 位，女性為 126，1 位漏填；男性占多數。
- 二、族群：客家族群為 200 位，原住民族群為 200 位。
- 三、年齡：30 歲（含）以下為 40.5%；31~40 歲為 30.8%；41~50 歲為 15%；51 歲（含）以上為 13.8%。
- 四、婚姻狀況：未婚為 37.3%；已婚為 61.3%；離婚為 1.3%；1 位漏填。
- 五、最高學歷：國中（含）以下為 14%；高中職為 25.8%；專科為 21.5%；大學為 26.5%；研究所（含）以上為 11.5%；3 位漏填。
- 六、服務年資：5 年（含）以下為 43%；6~10 年為 25.5%；11~15 年為 11%；16 年（含）以上為 20.5%。
- 七、每月平均薪資：20,000 元（含）以下為 28.8%；20,001~30,000 元為 25.1%；30,001~40,000 元為 11.8%；40,001~50,000 元為 12.8%；50,001 元以上為 21.5%；1 位漏填。

表三 基本資料表

	項目	N	%
族群	客家人	200	50%
	原住民	200	50%
性別	男	273	68.3%
	女	126	31.5%
年齡	30歲(含)以下	126	40.5%
	31~40歲	123	30.8%
	41~50歲	60	15.0%
	51歲(含)以上	55	13.8%
婚姻狀況	未婚	149	37.3%
	已婚	245	61.3%
	離婚	5	1.3%
最高學歷	國中(含)以下	56	14.0%
	高中職	103	25.8%
	專科	86	21.5%
	大學	106	26.5%
	研究所(含)以上	46	11.5%
服務年資	5年(含)以下	172	43.0%
	6~10年	102	25.5%
	11~15年	44	11.0%
	16年(含)以上	82	20.5%
每月平均薪資	20,000元(含)以下	115	28.8%
	20,001~30,000元	100	25.1%
	30,001~40,000元	47	11.8%
	40,001~50,000元	51	12.8%
	50,001元以上	86	21.5%

由表四可發現不同性別受試者在基本資料的差異情況，其結果得知客家及原住民群族皆以男性占多數。

表四 不同族群的性別之差異比較

性別		男	女	總和	
族群	客家	個數	137	63	200
		期望個數	136.8	63.2	200.0
	原住民	個數	136	63	199
		期望個數	136.2	62.8	199.0
總和	個數	273	126	399	
	期望個數	273.0	126.0	399.0	

由表五發現不同年齡受試者在基本資料的差異情況，其結果發現客家及原住民群族皆以 30 歲以下占多數。

表五 不同族群的年齡之差異比較

新年齡		30歲以下	31~40歲	41~50歲	51歲以上	總和	
族群	客家	個數	91	59	24	26	200
		期望個數	81.0	61.5	30.0	27.5	200.0
	原住民	個數	71	64	36	29	200
		期望個數	81.0	61.5	30.0	27.5	200.0
總和	個數	162	123	60	55	400	
	期望個數	162.0	123.0	60.0	55.0	400.0	

由表六發現不同學歷受試者在基本資料的差異情況，其結果發現在客家為高中職占多數，原住民以大學占多數。

表六 不同族群的學歷之差異比較

學歷		國中以下	高中職	專科	大學	研究所以上	總和	
族群	客家	個數	32	53	45	42	27	199
		期望個數	28.1	51.6	43.1	53.1	23.1	199.0
	原住民	個數	24	50	41	64	19	198
		期望個數	27.9	51.4	42.9	52.9	22.9	198.0
總和	個數	56	103	86	106	46	397	
	期望個數	56.0	103.0	86.0	106.0	46.0	397.0	

由表七發現不同年資受試者在基本資料的差異情況，其結果發現客家及原住民族群皆以5年以下占多數。

表七 不同族群的年資之差異比較

新年資		5年以下	6~10年	11~15年	16年以上	總和	
族群	客家	個數	96	52	15	37	200
		期望個數	86.0	51.0	22.0	41.0	200.0
	原住民	個數	76	50	29	45	200
		期望個數	86.0	51.0	22.0	41.0	200.0
總和	個數	172	102	44	82	400	
	期望個數	172.0	102.0	44.0	82.0	400.0	

由表八發現不同薪資受試者在基本資料的差異情況，其結果發現在客家為2萬元以下占多數，原住民以200001~3萬元占多數。

表八 不同族群的薪資之差異比較

新薪資(元)		2萬以下	20001~3萬	30001~4萬	40001~5萬	50001以上	總和	
族群	客家	個數	68	48	26	23	35	200
		期望個數	57.6	50.1	23.6	25.6	43.1	200.0
	原住民	個數	47	52	21	28	51	199
		期望個數	57.4	49.9	23.4	25.4	42.9	199.0
總和	個數	115	100	47	51	86	399	
	期望個數	115.0	100.0	47.0	51.0	86.0	399.0	

第二節 文化商數分析

一、基本資料與整體文化商數

T檢定分析發現，族群與整體文化商數無顯著差異，性別與整體文化商數 ($t=3.16, p<.05$) 表現上，有顯著差異。其中，男性 ($M=3.93, SD=.32$) 對整體文化的認知高於女性 ($M=3.80, SD=.39$) 其差異結果分析如下 (表九)：

表九 性別與整體文化商數差異分析表

項目		N	M	SD	t	p
性別	男	272	3.93	.32	3.16	<.05
	女	125	3.80	.39		
	總合	397	3.87	.36		

F 檢定分析發現，年齡與整體文化商數 ($F(3,397) = 2.46, p < .05$)、婚姻狀況與整體文化商數 ($F(2,396) = 8.16, p < .05$)、最高學歷與整體文化商數 ($F(4,394) = 5.24, p < .05$)、服務年資與整體文化商數 ($F(3,397) = 5.73, p < .05$)、每月平均薪資與整體文化商數 ($F(4,396) = 5.66, p < .05$)，皆有顯著差異，其差異分析結果如下 (表十)：

