

修平科技大學人力資源管理與發展系
Hsiuping University of Science and Technology
Department of Human Resource Development

實務專題論文
Thesis of Practical Project

探討工作壓力之影響效果-以智慧型
手機應用程式之使用知覺為干擾變項
Explore the impact of job stress – User perception
of smartphone apps as moderating variable

指導老師：楊雯惠

班級：四技人資系四年甲班

學生：賴巧馨 BI99001
蔡侑儒 BI99012
楊秉學 BI99025
何冠儀 BI99032
蕭雯憶 BI99048

中華民國 103 年 1 月

修平科技大學人力資源管理與發展系

102 學年度實務專題報告

題目：探討工作壓力之影響效果-以智慧型手機應用程式之使用知覺為干擾變項

姓名	學號
賴巧馨	BI99001
蔡侑儒	BI99012
楊秉學	BI99025
何冠儀	BI99032
蕭雯憶	BI99048

本報告業經口試委員審查及口試合格特此證明

趙子文

簽名處 _____

許世卿

簽名處 _____

指導老師：

系主任：

中華民國 103 年 1 月 15 日

致謝詞

感謝四年來人力資源管理與發展系老師們的關心與教導，豐富了我們的學習歷程。首先，要感謝我們最辛苦的指導老師楊雯惠老師，在製作專題的期間，總是不斷的指導並協助我們，當我們遇到難題時，也會耐心的引導我們並且找到對的方向，最重要的是從未放棄過我們，這讓我們更加有信心的能完成此專題。

另外，也要感謝趙子文老師和許世卿老師以及口試委員們的細心審閱，在專題上給予我們許多建議和方向，使專題整體能更加專業和完善，讓我們獲益良多，亦使本專題得以完成。

最後，撰寫專題的過程中雖然辛苦，但在這漫長的日子裡，組員們互相扶持與勉勵，我們學會了團隊合作的重要性和人與人之間相互的同理心，相信這些付出都將會成為大家一段美好的回憶。

修平科技大學人力資源管理與發展系

賴巧馨、蔡侑儒、楊秉學、何冠儀、蕭雯憶 謹誌

民國 103 年 1 月

中文摘要

由於現代人普遍都有使用智慧型手機的習慣，而智慧型手機的應用程式對於使用者而言就是要使生活便利，因此許多使用者將智慧型手機的應用程式運用在工作領域上，但往往在過度的使用後卻發現對於工作中或是工作後反而帶來麻煩。

因此本研究為了想了解員工之工作壓力對工作家庭衝突和職業倦怠之影響，是否會因為智慧型手機應用程式之使用行為而有所改變，並且將假設採用李克特量表針對全台灣服務業之上班族發放380份問卷統計調查，使用階層迴歸驗證本研究假設，本研究結果為：1.工作壓力對職業倦怠有影響；2.工作壓力對工作家庭衝突有影響；3.使用智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠並無負面影響；4.使用智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭衝突並無負面影響。

關鍵字：工作壓力、智慧型手機、職業倦怠、工作家庭衝突

英文摘要

Because people generally have the habit of using a smart phone, and Smartphone application is to make life convenient for users, so many users are Smartphone applications are used in work areas, but often used excessive or found work after work instead of trouble.

So this research to wanted to understanding employees of work pressure on work family conflict and career burnout of effects, whether will because smart type phone application of using acts and has change, and will assumed used Li Kete volume table for full Taiwan services of office workers issued 380 copies questionnaire statistics investigation, using class return validation this research assumed, this research results for: 1. work pressure on career Burnout has effects; 2. work pressure on work family conflict has effects; 3. Using Smartphone applications use of perceived job stress and burnout, and no adverse effects; 4. Using Smartphone applications use perceived work stress and work-family conflict has no negative effects.

Key words: working pressure, Smartphone, Burnout, work-family conflict

目錄

審查合格證明	I
致謝詞	II
中文摘要	III
英文摘要	IV
目錄	V
表目錄	VII
圖目錄	IX
第一章 緒論	01
第一節 研究動機與問題	01
第二節 研究目的	04
第三節 研究流程	04
第四節 名詞解釋	05
第二章 文獻探討	07
第一節 智慧型手機應用程式之使用知覺	07
第二節 工作壓力	12
第三節 職業倦怠	14
第四節 工作家庭衝突	18
第五節 工作壓力 VS 職業倦怠	20
第六節 工作壓力 VS 工作家庭衝突	21
第七節 智慧型手機應用程式之使用知覺 VS 職業倦怠	22
第八節 智慧型手機應用程式之使用知覺 VS 工作家庭衝突	24
第三章 研究方法及步驟	26
第一節 研究架構與假設	26
第二節 研究對象	28
第三節 研究工具	28
第四節 研究實施	29
第五節 資料分析方法	29
第四章 研究結果與討論	30
第一節 描述性統計	30

第二節	信度與效度.....	34
第三節	相關分析.....	38
第四節	迴歸分析.....	39
第五章	結論與建議.....	55
第一節	研究結論.....	55
第二節	研究建議.....	65
第六章	參考文獻.....	67
附錄	問卷.....	72

表目錄

表 4-1 變項描述性統計量表	30
表 4-2-1 信度統計量	35
表 4-2-2 KMO 的判斷準則表	35
表 4-2-3 KMO 與 Bartlett 檢定	36
表 4-2-4 解說總變異量	37
表 4-3 相關分析表	38
表 4-4-1 工作壓力對職業倦怠有正向影響-模式摘要表	40
表 4-4-2 工作壓力對職業倦怠有正向影響-變異數分析表	40
表 4-4-3 工作壓力對職業倦怠有正向影響-迴歸係數估計值	41
表 4-4-4 工作壓力對工作家庭衝突有正向影響-模式摘要表	42
表 4-4-5 工作壓力對工作家庭衝突有正向影響-變異數分析表 ..	43
表 4-4-6 工作壓力對工作家庭衝突有正向影響-迴歸係數估計值 ..	44
表 4-4-7 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠 有正向干擾效果-模式摘要表	45
表 4-4-8 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠 有正向干擾效果-變異數分析表	46
表 4-4-9 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠 有正向干擾效果-迴歸係數估計值	47
表 4-4-10 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭 衝突有正向干擾效果-模式摘要表	50
表 4-4-11 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭 衝突有正向干擾效果-變異數分析表	51
表 4-4-12 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭	

衝突有正向干擾效果-迴歸係數估計值	53
表 5-1 工作壓力對職業倦怠有正向影響-研究假設表	55
表 5-2 工作壓力對工作家庭衝突有正向影響-研究假設表	58
表 5-3 智慧型手機應用程式之使用行為對工作壓力與職業倦怠有 正向干擾效果-研究假設表	61
表 5-4 智慧型手機應用程式之使用行為對工作壓力與工作家庭衝 突有正向干擾效果-研究假設表	63

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖	04
圖 3-1 研究架構圖	26

第一章 緒論

本章共分為三節，第一節為第一節研究動機與研究問題；第二節為研究目的；第三節為研究流程；第四節為名詞解釋。

第一節 研究動機與研究問題

對於智慧型手機不斷的推成出新，使用者對於手機重量及大小逐漸由重變輕、由小變大而使用方式也已經從鍵盤式逐漸為觸控式，在這轉變的過程中，除了科技外觀上已不同於過去外，最為重要的是智慧型手機內部安裝的應用程式（Application、一般簡稱為 App），App 的樣貌為千奇百怪而主要是為了方便使用者在生活上能更加便利，因此這功能吸引許多使用者的加入，使得下載與使用 App 逐漸成為使用者日常生活的一部份，商務人士使用智慧型手機中的 App 收發電子郵件、觀看股票最新動態、透過攝影機進行視訊會議、利用自動提醒功能的行事曆紀錄重要會談時間與地點...等，讓自己能夠掌握最新的商務資訊；旅客利用智慧型手機內建的 GPS(Global Position System)系統搭配地圖程式功能來規劃旅遊路線、上網查看各個景點的網友評價，讓旅遊可以豐富又愜意；年輕人用智慧型手機玩遊戲、聽音樂，甚至看 YouTube 以及 DVD 影片，隨時隨地享受流行脈動(黃彥傑，2009)。

並且根據資策會估計，智慧型手機普及率達 13%，約 300 萬人使用，今年全球智慧型手機市場則可望達 4.52 億台規模，將較去年成長 55.8%；預估到 2015 年，國內將有高達五成民眾持有智慧型手機(李怡男，2011)，由此可見未來在生活周遭都可見到人

手一台智慧型手機，而當手中有一台智慧型手機時就必定會是用到智慧型手機的應用程式，再根據全球 IT 權威評鑑機構 Gartner 最新報告預估，包括手機和平板電腦在內的應用程式下載量，將由 2011 年的 177 億次成長至 2014 年的 1,850 億次，產值則由 2011 年的 150 億美元成長至 2014 年的 580 億美元(李怡男，2011)，由這預估數據不難看出使用者對於智慧型手機的應用程式的需求量有多龐大了。

再由人力銀行針對國內上班族所作的最新調查更顯示，有六成六的上班族擁有智慧型產品，平均一個人就有一項智慧型產品，其中又以智慧型手機在所有產品中居冠，每天平均花 3.63 小時在使用智慧型產品基本功能以外的「智慧功能」，如「上網」、「收發信件」、「玩遊戲」與「上社群網站」等應用程式(李怡男，2011)。

智慧型手機的應用程式對於使用者而言就是要使生活便利，因此許多使用者將智慧型手機的應用程式運用在工作領域上，但往往在過度的使用後卻發現對於工作中或是工作後的反而帶來麻煩，在職場上雖然有超過 60% 的工作者表示，手機讓他們的工作更有組織、有條理；但是也有大約半數的工作者表示，自己是被迫隨時讓手機呈現開機狀態；另外也有一半的工作者表示，會把手機放在床邊入睡(吳凱琳，2012)。

根據《華爾街日報》(Wall Street Journal) 科技部落格 All Thing Digital，引述了 Good Technology 的調查結果顯示，有 80% 的美國人離開公司後仍繼續工作，平均每位美國工作者每年超時工作的時數，累計達到 365 小時，也就是將近一個半月(吳凱琳，

2012)，而會超時工作是因為智慧型手機的應用程式有收發電子郵件、觀看股票最新動態、透過攝影機進行視訊會議、自動提醒功能的行事曆紀錄重要會談時間與地點...等，這些原本便利的功能像是在督促工作者有工作未完成或是有新工作，因此造成工作者的工作壓力過大及職業疲勞等情況。

根據智庫工作基金會(The Work Foundation)調查，全美企業約全三分之二的員工一收到電子郵件，會像得了強迫症似的立即回覆，其他三分之一也會在十五分鐘內透過電腦或是手機檢查郵件。「無法預期的工時破壞員工生活與工作的平衡。」(梁安藍，2012)。以及 Pixmania&def 的總監胡貝卡(Ghadi Hobeika)指出，智慧型手機固然為生活帶來很多方便、即時性，但越容易聯繫得到，無形中也增加了壓力，時時刻刻都怕還有信件沒收，還有訊息沒回，讓人身體離開辦公室，心裡卻還處在工作的緊繃狀態，難以享有真正的放鬆時間(羅詩樺，2012)，這些情況也在無形中造成工作者下班後要回歸家庭會有所阻礙，因此有可能造成衝突。

對人們而言，原本是為了人們在工作上與生活上給予方便而創造出的智慧型手機之應用程式，卻對人們的工作以及生活造成了反效果。因此，本研究將以智慧型手機之應用程式使用行為，探討智慧型手機之應用程式使用行為是否會影響員工的工作壓力、職業倦怠以及工作家庭衝突，提供該如何改善。

