

知覺組織支持對工作滿意度之影響-以幸福感及工作投入為中介變數

Perceived organizational support for job satisfaction with the sense of happiness and job involvement as the mediating variables

朱鴻川¹

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

chuhomer58@gmail.com

王崇昱²

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

wcuwcu@nkust.edu.tw

摘要

本研究主要目的在進行高雄市台船員工對知覺組織支持與工作滿意度之研究。本研究發出問卷 250 份，回收問卷 238 份，有效問卷 200 份，回收率 95.2%。回收資料透過 SPSS 統計軟體，以敘述性統計、t 檢定、變異數分析、相關分析與迴歸分析等方法進行統計，研究結果歸納如下：(一)工作投入對工作滿意度具有正向的影響。(二)幸福感對工作滿意度具有正向影響。(三)幸福感對工作投入具有正向影響。(四)知覺組織支持對工作滿意度具有正向影響。(五)知覺組織支持對幸福感具有正向影響。(六)知覺組織支持透過幸福感影響工作滿意度。(七)知覺組織支持對工作投入具有正向影響。(八)知覺組織支持透過工作投入影響工作滿意度。最後，根據上述研究結果，對未來研究方向提出具體建議供參考。

關鍵詞：知覺組織支持、工作滿意度、幸福感、工作投入

Keywords: Perceived organizational support, job satisfaction, well-being, job involvement

壹、緒論

一、研究背景與動機

104 獵才顧問中心資深副總經理晉麗明說，最近三年，企業委託招募中高階人才出現三項改變：(一)民生消費、連鎖餐飲、商業娛樂等「非科技產業」需求轉強。(二)中高階主管年輕化。(三)跨領域人才需求暢旺。在目前的人才大戰中，N 世代(1977 年~1997 年出生)已漸漸成為現代求職的主力，對於 N 世代的工作偏好與態度，也讓各個公司也不斷提出自己是幸福企業或是朝向幸福企業的目標前進，以天下雜誌每年票選出求職者最想要進入的企業活動中，在在都顯示出，現在的 N 世代在求職時所在意的事項，已與過往不同。

對於 N 世代的工作偏好與態度，也讓各個公司不斷提出自己是幸福企業或是朝向幸福企業的目標前進，當企業面臨這樣的轉變，加上每年有數以萬計的大學或研究所畢業生一股腦兒地想要擠進公職窄門，無非是想要過著正常的上下班生活，因此，「人」是組織最核心的資源，扮演維持組織競爭優勢之重要角色(謝文亮 2014)。「人」不該只是被視作成本，更應是組織當中一項重要的資產與競爭力關鍵。從政府機關到民間企業無不益發重視員工心理狀態，影響人心的人資措施更被視為形成企業競爭優勢的方法，其目的旨在造就知覺組織支持—重視員工貢獻、關懷員工福祉(謝文亮 2014)。

Mayo(1927-1932)研究結果發現「組織員工的情感會對工作的行為產生影響，而組織員工的心理與社會因素是導致員工工作滿足與生產力的重要因素(傅叮盛，2005)。綜合上述，知覺組織支持及幸福感可能是導致員工工作滿足與生產力的重要因素，然而這些變數間之影響性為何，值得探討。

知覺組織支持(Perceived Organizational Support, POS)的概念主要源於 Eisenberger et al.(1986)所提出的觀點，它被認為是由員工所發展出來的一個信念，用來衡量組織有無關懷員工福祉及重視其貢獻的程度。Eisenberger et al.(1986)指出組織想要改變員工的工作態度，提升員工對組織的向心力，最主要的方式就是要讓員工感受到組織的支持。更進一步地，許中駿、許順旺、張文俞、倪維亞(2013)研究指出飯店主管應適時表現出對員工關懷、支持與幫

助，使員工有備受重視的感受，自然而然會提升員工對於工作的認同感，使其工作滿意度提升，亦即讓員工覺得受到尊重，工作滿意度自然會提升，當員工獲得內在或外在的激勵時，將會影響其工作的滿意程度。

然而，對於企業成員而言，知覺組織支持是否就能讓員工工作滿意度提升？在過去的研究中，雖有針對知覺組織支持對工作滿意度進行探討之研究(歐國航, 2016)，但也有以知覺組織支持與員工幸福感之關聯性探討(趙婉秀, 2012)，因此，本研究擬以探討知覺組織支持對工作滿意度的影響並進一步以幸福感與工作投入為中介變數，來探討其在知覺組織支持與工作滿意度間關係是否產生中介效果。

Diener (2000) 認為幸福感是包括生活滿意、工作領域的滿意度、高標的正向情感與低標的負面情感。Panaccio and Vandenberghe (2009) 認為知覺組織支持可能藉由重塑職場環境或改善員工對職場的知覺而影響幸福感。因此，知覺組織支持可能藉由幸福感及工作投入影響工作滿意度。

綜合上述，本研究之結論期能提供企業管理者建議，除了組織如何予以員工協助之外，同時能夠考量結合組織成員幸福感，來增加工作投入及工作滿意度之提升。因此，本研究根據上述學者之觀點，針對研究結果，本研究將提供出建議供企業作參考。

二、研究目的

本研究主要在探討知覺組織支持對工作滿意度之間的關係，以幸福感與工作投入為中介變數，來探討知覺組織支持對工作滿意度之間關係是否產生中介效果。綜合上述之觀點，本研究欲探討的研究目的如下：

- 一、探討知覺組織支持對工作滿意度之影響性。
- 二、探討幸福感對工作投入之影響性。
- 三、探討知覺組織支持透過幸福感對工作滿意度之影響性。
- 四、探討知覺組織支持透過工作投入對工作滿意度之影響性。

貳、文獻探討

一、工作滿意度

Williams (2005)研究指出工作滿意度是指工作者面對工作具有的情緒反應，藉由工作過程而獲得相關經驗，並由經驗中所產生正面的態度。Buitendach 與 Witte(2005)也認為員工對工作的評價及認知程度，包含對於面對各種層面的感受，而且員工會以滿意程度當做評價本身從事工作的重要因素。林宣耀 (2015)研究指出，工作滿意度的形成離不開個人情緒反應，若工作者能從工作中獲得愉快，對企業的知覺組織會有正面的支持與認同或者能抱持正向的精神情緒即能形成工作滿意，反之，若從工作中無法得到正向的情緒，就會對工作不滿意。

郭詔維 (2012)、王仲瑜 (2012)、陳怡婷 (2013)、郝德天 (2014)的研究指出工作滿意度感受中等以上，則工作滿意度會偏高，Lock (1969)綜合學者研究，整理出影響組織員工工作滿意的因素，分為工作事件與行為者兩類，而工作滿意度就是工作事件與行為者互動之結果：(一)工作事件：意指工作本身，如工作價值觀、成就感；工作報酬，如薪酬、升遷、主管的讚賞；工作環境，如工作條件、物質與社會環境等。(二)行為者：意指行為者本身與組織內外其他人。陳惠芳、陳映擘(2005)將工作滿意分為內在與外在兩大類，內在滿意包括工作本身所引發之價值觀、責任感、社會地位、職位等的滿意程度，外在滿意則指在工作中所獲得的薪資、升遷與上司部屬及同事間的互動等所感受的程度。

張躍騰 (2012) 認為工作滿意度是組織員工在心理與生理上對自己的工作本身與所處工作環境的滿意感受。Bhuiyan, Shammari & Jefri(1996)的研究發現，知覺組織的支持、工作的重要性、自主性及回饋性是會直接影響工作滿意度。陳中雲 (2001) 指出工作滿意度是個人對所從事的工作及其結果的主觀感受和價值判斷。此種主觀感受和價值判斷會因個人工作期望與文化背景的差異，而對於工作滿意度產生潛在性的影響(洪國哲, 2008)。林宣耀 (2015)研究指出，工作滿意度的形成離不開個人情緒反應，若工作者能從工作中獲得愉快，對企業的知覺組織會有正面的支持與認同或者能抱持正向的精神情緒即能形成工作滿意，反之，若從工作中無法得到正向的情緒，就會對工作不滿意。

