

# 工作生活品質與知覺組織支持對工作滿意度的影響 -以工作投入為中介變項

## The Influences of Work Life Quality and Perceived Organizational Support on Job Satisfaction-the mediating Effect of Work Input

翁鶯娟<sup>1</sup>

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

yjwong@nkust.edu.tw

楊粟棋<sup>2</sup>

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

j107257117@nkust.edu.tw

### 摘要

過去探討影響工作滿意度之因素的前因變數不多，本研究主要針對工作生活品質、知覺組織支持等變數探討其對於工作滿意度的影響，以工作投入作為中介變數，在選擇實證樣本時，以在醫療院所工作(男性或女性)的清潔人員為研究對象。

本研究共收回有效問卷共176份，利用迴歸分析，研究結果分述如下：

(1)工作投入對工作滿意度有正向影響；(2)工作生活品質正向影響工作滿意度；(3)工作生活品質正向影響工作投入；(4)工作生活品質透過工作投入影響工作滿意度；(5)知覺組織支持正向影響工作滿意度；(6)知覺組織支持正向影響工作投入(7)知覺組織支持透過工作投入影響工作滿意度。根據研究結果，本研究提出相關建議。

**關鍵字：**工作生活品質、知覺組織支持、工作投入、工作滿意度

**Keywords:** Quality of work life, Perceptual organization support, Job involvement, Job satisfaction.

## 1.緒論

### 1.1 研究背景

依據勞動部統計處的統計資料顯示，民國107年7月清潔工作人員受僱人數總數 110,927人，多數分佈在服務業部門之中，占87.38%；其中以支援服務業佔54.53%較高，醫療保健業只佔4.17%。

環境清潔是醫院整體服務的一部分，清潔工作是一種勞動強度大且身體體力負擔大的工作，大多數清潔人員處於中高年齡，負責全職清潔工作，並且某些清潔人員需要處於更具感染性的工作環境中。隨著清潔技術的提高和專業化程度的提高，市場逐漸區隔化，因此醫療機構對清潔服務的需求預計將會增加。

醫療機構納入勞基法規範之後，醫院必須額外支付各項人事成本，醫院服務將非醫療核心專業的服務逐步採外包方式辦理，合理降低營運成本，減少不必要的浪費及耗能，再透過內部管理督導機能要求廠商確保服務品質。基本上，外包的目的是獲得資源，更有效地利用現有的核心資源，外包管理將使資源能夠重新組合，形成競爭優勢，提升經營績效。管理大師彼得·杜拉克在他的「後資本主義(post-capitalism society)」一書中提到「外包論」，倡導重點進入和消除雜項工作，是提高生產力的必要條件，非核心業務應委託給專業公司，並專注於提高核心生產力和技術。因此，如何透過清潔人員的工作投入來提升工作滿意度，以留住人才、招募年輕族群，實為重要探討議題。本研究將以在醫療院所工作的清潔人員做為主要研究對象。

### 1.2 研究動機

隨著國內經濟發展日趨成熟，人民生活水平不斷提高，醫療服務需求不僅於醫療專案，而且延伸到醫療環境的要求。由於醫院提供的醫療服務，醫療環境品質的提高越來越受到客戶的重視，改善醫院醫療環境、清潔服務品質，提高清潔服務品質，為患者提供更好的醫療環境。

醫院服務的提供，取決於醫院各類工作隊伍的運轉能否到位，醫院清潔人員為一線環境維護，雖然在醫院是最基層的員工，負擔的是繁重的勞動工作，但對全院的運行有很大的影響，醫院工作密切相關，甚至影響整個工作流程。

「工作滿意度」的概念於這幾年來受到廣泛的討論。Beck (1990)定義工作滿意度為依個人的工作意願及對該工作產生的情感或情緒反應。Motoko & Michiko (2001) 提出工作滿意應包含工作期待、工作興趣、工作量、工作發展、福利等五項因素。然而，什麼原因影響清潔人員的工作滿意度呢？

過去探討「工作滿意度」影響之前因的研究很多，這些前因變數包括，如職業倦怠(鄭雅薰, 2018)、工作壓力(邱亮穎, 2019)、領導型態(盧泓綸, 2019)、職家衝突(邱珮瑜, 2019)、工作幸福感(夏小萍, 2018)、工作適配度(蘇大榮, 2019)、權力距離(江承韜, 2019)、工作輪調(高經偉, 2019)、人格特質(廖阿甚, 2019)等，然而上述研究欠缺探討一些會影響工作滿意度的重要前因變數，致如何來提升清潔人員的工作滿意度，不甚明確。

過去有學者探討工作生活品質對工作滿意度的影響性。先前研究亦顯示工作生活品質可能間接影響工作滿意度，如楊巧歡(2013)研究結果顯示，工作生活品質對工作投入有正向之影響。綜合上述，本研究欲探討就清潔人員而言，工作生活品質是否直接或透過工作投入影響工作滿意度？

過去學者曾探討知覺組織支持影響了工作滿意度，Eisenberger等在(1986)提出了知覺組織支持的觀念，是指員工心中發展出一種信念，來評估組織對員工貢獻及福利的重視程度，當員工內心感受到來自於組織的支持時，會加倍認真的工作以提高績效。

綜合上述，本研究欲探討就清潔人員而言，知覺組織支持是否直接或透過工作投入影響工作滿意度？由於學生從事清潔人員業管單位的管理工作，認為影響清潔人員工作滿意度的要素，可能是工作生活品質及知覺組織支持，而工作生活品質和知覺組織支持可能透過清潔人員的工作投入，進而提升工作滿意度。

基於上述，本研究擬探討勞力較密集的清潔人員在工作生活品質、工作投入、知覺組織支持是否影響工作滿意度。依研究結果將提出結論與建議給業管單位管理清潔人員做為參考。

### 1.3 研究目的

本研究除了探討工作滿意度、工作投入與工作生活品質對於知覺組織支持的關係，將進一步以工作投入為中介變數，來探討對於工作滿意度、工作生活品質對知覺組織支持之間是否具有中介效果。盼能透過相關實證研究之分析，提升醫療院所清潔人員的工作滿意度。整理上述觀點，本研究探討之研究目的如下：

1. 探討工作生活品質、工作投入與知覺組織支持對工作滿意度的影響。
2. 探討工作生活品質對工作投入的影響。
3. 探討知覺組織支持對工作投入的影響。
4. 探討工作投入是否在知覺組織支持、工作生活品質與工作滿意度之間關係，具有中介效果。

## 2. 文獻探討

### 2.1 工作滿意度

工作滿意度的概念起源於Hawthorne研究，因為美國芝加哥的Western Electric Company的Mayo, Roethlisberger和Whitehead從1927年到1932年研究指出：工人的情感特徵影響他的工作表現和能力，工人的社會認知和心理因素是決定工作滿意度和工作能力的主要因素。Mayo (1933)在霍桑實驗中發表「人群關係理論」，認為員工在工作環境中的工作滿意度、投入程度及態度是影響工作效率的主要因素。此後，在相關的研究中，逐漸重視員工個人的心理態度，以激勵員工的方式增加生產力。

接著Hoppock(1935)發表「工作滿意度」，首先發表工作滿意度就是工作者的心理與生理上，對工作環境氛圍與工作本身與工作投入的滿意感受，也就是工作人員對工作環境及週遭人、事、物的主觀反應，且Hoppock(1935)發現不同的階層、職業有不同的滿意程度，較高階層的工作者有較高的工作滿意度，換句話說工作滿意度是可以預測的。Locke (1976)研究結果認為，工作滿意是個人工作經驗中所產生的愉快或積極的情緒。他個人認為工作滿意度是一種整體性的正向情緒，包括了工作升遷機會、上司督導、薪資福利、組織參與及同事相處等方面感到滿意的結果。

有關工作滿意之理論，較常由各學者所中提出探討者有Maslow(1954)的需求層級理論(need hierarchy theory)、Herzberg(1959)的雙因子理論、Adams(1963)的公平理論(equity theory)、Vroom(1964)的期望理論(expectancy theory)、Locke(1969)所提出的差距理論(discrepancy theory)。將分別說明如下：

