

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究

THE STUDY OF THE RELATIONSHIP AMONG ADVERSITY QUOTIENT,

JOB STRESS, SOCIAL SUPPORT AND JOB SATISFACTION

指導教授：沈昭吟博士

ADVISOR: CHAO-YING SHEN PH.D.

研究生：張瑞真

GRADUATE STUDENT: JUI-CHEN CHANG

中華民國九十八年一月

南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究

研究生：張沛真

經考試合格特此證明

口試委員：何嘉厚

紀信光

沈昭吟

指導教授：沈昭吟

系主任：李政

口試日期：中華民國九十七年十二月二十九日

## 誌 謝

睽違校園 20 幾年後，懷抱著追求夢想與學習的熱情，再次回到學校當學生，重溫師長殷勤的教誨以及結識一群社會菁英的同學，在我的人生記憶裡留下美好的回憶。

本論文得以順利完成，最感謝指導教授沈昭吟博士悉心的教導與鼓勵，不時的討論並指點我正確的方向，使我在學術研究中獲益匪淺。恩師在學術上要求完美，治學嚴謹更是我學習的典範。這一路走來，我有許多的幸運，更感謝許多人的幫助與指引，讓我在學術知識領域裡獲得許多充實與成長。在南華管科所進修期間，各課程教授的授業過程，讓學生獲益良多，在此致上由衷的感謝。

兩年多的日子，挑燈夜戰時的孤寂，與身心煎熬時的迷惘，幾度想放棄學業。家人默默的支持更是我前進的動力，感謝家人給我最溫暖的動力，讓我在充滿牢騷時很快又能恢復熱情，得以順利完成學業。

最後，謹以此文獻給我摯愛的家人

張瑞真 謹誌

南華大學管理科學研究所

中華民國九十八年一月

南華大學企業管理系管理科學碩士班  
九十七學年度第一學期碩士論文摘要

論文題目：逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究  
研究生：張瑞真 指導教授：沈昭吟 博士

論文摘要內容：

近年來由於全民健康保險政策的變革與持續緊縮的限制，醫療產業面臨品質提升、財務收支及大型醫院不斷擴增規模的競爭環境；使得中小型醫院之經營管理產生極大的改變。因此，醫療從業人員在面臨工作壓力與學習壓力的與日俱增，仍能保持樂觀態度積極的學習熱忱，以正面態度回應逆境並克服工作壓力，進而對工作感受滿足，為醫療管理者首要之務。Paul G. Stoltz(1997)指出逆境商數(AQ)愈高，愈能以彈性面對逆境，積極樂觀，接受困難的挑戰，發揮創意找出解決方案且表現卓越。因此，本研究目的在探討醫療從業人員之逆境商數對工作滿足之關係與其工作壓力是否產生調節作用，及其社會支持是否具有緩衝作用。

本研究參考國內外相關文獻，以期建構適合衡量之「逆境商數量表」、「工作壓力量表」、「社會支持量表」與「工作滿足量表」，運用問卷調查之方法測量與蒐集資料，並對變數之間進行相關性的探討。以南部署立醫院醫療從業人員為母體，採用隨機抽樣方式，共發放350份問卷，有效問卷289份，問卷回收率82.6%，有效問卷回收率71.1%，有效量表之資料分析應用SPSS for Windows 12統計軟體，以檢驗研究之假設。結果發現，逆境商數與工作滿足具有顯著相關；工

作壓力與工作滿足有顯著負相關，逆境商數與工作壓力包括工作負荷、角色模糊、角色衝突之交互作用，對工作滿足呈現部份負相關；AQ 與社會支持交互作用，對工作滿足有顯著緩衝效果。驗證研究之假說。此外，不同的個人屬性變項的逆境商數亦有部分顯著的結果；本研究亦發現公職人員的逆境商數低於非公職人員。最後本文針對所獲結果加以討論，提供學術界與實務界之參考並對後續研究提出建議。

**關鍵詞：逆境商數、工作壓力、社會支持、工作滿足**

Title of Thesis : The Study of the Relationship among Adversity Quotient,  
Job Stress, Social Support and Job Satisfaction.

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

Graduate Date : January 2009                      Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Jui-Chen Chang      Advisor : Chao-Ying Shen      Ph.D.

## **Abstract**

Recently medical-care industry in Taiwan has faced major challenges, such as quality advancement, financial balance and increasing competition from ever-increasing large-scale hospitals due to a reform and getting to more restriction in healthcare policy. This has led to drastic changes in the management of small and medium hospitals. How to ensure that their medical practitioners are able to deal with adversary situations with positive altitude has become a top priority for medical-care managers. Paul G. Stoltz (1997) has indicated that the higher the Adversary Quotient (AQ), the better one can perform under adversary situations. Therefore, the purpose of this study is to explore if there is a relationship between Adversity Quotient, Job Stress, Social Support and Job Satisfaction.

With a reference to domestic and foreign literatures, this study conducted a survey to acquire data in a measurement of Adversary Quotient, Job Stress, Social Support and Job Satisfaction. The questionnaires were distributed to medical-care practitioners in public hospitals in Southern Taiwan. With a method of a random sampling, there are 350 questionnaires, 251 effective questionnaires, a response rate of 82.6%, and an effective response rate of 71.1%. The survey data was analyzed by SPSS for Windows 12.

The result shows that adversity quotient and job satisfaction are

significantly correlated while job stress and job satisfaction are negatively correlated, conforming to the research hypothesis. However, adversity quotient and job stress, including the work overloading, and the interaction between role stressors (ambiguity and conflict), are negatively correlated to work satisfaction.

Adversity quotients of various personal attributes are partially significant. Interestingly, adversity quotients of public service personnel are lower than those of non-public service personnel. This study concludes by discussing the implications of major findings, which are for a reference to the academics and industries, and making suggestions for further studies.

**Keywords: Adversity Quotient, Job Stress, Job Satisfaction,  
Social Support.**

# 目 錄

中文摘要	i
英文摘要	iii
目錄	v
表目錄	vii
圖目錄	viii
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	2
1.3 研究方法與流程	4
1.4 研究範圍與限制	6
第二章 文獻探討	7
2.1 逆境商數	7
2.2 工作滿足	25
2.3 工作壓力	38
2.4 社會支持	43
2.5 各構面之關係影響	49
第三章 研究方法	56
3.1 研究架構	56
3.2 研究假設	57
3.3 研究變項操作性定義及衡量	58
3.4 抽樣方法與研究對象	63



3.5 研究方法 .....	63
第四章 資料分析 .....	66
4.1 樣本描述 .....	66
4.2 信度與效度分析 .....	69
4.3 相關分析 .....	71
4.4 迴歸分析 .....	72
4.5 差異分析 .....	76
第五章 結論與建議 .....	78
5.1 結論 .....	78
5.2 研究建議與限制 .....	82
參考文獻 .....	86
中文部份 .....	86
英文部份 .....	91
附錄一：本研究問卷 .....	101
附錄二：本研究問項探索性因素分析 .....	118

## 表目錄

表2.1	AQ的預測項目	11
表2.2	逆境商數的構成CO2RE要素	18
表2.3	國外學者對工作滿足的定義	30
表2.4	整理各學者對工作滿足的相關影響因素	35
表2.5	醫療從業人員之工作滿足、工作壓力與社會支持之相關研究	49
表3.1	本研究變數操作型定義與衡量工具來源	62
表4.1	樣本特性描述性統計分析表	68
表4.2	逆境商數之研究變項的平均數與標準差	68
表4.3	各變數Pearson's相關係數分析	71
表4.4	各構面Pearson's相關係數分析	72
表4.5	各構面迴歸分析	72
表4.6	逆境商數與工作壓力對工作滿足之迴歸分析	73
表4.7	層別迴歸分析：逆境商數與工作滿足之關係及工作壓力之調節作用	74
表4.8	逆境商數與社會支持對工作滿足之迴歸分析	74
表4.9	層別迴歸分析：逆境商數與工作滿足之關係及社會支持之緩衝效果	75
表4.10	AQ與工作壓力對工作滿足之子構面交互作用分析	75
表4.11	AQ與社會支持對工作滿足之子構面緩衝效果分析	76
表4.12	逆境商數與個人屬性之平均數差異檢定	77
表4.13	逆境商數在教育程度變數上的差異分析	77
表4.14	逆境商數在教育程度變數上的描述性統計量	77
表5.1	研究假說與實證分析結果	78

## 圖目錄

圖1.1	研究流程圖 .....	5
圖2.1	AQ的定義 .....	10
圖3.1	研究觀念性架構 .....	57
圖4.1	AQ的分佈 .....	69

# 第一章 緒論

本章共分四節，分別針對研究背景與動機、研究目的、研究方法與流程、研究範圍與限制進行討論，其各細節分別說明如下。

## 1.1 研究背景與動機

我國已施行多年的全民健康保險制度，向來為他國所稱羨，然而雖已建立一定的基礎，但也面臨不少的困境，如財務失衡日趨嚴重、健保收支缺乏連動、資源配置機制不完善、醫療資訊不夠公開，以及保險支付未能兼顧醫療品質等問題。全民健康保險財務出現危機，健保局為了樽節開銷對於醫療給付規範常作修改，以有效壓低了健保的支出。在總額給付制度下必須與其他醫院共同競爭同一總額，醫療機構必須不斷的增加服務量與提升品質，以求擴大營業利基增加收入。在資源有限下的惡性競爭，醫療工作者面臨經營績效、醫療品質與服務品質的提升，多重壓力與經營困境。然而，醫療從業人員工作內容廣泛複雜、工作時間不定、醫病關係越形困難、角色多變，具有高度的工作挑戰性。因此，醫療從業人員必需負荷較過去更繁重的工作與學習壓力，面臨的逆境挑戰也越來越多。凡此種種，醫療從業人員必須在面對工作壓力下，具有自我調適克服壓力的能力,對工作充滿熱情的態度，進而提升工作績效達成組織目標，須具備較高抗壓能力的人格特質，才能適應工作環境需求甚而獲得工作滿足。Robbins (1994)指出工作滿足與員工之生產力之間有直接關係，只要提高工作滿意度就能提升其工作績效。員工是組織最寶貴的資產，一個成功的組織應該將管理的焦點放在「滿足員工」上，而

工作滿足是組織積極管理的目標。人群關係學派相信員工的工作滿意度越高，他們就自然會增加生產力 (Fitzgerald,1996)，組織才能掌握環境的變動，進而創造環境。

Paul Stoltz (1997)指出，當組織成員面對工作的挫折與橫逆時，克服逆境的能力與態度，攸關組織的效能。所謂「逆境商數」(Adversity Quotient,AQ)是測量人們如何回應逆境的標準，以及人們面對逆境與超越逆境的能力，並預測人們面對逆境是否會堅持到底，發揮潛能，積極面對並超越期待，且能決定人們工作與生活的成敗與否，也就是面對逆境時能否依然堅持不懈，或者被潰散淘汰的重要因素。Paul Stoltz (1997)發展出逆境反應量表可衡量每個人面對逆境的能力，並且可以估量統計、了解並給予建議與訓練改變此種模式。本研究藉由測量醫療從業人員的逆境商數,以了解從業人員AQ高低，與對逆境的回應能力，並進而作訓練提高逆境回應的能力，在逆境中能保有信念,相信自己可以克服困難，並認為挫折不會持續很久，樂觀面對、不屈不撓、越挫越勇，最終獲得成功。有鑒於國內關於AQ的研究甚少，本研究企圖深入的探討醫療從業人員的AQ與工作滿足之關係以及工作壓力對工作滿足是否有所影響，AQ與社會支持是否能影響工作滿足。

## 1.2 研究目的

醫療機構是高度專業化的組織，顧客與組織之間的關係主要取決於醫療工作人員，而醫療工作關係著病人健康維護與生命安危，從業人員長期處於緊張壓力的工作環境中，又需要保持高度警戒性與良好的工作情緒，在面對逆境壓力時，能否對工作保持熱誠，與積極樂觀的態度，而樂觀積極的人對抗壓力能力較高可使組織內人員能自然地全心投

入，在工作中創造出生命的意義且有能力持續學習與創造，並實現共同的生命願景。

Atkins et al. (1996)針對醫療組織的員工與病患進行研究時發現，員工滿意度與病患對服務品質知覺間存在顯著相關，員工滿足影響服務品質與病患忠誠度，對醫院的收益亦有相關，研究建議醫療組織應該要緊密地與人力資源部門結合，並了解影響受雇員工工作環境以及維持高水平的工作滿足，定期評量員工滿意度，以作為監測服務品質的方法。醫療管理者為了在有限資源下創造最大的經營利潤，且能實現高水準的醫療服務品質，對於醫療服務的直接提供者是否能獲得工作滿足，間接會影響外部顧客滿足與否的關鍵因素，甚而影響經營績效。因此有必要進一步瞭解醫院內部顧客之滿足情形，並且與員工建立夥伴之「關係」。本研究試圖以醫院內部顧客醫療人員的認知，來探討內部顧客滿足的情形，進而達到內外部顧客皆滿足之雙贏管理策略。

因此本研究以醫療工作人員的逆境商數，探討工作壓力、社會支持與工作滿足關係之影響，並提供醫院管理單位主管作為組織人力管理決策的參考。

基於上述的研究動機，本研究主要的研究目的如下：

1. 了解醫療從業人員的AQ對工作滿足之影響關係，與其工作壓力是否具有調節作用。
2. 探討醫療從業人員的AQ對工作滿足，是否在社會支持下具有緩衝作用。
3. 分析南部署立醫院醫療從業人員的AQ在性別、婚姻狀態、職業別、教育程度等個人屬性是否有差異。

## 1.3 研究方法與流程

### 1.3.1 研究方法

本研究採用兩種研究方法，方法如下：

#### (一) 文獻探討法

本研究採用文獻探討法，搜集國內外有關逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足之論文、期刊、研究結果及調查報告等文獻資料，進行分析及歸納整理，探求醫療機關醫療人員的逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足相互間關係的基本理論與知識，以建構本研究的理論架構，並提出研究假設。

#### (二) 調查研究法

為了瞭解逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足之間關係，且驗證本研究之架構，本研究將根據文獻探討法所提出的理論架構，設計研究問卷。藉由調查研究法，選定南部署立醫療機構之從業人員為對象進行問卷調查，以瞭解目前醫療院所工作人員在工作壓力逆境中的實際作為，並將資料歸納分析與處理，探究醫療人員的逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足相互間關係，提供醫療單位管理階層決策之參考。

### 1.3.2 研究流程

依上述之背景、動機及目的，並確定研究方向後，遂進行國內外之相關文獻之蒐集。透過相關文獻的整理彙整為研究之基礎，並擬定觀念性架構與研究假設，設計測量之問卷，透過問卷調查方式，瞭解醫療人員之認知態度，最後針對結果提出結論以及建議。本研究流程如圖1.1所示：

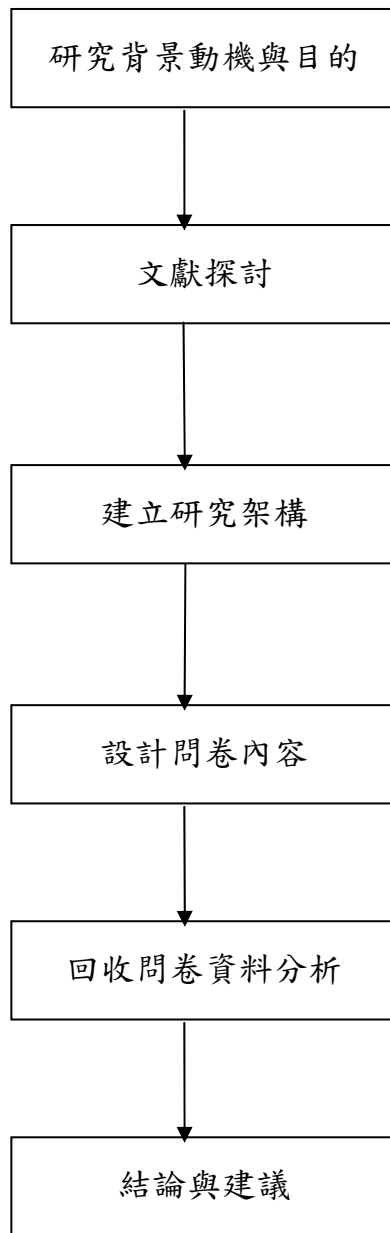


圖 1.1 研究流程圖



## 1.4 研究範圍與限制

基於研究觀念及選取原則的釐清，以下將針對本研究之範圍說明如下：

### 1.4.1 研究對象：

醫療院所之醫療從業人員為研究對象，是指醫院中從事醫療相關事務之所有工作人員，包括醫療、行政與事務。

### 1.4.2 研究範圍：

基於便於收集資料與時間限制，本研究以南部署立醫院醫療從業人員為研究對象。

本研究雖在研究方法與流程上力求完整、嚴謹，但由於人力、財力及時間的限制，以及一些不易控制及預期的外在因素存在，仍有幾項研究上的限制，可歸納出下列幾點：

1. 調查對象為醫療人員，由於人力物力有限，無法全面依照職務做調查，故抽樣人數為便利抽樣，此為限制一。
2. 研究有關工作滿足與工作壓力承受度之測量部分均屬主觀知覺的部分，而主觀之判斷易受當時受試者所處環境與心情等因素之影響，因而本問卷於穩定性上恐有瑕疵，此為限制二。
3. 由於時間、人力、經費及資料收集的限制，僅能針對南部地區署立醫院進行分析，而無法對其他地區或不同屬性的醫院施行全面調查並加以比較，其代表性可能稍嫌不足。

## 第二章 文獻探討

根據前述的研究動機與目的，本章節主要在探討醫療機構醫療人員逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足之關聯性，故針對國內外學者所提出的相關理論，進行回顧整理，分別探討逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足之國內外相關文獻，以釐清各項變數定義，並導引出本研究的架構。

### 2.1 逆境商數

逆境商數(Adversity Quotient, AQ)的理論基礎是由美國心理學博士 Paul Stoltz(1997)提出，他是以數十個頂尖學者所做的劃時代研究和全球五百餘個調查結果為基礎的成果，並依據心理學中的認知心理學、精神神經免疫學和神經生理學三種科學為基礎，歷經十九年研究和十年的應用，所提出的AQ(Adversity Quotient)逆境商數，並印證工作生涯與個人生活的成功，大部分取決於AQ，所謂逆境商數是測量人們如何回應逆境的標準，以及人們面對逆境與超越逆境的能力，並預測人們面對逆境是否會堅持到底，發揮潛能，超越期待，且能決定人們工作與生活的成敗與否，也就是面對逆境時能否依然矗立，或者被淘汰的重要因素(Paul Stoltz, 1997)。AQ能預測自己面對困境和超越困境的能力，誰能克服困境，誰會禁不起考驗，誰能發揮潛能超越期待，誰又無法達到標的，誰會半途而廢，誰又能堅持到底；換言之，AQ是測量人們遭遇挫折橫逆時回應的能力與態度，並以量化的方法來呈現。

林俊雄（民 90）將逆境來源分成三類逆境：

### （一） 社會逆境

對於財富的轉移、犯罪率的提高、對經濟穩定的焦慮、前所未有的環境的破壞、道德危機、家庭定義的重新改變、對組織機構—包括教育體系信心的喪失等。這些變化就是所謂的社會逆境。

### （二） 工作逆境

工作場所暴力事件增加、在全球經濟激烈競爭中，面對工作逆境的機會大為增加(彭懷真，民 89；Paul Stoltz, 1997)。事業發展瓶頸和受雇關係的定期支薪、長期聘僱、社會安全感和養老退休金產生危機與不確定感時，企業重組、改制、縮編、企業再造和分散權限，這些變化因素對工作投入者造成影響甚遠。

### （三） 個人挫折

而除了社會及工作逆境之外，個人所面臨的逆境也包含人為或天然災害和身體健康疾病或生活變故等嚴重影響個人生活的一切事件，都可能構成我們生活中的逆境事件。而逆境事件可能對人們的生活適應造成之影響，可歸納學者（黃介良，民 88）的研究結果，分類以下五種影響：

1. 情緒影響：震驚、恐懼、悲傷、生氣、資、罪惡、羞恥、無力、無助、無望、麻木、空虛、以及喪失快樂及愛之能力。
2. 認知影響：困惑、猶豫、無法集中注意、記憶力喪失、不想要的回憶、自責。
3. 身體影響：疲倦、失眠、身體疼痛、身體緊張、心悸、噁心、食慾改變。

4. 人際影響：無法信任、無法親密、失控、覺得被拒絕、被放棄、退縮、工作問題、學校問題。
5. 行為影響：攻擊行為、放縱自己如：酗酒、使用禁藥、嚼檳榔、暴飲暴食、犯罪。退縮、自我防衛包括：壓抑、投射、合理化、否認、隔離作用、抵銷作用、昇華、過度補償、幻想。

### 2.1.1 逆境商數（Adversity Quotient）的衡量

逆境商數是測量人們遭遇挫折橫逆時回應的能力與態度，以量化的方法衡量其應變與回應逆境的能力高低。

#### 2.1.1.1 AQ組成架構有三種型態：

- (一) AQ是了解和加強成功各層面的新觀念架構，以劃時代研究為實質基礎，提供實際的新知識組合，重新定義成功。這些劃時代研究領域包括：習得無助、樂觀性格、自我掌控力、歸因理論等，Paul Stoltz (1997)以這些理論為基礎，成功的發展出 AQ 這個新論點。
- (二) AQ是測量你如何回應逆境的標準。如果未加衡量，這種潛意識的模式可能終生跟隨你。Paul Stoltz (1997)發展出逆境反應量表可衡量每個人面對逆境的能力，並且可以估量統計、了解與改變此種模式。全球各地共有七千五百餘人填寫過此逆境反應量表，來自不同行業、年齡、種族和文化，經過分析，顯示逆境反應量表是有效的工具，能測量出人們如何回應挫折，亦具有極高的可信度，並能預示未來能否成功。
- (三) AQ是以科學為基礎的工具，用來改進面對逆境的方法，因此也能改進個人和事業生涯的整體效率。透過解讀自己的AQ分

