

**主辦單位：**

**中國文化大學勞動暨人力資源學系**

**時間：**

**2020年12月5日（星期六）**

**地點：**

**財團法人勞工研究資料中心基金會**

**（台北市中正區北平東路24樓7樓-6）**

**2020年勞動暨人力資源議題學術論壇**

**創新跨域課程成果發表會**

**論 文 集**

**2020年勞動暨人力資源議題學術論壇創新跨域課程成果發表會議程**

**主辦單位：中國文化大學勞動暨人力資源學系**

**時間：2020年12月5日（星期六）**

地點：財團法人勞工研究資料中心基金會（台北市中正區北平東路24樓7樓-6）

會議議程：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 主題/發表者 | 主持人/評論人 |
| 9:30~10:00 | 報 到 |  |
| 10:00~11:30 | 【主題一】**變遷中之勞動關係與勞動力發展議題**  【發表主題】  姓名：周恩霈  篇名：新進社會福利專業人員勞動現況及其職場適應之探討  姓名：林錞昀  篇名：以科技學科內容知識TPCK基礎融入共通核心職能課程之初探 | 主持人：  施貞仰署長  行政院勞動部勞動力發展署  評論人：  莊介南處長  台鹽股份有限公司生技事業處 |
| 11:30~13:00 | 午餐及休息 |  |
| 13:00~14:30 | 【主題二】**劇變後的新常態：人力資源之因應**  【發表主題】  姓名：楊恕  篇名：雇主品牌對求職者應徵意圖之影響─以應屆畢業生為例  姓名：蔡豐棋  篇名：任務科技配適度對工作壓力與工作倦怠之影響─以復原力為中介變項  姓名：何兆中  篇名：廣州城市居民受教育程度、自信心及主觀幸福感之研究 | 主持人：  白景文副教授  中國文化大學勞動暨人力資源學系  評論人：  林燦螢常務顧問  中華人力資源管理協會  袁宇熙副教授  中國文化大學勞動暨人力資源學系 |
| 14:30~15:00 | 茶敘及交流 |  |
| 15:00~16:00 | 【主題三】**疫情後之調適：企業員工福利管理**  【發表主題】  姓名：何欣慈  篇名：實施彈性福利制度員工使用行為、需求滿足對幸福感之研究  姓名：林奕辰  篇名：企業員工運動涉入、身心健康與工作壓力之研究 | 主持人：  康雅菁助理教授  中國文化大學勞動暨人力資源學系  評論人：  林韶姿助理教授  健行科技大學資訊管理系 |
| 16:00~ | 閉幕及賦歸 |  |

**目錄**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序號** | **論文題目(作者)** | **頁碼** |
| 1 | **新進社會福利專業人員勞動現況及其職場適應之探討**(周恩霈)………………….......... | 1 |
| 2 | **以科技學科內容知識TPCK基礎融入共通核心職能課程之初探**(林錞昀)…………….. | 25 |
| 3 | **雇主品牌對求職者應徵意圖之影響─以應屆畢業生為例**(楊恕)……………………….. | 38 |
| 4 | **任務科技配適度對工作壓力與工作倦怠之影響─以復原力為中介變項**(蔡豐棋)…….. | 46 |
| 5 | **廣州城市居民受教育程度、自信心及主觀幸福感之研究**(何兆中)……………………… | 67 |
| 6 | **施彈性福利制度員工使用行為、需求滿足對幸福感之研究**(何欣慈)…………………… | 85 |
| 7 | **企業員工運動涉入、身心健康與工作壓力之研究**(林奕辰)……………………………… | 111 |

**新進社會福利專業人員勞動現況及其職場適應之探討**

**周恩霈**

中國文化大學勞動暨人力資源學系研究生

電子信箱：[hbra1028@gmail.com](mailto:hbra1028@gmail.com)

**摘要**

社會福利服務工作服務對象多元及廣泛，包含兒童、青少年、婦女、老人、身心障礙者、原住民、新移民、低收入戶、勞工等族群，需要投入的人力及物力相對數量眾多，然而社工工作環境與薪資待遇不友善狀況下，新進人員與資深社工員如何於職場上適應面對。現有的專業能力學習途徑是透過學校教育學習過程中進行累積，而學校課程的學習是否能增強或改善社會福利工作人員之專業技能，進而提升留任於社會福利服務產業的職場中，仍有待進一步探討，故本研究試圖分析社工員之職能概況與薪資和勞動過程。

社工的薪資關鍵是政府的社福標案，政府廣泛的將社會福利服務工作民營化。社福標案的形式將本該由政府責任的社會福利服務，委託社福機構單位執行。而社福標案的「非營利」框架，則變相的動員民間社福機構與單位，將相關資源與人力，構成制度性的剝削。社會福利機構單位將各地政府機關的制度性剝削，分攤到社工身上。社工的薪資來源一方面限制了社工薪資的成長，另一方面產生了複雜的業務。

**關鍵字**：社會福利工作、新進人員、勞動現況、薪資、職場適應

1. **緒論**

**一、前言**

2011年2月24日，台東縣一位保護性業務社工因感冒合併過勞而過世，保護性社工是高度專業及高壓工作，開始引起社會大眾對於社工勞動條件的關注。而後在2017年8 月 23 日，高雄市社會福利中心一名 30 歲的社工不幸過世於租屋處。根據相關報導，這位社工不僅於其工作場域服務多年，樂於工作的態度也使他與當地建立了良好的社會關係，與同仁、鄰里間都有著深厚的情感。

這些沉重的訊息讓社會大眾，特別是於社會工作領域的相關工作者們，感到相當不捨與難過。前述的事件中更加快質疑現行社工勞動處境的艱難與困境─勞動薪資與勞務內容失衡、現況中人手不足、機構單位技巧性要求薪資回捐、社會責任制度框架下的工時過長、如同醫院急診多樣性突發狀況需要隨 call 隨到、遊走於社會事件的第一線社會福利專業人員卻無相應保障等。

監察院（2019）依據台灣社會工作人員職業工會曾公布之〈2018 臺灣社工工作服務產業勞動權益調查〉展開調查，作成調查報告糾正衛生福利部，以提升社工勞動條件。社工勞動條件的低落不佳使得社會工作領域難以吸引新進優秀的社工人才投入，也使得社工一直出現缺工的情形，更加導致無法讓有經驗的資深社工久任。

台灣社會大眾及政府官員長期忽視，均不想正視問題的根本所在。社工的工作不但不穩定、不安全，更是不受到政府保障及重視。如此工作環境之下，最直接影響受害的，就是接受相關福利服務的個案，過程當中的服務品質未見提升，以及突顯出台灣社會安全網的崩離解析。

**二、研究背景與動機**

台灣高等教育過度成長及少子化衝擊狀況，各大專院校社會工作系所為了生存，因應相關教育部評鑑及標榜畢業立即就業需求及國家證照考試等，設計規畫相關符合社工師證照課程。

（一）社會工作人員專業考試範疇

過去社工師考試只要是社會工作科、系、組、所畢業，或是專科以上學歷但有修習7學科20學分者，即可應試社工師考試。社工師考試新制的正式上路，可以分為兩個時間點來看：

1. 102年1月1日前取得舊制應考資格者，於106年1月1日起，需依照新制考試標準應試。

2. 102年1月1日以後自社工相關科系，或具專科以上學歷修畢社工學分者，其應試資格之審查，則需依照新制考試標準，包含15學科45學分。

新制考試上路後，需具備下列資格其中一項者，才可應試社工師考試：

1、社會工作相當科、系、組、所、學位學程畢業，並有修習社會工作（福利）實習或實地工作者：

(1)所謂社會工作相當科、系、組、所、學位學程，是指有開設下列15學科，且每學科至少3學分以上，總計45學分，且經考選部審議通過並公告者；該15學科列示如下：

\*社會工作概論領域課程2學科，包括：

a.社會工作概論。

b.社會福利概論或社會工作倫理。

\*社會工作直接服務方法領域課程3學科，包括：

a.社會個案工作。

b.社會團體工作。

c.社區工作或社區組織與（社區）發展

\*人類行為與社會環境領域課程4學科，包括：

a.人類行為與社會環境。

b.社會學。

c.心理學。

d.社會心理學。

\*社會政策立法與行政管理領域課程4學科，包括：

a.社會政策與社會立法。

b.社會福利行政。

c.方案設計與評估。

d.社會工作管理或非營利組織管理。

\*社會工作研究法領域課程2學科，包括：

a.社會工作研究法或社會研究法。

b.社會統計。

(2)所謂社會工作（福利）實習或實地工作者之認定，在考試新制實施後，按照畢業年度區分為兩種認定方式：

\*民國102年之前畢業者，可出具登錄有實習成績之學校成績單，若曾修習但成績單上無登錄者，98年前畢業者應由學校出具註明實習成績之實習證明，98年至102年間畢業者，則應由學校出具註明實習成績及實習內容之實習證明。

\*民國102年之後畢業者，實習以課堂外實習為限，應至少實習二次且合計400小時以上，實習機構、實習督導之資格條件等資料。

（二）社會工作人員就業途徑及工作條件

1.實務工作現況

社工人員學校畢業後，工作場所為政府社會福利部門、民間私人部門的社會福利機構單位、公私立安養護機構（如重症老人療養、重度殘障養護機構）、一般安置機構（如兒童、少年、婦女中途之家與庇護機構）、醫療復健機構（如公私立醫院、復健中心）、犯罪毒癮矯治機構（如監獄、煙毒勒戒中心）、 公私部門勞動就業服務單位(就業中心、庇護工場)、一般企業員工輔導部門、學校輔導室等，主要在各該相關機構的辦公室、會談室、接待區或會議室等；醫院的社工人員也需要到病房內查房、跟診；家庭訪視則需要外出至需要受助對象住家進行訪問、視察，與受助對象面對面進行訪談，並加以記錄、協調、轉介，必要時陪同驗傷與製作筆錄，甚至會需要出庭作證，處理暴力個案時，更要自己特別注意人身安全問題。

2.勞動現況

社工人員的工時方面，一般每日規定工時為8小時，中午休息時間可能需要接聽電話，加班狀況不一，端視工作量多寡而定，經常需加班；當然也要考量機構的活動密集度、各種活動狀況以及各機構的規劃安排，大型機構的社工人員有時也必須在假日加班協助活動進行、參加研討會，或者晚上辦理團體活動、臨時社區方案等。

3.新進社工員與資深社工員之職務分配

新進與資深社會工作人員在職務劃分，將會視機構狀況而定。若是機構單位內缺人時，新進人員要馬上從事第一線工作，而資深人員則擔任行政及督導，如計畫書撰寫、方案執行、困難個案晤談/處理等。在醫院內，有經驗的資深人員比較清楚如何處理醫病關係、社區資源連結等問題，其他像癌症、安寧病房等也都需要有些人生閱歷較豐富的社工，來協助開導及安撫病人和家屬。往往當病人或家屬無法負擔龐大醫療或照顧費用時，社工人員還須扮演募款及找尋相關問題，經費解決來源。

4.社工員職能

工作上需具備的專業技能有輔導諮商技巧、情緒管理、計畫撰寫及執行能力、設計方案、個案呈現等，有時也要作目標管理、績效管理（如募款）；在行政方面，要會使用基本辦公軟體（如Word、Excel、Powerpoint），醫院內社工人員還需要了解基本的醫療知識（疾病衛教、社區復健衛教）與法律常識（如民法、刑法）。

社會工作人員及其社工助理因長期與弱勢族群互動，容易產生專業上期望的支援與現實資源不足的落差，工作上也常會受到別人負面人生經歷、情緒的影響，而有心理認同問題及精神壓力，因此需要懂得接納、處理這些負面情緒及壓力。此外，還需要有樂觀、充滿理想的服務精神，薪資報酬不算高，然而協助個人或家庭解決問題的心理滿足，是一般其他職業工作中所無法比擬的。故本研究主旨希望透過探討社工人員社工學用晉升職業徒進之問題，藉以進行新進社工人員工作條件與職能適應之探討。

1. **社會工作專業人員之政府角色與定位**

**一、從國際人權及勞動權益觀點看待社工人員的保障問題**

國際人權發展史的角度來看，與「世界人權宣言」共同被視為「國際人權憲章」的「公民與政治權利國際公約（International Covenant on Civil and Political Rights）」及「經濟社會文化權利國際公約（International Covenant on Economic Social and Cultural Rights）」，乃是本世紀人權發展的重要里程碑。

立法院於2009年3月31日完成「兩公約施行法」三讀程序，並於98年4月22日由總統公布實施。從國際人權法的發展歷史觀之，這兩個公約所涵蓋的權利保護範圍甚廣，不但是當代人類國際社會基本人權保障的指標，其中諸多條文規範更是直指勞動者／社會弱勢者之權利保障。例如有關集體勞動關係的保護，包括「公民權利和政治權利國際公約」第二十二條，以及「經濟、社會和文化權利國際公約」第八條等。這兩個國際公約所定之人權保護規範如從國際勞動法的發展來看，在一定的程度上承接並呼應國際勞工組織（ILO）歷年來對於集體勞動人權保護的意義脈絡，同時也進一步證實與明確化，該等人權規範的重要性地位與國內法律化的必要性。

勞動基準法是維護勞工權益重要的法規，社會福利團體單位、社工人員及從事社會福利相關專業人員對勞動權益之認識及瞭解，進而能維護社福人員勞動權益，並一起為社會福利工作勞動條件共創合理、透明及合法工作環境。如此才能保護自己勞動就業權益和需要就業服務和運用勞動法規保障個案及家屬。

行政院所制定的《機關委託社會福利服務採購作業手冊》列舉了社福標案所委託社會福利服務的社會福利法規：「各機關依社會福利法規或地方自治權責，辦理社會福利之業務服務，例如依社會救助法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性剝削防制條例、兒童及少年福利與權益保障法、身心障礙者權益保障法、特殊境遇家庭扶助條例、家庭暴力防治法、老人福利法、長期照顧服務法、身心障礙者權利公約施行法、兒童權利公約施行法、公益勸募條例、志願服務法及社會工作師法等辦理者。」社福標案所委託的社會福利服務都是依據社福相關法規所制定，而需由地方政府辦理主責的業務，稱為法定服務。

台灣歷年社會福利服務產業相關工作人員需求人數，年年呈現日增狀況，詳見附錄一所示。而依據台灣社會社會福利工作專職人員數，如附錄二所示，台灣歷年社會福利服務工作對於男女比率呈現失衡狀況，此產業流傳一句經典名言：女生當男生用，男生當畜牲用。目前男女比例為1(男):8(女)。這是這產業的特殊現象，但是對於產業發產未必是一件良好的現象。

台灣早期在40、50年代，因政府單位建構與責任認知較缺乏，往往以國家發展為前提，對於照顧人民相關福利政策較不足夠。因此社會福利服務均於由民間宗教性單位開始發展。而因政治與經濟相關發展因素之下，政府部門規劃落實相關社會福利機關部門。政府部門的社會工作人員依照高考三級、普考及格者本俸與專業加給之規定敘薪，相較於民間社福機構，政府公職的工作及福利較有保障，是社會工作專業人員就業的優先選擇。由附錄三及附錄四之台灣社會福利工作公家部門從業人數/台灣社會福利工作私人部門從業人數中可窺知。

台灣社會福利服務產業，需求量越來越大。然而對於此工作認同及發照比例卻明顯不足，相較於護理師、心理師、復健師等各項證照之發放比率，明顯較低，詳見附錄五之台灣領取社會工作師證照數。

台灣目前民間社會慈善事業相關基金會僱用之社會工作人員人數也是逐年增加，特別於100年發生台灣921災難，所需要人力更是倍增。資料詳見附錄六之財團法人社會福利慈善事業基金會數。

**二、從教育社會學觀點看待社工員養成適應落差的問題**

台灣目前高等教育中，培育可符合從事社會福利服務相關工作之系所，108年統計66大專院校，98系所科系。

社會工作相關科系的基礎知識建立在社會科學（社會、政治、法律、經濟與歷史）及行為科學上（心理學、人類學），專業課程包括：社會工作概論、個案工作、團體工作、社區組織與發展、社會行政、社會政策與立法、人類行為與社會環境、社會福利導論等；針對不同應用領域的選修科目有醫療社會工作、精神病理社會工作、學校社會工作、兒童福利、家庭暴力、社會保險、社區照顧等。

學校課程也會安排學生實習工作，以累積實務經驗與工作上的技巧運用；最重要的還有專業倫理的養成，社會工作者需要對服務對象的隱私保密，因此要嚴格遵守專業道德的規範，並以求助者的權益考量為先，避免服務對象受到傷害。

近年來有些公私立機構逐漸需要社工碩士背景的人員從事高階管理與執行工作，業界普遍認可社工相關研究所畢業相當於 100 小時的社工實習經驗，其未來就業選擇較多，可從事學術研究、政策擬定、社區服務、個案輔導等社會相關工作。

然而台灣現今對於勞動教育於大專院校專業課程中稀少，社會福利服務工作相關學系，更是於專業更成中開課比例更是少之又少。也使得畢業學生，自己於畢業後對於需要服務的個案家屬，乃至自己於勞動權益中無法理解。為需要相關服務當事人，扮演好社工應該有的角色-倡議者、充權者。

新成立社會系所學校增加，每年由社會工作相關系所學習專業課程，從學校畢業人數投入專業技能證照考試人員及合格人數增加，也使得報考人數逐年增加，而實際到考人數增加，及格人數增加，平均及格率17.23%。詳見附錄七之專技高考社會工作師歷年及格人數與錄取及格率。

**三、從福利服務提供者觀點看待社工員機構管理的問題**

社工在訓練方面，醫療院所及社福機構均會安排訓練課程，包括工作流程、輔導技巧、危機處理、家族諮商、心理相關訓練等，也有不少機構鼓勵社工人員在職進修，攻讀學位或者報考社工師執照。目前並未強制規定要擁有社工師執照才能從事相關工作，但醫療院所若聘請具有社工師執照的相關人員則可在評鑑時加分，勞政方面人員則以就業服務專業人員證照為主。

專業的社會工作人員須具備豐富的愛心、耐心與服務熱忱，專業知識也是不可或缺的。通常大學社工相關科系，畢業為社會工作人員的基本學歷，而社工助理則要求專科以上；若非相關科系畢業，但經過專業訓練或是願意投入社工行列也會列入考量。專業技能部分，需具備諮商的技巧、情緒控制管理、電腦操作能力、交通能力、壓力挫折管理能力等；醫院社工還要不怕疾病、不排斥病患及流浪漢，不隨案主起舞、有客觀評估的態度與專業，以及與醫療團隊合作的精神。

台灣為何社工工作不穩定？根本原因在於社工被當成無酬勞動者一般付出，當前社工系學生畢業後，出路不外乎是走公部門社工及私部門社工，公部門社工有一大部分是非公務人員身分的約聘、約雇、約用(專案)的臨時人員，為何說是臨時?因為上述三種都是一年一聘，工作薪資福利不但劣於公務人員，工作穩定性更天差地別，或許有人會問，那私部門社工總該穩定一些了吧?沒錯!私部門大多數並非一年一聘，但是薪資卻比政府臨時人員低數千至1萬元，變相成為長期穩定的低薪血汗社工，此外，不少私立機構開始接政府方案做，不但讓社工一年一聘，機構單位還血盆大口私吞政府經費，只給社工低於方案補助的薪資，政府儼然成為中間最大的「人力派遣商」，冷眼旁看著機構單位肆無忌憚的剝削社工。

台灣社會福利服務產業，多數資金來源透過民間募款及贊助，因此會因為社會經濟及變遷而影響經費來源與投入成本，如96年-97年全球金融危機，台灣政府推動大專畢業生至企業職場實習方案俗稱22K方案或22K政策。

社會福利服務機構單位，人事成本也會因為社會經濟脈動而有變動調整，服務地區與對象的不同，薪資待遇也有所差異。目前社福機構內約聘人員薪水隨學歷高低而有別，大學畢業約28,000～30,000元、碩士畢業則是35,000元，具有專業證照則加給1,000～2,000元；醫院裡工作5年以上，月薪可達40,000元～50,000元之間，具有社工師執照者薪水加給約3,000～6,000元。年終獎金平均約1～1.5個月，績效獎金則視機構而定，三節獎金很少，亦沒有分紅制度。詳見附錄八及附錄九之財團法人社會福利慈善事業基金會經費運用情形。

民國86年「社會工作師法」通過後，社會工作逐漸朝向專業化，非營利機構、醫療院所、學校輔導單位均必須聘請社會工作師，以確保社會福利工作的品質與專業性；而擁有社會工作師執照者也可以像會計師、律師一般，成立社福機構或自行開業。

當具有社工師證書、且在合法立案的機構內執行社會工作師法第 12 條6所訂業務 5 年以上，檢附相關資料證明文件，就可以向所屬縣市政府社會局社會工作科申請社工師事務所開業執照，領有執照的社工師事務所通常可承接各縣市政府社會局等公家單位的案子。

而社會工作師執業執照有效期限為6年，執業者應每6年接受繼續教育課程，始得申請執業執照更新；專科社工師證書有效期限亦為6年，於證書有效期限內，參加繼續教育課程始得申請展延證書有效期限。詳見附錄十之台灣目前開業社會工作師事務所概況。

社會工作需具備良好溝通技巧、情緒管理、壓力挫折處理、計畫撰寫及執行能力，因此多數能力經紀人賣條件足夠充裕下，開業社會工作師事務所試社工員嚮往好的職涯規劃。

如果無法開立事務所，可轉職到一般企業的人事部門，從事人力資源、員工關係與諮詢等工作；由於社工人員工作環境，長時間對於人類行為模式的熟悉度，也可以轉到媒體、市場調查領域，或在民間基金會負責籌募資金及尋求社會資源等工作。

1. **社會工作者的勞動現況**

**一、社會工作直接服務之工作負荷**

目前台灣高等教育下之社工相關科系畢業生，選擇至公私立社會福利機構擔任第一線社工員，就業集中在社會福利相關機構、醫院、社區內；政府機關的社政、勞政部門也有，比例上依然以民間單位為主，若想進入公家機構則必須通過高普考，目前的缺額以身心殘障及老人機構最多。依衛生福利部統計資料1，社會工作專職人員以女性為主，占 8 成以上，民國 108 年底在公部門的社會工作專職人員有 6,238 人，其中 79.72％為女性；私部門的社會工作人力則有 8,741 人，其中 82.36％為女性。

社會工作人員及其助理通常在公私立社會福利機構、醫療院所提供服務，根據其專業知識與技能協助人們，以促進、發展與恢復案主之社會功能，服務對象包括兒童、青少年、婦女、老人、身心障礙者、原住民、新移民、低收入戶、勞工等族群。服務於社福機構者之工作內容包含：社會資源連結、家庭訪問、辦理團體活動、申請計畫案、個案諮商、心理暨社會評估及處置等；服務於醫療院所者則是進行病患評估，提供非醫療的服務，涵蓋社會、心理、經濟、情緒、家庭、出院後的安置、個案會談等，甚至包括器官捐贈或醫病關係等事項。

台灣隨著國家發展，老年人口成長、少子化與外籍配偶等社會變遷，政府越來越重視社會福利與社會問題，並積極推行國民年金、社區照顧、弱勢族群救助、擴大就業服務等政策，對於社工人員的需求將越來越大；此外，人們心態也越來越開放，懂得找社工尋求幫助。實際上目前無論是在老人、早療、就業、身心障礙、社政等方面，社會工作人員均明顯不足。

在政府通過「社會工作師法」之後，社會工作越趨專業化，除了各縣市政府成立之社福機構（如家暴中心、老人安養中心、托兒所、孤兒院等）須聘用一定數額之專業社工師外，未來凡從事社會工作直接服務之職業，也需要具備社會工作師專業證照，以身心障礙及老人相關社會工作的需求最多。在醫院方面，過去只有大醫院才設有社工室，如今醫院逐漸重視社工業務，對社工人員的需求較以往有增加之勢。

老人福利社會工作包括發放敬老福利生活津貼，提供預防保健、獨居老人照護、中低收入及身心障礙老人居家照護等服務，提倡老人身心健康發展，促進老人參與社區文康活動。

身心障礙社會工作包括規劃身心障礙者家庭支持服務試辦計畫，以建立身心障礙者之家庭資源網絡；評估身心障礙者家庭需求，提供社區照顧及居家服務，協助其透過團體組織的力量共同面對及解決問題；提供輔助器具評估、維修服務、復健訓練計畫，協助身心障礙者具備自理能力並減輕照顧者的負擔。

心理衛生社工服務對象，經衛生福利部精神照護資訊管理系統與保護資訊系統串接同時及曾經在案個案，屬精神疾病個案合併有兒少保護、家庭暴力、性侵害事件加害人身分者，訪視重點除精神病情外，尚包括自殺危險、暴力風險、家庭功能、個案需求評估及服務目標。而為提供以家庭為中心之個案服務，個案定期評估表已列有家庭功能概況評估（含家系圖、家庭功能評估、脆弱家庭風險評估），心衛社工經評估個案及其家庭之狀況後，除應填具整體需求評估及個案/家庭服務目標，並需擬定服務計畫。另針對有整合性家庭服務需求之個案及其家庭，已於評估表中設計相關欄位，以利心衛社工積極發現家庭需求。

婦女社會福利工作在於加強弱勢婦女的扶助與照顧，包括未婚媽媽、離婚喪偶、強暴或婚姻暴力受害者，除提供受害婦女庇護場所或中途之家外，亦協助單親婦女成長、增進親子關係、減輕其家庭負擔；此外，隨著國際化及兩岸交流頻繁，也提供外籍或大陸配偶社會照顧與服務，協助外籍婦女生活調適、醫療保險、就業權益、子女教育與文化提升等事宜。

其他社會工作包括社區發展、社會救助等，社區發展社工人員協助辦理地方性青少年、婦女及老人社區活動，凝聚社區居民意識，提升社區居民精神生活，並且推動各種生活講座、社區刊物、兒童及青少年育樂休閒活動、婦女及老人健康活動、媽媽教室、民俗文化技藝活動等；社會救助工作人員之職責在於照顧低收入及遭受急難、災害者，提供各類扶助措施，協助其脫離對救助的依賴，鼓勵低收入戶就業與就學。

**二、社會工作方案多元化與行政工作複雜化**

根據國際勞工組織（International Labor Organization，簡稱ILO）對於社會安全的定義：「社會經由系列的公共規章，來提供予其成員某種保障，以對抗經濟及社會的危難，而這些危難係由疾病、生育、職業傷害、失業、病弱、老年或死亡所引起及產生的所得中斷或實質的減少，這些保障的方法包括提供醫療照顧、對有未成年子女的家庭予以補助等。」，就此而言，因應於社會福利資源分配而來的請求權利，社會安全體系至少包括以下幾種：（一）「貢獻評估」的社會保險範疇，亦即，投保者繳納保費及其發生事故之後的保險給付，兩者之間有其對應的關係，也就是說，面臨到風險事故的請領保險給付，係以貢獻（contribution）的繳費與否為其請求權利的消極資格之一；（二）「財力評估」的社會救助範疇，亦即，藉由資產調查（means-test）而來的條件審查，以作為是否提供救助的客觀指標；（三）「身份評估」的福利津貼範疇，舉凡從生育津貼、育兒津貼、老農津貼到政治受難者的賠償，身份確認而來的資格取得，總是會受制於設籍年限、客觀事實與人身遭遇，藉以突顯社會促進或社會補償的消極目的；（四）「專業評估」的福利服務範疇，包括有兒少虐待的開結案指標、親權變更或是移轉的司法判決、身心障礙者的醫療鑑定與需求評估、老人長期照顧的失能評量工具，均有所謂專業診斷裁量（professional discretion）的評估機制。

台灣近年許多政府的專案逐漸以外包方式委託民間單位來執行各項心理諮商、家庭處遇、會談治療等相關業務，其工作內容多為教育訓練、專題演講、督導、案主會談、團體活動帶領等。為解決失業問題，公私立的就業輔導機構增設就業輔導個案管理員，不僅提供就業諮詢輔導，更進一步協助解決個案背後無法就業的因素。

政府所屬的社會福利部門及民間社會福利機構外，近年學校對於社會工作人員的需求也逐漸攀升。為全面建置校園霸凌事件防制與輔導機制，確實輔導偏差行為學生，教育單位於100年1月26日總統令頒布修正國民教育法第10條條文，明訂24班以上國民小學、國民中學均需設置專任輔導教師；另直轄市、縣（市）政府及55班以上之國民中小學，均需設置專任專業輔導人員（如社工師、心理師）。透過在教育體系內增加專任輔導教師及專業輔導人員以提升學校有關偏差行為學生之危機處理、諮商與輔導、資源整合、個案管理、轉介服務和追蹤輔導等能力，以奠定學生輔導工作之基礎。未來學校社工也將成為社會工作人員另一個發展的方向，通常輕微、預防式個案協助由學校輔導老師個案輔導；而社會局所列管的保護性個案，如家暴法、性侵害法、兒福法等複雜度較高的個案，則由社工人員來接手協助。

那麼，又為何社工過勞與社會安全有關呢?而社工往往正是幫助這些弱勢族群的第一線人員，一旦當社工倒下，又有誰能支撐社會安全網呢?以某醫學中心M為例，社工師A的工作在於協助住院的精神病患可以有正常社會生活功能，並進行家族治療強化家庭支持系統，同時協助減輕家屬的照顧及經濟負荷，然而，A一人便要負擔30床的急性病床，一個月工作22天，等於一天就要處理一個以上的病人，再扣除每天都要開的會議、記錄撰寫，大部分時間根本沒辦法消化這些個案，那麼，這些病患最後怎麼辦呢?往往在家庭關係尚未修復、社會資源尚未充足的情況下便出院返家，家屬在沒有任何支持的情況下過不了多久又會將病患送往其他病院，精神科病房就像是一個旋轉門，病患每天不斷進出卻始終無法解決問題。

再以醫學中心C為例，社工B需負責性侵害加害人的社區治療業務，其中不少個案並沒有觀護人或少年保護官，只能夠過社區治療掌握生活近況並監控高風險因子，然而社區治療時間卻多安排在平日白天，這使得許多剛出獄在更生工作或未成年仍在就學的個案往往無法穩定出席，治療師因此無法掌握這些個案的行蹤與近況，造就社會安全的破洞。看到這裡想必有人會問，那為何不多安排夜間或假日輔導呢?當然可以安排，而且排了不但醫院高興、衛生局高興，更解決了個案的困境，可惜，安排假日及夜間要犧牲掉的卻是社工的權益，因為醫院根本不願意給主責性侵的社工夜間/假日輔導加班費，又有誰願意留下來呢?即便如此，社工B仍接手了一個夜間輔導團。

這些個案本身常常因缺乏病識感，不願主動就醫，致受病情干擾而有暴力行為，且往往同時有就業、福利及社區居住等資源需求，但缺乏尋求資源的能力，受到歧視、社會排斥、貧窮或孤立，而造成社會問題。為整體性評估個案需求，藉由心理衛生社工人員專業，整合就醫、就業、就學及福利資源，評估個案的多元需求，提供個案整合服務，與被害人端的保護性社工合作共同擬定服務計畫，適時連結各項資源，並定期檢視計畫執行情形，視需要修正家庭服務計畫，以降低個案的暴力風險，並協助個案復歸社區，正常生活。

1. **社工人員之薪資結構**

**一、社福機構社工薪資之經費來源**

行政院公共工程委員會於2019 年頒布《機關委託社會福利服務廠商評選及計費辦法》實際匡列了社福標案的社會福利服務項目：「兒童及少年福利、婦女福利、老人福利、身心障礙福利、家庭支持、社會救助、社會工作、志願服務、家庭暴力防治、性侵害防治、性騷擾防治、長期照顧業務、社區發展業務及其他與提供社會福利有關之服務。」社福標案的社會福利服務項目皆屬於政府應提供的法定服務，而同時社福機構沒有政府的委託，亦難以實際進入。而社福標案亦決定了社工的薪資來源，並影響社工的勞動。

台灣近年來因應社會環境急速變遷、社會福利需求增加、家庭結構改變，國內社會福利法規持續增加或修訂，社會福利服務輸送體系需仰賴社會工作人力，社工面臨高工時、高負荷、高壓力等問題。蔡總統於聽取中央政府總預算案，指示「建構完善社工體系將有助於降低社會安全事件發生，請權責機關通盤瞭解目前社工人力供需情形，就不足部分審酌提供專案性補助，並逐年在預算編列上適當反映。」

衛福部為完善社會工作專業制度，於充實社工人力、重視社工執業安全、以改善勞動條件、制度化社工薪資結構等各面向著手，因應社工不同屬性薪資調整分為公部門、補助民間單位。

**二、公部門社工薪資調整**

衛生福利部自108年9月宣佈社會工作人員薪資制度計畫，109年起就要正式實施，為政府與民間單位的社工人員調整薪資結構，其中公部門社工人員薪資調整最高可達3,000元，民間單位社工人員專業服務費由定額補助每月3萬4千元，改為新進社工人員補助每月3萬4,916元，另依年資、學歷、執照及執行風險業務等級等階梯式之專業服務費補助制度，第1年新進社會工作人員經補助薪資最高可達4萬4,892元，受益社工人數約1萬682人。

(一)將原計畫性補助之風險工作費調整為人事費，納入薪資結構，可經常性編列及支領。

(二)正式編制社工人員調整金額1,810元至3,000元；約聘僱社工人員調整金額1,569元至3,000元。

(三)維持保護性社工與一般性社工薪資差距，有利吸引工作風險性較高之保護性社工能專職久任。。

二、補助民間單位社工薪資調整：

(一)原定額補助3萬4,000元改為依年資、學歷、執照、執行風險業務等級等階梯式之專業服務費補助制度。

(二)調高雇主負擔之勞健保費及提撥勞退準備金費用補助，減輕民間社福團體及機構財務負擔。

衛福部期望可以透過建立社會工作人員薪資制度，保障合理薪資，以利留才專業久任，減輕民間社福團體及機構財務負擔，促進公私協力，共同推動社會福利服務，維護弱勢民眾權益。

台灣社會褔利服務的基層新進社工員，卻是無法實質領到政府美意下的補助薪資調整金額。乃至台灣民間單位及基層社工公會倡議爭取許久的專業加給或危險加給的過程中，也遲遲無法獲得政府的友善和相對等回應。行政院人事行政局或相關人力運用部會，往往以不符合資格或政府人事精簡退案！

社工服務工作方案其中家庭暴力，台灣每年超過十萬件家暴案件及一萬多件性侵案件，在案量的長年持續累積下，卻只能依賴目前的662位的社工執行，每位社工背負一二百件生命安危的案件卻是不爭的事實！政府單位及社會大眾還需要投入多少位社工，經歷過勞或是犧牲生命，才能聽到感受到，一直和台灣弱勢民眾，一起努力並肩奮戰生活的社工聲音！

1. **社會工作者之專業認同與職能**

社會工作之專業領域包括兒童及少年福利、老人福利、身心障礙福利、婦女

福利、社區發展、社會救助、家庭服務、就業服務、學校社會工作、醫療社會工作、司法矯正社會工作等。兒童及少年社會福利工作著重在嬰幼兒托育，提供學齡兒童課後安親服務，對於發展遲緩兒童給予照護，扶助並輔導失依、弱勢、受虐兒童及少年，協助行為偏差的兒童/少年安置、輔導與轉介服務，以及兒童、青少年性交易防制等。

社工人聽到這句話大概都會生氣：「社工就是做愛心的，不該計較報酬」，但我開始發現社工若沒一點愛心還真做不來，就像在沒有加班費情況下社工A每晚仍留在病房與病患、家屬討論出院計畫，處理永遠消化不完的高個案量，又或者社工B在週三夜間留在醫院進行性侵害加害人輔導工作，社工夥伴們過著「白天當社工，晚上當義工」的生活，若非如此個案又怎能獲得良好的服務，社會又怎能更加穩定呢？

然而，這就是社工可悲的地方，「社工救不了個案，更救不了自己」，而這並非是少數社工的經驗，更是數以千計社工當前面臨的狀況，低薪資與高案量環境下為了避免猝死、過勞死，許多社工早已選擇離職，不斷流動的人力使得社會安全網處於惡性循環中，請問政府看見了嗎?如果還沒看見，作者此時此刻呼籲政府應即刻改善社工勞動處境，否然影響的不僅是社工，更是台灣社會的安定。

1. **結論與建議**

臺灣未來人口與社會發展趨勢而言，人口老化、家庭變遷、新移民、失業、貧窮等問題均是社會服務領域，社會工作人員的培育也會隨社會趨勢而調整；除以社區為基地的家庭服務工作外，結合老人服務、學校社會工作人力，建構出以社區為基礎的預防性、服務性社會工作網絡，並逐漸向機構延伸（如護理之家、身心障礙機構、老人安養機構、醫院、精神病院、監獄等），都是社工人員的服務範圍。

社工界常常聽到夥伴關係，然而政府與社福機構在委託與承辦社會福利服務中並不是夥伴關係，而是明顯的業主與廠商的交易關係。

當初社會工作師考試制度想要達成的目標，包括提高專業地位、改善工作條件等、增進服務品質、保障社會工作者待遇、減少人員流動率，幾乎沒有多大的變化。但是，社會給社工人員的壓力和期待越來越高，社會工作者面臨的問題和環境卻越來越複雜，能依靠的資源和支持卻不增反減，這也是不爭的事實。以下末學淺見的建議。

