

新冠肺炎疫情下企業員工之逆境商數與知覺組織支持對職業疲潰之影響

-以工作不安全感為中介變數

The Study on Adversity Quotient And Perceived Organizational Support Effect of Organization Employees In COVID_19 - Job Insecurity as Mediating Variable

葉惠忠¹

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

hcyeh@nkust.edu.tw

徐雅真²

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

J107257130@nkust.edu.tw

摘要

過去有關企業員工職業疲潰相關研究雖有，但未在新冠肺炎疫情情境下探討，且未探討知覺組織支持及逆境商數之影響性，甚至未以工作不安全感為中介變數來探討其對於職業疲潰之影響。

本研究採用問卷及 Surveycake 雲端表單調查法，以企業員工為對象，利用 SPSS/PROCESS 來驗證上述關係。研究結果：(1) 逆境商數負向影響工作不安全感；(2) 知覺組織支持負向影響工作不安全感；(3) 工作不安全感正向影響職業疲潰；(4) 逆境商數負向影響職業疲潰；(5) 知覺組織支持負向影響職業疲潰；(6) 逆境商數透過工作不安全感影響職業疲潰；(7) 知覺組織支持未透過工作不安全感影響職業疲潰；(8) 另外本研究將職業別做為調節變數，發現分別對「逆境商數與工作不安全感」以及「工作不安全感與職業疲潰」，此二者關係具有調節效果。

關鍵詞：逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感、職業疲潰

Keywords: adversity quotient, perceptual organization support, job insecurity, Burnout

1. 緒論

1.1 研究背景

嚴重急性呼吸系統綜合症冠狀病毒 2 型」(severe acute respiratory syndrome coronavirus 2, SARS-CoV-2)；俗稱為「武漢肺炎」(Wuhan pneumonia)。2020 年 1 月 12 日，世界衛生組織 (World Health Organization WHO, 2020) 將此病毒稱為「新型冠狀病毒」(2019 novel coronavirus, 2019-nCoV)；並將其所引發的肺炎與相關症狀稱為「2019 冠狀病毒疾病」(coronavirus disease 2019, COVID-19)。衛生福利部疾病管制署 CDC (2020) 公告將 COVID-19 命名為「嚴重特殊傳染性肺炎」，於 2020 年 1 月 15 日公告為第五類法定傳染病，1 月 20 日成立中央流行疫情指揮中心，隨即於 1 月 21 日確診第 1 例 (衛生福利部疾病管制署，2020)。

新冠肺炎肆虐全球，2020 年 1 月 30 日，WHO 稱此為「國際公共衛生緊急事件」(public health emergency of international concern)，2020 年 3 月 11 日，世界衛生組織宣布 COVID-19 已構成全球大流行 (pandemic)，是自二戰以來面臨的最嚴峻危機，並呼籲各國合作防疫。時至今日，全世界感染確診與死亡人數仍持續快速攀升中，迄今，全球 189 國家/區域病例數逾 1.64 億萬人，死亡人數已超越 339 萬人 (疾病管制署，2021.05.18)。台灣病例數 2017 人，死亡人數 12 人康復 1123 人 (疾病管制署，2021.05.18)。疫情，引發近代史上規模最大的一場全球隔離行動，對全世界的人都造成了衝擊，為 2020 全球人類的「逆境」。

新型冠狀病毒 2019 首先在武漢的爆發，隨著病毒在全球國家的擴散，造成全世界的恐懼焦慮潮，研究顯示對疾病資訊不足，使人們焦慮程度升高，公眾的擔心和負面情緒有增無減。疫情流行使全人類甚至是全球醫療從業人員面臨首要衝擊，雖然世界各國及世界衛生組織 WHO 制定了防疫措施來對抗 COVID-19 的散佈，然而對於人們心理健康的照護卻乏善可陳寥落無幾。秉持 WHO 所提「離開心理健康就不能稱之為健康」，不安定的社會環境，

影響著心理健康及身體免疫力，卻在眾多報導裡，獨缺心理健康相關。BBC NEW(2020)在「肺炎疫情：非常時期如何維護心理精神健康」中提到，英國著名醫學雜誌精神疾病專刊《Lancet Psychiatry》呼籲，疫情當前當務之急需要提供及時的心理健康護理。而衛生福利部 (2020.04.15)立法院第 10 屆第 1 會期中專題提報，考量民眾面對疫情的未知性是導致焦慮的源頭，為減低全國民眾因疫情導致之恐懼不安，對於國人之心理影響與如何促進心理健康提出因應策略。

1.2 研究動機

隨著 2020 年 1 月 21 日出現臺灣首例確診，國內疫情經歷幾次重大確診事件，如 2020.04.18 敦睦艦隊群聚、2021.01.11 部桃醫院院內感染至近日起華航諾富特/蘆洲獅子會/宜蘭遊藝場/萬華茶藝館(衛生福利部疾病管制署新聞稿，2021.04.20~2021.05.14)染疫風暴讓國內再爆本土病例，且讓國內疫情已進入社區感染階段，防疫層級進入第二級(衛生福利部疾病管制署新聞稿，2021.05.11)，雙北防疫層級再晉升第三級警戒(行政院記者會，2021.05.15)，又再度引起民眾高度關注。

新冠肺炎病毒的傳播蔓延所帶來的心理層面的影響。疫情爆發肆虐之初，全世界陷入口罩荒的困境。防疫物品的管控購買，再再引起民眾末日感恐懼驚慌。民眾透過社交和大眾傳播媒體不斷更新世界各地升溫的疫情，又更加放大社會的集體焦慮感。除了恐慌性購物，另一個現象是恐懼和焦慮所引起的歧視與汙名化。隨著境外移入確診數增，國人對於歸國確診者撻伐不斷、知名連鎖便當店以疫情為由，拒送便當到醫院而引發爭議、醫療從業人員因為工作型態關係，暴露在感染高風險環境，卻受到部分民眾歧視；西方國家則是對華人臉孔產生嚴重的敵意或及權益被剝奪的情形...。而這樣的氛圍現象，影響著心理健康。疫情影響帶來心理的壓力與情緒問題，人類被迫改變既有的生活方式，因為這場「逆境」危機有太多的不確定性以及廣深泛未知的影響。

新冠疫情影響的不僅只是群體生命安全，影響各國政經發展牽動全球局勢，改變了全球經濟與消費市場的格局，造成巨大的負面衝擊。疫情直接改變產業結構，如宅經濟興起當道、遠距溝通，其影響了組織的運作以及全球範圍內的受僱，企業為了渡過特殊時期選擇裁減人力來控制成本損失的程度。COVID-19 全球大流行，除了推翻了以往企業的運作模式，面對疫情難以掌握的蔓延途徑，新型冠狀病毒威脅員工的生命健康，進而影響員工的心理健康。企業必須在確保員工健康安全狀況下，同時降低疫情對企業營運發展的影響。員工面對孤立的工作環境，挑戰員工個體如何快速學習適應。隨著壓力的提升，組織應設立讓員工擁有更強韌的復原力的重要目標。運用支持對策積極的來改善員工的心理健康狀態，協助員工學習如何調適，並在疫情持續期間加強對員工溝通品質與工作士氣提升。如何安撫激勵員工，並提供員工安全無虞的工作環境，讓員工持續對企業維持信任、忠誠以及凝聚力，如何維持企業的運作以及持續提供客戶不間斷的服務，都考驗著企業的應變能力。

1.3 研究目的

有關企業員工職業疲潰相關研究雖有，但未在新冠肺炎情境下探討，且未探討知覺組織支持及逆境商數之影響性，甚至未以工作不安全感為中介變數來探討其對於職業疲潰之影響。本研究依據前述之研究動機，探討影響企業員工在新冠肺炎疫情下的職業疲潰程度，釐清上述關係，可讓管理者擬定策略，以減少員工職業疲潰，讓相關組織單位正視企業員工身心安全與健康。如若逆境商數透過工作不安全感對於職業疲潰產生影響，管理者應設法提升員工逆境商數。也希望能藉由研究找出變數之間的關聯，以充實此領域之發現。本研究預計探討兩個問題：一.探討企業員工壓力與挫折處理能力(逆境商數)是否降低工作上的不安全感並且間接降低職業疲潰。二.探討企業員工在知覺組織支持下是否同樣能夠降低工作上的不安全感並且間接降低職業疲潰。

