

南華大學管理學院企業管理學系管理科學碩士班

碩士論文

Master Program in Management Sciences

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究  
—以香港商 D 公司維修人員為例

A Study on The Relationship Between Personal Competence,  
Interpersonal Relations, Performance and Will to Remain--A Case  
of Maintenance Personnel of Hong Kong Commercial D  
Company

余文軍

Wen-Chun Yu

指導教授：郭東昇 博士

Advisor: Tung-Sheng Kuo, Ph.D.

中華民國 109 年 12 月

December 2020

南 華 大 學  
企業管理學系管理科學碩士班  
碩 士 學 位 論 文

個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究－以香港商 D  
公司維修人員為例

A Study on The Relationship Between Personal Competence, Interpersonal  
Relations, Performance and Will To Remain -- A Case of Maintenance  
Personnel of Hong Kong Commercial D Company

研 究 生：康文華

經考試合格特此證明

口試委員：郭東昇

袁永芳

羅健水

指導教授：郭東昇

系主任(所長)：袁國忠

口試日期：中華民國 109 年 12 月 25 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生余文軍君在本系修業1年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：余文軍君已修滿36學分，其中必修科目：研究方法、管理科學等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：余文軍君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究-以香港商D公司維修人員為例

(2)學術期刊：個人職能、人際關係與工作績效關係之研究-以香港商D公司維修人員為例

本人認為余文軍君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究-以香港商D公司維修人員為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：余文軍 簽章

中華民國109年12月14日

## 誌謝

研究所的學習時光已經接近尾聲，在此我想對我的母校，我的父母，我的老師及同學們表達我的由衷的謝意。感謝我的家人對我在學期間默默支持，感謝我的母校南華大學給了我研究所深造的機會，感謝我的指導老師 郭東昇博士對我的關心和鼓勵。

老師們在課堂上的激情洋溢，課堂下的諄諄教誨；同學們在學習中認真熱情，平日裡的熱心互助，所有這些都讓我充滿了感動。這次的畢業論文我得到了很多老師和同學的幫助，其中我的論文指導郭老師，對我的關心與支持尤為重要。

每次遇到難題時，我最先做的就是向郭老師尋求幫助，而老師每次不管平日或假日，總會抽空來和我面談討論，然後一起商討解決的辦法，其平易近人的處事風範，使人有著如兄如友的親切感，著實永誌難忘、受益匪淺，僅此致上最高的謝意。

最後，我要深深感謝支持我的家人，由於你們默默的支持，讓我無後顧之憂的專注於學術研究上，全力衝刺、順利完成碩士學業。尤其是內人黃瀟儀，無怨無悔為我擔起更重更多的責任，謝謝妳！

余文軍 謹誌

南華大學企業管理學系 管理科學碩士班

中華民國 109 年 12 月

# 南華大學企業管理學系管理科學碩士班

## 109 學年度第 1 學期碩士論文摘要

論文題目：個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究－以香港商 D 公司維修人員為例

研究生：余文軍

指導教授：郭東昇 博士

### 論文摘要內容：

本研究依據研究之目的，來進行文獻資料分析與研究探討，並根據文獻所得的資料，建立本研究之假設及提出研究架構，且針對維修人員，依照本研究構面進行問卷設計，欲探討個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究-以香港商 D 公司維修人員為本研究之對象，使用網路問卷的方式，並以非隨機的便利抽樣法的方式來進行問卷調查，有效問卷共回收 218 份。本研究所得資料以信度分析、樣本資料分析、變項之敘述性統計分析及迴歸分析等方法進行分析研究，本研究所得之結論如下：

(1) 個人職能對人際關係有顯著正向之影響；(2) 人際關係對留職意願有顯著正向之影響；(3) 工作績效對留職意願有顯著正向之影響；(4)個人職能對工作績效有顯著正向之影響；(5)個人職能對留職意願無顯著正向之影響；(6)人際關係對工作績效有顯著正向之影響。

關鍵詞：個人職能、人際關係、工作績效、留職意願

Title of Thesis: A Study on The Relationship Between Personal Competence, Interpersonal Relations, Performance and Will to Remain--A Case of Maintenance Personnel of Hong Kong Commercial D Company

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

Graduate Date: December 2020

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Wen-Chun Yu

Advisor: Tung-Shen Kuo, Ph D

### **Abstract**

This study is based on the research purpose to conduct literature data analysis and research discussion. Furthermore, this study establishes the hypothesis of this research and proposes a framework based on the information obtained through the literature study. The research object of this study is the maintenance personnel of Hong Kong Commercial D Company. The questionnaire is designed in the accordance with the aspect of this study, with the intention to explore the relationship between Personal Competence, Interpersonal Relations, Performance and Will to Remain. This study conducts online questionnaire surveys by using non-probabilistic convenience sampling, a total of 218 valid questionnaires were collected. The data obtained in this research are analyzed using reliability analysis, sample data analysis, descriptive statistical analysis, regression analysis etc. The conclusions of this study are as follows:

1. Personal competence has a positive significant impact on interpersonal relations.
2. Interpersonal relations have a positive significant impact on will to remain.
3. Performance has a positive significant impact on will to remain.
4. Personal competence has a positive significant impact on performance.

5. Personal competence does not have a positive significant impact on will to remain.

6. Interpersonal relations have a positive significant impact on performance.

**Keywords: Personal competence, interpersonal relations, work performance, will to remain**



# 目錄

準碩士推薦函.....	I
誌謝.....	II
中文摘要.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	VI
圖目錄.....	VIII
表目錄.....	IX
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2
1.3 研究目的.....	3
1.4 研究流程.....	3
第二章 文獻探討.....	5
2.1 個人職能.....	5
2.2 人際關係.....	9
2.3 工作績效.....	12
2.4 留職意願.....	13
第三章 研究方法.....	16
3.1 研究架構.....	16
3.2 研究假設.....	17
3.3 研究變數之操作型定義.....	17
3.4 問卷設計與抽樣方法.....	18
3.4.1 個人基本資料.....	20



3.4.2 統計分析方法.....	20
3.4.3 描述性分析.....	20
3.4.4 信度分析.....	20
3.4.5 單因子變異數分析.....	21
3.4.6 迴歸分析.....	21
第四章 實證結果分析.....	23
4.1 信度分析.....	23
4.2 人口統計變項之描述性統計.....	24
4.2.1 樣本資料分析.....	24
4.3 變項之敘述性統計分析.....	26
4.4 單因子變異數分析.....	27
4.5 迴歸分析.....	37
第五章 結論與建議.....	41
5.1 假設之驗證結果.....	42
5.2 建議.....	44
參考文獻.....	45
一、中文部分.....	45
二、英文部分.....	47
附錄一：量化問卷.....	48

## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	4
圖 2.1 職能冰山模型.....	6
圖 3.1 研究架構.....	16



## 表目錄

表 4.1 各變項信度分析彙整表.....	23
表 4.2 研究樣本基本資料表.....	25
表 4.3 各構面平均數與標準差.....	26
表 4.4 各構面單因子變異數分析表（婚姻狀況）.....	28
表 4.5 各構面單因子變異數分析表（年齡）.....	30
表 4.6 各構面單因子變異數分析表（台灣駐廠單位）.....	32
表 4.7 各構面單因子變異數分析表（職位）.....	34
表 4.8 各構面單因子變異數分析表（年資）.....	36
表 4.9 個人職能對人際關係之迴歸分析.....	37
表 4.10 人際關係對留職意願之迴歸分析.....	38
表 4.11 工作績效對留職意願之迴歸分析.....	38
表 4.12 個人職能對工作績效之迴歸分析.....	39
表 4.13 個人職能對留職意願之迴歸分析.....	40
表 4.14 人際關係對工作績效之迴歸分析.....	40

# 第一章 緒論

本研究主要對外商企業香港商 D 公司維修人員實施調查，以瞭解個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究。本章節共分為五個部份，第一節說明本研究敘述背景；第二節即是說明研究動機；而第三節在於本研究確立之目的；第四節說明敘述本研究之流程；最後第五節即為研究流程圖。

## 1.1 研究背景

D 公司成立於 1991 年，為德國來台設立之企業。D 公司總部位於德國德勒斯登，在香港、台灣、中國、韓國、新加坡、阿根廷、秘魯、以及美國等地區均設有子公司。而台灣地區是用香港商名稱為主，而研發和製造廢氣及有機廢水處理等先進環保設備。迄今，D 公司已經為全球數百家以上半導體及相關科技廠商企業提供了高效率的處理設備，並以優異的技術、品質、維護、安裝贏得了科技業的讚賞與認可。台灣分公司包括美光科技、南亞科技、聯電、旺宏電子、華邦電子、友達科技、台積電、茂德科技等，台灣分公司並已安裝超過五千台以上機台設備。公司經營的理念環保科技是源自於德國，且生根於台灣。D 公司營運理念之使命任務，是協助台灣元件製造廠大幅提升其綠色製造之競爭力。亞洲地區分別在日本、大陸、台灣、韓國等設有據點。就台灣分公司而言，總員工人數為四百多人，其中九成為男性維修人員，其餘分別為研究開發團隊、行政業務人員，而在 D 公司人力資源制度之方面，台灣公司的訓練制度也包括新進人員管理能力訓練與職能訓練，且新進人員也須於到職三個月完成廠區新進人員訓練課程；新進維修人員則需接受職能訓練；此外，D 公司並根據員工之工作績效與教育訓練紀錄作為晉升之考量標準。且在薪資

福利制度方面，其薪資結構分為直接人員與間接人員，職務加給與獎金四部份。直接人員給予全勤獎金、伙食津貼、交通津貼及本薪；間接人員給予本薪、伙食津貼及其他津貼；獎金則包括績效獎金、年終獎金、以及改善提案獎金。此外，D 公司也認為，提高員工福利即是薪資以外，維繫勞資關係的重要因素，因此 D 公司各項福利措施包含員工旅遊、婚喪喜慶、生日禮品禮金及三節等。

