

人資從業人員角色知覺、知覺組織支持、 專業承諾與職涯滿足關係之研究

葉松輝¹ 王湧泉² 黃佳純³

¹ 國立高雄應用科技大學人力資源發展系(所)業界專業教師

² 國立高雄應用科技大學人力資源發展系(所)副教授

³ 國立高雄應用科技大學人力資源發展系(所)助理教授

摘要

本研究目的在於了解台灣地區的人資從業人員在人力資源課題發展愈趨多元化之際，其所被賦予的角色任務在推動人力資源活動時，可能會面臨到的角色知覺壓力及知覺組織支持的程度，以及對其專業承諾與職涯滿足的影響。本研究以台灣地區一般企業為研究範圍，並以便利抽樣之方式針對人資從業人員進行問卷調查，共計回收有效樣本270份。經實證分析結果顯示：

1. 角色衝突對情感性承諾及持續性承諾具有負向顯著影響，而角色模糊則對情感性承諾有負向顯著影響；
2. 知覺組織支持對專業承諾的情感性承諾與規範性承諾有正向顯著影響；
3. 角色模糊對職涯滿足有負向顯著影響；
4. 知覺組織支持對職涯滿足有正向顯著影響；
5. 情感性承諾與規範性承諾對職涯滿足有正向顯著影響；
6. 專業承諾對「角色知覺與職涯滿足間之關係」及對「知覺組織支持與職涯滿足間之關係」不具有中介之效果。

針對上述研究結論，本研究對企業組織與人資從業人員提出相關建議。

關鍵字：人資從業人員、角色知覺、知覺組織支持、專業承諾、職涯滿足

壹、前言

廿世紀以前，管理大師也好，學者專家也好，主張人力資源才是企業關鍵的競爭優勢的，似乎並不多見。企業組織多半將「人、土地、原料」視為生產的要素，以往的經濟學者，普遍只重視生產要素的「供應量」與「供應價格」，少有強調其「供應品質」的重要性。早期的企業經營管理上，人力多半僅僅是生產成本之小部分，因為當時的機器設備的取得、土地廠房的建置及生產技術，才是主要的生產成本。這種生產成本結構，一直到廿世紀末期才有了改變，企業組織開始認真思考人力資源運用在經營上的效率。

去年底至今從美國引發的金融海嘯席捲全球，在全球化競爭激烈的時代裡，企業組織正面臨著空前的危機與挑戰，而全球化也將過去以產業價值鍊全球分工的主流型態，快速轉變的產業及企業價值鍊均走向全球分工的新趨勢。而這對於企業人力資源管理的挑戰，尤為艱鉅，一方面人力資源管理必須要緊緊跟隨企業策略的更迭，快速尋找最有效能的組織分工模式，另一方面也由於管理幅員寬廣，企業人力資源組合日趨多元，工作價值觀也出現極大的轉變，同時近年來工作與家庭意識日益高漲，更影響員工工作滿意與工作態度甚鉅，而這些危機與挑戰也正是企業組織是否掌握競爭優勢並永續經營的關鍵。

美國密西根大學ROSS商學院教授戴維·尤里奇（Dave Ulrich）和韋恩·布魯克班克（Wayne Brockbank）在《The HR Value Proposition》一書中，將人力資源角色區分為策略夥伴、人力資本發展者、員工支持者、功能性專家及人力資源領導者等五種角色，特別是策略夥伴與人力資源領導者這兩個角色，正是現代專業人資從業工作者應提昇的核心工作。

然而，一般人資從業人員的主要功能在提供每個被服務部門人員管理與人力資源的諮詢，扮演著人力資源多重功能的角色，如情報者、評估者、潤滑者、協調者與諮詢者等角色；對於事業單位而言，須提供作業面的人員甄選、訓練、發展、薪酬與績效管理，以及策略面的人力規畫、文化建立、領導統御以及關鍵人才管理等建議。

如同前述，人資從業人員的工作是屬跨疆界的，對外代表人力資源部門，執行人資方面的專業活動；對內代表企業主與被服務部門，傳遞組織間的需求與回饋，因此人資從業人員雖只是一個職位，卻具有雙重角色與身分。一旦人資從業人員與企業經營者、被服務部門或自己本身，因工作角色定位不清、職責功能規範不明，以及被服務部門不太了解人資從業人員應扮演的角色或功能時，就容易產生一個職位各自想像且彈性無限上綱的情形，進而產生人資從業人員角色壓力等知覺問題。

雖然人力資源開始受到企業、學校以及政府的高度重視與討論，不過在中小企業居多的台灣，畢竟還是沒得到企業經營者太多的關愛。一般企業的人事管理人員多半非專職人員，即使是專職，平常也大都是處理行政作業為主（例如：考勤作業、核薪作業、勞健保作業、訓練安排、招募作業等），較少參與企業核心的經營管理，幾乎談不上要如何幫助企業建立競爭優勢。加

上，人力資源的工作多半都是服務公司內部的同事與企業經營者，少有機會向同事與企業經營者推銷及宣傳人力資源的附加價值，只著眼於能滿足內部客戶所提出的基本需求，如招募找人、準時發薪、提供訓練及人事行政作業等。因此常會受到其他功能單位或企業經營者的質疑，其對企業組織的價值及貢獻為何？尤其企業經營者若以技術或銷售面而非管理面為導向時則更加明顯，故人資從業人員能否受到重視及發揮應有的功能，則需仰賴人資從業人員本身之專業能力及其承諾，以及企業組織對人力資源管理的重視與支持度。

近10多年來，在台灣，有些人資從業人員的角色定位和責任已有明顯的變遷，其主要的工作任務已從例行性的行政工作，逐漸地成為企業的策略性夥伴，加上許多人力資源高階人員已能直接參與公司經營管理的重大決策，故人力資源專業人員在自我職業生涯發展的空間也益形增多。因此，本研究以台灣地區企業之人資從業人員為研究對象，探討人資從業人員之角色知覺、知覺組織支持、專業承諾及職涯滿足間之關聯性影響。

貳、文獻探討

一、職涯滿足

職涯(career)是我們日常生活當中常常提起的一個名詞，根據牛津辭典的解釋，職涯原為「道路」之意，可以引申為個人一生的道路或發展途徑。一般認為career是一個人一生中工作的總和，是以將其譯為「生涯」，部份學者則以經濟效益的角度觀之，因此，譯為「生計」；另外也有學者認為career雖是以個人所從事的工作為中心，但職業在工作中佔有最重要的地位，故稱其為「職涯」，本研究以「職涯」稱之。

在職涯發展理論探討中，Super(1976)提出「自我概念」理論，此理論為職業行為研究的一個非常重要的部份，其理論建構了二個極重要之研究根據：職涯發展是一項「前進的、連續的、不可逆的」之過程，也是「有秩序、有常模可循」之過程。

Hall(1976)指出衡量職涯成功大體可分為主觀與客觀兩種觀點，客觀職涯成功衡量的指標包括職位指標，如職位等級、晉升次數與晉升時間，財務報酬指標，如薪資與薪資增加率與其他指標，如部門任數與單位預算數等。主觀的職涯成功則是按個人對工作的期望或抱負水準與實際水準比較後，所得到的滿足感覺，亦是一種心理的感覺。London & Stumpf(1982)亦指出，外在職涯演變結果是可以觀察的客觀成就，包括了調薪與升遷；內在的職涯演變結果則是針對個人在職涯自身成就感和職涯滿足。

而職涯滿足(Career Satisfaction)的意義，從本質上來解釋，是一種情感性的認知或滿足的感受，是一種對於職業及工作事件刺激之反應，而且此種反應的產生只在於當這些事件的刺激是明顯的，才足以產生此種情感性回應。Moore(1986)指出職涯滿足是具未來時間導向的，其包括過去與未來的規劃，且範圍更廣、更直接關係於整體生活滿意度。Greenhaus, Parasuraman &

Wormely(1990)指出職涯滿足為個人從職涯的外部與內部層面所獲得的滿足，包括了薪資、升遷與發展機會。因此，職涯滿足為個人滿足於其在整體工作生活之程度。

職涯滿足受到工作者的自我標準、年齡與職涯階段、抱負與主張的影響(Betz & Fitzerald,1987; Gattiker & Larwood,1986)，強調的是工作者對於個人成就的觀感，及其對於職涯的滿意度，包括工作滿意度及工作整體的滿意程度(Judge et al.,1995)以及對於職涯成就、價值與抱負實現的滿意度。

