

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

工作價值觀、工作投入與工作滿意度關係之研究
—以芳療從業人員為例

A Study on the Relationships between Work Values, Work
Engagement and Work Satisfaction--Taking Aromatherapy
Practitioners as an Example

陳芷琳

Chih-Lin Chen

指導教授：黃國忠 博士

Advisor: Kuo-Chung Huang, Ph.D.

中華民國 111 年 6 月

June 2022

南 華 大 學
企業管理學系管理科學碩士在職專班
碩 士 學 位 論 文

工作價值觀、工作投入與工作滿意度關係之研究—
以芳療從業人員為例

A Study on the Relationships between Work Values, Work Engagement
and Work Satisfaction--Taking Aromatherapy Practitioners as an Example

研 究 生：陳芷琳

經考試合格特此證明

口試委員：方健立

黃國忠

紀信光

指導教授：黃國忠

系主任(所長)：黃國忠

口試日期：中華民國 111 年 06 月 23 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陳芷琳君在本系修業二年，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：陳芷琳君已修滿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：陳芷琳君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：工作價值觀、工作投入與工作滿意度關係之研究

—以芳療從業人員為例

(2)學術期刊：芳療從業人員工作價值觀、工作投入與工作滿意度

關係之研究

本人認為陳芷琳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：工作價值觀、工作投入與工作滿意度關係之研究—以芳療從業人員為例，以參加碩士論文口試。

指導教授： 簽章

中華民國111年5月13日

誌謝

這一路走來真不容易，來到南華大學進修碩士課程，對我來說是一個美好的相遇，首先要感謝的是我的指導教授黃國忠博士，在我決定要放棄時，教授非常有耐心的說明分析，並建立我的信心，讓我一步步完成我所研究的論文，是我求學以來遇到最有耐心、愛心及非常專業的好老師，我真的很感恩，同時也要感謝二位口試委員紀信光教授和王智立教授，給予論文的指導及修正，讓本論文能更加完善。

研究所這兩年，系上的所有老師都給予我非常多的專業教導及協助，感謝老師們無私的付出，這一路要感謝的人太多，愛我的家人、懂我的朋友以及世華學姊的鼓勵和革命情感的天使班同學，湘筑、玉鈞姊妹、尤其是把我當女兒寵的玉清同學，這份革命情感我深存心中，另外還有系辦助理的協助，都讓我覺得很溫暖，並感謝參與受測填答問卷的受訪者，對本研究的貢獻。

最後我要感謝我自己，這一路堅持了下來，每星期開車往返 3-4 小時，完成了人生一個美好的風景。

陳芷琳 謹誌

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

中華民國 111 年 6 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

110 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：工作價值觀、工作投入與工作滿意度關係之研究—以芳療從業人員為例

研究生：陳芷琳

指導教授：黃國忠 博士

論文摘要內容：

本研究欲瞭解芳療從業人員對其工作價值觀、工作投入和工作滿意度之看法，並探討三個變數之間的關係，採用問卷調查法蒐集受訪者相關資料，以 Google 所提供之線上問卷，經由 Facebook 臉書、芳療同學會社團及 Line 群組，邀請受訪者線上填寫問卷。有效問卷共計回收 300 份，並使用 SPSS 統計軟體來進行本研究之數據分析與研究假設驗證。主要分析結果如下：(1)女性工作價值觀大於男性，其餘的差異性分析結果均無顯著差異；(2)工作價值觀對工作投入具有顯著正向影響關係；(3)工作價值觀對工作滿意度具有顯著正向影響關係；(4)工作投入對工作滿意度具有顯著正向影響關係；(5)工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間具有部分中介效果。

關鍵詞：芳療從業人員、工作價值觀、工作投入、工作滿意度

Title of Thesis: A Study on the Relationships between Work Values, Work Engagement and Work Satisfaction--Taking Aromatherapy Practitioners as an Example

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

Graduate Date: June 2022

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Chih-Lin Chen

Advisor: Kuo-Chung Huang, Ph.D.

Abstract

This study aims to understand aromatherapy practitioners' views on their work values, work engagement and work satisfaction, and to explore the relationship between the three variables. The questionnaire survey method is used to collect the relevant data of the respondents, and the online questionnaire provided by Google is used. through Facebook, the Aromatherapy Alumni Association and the Line group, the respondents were invited to fill in the questionnaire online. A total of 300 valid questionnaires were collected, and SPSS statistical software was used for data analysis and hypothesis validation of this study. The main analysis results are as follows: (1) Women's work values are greater than men's, and there is no significant difference in the rest of the differences analysis results; (2) Work values have a significant positive impact on work engagement; (3) Work values have a significant positive effect on work satisfaction.(4) Work engagement has a significant positive impact on work satisfaction; (5) Work engagement has a partially mediating effect between work values and work satisfaction.

Keywords: Aromatherapy Practitioners, Work Values, Work Engagement, Work Satisfaction

目錄

準碩士推薦函.....	I
誌謝.....	II
論文摘要內容.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	VII
表目錄.....	VIII
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 芳香療法.....	5
2.2 工作價值觀.....	6
2.3 工作投入.....	8
2.4 工作滿意度.....	10
2.5 工作價值觀對工作投入.....	13
2.6 工作價值觀對工作滿意度.....	14
2.7 工作投入對工作滿意度.....	15
2.8 工作投入、工作價值觀與工作滿意度之影響關係.....	16
第三章 研究方法.....	17
3.1 研究架構.....	17
3.2 研究假設.....	18

3.3 研究變項的操作型定義.....	18
3.4 問卷設計與研究對象.....	20
3.5 資料分析與統計方法.....	22
第四章 研究證實結果與分析.....	25
4.1 樣本敘述性統計分析.....	25
4.2 信度分析與因素分析.....	28
4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析.....	33
4.3.1 獨立樣本 T 檢定.....	33
4.3.2 單因子變異分析.....	36
4.4 相關分析.....	40
4.5 迴歸分析.....	41
4.6 中介驗證.....	42
第五章 結論與建議.....	44
5.1 研究結果.....	44
5.2 建議.....	48
參考文獻.....	51
一、中文文獻.....	51
二、英文文獻.....	56
附錄一 問卷.....	58

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	4
圖 3.1 研究架構圖	17



表目錄

表 1.1	芳香療法系統表.....	2
表 3.1	各構面操作型定義表.....	20
表 3.2	預試問卷信度表.....	21
表 3.3	預試因素分析表.....	22
表 4.1	樣本敘述性統計分析表.....	27
表 4.2	各構面信度分析表.....	28
表 4.3	KMO 值與 Bartlett 球形檢定表	29
表 4.4	工作價值觀因素分析摘要表.....	30
表 4.5	工作投入因素分析摘要表.....	31
表 4.6	工作滿意度因素分析摘要表.....	32
表 4.7	性別與各構面之差異分析表.....	34
表 4.8	婚姻狀況與各構面之差異分析表.....	35
表 4.9	專業證照與各構面之差異分析表.....	35
表 4.10	年齡與各構面之差異分析表.....	37
表 4.11	年資與各構面之差異分析表.....	38
表 4.12	教育程度與各構面之差異分析表.....	39
表 4.13	各研究構面與背景變項分析彙整表.....	40
表 4.14	各構面之相關分析表.....	41
表 4.15	各研究構面之迴歸分析表.....	42
表 4.16	工作價值觀、工作投入與工作滿意度之迴歸彙整表	43
表 5.1	研究假設驗證表.....	44

第一章 緒論

本研究將探討芳香療法從業人員的工作價值觀、工作投入與工作滿意度相關之研究。在本章節中，分為三小節，第一小節為研究背景與動機，第二小節為研究目的，第三小節為研究流程，並依序說明。

1.1 研究背景與動機

民眾的生活品質及追求養生與重視自然療法的想法越來越普及，芳香療法屬自然療法的一門分支，但芳香療法不只是職業，更是學術嚴謹的學問。市場對於芳療人才的重視度越來越大，大眾也對芳療人員的專業度要求越來越高，以目前的職場人員來說，對於芳療工作價值觀的文化觀念模糊以及芳療從業人員的培訓系統的參差不齊，以致於求職者投入此行業的意願與職場滿意度都不高，所以對於芳療從業人員的工作價值觀與工作投入及工作滿意度就成為了進入此行業很關鍵的因素。本研究採用問卷填寫蒐集資料，並分析探討芳療從業人員的工作價值觀、工作投入與工作滿意度之相關研究。首先將市場上主流芳香療法各個系統的特色，簡略說明；法系芳療以治療為主要核心，因此芳療師為護理人員和醫師為主，德系芳療以人本為主要基礎，採用生命科學的方式來調理，英系芳療以整體保健為理念，落實於日常保養，美系芳療以英式芳療為主要模範，以基礎知識大量推廣居家保健。並將其規範及使用方式整理彙整介紹如表 1.1。

芳香療法乃是運用從植物香氣部位所萃取的純自然精油，在英、美各國是用以調理心理、生理、及精氣神的保養（陳秀麗，2004）。芳香療法之發展史可推至史前時代，到 2002 年時已蓬勃發展，直至今日普遍民眾對於芳香療法都有一些概念，加上各類產品廣告中，不乏說明植物精油的

好處，所以芳香療法作為輔助療法之一門，也越來越多人投入此行業，然而對於這份工作的培訓過程及價值觀的建立仍存在著一定的困難度，例如培訓機構的文化及素質參差不齊，是否符合所學之芳療系統的價值觀，是一項值得探討的議題，本研究以芳療從業人員為例，進而探討芳療從業人員對於工作價值觀的相關研究是此研究動機之一。

表 1.1 芳香療法系統表

主流系統	特色	劑量規範	使用方式
法系芳療	以正統醫學為基礎，須具備醫師護理資格才能學習芳療並使用。	以治療方式為主，故使用劑量較高，因此並不限定於5%濃度。	以醫療治療方式為主，除了一般用法之外，還可以口服及塞劑。
德系芳療	以生命科學為理論基礎，將芳療結合能量療法。	利用順勢療法的方式，以1%極低的濃度來調理。	結合傳統反射療法的理論，進行按摩調理。
英系芳療	以整體療效見長，主要運用於生活保健上。	精油濃度的調配劑量不超過5%的濃度。	以薰香、SPA、嗅吸、保健按摩為主要方式。
美系芳療	大量培育基礎芳療知識，讓一般民眾能日常使用精油。	採用英系芳療的規範，精油濃度調配劑量不超過5%。	以日常保健為主，並採用英系的使用規範為輔助。

資料來源：本研究整理

本研究動機之二為工作投入，探討芳療從業人員對於工作投入之研究。對於芳療從業人員的工作投入建立於芳療專業知識及操作手技的熟練度，因為芳療從業人員必須對精油用法、植物分類及精油的化學分子結構要有通透的了解，需要大量投入時間及精力，因此就會影響芳療從業人

員對此行業的工作投入度，因為芳香療法的專業知識，精油植物分類及精油化學分子結構式，都是相對嚴謹的專業知識，除此之外對於調配比例、症狀分析、生理、心理的作用等等，都是對於工作投入很關鍵的一環，所以芳療從業人員的價值觀影響著工作投入，工作投入也代表了芳療從業人員對於投入專業知識的學習與建立。

本研究動機之三為工作滿意度，當芳療從業人員在工作上操作經驗不足及服務人次太少，加上此行業普遍工作時數偏長，以致於服務效果大打折扣，其來源於專業知識不足，經驗不夠，手技不純熟，因此薪資收入相對也就會偏低，上述因素都會影響芳療從業人員的工作滿意度，然而當芳療從業人員對於專業知識及服務手技純熟後並全心投入工作，是否會帶來工作上的滿意度，是故芳療從業人員工作滿意度的高低便值得探討。

1.2 研究目的

以上述研究的動機及背景，透過問卷調查方式，進行收集樣本及統計分析，整理歸納出如下：

1. 研究不同背景之芳療從業人員於工作價值觀、工作投入、工作滿意度之感受差異。
2. 研究工作價值觀對工作投入之影響。
3. 研究工作價值觀對工作滿意度之影響。
4. 研究工作投入對工作滿意度之影響。
5. 研究工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間是否具有中介效果。

