

心態、優壓力與自我效能之關聯性研究

A Study on the Relationships among Mindset, Eustress and Self-efficacy

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

卓淑靜²

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

j108257127@nkust.edu.tw

摘要

本研究之目的在探討心態、優壓力與自我效能之關聯性。採用立意抽樣方式取樣進行施測，並以南部美容相關科系實習生為研究對象。共發放及回收250份問卷，扣除無效問卷35份，有效問卷215份，有效回收率為86%。以使用採取SPSS 24版作為統計分析的工具，以信度分析、描述性統計、t檢定分析、單因子變異數分析、迴歸分析與中介分析等方法，並提出各項假設檢定。

本研究實證結果：1.心態對自我效能有顯著正向影響；2.心態對優壓力有顯著正向影響；3.優壓力對自我效能有顯著正向影響；4.優壓力對心態與自我效能之間具有中介效果。根據研究結果，提出本研究之學術貢獻以及實務管理意涵上之研究建議，供未來研究者參考。

關鍵詞：心態、優壓力、自我效能、資源保存理論

Keywords : Mindset, Eustress, Self-efficacy, Conservation of Resources Theory

1.緒論

1.1 研究背景

美容相關科系實習生學生畢業後，除專業技能外，且需要有就業方向、人際關係、自我認知以及主動積極態度與工作的意願等，學生能否成功地從學校轉入社會這些因素對是相當重要的，學校課堂內所學的理论也可以提供學生應用於職場工作上，並且藉由實習瞭解實習生個人特質是否符合興趣與職業(Zopiatis,2007)。有鑑於此，學校辦理實習生進入校外實習單位，主要目的在於累積實務操作經驗。除了能夠讓學生將所學理論與實務結合學產並用，也可以透過對業界的學習與認識，能夠於職場工作上，提早瞭解問題及適應，以利未來銜接職場生涯(Lyons& Branston,2006)。然而對於企業招募管道而言，實習所培育出的人才績效表現良好，進而有效協助企業建立初階人才之人才庫，並降低招募者在招募初階人才上的負擔(黃敦群、羅玉娟，2014)。透過實習生計畫之規畫與執行，企業和學生之間縮小了彼此對工作及能力認知，雙方透過實習計畫找到合適的人才與找到未來理想的職業。

以企業角度而言，設計出良好的實習制度不只是能夠增進公司品牌形象，更能夠成為投資未來人才的管道。無論企業提供短期兩個月的實習，或者更長期六個月至一年的實習計畫，其不只是短期填補企業人力需求，更應放遠目光至其畢業後是否選擇至該公司工作。學生透過數月到一年的實習體驗，瞭解職場環境、接觸與學校不同的組織文化，並與相關產業有較深的接觸，對於未來是否繼續留在實習公司或者相關產業工作，皆可能產生不同的影響。

1.2 研究動機

透過實習制度的規畫，是否能夠讓實習生產生對公司的留職承諾，亦應為公司在設計實習制度之重要考量之一。本研究從實習生個人特徵去探討會影響研究對象的相關變數。關於心態的實證研究表明，心態可以預測許多個人成就，包括學術，認知，動機，通過調解社會認知方法來產生情感甚至社會經濟效益。因此本研究探討心態與自我效能之間的相互影響關係：在不同的心態面對優壓力源時，引發不同的心理反應，此為本研究動機之一。

過去對壓力之研究，都是以把壓力傾向於視為是不利的，以及對組織及個體為有害的因素。優壓力以工作壓力源作用下實習生積極心理反應為特徵。機構如何掌握個體人格特質及個別需求，激發個體產生積極心理狀態及正向行為而達成實習成效。因此本研究探討優壓力與自我效能之間的相互影響關係：優壓力會產生正向的結果期待，進

而有效的提升個體自我效能，此為本研究動機之二。

在整體學習歷程中若能有較高的自我效能，對於影響其就業投入行動時，以相關領域作為就業選擇範圍的考量將具有較大可能性(何光明、楊玲惠，2011)。自我效能信念所衡量的不只是個人所具備的技能還包括他所能擔當的程度，此信念反應個人在投入生涯選擇任務時的信心，當中還包括了評估生涯有關技術與能力，即是我們大專教育中的「職能」(遊錦雲、李慧純，2010)。因此進一推論，實習生在實習的過程中，將可強化其自我效能的促進。所以本研究，希望透過本研究瞭解大專生在校外實習心態與優壓力交互之影響，且對其自我效能產生正向影響。並利於未來優化校外實習課程的安排，對大專生在有更明確的認知與瞭解，並給予產業界及學術界在實習制度、教育訓練及學生職涯規劃部分提供參考與建議。此為本研究動機之三。

1.3 研究目的

在學術研究著作上，以往在美容相關科系實習生之相關研究，通常著留意願與實習滿意度之領域，而在心態及優壓力之著墨，少有相關之探討。根據上述之研究背景與動機，本研究以驗證之方式探討心態、優壓力與自我效能間的關係，其研究目的有：(1)探討「心態」對「自我效能」之影響；(2)探討「心態」對「優壓力」之影響；(3)探討「優壓力」對「自我效能」之影響；(4)探討「心態」是否會透過「優壓力」的中介效果，間接影響「自我效能」。