1. 對政府部門之建議：
2. 教育部：對於台灣目前社會工作相關科系，開立與課程須能夠符合世界與台灣社會變遷、社會階層、族群、性別、文化、政治、經濟的關係，在實習課程中，更貼近目前社工實務界的相關訓練，避免學用落差下產生的摩擦性失業（Frictional Unemployment）。
3. 衛福部：促進全民健康與福祉的政府部門首要單位，透過盤整資源與遍列更符合社會期待與需求之預算。讓社工人力資源更貼近台灣目前社會需要而無落差情況，薪資待遇也更符合社工從業人員期待。
4. 考選部：社會工作師證照考試，能夠依據社會變遷及需求量適時調整發放。
5. 勞動部：勞、資、政三方平等對話下，由勞動者個別勞動的《勞動基準法》，延伸至團體勞動《工會法》、《團體協約法》及《勞資爭議處理法》基礎討論社工勞動就業相關權益保障。
6. 對民間社福機構之建議：

民間機構單位為主要直接雇用社工者，應該提供友善勞動條件與環境。達到勞資雙方雙贏，來機構尋求服務需求者，也能在正向能量良好的社工服務下得到完善的服務。

1. 立法與政策之建議：

立法如能夠多元全面，政策實施落實，環境經濟穩定成長，社會層面將能更穩定發展，社工員接案量將能夠合理地下降，並且能夠有效地降低其工作壓力與耗竭。

1. 對社會工作從業人員之建議：

社工員雖然是這社會福利服務產業的受雇者，但仍然有改變這產業結構困境的能力；光是討論客觀結構困境，亦無法掌握社工勞動的全貌，反而在此同時漠視了社工的主觀經驗。社工在照顧的邏輯下，密切呵護解決個案這樣的制度結構上，所產生的困境與方方面面的需求問題。唯有持續增加專業互動交流、展現專業實作等方式追求專業獲得認肯。社工的專業追求展現了工作的豐富內涵，此項工作可以不僅是一份養家活口的有價薪水，社工的存在與服務讓我們看見工作中「無價的價值」（priceless value）之處，然而這份價值不應該奠基在勞動權益的犧牲上。

**參考文獻**

一、中文文獻

王永慈、劉一龍、邱湘婷、吳庭葦（2017）。臺灣新進社會工作者的職場經驗初探。**臺灣社會工作學刊，19**，77-106。

王增勇、陶蕃瀛（2006）。專業化＝證照＝專業自主？。**應用心理研究，30**， 201-224。

徐煒勛（2014）。**社會福利機構社工人員之勞動現況與工作感受：以臺北市政府社會局公辦民營機構為例**。中國文化大學社會福利學系碩士論文。

林振傑（2020）。**甘願勞動：社工的薪資與勞動過程**。國立臺灣大學社會科學院社會學研究所碩士論文。

蔡涵宇（2007）。**一個社工，多個世界？社會工作勞動市場階層化現象初探**。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

鄭怡世、鐘文鎂（2014）。不友善的勞動處境、不確定的勞動感受：台灣民間社會福利組織社工員勞動現況之探索。**當代社會工作學刊，6**，86-123。

林淑馨（2018）。協力神話的崩壞？我國地方政府與非營利組織的協力現況。**公共行政學報，55**，1-36。

二、網路資料

中華民國社會工作師公會全國聯合會，網址：https://www.nusw.org.tw/

中華民國醫務社會工作協會，網址：<http://www.mswa.org.tw/>

中華民國總統府（2016）。**第十四任總統、副總統就職專輯就職演說**。網址：<https://www.president.gov.tw/Page/251>

內政部社會司（2003）。**世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究，內政部社會司中部辦公室委託研究報告**，網址：<https://scholars.lib.ntu.edu.tw/handle/123456789/55445>

全國法規資料庫，**社會工作師與專科社會工作師證照及甄審審查收費標準**，網址：https://law.moj.gov.tw/Index.aspx

考試院考選部，**專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則**，網址：https://wwwc.moex.gov.tw/main/ExamLaws/wfrmExamLaws.aspx?kind=3&menu\_id=320&laws\_id=88

林上祚（2019）。**改善社工待遇、政府花 3.7 億調薪勞健保、勞退提撥每月 5 千元由政府買單**。風傳媒，取自：<https://www.storm.mg/article/1703788>

莊蕙慈、謝佳璇（2018）。**潛藏的社工殺手和社福危機：政府 33K定價政策**。報導者，取自：<https://bit.ly/3eyv9oo>

臺灣社會工作專業人員協會，網址：https://www.tasw.org.tw

**衛生福利部社會救助及社工司，社會工作統計資料**「社工專職人員統計」，網址：https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/lp-541-103.html

**附錄**

附錄一：歷年台灣社會福利從業人員數

(衛生福利部所屬及各直轄市、縣(市)政府)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年底別 | 總計Total | | | | | |
| 行政人員 Administrators | 社會工作人員 Social Workers | 社會工作師 Licensed Social Workers | 非社工之專業人員 Specialist | | 其他人員 Others |
| 90年,2001 | 2,759 | 1,231 | | 5,486 | **…** | |
| 91年,2002 | 3,032 | 1,185 | | 5,770 | 3,544 | |
| 92年,2003 | 3,146 | 1,159 | | 6,153 | 3,733 | |
| 93年,2004 | 3,211 | 1,229 | | 6,184 | 3,606 | |
| 94年,2005 | 3,192 | 1,180 | | 5,900 | 3,689 | |
| 95年,2006 | 3,301 | 1,405 | 238 | 5,864 | | 3,801 |
| 96年,2007 | 3,442 | 1,791 | 191 | 5,814 | | 3,612 |
| 97年,2008 | 3,582 | 2,110 | 210 | 5,506 | | 3,962 |
| 98年,2009 | 3,712 | 1,916 | 262 | 5,515 | | 3,942 |
| 99年,2010 | 3,785 | 2,060 | 199 | 5,380 | | 3,691 |
| 100年,2011 | 4,073 | 2,195 | 171 | 5,775 | | 3,762 |
| 101年,2012 | 4,018 | 2,496 | 293 | 2,806 | | 2,358 |
| 102年,2013 | 3,954 | 2,462 | 645 | 2,181 | | 2,220 |
| 103年,2014 | 4,159 | 2,476 | 842 | 2,666 | | 2,193 |
| 104年,2015 | 4,793 | 5,399 | 874 | 7,160 | | 4,468 |
| 105年,2016 | 5,084 | 6,165 | 972 | 10,816 | | 4,613 |
| 106年,2017 | 6,291 | 5,720 | 1,553 | 12,188 | | 3,921 |
| 107年,2018 | 6,704 | 6,323 | 1,727 | 15,106 | | 3,269 |
| **108年,2019** | **6,868** | **6,649** | **1,837** | **17,726** | | **3,455** |

附錄二：台灣社會社會福利工作專職人員數

(衛生福利部所屬及各直轄市、縣(市)政府)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年底別 End of Year | 總計 Grand Total | | | | | | |
| 合計 Total | | | 職稱為社工員 (師、督導) The Titles are Social Workers(Supervisors) | | 職稱非社工員 (師、督導) The Titles aren't Social Workers(Supervisors) | |
| 計 Total | 男 Male | 女 Female | 男 Male | 女 Female | 男 Male | 女 Female |
| 92年 2003 | 2,713 | 475 | 2,238 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 93年 2004 | 3,208 | 553 | 2,655 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 94年 2005 | 3,686 | 634 | 3,052 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 95年 2006 | 4,356 | 661 | 3,695 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 96年 2007 | 4,709 | 745 | 3,964 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 97年 2008 | 5,655 | 902 | 4,753 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 98年 2009 | 6,232 | 966 | 5,266 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 99年 2010 | 7,103 | 1,102 | 6,001 | **…** | **…** | **…** | **…** |
| 100年 2011 | 8,409 | 1,332 | 7,077 | 1,106 | 6,118 | 226 | 959 |
| 101年 2012 | 9,457 | 1,601 | 7,856 | 1,326 | 6,801 | 275 | 1,055 |
| 102年 2013 | 10,301 | 1,758 | 8,543 | 1,408 | 7,033 | 350 | 1,510 |
| 103年 2014 | 11,537 | 2,021 | 9,516 | 1,516 | 7,486 | 505 | 2,030 |
| 104年 2015 | 12,487 | 2,274 | 10,213 | 1,582 | 7,536 | 692 | 2,677 |
| 105年 2016 | 13,589 | 2,695 | 10,894 | 1,776 | 8,048 | 919 | 2,846 |
| 106年 2017 | 15,000 | 2,723 | 12,277 | 1,843 | 8,654 | 880 | 3,623 |
| 107年 2018 | 15,643 | 2,895 | 12,748 | 1,878 | 8,734 | 1,017 | 4,014 |
| **108年 2019** | **14,989** | **2,810** | **12,179** | **2,026** | **9,191** | **784** | **2,988** |

附錄三：台灣社會福利工作公家部門從業人數

(衛生福利部社會救助及社工司與直轄市、縣(市)政府)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公部門 Public Section | | | | | | | | |
| 年底別  End of Year | 合計 Total | | | | 職稱為社工員 (師、督導) The Titles are Social Workers(Supervisors) | | 職稱非社工員 (師、督導) The Titles aren't Social Workers(Supervisors) | |
| 計 Total | 男 Male | 女 Female | 男 Male | | 女 Female | 男 Male | 女 Female |
| 92年 2003 | 1,025 | 190 | 835 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 93年 2004 | 1,092 | 196 | 896 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 94年 2005 | 1,207 | 203 | 1,004 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 95年 2006 | 1,469 | 211 | 1,258 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 96年 2007 | 1,670 | 244 | 1,426 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 97年 2008 | 1,948 | 296 | 1,652 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 98年 2009 | 1,947 | 294 | 1,653 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 99年 2010 | 2,221 | 353 | 1,868 | **…** | | **…** | **…** | **…** |
| 100年 2011 | 2,727 | 418 | 2,309 | 335 | | 1,937 | 83 | 372 |
| 101年 2012 | 3,046 | 526 | 2,520 | 431 | | 2,160 | 95 | 360 |
| 102年 2013 | 3,587 | 666 | 2,921 | 492 | | 2,323 | 174 | 598 |
| 103年 2014 | 3,978 | 742 | 3,236 | 547 | | 2,526 | 195 | 710 |
| 104年 2015 | 4,394 | 815 | 3,579 | 594 | | 2,717 | 221 | 862 |
| 105年 2016 | 4,576 | 877 | 3,699 | 620 | | 2,795 | 257 | 904 |
| 106年 2017 | 5,317 | 1,004 | 4,313 | 697 | | 3,050 | 307 | 1,263 |
| 107年 2018 | 5,841 | 1,143 | 4,698 | 797 | | 3,345 | 346 | 1,353 |
| **108年 2019** | **6,250** | **1,269** | **4,981** | **960** | | **3,793** | **309** | **1,188** |

附錄四：台灣社會福利工作私人部門從業人數

(衛生福利部社會救助及社工司與直轄市、縣(市)政府)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 私部門 Private Section | | | | | | | | |
| 年底別  End of Year | 合計 Total | | | 職稱為社工員 (師、督導) The Titles are Social Workers(Supervisors) | | 職稱非社工員 (師、督導) The Titles aren't Social Workers(Supervisors) | | |
| 計 Total | 男 Male | 女 Female | 男 Male | 女 Female | | 男 Male | 女 Female |
| 92年 2003 | 1,688 | 285 | 1,403 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 93年 2004 | 2,116 | 357 | 1,759 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 94年 2005 | 2,479 | 431 | 2,048 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 95年 2006 | 2,887 | 450 | 2,437 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 96年 2007 | 3,039 | 501 | 2,538 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 97年 2008 | 3,707 | 606 | 3,101 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 98年 2009 | 4,285 | 672 | 3,613 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 99年 2010 | 4,882 | 749 | 4,133 | **…** | **…** | | **…** | **…** |
| 100年 2011 | 5,682 | 914 | 4,768 | 771 | 4,181 | | 143 | 587 |
| 101年 2012 | 6,411 | 1,075 | 5,336 | 895 | 4,641 | | 180 | 695 |
| 102年 2013 | 6,714 | 1,092 | 5,622 | 916 | 4,710 | | 176 | 912 |
| 103年 2014 | 7,559 | 1,279 | 6,280 | 969 | 4,960 | | 310 | 1,320 |
| 104年 2015 | 8,093 | 1,459 | 6,634 | 988 | 4,819 | | 471 | 1,815 |
| 105年 2016 | 9,013 | 1,818 | 7,195 | 1,156 | 5,253 | | 662 | 1,942 |
| 106年 2017 | 9,683 | 1,719 | 7,964 | 1,146 | 5,604 | | 573 | 2,360 |
| 107年 2018 | 9,802 | 1,752 | 8,050 | 1,081 | 5,389 | | 671 | 2,661 |
| **108年 2019** | **8,739** | **1,541** | **7,198** | **1,066** | **5,398** | | **475** | **1,800** |

附錄五：台灣領取社會工作師證照

(衛生福利部社會救助及社工司與直轄市、縣﹝市﹞政府)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年底別 End of Year | 總計 Grand Total | | |
| 合計 Total | 男 Male | 女 Female |
| 92年 2003 | 872 | 86 | 786 |
| 93年 2004 | 1,019 | 97 | 922 |
| 94年 2005 | 1,053 | 104 | 949 |
| 95年 2006 | 1,117 | 104 | 1,013 |
| 96年 2007 | 1,208 | 111 | 1,097 |
| 97年 2008 | 1,286 | 120 | 1,166 |
| 98年 2009 | 1,599 | 163 | 1,436 |
| 99年 2010 | 1,817 | 211 | 1,606 |
| 100年 2011 | 2,115 | 239 | 1,876 |
| 101年 2012 | 3,112 | 398 | 2,714 |
| 102年 2013 | 3,837 | 521 | 3,316 |
| 103年 2014 | 4,471 | 638 | 3,833 |
| 104年 2015 | 5,107 | 731 | 4,376 |
| 105年 2016 | 5,613 | 822 | 4,791 |
| 106年 2017 | 6,234 | 930 | 5,304 |
| 107年 2018 | 7,033 | 1,105 | 5,928 |
| 108年 2019 | 7,774 | 1,228 | 6,546 |
| 109年6月底,2020 | **8,300** | **1,327** | **6,973** |

附錄六：財團法人社會福利慈善事業基金會

(衛生福利部社會及家庭署與直轄市、縣(市)政府)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 會務工作人員 | | | |
| 年(底)別 | 專任 | | 兼任 |
| 職稱為社工員(師) | 職稱非社工員(師) |
| 93年,2004 | 5,386 | | 1,969 |
| 94年,2005 | 6,088 | | 1,963 |
| 95年,2006 | 6,726 | | 1,788 |
| 96年,2007 | 6,576 | | 2,367 |
| 97年,2008 | 7,699 | | 2,303 |
| 98年,2009 | 8,064 | | 2,189 |
| 99年,2010 | 8,823 | | 2,080 |
| 100年,2011 | 3,231 | 6,866 | 2,667 |
| 101年,2012 | 2,135 | 7,059 | 2,633 |
| 102年,2013 | 3,669 | 9,037 | 2,720 |
| 103年,2014 | 3,118 | 7,252 | 2,147 |
| 104年,2015 | 3,262 | 7,911 | 2,500 |
| 105年,2016 | 3,663 | 10,771 | 2,871 |
| 106年,2017 | 3,799 | 10,934 | 2,843 |
| 107年,2018 | 3,342 | 10,892 | 3,658 |
| 108年,2019 | 4,292 | 12,857 | 3,576 |

附錄七：專技高考社會工作師歷年及格人數與錄取及格率

(公職網)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 試別 | 報考人數 | 到考人數 | 及格人數 | 錄取標準 | 總及格率 |
| 109 | 第二次 | 4,262 | 3,191 | 790 | 60.00 | 24.76% |
| 第一次 | 2,794 | 2,085 | 260 | 60.00 | 12.47% |
| 108 | 第二次 | 3,546 | 2,730 | 451 | 60.00 | 16.52% |
| 第一次 | 2,632 | 1,997 | 535 | 60.00 | 26.79% |
| 107 | 第二次 | 3,606 | 2,817 | 486 | 60.00 | 17.25% |
| 第一次 | 2,367 | 1,660 | 606 | 60.00 | 36.51% |
| 106 | 第二次 | 3,384 | 2,340 | 497 | 60.00 | 21.24% |
| 第一次 | 2,398 | 1,840 | 143 | 60.00 | 7.77% |
| 105 | 第二次 | 4,957 | 3,756 | 617 | 60.00 | 16.43% |
| 第一次 | 4,209 | 3,057 | 330 | 60.00 | 10.79% |
| 104 | 第二次 | 4,808 | 3,666 | 759 | 60.00 | 20.70% |
| 第一次 | 3,943 | 2,765 | 280 | 60.00 | 10.13% |
| 103 | 第二次 | 5,044 | 3,841 | 745 | 60.00 | 19.40% |
| 第一次 | 4,487 | 3,133 | 348 | 60.00 | 11.11% |
| 102 | 第二次 | 5,489 | 4,117 | 323 | 60.00 | 7.85% |
| 第一次 | 5,318 | 3,875 | 287 | 60.00 | 7.41% |
| 101 | 第二次 | 7,114 | 5,485 | 385 | 60.00 | 7.02% |
| 第一次 | 4,807 | 3,331 | 1,455 | 60.00 | 43.68% |
| 100 | 不分試 | 6,141 | 4,459 | 422 | 60.00 | 9.46% |

附錄八：財團法人社會福利慈善事業基金會經費運用情形

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年別 | 社會福利支出(千元) | "社會公益活動(千元) | 業務發展基金或準備金(千元) | 其他支出(千元) |
| 93年,2004 | 9,605,844 | 5,308,259 | － | 2,315,364 |
| 94年,2005 | 15,478,911 | 6,450,825 | － | 1,061,602 |
| 95年,2006 | 19,858,508 | 595,270 | － | 1,800,600 |
| 96年,2007 | 15,889,945 | 3,939,731 | － | 1,282,721 |
| 97年,2008 | 14,453,763 | 3,157,468 | － | 2,760,304 |
| 98年,2009 | 21,336,785 | 2,966,842 | － | 6,830,100 |
| 99年,2010 | 15,550,840 | 2,166,104 | － | 1,593,963 |
| 100年,2011 | 24,214,051 | 693,476 | 10,399 | 4,524,203 |
| 101年,2012 | 17,164,153 | 879,384 | 2,245,143 | 3,751,627 |
| 102年,2013 | 18,874,298 | 847,474 | 2,412,883 | 6,484,515 |
| 103年,2014 | 21,727,810 | 611,599 | 1,697,703 | 519,104 |
| 104年,2015 | 24,206,665 | 371,642 | 1,503,705 | 448,005 |
| 105年,2016 | 24,766,116 | 1,507,857 | 451,565 | 1,087,659 |
| 106年,2017 | 27,147,937 | 1,954,338 | 134,514 | 619,164 |
| 107年,2018 | 20,074,045 | 449,492 | 259,779 | 640,924 |

附錄九：財團法人社會福利慈善事業基金會行政業務經費運用情形

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 行政業務費 (單位：千元) | | | | 重大事件 |
| 年別 | 小計 | 人事費 | 事務費 |
| 93年,2004 | 1,784,157 | 833,816 | 950,341 |  |
| 94年,2005 | 1,768,640 | 745,554 | 1,023,086 |  |
| 95年,2006 | 2,104,424 | 1,097,923 | 1,006,501 |  |
| 96年,2007 | 2,244,634 | 1,013,690 | 1,230,944 | 全球金融危機 |
| 97年,2008 | 2,453,630 | 1,314,067 | 1,139,563 | 全球金融危機 |
| 98年,2009 | 3,157,057 | 1,615,966 | 1,541,091 | 22k政策 |
| 99年,2010 | 1,194,054 | 961,311 | 232,743 | 22k政策 |
| 100年,2011 | 2,335,745 | 1,423,954 | 911,791 | 22k政策 |
| 101年,2012 | 2,617,980 | 1,549,110 | 1,068,870 | 22k政策 |
| 102年,2013 | 2,640,207 | 1,744,325 | 895,882 | 22k政策6/3廢止 |
| 103年,2014 | 2,560,903 | 1,428,421 | 1,132,482 |  |
| 104年,2015 | 2,840,189 | 1,444,886 | 1,395,303 |  |
| 105年,2016 | 3,388,663 | 1,642,532 | 1,746,131 |  |
| 106年,2017 | 4,069,794 | 1,863,465 | 2,206,328 |  |
| 107年,2018 | 2,623,282 | 1,390,445 | 1,232,837 |  |

附錄十：台灣目前開業社會工作師事務所概況

**以科技學科內容知識TPCK基礎融入共通核心職能課程之初探**

**林錞昀**

中國文化大學勞動暨人力資源學系研究生

電子信箱：wendy.7021@yahoo.com.tw

**摘要**

　　資訊科技融入教學課程中，不僅可以縮減教師的備課時間外，可增進學生的學習意願。本文試圖採用文獻回顧的方式對於科技學科內容知識、軟技能等相關文獻及研究內涵，而後以勞動部勞動力發展署共通核心職能課程為例進行科技內容的探討，希望可從中探究科技應用於共通核心職能課程之軟技能層面的課程設計方案之建議。

**關鍵字**：共通核心職能課程、軟技能、科技學科內容知識TPCK

**壹、前言**

隨著科技與網路的普及以及政府機構的推廣，資訊科技的運用在教學層面越來越普及，不僅反映在教室資訊設備的配置上，資訊科技也融入教學課程中（林育慈、吳正己，2016）。林國欽等人指出（2017）教師可利用無線科技教室的教學方式，不僅可以縮減教師的備課時間外，還可增進學生對於學習意願，使得科技輔助教學成為重要的教學方式之一，換言之，學生的學習的方式不再侷限於教師的講授或是課堂上的學習，使得教師必須轉換更為多元的教學方式。本研究試圖對於科技學科內容知識（Technological Pedagogical Content Knowledge, TPCK）的內涵進行探討，並以我國勞動力發展署所規劃建置之3C共通核心職能課程加以分析，藉以了解TPCK應用於共通核心職能課程時能夠對於課程品質發揮之功能，並得以因應環境變遷下的課程變革議題。

依據李樹甘（2015）等人透過文獻回顧進行歸納整理，得出了構成青年競爭力的7項指標及21個元素，如圖1所示，在此架構中顯示在軟技能部分著重於溝通、品德、思考、團隊合作、學習等能力，而在配合未來變化的能力部分，則強調專業能力、科技知識、外語能力、國際視野及多元知識。由此可知，在未來的工作世界中，將更多強調在軟技能（共通知能）與硬實力（科技能力）之整合運用。



圖1 構成青年競爭力的7項指標及21個元素

**貳、科技學科內容知識之內涵**

依據Hacker及Barden（1987）對於科技的定義，列舉出的本質共有10項：

1. 科技是改變資源以滿足人類需求的知識之總和。
2. 科技是人類生存的一種策略。
3. 科技是人們控制和改變自然環境的手段和方法。
4. 科技是一種理論的實際應用。
5. 科技是知識的應用和應用性的知識。
6. 科技是社會變遷的主要動力。
7. 科技是人類適應環境的主要工具。
8. 科技是運用科學、材料和人力資源，以達成人類期求目標的歷程。
9. 科技是運用我們的知識、工具、和技能以解決實際問題並擴展人類的能力。
10. 科技是人們運用工具、資源、和程序來解決問題或擴展他們的能力。

而在教與學的情境中，科技的運用已然成為促進學習成效的方法之一。其中又以Mishra 和Koehler（2006）所提出「科技學科內容知識」之架構受到廣泛的應用，以下分別由其緣起與內涵進行探討。

一、科技學科內容知識之緣起

Niess（2005）指出科技是不可或缺學習和交流的學術工具，教師可運用科技知識教學來促使學生學習，例如在實踐課程上使用科技、技術，使學生在學科內容、教學之中獲得啟發與更好的了解學科概念。

直到2006年，Mishra 和Koehler將PCK加入科技學科知識(Technological Content Knowledge, TK）後，提出了「科技教學內容知識」（Technological pedagogical content knowledge, TPCK）。

教師的科技學科內容知識（TPCK）的概念基礎建立在Shulman在1986年初的教師學科教學知識架構（pedagogy content knowledge, PCK），並將科技的元素融入其中（Mishra & Koehler, 2006），PCK是教師對於學科內容的知識（CK）透過教學的知識（PK）來轉變為學生能夠了解之學習內容(黃品齊、葉錦樹、簡桂彬、梁至中，2020)。

二、科技學科內容知識之內涵

Mishra 和Koehler（2006）將科技學科內容知識分為七個面向，內容為學科內容知識（Content Knowledge, CK）、教學知識（Pedagogical Knowledge, PK）、科技知識（Technological Knowledge, TK）、內容教學知識（Pedagogical Content Knowledge, PCK）、內容科技知識（Technological Content Knowledge, TCK）、科技教學知識（Technological Pedagogical Knowledge, TPK）以及科技內容教學知識（Technological Pedagogical Content Knowledge, TPACK）。以下分別說明之：

（一）內容知識（Content Knowledge, CK）

內容知識是學習和傳授知識的實際主題。內容知識指的是教師必須將能教授的內容知識在教學中具體表現出來，所以教師必須充分了解和理解所教授學科中的概念、理論與流程，也需了解到知識內涵和其可能涉及到其他不同領域的知識層面，並有效的運用教學策略去引導學生了解學科內容（Shulman, 1987）。

（二）教學知識（Pedagogical Knowledge, PK）

教學知識是教學和學習歷程中所涵蓋的知識與方式，例如學生的學習、課堂的管理、教學計畫的制定與執行，以及學生的評價，換句話說，其同時與教師之教學目標、教學評量和學生學習的成效有對等的互動關係，其中亦包括整體教育之目的與價值（Mishra & Koehler, 2006）。

（三）科技知識（Technological Knowledge, TK）

科技知識是建構知識指標之技術，例如：書本、粉筆、黑板，亦或更先進的技術，例如：電腦相關軟的硬體、網路資訊、電腦周設備的使用、數位教材的應用、教學軟體或電子白板等。而當使用於在這些相關科技應用時所應具備之技能，例如：操作教學系統、電腦軟硬體所進行的文字處理、表單建置、瀏覽器的使用或電子郵件傳遞等知識。

（四）內容教學知識（Pedagogical Content Knowledge, PCK）

內容教學知識是將學科內容知識轉化為學生能夠理解的能力，且須考量學生所具有之先備知識和認知，再結合教學與學習理論基礎，透過教學設計過程與評量，將學科內容知識與教學知識做最有效之結合與傳達。

（五）內容科技知識（Technological Content Knowledge, TCK）

內容科技知識是在尋求內容知識與科技知識間的聯繫與結合應用，但是兩者之間可能會有限制其表達與傳遞的存在。但是，多元化的表達方式會讓教師教學更具靈活性，教師與學生間的溝通則更彈性。所以，在內容科技知識上，教師需要知道那些科技工具是最為合適於內容知識的學習，所以應當思索於改善教學限制之科技知識。

（六）科技教學知識（Technological Pedagogical Knowledge, TPK）

實際來看，科技教學知識當是驗證教學知識存在的能力。教師了解科技工具用於教學上的潛力與限制，並妥善應用可行的科技知能建構利於學習者主動學習之環境，了解教學設計與科技工具之間的交互作用下的最大效能。

（七）科技內容教學知識（Technological Pedagogical Content Knowledge, TPACK）

藉由上述內容可得知，教師進行教學活動時除涉及內容知識、教學知識與科技知識等各分項知識外，亦需關切於內容教學知識、教學科技知識、內容科技知識之相關性與聯繫性，進而在教學活動進行期間有效發揮科技內容教學知識。

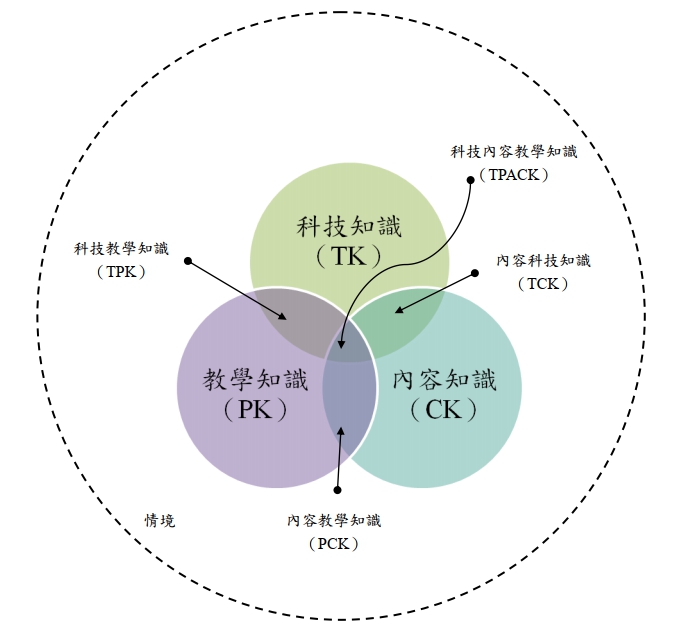


圖2 科技學科內容知識

資料來源：Mishra and Koehler (2006)

TPCK與TPACK的演變是由於科技學科內容知識之原文為Technological pedagogical content knowledge，縮寫為TPCK，均為子音，對於科技學科內容知識感興趣的人、與職前或在職的教學工作者來說，子音太長難以發音且順序容易混淆。因此學者Thompson及Mishra在國家技術領導力峰會上重新命名，為TPCK創建了一個全新且更為友善的簡稱，不失其本質且易於使用和記憶，而後新名稱TPACK（發音為“tee-pack”）逐漸受到各項研究發表文章採用，作為替代的名詞（Thompson & Mishra, 2007）。

本研究以TPCK與TPACK兩項關鍵字查詢臺灣博碩士論文系統，查詢結果TPCK得到8筆，而TPACK得到37筆，顯示在我國的研究領域亦較常採用TPACK一詞。但本文為了忠於Thompson及Mishra之原意，故仍採用TPCK為本文主題，但由前述文獻回顧可得知兩者的意義實為相同，特於此說明。

**參、共通核心職能課程內涵**

本部分就共通核心職能課程之發展沿革與內涵進行探討。

1. 共通核心職能課程之發展沿革

勞動部勞動力發展署於2004年辦理「共通核心職能課程」又稱「3C課程」，推行到至今已16年，主要目的是為了將共通核心職能課程積極促進國家人力發展的基礎建設，落實具有普遍化、有魅力和競爭力的國家勞動力。

共通核心職能主要為各種工作皆需要的能力，以態度層面為主。（Goleman, 1998）指出軟技能（soft skills）能幫助人們了解和管理自己，以及自我與他人之間的關係，且軟技能也被認為對於工作成功的重要性是智商或專業技術技能的兩倍之多，顯示軟技能將持續受到雇主的重視。翟本瑞（2013）指出企業相比專業技能的硬實力（hard skills），更希望年輕人具有軟實力（Soft skills），前者可靠後天培養，但是後者卻不是想要有就能馬上能會有的技能。陳欣萍（2013）提出企業主管強調青年在職場上需具有競爭力並儲備軟實力已是必然之情況，而其軟實力有八項共通核心職能，包含溝通表達、持續學習、人際互動、團隊合作、問題解決、創新、工作責任及紀律和資訊科技的應用。Tadimeti（2014）認為職場中所需具備能力有六項（Workplace competencies），包含問題解決（problem-solving）、認知技能（cognitive skills）、口語溝通技能（oral communication skills）、個人品質（personal qualities）、工作倫理（work ethics）、人際與團隊合作（interpersonal team work）

工作者所發揮的軟技能屬於非技術層面的技能，能力和特質在特定的就業環境中，其中包括各種工作場所能力：解決問題、認知能力、口語表達能力、個人能力素質、職業道德、人際關係和團隊合作精神；最傳統且普遍用在軟技能的培訓的方式有演示、案例研究、角色扮演、模擬活動、團隊建設、在職培訓、商業遊戲和行為模式等（Tadimeti, 2014），但是傳統的教學方式雖然能讓整體的課程具有互動性且易於激發學員的學習動機與激勵性，但是仍是有缺點，例如：受限於訓練時所需的龐大經費、減少工作者的工作日去做訓練且有可能不提供訓練者補助去與訓練等，但是隨著科技及網路的進步，電子化或網路化的訓練（E-learning）方法也形成一種訓練方式。

科技及網絡的發展迅速，以往的人力工作漸漸被機械所取代，而人力方面也慢慢轉向服務產業，在面對不同要求的消費者時，社交溝通是一件很重要的技能；另一方面，電腦還不能有效處理人與人之間的關係，且如果當公司的規模越來越大時，公司的工作也會更為繁複，就更需要軟技能組織協調和監督管理。換句話說，擁有良好的軟技能工作者會在職場上有較高的優勢存在，所以即使團體中存在著文化差異，但是也能因為他們擁有好的軟技能，促使他們有效地組織團隊，並善盡每一個人的優勢來增加團隊生產力。因此，現今社會的軟技能更為重要。

1. 共通核心職能課程之內涵

共通核心職能課程在課程設計方面共區分為三大部分，分別為動機職能（Driving Competencies, DC）、行為職能（Behavioral Competencies, BC）和知識職能（Knowledge Competencies, KC），再依各職能分三項訓練課程，三項課程之課程時數各為16小時，動機職能課程主要是「認知」上的訓練，也就是訓練對於個人自身的優勢認知，並建立「自我」條件；行為職能課程主要是「認同」上的訓練，認同自己組織體制和自我定位，並建立「有他」條件；知識職能課程主要是「認識」之訓練，認識現在大環境的變化與職務脈動趨向，並建立「客觀」條件。而訓練課程的實施對象方面，主要是在學學生、應屆畢業生、企業員工新進人員或企業主管等，希望訓練對象能因為透過軟技能課程來提升自我的工作態度及能力。

表1 共通核心職能課程之課程內涵

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **動機職能（Driving Competencies, DC）** | | |
| 訓練課程 | 課程大綱 | 學習目標 |
| D1工作願景與工作倫理(5小時) | * 個人優勢與職業性向之分析與瞭解 * 職涯策略路徑圖 * 自我工作願景之建立與設定 * 工作倫理與職場道德的掌握與發展 * 快樂職場人生觀 | 促進理解瞭解自我職能性向，及當下所承擔工作職能的認識，掌握自我就業就職的絕對優勢條件與相對優勢地位，建構個人工作願景，規劃每一個人學習成長之職涯策略路徑，同時學習認知「工作價值觀」與「職業倫理」的道德觀以及群體約束力，以提升個人的職場 |
| D2群我倫理與績效倫理(5小時) | * 職場生涯的小社會與大社會概念 * 社會化意識與能力之激發 * 自我績效意識與工作效能/效率概念 * 讓自我績效表現被認知、被認同的應有方式 | 激勵社會化意識與自我表現之驅動力，建立與別人良性互動，讓自我順利融入群體之作法。有效面對群體與社會，具體表現自我績效，且被認同與欣然納受的方式，增進自我合群親和之魅力形象 |
| D3專業精神與自我管理(6小時) | * 專業態度與敬業精神之養成 * 自動自發與獨立創新精神之促進 * 個人形象的塑造與表現 * 加強自我情緒控制與自律自制能力 | 樹立專業精神與培養自律自制能力，以塑造有特色的職場形象，提高自我在職場的競爭力與吸引力 |
| **行為職能（Behavioral Competencies, BC）** | | |
| 訓練課程 | 課程大綱 | 學習目標 |
| B1職場與職務之認知與溝通協調技能(6小時) | * 自我在團體組織中的合宜定性與角色任務定位 * 職務任務的權利與責任對稱性 * 職務安全意識與組織「營業秘密」之守則 * 組織內外的互動方式與必要之溝通協調能力 * 不同背景資歷轄屬之跨領域跨單位之協調合作 | 具備組織機制、任務權責與職能安全之認知能力，學習溝通調和概念，養成互動協作觀念與能力 |
| B2工作團隊與團隊協作方法(5小時) | * 工作團隊之意涵與團隊精神之作用 * 工作團隊之要件與運作型態 * 團隊之共同意志形成與互動協作方式 * 團隊之領導與共同力量的發揮 | 建立團隊精神意識與協作能力，以及積極融入團隊與如何領導團隊運作之能力 |
| B3工作夥伴關係與衝突化解能力(5小時) | * 察覺自我與工作夥伴之間的組織定位與任務關係 * 學習對工作夥伴之習性／慣性與人格差異的諒解與包容能量 * 對個人自利自害及與工作夥伴共利共害的體認與調和 * 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法 | 訓練如何有效審察理解與工作夥伴之相對關係，增進彼此可以相互尊重體諒包容之技能與方法，同時可以理性了解衝突發生的情境與原因，訓練每一個人增進工作夥伴間如何處置衝突與化解衝突之能力 |
| **知識職能（Knowledge Competencies, KC）** | | |
| 訓練課程 | 課程大綱 | 學習目標 |
| K1環境知識的學習與創新(5小時) | * 職業大環境的認知與探索 * 職場知識庫之建置與有效運用 * 掌握職務脈動積極促進創新 | 學習認知並掌握大環境變化趨向的方法與判斷技能，加強環境資訊掌握與轉換利用能力，及增進跨領域溝通語言之運用能力，可以提升自我的環境適應力以及自我把握機會之能力 |
| K2價值概念與成本意識(5小時) | * 價值概念與成本意識的基本意涵 * 成本與價值的屬性與特徵 * 成本的節制與控制 * 價值的加值與創造 * 「開源節流」的倫理意涵與策略價值 | 價值概念與成本意識之制度化能力的養成與發展(客觀知識之開發)，以提升每一個人在職能職務上的更高附加價值 |
| K3問題反映與分析解決能力(6小時) | * 問題發掘之意識與方法 * 事象之描述與紀錄能力 * 要素分析與歸因技術 * 陳報技術（reporting）與解讀能力（reading） * 解題策略的形成與取決 | 建立問題反映與分析解決之洞察能力(解題知識之開發)，提高每一個人在知識經濟社會的成長力與競爭力 |

