

## 第貳章 文獻探討

### 第一節 生活品質與滿意度概論

#### 一、生活品質的定義

「生活品質」最早可說是由亞里斯多德(Aristotle)所提出此概念，他從「快樂(happiness)」角度來看生活品質，認為快樂是上帝所恩賜給人的，是一種貞潔的心靈活動，因此快樂的人可以活的好，事情也做的順利(Zhan,1992)。其中的涵義包括以個體正面及負面所產生的情緒、主觀意識、身心狀態來衡量一個人整體的生活。

世界衛生組織對生活品質定義為「生活品質是指個人在所生活的文化價值體系中，對於自己的目標、期望、標準、關心等方面的感受程度，其中包括一個人在生理健康、心理狀態、獨立程度、社會關心、個人信念及環境等六大方面」(WHO,1997)。

表 2-1 國內外學者對生活品質定義彙整表

研究者	年代	定義
Coate & Bonner	1973	認為生活品質是由經濟社會心理及環境不同生活型態各方面的綜合評量。
Lehman	1983	對生活品質定義：「生活品質乃人們在目前狀態下所體驗到的福利與滿足感」
Power	1983	將生活品質定義為人們在社會、人文環境及自然

		環境對他們的需求與欲望的滿足程度。
Blau	1977	認為生活品質是一種主觀的幸福感受並將之視為心理衛生的指標認為生活品質可以反應在工作、休閒、飲食、睡眠、社會互動、收入、為人父母、性愛、環境與自我接受等十項內容上。
Veenhoven	1999	認為生活品質就是一個人對於其(1)環境的適居性(2)個人生命的能力(3)外在生活的效用(4)內部生活的評價
李永展	1995	認為生活品質係指一國人民對其生活中不同範疇之滿意程度。
薛立敏、錢玉蘭	1996	主張生活品質是個體主觀的感受，就其內涵來說，每個人所界定的可能都不一樣，每個人所重視的面向也不相同，所以很難有一個眾所同意的定義。
孫明為	1997	也認為生活品質是指代表人民生活的福祉與其居住環境，包括客觀可計量部分與主觀抽象部份。

由上述各學者對生活品質的定義可看出，生活品質所包含的層面範圍相當廣泛，在不同領域或從不同角度切入「生活品質」將會有不同的意義，因此至今對於生活品質並無明確統一的定義。此定義指出生活品質是個人對生活體驗的感受程度，強調個人本身對生活認知的主觀評估。而文化價值中所產生的生活品質意涵，在不同文化背景下會有所差異，不同背景的人對生活品質會有不同的定義與看法，並沒

有一個統一的標準(姚開屏, 1997) 綜合以上學者的定義可知, 生活滿意是個人主觀的判斷, 並無客觀的標準可作為依據, 是一種心理上的幸福滿足感, 來自實際與期望情況的差距比較, 是個人對整體生活狀態的主觀性認知與評價。

## 二、 生活品質衡量指標及其影響因素

生活品質是目前受到相當重視的社會指標。但不同領域學者對於生活品質會有不同的看法及評量方式, 因此生活品質的概念及其內容也常隨著社會的環境變遷而有所改變, 使生活品質成為一個相當複雜且難以定義的概念(陳柏熹、王文中, 1999)。陳宜音(2002)認為生活品質是一個人對於其生活狀況所作的整體評估而生活品質的評估又可分為客觀性(objective)指標 和主觀性(subjective)指標。客觀性生活品質是從他人角度來評量生活品質, 早期學者多以外在物質來評估生活品質的優劣, 例如經濟學家從國民生產毛額(Gross National Product, GNP)的角度看生活品質(Stormberg, 1988) 但 Campbell, Converse 和 Rodgers(1976)所認為客觀指標只是影響生活經驗的間接因素, 客觀條件並無法完全反映出人們對自己生活品質的感受; 主觀性(subjective)生活品質則強調個人主觀的感受, 從個體本身的角度來評估生活品質。隨著研究的發展, 我們雖不能否定客觀性生活品質的重要性, 但研究者已經越來越重視主觀性的生活品質的重要性, 從世界衛生組織對生