Seashore and Taber(1975)將工作滿意相關因素分為前因及後果變項。前者歸納為人口統計變項及環境因素，後者則有個人反應變項及組織反應變項。其內容如述：

(一) 工作滿意度的前因(Antecedents)變項：如人口統計變項因素，如個人能力、穩定的人格特質、暫時性的人格、情境人格、期望、知覺與認知等；與環境因素，如政治、經濟與文化環境等。

(二) 工作滿意度的後果(Consequences)變項：如個人反應、組織反應與社會反應。

Adelmann (1989)研究顯示工作滿意度受到工作條件、知覺組織、薪資福利、報酬、同事、晉升、監督、工作溝通性質等影響，工作特性因為工作本身所引起的滿意程度有工作的專業性、工作上的勝任能力、工作的負荷量以及能否調適好工作上的壓力與工作環境等，公司組織所提供的薪資與福利制度是否能使工作者感到滿意，如工作分配之公平性、整體薪資及工作津貼、升遷考核制度等，也是影響工作滿意度的主要因素。

綜合上述學者研究可知，工作滿意度是辨識企業，使其與競爭對手有所區別，工作滿意度對企業而言，是對工作者工作環境的品質保證之承諾 Chernatony and Mcwilliam(1989)。另外，工作滿意度對員工而言，不只是職場上給工作者生理與心理的滿足，也是企業提供員工一種自我形象的象徵，代表者員工個人的身份、地位及價值觀等。企業提供工作職場上的定位，包含了工作滿足度與幸福感的感受，是員工在選擇工作職場的決策之一(劉秀枝, 2011)。

二、工作投入

工作投入(job involvement)係由 Lodahl and Kejner 於 1965 所提出的，他們認為工作投入是一個多構面的工作態度，具有兩種意義。其一為：工作投入是個人心理上認同其工作的程度，或是工作在個人自我形象中的重要程度。其二為：工作投入是工作績效影響個人自我尊嚴的程度。管理學中的「工作投入」的概念主要來自當時的心理學家與社會學家對個人在工作上自我投入的概念。Allport 於 1947 年首先提出「自我投入」(ego-involvement)的概念，他認為在工作情境中尋求自我以及他人的尊嚴，正是投入於所參與工作的心理現象。工作投入一詞，目前為研究者較為廣泛採用的是：個人心理上認同於工作，並視工作績效為對其自我價值(Self-Worth)肯定的重要程度。

Lawler and Hall(1970)將工作投入之定義細分為「工作投入」及「內在激勵」二種不同之定義，以符合期望模式而獲得滿足。Blau, G. J. (1985) 認為工作投入員工對自己的工作表現有強烈的責任感和承諾意願且關注個人的工作績效，包括責任感(Perceived Responsibility)、承諾(Commitment) 以及工作績效影響知覺(Perceived influence of Job Performance) 三個構面。Maslach (2008)認為工作投入是個體在工作時如何控制和展現自我，它是一種「動態」的情況，也就是說個體即使認知到工作已經滿足了自己的需求，當工作投入較高時，會更加認同自己的工作，工作投入高的員工才能更加對工作產生認同感。工作投入相關理論 Rabinowitz and Hall (1977)則綜合過去學者對工作投入的研究方向，認為影響工作投入的論點可以區分為下列三種：

(一)、個人特質論

個人的特質變數，如年齡、教育、性別、婚姻狀況、高需求、內控特質等。在這個觀點的支持下，工作投入視為個人特質的依變項。因為個人受到某些穩定性特質的影響，使其在不同情境下有不同的工作態度及行為。Dubin(1956)認為一個工作投入者會對工作投入重視個人對工作的道德感以及責任； Lodahl and Kejner(1965) 認為工作投入是個人早期社會化所形成的工作倫理，是個人對工作的價值導向。持此觀點的學者一致認為工作投入是由個人自己決定投入工作的程度高低為成因。

(二)、情境論

是指工作投入受到個人所處的工作環境和組織環境所影響，員工的工作投入態度會受到決策參與權、自己的努力有貢獻、成功的經驗、成就感、自我決策以及在工作進度上有較大的自主權，以上這六種工作情境所影響，支持此項觀點的學者認為個人對工作的認知及態度，必然會受到所處環境的影響(Lodahl and Kejner,1965)。因此，工作投入在上述觀點下，是個人受到所處環境的影響與誘導而產生，是成員為個別工作情況的反應，而非由個人特質所誘導或引發。

(三)、個人與情境互動論

由個人特質論與情境論互動作用而形成的，工作投入是一種工作穩定的個人價值導向，同時工作投入也會受到工作情境的影響，亦即由工作情境和個人特質交互作用所形成的。而工作投入的結果包括工作滿足、工作績效、離職率與成就等。

Robbins (2001) 認為工作投入是指一個人是否願意對工作有所付出的一種工作態度，包含關注(認知的效用、

願意花費大量的時間思考角色)和專注(熱烈的專注於自己的角色)。隨著這方面的相關研究愈來愈多,這些研究傾向將工作投入(work engagement)往更積極正面的方向解釋,其中Schaufeli等人(2002)認為工作投入應包含了活力、奉獻和專注三個元素,同時也是一種與工作有關的心靈狀態。Demerouti等人(2008)認為工作投入並非短暫的為了某種目的的感情狀態,而是一個能夠持續且有滲透力的情感認知狀態,因而工作投入高者對工作也會有強烈的認同感。謝宛廷(2013)指出工作投入度是一個獨特的工作動機,重要性在於個體面對工作的工作角色認同。工作投入相關理論Rabinowitz and Hall(1977)則綜合過去學者對工作投入的研究方向,認為影響工作投入的論點可以區分為下列三種:個人特質論、情境論及個人與情境互動論。李佳穎(2014)發現:工作投入正向影響工作滿意度。本研究根據上述,假設如下:

H1:工作投入正向影響工作滿意度

三、幸福感

Diener(2000)認為幸福感是包括生活滿意、工作領域的滿意度、高標的正向情感與低標的負面情感。謝青儒(2002)指出幸福感是個人主觀之感受,幸福感的獲得不受外在控制,而是個人內在與對外在事物的詮釋,幸福感更是認真投入後所伴隨而來的感受。賴威岑(2002)指出:良好心理幸福感指標必須具備以下四大要素:

- (一)同時包含心理幸福的正向積極面與負向積極面。
- (二)幸福感指標是可以具體化的、可操作性的。
- (三)由個人主觀加以感受及詮釋的。
- (四)心理幸福是相對的,而非絕對的。

在Ryan & Deci(2001)關於幸福感的指出,幸福感是一個複雜的構念,和個人的最適經驗和運作有關(optimal experience and functioning),看似簡單,然而其定義相當複雜且頗受爭議。不過,由於過去和幸福相關的文獻眾多,該研究也認為應該已經可以看出幸福感具體的方向,認為幸福可以來自兩種相對不同但又有重複的觀點,一種是快樂觀點(the hedonic approach),主張幸福包含愉快(pleasure)或快樂(happiness),因此以獲得愉快和避免痛苦來定義幸福,這類觀點有很長的歷史,遠從希臘學者Aristippus認為人應該要追求最大的快樂,到近代的功利主義,快樂論於是成為幸福的一種解釋,包含從相對狹隘的強調身體上愉快的觀點,到較廣的強調慾望和自利的觀點。第二種看法是自我實現觀點(the eudaimonic approach),這類學者不認同以快樂做為幸福的評斷。在Taris & Schreurs(2009)的研究中,即採用Ryan & Deci(2001)的看法,認為幸福感的提升應由1.Hedonic 觀點(主觀幸福感):存在正向心情、缺乏負向心情、生活各方面領域的滿意(例如工作)、普遍生活滿意;2.Eudaimonic 觀點(心理幸福感):有控制或自主感、感到意義和目的、社會貢獻、能力、存在感、個人成長,自我接受的觀點,此兩方面著手。

