

工作投入、創新行為與工作滿意度關聯性之研究

The Relationship among Work Engagement, Innovative Behavior and Job Satisfaction

劉季貞¹

國立高雄科技大學 企業管理系 助理教授

grace@nkust.edu.tw

秦世一²

國立高雄科技大學 企業管理系碩士班 研究生

1105335105@nkust.edu.tw

摘要

隨著科技日新月異與國民生活水準提高，造就了服務業開始蓬勃發展，而企業間競爭也越來越激烈。為了因應市場需求，企業需要提供更多創新與多元的服務。本研究選擇以服務業為研究範圍，針對工作投入、創新行為與工作滿意度三個變數之間的關係進行探討，深入了解如何激勵員工，使其專注奉獻於工作，達到工作投入的狀態，並在其中是否會產生更多的創新行為，幫助於工作上得到成就與滿足。過去影響工作投入與工作滿意度因素的文章很多，但是將工作投入作為自變數以及將創新行為作為中介變數來探討的研究是較少的。故聚焦此情境來進行員工實證，了解員工在創新行為對於工作投入與工作滿意度之中介效果。

本研究以服務業員工為研究對象，共回收有效問卷 208 份。採用 SPSS22.0 統計軟體進行資料分析與假設檢定，研究結果發現：工作投入對工作滿意度有顯著正向影響，工作投入對創新行為有顯著正向影響，創新行為對工作滿意度有顯著正向影響，創新行為在工作投入與工作滿意度之間具有部分中介效果。

關鍵詞：工作投入、創新行為、工作滿意度

Keywords: work engagement, innovation behavior, job satisfaction

1.1 研究背景

根據行政院總體經濟指標調查，服務業自 70 年代中期起，隨國民生活水準提高而蓬勃發展，105 年服務業占 GDP 比重達 63.15%，占總就業人數比重達 59.17%，顯示服務業已為我國經濟活動之主體。蔡翠旭、林育安(2011)研究指出，面對時代的變遷，科技的日新月異，顧客的需求不同，任何企業在其經營的每一個階段，需要在管理、產品、技術或是服務有所創新，才能夠因應顧客的需求，企業也得以長久的存續，從中獲取利潤。如上述所言，現今的社會競爭激烈，當企業想要向更長遠的未來發展，使得員工能夠投入於工作。

本研究認為產業的創新，不論是現在或是未來，各個產業都有慢慢轉變的趨勢，如莊立民和段起祥(2006)指出企業為在競爭激烈的環境中獲得競爭上的優勢外，企業改善既有產品與服務以及研發新產品或服務，除滿足顧客需求外，將可提高顧客在接受新產品或服務後的正面感受。而服務業自身也為了因應現今的社會，員工需要時時刻刻的警惕自己，並表達自我，如有提出創新的方案，能夠使自身與工作達到更好的滿意度，因此本研究對員工工作投入與創新的行為有所探討，也將服務業的員工作為本研究的研究對象。

1.2 研究動機

Schaufeli 和 Bakker (2004)認為將工作投入比喻為一種積極、充實的工作心理狀態。面臨競爭激烈的社會，企業與員工為了跟上社會的需求，員工也會致力於工作中，而 Janssen (2000)認為創新行為是有意的創造，引進和應用新的想法於組織中，能使組織績效有所成長，因此為了使企業有所成長，員工產生更多創新的行為與構想，來精進自身的工作。因此，本研究想要探討服務業員工，是否會因工作投入的提升，產生更多的創新行為，此為本研究動機之一。

Porter (1963)認為工作滿意度是員工工作需求感受到滿足的程度。而員工會對工作滿意度影響的因素有很多，工作滿意度常會對福利的好壞、有無好的設施或是能讓員工擁有幸福感而影響，且工作投入的提升，工作會更加滿意，但本研究想了解工作投入是否會透過創新行為影響工作滿意度，此為本研究動機之二。

1.3 研究目的

本研究目的歸納如下幾項：

- 一、探討工作投入對工作滿意度之影響。
- 二、探討工作投入對創新行為之影響。
- 三、探討創新行為對工作滿意度之影響。
- 四、探討創新行為在工作投入對工作滿意度之間是否具有中介效果。

2. 文獻探討

2.1 工作投入

根據 MBA 智庫百科所述工作投入指的是心理上對工作的認同，可視為員工在工作職場上正面價值觀的反映。

(一)工作投入定義

Kahn (1990)員工的工作投入定義為生理、認知和情感上都完全融入於自己的工作中，並體會到工作本身的意義。Maslach 和 Leiter (1997)認為工作倦怠的相反對照就是工作投入，分為活力、投入、效能特徵。Robbins (2001)認為工作投入是工作態度的重要指標，可以透過工作學習、工作資源、工作績效、離職傾向、創新和服務氣候相關的訊息，反映出個人對自己的工作意願。

(二)工作投入之衡量構面

Kahn(1990)將工作投入定義為身體、認知和情感上都完全融入到自己的工作中，並體會到工作本身的意義，並將其分為生理、認知與情感三種構面。Maslach 和 Leiter(1997)認為工作倦怠的相反對照就是工作投入，並將其構面分為活力、投入、效能的高低程度。Rothbard(2001)將工作投入其構面分為全心投入與專注，全心投入定義為自身能詮釋所扮演的角色的認知，與角色上所投入的時間多寡；專注意義為投入於角色中的程度。本研究採用 Schaufeli 等人(2006)的衡量構面。

(三)工作投入之相關研究

張文蕙(2011)探討部屬敵意歸因風格、知覺主管不當監督、情緒調節自我效能感與工作投入之關係，研究結果顯示部屬的敵意歸因風格和知覺主管不當監督會反向影響工作投入。洪啟強(2011)探討正向心理資本、工作投入、服務氣候與服務導向組織公民行為之研究，研究結果顯示正向心理資本對工作投入呈正向影響；工作投入對服務氣候與服務導向組織公民行為呈正向影響。陳泰明(2011)職涯停滯對工作投入之影響-內外歸因為干擾變數，研究結果顯示職涯停滯對工作投入呈負向影響。

2.2 創新行為

如今創新已經成為了我們的生活密不可分的一部分。無論是企業還是個人，都已經無法忽視創新對我們工作、生活的影響。只有擁抱創新，才能融入這個新的時代，才能更好地迎接挑戰(李開復，2016)。創新行為往往有別於一般常規的思考模式在特定的環境之中，創新行為常利用現有的資源去改進或創造新的事物和方法來滿足社會需求，本研究想透過創新行為的定義與衡量來了解工作上前因後果的影響。

