

領導風格、優壓力與工作績效關係之研究 -以美容醫學從業人員為例

A Study on The Relationship between Leadership Style、Eustress and Job Performance -An Example of Cosmetic Medical Practitioners

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

涂菡宜²

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

J107257111@nkust.edu.tw

摘要

本研究旨在探討「領導風格」、「優壓力」與「工作績效」之關係，並了解優壓力在領導風格與工作績效之間是否具有中介效果。

本研究以美容醫學從業人員為研究樣本，採立意抽樣方式進行施測，共回收有效問卷為171份。採用SPSS 24版分析軟體，進行資料分析及假設檢定，以及提出各項假設之檢定。本研究各構面之Cronbach's α 值，皆大於0.7，顯示本研究的問項具有高信賴度。研究實證結果表示：(1)領導風格對工作績效有正向顯著影響；(2)領導風格對優壓力有正向顯著影響；(3)優壓力對工作績效有正向顯著影響，部分成立；(4)優壓力對領導風格與工作績效之間具有「部分中介效果」。本文依據研究結果，提出本研究之學術貢獻，以及實務管理意涵上之研究建議，為未來研究提出參考。

關鍵詞：美容醫學從業人員、領導風格、優壓力、工作績效、資源保存理論

Keyword：Cosmetic Medicine Practitioners, Leadership Style, Eustress, Job Performance, Conservation of Resources Theory

1.緒論

1.1 研究背景

美容醫學產業是全球矚目的新興醫療產業，每年有600億元商機積極投入(新北市政府產經專刊，2013)，近年來也是臺灣新興產業板塊。衛生福利部醫事司(2015)統計，我國執行美容醫學的醫院有120家，診所為1,009家；台北市政府衛生局(2013)統計台北市從事美容醫學醫療機構就有412家；而在高雄市政府衛生局醫政事務科最新公告，高雄市核准施行特定美容醫學手術醫療機構也已有35家之多。由以上數據就可看出，美容醫學產業的發展現況。

張惠雯(2008)指出，在許多醫院因健保總額支付制度下，以自費項目來增加醫院營收，朝向自費醫療服務市場擴展。相形於中大型醫院實行責任制度，美容醫學市場開業或執業醫師之工作就更顯得單純。陳慈華(2015)研究指出，美容醫學執業醫師傾向於自利主義，執業醫師可擁有個人醫療事業及市場定位。於是，各專科醫師紛紛轉戰跑道，成就了美容醫學市場的蓬勃發展。

美容醫學整體產業商機無限，在激烈的競爭市場中，開發出紅海的競爭策略，期望能在眾多競爭企業中脫穎而出，在經濟產值上增加有利潤的營運績效(李欣倚，2014)。未來的市場，美容從業人員團隊，扮演著達成商業績效的重要角色。美容醫學產業在醫療關係上已轉型為「服務導向」，朝向產品的精緻化、療程多樣化、醫療及生物技術的提升，進而創造獨特的商業績效(蘇雅菁，2016)。

1.2 研究動機

搜尋與企業經營績效相關之學術文獻中發現，在人力資源領域，以負面工作壓力佔大多數的探討與學術貢獻。個體在面對身心壓力時，同時存在著混亂、清晰；恐懼、喜悅；焦慮、美好與失敗、卓越等多重反應。Selye(1987)提出Eustress一詞，而後續在個體面對壓力時，積極正向情緒反應之國內、外學術探討，篇幅甚少。針對此研究缺口，

為本研究動機之一。

在美容醫學產業之相關研究，研究範圍多數著重於體驗行銷、服務品質、顧客經營管理、再購意願及創新服務等變項，而在組織行為及人力資源管理之著墨，少有相關之探討；更在於探討從業人員之正向心理學之優壓力變項，鮮少有相關之學術文獻。基於此研究缺口，為本研究動機之二。

美容醫學經營競爭激烈，組織重視營運之高績效，屬於高壓力之醫療業務工作職場。工作壓力之管理會影響工作情緒，是員工產生績效的因素之一。以往，對壓力研究理論，傾向於把壓力視為對個體及組織為有害的元素。優壓力以工作壓力源作用下企業員工之積極心理反應為特徵。領導者應如何激發個體產生積極心理狀態及正向行為而達成企業營運目標。本研究以不同型態之領導風格，在帶領部屬在面對壓力源時，引發不同心理反應及因應行動，是否會產生不同的績效成果，為本研究動機之三。

美容醫學從業人員以護理醫學美容師、美容醫學美容師及美容醫學諮詢師承擔經營績效。其從業人員在美容醫學之角色、功能、工作職掌，工作動機及成就感，均有所不同。本研究以高雄市美容醫學診所為研究範圍，探討領導者在面對不同工作屬性之美容醫學團隊成員，以建構人性化的管理創新之經營理念，為本研究動機之四。

2.文獻探討

2.1 資源保存理論

Hobfoll(1989)提出資源保存理論(COR理論)。此理論主要用來探討資源的保存或流失狀態以反應出壓力的現象，主張個體會培養、保護及保存其所重視的資源。資源的定義為個人認為有價值的事物，其中包含了實體資源、生活條件、個人特徵及能量資源等四個分類。COR 理論以「健康論」為觀點，著重在探索假設個體擁有或缺乏哪些資源，即可避免劣壓力、劣性壓力或消極壓力之形成，而產生優壓力、良性壓力或積極壓力。以COR 進行壓力之探討有三大面向為「資源流失」及「資源保存」面向。本研究採用Hobfoll(1989)之資源定義分類，分為實體資源、生活條件資源、個人特徵資源及能量資源，以探討領導風格、優壓力與工作績效等三種資源之間的關係：

(一) 領導風格：領導者在組織中扮演重要角色，天生與之俱來的領袖特質會影響其領導風格，進而影響部屬的工作態度。本研究認為：領導者除以個人魅力及影響力帶領團隊，屬於個人特徵資源；而部屬受到領導者之支持，部屬將得到更多資源，對組織產生高度忠誠度進而提昇工作績效，則屬於實體資源。

(二) 優壓力：Selye(1987)認為面對壓力源而產生的正向情緒與積極情緒之人格特質的部屬，可能會產生較多的促進性動機，尋找各種可能的解決方案，替組織帶來更多的正向助益(郭智涵，2013)。因此，本研究認為：優壓力是可幫助個體抵抗壓力的資源，屬於個人特徵資源。

(三) 工作績效：績效常被用來衡量員工對企業貢獻度的重大依據，工作績效為個人對工作上貢獻的數量、品質與價值。Schermerhorn(1989)提出，工作績效=能力*支持*努力。由於組織人力資源的支持，達成良好的工作績效，而願意付出必要的努力，若有能力去完成工作者，其能力表現位居首位。因此，本研究認為：工作績效屬於能量資源。

2.2 領導風格

(一) 領導風格定義

領導風格係由「領導」與「風格」二詞所組成(周秀娟，2010)。汪泰佑(2018)對「領導」定義認為是以個人人格特質為基礎，與社會人際互動交互影響，賦予某人指揮之權力，運用人際關係之影響力及溝通的過程，來引導團體成員達成組織目標之行為。而「風格」之定義為個人之內涵的行為表現，藉由其習慣作風，且能影響他人的風度格調(紀秀娥，2001)。本研究定義領導風格為：以領導者特質，運用公司所有資源及部屬心理需求，影響部屬對組織認同，以共同達到滿足個體需要及組織經營之目標。

(二) 領導風格之衡量構面

Yukl(1997)認為從1980年代迄今，在相關領導理論的研究中大部份以交易型領導及轉換型領導為核心概念。研究者因領導風格的研究角度、背景與觀點各有差異。本研究參考汪泰佑(2018)以「轉換型領導」、「交易型領導」等兩個層面來探討美容醫學產業領導風格之差異性。