數，幫助自己了解未能發揮潛力的原因與阻礙，進而改善並提升AQ，有助於自己邁向成功之路。

這三種要素加起來—新知識、新方法和實用工具，就是了解和改進日常和終生登峰造極可能性的完整組合（見圖2.1）。

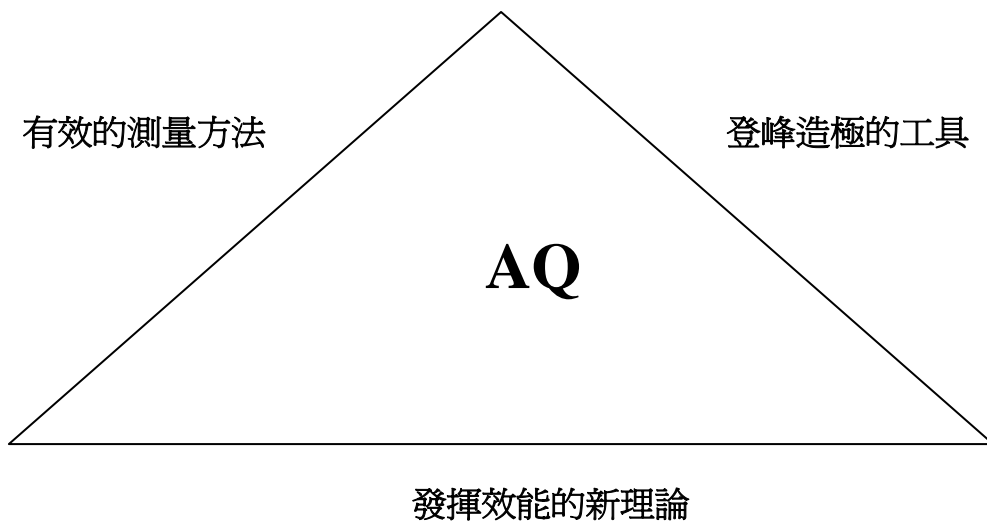


圖 2.1 AQ 的定義

資料來源：莊安祺譯（民 86），「AQ，逆境商數」。

綜上所述，AQ始於個人，但超越個人。AQ可以應用在家庭和組織機構中，能夠成功的預測並改進個人和群體的AQ，在領導時應用AQ，能加強和部屬的效能。Paul Stoltz (1997)在他的研究中和其他企業合作的經驗中發現，AQ能夠成功預測個人的工作表現、生產力、工作動機、學習、進步、創意等，表2.1為AQ的預測項目。

表2.1 AQ的預測項目

AQ的預測項目	
• 表現	• 情感的健全
• 動機	• 生理的健康
• 授權	• 彈性
• 創造力	• 改進
• 生產力	• 態度
• 學習力	• 長久
• 精力	• 對變化的反應
• 快樂、活力、歡喜	• 希望

資料來源：莊安祺譯「AQ，逆境商數」，p18。

### 2.1.1.2 AQ的三大構成基礎

Paul Stoltz(1997)結合許多知名學者的理論並根據他三十五年所作的研究為基礎，彙整這些理論與研究，創造出提高人類成就和效能的實用新論點。AQ主要來自三種不同科學領域的突破，Paul Stoltz結合此三種科學領域，成為AQ的三大基石。

#### 第一大基石：認知心理學

由人類掌控自己生命的需要構成，包含了解人類動機、效能和表現的基本觀念。這些理論源於全美數百所大學和研究機構所作的六百餘項研究，也是組成AQ主要概念的重要理論。

美國心理學會認為『習得無助』這種理論是本世紀劃時代的理論，說明為什麼許多人面對生活中的挑戰時放棄或中止，而不繼續努力，因此這個理論也是AQ理論中最重要因素。『習得無助』是由Seligman(1975)和其同事根據動物實驗研究結果所提出的理論。在實驗中觀察到原本會因電擊而逃脫的狗，在經過一段無法逃避的電擊制約實驗後，狗卻無法在可逃脫的情境中學會以跳離來中止電擊，狗只是被動地接受電擊，不採取任何行動（李宜致，民 84）。此類的實驗很快便

應用至人類身上，美國心理學多位學者一起完成這方面最完整研究報告概論『習得無助』（Learned Helplessness），乃是因對挫折無能為力而來。最有名的例子是納粹集中營的倖存者Viktor Frankl（轉引自莊安祺，民 86）的經驗。這位知名的心理學者在《追尋人類的意義》(Man's search for Meaning)書中，描述許多囚犯學來無能為力的時刻，在囚犯入營時，就告知他們終身都別想再見天日，對此說深信不移的人不久就死亡；而未遭處決者而深信一切都會過去的人，都存活了下來。在絕望之下，人們如何克服無助，征服原本似乎難以超越的命運。

所以『習得無助』是一種個體知覺到反應與結果之間沒有關連，也就是事件本身無法控制的現象（不可控制性），個體面對環境中的挑戰，不論採取何種方法，結果都是失敗，由於無法控制情境，使個體不再嘗試，經過多次的經驗，個體就會放棄一切，而陷入絕望的困境。Paul Stoltz (1997)提出，當你能夠對這樣的絕望免疫時，也就是遇到挫折時能夠相信經由努力便能夠影響改變的人，則能夠繼續向前，不被沮喪打倒。Seligman et al(1978)更進一步提出習得無助修正理論，將習得無助與歸因理論相結合。所謂歸因，是指在有關成就的情境，個人對於自己或他人何以成功或何以失敗的解釋，也就是人們對事件結果給予的因果分析（高義展，民 86），不同型態的歸因方式對於個體以後的行為會造成不同的影響。Seligman(1978)發現有些人將逆境的原因解釋為一成不變的因素(stable)、涵蓋廣大範圍(global)而且因個人因素(internal)造成，這些人在面對失敗挫折時容易感到習得無助感，所以常常輕言放棄，不再努力，所以他們在生命各層面往往都會受挫，而把逆境視為外力(external)暫時(unstable)造成，影響範圍有限(specific)的人，則由工作表現到個人健康都受益(Paul Stoltz, 1997)。所以他們是將個體在面對負面事件的歸

因方式分為三個向度，以下分別敘述：

(一) 內外歸因向度：內在一外在(Internal vs. External)

這個向度會影響個體的自尊。如果個體認為事件的不可控制性，是個人本身所引起的，會造成個別性無助；反之，個體將失敗歸因為外在因素，則會形成普遍性無助。個別性無助感會導致自尊降低，感覺沮喪，但普遍性無助感則否。例如：Hiroto (1974)的研究中，無法控制噪音的大學生在面對這種無助情況時，可能會有兩種想法：1.任何人都無法解決此問題；2.自己的能力太差。抱持第一種想法的人是對自己有信心，目前的困難是每個人碰上都會如此，這種稱為「普遍性無助」；而抱持第二種想法的人，是對自己沒信心，認為自己能力很低，此即為「個別性無助」（吳知賢，民 79）。

(二) 穩定性歸因向度：穩定—不穩定(Stable vs. Unstable)

這個向度會影響無助感的持久程度，個體愈往穩定因素歸因，無助感持續愈久；反之，愈往不穩定性因素歸因，無助感就愈短暫。研究顯示穩定性歸因向度會影響個人的「預期變化」(expectancy shift) (Abramson, et al., 1980；轉引自黃宜敏，民 78)，例如：學童面臨學習失敗情境時，將這種失敗歸因於不穩定性因素的學童，會認為學習失敗是暫時的，其無助感的時間不會持續很久；但是歸因為穩定性因素的學童，會認為學習失敗以後仍然會常常出現，其無助感的時間會持續很久。

(三) 概括性歸因向度：全面—特定(Global vs. Specific)

這個向度影響個體對事件「不可控制」的類化程度。如果個人把事件的不可控制做過度的推論，則會影響其他情境或作業上的表現。例如：學童在國語科目上考得不理想，面對接下來的考試或其他科目的考試時，因此失去信心而產生放棄、不願努力作答的心態，此為學業上全



面性無助；如果學童在國語考差之後，面臨其他科目考試仍然有信心、沒有無助或放棄的作為，此為學業上特定性無助。

根據以上三個向度，個體遭遇負面事件時的歸因方式，將會決定其面對挫折、困境的感受與反應。如果個體將負面事件解釋為事件是自己引起的(internal)、此事件會持續很久(stable)、而且這事件會廣泛的影響到其他生活事件(global)時，個體是以悲觀的看法看待逆境，稱之為悲觀解釋風格(pessimism explanatory style)；反之，若個體對負面事件發生的原因解釋為是外在環境或他人所引起而非自己造成、此事件只會暫時存在(unstable)、且該事件是單獨發生而不會擴及生活其他層面(specific)時，則是以樂觀的態度看待逆境，稱之為樂觀解釋風格(optimism explanatory style)(Seligman et al., 1979)。擁有樂觀態度的人在遭遇挫折時，將比悲觀的人更能克服困難達成目標。Seligman(1995)在與同僚的研究中，發現樂觀的業務員業績較悲觀者高八八%。Paul Stoltz (1997)在其逆境反應與銷售能力關聯的研究上也發現樂觀的房地產經紀人業績較悲觀者高二五〇~三二〇%。除此之外這樣的樂觀態度在其他研究中也發現是影響個人的動機、學生的學業成績、運動員的表現和員工的生產力等(Seligman et al, 1990)。Paul Stoltz (1997)認為人的成功與否端視他如何解釋和回應生命中的事件，所以對於負面事件的歸因方式，將影響個體在回應逆境的能力，也是衡量AQ的主要概念。

另外掌控力是避免無助、發展堅韌毅力、提高AQ的基礎。相信掌握人生、面對挑戰的主要力量在於自己，就是所謂的『自我掌控能力』。Rotter在1996年提出控制信念(locus of control)內外架構的概念：能掌控自己成敗（內在控制力量）的人，較少沮喪憂鬱，在面對逆境之際，比起把成敗歸諸外在力量（機會、命運、其他事件）的人也較常採取行動。

視成敗為外力左右的人，較容易被動地接受成敗，而視之為內在控制力量的人，則會積極追求或避開這些外力，Rotter (1972)的社會學習理論認為人格的發展和改變是學習和經驗的結果，它不但研究外顯行為，也探討內在價值對個體發展的影響；換言之，行為潛能是由預期和增強價值所共同決定；其理論基礎獲得全球許多學者的證實與補充。Paul Stoltz (1997)在此部分運用多種認知心理學的理論與實驗來說明成功回應逆境的要素並舉例證明要擁有工作生涯和個人生活兩方面的成功所具備的特質與能力。這些特質與能力就是組成高AQ的重要因素，所以Paul Stoltz(1997)利用這些特質發展出衡量AQ的逆境反應量表，透過這樣的衡量工具，可以讓每個人瞭解自己的面對逆境能力的高低。Paul Stoltz(1997)將逆境反應中歸納為十大成功要素：

(一) 競爭：競爭其實取決於希望、靈活和彈性而這些則視個人如何回應生命中的挫折和挑戰而定。

(二) 生產力：Paul Stoltz (1997)為全美排名第六大企業客戶，作了員工個人AQ與生產力的比較。顯示以負面態度回應逆境的人，銷售成績、生產力和表現，都比以正面態度面對人差。

(三) 創造力：受後天影響的無能為力，破壞了聰明才智者的創造力，無法承受逆境的人也無從產生創造力。

(四) 動機：不論是個人或社會成就動機，都會主動的接受逆境的考驗。

(五) 冒險：習得無助時，會覺得自己的作為不會造成任何改變時，就喪失躍向未知領域的活力。

(六) 進步：都必須改進自己，才能避免在事業生涯和人際關係中退化。

(七) 毅力：毅力是登峰造極的精髓，是在面對挫折或失敗時，更能發揮積極作用。

(八) 學習：不斷累積知識並處理永不停止的知識洪流。

(九) 應變：面對不確定性的未來，喪失應變能力，而這可能就是放棄的主要原因。

(十) 彈性、壓力、挫折：工作上的壓力。讓不能接納逆境的人，經常受挫折折磨，有些人復原期很長，有些則永遠不會復原。

### 第二大基石：健康新科學（精神經免疫學）

由掌控自己生活的知覺深深影響身心健康。說明了如何回應挫折和身心健康有直接關係。醫學界已經證實，思想、感覺和身體有直接明顯的關係，也就是說人類情感的媒介直接影響身體健康，情緒和思想模式在身心健康上扮演重要角色。Dr. Steven Locke（轉引自莊安祺，民 86，譯自AQ逆境商數）曾對一群哈佛大學生作壓力實驗，研究對逆境的反應及免疫力。他發現無能應付壓力者—在壓力之下高度沮喪焦慮的人，防護身體的細胞較少，這也顯示個人回應逆境的態度會影響免疫功能的結構和效力。Dr. Christopher Peterson（轉引自莊安祺，民86）追蹤一百二十二名首次心臟病發作的男子，以及他們生活上因應的情況，最消極的二十五名病人（認為疾病得歸咎自己，而且無能為力）中，有二十一人死亡；而最積極的二十五名病人（認為疾病是外力造成的暫時挫折），則有六人死亡。病人對逆境的反應，預言了存活機會，積極面對的人復原較快，較少併發症。因此，回應挫折的能力會影響免疫功能、手術後的恢復能力，以及罹患重病的機率(Paul Stoltz,1997)。

### 第三大基石：腦部的科學（神經生理學）

由腦部完善的生理構造，而形成習慣，習慣可以深深鑄在腦部的潛

意識區(Paul Stoltz,1997)。從潛意識的習慣，如AQ是可以立即改變，並且進一步形成新的習慣，近而隨著時間強化。加州大學洛杉磯分校醫學中心的神經生理學主任Mark Nuwer（轉引自莊安祺，民86）認為，只要花十分之一秒的時間便可以改變習慣，因為人只要碰到熱爐子時，就立即了解自己的手該放在何處了。另外，他強調人們只要不斷重複同樣的思考模式或行為，這個活動就由意識化為無意識，移到腦部自動反應區，做的次數越多，這個行為就變得越自動、越下意識，所以習慣是可以立即改變且隨著時間日益增強。我們腦部擁有精密的生理結構，可以立即形成習慣，習慣可以被打斷並立即改變，如果經過刻意的改變，就可以捨棄，例如低AQ般具有破壞力的壞習慣，接納新習慣(Paul Stoltz,1997)。心理學者John Cacioppo（轉引自莊安祺，民86）發現：腦部的生理狀況在遭逢挫折等負面事件時，反應會比正面事件更強烈。如何回應逆境，深深的影響整個身體的功能，進而影響人們的思想、知覺與行為。

綜上所述，這三大基石－認知心理學、精神經免疫學和神經生理學，所形成AQ的三大基石，能更詳實的了解及測量人類回應逆境的能力與態度，並提供改進的工具。

### 2.1.2 AQ的構成要素

AQ 由C、O<sub>2</sub>、R、E四種要素組成，而這四要素是Paul Stoltz (1997)結合了Seligman(1978)等人習得無助修正理論和自我掌控力理論並加入責任歸屬的概念所構成。C就是控制力(control)，O<sub>2</sub>就是起因和責任歸屬(origin & ownership)，R就是影響力(reach)，而E就是持續(endurance)。CO<sub>2</sub>RE的成分將決定你AQ的分數，而且除了AQ的成績，進一步檢討C

O<sub>2</sub>RE，還能了解原因並告訴你如何提升自己的AQ。

Paul Stoltz (1997))運用了修正的習得無助理論概念形成了Origin事件的起因是自己的因素或外在的他人或他事造成(internal vs. external)、Reach造成事件可影響所及的範圍(specific vs. global)與Endurance事件發生的原因持續時間(stable vs. unstable)三要素，再加入對於事件本身的掌控能力(locus of control)形成Control要素和對事件造成的責任歸屬性Ownership，所以就構成了AQ的四大要素CO<sub>2</sub>RE，以下表2.2將分別敘述：

表2.2 逆境商數的構成CO<sub>2</sub>RE要素

要素	代表意義
Control	對逆境的掌控能力，認為工作成果與本身的努力有關。
O <sub>2</sub> (Origin+Ownership)	逆境的起因和責任歸屬，面對逆境勇於承擔責任而非自責。
Reach	逆境對自己影響層面範圍。
Endurance	逆境造成受挫的深度與持續時間長短

資料來源：陳怡霏，2003，本研究整理

### (一) C代表控制 (control)

C代表控制(Control)，顯示出「你覺得自己對逆境與挫折有多大控制能力？」重要的關鍵在於「覺得」。我們無法測量某個特定情況下究竟能掌控情況到何種程度，所以自己的感覺更重要。以一個歷史實例來說，甘地決心反抗挑戰英國政府時，根本毫無權力，只不過充滿決心，全憑自己單打獨鬥。甘地對抗英國政府之所以能成功，只憑藉一個原因—改變印度人對壓迫者的控制知覺。雖然一開始大家並不看好，但到最後，他卻證明印度能爭取獨立，正義公理終究得以伸張，他改變人們的感受，接著把感覺變成事實。要不是甘地知覺到印度人民應有控制能力，近十億國民現在可能依然受英國統治。

內外控取向(Internal/External Locus of Control)又稱為制握信念，Rotter (1966)，他認為由於個人早年經驗和當前環境的綜合效果，同一件事情對不同的人產生的效果可能迥然不同。當個人認為他可以控制己身的命運，且認為事件的發生，是由於自己行為的後果，是個人的能力及屬性所造成，可由自己加以控制或預測時，此人便是傾向於內控傾向的人格特質者。反之，若將事件的發生歸因於運氣、機會、命運、他人權威的結果，或此人認為周遭的環境太過複雜，致使他無法預測事件的後果，則抱持此種看法者則稱做外控傾向者。(陳增朋，民 90；鄭臻妹，民 90)。Robbins (1983)提出內外控取向指的是個人自認控制命運的程度，認為可以自己控制者，稱為「內控者」(Internal Control)、聽天由命者則稱之為「外控者」(External Control)。內控者則因認為工作成果與本身的努力有關，對於工作抱持較多熱誠，因而工作滿意度較高，且較熱衷於蒐集情報、容易受到激勵。Wolk & Blom (1978)及Grannis (1992)則有一致的結論，認為內控者遇到壓力時比較懂得應對。陳義勝(民 70)也提出內控和成就動機與工作滿足呈現正相關。

知覺自己的控制能力非常重要，沒有控制能力，希望就化為烏有，行動也完全停頓；有了控制能力，人生就可以改變，命運也得以實現。沒有控制的知覺，任何事都不可能發生。因此在這方面，AQ的高低可能造成極大差異。AQ高的人覺得能掌控生活中發生的種種事件，因此會採取行動，於是更有掌控的力量，如是良性循環。

AQ和C分數越高，就越可能覺得自己能掌控大部分的逆境。越覺得自己有掌控能力，就越可能創造改變。掌控能力高，對長期工作表現、健康和生產力也有積極正面的影響。C成績越高，就越有可能堅持下去，找出解決方法，度過逆境，同時保持靈活的反應。反之，AQ和C分數越

低，就越可能覺得自己難以掌控一切，對防止破壞更無能為力。低控制力讓你很難改變自己，在面對逆境時不知所措，破壞自己登峰造極的力。在更嚴重的情況下，甚至會造成宿命論。而C分數低的人，可能顯示無能應變，影響表現、精力和精神。分數越低，就越有可能因生活中的諸多挫折而被折磨地筋疲力竭。

## (二) O<sub>2</sub>代表起源和責任

O<sub>2</sub>代表起因(origin, Or)和責任歸屬(ownership, Ow)。其意義在：「逆境與挫折的起因是什麼人或什麼事？」以及「我對逆境與挫折應負多大責任？」表面上，這兩個問題似乎是一體兩面，但如果仔細觀察，就會發現兩者有極大不同。

針對「起因」的部份。AQ低的人時常會不必要地把逆境與挫折歸咎自己，自認是造成逆境的唯一原因。自認缺乏控制能力，再加上過度自責，會削弱自己的能力。如果家庭和工作情況一直不順利，又覺得自己無能為力，一切都是你的錯，那麼你可能筋疲力竭，垂頭喪氣，甚至決心放棄一切。而不必要的自責會破壞士氣、動機和自尊，也使你喪失由錯誤中學習的能力。適度的自責能創造良性循環，由錯誤中學習改進，因此能評估自己做的是對是錯，以及下一次該如何改進，是讓自己健全發展的要素。而Or分數低的人，可能因過度自責，而破壞這樣的良性循環。

另一方面，Or成績越高的人，越可能解析造成逆境與挫折的其他外在因素，也能更明白看出自己的角色，藉著檢討評估自我行為，而能在下次遇到同樣狀況時，有更快、更好、更有效率的反應。

承擔責任而非一味自責。「試想自責不是件好事嗎？否則怎麼能促進學習？」在某個程度下，自責的確很重要，能使自己反省造成挫折的

原因，以及下次遭逢同逆境時，該如何反應。然而，過度自責卻具有破壞性。而且除了責備之外，更重要的是自我願意承擔多少責任。責備和承擔責任並不相同，願意承擔多少責任，是O<sub>2</sub>要素的另一半，也就是Ow所代表的意義。Ow成績越高，代表越願意承擔結果（不論其原因為何）。Ow高的人能夠看清自己的角色，因而發揮更好的效果，明辨哪些責任真正屬於他們，並且勇於承擔責任。願意擔負責任使他們能採取行動，因而獲得更多能力。當人們認為自己的作為會影響結果時，會樂於承擔更多責任。領導人的工作就是傳達並指出每個人的責任歸屬，縮小行為和結果間的差距。

樂觀與悲觀的差異，在於對事件的認知有所不同，而發生事件的原因歸屬感知也有所區別。承擔責任非常重要，這是社會中最受尊崇卻也最罕見的優點。AQ教導們如何提升控制力、授權能力和動機，採取行動，加強承擔責任的能力，AQ傳達的是樂於迎接改變的訊息。高AQ的人並非只知責怪別人，而自己卻不負責任。其實高AQ的人之所以比低AQ的人優秀，就在於能由錯誤中學習。他們也樂於接納挫折帶來的結果，不論其原因究竟為何。願意擔負責任使他們能採取行動，因而獲得更多能力。

AQ和O<sub>2</sub>分數越高，就越有可能把成功視為自己努力的結果，把逆境當成外在因素所造成。O<sub>2</sub>的成績越高，代表懂得避免不必要的自責，也看得清自己的責任。這代表只為自己的作為自責，樂於接納挫折，促使自己能真正採取行動。O<sub>2</sub>的成績越低，就越有可能把挫折當作是自己的責任（不論究竟是不是），而把成功當成外力使然。把自己當成壞事的起因，自己會造成過多壓力，傷害自己的自尊及工作動機，當面對重大挑戰時也會退縮。



### (三) R代表影響(Reach)

R要素提出如下問題：「逆境與挫折對自己其他生活領域會有多大影響？」AQ低，就會讓挫折影響人生其他層面，例如：開會不順利，會開得不好，破壞了一整天的情緒；小小的衝突，變成關係斷絕；負面的考績，變成事業失敗原因，造成財務上的困難、失眠、痛苦、疏離，以及較差的決策能力。

R分數越低，就越可能誇大挫折。這種作法非常危險，如果持續下去，就會造成嚴重破壞。另一方面，R分數較高，越可能抑制問題發展。當面拒絕只不過是拒絕，不多也不少。考績不好也只是考績不好，不會影響及其他。衝突就是衝突，只需要你更多投入和行動；和親愛的人發生誤會，雖然痛苦，卻並不代表生活會因此分崩離析。

AQ和R分數越高，就越可能把挫折視為特定事件，而越限制逆境範圍，就越覺得自己有能力處理，不致驚惶失措。限制挫折的範圍，能讓自己更容易處理生命中的困難、挫折和挑戰。在R分數高的人眼中，惡劣的一天只不過是惡劣的一天，而不是多麼大的困境；漫長的會議也不過就是漫長的會議，並不是什麼失敗；和所喜愛的人起衝突不過是個誤會，並不會造成關係瓦解。不會把挫折誇大成為災難，僅止於事件本身的挫敗。

AQ和R的分數越低，越會覺得逆境遍佈生活的其他領域。老闆的斥責，在自己看來可能會變成事業生涯全毀；財務損失，變成破產的先兆；未回的電話，意味著友誼破裂。另一方面，自己也可能會把好事當成特定而範圍受限的事件。讓挫折侵犯到生活中的各個領域，可能會大幅增加自己的負擔，得更努力才能補救。挫折造成的扭曲觀點可能會使你無能採取必要行動。

