

影響留任意願之因素探討-以高雄市保全從業員為例

Discussion on the Factors Affecting the Willingness to Stay - Taking Kaohsiung City as an Example

翁鶯娟

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

yjwong@kuas.edu.tw

鍾奇成

國立高雄科技大學 企業管理系 研究生

chichik6150@gmail.com

摘要

過去研究探討職場霸凌的前因變數不多，因此管理意涵不甚明確。本研究主要針對職場霸凌、幸福感與工作活力對於留任意願的影響，以幸福感與留任意願為中介變數，在選擇實證樣本時，以高雄地區保全從業人員為研究對象。

本研究共收回 205 份有效問卷，利用迴歸分析，研究結果發現，幸福感與工作活力對於留任意願皆有顯著正向影響，幸福感對工作活力有顯著正向影響；而職場霸凌對於幸福感與工作活力皆有顯著負向影響，但職場霸凌對留任意願之影響性不確定，職場霸凌對於留任意願的影響性須透過中介變數方能確定，即幸福感及工作活力，本研究證實，幸福感在職場霸凌與留任意願之間，具有中介效果；工作活力在職場霸凌與留任意願之間，具完全中介效果。根據研究結果，本研究提出相關建議。

關鍵字：職場霸凌、幸福感、工作活力、留任意願

1.緒論

1.1 研究背景

從保全業發展歷史至今已有 51 年，到民國 97 年底已達到 555 家，保全從業人員及保全公司數逐年成長，保全從業人員總數（含女性、男性及內外勤）共計 57,920 人（資料來源：中華民國內政部警政署），光是產值每年就約有 260 億元（蕭子新、謝賢熿，2005）。根據 MoneyDJ 理財網(2018) 指出現代社會針對保全的管理概念日趨成熟，而對各種規模的商業店面及住宅管理系統上，保全業者亦是不斷推陳出新，將產品朝向智慧 e 化的建築整合服務來發展，以及未來人口老化所帶動的醫療照護需求等，估計未來在國內的保全產業仍可一直維持穩定成長。國內的系統保全業和現金運送服務主要以中興保全(中保)及新光保全(新保)二大集團為主，中保市場佔有率約 5 成，新保則為中保的主要競爭者。

在 2011 年 104 人力銀行針對企業能夠吸引人才的調查則顯示：1.職涯生命發展機會；2.最能具挑戰性的工作；3.更具競爭力及吸引力的底薪，為增加人才留任意願的主要原因。然而，對新世代的期望卻不同以往，他們尋找的往往不僅是一份工作，更嚮往能夠與一群分享共同興趣和工作熱情的夥伴共事，並在工作與生活之間取得平衡，所以要吸引新世代人才應是提供更多的自主權及歸屬感、更具彈性的職涯選擇。本研究針對近年層出不窮的霸凌事件中探討保全服務業裡，保全從業人員在職場上遭遇來自上司及同事之間的職場霸凌心理因素探討，期使未來能提供幫助改善保全從業人員之職場環境，強化員工的歸屬感及留任意願。

1.2 研究動機

社會進步，科學日新月異，但霸凌事件卻層出不窮。近期新聞上就有報導「台東某檢察官帶隊至幼稚園」認為疑似

因女兒遭到幼稚園同學霸凌，故而二度帶隊至該幼稚園質問學童的情況，結果造成了該檢察官自己利用職務權勢之便造成了「再霸凌」事件，引發了渲然大波。

過去探討影響留任意願之前因的研究很多，包括激勵措施及組織意願(黃巧芳，2017)、工作壓力(陳雅莉，2018)、員工自我效能及自我滿意度(林倩如，2018)及領導風格(楊津瑄，2018)社會支持、內外控人格特質、知覺屈就(郭任聰，2018)等，然而上述研究欠缺探討一些會影響留任意願的重要前因變數，且未鎖定保全業探討，導致如何來提升員工的留任意願，不甚明確。本研究認為影響保全公司員工留任意願的要素，可能是職場霸凌、幸福感及工作活力，亦即員工對於職場上工作環境及服務品質的肯定，將可強化員工對公司在派駐的社區留任意願。

職場上的霸凌可能影響留任意願。許多研究顯示出霸凌者的心理特徵異於非霸凌者，比如：具有攻擊性的及強烈支配性的、憤怒、衝動、沮喪、低焦慮以及不快樂(洪福源，2001；Ma, Stewin, & Mah, 2001)。而職場霸凌也是指派給他人過量的無意義工作，再提出類似為何無法如期完成之無理責備，或者封鎖訊息減低曝光度，導致他人之工作表現能見度低考績不佳，或交付不可能達成的目標(Hoel & Cooper, 2001)。因此本研究認為職場霸凌值得納入探討影響員工留任意願的因素。

職場霸凌可能會透過幸福感去影響到留任意願，過去研究證實職場霸凌對身心感受及工作活力績效之負向影響，如創傷後壓力症候群(PTSD)，工作耗竭(burnout)(秦弋&時勳，2008)等。在 Staats Armstrons-Stassen 與 Partilo (1995)的研究中亦發現，受雇者自尊感愈高者其生活滿意度也愈高，幸福感也將隨之增加。基於上述，當員工長期處於被奚落、攻擊與被排擠的情況下，將減少心理健康、自尊及自我肯定等，產生負向的心理感受，亦即減少幸福感。因此，李怡樺(2017)發現當職場霸凌的程度愈高時，受雇者工作敬業心程度將愈低，更導致幸福感程度也降低。綜合上述，本研究擬探討職場霸凌對於留任意願之間的因果關係，並以幸福感為中介變數。

職場霸凌亦可能透過工作活力影響留任意願，由於職場霸凌是指派給他人過量的無意義工作，再提出類似為何無法如期完成之無理責備，或者封鎖訊息減低曝光度，導致他人之工作表現能見度低考績不佳 (Hoel & Cooper, 2001)。而在工作情境中，活力代表著個人在工作環境互動下持續性產生的一種能量活力的表現 (Shraga & Shirom, 2009)。基於上述，當員工長期處於被霸凌的情況下，將產生負向的心理感受，亦即減少工作活力。因此，職場霸凌與工作活力是為負向影響關係(高福良，2016；田佳杰，2009)。綜合上述，本研究擬探討職場霸凌對於留任意願之間的因果關係，並以工作活力為另一中介變數。

簡言之，本研究擬以探討職場霸凌對於留任意願之間的因果關係，並探討說明因職場霸凌產生對幸福感及工作活力之間的相關性影響，並進一步以幸福感及工作活力為中介變數，來探討職場霸凌對留任意願之間關係是否產生中介效果。並針對研究結果，來提供管理者對職場霸凌因素在人力資源管理上之改進參考。

1.3 研究目的

本研究主要在探討職場霸凌、幸福感與工作活力對於留任意願之間的關係以高雄市保全從業人員為例。此外，本研究將進一步以幸福感與工作活力為中介變數，來探討職場霸凌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實地資料收集做為實證研究之分析，以提高保全從業人員對留任意願的依附；保全從業人員身處不同社區，各社區自有其的地緣及社區住民職業上屬性之不同，因此保全員從事個工作壓力不單是只有來自同仁及上司，有時負面情緒是來自社區管理委員會及社區住民間的壓力，工作環境上不同於一般普通辦公室內之上班族。綜合上述觀點，本研究欲探討之研究目的如下：

- 1、探討幸福感對於職場霸凌行為與留任意願間之關係的中介效果。
- 2、探討工作活力對於職場霸凌行為與留任意願間之關係的中介效果
- 3、探討職場幸福感對於工作活力的影響性。

2. 文獻探討

2.1 第一節 留任意願

根據韋氏字典早先研究者的定義，「留任」一詞為保留、維持不變、避免分開及逃離或是持續保持在原來固定的地方等，而「意願」(intend)一詞則是心意所屬的方向，在本研究中所稱之「留任意願」(Intention to Stay)意指的是「員工繼續留在目前在職公司中，願意繼續為組織效力的一種態度與行為傾向」。

Phillips(1990)的研究指出，離職員工所產生的人資成本大約是離職員工年薪的 1.2 倍~2 倍，並且會對留職員工造成許多負面影響，使得組織喪失競爭能力，這將意味著組織應實施相應的留任措施，避免讓人力大量流失的情況發生。在 Price(1977)所提出的離職模式研究中，並在工作滿意和員工離職兩者之間加上新的變數「留職意願」(intention to stay)；這是為最早出現的有關於留任的構面。史美華(2006)學者指出，不論是留任意願或是離職傾向；都是用來評估組織成員是否做出離職行為的指標，兩者之間的差異性主要在於留任意願所關注的議題，不僅僅只在於保留組織關鍵性人力，也能夠有效推動組織成員正面向對工作行為表現。

