

東海大學企業管理學系

碩士論文

工作特性、工作心情與工作倦怠

三者關係之檢視

**The Relationships of Job Characteristic,
Moods and Job Burnout.**

指導教授：黃開義 博士

研究生：林碧蓉 撰

中華民國一〇六年六月

謝誌

回憶這段奮筆疾書，焚膏繼晷地埋首於書海以及文獻之中的日子，時光飛逝，這段研究所的生涯也到了尾聲。在這段學習的旅途上要感謝的人很多，首先，感謝我的指導教授黃開義教授，有您的指點總是畫龍點睛般的指引了明路與方向；接著，感謝黃櫻美教授的悉心教導與協助，使我的論文能夠順利完成。最後，也感謝所有教導過我的老師，謝謝您們的諄諄教誨。此外，也特別感謝系上助教思蕙的電腦教學與協助，解決了我們各種疑難雜症。

回首在東海企研所的兩年，感謝一直與我並肩作戰的惠惠、高肉、愷哥、植為，與我創造了各種不同的經歷與回憶；感謝曾經共同奮戰過的學弟孫銓的支持與打氣；感謝我大學好閨蜜娟娟和瓊瓊總是給我鼓勵和信心及默默的陪伴。最後，感謝一直陪在我身邊的男友小豪，感謝妳總是為我分擔了許多壓力及負面情緒，讓我能夠每天帶著滿滿的信心與活力去面對更多的挑戰。

最後，感謝我最強大的應援團，感謝我所有家人的陪伴與支持，尤其是我爸爸與媽媽的關懷與照護，讓我能無後顧之憂的完成我的學位，因為有您們做我最堅強的後盾，才有今天的我與此本著作。

文末，謹以此篇謝誌感言，表達心中的一絲絲謝意，並再次感謝所有在這段期間曾經幫助過的人，謝謝您們。

林碧蓉 謹誌於
東海大學 企業管理研究所
中華民國 106 年 6 月

摘要

隨著現代生活水準的提高，人們對生活品質的要求也隨之提高，企業的服務品質與服務績效已成為企業經營的成功關鍵因素，員工心情的好壞對服務的提供與顧客滿意度也是有極大的影響。同時，在醫護人力嚴重不足之下，醫護人員超時工作的問題早已司空見慣，也因此造成醫護人員身心疲憊，進而出現工作倦怠，對醫療品質的提供亦有所折扣。因此為照顧好醫護人員之心情，並同時提供民眾良好的醫療照護服務，工作心情的好壞及工作倦怠之影響實有探究之必要。因此，本研究目的在瞭解護理人員之工作特性、工作心情及工作倦怠之關係，確認護理工作特性對每日工作心情之影響，以及每日工作心情對工作倦怠之影響。本研究以經驗採樣法搜集資料，進行連續 10 日工作心情之問卷調查，共得到 97 位護理人員之工作特性與工作倦怠之資料，以及 970 筆每日工作心情之資料。研究發現，工作特性中的工作重要性與正向心情呈正相關；工作重要性、工作自主性與負向心情呈負相關；技能多樣性與負向心情呈正相關。工作重要性又與情緒耗竭呈負相關，技能多樣性與去個人化呈負相關，工作自主性與低成就感呈負相關。而正向心情與情緒耗竭呈負相關，負向心情則與情緒耗竭、去個人化及低成就感呈負相關。

關鍵字：工作特性、工作心情、工作倦怠、護理人員。

Abstract

The potential consequences of affective experience at work prompt an examination of whether job characteristics are related to affect. Using two direct linkages, this current study examined associations among perceptions of five job characteristics, daily moods at work, and degrees of job burnout. One direct linkage was investigated the effects of five job characteristics on daily positive and negative moods. The second linkage focused on the relationships between daily positive and negative moods at work and job burnout. By using experience sampling methods, 97 nurses responded 10 work day questionnaires, and 970 daily data was collected. The findings of this study were as follows: task significance had significantly positive effect on positive moods, task significance and task autonomy had significantly negative effects on negative moods, and skill variety had significantly positive effect on negative moods. In addition, task significance had significantly negative effect on emotional exhaustion, skill variety had significantly negative effect on depersonalization, and task autonomy had significantly negative effect on lack of personal accomplishment. Moreover, positive moods were negatively related to emotional exhaustion, and negative moods were also negatively related to emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal accomplishment.

Keywords: Job Characteristic, Moods at work, Job Burnout, Nurse.

目 錄

謝誌.....	I
摘要.....	II
ABSTRACT.....	III
表目錄.....	VI
圖目錄.....	VII
第一章緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	3
第三節 研究目的	8
第二章文獻探討	9
第一節 情感事件理論	9
第二節 工作特性模式	14
第三節 工作特性對工作心情的影響	17
第四節 工作倦怠	20
第五節 工作特性對工作倦怠的影響	23
第六節 工作特性與工作心情對工作倦怠的影響	26
第三章研究方法	28
第一節 研究架構與假設	28
第二節 研究流程與研究對象	29
第三節 研究變項衡量	32
第四節 統計分析方法	34

第四章 研究結果	35
第一節 相關分析	35
第二節 迴歸分析	37
第五章 結論與建議	45
第一節 理論意涵	45
第二節 實務意涵	47
第三節 研究限制與建議	49
第四節 未來研究方向	50
參考文獻	51
附錄	58

表目錄

表 1	工作倦怠之定義.....	20
表 2	基本資料之描述性分析.....	29
表 3	個人層次之相關分析.....	36
表 4	每日層次之相關分析.....	37
表 5	工作特性對工作心情之迴歸分析表.....	39
表 6	工作特性對工作倦怠之迴歸分析表.....	41
表 7	研究結果總表.....	42

圖目錄

圖 1	2009 年至 2016 年職業率	2
圖 2	情感事件理論之架構圖	10
圖 3	工作特性模型圖	15
圖 4	研究架構圖	28

第一章 緒論

第一節 研究背景

隨著現代生活水準的提高，人們對生活品質的要求也隨之提高，服務經濟也隨之蓬勃發展。在激烈的競爭之下，企業的服務品質與服務績效已成為企業經營的成功關鍵因素（謝宛芝，2013），企業對顧客服務品質的重視程度與日俱增，代表著企業門面的即為第一線的工作人員，這些第一線的服務人員與顧客的接觸與表現，都將會成為顧客對企業形象的形塑（蕭婉鎔，2014）。對於醫院而言，護理人員即屬於第一線的服務人員。

醫院的基層護理人員為推動醫院運轉的齒輪，站在第一線的他們身處於醫生與病患之間，不僅只要承受來自醫生的指示與壓力，更需要承受來自民眾的負面情緒。這群護理人員在工作過程當中，不僅要承擔人命關天的沈重壓力，更時常遭受到來自於民眾的不予尊重，以及對其專業能力之否定。但醫院的基層工作卻是由這群護理人員所支撐著，病患照護必須仰賴護理人員的專業能力與關懷，且醫院服務品質良窳更是取決於這群小絲釘們，也就是我們的南丁格爾。然而，街頭抗議、過勞、罷工的新聞在護理界來說早已是屢見不鮮，護士荒的問題不僅僅只出現在台灣，全球各地都有護理人員不足的問題發生。然而，各地醫院報出護理人員打點滴上班的新聞依然層出不窮。事實上直至 2016 年 11 月為止，國內領有護理職業執照人數為 269,344 人（即念護理科系畢業且考到證書的人），但實際真正執業的人數卻只有 158,103 人，佔領證人數的 58.7%。可見即使領有護理師證書，卻有超過 40% 的人不願意從事護理工作，且該數字正逐年上升中，如下圖 1 所示。

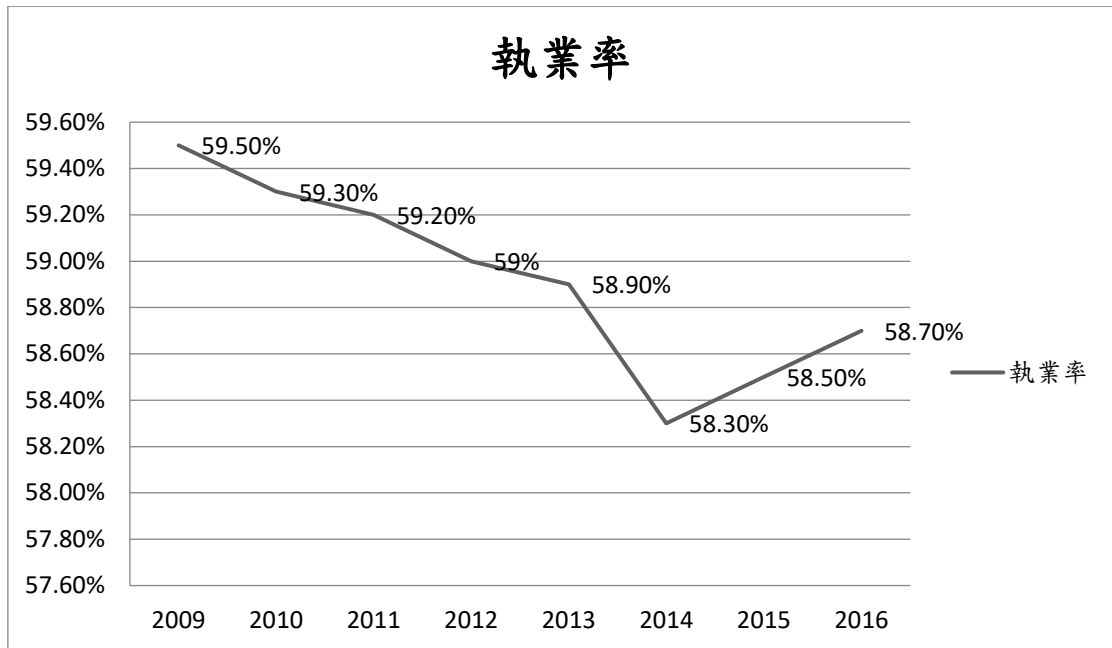


圖 1 2009 年至 2016 年職業率

資料來源：中華民國護理師護士公會(本研究整理)

由上述可見，其實護理人員不足的問題並非人力培養不足所造成，而是在於就業率與長期留任的意願偏低所導致。在傳統觀念上，護理工作是一份穩定、薪水好的好工作，如公職般是眾多女性的理想職業，如今卻變成一份辛苦、壓力大，甚至成為血汗工作的代表。影響護理人員就業意願低落的原因眾多，工作特性可說是其中的重要因素之一。護理工作內容可說是包羅萬象，一般護理照護的作業，包括打針、抽血、給藥、抽痰、翻身等等，但像其他部分指派下來的額外的工作，如提醒醫師治療項目的開立或評估病人的營養狀況等也是不能推拖。甚至是環境清潔工作，有些醫院因為人力不足或為了節省開銷也會交由護理人員負責。種種正事雜事的龐大事務造成護理人員日常工作負荷量過重，更別說還有每年度須進行的各項查核、醫院評鑑等，更是迫使醫護人員必須記錄與整理大量的文書作業，以便向評委證明院內的臨床作業改善情形，又再次增加醫護人員的負擔。此外，隨著老化人口持續增加，高齡化帶來的影響，照護與醫療的需求遽增，讓原先就已經人力吃緊的情形更加嚴重，護病比¹更是居高不下。由中華民國護理師護士公會研究指出當護病比超過 1:6，當護理人員每多照顧一名病人，病人死亡率就會增加 7%，而臺灣現行之護病卻高達 1:13、1:14 的狀況，已經嚴重影響病人生命安全與照護品

¹護病比是指一個護理人員要照顧的病人數目。

質。最後，台灣的健保給付影響醫院財務困難，使得護理費過低，又再次壓縮護理人力。護理人員人力吃緊所造成的問題已經比比皆是、不計其數，不需再多做贅述。由上述可發現，台灣的護理人員人力短缺問題及醫療品質萎靡不振之現象可說來自於工作環境的不友善，醫療工作環境充滿著不合理的現象，龐大的工作量以及超時工作造成醫護人員的身心疲憊，使得醫護人員不願留任，此現象不只造成醫院無法經營及護理人員的身心受創，更是傷害了全國民眾享有良好的醫療資源與照護之權利的受損，因此，本研究欲以工作環境中的工作特性做為研究標的，一探護理工作的辛與酸。

第二節 研究動機

關於情緒及工作倦怠的方面，我們都鮮少探討情感結果以及造成工作倦怠的前因，更鮮少探討關於組織環境的相關因素。我們總是希望探究出情緒帶來的影響，尤其是工作上可能帶來的利與弊，卻少有檢視組織方面會刺激情感反應以及造成工作倦怠的因素，因此，在組織這一塊尚有很大的探索空間(Burke et al., 1989; Burke & Pearlman, 1988)。本研究以“工作特性”做為工作環境方面的探討因素，討論其可能影響工作的情感經驗，以及如何影響工作倦怠的產生，雖然工作特性所造成的不同結果已有眾多的討論，包括工作滿意度(Gerhart, 1987; Hackman & Oldham, 1980)，心理勞務(Spector et al., 1988; Spector & Jex, 1991)和組織承諾(Mathieu & Zajac, 1990)，但卻少有研究將工作特性與心情狀態做連結(Saavedra & Kwun, 2000)。因此，本研究以工作特性做為前因，分別探討其對情感狀態及工作倦怠之影響，探究工作特性在工作環境因素中之重要性以及對結果變項帶來的影響。

一、工作心情之重要性

依據情感事件理論(Affective Event Theory) (Weiss & Cropanzano, 1996)，工作環境當中所引發的各種事件不僅會直接影響到員工的工作心情，更會對之後的態度與行為造成影響。員工的心情好壞會影響員工面對工作上事件或問題的發生之應對能力，員工在工作中的心情狀態，雖然只是一天之中的短暫經驗，但也經常直接影響其行為和工作上的表現(黃仙麗，2012)。Rothbard 與 Wilk(2011)研究發現，當員工處於正向心情時，能夠處理以及消化客人刁難之忍受度就較高；然而，當員工處於負面心情時，對事情的敏感程度就較高，反應相對的會較為放大(蕭

婉鎔，2014)。蕭婉鎔(2014)指出，員工每天工作心情會影響其對工作要求的認知評價，在相同的工作要求下，會因為不同的心情變化而有不同的行為反應。Fisher(2002)亦指出，正向心情會使員工有更正面的工作態度，會更願意採取行動來提升工作績效。從眾多研究顯示，員工正向心情對其工作績效、工作滿意、組織承諾、創新行為、團隊凝聚力與創造力角色認同有正向影響(Jordan, Lawrence, & Troth, 2006； Johnson, 2007； Schaufeli & Bakker, 2004； 陳雅怡，2007； 張火燦、江亭芳、魏郁禎，2009； 吳秉潔，2012； 張惟茜，2013； 蕭婉鎔，2014)。

正向心情所帶來的正向影響可說是組織的競爭力來源，是組織必須正視的；相對地，負向心情對情緒耗竭、離職傾向的正向影響，以及對於工作績效、工作滿意及組織公民行為的負向影響，更是組織所必須注意與預防的問題。研究顯示，相較於不快樂的員工，快樂的員工會展現較高的工作績效(林惠彥、陸洛、吳珮瑀、吳琬瑜，2012；張惟茜，2013)。愈來愈多的學術研究開始重視"心情"的影響，實務上企業也開始重視員工的心情，逐漸地出現一些幸福企業。除了一直榜上有名的台積電、GOOGLE、王品等等，近幾年方才入榜得到幸福企業獎的後進之秀，例如：2013年安永聯合會計師事務所、2014年裕隆汽車以及合迪公司、2015年滙豐(台灣)商業銀行。這些企業不論是以打造最佳工作場所為主，或是強調教育訓練、適才其所，出發點都是以"人"為本，把員工視為公司重要的資產去栽培與照顧。身為幸福企業的龍巖集團，行政長梁建芸認為，如今企業若是想要永續經營，就需要跳脫過去講求精進員工「效率」，轉變為追求「笑率」，唯有能讓你每天笑開懷的工作職場，才是所謂的「幸福企業」(梁建芸，2016)。宏碁集團創辦人施振榮也認為，有競爭力的企業，一定是能夠照顧員工幸福的王道企業(蕭富元，2012)。花小錢照顧好員工心情，反而有效的增加員工競爭力，這種「你快樂於是我獲利」的幸福企業風潮開始吹向台灣。因此，員工的心情好壞與否對組織的影響可說是極為重大；相對的，員工心情的好壞對服務的提供與顧客滿意度也是有極大的影響。因此，對於醫護人員而言，工作心情的好壞亦是影響其工作行為與留職意圖的重要因素之一，實有探究之必要。

