

影響留任意願之因素探討-以私立就業服務機構C公司從業人員為例

Discussion on the Factors Affecting the Retention Willingness -Taking the Employment of Private Employment Service Organization C Company as an Example

翁鶯娟¹

國立高雄科技大學企業管理系 副教授

yjwong@nkust.edu.tw

黃炳霖²

國立高雄科技大學企業管理系碩士在職專班 研究生

2106335106@nkust.edu.tw

摘要

過去留任意願的相關研究中缺乏探討一些重要影響前因及中介變數。本研究嘗試以工作投入、角色衝突、角色模糊及知覺組織支持探討其對留任意願之影響，以工作投入為中介變數，在選擇實證樣本時，以私立就業服務機構C公司從業人員為研究對象。本研究共收回185份有效問卷，利用迴歸分析，研究結果發現，工作投入與知覺組織支持對於留任意願皆有顯著正向影響，知覺組織支持對工作投入有顯著正向影響，角色衝突與角色模糊對留任意願皆有顯著負向影響，角色模糊對工作投入有顯著負向影響，但角色衝突對工作投入之影響性不確定，知覺組織支持對角色衝突與角色模糊皆有顯著負向影響，知覺組織支持、角色衝突與角色模糊對於留任意願的影響性須透過中介變數方能確定，即工作投入，本研究證實，工作投入在角色模糊與留任意願之間，具部分中介效果；工作投入在知覺組織支持與留任意願之間，具部分中介效果。根據研究結果，本研究提出相關建議。

關鍵詞：工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持、留任意願

壹、緒論

一、研究背景與動機

根據勞動部統計資料顯示，自100年金融海嘯後經濟成長從谷底反彈102年底外籍勞工人數489,134人持續攀升至106年底外籍勞工人數達676,142人，4年內外籍勞工增加人數約187,008人，所以面對龐大商機人力仲介業為滿足雇主對服務及品質的要求普遍組織擴編，理論相對雇用從業人員應該大幅提升，然而根據勞動部統計資料顯示，人力仲介業受僱人數總計102年7月30505人其中以事務支援人員18642佔55.03%最多，對比106年7月22,779人其中以事務支援人員11076佔48.62%最多，4年內受僱人數卻大幅度下降人數約7,726人，由此可知，除了硬體設施資訊化提昇效率外，從業人員如何透過有效訓練及培養讓素質提高並留任員工，更是使得人力仲介公司取得競爭優勢重要因素之一。面臨政府因少子化而修正就業服務法52條讓外籍勞工可免出境在臺續聘及轉換雇主、研擬新經濟移民法等前所未有的挑戰，造成許多私立就業服務機構都面臨競爭壓力及營利銳減的窘境，如何調整經營策略，吸引優質從業人員留任，使公司能永續經營，成為私立就業服務機構不得不面對的課題。

對於企業而言，探討留任意願似乎要比離職來的更務實(陳俊吉, 2015)，留任是之於離職，留任是以較正向的觀點來看待員工留在組織的可能性以及意願。本研究認為，影響從業人員留任意願的要素，可能會受到私立就業服務機構所提供的知覺組織支持及減少角色壓力等因素之影響，讓從業人員工作上更加投入，進而提高從業人員留任意願。

因此本研究擬以探討角色壓力、知覺組織支持與工作投入對於留任意願的影響，並進一步以工作投入為中介變數，來探討角色壓力(角色衝突、角色模糊)、知覺組織支持對工作投入之間關係是否產生中介效果，另外並將知覺組織支持對角色壓力相關性一併納入探討。針對研究結果，本研究將提出建議給私立就業服務機構參考。

二、研究目的

本研究主要在探討角色壓力、知覺組織支持與工作投入對於留任意願之間的關係-以私立就業服務機構C公司從業人員為例。此外，本研究將進一步以工作投入為中介變數，來探討角色壓力、知覺組織支持對留任意願之間關係是否產生中介效果，希望能藉由相關文獻以及進行網路及實地資料收集做為實證研究之分析，以作為私立就業服務機構提高從業人員留任意願方向參考。綜合上述觀點，本研究欲探討之研究目的如下：

1. 探討角色壓力(角色衝突、角色模糊)、知覺組織支持與工作投入對於留任意願的影響。
2. 探討工作投入是否對於角色壓力(角色衝突、角色模糊)、知覺組織支持與留任意願之間關係，產生中介效果。
3. 探討知覺組織支持對角色壓力(角色衝突、角色模糊)相關性。

貳、文獻探討

一、留任意願

學者(March & Simon,1958)研究中提及的組織均衡概念，工作者會留在組織裡，進一步闡述留任意願是指員工願意留在組織中的原工作崗位，基於他們獲得足夠的誘因，使個人在貢獻上與組織提供的誘因間取得可預期的均衡點，(Arnold & Feldman,1982)也提到員工進而對組織內部與自身的工作產生正向的評價而選擇留在原組織，因此留任傾向是指當員工擔任組織職位後，與公司產生歸屬現象，並產生一種對組織以及其工作有正面肯定，而選擇留在原任企業的傾向。然而，與離職傾向不同的是，留任傾向強調的不僅是如何保留組織關鍵的人力資本，也在於推動組織成員正面的工作行為(陳麗如，2007)。朱哲宏(2011)認為韋氏字典的定義，「留任」(Retain)亦即保留、維持不變、避免分開或是保持在固定的地方等，因此將「留任」定義為工作者繼續維持目前職務或工作；而「意願」(Intend)則是心意的方向。留任意願是一種動機，所謂動機是行為最初的驅動力量，但在動機與行為實現之間，並無完全必然的關聯。留任意願屬於積極面，亦說明個人願意或希望留在組織內工作，為組織效力的意願強度。留任意願是員工個人的主觀認知，企業若能提升員工對組織的認同度，減少離職行為的發生，必能增加留職意願(李昭儀，2011)。

綜合以上研究，主要根據 Tsui(1997)與許中駿等人(2013)對留任意願的定義內容而發展出本研究定義，本研究認為留任意願的定義為：留任意願是組織內員工願意留在組織的一種態度與行為傾向。

二、工作投入

Patchen(1970)提出工作投入是指工作可以提供個人滿足成就需求、歸屬感需求及自尊需求，就會有高度工作投入。Saleh & Hosek (1976)則歸納工作投入為下列四個定義：(1)個人的整體工作情境在個人生活環境中所佔的重要程度；(2)工作上個人的主動參與使個人自尊、自主等需求獲得滿足的程度；(3)個人認知到的工作績效對自尊影響的程度；以及(4)工作績效與自我概念的一致性程度。有學者將幸福感擴大解釋包含員工投入(集結職場認知與情感變項)與正向情感(生活滿意度、組織承諾、樂趣、自我實現)，其中正向情感與員工留任、創造力、經營成果相關。黃建安(2004)則將工作投入定義為三個向度：(1)工作投入是個人特質的一部份；(2)工作投入受到個人所處工作環境的影響；(3)工作投入是個人特質與組織環境因素交互作用的結果。李德智(2005)認為工作投入是勞動者心理上所產生認同目前工作狀態，而使他加倍努力投入於職場中。陳宏光(2002)以台鐵的員工為對象，研究結果發現到不同的工作投入構面會影響到員工的離職傾向，例如員工對工作的趨避性低時與留任意願呈現顯著正相關。許佳安(2007)及雷子仁(2014)均發現工作投入與留任意願呈顯著正相關。根據上述文獻，本研究提出假設如下：

