

## 中文摘要

玻璃天花板是指某些女性，在組織中上升到一定的職位後，會被一種無形的或人為的困難所阻礙著。玻璃天花板一詞最早出現於1986年3月24日《華爾街日報》企業女性的專欄中，用來描述女性試圖晉升到企業或組織高層所面臨的重重障礙。

本研究除了進行文獻探討外，還透過問卷調查方式進行實證研究，此外，為了讓問卷公平性，所以不設定由女性做填寫，來探討雙方對玻璃天花板效應是否有落差，並發放出200份問卷，回收170份問卷，有效樣本回收率為94.4%。歸納出研究以下結論：

### 一、玻璃天花板認知程度與滿意度

由本研究之推論可以知，台灣企業從業人員之天花板認知程度的高低，確實會影響著工作上的滿意度。

### 二、玻璃天花板認知程度與留任意願

由本研究之推論可以知，台灣企業從業人員之天花板認知程度的高低，也的確會影響著工作上的留任意願。

### 三、玻璃天花板認知程度與工作投入

由本研究之推論可以知，可見，現今台灣企業10年以下從業人員之天花板認知程度的高低，認為沒有太大影響，自身工作上的表現；反觀知，10年以上從業人員卻對天花板認知程度的高低，有著影響。

關鍵詞：玻璃天花板、滿意度、留任意願、工作投入

## Abstract

Glass ceiling refers to some women, in the Organization to rise to a certain position, will be an intangible or man-made difficulties hindered. The term glass ceiling was first found in the Wall Street Journal's Women's column on March 24, 1986, to describe the obstacles women face in trying to move to the top of their business or organization.

In addition to the literature study, this study also through the questionnaire survey method for empirical research, in addition, in order to make the questionnaire fairness, so do not set up by women to fill out, to explore whether the glass ceiling effect on both sides of the gap, and issued 200 questionnaires, 170 questionnaires recovered, effective sample recovery rate of 94.4%. The following conclusions are summarized:

- 1.The degree of cognition and job satisfaction of glass ceiling From the inference of this study, it can be known that the level of cognition of the ceiling of the employees of Taiwanese enterprises does affect the satisfaction of the job.
- 2.The degree of cognition and retention intention of glass ceiling From the conclusion of this study, it is understood that the level of perception of the ceiling of employees in Taiwan does affect the retention intention of work.
- 3.The degree of cognition and work devotion of glass ceiling From the inference of this study, it can be seen that the current Taiwan enterprises under 10 years of the level of awareness of the ceiling of employees, do not have much impact on their own work performance.

Key words: glass ceiling, job satisfaction, retention intention, work commitment

## 目錄

中文摘要 .....	i
Abstract .....	ii
目錄 .....	iii
表目錄 .....	v
圖目錄 .....	vi
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機 .....	2
第三節 研究目的 .....	2
第四節 研究方法與步驟 .....	3
第二章 文獻探討 .....	5
第一節 玻璃天花板 .....	5
第二節 滿意度 .....	7
第三節 留任意願 .....	10
第四節 工作投入 .....	12
第三章 研究設計 .....	15
第一節 研究方法 .....	15
第二節 研究架構 .....	15
第三節 研究假設 .....	16

第四節研究對象與調查方法 .....	16
第五節研究工具 .....	17
第六節調查實施 .....	20
第七節分析方法 .....	20
第四章 問卷統計分析 .....	21
第一節 樣本特徵描述 .....	21
第二節 資料處理及統計方法 .....	23
第三節 分析結果 .....	24
第五章 結論與建議 .....	30
第一節 研究主要發現 .....	30
第二節 結論: .....	30
第三節 建議: .....	31
參考文獻 .....	32
附錄 .....	35

## 表目錄

表 2-1 玻璃天花板學者表.....	6
表 2-2 留任意願相關理論學者表.....	11
表 2-3 工作投入學者表.....	13
表 2-4 期望理論表.....	14
表 3-1 玻璃天花板認知程度量表之分析表.....	17
表 3-2 滿意度量表之驗證因素分析結果.....	18
表 3-3 留任意願量表之分析表.....	19
表 3-4 工作投入量表之分析表.....	20
表 4-1 樣本特徵描述表.....	22
表 4-2 信度分析表.....	24
表 4-3 滿意度因素分析過程.....	25
表 4-4 因素分析結果.....	26
表 4-5 因素分析結果成分矩陣表.....	27
表 4-6 KMO 與 Bartlett 檢定表.....	27
表 4-7 解說總變異量表.....	27
表 4-8 回歸分析結果.....	28
表 5-1 研究假設架構結果表.....	30

## 圖目錄

圖 1-1 研究流程圖 .....	4
圖 2-1 滿意度相關理論圖 .....	9
圖 3-1 研究架構圖 .....	16
圖 4-1 天花板認知程度對應架構圖 .....	29

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

台灣早期有很嚴重根深蒂固的男尊女卑價值觀念，也深深地影響著女性的思想行為，讓社會出現「重男輕女」、「女子無才便是德」等觀念，男性地位變得十分高貴；然而女性地位十分卑微，跟男性地位比起來差了十萬八千里。如今科技日新月異，已經一步一步的改變人們的生活，大家觀念也逐漸改變，人力資本也成為企業的重要議題。隨著社會受教育人數普及化，已經很少說男性或女性在受教育比例差很大的問題存在；性別平等的意識抬頭，女性也有嶄露頭角的機會，在企業上的影響力也越來越高，漸漸地也打破「男主外，女主內」舊有傳統思維，讓女性在職場上也可以找出自己的一片天。

近十多年來，國內外對組織在升遷或職涯發展的研究中都會發現，存在組織偏差觀念、有形或無形所造成的阻礙。據台灣財政部統計處 2017-08-08 發布「由財稅大數據探討臺灣近年薪資樣貌」報告指出，100 年至 104 年間，針對極端高薪者以性別分布來看，女性極端高薪者僅有 1 成 7，相對地男性人數則占達 8 成 3，從這就可以反映出台灣職場仍存有「玻璃天花板」，女性擔任高薪主管比例，仍比男性少許多。除了國內研究統計數據外，國外管理顧問公司麥肯錫 (McKinsey & Company) 2013 年調查，全球 60 家主要企業中，副總裁級的女主管占 27%，最高負責人為女性的只有 19%，遠遠低於男性。

然而台灣的「天下雜誌」第 548 期(2014-05-27)文章指出：女性對表情的洞察力強，對情緒辨識的速度比男性快了千分之二十秒。研究又發現，有女性任董事的大型企業平均年報酬率比全男董事的企業高二六%，股東權益報酬與股價淨值比(P/B)也高出了三三%。那為什麼女性還是當不了高階的職位呢？這是一個值得探討的好問題。

因此，一位優秀的女性從業人員在面臨職場升遷，她須面臨許多困難與挑戰，所以她必須付出很多心力與努力，才能達成目標，所以企業必須重視是否還有「玻璃天花板」的問題存在？這限制是女性自己心靈上設限？還是公司硬體或軟體等問題，所影響著女性升遷面臨的難題？

## 第二節 研究動機

近年來隨著全世界的性別平等意識越來越高，大家觀念也逐漸在改變，在現今社會中，只要有能力跟專業，女性也是可以闖出一片天，像是台灣總統蔡英文和副總統呂秀蓮，都在政治嶄露頭角，這都是大家熟知的女強人，不一定事事都比男性強，但並不代表她們就沒有能力做得比男性更好。反觀全世界近兩百個國家裡，只有 50 個國家有選出女元首，至今累計 36 位女總理、26 位女總統，當中不乏多次當選人。從這些數字，就可以看出女性意識提高，這就真的代表台灣社會已消除性別不平等問題？

因此許多企業升遷在探討公平性研究資料中，都會多多少少提到「玻璃天花板」這一詞，最主要是說女性在組織中，要升遷到一定的職位時，同時就會碰到隱形的障礙，如同一層玻璃天花板一樣，阻擋著升遷高層主管職位。