限制挫折的範圍非常的重要。如果容許挫折擴展到其他領域，就更容易感受到無助挫折，在潛意識的深淵中滋養茁壯，就會變成災難。

#### (四) E代表持續(Endurance)

E是AQ層面中的最後一部分，包含兩個問題：「逆境與挫折會持續多久？」或「逆境與挫折的原因會持續多久？」。也就是把失敗歸因於自己能力不足（永久因素）的人，還是把失敗是為自己努力不夠（暫時原因）而不屈不撓的人。E分數越低，就越可能認為挫折會持續很長的時間，縱使不會是永遠。

AQ和E分數越高，就越可能視成功為持久（縱非永久）的結果，因此也會視挫折為暫時現象，不久就會消失，而且不太可能再現。這增加自己的活力、樂觀和積極採取行動的可能。有一顆健全自然的心，覺得黑暗之後就是曙光。不論黑暗有多長，逆境總會過去的想法會支持自己不屈不撓，迎接最大的挑戰，衝破難關。

AQ和E分數越低，越可能視逆境為持久發生，也視正面的事件為一時幸運，這代表你比較容易會有無助或喪失希望的反應。長久下來，也許會對生活中的某些層面憤世嫉俗，較不可能對自己覺得是永久的逆境採取積極行動。

### 2.1.3 逆境商數之相關研究

上一世紀少有文獻對於情緒智商或逆境處理能力對於組織的影響有所研究，尤其對於情緒智商或逆境的克服能力僅能做質化論述。而關於逆境商數AQ的研究在國內外文獻上都相當缺乏，Paul Stoltz (1997)利用這四大構成要素發展出研究量表，能夠衡量出個人面對逆境的能力與態度，透過量化的方式去衡量人們遇到挫折時的處理能力與態度，並以

教育訓練的方法去改善克服逆境以提高工作績效。透過實證研究，他發現逆境商數會影響個體的工作表現、成就動機、創新能力、學習力等。Hartely (1976)學者研究均顯示出內控者之工作滿足高於外控者，外控者比內控者較不滿足自己的工作，離職率較高且對工作投入不如內控者。林俊雄（民 90）探討逆境回應與工作態度、工作滿足、薪酬滿足、主管信任、離職意圖、組織承諾的相關性，結果發現逆境商數整體部分與離職意圖有顯著負相關，並且逆境商數愈高者對工作的抗壓性愈強，而與組織承諾方面呈顯著的正相關。王家玲（民 91）在逆境商數與工作績效方面的研究結果發現，逆境商數中的控制構面與工作績效呈現正相關，逆境商數中的控制與持續構面對於工作績效具有顯著的預測能力，而工作滿足可促使員工努力工作，而提升組織的經營績效(Petty et al., 1984)。Paul G. Stoltz (1997)研究員工個人AQ與生產力的比較；結果顯示，員工的表現和他如何因應逆境有極大關聯。高AQ的人生產力遠高於低AQ的人。熊英君(民 96)研究結果，制握信念對知覺到的社會支持與生活壓力都有顯著的直接效果。制握信念(locus of control)和社會支持這些變項在壓力知覺上的緩衝效果。本研究將探討醫療從業人員的逆境商數與工作壓力、社會支持與工作滿足之間的影响關係。

## 2.2 工作滿足

有關「工作滿足」的最早研究，起源於1913年Munsterberg 所著的「心理學工業和效率」一書，該時期的研究所重視的是單純「機械性」的效率觀念，著重物質金錢的獎賞。至1920年代，有些學者開始注意到工作者在精神上的反應，Williams (1986)與後續多位學者從事這方面相關的研究。1935年Hoppock 的研究發現（引自Michel Hersen,2004），不同的職業階層有不同的滿足程度，其所著「工作滿足」一書，強調外在環境對工作滿足的影響，使其著作成為對員工「工作滿足」研究最早最有系統的文獻。1940年代初期，「工作滿足」的研究已普遍為學者所重視，研究結果不斷推陳出新。1950年代則是「工作滿足」研究發展最為迅速、蓬勃的時期。1953年Schaffer 研究發現（引自 Michel Hersen,2004），個人的內在因素才是影響滿足或不滿足的根本原因。1959年Brayfield 與Crochett 兩人研究發現，工作滿足與工作效率間並無可論證的因果關係，並認為工作效率與工作態度無關係存在。Herzberg (1956)與一群研究員對二百零三名工程師和會計師的實證研究中，正式提出了滿足與不滿足是兩個不同的連續體的觀點，因而發展出其著名的「二因素」理論（Two-Factor Theory）。此一理論之推出，突破了傳統對「工作滿足」的看法，從此，「工作滿足」的研究進入巔峰的時期，各種學說理論如雨後春筍般出現。例如，Vroom (1964)的「期望理論」、Adams (1963)的公平理論與Locke (1976)的「差距理論」等都成為近年來著名且重要的理論基礎。

工作滿足的主要概念基本上都是源自於激勵理論，包括Maslow(1943)的需求層級理論、Alderfer(1972)的ERG 理論、Vroom (1964)的期望理論、Adams (1963)的公平理論與Locke (1976)的目標設定理論

等。雖然工作滿足許多重要的概念是來自於激勵，但兩者仍有所不同；激勵所探討的是「人們為什麼工作」，而工作滿足所探討的則是「員工在工作時什麼因素會使他們快樂與滿足」。有關滿足的相關理論基礎，自1940年以來，有許多位學者陸續發展出可提高員工滿足感的理論，歸納如下：

(一) 需求層級理論(Maslow,1943):人類動機的產生依序為滿足生理需求、安全需求、社會需求、自尊需求、自我實現需求。

(二) 成就理論(McClelland, 1940):人的動機和表現是隨著人對成就需求的強度而有所不同，具成就動機傾向的人有三個共同特質：(1)偏愛中等難度的工作。(2)喜歡靠自己的努力來表現，而不是靠運氣等其他因素。(3)他們比低成就者還希望在他們工作結果好壞能獲得回饋。

(三) 雙因子理論(Herzberg,1959):當工作情況出現與工作本身有關(成就感、被器重、工作本身具挑戰、被賦予責任、陞遷及個人成長)的激勵要因(Motivator factor)，可以使人感到工作滿足，但是若不存在時也不致於造成不滿足；當工作情況出現與工作條件或環境有關(公司政策、受監督、工作環境、人際關係、薪資、地位及工作保障)的「保健要因(Hygiene factor)」出現時，可防止人的不滿足。

(四) 公平理論(Adams,1963):員工的工作投入是期望組織公平的回報(如薪資、額外的利益和肯定)，若投入與報酬成正比，會覺得滿足，反之若成反比則不滿足。意即工作者工作滿足取決於「個人付出與報酬間的平衡」而決定。

以下本研究將就「工作滿足」之定義、「工作滿足之意義與重要性」、與「工作滿足」之相關因素等加以探討。了解變項與造成醫療從業人員工作滿足的主要因素，進而提供醫院行政管理者參考，以改善醫療從業

人員工作環境，提高醫療服務品質。

### 2.2.1 工作滿足的定義

Hoppock (1935) 首先提出工作滿足的概念 (引自 Michel Hersen, 2004)，指員工在心理與生理兩方面，對環境因素的滿足感，簡言之，即是員工對工作環境的一種主觀反應，故測量工作滿意度最普遍的方法，即是徵詢員工對工作的滿足程度而無須劃分層面來衡量。他發現不同職業階層有不同的滿足程度，職業階層較高的工作者有較高的工作滿足度，顯示工作滿足程度是可以被預測的。工作滿足是一種包括多種因素的心理狀態，工作滿足是一種態度，與行為之間有重要的關聯。Locke (1976)認為工作滿意度是個人評價工作內容或工作經驗而產生的正向或愉悅的一種情緒狀態。Smith, Kendall and Hullin (1969)認為工作滿足是一個人根據某種參考架構所得的比較結果，例如與他人的工作特徵或與過去的工作經驗做比較後，再加以解釋後所得到的結果。工作滿足是指個人對工作性質、環境、領導、政策等，所產生心理與社會的一種感覺反應，是一種複雜的情感反應；情感反應的大小，決定於個人對此工作預期與實際值之比較，二者間差距越小，滿意度越高，差距越大，滿意度越低 (曾珍麗等，民 76)。Cribbin(1972)認為，工作滿足是工作者對其工作環境的感覺，此工作環境包括工作本身、主管、工作團體、機關組織，甚至包括生活。Vroom(1973)則認為工作滿足是一個人認同其目前工作角色之正面取向。Wexley & Yukl (1977)亦認為工作滿足是工作者對於本身工作的一種感受，是將工作各層面加以評價後，所產生的一般性態度。Davis (1977)則提出不同看法，他認為工作滿足是員工將其工作喜好或不喜好的程度。若工作特性適合員工的意願，及產生工作滿

足。Jerald & Robert(1995)認為員工滿意度即為員工對他的工作所抱持一般性的態度，亦即個人對於工作認知的、情感的與評價的反應。Robbins (1992)認為工作滿足度是工作中應得與實得的報償差距；換言之，當員工認為應得與實得的差距越少時，工作滿足就會越高。Rusbult and Lowery (1985)認為員工對於工作產生不滿時的反應有離開、藐視、或提出改進的建議，其中離開及藐視對於組織都是非常不利的反應。黃國隆（民 71）發現當員工工作滿足感越高時，離職傾向愈低。所以工作滿意度可作為組織內一種早期的警訊指標，藉由對工作滿足的持續性留意，可及早發現組織內因工作設計的不當或政策計畫的缺失等問題所造成的員工問題。但由於工作滿足所涉及之變項眾多、關係複雜，目前仍無一完整模式能將所有與工作滿足的相關因素完全涵括。王培志(民 86)曾對工作滿足的定義加以探討並區分為三類：

#### (一) 主觀性定義

Hoppock (1935)認為(引自Michel Hersen,2004)，工作滿足就是員工心理和生理上對環境因素滿足的感受。工作滿足與工作態度常被交雜使用，二者都是指個人對目前工作扮演的角色，所抱持的情感取向。對工作若是正向態度，則表示工作滿足；反之則是不滿足(Locke,1976; Vroom, 1964)。Hackman and Oldham (1975)二人更將工作滿足分成了一般滿足與特殊滿足，他們認為一般滿足是指工作者對其工作滿足和愉快的整體感覺；特殊滿足則指工作者對其工作的五個層面(工作安全感、待遇、同輩和同事、督導、個人在工作上成長與發展的機會)感到滿足的程度。

#### (二) 比較性定義

Blood and Hulin (1960)主張工作者的工作愈符合參考群體的標準，則工作滿足程度會愈高；反之則滿足程度會愈低。Adams (1980)指出每

個人經常會在有意無意間，以自己對工作的投入與所得的結果之比率，和其他人工作與所得的結果比率相比較，如果比率相等則認為平等，否則會感到不平等，這也就是所謂的「公平理論」。而此處所謂的投入包括年齡、福利、地位、升遷、與工作興趣等，一旦員工感覺到不公平時，他有可能會採用增加或減少個人付出、增加或減少個人工作結果、設法使比較對象增加或減少其付出、選擇另一人作比較、離職或換別的工作等方式回應。

### (三) 差距性定義

Locke (1976)認為個人對於某些工作層面的滿足或不滿足，要視其感受和期望之間的差異而定，若毫無差異則感到滿足。Cranny et al.(1992)也認為工作滿足為員工自工作中，實際獲得的與原先期望的價值間的差距，Porter and Lawler (1971)亦認為工作滿足是一個人感覺「應該得到的結果」與「實際得到的成果」之間的差異，若前者大於後者，則感到不滿足。在差距性定義中，期望與實際之差距難以量測，而比較性定義則是會因不同的參考群體標準，而導致不同的結果及解釋，故本研究採用主觀性的觀點，視工作滿足為工作者對其工作有關環境所抱持的態度及看法。因此本研究關於工作滿足的定義上，將工作滿足視為一個整體的概念，亦即員工對於工作直覺性的喜歡程度，所以本研究對工作滿足所採用的定義是屬於第一類主觀性的定義。表2.3為整理各學者對工作滿足所下的定義。



表2.3 國外學者對工作滿足的定義（以年代先後排列）

研究者	年代	工作滿足的定義
Hoppock	1935	工作滿足是員工心理與生理兩方面對工作環境主觀的滿足與感受。
Vroom	1964	指個人對目前所扮演的角色所持的感受或情緒性反應，若為正向，則代表工作滿足，反之，則表工作不滿足。
Poter & Lawler	1968	工作滿足的程度視個人從工作中實得的報酬與預期的報酬差距而定，差距愈大，則愈不滿足。
Locke	1969	認為工作滿足是個人評估工作或工作經驗所產生之愉快或正面的情緒感觸。
McCormick & Tiffin	1974	認為工作滿足是個人從工作中獲得或體驗到的需求滿足程度。
Robbins	1996	認為工作滿足是指個人對其工作的一般性（總體）態度，工作者的工作滿足程度高，則表示對他的工作抱持正面的態度。
Schermerhorn, Hunt & Osborn	1996	認為工作滿足是個人對於工作所感覺到的正面與負面態度的程度。

資料來源：彙整自陳明崇(民 90)

### 2.2.2 工作滿足之意義與重要性

「工作滿足」與態度一樣是由感情、認知與行為三因素所組成，且在強度（Intensity）與一致性（Consistency）上有程度的差別，並能經由各種不同的來源獲取，以對工作者提供許多功能。1935年Hoppock 所著「工作滿足」一書問世後（引自Michel Hersen,2004），有關工作滿足之研究，一時蔚為風氣，其中以Schaffer (1953)，Brayfield與Crochett (1955)，Herzberg (1957)等人之研究較為著名。這些研究認為：(1)工作滿足是直接影響工作者的工作績效和生產力。(2)工作滿足是維持一個組織低曠職率與離職率的關鍵因素。(3)滿足的工人比不滿足的工人較能如期完成工作，並較少有曠職與離職的現象。

近年來，有一個普遍被人接受的觀念，即物質的享有與經濟的成長，並不能創造一個高度的生活品質；而工作滿足與增加生活品質卻有直接的關係。換言之，工作滿足是衡量生活品質的一個指標。故而，工作滿足對組織中個人而言，是其工作生活的情感品質；對領導者而言，是工具性、手段性的功能，能提供組織一種早期警戒的指標，以補救其缺失；就組織本身而言，其可能影響組織效能，在經濟上有其存在價值。許士軍（民 87）即認為，研究工作滿足問題，至少有三方面的意義：(1) 代表社會中之一種有價值的產物。如果有所謂「心理的國民總生產」（Psychological GNP）的話，其社會成員所獲工作滿意多少，應構成其中的一個重要部分。(2) 可做為組織一種早期警戒的指標。如能對於組織成員之工作滿足保持繼續不斷的監視，則可及早發現組織在工作或實際上的不當調配，計劃或政策上的缺失，而採取補救措施。(3) 提供組織及管理理論一種重要變數，並透過工作滿足所產生的重大影響作用，擬訂政策及計劃。

Staw (1991)認為工作滿足的重要性：(1) 有越高的工作滿足的員工，會有越好的正向心理狀況。(2) 工作滿足對於在吸引及留住績效能力優良的員工上，扮演重要的角色。(3) 工作不滿足與員工的離職、缺席、工作組織的活動與抱怨等問題有關，上述問題會造成組織的成本提高和分裂（謝秉育，民 91）。企業若要取得競爭優勢，勢必不可忽視組織內人力之無形資產，而此資產即為公司內部員工。Vroom (1964)研究證實工作滿足對工作績效有明顯的正面影響。之後，很多學者進行相關的研究，可歸納為下列幾個結論：1. 工作滿足可促使員工努力工作，而提升組織的經營績效(Petty et al., 1984)；2. 企業設法引發員工追求滿足的行為，以積極努力提高績效 (March and Simon, 1987)。員工滿意與維持在

心理學上一直是重要話題，而高滿意度的員工可增加績效、提高生產力、降低離職率、具創造力、忠誠度。因此積極留住核心人才的同時，更要提升員工滿意度是必要的。Robbin (1996)亦認為組織必須重視員工工作滿足的理由有三：(1)工作滿足和生產力有關。(2)工作滿足與缺勤率及離職率呈負相關。(3)基於人道考量，管理者提供員工一個有挑戰性、具鼓勵性和滿足的工作環境。實際上，許多的研究都認為工作滿足對組織、員工及社會都有影響，也都有其重要的意義。

### 2.2.3 工作滿足之相關因素影響

由於工作滿足所涉及的變項多且複雜，至今猶未能有一個完整的模式能將所有與工作滿足可能相關的因素全部涵括（許士軍，民 87）。因此，研究的學者大多均依據研究本身的旨趣及研究對象的特性，作為研究變項取捨的依據。總之，學者的研究大都將影響因素或相關變項分為工作特徵和個人特徵兩大類，或稱為與組織相關的因素和組織外的因素兩大類，或稱之為環境變項與個人屬性兩種（鄭熙彥，民 76；徐正光，民 67；許士軍，民 87）：

（一）與組織無直接相關的因素—即個人屬性、人口特徵。包括：年齡、性別、教育程度、婚姻、職位階級、工作年資、人格特質等。而根據研究的結果，發現此類因素與工作滿足的關係並不一致（非正相關）。

（二）與組織有直接相關的因素—即環境因素、工作特徵。包括：組織領導與管理、薪資、升遷、工作安全、工作氣氛、工作內容、上司互動、溝通等。此類因素與工作滿足之關係，依研究結果，大致上都是一致的（呈現正相關）。Seashore & Taber(1975)認為影響工作滿足的前因是取決於工作環境的特徵與工作者個人特質的交互作用。

對其影響工作滿足的前因、後果變項分述如下（蔡欣嵐，民 90）：

影響工作滿足的前因變項：

（一）環境因素

1. 政治、經濟及文化環境：例如失業率、社區別及國家之間的差異等。
2. 職業性質：例如職業類別及聲望地位。
3. 組織內部環境：例如組織氣候、組織規模、複雜程度、集權化程度、正式化程度、領導方式、決策等。
4. 工作與工作環境：工作特性屬於工作與工作環境因素，情境觀點認為工作本身的特性與工作滿足具有直接的影響，本研究則認為二者的關係會受到人格特質因素的干擾。

（二）個人屬性因素

1. 人口統計變項：包括年齡、性別、教育程度、年資，在此人口統計變項中所有的研究結果頗不一致，可能因素在於個體在不同時點主觀感受、心理狀態等影響致使各研究結果較不一致。
2. 穩定的人格特質：性情觀點認為個人所表現出的穩定人格特質，會對工作滿足有所影響。
3. 能力：如智力、技能等。
4. 知覺、認知及期望。
5. 暫時性人格特質：例如憤怒、厭煩等。

工作滿足之後果變項：

（一）個人反應因素：如退卻、攻擊、知覺扭曲、疾病、工作績效。

（二）組織反應因素：如生產力、品質、流動率、曠職、怠工等。

（三）社會反應因素：如國民總生產額、疾病率、社會適應率、政治穩定性、生活品質等。

對於影響工作滿足的因素之研究而言，因不同研究者所強調的重點不同，至今仍無一理想模型可將所有影響因子全數考量。本研究最主要在探討醫療工作人員在滿足的前因變項，包括內在滿足與外在滿足等。經由文獻整理，影響工作滿足的因素歸納可從工作者個人屬性因素、工作特性、及內部服務品質等三方面來看。工作者本身的因素包括個人特質、工作經驗、工作動機、教育背景、自我認知等；工作特性因素包括工作的彈性、工作的回饋性、工作的自主性等；內部服務品質的因素包括工作環境、教育訓練、組織管理運作方式、組織內人員協調溝通方式，因此本研究經由上述的歸納，希望能從員工目前對其工作滿足的認知面著手，利用員工對自我工作特性、人格特質、內部服務品質等態度面的認知進行研究分析，期能找到真正影響其行為的主要因素，使其能樂在工作，進而提昇醫院的服務績效。

上述研究發現，影響員工工作滿足的因素多且複雜，各有正面或負面的影響，殊難以其中一、二個因素就能評定滿意程度，而必須同時兼顧組織與組織外的各種因素才能讓所評定的工作滿足具備一定的客觀且完整的參考價綜合國內外學者對工作滿足之研究應證結果，指出員工工作滿足的相關影響因素，茲將其整理如下表2.4所示：

表2.4 整理各學者對工作滿足的相關影響因素

年 代	學 者	影 響 因 素
Herzberg	1966	內在激勵因素：工作、工作者本身之變項 外在維持因素：人際關係、工作環境、組織政策、薪資
Locke	1976	工作事件：工作本身（量、彈性、成就感）、工作報酬（升遷、薪水、責任）、工作環境（社會及物質環境、工作條件） 行為者：行為者本身、公司內外的其他人 工作滿足是二者互動作用的結果。
徐 正 光	1978	工作本身：工作變化程度、工作自主程度、從工作中知道成果的程度、工作的重要性。 工作情境：薪資、工作保障、升遷、人際：同事上司間的關係。 社會文化：傳統文化、價值觀、政府立法、政治措施、勞力市場供需、物價水準。 個人特質：性別、年齡、地區因素、教育程度、職業類別、心理、態度。
邱 秀 環	1985	同事、上司的人際關係、薪資、工作
嚴 幸 文	1993	內在滿意、外在滿意、一般滿意。
劉 長 安 等	1997	直屬長官、專業性、成就感 家庭的支持力、個人私人生活的滿足。
何 素 秋	1999	內在工作滿足與外在工作滿足。
于 乃 玲 等	1999	與同僚互動關係(與單位同仁相處愉快)、直屬主管領導方式。
蔡 欣 玲 等	2001	勝任工作、掌握工作狀況、處理危機能力滿意度較高。

表2.4：資料來源：溫如玉（民 91），本研究整理。

#### 2.2.4 工作滿足之衡量

等級評比（Rating Scale）、問卷調查表（Questionnaire）、關鍵事件（Critical Incident）以及訪談（Interview）被認為是較具有信度及效度的衡量員工滿足的方法。其中最常用來衡量員工滿足的方法為問卷調查法，藉由工作滿足量表來瞭解工作滿足的構面，國內外常用的工作滿足量表有：（一）工作描述量表（Job Description Index，簡稱JDI）（二）

明尼蘇達滿意問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire, 簡稱MSQ)

(三) 需求滿足問卷 (Need Satisfaction Questionnaire, NSQ) (四) 工作診斷量表(Job Diagnostic Survey, 簡稱 JDS)。

目前國外相關工作滿足的量表大致有以下幾種：

#### 一、工作描述指數(Job Descriptive Index, JDI)

最常被引用者為工作說明量表(Job description index; JDI) (Smith et al., 1969)，是一種由員工指出針對工作特定觀點的描述是否為真的問卷。此類問卷包含五個方面，包含：工作本身、薪資、升遷、上司、工作伙伴。每個分量表可提供一個向度的滿足分數，全部向度相加則代表整體工作滿足的分數。在量表中每一個項目以一句形容詞或一段句子來串連，受訪者只需對每一句形容詞或句子，依其符合、不符合或不能決定而已”Y”、”N”或者”？”作答。(楊牧青，民 89)

Harflin and Ferrell (1996)以整體工作、同事、主管、組織政策、組織支持、薪資報酬、升遷機會及組織顧客等構面來衡量工作滿足。Tzeng et al. (2002)則以薪資、升遷、主管、同事來衡量工作滿足。