1.3 研究流程

本研究在研究背景、動機、目的建立後，蒐集文獻、設計架構分析探討，並提出假設，受訪者以芳療從業人員為對象，以研究構面「工作價值觀」、「工作投入」及「工作滿意度」設計問卷，透過芳療師公會會員進行問卷預試，根據預試之後加以調整，最後將正式問卷發放給全台芳療從業人員，填寫後再將問卷資料進行統計分析，根據數據結果提出結論建議，程序如圖 1.1 所示。本研究問卷於 110 年 10 月 23 日發放填單，以 Google 所提供之線上問卷，經由 Facebook 芳香療法社群及 Line 群組，邀請受訪者線上填寫問卷。於 110 年 11 月 23 日問卷施測回收，正式問卷回收共計 330 份，扣除填答不完整之無效問卷 30 份，有效問卷為 300 份。

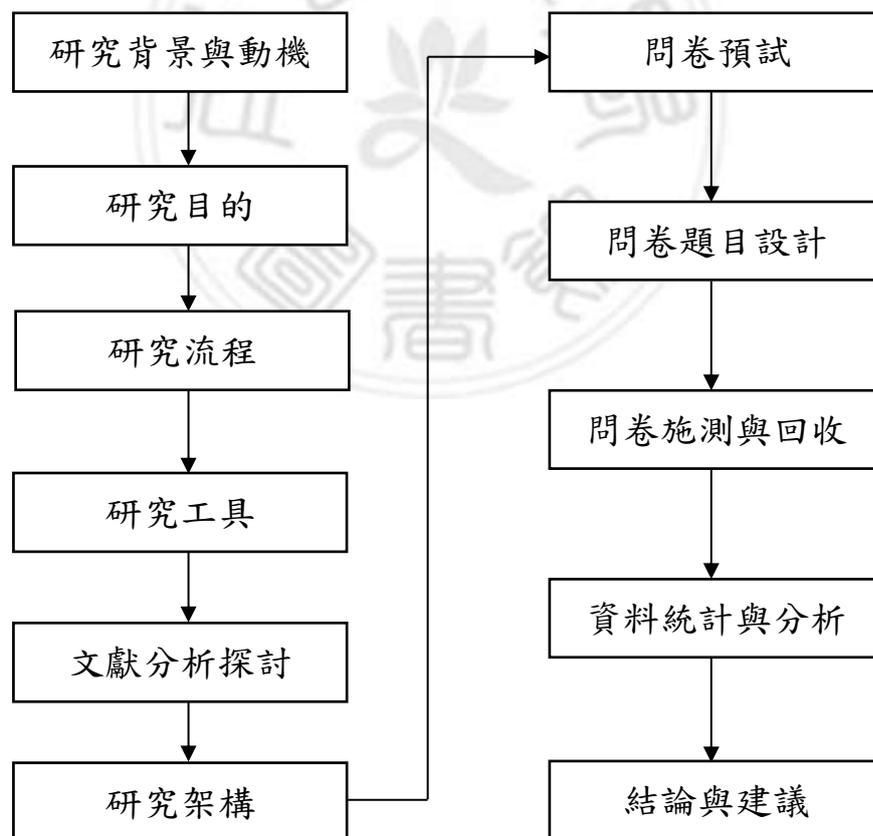


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本章討論研究相關構面的主題論述及文獻，旨在探討工作價值觀、工作投入與工作滿意度之間的關係，分為八個章節，第一節說明芳香療法的起源、定義、運用、工作型態、發展。第二節說明工作價值觀，第三節說明工作投入，第四節說明工作滿意度，第五節說明工作價值觀與工作投入的關係，第六節說明工作價值觀與工作滿意度的關係，第七節說明工作投入與工作滿意度的關係，第八節說明工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間的中介關係。

2.1 芳香療法

芳香療法的起源：在夏、商時期、史前（西元前 4000~2000）年巫師會焚香藥用植物煙燻病患，蘇美人、埃及、印度都已有使用芳香藥用植物的紀錄，埃及更是運用藥用植物來製作木乃伊，而西元 2002 年至近代，芳香療法已漸漸普及於大眾之中，甚至各國都已發展出原生植物種的各項草本精油，中西醫也越來越多投入其研究，1985 年~2022 年開始有相當多的芳香療法書籍出版及研究論文的產出，使芳香療法漸漸成為輔助療法的一門分支。世界上被稱為最具療癒力的，是德行的真和藝術的美，而芳香療法的鑰匙便是分子化學結構（溫佑君，2003）。因此芳香療法可以定義為藝術和科學的結合。

芳香療法之應用主要分成為三大類：(1) 嗅吸法、(2) 經皮吸收法、(3) 口服法，依不同的症狀問題使用不同的應用方法。而精油有其效果，是因為精油含有上百種化學物質，因此每一種精油都能用來改善生活品質（溫佑君、肯園芳療師團隊，2015）。

芳療師的工作型態是針對所需顧客進行正確專業的「芳療香氛和症

狀診斷」後，調配適合的精油，並專業解說與芳療課程的調理及按摩手技的執行操作（黃宜純，2008）。

芳香療法目前發展的狀態，以台灣的芳香療法從業人員來說，台灣只有勞動部發展署技能檢定中心所發出的美容師乙丙級證照，並無芳療師證照，職場上的芳療師認證大多來自英國 IFA(IFA Professional Aromatherapy Diploma IFA)及美國 NAHA(National Association for Holistic Aromatherapists)專業芳療文憑這兩大教學體系（黃宜純，2008）。芳療師認證是一個關鍵的因素，因為學員在學習芳香療法初期對於教學機構的選擇就是一個困難的障礙，五花八門的訊息，讓有心想學習芳香療法的人員，在進入此行業時就面臨了一個很大的門檻。然而對於芳香療法從業人員來說，芳香療法這門學問還是很迷人的，不僅能自助還能助人，它是一門充滿嗅覺、觸覺、聽覺、美感與藝術的香氣之旅（溫佑君，2010），所以對於植物與自然療法有濃厚興趣的人還是很願意投入這個產業中，因此芳香療法從業人員多數仍抱持著樂觀的態度來面對，期許未來能夠有更完善的系統，將芳香療法從業人員納入正規的認證證照中，以期提升整個芳療師的整體發展。

2.2 工作價值觀

芳療從業人員對於工作的價值觀可以用振動（Vibration）來形容芳香療法對於自身所產生的心靈振動及震顫（陳秀麗，2004），意旨對於芳香植物其屬性能夠生氣盎然的振動並觸及我們的身心靈。為此探討芳療從業人員對於工作價值觀是否能觸及自身內心，進而建立良好的工作價值觀。本節並說明工作價值觀的定義及工作價值觀之相關研究。

工作價值觀是對工作價值的偏好，並對工作的方式及價值評斷時所

依靠的心理系統。王大明、黃永全、林若蕎（2018）認為工作價值觀是指個人內、外在價值信念的一種表現形式，且透過社會化的過程進而影響對於工作價值觀的建立。Feather (2004)定義工作價值觀是一種想法活動的動力系統，它為人們的思想和行為提供標準，而隨著環境的變化，個體工作的價值觀也會隨著作出變化並調整以適應各種的環境。葉千華（2018）認為將工作價值觀定義為專業技術工作上是否能使個體在工作上的想法產生認定，促使內心對於目前工作產生主觀且持久的信念，是個人在追求工作目標以及選擇工作方向時的衡量指標，並進一步影響其工作行為之表現。伍逸博（2020）認為工作價值觀愈強，對工作才能抱持較積極正向的態度，對工作也會更投入，而工作價值觀強度越高，相對於工作產生的滿意度就會偏高。趙子揚、宋曜廷、許明輝（2018）認為較重視「對專業自我實現」、「於專業自我成長」的個體對於工作價值觀的觀念越強，就是能夠判斷自己是否辦不辦得到，以及自己喜不喜歡從事這項工作。Brown (2002)定義工作價值觀於一個人的價值體系中的其一，價值觀能夠滿足個體需求並呈現於工作上所扮演的角色，如：加薪、成功感、助人行為、負起擔當等。陳依婷、胡惟喻、劉怡君（2018）認為工作價值觀是選擇在生活舒適愜意與生活角色的重要中心思想。工作價值觀是呈現工作結果價值的表現，也是生活日常中的重要角色以及工作與生活的重心，更是代表了工作的主要關鍵價值。

綜合以上所述，工作價值觀是自身衡量能力、特質、需求、行為、目標及個人偏好等，而成為長期的信念與標竿，用來引導評斷個體對於工作的舉止與追求工作目標和選擇工作的指標。工作價值觀的涵義簡言之：工作本質的價值觀在於個人評定工作的想法，並選擇以其喜好的格局來表現。

Super (1970)將工作價值觀分成 15 類，並提出「工作價值量表」。爾後國內外學者對於工作價值觀的類別也各有不同，Zyotowski (1970)把工作價值觀分成「內顯價值」、「外顯價值」、「伴隨價值」，內顯價值代表能從工作之中獲得成就感、創造性、激發專長、應用所學等，外顯價值是從工作中獲得經濟報酬、名聲、地位等，而伴隨價值所帶來的人際關係、榮耀、自主性等。鍾燕宜、紀乃文、陳景元 (2008)認為工作價值觀分為內在信念、外在行為，是個人對工作持久性的信念並可引導個人的工作行為。陳宥蓁 (2021)認為工作價值觀，以「實現價值」最高，而「人際價值」為次重要之工作價值觀。

綜上所述，工作價值觀以個體能力及個人特性進而對工作產生的喜好及感受，而工作價值觀能引導個人的工作表現及其行為。工作價值觀會影響工作投入、工作表現以及工作動機，並與就業意願的選擇有相關的影響力。

2.3 工作投入

芳療從業人員對於工作的投入可以用專業、熟練來形容對芳香療法所產生的喜愛程度，意旨對於其工作屬性能夠全心投入工作中。為此探討芳療從業人員對於工作投入是否能產生高度認同感，進而產生高度的工作投入。本節並說明工作投入的定義及工作投入之相關研究。

工作投入是指本身對於在工作中參與的積極度及對工作的認同感。Robbins (2001)認為工作投入是一個人心理對於工作上之認同模式，也就是工作投入後的績效對於自我價值的主要關鍵因素。因此，提高工作投入也能提升工作帶來的滿足感與安全感。Kanungo (1982)提出工作投入的概念，實為個人對當前工作的心理認知；如果工作能滿足一個人的需求與願

望時，便能產生出工作投入的態度，增加相應的行為以及心理認同。對於芳療從業人員來說工作投入，不僅僅是對於自我價值的實現以外，芳療師對其工作投入的態度也會影響個人的需求滿足感。

Kahn (1990)把工作投入視為員工對於自我控制和工作角色的融合。把自我融合在工作的扮演中實際是對於工作態度與角色互相轉變的經驗。並進一步把工作投入分成：生理的(Physical)、認知的(Cognitive)和情緒的(Emotional)這3個面向。生理上的投入是指個人在工作中時能保持高度投入；認知上的投入是指個人能夠持續高度認同參與狀態；情緒上的投入是指個人能保有自己與旁人情緒之敏感度。總歸來講，個人不管是在某一個狀態上的工作投入度越高，而總體工作投入度也會越高。Kanungo (1982)認為工作投入是對自己的工作或自己願意承擔的工作事項，積極完成的程度，而且不論是哪一種工作投入都會因為個人的需求，與本身感受到工作中需求滿足的影響。田正哲(2018)引用莊堯鈞(2017)所研究之定義，認為工作投入能滿足個人需求、尊嚴、地位和自我獎賞等需求。楊其祥、洪儀真(2021)定義工作投入指員工對於心態和工作認同之重要程度，在工作上的自我實現與需求滿足。吳茹燕(2020)認為在工作時會積極地投入，工作投入越深，其工作滿足感則越高，工作投入能使自己在專業中持續學習、嘗試與進步。Kanungo(1982)定義工作投入是對工作認知狀態的認同感，也就是說對於當前工作的信仰以及滿足了其個人所需的程度。楊瑋瑄(2021)定義工作投入其實就是一個正面性的經驗，表現出工作當中的高度水準和高熱切的認同度，能專心而精力不散漫。

