



國立高雄應用科技大學
企業管理系
高階經營管理碩士在職專班
碩士論文

探討 LINE 在工作上的自我效能、工作活力及工作投入對於工作績效的影響

Explore The Impact of LINE Self-Efficacy, Job Activity and Job Involvement on Job Performance.

研究生：陳巧芳

指導教授：王崇昱 博士

中華民國 105 年 6 月

探討 LINE 在工作上的自我效能、工作活力及
工作投入對於工作績效的影響

**Explore The Impact of LINE Self-Efficacy, Job
Activity and Job Involvement on Job
Performance.**

研 究 生：陳巧芳

指導教授：王崇昱 博士

國立高雄應用科技大學
企業管理系高階經營管理碩士在職專班

碩士論文

A Thesis
Submitted to
Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences
In Partial Fulfillment of Requirements
For the Degree of Master of Business Administration

June 2016
Kaohsiung, Taiwan, Republic of China

中華民國 105 年 6 月

探討LINE在工作上的自我效能、工作活力及工作投入對於工作績效的影響

學生：陳巧芳

指導教授：王崇昱 博士
國立高雄應用科技大學
企業管理系副教授

國立高雄應用科技大學企業管理系高階經營管理碩士在職專班

摘要

本研究以使用LINE來作工作連繫之工作者為問卷收集對象。從工作者的觀點來瞭解其在LINE在工作上的自我效能對於工作活力、工作投入及工作績效等變數之影響性。本研究問卷共計發放212份問卷，共回收有效問卷208份。透過分析，本研究結果如下：

- (一) 工作投入對工作績效有正向影響
- (二) 工作活力對工作績效有正向影響
- (三) 工作活力對工作投入有正向影響
- (四) 工作活力透過工作投入影響工作績效
- (五) LINE在工作上的自我效能對工作投入有正向影響
- (六) LINE在工作上的自我效能透過工作投入影響工作績效
- (七) LINE在工作上的自我效能對工作活力有正向影響
- (八) LINE在工作上的自我效能透過工作活力影響工作績效

最後，以本研究結果進行管理意涵的討論，並提出後續研究建議。

關鍵字：LINE在工作上的自我效能；工作活力；工作投入；工作績效

Explore The Impact of LINE Self-Efficacy, Job Activity and Job Involvement on Job Performance.

Student : Chen, Chiao-Fang

Advisors : Dr. Chung-Yu Wang

Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences

ABSTRACT

In this study, the workers using LINE were associated with the collection of objects for the survey. From the standpoint of workers, this study wants to explore whether the relationships among the perceptions of LINE Self-Efficacy, Job Activity, Job Involvement, and Job Performance do exist. The study distributed a total of 212 questionnaires, and 208 valid questionnaires were collected. The results are as follows:

1. Job Involvement has a positive impact on Job Performance.
2. Job Activity has a positive impact on Job Performance.
3. Job Activity has a positive impact on Job Involvement.
4. Job Activity influences Job performance through job Involvement.
5. LINE Self-Efficacy has a positive impact on Job Involvement.
6. LINE Self-Efficacy influences Job performance through Job Involvement.
7. LINE Self-Efficacy has a positive impact on Job Activity.
8. LINE Self-Efficacy influences Job Performance through Job Activity.

According to the results of this study, management implications are discussed and suggests are made.

Keywords : LINE Self-Efficacy, Job Activity, Job Involvement, Job Performance

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

資策會FIND於2014年，調查在臺灣使用App情況，並發表百大App活躍使用者的調查報告，在調查結果表示，2014年前半年，在臺灣最多人使用的前三大App依序排列為Line、Facebook、臺灣蘋果日報，其中就有66.6%民眾是使用Line。根據維基百科記錄截至2014年10月，LINE於全球擁有約5億6千萬註冊使用者。創市際於2014年調查結果顯示，於智慧型手機中下載LINE通訊軟體佔92%，位居第一名。