#### 二、明尼蘇達滿意問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)

問卷分為長題本、短題本兩種。長題本包括二十個分量表，每個分量表有五題題目，共一百個題目。短題本則是由長題本每個分量表中，選出相關性最高的一個題目，代表該分量表，共計二十題，可以測出受試者內在滿足、外在滿足及一般滿足。內容包括有關工作各種方面(包括：薪給、晉升管道...)滿足與不滿足的等級評量，分數越高表示滿足程度越高。(楊牧青，民 89)

#### 三、需求滿足問卷(Need Satisfaction Questionnaire, NSQ)

Porter 於1962年根據滿足的差距性定義而設計發展的，每一項目都

有其相對應的兩個題目，一個題目測量受試者認為其工作某方面的特性主觀上「應該」獲得的滿足程度；另一題目則測量受試者認為在此特性方面「目前」所獲得的滿足程度。在每項目上，將受試者選取「應該」所得之數值減其選取「目前」所獲得的數值，即可得知其滿足程度。（楊牧青，民 89）

#### 四、工作診斷調查表(Job Diagnostic Survey, JDS)

由Hackman & Oldham (1975)編制而成，用來測量員工對其工作之情感性反應，由受試者填答，可測量其一般滿足（指工作者對其工作感到滿足、愉快的程度）、內在工作動機（指工作者能自我激勵以有效的完成工作的程度）及特定滿足（包括工作安全感、待遇、社會滿足、督導、成長滿足等五方面的滿足程度）。（Jerald & Robert,1995）。

事實上，目前並無任何一個工作滿足量表可以用來測量所有的變項，什麼才是工作滿足的最佳構面分類，至今並無定論，不同的樣本構成，或不同的量表項目，都會導致不同的因素結構。研究者在選擇與職業別有關工作滿足的問卷時，需考量其是否能夠測出研究者最需要的層面，以及其對工作滿足的測量是否能做信度與效度的評估。本研究係針對醫療從業人員在工作環境上所感受到的滿意情形做調查，現有並無有關此類資料（構面分類）供參考。綜合上述，並求簡單化，本研究採用填答容易、時間經濟的方法，測得受測者的滿足程度。而將工作滿足歸納為二個構面，分別為：

（一）內在滿足：係指造成滿足感的增強物(reinforces)與工作本身有密切的關係。亦即，個人對於目前工作的活動性、變化性、運用能力的機會、工作上職權的大小、工作上所能給予的成就感、責任感、工作穩定性、安全感、工作上對社會的服務性、在社會上的地位等方面感覺



滿足的程度。包括自我成長滿意、情感滿意、自我肯定滿意。例如，從工作中獲得的成就感、自尊、自主等等。

(二) 外在滿足：係指造成滿足感的增強物與工作本身無關。換言之，個人對於目前工作的升遷性、所得報酬與讚賞、工作環境、組織的政策與實施方式、技術上的督導以及人際關係的好壞等方面感覺滿足的程度。包括工作表現滿意、主管關係滿意、社會地位滿意。例如，主管的讚美、同事間的良好關係、良好的工作環境。

### 2.3 工作壓力

工作壓力是工作相關因素與工作間之互動，致改變、破壞工作者生理、心理狀況，迫使工作者背離正常運作的一種情況(Beehr & Newman,1978)。易言之，當個人主觀上知覺到此壓力情境並非在自己的掌控之下或個人與環境因素無法配合時，則會引發壓力，進而影響身心狀況及行為表現。學者研究結果指出，影響個人對壓力認知的因素有三項：壓力源的重要性、不確定性及時間長短，若個體認為壓力來源愈重要、不確定性愈高且為期較長時，其所感受的壓力愈大。

French, Rodgers與Cobb (1974)認為壓力的產生是人與環境不能配合所致，當環境的需求與限制造成個體能力有實質不平衡時，則逼使個體身心脫離正常的定狀態，引發壓力反應；亦即工作相關情境因素與個體產生交互作用，處使個體產生交互作用及調適反應的一種狀態，個體若無法控制這些情境因素造成的不利後果，就會產生工作壓力（李明書，民 83）。長期處於高張壓力的結果，可能導致醫療人員怠忽職守、情緒不穩、醫療過失、職業疲潰與離職(Hollen et al., 2000)。醫療工作人員的工作壓力卻常被忽視，實際上鮮少有適當的管道讓這些醫療工作人員們

有效地抒發身心壓力(Hollen et al.,2000)。因此，確認醫療工作人員的工作壓力來源，並透過有效的減壓方式抒解之，使其重拾對工作的熱情與活力，確保醫療品質與安全，在今日的醫療工作中益顯重要。

### 2.3.1 壓力之定義與來源

#### 2.3.1.1 壓力的定義

壓力的定義包括兩部份，一是指壓力源(stressor)，任何影響到生理平衡的刺激均可稱做壓力源，而壓力反應(stress responses)則是指受到壓力源的刺激後，個體所引起的身心反應(selye,1956)。而後，有許多學者相繼提出對壓力的定義，綜合有關壓力的定義大致可分為三類：(一)反應的觀點：將壓力視為依變項，認為壓力是個體對外界刺激所產生的反應，以Selye (1956)之研究最具代表性，即生活上的點點滴滴，無論愉快與否，都可能造成壓力且無論壓力的來源為何，常造成個人生理和心理相同的反應。(二)刺激的觀點：將壓力視為自變項，是原因而非結果，是一種生活情境的變動，以Holmes & Rahe (1976)之研究最具代表性。他們認為壓力的產生是個體遭遇外界事件而失去生活平衡，為恢復原有適應狀態，所需花費的精神以及體力的總量。因生活事件給個人帶來改變，所需的「再適應」，是構成了生活壓力的主因。(三)互動的觀點：是壓力為個體與環境兩者之間互動的結果，其中最具代表性的是Lazarus (1978)的研究。Lazarus與Launier (1978)認為壓力是環境的要求與個體為滿足環境要求之間的某種關係；亦即個體在面臨壓力情境之下，會對環境作區辨及心理上因應或處理的認知，一旦個體認為情境威脅很大，自己無法處理時，將感受到很大的壓力，反之如果情境並不構成威脅時，個體就不會感受壓力。根據上述定義可知：任何對於個體有威脅性、不

愉快的刺激、情境或環境，稱之為壓力(stressor)，或稱為壓力事件(stressful event)。

1. 壓力：目前使用最普遍的為「環境互動的壓力定義」，即壓力的產生乃源於人與環境間持續的互動過程中所產生不平衡的結果。在此過程中，個人會評估其內在、外在資源是否足以應付環境的需求，並以認知及行動來因應壓力，以達身心的平衡狀態，是為一種個別性的現象，個體間差異性大（陸洛，民 86）。

2. 工作壓力：是個體與職場間不斷互動與協調的特異性歷程；它受到個人層次（例如生活背景、價值觀、內外資源）與團體層次（如社會文化、職業特性、歷史脈絡、社會經濟結構）的影響。亦即人有不同的需求與能力，而工作有不同的誘因與要求，當個人與工作間無法取得平衡時，工作壓力隨即產生（陸洛，民 86）。陸洛（民 86）曾調查在臺灣醫學中心的臨床護士（不分科別）與產業工廠女性工人所承受之工作壓力，結果顯示臨床護士的工作壓力感受較高、因應壓力的努力亦較多、而身心健康情形較差、工作滿足感也較低落，且均呈現顯著水準。

#### 2.3.1.2 壓力的來源

造成工作壓力產生的原因稱之為工作壓力來源。相關研究中以Compas (1987)所提出壓力來源分為三種型態最具代表性。Compas (1987)主張，壓力產生之途徑有三：首先是緊急的壓力源：重要生活事件、日常鎖事、規範事件、不規則的事件、生活改變。其次是慢性的壓力源：不合理的環境條件、不利於個人創造的環境、債務、一再發生的事件。最後，人際間互動的壓力源：指個人、父母、主管、同事之間的互動溝通理念不合之處，所造成的長期壓力。依據Brief及其他學者(1981)的歸納指出，導致工作壓力的來源，可分為以下兩類：

(一) 依組織特性和程序可分成：(1)組織的政策：不當的工作輪調、不合理的薪資、不公平的績效評估、專斷或模糊的政策。(2)組織的結構：低度參與和集權化、升遷或發展的機會太少、組織結構龐大、組織過度形式化、組織中各單位過於相互依賴等。(3)組織的程序：訓練計劃不當、不良的溝通、不當的績效回饋、不明確或互相矛盾的目標等。

(二) 依工作要求與角色特性可分成：(1)工作環境：缺乏隱私權、不良的空間設計、太擁擠、燈光照明不良、危險性高、空氣污染等。(2)人際關係：缺乏彼此信任、過度競爭、責任分擔不當、領導者不公平或不體諒下屬、團體中衝突不斷。(3)工作要求：例行性或單調的工作、時間太短、技巧層次低、需負的責任較重等。(4)角色特性：角色模糊、角色衝突、角色負荷過重或過輕、角色地位不一致。

### 2.3.2 工作壓力之相關因素影響

工作壓力的來源一般主要來自於組織本身的影響與個人人格特質的影響所致。工作壓力產生的原因可以是人與工作間、組織間產生某種資源不協調所引起，在不同的研究領域中，工作壓力的來源亦不同（董淑叡，民 90）。Cooper (1983)工作壓力會因特殊的工作與組織環境、員工的人格特質而造成不同壓力現象，而醫療工作有其特殊性，使其工作壓力有別於其他行業。國內外學者對於醫療從業人員，尤其對護理人員對其工作壓力有許多的探討。Packard 和Manning (1986)對一百七十一位護士研究發現壓力與焦慮、憂鬱、仇視呈顯著正相關；根據中外學者對工作壓力來源的研究發現，壓力來源的因素是多層的，依研究方法及研究取向不同而有不同的壓力來源因素（陳秀玉，民 92），本研究將歸納為三個構面：

(一) 工作負荷：Biddle (1979)認為可從工作的困難度(質的過度負荷：角色要求水準太高，超過個人能力所及範圍)與工作量(量的過度負荷：角色要求過多，使個人無法在規定時間內完成工作)兩方面來加以衡量，大致來說，量的過度負荷情形比質的過度負荷還要普遍。亦即角色要求過多或要求水準過高，使個人無法在一定時限內完成。如工作量過多、繁雜，無法由上級或同僚獲得協助與支持；均是壓力可能的來源(葉兆祺，民 89)。

(二) 角色衝突：Short and Johnson(1994)指出個人必須在反對或強制的情況下做一選擇，亦即角色衝突乃個人扮演多種角色或面臨兩種以上不同的角色期待，而無法兼顧時，所引發的心理緊張、壓力或無所適從的情緒狀態。包括各種角色的衝突、角色功能不足、角色過度負荷(林榮茂，民 89)。從社會學的觀點，角色 (role) 是指一組社會所指定的行為期望，指示個人如何行動。不同的角色有不同的行為期望(蔡文輝，民 86)。研究發現當角色衝突愈大時，生活壓力愈大 (Hall & Gordon, 1974)，對生活滿足度愈低，且身心愈不健康。

(三) 角色模糊：Biddle (1979)認為是角色要求或期望的不一致，而Pavwlky (1991)則是指個人在不適當的訊息狀況下，會造成不確定與壓力，亦即，個人無法獲知清楚的角色期望或面對角色期望的不一致之情況與工作權責模糊等，會帶來相當大的壓力，而組織對員工的參與有太多的限制與規定也會造成工作上的壓力。

## 2.4 社會支持

社會支持一般被認為是個體藉由與他人之互動，獲得心理或實質上的協助，以緩和壓力對生理及心理所造成的衝擊，以增進個人生活的適應力。同時，也是個人對問題情境時重要的資源，主要方式為個體透過與他人或團體的互動網路，所知覺到重要他人或團體所提供的各種不同形式的協助。

### 2.4.1 社會支持定義

Kessler, Price與Wortman (1985)定義社會支持為經由人際間良好關係的機轉，可以保護來自壓力對人體身心傷害，使壓力對個人產生較小的影響。Caplan (1974)認為社會支持是個人面臨具有壓力的情境時，家庭成員、朋友鄰居以及其他他人，所能提供的各種不同形式的援助與支持，這些援助包括了各種訊息與資料的提供，給予引導和適當的安慰與庇護。也是一種由接受者所知覺到的人際活動，提供各種協助，如情緒支持、認知重建、工具協助等，使受壓力的個體能增進自尊或壓力的調適(Heller, Swindle, & Dusenbury, 1986)。

Cassel (1976)指出，社會支持在壓力的社會心理過程中扮演一個關鍵性的角色，對個人而言，社會支持提供一個極重要的保護功能，在個體心裡壓力上具有緩衝 (buffering) 或保護 (cushioning) 的作用。Cobb (1976)提出訊息功能的觀點，社會支持的訊息使人相信他是受關心及被愛的，是有價值以及被尊重的，並且於溝通網絡彼此互惠，這種訊息功能滿足社會需求，並且保護個體在危機與壓力源中免受不利的影響。Johnson 與Sarason (1978)對社會支持的定義，是當個人在其生活當中面臨了壓力情境時，會向所擁有的社會網絡尋求支持，藉以減輕壓力情境

帶給人的負面影響。Shumaker 與Brownell (1984)對社會支持的定義為，提供者為了要增進接受者的幸福而在兩個或兩個以上個體間資源的一種改變，資源包括行動協助、回饋、訊息、親密言行、諮詢。他們認為支持不只是減低壓力也包含付出支持的結果，這結果可能是正面的、中性的或負面的。綜上所述，本研究整理出社會支持的幾個要素：首先，社會支持乃是個人面對壓力時，一種壓力適應的方式；其次，社會支持來自於個人所處的社會人際網絡中；最後，社會支持的取得，乃是透過正式或非正式管道，尋求情緒上或實質上的協助以及支持。

#### 2.4.1.1 社會支持的類型

關於社會支持的類型，許多學者亦各有不同的分類方式。首先，依內容區分，Dean 與Lin (1977)、張笠雲 (民 75) 都將社會支持概分為兩大類。一類是情緒性支持(emotional support)：對被支持者給予表示愛、關懷、同情、了解、團體歸屬感 (張笠雲，民 75；Cobb，1976；House，1985)；一類是工具性支持(instrumental support)：對被支持者提供行動、物質或其他直接的協助 (張笠雲，民 75；House，1985)。另外，Weiss (1974)認為社會支持的方式應有六種：親密、社會融合(social integration)、滋育(nurturance)、價值感(worth)、聯盟(alliance)和指導。而Barrera (1981)將社會支持的方式分為六種，即物質協助、生理協助、親密互助(intimate interaction)、指導、回饋以及正向的社會互動(positive social interaction)。House (1985)自文獻中歸納出社會支持的方式有：(1)情緒性支持：包括自尊、情感、信任、關心、傾訴。(2)工具性支持：在需要時，他人的直接協助行為，包括給錢、勞力、時間、改善環境等。(3)訊息的支持：包括忠告、建議、直接訊息。(4)讚許的支持：包括回饋。Schaefer, Coyne與Lazarus (1981)及Turner與Noh (1983)也將社會支持分

作三種，即情緒支持、實質支持和訊息支持。

#### 2.4.1.2 社會支持的效應

關於社會支持的效應如何，迄未有一致的定論(Cohen & Syme, 1985)。House (1981)指出，社會支持的效應有二種說法，一為直接效應（主要效應）、一為干擾效應（緩衝效應）；社會支持對工作壓力及身心健康的效應，會透過不同方式來影響工作壓力及身心健康。許多研究證實了職場壓力對身心健康是有害的，且社會支持會緩和或降低有害的影響(House & Jackman, 1979)。

##### （一）直接效應（direct effect）

社會支持能直接增進健康及幸福感，因為它能滿足人們對安全感、社會接觸、認可、歸屬感等重要需求；也就是說，社會支持對健康正向的影響能抵消或平衡壓力的負向影響。其次，對人們在工作上之支持可以不同的方式直接降低職業壓力的層次，因此，間接地改進健康；例如，支持的上司及同事能使人際之間的緊張壓力降至最低，此支持經驗能滿足對自己 and 環境的加入、認同及精確評價之工作相關的動機，使其更滿足於他們自己及他們的工作。社會支持能直接增進身心健康及減輕壓力對個人造成的負面影響，是社會支持的直接效應，亦稱作主要效應(main effect)。換言之，是指藉由個人需求的滿足，而直接提升個人的身心健康及幸福感並減輕壓力對個人所造成的負面影響。無論壓力的大小，社會支持能減緩個體壓力事件衝擊的程度，也稱之為加性效果（additive effect）。

##### （二）干擾效應（moderating effect）

社會支持的方式並不直接影響壓力或健康，而是緩和其間的關係，如同使用化學催化劑減輕一種化學對另一種的作用般，社會支持扮演緩



衝壓力的角色，使處於壓力情境中的個體，藉著社會支持的提供以干擾壓力對個體健康所造成的衝擊，可能間接地對身心健康及生活適應產生正面效應，是為干擾效應，亦稱緩衝效應(buffering effect)或干擾效應(moderating effect)。易言之，是指在高壓力下才能發揮作用，在低壓力下則無顯著的效果，也就是說，社會支持與壓力會產生交互作用，以減緩壓力對個人所造成的衝擊，間接對個人的身心健康及生活產生正面的效果，因此，當個人處於壓力的情境中，社會支持的緩衝效果才具有意義（陳源湖，民 87）。

#### 2.4.3 社會支持與逆境商數、工作滿足之關連性

研究顯示社會支持可以減緩壓力事件所帶來的負面衝擊，而不同的事件所需要的社會支持亦不相同(Kessler, Price and Wortman, 1985)。其中情緒性的社會支持不但是社會支持的共同要素，比起其他方式的支持，更可以發揮功效，以緩衝壓力的衝擊或不良適應(Sarason & Shearlin, 1986)從文獻探討中，影響工作壓力的社會支持系統有四，分別為：組織的、主管的、同事、以及親友的支持(Janet L et al., 1988)。社會支持對醫療從業人員工作及生活適應有良好的功能，親友的支持是減輕身心症與壓力知覺有效的因素之一。其中，主管與同事的支持是降低工作壓力的重要來源，而來自於家庭的支持則會減輕的生活壓力，間接有助於降低工作壓力（林錦坤，民 89）。汪美香（民 92）當工作成員之工作壓力愈高時，則工作滿足愈低。整體而言，社會支持能有效減緩工作壓力及生活壓力，並有助其提昇工作的適應與工作滿足；綜上所述，社會支持與工作滿足有正面的影響關係。Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986)指出組織的支持能藉低離職率且讓員工得到工

作滿足。Eisenberger & Huntington (1986)員工可感受到直屬主管與同事的支持，可藉低離職率。Vanderzee, Buunk 與Sanderman (1997)驗證了先前研究的結論，認為個體的制握信念愈是內控導向，他們所知覺到的社會支持愈多。內在制握信念者會使用較多的資訊來控制決定與行動，因而能夠善加發揮社會支持的功用，而這樣的假設已被許多實證研究所支持。Rotter (1966)認為內在制握信念者較外在制握信念者更能洞察行為與增強的關係，而外控者較缺少動機，甚少知覺到增加的機會。因此，相較之下，內控者較為主動、積極、勤勉，會為達目標而努力奮鬥；而外控者則因較易受環境影響，傾向攻擊性與敵對性，所以較不易勝任工作。Lefcourt (1984)等人研究發現內控者較能有效利用社會支持以因應壓力，他們並在研究中指出若能釐清制握信念與社會支持的關係有助於澄清制握信念在決定個體應付壓力上所扮演的角色。傅瓊儀等 (民 91) 研究指出制握信念對知覺到的社會支持與壓力都有顯著的直接效果。Cummin (1989)將社會支持視為工作壓力的緩衝因子，他的研究結果指出社會支持可以緩和內控者的工作壓力。易言之，逆境商數較高者，較能知覺社會支持並加以運用，降低工作壓力而影響工作滿足。

#### **2.4.4 社會支持衡量**

社會支持可依性質、來源或其他類型來區分，來源不同所提供的社會支持不同。社會支持的來源不外乎家庭（包括父母、兄弟、妹、配偶、小孩）或親戚、朋友與組織、主管、同事等，相關研究Kim等 (1996)指出社會支持分成三部分，包括：(1)同事支持(co-worker support)：主要工作團體(primary work group)；(2)上司支持(supervisor support)：指直接關係到評值考績的直屬主管；(3)家人支持(kinship support)：指來自親人的

支持，尤其是配偶的支持。研究結果指出家人支持(Kim et al, 1996)、上司支持(Albaugh,2003;Youngjoon, Jongwook, & Price, 2004)、同事支持(Chu et al., 2003)對工作滿足有顯著正向預測效果與相關性。直屬上司支持所提的意見比醫院政策或流程影響更大，亦會影響其留任的長短(Ribelin, 2003)。本研究探討社會支持的影響情形，故參考部分學者將測量指標歸納為二個構面，分別為：

(一) 主管、同事支持：包括機關或單位直屬長官、同事的關懷及支持。

(二) 家人、朋友支持：包括父母、配偶、兄弟、親戚、同學、朋友等的關懷及支持。

#### **2.4.5 逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究**

逆境商數、社會支持與工作滿足三者之關係，由本研究的文獻整理資料顯示AQ之制握信念透過社會支持對工作滿足有顯著的間接效果。也就是說，具有內在制握信念比外制握信念較易察覺社會支持，因而從支持中獲得壓力的緩衝效果，甚而獲得工作滿足；其相關之研究如2.5所示。

表2.5 醫療從業人員之工作滿足、工作壓力與社會支持之相關研究

學者	年代	相關研究
張景盛	2008	護理人員工作滿足會增加對組織的承諾。
張瓊櫻	2006	護理人員其工作滿足感與工作負荷壓力愈大者，其工作滿足感愈差。
張瓊櫻	2007	醫事放射師之社會支持在工作壓力與工作倦怠之間具有調節效果。
陳啟淑	2005	工作壓力呈現不同之工作滿足程度。
曾信超	2008	工作滿足對工作績效有顯著的正向影響，工作滿足對角色壓力有顯著的負向影響。
葉盈偵	2004	醫院藥師（生）之工作壓力與其離職意願、工作滿足並無達到統計上的顯著相關。
羅世輝	2003	偏內控傾向之員工對授權賦能認知的程度較高，也會增加員工之工作滿足。
潘依琳	1998	具有高成就動機的護理人員，其工作投入與工作滿足感皆較高。
蔣凱萱	1996	年輕的醫師比年長的醫師普遍顯示出較高的壓力感受,以及較低的工作滿意度

本研究整理

## 2.5 各構面之關係影響

關於逆境的學術研究大部分都是教育與諮商輔導的領域，探討企業管理領域的研究較為少見。近幾年來，台灣社會多元化，競爭激烈，壓力大增，過勞死、自殺率偏高。企業開始重視員工的抗壓能力，面對職場上逆境的處理能力，以及提高工作滿足來增加工作績效（陳怡霏，民93）。

### 2.5.1 逆境商數與工作滿足之影響關係

關於逆境商數AQ的研究在國內外文獻上都相當缺乏，與工作滿足的關係目前的研究很少，至今無一致定論。Hartely (1976)學者研究均顯示出內控者之工作滿足高於外控者，外控者比內控者較不滿足自己的工作，離職率較高且對工作投入不如內控者。李茂興（民 80）認為外控者將績效不好歸於老闆，而內控者則以自己的行為來解釋相同的評價。內外控與工作滿足之相關研究Mitchell, Smyscr & Weed (1979)指出內控者之工作滿足顯著外控者高。林俊雄（民 90）探討逆境回應與工作態度、工作滿足、薪酬滿足、主管信任、離職意圖、組織承諾的相關性，結果發現逆境商數整體部分與離職意圖有顯著負相關，並且逆境商數愈高者對工作的抗壓性愈強，而與組織承諾方面呈顯著的正相關。王家玲（民 91）在逆境商數與工作績效方面的研究中發現量表中的控制構面與工作績效呈現正相關，逆境商數中的控制與持續構面對於工作績效具有顯著的預測能力，而工作滿足可促使員工努力工作，而提升組織的經營績效(Petty et al., 1984)。因此本研究提出以下假說：

H1：逆境商數對工作滿足會有正向影響。

### 2.5.2 逆境商數與工作壓力之影響關係

Lusch & Serpkenci (1990)研究結果顯示工作緊張對工作績效具負面影響。工作壓力對於工作績效會產生負面的影響，因為工作壓力易使工作者的能力與效率下降因而降低工作績效。Chand (1990)認為適度的壓力，可以提升注意力與熱忱，以處理高難度的工作。Papallo (1990)認為過度的壓力，不但無法使人全力以赴，反而會使人降低工作效率。Paul G.