對於留任意願有直接影響的因素非常多；其中包括：期別、月收入、職位、經營理念、生涯規劃、研究環境、人際關係、升遷機會及薪資報酬等，劉紹興、吳國清、高森永(2000)。留任意願與工作條件滿意度、交流升遷、肯定尊重滿意度均有顯著相關，而不同工作內容的員工於升遷滿意度有顯著差異，林瑜瑩、李學愚、謝峻旭(2001)。年齡越大、年資越久、越積極的員工對組織承諾度越高；較不容易產生離職的意念，而越年輕的員工越容易感到工作壓力。證實組織承諾的介入會導致薪酬制度知覺與留任意願間關係之改變，黃郁丞(2008)。在留任方面研究變項中工作滿意度與留任具有相關性，「福利與升遷發展」和「主管決策能力」與是否留任呈負相關，羅琬婷(2008)。研究發現，訓練制度與留任意願具有正向相關，員工對其制度越滿意；越可提升其留任意願。獎勵制度亦與留任意願具有正向相關，鄭雅馨(2009)。

2.2 第二節 職場幸福感

過去研究幸福感的相關文獻甚多，認為幸福感可以來自兩種相對不同，但又有重複的觀點，一是快樂觀點 (The Hedonic Approach)，主張幸福包含愉快 (Pleasure) 或快樂 (Happiness)；第二種看法是自我實現的觀點 (The Eudaimonic Approach)，這類學者不認同以快樂作為幸福的評斷。根據 Eudaimonic 觀點，主觀的快樂並不能完全代表著幸福，因此幸福不應只是包含快樂，更強調意義和自我實現，根據個人完全運作的程度來定義幸福，屬於心理幸福(蔡昆憲, 2007)。歸納眾學者對幸福感的定義可知，幸福的感受是正向、積極的，並且在其中了解自身價值及獲得滿足感。而職場幸福感是指人們在工作中需要得到滿足、能力得到發揮、力量得以增強所獲得的持續快樂體驗，是為工作領域中的幸福感 (Van Horn, Taris, Schaufeli & Schreurs, 2004)。學者張惠棉 (2013) 認為職場幸福感是來自於個人工作場域上需求的滿足，且受到人格因素和生活事件 (即職場生態) 的影響，也會隨著與工作相關因素影響而不同，且個體的職場幸福感受是來自情緒與認知兩者之整合過程，透過個人的認知、事件的發生、正負向情緒的感受，對生活品質的整體評價。

幸福感可帶來正向效益，如徐婷、王益寶 (2007) 發現員工的幸福感受會提升工作滿意度；徐婷、王益寶 (2009) 證實心理幸福感受對於提升工作績效、員工保留和心血管健康的正向關係；徐婷、王益寶 (2011) 提出了心理幸福感受有助於提高企業主和員工的雙方利益，促進組織的生產率。米勒 (2011) 表示，從企業和個人兩方面來看，個人工作上的幸福度也會給其生活面帶來幸福感，而同樣一個企業如果擁有快樂且積極進取的員工，就會在產品和服務上取得卓越的成績。

李建興(2007)提到，許多研究及數據報告顯示，員工愈感到幸福就愈能發揮創造力、落實執行力，並降低流動率，而這些都是提升企業競爭力的要素。謝孟蓉(2012)在探討高績效人力資源實務、員工幸福感及員工態度與行為之研究中，研究結果顯示，當員工之幸福感受越高，員工會以身為組織的一份子為榮，對其所負責之工作也將更加認真投入，同時也較無離職意願，隱含留任意願增加。因此，幸福感受正向影響留任意願(如楊金樺, 2017; 王珮羽,

2016)。由上述學者研究，本研究推論如下：

H1:幸福感對留任意願有正向影響。

2.3 工作活力

工作活力(Vigor)，在人類歷史上已有長久的歷史，現代版本是 19 世紀初瑞典化學家貝采利烏斯 (Jons Jakob Berzelins) 提出。漢語詞典活力解釋為：「旺盛的生命力」。活力是指一種重要的特質，它是指個人、組織、社會或經濟的生命與精神的根本準則 (田佳杰, 2009)，一個人在工作的時候會覺得有活力是一個普遍存在的心理狀態。工作活力(Vigor)這個詞彙從不同的觀點有不同的解釋，不論從文學、藝術哲學上。表現出「我自己覺得充滿能量」或「我個人充滿活力」這代表在個人精神上或在組織中的生命狀態。在領導行為的研究中，通常覺得活力強度和管理能力有其相關(Church & Waclawsk,1998)。另一方面在Hobfoll(1998)的資源保存理論(Conservation of Resources, COR)中，身體氣力、情緒能量和認知活躍這些活力概念化的元素能量形式是各自獨立的；COR 理論預測這三個要素組成了活力且是相互影響共同存在的，從一方的擴展通常會伴隨另一方的提升。

Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma 與 Bakker(2002)認為，工作活力是被視為一種高能量、有韌性、願意努力投資在工作上、且不容易疲憊的能力、是有意力、能面對困難的。DeSchon & Gillespie (2005) 曾指出目標導向行為可以由自我監控的機智反應出來，每個人可以依據其感受來調整行為以達至其合理的程度，而活力也就是一項重要的評估指標。而幸福感最主要是在於個體本身在日常生活事務上的主觀正向經驗和對於正向情緒的感受度，換言之即個體本身對生活具有正向與滿意的情境認知(Pavot, 2008)。陳淑純(2016)證實護理人員執業環境知覺之「互相尊重」及「社會支持」正向影響工作活力，而工作活力對留任意願有正向影響。蔡昆憲(2007)發現工作自我效能則會影響情緒幸福感、心理幸福感和社會幸福感。上述研究隱含：高度工作活力者有著專注投入於工作的熱情便能帶給組織正效能，此種熱情可能源自於對於生活具有正向的感受度即是有高度幸福感者。基於上述，故本研究推論出假設：

H3:幸福感對工作活力有正向影響

2.4 職場霸凌

早在 1978 年挪威的學者 Olweus 即開始對霸凌行為加以研究並給予「霸凌」一詞清楚定義，在其研究校園霸凌行為時，將霸凌定義為：「當一個孩童受到另一個孩童或一群孩童的霸凌(bully)、指責(pick on)、講出醜態(nasty)或講出令人不愉快的話、且受到踢打、威脅、被反鎖在門內、傳送醜態的紙條、受到排斥放逐、戲弄(tease)等，這樣的事情一再的發生，並不是兩個力量相同的孩童在爭吵或打架」。而 Sharp & Smith(1994)則認為霸凌(bullying)是攻擊行為的一種型式，且經常是具有傷害性的、故意的(deliberate)，這樣的行為會持續數週或是數月，甚至整年，因而要界定受害者受到霸凌的情形更是困難。Hoover & Thomson(1993)則定義霸凌為個體受到一個或群體生理或心理上的虐待。又英國學者 Galloway(1994)對霸凌的界定為個人或團體故意地使其他人或團體感到痛苦。

從霸凌之定義，引用其不適當或不合理的行為發生在工作場所上即可謂之「職場霸凌」。近年來早有許多研究已將職場霸凌定義為不適當或者不合理的行為(Einarsen & Raknes, 1997; Gorman, 1999; Hoel & Cooper, 2001; McCarthy, 1996; McCarthy, Sheehan & Kearns, 1995)，這是意指一種個體在工作場所長期受到難以反抗的、負性行為的情境，這些行為源於自一個人或者幾個人。其行為包括：隔離和排擠、貶低某人工作價值、戲弄某人、給某人起誣蔑性的外號等(Einarsen, 2005)。加拿大職業安全衛生中心(Canadian Centre for Occupational Health and Safety, CCOHS, 2001)定義出，職場霸凌通常是被視為在工作場所上之行為或口頭意見，可以精神上傷害或孤立一個人。有時候，更可涉及負面的身體接觸。且職場的霸凌行為通常需要「重複」的事件或行為模式，目的是恐嚇，傷害，侮辱、降貶某一個人或團體的行為。在此所指的「重複」指的是有關於持續的不間斷的行為，而不是既有特定形式的行為，這之間可能有所偏離違反特定類型的行為，這可能會有所不同。

過去研究證實職場霸凌對身心健康負向影響，研究者對負向後果的認識更加全面，如創傷後壓力症候群(PTSD)，工作耗竭(burnout)等被發現和職場霸凌存在關聯(秦弋&時勤，2008)。而幸福感是一種整體的心理感受，是從情緒面及認知層面上對整體生活滿意度所評估的結果，是個體的人格特質與外在環境交錯影響而所產生的心理感受，其感受包括了快樂、滿足和愉悅的情緒，每個不同個體的需要感受與標準不盡相同(陳蜜桃與陳婉玲，2006)。Lynn(1981)發現有一部分的幸福感是來自別人對自我的肯定，或是透過別人的感受而來的回饋所引發的幸福感，這些向度包括「自尊的滿意」、「人際關係的和諧」。Staats Armstrons-Stassen & Partilo(1995)研究中亦發現，自尊是人格特質的一項主要成分，而且自尊會影響生活滿意與快樂，自尊感愈高者其生活滿意度也愈高，幸福感也將隨之增加。