## 1.2 研究動機

對於現在科技產業競爭激烈與變化莫測的環境之下，企業的成功與否，除了需要持續成長和永續經營，尚需要有研發技術與創新及正確的策略領導外，並將仰賴全體同仁的合作與努力。維修人員的留職意願也將成為企業穩定營運的關鍵核心，且維修人員不僅有專業技術能力外，管理與組織經營也是非常重要。現今維修人員肩負之工作並非只是技術支援及規劃，必要時在對於整體企業營運，並有效提出降低營運成本之建議，進而成為在企業組織策略性中至關重要的角色。並使維修人員也串演著重要主導或助手等，從事之工作相對並將充滿複雜性與挑戰性。在過去許多研究資料指出，維修人員的工作動機和特性因素並不同於那些組織中的行政支援人員。依工作特性模式，若能夠在工作上提供更具變化性、挑戰性質之工作，進而使員工提高對工作內容之自主權，將更有助於大幅激勵同仁，將可能提高強化員工的工作滿足及低曠職率與離職率。而本研究若能探討出同仁個人職能及人際關係對工作績效與留職意願的影響，即能提供上層管理者深入剖析同仁的工作動機與工作特性，並相應給予適當的規劃，使同仁對於職責上充滿愉悅感，以提高工作之意願，使同仁能夠激發自我潛能並運用在工作，進而達成企業經營之目標。

### 1.3 研究目的

根據前述之研究動機及研究背景，進而使本研究能透過實證分析方式來探討科技公司維修人員的個人職能、人際關係、工作滿意度與留職意願的研究相關及影響。研究具體如下：

1. 個人職能對人際關係有顯著正向之影響。
2. 人際關係對留職意願有顯著正向之影響。
3. 工作績效對留職意願有顯著正向之影響。
4. 個人職能對工作績效有顯著正向之影響。
5. 個人職能對留職意願無顯著正向之影響。
6. 人際關係對工作績效有顯著正向之影響。

### 1.4 研究流程

依據研究動機進而定義研究之目的，因而透過相關文獻資料分析與探討，且依據文獻資料所得，進而建立本研究架構並提出研究假設等，且針對維修人員，根據此研究構面「個人職能」、「人際關係」、「工作績效」與「留職意願」進行問卷設計，並採用非隨機網路問卷挑選進行前測預試，並根據前測預試結果，再進行修正問卷之題項內容，修改確認後，給予發放給全公司同仁開始實測，並將所得之數據資料再執行統計分析及探討，並依研究結果之數據來驗證研究假設，進而給予提出結論與建議。而研究流程圖如 1.1 所示。

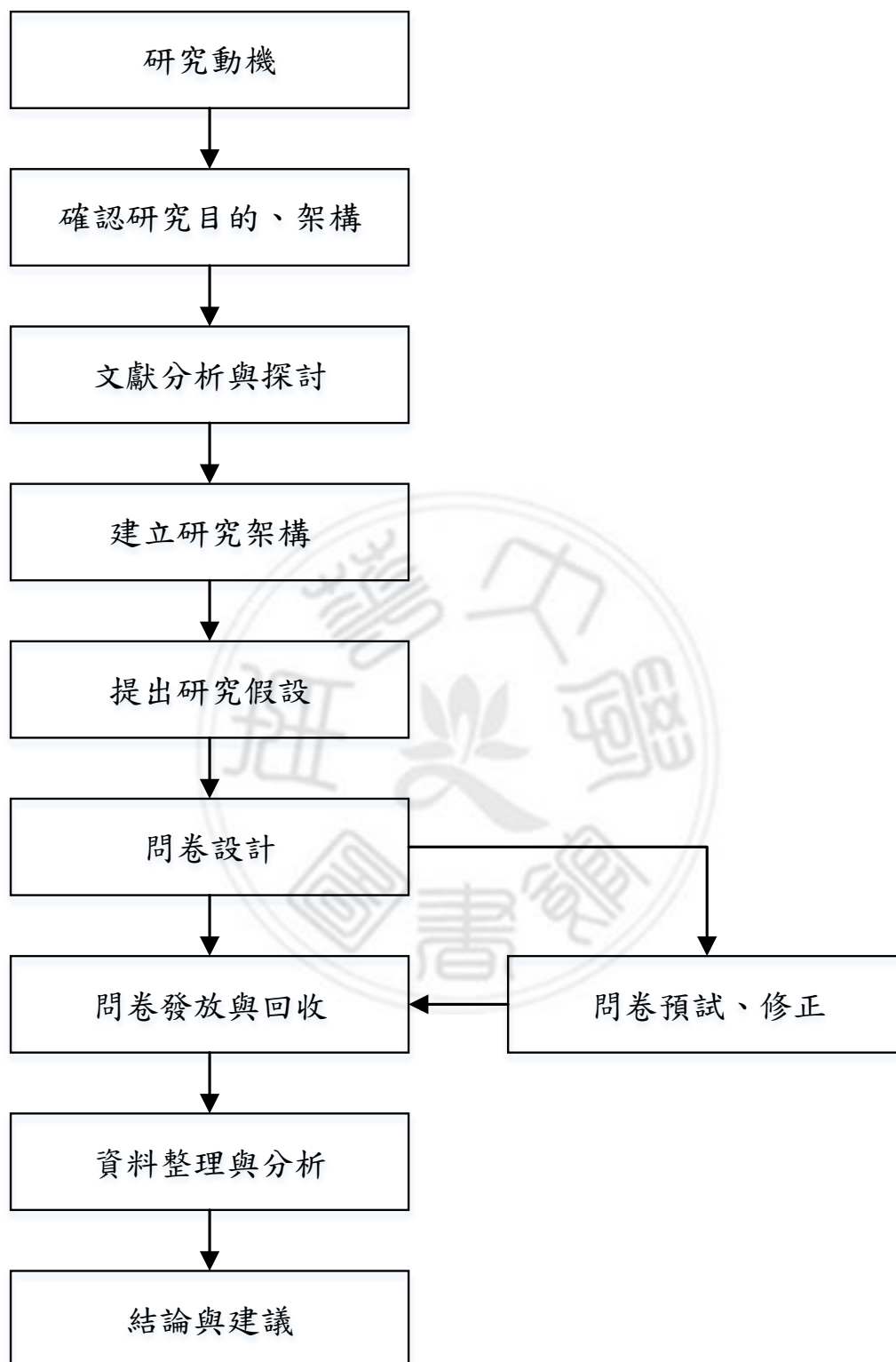


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 第二章 文獻探討

本章將對於個人職能、人際關係、工作績效與留職意願此四個構面之研究文獻相關整理，可分為共四節，第一節是探討個人職能定義以與相關內涵及理論，第二節即為說明人際關係功能之特性與內涵及定義；第三節在於探討工作績效相關理論及定義之研究；第四節即為探討留職意願定義以及相關之研究。

### 2.1 個人職能

McClelland (1973) 提出職能的概念，藉由分析績效表現差與績效卓越者或普通的經理人在特性上有何不同，在進行管理能力之相關一系列研究中，並找出提升高績效的能力之要素，且進一步的將這高績效工作人員，共同所擁有之能力重點因素並加以歸納整理，因而從分析資料研究出此項工作職能之模式。而研究結果發現智力的高低並非是決定工作績效好壞之唯一要素，且較重視實際學習績效之影響能力，因較卓越的績效行為背後仍須有許多因素之存在，而研究結果認為績效較優越工作者的潛質或能力，是一種非潛力之特性例如：個人特質、態度及認知等，並將這些可能會影響到工作成效因素特質稱為「職能」。

Spencer 與 Spencer (1993) 將職能大致區分為五大基本因素特質，認為職能是一個人的內隱特質和外顯特質之總合，並發展出廣為大眾所知的「冰山模型」(The Iceberg Model) 的概念，其中外在顯現部分的職能包含技能與知識，內在特質隱藏部分之職能則包含自我特質、動機與概念並將其分述來說明職能內在特質隱藏項目與外顯特質項目間的程度並將職能潛在特質之內涵大致區分為：自我概念、特質、動機、技巧、及知識等



五種基本因素特質，如圖 2-1 所示。

- 1.知識：意指個人在於特定之領域專業上的知識。
- 2.技巧：意指自身可使用包括可觀察到或隱藏的能力，例如：傾聽、演繹、歸納等。
- 3.動機：意指對某種事物抱持強烈渴望，進而轉為付諸行動之想法。
- 4.特質：意指身體之特性及對於擁有情境與訊息持續之反應。例如：情緒上的自我控制、主動積極之精神或抗壓性等。
- 5.自我概念：意指個人對於事件及事務上抱持之態度、價值觀或自我印象。例如：自信。

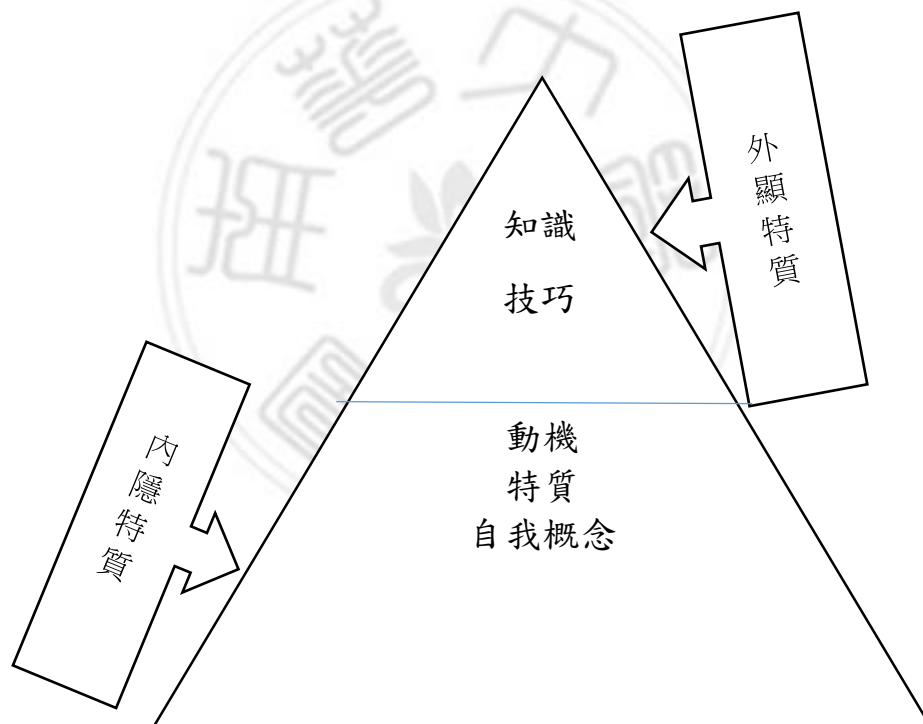


圖 2.1 職能冰山模型

在個人層級之核心是指組織內單一個人擁有的能力與長處。Lahti 在與公司管理顧問之經理人進行訪談與相關文獻整理之後，於 1999 年提出個人層級核心職能的定義：指使組織內之個人成功的關鍵因素，而其關鍵