然而現今女性人力資本已經大幅度躍進下，企業組織在運作中，真的還會存在著玻璃天花板障礙？還是女性自己心靈上設限？或是公司硬體或軟體等問題，所影響著女性升遷面臨的難題？如果存在玻璃天花板障礙，是否影響會間接或直接影響著工作上的滿意度、留任意願、工作上投入之影響？此為本研究之研究動機。

## 第三節 研究目的

基於上述研究，本研究以台灣企業之從業人員為研究對象，藉由問卷調查的方式，了解他們認知組織內玻璃天花板的程度，以及認知是否與其工作滿意、留任意願、工作投入有著息息相關聯？具體而言，本研究的目的在於：

- 一、 調查現今企業中的從業人員對其組織之玻璃天花板的認知與情況。
- 二、 檢視從業人員對玻璃天花板認知程度與其滿意度之關係。
- 三、 檢視從業人員對玻璃天花板認知程度與其留任意願之關係。
- 四、 檢視從業人員對玻璃天花板認知程度與其工作投入之關係。
- 五、 了解從業人員對玻璃天花板認知程度與其滿意度、留任意願、工作投入之關係是否受到影響。



#### 第四節 研究方法與步驟

本研究採用問卷調查研究法，茲將研究步驟敘述如下：

- 一、確認研究背景與動機:藉由相關文獻的探討，明瞭現在玻璃天花板影響的趨勢，確定研究的背景和動機。
- 二、確認研究目的:透過相關文獻探討，知道現在玻璃天花板影響的趨勢，確認研究目的。
- 三、文獻探討資料蒐集:探討玻璃天花板認知程度、滿意度、留任意願、工作投入之相關文獻，來歸納出本研究的理論基礎。
- 四、研究設計:根據文獻探討結果，建立本研究設計。
- 五、研究架構之建立:據文獻探討結果，建立本研究架構，之間的影響。
- 六、問卷設計及施測:研究工具採用國內學者所發展問卷，問卷廣為學者所採用，修訂邊成本研究之問卷，並施測問卷是否合宜。問卷共包含五部份:玻璃天花板認知程度、滿意度、留任意願、工作投入與個人資料。
- 七、問卷調查與回收:隨機發放問卷給從業人員填寫，並回收問卷，共計發放 200 份問卷。
- 八、問卷彙整與分析:將回收的問卷做整理，先剔除無效問卷，在進行資料編碼及輸入，並使用 SPSS 統計軟體進行信度檢定、因素分析、迴歸分析，以驗證研究假受。
- 九、結論與建議:依據資料分析結果，統合和歸納研究發現，再依據研究目的，來討論出研究結論與建議。

本研究知研究流程如下圖 1-1 所示：

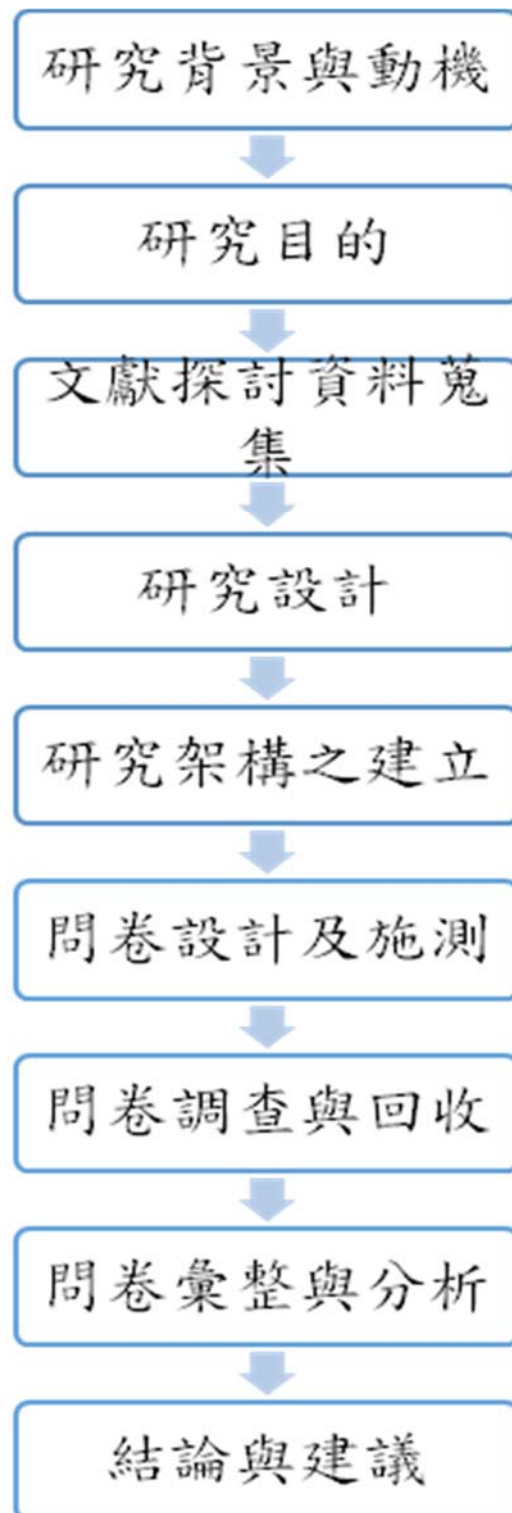


圖 1-1 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

本研究探討女性從業人員玻璃天花板認知程度對工作滿意度、留任意願、工作投入之影響，本文章針對相關文獻進行蒐集，共有分為四節：第一節、玻璃天花板；第二節、工作滿意度；第三節、留任意願；第四節、工作投入。

### 第一節 玻璃天花板

本節針對玻璃天花板的起源、玻璃天花板的意義以及玻璃天花板國內相關研究，分為如下：

#### 一、玻璃天花板的起源

從世紀 20~80 年代，在歐美主流社會中有外來移民人，而且亞洲人在企業上只能擔任最低層職務人員，是受到傳統的影響力，對於做到高位後會再難以往上升，也沒有進入核心的決策層，這時「玻璃天花板」一詞出現 1986 年 3 月 24 日，在於《華爾街日報》企業女性的專欄中，來說明女性晉升到企業組織高層所面臨許多的障礙。接著 1991 年，美國政府開始建立為“天花板協會”(The Glass Ceiling Commission)機構，便開始找出並且消除企業的阻礙女性職業發展中阻礙因素，並幫助女性有平等的機會與權利。

#### 二、玻璃天花板的意義

在於玻璃天花板一詞已經使用 20 年，由美國政府特別的玻璃天花板委員會(GCC)發表其建議有 10 年。引現在的玻璃天花板理論，是由性別的差異，造成女性在職業選擇或者職務晉升會被一層層玻璃擋下來，只讓女性在職業階梯中底層從事著支援和輔助的工作，雖然看作女性扮演服務與照顧的傳統家庭的角色在職場上延伸著，因此女性在社會與心理因素，會不自覺阻礙自我實現工作的發展。

玻璃天花板基本上的意義是一種性別不平等的現象，並且是無形和態度或者組織的偏差所造成的障礙，許多女性或少數族群沒辦法晉升到企業或組織高層，並且非因

為女性能力和經驗不足，還是不要其職位，是針對女性和少數族群在於升遷方面，企業組織似乎設下一層障礙，而這層障礙有時看不到其存在，如果組織中有女性和少數族群順著職涯發展階梯慢慢往上攀升，當快要接近頂端時，自然而然就會感覺到一層看不見的障礙阻隔在他們上面，所以女性的職位往往只能爬到某一階段就不可能再繼續上去了，像這種情況所謂玻璃天花板的障礙。