基於上述，當員工長期處於被奚落、攻擊與被排擠的情況下，將減少心理健康、自尊及自我肯定等，產生負向的心理感受，亦即減少幸福感。因此，李怡樺(2017)發現當職場霸凌程度愈高時，其樂觀程度愈低；當職場霸凌程度愈高時，其工作敬業心程度愈低，導致幸福感程度降低。周恩平(2016)證實職場霸凌行為對幸福感有負向影響，而過去研究顯示：幸福感正向影響留任意願(如楊金樺，2017)。故本研究推論出假設：

H4:職場霸凌行為對幸福感有負向影響。

H4a:職場霸凌行透過幸福感影響留任意願。

職場霸凌是指派給他人過量的無意義工作，再提出類似為何無法如期完成之無理責備，或者封鎖訊息減低曝光度，導致他人之工作表現能見度低考績不佳，或交付不可能達成的目標(Hoel & Cooper, 2001)。而在工作情境中，活力代表著個人在工作環境互動下持續性產生的一種能量活力的表現(Shraga & Shirom, 2009)。吳偉琦(2006)認為活力是工作、遊戲、生活時樂趣的來源，是應付生活的能力及個人的心理狀態。在活力和工作表現的相關性方面，Fredrickson & Joiner(2002)於建構樂觀情感的模式上，說明了伴隨樂觀情緒的是思考行動，活力感則可能產生一種獨特的思考行動，其有助提升有關工作方面的創造力。由國外文獻亦可證明正向情緒的角色能提升其角色的表現(Huy, 1999; Rafaeli & Worline, 2001; Wrzesniewski & Rafaeli, 2002)。

上述研究隱含，每個人若長期處在高程度的職場霸凌下，在做無意義的工作時，人就自然的失去工作的活力，也不會覺得自己是工作被需要的，所以對工作的專注力、奉獻度與沈浸在工作中的程度也會因此下降。因此，職場霸凌與工作活力為負向影響關係(高福良，2016；田佳杰，2009)，而過去研究顯示：工作活力正向影響留任意願(如韓尚融，2016)。故本研究推論出假設：

H5:職場霸凌行為對工作活力有負向影響。

H5a:職場霸凌行透過工作活力影響留任意願。

3. 研究方法

3.1 研究架構

本研究主要在探討影響幸福感、工作活力對於留任意願的正向影響，及職場霸凌對幸福感及工作活力的負向影響，並以幸福感與工活力在職場霸凌對留任意願影響具中介效果以高雄地區保全公司為例，各個構念之間之關係，如以下研究架構(圖 3-1)所顯示：

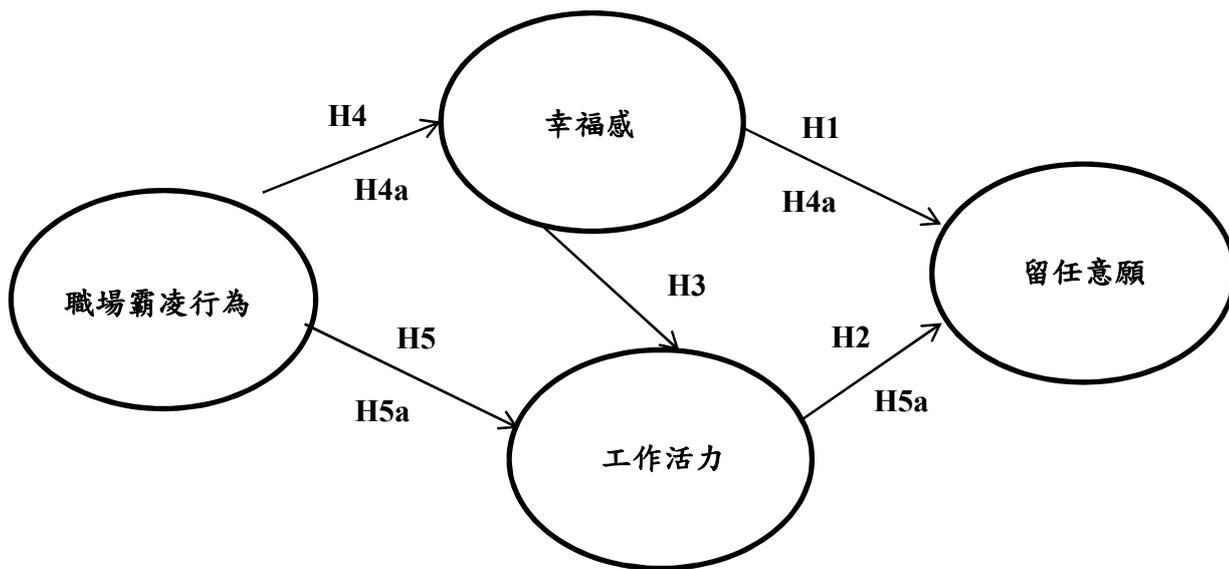


圖 3-1 研究架構

3.2 研究變項操作型定義與衡量方式

本研究之變數包含：職場霸凌、幸福感、工作活力與留任意願根據過去相關研究和本研究之目的，對各研究變數給予操作性定義並說明其衡量方式如下：

一、留任意願

(1)操作型定義

本研究參考 Tett and Meyer(1993) 的觀點認為留任意願是員工經過審慎思考後，留在組織的意願。

(2)衡量方式

本研究即採用史美華(2006)的量表加以修正，指出不論是留任意願或是離職傾向都是用來評估組織成員是否做出離職行為的指標，兩者的差異性在於留任意願所關注的議題，不僅只在於保留組織關鍵人力，也能有效推動組織成員正向工作行為表現。

二、幸福感

(1)操作型定義

本研究參考 Michalos (2008) 將幸福感定義為：無論現實生活是如何，只要自己覺得美好，則會有正向評價，那便是美好的生活。

(2)衡量方式

本研究即採用 (Michalos, 2008) 及參考 (蔡昆憲, 2007) 之研究主觀的快樂並不能完全代表著幸福，因此幸福不應只是包含快樂，更強調意義和自我實現，根據個人完全運作的程度來定義幸福，屬於心理幸福。

三、工作活力

(1)操作型定義

本研究參考 Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma 與 Bakker(2002)的觀點，定義工作活力為一種心理能量、有韌性、願意努力投資在工作上、且不容易疲憊的能力、是有毅力、能面對困難的。

(2)衡量方式

本研究即採用 Locher(2003)及參考田佳杰 (2009) 研究活力是指一種重要的特質，它是指個人、組織、社會或

經濟的生命與精神的根本準則來探討工作活力。

四、職場霸凌

(1)操作型定義

本研究參考 Olweus(1999)的觀點，將霸凌行為提出三個標準：(1)霸凌行為是一種攻擊行為且霸凌者有傷害的意圖；(2)具有重覆性；(3)在人際互動中有力量不均之現象的評估。

(2)衡量方式

本研究即採用 Olweus(1999)及參考李怡樺(2017)、如楊金樺(2017)、周恩平(2016)對職場霸凌衡量題項，建立本研究職場霸凌量表，本研究將之修改成影響保全從業員職場霸凌程度之情境來探討職場霸凌。

3.3 問卷設計

本研究問卷是依據上述研究架構圖之各變數內容進行設計，各題項係參考國內外相關文獻及量表設計問卷。內容主要分成三個部份來探討，第一部份說明受測對象為高雄地區保全從業人員為研究對象，以 104-108 年間保全現場派遣人員及現場幹部為主。第二部份為本研究各個構念之權衡(職場霸凌、留任意願、幸福感與工作活力)，共計四個量表；第三部份則是屬於人口統計變數。本問卷以李克特之七點量表量測各構念之計分，量表答案分別是非常不同意、不同意、有點不同意、普通、有點同意、同意、非常同意。

3.4 研究方法

3.4.1 研究範圍與對象

本研究以南部地區保全從業人員為研究對象，範圍為保全業派遣現場人員及駐點幹部，其中包括紙本問卷及網路問卷發放，經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。

3.4.2 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，並於文義字面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，導致年齡偏高的保全從業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。

3.4.2 抽樣方法及樣本數

本研究的問卷發放以立意抽樣的方式來進行，主要來源以紙本問卷發放給高雄地區目前的保全在職從業人員(104-108 年在職)，亦即透過保全同業協助或透過大樓問卷發放來給高雄保全從業員填答。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 26 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，最終回收有效問卷共計 205 份。

4. 研究分析與結果

本章將所蒐集之問卷調查資料進行各項的統計分析，並將結果分為六節，如下：

4.1 敘述性統計分析

將有效問卷 205 份，分別從性別、年齡、教育程度、工作年資及個人所得進行人口統計變數，運用 SPSS 系統工具進行各變數敘述性統計分析。其分析結果如下所示。

一、樣本結構分析

(一) 性別

填答者的性別分析結果，男性從業員人數最多(佔82.9%)，女性從業員人數較少(佔17.1%)，這顯示保全業因產業特性以

男性居多。

(二) 年齡

填答者的年齡分析結果，50(含)歲以上從業員人數最多(佔39%)，而20(含)-30歲從業員最少(佔13.2%)，這顯示保全業以有社會經驗及大多有二度就業的情況相符。