H1：工作投入對留任意願有正向影響。

三、角色壓力

角色壓力(Role Stress)是指個體所處的職務與環境交互作用下，因為角色期許的不一致，產生生理或心理的緊張狀態，使得個體無法正常扮演角色應有的行為(Hardy & Hardy, 1988)。吳錦輝(2015)認為工作者存在於組織之間，與組織其他成員的接觸、溝通、交流時，發生角色的期望的落差，工作者會對自己的角色不確定，對角色的行為規範不清楚所產生的角色壓力。鄭怡婷(2007)將角色壓力分成角色衝突與角色模糊：

(一)角色衝突

角色衝突通常被定義為當個人被要求扮演與本身價值系統不一致的角色，或是同一時間需要扮演二種以上相互衝突的角色(Kahn et al.,1964)。Kahn et al.(1964)將角色衝突的類型區分為三種：

- (1) 角色間的衝突：指個人同時扮演多種角色，無法面面俱到，以致產生顧此失彼的角色衝突。
- (2) 角色內的衝突：指對個人的單一角色，存在能力上無法達成各種角色期望的衝突，又可分為來自同一角色傳送者不同期望的衝突，以及不同角色傳送者不同期望的衝突。
- (3) 角色要求與個人本身的衝突：指角色要求與個人之人格特質、價值觀，及需求不一致所產生的衝突。

所謂的角色衝突是指員工所扮演的各種角色，無法同時妥協或滿足(Kahn et al.,1964；Robbins,1993；榮泰生，1998)。當不同的角色傳訊者對角色佔有者傳遞互相矛盾或排斥的訊息時，就會產生角色衝突(Griffin,2001)。且當一個人存在角色衝突，會減少其對角色傳送者的反應，產生較弱的信任感、關心及向心力。

(二)角色模糊

角色模糊亦可稱之為角色混淆，角色不明確或角色曖昧。主要是由於其職責與權力等缺乏明確的權力或指引，而使個人無法獲得清晰的角色期望，以致不能適當的執行角色行為之現象(Kahn et al.,1964;Keenan & McBain,1979)。角色模糊的情況若不改善，可能導致工作不滿足、自信心受損及影響工作表現。角色模糊是指個人缺乏足夠的訊息，以決定如何扮演適當的角色(Kahn et al.,1964)；Rizzo et al.(1970)之定義為角色模糊是員工對扮演的角色行為結果及要求不明確的程度。

綜合上述學者的闡述，本研究參考Rizzo & House(1970)將角色壓力定義為成員在工作上所需資訊缺乏，以決定扮演何種適當角色，或成員無法滿足各種角色期待，或無足夠人力、物力等資源以完成工作，而造成的心理負荷。而從郭騰淵(1991)以國中教師為研究對象，結果顯示角色模糊程度愈高，則工作投入程度愈低。陳家謨(2016)發現特教學校教師的角色衝突與工作壓力對工作投入具有預測力。基於前述，工作投入正向影響留任意願 (如許佳安，2007)。因此，根據前述的實證研究，本研究提出假設如下：

H2-1：角色衝突對工作投入有負向影響

H2-2：角色模糊對工作投入有負向影響

H2a-1：工作投入在角色衝突與留任意願間具中介效果

H2a-2：工作投入在角色模糊與留任意願間具中介效果

Conley & Woosley(2000)在對學校老師的角色壓力與工作行為的研究中發現，在小學教師的樣本中，角色衝突、角色模糊與留任意願有負向的影響；Daly & Dee(2006)在對城市公立大學教師的離職傾向研究中發現，角色衝突對留任意願及工作滿意都有負向的影響；國內學者李經遠 & 李棟榮(2003)在對工業技術研究院的員工的研究中發現，在矩陣式組織結構下，角色衝突與離職意願有負向之關聯。因此，根據前述的實證研究，本研究提出假設如下：

H3-1：角色衝突對留任意願有負向影響

H3-2：角色模糊對留任意願有負向影響

四、知覺組織支持

若員工感受到組織展現出對自己的信任與重視而非單純經濟利益交換時，將會感受到一股義務感，驅使員工達成任務目標並展現出超越組織所要求的角色外行為以回報組織的肯定，且願意自發性地從事有利組織的活動(Eisenberger et al., 1990)。Bakker(2011)指出當員工感受到組織的支持時，會形成某種心情態度，而這心情態度會影響員工表現對組織有利的行為，亦即當員工擁有充分的工作資源時會更投入於工作中。換言之，當員工感知到較高程度的組織支持以及較多來自於組織的重視或關懷時，其所產生的回饋義務將會隨之提高(童惠玲、郭美吟、李德治，2012)。華學文(2015)研究發現臺灣船員知覺組織支持會正向影響工作投入。黃玟閔(2016)研究結果發現外派人員知覺組織支持的程度，對其組織認同、工作投入具有正向相關。基於前述，工作投入正向影響留任意願 (如許佳安，2007)。因此，本研究提出下列假設：

H4：知覺組織支持對工作投入有正向影響。

H4a：工作投入在知覺組織支持與留任意願間具中介效果

知覺組織支持應該透過員工的教育訓練，與員工進行一系列的訊息交換，強化組織承諾提高員工對公司的工作投入，增進員工留職意願，降低員工訓練及搜尋成本（許中駿、許順旺等人，2013）。陳俊吉(2015)研究說明留任意願因個人留任行為屬自我意願所決定，將其工作環境與心理契約的相互影響下，產出的思考結論能讓工作者持續在工作上保持動機意念。林靜妤(2017) 研究發現學習滿意度、知覺組織支持、與組織承諾對於PGY醫師留任意願皆佔重要因素。因此、本研究提出下列假設：

H5：知覺組織支持對留任意願有正向影響。

Stamper & Johlke(2003)針對業務行銷人員，探討知覺組織支持對跨疆界人員角色壓力與工作產出的影響，研究結果指出知覺組織支持對於角色衝突、角色模糊有強烈的影響，同時對於工作滿意度及留任意願也有正向的影響，知覺組織支持能直接有效的調節角色衝突與留任意願的負向影響及角色模糊與工作滿意的負向影響。黃泰瑋(2011)以鋁金屬產業為研究對象，探討資訊科技壓力與組織支持感對角色壓力之影響研究，指出組織支持感對角色壓力有負向影響。綜上所述，本研究提出下列假設：