活品質定義即可看出(姚開屏，2001)。

生活品質衡量指標最早是由經濟學家所提出，由於當時社會重視生理基本需求，因此以國民所得、國民生產毛額等經濟指標作為國民生活品質的指標。1960年代社會指標運動的興起，社會學家開始發展出一些較能反映出人民生活狀況的福利指標，在原本的經濟指標外，增加了社會、文化、環境等指標來描述人民的生活狀況(施敏雄、蕭新煌，1981；陳柏熹、王文中，1999)。心理及社會學家認為是個人對其婚姻、家庭、生活、朋友關係、生活水準、財務、宗教等向度的滿意度，也是指個人與環境的互動中，對壓力處理的能力社會支持的程度以及自我評價的程度(Abbey & Andrews, 1985; Campbell, Converse & Rodgers, 1976)。近代心理學觀點的生活品質(Quality of life)研究主要可分為兩種取向：一是 Cantril 在 1965 提出以自我錨定(Self-Anchoring Striving Scale)的方式，讓受試者在自認為最好與最差的生活狀況之間，評估自己所在的位置，其生活品質的概念強調需求或期望的滿意度。二為 Bradburn 於 1969 年提出之概念，強調生活品質感受是一種情緒上的平衡狀態，亦即個體對整個生活品質的快樂感或幸福感(Well-Being)(引自陳柏熹、王文中，1999)。

Rogerson(1995)可以依據生活品質所注重的層面及其應用的領域，將生活品質分成環境相關生活品質與健康相關生活品質。前者關心的

重點在於物質環境與個體之間的交互作用如何影響個體的生活品質，後者所關心的是健康狀況與個體之間的交互作用如何影響生活品質的感受。但他認為兩者只是所選取的內容或測量方式不同，在概念上都是強調生活品質是個體與生活交互作用後所得到的滿意度或幸福感。

Rogerson(1999) 提出研究生活品質可分為三種類型：A 類型：從環境面歸納出影響生活品質的屬性，針對這些屬性進行評量，及一般所建構的客觀指標體系衡量；B 類型：在環境屬性測量中加入個人特徵來探討不同特徵的個體之生活品質狀態。C 類型：探討個人觀點的生活品質滿意度或福祉，即個體對生活品質主觀評價或經驗。

Neto(1992)整理生活品質相關研究中發現生活品質會受到收入教育程度及職業的影響，自我概念更可以預測生活品質的高低。

Skevington(2004)等人的研究中則認為健康狀態、年齡、性別及教育程度同樣的也會影響生活品質高低。然而無論影響生活品質的因素為何，仍是由個人主觀來評估，故本研究嘗試運用質性研究的深度訪談法，來切入真實且實際的個人感受，探討選手對於生活品質滿意度。

## 第二節 工作滿意度概論

工作滿意度亦稱工作滿足是組織成員一個重要的態度長久以來

工作滿意程度即被認為與員工的工作效率息息相關，也是決定一個人生活是否幸福的重要指標(施貞仰譯，民 83；楊志顯，85)Smith，Kedall 和 Hulin(1969)認為工作滿足是指工作者對工作中各個構面的因素情感反應，在特定工作環境中，工作實際獲得的報酬與預期應得報酬的差距，差距越小滿足程度越高，反之，差距越大則滿足程度越低。吳月娟(民 87)綜合國內外學者的看法，將工作滿意的定義分為下列五類：