國內外學術研究者基於研究目的及旨趣,對幸福感的形成各有不同的解釋與論述。以心理學家的角度對幸福感的理論看法,可歸納為四個觀點:需求滿足理論(Needs satisfaction theory)、特質理論(Trait theory)、判斷理論(Judgement theory)、動力平衡理論(Dynamic equilibrium model),陳鈺萍(2004)在對國小教師幸福感之研究中指出:人格特質與社會支持皆為影響幸福感的重要因素,而幸福感是個人對生活主觀的滿足感或快樂感,包括生活、工作上的滿意度及正負向情緒等因素。蕭靜雅、蕭雅美、賴于婷(2015)證實職場幸福感會透過工作滿意度的中介效果對留任意願有正向影響。根據上述,假設如下:

H2:幸福感正向影響工作滿意度

Taris and Schreurs(2009)在其幸福感與組織績效研究中指出:有快樂工作者就有產出滿足感的工作者,換句話說,有快樂的工作者就能產生效率和產能,所以當促進組織個體與組織雙方關係時,相信定能提升組織績效。研究中亦發現,幫助工作者提升其幸福感,不僅對工作者本身非常重要,同時對於組織和客戶也有良好的影響。Parke and Martin(2009)對工作場所處理棘手的事件與從挫折中迅速振作起來,它們對工作相關的快樂及聘用事宜的影響之研究中指出:如果能更了解影響幸福感與熱忱的因素,勢必會對工作品質有所裨益,員工工作更容易感到滿足,所以輕鬆心情、幸福感與熱誠將有助於提振員工的心理狀況。此研究表示幸福感有助於提昇心理狀況、工作品質、工作滿足與工作投入。陳怡茜(2009)研究結果顯示職場幸福感對工作投入具有顯著正向關係。依上述文獻,本研究推論並建立其假設:

H3：幸福感正向影響工作投入

四、知覺組織支持

黃馨儀(2013)研究指出知覺組織支持就是員工感受到組織對他的關懷與重視，當員工知覺組織支持越高，員工就會認為只要付出的勞力或心力越多，可能獲得的組織回饋、獎賞越多，員工就更加投入對於組織生產和向心力，進而在工作上更有更佳表現，而組織透過各種不同形式的待遇方式，會讓員工感覺到無受到組織的支持、組織是否跟他們同舟共濟，站在同一方，進而產生一種回饋的意識與心態。因此，當員工知覺組織重視其貢獻和福祉時，會影響員工對組織的忠誠度，進而提高員工生產力。組織對於員工的支持程度與員工認知組織對於其所為承諾的程度，通常可以由心理契約及社會交換理論兩個面向來討論。其說明如下：

(一)心理契約(psychological contract)係由 Argyris(1960)最早提出，包括了「個體」與「組織」兩個層次，係指個體與組織對於彼此之間一系列的預期，個體和組織之間有一種不成文的期望相互影響著，具有交換關係中期望的相互性。

(二)社會交換理論觀點，韓志翔、江旭新、楊敦程(2009)研究結果指出員工在組織工作時，會依據交換關係間的長期互動過程，以互惠互利的原則，尋求和組織間在社會交換關係中的平衡點。所以，當組織成員在心理能知覺到組織對其的重視、信任與支持時，內心會產生某種義務使命感，而這種使命感會使組織員工更加努力付出以回報組織的支持。因此，員工與組織之間的社會交換關係為知覺組織支持的重要基礎。

Eisenberger et al. (1986) 提出員工知覺到組織支持後會透過兩個途徑來增進員工的參與及績效，進而達成組織的目標，此二個途徑分別為：(一)努力—結果預期 (effort-outcome expectancy)：是指員工會預期自己努力幫助組織達成目標後，組織會給予相對應的獎賞結果。當員工知覺到組織支持時，會提高努力—結果預期，進而增進本身的參與和工作績效 (Eisenberger, Fasolo, & Davis La-Mastro, 1990)。另一方面，若員工努力—結果預期未受到滿足，則會降低其對組織支持的知覺。(二)情感依戀 (affective attachment)：當員工知覺到組織支持時，會使員工對組織產生正向的情感依戀，進而願意為組織付出心力。

陳建丞(2008)以跨期的實際研究法，針對北台灣 13 家公司的員工及其直屬主管的研究發現，員工知覺組織支持越高時，對工作是正向心情並具滿意感呈現正向影響性。劉仲矩、黃梅君(2007)針對台灣地區不同產業共 225 位參與勞退新制之員工研究發現，組織信任、知覺組織支持與工作滿意度及員工績效皆具顯著正向影響。劉念琪、王志袁、劉雯中(2010)對國內某光電公司研究發現，知覺組織支持與工作滿意間具有相關性。楊惠如(2005)以天下雜誌所公佈的 2004 年一千大企業調查資料研究發現：知覺組織支持與組織承諾、工作滿意有正向關係。因此，本研究推論並建立其假設：

H4：知覺組織支持正向影響工作滿意度

黃馨儀(2013)認為知覺組織支持就是員工感受到組織對他的關懷與重視，隱含當員工知覺組織支持越高，將正向影響職場幸福感。陳嫻竹(2002)研究指出當組織可以提供較好的工具、獎勵、肯定，以及團隊合作的氣氛，員工就會對組織產生依附、認同的情感即產生幸福感，呈現正向關聯性。Panaccio and Vandenberghe (2009)認為知覺組織支持可能藉由重塑職場環境或改善員工對職場的知覺而影響幸福感。因此，林聖薇(2010)發現職場幸福感影響工作投入，此外，先前研究顯示工作投入影響工作滿意度，如李佳穎(2014)，故本研究推論並建立其假設：

H5：知覺組織支持與幸福感具有顯著正向相關

H5a：幸福感在知覺組織支持與工作滿意度中具中介效果

Eisenberger et al. (1986) 指出，知覺組織支持會使員工(一)善盡其應有之工作職責；(二)表現對組織之情感性及計算性投入；及(三)即使在缺乏個人所期待的直接酬賞或表揚的情況下，仍會創新以利組織。林惠彥等人(2012)研究指出擁有高知覺組織支持的員工不但會較忠於去完成自己工作之角色要求，而且較不會想要轉換工作，對於員工工作投入事呈現正向之關聯性，由此可了解知覺組織支持與工作投入的關係是密不可分。華學文(2015)研究結論發現知覺組織支持對工作投入具有影響性。此外，先前研究顯示工作投入影響工作滿意度，如李佳穎(2014)。依上述文獻，本研究推論並建立其假設：