表十 年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資及每月平均薪資與整體文化商數差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
年齡	30 歲 (含) 以下	160	3.84	.36	2.46	<.05
	31~40 歲	123	3.94	.33		
	41~50 歲	60	3.87	.39		
	51 歲 (含) 以上	55	3.93	.27		
	總合	398	3.89	.35		
婚姻狀況	未婚	147	3.90	.40	8.16	<.05
	已婚	245	3.94	.30		
	離婚	5	4.07	.32		
	總合	397	3.89	.35		
最高學歷	國中 (含) 以下	56	3.88	.35	5.24	<.05
	高中職	103	3.86	.35		
	專科	86	4.10	.27		
	大學	104	3.79	.40		
	研究所 (含) 以上	46	3.98	.26		
	總合	395	3.89	.35		
服務年資	5 年 (含) 以下	170	3.83	.39	5.73	<.05
	6~10 年	102	3.99	.30		
	11~15 年	44	3.81	.34		
	16 年 (含) 以上	82	3.93	.28		
	總合	398	3.89	.35		
每月平均薪資	20,000 元 (含) 以下	113	3.80	.42	5.66	<.05
	20,001~30,000 元	100	3.85	.38		
	30,001~40,000 元	47	3.92	.29		
	40,001~50,000 元	51	3.95	.28		
	50,001 元以上	86	4.01	.21		
	總合	397	3.89	.35		

二、基本資料與後設認知文化商數

T 檢定分析發現，族群與後設認知文化商數 ($t=7.07, p<.05$) 表現上，有顯著差異，差異分析結果如下(表十一)，性別與後設認知文化商數表現上，無顯著差異。

表十一 族群與後設認知文化商數差異分析表

項目		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
族群	客家人	200	4.02	.49	7.07	<.05
	原住民	199	3.69	.41		
	總合	399	3.86	.45		

F 檢定分析發現，年齡、婚姻狀況以及每月平均薪資與後設認知文化商數未達顯著差異；最高學歷與後設認知文化商數 ($F(4,395)=4.04, p<.05$)、服務年資與後設認知文化商數 ($F(3,398)=2.76, p<.05$)，達顯著差異，其差異分析結果如下(表十二)：

表十二 最高學歷及服務年資與後設認知文化商數差異分析表

項目		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
最高學歷	國中(含)以下	56	3.86	.46	4.04	<.05
	高中職	103	3.87	.43		
	專科	86	3.96	.42		
	大學	105	3.71	.55		
	研究所(含)以上	46	3.93	.48		
	總合	396	3.85	.48		
服務年資	5年(含)以下	171	3.79	.52	2.76	<.05
	6~10年	102	3.93	.45		
	11~15年	44	3.79	.46		
	16年(含)以上	82	3.92	.42		
	總合	399	3.86	.48		

三、基本資料與認知文化商數

T 檢定分析發現，族群與認知文化商數未達顯著差異、性別與認知文化商數 ($t=2.48, p<.05$) 表現上，有顯著差異，其差異分析結果如下 (表十三)：

表十三 性別與認知文化商數差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
性別	男	273	3.92	.43	2.48	<.05
	女	126	3.78	.56		
	總合	399	3.85	.50		

F 檢定分析發現，年齡與認知文化商數未達顯著差異、婚姻狀況與認知文化商數 ($F(2,398) 6.41, p<.05$)、最高學歷與認知文化商數 ($F(4,396) = 3.26, p<.05$)、服務年資與認知文化商數 ($F(3,399) = 4.44, p<.05$)、每月平均薪資與認知文化商數 ($F(4,398) = 3.73, p<.05$)。族群、婚姻狀況最高學歷與服務年資有顯著差異，其差異分析結果如下 (表十四)：

表十四 婚姻狀況、最高學歷、服務年資及每月平均薪資與認知文化商數差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
婚姻狀況	未婚	149	3.77	.04	6.41	<.05
	已婚	245	3.94	.03		
	離婚	5	4.03	.13		
	總合	399	3.88	.02		
最高學歷	國中(含)以下	56	3.85	.51	3.26	<.05
	高中職	103	3.87	.47		
	專科	86	3.98	.45		
	大學	106	3.76	.52		
	研究所(含)以上	46	4.10	.39		
	總合	397	3.88	.48		
服務年資	5年(含)以下	172	3.82	.51	4.44	<.05
	6~10年	102	4.01	.46		
	11~15年	44	3.77	.50		
	16年(含)以上	82	3.88	.40		
	總合	400	3.88	.48		
每月平均薪資	20,000元(含)以下	115	3.75	.57	3.73	<.05
	20,001~30,000元	100	3.91	.50		
	30,001~40,000元	47	3.84	.46		
	40,001~50,000元	51	3.97	.39		
	50,001元以上	86	4.09	.34		
	總合	399	3.88	.48		

四、基本資料與動機文化商數

T檢定分析發現，族群與動機知文化商數 ($t=4.02, p<.05$)、性別與動機文化商數 ($t=2.66, p<.05$) 表現上，族群及性別與動機文化商數有顯著差異，其差異分析結果如下(表十五)：

表十五 族群及性別與動機文化商數差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
族群	客家人	200	3.98	.44	4.02	<.05
	原住民	199	3.80	.46		
	總合	399	3.89	.45		
性別	男	272	3.93	.44	2.66	<.05
	女	126	3.80	.47		
	總合	398	3.87	.46		

F 檢定分析發現，年齡、服務年資與動機文化商數未達顯著差異、婚姻狀況與動機文化商數 ($F(2,397) = 6.77, p < .05$)、最高學歷與動機文化商數 ($F(4,395) = 3.65, p < .05$)、每月平均薪資與動機文化商數 ($F(4,397) = 5.40, p < .05$)。婚姻狀況、最高學歷、每月平均薪資有顯著差異，其差異分析結果如下(表十六)：