1. Maslow(1954)的需求層級理論(need hierarchy theory)： Maslow 強調每個人的行為係由需求所引起的，並將人類需求分為五個層級，由低而高分別為生理需求(Physiological Needs)、安全需求(Safety Needs)、社會需求(Social Needs)、尊重需求(Esteem Needs)及自我實現需求(Self-actualization)。需求為循序漸進的，而非跨越式的，當基本生活之需求獲得滿足後，才會追求更高層次之心靈和社會成就之需求，當進入高層次需求後，其較低層次之需求減弱但仍然是存在。較低層次之需求可用薪資、福利等因素使其獲得滿足，而較高層次的需求則可以授權、尊重、升遷等方式致其滿足(李仁芳、洪子豪,2000)。
2. 雙因子理論：此理論由 Herzberg, Mausner及Snyderman(1959)所提出。研究發現一般員工認為公司政策、行政管理、人際關係、工作環境薪資等等這些是必需的，不會因這些因子的存在而感到滿足，一旦不存在則會感到不滿足，Herzberg 將這些歸類為保健因子(Hygiene Factors)。另外一方面，發現員工對於工作認同感、成就感、工作本身、職責、升遷等等這些因子存在才會感到滿足，但若不存在則不會感到不滿足。Herzberg 將這些另歸類為激勵因子(Motivation)。
3. 公平理論(equity theory)： Adams(1963)發表公平理論，他研究發現工作者會將其對工作的付出與獲得和周遭的人相互比較，若付出與獲得的比值相當，則認為是公平的，否則就會認為對他不公平。所以員工不僅關心其投入後之報償，也會比較他人投入後之報償。即員工的滿意受到與人比較相對結果之影響。當員工感受比較結果公平時，會對工作滿意，若比較後覺得不公平則會對工作不滿意，而可能影響其生產力。
4. 期望理論(expectancy theory)： Vroom(1964)提出的理論認為，驅使工作者採取某種行為意願的動力，決定於該行為之後對他具有吸引力之最終結果與其期望成正比。也就是工作者對於自己的工作效率、報酬和目標等結果與預設期望相符合才是決定工作者努力的程度。
5. Locke(1969)所提出的差距理論(discrepancy theory)：此理論認為，一個人對工作是否滿意，取決於個人感覺到的“實際獲得”與“期望獲得”之間的認知鴻溝。該差距對其有利益或沒有利益而決定他的滿意程度。譬如：「實際獲得」遠超越「期望獲得」而且超出的部分是對他有利的：例如獎金、禮物，則會感到滿意，若超出的部分對他不利益時：例如額外的工作、壓力，當然會感到不滿意。Locke(1976)工作滿意之定義，亦即是個人工作經驗中所產生的愉快或正面積極的情緒。

綜合上述，本研究採用邱清爐(2002)工作滿意度是個人對工作的態度，也就是個人對工作的看法與實際報酬之間的差距，一個具有高工作滿意度的勞動者，必定對其工作抱持積極的態度。

## 2.2 工作投入

工作投入 (Job involvement) 的概念源自 Allport (1947) 發表的「自我投入 (Ego-involvement)」，認為個人透過投資自己參與的工作來追求自己和他人的尊嚴的心理現象是一種自我參與的過程，Lodahl和Kejner (1965) 整合了 Allport「自我投入」及 Dubin (1956)「生活興趣重心 (Central life interests)」的概念提出了工作投入，認為工作投入是一種多面向之工作態度，並為其下定義：

1. 工作投入是指工作在個人自我形象的重要性程度，或個人對工作的心理認同程度。
2. 工作投入是一個人的自尊受其工作績效影響的程度。

Salch和Hosek (1976) 結合多位學者的研究，將工作投入整理分為以下四類：

1. 個人在生活環境中的體會工作情況的重要性。
2. 個人參與工作的主動性在多大程度上滿足了個人對尊嚴、自主和自尊的需要。
3. 個人對工作表現影響自我尊嚴的程度的認識。
4. 工作表現和自我概念 (Self concept) 的一致性。

工作投入的相關理論模型包括：

### (一) Vroom 期望理論模型 (Expectancy Theory)

期望理論的工作參與度是個人合理地認可工作並考慮工作績效對自我價值的重要性的程度。期望理論是以下列四種概念探討動機及行為 (Lawler, 1994)。

1. 人們對潛在結果的偏愛。
2. 人們可以預測自己為實現預期行為或績效所付出的努力。
3. 人們可能會在行動中伴隨某些結果。
4. 無論如何，個人選擇取決於當時的期望或偏好。

## (二) Robinowitz和Hall綜合性理論模式

工作投入的影響因素分為三類(陳淑嬌, 1989)：

- 1.工作投入為個人特質變項。例如性別、年齡、教育程度、內外控特質、婚姻狀況等。
- 2.將工作投入視為情境函數(Funtion of the situation)。例如領導者行為、組織大小、職務層次、決策參與等。
- 3.將工作投入視為個人與情境的交互作用(Individual-situation interaction)。

(三) Kanungo動機理論模式(1979)激勵理論模型將工作投入和異化的社會學和心理觀點相結合,根據個人行為現象和因果條件解釋不同的輸入模式(郭騰淵, 1991)。

張怡潔(2010)指出工作投入為照顧服務員因認同工作的意願,並能滿足個人需求時,對工作真心付出之一種心態與認真行為表現。楊凱翔(2011)指出工作投入為以工作表現的重要性作為對自我投入的認定,以對工作上的參與度和工作績效作為自我評估。當工作能夠滿足個體的重要需求和期望時,會產生工作投入,表示心理認同和普遍化的認知狀態;相反地,如果工作能夠滿足個人的需要和期望就會產生一種疏離感,表示工作形成了心理差異化的認知狀態。動機理論模型呈現工作輸入的因果變數,工作範圍內外的個人的行為和態度受需求影響很大,而個人的需求意義是由以前的社會化過程(歷史原因)和滿足環境需求的感知潛力(現在的原因)決定的。也就是說,工作投入的認知狀態受過去社會化過程和環境滿足需求的潛力的影響。

本研究採用Schaufeli & Bakker(2004)對工作投入之定義,將願意將工作上之經歷與他人分享的奉獻觀念;願意付出額外努力以追求更好工作成效的自我實現。當員工願意投入工作以追求工作成效的自我實現時,工作投入將正向影響工作滿意度,如同過去文獻研究結果顯示,Lawlerand Hall(1970)及Cheloha and Far(1980)二位學者的研究發現工作滿意度和工作投入達到顯著正相關。林瓊玲(2003)參與社會團體之成人的工作投入會影響其工作滿意度,而且工作投入愈正向,對工作就愈能參與,並從中獲得卓越感,對自身工作更加認同,對自己的工作滿意度也相對更高。國內學者施振華(2006)、李忠駿(2006)、張芳梓(2007)、黃馨儀(2013)等研究發現工作投入與工作滿意度呈現顯著的正相關。綜合上述,本研究推論假設如下：

**H1：工作投入對工作滿意度有正向影響。**

### 2.3 工作生活品質

工作生活品質(Quality of working life, QWL)的研究,最早可回溯至1924年,西屋電器公司所進行的霍桑研究(Hawthorne Studies),該研究發現工人彼此間互動是影響其行為的重要原因之一。霍桑研究的成果衍生出人類關係學派(Human relations school),認為員工的行為受到刺激和動機的影響。1960年代Herzberg的雙因子理論(Two-Factor Theory)分析員工在工作中感到滿足與否的經驗,發現若是工作環境滿足員工心理成長相關則員工較容易滿足,即為激勵因子(Motivation Factor);而工作條件若是疼痛或不舒適則會造成員工不滿足,即為保健因子(Hygiene Factor),此理論奠定了工作豐富化基礎,進而掀起工作再設計的熱潮。此時期工作生活品質的重點是改善工作環境,保護勞工健康和保障工作權、勞資關係和工作滿足感等。到了1970年代中期,日本企業在國際上具有強烈的競爭優勢,使學者開始重視日式管理技術和Z理論(Theory Z)(Levitan,Taylor,& Davis, 1984),發現日式管理的關鍵成功因素在於「人」和「組織文化」,故工作生活品質轉而探討如何透過工作生活品質計劃(例如品管圈,參與管理等)來提高提高企業的效率 and 競爭力。陳淑芬(2002)以Alderfer(1972)的理論為基礎,為工作生活品質所下的定義為「員工是否對滿足工作和生活相關需求的主觀認知和評估。該研究結合林靜黛(1986)衡量工作生活品質的構面與Alderfer(1972)的ERG理論,以此為基礎將工作生活品質分為三種需求構面,分別為「生存需求構面」、「關係需求構面」及「成長需求構面」,衡量方式說明如下：