2.文獻探討

2.1 資源保存理論

資源保存理論(conservation of resources theory,簡稱COR理論)源起於Hobfoll於1989之論文。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。而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理論之研究脈絡最主要是以「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；亦或者可產生優壓力、良性壓力或積極壓力。因此，COR以「資源基礎之壓力研究」為研究模式(Ito & Brotheridge,2003)。

目前以COR進行壓力之探討有二大面向：第一、「資源流失」面向，主要在探討形成劣性之壓力源，個體資源的流失為主要原因(Leiter,1993)；第二、為「資源保存」面向，主要在探索對個體產生抗壓有助力之資源(Neuveu,2007)。

當遭遇資源喪失的威脅或投入資源後，卻未能獲得資源的回報時，便會產生心理的不適。不見得是擁有最多資源的個人，才能夠順利地達成多個目標；反而是那些能夠針對自身擁有的資源，妥善地進行資源分配規劃而成之決策，才能協助自己符合環境需求的個體，達成最多的個人目標(Hobfoll,1989；Kaplan & Gangestad,2007)。

本研究採資源保存理論的觀點，探討心態、優壓力與自我效能等三種資源之間的關係：1.心態：心態模式是特定領域的，不同領域的心態模式之間有適度的相關性。心態是人們對人類自然特質和特性的信念(Dweck,1999)。人們採取什麼心態，往往就決定他是什麼樣的人(陳清稱，2015)。本研究認為：心態會影響個人特質也可以提高學生的表現，屬於個人特徵資源；2.優壓力：Selye(1975)認為優壓力為一種個體樂於承受的壓力，而產生的正向情緒與積極情緒之人格特質，可能會產生促進性動機，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；3.自我效能：自我效能是影響個人行為的其中一個重要變項，是一種內在情境特定之建構，屬於能量資源。Woolfolk與Hoy(1990)認為自我效能是個人對於處理週遭事物能力的一種評估知覺。Schunk(1989)將自我效能解釋為一種信念，對於自己的執行能力能夠達到預期目標的信念，及個人堅信自己能夠做到期待之水準表現的一種看法。個體對於自己本身效能的信念會影響個體所做的選擇，他們的抱負(aspirations)付出多少努力在目標上，以及面對問題和挫折時能夠持續堅持多久(Bandura,1991)。蔡順良(2008)指出自我效能之高低會影響個人目標學習設定、問題解決態度、情緒與環境選擇。個體在各個階段之自我效能會受到先前成功或失敗經驗而進行重新評估。Bandura(1977)指出自我效能是一種會依特定情境不同而建構出來不同之自我效能。因此，本研究認為：自我效能屬於能量資源。

2.2 心態

人們採取什麼心態，往往就決定他是什麼樣的人(陳清稱，2015)。Dweck 與Leggett(1988)提出心態理論，也稱為「隱含理論」(Implicit theories)，而隱含理論指的是一般人腦裡存有的各種觀念和信念，是人們對人類自然特質和本質的看法，像是人類的本質、自然現象以及社會的運作方式。

Dweck et al.(1995)提出心態理論，其範圍從固定的心態到成長的心態。大多數的人其實都是兩種心態，較少只有單純一種心態，不同的心態只是建構現實(reality)的不一樣模式，兩者並無分優劣，兩者都有各自的優弱勢(Dweck, 1995)。後續章節將固定心態與成長心態其涵義逐一討論之。

對於心態的探討常圍繞在人們的信念特質或特性是否為定性而不能改變時，瞭解心態模式是很重要，因為心態會影響人們的動機(Plaks, Grant, & Dweck, 2005)。陳威伸(2001)提出員工在面臨企業變革時，是會影響心態的轉換。根據Murphy與Dweck(2016)，固定心態的人較有可能根據自己的目標尋求自我形象並展現，而成長心態的人則尋求可幫助他們追求他們目標以改善和學習新事物。也就說周遭環境會去影響個體的心態，而心態會影響個體的學習行為及決定。

綜觀各研究者對心態的詮釋，其中包括能夠影響個體對學習有著不同的表現，並提供上下一致的結果。故本研究基於研究目的，為瞭解實習生心態之影響，並從中探索不同心態之學生，對於實習自我效能表現之成效。因此，本研究採用Price et al. (2018)所使用的8題項量表來評估實習生心態模式。

2.3 優壓力

國內學者對優壓力則有多種的翻譯名詞：如良性壓力、正向壓力及積極壓力等。過去研究發現，將正向的壓力概念化，適當的壓力可帶來正向價值或績效(Martell & Evans, 2005；Uggerslev & Sulsky, 2008)。其中會在於不同個體遇到壓力時選擇了妥當的因應策略，這與積極性心態特質有相關之影響。積極性人格的個體會易將壓力視為挑戰，將勇於面對問題、找出適當的壓力因應策略，以實現個體目標(Crant, 2000)。林財丁(2004)認為，正面工作壓力產生良性結果，負面工作壓力會產生劣性效果。因此，工作壓力存在正面與負面之影響。O'Sullivan(2011)定義優壓力是對壓力做出積極回應以及在該過程的呈顯出積極結果。在研究中發現，對壓力的積極反應可能包括學習和努力完成作業，而優壓力也影響包括生產力以及成功完成作業和考試。積極性人格高的員工，在面對工作負荷時，將更傾向主動採取行動，找出問題解決之方法，因而提升自身工作績效。由此可見容易有優壓力的人，可以提高願意付出動力的行為，並且比消除壓力更有效。O'Sullivan(2011)優壓力可能與瞬間心理狀態有關，因此，優壓力是非穩定的狀態。