2. 文獻探討

2.1 逆境商數 Adversity Quotient, AQ

「逆境商數」(Adversity Quotient, AQ)是 1997 年由美國心理學家 保羅·史托茲(Paul G. Stoltz) 其《逆境的商機：將障礙轉化為機會》一書中提出此概念理論。 逆境商數是個體在生活中的反應方式，尤其是艱困的事。逆境商數以數據量化的方法客觀呈現測量個體面對逆境的回應，以及個體對逆境應變處理及超越的能力。透過逆境商數的測量可以預測個體面對變化、壓力和困難時是否會為了實現目標積極面對堅持不懈並超越期待，或者是受挫就悲觀以對裹足不前、選擇半途而廢 (Stoltz 1997; 沈昭吟等，2013)。

Stoltz (1997) 表示 AQ 是韌性人類科學，其理論基礎涵蓋三種科學領域，結合了神經生理學、認知心理學、精神神經免疫學。其組成要素為「CO2RE」四個核心維度。1. C (Control) 控制：是對逆境感知，自覺能扭轉情勢以及回應的能力。2. O2 (Origin, Ownership) 起源和責任：O2 代表起因 (Origin, Or) 和責任歸屬 (Ownership, Ow)。其意義是「挫折艱困的起因為何」以及「對困境挫折應負的責任」。3. R (Reach) 影響：指的是個人內在詮釋一件事情的模式，對逆境的感知範圍，逆境影響個人界限。4. E (Endurance) 持續時間：即對逆境持續感知的時間長短。「CO2RE」決定個體如何處理壓力、挫折、衝突、挑戰以及機會的重要關鍵。

Stoltz (1997) 認為 AQ 是個體生活成功的可能指標之一，它能反映個體面對和超越困境的能力，並用來學習對環境變化的反應，以期改進未來生活和事業生涯的整體效能。個體 AQ 愈高，越能樂觀積極彈性面對逆境，表現出高度的回應能力，迅速適應環境變化並接受艱難的挑戰，展現創意找出應對解決方法而勇往直前表現卓越。AQ 提供改進組織成員的個人效能，也提供辨識培育卓越人才的方法，能為企業組織選留人才、制定工作規範及職涯發展的重要考量 (Stoltz, 1997; 吳淑玲, 2005)。Stoltz (1997) 也指出 AQ 可以透過學習訓練來提昇。企業可以透過教育訓練提昇員工個人的逆境商數相關學習，促進個人工作績效提昇組織效能 (Markman, 2002; 吳淑玲, 2005)。

2.2 知覺組織支持 perceived organizational support, POS

Eisenberger et al., (1986) 首先提出知覺組織支持 (perceived organizational support, 以下簡稱 POS) 的概念。以社會交換理論 (social exchange theory) 觀點發展出組織與員工的關係。其研究中指出員工會對組織形成一個整體的意念，當員工知覺到組織對其重視、信任，重視其價值，將以此衡量組織如何重視員工對組織的貢獻，以及組織對員工福祉關懷的程度。員工依衡量認知表現出對組織有利的行為，增強對組織的承諾進而提升任務績效，做為回饋組織對其的支持 (Blau, 1964)。當員工感受到組織肯定其對組織之貢獻、重視其價值、關心其福利時，可能會產生一種關心組織利益、回報並協助組織達成目標的義務感 (Eisenberger et al., 1986; Wayne et al., 2002)。不但做好角在內行為 (in-role behaviors)，也能表現出組織公民行為角色外行為 (extra-role behaviors) (Organ, 1988)。當員工相信組織願意提供正面的實質獎勵或社會情緒回應時，員工的知覺組織支持程度會提高 (Eisenberger et al., 1986)。員工感受到組織支持時，會使得員工對組織產生正面的情感，而有意願為組織付出提升組織承諾 (Eisenberger et al., 1990)。Eisenberger et al., (2002) 提到，員工認為由直屬主管所獲得的支持，遠比由整個組織所得到的多。主管是組織的象徵，代表組織對員工行使權力，替組織評值員工績效。員工若從主管的得到友善對待，會形成知覺組織支持。

2.3 工作不安全感 Job Insecurity

Greenhalgh and Rosenblatt (1984) 提出工作不安全感本身就是一個壓力來源，定義在受威脅的工作環境中，個人無法確保工作的持續性，而引發的無力感。意指員工執行任務時感知工作特性的模糊及不明確，以及資源無法精確掌握的下，造成心理及行為層面的不安，會使個體產生對工作的焦慮感。換言之，工作不安全感個人對於環境改變或感受到環境壓力時產生的負面情緒壓力反應。當員工知覺到工作不安全感時，將直接影響工作目標的達成、工作滿意度以及降低組織承諾 (Feather & Rauter, 2004)。De Witte (1999) 研究表示，工作不安全感會降低心理健康和工作滿意度，並增加身心不適和身體壓力。當員工對於當前的資訊或是未來動向無法掌握時，心中便會產生不確定性，而這不確定性可能會造成人員的焦慮與不安全感。Rosenblatt, Z., and Ruvio, A. (1996) 指出，工作不安全感對組織承諾、感知績效、組織支持、辭職意願和抵制變革產生不利影響。當員工知覺到外部環境或工作情境有所改變或可能失去某些資源，若組織沒有及時給予正確的訊息，會導致員工資訊接收不足產生誤解，造成主觀的工作不安全感知覺。整體而言，工作不安全感會對員工個人工作態度及行為，產生負向的影響。工作不安全感導致員工除了心理壓力張，也會造成有損身心健康或導致負面情緒的結果，其將增加離職傾向、降低組織承諾及工作滿意、影響組織績效及個人工作表現等。

2.4 職業疲潰

「疲潰」(burnout) 是一種狀態，闡述個體身心耗損。所謂職業疲潰是指個體在工作能力、體力、心智及資源的過度需求、過度負荷而產生的現象，個體遭遇到工作壓力，無法對壓力來源採取有效的措施，導致對工作的疏離、缺乏動機而產生情緒態度及生理的耗竭反應，引致精疲力竭、情緒低落、冷淡及無力感。職業疲潰將會影響員工身心健康和認知能力，也影響工作動機的改變與個人工作績效，甚至造成組織及社會的損失 (Ericson-Lidman et

al.,2007)。其概念始於美國心理分析學者精神科醫師 Freudenberger (1974)，他觀察到從事助人專業人員，面對工作過程所累積的生理與情緒逐漸形成消滅耗現象，描述出有關專業人員因工作情境所引起的耗竭現象，出現超出能力所及或提出過多要求而導致失敗，引發對工作有精疲力盡（Wear out）與精力耗竭（Exhaust）情形。並將其定義為為達到目標要求而用盡能量與資源，所造成的失敗、無效或耗竭狀態。Sahraian et al.(2008)發現護理人員因工作壓力普遍都有疲勞現象。韋家茜(2008)指出，工作壓力是造成疲勞的重要因素之一，高工作負荷與低度工作控制之工作特質，是導致從業人員產生疲勞的重要因素。江明容（2010）因工作度投入情緒在與顧客接觸，情緒無法適當紓緩，長久下來變成負向的情緒，進而失去對於工作的熱忱。在職從業人員長期面對壓力的過程，會感受到身心俱疲並且情緒資源耗盡，心理上嚴重的失調與耗損，毫無工作成就感可言之，終而導向更多負面的情緒以及行為(林激，2016)。

職業疲潰發生的情境是處於工作壓力的狀態中，因長期壓力所引發的多面向情緒，造成個人在生、心理及內、外在行為等的負面症狀，同時也對組織及家庭產生負面的影響。

3.研究方法

3.1 研究架構

本研究之主要目的在了解逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感之表現，是否會影響到職業疲潰，以及工作不安全感是否會對逆境商數、知覺組織支持與職業疲潰之間產生中介效果。本研究的架構圖如圖 1。