- (一)生存需求構面：衡量薪資福利及工作環境兩種因素。
- (二)關係需求構面：以人際關係及工作與家庭關係兩種因素衡量。
- (三)成長需求構面：以公司制度、工作尊榮感、工作內容及成長機會四種因素衡量。

本研究對工作生活品質的定義為「生活品質是指個人在其所生活的文化價值體系中對其目標,期望,標準和關懷的感受,包括一個人的身體健康,精神狀態,獨立性,社會關懷,個人信仰和環境六大方面」WHO(1997)。Kanungo和Misra(1988)認為成就(achievement)、成長(growth)、自主性(autonomy)與工作投入有高度相關。當員工對於工作和生活相關需求得到滿足,將會產生較高的工作生活品質,當員工提升工作生活品質將會增

進員工的工作滿意度，進而提升生產力。蔡清育（2002）實證發現工作生活品質與工作滿足有顯著正相關；黃永東（2008）亦認為強化工作生活品質會提升員工工作滿意度，進而導到生產力的提升。根據上述文獻，本研究提出假設如下：

## **H2：工作生活品質正向影響工作滿意度。**

工作生活品質 (quality of work life, QWL) 的定義由不同領域學者依照研究目的而有不同定義，大致上分為兩派，其一認為工作生活品質是一種感覺，體驗的感覺，其二認為工作生活品質是一種達到組織目標的方法或過程。沈哲生（2004）研究發現，透過工作互動可強化工作特性機能、並促進工作生活品質認同感的提升。員工對組織政策正向支持時，可提升工作生活品質認同度及工作投入。社會關係與自我學習成長對工作投入呈顯著正相關，且影響力最大。Efraty 與 Sirgy (1990) 研究發現工作生活品質對工作滿足、工作投入及組織認同有正向影響。陳家聲與樊景立(2000)發現工作生活品質知覺較高之組織成員，對工作投入的知覺也高於一般知覺的組織成員。陳美志(2001)研究發現員工整體的工作生活品質的知覺程度越高，在工作上越能全力以赴的投入。李晁樂(2010)發現透過工作生活品質的提升對於提高組織成員的工作投入也具有部份正向的影響效果，組織成員的工作若穩定，不會被隨意調動及遣散，能讓組織成員全心全意的投入工作，且能在工作中獲得成就感，並引發組織成員願意花費時間去進修其自我成長，對工作內容充滿興趣與挑戰性，亦是工作生活品質的知覺程度越高，對工作投入越全力以赴，而從楊巧歡（2013）研究結果亦顯示，工作生活品質對工作投入有正向之影響，而且工作生活品質亦會透過工作投入間接影響工作滿意度，因為當員工願意投入工作以追求工作成效的自我實現時，工作投入對工作滿意度會有正向影響，如黃馨儀(2013)。而且工作投入愈正向，愈能透過參與從中獲得卓越感，對自身工作更加認同，對自己的工作滿意度也相對更高林瓊玲(2003)。根據上述文獻，本研究提出假設如下：

## **H3：工作生活品質正向影響工作投入**

### **H3a：工作生活品質透過工作投入影響工作滿意度**

#### **2.4 知覺組織支持**

最早在知覺組織支持研究裡，初期主要探討員工知覺組織支持以及員工缺勤率的關係，往後研究多探討員工知覺組織支持和組織承諾之間的關係 (Shore & Tetrick, 1991)。本研究對知覺組織支持的定義，為了幫助個人滿足這些社交和情感需求，並根據社交交流理論中的互惠標準，如果組織滿足員工的社交和情感需求，它將激發員工更加努力地回饋組織的義務，而這項義務是提高員工績效的動機。為了滿足員工的自尊需要，組織必須使員工感到組織認為自己是出色的績效者，並通過情感上的組織支持而為自己的成就感到自豪；為了滿足員工的情感需求，組織必須通過感知來組織工作，以支持組織對員工的承諾的實現以及接受員工成為組織成員的信息的意願；除此之外，組織須使用感性的組織支持來增強員工的期望，以便員工認為當他們在工作或生活中面臨壓力時，組織可以移情並提供實質性幫助來解決員工的困境，即需要得到情感的支持；最後，感性的組織支持可以使員工感到組織對員工的行為感到滿意並滿足他們的社會認同需求(need for social approval) (李佳怡，2000)。

從過去到現在，諸多研究人員認為知覺組織支持和工作滿意度及工作績效間正面關係，也提出許多的理論尋找出當中的關係 (Eisenberger, Fasolo, & Davis, 1990; Rhoades & Eisenberger, 2002)。另一個較易被人們給忽視的機制則是社會情緒機制，亦是能用作解釋透過情感面的支持，來提高員工的行為績效之因素，當員工感受到組織支持時，會解讀成組織的關心是出自於尊重、關懷與認可方面的需求 (Eisenberger et al., 1986)，致使員工能在工作時維持愉快的心情與降低緊張感 (陳建丞，2008；林惠彥、陸洛、吳珮瑤、吳婉瑜，2012)。由此可知，組織對員工的支持皆會影響工作上的績效，因此是不能輕忽的。

Eisenberger, Cummings, Armeli 與 Lynch (1997) 修正了 Shore 與 Tetrick (1991) 的研究建議發現，知覺組織支持和工作滿足相關程度高，且是不同的結構面。整體工作滿足度會亦受有利工作條件影響，有利的工作條件將提高員工整體工作滿足度。且 Eisenberger 等人 (1986) 指出，員工若期待組織賦予其工作意義和興趣的員工，將影響組織支持他們的程度。如果一個人在工作中得到更多的自我成長和成就感，並且與個人自我成長的需要越一致，工作滿意度就會提高。方啟元 (2005) 的研究亦提出，當員工的知覺組織程度高，工作滿足的效果也愈顯著。根據上述文獻，本研究提出假設如下：

## **H4：知覺組織支持正向影響工作滿意度**

在 Rhoades 與 Eisenberger (2002) 的整合分析研究當中，知覺組織支持可以同時對員工工作表現 (工作投入、工作中的情

緒、工作績效)和組織公民行為(對同事的協助、對組織的協助)產生正面影響。劉念琪、王志袁、劉雯中(2010)發現知覺組織支持完全中介工作與家庭與工作態度之關係,也就是說,部屬願意展現出對組織較佳的行為做為交換,並且會反應在個人工作的行為或是態度上(Shore & Tetrick, 1991; Armeil, Eisenberger, Fasolo, & Lynch, 1998)。增進本身的參與和工作績效,組織的成功與其成員的配合佔很大的因素,員工對於組織的評價,像是關心他們的幸福感與良好的溝通,都能使組織在面臨危機或挑戰時,能屹立不搖的突破困難、解決問題,甚至讓員工與管理者以及組織建立起良好的工作關係,以增加成員對組織的認同和提高生產力,進一步地為組織奉獻,以達有利於組織的績效(Neves & Eisenberger, 2012)。因此,李若蘭(2009)研究結果證實,知覺組織支持對工作投入有正向影響;工作家庭措施被員工視為公司主動關心其福祉之福利活動,工作與家庭措施使用度與員工工作態度之情感性組織承諾、工作投入有正向關聯,而過去研究顯示工作投入正向影響工作滿意度,如黃馨儀(2013)。根據上述文獻,本研究提出假設如下:

**H5: 知覺組織支持正向影響工作投入**

**H5a: 知覺組織支持透過工作投入影響工作滿意度**

### 3. 研究方法

#### 3.1 研究架構

本研究主要在探討影響工作生活品質與知覺組織支持透過工作投入為中介變項,正向影響工作滿意度,探討工作生活品質透過工作投入對工作滿意度具有中介效果,以及知覺組織支持影響工作滿意度,透過工作投入具有中介效果,南部某醫學中心的外包清潔人員為例。每個構念之間的關係,如下研究架構(圖3-1)所顯示:

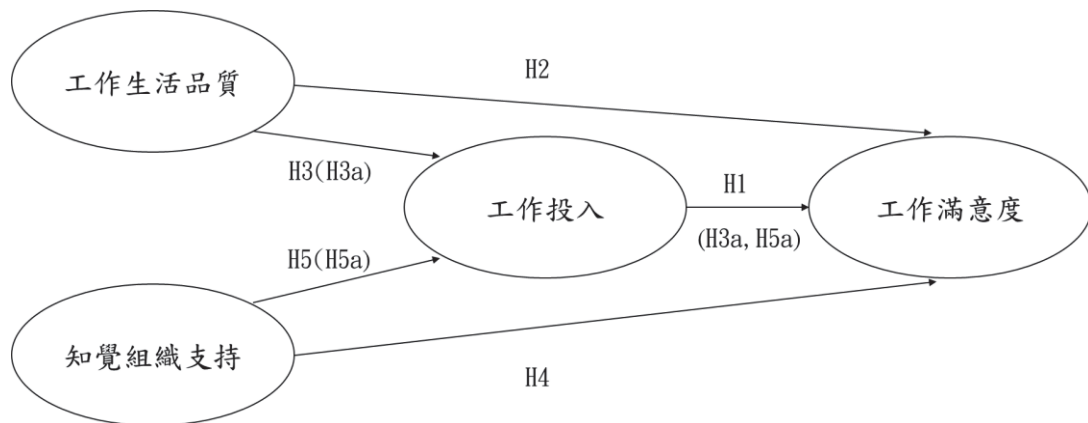


圖3-1研究架構圖

#### 3.2 變項操作型定義與衡量方式

本研究變數包含:工作投入、工作滿意度、工作生活品質與知覺組織支持。依據以前相關的研究和本研究之目的,對研究變數給予操作性定義並說明以下衡量方式:

##### 3.2.1 工作滿意度

(一)操作型定義:

本研究參考張躍騰(2012)的觀點,將工作滿意度定義為員工對工作本身與所處工作環境在心理與生理上的滿意感受。

(二)衡量方式:

工作滿意採Cammann, Fichman, Jenkins與Klesh(1979)的「密西根組織評量問卷」(Michigan Organizational Assessment Questionnaire)量測,因量表較為簡單扼要,共3個題項(潘錫君, 2008)。其衡量題項如表 3-1所示。

表3-1工作滿意度之衡量構念與問項

衡量構念	衡 量 題 項
工作滿意度	1. 整體而言，我喜歡我的工作
	2. 整體而言，我滿意我的工作
	3. 整體而言，我喜歡在這裡工作

### 3.2.2 工作投入

#### (一)操作型定義:

Robbins (2001) 及 Schaufeli 等人 (2002) 將工作投入定義為個人願意對工作所付出的工作態度，其中包含關注(認知的效用、願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)。

#### (二)衡量方式

本研究採用吳雅萍(2010)研究工作投入之量表，構念之衡量題項如下表 3-3 所示。

表3-2工作投入之衡量構念與問項

衡量構念	衡 量 題 項
工作投入	1. 我對工作會非常的投入
	2. 工作是我生活中不可或缺如同吃喝及呼吸一樣
	3. 我對我的工作有很強烈的連結且難以切斷
	4. 我人生的目標大多是工作導向的
	5. 我認為工作是我存在的價值核心
	6. 我喜歡把大多數時間投入我的工作

### 3.2.3 工作生活品質

#### (一)操作型定義:

本研究對工作生活品質的定義採用Katz, Kochan & Weber (1985)與廖怡婉(2002)之綜合觀點：「組織支持員工個人參與與投入工作決策，並與工作達成做連結，增強員工信任，能改善員工的滿意度和組織效率。而員工的主觀經驗和工作感受，即工作品質，除了與工作相關的組織系統外，它還應包括家庭生活，人際關係以及工作與非工作生活之間的關係；所包含之工作生活品質範圍有：1.健康與安全需求；2.經濟與家庭需求；3.的社會需求；4.尊重與地位需求；5.自我實現需求；6.知識需求；7.美感需求共七項。

#### (二)衡量方式

本研究之工作生活品質量表係採用 Joseph, David, Phillip與Lee (2001)所發展的量表而訂定，共計16題。健康與安全需求3題、經濟與家庭需求3題、社會需求2題、尊重與地位需求2題、自我實現需求2題、知識需求2題與美感需求2題，工作生活品質量表如表 3-3 所示。

表3-3 工作生活品質之衡量構念與問項

衡量構念	衡 量 題 項
工作生活品質	1. 我的工作環境是安全的
	2. 我的工作有提供完善的健康福利保障
	3. 我盡可能的保持健康和良好體態
	4. 我對我的薪資感到滿意

表3-3 工作生活品質之衡量構念與問項(續)

衡量構念	衡 量 題 項
	5.我認為我目前的工作是穩定的
	6.對於我的家庭來說，我有一份不錯的工作
	7.工作上，我有要好的同事
	8.工作之餘，我有足夠的閒暇時間做自己想做的事情
	9.工作上，我有受到讚賞
	10.在工作領域中，我的專業有受到尊重與肯定
	11.我認為我的工作能讓我發揮最大的潛力
	12.我認為我的工作能發揮潛力，成為我工作領域中的專家
	13.我總是能學習到新的事物，以幫助我的工作更完善
	14.這份工作能提高我的專業技能
	15.我的工作中需要投入很多的創意
	16.我的工作能幫助我在工作之外，仍有創意表現

### 3.2.4 知覺組織支持

#### (一)操作型定義:

採用 Eisenberger 等人 (1986) 的觀點，將知覺組織支持定義為：知覺組織支持是指組織有無獎勵員工的工作，必須滿足員工的讚賞和肯定的需求，用於衡量組織重視員工的貢獻並關心員工的福祉的程度。

#### (二)衡量方式

本研究參考趙婉秀(2012)的研究，知覺組織支持之衡量題項有六題，如下表 3-4 所示。

表3-4知覺組織支持之衡量構念與問項

衡量構念	衡 量 題 項
知覺組織支持	1.公司會關心我的福祉
	2.公司會重視我的價值觀與目標
	3.我需要協助時，公司會伸出援手
	4.公司在意我所提出的意見
	5.公司肯定我對公司的貢獻
	6.公司會關懷我個人的狀況

### 3.3 問卷設計

本研究問卷是根據上述研究框架的各變數內容而設計的。每個問題的設計均參考相關文獻和量表。主要分成三個部份來探討，第一部份說明受測對象為醫療院所的清潔人員為研究對象。第二部份為本研究各構念之衡量(工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持)，共計四個量表；第三部份為就業人口統計變數。問卷以李克特七點量表量測各個構念之計分，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。



### 3.4 研究方法

#### 3.4.1 研究範圍與對象

本研究主要是以在醫療院所工作的清潔人員為研究對象，包括紙本書面問卷及網路問卷發放，先詢問其填答問卷之意願，對於有意願者，提供本問卷作答。

#### 3.4.2 問卷前測

為了了解問卷項目的用語是否合適，易於理解以及該量表是否具有良好的信度，本研究使用的問卷項目是根據許多學者常用的量表編制而成，並編寫成文字。稍作修改即可滿足本研究的需求。為了避免問卷內容中出現語義問題，導致被調查者誤解了預期的含義並產生錯誤的答案，本研究在正式發布問卷之前，採用問卷前測之方法，對內容進行實際測試和對評論的響應已在語義上進行了修改，以提高內容的有效性。

#### 3.4.2 抽樣方法及樣本數

進行本研究的問卷發放，是以立意抽樣「封閉式問卷」的方式作為研究工具進行抽樣，主要來源以紙本問卷及網路問卷發放在醫療院所工作的清潔人員，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，原則要求樣本數目至少必須為變項個數的 5 倍，本研究問卷項目個數為 31 項（不包含人口統計變數），因此，有效問卷回收達 155 份以上即可，本研究最終回收 176 份有效問卷，以供後續分析用。

## 4. 研究分析與結果

本章共包括六小節，第一節進行敘述性統計分析；第二節為信度分析；第三節則是相關分析；第四節為差異性分析；第五節為中介效果之驗證；第六節為假設結果檢定。

### 4.1 敘述性統計分析

本節主要以敘述性統計的百分比次數分配，顯示本研究樣本中基本背景資料的分佈結果。茲將分析結果如下表 4-1 所示，作為以後研究者在背景變項上之參考：在 176 份有效問卷中，以曾經在醫療院所服務過，或者目前任職在醫療院所工作(男性或女性)為研究對象來說，本研究抽樣的樣本顯示；以性別而言，本研究抽樣的樣本中女性（77.8%）所佔的比率高於男性（22.2%）；以年齡而言，本研究抽樣的樣本中，以 51(含)~60 歲佔（39.2%）最多，61(含)歲以上佔(4.5%)最少；以教育程度而言，受訪者的學歷，高中/高職佔（67.6%）最多，碩士、博士佔(0%)最少；以任職清潔人員的工作年資而言，5 年以上佔（30.1%）最多，4~5(含)年佔（11.9%）最少；以個人每月所得而言，20,001~30,000(含)元佔(75%)最多，20,000(含)元以下、50,001~60,000元(含)以上佔(0%)最少。