(三) 教育程度

填答者的年齡分析結果，高中職從業員人數最多(佔48.3%)，而值得注意的是保全業在系統服務精緻化及豪宅化的同時，大學(專)(佔39.0%)也顯示出其趨勢。

(四) 工作年資

填答者的工作年資結果，1年(含)以下從業員人數最多(佔24.4%)，而次多者為6年以上(佔20.5%)顯示保全業高齡者就業趨勢。

(五) 個人所得

填答者的年齡分析結果如，20001元~30000(含)元從業員人數最多(佔39%)，而30001元~40000(含)元從業人員為次多者顯示出高級社區有越來越多的趨勢。

4.2 信度分析

一、 信度分析

依據 Cuieford (1965)認為 Cronbach's α 係數大於 0.7 以上為高信度；介於 0.35~0.7 為中信度；若小於 0.35 時，則表示為低信度，則須刪除。

本問卷題項共有 26 題，針對各題項的 Item-to Total Correlation，其信度分析結果，「留任意願」變數的總 Cronbach's α 值為 0.928；「幸福感」的總 Cronbach's α 值為 0.910；「工作活力」變數的總 Cronbach's α 值為 0.902；「職場霸凌」變數的總 Cronbach's α 值為 0.914。各變數值所示信度皆大於 0.8 以上，及其各題項的「修正的項目總相關」值皆大於 0.5，皆符合高信度標準，且具有良好的內部一致性。其信度分析資料如表 4-4~表 4-7 之數據所示。

表 4-4 留任意願之信度分析表

| 題號 | 問卷題項 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's α 值 |
|---|----------------------------|--------------|---------------------------------|
| 1 | 我希望在未來一年內，能留任於目前的公司。 | .810 | .912 |
| 2 | 我希望能一直留任於目前的公司。 | .779 | .916 |
| 3 | 我認為再也沒有其它公司會比目前的公司更適合我。 | .837 | .908 |
| 4 | 在目前公司可以施展抱負，所以我願意留在公司繼續服務。 | .821 | .911 |
| 5 | 我喜歡這裡的工作環境與氣氛，因此願意留在公司服務。 | .768 | .918 |
| 6 | 就算有機會，我也不會想轉換到其他公司。 | .731 | .922 |
| Cronbach's α 值 0.928 | | | |

表 4-5 幸福感之信度分析表

| 題號 | 問卷題項 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's α 值 |
|---|-------------------------|--------------|---------------------------------|
| 1 | 我對生活感到滿意。 | .809 | .882 |
| 2 | 我的生活狀態非常理想。 | .832 | .878 |
| 3 | 我能夠在生活中獲得到目前為止我所想要的事物。 | .822 | .880 |
| 4 | 如果生活可以重頭來過，我不會做大幅度的改變。 | .694 | .907 |
| 5 | 我目前的生活大致上跟我理想的生活狀態相當接近。 | .713 | .902 |
| Cronbach's α 值 0.910 | | | |

表 4-6 工作活力之信度分析表

| 題號 | 問卷題項 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's α 值 |
|---|------------------|--------------|---------------------------------|
| 1 | 我感覺工作充滿活力。 | .799 | .874 |
| 2 | 我感覺工作身心狀況良好。 | .679 | .893 |
| 3 | 我感覺我工作時能夠提供新的想法。 | .798 | .874 |
| 4 | 我感覺我工作時有創造力。 | .732 | .885 |
| 5 | 我感覺能夠對同事表現關懷。 | .710 | .889 |
| 6 | 我感覺對同事及服務對象有同理心。 | .695 | .891 |
| Cronbach's α 值 0.902 | | | |

表 4-7 職場霸凌之信度分析表

| 題號 | 問卷題項 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's α |
|---|---------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 1 | 1.我的意見與看法被忽視。 | .568 | .913 |
| 2 | 2.我被交付難以應付的工作量。 | .717 | .904 |
| 3 | 3.我成為被喝斥或發洩怒氣的對象。 | .765 | .900 |
| 4 | 4.我被分派在不合理的期限完成任務。 | .740 | .902 |
| 5 | 5.我與人商談時，會有被忽略或受到敵意的反應。 | .721 | .903 |
| 6 | 6.我被移除負責的關鍵任務或替換成無價值且不愉快的任務。 | .739 | .902 |
| 7 | 7.我受到威脅的行為(如：被指責、侵犯個人空間、推擠與擋路)。 | .766 | .900 |
| 8 | 8.我的工作績效因為有人隱匿工作上的訊息而影響。 | .671 | .906 |
| 9 | 9.我被施壓不能要求應有的權利(如：病假、休假、旅遊津貼)。 | .660 | .909 |
| Cronbach's α 值 0.914 | | | |

二、效度分析

內容效度是指一份問卷中能夠衡量概念的適當性且具代表性的題項，屬於較主觀的方法。本研究問卷量表設計係參考國內外相關文獻的理論為基礎，做過前測檢測及詢問受訪者之題項語意適當性，並修正問卷題項，因此，內容效度應無虞。

三、平均數統計分析

(一)各變數分析

依據留任意願、幸福感、工作活力與職場霸凌等四項變數來進行平均數與標準差分析。其結果如表 4-8 所示：

表 4-8 各變數平均數與標準差

| 變數 | 平均數 | 標準差 |
|------|--------|---------|
| 留任意願 | 4.3439 | 1.14631 |
| 幸福感 | 3.8400 | 1.16609 |
| 工作活力 | 4.7707 | 1.00123 |
| 職場霸凌 | 3.8336 | 0.88333 |

從表 4-8 之平均數可看出受訪者對各構念之整體感受是為負向或者正向，在標準差中其各變數之變異狀況。本研究以 Likert 七點量表尺度為標準，4 分作為中間值，本研究研究變數留任意願、工作活力平均數均大於 4 分，而幸福感及職場霸凌雖略低於四分則是顯示出心理因素屬於隱性不容易發掘的傾向，但綜合顯示填答問卷者對各個變數的認知上是給予較為正面的評價。

4.3 各變數間之相關係數分析

為「職場霸凌」、依變數為「留任意願」與中介變數為「幸福感」及「工作活力」共計四項變數。本研究以 SPSS Pearson 相關分析來檢驗兩個量化變數間線性相關的程度是否顯著，分析結果如表 4-9 所示。

由表 4-9 得知，各構面之相關係數均達顯著水準，留任意願、幸福感、工作活力均呈現正向相關，而職場霸凌與留任意願、幸福感及工作活力等 3 變數則呈現負向相關。

表 4-9 各變數相關分析表

| | 留任意願 | 幸福感 | 工作活力 | 職場霸凌 |
|------|-------|-------|-------|------|
| 留任意願 | 1 | | | |
| 幸福感 | .739 | 1 | | |
| 工作活力 | .579 | .623 | 1 | |
| 職場霸凌 | -.417 | -.349 | -.252 | 1 |

註：*表 $p < 0.05$

4.4 各變數與人口統計變項的差異性分析

4.4.1 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 檢定以瞭解其在職場霸凌、幸福感、工作活力與留任意願等四個變數上，是否有顯著差異。經由檢定顯示性別對各變數間均無差異，因此不列出表格。

4.4.2 不同年齡對各變數之差異性分析

年齡的差異性分析採單因子變異數分析，以檢定年齡在職場霸凌、幸福感、工作活力與留任意願等四個變數上的看法，是否存在差異。由表 4-11 所示，除工作活力及職場霸凌變數未達顯著水準($p > 0.05$)；留任意願與幸福感的 p 值均小於 0.05，即在不同年齡對於留任意願與幸福感有顯著差異。

以 Scheffe 法作多重比較發現，對於留任意願及幸福感而言，年齡為 50 歲以上的受訪者，對於保全業的留任意願高於 40(含)-50 歲及 30(含)-40 歲的受訪者；對於幸福感而言，年齡為 50 歲以上的受訪者，對於保全業的幸福感高於 30(含)-40 歲的受訪者。

表 4-11 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) | | |
| 留任意願 | 4.3951 | 4.0688 | 4.0256 | 4.6917 | 4.965* | (4)>(2) (4)>(3) |
| 幸福感 | 3.9259 | 3.5652 | 3.5423 | 4.1625 | 4.265* | (4)>(2) |

註

1：* $p < 0.05$

2：(1) 20(含)-30 歲 (2) 30(含)-40 歲

(3) 40(含)-50 歲 (4) 50(含)歲以上

4.4.3 不同學歷程度對各變數之差異性分析

教育程度的差異性分析採單因子變異數分析，以檢定教育程度在職場霸凌、幸福感、工作活力與留任意願等四個變數上受訪者的看法，是否存在差異。由於研究問卷無博士學歷填答者，因此未列入統計分析，碩士只有一人，因此將碩士學歷合併為大學學歷項目分析以利統計分析。由表 4-12 所示，工作活力的 p 值 < 0.05 ，即在不同學歷之間顯示對於工作活力是有顯著差異。