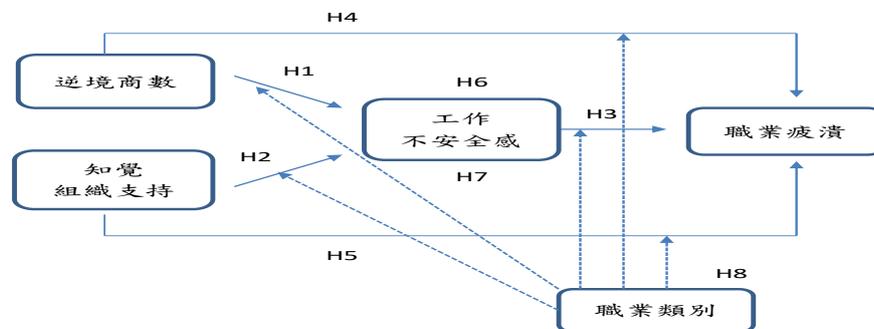


圖 1 研究的架構圖

3.2 研究假設

3.2.1 逆境商數對工作不安全感之影響

胡語濤等（2018）指出軍公教人員之逆境商數對工作壓力的影響為顯著正向影響關係。李金泉等(2011)研究指出，工作壓力與工作不安全感具有顯著正相關。Phoolka and Kaur (2012)表示高 AQ 團隊有很強的凝聚力。Williams (2003)研究發現，具有較高 AQ 的校長及老師其教學成效較佳。留偉民(2013)在軍訓教官之逆境商數對幸福感具有顯著正向影響。本研究推論，高凝聚力、幸福感及教學成效較佳，均隱含工作不安全感低，而工作不安全感影響職業疲潰。綜合以上推論提出假設：

H1：逆境商數負向影響工作不安全感。

H6：工作不安全感在逆境商數與職業疲潰間具中介效果。

3.2.2 知覺組織支持對工作不安全感之影響

Ruvio and Rosenblatt（1999）及 顧克威(2019)皆指出知覺組織支持與工作不安全感有顯著的負向影響。刁伯強 (2014)在工作安全感及知覺組織支持對離職傾向與組織公民行為之影響—以上司部屬關係為干擾變項研究中指出，藥廠員工若能感受組織支持程度，那麼就能降低其離職傾向和增加其組織公民行為，即工作安全和知覺組織支持是降低員工離職傾向不可或缺的因素之一。換言之，當員工知覺組織支持時，其工作不安全感的程度會降低，由此可知知覺組織支持與工作不安全感是有顯著的負向影響。因此提出以下假設：

H2：知覺組織支持負向影響工作不安全感。

H7：工作不安全感在知覺組織支持與職業疲潰間具中介效

3.2.3 工作不安全感對職業疲潰之影響

張曉春(1984)與李樺倫(2013)均認為工作不安全感會使員工感到不安，在不安的情緒下容易認為自己所做的工作沒有意義，進而產生職業疲潰。李佩蓉(2008)與葉婉榆等 (2008)研究皆表示，工作不安全感知覺程度較高的員工，職場疲潰的程度相對越高。因此本研究提出假設：

H3：不安全感正向影響職業疲潰。

3.2.4 逆境商數對職業疲潰之影響

李選、張婷(2020)發現，逆境商數中控制能力與工作滿足有顯著之關聯、逆境商數對離職意願有顯著的負向關聯。黃玉琳 (2019) 研究指出，護理師之工作壓力會正向影響工作倦怠、而其工作倦怠亦會正向影響其離職傾向。Stoltz(1997)對員工個人 AQ 與生產力做比較。其結果顯示，員工的表現和他如何因應逆境有極大關聯，高 AQ 的人生產力遠高於低 AQ 的人。本研究認為生產力高及離職意願降低，隱含職業疲潰低。因此提出以下假設：

H4：逆境商數負向影響職業疲潰。

3.2.5 知覺組織支持對職業疲潰之影響

Humborstad et al., (2008) 研究顯示，具有高程度知覺組織支持的員工，被認為是更致力於自己的工作，而且不容易產生工作倦怠。黃秀卿(2018)研究顯示，知覺組織支持對情緒耗竭有負向顯著的影響。員工感受到組織支持時，會使得員工對組織產生正面的情感，而有意願為組織付出勞力，提升組織承諾(Eisenberger et al., 1990)。因此提出以下假設：

H5：知覺組織支持負向影響職業疲潰。

3.2.6 職業類別於各變項之調節作用

新冠病毒疫情在世界各地爆發以來，有關前線醫療從業人員的犧牲奉獻和面臨危險的報道不勝枚舉，其焦慮來源正削弱在這非常時期需要安撫患者的醫療從業人員自信心。隨著 2020 年 1 月 21 日出現臺灣首例確診，面臨疫情的衝擊，醫療從業人員必須在極度不安全感的工作環境下同時克服內心的恐懼，而續堅守崗位提供患者專業照護，更需承受巨大的心理壓力及面臨嚴峻的考驗。職業疲潰是具有破壞性，不僅造成個人身心健康的嚴重威脅，也是形成服務品質低落的重要關鍵之一。本研究以「職業類別」為調節，探討新冠肺炎疫情下醫療與非醫療類從業人員與變項間之相關影響，因此提出以下假設：

H8：「職業類別」具調節效果

H8-1：「逆境商數」對於「工作不安全感」的影響受「職業類別」顯著調節。

H8-2：「知覺組織支持」對於「工作不安全感」的影響受「職業類別」顯著調節。

H8-3：「工作不安全感」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。

H8-4：「逆境商數」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。

H8-5：「知覺組織支持」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。

3.3 研究變項之操作性定義/量表來源

3.3.1 逆境商數

本研究參考 Paul G.Stoltz (1997) 所提逆境商數之定義為個體面對困境和逆轉困境為機會的能力。量表主要參考 Stoltz(1997)所發展之「AQ 反應量表」並參考林欣儀(2013)之量表。

3.3.2 知覺組織支持

本研究參考 Eisenberger et al.,(1986)定義知覺組織支持為員工感知到組織對其重視、信任及支持時，會對組織產生責任義務，展現認同組織目標的行為，強化對組織的承諾進而提升任務績效，回報組織的支持。量表主要參考趙婉秀(2012)改良自 Eisenberger et al., (1986)之量表。

3.3.3 工作不安全感

本研究參考 Ashford et al. (1989) 定義工作特性改變、工作異動產生的之威脅感以及對抗威脅所覺之無力感。衡量題項主要參考採用 Hellgren et al., (1999)所發展的工作不安全感量表。

3.3.4 職業疲潰

本研究參考 Freudenberger (1974) 定義為工作過度負荷而用盡力氣、能量與資源，所造成的失敗、無效或耗竭狀態。衡量題項主要參考採用林耀南、楊宛如 (2008) 根據陳秀卿 (2000) 翻譯 Maslach and Jackson (1981) 發展量表。

3.4 研究對象與問卷發放

本研究以立意抽樣法在校園 108 級及 109 級 MBA/EMBA 企業員工先徵求受測者同意後發放紙本正式問卷並於 SURVEY CAKE 發放網路正式問卷。問卷發放 2021 年 1 月至 2 月 10 日完成發放回收，總計發放 250 份，有效問卷 237 份，回收率為 94.8%。

4 研究結果與分析

4.1 樣本結構分析

此節主要以敘述性統計的百分比次數分配來顯示本研究樣本中基本背景資料的分佈結果。從表 4-1 可知，在性別方面，「女性」占 56.5% 高於「男性」占 43.5%。在教育程度方面，大多集中在「大學（二技）」占 41.4% 占最多，其次分別是「研究所（含）以上」占 32.9%、「專科（五專/二專）」占 19.4% 及「高中/高職」占 6.3%。從表 4-1 可知，在婚姻狀況方面，「已婚」占 60.8% 高於「未婚」占 39.2%。在子女數方面以「有子女」占比最高為 51.9%，「無子女」占 48.1%。在職業類別方面，「醫療保健」占 26.2%，低於「其他非醫療保健」占 73.8%。在工作年資方面以「20~30 年內」占比最高為 30.4%，其次分別是「10~20 年內」為 23.2%、「5~10 年內」為 16.0%、「30 年以上」為 14.3%、「3~5 年內」為 8.4% 及「0~3 年內」為 7.6%。