第二節 研究目的

根據研究動機，本研究提出的研究目的如下：

1. 了解員工若使用智慧型手機，是否影響工作壓力與職業倦怠的關係
2. 了解員工若使用智慧型手機，是否影響工作壓力與工作家庭衝突間的關係

第三節 研究流程

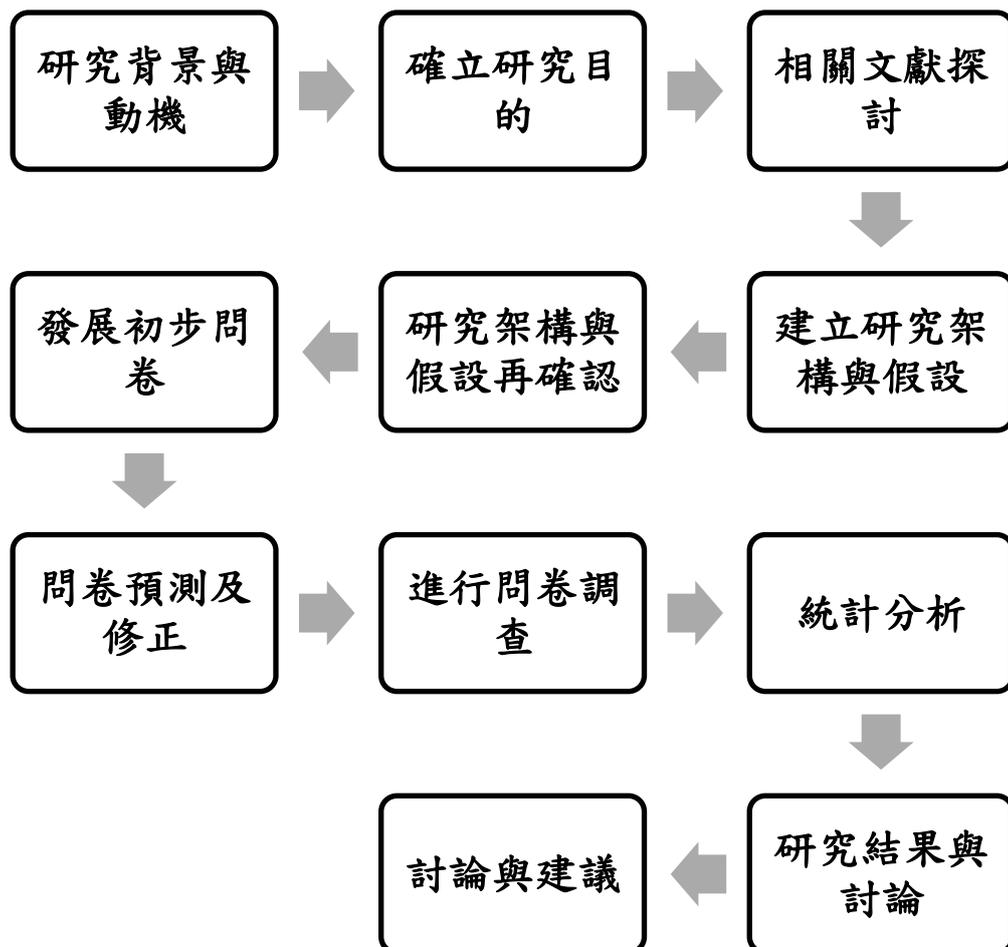


圖 1-1 研究流程圖

第四節 名詞解釋

(1) 智慧型手機應用程式之使用知覺

彭金堂、吳泐霖、孔俊昌、陳建峻、李家興與彭思予(2013)共同定義「知覺有用性」定義為以智慧型手機使用網路服務，不僅能提高工作效率，進而對工作產生實質的幫助，「知覺易用性」定義為智慧型手機網路使用者自認為是很容易而不需花費太多心力。

(2) 工作壓力

張紹勳(2004)定義「工作壓力」是指個人在工作情境中，對於某些特殊的要求無法達成或個人需求無法獲得滿足時，在心理、生理上產生異於正常的狀況，使得身心失去平衡的一種現象。本研究探討的工作壓力是指服務業員工在工作中，失去身心平衡的一種狀態。

(3) 職業倦怠

職業倦怠(working burnout)該名詞最初是由 Freudenberger 及 Maslach(1981)所提出，意旨個體在工作重壓下所產生的身心疲勞與耗竭的狀態，當人們對所從事的工作興趣缺缺或不具備動機又不得不為之時，便會產生情緒倦怠、身心焦灼等症狀，工作效率自然降低，因此，當動機消失產生職業倦怠後，原本激起、維持的行為便會終止。對於職業倦怠定義為個人或工作或其他因素影響，導致身體、精神、及態度上的疲倦、挫折感或冷漠現象，無法處理工作上壓力、緊張與焦慮。

(4)工作家庭衝突

Greenhaus 和 Beutell (1985) 定義工作-家庭衝突是「來自工作與家庭兩個領域裡的角色壓力，在某些方面是彼此不能共存之的角色間衝突類型」。本研究探討的工作家庭衝突即是指服務業員工在工作與家庭之間產生無法調解的角色衝突。

第二章 文獻探討

第一節 智慧型手機應用程式之使用知覺

新世代的手機除了用在電話溝通之外，許多人對於多功能的手機有了需求與幻想，因為傳統以語音通訊為主的手機功能，對於工作忙碌的現代人來說，實在是有其功能上的限制，再加上包括 PDA 與筆記型電腦，已經變成不少人每天必備的工具，上網收發訊息也是許多人每天不可或缺的一部分，所以新一代的手機——智慧型手機紛紛提供比傳統語音之外更多的功能，包括上網、個人資訊管理、處理 Email、甚至處理 Office 文件等等，讓手機不只是手機，還能成為全方位的隨身秘書。

張意珮(2003)認為智慧型手機是具有開放式作業系統(如 Symbian、Microsoft Smartphone、Pocket PC Phone Edition、Linux、Palm 等)，以及足夠的運算處理能力，可容許使用者自由選擇其應用軟體之手機。依照上述的定義，所謂智慧型手機即代表手機除了原本的語音通訊功能之外，還可以透過各式各樣的軟體擴充增加不同的、甚至無限的功能。

智慧型手機還具有 PDA 的一般功能。業界所歸納的 PDA 功能是指行程表、通訊錄、工作表、記事本以及能夠與電腦同步。根據資策會(2012)進行調查發現，利用智慧型手機下載應用程式者，最近一個月較常使用的類型以遊戲類軟體為主，占 55.4%，其次是即時通訊/傳訊息服務占 50.8%，至於其他類型互動軟體(42.3%)；新聞、天氣、運動、股票等即時訊息(35.3%)；景點、餐廳、目的地、美食等導覽(30.0%)；照靚和視訊軟體(27.5%)；

工具程式軟體 (25.8%)；電視/電影/影片線上觀賞 (24.5%) 及提供使用者感興趣的資訊 (21.1%) 等。

在智慧型手機的應用軟體使用地點部分，最近一個月最常使用應用軟體的地點以家中／居住處為主，占超過 6 成；其次為工作地點／辦公場所，使用的情況超過 3 成，至於其他地點如公共場所、學校約占 2 成左右、行進間的交通工具內、大眾交通運輸站及提供上網的餐飲店家則超過 1 成。整體來看，多數使用者會在定點使用應用軟體，行動間的應用程式需求量反而比較低。使用智慧型手機或許上班族工作變得更自由、更有彈性，待在公司的時間因此減少，但也讓上班族個個都成了忙碌的「低頭族」，工作時間不聽使喚地不斷加長(資策會，2012)。

Leung&Wei(2000) 從使用與滿足理論 (the uses and gratification theory) 探討手機使用行為發現，移動性、立即性以及工具性，是預測手機使用上最強的動機，其次的使用動機為內在因素，例如：情感因素、社交因素等。Fortunati (2001) 的研究發現，手機在工作上的使用頻率和在家中的使用頻率呈現正相關，並將此一現象定義為手機的「拖曳」(dragging effect) 現象。意即手機的實際使用頻率與程度，會從工作環境延伸至居家生活中(黃士庭，2012)。

智慧型手機主要依賴第三代行動通訊系統，其特徵是具備高速傳輸數據能力，配合智慧型手機的硬體支援，使用者能使用的行動通訊服務包括：定位服務、手寫程式、影像傳輸、遠端監控、網際網路互動、視訊會議、視訊電話、資料及語音傳遞、傳真、

工作行程管理、個人化設計及休閒娛樂（禹帆，2002）。

探討智慧型手機消費者，平時在使用智慧型手機應用程式時，對於資策會(2012)研究發現的 11 類主要智慧型手機應用程式(遊戲軟體類、即時通訊服務、社交互動軟體、新聞天氣等即時訊息、景點餐廳等導覽、相片和視訊軟體、影片線上觀賞、使用者感興趣的資訊、線上交易或線上消費服務、健康管理軟體)的使用行為(陳均輔，2012)。

社交網路首度成為民眾手機行動上網的最主要網路應用行為根據資策會 FIND 2012 年最新調查，在曾有手機行動上網經驗的民眾中，受到臉書等社群網站使用風潮的影響，這些民眾使用行動上網時主要從事的網路應用行為最多的就是使用社交網路(45.3%)，其比例首度超過資訊瀏覽行為(41.0%)，成為最主要行動上網的網路應用行為；而其他依序為資料搜尋、收發電子郵件、下載手機遊戲、看線上影片、短片或電視節目及即時通訊等。

若根據各項網路應用服務的類別屬性以及民眾主要網路應用行為，則可歸納出行動上網民眾主要從事的網路應用以行動化服務(Mobile)為主，占 75.7%，其次是社群媒體(Social Media)占 49.1%，而娛樂應用(Entertainment)再次之，占 30.5%，其他如介面、在地化服務(LBS)等應用也有將近一成左右的占比。

手機行動上網地點仍以家中、工作場合等「非移動中」的地點為主調查顯示最近一個月有利用手機行動上網的民眾，最常利用手機上網的地點仍以家中為主，約占 52.9%，其次是工作地點

的 35.8%，其他依序為捷運／捷運站、學校、餐廳及速食店等（吳素華，2012）。

Davis(1989)由科技接受模式 TAM 的模型中使用者知覺分成「知覺有用性」及「知覺易用性」。

一、知覺有用性：

「知覺有用性」定義為以智慧型手機使用網路服務，不僅能提高工作效率，進而對工作產生實質的幫助(王占魁，2009)。

其目的在於普遍性的解釋使用者對於資訊科技接受程度的決定性因素，以理論驗證並說明大多數的科技使用行為，其理論基礎為了解外部因素對使用者內部的信念(Beliefs)、態度(Attitude)與意圖(Intention)的影響，以及這些內部因素進一步影響科技使用的情形。此一理論基於人類通常是理性並且能夠有系統使用所得資訊的假設上。根據此理論，個人的某些特定行為表現是由其行為意向(Behavioral Intention, BI)所決定，而行為意向又由個人的態度(Attitude, A)和主觀規範(Subjective Norm, SN)所共同決定。由科技接受模式 TAM 的模型中可見知覺有用性是人們願意產生正向態度或是使用資訊系統意圖的重要前因。學者 Bhattacharjee 認為在使用過資訊系統之後，會有持續使用意圖是受到知覺有用性與使用滿意的影響由科技接受模式 TAM 的模型中可見知覺有用性是人們願意產生正向態度或是使用資訊系統意圖的重要前因，因此將知覺有用性(Davis, 1989)分解為：

(1) 功能有用性 — 指某種功能方案能夠帶來功能性、效用、價

值或績效利益，較類似科技接受模型 TAM 模型中的知覺有用性，或是功能性價值，例如網站是否能夠協助產生有價值的資訊或知識、是否能夠有助於情報交換或是可以藉由分享的行為獲得好處等。

(2) 社交有用性 — 社交有用性所知覺的利益是來自於一個或多個社交群體，由於群體中的個人行為受到群體關係的影響，因此社交有用性影響個人態度的形成(蔡博元、林佩靜、呂瑞琪，2009)。

二、知覺易用性：

「知覺易用性」定義為智慧型手機網路使用者自認為是很容易而不需花費太多心力(王占魁，2009)

易用性(Usability)：

Flavia'n, Guinali'u and Gurrea (2006) 研究指出易用性的概念包含五個因素，使用者可以簡單的看出系統結構、介面、功能以及觀察內容，可以簡單的操作、使用網站的初始化內容，快速的找到使用者所需的資訊，對於網站瀏覽所需的時間及必要行動的知覺易用程度以及在任何時候，使用者都會有能力去掌控現狀且能清楚地知道所處的位置。Preece (2001)認為易用性為個人可以直接且簡單的學會使用產品並產生互動，更根據過去學者之言論進一步指出，使用者能快速的上手並簡單的完成任務(游馥慈，2012)。

第二節 工作壓力

張紹勳(2004)定義「工作壓力」是指個人在工作情境中，對於某些特殊的要求無法達成或個人需求無法獲得滿足時，在心理、生理上產生異於正常的狀況，使得身心失去平衡的一種現象。本研究探討的工作壓力是指服務業員工在工作中，失去身心平衡的一種狀態。