Stoltz (1997)研究員工個人AQ與生產力的比較；結果顯示，員工的表現和他如何因應逆境有極大關聯。高AQ的人生產力遠高於低AQ的人。對於大都會人壽保險公司(MetropolitanLife Insurance Company)員工的調查中，顯示以負面態度回應逆境的人銷售成績、生產力和表現，都比以正面態度面對人差。綜合以上文獻整理推論，本研究提出以下假說：

H2：逆境商數對工作壓力會有正向影響關係。

### 2.5.3 工作壓力與工作滿足之影響關係

多年來，國外許多工作壓力與工作滿足關係之實證研究，整體而言，這些研究大都支持工作壓力與工作滿足呈現負向關係，亦即工作者知覺到的工作壓力較低時，其工作滿足較高。組織角色行為中，可能會因個人與組織目標之不一致，發生角色衝突的現象，進而影響員工之工作滿意度(Baroudi,1985；Goldstein,1984)。工作壓力易使工作者產生挫折因而產生不滿足感，金培方（民 85）以銀行行員為研究對象，研究結果為工作壓力與工作滿足呈負相關，黃旭助（民 94）以測量人員為對象，工作壓力與工作滿足部份顯著負相關，工作壓力與工作滿足有顯著負向影響。Lammal (1990)以大型醫院二百一十五名護士為研究對象，研究發現工作壓力與工作滿足呈負相關。Hendrix et al. (1987)指出工作負荷過重所產生的壓力會造成工作的不滿足。葉桂珍，汪美香（民 92）當工作成員之工作壓力愈高時，則工作滿足愈低。因此本研究提出以下假說：

H3：工作壓力與工作滿足會有負向影響關係。

#### 2.5.4 逆境商數、工作壓力與工作滿足之影響關係

林俊雄（民 90）探討逆境回應與工作態度、工作滿足、薪酬滿足、主管信任、離職意圖、組織承諾的相關性，結果發現逆境商數部分與離職意圖有顯著負相關，並且逆境商數愈高者對工作的抗壓性愈強，而與組織承諾方面呈顯著的正相關。王家玲（民 91）的研究結果發現AQ的控制構面與工作績效呈現正相關，逆境商數中的控制能力與持續構面對於工作績效具有顯著的預測能力，換言之，工作績效表現較佳其工作滿足也較高。陳怡霏（民 92）研究發現，逆境商數與工作績效具有顯著的正相關。組織成員可能因個人與組織目標不一致，會產生角色衝突的現象，進而影響工作滿足。因此本研究提出以下交互效果假說：

H4：工作壓力對逆境商數與工作滿足具有干擾作用。

#### 2.5.5 逆境商數與人口統計變項的關係

Paul Stoltz (1997)研究發現，男女在面對逆境時會有不同的回應能力。學者林俊雄（民 90）、陳怡霏（民 92）在其研究中發現，AQ在性別上有顯著差異，在人口統計變項亦呈顯著相關。所以本研究推論AQ在人口統計上的假說：

H5a: 性別之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

H5b: 婚姻狀態之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

H5c: 職業別之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

H5d: 教育程度之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

由於本研究重點在逆境商數對於工作壓力、社會支持與工作滿足之關係，因此將個人屬性視為控制變項。

## 2.5.6 逆境商數與社會支持之影響關係

Viswesvaran (1999)等人的研究，他們發現社會支持在生活壓力知覺上扮演重要的角色。研究結果顯示愈傾向內控人格特質的受試者，愈能察覺其他重要人員提供的社會支持，研究結果支持先前的實證研究結果(Reeh et al., 1998)。再者，制握信念對生活壓力的直接影響依據實證研究顯示，愈傾向內在制握信念者，其生活力知覺的程度會愈低，此研究結果符合先前研究的結論(Ainslie et al., 1996; Weist et al., 1994)。制握信念是個人對事件控制的信念，所以對外在環境越有信心能夠掌控的受試者，他對周遭環境的敏銳度也比較高。因此，傾向內控的受試者比較能夠察覺外界重要人士所提供的社會支持，而且比較有信心去主宰外在事件的進行與控制周遭環境的變化。社會支持不僅會影響到身心適應狀況，還能減緩壓力的負面效果(Viswesvaran, Sanchez, & Fisher, 1999; Wenz-Gross & Siperstein, 1997)。傅瓊儀等(民 91)研究指出制握信念對知覺到的社會支持與生活壓力都有顯著的直接效果，且制握信念透過知覺到社會支持對生活壓力有顯著的間接效果。並探討制握信念和社會支持這些變項在壓力知覺上的緩衝效果。理論上來說，青少年可藉由內在制握信念(internal locus of control)影響他們對壓力情境的評價以及努力的成果，相信他們可以掌控負面生活事件的結果以獲得保護的作用(Cohen & Wills, 1985)。此外，內控者也比較有可能使用有效的因應策略或社會資源來減低壓力造成的影響。因此本研究提出以下假說：

H6：逆境商數對社會支持會有正向影響關係。



### 2.5.7 社會支持與工作滿足之影響關係

宋宜蕙（民 91）研究發現，工作壓力之工作高度負荷、角色衝突以及角色模糊等構面，與員工內在滿足、外在滿足及一般滿足皆具有反向的效果。謝菊英（民 91）針對國小女性校長工作壓力與社會支持的研究發現，社會支持與校長工作壓力有負向的關係，即社會支持度高時，校長工作壓力相對降低。Kyriacou & Sutcliffe (1979)探討有關教師工作壓力與工作滿意度的研究發現，教師工作壓力與許多負向反應間具有高度關聯，如工作滿足呈負相關。劉榮哲（民 92）女警工作壓力、社會支持與工作滿足有顯著的相關；吳慧雯（民 95）研究指出，社會支持與工作滿足呈現正相關。綜合前述工作壓力、社會支持與工作滿足的相關文獻發現：壓力的產生對個人工作滿足產生負面影響，社會支持對個人工作滿足有正面的影響；而社會支持可以減緩壓力對個人所產生之衝擊，而不同之個人基本特性擁有不同之社會支持。因此本研究提出以下假說：

H7：社會支持對工作滿足會有正向影響關係。

### 2.5.8 逆境商數、社會支持與工作滿足之影響關係

Reeh (1998)指出具內控者比外控者更能利用社會支持資源，而且更滿足其社會支持。Cummin (1989)將社會支持視為工作壓力的緩衝因子，他的研究結果指出社會支持可以緩和內控者的工作壓力，進而提高工作滿足。傅瓊儀等（民 91）研究指出制握信念對知覺到的社會支持與生活壓力都有顯著的直接效果。理論上來說，可藉由內在制握信念 (internal locus of control) 影響他們對壓力情境的評價以及努力的成果，相

信他們可以掌控負面生活事件的結果以獲得保護的作用(Cohen & Wills, 1985)。此外，內控者也比較有可能使用有效的因應策略或社會資源來減低壓力造成的影響。有理論指出，社會支持不僅會影響到身心適應狀況，還能減緩壓力的負面效果(Viswesvaran, Sanchez, & Fisher, 1999; Wenz-Gross & Siperstein, 1997)。例如Swindle (1983)即認為透過社會支持，可以改變個體對壓力源的評估、因應方式與影響個人自我覺察來減低壓力。再者，制握信念對生活壓力的直接影響依據實證研究顯示，愈傾向內在制握信念者，其生活力知覺的程度會愈低，此研究結果符合先前研究的結論(Ainslie et al., 1996; Weist et al., 1994)。制握信念是個人對事件控制的信念，所以對外在環境越有信心能夠掌控的受試者，他對周遭環境的敏銳度也比較高。因此，傾向內控的受試者比較能夠察覺外界重要人士所提供的社會支持，而且比較有信心去主宰外在事件的進行與控制周遭環境的變化，進而對工作產生滿足。本研究以探討逆境商數與工作滿足，在社會支持作用下的緩衝效果。因此本研究提出以下假說：

H8：社會支持對逆境商數與工作滿足具有緩衝作用。

## 第三章 研究方法

本研究主要欲探討南部署立醫院醫療從業人員逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足之影響。透過第二章文獻探討，本研究發展出屬於符合本研究動機與目的之研究方法。以南部署立醫院醫療從業人員為主要對象，採用隨機抽樣方式。並依循Paul Stoltz (1997)的AQ測量問卷與Li與Shani (1991),Greenberg &Baron (1995),Eisenberger et al. (1986)之量表。首先，問卷透過相關實務界人士的訪談來進行前測以及問項的修正，為求問卷的設計能夠吻合且確切的反映出實務界的現象，經由這些步驟並改進以確認本研究的正式問卷。以下分別就研究架構、研究假設、研究變項操作性定義、研究對象、研究工具及資料分析等加以說明。

### 3.1 研究架構

本研究為達研究之目的，首先對於相關的文獻進行探討，爾後建立其理論性架構進而形成本研究假設。依據文獻探討發展出逆境商數與工作滿足的因素架構，以探討此兩變數間的研究假設，同時也探討工作壓力交互作用下的調節關係，是否影響工作滿足等相關議題加以深入探討。並探討社會支持是否具有緩衝效果進而影響工作滿足。以逆境商數為自變項，工作滿足為依變項，工作壓力為干擾變數，社會支持為緩衝變數，交互作用效果分析以探討這些變項間的關係和影響，並探討AQ在員工人口統計變項的差異。樣本來源以南部署立醫院醫療從業人員為對象，並進行研究探討驗證。本研究觀念性架構如圖3.1所示：

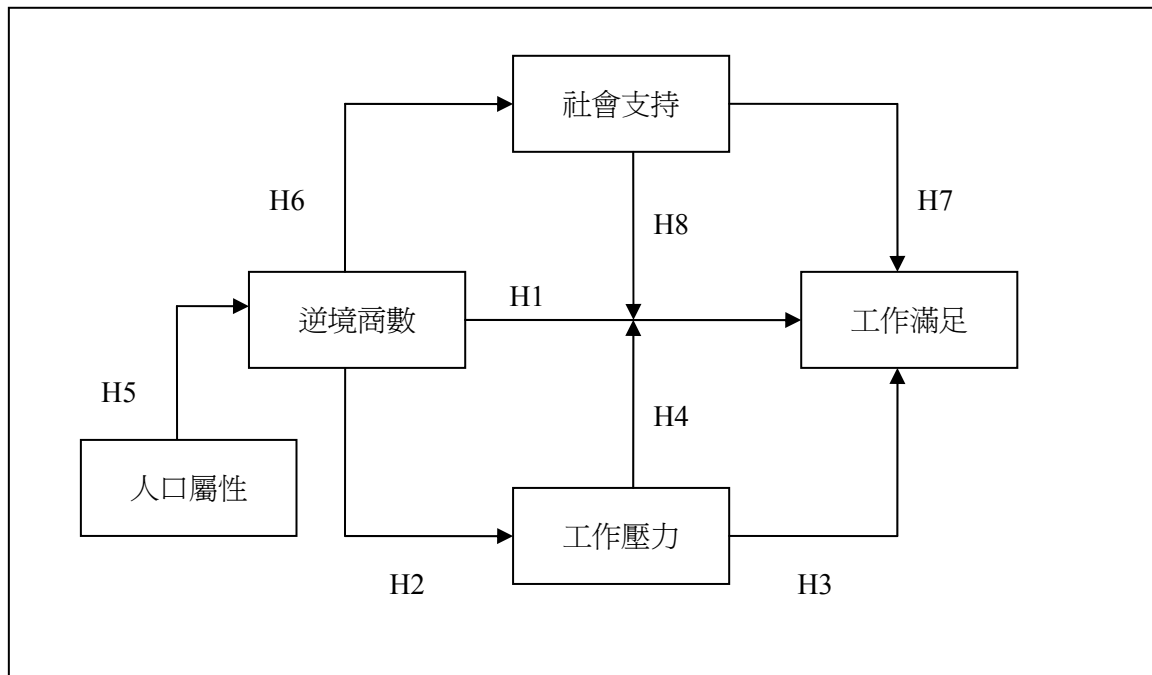


圖 3.1 本研究觀念性架構

### 3.2 研究假設

本研究的主要目的在探討醫療從業人員之逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足的關係，。因此，根據本研究架構提出以下的假說：

假設H1：逆境商數對工作滿足會有正向影響。

假設H2：逆境商數對工作壓力會有正向影響關係。

假設H3：工作壓力與工作滿足會負向影響關係。

假設H4：工作壓力對逆境商數與工作滿足具有干擾作用。

假設H5：逆境商數與人口統計變項的關係

H5a: 性別之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

H5b: 婚姻狀態之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

H5c: 職業別之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

H5d: 教育程度之個人屬性對逆境商數有顯著差異。

假設 H6：逆境商數對社會支持會有正向影響關係。

假設 H7：社會支持對工作滿足會有正向影響關係。

假設 H8：社會支持對逆境商數與工作滿足具有緩衝作用。

### 3.3 研究變數操作性定義及衡量

本研究之衡量工具包括AQ量表、工作壓力量表、工作滿足量表、社會支持量表以及個人背景資料等五部份。採用李克特五點尺度，以各量表每一題得分加總平均計算各別變數的分數。本研究變數操作型定義與衡量工具來源，如表3.1所示。

依本研究文獻探討及研究架構，將研究中各研究變項的操作性定義說明如下：

#### 3.3.1 逆境商數 (Adversity Quotient)

##### 3.3.1.1 C代表控制(control)

C代表控制(Control)，顯示出「你覺得自己對逆境與挫折有多大控制能力？」重要的關鍵在於「覺得」。內外控取向(Internal/External Locus of Control)又稱為制握信念。Robbins (1983)提出內外控取向指的是個人自認控制命運的程度，認為可以自己控制者，稱為「內控者」(Internal Control)、聽天由命者則稱之為「外控者」(External Control)。內控者則因認為工作成果與本身的努力有關，對於工作抱持較多熱誠，因而工作滿意度較高，且較熱衷於蒐集情報、容易受到激勵。Wolk & Blom (1978)及Grannis (1992)則有一致的結論，他們認為內控者遇到壓力時比較懂得應對。陳義勝(民 70)認為內控和成就動機與工作滿足呈現正相關。

### 3.3.1.2 O<sub>2</sub>代表起源和責任

O<sub>2</sub>代表起因(origin, Or)和責任歸屬(ownership, Ow)。其意義在：「逆境與挫折的起因是什麼人或什麼事？」以及「我對逆境與挫折應負多大責任？」O<sub>2</sub>的成績越高，代表懂得避免不必要的自責，也看得清自己的責任。這代表只為自己的作為自責，樂於接納挫折，促使自己能真正採取行動。

### 3.3.1.3 R代表影響範圍(Reach)

影響範圍(Reach)要素代表，逆境與挫折對自己其他生活領域會有多大影響。挫折侵犯到生活中的各個領域，可能會大幅增加自己的負擔，得更努力才能補救。挫折造成的扭曲觀點可能會使你無能採取必要行動。

### 3.3.1.4 E代表持續(Endurance)

E持續(Endurance)代表，「逆境與挫折會持續多久？」或「逆境與挫折的原因會持續多久？」。也就是把失敗歸因於自己能力不足（永久因素）的人，還是把失敗是為自己努力不夠（暫時原因）而不屈不撓的人。

## 3.3.2 工作滿足

Locke (1976)認為工作滿足是個人評價工作內容或工作經驗而產生的正向或愉悅的一種情緒狀態。Jerald & Robert (1995)認為工作滿足即為員工對他的工作所抱持一般性的態度，亦即個人對於工作認知的、情感的與評價的反應。Wiess et al., (1967)員工的工作滿足指的是員工對其處工作環境所抱持的態度，Smith, Kandall, & Hulin, (1969)員工根據參考架構(frame of reference)對工作加以解釋的結果：工作本身、升遷、薪資、

主管及工作夥伴五構面。Weiss et al. (1967)發展出來的「Minnesota滿意問卷」(MSQ)；「Michigan組織評量問卷」(Michigan Organization Assessment Questionnaire, MOAQ)(Cammann et al., 1979) 從內外及社會的獎酬來評估工作者在工作上的滿足程度故本研究所指的工作滿足包括以下二構面：

(一) 「內在滿足」(intrinsic satisfaction)

指造成滿足感的增強物(reinforces)與工作本身有密切的關係，例如，從工作中獲得的成就感、自尊、自主等等。

(二) 「外在滿足」(extrinsic satisfaction)

指造成滿足感的增強物與工作本身無關，例如，主管的讚美、同事間的良好關係、良好的工作環境。

### 3.3.3 工作壓力

工作壓力是工作相關因素與工作間之互動，致改變、破壞工作者生理、心理狀況，迫使工作者背離正常運作的一種情況(Beehr & Newman,1978)。French et al. (1974)認為因個人能力和技巧無法與工作配合，或工作環境不能滿意個人需求的結果。依據Caplan et al.(1975)是由於工作環境中的某些特性，對個體產生一種脅迫的現象。本研究所設計的工作壓力內容，係依據Harris與Bladen (1994)及Siegall (2000)所提的壓力認知理論，編製角色壓力量表。整理相關文獻(Glazer & Beehr,2005)及個人經驗所擬。故本研究所指的工作壓力包括以下三構面：

(一) 工作負荷

指面對過多的角色要求，無法在時限內完成每一角色的要求，造成

工作量超過其負荷；或角色期望者對其工作水準的要求超過其負荷，所導致的工作壓力。

## （二）角色模糊

指扮演角色時，所接受到的相關期望資訊，包括工作相關內容、完成的方法及預期達到的目標（期望行為或期望績效水準），明顯不足所導致的角色壓力。

## （三）角色衝突

指同時扮演多重角色，而這些角色有不同的規範和期望，使其無法調適，來完成所有角色的期望與任務。或指角色需求違背個人道德價值觀，所造成的衝突。

### 3.3.4 社會支持

社會支持是一種由接受者所知覺到的人際活動，提供各種協助，如情緒支持、認知重建、工具協助等，使受壓力的個體能增進自尊或壓力的調適(Heller, Swindle, & Dusenbury, 1986)。Johnson 與 Sarason (1978)則將社會支持視為當個人在其生活中面臨壓力情境時，會向其所擁有的社會網絡中尋求支持，藉以減輕壓力帶給人的負面影響。易言之，社會支持是個人而對問題情境時重要的資源，主要方式為個體透過與他人或團體的互動網路，所知覺到重要他人或團體所提供的各種不同形式的協助。Caplan (1975)認為社會支持是個人面臨具有壓力的情境時，家庭成員、朋友鄰居或其他人，所能提供的各種不同形式的援助與支持，這些援助包括了各種訊息與資料的提供，給予引導和適當的安慰與庇護。本研究探討社會支持的影響情形，故參考部分學者將測量指標歸納為二個



構面。

(一) 主管、同事支持

Hutchison, & Sowa (1986)指出工作上獲得組織尊重、重視、協助及關懷。主管能重視部屬的貢獻與價值，關心部屬福祉的程度與同事所給予的幫助程度。包括主管、同事的關懷及支持。

(二) 家人、朋友支持

Kim et al. (1996)認為父母、朋友、同學，所給予的幫助程度。包括父母、配偶、兄弟、親戚、同學、朋友等的關懷及支持。

表3.1 本研究變數操作型定義與衡量工具來源

衡量構面	衡量變數	操作性定義	衡量工具來源
逆境商數	C控制能力	對逆境的掌控能力，認為工作成果與本身的努力有關。	Paul Stoltz (1997) 之逆境商數量表
	O <sub>2</sub> 擁有態度 (歸因、責任)	逆境的起因和責任歸屬，面對逆境勇於承擔責任而非自責。	
	R影響層面	逆境的影響範圍。	
	E持續時間	逆境影響的持續時間長短。	
工作壓力	工作負荷	工作量過荷是指在可供使用時間內有過多的工作要完成。	Caplan, Cobb, French, Van Harrison, and Pineau (1980) Li與Shani(1991)之量表
	角色模糊	在管理上政策的執行上缺乏明確指引，而員工之工作行為未受到明確的規範。	
	角色衝突	個人被組織之期望，與本身的角色知覺不一致。	
工作滿足	內在滿足	員工對學習新事物、成就感、自我評價內在需求知覺滿足。	Greenberg & Baron(1995) The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. 之量表
	外在滿足	對薪資、福利、工作保障等外在需求知覺滿足。	
社會支持	主管同事支持	工作上獲得組織尊重、重視、協助及關懷。直屬主管能重視部屬的貢獻與價值，關心部屬福祉的程度與同事所給予的幫助程度。	Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa,(1986) caplan,R.D (1975) French ,J.R.P(1975)
		親友支持	

### 3.4 抽樣方法與研究對象

抽樣方法可分為兩大類：機率抽樣、非機率抽樣。本研究基於無法確知母體在性別、婚姻狀態、職業別與教育程度等人口統計變數上的分佈情形，且考慮人力、時間、經費及問卷回收不易等因素，故採用非機率抽樣的便利抽樣方法(Convenience Sampling)。

本研究以南部署立醫院員工為抽樣母體。樣本的來源係經由2008年三月寄發南部各署立醫院之員工填寫問卷，經過多次追蹤後於五月底完成問卷回收統計，總計發出350份問卷，回收289份問卷，剔除無效問卷38份，有效問卷251份，問卷回收率82.6%，有效問卷回收率71.7%。

### 3.5 研究方法

本研究針對上述各項研究假設，以南部署立醫院員工為實證研究對象，將樣本資料以適當統計方法分別加以分析，資料處理與分析方法本研究使用SPSS for Windows 12 統計軟體，本研究採用以下分析方法：

#### 3.5.1 敘述統計分析

以次數分配、百分比、平均數及標準差分析樣本個人屬性的特徵；使用平均數、標準差及變異數分析，以瞭解各量表之得分情形。用以瞭解在不同的個人基本變項上，樣本特性的分布狀況。