4.2 信度分析

根據 Cuiford (1965) 提出當 Cronbach's α 值達到 0.7 以上屬高信度，介於 0.35 和 0.7 之間屬中信度，低於 0.35 屬低信度。本研究依據有效問卷進行信度分析，結果如表 1 所示

表 1 正式問卷信度分析

項目	題數	Cronbach's α 值
逆境商數	5	0.727
知覺組織支持	5	0.844
工作不安全感	4	0.834
職業疲潰	6	0.887

4.3 相關分析

本研究以 Pearson 積差相關分析探討由表 2 得知，(1) 受測者之逆境商數與工作不安全感間具有顯著負向關係，相關係數 ($r = -0.217, p < 0.001$) 達顯著水準。(2) 受測者之知覺組織支持與工作不安全感間具有顯著負向關係，相關係數 ($r = -0.706, p < 0.001$) 達顯著水準。(3) 受測者之工作不安全感與職業疲潰間具有顯著正向關係，相關係數 ($r = 0.228, p < 0.001$) 達顯著水準。(4) 受測者之逆境商數與職業疲潰間具有顯著負向關係，相關係數 ($r = -0.442, p < 0.001$) 達顯著水準。(5) 受測者之知覺組織支持與職業疲潰間具有顯著負向關係，相關係數 ($r = -0.377, p < 0.001$) 達顯著水準。

表 2 逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感與職業疲潰之相關分析

	逆境商數	知覺組織支持	工作不安全感	職業疲潰
逆境商數	1.000			
知覺組織支持	0.337***	1.000		
工作不安全感	-0.217***	-0.706***	1.000	
職業疲潰	-0.442***	-0.377***	0.228***	1.000

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

4.4 人口統計變數與研究變項之差異性分析

人口統計變項中就不同性別、婚姻狀況、子女數、職業類別的差異，進行獨立樣本 t 檢定分析，與不同教育程度、工作年資的差異，進行單因子變異數分析。

4.4.1 逆境商數

人口統計變項中不同性別、婚姻狀況、子女數、職業類別在逆境商數的差異，進行獨立樣本 t 檢定分析，與不同教育程度、工作年資在逆境商數的差異，進行單因子變異數分析後，皆未達 $p < 0.05$ 之顯著水準，顯示逆境商數在人口統計變項中不會有所差異。

4.4.2 知覺組織支持

人口統計變項中僅職業類別達 $p < 0.05$ 之顯著水準，結果為非其他醫療保健測試者高於醫療保健職類人員，顯示知覺組織支持會因不同職業類別而部分有顯著差異。其餘皆未達 $p < 0.05$ 之顯著水準，顯示知覺組織支持在人口統計變項中除職業類別外，其餘變相不會有所差異。

4.4.3 工作不安全感

人口統計變項中僅職業類別達 $p < 0.05$ 之顯著水準，結果為醫療保健測試者高於其他非醫療保健職類人員，顯示工作不安全感會因不同職業類別而部分有顯著差異。其餘皆未達 $p < 0.05$ 之顯著水準，顯示工作不安全感在人口統計變項中除職業類別外，其餘變相不會有所差異。

4.4.4 職業疲潰

人口統計變項中僅婚姻狀況達 $p < 0.05$ 之顯著水準，結果為未婚受測者高於已婚者，顯示職業疲潰會因不同婚姻狀況而部分有顯著差異。其餘皆未達 $p < 0.05$ 之顯著水準，顯示職業疲潰在人口統計變項中除婚姻狀況外，其餘變相不會有所差異。

4.5 迴歸分析

4.5.1 簡單線性迴歸

以迴歸驗證自變數對「工作不安全感」之影響。逆境商數 β 值為 -0.315， p 值 = 0.000，達顯著水準 ($p < 0.001$)，代表逆境商數可以顯著負向影響工作不安全感，意謂著逆境商數程度越高，受測者的工作不安全感會越低。因此本研究假設「H1：逆境商數對工作不安全感具有負顯著影響」獲得支持。知覺組織支持 β 值為 -0.662， p 值 = 0.000，達顯著水準 ($p < 0.001$)，代表知覺組織支持可以顯著負向影響工作不安全感，意謂著知覺組織支持程度越高，受測者的工作不安全感會越低。因此本研究假設「H2：知覺組織支持對工作不安全感具有負向顯著影響」獲得支持。如表 3。

表 3 自變數對「工作不安全感」影響之迴歸分析表

假說	自變數	B	標準誤	β	p	R ²	驗證結果
H1	逆境商數	-0.351	0.093	-0.217	.001	0.043	成立
H2	知覺組織支持	-0.662	0.043	0.706	.000	0.497	成立

以迴歸驗證自變數對「職業疲潰」之影響。工作不安全感 β 值為 0.251， p 值 = 0.000，達顯著水準 ($p < 0.001$)，代表工作不安全感可以顯著正向影響職業疲潰，意謂著工作不安全感程度越高，受測者的職業疲潰也會越高。因此本研究假設「H3：工作不安全感對職業疲潰具有正向顯著影響」獲得支持。逆境商數 β 值為 -0.706， p 值 = 0.000，達顯著水準 ($p < 0.001$)，代表逆境商數可以顯著負向影響職業疲潰，意謂著逆境商數程度越高，受測者的職業疲潰越低。因此本研究假設「H4：逆境商數對職業疲潰具有負向顯著影響」獲得支持。知覺組織支持 β 值為 -0.389， p 值 = 0.000，達顯著水準 ($p < 0.001$)，代表知覺組織支持可以顯著負向影響職業疲潰，意謂著知覺組織支持程度越高，受測者的職業疲潰會越低，因此本研究假設「H5：知覺組織支持對職業疲潰具有負向顯著影響」獲得支持。表 4。

表 4 自變數對「職業疲潰」影響之迴歸分析表

假說	自變數	B	標準誤	β	p	R ²	驗證結果
H3	工作不安全感	0.251	0.070	0.228	.000	0.048	成立
H4	逆境商數	-0.706	0.094	-0.442	.000	0.192	成立
H5	知覺組織支持	-0.389	0.062	-0.377	.000	0.139	成立

註：n = 237

4.5.2 工作不安全感的中介效果

在檢測逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感對於職業疲潰影響是否顯著，以 Hayes (2013) PROCESS 3.5 統計軟體進行資料分析，選擇 Model 4 以及 Bootstrap Samples 等於 5000 次對中介效果加以驗證。

4.5.2.1 逆境商數透過工作不安全感對於職業疲潰之中介效果

本研究利用 process 使用 Model 4 進行檢測，依各假設而言，逆境商數顯著影響工作不安全感($p < 0.05$, $\beta = -0.315$)，由此可知假設 H1：逆境商數負向影響工作不安全感獲得支持。逆境商數對於職業疲潰之影響呈現顯著水準($p < 0.05$, $\beta = -0.658$)，因此支持本研究假設 H4：逆境商數負向影響職業疲潰。工作不安全感對於職業疲潰間達顯著水準($p < 0.05$, $\beta = 0.153$)，因此支持本研究假設 H3：工作不安全感正向影響職業疲潰。藉由中介效果檢測 Effect = -0.0482 , BootLLCI = -0.1285 ; BootULCI = -0.0011 ，顯示出該信賴區間不包含 0，由此可知該中介效果是存在的，因此支持 H6：逆境商數透過工作不安全感影響職業疲潰。如表 5 圖 2。

表 5 逆境商數透過工作不安全感對職業疲潰之中介效果

假說	自變數	B Effect	SE B	95% CI		驗證結果
				Boot LLCI	Boot ULCI	
H6	逆境商數	-0.0482	0.0331	-0.1285	-0.0011	成立

註：n = 237; B: 間接效果; CI: confidence interval(置信區間)