(三) 領導風格之相關研究

潘蓮如(2015)以工作投入為中介變項,探討主管領導風格對員工工作績效之影響研究,結果顯示主管領導風格對員工工作績效有顯著正向影響。陳學鼎(2015)以主管領導風格為干擾變項,探討組織政治行為對工作績效之影響,結果顯示主管領導風格會對組織政治行為與工作績效之間產生干擾效果;脈絡績效較容易受到組織政治行為與主管領導風格的影響。莊聖賢(2017)在領導風格、組織氣候與工作績效關聯性之研究,結果顯示易型領導風格對組織氣候之各構面均為顯著影響效果。

2.3 優壓力

(一) 優壓力定義

Selye(1987)創造了Eustress一詞代表正向的壓力,是指個體對壓力源有正向的情緒反應。其將壓力依工作要求區分為優壓力(Eustress)及負面壓力(Distress)。國內學者對優壓力則有多種的翻譯名詞:如積極壓力、良性壓力及正向壓力等。積極性人格的員工傾向將壓力視為挑戰,勇於面對問題、找出較佳的壓力因應策略,以實現個體目標(Crant, 2000)。積極性人格高的員工,在面對工作負荷時,傾向主動採取行動,尋找問題解決之方法,進而提升自身工作績效,正面工作壓力產生良性結果。本研究將優壓力定義為:積極性人格高的特質,同時具備挑戰壓力源,將壓力轉化為動力之積極心理反應。

(二) 優壓力衡量構面

Nelson 與Simmons(2004)提出個體樂觀主義、堅韌性及控制點等特徵因素,會影響優壓力而產生調節作用。優壓力首先應具有積極的心理情感,反應刺激程度也較高,是完成工作任務的能量來源。其次是目標知覺,反應了個體面對任務目標,及完成目標而表現出之堅持度。第三、可管理性,反應個體對事件的分析和對過程的掌握程度,在個體面對環境的要求時,自身掌握資源的一種積極評估。第四、工作投入是對工作的承諾及滿意度相關的概念,個體會專注於本身之任務,自願付出額外的時間完成工作目標。以工作壓力源作用下企業員工之積極心理反應為特徵,優壓力是多維度的心理結構。

(三) 優壓力相關研究

O'Sullivan (2011)認為,隨著優壓力的水平增加,生活滿意度水平也會提高,優壓力和希望及自我效能都與生活滿意度呈正相關。冉晨、林飛虎(2012)以新入職員工積極壓力與工作投入的相關關係研究,結果顯示:在積極壓力方面,僅在積極情感維度上存在性別差異,男性顯著高於女性;工作一年以內的員工顯著的擁有更多的積極情感和可管理性,積極壓力與工作投入之間顯著正相關。李巧靈(2016)以醫護工作人員為例,探討良性壓力對工作倦怠的影響,其結果顯示:醫護人員良性壓力、一般自我效能感與工作倦怠均呈顯著負相關,醫護人員良性壓力與一般自我效能感顯著正相關;一般自我效能感在醫護人員良性壓力與工作倦怠之間存在顯著的調節作用。

2.4 工作績效

(一) 工作績效定義

組織最強調員工之工作績效的提升與改善。員工以自身能力對工作範圍內之付出,若能在績效的評估準則下得到令人滿意的獎勵,才能達到每個個體不同的預期工作績效(胡嘉元, 2017)。從生產力的角度認為工作績效是指工作者對於工作所貢獻的程度、價值。本研究將工作績效定義為:組織成員,完成組織所期望的目標、依職務規定以及非正式化的角色需求時,所表現出來的行為而對此表現給予衡量的結果。

(二) 工作績效衡量構面

工作績效之衡量為管理者根據組織經營之型態,依人員的工作性質之差異的不同,而採取不同績效考核方法,作為組織內所有成員的績效管理,以達到企業預期的目標。

Borman與Motowidlo(1993)將「任務績效」,界定為「員工工作的結果」。此結果直接關係員工在合乎正式角色下,對於個人工作的要求,以及完成組織指定任務的程度。「脈絡績效」是員工無組織的強制要求下,自願執行非正式活動時,具有完成任務的熱誠、內部合作以及幫助他人的行為。因此,本研究採用Borman 與Motowidlo(1993)所提出,將工作績效分為「任務績效」與「脈絡績效」兩個構面來探討工作績效。

(三) 工作績效相關研究

鍾筱慧(2018)以員工激勵滿意度為調節變項,探討心理資本與工作績效關係。研究結果顯示:心理資本對工作績效有顯著正向影響;員工激勵滿意度對心理資本與工作績效具調節效果,心理資本會正向影響工作績效。林茂得(2018)以A壽險業為例,探討工作動機與工作績效之關係。其研究結果顯示:業務員的工作動機對於其工作績效有顯著的影響;主管的領導風格對於業務員的工作績效有顯著的影響;主管的領導風格會透過業務員的工作動機而影響其工作績效。

2.5 美容醫學

美容醫學是台灣地區醫療市場新興熱門產業,屬於高消費性的自費型醫療商品,它結合醫學的專業以及美容的服務技能,產生整合性醫學及美容之服務。

(一) 美容醫學定義

衛生署(2013)正視醫學美容產品具有學術專業度及醫學學理上的驗證,以改善身體美觀為目的的醫療行為,是故將其正名為「美容醫學」。廖婉茹(2007)將美容醫學分為「治療美容」和「保健美容」兩大部分。治療美容以醫學治療為手法,對其學歷、執照之限制層次較高,專業性及技術要求較高,其操作服務者為醫務工作人員;保健美容則是指一般之美容,學歷、專業性、技術性較低,難度也較小,其操作服務者為一般美容師。美容醫學產業均屬自費項目,醫療經營業者在高競爭環境壓力下,對於醫療人員對顧客的服務品質要求也會相對的提高(嚴惠慈,2013)。

(二) 美容醫學從業人員

本研究以護理醫學美容師、美容醫學美容師及美容醫學諮詢師為主要研究對象。美容醫學從業人員具有美容醫學之專業知識及技能,皆歸屬專業技術人員,其種類之工作職責及內容也略有不同;但在醫療型態的改變下,亦有屬於業務人員之績效及業績壓力。美容醫學的發展,是一個全球的趨勢,唯有在分工合作各司其職之下,方能共同創造企業之整體營運績效。

(1) 護理醫學美容師

美容醫學會頒發之護理美容師證書,係指有護理執照及美容師丙級以上的專業人員,在醫師的監督之下,不僅可獨立或在醫師指導下執行醫療行為,為醫師協助從事美容醫學醫療業務,提供更完整、細緻且全面的醫療品質(張惠雯,2008)。本研究定義護理醫學美容師為具有護理執照與美容師證照之美容醫學工作人員。

(2) 美容醫學美容師

為具有美容師證照之美容醫學工作人員,同時應具有各種療程的治療原理、適應症、併發症及術後保養等的各種專業知識(宋奉宜,民108)。美容醫學美容師工作職掌為執行術前的卸妝、洗臉或療程前、療程後的說明、非侵入性的準備工作及療程操作、療程術後的基礎保養等美容醫學療程的工作(嚴惠慈,2013)。本研究定義美容醫學美容師為具有美容師證照與術後保養等的各種專業知識之美容醫學工作人員。

(3) 美容醫學諮詢師

諮詢師應具有與人溝通的特質,如業務般的靈活及服務熱情,同時受過專業訓練之人員。美容醫學諮詢師,具有不會輕易放棄的銷售員特點,是在銷售醫療的專家技術及醫療設備的優勢。大量的成功美容醫療企業都需要著這群具備醫療業務特質,具備良好的人際關係及領導技能之醫療業務人員來創造高績效(嚴惠慈,2013)。本研究定義美容醫學諮詢師為以美容醫療相關專業知識,提供顧客達到追求形體美的設計專案,進而創造公司營運績效目標之從業人員。

3. 研究方法

3.1 研究架構

研究架構是結合以上研究動機、目的及相關文獻探討後,發展出本研究架構。以「領導風格」為本研究的自變數,「工作績效」為依變數,與「優壓力」為中介效果。如圖1所示:

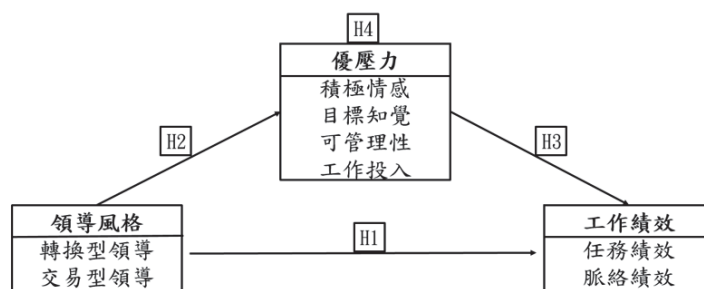


圖 1 研究架構圖

3.2 研究假設

本研究將針對領導風格、優壓力以及工作績效等三個構面間之假設逐一解釋，同時說明每一項研究假設中，實證研究的支持。

(一) 領導風格與工作績效之關聯

Campbell(1990)以醫療機構人員為主要研究對象，發現在領導風格與工作績效間的關係，組織成員會因領導者領導風格、方式，在員工工作績效上的表現存有正向顯著關聯性。陳凱盈(2007)針對台灣地區保險業業務員，研究發現轉換型領導風格之主管在員工工作績效上呈現出較高的效率。施妤璇(2006)也提出員工在工作績效的表現上轉換型領導風格要高於交易型領導風格者，具有顯著正向的影響。因此，本研究提出假設H1如下：

H1：「領導風格」對「工作績效」有顯著正向影響

H1-1：「轉換型領導」對「工作績效」有顯著正向影響

H1-2：「交易型領導」對「工作績效」有顯著正向影響

(二) 領導風格與優壓力之關聯

石林(2005)認為不同領導風格下的個體，積極壓力反應最高，消極壓力反應最低。依據資源保存理論，領導以個人特質資源的風格來引導部屬，進而引發正向積極情緒，幫助個體產生抵抗壓力的資源。因此，本研究提出假設H2如下：

H2：「領導風格」對「優壓力」有顯著正向影響

H2-1：「轉換型領導」對「優壓力」有顯著正向影響

H2-2：「交易型領導」對「優壓力」有顯著正向影響

(三) 優壓力與工作績效之關聯

工作壓力有雙重的良性和劣性之作用屬性，因個人背景特徵的不同，存在著差異性工作績效，良性壓力與工作績效呈現正相關之關係；劣性壓力與工作績效呈現負相關之關係（鐘曉芳，2011）。Abramis(1994)指出以工作壓力源對工作績效的關係，從不同屬性的壓力源中會產生不同的工作績效之影響效果，良性壓力可以影響工作績效，呈現正相關之關係。因此，本研究提出假設H3如下：

H3：「優壓力」對「工作績效」有顯著正向影響

H3-1：「積極情感」對「工作績效」有顯著正向影響

H3-2：「目標知覺」對「工作績效」有顯著正向影響

H3-3：「可管理性」對「工作績效」有顯著正向影響

H3-4：「工作投入」對「工作績效」有顯著正向影響

(四) 優壓力對領導風格與工作績效之間的中介效果

積極心理學運動的興起，優壓力是近年來組織行為中看待壓力的新角度。領導可以通過對員工進行人性化的關懷，提升自身的道德水平措施，運用不同的領導風格，得以提高員工的積極壓力水平，更進而提高員工的工作績效。不同的領導風格、優壓力和工作績效之間，都有非常顯著的正相關。積極壓力的中介作用的研究，認為不同的領導風格，能顯著提高員工積極壓力水平，因此提升了工作績效（賴泰斯、劉麗紅，2013）。因此，本研究提出假設H4如下：

H4：「優壓力」在「領導風格」與「工作績效」之間具有中介效果

3.3 研究變項與操作性定義

本研究採用問卷調查法。問卷內容共有三個部份，第一部份為領導風格量表；第二部份為優壓力量表；第三部份為工作績效量表。

(一)領導風格操作性定義及衡量題項表

(1) 操作型定義

Yukl(1997)認為從1980年代迄今，在相關領導理論的研究中，大部份以”轉換型領導”及”交易型領導”為核心概念。傳統的理论被歸類為屬於交易式領導，部屬對領導者的順從與忠誠是公平交易的一種結果，是建立在利益交換的基礎上。交易的公平性所產生的領導權力，有物質、金錢上的利益交換及精神情感上的交流。轉換型領導能結合組織成員共同需求與願望，在組織變革過程中，透過領導來建立部屬對組織目標的認知與承諾，以促進組織變革更新(李宜璇, 2015)。本研究定義領導風格為：以領導者特質，運用公司所有資源及部屬心理需求，影響部屬對組織認同，以共同達到滿足個體需要及組織經營目標的目的。

(2) 量表來源

本研究採用汪泰佑(2018)之領導風格變項量表，將題項之職稱「所長」更改為「領導主管」以符合本研究之職業類別職稱。本量表共有兩個構面，分別是轉換型領導之題項為1~6題，交易型領導之題項為7~10題。領導風格量表，如表1所示：

表 1 領導風格量表

構面	題項內容
轉換型領導	1. 我相信領導主管會和我一起克服工作上所面臨的任何困難
	2. 領導主管會適當地給予我鼓勵
	3. 領導主管會使我對組織有忠誠感
	4. 領導主管會引領我以新的觀點面對事情
	5. 當我把工作做好時，領導主管會對我表達賞識及感謝
	6. 領導主管會適度授權並協助我們達成目標
交易型領導	7. 領導主管會告訴我，想要得到獎賞就該做好哪些事情
	8. 我對工作的努力與我想獲得的獎酬間有明顯的關連
	9. 領導主管給予我想得到的東西，用以激勵我努力工作
	10. 領導主管會針對不同人的需求提供適當的獎賞

資料來源：汪泰佑(2018)

(二) 優壓力操作性定義及衡量題項表

(1) 操作性定義

Selye(1987)將正向的壓力概念化，創造了Eustress一詞，將優壓力定義為「對於壓力事件和壓力反應所產生的正向積極結果」。因此，正向積極的情緒所產生積極的壓力對抗源稱之為優壓力，是提供機會以達到期望目標的一種力量。本研究定義優壓力為：積極性人格高的特質，同時具備挑戰性壓力源，將壓力轉化為動力之積極心理反應。

(2) 量表來源

本研究採用劉妮娜(2011)自行研發之企業員工優壓力四維度結構量表。其量表來源則引用自Nelson 與Simmon(2004)優壓力量表，共分為四個構面：積極情感之題項為1~3題、目標知覺之題項為4~7題、可管理性之題項為8~10題及工作投入之題項為11~13題。優壓力量表，如表2所示：

表 2 優壓力量表

構面	題項內容
積極情感	1. 我在工作中精力充沛
	2. 我工作時充滿熱情
	3. 我工作時心情開朗
目標知覺	4. 為了完成目標，我堅持完成手邊工作而不中途放棄
	5. 我會自覺合理安排工作時間和工作任務
	6. 當遇到麻煩，我會設法去解決
	7. 我通過各種途徑完成了工作目標
可管理性	8. 遇到問題或事情時，發現自己一般都會正確地評價它
	9. 我能控制事情的發展
	10. 即使處於陌生環境中，我也知道如何去做
工作投入	11. 我認為工作值得付出
	12. 為了工作我會自願加班
	13. 工作時，感覺時間過得很快

資料來源：劉妮娜(2011)

(三) 工作績效操作性定義及衡量題項表

(1) 工作績效操作性定義

歷年來在組織行為的研究中，組織最關心的始終是部屬的工作績效，因而極力在追求工作績效最有效的提升的方法。但個人對工作績效的認知或重視的程度各有所異，員工對自身工作能力範圍內之付出，若在績效的評估下得到滿意的獎勵，才能達到預期效果。本研究定義工作績效為：組織成員，完成組織所期望的目標、依職務規定以及非正式化的角色需求時，所表現出來的行為而對此表現給予衡量的結果。

(2) 量表來源

本研究採用蘇詣堯(2016)工作績效量表，共分為兩構面：任務績效：在本身工作範圍內表現的熟練度，對組織技術核心有所貢獻，題項為1~3題。脈絡績效：自身任務以外，對組織其它活動之效能亦有所貢獻，而表現出的熟練度，題項為4~6題。工作績效量表，如表3所示：