工作投入就是專注工作的態度，也是一種工作負責任的精神，是對於工作的參與及認同感，並從工作上得到自我價值、地位及尊嚴，也是對工作注入情感的行為表現。工作投入與否的行動力除了對工作的參與以外，

更多的是在心理層面上的喜愛以及認同感。

曾英庭(2018)認為工作投入應區分為工作歡樂、工作專一、工作認知、工作評價等四面向。蔡嘉和(2012)指出工作投入的分類，共有五種不同的因素：「工作認同感」、「工作參與度」、「工作評價」、「工作趨避」、「工作一心」。Rabinowitz and Hall(1977)則認為工作投入會因為個人的特質、工作環境及個人情況這三種原因造成影響。

工作投入也許可以說是社會在最初發展過程中所形成的工作價值。在這個前提下，如果個人自己的工作價值沒有改變，即使工作發生變化時，也不會改變他的投入。工作投入取決於個人是否感覺這份工作很重要，並產生其負責的態度。游鑄瑜(2021)認為工作投入因個體累積受到社會文化的影響而產生之工作的觀念態度，是自我對工作的價值觀及概念想法。

2.4 工作滿意度

芳療從業人員對於工作滿意度可以用自助、助人來形容對芳香療法所產生的工作滿意度，意旨對於其工作中所得到的顧客回饋及自身獲得內外在各項身心之滿足感。為此探討芳療從業人員對於工作滿意度是否能得到內心期望值，進而獲得較高的工作滿意度。本節並說明工作滿意度的定義及工作滿意度之相關研究。

本研究探討工作滿意度的意義與內涵，內容包含工作滿意度的定義、工作滿意度的理論和工作滿意度的相關研究。

黃世華(2020)認為工作滿意度是個體在執行工作時，對遭遇環境及人、事、物所感受的體驗，而產生之身心滿足的主觀感受程度。洪麗雅(2021)認為工作滿意度代表工作者對工作中的角色及所經歷抱持的感

情取向，此取向具有正負向兩種方向，正向代表著愉快與滿足，負向則產生不愉快和不滿足。邱憲義(2015)定義工作滿意度是工作及情境所產生的主要想法知覺感受，並保持一種知覺態度和感情的效果，以表達對於工作是否感到滿意。吳文心(2020)認為工作者的體力、疲倦及職業傷害都會影響工作滿意度。Graham et al. (2019)認為工作時數不規律，人際關係的和諧，都會有可能影響對工作滿意度的感受。楊政勳(2018)定義工作滿意度整體的各種感覺程度，包含工作的喜好、情緒、感受等。洪美惠、莊膳榕(2018)發現長期對於工作不滿會讓情緒低落，這些感受會對身心健康及幸福感產生負向作用，降低對工作的滿意度。黃宇仲(2021)認為高敬業度會產生工作價值，並使工作滿意度提升。張容榕(2019)定義工作滿意度意即對於工作本身和其他層面之反應或感受，感覺愈好，滿意度愈高。

各學者於工作滿意度，在研究學術上的論述各有不同，許士軍(1977)研究整理出工作滿意度的敘述如下：

1. 綜合性定義(Overall Satisfaction)
2. 差距性定義(Expectation Discrepancy)
3. 參考架構定義(Frame of Reference)

Kalleberg(1977)將工作滿意度視為簡單的純粹想法，從業人員把不同工作情境中的滿意或不滿意以之均衡，而產生整體性的滿足，其核心在於從業人員對於工作、環境，秉持的一種精神態度。Porter and Lawler(1968)定義工作滿意度是個人從工作、環境，預想得到與實際上得到的價值差別而定。差異如越小，而工作滿意度越高；差異如果越大，工作滿意度則越低。Smith(1969)認為工作滿意度是受個體自行參考架構的影響，工作者於團隊或工作中，所持的主觀感受與解釋。而這些包含了工作本身、升遷

制度、薪資報酬、領導者、夥伴等，而發展出來的工作描述標準(Job Descriptive Index，簡稱 JDI)用來檢測工作滿意度。

洪麗雅(2021)認為工作滿意度之研究廣泛，眾多研究者於不同研究對象、範圍和觀點的不同，並發展出許多不同的論點。本研究彙整較有代表性論述如下：

1. 需求層級理論

Maslow(1954)把人的需要分為生理性、安全性、社交性、自尊以及自我實現等五層次，而提出五種不同層次的需求滿意度。

2. 差異理論

Lawler and Porter(1967)認為組織文化給予工作者的實際薪資、升遷管道、地位及安全感等真實報酬，若高於認知的合理報酬時，則會產生滿足感，反之，則會產生不滿足感。

3. 公平理論

Adams(1963)提出員工本身會把在工作中投入的付出和報酬比率，與自己或參考對象做互相比較衡量，如果相比後相當或比之更高就容易產生滿足感。

4. 兩因素理論

Herzberg(1966)提出會影響到工作滿意度之原因有二種類別，第一類別為保健因子，是跟工作的環境外在因素有關的，包含組織的管理及策略、主管的監督、薪資收入、人際關係、工作條件及工作環境等。第二類別為激勵因子，是與工作直接有相關的激勵因素，包括被賞識、尊榮感、成就、地位、發展空間與升遷等。隨著大環境普遍物質需求的提升，此種內在勉勵的重要感越來越明顯。

卓佳欣、鄭淑萍、劉采薇、田珍戎、萬姍叡、石芳宜(2012)把

具有代表性之各個工作滿意度產生之前因後果變項的因素，分段歸納整理敘述如下：

1. 環境的變項：

- (1) 經濟與政治環境：經濟發展、國家的差異性等。
- (2) 職業性質：職業類別、名聲、身分等。
- (3) 公司內部環境：組織文化、企業的規劃及領導模式等。
- (4) 工作和環境：工作環境、作業內容、特質性和壓力等。

2. 個人的特色變項：

- (1) 人口統計變項：性別、年紀、教育程度、婚姻等。
- (2) 人格特質：需求、主觀價值等。
- (3) 能力：技術、知識等。
- (4) 情境人格：喜好、動機等。
- (5) 知覺、認知與期望。
- (6) 暫時性人格特質：悲傷、厭惡、生氣情緒等。

工作滿意度與需求有關，而需求是個人對人事物滿意的知覺感受程度，內外需求會因各項因素而影響工作滿意度，因此若能讓工作者實際獲得實質報酬及讓工作者與預期應得的期望價值落差縮小，就能讓工作者大幅增加滿足感而使工作績效能倍增。

2.5 工作價值觀對工作投入

吳茹燕(2020)對工作價值觀的知覺態度容易讓對工作的投入與成效產生表現影響。譚兆偉、盧建中(2010)認為工作價值觀涵義廣泛，是個人價值系統的一環。而工作投入是表現態度想法的行為，並不是價值觀的方面；價值觀所涵蓋面向之廣泛，包含品德的正確觀念和期望。而態度則

是趨向於特定化或明白的確定性，但態度和價值觀之間有相關性的存在。而於研究中呈現態度與價值觀的關聯程度甚為明顯，並且個人可經由本身所持久之價值觀信念來解釋也許會有哪種態度，與其所做的行為。Brown (1996) 定義工作投入的理論概念，工作價值觀會影響工作投入的主要變項因素。張素秋 (2006) 認為員工愈重視工作價值觀，工作投入則愈高。程雲程 (2007) 則指出工作價值觀和工作投入整體層面呈現顯著正相關。

工作價值觀對工作投入來自於環境、工作、社會人際等主觀及客觀因素所交互影響形成的，研究顯示自我內在價值、社會地位、人際關係、薪資報酬、等等不同的價值觀，對於工作價值觀及工作投入具有一定的正面影響。

2.6 工作價值觀對工作滿意度

Pietrofesa and Splete (1975) 在生計發展的理論與研究一書中，說到工作價值的理論敘述可以說明工作滿意度之指標性。蘇信旭 (2002) 研究顯示外在的價值觀和總體工作滿意度有顯著正相關。Hoppock (1935) 認為工作滿意度是表示工作者的心中、外在兩個方面，對於外部環境之因素的滿足感受，也就是說員工對於工作情況所產生的主觀性反應。而後眾多學者也都相繼提出對工作滿意度的看法。王俊明 (2004) 表示員工的工作滿意度偏高即是對於他的工作本身持有正面的態度；反之，即表示對他的工作不甚滿意。楊淑靜 (2005) 認為工作滿意度是表示員工在於工作經驗中，對於工作環境的各項變化因素之整體性及主觀性的價值判斷。李麗華 (2000) 也指出工作價值觀和工作滿意度有明顯的顯著性相關。

綜上所述，工作價值觀會因為不同的主觀認知及生理環境而有所差

異，進而產生工作滿意度的主要因素。個人的工作價值觀容易影響員工本身的工作意願、目標和努力的程度，並展現在工作表現上，因此所產生的工作滿意度也會隨之不同。個體愈重視目的性的價值觀及工作價值觀，對工作本身之滿足程度也會越高。

2.7 工作投入對工作滿意度

Saleh (1976)研究工作投入及工作滿意度具有幾種性質：

1. 一個人在工作上得到成就，便會在心裡產生工作滿意度；而工作投入則不盡然，必需要在個人對於此工作感覺有所價值後，心裡才會產生出工作投入感。
2. 工作滿意度是工作投入之結果變項，對於工作滿意度高的人來說，工作中的經驗值，會引起對工作的投入程度，工作滿意度需因工作上的順利程度而定，所以工作投入是影響工作滿意度的中介變項，工作滿意度為結果變項。
3. 工作投入其原因起源於個人心裡對工作的認同感，將個人的精力投入到角色行為中，因此工作投入趨向於穩定，而工作滿意度是以客觀的工作性質為根基，對於工作環境而產生的工作滿意度。

Gibson, Donnelly and Ivancevich (1991)則指出工作滿意度比工作投入更易產生變動，工作投入具有穩定性。而工作滿意度高或低的指標，不能代表一個人對於工作投入的多和少，工作滿意度偏高者並不代表比工作滿意度偏低者更投入工作中。

綜上所述，對於工作投入與工作滿意度各學者有不同對象的相關研究，研究結果皆顯示工作投入與工作滿意度具有正向顯著影響。

2.8 工作投入、工作價值觀與工作滿意度之影響關係

藍少宏(2018)以台中監獄員工作為研究對象，發現員工對於工作投入對工作滿意度路徑分析效果為正值，因此工作投入對工作滿意度具有正向顯著影響。陳弘美(2003)認為受測者在自我實現、積極向上、自我成長、社會地位的價值感偏高時，對工作投入則有顯著的正向影響。謝函融、鄭永祥(2005)研究結論指出，工作投入程度會隨著工作價值觀的知覺程度而產生正向影響。伍致霖(2007)以澎湖縣員工作為研究對象，研究後結果顯示工作投入對工作滿意度有顯著正相關。楊碩蓉(2014)認為工作滿意度越高，工作投入越高，並以工作投入為中介變項，研究結果顯示工作投入對工作滿意度具有中介效果。林怡君(2020)認為員工工作價值觀愈正向時，其工作投入會越高，工作投入越高者，對工作滿意度也越高，並以工作投入為中介變項，研究結果顯示工作投入對工作滿意度具有中介效果。

綜上所述，員工價值觀越高，自我實現度越高者，更易在工作中投入，進而產生工作滿意度，而工作投入對於工作價值觀與工作滿意度具有中介效果。

第三章 研究方法

本章節依研究背景、動機、研究目的及文獻探討來進行相關的分析討論，根據研究架構設計受訪者問卷，證實研究假設是否成立，本章分為五小節，第一節是研究架構；第二節是研究假設，第三節是研究變項的操作型定義；第四節是問卷設計與研究對象；第五節是資料分析與統計方法。