表 4-1 基本資料次數分配表

背景變項	分項	人數	百分比
性別	男	39	22.2%
	女	137	77.8%
年齡	18(含)~30歲	10	5.7%
	31(含)~40歲	31	17.6%
	41(含)~50歲	58	33.0%
	51(含)~60歲	69	39.2%
	61(含)歲以上	8	4.5%

表 4-2 基本資料次數分配表(續)

背景變項	分項	人數	百分比
教育程度	國中(含)以下	39	22.2%
	高中/高職	119	67.6%
	專科/大學	18	10.2%
	碩士	0	0%
	博士	0	0%
任職清潔人員的工作年資	無	1	0.6%
	1年(含)以下	26	14.8%
	2~3(含)年	47	26.7%
	3~4(含)年	29	16.5%
	4~5(含)年	20	11.4%
	5年以上	53	30.1%
每月所得	未曾任職醫院清潔人員	0	0%
	20,000(含)元以下	0	0%
	20,001~30,000(含)元	132	75.0%
	30,001~40,000(含)元	41	23.3%
	40,001~50,000(含)元	3	1.7%
	50,001~60,000元(含)以上	0	0%
	60,000元以上	0	0%

#### 4.2 信度分析

依據 Cuieford (1965)認為Cronbach's  $\alpha$  係數大於0.7以上者為高信度；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。

本問卷有31題題項，針對各題項的Item-to Total Correlation，其信度分析結果，「工作滿意度」變數的總Cronbach's  $\alpha$ 值為0.956；「工作投入」變數的總Cronbach's  $\alpha$ 值為0.893；「工作生活品質」的總Cronbach's  $\alpha$ 值為0.943；「知覺組織支持」變數的總Cronbach's  $\alpha$ 值為0.960。各變數值的信度皆大於0.8以上，及其各題項的「修正的項目總相關」值皆大於0.5，都符合高信度標準，顯示各構念具有良好的內部一致性。然而，有些題項的「修正的項目總相關」值小於0.5，因此刪除工作生活品質3.我盡可能的保持健康和良好體態及7.工作上，我有要好的同事，其信度分析結果如表4-2~4-5所示。

表4-2工作滿意度之信度分析表

衡量構念	問卷題項	修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$ 值	平均值
工作滿意度	1. 整體而言，我喜歡我的工作	0.884	0.953	4.47
	2. 整體而言，我滿意我的工作	0.903	0.939	4.27
	3. 整體而言，我喜歡在這裡工作	0.936	0.913	4.44
<b>Cronbach's <math>\alpha</math>值0.956</b>				

表4-3工作投入之信度分析表

衡量構念	問卷題項	修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$ 值	平均值
工作投入	1.我對工作會非常的投入	0.638	0.887	5.52
	2.工作是我生活中不可或缺如同 吃喝及呼吸一樣	0.759	0.869	5.21
	3.我對我的工作有很強烈的連結 且難以切斷	0.722	0.874	4.43
	4.我人生的目標大多是工作導向的	0.786	0.863	4.59
	5.我認為工作是我存在的價值核 心	0.838	0.854	4.53
	6.我喜歡把大多數時間投入我的 工作	0.571	0.898	4.30
<b>Cronbach's <math>\alpha</math>值0.893</b>				

表4-4 工作生活品質之信度分析表

衡量構念	問卷題項	修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$ 值	平均值	
工作生活品質	1.我的工作環境是安全的	0.699	0.939	4.59	
	2.我的工作有提供完善的健康福 利保障	0.730	0.939	3.45	
	4.我對我的薪資感到滿意	0.783	0.937	3.14	
	5.我認為我目前的工作是穩定的	0.621	0.941	5.02	
	6.對於我的家庭來說，我有一份 不錯的工作	0.737	0.938	4.30	
	8.工作之餘，我有足夠的閒暇時 間做自己想做的事情	0.544	0.944	4.65	
	9.工作上，我有受到讚賞	0.704	0.939	4.70	
	10.在工作領域中，我的專業有受 到肯定與尊重	0.713	0.939	4.28	
	11.我認為我的工作能使我發揮最 大的潛力	0.799	0.937	4.06	
	12.我認為我的工作能發揮潛力， 成為我工作領域中的專家	0.800	0.937	4.35	
	<b>Cronbach's <math>\alpha</math>值0.943</b>				

表4-5知覺組織支持之信度分析表

衡量構念	問卷題項	修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$ 值	平均值
知覺組織支持	1.公司會關心我的福祉	0.919	0.948	3.15
	2.公司會重視我的價值觀與目標	0.902	0.950	3.38
	3.我需要協助時，公司會伸出援手	0.833	0.957	3.66
	4.公司在意我所提出的意見	0.898	0.950	3.74
	5.公司肯定我對公司的貢獻	0.871	0.953	4.00
	6.公司會關懷我個人的狀況	0.840	0.958	3.80
<b>Cronbach's <math>\alpha</math>值0.960</b>				

依據工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持等四項變數來進行平均數與標準差分析。其結果如表4-6所示：

表4-6各變數平均數與標準差

變數	平均數	標準差
工作滿意度	4.39	1.67
工作投入	4.39	1.67
工作生活品質	4.21	1.18
知覺組織支持	4.09	1.67

從表4-6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七點量表尺度來衡量各題項，本研究研究變項工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持平均數均大於4分即填答者，亦即填答者對上述變數有較高的評價。

#### 4.3 各變數間之相關係數分析

本研究的自變數為「工作生活品質」及「知覺組織支持」、依變數為「工作滿意度」與中介變數為「工作投入」共計四項變數。本研究以相關分析來檢驗變數間之相關，分析結果如表4-7所示。由表4-7得知，各變數之相關係數均達顯著正向相關。

	工作滿意度	工作投入	工作生活品質	知覺組織支持
工作滿意度	1			
工作投入	1.000**	1		
工作生活品質	0.596**	0.596**	1	
知覺組織支持	0.682**	0.682**	0.839**	1

註：\*\*表 $p < 0.01$

#### 4.4 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，本研究檢定後發現，不同性別對於工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持等四個變數皆無顯著差異 ( $p>0.05$ )，因此不列出表格。

##### 4.4.2 不同年齡對各變數之差異性分析

在年齡方面，採用ANOVA，本研究檢定後發現，不同年齡對於工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持等四個變數皆無顯著差異 ( $p>0.05$ )，因此不列出表格。

##### 4.4.3 不同教育程度對各變數之差異性分析

在教育程度方面，本研究檢定後發現，不同教育程度對於工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持等四個變數皆無顯著差異 ( $p>0.05$ )，因此不列出表格。

##### 4.4.4 不同工作年資對各變數之差異性分析

在工作年資方面，本研究檢定後發現，不同工作年資對於工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持等四個變數皆無顯著差異 ( $p>0.05$ )，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

在個人所得方面，本研究檢定後發現，不同個人所得對於工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持等四個變數皆無顯著差異 ( $p>0.05$ )，因此不列出表格。

#### 4.5 中介效果之驗證

本研究採用Hayes (2013) PROCESS統計軟體驗證假設，並選擇Bootstrap Samples等於5000次及Model 4，進行檢定。

如圖4-1，工作投入對於工作滿意度之影響性呈現顯著水準 ( $\beta=0.89, p<0.05$ )，由此得知，支持本研究假設H1：工作投入正向影響工作滿意度。工作生活品質對於工作投入之影響呈現顯著水準 ( $\beta=0.51, p<0.05$ )，因此支持本研究假設H3：工作生活品質對工作投入具有正向影響。工作生活品質對於工作滿意度達顯著水準 ( $\beta=0.19, p<0.05$ )，因此支持本研究假設H2：工作生活品質對工作滿意度有正向影響。利用中介效果檢定 ( $0.54, \text{BootLLCI}=0.43; \text{BootULCI}=0.66$ )，因為此信賴區間若未包含到0，表示中介效果確實存在，支持假設H3a：工作生活品質透過工作投入影響工作滿意度。