表十六 婚姻狀況、最高學歷與每月平均薪資與動機文化商數差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
婚姻狀況	未婚	148	3.79	.52	6.77	<.05
	已婚	245	3.95	.40		
	離婚	5	4.20	.35		
	總合	398	3.90	.46		
最高學歷	國中(含)以下	56	3.94	.40	3.65	<.05
	高中職	103	3.85	.50		
	專科	86	3.98	.38		
	大學	105	3.78	.51		
	研究所(含)以上	46	4.01	.36		
	總合	396	3.90	.46		
每月平均薪資	20,000 元(含)以下	114	3.82	.52	5.40	<.05
	20,001~30,000 元	100	3.78	.49		
	30,001~40,000 元	47	4.04	.39		
	40,001~50,000 元	51	3.93	.40		
	50,001 元以上	86	4.01	.33		
	總合	398	3.90	.46		

五、基本資料與行為文化商數

T 檢定分析發現，族群與行為文化商數 ($t=2.60, p<.05$)、性別與行為文化商數 ($t=-3.34, p<.05$) 表現上，族群及性別與行為文化商數有顯著差異，其差異分析結果如下 (表十七)：

表十七 族群及性別與行為文化商數差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
族群	客家人	273	3.97	.49	2.60	<.05
	原住民	126	3.81	.58		
	總合	399	3.89	.54		
性別	男	200	3.83	.51	-3.43	<.05
	女	200	4.01	.53		
	總合	400	3.92	.52		

F 檢定分析發現，年齡與行為文化商數 ($F(3,399)=3.71, p<.05$)、婚姻狀況與行為文化商數 ($F(2,398)=4.95, p<.05$)、最高學歷與行為文化商數 ($F(4,396)=2.84, p<.05$)、服務年資與行為文化商數 ($F(3,399)=3.53, p<.05$)、每月平均薪資與行為文化商數 ($F(4,398)=6.47, p<.05$)。年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資與每月平均薪資與行為文化商數皆有顯著差異，其差異分析結果如下(表十八)：

表十八 年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資及每月平均薪資與行為文化商數差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
年齡	30 歲 (含) 以下	162	3.83	.54	3.71	<.05
	31~40 歲	123	4.03	.53		
	41~50 歲	60	3.91	.52		
	51 歲 (含) 以上	55	3.94	.44		
	總合	400	3.92	.53		
婚姻狀況	未婚	149	3.81	.57	4.95	<.05
	已婚	245	3.98	.48		
	離婚	5	4.00	.69		
	總合	399	3.92	.53		
最高學歷	國中 (含) 以下	56	3.88	.55	2.84	<.05
	高中職	103	3.83	.59		
	專科	86	4.07	.35		
	大學	106	3.88	.57		
	研究所 (含) 以上	46	3.96	.47		
	總合	397	3.92	.53		
服務年資	5 年 (含) 以下	172	3.84	.56	3.53	<.05
	6~10 年	102	4.04	.48		
	11~15 年	44	3.85	.61		
	16 年 (含) 以上	82	3.96	.40		
	總合	400	3.92	.53		
每月平均薪資	20,000 元 (含) 以下	115	3.77	.62	6.47	<.05
	20,001~30,000 元	100	3.85	.61		
	30,001~40,000 元	47	3.94	.41		
	40,001~50,000 元	51	4.06	.39		
	50,001 元以上	86	4.10	.29		
	總合	399	3.92	.53		

第三節 工作滿意度分析

一、基本資料與整體工作滿意度

T 檢定分析發現，族群與整體工作滿意度表現上，無顯著差異，性別與整體工作滿意度 ($t=3.47, p<.05$) 表現上，有顯著差異，其差異分析結果如下 (表十九)：

表十九 性別與整體工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
性別	男	272	4.01	.39	3.47	<.05
	女	124	3.81	.59		
	總合	396	3.91	.49		

F 檢定分析發現，年齡與整體工作滿意度 ($F(3,395)=3.65, p<.05$)、婚姻狀況與整體工作滿意度 ($F(2,394)=8.10, p<.05$)、最高學歷與整體工作滿意度 ($F(4,392)=6.35, p<.05$)、服務年資與整體工作滿意度 ($F(3,395)=3.35, p<.05$)、每月平均薪資與整體工作滿意度 ($F(4,394)=9.11, p<.05$)。年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資與每月平均薪資與整體工作滿意度有顯著差異，其差異分析結果如下 (表二十)：

表二十 年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資與每月平均薪資與整體工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
年齡	30 歲 (含) 以下	160	3.86	.49	3.65	<.05
	31~40 歲	122	4.02	.41		
	41~50 歲	60	3.91	.61		
	51 歲 (含) 以上	54	4.04	.28		
	總合	396	3.94	.47		
婚姻狀況	未婚	147	3.83	.51	8.10	<.05
	已婚	243	4.02	.41		
	離婚	5	3.81	1.04		
	總合	395	3.94	.47		
最高學歷	國中 (含) 以下	55	3.95	.40	6.35	<.05
	高中職	101	3.81	.58		
	專科	86	4.04	.33		
	大學	105	3.89	.50		
	研究所 (含) 以上	46	4.17	.22		
	總合	393	3.94	.47		
服務年資	5 年 (含) 以下	170	3.87	.49	3.35	<.05
	6~10 年	101	3.99	.44		
	11~15 年	44	3.88	.66		
	16 年 (含) 以上	81	4.05	.27		
	總合	396	3.94	.47		
每月平均薪資	20,000 元 (含) 以下	113	3.79	.50	9.11	<.05
	20,001~30,000 元	98	3.87	.59		
	30,001~40,000 元	41	4.02	.37		
	40,001~50,000 元	51	4.06	.28		
	50,001 元以上	86	4.13	.26		
	總合	395	3.95	.46		

二、基本資料與內在工作滿意度

T 檢定分析發現，族群與內在工作滿意度表現上，無顯著差異，性別與內在工作滿意度 ($t=2.78, p<.05$) 表現上，有顯著差異，其差異分析結果如下 (表二十一)：

表二十一 性別與內在工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
性別	男	273	4.02	.39	2.78	<.05
	女	126	3.85	.62		
	總合	399	3.94	.51		