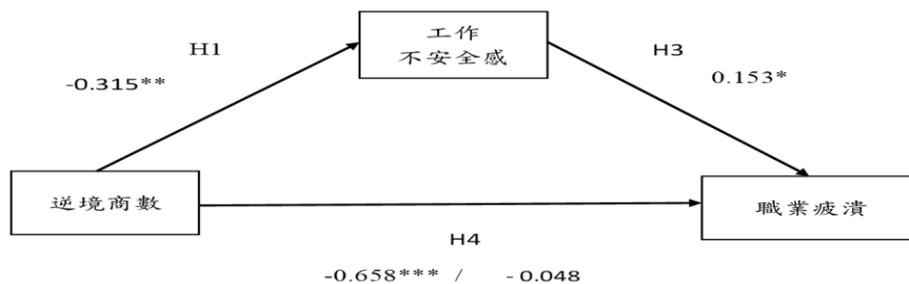


圖 2 工作不安全感對逆境商數與職業疲潰之效果關係

4.5.2.2 知覺組織支持透過工作不安全感對職業疲潰之中介效果

如圖 3，知覺組織支持對於工作不安全感之影響性達顯著水準($p < 0.05$, $\beta = -0.662$)，由此可知假設 H2：知覺組織支持負向影響工作不安全感獲得支持。知覺組織支持對於職業疲潰之影響性呈現顯著水準($p < 0.05$, $\beta = -0.444$)，因此支持本研究假設 H5：知覺組織支持負向影響職業疲潰。工作不安全感對於職業疲潰之影響性未達顯著水準($p > 0.05$, $\beta = -0.083$)，因此不支持本研究假設 H3：工作不安全感正向影響職業疲潰。在中介效果檢測中 Effect = 0.0553 , BootLLCI = -0.0787 ; BootULCI = 0.1969 ，顯示出該信賴區間包含了 0，由此可知該中介效果是不存在的，因此不支持 H7：知覺組織支持透過工作不安全感影響職業疲潰。表 6 圖 3。

表 6 知覺組織支持透過工作不安全感對職業疲潰之中介效果

假說	自變數	B Effect	SE B	95% CI		驗證結果
				Boot LLCI	Boot ULCI	
H7	知覺組織支持	0.0553	0.0687	-0.0787	0.1969	不成立

註：n = 237; B: 間接效果; CI: confidence interval(置信區間)

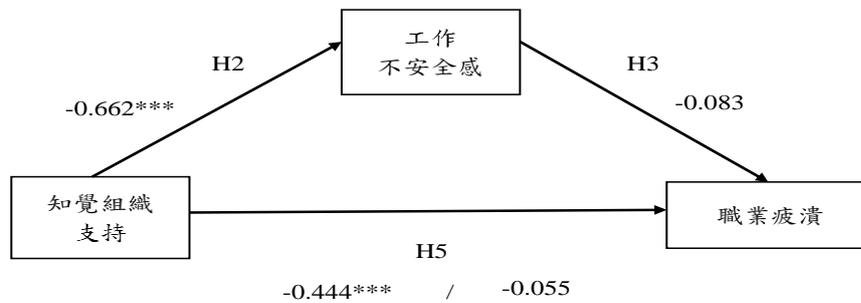


圖 3 工作不安全感對知覺組織支持與職業疲潰之效果關係

4.5.3 職業類別的調節效果

本研究以職業類別作為調節變數，針對自變數與「工作不安全感」及「職業疲潰」之間進行調節作用檢測。先將職業類別分為醫療職類及非醫療職類之群體為比較樣本，檢視其是否有差異，以檢定研究假設 H8 之調節作用。以 Process 3.5 進行調節作用之檢驗。

「逆境商數」與「職業類別-醫療職類」之交互項為-0.6799，p 為 0.0016，「逆境商數」與「職業類別-非醫療職類」之交互項為-0.2303，p 為 0.0232，顯示在 5%的顯著水準下，「職業類別」對於「逆境商數」與「工作不安全感」具有調節作用；而「知覺組織支持」與「職業類別」之交互項為 0.0036，p 為 0.1922，p 大於 0.05，在 5%的顯著水準下不具統計上的意義，故 H8-2 不成立。如表 7。

表 7 「職業類別」對自變數與「工作不安全感」之調節效果

假說	自變數	交互作用 X*W R-sq	工作不安全感			驗證結果
			B Effect	SE B	P	
H8-1	逆境商數	0.0143			0.0575*	成立
	醫療職類		-0.6799	0.2129	0.0016	
	非醫療職類		-0.2303	0.1008	0.0232	
H8-2	知覺組織支持	0.0036			0.1922	不成立

註：n = 237；*P<0.1；**P<0.05；***P<0.01

「工作不安全感」與「職業類別-醫療職類」之交互項為 0.5388，p 為 0.0004，「工作不安全感」與「職業類別-非醫療職類」之交互項為 0.1632，p 為 0.0414，顯示在 5%的顯著水準下，「職業類別」對於「工作不安全感」與「職業疲潰」具有調節作用；而「逆境商數」與「職業類別」之交互項為 0.0002，p 為 0.8240，p 大於 0.05，在 5%的顯著水準下不具統計上的意義，故 H8-4 不成立。另「知覺組織支持」與「職業類別」之交互項為 0.0006，p 為 0.6968，p 大於 0.05，在 5%的顯著水準下不具統計上的意義，故 H8-5 不成立。如分析表 8。

表 8 「職業類別」對自變數與「職業疲潰」之調節效果

假說	自變數	交互作用 X*W R-sq	職業疲潰			驗證結果
			B Effect	SE B	P	
H8-3	工作不安全感	0.0197			0.0272**	成立
	醫療職類		0.5388	0.1491	0.0004	
	非醫療職類		0.1632	0.0796	0.0414	
H8-4	逆境商數	0.0002			0.8240	不成立
H8-5	知覺組織支持	0.0006			0.6968	不成立

註：n = 237；*P<0.1；**P<0.05；***P<0.01

4.6 假設實證結果彙整

本研究將前述各項之假設驗證結果，整理如表 9 所示。

表 9 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	實證結果
H1：「逆境商數」負向影響「工作不安全感」	成立
H2：「知覺組織支持」負向影響「工作不安全感」	成立
H3：「工作不安全感」正向影響「職業疲潰」	成立
H4：「逆境商數」負向影響「職業疲潰」	成立
H5：「知覺組織支持」負向影響「職業疲潰」	成立
H6：「工作不安全感」在「逆境商數」與「職業疲潰」間具有中介效果	成立
H7：「工作不安全感」在「知覺組織支持」與「職業疲潰」間具有中介效果	不成立
H8：「職業類別」具調節效果	
H8-1：「逆境商數」對於「工作不安全感」的影響受「職業類別」顯著調節。	成立
H8-2：「知覺組織支持」對於「工作不安全感」的影響受「職業類別」顯著調節。	不成立
H8-3：「工作不安全感」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。	成立
H8-4：「逆境商數」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。	不成立
H8-5：「知覺組織支持」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。	不成立
H8-6：「工作不安全感」在「逆境商數」對於「職業疲潰」間之中介影響受「職業類別」顯著調節。	不成立
H8-7：「工作不安全感」在「知覺組織支持」與「職業疲潰」間之中介影響受「職業類別」顯著調節。	不成立

5. 結論與建議

5.1 研究結論

5.1.1 基本資料對各變數間之差異性分析

本研究發現人口統計變項中基本資料之性別、教育程度、婚姻狀況、子女數、職業類別及工作年資與逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感與職業疲潰各變數間均無顯著性差異。唯其中職業類別對知覺組織支持、工作不安全感之 ANOVA 檢驗結果中達顯著差異。在知覺組織支持構念，以非醫療保健職類的受測者較醫療保健職類的受測者對知覺組織支持有更正面之感知，源於組織在新冠肺炎疫情下對員工採取的企業應變措施如在家辦公...，使員工感受企業組織的支持。另在工作不安全感構念，以醫療保健職類的受測者較非醫療保健職類的受測者對工作不安全感有較強之感知，乃因職場環境需直接面對新冠患者照護及感染壓力。而在職業疲潰構念，未婚族群較已婚的受測者顯示有更高的感知，未婚族群其抗壓性較低，而已婚受測者須承受來自家庭及經濟雙重壓力，對於職場逆境較能承擔。