工作壓力 (job stress) 是從壓力定義衍生，與壓力的區別就在於工作壓力是指凡與工作有關的事件所引起的壓力反應，而一般壓力係指包含工作壓力在內的所有生活上的各種事件所引起的壓力反應 (周佳佑，2005)。因此，凡與工作有關的因素而引起的壓力，均可稱為工作壓力。

將工作壓力之構面定義為工作控制、工作負荷、社會支持等三個構面。

1. 工作控制：

工作控制則包含技能發展與決策參與兩個面向，係指工作中賦予員工實質上的自由與獨立性，讓員工能自行判斷決定自己該如何安排進度，並採取何種處理步驟的程度 (Schermerhorn，1996)。

2. 工作負荷：

無論是在國內或者是國外，工作負荷一詞仍然沒有一致性的定義，在不同的領域、不同的研究中，工作負荷的界定皆略有差

異。學者普遍認為工作負荷過重來自於工作要求(job demand)超過人們的限度，因此，工作負荷是指員工在可使用的時間內無法完成太多工作上的要求時，所承受的心理負擔程度(Maslach & Goldberg, 1998；毛筱艷、梁應平，2003)。

當員工在有限的時間及資源下，必須做很多事情時，他們會發現自己無法趕上工作的步調，而投入更多的努力水準，同時也提高了的心理負擔，造成工作過度負荷。

Maslach & Goldberg (1998)提出所謂的工作負荷基本上就是工作負荷過重，而工作負荷過重主要來自於工作要求超過人們的界線，亦即指個人所需執行的工作量太多，又必須在一定時間內完成，或是因為工作時間過長等因素，因而造成個人身體或精神上無法負荷的現象。

大多數的研究都進一步將工作負荷區分為「工作量負荷」(quantitative)和「工作質負荷」(qualitative)。工作量負荷指的是在既定的時間下，該工作有多少工作任務需要完成，著重在工作數量的多寡對員工所造成的影響；而工作質負荷則是指這些工作任務的複雜和困難的程度，其需要的能力、技術與知識範圍與層次，亦表示員工所投入的心智和努力的程度(Shaw & Weekley, 1985)。

3. 社會支持

Lopez 於 1999 年提出社會支持是指支持者在特定的場景中直接提供個體實質的物品、服務、社會介入，以及指引等具保證性

的形式(徐靜芳, 2003)。而社會支持乃結合了情緒支持(emotional support)、自尊支持(esteem support)、網路支持(network support)等概念, 並對個體有相當的影響(Cobb, 1976)。也就是說, 社會支持是指個人透過人際關係的交流, 感覺到他人所提供的愛與關心是有助益的, 以及對自己行為、價值觀的肯定與認同, 並且能提供象徵性或實質性的幫助, 是一種主觀的感受。

第三節 職業倦怠

職業倦怠這一概念最早由Freudenberger於1974年提出, 他認為職業倦怠是一種最容易在助人行業中出現的情緒性耗竭的症狀。隨後Maslach等人把對工作上長期的情緒及人際應激源做出反應而產生的心理綜合症稱為職業倦怠。其研究表明, 職業倦怠由情緒衰竭(emotional exhaustion)、去人性化(depersonalization)、個人成就感降低(diminished personal accomplishment)3個維度構成。一般認為, 職業倦怠是個體不能順利應對工作壓力時的一種極端反應, 是個體伴隨于長時期壓力體驗下而產生的情感、態度和行為的衰竭狀態。

職業倦怠會給組織帶來極大的麻煩, 工作沒有激情, 反映遲鈍, 消極怠工, 經常遲到, 容易和同事發生口角等。

心理學的相關研究顯示, 職業倦怠(burnout)是一種綜合心理主觀與生理客觀的現象。舉例來說, 在同一家企業同一部門工作年資相同的員工, 有的人早已視工作為畏途, 但有些人卻始終能在工作中找到成就感, 這說明職業倦怠的心理感受層面是主觀的。不過職業倦怠所造成的生理影響倒是可以客觀量化。有許多

勞動衛生的研究顯示，長期處於職業倦怠的員工，罹患心血管疾病、慢性疲勞症候群、情感性疾患（憂鬱症、焦慮症、躁鬱症）的機率比一般人來的大。

人的因素在企業起著至關重要的作用，但隨著社會的轉型，組織中的個體也在悄然發生變化，職業倦怠這一盛行于西方上世紀70年代的現象在我國已經逐步顯現出來。根據調查顯示，我國員工有70%的出現了輕微的職業倦怠，而有39.22%的員工出現了中度的職業倦怠，13%的員工出現了嚴重的職業倦怠。

職業倦怠產生的原因是多方面的，有組織的，個人，有外部環境的也有，自身的。歸納起來一般包括這樣幾種：

- 1、傳統的價值體系與現有的社會價值體系的矛盾。
- 2、職業空間的發展限制。
- 3、組織的文化價值與員工的不協調。
- 4、組織激勵體系的欠缺。
- 5、工作本身的刺激。
- 6、個人或家庭的原因。

在明確了員工產生職業倦怠的成因後，我們著重採取一些預防措施對其進行干預。主要包括下面這些方面：

- 1、建立員工的職業化發展通道。

- 2、實現崗位輪換和工作豐富化。
- 3、改變產生倦怠的應激源。
- 4、實施EAP（員工援助計劃）。
- 5、建立公平公正的激勵體系和績效考核機制。
- 6、建立完善的員工培訓體系。

總之，職業倦怠是一種客觀現象，我們雖然無法完全的避免它，但我們只要合理的加以引導和協調，使其控制在最小的危害範圍內，從而保證組織的有效的快速的運轉。

中崙聯合診所心理師、也是台灣臨床心理學會的理事黃龍杰，以三個「C」來歸納可能的倦怠來源：

Control，控制權不在自己。包括無法抗拒的工時過長、不能承擔、不願承擔的工作內容、無法得到協助等狀況，可能讓工作者覺得自己失去職場控制權外，一〇四人力銀行公關經理方光瑋也認為，現在社會因為經濟結構的分工更細，工作者更容易感受過程中的不確定因素，覺得最終成果超出自我的掌控權、自主性偏低。

Commitment，投入、致力一份工作的感覺。黃龍杰解釋，有的人的倦怠可能來自覺得沒有成就感、不知為何而戰、有人覺得跟價值觀不合等。

方光瑋也認為，有的工作倦怠是來自工作的回饋與預期的落

差過大，或者工作中個人認知的公平性不足，以及個人對工作的價值觀、認同感衝突過強等也都有可能。

Challenge，挑戰。工作是不是有成長性、新鮮感、有沒有輪調與升遷的展望等。

勤業眾信會計師事務所會計師陳清祥就注意到，除了工時過長，一般同事常發生的，就是覺得工作都一樣，都是例行公事。當倦怠發生，黃龍杰建議以「CDEF」四字來調適情緒。

1. C 是 Connection，尋求跟別人的聯繫，找到工作倦怠的理解和支持。

2. D 是 Diversion，轉移注意力，寄情工作以外的休閒。

3. E 是 Exercise，藉運動改善精神和情緒。

4. F，Faith，尋求宗教或更形而上的信仰，也就是找到工作除了溫飽以外，如何自我實現、如何讓生活、工作更有意義的寄託。

方光瑋(2008)也建議，工作倦怠常是長期的負面能量累積，若是想休假，其實不需要太冠冕堂皇的理由；要恢復工作動力，有時候獎勵自己，對自己好一點是一個好方法。

工作倦怠的原因通常不外下面幾項：

1．工作負荷量太大

2．跟工作產生疏離感

3 · 工作回饋少

4 · 職場支持薄弱

5 · 職場的公平性

6 · 對工作的價值觀產生衝突

例如工作量太大，至少有二種方法可以讓自己過得好一點：

方法一：說不，告訴主管你難以負荷這麼多工作，婉拒無止境的工作指派。

方法二：敢要，要求相對應的薪資回報。

當休假都不能解決倦怠時休假本來就是例行保養，即使沒有狀況，也值得、應得。工作倦怠往往是負面能量長期累積的結果，所以，定期休假某種程度上有防患未然的效果。更何況，對自己好一點，真的不需要太多理由。

如果不確定自己是否只是一時倦怠、休假回來就沒事，那就休個假試試看。如果回來後又出現工作無動力的問題，那麼就不是倦怠，而是工作狀況出了問題。

第四節 工作家庭衝突

Greenhaus 和 Beutell (1985) 指出工作家庭衝突是一種角色間的衝突，而當中角色壓力的形成是來自工作與家庭兩種領域之間，在某些層面與程度上是彼此無法相容的角色間衝突類型。

換言之，便是個人在工作和家庭兩個不同領域中感受到兩者角色的不相容程度(柯秀幸，1994)，而此兩個領域的角色不相容性，會造成工作或家庭的角色壓力，並引起此角色在家庭或工作領域的參與困難 (DuxBury & Higgins, 1991)。故工作家庭衝突即是個人在同時擔任家庭與工作角色時，無法有效地調節來自家庭與工作角色壓力時，所引發的一種角色衝突 (葉爾雯，1990)。

為了要瞭解「工作家庭衝突」的方向性與可能影響的構面，Greenhaus與Beutell (1985)在後續研究中發現許多重要且有意義的面向，並進一步將「工作家庭衝突」分為三大構面，分別以時間衝突(time-based conflict)、緊張衝突(strain-based conflict)、和行為衝突(behavior-based conflict)，以下簡述參構面的定義。

(1) 時間衝突(time-based conflict)

時間衝突是一種時間分配不均所造成的衝突。主要發生在個體所扮演的各種角色共同佔據其有限的時間。

(2) 緊張衝突(strain-based conflict)

緊張衝突是一種由角色所產生的緊張狀態，可能會影響到另一個角色的扮演及需求的滿足，即在扮演某一角色所產生的緊張影響到另一個角色的表現。

(3) 行為衝突(behavior-based conflict)

行為衝突是一個角色所要求的特定行為不相容或無法滿足另一個角色的行為期望，即發生在某個角色的特殊行為模式和另一

個角色的行為模式不相容。

第五節 工作壓力 VS 職業倦怠

吳惠琪與張學善(2011)認為職業倦怠是工作壓力的後果，使個體深感能力無法有效應付現今之工作環境，而產生身心俱疲、工作疏離、排斥自我的現象。

外國學者 Salami (2011)針對大學講師之工作壓力與職業倦怠間之關係進行研究，其結果顯示若能提升講師在課堂上的專業技能便能減輕其職業倦怠之情形。

張曉春(1983)則認為職業倦怠是一種過程，這種過程因長期或過度的工作壓力而引起，通常工作壓力導致工作緊張，進而產生疏離、冷漠、憤世嫉俗等態度與行動來抗衡工作壓力，於是形成職業倦怠。

Blase(1982)認為工作壓力是職業倦怠的主因，在長期工作壓力下，個體開始不願投入於工作中或有退縮之狀況發生，最後導致情緒、身體及態度方面的耗竭。

郭生玉(1994)的研究亦發現職業倦怠是個人工作中所感受到的許多壓力的函數，個人無法適應工作或生活的壓力。在長期的壓力下，個人可能開始從工作中退縮或不願意投身於工作，終而導致身體方面、情緒方面及態度方面的耗竭，因而降低工作品質。

職業倦怠是工作者為因應不良的工作壓力，逐漸感受到生理與情緒耗竭，以消極的態度服務對象，以及工作動機與成就感降

低等負面的情感反應，進而損害工作表現與身體的健康(周立勳，1986)。

第六節 工作壓力 VS 工作家庭衝突

美國學者 Kahn 等人(1964)確認角色之間的衝突是工作壓力的重要來源。一般來說，我們稱工作家庭衝突為一角色衝突。根據 Robbins S.P. (1996)對「角色」(role)的定義，角色代表一個人在社會中因具有某種地位而被預期的一組行為模式。人類行為會隨著社會地位的變化而改變(Wrightsmann, Dane & Deaux, 1993)。若每個人只需扮演一種角色，並自始至終都扮演該角色，則角色行為將單純無比。然而，在一天的生活中，我們通常會轉換多次角色，例如從員工轉換成丈夫或妻子，從子女變成父母，從管理者變成朋友…等等。在多重角色中，有許多是相容的，但也有部份會產生衝突。此外，衝突往往亦發生在角色的轉換過程中(Robbins, 1993；李青芬等，2001)。

工作壓力會影響醫護人員的流動，探討其最主要的原因可能和工作與家庭衝突無法兼顧所造成的角色衝突有相關(郭詩敏，2012)。工作壓力來自個人的技能和工作無法配合，或者是工作的環境無法滿足個人所需時，所產生的焦躁、不安和緊張狀態，包括角色模糊、角色衝突和工作負荷(葉桂珍、汪美香，2003)。