表 3 工作績效量表

構面	題項內容
任務績效	1.對於所負責的工作，我會事先計劃並安排進度
	2.在工作上，我能妥善運用溝通的技巧
	3.我常常能達到公司所訂定的績效目標
脈絡績效	4. 在公司，我很樂意與同事合作並完成任務
	5. 我經常在工作上提出特別及創新的想法
	6. 我經常主動接下額外的工作

資料來源：蘇詣堯(2016)

3.4 研究對象與問卷方法

(一) 前測問卷發放

本研究以高雄市美容醫學診所之美容從業人員，包括護理醫學美容師、美容醫學美容師及美容醫學諮詢師為問卷調查對象。正式問卷發放前，為提高問卷可信度，訪視高雄市美容醫學診所之美容從業人員，進行面對面預試。並參考現場回覆，以檢視量表與樣本實際工作之貼合度。前測問卷共回收有效問卷30份，進行前測統計分析。

(二) 前測信度分析

針對問卷內容之研究構面進行信度分析，領導風格、優壓力及工作績效Cronbach's α 值分別為0.936、0.886及0.844，數值均大於0.7之高信度標準，顯示本問卷具有高度一致性。

4. 資料分析及統計分析

本研究問卷資料採用 SPSS 24 版軟體，針對回收之有效問卷進行分析，運用各種統計方法以驗證本研究之假說。分析內容為本研究人口變項之樣本進行結構分析。以信度分析測量各構面量表之可信程度。敘述性統計分析整體以及子項目之平均數與標準差作比較，並說明其所代表之意義。差異性分析在不同屬性之個人變項對各構面之整體以及各子構面之得分情形。在各研究構面進行Pearson相關分析，了解兩兩變項之相關分析。最後使用多元迴歸分析，以驗證研究假說中的影響關係是否存在，並說明其所代表之意義。

4.1 問卷回收結果與樣本結構分析

(一) 問卷回收結果

本研究採用立意抽樣法，以高雄市美容醫學從業人員為研究對象，總計回收171份有效問卷，有效問卷回收率為85.5%。

(二) 樣本結構分析

受調查對象的年齡層面來看，25歲以下佔總人數16.4%；26-35歲佔總人數33.3%；36-45歲佔總人數40.4%；45歲以上佔總人數9.9%。本研究受訪年齡層最多為36-45歲之間，其次為26-35歲之間，第三為25歲以下，最少則為45歲以上。受調查對象的婚姻狀況，未婚總人數48.5%；已婚佔總人數 51.5%。受調查對象的有無子女狀況，無子女佔總人數52.6%；有子女佔總人數47.4%。受調查對象的月收入3-4萬人佔總人數62.6%；其次為4-5萬佔總人數21.6%；第三為5-6萬佔總人數 10.5%；最少則為6萬以上佔總人數5.3%。受調查對象的教育程度，高中(職) 佔總人數18.7%；大學(專)人佔總人數73.7%，研究所以以上佔總人數7.6%。其中以大學(專)學歷佔比最高。受調查對象的職稱，護理醫學美容師佔總人數28.7%；美容醫學美容師佔總人數43.3%；美容醫學諮詢師佔總人數28.1%。以美容醫學美容師居多。茲將樣本結構次數整理如表4所示：

表 4 樣本結構次數表

項目	類別	次數	百分比	累積百分比
年齡	25 歲以下	28	16.4	16.4
	26-35 歲	57	33.3	49.7
	36-45 歲	69	40.4	90.1
	45 歲以上	17	9.9	100.0
	總計	171	100	
婚姻狀況	未婚	83	48.5	48.5
	已婚	88	51.5	100.0
	總計	171	100	
子女	無	90	52.6	52.6
	有	81	47.4	100.0
	總計	171	100.0	
月收入	3-4 萬	107	62.6	62.6
	4-5 萬	37	21.6	84.2
	5-6 萬	18	10.5	94.7
	6 萬以上	9	5.3	100.0
	總計	171	100.0	
教育程度	高中(職)	32	18.7	18.7
	大學(專)	126	73.7	92.4
	研究所以以上	13	7.6	100.0
	總計	171	100.0	
	總計	171	100.0	

表 4 樣本結構次數表(續)

美容醫學美容師	74	43.3	71.9
美容醫學諮詢師	48	28.1	100.0
總計	171	100.0	

4.2 信度分析

本研究使用Cronbach's α 方法來測量量表是否有內部一致性及穩定性及檢定研究構面的可信程度。本研究各構面之Cronbach's α 值，領導風格為0.906，優壓力為0.883、工作績效為0.789，皆大於0.7，顯示本研究的問項具有高信度。

4.3 敘述性統計分析

本研究問卷依Likert五點量表計分，最低分為一分，最高分為五分，分數越高則表示受訪者知覺符合程度越高。本研究各變項之敘述性統計狀況，領導風格平均得分為3.87，優壓力平均得分為4.05及工作績效平均得分為3.95。各變項平均數為中間偏上，而以優壓力為變項平均得分最高。

(一) 領導風格

領導風格之子構面統計分析狀況，領導風格分為兩個構面，轉換型領導平均為3.94，交易型領導平均為3.78，整體構面平均為3.87，領導風格的狀況屬於中間偏高。

本研究領導風格構面共有10個問項，各衡量問項的平均數在3.68至4.05之間，而標準差則在0.768至0.843 之間。其中平均數最高是問卷裡的B06題項「領導主管會適度授權並協助我們達成目標」4.05，次高的是B05題項「當我把工作做好時，領導主管會對我表達賞識及感謝」3.96。以此推論領導者之充分授權及適時的協助有助於部屬達成工作目標，而當部屬達成目標時，領導者的讚許與認同能給予部屬強大的工作動力。平均數最低的B09題項「領導主管給予我想得到的東西，用以激勵我努力工作」3.68及次低的B10題項「領導主管會針對不同人的需求提供適當的獎賞」3.76。以此推論，領導者應了解部屬個別之工作需求與工作成就，給予不同之領導方式，而達成組織訂定之個人與團體績效。

(二) 優壓力

優壓力之子構面統計分析狀況。優壓力分為四個構面，積極情感平均為4.05，目標知覺平均為4.24，可管理性平均為3.77，工作投入平均為4.06，整體構面平均為4.05，優壓力的狀況屬於中間偏高。

本研究優壓力構面共有13個問項，各衡量問項的平均數在3.65至4.32之間，而標準差則在0.664至0.814 之間。其中平均數最高是問卷裡的C13題項「工作時，感覺時間過得很快」4.32，次高的是C06題項「當遇到麻煩，我會設法去解決」4.30。以此推論，高優壓力的部屬在工作時專注。平均數最低的C09題項「我能控制事情的發展」3.65及次低的C10題項「即使處於陌生環境中，我也知道如何去做」3.67。以此推論，低優壓力的部屬缺乏主動性及危機感的靈敏度及危機處理的能力。

(三) 工作績效

工作績效之子構面統計分析狀況。工作績效分為兩個構面，任務績效平均值為4.02，脈絡績效平均值為3.87，整體構面平均值為3.95，工作績效的狀況屬於中間偏高。

本研究工作績效構面共有6個問項，各衡量問項的平均數在3.57至4.39之間，而標準差則在0.622至0.772 之間。其中平均數最高是問卷裡的E04題項「在公司，我很樂意與同事合作並完成任務」4.39，次高的是E01題項「對於所負責的工作，我會事先計劃並安排進度」4.25。以此推論，團隊和諧合作及有計畫性的工作對績效達成最具有正面影響。平均數最低的E05題項「我經常在工作上提出特別及創新的想法」3.57及次低的E06題項「我經常主動接下額外的的工作」3.64。以此推論，對於本身工作以外之任務，缺乏熱忱，且表現事不關己之態度。

4.4 差異性分析

針對不同背景變項之美容醫學從業人員，對於領導風格、優壓力與工作績效等構面之得分進行差異性分析。在不同屬性之個人變項，其 $\alpha=0.05$ 在顯著水準下，進行「獨立樣本t檢定」進行分析及進行檢定，是否在婚姻狀況及子女之狀況有顯著差異。其他個人統計變項，如：年齡、月收入、教育程度、職位等，採用「單因子變異數分析」，