Weiss 與 Cropanzano(1996)在情感事件理論中主張，工作環境與工作事件是影響工作心情的重要因素，前者為遠端(distal)因素，後者為近端(proximal)因素；而人格特質亦會影響到工作心情。Basch 與 Fisher(2000)將工作事件區分為正向與

負向事件，研究發現，正向事件會引發正向情緒(如：愉悅、快樂)，負向事件則會引發負向情緒(如：緊張、生氣)。Fisher(2002)以工作特性代表正向事件，角色衝突代表負向事件，研究發現，工作特性與正向心情呈顯著正相關，角色衝突則與負向心情呈顯著正相關。張惟茜(2013)的研究探討影響每日起始工作心情的前因變數，其研究中提到會影響工作心情的前因就包括員工預期的工作狀況、身體狀況、天氣狀況、通勤狀況與家庭壓力，都會對工作心情產生影響。然而，關於工作環境與工作心情關係之探究卻相對較少，Saavedra 與 Kwun(2000)即為一例。儘管在情感事件理論中沒有具體說明哪些工作環境特徵與對工作心情之影響，Fisher(2002)所指之工作特性即可代表為工作環境之描述。Saavedra 與 Kwun(2000)以工作特性模式為基礎，探討五種工作特性對工作心情之影響，研究發現不同類型的工作特性會引發不同的工作心情。因此，工作特性雖屬遠端因子，但仍會對工作心情造成影響。

此外，在世界經濟論壇《幸福與全球成功》報告(Well-being and Global Success)中亦指出，員工最幸福的時刻包括有明確的工作目標，而這目標是公司大方向的一部份、員工有合理的自由與彈性來進行工作、員工能勝任工作要求以及能充分發揮技能(蕭富元，2012)，這幾項因素可對應為工作特性中的任務重要性、自主性、適配程度(可說是符合技能多樣化)。因此，在探討工作心情時，更是不能忽略工作特性之影響力。

本研究整合工作特性模型與情感事件理論，以護理人員為研究對象，檢視工作特性之五個構面，即技能多樣化、任務完整性、任務重要性、自主權與回饋性，對於護理人員的每日工作心情之影響。本研究引援情感事件理論中的「工作環境特性」與「情感反應」作為架構主體，著重於工作心情前因面之探究。過去研究多著重於工作心情後果面之探討(Lyubomirsky et al., 2005; Tsai et al., 2007)，較少研究關注於會影響到工作心情的前置因素。Fisher(2002)研究發現，整合的工作特性與工作時經歷的正向心情呈顯著正相關；Saavedra 與 Kwun(2000)檢視工作特性模式中的五構面與工作心情之關係，並以成長需求為調節變數，以驗證工作特性模式之支持與否。儘管 Saavedra 與 Kwun (2000)研究發現，不同工作特性會分別引發管理者之正向與負向心情，卻仍需增強之處。例如：心情是變動的，不應只採一次性之衡量，應長期間衡量，方能排除心情之變動是與工作特性有關，而非

個人屬性。再者，變動的心情應屬個人內在層次，而非比較個人間之差異（蕭婉鏞，2014），以個人內層次探討工作心情之前因較為適當。

二、工作倦怠之嚴重性

從事臨床照護工作的護理人員焚膏繼晷地工作所引發的心理與生理上的疲累，可能會引致嚴重的後果，例如：生產力低落、缺勤、離職，甚者過勞死等職業災害，都會對組織產生高度的損失。因此，如何提升護理人員對醫療工作的工作滿意度，同時降低工作倦怠，使其願意繼續留用於醫療體系內工作，一直都是政府機關及地區醫院所高度關切的議題（呂柄勳，2014）。由於醫護人員的工作負擔沉重，福利及休假等工作條件不佳、薪資結構與工作付出不成比例，加上工作環境的不合理，使得醫護人力嚴重不足，造成醫護人員時常超時工作已司空見慣，也因此造成醫護人員身心疲憊，進而出現工作倦怠（呂柄勳，2014）。而工作倦怠是促使護理人員離職的重要因素之一，長期間處於工作倦怠狀態之中將引發高度的工作不滿意，進而產生行為上之實質改變，即離開(Wright & Cropanzano, 1998)。

關於工作倦怠之研究，最早即是以護理人員為研究對象所提出之概念。Freudenberger (1974)提出工作倦怠一詞，將之定義為個人長期面臨情感與人際壓力所產生的情感與認知上的反應。Maslach等(2001)則工作倦怠定義為，個人在身心俱疲的情況下，對其工作產生厭倦、逃避、退縮與冷漠之現象(李新民、陳蜜桃, 2006)，並進一步將工作倦怠區分為情緒耗竭、去個人化與低成就感三構面，其中，情緒耗竭與去個人化屬於情感性的工作倦怠，而低成就感則屬性認知性的工作倦怠(Zellars et al., 2004)。工作倦怠容易發生在高度人際接觸的護理人員身上，這會使護理人員無法提供高品質的服務，且嚴重影響工作生活品質（吳宗祐、鄭伯璦，2006）。Shih等(2013)提出工作倦怠模型，主張角色模糊、角色衝突、工作量、工作自主性與獎勵工作性是影響工作倦怠的重要前置因素；Lambert等(2012)以監獄人員為研究對象，探討工作特性對工作倦怠之影響，研究結果發現工作自主性與工作回饋性對情感性的工作倦怠(即情緒耗竭)有顯著負向影響。由於工作特性亦會對工作倦怠造成影響，本研究進一步延伸探討工作特性、工作心情與工作倦怠之關係，並認為工作特性與工作心情都可能引發工作倦怠之發生。

Bief 與 Aldag(1976)指出工作任務的屬性會影響到員工的行為結果，因此若是負面的結果，便能透過工作內容的改善，降低員工壓力，增加員工的工作滿意度。其指出五項工作特性與工作壓力所導致的情緒耗竭成負相關，所以工作特性的改

善與設計可以使激勵效果減少工作倦怠的產生（呂柄勳，2014）。因此，本研究欲探究工作特性對工作倦怠的影響，期望透過對工作特性改善，不僅能改善心情，同時也降低工作倦怠的產生，以滿足醫療照護產業對高品質的要求，使病患能夠享有更好的權益，而護理人員也能夠得到合理待遇與愉悅的工作心情。此外，Zellars 等(2004)認為，相較於情境因素，個人因素(如：情感特質與工作心情)對於工作倦怠之影響更為直接且立即。因此，除了探討工作特性與工作倦怠之關係外，本研究亦將檢視工作心情與工作倦怠之關係。

與過去研究不同(Lambert et al., 2012; Saavedra & Kwun, 2000; Zellars et al., 2004)，本研究延伸之處有四：第一，本研究長期間衡量每日工作心情，而非僅衡量一次心情，可確認心情之變化與起伏，更符合個人內層次(Within-person level)之特色。第二，本研究著重於個人知覺到的工作特性，專注於護理人員個人對工作的評價，而非包含眾多工作，比較不同工作之屬性差異；同時，本研究屬跨層次之研究，工作特性為個人間層次(Between-person level)，強調即使是相同的護理工作亦會因個人知覺而有差異；而工作心情則為個人內層次，著重於護理人員的每日工作心情之記錄，期能確認護理人員個人所知覺到的不同構面之工作特性是否會影響到每日工作心情之變化。此外，本研究長期間衡量每日工作心情，且於事先先衡量個人層次之工作特性，更能檢視因果關係之存在與否，而非以橫斷面研究之單一時點衡量，難以確認因果關係之方向。第三，本研究探討了工作特性對工作倦怠之影響，過去雖有眾多研究探討分別工作特性、工作心情以及工作倦怠對工作者的影響，但卻鮮少連結工作特性對工作倦怠之間的關連性（陳憶茹，2011）。本研究完整的探討了工作特性的五個構面對工作倦怠的影響，比 Lambert 等(2012)多了任務重要性與任務完整性二種工作特性。此外，Lambert 等(2012)以監獄人員為研究對象，並未直接檢測工作特性對心理情感狀態的影響為何，因而無法知道個人的心理狀態是源自於自豪感、成就感、被重視與尊重的感覺、信任感，又或是緊張感及沮喪感等正負向心理狀態而使得情緒性的工作倦怠產生或減少。第四，本研究控制前期工作倦怠、外向性與情緒穩定性，以檢視工作特性、工作心情對工作倦怠之獨特解釋力，確認其關係不是受到其他因素影響而存在的。

第三節 研究目的

在情感事件理論中，工作環境特徵的影響都是透過工作事件間接對心情產生影響，極少研究探討到工作環境特徵對心情可能造成的直接影響。因此，本研究以工作環境特徵中的工作特性做為研究標的，欲了解醫療產業中，護理人員所知覺到的工作特性對每日工作心情之影響，同時探討工作特性的好壞是否對工作倦怠產生影響，並期望能透過本研究之發現，於護理工作之設計上進行正面的改變，使民眾能得到更高品質的醫療服務，而護理人員亦能在工作之中經歷到更正向的心情，期能創造一個政府、民眾與醫護人員三贏的局面。具體而言，本研究擬達成之研究目的為：

- 一、護理人員知覺到的工作特性對每日工作心情之影響；
- 二、護理人員知覺到的工作特性對工作倦怠之影響；
- 三、護理人員工作心情對工作倦怠之影響。



第二章 文獻探討

第一節 情感事件理論

Weiss 與 Cropanzano(1996)提出一個理論架構用以解釋工作上情感經驗的結構、前因與結果，此架構稱為情感事件理論(Affective Events Theory, AET)。情感事件理論是指工作事件會影響人們情緒反應，而這些情緒反應又會直接影響到個人的行為，包括員工的工作績效與工作滿意度。在影響工作滿意度的因素之中，情感事件理論集中於情感體驗作為一種獨立於判斷過程的理論平衡要素，亦即，在認知判斷之外，情感亦是重要的影響因素之一。當事件發生後，個人會對此事件做出情感反應，並引發後續的評估，包括評估事件對個人的關聯性是否密切相關或是與個人的價值觀及目標相符？又抑或是考量事件對周遭環境將可能出現的影響或情緒反應；而這些情緒反應所產生的判斷與行為又會受個人特質所影響而有所不同，包括個人的成長環境、價值觀、信念都會導致對事件的不同解讀而出現不同的情緒反應。Weiss 與 Cropanzano 認為情緒是多面向的，人們會因為感到憤怒、沮喪、自豪或快樂，而出現不同的反應及不同的行為影響，因此其強調心理反應結構的重要性。不同的情感反應會出現不同的行為，其中一種行為是由情感反應所直接引發的行為，稱為情感驅使行為(Affect Driven Behavior)；另一種行為則是由情感經驗產生的工作態度後，所判斷及衍生而來的行為後果，稱為判斷驅使行為(Judgment Driven Behavior)。情感事件理論的基本假設為工作中的情感經驗會影響個人對於工作滿意度所做的整體評價，並強調情感並不同於工作滿意度，工作滿意度是由個人對工作的價值判斷而來。以下開始針對情感事件理論之整體架構做逐一的說明。情感事件理論之架構圖如下圖 2 所示：

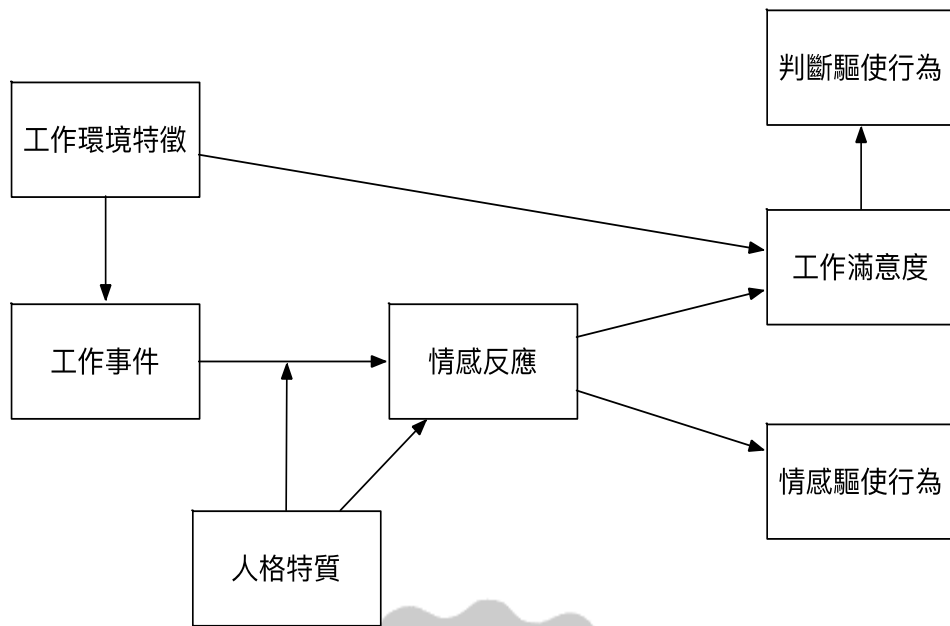


圖 2 情感事件理論之架構圖

資料來源：Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, cause and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.

一、工作環境特徵 (Work Environment Features)

工作環境特徵分為組織內部狀態以及工作的物理環境等幾種因素，組織內部特徵包含工作特性、薪資水準、升遷機會...等等；物理環境狀態則包含空氣汙染、噪音汙染、工作環境舒適度與擁擠程度等(Weiss & Cropanzano, 1996； Dasborough, 2006； 詹雅如，2014)。工作環境特徵會透過事件間接的對情感反應產生影響，透過某些事件，不論是實際的或想像的，或多或少會對情感反應產生影響(Weiss & Cropanzano, 1996)；但其對工作態度則是直接造成影響，個人會以自己的價值和需求為標準來評估自己所知覺的工作環境特徵，進而影響工作態度。但不論是工作環境特徵抑或是個人的價值與需求，都並非一成不變，而是會隨時間而改變(Locke & Latham, 1990； 江彧慈，2001)。

二、工作事件 (Work Events)

在情感事件理論的架構中，工作事件會受到工作環境特徵的影響，進而對個人的情感反應產生直接的影響。Weiss 與 Cropanzano(1996)提出，情感特徵會直接作用於有經驗的情感反應，而事件被認為是工作環境特徵影響情感反應的機制。工作事件是指在某個地方、某一段時間內正在發生的某一件事情，即事件(Weiss &

Cropanzano, 1996)。工作事件為人們歷經某種情況的改變進而產生的情緒反應及心情的轉變，通常包含"情感"在內，Basch 與 Fisher(2000)指出進行與工作相關的人、事、物所引發情感反應的工作事件為重要的，它會影響人們的情緒反應及心情改變，是影響員工情緒的主要原因（江或慈，2001）。情感研究人員也清楚指出，不同類型的事件和情況導致不同的情緒，例如：引起憤怒的事件與導致快樂的事件必定截然不同(Lazarus, 1991; Roseman, Spindel & Jose, 1990; Fisher, 2002)。

三、情感反應 (Affective Reactions)

情感反應是一個非常廣義的名詞，涵蓋了一切屬於情感方面的心裡歷程和相關的認知狀態，包括情緒、心情、感覺、評價等(Batson et al., 1992)，情感反應為對任何人事物的正、負向主觀評價，其包括短暫的反應及長期的反應。在情感事件理論中，認為情感是多面向的，且有強度上之差異，為更高層次的構念，包括情緒(Emotion)與心情(Mood) (Weiss & Cropanzano, 1996)。Fisher(2002)指出情感事件理論關注人們在工作時的感覺，包括在情感反應下的情緒和情感。情感的產生是由態度和行為而來，而在行為與態度之前影響情感反應又有許多因素，例如：張惟茜（2013）研究結果發現年資、工作狀況與睡眠都是影響工作心情之前置因素。

四、人格特質 (Dispositions)

在情感事件理論中提及除了工作事件能夠影響情感反應之外，人格特質也是可以影響情感反應的因素之一，其可調節工作與情感反應之間的關係。Fisher(2002)提出了工作環境的一些個體差異和特徵影響員工的態度和行為反應的機制，人格特質除了影響事件本身，還會影響個體對事件的反應或敏感度，情感反應來自於對工作事件所擷取的資訊及認知判斷的結果（江或慈，2001），因此面對不同事件，不同人格特質的人會對事件有不同的解讀，而有不同的情緒反應。研究顯示，外向性格的人格特質會產生較多正向事件，因為外向的人會有較多正向的行為，他人也會以正向的行為來回應；而神經性特質的人就會有較多的負向事件(Pavot, 1993；詹雅如，2014)。總體而言，由於情緒是來自於個人對事件所接收到的訊息反應，即個人對認知判斷的結果，因此，情緒其實具有相當的主觀性和個別差異，也就是說即使是相同的刺激及事件，但對每個人所引發的情緒其實不盡相同，這可能是受到人格特質之干擾（蘇錦俊，2008；詹雅如，2014）。