資料來源：台灣就業通青年職訓資訊網

**肆、以科技學科內容知識TPCK融入共通核心職能課程之對應**

一、在TPCK之不同層次運用思維

　　依據陳國泰（2018）對於TPCK之執行策略中所述，與科技相關的教學應用方式建議如下。

（一）科技知識（Technological Knowledge, TK）

科技知識為TPACK中最重要的內涵，指應用相關科技時所需具備的技能，可實施作法如操作系統、電腦軟體的文字處理、電子表單建置、瀏覽器應用或電子郵件傳遞等知識。

（二）科技學科知識（Technological Content Knowledge, TCK）

科技學科知識在於尋求學科知識與科技知識的整合應用，指教師運用科技知識呈現學科知識，使學習者達到預期的學習成效。可實施作法如：教師透過Youtube影音素材或自製數位媒體教材，使學習者易於明瞭共通核心職能課程相關概念的做法。

（三）科技教學知識（Technological Pedagogical Knowledge, TPK）

科技教學知識指教師在教學活動中，使用科技於學科教學知識，可實施做法如教師在進行教學活動之前置階段，則可建構互動系統，如部落格、討論區或測驗系統等，以瞭解學習者所需具備之先備經驗，並且可作為學習者與教師在課程進行期間的回饋與提問。

二、共通核心職能課程在教學中的科技採用

教師在教學中採用科技的行為是否發生，涉及的方面包含：採納、適應、探索及精進等歷程（陳國泰，2018），以下分別描述：

1. 採納：指教師對於教學中使用適當科技的贊成或不贊成的態度。
2. 適應：指教師透過認識科技而選擇或拒絕在教學中採用適當的科技。
3. 探索：指教師在教學中運用適當的科技，並進行學習成效的使用前後比較。
4. 精進：指教師在教學中持續地運用科技的行為表現。

三、融入科技要素於共通核心職能課程之實施內涵

依據前述對於教學策略與教學要素的運用，本研究試圖發展科技融入於共通核心職能課程中之動機職能、行為職能及知識職能等方面進行探究，詳細規劃內容如下表2所示。

在科技要素的部分則以TK、TCK、TPK等三方面進行科技融入教學活動時的可行方式提出建議，其中在TPK的線上測驗工具的部分，指的是利用線上測驗的平台進行引發學習動機的教學活動，並非用於測驗學習知識的獲得程度。

表2 科技學科內容知識與共通核心職能課程之對應

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **動機職能（Driving Competencies, DC）** | | |
| 訓練課程 | 課程大綱 | 科技要素 |
| D1工作願景與工作倫理(5小時) | * 個人優勢與職業性向之分析與瞭解 * 職涯策略路徑圖 * 自我工作願景之建立與設定 * 工作倫理與職場道德的掌握與發展 * 快樂職場人生觀 | * 介紹台灣就業通就業資源網站中關於個人特質及職業性向的網路系統分析工具 * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 |
| D2群我倫理與績效倫理(5小時) | * 職場生涯的小社會與大社會概念 * 社會化意識與能力之激發 * 自我績效意識與工作效能/效率概念 * 讓自我績效表現被認知、被認同的應有方式 | * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 |
| D3專業精神與自我管理(6小時) | * 專業態度與敬業精神之養成 * 自動自發與獨立創新精神之促進 * 個人形象的塑造與表現 * 加強自我情緒控制與自律自制能力 | * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 |
| **行為職能（Behavioral Competencies, BC）** | | |
| 訓練課程 | 課程大綱 | 科技要素 |
| B1職場與職務之認知與溝通協調技能(6小時) | * 自我在團體組織中的合宜定性與角色任務定位 * 職務任務的權利與責任對稱性 * 職務安全意識與組織「營業秘密」之守則 * 組織內外的互動方式與必要之溝通協調能力 * 不同背景資歷轄屬之跨領域跨單位之協調合作 | * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 |
| B2工作團隊與團隊協作方法(5小時) | * 工作團隊之意涵與團隊精神之作用 * 工作團隊之要件與運作型態 * 團隊之共同意志形成與互動協作方式 * 團隊之領導與共同力量的發揮 | * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 |
| B3工作夥伴關係與衝突化解能力(5小時) | * 察覺自我與工作夥伴之間的組織定位與任務關係 * 學習對工作夥伴之習性／慣性與人格差異的諒解與包容能量 * 對個人自利自害及與工作夥伴共利共害的體認與調和 * 認知衝突的原因與化解衝突的理則和方法 | * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 |
| **知識職能（Knowledge Competencies, KC）** | | |
| 訓練課程 | 課程大綱 | 科技要素 |
| K1環境知識的學習與創新(5小時) | * 職業大環境的認知與探索 * 職場知識庫之建置與有效運用 * 掌握職務脈動積極促進創新 | * 運用台灣就業通就業資源網站中產業環境介紹 * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 * 應用線上測驗系統作為學習知識的測量平台 |
| K2價值概念與成本意識(5小時) | * 價值概念與成本意識的基本意涵 * 成本與價值的屬性與特徵 * 成本的節制與控制 * 價值的加值與創造 * 「開源節流」的倫理意涵與策略價值 | * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 * 應用線上測驗系統作為學習知識的測量平台 |
| K3問題反映與分析解決能力(6小時) | * 問題發掘之意識與方法 * 事象之描述與紀錄能力 * 要素分析與歸因技術 * 陳報技術（reporting）與解讀能力（reading） * 解題策略的形成與取決 | * 運用Youtube影音素材 * 多媒體影片配合課程議題進行介紹 * 應用線上測驗系統作為學習知識的測量平台 |

資料來源：修改自台灣就業通青年職訓資訊網

**伍、結論與建議**

一、在動機職能層面，主要在於網站平台、討論區、互動功能的導入，藉以運用多元資源使教學活化，能夠有效地運用科技知識（Technological Knowledge, TK）、科技學科知識（Technological Content Knowledge, TCK）及科技教學知識（Technological Pedagogical Knowledge, TPK）等內涵。

二、在行為職能層面，主要在於運用多媒體素材、討論區等科技資源於教學活動中，能夠有效地運用科技知識（Technological Knowledge, TK）、科技學科知識（Technological Content Knowledge, TCK）及科技教學知識（Technological Pedagogical Knowledge, TPK）等內涵。

三、在知識職能層面，主要著重於學習者自主創新應用，使用線上免費app等資源，使學習者產生自主學習的動力，能夠有效地運用科技知識（Technological Knowledge, TK）、科技學科知識（Technological Content Knowledge, TCK）及科技教學知識（Technological Pedagogical Knowledge, TPK）等內涵。

四、由於教師必須深度理解各領域之間的複雜及互補的關係，才能夠有效掌握TPCK融入教學的內涵，故建議在導入TPCK模式於共通核心職能課程之前，必須具有前置的規劃，並且對於教師施予適當的訓練，使教師瞭解科技與教學之運用。

五、基於學習者在接受科技導入訓練活動時須具備科技準備度之考量，科技準備度係指人們使用新科技完成日常生活或工作目標的習性（Parasuraman, 2000），對於新科技的使用，具有正面驅動力及負面抑制力，其中正面感受如歡樂、效率、便利；負面感受則為風險、恐懼、不易控制等。建議未來可運用樂觀、創新、不適應性、不安全性等構面向度對於學習者進行評估，以確保科技導入共通核心職能課程時的可行性。

**參考文獻**

一、中文文獻

李樹甘（2017）。提升青年競爭力：軟技能與持續發展。**Journal of Youth Studies，20**(2)，40。

李佳蓉（2017）。從知識移轉觀論TPACK之不足。**臺灣教育評論月刊，6**(1)，141-148。

林國欽、洪暉鈞、楊叔卿（2014）。平板電腦融入體育課程羽球技能教學效果之研究。**體育學報，47**(3)，437-449。

林育慈、吳正己（2016）。運算思維與中小學資訊科技課程。**教育脈動，6**，5-20。

陳欣萍（2003年7月5日）。從職能發展談就業力提升。取自：https://mymkc.com/article/content/21646

陳國泰（2018）。提升中小學教師的TPACK之有效策略。**臺灣教育評論月刊，7**(1)，227-235。

黃品齊、葉錦樹、簡桂彬、梁至中（2020）。體育教師教學自我效能與科技教學內容知識關係之探討。**數位學習科技期刊，12**(1)，83-108。

簡桂彬、梁至中、陳素芬（2017)。教學信念、年齡及科技教學與內容知識關係之探討。**科學教育學刊，25**(1)，1-19。

鄭琇仁（2014）。線上華語師資培訓與科技教學學科知識養成之研究。**科技與中文教育（Journal of Technology and Chinese Language Teaching），5**(2)，1。

劉芷源（2010）。運用教師社群發展國小數學教師 TPCK 之行動研究。**數理學科教學知能，**24-44。

翟本瑞（2013）。厚植畢業十年後的品味、格局與競爭力。**通識在線，47**，14-17。

二、英文文獻

Hacker, M. & Barden, R. A. (1987). *Technology in Your World*. Delmar Publishers.

Niess, M. L. (2005). Preparing teachers to teach science and mathematics with technology: Developing a technology pedagogical content knowledge. *Teaching and teacher education, 21*(5), 509-523.

Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). Technological Pedagogical Content Knowledge: Framework for Teacher Knowledge. *Teachers College Record, 6*, 1017-1054.

Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TPI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research, 2*(4), 307-320.

Shulman, L. (1987). Knowledge and teaching: Foundations of the new reform. *Harvard Educational Review, 57*(1), 1-22.

Tadimeti, V. (2014). E-soft skills training: Challenges and opportunities. *The IUP Journal of Soft Skills, 8*(1), 34-44.

Thompson, A. D., & Mishra, P. (2007). Editors' remarks: Breaking news: TPCK becomes TPACK!. *Journal of Computing in Teacher Education*, *24*(2), 38-64.

**雇主品牌對求職者應徵意圖之影響-以應屆畢業生為例**

**楊恕**

中國文化大學勞動暨人力資源學系碩士生

電子信箱：robin25nl@gmail.com

**摘要**

雇主品牌是近年在企業經營與人力資源管理中的重要議題，企業在招募上所能運用的渠道與平台也越來越多元，進而影響年輕一代求職者的應徵意圖。本研究是以應屆畢業生的觀點來探討雇主品牌對其應徵意圖的影響，並討論其對雇主品牌不同特性的重視程度，以提供企業在建立雇主品牌方向的參考。

**關鍵字**：雇主品牌、應徵意圖、企業形象、員工招募

**壹、緒論**

**研究背景與動機**

在全球化的高度競爭環境影響下，企業或組織必須提升自身在不同領域的競爭力。因此，如何能夠利用現有資源，有效地吸引潛在以及留住現有的優秀人才在公司發展過程中成為重要的議題。伴隨著科技不斷地進步，公司在各種領域與部門的招募策略上與過去十年有著很明顯的不同，人才在勞動市場求職時所能使用的渠道與工具也更加多樣化。不同於過去，現今的潛在的求職者能夠透過不同的社群媒體與網路平台尋找工作機，並且能通過更多渠道收集公司的背景資訊。相對地，企業也能藉以同樣的社群媒體等渠道來建立雇主品牌，進而在新世代的求職者中提升其競爭優勢（Gulati, 2019）。

雇主品牌（Employer Branding）已成為現今人力資源的重要議題，透過結合行銷觀點，深深地影響著公司的內部與外部形象管理。張佩芳（2017）的研究中發現，近年來，求職者在選擇其雇主時，開始把薪資福利以外的項目納入考量，雇主品牌及工作氛圍等因素的重要性也在不斷提高。

站在企業的觀點，雇主品牌能夠作為一項有效的工具與策略，來吸引現在隨著科技成長的Y世代與Z世代求職者。因此，建立良好的雇主品牌形象，為企業與組織塑造其獨特性，已成為當今人力資源管理與招募任用的重要課題之一。

新科技不僅改變了新世代求職者的求職方法，也對於企業人力資源管理的招募策略造成了直接或是間接的影響。雇主品牌作為一個能夠讓企業連結年輕求職者進而降低員工招募的成本、改善員工關係及建立良好的工作氛圍的有效工具與策略，因此被視為必須深入瞭解的研究領域。本研究期望能夠透過探討雇主品牌的衡量標準以及其相關的影響因素，為企業與雇主在招募作業上提供助力。在當下高度競爭的全球化環境中，更深入地了解求職者的考量因素，並透過調整策略以應對求才挑戰。

**研究目的**

根據上述之研究背景及動機，能夠了解到招募者透過雇主品牌的運用能提升企業對應徵者的吸引力。因此，求職者的應徵意圖會因為雇主品牌的何種特性或內容而產生影響？新世代求職者對於雇主品牌實際想法又為何？為了能更加深入瞭解應徵意圖與雇主品牌之間的關係，並提供業界年輕世代求職者的想法，以此來建立更具吸引力與獨特性的雇主品牌，故本研究的主要目的包括如下：

一、探討應屆畢業生對於雇主品牌不同要素之重視程度。

二、瞭解企業建立雇主品牌是否有助於提升求職者之應徵意圖。

三、為企業提出有效建立雇主品牌之建議。

**貳、文獻探討**

**第一節 雇主品牌**

雇主品牌源於行銷領域的品牌概念，並在人力資源管理與品牌行銷之間的結合下發展。在競爭激烈的勞動市場中，企業必須時常制定不同的策略以利用品牌形象來吸引潛在的優秀應徵者。建立強力的雇主品牌不僅能提供潛在求職者對未來工作的理想化形象，也能夠吸引消費者。在招募活動中常藉以結合影響廣告或特別訊息的形式來與目標員工建立溝通渠道（劉廷揚、黃筑萱、許祺妮，2013）。良好的雇主品牌能縮短人才招募所須的時間成本，也能減少公司內部員工的流動率。但隨著網路資訊的透明化，雇主品牌的建立將不斷被提升難度，第三方的評價（如Forbes所評比的「世界最佳雇主」、1111人力銀行所評比的「幸福企業」）、社群平台等管道都會間接或直接影響應徵者的應徵意圖，對招募者來說也成為一項艱鉅的挑戰。社群媒體力量的提升，使企業想藉由這些管道創造影響力，進而成功招募到使用社群平台的潛在求職者，包括了學生、專業人才、一般求職者、專家等（Gulati, 2019）。

**一、雇主品牌之定義**

在1990年代時，Ambler與Barrow（1996）定義雇主品牌為「雇主基於僱用關係（Employment）所提供的功能性、經濟性及心理性等利益的總和」。雇主品牌在人力資源管理的組織策略範疇中被視為是一個有效的工具，強調其使企業具有獨特的形象，並能夠以此與該企業的競爭對手做出區分（Backhaus & Tikoo, 2004）。雇主品牌就內部行銷而言，能夠加強員工忠誠度、協助員工認知組織價值及提升企業競爭優勢。從外部行銷的角度，則是藉以吸引較為優秀的潛在應徵者，並被視為是一種求才的重要方法（李啟城，2017）。Swystun（2007）將品牌定義為一個結合特性、有形及無形象徵與商標的產物，而在人力資源的概念中，雇主品牌是一個能夠被組織管理、創造價值及影響他人的獨特雇主經驗。

雖然雇主品牌從技術層面而言，有時僅代表著一個「標示」，通常是品牌名稱或是品牌商標，但是跟品牌相關的所有訊息都被能夠被歸納為雇主品牌的一部分，例如：雇主聲譽（employer reputation）、雇主熟悉度（employer familiarity）及雇主形象（employer image）等（Theurer, Tumasjan, Welpe, & Lievens, 2018）。

**二、雇主品牌之衡量**

陸洛、林惠彥與楊士倫（2015）的研究指出在人力資源管理之外，可以透過員工連結組織的策略活動和自身心裡狀態兩者所產生「雇主品牌吸引力」，而了解其對於企業形象所擁有的實際感受和認知。就現職員工而言，雇主品牌的吸引力主要有四大構面，分別為「僱傭關係」、「外部形象」、「組織成功」」、「產品或服務」。僱用關係包括現有組織的管理制度、工作條件與環境；外部形象具體是以在該產業中公司具有的知名度和形象；組織成功指的是企業的經營成效；而產品或服務構面是由該公司產品或服務所展現的品質水準（Maxwell & Know, 2009）。

根據Freeman（2002）的研究結果顯示，通過訪談32位應屆畢業生而蒐集到關於雇主品牌20項最主要的考量因素，分別為工作自由、相同理念、重視教育訓練、職涯發展機會、工作內容多元、工作時間等，其內容整理如表2-1。

表2-1 應屆畢業生對雇主品牌之主要考量因素

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 為積極工作者提供工作自由 |
| 2 | 僱用相同理念的員工 |
| 3 | 企業經營之前瞻性 |
| 4 | 友善的企業文化 |
| 5 | 具有輪調機會 |
| 6 | 重視並投資員工教育訓練 |
| 7 | 重視能力 |
| 8 | 小型規模的組織 |
| 9 | 雇主聲譽 |
| 10 | 允許工作創造力 |
| 11 | 無壓力工作環境 |
| 12 | 薪資待遇 |
| 13 | 職涯發展機會 |
| 14 | 海外旅遊機會 |
| 15 | 海外工作機會 |
| 16 | 工作內容多元 |
| 17 | 與多元背景同事共事之機會 |
| 18 | 關心員工 |
| 19 | 工作時間 |
| 20 | 重視專業背景 |

資料來源：整理自Freeman（2002）

針對求職者而言，雇主品牌的衡量架構會透過雇主品牌聯想（Brand associations）影響應徵者心中的雇主形象，進而提高雇主吸引力（Backhaus & Tikoo, 2004）。

雇主品牌聯想

雇主形象

雇主吸引力

雇主品牌

圖2-1 雇主品牌衡量架構圖

資料來源：Backhaus & Tikoo（2004）

Theurer等（2018）提出，由於雇主品牌活動在雇主品牌理論模型中代表著初期階段的內容，因此，其活動的成效將能成為雇主品牌的組成要素。雇主品牌藉由專家在交流活動帶來的可信度，或招募者及應徵者帶來的內部及外部資訊深深影響著應徵者對於雇主的認知。對於影響雇主品牌管理的因素，外部構面包括工作的應徵意圖、雇主熟悉度、組織吸引力、雇主形象及品牌聯想等，內部構面包括員工忠誠度、員工敬業度、組織認同、組織文化及創新等。

綜上所述，本研究根據Backhaus（2004）與Freeman（2002）等人之主張，針對應屆畢業生為研究對象之雇主品牌之衡量標準整理如表2-2。

表2-2 本研究雇主品牌之衡量標準

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 構面 | 定義 | 因素 |
| 僱傭關係 | 應徵者在僱傭關係中所期望的工作性質、經濟報酬、發展機會 | 薪資競爭性、福利制度、錄取公平性、工作彈性、訓練系統、福利制度 |
| 品牌聯想 | 應徵者在應徵時所認知的雇主及企業形象 | 產業前瞻性、產品品質、公司知名度、雇主聲譽、企業經營成效 |
| 組織吸引力 | 應徵者在應徵時所期望實現的理想工作環境 | 組織文化、工作氛圍、組織規模、共事同事 |

**三、產品品牌、品牌形象與企業形象**

產品品牌（product brand）、品牌形象（brand image）及企業形象（corporate image）三者的概念與雇主品牌相似卻又分別具有不同的含義。基於一般消費者通常直接接觸的為產品本身，因此會認為企業形象等同於產品品牌。在Muzellec與Lambkin的研究中認為產品品牌與企業形象之概念雖然不完全相同，但企業品牌也常被用來指稱為產品品牌，所以能夠將產品品牌視作為企業形象的組成因素。品牌形象則代表著消費者對於特定品牌之產品或服務所相關聯的象徵意義（Salinas & Pérez, 2009）。

企業形象指的是根據內部員工、外部顧客及股東自身所接觸的經驗而產生對該產品或服務的主管態度與感覺。它會基於各種身分、背景的人透過其想法、感覺、知識及經驗所交互影響後的結果而有所不同。對企業形象而言，具有環境、企業及個人三項主要組成要素。環境因素基於該企業之來源國及相關產業與競爭者之形象與行為；企業因素包含企業本身文化與內部溝通等；最後個人因素則代表著消費者等社會地位、背景及經驗等(Lopez, Gotsi, & Andriopoulos, 2011)。

陸洛等人（2015）的研究也指出雇主品牌是將透過組織制度、內部流程及企業文化等受僱經驗行銷於潛在與現有的員工，而產品品牌則是主要行銷於外部顧客。劉廷揚等人（2013）提到企業形象與雇主品牌兩者呈現正向關係，且企業所製作的廣告也與求職者的應徵意圖有著一定的關聯性。綜上所述，三者等概念包括雇主品牌之間能夠互相影響，雇主品牌會影響企業形象，並進而影響產品品牌及品牌形象。

**第二節 求職者應徵意圖**

應徵意圖被定義為求職者為了取得更清楚的組織資訊而採取的主動行為，例如嘗試製造能夠接觸組織或獲得面試的機會（Aiman-Smith, Baucr, & Cable, 2001）。

Turban與Keon（1993）認為以下準則能夠影響求職者初期對組織吸引力特性的評估。第一，該組織特性對求職者而言，必須是顯著且突出的。第二，該組織特性須能夠被視為組織文化及價值的一種訊號。第三，該特性在不同組織之中是有差異的。而針對新鮮人的應徵意圖，公司在社會中的表現及企業內部的組織文化均會成為應徵工作時的考量因素，並進而提高企業吸引力與增加優良的招募機會（Rynes, Bretz, & Gerhart, 1991）。大學生主要是透過觀看企業的廣告及其使用產品或體驗服務時所傳達的訊息，來建立其對組織的熟悉程度與形象認知（Gatewood, Gowan & Lautenschlager, 1993）。

**參、研究結論與建議**

以往在探討雇主品牌時，其研究的對象通常較無限制，因此不同階段的求職者會因其自身的背景、經歷等作為主要考量因素。本文的研究對象為應屆畢業生，其應徵意圖主要會以對企業的印象及過去接觸產品與服務的經驗為考量依據，而兩項因素都與雇主品牌有高度的關聯性。因此企業在針對應屆畢業生的設計招募策略時可以透過增強本文所整理的三項構面：僱傭關係、品牌聯想及組織吸引力及其相關因素來增強組織的求才競爭力。除此之外，應屆畢業生在應徵工作時所使用的接觸渠道、網路平台及社群媒體也可被視作為一樣重要的招募工具，例如：官方網站、企業廣告及校園徵才。

在研究限制上，研究對象雖設為應屆畢業生，較無工作經驗等因素以干涉應徵意圖，但應屆畢業生本身的教育背景、求職規劃等仍會造成一定影響。

在現今多變且複雜的勞動市場中，企業如何尋求有效且適合自身的招募工具與策略，並以此來提升自身競爭力與吸引優秀人才，一直是企業關注的議題。企業在建立雇主品牌時，必須同時具備行銷手法與人力資源管理能力，了解現有員工與潛在求職者所關注的要素，並最終創造出自身的獨特性。

**參考文獻**

李啟城（2017）。臺灣雇主品牌之實證研究-以大學畢業生為例。**正修學報，30**， 69-87。

林紓瑀（2018）。**企業社會責任、雇主品牌對於求職者應徵意圖之影響**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄市。

陸洛、林惠彥、楊士倫（2015）。經濟誘因之外－雇主品牌吸引力與員工工作後果之關聯。**商略學報，7**(2)，113-128。 

張佩芳（2017）。**雇主品牌、組織人才吸引力及求職者應徵意圖之研究**。國立中正大學勞工關係學系碩士在職專班碩士論文，嘉義縣。

劉廷揚、黃筑萱、許祺妮（2013）。品質體驗，企業形象對服務業雇主品牌之影響-以外部招募線索為干擾變項之台灣高鐵實驗研究。**全球商業經營管理學報，5**，19-30。

Ambler, T., & Barrow, S. (1996). The employer brand. *Journal of Brand Management,* *4*(3), 185-206.

Aiman-Smith, L., Bauer, T. N., & Cable, D. M. (2001). Are you attracted? Do you intend to pursue? A recruiting policy-capturing study. *Journal of Business and Psychology, 16*(2), 219-237.

Backhaus, K., & Tikoo, S (2004). Conceptualizing and Researching Employer Branding, *Career Development International, 9*(5), 501-517.

Freeman, C. (2002). Recruiting for diversity. *Women in Management Review, 18*(12), 68-76.

Gatewood, R. D., Gowan, M. A. & Lautenschlager, G. J. (1993). Corporate Image, Recruitment Image, and Initial Job Choice Decisions. *Academy of Management Journal, 36*, 414-427.

Gulati, T. (2019). Futuristic Employer Branding Strategies: A Perspective beyond the Traditional HR with Social Media. *Amity Global Business Review,* *9*, 27-31.

Lopez, C., Gotsi, M., & Andriopoulos, C. (2011). Conceptualising the influence of corporate image on country image. *European Journal of Marketing, 45*(11/12), 1601-1641.

Maxwell, R., & Knox, S. (2009). Motivating Employees to “Live the Brand”: A Comparative Case Study of Employer Brand Attractiveness within the Firm, *Journal of Marketing Management, 25*(9-10), 893-907.

Muzellec, L., & Lambkin, M. C. (2009). Corporate branding and brand architecture: A conceptual framework. *Marketing Theory, 9*(1), 39-54.

Rynes, S. L., Bretz, R.D., & Gerhart, B. (1991). The importance of recruitment in job search: A different way of looking. *Personnel Psychology, 44*, 487-521.

Salinas, E. M., & Pérez, J. M. P. (2009). Modeling the brand extensions influence on brand image. *Journal of Business Research, 62*(1), 50-60.

Swystun, J. (2007). *The brand glossary*. Palgrave Macmillan.

Theurer, C. P., Tumasjan, A., Welpe, I. M., & Lievens, F. (2018). Employer branding: a brand equity‐based literature review and research agenda. *International Journal of Management Reviews, 20*(1), 155-179.

Turban, D. B., & Keon, T. L. (1993). Organizational attractiveness: An interactionist perspective. *Journal of Applied Psychology, 78*(2), 184-193.

**任務科技配適度對工作壓力與工作倦怠之影響-以復原力為中介變項**

**蔡豐棋**

中國文化大學勞動暨人力資源學系碩士生

電子信箱：a0952133153@gmail.com

**摘要**

隨著科技發展，醫療人員也在時代的進步下引入新科技的醫療服務方式。本研究以台灣醫療保健業人員為研究對象，研究範圍為台灣北區各層級醫療院所之從業人員，探討任務科技配適度對工作壓力與工作倦怠之影響程度，還加入了復原力做為其中介變項，探討重新幫其調適是否可以改善工作倦怠的問題。以利未來醫療院所經營管理者在面對醫療人員之調適工作壓力的管理與運用，和人力穩定性的參考，希望能有助於醫療院所工作服務品質的提升，帶給病患更好的服務。

**關鍵字**：任務科技配適度、工作壓力、工作倦怠、復原力

**壹、緒論**

本研究主要研究人員任務科技配適度對於工作壓力與工作倦怠的影響之間的關聯性和其影響效果作為研究主題，本章共分為三節，將於以下加以說明研究背景、研究動機以及研究目的。

**研究背景與動機**

隨著科技不斷創新的發展，企業也在科技進步的過程中不斷革新，為使營運效率提升，企業引進新的科技技術或科技工具，試著讓員工透過科技的輔助來提高工作效率化繁為簡。醫療服務近年隨著科技發展，運用資訊科技、生醫科技的影響，發展如開始使用電子病歷、電子掛號、智慧化，新的醫療服務態樣與醫學療程，醫療人員也在時代的進步下引入新科技的醫療服務方式。

陳禹辰、尚榮安、劉蔚廷(2010)在探討組織員工的e化科技接受意圖中，員工會因使用電腦經驗不佳、進而抑制對系統的易用性認知，且因對系統操作不順利產生焦慮或負面影響，為員工們工作壓力的產生來源。新科技的不適應可能導致部分員工在執行技術上更為困難，進而造成工作壓力的產生，日漸積累亦可能有工作倦怠之情況發生。

工作倦怠的情況，最早由美國心理學Freudenberger(1974)提出，是指個體因為長時間的壓力無法釋放紓解，累積產生的身心疲勞與耗竭狀態，並因此產生對工作的倦怠厭惡，過度情緒化，使其無法正常的工作。產生了工作倦怠後，有了離職傾向的機率就會提高(黃寶園，2009)。每個員工的培育到其能獨立完成工作內容皆需訓練及指導，訓練期間企業也得投入成本，因此每次的員工的離職，皆會對企業造成一定的負擔。本研究除了探討任務科技配適度對於工作壓力與工作倦怠的影響，還加入了復原力做為其中介變項，探討重新幫其調適是否可以改善工作倦怠的問題。

**研究目的**

本研究目的彙整如下列項目:

1. 探討任務科技適配度對工作壓力、工作倦怠之影響。
2. 探討復原力對任務科技適配度、工作壓力與工作倦怠之中介效果。

**研究範圍與研究問題**

本研究以台灣醫療保健業人員為研究對象，研究範圍為台灣北區各層級醫療院所之從業人員，探討任務科技配適度對工作壓力與工作倦怠之影響程度，以利未來醫療院所經營管理者在面對醫療人員之調適工作壓力的管理與運用，和人力穩定性的參考，望能有助於醫療院所工作服務品質的提升，帶給病患更好的服務。

**重要名詞釋義**

1. 任務科技配適度

任務科技配適度的定義為員工在運用科技完成任務，強調科技與任務配合，並觀察員工在科技的協助下，能否順利完成工作。本問卷採用陳禹辰、尚榮安、劉蔚廷（2010）所整理之中有關工作系統配適度之量表，透過系統功能支援個人工作任務需求的程度，來衡量醫療院所使用之系統是否能有效協助工作者。

1. 工作壓力

工作壓力定義為工作者因與工作環境、工作期待發生無法掌握之事項，知覺感受威脅，進而影響心理或生理，產生壓迫、緊張等不適的狀態。本研究問卷採用吳家純（2019）參考英國健康署(HSE,2004)模式研究問項後，將工作壓力分為工作負荷、工作控制、主管支持、同事支持四個構面，為測量個體因工作特性與外在環境變動對個人產生為威脅時，是否產生心理及生理不平衡的測量。

1. 工作倦怠

工作倦怠之定義為員工在一個工作環境中長期的感到壓力，無法完成工作要求，情緒上無法平復，工作成就感漸低，身心俱疲而無法調適，日漸積累下，失去工作熱忱，態度負面。本研究問卷採用黃玉琳（2019）參考 Maslach和Jackson(1981)「職業倦怠三因子模型」做為架構並引用蘇守謙 (2000)、崔來意 (2000)、廖相如(2003) 及黃玉琳（2019）之文獻整理之量表，以了解工作者工作倦怠中情緒耗竭、缺乏人性、成就感低落三個構面。

1. 復原力

復原力的定義為在逆向中，透過積極正向的調適心態，從中適應，調適與改變。本研究採用向倩瑢(2009)所編制之復原力量表，該量表參考蔡雅如(2007)「自我復原力量表」 與楊慧萍(1997)「自我韌性量表」所編訂之量表。都是根據 Block和Kremen(1996)所編制的量表修訂。為衡量個人復原力在壓力調適後能逐漸恢復。

**貳、文獻探討**

**任務科技配適度**

1. 任務科技配適度定義

Goodhue與Thompson(1995)提出任務科技配適模型(TTF)，為個人運用科技協助自己完成某些任務的程度。其綜合了研究資訊科技與個人績效表現之間關係的兩類研究主流:認為態度是行為之預測指標方面的研究，以及強調科技與任務配合方面的研究(蘇席儀，2000)。任務科技配適主要是指使用科技或新的科技工具，來運用於工作的任務上。所謂「科技」係指個人於執行工作時所使用之工具，而「工作」則為個人將輸入轉換成輸出的行為(黃大維，2000)。

圖:2-1 TTF模型

**工作壓力**

1. 壓力的定義

壓力(stress)一詞的概念及定義，迄今仍無統一的看法與確切的定論，壓力原本為工程學、力學、物理學領域之專門用語(謝秀真，2009)。心理醫師Waler Canon(1932)把壓力的概念導入生物學，後來Hana Selye(1956)將壓力的概念導入社會科學。在Selye(1956)將壓力一詞從工程學、生物學引入社會科學的領域，他認為壓力是個人對外在環境威脅或刺激時，出現的非特定反應。而在學術的領域不同或著重於對壓力的研究角度不同，學者們對壓力的詮釋不盡相同，表2-1則是將學者們對壓力的定義列表整理:

表2-1 壓力定義整理表

|  |  |
| --- | --- |
| 學者（年份） | 壓力的定義 |
| 葉兆祺（1999） | 壓力是個體面對環境要求時，造成環境、心理、生理三方面失衡的狀態。 |
| 謝秀真(2006) | 個體受外界行為、情境或事件刺激，因個人特質不同造成個人在生理或心理產生調適反應的歷程，亦是個體與環境之間交互作用所產生的反應。 |
| 謝秀真(2006) | 個體受外界行為、情境或事件刺激，因個人特質不同造成個人在心理或生理產生的反應 |
| 洪英琉(2008) | 壓力是個體與外在環境在互動的過程中，知覺環境刺激超過個體負荷而產生身心或心理不適的狀態。 |
| 陳勇全(2009) | 壓力視為個體和環境交互作用時，在面對外在環境威脅情境時，產生被壓迫的感受或緊張狀態，而形成身心上不愉快，甚至是痛苦的感受。 |
| 吳佳純(2019) | 指個體的生理及心理在面對環境時所產生的變化，是一種主觀的感覺 |

綜合上述各學者們對於壓力的定義，在經過整理歸納後，本研究將壓力整理為個體在與外在環境互動時，知覺感受威脅或特定事件的刺激，進而影響心理或身理，產生壓迫、緊張等不適的狀態。

1. 工作壓力的定義

多數人在人生過程中，很多時候，我們都是在工作中度過，有好幾十年的時間我們都在為了生活而工作，而工作上，因為環境或工作內容的變化，或多或少都有可能讓工作者感受到壓力。工作壓力(Work stress)這個詞是由壓力的定義進行衍伸及改變，壓力本就和人的生活密不可分，在工作上也可能需要承受壓力。吳明順(2002)認為凡具備個人與外在環境交互作用下不平衡的狀態，或是工作已造成不愉快感覺等主觀的心理反應，這些凡因工作所引起的壓力，就稱為工作壓力。邱雯瑛(2015)認為工作壓力是工作者在環境變化，或工作要求上能力無法負擔，產生負面情緒，工作績效受到影響。茲將學者們對工作壓力的定義，依年代列表：

2-2 工作壓力定義整理表

|  |  |
| --- | --- |
| 學者（年份） | 工作壓力的定義 |
| Margolis、Kroes、Quinn(1974) | 工作者心理生理互相影響，造成不穩定之情形。 |
| 吳明順(2002) | 凡具備個人與外在環境交互作用下不平衡的狀態，或是工作已造成不愉快感覺等主觀的心理反應，這些凡因工作所引起的壓力，就稱為工作壓力。 |
| 何吉郡(2005) | 指個體在其工作環境下，因工作環境有所變化時，其個人在心理狀態下所產生之壓力 |
| 謝秀真(2006) | 在工作情境中受外界行為、情境或事件刺激，產生的主觀知覺發生正向或負向反應的壓力感受。 |
| 王慶元(2008) | 個體在工作中對於工作環境週遭的人事物或其他生理心理的刺激無法適切對應處理時，經由其個人特質與主觀感受交互作用，造成生理、心理之反應 |
| 張澤君(2012) | 指工作者與環境間互動後，產生心理、生理與行為上的反應。 |
| 陳俊任(2012) | 工作壓力係指個人從事專業工作時，個人能力無法勝任工作要求，因而影響到心理平衡，最後產生身體不舒服的現象。 |
| 邱雯瑛(2015) | 工作者在環境變化，或工作要求上能力無法負擔，產生負面情緒，工作績效受到影響。 |

綜合上述各學者們對於壓力的定義，在經過整理歸納後，本研究將工作壓力整理為工作者因與工作環境、工作期待發生無法掌握之事項，知覺感受威脅，進而影響心理或生理，產生壓迫、緊張等不適的狀態。

