

南華大學企業管理學系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESSADMINISTRATION
MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
NANHUA UNIVERSITY

探討服務業受雇員之社會支持、福利制度、升遷機會及

工作滿意度對留任意願之關係研究－以便利商店為例

A STUDY OF THE RELATIONSHIP AMONG THE SOCIAL SUPPORT,
WELFARE SYSTEM, JOB PROMOTION, JOB SATISFACTION AND THE
INTENTION OF STAY ON CONVIENCE STORE

指導教授：袁淑芳博士

ADVISOR：SHU-FANG YUAN Ph.D

研究生：林廷鎧

GRADUATE STUDENT：TING-SYUAN LIN

中 華 民 國 1 0 6 年 6 月

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

探討服務業受雇員之社會支持、福利制度、升遷機會及工作滿意度對留任意願之關係研究-以便利商店為例

研究生：林廷鎰

經考試合格特此證明

口試委員：陳建明
李瑞瑩

李瑞瑩

指導教授：李瑞瑩

系主任：褚麗娟

口試日期：中華民國 106 年 6 月 22 日

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

105 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：探討服務業受雇員之社會支持、福利制度、升遷機會及工作滿意度對留任意願之關係研究－以便利商店為例

研究生：林廷鎧

指導教授：袁淑芳博士

論文摘要內容：

連鎖式便利商店四大超商至 2016 年 5 月止統計有 10,999 間門市，近年來顧客意識抬頭，門市人員與顧客的摩擦時有所聞，加上員工工作量增加，工作性質五花八門，進而造成員工流動率居高不下。因此本研究的目的欲探討服務業受雇員之社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度與留任意願之研究。本研究以便利商店受雇員為研究對象，並採用網路開放式隨機便利抽樣的方式進行問卷調查，一共回收 415 份。

運用 SPSS 統計分析軟體，信度及相關分析等進行資料分析，由迴歸分析來探討構面之間解釋與預測關係，並驗證研究假設是否成立。

本研究所得結論如下(1)社會支持對工作滿意度不具有顯著差異；(2)社會支持對留任意願不具有顯著差異；(3)福利制度對工作滿意度具有顯著差異；(4)升遷機會對工作滿意度具有顯著差異；(5)工作滿意度對留任意願具有顯著差異；(6)工作滿意度在福利制度與升遷機會對留任意願具有部份中介效果；(7)工作滿意度在社會支持與留任意願不具中介效果。

關鍵詞：社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度、留任意願

Title of Thesis: A Study of the Relationship Among the Social Support, Welfare System, Job Promotion , Job Satisfaction and the Intention of Stay on Convenience store.

Department: Master Program in Management Sciences, Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : 2017 June

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Ting-Syuan Lin

Advisor : Shu-fang Yuan Ph.D.

Abstract

According to 2016's in May only statistics, there are 10,999 of convenience stores in Taiwan. In recent years, customer awareness has been taken seriously, the more and more disputes between shops and customers have been heard, and further result in higher turnover rate for the convenience stores' employee. Thus, the purpose of this study is to examine the factors impact on the intension of stay for the convenience stores employees including the social support, welfare system, job promotion, and job satisfaction. Method of open random sampling is employed by this study. It collects 415 copies. The following results are suggested by this study (1) social support has significant differences on job satisfaction; (2) social support has significant differences on retention willing; (3) The welfare system has significant impact on job satisfaction; (4) Job satisfaction has a significant impact on retention willing; (5) Job satisfaction has an intermediary effect on social support and retention willingness; (6) Job satisfaction in the welfare system and promotion systems a willingness to remain part of the mediating effects; (7) Job satisfaction, social support and willingness to remain without an intervening effect.

Keywords: Social Support, Welfare, Job Promotion, Job Satisfaction, Intention of Stay

目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iii
表目錄.....	vii
圖目錄.....	viii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	3
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	7
2.1 社會支持.....	7
2.1.1 社會支持的定義.....	7
2.1.2 社會支持相關理論與分類.....	8
2.2 福利制度.....	9
2.2.1 福利制度的定義.....	10
2.2.2 福利制度相關理論.....	11
2.3 升遷機會.....	12
2.3.1 升遷機會的定義.....	12
2.3.2 升遷機會相關理論.....	13
2.4 工作滿意度.....	15
2.4.1 工作滿意度的定義.....	15
2.4.2 工作滿意度相關理論.....	17

2.5 留任意願.....	18
2.5.1 留任意願的定義.....	18
2.5.2 留任意願相關理論.....	18
2.6 相關之研究.....	19
第三章 研究方法.....	23
3.1 研究架構.....	23
3.2 研究假設.....	24
3.3 研究變數之操作型定義.....	25
3.4 問卷設計與抽樣方法.....	26
3.4.1 問卷設計.....	26
3.4.2 抽樣方法.....	27
3.5 研究方法.....	27
第四章 實證結果分析.....	32
4.1 問卷分配統計.....	32
4.2 信度分析.....	33
4.3 敘述性統計分析.....	34
4.3.1 性別.....	35
4.3.2 婚姻狀況.....	35
4.3.3 學歷.....	35
4.3.4 年齡.....	36
4.3.5 工作屬性.....	36
4.3.6 職級.....	37
4.3.7 服務年資.....	37

4.3.8 薪資.....	38
4.3.9 現職.....	39
4.4 差異性分析－獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析.....	39
4.4.1 性別.....	39
4.4.2 婚姻狀況.....	41
4.4.3 學歷.....	42
4.4.4 年齡.....	45
4.4.5 工作屬性.....	47
4.4.6 職級.....	48
4.4.7 服務年資.....	50
4.4.8 薪資.....	53
4.4.9 現職.....	55
4.5 相關分析.....	56
4.6 迴歸及中介分析.....	58
4.6.1 迴歸分析.....	58
4.6.2 中介分析.....	59
第五章 結論與建議.....	60
5.1 研究結論.....	60
5.2 研究建議.....	61
5.3 研究限制與後續研究建議.....	63
參考文獻.....	65
一、中文文獻.....	65
二、英文文獻.....	69
附錄一問卷.....	74



表目錄

表 1.1 至 2016 年 5 月底止四大連鎖便利商店店數統計.....	1
表 2.1 國內學者對社會支持的定義.....	8
表 2.2 國內學者對工作滿意度的定義.....	15
表 3.1 研究變項之操作型定義.....	25
表 4.1 研究樣本結構.....	32
表 4.2 預試信度表.....	33
表 4.3 人口統計變項.....	34
表 4.4 性別在各構面之差異分析.....	40
表 4.5 婚姻狀況在各構面之差異分析.....	41
表 4.6 學歷在各構面之差異分析.....	43
表 4.7 年齡在各構面之差異分析.....	45
表 4.8 工作屬性在各構面之差異分析.....	47
表 4.9 職級在各構面之差異分析.....	48
表 4.10 服務年資在各構面之差異分析.....	51
表 4.11 薪資在各構面之差異分析.....	53
表 4.12 現職在各構面之差異分析.....	55
表 4.13 相關係數分析.....	57
表 4.14 單因子迴歸分析統計.....	58
表 4.15 多因子迴歸分析統計.....	59
表 5.1 研究假設分析結果彙整表.....	60

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	6
圖 3.1 研究架構圖	24
圖 4.1 性別結構分佈圖	35
圖 4.2 婚姻狀況結構分佈圖	35
圖 4.3 學歷結構分佈圖	36
圖 4.4 年齡結構分佈圖	36
圖 4.5 工作屬性結構分佈圖	37
圖 4.6 職級結構分佈圖	37
圖 4.7 服務年資結構分佈圖	38
圖 4.8 薪資結構分佈圖	38
圖 4.9 現職結構分佈圖	39

第一章 緒論

本研究主要對連鎖便利商店實施調查，以瞭解社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度及留任意願關係之研究。本章節分為四個部分，第一節敘述本研究的背景；第二節敘述本研究的動機；第三節確立本研究之目的；最後第四節說明本研究之流程。

1.1 研究背景

台灣連鎖便利商店的高密度堪稱世界排名一、二與日本不相上下，同一社區出現兩間便利商店以上比比皆是，故在台灣便利商店經營競爭相當激烈。近年來便利商店提供服務越來越多樣化，成為人們生活不可或缺之一，遠至高山清境農場，或是離島的金門、馬祖、綠島等地都可見連鎖超商身影。目前連鎖式便利商店集中在四大品牌：統一超商、全家、萊爾富、OK，根據經濟部統計處發布日到 2016 年 5 月底為止，四大超商營業據點合計高達 10,199 間門市，如表 1.1 所示。

表 1.1 至 2016 年 5 月底止四大連鎖便利商店店數統計

排名	連鎖便利商店名稱	店數	比例
1	統一超商	5,040	49.41%
2	全家	2,998	29.40%
3	萊爾富	1,281	12.56%
4	OK	880	8.63%
	合計	10,199	100%

資料來源：經濟部統計處(2016.6.27)，本研究整理

由於便利商店提供的服務愈見多元，台灣人們對便利商店的依賴度也

愈見強烈，根據公平交易委員會調查，2014 年度便利商店的總來客數已達 29.1 億，而其中連鎖式便利商店據點主要集中北部地區，前三名分別為新北市 20%、台北市 15%、桃園市 12%。然而，值得注意的是便利商店員工的流動性卻普遍高於其它服務業，除了可能受兼職人員流動性之影響外，正職人員的勞動條件不佳可能亦是造成便利商店員工高離職率的主要原因。以新北市為例，新北市勞動局 2016 年 5 月公布四大超商勞動條件專案檢查，抽檢 306 家門市，就有 43 家違規，主要違規原因：出勤紀錄未填寫或不完備(20%)、未依規定發加班費(8%)、假日出勤未給加倍工資(8%)、例假日未給予休息(8%)等。

此外，連鎖式便利商店的年終獎金、紅利、三節獎金等僅少數部分店家才有，保障福利與一般企業相較相差甚遠。另一方面，在該產業聘請兼職人員情形相當普遍，幾達半數以上，因對便利商店業者而言，雇用兼職員工，可節省人事成本支出、增加營業調度彈性，例如：薪資、福利支出、保險費用、退休金等，故根據調查平均每間連鎖便利商店店鋪會聘僱一至三名的兼職員工，以便店鋪調整營業上須需求(黃憲彥等，民 85)，同時隨著勞基法修改，2017 年 1 月 1 日起勞工休假改為一例一休，人事成本又增加不少，其可能強化業主在聘請兼職員工的誘因，同時損及正職員工的福利薪資。

歸納以上，兼職人員過高、工酬不對等及社會支持度偏低等現象可能造成便利商店的員工高度的離職率的原因，然而目前台灣人們與便利商店的關係卻愈見密切，二者現象衝突可能因商店員工高流動性而造成消費者無法得到應得的服務之外，同時業者亦因員工高流動性產生過高的訓練成本，造成雙輸的窘境。因此如何降低便利商店高度流動性為值得注意的議題。

1.2 研究動機

我國便利商店開店急速增加，所需人力大幅增加，然而為了配合消費者對便利商店的高依賴度，目前連鎖便利商店經營方式不同於以往強調「專業分工」，而進入「複合型」的經營模式，換言之，便利商店員工必須走向多重技術，一個人必需具備 40 多項，工作內容繁雜，不單只是泡咖啡、結帳，近年來又增加不少項目，例如：代收總類增加、現做鬆餅、冰淇淋、甚至某些店鋪提供現煮麵服務，在薪酬上，便利商店的員工薪資不高，獎勵少，因此容易造成員工產生工酬不對等的工作挫折感，因此從事便利商店工作者仍以經濟負擔相對不高的 20-29 歲的未婚者佔多數。另一方面，再加上社會對便利商店工作普遍存在無工作技術及沒前途的工作等既定印象，導致願意從事便利商店行業受雇員多半時薪人員，因社會既定印象、福利制度及升遷不易，家庭支持度低及無法支付整個家庭生活支出，在工酬不對等及社會支持度低雙重的影響。學者楊慶豐(民 95)研究認為，便利商店找不到員工的窘境原因為人員流動率高。

再者，近年來顧客意識抬頭，隨著服務至上的口號，愈多消費者對服務業提供的「服務」出現過度的要求而形成所謂的「奧客」，顧客的刁難，將不合理要求化為合理，尤其近年因便利商店員工的服務無法完全滿足顧客的要求，而引起員工與顧客之間的暴力事件也時有所聞，如近期案例，兩名客人因長相年輕，不滿店員要求買菸示證件，憤而毆打店員(自由時報電子報，民 105)。因此近年的奧客文化不斷增加，使得便利商店員工在工作負荷增加及社會支持低落等負面影響，更加增加便利商店員工對工作的不滿，故導致願意長期留任意願愈低。陳國瑚(民 95)等人研究指出，工作認知愈高，離職意願低，留任意願較高，反之則留任意願低，而便利商店員工不論在薪資福利、社會支持、升遷機會等對工

作認知產生負效果，故推測其是造成便利商店員工留任意願低落的原因。然而，何者才是造成員工離職率高的最主要原因？如何增加便利商店員工留任意願？上列問題目前尚未得知，故本文主要目的即在檢視上述原因方是造成便利商店員工留任低的主要原因，以提供為便利商店經營者做為重要參考，以降低員工流動性高而產生的員工訓練成本。

1.3 研究目的

在既定印象中，多數人認為超商這份工作沒有前途，但基層員工想升遷時，卻因需要經過繁瑣受訓及考試，導致升遷不易職位只能停留原地，加上近年來奧客文化盛行，顧客遇到不滿就會客訴，甚至咆哮、毆打店員，薪水多數落在基本薪資，無法足夠支撐家庭總開銷，使社會支持度不高。加上工作量增加，使願意長期從事連鎖便利商店人員僅為少數。故許多便利商店受雇員因為社會支持因素、福利制度不佳、升遷困難不易，導致留任意願不高，流動率高。造成業者及受雇員互蒙其害的問題。

故探究何種原因可以提昇便利商店受雇員之留任意願可為改善目前便利商店工作環境提出建議。

根據前述的研究背景與動機之內容，本研究希望透過實證分析來探討服務業受雇員之社會支持、福利制度、升遷機會及工作滿意度對留任意願之關係研究-以便利商店為例相關研究及影響。具體研究目的如下：

1. 探討社會支持對工作滿意度有無顯著之影響。
2. 探討社會支持對留任意願有無顯著之影響。
3. 探討福利制度對工作滿意度有無顯著之影響。
4. 探討升遷機會對工作滿意度有無顯著之影響。

5. 探討工作滿意度對於留任意願有無顯著之影響。
6. 工作滿意度在社會支持與留任意願是否具有中介效果。
7. 工作滿意度在福利制度與升遷機會對留任意願是否具有中介效果。

1.4 研究流程

本研究依據研究動機確立研究目的後，進行文獻分析與探討，並根據文獻所得資料，建立本研究之架構及提出研究假設，針對服務業便利商店之受雇員，依照本研究構面「社會支持」、「福利制度」、「升遷機會」、「工作滿意度」與「留任意願」進行問卷設計，

並隨機挑選便利商店的受雇員進行預試，根據預試結果修正問卷題項，經修正完畢後，以網路問卷方式進行實測，並將所得資料進行統計分析與探討，依據數值結果驗證研究假設，最終提出結論與建議。本研究之研究流程如圖 1.4 所示。

