

工作倦怠、工作投入與工作滿意度關聯性之研究

An Empirical Study on Job Burnout, Job Involvement and Job Satisfaction

劉季貞¹

國立高雄科技大學 企業管理系 助理教授
grace@nkust.edu.tw

溫旻哲²

國立高雄科技大學 企業管理系碩士班 研究生
1106335111@nkust.edu.tw

摘要

本研究在探討「工作倦怠」與「工作投入」對非典型就業者「工作滿意度」之影響，並探討「工作投入」在「工作倦怠」對「工作滿意度」之間是否具有中介效果。本研究以非典型就業者為研究樣本，採立意抽樣方式取樣進行施測。共回收 235 份問卷，刪除無效問卷 33 份後，有效問卷為 202 份，有效問卷回收率為 85.9%。

採用 SPSS25.0 統計軟體進行資料分析以及假設檢定。研究結果發現，工作倦怠對工作滿意度有顯著負向影響，工作倦怠對工作投入有負向顯著影響，工作投入對工作滿意度有正向顯著影響，工作投入在工作倦怠與工作滿意度之間具有部分中介效果。

關鍵詞：非典型就業者、工作倦怠、工作投入、工作滿意度

Keywords: Atypical Employees, Job Burnout, Job Involvement, Job Satisfaction.

1. 研究背景、動機與目的

1.1 研究背景

依據中華民國統計資訊網於 2017 年 12 月 1 日公佈「非典型就業及主要工作經常性收入之相關說明」，主計處統計在台灣非典型就業者佔全部就業人口的比率逐年升高，106 年 5 月全體就業人數為 1,133.1 萬人，較 97 年 5 月增加 91.8 萬人或增 8.81%。其中非典型就業型態包括部分工時、臨時性或人力派遣的工作者，為 80.5 萬人，較 97 年增加 15.5 萬人。

民國 97 至 106 年，非典型工作者平均年增率為 2.4%，略高於全時正式工作者之 0.8%，致非典型工作者佔全體就業人數之比重，由 97 年 6.24% 增至 106 年 7.11%，計上升 0.87 個百分點；若就金融海嘯影響期間（97 至 102 年）與近年（103 至 106 年）資料觀察，非典型工作者平均年增率分別為 3.2% 與 1.5%，顯示近年非典型就業增幅相較之下有比較和緩（中華民國統計資訊網，2017）

台灣自 2015 年起，勞基法不斷的修訂，其中關於一例一休、加班費調整等，使得台灣企業的老闆對於僱用正式員工，更傾向於僱用計時人員。非典型就業者在整體就業者中的比率又出現明顯的上升，使得企業在人力資源領域上對於如何對待非典型就業者之議題變得越趨重要。

1.2 研究動機

在過去的三十年內，許多評論家越來越強調勞動力市場靈活性的的重要性，將非典型僱傭關係作為員工提升績效和適應能力的一種手段。雖然一些研究結果發現了英國存在著普遍的的非典型工作者（Dex & McCulloch, 1995, Booth & Francesconi, 2003），但很少有研究分析這類型的僱傭關係對於員工是否會產生積極或消極的影響（Rodriguez, 2002）。

從員工的觀點來看，被派遣的員工可以選擇他們自己理想的公司、選擇其想進入的產業，甚至選擇自己的工作週期，也比較符合現代人希望追求工作自主性的工作價值觀。因此，非典型就業型態在基層勞動力及行政人員的任

用上，已成趨勢。未來企業除了保有特定之技術及核心員工之外，其餘人力則會採用非典型就業者。此類型的臨時性勞動力已經包含專業性、主管型之工作職位，不再只是局限於基層人力(Baker & Aldrich, 1997)

Singh、Goolsby 與 Rhoad (1994)研究發現員工一旦發生工作倦怠，個人之心理與生理健康會受到危害，進而對組織造成影響，會在工作滿意度、離職率及組織承諾上面反映出來。工作倦怠會讓員工質疑自己是不是真的具有足夠的能力處理自己所負責的業務，並且減少對工作的投入，最後造成工作績效降低。

目前國內並沒有對於非典型就業者之工作滿意度的相關研究，僅有少數針對派遣員工之工作滿意度的相關研究。因此，在本研究中以非典型工作者為研究對象，去瞭解作為非典型就業者的員工之心理因素如何影響非典型就業者之工作滿意度情形。

本研究嘗試由實證資料之分析結果，可使企業之主管以及人力資源部門能夠更重視非典型就業者的需求並且予以激勵，建立良好的勞資關係，期盼能夠提升勞方之工作滿意度。

1.3 研究目的

本研究目的歸納如下：

- 一、探討工作倦怠對工作滿意度之影響。
- 二、探討工作倦怠對於工作投入的影響。
- 三、探討工作投入對於工作滿意度的影響。
- 四、探討工作投入對於工作倦怠與工作滿意度之間是否具有中介效果。

2. 文獻探討與假說推論

2.1 非典型就業者

Polivka 與 Nardone (1989)將非典型就業(Atypical employment)定義為：勞方與資方兩邊皆不期待持續的僱傭關係且在工作的時數上，具有不固定、不可預期之特性。本研究參考鄭津津(1999)對非典型就業的定義，將非典型工作分為三種類型：部分工時工作(part-time employment)、暫時性工作(temporary employment)與派遣工作(dispatched employment)。

馮吉成(2012)以派遣人員為研究對象。研究結果顯示工作滿意度正向影響工作幸福感。許靜雄(2008)以派遣員工為研究對象。研究結果顯示派遣員工之工作滿意對工作績效有部份顯著影響。劉耀群(2007)以派遣人員為研究對象。研究結果顯示：研究結果顯示工作投入、工作滿意與工作績效有正向相關。陳泓鍵(2002)以派遣人員做為研究對象。研究結果顯示當派遣人員被安排在工作特性高，亦即工作完整性、工作回饋性、工作自主性、工作重要性、技能多樣性高的情況下，以及內在動機較高的派遣人員，會表現出較高的工作滿意度。

2.2 工作倦怠

Freudenberger (1974)最早提出工作倦怠(Job Burnout)一詞。他認為工作倦怠是因為對能量、力量或資源過度需求，而導致失敗、身心耗竭或筋疲力竭，並將工作倦怠定義為：員工工作時在情緒與生理上的耗竭狀態。李靜美(2011)進一步認為，工作倦怠為個體對所從事的工作無法因應，包括工作負荷過重，或理想與現實無法配合等，進而發展出負向的自我概念和態度，使得個人在面對工作時，出現生理健康問題、心理情緒低落、工作績效及熱情受到影響，造成工作成就低落感、人際關係疏離、工作品質降低的現象。