二、專業承諾

專業承諾 (professional commitment) 其發展主要是根源於組織承諾的探討，因此其定義幾乎皆來自於組織承諾的修正。Aranya et al. (1981) 根據Porter et al. (1974) 對組織承諾所下的定義，認為專業承諾是個人對專業的認同與投入所屬專業的相對程度，並將影響專業承諾的因素歸納為組織承諾、專業組織衝突及酬償的滿足，且應包含三項要素：(一) 堅定的信仰並接受所從事的專業價值與目標；(二) 願意為所從事之專業付出更多的心力；(三) 渴望繼續成為所從事專業中的一份子。

Taylor (1988) 則擺脫原有組織承諾的架構模式，研究提出專業承諾應包含三個層面：專業角色、專業的關係及專業規範。並且依據這三個層面延伸出六項專業承諾的意涵：認同、積極投入、歸屬、專業角色內化、專業關係及專業規範。

Meyer, Allen & Smith (1993) 則藉由組織承諾引申出三個構面的來研究專業承諾：

- (一)情感性承諾：係指員工情感上依附、認同並投入專業之中，故存在著能留在專業中的慾望。假如一個高情感性承諾的員工，會為了希望能夠維持自身的專業水平，努力地吸收新知(例如：參與研討會、閱讀相關專業刊物、或是積極地報名在職訓練...等等)，以使自己趕得上專業的發展。
- (二)持續性承諾：指認知到假如離開自身的專業領域需付出極大的成本，所以願意繼續留在該專業中。
- (三)規範性承諾：個人留在專業中是基於有義務對專業忠誠或是繼續留在這個專業中能夠從中得到好處，一個高規範性承諾的員工如同高情感性承諾的人，會願意努力地維持自身專業的程度。

三、角色知覺

「角色(role)」是人們對某一特定的位置(position)上，被期望該有的行為表現(Graen,1976)，亦係指在組織的社會結構中，對於某一職位在工作行為上的期望(Behrman & Perreault,1984)。Hoy & Miskel (1987) 則指出角色代表機構中的地位職位或身分，且角色是有彈性，是互補的。

當角色當事人的工作表現遠低於利害關係人對其角色的期望標準，或利害關係人對角色當事人的角色期望不明確時，往往會形成當事人的角色知覺的壓力(Babin & Boles,1996)。Kahn 等人(1964)認為角色成員關係的重要組合因子包括「角色接受者」與「角色賦予者」，而「角色賦予者」會將角色期望

賦予「角色接受者」，企圖影響其行為，使其按照「角色賦予者」之期望行事，完成「角色接受者」之角色任務或達成「角色賦予者」之企圖；本質上這是兩種不同角色的互動，而且是一種壓力的形成，亦即是「角色賦予者」對「角色接受者」施予壓力，進而影響後者的歷程，在這歷程中，「角色賦予者」之期望若是相互衝突或是模糊不清時，「角色接受者」極易產生角色衝突、角色模糊等壓力現象。

(一)角色衝突

當個體面對分歧的角色期望時，就會產生角色衝突 (Robbins,1993)，亦係當不同的人同時對某個人有不同的期望，角色衝突就可能發生。換句話說，所謂的角色衝突是指員工所扮演的各種角色，無法同時妥協或滿足(Kahn et al.,1964；Robbins,1989；榮泰生，1998)。當不同的角色傳訊者對角色佔有者傳遞互相矛盾或排斥的訊息時，就會產生角色衝突(Griffin,2001)。且當一個人存在角色衝突，會減少其對角色傳送者的反應，產生較弱的信任感、關心及向心力。

(二)角色模糊

角色模糊亦可稱之為角色混淆，角色不明確或角色曖昧。主要是由於其職責與權力等缺乏明確的權力或指引，而使個人無法獲得清晰的角色期望，以致不能適當的執行角色行為之現象 (Kahn et al.,1964; Keenan & McBain,1979)。換句話說，員工因為不清楚別人對他的角色期望是什麼，所以不確定他該如何做(Robbins,1989)。角色模糊的情況若不改善，可能導致工作不滿足、自信心受損及影響工作表現。

四、知覺組織支持

Levinson(1965)指出，組織代理人的行為會被員工視為組織的行動表示，員工將此組織擬人化(personified)，而組織透過代理人執行決策的過程時，所反應的是組織擬人化的行動意圖，員工感受的是組織中代理人資源掌控的看法，而非歸因於代理人個人的行為，因此員工會形成一種組織是否支持他們的感覺，而這種感覺通常或多或少會對於工作態度或結果有著某種程度的影響。其後，知覺組織支持(perceived organizational support)由學者Eisenberger, Huntington, Hunchison, & Sowa於1986年的研究中提出，係指員工會發展出一種整體的信念，用來衡量組織是否重視員工貢獻及關懷員工福祉的程度。

知覺組織支持所強調的亦是員工認定組織承諾對待員工之程度的信念，背後所蘊含的心理機制，其實便是社會交換的概念(Eisenberger et al.,1986)，以及員工與組織間彼此所存在的心理契約(Guzzo, Noonan, & Elron,1994)。知覺組織支持著重在組織程序的公平性以及員工的發展經驗，不僅可以催化組織成員之間的溝通與合作，而且讓員工感受到被組織所重視的程度，以彌補員工與組織價值差異的缺口(Erdogan, Kraimer and Liden,2004)。當員工知覺到組織給予支持的時候，無論組織所提供的是實質報酬(薪資)或是情緒需求(關懷)的幫助，員工也會同時認為自己應對組織產生義務，願意並回報組織對員工的承諾。

五、角色知覺、知覺組織支持、專業承諾與職涯滿足之關係

(一)角色知覺與專業承諾

國外學者E.Stryker & R.Serpe早於1982年即強調承諾與角色認同，有積極與直接的相關。其理論中，將個人未來欲扮演的角色，也列入個人角色認同體的系統中。若個人認為此種即將扮演的角色愈重要，表示個人對該角色的承諾愈強，反之亦然。Stryker & Serpe亦指出對該角色認同愈顯著，則個人將表現出符合此角色之價值與規範（引自王以仁，1992）。Wetzels, Ruyter, and Bloemer(2000)針對比利時七家大零售商的推銷員，進行角色壓力對銷售員影響之研究，結果顯示角色壓力對組織承諾具有負向顯著的影響；高雄市已婚職業婦女的角色壓力會影響其專業承諾，且角色壓力的程度愈高，對工作的專注、投入，自身的專業認同則愈低（洪品蓁，2004）。大多的研究結果說明角色知覺與承諾態度有關，不管承諾之對象是組織、專業、任教或生涯，兩者皆具有負向相關，故本研究提出以下假設：

H1：人資從業人員的角色知覺對專業承諾具有負向的影響。

(二)知覺組織支持與專業承諾

員工心理認為自己受到組織良好的對待，其會願意表現出有利於組織的行為以作為交換。此種回報心理或交換意識，會影響到員工對組織的態度，並反應在專業工作態度或行為上（Shore and Tetrick,1991）。專業承諾可分為情感性承諾（affective commitment）、持續性承諾（continuance commitment）與規範性承諾（normative Commitment）等三種（Meyer and Allen,1993）。其中，知覺組織支持與情感性組織承諾經實證研究後發現，兩者呈現正相關（Guzzo, Noonan and Elron,1994）。當員工知覺到組織支持時，會使員工對組織產生正向的情感依附，進而願意為組織及其專業付出心力（Eisenberger, Fasolo, and Davis-LaMastro,1990），亦即知覺組織支持對情感性的專業承諾會有正向的影響（Shore and Wayne, 1993）。大多的研究結果說明知覺組織支持與專業承諾有關，故本研究提出以下假設：

H2：人資從業人員的知覺組織支持對專業承諾具有正向的影響。

(三)角色知覺與職涯滿足

所謂理想的職業，應能使個人的才能有獲得發揮之機會，並能履行社會角色，促成自我實現，若職業適應良好，則獲得職業成熟與滿足，否則會形成職業之不穩定、不滿足及高流動率（張添洲，1994）。因此，個人需於履行社會角色與滿足自我需求中取得平衡，則此職業生涯才算適應良好。然根據社會系統論之角色觀，發現個人扮演社會角色時，卻常與個人自身需求有衝突，一旦產生角色衝突或模糊，皆易使個人產生不滿足感。黃隆民（1984）研究國中教師角色衝突與工作滿意之關係時，發現角色衝突可決定工作滿意總變異量之31%，其中較有效的預測變項為「角色—科層體制衝突」、「角色—人格需求衝突」、「角色—價值衝突」和「角色—社區生活衝突」。黃隆民之研究顯示角色衝突與工作滿意度有關係，甚至可預測之。故有愈多角色知覺有壓力者，愈不易感到工作滿意度。鄭仁偉與黃意婷(2001)針對台北市壽險公司