Robbins(1993)提出，隨著人生階段依照每個不同的時期都會出現不同的角色，在這些不同角色之間，隨時會有著不一樣壓力出現，而在這不同角色之間如無法有效的取得平衡點，就很容易出現角色衝突(role conflict)。Pearson 與 Keough(2003)研究發現，

當工作負荷過高時，就會容易出現難以撥出時間來執行家務，因此產生工作家庭衝突。葉蓓姣(2009)研究指出，工作負荷越重時，就更容易導致更高的工作家庭衝突。

第七節 智慧型手機應用程式之使用知覺 VS 職業倦怠

根據智庫工作基金會 (The Work Foundation) 研究調查指出，全美國的企業大約有三分之二的員工只要一收到電子郵件，就會像得了強迫症似的立即回覆，其他三分之一的員工也會在十五分鐘以內透過電腦或手機檢查郵件，無法預期的工作時間會破壞員工私下的生活與工作之間的平衡(梁安藍，2012)。

市場調查機構普優 (Pew) 發表了一篇關於「網際網路與美國生活計畫 (Internet & American Life Project)」的調查，述說美國員工平均每週要工作四十三個小時，但是擁有公司配用的手機員工工作時間卻超過了五十個小時，電子郵件管理專家希利 (Monica Seeley) 批評這一項政策反而更沒有效率，因為「企業員工每年平均浪費二十個工作天在處理不必要的電子郵件」(梁安藍，2012)。

根據《華爾街日報》(Wall Street Journal) 科技部落格 All Thing Digital，引述了 Good Technology 的調查結果顯示，大越有 80% 的美國人在離開公司後仍然持續的在工作，平均每一位美國的工作者每一年超時工作的時數，累計長達到 365 個小時，也就是相當於一個半月(吳凱琳，2012)。

雖然有超過 60% 的人表示，使用手機讓他們的工作可以更有組織、更有條理；但是也有大約半數的人表示，自己其實是被逼迫隨時讓手機得呈現開機的狀態；此外也有將近一半的人表示，自己會把手機放在床邊一同入睡(吳凱琳，2012)。

除此之外，還有其他 7 項重要的統計發現(吳凱琳，2012)：

- 一、68% 的人會在早上 8 點以前查看公司 email 信箱。
- 二、每天早上拿起手機查看是否有新訊息的平均時間為 7 點 9 分。
- 三、50% 的人會在上床時查看公司 email。
- 四、40% 的人晚上 10 點以後仍在工作。
- 五、69% 的人一定會在看完公司 email 後才上床睡覺。
- 六、57% 的人會在家庭出遊時查看公司 email。
- 七、38% 的人會在吃飯時查看公司 email。

手機成了生活中不可或缺的一部分，從早晨起床開始，我們擺脫不了手機。但是，過度倚賴手機，也讓我們工作或生活陷入危險。以下是《哈芬頓郵報》(Huffington Post) 所提出的智慧型手機對工作產生的負面影響：

1. 晚上容易睡不好：不僅睡前使用手機會妨礙睡眠，根據《流行媒體文化心理學》(Psychology of Popular Media Culture) 期刊的研究報告指出，白天使用手機愈頻繁的人，晚上睡眠品質愈差。

2.破壞人際關係：在聚會場合，如果你只顧著滑手機，忽略與其他人的互動，久而久之，你將成為朋友們的「拒絕往來戶」。

3.工作績效變差：根據美國密西根大學的研究顯示，工作如果被短暫打斷，即使只是閱讀或發送一則簡訊，都會增加工作的錯誤率。如果不希望自己的績效受到影響，在進行重要的工作時，不妨將手機暫時關機。

4.無法好好享受生活：如果你正在做一件自己喜歡的事，例如閱讀、聽音樂、或是上課聽講座，就該好好享受當下、享受生活，別讓手機壞了興致（吳凱琳，2013）。

由此可知，智慧型手機應用程式的使用對於職業倦怠可能產生負向的影響。

第八節 智慧型手機應用程式之使用知覺 VS 工作家庭衝突

根據天下雜誌的報導，員工越來越難區別上班和下班，高層管理者則得在開一整天會之餘，再找時間處理那些不斷湧來的電子郵件，這對商務人士的婚姻和心理健康都沒有好處，對企業可能也有壞處；老闆在最後一刻改變心意，就很難計畫未來，許多研究也顯示，人在沒有分心的情況下，比較能深思熟慮（黃維德，2012）。

研究報告結果顯示：（一）工作家庭區隔偏好低及工作負荷高的員工會傾向下班後使用智慧型手機處理工作事務。（二）下班後使用智慧型手機處理公事會產生工作家庭衝突。（三）時間管理無

法調節下班後使用智慧型手機處理公事對工作家庭衝突的影響
(鄧維崧，2012)。

Pleck、Staines&Lang(1980)研究發現，加班的頻率、工時的長短、每日工作的安排以及身心的工作需求，都是影響工作家庭衝突的重要特性。

第三章 研究方法及步驟

第一節 研究架構與假設

一.研究架構

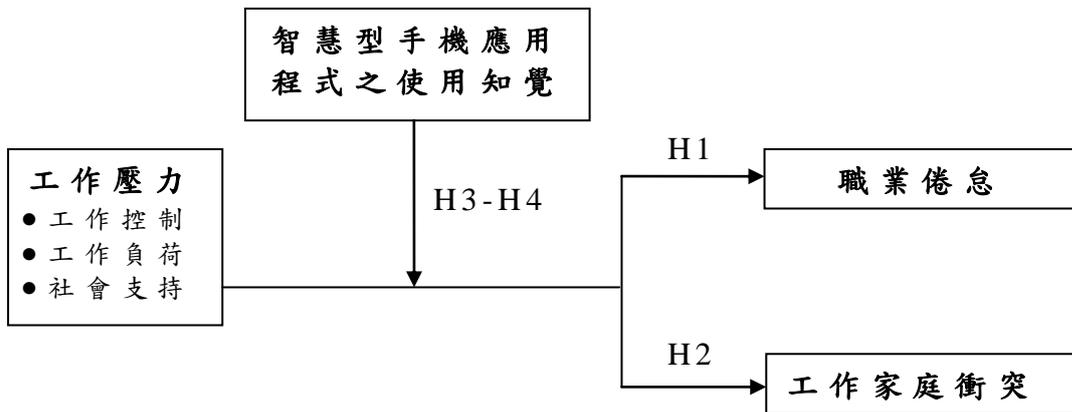


圖 3-1 研究架構圖

二.研究假設

H1: 工作壓力對職業倦怠有正向影響

H1-1: 工作負荷對職業倦怠有正向影響

H1-2: 工作控制對職業倦怠有正向影響

H1-3: 社會支持對職業倦怠有負向影響

H2: 工作壓力對工作家庭衝突有正向影響

H2-1: 工作負荷對工作家庭衝突有正向影響

H2-2: 工作控制對工作家庭衝突有正向影響

H2-3: 社會支持對工作家庭衝突有負向影響

H3: 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠有正向干擾效果

H3-1: 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作負荷與職業倦怠有正向干擾效果

H3-2: 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作控制與職業倦怠有正向干擾效果

H3-3: 智慧型手機應用程式之使用知覺對社會支持與職業倦怠有正向干擾效果

H4: 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭衝突有正向干擾效果

H4-1: 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作負荷與工作家庭衝突有正向干擾效果

H4-2: 智慧型手機應用程式之使用知覺對工作控制與工作家庭衝突有正向干擾效果

H4-3: 智慧型手機應用程式之使用知覺對社會支持與工作家庭衝突有正向干擾效果

第二節 研究對象

針對行政院主計處（2011）公告之服務業（批發及零售業、住宿及餐飲業、運輸倉儲及通信業、金融及保險業、不動產及租賃業、專業科學及技術服務業、教育服務業、醫療保健及社會福利服務業、文化運動及休閒服務業、政府服務生產者、其他生產者）之從業人員為本研究對象，到各服務機構隨機發放問卷，發放 380 份問卷，回收刪除無效問卷後最終為 373 份，回收率為 98.1%。

第三節 研究工具

本研究之研究工具為參考相關文獻編製成問卷，採用李克特式（Likert），五點量表方式填答來測量影響程度，分別由「非常同意」到「非常不同意」，分成五等級給分。各構面的衡量量表如下：（一）智慧型手機應用程式之使用知覺：本研究採用彭金堂、吳泐霖、孔俊昌、陳建峻、李家興與彭思予（2013）共同編製之智慧型手機應用程式之使用知覺量表，主要為知覺有用性 5 題、知覺易用性 5 題，共 10 題。（二）工作壓力：本研究採用何易修（2000）編製之工作壓力量表，主要分為工作負荷 8 題、工作控制 7 題和社會支持 8 題，共 24 題。（三）職業倦怠：本研究採用郭怡慧（2012）編製之職業疲倦量表，主要為職業倦怠，共 20 題。（四）工作家庭衝突：本研究採用 Carlson, D.S., Kacmar, K. M., & Williams, L.J. (2000) 編製之工作家庭衝突量 5 題以及 Grzywacz, J. G., & Marks, N. E. (2000) 編製之家庭工作衝突量表 5 題，共 10 題。

第四節 研究實施

首先進行文獻探討，擬定研究假設，接著設計問卷，確定問卷內容，採取便利抽樣，發放 380 份正式問卷，問卷回收 373 份、回收率 98.1% 後，刪除無效樣本後資料經過迴歸分析，驗證本研究假設。

第五節 資料分析方法

一、描述性統計

本研究採用描述性統計包含：次數分配、百分比例、平均數、標準差等方法，了解樣本分布情形。

二、信度與效度分析

透過信度與效度的檢驗，可以瞭解測量工具問卷本身是否優良適當，以作為改善修正的根據，並可避免做出錯誤的判斷。

三、相關分析

本研究採用簡單相關分析最主要是在分析五組變項相互之間的關係，希望進一步了解五組變數之間是否彼此相關，亦或決定五組變數間的關係強度如何。

四、階層迴歸分析

階層迴歸分析又稱層次迴歸分析，主要是了解所選出的預測變項對於某個效標變項的聯合預測力。本研究將使用階層迴歸分析來驗證各研究假設。

第四章 研究結果與討論

本研究經問卷調查對工作壓力、智慧型手機應用程式之使用知覺、職業倦怠、工作家庭衝突的影響，發放問卷數量為 380 份，回收後刪除無效問卷，最終有效問卷為 373 份，回收率為 98.1%。

第一節 描述性統計

問卷回收之後基本資料分析的結果如下表 4-1-1，以下將分別以性別、年齡、學歷、職位、工作年資、產業、使用智慧型手機工作時間、使用地點、進行討論。以性別而言，男生比較多，佔 52.3%，其次女生，佔 47.7%。以年齡而言，21~25 歲人數最多，佔 38.1%，其次 20 歲以下，佔 26.5%。依學歷來言，大學人數最多，佔 66.0%，其次高中(含)以下，佔 17.4%。職位而言，基層員工最多人，佔 74.8%，其次為低階主管，佔 12.9%。工作年資而言，填寫 1 年以下的人最多，佔 43.4%，其次 1 年~3 年，佔 27.3%。以產業而言，批發及零售業人最多，佔 19.6%，其次其他服務業，佔 18.2%。使用智慧型手機工作的時間而言，一天中使用 1~3 個小時的人最多，佔 34.3%，其次是不滿 1 個小時的人，佔 32.7%。使用智慧型手機的地點而言，最多使用者是在自家住宅，佔 62.5%，其次是公司，佔 36.7%。

表 4-1 變項描述性統計量表

變數	分類標準	人數	百分比	累積百分比
----	------	----	-----	-------

	男	195	52.3	
性別	女	178	47.7	52.3
	合計	373	100.0	100
	20 歲以下	99	26.5	
	21~25 歲	142	38.1	26.5
	26~30 歲	46	12.3	64.6
年齡	31~35 歲	31	8.3	76.9
	36~40 歲	16	4.3	85.3
	41~45 歲	19	5.1	89.5
	46 歲以上	20	5.4	94.6
	合計	373	100.0	100.0
	高中(含)以下	65	17.4	
	專科	41	11.0	17.4
學歷	大學	246	66.0	28.4
	碩士以上	21	5.6	94.4
	合計	373	100.0	100.0