本研究參考陳怡如(2010)的定義，將工作倦怠定義為「當個體無法因應工作壓力時，出現疲乏、焦慮、壓抑等負面情緒，進而對工作失去熱忱，工作能力下降，工作品質低落、成就感低落，嚴重者產生對人、事、物感到疏離，甚至身心衰竭現象」，並參考 Maslach 與 Jackson (1981)的工作倦怠量表。將以去人性化、情緒耗竭與缺乏成就感做為本研究中工作倦怠之衡量構面。

2.3 工作投入

工作投入乃工作態度的一個層面，是由 Allport(1943)所提出的自我投入的概念而來，定義自我投入的意義乃工作者對工作的參與程度。Lodahl 與 Kejner(1965)兩位學者整理了 Allport(1947)的「自我工作投入」(ego involvement

in work), 以及 Dubin (1956) 的「生活興趣重心」(centrallife interests) 等兩個在工作上的涵意, 首先提出關於工作投入(job involvement)一詞。將工作投入定義為: 員工的工作表現會影響個人自尊的程度。張秋遠(2004)則認為工作投入是個人面對工作與從事工作時之內在的心理狀態與外顯行為的態度, 其不只會受個人內在特質的影響, 也同時會受工作情境的影響, 是個人特質與情境兩者互相影響的結果。

本研究的工作投入是根據張素秋(2006)之觀點, 將工作投入定義為個人對本身目前所從事工作的一種認知或信念狀態, 並且表現在工作過程中專注度及願意參與的程度, 並參考王翠萍(2016)所使用的衡量構面, 將以工作認同、工作專注、工作樂趣、工作參與作為本研究之衡量構面。

2.4 工作滿意度

科學管理之父 Taylor (1919) 在《The principles of scientific management》書中提出「工作滿意」這個名詞。他的理論是用科學動作的原理制定最好的工作方法, 運用科學原理來管理人力, 使員工之間能真誠互動、工作氣氛和諧, 共同努力達成目標, 藉此發揮最大的效能。工作滿意度(Job Satisfaction)指人對於其工作的感覺或對工作中各個構面的一些相關態度, 員工對於自己的工作本身會有生理以及心理的感受, 而這份感受將會影響員工的行為。Mayo、Roethlisberger 與 Whitehead 於 1927 年至 1932 年之間進行霍桑研究(Hawthorne Studies)發現: 工作者的情感特質會影響工作行為, 而工作者的社會認知和心理因素會影響工作滿意度。Porter 與 Lawler (1968) 認為工作滿意度是由工作者預期在進行特定工作之後所得到的報酬與實際獲得的報酬的差距大小決定。差距越大, 滿足程度小; 差距越小, 則滿足程度較大。

本研究的工作滿意度是根據 Locke(1976)對工作滿意度之定義: 員工對其工作喜好或不喜好的程度, 即工作特性適合工作者願望則產生工作滿意, 且參考劉梅雀(2015)之工作滿意度量表之衡量問項, 將工作滿意度視為單一構面。

2.5 工作倦怠與工作滿意度之關係

Lee 與 Ashforth (1996) 的論述中指出工作倦怠會降低個體的工作滿意度與其對工作的參與和付出、降低個人對組織的承諾, 並且對組織也將會抱持著負面的態度。王志宏與翁振益(2009)研究領隊人員情緒勞務、工作倦與工作滿意度之間的關係。其工作倦怠變項使用去人性化、情緒耗竭與缺乏成就感等三項子構面來進行衡量, 研究結果顯示, 當工作者的工作倦怠程度提高時, 會使其工作滿意度降低。因此, 員工一旦產生工作倦怠, 將會從心理進而影響到行為, 導致降低對工作的投入、對工作感到不滿, 因此本研究提出假設 H1 如下:

H1: 「工作倦怠」負向影響「工作滿意度」

H1-1: 「去人性化」負向影響「工作滿意度」

H1-2: 「情緒耗竭」負向影響「工作滿意度」

H1-3: 「缺乏成就感」負向影響「工作滿意度」

2.6 工作倦怠與工作投入之關係

潘淑珍(2009)研究指出當個體面對工作壓力時, 會採取某些因應措施, 假若無法順利因應, 則負面情緒持續高漲, 個體工作投入隨之遞減, 績效品質繼而益趨低落。嚴重者對於人、事、物缺乏熱忱, 成就感低落或有鴛鴦心態及強烈的離職念頭。黃愛德(2017)研究雙北市國中兼學務行政教師工作壓力與工作倦怠發現工作壓力與工作倦怠呈現高度正相關。本研究以黃愛德(2017)的研究推論潘淑珍(2009)研究中提到的負面情緒高漲與工作倦怠有關, 因此工作倦怠可能會影響到工作投入。

Chiu 與 Tsai (2006)以飯店與餐廳的服務人員作為研究對象, 探討工作倦怠、工作投入與組織公民行為的相關性, 其工作倦怠變項使用去人性化、情緒耗竭與缺乏成就感等三項子構面來進行衡量, 研究結果顯示, 工作倦怠的負面效果深層影響著員工的工作態度, 進而影響工作投入。

另外也有不少的研究結果也提出工作倦怠會導致組織與個人的龐大損失, 因為它所引發的不僅是員工消極性的工作態度, 還有另人快不的行為, 如工作投入降低、工作績效減少及離職傾向增加(Jackson & Maslach, 1982; Leiter

& Maslach, 1988; Motowidlo & Packard, 1986; Shirom, 1989; Wright & Bonett, 1997; Wright & Cropanzano, 1998)。，因此本研究提出假設 H2 如下：

H2：「工作倦怠」負向影響「工作投入」

H2-1：「去人性化」負向影響「工作投入」

H2-2：「情緒耗竭」負向影響「工作投入」

H2-3：「缺乏成就感」負向影響「工作投入」

2.7 工作投入與工作滿意度之關係

依據 Robinowitz 與 Hall (1997) 提出了工作投入綜合理論模式，工作投入會受到情境以及個人特質所影響，而工作滿意度為工作投入所產生的結果。黃新福、孫淑芬(2005)研究的結果發現工作者對工作投入的知覺確實會影響其工作滿意度，認同者滿意度會較高。工作滿意度與工作投入之間具有顯著正相關，滿意度高者的工作投入較強。陳益增(2006)研究發現工作投入之「工作投入」構面與工作滿意度相關分析結果，均呈顯著正相關，表示照顧服務員工作投入程度愈高者，其工作滿意度指標愈高。施振華(2006)、李忠駿(2006)、張芳梓(2007)、黃馨儀 (2008)、Smith 與 Brannick(1990)等研究發現工作投入影響工作滿意度之線性分析呈顯著水準。王翠萍(2016)研究臺南市公立國民小學學校組織氣氛與教師工作滿意度及工作投入關係，其工作投入變項使用工作認同、工作參與、工作專注與工作樂趣等四項子構面進行衡量，研究結果顯示，工作投入與工作滿意度具有顯著正向相關因此本研究提出假設 H3 如下：