五、工作滿意度 (Work Attitudes)

工作滿意度由 Hoppock(1935)首先提出，將其定義為員工身理以及心理上對於工作的滿足感，Cranny, Smith 與 Stone (1992)將工作滿意度定義為「對現有實際成果與期望成果之比較所產生工作的情感(即情緒)反應」。Weiss 與 Cropanzano(1996)指出工作滿意度受到情感反應影響，其以三個理論來說明影響工作滿意度的主要因素，包括認知判斷模式、社會影響模式以及性格模式。首先，認知判斷取向(Cognitive Judgment Approach)，此方法為主要的理論依據，是指個人會將知覺的工作環境特徵與自己的價值和需求做比較，以兩者的契合度影響個人的工作滿意度；其次，社會影響取向(Social Influences Approach)，其基本思想是指社會環境對工作的判斷具有直接和間接的影響，其會直接影響整體的態度，並對感知和標準產生間接的影響(Adler, Skov & Salvemini, 1985; Weiss & Shaw, 1979; Weiss, 1977)。當人們被問到工作滿意度時，會依據其當時或那段時間裡獲取到的資訊來對工作滿意度做判斷，並非固定在大腦的記憶中，亦即人們對工作滿意度的評價會隨時間、地點、事件而有所改變；最後，性格取向(Dispositional Approach)是指個人特質會對工作滿意度有不同的評價，已有眾多研究顯示，穩定的正向或負向特質對工作滿意度的影響有相當程度的影響。

六、判斷驅使行為 (Judgment Driven Behaviors)

每個人對於工作的判斷及評估方式都會有所不同，在面對事件的發生其接收情感的反應與認知亦會有所不同，因此，判斷驅使行為會先受到工作態度的影響，進而影響工作行為(Fisher, 2000)，是個人對工作所產生的評價，並影響其對工作行為的表現，是經由個人仔細考慮過後的結果(王哲偉、李秀珠，2012)。

七、情感驅使行為 (Affect Driven Behaviors)

情感導向驅使的行為會直接受到情緒經驗的影響(Fisher, 2000)，是由情感直接引發的行為，由個人對事件所引發的情緒直接反應做出該行為表現與結果。

情感事件理論集中於情感體驗作為一種獨立於判斷過程的理論平衡，其認為"情感體驗"是更關注的中心現象，工作中正面和負面即時情感反應的可能前因和後果(Weiss & Cropanzano, 1996)。在過去的研究中對於情感的研究大多談論的是情感造成的結果，而較少談論關於情感的可能來源為何，尤其是與組織環境相關的因素(Saavedra & Kwun, 2000)。情感事件理論將注意力從環境的特徵轉移到事件作為情

感反應的近因，對於情感經驗的影響在工作環境特徵這一塊是否會直接影響到情感這一塊之研究更是少之又少(Burke et al., 1989; Burke & Pearlman, 1988; Saavedra & Kwun, 2000)。事件本身是發生在工作場所，人們也對這些事件做出反應，這些情感反應對行為和態度有直接的影響，對於工作環境及對於工作上有意義的、不同的情感經驗的可能性，目前卻普遍地被學者忽略，這些影響情感反應的性質還有很大的空間可以被探索與討論(Weiss & Cropanzano, 1996; Saavedra & Kwun, 2000)。

情感反應所影響的後果已有眾多研究，像是正向心情對工作績效有正向的影響已經被眾多研究所證實，而心情的好壞與否是否會影響公司的績效報酬、公司員工的離職率、對組織的承諾，甚至是員工幸福感，都有眾多研究的記錄。但對於情感反應的前因大多研究都聚焦在工作環境事件為情感反應的近因，鮮少探討工作環境特徵對於心情的影響。有許多研究發現，知覺到任務特徵可作為情感反應的前因(Champoux, 1991; Fried & Ferris, 1987; Gerhart, 1988; Hackman and Lawler, 1971; Hackman & Oldham, 1976; Locke, 1976; Loher et al., 1985)，但鮮少有研究明確地連結工作特性與心情狀態之間的關係。而情感反應和知覺到的任務特性之間的關係可能隨時間交叉影響，其研究的主要方向是從工作特性到情感反應(James & Tetrick, 1986; Saavedra & Kwun, 2000)。以目前來說，工作特性是可以作為測量正確情感經驗的路線(Saavedra & Kwun, 2000)。在 Fisher(2002)的研究中指出工作環境特徵可能直接透過認知判斷過程直接影響態度，也可能透過事件造成間接的影響，因此 Fisher 於此研究探討了工作特性與角色衝突這兩項前因是否對正向情感反應與負向情感反應相關。Saavedra 與 Kwun(2000)認為工作特性為工作環境的穩定面向，一般來說，個人對工作的情感反應是根據他們對工作屬性的看法，其可能影響工作的情感經驗(Brass, 1981; Hackman & Oldham, 1976; Oldham & Hackman, 1981; Rousseau, 1977, 1978a,b)。本研究將針對工作環境特徵中較遠因子"工作特性"作為研究標的，探討工作環境特徵中對員工最切身相關的因素，即自身工作的特性對情感反應是否有最直接相關的影響。

第二節 工作特性模式

工作特性(Job Characteristics)泛指所有與工作相關的各種屬性和因素(Steers & Porter, 1991)，包括工作本身的性質、工作所需技能、工作自主性、工作回饋性、工作環境、工作安全性、工作所得的薪資福利、工作中的人際關係、工作挑戰性、工作中學習與發展機會及工作所能獲得之內在報酬，例如：滿足感、成就感、榮譽感及自我實現等(Seashore & Taber, 1975; Stone & Porter, 1975; Steers & Porter, 1977; 劉鈺珊，2014)。

工作特性相關理論由Turner與Lawrence(1965)率先提出必要工作屬性理論(Theory of Requisite Task Attributes)，當工作的豐富性越高，工作滿意度就越高，相對的曠職率就越低，而其提出使工作豐富的六項「必要的工作特性」(Requisite Task Attributes, RTA)包括變化性(Variety)、自主性(Autonomy)、必要性互動(Required Interaction)、選擇性互動(Optional Interaction)、知識與技能(Knowledge and Skill Required)與責任(Responsibility)。爾後，Hackman與Lawler(1971)以Turner與Lawrence(1965)為基礎，提出工作特性理論(Theory of Job Characteristics)，其假設員工從事某些行為是因為員工相信只要從事特定行為就能獲得想要的報酬。當工作成果是由員工自己努力達成而來，且此工作成果對個人是具有意義的，並在此工作獲得自身表現的回饋，此員工便會從工作中得到內在激勵效果(董嘉銘，2009)，而該內在激勵效果會決定該員工出現特定行為的強度，此強度高低與完成特定行為後所獲得的報酬其滿足程度會與該員工對報酬的渴望程度相等。因此，Hackman與Lawler(1971)對Turner與Lawrence(1965)所提出的六種工作特性進行修正與延伸為多樣性(Variety)、自主性(Autonomy)、完整性(Task Identity)、回饋性(Feedback)、合作性(Dealing with Other)、友誼機會(Friendship Opportunities)，其將前四種特性稱為「核心構面」，後兩種稱為「人際關係構面」，因與社會互動有關。

Hackman與Oldham於1975年提出「工作特性模型(Job Characteristics Model, JCM)」為最廣泛被使用及支持的模型，其認為不同的工作特性會引發不同的心理狀態，進而影響個人的行為與工作成果，個人的成長需求強度亦會影響上述三者之間的關係。其概念圖如下圖3所示：

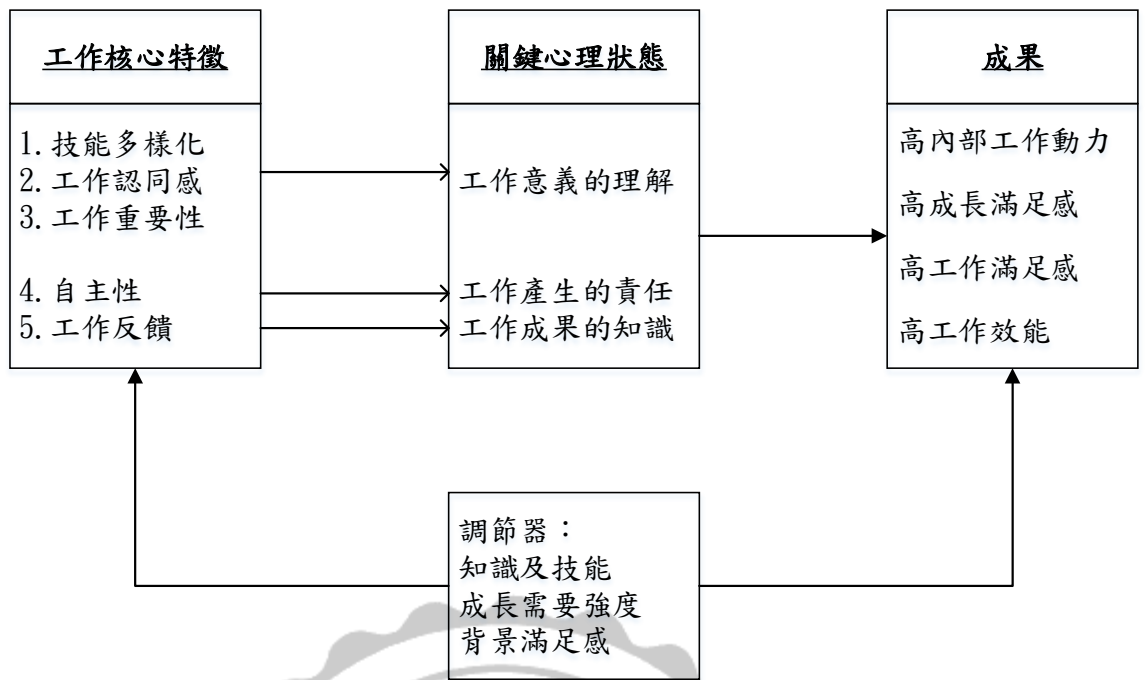


圖 3 工作特性模型圖

資料來源：Saavedra, R., & Kwun, S. K. (2000). Affective states in job characteristics theory. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 131–146.

核心工作構面可以分為以下五種工作特性，分別為技能多樣性(Skill Variety)、工作完整性(Task Identity)、工作重要性(Task Significance)、工作自主性(Task Autonomy) 與工作回饋性(Task Feedback)，Hackman 與 Oldham認為此五種工作特性皆可能產生不同的心理狀態；個體關鍵心理狀態會因對工作意義的感知、工作成果的責任感、知曉到工作活動的實際成果等因素而不同，可視為工作特徵與工作成果間的干擾因素；最後，個人的工作成果是由個體從工作特性所產生的關鍵心理狀態會使工作者與組織產生以下四種工作成果的展現，包括內在工作動機、工作滿足感、工作績效及缺勤與流動狀況；另外，個人的成長需求強度會因每位員工之知識與技能、背景與滿足感等不同而有所不同，因此在面對相同性質的工作時並不一定會產生相同心理狀態與工作反應。工作特性理論假設成長需求強度屬於較高層次的工作者，其在工作動機、工作表現、工作滿足感、工作績效及缺勤與流動狀況等各方面會比成長需求強度屬於較低層次的工作者佳。成長需求強度屬於較高層次的工作者，會追求工作中的挑戰性，會希望透過自身的能力以滿足自尊需求與自我實現需求的渴望，並能從中自我成長及得到更高的回饋。

關於 Hackman 與 Oldham (1975; 1976)工作特性模式的研究也有大量關於任務環境的感知如何影響員工成果的研究和辯論(Aldagetal., 1981; Gardner & Cummings, 1988; Roberts & Glick, 1981; Spector & Jex, 1991 ; Saavedra & Kwun, 2000)。在此領域中有眾多不同的結果都已經被檢視，包括工作滿意度(Gerhart, 1987; Hackman & Oldham, 1980)、心理勞務(Spector et al., 1988; Spector & Jex, 1991)與組織承諾(Mathieu & Zajac, 1990)。

在醫療相關產業中，醫護人員之工作特性與工作滿意度有顯著相關(張媚、潘依琳，1998)。李晉豪(2013)也提及工作特性影響工作豐富程度，會進而影響員工的工作倦怠程度。王偉成(2015)的研究也提到工作特性對員工的滿意度亦有重要之影響。可見當薪資福利已滿足了員工最基本的需求-溫飽與安全感，員工在工作上便會開始追求成就感與自尊，因此，在工作的設計要如何讓員工能夠得到成長，得到心靈上的成就與滿足便是企業更進一步琢磨與付出心力的重點，但企業對工作特性希望產生的結果都是工作績效、組織承諾，卻極少有學者探討工作特性對心情之影響，忘卻了企業的根本與資產是員工的可貴，而員工最基本的需求達成後接下來就是工作"心情"的舒適，心情的好壞與否自然影響員工生產力、工作績效、組織承諾、滿意度，甚至是創造力等等。因此，本研究以工作特性模式中的五項工作特性作為研究變數，探討護理人員知覺到的工作特性對每日工作心情之影響，以對實務上的工作特性提出建議與改善，期能透過工作設計減緩護理人員的壓力，進而提升醫療服務品質。

第三節 工作特性對工作心情的影響

本研究以 Hackman 與 Oldham(1975)提出的五種工作特性作為研究構面，包括技能多樣性(Skill Variety)、工作重要性(Task Significance)、工作完整性(Task Identity)、工作自主性(Task Autonomy) 與工作回饋性(Task Feedback)，以下分別逐一說明：

一、技能多樣性(Skill Variety)

技能多樣性是指員工有機會使用到不同技術和多種操作方式去執行工作或任務。因此，技能多樣性需要員工透過個人技巧和能力的展現去適應及克服工作上的困擾與難題，且用以提升工作績效(Saavedra & Kwun, 2000)。在護理相關工作中，護理人員的工作並不單單只是量體溫及量血壓而已，可能還需要為病患抽血、包紮傷口以及後續的照護工作，其工作性質是需要多種技能，並且是一份需要高度專業能力的工作。Turner 與 Lawrence(1965)指出工作的變化性愈高為工作激勵效果的重要因素之一（許睦祥，2015），因此當工作需要愈多樣且愈高的技能作為輔助時，就需要相當的能力方能完成工作。當員工有能力可以完成及勝任此份工作，其能夠從工作中所獲得及知覺到的個人價值愈高，而當其知覺到的自我價值愈高時，則愈能引發正向心情。此外，實證研究發現，技能多樣性程度愈低即顯示工作愈為單調、乏味、缺乏變化性，將使得員工的工作倦怠程度愈高（李晉豪，2013）。相對地，豐富的工作(即技能多樣性高)會使員工對工作較不容易感到厭煩，正向地影響工作心情。因此，本研究假設：

H1-1：技能多樣化與正向心情呈正相關。

H1-2：技能多樣化與負向心情呈負相關。

二、工作重要性(Task Significance)

工作重要性是指工作本身對他人及其他工作者的影響程度，或是影響他人生命的程度。醫療工作直接與病患的生死攸關為不需商榷的事實，而僅次於醫生之後，護理人員需要做後續的照顧、觀察與紀錄，在醫病關係上也與病患的生死有著重大的關係，護理工作的重要性亦是不容小闕，因此工作重要性程度越高，知覺到的工作意義越高，對自我工作的認同感程度即愈高，就愈容易產生正向情緒。Saavedra 與 Kwun(2000)的研究結果指出工作重要性與正向心情呈現正相關；Hofmans 等

(2012)研究發現，工作重要性與愉悅情緒(enjoyment)呈顯著正相關。本研究假設：

H2-1：工作重要性與正向心情呈正相關。

H2-2：工作重要性與負向心情呈負相關。

三、工作完整性(Task Identity)

工作完整性是指工作者能自行完成部分或全部的工作或任務，且其努力的成果是可確認及識別的程度。施建彬(1995)指出的幸福感來源其中一項即為對工作上的成就，當工作上對自我所獲得的滿意感愈高，幸福感就愈高(蕭金昕,2013)。因此，當工作完整性程度愈高，對於工作績效愈能清楚的被劃分及評估，就愈能夠容易的知道自己的工作成果及所帶來的貢獻為何，從工作中所獲得的意義就愈高(Saavedra & Kwun, 2000)。當所知覺的工作意義愈高，對自我工作的認同感程度即愈高，就愈容易產生幸福感。Seligman(2002)對幸福感的詮釋即包含"快樂"這個元素，即可屬於正向心情。就護理人員的工作完整性而言，多數工作可能是片段且零散，醫院會透過專業分工分類各科進行治療，工作的完成通常需要透過各部門的相互合作由接力的方式進行，其工作完整性相對較低。然而，若護理人員知覺到工作完整性愈高時，將能直接且明確的了解自身對工作的付出與貢獻，愈能夠從此份工作經歷到正向心情，且較不會經歷到負向心情。Saavedra 與 Kwun(2000)的研究結果指出工作完整性與負向心情呈顯著負相關；Humphrey 等(2006)的統合分析結果發現，工作完整性與焦慮、情緒耗損呈顯著負相關。因此，本研究假設：

