

## T026C13-1 《行政學完全攻略》補充資料

適用於【2013/07/15 初版】P398(倒數第七行)二、(三)補充資料

馬斯洛的需求層次理論(Need-hierarchy theory)

## 基本假設

馬斯洛(Abraham Maslow, 1954)需求理論是根據下列三種假設而來：

**未滿足的慾望才能影響人的行為**，已滿足的慾望則不具激勵作用。人的需求是具有**層次性**的，從基本到複雜，是有順序性的排列。

人們只有在較低層次獲得滿足時，才會晉升到較高的層次。

馬斯洛認為人類行為是由許多不同的具體需求所引發的，這些需求可依層次加以排列。

西元 1954 年，馬斯洛在《動機與人格》一書中，將人類需求由「低層次至高層次」區分成下列五大階層：



## 五大需求

**生理需求(Physiological Needs)**生理需求是**最基本的需求**，通常是人類延續生命的一些必要條件，例如：食物、水、居住、睡眠等需求。**安全需求(Security Needs)**亦稱為保障需求，是指人們**免於恐懼、危險以及被剝奪的需求**，例如：財產的保障、食物的安全、住家的安全及交通的安全等。**社會需求(Affiliation Needs)**包括了親情、給予、與人交際、歸屬以及結交朋友、友誼等需求，又稱「**愛與歸屬感(隸屬)的需求**」，例如：談戀愛、結婚生子，或參與各種社團活動、同鄉會等組織的需求。**自尊需求(Esteem Needs)**包括**自信並受其同儕團體的認同與尊敬**，此一需求之滿足通常來自權力、聲譽、地位與自信。**自我實現需求(Self-actualisation Needs)**自我實現需求指的是**個人對自我潛能的充分發揮**。在此一需求層次中，人們期望可以發揮潛能、自我成長、自我實現。

## 補充說明

## 馬斯洛的第六層需求：

1960 年代人本主義興起，馬斯洛在五項需求之上，增加第六層需求—「靈性的需求」。主要強調個人在工作之外，在志工、義工的奉獻活動中，找到自己的需要和生活意義，重拾心理的信心，並因此得到滿足。

三民補習班

 嚴選試題

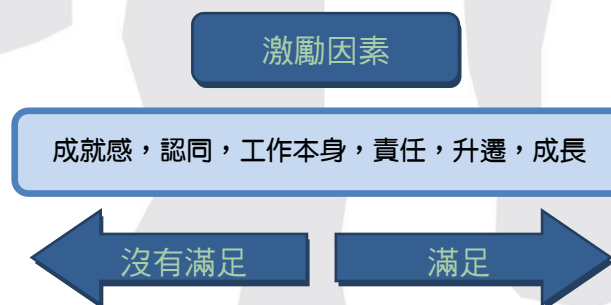
1.	下列何者不是 A.H.Maslow 的需要層級 (A)安全需要 (B)溝通需要 (C)歸屬需要 (D)生理需要	B
2.	馬斯洛需求層級的最底層是 (A)生理需求 (B)安全需求 (C)自尊需求 (D)自我實現	A
3.	馬斯洛的需求層級理論對下列何者貢獻最大 (A)管理人性化 (B)領導民主化 (C)經營科學化 (D)制度合理化。	A
4.	馬斯洛需求層級的最頂層是？ (A)安全需求(B)生理需求(C)自我實現(D)自尊需求。	C
5.	請依照順序排出馬斯洛的「人類需要層次理論」：①尊重需要②生理需要③社會需要④自我實現需要⑤安全需要 (A)②③①④ (B)⑤②④①③ (C)②⑤③①④ (D)②⑤①③④。	C

## 激勵 - 保健因子理論

心理學家**赫茲伯格(Frederick Herzberg)**在針對 200 位工程師和會計師做調查後發現，人們對於工作有不好的感覺時，多半與「工作環境」有關，而當人們感到滿意時，通常與「工作本身」有關，因此提出**兩因素理論**(two factors theory)。對於能防止不滿的因素，稱為**保健因素** (hygiene factor)；而那些能帶來滿足的因素則稱為**激勵因素**(motivator)。

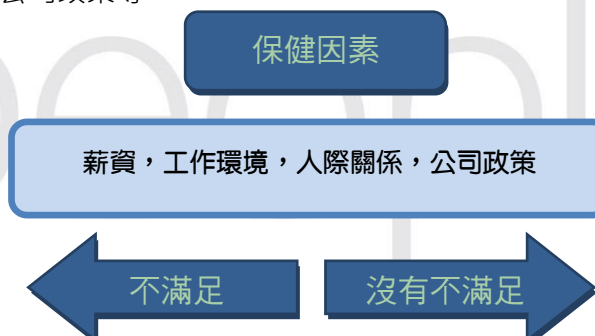
## 激勵因素(Motivator)

當它存在，員工會因此感到滿足；當它消失，員工也不會覺得不滿足的因素稱之為激勵因素或滿足因素或工作內因素。根據赫茲伯格研究，激勵因素與工作本身有直接關係，例如：工作成就感、工作責任感、工作挑戰性、工作發展性及升遷機會等。



## 保健因素(Hygiene Factors)

保健因素又稱維持因素。員工並不會因為這些因素而受到激勵，但當這些因素不足時，則會引起員工之不滿足。與工作本身並無直接關係，而多與工作環境有關，例如：薪資、工作環境、領導方式、人際關係、公司政策等。



三民補習班