### 三、玻璃天花板國內相關研究

隨著國內學者研究玻璃天花板的結論，對於每個學者提出來的觀點有截然不同，將國內學者的玻璃天花板結論整理如下表 2-1 所示：

表 2-1 玻璃天花板學者表

學者	年代	研究結論
王大方	1996	組織仍然有玻璃天花板存在著障礙。
林正雄	1997	建築教育和專業生活中性別差異，還有父權與專業之間社會關係。
徐甄慧	1998	個人之人格特質、角色衝突程度及個人任職公司之企業文化對女性擔任企業高階主管皆有影響。
黃煥榮	2000	男女公務員在客觀與主觀

## 第二節 滿意度

本節針對滿意度的定義以及滿意度相關理論以及滿意度的影響因素，分為如下：

### 一、滿意度的定義

從 Hoppock 在 1935 年所提出，認為工作心理以及生理方面，對於工作環境的看法、感受及評價，即使工作對於工作情境主觀的反應概念，也隨著許多學者加入這個相關的研究，Robbins 在 1998 指出工作滿意是代表員工對其工作所抱持著一般性的態度，若是員工對工作滿意度越高，就表示員工會抱持著正面的態度，而且各學者研究以對象、觀點及範圍有不同的論述，可分為以下三種：

#### (一) 綜合性(overall satisfaction)定義

對於工作滿意度作一般性的解釋，認為工作滿意度是一個單一的概念，不涉及工作滿意度的面向、形成的原因與過程，是在工作本身以及有關環境所持的一種態度或看法，對其工作角色的整體情感反。

#### (二) 期望差距(expectation discrepancy)定義

將工作滿意的程度視為個人自特定工作環境中實際獲得的價值與預期應獲得的價值間的差距，即使他所得與他期望得到之間的差距，差距愈小，滿意程度大，因此這定義被稱為需求缺陷性定義。

#### (三) 參考架構(frame of reference)定義

此定義是學者認為影響人的態度與行為重要因素，是對於這些客觀特徵的主觀、知覺和解釋，這種知覺與解釋是受個人自我參考架構的影響。因此定義可以說是特殊構面的滿意，其特徵是工作者對特殊構面的情感反應。

## 二、滿意度相關理論

### 1. 需求層級理論

Maslow(1954)認為人們的行為是會受到各種的需求，若是需求不足會引發動機，而動機會進行產生行為，會將人們的需求分為五大項：生理需求、安全需求、社會需求、尊敬需求及自我實現需求；而且要設法滿足層級的需求，當較低層次的需求(生理需求與安全需求)獲得適度的滿足之後，變會繼續追求較高層次的需求(社會、尊敬與自我實現需求)。因此理論被普遍運用在組織上，可根據理論員工所欠缺的需求，並組織使用許多不同的激勵因素來激發不同需求層級員工的行為和績效。

### 2. 兩因子理論

Herzberg(1957)認為影響工作滿足的因素為保健因子(Hygiene Factors)與激勵因子(Motivators)；而且保健因子能滿足員工基本需求的項目，其大多與工作無直接關係的環境因素，如：公司政策、員工保障、行政措施及人際關係等，屬於避免痛苦需求的滿意，如果提供保健因子給員工，但是員工不一定滿足，若不提供給員工，則員工一定會產生不滿足的狀況；相反的，而激勵因素能夠激勵員工滿足的項目，其大多與工作有直接相關，如：升遷、成就感、認同感與職責等，是屬於心理成長需求的滿意，而且不提供激勵因子給員工，則員工不一定會不滿足，先必須讓員工的保健因子得到足夠滿足，必須給予激勵因子。

### 3. 公平理論

Adams(1965)認為員工的滿足程度，是用於員工的付出的投入與工作所得的產出相比較，得到一個比率，將比率和其他人進行社會比較，如果相等，會感到滿意並保持現狀，如果比率不相等，則產生認知失調的現象發生，此時員工會調整自己的投入或產出，便會有強的動機來減少或者降低這種不公平的認知。

### 4. 差距理論

Locke(1969)認為工作滿意的高低決定員工對於工作某些方面的滿足與不滿

足，但是員工認為實際所得到的與認為應該得到的兩者之間差距而定；如果員工認為應該得到的與其實際所獲得之間，沒有差距的情況下，將會獲得滿足；若實際獲得的少於想要的，將會產生工作導致更多的不滿足。

以上理論衍生出滿意度相關理論圖如下圖 2-1 所示：

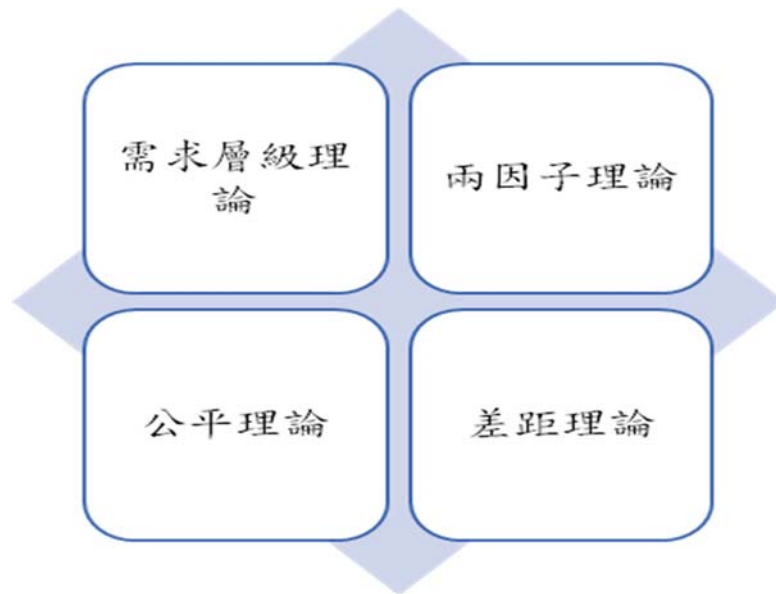


圖 2-1 滿意度相關理論圖

### 三、滿意度的衡量構面

眾多學者將工作者在工作中獲得整體滿意，對工作者在各工作構面態度造成的結果，以滿意度的構成來作區分，可分為整體性和構面性的衡量方法可分為兩種，一為整體滿意衡量方法，二為多重屬性衡量的方法。

許多學者對工作滿意有些不同的看法，例如：蓋特納(Gaertner, 1968)認為工作滿意9個構面，有包括薪俸、工作量、升遷機會及角色衝突等九個構面；且陳世勳(2001)認為工作滿意五個構面，有包括心理滿足、工作本身、物質滿意度、物來評價、組織滿意等五個構面；林水波(民79)認為滿意度都以員工體認在組織工作具有的意義和成就感，或覺得有機會發揮所長並且因而對工作感到興趣的程度。

## 第三節 留任意願

本節針對留任意願的定義以及留任意願相關理論因素，分為如下：

### 一、留任意願的定義

從現有的文獻，根據留任意願是指員工希望繼續維持目前工作的心意趨向與態度。大多的部分研究者以離職意願與離職傾向發展的研究，因此在人力資源議題的衡量與指標，然而留任意願和離職意願是有不同的共通點，留任意願是焦點議題不但對於保留組織關鍵在於人力資本，對於推動組織成員正面的工作行為，如組織認同、績效表現以及組織公民行為等，也是人力資源的組織競爭優勢是重要，但是要如何留住人才一直都是各行各業關切的問題。Robbins(1993)將留任意願分別自願留任和非自願留任，自願留任是員工對於擁有有自由意願，可選擇留任於現職工作；非自願留任是員工受制在外力，必需選擇留任於現職工作。Genevieve(1990)將留任意願定義分為組織留任及專業留任，組織留任是員工維持同一機構單位的工作，專業留任是某一專業內留住員工繼續為專業效力。在於個人願意或者希望留在目前的工作的意念趨向。