本研究彙整以上學者對於優壓力之相關研究及相關理論後，發現對壓力研究理論，傾向於把壓力看作是不利的，對個體及組織有害的因素。但也有學者則認為壓力也能對工作提供推動力。然而，壓力對工作若具有強大的推動力，在管理心理學上即稱優壓力。寧娟娟與靳娟(2017)研究發現學校、學院、輔導員、老師因素都會去影響個體的優壓力程度，優壓力是一種積極的心理狀態，對壓力事件反應出健康、積極及有建設性，行為與結果。優壓力的相關概念、是指個體享受積極壓力、持續努力的高度工作投入。Nelson與Simmons(2003)提出，面對壓力源時應具積極情感、目標知覺、可管理性及工作投入等。也就說周遭環境會去影響個體的優壓力，而優壓力程度低可能會影響個體的身心健康。

本研究基於研究目的，為瞭解實習生優壓力之相關影響，並參考Simmons與Nelson(2001)提出對優壓力解釋，將優壓力定義為能使實習生在優壓力下對於實習自我效能表現之成效。因此本研究採用O'Sullivan (2011)優壓力量表來評估實習生之優壓力。

2.4 自我效能

Bandura(1977)提出社會認知理論(Social Cognitive Theory)，根據該理論觀點個人行為之運作機制並非如行為主義單純由外在動機所驅動，亦不是單純由內在需求所產生，而是個人、環境及行為三者交互作用產生之控制感以影響個人行為(Bandura, 1977；巫博瀚、賴英娟，2007；蔡順良，2008；黃永和，2012)。而最早源自於White(1959)提出自我效能概念，認為員工在執行業務上的行為，是根據主觀各類經驗的能力累積與擁有專業知識基底，適應各種新環境之下所獲得的新技術，能在執行艱難的工作任務時充滿自信心。

自我效能是影響個人行為其中一個重要變項，是一種情境特定之建構。Bandura(1977)提出所謂自我效能是對於個人在特定任務或課程之行為，個人對本身是否有能力完成任務之主觀評估(巫博瀚、賴英娟，2007;黃永和，2012)。通過認知、動機、情感和選擇過程這四個流程可以產生這樣的一種信念，可以保持個人內心對該事物的興趣，並且使個體可以專注的投入、為自己訂定具有挑戰性的目標，在失敗時也能很快從中恢復(Bandura,1994)。

Bandura(1986)對自我效能定義為：「人類對自己完成既定行為目標所需的行動過程的組織和執行能力的判斷。」。黃郁文(1994)指出自我效能是個人在從事一件工作時所具有之能力及對工作完成成果之主觀評斷；換言之，自我效能為對本身完成某件特殊工作之能力預估。張春興(1997)認為自我效能為個人對某一特定工作或任務，依據其舊有經驗去歷練，經過多次成功及失敗經驗，確認本身是否具有完成該工作之效能。Bandura(1997)提出自我效能為「相信自己具有能力組織與執行行動過程，來達成特定成就的能力信念，並且會影響到生活」。吳芝儀(2000)定義自我效能是自己在達成特殊任務之能力的信心程度。Digiunta(2010)認為自我效能會對員工在認知的影響分為：環境的知覺預期(outcome expectancies)：對於外部干擾因素的影響下認知事務；功效的知覺預期(Self-efficacy expectancies)：以自我主觀意識下所認知的事務。自我效能有為自己要有信心以及努力不懈的去應付任何具有挑戰性的任務，投入的開放信念來達成成功使命。綜合上述，自我效能是認知構念而來，個人對本身行動及成功完成之能力判斷、信念及信心。個人行動最重要亦最基本之動機，則是此認知構念，影響個人行為選擇、堅持度、努力程度，進而影響個人之思考及未來發展。本研究基於研究目的，為瞭解實習生自我效能之相關影響，並從中探索不同心態及不同優壓力程度的學生，對於實習自我效能表現之成效，因此，本研究採用Sherer與Maddux(1982)，自我效能量表，並經由蔣美惠(2004)修改，來評估實習生之自我效能。

3.研究方法

3.1 研究架構

本研究探討心態、優壓力與自我效能變數之間的關聯性，以「心態」為本研究的自變數，「自我效能」為本研究的依變數，並加入「優壓力」為中介變數，發展出的研究架構如圖1所示。