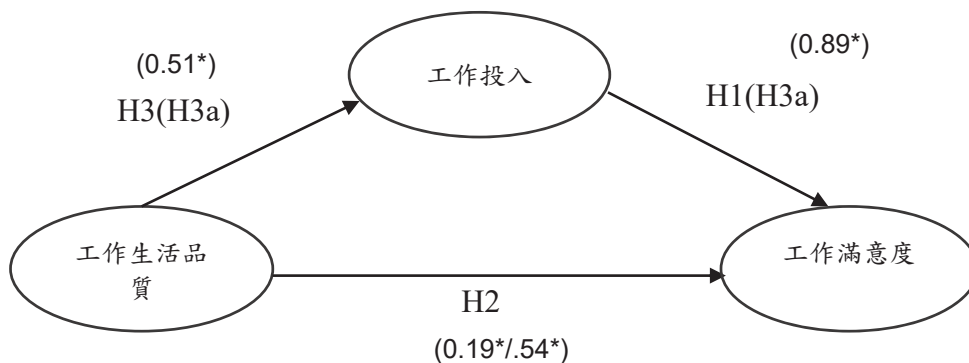


圖4-1工作投入中介工作生活品質與工作滿意度之間的關係

如圖4-2，知覺組織支持對顯著影響工作滿意度 ( $\beta=0.62, p<0.05$ )，由此得知，支持本研究假設H4：知覺組織支持對工作滿意度有正向影響。工作投入對於工作滿意度有正向影響 ( $\beta=0.47, p<0.05$ )，本研究假設H1：工作投入對工作滿意度具有正向影響。知覺組織支持對於工作投入達顯著水準 ( $\beta=0.56; p<0.05$ )，因此支持本研究假設H5：知覺組織支持對工作投入具有正向的影響。藉由中介效果檢定 ( $0.33, \text{BootLLCI}=0.25; \text{BootULCI}=0.41$ )，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：

知覺組織支持透過工作投入影響工作滿意度。

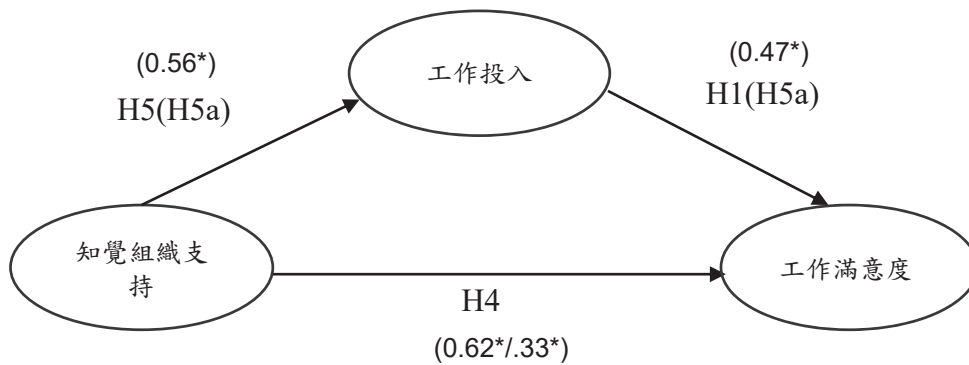


圖4-2 工作投入中介影響知覺組織支持對工作滿意度之間的關係

#### 4.6 假設結果檢定

本研究將各變數假說之檢驗結果彙整如下表4-8所示：

表4-8研究假設檢驗結果彙整表

假設內容		結果
H1	工作投入正向影響工作滿意度	支持
H2	工作生活品質對工作滿意度具有正向影響	支持
H3	工作生活品質對工作投入具有正向影響	支持
H3a	工作生活品質透過工作投入影響工作滿意度	支持
H4	知覺組織支持對工作滿意度具有正向影響	支持
H5	知覺組織支持對工作投入具有正向的影響	支持
H5a	知覺組織支持透過工作投入影響工作滿意度	支持

## 5. 結論與建議

本研究目的在於探討工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持之關聯性，並以工作投入為中介變數。本章中將以本研究所提出之理論架構與研究目的為根基，結合第一章至第四章之研究假說、文獻探討、資料分析與結果，彙集研究之結論、且提出管理意涵，並指出未來建議的研究方向及研究過程之限制，期能對外包清潔人員的業管單位在管理方面有所貢獻。

### 5.1 研究結論

#### 5.1.1 基本資料對各變數間之差異性分析

本研究發現基本資料對工作滿意度、工作投入、工作生活品質與知覺組織支持各變數間均無顯著性差異。

### 5.1.2 工作投入對工作滿意度有正向影響

由迴歸分析中得知，工作投入對工作滿意度的影響性達顯著水準，其驗證了兩者之間有顯著的正向影響，也就是若清潔人員工作投入越正向，對工作就越能參與，並從中獲得卓越感，對本身工作更加認同，對自己的工作滿意度也相對更高，此研究結果與學者如林瓊玲(2003)其研究結論相符的。

### 5.1.3 工作生活品質對工作滿意度有正向影響

運用工作生活品質對工作滿意度進行之迴歸分析，以工作生活品質為自變數，工作滿意度為依變數，由迴歸分析中得知，工作生活品質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，也就是若清潔人員強化工作生活品質會提升工作滿意度，進而導向生產力的提升，此研究結果與先前學者如黃永東 (2008) 其研究結論相符的。

### 5.1.4 工作生活品質對工作投入有正向影響

運用工作生活品質對工作投入進行之迴歸分析，以工作生活品質為自變數，工作投入為依變數，由迴歸分析中得知，工作生活品質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，也就是提高清潔人員的工作生活品質、加強自主權及給予有挑戰性之工作，對清潔人員在工作上之參與及投入有較高之影響。過去研究亦顯示，工作生活品質影響工作投入，此研究結果與學者如Igarria 與 Parasuraman (1994)其研究結論相符的。

### 5.1.5 工作投入在工作生活品質與工作滿意度中具中介效果

利用process，本研究中發現以工作生活品質為自變數，工作投入為中介變數，工作滿意度為依變數，工作生活品質對工作滿意度之影響性達顯著，工作生活品質對於工作投入之影響性達顯著，工作投入對於工作滿意度之影響性亦達顯著，因此工作投入在工作生活品質與工作滿意度中具部份中介效果，透過工作生活品質的提升對於提高組織成員的工作投入也具有部份正向的影響效果，組織成員的工作若穩定，不會被隨意調動及遣散，能讓組織成員全心全意的投入工作，且能在工作中獲得成就感，並引發組織成員願意花費時間去進修其自我成長，對工作內容充滿興趣與挑戰性，亦是工作生活品質的知覺程度越高，對工作投入越能全力以赴，此研究結果與學者如李晁樂(2010)其研究結論是相符的。

### 5.1.6 知覺組織支持對工作滿意度有正向影響

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，也就是若個人從工作中得到較多的自我成長和成就感、肯定，而愈符合個人對自我成長的需求，就提升工作滿足。過去研究亦顯示，知覺組織支持影響工作滿意度，此研究結果與學者如楊惠如(2005)其研究結論相符的。

### 5.1.7 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，也就是清潔人員願意展現出對組織較佳的行為做為交換，並且會反應在個人工作的行為或是態度上 (Shore & Tetrick, 1991 ; Armeil, Eisenberger, Fasolo, & Lynch, 1998)。過去研究亦顯示，知覺組織支持影響工作投入，此研究結果與學者如Day (1994)其研究結論相符的。

### 5.1.8 工作投入在知覺組織支持與工作滿意度中具中介效果

利用process，本研究中驗證發現以知覺組織支持為自變數，工作投入為中介變數，工作滿意度為依變數，知覺組織支持對工作滿意度之影響性達顯著，知覺組織支持且與工作投入之影響性達顯著，工作投入對於工作滿意度之影響性亦達顯著，因此工作投入在知覺組織支持與工作滿意度中具部份中介效果，即知覺組織支持會透過工作投入而對於工作滿意度有影響，或知覺組織支持直接影響工作滿意度，此研究結果與學者Day (1994)及黃泰鵬 (2015)其研究結論相符的。

## 5.2. 研究理論貢獻與實務管理意涵

### 5.2.1 研究理論貢獻

過去探討「工作滿意度」影響之前因的研究很多，這些前因變數包括，如滿意度(黃雅蓮，2016)、職業倦怠(鄭雅薰，2018)、工作壓力(邱亮穎，2019)、領導型態(盧泓綸，2019)、職家衝突(邱珮瑜，2019)、工作幸福感(夏小萍，2018)、工作適配度(蘇大榮，2019)、權力距離(江承韜，2019)、工作輪調(高經偉，2019)、人格特質(廖阿甚，2019)等，然而上述研究欠缺探討一些會影響工作滿意度的重要前因變數，本研究認為影響工作滿意度的要素，可能是工作生活品質及知覺組織支持，而工作生活品質和知覺組織支持可能透過人員的工作投入，進而提升工作滿意度。本研究證實，工作投入正向影響工作滿意度；工作生活品質正向影響工作滿意度；工作生活品質正向影響工作投入；知覺組織支持正向影響工作滿意度；工作生活品質對於工作滿意度的影響可透過工作投入成立，即工作投入是為中介變數；知覺組織支持對於工作滿意度的影響可透過工作投入成立，即工作投入是為中介變數。