手機短訊是現代溝通的方式，不受時空限制、帶來便利的個人化工具，可借由即時通訊軟體的使用，創造出個人或團體的溝通空間(Ramirez, Dimmmick, Feaster & Lin, 2008)，LINE結合了行動電話、影像通話、簡訊服務、電子郵件的基本功能，不僅如此，更具備了特定且不可被取代的特性，它允許同時與多人溝通，就如同小型雲端會議一般，而且全都是「免費」，LINE除了可用來聯繫朋友外，尤其更加適合商務型態的工作連繫使用。讓遠距離工作者又或是國際商務工作者，不僅可即時接收訊息，更能依工作者的時間做彈性調整回應訊息，如：開會中為不打擾其他同仁，可經由LINE的溝通，立即下達工作分派指示給工作群組。

Madell與Muncer (2007)，發現人們喜歡用簡訊，是因為傳訊息能夠比社交互動有更多的可掌握的操控性，優點包括了能夠有效掌握操控與他人溝通時間的長短，而且線上溝通與傳送訊息賦予使用者增加訊息內容的操控性，使用者能夠有更多的時間去思考如何精確地表達出最想傳達的意思。即時通訊可以根據不同目的進行多工處理複雜的活動(Contreras-Castillo, Pe´rez-Fragosob &

Favelac, 2006)。Mackiewicz與Lam(2009) 的研究指出，工作中有26%的人使用即時通訊進行社會互動，而且這個比例還在持續增加，在很多的工作場合中，使用即時通訊是必要的。

依據LINE官網的內容，本研究整理了LINE對於工作者的優點如下：

一、 具有時空延伸性：

LINE 提供了訊息到達的通知，從「已讀」狀態，顯示聯繫的準確性跟回應速度，可做狀態進度追蹤，除了即時的互動，LINE 也支援異步溝通，使用者可以等到合適的時機再做回覆，擁有自主性與操控性。群組成員們可以任意選擇加入或離開談話空間，不受地點與時間的限制，具有時空延伸性。

二、 善用零碎時間：

經由智慧型手機可隨時隨地接收電子郵件、閱覽訊息、撥打電話、傳送工作進度、群組小型會議越來越便利，而產生了多重分工的現象，LINE 的一大特點是它也提供電腦版使用，讓多重模式不僅只是在電腦上能使用，透過智慧型手機上也能同樣有多工現象，不論是在電腦或是在手機上，都能隨時看到同樣的訊息。因此，行動通訊 APP 被人們零碎化使用，這種多次而短暫的溝通。在Mischaud(2007) 的研究中指出這類微網誌正是使用核心概念，發訊者遞出訊息，而無須人到訊息現場，就能有類似短暫溝通的情形(engage in short intervals of communication)，而這種短暫溝通可一對多，相對較容易保持接觸。

過去甚少有學者探討到工作者經由 LINE 的溝通方式對工作績效的影響研究，隨著科技越來越進步，即時通訊軟體已成為日常生活中非常普及化的溝通

方式，與電子郵件、電話、視訊會議比較，使用者被騷擾的程度較低，因為它可以進行多工複雜的活動(Contreras-Castillo, Pe´rez-Fragosob & Favelac, 2006) ，並且有效改善組織溝通的關係(Ramirez & Broneck, 2009) 。即時通訊的使用能夠將彼此連結的關係提升到更高層次(Pollet, Roberts & Dunbar, 2011) ，且即時通訊無須負擔通訊費用，成了維持遠距離溝通的最佳工具。

過去探討影響工作績效的因素有很多，大多從工作滿意度、工作壓力、工作價值的角度來探討，如：徐雪容(2014)、劉博升(2014)及林雪凌(2014)。但是較少文獻探討到工作活力對工作績效的影響，工作活力最早是由Deci & Ryan (1985) 所提出，是工作者出於自願且自主性的選擇去從事一種任務活動。工作者面臨外界各種的壓力不斷的攀升，使得個人活力逐漸下降，這也會連帶影響到工作績效。當工作中能感覺到精力充沛，就能得到正向情緒(Shraga & Shirom, 2009) ，因此，工作活力可能是影響工作績效的重要因素。