(一)創新行為定義

Van(1986)認為創新行為的基礎概念是由開發、反應和改變思維所組成的重要因素。Kanter(1988)認為創新行為具有多個階段的過程，包含識別和創造新的機會、資源的取得、實施和創建、應用流程。West(1990)認為創新行為為在一個角色、團隊或組織內所有的員工行為，有利於所提出和實施新的工作意見。

(二)創新行為衡量構面

Scott 和 Bruce (1994)認為創新行為可分為創新思維的衍生、創新思維的動用、創新思維的領悟三大構面。Janssen (2000)認為創新行為可分成創意想法的產生、提倡創意的想法與實現過程等三大構面。Kleysen 和 Street (2001)和認

為創新行為分成五大構面，機會探索、創造、形成調查、推廣、應用。本研究採用 Janssen (2000)創新行為的衡量構面。

(三)創新行為相關研究

邱蓁溱(2009)探討品味能力對創造力、創新行為與脈絡績效的影響-以組織氣候之調節效果，研究結果顯示高的品味能力對創造力創新行為與脈絡績效呈正相關。林慧真(2009)探討內部行銷、知覺組織支持、組織創新氣候對員工創新行為之研究，研究結果顯示內部行銷與知覺組織支持加入員工態度和行為(組織承諾、工作滿足)對員工創新行為皆為正相關。王為勛(2010)探討工作動機、自我管理行為對員工創新行為之影響-以工作滿足為中介變數，研究結果顯示工作滿足、工作動機與自我管理行為對創新行為皆呈正向影響。

2.3 工作滿意度

工作滿意度指個人在組織內工作時，有著正向的心理狀態，其中的因素包含了工作本身、工作狀態、工作方式、工作環境、有挑戰性、工作中的人際關係和工作壓力等。本研究想了解是否因滿足了一些條件與資源，進而對工作更加投入且達到工作滿意。

(一)工作滿意度定義

Hoppock(1935)認為工作滿意度由心理、生理和環境情境三種要素組成，使人真誠地說我對我的工作感到滿意。Porter(1963)認為工作滿意度是員工工作需求感受到滿足的程度。Vroom(1964)將工作滿意度定義為員工在工作場所中，個人對目前工作角色所佔有的情感取向。

(二)工作滿意度衡量構面

Maslow (1943)提出人類有五種需求層次，分別為生理、安全、社會、自尊、自我，經由這五種階段而達到滿足，且達到人類的動機是多層次的，並且將其分為內在滿意與外在滿意二項衡量構面。Vroom (1964)認為工作滿意度包含組織、升遷、主管、工作夥伴、工作內容、工作環境和福利七項衡量構面。Weiss (2002)所編製的明尼蘇達滿意問卷，將工作滿意度分為薪酬、成就感、工作條件、主管與同事與工作內容五項衡量構面。本研究採用李逸儒(2010)的衡量構面。

(三)工作滿意度相關研究

張詠鈞(2015)探討生產線作業員人格特質、組織諾、生涯管理知覺影響員工工作滿意度之探討-以 h 公司為例，研究結果顯示員工人格特質與工作滿意度對組織承諾皆為正向影響；員工生涯發展知覺對工作滿意度與組織承諾有干擾效果。羅之涵(2015)探討內部服務品質、心理資本、工作滿意度之研究，研究結果顯示心理資本對工作滿意度呈正向影響；心理資本在內部服務品質對工作滿意度有中介效果。吳正一(2015)探討製造業人員人格特質、工作滿意度、組織承諾之影響性研究-以南部螺絲扣件製造廠為例，研究結果顯示人格特質對工作滿意度呈正向影響；工作滿意度對組織承諾呈正向影響；工作滿意度在人格特質對組織承諾正向影響有中介效果。

3.研究方法

3.1 研究架構

本研究根據研究動機與目的及相關文獻，提出研究架構。主要是探討工作投入、創新行為對於工作滿意度之影響，並以創新行為作為工作投入與工作滿意度之間的中介變數。如圖 1 所示：

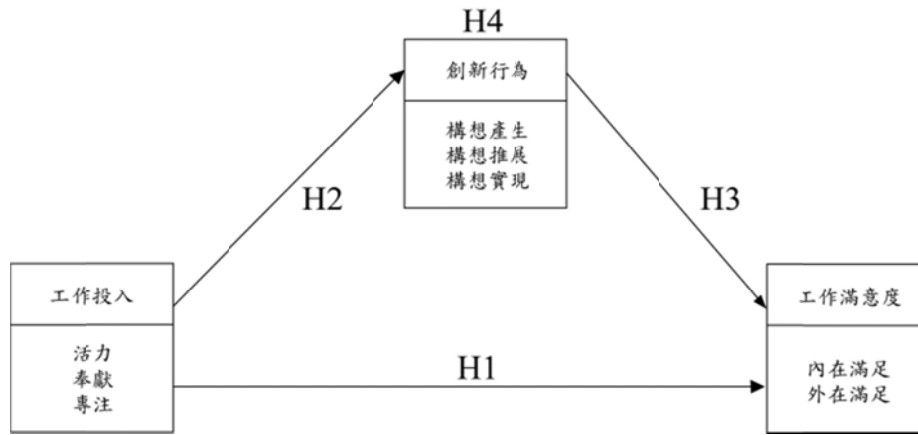


圖 1 研究架構圖

3.2 研究假設

本研究的主要研究目的是在探討服務業員工對於工作投入、創新行為、工作滿意度等不同變數相互間之關聯性，建立本研究的研究假設，說明如下：

(一)工作投入與工作滿意度之關係

Yeh (2013)之研究結果發現，飯店業員工對於工作投入、旅遊業參與和工作滿意度之間的關係。研究顯示工作投入對工作滿意度呈正向影響。Mache 等人(2016)的研究指出工作投入、工作一家庭衝突、工作需求和資源之間可能會影響員工的工作滿意度。研究結果說明醫生之間的工作投入和工作滿意度有顯著的正向影響。陳龍等人(2013)的研究透過工作壓力、工作投入和工作滿意度三個變項驗證醫療人員與工作狀態之間的相關性，研究顯示工作投入與工作滿意度有顯著正向影響。因此，本研究提出假設如下：

H1：工作投入對工作滿意度有正向影響

(二)工作投入與創新行為之關係

Lin 等人(2017)之研究發現組織學習與員工創新行為之間的關係，並進一步透過工作投入作為中介的影響。結果顯示工作投入的提高正向的影響員工的創新行為。Agarwal (2014)驗證了組織正義、心理契約履行與工作投入與創新行為之間的影响，且將信任作為中介變數。而工作投入對於員工的創新工作行為有顯著正向的影響。Hurmelinna-Laukkanen 等人(2016)將幽默加入企業，並驗證工作投入對個人層面創新行為的表現。研究結果顯示，不同娛樂的形式對工作投入有顯著的影响，而工作投入與創新行為呈現出顯著的影响。因此，本研究提出假設如下：