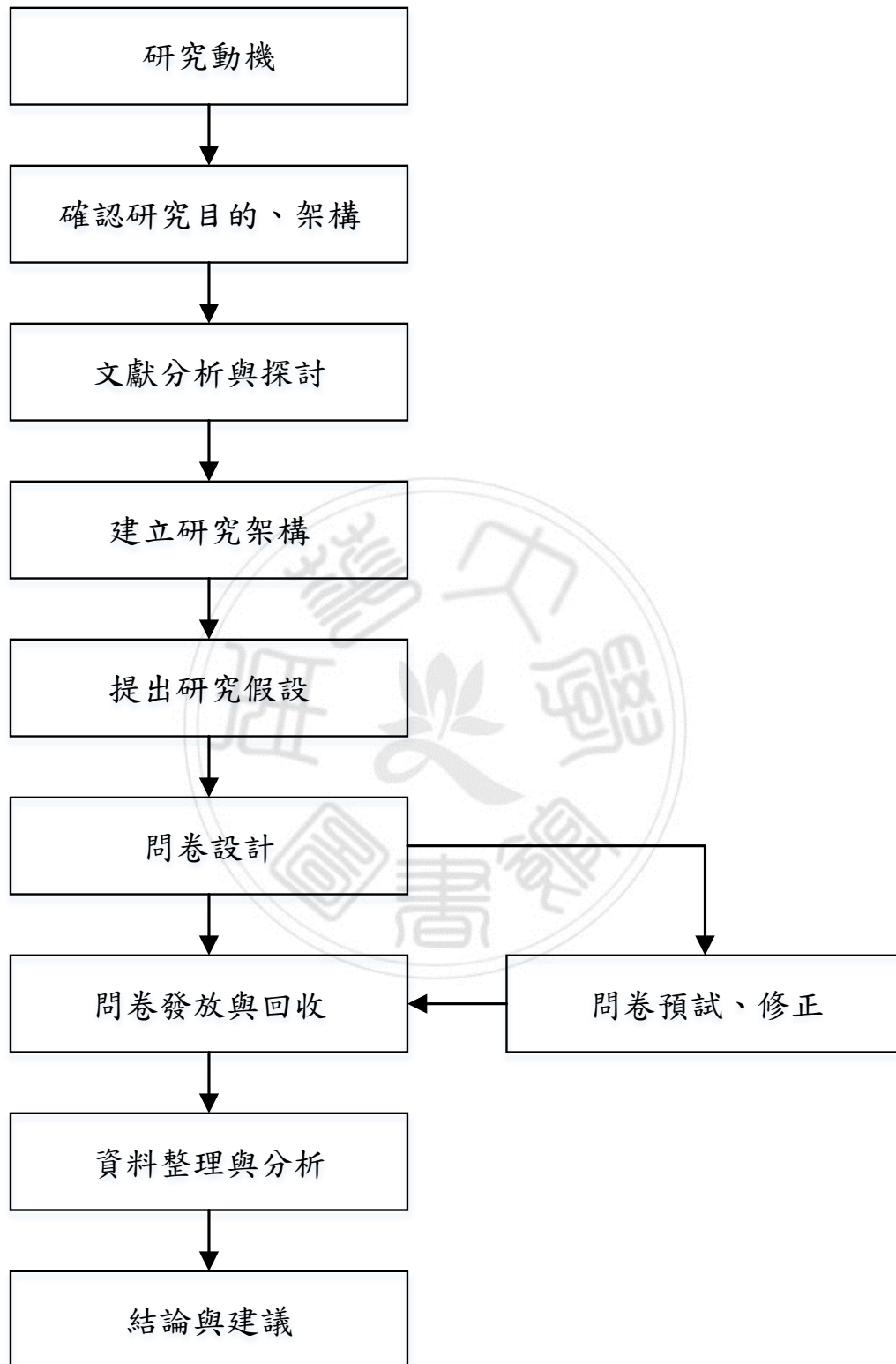


圖 1.1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章將針對社會支持、福利制度、升遷機會及工作滿意度對留任意願相關文獻加以整理，共分為六節，第一節為探討社會支持定義以及分類；第二節為福利制度定義與理論；第三節為升遷機會定義與理論；第四節為工作滿意度定義及理論；第五節為留任意願意義及相關理論之研究；第六節為各構面相關研究。

2.1 社會支持

社會支持是對人可獲得心理層面及實際支持，對於便利商店受雇員而言，因近年來，奧客文化不斷浮現，霸凌、暴力事件不斷頻傳，對受雇員而言需要的是一個尊重，加上從事超商行業是沒有人前途的刻板印象緣故，受雇員在從事此工作，希望可獲得家人認同、同事支持，因此本研究收集社會支持相關文獻資料來提出探討及研究。

2.1.1 社會支持的定義

社會支持(Social Support)是一個心理學術語，名詞解釋為廣泛存在的社會現象，是指個人可以感受、察覺或接受他人之間的互動產生獲得實質、心裡或情緒上的協助與幫助，包含家人、同事、以及其他重要人士。來緩和壓力對心裡及生理所造成的不平衡，以增進個人對生活適應。因此社會支持指，人類之間互相依賴，以獲得基本生理需求第三層面的社交需求之滿足。Cobb (1976)從功能層面來解釋社會支持，認為溝通過程，使個人感受到被關愛、受尊重、有價值感和社會網絡(Social network)等。

有關影響社會支持，以下為不同學者的定義彙整如表 2.1 所示：

表 2.1 國內學者對社會支持的定義

研究學者 (年代)	研究定義
張郁芬 (民 99)	將社會支持定義為人、事、物與環境周邊及個體進行溝通交流時，提供個體在各種社會環境支協助，使個體身心健康穩定發展並融入工作及生活中。
馬上鈞 (民 90)	社會支持是人與人之間在互動過程中，調節壓力或支持需求，透過人與人之間關係去取得各項資源。
陳玉蓮 (民 96)	社會支持是透過個體與個體間相互的交流，收到他人提供的關心及愛及對自我行為、價值觀念認同，並提供象徵性與實質幫助，是個人主觀感受。
施嘉琳 (民 99)	社會支持是指個人透過人際關係的網絡，讓個人可以獲得情感或實際上的幫助，使個人在關懷、自尊或物質等的需求，使個人可以順利解決問題，更能因應壓力。

資料來源：本研究整理

2.1.2 社會支持相關理論與分類

House (1981)指出社會支持可分為情感性支持、實質性支持、知識性支持和評價性支持等四類;Langford *et al.* (1997)把社會支持歸納為家人、朋友及重要人物於四方面層面給予支持，分別為情感支持、工具支持、資訊支持及評估支持 4 種。內容指家人、朋友及重要人物為相關，四種評估如其中：(一)情緒支持(Emotional Support)：提供的關懷、信任、傾聽，使個人感到自我價值及自尊。(二)訊息支持(Information Support)：忠告、建議、指引等，來使個人有目標前進，減少不確定感。(三)評價支持(Appraisal Support)：他人所提供的肯定、回饋及社會比較，以便肯定自

己以及確定自己的想法。(四)實質支持(Tangible Support)：提供的協助，例如物品、金錢、勞力、時間和整理環境。

劉士華(民 98)指出社會支持類型有(一)實質性支持：指實際遇到困難時，透過直接解決問題的工具，實際解決問題。(二)信任支持：提高個人之信念與滿意程度。(三)尊重支持：可獲得他人給予情緒鼓勵，並擁有自我價值感及被尊重感。(四)社會友伴支持：與他人互動中，滿足人與人之間接觸的需求，去獲得正向反應。(五)認知性質支持：在團隊中被重視及關心，並獲得團隊中他人理解。

Kimet *al.* (1996)指出社會支持分成三部分，包括：(一)家人支持：指親人的支持，配偶的支持為首要；(二)同事支持：指工作團體凝聚力等；(三)上司支持：指關係到評值考績的直屬主管。Guralnick, Hammond, Neville and Connor (2008)認為社會支持來源分為兩種類型，一為正式的社會支持來源，例如提供服務專業人士、政府或民營福利機構；另一個為非正式的社會支持來源，包括如家人、鄰居、朋友及同事等。

歸納以上文獻，社會支持涵義對各學者有不同見解，但其研究主要可分為兩大類，一方面為針對人際關係，例如：家人、朋友、同事等支持，另一個為較抽象與象徵性及情感實質受助等，包含能使得工作在工作環境中，得到情感、實質、或信任上獲取支持。因此本研究社會支持針對非正式的社會支持之人際關係，將研究對象之子構面設定為顧客、親友及同事。

2.2 福利制度

福利制度在眾多學者研究下顯示對員工而言，有激勵效果，是員工的間接報酬，便利商店受雇員因勞基法保障，多數僅領取基本薪資，未有較佳福利制度，導致受雇員在長期留任意願較低，因此本研究收集福

利制度相關文獻資料來提出探討。

2.2.1 福利制度的定義

福利制度概念源自於社會福利架構，Spicker (1988)認為社會制度是滿足社會成員需要服務之一，且非個人依靠家庭或商業部門之資源可獨自達成，以組織或制度的方式服務。

在英國與德國於 1880-1910 年代發展出社會福利架構，於美國第二次世界大戰的期間(1890-1920)，因工業生產制度普遍化，資本主義擴張。此時在社會、人道主義者、工安意外、勞資社會衝突中，開始出現國家干預性的社會立法與社會福利制度，社會福利同時具有社會改革之影響，並開始出現醫療保險(職業災害、傷病之外)、失業保險制度等，適用對象原由少數主要之核心產業工人，逐漸擴大致次要產業的工人及部分眷屬。

而福利是員工的間接報酬，包含一般包括健康保險、帶薪假期補貼津貼或退休金等形式，福利的重要性是有助於激勵員工、凝聚員工；學者 Herzberg *et al.* (1959)提出，激勵是一種內化行為，能自我振作、控制與自我滿足，並不受外在環境之限制；Davis (1972) 認為激勵是針對員工的需求，透過各種激發與誘導的方式，使成員完成組織的目標；張順法(民 95)認為，獎勵就是鼓動員工的工作潛力、情緒、及熱忱。

Milkovich and Newman (1993)著作《給與》(Compensation)，認為員工福利定義為，福利是整體給與的一部分，雇主需對員工給付除工作時間之外的，例如：年金、工作補助、給假等。

許道然(民 95)指出公務體系福利措施分為四大類：(一)經濟性福利：此種福利措施係透過直接金錢給付，挹注員工的收入。包括生活津貼(含結婚、生育、子女教育和喪葬四種經濟性補助)、急難貸款、旅遊補助、

健康檢查等。(二)休閒娛樂性福利：具有增進員工身心健康、團隊精神，及加強員工對組織向心力的功能等。(三)設施性福利：如宿舍、停車場地、餐廳或代辦伙食、醫務室、特約醫院(或醫師)、法律與經濟事務的諮詢服務等。(四)教育性福利：政府為鼓勵公務人員進修，准予帶職帶薪或提供現金補助。

而福利的範圍，實際上並沒有一致看法，福利內涵甚至只是一種個人的主觀感受。學者許道然(民 95)認為福利制度的功能是為了(一)彌補薪資不足。(二)可照護員工生活。(三)有社會安定的作用。(四)成為人力遞補和維護的誘因。(五)激勵員工士氣。(六)做為其他政策工具。

2.2.2 福利制度相關理論

Robbins (1982)認為獎勵制度依報酬結構區分內在及外在報酬，內在報酬包括參加決策、工作自主權、較大的職責及個人成長等，外在報酬包括財務與非財務部分，財務含薪資、紅利、獎金、加給等，非財務包含為休假、保險、各項福利等。

Charles and Marshall (1992)利用 Kovach 激勵因素量表探討加勒比海地區之旅館員工重視何項獎勵因素，研究結果發現旅館員工最重視良好的待遇，符合 Weaver (1988)金錢理論，認為金錢是激勵及獎勵員工最好的方式，可經由報酬來獎勵表現良好與高生產力的員工。並認為讓員工參與決策、改善工作內容及正面回饋等方式來激勵員工。

韓敬富(民 87)使用社會福利的架構，研究志願軍人的福利內容，結果顯示福利服務、退除役官兵安養、傷病殘和業輔導等不完全，是國軍重視的一環。

許道然(民 104)認為福利制度意涵：(一)福利為組織整體給與的一部分，是組織支付給員工的部分報酬。(二)雇傭關係(Employment)的建立，

使員工獲得福利。(三)福利不等於薪資。(四)福利包含服務和利益。

不論是公家單位或是私人企業員工的福利制度幾乎為固定的，人力資源管理單位大多依據多數員工的需求及市場條件來制定員工福利措施。歸納以上，顯示不同產業，員工仍重視工作環境待遇，福利制度在工作內容中，可以激勵員工，凝聚士氣，產生較高的效率，故將福利制度作為便利商店受雇員探討構面之一。

2.3 升遷機會

升遷對員工而言，不僅是員工自我成就增加，代表員工備受公司肯定，便利商店受雇員因工作屬性，造成升遷不易，因此本研究收集升遷機會相關文獻資料來提出探討。

2.3.1 升遷機會的定義

升遷指將員工的職位變更，派任職稱、職等、薪資較高職位。遷機會對多數的受雇者而言，除薪資外，包括：升遷或調動機會、完善的福利及退休制度、工作環境安全等勞動條件，其中又以升遷的問題較為受到矚目。Price (2001)認為升遷機會(Promotional Opportunity)是指員工在公司內部晉升的機會。趙其文(民 76)學者認為員工經過一段期間服務後，根據其工作績效表現等，遷調較高或較為重要職位。盧榮俊(民 92)則認為升遷對員工代表著職位升高、權力增長、薪資增加以及能力備受肯定，可增加員工自我成就感，以管理者角度對員工是具重要的激勵作用。

影響升遷機會的因素有許多，學者張火燦(民 80)表示影響升遷機會的因素包含組織因素及個人因素，其中組織因素包括：晉升的職位、訓練活動及工作部門是否受到公司重視；個人因素包括：工作表現及員工專長。謝鴻傳(民 82)認為，影響升遷機會的因素包括自身條件與非自身條件，自身條件有：年齡、學經歷、年資、工作績效、性別等因素。黃瓊燁(民 96)而非自身條件方面有：

升遷機會、組織結構、宗教信仰、工作特性。

Becker (1975)認為影響在組織中的升遷機會，因素為個人投資在教育、訓練、或經驗累積上的差異，而差異將反應在實際生產力上，間接影響。因此，將升遷相關與訊息完整性，需是有效且完整的升遷制度，並要清楚傳達給所有員工知道。

Ferris *et al.* (1992) 提出了將影響該組織升遷制度的原因和結果，並針對升遷提出一個較廣泛的模式。(一)環境因素：勞工工作屬性的本質會影響組織升遷的標準。例如勞工工作屬性較寬鬆時，代表有著較多的人才可聘用，因此升遷的標準將要求較嚴謹且較多(Wachter, 1974)。(二)組織因素：公司組織的正式化及集權化程度不同，其升遷制度規則將有所不同(Dimick, 1978)。若公司組織規模愈大其該公司較有升遷制度(Pfeffer, 1972)。(三)工作因素：影響員工在該公司升遷機會因素為，員工在公司組織內之職權及資格條件。(四)個人因素方面：研究顯示性別(Allan, 1972; Grimm & Stern, 1974; Kanter, 1977)、教育程度(Dalton, 1981; Moore *et al.*, 1974; Allen, 1997)、年資(Dalton, 1981; Gitelman, 1966; Hall *et al.*, 1970)等，對個人升遷是佔主要的因素。