F 檢定分析發現，年齡與內在工作滿意度 ($F(3,398)=3.41, p<.05$)、婚姻狀況與內在工作滿意度 ($F(2,397)=5.89, p<.05$)、最高學歷與內在工作滿意度 ($F(4,395)=5.64, p<.05$)、服務年資與內在工作滿意度 ($F(3,398)=2.83, p<.05$)、每月平均薪資與內在工作滿意度 ($F(4,397)=4.21, p<.05$)。年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資與每月平均薪資與內在工作滿意度有顯著差異，其差異分析結果如下 (表二十二)：

表二十二 年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資與每月平均薪資與內在工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
年齡	30歲(含)以下	162	3.89	.51	3.41	<.05
	31~40歲	123	4.05	.48		
	41~50歲	60	3.93	.53		
	51歲(含)以上	54	4.05	.28		
	總合	399	3.97	.48		
婚姻狀況	未婚	149	3.87	.51	5.89	<.05
	已婚	244	4.03	.43		
	離婚	5	3.74	1.39		
	總合	398	3.97	.49		
最高學歷	國中(含)以下	55	4.05	.42	5.64	<.05
	高中職	103	3.84	.62		
	專科	86	4.06	.35		
	大學	106	3.89	.49		
	研究所(含)以上	46	4.16	.29		
	總合	396	3.97	.49		
服務年資	5年(含)以下	172	3.91	.05	2.83	<.05
	6~10年	102	4.03	.49		
	11~15年	44	3.89	.63		
	16年(含)以上	81	4.05	.30		
	總合	399	3.97	.48		
每月平均薪資	20,000元(含)以下	115	3.87	.49	4.21	<.05
	20,001~30,000元	99	3.90	.64		
	30,001~40,000元	47	4.02	.44		
	40,001~50,000元	51	4.04	.30		
	50,001元以上	86	4.11	.28		
	總合	398	3.97	.48		

三、基本資料與外在工作滿意度

T 檢定分析發現，族群與外在工作滿意度表現上，無顯著差異，性別與外在工作滿意度 ($t=4.07, p<.05$) 表現上，有顯著差異，其差異分析結果如下 (表二十三)：

表二十三 性別與外在工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
性別	男	272	3.96	.50	4.07	<.05
	女	125	3.67	.72		
	總合	397	3.82	.61		

F 檢定分析發現，年齡與外在工作滿意度 ($F(3,397)=3.71, p<.05$)、婚姻狀況與外在工作滿意度 ($F(2,397)=9.55, p<.05$)、最高學歷與外在工作滿意度 ($F(4,394)=6.52, p<.05$)、服務年資與外在工作滿意度 ($F(3,397)=3.73, p<.05$)、每月平均薪資與外在工作滿意度 ($F(4,396)=13.48, p<.05$)。年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資與每月平均薪資與外在工作滿意度有顯著差異，其差異分析結果如下 (表二十四)：

表二十四 年齡、婚姻狀況、最高學歷、服務年資與每月平均薪資與外在工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
年齡	30歲(含)以下	161	3.76	.61	3.71	<.05
	31~40歲	122	3.95	.48		
	41~50歲	60	3.86	.83		
	51歲(含)以上	55	4.01	.38		
	總合	398	3.87	.59		
婚姻狀況	未婚	148	3.70	.63	9.55	<.05
	已婚	244	3.97	.55		
	離婚	5	3.98	.79		
	總合	397	3.87	.59		
最高學歷	國中(含)以下	56	3.81	.47	6.52	<.05
	高中職	102	3.71	.73		
	專科	86	4.02	.40		
	大學	105	3.82	.66		
	研究所(含)以上	46	4.15	.27		
	總合	395	3.87	.59		
服務年資	5年(含)以下	171	3.78	.59	3.73	<.05
	6~10年	101	3.91	.54		
	11~15年	44	3.82	.90		
	16年(含)以上	82	4.03	.38		
	總合	398	3.87	.59		
每月平均薪資	20,000元(含)以下	114	3.62	.67	13.48	<.05
	20,001~30,000元	99	3.78	.63		
	30,001~40,000元	47	3.99	.43		
	40,001~50,000元	51	4.02	.33		
	50,001元以上	86	4.15	.45		
	總合	397	3.87	.59		

三、基本資料與一般工作滿意度

T檢定分析發現，族群與一般工作滿意度表現上，無顯著差異，性別與一般工作滿意度($t=2.79, p<.05$)表現上，有顯著差異，其差異分析結果如下(表二十五)：

表二十五 性別與一般工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
性別	男	273	4.03	.41	2.79	<.05
	女	125	3.87	.61		
	總合	398	3.95	.51		

F 檢定分析發現，年齡、服務年資與一般工作滿意度未達顯著差異、婚姻狀況與一般工作滿意度 ($F(2,397)=4.57, p<.05$)、最高學歷與一般工作滿意度 ($F(4,395)=4.94, p<.05$)、每月平均薪資與一般工作滿意度 ($F(4,397)=6.25, p<.05$)。婚姻狀況、最高學歷與每月平均薪資與一般工作滿意度有顯著差異，其差異分析結果如下 (表二十六)：

表二十六 婚姻狀況、最高學歷與每月平均薪資與一般工作滿意度差異分析表

	項目	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
婚姻狀況	未婚	148	3.90	.53	4.57	<.05
	已婚	245	4.03	.44		
	離婚	5	3.70	1.00		
	總合	398	3.98	.49		
最高學歷	國中 (含) 以下	56	3.98	.47	4.94	<.05
	高中職	102	3.85	.59		
	專科	86	4.05	.38		
	大學	106	3.96	.48		
	研究所 (含) 以上	46	4.20	.30		
	總合	396	3.98	.48		
每月平均薪資	20,000 元 (含) 以下	114	3.87	.50	6.25	<.05
	20,001~30,000 元	100	3.89	.64		
	30,001~40,000 元	47	4.03	.39		
	40,001~50,000 元	51	4.13	.36		
	50,001 元以上	86	4.13	.25		
	總合	398	3.98	.48		

第四節 相關分析

本研究針對自變數為文化商數（後設認知文化商數、認知文化商數、動機文化商數及行為文化商數）與依變項為工作滿意度（內在滿意、外在滿意及一般滿意）進行相關分析，如表二十七所示。