H2：工作投入對創新行為有正向影響

(三)創新行為與工作滿意度之關係

Xerri (2014)的研究提出了三個組織因素對於護士的創新行為影响。社會交換理論作為組織正義到工作滿意度和創新行為之間的理解發展。結果證實護理人員對於創新行為、工作滿意度與組織正義呈現正相關。周佩君 (2014)的研究提出創新行為與工作家庭衝突之間透過工作滿意作為中介效果，研究顯示創新行為和工作滿意有顯著影响。蔡曉薇 (2009)認為員工心理契約、組織創新與工作滿意度之間的關係，研究表明心理契約、組織創新對工作滿意度有著顯著影响。因此本研究提出假設如下：

H3：創新行為對工作滿意度有正向影響

(四)創新行為在工作投入對工作滿意度之中介效果

Mache 等人(2016)的研究指出工作投入、工作一家庭衝突、工作需求和資源之間可能會影響員工滿意度。研究結果說明醫生之間的工作的投入和工作滿意度有顯著的正向影响。周佩君 (2014)的研究提出創新行為與工作家庭衝突之間透過工作滿意作為中介效果，研究顯示創新行為和工作滿意有著顯著影响。首先，工作投入對創新行為之關係有顯著影响；其次創新行為對工作滿意度之關係有顯著影响；所以本研究推論創新行為在工作投入與工作滿意度之間有中介效果。因此，本研究提出假設如下：

H4：創新行為在工作投入與工作滿意度之間具有中介效果

(五)研究假設彙整

綜合前述本研究將進行驗證的所有假設彙整，如表 1 所示

表 1 本研究假設彙整表

H1：工作投入對工作滿意度有顯著正向影響
H2：工作投入對創新行為有顯著正向影響
H3：創新行為對工作滿意度有顯著正向影響
H4：創新行為在工作投入與工作滿意度之間具有中介效果

3.3 研究變數與操作性定義

本研究將利用問卷調查蒐集初級資料，各項變數分別為工作投入、創新行為、工作滿意度，並說明變項在問卷中各變項之操作性定義與衡量方式。

(一)工作投入之操作性定義與衡量

本研究參考 Schaufeli 和 Bakker (2004)將員工投入定義為「將工作投入比喻為一種積極、充實的工作心理狀態」。本研究對於工作投入的衡量構面是採用 Schaufeli 等人(2006)所發展的量表，將工作投入分為三大構面，活力、奉獻、專注，且本研究採用詹姿誼(2012)所翻譯的工作投入量表，共 9 題衡量問項。使用李克特(Likert)七點尺度量表作衡量(1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=普通，5=有點同意，6=同意，7=非常同意)，分數越高代表認同程度越高。如表 2 所示：

表 2 工作投入之衡量題項表

構面	操作性定義	衡量題項
活力	在工作時具有高度的精力與堅韌性不畏艱難保持良好的身心狀態。	1.在工作時，我覺得自己精力充沛，都不太會累
		2.面對工作時，我感到自己強大還有活力
		3.每天早起後，對於即將面對工作感到開心
奉獻	擁有強烈的使命感，認為工作是有意義的，並充滿熱情與熱忱。	4.我對我的工作充滿熱情
		5.我的工作能帶給我啟發和鼓勵
		6.我對我的工作感到驕傲
專注	心理保持愉快的狀態且在工作中全神貫注，並以此為樂。	7.當我專注在工作時，我感到快樂
		8.在工作時，我會容易忘了周遭的事物
		9.工作時，我會全心全意投入

資料來源：Schaufeli 等人(2006)、詹姿誼(2012)

(二)工作滿意度之操作性定義與衡量

本研究參考劉曉諭(2002)將內在滿足定義為「員工對其工作報酬、工作層次與同儕的互動以及自我實現等之認知程度」，將外在滿足定義為「個人對於工作環境、工作特性與工作流程等之滿足感受，也就是員工對於在工作情境的主觀性反應」。本研究對於工作滿意度的衡量構面是採用李逸儒(2013)將工作滿意度分為二大構面，內在滿足與外在滿足。共 10 題衡量問項，最後使用李克特(Likert)七點尺度量表作衡量(1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=普通，5=有點同意，6=同意，7=非常同意)，分數越高代表認同程度越高。如表 3 所示

表 3 工作滿意度之衡量題項

構面	操作性定義	衡量題項
內在滿足	員工對其工作報酬、工作層次與同儕的互動以及自我實現等之認知程度。	1.我滿意目前這個工作賦予我發揮能力的機會
		2.我滿意目前的工作有為他人服務的機會
		3.我滿意在工作中所得到的成就感
		4.我滿意目前這個工作，常常讓我有經歷不同事情的機會
		5.我滿意這個工作讓我在親友、鄰居間獲得好的評價與認同
外在滿足	個人對於工作環境、工作特性與工作流程等之滿足感受，也就是員工對於在工作情境的主觀性反應。	6.我滿意上司對待部屬的方式
		7.我滿意工作單位執行政策的方法
		8.我滿意目前的工作所給予的晉升機會
		9.我滿意目前所承擔的工作量和組織所支付的薪資
		10.我滿意目前的工作環境

資料來源：李逸儒(2010)、劉曉諭(2002)

(三)創新行為之操作性定義與衡量

本研究參考 Janssen (2000)將創新行為定義為「員工於工作環境內產生創意的想法，並將創意想法進行推廣與實現的過程」。本研究對於創新行為的衡量構面是採用 Janssen (2000)將創新行為分為三大構面，構想產生、構想推展與構想實現。且本研究採用賴秋芬(2014)所翻譯的創新行為量表，共 9 題衡量問項，最後使用李克特(Likert)七點尺度量表作衡量(1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=普通，5=有點同意，6=同意，7=非常同意)，分數越高代表認同程度越高。如表 4 所示：

表 4 創新行為之衡量題項表

構面	操作性定義	衡量題項
構想產生	員工於工作環境內產生創意的想法，並將創意想法進行推廣與實現的過程	1.我遇到困難會產生新的想法
		2.我會搜尋新的工作方法、技術或工具
		3.我會針對問題提出原創性的解答
構想推展		4.我會尋求主管對於創新想法的支持
		5.我會促成創新想法在組織內流通，使同事知道
		6.我會引起同事對於創新想法的高度興趣
構想實現		7.我會將創新想法轉換成可使用的辦法
		8.我會有系統地引入創新想法到工作環境中
		9.我會評價創新想法的可用性

資料來源：Janssen (2000)、賴秋芬(2014)