## 二、留任意願的相關理論

以目前查閱的文獻，大部分的學者提出理論，但都涉及有關離職意願研究變項，有留任意願這項的探討少見。劉俊昌(2000)的敘述，以留面來反向定義離職，即使願意在組織上繼續為組織效力；本節有各學者從不同的觀點所提出的離職理論，來作探討的。如下表 2-2:

表 1-2 留任意願相關理論學者表

學者(年代)	名稱	內容
Mobley(1977)	員工離職決定歷程模式	工作者對於工作的是否滿意，將會產生離職念頭的強弱，但工作者在尋找其他的工作機會，也在衡量換工作的利弊得失，並且會發生留任和離職的行為。
Szilagyi(1979)	離職過程模型	是從工作特質、員工關係、組織業務、個人特質、工作滿足以及酬賞制度等，就會影響離職過程主要因素。
Price & Mueller (1981)	離職因果模式	以留任意願直接作預測離職的行為變項。如果工作者對工作滿意度高，就算工作者專業度較低，這樣留任意願會變高，即時有其他的工作機會，工作者離職工作可能性不高。

## 第四節工作投入

本節針對工作投入的定義以及工作投入相關理論因素，分為如下：

### 一、工作投入的定義

根據由 Lodahl&kejner 在 1965 年所提出工作投入。更早期由 Allport(1947)提出自我投入的概念，最主要認為員工會投入其工作的原因，對於因為工作可滿足自我及他人的尊嚴、名聲以及自主性的需求。然而，Dubin(1956)所提出生活興趣重心的概念，認為生活和重心是不在於工作上的人，也不在乎從事工作的類別與工作好壞。前面有提到 Lodahl&kejner 認為工作投入是個人心理上認同工作重要性之程度，也指工作對於自我形象中重要程度和個人自尊也受工作成效的影響程度。還有許多學者針對工作投入做實證研究。

Saleh&Hosek(1976)綜合許多學者對於工作投入的定義，主要可分為四種：

- 1、在個人認知對工作情境在個人生活環境所知重要程度。
- 2、工作上個人要主動參與使個人自尊、自主等需求得到滿足程度。
- 3、個人認知到工作績效對自我尊嚴影響的程度。
- 4、工作績效和自我概念一致的程度。

Kanungo(1982)則認為投入到特定的工作中與投入到一般工作中並不相同，前者指個人對目前工作信念，以及工作能滿足個人目前所需求的程度，稱 JI(job involvement)；後者指一般工作的價值在個人生活中的重要性，會受到過去文化背景及社會化的程度所影響，稱為 WI(work involvement)，Kanungo 並對於工作投入的定義是認為個人心理上認同其工作的認知信念的狀態。對工作投入定義，有不同的觀點之相關文獻資料整理如下表 2-3：

表 2-3 工作投入學者表

學者(年代)	工作投入的定義
Brown(1996)	工作投入會受到員工工作上的離職意願和表現，而是重要之工作態度
Robbins(2001)	個人心理上對工作的認同，並認為工作績效對自我價值的重要因素
陳怡秀(2006)	1、員工融入於工作角色之中，對團體與組織產生情感的連結，而員工為組織付出精力和熱情
李冠玟(2009)	1、個人秉持的信念，認同上工作重要性以及重視工作表現將工作和生活的結合
胡椿敏(2010)	因個人尊嚴有不同，受到他人肯定，也重視主動關心的工作狀況和成果。
葉乘興、吳明隆(2011)	個人組織情境的感受，會受到對工作樂趣、工作參與、工作專注、工作評價以及認同感。
廖見文(2012)	個人對於工作的態度看出工作對自我的重要性以及價值觀，如越能對某工作取全心付出，而樂在其中，留職意願越強。
吳明銅(2013)	對於工作重視、心理認同以及專心投入工作。
鄭美娟(2014)	個人在工作上信念，會認同重要性和重視工作表現，會和生活結合

## 二、工作投入的理論

從很多學者有不同的觀點工作投入，所研究主要理論模式自有不相同，分別簡述三種：

### 1. 期望理論

其實期望理論最早由 Vroom(1960)提出，他認為這樣做或者這樣行為，可得到某些預期的成果，Vroom 稱為期望，然而行動愈其後果能需要滿足提供的貢獻，Vroom 稱為期望價值。將理論架構由表示如下表 2-4：

表 3-4 期望理論表

F=VxE	
F (Force)	個人內在動機力量，表示個人之工作投入程度
V(Valence)	對個人工作結果感到價值觀，即使工作的代價
E(Expectancy)	個人預估達成目標之可能性，而需求獲得滿足的可能性

由公式可得知，VxE 之值與 F 成正比，當 VxE 的值愈高，然而工作所得之代價以達成目標可能性越大，則工作投入也愈大。

### 2. 綜合理論

Rabinowitz & Hall(1977)有歸納學者對於工作投入研究，認為影響工作投入有三項，分別 1、個人特質：有個人背景和人格特質。性別、年齡、年資以及教育程度等是於個人背景；內外控性格以及高層次需求強度的倫理特質，也屬於人格特質。2、工作情境：是決策的參與、領導行為以組織規模等。3、工作結果：認為工作投入是工作情境和個人特質互相而形成的結果。

### 3. 動機理論

Kanungo(1979)所提出動機理論，也整合社會與心理學對於投入或者疏離的看法，有個別行為與果因條件，因此說明不同之投入型式。他認為個人社會化歷程以及工作環境能不能滿足需求的程度。當工作能滿足個人的需求以及期望，便會產生工作投入的態度，相反，如工作不能滿足需求和期望，即使會產生疏離感。

## 第三章 研究設計

本研究經過前述文獻討論，採紙本問卷方式做來蒐集資料，藉此探討從業人員的天花板認知對滿意度、留任意願、工作投入之影響，並調查搜集大量資料進行分析，來探討其成效。本章分六節：第一節、研究方法；第二節、研究架構；第三節、研究假設；第四節、研究對象與調查方法；第五節、研究工具；第六節、調查實施；第七節分析方法。

### 第一節 研究方法

我們採用紙本問卷調查法，分自各不同領域的從業人員的問卷調查法，它以書面方式提出問題的方式，並調查搜集到的大量資料進行分析、綜合、比較、歸納，而且人們提供規律性的知識，用好問卷做發放，然後回收整理、統計和研究。

### 第二節 研究架構

是以玻璃天花板指女性在職場中無法升遷到高階管理階層，有一道望不可及的無形阻隔。這層障礙的存在，主要來自於社會對於女性的性別歧視，即便女性有足夠的能力，但是在培養主管、高層，機會比男性少很多，相對來說，女性擔任主管的經驗累積自然也比較緩慢，於是形成女性就業上很大的阻礙。工作和生活壓力，俗稱一根蠟燭兩頭燒，除了工作外，還有家務責任。不分中外，許多女性主管都表示過，要得到伴侶的全心支持，可說是寥寥無幾。因此本研究就是要探討從業人員對玻璃天花板認知對滿意度、留任意願、工作投入之間的影响會不會很大。本研究架構圖 3-1 所示。