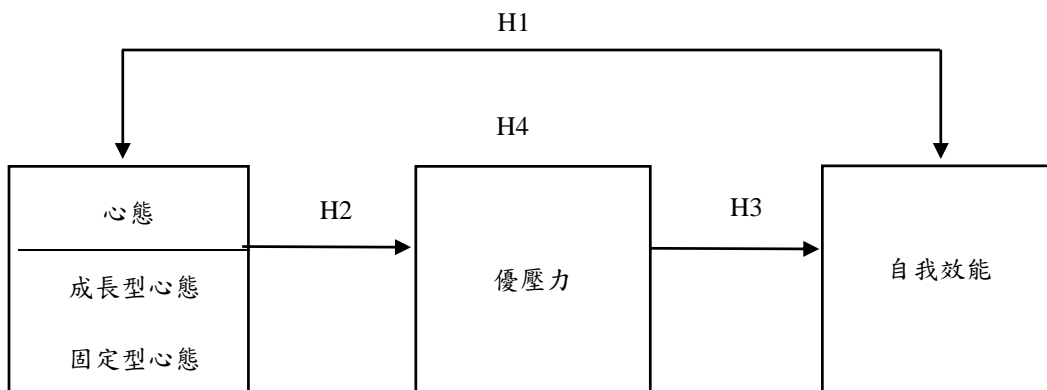


圖1 研究架構圖

3.2 研究假設

3.2.1 心態與自我效能之關聯

Rhew et al. (2018)以閱讀領域學習障礙服務的六年級，七年級和八年級學生為主要研究對象，發現心態與自我效能間的關係，心態改善特殊教育學生的自我效能和動機有正向顯著關聯性。Puente-Díaz & Cavazos-Arroyo(2017)對墨西哥大學商科學生為研究對象，在商業教育環境中研究結果表明，心態對任務方法達成目標和自我效能有顯著影響以及成長的心態對創造力的自我效能有直接積極的影響。Bandura(1986)研究發現決定個體心態對行為活動的選擇、付出努力的程度，以及對付出的堅持度，會受自我效能的影響。依據本研究整理以上相關文獻，提出假設H1如下：

- H1：「心態」對「自我效能」有顯著正向影響
- H1-1：「固定型心態」對「自我效能」有顯著正向影響
- H1-2：「成長型心態」對「自我效能」有顯著正向影響

3.2.2 心態與優壓力之關聯

Crum、Salovey與Acho (2013)提出，心態將對優壓力有直接影響。他發現人們對壓力的看法總體上受心態的影響很大。Marten(2017)研究發現壓力的感知是心態與健康之間存在正向或負向關係的主要指標；如果心態導致產生優壓力，則說明健康狀況更好；如果心態導致產生負壓力，則說明健康狀況較差。基於這些發現，Crum與Lyddy，(2014)指出，心態是一種自我實現的預言。他們認為，我們持有的心態會改變和影響優壓力。因此，心態會顯著影響應對壓力的方式。它不僅短期影響，而且對整體生活滿意度等產生長期影響。如果想要改善一個人對壓力的反應，必須改變該人的心態，因為心態與正負壓力有關(Crum&Salovey&Acho., 2013)。依據本研究整理以上相關文獻，提出假設H2如下：

H2：「心態」對「優壓力」有顯著正向影響

H2-1：「固定心態」對「優壓力」有顯著正向影響

H2-2：「成長心態」對「優壓力」有顯著正向影響

3.2.3 優壓力與自我效能之關聯

Lazarus與Folkman(1984)認為個體將壓力視為優壓力(eustress)的程度因人而異，而應對壓力的能力，無論是負向(distress)還是正向(eustress)，都取決於個性、自我效能以及控制、支援和應對方式(Gibbons, 2012)。Cooper(1988)認為，優壓力有助於促進應對能力和努力，優壓力可以促進自我效能和樂觀主義的提升。李巧靈與趙娟娟等人(2016)以醫護人員為研究對象，結果發現，醫護人員良性壓力與自我效能感呈顯著相關。依據本研究整理以上相關文獻，提出假設H3如下：

H3：「優壓力」對「自我效能」有顯著正向影響

3.2.4 優壓力在心態與自我效能之間有中介效果

心態定義為使個人以一種獨特的方式來理解一種體驗，並引導其朝著相應的行動和反應方向發展(Dweck, 2008)，也就是說個體的心態會影響及辨識自我的行為及自我效能。Marten(2017)研究發現心態會影響優壓力程度的同時，可說明的健康狀況更高。兩者之間的關係，Cooke(2017)認為透過積極壓力水準對於學生的成長和技能發展有顯著影響，而這也與自我效能感的生理和情感來源有關。心態會透過優壓力去影響自我效能，依據本研究整理以上相關文獻，提出假設H4如下：

H4：「優壓力」在「心態」與「自我效能」之間有中介效果

3.3 研究變項與操作性定義

3.3.1 心態

本研究採用 Dweck(1995)的定義，將心態理論歸納兩類：成長心態模式(Growth Mindset)：學習不在於天賦，而在於個體的努力，只要努力用功學習，就可以持續的成長，與固定心態模式(Fixed Mindset)：個體特別相信天賦的作用，天生擅長的東西就是擅長，要是沒那個天份怎麼學都改變不大。本研究量表採用 Price et al. (2018)所使用的心態量表，共計有 8 題問項，題項內容如：「我認為每個人都可以顯著地改變他們的基本特質。」。