以 Scheffe 法作多重比較發現，對工作活力而言，在學歷為大學(專)階段的受訪者，對保全業的工作活力高於高中職階段的受訪者。

表 4-12 不同學歷對各變數之差異分析表

| 變數 | 平均值 | | | F 值 | Scheffe |
|------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | (1) | (2) | (3) | | |
| 工作活力 | 4.5467 | 4.6279 | 5.0144 | 4.156* | (3)>(2) |

註

1：* $p < 0.05$

2：(1) 國中(含)以下 (2) 高中職 (3) 大學(專) (4) 碩士 (5) 博士

4.4.4 不同工作年資在各變數上之差異性分析

在工作年資方面，採用獨立樣本 t 檢定以瞭解其在職場霸凌、幸福感、工作活力與留任意願等四個變數上，是否有顯著差異。經由檢定顯示工作年資對各變數間均無差異，因此不列出表格。

4.4.5 不同個人所得對各變數之差異性分析

個人所得的差異性分析採單因子變異數分析，以檢定個人所得在職場霸凌、幸福感、工作活力與留任意願等四個變數上受訪者的看法，是否存在差異。由於就本問卷 50001 元~60000(含)元及 60000 元以上~並無填答者，因此未列入統計分析。由表 4-13 所示，留任意願、工作活力、職場霸凌的 p 值均 <0.05 ，即在不同個人所得間對於留任意願、工作活力、職場霸凌有顯著差異。

以 Scheffe 法作多重比較發現，對於留任意願而言，個人所得為 30001~40000(含)元的受訪者，對於保全業的留任意願高於 (1) 20000(含)元以下的受訪者；對於工作活力而言，個人所得為 30001~40000(含)元的受訪者，對於保全業的幸福感同樣也高於 (1) 20000(含)元以下的受訪者；對於職場霸凌而言，雖不同個人所得對職場霸凌有顯著差異，但個人所得在各階段相比在 Scheffe 法上顯示均無差異。

表 4-13 工作年資對各變數之差異分析表

| 變數 | 平均值 | | | | F 值 | Scheffe |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | | |
| 留任意願 | 3.5333 | 4.3188 | 4.5224 | 4.7292 | 3.484* | (3)>(1) |
| 工作活力 | 4.1000 | 4.7449 | 4.9179 | 5.1667 | 3.275* | (3)>(1) |
| 職場霸凌 | 4.1926 | 3.7903 | 3.9104 | 3.1389 | 2.809* | 無顯著差異 |

註：

1.* $p<0.05$

2. (1) 20000(含)元以下 (2) 20001~30000(含)元 (3) 30001~40000(含)元 (4) 40001~50000(含)元 (5) 50001~60000(含)元 (6) 60001(含)元以上

4.5 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 4-1，利用 Model 4 進行檢驗，就各假設而言，幸福感對於留任意願之影響性呈現顯著水準 ($\beta=0.66, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設 H1：幸福感對留任意願有正向影響。職場霸凌對於幸福感之影響呈現顯著水準 ($\beta=-0.46, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設 H4：職場霸凌負向影響幸福感。藉由中介效果檢定 ($-0.31, BootLLCI=-0.44; BootULCI=-0.17$)，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：幸福感在職場霸凌與留任意願間之關係具中介效果。

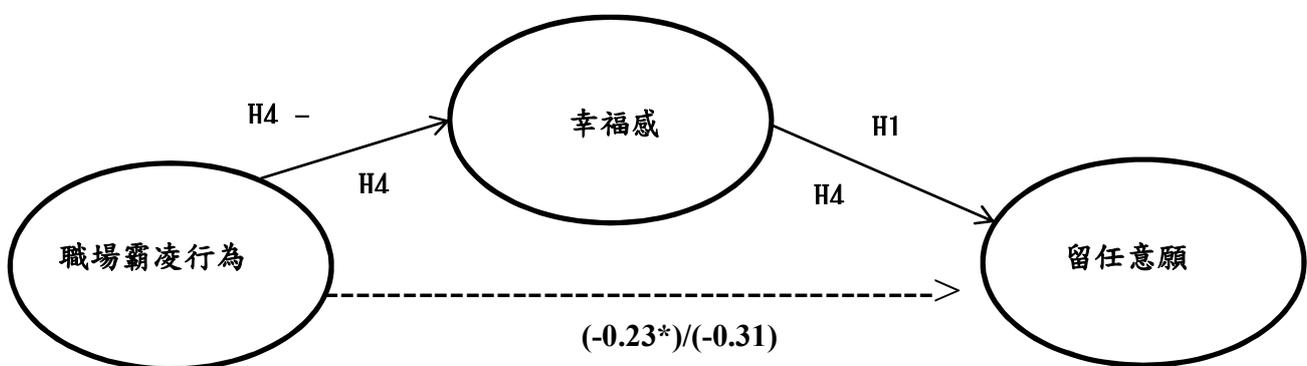


圖 4-1 職場霸凌對留任意願的影響 (Model 4 幸福感的中介分析)

如圖 4-2，工作活力對於留任意願之影響性呈現顯著水準 ($\beta=0.58, p<0.05$)，由此得知，支持本研究假設 H2：工作活力對留任意願有正向影響。職場霸凌對於工作活力之影響呈現顯著水準 ($\beta=-0.29, p<0.05$)，因此支持本研究假設 H5：職場霸凌對工作活力有負向影響。藉由中介效果檢定 ($-0.38, BootLLCI = -0.52 ; BootULCI = -0.23$)，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 H5a：工作活力在職場霸凌與留任意願之間具中介效果。

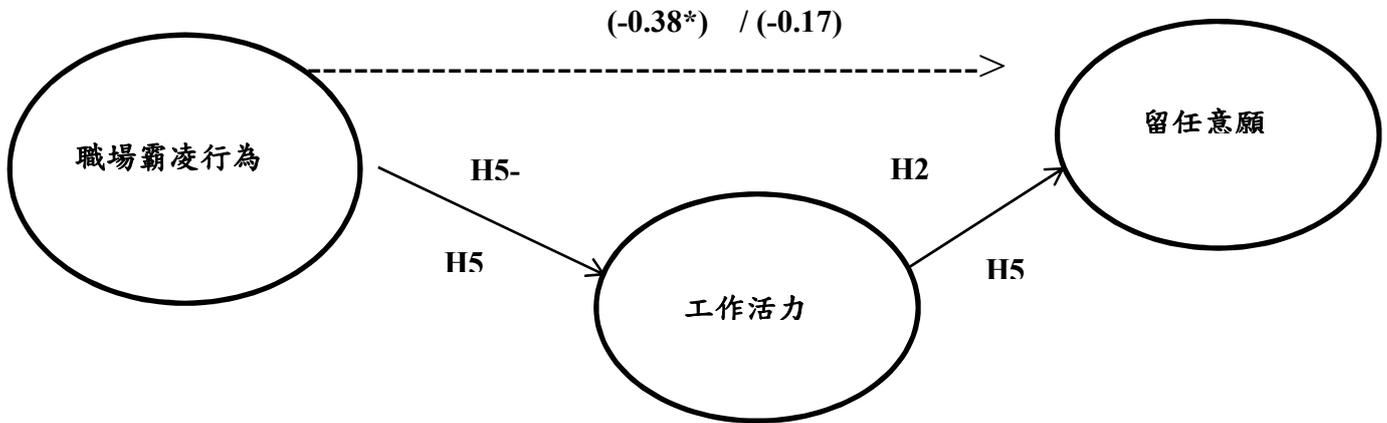


圖 4-2 職場霸凌對留任意願的影響 (Model 4 工作活力的中介分析)

4.6 假設結果檢定

本研究主要探討職場霸凌、幸福感、工作活力以及留任意願之關聯性。研究採問卷調查方式，針對保全從業職場工作者進行資料收集，共得有效問卷 205 份(無效問卷 8 份)，並以 LISREL 結構方程式進行分析。本研究之研究假設驗證結果彙整如下表 4-13 所示：

| 假設內容 | | 結果 |
|------|----------------------|----|
| H1 | 幸福感對留任意願有正向影響. | 支持 |
| H2 | 工作活力對留任意願有正向影響. | 支持 |
| H3 | 幸福感對工作活力有正向影響. | 支持 |
| H4 | 職場霸凌行為對幸福感有負向影響. | 支持 |
| H4a | 幸福感在職場霸凌與留任意願中具中介效果 | 支持 |
| H5 | 職場霸凌行為對工作活力有負向影響. | 支持 |
| H5a | 工作活力在職場霸凌與留任意願中具中介效果 | 支持 |