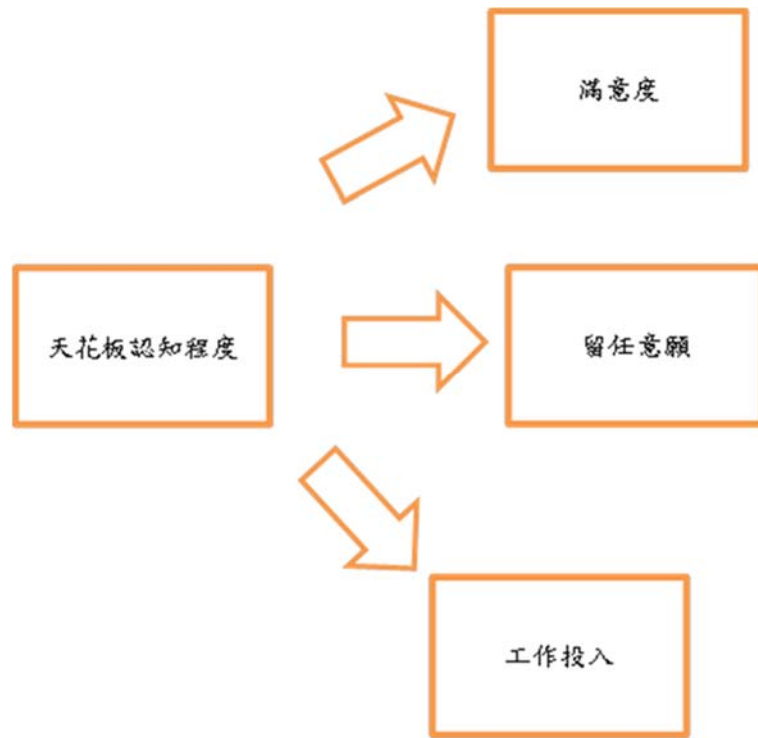


圖 3-1 研究架構圖

### 第三節 研究假設

本問卷建構之假設依研究背景與動機而來，可分為以下陳述性之假設：

- 假設 1: 玻璃天花板認知程度對滿意度有著顯著影響
- 假設 2: 玻璃天花板認知程度對留任意願有著顯著影響
- 假設 3: 玻璃天花板認知程度對工作投入有著顯著影響

### 第四節 研究對象與調查方法

本研究主要探討玻璃天花板的認知程度與滿意度、留任意願、工作投入關聯性之研究，所以在選擇研究對象時，為了公平性，不限定由女性從業人員，以免女性自我設限太過造成研究出來結果，觀念太過偏差，因此在此不設限由女性填寫，並且挑了軍警人員、金融業、製造業、服務業跟學生等職業之偉大的從業人員來填寫，並且我們以隨機發放問卷填表的方式來調查，共隨機發放 200 份問卷調查。

在經過不斷追蹤聯絡下，共獲得 191 份之問卷。扣除無效問卷跟填寫問卷不完整之問卷 21 份，最終獲得之有效問卷為 170 份，有效問卷回收率問卷為 94.4%。

## 第五節研究工具

### 一、玻璃天花板認知程度之量表

本研究之量表係參考胡肇惠(2005)的玻璃天花板認知程度，李克特五等尺度量表改編而成。採用李克特五等尺度量表尺度量表來衡量玻璃天花板認知程度，分數由 1 分到 5 分，分別為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」。請從業人員依自身感覺選出最適當的答案。從業人員在玻璃天花板認知量表中的得分越高，表示從業人員在該公司的玻璃天花板認知程度就越高。本研究玻璃天花板認知程度量表之分析表 3-1 所示：

表 3-1 玻璃天花板認知程度量表之分析表

題號	平均數	標準差	信度
1、您任職的公司會因性因素,使工作上不受重視?			
2、我們會認為女性在工作上有許多不方便?			
3、您任職公司的女性從業人員，在工作上沒有受到足夠肯定。			
4、您任職的公司在工作上，會因性別是女性而不能參與某些活動?	2.2659	.69887	.837
5、您任職的公司會因女性因素限制升遷發展嗎?			
6、您任職公司之女性在工作上必須比男性表現更好才能升遷?			

資料來源:本研究整理

## 二、滿意度

本研究之量表係參考黃建達(2003)的工作滿意度，李克特五等尺度量表改編而成。採用李克特五等尺度量表來衡量工作滿意度，分數由 1 分到 5 分，分別為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」。請從業人員依自身感覺選出最適當的答案。從業人員在工作滿意度量表中的得分越高，表示從業人員在該公司的工作滿意度就越高。本研究滿意度量表之驗證因素分析結果表 3-2 所示：

表 3-2 滿意度量表之驗證因素分析結果

題號	因素負荷量	因素	信度
18. 做好工作後所得到的讚許，使我感到高興？	.848		
17. 工作中得到的成就感令我感到滿意？	.836		
14. 在工作中能用自己的能力做一些事的機會，感到滿意？	.815		
13. 工作中告訴別人應該做什麼事的機會，感到高興？	.797	工作滿意度	.887
10. 工作會使同仁或朋友對我「刮目相看」，使我感到高興？	.701		
15. 對工作能自由運用自己的判斷感到滿意？	.700		
2. 對指導自己的人(你的上司)感到滿意嗎？	.825		
3. 組織中共事的人(你的同事或平級的人)之間的關係感到滿意嗎？	.809		
7. 考慮到工作每個環節，你對目前工作情形感到滿意嗎？	.751	心理層面滿意度	.737
9. 工作給我單獨表現機會，我感到滿意？	.452		

資料來源：本研究整理

為確認這些題項的分署為工作滿意度、心理層面滿意度兩個構面，因此進一步驗證性因素分析驗證行量題項的建構校度，為使各變相構面能到合理的是配要求，檢討刪除部分負荷量低於 0.3 之第 1、4、5、6、8、11、12 和 16 題的題項。



### 三、留任意願

本研究之量表係參考吳欣怡(2008)的留任意願，李克特五等尺度量表改編而成。採用李克特五等尺度量表尺度量表來衡量留任意願，分數由 1 分到 5 分，分別為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」。請從業人員依自身感覺選出最適當的答案。從業人員在留任意願量表中的得分越高，表示從業人員在該公司的留認意願就越高。本研究留任意願量表之分析表 3-3 所示：

表 3-3 留任意願量表之分析表

題號	平均數	標準差	信度
1、我對公司的看法比初到職時更好，使我願意繼續留在公司服務	3.1990		.909
2、若沒有其他不可抗拒因素(如：超額、退休)，我會一直留在公司服務		.83428	
3、在公司服務可以充分發揮所長			
4、公司氣氛融洽及環境良好，使我願意繼續留這服務			
5、若因故必須離開公司，我會感到心情沮喪			
6、即使有更好的工作條件，我依然願意留在公司服務			

資料來源：本研究整理

### 四、工作投入

本研究之量表係參考蔡崑源(2000)的工作投入，李克特五等尺度量表改編而成。採用李克特五等尺度量表尺度量表來衡量工作投入，分數由 1 分到 5 分，分別為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」。請從業人員依自身感覺選出最適當的答案。從業人員在工作投入量表中的得分越高，表示從業人員在該公司的工作投入就越高。本研究工作投入量表之分析表表 3-4 所示：

表 3-4 工作投入量表之分析表

題號	平均數	標準差	信度
1、工作對我來說，只是我生活中的一小部分			
2、我認為工作就是我的生活重心	.4710	.46477	.497
3、每次工作時，我都會全神專注在工作上			
4、我與現在工作緊密連結，這種情形很難改變			
5、我認真投入於自己的工作			
6、工作是我生活中不可或缺的一部分			

資料來源:本研究整理

## 第六節調查實施

本研究針對玻璃天花板認知程度之從業人員發放問卷，考量到問卷公平性因噁本問卷不設限於由女性填寫，並採取隨機式發放問卷，5 至 60 份問卷，共計發放 200 份問卷，問卷填寫完成後交由單位聯絡人員，之後再電話聯絡約時間回收。問卷截止後，進行問卷整理與催收，以提高問卷回收率至適當的比率為止。本研究問卷總計發放 200 份問卷，回收 191 份問卷。扣除無效問卷之問卷 21 份，實際有效問卷為 170 份，有效問卷回收率問卷為 94.4%。

## 第七節分析方法

從回收回來的問卷裡統計，從中了解目前女性從業人員對玻璃天花板的認知，同時也要對問卷的可信度做一個了解，希望不會回收了卻拿到很多無意義的作答問卷。目前可以從問卷中裡調查出來，年齡層的分布、已婚未婚，哪些年齡層的女性從業人員或已未婚的女性從業人員會對玻璃天花板的認知比較有共鳴感，同時也會從問卷裡面中讓女性從業人員了解玻璃天花的這個議題是非常大的存在。