3.4 研究對象與問卷發放

(一)研究對象

本研究焦點放置於服務業員工之工作投入、創新行為、工作滿意度之關係再藉由創新行為了解其中介效果。針對已在服務業上班的員工作為受測對象，期待研究結果能夠概括更多的使用族群。

(二)抽樣方法

本研究使用紙本問卷與 google 網路問卷調查工具逕行發放，在問卷設計上網路問卷以每題必填的方式避免無效樣本的發生。Gorsuch(1983)建議樣本數大小最好為題項數的 5 倍，且總樣本數要大於 100 個，一般原則要求樣本數目至少為變項個數的 5 倍，最適者為 1：10 的比例以上。本研究題數共 28 題，所需樣本數為 140 份，故本研究擬定樣本數為 200 份。

(三)前測問卷發放與分析

正式問卷發放之前，先行對問卷執行前測程序，以了解是否需進行問卷問項調整，避免發生問卷問項陳述內容語言不詳等情形。本研究問卷於正式發放之前先實施前測，前測問卷發放於服務業員工，總計前測有效問卷回收數為 30 份。

(四)前測信度分析

Guilford(1965)提出，提出當 Cronbach' s α 值達到 0.7 以上者係屬高信度，介於 0.35 和 0.7 之間為中信度，低於 0.35 則為低信度。對於問卷內容研究變數進行前測信度分析，結果彙整如表 5，工作投入 Cronbach' s α 值為 0.895，創新行為 Cronbach' s α 值為 0.932，工作滿意度 Cronbach' s α 值為 0.898，所有變數均大於 0.7，皆符合高信度標準，故本問卷調查具高度一致性。

表 5 前測問卷之信度分析

項目	Cronbach's α
工作投入	0.895
創新行為	0.932
工作滿意度	0.898

4. 資料分析

4.1 問卷回收與樣本結構分析

(一) 問卷回收結果

本研究主要探討服務業員工工作投入、創新行為與工作滿意度之關係，再藉由創新行為了解其中介效果。針對已在服務業上班的員工作為受測對象，150份為紙本問卷、60份為網路問卷，所有問卷共計回收210份。無效問卷共計2份，總計有效問卷共計208份，有效問卷回收率為99%。

(二) 樣本結構分析

本研究之樣本(N=208)，由表6所示，在性別方面，男性佔54.3%(N=113)女性佔45.7%(N=95)各約佔5成。在年齡方面，各年齡層分布21~30歲最多佔50.0%(N=104)，其次是31~40歲31.3%(N=65)，以20歲(含)以下佔最少為2.4%(N=5)。在教育程度方面，以專科/大學所佔得比率較高為62.5%(N=130)，其次是研究所(含)以上為26.4%(N=55)，以高中/高職佔最少4.3%(N=9)。

表6 樣本結構次數表

項目	類別	次數	百分比	累積百分比
性別	男	113	54.3	54.3
	女	95	45.7	100
	總和	208	100.0	
年齡	20歲(含)以下	5	2.4	2.4
	21~30歲	104	50.0	52.4
	31~40歲	65	31.3	83.7
	41~50歲	7	3.4	87.0
	51歲以上	27	13.0	100.0
	總和	208	100.0	
教育程度	國中(含)以下	14	6.7	6.7
	高中/高職	9	4.3	11.1
	專科/大學	130	62.5	73.6
	研究所(含)以上	55	26.4	100.0
	總和	208	100.0	

4.2 信度分析

依據 Guilford (1965) 提出當 Cronbach's α 值達到 0.7 以上者係屬高信度，介於 0.35 和 0.7 之間為中信度，低於 0.35 則為低信度。Nunnally(1978)建議 Cronbach's α 值達到 0.7 以上才是可接受的範圍。由表 7 所示，個變數之 Cronbach's α 值，工作投入為 0.943、創新行為為 0.943、工作滿意度為 0.942，皆大於 0.7 以上者，表示本問卷具有一定的信度，足以採信。

表7 正式問卷之信度分析

項目	題數	Cronbach's α
工作投入	9	0.943
創新行為	9	0.943
工作滿意度	10	0.942

4.3 敘述性統計

本節以工作投入、創新行為、工作滿意度三大變數的各問項，進行平均數的分析。從員工的角度，探討其最重視或最滿意的項目、最不重視或是最不滿意的項目。

(一)工作投入

在工作投入方面，由表 8 得知，期望最高的三個問項，以「工作時，我會全心全意投入」之平均數 5.75 為最高，「當我專注在工作時，我感到快樂」之平均數 5.44 次之，「在工作時，我覺得自己精力充沛，都不太會累」平均數 5.35 為第三，期望值最低的三個問項，分別為「每天早起後，對於即將面對工作感到開心」之平均數 4.84、「我對我的工作感到驕傲」之平均數 5.14、「面對工作時，我感到自己強大還有活力」之平均數 5.25。顯示當員工專注工作時會感到快樂且精力充沛，相對來說工作時間越早，員工並不樂於面對工作。

表 8 工作投入敘述性統計分析表

變項	問項	平均數	標準差	排序
工作投入	1.在工作時，我覺得自己精力充沛，都不太會累	5.35	1.140	3
	2.面對工作時，我感到自己強大還有活力	5.25	1.219	7
	3.每天早起後，對於即將面對工作感到開心	4.84	1.682	9
	4.我對我的工作充滿熱情	5.26	1.380	6
	5.我的工作能帶給我啟發和鼓勵	5.27	1.379	5
	6.我對我的工作感到驕傲	5.14	1.410	8
	7.當我專注在工作時，我感到快樂	5.44	1.295	2
	8.在工作時，我會容易忘了周遭的事物	5.28	1.478	4
	9.工作時，我會全心全意投入	5.75	1.067	1

(二)創新行為

在創新行為方面，由表 9 得知，期望最高的三個問項，以「我會搜尋新的工作方法、技術或工具」之平均數 5.69 為最高，「我會評價創新想法的可用性」之平均數 5.55 次之，「我遇到困難會產生新的想法」平均數 5.46 為第三，期望值最低的三個問項，分別為「我會引起同事對於創新想法的高度興趣」之平均數 5.03、「我會促成創新想法在組織內流通，使同事知道」之平均數 5.17、「我會有系統地引入創新想法到工作環境中」之平均數 5.23，顯示大多員工遇到問題時會找尋方法來解決問題，相對來說當有創新想法時，同事之間較不會分享。

表 9 創新行為敘述性統計分析表

變項	問項	平均數	標準差	排序
創新行為	1.我遇到困難會產生新的想法	5.46	1.085	3
	2.我會搜尋新的工作方法、技術或工具	5.69	1.083	1
	3.我會針對問題提出原創性的解答	5.36	1.220	6
	4.我會尋求主管對於創新想法的支持	5.38	1.324	5
	5.我會促成創新想法在組織內流通，使同事知道	5.17	1.340	8
	6.我會引起同事對於創新想法的高度興趣	5.03	1.400	9
	7.我會將創新想法轉換成可使用的�方法	5.40	1.188	4
	8.我會有系統地引入創新想法到工作環境中	5.23	1.236	7
	9.我會評價創新想法的可用性	5.55	1.178	2