H3-1：工作完整性與正向心情呈正相關。

H3-2：工作完整性與負向心情呈負相關。

四、工作自主性(Task Autonomy)

工作自主性是指工作者對個人工作過程中的自由裁量權程度，包括對工作的計畫、使用的設備、工作程序方面的決定權。潘依琳與張媚(1998)的研究指出工作自主性與工作投入呈正相關。當工作自主性可以促使部屬產生對工作結果的責任感，有助於增加工作動機與提升工作績效，對工作也會較為投入與滿意(Spector, 1986；連小雅, 2011)。在醫病關係中，醫生只負責做醫療上的診治，而前置作業(例如：量體溫、量血壓...等)與後半段的處理(例如：打針、包紮...等)都由護理人員獨自包辦，因此，護理人員在工作上具有一定的自主程度，並不會受到干涉，故護

理人員在工作投入、工作動機、工作績效皆較高。Ryff(1989)也指出評量正面心理構面的其中一種即為自主性，亦即自我管理和根據自我的標準、價值觀和思考方式與引導和評估的行為（蕭金昕，2013）。Hofmans 等(2012)研究發現，工作自主性與愉悅呈顯著正相關。本研究假設

H4-1：工作自主性與正向心情呈正相關。

H4-2：工作自主性與負向心情呈負相關。

五、工作回饋性(Task Feedback)

工作回饋性是指工作者能從工作活動中主動獲得表現是否良好之訊息以及工作績效的程度。其回饋來源包括完成工作者本身、主管意見、同事反應或被服務者回應。Hackman 與 Oldham(1975)認為回饋性會影響員工對於實際工作成果的了解。護理工作可以直接的從病患身體狀況的復原程度以及病患與家屬微笑的上揚程度直接得到最即時的回饋。當看到所負責病患能夠康復可說是護理人員在忙碌了一天，萬分疲憊下得到最大的安慰與成就，而工作上的成就即屬於幸福感的一種，是從工作上獲得的滿意感（施建彬，1995；蕭金昕，2013）。本研究假設：

H5-1：工作回饋性與正向心情呈正相關。

H5-2：工作回饋性與負向心情呈負相關。

第四節 工作倦怠

工作倦怠一詞是由 Freudenberger (1974)創造的。Freudenberger (1980)認為倦怠是心理上的磨損和工作的疲憊(Lambert et al., 2012)。Maslach (1982)將工作倦怠視為一種徵狀，一種在態度及行為上漸趨惡化的一種狀態、情況及過程等(林瑋婷、許順旺、蘇紅文，2010)。Freudenberger (1974)將職業倦怠這定義為在精力、力量與資源等方面無法負荷工作要求時，所導致的失敗、耗損或精疲力盡的現象(林俊佑，2013)。本研究整理相關學者對工作倦怠之定義，如下表 1 所示：

表 1 工作倦怠之定義

學者(年代)	工作倦怠定義
Spanoil&Caputo (1980)	當個人的付出已超過極限而無法再付出，或無法為其工作投注所需的精力時稱之。
Maslach (1982)	對工作服務對象失去關心，是情緒耗竭、缺乏人性、低成就感的一種癥候與症狀。
張曉春(1983)	工作倦怠是因為長期或過度的工作壓力引起的過程，進而使工作人員對工作產生疏離，並以冷漠地防衛性態度和行動來加以抗拒。
徐木蘭(1985)	工作倦怠是因為個人過度追求不實際的工作目標，反而使自己筋疲力盡，無力再去嘗試工作的感覺。
劉淑慧(1987)	助人工作者基於社會或個人價值，過度追求不切實際工作目標且無法有效因應工作壓力與挫折，以致身心耗竭的歷程。
Pines&Aronson (1988)	長期投入高度期待情境壓力，導致身體、情緒、心智耗竭狀態。
Nelson&Elsberry (1992)	一種心理生物社會化之過程，即個人工作者身上，所感覺與表達的橫跨職業團體，並能回應社會與政治的影響力。
Stevenson (1994)	一種使人衰弱的過程 (a debilitating)，使員工失去工作熱誠，影響她們的創造力與學習動機，最後並剝奪員工擬貢獻給組織之身、心能力。
吳慧倩(2001)	工作者因對工作產生懷疑、疏離、厭倦，而引發一連串情緒耗竭、精疲力盡、失去工作動力的過程。

資料來源：本研究整理。

當個體產生工作倦怠時，張曉春(1983)指出會產生心理、行為與態度上的三種症狀(林瑋婷、許順旺、蘇紅文，2010)。工作倦怠不僅僅只會對「個人」造成影響，Garland(2002)更進一步指出，“除非倦怠的受害者能夠得到幫助並且恢復，否則在家庭生活上也可能會出現工作倦怠的現象”，而且倦怠是具傳染性的，可能會影響到組織中的其他工作者(Maslach et al., 2001；Lambert et al.,

2012)。根據Cordes與Dougherty(1993)所發展出的工作倦怠模式中顯示工作場所中之壓力會導致工作倦怠。當組織長期給予員工的工作要求與標準已經超過其個人所能承受的範圍時，員工在有限的時間及資源下，當工作要求超越其個人情緒資源所能負擔的範圍時，員工便會感到工作過度負荷，會因此導致對於工作的熱忱減退，進而產生對其服務的對象缺乏關懷，以及對工作抱持著負面態度的現象(Maslach & Goldberg, 1998; 何金銘、黃英忠、陳錦輝、莊美娟，2005；林瑋婷、許順旺、蘇紅文，2010)。工作倦怠對「組織」產生的負面影響包括對工作滿意度降低、產生抱怨與不滿並對組織持負面態度、減少個人對工作的付出與參與、曠職或離職(李瑞麟，2011；Lambert et al., 2012)。因此工作倦怠不僅會傷害員工的生理、心理，更會促使其對於工作的行為與態度的改變，進而影響組織的運作(林瑋婷、許順旺、蘇紅文，2010)。Maslach與Jackson(1981)將工作倦怠分成以下三個構面：

一、情緒耗竭(Emotional Exhaustion)

包含了身體與心理的耗竭，身體上出現筋疲力盡、體力衰退、疲憊不堪等現象；心理上則會出現情感的耗竭、喪失信任感及樂趣，並出現精神疲倦。無論是心理還生理上的能量耗盡，都會導致無法再奉獻自己，因情緒的枯竭與疲勞而無法妥善與他人互動以及處理周遭問題，而失去工作意願。

二、去人性化(Depersonalization)

即人格解體、喪失人性，以白話來說即缺乏人情味。當出現去人性化的現象，工作者會產生負向情緒，可能漸進式的出現消極、嘲諷、假冒、冷酷的態度或方式對待其服務對象或同事，喪失原有的服務熱忱及態度，而在這種互動過程中會導致個人和周遭人際關係疏離。

三、低成就感(Lack of Personal Accomplishment)

對自我與工作出現無效的看法及負面的反應，以消極性態度評量自我，認為自我價值低落，會因而感到不愉快或不滿意自己在工作上的成績表現，甚至認為自己無法對他人產生積極影響的感覺。當發生此現象工作者會感到沮喪、退縮、失敗、無力或缺乏因應能力，這些現象都會進而導致成就感低落(Maslach, 1982, 2003; Maslach et al., 2001; 詹慧珊、謝清秀，2005；Lambert et al., 2012; 林俊佑，2013)。

Maslach(1978)認為當員工經歷“對他們合作的人逐漸失去關心”時，就會發生倦怠。同時，隨著時間的推移，他們將無法在自己的工作上維持個人的關懷和承諾(Lambert et al., 2012)。Edelwich 與 Brodsky(1980)認為職業倦怠是因為工作條件導致助人工作者感到理想、精力及目標逐漸喪失。從事助人工作者在長期間面對工作上過度的情感負荷，就容易產生身體及情緒上的耗竭(林俊佑，2013)。造成工作倦怠的前因眾多，Maslach 等(2001)指出導致工作倦怠因子可分為環境及個人因素。在個人方面包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、工作職務、服務年資、人格特質與工作態度；而環境方面則包含工作的特徵、職業特徵、組織特徵、組織規模、組織氣候等，這些因素都是影響職業倦怠的重要因子(詹慧珊、謝清秀，2005)。Maslach 與 Leiter(1997)則提出造成工作倦怠的六大項原因，包括工作超負荷、缺乏控制、獎賞不足、社會鏈結斷裂、缺乏公平性及價值觀衝突(李瑞麟，2011)。而在醫院之中，最容易造成工作倦怠的原因即為工作的超負荷及缺乏控制，Demerouti 等人(2001)認為護理人員工作倦怠的前因為情緒、要求接觸病人、缺乏計畫和準備工作時間、頻繁的干擾、缺乏決策權力(朱正一，2013)，這些過度繁重的工作量且又無自主權力的護理人員們很容易會造成情緒耗竭的現象，進而產生工作倦怠。因此，本研究接下來將探討工作特性與工作心情對工作倦怠的影響程度。

第五節 工作特性對工作倦怠的影響

有鑑於醫護人員勞動條件持續的惡化，包括過大的工作壓力、過長的工作時數、過載的工作量、過低的薪資結構、醫護與病人比例過於懸殊等因素，都會使得醫護人員對自身工作感到倦怠（呂柄勳，2014）。造成工作倦怠的因素有很多，包括前一章提及的個人因素以及環境因素，然而，在醫院出現的惡化因子多屬於工作環境方面，這是因為工作倦怠是隨著時間推移而產生的過程，特別容易受到工作特性的影響(Lambert et al., 2012)。

Maslach(1982)的研究指出，工作特性能夠促進或降低情緒壓力，且是影響工作倦怠的重要因素（杜淑娟，2012）。過去的研究認為，工作特性與工作倦怠都呈現顯著之負相關（劉淑貞，2003；鄭智娟，2006），唯有蔡蕙安的研究顯示工作多樣性會與工作倦怠呈現正相關，但其餘特性一樣皆為負相關（陳憶茹，2011）。以工作自主性來說，若工作的自主越高，員工認為他們能夠負責他們的工作，便會提高工作帶來的積極感受水平，同時員工對於工作的滿意度便會越高，會因此而減少了對工作倦怠的影響；相反地，若是員工缺乏工作自主權可能會造成沮喪和壓力的感覺，並認為自己為工作中的走卒，在工作相關事務沒有發言權與自主權，當遇上挫折與壓力時，便容易出現工作倦怠(Dollard & Winefield, 1998; Lindquis & Whitehead, 1986; Neveu, 2007; Lambert et al., 2012; 杜淑娟，2012)。在 Lambert 等(2012)的研究中就表明，幫助減少監獄工作人員情緒倦怠的最佳方法是創造機會，並且增加工作自主權。其次，工作重要性也會讓員工認為他們的工作是重要的，並且有所作為，若無則更容易產生更高的風險出現工作倦怠(Maslach, 1982; Pines, 1993; Pines & Keinan, 2005; Lambert et al., 2012)。同樣的，工作完整性能夠使員工的努力的成果被確認及識別，則會提高員工的工作滿意度及成就感，能使員工感到他們是重要的而更加努力，因此，若是員工的工作無法被辨別，則難以從自身工作得到樂趣與滿足，工作者在面對工作時若缺乏了正面積極的態度，則可能因而導致情緒耗竭的出現，而開始對其工作產生疲憊、缺乏熱忱、低成就感等情形，而出現工作倦怠之癥狀（吳煥烘、林志丞，2011；呂柄勳，2014）。在工作上若是主管可以提供有效的支持員工，並創造積極的工作經驗，能夠使員工愉悅；相反的，若是主管對員工的關心不大，還給員工造成了不愉快、甚至惡劣的工作經驗，則會容易造成工作人員

出現情緒倦怠，在 Lambert et al.(2012)對監獄人員的研究就說明了主管支持與否的重要性。

此外，若能夠即時的給予員工工作上的反饋能夠使員工在工作中更加成(Price & Mueller, 1986)，提供適當的工作表現反饋，能夠增加員工對工作和自身的態度，能夠向員工發送消息說明他們是重要的員工，這些訊息可以讓他們了解他們正在正確和不正確地做什麼，最終減少他們發生重大錯誤和失敗的機會；而缺乏工作反饋可以使工作更加困難和令人沮喪，沮喪、無助、失去熱忱等負面情緒便會造成工作倦怠的出現(Lambert et al., 2012)。因此，給予員工正面積極的回饋，可以產生正面積極的情感狀態，可使工作倦怠發生的機率降低；而給予負面的回饋或是缺乏回饋，容易使員工產生負面情感狀態，而出現工作倦怠。最後，工作技能多樣性可說是為員工提供體驗新事物及嘗試新技能的機會，並增加工作崗位。如此一來，能夠使員工擴大工作視野使人們能夠對自己的工作和自己感到良好。簡單地說，技能多樣性可說是工作中生活的香料，減少工作不斷重複性的疲憊感與無趣，若日復一日的重複工作幾乎沒有為精神刺激和成長提供機會(Price & Mueller, 1986)，重複性的工作不僅工作沉悶，隨著時間的推移可能會導致沮喪。在 Hackman 與 Oldham (1980) 研究發現，豐富的工作導致了積極的感受，因為這些工作觸發了員工對自我成長和能力提升的需求。然而，枯燥無味的工作可能無法滿足員工的需求，將導致了沮喪和壓力的加劇(Spector & Jex, 1991)，長期下來，工作帶來的沮喪和壓力便會增加了倦怠的機會，特別是情緒疲勞的程度(Cherniss, 1980; Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1984; Whitehead, 1989)。工作特性模式認為，積極的工作特徵將為員工提供積極的感受和經驗，能夠增加員工體驗積極工作成果的可能性，如內在的工作動機（即努力工作的程度）、工作滿意和工作參與，而積極的成果帶來的愉悅及滿足感便會減少工作倦怠的發生；相反的，負面的工作特性可能導致一個人受苦，最終會遇到負面的工作成果，例如增加工作曠工，降低工作績效，放棄或降低戒菸慾望(Lambert et al., 2012)，久而久之，對工作就容易產生厭倦感。因此，本研究假設工作特性皆對工作倦怠呈負相關，假設如下：

- H6-1：技能多樣性與情緒耗竭呈負相關。
- H6-2：技能多樣性與去個人化呈負相關。
- H6-3：技能多樣性與低成就感呈負相關。
- H7-1：工作重要性與情緒耗竭呈負相關。
- H7-2：工作重要性與去個人化呈負相關。
- H7-3：工作重要性與低成就感呈負相關。
- H8-1：工作完整性與情緒耗竭呈負相關。
- H8-2：工作完整性與去個人化呈負相關。
- H8-3：工作完整性與低成就感呈負相關。
- H9-1：工作自主性與情緒耗竭呈負相關。
- H9-2：工作自主性與去個人化呈負相關。
- H9-3：工作自主性與低成就感呈負相關。
- H10-1：工作回饋性與情緒耗竭呈負相關。
- H10-2：工作回饋性與去個人化呈負相關。
- H10-3：工作回饋性與低成就感呈負相關。



第六節 工作特性與工作心情對工作倦怠的影響

Cordes (1997)等人認為當個體承受來自於組織或個人對其過多的期望與要求，同時個體知覺到不同來源之期望，或與本身預期不同時，將會加諸心理與情緒上的傷害，導致焦慮、沮喪、緊張、擔心、苦惱等負面情緒，持續得不斷壓抑下，導致嚴重的工作倦怠出現（林俊佑，2013）。Maslach 等(2001)指出當人們把自己或他人描述為經歷倦怠時，他們通常是指"情緒"上疲憊的經驗，其中工作倦怠裡的其中一個面向-情緒疲勞指的就是情緒上的枯竭和疲勞的感覺。情緒成分就是最常被用來測量倦怠的尺度之一(Carlson & Thomas, 2006; Maslach et al., 2001; Schaufeli & Peeters, 2000; Lambert et al., 2012)。