2.3.2 升遷機會相關理論

對多數的受雇者而言，除了薪資以外，其他形式勞動條件也相當重要的，包括：升遷或調動的機會、完善的福利及退休制度、工作環境的安全等，其中又以升遷的問題較為受到矚目。Allen (1997)認為良好完善的升遷制度能為公司帶來以下意涵：(一)代表某較高的職位可求得人才。(二)若升遷對象適當，該公司將有效發揮被升遷者之潛能。(三)個人工作能力發展有效方法之一，為經歷不同職位磨練。(四)有完善升遷制度代表著公平與公正。

以 Maslow (1943)的需求層級理論，其認為人類有五種需求的層級，由最低到最高分別：生理需求、安全需求、社會需求、尊榮感需求、自我實現。依據 Maslow 的需求層級理論來說，當人類滿足基本生理需求後，會持續向上層邁進，以職場環境來說，表示人都會經歷尊榮感及自我實現的需求，因此，升遷除有助於滿足其安全、歸屬與個人成長的需求外，更可以增加訓練與技能的發展、可以激發內在的工作熱忱(Kleiman, 1997)。若公司能適度的運用升遷來激勵、滿足員工的需求，勢必使員工更向個人及公司組織之目標邁進。

在人力資源管理(Human Resource Management)的功能中升遷制度本身即是個甚佳的勞動控制機制，雖非所有的員工最終都能得到升遷，然而「有升調機會存在」卻可激勵員工士氣、提高工作效率、或是增進員工對組織的向心力，最終受惠者將是企業本身(Rosenbaum, 1979)。故張晉芬(民 82)表示升遷對員工而言，代表工作報酬增加，職位及權利的提升，同時也顯示企業在人力資源管理機制上對員工工作績效的肯定，甚而代表未來發展的希望。

綜合以上升遷機會文獻探討，升遷機會無論對業主或員工而言，是相當重要的一項議題。當員工知覺升遷機會大時，其不但工作效率、工作投入會增加，對於組織的政策和觀點較易接受，也會更積極協助組織達成目標(徐煌庭，民 92)。影響升遷機會的因素應包括企業晉升的職位、升遷制度之相關規定是否完整透明化，而個人因素應是工作表現及員工專長。故本文以升遷機會作為解釋工作滿意度及留職意願的構面。

2.4 工作滿意度

工作滿意度是員工對於工作環境的感覺，本研究以社會支持、福利制度及升遷機會構面來探討對工作滿意度之情形，因較高的工作滿意度可讓員工在工作效率提，對公司組織是有利的。而工作滿意度的議題在各行業也是不斷被提出討論及研究，可見在職場中是被受重視的。

2.4.1 工作滿意度的定義

工作滿意度(Job Satisfaction)概念起源於 Mayo (1927-1932)的霍桑實驗，定義為員工對自己的工作及經驗評價後所產生的情感性狀態。工作滿意是一個多面向的概念，工作滿意概念由學者 Hoppock (1935)首先提出，他認為工作滿意可視為員工本身對於工作本身及心理與生理方面對於環境因素、態度及情緒反應等，稱為員工的滿意感受，是員工主觀的感受。

許多學者在工作滿意之研究甚多，且各自在其研究內容、理論架構、研究範圍及重點上有所差異，本研究參考以往工作滿意相關之研究內容，以下為不同學者的定義彙整如表 2.2 所示：

表 2.2 國內學者對工作滿意度的定義

研究學者 (年代)	研究定義
Hoppock (1935)	工作滿意是指員工在心理及生理方面，對環境因素的滿意情形，即是員工對於工作之環境一種主觀感受，故測量工作滿意為最普遍的方式。
Cribbin (1972)	工作滿意是員工對目前工作環境的感受，而工作環境包含：工作本身、主管、團體及生活環境等。

表 2.2 國內學者對工作滿意度的定義(續)

Davis (1977)	工作滿意是員工對此份工作喜好或不喜好之程度。若員工在工作特性上意願適合，即產生工作滿意。
張春興 (民 78)	工作滿意是指個人或眾多數員工對目前任職之工作感到滿意的程度。
黃李祥 (民 90)	員工對此工作有關之環境所抱持的主觀看法及態度。

資料來源：本研究整理

工作滿意度相關理論眾多，為使員工可發揮較高生產力，其工作需獲得較大的滿足。有關工作滿意的定義可以歸納為三類：

一、綜合性的定義

工作滿意是指工作者對於其工作與有關環境所抱持的一種態度。在於工作滿意只是單一概念，也就是對其工作角色的整體情感反應，並不涉形成原因與經過。Vroom (1964)認為工作滿足是稱員工對工作本身之感受或態度反應。

二、參考性的定義

支持此架構定義的學者，將這類定義認為：工作滿意度是指員工對此工作特殊構面之情感上反應。認為人們對於客觀特徵之主觀知覺及解釋，這種知覺及解釋是受到個人自我意識的影響。而 Smith (1969)認為工作構面可受五個構面影響，包含工作本身、升遷、薪資、工作夥伴、上司。而員工滿意及滿足，並沒有一個絕對的標準，是與其他員工的參考比較結果。

三、期望差距的定義

指員工在工作環境中實際得到與員工希望得到兩者之間的差距稱為期望差距。若二者差距愈小，滿意程度愈低；反之，則滿意程度愈高(Locke, 1969)。因此這定義又被稱為「需求缺陷性定義」。

2.4.2 工作滿意度相關理論

因為工作滿意度理論眾多，過去對工作滿意概念的探討多源自激勵理論，多數是在探討前因後果，理論分類為六類為，需求層級理論(Maslow, 1954)、雙因子理論(Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959)、ERG 理論(Alderfer, 1973)、公平理論(Adams, 1965)、期望差距理論(Porter & Lawler, 1968)及系統理論(Wernimont, 1972)等。

員工是公司作重要的資產，Ebert & Griffin (1995)認為工作滿意度為員工於工作中取得的滿意程度，若員工樂於工作，則表示滿足，反之則為不滿足。Price (2001)指工作滿意度是個人對整體工作感受程度，為對工作喜好或不喜好。Lum, Kervin, Clark, Reid and Sirola (1998)認為工作滿意度涵蓋工作、薪資、管理者工作環境之品質、參與感、組織承諾與組織氣候等。工作滿意度易受到個人自我價值觀影響，對於工作各個構面的主觀感受，可能包含對工作本身、主管或工作夥伴、薪資待遇、升遷等(胡玉英等人，民 96)。

綜合以上工作滿意相關文獻討論，工作滿意度除了自我認知外，易受到工作環境影響，包含升遷、與周遭的人互動及金錢等影響，由此推論社會支持、福利制度、升遷機會若越正向，將提高工作滿意度，進而降低受雇者的離職意願。

2.5 留任意願

留任意願對員工而言，是因為滿意目前工作現況，使員工有繼續留任想法，故留住員工對各行業來說都是重要議題。便利商店受雇員因高流動性，本研究探討留任意願之因素。

2.5.1 留任意願的定義

留任意願名詞解釋為任期屆滿，仍有繼續連任原職的意向、願意。離職，是指員工在公司組織中之某職務中，經過一段時間工作後，經考慮後自願失去原本職務，且與原先組織完全脫離關係(Mobley, 1977)。

意願，是指某種特定的態度去決定做一件特定之行動或事件，或者表示在個體心目中之目的或計畫(朱建平，民 92)。

Genevieve (1990)將留任定義分為「組織留任」及「專業留任」，前者指員工持續在同一個職場工作；後者指在某個專業內留住人員繼續為專業效力。Porter, Steer, Mowday and Boulian (1974)將留任意願定義為員工與組織承諾的向度衡量。Price and Mueller (2001)指出為員工願意續留在職場與同事共識。

蔡淑妙、盧美秀(民 87)認為工作者本身考量專業領域的生涯發展，願意繼續在原本單位、職位中服務的想法。賴敦謙(民 96)認為工作者於進入職場後，經自我評價後進而對組織產生認同且願意續留任現在工作的態度傾向。

2.5.2 留任意願相關理論

「留任」與「離職」從行為角度來看，兩者之間屬於是一體兩面之事，從本質上看來，留任是離職的正向積極面。檢視目前相關文獻中，大部分仍以離職意願與離職傾向作為研究議題，探討與留任意願之研究文獻較有限(孫倩玉，民 93；謝函融，民 94)。因此，國內有許多學者探討員

工離職角度，而分析員工的留任意願或留任傾向。故留任意願之形態即被劃分為：留任傾向與離職傾向兩種形態表現。

Mobely, Griffeth, Hand and Meglino (1979)認為影響留任(或離職)因素有：(一)人口統計因素或特質：性別、年齡、服務年資、家庭、個性、成就動機等。(二)對工作的整體滿意度。(三)工作的內涵、特性。(四)組織與工作環境：如薪資、升遷與同事相處等。(五)外在環境：如經濟景氣與否等。(六)行為意願、組織承諾、工作投入等。

Mowday, Porter and Steers (1982)將留任意願(Intent to Stay)分成留任、留任傾向、留任願望分成此三部份。並認為留任意願的實際涵義包含三項(引自黃惠君，民 93)。(一)留任：員工目前仍在原本職位上工作。(二)留任傾向：員工未嘗試找尋其他職缺的工作機會，員工心理上願意留任於對公司組織，沒有離職的念頭。(三)留任願望：員工喜歡目前的職位，希望繼續留在原職位工作。

綜合以上學者對留任傾向的看法，本研究者將留任意願定義為：員工可繼續留任原先職位。歸納以上文獻，留任意願受社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度等以上歸納構面之影響，因工作滿意度影響留任意願，進而造成流動率升高，易造成人事成本增加及人事上困窘，故本文以留任意願作為探討構面之一。

2.6 相關之研究

綜合以上個構面相關文獻，故探討各構面之間相關研究。

1. 社會支持與工作滿意度及留任意願之相關研究

目前，國內外學者研究社會支持構面多數與心理支持之疾病相關，社會支持與工作滿意度及留任意願研究則數較為少數，以社會支持相關文獻中，本研究將社會支持子構面之研究對象設定為家人、朋友、同事

等支持。

在研究中都可發現，社會支持與留任意願具有相關性，許宏任(民 101)研究指出補習班教師因工作屬性，若社會支持愈高其令補習班教師更熱衷於擔任教師一職，其留任意願愈高。

同事支持與留任意願(朱正一、王英輝，民 92)具有相關性，故同事之間關係是影響護理人員是否願意繼續留任的重要因素之一。王郁智、章淑娟、朱正一(民 95)探討護理人員在臨床職業時，在社會支持部分與留任意願為顯著且正相關。李婉禎等人(民 102)在身心障礙照護機構照顧服務員研究也指出，受過國家認定之照服員，研究結果顯示社會支持中之實質性支持與留任意願間呈正相關。

Kimet *al.* (1996)指出社會支持分成三部分，包括：(1)家人支持：指親人的支持，配偶的支持為首要；(2)同事支持：指工作團體凝聚力等；(3)上司支持：指關係到評值考績的直屬主管。研究結果指出家人支持(Kimet *al.*, 1996)、同事支持(Chu *et al.*, 2003)、上司支持(Youngjoon, Jongwook & Price, 2004)對工作滿意度有顯著正向預測效果與相關性。

陳靜萱(民 97)研究顯示同事支持、家人支持級主管支持與志工學習動機對工作滿意具有顯著交互作用。陳啟中(民 104)在女警工作壓力、社會支持與工作滿意度關係之研究指出，顯示女警之社會支持與工作滿意度則呈顯著正相關。

歸納以上敘述，而社會支持對員工來說，在心理層佔重要因素，因近年來奧客文化興起，故本研究將社會支持作為探討留任意願之變項。而工作滿意度除了自我認知外，易受到工作環境影響，包含升遷、與周遭的人互動及金錢等影響，由此推論社會支持、福利制度、升遷

機會若越正向，將提高工作滿意度，進而降低受雇者的離職意願，合理推論在社會支持較高的環境，將使工作者產生較高的工作滿意度，進而提升受雇者的留任意願，故本文故本文納社會支持做為解釋工作滿意度及留職意願的構面，及納工作滿意度做為社會支持與留任意願之中介構面，檢視社會支持是否在便利商店員工之工作滿意度及留職意願的影響。

2. 福利制度、升遷機會與工作滿意度之相關研究

福利措施是一種外附激勵(Extrinsic Motivation)，常作為公司組織之激勵機制。陳宗賢(民 92)研究結果顯示發現福利措施具有激勵員工士氣的作用，謝靜慧(民 93)研究也顯示亦與工作滿意度、員工對公司承諾有正相關；國內的研究也發現員工福利制度方案實施程度愈高，員工之離職傾向將愈低。

薪資與升遷滿意愈高，護理人員在工作滿意程度愈高，愈能顯著影響護理人員留任意願(楊建昌等，民 93)；王郁智等人(民 95)探討護理人員在升遷機會、社會支持、工作滿意度與留任意願之相關性研究顯示，升遷機會與工作滿意度及留任意願呈顯著正相關。管建華(民 103)在探討某公司產線基層人員升遷機會、激勵制度與工作滿意度對留任意願影響，研究指出皆有顯著正相關。

綜合以上學者之研究敘述，影響升遷機會的因素應包括企業晉升的職位、升遷制度之相關規定是否完整透明化，而個人因素應是工作表現及員工專長。研究也顯示出，在不同產業之中，員工仍重視目前工作環境之待遇，福利制度在研究也顯示對於工作內容，是作為激勵員工，凝聚士氣，產生較高的效率，合理推論良好的待遇是會增加工作滿意度，並降低員工離職意願，故本文以福利制度、升遷機會作為

解釋工作滿意度及留職意願的構面，檢視便利商店員在福利制度、升遷機會對於工作滿意度及留職意願的影響。

3. 工作滿意度與留任意願相關研究

于乃玲等人(民 88)針對護理人員臨床研究顯示工作滿意度與留任意願成正相關。陳俊龍(民 95)以誠品書店員工為對象的研究中，發現服務年資與留任意願呈正向關係，工作負荷與報酬落差對誠品員工在離職傾向或留任意願均具顯著影響。

而護理人員在工作滿意之程度與薪資福利滿足度愈高，則留任意願愈高，與留任意願呈顯著影響；工作滿意、組織承諾與留任意願，工作滿意愈高者，組織承諾將愈高者，其影響護理人員留任意願愈高；除在外在因素，在個人特質有年齡、年資與身份別對留任意願有顯著的影響(牛美雲，民 94)；王郁智等人(民 95)探討護理人員在升遷機會、社會支持、工作滿意度與留任意願之相關性研究中，發現其護理人員個人屬性不同其工作滿意度與留任意願有顯著差異。

歸納以上敘述，工作滿意度除了自我認知外，易受到工作環境影響，包含升遷、福利制度與周遭的人互動及金錢等影響，由此推論社會支持、福利制度、升遷機會若越正向，愈將提高工作滿意度，進而降低受雇者的離職意願，故本文納工作滿意度做為社會支持與留任意願之中介構面，檢視社會支持是否在便利商店員工之工作滿意度及留職意願的影響。