3.1 研究架構

經由文獻探討及分析後，產生研究架構，主要研究芳療從業人員在不同背景變項中，工作價值觀、工作投入、工作滿意度之差異。本研究以工作價值觀為自變項、工作投入為中介變項、工作滿意度為依變項，來探究彼此互相的因果關聯性。本研究探討之研究架構圖，如圖 3.1 所示。

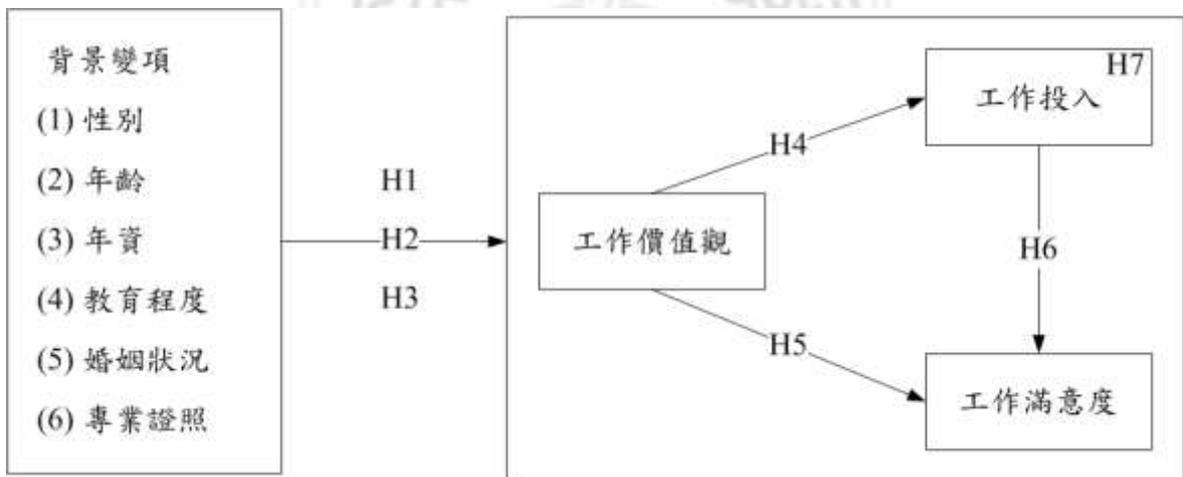


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

在此研究架構中，自變項為工作價值觀，而依變項為工作滿意度，其後納入工作投入為中介變項以進一步了瞭解芳療從業人員工作價值觀、工作投入、工作滿意度之關係，並建構研究架構圖，提出以下假設分述說明整理如下：

- H1：不同之背景變項的芳療從業人員之工作價值觀具有顯著差異。
- H2：不同之背景變項的芳療從業人員之工作投入具顯著差異。
- H3：不同之背景變項的芳療從業人員之工作滿意度具有顯著差異。
- H4：工作價值觀對工作投入有顯著正向影響關係。
- H5：工作價值觀對工作滿意度有顯著正向影響關係。
- H6：工作投入對工作滿意度有顯著正向影響關係。
- H7：工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間具有中介效果。

3.3 研究變項的操作型定義

本節旨在說明三個主要研究構面工作價值觀、工作投入、工作滿意度之操作型定義及研究調查方式。第一部份為芳療從業人員的個人基本資料；第二部分為芳療從業人員對工作價值觀、工作投入、工作滿意度的知覺情形，並透過前章文獻探討，設計符合本研究之問卷，以下分別說明各構面的操作型定義，並整理如表 3.1 所示。

1. 工作價值觀之操作型定義

本研究參考張瑞村（2008）定義在工作所持的表現、觀念、喜愛傾向及看重程度，形成的工作價值觀；葉千華（2018）將工作價值觀定義個人在工作上的想法和認定，與內心產生一種對於工作上主觀並持久的信念，是個體在追求工作目標和選擇工作方向時的衡量指標，

並進一步影響其工作行為的表現。

本研究問卷引用方巧夙(2020)、王叢桂(1993)、胡晉豪(2012)、張瑞村(2008)、葉千華(2018)所建構之工作價值觀探討，編整擷取其中適合芳療從業人員工作價值觀的題目進行施測，修改為適合芳療從業人員之研究問卷共 13 題。

2. 工作投入之操作型定義

本研究之工作投入的操作型定義，參考周淑敏(2012)定義工作投入是包含個人的價值認知與工作態度，受個人因素所影響，當個人感覺工作結果若能滿足需求時，就會有比較高度投入工作的行為表現；廖巍庭(2019)認為個體知覺投入工作是件很重要的事時，個體就會覺得工作是有價值的、值得的、工作是可靠的，而會將心力、情緒及認同視為一種資源，傾注於工作的角色中。

本研究問卷引用游鏞瑜(2021)、胡晉豪(2012)、周淑敏(2012)、廖巍庭(2019)所建構工作投入之探討，彙整取其中適合芳療從業人員工作投入的題目進行施測，修改為適合芳療從業人員之研究問卷共 15 題。

3. 工作滿意度之操作型定義

本研究問卷，將工作滿足分為：內在滿足、外在滿足二個衡量構面，引用許庭瑜(2016)認為工作滿意度是一種概念，即對工作本身和環境所持有的態度或是看法，也可說是對全部工作投入後的情感反應；劉秀枝(2011)工作滿意是指「個人欲望實現後的一種心理感覺」。

本研究問卷引用陳智偉(2021)、李慧玲(2018)、許庭瑜(2016)、劉秀枝(2011)所建構工作滿意度之探討，擷取其中適合芳療從業人員工作投入的題目進行施測，修改為適合芳療從業人員研究問卷共 17 題。

表 3.1 各構面操作型定義表

構面	操作型定義	題數	參考文獻
工作價值觀	工作價值觀是個人在工作時，所堅持的信念和態度，是自主主觀判斷工作舉止或目的，也是持久的信念，其影響工作行為與工作態度的重要評價。	13	張瑞村（2008） 葉千華（2018）
工作投入	工作投入於個人是心裡認同工作的表徵，也是工作呈現自我形象中的首要性程度，也是依照個人尊嚴的表現，受個人工作成就影響的現象而定。	15	周淑敏（2012） 廖魏廷（2019）
工作滿意度	工作者對工作環境的滿意感受有心理及生理二個層面，且是工作者對於工作感情主觀上的反應，也是期望實現後的一種心理感覺。	17	劉秀枝（2008） 許庭瑜（2018）

資料來源：本研究整理

3.4 問卷設計與研究對象

本研究以問卷調查進行資料蒐集，並說明問卷設計、研究對象、統計方法及問卷預試及發放。

1. 問卷設計

根據芳療從業人員為樣本蒐集資料並設計問卷，以研究目的及芳療工作者特性，設計出符合本研究所探討之題目，問卷包含二大部份，第一部分為芳療從業人員的背景變項資料，包含性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況、專業證照，第二部份是芳療從業人員工作者對

工作價值觀、工作投入與工作滿意度看法之問卷題目，問卷以不記名方式填答，並使用李克特(Likert)五等尺度量表，以「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」及「非常不同意」五等尺度，分別給予等距分數 (5、4、3、2、1)，所勾選的分數愈高表示受測者對題目的選項認同度愈高。

2. 預試問卷

本問卷主要為瞭解問項題目文詞是否表達清楚，以作為正式問卷調查修改的依據，預試樣本以芳療從業人員工作者為抽樣對象，設定問卷題目後即施行預試，回收有效問卷 53 份，回收率達 100%，回收後問卷以 SPSS 進行信度分析及因素分析，研究構面之工作價值觀、工作投入與工作滿意度其 Cronbach's α 值分別為 0.941、0.960、0.969 Cronbach's α 皆高於 0.7，顯示問卷題目符合本研究之架構，問卷設計可信度高，可以作為正式問卷發放。如表 3.2 所示。

表 3.2 預試問卷信度表

衡量構面	題數	Cronbach's α
工作價值觀	13	0.941
工作投入	15	0.960
工作滿意度	17	0.969

資料來源：本研究整理

以預試問卷進行因素分析，結論顯示工作價值觀、工作投入與工作滿意度之 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 值分別為 0.860、0.895、0.882，各研究構面 KMO 取樣適合性量數均大於 0.7，而 Bartlett 球形檢定(Bartlett Test of Sphericity)之 P 值皆小於 0.001，且各構面因素負荷量皆大於 0.5，因此不需刪除題項，彙整如表 3.3 所示。

表 3.3 預試因素分析表

衡量構面	KMO 取樣適切 性量數	Bartlett 球形檢定			累積解釋 變異量
		近似卡 方分配	自由度	顯著性	
工作價值觀	0.860	631.282	78	0.000***	61.059
工作投入	0.895	777.770	105	0.000***	66.356
工作滿意度	0.882	1030.310	136	0.000***	68.369

註：***表示 $P < 0.001$

3. 正式問卷

以全台芳療從業人員作為本研究之對象，使用 Google 所提供之線上問卷，經由 Facebook 臉書社群功能及 Line 社團平台，分享邀請芳療從業人員填寫。發放期限為一個月，於民國 110 年 10 月 23 日至 11 月 23 日。期限時間實際回收有效問卷 300 份。回收資料以 SPSS 18.0 統計軟體實施相關資料分析。

3.5 資料分析與統計方法

問卷全部回收後，刪除回答不完整之無效問卷，並使用 SPSS 18.0 統計軟體進行處理與分析，所使用的分析方法為敘述性統計分析、信度分析、因素分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、相關分析、迴歸分析等進行樣本研究。

1. 敘述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis) 主要是看資料的集中性，離散程度和相關度，經由將研究對象的背景變項（性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況、專業證照）之次數分配與百分比的統計

分析與整理，敘述性統計分析的結果有助於瞭解研究對象的特性。

2. 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)是了解問卷之量表的內部一致性，每一個問項的可信度，測得題項分數的可靠性與穩定性。信度分析是以 Cronbach's α 值作為判定指標。若 α 係數越大，則表示量表之關聯性越高，一般認為 α 係數高於 0.7 時則表示內部一致性高。

3. 因素分析

因素分析(Factor Analysis) 是利用統計分析各個因素影響程度的一種統計分析方法，是變數之間的互相影響關係。若 $KMO > 0.7$ ，Bartlett 球形檢定達顯著水準，表示適合做因素分析。藉著因素分析後的結果，可於各研究變項之中，萃取發現共同因素。

4. 獨立樣本 T 檢定

獨立樣本 T 檢定(Independent-Sample T Test)係針對兩組母體的平均數進行比較，用以檢定兩者是否有差異，本研究透過獨立樣本 T 檢定來探討不同性別、婚姻狀況、專業證照的受訪者在對工作價值觀、工作投入與工作滿意度之回答結果是否具有顯著差異。

5. 單因子變異數分析

單因子變異數分析(One-Way ANOVA)是分析檢測有 3 個或 3 個以上母體平均數是否有顯著差異的方法。本研究透過單因子變異數分析來探討不同年齡、年資、教育程度的受訪者在對工作價值觀、工作投入與工作滿意度之回答結果是否具有顯著差異。

6. 相關分析

相關分析(Correlation Analysis) 是用以檢驗兩個變數線性關係的統計技術，及相關強度與相關方向。本研究採用皮爾森(Pearson)相關

係數檢定工作價值觀、工作投入及工作滿意度之間的關聯性強度及方向。

7. 迴歸分析

迴歸分析是一種預測的技術，它可以被用來研究依變數和自變數之間的關係，本研究利用迴歸分析(Regression Analysis)來驗證假設 H4、H5，H6、H7 是否成立；即驗證工作價值觀對工作投入、工作價值觀對工作滿意度、工作投入對工作滿意度是否具有正向影響關係，以及驗證工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間是否具有中介效果。