的外勤人員，探討角色壓力與工作滿意度的關係，結果得知當角色知覺壓力(角色衝突、角色模糊)愈大，則工作滿意度愈低。大多的研究結果說明角色知覺與工作上的職涯滿足有關，而且是傾向負相關，故本研究提出以下假設：

H3：人資從業人員的角色知覺對職涯滿足具有負向的影響。

(四)知覺組織支持與職涯滿足

Shore & Tetrick(1991)認為知覺組織支持是對組織一種描述性的信念，而職涯滿足則是一種情感取向的態度(affective-laden attitude)。和組織承諾一樣，知覺組織支持所反映的是對整個組織的態度，而且由於組織承諾和知覺組織支持及職涯滿足兩者皆相關，因此從邏輯上可推論知覺組織支持與職涯滿足有關。此外，知覺組織支持所強調的是個人過去所累積之組織經驗，相較之下，職涯滿足比知覺組織支持更易因近期工作條件的改變而受影響。根據內部勞動市場理論，組織對其員工會進行投資，使得員工被區隔在不同的機會環境中(Rosenbaum,1984)。因此，獲得較多上司支持、有機會接受技能訓練，並在大型、發展中的組織中工作者，較易達成職涯滿足(Ng et al.,2005)。綜上得知：可以發現知覺組織支持與工作上的職涯滿足有關，而且是傾向正相關，故本研究提出以下假設：

H4：人資從業人員的知覺組織支持對職涯滿足具有正向的影響。

(五)專業承諾與職涯滿足

一般文獻在探討專業承諾的結果變項多以離職率及工作品質或工作表現行為來做為衡量的依據，而從國內外研究文獻中發現，有許多的學者及研究人員，是以工作滿足為研究對象。Cross & Billingsley (1994)以願意繼續留任教學工作的研究指出：1.工作滿足與專業承諾呈正相關；2.工作滿足是影響特殊教育工作者專業承諾的重要變項。郭真足(1997)以國內基層農會推廣人員為對象，採用叢集比例隨機抽樣調查，探討專業承諾、工作特性、升遷、工作經驗、人際關係、薪資、壓力、工作滿意等情況，以及期間的關係。研究發現：1.工作滿足、工作特性及工作經驗與專業承諾呈正相關；2.工作滿足對推廣人員的專業承諾呈現最顯著的相關性。綜上得知：可以發現可以發現大多的研究結果說明專業承諾與工作上的滿足有關，而且是傾向正相關。雖然有關專業承諾與職涯滿足之研究有人著墨的比例極少，而無法藉由現既存之實證資料加以評論，惟本研究特別強調人資從業人員專業承諾與職涯滿足之間是否有所關聯，有待本研究驗證之，故本研究第五個假設為：

H5：人資從業人員的專業承諾對職涯滿足具正向影響。

(六)專業承諾的中介效果

一般文獻在探討專業承諾的中介效果多以工作績效來做為衡量的依據，而從國內研究文獻中，有許多的學者及研究人員發現，情感性承諾與規範性承諾對工作績效具有影響性，而在持續性承諾上較無影響。黃彩霖(2003)針對台南地區區域以上非公立醫院之行政人員為對象探討醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾與工作績效之相關性研究，專業承諾與工作績效呈顯著正相關，只有「持續性承諾」與工作績效無顯著相關，

表示工作績效不會因為持續性承諾而有差別的現象。陳陽（2007）針對台灣地區人力資源工作者為研究對象探討前企業界人力資源工作者實際的角色任務、專業能力、成就動機對專業承諾與工作績效的影響，人力資源工作者的專業能力與成就動機在對工作績效的影響上，情感性承諾具備中介效果。Becker(1960)曾對專業承諾做了定義：「一個人會因為個人在專業所投入的成本，使得他依附於目前的工作而拒絕改變自己的工作，這也是來自於對專業承諾的結果。」如果人資從業人員對其專業具備相關的承諾，其亦會增加自身在專業工作中投入，進而提升其工作績效。綜上得知：可以發現大多的研究結果說明專業承諾與工作上的績效有關，而且是傾向正相關。雖然有關角色知覺與知覺組織支持是否會因專業承諾的中介，進而影響職涯滿足之研究尚未有人著墨，而無法藉由現既存之實證資料加以評論，惟本研究之人資從業人員專業承諾是否具有中介效果，有待本研究驗證之，故本研究第六及第七個假設為：

H6：人資從業人員的專業承諾對「角色知覺與職涯滿足間之關係」具有中介效果。

H7：人資從業人員的專業承諾對「知覺組織支持與職涯滿足間之關係」具有中介效果。

參、研究方法

一、研究架構

基於上述的文獻探討擬訂本研究的研究架構，如圖 1 所示：

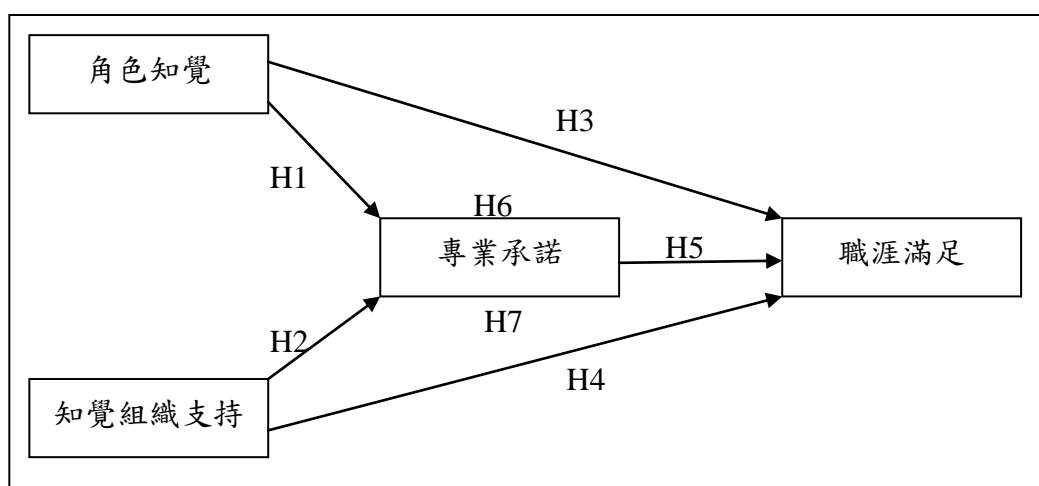


圖 1.研究架構

二、研究對象

本研究之抽樣對象為國內民間企業組織之人資從業人員，南部地區以社團法人高雄市企業人事代表協會會員為對象以電子郵件發放問卷，中部地區請台中人資協會、北區則請新竹市人力資源管理協會及中華人力資源管理協會等協助以電子郵件發放問卷予其會員，加以師長的協助與同學及朋友們任職的公司，以及百大企業人資部門為對象，以便利抽樣之方式進行問卷調查，

並以電子郵件與紙本郵件方式發出問卷。因大部分是以企業組織或人資協會會員代表為對象發放，再由其轉予人資從業人員，故無法確認轉發出的確實份數，因而以收回份數計算，共計收回 270 份問卷，如表 1 所示。

表 1:受訪者樣本結構

特性	類別	有效樣本數	百分比
性別	男性	100	37.0
	女性	170	63.0
年齡	20歲以下	0	0
	20(含)~30歲	51	18.9
	30(含)~40歲	123	45.6
	40(含)~50歲	78	28.9
	50歲(含)以上	18	6.7
教育程度	高中職	12	4.4
	大專	32	11.9
	大學	122	45.2
	研究所以上	104	38.5
人力資源相關 科系畢業	是	118	43.7
	否	152	56.3
工作區域	北部(基北桃竹苗)	93	34.4
	中部(中投彰雲嘉)	31	11.5
	南部(南高屏澎金馬)	127	47.0
	東部(宜花東)	13	4.8
	其他	6	2.2
人資職務	助理	22	8.1
	專員/管理師	126	46.7
	基層主管	32	11.9
	中階主管	66	24.4
	高階主管	24	8.9
人資相關工作 年資	0~3年	67	24.8
	3.1~6年	66	24.4
	6.1~11年	68	25.2
	11.1年以上	69	25.6
任職公司員工 總人數	1~150人	59	21.9
	151~400人	47	17.4
	401~1000人	55	20.4
	1001~2500人	51	18.9
	2501人以上~	58	21.5

三、研究工具

(一) 角色知覺

本研究角色知覺量表係採用 Kreitner, Kinicki(1997)所發展出的角色知覺問卷量表而成，此部份量表分為二個構面共 10 題，其中第 6、7、8、9、10 題為反向題，構面一為角色衝突，構面二為角色模糊，每一個構面的題數皆為 5 題。以 Likert 五點尺度衡量，由受測者依「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項中勾選，計分方式為「非常同意」5 分，依此類推，「非常不同意」為 1 分。