工作心情可有效地預測個人對於情境之印象，以及自發性的行為(Clark & Isen, 1982)。正向心情能預測個人正面的工作結果，例如：助人行為(Geroge, 1991; Tsai et al., 2007)、良好的服務品質(Geroge & Bettenhausen, 1990)；負向心情則能預測個人負面的工作結果，例如：缺席與離職(Pelled & Xin, 1999)。當個人處於正向心情時，通常愈為樂觀，愈能整合各面向的環境刺激，進行大量的資訊處理，自然愈能提出有創意且彈性的解決方案(Isen, Johnson, Mertz, & Robinson, 1985)，愈能認知到成功的可能性是高的(Brown, 1984)。而透過創意解決方案之提升，正向心情能有效地提高個人的成就感，減少工作倦怠癥症之發生。相對地，當個人處於負向心情時，愈傾向集中注意力於自己身上，對於所經歷到的事件與所處之情境，則容易做負面的連結，且怪罪於自己(Zellars et al., 2004)。對於護理人員而言，當病患無法痊癒，或達到預期的結果時，就有可能會因此而責怪自己，降低工作上的成就感，且逐漸疏離病患，以做為因應負向心情之處理手段。

蕭婉鎔（2014）探討員工每日工作情緒與工作結果之關係，研究發現，正向情緒會使人們覺得很多事物都很美好(Martin, Ward, Achee, & Wyer, 1993)，對後續的工作亦會採取較正面的態度及行動。Fisher (2002)的研究也同樣的說明了正向情緒使員工對自己有正面的態度並能夠進而提升工作績效。相反的，負向情緒是指員工感到憂慮的成份，負向情緒會導致成員的熱情減少，失去工作熱忱(McColl-Keenedy & Anderson, 2002)。Rothbard 與 Wilk (2011)更明確指出，員工當天的工作情緒會影響其對工作要求的認知評價，當員工處於負向情緒時，對於工作要求會產生負向認知，因此，會以較負面角度來處理工作要求（蕭婉鎔，2014）。本

研究推論員工的正向心情(積極情感反應)不只能導致積極的結果，如工作滿意度和工作參與，也可能降低工作倦怠的產生；相反地，負面情緒狀態可能導致負面的工作成果，如缺勤和營業額(Fried & Ferris, 1987; Saavedra & Kwun, 2000)，同時，負向的情緒讓員工易感到憂鬱、失去熱忱等情形更容易造成工作倦怠的產生。因此，本研究假設工作特性會受工作心情之影響，再進而對工作倦怠呈產生關係，假設如下：

H11-1 正向工作心情與情緒耗竭呈負相關。

H11-2 正向工作心情與去個人化呈負相關。

H11-3 正向工作心情與低成就感呈負相關。

H12-1 負向工作心情與情緒耗竭呈正相關。

H12-2 負向工作心情與去個人化呈正相關。

H12-3 負向工作心情與低成就感呈正相關。



第三章 研究方法

第一節 研究架構與假設

本研究以情感事件理論中，工作環境特徵中的工作特性作為情感反應的前因，欲探討工作特性對情感反應之影響以及對工作倦怠之影響。研究架構圖如下圖 4 所示：

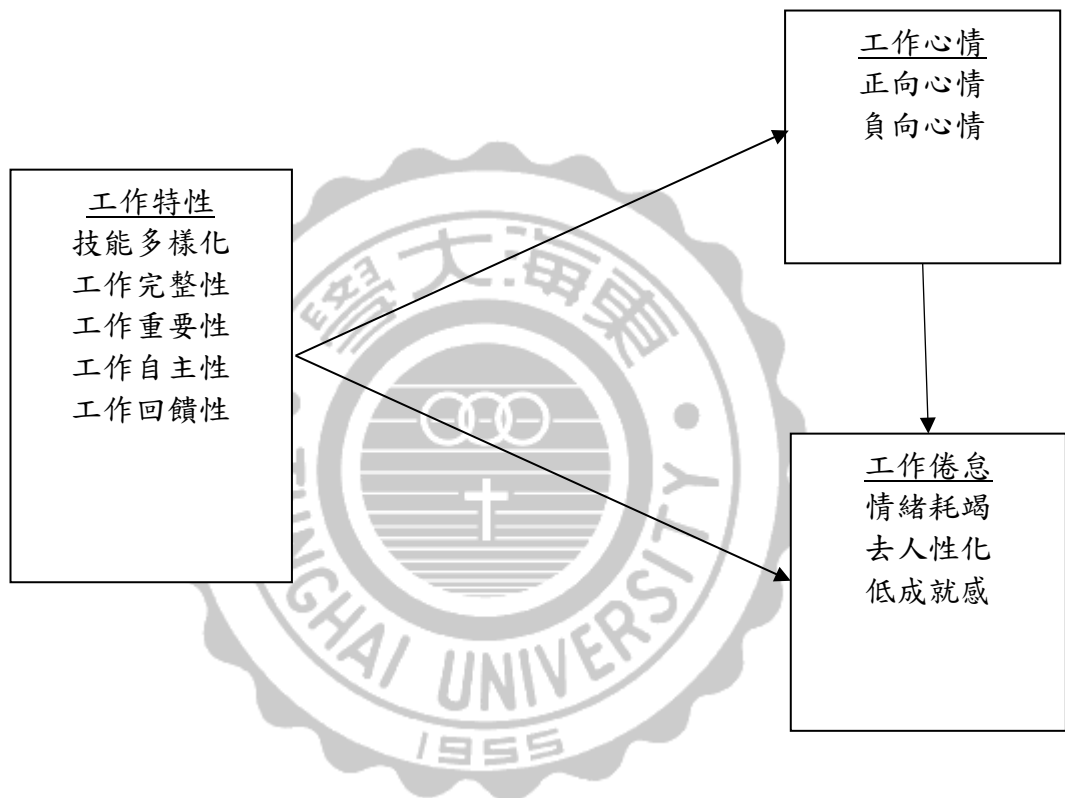


圖 4 研究架構圖

第二節 研究流程與研究對象

本研究以現職的護理人員為研究對象，採取問卷調查法進行資料蒐集。本研究透過關係人以滾雪球的方式接觸護理人員，並徵求其同意，進行為期十天心情之問卷填寫以及前後兩次的工作倦怠調查。本研究採用紙本問卷，由關係人交予願意參與研究之護理人員填寫，第一天填寫個人基本資料與工作特性相關問題以及填寫第一次的工作倦怠，並於開始記錄每日的工作心情，共計 10 日，並於最後回收最後第二次的工作倦怠調查。而為確保所有資料之配對成巧，本研究要求研究參與者留下正確的聯絡方式，以便之後定時提醒，並於結束十個工作日的問卷填答後，贈 200 元禮卷予完整參與之護理人員。

本研究共發放 110 份問卷，共回收 97 份，回收率為 88.18%。97 位有效受試者，皆連續填答 10 天，共有 970 筆每日記錄。受試者之個人基本資料如下表 2 所示。在 97 位受試者中，男性有 23 人，佔 23.71%，女性有 74 人，佔 76.29%，以女性居多。受試者之平均年齡為 35.67 歲，標準差為 10.14，年齡範圍為 20~65 歲。受試者以 30 歲以下及 30-40 歲的人最多，各有 34 人，各佔 35.05%。受試者護理執業年資之平均年資為 10.42 年，標準差 8.80，以 4-10 年之樣本數最多，共 29 人，佔 29.90%。其餘之完整的研究資料如下表 2 所示：

表 2 基本資料之描述性分析

變項	組別	人數	百分比
性別	男	23	23.71%
	女	74	76.29%
年齡	30 歲以下	34	35.05%
	31 - 40 歲	34	35.05%
	41 - 50 歲	20	20.62%
	51 歲以上	8	8.25%
教育程度	高職	10	10.31%
	專科	32	32.99%
	大學	50	51.55%
	研究所及以上	5	5.15%
婚姻狀況	已婚	50	51.55%

	未婚	41	42.27%
	離婚	6	6.19%
護理執業年資	3 年以下	26	26.80%
	4 - 10 年	29	29.90%
	11 - 20 年	24	24.74%
	21 年以上	11	11.34%
就職醫院層級	醫學中心	10	10.31%
	區域醫院	9	9.28%
	地區醫院	67	69.07%
	精神專科醫院	0	0%
	其他	1	1.03%
雇用狀態	全職	88	90.72%
	兼職或部分工時	6	6.19%
	實習	2	2.06%
	其他	1	1.03%
執業單位	一般病房	38	39.18%
	急診	4	4.12%
	門診	11	11.34%
	手術室/產房	1	1.03%
	加護病房	4	4.12%
	精神科	0	0%
	其他	38	39.18%
管理職位	護士	23	23.71%
	護理師	40	41.24%
	護理長	5	5.15%
	督導長	0	0%
	其他	29	29.90%

班別 1	三班制	69	71.13%
	二班制	25	25.77%
班別 2	白班	88	90.72%
	小夜班	17	17.53%
	大夜班	11	11.34%
	其他	2	2.06%
每日平均逾時下 班時間	≤30 分鐘	53	54.64%
	30 分鐘以上-1 小時 (含)	30	30.93%
	1 小時以上-2 小時 (含)	10	10.31%
	2 小時以上-3 小時 (含)	1	1.03%
	3 小時以上-4 小時 (含)	2	2.06%
	>4 小時	0	0%
年薪	無	1	1.03%
	20-30	12	12.37%
	31-40	34	35.05%
	41-50	27	27.84%
	51-60	9	9.28%
	60 以上	4	4.12%

第三節 研究變項衡量

一、工作特性

本研究採用 Hackman and Oldham(1976)工作診斷量表短題本(Job Diagnostic Survey short form)，並參考洪靜怡(2015)之中譯版本，就護理工作之現況修改為合適之陳述。工作特性共有五個構面，技能多樣性共 5 題、工作重要性共 3 題、工作完整性共 3 題、工作自主性共 4 題與工作回饋性共 4 題，共計 19 題。工作特性各構面以李克特之五點量表進行衡量，依序為非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意，分別給予 1 至 5 分。技能多樣性的例題為：「我有機會運用多樣的技術和才能去完成不同的任務」；工作重要性的例題為：「我的工作會影響到許多人」；工作完整性的例題為：「我的工作提供我從頭到尾完成整件工作的機會」；工作自主性的例題為：「我很少能自主決定如何完成工作(反向題)」；工作回饋性的例題為：「我的主管會持續地提供我工作績效回饋」。工作特性五個面向-技能多樣性、工作重要性、工作完整性、工作自主性與工作回饋性之 Cronbach's α 值依序為 .65、.79、.65、.64、.67。

二、工作心情

本研究參考 Watson 與 Tellegen (1988)的 PANAS 量表衡量工作心情，其中，正向心情 5 題，例題為：「興奮的」；負向心情 5 題，例題為：「焦慮的」。本研究以五點尺度衡量正向與負向心情，1 代表並無此感覺，5 代表有強烈感覺。每日工作心情之衡量是請研究參與者每天在下班後，回顧當天之真實感受，進行評量。正向心情之 Cronbach's α 值為 .86，負向心情之 Cronbach's α 值為 .89。

三、工作倦怠

本研究採用 Maslach, Jackson 與 Leiter(1996)所編製的 Maslach Burnout Inventory(MBI)第三版，同時參考李瑞麟(2011)所發展之工作倦怠量表，翻譯並針對護理工作修改成合適之題項。情緒耗竭 5 題、去人性化 5 題、低成就感 6 題，共計 16 題。測量尺度方面，本研究以李克特之五點量表進行衡量。依序為從未如此、很少如此、有時如此、經常如此、總是如此，分別給予 1 至 5 分。情緒耗竭的例題為：工作一整天後，我感到精疲力盡；去人性化的例題為：我對目前工作的熱

情已逐漸消失；低成就感的例題為：我覺得目前的工作能讓我有所發揮(反向題)。前期情緒耗竭、去人性化與低成就感之 Cronbach's α 值依序為.95、.85、.88；後期之 Cronbach's α 值依序為.96、.92、.87。

四、控制變數

Patrick 等(2007)研究發現，護理人員的執業總年資與超時工作是影響工作倦怠的原因之一，經常性且非預期的超時工作會引致高度的情緒耗竭。而 Zellars 等(2004)研究則發現，外向性愈高的人愈容易經歷到高度的正向心情，而低情緒穩定性的人則愈容易經歷到高度的負向心情。因此，本研究將年齡、護理執業總年資、每日平均逾時下班時間與人格特質(外向性與情緒穩定性)列為控制變數。年齡由研究參與者自行填寫；護理工作執業總年資亦由研究參與者自行填寫。每日平均逾時下班時間之衡量則由研究參與者勾選合適之選項，1=小於 30 分鐘(含)、2=30 分鐘以上至 1 小時(含)、3=1 小時以上至 2 小時(含)、4=2 小時以上至 3 小時(含)、5=3 小時以上至 4 小時(含)、6=大於 4 小時。

在人格特質之衡量方面，本研究參考鄧景宜、曾旭民、李怡禎、游朝舜(2011)所發展之五大人格特質繁體中文版量表來衡量外向性與情緒穩定性，並參考黃櫻美與葉怡君(2016)之分析結果，個別採用其中的 4 題，以短版本的題項衡量之。外向性之 Cronbach's α 值為.91，情緒穩定性之 Cronbach's α 值為.80。

第四節 統計分析方法

本研究採用階層式迴歸分析(hierarchical regression)進行各個假設之檢驗。在以正向/負向心情為依變數之迴歸式中，第一階段時加入護理人員之年齡、執業總年資、每日逾時下班時間與人格特質(外向性與情緒穩定性)為控制變數，第二階段時再納入工作特性五構面為自變數，以確認各個工作特性是否能在控制其他變數之情形下，仍能對正向心情或負向心情造成顯著之影響。在以工作倦怠三構面分別為依變數之迴歸式中，第一階段同樣加入護理人員之年齡、執業總年資、管理層級與人格特質(外向性與情緒穩定性)為控制變數外，亦額外加入前期工作倦怠之三構面同為控制變數，以比較前後期工作倦怠之差異。在第二階段則納入工作特性五構面為自變數，以確認工作特性各構面對工作倦怠之影響。在第三階段則再加入正向與負向心情，以釐清在控制其他變數之情形下，工作心情能否對工作倦怠產生顯著影響。



第四章 研究結果

本章旨在說明本研究所得之統計分析結果，共分成兩節，第一節為檢視所有變數間之相關係數；第二節則以階層式迴歸分析驗證研究假設，並說明假設支持與否。

第一節 相關分析

本研究所衡量之變數區分為個人層次與每日層次。個人層次變數包括年齡、執業總年資、每日平均逾時下班時間、外向性、情緒穩定性、前期與後期工作倦怠(情緒耗竭、去個人化、低成就感)以及工作特性(技能多樣性、工作重要性、工作完整性、工作自主性、工作回饋性)；而工作心情為每日衡量，屬於每日層次變數。本研究分別就個人層次與每日層次進行相關分析，各層次變數之相關係數請見表 3 與表 4。

在個人層次之相關係數表中可知，年齡及執業總年資與前期及後期的工作倦怠三構面皆呈負相關($r=-.07\sim-.22, p<.05$)，但實際上影響並不顯著；而每日平均逾時下班時間只情緒耗竭呈低度相關($r=.22, p<.01$)，其餘影響則不顯著。此外，外向性只與前後期之低成就感呈負相關($r=-.36, -.33, p<.01$)，而情緒穩定性則與情緒耗竭及去人性化呈顯著正相關($r=.35, .44, p<.01$)，與過去研究結果相同。

在工作特性五構面中，技能多樣性及工作重要性只與低成就感呈顯著負相關($r=-.26, -.24, p<.01$)與去個人化及情緒耗竭無關。工作完整性及工作自主性則與去人性化及低成就感呈顯著負相關($r=.26, .36, p<.01$)。而工作回饋性與情緒耗竭、去個人化、低成就感皆呈顯著負相關。

在前期與後期之工作倦怠三構面中，前期情緒耗竭與後期情緒耗竭呈顯著正相關($r=.84, p<.01$)，前期去個人化與後期去個化呈相關正相關($r=.78, p<.01$)，前期低成就感與後期低成就感呈顯著正相關($r=.73, p<.01$)。因此，本研究控制前期工作倦怠，更能釐清工作特性與工作心情對於後期工作倦怠之影響是否存在。