5.1.2 逆境商數對工作不安全感之影響

本研究實證結果發現，逆境商數對工作不安全感具有負向顯著影響獲得成立。此結論是以前文獻從未直接探討過的，其間接討論如下：黃詩瑩（2015）指出台灣原住民員工工作壓力增加，逆境商數的回應能力會降低。陳佳雯、陸洛(2013)與陳欣琪等(2018)研究指出，工作壓力與工作不安全感呈現顯著正相關。綜合以上推論證實，逆境商數對工作不安全感具有負向顯著影響。企業員工在新冠肺炎疫情下其逆境商數越高，將增加自身承受逆境挫折的能力，工作壓力的承受能力也愈高，越能應付更多的工作要求，對工作更有控制力，則工作不安全感感知就越低。在工作時若能感受到較多來自組織、主管與同事等社會支持越多，則有助逆境商數的提升。

5.1.3 知覺組織支持對工作不安全感之影響

本研究實證結果發現，知覺組織支持對工作不安全感具有負向顯著影響獲得成立。表示企業員工知覺組織支持感知度越高，工作不安全感感知就越低，反之，知覺組織支持感知度越低，則工作不安全感就越高。此結論與 Ruvio and Rosenblatt（1999）以及呂夢芬（2011）研究結果相符。面對疫情的迅速爆發，許多公司經營困難面臨停工或歇業，導致員工被迫接受無薪假或裁撤失業，大大影響了社會氛圍，也嚴重影響了個人的情緒造成極度不安全感，國內企業若能提供增加員工工作安全感之組織支持，在確保員工健康安全下，也同時降低冠狀疫情對企業營運衝擊的影響。

5.1.4 工作不安全感對職業疲潰之影響

本研究實證發現，工作不安全感對職業疲潰呈現顯著正向影響獲得成立。表示工作不安全感程度越高，職業疲潰程度也會越高；反之，工作不安全感程度越低，職業疲潰程度也會隨之降低。此結論與陳欽雨等(2019)以職業婦女離職意圖影響因素之調查及李金泉等(2011)對光電產業員工研究指出，工作壓力與工作不安全感具有顯著正相關之研究結果相符。工作上的不安全感會影響企業員工在工作態度上產生負面效應(李樺倫, 2013; 張曉春, 1984)，容易以負面角度來看待處理工作上的事物，或是工作本身的內容已無法得到成就或滿足，工作表現的質量降低，進而對工作產生疲潰感。工作上的不安全感通常源於工作上的不確定性，包括原有的工作內容改變當企業員工對現有工作感到不確定性時，也將造成職業疲潰。

5.1.5 逆境商數對職業疲潰之影響

本研究實證結果發現，逆境商數對職業疲潰具有負向顯著影響獲得成立。表示逆境商數程度越高，職業疲潰程度會越低；反之，逆境商數程度越低，職業疲潰程度會升高。此結論是以前文獻從未直接探討過的。其間接討論如下：呂植圳、朱淑真(2016)的研究顯示台灣設計業者逆境商數與工作壓力顯著具有正向相關。留偉民(2013)與沈昭吟等(2011)研究指出，逆境商數對工作壓力具有負向影響。黃玉琳(2019)與林慧姿(2016)指出，工作壓力與職業倦怠具有顯著相關獲得驗證。綜合以上推論證實，逆境商數對於職業疲潰具有顯著負向影響。企業員工自身逆境商數越高，則職業疲潰感知就越低，反之亦然。即在新冠肺炎疫情大部分的在職工作者擁有正向的態度對逆境做出反應，樂於接納挫折，並把成功視為自己努力的結果，把逆境當成外在因素，並且不讓逆境影響的層面、時間和範圍擴大。這也顯示企業員工在情緒控管上都有卓越的表現，在面對各種逆境的挫折及困難時，能夠進而提升處理逆境的方法及應對的能力。

5.1.6 知覺組織支持對職業疲潰之影響

本研究實證發現，知覺組織支持對職業疲潰具有負向顯著影響獲得成立。表示知覺組織支持程度越高，職業疲潰程度會越低；反之，知覺組織支持程度越低，職業疲潰程度會升高。此結論與楊豐華等(2009)證實知覺組織支持對職業疲潰具有顯著的負向關係，與 Eisenberger et al., (1986)認為員工感受到組織支持程度越高，其工作帶來的職業倦怠感會降低研究相符。高程度的職業疲潰會導致員工感到沮喪、疲勞和失去動力，導致組織包括員工流失、降低組織承諾、工作滿意度和生產率的問題(Singh et al., 1994)。

5.1.7 工作不安全感的中介效果

5.1.7.1 工作不安全感對逆境商數與職業疲潰之間的中介效果

本研究利用 process 以逆境商數為自變數，工作不安全感為中介變數，職業疲潰為依變數，結果顯示逆境商數對於工作不安全感之影響性達顯著，逆境商數對職業疲潰之影響性達顯著，工作不安全感對於職業疲潰之影響性亦達顯著差異，因此工作不安全感對逆境商數與職業疲潰之間具有「部份中介效果」，逆境商數可直接影響職業疲潰，同時也可以透過工作不安全感間接影響職業疲潰，本研究實證結果發現，企業員工其逆境商數與職業疲潰具有負向顯著影響，而工作不安全感在逆境商數與職業疲潰間具有中介效果獲得成立。此研究結果是以前文獻從未直接探討證實過的結論領域。

Stoltz (2000)表示擁有高逆境商數者在工作上能面對大部分的難題，其抗壓性使個體有足夠的能力來應對大部分的工作困境，會有較多的思考面向積極尋求解決的辦法，對於工作困境的處理態度會顯得比較正向。

民眾的心理健康也來自反映社會現狀，而不安定的社會環境，一如新冠肺炎社區感染疫情引爆，引發執業環境的心理不安全感都會影響，導致工作不安全感提升。在生理及心理產生耗損之情形下，對工作產生無力及抗拒感，面對壓力源無法採取有效的措施做恰當的處理，進而產生職業疲潰，影響其工作績效。

在面對工作困境，若能改變心態建立自信表現，發自內心積極解決問題並樂觀面對，用創造力與樂觀態度面對工作壓力，採取建設性的行動持之以恆克服困難，堅持不懈去應付挑戰，期能承擔較高的工作壓力，困境獲得正向的解決。因此，要讓在職工作者在工作時維持身心健康，降低工作環境帶來的不安全感，最重要還是回歸到提升個人的逆境商數，強化其對逆境的韌性，翻轉自己在工作上的行動與想法，學會在逆境中找機會，在挫折中找優勢，增加自身承受能力，轉化成進步的助力，對工作更有控制力時，工作壓力的承受能力也越高，便能降低不安全感之心理壓力。

5.1.7.2 工作不安全感對知覺組織支持與職業疲潰之間的中介效果

本研究利用 process 以知覺組織支持為自變數，工作不安全感為中介變數，職業疲潰為依變數，結果顯示知覺組織支持對於工作不安全感之影響性達顯著，知覺組織支持對職業疲潰之影響性達顯著，工作不安全感對於職業疲潰之影響性未達顯著差異，因此工作不安全感對知覺組織支持與職業疲潰之間不具有中介效果。知覺組織支持可直接影響職業疲潰，不會透過工作不安全感間接影響職業疲潰，本研究實證結果發現，企業員工其知覺組織支持對職業疲潰具有負向顯著影響，而工作不安全感在知覺組織支持與職業疲潰間具有中介效果不獲得成立。

「職業疲潰」帶來的高成本會影響企業的盈利能力，因此透過知覺組織支持，可能提升員工對組織的情感承諾，減緩工作倦怠造成疲潰。員工若知覺到組織重視他們的努力與貢獻，相對會提高組織承諾有較佳的工作績效。能增進員工對組織的信心，經由自己的工作對組織做出貢獻或產生回報的義務 (Blau, 1964; Esienberger et al., 1986)。一如十七年前的 SARS 之疫以及新冠世紀疫情下，即使在極不具安全性的執業環境中，企業員工秉持組織支持意念仍能持有高的組織承諾。

5.1.8 職業類別的調節效果

本研究以「職業類別」為調節，探討新冠肺炎疫情下醫療與非醫療類從業人員與變項間之相關影響。研究發現，「職業類別」的「醫療保健職類」在逆境商數對工作不安全感以及工作不安全感對職業疲潰之關係中具調節效果。