**工作倦怠**

工作倦怠(Job Burnout)又稱為「職業倦怠」，美國學者Freudenberger(1974)提出認為工作倦怠是因工作的因素，生理及心理產生了壓力，進而身心俱疲、力竭的狀態，開始對工作消極化。工作者在工作時所承受的工作壓力沒有進行紓解，對工作感到倦怠。Maslach and Jackson(1981)兩人的共同研究中，工作產生工作倦怠，且會有三種構面，分別是情緒耗竭、成就感低落、缺乏人性化。黃玉琳(2019)認為工作倦怠是指工作者在工作上遭受壓力，無法調適後才採取防衛態度來面對週遭的人，而工作倦怠所造成的影響涵蓋個人生理、認知、情緒和行為等各方面(崔來意，2000)。

每個人在從事工作上，或多或少都會產生壓力，日積月累下則產生了工作倦怠。表2-3則是將學者們對工作倦怠的定義列表整理：

2-3 工作倦怠定義整理表

|  |  |
| --- | --- |
| 學者（年份） | 工作倦怠定義 |
| Freudenberger（1974） | 專業工作者在工作環境上，對工作者呈現出種逐漸損耗的感覺，使人們產生缺乏動機、精力，會感到情緒耗竭和成就感的現象。 |
| 許柏傑（2016） | 長期過度壓力導致的情緒、精神和身體的疲勞狀態。 |
| 黃玉琳（2019） | 工作者在工作上遭受壓力，無法調適後才採取防衛態度來面對週遭的人，且持續著這種不適。 |
| 吳佳純(2019) | 為一種身體上、情感與心理上的耗竭狀態，因為長期與持續的壓力造成情緒耗盡，會感覺無助，對於工作、生活或其他人產生負面的觀念及態度。 |
| 陶國禎(2019) | 長期面對工作壓力，身心靈無法負荷，導致對工作缺乏熱情、對服務者失去熱忱，進而影響整個組織的負面情緒。 |
| 陳溫仁(2019) | 工作時受到的各種壓力累積，無法得到適當的紓解，導致心理跟生理的負擔，使人對於原本工作的意義感到迷茫，對工作產生厭倦，或無法正常的去達成工作目標。 |

總結來說，在一個工作環境中長期的感到壓力，無法完成工作要求，情緒上無法平復，工作成就感漸低，身心俱疲而無法調適，日漸積累下，失去工作熱忱，態度負面，即是工作倦怠。

**復原力**

復原力(Resilience)一詞的概念起源，蘇偉齊(2013)到起源適用來描述適應環境，探討個人在逆境中的適應過程，1970年代，從了解影響個體心理健康的壓力來源探討，能成功適應者是如何適應環境，2000年後，研究重點走向預防、保護的觀念。

復原力中危機因子、保護因子是其發展過程的兩個主要因素。危險因子是壓力來源、逆境等原因，保護因子則是其正向的、能適應等原因。Masten & Garmezy (1985)則統合出三種保護因子，第一個為兒童的人格特徵，像是自主、自尊及社會導向、第二個是家庭具凝聚力、溫暖沒有紛爭，最後一個則為外在系統可以鼓勵與增強兒童因應逆境的力量(引自王敏君，2018)。以下將學者們對復原力的定義列表整理：

2-4 復原力定義整理表

|  |  |
| --- | --- |
| 學者（年份） | 復原力定義 |
| 張淑萍(2012) | 指個體在面對環境壓力時，一種存在於內在豐富而機制的正向能量，協助個體去面對外在環境的改變及要求。 |
| 劉俊億(2013) | 復原力為一種正向適應的結果，在面對逆境時，能運用各體本身內外在資源因應。 |
| 向芸豌(2014) | 指一個人面對各種逆境時，都能堅持下去的一種能力，此種能力在面對困境時才會表現出來。 |
| 張詠筑(2014) | 復原力指個體在遭受各種困境時，能免於行為失常，且能將挫折轉化為正向力量的能力。 |
| 杜旋如(2014) | 指一種正向心理調適能力，在逆境或是遇到困難時可以成功適應環境的能力及特質，協助個體渡過壓力及困境，進而能夠刺激自我恢復及成長 |
| 洪浚韋(2018) | 復原力是指個人在面臨困境、挫折或創傷時，由自我本身激發出的一種特質及保護能力，使個人能夠因應挑戰，面對逆境時能夠堅持下去不被擊倒。 |
| 陳柏翰(2018) | 復原力是一種個體所具有百戰不殆與高度耐磨的特質和能力，當面臨各種障礙、威脅、困境，均能讓個體從環境的變動及挫敗中迅速恢復，以正向積極的心態來面對當前的狀況，並能從中再度學習而強化自我未來的環境因應能力。 |

**主要研究變項之關聯性**

1. 任務科技配適度與工作壓力

透過科技的革新，帶動了與以往不同的工作模式，在科技的協助下運用系統、技術能讓工作者完成自己的工作，但工作者對於新技術的掌握程度亦可能因對資訊的經驗不同，反而適得其反。陳禹辰、尚榮安、劉蔚廷(2010)在探討組織員工的e化科技接受意圖中，員工會因使用電腦經驗不佳、進而抑制對系統的易用性認知，且因對系統操作不順利產生焦慮或負面影響。邱雯瑛(2015)認為工作者在環境變化，或工作要求上能力無法負擔，產生負面情緒，為員工們工作壓力的產生來源。新科技的不適應可能導致部分員工在工作上更為困難，心理生理上的不適，可能造成其工作壓力的產生。

1. 工作壓力與工作倦怠

陶國禎(2019)認為工作者在長期有工作壓力的感受之下，身心靈逐漸無法負荷，導致工作者對工作缺乏熱情。黃玉琳（2019）工作者在工作上遭受壓力，無法調適後才採取防衛態度來面對週遭的人，且持續著這種不適。回顧上述工作倦怠之文獻及定義，可整理出多數工作倦怠的成因多與工作壓力之形成及壓力成形後無法調適有相關。可以得知在工作者於工作環境中產生刺激或不良反應，工作者感受壓力，而在感受工作壓力的狀態下久而無法調適及排除，便可能變成工作倦怠。

1. 工作壓力與復原力

張淑萍(2012)在探討國中教師壓力及自我復原力中，工作壓力與自我復原力之分析，其呈現負相關。復原力越好的工作者，較不易有工作壓力的感受。蘇偉齊(2013)的工作壓力與復原力分析中，工作壓力與復原力也呈現負相關，工作者的工作壓力感受程度較高，其復原力程度較低。

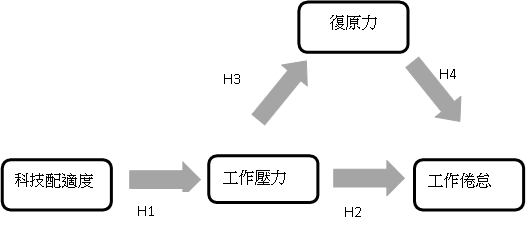
1. 復原力與工作倦怠

釧南雁(2010)的研究中認為復原力越高，情緒耗竭越低，缺乏人性化越低，不會感受成就感變低，能調整工作倦怠的狀況。工作者能夠透過調適自我，釋放工作壓力，提高復原力，可能有助於改善工作倦怠。

**三、****研究方法**

**研究架構**

本研究由前述之研究背景與動機，並參考相關文獻後，提出探討「任務科技配適度」、「工作壓力」、「工作倦怠」之間的關係，並以「復原力」為中介變項。

圖3-1 研究架構圖

H3

H4

**研究假設**

本研究欲驗證的研究假設為:

一、 H1:任務科技配適度對工作壓力呈現負相關。

二、 H2工作壓力對工作倦怠呈現正相關。

三、 H3復原力對於工作壓力與工作倦怠有中介效果。

**研究流程**

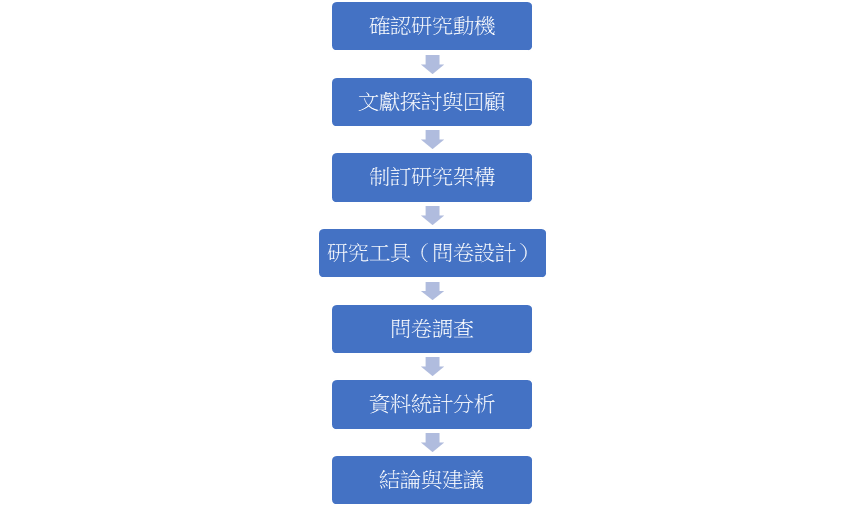


圖3-2 研究流程圖

**研究對象**

本研究以台灣醫療從業人員為研究對象，研究範圍為台灣北區各層級醫療院所之從業人員。

**研究工具**

本研究採問卷調查法，問卷內容分為以下部分:第一部分為「基本資料」，第二部分為「任務科技配適度量表」，第三部分為「工作壓力量表」，第四部分為「工作倦怠量表」，第五部分為「復原力量表」。填答與計分方式，分別說明如下。

1. 基本資料

此部分是受訪者的基本資料，包括性別、年齡、教育程度、所任職務、職位、婚姻狀況、工作年資及電腦使用年資等共計8題，藉以了解本研究收集樣本的型態，以供分析及研究結果參考。

(一) 性別 : (1)男性 (2)女性 (3)X。

(二) 年齡 : (1)29歲以下 (2)30~39歲 (3)40~49歲 (4)50歲以上。

(三) 教育程度 : (1)高中職以下 (2)副學士 (3)學士 (4)碩士 (5)博士。

(四) 職務 :

(五 )職位 : (1)高階主管 (2)中階主管 (3)基層主管 (4)工作人員 (5)實習人員。

(六) 婚姻狀況 : (1)已婚 (2)單身。

(七) 工作年資 : (1)5年以下 (2)6~10年 (3)11~15年 (4)16年以上。

(八) 電腦使用年資 : (1)3年以下 (2)4~6年 (3)7~9年 (4)10年以上。

1. 任務科技配適度

本問卷採用陳禹辰、尚榮安、劉蔚廷（2010）所整理之中有關工作系統配適度之量表，為其問卷104題中之35至68題。透過系統功能支援個人工作任務需求的程度，以暸解醫療院所使用之系統是否能有效協助工作者。共計34題，量表題目採Likert 7點量表，1代表非常不同意、2代表不同意、3代表有點不同意、4代表普通、5代表有點同意、6代表同意、7代表非常同意。

表3-1任務科技配適度量表

|  |
| --- |
| 題項 |
| 1. 在電腦系統中取得資料的時效無法符合我業務的需求。 |
| 1. 最新的資料已符合我的目標。 |
| 1. 公司所提供的檔案資料非常多，足夠我完成工作。 |
| 1. 我使用的電腦系統，缺少了對我工作非常重要的資料。 |
| 1. 公司提供的電腦檔案資料詳細且適合於我的任務。 |
| 1. 公司所提供的資料已足夠詳細了。 |
| 1. 在電腦系統的設計上，我可以很容易的從公司提供的資料中找到特定主題的資料。 |
| 1. 就算是我以前沒用過的資料，我也能很快的從公司的電腦系統中藉由某個特定主題來找到他。 |
| 1. 我可以容易的找出和我工作相關資料欄位的精確定義。 |
| 1. 在我接觸的報表或系統中，資料的定義是既不明確又不容易查明。 |
| 1. 因為沒有適當的授權，我無法從電腦系統中取得對我有用的資料。 2. 要讓公司授權給我，從電腦系統去取得有用的資料，是費時又困難的。 |
| 1. 從不同來源取得的資料，應該相同，卻經常發生不一致的情形。 |
| 1. 我很難去比較或整合不同來源的資料，因為資料的定義不一致。 |
| 1. 當我需要去比較或整合不同來源的資料時，我發現結果可能是出乎意料或是互相矛盾的。 |
| 1. 就我所知的電腦系統而言，可依照計劃的時間產出報表及執行任務。 |
| 1. 常規性的電腦系統作業總是能準時被執行完成。 |
| 1. 當我需要使用電腦時，無須擔心系統當機或無法使用。 |
| 1. 我使用的電腦系統(包括軟、硬體)常有非預期或是令人不便的當機，使得我難以執行我的任務。 |
| 1. 我使用的電腦系統(包括軟、硬體)常有系統的問題或常當機。 |
| 1. 我很容易就能學會如何使用我所需要的電腦系統。 |
| 1. 我所使用的電腦系統是既方便又容易操作的。 |
| 1. 公司並未提供足夠的訓練來讓我或我的同事了解、使用公司的電腦系統。 |
| 1. 我接受了必要的訓練，使我能夠有效地使用公司的電腦系統、語言、資料與操作程序。 |
| 1. 我們所接觸的資訊系統人員，很了解我們日常的工作目標與任務。 |
| 1. 我的同事們都認為資訊系統人員能用我們熟悉的術語、方式和我們溝通。 |
| 1. 資訊系統人員很嚴謹地看待我們所面臨的業務問題。 |
| 1. 資訊系統人員以真正關心的態度來幫我解決業務上的問題。 |
| 1. 資訊系統人員通常會花很長的時間和我溝通我提出的需求。 |
| 1. 我通常知道我提出的資訊系統服務或協助需求目前的進展，或者它們是否已被慎重地加以處置。 |
| 1. 當我提出服務或協助的請求時，資訊系統人員一般都會適時地給我回應。 |
| 1. 基於過去的經驗，未來若有需要，我仍會使用公司規劃的資訊系統及業務規劃諮詢服務。 |
| 1. 我對現階段公司所提供的技術及業務規劃諮詢的人員感到滿意。 |
| 1. 資訊系統確實提供雙方一致同意的解決方案來支援我業務上的需求 |

1. 工作壓力

本研究問卷採用吳家純（2019）參考英國健康署(HSE,2004)模式研究問項後，將工作壓力分為工作負荷、工作控制、主管支持、同事支持四個構面，為測量個體因工作特性與外在環境變動對個人產生為威脅時，是否產生心理及生理不平衡的測量，共２３題。本量表採Likert五點量表評勾選填答，根據受測者填答情形，按其同意程度情形從１代表從未如此、２代表很少如此、３代表偶爾如此、４代表時常如此、５代表總是如此，分數愈高者表示工作壓力程度愈高。

表3-2 工作壓力量表

|  |  |
| --- | --- |
| 構面 | 題項 |
| 工作負荷 | 1.我在工作上應付不同主管的要求令我吃不消 |
| 2.我沒有足夠的時間來完成工作 |
| 3.我的工作量太多 |
| 4.我的工作非常忙碌而不能夠充分地休息 |
| 5.我被迫需要長時間工作 |
| 6.我要應付不確定的時間壓力 |
| 7.我的工作步調很快 |
| 8.我的工作非常緊迫 |
| 工作控制 | 9.我有權決定在何時稍作休息 |
| 10.我有權決定自己的工作速度 |
| 11.對於如何執行我的工作，我有一點決定權 |
| 12.在工作中，很多事我可以自己作主 |
| 13.對於我進行工作的方式，我有一點決定權 |
| 14.我的工作時間是可彈性的 |
| 同事支持 | 15.如果工作困難，我的同事會幫助我 |
| 16.我在工作上獲得同事尊重。 |
| 17.我的同事願意聆聽我工作上的問 |
| 18.我的同事會給予我需要的幫助和支持 |
| 主管支持 | 19.我執行的工作會得到有直屬主管支持性的回饋 |
| 20.工作遭遇困難時，我可以依賴我的直屬主管幫助解決 |
| 21.我可以向直屬主管談論我在工作上不愉快或煩惱事情 |
| 22.我在工作上會得到直屬主管的鼓勵 |
| 23.當我執行苛求工作有情緒時，會得到直屬主管的支援 |

資料來源：吳家純（2019）。

1. 工作倦怠

本研究問卷採用黃玉琳（2019）參考 Maslach和Jackson(1981)「職業倦怠三因子模型」做為架構，分為情緒耗竭、缺乏人性、成就感低落三個構面。引用蘇守謙 (2000)、崔來意 (2000)、廖相如(2003) 及黃玉琳（2019）之文獻整理之量表，共 20 題。量表題目採用Likert五點量表，１代表非常不同意、２代表不同意、３代表普通、４代表同意、５代表非常同意，分數越高，表示工作倦怠程度越高。

表3-3 工作倦怠量表

|  |  |
| --- | --- |
| 構面 | 題項 |
| 情緒耗竭 | 1.我常覺得疲勞 |
| 2.我常覺得身體上體力透支 |
| 3.我常覺得情緒上心力交瘁 |
| 4.我常會覺得快要撐不下去了的念頭 |
| 5.我常覺得虛弱，好像快生病了的感覺 |
| 6.工作一整天後，我覺得筋疲力盡的感覺 |
| 7.上班前只要一想到又要工作一整天，我就覺得沒有力氣了 |
| 8.上班時，我覺得每一刻都很煎熬 |
| 9.早上起床時，我就會開始想著工作的事情 |
| 10.下班回家後，我還是會想著工作的事情 |
| 11.上床睡覺時，我還是會想著工作的事情 |
| 12.我會為了工作的事情而去犧牲其他的活動 |
| 13.我會投入更多時間和精力在工作的事情上面 |
| 缺乏人性 | 1.我會覺得和病人或家屬互動有困難 |
| 2.我會希望減少和病人或家屬接觸的時間 |
| 3.我對病人或家屬有感到厭煩的感覺 |
| 4.我會想要趕快把病人或家屬打發掉 |
| 5.病人或家屬會讓我覺得很累 |
| 成就感低落 | 1.工作常常會讓我覺得挫折 |
| 2.我會覺得對病人或家屬付出比得到回饋還多 |

資料來源:蘇守謙 (2000)、崔來意 (2000)、廖相如 (2003)、黃玉琳（2019）。

1. 復原力

本研究採用向倩瑢(2009)所編制之復原力量表，該量表參考蔡雅如(2007)「自我復原力量表」 與楊慧萍(1997)「自我韌性量表」所編訂之量表。都是根據 Block和Kremen(1996)所編制的量表修訂。為個人復原力在壓力調適後能逐漸恢復。本量表共１８題。量表採 Likert 四點量表來作答，根據受試者對各題的反應程度，選擇最能描述的選項。1代表完全不符合，2代表不太符合，3代表還算符合，4代表非常符合。

表3-4 復原力量表

|  |  |
| --- | --- |
| 構面 | 題項 |
| 嘗新面向 | 1.我會有一些別人想不到的點子 |
| 嘗新面向 | 3.我的日常生活中充滿著讓我興致高昂的事情 |
| 嘗新面向 | 7.我喜歡變換不同的方式來做同一件事 |
| 嘗新面向 | 9.我喜愛處理新穎和不尋常的狀況 |
| 嘗新面向 | 10.我喜歡做一些新鮮的事，例如吃沒吃過的東西或到處逛逛 |
| 嘗新面向 | 13.我喜歡走不同的路到熟悉的地方 |
| 嘗新面向 | 14.我喜歡接觸新的事物 |
| 嘗新面向 | 17.我被認為是個精力充沛的人 |
| 嘗新面向 | 18.我比大多數人好奇 |
| 復原面向 | 2.我能留給別人不錯的印象 |
| 復原面向 | 4.當我好朋友心情不好時，我會主動安慰他 |
| 復原面向 | 5.我能相當快平息我對他人的憤怒 |
| 復原面向 | 6.我不愛與朋友計較 |
| 復原面向 | 8.當別人惹我生氣能提出合理解釋時，我就比較不生氣了 |
| 復原面向 | 11.我可以很快從驚嚇中恢復過來。 |
| 復原面向 | 12.當我好朋友心情不好時，即使不告訴我我也看得出來 |
| 復原面向 | 15.我願意形容自己是個個性堅強的人 |
| 復原面向 | 16.我能將自己負責的事情辦好 |

資料來源：向倩瑢(2009)。

**統計分析方法**

一、 敘述性分析

根據回收的有效問卷樣本，對性別、年齡、教育程度、所任職務、職位、婚姻狀況、工作年資及電腦使用年資等基本資料做描述性分析。

二、 信度分析

本研究採用 Cronbach’α係數來橫量構面之內部一致性或可靠性

Cronbach’s α係數越高則表示更趨近一致性。

三、 迴歸分析

本研究利用迴歸分析來了解工作壓力對工作倦怠之影響，復原力對工作倦怠之影響。

**參考文獻**

**中文部分**

王慶元（2008）。**護理人員工作壓力之研究-以花蓮地區公立醫院為例**。國立東華大學公共行政研究所碩士論文，花蓮縣。

王敏君（2018）。**壽險業務員挫折復原力對工作靈活度之影響關係 －以工作投入為中介變項**。朝陽科技大學保險金融管理系碩士論文，臺中市。

向倩瑢（2009）。**實習教師的自我復原力、創造性轉化和實習感受之關係研究**。 國立臺北教育大學國民教育學系碩士班碩士論文，臺北市。

向芸豌（2014）。**新北市國中導師堅毅性格、復原力、班級經營效能對工作壓力的影響**。國立臺灣藝術大學藝術與人文教學研究所碩士論文，新北市。

何吉郡（2005）。**空軍志願役人員工作壓力、休閒活動需求及其參與關係之探討 ─以空軍官校為例**。大葉大學休閒事業管理學系碩士班碩士論文，彰化縣。

杜旋如（2014）。**工作壓力與服務品質關係之研究：探討領導-成員交換與復原力之角色**。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班碩士論文，高雄市。

邱雯瑛（2015）。**工作壓力與教師主觀幸福感關係之研究－以組織支持為調節變 項、情緒勞務為中介變項**。國立臺南大學教育學系教育經營與管理碩博士班碩士論文，臺南市。

洪浚韋（2018）。**幼兒保育系學生實習工作壓力與挫折復原力之影響研究－以某 科技大學為例**。朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文，臺中市。

吳明順（2002）。**國民中學主任工作壓力與因應策略之研究**。國立彰化師範大學 教育研究所碩士論文，彰化縣。

吳佳純（2019）。**公共衛生人員工作壓力、工作倦怠與職場幸福感之相關性研究**。南臺科技大學企業管理系碩士論文，臺南市。

陳俊任（2012）。**大學校院諮商心理師工作壓力、因應策略與工作耗竭之關係**。國立臺中教育大學諮商與應用心理學系碩士班碩士論文，臺中市。

陳柏翰（2018）。**外勤消防人員工作壓力、復原力、休閒調適策略與職場疲勞之 關係―以臺北市政府消防局為例**。大葉大學休閒事業管理學系碩士在職專班碩士論文，彰化縣。

陳溫仁（2019）。**工作倦怠對離職傾向關係之研究－以工作意義為干擾變數**。大 葉大學國際企業管理學系碩士班碩士論文，彰化縣。

陳禹辰、尚榮安、劉蔚廷（2010）。以TAM與TTF探討組織員工的e化科技接受意圖—組織疏離員工的組織學習效應。**資訊管理學報， 17卷4期**，P139 – 169。

釧南雁（2010）。**護理人員的復原力與因應策略對其工作倦怠的影響**。佛光大學心理學系碩士論文，宜蘭縣。

陶國禎（2019）。**保全人員工作壓力、情緒勞務與工作倦怠關聯性之研究**。中州科技大學機械與自動化工程系碩士論文，彰化縣。

崔來意（2000）。**高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄市。

許柏傑（2016）。**國軍官士兵工作壓力對工作倦怠之研究**。萬能科技大學經營管 理研究所在職專班碩士論文，桃園市。

張澤君（2011）。**臺北市高中職軍訓教官工作壓力與休閒參與之研究**。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所在職碩士班碩士論文，臺北市。

張淑萍（2012）。**國中教師工作壓力、自我復原力與幸福感關係之研究**。國立彰 化師範大學教育研究所碩士論文，彰化縣。

張詠筑（2014）。**幼兒園教保服務人員工作倦怠、復原力與幸福感關係之研究**。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文，臺中市。

黃寶園（2009）。工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究：統合分析取向。**教育心理學報**。

黃玉琳（2019）。**護理人員工作壓力、工作倦怠對離職傾向影響效果之探討**。龍華科技大學企業管理系碩士班碩士論文，桃園市。

廖相如（2003）。**桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關 係之研究**。國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，新竹市。

劉俊億（2013）。**花蓮縣國民小學導師工作壓力與復原力之研究**。國立東華大學 教育行政與管理學系碩士論文，花蓮縣。

蔡雅如（2005）。**大學生逆境經驗及其相關因素之研究**。國立政治大學教育研究 所碩士論文。臺北市。

蘇席儀（2000）。**商品資訊搜尋任務暨網際網路特性之配適程度對網站接受度之 影響**。國立臺灣大學資訊管理研究所碩士論文，臺北市。

蘇守謙（2000）。**資訊人員職業焦崩與離職決策研究**。國立中央大學資訊管理研究所博士論文，桃園市。

蘇偉齊（2013）。**高雄市國民小學教師工作壓力與退休態度之關聯性研究—以復原力與教師自我效能為中介變項**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄市。

謝秀真(2006)，**公共職業訓練中心員工壓力知覺與組織承諾及工作滿足關係之研究**。世新大學行政管理學系碩士論文，臺北市。

**英文部分**

Block, J. & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology, 70*(2), 349-361.

Herbert J.Freudenberger(1974),Staff burnout.*Journal of Social Issues.30*(1), 159-165.

Goodhue,D.L.&Thompson.R.L.(1995).”Task-Technology Fit and Individual Performance”,*MIS Quarterly,19*(2),1995,213-236

Margolis,B.L, Kroes,W.H. & Quinin, R.P.(1974), Job Syress: An Unlisted Occupational Hazzard, *Joural of Occupational Medicine,16*(10),659-661

Maslach,C,& Jackson S.E.(1981),The measurement of experienced burnout. *Jurnal of Occupational Behavior*,(2),99-113

**附錄一 問卷初稿**

親愛的先生/女士您好 :

首先非常感謝您撥冗填寫此問卷。這是一份學術問卷，主要為探討醫療保健服務業人員，任務科技配適度、工作壓力、工作倦怠間影響之意見，以瞭解醫療保健服務業人員之現況。本問卷採匿名方式作答，懇請您放心作答，問卷資料絕不對外公開，一切僅供學術分析使用，非常感謝您的協助與配合！

敬祝 健康快樂 工作順心

中國文化大學勞動暨人力資源研究所

指導教授：康雅菁教授、林燦螢教授

研究生：蔡豐棋 敬上

第一部分:基本資料

|  |
| --- |
| (1) 性別 : □男性 □女性 □X。  (2) 年齡 : □29歲以下 □30~39歲 □40~49歲 □50歲以上。  (3) 教育程度 : □高中職以下□副學士□學士□碩士□博士。  (4) 職務 :  (5)職位 : □高階主管 □中階主管 □基層主管 □工作人員  □實習人員。  (6) 婚姻狀況 : □已婚 □單身。  (7) 工作年資 : □5年以下□6~10年□11~15年□16年以上。  (8) 電腦使用年資 : □3年以下□4~6年□7~9年□10年以上。 |

第二部分:任務科技配適度

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 題項內容 | 非常不同意 | 不 同 意 | 有點不同意 | 普 通 | 有點同意 | 同 意 | 非常同意 |
| 1. 在電腦系統中取得資料的時效無法符合我業務的需求。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 最新的資料已符合我的目標。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 公司所提供的檔案資料非常多，足夠我完成工作。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我使用的電腦系統，缺少了對我工作非常重要的資料。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 公司提供的電腦檔案資料詳細且適合於我的任務。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 公司所提供的資料已足夠詳細了。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 在電腦系統的設計上，我可以很容易的從公司提供的資料中找到特定主題的資料。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 就算是我以前沒用過的資料，我也能很快的從公司的電腦系統中藉由某個特定主題來找到他。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我可以容易的找出和我工作相關資料欄位的精確定義。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 在我接觸的報表或系統中，資料的定義是既不明確又不容易查明。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 因為沒有適當的授權，我無法從電腦系統中取得對我有用的資料。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 要讓公司授權給我，從電腦系統去取得有用的資料，是費時又困難的。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 從不同來源取得的資料，應該相同，卻經常發生不一致的情形。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我很難去比較或整合不同來源的資料，因為資料的定義不一致。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 當我需要去比較或整合不同來源的資料時，我發現結果可能是出乎意料或是互相矛盾的。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 就我所知的電腦系統而言，可依照計劃的時間產出報表及執行任務。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 常規性的電腦系統作業總是能準時被執行完成。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 當我需要使用電腦時，無須擔心系統當機或無法使用。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我使用的電腦系統(包括軟、硬體)常有非預期或是令人不便的當機，使得我難以執行我的任務。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我使用的電腦系統(包括軟、硬體)常有系統的問題或常當機。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我很容易就能學會如何使用我所需要的電腦系統。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我所使用的電腦系統是既方便又容易操作的。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 公司並未提供足夠的訓練來讓我或我的同事了解、使用公司的電腦系統。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我接受了必要的訓練，使我能夠有效地使用公司的電腦系統、語言、資料與操作程序。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我們所接觸的資訊系統人員，很了解我們日常的工作目標與任務。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我的同事們都認為資訊系統人員能用我們熟悉的術語、方式和我們溝通。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 資訊系統人員很嚴謹地看待我們所面臨的業務問題。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 資訊系統人員以真正關心的態度來幫我解決業務上的問題。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 資訊系統人員通常會花很長的時間和我溝通我提出的需求。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我通常知道我提出的資訊系統服務或協助需求目前的進展，或者它們是否已被慎重地加以處置。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 當我提出服務或協助的請求時，資訊系統人員一般都會適時地給我回應。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 基於過去的經驗，未來若有需要，我仍會使用公司規劃的資訊系統及業務規劃諮詢服務。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 我對現階段公司所提供的技術及業務規劃諮詢的人員感到滿意。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 1. 資訊系統確實提供雙方一致同意的解決方案來支援我業務上的需求 | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

第三部分:工作壓力

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 題項內容 | 從未如此 | 很少如此 | 偶爾如此 | 時常如此 | 總是如此 |
| 1.我在工作上應付不同主管的要求令我吃不消 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2.我沒有足夠的時間來完成工作 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3.我的工作量太多 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4.我的工作非常忙碌而不能夠充分地休息 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5.我被迫需要長時間工作 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 6.我要應付不確定的時間壓力 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 7.我的工作步調很快 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.我的工作非常緊迫 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 9.我有權決定在何時稍作休息 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 10.我有權決定自己的工作速度 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 11.對於如何執行我的工作，我有一點決定權 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 12.在工作中，很多事我可以自己作主 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 13.對於我進行工作的方式，我有一點決定權 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 14.我的工作時間是可彈性的 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 15.如果工作困難，我的同事會幫助我 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 16.我在工作上獲得同事尊重。 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 17.我的同事願意聆聽我工作上的問 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 18.我的同事會給予我需要的幫助和支持 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 19.我執行的工作會得到有直屬主管支持性的回饋 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 20.工作遭遇困難時，我可以依賴我的直屬主管幫助解決 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 21.我可以向直屬主管談論我在工作上不愉快或煩惱事情 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 22.我在工作上會得到直屬主管的鼓勵 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 23.當我執行苛求工作有情緒時，會得到直屬主管的支援 | □ | □ | □ | □ | □ |

第四部分:工作倦怠

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 題項內容 | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
| 1.我常覺得疲勞 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2.我常覺得身體上體力透支 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3.我常覺得情緒上心力交瘁 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4.我常會覺得快要撐不下去了的念頭 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5.我常覺得虛弱，好像快生病了的感覺 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 6.工作一整天後，我覺得筋疲力盡的感覺 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 7.上班前只要一想到又要工作一整天，我就覺得沒有力氣了 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8.上班時，我覺得每一刻都很煎熬 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 9.早上起床時，我就會開始想著工作的事情 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 10.下班回家後，我還是會想著工作的事情 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 11.上床睡覺時，我還是會想著工作的事情 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 12.我會為了工作的事情而去犧牲其他的活動 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 13.我會投入更多時間和精力在工作的事情上面 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 14.我會覺得和病人或家屬互動有困難 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 15.我會希望減少和病人或家屬接觸的時間 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 16.我對病人或家屬有感到厭煩的感覺 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 17.我會想要趕快把病人或家屬打發掉 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 18.病人或家屬會讓我覺得很累 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 19.工作常常會讓我覺得挫折 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 20.我會覺得對病人或家屬付出比得到回饋還多 | □ | □ | □ | □ | □ |

第五部分:復原力

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 題項內容 | 完全不符合 | 不太符合 | 符 合 | 非常符合 |
| 1.我會有一些別人想不到的點子 | □ | □ | □ | □ |
| 2.我能留給別人不錯的印象 | □ | □ | □ | □ |
| 3.我的日常生活中充滿著讓我興致高昂的事情 | □ | □ | □ | □ |
| 4.當我好朋友心情不好時，我會主動安慰他 | □ | □ | □ | □ |
| 5.我能相當快平息我對他人的憤怒 | □ | □ | □ | □ |
| 6.我不愛與朋友計較 | □ | □ | □ | □ |
| 7.我喜歡變換不同的方式來做同一件事 | □ | □ | □ | □ |
| 8.當別人惹我生氣能提出合理解釋時，我就比較不生氣了 | □ | □ | □ | □ |
| 9.我喜愛處理新穎和不尋常的狀況 | □ | □ | □ | □ |
| 10.我喜歡做一些新鮮的事，例如吃沒吃過的東西或到處逛逛 | □ | □ | □ | □ |
| 11.我可以很快從驚嚇中恢復過來。 | □ | □ | □ | □ |
| 12.當我好朋友心情不好時，即使不告訴我我也看得出來 | □ | □ | □ | □ |
| 13.我喜歡走不同的路到熟悉的地方 | □ | □ | □ | □ |
| 14.我喜歡接觸新的事物 | □ | □ | □ | □ |
| 15.我願意形容自己是個個性堅強的人 | □ | □ | □ | □ |
| 16.我能將自己負責的事情辦好 | □ | □ | □ | □ |
| 17.我被認為是個精力充沛的人 | □ | □ | □ | □ |
| 18.我比大多數人好奇 | □ | □ | □ | □ |

**廣州城市居民受教育程度、自信心及主觀幸福感之研究**

**何兆中**1\* **伍敏怡**2

1 中國文化大學勞動暨人力資源學系碩士生

2 中山大學南方學院公共管理系

**摘要**

本研究旨在探討受教育程度及自信心是否影響主觀幸福感，通過直接的路徑還是間接的路徑。研究方法在廣州市採用偶遇抽樣的形式，共收回308份有效問卷。研究發現受教育程度存在間接的路徑影響主觀幸福感，以自信心做為仲介變數，影響效果顯著。受教育程度不存在間接影響主觀幸福感的路徑。性別、年齡等變數顯著影響主觀幸福感，而婚姻狀態、職業、經濟因素沒有顯著影響主觀幸福感。本研究建議未來優化教育效能，正視教育與促進教育對自信心的培養，提高人們主觀幸福感。

**關鍵字**：受教育程度、主觀幸福感、自信心、路徑

**1. 文獻綜述**

《2016年廣州市居民幸福感狀況調研報告》公佈廣州市居民的總體幸福感得分為3.27分(總分5分)，男人比女人幸福，初中學歷更幸福，收入不同不存在明顯差異等。報告中的總體幸福感得分相比較與《2014年廣州市居民幸福感狀況調研報告》中總體幸福感得分3.75分的低(張強, 陳怡霓, & 楊秦, 2017) 。可知廣州居民的幸福感在歷年下降，人們應該重視這個問題。從2014年到2016年的資料來看，男性的總體幸福感的分比女性高，總體幸福感存在性別差異。在教育程度方面，初中學歷的總體幸福感最高，而碩士學歷居民最低。

我國傳統文化自古以來特別重視教育。人們通過教育，可以發展自己的才能，不斷完善自身的修養。人們系統地學習文化知識，不斷培養自身優秀的道德品質，正確地全面認識自身，也有利於提高自身的經濟條件，實現人生理想。這些優點都能很好地滿足人們各方面的需求，通常人們在自身不同方面的需求達到實現的時候，內心就會有一種愉悅的體驗，即感覺到自己是幸福的。

研究受教育程度影響主觀幸福感(Subjective Well-Being)，其中主要選取了自信(非經濟因素)這一間接因素，進行受教育程度通過這個因素的間接路徑影響主觀幸福感的研究。主要圍繞兩個問題進行，一是受教育程度會影響主觀幸福感嗎，如果有直接影響，那麼直接影響是正向或負向效應影響？二是受教育程度具體路徑對主觀幸福感發揮哪些作用?若是間接影響，那效應又是如何？