第四章 研究證實結果與分析

本章用問卷蒐集樣本資料來進行分析，並採用 SPSS for Windows 18.0 版本統計軟體進行分析，用來探討芳療從業人員工作價值觀、工作投入、工作滿意度關係之研究，並於分析結果說明與討論，來驗證研究假設是否成立，並了解變數之間是否存在中介效果。

本章以六部分來說明：第一為樣本敘述性統計分析，用以了解樣本背景變項的分佈特性；第二為信度與因素分析，用以驗證所設計的問題之信效度；第三為獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析，來看不同背景變項的芳療從業人員，在各個變項的看法上有沒有顯著差異；第四為相關分析，研究各變項之間的相關性；第五為迴歸分析，主要探討研究假設是否成立，第六為中介驗證，主要了解構面之間的中介效果是否成立。

4.1 樣本敘述性統計分析

以研究背景變項含性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況、專業證照等六項背景變項，資料彙整如表 4.1 所表示。

本研究對於芳療從業人員進行調查，問卷以 Google 所提供之線上問卷經由 Facebook 臉書社群功能及 Line 社團平台，對全台灣芳療從業人員為研究對象，分享邀請芳療從業人員填寫。正式問卷回收共計 330 份，扣除無效問卷 30 份，有效問卷為 300 份。

1. 性別

回收後有效問卷中，男性占 78 人 (26%)，女性 222 人 (74%)，本研究調查顯示芳療從業人員受測者以女性居多。

2. 年齡

回收後有效問卷中，20 歲以下 2 人 (1%)，21-30 歲 12 人 (4%)，

31-40 歲 49 人(16%)，41-50 歲 92 人(31%)，51 歲以上 145 人(48%)
本研究受測對象年齡以 51 歲以上居多，顯示芳療從業人員受測年齡者偏高齡。

3. 年資

回收有效問卷中，3 年(含)以下 66 人(26%)，3-6 年(含) 14 人(5%)，6-9 年(含) 19 人(6%)，9-12 年 31(含)人(10%)，12 年以上 170 人(53%)，本研究對象服務年資以 12 年以上佔多數，顯示芳療從業人員受測者趨向高年資。

4. 教育程度

回收有效問卷中，國中(含)以下 5 人(3.1%)，高中/職 95 人(31%)，大學/專科 158 人(52%)，研究所以上 42 人(13.9%)，本研究調查結果教育程度以大學/專科為居多，顯示芳療從業人員受測者平均教育程度都有大學/專科以上之水準。

5. 婚姻狀況

回收有效問卷中，未婚 101 人(34%)，已婚 199 人(66%)，本研究調查顯示芳療從業人員受測者已婚居多。

6. 專業證照

回收有效問卷中，「有美容相關證照」124 人(41%)，「無美容相關證照」176 人(59%)，本研究調查顯示芳療從業人員受測者以無美容相關證照者居多。

表 4.1 樣本敘述性統計分析表

背景統計變項		次數	百分比
性別	男性	78	26%
	女性	222	74%
年齡	20 歲以下	2	1%
	21 歲~30 歲	12	4%
	31 歲~40 歲	49	16%
	41 歲~50 歲	92	31%
	51 歲以上	145	48%
年資	3 年（含）以下	66	26%
	3~6 年（含）	14	5%
	6~9 年（含）	19	6%
	9~12 年（含）	31	10%
	12 年以上	170	53%
教育程度	國中（含）以下	5	3.1%
	高中/職	95	31%
	大學/專科	158	52%
	研究所以上	42	13.9%
婚姻狀況	單身	101	34%
	已婚	199	66%
專業證照	有美容相關證照	124	41%
	無美容相關證照	176	59%

資料來源：本研究整理

4.2 信度分析與因素分析

本章以研究構面實行信度和因素分析。

1. 信度分析

根據信度檢測標準為 Cronbach's α 須高於 0.7，Cronbach's α 值越高則表示信度越好。本研究以工作價值觀、工作投入和工作滿意度等構面實施信度檢測，各構面與整體信度的 Cronbach's α 值分別是 0.956、0.960、0.968、0.935 均高於 0.7，符合以上判定的原則，本量表的各項構面題目內容都具有很高的一致性，因此具有很好的穩定性及高信度，分析如表 4.2 所示。

表 4.2 各構面信度分析表

衡量構面	題數	Cronbach's α	總體信度 Cronbach's α
工作價值觀	13	0.956	0.935
工作投入	15	0.960	
工作滿意度	17	0.968	

資料來源：本研究整理

2. 因素分析

驗證因素分析標準過程中，首先以 KMO 值和 Bartlett 球形檢定，研判資料是否適合作因素分析，分析後工作價值觀之 KMO 值為 0.958，工作投入 KMO 值為 0.955，工作滿意度 KMO 值為 0.945，KMO 統計量值皆達 0.90 以上，而 Bartlett 球形檢定，檢定結果呈現 P 值 < 0.001 達顯著水準，足夠作為分析萃取因素之用。以 Kaiser (1974)

之論點非常符合進行因素分析條件，所以表示該問卷很適合做因素分析，工作價值觀、工作投入與工作滿意度之因素分析的結果彙整如表 4.3 所示。

表 4.3 KMO 值與 Bartlett 球形檢定表

衡量構面	KMO 取樣適切 性量數	Bartlett 球形檢定			累積解釋 變異量
		近似卡 方分配	自由度	顯著性	
工作價值觀	0.958	3259.489	78	0.000***	66.268
工作投入	0.955	3887.496	105	0.000***	65.155
工作滿意度	0.945	5447.102	136	0.000***	66.909

註：***表示 $P < 0.001$

1. 工作價值觀

工作價值觀的題目因素負荷量介於 0.705~0.872 之間，因素負荷量都大於 0.5，工作價值觀特徵值為 8.615，其解釋變異量為 66.268，經過分析後工作價值觀之題目具有高度水準的效度，分析如表 4.4 所示。

2. 工作投入

工作投入的題目因素負荷量介於 0.738~0.873 之間，因素負荷量都大於 0.5，工作投入特徵值為 9.773，其累積解釋變異量為 65.155，經過分析後工作投入之題目具有高度水準的效度，分析如表 4.5 所示。

表 4.4 工作價值觀因素分析摘要表

因素	題目	因素 負荷量	特 徵 值	累積解 釋變異 量%
工 作 價 值 觀	在工作中能讓我得到自我成長	0.872	8.615	66.268
	在工作中積極樂觀是我的目標	0.844		
	在工作中能讓我發揮專業知識及能力	0.832		
	在工作中能讓我增加與人的互動	0.826		
	在工作中能讓我培養同理心	0.823		
	在工作中能讓我不斷獲得新經驗及技術	0.823		
	在工作中能讓我開創發展創造力	0.822		
	在工作中我能做好服務品質	0.808		
	在工作中能讓我與同事共同助人	0.772		
	在工作中能讓我受到他人的肯定	0.771		
	在工作中能讓我實現個人的抱負	0.770		
	在工作中能讓我獲得自信與快樂	0.707		
	在工作中我能獲得成就感	0.705		

資料來源：本研究整理

表 4.5 工作投入因素分析摘要表

因素	題目	因素 負荷量	特 徵 值	累積解 釋變異 量%
工 作 投 入	我熱愛我的工作	0.873	9.773	65.155
	我對我的工作很有認同感	0.858		
	投入工作是我喜歡做的事	0.842		
	投入工作讓我很有成就感	0.836		
	我喜歡專心一致在我的工作上	0.823		
	我喜歡工作上的學習	0.820		
	我關心工作上的人事物	0.804		
	我喜歡目前的工作狀態	0.801		
	我很樂意與他人分享我的工作	0.801		
	我的興趣與我的工作相關	0.791		
	我能突破工作上的挫折	0.789		
	投入工作是我生活的重心	0.785		
	我能給與同事工作上的協助	0.780		
	我對我的工作要求完美	0.755		
	我的工作與生活相關	0.738		

資料來源：本研究整理

表 4.6 工作滿意度因素分析摘要表

因素	題目	因素 負荷量	特 徵 值	累積解 釋變異 量%
外在 滿意 度	我對於工作付出得到的回饋感到滿意	0.875	6.510	38.296
	我對於工作未來的發展感到滿意	0.863		
	我對於目前的工作感到滿意	0.860		
	我對於工作的在職教育訓練感到滿意	0.759		
	我對於同事的互助感到滿意	0.756		
	我對於工作能讓我有所發揮感到滿意	0.738		
	我對於工作可以穩定生活感到滿意	0.631		
	我對於工作上的經驗感到滿意	0.629		
	我對於工作的社會地位感到滿意	0.622		
內在 滿意 度	我對於工作能讓客戶得到幸福感到滿意	0.893	6.158	74.521
	我對於工作能獲得客戶的肯定感到滿意	0.891		
	我對於工作能解決客戶的問題感到滿意	0.811		
	我對於工作讓我有成就感感到滿意	0.788		
	我對於工作能自我成長感到滿意	0.788		
	我對於工作是助人的工作感到滿意	0.688		
	我對於工作的自主與獨立程度感到滿意	0.659		
	我對於工作能實現理想感到滿意	0.641		

資料來源：本研究整理

3. 工作滿意度

工作滿意度的題目經分析後，萃取出 2 個因素，個別取名為：外在滿意度、內在滿意度。各題目的因素負荷量於 0.622~0.893 之間，因素負荷量都大於 0.5，外在滿意度特徵值為 6.510，其解釋變異量為 38.296；內在滿意度特徵值為 6.158，其解釋變異量為 36.225，總解釋變異量為 74.521，經過分析後工作滿意度之外在滿意度、內在滿意度題目具有高度水準的效度，分析如表 4.6 所示。

4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

對於不同背景變項的芳療從業人員填答問卷時，其工作價值觀、工作投入、工作滿意度等構面的認知和體驗是否具有顯著差異。本研究以獨立樣本 T 檢定和單因子變異數分析進行統計分析。

4.3.1 獨立樣本 T 檢定

1. 性別

性別以獨立樣本 T 檢定分析驗證，男性、女性對工作價值觀、工作投入、工滿意度是否有明顯差異比較，由表 4.7 顯示結果，證明芳療從業人員在工作價值觀上具有顯著差異(P 值=0.012)，女性大於男性，而工作投入(P 值=0.275)、工作滿意度 (P 值=0.428)兩構面上，皆未達 0.05 的顯著水準，顯示芳療從業人員男性、女性皆對工作投入、工作滿意度均無顯著差異。如表 4.7 所示。

表 4.7 性別與各構面之差異分析表

構面	性別	個數	平均值	標準值	T 值	結果
工作價值觀	1.男	78	4.2495	0.57473	-2.529*	2>1
	2.女	222	4.4293	0.52754		
工作投入	1.男	78	4.2154	0.58088	-1.626	N
	2.女	222	4.3369	0.56357		
工作滿意度	1.男	78	4.1199	0.57856	-1.562	N
	2.女	222	4.2475	0.63430		

註：>表示大於，*P<0.05，N 表示無顯著差異

2. 婚姻狀況

婚姻狀況以獨立樣本 T 檢定分析驗證，單身、已婚，是否有顯著差異比較，研究結果證明不同婚姻狀況之芳療從業人員於工作價值觀 (P 值=0.827)、工作投入(P 值=0.824)、工作滿意度(P 值=0.289)都沒有顯著差異。由表 4.8 所示。

3. 專業證照

專業證照以獨立樣本 T 檢定分析驗證，「有美容相關證照」、「無美容相關證照」，是否有顯著差異比較，研究結果證明在工作價值觀、工作投入、工作滿意度均具有顯著差異(P 值<0.001)，均為「有美容相關證照」大於「無美容相關證照」，由表 4.9 所示。

表 4.8 婚姻狀況與各構面之差異分析表

構面	婚姻狀況	個數	平均值	標準值	T 值	結果
工作價值觀	1.單身	101	4.3922	0.50600	0.219	N
	2.已婚	199	4.3777	0.56491		
工作投入	1.單身	101	4.2950	0.53611	-0.222	N
	2.已婚	199	4.3106	0.58720		
工作滿意度	1.單身	101	4.1607	0.60453	-1.063	N
	2.已婚	199	4.2415	0.63024		