H6：知覺組織支持正向影響工作投入

H6a：知覺組織支持透過工作投入影響工作滿意度

參、研究方法

一、研究架構

以文獻探討為基礎，進而設計出研究架構、研究假設以及統計方法以達到本研究目的，所建立之研究架構如下圖 3-1 所示：

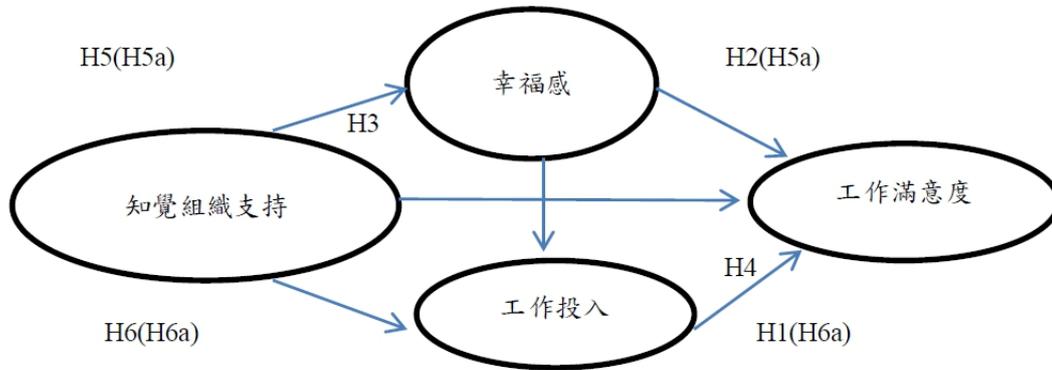


圖 3-1 研究架構圖

二、研究假設

H1：工作投入對工作滿意度有正向影響

H2：幸福感對工作滿意度有正向影響

H3：幸福感對工作投入有正向影響

H4：知覺組織支持對工作滿意度有正向影響

H5：知覺組織支持正向影響幸福感

H5a：幸福感在知覺組織支持與工作滿意度中具中介效果

H6：知覺組織支持正向影響工作投入

H6a：工作投入在知覺組織支持與工作滿意度中具中介效果

三、研究變項操作型定義與衡量方式

本研究之變數包含：工作滿意度、工作投入、幸福感與知覺組織支持根據過去相關研究和本研究之目的，對各研究變數說明其衡量題數如述：

(一)工作滿意度:本研究參考蔡慧如(2013)之衡量題項，題目共計七題。

(二)幸福感:本研究即採用馮吉成(2012)研究幸福感之量表，題目共計七題。

(三)工作投入:本研究即採用吳雅萍(2010)研究工作投入之量表，此構念之衡量題項共六題。(四)知覺組織支持:本研究參考趙婉秀(2012)之研究，其知覺組織支持之衡量題項共六題。

四、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以企業員工為受測對象。第二部份為本研究各個構念之權衡(知覺組織支持、幸福感、工作投入與工作滿意度)，共計四個量表；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、不同意、有點不同意、普通、有點同意、同意、非常同意。

五、研究方法

本研究研究範圍與對象以高雄市台船員工為研究對象，採紙本問卷發放，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。在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效度，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，以提高內容的效度。

其抽樣方法及樣本數，本研究的問卷發放以「封閉式問卷」的方式作為研究工具來進行，在樣本數方面，學者吳萬益（2005）認為其樣本數大小最好為問項與受測者比例 1：5，且總樣本數不得少於 100 個，一般原則要求樣本數目至少必須為變項個數的 5 倍，最適者為 1：10 的比例以上；本研究問卷項目個數為 20 項（不包含人口統計變數），因此，有效問卷回收達 150 份以上即可，本研究最終回收有效問卷 200 份。

肆、研究結果

第一節先探討說明樣本的樣本統計數據，藉以瞭解樣本基本背景變項的分佈情形；第二節則是說明本研究正式問卷之信、效度分析，其中包含知覺組織支持、工作滿意度、幸福感與工作投入四個研究變數的調查結果與信、效度分析情形；第三節為各變數間之相關分析；第四節為各變數與人口統計變項的差異性分析；第五節為知覺組織支持對工作滿意度之影響分析；第六節則為員工知覺組織支持與工作滿意度之中介效果分析。

一、敘述性統計分析

本研究樣本的基本背景資料的分佈結果，以性別而言，以男性所佔比率（85.0%）較女性多（15.0%）；以年齡而言，以 31~40 歲所佔比率最多（40.7%）；以教育程度而言，以大專（學）所佔比率最多（61.5%）；以個人平均月收入而言，以 30,001 元~40,000 元所佔比率最多（31.5%）；以服務年資而言，以 1~10 年(含 10 年)所佔比率最多（50.0%）。本研究除了針對人口統計變項進行敘述性統計分析外，亦針對各變項的平均數與標準差進行調查與分析。以 Likert 七點量表的中點分數 4 分作為臨界標準，所有變數的平均數皆超過 4 分，代表受評者對於各個變項認知或行為皆給予較為正面的評價，表 4-1 示。

表 4-1 基本背景資料百分比次數分配表

背景變項	分項	人數	百分比
性別	男	170	85.0%
	女	30	15.0%
年齡	21~30 歲	76	38.0%
	31~40 歲	61	40.7%
	41~50 歲	50	25.0%
	51~60 歲	5	2.5%
	61 歲以上	53	26.5%
	31~40 歲	16	8.0%
教育程度	高中(職)	43	21.5%
	大(專)學	123	61.5%
	研究所以上	34	17%
個人平均 月收入	30000 元(含)以下	22	11.0%
	30001~40000 元	63	31.5%
	40001~50000 元	29	14.5%
	50001~60000 元	23	11.5%
	60001~70000 元	46	23.0%
	70001 元以上	17	8.5%
服務年資	新進 1 年以內(含 1 年)	22	11.0%
	1~10 年(含 10 年)	100	50.0%
	10~20 年(含 20 年)	7	3.5%
	21~30 年(含 30 年)	6	3.0%
	31 年以上	65	32.5%

資料來源:本研究整理

本研究除了針對人口統計變項進行敘述性統計分析外，亦針對各變項的平均數與標準差進行調查與分析，結果如下表 4-2 所示：

表 4-2 各變數平均數與標準差摘要表

變數名稱	平均數	標準差
知覺組織支持	4.72	0.99
工作滿意度	4.99	1.09
幸福感	4.58	1.07
工作投入	4.96	1.15

資料來源:本研究整理

從各變數的平均數資料可以瞭解受評者對各個變數的整體觀感為正向或負向；從標準差則可以看出填答者的回答在各個變項的變異狀況。以 Likert 七點量表的中點分數 4 分作為臨界標準，所有變數的平均數皆超過 4 分，代表受評者對於各個變項的認知或行為皆給予較為正面的評價。

二、信度分析

知覺組織支持變數的總 Cronbach's α 係數為 0.838；工作滿意度變數的總 Cronbach's α 係數為 0.832；幸福感變數的總 Cronbach's α 係數為 0.931；工作投入變數的總 Cronbach's α 係數為 0.934。各變數之 Cronbach's α 係數均超過 0.8，表示本量表具有相當良好之內部一致性，且各題項之 Item-to total correlations 皆大於 0.5(刪掉知覺組織支持題項中的公司會關心我的福祉 and 公司會重視我的價值觀與目標；工作滿意度題項中的能有升遷機會、工作有保障，不會隨便被開除 and 工作中能得到成就感)。本研究各構念的 Cronbach's α 值彙整成表 4-3。

表 4-3 各變數量表之內部一致性係數

變數名稱	Cronbach's α	題數
知覺組織支持	0.838	4
工作滿意度	0.840	4
幸福感	0.931	7
工作投入	0.934	6

資料來源:本研究整理

效度(validity)是指衡量工具能夠量測到所欲測心理或行為特質的程度，亦即衡量工具能正確測量的特質程度。本研究效度是採用內容效度(content validity)。內容效度是一份問卷中能夠衡量概念的適當且具代表性的題項，屬於較主觀的方法；本研究問卷乃參考國內外文獻相關的理論為基礎，而就各構念之效度而言，因本研究變量表均參考相關文獻而設計，且經過前測修正，因此效度無虞。

三、各變數間之相關分析

本研究之研究架構中自變數共有「幸福感」及「工作投入」二項。依變數與中介變數為「知覺組織支持」與「工作滿意度」共計四個變數。為了解本研究各變數的相關程度，在此進行各變數間的相關分析，其結果如下表 4-8 所示。從各變數之間的相關係數中，可以得知各自變項之間、各自變項與中介變項，以及自變項與依變項之間的關係，大部份為顯著的正向相關，見表 4-4。

表 4-4 各變數相關分析表

變數名稱	知覺組織支持	工作滿意度	幸福感	工作投入
工作滿意度	0.70***	—	—	—
幸福感	0.62***	0.60***	—	—
工作投入	0.48***	0.45***	0.60***	—

$p < 0.001$ ***

本研究之研究架構中自變數共有「幸福感」及「工作投入」二項。依變數與中介變數為「知覺組織支持」與「工作滿意度」共計四個變數，其結果大部份為顯著的正向相關。

四、差異性分析

本節探討不同的人口統計變項(性別、年齡、教育程度、平均月收入、服務年資)，在知覺組織支持、工作滿意度、幸福感及工作投入四個變數上的差異性。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)進行差異性檢定。