本研究結合理論與實證，研究著重受教育程度影響主觀幸福感，選擇間接因素進行研究，研究受教育程度及自信心對主觀幸福感的影響。以客觀全面瞭解受教育程度是如何影響主觀幸福感。

**2. 文獻綜述**

本研究主要目的是探討受教育程度及自信心如何影響主觀幸福感，並探究自信心是否能作為仲介變數，使受教育程度成為間接影響主觀幸福感，以及找出哪些因素影響主觀幸福感。

2.1 主觀幸福感及自信心

呂叔湘、丁聲樹(2005)將幸福被定義個體滿足需求或欲望後，產生一種無法言語的愉快心情，一種滿足感，並且不是與快樂畫上等號。國外研究幸福感認為主要分為兩種，一是客觀幸福感(objective well-being)，二是主觀幸福感 ( Wilson, 1967; Diener, , Suh, Lucas, & Smith 1999; Clark, 2003)。客觀幸福感是按照一定的評價標準的個體對一個國家、城市或地區做出主觀的評價，其中包含生活品質(Quality of Life)、效用(Utility)、舒適度(Amenity)等指標(黨雲曉、張文忠、餘建輝、諶麗、湛東升，2014)。如何測量主觀幸福感，Frey & Alois(2002)認為：直接用問卷的形式來問人們的福祉和整體生活品質是最有效的辦法。在單一的問題或者數個問題幫助下，能獲取個人自身生活滿意度(Life Satisfaction)和幸福度(Happiness)等分數。本研究認為主觀幸福感是個體對自身的生活現狀，與其他的個體、過去的經歷和對未來的期望進行對比，而得出的整體的評價。

自信心(Self-confidence)是人類對自己的行為目的有深刻清晰明確的自我認識，並且積極地有目標與計劃的行動，達到目標的一種心理狀態(楊麗珠、張麗華, 2006)。Branden (1969) 認為“自信是對個體自我能力和價值的一種感覺，體現了自己反應處理生活和享受幸福能力的判斷，是自我評價的部分”。 Osberg & Shrauger (1990)認為“自信心就是個體對自身的能力或技能的感受，並且是對自身有效的反應和麵對各種環境的主觀評價”。楊麗珠、張麗華(2006)認為自信心是認識並且充分評估一個人對自身價值和行為能力的一種體驗。因此，本研究認為自信心是一種積極的心理品質，是認識和充分評估個體對自己價值和行為能力。

2.2 影響主觀幸福感的因素分析

2.2.1 社會學人口因素

主觀幸福感是人們內心的主觀感受，受到眾多因素影響，故每個人主觀幸福感皆不一樣。其中，社會人口學因素也會對主觀幸福感有一定的影響。

性別因素

Alesina, Angeloni, & Schuknecht (2001) 的研究中得出男性的主觀幸福感，相對於女性主觀幸福感來說，幸福水準是比較低的，但相差並非十分的明顯。張強等(2017)《2016年廣州市居民幸福感狀況調研報告》認為男性的總體幸福感要高於女性的總體幸福感**錯誤! 找不到參照來源。**。楊曦(2015)提出女性的幸福感高於男性的幸福感。邊燕傑(2014)[發現中國及英國性別對於主觀幸福感是有影響的。因此，本研究採用性別會作為影響主觀幸福感的一個因素。

年齡因素

不同年齡階段的人們，因為不同的經歷、心態，因此年齡差異也會影響人們自身主觀幸福感。許多學者認為在不同年齡層次人們會有著不同主觀幸福感，並且年齡和主觀幸福感的關係是呈現U型曲線的(Easterlin, 2006; Ferrer & Gowdy, 2007; 黨雲曉等,2014)。

婚姻狀態

吳麗民、陳惠雄(2010)研究已婚人群相對單身人群主觀幸福感更高。Helliwell (2003)研究顯示單身比已婚人士有較低的主觀幸福感**錯誤! 找不到參照來源。**。邢占軍教授(2003)的研究中發現，已婚的人群主觀幸福感低於單身人士們的主觀幸福感。並且未婚女性主觀幸福感比已婚女性主觀幸福感要低，未婚男性主觀幸福感高於已婚男性主觀幸福感。婚姻狀況與主觀幸福感的關係依然存在爭議，大部分學者認為單身人士相對于已婚人士的主觀幸福感要低。

宗教信仰

Clark & Oswald (1993)與Lelkes (2006)研究得到宗教信仰對人們有積極、正面的效果。相對於沒有宗教信仰的人們，參加宗教性質活動的人群擁有較高的主觀幸福感。莫傳玉(2013)研究中發現，宗教信仰讓人們擁有並且保持積極的生活心態，並且促進了人們積極健康幸福地生活。國際蓋洛普 (WIN-Gallup International)調查聯盟的資料顯示，有61%的中國人認為自己是無神論者(加潤國,2015) ，因此大部分中國人沒有宗教信仰。但宗教信仰對於主觀幸福感有提升的功用，讓人們意志堅定，克服困難並努力積極地生活。本研究認為宗教信仰影響著主觀幸福感。

受教育程度

李春玲(2003)研究中發現受教育程度的提高，個體經濟回報也會隨之提高，並且影響其主觀幸福感。Hartog & Oosterbeek (1998)研究中發現，擁有中等教育文憑是幸福感水準最高的群體。故受教育程度對主觀幸福感有正向影響，受教育程度越高，其主觀幸福感越高。

經濟因素

個人收入經常是研究主觀幸福感的影響因素之一，由經濟學看居民消費水準及收入水準決定，收入影響生活品質。同樣富裕的國家比貧窮的國家居民的主觀幸福感要高。邢占軍(2005)認為收入與主觀幸福感的之間相關度是.82。

制度政策因素

社會保障是提供給居民一些基本的生活保障，如：房價調控、醫療保險等。制度是整個社會的規則，人們決定一系列的規約，從而決定人們的相互關係(North，1990)。從個體的自身的主觀感受角度來看，一個人對居住條件、社會保障政策評價越高，自身的主觀幸福感水準就越高(黨雲曉等，2014)。人們對社會保障政策、居住的件評價越高，其主觀幸福感的水準就越高。

工作情況因素

人們期待與希望自身投入自己喜歡的行業、企業、職業。相對社會地位高的職業，伴隨豐富的報酬的個體，其主觀幸福感的水準通常會比較高(孫鳳, 2007)。可知職業不同主觀幸福感也不同。人們每週工作時間越短，其主觀幸福感的水準就越高(黨雲曉等, 2014)。故個體的行業、企業性質、職位類型、工作時長等都影響者主觀幸福感。

2.3 主觀幸福感及自信心的測量研究

幸福感是人們主觀上感受，測量幸福感的方法一直備受爭議。國外常用測量主觀幸福感的量表主有：Diener et. al. (1999)者編制的《生活滿意度量表》、Clark (2003)提出《積極、消極性情緒量表》。在研究主觀幸福感領域，一般是編制問卷通過提問調查對象的形式，讓調查對象自身主觀回答，調查分析人員的主觀幸福感。袁林(2014)研究中測量主觀幸福感的問題答案採用四個梯度。這種測量的方式，普遍擁有較好的信度和效度。邢占軍(2003)根據中國國情環境修改國外主觀幸福感問捲，編制出中國主觀幸福感的測量問卷，適合中國的主觀幸福感測量方法。

Rosenberg(1979)編制的自信心量表廣泛被許多學者使用。該量表具有較高信度和效度。汪向東, 王希林, & 馬弘(1999)提出個別題目(第8題)存在文化差異，並且在刪除了此題後，量表依然有較高的信度和效度。本研究採用該量表並刪除第8題來測量自信心。

2.4 受教育程度與主觀幸福感的關係研究

學術界上，對於受教育程度與幸福感的影響研究，主要是從兩個角度來分析的，一是從社會經濟意義的層面來論述兩者之間的關係，二是從哲學心理意義層面來論述兩者之間的關係(Kohn, 1976; 袁林, 2014; 黃嘉文, 2013; Mincer, 1991)。

從社會經濟意義角度來看，一個人他通過教育，不斷提高自身的能力或技能，並且獲得了有經濟價值的技能和知識，可以通過自己的知識和技能來獲取財富。有了財富，人們就可以實現自身的欲望，從而提高自身的主觀幸福感。這種觀點是基於人力資本理論(Human Capital Theory)和地位獲得理論(Status Attainment Theory)(黃嘉文, 2013)。Blau & Duncan (1967)研究顯示，一個人的社會地位是由先賦(Ascribed)和獲致(Achieved)兩種因素來決定的0。

從哲學心理意義的角度來看分析主觀的幸福的邏輯思維，是說明教育可以改變一個人的認知能力，並且讓其有一種幸福感。個體在生活層面上，由於獲得了情感上的支持，從而提高自身的主觀幸福感。(Emile,1951; Gore, 1978; Litwak, Messeri, Wolfe, Gorman, & Guilarte,1989; Auturupane, Gunatilake, Shojo, & Ebenezer, 2013)。換句話說，一個人的受教育程度越高，其的人際交往能力較好，有利於和其他人交流和溝通提高了人們的主觀幸福感水準。

**3. 研究方法**

3.1 研究架構與假設

本研究有三個概念：⑴受教育程度⑵自信心⑶主觀幸福感，探討受教育程度與自信心於主觀幸福感是否具有仲介效果，研究架構如圖 1所示：

受教育程度

主觀幸福感

自信心

圖 1 研究架構

研究假設

依據前述之研究目的與研究架構，提出本研究之假設。

1. 受教育程度與主觀幸福感有正向顯著的相關性。
2. 受教育程度與自信心有正向顯著的相關性。
3. 自信心與其主觀幸福感有正向顯著的相關性。

自信心在受教育程度影響主觀幸福感具有仲介之效果，即是自信心作為仲介變數，受教育程度存在間接影響主觀幸福感的路徑。

3.2 研究步驟

本研究採用問卷調查的方式探討變數之間相關性，並透過文獻探討確定初步問卷，經過內容效度審查，確立問卷題項內容與合適性，以完成預調查問卷，本研究的研究是廣州城市居民，廣州城市居民定義為居住、學習或生活在廣州。在廣州地區通過偶遇抽樣(accidental sampling)的方式發放《受教育程度、自信心與主觀幸福感之研究調查問卷》。問卷收集完成後，再以統計方法對資料進行分析驗證本研究之假設，達成本研究目的。

3.2.1問卷設計

本研究針對研究主題與過去文獻探討回顧，並採用過往學者發展的量表作為主要架構，整理出各研究變項的維度、測量方式與題目，接著針對本研究的物件與目的修改題項或增添題項，編制出本研究問卷初稿。問卷初稿於2017年12月1日至12月8日間，進行內容效度審查及修正，編制出本研究之問卷初稿。確定問卷初稿內容後，於2017年12月15日至12月22日間進行問卷前測，前測結果回收後進行信度分析，確定問卷題項的一致性並修正，最後完成本研究的正式問卷。

主觀幸福感量表

本研究採用邢占軍(2003)編制的中國居民主觀幸福感量表簡本(SWBS-CC20)。這量表與中國城市居民主觀幸福感量表大致相同，適合使用於大規模社會調查研究的調查問卷。邢占軍(2003)表示，中國居民主觀幸福感量表簡本的信度為.848。本研究所採用主觀幸福感量表中每個項目採用6級評分制，累積分數越高者，表示樣本的主觀幸福感水準越高。

自信心量表

選用Rosenberg(1979)制訂《自信心量表》(Self-Esteem Scale)。此量表有9題，採用6點計分，從“很不同意、不同意、有點不同意、有點同意、同意、非常同意”分別計1至6分，其中第3、5、8、9題為反向計分。本研究採用汪向東等(1999)看法採用該量表。

控制變數

本研究的控制變數包含性別、年齡、婚姻狀況、宗教狀況、工作狀況、政策制度、相對經濟因素等。在文獻回顧中發現，這些因素都對主觀幸福感有所影響，因此要對這些變數進行控制。本研究參考黨雲曉等(2014)、馮莎和張芃(2017)及袁林(2014)等在測量這些變數，結合本研究的目的加以修改，最後參考預調查後的建議加以修改。

前測

本研究問卷經過修訂後形成前測問卷，在正式發放問卷前，在2017年12月15日至12月22日間發放前測問卷，前測回收後進行信度分析KMO值為.778。主觀幸福感與自信心量表的的KMO值為.761、.877。本問卷進行信度分析後，結果顯示整體問卷的α值達到.861，主觀幸福感與自信心量表的α值為.909、.914。皆具有良好信度與內部一致性。

問卷發放

本研究在廣州市的越秀區、天河區、白雲區的人流量較大的地方，例如綜合商業中心、車站，以偶遇抽樣的方式進行派發問卷。由於，在張強等(2017)的《2016年廣州市居民幸福感狀況調研報告》中顯示，白雲區居民的幸福感最高，然而天河區的幸福感最低，而越秀區位於中等位置。因此，選取這三個比較有代表性的地區來派發問卷，比較合適。問卷份數為334份，其中無效問卷22份(包含非廣州問卷、空白問卷等)，有效問卷為308份，問卷有效率為92.22%。

**4. 結果**

資料使用SPSS軟體進行分析，針對樣本的描述性進行分析，樣本結構分佈如。

本研究採用邢占軍(2003)的主觀幸福感量表，問卷中的主觀幸福感量表是6點量表，有20道題目，得分採用直接加總得分，最高分為120分，最低分為20分。通過主觀幸福感量表分數分析可得樣本主觀幸福感的總體水準。邢占軍(2003)認為70~89分為中等水準，90分及以上為高主觀幸福感水準，而70分以下為低主觀幸福感水準。而本研究的樣本主觀幸福感平均值位於73.65(見表2)，屬於中等水準。由此可以看出，人們的主觀幸福感水準並沒有很差，但是有待提高。

表1。

本研究採用邢占軍(2003)的主觀幸福感量表，問卷中的主觀幸福感量表是6點量表，有20道題目，得分採用直接加總得分，最高分為120分，最低分為20分。通過主觀幸福感量表分數分析可得樣本主觀幸福感的總體水準。邢占軍(2003)認為70~89分為中等水準，90分及以上為高主觀幸福感水準，而70分以下為低主觀幸福感水準。而本研究的樣本主觀幸福感平均值位於73.65(見表2)，屬於中等水準。由此可以看出，人們的主觀幸福感水準並沒有很差，但是有待提高。

表1 樣本結構分佈情形圖

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 選項 | 數量(人) | 比例(%) |
| 性別 | 男 | 145 | 47.1 |
| 女 | 163 | 52.9 |
| 教育程度 | 初中及以下 | 37 | 12.0 |
| 高中(包含中專) | 35 | 11.4 |
| 大學(包含大專、本科) | 209 | 67.9 |
| 碩士研究生 | 14 | 4.5 |
| 博士研究生及以上 | 13 | 4.2 |
| 年齡 | 18歲以下 | 3 | 1.0 |
| 18~25 | 166 | 53.9 |
| 26~30 | 60 | 19.5 |
| 31~40 | 50 | 16.2 |
| 41~50 | 20 | 6.5 |
| 51~60 | 6 | 1.9 |
| 60歲以上 | 3 | 1.0 |
| **地區** | 越秀區 | 42 | 13.6 |
| 荔灣區 | 18 | 5.8 |
| 海珠區 | 39 | 12.7 |
| 天河區 | 51 | 16.6 |
| 白雲區 | 41 | 13.3 |
| 黃浦區 | 19 | 6.2 |
| 番禺區 | 29 | 9.4 |
| 花都區 | 17 | 5.5 |
| 南沙區 | 12 | 3. |
| 增城區 | 9 | 2.9 |
| 從化區 | 31 | 10.1 |
| 收入 | 1895及以下 | 73 | 23.7 |
| 1895-4000 | 119 | 38.6 |
| 4000-6000 | 54 | 17.5 |
| 6000-8000 | 22 | 7.1 |
| 8000-10000 | 16 | 5.2 |
| 10000及以上 | 24 | 7.8 |
| 宗教狀況 | 有 | 69 | 22.4 |
| 沒有 | 239 | 77.6 |
| 婚姻狀況 | 已婚 | 84 | 27.3 |
| 單身 | 224 | 72.7 |

自信心量表是6點量表，有9道題目，得分採用直接加總得分，最高分為54分，最低分為9分，自信心量表總分9~20分為自卑者，21~32分為自我感覺平常者，33~44分為自信者，45~54分為超級自信者。廣州城市居民的自信心得分為37.50(見表2)，顯示人們的自信心處於中等偏上的水準。

表2廣州城市居民主觀幸福感與自信心得分情況表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **人數** | **主觀幸福感平均值** | **自信心平均值** |
| **總體** | | 308 | 73.65 | 37.50 |
| **性別** | 男 | 145 | 74.03 | 36.98 |
| 女 | 163 | 73.30 | 37.96 |
| **婚姻狀況** | 單身 | 224 | 74.30 | 37.05 |
| 已婚 | 84 | 71.91 | 38.67 |
| **宗教狀況** | 有宗教信仰 | 69 | 71.58 | 36.57 |
| 無宗教信仰 | 239 | 74.24 | 37.77 |
| **年齡** | 18歲以下 | 3 | 92.33 | 40.00 |
| 18~30歲 | 226 | 73.78 | 37.06 |
| 31~40歲 | 50 | 70.34 | 39.12 |
| 41~50歲 | 20 | 76.40 | 39.60 |
| 51~60歲 | 6 | 74.50 | 32.17 |
| 60歲以上 | 3 | 80.00 | 37.33 |

如**錯誤! 書籤的自我參照不正確。**所示，男性的主觀幸福感得分高於女性。這與張強等(2017)《2016

年廣州市居民幸福感狀況調研報告》結果一致。在中國傳統文化的潛移默化，“男性負責事業、女性負責家庭”的封建思想仍然在人們心中。雖然隨著時代的變化，趨向男女平等，但是事業仍然是男性心中的第一位。男性花費較少的時間在家庭，更多的著重於自身生活以及事業上。相對於新時代的女性來說，在發展自身的事業之餘，還要照顧家庭，平衡工作與家庭。由此可以看出，男性比女性面對更少的壓力，因此男性居民的主觀幸福感高於女性居民。

女性的自信得分高於男性。這與強海燕(1999)研究認為女性普遍不如男性自信不一樣。本研究認為隨著時代變遷，女性的地位不斷提高，女性在家庭和工作自主權提升，因此女性的自信心有所提升。

年齡

如表2廣州城市居民主觀幸福感與自信心得分情況表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **人數** | **主觀幸福感平均值** | **自信心平均值** |
| **總體** | | 308 | 73.65 | 37.50 |
| **性別** | 男 | 145 | 74.03 | 36.98 |
| 女 | 163 | 73.30 | 37.96 |
| **婚姻狀況** | 單身 | 224 | 74.30 | 37.05 |
| 已婚 | 84 | 71.91 | 38.67 |
| **宗教狀況** | 有宗教信仰 | 69 | 71.58 | 36.57 |
| 無宗教信仰 | 239 | 74.24 | 37.77 |
| **年齡** | 18歲以下 | 3 | 92.33 | 40.00 |
| 18~30歲 | 226 | 73.78 | 37.06 |
| 31~40歲 | 50 | 70.34 | 39.12 |
| 41~50歲 | 20 | 76.40 | 39.60 |
| 51~60歲 | 6 | 74.50 | 32.17 |
| 60歲以上 | 3 | 80.00 | 37.33 |

如錯誤**! 書籤的自我參照不正確。所示，男性的主觀幸福感得分高於女性。這與張強等**(2017)《2016

所示，廣州城市居民不同年齡的主觀幸福感水準排序為：18歲及以下>60歲及以上>41~50歲>51~60歲>18~30歲>31~40歲，本研究發現，不同年齡群組的主觀幸福感表現出“U”型的特徵，其中31~40歲群組的主觀幸福感水準最低，而18歲以下的人士感覺最幸福，其次是60歲以上的老年人。

婚姻狀況

表4-2所示，單身人士的主觀幸福感均值為74.3，而已婚人士的主觀幸福均值為71.91，單身人士的主觀幸福感平均值比已婚人士的高。這與馮莎和張芃(2017)、黨雲曉等(2014)研究顯示已婚群體的主觀幸福感水準比單身群體高的結論不一致。本研究認為單身人士並沒有巨大的家庭壓力的束縛，可以自由自在地生活，可以自由地追求自身的夢想。而已婚人士為了家庭而必須犧牲一些東西，因此單身人士的主觀幸福感比已婚人士的高。

表2所示，單身人士的自信心均值為37.05，已婚人士的自信心均值為38.67，單身人士的自信心水平均值比已婚人士的自信心水平均值低。本研究認為本研究認為單身人士對未來充滿了不確定，不能確信自身有很大的作為，並且沒有家庭的支持，因此其自信心較低。有伴侶的人會不斷地堅定自己的想法和行為，並且對未來充滿了希望。

表3所示，單身人士與已婚人士自信心的顯著性為.271，兩者之間的差異(P>.05)不顯著。單身人士與已婚人士的主觀幸福感的顯著性為.564，兩者之間的差異(P>.05)不顯著。

表3 主觀幸福感、自信心檢定

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **主觀幸福感** | | **自信心** | |
| F值 | 顯著性 | F值 | 顯著性 |
| **性別** | | 5.679 | .018 | 0.460 | .498 |
| **年齡** | | 3.155 | .009 | 1.326 | .253 |
| **婚姻狀況** | | 0.334 | .564 | 1.217 | .271 |
| **宗教狀況** | | 0.225 | .635 | 3.138 | .077 |
| **經濟因素** | 相對收入 | 2.672 | .05 | 1.697 | .089 |
| 絕對收入 | 1.534 | .179 | 4.123 | .001 |

經濟因素

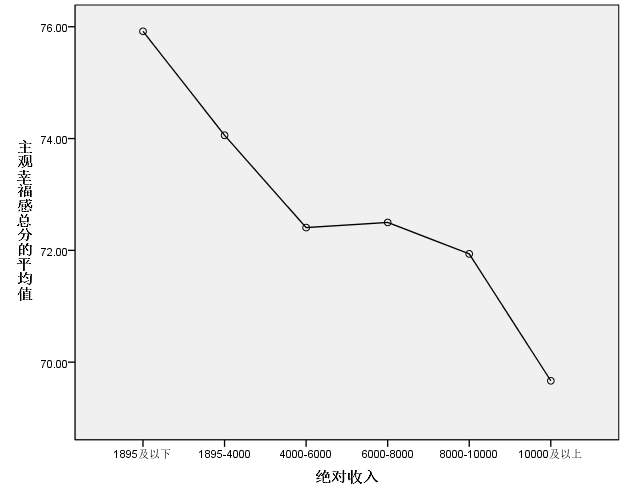
如圖2所示，從絕對收入來看，整體表現出收入越高，其主觀幸福感就越低。

圖2以絕對收入分組的主觀幸福感均值圖

從表3所示，絕對收入越高的群體的主觀幸福感水準較低。人們是根據自身的客觀狀態和主觀的生活水準進行比較得出自身主觀幸福感。絕對收入較高個體對自身要求也較高，使個體評價自身主觀幸福感較嚴格，分數較低。這個研究結果與張強(2017)等研究結果一致，絕對收入沒有明顯差異 (顯著性為.179)。如表3所示，相對收入的人主觀幸福感顯著性為.05，驗證了相對收入對主觀幸福感有顯著的影響。這與黨雲曉等(2014)的研究結果一致，本研究認為相對收入是依據個體對自身經濟收入的自我評價，個體對此的評價越高，會提高自身的主觀幸福感。相對收入是個體對自身經濟收入的主觀評價，個體對自身經濟收入不同的評價感受，影響自身主觀幸福感。

主觀幸福感、自信心與受教育程度的相關性

如表4所示，主觀幸福感與受教育程度呈現顯著負相關。即是隨著受教育程度的提升，個體的主觀幸福感在下降。本研究結果與Wilson(1967)，Clark & Oswald (1993)研究結果一致。本研究認為受教育程度相對高的人們期望自身有更加高的成就，認為自己比其他人更加的優秀，對自身太過嚴格而降低自身的主觀幸福。受教育程度較高的人們自然會遇到更多的機遇，當這些人一遇到大困難或危機，例如失業、投資失敗、經濟衰退等，人們的主觀幸福感就會迅速下降，並且認為沒有實現自身的夢想而失落。

表4 主觀幸福感、自信心與受教育程度的Pearson相關性分析

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **主觀幸福感總分** | **自信心總分** | **受教育程度** |
| **主觀幸福感** | Pearson 相關性 | 1 | -.260\*\* | -.113\* |
| 顯著性 (雙尾) |  | .000 | .048 |
| N | 308 | 308 | 308 |
| **自信心** | Pearson 相關性 | -.260\*\* | 1 | .148\*\* |
| 顯著性 (雙尾) | .000 |  | .009 |
| N | 308 | 308 | 308 |
| **受教育程度** | Pearson 相關性 | -.113\* | .148\*\* | 1 |
| 顯著性 (雙尾) | .048 | .009 |  |
| N | 308 | 308 | 308 |
| **\*\*. 在置信度(雙測)為 .01 時，相關性是顯著的。** | | | | |
| **\*. 在置信度(雙測)為 .05 時，相關性是顯著的。** | | | | |

如表4所示，主觀幸福感與自信心水準也呈現顯著的負相關，負相關係數為-.26。本研究認為，自信心水準較高的人們對自己保持著信心，並且對未來充滿了期待，但是由於一些挫折，就會折損人們的主觀幸福感。人們對自身的自信心，會誇大自身的知識與才能，認為自身一定會幸福。當自身的技能與想像不匹配，應對困難的時候，難免會失敗，這就影響了自身的主觀幸福感。

受教育程度與自信心呈現顯著的正相關，這與楊麗珠和張麗華(2006)研究中顯示受教育程度促進自信心的發展一致。教育可以提高人們的自信心。這驗證了自信心、受教育程度與主觀幸福感的相關性。

受教育程度與主觀幸福感的路徑分析

如表5所示，相對收入、絕對收入與受教育程度有顯著正相關，這證明教育能帶來經濟的效應。人們可以通過教育，獲得了一些求生技能、工作所需要的知識，還有解決問題的能力等，這都可以有利於人們提高自身的經濟收入。這個研究結果與劉曉陵、賴新蓁和文劍冰(2017)研究結論一致。因此受教育程度越高，個體隨之而來的絕對收入也會得到提升。

表5 受教育程度、絕對收入、相對收入與性別之間的相關性

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 受教育程度 | Q4絕對收入 | Q5相對收入 | Q14性別 |
| 受教育程度 | Pearson 相關性 | 1 | .234\*\* | .303\*\* | .012 |
| 顯著性 (雙尾) |  | .000 | .000 | .839 |
| N | 308 | 308 | 308 | 308 |
| Q4絕對收入 | Pearson 相關性 | .234\*\* | 1 | .403\*\* | -.177\*\* |
| 顯著性 (雙尾) | .000 |  | .000 | .002 |
| N | 308 | 308 | 308 | 308 |
| Q5相對收入 | Pearson 相關性 | .303\*\* | .403\*\* | 1 | .034 |
| 顯著性 (雙尾) | .000 | .000 |  | .551 |
| N | 308 | 308 | 308 | 308 |
| Q14  性別 | Pearson 相關性 | .012 | -.177\*\* | .034 | 1 |
| 顯著性 (雙尾) | .839 | .002 | .551 |  |
| N | 308 | 308 | 308 | 308 |
| \*\*. 在置信度(雙測)為 .01 時，相關性是顯著的。 | | | | | |

而從相對收入與受教育程度相關性來看，兩者的相關係數為.303，具有顯著相關性(.000)，即是受教育程度高的人認為自己的收入比受教育程度低的人高些。本研究認為受教育程度認為自己通過了教育獲得了技能，並且在這個重視知識的社會，和別人以及整個社會對比的時候會產生一種優越感。擁有教育水準較高的人會認為自身的經濟收入要較教育水準低的人更好。絕對收入與性別呈現顯著負相關(-.177)，證明男性的絕對收入水準比女性高。這也很符合社會的現實，在越高薪資的職位，女性的比例越低。雖然近年來女性的地位有所提升，但是這種局面還沒有徹底打破這個玻璃天花板。

如表6所示，受教育程度對自信心水準的影響達到了顯著，並且受教育程度對自信心的直接效果值為.148。自信心與對主觀幸福感的影響達到了顯著，並且自信心對主觀幸福感的直接效果值為-.260。

表6受教育程度、自信心與主觀幸福感的路徑係數

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 模型 | | | | 非標準化係數 | | | 標準係數 | | t | | 顯著性 |
| B | 標準錯誤 | | 貝塔 | |
| 1 | | (常量) | | 78.005 | 2.288 | |  | | 34.086 | | .000 |
| 受教育程度 | | -1.594 | .805 | | -.113 | | -1.981 | | .048 |
| a. 因變數：主觀幸福感 | | | | | | | | | | | |
| 2 | (常量) | | 33.215 | | | 1.700 | |  | 19.536 | .000 | |
| 受教育程度 | | 1.566 | | | .598 | | .148 | 2.619 | .009 | |
| a. 因變數：自信心 | | | | | | | | | | | |
| 3 | | (常量) | | 86.709 | 2.840 | |  | | 30.537 | | .000 |
| 自信心 | | -.348 | .074 | | -.260 | | -4.711 | | .000 |
| a. 因變數：主觀幸福感 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | (常量) | | 89.077 | 3.329 | |  | | 26.756 | | .000 |
| 自信心 | | -.333 | .075 | | -.249 | | -4.464 | | .000 |
| 受教育程度 | | -1.072 | .790 | | -.076 | | -1.358 | | .176 |
| a. 因變數：主觀幸福感 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | (常量) | | 89.265 | 3.347 | |  | | 26.673 | | .000 |
| 自信心 | | -.310 | .077 | | -.232 | | -4.053 | | .000 |
| 受教育程度 | | -.802 | .828 | | -.057 | | -.967 | | .334 |
| 絕對收入 | | -.628 | .468 | | -.008 | | -1.342 | | .181 |
| 相對收入 | | -.043 | .350 | | -.468 | | -.124 | | .901 |
| a. 因變數：主觀幸福感 | | | | | | | | | | | |

把表6的數據帶入圖 1的模型中，如圖 1所示。

自信心

主觀幸福感

受教育程度

-.249\*\*\*

-.076

.148\*\*

圖3 受教育程度影響主觀幸福感的路徑模型

由此可見，受教育程度並沒有直接顯著影響主觀幸福感，而是採用間接的路徑顯著影響了主觀幸福感。人們通過教育，提高自身的自信心水準，然而降低自身的主觀幸福感。受教育程度透過自信心這一因素來間接影響了居民的主觀幸福感，受教育程度對主觀幸福感的影響係數應該是受教育程度影響主觀幸福感的兩個路徑係數之積。其中，如圖3所示，受教育程度對自信心的路徑係數為.148，而自信心對主觀幸福感的路徑係數為-.249，因此受教育程度對主觀幸福感的間接影響係數為-.0369。即是在其他的變數不變的情況，當個體的受教育程度提升一個單位，其主觀幸福感的總分降低.0369。受教育程度對主觀幸福感的影響是消極的、反向的，受教育程度與主觀幸福感的關係是一種反向的相關關係。但除去自信心這一間接因素來看，受教育程度對主觀幸福感並沒有顯著的影響。個體通過教育可以提升自身的自信心，然而卻間接地消極影響主觀幸福感。人們的自信心水準越大，對自身的期望越大，對自身的壓力越大，而這對主觀幸福感產生不利的影響。人們對自身的這種自信傾向盲目的，並沒有客觀地正確評估自身，因此影響自身的主觀幸福感。

由於人們可以通過教育來獲取知識、技能等，然而這些知識、技能可以為個體帶來財富，因此本研究把經濟因素(絕對收入、相對收入)引入圖3中，並填入表6路徑係數中的一些資料，由此形成圖4模型。

絕對收入

主觀幸福感

自信心

相對收入

受教育程度

-.232\*\*\*

-.008

-.468

-.057

.148\*\*

圖4 受教育程度影響主觀幸福感的路徑模型

本研究把絕對收入與相對收入歸納為經濟因素，教育的效用之一是能為個體創造經濟財富，而另一個效用是提高個體的自信心。首先，從經濟因素方面看，如圖4所示，相對收入與絕對收入對主觀幸福感的影響都不顯著。這研究結果與張強等(2017)的研究結論一致，在經濟水準一定下，經濟因素對主觀幸福感的影響不顯著**錯誤! 找不到參照來源。**。也可以看出自信心作為間接因素，受教育程度顯著影響主觀幸福感，由此證明瞭本研究認為受教育程度存在間接的路徑影響主觀幸福感的假設。然而受教育程度對主觀幸福感不存在直接顯著影響，這與袁林(2016)研究結果一致。受教育程度存在間接的途徑影響著主觀幸福感。一個人受教育程度越高，促進了個體自身的自信心水準，並且進一步影響著主觀幸福感。由此可以看出教育的非經濟性的功效。由此，本研究驗證了受教育程度影響主觀幸福感的路徑模型。但是出乎意料的是受教育程度間接消極影響主觀幸福感，即是隨著受教育程度的提高，反而讓主觀幸福感有所降低。

小結

根據研究目的與假設之結果進行分析，針對廣州城市居民的受教育程度、自信心與主觀幸福感，探討變數間相關影響效果，以及受教育程度影響主觀幸福感的路徑，共提出四項假設，本研究的研究結論如下：

假設1：受教育程度與主觀幸福感有正向顯著相關性，居民的受教育程度越高，主觀幸福感水準越高。但是研究結果發現，受教育程度與主觀幸福感有反向的顯著相關性，即是居民的主觀幸福感水準隨著受教育程度的提升而下降。

本研究的研究假設2：受教育程度與自信心是正向的顯著相關性，居民的受教育程度越高，其自信心水準越高。研究結果發現，驗證這一假設，即是居民的自信心水準隨著受教育程度提高而提高。因此也證明瞭教育可以提高人們的自信心。Cuñado (2011)認為教育的功效之一是提高人們的自信心水準。研究結果發現，受教育程度與絕對收入、相對收入有顯著的正相關，這驗證了李春玲(2003)認為隨著受教育程度提高，個體的經濟回報收入也隨之提高。

本研究的研究假設3：自信心與主觀幸福感是正向的顯著相關性，居民的自信心水準越高，其主觀幸福感水準也越高。研究結果發現，自信心與主觀幸福感並不是正向顯著相關，而是反向顯著相關。在回歸模型中發現，自信心對主觀幸福感有反向的預測效果。因此人們越是自信，其主觀幸福感越低。

本研究的研究假設4：自信心作為仲介變數，受教育程度間接影響主觀幸福感。人們通過教育提高了自身的自信心，從而提升了自身的主觀幸福感。

研究結果發現，受教育程度與主觀幸福感是顯著負相關。兩者之間不存在直接路徑。這研究結果驗證了袁林(2016)研究結論，受教育程度不存在直接影響主觀幸福感的路徑。研究結果驗證了假設4，自信心作為仲介變數產生了顯著的影響。隨著個體的受教育程度提升，個體的自信心水準隨之提高，然而其主觀幸福感隨之而下降。因此，受教育程度能透過間接路徑的方法，對人們主觀幸福感產生顯著負向的影響。

**5. 結論與建議**

5.1 研究結論

1. 廣州城市居民主觀幸福感水準為中等偏下，居民對生活的整體評價不高。
2. 受教育程度沒有顯著直接影響主觀幸福感。但是受教育程度透過間接路徑顯著的反向影響主觀幸福感。受教育程度消極地影響人們的主觀幸福感，即是人們隨著受教育程度的提升，間接地降低自身的主觀幸福感。
3. 通過自信心這一仲介因素，受教育程度間接顯著的反向影響主觀幸福感。人們的受教育水準越高，自身的自信心水準隨之也提高，然而降低了自身的主觀幸福感。個體的自信心水準對其主觀幸福感水準有預測的意義。
4. 受教育程度越高，個體的絕對收入與相對收入隨之提升，但是這兩個因素並沒有顯著影響主觀幸福感。由於人們的壓力會隨著自身的經濟收入提升而提升，高絕對收入與相對收入的人，其面臨更加大的生活壓力等。
5. 性別、年齡等社會人口學變數對個體的主觀幸福感有顯著的影響。其中，女性的主觀幸福水準顯著比男性低；年齡與主觀幸福感呈現U型曲線相關。

5.2 建議

通過研究分析發現，受教育程度影響主觀幸福感存在顯著的間接路徑。自信心作為仲介變數，受教育程度間接的顯著反向影響主觀幸福感。教育可以提高自信心，而自信心提高並不能提高主觀幸福感。

因此，本研究對政府、學校、廣州城市居民提出提升主觀幸福感的相關建議。

1. 對廣州城市的居民建議：端正自身的心態，積極向上。

人們需要領悟知足常樂的道理。居民要學會“且行且珍惜”。幸福就是在居民的生活。居民要珍惜身邊的點點滴滴，並追求著自身心中的夢想，讓這些彙聚成幸福。人們需要保持一個積極平靜心態，經常換角度思考問題。堅信“越努力，越幸運”等話語，積極地提高自身的主觀幸福感。

1. 對學校的建議：開設相關的課堂，密切關切學生的主觀幸福感。

開設關於“幸福”的課程或講座，讓學生深入瞭解幸福，並學會如何抓住“幸福”。規劃關於“主觀幸福感”的作文競賽或答辯賽，激發學生對“主觀幸福感”深入瞭解。重新審視“自信心”教育中教育內容，通過測評等方法評估學生的自信心水準，切勿讓學生盲目自信、過分自信、誇大自我。開設關於“自我認知”的課程，讓學生認識自己的優點與缺點，正視自身。

1. 對政府的建議：重視“主觀幸福感”教育，帶領大家走向幸福。

加大各個教育層次的投資，促進教育公平。大力鼓勵居民積極參與政府的活動，例如開題講座、廣納建議等活動。教育是社會發展的地基，因此政府必須重視“主觀幸福感”教育，讓廣州城市居民正視自身“主觀幸福感”，並且提高自身“主觀幸福感”。政府還需要不斷完善城市的基礎設施，便利人們的生活，進而提高人們的主觀幸福感。

**參考文獻**

加潤國.全球信教人口資料 中國大陸信教人口比例最低, 中國民族報, <https://fo.ifeng.com/a/20150526/41091690_0.shtml>,2020.11.29

李春玲. (2003). 社會政治變遷與教育機會不平等--家庭背景及制度因素對教育獲得的影響 (1940-2001). *中國社會科學*, (3), 86-98.