第三章 研究方法

本研究目的欲探討連鎖便利商店受雇員社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度與留任意願之關係。本章主要依據研究背景論述與研究動機的引發，在根據過去學者相關研究之建議，對本研究的研究方法之設計，並分為五節。第一節為研究架構，經由相關文獻探討，建構出具有理論性及實務性之完整架構；第二為研究假設，因應研究架構之建立，以及研究動機評估並建立假設；第三節為研究變數之操作型定義，介紹各變數之操作型定義；第四節為問卷設計與抽樣方法；第五節則說明研究方法。接下來依序說明如下：

3.1 研究架構

根據前章相關文獻探討的結果，整理出本研究架構，探討連鎖便利商店受雇員對於留任意願得程度，由於工作環境屬性，社會環境特性對於工作滿意程度不同，使留任意願不同。本研究認為，留任意願會受到社會支持、工作滿意度構面所影響；工作滿意度部分，則以社會支持、福利制度、升遷機會加以探討，以說明與留任意願相關性。

本研究建立架構由「社會支持」、「福利制度」、「升遷機會」、「工作滿意度」與「留任意願」五個構面所組成，並探討個構面間之關聯性。本研究之研究架構如圖 3.1 所示。

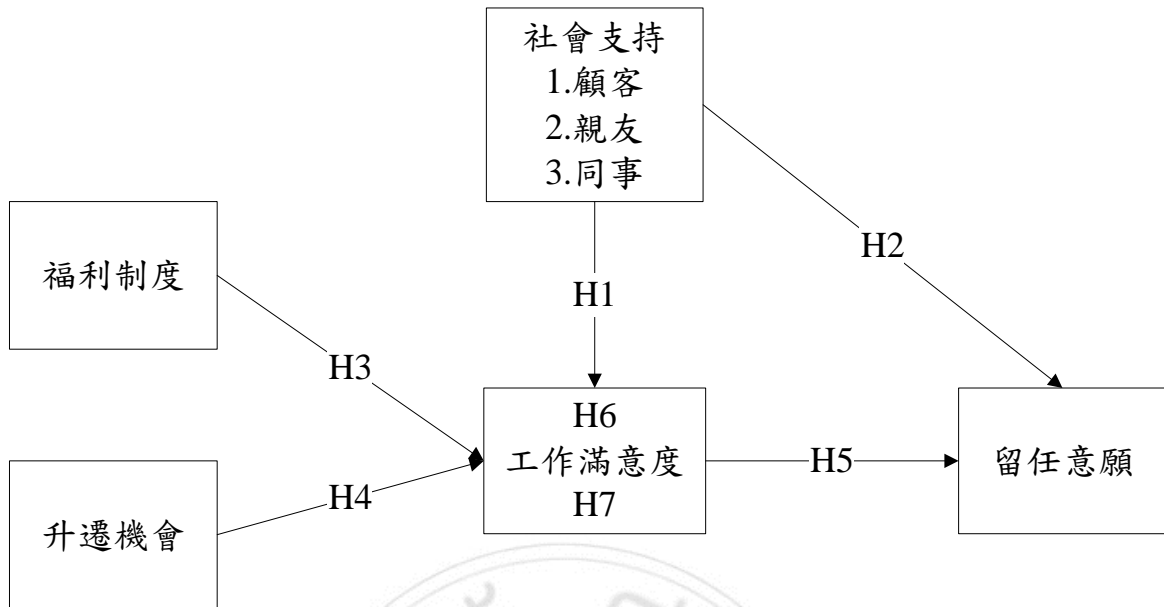


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究假設

本研究經由上述文獻探討社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度與留任意願關係之研究，進而提出相關假設整理如下：

- H₁：社會支持對工作滿意度具有顯著差異。
- H₁₋₁：顧客支持對工作滿意度具有顯著差異。
- H₁₋₂：親友支持對工作滿意度具有顯著差異。
- H₁₋₃：同事支持對工作滿意度具有顯著差異。
- H₂：社會支持對留任意願具有顯著差異。
- H₂₋₁：顧客支持對留任意願具有顯著差異。
- H₂₋₂：親友支持對留任意願具有顯著差異。
- H₂₋₃：同事支持對留任意願具有顯著差異。
- H₃：福利制度對工作滿意度具有顯著差異。
- H₄：升遷機會對工作滿意度具有顯著差異。
- H₅：工作滿意度對留任意願具有顯著差異。

H₆：工作滿意度在社會支持與留任意願具有中介效果。

H₇：工作滿意度在福利制度與升遷機會對留任意願具有中介效果。

3.3 研究變數之操作型定義

本研究以問卷作為蒐集資料之研究工具，問卷設計大部分採用相關文獻之建議並與學者專家討論編製而成，期能完成本研究之目的。問卷採不記名之方式，由受測者依個人意願勾選填答，問卷設計內容涵蓋研究者本身及連鎖便利商店受雇員之社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度及留任意願關係等五個部分。

透過前章文獻之探討，本研究茲將五個主要研究變項(社會支持、福利制度、升遷機會及工作滿意度、留任意願)進行操作型定義，並根據操作型定義加以設計問卷以達符合本研究之主題，如表 3.1 所示。

表 3.1 研究變項之操作型定義

研究變項	操作型定義	相關文獻
社會支持	因連鎖便利商店工作屬性，受雇員須面對顧客、親友、同事間壓力，希望藉由親友、同事提供的關懷、傾聽、指引及支持，使個人感到自我價值，來協助個人朝向目標前進，減少不確定感。	Kim, Price, Mueller & Watson (1996) Langford (1997)
福利制度	在連鎖便利商店工作內容繁雜，薪水不衡下，固定薪資，藉由明確的年終獎金、個人績效獎金，可滿意公司實施團隊獎勵制度，進而減少流動率。	Herzberg (1959) 羅業勤(民 85) 張順法(民 95)

表 3.1 研究變項之操作型定義(續)

升遷機會	升遷可激發對工作熱忱，滿足安全、歸屬及自我成就感，受雇員須經過多重自費之訓練課程等，藉由明確升遷機會，提供合理的獎勵，作為鼓勵員工升遷的激勵。	Kleiman (1997) Price (2001) 盧榮俊(民 92)
工作滿意度	讓受雇員感到薪資福利之保障，應建立完善福利制度，並鼓勵追求新知與自我成長，進而增加成就感、工作動機及同事間相處融洽，對整體工作正向的感覺程度增加。	Chu, Hsu, Price & Lee (2003) 李瑞華(民 93)
留任意願	留任意願因社會支持性、工作環境、福利、有成就感等因素，使受雇員感受是值得長期投入，願意長期留任此份工作的想法。	蔡淑妙、盧美秀(民 87) 蕭惠容(民 99) Price (2001)

資料來源：本研究整理

3.4 問卷設計與抽樣方法

本節將依序說明本研究之問卷設計、研究對象和抽樣方法與問卷預試之發放。

3.4.1 問卷設計

本研究以便利商店受雇員為研究對象，採用網路開放式隨機便利抽樣的方式進行問卷調查，並以社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度與留任意願等五個構面為主，來探討彼此的關連性。

衡量尺度為李克特式(Likert)加總尺度法的五點式量表，由受測者從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」五個選項中勾選，依序給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分的分數計分。

3.4.2 抽樣方法

本研究對象以從事過連鎖式便利商店受雇員為主，為問卷發放對象，以確定問卷各構面之間是否具有內部一致性，並先進請便利商受雇先進行前測，共發放 31 份問卷。完成前測及問卷修正後，再發放正式問卷，以社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度與留任意願等五個構面為主，以探討其彼此之間的因果關係。

3.5 研究方法

本研究，使用 SPSS22 套裝軟體進行資料處理和分析，以驗證各項研究之假設。茲將本研究所採用的統計方法說明如下：

一、 信度分析

本研究信度分析(Reliability)主要以衡量的變異理論為基礎，藉由系統誤差及隨機誤差之比例做為計算的標準，以 Cronbach's α 值來檢定問卷內部一致性，也是測驗結果的可靠性及穩定性之程度。Guilford (1965)表示若 Cronbach's α 值大於 0.7 則表示內部一致性高，小於 0.35 則表示內部一致性較低，故 Cronbach's α 值高於 0.7 時表示問卷具有高信度，但低於 0.35 時則代表信度不足，而 Cronbach's α 係數介於 0.7-0.9 之間，都可算是高信度數值。

二、 描述性統計(Descriptive Statistics)

描述性統計內容二項，分別為次數分配統計及構面之統計量分析，敘述如下。

(一) 次數統計

本研究依不同的個人特質進行次數統計，其中包含性別、婚姻狀況、學歷、年齡、工作屬性、職級、服務年資、薪資、現職等九項分析。

(二) 統計量分析

本研究使用描述性統計對連所便利商店受雇員之樣本數、百分比、平均值(Average)與標準差(Standard Deviation)進行分析，方程式定義分別如下：

1. 平均值

平均值又稱算術平均數(Mean, Average)。假設有一組母體資料為 x_1, \dots, x_N ，母體平均值以 μ 表示，如式(1)。

$$\mu = \frac{x_1 + \dots + x_N}{N} = \frac{\sum_{i=1}^N x^i}{N} \quad (1)$$

2. 標準差

為了使統計量數的單位與觀察值的單位相同，所以將變異數開根號的方式來衡量資料的分散程度，稱為標準差。假設有一組母體資料為 x_1, \dots, x_N ，先計算平均值，再進行標準差計算，如式(2)。

$$\sigma = \sqrt{\frac{(x_1 - M)^2 + \dots + (x_N - M)^2}{N}} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x^i - M)^2}{N}} \quad (2)$$

3. 樣本標準差

樣本標準差，如式(3)。

$$S = \sqrt{\frac{(x_1 - \bar{x})^2 + \dots + (x_n - \bar{x})^2}{n - 1}} \quad (3)$$

$$\text{其中樣本平均數為 } \bar{x} = \frac{\sum_{j=1}^n x^j}{N}$$

三、 差異性分析

本研究考慮不同個人特質可能造成構面之差異性影響。分別以獨立樣本 t 檢定及變異數分析進行分析，分述如下：

(一)獨立樣本 t 檢定

獨立樣本 t 檢定(Independent Sample Test)適合用於分析兩組獨立的樣本，分析兩組兩組平均數之間的差異。本研究以獨立樣本來分析性別、婚姻狀況、工作屬性、現職對於各構面之間，是否具有顯著性差異。假設兩個母體變異數相等，檢定統計量 t 值方程式定義，如式(4)。

$$t = \frac{\sqrt{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}}{(n_1 + n_2 - 2)} \quad (4)$$

(二)單因子變異數分析

單因子變異數分析(One-Way ANOVA)是常見的統計檢定問題方法之一，不同於獨立樣本 t 檢定，在於探討兩個以上之母體平均數之間的比較，透過分析比較結果可瞭解到三(含)以上個母體之間是否有顯著差異的情形。在本研究中，單因子變異數分析主要用於分析學歷、年齡、職級、服務年資、薪資對於各量表之間的差異。檢定統計量 F 值方程式定義，如式(5)。

$$F = \frac{\text{可解釋變異數}}{\text{不可解釋變異數}} = \frac{SSTR/(k - 1)}{SSE/(N - k)} = \frac{MSTR}{MSE}, F(k - 1, N - k) \quad (5)$$

其 N：樣本總個數，k：組數。

(三)皮爾森相關分析

皮爾森相關分析(Pearson Product-Moment Correlation)是用以檢定兩個等距變項之相關性，來探討構面彼此的相關程度。皮爾森相關係數分布範圍介於-1 至+1 之間，0.7~1.0 表示相關強度高度相關，0.4~0.7 表示中度相關，0.1~0.4 表示低度相關，0.0~0.1 則表示兩變數之間相關強度無相關，若為正數表示正相關，若為負數表示為負相關。在本研究中，以皮爾森相關分析社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度對留任意願各變相之間相互的依存關係。皮爾森相關方程式定義，如式(6)。

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X S_Y} = \frac{XY \text{ 共變異數}}{(X \text{ 的標準差}) \times (Y \text{ 的標準差})}$$
$$= \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{n-1}$$
$$= \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}}{\sqrt{n-1}} \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2}}{\sqrt{n-1}}$$
(6)

(四)迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)是用來觀察自變數與依變數之間，是否存在某線性或非線性關係的一種統計分析方法，及用來衡量自變數，能夠預測依變數的程度。本研究利用迴歸分析，來檢定本研究之單一自變數對依變數、與多子因子自變數對中介變數與依變數之間的影响程度，以驗證研究假設。迴歸分析方程式定義，如式(7)。

$$Y = \alpha + \beta_1 \chi_1 + \beta_2 \chi_2 \cdots + \varepsilon \quad (7)$$

其中 $\chi_1, \chi_2 \cdots$ 為解釋變數(及解釋構面)，Y：為被解釋變數(即被解釋構面)，若迴歸係數 $\beta_1, \beta_2 \cdots$ 具顯著性，表示X,Y具因果關係，否則無。

另外，模型適合度檢定之 F 值，如式(8)。

$$F = \frac{SSTR/k}{SSE/(N - k - 1)} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(N - k - 1)} = \frac{MSTR}{MSE} \quad (8)$$



第四章 實證結果分析

本章節依據研究目的分為五節，第一節為問卷分配統計；第二節為信度分析；第三節為敘述性統計分析；第四節為獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析；第五節為相關分析；第六節為迴歸及中介分析，來驗證各項變數建立之研究假設，其內容分述如下。

4.1 問卷分配統計

本研究採網路便利抽樣做為資料收集方法，問卷發放對象為連鎖便利商店店員、副店長、店長、店經理，前測問卷時間於 2016 年 10 月 20 發放，2016 年 10 月 26 日回收，發放前測問卷份數為 31 份，經信度分析後進行修改，各構面信度值皆大於 0.7；正式問卷使用 Google 表單網路問卷開放填寫，時間於 2016 年 11 月 1 日開放，至 2016 年 11 月 15 日止，回收有效問卷為 415 份，本研究以有效問卷 415 份作為資料分析對象，透過 SPSS 進行之探索性因素分析主要之目的是在對資料找出結構，資料彙整如表 4.1 所示。

表 4.1 研究樣本結構

階級	回收問卷	有效問卷	樣本比例	發出問卷
店員	358	358	86%	358
副店長	35	35	8%	35
店長	15	15	4%	15
店經理	7	7	2%	7
總計	415	415	100%	415

資料來源：本研究整理

4.2 信度分析

信度是以 Cronbach's α 值來檢定問卷內部一致性，也是測驗結果的可靠性及穩定性之程度。前測問卷發放結果以信度分析檢視前測問卷之信度，經由前測發現社會支持之子構面顧客 Cronbach's α 值 0.623，經分析後發現第四題「我覺得顧客的態度對我有鼓舞作用。」若刪除後可提升為 0.758，故刪除社會支持之子構面顧客第四題。

修正後各構面之 Cronbach's α 係數最高為 0.919 最低為 0.845，依據 Willian *et al.*(1988)認為 α 值大於 0.7 以上為高信任度，本研究前測問卷之構面 Cronbach's α 值皆高於 0.7。表示問卷各構面具有良好的內部一致性，亦代表有良好之信度表現，所以問卷無須再修改，並接著進行下一步正式問卷發放，前測問卷之信度分析結果資料彙整如表 4.2 所示。