表 3 個人層次之相關分析

	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.年齡	35.67	10.16	----															
2.執業總年資	10.42	8.80	.86**	----														
3.每日平均逾時下班時間	1.64	.87	-.34**	-.22*	----													
4.外向性	3.56	.74	-.10	-.11	.07	(.91)												
5.情緒穩定性	2.90	.71	-.10	-.04	.08	-.21**	(.80)											
6.技能多樣性	3.80	.59	-.11	-.03	.22*	.31**	-.08	(.65)										
7.工作重要性	3.86	.75	.01	-.02	.15	.20	-.04	.49**	(.79)									
8.工作完整性	3.94	.63	.16	.20	-.01	.17	.01	.37**	.75**	(.65)								
9.工作自主性	3.57	.67	.06	.11	-.03	.12	-.09	.11	.20*	.49**	(.64)							
10.工作回饋性	3.37	.60	-.12	-.04	-.03	.28**	-.18	.26*	.18	.37**	.32**	(.67)						
11.前期情緒耗竭	3.03	.97	-.15	-.11	.32**	-.08	.35**	.21*	.15	.00	-.24*	-.30**	(.95)					
12.前期去人性化	2.46	.83	.00	.00	-.06	-.21	.37**	-.16	-.11	-.24*	-.33**	-.38**	.56**	(.85)				
13.前期低成就感	2.46	.83	-.12	-.22*	-.02	-.36**	.15	-.35**	-.24*	-.25	-.39**	-.33**	.06	.26**	(.88)			
14.後期情緒耗竭	3.02	1.06	-.18	-.07	.22*	.02	.44**	.12	.10	.01	-.16	-.25*	.84**	.60**	.00	(.96)		
15.後期去人性化	2.50	.94	-.17	-.08	.17	-.11	.42**	-.14	-.10	-.26*	-.36**	-.34**	.52**	.78**	.28**	.00	(.92)	
16.後期低成就感	2.51	.66	-.16	-.22*	.02	-.33**	.19	-.26*	-.24*	-.30**	-.31**	-.33**	.16	.32**	.73**	.04	.27**	(.87)

註：*p<.10; *p<.05; **p<.01;樣本數97。
編碼方式：每日平均逾時下班時間1=低於30分鐘(含)；2=30分鐘以上-1小時(含)；3=1小時以上-2小時(含)；4=2小時以上-3小時(含)；5=3小時以上-4小時(含)；6=高於4小時。

從每日層次之相關係數表中可知，正向心情與負向心情呈顯著負相關($r=.29$)，代表正向心情與負向心情是相關且獨立的。

表 4 每日層次之相關分析

	平均數	標準差	1	2
1.正向心情	2.83	.94	(.86)	
2.負向心情	1.92	.87	-.29**	(.89)

註：** $p<.01$; $N=970$ 。
對角線()中的數字為 Cronbach's α 值 .86 及 .89。

第二節 迴歸分析

本研究為驗證假設一至十二是否成立，首先控制基本資料「年齡」、「執業總年資」、「每日平均逾時下班時間」、「外向性」、「情緒穩定性」以及「前期的工作倦怠」，接著針對「工作特性」、「工作心情」與「工作倦怠」進行迴歸分析，以確認各變數間的關係是否存在。首先，第一階段將先探討工作特性對工作心情之影響，分別為假設 1 至假設 5；第二階段探討工作特性對工作倦怠之影響，分別為假設 6 至假設 10；最後，第三階段探討工作心情對工作倦怠之影響，分別為假設 11 及假設 12。

一、工作特性對工作心情之影響

如表 5 所示，在控制變數方面，年齡與正向心情呈顯著負相關($\beta=-.43, p<.01$)，與負向心情呈顯著正相關($\beta=.23, p<.01$)；而執業總年資與正向心情、負向心情之關係卻是相反，執業總年資與正向心情呈顯著正相關($\beta=.52, p<.01$)，與負向心情呈顯著負相關($\beta=-.30, p<.01$)。其次，就人格特質而言，外向性與正向心情、負向心情是無關的($\beta=.03, .03, p>.10$)；而情緒穩定性也只與正向心情呈顯著負相關($\beta=-.13, p<.01$)，與負向心情無關($\beta=.01, p>.10$)。在前期工作倦怠方面，僅有情緒耗

竭與正向心情呈顯著負相關($\beta = -.33, p < .01$)，去個人化及低成就感與正向心情則呈顯著正相關($\beta = .12, .12, p < .01$)。前期情緒耗竭、前期去個人化與負向心情呈顯著正相關($\beta = .23, .09, p < .01$)，前期低成就感則與負向心情呈顯著負相關($\beta = -.143, p < .01$)。

以正向心情為依變數的迴歸式中，在控制其他變數之下，工作特性的加入仍能增加 4% 的解釋變異量，達顯著水準，代表加入的五個工作特性構面是有意義的。檢視各工作特性之標準化迴歸係數發現，只有工作重要性及工作完整性對正向心情有顯著影響，其餘工作特性並未對正向心情造成影響，因此，假設 1-1，假設 4-1 與假設 5-1 未得到支持。工作重要性與正向心情呈顯著正相關($\beta = .20, p < .01$)，假設 2-1 得到支持。然而，工作完整性與正向心情呈顯著負相關($\beta = -.30, p < .01$)，與本研究預期方向不同，因此，假設 3-1 未得支持。

以負向心情為依變數的迴歸式中，在控制其他變數之下，工作特性的加入仍能增加 9% 的解釋變異量，達顯著水準，代表加入的五個工作特性構面是有意義的。檢視各工作特性之標準化迴歸係數發現，工作重要性、工作自主性與負向心情呈顯著負相關($\beta = -.19, -.30, p < .05$)，假設 2-2 與假設 4-2 得到支持。此外，技能多樣性與負向心情呈顯著正相關($\beta = .10, p < .01$)，與本研究預期方向不同，因此，假設 1-2 未得到支持。而工作完整性、工作回饋性並則與負向心情無關。

表 5 工作特性對工作心情之迴歸分析表

	正向心情		負向心情	
	模式1	模式2	模式1	模式2
<u>控制變數</u>				
年齡	-.43**	-.41**	.23**	.29**
執業總年資	.52**	.56**	-.30**	-.35**
逾時下班時間	.09**	.06	.15**	.16**
外向性	.03	.03	.03	.03
情緒穩定性	-.13**	-.10**	.01	.08*
前期情緒耗竭	-.33**	-.34**	.23**	.16**
前期去個人化	.13**	.07	.09*	.03
前期低成就感	.12**	.11**	-.14**	-.02
<u>自變數</u>				
技能多樣性		.05		.10**
工作重要性		.20**		-.19**
工作完整性		-.30**		.03
工作自主性		-.01		-.30**
工作回饋性		.02		-.00
R ²	.21**	.25**	.19**	.28**
ΔR ²		.04**		.09**

註：表中數字為標準化後之β係數；N=970。

*p < .05；**p < .01。

二、工作特性對工作倦怠之影響

如下表 6 所示，年齡與情緒耗竭、去個人化呈顯著負相關($\beta = -.12, -.15, p < .01$)；執業年資則與情緒耗竭、去個人化及低成就感呈顯著正相關($\beta = .10, .14, .15, p < .01$)；逾時下班的平均時間與情緒耗竭呈顯著負相關($\beta = -.03, p < .10$)，卻與去個人化呈顯著正相關($\beta = .17, p < .01$)。而外向性及情緒穩定性則與情緒耗竭、去個人化、低成就感呈顯著正相關($\beta = .08 \sim .16, p < .01$)，僅有情緒穩定性與低成就感無關($\beta = -.01, p > .10$)。

在以情緒耗竭為依變數的迴歸式中，在控制其他變數之下，工作特性中的技能多樣性及工作重要性與情緒耗竭呈顯著負相關($\beta = -.07, -.07, p < .01$)，因此，假設 6-1 與假設 7-1 得到支持。然而，工作完整性雖與情緒耗竭呈顯著正相關($\beta = .07, p < .05$)，卻與本研究假設之方向不同，因此，假設 8-1 並未得到支持。而工作自主性與工作回饋性與情緒耗竭無關，假設 9-1 與假設 10-1 未得到支持。

在以去個人化為依變數的迴歸式中，在控制其他變數之下，工作特性中的技能多樣性及工作完整性與去個人化呈顯著負相關($\beta = -.08, -.15, p < .01$)，因此，假設 6-2 與假設 8-2 得到支持。然而，工作重要性雖與去個人化呈顯著正相關($\beta = .08, p < .01$)，卻與本研究假設之方向不同，因此，假設 7-2 並未得到支持。而工作自主性與工作回饋性與去個人化無關，假設 9-2 與假設 10-2 未得到支持。

在以低成就感為依變數的迴歸式中，在控制其他變數之下，工作特性中的工作自主性與低成就感呈顯著負相關($\beta = -.07, p < .05$)，因此，假設 9-3 得到支持。然而，工作完整性雖與低成就感呈顯著正相關($\beta = .10, p < .05$)，卻與本研究假設之方向不同，因此，假設 8-3 並未得到支持。而技能多樣性、工作重要性、工作回饋性則與低成就感無關，因此，假設 6-3、假設 7-3 與假設 10-3 未得到支持。

表 6 工作特性對工作倦怠之迴歸分析表

	情緒耗竭(後期)			去個人化(後期)			低成就感(後期)		
	模式1	模式2	模式3	模式1	模式2	模式3	模式1	模式2	模式3
<u>控制變數</u>									
年齡	-.12**	-.12**	-.18**	-.15**	-.14**	-.16**	-.07	-.08 ⁺	-.04
執業總年資	.16**	.18**	.18**	.11**	.13**	.13**	.08**	.06*	.05*
逾時下班時間	.15**	.14**	.12**	.08**	.09**	.08**	-.01	-.02	-.01
外向性	.68**	.71**	.66**	.03	.07**	.07*	-.04	-.06	-.01
情緒穩定性	.25**	.24**	.24**	.75**	.64**	.69**	-.12**	-.09**	-.11**
前期情緒耗竭	.09**	.11**	.13**	-.14**	-.11**	-.11**	.63**	.65**	.63**
前期去個人化		-.07**	-.08**		-.08**	-.10**		-.02	-.05 ⁺
前期低成就感		-.07**	-.04		.08**	.10**		.00	-.01
自變數		.07*	.04		-.15**	-.14**		.10*	.16**
技能多樣性		-.01	.01		-.04	-.01		-.07*	-.03
工作重要性		.00	.01		.01	.01		.04	.04
工作完整性			-.11**			.04			.20**
工作自主性			.07**			.10**			.15**
工作回饋性									
<u>中介變數</u>									
正向心情									
負向心情									
R ²	.79**	.80**	.81**	.71**	.73**	.74**	.55**	.56**	.60**
ΔR ²		.01**	.01**		.02**	.01**		.01**	.04**

註：表中數字為標準化後之β係數；N=970。

+p < .10；*p < .05；**p < .01。

三、工作心情對工作倦怠之影響

為更深入了解工作心情對於工作倦怠之影響，本研究在納入控制變數與工作特性五構面之後，再行加入正向心情與負向心情，以確認工作心情之額外解釋力。如上表 6 所示，在正向心情與工作倦怠之關係中，正向心情與情緒耗竭呈顯著負相關($\beta=-.11, p<.01$)，亦即，正向心情能降低情緒耗竭，因此，假設 11-1 得到支持。然而，正向心情卻與去個人化及低成就感呈顯著正相關($\beta=.04, .20, p<.10$)，亦即，愈高的正向心情反而會提高去個人化與降低成就感，益加突顯出工作倦怠之癥症，與本研究之假設方向不同。因此，假設 11-2 與假設 11-3 並未得到支持。

在負向心情與工作倦怠之關係中，負向心情與情緒耗竭、去個人化及低成就感皆呈顯著正相關($\beta=.07, .10, .15, p<.01$)，亦即，負向心情會提高情緒耗竭、去個人化與降低成就感，促進工作倦怠之發生。因此，本研究假設 12-1、假設 12-2 與假設 12-3 得到支持。

總結以上假設 H1~H12 之結果如下表所示：

表 7 研究結果總表

研究假設	結果
工作特性對工作心情之影響 H1~H5	
H1-1：技能多樣性與負正心情呈正相關。	不成立
H1-2：技能多樣性與負向心情呈正相關。	成立
H2-1：工作重要性與正向心情呈正相關。	成立
H2-2：工作重要性與負向心情呈負相關。	成立
H3-1：工作完整性與正向心情呈正相關。	不成立
H3-2：工作完整性與負向心情呈負相關。	不成立
H4-1：工作自主性與正向心情呈正相關。	不成立
H4-2：工作自主性與負向心情呈負相關。	成立
H5-1：工作回饋性與正向心情呈正相關。	不成立
H5-2：工作回饋性與負向心情呈負相關。	不成立
工作特性對工作倦怠之影響 H6~H10	
H6-1：技能多樣性與情緒耗竭呈負相關。	成立

H6-2：技能多樣性與去個人化呈負相關。	成立
H6-3：技能多樣性與低成就感呈負相關。	成立
H7-1：工作重要性與情緒耗竭呈負相關。	成立
H7-2：工作重要性與去個人化呈負相關。	不成立
H7-3：工作重要性與低成就感呈負相關。	成立
H8-1：工作完整性與情緒耗竭呈負相關。	不成立
H8-2：工作完整性與去個人化呈負相關。	成立
H8-3：工作完整性與低成就感呈負相關。	不成立
H9-1：工作自主性與情緒耗竭呈負相關。	不成立
H9-2：工作自主性與去個人化呈負相關。	不成立
H9-3：工作自主性與低成就感呈負相關。	成立
H10-1：工作回饋性與情緒耗竭呈負相關。	不成立
H10-2：工作回饋性與去個人化呈負相關。	不成立
H10-3：工作回饋性與低成就感呈負相關。	不成立
工作心情對工作倦怠之影響 H11、H12	
H11-1 正向工作心情與情緒耗竭呈負相關。	成立
H11-2 正向工作心情與去個人化呈負相關。	不成立
H11-3 正向工作心情與低成就感呈負相關。	不成立
H12-1 負向工作心情與情緒耗竭呈正相關。	成立
H12-2 負向工作心情與去個人化呈正相關。	成立
H12-3 負向工作心情與低成就感呈正相關。	成立

四、工作心情之中介效果對工作特性及工作倦怠之影響

為更深入了解工作心情對於工作特性與工作倦怠之中介效果，本研究額外探討工作心情之中介效果，說明工作心情對工作特性與工作倦怠之中介作用為何。在前面之推論中，本研究推論工作特性會與正向心情呈正相關，並與負向心情呈負相關；而正向工作心情能削弱工作倦怠，與工作倦怠呈負相關，同樣的，負向心情會增加工作倦怠產生之效果，與工作倦怠呈正相關。因此，本研究推論，正

向心情能夠中介工作特性與工作倦怠之間之影響，呈負相關；而負向心情能夠中介工作特性與工作倦怠之間之影響，呈正相關。

如表 6 所示，在正向心情與工作倦怠之關係中，正向心情與情緒耗竭呈顯著負相關($\beta = -.11, p < .01$)，在工作特性中只有技能多樣性達顯著之影響，技能多樣性會與正向心情呈負相關，雖然會削弱正向心情，卻能使情緒耗竭降低($\beta = -.08, p < .01$)；其餘工作特性與正向工作心情對工作倦怠並無顯著之影響；接著，正向心情與去個人化並無顯著相關($\beta = .04, p < .10$)，因此，並無法因正向心情使去個人化產生之影響降低；最後，正向心情與低成就感呈顯著正相關($\beta = .04, .20, p < .01$)，亦即，愈高的正向心情反而會使成就感增加，除了技能多樣性能使低成就感之現象削弱外($\beta = -.05, .20, p < .01$)，工作完整性($\beta = .016, p < .01$)反而都益加突顯出工作倦怠之癥症，與本研究推想能夠透過工作特性以削弱低成就感之現象剛好相反，而其餘工作特性(工作重要性、工作自主性及工作回饋性)皆未能產生顯著之影響。

在負向心情與工作倦怠之關係中，負向心情與情緒耗竭、去個人化及低成就感皆呈顯著正相關($\beta = .07, .10, .15, p < .01$)，亦即，負向心情會提高情緒耗竭、去個人化與降低成就感，促進工作倦怠之發生。首先，在情緒耗竭的部分，只有技能多樣化有顯著之影響，技能多樣化雖然會使負向心情提升，但其反而能夠削弱情緒耗竭($\beta = -.08, p < .01$)，因此，與本研究原推測會因負向心情使情緒耗竭之現象提升剛好相反，而其餘四種工作特性與負向工作心情對情緒耗竭並無顯著之影響；接著，負向心情與去個人的部分，技能多樣性與工作完整性皆有削弱去個人化之效果($\beta = -.10, -.14, p < .01$)，與本研究原推測會因負向心情使去人性化之現象提升剛好相反，而工作重要性則會使負向心情增加，同時亦會增加去個人化之現象的產生，與本研究之假想相同，其餘剩下之工作特性(工作自主性與工作回饋性)則無顯著之影響；最後，低就感的部分，技能多樣性一樣能夠削弱低成就感($\beta = -.05, p < .10$)，但效果並不顯著，但與原先推想會使負向情緒提高進而使低成就感之現象加劇之情形不同，而工作完整性則會使負向心情增加，同時亦會增加低成就感，與本研究之假想相同，接著剩餘之工作特性(工作重要性、工作自主性與工作回饋性)則無顯著之影響。