活力是一種情感的表現，是在工作和職場上自發性的行為狀態(Fox & Spector, 2002)。Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker (2002) 認為工作活力可被視為一種具有高能量、有彈性、願意努力投入在工作上，且不容易疲憊的能力，是有毅力且能面對困難的。因此，工作活力很有可能會透過工作投入而影響工作績效。自我效能可能直接或透過中介變數影響工作績效，如：Zimmerman & Cleary (2006) 研究結果顯示，自我效能對工作績效具有正向顯著關係；Bandura (1991) 提到個人對於自我效能的信心，當面臨困難和挫折時有信心能堅持多久，願意付出多少心力在任務上，且會影響他們所做的決定；Pintrich (1989) 認為自我效能是個人對於完成某一工作能力的自信心，當自我效能越高，則會有較高的自我成功期望。上述研究隱含，自我效能可能會透過工作投入而影響工作績效。就 LINE 在工作上的自我效能而言，亦可能會透過

工作投入而影響工作績效。

綜合上述，本研究欲探討各構念間之關係，並以在工作中使用LINE來做溝通連繫的方式做為調查對象，來證實LINE在工作上的自我效能、工作投入、工作活力對工作績效間之影響性。期望本研究所得的結果，能提出具有理論及實務的重要貢獻，可做為企業內有效改善工作者對內與對外的溝通方式，讓工作者樂於工作中提升工作活力，提高工作投入，並提升工作績效。



第二節 研究目的

本研究為探討工作者借由 LINE 的溝通使用對於工作績效的影響，並加入工作活力與工作投入作為中介變數，來探討彼此之間的關係；經由文獻回顧與探討與蒐集資料做為實證的分析。綜合上述，研究目的如下共計四點：

- 一、探討 LINE 在工作上的自我效能是否影響工作績效？
- 二、探討 LINE 在工作上的自我效能是否透過工作活力影響工作績效？
- 三、探討 LINE 在工作上的自我效能是否透過工作投入影響工作績效？
- 四、探討工作活力是否透過工作投入影響工作績效？



第三節 研究流程

本研究流程如圖所示（請參照第三章，第一節研究架構圖），共分八個階段。先就研究的題目、背景、動機與目的，並界定研究對象與範圍，經過蒐集、探討國內外相關文獻，進而歸納確立出本研究構面，以及各構面中探討的變數；建立研究架構、研究假說及試測問卷設計，再進行問卷修改後，實地針對工作者進行實際問卷調查，回收問卷調查表後將所得資料進行統計分析與整理，進而提出結論與建議。研究流程如圖1-1所示：