### 5.2.2 管理實務之意涵與建議

本研究發現：工作生活品質正向影響工作投入；工作投入正向影響工作滿意度；知覺組織支持正向影響工作生活品質。因此清潔人員可以透過提升工作生活品質導向的實務做法著手，進而提升人員的工作投入，來強化人員對工作的。在強化工作生活品質的做法上，提供給業管單位管理清潔人員的建議如下：

1. 打造安心、健康、公平的工作環境，並使員工能兼顧工作及家庭生活平衡及身心靈健康，推動措施如下：
  - (1) 提供最佳的關懷與保障，除依法享有勞工保險、全民健康保險外，更為員工提供完善的健康福利保障，團體福利保險，以照顧及保障員工無後顧之憂。
  - (2) 彈性休假制度，在工作與生活中取得平衡、當有請假需求時，能夠更無後顧之憂。
  - (3) 提供健康與安全的工作環境：制定環境清潔標準作業程序、健康監測與管理，營造一個健康安全的工作環境；辦理緊急應變及消防定期演練，以防止異常狀況發生，並制定緊急應變組織，定期演練使同仁熟悉緊急應變流程與消防演習。保障人員的健康和工作權，安全的工作環境，去除危害的工作環境，能讓清潔人員保持身心健康，並且全心全意的投入工作，進而提升工作滿意度。
  - (4) 薪資制度，涵蓋基本薪給(含本薪、伙食津貼及各式津貼)、年終獎金、績效獎金及激勵獎金。不因性別、種族、黨籍、思想、宗教、性別傾向或婚姻狀況而有所差異。
2. 人員教育訓練，提升員工專業技能，規劃不同的專業教育訓練課程，感染管制教育訓練等措施，搭配內訓及外訓的方式，協助員工精進工作技能，強化專業職能並吸收外部經驗，提升其工作效率與品質。
3. 為精進專業領域知識與培養第二專長，不定期舉辦講座，針對不同主題邀請該領域專家演講，增加員工文化與知識。
4. 給予尊重與地位，清潔人員的工作若穩定，不會被隨意調動及遣散，不但能在工作職場有要好的同事，友好的人際關係能夠提升員工士氣和生產力，而且能在工作中獲得成就感，改善人際關係將有助於提高員工的士氣和生產力，甚至願意花費時間去進修其自我成長，對工作內容充滿興趣與挑戰性，對工作投入越能全力以赴，人員的工作投入，增加信任感與滿意度產生工作滿意度，提升企業效能及競爭力。

本研究發現：知覺組織支持正向影響工作投入；工作投入正向影響工作滿意度；知覺組織支持正向影響工作生活品質。因此業管單位可以透過加強知覺組織支持的實務做法著手，進而提升清潔人員的工作投入，來強化清潔人員對工作的認同感。在知覺組織支持的做法上，建議清潔人員業管單位如下：

1. 肯定清潔人員對組織的貢獻：重視清潔人員所提出的意見，在職場上獲得獎勵，認為自己是優秀的績效表現者，亦有助於工作投入的提升，進而產生工作滿意度。
2. 關心清潔人員個人的狀況：關心與良好的溝通，都能使組織在面臨危機或挑戰時，能屹立不搖的突破困難、解決問題，甚至讓員工與管理者以及組織建立起良好的工作關係，當清潔人員覺得被重視時，會解讀成組織的關心是出自於尊重、關懷與認可方面的需求，使人員在工作時維持愉快的心情與降低緊張感，對公司會更有向心力，也更願意投入工作，進而提升清潔人員的工作滿意度。
3. 建立各種溝通管道，重視員工的聲音與意見，員工除可向主管反映問題外，不定期舉辦座談會，進行面對面溝



通，共同研商解決，亦設置申訴信箱，促進勞資雙方意見溝通協調，以建立良好的互動關係，保障勞資雙方權益。

4. 勞務外包可以使企業降低成本，創造競爭優勢；企業和承包商公司不能忽視基層清潔工的工作生活品質和工作滿意度。希望通過這項研究，可以促進企業和承包商公司的內部穩定性，並加強外包策略的使用，為企業、勞務承包商公司和勞務外包人員創造雙贏局面。

### 5.2.3 研究限制與建議

本研究探討工作生活品質、知覺組織支持、工作投入對工作滿意度影響，並以工作投入作為中介變數，在研究過程中，因限制於主客觀條件及外在的環境因素、研究時間、人力因素等影響，可能形成研究限制如下：

#### 一、抽樣受限

本研究的樣本母體只限現職在醫療院所工作的清潔人員(男性或女性)為研究對象，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，抽樣對象僅為現職服務的醫療院所，樣本不夠普及化，結果因此將會受到限制。

#### 二、研究方向及建議

本研究僅探討工作生活品質、知覺組織支持、工作投入對清潔人員工作滿意度之影響，然而影響清潔人員的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。

##### (一)深入廣泛族群做研究

研究之受測對象僅以在醫療院所工作相關工作經驗的清潔人員(男性或女性)，若受測對象有工作年資受限，容易造成樣本母體分數不足及無效問卷。時間允許亦可針對不同行業別的清潔人員，也就是不侷限於醫療院所服務的清潔人員，調查其想法、需求及意願，來提升研究結果與可信度，較能更全面性反應真實情況。

##### (二)增加其他變項

本次研究只有以工作生活品質、知覺組織支持、工作投入等自變數來探討其對於工作滿意度的影響結果，將來可以嘗試導入其他變數，如工作績效(楊淑真, 2016)，來研究其與對工作滿意度之影響程度，可對於影響工作滿意度之前因有多瞭解。

## 6. 參考文獻

### 一、中文部分

1. 方啟元(2005)，人力資源管理活動對工作滿足之影響—探討員工知組織支持的中介效果，國立中央大學人力資源所碩士論文，未出版，桃園縣。
2. 江承韜(2019)，權力距離、組織政治知覺、組織信任、工作滿意度和員工建言之研究，國立中央大學企業管理學系碩士論文。
3. 行政院主計總處行業標準分類第 10 次修訂之行業定義。
4. 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，國立中正大學勞工所碩士論文，未出版，嘉義縣。
5. 吳萬益(2005)，企業研究方法，台北：華泰圖書。
6. 李仁芳，洪子豪(2000)，企業概論第二版，台北：華泰書局。
7. 李佳怡(2000)，知覺組織支持對員工工作態度影響之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
8. 李忠駿(2006)，大專資源教室輔導人員工作投入、工作滿意度與離職傾向之研究，致遠管理學院教育研究所碩士論文。
9. 李若蘭(2009)，知覺組織支持、工作保障感與工作投入關係之研究，私立大葉大學碩士論文。
10. 李焜樂 (2010)，內部行銷對工作生活品質與工作投入影響之研究：以領導風格為干擾變數，國防大學管理學院運籌管理學系碩士論文，未出版，桃園縣。
11. 沈哲生(2004)，組織變革工作再設計下員工工作特性、工作生活品質與工作投入關係之研究—以台電公司電力調度自動化為例，國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