(二) 知覺組織支持

本研究知覺組織支持量表係採用 Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch (1997)所發展出的知覺組織支持量表而訂定，計一個構面，共 8 題，其中第 6、7 題為反向題。以 Likert 五點尺度衡量，由受測者依「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項中勾選，計分方式為「非常同意」5 分，依此類推，「非常不同意」為 1 分。

(三) 專業承諾

本研究專業承諾量表係採用 Meyer, Allen, & Smith(1993)所發展出的專業承諾問卷量表而成，此部份量表分為三個構面共 18 題，其中第 2、4、5、11、14 題為反向題，構面一為情感性承諾，構面二為持續性承諾，構面三為規範性承諾，每一個構面的題數皆為 6 題。以 Likert 五點尺度衡量，由受測者依「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項中勾選，計分方式為「非常同意」5 分，依此類推，「非常不同意」為 1 分。

(四) 職涯滿足

本研究專業承諾量表係採用 Greenhaus, Parasuraman & Wormely (1990)的 5 項職涯滿足量表，計一個構面並以職涯滿足命名。以 Likert 五點尺度衡量，由受測者依「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項中勾選，計分方式為「非常同意」5 分，依此類推，「非常不同意」為 1 分。

四、研究工具之信、效度分析

本研究針對角色知覺、知覺組織支持、專業承諾以及職涯滿足等量表進行信、效度分析，以驗證研究工具的適用性與合理性。在信度分析方面，本研究以 Cronbach's α 來檢驗研究量表的信度，若 Cronbach's α 值大於 0.6 表示研究量表具有良好的內部一致性(Nunnally, 1978)。在效度分析方面，本研究進行因素分析，採取主成分分析法抽取因素，以最大變異數法進行轉軸法旋轉後，取因素負荷量(factor loading)絕對值大於 0.6 者，若屬探索性之研究則因素負荷量值可以降低，但不得低於 0.5；並以因素特徵值大於 1 的因素，且因素負荷量大於 0.3、分項對總項(item to total)相關係數大於 0.5 者為因素構面選取之準則。

(一) 角色知覺量表之信、效度分析

經 KMO 與 Bartlett 檢定得知 KMO 值為 0.701，Bartlett 球形檢定達顯著 ($p < 0.000$)，顯示自我效能量表適合進行因素分析。角色知覺量表經由因素分析後（第 3 題項因無法歸併，故刪題），共可分為「角色模糊」與「角色衝突」二個因素構面，其中「角色模糊」構面之解釋變異量為 27.191%；「角色衝突」構面之解釋變異量為 22.923%，累積解釋變異量為 50.114%。再者，經由信度分析結果顯示，「角色模糊」與「角色衝突」二個因素構面的 Cronbach's α 分別為 0.714 及 0.68，且量表的整體 Cronbach's $\alpha = 0.682$ ，顯示本量表內部一致性水準可接受且具有相當穩定性(Nunnally, 1978)。茲將角色知覺之因素分析及信度分析結果整理於表 2 所示。

表 2: 角色知覺構面因素及信度分析表

題項內容	因素負荷量		共同性	信度分析 分項對總 項相關
	因素 1	因素 2		
	角色模糊	角色衝突		
8.我知道我的職責為何。	0.765	0.060	0.59	0.649
9.我清楚我將如何被評價才能獲取加薪或晉升。	0.728	0.009	0.53	0.656
10.我很清楚別人對我的期待是什麼。	0.716	0.016	0.51	0.655
6.我清楚我擁有多少職權。	0.690	0.080	0.48	0.655
7.我知道我已經適當地去分配我的時間。	0.507	0.102	0.27	0.670
1.我必須做些原本不該如此處理的事情。	-0.078	0.816	0.67	0.659
2.為完成任務我必須反抗原有的規則或政策。	0.014	0.771	0.60	0.656
5.我做了許多不需要的東西。	0.273	0.691	0.55	0.621
4.我所做的事情常只有被少數的人接受，卻無法為大多數的人接受。	0.069	0.551	0.31	0.674
特徵值	2.447	2.063		
解釋變異量 (%)	27.191	22.923		
累積解釋變異量 (%)	27.191	50.114		
各因素 Cronbach's α 值	0.714	0.680		
總量表 Cronbach's α 值	0.682			

(二) 知覺組織支持量表之信、效度分析

本構面共計有 8 項問項，在信度檢定方面，由表 3 之分項對總項相關係數均大於 0.5，最小值為 0.849，最大值為 0.880，整體量表之 Cronbach's α 值為 0.875，顯示本構面各因素之內部一致性符合可接受之水準。

表 3:知覺組織支持構面信度分析表

題項內容	信度分析 分項對總項相關
1.我們公司會在乎我的意見。	0.853
2.我們公司確實關心我的身心健康與快樂。	0.849
3.我們公司很重視我的目標和價值標準。	0.854
4.當我遭遇困難時，我們公司會協助我。	0.854
5.我們公司會原諒我的無心之過。	0.880
6.我們公司會利用機會占員工便宜。	0.868
7.我們公司對我漠不關心。	0.861
8.當我急需特別的幫助時，公司會很樂於提供協助。	0.858
總量表 Cronbach's α 值	0.875

(三) 專業承諾量表之信、效度分析

經 KMO 與 Bartlett 檢定得知 KMO 值為 0.805，Bartlett 球形檢定達顯著 ($p < 0.000$)，顯示專業承諾量表適合進行因素分析。專業承諾量表經由因素分析後，共可分為「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」三個因素構面，其中「情感性承諾」構面之解釋變異量為 21.770%；「持續性承諾」構面之解釋變異量為 17.930%；「規範性承諾」構面之解釋變異量為 15.770%，累積解釋變異量為 55.470%。再者，經由信度分析結果顯示，「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」三個因素構面的 Cronbach's α 分別為 0.845、0.805 及 0.758，且量表的整體 Cronbach's $\alpha = 0.801$ ，顯示本量表內部一致性水準可接受且具有相當穩定性(Nunnally, 1978)。茲將專業承諾之因素分析及信度分析結果整理於表 4 所示。

表 4:專業承諾構面因素及信度分析表

題項內容	因素負荷量			共同性	信度分析 分項對 總項相關
	因素 1 情感性 承諾	因素 2 持續性 承諾	因素 3 規範性 承諾		
3.我不喜歡成為人資的工作人員。	0.822	0.059	-0.016	0.68	0.791
2.我不認同人資的專業。	0.798	0.021	-0.098	0.65	0.795
5.我後悔進入人資的專業。	0.797	0.045	0.010	0.64	0.792
6.我以人資的專業為榮。	0.760	0.016	0.211	0.62	0.789
4.我熱衷於人資的專業。	0.685	0.074	0.135	0.49	0.791
1.人資的專業，對我個人的自我形象是重要的。	0.555	-0.009	0.063	0.31	0.798
7.對我而言，現在轉換我的專業將有重大的損失。	0.250	0.755	0.120	0.65	0.777
8.現在轉換專業，對我來說會有很大的犧牲。	0.279	0.702	0.054	0.57	0.782
11.現在轉換專業對我而言是困難的。	-0.221	0.698	0.136	0.56	0.798
10.如果轉換專業，將造成我生活上很大的困擾。	-0.138	0.695	0.106	0.51	0.796
12.我已付出太多的心力於人資專業上，以致於現在不會考慮轉換我的專業。	0.108	0.694	0.297	0.58	0.778
9.轉換專業對我來說，並沒有任何壓力。	0.023	0.667	-0.139	0.47	0.799
15.我覺得有責任繼續留在人資工作。	0.350	0.030	0.751	0.69	0.783
14.出自於對人資專業的忠誠，所以我成為人資的工作人員。	0.212	0.071	0.736	0.59	0.787
16.如果現在離開人資的專業，我會覺得有罪惡感。	-0.025	0.175	0.706	0.53	0.793
17.即使對我有利，我也不覺得現在離開人資的工作是對的。	-0.101	0.196	0.661	0.49	0.796
18.我相信人們在接受人資專業的訓練後，有責任留在該專業內工作一段時間	-0.014	-0.039	0.639	0.41	0.802
特徵值	3.701	3.048	2.681		
解釋變異量(%)	21.770	17.930	15.770		
累積解釋變異量(%)	21.770	39.700	55.470		
各因素 Cronbach's α 值	0.845	0.805	0.758		
總量表 Cronbach's α 值		0.801			