在樣本之各變項的相關係數方面，文化商數與工作滿意度之顯著性質呈現顯著正向相關（ $p < .05$ ）。

表二十七 相關

	後設認知	認知	動機	行為	整體CQ	內在	外在	一般	整體工作
Pearson 相關	1								
後設認知									
顯著性（雙尾）									
個數									
Pearson 相關	.354**	1							
認知									
顯著性（雙尾）	.000								
個數	399	400							
Pearson 相關	.448**	.386**	1						
動機									
顯著性（雙尾）	.000	.000							
個數	398	399	399						
Pearson 相關	.118*	.462**	.402**	1					
行為									
顯著性（雙尾）	.018	.000	.000						
個數	399	400	399	400					
Pearson 相關	.656**	.766**	.759**	.704**	1				
整體CQ									
顯著性（雙尾）	.000	.000	.000	.000					
個數	398	398	398	398	398				
Pearson 相關	.331**	.511**	.454**	.536**	.642**	1			
內在									
顯著性（雙尾）	.000	.000	.000	.000	.000				
個數	398	399	398	399	397	399			
Pearson 相關	.313**	.481**	.443**	.517**	.609**	.714**	1		
外在									
顯著性（雙尾）	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
個數	397	398	397	398	396	397	398		
Pearson 相關	.149**	.489**	.353**	.540**	.539**	.752**	.736**	1	
一般									
顯著性（雙尾）	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
個數	398	399	398	399	397	398	397	399	
Pearson 相關	.299**	.537**	.464**	.575**	.654**	.895**	.916**	.905**	1
整體工作									
顯著性（雙尾）	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
個數	395	396	395	396	394	396	396	396	396

** 在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著。* 在顯著水準為0.05時（雙尾），相關顯著。

第五節 迴歸分析

一、假設四：文化商數對內在滿意有顯著影響。

根據表二十八顯示，迴歸方程式：內在滿意=0.529+0.358×行為+0.234×認知+0.162×動機+0.135×後設認知+ ε ，達統計之顯著水準，因此文化商數的行為、認知、動機、後設認知對內在滿意會有不同的影響。

表二十八 文化商數對內在滿意之顯著影響係數

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	
	B 之估計值	標準誤	Beta 分配			
1	(常數)	1.954	.156	12.485	.000	
	行為	.513	.040	.547	12.979	.000
2	(常數)	1.226	.178	6.900	.000	
	行為	.370	.042	.395	8.834	.000
	認知	.332	.045	.326	7.301	.000
3	(常數)	.760	.196	3.881	.000	
	行為	.313	.042	.334	7.404	.000
	認知	.277	.045	.273	6.116	.000
	動機	.232	.046	.217	5.037	.000
4	(常數)	.529	.208	2.544	.011	
	行為	.336	.043	.358	7.899	.000
	認知	.238	.047	.234	5.094	.000
	動機	.172	.050	.162	3.480	.001
	後設認知	.136	.045	.135	3.029	.003

a 依變數：內在

二、假設五：文化商數對外在滿意有顯著影響。

根據表二十九顯示，迴歸方程式：外在滿意=-0.132+0.330×行為+0.221×認知+0.172×動機+0.118×後設認知+ ε ，達統計之顯著水準，因此文化商數的行為、認知、動機、後設認知對內在滿意會有不同的影響。

表二十九 文化商數對外在滿意之顯著影響係數

模式	未標準化係數		標準化係數		T	顯著性
	B 之估計值	標準誤	Beta	分配		
1	(常數)	1.546	.197		7.830	.000
	行為	.592	.050	.514	11.881	.000
2	(常數)	.700	.225		3.105	.002
	行為	.426	.053	.370	8.004	.000
	認知	.386	.057	.311	6.737	.000
3	(常數)	.117	.249		.470	.639
	行為	.356	.054	.309	6.623	.000
	認知	.316	.057	.255	5.508	.000
	動機	.290	.059	.220	4.920	.000
4	(常數)	-.132	.266		-.497	.619
	行為	.380	.054	.330	7.020	.000
	認知	.274	.059	.221	4.620	.000
	動機	.227	.064	.172	3.569	.000
	後設認知	.146	.057	.118	2.569	.011

a 依變數：外在

三、假設六：文化商數對一般滿意有顯著影響。

根據表三十顯示，迴歸方程式：一般滿意=1.093+0.377×行為+0.276×認知 +0.098×動機 +ε，達統計之顯著水準，因此文化商數的行為、認知、動機、後設認知對一般滿意會有不同的影響。

表三十 文化商數對一般滿意之顯著影響係數

模式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性
	B 之估計值	標準誤	Beta	分配		
1	(常數)	1.970	.156		12.602	.000
	行為	.512	.040	.546	12.959	.000
2	(常數)	1.306	.179		7.285	.000
	行為	.380	.043	.405	8.929	.000
	認知	.305	.046	.300	6.617	.000
3	(常數)	1.093	.203		5.384	.000
	行為	.354	.044	.377	8.052	.000
	認知	.281	.047	.276	5.944	.000
	動機	.105	.048	.098	2.192	.029

a 依變數：一般

第五章 結論與建議

根據 Ang, Dyne, Koh., Ng, Templer, Tay, & Chandrasekar 在 2007 年發表的理論，來檢視原住民與客家人的文化商數，及參考 Weiss, Dawis, & Lofquist (1967) 所編的明尼蘇打量表 (MQS) 來探究原住民與客家人在工作滿意上的情形，其了解原住民與客家人在文化商數上與工作滿意度之差異性。

本章共分為三節：第一節研究發現，經研究假設、研究分析結果後，對於客家及原住民族群的文化商數與工作滿意度之分析後提出發現。第二節研究結論，經由研究發現提出看法做結論。