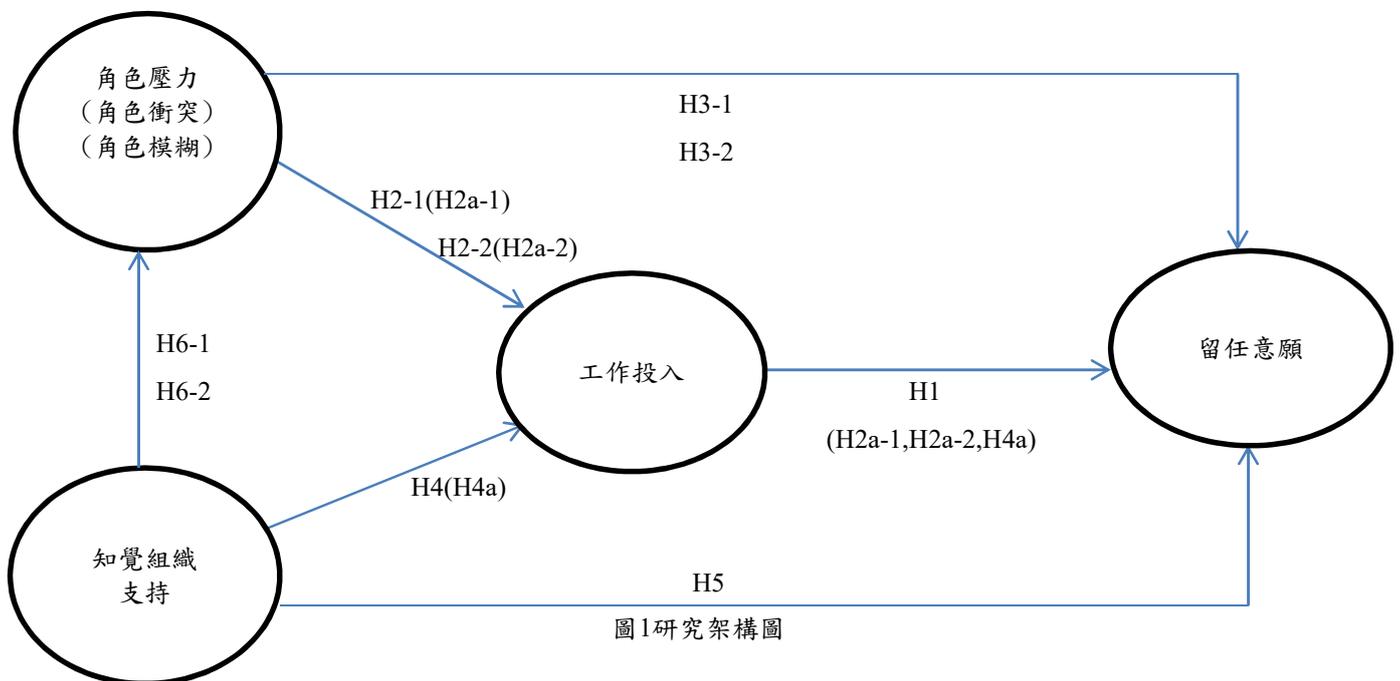
H6-1：知覺組織支持負向影響角色衝突。

H6-2：知覺組織支持負向影響角色模糊。

參、研究方法

一、研究架構

本研究主要在探討影響工作投入與知覺組織支持對於留任意願的正向影響，及角色壓力對於留任意願的負向影響，也探討影響知覺組織支持對工作投入的正向影響，及角色壓力對於工作投入的負向影響，同時探討知覺組織支持對角色壓力具有顯著的負相關，並以工作投入在知覺組織支持和角色壓力對留任意願中具中介效果以私立就業服務機構從業人員為例，各個構面之間之關係，如以下研究架構(圖1)所顯示：



二、研究變項之操作性定義與衡量

本研究之變數之操作性定義及衡量如表1。

表 1 各變數之操作性定義及衡量

衡量變數	操作性定義	衡量構面
留任意願	Tsui(1997)、黃家齊(2000)、朱秀鳳(2012)、曹秀憶(2015)研究後，將留任意願定義為職場員工自身留任原因屬依自我意願決定，工作者願意或希望留在組織內工作，為組織效力的態度。	參考龍立明(2017)之衡量題項。採自黃家齊(2002)譯自 Tsui et al.(1997)所使用之量表為 1~3 題
工作投入	Kanungo(1982)認為工作投入是一種心理認同的認知或信念狀態，其來自於個人目前內在及外在的顯著需求及個人知覺到工作上滿足此一需求的可能性。	採用 Kanungo(1982)所發展的工作投入量表，共十題，參考鄭怡婷(2007)之衡量題項。第2及7 題為反向題項之設計。
角色壓力	參考Rizzo(1970)與Kahn(1964)等人所提出之觀點，認為角色壓力意指職場員工在組織中無法達到組織內部的要求時所產生的壓力，即使在組織中扮演相同的角色，也會因不同工作者而產生不同的壓力，可區分為角色衝突定義為員工個人對於他人對於其角色期望不一致或不相容的現象；角色模糊定義為由於員工個人對於所扮演的角色行為結果及要求不明確的程度，即對於自己在組織中所擔任的角色不夠清楚。	參考Rizzo等(1970)及鄭怡婷(2007)的角色壓力問卷量表，其中角色衝突量表，共八題；角色模糊量表，共六題。
知覺組織支持	引用Shore & Tetrick (1991)的觀點，將知覺組織支持定義為當員工知覺到組織對於他們的付出有所重視時，進而產生對組織有利的行為來回饋。	係以Shanock & Eisenberger (2006)所編製之知覺組織支持量表題目6題，參考吳雅萍(2000)之衡量題項。

三、問卷設計

本研究問卷依上述研究架構圖之各變數內容進行設計，各題項係參考相關文獻及量表設計問卷。主要分成三個部份來探討，第一部份說明受測對象為私立就業服務機構從業人員為研究對象。第二部份為本研究各個構念之權衡(留任意願、工作投入、角色衝突、角色模糊與知覺組織支持)，共計五個量表；第三部份是人口統計變數。本問卷以李克特七點量表量測各構念之計分，分別是非常不同意、有點不同意、不同意、普通、有點同意、同意、非常同意。

四、研究方法

(一)、研究範圍與對象

本研究以私立就業服務機構從業人員為研究對象，採用紙本問卷方式發放，先詢問其填答問卷之意願，對於有意願者，提供本問卷給其作答。

(二)、問卷前測

為了得知問卷各題項之用語是否適當且易於理解、各量表是否皆具備良好的信度，本研究使用之問卷問項乃整理自多位學者常使用之量表，並於文字上略作修飾以符合本研究之需求。為避免問卷內容有語意上的問題，導致受訪者誤解欲表達的意思產生誤答，所以本研究於問卷正式發放前，採行問卷前測的方式實際對問卷內容作檢測，並依回覆之意見進行語意修正，以提高內容的信度。

(三)、抽樣方法及樣本數

本研究的問卷發放方式以立意抽樣施行，主要以紙本問卷發放給私立就業服務機構C公司目前在職的員工填

答。在樣本數方面，學者吳萬益(2005)認為樣本數最好比例1：5問項和受測者，且樣本總數至少100個以上；本問卷題數為33項（不包含人口統計變數），因此，有效問卷回收數至少達170份以上即可，最終回收有效問卷份數為185份。

肆、研究結果

一、敘述性統計分析

本研究之樣本資料（N=185），在性別方面，女性所佔比率為(68.6%)比男性所佔比率(31.4%)為多。在年齡方面，以30(含)~39歲所佔比率最多（47.6%），50歲(含)以上為最少(佔1.6%)。在教育程度方面，以專科/大學所佔比率最多（94.1%），研究所(含)以上為最少(佔2.7%)。在服務部門方面，以文件部門所佔比率最多（36.8%），餐飲部門為最少(佔3.8%)。在公司年資方面，以1(含)-4年所佔比率最多（49.2%），15(含)年以上為最少(佔5.9%)。在個人所得方面以30,001~40,000(含)元所佔比率最多（48.1%），60,001元(含)以上為最少(佔3.1%)。