因素大致上分為知識、技巧、能力與其他特徵之整合與交互作用所產生的結果。

而近年來，職業訓練機構或政府部門相關單位所提供的職業訓練，並將無法可以準確的掌握各產業上勞工之需求，造成供給對應產業各類人才需求不足現象，並導致重點產業人才供需失衡及缺工的訓用落差。基於產業之人力發展資源攸關國家產業上的競爭力，然而經建會於 99 年 5 月制定公布「產業創新條例」，並明確訂立『產業人才資源發展』專章等，進而推動產業人才職能基準的訂定。

為協調整合職能之基準，並於 100 年 9 月修正且通過「職業訓練法」，而增訂該法第 4 條之 1：「中央主管機關應協調整合中央目的事業主管機關所定之訓練課程、能力鑑定、職能基準規範與其辦理職業訓練相關服務的資訊，進而推動國民就業所需之技能檢定及職業訓練。」而由行政院勞工委員會職業訓練局，更加有效推動職能基準之業務，並已於 100 年 12 月 5 日成立「職能標準規劃推動辦公室」，進而以強化國人才培訓體系之運作效能，藉以提升國際上之競爭力。

有關職能相關詞彙之定義：

- 1.職能標準：為現在學術界、人力資源界大致上所慣用的通稱，並將標準化與非法定之名稱。是指對應於某些職務及任務所需的知識、技巧、態度或其他特質及明確規格化，即為該類別職能之標準。
- 2.國家職能標準：國家職能標準是對應法規強度高的正式化資格，依國家法規所建構之體系及管理機制的規範，更加強制性要求之職能內涵給予明確並且具體標準化，使該類別各國家職能標準。
- 3.產業職能基準：初始在產業創新條例第 18 條，屬於市場動態需求因應而生之職能內涵，現今並無強制性要求。

職能標準的主要五個功能用途有：

1. 產業品質等管理、發展、重點人力資源評估的依據基礎。
2. 人力資本投資依據學習系統所需之規劃。
3. 自我職業能力培養的評估參考依據。
4. 企業人力資本投資管理及規劃人力資源發展的基礎依據等。
5. 建構終身學習之外部環境，例如產業認證內容、私領域發展培訓之參照指標。

個人職能能力的衡量構面 是以「人」的需要為目標訂定職能，而就業發展取向的建構職能，來評估單一個體所擁有及未來持續需要獲得之職能，予以支持期職涯發展及就業安全，依服務對象之目標，建構職能能力。產業發展中取向之職能建構，以「事」之目標為主要，而人只是技術、知識等職能上之載體，競爭發展及經營產業競爭發展等，必須要擁有技術、知識來給予以支撐，在評估產業中達到需要之程度，則訂職能。而政府各相關事業主管機關，並基於主管業務上之公益性、衛生、安全、專業、品質水準或其他特殊必要性等，更加訂出屬於國家職能標準層次的規範性職能，並進行職業從業及行為的許可管理，是一種強制性之標準。

Parry (1997)指出職能包含技能、知識與態度等，而這些職能確實可以影響到個人之工作。我國內職能標準制度之模式，皆是以終身學習系統，進而使職能訓練、實作歷練及學校教育三種一步到位模式，並訓練符合強化提升勞動市場的相關職能，進而再透過認證制度取得資歷與職能相關證照。相關研究學者將職能定義為卓越績效背後的認知、態度與個人特質，高績效者所擁有關鍵能力之組。另職能模式意旨構成每一項工作上所需具備的職能，而個人特質、行為、技能及知識並潛在於每一項職能中。

我國內職能標準制度是建構在一種遠程、長期之工作，且必須搭配國

家之民俗國情、而人才培訓及整體資源條件的認證系統、產業服務之水準，並發展運作的內涵及模式，且勞委會並依照職業訓練法的規定，進而協調整合各中央相關事業主管機關所訂定之職能基準，並將同時透過建構的資訊平臺，做為溝通協調整合之橋梁，進而強化提升學習的效能，並促進人力，資本投資累積以開創新局。個人職能之內涵具雖有許多層次，本研究統整上列各學者所探討的職能，其實際所代表之意義，大多數較貼近外顯個人職能。我國內目前雖有針對全體職能或個別職業職能研究之文獻，但維修人員的相關職能文獻，現今尚無較全面性之研究。

綜合以上所述本研究以 Lahti (1999)之定義，即為本研究將個人職能力定義為知識、技巧、能力與其他特徵之整合與交互作用所產生之結果。

## 2.2 人際關係

人際關係意指他人與個人互動和交流當中，並逐漸建立彼此聯繫和互相依存的社會性關係，又稱為人緣，亦可稱為社交或人際交往。(羅信生，民 103)認為人際交往的方式包括語言或非語言等方式，人與人之間彼此的接觸、互動，進而形成彼此之間的心理連結，是一種社會影響之過程。並說明人際關係中包括網路人際關係與真實人際關係，其網路人際關係意指原互相不認識之人們，而經由網際網路進而結識，且藉由網際網路之方式進行非面對面之溝通或社會互動方式。而真實人際關係意指在現實環境生活，人與人之間所面對面的溝通及社會互動方法，且對象包含親人、師長、朋友、同儕，且經由這些人之溝通與互動，演化成他人與自己之間真實人際關係的互動。

人際關係是說明人與人在工作及生活中，各項互動過程中所建立出

之關係。並對於心理產生的影響，導致人與人之相處上形成心理的距離感。然而職場所內的人際關係與勞動生產率相互之間即為極密切的關係，說明人際關係對人與人之間之行為即為重要之影響作用；且人際關係對於人的心理層面有較重大之作用；因而可以發現人際關係是團結之基礎。而相關研究國內學者蕭文（民 66）認為人際關係是少數人，通常是兩個人之間互動的關係，是個人對於他人之想法、作法與看法。許勝雄（民 69）認為人際關係若以靜態觀點來觀察，意旨人與人之間有關聯；而以動態觀點來看，是指人與人之間的交互關係。楊國樞（民 73）認為人際關係是人們相互交往中一些較持久的行為模式，並在交往的過程中，人與人彼此形成對方的刺激，進而影響對方的行為、感受與想法，而對方的行為又進而轉為自己對社會的性刺激，說明這種連續且互動就稱為人際關係。朱敬先（民 81）認為人際關係意旨人與人之間心理關係及心理距離，並反映出團體或個人尋求其社會滿足之需求心理狀態。楊錦登（民 89）認為兩個或兩個以上彼此具有相關聯之人相互產生的交互作用的狀態及歷程，其間也共同醞釀著學習、瞭解、評價、回饋及知覺等心理與行為的模式，進而轉為良性互動之歷程。蔡培村（民 89）認為人際關係意旨兩個或兩個以上之人，將其情感與思念透過各式各類，溝通或非溝通的行為模式加以反應、意識、評量，強化提升相互間產生的彼此影響、交互作用之歷程。楊慕慈（民 91）認為指人與人之間所產生的關聯，始於出生，終於死亡，進而會影響我們的身心發展。並在人們共同活動中，為了尋求彼此之間滿足各種需求，而建立起來相互之間的心理關係。李清榮（民 95）認為人與個人之間或個人與團體間相互影響之行為就叫做人際關係。王以仁（民 96）認為人際關係可包括親子、手足、夫妻、師生、同事、同儕、勞資以及兩性關係等。張春興（民 89）認為人際關係指人與人之間的交互關係，

人際關係的和諧取決，在於個人待人處事的能力及態度。陳皎眉（民 84）認為人際關係，顧名思義，在於人與人之間的關係，彼此相互影響、相互依賴，進而維持一段較長互動時期之關係。包括友情、愛情、親情、朋友之義、同事之誼等。周煥臣（民 75）認為人際關係即指透過非正式或正式的過程，使群體及個人之間形成一種動力關係的狀態。其中包括群體及個體之關係。綜觀人際關係學者的概念，人際關係的發展階段大致分為開始、穩定和解離等三個階段：

（1）關係的開始階段：即指人與人接觸的初期著重透過交換訊息來認識彼此，既可減少不確定性，也能從中評估是否該繼續維持該段關係。

（2）關係的穩定階段：即指當人與人的關係達到滿意時，就會期望能維持穩定關係，也在關係中互取所需，進而達到心理的滿足。

（3）關係的解離階段：即使雙方皆盼望能持續或深化關係，但是關係卻有因為某些因素而邁向必須終止的時候，大部份關係的結束會讓人難過，反之也有些狀況進而讓雙方感到解脫。

最後綜合以上學者所述，本研究根據國內研究學者張春興（民 89）定義指人際關係是指人與人之間相處之關係，會影響到個人的態度、感受與想法，進而影響個人於面對他人相互動之時，所會產生的個體行為。

## 2.3 工作績效

工作績效即是工作中團體或個人所表現任務目標之達成；也就是員工在職責上之表現結果，而國內學者張火燦（民 86）工作績效定義為在某一時段內對於員工的職責表現結果給予以衡量，並藉以作為職務調整、升遷、免職、敘獎、員工規劃、工作輔導改進、決定訓練需求等。個人工作績效之總和就是組織績效結果達成之程度。即說明是一種「表現」後「值和量」之結果，因而須要有一些衡量之方法與標準，對於在某時段內員工之工作表現結果予以衡量評價，視以作為參考上之依據，並提供員工在工作中協助及引導主管進一步瞭解部屬狀況，使其改變工作之行為。說明工作績效一直是研究組織行為的重要依據，而不論是員工激勵、工作設計或領導行為等，最終其目的都在於要強化提升組織工作績效。

在組織經營層面中最注重的事莫過於每位員工的工作績效，國內學者林澄貴（民 90）認為績效指組織中一項行動方案達成的目標程度，及在於對特定目標達成程度的一種衡量。鐘國雄（民 90）認為工作績效是員工個體以自身能力或任務認知修正努力的淨效果。能力意指員工個體之特質；任務認知則說明員工認定工作努力之判定方向有關。