第五章 結論與建議

本章共分為四節，第一節為研究討論，主要在解釋本研究所得之結果於理論上之意涵；第二節為實務建議，針對本研究所得之結果提出具體之實務建議；第三節為研究限制，說明本研究的缺失與可供改進之處。第四節為未來研究方向，即針對本研究結果提出未來研究再發展與深入之方向。

第一節 理論意涵

本研究目的在檢視工作特性、工作心情與工作倦怠三者間之關係，研究發現工作特性中的工作重要性與正向心情呈正相關，工作重要性、工作自主性與負向心情呈負相關，技能多樣性與負向心情呈負相關。工作重要性又與情緒耗竭呈負相關，技能多樣性與去個人化呈負相關，工作自主性與低成就感呈負相關。而正向心情與情緒耗竭呈負相關，負向心情則與情緒耗竭、去個人化及低成就感呈負相關。

一、工作特性對工作心情與工作倦怠之影響分析

研究結果顯示，首先，技能多樣性與正向心情之結果雖沒有顯著之影響，但於負向心情之結果如 Saavedra 與 Kwun(2000)的研究結果一致，技能多樣化會與緊張情緒呈顯著正相關，就護理人員之工作而言，技能多樣化是工作中不得接受的現實，藉由多樣性工作技能之使用雖然滿足工作要求與自我價值之實現，但其成效不見得能彰顯出來，因為多重技能的使用可能加劇工作負擔；然而，研究結果意外發現，雖然技能多樣性會因緊張之情緒而使負向心情增加，但是能夠削弱情緒耗竭及去人性化之影響，本研究認為多樣化的工作雖然較為複雜，但是如前面所提到的技能多樣性就像是工作中生活的香料，能夠減少工作不斷重複性的疲憊感與無趣，若每天重複工作幾乎沒有為精神刺激和成長提供機會(Price & Mueller, 1986)，反而容易造成工作上的倦怠感，因此在工作上做適當且合宜之變化，是有助於員工減少工作倦怠之影響。

其次，工作重要性也如假設推導一樣，工作重要性程度愈高，知覺到的工作意義愈高，對自我工作的認同感程度即愈高，就愈容易產生正向情緒；反之，若重要性愈低，所知覺到的工作意義亦愈低，對自我工作的認同感程度即愈低，就愈容易經歷到負向心情，因此，工作重要性之於正向心情與負向心情是同等重

要。同時，研究結果亦顯示，工作重要性能夠削弱情緒耗竭之影響，但意外的是工作重要性反而會提高去人性化的感受。本研究推論本研究之研究對象為護理人員，其工作之重要性是不容置疑的。然而，也因為護理人員所工作的場所屬於救治病患的地方，對於工作上的每一步驟及細節都必須高度重視及小心處理，每位護理人員必須遵守的是上頭叮囑的高度工作規範及面對病患與家屬的責任，短時間上若完成工作上的任務或許能夠產生自我滿足感，認為幫助到需要幫助的人，因而能夠削弱負面情緒及情緒上的耗竭。長期下來卻反而會因為情緒上的緊繃不斷的累積，會因此而出現過度消耗而對工作產生無力、挫折感及冷漠的負面想法，而使去人性化的現象出現。

第三，研究結果顯示工作完整性雖對負向心情並無顯著之影響，但卻會削弱正向心情，並助使情緒耗竭及低成就感的增加，與先前的推論剛好相反。本研究推論，護理工作的性質事實上是難以完整的被切割，除了本身負責的工作外，在工作上還須分擔額外且龐大的工作，對病患的照顧也是一項複雜、專業且不容閃失的工作，工作內容可說是包羅萬象，難以被劃分及區隔的，因此本研究推論在人力嚴重不足的情形下，醫護人員的照護工作在不僅僅包括基本的工作內容下，一方面必須遵從醫師交代的額外事項，一方面還須照顧病人及其家屬額外心理上的需求等，在如此繁重的工作下，一位醫護人員的負擔大量增加，當工作繁重又須自行擔負醫院的大小事務，因而造成身心疲憊，在龐大的壓力下而出現倦怠之情形；另外本研究亦推論，若護理工作以責任制分配病患之歸屬為何，那過載的工作量及超時的工作時間，反而會使其對每位病患的責任加重及放大，而造成護理人員的壓力增加，而使正向心情被削弱及增強了情緒耗竭及低成就感的情形產生。

最後，工作自主性之研究結果顯示，雖然工作自主性並不會增加正向心情，但卻能削弱負向心情；此外，工作自主性雖不能削弱情緒耗竭及去人性化的現象出現，卻能夠降低低成就感知情形發生。如前述研究推論一樣，若缺乏自主權，員工會認為自身是工作中的走卒，而使負向心情提高，且增加工作倦怠感的產生；但若是授予員工發言權與自主權，便會提升工作滿意度，對自我的工作表現也會較滿足，不僅能降低負向心情，亦能夠使低成就感的現象降低。

二、工作心情對工作倦怠之影響分析

本研究之貢獻在於對工作心情文獻的貢獻在於累積了正向及負向心情對工作倦怠的結果，且過去研究探討工作倦怠之因素多以工作環境面做為探討（陸昌勤、趙曉琳，2004），而本研究多探究了心情對於工作倦怠所產生之影響為何。研究結果顯示，負向心情對於工作倦怠的三個構面都有正向觸發的效果，當負向心情愈高時，護理人員愈可能產生情緒耗竭、去個人化與低成就感之工作倦怠徵狀。此結果與 Zellars 等(2004)之研究結果相同，即負向心情對於情感面的工作倦怠(情緒耗竭與去個人化)有較為強烈的影響。不同的是，本研究發現負向心情亦會對認知層面的工作倦怠，即低成就感，亦有提升之效果。本研究認為，負向心情會引導護理人員將病患治療之成敗歸因於自己身上，而當病患治療不如預期時，愈傾向責怪自己的無能，因而容易降低成就感。

本研究亦發現正向心情對情緒耗竭的產生有削弱之作用，對去人性化並無顯著之影響，但卻會產生低成就感，與 Zellars 等(2004)之研究結果相反。Zellars 等(2004)研究發現，正向心情有助於成就感之提升，然而，本研究卻出現相反的結果，這可能是因為本研究之護理人員所處工作環境較差與工作壓力較高所導致的。台灣的健保制度是其他國家少有的全民福利，這項政策的推動與執行是建構在護理人員的沒日沒夜的犧牲奉獻上的。在這樣的工作環境與工作壓力之下，即便是爾有小確幸能經歷到正向心情，卻難以藉此減少低成就感，因為健保制度的操作下，要求護理人員必須將所有的事務一手包辦，除日常的病患照護外，尚有無數的文件評鑑須完成，使之無法專注於護理專業之中，因而無法激發成就感。因此，本研究認為正向心情與低成就感之正向關係是導因於健保制度的差異以及工作完整性之影響。

第二節 實務意涵

一、工作設計

研究顯示，可以發現不同的工作特性對工作者帶來的影響皆不同，因此，本研究建議可以從工作特性下手，以重要性來說，重要性不但能夠提升正向心情，還能夠削弱負向心情及情緒耗竭，因此，建議讓護理人員專注於他們所熟悉及專業的本業，避免因資訊化的發展讓醫護人員多了一些額外的行政作業，當導入新

的電子病歷系統或給藥系統等，醫護人員會因為對電腦的操作不熟悉而心生厭倦，對工作的效率及工作心情並無幫助。此外，自主性亦能削弱負像心情及低成就感，因此，適度的受予權力給員工，讓其認為自身是重要的，不但能夠增加其工作上的成就感，更能削弱工作倦怠的產生。

二、教育訓練

除了工作上的設計外，管理者若能安排多樣化的教育訓練課程，讓員工能夠適度的發展與調節，此外，從本研究果發現負向心情對工作倦怠之影響頗大，因此，公司也能夠透過一些情緒管理課程，加強員工對情緒的控制能力及處理能力，以降低工作倦怠的發生。

三、建立良好的工作環境

良好的工作環境可以增加員工之正向心情並降低負向心情，蔡維奇與紀乃文(2008)的研究就指出良好的工作環境及氛圍，可以使員工提升愉悅的感受，若能提供員工舒適的辦公環境，甚至擁有茶水間及圖書室等，能夠使員工擁有適度的休息與喘息的空間，當員工出現負面之情緒時，亦能降低負面心情的強度，避免負面情緒帶來的影響。

四、制定良好的工作規範

即使護士荒的問題越趨嚴重，但醫院經營者同樣必須制定良好的輪班時間及班表以維持正常的上下班及休假時間，研究顯示逾時下班的時間愈長，去人性化的產生機會愈大，因此醫院對於工作上的分配更要增加護理人員調整作息的時間，讓護理人員能夠喘口氣，減少工作壓力帶來的疲勞以降低工作倦怠的產生。

五、建立倦怠管理機制

管理者應建立倦怠管理機制，有諮商人員或輔導人員可以給予員工懇談及諮詢的時間，讓員工有管道可以紓解及發洩，同時，公司亦可以舉辦一些調適課程或是休閒及聯誼活動，以緩解員工之身心壓力，降低工作倦怠的產生。

第三節 研究限制與建議

本研究提出限制如下：

1. 本研究礙於研究樣本之護理的職業特性本身就以女性居多，因此抽樣樣本多以女性為主，佔了樣本數將近八成(76.29%)。
2. 本研究係以滾雪球之方式進行簡單抽樣，抽樣對象以南部為主要受訪對象進行資料蒐集與分析，試圖說明我國整體醫療體系之工作特性與心情及工作倦怠之影響，在問卷受訪對象之的理層面上，並未涵蓋全台灣及離島地區，為此研究限制之一，因此建議未來研究者可將範圍擴大至全國各級醫院之護理人員，進行更加廣泛的討論以建立完整的研究資料。
3. 本研究蒐集受測者每天之心情感受，每天填答一次，礙於填答者並非馬上及時時刻刻的記錄當下之心情，填答者會於工作一整天後方才填答當天之感受，因此，在心情上會有"回顧"之問題，即填答者可能填答的並不會真正準確，建議後續研究可以設立更好的提醒機制，以減少回顧帶來的記憶誤差。
4. 本研究之工作特性各構面之信度值並未超過.70，這可能是因為工作特性之問卷並非是針對護理人員所發展的。

第四節 未來研究方向

本研究延伸 Fisher (2002)研究，將工作環境特徵延伸為工作特性模式的五種工作特性做為影響情緒反應之前因，並補足了 Lambert 等(2012)未探討工作心情之不足，將工作心情連結至工作倦怠。然而，本研究並未就工作特性、工作心情與工作倦怠進行完整的中介關係探討，只將結果額外補充於第四章第四節之部分，做一簡單的探討，未來研究可就這三者關係進行更全面性的中介關係檢視。

此外，未來學者在探討護理人員之工作心情與工作倦怠之影響因素時，應在工作特性之外，再納入其餘相關之工作環境特徵之因素，特別是從「病患」與「家屬」的角度，額外探討些相關之社會性要素，以藉此了解醫療體系內提供者與接受者雙方之需求，並找出其真正的影響因素，以及影響工作心情及造成工作倦怠之問題，期能透過更全面及完整的了解以改善醫療體系之不足，使醫療體系內之護理人員能得到更好的工作環境，並提供更好的服務品質佳惠於病患及家屬，讓全體國民能夠更同享有良好、友善的醫療資源與環境。



參考文獻

一、 中文部份

- 王偉成 (2015)。以工作特性模式與重要性-績效分析法探討金門醫院員工滿意度。 *國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文*。
- 王哲偉、李秀珠 (2012)。人際衝突脈絡下新聞記者的情緒管理與溝通策略。 *中華傳播學刊*，21，31-79。 doi:10.6195/cjcr.2012.21.02。
- 江彧慈 (2001)。不當領導對部屬的影響-以情感事件理論與資源保存理論觀點探討。 *銘傳大學理學院科技與數位學習學程碩士論文*。
- 江亭芳、張火燦、魏郁禎(2009)。雙向觀點之心理契約破壞對組織公民行為之影響：以員工負向情感與知覺主管支持為中介變項。 *台灣科技大學管理新思維學術研討會論文*。
- 朱正一(2013)。探討醫學中心護理人員情緒勞務對工作滿意度與工作倦怠之影響。 *台灣公共衛生雜誌*，32(3)，266-278。 doi:10.6288/TJPH2013-32-03-08。
- 吳宗祐、鄭伯壘(2003)。組織情緒研究之回顧與前瞻。 *應用心理研究*，19，137-173。
- 吳宗祐、鄭伯壘(2006)。工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果。 *中華心理學刊*，48(1)，69-87。
- 吳炳潔(2012)。員工心情對離職傾向、團隊凝聚力、創造力角色認同之影響。 *國立成功大學國際企業學系研究所論文*。
- 何金銘、黃英忠、陳錦輝與莊美娟(2005)。工作需求-控制-支持模式與工作倦怠關係之研究：海關人員為例。 *人力資源管理學報*，5(2)，19-37。
- 呂柄勳(2014)。醫護人員工作滿意度、工作倦怠與留任意願之研究。 *龍華科技大學企業管理學系碩士論文*。
- 杜淑娟(2012)。主動積極性格可以降低工作倦怠嗎?由特質活化理論檢視知覺主管支持與工作自主性的調節效果。 *國立台灣科技大學企業管理學系研究所論文*。
- 李晉豪 (2013)。員工工作特性與工作倦怠之關聯性研究。 *休閒運動保健學報*，4，115-126。 doi:10.6204/JRSHP.2013.04.09。

- 吳煥烘、林志丞(2011)。國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項，*嘉大教育研究學刊*，26，25-26。
- 李新民、陳蜜桃(2006)。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。*高雄師大學報*，20，67-90。
- 李瑞麟(2011)。不當督導與員工偏差行為之關係：工作倦怠與工作無聊之調節效果。*台灣科技大學企業管理學系碩士論文*。
- 林俊佑(2013)。工作壓力與社會支持對職業倦怠、工作滿意及生活品質之影響-以台灣地區自殺關懷訪視員為例。*中原大學心理學系碩士論文*。
- 林惠彥、陸洛、吳珮瑤、吳琬瑜(2012)。快樂的員工更有生產力嗎?組織支持與工作態度之雙重影響。*中華心理學刊*，54(4)，451-469。
- 林瑋婷、許順旺、蘇紅文(2010)。國際觀光旅館宴會廳內外場員工工作壓力、工作倦怠與離職傾向之相關研究-以社會支持為干擾變項。*商管科技季刊*，11(2)，209-240。
- 紀乃文、蔡維奇(2008)。團隊情感氣氛形成得前因、情境調節、及個人層次後果變項之研究。*組織與管理*，1(1)，1-37。
- 洪淨怡(2015)。工作特性對組織承諾之影響-以工作滿足為中介變項。*國立台灣師範大學科技應用與人力資源發展學系碩士論文*。
- 連小雅(2011)。主管部屬交換與創造性績效之關係：內在動機與正向心情之中介效果。*國立台灣科技大學企業管理系碩士論文*。
- 張惟茜(2013)。探討影響每日起始工作心情的前因變數。*國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文*。
- 張媚、潘依琳(1998)。醫院護理人員之工作特性、成就動機對工作投入、工作滿足、與留職意願之影響。*中華公共衛生雜誌*，17(1)，48-58。
doi:10.6288/CJPH。
- 張曉春(1983)。專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例，*思與言*，21(2)，60-68。
- 許睦祥(2015)。工作特性與知覺工作意義關係之探討-以人格特質為干擾項。*國立宜蘭大學應用經濟與管理學系碩士論文*。

- 陳憶茹(2011)。工作特性與工作壓力對工作倦怠之影響-以新竹科學園區高科技產業為例。育達商業科技大學企業管理學系碩士論文。
- 黃仙麗 (2012)。壞心情也能帶來好結果?探討服務人員負向心情、對顧客偏差行為與客觀工作績效之關係：正向心情與人格特質之干擾效果。國立彰化師範大學人力資源管理碩士論文。
- 黃櫻美、葉怡君(2016)。雇主品牌，個人-組織配適與組織人才吸引力之關係：五大人格特質之中介干擾效果。黃良志(主持人)，員工認知與團隊互動。台灣組織與管理學會年會暨研討會，國立清華大學台積館。
- 詹雅如 (2014)。利用情感事件理論之觀點檢視國小英語協同教師所面臨的衝突事件。國立交通大學理學院科技與數位學習學程碩士論文。
- 詹慧珊、謝清秀(2005)。百貨公司化妝品專櫃美容從業人員工作倦怠之研究。台中師院學報，19(1)，161-184。
- 劉淑貞(2003)。員工工作特性與工作倦怠之關聯性研究—以技術學院行政人員為實證對象。中原大學企業管理學系碩士論文。
- 鄭智娟(2006)。人力派遣從業人員工作特性、工作滿意、工作倦怠與離職意願之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 蔡蕙安(2007)。工作特性、工作倦怠與執業承諾關係之研究—以台灣銀行產業為例。大同大學事業經營研究所碩士論文。
- 蕭金昕 (2013)。高績效人力資源實務、工作特性與員工幸福感之研究。國立雲林科技大學企業管理系碩士論文。
- 蕭婉鎔 (2014a)。員工每日情緒對情緒勞動之影響：情感事件理論的觀點。臺大管理論叢，24(2)，249-281。doi:10.6226/NTURM2014.OCT.R12002。
- 蕭婉鎔 (2014b)。員工每日工作情緒及其對工作結果之影響。人力資源管理學報，14(2)，81-109。doi:10.6147/JHRM.2014.1402.04。
- 謝宛芝(2013)。情緒勞動的前因變數、後果變數以及動機中介歷程之整合性探討：工作要求-資源模式的觀點。國立中山大學人力資源管理學系研究所碩士論文。

二、英文部份

- Aldag RJ, Barr SH, Brief AP. (1981). Measurement of perceived task characteristics. *Psychological Bulletin*, 90, 415-431.