第一節 研究發現

本研究經問卷回收與分析後，發現客家及原住民族群的文化商數與工作滿意度關係之重要因素如下：

- 一、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對整體文化商數有顯著差異。
- 二、族群、學歷、年資對後設認知文化商數有顯著差異。
- 三、性別、婚姻、學歷、年資、薪資對認知文化商數有顯著差異。
- 四、族群、性別、婚姻、學歷、薪資對動機文化商數有顯著差異。
- 五、族群、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對行為文化商數有顯著差異。
- 六、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對整體工作滿意度有顯著差異。
- 七、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對內在滿意度有顯著差異。
- 八、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對外在滿意度有顯著差異。
- 九、性別、婚姻、學歷、薪資對一般滿意度有顯著差異。
- 十、族群對基本資料無差異性。
- 十一、客家人與原住民的文化商數對工作滿意具顯著正相關。
- 十二、文化商數對內在滿意有顯著影響。
- 十三、文化商數對外在滿意有顯著影響。
- 十四、文化商數對一般滿意有顯著影響。

第二節 研究結論

一、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對整體文化商數有顯著差異。

(一) 性別差異男性 ($M=3.93, SD=.32$) 高於女性 ($M=3.80, SD=.39$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(二) 年齡差異以 31~40 歲 ($M=3.94, SD=.33$) 為最高。

(三) 婚姻狀況差異已婚 ($M=3.94, SD=.30$) 高於未婚 ($M=3.90, SD=.40$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(四) 最高學歷差異以專科 ($M=4.10, SD=.27$) 為最高。

(五) 服務年資差異以 6~10 年 ($M=3.99, SD=.30$) 為最高。每月平均薪資差異以 50,001 元以上 ($M=4.01, SD=.21$) 為最高。

二、族群、學歷、年資對後設認知文化商數有顯著差異。

(一) 族群差異以客家人 ($M=4.02, SD=.49$) 高於原住民 ($M=3.69, SD=.41$)，所以客家人對文化商數的認知高於原住民。

(二) 最高學歷差異以研究所 (含) 以上 ($M=3.96, SD=.42$) 為最高。

(三) 服務年資差異以 6~10 年 ($M=3.93, SD=.45$) 為最高。

三、性別、婚姻、學歷、年資、薪資對認知文化商數有顯著差異。

(一) 性別差異男性 ($M=3.92, SD=.43$) 高於女性 ($M=3.78, SD=.56$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(二) 婚姻狀況差異已婚 ($M=3.77, SD=.04$) 高於未婚 ($M=3.94, SD=.03$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(三) 最高學歷差異以研究所 (含) 以上 ($M=4.10, SD=.39$) 為最高。

(四) 服務年資差異以 6~10 年 ($M=4.01, SD=.46$) 為最高。

(五) 每月平均薪資差異以 50,001 元以上 ($M=4.09, SD=.34$) 為最高。

四、族群、性別、婚姻、學歷、薪資對動機文化商數有顯著差異。

(一) 族群差異以客家人 ($M=3.98, SD=.44$) 高於原住民 ($M=3.80, SD=.46$)，所以客家人對文化商數的認知高於原住民。

(二) 性別差異男性 ($M=3.93, SD=.44$) 高於女性 ($M=3.80, SD=.47$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(三) 婚姻狀況差異已婚 ($M=3.95, SD=.40$) 高於未婚 ($M=3.79, SD=.52$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(四) 最高學歷差異以專科 ($M=4.01, SD=.36$) 為最高。

(五) 每月平均薪資差異以 30,001~40,000 元 ($M=4.04, SD=.39$) 為最高。

五、族群、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對行為文化商數有顯著差異。

(一) 族群差異以客家人 ($M=3.97, SD=.49$) 高於原住民 ($M=3.81, SD=.58$)，所以客家人對文化商數的認知高於原住民。

(二) 性別差異男性 ($M=3.83, SD=.51$) 高於女性 ($M=4.01, SD=.53$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(三) 年齡差異以 31~40 歲 ($M=4.03, SD=.53$) 為最高。

(四) 婚姻狀況差異已婚 ($M=3.98, SD=.48$) 高於未婚 ($M=3.81, SD=.57$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(五) 最高學歷差異以專科 ($M=4.07, SD=.35$) 為最高。

(六) 服務年資差異以 6~10 年 ($M=4.04, SD=.48$) 為最高。

(七) 每月平均薪資差異以 50,001 元以上 ($M=4.10, SD=.29$) 為最高。

六、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對整體工作滿意度有顯著差異。

(一) 性別差異男性 ($M=4.01, SD=.39$) 高於女性 ($M=3.81, SD=.59$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(二) 年齡差異以 51 歲 (含) 以上 ($M=4.04, SD=.28$) 為最高。

(三) 婚姻狀況差異已婚 ($M=4.02, SD=.41$) 高於未婚 ($M=3.83, SD=.51$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(四) 最高學歷差異以研究所(含)以上($M=4.17, SD=.22$)為最高。

(五) 服務年資差異以 16 年(含)以上($M=4.05, SD=.27$)為最高。

(六) 每月平均薪資差異以 50,001 元以上($M=4.13, SD=.26$)為最高。

七、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對內在滿意度有顯著差異。

(一) 性別差異男性($M=4.02, SD=.39$)高於女性($M=4.38, SD=.62$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(二) 年齡差異以 51 歲(含)以上($M=4.05, SD=.28$)為最高。

(三) 婚姻狀況差異已婚($M=4.03, SD=.43$)高於未婚($M=3.87, SD=.51$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(四) 最高學歷差異以研究所(含)以上($M=4.16, SD=.29$)為最高。

(五) 服務年資差異以 16 年(含)以上($M=4.05, SD=.30$)為最高。

(六) 每月平均薪資差異以 50,001 元以上($M=4.11, SD=.28$)為最高。

八、性別、年齡、婚姻、學歷、年資、薪資對外在滿意度有顯著差異。

(一) 性別差異男性($M=3.96, SD=.50$)高於女性($M=3.67, SD=.72$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(二) 年齡差異以 51 歲(含)以上($M=4.01, SD=.38$)為最高。

(三) 婚姻狀況差異已婚($M=3.97, SD=.55$)高於未婚($M=3.70, SD=.63$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(四) 最高學歷差異以研究所(含)以上($M=4.15, SD=.27$)為最高。