孫本初（民 90）認為一個人職責上之品質，工作貢獻及價值與數量，員工則在於工作績效之好壞，亦由工作之量及質或目標達成與否加以來評斷。

國外學者 Schermerhorn (2000) 認為工作績效是指組織或個人其任務達成的質與量之表現結果，然而組織所尋求之一切激勵及改變的方法，例薪酬滿足、工作設計、激勵制度等，而其目的皆是尋求強化提昇組織與個人績效。並由於許多學者基於不同之研究目的，而對工作績效有著不同之見解，且將國內外部分學者對工作績效之定義整理。綜合各學者的說

法，工作績效是指個人在組織中，說明在個人能力、角色與知識，在期望認知影響下，進而對組織任務所投入個人努力之程度。而工作績效是可以被衡量觀察對工作投入之表現。即是員工有能力在某特定期間內完成工作的表現行為，及群體或部屬達成目標之效益項目，且個人為了對組織目標有所貢獻，並在工作中所從事一切之行為，將這些皆可藉由各項指標衡量並加以評估及測量。

本研究以採用國內學者（張火燦，民 86）定義為工作績效定義為在某一時段內對於員工的工作表現結果予以衡量評價，並藉以作為職務調整、晉升、任免、薪資敘獎、員工規劃、決定訓練需求、工作輔導改進等之參考依據。

## 2.4 留職意願

留職意願或是離職意願，這兩個議題將可視為一體兩面，因當一個人的留職意願感受越高時，其離職意圖將會降低，反過來說，當一個人的留任意若願降低時，其離職心志意圖將會提高，從現有的研究文獻中，對「留職傾向」或稱「留職意願」的詮釋，意願或傾向通常表示出於個體自願且同意的態度 陳慶瑜（民 102）認為留職意願是個人願意或希望留在目前的職位，並將貢獻出一己之力，而希望繼續為組織效力之心理意念。沈俊煌（民 104）為個體對於目前工作現況滿意之程度，並且樂於投入工作之中，在此工作環境相互下，經過深思評估後，選擇繼續留下目前原職務工作之傾向。李光晉（民 106）具有積極的正向態度，且努力奉獻一己之力爭取工作績效，達到單位服務的目標。林志彥（民 106）在工作行為及心態上會有產生不同程度之影響，進而也將會影響對於組織的留職意願及工作滿意與組織承諾。李珮琦（民 107）員工對於組織抱有正面態度，



且願意留在組織內部繼續效力於組織。然而在過往的研究當中，以普遍離職意願傾向，來作為探討工作滿意之變項，而現今企業已意識到，需以主動積極的精神，去針對員工之『留職意願』進行研究，積極留住人才，跳脫以往被動面對，員工的離職。劉俊昌（民 89）將留任意願定義為：員工個人在某組織工作，服務到一段時間，經過深度思考後，願意繼續留在組織，為其效力或爭取績效之程度。

「離職」並非指單純個人離開原有職務之行為，且包括組織與個人間互動之整體過程，而影響到離職意願之要素眾多。學者葉志誠（民 90）；曹萃栩（民 73）歸納出四項影響離職因素分別為：個人因素、工作內容因素、工作環境因素、組織承諾因素等。其主要的影響因素說明如下：

- (1) 個人因素：包括成就感、人格特質與年齡等。
- (2) 工作內容因素：包括工作的滿足、工作之性質、工作的自主性或職務明確性等。
- (3) 工作環境因素：包括同事間的互動、督導方式、福利措施、升遷與薪資等。
- (4) 組織承諾因素：指個人對組織之投入程度與認同。

目前有關留職意願的類型大致可分為下列兩種自願性離職與非自願性離職兩類。Price（1977）亦指出此一分類，並說明如下：

1. 自願離職：依據個人意願所做之辭職。其原因包括升遷、健康問題、志趣不合、另有高就、深造、遷居等。
2. 非自願離職：非員工之自身意願反應，而主要是由組織或雇主立場所強制執行的離職，通稱免職或被解雇等。而原因包含：公司編制縮減、個人狀態不佳、企業經營不理想、或違反重大規定等。

Dalton(1982)則認為多數離職現象為自願性離職，而再將自願性離職區分

為；功能性的自願離職與非功能性離職兩類：

1. 功能性的自願離職：個人想離職，但主管與組織並不在乎，因組織對他的績效評估是不理想的，且慰留他可能危害了組織整體的績效。
2. 非功能性的自願離職：個人想離職，但主管與組織希望能慰留他，因為組織對他的績效評估是優良的，不慰留他可能危及整體組織之績效。

Dalton 並認為組織應重視非功能性的自願離職現象。另學者 Abelson(1987) 則認為離職行為可分由個人因素或個人因素非自願等兩類：

1. 個人因素自願，組織是可避免的：例組織因素或對主管政策的不滿而離職等。
2. 個人因素自願，但組織是無法避免的：例如家庭因素、遷居、結婚因素離職等。
3. 個人因素非自願，組織是可避免的：例如免職、退休、解雇、企業經營不理想等因素。
4. 個人因素非自願，但組織是無法避免的：例如逝世、生病等因素。

留職意願、留職傾向、離職意願或離職傾向的構面或內容，因研究者的研究對象、目的、範圍及研究定義而有不同之見解，其留職意願均有顯著差異。

參考相關文獻學者本研究採用劉俊昌（民 89）對留任意願之定義，將留職意願定義為，員工個人在某組織工作，服務到一段時間，經過深度考量後，並願意繼續留在組織，為爭取績效或其效力之程度。

### 第三章 研究方法

主要是依據研究背景論述與研究動機之引發，再根據過去相關學者研究的建議，對於本次研究的研究方法之設計，並將分為三節。第一節即為研究架構，而經由相關文獻探討之結果，進行建構出具有實務性及理論性的完整之架構；第二說明研究假設，即因應研究架構之建立，以及研究建立假設並動機評估；第三節即為說明研究變數的操作型定義，介紹各變數的操作型定義。

#### 3.1 研究架構

個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究。本研究觀念性之架構如圖 3.1 所示。

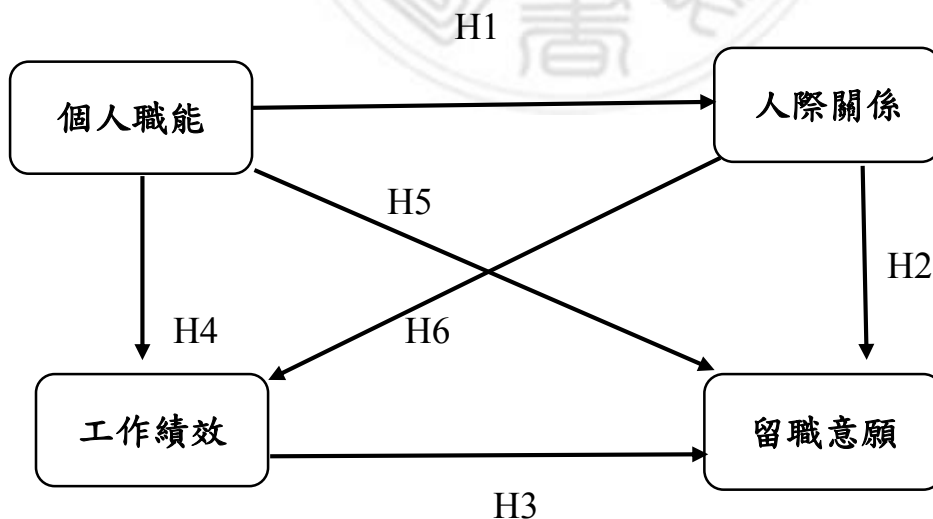


圖 3.1 研究架構

資料來源:本研究整理

## 3.2 研究假設

本研究經由上述文獻探討個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究，並提出相關假設整理如下：

**H1：**個人職能對人際關係有顯著正向之影響。

**H2：**人際關係對留職意願有顯著正向之影響。

**H3：**工作績效對留職意願有顯著正向之影響。

**H4：**個人職能對工作績效有顯著正向之影響。

**H5：**個人職能對留職意願無顯著正向之影響。

**H6：**人際關係對工作績效有顯著正向之影響。

## 3.3 研究變數之操作型定義

本研究採用網路問卷調查方式來進行，而第一部份為調查各系對個人職能、人際關係、工作滿意度與留職意願的知覺情形，第二部分為的基本資料。本問卷採用里克特(Likert)五點量表來測量，選項有「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」可分為五個等級，且依序給予 1、2、3、4、5 的分數。測後分數加總總分愈高時，則表示受測者對於各量表的同意愈高。

### 一、研究假設

本研究經由上述相關文獻探討個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究，並根據研究架構所提出之操作性定義列示如下：

#### 1.個人職能之操作型定義

本研究以 D 科技公司維修人員為研究對象，探討外商企業在國內的維修人員之個人職能，而本研究採用 Lahti (1999)之定義，即將個人職能定義為個人具備的職業所需之技巧、知識、能力與其他特徵之整合，與交

互作用進而產生之結果。

## 2.人際關係之操作型定義

本研究以 D 科技公司維修人員為研究對象，探討外商企業在國內的維修人員之人際關係，進而根據國內研究學者張春興（民 89）定義指人際關係是指人與人之間相互交往之關係，而此關係進而影響到個體的態度、感受或想法，進而影響個體於面對人際互動之時，所產生之行為。

## 3.工作績效之操作型定義

本研究以 D 科技公司維修人員為研究對象，探討外商企業在國內的維修人員之工作績效，進而採用國內學者張火燦（民 86）定義為工作績效定義為在某一時段內對於員工的工作表現結果予以衡量評價，並藉以作為職務調整、晉升、任免、薪資敘獎、員工規劃、決定訓練需求、工作輔導改進等之參考依據。

## 4.留職意願之操作型定義

本研究以 D 科技公司維修人員為研究對象，外商企業在國內的維修人員留職意願之程度，而參考相關文獻學者本研究採用劉俊昌（民 89）對留任意願之定義，將留職意願定義為，員工個人在某組織工作，服務到一段時間，經過深度考量後，並願意繼續留在組織，為爭取績效或其效力之程度。

### 3.4 問卷設計與抽樣方法

本研究以並以 google 網路問卷表單方式發送，以下分別說明本研究問卷設計之取樣時間、樣本選取方法及限制、研究對象及、問卷回收結果。網路問卷進行兩段方式發放問卷調查方式，第一次以擬定前測問卷進行網路調查，並透過實證之分析與整理，藉此確定問卷的信度與可行性，以