註：N 表示無顯著差異

表 4.9 專業證照與各構面之差異分析表

構面	專業證照	個數	平均值	標準值	T 值	結果
工作價值觀	1.有證照	124	4.5490	0.46417	4.587***	1>2
	2.無證照	176	4.2653	0.56794		
工作投入	1.有證照	124	4.4435	0.51940	3.597***	1>2
	2.無證照	176	4.2080	0.58460		
工作滿意度	1.有證照	124	4.3577	0.57315	3.411***	1>2
	2.無證照	176	4.1133	0.63641		

註：>表示大於，***P<0.001

4.3.2 單因子變異分析

單因子變異數分析是檢定多組平均數有無相等的統計方法，根據單因子變異數分析結果，芳療從業人員在年齡、年資、教育程度的部分，對於工作價值觀、工作投入與工作滿意度均無顯著差異。

1. 年齡

年齡分為 20 歲以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51 歲以上，採用單因子變異數分析驗證差異性，由表 4.10 所示不同年齡之芳療從業人員於工作價值觀 (P 值=0.381)、工作投入(P 值=0.511)、工作滿意度(P 值=0.318)都沒有顯著差異。

2. 年資

年資分為 3 年 (含) 以下、3-6 年 (含)、6-9 年 (含)、9-12 年 (含)、12 年以上，以單因子變異數分析驗證差異性，年資不一樣之芳療從業人員之工作價值觀 (P 值=0.143)、工作投入 (P 值=0.223) 與工作滿意度 (P 值=0.356)，都沒有顯著差異，如表 4.11 所示。

3. 教育程度

教育程度分為國中 (含) 以下、高中/職、大學/專科、研究所以以上，採單因子變異數分析驗證差異性，由表 4.12 所示目前不同教育程度之芳療從業人員於工作價值觀 (P 值=0.640)、工作投入 (P 值=0.539)、工作滿意度 (P 值=0.223)，都沒有顯著差異。

表 4.10 年齡與各構面之差異分析表

構面	年齡	個數	平均值	標準值	F 值	P 值
工作價值觀	1. 20 歲以下	2	3.8077	1.46861	1.051	0.381
	2. 21 歲~30 歲	12	4.3344	0.44305		
	3. 31 歲~40 歲	49	4.3407	0.52431		
	4. 41 歲~50 歲	145	4.4196	0.55618		
	5. 51 歲以上	92	4.3796	0.52936		
工作投入	1. 20 歲以下	2	3.9000	0.51854	0.823	0.511
	2. 21 歲~30 歲	12	4.3444	0.63807		
	3. 31 歲~40 歲	49	4.2122	0.57569		
	4. 41 歲~50 歲	145	4.3030	0.57171		
	5. 51 歲以上	92	4.3623	0.55701		
工作滿意度	1. 20 歲以下	2	3.4118	0.83189	1.185	0.318
	2. 21 歲~30 歲	12	4.2010	0.61565		
	3. 31 歲~40 歲	49	4.1573	0.62142		
	4. 41 歲~50 歲	145	4.2057	0.62396		
	5. 51 歲以上	92	4.2775	0.61431		

表 4.11 年資與各構面之差異分析表

構面	年資	個數	平均值	標準值	F 值	P 值
工作價值觀	1. 3 年(含)以下	66	4.3193	0.45782	1.733	0.143
	2. 3~6(含)年	14	4.1538	0.63719		
	3. 6~9(含)年	19	4.6113	0.40742		
	4. 9~12(含)年	31	4.4069	0.48537		
	5. 12 年以上	170	4.3959	0.58485		
工作投入	1. 3 年(含)以下	66	4.2303	0.51536	1.434	0.223
	2. 3~6(含)年	14	4.0905	0.53882		
	3. 6~9(含)年	19	4.5018	0.49907		
	4. 9~12(含)年	31	4.3097	0.55817		
	5. 12 年以上	170	4.3294	0.59224		
工作滿意度	1. 3 年(含)以下	66	4.0900	0.58371	1.102	0.356
	2. 3~6(含)年	14	4.1134	0.67404		
	3. 6~9(含)年	19	4.3313	0.58830		
	4. 9~12(含)年	31	4.2657	0.60845		
	5. 12 年以上	170	4.2484	0.63683		

表 4.12 教育程度與各構面之差異分析表

構面	教育程度	個數	平均值	標準值	F 值	P 值
工作價值觀	1.國中(含)以下	5	4.3583	0.41683	0.563	0.640
	2.高中/職	95	4.3603	0.52643		
	3.大學/專科	158	4.3700	0.55837		
	4.研究所以上	42	4.4835	0.55451		
工作投入	1.國中(含)以下	5	4.2000	0.34641	0.723	0.539
	2.高中/職	95	4.2905	0.54879		
	3.大學/專科	158	4.2865	0.58553		
	4.研究所以上	42	4.4222	0.57813		
工作滿意度	1.國中(含)以下	5	4.2588	1.43744	1.469	0.223
	2.高中/職	95	4.2093	0.57875		
	3.大學/專科	158	4.1683	0.64740		
	4.研究所以上	42	4.3936	0.62232		

經分析驗證後，在性別背景變項中芳療從業人員在工作價值觀上女性大於男性；在專業證照中工作價值觀、工作投入、工作滿意度「有美容相關證照」大於「無美容相關證照」。而不同婚姻狀況、年齡、年資、教育程度的受訪者，在工作價值觀、工作投入、工作滿意度中均無顯著性差異，故研究假設 H1、H2、H3 部分成立，整理如表 4.13 所示。

表 4.13 各研究構面與背景變項分析彙整表

背景變項	工作價值觀	工作投入	工作滿意度
性別	女>男	N	N
婚姻狀況	N	N	N
專業證照	有證照>無證照	有證照>無證照	有證照>無證照
年齡	N	N	N
年資	N	N	N
教育程度	N	N	N

註：>表示大於，N 表示無顯著差異

4.4 相關分析

以 Pearson 相關分析，做假設檢驗以便檢視各變數相互之關聯性是否存在線性相關性，經過分析後，工作價值觀與工作投入呈現顯著性的正相關(0.840***)；而工作價值觀與工作滿意度呈現顯著的正相關(0.784***)；工作投入對工作滿意度呈現顯著的正相關(0.871***)。而其中發現，工作投入與工作滿意度之間的線性相關性係數(0.871***)為最高，表示受訪者認為在工作投入高表現之下，工作所帶來的工作滿意度的相關性為最高，如表 4.14 所示。

表 4.14 各構面之相關分析表

構面	工作價值觀	工作投入	工作滿意度
工作價值觀	1		
工作投入	0.840***	1	
工作滿意度	0.784***	0.871***	1

註: *** $P < 0.001$

4.5 迴歸分析

經由相關分析，得知工作價值觀、工作投入與工作滿意度之間的相關性，以線性迴歸分析工作價值觀對工作投入、工作價值觀對工作滿意度、工作投入對工作滿意度的直接影響關係，以下分別說明。

1. 工作價值觀對工作投入的迴歸分析

本研究以工作價值觀為自變項，工作投入為依變項，而經由迴歸分析來進行測試。經驗證後可知，工作價值觀對工作投入的 R^2 為 0.706，F 值為 715.837，並且 β 值為 0.840 (P 值 < 0.001 ***) 達顯著水準，表示工作價值觀對工作投入有明顯的影響力，工作價值觀會正向顯著影響工作投入，表示芳療從業人員工作價值觀越高，工作投入也會更高，故研究假設 H4 成立，如表 4.15 所示。

2. 工作價值觀對工作滿意度的迴歸分析

本研究以工作價值觀為自變項，工作滿意度為依變項，以迴歸分析來施行測試，工作價值觀是否影響工作滿意度，經驗證後可知，迴歸分析結論呈現工作價值觀對工作滿意度的標準化 β 值為 0.784 (P 值 < 0.001 ***) 達顯著水準， R^2 為 0.614，F 值為 474.055，表示工作價值觀對工作滿意度有顯著的影響力，工作價值觀會正向顯著影響工作

滿意度，表示芳療從業人員工作價值觀越高，得到的工作滿意度也會越高，故研究假設 H5 成立，如表 4.15 所示。

3. 工作投入對工作滿意度的迴歸分析

本研究以工作投入為自變項，工作滿意度為依變項，以迴歸分析來進行測試，工作投入是否影響工作滿意度，經驗證後可知，迴歸分析結論呈現工作投入對工作滿意度的標準化 β 值為 0.871 (P 值 $<0.001^{***}$)，達顯著水準， R^2 為 0.758， F 值為 935.879，表示工作投入對工作滿意度有顯著的影響力，工作投入會正向顯著影響工作滿意度，表示芳療從業人員工作投入越高，得到的工作滿意度也會越高，故研究假設 H6 成立，如表 4.15 所示。

表 4.15 各研究構面之迴歸分析表

構面	β	R^2	F 值
工作價值觀對工作投入	0.840***	0.706	715.837
工作價值觀對工作滿意度	0.784***	0.614	474.055
工作投入對工作滿意度	0.871***	0.758	935.879

註: *** $P < 0.001$

4.6 中介驗證

根據 Baron and Kenny (1986) 提出的建議，實施以下步驟檢測中介效果。

1. 確認工作價值觀、工作投入與工作滿意度因果關係之間的簡單線性迴歸模式存在顯著標準迴歸係數。
2. 置入工作投入後，工作價值觀與工作滿意度之間的關係會因為工作投

入的介入而降低，如變的不顯著，則為完全中介效果，若變弱但仍呈現顯著，則為部分中介效果。

經由表 4.16 模式一可知，工作價值觀對工作投入，其標準化 (β 為 0.840, $P < 0.001$) 達顯著效果，因此工作價值觀對工作投入具有正向顯著的影響關係。

經由表 4.16 模式二可知，工作價值觀對工作滿意度具有顯著正向影響 ($\beta = 0.784$, P 值 < 0.001)；工作投入對工作滿意度具有顯著正向影響 ($\beta = 0.871$, P 值 < 0.001)，表示工作價值觀與工作投入均對工作滿意度具有顯著影響。

經由表 4.16 模式三可知，工作投入加入後，工作價值觀對工作滿意度的迴歸係數達顯著水準 ($\beta = 0.176$, $P < 0.01$)，工作價值觀的標準化係數從原本的 0.784 下降成 0.176，並且工作投入對工作滿意度的迴歸係數達顯著水準 ($\beta = 0.723$, $P < 0.001$)，表示工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間具有部份中介效果，故研究假設 H7 成立。

表 4.16 工作價值觀、工作投入與工作滿意度之迴歸彙整表

變項	模式一	模式二		模式三
	工作投入	工作滿意度		工作滿意度
工作價值觀	0.840***	0.784***	-	0.176**
工作投入	-	-	0.871***	0.723***
R ²	0.706	0.614	0.758	0.768
Adj.R ²	0.705	0.613	0.758	0.766
F 值	715.837	474.055	935.879	490.509
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註: ** $P < 0.01$ ，*** $P < 0.001$

第五章 結論與建議

本章工作價值觀、工作投入與工作滿意度之相關定義與研究，經由文獻探討與彙整，並利用 SPSS18.0 實施統計分析，證實研究假設及推論。以下就研究歸納成結論，並提出建議給予相關單位參考。

5.1 研究結果

本研究探討工作價值觀、工作投入與工作滿意度之間的關係，根據研究架構提出 7 個研究假設，以芳療從業人員為例，使用問卷調查方式收集樣本資料，並以統計分析加以證實。根據問卷樣本資料進行統計分析後，本研究之假設與分析結果，如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設驗證表

研究假設		研究結果
H1	不同之背景變項的芳療從業人員之工作價值觀具有顯著差異	部分成立
H2	不同之背景變項的芳療從業人員之工作投入具有顯著差異	部分成立
H3	不同之背景變項的芳療從業人員之工作滿意度具有顯著差異	部分成立
H4	工作價值觀對工作投入有顯著正向影響關係	成立
H5	工作價值觀對工作滿意度有顯著正向影響關係	成立
H6	工作投入對工作滿意度有顯著正向影響關係	成立
H7	工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間具有中介效果	成立(部分中介)