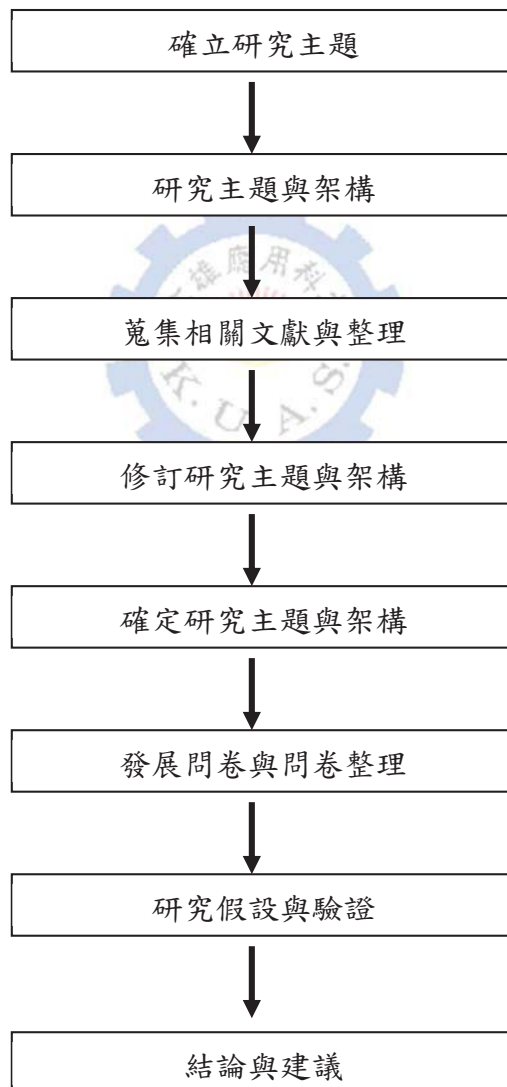


圖 1-1 研究流程圖

參考文獻

第一節 中文部份

1. 江美慧 (2011)。工作投入與工作滿足對工作績效的影響-以 A 券商中部地區業務員為例。逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文。
2. 吳俐錦 (2006)。國民小學教師生命價值觀與工作投入、教學效能關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
3. 吳慧君 (2010)。大學行政人員知覺組織支持、組織創新、工作活力與工作績效關係之研究-以獲教學卓越計畫大學為例。高雄師範大學成人教育研究所博士論文。
4. 沈銘輝 (2009)。薪酬制度公平知覺與員工工作滿意及工作績效 之研究。國立臺灣科技大學工業管理系碩士論文。
5. 林參昱 (2011)。屏東縣國小教師減班超額壓力與教學工作投入關係之研究。屏東教育大學社會發展學系碩士班論文。
6. 林靖雯 (2008)。南部八縣市教育行政機關借調教師生涯發展與工作投入關係之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
7. 林榮家 (2009)。國小校長溝通行為與教師工作投入關係之研究。國立屏東教育大學教育行動研究所碩士論文。
8. 邱欣怡 (2008)。國民小學教師情緒 勞務與工作倦怠之關係研究—以工作投入、社會支持為調節變項。國立新竹教育大學人資處輔導教學碩士班 碩士論文。
9. 侯曜秦 (2012)。賦權和工作投入之研究—以內外控性格為干擾變數。國立台北大學企業管理學系碩士論文。

10. 祝康偉 (2006)。國營事業員工工作價值觀、激勵制度滿意度與工作投入態度及工作績效之關聯性研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
11. 梁至昇 (2013)。連鎖餐飲業員工心理特質對工作績效之影響-以員工訓練成效與工作投入為中介變項。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
12. 莊修田 (2002)。內設計業者工作價值觀、專業承諾、工作投入與改行傾向關係之研究。人力資源管理學報，5，55-63。
13. 陳姿諭 (2014)。派遣員工與正職員工在組織承諾、工作投入差異之分析--以福利措施條件為干擾變項。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
14. 陳逸璇 (2014)。智慧型手機運用模式對工作績效之影響—以工作活力為中介變項。南台科技大學國際企業系碩士論文。
15. 辜文賢 (2003)。薪酬結構、分配公平與百貨公司專櫃銷售人員工作表現之研究-工作經驗、銷售能力與成長需求強度的干擾效應。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
16. 黃建安 (2004)。國小兼組長教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
17. 趙國斌 (2013)。大學教職人員休閒態度、休閒參與、工作活力與工作績效關聯性之研究。工作與休閒學刊，4卷1期，33-48。
18. 劉昌軍 (2011)。工作活力對工作投入與工作滿意度影響之研究。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士在職專班論文。
19. 鄭夙惠 (2013)。目標設定與內部行銷、對工作活力、心理賦能與工作績效的影響性研究-以台南地區六家保險公司為例。南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
20. 鄭國男 (2005)。國民小學校長變革領導與教師工作投入之研究。台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
21. 鄭錦翬 (2007)。人比人氣死人？RUN！PC 資訊月刊，160(18)。

22. 賴佳瑩 (2005)。人力派遣人員工作特性認知、工作投入、工作價值觀與工作績效之關聯性研究。國立臺灣科技大學企業管理系研究所碩士論文。



第二節 英文部份

1. Avrahami, D., & Hudson, S. (2006). *Responsiveness in instant messaging: predictive models supporting inter-personal communication*. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 731-740.
2. Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). *Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations*. Journal of Organizational Behavior, 29(2), 147-154.
3. Bandura, A. (1986). *Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.
4. Bandura, A. (1991). *Social cognitive theory of self-regulation*, Organizational Behavior and Human Decision Process, 50, pp.248-287.
5. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York:W. H. Freeman .
6. Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). *Negative self-efficacy and goal effects revisited*. Journal of applied psychology, 88(1), 87-99.
7. Baron, A. (2005). *Build Technology Into Strategy*. Strategic Communication Management, 9 (4) June/July, p.13
8. Bowling, N. A., Eschleman, K. J., & Wang, Q. (2010). *A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83, pp. 915-934.
9. Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, John Wiley & Sons, New York, NY.
10. Brouthers, K.D. (2002). *Institutional, Cultural and Transaction Cost Influences on Entry Mode Choice and Performance*. Journal of International Business Studies, 33(2), 203-222.