及問卷內容是否能達到精簡易懂與客觀，並使受測者的意見，提供了問卷的題項、用字遣詞之建議，以完成問卷題意是否簡單且易懂。以新北駐廠維修人員為填答對象，回收 45 份前測預試問卷，收集客觀具體的資料，並根據資料內容進行統計分析，第二次是正式發放網路問卷之調查，以全台灣所有駐廠維修人員為對象，採用網路問卷調查法，共計回收有效問卷 218 份，以期能更深入探討維修人員個人職能、人際關係、工作績效與留職意願間相互影響之程度。

本研究使用網路問卷調查的方式以蒐集資料，並配合本次研究目的進而發展而得，問卷內容詳如附錄所示。

並採用問卷調查法以進行資料蒐集與分析，以便檢驗本次研究所提出來的假設，而量表設計更包括問卷建構與問卷計分方式。主要以結構式問卷進行研究資料蒐集，而問卷內容共為五個部份，第一部份題目是屬員工個人基本資料，包括婚姻狀況、年齡、台灣駐廠單位、職位、年資，第二部份題目係探討個人職能，計有 9 題；第三部份題目係測人際關係，計有 11 題；第四部份題目係衡工作績效，計有 11 題；第五部份題目即為留職意願，計有 6 題。

#### 一、 取樣時間

本研究於民國 108 年 11 月擬定研究計畫，開始收集相關文獻資料並展開各項研究工作；於 109 年 3 月以問卷調查方式進行預試，109 年 5 月進行正式問卷調查，並做立即性的資料數據蒐集、備份及檢核有效問卷、剔除完全無效問卷。

#### 二、 樣本選取方法

本研究屬地域性研究，限於時間與人力等因素限制，研究區域僅限於台灣分公司公司維修人員實施調查，以瞭解個人職能、人際關係、工作績

效與留職意願關係之研究。問卷區分五項，分別係「個人基本資料」、「個人職能」、「人際關係」、「工作績效」、「留職意願」，本研究透由網路問卷調查方式，主要研究調查對象為公司現職助理工程師、副工程師、工程師、資深工程師及技術部工程師，本公司人員皆為科技大廠駐廠維修人員，男性高達 95 % 以上。

### 3.4.1 個人基本資料

本研究將此次個人背景資料來源以香港商 D 公司維修人員，分別以婚姻狀況、年齡、台灣駐廠單位、職位及年資等。

### 3.4.2 統計分析方法

本研究是根據網路問卷調查所得實證資料並以敘述性統計分析、因素分析、信度分析、相關分析及迴歸分析等統計方法來進行檢驗。

### 3.4.3 描述性分析

描述性分析是用以整理，描述、資料解釋之統計技術與系統方式。本研究首先針對樣本基本資料來研究，再進行描述性統計分析，且計算樣本人口統計變數的標準差、平均數、百分比、次數分配，更加以瞭解不同屬性樣本分佈之情形。

### 3.4.4 信度分析

所謂信度是衡量沒有誤差之程度，更加是測驗結果的一致性程度，信度是以衡量的變異理論為基礎。並採用 Cronbach's  $\alpha$  值來檢驗量表題項之信度，Cronbach's  $\alpha$  係數值愈大，表示分量表之內部一致性愈高，Cronbach's  $\alpha$  值若在 0.7 以上表示即為高信度，若在 0.4 以下則為低信度，並以確

立研究量表之可靠性。

### Cronbach's $\alpha$

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{\sum s_i^2}{\sum s_i^2 + 2 \sum \sum s_{ij}} \right]$$

其中， $\alpha$ =為估計的信度

$k$ =檢測的總題數

$s_i^2$ =檢測的總變異數

$s_{ij}$ =題目與另一題目之共變數

### 3.4.5 單因子變異數分析

單因子變異數分析主要是在於檢定三個或三個以上獨立樣本觀察值之各組平均數彼此間是否相等。而本次研究採用變異數分析法來檢定三個母群體以上平均數之差異情形。並針對基本資料之婚姻狀況、年齡、台灣駐廠單位、職位、年資之五個變項進行單因子變異數分析，並檢定個人職能、人際關係、工作績效、留職意願等四個構面之差異性情形。若單因子變異數分析之 F 值達顯著時，則代表組別間至少有一對平均數間有較顯著差異，並將進一步進行各組事後比較而使用 Scheffé 法。

### ANOVA 檢定

$$F = \frac{\text{可解釋變異數}}{\text{不可解是變異數}} = \frac{SSTR/(k-1)}{SSE/(N-k)} = \frac{NSTR}{MSE}$$

### 3.4.6 迴歸分析

迴歸分析係為了解兩個以上變項之間的關係，影響程度及方向，將個



人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係做迴歸分析，及透過一般傳統之檢測的方式，來檢測變數與自變數間的交互作用對依變項的影響，並且探討個人職能、人際關係、工作績效與留職意願間關係之驗證假設。從所得到的決定係數(簡稱  $R^2$ )來了解自變項對於依變項之間關係的影響。 $R^2$  值 介於 0 至 1 之間，當  $R^2$ 值越高時，表示解釋力則越大，反之當  $R^2$ 值越弱，解釋力則越小。



## 第四章 實證結果分析

本章節以 SPSS 18.0 軟體為主要分析之工具對網路問卷回收完畢之資料數據進行分析與彙整，進而驗證各項變數其建立本研究假設，並且解釋其研究之結果。本研究以外商企業香港商 D 公司維修人員為主要研究對象，來探討個人職能、人際關係、工作績效與留職意願之關係，並針對分析之結果進而提出結論。

### 4.1 信度分析

本研究使用 SPSS 18.0 套裝統計分析軟體，以外商企業香港商 D 公司維修人員為主要研究對象來做問卷題項以分析結果來做為測量統計，運用內在信度之 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢測個人職能、人際關係、工作績效與留職意願，四個變項之信度分析。本研究各變項的信度分析結果，Cronbach's  $\alpha$  係數值都大於 0.7，如表 4.1 所示。各分量表及總量表皆顯於本研究問卷。

表 4.1 各變項信度分析彙整表

整體信度 $\alpha$ 係數:0.915	
各研究變項	Cronbach's $\alpha$ 係數
個人職能	0.856
人際關係	0.809
工作績效	0.839
留職意願	0.846

資料來源：本研究資料整理

## 4.2 人口統計變項之描述性統計

本研究是以外商企業香港商 D 公司維修人員為主要研究對象，進行基本資料的分析，其內容分別為婚姻狀況、年齡、台灣駐廠單位、職位、年資，五種人口統計變項，其受訪者之樣本結構資料我們將進一步做分析，統一整理數據如表 4-2 表所示。

### 4.2.1 樣本資料分析

本研究於婚姻狀況方面，未婚的人數略多（未婚 48.6%，喪偶 0.9%），維修人員隨時需進廠了解機況及搶修機台，易造成人員未婚狀況偏高。以年齡來看，26-35 歲的人數略多（26-35 歲 38.1%，56 歲以上 5%）。維修人員需有經驗及長時間維修機台的體力，而年齡偏高人員易退休及轉換職場之情形。在台灣駐廠單位上，新北地區的人數略多（新北 28.0%，台灣 ISC 單位 5.5%），台灣 ISC 單位為亞洲區職訓中心，故人員數略少。依據職位，助理工程師人數略多（助理工程師 36.2%，台灣 ISC 單位 6.9%），無論學經歷公司皆是以助理工程師任職，再依考核升職，而台灣 ISC 單位為教學單位，所以人數自然偏少。在年資上 5-6 年略高（5-6 年 29.4%，1 年以下 11.9%）。從數據上可以看到公司人員流動率不算太高，而造成新進人員 1 年以下人員偏低。

表 4.2 研究樣本基本資料表

類別	組別	人數	百分比	累積百分比
婚姻狀況	1:已婚	95	43.6%	43.6%
	2:未婚	106	48.6%	92.2%
	3:離婚	9	4.1%	96.3%
	4:分居	6	2.8%	99.1%
	5:喪偶	2	0.9%	100%
年齡	1:25 歲以下	20	9.2%	9.2%
	2:26-35 歲	83	38.1%	47.2%
	3:36-45 歲	73	33.5%	80.7%
	4:46-55 歲	31	14.2%	95%
	5:56 歲以上	11	5%	100%
台灣駐廠單位	1:新北	61	28%	28%
	2:新竹	51	23.4%	51.4%
	3:台中	46	21.1%	72.5%
	4:台南	48	22%	94.5%
	5:台灣 ISC 單位	12	5.5%	100%
職位	1:助理工程師	79	36.2%	36.2%
	2:副工程師	32	14.7%	50.9%
	3:工程師	74	33.9%	84.9%
	4:資深工程師	18	8.3%	93.1%
	5:技術部工程師	15	6.9%	100%
年資	1:1 年以下	26	11.9%	11.9%
	2:2-4 年	58	26.6%	38.5%
	3:5-6 年	64	29.4%	67.9%
	4:7-9 年	43	19.7%	87.6%
	5:10 年以上	27	12.4%	100%

資料來源：本研究資料整理

### 4.3 變項之敘述性統計分析

根據表 4.3，本研究在「人際關係」構面中作答分數平均值為 4.231，「工作績效」構面中作答分數平均值為 4.188，「留職意願」構面中作答分數平均值為 3.824，「個人職能」構面中作答分數平均值為 3.753，平均數最高值為「人際關係」構面題項，平均數最低值為「個人職能」構面。標準差最大值為「留職意願」構面，所有研究樣本對「留職意願」的認同差異最大，認同差異最小為「人際關係」構面題項，其中有效樣本意見差異趨向一致。

表 4.3 各構面平均數與標準差

構面	個數	平均數	標準差
個人職能	218	3.753	0.807
人際關係	218	4.231	0.474
工作績效	218	4.188	0.494
留職意願	218	3.824	0.813

資料來源：本研究資料整理

## 4.4 單因子變異數分析

本研究使用單因子變異數來分析婚姻狀況、年齡、台灣駐廠單位、職位、年資等，並比較個人職能、人際關係、工作績效、留職意願是否會有顯著性的差異之比較，並將根據分析結果對有顯著性差異之類別加以敘述，經分析之結果得知如下。