(五) 服務年資差異以 16 年(含)以上($M=4.03, SD=.38$)為最高。

(六) 每月平均薪資差異以 50,001 元以上($M=4.15, SD=.45$)為最高。

九、性別、婚姻、學歷、薪資對一般滿意度有顯著差異。

(一) 性別差異男性($M=4.03, SD=.41$)高於女性($M=3.87, SD=.61$)，所以男性對文化商數的認知高於女性。

(二) 婚姻狀況差異已婚($M=4.03, SD=.44$)高於未婚($M=3.90, SD=.53$)，所以已婚對文化商數的認知高於未婚。

(三) 最高學歷差異以研究所(含)以上($M=4.20, SD=.30$)為最高。

(四) 每月平均薪資差異以 50,001 元以上($M=4.13, SD=.25$)為最高。

十、族群對基本資料無差異性

(一) 發現不同性別受試者在基本資料的差異情況，其結果得知客家及原住民群族皆以男性占多數。

(二) 發現不同年齡受試者在基本資料的差異情況，其結果發現客家及原住民群族皆以 30 歲以下占多數。

(三) 發現不同學歷受試者在基本資料的差異情況，其結果發現在客家為高中職占多數，原住民以大學占多數。

(四) 發現不同年資受試者在基本資料的差異情況，其結果發現客家及原住民群族皆以 5 年以下占多數。

(五) 發現不同薪資受試者在基本資料的差異情況，其結果發現在客家為 2 萬元以下占多數，原住民以 200001~3 萬元占多數。

十一、文化商數對內在滿意、外在滿意、一般滿意有顯著影響

一、文化商數對內在滿意有顯著影響迴歸方程式： $\text{內在滿意} = 0.529 + 0.358 \times \text{行為} + 0.234 \times \text{認知} + 0.162 \times \text{動機} + 0.135 \times \text{後設認知} + \varepsilon$ 。文化商數越高對工作本身所得到的滿足程度也會相對提高，其滿意程度包括成就感、自尊、自主、回饋性等。

二、文化商數對外在滿意有顯著影響迴歸方程式： $\text{外在滿意} = -0.132 + 0.330 \times \text{行為} + 0.221 \times \text{認知} + 0.172 \times \text{動機} + 0.118 \times \text{後設認知} + \varepsilon$ 。文化商數越高與工作內容並無直接關係的滿意程度也相對提高，外在滿意是依外在環境因素，其因素包括良好的工作環境、福利、高薪、升遷、主管的肯定、同事間的和諧等。

三、文化商數對一般滿意有顯著影響迴歸方程式： $\text{一般滿意} = 1.093 + 0.377 \times \text{行為} + 0.276 \times \text{認知} + 0.098 \times \text{動機} + \varepsilon$ 。文化商數越高與個人對於整體工作的滿意程度相對提高。

第三節 研究建議

一、對未來研究者的建議

(一) 本研究只針對客家及原住民兩大族群做探討，未能以每個族群做為探討，希望未來的研究者能夠針對不同族群做為研究對象。

(二) 問卷方面，由於此次問卷的構面只針對文化商數及工作滿意度兩大部分做為探討，希望未來的研究者能夠加入更多不同構面或變項來探討更詳細的研究。

二、對本研究結論的建議

(一) 由於研究發現社會新鮮人對文化商數的認知較低，因此我們建議客委會及原委會可以針對社會新鮮人做不同文化的融合，以提升文化商數的認知。

(二) 由於研究發現兩大族群大部分的員工對工作滿意均有差異，因此建議企業諮商師可以針對個別員工做諮詢了解其需求，以提升工作滿意。

參考文獻

一、中文部份

吳靜吉、潘養源、丁與祥（1980）。內外控取向與工作滿足及工作績效之關係。《國立政治大學學報》，41，頁 75-98。

林火旺（1998）。《羅爾斯正義論》。台北：台灣書店。

洪泉胡（2005）。《台灣的多元文化》。台北：五南書局。

許士軍（1977），工作滿足、個人特徵與組織氣候-文獻探討及實證研究。《國立政治大學學報》，35，頁 13-56。

賀晨曦（2008年1月19日）。台灣四大族群，2008年1月23日，
取自 http://big5.chinataiwan.org/twzlk/twgk/rk/200801/t20080123_577481.htm

麥思敏、廖婉芬（2007年冬季號）。不可或缺的文化商數。香港中華福音使命團。
中福通訊，冬季號、1-4。2009年12月16日，
取自 http://www.cemhk.org.hk/main/articles/html/07winter_1.php

郭俊賢（2001）。影響企業女性海外派遣態度之相關因素研究—以在台灣之多國籍企業為例。大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文，頁 14-15。

黃文山（1968）。《文化學體系》。台北：台灣中華書局。

簡炯仁（1995）。《台灣開發與族群》。台北：前衛。

劉阿榮（2006）。《多元文化與族群關係》。台北：揚智文化。

二、英文部分

Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organization Behavior and Human Performance*, 4, 142-175.

Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth*. New York: The Macmillan Company.

- Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *In advances in experimental social psychology* (pp.267-299). New York: Academic Press.
- Agho, A. O., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1992). Discriminate validity of measures of job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 185-196.
- Ang, S., Dyne, L. V., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review* 3 (3), 335-371.
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and foundations*. New York: Harper & Row.
- Cribbin, J. (1972). Effective managerial leadership. *Academy of Management Review*, 13, 471-482.
- Cambell, J., Dunnette, M. D., Lawler, E. F., & Weik, K. E. (1970). *Managerial behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, K. (1977). *Human behavior at work*. New York: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1980). *Human behavior: Improving performance at work*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Flavell, J. H. (1976). First discussant's comment: What is memory development the development of. *Human Development*, 14, 272-278.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Happer & Row.
- Hackman, J. C. & Oldhham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16,250-279.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York:

John Wiley & Sons.

Kincheloe, J. L. & Steinberg, S. R. (1997) . Introduction: What is Multiculturalism? In *Changing Multiculturalism*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.

Kalleberg, A. L. (1977) . Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143.