## 第四章 問卷統計分析

### 第一節 樣本特徵描述

從發放 200 份問卷，剔除無效問卷之有效樣本，如表 4-1 所示，茲描述於下：

#### (一)性別

在性別方面，男性 80 人(47.1%)，女性 90 人(52.9%)，男女填選問卷相當不大。

#### (二)年齡

在年齡方面 21~30 歲的從業人員最多，有 73 人，佔 42.9%，其次為 41~50 歲，有 35 人，佔 20.6%，31~40 歲有 34 人，佔 20.0%，16~20 歲跟 51 歲以上的人數最少，為 14 人，佔 8.2%。

#### (三)年資

在工作年資方面，以 2~10 年的從業人員最多，有 80 人，佔 47%，其次為 1 年以下，有 37 人，佔 21.8%，11~20 年為 29 人，佔 17.1%，21~30 年為 22 人，佔 12.9%，31~40 年的從業人員為最少人數，有 2 人，佔 1.2%。

#### (四)教育程度

在教育程度方面，以大學/專科者為最多，有 111 人，佔 65.3%，其次為高中職者，有 28 人，佔 16.5%，研究所以上者為 25 人，佔 14.7%，只有國中教育程度者，有 4 人，佔 2.4%，最少教育程度者為 2 人，佔 1.2%。

#### (五)職業

以軍警人員為最多有 57 人，佔 33.5%，其次為服務業有 48 人，佔 28.2%，製造業為 28 人，佔 16.5%，金融業為 16 人，佔 9.4%，學生為 15 人，佔 8.8%，公教人員為最少為 6 人，佔 3.5%。

#### (六)職位

從業人員的職位，分為最高的員工 123 人，佔 72.4%，跟其次主管 47 人，佔 27.6%。

表 4-1 樣本特徵描述表

背景變項	變項組別	人數	百分比
性別	男	80	47.1%
	女	90	52.9%
年齡	16~20歲	14	8.2%
	21~30歲	73	42.9%
	31~40歲	34	20.0%
	41~50歲	35	20.6%
	51歲以上	14	8.2%
年資	一年以下	37	21.8%
	2~10年	80	47%
	11~20年	29	17.1%
	21~30年	22	12.9%
	31~40年	2	1.2%
教育程度	國小(含)以下	2	1.2%
	國中	4	2.4%
	高中職	28	16.5%
	大學/專科	111	65.3%
	研究所以上	25	14.7%
職業	學生	15	8.8%
	服務業	48	28.2%
	製造業	28	16.5%
	金融業	16	9.4%
	軍警人員	57	33.5%
	公教人員	6	3.5%
職位	主管	47	27.6%
	員工	123	72.4%

## 第二節資料處理及統計方法

本研究針對利用 SPSS 軟體進行相關的統計分析工作，為配合本研究分析資料，採以下分析方法，已達成各項分析目的：

### 一、信度檢定

檢驗玻璃天花板認知成度、工作滿意度、留任意願與工作投入的信度時，本研究已 Cronbach  $\alpha$  係數衡量之內容一致性信度。

### 二、因素分析

主要針對工作滿意度加以分析，其目的是對資料找出其結構，以少數幾個因素來解釋一群相互有關係存在的變數，又能保有原來最多資訊，再找出因素的進行其命名，如此可達到因素分析的兩大目標：資料簡化和摘要。

### 三、回歸分析

本研究利用複回歸分析建立玻璃天花板認知程度，對應工作滿意度、留任意願、工作分析之最佳預測模式，瞭解一個依變項與兩組以上自變項的函數關係，以利判斷係數與標準化回歸係數來觀察預測效果，同時探討玻璃天花板對工作滿意度、留任意願、工作分析的影響性。

### 第三節分析結果

#### 一、問卷信度分析

以下是問卷，所測量出來的量表結果如下表 4-2:

表 4-2 信度分析表

可靠性統計量	Cronbach's Alpha	以標準化項目為準的 Cronbach's Alpha 值
認知	.831	.837
滿意度 1~18	.909	.912
工作滿意	.887	.887
心理層滿意度	.737	.735
留任意願	.909	.910
工作投入	.497	.534

由上表可以看得出，工作投入問卷信度，沒有達成到理想。

## 二、問卷因素分析

以下是滿意度因素分析，所測量出來的量表結果如下表 4-3:

表 4-3 滿意度因素分析過程

旋轉成分矩陣 a	滿意度 18	滿意度 14	滿意度 15	滿意度 17	滿意度 13	滿意度 12	滿意度 16	滿意度 10	滿意度 11	滿意度 2	滿意度 4	滿意度 6	滿意度 7	滿意度 1	滿意度 3	滿意度 5	滿意度 8	滿意度 9
滿意度(一)																		
1	.809	.787	.774	.769	.690	.668	.665	.610	.519	.118	.057	.319	.008	.378	.038	.220	.185	.289
2	.016	.097	.175	.133	.022	.360	.453	.035	.300	.781	.716	.715	.668	.666	.597	.480	.340	.301
3	.276	.207	-.095	.347	.425	.111	-.091	.409	.045	-.049	.154	.206	.421	.112	.200	.102	.743	.731
滿意度(二)																		
1	.856	.795	.701	.799	.757	.669	-	.696	-	.107	-.001	.264	-	.257	.087	-	.223	.338
2	.080	.120	.193	.145	.053	.407	-	.001	-	.882	.628	.656	-	.570	.677	-	.176	.186
3	.132	.167	.038	.275	.270	.078	-	.183	-	-.043	.391	.388	-	.443	.061	-	.835	.766
滿意度(三)																		
1	.855	.809	.708	.821	.754	-	-	.678	-	.064	-.055	.265	-	.228	.113	-	.273	.356
2	.128	.145	.037	.241	.279	-	-	.205	-	.127	.594	.463	-	.580	.076	-	.781	.768
3	.090	.144	.232	.161	.021	-	-	.037	-	.868	.469	.613	-	.454	.746	-	.088	.069
滿意度(四)																		
1	.851	.809	.684	.840	.792	-	-	.705	-	.024	.051	.317	-	-	.062	-	.435	.513
2	.091	.142	.139	.213	.138	-	-	.049	-	.797	.706	.740	-	-	.693	-	.514	.482
滿意度(五)																		
1	.845	.807	.687	.830	.796	-	-	.701	-	.015	-	.309	-	-	.020	-	.435	.518
2	.112	.152	.133	.243	.131	-	-	.063	-	.800	-	.750	-	-	.795	-	.509	.463

由上表可以看出滿意度，因素分析推進行過程與刪減過程，已利推算出下表 4-4、表 4-5、表 4-6、表 4-7 的結果:

表 4-4 因素分析結果

研究架構	測量題項	平均值	工作	心理
工作滿意	做好工作後所得到的讚許,使我感到高興?	3.83	.848	.108
	工作中得到的成就感令我感到滿意?	3.86	.836	.239
	在工作中能用自己的能力做一些事的機會,感到滿意?	3.62	.815	.159
	工作中告訴別人應該做什麼事的機會,感到高興?	3.88	.797	.116
	工作會使同仁或朋友對我「刮目相看」,使我感到高興?	3.68	.701	.046
	對工作能自由運用自己的判斷感到滿意?	3.81	.700	.162
心理層滿意度	對指導自己的人(你的上司)感到滿意嗎?	3.55	.033	.825
	組織中共事的人(你的同事或平級的人)之間的關係感到滿意嗎?	3.17	.036	.809
	考慮到工作每個環節,你對目前工作情形感到滿意嗎?	3.47	.322	.751
	工作給我單獨表現機會,我感到滿意?	3.49	.429	.452