H3：「工作投入」正向影響「工作滿意度」

H3-1：「工作認同」正向影響「工作滿意度」

H3-2：「工作參與」正向影響「工作滿意度」

H3-3：「工作專注」正向影響「工作滿意度」

H3-4：「工作樂趣」正向影響「工作滿意度」

2.8 工作投入之中介效果

Maslach 與 Jackson (1981) 進一步研究後確定工作倦怠的三種因素：情緒耗竭、缺乏人性與個人成就感。情緒耗竭是指耗盡了工作情緒，感到精疲力竭、身心交瘁，而產生了無助感與無望感；缺乏人性是指態度冷漠、缺乏同情心與耐心，指他人的錯誤；個人成就感是指感受到自己有能力處理問題或是幫助別人。當個人成就感低的時候，工作倦怠會越嚴重。即是指工作倦怠程度越高，則員工會減少工作投入。

林瓊玲(2003)研究參與社會團體之成人的工作投入會影響其工作滿意度，而且工作投入愈正向，對工作就愈能參與，並從中獲得卓越感，對自身工作更加認同，對自己的工作滿意度也相對的提高，反之，如果工作者的工作投入越少，則對自己工作滿意度也相對更低。

Cullen、Silverstein 與 Foley(2008)則根據 Maslach 的理論對於食品加工業的員工進行研究，證明了員工存在的工作倦怠越高，其反應出的工作滿意度就越低。因此，本研究提出假設 H4 如下：

H4：「工作投入」在「工作倦怠」與「工作滿意度」之間具有中介效果

3. 研究方法

3.1 研究架構

根據研究目的與相關文獻的探討，本研究主要探討工作倦怠是否會透過工作投入影響工作滿意度。本研究之研究架構如圖 1 所示。

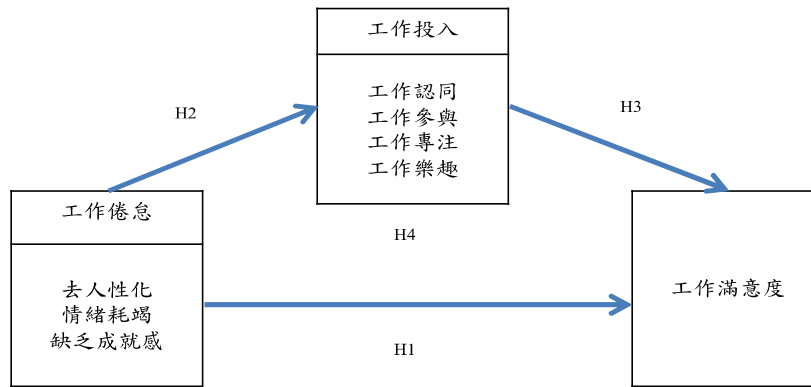


圖 1 本研究架構

3.2 操作性定義與衡量問項

本研究針對各研究變數的操作型定義及相關參考文獻詳加說明，如表 1 所示。

表 1 各研究變項操作型定義

變項	操作性定義	構面	操作性定義	文獻
工作倦怠	當個體無法因應工作壓力時，出現疲乏、焦慮、壓抑等負面情緒，進而對工作失去熱忱，工作能力下降，工作品質低落、成就感低落，嚴重者產生對人、事、物感到疏離，甚至身心衰竭現象	去人性化	可視為一種負面的、冷酷的或特意遠離的態度來回應各種工作內容	林澂 (2016)
		情緒耗竭	指個人感覺其情緒資源已經消耗殆盡，以致喪失精力感覺	
		缺乏成就感	指個人不滿意自己的工作表現，並在工作及人際關係中缺乏成就感	
工作投入	個人對本身目前所從事工作的一種認知或信念狀態，並且表現在工作過程中專注度及願意參與的程度	工作認同	員工對於本身工作的認同感，工作當作生活的目標，並認同自己的公司	王翠萍 (2016)
		工作參與	員工對於工作所表現出積極與主動，並配合公司活動的態度	
		工作專注	員工對所從事的工作，表現出來的專注、認真、負責的態度	
		工作樂趣	員工熱愛工作，從工作中找到樂趣並在工作上發揮所長	
工作滿意度	個人在評估工作或是依工作經驗所產生之快樂或正面情緒			劉梅雀 (2015)

3.3 研究對象與樣本回收

本研究之問卷主要研究對象，乃針對國內部分工時工作者、暫時性工作者與派遣工作者。總計回收份數為 235 份，依據填答人作答的情況，有下列情況者視為無效問卷：(1) 填答不完整，有漏題的問卷。(2) 填答全部勾選為同一欄之問卷(3) 就業型態勾選為全職工資員工之問卷。刪除無效問卷 33 份後，有效問卷為 202 份，有效問卷回收率為 85.9%。而後續之統計分析乃針對有效問卷來進行。

4. 研究結果與分析

4.1 信度分析

依據 Cuieford(1965)提出，當 Cronbach's α 值達到 0.7 以上者屬於高信度，若介於 0.35 至 0.7 之間為中信度，低於 0.35 則為低信度。如表 2 所示各構面的 Cronbach's α 值，工作倦怠為 0.924，工作自主性為 0.929，工作投入為 0.888，工作滿意度為 0.931，皆大於 0.7 以上，表示此問卷具有高信度，足以採信。

表 2 信度分析

變項	問項	Cronbach's α
工作倦怠	15	0.924
工作投入	13	0.888
工作滿意度	3	0.931

4.2 研究變項之敘述性統計分析

由表 3 工作倦怠之敘述性統計分析可知，以 B05「在我工作結束時，我感到筋疲力竭」的平均數 4.42 最高，B06「一早起來，想到又要面對一天的工作，我覺得疲累」的平均數 4.18 次之。以此推估，非典型就業型態會使工作者對於工作內容或工作環境的知覺是負面的，可能是工作很忙、工作壓力大所導致工作者在結束工作之後精疲力盡，不想面對隔天的工作。

表 3 工作倦怠之敘述性統計分析表

工作倦怠問項	平均數	標準差	排序
B01 這個工作，使我對顧客的態度變得更冷淡了	3.29	0.114	7
B02 我覺得我漸漸的把某些人當作物品一樣對待	3.18	0.122	8
B03 我不在乎也不關心顧客發生甚麼事	2.70	0.102	14
B04 我的工作使我感到情緒耗竭	3.79	0.119	3
B05 在我工作結束時，我感到筋疲力竭	4.42	0.113	1
B06 一早起來，想到又要面對一天的工作，我覺得疲累	4.18	0.112	2
B07 我對工作感到心力交瘁	3.75	0.111	4
B08 對我而言，整天和他人工作是非常緊張的	3.06	0.107	9
B09 與人互動的工作帶給我很大的壓力	2.91	0.107	10
B10 我無法與顧客共同營造一個自在的氣氛	2.91	0.096	10
B11 在從事工作中，我無法完成許多值得做的事情	3.32	0.113	6
B12 在從事工作中，我無法冷靜地處理情緒上的問題	2.86	0.099	12
B13 我不容易了解顧客對於某些事物的看法	3.36	0.111	5
B14 在從事工作中，我覺得我無法正向給予顧客好的體驗	2.83	0.096	13
B15 我無法有效率地處理工作上的問題	2.67	0.097	15