(四)職涯滿足量表之信、效度分析

本構面共計有 5 項問項，在信度檢定方面，由表 5 之分項對總項相關係數均大於 0.5，最小值為 0.850，最大值為 0.899，整體量表之 Cronbach's α 值為 0.892，顯示本構面各因素之內部一致性符合可接受之水準。

表 5:職涯滿足構面信度分析表

題項內容	信度分析 分項對總項相關
1.對於我職涯上的成就，我感到滿意。	0.861
2.對於我整體職涯目標目前達成的狀況，我感到滿意。	0.850
3.對於我收入目標目前達成的狀況，我感到滿意。	0.871
4.對於我晉升目標目前達成的狀況，我感到滿意。	0.858
5.對於我發展新技能目標目前的達成狀況，我感到滿意。	0.899
總量表 Cronbach's α 值	0.892

肆、研究結果

一、「角色知覺」、「知覺組織支持」、「專業承諾」與「職涯滿足」之相關分析

表6所示為各變項之平均數、標準差與相關分析結果。由分析結果可看出，「角色知覺」構面與「專業承諾」構面達顯著負相關，「角色知覺」構面與「專業承諾」構面之「情感性承諾」因素達顯著負相關，「角色知覺」構面之「角色模糊」因素與「專業承諾」構面達顯著負相關，且「角色知覺」構面各因素與「專業承諾」構面之「情感性承諾」因素達顯著負相關；「知覺組織支持」構面與「專業承諾」構面達顯著正相關，且「知覺組織支持」構面與「專業承諾」構面之「情感性承諾」及「規範性承諾」因素達顯著正相關；「角色知覺」構面與「職涯滿足」構面達顯著負相關，且「角色知覺」構面各因素與「職涯滿足」構面達顯著負相關；「知覺組織支持」構面與「職涯滿足」構面達顯著正相關；「專業承諾」構面與「職涯滿足」構面達顯著正相關，且「專業承諾」構面之「情感性承諾」及「規範性承諾」因素與「職涯滿足」構面達顯著正相關。

表6:研究變項之平均數、標準差與相關分析結果摘要表

	平均數	標準差	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.角色知覺	3.44	0.78	1.00								
2.角色衝突	3.00	0.89	0.79**	1.00							
3.角色模糊	2.12	0.67	0.74**	0.17**	1.00						
4.知覺組織支持	3.49	0.85	-0.46**	-0.32**	-0.38**	1.00					
5.專業承諾	3.51	0.85	-0.14*	-0.01	-0.20**	0.27**	1.00				
6.情感性承諾	4.01	0.72	-0.30**	-0.22**	-0.24**	0.35**	0.61**	1.00			
7.持續性承諾	3.28	0.96	0.02	0.11	-0.09	0.03	0.75**	0.13*	1.00		
8.規範性承諾	3.23	0.86	-0.02	0.06	-0.10	0.22**	0.67**	0.18**	0.26**	1.00	
9.職涯滿足	3.22	0.94	-0.35**	-0.15*	-0.40**	0.53**	0.21**	0.19**	0.07	0.20**	1.00

p<0.1 * p<0.05 ** p<0.01

二、「角色知覺」、「知覺組織支持」、「專業承諾」與「職涯滿足」之迴歸分析

(一)「角色知覺」對「專業承諾」的影響關係

在表7中，「角色知覺」對於「專業承諾」之複迴歸分析達顯著水準，且發現角色知覺之「角色模糊」對「專業承諾」有顯著負向影響（ β 值分別為-0.207；P值<0.01），顯示人資從業人員在工作上的角色知覺壓力愈小，則其在「專業承諾」的程度愈高，以及在公司裏扮演之「角色模糊」愈少，則其在「專業承諾」的程度愈高。

「角色知覺」對於專業承諾之「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」等因素之複迴歸分析為「情感性承諾」、「持續性承諾」達顯著水準，P值除「持續性承諾」小於0.05，「情感性承諾」則是小於0.001），且角色知覺之「角色衝突」對專業承諾之「情感性承諾」因素有顯著負向影響（ β 值-0.179；P值小於0.05）及角色知覺之「角色衝突」對專業承諾之「持續性承諾」因素有顯著正向影響（ β 值0.127；P值小於0.05），顯示人資從業人員在公司裏扮演的角色衝突愈小，則愈能提昇其在「情感性承諾」所形成的專業承諾；同時角色知覺之「角色模糊」對專業承諾之「情感性承諾」因素有非常顯著負向影響（ β 值為-0.212；P值小於0.001），顯示人資從業人員在公司裏扮演的角色模糊愈少，則愈能提昇其在「情感性承諾」方面所形成的專業承諾。

表7:角色知覺各因素對專業承諾各因素之複迴歸分析表

依變項 自變項		專業承諾 (標準化迴歸係數 β)			
		專業承諾	情感性承諾	持續性承諾	規範性承諾
角色知覺	角色衝突	0.023	-0.179*	0.127*	0.074
	角色模糊	-0.207**	-0.212***	-0.110	-0.108
F 值		5.839**	13.246***	3.182*	1.948
P 值		0.003	0.000	0.043	0.145
R ²		0.042	0.090	0.023	0.014
調整後的 R ²		0.035	0.083	0.016	0.007

*: $P < 0.05$ ** : $P < 0.01$ *** : $P < 0.001$

(二)「知覺組織支持」對「專業承諾」的影響關係

在表8中,「知覺組織支持」對於「專業承諾」之複迴歸分析達非常顯著水準,顯示人資從業人員在公司裏所感受到的知覺組織支持愈大,則愈能提昇其在「專業承諾」的程度。

知覺組織支持對於專業承諾之「情感性承諾」、「持續性承諾」及「規範性承諾」等因素之複迴歸分析為「情感性承諾」及「規範性承諾」皆達非常顯著水準,且知覺組織支持對專業承諾之「情感性承諾」及「規範性承諾」等因素皆有非常顯著正向影響(β 值分別為0.350、0.221;P值均小於0.001),顯示人資從業人員在公司裏所感受到的知覺組織支持愈大,則愈能提昇其在「情感性承諾」及「規範性承諾」等方面所形成的專業承諾。

表8:知覺組織支持對專業承諾各因素之複迴歸分析表

依變項 自變項		專業承諾 (標準化迴歸係數 β)			
		專業承諾	情感性承諾	持續性承諾	規範性承諾
知覺組織支持		0.272***	0.350***	0.029	0.221***
F 值		21.449***	37.305***	0.220	13.761***
P 值		0.000	0.000	0.640	0.000
R ²		0.074	0.122	0.001	0.049
調整後的 R ²		0.071	0.119	-0.003	0.045

*** : $P < 0.001$

(三)「角色知覺」對「職涯滿足」的影響關係

在表9中,「角色知覺」對於「職涯滿足」之複迴歸分析為達顯著水準,且角色知覺之「角色模糊」對職涯滿足之有非常顯著負向影響(β 值為-0.384;P值小於0.001),顯示人資從業人員在公司所扮演的角色模糊愈小,則愈能提昇其職涯滿足的程度。

表 9:角色知覺各因素對職涯滿足之複迴歸分析表

自變項 \ 依變項		職涯滿足 (標準化迴歸係數 β)
角色知覺	角色衝突	-0.081
	角色模糊	-0.384***
F 值		26.301***
P 值		0.000
R ²		0.165
調整後的 R ²		0.158

*** : P < 0.001

(四)「知覺組織支持」對「職涯滿足」的影響關係

在表 10 中，知覺組織支持對於職涯滿足之複迴歸分析為達顯著水準，且知覺組織支持對職涯滿足之有非常顯著正向影響 (β 值為 0.530 ; P 值小於 0.001)，顯示人資從業人員在公司所感受到的知覺組織支持愈大，則愈能提昇其職涯滿足的程度。

表 10:知覺組織支持對職涯滿足之迴歸分析表

自變項 \ 依變項		職涯滿足 (標準化迴歸係數 β)
知覺組織支持		0.530***
F 值		104.754***
P 值		0.000
R ²		0.281
調整後的 R ²		0.278

*** : P < 0.001

(五)「專業承諾」對「職涯滿足」的影響關係

在表 11 中，「專業承諾」對於「職涯滿足」之複迴歸分析為達顯著水準，且專業承諾之「情感性承諾」及「規範性承諾」對職涯滿足之有顯著正向影響 (β 值分別為 0.155、0.176 ; P 值小於 0.001)，顯示人資從業人員在工作上對其專業承諾所投下的情感性承諾及規範性承諾愈高，則愈能提昇其職涯滿足的程度。

表 11:專業承諾各因素對職涯滿足之複迴歸分析表

自變項 \ 依變項		職涯滿足 (標準化迴歸係數 β)
專業承諾	情感性承諾	0.155*
	持續性承諾	0.000
	規範性承諾	0.176**
F 值		6.097***
P 值		0.001
R ²		0.064
調整後的 R ²		0.054