潘純媚等(2005)指出，2003 年亞洲的 SARS 風暴中以護理人員承受的壓力最大。護理人員面臨專業倫理的衝突、擔心自身感染 SARS、照護隔離病患的壓力、擔心家人受到連累傷害、遭受歧視、孤立無援。而十七年後，當確定發病致命率高的 COVID-19 可經由人群之間傳播，隨著疫情在世界各地爆發，前線醫療從業人員面臨危險及犧牲奉獻的報道不勝枚舉，與病人密切頻繁的接觸、工作時間長、因此感染風險最高，這使醫療從業人員在照顧疑似或確診病人時，更擔憂自身安危，其焦慮來源會削弱在這非常時期需要照護患者的醫療從業人員自信心。隨著 2020 年 1 月 21 日出現臺灣首例確診，面臨疫情的衝擊，防疫工作視同作戰，醫院如同戰場，醫療從業人員在崗位第一線，擔起照顧疑似或是確診新冠肺炎的患者的重責，在面對高傳染性的新型疾病下，更需承受巨大的心理壓力及面臨嚴峻的考驗。在尚未有明確的有效藥物或證實直接有效的疫苗狀況下，醫療從業人員必須在極度不安全感的工作環境下同時克服內心的恐懼，而續堅守崗位提供患者專業照護。即執業環境工作壓力越大，員工在生理、心理的抗拮結果甚而產生過度的疲潰(黃玉琳，2019)。馮明珠等(2020)在面對全球新冠肺炎爆發台灣護理人員之壓力，心理困擾與緩解方式探討研究中指出，緩解方式與心理困擾呈顯著性負相關，且緩解方式最有效的為接受教育訓練及足夠的資訊透明化。因此正視 COVID-19 疫情對所有醫療從業人員所帶來的壓力與衝擊，透過教育訓練強化醫療從業人員的逆境商數能力，學習對環境變化的反應，迅速適應環境變化並接受艱難的挑戰，即時提供滾動式防疫與流行疾病的公開透明訊息公告、完善的防疫教育訓練、狀況預先演練、並且給予足夠的裝備資源，將有助於醫療從業人員工作與心理壓力的減輕緩和及改善，降低工作不安全感及對職業疲潰的感知。

5.2 研究理論貢獻與管理意涵

5.2.1 研究理論貢獻

5.2.1.1 理論貢獻一

本研究以逆境商數作為根基，探討在全球新冠肺炎肆虐下其對工作不安全感、職業疲潰並結合知覺組織支持做之間的關聯，且實證研究其中的關聯性。這是以往的學術文獻當中從未探討過的領域。而驗證結果發現，逆境商數對工作不安全感為負相關；而逆境商數對職業疲潰為負相關，因此這是本研究第一項貢獻。

5.2.1.2 理論貢獻二

本研究的研究架構中，工作不安全感是中介變項。經由實證研究數據分析證明，逆境商數會透過工作不安全感對職業疲潰造成影響的假設成立，這是以往的學術文獻當中從未探討過的領域，而驗證結果發現實證其中的關聯性，此為本研究第二項貢獻。

5.2.2 實務管理之意涵與建議

逆境商數可用來推測在職工作者未來工作績效表現，逆境商數越高，工作不安全感及職業疲潰會下降，可推測其績效表現會有較佳的展現。在新冠肺炎病毒漫延全球影響下，加速企業環境的變化，員工是否能夠承受高漲的壓力與挫折、以及高度競爭的考驗，是近來企業重視的條件之一。在職工作者要有面對逆境的能力，逆境商數(AQ)是不可或缺的能力。在職工作者面對逆境是勇於承擔或自責沮喪，若不受逆境干擾，視逆境為轉機從容以對，並積極樂觀接受挑戰發揮創意，找出解決的方法增加自身應付逆境的技巧，提升自我效能進而強化未來面對逆境的能力。所以擁有高的逆境商數(AQ)，在面對逆境時能冷靜應變、正視問題、不會退縮恐懼、力求改進並勇往直前就能支撐職業帶來的疲潰感知。朱仕平(2005)研究結果顯示企業於招募人才時亦可利用 AQ 量表做初步甄試，並擇優錄取 AQ 較高者，以提昇公司的工作績效，以逆境商數作為員工甄選基礎之一。且 Stoltz (1997)指出逆境商數是可經過教育訓練而提升的，也可作為培養員工增加績效的一種方法。本研究之研究結果可提供企業人資部門未來在徵選員工及晉升管道提供參考。

對於在職者之職內訓練課程安排增設逆境商數相關訓練來提在職人員的心理素質與韌性，提供實際有效的應付逆境的方法和提升逆商技巧，去增強在職者處理逆境的能力，對困境能積極採取行動，獲得更多處理逆境的方法及應對的能力。除了基層在職工作者，管理階層亦須參加如何激勵式領導、凝聚團隊士氣等訓練，由上而下營造改變與創新的文化，引導下屬克服困境，以此提高團隊整體逆境商數。

5.2.3 研究限制與建議

5.2.3.1 研究限制

本研究以逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感與職業疲潰作關聯性之探討，在資料蒐集時，受限於研究生之時間、人力、地緣關係與學識知識等因素限制下，研究結果仍有未完善之處，因此針對研究不足之處，將研究限制分述如下

5.2.3.1.1 抽樣之限制

本研究以在企業在職工作者為抽樣的主要對象，並採用立意抽樣方法得知實證結果，屬性之限制在新冠肺炎疫情下，研究結果僅能說明研究進行期間的現象，無法代表長時間的結果，為本研究限制之一。

5.2.3.1.2 範圍之限制

根據研究主題應將抽樣範圍擴大至其他縣市，來探討台灣之北、中、南區在職工作者，在新冠肺炎疫情下，對於職業疲潰之相關影響性，並從中探究其文化與地域性等差異，因此本研究僅就台南、高雄、屏東地區為抽樣對象，為本研究的限制之二。

5.2.3.1.3 問題題項之限制

本研究之問卷題項設計皆參考國內外學者，題項經過翻譯後可能無法完整表達原始參考文獻之語意，因此可能會造成受測者無法真正理解題項之意，進而產生衡量上的誤差，為本研究的限制之三。

5.2.3.2 未來研究建議

本研究僅探討逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感與職業疲潰之影響，然而影響職業疲潰之領域中尚有許多值得探討的議題，故本研究提出下列幾點以供未來後續研究者做為參考。

5.2.3.2.1 深入廣泛族群做研究

研究之受測對象是以企業員工，將職別整理歸納劃分為醫療保健及非醫療保健職類作論述，屬性之限制在新冠肺炎疫情下容易造成樣本母體份數不足及無效問卷。可就測試樣本作職業細類分項逐述，藉以反映各職類人士在新冠肺炎疫情下的反應及承擔或納以其他非在職類族群調查其想法、感受，不僅能擴大相關議題的研究空間反應實況，提升整體研究結果之可信度，並可藉此進行更有效的人力資源規劃，作為培養員工增加績效之方針，進而提高企業經營成效。

5.2.3.2.2 增加其他變項

本次研究僅以逆境商數、知覺組織支持等自變數及工作不安全感為中介變數來探討其對於職業疲潰的影響結果，未來應可以嘗試不同之自變數，如感受當責、組織忠誠、社會支持等，或增加調節變數如員工正負向心情、工作敬業心、組織氣候等來比較其與本研究架構中的 2 個自變數及 1 個中介變數間對職業疲潰之影響程度，相信對本研究架構中各變數間之關係有更深入之瞭解。