(一) 需求滿足性定義：將工作滿意識為需求的滿足，如在情感或知覺有需求缺陷時，可經由工作的過程或經驗的體會，以獲得滿足需求，達到滿意的程度。

(二) 價值比較性定義：及個人的工作滿意是取決於其所得比例之差距而定，或與他人比較所得公平性的感受差距。

(三) 層面性定義：認為工作滿意是取決於個人對各種工作相關的滿意感受，如：薪資報酬工作性質人際關係行政支援工作環境等層面。

(四) 參考架構性定義：即每一個所感受到的工作滿意程度受到許多因素的影響，如：年齡、性別、婚姻狀況、個人能力、職位高低及經驗的影響。

(五) 綜合性定義：即工作滿意指是一個單一的概念，是各滿意感受

的綜合，不涉及各滿意層面及形成滿意原因的探討

表 2-2 國內外學者對工作滿意之定義彙整

學者	時間	定義
Hoppock	1935	工作滿足是指員工在心理與生理方面對環境因素的滿足感受，即員工對工作環境的主觀反應，固測量工作滿足最普遍的方法及徵詢員工對工作滿意的程度，而不需劃分數個層面來衡量。
Herzberg	1959	工作滿意是指個人對工作感覺感到喜歡的一種正向積極情意。
Adams	1963	工作滿意是個人將自己對工作投入的心意與所得報酬比例，和別人比較所得到的差距若比例相同就覺得公平，也就有較高的工作滿意。
Vroom	1964	工作滿意是工作者對其目前工作角色的感受或情緒性反應，如對工作持正向態度，則表示工作滿足；反之若持負向態度，則表示工作不滿足。
Porter& Lawar	1968	滿意的程度視一個人實得的報酬與他所認為應得的報酬之間的差距而定；在一個工作情境中，一個人之實得與應得報酬間差距越小，其滿意程度越高。
Dunn& Stephens	1972	工人對整個工作情境反應的一種感受，此一感受來自於個人希望，自工作中獲得實際所經驗兩者間的差距。
Price	1972	在一個工作體系中，成員對該體系中角色所具有之感覺或感情。倘若是正面的感覺或積極的反應即為滿足；反之則為不滿足。

Locke	1976	工作滿意是一個人評估其工作或工作經驗而產生之愉快或正向的情感反應。
Wexley& Yukl	1977	工作滿意是工作者對其本身工作的感覺與評價。
許士軍	1977	工作滿意是工作者對工作所具有的情意反應或感覺，而其感覺或滿意程度的高低，決定在預期獲得與實際獲得價值的差距，差距越小表示滿意程度越高，兩者成反比。
彭駕駟	1979	指一個人對工作上的一個總體的看法，而此看法受到個人的內在因素，本身工作的因素及社會參考架構等三種影響，而表現在表面上的感覺。
吳靜吉 潘養源 丁興祥	1980	工作滿足即工作者認為「期望獲得的滿足」和「實際獲得的滿足」程度差距的總和。
鄒浮安	1982	工作滿意是個人期望的滿意程度與實際獲得的滿意程度的差距之總和。
舒緒偉	1990	工作滿意是種態度或情意的反應，係個人對其工作或結果的主觀價值判斷。
O, Reilly	1991	工作滿足為員工對於他們的工作所維持的態度，而此態度是源自於他們對工作的知覺而來的。
謝金青	1992	工作滿意是指工作者對工作過程或結果之整體的主觀價值判斷，是一種感覺態度或情意的反應，而其感到滿意程度取決於工作環境中實際獲得之價值與期望之價值的差距，此差距與滿意程度成反比。
楊雪慈	1999	工作滿意指工作者對工作的差異反應或感覺

資料來源：尤逸歆，民 93

另外，許多研究者嘗試要找出工作與生活滿意之間的關連，當中有三個模式被提出來解釋這樣的關係，分別為延伸模式（spillover theory）、補償模式（compensation theory）和分割模式(segmentation theory)

（一）延伸模式：

延伸模式指出，滿意度是個體生活延伸到其他地方的其中一個範圍，這樣子的延伸式可以從生活到工作滿意或是從工作到生活滿意。在這個模式當中，工作和生活滿意是一個正向的關係，也就是說，當工作者對於他的工作感到不滿意時，研究者相信他在他的非工作活動中也是感到不快樂的。而工作和生活滿意這樣子的關係已被許多實驗證實（Adams, King & King, 1996; Judge & Locke, 1993 ; Judge, Locke, Durham & Kluger, 1998 ; Star, Bell, & Clausen, 1986 ; Tait, Padgett & Balswin, 1989）。