#### 3.5.2 因素分析

因素分析是將為數眾多的變數濃縮成為較少的幾個精簡變數的統計方法，本研究以因素分析的方法，因素分析主要是研究一群觀察變數

之間相互關係的一種多變量統計技術，其作用將一群相互關係的變數，精簡為少數相互獨立之因素，以縮減原始資料構面。目的在以最少的因素代表所有的觀察變項。並判定量表的因素結構及建構效度。

### 3.5.3 信度分析

問卷根據過去學者理論內容修改而成，必須測試其信度，以確定研究工具之內部一致性。本研究以Cronbach's  $\alpha$  值檢定各量表及分量表之內部一致性，作為量表之信度評值。

### 3.5.4 相關分析

以Pearson's 積差相關分析，來驗證逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足各變項間的相關程度。

### 3.5.5 多元逐步迴歸分析

分析逆境商數、工作壓力在解釋與預測工作滿足之能力與相對關係。分別以逆境商數、工作壓力及社會支持為自變項，工作滿足為依變項，進行逐步複迴歸分析，以瞭解工作滿足的預測因子。另使用層級迴歸分析，探討逆境商數對工作壓力及社會支持彼此之間的交互作用，對工作滿足的影響。

### 3.5.6 獨立樣本 T 檢定

適用於檢定兩組樣本平均數的差異，本研究以獨立樣本 t 檢定檢驗性別、婚姻狀態、職業別等個人特徵之二分變項，在逆境商數上是否有顯著差異。

### 3.5.7 單因子變異數分析

用來檢定三組以上樣本平均數的差異，本研究使用此法檢定教育程度個人特徵變項，在逆境商數上是否有顯著差異，如達顯著差異，則進行Scheffe 或Tamhane's T2 多重比較檢定兩組間之差異情形。

## 第四章 資料分析

本研究總共寄發出350份問卷，回收289份問卷，首先將填答不全之問卷加以刪除，剔除無效問卷38份，有效問卷251份。再將整理後的有效資料予以編碼建檔，使用 SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows 12 統計套裝軟體做為分析工具。

### 4.1 樣本描述

#### 1. 性別：

以女性的樣本數最多，有201人，佔了全體的80.1%，男性有50人，佔了全體的19.9%。

#### 2. 婚姻：

以已婚的樣本數較多，有156人，佔了全體的62.2%，單身有95人，佔了全體的37.8%。

#### 3. 年齡：

以31-40歲之間的樣本數最多，人數有84人，百分比為33.5%。而其他年齡及人數、所佔百分比分別如下：20歲以下有18人佔全體7.2%，21-30歲之間人數有56人佔全體22.3%，41-50歲之間人數有66人佔全體26.3%，51-60歲人數有25人佔全體10%，60歲以上人數有2人佔全體0.8%。

#### 4. 教育程度：

以大專學歷樣本人數最多，共計103人，百分比為41%。而其他學歷及人數、所佔百分比分別如下：大學學歷人數有107人佔全體

42.6%，高(中)職學歷人數有34人佔全體13.5%，碩博士學歷人數有6人佔全體2.4%，國(初)中含以下學歷人數有1人佔全體0.4%。

#### 5. 工作年資：

以12年以上的樣本數最多，人數有132人，百分比為52.6%，而其他別及人數、所佔百分比分別如下：2年以下人數有35人佔全體13.9%，2-5年人數有27人佔全體10.8%，5-8年人數有30人佔全體12%，8-12年人數有27人佔全體10.8%。

#### 6. 平均月收入：

以3~5(含)萬元樣本人數最多，人數有105人，百分比為41.8%，而其他平均月收入及人數、所佔百分比分別如下：5-7(含)萬元人數有62人佔全體24.7%，3萬元(含)以下人數有68人佔全體27.1%，7萬元以上人數有16人佔全體6.4%。

#### 7. 職業別：

以非公職人員的樣本數最多，有152人，佔了全體的60.6%，公職人員的樣本數有99人，佔了全體的39.4%。本研究之樣本分配情形如表4.1 所示。

本研究樣本AQ總分平均數為126.87，其子構面控制能力為28.8最低，持續時間為33.39最高。如表4.2所示。在AQ總分的分配上，本研究的分佈圖與學者Paul stoltz(1997)研究的相符合。可從次數分配表得到鐘型曲線的排列圖形，。如圖4.1所示。

表4.1 樣本特性描述性統計分析表

變項	樣本特徵	次數	百分比(%)	變項	樣本特徵	次數	百分比(%)
性別	男	50	19.9	婚姻	單身	95	37.8
	女	201	80.1		已婚	156	62.2
教育程度	研究所以上	6	2.4	年齡	20歲以下	18	7.2
	大學	107	42.6		21~30歲	56	22.3
	大專	103	41		31~40歲	84	33.5
	高中職	34	13.5		41~50歲	66	26.3
	國中及以下	1	0.4		51~60歲	25	10
工作年資	2年以下	35	13.9	平均月收入	61歲以上	2	0.8
	2~5年	27	10.8		3萬以下	68	27.1
	5~8年	30	12		3~5萬	105	41.8
	8~12年	27	10.8		5~7萬	62	24.7
	12年以上	132	52.6		7萬以上	16	6.4
職業別	公職	99	39.4				
	非公職	152	60.6				

表 4.2 逆境商數之研究變項的平均數與標準差

研究變項	平均數	標準差	最小值	最大值	量表總分
逆境商數	126.87	17.86	67	177	200
控制能力	28.8	6.42	12	49	50
歸因責任	32.56	4.45	20	46	50
影響層面	32.15	6.79	14	49	50
持續時間	33.39	6.57	16	47	50

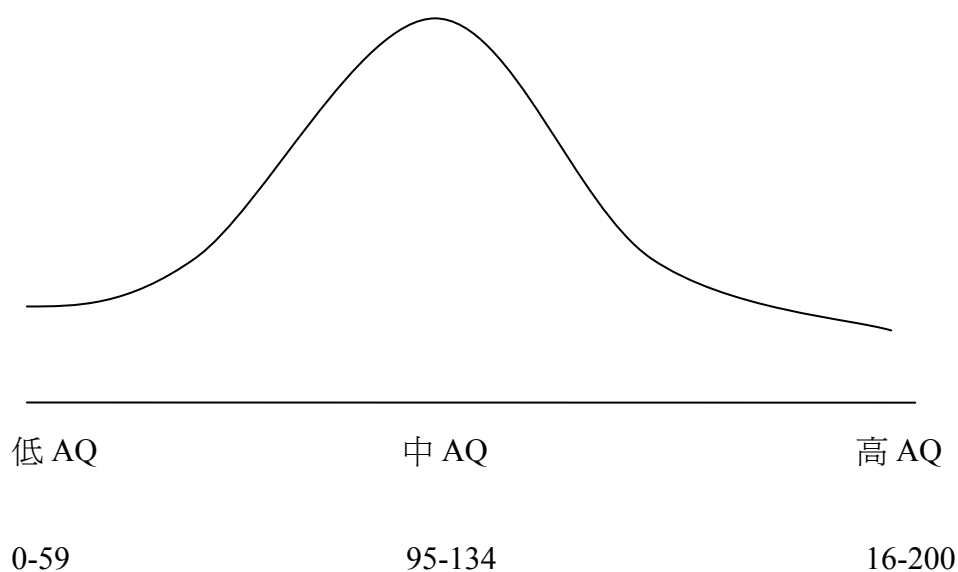


圖 4.1 AQ 的分佈

資料來源：Paul Stoltz(1997),\_Adversity Quotient

## 4.2 信度與效度分析

所謂信度也稱為可靠度，指的是一份量表所測得的分數之一致性與穩定性。信度又可區分為「外在信度」(external reliability)與「內在信度」(internal reliability)二大類。外在信度通常指不同時間測量時，量表一致的信度。內在信度通常指的是每一個量表是否測量單一概念，同時，組成量表項的內在一致性程度如何，Cronbach's  $\alpha$  統計係數是最常被用來衡量內在一致性的檢定方法。本研究即採用此法，研究問卷之各部分信度，就基礎研究而言，合乎信度的最低標準0.50以上是可接受的最小信度值(Nunnally, 1978)。而本研究各變數之信度均符合此一標準，則表示其內部一致性高。

研究問卷編製完成後，經指導教授指導，依據 Paul Stoltz (1997)論述



編制的AQ的問卷，並請有實務經驗之專家進行討論與提供意見及建議，針對題目內容加以檢核鑑定及惠賜修正問卷之寶貴意見，以確定問卷內容之適當性。針對「工作滿足」、「工作壓力」、「社會支持」量表進行因素分析，驗證其各因素構面與內容是否合乎各變數之定義與內容。本研究採用主軸法之主成份分析(principal component analysis)模式，抽取特徵值(eigenvalue)大於1的因素，並以直交轉軸法(orthogonal rotation)中的變異數最大法(varimax)，進行因素之轉軸。以因素負荷量大於0.3的項目為各因素命名之依據（黃俊英、林震岩，民 83），並以Cronbach's  $\alpha$  係數衡量各因素內項目之信度。在「逆境商數」上，因素分析之結果，其解釋變異量累計為66.0%；在「工作壓力」上，因素分析之結果，其解釋變異量累計為63.32%；在「工作滿足」上，因素分析之結果，其解釋變異量累計為67.21%；在「社會支持」上，因素分析之結果，其解釋變異量累計為54.13%。在「逆境商數」上各因素分別命名為1.控制能力2.歸因責任3.影響層面4.持續時間；在「工作壓力」上各因素分別命名為1.工作負荷2.角色模糊3.角色衝突；在「工作滿足」上各因素分別命名為1.內在滿足2.外在滿足。在「社會支持」上各因素分別命名為1.主管同事支持2.親友支持。探索性因素分析數據及其命名，請詳見附錄二。

表4.3 各變數Pearson's相關係數分析

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.控制能力	1										
2.歸因責任	.301(**)	1									
3.影響層面	.267(**)	.283(**)	1								
4.持續時間	.362(**)	.337(**)	.729(**)	1							
5.工作負荷	0.104	-0.054	0.009	0.103	1						
6.角色模糊	0.103	.161(*)	0.151	.182(*)	.307(**)	1					
7.角色衝突	0.096	0.096	0.013	0.076	.298(**)	.175(*)	1				
8.內在滿足	.228(**)	0.114	0.079	0.017	-.224(**)	.157(*)	-0.053	1			
9.外在滿足	.253(**)	.160(*)	.237(**)	.244(**)	-0.044	.218(**)	.163(*)	.287(**)	1		
10.主管同儕	0.151	0.052	-0.057	-0.015	-.201(**)	0.088	0.008	.651(**)	.343(**)	1	
11.親友支持	.179(*)	0.089	0.052	-0.018	-0.119	0.12	.155(*)	.515(**)	.315(**)	.470(**)	1
Cronbach's Alpha 值	0.67	0.508	0.67	0.731	0.735	0.777	0.75	0.702	0.778	0.852	0.774

註: \*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001, 達顯著水準。

### 4.3 相關分析

本研究採Pearson's 積差相關係數進行相關分析，逆境商數、工作壓力、社會支持與工作滿足之間的相關分析之相關係數矩陣，參見表4.3。依據相關分析結果，逆境商數的「歸因責任」、「持續時間」與工作壓力的「角色模糊」有顯著正相關；逆境商數的四個子構面與外在工作滿足都有顯著正相關；「控制能力」與內外在工作滿足具有顯著正相關。工作壓力的「工作負荷」與內在工作滿足有顯著負相關；「角色模糊」與內外在工作滿足有顯著正相關。社會支持的「親友支持」與「控制能力」有顯著正相關，「主管同事支持」與「親友支持」對內外在工作滿足都有顯著正相關。逆境商數與工作壓力、工作滿足有顯著正相關；工作壓力與工作滿足、社會支持有顯著負相關。如表4.4所示。

表4.4 各構面Pearson's相關係數分析

	逆境商數	工作壓力	工作滿足	社會支持
逆境商數	1			
工作壓力	.157(***)	1		
工作滿足	.222(**)	-.112(**)	1	
社會支持	-0.03	-.199(*)	.657(**)	1

註: \*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001, 達顯著水準。

表4.5 各構面迴歸分析

構面 / 變項	F值	$\beta$	R <sup>2</sup>
H1: 「逆境商數」對「工作滿足」	8.437	0.222**	0.049
H2: 「逆境商數」對「工作壓力」	4.14	0.157***	0.025
H3: 「工作壓力」對「工作滿足」	2.066	-0.112***	0.013
H6: 「逆境商數」對「社會支持」	0.146	-0.03	0.001
H7: 「社會支持」對「工作滿足」	123.5	.657***	0.431

註: \*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001, 達顯著水準。

#### 4.4 迴歸分析

本研究使用層別迴歸來分析逆境商數與工作滿足之關係，以及工作壓力之調節作用。分別檢驗逆境商數、工作壓力對工作滿足之影響，由表 4.5 得知逆境商數 ( $\beta=0.222, p<0.01$ ) 對工作滿足有顯著正向影響；工作壓力對工作滿足( $\beta=-0.112, p<0.05$ )則有顯著負向影響，驗證之結果與文獻 (Li 與 Shani,1991) 之結論一致。另外，逆境商數與工作壓力呈顯著影響( $\beta=0.157, p<0.05$ )，故本研究假設 H1、H2、H3 皆成立。

根據Baron R.M.Kenny D.A在1986年曾提出有關干擾變相與中介變相的差異說明。所謂調節變數，是指會影響依變數跟自變數之間關係的方向或強度的變數。當自變項會在不同的情境或條件下，對依變項存有

不同的影響效果時，使得在某一情境下，自變項對依變項的影響較為顯著，反之則較不顯著。檢測方式為，同時看自變項和調節變項時，可能對依變項有顯著效果或沒有顯著效果，而考慮其交互作用效果時，交互作用對依變項有顯著的影響效果，原來自變項和調節變項的效果則變小了，對干擾變項的判別如下：

在變異數分析（ANOVA）其干擾變項在主要的自變項與其適當的操作情形間，以交互作用的效果顯示出來，而在以層別迴歸分析時，不論自變項或干擾變項等主要效果是否達到顯著影響時，倘若交互作用（自變數X干擾變項）達顯著性影響；除此之外，其模式的解釋力 $R^2$ 也會以依變項與自變項所構件的模式的解釋力 $R^2$ 更高。因此，本研究根據上述理論，交互作用達顯著水準，且 $R^2$ 解釋力變大（ $0.066 > 0.049$ ），所以工作壓力具有干擾效果。從子構面交互作用分析，發現本研究的干擾有正負兩種關係。而另一變數，社會支持對工作滿足亦具有緩衝效果（ $0.509 > 0.049$ ），逆境商數與工作壓力對工作滿足之迴歸分析結果如表4.6~4.11所示；

表4.6 逆境商數與工作壓力對工作滿足之迴歸分析

構 面	工 作 滿 足	工 作 滿 足	工 作 滿 足
逆境商數	0.222***	0.246	-0.383
	-0.004	-0.002	-0.505
工作壓力		-0.166**	-0.537
		(-0.032)	-0.121
逆境商數*工作壓力			0.78
			-0.27
$\Delta R^2$	0.049	0.065	0.066
F值	8.437***	6.667***	4.859***

註:\* $P < 0.05$ ，\*\* $P < 0.01$ ，\*\*\* $P < 0.001$ ，達顯著水準

表4.7 層別迴歸分析：逆境商數與工作滿足之關係及工作壓力之調節作用

主要效果分析		逆境商數與工作滿足之關係					
自變數		Step1		Step2		Step3	
		內在滿足	外在滿足	內在滿足	外在滿足	內在滿足	外在滿足
逆境商數	控制能力	0.241***	0.179	0.284***	0.208**	-2.916***	-0.769
	歸因責任	0.068	0.047	0.019	-0.022	1.956	1.101
	影響層面	0.134	0.123	0.135	0.156	0.532	-0.34
	持續時間	-0.19	0.073	-0.184	0.033	-0.275	-1.16
主要效果分析		工作壓力與工作滿足之關係					
工作壓力	工作負荷			-0.041	0.161***	-0.327	-0.719
	角色衝突			0.052	0.136	-0.101	-0.012
	角色模糊			-0.240***	-0.244***	0.625	0.223
交互作用分析		工作壓力影響工作滿足之調節效果					
控制能力×工作負荷						0.726	0.32
控制能力×角色衝突						2.534***	0.685
控制能力×角色模糊						0.785	0.2
歸因責任×工作負荷						-1.434*	-0.166
歸因責任×角色衝突						0.05	-1.329
歸因責任×角色模糊						-1.643**	-0.08
影響層面×工作負荷						-0.197	0.419
影響層面×角色衝突						-1.409	0.743
影響層面×角色模糊						1.417*	-0.692
持續時間×工作負荷						1.766*	1.14
持續時間×角色衝突						-0.81	0.45
持續時間×角色模糊						-1.21	-0.031
$\Delta R^2$		0.047	0.1	0.086	0.152	0.21	0.157
F 值		3.002**	4.442***	3.218***	5.201***	3.296***	2.610***

註: \*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001, 達顯著水準

表4.8 逆境商數與社會支持對工作滿足之迴歸分析

構面	工作滿足	工作滿足	工作滿足
逆境商數	0.222***	.242***	-0.818
	-0.004	0.000	0.000
社會支持		.664***	-0.178
		0.000	0.520
逆境商數*社會支持			1.345***
			0.002
$\Delta R^2$	0.049	0.483	0.509
F 值	8.437***	77.645***	57.727***

註:\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001, 達顯著水準

表4.9 層別迴歸分析：逆境商數與工作滿足之關係及社會支持之緩衝效果

主要效果分析		逆境商數與工作滿足之關係					
自變數		Step1		Step2		Step3	
		內在滿足	外在滿足	內在滿足	外在滿足	內在滿足	外在滿足
逆境商數	控制能力	0.241***	0.179	0.102	0.101	0.001	-0.471
	歸因責任	0.068	0.047	0.035	0.028	-0.906	-0.508
	影響層面	0.134	0.123	0.157	0.126	-0.179	0.589
	持續時間	-0.19	0.073	-0.134	0.112	-0.151	0.724
主要效果分析		社會支持與工作滿足之關係					
社會支持	主管同事			0.531***	0.256**	-0.656	-0.28
	親友支持			0.234***	0.17*	-0.336	0.462
交互作用分析		社會支持影響工作滿足之緩衝效果					
	控制能力x主管同事					-0.576	-0.389
	控制能力x親友支持					0.7	1.236
	歸因責任x主管同事					1.309*	1.251
	歸因責任x親友支持					0.374	-0.276
	影響層面x主管同事					1.577*	-0.767
	影響層面x親友支持					-1.166	0.112
	持續時間x主管同事					-0.865	0.403
	持續時間x親友支持					0.899	-1.254
	$\Delta R^2$	0.047	0.1	0.484	0.199	0.517	0.192
	F 值	3.002**	4.442***	26.662***	7.803***	13.517***	3.789***

註: \*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001, 達顯著水準

表4.10 AQ與工作壓力對工作滿足之子構面交互作用分析

正面干擾	負面干擾
1. 角色衝突是控制能力對工作滿足的干擾變項。	1. 工作負荷是歸因對工作滿足的干擾變項。
2. 角色模糊是影響層面對工作滿足的干擾變項。	2. 角色模糊是歸因對工作滿足的干擾變項。
3. 工作負荷是持續時間對工作滿足的干擾變項。	

表4.11 AQ與社會支持對工作滿足之子構面緩衝效果分析

緩衝作用顯著
1. 主管同事支持是影響層面對內在工作滿足具有緩衝作用。
2. 主管同事支持是歸因責任對內在工作滿足具有緩衝作用。

#### 4.5 差異分析

本研究以獨立樣本T檢定，探討員工的個人屬性變項（包括性別、婚姻狀態、職業別等），對於逆境商數變項是否有顯著差異。如下表4.12所示。「性別」與「職業別」在逆境商數上均呈現顯著差異。再以平均數比較之，逆境商數變項男性比女性得分較高，可能是男性面對職場逆境有較高的抗壓與調適能力，社會養成對性別期待亦有所不同，其成就動機不同對逆境的回應力也有差異（陳怡霏，民 91）。職業別的變項上區分公職與否，結果顯示，非公職人員有較高的逆境商數；究其原因，可能公職人員受公務員保障法維護工作權以及工作環境的養成，對於職場上的逆境應變能力較弱。而婚姻狀況上，已婚較單身其得分較高，推敲其原因，可能是已婚者除了對自己負責之外尚需維繫家庭生活，婚姻責任與經濟負擔，增強對逆境的回應能力。以單因子變異數分析，探討從業人員之教育程度與AQ之關係是否有顯著差異，其結果為教育程度越高的AQ就越高，與陳怡霏（民 91）、林俊雄（民 90）所研究的結果相同。如下表4.13~4.14所示。

表4.12 逆境商數與個人屬性之平均數差異檢定(N=251)

研究變數	性別	樣本數	平均數	標準差	T值	顯著性
性別	男	50	133.7586	19.03	2.319	0.022
	女	201	125.3971	17.32		
婚姻狀態	單身	95	123.95	16	-1.593	0.113
	已婚	156	128.5333	18.72		
職業別	公職	99	121.5846	19.74	-3.144	0.002
	非公職	152	130.3	15.70		

表4.13 逆境商數在教育程度變數上的差異分析ANOVA

	平方和	平均平方和	F 檢定	顯著性
組間	3506.906	876.726	2.873	0.025*
組內	48830.161	305.189		
總和	52337.067			

表4.14 逆境商數在教育程度變數上的描述性統計量

	個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
					下界	上界		
研究所以上	6	148.5	27.04934	13.52467	105.4585	191.5415	119	177
大學	107	130.1613	13.34804	1.6952	126.7715	133.5511	97	161
大專	103	124.2174	19.20008	2.31142	119.605	128.8298	82	168
高中職	34	123.5862	19.54759	3.6299	116.1507	131.0217	67	161
國中及以下	1	114	.	.	.	.	114	114
總和	251	126.8667	17.86417	1.39072	124.1206	129.6127	67	177



## 第五章 結論與建議

近年來，不管是醫療或其他產業，人力資源管理為產業經營的重要因素，其組織成員的表現可左右整體的生產績效。因此，善用人力並給予適當的教育養成，可協助組織經營並創造競爭優勢，以及更高的經營效益。本研究主要目的是希望透過問卷調查的方式，以了解醫療從業人員的逆境商數及工作滿足之相關情形，並探討逆境商數在工作壓力之調節變項，及社會支持之緩衝效果對工作滿足之預測因子相關影響。

### 5.1 結論

依據資料分析，彙整本研究假說驗證的結果並提出研究結論，與後續研究者的建議及研究限制。本研究假說之驗證結果，如表5.1所示。

表5.1 研究假說與實證分析結果

假說	內容	實證分析
H1	逆境商數對工作滿足會有正向影響關係	支持
H2	逆境商數對工作壓力會有正向影響關係	支持
H3	工作壓力與工作滿足會負向影響關係	支持
H4	工作壓力對逆境商數與工作滿足具有干擾作用	支持
H5a	性別之個人屬性對逆境商數有顯著差異	支持
H5b	婚姻狀態之個人屬性對逆境商數有顯著差異	不支持
H5c	職業別之個人屬性對逆境商數有顯著差異	支持
H5d	教育程度之個人屬性對逆境商數有顯著差異	支持
H6	逆境商數對社會支持會有正向影響關係。	不支持
H7	社會支持對工作滿足會有正向影響關係。	支持
H8	社會支持對逆境商數與工作滿足具有緩衝作用。	支持