6. 參考文獻

6.1 中文文獻

1. 衛生福利部疾病管制署 CDC (2020, 3 月 5 日)。新型冠狀病毒 SARS-CoV-2 感染臨床處置暫行指引。取自 https://www.cdc.gov.tw/File/Get/_cboNOX0_Uf73pcNWyUxhg
2. 衛生福利部疾病管制署 CDC (2020, 3 月 31 日)。嚴重特殊傳染性肺炎專區-最新疫情資訊。取自 <https://topics.mohw.gov.tw/COVID19/cp-4707-52357-205.html>
3. 衛生福利部疾病管制署 CDC (2021, 5 月 15 日)。新聞稿。彙總。 <https://www.cdc.gov.tw/Category/NewsPage/EmXemht4IT-IRAPrAnyG9A>
4. BBC NEWS(2020, 02 月 14 日)。肺炎疫情：非常時期如何維護心理精神健康。取自 <https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-51502732>
5. 沈昭吟、劉禮維、詹昆霖(2013)。企業員工之性別角色對人格特質、逆境商數與工作績效之影響。《創新與管理》，10(2)，117-151。
6. 吳淑鈴(2004)。業務人員逆境商數、情緒商數及工作績效之關係。臺灣師範大學國際人力教育與發展研究所碩士論文。
7. 韋家茜(2008)。職業客運駕駛工作壓力與疲勞之相關研究。國立國防醫學院公共衛生學研究所碩士論文。
8. 江明容(2010)。工作-休閒衝突與幸福感關係之探討：論社會支持、休閒參與和工作倦怠扮演之角色。嶺東科技大學碩士論文。
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。國立中正大學碩士論文。
10. 胡語濤、黃明一、陳棟樑 (2018)。軍公教人員之逆境商數對社會支持、工作壓力和身心健康產生顯著影響。《管理資訊計算》，7(2)，96-106。
11. 李金泉、何易修、陳俊瑜(2011)。光電產業員工工作壓力、工作不安全感對職場疲勞影響之評估。南台科技大學人力資源管理研究所碩士論文。
12. 留偉民 (2013)。軍訓教官之工作壓力，逆境商數與幸福感關係之研究-以雲嘉南地區高中職學校為例。《國防管理學報》(34)2，19-38。
13. 顧克威(2019)。知覺組織支持、工作不安全感及工作投入之相關研究—以公部門勞務承攬派駐勞工為例。國立中山大學人力資源管理所碩士論文。
14. 刁伯強(2014)。工作安全感及知覺組織支持對離職傾向與組織公民行為之影響—以上司部屬關係為干擾變項。義守大學管理碩士論文。
15. 張曉春(1984)。專業人員工作疲乏研究模式-以社會工作為例(下)。《思與言》，21(2)，59-81。
16. 李樺倫 (2013)。樂觀、職場霸凌、工作倦怠、工作不安全感與職場偏差行為之關聯性研究。輔仁大學國際經營管理碩士論文。
17. 李佩蓉(2008)。就業保障、職場正義與受僱者疲勞：量表信效度分析與調查研究。國立台灣大學衛生政策與管理研究所碩士論文。
18. 葉婉楡、鄭雅文、陳秋蓉(2008)。「功勞」、「苦勞」與「疲勞」：浮動薪資制度下工作者的工作壓力與疲勞問題。《勞工安全衛生簡訊》，92，2-3。
19. 李選、張婷 (2020)。論公務人員強化情緒平衡機制以提升行政效能與身心健康。《T&D 飛訊》，267，9~12。
20. 黃玉琳 (2019)。護理人員工作壓力、工作倦怠對離職傾向影響效果之探討。龍華科技大學企業管理系碩士論文。
21. 黃秀卿(2018)。應用日誌法探究餐飲業顧客無禮行為對服務人員情緒耗竭之影響：跨層次分析。《觀光休閒學報》，24(1)，1-38。
22. 黃詩瑩(2015)。台灣原住民族員工逆境商數對工作壓力、工作價值觀、工作滿足與離職意圖之相關研究。南華大學碩士論文。

- 23.陳佳雯、陸洛 (2013)。大中華地區員工之工作不安全感與工作態度及行為的關聯：以情感性組織承諾為調節變項。《組織與管理》，6(1)，59-92。
- 24.陳欣琪、蔣娉華、劉念琪 (2018)。科技不確定性、工作不安全感與工作壓力：以無疆界職涯傾向為調節變項。《東吳經濟商學學報》，96，67-97。
- 25.呂夢芬 (2011)。派遣員工知覺組織支持與工作績效關係之研究—以工作不安全感為中介變項。高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。
- 26.陳欽雨、張書豪、吳蔚菁 (2019)。職業婦女離職意圖影響因素之調查研究—以不安全感、疏離感及倦怠感為前置變數。《全球科技管理與教育期刊》，8(2)，23-45。
- 27.呂植川、朱淑真 (2016)。台灣設計業者之逆境商數、工作壓力、工作價值觀與離職傾向之相關研究。《創新研發學刊》，12(1)，1-18。
- 28.沈昭吟、李聰杰、劉禮維 (2011)。大學教師之逆境商數對工作壓力與工作滿足之相關研究—以南部某私立大學為案例。《非營利組織管理學刊》，10，50-74。
- 29.林慧姿 (2016)。探討精神科護理人員工作壓力、因應策略與職業倦怠之關係—以臺中市精神專科醫院為例。弘光科技大學健康事業管理研究所碩士論文。
- 30.楊豐華、陳建隆、吳能惠、楊雅棠 (2009)。知覺組織支持，組織忠誠與工作倦怠關係之研究：以國內銀行業為例。《商學系學報》，17，247-269。
- 31.潘純媚、馮明珠、吳美幸、邱丹雲、柯乃熒 (2005)。來自前線的聲音—台灣南部護理人員面對 SARS 風暴的衝擊與因應。《實證護理》，1(2)，149-156。
- 32.馮明珠、武香君、林慧姿、雷蕾、趙嘉玲、陸椿梅、楊婉萍 (2020)。面對全球新冠肺炎爆發台灣護理人員之壓力、心理困擾與緩解方式探討。《護理雜誌》，67(3)，64-74。
- 33.朱仕平 (2005)。專業保險經理人逆境商數與工作績效之相關性。華梵大學工業工程與經營資訊學系碩士論文。

6.2 英文文獻

1. World Health Organization. (2020). *WHO timeline - COVID-19*. Retrieved April 27,2020, from <https://www.who.int/newsroom/detail/08-04-2020-who-timeline---covid-19>
2. World Health Organization. (2020). *WHO announces COVID-19 outbreak a pandemic*. Retrieved March12,2020, from <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/who-announcescovid-19-outbreak-a-pandemic>
3. Stoltz, P. G. (1997)。 **Adversity quotient : Turning obstacles into opportunities**。 New York: John Wiley & Sons。 ISBN: 978-0471344131。
4. Markman, G. D.(2002)。 *Adversity Quotient: The Role of Personal Bounce-Back Ability in New Venture Formation*。 February 15,2008,From <http://www.peaklearning.com/documents/RensselaerStudy.doc.pdf>
5. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
6. Blau, P. M., (1964). Social exchange theory. Retrieved September, 3(2007), 62.
7. Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of applied psychology*, 87(3), 590.
8. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books
9. Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565.

10. Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review*, 9(3), 438-448.
11. Feather, N. T., & Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), 81-94.
12. De Witte, H. D. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of work and Organizational psychology*, 8(2), 155-177
13. Rosenblatt, Z., & Ruvio, A. (1996). A test of a multidimensional model of job insecurity: The case of Israeli teachers. *Journal of organizational behavior*, 17(S1), 587-605.
14. Ericson-Lidman, E., Norberg, A., & Strandberg, G. (2007). Meanings of being a female co-worker to a person developing burnout. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 21(2), 155-162.
15. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
16. Sahraian, A., Fazelzadeh, A., Mehdizadeh, A. R., & Toobaee, S. H. (2008). Burnout in hospital nurses: a comparison of internal, surgery, psychiatry and burns wards. *International nursing review*, 55(1), 62-67.
17. Phoolka, S., & Kaur, N. (2012) ◦ Adversity Quotient: A new paradigm to explore ◦ *International Journal of Contemporary Business Studies*, 3(4), 67-78
18. Williams, Mark.W.(2003) ◦ The relationship between principal response to adversity and student achievement ◦ Cardinal Stritch University. Wisconsin, United States.
19. Ruvio, A., & Rosenblatt, Z. (1999). Job insecurity among Israeli schoolteachers: Sectoral profiles and organizational implications. *Journal of Educational Administration*.
20. Humborstad, S. I. W., Humborstad, B., Whitfield, R., & Perry, C. (2008). Implementation of empowerment in Chinese high power-distance organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(7), 1349-1364.
21. Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51.
22. Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
23. Stoltz, P. G., & Stoltz, P. (2000). *Adversity Quotient@ Work: Make Everyday Challenges the Key to Your Success--Putting the Principles of AQ Into Action*. William Morrow.