表 4.2 預試信度表

衡量構面	題數	Cronbach's α
社會支持	15	0.867
顧客	4	0.758
親友	6	0.846
同事	5	0.919
升遷機會	7	0.938
福利制度	7	0.930
工作滿意度	4	0.845
留任意願	4	0.851

資料來源：本研究整理

4.3 敘述性統計分析

本研究所回收問卷共 415 份，設計的人口統計變數一共包括 9 項，分別是統計表如表 4.3 所示，其描述分別如下：

表 4.3 人口統計變項

人口統計變項		人數	百分比	人口統計變項		人數	百分比
性別	男	104	25.1%	職級	店員	358	86.3%
	女	311	74.9%		副店長	35	8.4%
婚姻狀況	已婚	29	7%		店長	15	3.6%
	未婚	386	93%		店經理	7	1.7%
學歷	國中	2	0.5%	服務年資	1 年以下	114	27.5%
	高中職	122	29.4%		1-2 年	144	34.7%
	專科	40	9.6%		2-3 年	66	15.9%
	大學	248	59.8%		3-4 年	31	7.5%
	研究所以上	3	0.7%		4 年以上	60	14.5%
年齡	19 以下	102	24.6%	薪資	10000 元以下	34	8.2%
	20-29 歲	277	66.7%		10001 元~	175	42.2%
	30-39 歲	32	7.7%		20000 元	108	26.0%
	40 歲以上	4	1%		20001 元~		
工作屬性	兼職	211	50.8%		25000 元	54	13.0%
	正職	204	49.2%		25001 元~		
現職	在職	308	74.2%		30000 元	44	10.6%
	離職	107	25.8%		30001 元以上		
				總和	415	100%	

資料來源：本研究整理

4.3.1 性別

性別方面，在 415 位受訪人中，男性有 104 位，佔比例高達 25%，女性有 311 位，僅佔比例 75%，如圖 4.1 所示。

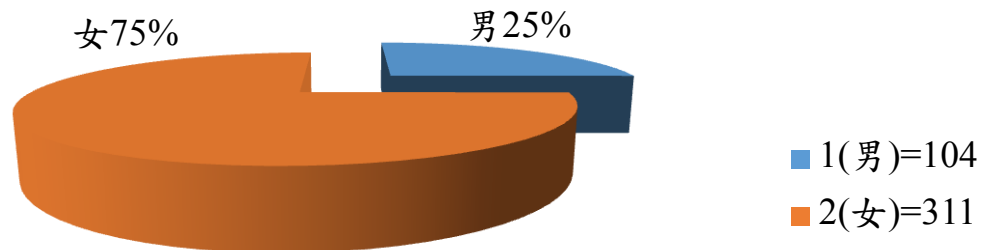


圖 4.1 性別結構分佈圖

4.3.2 婚姻狀況

性別方面，已婚比例僅佔 7%，未婚比例高達 93%，依描述性統計分析表所示，年齡在 20-29 歲者居多(達 67%)，表示從事連鎖便利商店受雇員，故未婚者居多，如圖 4.2 所示。

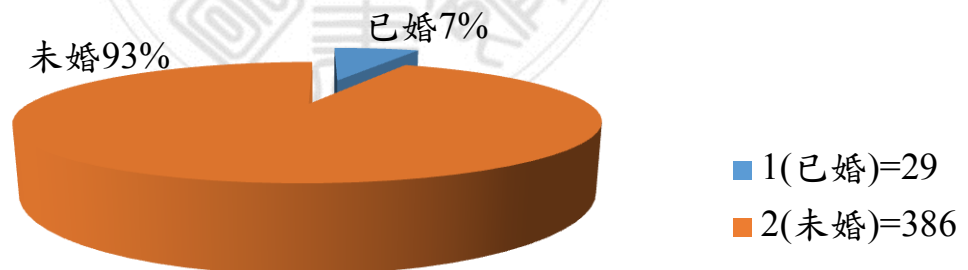


圖 4.2 婚姻狀況結構分佈圖

4.3.3 學歷

學歷方面，在 415 位受訪人中，學歷在國中有 2 位，佔 0.5%；高中職以下有 112 位，佔比例為 29.4%；專科有 40 位，佔 9.63%；大學有 248 位，佔 59.75%；研究所以上有 3 位，僅佔 0.72%，雖國中與研究所以上之人數未達大樣本 30 個觀測值之要求，然而國中與研究所之比例，僅佔

不到 1%，對信度之影響推論應不會造成重要的影響。如圖 4.3 所示。

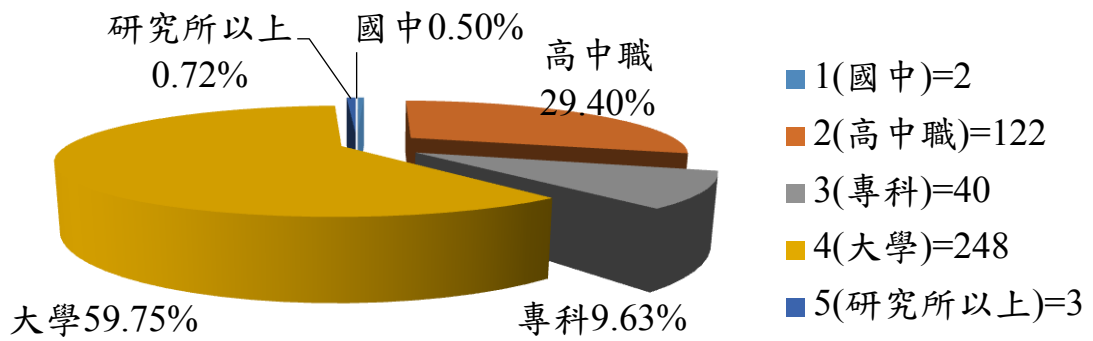


圖 4.3 學歷結構分佈圖

4.3.4 年齡

年齡方面，在 415 位受訪人中，年齡在 19 歲以下有 102 位，佔比例為 24%；20-29 歲有 277 位，佔比例為 67%；30-39 歲有 32 位，佔比例為 8%；而 40 歲以上有 4 位，僅佔比例 1%，雖觀測值亦未達大樣本之要求，然而之 40 歲以上比例，亦僅佔 4 分之 1，應不影響其信度差異。資料顯示，如圖 4.4 所示。

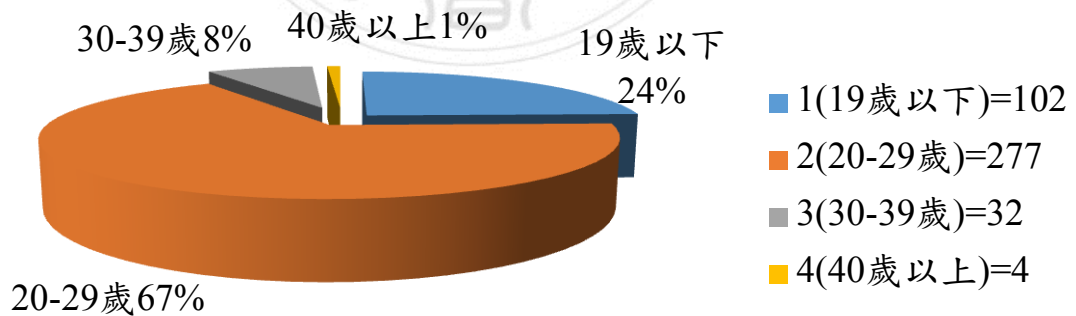


圖 4.4 年齡結構分佈圖

4.3.5 工作屬性

工作屬性方面，在 415 人中，兼職 211 位，佔比例為 51%；正職 204 位，佔比例為 49%，如圖 4.5 所示。

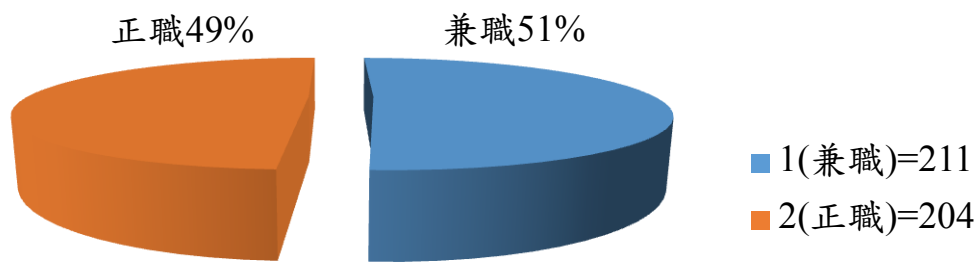


圖 4.5 工作屬性結構分佈圖

4.3.6 職級

職級方面，在 415 位受訪人中，店員有 358 位，佔比例為 86%；副店長有 35 位，佔比例為 8%；店長有 15 位，佔比例為 4%；店經理有 7 位，佔比例為 2%；以店員為主，薪資在 10001 元~20000 元最多(佔 42%)，表示職位為店員與薪資相符，然而店長及店經理比例，亦僅佔各 4 分之 1，應不影響其信度差異。資料顯示，如圖 4.6 所示。

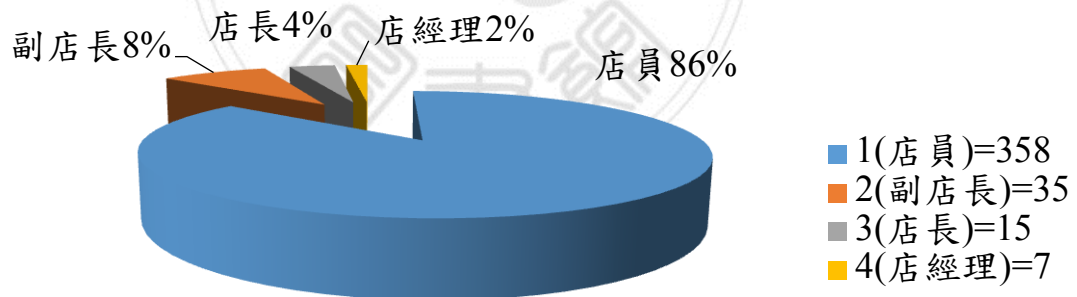


圖 4.6 職級結構分佈圖

4.3.7 服務年資

服務年資方面，在 415 位受訪人中，1 年以下有 114 位，佔比例為 28%；1-2 年有 144 位，佔比例為 35%；2-3 年有 66 位，佔比例為 16%；3-4 年有 31 位，佔比例為 7%，而 4 年以上有 60，佔比例為 28%。資料說明在服務年資 1-2 年佔多數，其次為 1 年以下年，如圖 4.7 所示。

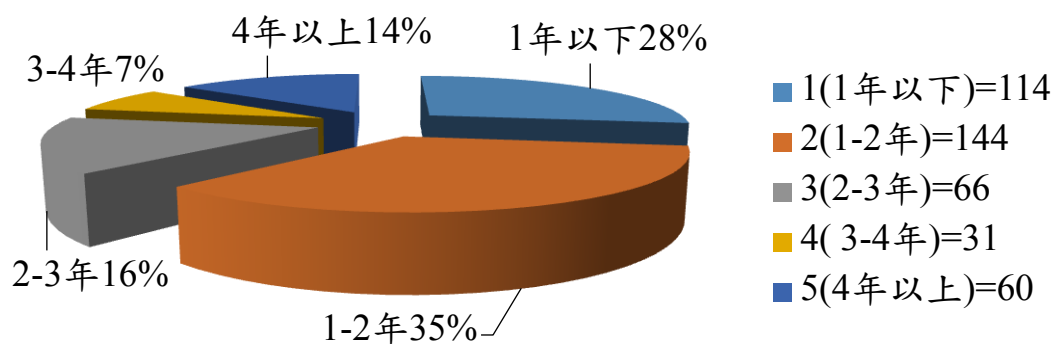


圖 4.7 服務年資結構分佈圖

4.3.8 薪資

薪資方面，在 415 位受訪人中，10000 元以下有 34 位，佔比例為 8%；10001-20000 元有 175 位，佔比例為 42%；20001-25000 元有 108 位，佔比例為 26%；25001-30000 元有 54 位，佔比例為 13%；30001 元以上有 44 位，佔比例為 11%；資料說明在薪資方面 10001-20000 元佔多數，其次為 20001-25000 元，如圖 4.8 所示。

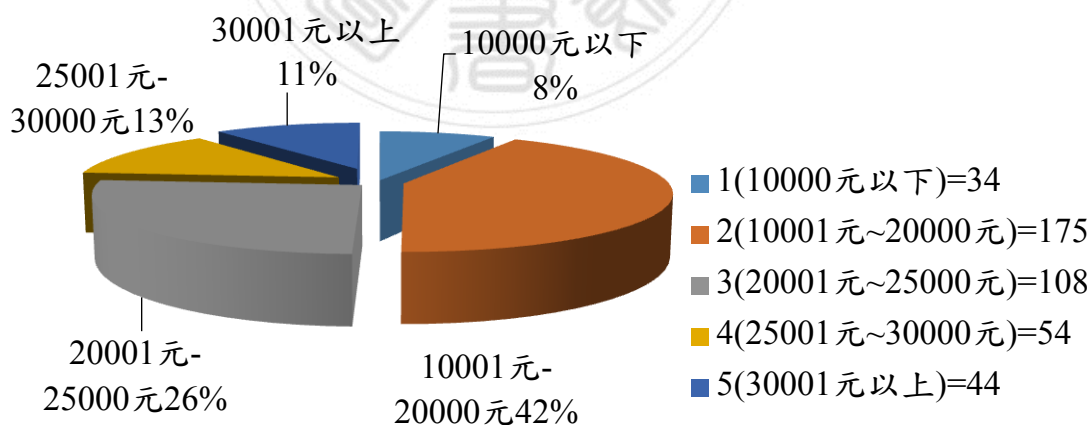


圖 4.8 薪資結構分佈圖

4.3.9 現職

現職方面，在 415 位受訪人中，在職有 308 位，佔比例為 74%；離職有 107 位，佔比例為 26%；，如圖 4.9 所示。

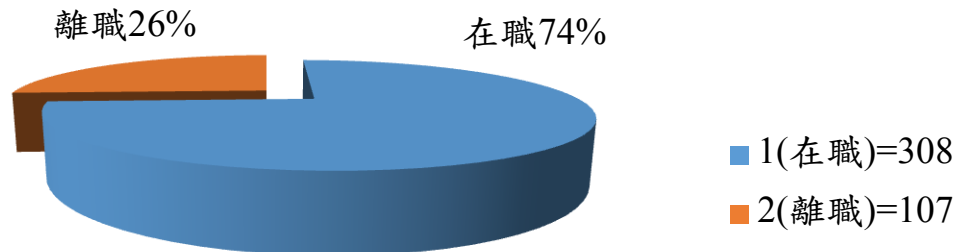


圖 4.9 現職結構分佈圖

4.4 差異性分析-獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析

獨立樣本 t 檢定(Independent Sample Test)是針對兩個母體平均數之比較，藉以瞭解兩者之間是否存在差異性，若欲進行兩個以上的母體平均數比較，則應採用單因子變異數分析(One-Way ANOVA)；因性別、婚姻、工作屬性及現職自變項分成兩組，以 t 檢定來比較平均數之差異；而學歷、年齡、職級、服務年資、薪資等自變項均為三組(含)以上，因此使用單因子變異數分析來比較平均數差異，若組間變異數同質時，則採用 Scheffe 法，再進行事後比較。本研究推論個人特質之性別、婚姻狀況、學歷、年齡、工作屬性、職級、服務年資、薪資、現職與各構面在社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度與留任意願等利用此分析瞭解各構面之間差異情形如下：