(三)工作滿意度

在工作滿意度方面，由表 10 得知，期望最高的三個問項，以「我滿意目前這個工作，常常讓我有經歷不同事情的機會」之平均數 5.55 為最高，「我滿意目前的工作有為他人服務的機會」之平均數 5.48 次之，「我滿意在工作所得到的成就感」平均數 5.44 為第三，期望值最低的三個問項，分別為「我滿意目前的工作所給予的晉升機會」之平均數 4.65、「我滿意目前所承擔的工作量和組織所支付的薪資」之平均數 4.84、「我滿意工作單位執行政策的方

法」之平均數 4.89，顯示員工喜歡藉由服務他人得到不同的經歷與成就感，相對來說員工較不在乎薪資與政策提高滿意度。

表 10 工作滿意度敘述性統計分析表

變項	問項	平均數	標準差	排序
工作滿意度	1.我滿意目前這個工作賦予我發揮能力的機會	5.26	1.255	4
	2.我滿意目前的工作有為他人服務的機會	5.48	1.251	2
	3.我滿意在工作中所得到的成就感	5.44	1.234	3
	4.我滿意目前這個工作，常常讓我有經歷不同事情的機會	5.55	1.211	1
	5.我滿意這個工作讓我在親友、鄰居間獲得好的評價與認同	5.06	1.404	6
	6.我滿意上司對待部屬的方式	4.90	1.540	7
	7.我滿意工作單位執行政策的方法	4.89	1.484	8
	8.我滿意目前的工作所給予的晉升機會	4.65	1.661	10
	9.我滿意目前所承擔的工作量和組織所支付的薪資	4.84	1.598	9
	10.我滿意目前的工作環境	5.14	1.436	5

4.4 差異性分析

本節探討不同的人口變數(性別、年齡、教育程度)在工作投入、創新行為、工作滿意度三大變數的差異性。以獨立樣本 T 檢定分析性別間的差異，以單因子變異數分析年齡與教育程度二項人口變數的差異。

(一)不同性別對各變數之差異性分析

從表 11 男女性別不同在創新行為的差異性分析得知，男性及女性二者創新行為與有顯著差異，在創新行為男性高於女性，其中男性創新行為平均值 5.5143 明顯高於女性創新行為平均值 5.1848；性別不同在工作投入與工作滿意度的差異性分析得知，男性及女性在工作投入與工作滿意度皆無顯著差異。

表 11 不同性別對各變數之差異檢定表

	男		女		t 值	p 值	比較
	平均值	標準差	平均值	標準差			
工作投入	5.3668	1.16353	5.1930	1.06231	1.125	0.262	
創新行為	5.5143	1.01566	5.1848	1.00558	2.342	0.02*	男>女
工作滿意度	5.2310	1.26767	4.9916	0.97453	1.538	0.126	

*為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$

(二)不同年齡對各變數之差異性分析

在年齡方面，經由單因子變異數分析(One-way ANOVA)，以了解其在工作投入、創新行為、工作滿意度是否有顯著差異。由表 12 分析得知，年齡不同對工作投入、創新行為、工作滿意度有顯著差異。

其中，以 Scheffe 做事後發現，對於工作投入年齡為 51 歲以上與 31~40 歲明顯高於 21~30 歲；創新行為為 51 歲以上明顯高於 20 歲(含)以下，51 歲以上與 31~40 歲明顯高於 21~30 歲；工作滿意度為 51 歲以上與 31~40 歲明顯高於 21~30 歲，51 歲以上高於 31~40 歲

表 12 不同年齡對各變數之差異檢定表

變數	20 歲(含)以下	21~30 歲	31~40 歲	41~50 歲	51 歲以上	F 值	p 值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)			
工作投入	4.8667	4.7959	5.6513	5.6825	6.2798	16.051	0.0**	2<3 2<5
創新行為	4.5556	4.9530	5.6564	5.6984	6.3045	15.693	0.0**	1<5 2<3 2<5

表 12 不同年齡對各變數之差異檢定表(續)

變數	20 歲(含)以下	21~30 歲	31~40 歲	41~50 歲	51 歲以上	F 值	p 值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)			
工作滿意度	4.7200	4.6885	5.3923	5.3000	6.1667	12.790	0.0**	2<3 2<5 3<5

*為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$

(三)不同教育程度對各變數之差異性分析

在教育程度方面，經由單因子變異數分析(One-way ANOVA)，以了解其在工作投入、創新行為、工作滿意度是否有顯著差異，由表 13 分析得知，年齡不同對工作投入、創新行為、工作滿意度有顯著差異。

其中，以 Scheffe 做事後發現，對於工作投入、創新行為、工作滿意度為國中(含)以下與研究所(含)以上明顯高於專科/大學。

表 13 不同教育程度對各變數之差異檢定表

變數	國中(含)以下	高中/高職	專科/大學	研究所(含)以上	F 值	p 值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)			
工作投入	6.2222	5.0370	4.9923	5.7879	11.641	0.0**	3<1 3<4
創新行為	6.2778	5.8272	5.1171	5.6384	9.169	0.0**	3<1 3<4
工作滿意度	6.1714	5.2111	4.7992	5.6018	12.300	0.0**	3<1 3<4

*為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$

4.5 相關分析

(一)工作投入與工作滿意度的相關分析

表 14 的 Pearson 相關係數的檢定可以得知，工作投入與工作滿意度間的相關係數達顯著水準。工作投入與工作滿意度的相關係數為 0.833，為高度正向相關。

表 14 工作投入與工作滿意度相關分析表

	工作投入	工作滿意度
工作投入	1.000	
工作滿意度	0.833***	1.000

*為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

(二)工作投入與創新行為的相關分析

表 15 的 Pearson 相關係數的檢定可以得知，工作投入與創新行為間的相關係數達顯著水準。工作投入與創新行為的相關係數為 0.707，為高度正向相關。

表 15 工作投入與創新行為相關分析表

	工作投入	創新行為
工作投入	1.000	
創新行為	0.707***	1.000

*為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

(三)創新行為與工作滿意度的相關分析

表 16 的 Pearson 相關係數的檢定可以得知，創新行為與工作滿意度間的相關係數達顯著水準。創新行為與工作滿意度的相關係數為 0.685，為中度正向相關。

表 16 創新行為與工作滿意度為相關分析表

	創新行為	工作滿意度
創新行為	1.000	
工作滿意度	0.685***	1.000

*為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

4.6 迴歸分析

在確定各變數間的直線相關性之後，為了更進一步確定構面間的因果關係，本節運用多元迴歸分析，以驗證研究假設中的因果關係是否存在。

(一)工作投入對工作滿意度之因果關係

以工作投入為自變數對工作滿意度進行多元迴歸分析。結果如表 17。變數的 VIF 值小於 10，表示自變數間無明顯的共線性問題。模式檢定 $F=468.508$ ， $P=0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示本多元迴歸模式適配度良好。判定係數 $Adj-R^2=0.693$ ，表示本多元迴歸模式具有高度解釋力。因此，假設 H1 工作投入對工作滿意度有顯著正向影響，獲得成立。