5. 結論與建議

本研究目的在於探討留任意願、幸福感、工作活力與職場霸凌等四個構面之關聯性並以幸福感與工作活力為中介變數，探討幸福感及工作活力是否對職場霸凌與留任意願之間的影响。並經由統計上的項目分析、信度分析與效度分析之後，得知所彙整出之調查問卷「影響留任意願之因素探討-以高雄地區保全業為例」之調查問卷(附件二)，是具有相當的穩定性與有效性。在本章中將以本研究所提出之理論架構與研究目的為基礎，結合第一章至第四章有關學者之研究假說、文獻探討、資料分析與結果，彙集研究之結論、貢獻與管理意涵、且提出未來建議的研究方向及研究過程之

限制，期能對保全業者在經營管理方面有所貢獻。

5.1 研究結論

5.1.1 基本資料對各變數間之差異性分析

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，留任意願、幸福感、工作活力與職場霸凌變數均無達到顯著水準。

年齡在不同年紀的保全從業員的認知上對於留任意願與幸福感有顯著差異，以 Scheffe 法作多重比較發現，對於留任意願及幸福感而言，年齡為 50 歲以上的問卷受訪者，對於保全從業員的留任意願及幸福感知高於 40(含)-50 歲及 30(含)-40 歲的問卷受訪者；對於幸福感而言，年齡為 50 歲以上的問卷受訪者，對於保全從業員的幸福感知高於 30(含)-40 歲的問卷受訪者。

教育程度(學歷)在保全從業員的認知裡對於工作活力有顯著差異，以 Scheffe 法作多重比較發現，對工作活力而言，在學歷為大學(專)階段的受訪者，對保全業的工作活力高於高中職階段的受訪者。

工作年資在對於留任意願、幸福感、工作活力與職場霸凌的問卷受訪者裡無顯著差異，以 Scheffe 法作多重比較發現，兩兩相比均無顯著性差異。

個人所得在保全從業員的認知上對於留任意願、工作活力與職場霸凌有顯著差異，以 Scheffe 法作多重比較發現，對於留任意願而言，個人所得為 30001~40000(含)元的受訪者，對於保全業的留任意願高於 (1) 20000(含)元以下的受訪者；對於工作活力而言，個人所得為 30001~40000(含)元的受訪者，對於保全業的幸福感知同樣也高於 (1) 20000(含)元以下的受訪者；對於職場霸凌而言，雖不同個人所得對職場霸凌有顯著差異，但個人所得在各階段相比在 Scheffe 法上顯示均無差異。

5.1.2 幸福感對留任意願有正向影響

運用幸福感對留任意願進行之迴歸分析，以幸福感為自變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，幸福感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，也就是若保全從業員對於公司及社區駐點案場產生幸福感會增加其對於工作職能產生連結，進而產生留任意願，此研究結果與先前學者如韓尚融(2016)等學者們其研究結論是相符的。

5.1.3 幸福感對工作活力有正向影響

運用幸福感對工作活力進行之迴歸分析，以幸福感為自變數，工作活力為依變數，由迴歸分析中得知，幸福感對工作活力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，也就是若保全從業員對於公司或社區駐點案場的環境及人文認知佳，將對保全從業員產生較多的工作活力，此研究結果與先前學者如蔡昆憲(2007)其所研究的結論是相符的。

5.1.4 工作活力對留任意願有正向影響

運用工作活力對留任意願進行之迴歸分析，以工作活力為自變數，留任意願為依變數，由迴歸分析中得知，工作活力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，也就是若保全從業人員對於公司及社區駐點之工作活力認知佳，將對所屬單位產生強烈留任意願，此研究結果與先前學者如陳淑純(2016)其所研究的結論是為相符的。

5.1.5 職場霸凌對幸福感有負向影響

運用職場霸凌對幸福感進行之迴歸分析，以職場霸凌為自變數，幸福感為依變數，由迴歸分析中得知，工作活力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，也就是若保全從業人員對於公司及社區駐點之認知不良，將對所屬單位產生強烈的不良負向影響幸福感，即職場霸凌對幸福感之負向影響。本研究結果與先前學者如李怡樺(2017)學者其所研究的結論是為相符的。

5.1.6 知覺價值在顧客參與推薦意願中具中介效果

利用 process 迴歸，本研究中發現以職場霸凌為自變數，幸福感為中介變數，留任意願為依變數，職場霸凌與留任意願之影響性達顯著負向影響結果，職場霸凌對於留任意願之影響性亦達顯著，因此幸福感在職場霸凌與留任意願中具中介效果，即職場霸凌會透過幸福感而對於留任意願有影響，保全從業人員的幸福感受到留任意願的影響性因職場霸凌產生負向影響。此研究結果與先前學者如李怡樺(2017)學者其所研究的結論是為相符的。

5.1.7 職場霸凌負向影響工作活力

運用職場霸凌與工作活力進行之迴歸分析，以職場霸凌為自變數，工作活力為依變數，由迴歸分析中得知，職場霸凌與工作活力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，也就是若保全從業人員對於其公司或社區駐點案場認知不良，將負向影響對於公司或社區駐點案場之工作活力，此研究結果與先前學者如(高福良(2016)；田佳杰(2009) 等學者們其所研究的結論是為相符的。

5.1.8 工作活力在職場霸凌與留任意願中具中介效果

利用 process 迴歸，本研究中發現以職場霸凌為自變數，工作活力為中介變數，留任意願為依變數，職場霸凌對留任意願之影響性達顯著，且職場霸凌與工作活力之影響性達顯著，工作活力對於留任意願之影響性亦達顯著，因此工作活力在職場霸凌與留任意願中具中介效果，即職場霸凌會透過工作活力而對於留任意願產生影響，此研究結果與先前學者如閻瑞彥與高福良(2016) 學者其所研究的結論是為相符的。

5.2. 研究理論貢獻與實務管理意涵

5.2.1 研究理論貢獻

過去保全業探討影響職場霸凌之前因的研究論述不多，這些前因變數包括，如幸福感(楊金樺,2017;王珮羽,2016)、工作活力(蔡昆憲,2007;陳淑純,2016)、留任意願(李怡樺,2017)及職場霸凌(高福良,2016;田佳杰,2009)等，然而上述研究欠缺探討一些會影響留任意願的重要前因變數，致職場霸凌如何來影響保全從業人員的留任意願之種種論述，不甚明確。綜合上述，本研究嘗試以職場霸凌、幸福感及工作活力探討其對留任意願之影響。而本研究並證實:幸福感對留任意願有正向影響；工作活力對留任意願有正向影響；幸福感對工作活力有正向影響；職場霸凌行為對幸福感有負向影響；職場霸凌行為對工作活力有負向影響；幸福感在職場霸凌與留任意願中具中介效果成立，即幸福感是為中介變數；工作活力在職場霸凌與留任意願中具中介效果成立，即工作活力是為中介變數。

5.2.2 管理實務之意涵與建議

本研究發現：職場霸凌負向顯著影響幸福感與工作活力；幸福感與工作活力正向影響留任意願，因此保全公司可以透過加強員工心理建設及相關公司對於職務霸凌的罰則實務做法著手，進而提升幸福感與工作活力，來強化增加保全從業員對於公司及派駐社區案場人員的留任意願。在強化留任意願的作法上，建議企業如下：

- 1.提升員工向上級反應工作的管道及透明度：透過本問卷影響留任意願之因素探討-以高雄地區保全業為例量表發現，保全從業人員因工作上的特殊性(工時長/職務內容單調/案場駐點之輪調不易)對於工作上遇到的不平等對待與向上反應問題的管道缺乏，造成保全業的職場霸凌並不像其他行業的顯性，因此問卷题目的呈現並不完美的貼近行業現狀，由此可見保全從業員相對於年紀與工作條件是較屬於弱勢，公司可以透過督導巡邏駐點案場時加強宣導友善對待工作夥伴，又可增加駐點案場人員間的信任感。另外，要求負責督導責任區的公司幹部提高霸凌及被霸凌相關資訊，以維護公司整個團體間的向心力及工作環境，讓保全從業人員對於公司與派駐案場的駐點保全人員的幸福感受到提升，又可增加工作活力；這樣不管是人員素質形象及減少派遣人員的流動率都能收到應有的效果。
- 2.定期辦理教育訓練並提供貼心的服務，加入公司內部定期訓練教育創造督導及駐點幹部與駐點人員對公司幸福感及工作活力提升，進而產生所有員工的留任意願：即公司可透過辦理定期教育訓練，提升督導及駐點幹部的專業素養與服務態度，來提供保全從業員較完善且專業的在職教育管道。此外，公司亦可藉由溝通去了解保全從業員於工作過程