汪向東, 王希林, & 馬弘. (1999). 心理衛生評定量表手冊. *北京: 中國心理衛生*.

邢占軍. (2003). 中國城市居民主觀幸福感量表的編制研究. *博士論文, 上海: 華東師範大學*.

邢占軍. (2005). *測量幸福: 主觀幸福感測量研究*. 人民出版社.

呂叔湘,丁聲樹. (2005).現代漢語詞典.北京:商務印書館出版社, 26.

吳麗民, 陳惠雄, & 黃琳. (2007). 婚姻, 性別與幸福. *浙江學刊*, *2007*(1), 220-c3.

袁林. (2016). *受教育程度影響主觀幸福感的路徑研究* (Master's thesis, 西南交通大學).

強海燕. (1999). 自信心的性別差異與女生的教育. *教育評論*, (2), 51-53.

張強, 陳怡霓, & 楊秦. (2017). 2016年廣州市居民幸福感狀況調研報告. *廣州藍皮書*. <http://www.doc88.com/p-3127461252398.html>, 2020.11.30.

馮莎, & 張芃. (2017). 收入差距與主觀幸福感及影響因素的實證研究——基於有序logistic和多層累積logistic模型. *調研世界,* *000*(006), 45-51.

農林科技大學).

莫傳玉. (2013). 淺述民間宗教文化信仰與主觀幸福感的關係. *特立學刊*, (1), 57-60.

孫鳳. (2007). 性別, 職業與主觀幸福感. *經濟科學*, (1), 95-106.

楊曦. (2015). *大學生幸福感及其影響因素研究* (Doctoral dissertation, 鹹陽: 西北

楊麗珠, & 張麗華. (2000). *幼兒社會性發展與教育*. 遼寧師範大學出版社.88.

黃嘉文. (2013). 教育程度,收入水準與中國城市居民幸福感一項基於cgss2005的實證分析. *社會,* *33*(5):19.

劉曉陵, 賴新蓁, & 文劍冰. (2017). 教育與主觀幸福感關係: 基於教育回報率分析. *山東社會科學*, (2), 91-99.

邊燕傑, & 肖陽. (2014). 中英居民主觀幸福感比較研究. *社會學研究*, (2), 22-42.

黨雲曉,張文忠,餘建輝,諶麗,湛東升. (2014).北京居民主觀幸福感評價及影響因素研究, 地理科學進展, 33(10): 1312-1321.

Alesina, A., Angeloni, I., & Schuknecht, L. (2005). What does the European Union do?. *Public Choice*, *123*(3-4), 275-319.

Auturupane, H., Gunatilake, R., Shojo, M., & Ebenezer, R. (2013). Educational, economic welfare and subjective well-being in Afghanistan. No.63.

Blau, P. M., & Duncan, O. D. (1967). The American occupational structure.

Branden, N. (1969). *The psychology of self-esteem*, New York: Bantam.

Clark, A. E. , & Oswald, A. J. . (1993). Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics,* *61*(3), 359-381.

Clark, A. E. (2003). Unemployment as a social norm: Psychological evidence from panel data. *Journal of labor economics*, *21*(2), 323-351.

Cuñado, J., de Gracia, F. P. (2011). Does education affect happiness? Evidence for Spain. *Social Indicators Research*. 108(1):185.

Diener, E. , Suh, E. M. , Lucas, R. E. , & Smith, H. L. . (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin,* *125*(2), 276-302.

Easterlin, R. A. (2006). Life cycle happiness and its sources: Intersections of psychology, economics, and demography. *Journal of Economic Psychology*, *27*(4), 463-482.

Emile, D. (1951). Suicide translated by J. Spalding and G. Simpson.

Ferrer-i-Carbonell, A., & Gowdy, J. M. (2007). Environmental degradation and happiness. *Ecological economics*, *60*(3), 509-516.

Frey, B. S. , & Alois, S. . (2000). Happiness, economy and institutions. *Economic Journal,* 110, 918-938.

Gore, S. . (1978). The effect of social support in moderating the health consequences of unemployment. *Journal of Health & Social Behavior,* *19*(2), 157-165.

Hartog, J., & Oosterbeek, H. (1998). Health, wealth and happiness: why pursue a higher education?. *Economics of Education Review*, *17*(3), 245-256.

Helliwell, J. F. (2006). Well‐being, social capital and public policy: what's new?. *The economic journal*, *116*(510), C34-C45.

Kohn, M. L. (1976). Occupational structure and alienation. American Journal of Sociology, 82(1), 111-130.

Lelkes, O. (2006). Knowing what is good for you: Empirical analysis of personal preferences and the “objective good”. *The Journal of Socio-Economics*, *35*(2), 285-307.

Litwak, E. , Messeri, P. , Wolfe, S. , Gorman, S. , & Guilarte, S. M. . (1989). Organizational theory, social supports, and mortality rates: a theoretical convergence. *American Sociological Review,* *54*(1), 49-66.

Mincer, J. (1991). Education and unemployment. *NBER Working Papers,* *48*(4), 277–293.

North, D. C., & Institutions, I. C. (1990). Economic performance. *New York*.

Osberg, T.M. , & Shrauger, J.S. (1990). The role of self-prediction in psychological assessment. In J. N. Butcher & C. D. Spielberger (Eds.), Advances in personality assessment (Vol. 8, pp. 97-120). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Wilson, W. R. . (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin,* *67*(4), 294-306..

Rosenberg M. (1979).Convincing the Self. New York, NY: Basic Books, 319

**實施彈性福利制度員工使用行為、需求滿足對幸福感之研究**

**何欣慈**

中國文化大學勞動暨人力資源學系碩士生

電子信箱：kusc52005@yahoo.com.tw

**摘要**

傳統薪資福利制度對於現今員工的吸引力不如以往，員工對於企業所提供之福利開始擁有更高的期待，且福利制度已經成為員工選擇企業重要的考量之一。隨著時代演變，彈性福利制度開始興起，這種企業提供員工個人化、可自行選擇的福利內容，越來越多企業採用。因此，本研究希望透過調查國內數家實施彈性福利制度之企業，瞭解該制度的推行狀況及員工使用情形、實際感受，該制度是否能夠滿足員工個人所需，進而得知員工是否能提升幸福感，同時希望提供往後計畫推行彈性福利制度之企業做為參考。

**關鍵字**：員工福利、彈性福利制度、需求滿足、幸福感

**壹、緒論**

**研究背景與動機**

隨著市場經濟競爭日趨激烈，國民所得及生活水準的提高，薪資高低已漸漸不再是員工注重的首要部分，人們漸漸轉而開始重視家庭、休閒生活等組成的重要性，傳統薪資福利制度的吸引力對員工不如以往，導致員工對於企業所提供之福利開始擁有更高的期待，福利制度已經成為員工選擇企業重要的考量之一。當今越來越多的企業，會把福利內容作為吸引人才和留才的手段。許多人在選擇就業之企業時，也把企業提供之員工福利內容作為優先考量的一項重要指標。

因為員工福利成本逐年上升，使各大企業必須研究出一套減低福利成本支出的對策，適當的制度設計能夠減少生產成本，也能夠增加市場競爭力及降低員工流失率（何永福、楊國安，1993）。彈性福利制度開始在美國興起，是指企業提供員工個人化、可自行選擇的福利內容，且彈性福利制度的項目在美國企業中實施的範圍非常廣，從人壽保險、醫療保險、親屬扶養津貼、育兒服務到退休規劃等。員工通過「自助餐式」的選擇，選出個人需要並喜歡的福利內容，此種方式可以滿足員工需求及個人偏好，且執行彈性福利制度的企業還可以享受到稅收方面的優惠政策。彈性福利制度的出現為美國的員工福利計劃的設計提供了新的思路，被視為節省醫療成本和提升員工滿意度的一個有效途徑，並被大範圍地應用在員工福利計劃的設計當中。

現今台灣已有許多企業開始考量彈性福利制度在企業內實施的可行性，希望滿足不同性別、年齡、家庭等族群的需求，藉由員工自行決定如何分配福利項目，希望能解決傳統福利制度不足的部分。但因為員工福利法令規定與員工人數之經濟規模限制，實施彈性福利制度之企業還是占少數。因此，本研究希望透過調查國內數家實施彈性福利制度之企業，瞭解該制度的推行狀況及員工使用情形、實際感受，該制度是否能夠滿足員工個人所需，進而得知員工是否提升幸福感，同時提供往後計畫推行彈性福利制度之企業做為參考。

**貳、文獻探討**

**一、福利之意涵**

1. 員工福利理論

美國《財富》雜誌曾經評選出「全美最值得為之工作的100家企業」，這些企業的吸引力並非僅提供高昂薪資，而是以多樣化且豐富的福利回報員工。因為對許多人來說，薪資是企業對自身付出勞務的肯定，而福利則表示企業對員工重視程度，若僱主想要塑造更良好的企業文化，必須注重員工生活之保障。如果企業能良好運用其福利手段，可能達到事半功倍的效果。企業必須重視福利制度的問題，讓福利項目能夠滿足人才的個人需求，才能使企業的福利產生預期的良好效果。

1. 員工福利定義

「員工福利」（employee benefits）是一種除了薪資以外的補助方式（詹火生，1992），包括利益和服務，其範圍非常多元，例如各種津貼、補助、給假、健康保險、分紅、年金、退休金保障等皆屬之。福利著重於員工生活之保障，通常與地位、職務、年資及績效無關，其經費之來源可由雇主全額負擔，亦可以雇主和員工共同分攤。McCffery（1992）提出員工福利必須以員工為出發點，員工如果認為某種措施是福利，它即是福利（Lengick&Bereman, 1994）。Singert（1990）則將員工福利定義為「由雇主全額或部份提供給員工，不同於的法定工資或自願的利益給付」。強調福利為雇主給予員工除了薪資以外的利益，此種說法也表明員工福利費用之來源（許永忠，2005）。王麗容（1995）針對「員工福利」之定義提出看法：其認為員工福利是薪資以外的間接性給予和服務，存在於勞資關係或勞動契約的關係之中。

藉由許多國內外學者為員工福利所下的定義，可以歸納出員工福利定義之共同性，就是除了「工作條件」外，企業為了照顧、激勵和吸引員工，而在物質及精神生活上所提供的各種福利及服務措施。因此，我們可以將福利歸結成薪資以外之直接或間接的附加給付，任何形式的報酬、利益或服務皆屬之。再者，員工福利與勞資關係密切相關，勞資雙方必須存在勞動契約，員工才能擁有這些福利，而且福利也是員工付出勞務所得到之薪酬以外的利益。所以，企業的經營理念必須兼顧生產利潤和照顧員工，只要在制度上可行且財務上允許的情況下，企業應盡力採行各種措施來增加員工福祉，除了要保障員工經濟，更需重視員工工作環境及福利，透過員工對工作與生活的幸福感，以利企業留才。

1. 員工福利分類及內容

黃英忠等人（1998）將福利項目依不同性質分類成經濟性福利、工時性福利、設施性福利、娛樂性福利，分別論述如下：

1. 經濟性福利：是指對員工提供基本薪資及獎金以外之經濟安全的福利項目，藉以減輕員工之經濟負擔或增加額外之收入。例如團體保險（包括壽險、疾病保險）、互助基金、分紅入股、退休金之給付等。
2. 工時性福利：是與員工工作時間長短有關的福利，例如育嬰假、員工年度特別休假及彈性工時制等。
3. 設施性福利：是指與企業設施有關的福利，大部分都屬於員工日常需求，企業提供這些服務可增加員工便利性，例如員工餐廳、醫務室、宿舍、閱覽室、交通車及托兒所等。
4. 娛樂性福利：舉辦這些活動之目的是增進員工社交，促進員工的身心健康，但最基本的價值還是在於希望透過此類活動，加強員工對企業的認同感，如員工旅遊、旅遊補助、社團活動等。

對於員工福利措施所要包含的內容，許多國內外學者都有相似看法，企業除了提供員工薪資以外，另外提供額外的利益或其他服務，如保險、退休金等具有價值之物，或是舉辦活動、提供設施等較難用金錢衡量之物（許菁容，2001）。故將員工福利措施以上述四種類型說明之，後續問卷設計也參考上述內容編製。

Dessler（1978）將員工福利制度分為四部分，分別是補助性薪資給付福利、保險福利、退休福利、服務性的福利，（鄧依純，1993）。分別論述如下：

1. 補助性薪資給付福利（supplemental paybenefits），可區分下列五項：
2. 失業保險：對於非因本身過失而無法工作之員工，提供短期的金錢救助，使其不會因失業收入中斷，而陷入生活困境，此種保險金大部份來自雇主所繳納的失業稅。
3. 退職金：財政部每年會發佈行政命令明定之，部分企業會在解雇員工時，一次給付員工一筆退職金，數額從幾天到一年薪資不等。
4. 病假：員工因普通傷害、疾病或生理原因必須治療或休養者，得向公司請病假，仍可領得薪資，部分企業規定在病假期限內發給半薪、全薪不等。
5. 休假與國定假日：有支薪的休假，從每年一個星期到四個星期不等，有支薪的國定假日，則從四、五天到十幾天。
6. 補助性的失業福利：此種福利事實上是在保障員工的年所得。例如：部分行業可能因減少存貨或更換設備而臨時停工，為了彌補失業保險金之不足並使工人更能維持其生活水準，可以用此方法來保障員工收入。
7. 保險福利（insurance benefits），可區分下列三項：
8. 勞工賠償：當員工發生工作意外，即使雇主沒有犯錯，仍需要提供職災勞工補償金，提供及時的收入與醫療福利給員工與其親屬。
9. 人壽保險：大部份的企業會替員工投保團體人壽保險，因為是團體投保，保險費率相較於個人投保費率低許多，這種團體保險對僱主和員工雙方均有好處。
10. 住院、醫療與傷殘保險：當員工在工作期間發生傷病時，可降低員工住院費用或損失收入。
11. 退休福利（retirement benefits），可區分下列二項：
12. 社會安全給付：社會安全給付包括退休金給付、職災給付、死亡給付。首先是退休金給付，指當勞工退休時，雇主應依法給付勞工退休金的制度，符合勞基法的退休規定者均可領取。第二是職災給付，即是員工因發生職災而僅能從事某些特定工作或完全無法工作者，員工本人或家屬得按月請領給付。最後是死亡給付，其遺族得按月請領給付。
13. 退休金計劃：退休金計畫基本上可分為三種。第一種是團體退休金計畫，由企業或員工提撥一筆退休金。第二種是遞延報酬，指在未來某年齡或日期支付給員工的報酬。目的是員工退休時有退休金可領取，或死亡時親屬可領取死亡撫卹金。第三種是退休儲蓄計畫，即員工每個月從薪水中提撥一筆錢，至退休金帳戶進行長期投資，可作為退休金之用。
14. 服務性的福利（services benefits）

企業應提供各種服務滿足員工個人需求，服務性福利非常多元，包含諮詢服務（家庭、求職、投資理財、退休計畫諮詢）、法律服務、教育訓練、員工旅遊與社團活動、員工餐廳、托兒服務、購買股票、員工入股計畫、教育補助費、員工國內/外進修補助、其他的個人服務等項目。

1. 福利溝通

溝通（communication）是能使人與人彼此相互瞭解、傳達思想之行為。溝通是達成組織目標所不可或缺的重要管理工具之一，也是組織內部形成共識的基礎。實施福利制度之目的是為了提高生活品質、滿足員工需求。因此，在制定福利制度時，溝通也成為重要的一環，應與員工透過溝通的方式，參考員工的意見，了解員工的需求與偏好，以提供適當需求的福利。

Lengnick and Bereman（1994）提到雇主所提供的福利或待遇會對員工產生影響，且福利需求會受到個體差異影響，調查員工對福利的需求，對於組織運作會產生幫助。福利溝通會對員工認知、態度與行為產生影響，研究指出，福利溝通會產生正向影響，如：提高員工的保留率。透過提高員工對福利制度訂定過程之參與度，為員工提供更適當的福利內容，進而替雇主帶來最大效益。雇主可以透過改善福利制度的運作（如：增加員工參與和互動），而不是直接增減企業提供的現有福利，如此一來，能更有效率地提高福利滿意度。研究結果也表明，對於有意願提升員工福利滿意度的組織而言，評估福利制度和福利水準滿意度可能發揮效用（Williams et al., 2002）。以上研究皆得出相似的結論，即認為有效的福利溝通是影響福利滿意度的重要因素。

現代的企業需要適應快速變遷的環境，且面臨節節攀升的福利成本，如何有效地控制福利預算，並提供符合員工需求之福利項目，是企業無法忽視的一項課題。「人」是組織中最重要的資產之一，福利制度則是企業吸引、保留、激勵員工的最佳法寶之一，員工對公司提供之福利的滿意度，源自於員工個人對福利的感知度，至今，許多研究認同溝通是提升員工福利感知度的關鍵因素。

**二、彈性福利制度**

1. 彈性福利制度定義

彈性福利制度（Flexible Benefits Plan）也可稱為自助餐式福利計劃（Cafeteria Benefits Plan）（Byads, & Rue, 1991）。其他如彈性報酬計畫（Flexible compensation program）、開胃菜報酬（Smorgasbord compensation）等都是彈性福利制度的別稱（Rosenbloom, & Hallman, 1991）。有別於企業的傳統福利制度，員工僅享有相同福利項目的方式，彈性福利制度具有靈活性，企業提供眾多福利項目，員工在符合成本情況下，可以根據個人需求及偏好選擇福利項目，使員工享有更多的自主權，所以一般來說，會認為企業採用此種福利制度較具彈性，更能滿足員工個別之差異及需求（張清滄，1996）。這種方式既能滿足員工個人需求，又能提高了員工對福利的感知度與滿意度，相較於傳統的福利制度，是一種創新的作法。

其次，彈性福利制度的設計也是為了控制企業福利成本日漸增加，員工可在一定的福利額度內，從企業所提供的福利項目中自由選擇符合個人需求的項目，而不是按照以往的模式提供給每位員工相同的醫療保險、健康保險等。員工在有限的額度中，自行挑選、組合自己需要的保險種類，將所得到的福利金額花在自己最需要的地方，除了有利於企業節約成本，也減少企業為員工設計統一的福利計劃的管理費用。

彈性福利讓員工能夠自由選擇福利項目，更可以滿足每位員工需要，可以提高員工的幸福感，有利於樹立企業形象。當員工對企業所提供之福利感到滿意時，可能增加工作積極性及降低員工離職率，進而提升企業的競爭力。滿足員工個人的偏好及需求，也較能符合員工福利內涵，以達滿足員工、照顧員工、留才的最終目的。

1. 彈性福利制度之基本類型
2. 附加型彈性福利計劃（Add-On Plan）

此種為最普遍的彈性福利制度，是指在現有提供福利內容的基礎上，額外為員工提供一些多元的福利項目，進而讓員工自行選擇。舉例來說，企業起初提供之員工福利有餐費補助、交通補助、出差補助，現在則額外提供了商業保險、年假等福利，並且設置一定的標準，由員工自行選擇所需的福利，進而激勵員工及提升員工幸福感，可創造更大的價值。即為將原有的員工福利內容保留成為核心福利項目，額外新增的彈性福利項目通常都會附有價格，員工可將所獲得的福利額度自由選購範圍內的商品，如果員工選擇的超出了限額，那麼超出的差價就由其個人承擔。因此，在附加型彈性福利的實施中，選擇的項目需要較多元，以滿足不同員工的喜好及需求。

1. 核心加選型彈性福利計劃（Core-Plus Option Plan）

是由核心福利項目及自選福利項目構成，前者是組織內每位員工都可以享有的基本福利，無法自由選擇；後者則可以依照員工個人偏好選擇，並附有價格。此種方式與附加型彈性福利計畫非常類似，兩者間最大的差異點為核心福利部分，「附加型」彈性福利計劃的核心福利即為企業原有的員工福利內容；「核心加選型」彈性福利計劃則是重新規劃福利內容，將企業原先提供員工福利項目的內容調整、增減。

1. 選高擇低型彈性福利計劃（Opt-Up/Opt-Down Plans）

此種制度是以企業現有的固定福利為基礎，提供數種不同層次、項目不等的「福利組合」給員工做選擇。這些組合和原有的固定福利相比的價值有高有低。員工的選擇主要以現有福利為根本，在其基礎上進行選擇，如果員工選擇一個價值較原有福利措施高的福利組合，則在其薪資中抽取一部分作為補償，以支付其中的價差，若是員工選擇的福利價值低於固有福利，剩下的部分價值將會以資金的形式轉到員工的薪資中。這種彈性福利制度除了能夠滿足員工的需求及喜好，且企業的成本支出並不會有太大變化，能促進員工的幸福感以及企業穩定發展。

1. 套餐型彈性福利計劃（Modular Plans）

套餐型福利是企業替員工提供各式福利組合，通常每個套餐中都包含了不同的優惠標準，而企業員工通常可以選擇其中一個符合自己需求的組合，前提是無法改變組合中的福利項目及內容。提供的福利一般都是企業搭配好的，之所以稱為套餐型福利，是因為類似餐廳設計的套餐菜單，故能選擇的空間不大，雖然此種方式雖較無彈性，但對組織來說，行政程序較為簡單是一大優點。

1. 彈性支用帳戶（Flexible Spending Accounts）

通常是企業從員工的薪資中撥出部分金額至員工個人帳戶，當作員工福利支出項目的資金，通常用來購買企業所提供的各種彈性福利項目，而且若帳戶中的金額沒有用完，也不可以退還給員工，從而確保員工的彈性支用帳戶有餘額可用。彈性支用帳戶除了可以促進企業內員工福利的實施，且撥至個人帳戶中的資金不需扣稅，員工也可藉此計畫達到節稅目的，因此對員工具有吸引力。

1. 彈性福利制度之優缺點

彈性福利計畫既可以滿足員工對福利項目的個人化需求，又可以有效控制企業福利成本，能為企業及員工帶來許多好處，但在實施時亦有其缺點。針對實施彈性福利制度的優缺點分別論述如下：

實施彈性福利制度最大的優點即是員工享有更多的自主權，企業將福利項目的選擇權賦予員工，而目前採取彈性福利制度的企業中，是採取核心福利加自選福利的模式，其中核心福利主要是以風險防範的角度來設計的福利，大多屬於法定福利項目，其具有強制性，一般多為保險方面之福利。傳統福利制度雖然具有相對的穩定性，員工在享受福利的同時卻存在被動性的問題，大部分員工對於某些風險防範類的福利項目不會多做瞭解。彈性福利制度強調員工參與的過程，當員工在決定個人福利套餐組合時，透過對必選項目的瞭解，可以提高對風險的認知，加深對福利意涵的理解。由於每位員工個人情況是不同的，因此對於福利之需求可能也是不同的。例如，年齡大的員工會選擇醫療保險或關注退休金計畫，扶養孩子的員工可能希望企業提供托兒服務或津貼，年輕的員工可能更喜歡選擇娛樂性的福利。傳統的福利計畫，是由企業決定一切福利計畫，員工作為福利的消費者卻沒有被賦予選擇權。可能導致員工對福利的滿意度不高。而彈性福利制度的實施，則考慮了員工不同的需要，員工根據自己的需求喜好來選擇福利項目，這樣就更容易得到滿足感，這是彈性福利制度最大的優點。前面有提及彈性福利制度是給予每位員工不同的福利程度，讓員工選擇自己需要的福利項目，該制度也可以當作獎勵制度一種，當個人或團體有優異的工作表現，可給予不同福利額度，藉此激勵員工追求更好的工作表現。故將彈性福利制度與績效管理結合，可讓企業增加一種有用的策略工具。控制福利成本是當初設計彈性福利制度的宗旨之一。在傳統的福利體系下，福利通常較不具彈性，且對員工來說，福利標準只能升不能降，福利項目只能增不能減，故企業只能承受逐年攀升的福利成本壓力，且無法充分發揮激勵員工的力量。其次，企業實施彈性福利制度，由員工自行選擇所需的福利項目，企業就可以不必提供員工不需要之福利，給每位員工有限的福利額度，也可以促使員工謹慎選擇福利項目，這有助於節約企業福利成本。所謂「吸引員工靠薪酬、留下員工靠福利」，有統計數據顯示，員工離職的原因當中，「福利不佳」一直是離職的主要因素之一。形象良好的企業在市場上較具競爭力，單靠薪資已經不足以的吸引人才。故有些企業會在招募廣告中，將彈性福利制度作為宣傳手段，藉此吸引優秀人才。彈性福利制度的實施，使企業有別於其他競爭對手，這也是員工決定是否留在企業的重要因素。擁有良好福利之企業，能夠傳遞用人理念、價值觀以及企業文化，藉此增進員工向心力及降低離職率。

雖然彈性福利制度給員工高度的自主性，能夠自由選擇想要的福利項目，但卻可能發生選擇不當的情形。有些員工在挑選福利項目時，可能還會出現非理性的情況，未仔細考慮自己的需要，或者是缺乏前瞻性，以至於選擇了不實用的福利項目。只顧眼前利益、考慮不周，當員工需要其他的福利項目時，可能因為過早地用完了自己的額度，而無法購買或者需要透支。例如，有些員工自認為身強體壯，不選擇醫療保險類之福利，如不幸罹患重症，則無法享有醫療保障而得不償失。實施彈性福利制度通常也會伴隨著複雜繁瑣的行政作業，加上從宣導到實施，均需花費許多的人力和時間。彈性福利制度非常多元，企業提供各式各樣的福利項目供員工選擇，然而登錄員工的福利資料或重新選擇福利項目時，會造成承辦人員的負擔。除了造成了行政管理的複雜，會增加福利之[管理成本](https://www.itsfun.com.tw/%E7%AE%A1%E7%90%86%E6%88%90%E6%9C%AC/wiki-2569126-7666006)。由於每位員工都有不同的需求，除了增加了企業實施福利的種類，也會增加統計、管理及核算的工作量，導致福利的管理成本增加。此外，在實施彈性福利制度初期，行政費用（如：宣導、訓練、程式設計等支出）會增加，成本往往不減反增。員工自由挑選福利項目的情況下，可能集中在某一特定項目，使得該項福利的成本超出原本企業所預期的，因而造成企業整體福利經費不合理增加，在此種情況下，便會出現「逆向選擇」。許道然（2007）曾指出選擇不當的受害者是員工，那麼逆向選擇的受害者就是雇主。

表1 彈性福利優缺點之比較

|  |  |
| --- | --- |
| 優點 | 缺點 |
| 引導員工的福利使用行為 滿足員工個人化需求 作為提升績效的工具控制福利成本提升企業形象 | 選擇不當  行政管理複雜繁瑣  增加福利之[管理成本](https://www.itsfun.com.tw/%E7%AE%A1%E7%90%86%E6%88%90%E6%9C%AC/wiki-2569126-7666006)  出現「逆向選擇」 |

**三、需求之意涵**

需求（needs）是一種剝奪之狀態，其包括生理層面及心理層面之需要，這種狀態能夠激勵個體採取行動以達成目標（Darley, Glucksberg, & Kinchla, 1991）。人們在一生的過程中，可能會產生生理、心理等需要，這些需求仰賴個人、家庭與工作上等方面來獲得滿足（葉榮正，2008）。且同一時間內，不同族群的需求相異；同一族群，不同時間需求也不一樣，需求常因族群所建立的準則而改變，故需求所代表的意義是相對的。Houle（1996）提出需求為一種必要性、慾望的需要或想要之情境，常用來表達個人普遍或特定狀態之不足的情況，此狀態可由個人認知或他人決定。Suarez（1994）認為需求即是個體知覺的需要或喜好、偏好的狀況，必須透過探知期望或偏好才能夠得知個體所需為何。學者Coon（2000）則認為需求是促使個體行為的內在動力，驅使個體產生動力以達成目標。Murry（1938）也提出相似概念，人類的行為會因需求的驅使而具有目標性及方向性。且人的需求包括情情（desire）、意（intention）、動（conation）三個要素，其行為的後果也可以表示需求的存在。

1. 自我決定理論

根據Deci和Ryan（2002）提出的自我決定理論（self-determination theory, SDT），探究影響人類動機之因素，個體目標會受到心理需求的驅使，且個體擁有自主性的知覺，並以此做出選擇及決定個人行為。而個體的內在有三種重要的心理需求，分別為勝任感（competence）、自主性（autonomy）和關聯性（relatedness），分述如下：

1. 勝任感

勝任感之需求指的是個體想要和所處的環境互動，自己的能力是否能有效的適應外界，當個體在某些情境中，感受到自己是有能力掌握挑戰，勝任感的需求會引導個體去接收挑戰，藉此維持與增進自我能力（Deci, & Ryan, 2002），亦即，個體會因為勝任感而勇於接受挑戰（林毓珊，2014）。

1. 自主性

自主性之需求強調個體對自身行為之控制感，也就是個體行為是出自於個人的自由意志，而非受到逼迫或威脅時，較能對目標產生追求的意願。當個體擁有自主性時，會認為做出的行為是展現真實自我，即便受到其他因素影響，也會覺得是遵從自我（Deci, & Ryan, 2002）。

1. 關聯性

關聯性之需求是指和他人建立關係的需求，也主張個體知覺和重要他人之間的關係（Ryan, 1993），自己對他人付出時，也會希望得到別人的回報。當環境能夠關懷及接納，個體與他人或團體發展出歸屬感，並與他人建立信任，能促使個體接受挑戰，而達到心理成長的目的（Deci, & Ryan, 2002）。

自我決定理論強調，上述三種基本需求之滿足具有普遍性，無論種族或別，都具有這三種心理需求。此外，自我決定理論也指出勝任感、自主性和關聯性，這三種心理需求對於促進心理健康及幸福感之重要性，且此三種需求滿足能預測個體之幸福感，當某一需求未得到滿足，可能造成個體的心理健康受到影響，個體若能夠滿足這三大需求，則較能擁有良好的心理健康（薛凱方，2011）。

1. 需求滿足理論（Need Satisfaction Theory）

此派學者認為個人的幸福感來自於需求的滿足，且強調事件滿足後所產生的影響，唯有需求滿足時，個體才會感到幸福，且屬於一種由下而上的思考模式（李素菁，2001；謝明華，2002）。滿足是指個人產生愉快或正向的情緒反應，包括個人對其工作本身、升遷、薪資福利、與上司及同事間相處及組織參與等，若具有正向感覺者，即表示其對工作感到滿足；反之，則會感到不滿足（張春興，1998；蔡怡貞，2007），由此可見滿足是一種主觀的情緒感受。而對於工作之需求滿足，呂江梅（2018）認為包含許多面向，像是工作本身、工作性質、團隊成員、薪水及升遷等，需藉由多層面來評估。而在後續問卷設計也參考其工作滿意度量表編製。

需求滿足理論也與馬斯洛的需求層次理論（Need Hierarchy Theory）相似。因著重點不同，而分為目標理論、苦樂交雜理論與活動理論等三個學派。針對各理論重點分別論述如下：

1. 目標理論（Telic or Endpoint Theory）

又稱為終點理論（Endpoint Theory）（李素菁，2001）。理論假設每個人都具有一個隱性需求作為行為之基礎，個人的理想如果達成就會帶來幸福感（陸洛，1998）。此派學者認為幸福是個體一生努力追求的方向及目標，個人之目標達成與否是影響幸福感之關鍵因素（吳珩潔，2001；Omodei & Wearing, 1990）；認為人們行為源自於內在之需求（陳鈺萍，2004；謝青儒，2002）；注重需求與目標之間的滿足（吳珩潔，2001）。簡言之就是幸福就如同一個目標，是個體一生努力追求的方向，唯有達成目標，才會有幸福感。

1. 苦樂交雜理論（Pleasure and Pain Theory）

此理論有兩個假設： 1.人的生命中失去某樣東西時，個體才會有目的與需求 2.失去越多，達成目標時所獲得的幸福感就越大（涂秀文，1999）。此學派認為快樂和痛苦其實是一體兩面，且會伴隨而來，只有痛苦後才能體會及珍惜幸福（謝青儒，2002）。例如，長期需求不滿，便會感到不幸福，所以一旦需求滿足後，所獲得的幸福感將更強烈（李素菁，2001）。因此一個無所匱乏的人是沒有辦法體會到真正的幸福（Diener, 1984）。

1. 活動理論（Activity Theory）

又稱為自動目的理論（Autotelic Theory）（Omdei & Wearing, 1990）。認為個人幸福感是來自參與社會活動，藉由工作、休閒、運動或人際互動的過程，可發揮潛能，並使個人需求滿足，進而產生愉悅的成就感，此即為幸福的感受（Argyle, 1987；Diener, 1984），所以沒有活動，就沒有快樂。所以幸福感是來自於人類主動參與活動的過程，幸福是活動的副產品，而非活動的結果（陸洛，1997；Diener, 1984）。

1. 需求相關理論

目前已有許多國內外的學者對需求做出定義，最為大家熟知的當然是馬斯洛的需求層級理論，從其他學者的研究中也可以發現，對需求提出相似的見解，以下為各家學者對需求理論之看法，略可將需求分為生理、心理、感知等三個層面。分別論述如下：

1. 生理層面
2. Knowles（1980）的需求分類是建立在馬斯洛的需求層級理論上，最大的差異在於諾爾斯強調教育需求的觀點，其認為需求包含二種類型（Knowles, 1980）：
3. 基本的或生物的需求（Basic or organismic needs）包含以下六個觀點：a.生理需求（Physical needs）：需先滿足人類的基本需求，當身體或物質的需求滿足後，才能心無旁鶩的專心學習，屬於最容易觀察與自覺的經驗需求 b.成長的需求（Growth needs）：迫切的成長需求是學習動機的要件，包括知識、理解力、態度、興趣及鑑識能力等 c.安全的需求（The needs for security）：安全需求包括生理的及心理的需求，使自尊及自我形像（self-image）免受威脅 d.新經驗的需求（The needs for new experience）：指個體在追求安全的同時，也會渴望感受到冒險、刺激、風險的經驗 e.情感的需求（The needs for affection）：有些人喜歡奉獻，有些樂於分享其愛好、經驗、喜樂與悲傷，是因為所有的人都想要被接受、被喜歡，這是偏向社會化的需求 f.識別的需求（The needs for recognition）：指所有人都需要感受到價值，獲得某些人或事物上的讚賞與敬重，目的是為了得到他人認同。
4. 教育需求（Education needs）

教育需求是指實際表現的能力與被要求的能力之間的差距，是人們為了自己、組織、社會的利益所應學習的東西，也是個人、組織或社會的實際狀態與期望之間的差距，而此差距可經由學習來縮短。