由表 4 工作投入之敘述性統計分析可知，以 D08「對於工作上的難題，我會請教他人，並且力求解決」的平均數 5.76 最高，D04「我會配合公司安排的職務，並且盡力完成」平均數 5.65 次之。以此推估，非典型就業者對於該職務的工作內容是會努力去完成的，即使遇到問題也會想辦法解決。

表 4 工作投入之敘述性統計表

工作投入問項	平均數	標準差	排序
D01 我覺得我的工作相當有意義的工作	4.67	0.093	9
D03 工作是我生活中很重要的一環	5.14	0.092	6
D04 我會配合公司安排的職務，並且盡力完成	5.65	0.073	2
D05 我會主動參與公司的各項活動	4.66	0.097	10
D06 我會踴躍參與所處單位之決策的討論	4.54	0.094	11
D07 我會主動配合公司的各項工作	5.21	0.091	5
D08 對於工作上的難題，我會請教他人，並且力求解決	5.76	0.078	1
D09 我會和同事研究工作方法以提升效能	5.31	0.094	4
D10 我會和朋友討論工作與分享工作中有趣的事物	5.56	0.096	3
D11 我會利用自己下班的時間處理公司相關的事情	4.07	0.121	13
D12 為公司工作，我感到很快樂	4.47	0.098	12
D13 我能夠很愉快的和別人談起我的工作	4.70	0.102	8
D14 我喜歡目前擔任的職務與工作	4.72	0.107	7

由表 5 工作滿意度之敘述性統計分析可知，E03「整體而言，我喜歡在這裡工作」平均數為 4.86 最高，E01「整體而言，我喜歡我的工作」平均數 4.85 次之。以此推估，非典型就業者對於自己的工作滿意的。

表 5 工作滿意度之敘述性統計分析

工作滿意度問項	平均數	標準差	排序
E01 整體而言，我喜歡我的工作	4.85	0.097	2
E02 整體而言，我滿意我的工作	4.79	0.098	3
E03 整體而言，我喜歡在這裡工作	4.86	0.102	1

4.3 研究變項之差異性分析

本節探討不同的人口變項的非典型就業者，對於工作倦怠、工作投入與工作滿意度整體及各子構面得分，進行差異性分析。針對性別與婚姻狀況以獨立樣本 t 檢定分析；年齡、教育程度、任職時間、就業型態與收入以單因子變異數分析，分析結果如表 6，差異性分析彙整表所示。

(一) 性別

本研究發現性別對於工作倦怠程度有顯著差異，結果為「男性」高於「女性」；對於工作投入、工作認同及工作樂趣有顯著差異，結果為「女性」高於「男性」；對於工作滿意度則沒有顯著差異。

(二) 婚姻狀況

本研究發現婚姻狀況對於工作投入、工作專注與工作樂趣有顯著差異，結果為「已婚」高於「未婚」；對於工作倦怠與工作滿意度則沒有顯著差異。

(三) 年齡

本研究發現年齡對於各變項皆沒有顯著差異。

(四) 教育程度

本研究發現教育程度對於工作投入與工作樂趣有顯著差異，結果為「碩士以上(含碩士)」高於「學士」；對於工作倦怠與工作滿意度則沒有顯著差異。

(五) 任職時間

本研究發現任職時間對於工作投入、工作認同以及工作參與有顯著差異，結果為「半年到兩年」高於「半年以內」；對於工作專注有顯著差異，結果為「四年以上」高於「半年以內」；對於工作倦怠與工作滿意度則沒有顯著差異。

(六) 就業型態

本研究發現就業型態對工作倦怠與情緒耗竭有顯著差異，結果為「派遣工作」高於「部分工時工作」；對於工作投入與工作滿意度則沒有顯著差異。

(七) 收入

本研究發現年齡對於各變項皆沒有顯著差異。

表 6 差異性分析彙整表

項目	類別	工作倦怠	工作投入	工作滿意度
性別	男性(1)	1>2	2>1 (工作投入、工作認同、工作樂趣)	
	女性(2)			
婚姻狀況	未婚(1)		2>1 (工作投入、工作專注、工作樂趣)	
	已婚(2)			
年齡	20 歲以下(1)			
	21-25 歲(2)			
	26-30 歲(3)			
	31 歲以上(4)			
教育程度	學士以下(1)		3>2 (工作投入、工作樂趣)	
	學士(2)			
	碩士以上(3) (含碩士)			
任職時間	半年以內(1)		2>1 (工作投入、工作認同、工作參與) 4>1 (工作專注)	
	半年到兩年(2)			
	兩年到四年(3)			
	四年以上(4)			
就業型態	部分工時工作(1)	3>1 (工作倦怠、情緒耗竭)		
	暫時性工作(2)			
	派遣工作(3)			
平均每月所得	20000 元以下(1)			
	20001-25000 元(2)			
	25001-35000 元(3)			
	35001 元以上(4)			

4.4 研究變項之相關分析

由表 7 各變項之相關分析表可以得知，工作倦怠與工作滿意度呈現顯著負相關，其相關係數為-0.581；工作倦怠與工作投入呈現顯著負相關，其相關係數為-0.524；工作投入與工作滿意度呈現顯著正相關，其相關係數為 0.757。由上述可知，各變項間呈現顯著相關，皆達顯著水準。

表 7 各變項之相關分析表

構面	1	2	3
1. 工作倦怠	1		
2. 工作投入	-.524**	1	
3. 工作滿意度	-.581**	.757**	1

註：**為 p<0.01

4.5 迴歸分析

綜合 Pearson 相關分析的結果，工作倦怠與工作滿意度呈現顯著負向關係；工作倦怠與工作投入呈現顯著負向關係；工作投入與工作滿意度呈現顯著正向關係。因此，本研究將進一步利用迴歸分析法，探討工作倦怠、工作投入與工作滿意度三個變項彼此間的影響關係，並檢定「工作投入」的中介效果。

(一) 工作倦怠對工作滿意度之影響

工作倦怠對工作滿意度之迴歸分析中，以工作倦怠的三個子構面（去人性化、情緒耗竭與缺乏成就感）為自變項，工作滿意度為依變項，並採用階層迴歸方式進行討論。分析結果如表 8 所示。各變項的 VIF 值皆小於 10，表示自變項之間無明顯的共線性問題。工作倦怠對於工作滿意度整體迴歸模型之 $F=41.134$ ， p 值=0.000，達顯著水準 ($p<0.001$)，而工作倦怠對工作滿意度調整後的 R^2 為 0.375，表示工作倦怠對工作滿意度的解釋力為 37.5%。