	基層員工	279	74.8	
	低階主管	48	12.9	74.8
職位	中階主管	30	8.0	87.7
	高階主管	16	4.3	95.7
	合計	373	100.0	100.0
	一年以下	162	43.4	
	一年到三年	102	27.3	43.4
	四年到六年	44	11.8	70.8
工作年資	七年到十年	30	8.0	82.6
	十年以上	35	9.4	90.6
	合計	373	100.0	100.0
	批發及零售業	73	19.6	19.8
	住宿及餐飲業	60	16.1	35.9
產業	運輸倉儲及通信業	32	8.6	44.5
	金融保險業	32	8.6	53.1
	不動產業及租賃業	9	2.4	55.5

	專業科學及技術服務業	39	10.5	66.0
	教育服務業	49	13.1	79.1
	文化休閒業	10	2.7	81.8
	其他服務業	68	18.2	100.0
	合計	373	100.0	
	不滿一小時	122	32.7	
	一至三小時	128	34.3	32.7
時間	三至五小時	73	19.6	67.0
	五小時以上	50	13.4	86.6
	合計	373	100.0	100.0
地點 - 自 家住宅	是	233	62.5	
地點 - 公 司	是	137	36.7	
地點 - 大 眾運輸交 通工具	是	54	14.5	

地點 - 咖啡廳	是	26	7.0
地點 - 便利商店	是	12	3.2
地點 - 其他	是	14	3.8

第二節 信度與效度

一、信度分析

所謂信度是指所用的測量工具所檢測出來的結果的穩定性和一致性。問卷內容採用李克特態度量表中常用的信度考驗方法「Cronbach a」，量表的信度越高代表受影響程度越高，而本研究的信度都在範圍 0.7 以上，代表所有檢測者所受的影響程度都頗高。

如表 4-2-1，在「工作壓力」信度考驗報表中，題數共 24 題，量表的 Cronbach a=0.903>0.7；在「智慧型手機應用程式之使用知覺」信度考驗報表中，題數共 10 題，量表的 Cronbach a=0.891>0.7；在「職業倦怠」信度考驗報表中，題數共 20 題，量表的 Cronbach a=0.925>0.7；在「工作家庭衝突」信度考驗報表中，題數共 5 題，量表的 Cronbach a=0.712>0.7。

表 4-2-1 信度統計量

	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
工作壓力	0.903	23
智慧型手機應用程式之 使用知覺	0.891	10
職業倦怠	0.925	20
工作家庭衝突	0.712	5

二、效度分析

在統計學上，考驗建構效度最常使用的方法就是因素分析，研究者如果以因素分析的方式去檢定測驗工具的效度，並有效的抽取共同的因素，而且共同的因素與理論架構之心理特質甚為的接近，則可以說本次測驗的工具或者是量表具有「建構效度」。根據 Batlett 的球型檢定認為應具有相對應之顯著性(P 值)，才值得進行因素分析。而根據 Kaiser(1974)的觀點，KMO 的判斷準則如表 4-2-2 所示。KMO 值若小於 0.5 時，則較不適合進行因素分析。

表 4-2-2 KMO 的判斷準則表

KMO 的統計量值	因素分析適合性
0.90 以上	極適合進行因素分析

0.80 以上	適合進行因素分析
0.70 以上	尚可進行因素分析
0.60 以上	免強可進行因素分析
0.50 以上	不太適合進行因素分析
0.50 以下	非常不適合進行因素分析

由表 4-2-3 中，可以看出反應層次 KMO 量數達 0.883，而顯著性為 0.000 已達極度顯著。

表 4-2-3 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。	0.883	
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	13020.287
	自由度	1653
	顯著性	0.000

由表 4-2-4 中，可以看出累積變異量 47.248%，解釋力為 47.248%。

表 4-2-4 解說總變異量

成份	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	總和	變異數的 %	累積 %	總和	變異數的 %	累積 %	總和	變異數的 %	累積 %
1	10.587	18.253	18.253	10.587	18.253	18.253	9.728	16.773	16.773
2	8.495	14.647	32.899	8.495	14.647	32.899	7.563	13.040	29.813
3	4.602	7.935	40.834	4.602	7.935	40.834	5.405	9.319	39.132
4	3.720	6.413	47.248	3.720	6.413	47.248	4.707	8.115	47.248
5	2.245	3.870	51.118						

萃取法：主成份分析。

第三節 相關分析

相關分析可以探討各變數間的相關情形，正值表示正相關，負值則代表負相關。本研究所探討的工作負荷、工作控制、社會支持、工作家庭衝突與職業倦怠之相關情形（如表 4-3）。

表 4-3 相關分析表

	工 作 負 荷	工 作 控 制	社 會 支 持	有 用 性	易 用 性	衝 突	工 作 家 庭	職 業 倦 怠
工作負荷	1							
工作控制	.347**	1						
社會支持	.231**	.573**	1					
有用性	.156**	.139**	.169**	1				
易用性	.170**	.216**	.187**	.658**	1			
工作家庭 衝突	.466**	.119*	.062	.096	.060	1		
職業倦怠	.319**	.122**	-.135**	.125*	.128*	.251**	1	

由表 4-3 可得知，社會支持與工作控制呈顯著正相關 ($r=.573$, $p=.000$)，有用性與工作控制呈顯著正相關 ($r=.139$, $p=.000$)，易用性與工作控制呈顯著正相關 ($r=.216$, $p=.000$)，工作家庭衝突與工作控制呈顯著正相關 ($r=.119$, $p=.000$)，職業倦怠

與工作控制呈顯著正相關($r=.122$ ， $p=.000$)；另外，工作控制與工作負荷呈顯著正相關($r=.347$ ， $p=.000$)，社會支持與工作負荷呈顯著正相關($r=.231$ ， $p=.000$)，有用性與工作負荷呈顯著正相關($r=.156$ ， $p=.000$)，易用性與工作負荷呈顯著正相關($r=.170$ ， $p=.000$)，工作家庭衝突與工作負荷呈顯著正相關($r=.466$ ， $p=.000$)，職業倦怠與工作負荷呈顯著正相關($r=.319$ ， $p=.000$)；另外，有用性與社會支持呈顯著正相關($r=.169$ ， $p=.000$)，易用性與社會支持呈顯著正相關($r=.187$ ， $p=.000$)，工作家庭衝突與社會支持呈顯著正相關($r=.062$ ， $p=.000$)，職業倦怠與社會支持呈顯著負相關($r=-.231$ ， $p=.000$)；另外，易用性與有用性呈顯著正相關($r=.658$ ， $p=.000$)，工作家庭衝突與有用性呈顯著正相關($r=.096$ ， $p=.000$)，職業倦怠與有用性呈顯著正相關($r=.125$ ， $p=.000$)；另外，工作家庭衝突與易用性呈顯著正相關($r=.060$ ， $p=.000$)，職業倦怠與易用性呈顯著正相關($r=.128$ ， $p=.000$)；另外，職業倦怠與工作家庭衝突呈顯著正相關($r=.251$ ， $p=.000$)。

第四節 迴歸分析

一、工作壓力對職業倦怠關係探討：

H1：工作壓力對職業倦怠有正向影響。

表4-4-1為一個階層的模式摘要表，一個階層的R平方改變量分別為.171，一個模式均達0.05的顯著水準，其F改變量的顯著性的P值 $=.000 < 0.05$ 。

表 4-4-1 模式摘要表

模 式 R	R 平 方	調 過 後 的 R^2 平方	估 計 的 標 準 誤	變 更 統 計 量					
				R 平 方 變 量	Δ 改 變	分 子 自 由 度	分 母 自 由 度	顯 著 性 F 改 變	
1	.413(a)	.171	.164	.914	.171	25.347	3	369	.000

a 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制

表 4-4-2 為各階層整體解釋變異量顯著性考驗，亦即一個階層迴歸方程式的顯著性檢定。一個階層整體解釋變異量顯著性考驗的 F 值分別為 25.347，其顯著性考驗的 P 值均為 .000，小於 0.05 的顯著水準，表示一個階層模式整體解釋變異量均達到顯著水準。因此，本研究假設 H1 成立，迴歸模式的整體性統計考驗之 F 值如果達到顯著，表示迴歸方程式中，至少有一個迴歸係數不等於 0，或者全部迴歸係數均不等於 0，亦即至少有一個預測變項會達到顯著水準，至於是哪些迴歸係數達到顯著，則要從下述的係數表中的 β 值、相對應顯著性考驗的 t 值及其顯著機率值加以判別。

表 4-4-2 變異數分析表

模 式	平 方 和	自 由 度	平 均 平 方 和	F 檢 定	顯 著 性
-----	-------	-------	-----------	-------	-------

	迴歸	63.479	3	21.160	25.347	.000(a)
1	殘差	308.045	369	.835		
	總和	371.523	372			

a 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制

b 依變數：職業倦怠

表 4-4-3 為一個迴歸方程式的迴歸係數估計值，在階層一的迴歸模式中，工作負荷、工作控制、社會支持三個預測變項的影響均達顯著、其標準化的迴歸係數分別為 .326、.193、-.321，t 值分別為 6.439、3.221、-5.552，均達 0.05 的顯著水準，社會支持的影響效果為負效影響。

$Y = Ax_1 + Bx_2 + Cx_3$ ，藉由這公式可以了解職業倦怠 = (.326) 工作負荷 + (.193) 工作控制 + (-.321) 社會支持。因此 H1-1 工作負荷對使用者意願有顯著影響。由表 4-5 顯示 H1-1(工作負荷)、H1-2(工作控制)、H1-3(社會支持)均成立。

表 4-4-3 迴歸係數估計值

模 式	未標準化係數	標準化係數	T	顯著性
	B 之 標準誤 估計值	Beta 分配		

	(常數)	.004	.047		.085	.932
1	工作負荷	.325	.051	.326	6.439	.000
	工作控制	.193	.060	.193	3.221	.001
	社會支持	-.321	.058	-.321	-5.552	.000

a 依變數：職業倦怠

二、工作壓力對工作家庭衝突關係探討：

H2：工作壓力對工作家庭衝突有正向影響。

表 4-4-4 為模式摘要表，工作壓力三個層面變項與效標變項的多元相關係數為 .469、R 平方改變量等於 .220，表示三個層面自變項可以解釋對工作家庭衝突有正向影響。

表 4-4-4 模式摘要表

模 式	R	R 平 方	調 過 後 的 R 平 方	估 計 的 標 準 誤	變 更 統 計 量			顯 著 性 F 改 變	
					R 平 方 改 變 量	R 平 方 改 變	分 子 自 由 度		
1	.469(a)	.220	.214	.887	.220	34.669	3	369	.000

a 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制

表 4-4-5 為多元線性迴歸模式整體性考驗的變異數分析摘要表，變異數分析的 F 值等於 34.669，顯著性考驗的 P 值=.000<.005，達到顯著水準。表示迴歸模式中至少有一個迴歸係數不等於 0，亦即在迴歸模式中至少有一個預測變項對依變項的解釋力達到顯著。因此 H2 成立。

表 4-4-5 變異數分析表

模式		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
1	迴歸	81.917	3	27.306	34.669	.000(a)
	殘差	290.625	369	.788		
	總和	372.541	372			

a 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制

b 依變數：工作家庭衝突

表 4-4-6 為迴歸係數的統計量，工作負荷、工作控制、社會支持等三個自變項的標準化迴歸係數值 (Beta 值) 分別為 .484、-.031、-.032，迴歸係數顯著性考驗的 t 值分別為 9.865 (p=.000<.005)、-.529 (p=.000<.005)、-.576 (p=.000<.005)。除了「工作負荷」變項外，其餘工作控制、社會支持兩個預測變項均沒有顯著的解釋力。

$Y = Ax_1 + Bx_2 + Cx_3$ ，藉由這公式可以了解工作家庭衝突 = (.484) 工作負荷 + (-.031) 工作控制 + (-.032) 社會支持。因

此 H2-1 工作負荷對使用者意願有顯著影響。由表 4-3-6 顯示 H2-1 (工作負荷) 成立，H2-2 (工作控制)、H2-3 (社會支持) 不成立。

表 4-4-6 迴歸係數估計值

模 式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性
	B 之		Beta 分配			
	估計值	標準誤				
1 (常數)	-.001	.046			-.030	.976
工作負荷	.484	.049	.484		9.865	.000
工作控制	-.031	.058	-.031		-.529	.597
社會支持	-.032	.056	-.032		-.576	.565

a 依變數：工作家庭衝突

三、智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠關係探討：

H3：智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠有正向干擾效果。

表 4-4-7 為三個階層的模式摘要表，三個階層的 R 平方改變量分別為 .171、.012、.002，三個模式均達 0.05 的顯著水準，其 F 改變量的顯著性的 P 值 = .000 < 0.05。