二、信度分析

Hair, Anderson, Tatham and Black (1998)認為 $\alpha > 0.7$ 為高信度；介於 $0.35 < \alpha < 0.7$ 為可接受程度； $\alpha < 0.35$ 為低信度。本問卷題項共有33題，針對各題項的Item-to Total Correlation，其信度分析結果，工作投入的總 α 係數為0.87；角色衝突變數的總 α 係數為0.86；角色模糊變數的總 α 係數為0.79；知覺組織支持的總 α 係數為0.86；留任意願變數的總 α 係數為0.84。故本量表具有相當良好之內部一致性，且各題項之「修正的項目總相關」皆大於0.5。

表 2 各變數量表之內部一致性係數

變數名稱	Cronbach's α 值	題數
工作投入	0.87	7
角色衝突	0.86	6
角色模糊	0.79	4
知覺組織支持	0.86	5
留任意願	0.84	2

三、各變數間之相關分析

本研究之研究架構中，自變數包括「角色衝突」、「角色模糊」與「知覺組織支持」等三項，依變數為「留任意願」，而中介變數則為「工作投入」，全部加總共計五個變數。此節主要目的在於驗證此五個變數間彼此的關聯情形，並使用 Pearson 相關分析法檢定兩個變項之間的關係強度，從表3中可得知，除角色衝突外其他構面間均達顯著相關。

表3各變數之相關分析表

	工作投入	角色衝突	角色模糊	知覺組織支持	留任意願
工作投入	1				
角色衝突	0.007	1			
角色模糊	-0.274**	0.007	1		
知覺組織支持	0.293**	-0.214**	-0.26**	1	
留任意願	0.384**	-0.206**	-0.299**	0.463**	1

註1：**. $p < 0.01$

四、差異性分析

本節將探討不同的人口統計變項（性別、年齡、教育程度、服務部門、在公司年資、個人每月所得），工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數的差異性。本研究以獨立樣本 t 檢定（independent sample t test）及單因子變異數分析（one-way ANOVA）進行檢定。

(一)不同性別對各變數上的差異分析

在性別的差異性分析採獨立樣本 t 檢定，以了解其工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數上，是否存在差異。本研究經檢定後發現，由表4可知，不同性別僅對於工作投入變數達顯著水準($p < 0.05$)，且平均值是男性大於女性。而對於角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等四個變數皆無顯著差異 ($p > 0.05$)，因此不列出表格。

表4性別在各變數上之差異性分析表

變數	男		女		t值
	平均值	標準差	平均值	標準差	
工作投入	4.84	0.90	4.45	1.01	2.47*

註：*表 $p < 0.05$

(二)不同年齡對各變數上的差異分析

在年齡的差異性分析採單因子變異數分析，以了解其工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數上，是否存在差異。由表5可知，工作投入、角色模糊及留任意願的 p 值皆小於 0.05 達顯著水準，即不同的年齡對於工作投入、角色模糊及留任意願有顯著差異。

以 Scheffe 法進行事後比較可發現，對工作投入而言，年齡是40(含)~49歲的受訪者較年齡是30(含)~39歲及20(含)~29歲的受訪者有更正面之評價，對角色模糊而言，年齡是20(含)~29歲的受訪者較年齡是40(含)~49歲的受訪者有更高。對角色衝突、知覺組織支持及留任意願而言，不同年齡群組兩兩相比並無顯著差異。

表5不同年齡對各變數之差異分析表

變數	平均數				F值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)		
工作投入	4.30	4.55	5.31	5.52	8.02*	(3)>(2); (3)>(1)
角色模糊	2.62	2.29	2.07	2.00	4.58*	(1)>(3)
留任意願	4.81	5.28	5.58	5.66	2.83*	-

註：*為 $p < 0.05$ ；(1)20(含)~30歲；(2)30(含)~40歲；(3)40(含)~50歲；(4)50歲(含)以上

(三)不同教育程度對各變數上的差異分析

在教育程度的差異性分析採單因子變異數分析，以了解其工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數上，是否存在差異。由表6可知，僅留任意願的 p 值皆小於 0.05 達顯著水準，即不同的教育程度對於留任意願有顯著差異。

以 Scheffe 法進行事後比較可發現，對留任意願而言，教育程度高中/高職的受訪者較教育程度為專科/大學之受訪者有更正面之評價。另外，對工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持而言，不同教育程度群組兩兩相比並無顯著差異。

表6不同教育程度對各變數之差異性分析表

變數	平均數				F值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)		
留任意願	-	6.50	5.09	5.60	3.54*	(2)>(3)

註：*為 $p < 0.05$ ；(1)國中(含)以下(2)高中/高職(3)專科/大學(4)研究所(含)以上

(四)不同服務部門對各變數上的差異分析

在服務部門的差異性分析採單因子變異數分析，以了解其工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數上，是否存在差異。由表7可知，工作投入、角色衝突、留任意願的 p 值皆小於 0.05 達顯著水準，即不同的服務部門對於工作投入、角色衝突與留任意願有顯著差異。

以 Scheffe 法進行事後比較可發現，對工作投入而言，業務部門的受訪者較文件部門與總務/行政/人資之受訪者有更正面之評價。對角色衝突而言，舍管部門受訪者較派遣部門受訪者有較高之評價。另外，雖不同服務部門對留任意願而言有顯著差異，但兩兩相比並無顯著差異。

表7不同服務部門對各變數之差異分析表

變數	平均數								F值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)		
工作投入	5.61	4.91	5.24	4.18	4.95	4.80	3.97	4.28	6.10*	(1)>(4) ; (1)>(7)
角色衝突	3.55	3.55	3.95	3.88	3.12	4.39	3.93	2.89	4.48*	(6)>(8)
留任意願	6.00	5.51	4.92	4.77	5.55	5.12	4.86	5.88	2.55*	-

註：*為 $p < 0.05$ ；(1) 業務(2) 客戶服務(3) 餐飲部門(4) 文件部門(5) 財務會計(6) 舍管部門(7) 總務/行政/人資(8) 派遣部門

(五)不同在公司年資對各變數上的差異分析

在公司年資的差異性分析採單因子變異數分析，以了解其工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數上，是否存在差異。由表8可知，工作投入、角色衝突、角色模糊及留任意願的 p 值皆小於 0.05 達顯著水準，即不同的公司年資對於工作投入、角色衝突、角色模糊及留任意願有顯著差異。

以 Scheffe 法進行事後比較可發現，對工作投入而言，在公司年資15(含)年以上受訪者較1(含)-5年受訪者有更正面之評價。對角色衝突而言，在公司年資1(含)-5年受訪者較未滿1年受訪者有較高之評價。對角色模糊而言，在公司年資未滿1年受訪者較5(含)-10年受訪者與15(含)年以上受訪者有較高之評價。其他變數於不同在公司年資群組兩兩相比並無顯著差異。

表8不同在公司年資對各變數之差異分析表

變數	平均數					F值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
工作投入	4.45	4.40	4.62	4.79	5.53	3.79*	(5)>(2)
角色衝突	3.15	4.04	3.75	3.80	3.54	3.45*	(2)>(1)
角色模糊	2.88	2.42	2.22	2.21	2.02	3.82*	(1)>(3) (1)>(5)
留任意願	5.02	4.78	5.52	5.74	5.86	4.93*	-