(一)不同性別對各變數之差異性分析: 在性別方面, 採用獨立樣本 t 檢定 (independent sample t test), 以瞭解其在知覺組織支持、工作滿意度、幸福感及工作投入四變數上, 是否有顯著差異。本研究經過獨立樣本 t 檢定後發現, 不同性別對於知覺組織支持及工作滿意度有顯著性差異 ($p < 0.05$), 幸福感及工作投入是呈現沒有差異性, 見表 4-5。男性受測者知覺組織支持及工作滿意度低於女性。

表 4-5 不同性別對各變數之差異分析表

項目	平均值		t 值
	男性	女性	
知覺組織支持	4.65	5.13	-3.16*
工作滿意度	4.89	5.54	-3.08*

註: p 值 < 0.05 *

(二) 不同年齡對各變數之差異性分析自我效能對共同生產及知覺價值(享樂價值及經濟價值)與顧客忠誠度間關係之干擾效果: 在年齡方面, 採用單因子變異數分析 (oneway ANOVA), 不同年齡對於工作投入、知覺組織支持與工作滿意度之認知有顯著差異。再以 Scheffe 進行事後比較, 檢定發現在不同年齡對工作投入具有差異性, 亦即年齡 61 歲以上及 51~60 歲的受訪者較 31~40 歲及 21~30 歲的受訪者有更正面的評價。在不同年齡對知覺組織支持不具有差異性。在不同年齡對工作滿意度具有差異性亦即 21~30 歲較 31~40 歲的受訪者有更正面的評價, 表 4-6 示。

表 4-6 不同年齡對各變數之差異分析表

變數	平均值					F 值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
工作投入	4.63	4.69	4.93	5.50	5.63	7.35*	(1)<(4,5) (2)<(4)
知覺組織支持	5.00	4.52	4.80	4.63	4.33	2.88*	-
工作滿意	5.35	4.73	4.65	4.81	4.80	3.64*	(1)>(2)

註 1: $p < 0.05$ *

2: (1)21-30, (2)31-40, (3)41-50, (4)51-60, (5)61 歲以上

(三) 不同教育程度對各變數的差異性分析: 在教育程度方面, 採用單因子變異數分析 (oneway ANOVA), 本研究發現, 不同教育程度對於知覺組織支持、工作滿意度、幸福感及工作投入四個變數均無顯著性差異 ($p > 0.05$), 因此不列出表格。

(四) 不同平均月收入對各變數之差異性分析: 在平均月收入方面, 採用單因子變異數分析 (oneway ANOVA), 工作投入的 p 值小於 0.05 * 達顯著水準, 即不同平均月收入對於工作投入具有顯著差異。再以 Scheffe 進行事後比較, 檢定發現在不同平均月收入對工作投入具有差異性, 亦即平均月收入 70001 元以上的受訪者較 30001~40000 元的受訪者有更正面的評價, 表 4-7 示。

表 4-7 不同平均月收入對各變數之差異分析表

變數	平均值						F 值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)		
工作投入	4.52	4.70	4.53	5.20	5.35	5.71	4.93*	(2)<(6)

註 1: $p < 0.05$ *

2: (1) 30000(含)以下, (2) 30001~40000 元, (3) 40001~50000 元, (4) 50001~60000 元, (5) 60001~70000 元, (6)70000 元以上

(五) 不同服務年資對各變數之差異性分析: 在服務年資方面, 採用單因子變異數分析 (oneway ANOVA), 幸福感、工作滿意度及工作投入的 p 值小於 0.05 * 達顯著水準, 即不同服務年資對於幸福感、工作滿意度及工作投入具有顯著差異。再以 Scheffe 進行事後比較, 檢定發現在不同服務年資對工作滿意度具有差異性, 即服務年資新進 1 年以內(含 1 年)的受訪者較 31 年以上的受訪者有更正面的評價; 而不同服務年資對工作投入具有差異性, 即 21~30 年(含 30 年) 及 31 年以上的受訪者較新進 1 年以內(含 1 年)的受訪者有更正面的評價, 表 4-8 示。

表 4-8 不同服務年資對各變數之差異分析表

變數	平均值					F 值	Scheffe
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
幸福感	4.97	4.35	4.86	4.50	4.78	2.60*	-
工作投入	4.78	4.60	4.60	6.19	5.51	9.69*	(2)<(4,5)
工作滿意	5.65	4.94	5.21	5.42	4.77	3.12*	(1)>(5)

註 1: $p < 0.05^*$

2: (1) 新進 1 年以內(含 1 年), (2) 1~10 年(含 10 年), (3) 10~20 年(含 20 年), (4) 21~30 年(含 30 年), (5) 31 年以上

五、迴歸分析
本研究針對迴歸分析結果如述:

(一)工作投入對工作滿意度之迴歸分析: 本研究根據研究假設透過迴歸分析, 以工作投入作為預測變項, 將工作滿意度作為效標變項進行迴歸分析, 由標準化迴歸係數得知工作投入對工作滿意度達影響 β 值=0.451 ($p < 0.05$)。從迴歸分析結果可知本研究假說 H1 工作投入對工作滿意度有正向影響得到支持, 表 4-9 示。

表 4-9 工作投入對工作滿意度之迴歸分析

模式	標準化係數
	B 之估計值
工作投入	.451*

註 * < 0.05

(二)幸福感對工作滿意度之迴歸分析: 本研究根據研究假設透過迴歸分析, 以幸福感作為預測變項, 將工作滿意度作為效標變項進行迴歸分析, 由標準化迴歸係數得知幸福感對工作滿意度達影響 β 值=0.60 ($p < 0.05$)。從迴歸分析結果可知本研究假說 H2 幸福感對工作滿意度有正向影響得到支持, 表 4-10 示。

表 4-10 幸福感對工作滿意度之迴歸分析

模式	標準化係數
	B 之估計值
幸福感	.60

註 * $p < 0.05$

(三)幸福感對工作投入之迴歸分析: 本研究根據研究假設透過迴歸分析, 以幸福感作為預測變項, 將工作投入作為效標變項進行迴歸分析, 由標準化迴歸係數得知幸福感對工作投入達影響 β 值=0.62 (< 0.05)。從迴歸分析結果可知本研究假說 H3 幸福感對工作投入有正向影響得到支持, 表 4-11 示。

表 4-11 幸福感對工作投入之迴歸分析

模式	標準化係數
	B 之估計值
幸福感	.62

註 * $p < 0.05$

(四)知覺組織支持對工作滿意度之迴歸分析: 本研究根據研究假設透過迴歸分析, 以知覺組織支持作為預測變項, 將工作滿意度作為效標變項進行迴歸分析, 由標準化迴歸係數得知知覺組織支持對工作滿意度達影響 β 值=0.70 ($p < 0.05$)。從迴歸分析結果可知本研究假說 H4 知覺組織支持對工作滿意度有正向影響得到支持, 表 4-12 示。

表 4-12 知覺組織支持對工作滿意度之迴歸分析

模式	標準化係數
	B 之估計值
知覺組織支持	.70

註 * $p < 0.05$

(五)知覺組織支持對幸福感之迴歸分析: 本研究根據研究假設透過迴歸分析, 以知覺組織支持作為預測變項, 將幸福感作為效標變項進行迴歸分析, 由標準化迴歸係數得知知覺組織支持對幸福感達影響 β 值=0.63 ($p<0.05$)。從迴歸分析結果可知本研究假說 H5 知覺組織支持正向影響幸福感有得到支持, 表 4-13 示。

表 4-13 知覺組織支持對幸福感之迴歸分析

模式	標準化係數
	B 之估計值
知覺組織支持	.63

註 * $p<0.05$

(六)知覺組織支持對工作投入之迴歸分析: 本研究根據研究假設透過迴歸分析, 以知覺組織支持作為預測變項, 將工作投入作為效標變項進行迴歸分析, 由標準化迴歸係數得知知覺組織支持對工作投入達影響 β 值=0.48 ($p<0.05$)。從迴歸分析結果可知本研究假說 H6 知覺組織支持正向影響工作投入有得到支持, 表 4-14 示。