Locke, E. A. (1969) . What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.

McCormick, E. J. & Ilgen, D. R. (1980) . *Industrial psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Pientice-Hall.

McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1974) . *Industrial psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Pientice-Hall.

Maslow, A. H. (1943) . A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.

Porter, L. W. & Lawler, E. E. (1968) . *Managerial Attitudes and Performance*, Homewood, IL: Dorsey Press.

Porter, L. W., Lawer, E. E., & Hackman, J. R. (1975) . *Behavior in organization*. New York: McGraw-Hill.

Porter, L. W. & Lawler, E. E. (1968) . *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Dorsey Press.

Poter, L. W. (1961) . A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, 1-10.

Robbins, S. P. (1996) . *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Sathe, V. (1983) . Implications of corporate culture: A manager's guide to action. *Organizational Dynamics*, Autumn, 5-23.

Seal, F. E. & Knight, P. A. (1988) . *Industrial organization psychology: Science &*

practice. Pacific Grove, CA: Brooks Cole.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago, IL: Rand McNally.

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

Wexley, K. N. & Yukl, G. C. (1977). *Organization behavior and personnel psychology*. Homewood, IL: Richard. D. Irwin.

Wanous, J. R. & Lawler, E. E. (1972). Measurement and meaning of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56, 95-105.

Weiss, D.J, Dawis R.V., England B.W., & Lofquist L.H. (1967) "*Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*". Minnesota: Minneapolis Industrial Center.

附錄

正式問卷

客家及原住民族群的文化商數對工作滿意之差異分析

親愛的朋友，您好：

首先感謝您對這份問卷的填寫，這是一份關於客家族群及原住民族群的文化商數與工作滿意調查問卷，研究目的在於了解客家及原住民族群的文化商數與工作滿意之關聯分析。懇請您花費 15 到 20 分鐘時間作答。您所提供的資料只供學術上使用，不必填寫個人姓名，敬請安心作答。本研究能否順利完成端賴您在百忙之際協助本研究之進行，此致十二萬分謝意。

祝您 身體健康 萬事如意

修平技術學院 人力資源發展系

指導教授：林益永博士

學生：林豪緯、李依玲

張哲豪、黃筱茹 敬上

民國 98 年 10 月 10 日

壹、文化商數

作答說明：本量表在調查您對您的文化商數瞭解程度，請根據下列敘述句最能描述您本身的能力回答，請在右欄方格處做勾選動作。

題 目	非 常 不 同 意	不 同 意	不 確 定	同 意	非 常 同 意
1. 我很清楚自己與不同文化背景的人交往時所應用的文化知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我與陌生文化中的人們交往時，我調整自己的文化知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我很清楚自己在跨文化交往時所應用的文化知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我與來自不同文化的人們交往時，我檢查自己文化知識的準備性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我了解其他文化的法律和經濟體系	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我了解其他語言的規則（如：語法）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我了解其他文化的價值觀和宗教信仰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我了解其他文化的婚姻體系	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我了解其他文化的藝術和手工藝品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我了解其他文化中表達非語言行為的規則	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我喜歡與來自不同文化的人交往	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我相信自己能夠與陌生文化中的當地人進行交往	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【續下頁】

<u>題 目</u>	非常不同意	不同意	不確定	同意	非常同意
13. 我確信自己可以處理適應新文化所帶來的壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我喜歡生活在自己不熟悉的文化中	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我相信自己可以適應不同文化中的購物環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我根據跨文化交往的需要而改變我的語言方式(如:口音)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我會選擇地使用停頓和沉默以適應不同的跨文化交往情境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我根據跨文化交往的情境需要而改變我的說話速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我根據跨文化交往的情境需要而改變我的非語言行為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我根據跨文化交往的情境需要而改變我的面部表情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、工作滿意度

作答說明：本量表在瞭解您對工作的滿意程度，請根據下列敘述句依您本身滿意程度做勾選動作。

<u>題 目</u>	非常不同意	不同意	不確定	同意	非常同意
1. 我的專長在目前工作上有很大的發揮空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我目前的工作與興趣很配合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我對我的工作內容感覺很滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我在工作中，可得到很大的成就感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我在工作上學習的機會感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我本身的工作量與工作內容很適當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我對公司有很大的貢獻	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我在工作上，對我的能力有很大的發揮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我的工作提供我學習及成長的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我完成工作後得到讚許，使我感到得意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我對公司的休假制度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我對公司的福利制度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我對公司的退休制度感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我滿意公司所給予的工作保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我覺得公司所制定的升遷辦法是公平透明化的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【續下頁】

目

	非 常 不 同 意	不 同 意	不 確 定	同 意	非 常 同 意
16. 我覺得公司所辦理的升遷，其結果是適才適用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我對公司執行政策的方法感到很滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 與我的工作量比較，我的薪資令我很滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我滿意公司在紅利獎金的分配	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我認為我的工作是有前途的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 我的工作環境使我感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我與同事間相處很滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我的上司領導方式及態度，我很滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 我的工作穩定性感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 我對這份服務工作的價值感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我的工作親朋好友中的評價很滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 我有很多進修管道與專業成長的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我的公司會鼓勵員工主動進修	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我的工作有支配別人做事的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 我有良好工作表現時，能受到大家的讚賞	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、個人基本資料

1. 族 群 ： 原住民 客家人
2. 性 別 ： 男 女
3. 年 齡 ： 30歲(含)以下 31~40歲 41~50歲
 51~60歲 61歲(含)以上
4. 婚 姻 狀 況 ： 未婚 已婚 離婚
5. 最 高 學 歷 ： 國中(含)以下 高中職 專科
 大學 研究所(含)以上
6. 服 務 年 資 ： 5年(含)以下 6~10年 11~15年
 16~20年 21~25年 25年(含)以上
7. 每 月 平 均 薪 資 ： 20,000元(含)以下 20,001~30,000元 30,001~40,000元
 40,001~50,000元 50,001~60,000元 60,001元以上

【問卷到此結束，衷心感謝您的幫忙，最後麻煩您再檢查有無漏答處，謝謝！】