1. Hull（1964）認為需求是一種驅力，如飢餓、口渴、性等方面。是屬於生物的本能。
2. 心理層面
3. Mackinon（1971）認為需求是個體內部的緊張狀態，其功能是為了組織個體對感知外界，以顯示出目標與事物間的關係，進而引發個體追求目標的活動。
4. 張春興（1989）認為需求包含三種意義： 1.需求是一種內在動力，能引導個體行為 2.需求是指個體內在呈現一種匱乏狀態 3.從動機或驅力的觀點來分析時，各家說法有所不同。
5. Suarez（1994）認為需求包括三種概念： 1.需求是一種差距：需求是實際情況與目標之間的差異 2.需求是一種需求或偏好：個體所能知覺的欲求或喜好 3.需求是一種不足：個體達不到或保持最低的滿足水準。
6. 感知層面
7. Monette（1977）曾蒐集三百三十篇的相關文獻，整理成人教育文獻中所呈現之需求意義，並將需求分為四類（Monette, 1984）： 1.人性的基本需求（Basic human needs），是指人與生俱來的「驅力」（drive），為內在的、自然的、非學習而來的狀態，例如：飢餓、口渴、性等需求，均屬於個體的本能反應，這類需求通常與學習、教育無關，是屬於人類自然的本能 2.感覺和表達的需求（Felt and expressed needs），是指接近「想要」（want）或「渴望」（desire）的狀態，包括個人的需要、興趣或欲望，常受到其他知覺所限。感覺的需求可能因為個人知覺限制，而無法將真正需求具體表達出來，但此類需求仍被普遍使用。不過，此類需求是由個人主觀的價值判斷，未必是個人「真正的需求」（real needs）。例如，學習者主觀地覺得自己想要學習某種知識，認為可以從中得到樂趣或滿足，而學習的結果可能對自己有幫助，則會想要學習 3.規範的需求（Normative needs），指介於實際狀況或與理想標準間的一種不足或差距（gap）。理想標準就是心目中的期望標準，經過評估實際情形後，進行差距或不足狀態的矯正，此即謂之規範的需求。不同的價值觀會影響標準的認定，故規範的需求可能隨著知識發展或社會價值改變而發生變化。此種需求通常來自較客觀或經過評估過的標準或規範，而不是學習者個人主觀的感受。與感覺的需求相比，規範性的需求經常被稱為真正的需求（何青蓉，1995） 4.比較的需求（Comparative needs），產生於「那些經比較接受某服務者與未接受者的特質評量之結果」（Monette, 1977）。將具有相同特質的團體或個人一起比較，比較後所發現二者間的差距即是比較的需求。例如，有些人曾經接受某些教育，有些人則否，比較之下，後者就被認為需要接受同等教育，然而，成人教育的需求應該要因人、時、地而不同，所以此需求對成人而言，未必是真正的需求。
8. Scissons（1982）認為需求包含三個基本要素： 1.能力（competence）：指個體必須具備的知能 2.動機（motivation）：指增進個人能力的傾向 3.適切（relevance）：指學習某項知能對個體是重要、有用的、有幫助的。他認為需求必須是能力、動機和適切等三方面的結合，例如，當個體在某情境中，因意識到缺乏某項知能，且瞭解它對自己的重要性而產生學習的意願，因此產生動機取向，此即需求。
9. Mckillip（1987）主張需求是一種價值判斷，其包括以下四個概念： 1.每個人價值觀不同，再加上個人經驗有所差異，故會有不同的需要，若由觀察人員進行需求的認定，可能會因個人情況互異而導致判斷錯誤 2.需求是由某一特定團體在某一情境下所擁有的，因此在研究需求的時候，必須先描述標的團體的所屬情境 3.問題指的是一種與原先預想結果有所差異的狀態 4.需求的認定過程包括判斷此問題的解決方案，一個問題可能有很多不同的解決方案，解決方案常依不同情況而有所變化。可以歸結出在進行需求分析時，需先確認需求分析的用途與方法，接著描述標的人口群與服務環境，描述問題後提出可能的解決之道，評量各種需求的優先順序最後會找出解決方案。

綜合上述，需求可以解釋成影響員工工作表現的一個重要因素，當人們採取行動時，可說是需求反映了人們行為背後的動機。因為，需求理論認為人們的需求沒有被滿足時，可能會因此感到緊張，人們會希望以滿足自身需求的某種方式行事，員工需求的滿足程度會決定員工對於企業的接納和認可程度，進而影響到員工的行為。

**四、幸福感之意涵**

「幸福」一詞來自希臘文「Eudaimonia」，是一種無形且複雜之社會學現象（Dodge, Daly, Huyton, & Sanders, 2012; Smith, & Diekmann, 2017），而當時的哲學家亞里斯多德對幸福感做出定義解讀，認為幸福是生命的意義和目的，也是人類從存活到死亡的整個目標（Delle Fave et al., 2016）。幸福是人類生活中不可缺少的原動力，從中人們可更瞭解自己，也瞭解自己存在的意義（呂敏昌，1993）。幸福是一種自我實現，是人們達至生命圓滿的狀態，也是一種包含最佳經驗和功能的複雜概念（Deci, & Ryan, 2001）。直至今日已有許多領域相繼對幸福議題投予關注，許多學者對於幸福之定義都有不同的探討，針對不同的外在因素或內在因素來對幸福感加以論述，讓幸福不再只是哲學上的討論，使幸福的定義也就更加明確。

幸福感（well-being）是一個抽象的概念，但卻是人們一生想達到的理想境界。幸福感是一種感覺，在某些情況下便能感受到，是每個人生活中不可或缺的部分，每個人都會有自己認知的幸福。幸福感不是一種絕對的衡量值，對同一件事，每個人所產生的主觀情緒有所不同，因此幸福感常被稱作主觀幸福感（呂江梅，2018）。所以，幸福感是一種主觀的感受，每個人對於幸福感的定義及認知也不同，一般來說，常會以生活品質、心理健康及心理發展等方式來衡量幸福感。也有研究替幸福感整理出幾項特徵，包括：一、主觀情緒表現，如愉快、正向感受。二、沒有負面情緒，如抑鬱、焦慮。三、獲得與信念相符的重要事物時產生的愉快情感（吳莉芬、張乃文、潘雪幸，2018）。研究幸福感的理論眾多，也發展出許多不同的測量工具，其中Hills和Argyle（2002）編製一份牛津幸福量表，包含多面向，像是樂觀（optimism）、社會承諾（social of control）、正向情感（positive affect）、掌控感（sense of control）、身體健康（physical fitness）、自我滿足（satisfaction with self） 與心理警覺（mental alertness）等概念，此量表主要目的是為了瞭解目前幸福感的高低程度，此量表也是測量幸福感最常使用的工具之一。「幸福感」是一個抽象的概念，每個人心中都有自己對於幸福的定義和想法。綜合上述可知，眾學者對幸福感之定義非常多元，但大多認為幸福是一種感覺，能讓個體發現、瞭解自己存在之意義與價值，並從中得到滿足感。也都認為幸福感是屬於個人主觀感受，能夠顯示個人內心的狀態，包括認知、情緒和身心健康等三個層面的感受，但也容易受到外在環境的支配。故當人們達到生活滿意、正向情感、身心健康、良好發展及個人滿足感時，也就能感到幸福。

**參、研究方法**

**一、研究架構**

本研究之研究架構圖如圖所示：

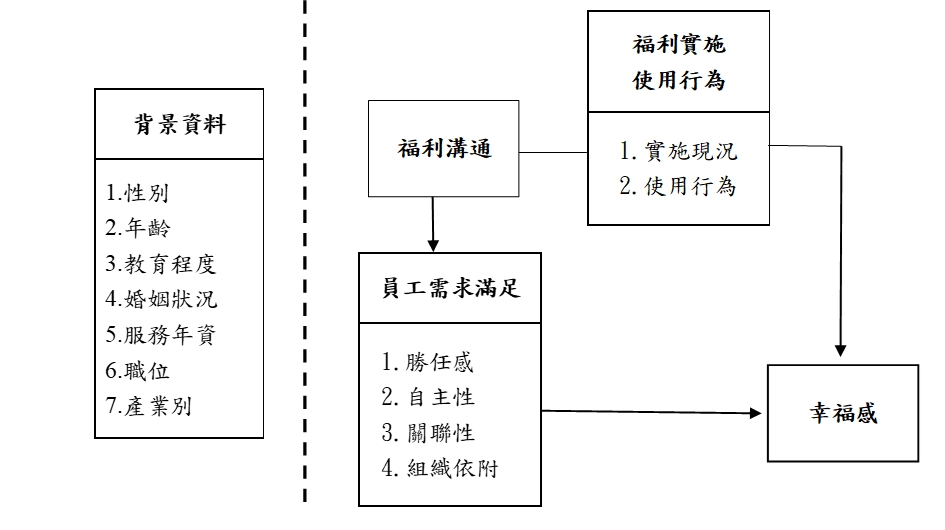


圖1 研究架構圖

**二、研究工具**

本研究所採用的衡量工具為文獻分析法與問卷調查法，首先以文獻分析法蒐集與整理國內外相關的研究論文與期刊等資料，以作為實證研究及理論分析之依據。除了參考相關文獻之外，更綜合了多位專家學者之研究量表，本研究之「彈性福利員工使用行為調查問卷」除基本資料之內容外，共分四個部分，分別為「員工福利措施量表」、「福利溝通」、「需求滿足」及「員工幸福感」。

**三、研究對象**

本研究採用問卷調查法，調查台灣地區實施彈性福利制度之企業，將研究對象界定在「個人」，且認為不論部門差異或職位高低，所有員工皆可在服務的企業內獲取應得的福利項目。問卷發放基於時間與人力上的限制，將以分層抽樣（Stratified Sampling）法抽樣，分層的依據將採用2019年人力銀行調查民眾幸福企業排名，包含6種產業類型各20家企業進行隨機抽樣。

本研究將於各類別中隨機挑選5家廠商，對於其人力資源部門發送邀請函，詢問有無意願接受福利調查之研究問卷，待確認同意後，以線上問卷方式請人資部門代為轉發給同仁填寫。預計每家企業發放30份，並於約定時間進行回收。

**四、專家內容效度**

為衡量本問卷各量表是否具備建構效度及內部一致性，以及施測對象是否能充分了解各題項之敘述，本研究為建構專家效度，共發放三份專家問卷邀請一位勞工領域之教授及兩位業界專家進行審查，3位專家根據豐富的學術知識及實務經驗檢視問卷題項適切性，針對題項內容及語意不清之處提供修正意見。彙整完專家提出之修正意見，與指導教授共同討論後作為編制正式問卷之參考。

**肆、信度及效度分析結果**

**一、問卷預試對象**

預試樣本數最好以問卷中包括最多題項之分量表的3~5倍為原則(吳明隆、涂金堂，2014)，因此預試問卷針對數家企業之在職員工進行發放，共發出130份問卷，回收87份有效問卷，回收率為66.9%。

**二、福利實施現況**

表2 經濟性福利項目之提供及滿意度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項 目 | 提供情況 | | 滿意度平均數 | 滿意度標準差 |
| 有(%) | 無(%) |
| 1.退休金 | 66.7 | 33.3 | 3.35 | 0.6 |
| 2.團體保險(如：人壽保險、醫療保險) | 89.7 | 10.3 | 3.7 | 0.66 |
| 3.急難救助或貸款 | 37.9 | 62.1 | 3.36 | 0.59 |
| 4.年節禮品或三節禮金 | 88.5 | 11.5 | 3.52 | 0.78 |
| 5.票券型商品(如：百貨公司、超商禮卷) | 54.0 | 46.0 | 3.54 | 0.77 |
| 6.婚喪喜慶補助 | 72.4 | 27.6 | 3.56 | 0.73 |
| 7.員工子女教育補助 | 21.8 | 78.2 | 3.68 | 0.79 |
| 8.分紅入股 | 28.7 | 71.3 | 3.84 | 0.61 |
| 9.休假給付/有給假 | 90.8 | 9.2 | 3.83 | 0.69 |
| 10.獎助學金之申請 | 23.0 | 77.0 | 3.45 | 0.66 |

表3 設施性福利項目之提供及滿意度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項 目 | 提供情況 | | 滿意度平均數 | 滿意度標準差 |
| 有(%) | 無(%) |
| 1.員工餐廳 | 46.0 | 54.0 | 3.61 | 0.77 |
| 2.員工宿舍 | 19.5 | 80.5 | 3.17 | 0.61 |
| 3.提供交通車或公務車 | 39.1 | 60.9 | 3.33 | 0.72 |
| 4.提供免費停車場 | 47.1 | 52.9 | 3.7 | 0.8 |
| 5.休閒設施(如：咖啡廳、休息室) | 49.4 | 50.6 | 3.66 | 0.71 |
| 6.托兒服務 | 2.3 | 97.7 | 3.5 | 0.5 |
| 7.運動設施或健身服務 | 20.7 | 79.3 | 3.66 | 0.88 |
| 8.保健醫療服務 | 48.3 | 51.7 | 3.73 | 0.78 |
| 9.特約商店 | 57.5 | 42.5 | 3.4 | 0.75 |
| 10.員工協助方案(如：法律、心理輔導諮詢) | 51.7 | 48.3 | 3.56 | 0.65 |

表4 娛樂性福利項目之提供及滿意度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項 目 | 提供情況 | | 滿意度平均數 | 滿意度標準差 |
| 有(%) | 無(%) |
| 1.員工旅遊 | 73.6 | 26.4 | 3.71 | 0.65 |
| 2.聯誼餐聚活動(如：慶生會、同樂會) | 67.8 | 32.2 | 3.82 | 0.64 |
| 3.康樂性活動(如：運動會、各項競賽) | 48.3 | 51.7 | 3.82 | 0.72 |
| 4.書報雜誌訂閱 | 47.1 | 52.9 | 3.65 | 0.65 |
| 5.社團活動 | 49.4 | 50.6 | 3.8 | 0.73 |
| 6.電影票或樂園門票 | 23.6 | 72.4 | 3.75 | 0.77 |
| 7.演講或座談會 | 50.6 | 49.4 | 3.65 | 0.74 |

**三、因素分析**

本研究是採用探索性因素分析(Exploratory factor analysis，EFA)衡量各分量表之效度，根據KMO值檢定量表是否具有取樣適當性，以及Bartlett的球形檢定衡量是否適合進行因素分析，並以主成分分析法（Principal components analysis，PCA），萃取特徵值大於1的因素，再用最大變異法(Varimax Method)進行轉軸，並將因素負荷量小於0.5或同時兩因素負荷量大於0.5之題項刪除，再將變數共同性小於0.5之題項刪除。

1. 福利溝通

福利溝通量表分析結果，KMO值為0.801，表示各題項間共同因素越多，Bartlett 球形檢定卡方值為455.820，且顯著性<0.05。針對量表中12個題項進行第一次因素分析後萃取出四個構面，因素4僅剩題項12，故刪除；進行第二次因素分析，其中題項6、11共同性小於0.5，故刪除；進行第三次因素分析，萃取出三個構面。因素分析之結果如表5所示。

表5 福利溝通之效度分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kaiser-Meyer-Olkin | | 取樣適當性衡量量數 | |  | .791 |
| Bartlett 球形檢定 | | 近似卡方檢定 | |  | 357.111 |
|  | | 自由度 | |  | 36 |
|  |  | 顯著性 | |  | .000 |
| 構面 | 題項 | 因素1 | 因素2 | 因素3 | 累積解釋  變異量% |
| 員工參與 | 福利溝通3 | .869 |  |  | 40.617 |
| 福利溝通4 | .859 |  |  |
| 福利溝通2 | .849 |  |  |
| 福利溝通5 | .800 |  |  |
| 福利溝通1 | .581 |  |  |
| 激勵措施 | 福利溝通7 |  | .804 |  | 64.148 |
| 福利溝通8 |  | .714 |  |
| 組織彈性 | 福利溝通10 |  |  | .880 | 76.008 |
| 福利溝通9 |  |  | .763 |

根據上表可以得知福利溝通之兩個因素共解釋76.008%的變異量，共有三個因素特徵值大於1，故建構出一個三因素模型。並根據文獻理論，將福利溝通修正為員工參與、激勵措施及組織彈性三個構面。

1. 需求滿足

福利溝通量表分析結果，KMO值為0.844，表示各題項間共同因素越多，Bartlett 球形檢定卡方值為644.148，且顯著性<0.05。針對量表中15個題項進行第一次因素分析後萃取出四個構面，其中題項2、15因素負荷量小於0.5，題項4共同性小於0.5，故刪除；進行第二次因素分析，其中題項14因素負荷量小於0.5，題項8同時兩因素負荷量大於0.5，題項7共同性小於0.5，故刪除；進行第三次因素分析後，萃取出三個構面。因素分析之結果如表6所示。

表6 需求滿足之效度分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kaiser-Meyer-Olkin | | 取樣適當性衡量量數 | .862 |
| Bartlett 球形檢定 | | 近似卡方檢定 | 461.386 |
|  | | 自由度 | 36 |
|  |  | 顯著性 | .000 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 構面 | 題項 | 因素1 | 因素2 | 累積解釋  變異量% |
| 主觀情緒 | 需求滿足11 | .897 |  | 53.364 |
| 需求滿足12 | .881 |  |
| 需求滿足10 | .853 |  |
| 需求滿足13 | .807 |  |
| 需求滿足9 | .767 |  |
| 需求滿足3 | .758 |  |
| 需求滿足1 | .650 |  |
| 職場互動 | 需求滿足6 |  | .876 | 71.373 |
| 需求滿足5 |  | .859 |

根據上表可以得知需求滿足之兩個因素共解釋71.373%的變異量，共有兩個因素特徵值大於1，故建構出一個二因素模型。並根據文獻理論，將需求滿足修正為主觀情緒、職場互動兩個構面。

1. 幸福感

福利溝通量表分析結果，KMO值為0.783，表示各題項間共同因素越多，Bartlett 球形檢定卡方值為539.094，且顯著性<0.05。針對量表中16個題項進行第一次因素分析後萃取出四個構面，其中題項5、16因素負荷量小於0.5，題項9共同性小於0.5，故刪除；進行第二次因素分析，其中因素4剩下題項11，故刪除；進行第三次因素分析，題項14同時兩因素負荷量大於0.5，題項6共同性小於0.5，故刪除；進行第四次因素分析後，萃取出三個構面。因素分析之結果如表7所示。

表7 幸福感之效度分析

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kaiser-Meyer-Olkin | | 取樣適當性衡量量數 |  | .800 |
| Bartlett 球形檢定 | | 近似卡方檢定 |  | 334.375 |
|  | | 自由度 |  | 45 |
|  |  | 顯著性 |  | .000 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 構面 | 題項 | 因素1 | 因素2 | 因素3 | 累積解釋  變異量% |
| 正向情感 | 幸福感2 | .831 |  |  | 42.659 |
| 幸福感3 | .792 |  |  |
| 幸福感15 | .749 |  |  |
| 幸福感1 | .730 |  |  |
| 幸福感4 | .716 |  |  |
| 心理發展 | 幸福感8 |  | .863 |  | 57.976 |
| 幸福感10 |  | .798 |  |
| 幸福感7 |  | .694 |  |
| 人際關係 | 幸福感12 |  |  | .846 | 68.337 |
| 幸福感13 |  |  | .752 |

根據上表可以得知需求滿足之三個因素共解釋68.337%的變異量，共有三個因素特徵值大於1，故建構出一個三因素模型。並根據文獻理論，將幸福感修正為正向情感、心理發展及人際關係三個構面。

**四、信度分析**

本研究針對問卷各量表及整份問卷進行信度分析，衡量題目間的一致性，Cronbach'α值是論文中最常見的信度指標，Cronbach's α值愈高則表示信度愈佳。Nunnally(1978)認為Cronbach's α值應大於0.7，其表示問卷信度良好。

本研究整體量表之Cronbach's α值為0.922，福利溝通量表、需求滿足量表及幸福感量表之Cronbach's α值分別為0.810、0.866及0.827，均高於0.7，可見信度良好，其中幸福感量表中子構面之Cronbach's α值雖未達0.7，但根據學者吳統雄(1984)的說法，當Cronbach's α值介於0.5~0.7時，問卷尚屬可信範圍，故本研究問卷之信度分析結果為具有良好信度。各變項之信度分析結果如表8所示。

表8 量表各構面之信度分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 變項 | 因素名稱 | Cronbach's α值 |  |
| 福利溝通 | 員工參與 | .865 | .802 |
| 激勵措施 | .710 |
| 組織彈性 | .758 |
| 需求滿足 | 主觀情緒 | .915 | .883 |
| 職場互動 | .720 |
| 幸福感 | 正向情感 | .851 | .838 |
| 心理發展 | .766 |
| 人際關係 | .561 |
| 整體量表 |  |  | .927 |

1. 福利溝通

構面共9個題項，信度值為0.802，9個題項之刪題後信度皆低於構面信度值，因此量表9個題項皆保留。

1. 需求滿足

構面共9個題項，信度值為0.883，題項5之刪題後信度高於構面信度值，表示若將題項5刪除，可將需求滿足構面信度值提升至0.900；若將題項6刪除，可將需求滿足構面信度值提升至0.889。

1. 幸福感

構面共10個題項，信度值為0.838，題項12之刪題後信度高於構面信度值，表示若將題項12刪除，可將需求滿足構面信度值提升至0.839。

根據信度分析結果，共有三個題項建議刪除，分別為需求滿足量表之題項5、6，以及幸福感量表之題項12。然而，依照統計慣例，Cronbach's α值大於0.7，則表示量表信度良好，「福利溝通」、「需求滿足」、「幸福感」三個構面Cronbach's α值皆達8以上，量表已具備高信度值，且刪題後對信度提升作用不大，故上述三個題項本研究不予刪除。

**伍、結論與建議**

**一、結論**

1. 福利溝通

雇主可以透過改善福利制度的運作，例如：增加員工參與和互動，而不是直接增減企業提供的現有福利，如此能更有效率地提高福利滿意度。研究結果也表明，對於有意願提升員工福利滿意度的組織而言，評估福利制度和福利水準滿意度可能發揮效用（Williams et al., 2002）。

有效的福利溝通影響層面甚廣，如：激勵措施，計劃設計和公司文化等都有可能受到影響。其表明福利溝通除了會影響員工對福利之認知與知識外，也會對員工行為產生重大影響，有效的溝通可以大幅提高員工對其福利的滿意度，進而協助企業激勵並留住人才（Kisilevitz, Debgupta, and Metz, 2006）。因此，根據需求滿足之效度分析的結果，並根據相關文獻，將福利溝通分為員工參與、激勵措施及組織彈性三個構面。構面與其對應之題項整理如下表9所示。

表9 福利溝通構面題項對應表

|  |  |
| --- | --- |
| 構面 | 題項 |
| 員工參與 | 3.公司會參考員工的需求提供所需之福利項目。 |
| 4.公司提供數種彈性福利方案供員工選擇。 |
| 2.我的公司有安排時間向員工解釋公司的福利規劃。 |
| 5.公司除了現有福利以外，額外提供數種福利項目供員工選擇。 |
| 1.我清楚知道公司所提供的各項福利。 |
| 激勵措施 | 7.員工可利用「個人帳戶」中的額度，購買公司所提供的各種福利措施。 |
| 8.「個人帳戶」中的額度未能於年度內用完，則不可移作下一年度使用。 |
| 組織彈性 | 10.當我選定一種福利組合後，無法更變其中的內容。 |
| 9.公司提供數種福利組合讓員工選擇，但員工僅能選擇一種方案。 |

1. 需求滿足

Mackinon(1971)認為需求是個體對感知外界，以顯示出目標與事物間的關係，進而引發個體追求目標的活動。而滿足則是指個人正向的情緒反應，包括個人對其工作本身、與上司及同事間相處及組織參與等，若具有正向感覺者，即表示其對工作感到滿足；反之，則感到不滿足（張春興，1998；蔡怡貞，2007），由此可見滿足是一種主觀的情緒感受。因此，根據需求滿足之效度分析的結果，並根據相關文獻，將需求滿足分為主觀情緒、職場互動兩個構面。構面與其對應之題項整理如下表10所示。

表10 需求滿足構面題項對應表

|  |  |
| --- | --- |
| 構面 | 題項 |
| 主觀情緒 | 11.公司提供多元化的福利。 |
| 12.我能夠選擇需要的福利項目。 |
| 10.公司設計福利制度時考慮我的需求。 |
| 13.我對公司有重視到我的身心健康，感到滿意。 |
| 9.公司會調整福利項目來因應環境改變或員工需要。 |
| 3.公司的獎勵制度，對我有激勵作用。 |
| 1.整體而言，我很滿意我的工作。 |
| 職場互動 | 6.在工作中，我可以自由地表達自己的想法。 |
| 5.當我在工作上遇到困難，同事願意幫助我。 |

1. 幸福感

Diener(1993)認為幸福感是具有正向情緒，但無負面感受，對整體生活感到滿意。幸福感是由生活滿意度、正向情緒及負向情緒三部分所組成，是屬於個人主觀經驗(Andrews & Withey，1976)。Argyle(1987)認為個體在工作、休閒、運動等活動歷程中，或不斷的互動與回饋中，可發揮潛能，並產生愉悅的成就感和價值感，所以沒有活動，就沒有快樂。幸福是一種個體之正向情緒，及對整體生活滿意的主觀感受 (陸洛，1998) 。個體在日常生活中有較多正面的活動，並能從他人身上獲得關係的滿足，則幸福感較高，對生活也較滿意(陳嬿竹，2002)。因此，根據幸福感之效度分析的結果，並根據相關文獻，將幸福感分為正向情感、心理發展及人際關係三個構面。構面與其對應之題項整理如下表11所示。

表11 幸福感構面題項對應表

|  |  |
| --- | --- |
| 構面 | 題項 |
| 正向情感 | 2.我信任我的公司。 |
| 3.我認為工作對我來說是愉快的。 |
| 15.我對未來充滿樂觀。 |
| 1.我喜歡我的工作。 |
| 4.當我在工作時，我覺得充滿活力。 |
| 心理發展 | 8.我喜歡具有挑戰性的工作。 |
| 10.我能夠很好的調適工作壓力。 |
| 7.工作帶給我成就感。 |
| 人際關係 | 12.我喜歡參加公司舉辦的活動。 |
| 13.得到主管的肯定讓我感到開心。 |

**二、建議**

1. 福利溝通

福利溝通的影響層面很廣，福利溝通除了會影響員工對福利之認知與知識外，也會對員工行為產生重大影響。本量表的題項在分析過程中，有部分題目有語意表達較不清的情況，尤其是在組織彈性構面，故未來的研究可能需要對此構面多加琢磨，或是增加詳細說明。

1. 需求滿足

需求滿足一般來說是一種主觀的情緒感受，能顯示出目標與事物間的關係，故以「主觀情緒」、「職場互動」兩構面來命名，「職場互動」部分該如何與「人際關係」界定清楚，未來的研究若有相似的構面，題項意涵可能需要更加以琢磨，

1. 幸福感

幸福感量表包含「正向情感」、「心理發展」、「人際關係」，皆是探討心理層面，尤其「人際關係」在職場中屬於較重要的部分，此構面與幸福感息息相關，應能作為判度的依據，惟探討內心層面時，易參雜個人主觀情緒或經驗，可能較難以準確測量，題項說明可能需要更加以琢磨。

**參考文獻**

1. 中文部分

王利華(2019)。民營企業彈性福利制度存在的問題及對策探討。**企業技術開發，38**(3)，125-128。

王淑慧。**需求之相關理論與評估方式**。取自：http://dlweb01.tzuchi.com.tw/DL/edu/aboutus/affair\_edu/lessons/%E9%9C%80%E6%B1%82%E4%B9%8B%E7%9B%B8%E9%97%9C%E7%90%86%E8%AB%96%E8%88%87%E6%96%B9%E5%BC%8F.pdf

王微茹(2007)。**大學生之休閒需求、參與、滿意度及幸福感之研究--幸福感之需求滿足理論驗證**。世新大學觀光學系碩士班碩士學位論文。

王筠雅、劉嘉珮(2012)。**網路社群與幸福感之相關研究-以FACEBOOK為例**。取自：http://ir.lib.cyut.edu.tw:8080/retrieve/30303/201225.pdf

田傑宇(2014)。**從需求滿足理論觀點建構自行車參與者幸福感之影響**。國立臺東大學文化資源與休閒產業學系碩士論文。

余啟文、張晴翔(2020)。應用需求理論比較台灣本土高齡社區人口：在機構化與社區化趨勢發展的服務策略。**商略學報，12**(1)，33-66。

吳明隆、涂金堂(2014)。SPSS與統計應用分析。臺北市：五南圖書。

吳莉芬、張乃文、潘雪幸(2018)。幸福感之概念分析。**長庚護理，29**(4)，533-541。

吳韻屏(2016)。**企業福利制度滿意度、幸福感及留任意願相關性之研究**。國立高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。

呂江梅(2018)。**工作價值觀、工作滿意度與幸福感之相關研究—以人體彩繪從業人員為例**。企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文。

李清茵(2004)。**家庭互動行為、心理需求滿足、關係滿意度與幸福感之相關研究**。國立屏東師範學院教育心理與輔導學系碩士論文。

杜瑞澤、杜雅雯(2019)。以心理學觀點探討幸福感品牌形象關鍵法則。**設計學報，24**(3)，1-24。

周萍芬、蔡忠林 (2002)。員工福利對勞資關係影響之研究。**遠東學報，20**(1)，104-111。

林育賢。**生命之路的追尋—需求階層論**。取自：https://www.shs.edu.tw/works/essay/2009/11/2009111523583557.pdf

林俊宏(2008)。**彈性福利制度對員工福利滿意度、工作投入和組織承諾的影響**。國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。

林淑真(2006)。**企業建構員工滿意福利制度之探討**。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班碩士論文。

林毓珊(2014)。**以自我決定理論探討開放式創新之持續參賽意圖的影響因素**。中山大學資訊管理學系研究所學位論文。

林嘉珍(2008)。**組織公平與員工福利滿意度之關聯性研究—以福利溝通為中介變項**。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班碩士論文。

秋禾(2007)。**11天讀懂管理史**。新北市：崧博。

胡中宜(1997)。**保護管束少年福利需求滿足，社會支持與情緒幸福感之相關研究**。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。

胡庭禎、林春華、施博文(2002)。醫療機構員工福利滿意分析。**弘光學報，40**，27-34。

張光明(2004)。**國民中學社會領域教師領域教學在職進修需求與成效之研究**。國立政治大學學校行政碩士在職專班碩士論文。

許永忠(2005)。組織特性、員工福利、員工態度之關聯性研究—以北部地區服務業員工為實證對象。**中原學報，33**(4)，801-819。

郭芳婷(2012)。**以休閒知覺自由及人際關係探討對於網路社群使用者主觀幸福感之影響—以Facebook為例**。中華大學資訊管理學系碩士班碩士論文。

陳建瑋、季力康(2009)。大學生不同運動階段基本心理需求與主觀幸福感之相關研究。**體育學報，42**(1)，25-37。

陳靜華(2016)。**工作家庭福利溝通、工作家庭措施可使用性與工作家庭福利滿意及工作滿意之關聯—探討知覺主管支持之干擾效果**。國立中央大學人力資源管理研究所在職專班碩士論文。

景家威(2014)。**工作生活平衡與幸福感之研究：以青年民航空勤組員為例**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

黃淑鳳(2019)。**員工協助方案、幸福感與工作投入關聯性之研究—以某公部門為例**。國立中正大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。

葉榮正(2008)。**以馬斯洛需求理論探討員工激勵—以A公司為例**。中華大學經營 管理研究所碩士論文。

趙家儀(2016)。**工作倦怠對員工幸福感與留任意願影響之研究—以員工福利方案滿意度為調節變項**。銘傳大學企業管理學系碩士論文。

劉玉玲、陳嬿羽(2017)。台中市長青學苑中高齡學生學習需求及度滿意調查研究。**福祉科技與服務管理學刊，5**(1)，61-70。

劉品瑤(2012)。**工作需求滿足與幸福感之關聯以工作價值觀為調節因子**。玄奘大學應用心理學系碩士論文。

劉燕霖(2008)。**勞工特質、勞工福利滿意度與工作績效相關之研究—以T公司高雄廠員工為例**。中國文化大學社會福利學系碩士班碩士論文。

歐宬烽(2013)。**理財專員社會支持、工作基本需求滿足與情緖耗竭關係之研究**。輔仁大學企業管理學系管理學碩士在職專班碩士論文。

蔡俊傑、楊慧鈴、塗婉儀(2012)。健身運動基本心理需求量表的發展與編製之簡介。**體育學系(所)刊，12**，61-70。

蔡祈賢(2007)。彈性福利—員工福利發展的新趨勢。**考銓季刊，51**，45-61。

蔡進雄(2013)。國民中小學校長幸福感之建構與發展。**教育理論與實踐學刊，28**，191-216。

鄭毅、田洪江(2008)。**20位管理巨匠之設計人生**。台灣：旗林文化。

蕭宏源(2012)。**工作福利與員工幸福感相關因素之研究**。企業管理學系暨國際企業管理研究所碩士論文。

薛凱方(2010)。**生涯自主動機歷程與生涯定向、學習投入之模式驗證—以自我決定理論之觀點**。國立政治大學教育學系教育心理與輔導組博士學位論文。

羅元宏(2008)。**新竹縣終身學習發展趨勢分析**。明新科技大學 97 學年校內專題研究計畫成果報告(編號：MUST-97)。

羅資瑋（2006）。彈性福利制度之實施與診斷分析—以A公司為例。**企業人力資源管理實務專題研究成果發表會**。國立中央大學。

1. 英文部分

Barringer, M. W., & Milkovich, G. T. (1998). A theoretical exploration of the adoption and design of flexible benefit plans: A case of human resource innovation. *Academy of Management review, 23*(2), 305-324.

Besser, L. J., & Frank, G. B. (1989). Artificial Intelligence And The Flexible Benefits Decision. *SAM Advanced Management Journal, 54*(2), 4.

Bettencourt, B., & Sheldon, K. (2001). Social roles as mechanism for psychological need satisfaction within social groups. *Journal of personality and social psychology, 81*(6), 1131-1143.

Chandler, D. K. (2001). Mid-year election changes for cafeteria plan benefits. *Journal of Financial Service Professionals, 55*(1), 40.

Deci, E. L., & Ryan, R. M., (2002). *Handbook of self-determination research*. New York: University of Rochester.

Hillebrink, C. (2006). *Flexible benefit plans in Dutch organisations*. Utrecht University.

Kisilevitz, M., Debgupta, S., & Metz, D. (2006). Improving employee benefits behavior through effective communication. *The Journal of Total Rewards, 15*(1), 52.

Kosenkranius, M. K., Rink, F. A., de Bloom, J., & van den Heuvel, M. (2020). The design and development of a hybrid off-job crafting intervention to enhance needs satisfaction, well-being and performance: a study protocol for a randomized controlled trial. *BMC Public Health, 20*(1), 1-11.

Lengnick-Hall, M. L., & Bereman, N. A. (1994). A conceptual framework for the study of employee benefits. *Human Resource Management Review, 4*(2), 101-115.

Meisenheimer, J. R. (1989). Flexible benefits plans: employees who have a choice. *Monthly Lab. Rev., 112*, 17.

Poór, J., Kovács, I. É., Mázásné, H. D., Mack, Á., & Fehér, J. (2018). Flexibility benefits-Cafeteria Plan. How the characteristics of the firms affect the system Cafeteria Plan in Hungary. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR), 5*(1), 20-20.

Rice, K. G., Cunningham, T. J., & Young, M. B. (1997). Attachment to parents, social competence, and emotional well-being: A comparison of Black and White late adolescents. *Journal of Counseling Psychology, 44*(1), 89–101.

Sato, T. (2001). Autonomy and relatedness in psychopathology and treatment: A cross-cultural formulation. *Genetic, Social & General Psychology Monographs, 127*(1), 89-127.

Singh, N., & Singh, R. M. (2015). Role Study of Employee Benefits and Their Impact on the Dis-Investment of Indian PSUs. *Scholedge International Journal of Management & Development, 2*(4), 19-24.

Williams, M. L., Malos, S. B., & Palmer, D. K. (2002). Benefit system and benefit level satisfaction: An expanded model of antecedents and consequences. *Journal of Management, 28*(2), 195-215.