擷取方法：主成分分析。

轉軸方法：使用 Kaiser 正規化的最大變異法。

a. 在 3 反覆運算中收斂旋轉。



表 4-5 因素分析結果成分矩陣表

成分矩陣 a
a. 已擷取 2 個成分。

表 4-6 KMO 與 Bartlett 檢定表

KMO 與 Bartlett 檢定		
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		0.844
Bartlett 的球形檢定	近似卡方檢定	796.269
	自由度	45
	顯著性	0

表 4-7 解說總變異量表

解說總變異量			
旋轉平方和負荷量			
成分	總計	變異的 %	累加 %
工作滿意	3.989	39.889	39.889
心理層滿意度	2.239	22.392	62.281

擷取方法：主成分分析。

如上表 4-4、表 4-5、表 4-6、表 4-7 的結果，可以看出因素來解釋相互有關係存在的變數，測出兩大滿意度因素，以利方便回歸分析時之探討。

### 三、問卷回歸分析

以下是回歸分析的資料，所測量出來的量表結果如下表 4-8 所示：

表 4-8 回歸分析結果

變項	工作滿意度 平均值 認知平均值	心理層滿意 度平均值 認知平均值	留任平均值 認知平均值	工作投入平均值 認知平均值
平均數	3.7784 2.2659	3.5544 2.2659	3.1990 2.2659	3.4710 2.2659
標準偏差	.63011 .69887	.61687 .69887	.83428 .69887	.46477 .69887
非標準化係數 B	- -.176	- -.288	- -.194	- -.077
標準化係數 $\beta$	- -1.96	- -.327	- -.163	- -.116
T	- -2.584	- -4.482	- -2.137	- -1.516
顯著性	- .011	- .000	- .034	- .132

如上表，可以看出天花板認知程度對應，工作滿意度、心理層滿意度、留任意願、工作投入所結算出結果。

四、回歸分析結果對應架構圖 4-1

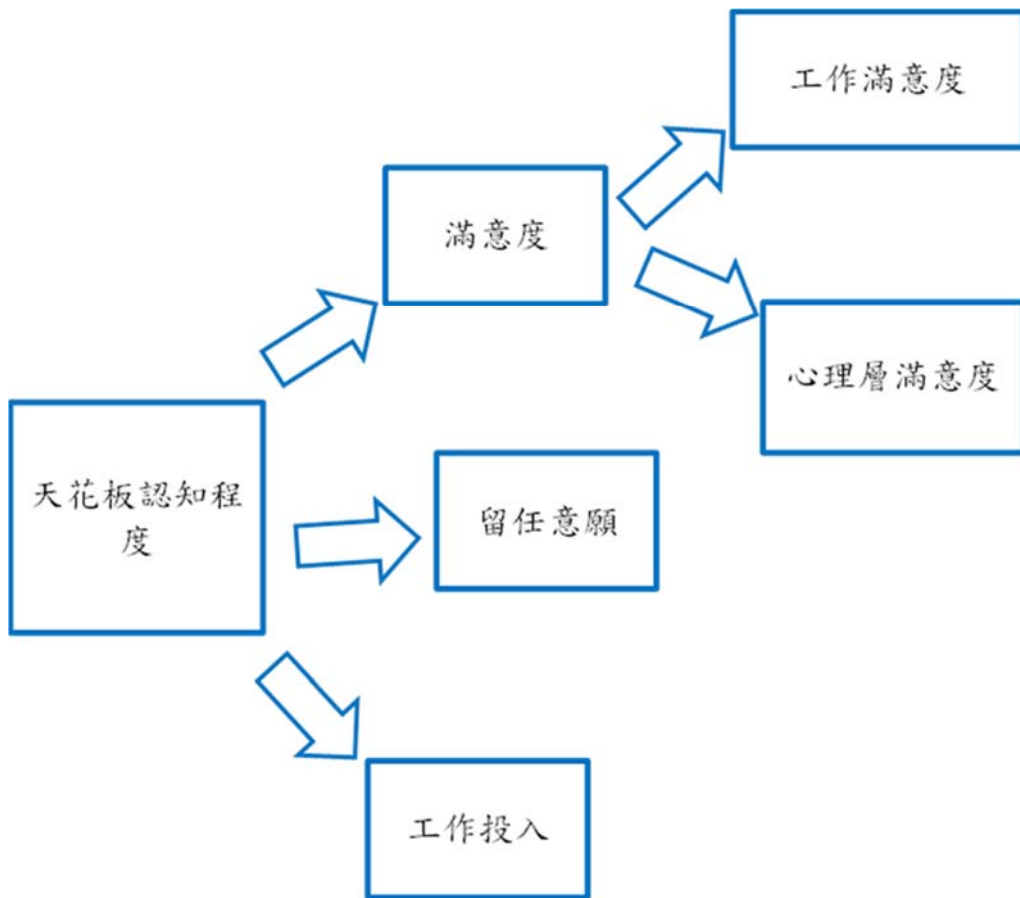


圖 4-1 天花板認知程度對應架構圖

## 第五章 結論與建議

### 第一節 研究主要發現

本研究彙整前述各項分析結果，呈現如表 5-1 所示：

表 5-1 研究假設架構結果表

研究假設	研究結果
假設 1: 玻璃天花板認知程度對滿意度有著顯著影響	成立
假設 2: 玻璃天花板認知程度對留任意願有著顯著影響	成立
假設 3: 玻璃天花板認知程度對工作投入有著顯著影響	不成立

### 第二節 結論：

為了更有系統地整理各項研究發現，本研究歸納可分為三個方面加以敘述。

#### 一、玻璃天花板認知程度與滿意度

在滿意度方面，可分為工作上跟心理層兩個構面，本研究用探討「玻璃天花板認知程度」與「滿意度」之關聯性。

由本研究之推論可以知，玻璃天花板認知成度與滿意度相關程度中，可以發現現今從業人員，對天花板認知程度越高，則其工作滿足越低；相反地，對於天花板認知程度越低，則其工作滿足越高。由此可見，台灣企業從業人員之天花板認知程度的高低，確實會影響著工作上的滿意度。

#### 二、玻璃天花板認知程度與留任意願

本研究用探討「玻璃天花板認知程度」與「留任意願」之關聯性。

由本研究之推論可以知，玻璃天花板認知成度與留任意願相關程度中，可以發現現今從業人員，對天花板認知程度越高，則其留任意願越低；相反地，對於天花板認知程度越低，則其留任意願越高。由此可見，台灣企業從業人員之天花板認知程度的高低，也的確會影響著工作上的留任意願。

### 三、玻璃天花板認知程度與工作投入

本研究用探討「玻璃天花板認知程度」與「工作投入」之關聯性。

由本研究之推論可以知，玻璃天花板認知程度與工作投入相關程度中，可以發現現今 10 年以下的從業人員，對天花板認知程度越高低，不會直接影響著工作投入狀況；但相反的，10 年以上從業人員，對天花板認知程度越高低，會直接或間接影響著工作投入狀況。由此可見，現今台灣企業 10 年以下從業人員之天花板認知程度的高低，認為沒有太大影響，自身工作上的表現；反觀知，10 年以上從業人員卻對天花板認知程度的高低，有著影響。

#### 第三節建議：

企業因該要更重視女性在升遷上的問題，才會減少玻璃天花板認知程度影響著工作投入的現象產生，這對於公司上的運作上也會有著影響，不只是只有女性會有影響，男性從業人員，也會間接的受到影響，所以建議企業利用透明化與明確性的升遷辦法，讓女性從有放心心情，在公司裡面為公司付出，才會讓公司上永續發展。

## 參考文獻

網路資源：

遠見期刊。網址：<https://www.gvm.com.tw/article.html?id=21224>

賴永祥。不必像男人！女性更適合擔任領導者。上網日期：2016年7月28日

天下雜誌。網址：<http://blog.cw.com.tw/blog/profile/59/article/1115>

洪蘭。打破玻璃天花板。要靠不認命。上網日期：2016年10月15日

財政部統計處。網址：[https://www.mof.gov.tw/File/Attach/75403/File\\_10649.pdf](https://www.mof.gov.tw/File/Attach/75403/File_10649.pdf)