註：*為 $p < 0.05$ ；(1) 未滿1年(2)1(含)-5年(3) 5(含)-10年(4) 10(含)-15年(5) 15(含)年以上

(六)不同個人每月所得對各變數上的差異分析

在個人每月所得的差異性分析採單因子變異數分析，以了解其工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數上，是否存在差異。本研究經檢定後發現，不同個人每月所得對於工作投入、角色衝突、角色模糊、知覺組織支持及留任意願等五個變數皆無顯著差異 ($p > 0.05$)，因此不列出表格。

六、中介效果之驗證

為了解各自變項對於依變項之影響性，以驗證本研究之假設，本研究採用Hayes (2013) PROCESS統計軟體執行資料分析方法並選擇Model 4 及Bootstrap Samples等於5000次，進行檢驗。

如圖2，利用Model 4進行檢驗，就各假設而言，工作投入對於留任意願之影響性呈現顯著水準 ($\beta=0.38, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H1：工作投入對於留任意願有正向影響。角色衝突對於工作投入之影響呈現不顯著水準 ($\beta=0.01, p>0.05$)，由此得知，不支持本研究假設H2-1：角色衝突影響工作投入。角色衝突對於留任意願之負向影響達顯著水準 ($\beta=-0.26, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H3-1：角色衝突影響留任意願。藉由中介效果檢定 (0.00, BootLLCI=-0.07; BootULCI=0.09)，此信賴區間有包含到0，代表中介效果不存在，本研究證實中介效果不存在，不支持假設H2a-1：工作投入在角色衝突與留任意願中不具中介效果。角色模糊對於工作投入之負向影響達顯著水準 ($\beta=-0.36, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H2-2：角色模糊負向影響工作投入。角色模糊對於留任意願之負向影響達顯著水準 ($\beta=-0.37, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H3-2：角色模糊影響留任意願。藉由中介效果檢定 (-0.16, BootLLCI=-0.31; BootULCI=-0.06)，此信賴區間沒有包含到0，代表中介效果存在，本研究證實中介效果存在，支持假設H2a-2：工作投入在角色模糊與留任意願中具中介效果

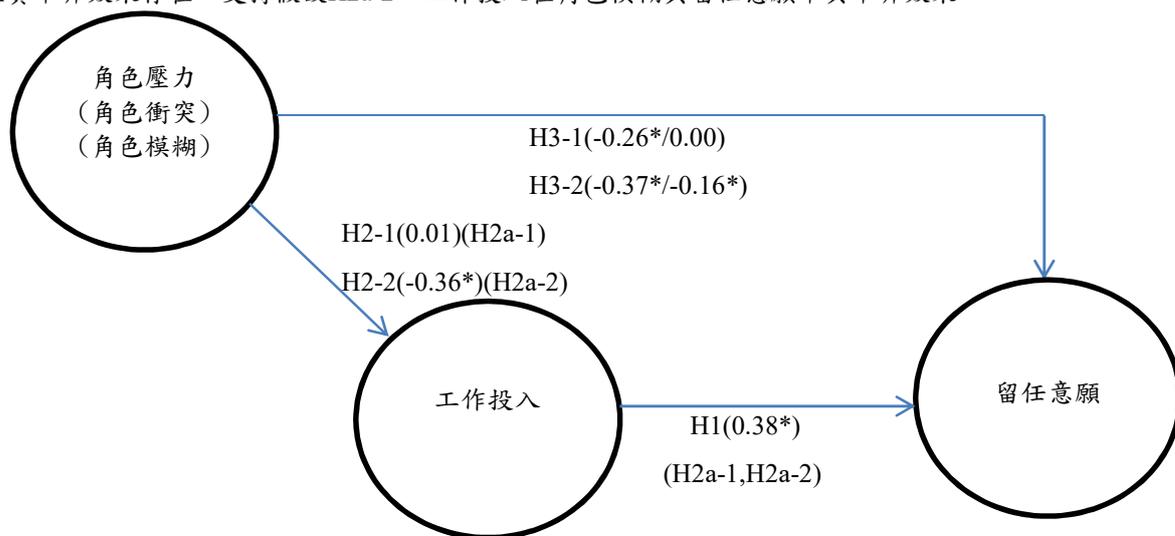


圖2角色衝突及角色模糊對留任意願的影響 (Model 4工作投入的中介分析)

如圖3，知覺組織支持對於工作投入之影響呈現顯著水準 ($\beta=0.32, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H4：知覺組織支持正向影響工作投入。知覺組織支持對於留任意願之影響性呈現顯著水準 ($\beta=0.56, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H5：知覺組織支持對於留任意願有正向影響。藉由中介效果檢定 (0.12, BootLLCI=0.05; BootULCI=0.22)，此信賴區間若未包含到0，代表中介效果的存在，本研究證實中介效果的存在，支持假設H4a：工作投入在知覺組織支持與留任意願中具中介效果

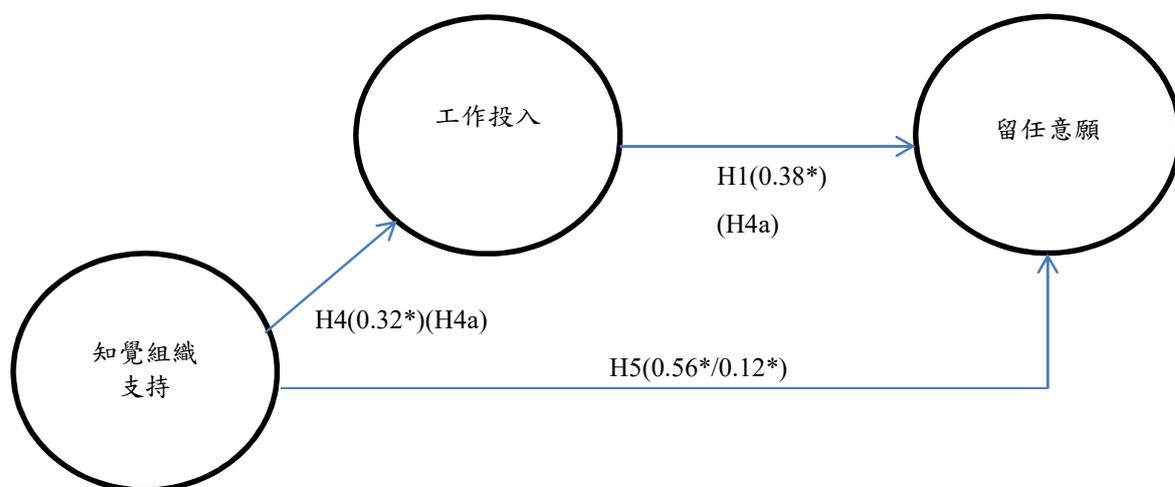


圖3知覺組織支持對留任意願的影響 (Model 4工作投入的中介分析)

利用迴歸分析，知覺組織支持對於角色衝突之負向影響性達顯著水準 ($\beta=-0.21, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H6-1：知覺組織支持負向影響角色衝突。知覺組織支持對於角色模糊之負向影響達顯著水準 ($\beta=-0.26, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設H6-2：知覺組織支持負向影響角色模糊。

伍、 結論與建議

一、 研究結論

(一)基本資料對各變數間之差異性分析

本研究發現在性別方面，僅工作投入達顯著水準，且平均值是男性大於女性。

不同的年齡對於工作投入、角色模糊及留任意願有顯著差異。對工作投入而言，年齡是40(含)~49歲的受訪者較年齡是30(含)~39歲及20(含)~29歲的受訪者有更正面之評價，對角色模糊而言，年齡是20(含)~29歲的受訪者較年齡是40(含)~49歲的受訪者有更正面之評價。