表 4-14 知覺組織支持對工作投入之多元迴歸分析

模式	標準化係數
	B 之估計值
知覺組織支持	.48

$p<0.05$

六、員工知覺組織支持與工作滿意度之中介效果分析

為檢定知覺組織支持對工作滿意度及幸福感與工作投入之間的關係, 是否會產生中介歷程效果, 利用複迴歸分析探討幸福感之中介效果是否成立。其中根據 Baron & Kenny (1986) 的研究建議, 運用四個迴歸的模式檢驗中介效果:

模式(一)、自變項(知覺組織支持)對依變項(工作滿意度)之迴歸分析;

模式(二)、自變項(知覺組織支持)對中介變項(幸福感)之迴歸分析;

模式(三)、中介變項(幸福感)對依變項(工作滿意度)之迴歸分析;

模式(四)、自變項(知覺組織支持)與中介變項(幸福感)對依變項(工作滿意度)之迴歸分析。

而根據 Baron & Kenny (1986) 的研究, 中介效果必須要以下三個條件同時成立:

條件(一)、在模式(一)中, 自變項會影響依變項;

條件(二)、在模式(二)中, 自變項會影響中介變項;

條件(三)、在模式(三)中, 中介變項會影響依變項;

條件(四)、上述條件均成立, 且自變項與中介變項對依變項的影響力。

當以上條件均成立時, 則可以宣稱具有中介效果, 若自變項對依變項的影響效果下降, 但仍具顯著性則為部份中介 (Partial mediation); 若自變項對依變項的影響效果不再顯著, 則為完全中介 (Full mediation)。將依照此方法進行員工知覺組織支持與工作滿意度之中介效果分析。

(一)知覺組織支持對工作滿意度之影響 (以幸福感為中介變數): 經由迴歸四個模式之檢測結果, 發現在模式一中, 知覺組織支持對工作滿意度之影響性達顯著水準 ($\beta=0.70$; $p<0.05^*$), 支持 H4: 知覺組織支持對工作滿意度具有正向的影響。在模式二中, 知覺組織支持對幸福感之影響性達顯著水準 ($\beta=0.63$; $p<0.05^*$)。在模式三中, 幸福感對工作滿意度之影響性達顯著水準 ($\beta=0.60$; $p<0.05^*$), 支持 H2: 幸福感對工作滿意度具有正向的影響。符合前述中介效果條件一至條件三。而在模式四中, 同時考慮知覺組織支持與幸福感對工作滿意度時, 知覺組織支持顯著影響工作滿意度 ($\beta=0.53$; $p<0.05^*$), 而幸福感亦顯著影響工作滿意度 ($\beta=0.27$; $p<0.05^*$), 因此判定知覺組織支持對工作滿意度的影響, 除直接效果之外, 亦可能透過幸福感發揮影響, 故可推論幸福感在知覺組織支持與工作滿意度之間產生部份中介效果, 支持 H5a: 幸福感在知覺組織支持與工作滿意度中具中介效果, 表 4-15 示。

表 4-15 知覺組織支持 (X) 對工作滿意度 (Y) 之影響-以幸福感(M)為中介變數分析表

變數名稱	模式一 (X→Y)	模式二 (X→M)	模式三 (M→Y)	模式四 (X+M→Y)
知覺組織支持 (X)	0.70*	0.63*		0.53*
幸福感 (M)			0.60*	0.27*
F	187.82*	129.51*	112.52*	111.46*

p<0.05*

(二)知覺組織支持對工作滿意度之影響 (以工作投入為中介變數): 經由迴歸四個模式之檢測結果, 發現在模式一中, 知覺組織支持對工作滿意度之影響性達顯著水準 ($\beta=0.70$; $p<0.05^*$), 支持 H4: 知覺組織支持對工作滿意度具有正向的影響。在模式二中, 知覺組織支持對工作投入之影響性達顯著水準 ($\beta=0.48$; $p<0.05^*$)。在模式三中, 工作投入對工作滿意度之影響性達顯著水準 ($\beta=0.45$; $p<0.05^*$), 支持 H1: 工作投入對工作滿意度具有正向的影響。符合前述中介效果條件一至條件三。而在模式四中, 同時考慮知覺組織支持與工作投入對工作滿意度時, 知覺組織支持顯著影響工作滿意度 ($\beta=0.63$; $p<0.05^*$), 而工作投入亦顯著影響工作滿意度 ($\beta=0.15$; $p<0.05^*$), 因此判定知覺組織支持對工作滿意度的影響, 除直接效果之外, 亦可能透過工作投入發揮影響, 故可推論工作投入在知覺組織支持與工作滿意度之間產生部份中介效果, 支持 H6a: 工作投入在知覺組織支持與工作滿意度中具中介效果, 表 4-16 示。

表 4-16 知覺組織支持 (X) 對工作滿意度 (Y) 之影響-以工作投入(M1)為中介變數分析表

變數名稱	模式一 (X→Y)	模式二 (X→M1)	模式三 (M1→Y)	模式四 (X+M1→Y)
知覺組織支持 (X)	0.70*	0.48*		0.63*
工作投入 (M1)			0.45*	0.15*
F	187.72*	58.92*	50.48*	100.27*

p<0.05*

伍、結論與建議

本研究假說、資料分析與研究發現的結果, 彙集研究結論、研究貢獻與管理意涵、研究限制與建議未來的研究方向。

一、研究結論

(一) 工作投入對工作滿意度具有正向的影響

本研究將工作投入與工作滿意度進行迴歸分析, 分別以工作投入為自變數, 工作滿意度為依變數, 由迴歸分析中發現工作投入對工作滿意度之影響性達顯著水準, 驗證了兩者之間存在顯著的正向影響。因此, 當工作投入較高時, 會更加認同自己的工作, 工作投入高的員工才能更加對工作產生認同感。此結果與學者李佳穎(2014)研究證實, 工作投入對工作滿意度具有正向影響是相符合的。

(二) 幸福感對工作滿意度具有正向影響

本研究將幸福感與工作滿意度進行迴歸分析, 分別以幸福感為自變數, 工作滿意度為依變數, 由迴歸分析中發現幸福感對工作滿意度之影響性達顯著水準, 驗證了兩者之間存在顯著的正向影響。因此, 當幸福感較高時, 是會以幸福感為核心的記憶網, 員工若對於工作有幸福感, 代表個人所經驗的工作會產生正向感覺程度, 所以比較容易誘發幸福感的發生以及工作上的滿足感。此結果與學者楊朝鈞(2010)研究證實, 幸福感對工作滿意度具有正向影響是相符合的。

(三) 幸福感對工作投入具有正向影響

本研究將幸福感與工作投入進行迴歸分析, 分別以幸福感為自變數, 工作投入為依變數, 由迴歸分析中發現幸福感對工作投入之影響性達顯著水準, 驗證了兩者之間存在顯著的正向影響。因此, 有快樂工作者就有產出滿足感

的工作者，如果能更了解幸福感與熱忱的因素，勢必會對工作品質有所裨益，員工工作更容易感到滿足。此結果與學者陳怡茜（2009）研究證實，幸福感對工作投入具有正向影響是相符合的。

（四）知覺組織支持對工作滿意度具有正向影響

本研究將知覺組織支持與工作滿意度進行迴歸分析，分別以知覺組織支持為自變數，工作滿意度為依變數，由迴歸分析中發現知覺組織支持對工作滿意度之影響性達顯著水準，驗證了兩者之間存在顯著的正向影響。因此，當員工在知覺面的感受獲得提升時，以及感受組織的支持力量時，工作滿意度也會有所提升。此結果與學者楊惠如（2005）研究證實，知覺組織支持對工作滿意度具有正向影響是相符合的。