- Adler, S., Skov, R. B., & Salvemini, N. J. (1985). Job characteristics and job satisfaction: When cause becomes consequence. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35, 266-278.
- Brass DJ. (1981). Structural relationships, job characteristics, and worker satisfaction and performance. *Administrative Science Quarterly* 26, 331-348.
- Burke MJ, Pearlman K. (1988). Recruitment, selection, and matching people to jobs. *Productivity in Organizations*, Campbell JP, Campbell RJ (eds); Jossey-Bass: San Francisco, 97-142.
- Burke MJ, Brief AP, George JM, Roberson L, Webster J. (1989). Measuring affect at work: confirmatory analyses of competing mood structures with conceptual linkage to cortical regulatory systems. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1091-1102.
- Basch, J., & Fisher, C. D. (2000). Affective events - emotions matrix: a classification of work events and associated emotions. *School of Business Discussion Papers*.
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills, CA: SAGE.
- Champoux JE. (1991). A multivariate analysis of curvilinear relationships among job scope, work context satisfactions, and affective outcomes. *Human Relations* 45, 87-111.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F., (1992). Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance. New York: Lexington Press.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Carlson, J., & Thomas, G. (2006). Burnout among prison caseworkers and corrections officers. *Journal of Offender Rehabilitation*, 43(3), 19-34.
- Dollard, M., & Winefield, A. (1998). A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 243-264.
- Demerouti E, Bakker A.B., Nachreiner F., Schaufeli W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Appl Psychol*, 86, 499-512.
- Edelwich, J., & Brodsky. A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *New York: Human Science*.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. (1980). Burnout: The high cost of high achievement. Garden City, NY: Anchor.
- Fried Y, Ferris GR. (1987). The validity of the job characteristics model: a review and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 40, 287-322.
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and Consequences of Real-Time Affective Reactions at Work. *Motivation and Emotion*, 26(1), 3-30.
- Gerhart B. (1987). How important are dispositional factors as determinants of job satisfaction? Implications for job design and other personnel programs. *Journal of Applied Psychology*, 72, 366-373.
- Gerhart B. (1988). Sources of variance in incumbent perceptions of job complexity. *Journal of Applied Psychology*, 73, 154-162.

- Gardner DG, Cummings LL. (1988). Activation theory and job design: review and reconceptualization. *Research in Organizational Behavior*, 10, 81-122.
- Garland, B. (2002). Prison treatment staff burnout: Consequences, cause, and prevention. *Corrections Today*, 64(7), 116-120.
- Hackman JR, Lawler EE III. 1971. Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph* 55, 259-286.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159-170.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Addison-Wesley: Reading, MA.
- Humphrey,S.E., Nahrgang J.D., & Morgeson, F.P. (2006). Integrating Social and Motivation Models of Work Design: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Running head: Meta-analyzing the work design literature*.
- Hofmans, J., Gelens J., & Theuns, P. (2012). Enjoyment as a mediator in the relationship between task characteristics and work effort: An experience sampling study. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 693-705.
- James LA, Tetrick LE. (1986). Confirmatory analytic tests of three causal models relating job perceptions to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 71, 77-82.
- Johnson, H. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333.
- Locke EA. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Dunnette MD (ed.); Rand McNally: Chicago, 1297-1349.
- Loher BT, Noe RA, Moeller NL, Fitzgerald MP. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology* 70, 280-289.
- Lindquist, C., & Whitehead, J. (1986). Burnout, job stress, and job satisfaction among southern correctional officers: Perceptions and causal factors. *Journal of Offender Counseling, Services, and Rehabilitation*, 10(4), 5-26.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Kelly Cheeseman Dial, Shanhe Jiang, & Khondaker, M.L. (2012). Is the Job Burning Me Out? An Exploratory Test of the Job Characteristics Model on the Emotional Burnout of Prison Staff. *The Prison Journal*, 92(1), 3-23.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention*

- Perspectives. Beverly Hills; Sage Publications.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.), *Applied social psychology annual*, 5, 135-153. Beverly Hills, CA: SAGE.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). Maslach burnout inventory manual (3rd ed.). *Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.*
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-442.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Mathieu JE, Zajac D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Martin, L., Ward, D., Achee, J., & Wyer, R. (1993). Mood as input: People have to interpret the motivational implications of their moods. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 317-326.
- McCull-Keenedy, J., & Anderson, R. (2002). Impact of leadership style and emotions on subordinate performance. *The Leadership Quarterly*, 13, 545-559.
- Neveu, J.-P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 21-42.
- Pines, A. (1993). Burnout—an existential perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: developments in theory and research*, 33-52. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Price, J., & Mueller, C. (1986). Absenteeism and turnover among hospital employees. Greenwich, CT: JAI.
- Pines, A., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Rousseau DM. (1977). Technological differences in job characteristics, employee satisfaction, and motivation: a synthesis of job design research and sociotechnical systems theory. *Organizational Behavior and Human Performance* 19, 18-42.
- Rousseau DM. (1978a). Measures of technology as predictors of employee attitudes. *Journal of Applied Psychology* 63, 213-218.
- Rousseau DM. (1978b). Characteristics of departments, positions, and individuals: context for attitudes and behavior. *Administrative Science Quarterly* 23, 521-540.
- Roberts KH, Glick W. (1981). The job characteristics approach to job design: a critical review. *Journal of Applied Psychology*, 66, 193-217.
- Roseman, L. J., Spindel, M. S., & Jose, P. E. (1990). Appraisals of emotion-eliciting events: Testing a theory of discrete emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 899-915.
- Rothbard, N. P., and Wilk, S. L. (2011). Waking up on the right or wrong side of the bed: Start-of-workday mood, work events, employee affect, and performance.

- Academy of Management Journal*, 54 (5), 959-980.
- Spector, P.E. (1986) . Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39, 1005-1016.
- Spector PE, Jex SM. (1991). Relations of job characteristics from multiple data sources with employee affect, absence, turnover intentions, and health. *Journal of Applied Psychology*, 76, 46-53.
- Schwarz N, Clore GL.(1988). How do I feel about it? The informative function of affective states. In *Affect, Cognition, and Social Behavior*, Fiedler K, Forgas JP (eds); Hogrefe International: Toronto.
- Steers, R. M. & Porter, L.W., (1991). *Motivation and work behavior*. Michigan: Mcgraw-Hill College.
- Saavedra, R., & Kwun, S. K. (2000). Affective states in job characteristics theory. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 131–146.
- Schaufeli, W., & Peeters, M. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48.
- Turner, A., and Lawrence, R. (1965). *Industrial jobs and the worker*. Cambridge: Harvard University Press.
- Weiss, H. M. (1977). Subordinate imitation of supervisor behavior: The role of modeling in organizational socialization. *Organizational Behavior and Human Performance*, 19, 89-105.
- Weiss, H. M., & Shaw, J.B. (1979). Social influences on judgments about tasks. *Organizational Behavior and Human Performance*, 24, 126-140.
- Whitehead, J. (1989). *Burnout in probation and corrections*. New York, NY: Praeger.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of The Structure, Cause and Consequences of Affective Experiences at Work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493.
- Zellars, K. L., Hochwater, W. A., Hoffman, N. P., Perrewé, P. L., & Ford, E. W.(2004). Experiencing Job Burnout: The Roles of Positive and Negative Traits and States. *Journal of Applied Social Psychology*. Volume 34 (5), 887-911.

三、書籍

徐木蘭(1984)。行為科學與管理。台北：三民書局。

四、網路資料

梁建芸(2016)。打造幸福企業從讓員工「有感」開始。取自

<http://www.cheers.com.tw/article/article.action?id=5074992>

蕭富元(2012)。台灣競爭力的下一步-改變，為了幸福。取自

<http://topic.cw.com.tw/500/pg35.aspx>

附錄

敬愛的護理人員您好：

這是一份學術性研究問卷，目的在了解護理人員的工作情形，希望能藉由您的看法，以得知護理人員工作屬性與工作心情之重要性，並可為未來之護理人員工作提供具體之管理建議。因此，本問卷之完成非常需要您提供協助，若沒有您的幫忙將無法如期完成本研究。您所填答的各項資料，純粹做為學術研究的統計分析所用，絕不做個別處理或披露。同時，所有資料絕對保密，請您放心填答。

此份問卷須記錄您 **10 個工作天**之工作情形，因此需要您在每個工作天不間斷地填寫。問卷內容包含兩個部分，**第一部份為現階段之工作情形**，包含個人基本資料、工作特性與您現階段的工作感受，請於第 1 天填寫完畢，頁數為第 1-3 頁；**第二部分為每日工作心情**，請記錄您每天的工作心情，共計 10 天，煩請您每天填寫一次，並記錄填寫日期，頁數為第 4-5 頁。請於第十天工作心情填答完畢後接著填寫對工作之感受，頁數為第 6 頁。

問卷題項稍多，且需要您長期間的配合，但您的支持與協助，將是本研究完成的最大功臣。為了感謝您的協助，在您完成所有問卷，我們將致贈您 200 元的商品禮券，以答謝我們對您的感謝。您的協助對於我們研究論文之完成有莫大的助益，在此致上我們最誠摯的謝意，並祝您

身體健康，順心如意！

東海大學企業管理學系碩士班

指導老師：黃櫻美 博士

研究生：林碧蓉 敬上

第一部份：個人對工作之看法

(一)個人基本資料

1. 性別：女 男
2. 年齡：_____歲
3. 教育程度：高職專科大學研究所及以上
4. 婚姻狀況：未婚已婚離婚
5. 護理執業總年資：_____年
6. 就職醫院層級：醫學中心區域醫院地區醫院精神專科醫院其他_____
7. 雇用狀態：全職 兼職或部分工時 實習 其他_____
8. 執業單位：一般病房急診門診手術室/產房加護病房精神科其他_____
9. 管理職位：護士護理師護理長督導長其他_____
10. 班別三班制二班制)：白班小夜班大夜班其他_____
11. 每日平均逾時下班時間：≤30分鐘30分鐘以上-1小時(含)1小時以上-2小時(含)2小時以上-3小時(含)3小時以上-4小時(含)>4小時
12. 年薪：_____萬

(二)個人描述

※以下為對您個人之描述，請對下列各個形容詞，依據您同意與否的程度，勾選您的看法。

我認為自己是	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	我認為自己是	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
健談的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	多愁善感的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
活力十足的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	容易心急的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
外向的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	容易吃醋的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
活潑的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	情緒化的	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

※姓名(或代號)：_____

連絡方式(電話、email或line)：_____

上述資料僅為身份辨識，且做為之後贈品發放之連絡方式，絕不外洩。

(三)現階段工作情形

※以下題目是想了解您目前工作的特性，請就各項描述勾選您的同意程度。

	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
1. 我有機會運用多樣的技術和才能去完成不同的任務。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.我的工作需使用許多複雜技術。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.我的工作相當簡單且重覆性高。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.我的工作需處理許多不同的工作任務。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.我的工作要求是高度例行性且可以預知的。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.我的工作成果會對他人的福祉有重要的影響。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.我的工作對其它人無關緊要。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8.我的工作會影響到許多人。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9.當我從頭到尾完成任務時，我努力的結果是明確且可辨識的。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10.我對病患沒有太大的貢獻。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11.我的工作提供我從頭到尾完成整件工作的機會。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12.我可以自行決定如何及何時完成工作。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13.我很少能自主決定如何完成工作。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
14.我的工作沒有讓我有參與決策的機會。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15.我的工作給我很大的自由去進行工作。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
16.我的主管會持續地提供我工作績效回饋。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
17.工作本身能提供我工作績效的訊息。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
18.我的上司或同事很少提供我工作績效的回饋。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
19.我的工作對我是否適切做好工作提供很少線索。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
20.病患與家屬會持續地提供我工作績效回饋。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
21.我的工作要耗費很大的體力與精神才能完成。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
22.我經常在休假回來後，工作無法如期完成。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
23.我的工作必須經常加班才能做的完。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
24.目前的工作超出我的負荷量。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

- | | | | | | |
|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 25.我的工作負荷經常比其他同仁重。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 26.我的工作需要具備多項專長技能，故常感到壓力。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 27.我經常要視情況不同調整工作的方式，這點讓我備感壓力。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 28.上司對我工作品質的要求讓我備感壓力。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 29.上司工作分配不均，使我心理感到不平衡。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

※以下題目是想了解您對目前工作的真實感受，請您就發生的頻率勾選適當的選項。

- | | 從
未
如
此 | 很
少
如
此 | 有
時
如
此 | 經
常
如
此 | 總
是
如
此 |
|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. 我的工作讓我感到情緒枯竭。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 2.工作一整天後，我感到精疲力盡。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 3.我覺得自己快被工作給熔化了。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 4.每天早上起床想到又要面對一天的工作，就覺得疲累。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 5.整日工作真的使我神經緊繃過度疲勞。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 6.我懷疑我的工作是否對他人有助益。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 7.自從接下目前的工作後，我對工作的興趣逐漸降低。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 8.我對目前工作的熱情已逐漸消失。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 9.我質疑我所做的工作是否有意義。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 10.我只想做我的工作，不想被打擾。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 11.在我的工作上，我有自信能將事情做好。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 12.我能有效地解決工作中所產生的問題。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 13.我覺得目前的工作能讓我有所發揮。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 14.我覺得自己正朝公司的目標做有效地貢獻。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 15.當我完成工作中有價值的事時，我會因此而雀躍不已。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 16.我已完成目前工作中許多有價值的事。..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

(四)工作心情

以下所列是一些描述個人情緒的形容詞，請您就今天的真實感受，回答下列每一種情緒的強度為何？1分表並無此感覺，5分表有強烈感覺。請打“√”以表達您的意見（請每題都回答）。

第一天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份：每日工作心情

說明：以下所列是一些描述個人情緒的形容詞，請您就今天的真實感受，回答下列每一種情緒的強度為何？1分表並無此感覺，5分表有強烈感覺。請打“√”以表達您的意見（請每題都回答）。

第二天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
第三天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
第五天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
第六天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
第七天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第八天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第九天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

只剩最後一天，問卷即將完成，務必請您記得填寫。再次感謝您的支持。

第十天 日期：_____											
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	得意的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被忽視的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	焦慮不安的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	失望的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	興奮的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受啟發的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※以下題目是想了解您這兩週以來對工作的真實感受，請您就發生的頻率勾選適當的選項。

這兩週以來，	從 未 如 此	很 少 如 此	有 時 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
1. 我的工作讓我感到情緒枯竭。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. 工作一整天後，我感到精疲力盡。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3. 我覺得自己快被工作給融化了。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. 每天早上起床想到又要面對一天的工作，就覺得疲累。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5. 整日工作真的使我神經緊繃過度疲勞。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6. 我懷疑我的工作是否對他人有助益。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7. 自從接下目前的工作後，我對工作的興趣逐漸降低。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8. 我對目前工作的熱情已逐漸消失。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9. 我質疑我所做的工作是否有意義。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10. 我只想做好我的工作，不想被打擾。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11. 在我的工作上，我有自信能將事情做好。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12. 我能有效地解決工作中所產生的問題。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13. 我覺得目前的工作能讓我有所發揮。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
14. 我覺得自己正朝公司的目標做有效地貢獻。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15. 當我完成工作中有價值的事時，我會因此而雀躍不已。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
16. 我已完成目前工作中許多有價值的事。.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

所有問卷到此結束，請您確認所有資料是否正確。待問卷回

收完畢，我們將會致贈禮品予您。感謝您的協助。