

台灣半導體產業工作生活品質之研究

研究生:江禾友

指導教授:虞孝成 教授

國立交通大學科技管理研究所 碩士班

摘要

工作生活品質反映員工在精神與物質方面對工作的整體感受。探討員工對工作生活品質之需求與偏好，可以幫助企業經理人在管理的制度與措施上滿足員工之需求。管理學大師馬斯洛發展出的管理激勵理論，假設任何人皆追求五個需求層級，若管理者能夠滿足員工在此五個層級之不同需求，將可提高人力資源運用之成效。本研究探討台灣半導體產業生產線人員之工作生活品質需求，並與馬斯洛之需求層級理論進行比較，探討兩者是否具有不同特徵？以及與需求層及順序是否相同。本研究經由工作生活品質文獻之整理與回顧，據以建立員工工作生活品質需求之架構，並以台灣半導體業領導廠商台積電、聯電與力晶半導體三公司之線上員工進行問卷調查。本研究運用層級分析法探討員工對工作生活品質需求之準則之相對重視程度。研究結果顯示，「生存品質層面」權重最高，其次為「成長品質層面」，最低為「社會品質層面」。三個主要工作生活品質需求構面之順序與馬斯洛需求層級理論具有差異。本研究認為差異應來自於研究對象之工作特性屬於高標準化、工作多樣性程度低及工作完整性低所造成。

關鍵字：工作生活品質、評選模式、層級分析法(AHP)、半導體產業

The Quality of Work Life of Taiwan Semiconductor Industry's Production Line Employees

Student: He-You Jiang

Advisor: Dr. Hsiao-Cheng Yu

Institute of Management of Technology
National Chiao-Tung University

Abstract

Quality of work life (QWL) reflects employees' perceptions of their material and psychological well-being at work. Understanding employees' preferences to the evaluation of the above perceptions could help employers set up reward systems that encourage productive workers. Abraham Maslow claimed that every human being is motivated to pursue a hierarchy of five needs. This research used the AHP method to prioritize the perceptions of QWL by production line employees of TSMC, UMC, and Powerchip Semiconductor Corporation in Taiwan. The results were compared with Maslow's hypothesis on the hierarchy of five needs. The discrepancies between our study results and Maslow's theory can only be attributed to the leading nowhere nature of production line work.

Keywords: Quality of Work Life, Analytic hierarchy process (AHP), Semiconductor Industry

誌謝

進入交大科管碩士班，因緣際會下，我遇到我一生中最愛的女人，也是我的同班同學-黃怡華，這兩年因為她的扶持與激勵，陪我渡過許多人生的抉擇，也因為她，我更珍惜現在所有，更奮力追求美好未來。

怡華，感謝你對我的全心付出，我也將用我的心力去愛護你、照顧你。

對學生而言，虞老師除了是我的媒人外，更是我的啟蒙恩師，他給我一片天空揮灑與翱翔，並適時的給予歷練。從創業競賽、工研院實習到紅項圈的網頁設計機會，一步步的讓我自我訓練與挑戰，也了解到簡單的想法不可能用簡略的過程完成，追求目標不能只用想像構築。

虞老師，感謝您的付出與用心，希望在未來能為您爭光。

爸爸、媽媽努力奮鬥培育我，不辭辛苦奮力挖井，希望能讓我在未來少花點力氣就可嚐到成功湧泉的甘味。在寫這誌謝文的同時，爺爺正與病魔奮鬥，爸媽除了照顧我們姐弟三人外，心理更是吊掛著爺爺的安危，如同蠟燭兩頭燒。

爸、媽，我當兵時會好好照顧自己，當完兵也會努力。以後就把重擔交給我，我扛的起來。 謝謝你們的照顧與用心，謝謝。

希望我認識的每個人都能身體健康，順心如意。

感謝大家

江禾友 謹誌

於國立交通大學科技管理研究所

民國九十三年六月

目錄

摘要.....	i
Abstract.....	ii
目錄.....	iv
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
一、 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究方法.....	4
1.4 研究內容與流程.....	4
二、 文獻探討與回顧.....	7
2.1 工作生活品質之定義.....	7
2.2 激勵理論.....	9
2.3 Maslow 之需求層級理論.....	11
2.4 工作生活品質之衡量指標.....	12
2.5 工作特性理論.....	16
2.5.1 工作特性.....	17
2.5.2 工作特性模式	18
三、 層級分析法.....	20
3.1 層級分析法之演進.....	20
3.2 層級分析法之基本假設及內容.....	21
3.3 層級分析法之流程及重要步驟.....	21
3.4 衡量相關系統之權重.....	26

四、 問卷調查範圍及對象.....	28
4.1 台灣積體電路製造股份有限公司.....	28
4.2 聯華電子股份有限公司.....	30
4.3 力晶半導體股份有限公司.....	31
五、 建立工作生活品質需求模式.....	32
六、 工作生活品質需求層級評選模型之實證調查.....	34
6.1 問卷設計.....	34
6.2 問卷調查與回收情形.....	34
6.3 生產線員工工作生活品質需求評選模型之權重分析.....	35
6.4 統計結果.....	35
七、 實證分析討論.....	37
7.1 評選構面分析.....	37
7.2 生存品質層面分析.....	39
7.3 社會品質層面分析.....	39
7.4 成長品質層面分析.....	40
7.5 準則綜合分析.....	41
八、 結論與建議.....	42
8.1 結論.....	42
8.2 建議.....	44
參考文獻.....	45
附件一.....	51
附件二.....	56
附件三.....	62

表目錄

表1學者專家對工作生活品質之定義.....	7
表2專家學者對工作生活品質之衡量指標.....	12
表 3AHP 法評量尺度意義及說明表.....	23
表4不同平均數之計算方法.....	24
表5對偶成對比較矩陣表.....	24
表6 n 階正倒值矩陣的隨機準則值表.....	26
表7工作生活品質各層面統計表.....	35
表8生存品質層面比較表.....	36
表9社會品質層面比較表.....	36
表 10 個人成長品質成面比較表.....	36



圖目錄

圖 1 研究架構及流程.....	6
圖 2 激勵過程.....	9
圖 3 對於工作滿足-不滿足觀點之比較.....	10
圖 4 Maslow 的需求層級.....	12
圖 5 Maslow 之需求變化.....	12
圖 6 工作生活品質圖.....	15
圖 7 本研究整理之工作生活品質圖.....	16
圖 8 工作特性模式.....	18
圖 9 半導體產業工作生活品質圖.....	32
圖 10 半導體產業生產線員工工作生活品質需求架構圖.....	33
圖 11 工作生活品質各層面比較圖.....	37
圖 12 Maslow 需要層級分析圖.....	38
圖 13 生存品質層面比較圖.....	39
圖 14 社會品質層面比較圖.....	39
圖 15 個人成長品質層面比較圖.....	40
圖 16 準則綜合分析比較圖.....	41
圖 17 馬斯洛需求層級圖.....	42
圖 18 半導體生產線員工工作生活品質層面比較圖.....	43