（五）知覺組織支持對幸福感具有正向影響

本研究將知覺組織支持與幸福感進行迴歸分析，分別以知覺組織支持為自變數，幸福感為依變數，由迴歸分析中發現知覺組織支持對幸福感之影響性達顯著水準，驗證了兩者之間存在顯著的正向影響。因此，當組織可以提供較好的工具、獎勵或肯定，員工會對組織產生認同的情感即產生幸福感。此結果與學者 Panaccio and Vandenberghe (2009)研究證實，知覺組織支持對幸福感具有正向影響是相符合的。

（六）幸福感的中介效果

本研究發現知覺組織支持對於工作滿意度之影響性達顯著水準，加入幸福感後，幸福感的 β 值減少但仍保持顯著，具有部份中介效果之存在，知覺組織支持除直接影響工作滿意度外，亦可藉由透過幸福感進而影響知覺組織支持與工作滿意度，顯示知覺組織支持對於工作滿意度的影響，不應忽略經由幸福感產生的影響性，代表著企業在加強知覺組織支持的同時，也應注重及增進員工幸福感，讓工作者有其幸福感，不僅對工作者本身非常重要，同時對於組織也有良好的影響。此結果與以下學者之研究結果相呼應，如黃馨儀(2013)研究證實，知覺組織支持正向影響職場幸福感；蕭靜雅、蕭雅美、賴于婷(2015)證實職場幸福感會透過工作滿意度的中介效果對留任意願有正向影響。

（七）知覺組織支持對工作投入具有正向影響

本研究將知覺組織支持與工作投入進行迴歸分析，分別以知覺組織支持為自變數，工作投入為依變數，由迴歸分析中發現知覺組織支持對工作投入之影響性達顯著水準，驗證了兩者之間存在顯著的正向影響。因此，有高知覺組織支持的員工是會忠於自己工作比較不會想要轉換工作。此結果與學者華學文(2015)研究證實，知覺組織支持對工作投入具有正向影響是相符合的。

（八）工作投入的中介效果

本研究發現知覺組織支持對於工作滿意度之影響性達顯著水準，加入工作投入後，具有部份中介效果之存在，知覺組織支持除直接影響工作滿意度外，亦可藉由透過工作投入進而影響知覺組織支持與工作滿意度，顯示知覺組織支持對於工作滿意度的影響，是必須重視工作投入之因素，知覺組織支持會使員工善盡工作職責，而員工對組織之情感性及計算性投一密不可分，環環相扣。本研究整理發現，工作投入不但會直接影響知覺組織支持和工作滿意度，而且還扮演重要的中介角色，亦即工作投入為知覺組織支持和工作滿意度之間中介變數。此結果與以下學者之研究結果相呼應，如林惠彥等人(2012)研究證實，知覺組織支持正向影響職場工作投入；李佳穎(2014)證實工作滿意度會透過工作投入的中介效果有正向影響。

二、研究貢獻與管理意涵

（一）研究理論之貢獻

過去國內外有許多探討知覺組織支持的相關文獻，大部分都直接探討工作滿意度之影響性，很少同時探討以幸福感與工作投入為中介變項，這些中介變項因素是否影響知覺組織支持及工作滿意度，如學者黃馨儀(2013)及陳嫻竹（2002）。因此，本研究針對知覺組織支持、工作滿意度、幸福感與工作投入之間做整合性的探討，經由本研究實證，知覺組織支持及工作滿意度可透過幸福感與工作投入具中介效果，亦即幸福感與工作投入是為中介變數。本研究提出一個客觀性的研究架構路徑，對於知覺組織支持、工作滿意度及幸福感與工作投入間之關係，得到更進一步的瞭解。

（二）管理實務之意涵

以往探討知覺組織支持對工作滿意度的相關研究雖多，但大部份是研究影響此構念的前因變數，且多為探討其

直接效果，而鮮少加入中介變數。本研究同時以幸福感與工作投入為中介變項的情況下，探討幸福感及工作投入對知覺組織支持與工作滿意度的影響性。本研究發現幸福感及工作投入為知覺組織支持與工作滿意度之中介因子，員工感到幸福感，對工作會展現努力投入的行為，企業者若欲提升知覺組織支持，除加強提升員工的工作滿意度外，亦須讓員工有幸福的感受，員工會進而工作投入達到知覺組織支持與工作滿意度的目的。

因此，本研究結果可提供企業參考，瞭解上述變數彼此間之影響性，期能有助於企業欲提升知覺組織支持與工作滿意度，在實務管理上之思考方向。就本研究之結果提供管理意涵上之論述與建議如述：在知覺組織支持、幸福感與工作滿意度，本研究發現，知覺組織支持對幸福感與工作滿意度有正向顯著的影響，且知覺組織支持除了會直接影響工作滿意度外，亦會透過幸福感影響工作滿意度。由此可知，若是企業有意提升工作滿意度，須強化知覺組織支持的同時，也應考慮到員工的幸福感。以高雄市台船員工為例，業者應了解員工真正的需求與感受，才能提升正向能量的工作環境，達至企業永續經營與雙贏。

此外，公司管理者應常關懷員工之需求及困難，適時提供援助。以增強員工幸福感及工作滿意度；而在知覺組織支持、工作投入與工作滿意度，本研究發現，知覺組織支持對工作投入與工作滿意度有正向顯著的影響，亦會透過工作投入影響工作滿意度。由此可知，若是企業有意提升工作滿意度，須強化員工知覺組織支持的同時，也應以提升員工高意願的工作投入精神為標的。以高雄市台船員工為例，讓員工了解及參與企業的經營，公司應定期公開表揚優秀員工，才可提供員工滿意的工作經驗，與員工建立良好關係，以提高其工作投入，因而提升工作滿意度；另外在知覺組織支持，根據研究結果顯示，台船員工的知覺組織支持屬於中、高程度，台船員工的知覺組織支持程度會正向影響工作滿意度，職場上獲得獎勵、得到升遷，是一種自我肯定的方式外，確實會提升知覺組織支持的程度，然而，在本研究的結果顯示台船員工對於人性化的管理方式特別重視，心靈精神上的鼓勵與支持是最能夠提升台船員工的知覺組織支持使其對工作上的滿意度。

因此，建議管理者若發現員工在工作上如果遇到瓶頸的時候，公司應給予適時協助並關懷員工心理的狀況。若員工感到組織對其在工作職場上是會給予表現的機會，對於工作的付出是會肯定其貢獻度，對於組織感到有所保障時，員工對於知覺組織支持及工作滿意的程度就會有所提高，而有效提升員工對組織的向心力及知覺組織支持。

三、研究限制與建議

(一) 抽樣設計之限制

本研究的母體為高雄市台船員工，然而本研究在研究過程中，受限研究時間、人力、預算之不足，而可能產生因研究之對象，僅限於高雄市台船員工，研究結果不易一般化（generalization），因此無法適用於所有之科技產業及一般服務業。而本研究母體僅以高雄市台船員工為主，而也因此可能造成研究上的偏誤。

(二) 研究建議與未來研究方向

本研究僅探討知覺組織支持、工作滿意度、幸福感與工作投入之影響，然而影響知覺組織支持對工作滿意度之領域尚有許多值得探討的議題，故本研究提出擴大問卷發放區域以供未來後續研究者參考。原因來自本研究之受測對象僅以高雄市台船員工，若在時間與經費允許之下，應擴大問卷調查區域，可涵蓋基隆區域，因不同區域的台船員工，對台船的瞭解與認知會有所差異，因此研究結果會更能全面性反映真實情況。也可以加入其他中介變項，本研究僅以幸福感及工作投入為中介變項，未來研究可以嘗試加入不同的中介變項，如組織承諾(黃采榆，2017)，可利用本研究架構來探討其中介效果是否存在，更可對各變數之間的關係有更進一步的瞭解。甚至套用於其它產業，可將此探討影響知覺組織支持對工作滿意度因素之架構套用於營利事業，如銀行業、保險業及百貨業等，探討不同產業間之差異性。