表 17 工作投入對工作滿意度之迴歸分析表

變數	係數	t 值	p 值	VIF
常數	0.606***	2.844	0.005	
工作投入	0.854***	21.645	0.000	1.000
模式	$Adj-R^2=0.693$	$F=468.508$	$P=0.000$	

1.依變數：工作滿意度；2.*為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

(二)工作投入對創新行為之因果關係

以工作投入為自變數對創新行為進行多元迴歸分析。結果如表 18。變數的 VIF 值小於 10，表示自變數間無明顯的共線性問題。模式檢定 $F=206.035$ ， $P=0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示本多元迴歸模式適配度良好。判定係數 $Adj-R^2=0.498$ ，表示本多元迴歸模式具有高度解釋力。因此，假設 H2 工作投入對創新行為有顯著正向影響，獲得成立。

表 18 工作投入對創新行為之迴歸分析表

變數	係數	t 值	p 值	VIF
常數	1.950***	8.019	0.000	
工作投入	0.646***	14.354	0.000	1.000
模式	$Adj-R^2=0.498$	$F=206.035$	$P=0.000$	

1.依變數：創新行為；2.*為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

(三)創新行為對工作滿意度之因果關係

以創新行為為自變數對工作滿意度進行多元迴歸分析。結果如表 19。變數的 VIF 值小於 10，表示自變數間無明顯的共線性問題。模式檢定 $F=181.747$ ， $P=0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，表示本多元迴歸模式適配度良好。判定係數 $Adj-R^2=0.466$ ，表示本多元迴歸模式具有高度解釋力。因此，假設 H3 創新行為對工作滿意度有顯著正向影響，獲得成立。

表 19 創新行為對工作滿意度之迴歸分析表

變數	係數	t 值	p 值	VIF
常數	1.001***	3.217	0.002	
工作投入	0.768***	13.481	0.000	1.000
模式	$Adj-R^2=0.466$	$F=181.747$	$P=0.000$	

1.依變數：工作滿意度；2.*為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

4.7 中介效果之驗證

根據 Baron and Kenny(1986)所提出的驗證三步驟，經由迴歸分析後，整理如表 20。工作投入對工作滿意度的影響總效果為 0.833，其中直接效果為 0.699 透過創新行為而產生的間接效果為 0.314，根據 Baron and Kenny(1986)所提出的條件，創新行為具有部分中介效果。因此，本研究假設 H5:創新行為在工作投入與創新行為之間具有中介效果，獲得支持。

表 20 中介效果分析表

	創新行為	工作滿意度	
		模式一	模式二
工作投入	0.707***	0.833***	0.699***
創新行為			0.191***
Adj-R ²	0.498	0.693	0.710
F	206.035	468.508	254.338

*為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

4.8 研究假設驗證結果

本研究各項研究假設之驗證結果彙整如表 21 所示。

表 21 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	驗證結果
H1：工作投入對工作滿意度有顯著正向影響	成立
H2：工作投入對創新行為有顯著正向影響	成立
H3：創新行為對工作滿意度有顯著正向影響	成立
H4：創新行為在工作投入與工作滿意度之間具有中介效果	成立

5. 結論與建議

5.1 研究結論

(一)人口統計變數對各變數間之差異性分析

本研究發現性別方面對於創新行為有顯著差異，結果為男性高於女性，而工作投入與工作滿意度均無顯著差異，可能原因如樂羽嘉(2016)文章所提男性相比女性較有決斷力、較包容新穎的想法，因此會有更多的創新行為。在年齡方面，不同年齡層對工作投入、創新行為、工作滿意度皆有顯著差異。以 Scheffe 作事後比較發現，對於工作投入年齡為 51 歲以上與 31~40 歲明顯高於 21~30 歲；創新行為為 51 歲以上明顯高於 20 歲(含)以下，51 歲以上與 31~40 歲明顯高於 21~30 歲；工作滿意度為 51 歲以上與 31~40 歲明顯高於 21~30 歲，51 歲以上高於 31~40 歲，如謝函融(2005)所述年長的員工對於公司較有認同感，進而會長時間地待在公司並且對工作產生較大的投入感。在教育程度方面，不同教育程度對工作投入、創新行為、工作滿意度皆有顯著差異。以 Scheffe 做事後比較發現，對於工作投入、創新行為、工作滿意度為國中(含)以下與研究所(含)以上明顯高於專科/大學，推測可能原因為(1)國中(含)以下填答者相比專科/大學更早進入職場，因此忠誠度較高所也較投入於工作中，(2)國中(含)以下與研究所(含)以上樣本數較少，導致填答分數比專科/大學高。

(二)工作投入對工作滿意度有正向的影響

由迴歸分析中得知，工作投入對工作滿意度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，此研究結果與先前學者如 Yeh (2013) 其研究結論相符，研究顯示工作投入對工作滿意度呈正向影響。

(三)工作投入對創新行為有正向的影響

由迴歸分析中得知，工作投入對創新行為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，此研究結果與先前學者如 Agarwal (2014) 其研究結論相符，高的工作投入會提高創新行為。

(四)創新行為對工作滿意度具有正向影響

由迴歸分析中得知，創新行為對工作滿意度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，此研究結果與先前學者如陳婷婷 (2009)其研究結論相符，創新行為會對工作滿意度呈正向影響。

(五)創新行為之中介效果

本研究發現創新行為的中介效果迴歸分析中，工作投入對於工作滿意度之影響性亦達顯著結果，加入創新行為後顯著的影響性仍保持顯著，但影響性降低，故發現在工作投入與工作滿意度之間，具有部份中介效果之存在，論述如下：