4.4.1 性別

依據表 4.4 的統計結果，性別對社會支持之顧客面的 p 值 = 0.087 < 0.1，具有顯著差異影響，統計值顯示女性對社會支持的偏好顯著的高於男性。

故本文推論顧客對女性受雇員態度是友善的，且較能體諒。

表 4.4 性別在各構面之差異分析

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
社會支持	1 男	104	3.283	0.603	-1.553	0.121
	2 女	311	3.387	0.584		
顧客	1 男	104	2.810	0.799	-1.713	0.087*
	2 女	311	2.954	0.723		
親友	1 男	104	3.147	0.745	-1.521	0.129
	2 女	311	3.282	0.792		
同事	1 男	104	3.820	0.748	-0.374	0.708
	2 女	311	3.860	0.824		
福利制度	1 男	104	2.769	0.988	0.080	0.936
	2 女	311	2.761	0.927		
升遷機會	1 男	104	2.911	0.905	0.140	0.889
	2 女	311	2.897	0.884		
工作滿意度	1 男	104	3.500	0.851	0.073	0.942
	2 女	311	3.494	0.746		
留任意願	1 男	104	3.087	0.8659	0.864	0.388
	2 女	311	3.004	0.8353		

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$

資料來源：本研究整理

4.4.2 婚姻狀況

依據表 4.5 的統計結果，婚姻對社會支持之同事面的 p 值=0.014<0.05，具有顯著差異影響，統計值顯示未婚者對社會支持的偏好顯著的高於已婚；婚姻對工作滿意度 p 值=0.014<0.05，具有顯著差異影響，統計值顯示未婚者對工作滿意度的偏好高於已婚；婚姻對留任意願 p 值=0.023<0.05，具有顯著差異影響，且統計值顯示未婚者對留任意願的偏好高於已婚。

故本文推論未婚者較在意社會支持之同事感受，表示在工作上較能獲得支持，且對工作環境較能獲得滿足，進而增加留任意願。

表 4.5 婚姻狀況在各構面之差異分析

構面	婚姻	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
社會支持	1 已婚	29	3.225	0.523	-1.285	0.199
	2 未婚	386	3.371	0.594		
顧客	1 已婚	29	2.905	0.692	-0.097	0.923
	2 未婚	386	2.919	0.749		
親友	1 已婚	29	3.213	0.701	-0.254	0.800
	2 未婚	386	3.251	0.788		
同事	1 已婚	29	3.500	0.768	-2.471	0.014**
	2 未婚	386	3.880	0.802		
福利制度	1 已婚	29	2.512	0.853	-1.488	0.137
	2 未婚	386	2.782	0.946		
升遷機會	1 已婚	29	2.640	0.803	-1.636	0.103
	2 未婚	386	2.920	0.892		

表 4.5 婚姻狀況在各構面之差異分析(續)

工作滿意度	1 已婚	29	3.155	0.854	-2.472	0.014**
	2 未婚	386	3.521	0.761		
留任意願	1 已婚	29	2.681	0.787	-2.289	0.023**
	2 未婚	386	3.051	0.842		

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$

資料來源：本研究整理

4.4.3 學歷

依據表 4.6 的統計結果，學歷對社會支持之顧客面的 p 值 = 0.012 < 0.05，具有顯著差異影響，事後比較在學歷對社會支持的偏好仍無法判斷；學歷對社會支持之顧同事的 p 值 = 0.024 < 0.05，具有顯著差異影響，事後比較在學歷對社會支持的偏好仍無法判斷；學歷對工作滿意度的 p 值 = 0.041 < 0.05，具有顯著差異影響，且事後比較顯示大學學歷對工作滿意度的偏好高於碩士以上，表示大學學歷在工作環境中較能滿足；學歷對留任意願的 p 值 = 0.060 < 0.1，具有顯著差異影響，事後比較在學歷對留任意願的偏好仍無法判斷。

經事後分析無法判斷差異性為哪兩組(或兩組以上)，故本文推論受雇員在學歷會受到顧客及同事影響，學歷越高，對顧客、同事間互動及處理事務反應能力有關；而留任意願也受到學歷影響，推論學歷越高，對於職場選擇要求愈高。

表 4.6 學歷在各構面之差異分析

構面	學歷	人數	F 值	顯著性	事後比較
社會支持	1 國中	2	1.298	0.270	N
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			
顧客	1 國中	2	3.261**	0.012	無法判斷
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			
親友	1 國中	2	0.324	0.862	N
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			
同事	1 國中	2	2.853**	0.024	無法判斷
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			

表 4.6 學歷在各構面之差異分析(續)

福利制度	1 國中	2	1.252	0.288	N
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			
升遷機會	1 國中	2	0.302	0.877	N
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			
工作滿意度	1 國中	2	2.515**	0.041	4>5
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			
留任意願	1 國中	2	2.283*	0.060	無法判斷
	2 高中(職)以下	122			
	3 專科	40			
	4 大學	248			
	5 研究所以上	3			

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$ ，N 表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.4.4 年齡

依據表 4.7 的統計結果，年齡對社會支持的 p 值=0.003<0.01，具有非常顯著差異影響，且事後比較顯示 19 歲以下對社會支持的偏好大於 20-29 歲及 30-39 歲；年齡對社會支持之親友的 p 值=0.006<0.01，具有非常顯著差異影響，且事後比較顯示 19 歲以下對親友的偏好大於 20-29 歲；年齡對社會支持之同事的 p 值=0.038<0.05，具有顯著差異影響，且事後比較顯示 19 歲以下對同事的偏好大於 20-29 歲。

故本文推論，表示 19 歲對社會支持依賴度較高，可能與社會歷練及心智成熟度有相關性，其中對親友及同事間依賴性較高。

表 4.7 年齡在各構面之差異分析

構面	年齡	人數	F 值	顯著性	事後比較
社會支持	1.19 歲以下	102	4.635***	0.003	1>2 1>3
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			
顧客	1.19 歲以下	102	1.383	0.247	N
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			
親友	1.19 歲以下	102	4.262***	0.006	1>2
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			

表 4.7 年齡在各構面之差異分析(續)

同事	1.19 歲以下	102	2.840**	0.038	1>2
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			
福利制度	1.19 歲以下	102	0.190	0.903	N
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			
升遷機會	1.19 歲以下	102	0.640	0.589	N
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			
工作滿意	1.19 歲以下	102	1.486	0.218	N
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			
留任意願	1.19 歲以下	102	0.893	0.445	N
	2.20-29 歲	277			
	3.30-39 歲	32			
	4.40 歲以上	4			

註：*p<0.1，**p<0.05，***p<0.01，N 表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.4.5 工作屬性

依據表 4.8 的統計結果，工作屬性對社會支持面的 p 值=0.073<0.1，具有顯著差異影響，統計值顯示兼職對社會支持的偏好顯著的高於正職；工作屬性對社會支持之同事面的 p 值=0.012<0.05，具有非常顯著差異影響，統計值顯示兼職對社會支持的偏好顯著的高於正職。

故本文推論兼職者較在乎社會支持，並落在同事之子面，表示最為在意與同事間的互動、相處之情形。

表 4.8 工作屬性在各構面之差異分析

構面	工作屬性	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
社會支持	1 兼職	211	3.412	0.607	1.797	0.073*
	2 正職	204	3.308	0.568		
顧客	1 兼職	211	2.974	0.773	1.558	0.120
	2 正職	204	2.860	0.710		
親友	1 兼職	211	3.258	0.793	0.246	0.805
	2 正職	204	3.239	0.772		
同事	1 兼職	211	3.950	0.779	2.520	0.012**
	2 正職	204	3.750	0.821		
福利制度	1 兼職	211	2.766	0.897	0.064	0.949
	2 正職	204	2.760	0.987		
升遷機會	1 兼職	211	2.921	0.846	0.480	0.631
	2 正職	204	2.879	0.932		
工作滿意度	1 兼職	211	3.536	0.699	1.079	0.281
	2 正職	204	3.453	0.841		

表 4.8 工作屬性在各構面之差異分析(續)

留任意願	1 兼職	211	3.011	0.769	-.344	0.731
	2 正職	204	3.039	0.915		

註：*p<0.1，**p<0.05，***p<0.01

資料來源：本研究整理

4.4.6 職級

依據表 4.9 的統計結果，職級對社會支持之親友的 p 值=0.063<0.1，具有顯著差異影響，且事後比較顯示店員對社會支持之親友的偏好大於副店長。

故本文推論，職級為店員時，在工作選擇上較容易受到親友的影響，可能與未有完善福利制度有關，或此工作尚未有較理想之成果，導致親友未能看好及肯定此工作之前景。

表 4.9 職級在各構面之差異分析

構面	職級	人數	F 值	顯著性	事後比較
社會支持	1 店員	358	0.384	0.765	N
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			
顧客	1 店員	358	0.760	0.517	N
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			

表 4.9 職級在各構面之差異分析(續)

親友	1 店員	358	2.450*	0.063	1>2
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			
同事	1 店員	358	1.160	0.325	N
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			
福利制度	1 店員	358	0.356	0.785	N
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			
升遷機會	1 店員	358	0.670	0.571	N
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			
工作滿意	1 店員	358	0.622	0.601	N
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			

表 4.9 職級在各構面之差異分析(續)

留任意願	1 店員	358	0.669	0.571	N
	2 副店長	35			
	3 店長	15			
	4 店經理	7			

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$ ，N 表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.4.7 服務年資

依據表 4.10 的統計結果，服務年資對社會支持的 p 值= $0.019 < 0.01$ ，具有非常顯著差異影響，且事後比較顯示 1 年以下對社會支持的偏好大於 4 年以上；服務年資對社會支持之顧客的 p 值= $0.036 < 0.05$ ，具有顯著差異影響，且事後比較顯示 1 年以下對顧客的偏好大於 1-2 年；服務年資對社會支持之親友的 p 值= $0.002 < 0.01$ ，具有非常顯著差異影響，且事後比較顯示 1 年以下對社會支持的偏好大於 4 年以上。

故本文推論，工作年資 1 年以下，因剛進入此新環境關係，第一線面對即為顧客，在社會支持方面，相對較在意顧客態度，也在意親友是否認同此工作，而 1-2 年者，為已經熟悉此工作狀態，可能較容易受到顧客態度影響，進而考慮是否繼續任職；4 年以上的工作經歷社會歷練較足夠且成熟，自尊心較堅強，也較能自我評估工作未來性，相對對社會支持所需愈少。

表 4.10 服務年資在各構面之差異分析

構面	服務年資	人數	F 值	顯著性	事後比較
社會支持	1.1 年以下	114	2.970**	0.019	1>5
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			
顧客	1.1 年以下	114	2.593**	0.036	1>2
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			
親友	1.1 年以下	114	4.250***	0.002	1>5
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			
同事	1.1 年以下	114	0.187	0.945	N
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			

表 4.10 服務年資在各構面之差異分析(續)

福利制度	1.1 年以下	114	1.333	0.257	N
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			
升遷機會	1.1 年以下	114	0.692	0.598	N
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			
工作滿意	1.1 年以下	114	1.778	0.132	N
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			
留任意願	1.1 年以下	114	0.923	0.450	N
	2.1-2 年	144			
	3.2-3 年	66			
	4.3-4 年	31			
	5.4 年以上	60			

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$ ，N 表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.4.8 薪資

依據表 4.11 的統計結果，薪資對社會支持的 p 值=0.060<0.01，具有顯著差異影響，事後比較在薪資對社會支持的偏好仍無法判斷；薪資對社會支持之顧客的 p 值=0.045<0.05，具有顯著差異影響，事後比較在薪資對社顧客的偏好仍無法判斷。

經事後分析無法判斷差異性為哪兩組(或兩組以上)，故本文推論受雇員在薪資受社會支持之子構面顧客為主要影響，受雇員不論薪資所得高或低，仍在乎顧客之態度，在意工作期間是否能被顧客尊重、體諒等行為態度。

表 4.11 薪資在各構面之差異分析

構面	薪資	人數	F 值	顯著性	事後比較
社會支持	1.10000 元以下	34	2.285*	0.060	無法判斷
	2.10001 元~20000 元	175			
	3.20001 元~25000 元	108			
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			
顧客	1.10000 元以下	34	2.457**	0.045	無法判斷
	2.10001 元~20000 元	175			
	3.20001 元~25000 元	108			
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			

表 4.11 薪資在各構面之差異分析(續)

	1.10000 元以下	34			
	2.10001 元~20000 元	175			
親友	3.20001 元~25000 元	108	1.474	0.209	N
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			
	1.10000 元以下	34			
	2.10001 元~20000 元	175			
同事	3.20001 元~25000 元	108	1.560	0.184	N
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			
	1.10000 元以下	34			
	2.10001 元~20000 元	175			
福利制度	3.20001 元~25000 元	108	0.283	0.889	N
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			
	1.10000 元以下	34			
	2.10001 元~20000 元	175			
升遷機會	3.20001 元~25000 元	108	0.067	0.992	N
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			

表 4.11 薪資在各構面之差異分析(續)

	1.10000 元以下	34			
	2.10001 元~20000 元	175			
工作滿意	3.20001 元~25000 元	108	0.199	0.939	N
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			
	1.10000 元以下	34			
	2.10001 元~20000 元	175			
留任意願	3.20001 元~25000 元	108	0.192	0.943	N
	4.25001 元~30000 元	54			
	5.30001 元以上	44			

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$ ，N 表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.4.9 現職

依據表 4.12 所示統計結果，發現不同現職狀況的受測者對於各構面，均未達顯著水準，即不論在職或離職之受雇員在各構面上均無顯著差異存在。

表 4.12 現職在各構面之差異分析

構面	現職	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
社會支持	1 在職	308	3.372	0.598	0.651	0.516
	2 離職	107	3.329	0.568		

表 4.12 現職在各構面之差異分析(續)

顧客	1 在職	308	2.933	0.756	0.676	0.500
	2 離職	107	2.876	0.712		
親友	1 在職	308	3.261	0.782	0.558	0.577
	2 離職	107	3.212	0.784		
同事	1 在職	308	3.86	0.810	0.281	0.779
	2 離職	107	3.83	0.793		
福利制度	1 在職	308	2.777	0.933	0.534	0.594
	2 離職	107	2.721	0.967		
升遷機會	1 在職	308	2.887	0.905	-0.519	0.604
	2 離職	107	2.939	0.842		
工作滿意度	1 在職	308	3.522	0.776	1.196	0.232
	2 離職	107	3.418	0.762		
留任意願	1 在職	308	3.033	0.859	0.318	0.750
	2 離職	107	3.002	0.797		

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$

資料來源：本研究整理

4.5 相關分析

本節是探討研究假設：連鎖便利商店之「社會支持」、「福利制度」、「升遷機會」、「工作滿意度」對「留任意願」各變項是否有顯著相關。

相關分析可以用來探討變數之間是否具有線性關係，及其相關的方向與強度，適用於變數皆為屬量變數的情況，本研究以皮爾森(Pearson)相關統計量方法以求取之關係，作為結構模型的分析工具，若相關係數值=1 則為完全相關；係數值在 0.7~0.99 之間則為高度相關；係數值在