### 1. 婚姻狀況

本節在了解不同婚姻狀況之維修人員於個人職能、人際關係、工作績效、留職意願等四個構面之差異性情形。離婚、分居、喪偶由於樣本數過低，進而合併樣本數量達到完整且客觀，單因子變異數分析結果如表 4.4 所示，不同婚姻狀況之維修人員在個人職能( $F=29.708$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，人際關係( $F=15.592$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，工作績效( $F=40.859$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，留職意願( $F=2.854$ ,  $P=0.060$ )無顯著性差異。而最後再進行 Scheffe 事後比較，顯示不同的婚姻狀況以事後比較個人職能為  $1>2$ ,  $1、3>2$ ,  $3>2$ ，得知在已婚者之個人職能顯著高於未婚者，且事後比較人際關係為  $1>2、3$ ,  $2、3<1$ ，得知在已婚者之人際關係顯著高於未婚者，工作績效事後比較為  $1>2$ ,  $1>3$ ，已婚者在顯著高於未婚、離婚。此研究結果，探討研究其原因可能與經濟需求慾望之不同有關。婚姻狀況在留職意願沒有很顯著的影響，而不同婚姻狀況對個人職能、人際關係、工作績效都具備相當重要並有明顯之差異性。

表 4.4 各構面單因子變異數分析表（婚姻狀況）

變項	組別	組名稱	人數	平均數	F	P	事後比較
個人職能	1	已婚	95	4.1439	29.708	0.001	1>2 1、3>2 3>2
	2	未婚	106	3.3711			
	3	離婚/分居/喪偶	17	3.9542			
人際關係	1	已婚	95	4.4230	15.592	0.001	1>2、3 2、3>1
	2	未婚	106	4.0798			
	3	離婚/分居/喪偶	17	4.1070			
工作績效	1	已婚	95	4.4718	40.859	0.001	1>2、3 2、3>1
	2	未婚	106	3.9322			
	3	離婚/分居/喪偶	17	4.1979			
留職意願	1	已婚	95	3.9719	2.854	0.600	
	2	未婚	106	3.7170			
	3	離婚/分居/喪偶	17	3.6667			

資料來源：本研究資料整理

## 2. 年齡

本節在了解不同年齡之維修人員於個人職能、人際關係、工作績效、留職意願等四個構面之差異性情形。單因子變異數分析結果如表 4.5 所示，不同年齡之維修人員在個人職能( $F=16.764$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，人際關係( $F=4.082$ ,  $P=0.003$ )有顯著性差異，工作績效( $F=16.408$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，留職意願( $F=2.594$ ,  $P=0.038$ )有顯著性差異。最後再進行 Scheffe 事後比較，顯示不同年齡以個人職能為  $3>2$ ,  $4>2$ ,  $5>2$ ，在個人職能要求顯著高於 25-35 歲以上。其原因可能是因為 26-35 歲之社會人士，因進入社會不久，並不太能正確知道自己適合那些行業，而易使自己迷茫且無動力去增強自身職場本質學能。且工作績效事後比較，36-45 歲顯著高於 26-35 歲，46-55 歲及 56 歲以上都顯著高於 25 歲以下及 26-35 歲，此研究結果表示，工作績效大多是由有多年的工作歷練萃取而來，而年齡越高，則越容易造就高度之工作績效。



表 4.5 各構面單因子變異數分析表（年齡）

變項	組別	組名稱	人數	平均數	F	P	事後比較
個人職能	1	25 歲以下	20	3.8278	16.764	0.001	3>2 4>2 5>2
	2	26-35 歲	83	3.2811			
	3	36-45 歲	73	3.9741			
	4	46-55 歲	31	4.1935			
	5	56 歲以上	11	4.4747			
人際關係	1	25 歲以下	20	4.0227	4.082	0.003	
	2	26-35 歲	83	4.1271			
	3	36-45 歲	73	4.3200			
	4	46-55 歲	31	4.3460			
	5	56 歲以上	11	4.4876			
工作績效	1	25 歲以下	20	4.0091	16.408	0.001	3>2 4>1、2 5>1、2
	2	26-35 歲	83	3.9310			
	3	36-45 歲	73	4.3474			
	4	46-55 歲	31	4.4545			
	5	56 歲以上	11	4.6446			
留職意願	1	25 歲以下	20	3.3417	2.594	0.038	
	2	26-35 歲	83	3.7912			
	3	36-45 歲	73	3.9110			
	4	46-55 歲	31	3.9032			
	5	56 歲以上	11	4.1515			

資料來源：本研究資料整理

### 3.台灣駐廠單位

本節在了解不同台灣駐廠單位之維修人員於個人職能、人際關係、工作績效、留職意願等四個構面之差異性情形。單因子變異數分析結果如表 4.6 所示，不同台灣駐廠單位之維修人員在個人職能( $F=19.032$ ， $P=0.001$ )有顯著性差異，人際關係( $F=7.377$ ， $P=0.001$ )有顯著性差異，工作績效( $F=12.411$ ， $P=0.001$ )有顯著性差異，留職意願( $F=0.842$ ， $P=0.500$ )有顯著性差異。再進行 Scheffe 事後比較，在個人職能、人際關係、工作績效中，其顯示台灣 ISC 單位大於新北、新竹、台中、台南等，台灣 ISC 單位為公司最高技術管理部門，易在個人職能、人際關係、工作績效中水平皆高於其他單位，而新北除台灣 ISC 單位以外，也皆高於其他地區分部，新北市科技業眾多人才濟濟之下，造成在壓力的驅使之下必須提升個人職能，因而使得在人際關係及工作績效中高於其他分部門，此研究結果得知不同台灣駐廠單位對個人職能、人際關係、工作績效都相當重要並有明顯的差異性。

表 4.6 各構面單因子變異數分析表 (台灣駐廠單位)

變項	組別	組名稱	人數	平均數	F	P	事後比較
個人職能	1	新北	61	4.1803	19.032	0.001	1>2、3、4 5>1、2、3、4
	2	新竹	51	3.3682			
	3	台中	46	3.5242			
	4	台南	48	3.5648			
	5	台灣 ISC 單位	12	4.8519			
人際關係	1	新北	61	4.3472	7.377	0.001	1>2 5>1、2、3、4
	2	新竹	51	4.0731			
	3	台中	46	4.1838			
	4	台南	48	4.1629			
	5	台灣 ISC 單位	12	4.7727			
工作績效	1	新北	61	4.3696	12.411	0.001	1>2、3 5>1、2、3、4
	2	新竹	51	3.9947			
	3	台中	46	4.0573			
	4	台南	48	4.1250			
	5	台灣 ISC 單位	12	4.8409			
留職意願	1	新北	61	3.8497	0.842	0.500	
	2	新竹	51	3.7778			
	3	台中	46	3.7681			
	4	台南	48	3.7951			
	5	台灣 ISC 單位	12	4.2222			

資料來源：本研究資料整理

#### 4.職位

本節在了解不同職位之維修人員於個人職能、人際關係、工作績效、留職意願等四個構面之差異性情形。單因子變異數分析結果如表 4.7 所示，不同職位之維修人員在個人職能( $F=26.408$ ， $P=0.001$ )有顯著性差異，人際關係( $F=21.146$ ， $P=0.001$ )有顯著性差異，工作績效( $F=49.852$ ， $P=0.001$ )有顯著性差異，留職意願( $F=8.308$ ， $P=0.001$ )有顯著性差異。此研究得知不同職位對個人職能、人際關係、工作績效、留職意願的看法都覺得相當重要有明顯之差異性，技術部工程師因職位高於其他職位所以在處事細心及工作責任度、專業技能上比其他職位更人際關係、工作績效皆易大於助理工程師、副工程師、工程師等，且資深工程師個人職能、人際關係也大於助理工程師、副工程師，在工作績效中也大於工程師，而工程師、副工程師在個人職能大於副工程師，在人際關係及工作績效中，工程師皆大於副工程師及助理工程師等，在留職意願方面技術部工程師及資深工程師，因職位皆到達一定之水準，故離職意願相對的較不高，而大於職位較低的助理工程師及副工程師。

表 4.7 各構面單因子變異數分析表（職位）

變項	組別	組名稱	人數	平均數	F	P	事後比較
個人職能	1	助理工程師	79	3.2433	26.408	0.001	1<2、3、4 4>2 5>1、2、3
	2	副工程師	32	3.7778			
	3	工程師	74	3.9099			
	4	資深工程師	18	4.4444			
	5	技術部工程師	15	4.7852			
人際關係	1	助理工程師	79	4.0736	21.146	0.001	3>1、2 4>1、2 5>1、2、3
	2	副工程師	32	3.8636			
	3	工程師	74	4.3686			
	4	資深工程師	18	4.5909			
	5	技術部工程師	15	4.7394			
工作績效	1	助理工程師	79	3.8320	49.852	0.001	3>1、2 4>1、2、3 5>1、2、3
	2	副工程師	32	4.0028			
	3	工程師	74	4.3845			
	4	資深工程師	18	4.7323			
	5	技術部工程師	15	4.8364			
留職意願	1	助理工程師	79	3.6814	8.308	0.001	4>1、2 5>2
	2	副工程師	32	3.3438			
	3	工程師	74	3.9662			
	4	資深工程師	18	4.4722			
	5	技術部工程師	15	4.122			

資料來源：本研究資料整理

## 7. 年資

本節在了解不同年資之維修人員於個人職能、人際關係、工作績效、留職意願等四個構面之差異性情形。單因子變異數分析結果如表 4.8 所示，不同年資之維修人員在個人職能( $F=16.642$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，人際關係( $F=13.523$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，工作績效( $F=25.915$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異，留職意願( $F=6.225$ ,  $P=0.001$ )有顯著性差異。此研究得知得知不同年資對個人職能、人際關係、工作績效、留職意願的看法都覺得相當重要有明顯的差異性，10 年以上在個人職能、人際關係、工作績效相對的會大於 1 年以下、2-4 年、5-6 年，而 7-9 年在工作績效中大於 1 年以下、2-4 年、5-6 年，人際關係則大於 1 年以下、2-4 年，個人職能大於 2-4 年，5-6 年在工作績效大於 2-4 年，人際關係則大於 1 年以下，因年資上的差異也會大幅影響到工作及上司同事等之熟悉度及信賴感，10 年以上及 7-9 年在留職意願大於 1 年以下，因 1 年以下對公司認同與歸屬感不高，易發生流動率高之情形。

表 4.8 各構面單因子變異數分析表 (年資)