陸、參考文獻

一、中文部分

1. 謝文亮(2014)，資源、能力與藥業員工幸福感的關聯：知覺組織支持的調節作用，國立交通大學，管理學院經營管理學程碩士班，碩士論文。
2. 傅町盛(2005)，彰化縣警察局分駐派出所所長工作滿足感之研究，逢甲大學，臺中。
3. 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。

4. 歐國航(2016), 澎湖縣政府警察局員警角色壓力、情緒勞務負荷、知覺組織支持與工作滿意度之關係研究, 國立澎湖科技大學行銷與物流管理系, 服務業經營管理碩士班, 碩士論文。
5. 趙婉秀(2012), 知覺組織支持與員工幸福感之關聯性探討-以工作/家庭平衡與工作壓力為中介變項, 國立中山大學人力資源管理研究所, 碩士在職專班, 碩士論文。
6. 林宣耀(2015), 國小校長服務領導、學校組織氣氛與教師工作滿意度之關係研究國立嘉義大學教育學系碩士論文, 未出版, 嘉義市。
7. 郭詔維(2012), 國民小學教師兼任教學組長工作價值觀、工作滿意度與離職傾向關係之研究, 國立臺南大學教育學系, 教育行政碩士在職專班碩士論文, 臺南市。
8. 王仲瑜(2012), 新北市國中特教教師學校組織氣氛與工作滿意度之研究, 國立臺灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士論文, 臺北市。
9. 陳怡婷(2013), 屏東縣偏遠地區國民小學教師工作認同、工作滿意度與學校組織氣氛之關係探討, 國立屏東教育大學, 教育行政研究所碩士論文, 屏東縣。
10. 郝德天(2014), 宜蘭縣國小校長績效責任領導、行政服務品質與教師工作滿意度, 朝陽科技大學, 臺中。
11. 謝青儒(2002), 父母參與與子女性別角色概念、性格特質、幸福感及學業表現. 之相關研究, 國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所, 碩士論文。
12. 陳鈺萍(2004), 國小教師的幸福感及其相關因素之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所, 屏東縣。
13. 蕭靜雅、蕭雅美、賴于婷(2015), 國際觀光旅館員工之職場幸福感、留任意願之相關性研究-以工作滿意度為中介變數, 2016餐旅管理暨廚藝創新國際學術研討會, 輔仁大學。
14. 陳建丞(2008), 員工知覺組織支持與工作績效間之中介模型研究, 管理學報, 25(3), 309-331。
15. 劉仲矩、黃梅君(2007), 由社會交換理論探討勞退新制滿意度對員工績效, 公共行政學報, 24。新北市。
16. 劉念琪, 王志袁, 劉雯中(2010), 工作與家庭措施之使用度、知覺組織支持與員工工作態度關聯性之探討, 組織與管理, 3(1), Pp.1-26。
17. 楊惠如(2005), 「高績效工作系統與員工績效、單位績效間關係之研究」, 國立成功大學國際企業研究所, 碩士論文。
18. 楊惠如(2005), 「高績效工作系統與員工績效、單位績效間關係之研究」, 國立成功大學國際企業研究所, 碩士論文。
19. 林聖薇(2010), 知覺組織支持、生涯自我效能與主觀幸福感關係之研究,
20. 林惠彥、陸洛、吳珮瑀、吳婉瑜(2012), 快樂的員工更有生產力嗎? 組織支持與工作態度之雙重影響, 中華心理學刊, 54(4), 451-469。
21. 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, 國立交通大學, 管理學院經營管理學程, 新竹市。
22. 蔡慧如(2013), 工作滿意度、休閒滿意度與幸福感關係之研究—以北台灣國際觀光飯店員工為研究對象景文科技大學, 觀光與餐旅管理研究所, 碩士論文。
23. 馮吉成(2012), 派遣人員工作價值觀、工作滿意度與幸福感之相關研究—以某渡假村為例康寧大學, 餐飲管理學研究所, 碩士論文。
24. 吳雅萍(2010), 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, 勞工關係研究所, 碩士論文。
25. 吳萬益(2005), 企業研究方法 (第二版), 台北市:華泰。
26. 張躍騰(2012), 警察機關基層員警及基層幹部(分駐、派出所長)工作壓力及工作滿意度差異之研究-以花蓮縣警察局為例, 國立東華大學, 花蓮。
27. 陳中雲(2001), 國小教師休閒參與、休閒效益與工作滿意之關係研究-以台北縣立國民小學教師為例, 國立台灣師範大學, 臺北。
28. 洪國哲(2008), 派出所所長職務範疇、職場意識、家庭關係之研究-以台北縣政府警察局為例, 國立政治大學, 臺北。
29. 林宣耀(2015), 國小校長服務領導、學校組織氣氛與教師工作滿意度之關係研究國立嘉義大學教育學系碩士論文, 未出版, 嘉義市。
30. 劉秀枝(2011), 私立幼兒園教師職場幸福感與工作滿意度之關係研究, 幼兒教保研究, 6, 87-115。

二、英文部分

1. Mayo(1927-1932). HAWTHORNE EXPERIMENTS. 2015, 10, 28 Retrieved from.
2. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

3. Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
4. Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2009). "Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study." *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224-236.
5. Williams, L. L. (2005). Impact of nurses' job satisfaction on organizational trust. *Health Care Management Review*, 30 (3), 203-211.
6. Buitendach, J. H., Witte, H. D. (2005). Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organizational commitment of maintenance workers in a parastatal. *South African Journal of Business Management*, 36(2), 27-37.
7. Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.
8. Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez Roma, V., & Bakker, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*,3(1), 71-92.
9. Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2008). The oldenburg burnout inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. In J. R. B.Halbesleben (Ed). *Handbook of Stress and Burnout in Health Care*.Hauppauge, NY: Nova Science.
10. Rabinowitz, S., Hall, D., & Goodale, J. G. (1977). Job scope and individual difference as predictors of job involvement: independent of interactive? *Academy of Management Journal*, 20(2), 273-281.
11. Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
12. Taris, T. W., & Schreurs, P. J. G. (2009). Well-being and organizational performance: An organizational-level test of the happy-productive worker hypothesis. *Work and Stress*, 23(2), 120-136.
13. Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2009). "Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study." *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224-236.
14. Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2009). "Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study." *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224-236.
15. Argyris, C.P. (1960). *Understanding organizational behavior* homewood. IL: Dorsey Press,Inc.
16. Argyris, C.P. (1960). *Understanding organizational behavior* homewood. IL: Dorsey Press,Inc.
17. Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2009). "Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study." *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224-236.
18. Bhuian, S. N., Al-Shammari, E. S., & Jefri, O. A. (1996). Organizational commitment, job satisfaction and job characteristics: An empirical study of expatriates in Saudi Arabia. *International Journal of Commerce& Management*.6.pp.57-80.
19. Chernatony, L. and McWilliam, G.(1989), *The Strategic Implications of Clarifying How Marketers Interpret "Brands"*, *Journal of Marketing Management*, 5(2), 153-171.
20. Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.
21. Taris, T. W., & Schreurs, P. J. G. (2009). Well-being and organizational performance: An organizational-level test of the happy-productive worker hypothesis. *Work and Stress*, 23(2), 120-136.
22. Seashore, S. E. & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlation.*American behavior and scientist*, 18, 346-368.
23. Adelman, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being* (Unpublished doctoral Dissertation). University of Michigan, Ann, Arbor.
24. Lawler, E. E. & Hall, D. T. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement , satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology* , 54 (4),469-473.
25. Blau, G. J. (1985). A multiple study investigation of the dimensionality of jobinvolvement. *Journal of Vocational Behavior*, 27(1), 19-36.
26. Maslach C., Leiter M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
27. Rabinowitz, S., Hall, D., & Goodale, J. G. (1977). Job scope and individual difference as predictors of job involvement: independent of interactive? *Academy of Management Journal*, 20(2), 273-281.
28. Dubin, R. (1956). *Industrial Worker' Worlds: A Study of the Central Life -104-Interests of Industrial Workers*, *Social Problems*, 3, 131-142.
29. Lodahl and Kejner,(1965)"The definition and measurement of job involvement".