去人性化 β 值為-0.205， p 值=0.003，達顯著水準 ($p<0.01$)；情緒耗竭 β 值為-0.525， p 值=0.000，達顯著水準 ($p<0.001$)，但是缺乏成就感 β 值為 0.055， p 值=0.557，未達顯著水準 ($p>0.05$)。代表去人性化、情緒耗竭皆可以顯著負向影響工作滿意度。這也代表，當非典型就業者感受到的工作倦怠程度越高，則工作滿意度會越低。因此驗證本研究假設 H1、H1-1、H1-2 獲得支持，H1-3 不獲得支持。

表 8 工作倦怠各子構面對工作滿意度迴歸分析表

變項	係數	t 值	p 值	VIF
(常數)	7.231	30.192	0.000	
去人性化	-0.205**	-3.007	0.003	1.656
情緒耗竭	-0.525***	-5.835	0.000	2.324
缺乏成就感	0.055	0.588	0.557	2.000
模式	Adj-R ² =0.375 F=41.134 P=0.000			

註：1. 依變項：工作滿意度；2. *為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

(二) 工作倦怠對工作投入之影響

工作倦怠對工作投入之迴歸分析中，以工作倦怠的三個子構面（去人性化、情緒耗竭與缺乏成就感）為自變項，工作投入為依變項，並採用階層迴歸方式進行討論，分析結果如表 9 所示。各變項的 VIF 值皆小於 10，表示自變項之間無明顯的共線性問題。工作倦怠對於工作投入整體迴歸模型之 $F=25.268$ ， p 值=0.000，達到顯著水準 ($p<0.001$)，而工作倦怠對工作投入調整後的 R^2 為 0.266，表示工作倦怠對工作滿意度的解釋力為 26.6%。

去人性化 β 值為-0.115， p 值=0.021，達顯著水準 ($p<0.05$)；情緒耗竭 β 值為-0.130， p 值=0.048，達顯著水準 ($p<0.05$)，缺乏成就感 β 值為-0.195， p 值=0.004，達顯著水準 ($p<0.01$)，代表去人性化、情緒耗竭、缺乏成就感皆可以顯著負向影響工作投入。這也代表，當非典型就業者感受到的工作倦怠程度越高，則工作投入會越低。因此驗證本研究假設 H2、H2-1、H2-2、H2-3 獲得支持。

表 9 工作倦怠各子構面對工作投入迴歸分析表

變項	係數	t 值	p 值	VIF
(常數)	6.376	36.539	0.000	
去人性化	-0.115*	-2.319	0.021	1.656
情緒耗竭	-0.130*	-1.990	0.048	2.324
缺乏成就感	-0.195**	-2.880	0.004	2.000
模式	Adj-R ² =0.266 F=25.268 P=0.000			

註：1. 依變項：工作投入；2. *為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

(三) 工作投入對工作滿意度之影響

工作投入對工作滿意度之迴歸分析中，以工作投入的四個子構面（工作認同、工作參與、工作專注與工作樂趣）為自變項，工作滿意度為依變項，並採用階層迴歸方式進行討論，分析結果如表 10 所示。各變項的 VIF 值皆小於 10，表示自變項之間無明顯的共線性問題。工作投入對於工作滿意度整體迴歸模型之 $F=144.869$ ， p 值=0.000，達到顯著水準 ($p<0.001$)，而工作投入對工作滿意度調整後的 R^2 為 0.741，表示工作投入對工作滿意度的解釋力為 74.1%。

工作認同 β 值為 0.222, p 值=0.001, 達顯著水準($p<0.01$); 工作參與 β 值為 0.124, p 值=0.021, 達顯著水準($p<0.05$); 工作專注 β 值為-0.099, p 值=0.106, 未達顯著水準($p>0.05$); 工作樂趣 β 值為 0.735, p 值=0.000, 達顯著水準($p<0.001$)。代表工作認同、工作參與、工作樂趣皆可以顯著正向影響工作滿意度。這也代表, 當非典型就業者的工作投入程度越高, 則工作滿意度也會越高。因此驗證本研究假設 H3、H3-1、H3-2、H3-4 獲得支持, H3-3 不獲得支持。

表 10 工作投入各子構面對工作滿意度迴歸分析表

變項	係數	t 值	p 值	VIF
(常數)	0.201	0.686	0.494	
工作認同	0.222**	3.466	0.001	1.681
工作參與	0.124*	2.324	0.021	1.701
工作專注	-0.099	-1.623	0.106	1.66
工作樂趣	0.735***	15.786	0.000	1.705
模式	Adj-R ² =0.741 F=144.869 P=0.000			

註：1. 依變項：工作滿意度；2. *為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

4.6 中介效果之驗證

本研究中, 模型一將工作倦怠設為自變項, 工作滿意度設為依變項, 分析結果如表 11 所示。從中介模型一得知, 工作倦怠對工作滿意度有負向影響效果($\beta=-0.719$), 調整後 $R^2=0.334$, $F=102.018$, $p=0.000$, 達顯著水準($p<0.001$), 解釋變異量 33.4%。

迴歸模式二中, 加入工作投入為中介變項, 解釋變異量 61.7%, 表示因為工作滿投入的加入, 能夠提升整體模型的解釋力, 而工作倦怠對工作滿意度的直接效果因此減弱($\beta=-0.314$, $p=0.000$), 達顯著水準($p<0.000$) β 值由-0.719 減弱至-0.314。

工作倦怠對工作滿意度之效果值, 直接效果為-0.314, 工作倦怠經工作投入至工作滿意度之路徑間接效果值為-0.405(總效果-0.719 減直接效果-0.314=-0.405)。

故工作投入對工作倦怠與滿意度之間具有「部分中介效果」, 工作倦怠可直接影響非典型就業者的工作滿意度, 但同時也可以透過工作投入間接影響工作滿意度。從此得知, 本研究假設 H4 獲得支持。

表 11 工作投入對工作倦怠與工作滿意度之中介模型

	工作投入	工作滿意度(β)	
		模型一	模型二
自變項 工作倦怠	-0.436***	-0.719***	-0.314***
中介變項 工作投入			0.928***
Adj- R ²	0.271	0.334	0.617
F	75.781***	102.018***	162.600***
p	0.000	0.000	0.000