進行檢定，分析後若有達顯著水準者($p < 0.05$)則進行Scheffé法進行事後多重比較。以了解不同背景變項之美容醫學從業人員對於領導風格是否具有顯著差異情況。

(1) 年齡

不同年齡在領導風格、優壓力及工作績效變項的差異，如表5所示。不同年齡對於領導風格整體構面未達 $p < 0.05$ 之顯著水準。顯示不同領導風格不會因年齡而有所差異。不同年齡對於優壓力構面及，45歲以上之程度較高於25歲以下。由此顯示，優壓力整體構面會因年齡而有所差異。不同年齡狀況對於工作績效構面達顯著水準($p > 0.05$)，45歲以上較高於25歲以下。顯示工作績效構面及會因年齡狀況而有顯著差異。

表 5 不同年齡對各變項之差異檢定表

變項	25歲以下	26-35歲	36-45歲	45歲以上	F	p	事後比較
	(1)	(2)	(3)	(4)			
領導風格	3.775	3.905	3.795	4.254	3.203	0.25	
優壓力	3.893	4.031	4.041	4.385	4.508	0.005**	4>1
工作績效	3.737	3.883	3.972	4.392	7.587	0.000***	4>1

註： * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

(2) 婚姻狀況

不同婚姻狀況在領導風格變項的差異，如表6所示。不同婚姻狀況對於領導風格構面未達 $p < 0.05$ 之顯著水準。顯示不同領導風格不會因婚姻狀況而有所差異。不同婚姻狀況對於優壓力構面，達之顯著水準($p < 0.05$)，且已婚較高於未婚。顯示優壓力構面會因婚姻狀況而部分有所差異。不同婚姻狀況對於工作績效構面，達顯著水準($p < 0.05$)，已婚高於未婚。顯示工作績效構面會因婚姻狀況而部分有顯著差異。

表 6 不同婚姻狀況對各變項之差異檢定表

變項	未婚		已婚		t	p	事後比較
	平均值	標準差	平均值	標準差			
領導風格	3.840	0.575	3.907	0.601	-0.745	0.457	
優壓力	3.970	0.447	4.120	0.451	-2.177	0.031*	有>無
工作績效	3.867	0.466	4.019	0.500	-2.050	0.042*	有>無

註： * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

(3) 子女

不同子女狀況在領導風格變項的差異，如表7所示。不同子女狀況對於領導風格構面，未達 $p < 0.05$ 之顯著水準。顯示領導風格構面不會因子女狀況而有所差異。不同婚姻狀況對於優壓力構面及，達 $p < 0.05$ 之顯著水準，且有子女高於無子女。顯示優壓力構面會因子女狀況而有所差異。不同子女狀況對於工作績效構面，未達 $p < 0.05$ 之顯著水準，顯示工作績效構面不會因子女狀況而部分有顯著差異。

表 7 不同子女狀況之領導風格差異分析表

變項	無		有		t	p	事後比較
	平均值	標準差	平均值	標準差			
領導風格	3.832	0.595	3.921	0.580	-0.986	0.326	
優壓力	3.980	0.438	4.122	0.462	-2.046	0.042*	有>無
工作績效	3.878	0.476	4.021	0.494	-1.924	0.056	

註： * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

(4) 月收入

不同月收入狀況在領導風格變項的差異，如表8所示。不同月收入狀況對於領導風格構面，未達 $p < 0.05$ 之顯著水準。顯示領導風格構面不會因月收入狀況而有所差異。不同婚姻狀況對於優壓力構面及工作績效構面達 $p < 0.05$ 之顯著水準，收入6萬以上者高於3-4萬者。顯示會因收入狀況而有所差異。顯示優壓力構面及工作績效之構面會因月

收入狀況而有顯著差異。

表 8 不同月收入狀況之領導風格差異分析表

變項	3-4萬 (1)	4-5萬 (2)	5-6萬 (3)	6萬以上 (4)	F	p	事後比較
領導風格	3.838	3.825	3.99	4.277	1.892	0.133	
優壓力	3.957	4.131	4.214	4.444	5.320	0.002*	4>1
工作績效	3.857	4.036	4.111	4.296	4.048	0.008**	4>1

註： *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

(5) 教育程度

不同教育程度狀況在領導風格變項的差異，如表9所示。不同教育程度狀況對於領導風格構面、優壓力構面及工作績效構面，皆未達p<0.05之顯著水準。顯示不同教育程度對於領導風格構面、優壓力構面及工作績效構面，皆不會因教育程度狀況而有所差異。

表 9 不同教育程度狀況之領導風格差異分析表

變項	高中(職) (1)	大學(專) (2)	研究所以上 (3)	F	p	事後比較
領導風格	3.803	3.870	4.092	1.134	0.324	
優壓力	3.988	4.049	7.178	0.808	0.447	
工作績效	3.874	3.940	4.167	1.687	0.188	

註： *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

(6) 職稱

不同職稱狀況在領導風格變項的差異，如表10所示。不同職稱狀況對於領導風格構面，達p<0.05之顯著水準，顯示不同領導風格會因職稱狀況而有所差異，美容醫學諮詢師的差異程度高於護理美容師。不同職稱對於優壓力構面及工作績效構面，皆未達p<0.05之顯著水準，顯示優壓力構面及工作績效構面不會因職稱狀況而有所差異。

表 10 不同職稱狀況之領導風格差異分析表

變項	護理醫學美容師 (1)	美容醫學美容師 (2)	美容醫學諮詢師 (3)	F	p	事後比較
領導風格	3.673	3.986	3.906	4.453	0.013*	3>1
優壓力	3.984	4.032	4.135	1.409	0.247	
工作績效	3.932	3.930	3.983	0.192	0.825	

註： *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

(7) 小結

根據上述之統計分析資料，各項人口統計變項之差異性，有部分顯著差異。因此將不同人口統計變項對領導風格、優壓力與工作績效之差異情況彙整如表11所示。

表 11 不同人口統計變項之差異性分析彙整表

項目	類別	領導風格	優壓力	工作績效
年齡	25歲以下(1)			
	26-35歲(2)			
	36-45歲(3)		4>1	4>1
	45歲以上(4)			
婚姻狀況	未婚(1)		2>1	2>1
	已婚(2)			
子女	無(1)		2>1	

表 11 不同人口統計變項之差異性分析彙整表(續)

月收入	3-4萬(1)	4>1	4>1
	4-5萬(2)		
	5-6萬(3)		
	6萬以上(4)		
教育程度	高中(職)(1)	3>1	
	大學(專)(2)		
	研究所以上(3)		
職稱	護理醫學美容師(1)	3>1	
	美容醫學美容師(2)		
	美容醫學諮詢師(3)		

4.5 研究構面之相關分析

(一) 研究變項構面間兩兩相關分析表

本研究分別探討領導風格、優壓力與工作績效三變項間之相關性與關聯程度。領導風格、優壓力與工作績效變項之相關分析，如表12 所示。將領導風格、優壓力與工作績效之相關分析與兩兩變相之相關分析彙整，領導風格構面對優壓力構面有顯著正相關($r=0.473$, $P<0.001$)，強度為中度相關($0.3<|r|<0.7$)；「優壓力」與「工作績效」有顯著正相關 ($r=0.739$, $p<0.01$)，強度為高度相關($|r|>0.7$)；領導風格對工作績效之有顯著正相關 ($r=0.417$, $P<0.001$)，強度為中度相關($0.3<|r|<0.7$)。

表 12 領導風格、優壓力與工作績效之相關分析表

構面	領導風格	優壓力	工作績效
領導風格	1		
優壓力	0.473**	1	
工作績效	0.417**	0.739**	1

註：* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

4.6 多元迴歸分析

在確定各變項間之直線相關性後，進一步探討變項間的影響關係。本研究使用多元迴歸分析，探討領導風格、優壓力與工作績效的影響關係，以驗證研究假設中的影響關係是否存在。

(一) 領導風格對工作績效之影響

領導風格對工作績效迴歸分析中，以領導風格之兩個構面(轉換型領導與交易型領導)為自變項，工作績效為依變項，並採用階層迴歸方式進行討論，分析結果如表13所示。各變項的VIF值均為2.153小於10，表示兩個子構面自變數之間無明顯共線性的問題。領導風格對工作績效整體迴歸模型之 $F=17.738$, p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)，而領導風格對工作績效調整後 R^2 為0.165，表示領導風格對工作績效具有16.5%解釋度。