不同的教育程度僅留任意願達顯著水準，即不同的教育程度對於留任意願有顯著差異。對留任意願而言，教育程度高中/高職的受訪者較教育程度為專科/大學之受訪者有更正面之評價。

不同的服務部門對於工作投入、角色衝突、留任意願之認知差異達顯著水準，即不同的服務部門對於工作投入、角色衝突與留任意願有顯著差異。對工作投入而言，業務部門的受訪者較文件部門與總務/行政/人資之受訪者有更正面之評價。對角色衝突而言，含管部門受訪者較派遣部門受訪者有更負面之評價。另外，雖不同服務部門對留任意願而言有顯著差異，但兩兩相比並無顯著差異。

不同的公司年資對工作投入、角色衝突、角色模糊及留任意願的之認知差異達顯著水準，即不同的公司年資對於工作投入、角色衝突、角色模糊及留任意願有顯著差異。對工作投入而言，在公司年資15(含)年以上受訪者較1(含)-5年受訪者有更正面之評價。對角色衝突而言，在公司年資1(含)-5年受訪者較未滿1年受訪者有更負面之評價。對角色模糊而言，在公司年資未滿1年受訪者較5(含)-10年受訪者與15(含)年以上受訪者有更負面之評價。其他變數於不同在公司年資群組兩兩相比並無顯著差異。

(二)工作投入對留任意願有正向影響

由迴歸分析中得知，工作投入對留任意願之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的正向影響，也就是若從業人員對於公司產生工作投入會增加其對於留任產生連結，進而產生留任意願，此研究結果與先前學者如雷子仁(2014)其研究結論相符的。

(三)角色衝突對工作投入無負向影響

由迴歸分析中得知，角色衝突對工作投入之影響性未達顯著水準，其驗證了兩者間不存在顯著的負向影響。本研究推論可能的原因為從業人員在C公司雖感受到角色衝突，部份員工設法化解及紓壓，因此對工作投入仍有可能增加，致兩變數間之影響性無法確認。

(四)角色模糊對工作投入有負向影響

運用角色模糊對工作投入進行之迴歸分析，以角色模糊為自變數，工作投入為依變數，由迴歸分析中得知，角色模糊對工作投入之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的負向影響，也就是若從業人員在C公司感受角色模糊較為顯著，將對C公司工作投入負向影響，此研究結果與先前學者如郭騰淵(1991)其研究結論相符的。

(五)工作投入在角色衝突與留任意願中不具中介效果

利用process迴歸，本研究中發現以工作投入的中介效果迴歸分析中，以角色衝突為自變數，工作投入為中介變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，角色衝突對於工作投入間未達顯著水準，而角色衝突對於留任意願之影響達顯著水準，即角色衝突對於留任意願的影響性無須透過中介變數便能確定，本研究推論可能的原因如上述三。

(六)工作投入在角色模糊與留任意願中具中介效果

利用process迴歸，本研究中發現以工作投入的中介效果迴歸分析中，以角色模糊為自變數，工作投入為中介變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，角色模糊對於工作投入間達顯著水準，即角色模糊對於留任意願的影響性須透過中介變數方能確定，如工作投入，此研究結果與先前學者如郭騰淵(1991)其研究結論相符的。

(七)角色衝突對留任意願有負向影響

運用角色衝突對留任意願進行之迴歸分析，以角色衝突為自變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，角色衝突對留任意願之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的負向影響，也就是若從業人員在C公司感受角

色衝突較為顯著，將對C公司留任意願負向影響，此研究結果與先前學者如李經遠 & 李棟榮(2003)其研究結論相符的。

(八)角色模糊對留任意願有負向影響

運用角色模糊對留任意願進行之迴歸分析，以角色模糊為自變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，角色模糊對留任意願之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的負向影響，也就是若從業人員在C公司感受角色模糊較為顯著，將對C公司留任意願負向影響，此研究結果與先前學者如Conley & Woosley(2000)其研究結論相符的。

(九)知覺組織支持對工作投入有正向影響

運用知覺組織支持對工作投入進行之迴歸分析，以知覺組織支持為自變數，工作投入為依變數，由迴歸分析中得知，知覺組織支持對工作投入之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的正向影響，也就是若從業人員知覺C公司感受到組織支持，將對工作投入產生正向影響，此研究結果與先前學者如黃玟閔(2016)其研究結論相符的。

(十)工作投入在知覺組織支持與留任意願中具中介效果

利用process迴歸，本研究發現以工作投入的中介效果迴歸分析中，以知覺組織支持為自變數，工作投入為中介變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，知覺組織支持對於工作投入間達顯著水準，即知覺組織支持對於留任意願的影響性須透過中介變數方能確定，如工作投入，此研究結果與先前學者如黃玟閔(2016)其研究結論相符的。

(十一)知覺組織支持對留任意願有正向影響

運用知覺組織支持對留任意願進行之迴歸分析，以知覺組織支持為自變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，知覺組織支持對留任意願之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的正向影響，也就是若從業人員知覺在C公司感受到組織支持會增加其對於留任產生連結，進而產生留任意願，此研究結果與先前學者如林靜妤(2017)其研究結論相符的。

(十二)知覺組織支持負向影響角色衝突

運用知覺組織支持對角色衝突進行之迴歸分析，以知覺組織支持為自變數，角色衝突為依變數，由迴歸分析中得知，知覺組織支持對角色衝突之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的負向影響，也就是若從業人員知覺在C公司感受到組織支持會有效降低其角色衝突所帶來的負面影響，此研究結果與先前學者如邱嫩媛(2012)其研究結論相符的。

(十三)知覺組織支持負向影響角色模糊

運用知覺組織支持對角色模糊進行之迴歸分析，以知覺組織支持為自變數，角色模糊為依變數，由迴歸分析中得知，知覺組織支持對角色模糊之影響性達顯著水準，其驗證了兩者間存在顯著的負向影響，也就是若從業人員知覺在C公司感受到組織支持會有效降低其角色模糊所帶來的負面影響，此研究結果與先前學者如黃泰璋(2011)其研究結論相符的。

二、研究貢獻與管理意涵

(一)研究理論之貢獻

過去留任意願的相關研究中，大多屬為謀求企業中人力穩定性，找尋影響前因，如激勵措施(黃巧芳，2018)、工作與生活滿足感(劉文孝，2018)、自我效能(林倩如，2018)、工作滿意度(林倩如，2018)、領導風格(楊津瑄，2018)、工作壓力(陳雅莉，2018)及社會支持(郭任聰，2018)等，以提升組織效能與經營品質。上述研究缺乏探討一些重要影響前因及中介變數，且未以私立就業服務機構從業人員為探討對象，因此對於如何提升留任意願之做法不清楚。綜合上述，本研究嘗試以工作投入、角色衝突、角色模糊及知覺組織支持探討其對留任意願之影響。本研究證實，工作投入正向影響留任意願；角色模糊負向影響工作投入；角色模糊對於留任意願的影響可透過工作投入成立，即工作投入是為中介變數；角色衝突負向影響留任意願；角色模糊負向影響留任意願；知覺組織支持正向影響工作投入；知覺組織支持正向影響留任意願；知覺組織支持負向影響角色衝突；知覺組織支持負向影響角色模糊。而值得注意