註：***為 $p<0.001$

依據上述迴歸分析顯示, 在工作倦怠與工作滿意度的模型一中, 加入工作投入變項, 整體的解釋變異量由 33.4% ($Adj-R^2=0.334$) 提升到 61.7% ($Adj-R^2=0.617$), 而且工作倦怠對工作滿意度的直接效果由-0.719*** ($p<0.001$) 減少到-0.314*** ($p<0.001$)。由圖 2 所示, 工作倦怠對工作滿意度的直接效果的值為-0.314, 而工作倦怠經由工作投入對於工作滿意度的間接效果的值為-0.405, 總效果的值為-0.719, 驗證間接效果計算 $-0.436 \times 0.928 = -0.404608$ 約等於-0.405。

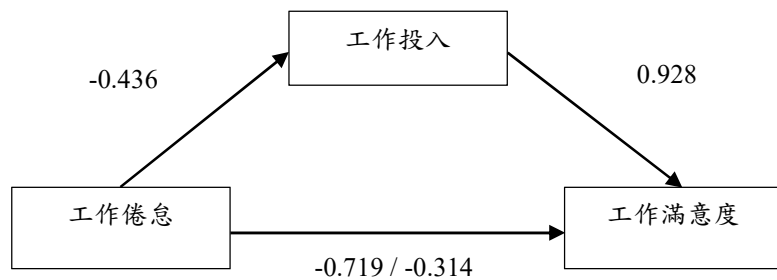


圖 2 工作投入對於工作倦怠與工作滿意度之路徑分析

4.7 研究假設驗證結果

經由前述實證分析結果，本研究將各項假設之驗證結果彙整如表 12 所示。

表 12 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	實證結果
H1：「工作倦怠」負向影響「工作滿意度」	成立
H1-1：「情緒耗竭」負向影響「工作滿意度」	成立
H1-2：「去人性化」負向影響「工作滿意度」	成立
H1-3：「缺乏成就感」負向影響「工作滿意度」	不成立
H2：「工作倦怠」負向影響「工作投入」	成立
H2-1：「去人性化」負向影響「工作投入」	成立
H2-2：「情緒耗竭」負向影響「工作投入」	成立
H2-3：「缺乏成就感」負向影響「工作投入」	成立
H3：「工作投入」正向影響「工作滿意度」	成立
H3-1：「工作認同」正向影響「工作滿意度」	成立
H3-2：「工作參與」正向影響「工作滿意度」	成立
H3-3：「工作專注」正向影響「工作滿意度」	不成立
H3-4：「工作樂趣」正向影響「工作滿意度」	成立
H4：「工作投入」在「工作倦怠」與「工作滿意度」之間具有中介效果	部分成立

5. 結論與建議

5.1 研究結論

(一) 工作倦怠對工作滿意度有負面的影響

本研究實證結果表示工作倦怠對工作滿意度有顯著負向影響是成立的，表示當非典型就業者的工作倦怠程度越高時，工作滿意度會越低，反之工作滿意度則會越高。情緒耗竭對工作滿意度有顯著負向影響是成立的，表示當非典型就業者的情緒耗竭程度越高時，工作滿意度會越低，反之工作滿意度則會越高。去人性化對工作滿意度有顯著負向影響是成立的，表示當非典型就業者的去人性化程度越高時，工作滿意度會越低，反之工作滿意度則會越高。缺乏成就感對工作滿意度有顯著負向影響並不成立，表示非典型就業者的缺乏成就感程度並不會影響工作滿意度。

(二) 工作倦怠對工作投入有負面的影響

本研究實證結果表示工作倦怠對工作投入有顯著負向影響是成立的，表示當非典型就業者的工作倦怠程度越高時，工作投入會越低，反之工作投入則會越高。情緒耗竭對工作投入有顯著負向影響是成立的，表示當非典型就業者的情緒耗竭程度越高時，工作投入會越低，反之工作投入則會越高。去人性化對工作投入有顯著負向影響是成立的，表示當非典型就業者的去人性化程度越高時，工作投入會越低，反之工作投入則會越高。缺乏成就感對工作投

入有顯著負向影響是成立的成立，表示非典型就業者的缺乏成就感程度越高時，工作投入會越低，反之工作投入則會越高。

(三) 工作投入對工作滿意度有正面的影響

本研究實證結果表示工作投入對工作滿意度有顯著正向影響是成立的，表示當非典型就業者的工作投入程度越高時，工作滿意度會越高，反之工作滿意度則會越低。工作認同對工作滿意度有顯著正向影響是成立的，表示當非典型就業者的工作認同程度越高時，工作滿意度會越高，反之工作滿意度則會越低。工作參與對工作滿意度有顯著正向影響是成立的，表示當非典型就業者的工作參與程度越高時，工作滿意度會越高，反之工作滿意度則會越低。工作專注對工作滿意度有顯著正向影響並不成立，表示非典型就業者的工作專注程度並不會影響工作滿意度。工作樂趣對工作滿意度有顯著正向影響是成立的，表示當非典型就業者的工作樂趣程度越高時，工作滿意度會越高，反之工作滿意度則會越低。

(四) 工作投入之中介效果

研究結果發現，工作投入對工作倦怠與工作滿意度之間具有部分中介之效果，且解釋預測值為 61.7%，效果值為-0.314；工作投入對工作倦怠與工作滿意度總效果值為-0.719；工作投入對工作滿意度的間接效果值為-0.405，其中介效果比例為 0.563。

誠如上述所言，非典型就業者的工作倦怠程度負向顯著影響工作滿意度，因此當企業在進行工作設計時，應該要針對該職位的工時、福利與激勵制度做妥善的安排，並且在招聘新員工之後，在人力的安排上面確保適才適所，讓非典型就業者的工作倦怠感下降，促使非典型就業者的工作滿意度上升。非典型就業者的工作投入程度正向顯著影響工作滿意度，表示非典型業者對本身目前所從事工作的一種認知或信念狀態使其在評估工作或是依工作經驗會讓他們產生快樂或正面情緒，並且對於其工作的過程表現出專注以及願意參與，如果員工無法因應工作壓力時，出現疲乏、焦慮、壓抑等負面情緒時，主管能夠關心員工的心理狀態，給予適當的激勵，避免員工進而對工作失去熱忱、工作能力下降、工作品質低落、成就感低落，嚴重者產生對人、事、物感到疏離，甚至身心衰竭現象。即能夠讓員工在工作的過程中產生快樂或正面情緒，並且對於其工作的過程表現出專注以及願意參與，達到使非典型就業者的工作滿意度提高的效果。