12. 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。
13. 林靜黛(1986)，自動化對工廠員工生活工作品質影響之研究，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
14. 林瓊玲(2003)，參與社會團體之成人的工作投入，社會支持與生活滿意度關係之研究，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。
15. 邱亮穎(2019)，職能治療師情緒勞務、工作壓力及職業倦怠與工作滿意度之相關探討，國立雲林科技大學碩士論文。
16. 邱珮瑜(2019)，職家衝突對工作滿意度及組織承諾之影響婚姻適應之中介效果，美和科技大學企業管理系經營管理碩士論文。
17. 邱清爐(2002)，模糊迴歸分析中最小平方法之求解與應用，國立成功大學工業管理科學系碩士論文。
18. 施振華(2006)，農業試殫改良場所運用人力派遣制度之探討，《技術服務》，第66期27-30頁。
19. 洪德華(2010)，台中縣市高級中學教師人格特質與工作投入相關之研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
20. 夏小萍(2018)，保險從業人員工作幸福感對工作滿意度之影響 -以恆春地區為例，美和科技大學企業管理系經營管理碩士班論文，未出版，屏東縣。
21. 高經偉(2019)，軍方推行工作輪調對工作滿意度之影響-以南部某陸戰隊二級廠為例，義守大學管理碩博士班論文，未出版，高雄市。
22. 張怡潔(2010)，國中教師零體罰知覺，工作壓力與工作投入關係之研究，國立雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，雲林縣。
23. 張芳梓(2007)，醫院感染管制人員工作投入、工作壓力及工作滿意度之探討，私立佛光大學管理研究所碩士論文，未出版，宜蘭縣。
24. 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，國立東華大學碩士論文。
25. 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。
26. 陳建丞(2008)，員工知覺的組織支持與工作績效間的中介模型研究，管理學報；25卷3期(2008/06/01)，P309-331。
27. 陳美志(2001)，工作生活品質對組織承諾影響之研究-以關務人員為例，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
28. 陳淑芬(2002)高科技研發人員工作生活品質與離職意圖關聯性之研究，未發表之碩士論文，國立中央大學碩士論文，未出版，桃園縣。
29. 陳淑嬌(1989)，國民中學校長領導型式、教師工作投入與組織效能關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
30. 勞動部職類別薪資調查報告（資料時期：民國 107年7月）。
31. 黃永東(2008)，人力資源管理者提升員工工作和生活品質之做法，品質月刊，43，17-20。
32. 黃英忠(2001)，現代管理學，台北市，華泰。
33. 黃泰鵬(2015)，空手道參與者涉入程度、知覺價值及休閒效益對推薦意願影響之研究，大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。
34. 黃雅蓮(2016)，鹿港小吃在當地居民之意象、滿意度、及推薦意願之研究，南華大學文化創意事業管理學系文創行銷碩士班。
35. 黃馨儀(2013)，國小教師組織支持、心理資本與工作投入關係之研究，國立嘉義大學教育學系研究所碩士論文。

36. 楊巧歡(2013)，工作生活品質對員工工作投入與幸福感影響之探討，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班碩士論文。
37. 楊淑真(2016)，主動性人格與團隊氣氛對銀行員工之組織公民行為與工作績效之影響，淡江大學企業管理系碩士在職專班碩士論文。
38. 楊凱翔(2011)，臺北市心智障礙福利機構教保人員工作投入與工作壓力相關之研究，國立台灣師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版，臺北市。
39. 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。
40. 廖怡婉(2002)，輪班對工作生活品質滿意度影響之研究—以A公司飛機修護人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
41. 廖阿甚(2019)，人格特質、工作滿意度與行為意願之研究—情緒勞動理論觀點。國立中山大學，管理學院高階經營碩士論文。
42. 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論文。
43. 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，組織管理期刊，3(1) 41-66。
44. 潘錫君(2008)，工作壓力對工作滿意度之影響：以組織承諾為調節變項，國立中央大學研究所碩士論文。
45. 蔡清育(2003)，公私房地產從業人員工作生活品質之研究，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
46. 鄭雅薰(2017)，桌上遊戲教學促進國小學生表達、分享與溝通能力之行動研究，華梵大學研究所碩士論文，未出版，新北市。
47. 盧泓綸(2019)，企業文化、領導型態對內部稽核人員工作滿意度之關聯性研究，國立中正大學會計與資訊科技研究所，未出版，嘉義縣。
48. 蘇大榮(2019)，人資從業人員個人與工作適配度、工作價值觀、角色衝突、職業承諾、敬業精神與工作滿意度之研究，國立中央大學企業管理學系在職專班碩士論文，未出版，桃園縣。

## 二、英文部分

1. Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.
2. Ahmed, N., (1981). "Quality of Work Life: A Need for Understand", *Indian Management*, 20(11), pp.29-33.
3. Alderfer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth: Human Need in Organizational Settings*, New York: The Free Press, pp. 9-12.
4. Allport (1947). *The Psychology of Rumor* Anderson, Erin & Richard L. Oliver (1987) .*Perspectives on Behavior-Based Versus Outcome-Based Control system. Journal of marketing*, 51 (4) , 76-88.
5. Cheloha, R. S., & Farr, J. L. (1980). Absenteeism, job involvement and job satisfaction in an organizational setting. *Journal of Applied Psychology*, 65, 467-473.
6. Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*.
7. Cumming, Thomas G & Huse. E.F.,(1989),*Organization Development and Change*.St.Paul,Minn.West.
8. Delamotte, Y. and Walker K.f. (1974),*umanisation of Work and the Quality of Work Life-Trend and Issues*, "International Institute for Labour Studies Bulletin, Vol.11, pp.3-14.
9. Didarloo, A. R., Shojaeizadeh, D., Gharaaghaji Asl, R., Habibzadeh, H., Niknami, Sh, & Pourali, R. (2012). Prediction of Self-Management Behavior among Iranian Women with Type 2 Diabetes: Application of the Theory of Reasoned Action along with Self-Efficacy (ETRA). *Iran Red Crescent Med J*, 14(2), 86-95.

10. Dubin, R. (1956). Industrial Worker' Worlds: A Study of the Central Life -104-Interests of Industrial Workers, *Social Problems*, 3, 131-142.
11. Eisenberger, R., Fasolo, P. & Davis, L. V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
12. Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
13. George Walton, (1973). " The Tarnished Shield. A Report on Today's Army", New York: Dodd, Mead and Co Hartle, nthony E.
14. Guest, R.H. (1979). Quality of Work Life-Learning from Tarrytown. *Harvard Business Review*, 57, 76-87.
15. Hayes, A. F. (2013). An introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. New York: Guilford Press.
16. Herzberg, F., Mausner, B., Synderman, B. B. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley and Sons, Inc.
17. Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. New York: Happer and Row.
18. Igbaria, M., & Parasuraman, S. (1994). Work experiences, job involvement, and quality of work life among Information Systems Personnel. *MIS Quality*, 18(2), 175-191.
19. Ivancevich, J.M. ( 1997 ) , Human Resource Management. Chicago, Il: Irwin/Mcgraw-Hill.
20. M. Joseph Sirgy David Efraty Phillip Siegel Dong-Jin Lee (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, September 2001, Volume 55, Issue 3, pp 241-302.
21. Rabindra N. Kanungo & Sasi Misra (1988) The Bases of Involvement in Work and Family Contexts, *International Journal of Psychology*, 23:1-6, 267-282, DOI: 10.1080/00207598808247765.
22. Kanungo, R. N. (1979) The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychology Bulletin*, 86(1), 119-138.
23. Katz, H. C., Kochan, T. A., & Weber, M. R. (1985). Assessing the Effects of Industrial Relations Systems and Efforts to Improve the Quality of Working Life on Organizational Effectiveness. *Academy of Management Journal*, 28(3), 509-526.
24. Law, L.M.T. (2000). Guidance training needs and support. Unpublished master's thesis. Hong Kong: the University of Hong Kong.
25. 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.
26. Lawler, E. E. (1994). Motivation in work organizations. New York: Jossey-Bass.
27. Levine, M.F., Taylor, J.C., & David, L.E., (1984). Defining Quality of Working Life, *Human Relation*, 37(1). 1984
28. Lock, E.A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. 4. pp. 309-336.
29. Lock, E.A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaciton. *Hand books of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand.
30. Lodahl and Kejner, (1965) "The definition and measurement of job involvement".
31. Maslow (1954), Motivation and personality. NY: Harper and Row.
32. Mayo, (1933). The human problems of industrial civilization. New York: Macmillan.
33. Neves, P., & Eisenberger, R. (2012). Management Communication and Employee Performance: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Human erformance*, (5), 452-464.
34. Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 825- 836.

35. Robinowitz, S. & Hall, D. T. (1977). Organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 84(2), 265-288.
36. Schaufeli & Bakker(2004).Job demands, job resources, and their relationship withburnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*,25(3),pp. 293 -315.
37. Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonsalez Roma, V., & Bakke, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout:A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*,3(1), 71-92.
38. Shamir, B., & Salomon, I. (1985). Work-at-Home and the Quality of Working Life.*Academy of Management Review*,10(3),455-464.
39. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
40. Weiss.(1967). *Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire* Minneapolis. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation* , 22, Bulletin 45, University of Minnesota, Industrial Relations Center.
41. WHO(1997). *WHOQOL: measuring quality of life*.