工作投入會透過創新行為來影響工作滿意度，這表示工作投入會經由創新行為對工作滿意度造成影響，亦即工作投入是一個重要的動機信念，因此會對於工作時具有高度的精力與堅韌性，且不畏艱難保持良好的身心狀態，時時刻刻擁有強烈的使命感，並充滿熱情與熱忱，也使得心理保持愉快的狀態且在工作中全神貫注，並以此為樂，當員工對工作投入時會有更多的創新行為進而提升工作滿意度。綜合上述，創新行為不但會直接影響工作滿意度，而且還扮演重要的中介角色，亦即創新行為為工作投入之中介變數。分析結果驗證學者之研究結果，如 Janssen (2000)認為創新行為是有意的創造，引進和應用新的想法於組織中，能使組織有所成長。換言之，創新行為在工作投入與工作滿意度之間達到中介效果。

5.2 研究理論貢獻與實務管理意涵

(一)研究理論貢獻

本研究發現過去研究，探討工作投入與創新行為與工作滿意度關係之研究不多，主要所探討的變數如心理資本(林宜靚, 2016; 詹家祥, 2016; 蔡玉琴, 2015)、幸福感(李怡樺, 2015)、轉換型領導(林曉萱, 2015; 張洋旗, 2013; 蘇宜英, 2014)、組織承諾(王思元, 2016; 賴秋芬, 2014; 徐嘉琪, 2012)、知識分享(吳繕宇, 2016; 周雅琪, 2017; 劉紫瑩, 2017)、組織氣候(邱麓漆, 2009; 彭聖文, 2014; 李景行, 2015)、人格特質(張育誠, 2017; 黃育成, 2017; 華文進, 2017)、領導風格(葉俊宏, 2017; 周泰生, 2017; 洪美惠, 2017)及情緒勞動(洪敏哲, 2016; 黃蘭鵬, 2014; 陳欣榆, 2013)，綜合上述，本研究發現較少研究同時以工作投入探討其對創新行為及工作滿意度之影響。本研究證實，工作投入對於工作滿意度的影響可透過創新行為成立，亦即創新行為是為中介變數。

(二)管理實務之貢獻

(1)給予員工更多展現能力的機會

經本研究結果顯示員工工作更投入有助於增加更多的創新行為，也能使員工達到工作滿意度。因此，如何提升員工的工作投入是重要的議題。如 Lin 等人(2017)所述提高員工的工作投入會產生更多的創新思維，這是有利於創造員工的創新行為，因此給予員工更多發揮能力的機會，會使得員工有更多的熱情專注於工作上，也讓員工保有不斷創新的思維，因而達到工作滿意。如周嫻君(2014)的研究提出，當企業的員工產生更多的創新行為能使員工達到工作滿意。

(2)增加員工的福利

提高員工的工作投入與工作滿意，最基本的方法是增進員工的福利。如余慶華(2001)研究顯示薪酬福利對員工的工作投入與工作滿意度會有正向的影響。在天下雜誌 462 期，吳怡靜(2011)所述如何留住關鍵人才是重要的關鍵，所以可透過以下方法：

1. 給予應有的表揚與肯定，是主管最簡單能激勵員工的方法。
2. 好的薪酬往往是員工決定是否就職的一項因素。
3. 擁有適當的工作環境，使得員工工作時能保持愉悅，且悅舒緩工作壓力。
4. 透過完整的升遷制度，使得員工擁有更明確的未來展望，也會奮發向上。
5. 加強與員工溝通，更能了解員工的思維，達到更多共識。

5.3 研究限制與建議

本研究主要探討工作投入、創新行為與工作滿意度之間的影響，並以創新行為作為工作投入與工作滿意度之間的中介效果之實證研究，對於未來相關後續研究提出建言，希望透過本研究之結果發現，為創新行為盡棉薄之力，

但在研究過程中，因侷限於研究時間、人力因素、主客觀條件及外在的環境因素等影響，而可能造成以下研究之侷限。

(一)抽樣受限

本研究的樣本母體只限為服務業員工，同時在資料蒐集時，受限於研究生之時間、人力、物力和地緣關係，抽樣對象僅為公司內之員工，樣本不夠普及化，分析結果因此將會受到限制。

(二)研究方向及建議

本研究僅探討工作投入、創新行為與工作滿意度之影響，然而影響工作滿意度領域中尚有許多值得探討的議題，故本研究提出下列幾點以供未來後續研究者參考。

(1)深入廣泛族群做研究

研究之受測對象僅以服務業之員工，若在時間及經費允許之下，應該擴大問卷調查區域，可針對不同類型的企業，因產業特性不同其對影響工作滿意度之聚焦與認知亦有所差異，來提升研究結果與可信度，較能更全面性反應真實情況。

(2)增加其他變項

這次研究僅以工作投入為自變數來探討其對於創新行為及對工作滿意度的影響結果，將來應可以嘗試不同的自變數，如組織承諾(徐嘉琪, 2012)或人格特質(吳正一, 2015)，來比較其與本研究架構中 2 個自變數間對創新行為以及工作滿意度之影響程度，相信對本研究架構中各變數之間的關係有助於更深入的瞭解。

6.參考文獻

中文部分

1. 王思元(2016)。私立高中職單位主管領導風格對行政人員創新行為的影響—以組織承諾為中介變項。國立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
2. 余慶華(2001)。消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究—以高雄地區銀行為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
3. 吳正一(2015)。製造業人員人格特質、工作滿意度、組織承諾之影響性研究：以南部螺絲扣件製造廠為例。南臺科技大學高階主管企管碩士班碩士論文，未出版，台南市。
4. 吳怡靜(2011)。留住關鍵人才的 9 妙計。https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5012015
5. 吳繕宇(2016)。轉換型領導對知識工作者創新行為影響之研究：以知識分享意圖為中介變數。明志科技大學經營管理系碩士班碩士論文，未出版，台北市。
6. 李景行(2015)。領導風格、組織氣候對員工創新行為影響之研究—以 S 公司為例。中國文化大學國際企業管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。
7. 李逸儒(2010)。內部行銷、工作滿足、服務態度與工作績效相關性之研究-以某系統科技公司為例。中華大學資訊管理學系碩士班碩。論文，未出版，新竹市。
8. 周佩君(2014)。工作家庭衝突對創新行為之影響-以工作滿意為中介變項。國立中央大學人力資源管理研究所在職專班碩士論文，未出版，桃園市。
9. 周泰生(2017)。領導風格、工作滿意及組織承諾對留營意願之影響—以國軍某單位成員為例。龍華科技大學企業管理系碩士班碩士論文，未出版，桃園市。
10. 周雅琪(2017)。領導部屬交換關係與知識分享對創新行為的影響 -自尊為中介效果。嶺東科技大學企業管理系碩士班碩士論文，未出版，台北市。
11. 林宜靚(2016)。工作投入，從心出發—工作自主性、心理資本、主管支持與工作投入之關係探討。國立臺北大學企業管理學系碩士論文，未出版，台北市。
12. 洪美惠(2017)。領導風格、工作滿意度、工作壓力與幸福感關係之研究。康寧大學資訊傳播研究所碩士論文，未出版，台南市。
13. 洪啟強(2011)。正向心理資本，工作敬業心，服務氣候與服務導向組織公民行為之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。