* : $P < 0.05$ ** : $P < 0.01$ *** : $P < 0.001$

三、專業承諾對於「角色知覺與職涯滿足間之關係」及「知覺組織支持與職涯滿足間之關係」之中介效果

由圖 2 中可知，角色知覺與職涯滿足間之直接關係為顯著 ($\beta = -0.134$; $P < 0.05$)、知覺組織支持與職涯滿足間之直接關係亦為顯著 ($\beta = 0.450$; $P < 0.001$)；知覺組織支持與專業承諾間之直接關係為顯著 ($\beta = 0.266$; $P < 0.001$)；而專業承諾對職涯滿足間之直接關係不顯著 ($\beta = 0.070$; $P = 0.192$)，且角色知覺與專業承諾之間其直接關係亦不顯著 ($\beta = -0.014$; $P = 0.832$)，這充分顯示出專業承諾並未中介「角色知覺與職涯滿足間之關係」，也未中介「知覺組織支持與職涯滿足間之關係」。

由表 12 中，角色知覺及知覺組織支持對於職涯滿足的直接效果皆明顯，但皆沒有由專業承諾所中介的效果；知覺組織支持對於專業承諾僅具有明顯的直接效果；角色知覺對於專業承諾則沒有明顯的直接效果（路徑係數分別為 -0.014 ）；專業承諾對於職涯滿足亦沒有明顯的直接效果；就總效果而言，以知覺組織支持對職涯滿足的總效果最大，其次為知覺組織支持對專業承諾，且二者之總效果完全由直接效果所貢獻。

故可確定原本研究架構之假設不成立，亦即專業承諾對於「角色知覺與職涯滿足間之關係」不具有中介（完全中介）效果，且專業承諾對於「知覺組織支持與職涯滿足間之關係」亦不具有中介（完全中介）效果。

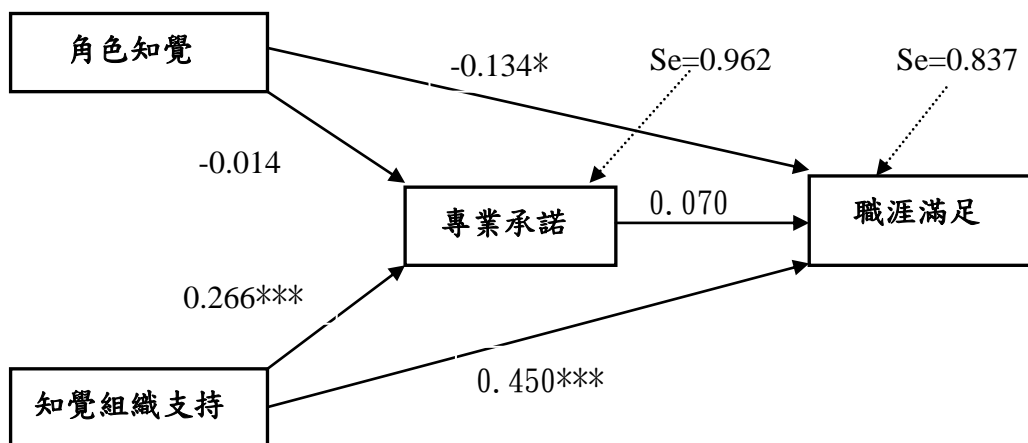


圖 2.本研究架構各構面之路徑圖

表 12:路徑分析之效果分析表

路徑	直接效果 (β)
角色知覺→職涯滿足	-0.134*
角色知覺→專業承諾	-0.014
專業承諾→職涯滿足	0.070
知覺組織支持→職涯滿足	0.450***
知覺組織支持→專業承諾	0.266***

*** : $P < 0.001$

伍、結論與建議

本研究以專業承諾為中介變項，針對台灣地區人資從業人員，分析探討角色知覺及知覺組織支持對其職涯滿足之影響情形，並驗證本研究所建立之研究假設是否成立，歸納為本研究之結論並提出適當建議。茲將本研究之結論與建議分述如後。

一、各研究構面之現況資料分析結果

(一) 角色知覺構面

在角色知覺構面上，人資從業人員對其所任職的職務呈現肯定意見，且對於「我必須做些原本不該如此處理的事情。」的肯定程度最高，可見人資從業人員在工作上無法依其所具備的人資專業做合理的判斷與處理，而必須遵照企業經營者的指示辦理；而對於「我知道我的職責為何。」的肯定程度最低，這可能是因為人資從業人員在企業組織中經常扮演多重的角色使然。

(二) 知覺組織支持構面

在知覺組織支持構面上，人資從業人員對其所任職的企業組織中呈現肯定意見，且對於「我們公司對我漠不關心。」的肯定程度最高，可見人資從業人員在工作上，無法得到企業組織等同於業務或技術研發等單位的相關重

視與支持；而對於「我們公司確實關心我的身心健康與快樂。」的肯定程度最低，這可能是台灣工作職場上許多上班族的共同心聲，因為台灣企業主所重視的是成本與技術，對於員工多半只被視為賺錢的「工具」，而不是以一個「人」的角度來看待。

（三）專業承諾構面

在專業承諾構面上，人資從業人員對其所任職職務的專業上呈現肯定意見，且對於「人資的專業，對我個人的自我形象是重要的。」的肯定程度最高，可見人資從業人員在工作的專業上，仍須表現出人資專業人員該有的專業程度與素養，以利現在所謂的專業分工的潮流下，取得一席之地；而對於「如果現在離開人資的專業，我會覺得有罪惡感。」的肯定程度最低，這可能是人資從業人員在工作職場上打滾多年後，一直無法在人資專業上有所發揮，而萌生之倦怠感並且想朝其他領域發展。

（四）職涯滿足構面

在職涯滿足構面上，人資從業人員對其職涯上的滿足呈現肯定意見，且對於「對於我職涯上的成就，我感到滿意。」的肯定程度最高，可見人資從業人員在工作上，已漸漸能達到其所預定的目標發展；然而對於「對於我晉升目標目前達成的狀況，我感到滿意。」的肯定程度最低，這可能是人資從業人員在工作職場的晉升程度上，與其他專業職務的同儕比較，相對來得較慢。

二、各研究構面之影響情形

（一）角色知覺對專業承諾之影響情形

角色知覺構面各因素（角色衝突、角色模糊）對專業承諾構面各因素（情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾）中只有「情感性承諾」因素達顯著負相關，而此結果亦與洪品蓁（2004）針對高雄市已婚職業婦女之角色壓力會影響其專業承諾之研究結果相同。因此，本研究的假設：「角色知覺與專業承諾有顯著相關」部分成立，亦即人資從業人員認為其角色知覺之「角色模糊」及「角色衝突」的認知感受程度愈低，愈能提昇其情感性的承諾。

角色知覺的「角色衝突」對專業承諾的「情感性承諾」，以及「角色模糊」對「情感性承諾」等有負向顯著影響，意即當企業組織不明確傳達對人資從業人員的工作職務、職責或期望時，會降低人資從業人員對其專業之認同感，由此可知企業組織在人資從業人員角色扮演的議題上應採取更為明確，並設定其專業目標與績效評估等，以提升其在「情感性承諾」及「持續性承諾」等方面的認同。

綜上得知，本研究的假設：「角色知覺對專業承諾有顯著影響」獲得部分支持，亦即角色知覺對專業承諾有良好的預測力及顯著的影響。

（二）知覺組織支持對專業承諾之影響情形

知覺組織支持構面對專業承諾構面各因素（情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾）中有「情感性承諾」及「規範性承諾」等因素達顯著正相關，而此結果亦與 Shore and Wayne（1993）所指出的知覺組織支持對情感性的專

業承諾會有正向的影響之研究結果相同。因此，本研究的假設：「知覺組織支持與專業承諾有顯著相關」部分成立，亦即人資從業人員認為其「知覺組織支持」的程度愈高，愈能提昇其情感性及規範性的承諾。

「知覺組織支持」對專業承諾的「情感性承諾」與「規範性承諾」等有正向顯著影響，意即當企業組織能夠給予人資從業人員在工作上的資源、適時的表揚及在專業上的訓練等等時，會提昇人資從業人員對其專業之認同感，由此可知企業組織在人資從業人員執行專業工作時扮演其背後支持的原動力，以提升其在「情感性承諾」及「規範性承諾」等方面的認同。