以下將本研究所得結論分述如下：

(一) 本研究結果發現逆境商數的組成四個子構面中，「控制能力」對內外在工作滿足都有顯著正相關；這似乎顯示內控能力較強，對事件有較高的掌控能力與自我期許，當面臨壓力情境時，深信藉由自己的努力，能有效克服逆境的衝擊，對於工作抱持較多熱情，容易受到激勵，因而對工作內外在滿足獲得也較高。而「控制能力」、「歸因責任」、「影響層面」、「持續時間」與外在工作滿足都有顯著正相關，換言之，對逆境事件回應的四個構面，似乎顯示AQ與工作表現滿意、主管關係滿意、社會地位滿意與較易感受滿意的工作環境有顯著正相關。而在構面「歸因責任」、「影響層面」、「持續時間」等與內在工作滿足無顯著正相關。

(二) 本研究AQ平均值為126.87，與學者林俊雄（民 90）對一般員工所作的AQ為123.5，頗為相近。本研究之四個組成要素的平均數分別為控制能力28.8、歸因責任32.56、影響層面32.15、持續時間33.39。Paul Stoltz (1997)將AQ分成高中低，AQ之各構面的平均數為二十四至三十七屬於中間AQ分佈；本研究AQ較多分佈在曲線中間，AQ分佈呈現「鐘型曲線」（如圖4.1所示）。本研究的分佈圖與學者研究的相符合。AQ對工作壓力的Pearson's相關分析結果為正相關具顯著性。本研究驗證逆境商數對工作壓力有直接的影響關係，這似乎顯示AQ對工作壓力感受具有關聯性，AQ越高其逆境承受度較大，對工作職場的逆境感受回應能力較強，對工作壓力較有抗壓力。

(三) 本研究驗證角色模糊與AQ的「責任歸因」、「持續時間」有顯著相關。這可能在管理上或政策的執行缺乏清楚的指引，而組織對員工應當作什麼以及所提出的期望不確定性時，因而傷害到心理或行為等等

認知上的問題；或許因認知容易混淆造成角色模糊的工作壓力感；因此，角色模糊對「責任歸因」與「持續時間」的逆境回應有相關影響。

(四) 工作壓力與工作滿足有負向影響關係。其結果與國內外學者研究普遍獲得支持（如林少龍，民 95；Li & Shani，1991）；本研究將AQ與工作壓力納入交互效果，提供更深入而周全的了解；發現工作負荷與內在滿足有顯著負向影響，探究可能原因，工作負荷過重無法發揮專才，展現自我而獲得肯定，個人成長無法獲得滿足；本研究結果，角色模糊與角色衝突對工作外在滿足有顯著正相關，這可能員工導向的環境增強了角色模糊，組織成員對於角色期望、達成績效結果等訊息及成員需扮演多重角色，所造成的壓力源，卻使得組織成員相對較能獲得工作外在滿足。本研究亦定義了調節變項：工作壓力；實證結果發現此調節變項對工作滿足呈現部份調節效果。

(五) 本研究發現AQ在性別上有顯著差異。驗證學者Paul Stoltz (1997)的研究結果；男女在回應逆境能力的差異性，女性面對逆境時較常自責，男性則較常把重點放在逆境的結果。已婚對逆境的回應能力較未婚高，可能面對家庭與經濟的責任，所以較能承受職場的逆境挫折。在職業別上公職人員的AQ比非公職人員較低，似乎顯示公職人員有較多的工作保障與資源，對於職業上的逆境承受反應能力比較偏低，而非公職人員面對挫折回應能力較強，是否因非公職人員的工作權保障法，而必須勇於面對逆境與回應能力。在教育程度上有顯著的差異，似乎顯示擁有較高教育水平者在面對逆境挫折時較能積極樂觀，本研究推論高等教育程度者大部分都有較高的職位，而職場上的工作環境已訓練具備較高的抗壓能力，所以AQ也較高。在教育程度變項上，本研究在擁有研究所的學歷者其AQ平均為148.5，而學者陳怡霏(民 92)對EMBA學生所

做研究其AQ平均138.5，其結果顯示教育程度越高其回應逆境的能力也越高，與本研究結果相符。

(六) 逆境商數與社會支持相關性不顯著，社會支持與工作滿足有顯著相關。但在AQ之子構面，「控制能力」與「親友支持」有顯著正相關。顯示內控能力較強者，較易知覺到親友的支持，對工作的態度較積極樂觀。然而，社會支持與工作滿足有顯著的相關，「主管同事支持」、「親友支持」與內在、外在工作滿足有顯著正相關。驗證學者文獻的論述；社會支持可減緩工作壓力的作用，間接可影響工作滿足，可從本研究之結果獲得驗證假說。

(七) 本研究假設六不獲得支持，探究其原因並非每一構面有直接相關性。但「控制能力」與「親友支持」有正相關，驗證多位學者研究結論；發現內控者較能有效利用社會支持以因應壓力，研究結果指出社會支持可以緩和內控者的工作壓力，因而減緩個體緊張、沮喪等不愉快的感覺。而「主管同事支持」與「工作負荷」呈現顯著負相關；似乎顯示員工感受工作負荷過重時，其知覺到主管或同事的支援就越少，員工在面對工作量的負荷壓力就越沉重。本研究發現「親友支持」與角色衝突呈現顯著正相關，意味著親友支持會加強員工對工作上角色的衝突感覺，這可能與自我感受與工作需求相衝突有相關。

(八) AQ 與社會支持交互作用下，其「責任歸因」、「影響層面」與主管同事支持對內在工作滿足有正向顯著關係。由研究結果探究原因，主管同事的支持對工作上的逆境挫折較能積極處理與被認同的態度，對內在工作滿足有鼓舞激勵的作用。綜合研究結果，當面對逆境挫

折橫逆時，與加諸工作上的壓力，給予社會支持會緩衝工作上的壓力感受，對內在工作滿足有正面的影響作用，進而對外在工作滿足也能感受滿足。

## 5.2 研究建議與限制

### 5.2.1 研究建議

Paul Stoltz (1997)研究顯示逆境商數AQ(Adversity Quotient)愈高，愈能以彈性面對逆境，積極樂觀接受困難挑戰發揮創意找出解決方案，不屈不撓，愈挫愈勇；換言之，在高壓下生存並發揮自己最大的潛能，能迅速調整壓力讓工作上獲得滿足。相反的，AQ低的人，則會感到沮喪、迷失，抱怨、逃避挑戰，缺乏創意，凡事自暴自棄、半途而廢，終究一事無成。綜上所述，本研究提出以下建議：

(一) 以AQ量表檢測回應逆境的標準，並透過教育訓練來提升員工的AQ；AQ是個人回應逆境的能力，而能力是可以透過訓練與學習來提升的。AQ量表可以分析解讀自己回應逆境的弱點，並加以改進。所以醫療單位在規劃在職教育訓練課程時，可以增加提升AQ的課程，幫助員工增進AQ的能力，當面對逆境時提升挫折耐受力與正向思考的能力。本研究結果發現，AQ的四個子構面中，「控制能力」為最低得分，表示內控能力較弱，所以可針對如何提升自我控制能力的教育訓練課程，來增強員工逆境的回應能力。

(二) 甄選或晉升時評選的參考工具；根據本研究與Paul Stoltz (1997)、林俊雄(民 90)的研究結果，AQ高低會影響員工的工作表現、

離職率與工作滿足。Paul Stoltz (1997)提出AQ能夠預測員工的學習力、創造力、控制力與抒壓力等其他方面的表現。而在醫療產業環境中，員工是否能夠承受壓力與挫折的考驗，已是醫療產業競爭環境下重要的具備條件。國內優良企業的典範台積電公司是國內很重視職場3Q(IQ、EQ、AQ)的公司之一，綜合評估出3Q指數供員工及主管參考，因而成為國內幸福企業的榜首。所以在組織的人力管理部門可建立一套衡量標準，運用在人力篩選與補強的工具。

(三) 本研究發現，工作壓力與工作滿足有顯著負向關係。當工作負荷過多，對於個人成長與同事之間的關係之滿足亦愈低，無法滿足內在需求。因此，建議欲提高員工之工作滿足時，可提供較佳的學習環境與發揮專才的工作環境。

(四) 由研究結果討論，可知工作壓力會帶給個人與企業有所損害，而工作上主管與同事的支持對工作壓力有舒緩的幫助。本研究認為除了可經由組織制定策略協助個人學習面對逆境態度與處理的能力，有效提升員工自理壓力及控制壓力擴張的自我調適，進而較易獲得在工作之獲得內在工作滿足。然而，組織需透過教育訓練，培養主管能主動積極地提供員工工作上所需的協助，同事間協同合作，並在合理的範圍內，給予外在工作滿足的誘因，使其在社會支持與實質利得相輔相成下，獲得內外在工作滿足

(五) 本研究發現，公職與非公職的逆境商數有顯著差異。可提供公務機關在人力資源管理上做參考，針對其差異性做差異化在職訓練，並做AQ學習教育訓練，以提高公務機關的行政績效。

## (六) 對後續研究者的建議

### 1. 擴大研究對象

本研究侷限於南部署立醫院醫療從業人員為研究對象，研究結果未必能充分解釋本研究之目的，可能無法推論到所有醫療從業人員，所以建議後續研究者可將研究對象擴大至不同區域或其它不同產業，進行比較分析，更能了解其差異所在。建議後續研究者再從事相關研究時，可適時地納入其它組織或個人層次因素之變項，從不同的角度探討AQ與組織經營之相關性與影響性。

### 2. 納入不同的變項

本研究探討AQ與工作滿足之關係，其因素僅及於工作壓力與社會支持，對於組織層次因素，如成就動機、工作績效、離職傾向等因顧及避免研究架構過於複雜而未納入討論。本研究之假設六，逆境商數對社會支持會有正向影響關係，不獲得支持。AQ與社會支持之迴歸分析，結果並不顯著。其結果是否意味著互不影響與沒有因果關係，還是必須透過其它變數中介才會有直接相關聯性。因此，可作為後續之研究探討。

## 5.2.2 研究限制

本研究雖在研究方法與流程上力求完整、嚴謹，但由於人力、財力及時間的限制，以及一些不易控制及預期的外在因素存在，仍有幾項研究上的限制，可歸納出下列幾點：

1. 調查對象為醫療人員，由於人力物力有限，無法全面依照職務做調查，所以採用便利抽樣，並無法使用機率抽樣法。
2. 研究有關工作滿足與工作壓力之測量部分均屬主觀知覺的部分，而主觀之判斷易受當時受試者所處環境與心情等因素之影

響，衡量的客觀性較為不足。

3. 由於時間、人力、經費及資料收集的限制，僅能針對南部地區署立醫院進行分析，而無法對其他地區或不同屬性的醫院施行全面調查並加以比較，其代表性可能稍嫌不足。



## 參考文獻

### 中文部份

1. 王家玲(民 91), 甄選工具之效度驗證與運用-以某高科技公司為例, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
2. 王培志(民 86), 義工參與的決策因素、工作滿足、離職傾向之研究-以高雄地區醫院義工為例, 國立中山大學企業管理學系碩士論文。
3. 曲素娥(民 93), 壽險公司新進業務人員逆境商數、績效表現與離職意圖之關係, 朝陽科技大學保險金融管理系碩士論文。
4. 朱伯瑜(民 96), 海峽兩岸工程師逆境商數分析-以某公司為例, 中央大學碩士論文。
5. 吳萬益(民 90), 影響學習型組織建立相關因素之研究, 文大商管學報, 21-49 頁。
6. 吳慧雯(民 95), 科技工作人員的感激特質與主觀幸福感之相關研究:以社會支持和工作滿意為中介變項的路徑分析, 國立新竹教育大學人資處輔導教學所碩士論文。
7. 吳知賢(民 83), 歸因再訓練在國小班級情境實施之研究:錄影媒體教學實驗, 國立政治大學教育研究所博士論文
8. 吳慧雯(民 95), 科技工作人員的感激特質與主觀幸福感之相關研究:以社會支持和工作滿意為中介變項的路徑分析, 國立新竹教育大學/人資處輔導教學碩士論文。
9. 李茂興、李慕華、林宗鴻譯(民 85), 組織行為, 初版, 台北:揚智, 譯自 Robbins, S. P. (1994), *Essentials of Organizational Behavior*。
10. 李家聖、陳益世(民 88), 高科技產業特性、工作壓力、工作滿意暨

- 離職傾向之相關性研究：以新竹科學園區高科技廠商研發技術人員為例。人力資源學報，11 卷， 93-115 頁。
11. 李英蘭 (民 94)，托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究—以高高屏地區為例，中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
  12. 林俊雄 (民 90)，台灣地區連鎖加盟事業經營管理者逆境回應與工作滿足、組織承諾相關之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文。
  13. 林少龍 (民 95)，第一線員工處置行為之管理：壓力源、因應資源與情感承諾之角色，管理學報，第 23 卷第 3 期，367-388 頁。
  14. 林新沛 (民 94)，Proper Interpretation of Standardized Regression Coefficients，中山管理評論，13 卷 2 期， 533-548 頁。
  15. 林錦坤(民 89)。台灣地區基層警察人員自殺傾向預測模式之實證研究，中央警察大學警學報，36，341-372 頁。
  16. 邱皓政 (民 92)，結構方程模式 LISREL 的理論與應用，初版。台北：雙葉書廊。
  17. 金培芳 (民 85)，銀行行員工作壓力、工作滿足與工作意願之關聯性研究，國立中興大學企業管理研究所碩士未出版論文。
  18. 洪維宏 (民 94)，個人與組織適配度對於員工工作滿足度、組織承諾及離職傾向之影響——以非營利組織為例，國立中央大學企業管理研究所之碩士論文。
  19. 胡蓮珍等 (民 92)，中部某醫學中心護理人員工作滿足度及其相關因素之探討，Chung Shan Med J ，14:315~325 頁。
  20. 許士軍 (民 87)，管理學，台北：台灣東華書局股份有限公司。
  21. 陳怡霏 (民 92)，逆境商數與成就動機、工作績效關係之研究，國立

- 台灣科技大學企業管理系碩士論文。
- 22.陳義勝(民 70)，工作特性與組織承諾之相關研究，中國文化大學企業管理研究所碩士論文。
- 23.陳義勝(民 84)。組織行為，二版，臺北:華泰書局。
- 24.陳健昇 (民 95)，醫療組織建立學習導向專案團隊的方法與成效，國立雲林科技大學企業管理系碩士論文。
- 25.陳麗資 (民 94)，醫院員工工作滿足度之研究-----以護理人員為例，輔仁大學應用統計研究所在職專班碩士論文。
- 26.陳延澤 (民 92)，高科技產業中員工學習意願與知識分享程度之關係研究，國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。
- 27.陳秀玉 (民 92)，人事人員工作壓力、社會支持與身心健康之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所文教行政人員在職進修專班碩士論文。
- 28.陳明崇 (民 91)，國中專任人事人員之工作特性與工作滿意度之研究以臺灣北部五縣市為例，國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 29.陳源湖(民 87)，高雄縣市婚姻暴力受虐婦女生活壓力、因應策略與社會支持之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 30.彭懷真(民 89)，啟事,中國地方自治，55 卷 8 期，36-36 頁.
- 31.黃國彥、翁一峰 (1980)，領導方式與人格特質對工人工作滿足的影響，國立政治大學學報，第 41 期，45-59 頁.
- 32.楊牧青 (2000)，工作特性、人格特質與工作滿意度之關係研究-以高雄港務局為例，國立成功大學交通管理研究所碩士論文。
- 33.莊安祺譯 (民 88)，AQ 逆境商數，初版，台北：時報文化出版，譯

- 自 Paul Stoltz. (1997), *Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities*, Wiley.
- 34.陸洛、高旭繁、周雲、蕭愛玲(民 90)，兩岸三地員工之工作壓力、控制信念、工作滿意及身心健康。中華心理衛生學刊，14 卷，55-87 頁。
  - 35.陸洛、高淑芳(民 88)，主管工作壓力的族群差異；個人背景、工作與職業因素。中華心理衛生學刊，12 卷，23-66 頁。
  - 36.傅瓊儀、陸偉明、程炳林(民 91)，以結構方程模式探討制握信念及社會支持在國中生壓力知覺的作用，教育心理學報，民 91，34 卷，1 期，61-82 頁。
  - 37.葉桂珍、汪美香(民 92)，管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係，臺大管理論叢，第十四卷第一期，79-118 頁。
  - 38.葉兆祺(民 88)，國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究臺中師範學院，國民教育研究所碩士論文。
  - 39.劉榮哲(民 93)，女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所組織發展與領導在職專班碩士論文。
  - 40.蔡文輝(民 86)，社會學，台北：三民書局。
  - 41.蔡欣嵐(2001)，工作特性、人格特質與工作滿意度之關係-以半導體為例，國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
  - 42.熊英君(民 96)，國中生之內外控、社會支持、情緒智力與學業成就之相關研究，銘傳大學教育研究所碩士論文。
  - 43.劉潔心等(民 95)，基層醫療保健人員組織充能對組織承諾及其工作滿足度影響之研究，實證護理，2 卷 1 期。

44. 羅家德、朱慶忠，(民 93)，人際網路結構因素對工作滿足之影響，  
中山管理評論，第 12 卷第 4 期，795-823 頁。



## 英文部分

1. Adams, J.L. (1963), Conceptual Blockbusting: A Guide to Better Ideas, Norton & SanFrancisco.
2. Alderfer,C. P. (1972), Existence, relatedness, and growth:Human needs in organizational settings, Free Press, New York.
3. Atkinson(1996), JM. Copying with Stress at Work :Welling borough: Thomson Publishers Limited.
4. Baron, R.M, Kenny, D.A, (1986)., The Moderator-Mediator Variable Distinction on Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statisticals Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, 51(6):1173-1182.
5. Baroudi, J. J.(1985), The impact of Role Variables on IS Personnel Work Attitudes and Intentions , MIS Quarterly, 9(4), 341-356.
6. Beehr, J., Neman, J. E.(1978), Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review ,Personnel psychology, 31(4), 665-699.
7. Bloom, B.L., Asher,S.J. & White, S.W. (1978). Marital disruption as tressor ,Psychological Bulletin,85, pp.867-894.
8. Borman, W. C., & Motowidol, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In Schmit N. and Borman W. C. (Eds), San Francisco: Jossey-Bass, Personnel Selection in Organizations, 71-98.
9. Brayfield, A.H., & Crockett, W. H. (1955). Employee Attitudes and Employee Performance. Psychological Bulletin, 52, 396-424.

10. Brief, A.P., Schuler, R.S., & Van Sell, M. (1981) Managing Job Stress. Boston: Little, Brown and Company.
11. Cammann C; Fischman M; Jenkins D; Klesh J (1982) ,Michigan organization assessment questionnaire: Intrinsic and extrinsic rewards satisfaction,Pg68-70.
12. Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. Chicago: Consulting Psychologists press.
13. Canon, W. ( 1914 ) . The interrelations of emotions as suggested by recent physiological researchers. American Journal of Psychology, 25, 256-282.
14. Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.P.R., Van, H.R., & Pinneau, S.R.( 1975).Job demands and worker health: Main effects and occupational differences. Washington: US Department of Health, Education and Welfare.
15. Cartwright,S., & Cooper, C.L. ( 2001 ) . ASSET: An Organizational Stress Screening Tool, The Management Guide. Manchester, UK: RCL Ltd.
16. Cassel, J.(1976).The Contribution of the Social Environment to Host Resistance,American Journal of Epidemiology, 104:23-1074.
17. Chand, K. (1990), Pressures, stressus, anxieties, and on-job safety of the school superintendents, (ERIC Document Reproduction Service No. ED 249706).
18. Cohen, S. & Wills, T.A. ( 1985 ) . Stress, social support, and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98, 310-357.
19. Cooper, C. L., Dewe, P. J., O' Driscoll , M. P. ( 2001b ) .Coping of job

- stress. Organizational Stress: A review and Critique of Theory, Research, and Applications. p159-186, Sage.
20. Cribbin (1972) J. Effective Managerial Leadership. American Management Association Inc.
21. Davis H. (1977). Human Behavior at Work. Organizational Behavior, 5th Ed., New York : McGraw-Hill.
22. Davis, J. & Wilson, S.M. (2000). Principals efforts to empower teachers : Effects on teacher motivation and job satisfaction and stress. The Clearing House. 73, pp.349-353.
23. Ferris, G. R., Frink, D. D., Gilmore, D. C., & Kacmar, K. M. (1994) . Understanding as an antidote for the dysfunctional consequences of organizational politics as a stressor. Journal of Applied Social Psychology, 24, 1204-1220
24. Fischer HJ. (1999). A psychoanalytic View of burnout. In B.A Farber (ed.) , Stress and burnout in the human service professions. New York: Pergamon Press.
25. Fitzgerald, B. (1996). An empirical investigation into the adoption of systems development methodologies. Information and Mangement, 34,317-328.
26. Folkman, S. (1984) . Personal control and stress and working process: A theoretical analysis. Journal of personality and Social Psychology. 46, 839-852.
27. Frese, M., & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology: A German approach. In H. C. Triandis, M. D. Dunnette, & L. M. Hough



- (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology, 4 (pp. 271-340). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
28. French, J.R.P., Rodgers, W., & Cobb, S.(1974), Adjustment as person-environment fit. in Coehol, C. V., & Hambrug, D.A. (Eds), Coping and adaptation. New York: Basic Books.
29. Goldstei, D.K., An Examination of Work-Related Correlatio of Job Satisfaction In Programmer/Analysis. MIS Quarterly.1984 : 103-115.
30. Greenberg, J., Baron, R. A.(1995), Behavior in Organization, New Jersey: Prentice Hall Inc.
31. Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). Development of The Job Diagnostic Survey, Journal of Applied Psychology, Vol.60, pp.159-170.
32. Hartley, M.P.(1976), Drssertation Abstract :The Relationship of Locus of Control and Need Achievement to Job atisfaction ,vol.36. ,PP245-250.
33. Hall,D.T. & Goodale,J.G. ( 1986 ) .Human resource management:Strategy,design and implement.Scottand foresmen company.
34. Hemingway, M. A., & Smith, C. S.(1999). Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviors and injuries in nurses. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 72(3), 285-299.
35. Hendrix,W.H., R.P. Steel & S.A Schultz, ( 1987 ) , ob stress and consequences. J Journality ,2, 291-302.
36. Herzberg, F. (1956). Job Attitudes: Review and opinion., Pittsburg, PA: Psychological Services of Pittsburg.