5.2 研究貢獻與實務管理意涵

(一) 研究貢獻

目前在台灣碩博士論文知識加值系統截至 2018 年以「非典型就業」為研究議題的國內相關研究，檢索結果僅有 10 筆資料，且並無與本研究任何變項相關的研究。以「派遣人員」為研究議題的國內相關研究，檢索結果有 269 筆資料。以「部分工時人員」為研究議題的國內相關研究，檢索結果有 8 筆資料。以「暫時性工作」為研究議題的國內相關研究，檢索結果有 23 筆資料。其中針對非典型就業型態的研究主要以派遣工作的文獻較多，主要探討的變項如：工作滿意度(李功皓，2014；許靜雄，2008；陳泓鍵，2002 馮吉成，2012；劉耀群，2007)、工作績效(林春美，2009；許靜雄，2008；陳泓鍵，2002；劉耀群，2007)、工作投入(林春美，2009；楊苡禾，2016；劉耀群，2007)、離職傾向(林雅令，2011)、組織認同(楊苡禾，2016)、工作特性(李功皓，2014；陳泓鍵，2002)。

關於非典型性就業者的主要文獻所探討的方向如：非典型就業者的權益(姜志剛，2018)、與典型就業者的工資差異(魯慧中、陳明賢，2018)、台灣地區非典型就業之變動(陳淑娟，2015)等，皆為探討非典型業者與典型業者的差異以及非典型就業型態的改變趨勢之議題，因此本研究發現過去國內針對非典型業者的工作滿意度相關研究非常少，尚無與本研究探討相同之變項，本研究之結果為非典型業者之議題提供貢獻。

Lee 與 Ashforth (1996) 研究以資源保存理論為基礎，檢驗工作要求和資源與工作倦怠三個變項的相關性，研究發現「工作要求」和「工作資源」與情緒耗竭有較強的相關性。因此本研究以情緒耗竭作為工作倦怠的子構面之一，針對非典型就業者的負面心理狀態如何影響工作滿意度探討。研究結果顯示，當員工感受到作倦怠的程度越高，不僅能夠藉由降低工作投入進而減少員工之工作滿意度；員工感受到工作倦怠程度越高亦能夠直接減少員工之工作滿意度。

(二) 實務管理意涵

1. 雇用非典型就業型態之工作者時，不能忽略其心理狀態

由於本研究結果顯示出非典型就業者的工作倦怠程度會負向影響工作滿意度，因此建議企業以及管理單位以關懷導向來管理員工。在工作任務的安排方面，應該要針對該職位的工時、福利與激勵制度做妥善的安排，並且在招聘新員工之後，在人力的安排上面確保適才適所，達到讓非典型就業者的工作倦怠感下降之效果。

2. 雇用非典型就業型態之工作者的型態

由於本研究結果顯示出非典型就業型態之派遣人員的工作倦怠程度高於部分工時工作者，而工作倦怠負向影響工作滿意度。因此，建議企業以及管理單位在招聘同一個職務的人才時，雇用部分工時員工優於派遣人員，派遣人員名義上是屬於人力派遣公司，僱主將自己僱用的勞工，在勞工的同意下，提供給其他有人力需求的企業機構，並接受該機構的指揮監督。就企業的人事成本的觀點，以此方式能夠減少部分的人事成本，許多企業會以選擇派遣人力以取代正職人員之職務，但如果是能夠以部分工時員工取代職務，本研究結果表明，企業可以選擇雇用部分工時人員。

5.3 研究限制與建議

本研究在研究方法上參考國內與國外的重要文獻資料，並依據相關理論為基礎來探討目前台灣非典型就業者的現況。為求理論與實務的結合，雖然在研究上力求完整性、客觀性以及嚴謹之態度，但有鑑於個人能力與時間等條件之限制，使得研究結果有未盡完善之處。因此，針對本研究的不足之處，以下提出幾點建議，以作為後續研究者未來之探討方向。

(一) 抽樣的限制

本研究的研究對象為非典型就業者，研究母體為台灣目前任職之部分工時、暫時性工作與派遣人員進行調查，可能會造成取樣的偏誤。研究範圍也僅針對台灣此三類就業型態之工作者進行調查，雖然非典型就業者並非正職人員，但亦有可能為管理職位，如部分工時員工可能為組長或組員；受人力資源顧問公司派遣至保險業之派遣人員可能為小組長甚至客服中心主管，因此，研究結果是否能夠推論至不同產業、部門與職位（管理與非管理職位）之非典型就業者的工作滿意度，則有待後續驗證。

(二) 橫斷面研究的限制

本研究使用問卷調查法，受到時間的限制，僅依據橫斷面研究資料作為推論與驗證之基礎，無法採取更全面性的研究方式與資料的搜集，以探討變項間之因果關係。雖然本研究發現任職時間在半年以內之非典型就業者的工作投入、工作認同以及工作參與較任職半年至兩年的非典型就業者低，因為本研究僅能觀察在某一時間點的現象，而無法瞭解同一位非典型就業者的工作投入、工作認同以及工作參與在任職時間的增加後，是否會隨者增加，使得研究結果於推論上會有所受限以及保守。

(三) 後續研究之建議

本研究僅探討工作倦怠、工作投入與工作滿意度之關係，主要目的是為了瞭解影響非典型就業者的工作滿意度之因素，希冀能發展出改善非典型就業者流動率高的方法與相關措施，然而關於影響非典型就業者的工作滿意度與流動率等領域仍有許多值得探討的議題，故本研究提出下列建議，提供後續研究方向之參考：

(四) 研究對象之建議

本研究的研究對象為非典型就業者，對於問卷的抽樣來源，建議可以區分受訪者是否為管理職，並進行差異性分析，以探討管理職與非管理職之非典型就業者的變項間之差異和影響情形，使研究結果更具實用價值。

建議後續研究者在時間與經費的許可下，延伸至縱斷面的研究，可以在不同時點對受訪者進行追蹤調查，以探討各變項間變化情形，探討非典型就業者的工作投入、工作認同以及工作參與是否真的會因為任職時間而改變，尋求更有效合理的驗證結果。

(五) 研究變項之建議

以人力資源的觀點，員工的流動率將為企業產生成本。儘管是非典型就業者，員工亦為公司最重要的資產，雖然就業形態的不同，但一間好的企業、一位好的主管，應該要能夠使優秀的人才留在公司，並使其對企業忠誠，激發員工個人與團隊的向心力，以達到工作績效的提升，為所有利害關係人創造利益。

本研究因為受限於時間、環境與人力等資源之影響，導致還有許多未考慮到的，更為整體與全面的地方，所以本研究建議後續研究可再加入其他與非典型就業者的離職率有關的因素，並深入探討與分析變項間彼此之互動關係，擴充研究結果的完整性，如過去曾針對非典型就業者相關研究曾探討過的變數：工作績效(林春美，2009；許靜雄，2008；陳泓鍵，2002；劉耀群，2007)、離職傾向(林雅令，2011)、組織認同(楊苡禾，2016)、工作特性(李功皓，2014；陳泓鍵，2002)。