綜上得知，本研究的假設：「知覺組織支持對專業承諾有顯著影響」獲得部分支持，亦即知覺組織支持對專業承諾有良好的預測力及顯著的影響。

（三）角色知覺對職涯滿足之影響情形

角色知覺構面各因素（角色衝突、角色模糊）對職涯滿足構面皆達顯著負相關，而此結果亦與鄭仁偉與黃意婷（2001）針對台北市壽險公司的外勤人員之角色壓力與工作滿意度的關係之研究結果相同。因此，本研究的假設：「角色知覺與職涯滿足有顯著相關」成立，亦即人資從業人員認為其角色知覺之「角色模糊」及「角色衝突」的認知感受程度愈低，愈能提昇其職涯上的滿足。

角色知覺的「角色模糊」對「職涯滿足」有負向顯著影響，意即當企業組織不明確傳達對人資從業人員的工作職務、職責或期望時，會降低人資從業人員對其職業生涯的滿足感，由此可知企業組織在人資從業人員角色扮演的議題上應採取更為明確，並設定其專業目標與績效評估等，以提升其在「職涯滿足」的程度。

綜上得知，本研究的假設：「角色知覺對職涯滿足有顯著影響」獲得大部分支持，亦即角色知覺對職涯滿足有良好的預測力及顯著的影響。

（四）知覺組織支持對職涯滿足之影響情形

知覺組織支持構面對職涯滿足構面達顯著正相關，而此結果亦與 Ng et al.（2005）所指出的獲得較多上司支持、有機會接受技能訓練，並在大型、發展中的組織中工作者，較易達成職涯滿足之研究結果相同。因此，本研究的假設：「知覺組織支持與職涯滿足有顯著相關」成立，亦即人資從業人員認為其「知覺組織支持」的程度愈高，愈能提昇其職涯上的滿足。

「知覺組織支持」對「職涯滿足」有正向顯著影響，意即當企業組織能夠給予人資從業人員在工作上的資源、適時的表揚及在專業上的訓練等等時，會提昇人資從業人員對其職業生涯的滿足感，由此可知企業組織在人資從業人員執行專業工作時扮演其背後支持的原動力，以提升其在「職涯滿足」的程度。

綜上得知，本研究的假設：「知覺組織支持對職涯滿足有顯著影響」獲得支持，亦即知覺組織支持對職涯滿足有良好的預測力及顯著的影響。

（五）專業承諾對職涯滿足之影響情形

專業承諾構面各因素（情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾）對職涯

滿足構面中有「情感性承諾」及「規範性承諾」等因素達顯著正相關，而此結果亦與郭真足（1998）針對國內基層農會推廣人員為對象，採用叢集比例隨機抽樣調查，探討專業承諾、工作特性、升遷、工作經驗、人際關係、薪資、壓力、工作滿意等情況，以及期間的關係之研究結果相同。因此，本研究的假設：「專業承諾與職涯滿足有顯著相關」部分成立，亦即人資從業人員認為其「情感性承諾」及「規範性承諾」的程度愈高，愈能提昇其職涯上的滿足。

專業承諾的「情感性承諾」與「規範性承諾」對「職涯滿足」有正向顯著影響，意即當企業組織能夠適時的給予人資從業人員在工作上的發展、授權及明確的目標等等時，會提昇人資從業人員對其職業生涯的滿足感。

綜上得知，本研究的假設：「專業承諾對職涯滿足有顯著影響」獲得大部分支持，亦即專業承諾對職涯滿足有良好的預測力及顯著的影響。

三、專業承諾在本研究之中介效果

（一）專業承諾在「角色知覺與職涯滿足間之關係」的中介效果

角色知覺與專業承諾間之直接關係為不顯著，專業承諾與職涯滿足間之直接關係亦為不顯著，而角色知覺對職涯滿足間之直接關係為顯著，這充分顯示出角色知覺係不會透過專業承諾之中介而影響職涯滿足，亦即專業承諾並未中介「角色知覺與職涯滿足間之關係」。因此得知，人資從業人員並未因角色衝突或角色模糊等角色知覺的壓力，經由專業上的承諾進而影響了其職業生涯的滿足。

（二）專業承諾在「知覺組織支持與職涯滿足間之關係」的中介效果

知覺組織支持與專業承諾間之直接關係為非常顯著，專業承諾與職涯滿足間之直接關係亦為不顯著，而知覺組織支持對職涯滿足間之直接關係為非常顯著，這充分顯示出知覺組織支持係不會透過專業承諾之中介而影響職涯滿足，亦即專業承諾並未中介「知覺組織支持與職涯滿足間之關係」。因此得知，人資從業人員並未因知覺到組織在工作上的發展、授權及明確的目標等等支持時，經由專業上的承諾進而影響了其職業生涯的滿足。

四、對企業組織的建議

（一）重新定位人資從業人員的角色增進專業承諾

本研究發現人資從業人員在角色知覺上對專業承諾有顯著影響，為配合公司整體經營策略的調整，人資從業人員的角色應重新定位，且隨著時代的變遷，人資從業人員將不再只扮演傳統的行政事務角色，因此企業組織實有必要將其角色重新定位，除可協助人資從業人員落實其角色與專業職責外，亦可為企業組織謀求最大的貢獻，進而提昇競爭優勢。另外，為了降低人資從業人員角色知覺上的問題，建議企業組織可從以下三項措施著手：建立人資從業人員工作說明書、訂定工作標準化流程以及設定明確的績效指標。

（二）透過訂定明確工作目標、給予學習機會、營造良好工作氣氛等來提升專業承諾及職涯滿足

本研究發現人資從業人員在知覺組織支持上會影響其專業承諾及職涯滿

足，實務上知覺組織支持會因此對工作充滿熱忱，進而提升其專業上的表現與學習，故企業組織可以明確訂定其工作目標並給予資源上的協助及達成時的獎賞，或透過職務輪調的方式，讓人資人員廣泛涉獵專業知識與技能，使其具備更多項人資專業，進而提高人力資源服務品質。然而專業能力愈強，除了會對工作更充滿熱忱及從努力工作中獲得成長與進步，也更認同自身的專業，進而提升工作績效、滿足企業組織的需求，人資人員亦可獲得來自企業組織無論在薪資或職務上提昇的回饋，進而達成職業生涯的目標。

(三)發展人資專業人員策略夥伴角色，以提升人資人員職涯滿足

本研究發現人資從業人員在角色知覺上會影響其職涯滿足，然而在全球化的競爭環境中，或許一般企業對於人力資源的角色任務並未迅速回應，因此目前在實際的人力資源角色任務上仍大多偏重在傳統的人力資源行政專家，以及員工支持者的角色。然而在快速變遷的商業環境，面對變化快速的環境已不再只是經營者，或是技術研發、行銷部門所單獨面對的挑戰，全球優質之人才無國界地遷移，新知識與技術不斷地推陳出新，這些新的挑戰都需透過人力資源之專業知識與技能，來協助組織與部門推動與發展相關策略。人力資源策略夥伴的角色任務，不但能增加人資人員更寬闊的專業視野，提升人資人員在職業生涯的滿足感，也能透過人力資源專業的角度協助企業達成企業目標。

五、對人資從業人員的建議

(一)持續學習以精進其角色與職責

人資從業人員的角色與職責將隨著時代的變遷而不斷更迭，因此人資從業人員在專業上要力求精進，持續吸收新知，不斷提昇應有的核心職能。而人資從業人員除了要有人資專業上的深度外，也應多增加自己的廣度，略懂經營管理、業務行銷或財務管理等，期許自己成為一個通才的企業夥伴，可幫助自己或企業組織做決策時，可以有較全面性的思考。

(二)提昇自己的專業以獲得組織的支持及資源

筆者認為很多事情有所謂的因果循環，人資從業人員的專業素養與程度會影響企業組織對於其人資專業上的認同與重視，然而當人資從業人員自己展現不出專業時，組織各級主管就會開始對其產生不重視與不認同，而當人資從業人員的專業能力與被信任感越低，就越得不到組織高階主管的支持與資源，最後人資從業人員就會變的越來越不專業；反之，當人資從業人員自己展現出自己的專業時，組織各級主管就會開始對其重視與認同，而當人資從業人員的專業能力與被信任感越高，就越可以得到組織高階主管更多的支持與資源，最後就會變的越來越專業，這也是說「人資從業人員希望自己未來在組織成為怎樣的角色，被怎樣看待，追根究底的原因，在於端賴自己專業與否」，當然有些企業組織的主事者壓根就不把人力資源當成一回事，那就另當別論，但是，只要企業主有一半以上有心，願意來提昇企業組織的人力資源管理，那最終的責任，仍舊要回到人資從業人員自己的身上了。

七、研究限制

本研究之研究對象為台灣地區人資從業人員，以便利抽樣之方式進行問卷調查，而未採取分層隨機抽樣、系統抽樣或集群抽樣等方式，樣本的代表性如何？能否真實反應全體意見？則無法於抽樣過程中掌控，是本研究限制之一。