（二）補償模式：

補償模式對於工作和生活滿意所持的看法恰好是跟延伸模式相反的。補償模式認為，工作和生活滿意之間是一個負向的關係，也就是說，工作者在工作上所經驗到的不滿意感覺會藉著投身於滿意的非

工作活動中而獲得補償。這樣子負向的論點亦獲得部分學者的支持 (Loiccoco, 1989 ; Schmidt & Mellon, 1980)。

### (三) 切割模式：

切割模式假定在工作和生活滿意之間是沒有任何關聯的。因此，工作者能夠分別的保有他的工作和非工作的活動，也就是說在工作和生活滿意之間的關聯是零相關的（引自 Iverson & Maguire, 1999, p.4）。

Iverson 和 Maguirey 在 1999 年的研究中提出一個關於生活滿意的精簡模式，從這模式中可以得知工作滿意和生活滿意之間的關係相當密切。工作過量、慣例化、負面的情感以及家庭分離對於工作滿意皆有負面的影響，而晉升機會、正面情感、工作相關的氣候、社區參與及親屬關係得支持則是帶來正面的影響。這個研究最後的結論是社交活動變項，如社區參與、家庭分離和親屬關係的支持是影響生活滿意的最重要因素，而工作滿意可調節慣例化、工作相關的氣候、晉升的機會、工作過量、家庭分離、親屬關係的支持、正面情感、社區參與和負面的情感在生活滿意上的衝突 (Iverson & Maguire, 1999)