3.3.2 優壓力

Kupriyanov與Zhdanov(2014)研究發現，優壓力是會讓人的適應能力提高的一種壓力形式。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。量表採用涂菘宜(2020)定義優壓力為 積極性人格高的特質，同時具備將壓力轉化為動力之積極心理反應。量表採用Almazrouei(2017)修改自O'Sullivan (2011)所開發之量表，它由單一構面10個題項組成。其量表Cronbach's α 值為0.963，達可接受水準，表示本量表具信度。為使其適合本研究，故將該量表進行調整其中“學術”和“學業”改為“工作”；“考試壓力”改為“工作壓力”。題項內容如：「我能有效的應對職業生涯中發生的壓力性變化。」。

3.3.3 自我效能

自我效能的程度會影響個人如何看待自己的技能，以及他們如何隨後利用這些技能(Zimmerman, 2000)。本研究採用陳孟修(2004)將自我效能歸納兩類，自我信念型為個人相信自己的能力可以應付任何工作的困難。目標導向型為個人以果斷且堅持不懈的精神來解決問題。量表採用 Sherer與Maddux(1982)之自我效能量表。原量表共計23題，

並經由蔣美惠(2004)修改,總共17題量表,並分成二個構面,自我信念型11題(Cronbach's $\alpha=0.9325$)原皆為反項題項,陳宜溱(2020)修改為正向題項;目標導向型6題(Cronbach's $\alpha=0.8000$),本量表之Cronbach's α 值皆為大於 0.7 以上,題項內容如:「我可以有自信地處理突發事件。」。

3.4 研究對象與問卷方法

本研究之母群主要對象為美容產業實習生,包括化妝品應用與管理科、美容保健科為問卷研究調查對象。正式問卷發放前,為提高問卷可信度,訪視高雄市一間化妝品應用與管理科實習生,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。發放時間自2020年 12月 15日至 2020年 12月 25日止,共回收有效問卷 30份,進行前測統計分析。2021年1月30日開始進行問卷發放,2021年2月30日完成回收工作,總計發放250份,有效問卷200份,回收率為86%。

3.5 資料分析及統計分析

問卷的資料分析採用SPSS 24版軟體進行敘述性統計分析、信度分析、Pearson相關分析、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析,迴歸分析及中介分析。

4.資料分析

4.1 樣本結構分析

在性別方面,「男性」占2.8%及「女性」占97.2%;在科系方面以「化妝品應用與管理科」占為86.0%及「美容保健科」占為14.0%;在實習時間方面,大多集中在「6-12個月」占59.5%,其次分別是「3-6個月」占26.5%及「1-2個月」占14.0%;在實習前有無打工經驗方面,大多集中在「有」占68.4%,其次分別是「無」占31.6%。

4.2 研究構面之信度分析

測驗後結果如表1所示,只有心態構面Cronbach's α 值為0.656略低於0.7,其餘構面的Cronbach's α 值均大於0.7。

表 1 正式問卷之信度分析

項目	題數	Cronbach's α 值
心態	7	0.656
優壓力	8	0.889
自我效能	17	0.929

4.3 研究構面之敘述性統計分析

根據回收之正式問卷進行敘述性統計分析,將心態、優壓力與自我效能共三個變數進行測量,統計回收樣本在各構面之平均值和標準差,用以了解受訪者對於該題的接受程度。量表採用李克特五點尺度計分,最低分為1分,依序上升之最高分為5分,而分數越高代表受訪者對於題項的感知程度越高。表2為各變項之敘述性統計分析,心態的平均值是3.34,優壓力的平均值是3.42及自我效能的平均值是3.59,以優壓力的平均值最高。

表 2 各變項之敘述性統計分析表

變項	平均值	標準差
心態	3.34	0.53
優壓力	3.42	0.67
自我效能	3.59	0.58

4.4 人口統計變數與研究構面之差異性分析

進行不同背景之受訪者之心態、優壓力、自我效能各構面對於人口統計變數,進行差異性分析,其詳細結果如表3所示。

表 3 不同人口統計變項之差異分析彙整表

項目	類別	心態	優壓力	自我效能
性別	男性	男<女		
	女性			
科系	化妝品應用與管理【1】	2>1		
	美容保健科【2】			
實習期間	1-2 個月【1】	2<1	3>2	
	3-6 個月【2】			
	6-12 個月【3】			
實習前有無打工經驗	有 無			有>無

4.5 研究構面之相關分析

為探討心態、優壓力、自我效能之相關分析，並以心態的四個次構面：成長心態、固定心態，進行統計以了解自變數與依變數之直線關係，當相關係數的數值越高代表關聯程度越高。由表 4 得知除成長心態與固定心態有負相關($r=-0.070$)，其心態、優壓力、自我效能績效之間均有正相關($r=0.157\sim 0.815$)，且達顯著水準。