0.4~0.69 之間則為中度相關；係數值在 0.1~0.39 之間則為低度相關；係數值在 0.01~0.09 之間為接近無相關；係數值=0 為無相關。

社會支持與工作滿意度相關為無相關(-0.019)；社會支持與留任意願相關為無相關(-0.065)；福利制度與工作滿意度為中度相關(0.516)；升遷機會與工作滿意度為中度相關(0.517)；工作滿意度與留任意願為高度相關(0.778)，如表 4.13 所示。

表 4.13 相關係數分析

	社會支持	顧客	親友	同事	福利制度	升遷機會	工作滿意度	留任意願
社會支持	1	-	-	*	-	-	-	-
顧客	0.702**	1	-	-	-	-	-	-
親友	0.839**	0.489**	1	-	-	-	-	-
同事	0.702**	0.233**	0.318**	1	-	-	-	-
福利制度	-0.054	-0.043	-0.037	-0.042	1	-	-	-
升遷機會	-0.019	0.071	-0.019	-0.072	0.654**	1	-	-
工作滿意度	-0.059	0.004	-0.040	-0.086	0.516**	0.517**	1	-
留任意願	-0.065	-0.019	-0.041	-0.082	0.644**	0.595**	0.778**	1

註：*p<0.1，**p<0.05，***p<0.01

資料來源：本研究整理

總結以上以社會支持構面對工作滿意度及留任意願並無顯著相關，而影響受雇員之工作滿意度及留任意願仍以福利制度及升遷機會為要，呈現顯著的正相關，本研究結果仍以傳統留任意願受工作滿意度、福利制度及升遷機會為首要。

4.6 迴歸及中介分析

經相關分析可看出本研究構面是否據具有一定關聯性，由迴歸分析來探討構面之間解釋與預測關係，並驗證研究假設是否成立。故先針對各本文章研究構面間實施迴歸分析，以確立自變數與依變數間是否具有顯著關係，再驗證工作滿意度是否具有中介效果，其分析內容詳述如下。

4.6.1 迴歸分析

單因子迴歸分析亦得出一致性的結果，社會支持對工作滿意度及留任意願 p 值分別為 0.184 及 0.233 表示迴歸係數為不顯著，驗證相關係數為無相關；留任意願及工作滿意度與福利制度及升遷機會之迴歸係數 p 值 0.000 為顯著為正，即意謂福利制度及升遷機會正向影響受雇員之留任意願及工作滿意度。並由分析結果可得知確立本研究假設 H1 及 H2 不成立，迴歸分析結果如表 4.14 所示。

表4.14單因子迴歸分析統計

自變數	模式一	模式二	模式三	模式四	模式五
依變數	社會支持	社會支持	福利制度	升遷機會	工作滿意度
常數	3.338 (13.948)	3.754 (17.096)	2.326*** (23.020)	2.191*** (19.714)	0.060 (0.495)
工作滿意度	-	-0.059 (-1.195)	0.516*** (12.227)	0.517*** (12.265)	-
留任意願	-0.065 (-1.331)	-	-	-	0.778*** (25.154)
Adj R ² (%)	0.2	0.3	26.4	26.5	60.4
F 值	1.771	1.428	149.496	150.422	632.717
p 值	0.184	0.233	0.000***	0.000***	0.000***

註：*p<0.1，**p<0.05，***p<0.01，()為t值

資料來源：本研究整理

4.6.2 中介分析

本研究主要驗證工作滿意度在留任意願與福利制度及升遷機會是否有中介效果，分析結果如表 4.15 所示。

表4.15多因子迴歸分析統計

依變數	模式一	模式二
	工作滿意度	留任意願
自變數		
常數	2.000 (17.864)	-0.172 (-1.569)
福利制度	0.314*** (5.851)	0.267*** (7.116)
升遷機會	0.310*** (5.851)	0.122*** (3.255)
工作滿意度	-	0.577*** (17.402)
Adj R ² (%)	0.319	0.691

註：* $p < 0.1$ ，** $p < 0.05$ ，*** $p < 0.01$ ，()為t值

資料來源：本研究整理

本研究以工作滿意度為依變數，以福利制度及升遷機會為自變項，檢測後 p 皆為 0.000 達顯著水準。再以留任意願為依變數，以福利制度及升遷機會及工作滿意度為自變項， p 皆為 0.000 達顯著水準，迴歸係數顯著為正，即驗證工作滿意度具有部分中介福利制度、升遷機會對留任意願效果。

第五章 結論與建議

本研究之架構共提出七個研究假設，並在本章節做結論。本章共分為三節，第一節為研究結論；第二節研究建議；第三節為研究限制與後續研究建議。

5.1 研究結論

本研究以連鎖便利商店受雇員為研究對象，探討服務業受雇員之社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度與留任意願之間的關係，並依據研究架構發展出 7 個研究假設，透過網路問卷調查法蒐集樣本資料，以統計分析方法等加以驗證，本研究驗證結果假設與分析結果彙整如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設分析結果彙整表

研究假設	假說內容	驗證結果
H1	社會支持對工作滿意度具有顯著影響。	不成立
H2	社會支持對留任意願具有顯著影響。	不成立
H3	福利制度對工作滿意度具有顯著影響。	成立
H4	升遷機會對工作滿意度具有顯著影響。	成立
H5	工作滿意度對留任意願具有顯著差異。	成立
H6	工作滿意度在福利制度與升遷機會對留任意願具有中介效果。	部份成立
H7	工作滿意度在社會支持與留任意願具有中介效果。	不成立

資料來源：本研究整理。

連鎖便利商店受雇員對於留任意願得程度，由於工作環境屬性，社會環境特性對於工作滿意度程度不同，使留任意願不同。本研究原始假設推論，留任意願將會受到社會支持、工作滿意度構面所影響，研究假說驗證結果顯示社會支持對留任意願不具有顯著影響，且社會支持對工作滿意度不具有顯著影響，無法支持原始假設，表示便利商店受雇員之離職傾向，即社會支持與留任意願之正向關聯性較低，推論年齡落在 19 歲以下及 20-29 歲的年輕族群，兼職者人數大於正職者，加上薪資所得人數集中在 10000 元以下及 10001~20000 元，可能與身分學生族群有關，所以導致社會支持對工作滿意度及留任意願不成立。換言之受雇員在選擇工作，是以本身選擇作為主要意見，或是因為學生身分關係，上尚未考慮到未來發展，故家人並不反對此工作；而工作滿意度程度與社會支持之正向關聯性較低，因社會支持對工作滿意度及留任意願無正向關聯，即工作滿意度不具中介效果，因此假設 H1、H2 及 H7 為不成立。

而便利商店受雇員的工作技能多樣性、自主性、機動性能力等，須具備多樣條件，在工作內容複雜度不輸其他服務業，在福利制度與升遷機會對工作滿意度具有顯著正向關係，換言之員工重視的仍是良好的工作福利制度及有未來性的升遷機會，不僅能增加工作滿意度，使工作滿意度對留任意願為正增強，因此假設 H3、H4、H5 為成立。

工作滿意度在福利制度與升遷機會對留任意願於迴歸分析中，B 值係數下降，且有顯著性關係，即具有部分中介效果，因此假設 H6 為成立。

5.2 研究建議

在現今連鎖便利商店受雇員流動率居高不下，加上連鎖便利商店區分為直營店及加盟店，故針對加盟店提出建議，本研究之結果，福利制

度與升遷機會對工作滿意度具有顯著影響，因此業者若要提升受雇員工作滿意度及留任意願，應以激勵方式提高，根據本研究之結論，提出下列幾項建議。

一、建立福利制度，提高工作滿意度

從本研究得知在福利制度對工作滿意度具有顯著正向關係，而受雇員因工作內容繁瑣，除櫃檯結帳服務、貨架整理外，包含訂貨、申辦手機業務、現煮麵、手搖飲料、節慶禮盒推銷、團購商品等，薪資福利應與工作內容應比例調整，並建立明確獎勵制度，例如：依到職日計算給予年終獎金；鼓勵升遷，提供獎金加級；升遷培訓獎勵補助；留任獎金；若店舖經營績效良好，加發績效獎金；給予生日禮金；慰勞員工辛勞，舉辦尾牙活動或中秋節烤肉，以增加員工彼此之間感情聯繫等，塑造符合員工期望的工作環境，進而增加工作滿意度。

二、提高升遷機會，增加留任意願

從本研究得知升遷機會對工作滿意度也具有顯著正向關係，工作滿意度對留任意願具有部分中介，換言之員工重視的仍是良好有未來性的升遷機會，因連鎖便利商店工作屬性因素，須具備說服溝通、執行和數據分析等能力，應鼓勵員工參與儲備幹部訓練，並建立公平多元化升遷管道等。有良好有未來性的升遷，可使員工將潛能發揮在工作上，不斷挑戰的工作內容，能夠使員工自我成就感增加，進而提升留任意願。

三、提高工作滿意，降低離職意願

從本研究得知工作滿意度對留任意願也具有顯著正向關係，顯示工作滿意度來自於福利制度與升遷機會，也是最能提升工作滿意

度的，除了同事間的相處、升遷機會及福利制度多加琢磨外，鼓勵受雇員適時發表對工作之看法，聆聽受雇員的聲音，並重視排休上之需求，增加彈性管理；鼓勵受雇員參加，最新受訓相關課程資訊，增加門市訂購管理、帳務管理等訓練，讓受雇員在職場上可獲得成就感，從工作中不斷追求新知與自我成長，使員工樂在其中，降低離職意願。

5.3 研究限制與後續研究建議

本研究雖致力嚴謹周詳，惟仍有未能全數包含以及尚待改進之處，故將研究限制說明如下：

一、 研究限制

(一)本研究調查問卷方式使用 Google 表單採放式問卷填寫，因而無法確定多少人點閱此問卷，而導致回收率為 100%，雖事前有先發問卷前測做信度之檢測，受雇員在自行填答方式進行時，可能受到個人因素、主觀認知產生、工作情緒等影響，因此導致各變相之間關係可能被誇大或減弱，進而影響研究結果。

(二)由於受研究者職務、人力、經費及樣本取樣之限制等，本研究僅以網路問卷作調查，未能在樣本結全權構確立研究母體對象來源，僅以從事過連鎖便利商店受雇員為對象，因此研究結果之推論將有所限制。

(三)本研究問卷對象之來源未限制地區性，受雇員可能受地區性限制，進而影響不同之結果，加上工作屬性關係，若樣本擴大，或許研究結果將有所不同。

二、 後續研究建議

(一)研究對象之建議

本文研究對象為連鎖便利商店受雇員，在連鎖便利商店產業中，不同企業體系，福利制度、升遷機會大不相同，統一超商開店需要已婚的身分，而全家則不需要。若以同企業連鎖便利商店為例，又區分為加盟店，及直營店，薪資制度完全不同，建議後續研究者，若能各別針對四大便利商店，並分別對加盟店及直營店，各別做抽樣調查為研究對象，相信能讓其研究更具完整性，使研究結果更具價值。

另外，此次研究對象樣本為，只要從事過連鎖便利商店之受雇員即可填寫，建議後續研究者，可針對現職或離職受雇員個別作為研究對象，而不同職業與產業會有不同工作屬性，因兼職人員比正職人員工作機動性，及調整較高，可與其他行業做比較，來了解不同產業員工，是否有不同之處。以利於改善工作環境，期盼降低流動率。

(二) 研究方法之建議

本研究在探討留任意願時，僅以網路問卷方式施測，採量化研究，受雇員在自行填答方式進行時，可能受到主觀認知產生、工作情緒等因素，導致填寫問卷未能依造現況而答，若時間允許，建議可合併研究做深度訪談，針對受雇員、資深幹部、加盟主、高階主管進行訪談，藉此獲得更多便利商店受雇員留任意願想法及感受，並探討與主管之間看法與想法，使研究結果更有價值，而符合管理之需求。

(三) 研究變項之建議

本研究僅以連鎖便利商店受雇員為研究對象，影響工作滿意度及留任意願因素很多，本研究僅以社會支持、福利制度、升遷機會、工作滿意度及留任意願做為構面變項之探討，往後可針對工作輪調、輪值、公司組織文化、環境因素等，都可做為日後研究變項之考慮，提供後續研究者做參考。

參考文獻

一、中文文獻

1. 于乃玲、胡瑞桃、周碧琴、賴瑞月(民 88)，某區域醫院護理人員工作滿意度與留任意願相關性之探討，長庚護理，第 10 卷，第 3 期，28-37 頁。
2. 牛美雲(民 94)，護理人員工作滿意度、組織承諾及留任意願之調查研究—以宜蘭縣護理人員為例，國立台灣大學公共衛生學院醫療機構管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
3. 王郁智、章淑娟、朱正一(民 95)，升遷機會、社會支持、工作滿意度與留任意願之相關性研究志為護理，慈濟護理雜誌，第 4 卷，第 5 期，90-101 頁。
4. 朱正一、王英輝(民 92)，基層護理人員工作滿意度、組織承諾與組織公民行為研究—以 lisrel 模式分析，2004 全國大學院校醫務管理系論文發表暨學生專題競賽，社團法人台灣醫務管理學會，弘光科技大學。
5. 李婉禎、林木泉、朱正一(民 102)，身心障礙照護機構照顧服務員工作倦怠、社會支持與留任意願相關性之探討，醫務管理期刊，第 1 卷，第 14 期，38 -54 頁。
6. 李瑞華(民 93)，台東縣公共衛生護理人員專業承諾與工作價值觀之探討，慈濟大學護理學研究所碩士論文，未出版，花蓮。
7. 施嘉琳 (民 99)，國中融合教育班教師社會支持、工作壓力與專業承諾關係之研究，國立高雄師範大學研究所碩士論文，未出版，高雄。
8. 胡玉英、李碧霞、張媚、孫吉珍(民 96)，護理人員的激勵與工作滿意度之相關性研究，長庚護理，第 18 卷，第 3 期，341-351 頁。

9. 孫倩玉(民 93)，升遷與離職傾向關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文，未出版，台北。
10. 徐立杰(民 98)，員工積極上行溝通與知覺升遷機會關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文，未出版，台北。
11. 徐煌庭(民 92)，知覺晉升機會與組織信任對組織公民行為的影響—以軍人為例，國防大學國防管理學院資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
12. 徐聖倫(民 105 年 5 月 29 日)，買菸不爽給證件黑幫狠毆超商店員，自由時報電子報。
13. 馬上鈞(民 90)，休閒社會支持與壓力之初探，國立台灣體育學院學報，237-248 頁。
14. 張春興 (民 78)，張式心理學辭典，台北：東華書局。
15. 張郁芬 (民 99)，國小教師工作壓力、社會支持與身心健康之研究，國立嘉義大學國民教育研究碩士論文，未出版，嘉義。
16. 張晉芬(民 82)，企業組織中升遷機會決定及員工的期望，中央研究院人文及社會科集刊，第 6 卷，第 1 期，206-225 頁。
17. 張順法(民 95)，領導型態、激勵制度對空軍基地後勤人員工作滿足之影響，立德管理學院科技管理研究所碩士論文，未出版，台南。
18. 許宏任(民 101)，高雄市補習班工作壓力社會支持留任意願關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
19. 許道然(民 104)，公務福利制度的回顧與展望，行政院人事行政總處人事月刊，第 361 卷，9-18 頁。
20. 許道然(民 95)，公部門組織信任與組織公民行為關係之研究，空大行政學報，第 13 卷，3-36 頁。