**企業員工****運動涉入對其身心健康及工作壓力之研究**

**林奕辰**

中國文化大學勞動暨人力資源學系碩士生

電子信箱：digicell9638@gmail.com

**摘要**

本研究欲探討企業員工運動涉入程度對於身心健康與工作壓力之關聯性。依據研究目的，本研究採用調查研究法，根據蒐集整理的文獻結果，依據研究主題、研究的目的設計問卷題項，確認研究對象並執行問卷調查。本研究對於在企業工作者為對象進行問卷發放，回收有效問卷104份，進行驗證性因素分析及內部一致性檢定，在驗證性因素分析中刪除題項，並檢視各題項信度之後，得出各研究變項重新命名的結果，可供後續相關研究者、企業人力資源福利方案設計者對於此企業運動相關議題進一步探討，並可對於企業中人力資本提升提出具體建議。

**關鍵字**：運動涉入、身心健康、工作壓力

**壹、前言**

近年台灣社會對於身心健康的觀念關注度變高，體育館、健身房等運動設施越來越多 ，民眾對於休閒運動也越來越熱衷，根據教育部體育署調查資料顯示，民國106年台灣民眾平常有參與運動的比例為85.3%，與民國105年比較成長了3.0%。就長期民眾參與運動的比例的觀察，從民國95年的76.9%，每年成長至民國106年的85.3%；這12年民眾平日運動參與的比例增長了8.4%，假設以民國106年13歲及以上的總人口數（20,891,854人）來推估，增加了175萬人左右的運動人口，結果顯示13歲以上的民眾對於運動的重視程度有所提升。

根據「職工福利金條例」第一條，規定凡公營、私營之工廠、礦場或其他企業組織 ，均應提撥職工福利金均應提撥職工福利金，辦理職工福利事業，可見政府對於企業福利之重視程度；張秋蘭、林淑真（2007）的研究中將員工福利彙整成六大類福利，其中內容包含運動相關之福利的為：部門團體型（包含社團補助、運動園遊會）、工時型（包含運動時間）、設施型（包含健身房）；而再分為26項內容進行員工需求度調查，在445份有效問卷中，社團活動為26項內容中排名第1，但社團活動包含範圍甚廣，其中運動社團比例不得而知，而運動時間排名第13，運動園遊會排名15，紓壓設施排名16，由此可見員工期望企業提供的員工福利中運動並非是員工的首選。

政府也積極在推動全民健康的概念，例如教育部體育署於2016年與「遠見雜誌」共同推動「運動企業認證標章」。期望從企業的角度出發，建立職場運動習慣，能夠提升員工健康生活型態、改善工作壓力及職場倦怠情形、提升專注力、工作能量與創意，改善企業營運績效。整體而言，企業支持運動及相關之員工福利，將有助鼓舞士氣、提升企業形象、提高競爭優勢之管理成效。許多知名企業與國營事業都有在其，107年i運動企業有67家企業獲證，其中包括宏碁股份有限公司、聯發科技股份有限公司與統一企業股份有限公司等知名民間企業，國營事業台灣電力股份有限公司也是其中之一。

許多研究證明運動對於工作效能是有正相關的，如吳朝森等人（2016）的研究中也表明，對於運動涉入越深之參與者，其工作效能亦會越高；而呂崇銘等人（2010）針對科技產業員工進行研究，其企業附屬的運動設施參與與工作效能之間的關係，其結果顯示有正相關性。對於企業而言，企業內員工的運動涉入程度越高，對於其公司的整體工作效能是越高的。

依據前述研究背景與動機，企業在投入資源安排運動福利項目時，對於員工參與的成效應進行評估。故本研究之目的為：

一、瞭解企業員工對於企業運動福利之認知

二、檢驗企業員工之運動涉入、身心健康與工作壓力之衡量工具

**貳、****文獻探討**

張秋蘭、林淑真（2007）的研究中將員工福利彙整成六大類福利，其中內容包含運動相關之福利的為：部門團體型（包含社團補助、運動園遊會）、工時型（包含運動時間的開放）、設施型（包含健身房）。根據106年由教育部體育署及衛生福利部國民健康署共同出版的「老闆愛運動」，主要的推動原則為：1.運用活動競賽達成目標 2.高激勵誘因建立文化 3.善用內部專業人力 4.完備場地與組織建立運動習慣 5.應用軟體活化管理等。本部分將就運動涉入、身心健康及工作壓力等內涵進行分別進行探討。

**一、運動涉入**

（一）運動涉入之意涵

涉入（involvement）這個詞是指一個人對於某件事物所關心的程度（Zaichkowsky, 1985）。休閒運動涉入是指：「個人在自由、閒暇的時間，持續進行身體的活動，從事有益於身心健康的動態性運動或活動，並知覺休閒運動的自我心理感受」（林春豪、張少熙、張良漢，2008）。

在運動行為因素裡有最喜愛的休閒運動、休閒運動場地選擇、休閒運動次數（一星期）、從事時間每次、從事休閒運動幾年，這些因素會影響到運動涉入、與社會支持的因素，皆會互相影響（周俊三、張佩婷，2014）。

Kyle及Mowen（2005）提出運動涉入的模型架構，以三個構面為主，吸引性、中心性、自我表現性：1. 吸引力：知覺活動的重要性或對其興趣水準越高，則其涉入程度愈高。2. 中心性：中心性反映參與者的生活型態或社會網絡，與其所參加的活動之間的結合程度。3. 自我表現：參與者追求自我實現之需求。

（二）運動涉入之衡量

洪如萱、陳金盈（2016）從Kyle及Mowen（2005）所發展出的運動涉入量表，題項分為「吸引力」、「自我表現」、「中心性」等三項構面，各構面探討內容如下：1.　吸引力：對於運動的重要性認知、進行運動的心情及對於心理健康的影響程度 2. 中心性：對於運動影響日常生活的程度，分為運動為生活重心、運動占生活的比例以及運動影響社交層面程度3. 自我表現：能否透過運動追求自我實現，並進一步參與及認同此活動，透過運動了解自我與他人以及透過運動展現自我的程度；此問卷之題項主要探討為運動對於心理及自我的影響程度。

本研究問卷設計擬採用Kyle及Mowen（2005）及洪如萱、陳金盈（2016）所發展出的運動涉入量表，透過吸引力、自我表現、中心性等三項構面，期望探討運動對於員工心理層面、日常生活影響性、自我認同的程度等認知與心理的層面。

**二、身心健康**

（一）身心健康之意涵

世界衛生組織（World Health Organization, WHO）1946年對健康的定義：「健康為身體上、精神上及社會價值觀的狀態，皆在最佳的位置上，而不只是身心沒有疾病或殘障發生而已（Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity）。」；李美遠（2010）提及：個人的身心健康，其影響不只是自身，影響範圍還有周遭的人、社會甚至到國家。

在2010年，世界衛生組織對健康的工作場所是需要工作者與管理階層共同打造，並需要持續改進，來保護與促進員工的健康，以建立安全福祉的工作場所；基本包括以下四點：實際物理層面的工作環境（Physical Work Environment）、心理層面的工作環境（Psychosocial Work Environment）、個人健康資源（Personal Health Resources）、社區參與（Enterprise Community Involvement）。

綜合前述，身心健康不只是表面看見的健全就是健康，其背後的心理、社交、價值觀皆完善，才能稱之為健康；建造一個健康的工作場所，並非只是倚靠員工自己本身，而是需要企業與員工共同經營建造。

（二）身心健康之衡量

邢慧芬（2013）身心健康量表檢測與評估的量表種類有很多，研究心理、生理及情緒等層面的評估皆有許多可用的量表，四種常用於量測身心健康的工具：1. 一般健康量表（General Health Questionnaire；GHQ）2. 中國人健康問卷（Chinese Health Questionaire；CHQ）3. 健康生活品質調查表SF-36量表（International Quality of Life Assessment Short Form-36；IQOLA SF36） 4. 生理心理健康量表（Medical Outcome Study；MOS）。

孫慕蘭（2012）研究台灣中部物業管理公司所聘雇之物業管理人員之身心健康量表，其分為三個面項：生理、無助及焦慮，每個面項4題，共12題，採用李克特（Likert）五點量表，1至5分表示，滿分60分，分數越高表示其身心健康程度越差，其問卷參考洪瑜嬬等（2006）研究護理人員所採用的國人健康量表（Chinese Health Questionaire-12,CHQ-12），而其量表由行政院勞工委員會勞工安全衛生所發布，周漢威（2017）對護理人員身心健康調查中也採用此量表。

國人健康問卷（CHQ）是從Goldberg（1979）的一般健康量表（General Health Questionnaire）由鄭泰安醫師所翻譯精簡而來，原問卷60題修訂為30題，且後來再精簡至12題，目前廣泛用來測量華人身心健康之狀態（周漢威，2017）。

本研究擬參考孫慕蘭（2012）研究中之身心健康量表（國人健康量表，Chinese Health Questionaire-12,CHQ-12）。而行政部勞動部發布勞工職業壓力量表（2014）其中，一般健康亞量表（即心理健康量表）其參考國人健康問卷（CHQ）。由於本研究之研究對象為未限定特定行業之勞動者，孫慕蘭（2012）研究中之身心健康量表中較符合本研究之所需，故參考其身心健康量表。

**三、工作壓力**

（一） 工作壓力之意涵

工作壓力是指工作者對工作無法完全適應，所引發的感受，而感受會反應在心理以及生理層面上，而無法完全適應的原因，來自不同的工作壓力來源，包括工作環境、工作本身、工作者的能力等（郭芳琪，2007）；工作壓力為工作職場上所產生之相關情境，與個體交互作用下，產生之心理與生理不平衡反應（張明昌，2007）。

吳怡靜（2018）研究中認為工作壓力為多學科的研究主題，能夠從不同專業角度進行研究，如醫學、生物學、心理學、行為科學及管理學等不同專業，而其研究角度不同，故無一個統一的定義；其研究定義為長期處在不舒服、不良與受威脅的工作環境下，對其造成個人心理的負面感受與身體各器官功能之障礙。

當工作影響至工作者造成其心理及生理上的變化，其原因與工作有相關聯性，工作環境、同事間的相處、工作上的要求以及工作導致的家庭相處等等，這些就稱為工作壓力。

（二） 工作壓力之衡量

曾慧萍（2002）其職業特質與身心健康調查問卷，所發展出之工作壓力量表，題項分為工作現況、工作自主性與負荷量、工作投入狀況三項構面進行探討，其各構面探討內容如下：1. 工作現況：工作者其目前工作上遇到的壓力源，工作量、責任、組織間相處等等 2. 工作自主性：工作者對於其工作的自主性與決定權　3. 負荷量：工作者的工作量衡量，從工作在工作時間中的型態衡量；此工作壓力量表主要探討為工作對於工作者的負荷程度及工作者對於工作的掌握權，並未探討至工作影響生活的層面。

黃雅琴（2014）其「臺中市政府員工之工作壓力與休閒調適策略問卷調查表」中的「工作壓力量表」，其歸納分為「工作負荷」、「人際關係」、「組織氣氛及目標」、「管理角色」及「家庭與工作平衡」等五大構面，其構面欲探討的內容如下：1. 工作負荷：工作者的工作量是否超出負荷，從工作量、時間、要求與工作衝突進行衡量 2. 人際關係：工作者在工作中與同事的溝通與配合上是否有問題，以及上司對待受測者的關係 3. 組織氣氛及目標：工作者對於上司以及工作的感覺，從上司的態度、工作氣氛、工作自主性以及公司的要求進行衡量 4. 管理角色：工作者擔任管理角色承擔之壓力，從管理業務、決策風險、出差以及公務進行衡量 5. 家庭與工作平衡：工作者其工作對於家庭影響的程度，從家庭計畫、家人態度、安全感以及家人之間的和諧進行衡量，由於此問卷設計對象為市政府員工，其問卷題項設計主要以工作量、組織間的相處與感覺及工作影響生活程度進行探討，並未對其專業能力進行探討。

本研究之問卷設計擬參考黃雅琴（2014），其「臺中市政府員工之工作壓力與休閒調適策略問卷調查表」中的「工作壓力量表」，因為此問卷主要針對「工作負荷」、「人際關係」、「組織氣氛及目標」及「家庭與工作平衡」構面，由於其問卷並未針對工作專業性進行分類，較符合本研究之研究對象之設立，而由於本研究探討主要樣本多為基層員工，故將「管理角色」構面移除，採用「工作負荷」、「人際關係」、「組織氣氛及目標」及「家庭與工作平衡」四個構面，共計19題。

**參、研究方法**

本部分說明說明研究流程、研究對象及研究工具等內容。

**一、研究流程**

為達成本計畫之研究目的，本研究實施七項流程，各項研究步驟及計畫執行工作內容，研究流程說明如下。

（一）擬定研究方向：透過研究背景與動機以及想要了解的研究目的，來確立研究主題、研究方向、以及研究對象等。

（二）收集國內外相關文獻：蒐集及研讀與企業運動福利、運動涉入、身心健康、工作壓力等主題相關的著作論文、國內外期刊，並且對前述文獻資料加以分析比較與整理。

（三）建立研究架構：根據研究目的以及文獻分析出來的結果，建立研究架構與研究假設。

（四）設計問卷：根據蒐集整理的文獻結果，依據研究主題、研究的目的設計問卷題項，並確立研究對象及進行問卷調查，並請專家學者針對問卷設計提供意見，修改後為確認問卷之信度與效度，將進行問卷初稿之預試，藉以刪除題項，依據預試結果形成正式問卷。

（五）發放回收問卷及資料輸入整理：正式問卷發放對象以台灣地區企業內部有相關運動福利之員工進行調查，並進行問卷之整理、資料輸入與檢核。

（六）統計與分析資料：將收集到的問卷資料輸入整理後，對其進行統計分析與討論。依據研究工具各項構面與題項，本研究採用因素分析及信度分析等統計方法，進行構面的縮減，並進行解釋與討論。

（七）提出結論與建議：根據研究結果提出研究的結論，並且依據研究結論對於後續研究提供建議。

**二、研究對象**

本研究將以企業內有運動福利之在職工作者為對象，以體育署頒布2020年「運動企業認證」標章之受證名單之企業其員工為主要對象，部分對象為企業內部有運動福利但企業並未有「運動企業認證」標章之企業員工。

**三、研究工具**

（一）問卷設計

為了解企業運動福利對於員工之運動涉入涉入程度、身心健康及工作壓力之影響，本研究將透過問卷調查法蒐集不同企業運動福利下的員工其運動涉入程度、身心健康、工作壓力之情形。研究中包含主要變項為運動涉入程度、身心健康、工作壓力以及企業運動福利等部分。依據文獻探討分別將各構面的量表整理說明如下：

1.運動涉入

問卷題項擬參考洪如萱、陳金盈（2016）從Kyle及Mowen（2005）所發展出的休閒運動涉入量表，所發展出之運動涉入量表，題項「吸引力」、「自我表現」及「中心性」等三項構面，共計12題，計分方式採用李克特（Likert）五點量表為：(1)非常不同意；(2)不同意；(3)普通；(4)同意；(5)非常同意，得分越高，表示其運動涉入程度越高，反之則越低。

2.工作壓力

問卷題目擬參考黃雅琴（2014）其工作壓力量表，所發展出之工作壓力量表，題項「工作負荷」、「人際關係」、「組織氣氛及目標」及「家庭與工作平衡」等四項構面，共計19題，計分方式採用李克特（Likert）五點量表為： (1)從未有壓力；(2)輕微的壓力；(3)普通；(4)有壓力；(5)很大的壓力，得分越高，表示其壓力程度越大，反之則越小。

3.身心健康

問卷題目擬修改自孫幕蘭（2012）其（身心健康量表）健康問卷（CHQ-12），所發展出之身心健康量表，共計12題，由於本研究期望正向問卷填答，而原問卷為負向問卷填答，故本研究修改其問卷構面，將其題項進行反向計分，計分方式採用李克特（Likert）五點量表為：(1)非常不同意；(2)不同意；(3)普通；(4)同意；(5)非常同意，得分越高，表示其身心健康功能越好，反之則越差。

（二）專家審視

本研究於「企業員工運動涉入、身心健康與工作壓力之研究」問卷設計完成後，送請相關專家學者進行檢閱並提供專業意見，以確定題目涵蓋範圍是否不足，題目說明是否合適，並根據專家學者所修正意見進行整合，並比對研究目的及相關文獻，藉以修正出問卷初稿。

**肆、效度與信度分析結果**

問卷初稿編制完成後2020年11月6日至11月13日進行預試，以在職工作者為預試對象，透過Google表單進行回收，共回收114份，有效問卷為104份，藉由SPSS22對預試結果進行信度及效度分析，藉以修正題項。

**一、因素分析**

因素分析主要目的在確認編製之量表個別題項之可靠程度或適切性。

（一）運動涉入

經分析後KMO（Kaiser-Meyer-Olkin）測量取樣適當性為0.883，顯示此量表適合進行因素分析，透過主成分分析法，擷取特徵值大於1的因素，用最大變異法取出因素負荷量大於0.3的運動涉入因素，結果如表4-1。

表4-1 運動涉入之因素分析

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 題目 | 因素1 | 因素2 |
| 2. 感受到壓力時，參與運動可以讓我感到放鬆。 | 0.825 |  |
| 3. 參與運動是我日常生活中最愉快的事情之一。 | 0.781 | 0.402 |
| 1. 對我來說參與運動是很重要的。 | 0.772 |  |
| 4. 我參與運動是開心的 | 0.765 | 0.429 |
| 7. 我樂於與我的朋友談論運動 | 0.718 | 0.382 |
| 5. 我的生活中圍繞著運動 | 0.594 | 0.527 |
| 6. 參與運動是我的生活重心。 | 0.566 | 0.547 |
| 10. 我可以從別人參與運動時，判斷他是怎樣的人。 |  | 0.866 |
| 11. 參與運動可以展現我的風格。 | 0.323 | 0.818 |
| 12. 在參與運動時，我能夠真實的展現自我。 | 0.433 | 0.724 |
| 8. 我跟我的朋友們透過運動有所聯繫。 | 0.482 | 0.668 |
| 9. 透過運動的參與讓我更瞭解自己。 | 0.506 | 0.647 |

資料來源：本研究整理

運動涉入的因素分析結果中，題項5.「我的生活中圍繞著運動」與題項6.「參與運動是我的生活重心」因素負荷量兩個構面差異小於0.1故將兩題項刪除，刪除後的因素分析結果如表4-2。

表4-2 運動涉入之因素分析-刪除題項5、6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 題目 | 因素1 | 因素2 |
| 2. 感受到壓力時，參與運動可以讓我感到放鬆。 | 0.846 |  |
| 1. 對我來說參與運動是很重要的。 | 0.782 |  |
| 4. 我參與運動是開心的 | 0.775 | 0.437 |
| 3. 參與運動是我日常生活中最愉快的事情之一。 | 0.775 | 0.393 |
| 7. 我樂於與我的朋友談論運動 | 0.724 | 0.384 |
| 10. 我可以從別人參與運動時，判斷他是怎樣的人。 |  | 0.879 |
| 11. 參與運動可以展現我的風格。 | 0.335 | 0.828 |
| 12. 在參與運動時，我能夠真實的展現自我。 | 0.453 | 0.742 |
| 8. 我跟我的朋友們透過運動有所聯繫。 | 0.469 | 0.648 |
| 9. 透過運動的參與讓我更瞭解自己。 | 0.511 | 0.647 |

資料來源：本研究整理

運動涉入量表經因素分析後刪除5、6題，刪除題項後共計10題有效題目，得出兩個構面後加以重新命名，將各因素的內容與構面的命名說明如下：

（1） 吸引力：由第1、2、3、4、7題所構成，因這五題與員工投入運動之誘因相關，因而命名為「吸引力」。

（2） 自我表現：由8、9、10、11、12題所構成，因這五題與員工參與運動時獲得展現自我與社交獲得對於自我的認識與肯定，因而命名為「自我肯定」。

（二）身心健康

經分析後KMO（Kaiser-Meyer-Olkin）測量取樣適當性為0.843，顯示此量表適合進行因素分析，透過主成分分析法，擷取特徵值大於1的因素，用最大變異法取出因素負荷量大於0.3的運動涉入因素，結果如表4-3。

表4-3 身心健康之因素分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 題目 | 因素1 | 因素2 | 因素3 |
| 2. 常覺得心悸或心跳加快，擔心可能得了心臟病。\* | 0.858 |  |  |
| 3. 常感到胸前不適或壓迫感。\* | 0.850 |  |  |
| 4. 常覺得手腳發麻或發抖。\* | 0.793 |  |  |
| 1. 常覺得頭痛或頭部有壓迫感。\* | 0.721 |  |  |
| 6. 覺得許多事情對您是個負擔。\* | 0.507 | 0.494 |  |
| 11. 覺得神經兮兮，緊張不安。\* |  | 0.749 | 0.386 |
| 10. 覺得對自己失去信心。\* |  | 0.714 | 0.529 |
| 12. 常覺得會擔憂家人或親友。\* |  | 0.698 |  |
| 5. 常覺得睡眠不好。\* | 0.512 | 0.576 |  |
| 7. 感覺未來充滿希望。 |  |  | 0.827 |
| 8. 覺得生活毫無希望。\* |  | 0.405 | 0.785 |
| 9. 覺得和家人親友相處得來。 |  |  | 0.762 |

\*為反向題，計算時將分數反轉。

資料來源：本研究整理

身心健康的因素分析結果中，題項5.「常覺得睡眠不好」與題項6.「覺得許多事情對您是個負擔」因素負荷量兩個構面差異小於0.1故將兩題項刪除，而題項9.「覺得和家人親友相處得來。」根據孫幕蘭（2012）的研究中，其構面應與題項10、11、12相同，而其預試構面偏移，故題項9也加以刪除；而在刪除題項5、6、9之因素分析結果中題項12「常覺得會擔憂家人或親友。」因素負荷量兩個構面差異小於0.1故將此題項刪除，刪除題項5、6、9、12之因素分析結果如表4-4。

表4-4 身心健康之因素分析-刪除題項5、6、9、12

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 題目 | 因素1 | 因素2 |
| 3. 常感到胸前不適或壓迫感。\* | 0.866 |  |
| 2. 常覺得心悸或心跳加快，擔心可能得了心臟病。\* | 0.860 |  |
| 4. 常覺得手腳發麻或發抖。\* | 0.842 |  |
| 1. 常覺得頭痛或頭部有壓迫感。\* | 0.752 |  |
| 8. 覺得生活毫無希望。\* |  | 0.879 |
| 10. 覺得對自己失去信心。\* |  | 0.859 |
| 7. 感覺未來充滿希望。 |  | 0.771 |
| 11. 覺得神經兮兮，緊張不安。\* | 0.330 | 0.746 |

\*為反向題，計算時將分數反轉。

資料來源：本研究整理

身心健康量表經因素分析後刪除5、6、9、12題，刪除題項後共計8題有效題目，經因素分析後得出兩個構面，將各因素的內容與構面的命名說明如下：

（1） 生理健康：由第1、2、3、4題所構成，因這四題為員工對自我生理負面狀態發生頻率，而自覺生理問題可能為真的生理出現問題，也可能為心理認為生理有問題，故與生理及心理相關，因而命名為「生理健康」。

（2） 希望與安全感：由7、8、10、11題所構成，因這四題與員工對未來及自我失去信心相關，因而命名為「希望與安全感」。

（三）工作壓力

經分析後KMO（Kaiser-Meyer-Olkin）測量取樣適當性為0.914，顯示此量表適合進行因素分析，透過主成分分析法，擷取特徵值大於1的因素，用最大變異法取出因素負荷量大於0.3的運動涉入因素，結果如表4-5。

表4-5 工作壓力之因素分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 題目 | 因素1 | 因素2 | 因素3 |
| 7. 主管暗地裡對同仁有差別待遇及偏愛。 | 0.805 |  |  |
| 8. 賣力的工作卻未得到適度的讚美與肯定。 | 0.774 |  |  |
| 6. 因工作中缺乏諮詢和溝通的管道而感到困擾。 | 0.767 |  |  |
| 10. 同事在工作中存在不合作、不協助的態度。 | 0.755 |  |  |
| 11. 缺乏上司的支持與鼓勵使我感到挫折與沮喪。 | 0.633 | 0.374 | 0.449 |
| 12. 公司內的氣氛讓我有壓力。 | 0.558 |  | 0.508 |
| 5. 主管的要求和工作執行產生衝突。 | 0.506 | 0.463 | 0.416 |
| 9. 個人發展的機會極需與同事競爭。 | 0.432 | 0.347 | 0.318 |
| 2. 我需要超時加班處理公務。 |  | 0.843 |  |
| 18. 工作讓我難以履行家庭責任。 |  | 0.737 | 0.392 |
| 3. 我被要求做職務本分以外的事情。 | 0.339 | 0.652 |  |
| 16. 工作的關係我需變更既定的家庭活動或計畫。 | 0.314 | 0.642 |  |
| 19. 工作影響到我和家人的和諧關係。 |  | 0.621 | 0.333 |
| 4. 我需要時限內完成主管交辦任務。 |  | 0.543 |  |
| 1. 工作負荷很大讓我有壓力。 |  | 0.532 | 0.480 |
| 14. 公司工作績效之評比讓我有壓力。 |  |  | 0.818 |
| 15. 公司提升服務品質之要求讓我有壓力。 |  |  | 0.754 |
| 17. 家人對我的工作及生涯之態度讓我有壓力。 |  | 0.332 | 0.672 |
| 13. 工作中常常存在著自己不能控制的因素。 |  | 0.477 | 0.495 |

資料來源：本研究整理

工作壓力的因素分析結果中，題項1.「工作負荷很大讓我有壓力」、5.「主管的要求和工作執行產生衝突」、9.「個人發展的機會極需與同事競爭」、11.「缺乏上司的支持與鼓勵使我感到挫折與沮喪」、12.「公司內的氣氛讓我有壓力」與13.「工作中常常存在著自己不能控制的因素」，上述題項其因素負荷量中有兩個構面差異小於0.1故將這輛個題項刪除，刪除題項5、6、9、12之因素分析結果，發現題項17構面跑掉，故將題項17刪除，刪除題項5、6、9、12、17之因素分析結果如表4-6。

表4-6 工作壓力之因素分析-刪除題項1、5、9、11、12、13、17

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 題目 | 因素1 | 因素2 | 因素3 |
| 2. 我需要超時加班處理公務。 | 0.848 |  |  |
| 18. 工作讓我難以履行家庭責任。 | 0.774 |  | 0.347 |
| 19. 工作影響到我和家人的和諧關係。 | 0.653 |  | 0.348 |
| 3. 我被要求做職務本分以外的事情。 | 0.648 | 0.356 |  |
| 16. 工作的關係我需變更既定的家庭活動或計畫。 | 0.646 | 0.323 |  |
| 4. 我需要時限內完成主管交辦任務。 | 0.583 |  |  |
| 7. 主管暗地裡對同仁有差別待遇及偏愛。 |  | 0.813 |  |
| 6. 因工作中缺乏諮詢和溝通的管道而感到困擾。 |  | 0.784 |  |
| 8. 賣力的工作卻未得到適度的讚美與肯定。 |  | 0.784 |  |
| 10. 同事在工作中存在不合作、不協助的態度。 |  | 0.764 |  |
| 14. 公司工作績效之評比讓我有壓力。 |  |  | 0.856 |
| 15. 公司提升服務品質之要求讓我有壓力。 |  |  | 0.757 |

資料來源：本研究整理

工作壓力量表經因素分析後刪除1、5、9、11、12、13、17題，刪除題項後共計12題有效題目，經因素分析後得出三個構面，將各因素的內容與構面的命名說明如下：

（1） 工作負荷及生活影響：由第2、3、4、16、18、19題所構成，因這六題為員工對工作的負荷感受度以及工作影響到家庭生活相關，因而命名為「工作負荷及生活影響」。

（2） 職場關係：由6、7、8、10題所構成，因這四題與員工在職場上的社交、溝通、對待等關係相關，因而命名為「職場關係」。

（3） 績效要求：由第14、15題所構成，因這兩題與員工其工作績效與服務品質要求有關，因而命名為「績效要求」。

**二、信度分析**

根據學者DeVellis（1991）提出的各構面信度衡量準則，當Cronbach's α值小於0.35時屬低信度；當Cronbach's α值介於0.65至0.70之間，具中信度；當Cronbach's α值介於0.70至0.80之間，具高信度。一般量表Cronbach's α值大於0.7即表示具有一定信度，而Cronbach's α值高於0.8即表示具有良好信度之量表。

（一）運動涉入

量表之信效度以Cronbach's α值檢定，統計結果如表4-7，其總量表係數為0.921，具有相當高的內部一致性，經項目分析後，刪除第10題後量表Cronbach's α值達到0.924，故刪除第10題。

表4-7 運動涉入量表內部一致性分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 題目 | 更正後項目總計相關性 | Cronbach's α(如果項目已刪除) | 刪除 |
| 1. 對我來說參與運動是很重要的。 | 0.555 | 0.920 |  |
| 2. 感受到壓力時，參與運動可以讓我感到放鬆。 | 0.660 | 0.915 |  |
| 3. 參與運動是我日常生活中最愉快的事情之一。 | 0.777 | 0.908 |  |
| 4. 我參與運動是開心的 | 0.812 | 0.907 |  |
| 7. 我樂於與我的朋友談論運動 | 0.734 | 0.911 |  |
| 8. 我跟我的朋友們透過運動有所聯繫。 | 0.726 | 0.913 |  |
| 9. 透過運動的參與讓我更瞭解自己。 | 0.759 | 0.909 |  |
| 10. 我可以從別人參與運動時，判斷他是怎樣的人。 | 0.502 | 0.924 | ＊ |
| 11. 參與運動可以展現我的風格。 | 0.761 | 0.910 |  |
| 12. 在參與運動時，我能夠真實的展現自我。 | 0.785 | 0.908 |  |

資料來源：本研究整理

（二）身心健康

量表之信效度以Cronbach's α值檢定，統計結果如表4-8，其總量表係數為0.863，具有相當高的內部一致性，經項目分析後，刪除任一題項後Cronbach's α值皆無提升，故題項皆保留。

表4-8 身心健康量表內部一致性分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 題目 | 更正後項目總計相關性 | Cronbach's α(如果項目已刪除) | 刪除 |
| 1. 常覺得頭痛或頭部有壓迫感。 | 0.550 | 0.853 |  |
| 2. 常覺得心悸或心跳加快，擔心可能得了心臟病。 | 0.631 | 0.844 |  |
| 3. 常感到胸前不適或壓迫感。 | 0.698 | 0.835 |  |
| 4. 常覺得手腳發麻或發抖。 | 0.647 | 0.842 |  |
| 7. 感覺未來充滿希望。\* | 0.641 | 0.843 |  |
| 8. 覺得生活毫無希望。 | 0.636 | 0.843 |  |
| 10. 覺得對自己失去信心。 | 0.641 | 0.842 |  |
| 11. 覺得神經兮兮，緊張不安。 | 0.434 | 0.863 |  |

\*為反向題，計算時將分數反轉。

資料來源：本研究整理

（三）工作壓力

量表之信效度以Cronbach's α值檢定，統計結果如表4-9，其總量表係數為0.872，具有相當高的內部一致性，經項目分析後，刪除任一題項後Cronbach's α值皆無提升，故題項皆保留。

表4-9 工作壓力量表內部一致性分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 題目 | 更正後項目總計相關性 | Cronbach's α(如果項目已刪除) | 刪除 |
| 2. 我需要超時加班處理公務。 | 0.461 | 0.869 |  |
| 3. 我被要求做職務本分以外的事情。 | 0.543 | 0.863 |  |
| 4. 我需要時限內完成主管交辦任務。 | 0.489 | 0.867 |  |
| 6. 因工作中缺乏諮詢和溝通的管道而感到困擾。 | 0.604 | 0.860 |  |
| 7. 主管暗地裡對同仁有差別待遇及偏愛。 | 0.653 | 0.856 |  |
| 8. 賣力的工作卻未得到適度的讚美與肯定。 | 0.683 | 0.854 |  |
| 10. 同事在工作中存在不合作、不協助的態度。 | 0.480 | 0.867 |  |
| 14. 公司工作績效之評比讓我有壓力。 | 0.411 | 0.872 |  |
| 15. 公司提升服務品質之要求讓我有壓力。 | 0.537 | 0.864 |  |
| 16. 工作的關係我需變更既定的家庭活動或計畫。 | 0.599 | 0.860 |  |
| 18. 工作讓我難以履行家庭責任。 | 0.685 | 0.855 |  |
| 19. 工作影響到我和家人的和諧關係。 | 0.619 | 0.860 |  |

資料來源：本研究整理

**伍、結論與建議**

**一、結論**

（一）運動涉入

運動涉入量表構面由原研究的三個構面「吸引力」、「中心性」及「自我表現」，縮減為兩個構面，其中「中心性」構面的題項與「吸引力」與「自我表現」的構面相互重疊，在本研究中「中心性」構面對於受試者不顯著，其原因可能為本研究受試者其運動對於生活的圍繞性與重要性不足，對受試者而言「吸引力」及「自我表現」才是其運動涉入的因素；造成運動涉入量表構面的結果不同，可能為受試者有無工作上的差異，洪如萱、陳金盈（2016）的研究中其研究對象為65歲以上高齡者，而本次預試研究對象為20歲以上65歲以下之工作者，其生活中心有所不同，65歲以上高齡者大部分皆已退休，造成兩者生活中心上的不同。

（二）身心健康

身心健康量表構面原本的三個構面為「生理」、「無助」及「焦慮」，由於本研究採正向量表，故將其重新命名為正向敘述：「生理健康」、「希望」及「安全感」，而預試結果「希望」與「安全感」構面其因素基本上相互影響，部分題目皆跑到同一個構面，故本研究將「希望」及「安全感」兩個構面合為一個，故身心健康量表為兩個構面，為「生理健康」與「希望及安全感」；希望與安全感本為內心層面的部分，其分界可能並不明顯，故其導致因素皆在同一個構面。

（三）工作壓力

工作壓力量表由原本的四個構面「工作負荷」、「人際關係」、「組織氣氛

及目標」及「家庭與工作平衡」，在因素分析中「家庭與工作平衡」部分題項與「工作負荷」跑至同一構面，其原因可能為工作負荷量高會進而影響其家庭關係，少數人能夠在工作負荷高的情況下還能夠維持家庭與工作之間的平衡關係，故將其剩下三個構面重新命名為「工作負荷及生活影響」、「職場關係」及「績效要求」。

**二、建議**

（一）運動涉入

運動涉入對於受試者的年紀、工作性質等息息相關，因此在進行運動涉入的衡量前需要先對受試者進行侷限，判斷其運動頻率及運動的目的性是否有所差異。

（二）身心健康

身心健康量表中生理健康部分構面明確，但其內心層面的構面其交界有時難以完全劃分開來，故在探討內心層面的構面時，題項說明可能需要更加加以琢磨，將不同構面劃分開來。

（三）工作壓力

工作壓力其構面本就息息相關，而在「工作負荷及生活影響」及「績效要求」構面題項皆符合構面，而「職場關係」中的題項有包含許多的方向，有同事間的溝通、上司的態度、適度的獎勵、工作上的溝通管道等，而本研究用「職場關係」進行概括，故未來研究可能需要對此構面進行琢磨。

**參考文獻**

一、中文文獻

邢慧芬（2013）。護理人員之休閒參與、休閒障礙及身心健康-以某醫學中心淡水院區為例。**未出版碩士論文，國立台北護理健康大學生死教育與輔導研究所**。

呂崇銘、呂適仲、王于寧（2010）。企業員工工作效能與附設運動休閒設施使用之相關性研究。**運動休閒餐旅研究，5**(4)，17-34。

吳朝森、陳明宏、盧廷峻、陳盈吉（2016）。工作壓力、運動涉入對工作效能之研究。**運動與遊憩研究，11**(2)。

吳朝森、陳盈吉、陳明宏（2017）。休閒運動課程涉入、學習成效及工作效能之研究。**運動與遊憩研究，12**(2)。

吳怡靜（2018）。金融從業人員工作壓力和人格特質對工作滿意度之影響-以F銀行為例。**未出版碩士論文，國立高雄大學國際高階經營管理碩士在職專班**。

汪美伶、陳玉蓮（2014）。工作壓力對身心健康之影響－社會支持之調節作用。**東吳經紀商學學報，86**，61-92。

周俊三、張佩婷（2014）。休閒運動參與運動涉入、運動行為及社會支持之研究。**休閒運動健康評論，5**(2)，63-77。

周漢威（2017）。探討不同醫院層級、情緒勞務與護理人員身心健康之關聯。**未出版碩士論文，國立清華大學經營管理碩士在職班(MBA)。**

林慧雯（2015）。工作壓力對員工身心健康的影響。**未出版碩士論文，靜宜大學管理碩士在職專班。**

林春豪、張少熙、張良漢（2008）。高齡婦女晨間休閒運動涉入與身心健康之研究。**動休閒管理學報，5(1)**，121-135。

俞錫堅（2008）。休閒運動參與對紓解職場工作壓力之探討。**輔仁大學體育學刊，7**，278-284。

徐志輝、李素箱、林家彣（2013）。企業辦理運動會對員工組織承諾與工作績效關聯性之探討－以S公司員工運動會為例。**運動與遊憩研究，**7(3)，16-32。

郭芳琪（2007）。運動休閒行為對主題遊樂園員工工作壓力影響之研究。**臺灣體育運動管理學報，5**，150-177。

馬莉（2018）。體育福利對於互聯網企業管理的影響。**科技經濟導刊**，2018，26(6)，197-198。

孫慕蘭（2012）。建物管理人員休閒參與、身心健康與工作績效相關研究—以台中物業管理公司為例。**未出版碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理系**。

陳姿蓉（2016），精神專科醫院不同類別從業人員身心健康現況之初探。**未出版碩士論文，中臺科技大學醫療暨健康產業管理系碩士班。**

張明昌（2007）。運動對職場工作壓力改善之探討。**臺中教育大學體育學系系刊，60~65。**

張秋蘭、林淑真（2007）。1,600大企業之福利實施與員工福利需求差異探討。**人力資源管理學報，7卷1期，P19-40。**

黃英忠（1998），人力資源管理。**台北：華泰書局。**

黃雅琴（2014），臺中市政府員工工作壓力及休閒調適策略關係之研究。**未出版碩士論文，逢甲大學土地管理學系碩士在職專班。**

曾慧萍（2002），台灣高科技電子產業員工工作壓力與身心健康之探討：兩個工作壓力模型－Karasek「負荷控制支持」模型與Siegrist「付出回饋失衡」模型－之檢驗。**未出版碩士論文，國立成功大學公共衛生研究所。**

趙正敏、游雅雯、陳彥夫、鄭博文（2011）。探討運動參與程度對於壓力、身體自我概念以及社會體型焦慮之影響。**健康管理學刊，9(2)，139-152。**

二、英文文獻

Burton, J. (2010). *Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting Literature and Practices*, WHO, URL:<https://www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf>

Kyle, G.T. and Mowen, A. J. (2005). An Examination of the Leisure Involvement-Agency Commitment Relationship. *Journal of Leisure Research, 37*(3), 342-363.

Sussanna Shagvaliyeva, Rashad Yazdanifard. (2014). Impact of Flexible Working Hours on Work-Life Balance. American Journal of Industrial and Business Management, 2014, 4, 20-23.

Zaichkowsky, J. L. (1985). Measuring the involvement construct. *Journal of Consumer Research, 12*, 341-352.