變項	組別	組名稱	人數	平均數	F	P	事後比較
個人職能	1	1 年以下	26	3.9103	16.642	0.001	2<1、4 5>1、2、3
	2	2-4 年	58	3.2778			
	3	5-6 年	64	3.6198			
	4	7-9 年	43	4.0181			
	5	10 年以上	27	4.5185			
人際關係	1	1 年以下	26	3.9196	13.523	0.001	3>1 4>1、2 5>1、2、3
	2	2-4 年	58	4.0329			
	3	5-6 年	64	4.2486			
	4	7-9 年	43	4.4588			
	5	10 年以上	27	4.5556			
工作績效	1	1 年以下	26	4.0175	25.915	0.001	3>2 4>1、2、3 5>1、2、3
	2	2-4 年	58	3.8683			
	3	5-6 年	64	4.1435			
	4	7-9 年	43	4.4630			
	5	10 年以上	27	4.7071			
留職意願	1	1 年以下	26	3.2949	6.225	0.001	1<4、5
	2	2-4 年	58	3.7500			
	3	5-6 年	64	3.7708			
	4	7-9 年	43	4.0543			
	5	10 年以上	27	4.2531			

資料來源：本研究資料整理

## 4.5 迴歸分析

本研究以迴歸分析來檢驗個人職能構面對人際關係構面研究結果如表 4.9 所示。個人職能越高影響到同事間的依賴程度越重，相對得人際關係進而提高，而個人職能對人際關係之路徑分析中  $R^2$  為 0.200，由此統計數值可以驗證此兩個構面間是具備足夠關聯性的。 $\beta$  值顯示為 0.447， $t$  值等於 7.348，顯著性  $P$  值則  $<0.001$ ，代表個人職能對人際關係有顯著之影響。

**H1**：個人職能對人際關係有顯著正向之影響獲得支持。

表 4.9 個人職能對人際關係之迴歸分析

自變數	依變數
個人職能	人際關係
$R^2:0.200$	標準化 $\beta$ 係數 ( $t$ 值) :0.447(7.348)
調整後 $R^2:0.196$	F 值:53.996

資料來源：本研究資料整理

本研究以迴歸分析來檢驗人際關係構面對留職意願構面研究結果如表 4.10 所示。人際關係越高影響到組織與同事間的工作上互助及交流程度，相對得人際關係越高進而影響留職意願之強度，人際關係對留職意願之路徑分析中  $R^2$  為 0.188，由此統計數值可以驗證此兩個構面間是具備足夠關聯性的。 $\beta$  值顯示為 0.433， $t$  值等於 7.064，顯著性  $P$  值則  $<0.001$ ，代表人際關係對留職意願有顯著之影響。



**H2**：人際關係對留職意願有顯著正向之影響獲得支持。

表 4.10 人際關係對留職意願之迴歸分析

自變數	依變數
人際關係	留職意願
R <sup>2</sup> :0.188	標準化 β 係數 (t 值) :0.433(7.064)
調整後 R <sup>2</sup> :0.184	F 值:49.906

資料來源：本研究資料整理

本研究以迴歸分析來檢驗工作績效構面對留職意願構面研究結果如表 4.11 所示。工作績效越高在組織與同事間代表著有高度的評價與信任，相對的工作績效越高影響到留職意願程度越重，工作績效對留職意願之路徑分析中 R<sup>2</sup>為 0.089，由此統計數值可以驗證此兩個構面間是具備足夠關聯性的。中 β 值顯示為 0.299，t 值等於 4.599，顯著性 P 值則<0.001，代表工作績效對留職意願顯著之影響。

**H3**：工作績效對留職意願有顯著正向之影響獲得支持。

表 4.11 工作績效對留職意願之迴歸分析

自變數	依變數
工作績效	留職意願
R <sup>2</sup> :0.089	標準化 β 係數 (t 值) :0.299(4.599)
調整後 R <sup>2</sup> :0.085	F 值:21.151

資料來源：本研究資料整理

本研究以迴歸分析來檢驗個人職能構面對工作績效構面研究結果如表 4.12 所示。個人職能的高、低對工作績效之影響是非常直接且顯著的，個人職能對工作績效之路徑分析中  $R^2$  為 0.550，由此統計數值可以驗證此兩個構面間是具備足夠關聯性的。中  $\beta$  值顯示為 0.741，t 值等於 16.242，顯著性 P 值則  $<0.001$ ，代表個人職能對工作績效有顯著之影響。**H4**：個人職能對工作績效有顯著正向之影響獲得支持。

表 4.12 個人職能對工作績效之迴歸分析

自變數	依變數
個人職能	工作績效
$R^2:0.550$	標準化 $\beta$ 係數 (t 值) :0.741(16.242)
調整後 $R^2:0.548$	F 值:263.791

資料來源：本研究資料整理

本研究以迴歸分析來檢驗個人職能構面對留職意願構面研究結果如表 4.13 所示。個人職能對留職意願之路徑分析中  $R^2$  為 0.002，由此統計數值可以驗證此兩個構面間無具備足夠關聯性的。個人職能指個人職業所需之技巧、知識、能力與其他特徵之整合，與交互作用進而產生之結果，而留職意願為考量後願意留在組織爭取績效其效力程度。發現個人職能高、低並無直接影響留職意願。 $\beta$  值顯示為 0.047，t 值等 0.696，顯著性 P 值則  $<0.487$ ，代表個人職能對留職意願無顯著之影響。

**H5：**個人職能對留職意願無顯著正向之影響獲得支持。

表 4.13 個人職能對留職意願之迴歸分析

自變數	依變數
個人職能	留職意願
R <sup>2</sup> :0.002	標準化 β 係數 (t 值) :0.696(0.047)
調整後 R <sup>2</sup> -0.002	F 值:0.485

資料來源：本研究資料整理

本研究以迴歸分析來檢驗人際關係構面對工作績效構面研究結果如表 4.14 所示。人際關係越高影響到同事間的工作上互助程度越多，相對得工作績效進而提高，人際關係對工作績效之路徑分析中 R<sup>2</sup>為 0.307，由此統計數值可以驗證此兩個構面間是具備足夠關聯性的。β 值顯示為 0.554，t 值等於 9.782，顯著性 P 值則<0.001，代表人際關係對工作績效有顯著之影響。

**H6：**人際關係對工作績效有顯著正向之影響獲得支持。

表 4.14 人際關係對工作績效之迴歸分析

自變數	依變數
人際關係	工作績效
R <sup>2</sup> :0.307	標準化 β 係數 (t 值) :0.554(9.782)
調整後 R <sup>2</sup> :0.304	F 值:95.692

資料來源：本研究資料整理

## 第五章 結論與建議

本研究結果發現外商企業香港商 D 公司維修人員在個人職能、人際關係對工作績效與留職意願有顯著影響，且發現年資、職位較高之同仁，對公司環境了解較深，薪資福利也達到一定之水準後，個人職能、人際關係及工作績效相對越高，留職意願也會隨之提高，而且有利於企業的穩定與發展，並期許之後可從員工強化專業著手，定期予以安排專業訓練相關課程，能使員工於工作時間外還能學習並成長，進而增強提升工作相關技能之知識技巧等，並重視且授權以提高員工在專業服務及自主能力的成就感，而使員工心理上與情感上提高組織認同，才會對組織更加產生歸屬感，並珍惜和組織間之關係，使員工彼此間凝聚力更加提高，並達到減少訓練成本與徵聘人員之支出，進而提高公司之競爭力，且提升工作品質及效能，因此建議公司管理者可從員工培訓，提高本職學能以利員工增加公司向心力與信任感，另一方面可從薪資福利與績效獎金部分著手，如實施提高工作績效獎金，並且時常辦理員工休閒活動與員工團康，進而改善員工對於薪資報酬與工作量不成比例的問題。使公司之各項規範與制度更透明化，如獎勵制度與薪資結構等，讓員工能有更明確之規範可遵循，進而有目標去努力。本研究以外商企業香港商 D 公司維修人員實施調查，以瞭解個人職能、人際關係與工作績效對留職意願關係之研究，本章目的在於歸納資料分析之研究結果，並且提出結論與建議，期盼能作為實務界的參考依據，同時提供後續研究者之研究方向。

## 5.1 假設之驗證結果

本研究在第四章執行資料分析，由分析結果得知，各研究變項之間都呈現顯著影響。並根據第四章之研究結果，研究假設之項目業已獲得驗證，本章節彙整後提出結論。

**H1：**個人職能對人際關係有顯著正向之影響獲得支持。

本研究把問卷樣本進行資料彙理並透過迴歸分析，發現本研究假說依獲得支持。顯示其個人職能的確會影響到人際關係，而且是具有正向並顯著的影響。代表個人職能越充足與否且在工作能否充分發揮，對於人際關係的認定相對的也會影響。

**H2：**人際關係對留職意願有顯著正向之影響獲得支持。

此假說於透過迴歸分析後亦獲得實證支持。發現本研究假說依獲得支持。顯示其人際關係的確會影響到留職意願，而且是具有正向並顯著的影響。代表人際關係之擅長，對於留職意願的認定相對的也會影響。

**H3：**工作績效對留職意願有顯著正向之影響獲得支持。

本研究發現此假說依獲得支持，顯示其工作績效的確會影響到留職意願，而且是具有正向並顯著的影響。代表工作績效越高且在工作能充分發揮並得到認可與賞識，對於留職意願相對的也會影響。

**H4：**個人職能對工作績效有顯著正向之影響。

發現此假說透過迴歸分析後依獲得支持。顯示其個人職能的確會影響到工作績效，而且是具有正向並顯著的影響。代表個人職能越高且在工作能充分發揮並得到認可與賞識，對於工作績效相對的也會影響。

**H5：**個人職能對留職意願無顯著正向之影響。

本研究發現此假說並無獲得支持，顯示其個人職能不會影響到留職意願，而且並無顯著的影響。代表就算個人職能越高且在工作能充分發揮並得到認可與賞識，對於留職意願也不會有影響。

**H6：**人際關係對工作績效有顯著正向之影響。

此假說於透過迴歸分析後亦獲得實證支持。發現本研究假說依獲得支持。顯示其人際關係的確會影響到工作績效具有正向並顯著的影響。代表人際關係之擅長，對於工作績效也會影響。