21. 陳玉蓮(民 96)，工作壓力對身心健康與工作滿足之影響－以社會支持為「調節變項」，真理大學管理學科研究所碩士論文，未出版，台北。
22. 陳宗賢(民 92)，員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究－以上市公司為例，南華大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
23. 陳啟中(民 104)，女警工作壓力、社會支持與工作滿意度關係之研究，義守大學管理學院碩博士論文，未出版，高雄。
24. 陳國瑚、陳麗如、蘇喜(民 95)，護理人員對，護理工作認知與離職傾向之探討，台灣衛誌，第 25 卷，第 3 期，177-187 頁。
25. 陳靜萱(民 97)，志工參與動機、社會支持與工作滿意關係之研究－以慈濟基金會志工為例，大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文，未出版，彰化。
26. 黃李祥(民 90)，工作特性、工作動機對工作滿足之關係研究－以半導體製造業為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
27. 黃培文、李亞純(民 99)，職能與工作績效對升遷機會之影響－以 J 公司為例，南台科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南。
28. 黃惠君(民 93)，激勵因素、工作滿足、家庭支持與留任意願及專業承諾關係之探討－以高科技產業研發人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
29. 黃憲彥、張完珠(民 85)，便利商店論壇，台北汐止，中國生產力中心。
30. 楊建昌、彭依雯、賴靜莉、陳世欣、楊紅玉、趙婉青(民 93)，工作滿足對組織承諾與病人滿意度之相關性探討－以台北某區域教學醫院

- 護理人員為例，醫務管理期刊，第五卷，第二期，152-170 頁。
31. 管建華(民 103)，在探討 H 公司基層人員升遷機會、激勵制度與工作滿意度對留任意願影響，龍華科技大學商學與管理研究所碩士論文，未出版，桃園市。
 32. 趙其文(民 76)，人事管理，台北：華視出版社。
 33. 劉士華(民 98)，以社會支持理論探討影響教師開發數位教材知識分享行為之研究，國立台灣師範大學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
 34. 蔡淑妙、盧美秀(民 87)，護理人員生涯發展及其與留任意願相關性之研究，護理研究，第 6 卷，第 2 期，96-108 頁。
 35. 盧春安(民 96)，連鎖便利商店門市員工的工作特性與工作滿足及留任意願之關聯性研究—以內在工作動機為調節效果，東吳大學商學院企業管理學系研究所碩士論文，未出版，臺北。
 36. 盧榮俊(民 92)，公務機關員工之薪資制度、福利制度及陞遷制度之知覺與其工作態度關聯性之研究—以中山科學研究院為例，中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
 37. 蕭惠容(民 99)，ICT 產業激勵制度對員工留任意願及工作績效影響之研究，國立臺北大學企業管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
 38. 謝安田(民 81)，企業管理，台北：五南圖書公司。
 39. 謝函融(民 94)，工作投入對工作價值觀與離職傾向間關係之研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
 40. 韓敬富(民 87)，我國志願役軍人福利制度概述，復興崗學報，第 64 卷，175-200 頁。
 41. 羅業勤(民 85)，獎工計畫理論與實務（初版），台北：合勤企業管理顧問公司。

二、英文文獻

1. Allen, G. (1997), Antecedents and Outcomes of Promotion System, Human Resoruce Management, Vol.36, No.2, pp.251-259.
2. American Society of Health-System Pharmacist (2003), ASHP gudlines on the recruitment, Selection, and Retention of Pharmacy Personnel, American Journal of Health-System Pharmacy, Vol.60, No.6, pp.587-593.
3. Becker, Gary (1975), Human Capital. Chicago: Chicago University Press.
4. Chu, C. I., Hsu H. M., Price, j. L. & Lee, J. Y. (2003), Job Satisfaction of Hospital Nurses: an Empirical Test of a Causal Model in Taiwan, International Nursing Review, Vol.50, No.3, pp.176-182.
5. Cobb, S. (1976), Social Support Moderator of Life Stress, Psychosomatic Medicine, Vol.38, No.5, pp.300-314.
6. Cribbin, J.J. (1972), Effective Managerial Leadership, American Management Association, Inc.
7. Dalton, M. (1981), Informal Factors in Career Achievement, American Journal of Sociology, Vol.56, No.4, pp.407-415.
8. Davis, H. (1972), Human Behavior at Work: Organization Behavior(5th ed.), New York: McGraw-Hill.
9. Davis,H. (1997), Human Behavior at Work : Organizational Behavior, (5th Ed.), New York : Mcgraw-Hill.
10. Dimick, D. E. (1978), Factors Associated with the Importance of Policy in Personnel Decisions, Academy of Management Proceedings, pp.202-205.
11. Ebert, R. J. and Griffin, R W. (1995), Motivation, Satisfaction and Leading Employee, Business Essentials, Prentic-Hall, Engnetwood Cliffs, NJ.
12. Ferris, G. R., Buckle, M. R. and Allen, G. M. (1992), Promotion

- Systems in organizations, Human Resource Planning, Vol.15, pp.47-68.
13. French. J. R. P., Roger, W. & Cobb, S. (1974), Adjustment as Person-environment Fit. Coping and Adaptation, NY: Basic Books.
 14. Genevieve, E. C. (1990), Retention: Has it Obstructed Nursing 's View, Nursing Administration Quartely, Vol.14, No.4, pp.70-75.
 15. Gitelman, H. (1966), Occupational Mobility with in the Firm, Industrial and Labor Relations Review, Vol.20, No.1, pp.50-65.
 16. Grimm, J. & Stern, R. (1974), Sexroles & Internal Labor Market Structures: The Female Semi-professions, Social Problems, Vol.21, No.5, pp.690-705.
 17. Guralnick, M. J., Hammond, M. A., Neville, B. & Connor, R. T. (2008), The Relationship Between Sources and Functions of Social Support and Dimensions of Child and Parent-related Stress, Journal of Intellectual Disability Research, Vol.52, No.12, pp.1138-1154.
 18. Hall, D., Schneider, B. & Nygren, H. (1970), Personal Factors in Organizational Identification. Administrative Science Quarterly, Vol.15, pp.176-190.
 19. Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959), The Motivation to Work, New York: John Wiley Co.
 20. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction, Harper and Brothers, New York, pp.47.
 21. House, J. S. (1981), Work Stress and Social Support, Massachusetts: Addison Wesley.
 22. Kanter, R. M. (1977), Men and Women of the Corporation, New York: Basic Books.
 23. Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C.W. & Watson, T. W. (1996), The Determinants of Career Intent Among Physicians at a U.S. Air Force Hospital, Human Relations, Vol.49, No.7, pp.947-976.

24. Kleiman, L. S. (1997), Human Resource Management: A tool For Competitive Advantage, Minneapolis: West Publishing.
25. Kunaviktikul, W., Nuntasupawat, R., Srisuphan, W. & Booth, Z. (2000), Relationships Among Conflict, Conflict Management, Job Satisfaction, Intent to Stay, and Turnover of Professional Nurses in Thailand, Nursing and Health Sciences, Vol.2, No.1, pp.9-16.
26. Lepore, S. J. (1992), Social Conflict, Social Support, and Psychological Distress: Evidence of Cross-domain Buffering Effects, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.24, No.5, pp.857.
27. Locke, E.A. (1969), What is Job Satisfaction, New York: Mcgraw Hill.
28. Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F. & Sirola, W. (1998), Explaining Nursing Turnover Intent: Job Satisfaction, Pay Satisfaction or Organizational Commitment, Journal of Organizational Behavior, Vol.19, No.3, pp.305-321.
29. MASLOW, A. H. (1943), Conflict Frustration, and the Theory of Threat, J. abnorm. (Soc.) Psychol, Vol.38, pp.81-86.
30. Maslow, A. H. (1954), Motivation and Personality, New York: Harper and Row.
31. McGregor, D. M. (1957), The Human Side of Enterprise. The Management Review, Vol.46, No.11, pp.22-28.
32. Milkovich, G. T. & Newman, J. M. (1993), Compensation (4th ed.), Boston: Irwin Mcgraw-Hill.
33. Milkovich, G. T. & Newman, J. M. (1996), Compensation (5th ed.), Boston: Irwin Mcgraw-Hill.
34. Milkovich, G. T. & Newman, J. M. (2002), Compensation (7th ed.), Boston: Irwin Mcgraw-Hill.
35. Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H. & Meglino, B. M. (1979), Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process,

- Psychological Bulletin, Vol.86, No.3, pp.493-522.
36. Mobley, W.H., R. H Griffeth, and H. B. Meglino. (1979), A Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, Psychological Bulletin, Vol.86, pp.517.
 37. Moore, M., Miller, R., & Fossum, J. (1974), Predictors of Managerial Career Expectations, Journal of Applied Psychology, Vol.59, No.1, pp.90-92.
 38. Pfeffer, J. (1972), Size and Composition of Corporate Boards of Directors: the Organization and its Environment, Administrative Science Quarterly, Vol.17, pp.218-228.
 39. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974), Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technician, Journal of Applied Psychology, Vol.59, No.5, pp.603-609.
 40. Price, J. L. (2001), Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover, International Journal of Manpower, Vol.22, No.7, pp.600-624.
 41. Price, James I., Charles W. & Mueller. (1986), Absenteeism and Yurnover of Hospital Employees, Greenwich, CT: JAI Press.
 42. Rosenbaum James E. (1979), Organization Career Mobility: Promotion Chances in a Corporation During Periods of Growth and Contraction, American Journal of Sosiology, Vol.85, pp.21-48.
 43. Smith, P. C., Kendal, L.P. & Hulin, C.L. (1969), The Measurement of Satisfaction in Work and Entirement, Chicago: Rand-McNally.
 44. Spicker, Paul (1988), Principles of Social Welfare: An Introduction to Thinking About the Welfare State, London & New York: Routledge.
 45. Vroom, V. H. (1964), Work and Motivation, San Francisco, CA: Jossey-Bass.

46. Wachter, M. (1974), Primary and Secondary Labor Markets: A Critique of the Dual Approach, Brookings Papers on Economic Activity, Vol.3, pp.637-681.
47. Weaver, T. (1988), Theory M: Motivating with Money, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.29, No.3, pp.40-45.
48. Youngjoon, S., Jongwook, K. & Price, J. L. (2004), Determinants of Job Satisfaction Among Hospital Nurses: A Model Estimation in Korea, International Journal of Nursing Studies, Vol.41, No.4, pp.437-446.



附錄一問卷

親愛的的女士、先生：

您好，我是南華大學企業管理系管理科學碩士班的研究生，懇請您在百忙之中，撥冗來填寫本問卷，因為您所提供的寶貴意見，本研究才得以順利進行，在此向您致上十二萬分敬意。本問卷的主題為『探討服務業受雇員之社會支持、升遷機會、福利制度、工作滿意度與留任意願之關係研究-以便利商店為例』，針對曾經任職過便利商店受雇員者作調查，您所提供的意見與資料僅供學術研究之用，絕不對外公開，請您安心填答。

敬祝您

身體健康、平安喜樂！

南華大學企業管理學系管理科學碩士專班

指導教授：袁淑芳博士

研究生：林廷鎡敬啟

請根據過去經驗填寫以下問卷

第一部份：

本部份的問題是想瞭解您『社會支持』的感受，請依您的感受，在適當的『』內打『』。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意

一、顧客					
1. 我覺得顧客能肯定我的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得顧客會體諒我的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得顧客的態度往往是友善的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得顧客的態度對我有鼓舞作用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我滿意目前顧客對我的態度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、親友					
1. 我覺得親友能夠肯定我現在的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得親友支持我長期從事現在的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得親友會關心我工作的狀況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得親友看好我目前工作的前景。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得親友在我在工作上遇到挫折或困難時，願意安慰我並給我正向的建議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得當我在工作上遇到困難，可以從親友得到適當的支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、同事					
1. 我覺得與同事之間的相處融洽。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得與同事工作的效率很好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得同事對我有鼓舞作用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得同事在我遇到挫折或困難時，願意傾聽，安慰我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得同事能夠支持我，幫我分析問題，提供我工作上的意見。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第一部份結束，請您接續第二部份填答，謝謝。

第二部份：

本部份的問題是想瞭解您對『升遷機會』的感受，請依您的感受，在適當的『□』內打『✓』。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我能目前的工作提供良好的升遷機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得目前工作的升遷機會具有公平性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得目前工作的提供了完善的升遷規劃。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 當我獲得升遷，公司能夠提供及補助受訓的計畫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 當我工作表現良好時，能獲取更多的工作授權。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得目前公司升遷是容易的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我滿意目前公司的升遷規劃。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份結束，請您接續第三部份填答，謝謝。

第三部份：

本部份的問題是想瞭解您對超商『福利制度』的感受，請依您的感受，在適當的『□』內打『✓』。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我的工作提供合理的年終獎金。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我的工作提供合理的個人績效獎金。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我的工作提供合理的底薪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得我的薪資既安定又有保障。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我目前領的薪水足以讓我養家與儲蓄。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我滿意工作提供的福利制度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我滿意目前的薪資。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份結束，請您接續第四部份填答，謝謝。

第四部份：

本部份的問題是想瞭解您對超商『工作滿意』的感受，請依您的感受，在適當的『□』內打『✓』。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意

1. 我對目前與同事間的相處感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我滿意自己的工作，它能讓我獲得成就感而樂在其中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我滿意自己的工作，它能讓我不斷追求新知與自我成長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 整體而言，我滿意目前的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份結束，請您接續第五部份填答，謝謝。

<p>第五部份：</p> <p>本部份的問題是想瞭解您對超商『留任意願』的感受，請依您的感受，在適當的『<input type="checkbox"/>』內打『<input checked="" type="checkbox"/>』。</p>					
	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我覺得目前的工作是有成就感的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得目前的工作是值得長期投入的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得目前的工作符合我對它的預期。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我願意繼續從事目前的這份工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部份結束，請您接續第六部份填答，謝謝。

第六部份					
性別	<input type="checkbox"/> 男		<input type="checkbox"/> 女		
婚姻 狀況	<input type="checkbox"/> 已婚		<input type="checkbox"/> 未婚		
學歷	<input type="checkbox"/> 國中	<input type="checkbox"/> 高中職	<input type="checkbox"/> 專科 (二專)	<input type="checkbox"/> 大學 (二技)	<input type="checkbox"/> 研究所 以上
年齡	<input type="checkbox"/> 19歲以下	<input type="checkbox"/> 20-29歲	<input type="checkbox"/> 30-39歲	<input type="checkbox"/> 40歲以上	
工作 屬性	<input type="checkbox"/> 兼職		<input type="checkbox"/> 正職		
職級	<input type="checkbox"/> 店員	<input type="checkbox"/> 副店長	<input type="checkbox"/> 店長	<input type="checkbox"/> 店經理	
服務 年資	<input type="checkbox"/> 1年以下	<input type="checkbox"/> 1-2年	<input type="checkbox"/> 2-3年	<input type="checkbox"/> 3-4年	<input type="checkbox"/> 4年以上
薪資	<input type="checkbox"/> 10000元 以下	<input type="checkbox"/> 10001元 ~20000元	<input type="checkbox"/> 20001元 ~25000元	<input type="checkbox"/> 25001元 ~30000元	<input type="checkbox"/> 30001元 以上
現職	<input type="checkbox"/> 在職		<input type="checkbox"/> 離職		