資料來源：本研究整理

本研究以 SPSS18.0 統計分析方法驗證，進而歸納以下結論：

1. 不同的背景變項於工作價值觀、工作投入、工作滿意度構面有部分顯著差異。依樣本資料統計以獨立樣本 T 檢定和單因子變異數分析，分析結果發現芳療從業人員「性別」女性大於男性具顯著差異，「專業證照」有證照大於無證照具顯著差異，而「婚姻狀況」、「年齡」、「服務年資」、「教育程度」分別對工作價值觀、工作投入、工作滿意度顯著性 P 值大於 0.05 均未達顯著性標準。

(1) 性別

性別以芳療從業人員為受訪對象，研究結果顯示芳療從業人員以女性居多，女性 222 人(74%)，男性 78 人(26%)。研究結果顯示性別在工作價值觀，女性大於男性，具顯著差異，說明芳療從業人員女性對於工作價值觀的觀念強度大於男性芳療從業人員，而工作投入及工作滿意度變項 P 值大於 0.05 均無顯著差異，說明女性、男性芳療從業人員對於工作投入及工作滿意度並無感受差異性。

(2) 婚姻狀況

婚姻狀況以單身、已婚二類，單身 101 人(34%)，已婚 199 人(66%)，調查對象婚姻狀況以已婚者居多。研究結果顯示不同婚姻狀況，在工作價值觀、工作投入與工作滿意度中均無顯著差異，說明芳療從業人員不管已婚、未婚對於工作價值觀、工作投入與工作滿意度均無影響。

(3) 專業證照

專業證照以「有美容相關證照」、「無美容相關證照」，有美容相關證照 124 人(41%)，無美容相關證照 176 人(59%)，調查對象以無美容相關證照者居多。研究結果顯示「有相關美容證照」P 值>0.001，

在工作價值觀、工作投入與工作滿意度中均有顯著差異，說明芳療從業人員對於「有美容相關證照」是在意的關鍵點，並會影響工作價值觀、工作投入與工作滿意度的相關因素。

(4) 年齡

年齡以 20 歲以下 2 人 (1%)，21-30 歲 12 人(4%)，31-40 歲 49 人，(16%)，41-50 歲 92 人(31%)，51 歲以上 145 人(48%)調查對象年齡以 51 歲以上者居多。研究結果顯示各年齡層在工作價值觀、工作投入與工作滿意度中，P 值大於 0.05 均無顯著差異，說明芳療從業人員不同之年齡對工作價值觀、工作投入與工作滿意度並無顯著影響。

(5) 年資

年資以 3 年（含）以下 66 人 (26%)，3~6 年（含）14 人(5%)，6~9 年（含）19 人，(6%)，9~12 年（含）31 人(10%)，12 年以上 170 人(53%)調查對象年資以 12 年以上者居多。研究結果顯示年資在工作價值觀、工作投入與工作滿意度中，P 值大於 0.05 均無顯著差異，說明芳療從業人員之年資對工作價值觀、工作投入與工作滿意度並無顯著影響。

(6) 教育程度

教育程度國中（含）以下 5 人(3.1%)，高中/職 95 人(31%)，大學/專科 158 人(52%)，研究所以上 42 人(13.9%)，調查對象教育程度以大學/專科者居多。研究結果顯示教育程度在工作價值觀、工作投入與工作滿意度中，P 值大於 0.05 均無顯著差異，說明芳療從業人員之教育程度對工作價值觀、工作投入與工作滿意度並無顯著影響。

2. 工作價值觀對工作投入具有顯著正向之影響

研究結果顯示工作價值觀影響工作投入達顯著水準 P 值<0.001，

因此 H4 成立。說明芳療從業人員工作價值觀對工作投入具有正向影響能力。芳療從業人員工作價值觀愈佳，愈能投入工作。

3. 工作價值觀對工作滿意度具有顯著正向之影響

研究結果顯示工作價值觀對工作滿意度達顯著水準 P 值 <0.001 ，因此 H5 成立。說明芳療從業人員工作價值觀對工作投入具有正向影響能力。芳療從業人員會因工作價值觀的良好觀念，更願意投入工作，工作滿意度也因此提高。

4. 工作投入對工作滿意度具有顯著正向之影響

研究結果顯示工作投入對工作滿意度達顯著水 P 值為 <0.001 ，因此 H6 成立。說明芳療從業人員工作投入對工作滿意度具有正向影響能力。芳療從業人員在工作投入中，能自助助人，帶來內外在此的滿足感，進而對工作更加投入，相對產生的工作滿意度就會越高。

5. 工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間具有中介效果

迴歸分析後發現，工作價值觀對工作投入與工作滿意度分別具有正向顯著影響，工作投入對工作滿意度亦具有正向顯著影響，在同時工作價值觀與工作投入對工作滿意度的複迴歸分析結果得知，工作價值觀對工作滿意度的迴歸係數由原來的 0.784 下降為 0.176，因此工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間具有部分中介效果，因此 H7 成立，工作價值觀可以部份透過工作投入的中介影響之下，影響工作滿意度。說明芳療從業人員於初始的價值觀建立良好，便能安心於工作投入中，所獲得的工作滿意度相對就會提高很多。

5.2 建議

本研究透過統計分析，以問卷量化的方式來說明，芳療從業人員之工作價值觀、工作投入及工作滿意度之間相互關係是否有其差異顯著及正向影響關係，並經由研究後得知工作投入在工作價值觀與工作滿意度之間具有中介效果，以便提供給芳療從業人員以及後續延伸研究之用。

本研究結論得知，工作價值觀對工作投入有正向影響關係，工作價值觀對工作滿意度有正向影響關係，工作投入對工作滿意度有正向影響關係，而工作價值觀會透過工作投入影響工作滿意度，說明芳療從業人員對工作投入的程度會影響其個人工作滿意度。本研究探討芳療從業人員，以工作投入為工作價值觀與工作滿意度間為中介關係，研究結論發現，工作投入在芳療從業人員的工作價值觀與工作滿意度間，具有部分中介效果。由此可以證實芳療從業人員對於個人的專業知識、技能的提升，而能全心投入工作中，進而使工作滿意度增高。所以在執行工作服務時，個人心裡對工作的認同感以及內在激勵符合期望模式，工作滿意度顯示越高。上述研究結果發現，芳療從業人員在確認自身衡量對工作的認知及其價值後，投入工作後所得到需求的滿足及內在期望後，即能產生高度的工作滿意度。

本研究顯示芳療從業人員之工作滿意度對於個人背景變項，性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況均無顯著差異。研究結果分析，受訪者以女性為居多，年齡以 51 歲以上者為居多，教育程度以大學/專科者為居多，而年資以 12 年以上者為居多，以芳療行業來說，女性芳療從業人員在經過年齡、智慧增長及各種經驗的累積後，受訪者對於工作價值觀、工作投入與工作滿意度相對是高的。而芳療從業人員之工作滿意度對於專業證照的部分，經研究證明「有美容相關證照」大於「無美容相關證照」。

說明芳療從業人員有相關證照明顯對於工作價值觀、工作投入與工作滿意度是有明顯影響的。目前台灣勞動部技能檢定單位，只有美容乙丙級證照，並無關於芳療的國家認證證照，於芳療從業人員來說，對於職業角色的定位處於模糊地帶，常常無法清楚明確的定位於芳療從業人員或是美容師，而招聘者對於芳療從業人員也只能僅憑國外培訓機構在台開辦的芳香療法培訓課程為依據，作為聘僱之條件，然而能被認證的培訓單位，培訓費用動輒數萬到數十萬，一般民眾難以負擔，因此使得一些商家開設的簡易芳療課程便成了民眾選擇了解及進入此行業的管道，可一般培訓單位的課程難以有嚴謹的教學專業知識，以致許多知識都被以訛傳訛，導致許多芳療使用上的諸多誤區。若未來勞動部發展署能有一個系統完整的國家認證培訓機構，那麼芳療從業人員對於自身職業的認同感會更深，相對也就更願意投入到工作中，從而得到工作滿意度，倘若證照制度能更加完善，也能使市場上芳療師的素質提高很多，以便改善芳療師參差不齊的情況。

本研究受訪者性別以女性居多，從事芳療工作者目前還是以女性為多，男性佔 26% 偏向少數，然而目前有越來越多男性投入此行業，此情況與從事時尚彩妝相關的行業以女性占多數的情況相似，且研究顯示男女在從事芳療工作價值觀具有差異性，也許是因為傳統道德與社會習俗之因素，因為芳療服務的手技需要接觸到身體的部位，男性芳療從業人員比較容易讓人產生忌諱，所以目前男性芳療從業人員大多都偏向專櫃精油產品販售，或是進口商的教育人員及精油公司的業務人員。對於此行業來說，男性投入芳療這個領域時，對於價值觀的建立以及是否能夠讓被服務者產生安心感，是可以探討的另一個議題。

本研究以全台灣芳療從業人員為發放對象，僅採用問卷調查，以量化

研究方式，推論芳療從業人員工作價值觀、工作投入與工作滿意度的關係，建議後續研究者可以在量化的研究中再增加個案研究的方式進行研究探討，可更深入探討量化研究無法了解的部分，將會使研究結果更臻完善。



參考文獻

一、中文文獻

1. 方巧夙 (2020), 探討社工工作價值觀對工作投入與工作績效之影響。南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班論文。
2. 王大明、黃永全、林若蕎 (2018), 工作價值觀、組織承諾、工作滿足與留任意願關係之研究—以國籍民航機師為例, 觀光產業與航空管理, 第 1 期, 70-94 頁。
3. 王俊明 (2004), 教練工作價值觀對組織承諾、工作投入及工作滿意度的影響, 臺灣運動心理學報, 第 5 期, 59-86 頁。
4. 王叢桂 (1993), 三個世代大學畢業工作者的價值觀, 本土心理學研究, 第 2 期, 206-250 頁。
5. 田正哲 (2018), 以家庭衝突為干擾變數探討組織因素、工作投入對工作滿意度關聯性之研究, 國立虎尾科技大學學報, 第 34 卷第 1 期, 21-40 頁。
6. 伍致霖 (2007), 地方公務人員組織政治知覺, 工作投入與工作滿足關係之研究—以澎湖縣政府為例, 國立澎湖科技大學服務業經營管理研究所碩士論文。
7. 伍逸博 (2020), 工作價值觀調節員工之工作壓力、職業倦怠與服務品質之相關研究—以國際觀光旅館為例, 企業管理學報, 第 45 卷第 1 期, 121-150 頁。
8. 吳文心 (2020), 工作壓力對機構照護服務員工工作要求、工作資源與其工作滿意度之中介效果探討, 國立台北護理健康大學長期照護研究所碩士論文。
9. 吳茹燕 (2020), 社工人員的工作價值觀、工作投入與工作幸福感之

- 相關研究，臺灣社會工作學刊，第 23 期，1-38 頁。
10. 李慧玲 (2018)，幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究，南華大學人文學院幼兒教育學系碩士論文。
 11. 李麗華 (2000)，公共衛生護士工作特性，工作價值觀與工作滿足之相關研究，國立臺灣大學護理學研究所碩士論文。
 12. 卓佳欣、鄭淑萍、劉采薇、田珍戎、萬姍叡、石芳宜 (2012)，工作壓力與工作滿意度：轉換型領導的調節效果—以桃竹地區壽險從業人員為研究對象，明新科技大學企業管理系畢業專題研究報告。
 13. 周淑敏 (2012)，國中教師組織承諾，人格特質與教學效能之研究—工作投入的中介效果，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
 14. 林怡君 (2020)，員工工作價值觀、工作投入與離職傾向關係之研究，樹德科技大學學報，第 22 卷第 2 期，57-72 頁。
 15. 邱憲義 (2015)，教師組織信任，組織承諾，學校組織氣氛對工作滿意度的影響，朝陽人文社會學刊，第 13 卷第 2 期，97-115 頁。
 16. 洪美惠、莊膳榕 (2018)，領導風格、工作滿意度、工作壓力與幸福感關係之研究—以臺南市國小校長為例，工業科技教育學期刊，第 11 期，134-153 頁。
 17. 洪麗雅 (2021)，工作壓力、職家衝突、休閒調適與工作滿意度關係之研究，中國科技大學企業管理系碩士在職專班碩士學位論文。
 18. 胡晉豪 (2012)，工作價值觀與真實工作預覽影響工作投入之研究—以空軍非常備役之志願役士官兵為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
 19. 張容榕 (2019)，心理契約、組織承諾與工作滿意度之關連性研究—以某私立科技大學為例，樹德科技大學學報，第 21 卷第 2 期，49-74