表 4 變項之相關分析彙整表

構面	1	2	3	4	5
心態	1.000				
成長心態	0.815***	1.000			
固定心態	0.521***	-0.070	1.000		
優壓力	0.315***	0.261***	0.157*	1.000	
自我效能	0.259***	0.205**	0.144*	0.656***	1.000

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

4.6 研究構面之迴歸分析

4.6.1 心態對自我效能之影響

如表 5 所示，成長心態的 VIF 值為 1.005、固定心態的 VIF 值為 1.005，其值均小於 10，表示自變項之間無明顯共線性問題。心態對自我效能迴歸模型之 $F=7.57$ ， p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)，表示本多元迴歸模式配適度良好，而調整後的 $R^2=0.058$ ，表示賦心態對自我效能具有 5.8%的解釋度。

成長心態 B 值為 0.158， p 值=0.001，達顯著水準($p<0.001$)；固定心態 B 值為 0.130， p 值=0.018，達顯著水準($p<0.05$)，代表成長心態和固定心態皆可以顯著正向影響自我效能，意謂著實習生之成長心態和固定心態越高，其自我效能會越高。因此本研究假設「H1：心態對自我效能具有正向顯著影響」獲得支持，「H1-1：成長心態對自我效能具有正向顯著影響」與「H1-2：固定心態對自我效能具有正向顯著影響」皆獲得支持。

表 5 心態對自我效能迴歸分析表

變項	B 值	t 值	p 值	VIF
常數	2.622	10.111	0.000	
成長心態	0.158***	3.236	0.001	1.005
固定心態	0.130*	2.392	0.018	1.005
模式	Adj- $R^2=0.058$	$F=7.57***$	$P=0.000$	

註：1. 依變數：自我效能；2. *為 $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

4.6.2 心態對優壓力之影響

如表 6 所示，成長心態的 VIF 值為 1.005、固定心態的 VIF 值為 1.005，其值均小於 10，表示自變項之間無明顯共線性問題。心態對自我效能迴歸模型之 $F=11.646$ ， p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)，表示本多元迴歸模式配適度良好，而調整後的 $R^2=0.090$ ，表示賦心態對自我效能具有 9.0%的解釋度。

成長心態 B 值為 0.230， p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)；固定心態 B 值為 0.164， p 值=0.008，達顯著水準($p<0.01$)，代表成長心態和固定心態皆可以顯著正向影響自我效能，意謂著實習生之成長心態和固定心態越高，其優壓力會越高。因此本研究假設「H2：心態對優壓力具有正向顯著影響」獲得支持，「H2-1：成長心態對優壓力具有正向顯著影響」與「H1-2：固定心態對優壓力具有正向顯著影響」皆獲得支持。

表 6 心態各子構面對自我效能迴歸分析表

變項	B 值	t 值	p 值	VIF
常數	2.101	7.217	0.000	
成長心態	0.230***	4.181	0.000	1.005
固定心態	0.164**	2.698	0.008	1.005
模式	Adj-R ² =0.090	F=11.646***	p=0.000	

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

4.6.3 優壓力對自我效能之影響

如表 7 所示，壓力對自我效能迴歸模型之 $F=159.436$ ， p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)，表示本迴歸模式配適度良好，而調整後的 $R^2=0.428$ ，表示轉優壓力對自我效能具有 42.8%的解釋度。優壓力 B 值為 0.572， p 值=0.000，達顯著水準($p<0.001$)，代表優壓力可以顯著正向影響自我效能，意謂著優壓力程度越高，其實習生的自我效能也會越高。因此本研究假設「H2-1：優壓力對自我效能具有正向顯著影響」獲得支持。

表 7 優壓力對自我效能迴歸分析表

變項	B 值	t 值	p 值
常數	1.628	10.304	0.000
優壓力	0.572***	12.627	0.000
模式	Adj-R ² =0.428	F=159.436***	p=0.000

註：1. 依變數：自我效能；2. *為 $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

4.6.4 優壓力對心態與自我效能之間的中介效果

從表 8 可知，迴歸模型一將心態設為自變項，自我效能為依變項，結果顯示心態對自我效能有正向影響效果 ($B=0.260$)，調整後的 $R^2=0.063$ ， $F=15.198$ ，達顯著水準($p<0.001$)，解釋變異量 6.3%。迴歸模型二中加入優壓力為中介變項，解釋變異量由 6.3%提升至 42.8%，代表優壓力的加入可提升整體模型的解釋力，而心態對自我效能的直接效果減弱，B 值由 0.260 減弱至 0.059，且未達顯著水準($p>0.001$)。

表 8 優壓力對心態與自我效能之間的中介模型

	優壓力	自我效能 (B)	
		模型一	模型二
自變項：心態	0.315***	0.260***	0.059***
中介變項：優壓力			0.637***
Adj-R ²	0.095	0.063	0.428
F	23.387***	15.198***	80.447***
p	0.000	0.000	0.000

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

由圖 2 和表 9 可知，「心態」對「自我效能」的影響總效果值為 0.260，其中直接效果為 0.059，而透過「優壓力」而產生的間接效果為 0.201。其中間接效果占直接效果的比例，0.201 除以 0.059 等於 3.406，由此可知間接效果是直接效果的 3.406 倍。故優壓力對心態與自我效能之間具有「部分中介效果」，心態可直接影響實習生之自我效能，同時也可以透過優壓力間接影響自我效能，因此本研究假設「H4：優壓力對心態與自我效能具有中介效果」獲得支持。