轉換型領導 β 值為0.179, p 值為0.024，達顯著水準($p<0.05$)；交易型領導 β 值為0.171, p 值為0.038，達顯著水準($p<0.05$)。其代表轉換型領導及交易型領導皆可以顯著正向影響工作績效，也代表美容醫學從業人員之領導風格程度越高，工作績效也會越高。因此驗證本研究假設H1、H1-1、H1-2均獲得支持。

表 13 領導風格各子構面對工作績效迴歸分析表

變項	β 值	t 值	p 值	VIF
常數	2.597	11.339		
轉換型領導	0.179	2.273	0.024	2.153
交易型領導	0.171	2.089	0.038	2.153
模式	Adj- $R^2=0.165$	$F=17.738$	$P=0.000$	

註：1.依變數：工作績效；2.*為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

(二) 領導風格對優壓力之影響

領導風格對優壓力迴歸分析中，以領導風格之兩個構面(轉換型領導與交易型領導)為自變項，優壓力為依變項，並採用階層迴歸方式進行討論，分析結果如表14所示。各變項的VIF值均為2.153小於10，表示兩個子構面自變數之間無明顯共線性的問題。領導風格對優壓力整體迴歸模型之 $F=24.445$ ， p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)，而領導風格對優壓力調整後 R^2 為0.216，表示領導風格對優壓力具有21.6%解釋度。

轉換型領導 β 值為0.180， p 值為0.012，達顯著水準($p<0.05$)；交易型領導 β 值為0.189， p 值為0.011，達顯著水準($p<0.05$)。其代表轉換型領導及交易型領導皆可以顯著正向影響優壓力，也代表美容醫學從業人員之領導風格程度越高，優壓力也會越高。因此驗證本研究假設H2、H2-1、H2-2均獲得支持。

表 14 領導風格各子構面對優壓力迴歸分析表

變項	β 值	t 值	p 值	VIF
常數	2.623	12.728		
轉換型領導	0.180	2.550	0.012	2.153
交易型領導	0.189	2.571	0.011	2.153
模式	Adj-R ² =0.216 F=24.445 P=0.000			

註：1.依變數：優壓力；2.*為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

(三) 優壓力對工作績效之影響

優壓力對領導風格迴歸分析中，以優壓力之四個構面(積極情感、目標知覺、可管理性與工作投入)為自變項，工作績效為依變項，並採用階層迴歸方式進行討論，分析結果如表15所示。各變項的VIF值積極情感為1.539、目標知覺為1.948、可管理性為2.025與工作投入為1.512，其值均小於10，表示自變項之間無明顯共線性問題。優壓力對工作績效整體迴歸模型之 $F=55.373$ ， p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)，而優壓力對工作績效調整後 R^2 為0.561，表示對優壓力對工作績效具有56.1%解釋度。積極情感 β 值為0.147， p 值為0.005，達顯著水準($p<0.01$)；目標知覺 β 值為0.308， p 值為0.000，達顯著水準($p<0.001$)；可管理性 β 值為0.035， p 值為0.583，未達顯著水準($p>0.05$)；工作投入 β 值為0.313， p 值為0.000，達顯著水準($p<0.001$)。其代表積極情感、目標知覺與工作投入皆可以顯著正向影響工作績效，也代表美容醫學從業人員之優壓力程度越高，工作績效會越高。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 15 優壓力各子構面對工作績效迴歸分析表

變項	β 值	t 值	p 值	VIF
常數	0.639	2.843		
積極情感	0.147	2.844	0.005	1.539
目標知覺	0.308	4.894	0.000	1.948
可管理性	0.035	0.551	0.583	2.025
工作投入	0.313	5.824	0.000	1.512
模式	Adj-R ² =0.561 F=55.373 P=0.000			

註：1.依變數：工作績效；2.*為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

4.7 中介模型

(一) 優壓力對領導風格與工作績效之間的中介效果

本研究之迴歸模型一，將領導風格設為自變項，工作績效為依變項。分析結果如表16所示。從表16中介模型得知，領導風格對工作績效有正向影響效果($\beta=0.346$)，調整後 $R^2=0.169$ ， $F=35.481$ ， $p=0.000$ ，達顯著水準($p<0.001$)，解釋變異16.9%。

迴歸模型二中，加入優壓力為中介變項，解釋變異量54.6%。表示，因為優壓力的加入，能夠提升整體模型的解釋力，而領導風格對工作績效的直接效果因此減弱($\beta=0.072$ ， $p=0.000$)，達顯著水準($p<0.001$) β 值由0.346減弱至0.072。領導風格對工作績效之效果值，直接效果為0.072，領導風格經優壓力至工作績效之路徑間接效果值為0.274(總

效果為0.346減直接效果0.072=0.274)。故優壓力對領導風格與工作績效之間具有「部分中介效果」。領導風格可直接影響美容醫學從業人員之工作績效，同時也可以透過優壓力間接影響工作績效。由此得知，本研究假設H4獲得支持。

表 16 優壓力對領導風格與工作績效之間的中介模型

		優壓力	工作績效(β)	
			模型一	模型二
自變項	領導風格	0.365***	0.346***	0.072***
中介變項	優壓力			0.751***
Adj-R ²		0.219	0.169	0.546
F		48.700***	35.481***	103.342***
p		0.000	0.000	0.000

註：*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

依據上述迴歸分析顯示，在領導風格與工作績效的模型二中，加入優壓力變項，整體的解釋變異量由16.9%(Adj-R²=0.169)提升54.6%(Adj-R²=0.546)，而且領導風格與工作績效的直接效果由0.346***(p<0.001)減少到0.072***(p<0.001)。由圖2所示，領導風格與工作績效的直接效果的值為0.072，而領導風格經優壓力至工作績效之路徑間效果值為0.274(總效果值0.346-直接效果值0.072)，驗證間接效果計算0.365*0.751=0.274115約等於0.274。

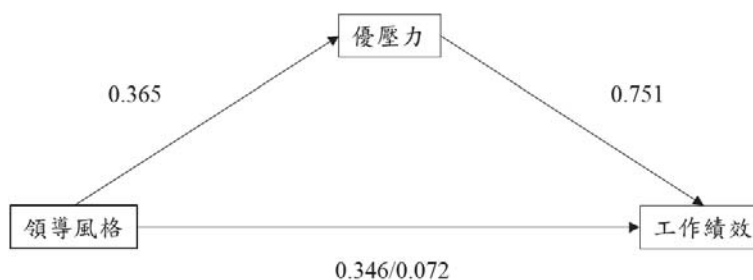


圖 2 優壓力對於領導風格與工作績效之路徑分析

4.8 假設實證結果彙整

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17所示。

表 17 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	實證結果
H1：「領導風格」對「工作績效」有顯著正向影響	成立
H1-1：「轉換型領導」對「工作績效」有顯著正向影響	成立
H1-2：「交易型領導」對「工作績效」有顯著正向影響	成立
H2：「領導風格」對「優壓力」有顯著正向影響	成立
H2-1：「轉換型領導」對「優壓力」有顯著正向影響	成立
H2-2：「交易型領導」對「優壓力」有顯著正向影響	成立
H3：「優壓力」對「工作績效」有顯著正向影響	成立
H3-1：「積極情感」對「工作績效」有顯著正向影響	成立
H3-2：「目標知覺」對「工作績效」有顯著正向影響	成立
H3-3：「可管理性」對「工作績效」有顯著正向影響	不成立
H3-4：「工作投入」對「工作績效」有顯著正向影響	成立
H4：「優壓力」在「領導風格」與「工作績效」之間有中介效果	成立