6. 參考文獻

中文部分

1. 中華民國統計資訊網，(2017)，非典型就業及主要工作經常性收入之相關說明，下載日期：2018/10/30，取自 <https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=42058&ctNode=5624&mp=1>
2. 王志宏、翁振益(2009)。領隊人員情緒勞務、工作倦怠工作滿意度之間之關係：角色認同之調解效果。戶外遊憩研究，22(4)，23-53。
3. 王翠萍(2016)。臺南市公立國民小學學校組織氣氛與教師工作滿意度及工作投入關係之研究。亞洲大學休閒與遊憩管理學系碩士在職專班碩士論文。
4. 行政院主計總處網站，(2017)，106年人力運用調查統計結果摘要分析，下載日期：2018/10/30，取自：<https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=42058&ctNode=5624&mp=1>
5. 李忠駿(2006)。大專資源教室輔導人員工作投入、工作滿意度與離職傾向之研究。致遠管理學院教育研究所碩士論文。
6. 李靜美(2011)。桃園縣國民小學高年級教師工作壓力與工作倦怠關聯性之研究。原大學教育研究所學位論文，1-173。
7. 林春美(2009)。研究派遣人員之工作投入、組織承諾對工作績效之影響—以獎勵措施為干擾因素。淡江大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
8. 林雅令(2011)。研究派遣人員之組織認同、工作倦怠對離職傾向影響之研究。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。
9. 林澂(2016)。臺北市運動中心員工情緒勞務負擔、工作倦怠與離職意圖關係之研究。國立中正大學運動與休閒教育研究所碩士論文。
10. 林瓊玲(2003)。參與社會團體之成人的工作投入，社會支持與生活滿意度關係之研究，高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所，未出版碩士論文。
11. 姜志剛(2018)。身心障礙者非典型就業權益之研究：以新北市政府幸福餐車輔導計畫為例。臺灣師範大學社會教育學系學位論文。
12. 施振華(2006)。農業研究人員工作投入、工作滿意度與離職傾向之研究。國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。
13. 張芳梓(2007)。醫院感染管制人員工作投入、工作壓力及工作滿意度之探討。佛光大學管理學系碩士論文。
14. 張秋遠(2004)。成年觀護志工協助執行保護管束工作之參與動機、角色期和工作投入相關性之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
15. 許靜雄(2008)。研究派遣員工之組織認同、工作滿意與工作績效關聯性之研究-以 F 公司為例。國立高雄師範大學人力與知識管理研究所論文。
16. 陳怡如(2010)。國民小學一年級教師工作壓力與工作倦怠之關係研究 (未出版之碩士論文)。國立東華大學，高

雄市。

17. 陳泓鍵(2002)。研究派遣員工的工作動機、工作特性對工作滿足的影響—決策捕捉方法的實證研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
18. 陳益增(2006)。員警工作生活品質，工作投入對工作績效之影響-以勤務規劃型態及員警認知為干擾變數，南華大學管理科學研究所，未出版之碩士論文。
19. 陳淑娟(2015)。台灣地區非典型就業之變動。國立交通大學管理學院碩士論文。
20. 馮吉成(2012)。派遣人員工作價值觀、工作滿意度與幸福感之相關研究—以某渡假村為例。康寧大學食品餐飲管理研究所碩士論文。
21. 黃愛德(2017)。雙北市國中兼學務行政教師工作壓力與工作倦怠之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文。
22. 黃新福、孫淑芬(2005)。組織變革對員工工作滿意與工作投入之影響研究-以臺北捷運工程局為例。2005年第三屆 [管理思維與實務] 學術研討會論文集。
23. 黃馨儀(2008)。國小教師組織支持、心理資本與工作投入關係之研究。國立嘉義大學教育學系研究所碩士論文。
24. 楊苡禾(2016)。研究派遣人員主動性人格特質對工作投入之研究 -以組織認同為中介變項。國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系碩士論文。
25. 劉梅雀(2015)。影響工作滿意度前因之探討—以兩岸之醫療人員為例。國立高雄應用科技大學高階經營管理研究所碩士在職專班碩士論文。
26. 劉耀群(2007)。研究派遣人力工作投入、工作滿意、組織承諾與工作績效之關係。國立臺北大學企業管理系碩士論文。
27. 潘淑珍(2009)。幼兒教師工作壓力與工作倦怠之研究 (未出版之碩士論文)。靜宜大學，台中縣。
28. 魯慧中、陳明賢(2018)。典型和非典型全日工作的工資差異--雙變項就業選擇之實證分析。經濟論文，46(2), 133-183。

英文部分

1. Baker, T., E. Aldrich, H., & Nina, L. (1997). Invisible entrepreneurs: the neglect of women business owners by mass media and scholarly journals in the USA. *Entrepreneurship & Regional Development*, 9(3), 221-238.
2. Booth, A. L., Francesconi, M., & Frank, J. (2003). A sticky floors model of promotion, pay, and gender. *European Economic Review*, 47(2), 295-322.
3. Chiu, S. F., & Tsai, M. C. (2006). Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology*, 140(6), 517-530.
4. Cuieford, J. P. (1965). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, 4th (Ed), NY McGraw Hill. Day, RL (1977). *Toward a Process*.
5. Cullen, J. C., Silverstein, B. A., & Foley, M. P. (2008). Linking biomechanical workload and organizational practices to burnout and satisfaction. *J. Bus Psychology*, 23, 63-71.
6. Dex, S., & McCulloch, A. (1995). *Flexible employment in Britain: A statistical analysis* (p. 15). Manchester: Equal Opportunities Commission.
7. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
8. Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 63-77.
9. Jimeno, J. F., & Rodriguez-Palenzuela, D. (2002). Youth unemployment in the OECD: demographic shifts, labour market institutions, and macroeconomic shocks.
10. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout.

Journal of Applied Psychology, 81, 123-133.

11. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
12. Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational behavior and human performance*, 3(2), 157-189.
13. Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction, Organization Behavior and Human Performance. *Journal of Applied Psychology*, 4, 309-336.
14. Lodahl and Kejner(1965) scale with salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 15(3), 65-74.
15. Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of applied psychology*, 71(4), 618.
16. Polivka, A. E., & Nardone, T. (1989). On the definition of contingent work. *Monthly Lab. Rev.*, 112, 9.
17. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance.
18. Robinowitz, S., Hall, D., & Goodale, J. G. (1997), "Job Scope and Individual Difference as Predictors of Job Involvement: Independent or Interactive?", *Academy of Management Journal*, Vol.20(2), pp.273-281.
19. Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations.
20. Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhosda, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31, 558-569.
21. Smith, C. S., & Brannick, M. T. (1990). A role and expectancy model of participative decision-making: A replication and theoretical extension. *Journal of Organizational Behavior*, 11(2), 91-104.
22. Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
23. Taylor, F. W. (1919). *The principles of scientific management*. Harper & brothers.
24. Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(5), 491-499.
25. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job. performance and voluntary turnover. *Journal of Applied*.