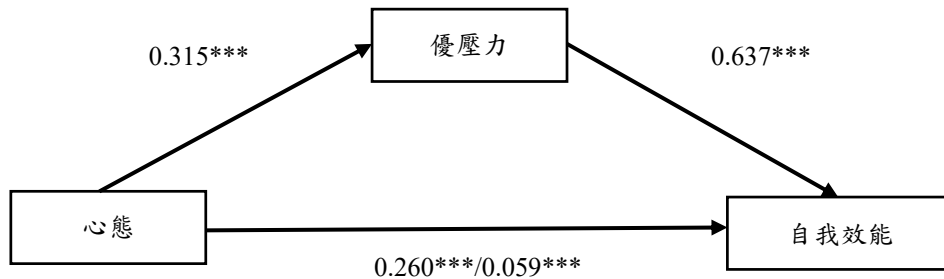


圖 2 優壓力對心態與自我效能之效果關係圖

表 9 優壓力對心態與自我效能之各種效果計算

總效果	直接效果	間接效果
0.260	0.059	0.201
		=0.260-0.059
		=0.315*0.637
顯著	顯著	顯著

4.7 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：「心態」正向影響「自我效能」	成立
H1-1：「成長心態」正向影響「自我效能」	成立
H1-2：「固定心態」正向影響「自我效能」	成立
H2：「心態」正向影響「優壓力」	成立
H2-1：「成長心態」正向影響「優壓力」	成立
H2-2：「固定心態」正向影響「優壓力」	成立
H3：「優壓力」正向影響「自我效能」	成立
H4：「優壓力」在「心態」與「自我效能」間具有中介效果	成立

5. 結論與建議

5.1 研究結論

5.1.1 敘述性統計分析

5.1.1.1 心態

美容相關科系實習生受訪者對於心態之整體平均分數為 3.39 分。心態分為兩個構面，成長心態平均為 3.17，固定心態為 3.562，得分屬於中間。表示美容相關科系實習生，認為可以以不同的方式做事，但他們的重要部分卻是無法真正改變，有人可能天賦異稟，有人可能天生不靈光。如果實習生認為自己不夠聰明，覺得不管怎麼努力都不會改變事情結果，因此放棄努力。或許本來就很聰明，卻可能害怕失敗，而不敢嘗試，或是擔心別人因為自己失敗而從此貼上不聰明的標籤，不敢挑戰自我。這樣的心態也限制了個體的發展。因此應該對實習生強化技能及知識，以提高自我價值及信心。

5.1.1.2 優壓力

美容相關科系實習生受訪者對於優壓力之整體平均分數為 3.42 分，得分屬於中間。表示美容相關科系實習生，屬於中優壓力特質，雖非高優壓力，但清楚自己的定位及實習目標，能有效的應對職業生涯中發生的壓力性變化，面對優壓力時處理工作問題的能力，有正向的幫助，也能感受到壓力對工作的激勵效果；反之低優壓力的實習生在面臨困難及職業壓力下，更無法適當表現出良好的工作表現及問題解決能力。

5.1.1.3 自我效能

美容相關科系實習生受訪者對於優壓力之整體平均分數為 3.59 分，得分屬於中間。屬於中自我效能特質。表示美容相關科系實習生，對目標設定及須對未來做規劃，欠缺主動力，相對較著重自我信念。在必須工作時，可以完全投入，在學習新事物時，若一開始很不順利，也仍然繼續努力，即使事情看起來很複雜，也會努力去嘗試。

5.1.2 人口統計變數

性別在心態構面上男生低於女生有顯著的差異，而性別在優壓力、自我效能構面上無顯著的差異。科系不同在心態構面上，以美容保健科實習生，所感受到的心態程度高於化妝品應用與管理科，有顯著的差異。然而科系不同在優壓力、自我效能構面上無顯著的差異。實習期間不同在心態，需實習 3-6 個月的實習生，所感受到的心態程度低於需實習 1-2 個月的實習生，會因為實習時間長，對於心態的感受程度較低，有顯著的差異。實習期間不同在優壓力構面中，需實習 3-6 個月的實習生，所感受到的優壓力程度低於需實習 6-12 個月的實習生，因為實習時間長，所以對於優壓力的感受程度較高，有顯著的差異。然而實習期間不同在自我效能構面上無顯著的差異。實習前是否有打工經驗不同在自我效能構面上，實習前有打工得實習生會比實習前沒有打工得實習生，對自我效能的感受程度高，有顯著的差異。而在心態、優壓力構面上實習前是否有打工經驗不同，無顯著的差異。