5. 結論與建議

5.1 敘述性統計分析

(一) 領導風格

美容醫學從業人員的受訪者對於領導風格之整體得分為3.88分，子構面轉換型領導得分為3.94分，交易型領導得分為3.78分，得分屬於中間偏高。表示美容醫學從業人員著重領導者魅力，表現追隨之意願，而期望領導者之充分授權並適時的協助，以助於部屬達成工作目標。而當部屬達成目標時，領導者的讚許與認同能給予部屬強大的工作動力。因此領導者應了解部屬個別之工作需求與工作成就，給予不同之領導方式，而達成組織訂定之個人與團體績效。

(二) 優壓力

美容醫學從業人員的受訪者對於優壓力之整體得分為4.05分，子構面積極情感平均為4.05，目標知覺平均為4.24，可管理性平均為3.77，工作投入平均為4.06，得分屬於中間偏高。表示美容醫學從業人員，屬於高優壓力的部屬特質，專注於工作，亦清楚自己的定位及工作目標，需自我努力突破任何困難，以達成組織目標；而低優壓力的部屬則等候主管給予指令，缺乏主動性，同時也缺乏危機感與靈敏度，碰到困難與危機，無法具備自我處理及擔當的能力。

(三) 工作績效

美容醫學從業人員的受訪者對於工作績效之整體得分為3.95分。工作績效分為兩個構面，任務績效平均為4.02，脈絡績效平均為3.87，整體構面平均為3.95，工作績效的狀況屬於中間偏高。表示美容醫學從業人員重視團隊和諧合作及有計畫性的工作，對績效達成最具有正面影響；然而，對於本身工作以外之任務，缺乏熱忱，且表現事不關己之態度。

5.2 各研究構面的影響

(一) 領導風格對工作績效之影響

本研究實證結果表示領導風格對工作績效有顯著正向影響是成立的，表示領導風格程度越高，工作績效也會越高；反之，工作績效也會越低。轉換型領導及交易型領導對工作績效有顯著正向影響是成立的，表示轉換型領導及交易型領導程度越高，工作績效也會越高；反之，工作績效也會越低。

(二) 領導風格對優壓力之影響

本研究實證結果表示領導風格對優壓力有顯著正向影響是成立的，表示領導風格程度越高，優壓力程度也會越高；反之，優壓力程度也會越低。轉換型領導及交易型領導對優壓力有顯著正向影響是成立的，表示轉換型領導及交易型領導程度越高，優壓力程度也會越高；反之，優壓力程度也會越低。

(三) 優壓力對工作績效之影響

本研究實證結果，表示優壓力對工作績效有顯著正向影響是成立的，表示優壓力程度越高，工作績效也會越高；反之，工作績效也會越低。積極情感、目標知覺及工作投入對工作績效有顯著正向影響是成立的，表示積極情感、目標知覺及工作投入程度越高，工作績效也會越高；反之，工作績效也會越低。可管理性對工作績效有顯著正向影響是不成立的，美容醫學從業人員的缺少可管理性，並不會影響工作績效。

(四) 優壓力對領導風格與工作績效之間的中介效果

根據統計結果顯示，本研究中美容醫學從業人員的領導風格對工作績效有顯著正向影響，且優壓力對領導風格與工作績效之間具有「部分中介效果」。且解釋預測值為54.6%，效果值為0.072；優壓力對領導風格與工作績效總效果值為0.346，優壓力對工作績效的間接效果值為0.274，其中介效果比例為值為0.792(0.294/0.346)。換言之，即領導風格可直接影響之工作績效，同時也可以透過優壓力間接影響工作績效。

如上之敘述表示，領導者之魅力能獲得員工的信任與認同，以增強團隊成員的態度及信念來影響成員，且更能激發員工潛在的能力。積極性人格特質的員工會把工作壓力轉換為優壓力，形成一股良性助力及積極達成目標之意念，使自己能承擔更大的責任，來達成與組織一致性的目標。而，領導者也需注意員工的需求，展現出同理心支

持員工，並提供回饋成員的方法，使成員在配合達成組織的目標後，得到應有的獎勵。

5.3 研究理論貢獻及管理意涵

(一) 研究理論貢獻

(1) 在台灣碩博士論文之知識加值系統，截至 2020 年二月份止，鮮少對美容醫學從業人員為研究對象之國內相關議題，且與本研究無任何變項相關之研究。在美容醫學產業之相關研究，研究範圍多數著重於體驗行銷、服務品質、顧客經營管理、再購意願及創新服務等變項，而在組織行為及人力資源管理之著墨，少有相關之探討；更在於探討美容醫學從業人員之正向心理學之優壓力變項，並無任何相關研究。本研究之結果為美容醫學產業之從業人員之議題，提供學術上之貢獻。

(2) 本研究以 Hobfoll(1989)資源保存理論觀點為支持，探討領導風格、優壓力與工作績效等三個變項與實體資源、生活條件、個人特徵及能量四種資源之間有相關性。研究發現，各變項間皆為顯著相關；領導風格與優壓力為顯著正相關；領導風格與工作績效為顯著正相關；優壓力、工作績效為顯著正相關；其中以「優壓力」與「工作績效」相關係數最高；以此結果證實資源保存理論之資源分類中，個人特徵資源與能量資源有較高相關性。

(3) 本研究依相關分析結果顯示，領導風格可直接正向影響之工作績效，同時也可以透過優壓力間接正向影響工作績效。優壓力對領導風格與工作績效之間具有中介效果。

(二) 實務管理意涵上之研究建議

(1) 領導統御

本研究結果顯示，領導風格可直接正向影響之工作績效，同時也可以透過優壓力間接正向影響工作績效。管理者可以朝著以營造積極企業為公司文化，啟發部屬自身的管理能力，讓員工體驗更多的積極情緒，面對工作壓力時，正向迎接挑戰，期望達成目標時，享受工作帶來之成就感。此外，部屬對工作的動力，都有個體上的差異性。在工作的報償上，有人期望實質薪資的成長、輕鬆的假期或職位上的升遷，需求各有不同。因此，領導者更應了解不同部屬之工作需要，讓部屬有滿足個體工作需要的動力，來達成組織預定之目標，企業方能永續經營。

(2) 績效達成

本研究結果顯示，美容從業人員人口統計變項中，在年齡、婚姻狀況、子女狀況、月收入狀況，教育程度，對領導風格變項上無顯著差異；而職稱對領導風格變項上有顯著差異。美容醫學美容師適宜經由領導者魅力讓部屬跟隨，激勵部屬，來達團隊績效使其追隨認同組織；而美容醫學諮詢師適合以獎酬的交易方式，以利益驅策引導，達成組織目標。所以，面對不同工作職能、工作屬性及人格特質之護理醫學美容師、美容醫學美容師及美容醫學諮詢師，在領導風格上，會因對象之不同，其方式上的運用，有如孔子之云：「因材施教」，方是領導之要點。所以，領導必須清楚每位部屬人格上不同特性、工作目標與工作需求。用對方法，方能引導團隊創造佳績。

(3) 從業人員之遴選

美容醫學產業已轉為「服務導向」的醫療服務業，著重商業績效，屬於高壓力之醫療業務工作職場。本研究美容從業人員人口統計變項中，僅在「有子女」狀況及「月收入」在6萬以上之程度高於3-4萬月收入者，對優壓力之子變項「目標知覺」有顯著差異性。在部屬有子女的撫育責任與經濟上的壓力，工作目標確定，職場態度是穩定的。本研究結果顯示，有子女者對工作目標具有較高程度的認定，遴選時應把此變項列為加分題項。在面對工作壓力時，積極性人格特質會產生積極的心理狀態面對挑戰，找出適當的壓力因應策略，以實現個人工作目標及提高工作績效。因此，組織應運用人格分類量表，以遴選聘用積極性人格特質的員工與被動性員工共同合作，帶動團隊積極工作之效能，達成組織績效與目標。

(三) 研究限制及未來研究建議

本研究之研究方法為參考國內與國外之重要相關文獻，依據理論基礎來探討美容醫學產業之從業人員之現況。為求理論與實務上之完整性及客觀性，持嚴謹之研究態度，有鑑於條件及資源上之限制，使研究結果能有未盡完善之處。因此，針對不足之處，提出以下幾點建議，以作為後續研究研究者之探討方向。