表 4-4-7 模式摘要表

模 式	R	平 方	調 過 後 的 R ² 平 方	估 計 的 標 準 誤	變 更 統 計 量				
					R 平 方 改 變 量	F 改 變	分 子 自 由 度	分 母 自 由 度	顯 著 性 F 改 變
1	.413(a)	.171	.164	.914	.171	25.347	3	369	.000
2	.428(b)	.183	.174	.908	.012	5.380	1	368	.021
3	.430(c)	.185	.169	.911	.002	.338	3	365	.798

a 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制

b 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺總合

c 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺總合, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作負荷, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 社會支持

各階層整體解釋變異量顯著性考驗，亦即三個階層迴歸方程式的顯著性檢定。三個階層整體解釋變異量顯著性考驗的F值分別為25.347、20.581、11.842，其顯著性考驗的P值均為.000，小於0.05的顯著水準，表示三個階層模式整體解釋變異量均達到顯著水準。因此，本研究假設H3成立，迴歸模式的整體性統計考驗

之F值如果達到顯著，表示迴歸方程式中，至少有一個迴歸係數不等於0，或者全部迴歸係數均不等於0，亦即至少有一個預測變項會達到顯著水準，至於是哪些迴歸係數達到顯著，則要從下述的係數表中的 β 值、相對應顯著性考驗的t值及其顯著機率值加以判別。

表 4-4-8 變異數分析表

模 式		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
1	迴歸	63.479	3	21.160	25.347	.000(a)
	殘差	308.045	369	.835		
	總和	371.523	372			
2	迴歸	67.917	4	16.979	20.581	.000(b)
	殘差	303.606	368	.825		
	總和	371.523	372			
3	迴歸	68.759	7	9.823	11.842	.000(c)
	殘差	302.765	365	.829		
	總和	371.523	372			

a預測變數：(常數),社會支持,工作負荷,工作控制

b預測變數：(常數),社會支持,工作負荷,工作控制,智慧型手機應用程式之使用知覺總合

c預測變數：(常數),社會支持,工作負荷,工作控制,智慧型手機應用程式之使用知覺總合,智慧型手機應用程式之使用知覺X工作控制,智慧型手機應用程式之使用知覺X工作負荷,智慧型手機應用程式之使用知覺X社會支持

d依變數：職業倦怠

主要的預測變因為智慧型手機應用程式之使用知覺X工作負荷、智慧型手機應用程式之使用知覺X工作控制、智慧型手機應用程式之使用知覺X社會支持，一個預測變項：智慧型手機應用程式之使用知覺X工作負荷、智慧型手機應用程式之使用知覺X工作控制、智慧型手機應用程式之使用知覺X社會支持，其標準化的迴歸係數分別為.000、.015、.040，t值分別為.009、.260、.688未達0.05顯著水準，因此本研究H3-1、H3-2、H3-3都未成立。

表 4-4-9 迴歸係數估計值

模 式	未標準化係數		標準化		
	B 之估 計值	標準誤	Beta 分 配	t	顯著性
1 (常數)	.004	.047		.085	.932

	工作負荷	.325	.051	.326	6.439	.000
	工作控制	.193	.060	.193	3.221	.001
	社會支持	-.321	.058	-.321	-5.552	.000
	(常數)	.004	.047		.076	.940
	工作負荷	.312	.051	.312	6.161	.000
	工作控制	.184	.060	.184	3.072	.002
2	社會支持	-.335	.058	-.335	-5.789	.000
	智慧型手機 應用程式之 使用知覺總 合	.124	.053	.113	2.320	.021
	(常數)	-.007	.049		-.139	.889
	工作負荷 S	.309	.053	.309	5.816	.000
	工作控制 S	.180	.061	.180	2.973	.003
3	社會支持 S	-.345	.059	-.346	-5.855	.000
	智慧型手機 應用程式之 使用知覺總	.123	.054	.112	2.303	.022

合					
智慧型手機 應用程式之 使用知覺 X 工 作負荷	.000	.054	.000	.009	.993
智慧型手機 應用程式之 使用知覺 X 工 作控制	.017	.066	.015	.260	.795
智慧型手機 應用程式之 使用知覺 X 社 會支持	.040	.058	.040	.688	.492

a 依變數：職業倦怠

四、智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭衝突關係探討

H4：智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭衝突有正向干擾效果。

為三個階層的模式摘要表，三個階層的 R 平方改變量分別為 .220、.000、.013，三個模式均達 0.05 的顯著水準，其 F 改變量的顯著性的 P 值 = .000 < 0.05。

表 4-4-10 模式摘要表

模 式	R ²	調 過 後 的 R ² 平 方	估 計 的 標 準 誤	變 更 統 計 量					
				R ² 變 量	平 方 改 變	F 改 變	分 子 自 由 度	分 母 自 由 度	顯 著 性 F 改 變
1	.469(a)	.220	.214	.887	.220	34.669	3	9	.000
2	.469(b)	.220	.212	.889	.000	.067	1	8	.796
3	.483(c)	.233	.219	.885	.013	2.111	3	5	.098

a 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制

b 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺總合

c 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺總合, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作負荷, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 社會支持

各階層整體解釋變異量顯著性考驗，亦即三個階層迴歸方程式的顯著性檢定。三個階層整體解釋變異量顯著性考驗的F值分別為34.669、25.953、15.869，其顯著性考驗的P值均為.000，小於0.05的顯著水準，表示三個階層模式整體解釋變異量均達到顯著水準。因此，本研究假設H4成立，迴歸模式的整體性統計考驗之F值如果達到顯著，表示迴歸方程式中，至少有一個迴歸係數不等於0，或者全部迴歸係數均不等於0，亦即至少有一個預測變項會達到顯著水準，至於是哪些迴歸係數達到顯著，則要從下述的係數表中的 β 值、相對應顯著性考驗的t值及其顯著機率值加以判別。

表 4-4-11 變異數分析表

模式		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
1	迴歸	81.917	3	27.306	34.669	.000(a)
	殘差	290.625	369	.788		
	總和	372.541	372			
2	迴歸	81.970	4	20.492	25.953	.000(b)
	殘差	290.572	368	.790		
	總和	372.541	372			
3	迴歸	86.926	7	12.418	15.869	.000(c)

殘差	285.616	365	.783
總和	372.541	372	

a 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制

b 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺總合

c 預測變數：(常數), 社會支持, 工作負荷, 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺總合, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作控制, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作負荷, 智慧型手機應用程式之使用知覺 X 社會支持

d 依變數：工作家庭衝突

主要的預測變因為智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作負荷、智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作控制、智慧型手機應用程式之使用知覺 X 社會支持，一個預測變項：智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作負荷顯著，其標準化的迴歸係數分別為 $-.124$ ， t 值分別為 -2.390 ，均達 0.05 顯著水準。智慧型手機應用程式之使用知覺 X 工作控制、智慧型手機應用程式之使用知覺 X 社會支持，其標準化的迴歸係數為 $.000$ 、 $.010$ ， t 值分別為 $-.002$ 、 $.173$ 未達 0.05 顯著水準，因此本研究 H4-1 成立，H4-2、H4-3 未成立。

表 4-4-12 迴歸係數估計值

模 式		未標準化係數		標準化係數		t	顯著性
		B 之 估計值	標準 誤	Beta 分 配			
1	(常數)	-.001	.046			-.030	.976
	工作負荷	.484	.049	.484		9.865	.000
	工作控制	-.031	.058	-.031		-.529	.597
	社會支持	-.032	.056	-.032		-.576	.565
2	(常數)	-.001	.046			-.031	.975
	工作負荷	.483	.049	.483		9.755	.000
	工作控制	-.032	.059	-.032		-.545	.586
	社會支持	-.034	.057	-.034		-.599	.550
	智慧型手機應 用程式之使用 知覺總合	.014	.052	.012		.259	.796
3	(常數)	.018	.047			.372	.710

工作負荷	.520	.052	.520	10.069	.000
工作控制	-.046	.059	-.046	-.785	.433
社會支持	-.021	.057	-.021	-.364	.716
智慧型手機應用程式之使用知覺總合	.016	.052	.014	.302	.762
智慧型手機應用程式之使用知覺X工作負荷	-.126	.053	-.124	-2.39	.017
智慧型手機應用程式之使用知覺X工作控制	.000	.064	.000	-.002	.998
智慧型手機應用程式之使用知覺X社會支持	.010	.057	.010	.173	.863

a依變數：工作家庭衝突

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

一、工作壓力對職業倦怠有正向影響此研究為成立

本研究結果與假設表驗證如 5-1 所示，研究假設 H1 成立、研究假設 H1-1、H1-2 與 H1-3 均成立。

表 5-1 研究假設表

假設	結果
H1：工作壓力對職業倦怠有正向影響	成立
H1-1：工作負荷對職業倦怠有正向影響	成立
H1-2：工作控制對職業倦怠有正向影響	成立
H1-3：社會支持對職業倦怠有負向影響	成立

在 H1、H1-1、H1-2、H1-3 的迴歸模式中，主要的預測變因為工作負荷、工作控制、社會支持三個預測變項的影響均達顯著、其標準化的迴歸係數分別為 .326、.193、-.321，t 值分別為 6.439、3.221、-5.552，均達 0.05 的顯著水準，社會支持的影響效果為負向影響。

$Y = Ax_1 + Bx_2 + Cx_3$ ，藉由這公式可以了解職業倦怠 = (.326) 工作負荷 + (.193) 工作控制 + (-.321) 社會支持。因此 H1-1 工作負荷對使用者意願有顯著影響。由表 4-5 顯示 H1-1(工作負荷)、

H1-2 (工作控制)、H1-3 (社會支持) 均成立。

張紹勳(2004)定義「工作壓力」是指個人在工作情境中，對於某些特殊的要求無法達成或個人需求無法獲得滿足時，在心理、生理上產生異於正常的狀況，使得身心失去平衡的一種現象。本研究探討的工作壓力是指服務業員工在工作中，失去身心平衡的一種狀態。

工作壓力 (job stress) 是從壓力定義衍生，與壓力的區別就在於工作壓力是指凡與工作有關的事件所引起的壓力反應，而一般壓力係指包含工作壓力在內的所有生活上的各種事件所引起的壓力反應 (周佳佑，2005)。因此，凡與工作有關的因素而引起的壓力，均可稱為工作壓力。

張曉春 (1983) 則認為職業倦怠是一種過程，這種過程因長期或過度的工作壓力而引起，通常工作壓力導致工作緊張，進而產生疏離、冷漠、憤世嫉俗等態度與行動來抗衡工作壓力，於是形成職業倦怠。

郭生玉(1994)的研究亦發現職業倦怠是個人工作中所感受到的許多壓力的函數，個人無法適應工作或生活的壓力。在長期的壓力下，個人可能開始從工作中退縮或不願意投身於工作，終而導致身體方面、情緒方面及態度方面的耗竭，因而降低工作品質。職業倦怠是工作者為因應不良的工作壓力，逐漸感受到生理與情緒耗竭，以消極的態度服務對象，以及工作動機與成就感降低等負面的情感反應，進而損害工作表現與身體的健康(周立勳，1986)，

因此 H1 產生正向影響，這可能是本研究成立的原因。

(一) 工作負荷對職業倦怠有正向影響此研究為成立

國內學者張曉春(1983)以 Cherniss(1980)的研究為基礎，並綜合不同學者之見解，提出對職業倦怠的定義為：職業倦怠是工作負荷所產生情緒耗盡現象、是工作動機的改變、是工作疏離感與對工作感到厭倦，同時並認為職業倦怠是一種過程，這種過程是因長期或過度的工作壓力而引起的；通常工作壓力導致緊張、身心疲累，工作人員在心理上因而造成對工作的疏離，並且以冷漠的態度來處理工作壓力，於是產生職業倦怠，因此 H1-1 產生正向影響，這可能是本研究成立的原因。

(二) 工作控制對職業倦怠有正向影響此研究為成立

有學者認為某些生活特性與工作特質確實引起職業倦怠(張晏蓉、葉婉榆、陳萬春等，2007)，也發現低度工作控制與高度心理負荷的工作特質，是導致職業倦怠產生之重要因素(Bultmann et al., 2002; Jansen et al., 2003; 葉婉榆、鄭雅文、陳美如等，2008)。