角色衝突對工作投入之影響性不確定，且角色衝突對於留任意願的影響性無須透過工作投入便能確定。

(二)管理實務之意涵與建議

本研究發現：角色衝突負向影響留任意願；角色模糊負向影響工作投入與留任意願；知覺組織支持正向顯著影響工作投入與留任意願；工作投入正向影響留任意願，因此C公司可以透過傾聽從業人員給予職能分析進而職務再設計來降低角色模糊及角色衝突的負向影響留任意願，並對於加強從業人員對組織支持的知覺相關實務做法著手，進而提升工作投入，來強化從業人員對於C公司的留任意願。在降低角色衝突、角色模糊影響及強化知覺組織支持的做法上，建議如下：

1.對企業的建議如下：

(1)客戶導向的組織設計，降低角色衝突的影響：

私立就業服務機構從業人員在以客戶導向的組織設計下，應成為Solution Provider(解決方案提供者)。增加被服務單位對於從業人員所能提供的全方位服務的認知，時時刻刻以客戶的立場及角度出發，提供最適當的解決方案，達到從業人員自身以及他人對於其角色期望的一致性及相容性，以降低角色衝突的程度。成功的組織必須有更強的適應力與彈性，因此，在組織隨著外部環境急速變動時，部門的設計必須更以客戶為導向，也讓從業人員成為直線主管的策略夥伴。從業人員需要的是擔任窗口專業全方位的能力，並且對於所服務客戶的人力需求及產能淡旺季有所瞭解，能夠提供予直線主管宏觀思考的觀念及建議。

(2)深入營運的核心。訂定工作標準流程，降低角色模糊的影響：

完整的工作標準流程(SOP)的擬定，可以增加角色明確性、降低角色模糊的程度，並降低角色模糊對於工作投入的負向影響。因私立就業服務機構普遍組織體系較小採多能工容易造成從業人員的工作分工與切割不易明確，因此，透過工作說明書的建立、績效評估及關鍵績效指標的訂立等，都能協助降低從業人員的角色模糊，並提升工作投入與留任意願。

(3)設計相關角色衝突、角色模糊在職課程活動：

根據本研究發現，從業人員的角色衝突、角色模糊與留任意願高度相關。由於從業人員經常會因在工作上接受主管任務指派時，面對到挑戰都具備角色衝突、角色模糊的狀態，若能減少對業務的模糊、溝通的衝突、或工作適量，將會有較佳工作表現，增加留任意願。本研究建議公司應設計相關壓力控制課程，並鼓勵從業人員與主管參加，以降低角色衝突、角色模糊，或主管與員工定期茶敘或聚餐活動等，並有助於從業人員對主管的認同，創造績效與對公司產生忠誠度，進而提升從業人員的留任意願。

(4)明訂工作目標、提供職務上學習的機會、塑造良善職場氣氛：

本研究結果發現從業人員有知覺組織支持會正向影響其工作投入與留任意願，事實上知覺組織支持會讓其對工作充滿投入的熱忱，專業上更進一步強化其學習與表現，但在訂定其工作目標企業組織需明確，並能提供內外資源相關協助及完成組織要求時的相關獎勵辦法，或經由職務上適時輪動，讓員工廣泛進修專業知識與技能，使員工提升全方位不同專業領域，提高工作上服務品質。同時發現專業能力愈強，除了會在工作中更熱忱及努力的投入而獲得成長與進步，也會更加認同自身的專業能力，明顯提高工作效能、達成企業組織之需求，員工亦能獲得來自企業組織中職務或薪資上提升的肯定，達到企業目標留住優質人才。

2.對從業人員的建議如下：

(1)不間斷學習來精進其角色和職能：

員工的角色與職能已經隨著科技的進步而強化，因此員工在專業上要求精求變，持續透過課程或書籍研讀獲得新知，對於應有的核心職能努力提升。所以員工除了要有領域內專業知能外，也需增加自己的全方位學習，涉略經營管理之道、業務行銷技能或財務管理等方面，期許讓自己成為優質全才的企業好夥伴，可協助企業組織或自己做重要性決策思考時，能提出較全面性且正面的建言。

(2)防範於未然以良好的生活型態對角色壓力作管理：

a.加強時間管理：能夠條列式寫下要做的事情及處理事項的細節步驟，勿過度樂觀自己的能力而限縮自己所需

的處理時間，讓自身有充足空間與時間來妥適的完成所交辦事項，可以紓緩相關衍生的壓力。

b.當角色模糊時：對將執行的工作內涵，應先進行全面性了解，再跟同事間或主管相互討論、推演與協調。

c.學習拒絕：確立自身的職務內容與職責，優先處理自己應完成的事項，使提出協助要求的人了解自己的能力和工作範圍，減少無關的額外事物影響主要職責工作內容。

d.當角色衝突時：按照需求排出扮演好角色的優先順序，將容易造成衝突的角色需求清楚去分辨，再思考如何能夠全面兼顧。

3.提昇自身專業獲得組織的支持及資源：

所謂萬事皆有其因果循環，從員工的專業職能與知能會左右企業組織對於其專業領域內的認同與重視，惟當員工的專業展現不出時，組織內各層級主管及客戶對其就會產生忽視與負面評價，而若員工專業的能力與被信賴感更差，就更拿不到組織內各層級主管的資源與支持，最終員工就會變的更漫不經心及不專業；反之，如能適度展現自己的專業，組織各層級主管便會開始重用與認同，而當員工專業的能力與被信賴感越高，就越能拿到組織內各層級主管更多資源與協助，正向效應下就會變的來愈專業，即「員工期望自我未來在組織中扮演何種角色，如何被對待，追究根本原因，在能反思自己在工作充滿投入的熱忱多寡」因此只要企業有心來強化企業組織的文化及人力資源發展管理，那終究檢視最後的責任仍在員工本身的態度。

三、研究限制與建議

(一)抽樣受限

本研究之樣本母體只限為個案C公司之從業人員，同樣在資料蒐集時，侷限於研究生的時間、人力、物力與地緣關係，抽樣對象僅為C公司各部門的在職員工，樣本普及化不夠，無法作為推論至研究樣本以外之其他人員。

(二)研究方向及建議

本研究僅有探究工作投入、角色衝突、角色模糊及知覺組織支持對留任意願影響，惟影響留任意願領域中還有很多值得去探究議題，故本研究提供下列幾點作為未來後續相關研究者參考。

1.深入廣泛族群做研究

本研究的問卷發放僅於私立就業服務機構C公司的從業人員，未來研究可將問卷發放擴及其他縣市區域，以利日後可以對其他地區的樣本抽樣與比較，使其研究結果將會更彰顯代表性。另外，對象只針對支援服務業中的人力仲介產業，未來研究可針對其他不同的產業，來提升研究結果與可信度，使研究建構更完整的資料。

2.增加變項

本次研究僅對工作投入、角色衝突、角色模糊及知覺組織支持等自變數來討論其對於留任意願的影響，將來建議可以試著採用不同的自變數，如Wayne, Shore & Liden(1997)指出年資會影響員工的知覺組織支持程度，歷年來研究也比較缺少對個人特徵與知覺組織支持間影響來進行探究，建議後續的研究可增加個人特徵此變項，來和本研究架構中的四個自變數間對留任意願之影響程度相互比較，應該會讓本研究架構中各變數之間的關係更具完整性。