(1) 研究限制

本研究以高雄市多間美容醫學診所之從業人員為研究對象，未獲大型集團資源上之支援，對於研究結果，未

能呈現一個完整企業之薪酬制度，對總體營運成效上之相關性。目前國內正向心理學領域之優壓力、積極壓力、良性壓力變項上之研究上文獻，並無參考之學術文章可取得，均取自於國外文獻。對於東西方文化、民情之差異，在實務上無法取得相關資料，以做差異性之比較。

(2) 未來研究建議

基於研究限制，本研究建議以美容醫學集團為樣本，針對單一薪酬制度，呈現領導、優壓力對工作績效的完整研究。本研究之變項「領導風格」是以新領導理論中之轉換型領導風格與交換型領導風格兩種類型來研究，建議以領導風格其他論點如願景型領導、魅力型、專制型領導、民主型領導及放任型領導加以研究討論。領導可以依據不同人、時、地展現不同領導風格，以提升領導效能。本研究結果，具有優壓力人格特質的員工，對於各種面項的工作效能，均有正向之相關影響，值得以不同行業別深入探討。期待國內能有更多相關正向心理學的研究，嘗試在企業經營、組織管理及人力資源等，或其他領域之學術文章，以供後續研究及探討。

參考文獻

一、中文文獻

1. 石林(2005)。關於積極壓力的思考，職業壓力與應對，pp.3-15，北京社會科學文獻出版社。
2. 冉晨、林飛虎(2012)。新入職員工積極壓力與工作投入的相關關係研究，天津師範大學教育科學學院碩士論文。
3. 汪泰佑(2018)。高雄市基層派出所員警知覺所長領導風格、工作壓力與組織效能關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
4. 宋奉宜部落格(民 108,07,15)，取自：<http://tw.myblog.yahoo.com/doctor-ski123>。
5. 李欣倚(2014)。兩岸醫學美容市場之分析，新北市：淡江大學中國大陸研究所碩士論文。
6. 李巧靈(2016)。良性壓力對工作倦怠的影響-以醫護工作人員為例，河南大學教育科學學院碩士論文。
7. 李宜璇(2015)。領導風格、組織承諾、工作壓力、工作滿意度關係之研究-以中興保全為例，南華大學企業管理學系管理科學碩士班碩士論文。
8. 林茂得(2018)。工作動機與工作績效之關係探討-以 A 壽險業為例，國立中正大學高階主管管理碩士論文。
9. 紀秀娥(2001)。高雄縣市國民小學校長領導風格、教師工作投入與學校組織文化關係之研究，高師大教育學系碩士論文，未出版：高雄市。
10. 莊聖賢(2018)。領導風格、組織氣候與工作績效關聯性之研究，國立高雄師範大學碩士論文。
11. 施妤璇(2006)。轉換型領導、交易型領導對工作績效與離職傾向之研究—以組織承諾為中介變項，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
12. 周秀娟(2010)。高雄縣國民小學校長領導風格、組織文化與學校創新經營關係之研究，樹德科技大學碩士論文，未出版：高雄市。
13. 胡嘉元(2017)。人格特質、工作態度、工作特性及工作績效關連性之實證研究-以政府部門公務員為例，國立澎湖科技大學碩士論文。
14. 高雄市政府衛生局全球資訊網 (民 109,05,19)，取自：<https://khd.kcg.gov.tw/department/zone>。
15. 郭致涵(2013)。建言或諫言？探討員工正、負向心情與促進性／預防性建言行為的關係：環境知覺與領導風格的干擾效果，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
16. 陳學鼎((2015)。組織政治行為對工作績效之影響-以主管領導風格為干擾變項，國立中正大學碩士論文。
17. 陳凱盈(2007)。員工對主管轉換型領導之知覺與其工作績效之相關性研究，朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
18. 陳慈華(2015)。專科醫師轉入醫學美容專業之研究，國立中正大學勞工關係學系碩士論文。
19. 新北市政府 (2013)。「新北產業創新」，新北市政府產經專刊，9 頁。
20. 潘蓮如(2015)。主管領導風格對員工工作績效之影響-以工作投入為中介變項，國立中央大學碩士論文。

21. 張惠雯(2008)。泛專科化?美容醫學醫師的興起與再專業化，國立台灣大學公共衛生研究所碩士論文。
22. 廖婉茹著(2007)。美容醫學與生活應用，台北：全威圖書。
23. 劉妮娜(2001)。企業員工積極壓力及其影響因素研究，暨南大學碩士學位論文。
24. 賴泰斯、劉麗紅(2013)。家長式領導對工作績效的影響-積極壓力的中介作用，哈爾濱師範大學教育科學學學院。
25. 衛生福利部醫事司(民 108,07,15)，新聞：透過人員及機構管理，確保美容醫學品質，取自：<https://www.mohw.gov.tw/cp-207-20067-1.html>。
26. 蘇詣堯(2016)。探討企業員工的工作壓力、工作績效與工作滿意度之間的關係-以情緒管理為干擾變數。大同大學事業經營研究所碩士論文。
27. 蘇雅菁(2017)。建構醫美使用者經驗分享平台以提升顧客滿意度，亞洲大學經營管理學系碩士論文。
28. 嚴惠慈(2013)。美容醫學產業從業人員職能分析之研究，康寧大學國際企業管理學系碩士論文。
29. 鐘曉芳(2011)。基層公務員工作壓力與工作績效的關係研究，河北經貿大學碩士論文。
30. I E K 產業情報網網址(民 108, 07, 15)，取自：<http://ieknet.iek.org.tw/>。
31. yes123 求職網(民 108,07,15)，取自：<https://www.yes123.com.tw> › admin › aer_new。

二、英文文獻

1. Abramis, D. J. (1994). Relationship of job stressors to job performance: Linear or an inverted-U?. *Psychological reports*, 75(1), 547-558.
2. Borman, W. C. and S. J. Motowidlo, (1993). Expanding The Criterion Domain to Include, Elements of Contextual Performance, CA: Jossey-Bass, 71-98.
3. Campbell, J. P.,(1990). Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organization Psychology.
4. Crant,J.M.,(2000).Proactive Behavior in Organizations. *Journal of Management*, 26, 435-462.
5. Hobfoll, S. E.,(2001). The Influence of Culture, Community,And the Nested-self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50: 337- 421.
6. Hobfoll,S.E.,(1989).Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44: 513-524.
7. Hobfoll,S.E.,Halbesleben,J., Neveu, J.-P., & Westman, M. 2018. Conservation of Resources in the Organizational Context: The Reality of Resources and Their Consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5: 103- 128.
8. Nelson,DL,&Simmons,BL,(2004).Eustress: An Lusive Concept, An Engaging Pursuit. In P. Perreweand D. (Eds.) *Research in Occupational Stress and Well-Being:Emotional and Psychological Processes and Positive Intervention Strategies*,Volume 3. pp. 265-322. JAI Press/Elsevier, Oxford, UK.
9. O’Sullivan,(2011). The Relationship Between Hope, Eustress, Self-efficacy, and Life Satisfaction Among Undergraduates. *Social Indicators Research*, 101(1), 155-172.
10. Quick,J.C.,Quick,J.D.,Nelson,D.L.,&Hurrell,Jr.,J.J.(1977),Preventive stress management in organizations.*American Psychological Association*.
11. Seligman, M. E. P.,(1998). *Learned Optimism*. New York: Pocket Books.
12. Selye, H.,(1987). *Stress*. Sterling Educational Film.
13. Simmons,B.L.,(2000). *Eustress at Work: Accentuating the Positive* (Doctoral Dissertation, Oklahoma State University).
14. Tipper, S. P., Brehaut, J. C., & Driver, J. (1990). Selection of moving and static objects for the control of spatially directed action. *Journal of Experimental Psychology: Human perception and performance*, 16(3), 492.
15. Yukl ,G.,(1997).*Leadership in Organizations*(4th ed),New Jersey:Prentice Hall.