中所遭受的各種心理或生理需求，在心理方面公司可以透過督導主動的關心保全從業人員的就職狀況、壓力源……等，如建立專職的講師訓練人員定期提供督導相關訊息，生理需求可以透提供駐點乾淨良好的化妝室環境及整齊乾淨的工作場所(如社區櫃台、中控室、車道)……等，如成立公司專線，來關心聽取派遣人員及內部員工申訴管道，提供多一種向公司表達心中發洩的方法，可提升幸福感與工作活力，進而增加保全從業員對公司及案場駐點的歸屬感、穩定感。

3. 爭取各項資源以提升駐點案場的的駐衛裝備：對於保全從業員來說公司所提供的資源與硬體設備是相當重要的，公司透過各項計畫經費以獲得資源，更新添購相關駐衛裝備，提供新裝備學習平台或實地操作裝備訓練……等，讓保全案場駐點員可藉由學習，將自身累積學習經驗直接或間接與他人分享，建立彼此扶持、協助、互相學習成長的工作人際網絡達到資訊分享效果，透過實地操作的過程，讓保全案場駐點員學習彼此的互動可以更加有效率，保全案場駐點員在相對良好的環境下學習使用相關資源無虞，可提升留任意願，進一步來提升公司及駐點案場的幸福感覺及工作時的活力，這些正向的影響可進而大幅減少職場霸凌的產生。
4. 鼓勵督導終生學習以提升督導專業能力：藉由鼓勵督導參加保全公會發布的相關免費及與付費課程，提升督導領導統御的能力，可提升該督導以下所屬案場的幸福感與駐點案場人員的工作活力，有效增強整體公司人力派遣素質與相關能力，並增進駐點案場人員的穩定率與減少流動率，駐點案場人員在接受公司相關規定及教育訓練課程後，更符合駐點案場人員於公司任職時對於公司的期待，會對於公司整體留任意願產生良好結果，也將以發聲或未來可能發生的職場霸凌問題減到最低；因為認知不良就會產生誤會，而誤會「最後就會變成霸凌」。

5.2.3 研究限制與建議

本研究主要以探討職場霸凌、幸福感及工作活力對留任意願影響，並以幸福感及工作活力作為中介變數之實證研究，對於未來相關後續研究提出一個可能的方向及建言，希望透過本研究之結果發現，為保全業整體留任意願盡棉薄之力，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種種影響，因而可能造成以下研究之侷限或不足之處。

一、抽樣受限

本研究的樣本母體只限為高雄地區之保全從業員，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，抽樣對象僅為本人所認識之保全業「總經理、督導、總幹事、主任及基層員工」，樣本不夠普及化，在發放問卷時也實際體認到保全業城鄉差距的問題(如農十六、美術館精華區相較於其他一般區域的不同)，分析結果因此將會受到限制。

二、研究方向及建議

本研究僅探討職場霸凌、幸福感及工作活力對留任意願之影響，然而影響留任意願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。

(一)深入廣泛族群做研究

研究之受測對象僅以高雄地區之保全從業員，若在時間及經費允許之下，應該擴大問卷調查區域，可針對不同體制的保全業，因公司經營類型特性不同(如:系統保全、銀行保全、隨扈等等)其對影響留任意願之聚焦與認知亦有所差異，來提升研究結果與可信度，較能更加全面性的反應真實情況。

(二)增加其他變項

這次研究僅以職場霸凌、幸福感及工作活力等自變數來探討其對於留任意願的影響結果，將來應可以嘗試不同的自變數，如工作壓力，馮光復(2002)，來比較其與本研究架構中的幾個自變數間對留任意願之影響程度，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。

參考文獻

一、中文部分

1. 104人力銀行2011年針對企業能夠吸引人才的調查，104人資學院專刊-專家文選:如何成功推動績效管理制度/彭佳珍2011-5月。
2. 土光敏夫 (1996)。東芝經營之王。(浩一郎譯)。蘭州：甘肅人民出版社。(原著出版年：1965 年)。
3. 王燕，國內外主觀幸福感的研究進展[J]，科學對社會的影響，(2)：9-12，2007。
4. 王珮羽(2016)。心理幸福感作為壓力因應策略與留任意願之中介變項：以臨床護理人員進行探討。國立臺灣師範大學，健康促進與衛生教育學系碩士論文。
5. 田佳杰 (2009)。職場霸凌對空服員工作活力影響之相關研究-以社會支持為調節變項。南台科技大學，台南市。
6. 史美華 (2006)。領導風格與留任意願之關聯性研究-社會化結果之中介效果。東吳大學企業管理學系碩士論文。
7. 米勒，哪些企業為提升員工幸福感最盡心盡力？，大陸：中外管理，2011。
8. 李建興，幼兒教師的自我韌性與幸福感知相關研究，樹德科技大學研究所未出版碩士論文，2007。
9. 李建興，幸福企業大未來，你的幸福感，我的競爭力！，今周刊，(509)，2007。
10. 吳盛、林杏子(2006)，探討台灣資訊人員留職傾向之影響因素，資訊管理展望，8(1)，69-90。
11. 吳偉琦 (2006)。台南地區私立大學校院行政人員職場壓力對工作活力影響之評估—以情緒智力為調節變項。南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文，臺南。
12. 林瑜瑩、李學愚、謝峻旭(2001)。中式餐飲從業人員留任因素滿意度與留任傾向關係之研究-以台南地區為例。嘉南學報(27)，頁49-56。
13. 林慧芝 (2005)。激勵制度對留任意願影響之探討-以內部稽核人員為例 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
14. 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，台北市。
15. 邱文仁 (2008)。找尋工作活力配方。2009年1月20日取自於 <http://udn.com/NEWS/FINANCE/FIN11/4494165.shtml>。
16. 周恩平 (2016)。正念、復原力、職場霸凌、工作倦怠與幸福感之關聯性研究。私立輔仁大學國際經營管理研究所碩士論文。
17. 洪福源(2001)。國中校園欺凌行為與學校氣氛及相關因素之研究。彰化師範大學教育研究所碩士論文。
18. 徐婷、王益寶，員工幸福感研究綜述，現代物業，中旬刊(5)，2011。
19. 秦弋、時勤 (2008)。工作場所中欺負問題的研究現狀。心理科學進展，16，335-339。
20. 高福良 (2016)。職場霸凌行為對工作活力、組織承諾影響之研究 —以旅館業為例 (未出版之碩士論文)。靜宜大學觀光事業學系在職專班，台中市。
21. 陳蜜桃、陳玲婉，國小學童母親的人格特質與親職壓力、幸福感之相關研究，高雄師大學報，20，1-20，2006。
22. 陳淑純(2016)。臺南市公共衛生護理人員執業環境知覺、工作活力與留任意願之關係。南臺科技大學企業管理研究所碩士論文。
23. 陳雅莉 (2018)。澎湖縣國小教師「翻轉教室」實施意願 及其影響因素之研究。國立臺北教育大學教育經營與管理學系碩士論文，台北市。
24. 張惠棉 (2013)。國際觀光旅館餐飲部中階主管職場幸福感與留職傾向之探討。靜宜大學觀光事業學系碩士論文。
25. 陸洛(1998)。中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。國家科學委員會研究會刊：人文及社會科學，8(1)，115-137。
26. 馮光復。(2002)。人力精簡特徵及個人公平性知覺對留任員工工作態度影響之研究。中原大學企業管理研究所學

位論文，1-85。

27. 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，台南市。
28. 黃郁丞 (2008)。薪酬制度知覺、工作投入、組織承諾與留任意願間關係研究—以航空業為例。未出版碩士論文，輔仁大學，臺北市。
29. 楊金樺 (2017)。主管領導風格與幸福感對留任意願關係之研究-以大學行政人員為例 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
30. 楊國樞(1980)。生活素質的心理學觀，中華心理學刊，22(2)，11-24。
31. 楊蟬鴻 (2008)，職場社會尚理需求危害對護理人員工作倦力之層關研究。2008
32. 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，台北市。
33. 劉紹興、吳國清、高森永，(2000)。國軍醫院在職醫師留任因素之分析研究。國防醫學，第31卷第5期。
34. 劉俊昌(1999)。企業文化契合度與留職傾向之研究：以中國石油公司為例 (碩士論文)。國立中山大學，高雄。
35. 蔡昆憲(2007)。以正向觀點探討資訊人員職場幸福感之研究：擴展-建立理論觀點(未出版之碩士論文)。國立高雄大學經濟管理研究所，高雄市。
36. 樊景立 (1978)，紡織廠女作業員離職行爲之研究。國立十治大學企業管理研究所碩士論文。
37. 鄭雅馨(2009)。國際觀光旅館從業人員員工訓練、獎勵制度與留任意願關聯性之研究-以台北國賓大飯店為例。銘傳大學觀光研究所碩士在職專班碩士論文。
38. 韓尚融(2016)，僕人式領導、組織承諾與工作活力對留任意願之影響，南臺科技大學企業管理系未出版之碩士論文。
39. 謝孟蓉 (2012)。高績效人力資源實務、員工幸福感及員工態度與行為之關係。國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市。
40. 羅琬婷(2008)。探討實習醫師工作價值觀、工作滿意度、組織承諾與留任住院醫師之因素與相關性。國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。
41. 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系碩士論文，台南市。

二、英文部分

1. Applied Psychology Association. (1998). 94 (6), 1553-1561. Church, A., & Waclawsk, J.
2. Besag, V. E. (1989). Bullies and victims in schools. A guide to understanding and management.
3. Cross, T. L. (2001). Social/emotional needs: the many faces of bullies. Gifted Child Today, 24(4), 36-37.
4. Carruthers, C. P., & Hood, C. D. (2004). The power of the positive: Leisure and well-being. The RapeuticPecreation Journal, 38(2), 225-245. Retrieved from http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33905362/Carruthers_Hood_2004.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1468968564&Signature=inn7vrjCad9iS7s1K%2FsG8RCVcPE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DThe_Power_of_the_Positive.pdf
5. CCOHS. (2001). Violence in the Workplace Prevention Guide.
6. Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. The Academy of Management Review, 7(1), 117-123.
7. Dunn, J., & Hughes, C. (2001). "I got some swords and you're dead!": Violent fantasy, antisocial behavior, friendship, and moral sensibility in young children. Child development, 72(2), 491-505.