11. Brown, S. P. (1996). *A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement*, Psychological Bulletin, 120(2), pp. 235-255.
12. Busch, T. (1995). *Gender differences in self-efficacy and attitudes toward computers*. Journal of Educational Computing Research, 12(2), 147-158.
13. Campbell, J. P. (1983). *Some Possible Implications of "Modeling" for the Conceptualization of Measurement*. In F. Landy, S. Zedeck, & J. Cleveland(Eds.), *Performance Measurement and Theory*(277-298). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
14. Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 2(1), 687–732.
15. Castro, S. L., Douglas, C., Hochwarter, W. A., Ferris, G. R. & Frink, D. D. (2003) *The effects of positive affect and gender on the influence tactics-job performance relationship*. Journal of Leadership and Organizational Studies, 10(1):1-18.
16. Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-339.
17. Deci E. L., Ryan R.M (1985). *Intrinsic Motivation and Selfdetermination in Human Behavior* M. New York Plenum.
18. Dubin, R. (1958) *The World of Work*, Englewoodcliffs, N. J., Prentice-Hall.
19. Edwards, M. (2002). *Move beyond e-mail and Internet access*. Communications News, 39 (7), July, p.44
20. Gist , M.E., & Mitchell, T.R.(1992) . *Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability*. Academy of Management Review, 17,183-211.
21. Hall, D. T., & Goodale, J. G. (1986). *Human resource management: strategy, design and implementation*. Chicago, IL: Scott, Foresman & Company.

22. Hochwarter, W. A., Kiewitz, C., Gundlach, M. J., & Stoner, J. (2004). *The impact of vocational and social efficacy on job performance and career satisfaction*. *Leadership and Organizational Studies*, 10(3), 27-40.
23. Kane, J. E. (1976). *Personality and sport*. In Williams, J. G. P. & Sperry, P. N. (Eds),
24. Kanungo, R. N. (1982). *Measurement of job and work involvement*, *Journal of Applied Psychology*, 67(3),pp.341-349.
25. Lawler, E. E. & Hall, D.T.(1970). *Relationship of Job Characteristic to Job Involvement,Satisfaction, and Intrinsic Motivation*. *Journal of Applied Psychology*, 54, 305-312.
26. Lee, Y. D., Lain, J. W. & Chen, C.Y. (1999). *A study on the measurement of productivity for white-collar employees: a case of electronic industry in Taiwan*.*The Chinese Military Academy Journal*, 37, 345-361.
27. Lenhart, A., Rainie, L., & Lewis, O. (2001). *Teenage life online: The rise of the instant-message generation and the internet's impact on friendships and family relationships*. Online networking environment. Retrieved October 18, 2013, from <http://one.center-school.org/search-document-detail.php?ID=826>
28. Locke, P. (2005). *A Tool for Accessing Corporate Intranets to Increase the Productivity of Mobile Knowledge Workers: An Evaluation of a Handheld Wireless Device*. Ph.D. thesis, Capella University.
29. Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). *The definition and measurement of job involvement*, *Journal of Applied Psychology*, Vol .49, pp. 24-33.
30. Luthans, F. (1979). *Leadership: A proposal for a social learning theory based on observational and functional analysis techniques to measure leadership behavior*. In J. G. Hunt & L. L. Larson (Eds.), *Crosscurrents in leadership*. Carbondale: Southern Illinois Univ. Press.

31. Mackiewicz, J. & Lam, C. (2009). *Coherence in workplace instant messages*. Journal of Technical Writing and Communication, 39(4), 417-431.
32. Mazmanian, M., Yates, J., & Orlikowski, W. (2006). *Ubiquitous email: Individual experiences and organizational consequences of blackberry use*. Paper presented at the Proceedings of the 65th Annual Meeting of the Academy of Management, Atlanta, GA.
33. Mischaud, E. (2007). *Twitter: Expressions of the whole self*. An investigation into user appropriation of a web-based communications platform. MSc in Politics and Communication dissertation. submitted to the Department of Media and Communications, London School of Economics and Political Science. http://www.lse.ac.uk/collections/media@lse/mediaWorkingPapers/MScDissertationSeries/Mischaud_final.pdf
34. Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). *Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance*, Journal of Applied Psychology, 79, 475-480.
35. Orlikowski, W.J.(2007). *Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work*, Organization Studies, 28: 1435-1448
36. Paullay, I. M., Alliger, G. M. & Stone-Romero, E. F. (1994). *Construct validation of two instruments designed to measure job involvement and work centrality*. Journal of Applied Psychology, 79(2), pp.224-228.
37. Pettigrew, J. (2009). *Text messaging and connectedness within close interpersonal relationships*. Marriage and Family Review, 45, 697-716.
38. Pintrich, P. R. (1989). *The Dynamic Interplay of Student Motivation and Cognition in The College Classroom*, In Maehr, M. & C. Ames(Eds.) *Advance in Motivation and Achievement: Motivation Enhancing Environments*, 6, pp.117-160.

39. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Irwin.
40. Rafaeli, A., & Worline, M. (2001). *Individual emotion in work organizations*. *Social Science Information*, 40, 95-125.
41. Ramirez, A., Dimmick, J., Feaster, J., & Lin, S. (2008). *INTERPERSONAL MEDIA COMPETITION: THE GRATIFICATION NICHEs OF INSTANT MESSAGING, E-MAIL, AND THE TELEPHONE*. *COMMUNICATION RESEARCH*, 35, 529-547.
42. Reitz, H. J., & Jewell, L. N. (1979). *Sex, locus of control and job involvement: A six-country investigation*. *Academy of Management Journal*, 22: 72-80.
43. Robbins (2001). *Organizational behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
44. Robbins, S. P. (1983). *Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Application*. Englewood Cliff, N.Y. : Prentice-Hall.
45. Russell, J. A. (2003). *Core affect and the psychological construction of emotion*. *Psychological Review*, 110(1), 145-172.
46. Saleh, S. D. & Hosek, J. (1976). *Job Involvement: Concepts and Measurement*, *Academy of Management Journal*, 19(2), pp.213-224.
47. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study*, *Journal of Organizational*, Vol.25, pp.293-315.
48. Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
49. Schunk, Dale H. (1989). *Perceived Self-Efficacy and Related Social Cognitive Performance*, ERIC Document Reproduction Service, No. ED 293866.

50. Schyns, B., & von Collani, G. (2002). *A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables*, European Journal of Work and Organizational Psychology, 11(2),pp. 219 - 241.
51. Shirom, A., & Shraga, O. (2009). *Vigor. Encyclopedia of positive psychology (2nd Vol.)*. N. Y. : Wiley-Blackwell. 1008-1011.
52. Steers, R. M. and Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior*, Hightstown, NJ: McGraw-Hill.
53. Thurlow, C. (2003). *Generation text? Exposing the sociolinguistics of young peoples text-messaging*. Discourse Analysis Online. Retrieved October 22, 2013, from <http://extra.shu.ac.uk/daol/articles/v1/n1/a3/thurlow2002003.html>
54. Tierney, P., & Farmer, S. M. (2002). *Creative self-efficacy: Its potential antecedents and relationship to creative performance*. *Academy of Management Journal*, 45(6), 1137-1148.
55. Van Dam, K., Oreg, S., & Schyns, B. (2008). *Daily work contexts and resistance to organizational change: The role of leader–member exchange, development climate, and change process characteristics*. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 313–334.
56. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, New York: John Wiley and Sons Inc.
57. Worline, M., Wrzesniewski, A., & Rafaeli, A. (2002). *Courage and work: Breaking routines to improve performance*. In R. Lord & R. Klimoski (Eds.). *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational life* (pp.83~99). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
58. Wright, T. A., Larwood, L., & Denney, P. J. (2002). *The different faces of happiness-unhappiness in organizational research: emotional exhaustion,*

- positive affectivity, negative affectivity and psychological well-being as correlates of job performance. *Journal of Business and Management*, 8: 109-126.
59. Zimmerman, B. J., & Cleary, T. J. (2006). *Adolescents' development of personal agency*. The role of self-efficacy beliefs and self-regulatory skills. In F. Pajares & T. Urdan (Eds.), *Self-efficacy beliefs of adolescents*, 45-69. Greenwich, CT: Information age.
60. 土光敏夫(1996)。東芝經營之王。(浩一郎譯)。蘭州：甘肅人民出版社。
(原著出版年：1965)
61. 傑克·威爾契(2002)。Jack-20世紀最佳經理人，第一次發言。(黃佳瑜譯)。台北：大塊文化。(原著出版年：2001)。