14. 洪敏哲(2016)。**警察人員情緒勞動、心理資本、工作滿意與工作績效關係之研究**。國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文，未出版，彰化縣。
15. 徐嘉琪(2012)。**組織氣候認知、組織承諾與創新行為之研究—以臺北市運動中心及健身俱樂部員工為例**。輔仁大學體育學系碩士班碩士論文，未出版，新北市。
16. 張文蕙(2011)。**部屬敵意歸因風格、知覺主管不當監督與工作敬業心關係之研究:以情緒調節自我效能感為調節變項**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
17. 張育誠(2017)。**DISC 人格特質與員工工作滿意度之分析-以南部某石化廠為例**。國立屏東科技大學工業管理系所碩士論文，未出版，屏東縣。
18. 莊立民、段起祥(2006)。**臺灣服務業組織創新量表發展之研究**。產業論壇，8(2)。65-83。
19. 陳欣榆(2013)。**公務人員組織領導及情緒勞動對工作績效、團隊效能和工作滿意度之影響**。銘傳大學公共事務學系碩士班碩士論文，未出版，台北市。
20. 陳泰明(2011)。**職涯停滯對工作敬業心之影響-內外歸因的調節效果**。國立東華大學管理學院高階經營管理碩士在職專班碩士論文，未出版，花蓮縣。
21. 陳婷婷(2009)。**創業家精神之知覺對創新行為及工作滿意度的影響:以思考風格及經驗開放性為調節變項**。臺灣師範大學創造力發展碩士在職專班學位論文，未出版，台北市。
22. 陳龍、徐敏耕和徐宗福(2013)。**醫療資訊人員工作投入，工作壓力及工作滿意度之探討**。醫務管理期刊。14(2)，107-127。
23. 彭聖文(2014)。**五大人格特質與學習型組織氣候對員工創新行為表現之探討**。中國科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
24. 華文進(2017)。**探討製造業人格特質對工作滿意度及職涯發展之影響**。萬能科技大學經營管理研究所在職專班碩士論文，未出版，桃園市。
25. 黃育成(2017)。**人格特質、工作動機與工作滿意度關係之研究-以中華電信南區分公司高雄營運處員工為例**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
26. 黃蘭鵬(2014)。**情緒勞動、組織承諾與工作滿意度之關聯性研究：以新北市戶政事務所為例**。世新大學行政管理學研究所碩士論文，未出版，台北市。
27. 葉俊宏(2017)。**主管轉換型領導風格與員工工作滿意對離職傾向的影響**。龍華科技大學企業管理系碩士班碩士論文。未出版，桃園市。
28. 詹姿誼(2012)。**主管工作不安全感、職業壓力、不當監督、部屬工作敬業心與創新行為關係之研究**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
29. 劉紫瑩(2017)。**國小教師心理資本、幸福感、知識分享及創新行為 關係之研究**。遠東科技大學創新設計與創業管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
30. 劉曉諭(2002)。**組織文化對工作滿足及離職原因之相關性探討-以花蓮地區區域級以上醫院之護理人員為例**。國立東華大學公共行政研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
31. 樂羽嘉(2016)。**男人和女人 性格真的不同嗎?** <https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5079051>。
32. 蔡玉琴(2015)。**工作壓力、心理資本對個人工作敬業心與心理福祉影響之探討—以呼吸治療師為例**。高雄醫學大學醫務管理暨醫療資訊學系碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
33. 蔡翠旭和林育安(2011)。**動態能力，服務創新與市場績效之研究-以合作金庫銀行為例**。International Journal of LISREL。4(2)，1-33。
34. 蔡曉薇(2009)。**心理契約、組織創新與工作滿意度相關研究-以生活服務產業為例**。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文，未出版，基隆市。
35. 賴秋芬(2014)。**組織鑲嵌及主管領導風格對組織承諾及行員創新行為的影響-以台北地區某銀行為例**。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文，未出版，基隆市。
36. 謝函融(2005)。**工作投入對工作價值觀與離職傾向間關係之研究**。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園市。
37. 蘇宜英(2014)。**轉換型領導、工作敬業心與工作績效關係之研究—個人與團隊層次分析**。國立東華大學企業管理學系碩士論文，未出版，花蓮縣。

38. MBA 智庫百科。工作投入。
<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E6%8A%95%E5%85%A5>。

英文部分

1. Agarwal, U. (2014). Linking justice, trust and innovative work behaviour to work engagement. *Personnel Review*, 43(1), 41-73.
2. Baron, R.M. & Kenny, D.A.(1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
3. Gorsuch, R. L. (1983). *Factor analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
4. Guilford, J. P. (1965). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw Hill.
5. Hurmelinna-Laukkanen, P., Alatalo, S., Oikarinen, E.-L., Vuorela, T., Ahola, H., Aro, P., . . . Atta-Owusu, K. (2016). *Relationships of Playfulness, Work Engagement and Innovative Performance*. Paper presented at the European Conference on Innovation and Entrepreneurship.
6. Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302.
7. Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
8. Lin, H.-C., Lee, Y.-D., Chen, Y.-C., Yuan, K.-S., Wu, T.-J., Chen, H.-B., . . . Kuo, H.-M. (2017). A Study of The Influence of Organizational Learning on Employees' Innovative Behavior and Work Engagement by A Cross-Level Examination. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(7), 3463-3478.
9. Mache, S., Bernburg, M., Groneberg, D. A., Klapp, B. F., & Danzer, G. (2016). Work family conflict in its relations to perceived working situation and work engagement. *Work*, 53(4), 859-869. doi:10.3233/WOR-162257
10. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*: San Francisco: Jossey-Bass.
11. Nunnally, J.C., (1978), *Psychometric Theory*, New York: McGraw-Hill. Osuna, E. E., (1985), "The Psychological Cost of Waiting," *Journal of Mathematical Psychology*, 29, 82-105.
12. Porter, L. W. (1963). Job attitudes in management: II. Perceived importance of needs as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, 47(2), 141.
13. Robbins, S. P. (2001). *Organisational behaviour: global and Southern African perspectives*: Pearson South Africa.
14. Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.
15. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
16. Xerri, M. J. (2014). Examining the relationship between organisational justice, job satisfaction and the innovative behaviour of nursing employees. *International Journal of Innovation Management*, 18(01), 1450004.
17. Yeh, C. M. (2013). Tourism Involvement, Work Engagement and Job Satisfaction among Frontline Hotel Employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239. doi:10.1016/j.annals.2013.02.002