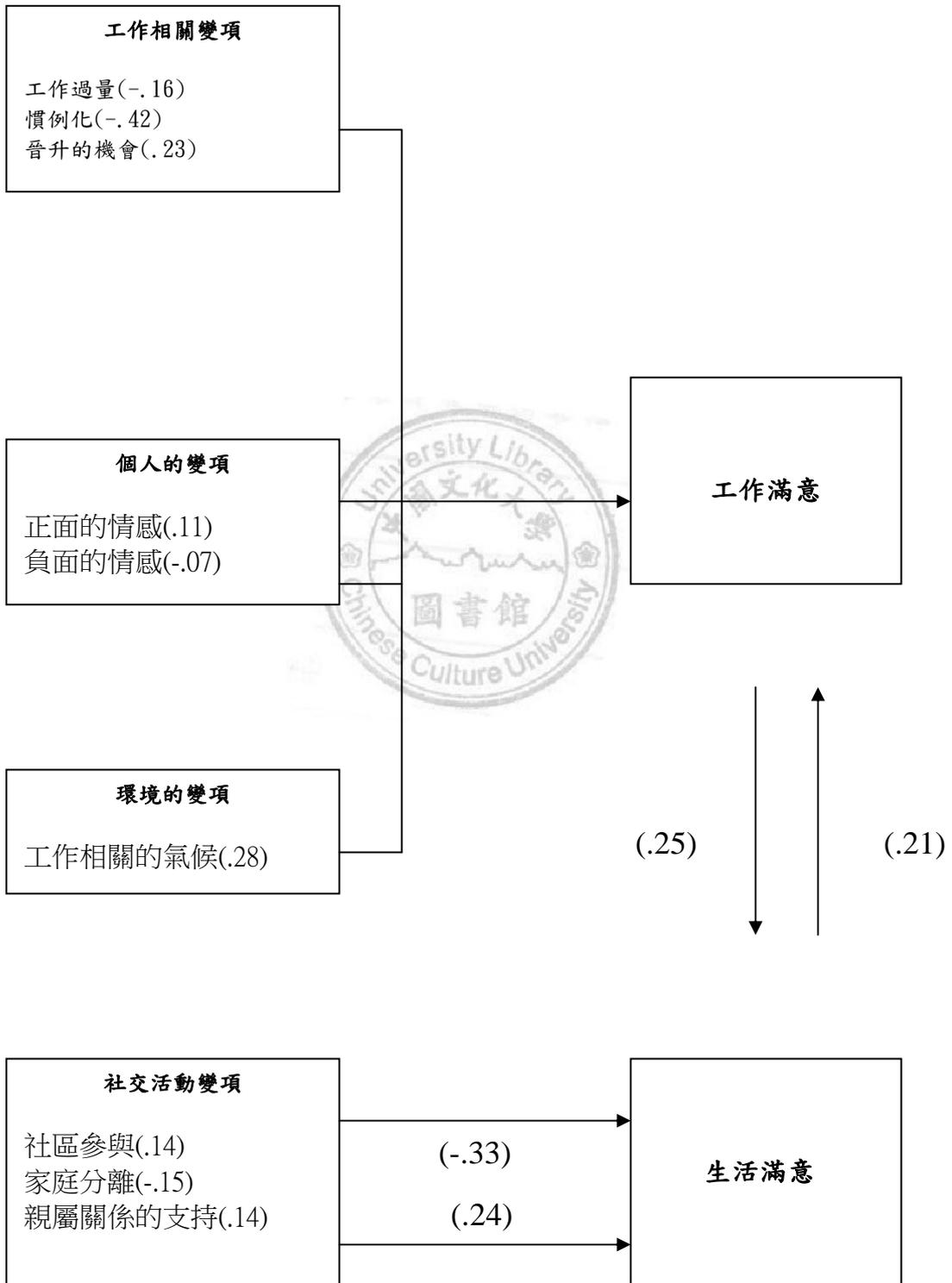


圖 2-1 生活滿意精簡模式

資料來源：Iverson & Maguire (1999, p.16)

### 第三節 國外工作生活品質構面之相關文獻與研究

Taylor (1973) 提出生活品質由以下幾個構面構成一、疏離感（流動與離職）；二、健康與安全（壓力、疾病、意外）三、經濟安全（薪俸滿足感）四、自尊（決策的滿足、工作技能）五、自我實現：a.學習與成長（挑戰與教育）；b.使用能力（實現技能）六、工作環境：a.身體上（危險）；b.社會上的（認同、團隊工作）七、控制與影響（權威、參與）八、組織向心力（與組織目標的一致性）九、生涯期許（升遷機率、期望）十、工作外的活動：a.消費；b.創造興趣；c.社區參與。

Walton (1975) 研究指出生活品質由以下八個構面構成：一、當然且公平的報酬；二、健康且安全的工作環境；三、使用及發展人力資源的機會；四、工作安定及持續成長的機會；五、工作組織中的社會關係；六、組織氣候；七、工作與整個生活空間；八、工作生活外的社會面。

Seashore (1975) 提出以下列三個觀點探討工作品質之內涵：一、由員工的觀點探討：工作生活品質包含了員工之工作滿足感、工作壓力、自尊、專業知能與成長與發展之機會等。二、由管理階層的觀點探討：工作生活品質指服務品質、員工流動率、員工對組織之承諾感等。三、由工作場所外的生活探討：指工作外的生活品質，如生活品質及生活滿足。

Albercht (1983) 研究中從員工之個人期望以及需求面指出測量生活品質之十個標準：一、有價值的工作：個人對組織目標有價值的貢獻；二、適當的工作條件：安全與合理的人性、物質與心理的環境；三、適當的薪資與利益：以回報其工作能力；四、工作安全：能合理的確保員工的安全；五、適宜的監督；六、對工作成果的回饋、在工作技術、責任發展與成長機會；七、公平的晉升機會、訓練機會及管理技術以贏取更高層升遷機會；八、正面的社會氣候；九、工作環境穩定；十、對所有員工公正與公平的對待。Levine (1983) 則將生活品質可分為以下構面：一、家庭生活和工作生活的關係；二、個人基本需求的滿足狀況；三、組織中的開放程度；四、組織中各委員會的功能與代表能力；五、與工作相關的各種活動之自我成長潛能；六、自覺的工作成果與生產數量的互證效果。Stein (1983) 則認為生活品質應該包含下列幾個構面：一、自制或自主；二、工作成果被肯定；三、歸屬感；四、自我進步與發展；五、外部報酬。