## 5.2 建議

本次研究對象為香港商 D 公司維修人員為研究對象，因此，後續研究者建議可將研究範圍擴大至他產業如金融業、營建業、傳產業等，或許可發現其不同行業特性之差異。其次，本研究探討個人職能、人際關係與工作績效對留職意願關係之研究，但從其他相關研究中發現，主管領導風格、組織承諾、工作投入、工作滿意度.....等因素都可能與其本身研究構面有所關連，因此限制了研究之結果。而在未來研究上，將可以考慮納入更多變數，並使整個研究架構更為完善，以求獲致更深入之發現與結果。而影響維修人員工作績效之因素甚多，建議未來有相關研究時，能以其它之構面來進行衡量，進而比較數據結果是否相同。本次研究是採用量化的研究方式，且並以網路問卷方式來進行調查，期往後如有相關研究，也能以質性的方向進行此項議題之相關研究，並對議題達到更為了解之深入，亦或許更能提出不同新的想法或概念。

本次研究礙於現實因素的限制下，無法面面俱到達到盡善盡美的境界，由於問卷設計係因受測者主觀性感受而填答，並容易受到個人當時心境、工作環境壓力...等等因素的影響，可能因為無法客觀性，並導致調查結果準確性失真而不自知，另礙於時間和人力之關係，本研究的樣本以台灣分公司同仁為這次研究對象，而所測出來的數據結果也僅能代表一個亞洲分部，希望未來能夠將樣本推廣擴大至全亞洲或是全世界，更加使研究資料可以完整完善。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 王以仁 (民 96), 人際關係與溝通, 台北市: 心理。
2. 朱敬先 (民 81), 健康心理學, 台北: 五南。
3. 李光晉 (民 106), 主管僕人式領導、員工組織承諾與工作鑲對對留職意願之影響-以南部某空軍基地為例, 南臺科技大學企業管理研究所碩士論文。
4. 李珮琦 (民 107), 以雙重約束理論探討職場新鮮人留任意願之研究, 中國文化大學社會科學院勞工關係學系碩士論文。
5. 李清榮 (民 95), 教師人際關係的經營, 通識研究集刊, 第 10 期, 241-257 頁。
6. 沈俊煌 (民 104), 台灣鋼瓶製造業員工工作滿意, 工作投入與工作價值觀對留職傾向影響之研究, 中國科技大學, 台北市。
7. 周煥臣 (民 75) 人際關係的意義、特性與功能, 教師之友, 32-35 頁。
8. 林志彥 (民 106), 組織承諾與工作滿意對工作績效與留職意願之影響, 南臺科技大學高階主管企管碩士班碩士學位論文。
9. 林澄貴 (民 90), 知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究-以中鋼公司為例, 國立中山大學碩士論文。
10. 孫本初 (民 90), 公共管理, 智勝文化事業有限公司。
11. 張火燦 (民 86), 策略性人力資源管理, 揚智文化事業股份有限公司, 台北。
12. 張春興 (民 89), 張氏心理學辭典(第五版), 台北市: 東華。
13. 曹萃栩 (民 73), 我國企業界專業技術人員離職意願之探討, 管理評論, 第 3 卷, 第 3 期, 52-57 頁。



14. 許勝雄 (民 69), 如何促進良好的人際關係, 台灣教育, 354 期, 31-34 頁。
15. 陳皎眉 (民 86), 人際關係, 台北市: 國立空中大學。
16. 陳慶瑜 (民 102), 僕人式領導與工作活力對留任意願之影響-以南臺科技大學為例, 南台科技大學企業管理系人力資源管理研究所碩士學位論文。
17. 楊國樞 (民 73), 青年的人際關係, 中國論壇, 第 17 卷, 第 12 期, 11-17 頁。
18. 楊慕慈 (民 91), 人際關係與溝通, 台北市: 禾楓。
19. 楊錦登 (民 89), 人際關係相關理論之探討, 學生輔導通訊, 第 69 期, 104-113 頁。
20. 經濟部中小企業處 (民 89), 2010 年中小企業白皮書, [http://book.moeasmea.gov.tw /book/](http://book.moeasmea.gov.tw/book/)。
21. 葉志誠 (民 90), 職業社會學, 台北市: 五南出版社。
22. 劉俊昌 (民 89), 企業文化契合度與留職傾向之研究-以中國石油公司為例, 國立中山大學企業管理學系研究所, 高雄市。
23. 蔡培村 (民 89), 人際關係, 高雄: 復文。
24. 蕭文 (民 66), 國中學生人際關係欠佳之輔導研究, 教育與心理研究, 第 1 期, 218-223 頁。
25. 鍾國雄、郭致平譯 (民 90), 人力資源管理, 台北: 麥格羅希爾。原著: Lloyd L.Byars & Leslie W.Rue
26. 羅信生 (民 103), 大學生習表現、人際關係與課堂焦慮之研究, 國立暨南際大學教育政策與行系碩士論文。

## 二、英文部分

1. Ablson, M.A. (1987) “Examination of Avoidable & Unavoidable Turnover” Journal of Applied Psychology, Vol.72, No.3, PP.382-286. °
2. Competence at work : Model for superior performance(p.11), by L. M. Spencer, & S. M. Spencer, 1993, New York : John Wily & Sons Inc.
3. Dalton, D. R., Todor , W. D. & Krackhardt, (1982),“ Turnover Overstated: The Functional Taxonomy,”Academy of Management Review ,Vol.7,pp.117-123.
4. Lahti, R. K., (1999). Identifying and integrating individual level and organizational level core competencies. Journal of Business and Psychology, Vol.14, No.1, pp.59-75.
5. Parry. S. B. (1997). Evaluating the impact of training: a collection of tools and techniques. American Society for Training & Development.
6. Price,J.L,The Study of Turnover ( Ames, Iowa : The Iowa State University Press ,1977 )
7. Schermerhorn, Jr. J. R., Hunt, J. M. & Osborn, R. N. (2000), Organizational Behavior, 6 th ed., New York: John Wiley & Sons.

## 附錄一：量化問卷

### 香港商 D 公司維修人員研究問卷

親愛的同仁您好：

非常感謝您抽空填答，這是一份學術研究問卷，此份問卷主要目的在於欲探討個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究及因素，答案題目沒有正解之分，請依您的個人狀態來填答，而您所提供的寶貴訊息將會對本研究有很大的幫助！這份問卷所需時間約 10-15 分鐘，問卷資料皆採匿名處理，絕不探討您的個人狀態，研究資料結果僅供本研究學術研究使用，再次感謝您撥空填答！

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

指導教授：郭東昇

研究生：余文軍

敬祝

工作順利、身體安康！

※填答說明：本研究問卷共計包含五大部份，煩請您依據題項的陳述，在適當的勾選填答。

#### 第一部份：個人資料背景

本部分的問題是想了解您的「個人資料背景」，資料僅供學術研究之使用，絕不會外流與公開，請您安心填答。請您在適當之選項前的內打「✓」

1. 婚姻狀況：(1) 已婚 (2) 未婚 (3) 離婚 (4) 分居(5) 喪偶
2. 年齡：(1) 25 歲以下 (2) 26-35 歲 (3) 36-45 歲 (4) 46-55 歲 (5) 56 歲以上
3. 台灣駐廠單位：(1) 新北 (2) 新竹 (3) 台中 (4) 台南(5) 台灣 ISC 單位
4. 職位：(1) 助理工程師 (2) 副工程師 (3) 工程師 (4) 資深工程師 (5) 技術部工程師
5. 年資：(1) 1 年以下 (2) 2-4 年 (3) 5-6 年 (4) 7-9 年(5) 10 年以上

說明：填答時請依照題目依序之陳述，而就您目前之現況，在適當之選項的□內打「✓」。「5」表示您「非常同意」；「4」表示您「同意」；「3」表示您「普通」；「2」表示您「不同意」；「1」表示您「非常不同意」。

<p style="text-align: center;"><b>第二部分：個人職能</b></p>	1 非常 不同意	2 不 同意	3 普 通	4 同 意	5 非 常 同 意
A1. 在公司職場中我具備著良好的分析技巧。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A2. 在公司職場中我具備著良好的電腦應用能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3. 在公司職場中我具備著良好的創造性思考能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A4. 在公司職場中我具備著良好的資訊蒐集能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A5. 在公司職場中我具備著現今職務專長應有的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A6. 在公司職場中我具備著問題解決能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A7. 在擔任這個職務之前，我已經具備這個職務所需要的基本能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A8. 在公司職場中我具備發揮自己專長的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A9.我在公司職場中具備著其他對工作有幫助的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：人際關係	1 非常 不同意	2 不 同意	3 普 通	4 同 意	5 非 常 同 意
B1.在公司職場中我具備著團隊合作能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2.在公司職場中我具備著關係建立能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3.在公司職場中我與客戶的關係良好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B4.在公司職場中我與同儕的關係良好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B5.在公司職場中我與上司的關係良好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B6.在公司職場中我與下屬的關係良好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B7.在公司職場中我具備著良好的書寫溝通技巧。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B8.在公司職場中我具備著良好與同儕溝通的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B9.在公司職場中我具備著良好與上司溝通的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B10.在公司職場中我具備著良好與下屬溝通的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B11.在公司職場中我具備著情緒掌控的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分：工作績效	1 非常 不同意	2 不 同意	3 普 通	4 同 意	5 非 常 同 意
C1.我已經清楚掌控工作現場上的任務需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.我已經清楚並了解我工作職場的義務責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C3.我已經學會關於工作職場的一些專業技術	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C4.我已經學會使用一個有效的方式，來讓我的工作能順利地完成。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C5.我可以發展適當的技術及能力，來讓我的工作能更順利完成。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C6.我對於工作職務以外的任務會主動接下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C7.主管不在工作現場，我依然會依公司作業標準程序作業。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C8.我清楚地瞭解公司各職位升遷所需的訓練課程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C9.我會期望被公司指派有挑戰性的工作職務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C10.我對目前的工作量與獲得的薪酬相比，感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C11.我覺得自己符合這個職業所需要的特質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部分：留職意願	1 非常 不同意	2 不 同意	3 普 通	4 同 意	5 非 常 同 意
D1.我覺得我很適合從事目前職務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2.我覺得這個職務讓我感到自信。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D3. 我覺得選擇留在公司服務是正確的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4.即使有其他較好的工作條件，我也願意留在公司服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D5. 即使目前工作條件變差，我也願意留在公	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D6. 我願意選擇長期留在公司服務的打算。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷到此結束！再次衷心地感謝您的協助填答！謝謝！