參考文獻

一、中文部分

林倩如(2018)。員工自我效能、工作滿意度和留任意願之研究-以雙北市身心障礙福利機構為例，實踐大學家庭研究與兒童發展學系高齡家庭服務事業碩士在職專班碩士論文。

林靜妤(2017)。接受「全人關懷訓練計畫」的PGY醫師學習滿意度、知覺組織支持、組織承諾與留任意願關係之研究，國立中正大學教育學研究所碩士班碩士論文。

朱秀鳳(2012)。心理契約、組織承諾與留任意願關係之研究—以南部基層派遣工作者為例，國立高雄大學亞太工商管理學研究所碩士論文。

- 朱哲宏(2011)國中兼任行政職務教師留任意願之研究—以高雄市為例，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
- 李經遠、李棟榮(2003)。「矩陣式組織結構下角色衝突、組織承諾、離職意願關連性研究—以工業技術研究院員工為例」，中華管理學報，4(1)：21-44。
- 李昭儀(2011)。銀行從業人員個人-組織契合度對留任意願之影響—以工作活力為中介變項。南台科技大學會計資訊研究所碩士論文。
- 李德智(2005)。基層警察人員工作投入、工作壓力、工作滿足與離職傾向之研究：以高雄縣基層員警為例。國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 吳錦輝(2015)。角色壓力、角色模糊、角色衝突的發展研究。上海財經大學探索報。6，85-99。
- 吳雅萍(2000)。輪班人員的情緒智力、工作家庭雙衝突與工作投入之研究—以知覺組織支持為調節變項。國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 許佳安(2007)。影響南部大專院校學生志工留任意願因素之探討，南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文。
- 許中駿、許順旺、張文俞、倪維亞(2013)。國際觀光旅館內部行銷與留任意願之相關研究—以工作滿意度為中介效果。運動休閒餐旅研究，8(3)，58-84。
- 郭任聰(2018)。社會支持、內外控人格特質、知覺屈就與留任意願之關係，南臺科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 郭騰淵(1991)。國中教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 邱嫩媛(2012)。〈角色衝突對工作倦怠的影響—知覺組織支持之調節效果〉，靜宜大學管理碩士在職專班，碩士論文。
- 黃巧芳(2018)。激勵措施、組織承諾與留任意願之關連性—以房仲業為例，崑山科技大學房地產開發與管理研究所碩士論文。
- 黃建安(2004)。工作投入的理論與相關研究之探討，教育研究，12：25-33。
- 黃泰璋(2011)。〈基於組織支持理論下的資訊技術壓力影響角色壓力之實證研究-以鋁金屬產業為例〉，國立中山大學高階經營碩士班，碩士論文。
- 黃玟閔(2016)。如何提升外派人員效能？知覺組織支持與配偶家庭支持對外派人員組織認同、工作投入、工作壓力之影響—以主管家庭支持行為為調節，中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文
- 黃家齊(2000)。企業社會績效研究—社會責任表現、企業聲望與財務績效關聯性之實證分析。亞太管理評論，第五卷(第三期)，367-380。
- 黃家齊(2002)。「人力資源管理活動認知與員工態度、績效之關聯」，管理評論，民國91年10月，第二十一卷 第四期。
- 曹秀憶(2015)。領導風格、心理契約與留任意願關係之研究(未出版之碩士論文)。中國文化大學國際企業管理研究所，台北市。
- 陳雅莉(2018)。工作壓力與留任意願之關聯探討：以人力資源管理措施為調節變項，東海大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
- 陳麗如(2007)。醫療連鎖通路人員留任因素探討—以A公司為例，元智大學管理研究所未出版之碩士論文，桃園。
- 陳俊吉(2015)。高雄捷運公司員工心理契約與留任意願之相關研究-以主管領導力為調節變項，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班碩士論文。
- 陳宏光(2002)。員工工作投入、工作滿足與離職傾向項關因素之探討-以面對組織變革之台鐵為例。國立中山大學人力資源管理研究所。
- 劉文孝(2018)。以國家政策及文化價值觀為干擾變數探討工作與生活滿足感對於留任意願的影響—以在臺越南勞工為例，逢甲大學商學博士學位學程。
- 雷子仁(2014)。居家照顧服務員工作價值觀、工作投入對留任意願之影響關係。義守大學醫務管理學系碩士論文，

未出版，高雄市。

楊津瑄(2018)。領導風格對留任意願之影響-以升遷機會為干擾變數，中國文化大學企業實務管理數位碩士在職專班碩士論文。

童惠玲、郭美吟、李德治(2012)。組織支持與員工工作結果之關係— 權力距離與公平敏感度之調節效果。組織與管理，5(1)，1-42。

華學文(2015)。臺灣船員人格特質對知覺組織支持與工作投入關係之調節效應探討(未出版碩士論文)。國立交通大學管理學院經營管理學程，新竹市。

二、英文部分

Arnold, H. J. & Feldman, D. C. (1982), A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 67, pp.350-360.

Bakker, A. B.(2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20: 265-269.

Conley, S. & Woosley, S.A. 2000. Teacher role stress, higher order needs and work outcomes.*Journal of Educational Administration*, 38(2) : 179-201.

Daly, C.J. & Dee, J.R. 2006. Greener Pastures : Faculty turnover intent in urban public universities. *The Journal of Higher Education*, 77(5) : 776-803.

Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990), Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*,75(1), 51-59.

Hardy, M. E., & Hardy, W. L. (1988). Role Stress and Role Strain, In M. E. Hardy & M.E. Conway (Eds.), *Role Theory: Perspectives for Health Professionals*, Vol. 2, 159-239.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A.(1964). *Organizational stress: study in role conflict and role ambiguity*. New York: John Wiley.

Kanungo, R. N. (1982), "Measurement of Job and Work involvement, " *Journal of Applied Psychology*, 67(3), pp.341-349.

March, J. G. & Simon, H. A. (1958), *Organizations*,New York: Wiley.Morrison, E. W. ,1993,*Longitudinal Study of the Effects of Information Seeking on*

Patchen, J.J. (1970), *Education: Relationships with Job Satisfaction and High Individual Job Involvement*, *Journal of Applied Psychology*, 33, pp. 487-499.

Robbins, S. P. (1993), *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice-Hall.

Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman. S. I. (1970). Role conflict and role ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Saleh , S. D. & Hosek, J. (1976),*Job involvement: Concept and measurement*,*Academy of Management Journal*, 19, pp213-224.

Shore, L., & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76, 637-643.

Stamper,C.L. & Johlke M.C.(2003).The impact of perceived or ganizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes.*Journal of Management*,29(4):569-588.

Shanock., L. R., & Eisenberger., R. (2006). When Supervisors Feel Supported: Relationships With Subordinates Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689.

Tsui, A.S., Pearce, J.L., Porter, L.W. and Tripoli, A.M. (1997) *Alternative Approaches to the Employee-Organization Relationship: Does Investment in Employees Pay Off?* *Academy of Management Journal*, 40, 1089-1121.Vroom.V.H, (1964)

“Work and Motivation,”New York: John Wiley and Sons Inc.

Wayne, S.J., Shore, L.M. & Liden, R.C. 1997. Perceived organizational support and leader-member exchange . Academy of Management Journal, 40, pp.82-111.