Delomotte & Takezawa (1984) 研究後得到五項生活品質基本構面：一、目標的新途徑：包括職業安全與健康、工作時間與工作保障；二、公平待遇：包括個人的公平待遇與群體的公平待遇；三、影響決定：包括工人的角色、作為運用權力的手段以及工廠議會的參與；四、工作內容的挑戰：變遷下工作完成之困難度與社會文化環境的適應；五、工作與生活週期：包括工作家庭與休閒、工作的社會責任、工作社會地位與階級以及生涯晉升。

Efraty & Sirgy (1990) 研究中整理出生活品質為以下四個構面：一、生存需求：包括安全與經濟資源的需求；二、社會需求：包括人際間的互動及歸屬；三、自我需求：自尊、自主；四、自我實現的需求。

#### 第四節 國內工作生活品質構面之相關文獻與研究

林靜黛(1987)的研究將生活品質之構面規納如下：一、工作內容；二、公司制度；三、人際關係；四、工作環境；五、上司態度；六、「個人學習與成長」。

蔡蕙如(1994)之研究顯示將工作生活品質分為三個面向；一、生存品質；二、社會品質；三、組織滿足員工追求自我成長需求之程度；陳彩(1994)同年整理國內外相關文獻提出生活品質五大構面，分別為：一、工作條件；二、工作特性；三、組織特性；四、前程發展；五、社會關係。

廖宗宏(1995)以我國刑事警察局人員為對象，進行調查，建構出警務人員工作生活品質之五大構面：一、公平；二、工作內容；三、福利；四、家庭影響；五、安全。

王永大(1996)研究顯示，工作生活品質之分為八大構面：一、人事公平性；二、工作與家庭之關係；三、工作內容；四、工作環境；五、成長機會；六、人際關係；七、工作尊容感；八、福利。

曹純英(1997)以公關人員為對象進行研究發現生活品質分為以下幾個構面：一、自我學習成長與發展；二、工作負荷量；三、工作回饋；四、工作自主性；五、組織溝通與領導；六、工作場所制度；七、組織成員互動；八、社會關係與組織承諾。

黃英忠(1997)則認為生活品質可分為以下幾個構面：一、公正而合理的報酬；二、健全的作業條件；三、員工能力的開發；四、人性的尊重；五、社會責任的認知；六、福利措施的重視等。

潘士銘(1998)以零售業服務人員為對象，並得知生活品質分為三個層面探討：一、個人層面：包括自尊、生活保障、自我成長、工

作與家庭衝突。二、工作層面：包括工作薪資、工作自主性、工作環境、工作變化性。三、組織層面：包括升遷、人際關係、公平對待、參與決策。

賴學仕（2001）研究志願服務人員工作生活品質中發現，生活品質可分為以下八個構面：一、組織認同；二、福利獎酬；三、人際關係；四、督導狀況；五、工作內容；六、個人成長；七、學習機會；八、工作影響。

綜合前述可發現，在不同的族群由於背景的不同，或從事的工作內容不同所得到的生活品質內涵與構面就不盡相同，要採用一致性的生活品質構面也就相對困難，因此關於女子籃球運動員對工作生活品質內涵之判斷標準，無法引用其他領域的研究結果，需對女子籃球運動員做實証研究，才能得知其工作生活品質之面向為何，瞭解其需求，並尋求提昇女子籃球運動員生活品質之方案，讓球員能發揮其最大能力，在球場上大放光采。