本研究之研究構面與研究架構係透過文獻探討並分析過去研究中所發現的變項所界定，故對於人資從業人員職涯滿足之影響的研究僅經由角色知覺、知覺組織支持及專業承諾來分析，如此雖然已具有相當之解釋力，然而人資從業人員之職涯滿足是否尚有其他影響因素，則未納入本研究中探討，是本研究限制之二。

八、對後續研究者之建議

本研究一開始即設定人資從業人員為研究對象，經一番討論後決定以個人主觀性的角色知覺與知覺組織支持做為切入點，並為自變項構面，加以後續的中介及最終的依變項分別是專業承諾與職涯滿足，皆是以人資從業人員的主觀性認知做為研究重點。因工作職場上除了自己的主觀性認知外，尚需其他共事者對該職務的其他外部觀點做為參考，如經營者或其他被服務部門等對人資部門及其人員的認知或滿意度，故建議後續研究者可針對此做不同深入之探討以提供企業組織及人資從業人員更完善之建議。

參考文獻

中文文獻

1. 王以仁(1992)，師院生任教承諾之研究，嘉義師院學報，第六期，1-50 頁。
2. 洪品蓁(2004)，高雄市已婚職業婦女工作價值觀、角色壓力與專業承諾關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所論文。
3. 張添洲(1994)，生涯發展與規劃，五南出版社，台北。
4. 郭真足(1997)，影響基層農會推廣人員專業承諾之研究，國立中興大學農業推廣教育研究所論文。
5. 陳陽(2007)，人力資源工作者角色任務、專業承諾與工作績效之探討，國立中央大學人力資源管理研究所論文。
6. 黃隆民(1984)，國民中學教師角色衝突與工作滿意之關係，國立臺灣師範大學教育研究所論文。
7. 榮泰生(1998)，組織行為學。五南出版社，台北。
8. 鄭仁偉、黃意婷(2001)，台北市壽險公司銷售人員角色壓力與工作滿足關係之研究-以努力及信任為干擾變項。交大管理學報，第二十一卷，第二期，147-172 頁。

英文文獻

1. Aranya, N., J. Pollock & J. Amernic (1981), An Examination of Professional Commitment in Public Accounting, *Accounting Organizations and Society*, Vol. 6, pp. 271-280.
2. Babin, B.J. & Boles, J.S.(1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1) : 57-75.
3. Becker, H.S.(1960), Notes on the Concept of Commitment, *American Journal of Sociology*, Vol. 66, pp. 32-42,132-140.
4. Behrman, D.N. & Perreault, W.D.(1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *Journal of Marketing*, 48 : 9-21.
5. Betz, N. & Fitzgerald, L.,(1987). Career Psychology for Women, Academic, San Diego, CA. Bozionelos, N., (1996), Networking in the workplace and some of its correlates, paper presented at the *Annual Conference of the British Psychological Society*, Brighton, April.
6. Cross, L. H., Billingsley, B. S., & Littrell, P. C. (1994). " The effects of principal support on special and general educators" *stress, job satisfaction, school commitment, health, and intent to stay in teaching*. *Remedial and Special Education*, 15(5), 297-310.
7. Eisenberger, R. & Huntington, R. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* , 71(3): 500-507.
8. Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. (1990) Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation, *Journal of Applied Psychology*, 75(1),pp.51-59.
9. Erdogan, B., Kraimer, M. L., Liden, R. C. (2004). Work value congruence and

- intrinsic career success : the compensatory roles of leader-member exchange and perceived organizational support. *Personnel Psychology*, 57(2), pp.305-332.
10. Gattiker, U. & Larwood, L.,(1986). Subjective career success: a study of managers and support personnel, *Journal of Business and Psychology*, 1: 78-94.
 11. Graen, G., (1976), Role-Marking Process within Complex Organizations, in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, MD Dunnette (Ed.), Chicago: Rand McNally, p. 1201.
 12. Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Wormely, W. M.(1990), Effects of Race on Organizational Experiences, Job Performance Evaluations, and Career Outcomes, *Academy of Management Journal*, Vol.33,No.1, pp.64-86.
 13. Griffin, R. W.(2001). *Management*. New York: Houghton Mifflin Company.
 14. Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E.(1994). Expatriate managers and psychological contract. *Journal of Applied Psychology*, 79(4),pp. 617-626.
 15. Hall, D.T.(1976), *Careers in Organizations*. Santa Monica, CA: Goodyear.
 16. Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1987) . *Educational administration: theory research, and practice (3rd)*. New York : Randon House.
 17. Judge, T.A., Cable, D.M., Boudreau, J.W., Bretz, R.D., Jr.,(1995). An empirical investigation of the predictors of executive career success, *Personnel Psychology*, 48(3): 485-520.
 18. Kahn, R .L. Wolfe, D. M., Quinn, R. P. & Snock, J. D.(1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict & Ambiguity*, New York: John Wiley & Sons.
 19. Keenar, A. & McBain, G. D.(1979). Effects of type A behavior, tolerance of ambiguity, and locus of control on the relationship between role stress and work related outcomes. *Journal of Occupational Psychology*, 52, pp. 277-285.
 20. Levinson, H. (1965). Reciprocation : the relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, pp.370-390.
 21. London, M., & Stumpf, S. A.(1982), *Managing Careers*, Reading, MA:117 Addison-Wesley.
 22. Meyer, J. P., N. J. Allen & C. A. Smith (1993), Commitment to Organization and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78(4), pp. 538-551.
 23. Moore, B. M.(1986), Satisfaction with Teaching as a Job And as a Career, *Unpublished Doctoral Dissertation*, International Microfilms University.
 24. Ng, T. W. H., Eby, L. T., Sorensen, K. L., and Feldman, D. C., (2005) Predictors of Objective and Subjective Career Success: A meta-analysis, *Personnel Psychology*. 58(2): 367-408.
 25. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw Hill.
 26. Porter,L.W.,Steers,R.M.,Mowday,R.T.&Boulion,P.V.(1974) Organization commitment, job satisfaction and turn over among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5),603-609.

27. Robbins, S. P., (1989), *Behavior: Concepts Controversies and Application*, 4th ed., Englewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall.
28. Robbins, S. P., (1993), *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 6th ed., Englewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall.
29. Rosenbaum, J. E., 1984. *Career mobility in a corporate hierarchy*. Orlando, FL: Academic Press.
30. Shore, L. M., and Wayne, S. J.,(1993). Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 78 (5) , pp. 774-780.
31. Shore, L. M. & Tetrick, L. E.(1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76(5),637-643
32. Super, D.E.(1976), Career education and the meaning of work . *Monographs on career education*. Washington, DC, U.S. Office of Eeducation.
33. Taylor, L. E. (1988), Professional Commitment: The Influence of the Process Socialization and Professionalization and Selected Socio-demographic Factors in Canadian Social Work, *Personnel Psychology*, Vol. 41, pp. 34-49.
34. Wetzels, M., K. Ruyter and J. Bloemer, (2000), Antecedents and Consequences of Role Stress of Retail Sales Persons, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 7, pp. 65-75.

The Relationship of Human Resource Practitioners's Role Perception, Perceived Organization Support, Professional Commitment, and Career Satisfaction

Song-Huei Yeh

Professional Specialist Faculty of Department of Human Resource Development
National Kaohsiung University of Applied Sciences

Yung-Chuan Wang

Department of Human Resource Development
National Kaohsiung University of Applied Sciences

Jie-Tsuen Huang

Department of Human Resource Development
National Kaohsiung University of Applied Sciences

The purpose of this study is to explore the extent of role stress perception and perceived organization support and its impact on professional commitment and career satisfaction that human resource practitioners in Taiwan could face while advancing diverse human resource activities. This study collected data from human resource practitioners in Taiwan's enterprises through convenience sampling. Of the returned questionnaires, 270 were usable. The results via empirical analysis indicate:

1. Role conflict has significant and negative influence on affective commitment and continuous commitment. Role ambiguity has significant and negative influence on affective commitment.
2. Perceived organization support has significant and positive influence on affective commitment and normative commitment of professional commitment.
3. Role ambiguity has significant and negative influence on career satisfaction.
4. Perceived organization support has significant and positive influence on career satisfaction.
5. Affective commitment and normative commitment have significant and positive influence on career satisfaction.
6. Professional commitment has no mediating effects on the relationship between role perception and career satisfaction, and the relationship between perceived organization support and career satisfaction.

According to the study results, this study provides suggestions for enterprises and human resource practitioners

Key words : human resource practitioners, role perception, perceived organization support, professional commitment, career satisfaction