8. Emmons, R. A. (1991). Personal strivings, daily life events, and psychological and physical well-being. *Journal of personality*, 59(3), 453-472.
9. Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and victims*, 12(3), 247.
10. Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (7-3).
11. Farrington, D. P. (1993). Understanding and preventing bullying. *Crime and justice*, 17, 381-458.
12. Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions?. *Review of general psychology*, 2(3), 300.
13. Fredrickson, B. L., & Joiner, T. (2002). Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being. *Psychological science*, 13(2), 172-175.
14. Genevieve, (1990). Has it obstructed nursing's view", *Nursing administration*, Vol.14:70-75.
15. Gleicher, F., Kost, K. A., Baker, S. M., Strathman, A. J., Richman, S. A., & Sherman, S. J. (1990). The role of counterfactual thinking in judgments of affect. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16(2), 284-295.
16. Gilovich, T., & Medvec, V. H. (1994). The temporal pattern to the experience of regret. *Journal of Personality and social Psychology*, 67(3), 357.
17. Gorman, J. C. (1999). Understanding Children's Hearts and Minds: Emotional Functioning and Learning Disabilities. *Teaching exceptional children*, 31(3), 72-77.
18. Government of South Australia. (2007). *Dealing with workplace bullying: A practical guide for employees*. Dec 2007 (No. 0094). South Australia: Author.
19. Hoel, H., Cooper, C.L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying at work in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 10, 414-425.
20. Holahan, C. K. (1988). Relation of life goals at age 70 to activity participation and health and psychological well-being among termans, s gifted
21. Hoover, J. H., Oliver, R. L., & Thomson, K. A. (1993). Perceived victimization by school bullies: New research and future direction. *The Journal of Humanistic Education and Development*, 32(2), 76-84.
22. Hobfoll, S. E. (1998). Stress, culture, and community: The psychology and physiology of stress.
23. Huy, Q. N. (1999). Emotional capability, emotional intelligence, and radical change. *Academy of Management review*, 24(2), 325-345.
24. Hoel, H., & Cooper, C. L. (2001). Origins of bullying. *Building a Culture of Respect-Managing Bullying at Work*, 3-21.
25. Horstmann, A. M. (2005). *Job Satisfaction and Motivation as Factors in the Recruitment and Retention of Histology Employees*. Unpublished Ph. D., Walden University, United States-Minnesota.
26. Ireland, J. L. (2000). "Bullying" among prisoners: A review of research. *Aggression and Violent Behavior*, 5(2), 201-215.
27. Kraut (1975), A. I., "Predicting turnover of employees from measured job attitudes", *organizational behavior and human Performance*, 13, 233 -243.
28. Kahneman, D., & Tversky, A. (1982). The psychology of preferences. *Scientific American*, 246(1), 160-173.
29. Kahneman, D., & Miller, D. T. (1986). Norm theory: Comparing reality to its alternatives. *Psychological review*, 93(2), 136.
30. Kahneman, D., Diener, E., & Schwarz, N. (Eds.). (1999). *Well-being: Foundations of hedonic psychology*. Russell Sage Foundation.
31. Landman, J. (1987). Regret and elation following action and inaction: Affective responses to positive versus negative

- outcomes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 13(4), 524-536.
32. Lazarus, R. S., & Cohen-Charash, Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. *Emotions at work: Theory, research and applications for management*, 4584.
 33. Loher, J., & Schwartz, T. (2003). The power of full engagement. *Managing energy, not time, is the key to high performance and personal renew*
 34. Ma, X., Stewin, L. L., & Mah, D. L. (2001). Bullying in school: Nature, effects and remedies. *Research papers in education*, 16(3), 247-270.
 35. Michalos, A. C. (2008). Education happiness and well-being. *Social indicators Research*, 87 (3), 347-366.
 36. Miller, H. E., Katerberg, R., & Hulin, C. L. (1979). Evaluation of the mobley, horner, and hollingsworth model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64(5), 509-517.
 37. McCarthy, P., Sheehan, M., & Kearns, D. (1995). *Managerial Styles and Their Effects on Employees Health and Well-Being a Organisations Undergoing Restructuring*. Faculty of Commerce and Administration.
 38. Oatley, K., & Johnson-Laird, P. N. (1987). Towards a cognitive theory of emotions. *Cognition and emotion*, 1(1), 29-50.
 39. Payne, W. L. (1985). A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire.
 40. Phillips(1990),*Handbook of training evaluation and measurement methods*,p.92.
 41. Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Ames,Iowa: the IOWA State UniversityPress.
 42. Peterson, C., & Seligman, M. E. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification (Vol. 1)*. Oxford University Press.
 43. Pavot, W. (2008). The assessment of subjective well-being: Success and shortfalls In Eid. M. & Laser, RJ (Ed). *The Science of Subjective Well-being* (pp. 124-140).
 44. Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *Bmj*, 318(7178), 228-232.
 45. Reyes(1990). *Teachers and their work place: Commitment, preference and productivity*, California: SAGE Publications.
 46. Rim, Y. (1993). Values, happiness and family structure variables. *Per sonality and Individual Difference*,15(5),595-598.
 47. Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of community & applied social psychology*, 7(3), 181-191.
 48. Ryan, R. M., & Frederick, C. (1997). On energy, personality, and health: Subjective vitality as a dynamic reflection of well-being. *Jour*
 49. Rafaeli, A., & Worline, M. (2001). Individual emotion in work organizations. *Social science information*, 40(1), 95-123.
 50. Spranca, M., Minsk, E., & Baron, J. (1991). Omission and commission in judgment and choice. *Journal of experimental social psychology*, 27(1), 76-105.
 51. Sharp, S., & Smith, P. K. (1994). Understanding bullying. *Tackling bullying in your school*, 1-5.
 52. Staats, S., Armstrong-Stassen, M., & Partilo, C. (1995). Student well-being: Are they better off now?. *Social Indicators Research*, 34(1), 93-112.
 53. Staats, S., Armstrons-Stassen, M., &Partilo, C., Student well-being: Are theybetter off now ? *Social Indicators Research*, 34, 93-112,1995.
 54. Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction (Vol. 55, No. 1, p. 5)*. American Psychological Association.
 55. Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. *Handbook of emotions*, 2(1), 504-520.

56. Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2002). The future of positive psychology. *Handbook of positive psychology*, 751-767.
57. Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, 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.
58. Shirom, A. (2003). Feeling vigorous at work? The construct of vigor and the study of positive affect in organizations. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 135-164). Emerald Group Publishing Limited.
59. Shirom, A., & Shrager, O. (2009). Vigor. *Encyclopedia of positive psychology* (2nd Vol.). N. Y. : Wiley-Blackwell. 1008-1011.
60. Shirom, A., & Shrager, O. (2009). Chapter 4 On the directionality of vigor–JOB SATISFACTION RELATIONSHIPS: A LONGITUDINAL STUDY. In *Emotions in Groups, Organizations and Cultures* (pp. 73-101). Emerald Group Publishing Limited.
61. Thoits (1982). Conceptual, methodological, and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 23(2), 145-159.
62. Thayer, R. E. (1989). The biopsychology of mood and activation.
63. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
64. Thayer, R. E. (1996). The origin of everyday moods.
65. Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 219.
66. Van Horn, J. E., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2004). Lack of reciprocity among Dutch teachers: Validation of reciprocity indices and their relation to stress and well-being. *Work and Stress*, 15, 191–213.
67. Veenhoven, R. (1993). Happiness as an indicator in social policy evaluation: Some objections considered.
68. Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological review*, 110(1), 145.
69. Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota studies in vocational rehabilitation.
70. Zeelenberg, M., Van den Bos, K., Van Dijk, E., & Pieters, R. (2002). The inaction effect in the psychology of regret. *Journal of personality and social psychology*, 82(3), 314.