- 37.Holland, J. L. (1969). Making Vocational Choices: A theory of Vocational Personalities and Work Environments ,2nd ed., Eaglewood Cliffs, NJ. Prentice Hall International.
- 38.Hollenbeck, John R. & Williams, Charles R. (1987). Goal Importance, Self-Focus, and the Goal-Setting Process. Journal of Applied Psychology, 72(2), pp. 204-212.
- 39.Holmes, T. H., & Rahe, R. H.(1976).The Social Readjustment Rating Scale. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213-218.
- 40.Hoppock,R. (1935), Job Satisfaction, New York:Happer and Row.
- 41.House, J. S.(1981). Work stress and social support reading. Mass: Addison-Wesley.
- 42.Howell, Jane M. & Christine M. Shea. (2001). Individual Difference, Environmental Scanning, Innovation Framing, and Champion Behavior: Key Predictors of Project Performance. The Journal of Product Innovation Management, 18, pp. 15-27.
- 43.Hulin, C.L.,& Smith, P.C.(1964) Sex Difference in Job Satisfaction , Journal Of Applied Psychology, 48, 88—92.
- 44.Jerald Greenberg ( 1995 ) , The Quest for Justice on the Job: Essays and Experiments, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- 45.Jerald Greenberg, Robert A. Baron ( 2002 ) , Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- 46.Julian B Rotter(1972),Applications of a Social Learning Theory of Personality ,Holt, Rinehart and Winston .

47. Keenan, A. & Newton, T. J. (1985). Stressful events, stressors, and psychological strains in young professional engineers, Journal of Occupational Behaviour, 6, 151-156.
48. Kessler, R. C., & Price, J. D. (1985). Social Support and Social Factors in Psychopathology: Stress, Social Support and Coping Processes. Ann. Rev. Psychol. 36, 531-72.
49. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping, New York: Springer Publishing Co.
50. Li, E. Y., and Shani, A. B. (1991), Stress Dynamics of Information Systems Managers : A Contingency Model , Journal of Management Information Systems, 7(4), 107-130.
51. Liu, C (2002) . A comparison of job strains among employees holding comparable jobs in Western and Eastern societies. USA: Unpublished ph.D. Dissertation, University of South Florida.
52. Lusch, Robert F.; Serpkenci, Ray R. (1990), Personal differences, job tension, job outcomes, and store performance: A study of retail store managers. Journal of Marketing. Vol 54(1), pp. 85-101.
53. Locke, E. A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction,” In M. C. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
54. Julian B Rotter (1972), Applications of a Social Learning Theory of Personality, Holt, Rinehart and Winston .
55. Li, E. Y., and Shani, A. B. (1991), Stress Dynamics of Information Systems Managers : A Contingency Model, Journal of Management

- Information Systems, 7(4), 107-130.
- 56.Liu, C (2002) . A comparison of job strains among employees holding comparable jobs in Western and Eastern societies. USA: Unpublished ph.D. Dissertation, University of South Florida.
- 57.Locke, E. A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction, In M. C. Dunnette(Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
- 58.Lusch , R.F., and R.R. Serpkenci , Personal Differences , Job Tension , JobOutcomes , and Store Performance : A Study of Retail Store Managers , Journal of Marketing , Vol.54, January 1990 , PP.85-101.
- 59.Maslow, A.H. (1954), Motivation and Personality. New York: Harper & Brothers Pub. pp.146-150.
- 60.McClelland, D.C., Atkinson, J.W., Clark, R.A., & Lowell, E.L. (1953), The achievement motive. New York: Appleton-Century-Crofts.
- 61.McCormick E.J. & Ilgen, D.(1968), Managerial attitudes & Performance,Homewood, Illinois: Dorsey Press .
- 62.Michel Hersen(2004),Comprehensive Handbook of Psychological Assessment,John Wiley and Sons,p.460-479.
- 63.Mitchell, T. R. (1979). “Organizational Behavior.” Annual Review of Psychology, 22, pp. 426-435.
- 64.Nolen-Hoeksema, S., Girgus, J. S., & Seligman, M. E. P. (1986). Learned helplessness in children: A longitudinal study of depression,achievement, and explanatory style. Journal of Abnormal Psychology.101(3), 405-422.
- 65.Papallo, W. R. (1990), Launching a Superintendency, Executive Educator

- National School Boards Association (Alexandria, VA), May.
66. Paul Gordon Stoltz (1997), Adversity Quotient: Turning Obstacles Into Opportunities, John Wiley and Sons.
67. Porter, L. W. & E. E. Lawler (1971), Managerial Attitudes & Performance Illinois : Homewood Company.
68. Robbins, S. P. (1982), Personnel : The Management of Human Resource, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
69. Robbins, S. P. (2001), Organizational Behavior. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Inc.
70. Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychological Monographs, 33(1), 300-303.
71. Rusbult C and Lowery D. (1985). When Bureaucrats Get the Blues: Responses to Dissatisfaction Among Federal Employees. Journal of Applied Social Psychology ; 15(1) : 80-103.
72. Schermerhorn, Hunt, & Osborn. (1996) 。 Organizational Behavior 。 台北：台灣西書出版社。
73. Seashore S. E. and T. D. Taber (1975) , Job Satisfaction Indicators and Their Correlates. American Behavioral Scientist, 18: 333-368.
74. Shafer, A.B. (2000). Mediation of the Big Five's effect on career decision making by life task dimensions and on money attitudes by materialism. Personality and Individual Differences. 28. pp.93-109.
75. Seligman, Martin E. P. (1995), Learned Helplessness: A Theory for the Age of Personal Control, Oxford Univ Pr .
76. Seligman, M. E. P. (2006) , Learned Optimism: How to Change Your

Mind and Your Life, Pocket Books, London.

77. Selye, H. (1956), The stress of life. New York: McGraw-Hill.
78. Sharon Glazer, Terry A. Beehr, (2005), Consistency of implications of three role stressors across four countries, Journal of Organizational Behavior. 26, 467-487.
79. Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps. Journal of Social Issues 40, 11-36.
80. Siu, O. L., Spector, P. E., Cooper, C. L., Lu, L., Yu, S. F. (2002). Managerial stress in Greater China: The direct and moderate effect of coping strategy and work locus of control. International Association for Applied Psychology, 51, 608-632.
81. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969), The Measurement of Satisfaction in Work & Retirement, Chicago: Rand McNally.
82. Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. Human Relations, 19, 11, 1005-1016.
83. Staw, B. M. (1980). Rationality and Justification in Organizational Life. Research in Organizational Behavior, 2, 45-80.
84. Turnage, J. J., & Spielberger, C. D., (1991). Job stress in managers, professionals and clerical workers. Work & Stress, 5, 165-176.
85. Turner, A.N. & Lawrence, R.P. (1965), Industrial Jobs and the Worker : An Investigation of Response to Task Attributes, Boston : Harvard Univ. Press.
86. Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: the

- relationships among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. Journal of Organizational Behavior, 23, 571-591.
87. Viswesvaran, Sanchez and Fisher (1999) The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis. Journal of Vocational Behavior, V 54, I2, Pages 314-334 .
88. Vroom, V. H. (1964), Work and Motivation., New York: Wiley.
89. Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minneapolis Industrial Relations Center, University of Minnesota.
90. Wenz-Gross & Siperstein (1997), Stress, Social Support, and Adjustment of Adolescents in Middle School, The Journal of Early Adolescence, Vol. 17, No. 2, 129-151 .
91. Wexley, K. N. & Yukl G. A. ( 1977 ), Organization Behavior and Personnel Psychology. Homewood, III : Richard D. Irwin Inc .
92. Williams, L. J., and Hazer, J. T. (1986). Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A reanalysis using Latent Variable Structural Equation Methods. Journal of Applied Psychology, 71(2), 219-231.
93. Wolk, S. & D. Bloom. (1978), The Interactive Effects of Locus of Control and Situational Stress upon Performance Accuracy and Time, Journal of Personality, 46, pp. 279-298.
94. Wong, M. F., & Wong, M. P. (2002). Workplace stress: Causes, consequences, and why it concerns managers. Akauntan Nasional, 11, 24-28.

## 附錄一：本研究問卷

親愛的署立醫院同仁們大家好：

感謝您於百忙之中撥冗填寫本問卷。這是一份學術性的研究問卷，目的在探討「醫療工作人員的逆境商數與工作滿意之關係」。本研究根據 Paul Stoltz (1997) 提出的AQ (*Adversity quotient*) 逆境商數，他證明AQ能影響員工的工作表現、工作動機、創新能力甚至生理健康。懇請您依照個人實際情況填寫，若有疑義的問題請您依照「第一直覺」填答。

本研究極需要您的寶貴意見。誠摯地邀請您熱心參與，本研究會將後續成果回饋給您，如您欲知道自己的AQ總分，可在問卷最後留下您的E-Mail，我們會將答案與說明告知您，以做為您未來人生更圓滿的參考依據。

本問卷是不記名的，您的答案僅供學術分析之用，不會個別對外發表，絕對會尊重您個人的隱私權，請安心作答。在此由衷感謝您對本研究的支持與參與，謝謝您！

敬祝

身體健康 萬事如意

南華大學企業管理學系

管理科學碩士班

指導教授：沈昭吟博士

研究生：張瑞真

E-mail : [Lab@chyidoh.gov.tw](mailto:Lab@chyidoh.gov.tw)



## 第一部份:逆境商數量表

填寫說明：

以下有二十個事件，請您在第一個直覺反應當下寫出答案。

- 一、您想像正面臨下面的這些事件的情境狀況，不論這些事件看起來是否實際。
- 二、問卷題目沒有所謂「對或錯」的答案；每個事件之後會有兩個問題。
- 三、針對這兩個問題，在1到5的數字間選出一個數字，來表示您的反應程度。如果這個原因非常接近右邊的描述，請圈選5，其次請圈選4或3；如果這個原因非常接近左邊的描述，請圈選1，其次請圈選2或3。

每題只能圈選一個數字。

問卷範例：

事件：你從重大的投資獲得很多金錢。

QA：我獲得很多金錢的原因，影響所及：

我的生活各方面    1 2 3 4 5    僅於此事件

如果您認為這事件原因影響所及：

- |              |      |
|--------------|------|
| 我的生活各方面      | 圈選 1 |
| 會影響生活並非生活各方面 | 圈選 2 |
| 普通偶爾會影響生活    | 圈選 3 |
| 些微會影響生活      | 圈選 4 |
| 僅於此事件        | 圈選 5 |

依照您的反應程度不同在1到5的數字間選出一個數字。

QB：我獲得很多金錢的原因，將會：

總是存在著    1 2 3 4 5    僅止於此不會再發生

如果您認為這事件原因：

- |           |      |
|-----------|------|
| 總是存在著     | 圈選 1 |
| 存在但並非永遠存在 | 圈選 2 |
| 普通偶爾存在    | 圈選 3 |
| 些微會存在     | 圈選 4 |
| 僅止於此不會再發生 | 圈選 5 |

依照您的反應程度不同在1到5的數字間選出一個數字。

請您模擬事件發生做答：

1. 你的同事不易於接受你的想法。

Q1A. 我的同事不易於接受我的想法的原因是我：

無法掌控    1 2 3 4 5    可完全掌控

Q1B. 我的同事不易於接受我的想法，與何者有關：

我的因素    1 2 3 4 5    是其他人或因素造成

2. 會議當中大家對你的簡報毫無反應。

Q2A. 大家對我的簡報毫無反應的原因，影響所及：

我的生活各方面    1 2 3 4 5    僅於此事件

Q2B. 大家對我的簡報毫無反應的原因，將會：

總是存在著    1 2 3 4 5    僅止於此不會再發生

3. 當你和你所愛的人隔閡越來越深。

Q3A. 我們隔閡越來越深的原因，影響所及：

我的生活各方面    1 2 3 4 5    僅於此事件

Q3B. 我們隔閡越來越深的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

4. 你和你的伴侶（對你意義非凡的人）起了激烈爭執。

Q4A. 我們激烈爭執的原因是我：

無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q4B. 我們激烈爭執的結果，我覺得：

不必負任何責任 1 2 3 4 5 我得負完全責任

5. 你被要求調職以保住工作。

Q5A. 我被要求調職的原因，影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q5B. 我被要求調職的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

6. 你很重視的朋友在你生日當天沒有來電。

Q6A. 我的朋友沒有來電的原因是我：

無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q6B. 我的朋友沒有來電的原因，與何者有關：

我的因素 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成

7. 親密的朋友得了重病。

Q7A. 我的朋友得了重病的原因是我：

無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q7B. 這事件的結果我覺得：

不必負任何責任 1 2 3 4 5 我得負完全責任

8. 你被駁回參與一項重要任務。

Q8A. 我被駁回參與這任務的原因，影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q8B. 我被駁回參與這任務的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

9. 當你遭受所重視的同事給你負面的回應。

Q9A. 我受到負面回應的原因，影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q9B. 我受到負面回應的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

10. 你很關愛的人被診斷罹患癌症。

Q10A. 我很關愛的人罹癌的原因，影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q10B. 我很關愛的人罹癌的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

11. 你最近的投資策略失敗。

Q11A. 我策略失敗的原因，影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q11B. 我策略失敗的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

12. 你錯過了班機。

Q12A. 我錯過班機的原因是我：

無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q12B. 我錯過班機的原因，與何者有關：

我的因素 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成

13. 你負責的工作專案失敗了。

Q13A. 工作專案失敗的原因是我：

無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q13B. 這事件的結果我覺得：

不必負任何責任 1 2 3 4 5 我得負完全責任

14. 你的老闆要你減薪三成以保住你的工作。

Q14A. 我被要求減薪的原因是我：

無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q14B. 我被要求減薪的原因，與何者有關：

我的因素 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成

15. 當你開車赴約的途中車子拋錨了。

Q15A. 我的車子拋錨，這原因影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q15B. 我的車子拋錨，這原因將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

16. 你的醫師來電告知你的膽固醇過高。

Q16A. 我的膽固醇過高，這原因的影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q16B. 我的膽固醇過高，這原因將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

17. 你打了好幾通電話給朋友，但都沒有回電。

Q17A. 我的朋友沒回電，這原因的影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q17B. 我的朋友沒回電話，這原因將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

18. 健康檢查時，你的醫師警告你要注意健康。

Q18A. 我的醫生警告我，這原因是我：

無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控



Q18B. 這事件的結果我覺得：

不必負任何責任    1 2 3 4 5    我得負完全責任

19. 你遭受不被肯定的工作評價。

Q19A. 我遭受這種評價，這原因是我：

無法掌控    1 2 3 4 5    可完全掌控

Q19B. 這事件的結果我覺得：

不必負任何責任    1 2 3 4 5    我得負完全責任

20. 你沒有獲得企盼已久的升職。

Q20A. 我沒有獲得升職，這原因是我：

無法掌控    1 2 3 4 5    可完全掌控

Q20B. 我沒有獲得升職的原因，與何者有關：

我的因素    1 2 3 4 5    是其他人或因素造成

## 第二部份：工作壓力

下列的問題是要瞭解您目前的工作壓力程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「✓」。

- |                               | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    | 不<br>同<br>意              | 普<br>通                   | 同<br>意                   | 非<br>常<br>同<br>意         |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成-----  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得總有許多工作等著我去完成-----       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我的工作需要以很快的速度來完成-----       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我經常感到工作負荷量在大量增加中-----      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事-----    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我的工作經常比其他同事繁重-----         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我明確了解醫院要求我達成的工作目標-----     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我相當清楚什麼時候該做什麼工作-----       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我明確了解在工作上自己的責任-----        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我可以事先知道別人對我的工作期望-----     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍-----  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 對我的工作內容非常明確了解-----        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我必須經常視情況之不同，而以不同的方式從事工作-- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我經常在人力不足狀況下完成指派的工作-----   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我必須經常違抗醫院的規則或政策才能執行指派的工作  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. 我必須經常與工作性質相異的團體一起工作-----
17. 在工作中，我經常接受到相互衝突的要求-----
18. 我的工作常處於順了姑情，卻失了嫂意的矛盾中-----
19. 在工作中，我需要接受沒有足夠資源和支援的工作任務
20. 我經常從事一些沒有必要的工作-----

### 第三部份：社會支持

下列的問題是要瞭解您目前的社會支持程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「✓」。

- |                             | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    | 不<br>同<br>意              | 普<br>通                   | 同<br>意                   | 非<br>常<br>同<br>意         |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 醫院會重視評估我對組織的貢獻價值-----    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 醫院會用更廉價的人力來取代我的工作-----   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 醫院會維護照顧員工的權益-----        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 醫院對於我優異的表現主動給我加薪-----    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 當我遇到困難時，我的主管會關心幫忙我-----  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我的主管會關心照顧我的福利-----       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我的主管會傾聽我的抱怨與需求-----      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我的主管會提供意見與忠告-----        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我的主管會組織下屬來推動工作-----      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我的主管會信任我的工作表現-----      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我的同事能把份內的事做好-----       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我的同事會關心我-----           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我的同事是友善的-----           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 需要時，我的同事會主動幫忙我完成任務----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 工作上，我的同事會主動協調工作任務-----  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 家人會關心我的工作情形-----        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. 家人與朋友會相信我的處事原則-----
18. 家人或朋友會幫我減輕工作壓力-----
19. 家人或朋友會提供我工作上的相關訊息-----
20. 當家庭與工作無法兼顧時，家人會尊重我的決定-----

#### 第四部份：工作滿意

下列的問題是要瞭解您目前的工作滿意程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「✓」。

- |                              | 非<br>常<br>不<br>滿<br>意    | 不<br>滿<br>意              | 普<br>通                   | 滿<br>意                   | 非<br>常<br>滿<br>意         |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我對目前工作中，學習新事物的機會-----     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對目前工作中，可以發揮專長的程度-----    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我對目前工作中，可以展現自我能力之機會-----  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我對目前的薪資-----              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我對目前所獲得的各項福利-----         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我對目前的工作保障-----            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 同事對我的態度與尊重程度-----         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 有良好的工作表現時，醫院或主管對我的褒揚----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我對目前工作環境中，醫院決策與執行的方法----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我對升遷的機會-----             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 對於工作的忙碌程度-----           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我對目前所獲得的成就感-----         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我須要工作支援時，同事會協助共同完成-----  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我對目前的工作環境（設備、空調）-----    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 總體來說，您對目前的工作感到-----      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 第五部份：基本資料

此部份問卷僅供學術研究，絕對保密，請您放心就本身情況

在最適當的打「✓」。

1. 您的性別：男女

2. 您的婚姻狀況：單身已婚

3. 您目前有無子女：無有

4. 您的年齡：

20 歲以下21~30 歲31~40 歲41~50 歲51~60 歲61 歲以上

5. 您的教育程度為：

研究所以上大學大專高中職國中及以下

6. 您在貴醫院的服務年數：

2 年以下2~5 年5~8 年8~12 年12 年以上

7. 請問您工作的服務年數：

2 年以內2~5 年5~8 年8~12 年12 年以上

8. 您在公司中所扮演(任職)的角色：

高階主管中階主管一般職員

9. 醫院等級：

區域教學醫院區域醫院地區教學醫院地區醫院

10. 您現在隸屬的管理部門為：

醫療部 護理部 行政部門 醫事部 工務部 其他

11. 平均月收入：3 萬以下 3-5 萬 5-7 萬 7 萬以上

12. 您是否為公務人員：是 否

本問卷到此全部結束，請您重新檢查一遍，以確定沒有遺漏任何一項。

您的協助是本研究的一大助力，再次謝謝您的參與及合作



## 附錄 二：本研究問項探索性因素分析

### 逆境商數

問 項	子構面			
	控制 能力	歸因 責任	影響 層面	持續 時間
Q19A.我遭受這種評價，這原因是我：無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控	0.767			
Q6A.我的朋友沒有來電的原因是我：無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控	0.828			
Q20A. 我沒有獲得升職，這原因是我：無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控	0.606			
Q13A. 工作專案失敗的原因是我：無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控	0.511			
Q18B. 健康檢查時，你的醫師警告你要注意健康。這事件的結果我覺得： 不必負任何責任 1 2 3 4 5 我得負完全責任		0.831		
Q13B. 你負責的工作專案失敗了。這事件的結果我覺得： 不必負任何責任 1 2 3 4 5 我得負完全責任		0.803		
Q19B.你遭受不被肯定的工作評價。 這事件的結果我覺得： 不必負任何責任 1 2 3 4 5 我得負完全責任		0.746		
Q20B.你沒有獲得企盼已久的升職。 我沒有獲得升職的原因， 與何者有關：我的因素 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成		0.674		
Q14B.你的老闆要你減薪三成以保住你的工作。 我被要求減薪的原因，與 何者有關：我的因素 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成		0.666		
Q1B.你的同事不易於接受你的想法。 我的同事不易於接受我的想法， 與何者有關：我的因素 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成		0.606		
Q12B. 你錯過了班機。 我錯過班機的原因，與何者有關： 我的因素 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成		0.577		
Q8A. 我被駁回參與這任務的原因，影響所及： 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件			0.767	
Q17A.你打了好幾通電話給朋友，但都沒有回電。我的朋友沒回電， 這原因的影響所及：我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件			0.838	
Q2A. 會議當中大家對你的簡報毫無反應。 大家對我的簡報毫無 反應的原因，影響所及：我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件			0.636	
Q15A.當你開車赴約的途中車子拋錨了。 我的車子拋錨，這原因影響所及： 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件			0.762	
Q5B. 你被要求調職以保住工作。 我被要求調職的原因，將會：總是存在 著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生				0.844
Q15B. 當你開車赴約的途中車子拋錨了。我的車子拋錨，這原因將會：總 是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生				0.674

Q16B.你的醫師來電告知你的膽固醇過高。 我的膽固醇過高，這原因將會：總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生				0.618
Q11B.你最近的投資策略失敗。 我策略失敗的原因，將會：總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生				0.62
特徵值	2.456	1.509	1.421	1.214
累積解釋變易量%	20.16	37.213	52.289	65.996

### 工作壓力

問 項	子構面		
	角色模糊	工作負荷	角色衝突
1. 我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成	0.725		
2. 我覺得總有許多工作等著我去完成	0.863		
4. 我經常感到工作負荷量在大量增加中	0.824		
6. 我的工作經常比其他同事繁重		0.794	
7. 我明確了解醫院要求我達成的工作目標		0.823	
8. 我相當清楚什麼時候該做什麼工作		0.676	
9. 我明確了解在工作上自己的責任		0.597	
17. 在工作中，我經常接受到相互衝突的要求			0.83
19. 在工作中，我需要接受沒有足夠資源和支援的工作任務			0.816
20.我經常從事一些沒有必要的工作			0.759
特徵值	3.533	1.718	1.714
累積解釋變易量%	21.793	43.397	63.32

### 工作滿足

問 項	子構面	
	內在滿足	外在滿足
1. 我對目前工作中，學習新事物的機會	0.788	
2. 我對目前工作中，可以發揮專長的程度	0.821	
5. 我對目前所獲得的各項福利		0.672
8. 有良好的工作表現時，醫院或主管對我的褒揚		0.82
特徵值	1.83	1.344
累積解釋變易量%	52.57	67.208

## 社會支持

問 項	子構面	
	主管同事支持	親友支持
6. 我的主管會關心照顧我的福利	0.594	
7. 我的主管會傾聽我的抱怨與需求	0.607	
10. 我的主管會信任我的工作表現	0.647	
12. 我的同事會關心我	0.672	
13. 我的同事是友善的	0.674	
14. 需要時，我的同事會主動幫忙我完成任務	0.694	
16. 家人會關心我的工作情形		0.576
17. 家人與朋友會相信我的處事原則		0.621
20. 當家庭與工作無法兼顧時，家人會尊重我的決定		0.635
特徵值	3.258	2.072
累積解釋變易量%	32.582	54.13