- 頁。
20. 張素秋 (2006), 桃竹苗四縣市國民小學教師工作價值觀與工作投入關係之研究, 國立台北教育大學教育政策與管理碩士論文。
 21. 莊堯鈞 (2017), 員工工作滿意度對員工績效之關聯—以工作投入為中介, 國立中央大學碩士論文。
 22. 許士軍 (1977), 工作滿意度、個人特徵與組織承諾之研究, 政治大學碩士論文。
 23. 許庭瑜 (2019), 志願役士兵對工作滿意、組織承諾與離職傾向差異—以南部地區志願役士兵為例, 管理科學研究, 第 13 卷第 1 期, 49-62 頁。
 24. 陳弘美 (2003), 醫師工作價值觀與工作相關態度之研究—以嘉義地區醫院為例, 國立中正大學勞工研究所碩士論文。
 25. 陳秀麗 (2004), 草本芳療生活全書, 台北, 上書文化事業有限公司。
 26. 陳依婷、胡惟喻、劉怡君 (2018), 幼托整合後幼兒園教師快樂嗎—從工作價值觀、角色壓力與主觀幸福感三者關係之探討, 中國科技大學學報, 第 73 期, 81-100 頁。
 27. 陳宥蓁 (2021), 護理實習學生工作價值觀及其影響因素探討, 領導護理, 第 22 卷第 2 期, 30-47 頁。
 28. 曾英庭 (2016), 雲林縣小學教師工作壓力對工作投入的影響—以休閒調適策略為緩衝變項, 國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
 29. 游鏞瑜 (2021), 組織支持、組織挫折對工作投入與工作績效的影響—以員工沉默為調節變項, 中國科技大學企業管理系碩士在職專班碩士學位論文

30. 程雲程 (2007), 高中職特殊教師工作價值觀與工作投入之研究, 國立彰化特殊教育學系特殊教育教學碩士論文。
31. 黃世華 (2020), 休閒效益、工作滿意度與主觀幸福感關係之研究—以新娘秘書為例, 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。
32. 黃宇仲 (2021), 中小學兼任行政職務教師職場公平、敬業度與工作滿意度之研究, 學校行政, 第 135 期, 117-128 頁。
33. 黃宜純 (2008), 實用芳療按摩, 台北, 知音出版社。
34. 楊其祥、洪儀真 (2021), 內外控人格特質、工作形塑、工作投入與工作績效之關聯性研究, 全球管理與經濟, 第 17 卷第 2 期, 1-22 頁。
35. 楊政勳 (2018), 雙北地區職能治療師之安適感及工作滿意度探討, 輔仁大學碩士論文
36. 楊瑋瑄 (2021), 軍人的信念、軍隊認同、工作投入對主動行為之影響—以主管部屬關係品質為調節變項, 中國科技大學企業管理系碩士在職專班碩士學位論文。
37. 楊碩蓉 (2014), 工作滿意對組織公民行為影響之研究—以工作投入為中介, 人文暨社會科學期刊, 第 10 卷第 2 期, 85-94 頁。
38. 溫佑君 (2003), 精油圖鑑, 台北, 邦成文化事業股份有限公司。
39. 溫佑君 (2010), 溫室效應, 台北, 大田出版有限公司。
40. 溫佑君/肯園芳療師團隊 (2015), 芳療實證全書, 新北市, 野人文化股份有限公司。
41. 葉千華 (2018), 工作價值觀、組織承諾對工會會員生涯發展影響之研究—以美睫工會為例, 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。

42. 廖巍庭(2020)，部屬工作投入、建言行為與工作壓力關係之研究：領導成員交換關係之調節，國防管理學報，第 41 卷第 1 期，77-92 頁。
43. 趙子揚、宋曜廷、許明輝(2018)，教師工作價值觀量表之編製，教育科學研究期刊，第 63 卷第 3 期，163-19 頁。
44. 劉秀枝(2011)，私立幼兒園教師職場幸福感與工作滿意度之關係研究，幼兒教保研究期刊，第 6 期，88-116 頁。
45. 蔡嘉和(2012)，國軍志願役士官工作特性，工作價值及工作投入之關聯性研究，國防大學政治作戰學院社會工作碩士班碩士論文。
46. 鄭永祥(2005)，國小兼行政職務教師工作價值觀、腳色衝突與工作投入關係之研究，國立屏東師範學院教育行政研究碩士論文。
47. 謝函融(2005)，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碩士論文。
48. 鍾燕宜、紀乃文、陳景元(2008)，銷售工作價值觀量表之發展與評量，臺大管理論叢，第 19 卷第 1 期，51-81 頁。
49. 藍少宏(2018)，員工工作投入、工作滿意度與組織公民行為關係之研究-以法務部矯正署臺中監獄為例，嶺東科技大學企業管理系碩士在職專班學位論文。
50. 譚兆偉、盧建中(2010)，組織成員的工作價值觀、工作投入與工作滿意度關聯性之研究—以國軍文官為例，國防雜誌，第 25 卷第 3 期，60-77 頁。
51. 蘇信旭(2002)，工作價值觀，組織承諾與工作滿足相關之研究—以台南縣鄉鎮市公所基層公務人員為例，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。

二、英文文獻

1. Brown (2002) The role of work and cultural values in occupational choice, satisfaction, and success: A theoretical statement Brown, Duane. *Journal of Counseling and Development* : JCD Vol. 80, Iss. 1, pp.48-56.
2. Brown (1996) A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement, *Psychological Bulletin* Vol. 120, No. 2, pp.235-255.
3. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No. 6, pp.1173-1182.
4. Feather, N. T., & Rauter, K. A. (2004). Organizational Citizenship Behaviours in Relation to Job Status, Job Insecurity, Organizational Commitment and Identification, Job Satisfaction and Work Values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, pp.81-94.
5. Graham et al. (2019) Job Satisfaction, Burnout, & Organizational Commitment among Social Workers. Pages 577-594 Published online: 13.
6. Gibson, Donnelly, and Ivancevich (1991) Organizations: Behavior, structure, Processes. Homewood, IL: Richard D. Irwin
7. Kanungo, R. N. (1982), Measurement of Job and Work Involvement, *Journal of Applied Psychology*, Vol 67, No3, pp 341-349.
8. Kahn, W.A(1990), Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work, *Academy of Management Journal*, Vol.33, No4, pp.692-742.
9. Kaiser, H. F. (1974) An index of factorial simplicity, *Psychometrika*, Vol.39, pp.31-36.
10. Pietrofesa and Splete (1975) Career development: Theory and research.

11. Robbins, S. P. (2001), Organizational behavior (9th ed.), Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall Inc.
12. Rabinowitz, S., & Hall, D. T. (1977). Organizational research on job involvement. Psychological Bulletin, Vol.84, No2, pp.265–288.
13. Super, D. E (1970) Manual of work values inventory, Chicago: River. Side
14. Saleh (1976) Job Involvement: Concepts and Measurements Source: The Academy of Management Journal , Jun., 1976, Vol. 19, No. 2 ,pp. 213-224
15. Zyotowski (1970) The Concept of Work Values Vocat Guidance Quart, Vol.18, No3, pp.176-177.



附錄一 問卷

親愛的受訪者，您好：

非常感謝您撥冗填答本問卷，這份問卷所得的資料僅供學術研究，不做其他用途，非常感謝您的協助與指導。

敬祝 平安 順心。

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

指導教授：黃國忠博士

研究生：陳芷琳敬上

第一部份基本資料 請在適當選項前的內打「√」

- 1.性 別：(1) 男 (2) 女
- 2.年 齡：(1) 20歲以下 (2) 21~30歲 (3) 31~40
(4) 41~50歲 (5) 51歲以上
- 3.年 資：(1) 3年(含)以下 (2) 3-6年(含) (3) 6-9(含)
(4) 9-12年(含) (5) 12年以上
- 4.教育程度：(1) 國中(含)以下 (2) 高中/職 (3) 大學/專科
(4) 研究所以上
- 5.婚姻狀況：(1) 單身 (2) 已婚
- 6.專業證照：(1) 有美容相關證照 (2) 無美容相關證照

第二部份：工作價值觀

說明：請依序按照題目之陳述，就您目前的現況，在適當選項前的□內打「√」

說明：請依序按照題目之陳述，就您目前的現況，在適當選項前的□內打「√」。 「5」表示「非常同意」；「4」表示「同意」；「3」表示「沒意見」；「2」表示「不同意」；「1」表示「非常不同意」。		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
題號	題目	5	4	3	2	1
1	在工作中能讓我實現個人的抱負					
2	在工作中能讓我受到他人的肯定					
3	在工作中能讓我獲得自信與快樂					
4	在工作中能讓我發揮專業知識及能力					
5	在工作中能讓我不斷獲得新經驗及技術					
6	在工作中能讓我開創發展創造力					
7	在工作中能讓我得到自我成長					
8	在工作中能讓我與同事共同助人					
9	在工作中能讓我培養同理心					
10	在工作中能讓我增加與人的互動					
11	在工作中積極樂觀是我的目標					
12	在工作中我能做好服務品質					
13	在工作中我能獲得成就感					

第三部份：工作投入

說明：請依序按照題目之陳述，就您目前的現況，在適當選項前的□內打「√」

說明：請依序按照題目之陳述，就您目前的現況，在適當選項前的□內打「√」。		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
題號	題目	5	4	3	2	1
1	投入工作是我喜歡做的事					
2	投入工作是我生活的重心					
3	投入工作讓我很有成就感					
4	我喜歡專心一致在我的工作上					
5	我喜歡目前的工作狀態					
6	我喜歡工作上的學習					
7	我對我的工作很有認同感					
8	我對我的工作要求完美					
9	我很樂意與他人分享我的工作					
10	我關心工作上的人事物					
11	我熱愛我的工作					
12	我能突破工作上的挫折					
13	我能給與同事工作上的協助					
14	我的興趣與我的工作相關					
15	我的工作與生活相關					

第四部份：工作滿意度

說明：請依序按照題目之陳述，就您目前的現況，在適當選項前的□內打「v」

說明：請依序按照題目之陳述，就您目前的現況，在適當選項前的□內打「v」。		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
題號	題目	5	4	3	2	1
1	我對於目前的工作感到滿意					
2	我對於工作付出得到的回饋感到滿意					
3	我對於工作未來的發展感到滿意					
4	我對於工作能讓我有所發揮感到滿意					
5	我對於工作的在職教育訓練感到滿意					
6	我對於同事的互助感到滿意					
7	我對於工作上的經驗感到滿意					
8	我對於工作是助人的工作感到滿意					
9	我對於工作能自我成長感到滿意					
10	我對於工作能實現理想感到滿意					
11	我對於工作能獲得客戶的肯定感到滿意					
12	我對於工作能讓客戶得到幸福感感到滿意					
13	我對於工作能解決客戶的問題感到滿意					
14	我對於工作讓我有成就感感到滿意					
15	我對於工作的自主與獨立程度感到滿意					
16	我對於工作的社會地位感到滿意					
17	我對於工作可以穩定生活感到滿意					
18	我對於工作能獲得家人的支持感到滿意					