由財稅大數據 探討臺灣近年薪資樣貌。上網日期：2017年10月15日

臺灣博碩士論文知識加值系統。網址：

<http://research.kcg.gov.tw/upload/RelFile/Research/1012/635312525135745828.pdf>

廖心宜。(民102)。高雄市政府高階公務人員對玻璃天花板效應及成因之認知探討。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。上網日期：2017年10月28日

臺灣博碩士論文知識加值系統。網址：

<http://blog.yuntech.edu.tw/userfilev4/4551/HRD0615-%E6%89%93%E7%A0%B4%E7%8E%BB%E7%92%83%E5%A4%A9%E8%8A%B1%E6%9D%BF%E7%A2%A9%E5%A3%AB%E8%AB%96%E6%96%87.pdf>

胡筆惠。(民93)。台灣企業女性經理人玻璃天花板認知程度與其工作滿足關聯性之研究-以個人特徵與師徒關係為干擾變項。中原大學企業管理學系碩士學位論文。上網日期：2017年7月28日

遠東學報。網址:

<http://www.feu.edu.tw/adms/aao/aao95/jfeu/20/%E9%81%A0%E6%9D%B1%E5%AD%B8%E5%A0%B1%E4%BA%8C%E5%8D%81%E5%8D%B7%E5%9B%9B%E6%9C%9F869.pdf>

李美玲、周萍芬。(民 92)。員工認知對工作態度與工作績效之探討。

上網日期:2017 年 7 月 28 日

臺灣博碩士論文知識加值系統。網址:

<http://ir.nkuht.edu.tw/retrieve/1107/U0018-1507200816042700.pdf>

陳婉芝。(民 97)。技職院校實習生成就動機、工作滿足與留任意願關聯性之研究-以餐旅相關學系為例。國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所論文。

上網日期:2017 年 10 月 29 日

高雄大學機構典藏。網址:

<http://ir.nuk.edu.tw:8080/ir/handle/310360000Q/15514>

林耀明。(民 92)。工作投入、領導風格、組織氣候與工作績效關係之研究-以鋼鐵產業為例。國立高雄亞太工商管理學論文。上網日期:2017 年 10 月 29 日

國立中央大學人力資源管理研究所論文。網址:

<http://hr.mgt.ncu.edu.tw/conferences/05th/1-1.htm>

黃建達(2005)。員工激勵偏好、工作滿足與離職傾向調查--以 L 公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所論文。上網日期:2017 年 12 月 4 日

國家圖書館 期刊文獻資訊網。網址:

[http://readopac3.ncl.edu.tw/nclJournal/search/detail.jsp?dtdId=000040&search\\_type=detail&la=ch&checked=&unchecked=&sysId=0006520549](http://readopac3.ncl.edu.tw/nclJournal/search/detail.jsp?dtdId=000040&search_type=detail&la=ch&checked=&unchecked=&sysId=0006520549)

吳欣怡。(2008)。國際觀光旅館從業人員薪資制度公平、薪資滿意度與組織承諾關連性之研究。未出版碩士論文。銘傳大學。上網日期:2017 年 12 月 4 日

臺灣博碩士論文知識加值系統。網址：

<https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=ckzPy./record?r1=1&h1=6>

蔡崑源。(2000)。華進集團員工滿意度、工作投入、組織承諾與離職意願之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

上網日期:2017年12月10日

民選女性元首執政國家一覽表。網址：

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fuxtlvx9yMu\\_aqsu2\\_wIO6\\_bt\\_Jy9YkhXafMVe\\_qjik/edit#gid=429453805](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fuxtlvx9yMu_aqsu2_wIO6_bt_Jy9YkhXafMVe_qjik/edit#gid=429453805)

全球女性領導人統計 (**Published on Jan 16, 2016**) .xlsx。

上網日期:2017年12月25日



## 附錄

### 研究問卷

「從業人員玻璃天花板認知程度對滿意度、留任意願、工作投入之影響」

### 問卷

敬啟者：

您好，這是一份學術問卷，主要是探討女性從業人員玻璃天花板認知程度對工作滿意度、留任意願、工作投入之影響為何。本研究採取無記名方式進行，您的回答基於學術理論絕對保密，請放心填答。謝謝

敬 祝

身體健康 萬事如意 鴻圖大展

修平科技大學人力資源管理與發展系

指導教授：陳俊碩博士

學生：黃澄蓉、張恪綺、傅思捷、楊雯婷

第一部份：【玻璃天花板認知程度之量表】	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
下面問題,請依自身感覺,選出一個答案,並在□內打”√”。您的意見並不代表好壞的價值判斷,敬請據實回答。					
1、您任職的公司會因性因素,使工作上不受重視?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、我們會認為女性在工作上有許多不方便?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、您任職公司的女性從業人員,在工作上沒有受到足夠肯定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、您任職的公司在工作上,會因性別是女性而不能參與某些活動?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、您任職的公司會因女性因素限制升遷發展嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、您任職公司之女性在工作必須比男性表現更好才能升遷?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份：【滿意度之量表】	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
下面問題,請依自身感覺,選出一個答案,並在□內打“√”。您的意見並不代表好壞的價值判斷,敬請據實回答。					
1、對自己所從事工作的性質感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、對指導自己的人(您的上司)感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、組織中共事的人(您的同事或平級的人)之間的關係感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、對您的工作收入感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、在組織中能獲得的晉升機會感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、考慮到工作每個環節,您對目前工作情形感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、對於工作忙碌程度高,我感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、工作給我單獨表現機會,我感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、對工作能讓我做些不同事情機會,感到高興?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、工作會使同仁或朋友對我「刮目相看」,使我感到高興?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、在我的工作中,能把任務完成而不必做些有愧良心的事,使我感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、對於這工作能提供我的工作穩定性,我感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、工作中告訴別人應該做什麼事的機會,感到高興?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、在工作中能用自己的能力做一些事的機會,感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、對工作能自由運用自己的判斷感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16、我的工作環境(空調、照明、通風等)大致說來,令我感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、工作中得到的成就感令我感到滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、做好工作後所得到的讚許,使我感到高興?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>第三部分：【留任意願之量表】</b> 請您依據工作中實際的情況進行填答，並在□內打”√” 選出適合您的選項。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1、我對公司的看法比初到職時更好，使我願意繼續留在公司服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、若沒有其他不可抗拒因素(如：超額、退休)，我會一直留在公司服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、在公司服務可以充分發揮所長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、公司氣氛融洽及環境良好，使我願意繼續留這服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、若因故必須離開公司，我會感到心情沮喪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、即使有更好的工作條件，我依然願意留在公司服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>第四部份：【工作投入之量表】</b> 下面問題,請依自身感覺,選出一個答案,並在□內打” √”。您的意見並不代表好壞的價值判斷,敬請據實回答。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1、工作對我來說，只是我生活中的一小部分	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、我認為工作就是我的生活重心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、每次工作時，我都會全神專注在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、我與現在工作緊密連結，這種情形很難改變	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、我認真投入於自己的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、工作是我生活中不可或缺的一部分	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* 請您依照個人之實際狀況，在下列各選項□中打「V」

一、基本資料：

1. 年齡：16~20 歲    21~30 歲    31~40 歲    41~50 歲    51 歲以上
2. 性別：男生        女生
3. 職業：學生        服務業    製造業    金融業    軍警人員  
公教人員    待業中    農林漁牧業        其他\_\_\_\_\_
4. 工作年資：\_\_\_\_\_年
5. 職位：廠長    副理    協理    經理    總經理    主任    股長    課長處長  
其他\_\_\_\_\_
6. 教育程度：國小（含）以下        國中        高中職  
大學／專科        研究所以上        其他\_\_\_\_\_

辛苦您了！問卷至此結束

衷心感謝您的幫忙