Schaufeli & Bakker (2004)的研究發現，工作倦怠可由工作需求與缺乏資源二個變數預測。而工作控制與社會支持在概念上為個人應付工作需求的資源，因此由其研究發現可理解為，當個人面對工作需求卻缺乏工作控制、社會支持時，會導致工作倦怠的產生，因此 H1-2 產生正向影響，這可能是本研究成立的原因。

(三) 社會支持對職業倦怠有負向影響此研究為成立

社會支持強調人與人間的互動，與個人的人際關係、人格特質有關。社會支持提供個體情感、資訊、與實質上的幫助，並且滿足個體之需求已對壓力緩衝之效果，有助個體降低其生理壓力、心理壓力及職業倦怠(王嬋媚，2004)，因此 H1-3 產生正向影響，這可能是本研究成立的原因。

二、工作壓力對工作家庭衝突有正向影響此研究為成立

表 5-2 研究假設表

研究假設	結果
H2：工作壓力對工作家庭衝突有正向影響。	成立
H2-1：工作負荷對工作家庭衝突有正向影響	成立
H2-2：工作控制對工作家庭衝突有正向影響	不成立
H2-3：社會支持對工作家庭衝突有負向影響	不成立

$Y = Ax_1 + Bx_2 + Cx_3$ ，藉由這公式可以了解工作家庭衝突 = (.484) 工作負荷 + (-.031) 工作控制 + (-.032) 社會支持。因此 H2-1 工作負荷對使用者意願有顯著影響。由表 4-3-6 顯示 H2-1 (工作負荷) 成立，H2-2 (工作控制)、H2-3 (社會支持) 不成立，根據研究結果本研究假設 H2 與文獻推論相同。

根據張紹勳(2004)定義「工作壓力」是指個人在工作情境中，對於某些特殊的要求無法達成或個人需求無法獲得滿足時，在心理、生理上產生異於正常的狀況，使得身心失去平衡的一種現象。

毛筱艷、梁應平(2003)也定義工作負荷過重為工作者在可使用的時間內無法完成太多工作上的要求時所承受的心理負擔程度。

曹勝雄等人(1995)定義工作壓力來自於工作本身或其環境個體在心理面和生理面如何去調適它，就決定了所謂工作壓力之大小，因此 H2 產生正向影響，這可能是本研究成立的原因。

(一)工作負荷對工作家庭衝突有正向影響此研究為成立

西方對工作-家庭議題的研究多由心理學家主導，從工作壓力的角度切入，聚焦在工作一家庭間的失衡，及其作為一個壓力來源對個人工作及家庭福祉的影響，這般研究已明確指出：工作一家庭壓力與員工的壓力反應間確實有關聯(陸洛等人，2004)。Bruck、Allan 與 Spector(2002)研究發現，在工作上投入的時間越多，工作對家庭的影響越大，就容易產生工作家庭衝突。陸洛、黃茂丁、高旭繁(2005)研究指出，工作家庭衝突較高，容易發生工作負荷變大，因此 H2-1 產生正面影響，這可能是本研究成立的原因。

(二)工作控制對工作家庭衝突有正向影響此研究為不成立

在過去的研究發現，較低工作控制可能會降低健康狀況和工作態度。相對而言，較高的工作控制對於心裡的煩惱和不健康身體有正面影響(Bond & Bunce,2003; Daniels & Guppy,1994; Rasku & Kinnunen,2003)。當工作者面對高工作要求時，可以經由增加工作控制來降低壓力源造成負面影響，而工作家庭衝突、家庭工作衝突與工作倦怠之間關係就如同是壓力源和壓力反應之間關係，

而在實證研究中 Bakker 等人(2005)也發現工作控制可以干擾工作家庭之間的衝突所產生的負影響。

過去 JDC 模式中是說明較高的工作控制會調節工作壓力源和壓力反應之間的關係。而後 JDR 模式延續 JDC 模式觀點提出不同種類工作資源會減少不同工作要求所引起生理和心理的負面影響。因此 H2-2 產生負面影響，這可能是本研究無法成立的原因。

(三)社會支持對工作家庭衝突有負向影響此研究為不成立

Kanter(1977); Korman&Korman(1980)認為來自工作和家庭領域的壓力刺激源和支持，被認為是兩者彼此互動的不同領域，同時一定要以整合的方法在一個共同的架構裡面來學習。工作和家庭領域的效應，是具有交互作用的。

工作上的支持來源中，長官支持會透過工作-家庭衝突影響生涯滿意度，即支持程度越高，工作-家庭衝突越低。個人在單位以外支持來源，包括家人及朋友關係，並不會透過透過工作-家庭衝突變項而影響(朱振衣，2005)。因此 H2-3 產生正向影響，這可能是本研究無法成立的原因。

三、智慧型手機應用程式之使用行為對工作壓力與職業倦怠有正向干擾效果此研究為成立

本研究結果與假設表研究驗證如 5-3 所示，研究假設 H3 成立、研究假設 H3-1、H3-2 與 H3-3 均不成立。

表 5-3 研究假設表

假設	結果
H3：智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與職業倦怠有正向干擾效果	不成立
H3-1：智慧型手機應用程式之使用知覺對工作負荷與職業倦怠有正向干擾效果	不成立
H3-2：智慧型手機應用程式之使用知覺對工作控制與職業倦怠有正向干擾效果	不成立
H3-3：智慧型手機應用程式之使用知覺對社會支持與職業倦怠有正向干擾效果	不成立

智慧型手機的應用程式對於使用者而言就是要使生活便利，因此許多使用者將智慧型手機的應用程式運用在工作領域上，在工作中或者是下班後使用智慧型手機的應用程式有收發電子郵件、觀看股票最新動態、透過攝影機進行視訊會議、自動提醒功能的行事曆紀錄重要會談時間與地點...等，可以讓使用者知道有哪些工作未完成或者是已完成，因此可以減少工作者的工作壓力及職業疲勞等情況，因此 H3 產生負向干擾效果，這可能是本研究無法成立的原因。

(一)智慧型手機應用程式之使用知覺對工作負荷與職業倦怠有正向干擾效果此研究為不成立

根據 work overload(Frank M.Gryna,2004)一書提到，在現在全球化的時代與公司間彼此激烈競爭，迫使員工的工作負荷日益加重，當員工的工作負荷日益加重時，在工作上員工的壓力也會日益增加，在長時間的壓力下造成員工心理與生理上的倦怠感(邵婷，2012)，因此當員工在職場上使用智慧型手機時，可以因為智慧型手機的便利性讓他們的工作更有組織、有條理，進而減少工作上的負擔，因此 H3-1 產生負向干擾效果，這可能是本研究無法成立的原因。

(二)智慧型手機應用程式之使用知覺對工作控制與職業倦怠有正向干擾效果此研究為不成立

工作者常抱怨工作枯燥，人被機器控制，體會不到工作的樂趣，但為了謀生又不得不天天上班，甚至下班後還要經常加班，工作已變成了令人厭倦但是甩又甩不掉的枷鎖，所以若能有效的控制工作上的時間和進度可大幅度的減少職業倦怠的問題(邵婷，2012)，因此現今的人們會使用智慧型手機進行工作時，工作者可以有效的控制工作的時間和進度，進而減少上班時間，因此 H3-2 產生負向干擾效果，這可能是本研究無法成立的原因。

(三)智慧型手機應用程式之使用行知覺對社會支持與職業倦怠有正向干擾效果此研究為不成立

社會支持可能直接作用於壓力後果，強化其身心健康，或緩和和工作壓力所造成的負面影響，顯然社會支持在整個壓力歷程中之重要性是不容忽視的，因此工作情境中的上司、同事可使用智慧型手機應用程式的即時通訊軟體提供足夠的社會支持，可使工

作者本身覺得獲得足夠的社會支持來協助解決工作、情緒等方面的問題，則在工作上勝任愉快(施蕙華、曾麗娟，1993)，因此 H3-3 產生負向干擾效果，這可能是本研究無法成立的原因。

四、智慧型手機應用程式之使用知覺對工作壓力與工作家庭衝突有正向干擾效果此研究為成立

本研究結果與假設表研究驗證如 5-4 所示，研究假設 H4 部分成立、研究假設 H4-1 成立、研究假設 H4-2 與 H4-3 均不成立。

表 5-4 研究假設表

假設	結果
H4:：智慧型手機應用程式之使用行為對工作壓力與工作家庭衝突有正向干擾效果	部分成立
H4-1: 智慧型手機應用程式之使用行為對工作負荷與工作家庭衝突有正向干擾效果	成立
H4-2: 智慧型手機應用程式之使用行為對工作控制與工作家庭衝突有正向干擾效果	不成立
H4-3: 智慧型手機應用程式之使用行為對社會支持與工作家庭衝突有正向干擾效果	不成立

Pleck、Staines&Lang(1980)研究發現，加班的頻率、工時的長短、每日工作的安排以及身心的工作需求，都是影響工作家庭

衝突的重要特性。根據智庫工作基金會(The Work Foundation)調查，全美企業約全三分之二的員工一收到電子郵件，會像得了強迫症似的立即回覆，其他三分之一也會在十五分鐘內透過電腦或是手機檢查郵件。「無法預期的工時破壞員工生活與工作的平衡。」(梁安藍，2012)。

然而智慧型手機能為生活帶來很多方便、即時性，因此可以更容易聯繫得到，因此不論是在工作中或者下班後都能會家人互通消息，這些情況能在無形中降低工作者下班後回歸家庭的阻礙，根據上面敘述有可能衝突也能降低衝突，因此 H4 有正向干擾效果以及負向干擾效果，這可能是本研究只有部分成立的原因。

(一)智慧型手機應用程式之使用知覺對工作負荷與工作家庭衝突有正向干擾效果此研究為成立

經實證研究發現，持有智慧型手機的員工會傾向於下班後使用科技執行追加工作。當知覺到任務的時間急迫性越高時，持有智慧型手機者對於使用智慧型手機之應用程式的表現較為強烈，而下班後使用科技執行追加工作會增加員工在工作對家庭的時間、壓力衝突(羅詩嫻，2011)。

工作家庭區隔偏好低及工作負荷高的員工會傾向下班後使用智慧型手機處理工作事務，而下班後使用智慧型手機處理公事會產生工作家庭衝突(鄧維崧，2011)，由於使用智慧型手機使得時間管理無法調節因此下班後使用智慧型手機處理公事對工作家庭衝突會有影響，因此 H4-1 有正向干擾，這可能是本研究成立的原因。

(二)智慧型手機應用程式之使用知覺對工作控制與工作家庭衝突有正向干擾效果此研究為不成立

研究發現，下班後使用科技執行追加工作會增加員工在工作對家庭的時間、壓力衝突，但其中，持有智慧型手機的員工會因下班後使用科技執行追加工作，進而有效的控制工作上的時間和進度，因而減少其工作對家庭的壓力衝突(羅詩嫻，2011)，因此 H4-2 產生負向干擾效果，這可能是本研究無法成立的原因。

(三)智慧型手機應用程式之使用知覺對社會支持與工作家庭衝突有正向干擾效果此研究為不成立

Kammerman & Kahn(1987)的研究認為工作職場上的支持的確有助於平衡工作與家庭之間的角色，以降低工作家庭衝突(葉蓓姘，2009)，因此當我們使用智慧型手機時，可以因為智慧型手機之應用程式中的即時軟體獲得上司或是同事的鼓勵，又可以使用即時軟體與家人互通消息瞭解彼此狀況，並而降低工作家庭衝突，因此 H4-3 產生負向干擾效果，這可能是本研究無法成立的原因。

第二節 研究建議

一、實務建議

1.企業也可利用智慧型手機應用程式系統增進交流互動之好處建立社團，讓員工在社團中進行互動與交流，了解員工所需並且改善其工作氣氛與績效。

- 2.公司可以讓員工利用智慧型手機隨時了解最新資訊，員工在工作上就會有新的想法。
- 3.公司可以利用智慧型手機，利用一些軟體建立屬於自己的社團，並可以在社團上隨時分享工作上遇套的問題，前輩們看到你的訊息就會立刻幫助你的問題。
- 4.員工獲得工作滿足，主要是從工作中獲得公平的待遇，所以企業可以利用智慧型手機隨時交流讓員工增加知識，提高工作滿足感，增加工作績效。
- 5.企業可以以智慧型手機的正向影響開放讓員工適時的利用智慧型手機放鬆，讓員工減少工作。

二、學術建議

- 1.未來相關研究中，可以增加智慧型手機的使用對於工作或其他構面影響之研究。
- 2.未來相關研究以橫斷面時間研究，探討智慧型手機的使用對工作上的影響。
- 3.未來相關研究中，可以增加工作態度面之夠麵來研究，可以增加研究之廣度。
- 4.在未來相關研究中，可以增加智慧型手機工作滿足之研究，讓員工提升績效。

第六章 參考文獻

1. 中文部份

王占魁(2009)。智慧型手機網路使用意願及相關因素探討，樹德科技大學資訊管理系（研究所），碩士論文。

何易修(2010)。光電產業員工工作壓力對職場疲勞影響之評估-以工作不安全感為中介變項，南台科技大學人力資源管理研究所，碩士學位論文。

余維津(2012)。工作負荷及情緒勞務對工作倦怠之影響：以員工協助方案為調節變項，國立高雄應用科技大學人力資源發展系(所)，碩士論文。

吳素華(2012)。台灣民眾無線與行動上網行為應用現況，資策會 FIND。

吳凱琳(2013)。害你工作績效變差？遠離手機的 7 大理由，西元 2013 年 11 月 18 日，取自：
<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5053116>

邵婷(2012)。小心工作倦怠心理拖垮身體，西元 2012 年 2 月 13 日，取自：
<http://health.big5.enorth.com.cn/system/2012/02/13/008639828.shtml>

施蕙華、曾麗娟(1993)。工作壓力感受、社會支持、工作滿意與離職傾向之關連性研究—以職業軍官為例，復興崗學報。

- 柯宏君(2011)。國際觀光旅館從業人員工作壓力、職業倦怠與離職傾向關係之研究，國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所，碩士論文。
- 柯秀幸(1994)。〈雙薪家庭中工作-家庭衝突及其對工作生活品質影響之研究〉，私立中原大學企業管理研究所碩士論文。
- 郭怡慧(2012)。臺南市國中教師工作壓力與職業倦怠關聯之研究—教師復原力與學校支持之調節效果，國立臺南大學教育學系教育經營與管理碩士班，碩士論文。
- 郭倍宏(2009)。工作-家庭衝突、工作壓力、知覺主管支持與離職傾向關係研究：以輔導會所屬員工為例，國立中正大學企業管理研究所，碩士論文。
- 郭詩敏(2012)。學校護理人員工作家庭衝突與工作壓力間關係之研究，義守大學管理學院管理碩士在職專班。
- 陳玉蓮(2007)。工作壓力對身心健康與工作滿足之影響—以社會支持為調節變數，真理大學管理科學研究所碩士在職專班，碩士論文。
- 陳均輔(2012)。臺灣民眾行動裝置應用程式使用行為與偏好，資策會 FIND。
- 陳怡芳(2011)。員工協助方案對工作壓力與職業倦怠之調節效果研究，銘傳大學管理研究所在職專班，碩士論文。

- 彭金堂、吳泱霖、孔俊昌、陳建峻、李家興、彭思予(2013)。以科技接受模式探討消費者使用智慧型手機之認知態度，元培科技大學企業管理系。
- 游馥慈(2012)。品牌關係利益前因與結果變數之研究-以智慧型手機為例，國立東華大學企業管理研究所。
- 程芸生(2007)。職家衝突：工作家庭雙介面之要求、資源與衝突感受之性別差異，國立中央大學人力資源管理研究所，碩士論文。
- 黃士庭(2012)。消費者產品知識對智慧型手機使用行為之影響，銘傳大學傳播管理學院傳播管理研究所，碩士論文。
- 葉桂珍、汪美香(2003)。資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係，臺大管理論叢，14(1)，79-118。
- 葉爾雯(1991)。〈影響雙生涯夫妻家庭與職業衝突的有關背景、情境及心理因素之研究〉，國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 葉蓓姣(2009)。工作負荷、工作家庭衝突與工作滿意度之關聯研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 廖佳音(2009)。工作特性對工作績效之影響-工作負荷認知與自我效能感調節效果之探討，國立中央大學企業管理學系，碩士論文。

蔡博元、林佩靜與呂瑞琪(2009)。以知覺有用性探討持續使用部落格之意圖的實證研究，真理大學台南麻豆校區資訊商務學系。

鄧維崧(2011)。智慧型手機對職家衝突的影響，國立臺灣科技大學企業管理系，碩士論文。

謝銘仁(2005)。智慧型手機在物流業營業司機之接受度研究—以新竹貨運為例，國立成功大學，碩士論文。

羅詩嫻(2011)。探討智慧型手機、科技協助追加工作與工作對家庭衝突之關係，國立臺灣科技大學企業管理系，碩士論文。

2. 外文部份

Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.

Duxbury, L. E., & Higgins, C. A.,(1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 78, 60-74.

Duxbury, L. E., Higgins, C. A., & Mills, S. (1992). After-hours telecommuting and work-family conflict: A comparative analysis. *Information Systems Research*, 3, 173-190.

Frone, M. R., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the

work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77 (1) , 65-75.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J.,(1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.

Gutek, B., Searle, S. & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role-explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568

Netemeyer, R.G., Boles, J. S. & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4) , 400-410.

Robbins, S.P.(1993). *Organizational behavior: Concepts, controversies, applications*,(6thed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Robbins. & Couter(1996).*Organizational Behavior. Management* , 6th Edition,Prentice Hall International , Inc.

附錄 問卷

各位先生、女士您好：

首先感謝您撥空協助調查，本研究主要目的在「探討工作壓力之影響效果_以智慧型手機應用程式之知覺行為為干擾變項」，是想藉由問卷了解工作中使用智慧型手機應用程式(APP)所會造成的影響，請您依據實際情況逐題回答，您的填答結果僅作為學術研究分析之用，並絕對保密，請放心填答。再次感謝您的協助。

修平科技大學人力資源發展系

楊秉學、蕭雯憶、蔡侑儒、賴巧馨、何冠儀

指導老師:楊雯惠

連絡電話:04-24961100#2399

填答說明：

本問卷共包括五部分，請依據您本身的實際情況，在□中勾選每題的適當選項，謝謝！

第一部分:以下情況與我工作情況的符合程度為	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.智慧型手機是能幫助我、有用的工具	<input type="checkbox"/>				
2.智慧型手機上網收集資訊是方便的	<input type="checkbox"/>				
3.使用智慧型手機能提高工作效率	<input type="checkbox"/>				
4.使用智慧型手機能讓我的生活美好、方便	<input type="checkbox"/>				

5. 智慧型手機是不可或缺的	<input type="checkbox"/>				
6. 使用智慧型手機很容易上手	<input type="checkbox"/>				
7. 用智慧型手機上網很容易	<input type="checkbox"/>				
8. 智慧型手機功的操作方式很簡單	<input type="checkbox"/>				
9. 智慧型手機不需要很長時間學習	<input type="checkbox"/>				
10. 智慧型手機的互動操作是清楚和容易了解的	<input type="checkbox"/>				

第二部分：以下情況與我工作情況的符合程度為	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 因為工作的疲憊，讓我無法將注意力集中在家庭責任上	<input type="checkbox"/>				
2. 當我在工作時，會因為想到個人或家庭的問題而感到煩惱	<input type="checkbox"/>				
3. 工作責任所需要的時間使我必須在家庭活動上缺席	<input type="checkbox"/>				
4. 我的工作需要我投入的時間使我無法分擔家裡的責任和活動	<input type="checkbox"/>				
5. 我的工作限制了我的家庭活動，而且比我想像的限制更多	<input type="checkbox"/>				
6. 我花在家庭生活的時間會影響我的工作	<input type="checkbox"/>				
7. 因為我必須花在家庭責任的時間使我必	<input type="checkbox"/>				

須錯失一些工作活動					
8.因為家裡的事帶來的壓力，我工作時心思常被家裡的事佔據	<input type="checkbox"/>				
9.家庭生活的緊張和焦慮常常減弱了我的工作能力	<input type="checkbox"/>				
10.我在家裡認為很好的行為，運用在工作上可能會造成反效果	<input type="checkbox"/>				

第三部分：以下情況與我工作情況的符合程度為	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.我的工作步調很快	<input type="checkbox"/>				
2.我的工作很辛苦	<input type="checkbox"/>				
3.我的工作很耗體力	<input type="checkbox"/>				
4.我的工作量太大	<input type="checkbox"/>				
5.我沒有足夠的時間來完成工作	<input type="checkbox"/>				
6.我的工作需要長時間集中注意力	<input type="checkbox"/>				
7.我的工作非常忙碌而不能充分休息	<input type="checkbox"/>				
8.我的工作場所有人力不足的現象	<input type="checkbox"/>				
9.在工作中，我有機會學習到新的事物	<input type="checkbox"/>				
10.在工作中，我具有創新的想法	<input type="checkbox"/>				
11.我的工作需要高度的技術	<input type="checkbox"/>				
12.我的工作內容是很多元、多樣的	<input type="checkbox"/>				

13.在工作中，我有機會發展自己特殊的才能	<input type="checkbox"/>				
14.在工作中，很多事我可以自己做主	<input type="checkbox"/>				
15.對於工作上發生的事，我的意見具有影響力	<input type="checkbox"/>				
16.我的直屬主管會關心部屬的福利	<input type="checkbox"/>				
17.我的直屬主管會聽取我的意見	<input type="checkbox"/>				
18.我執行的工作會得到直屬主管支持	<input type="checkbox"/>				
19.我的直屬主管能成功的管理員工一起工作	<input type="checkbox"/>				
20.我的同事能把分內的工作做好	<input type="checkbox"/>				
21.我的同事會關心我	<input type="checkbox"/>				
22.我的同事很友善	<input type="checkbox"/>				
23.如果工作困難，我的同事會關心我	<input type="checkbox"/>				

第四部分:以下情況與我工作情況的符合程度為	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.我無法有效的處理同事的問題。	<input type="checkbox"/>				
2.我覺得自己對待同仁越來越沒有耐心。	<input type="checkbox"/>				
3.我覺得自己的職責越來越難。	<input type="checkbox"/>				
4.我一想到要面對工作便提不起精神。	<input type="checkbox"/>				
5.工作使我感到力不從心、束手無策。	<input type="checkbox"/>				
6.我經常因為處理文件的問題而生氣。	<input type="checkbox"/>				

7.我對同事在行政上的配合度抱持悲觀的看法。	<input type="checkbox"/>				
8.工作讓我情緒低落。	<input type="checkbox"/>				
9.想到需要繼續工作令我心生煩躁。	<input type="checkbox"/>				
10.我對同事抱持悲觀看法。	<input type="checkbox"/>				
11.我覺得這份工作讓我沒有甚麼成就感。	<input type="checkbox"/>				
12.對於工作常有多一事不如少一事的想法。	<input type="checkbox"/>				
13.我工作後能保有剛開始工作時的熱忱。	<input type="checkbox"/>				
14.早上起床想到要面臨工作就無精打采。	<input type="checkbox"/>				
15.我對工作越來越缺乏耐心。	<input type="checkbox"/>				
16.我越來越不喜歡與同事互動。	<input type="checkbox"/>				
17.從事工作所獲得的獎勵，並不會讓我有成就感。	<input type="checkbox"/>				
18.從事工作後，我對人的態度變得越是冷淡。	<input type="checkbox"/>				
19.對於目前的工作，我感覺有挫折感。	<input type="checkbox"/>				
20.我覺得處理公事時，常有挫折與無力感。	<input type="checkbox"/>				

第五部分【個人資料】

1. 性別：男 女
2. 年齡：20歲以下 21~25歲 26~30歲 31~35歲 36~40歲 41~45歲 46歲以上
3. 學歷：高中(含)以下 專科 大學 碩士以上
4. 職位：高階主管(如：董事長、總經理、副總經理、特助…)

中階主管(如：處長、廠長、經理、主任…等部門主管)

低階主管(如：課長、組長…)

基層員工(如：專員、組員、職員…)

5. 工作年資：1年以下 1年~3年 4年~6年 7年-10年
10年以上

6. 產業：批發及零售業 住宿及餐飲業 運輸倉儲及通信業
金融保險業 不動產業及租賃業 專業科學及技術服務業
教育服務業 文化休閒業 其他服務業_____

7. 請問您目前每天使用智慧型手機應用程式進行工作的時間
不滿1小時 1至3小時 3至5小時 5小時以上

8. 請問您最常在何處使用手機上網(可複選)

自宅住家 公司 大眾運輸交通工具 咖啡廳

便利商店 其他_____

謝謝你的填答，問卷到此結束!