5.1.3 各研究構面之影響

5.1.3.1 心態對自我效能之影響

心態對自我效能之間的關係，依相關分析結果顯示可得知，心態對自我效能之間的關係是呈現正向相關的，本研究再進一步藉由線性迴歸分析結果發現，固定心態對自我效能的 B 值 0.158，p 值 0.001 小於 0.05 呈現正向的顯著關係；成長心態對自我效能的 B 值 0.130，p 值 0.018 小於 0.05 呈現正向的顯著關係，進而顯示當實習生的成長心態對自我效能影響高於固定心態對自我效能影響程度，也因此具有顯著的正面影響。

本研究之結果發現實習生會因為心態程度關係，進而影響其在實習工作上的自我效能程度高低。此結論與 Puente-Díaz 與 Cavazos-Arroyo(2017)之研究結果相符，心態對自我效能具有顯著的正面影響。故本研究假設一推論成立。

5.1.3.2 心態對優壓力之影響

心態對優壓力之間的關係，依相關分析結果顯示可得知，心態對優壓力之間的關係是呈現正向相關的。本研究再進一步藉由線性迴歸分析結果發現，成長心態對優壓力的 B 值 0.230，p 值 0.000 小於 0.05 呈現正向的顯著關係；固定心態對優壓力的 B 值 0.164，p 值 0.008 小於 0.05 呈現正向的顯著關係，進而顯示當實習生的成長心態對優壓力影響高於固定心態對優壓力影響程度，也因此具有高度顯著的正面影響。

本研究實證結果發現，實習生會因為心態程度關係，進而影響其在實習工作上的面對事物的接受度及優壓力程度高低。此結論與 Crum、Salovey 與 Acho (2013)之研究結果相符，心態對優壓力具有顯著的正向影響。故本研究假設二推論成立。

5.1.3.3 優壓力對自我效能之影響

優壓力對自我效能之間的關係，依相關分析結果顯示可得知，優壓力對自我效能之間的關係是呈現正向影響的。本研究再進一步藉由線性迴歸分析結果發現，優壓力對自我效能的 B 值 0.572，p 值 0.000 小於 0.05 呈現正向的顯著關係。表示當實習生的優壓力程度升高時，感受到自我效能程度也會提升，t 值為 12.627 (顯著性為 0.000 小於 0.05)，p 值<0.05，因此具有顯著的正面影響。

本研究實證結果發現，實習生會因為優壓力程度關係，進而影響其在面對實習工作上的學習積極主動度及自我效能程度高低。此結論與 Cooper(1988)之研究結果相符，優壓力對自我效能具有顯著的正向影響。故本研究假設三推論成立。

5.1.3.4 優壓力對心態與自我效能之間的中介效果

美容相關實習生對於優壓力對心態與自我效能之間扮演著一個中介角色的關係，分析結果顯示假設四是成立的。經過分析結果顯示，認為優壓力對心態與自我效能三者之間的關係是呈現正向影響。本研究藉由線性迴歸分析結果發現，心態對自我效能之 B 值=0.260(顯著性為 0.000 小於 0.05)，表示達顯著水準，可看出心態對實習生自我效能造成影響，再加入中介變項優壓力，心態對實習生自我效能的 B 值從 0.260 降至 0.059(顯著性為 0.000 小於 0.05)，並且間接效果是直接效果的 3.4 倍達顯著效果，表示壓力對心態與自我效能具有中介效果。

本研究之結果研究指出，心態與實習生自我效能具有正向影響，且優壓力對心態與優壓力具有顯著的中介效果。換言之，心態可以直接影響自我效能，同時也可以透過優壓力間接影響自我效能。心態會透過優壓力的效果為實習生帶來自我能力的認同感，讓自我效能感度更提升，故本研究假設四推論成立。

5.2 管理意涵與研究貢獻

5.2.1 管理意涵

本研究實證實習前有打工經驗實習生對於自我效能程度有顯著正向影響，表示實習生在實習前若多接觸職場相關經驗及學習，方可在實習場域提升自我效能。因此，建議學校在技術面的培訓，能聘任業界講師並設立考核制度或與實習單位教育訓練提前接軌，給予學生積累更多實戰經驗。增加產業界與學術界間的交流，協助縮短解決產業界知識創新理論和實務上之困難。能以產業實務共通需求為出發點，培訓與養成必備能力之人才，更能在快速變化的科技次產業間流動，避免出現人才斷層的危機，鼓勵企業多提供正職、或培訓職缺，增進學生有職場實際感，未來能在工作上得心應手。

本研究發現優壓力可以直接影響自我效能，同時也可以使心態透過優壓力間接正向影響自我效能。實習生是企業中的學習者，企業管理者規劃學習課程，內容需含有實用且意義的技能與知識。企業若能著重於職務工作目標的達成及實務應用，就可以讓實習生能將學校課程中所學，直接應用於職場工作任務上。適度工作壓力可增加實習生的自我效能及學習動機，故企業可不定期的建立考核晉升學習課程，將所有職員工及實習生納入可參與對象中，於所有課程前說明學習目標、完成時間及各細則，課程學習後提供學習時數認可證明及學習成果績效報告，並將其學習過程納入績效評量項目與未來工作職務調整，讓優壓力轉化為持續學習及自我效能動力。

5.2.2 研究貢獻

在台灣碩博士論文之知識加值系統，截至 2021 年二月份止，對美容相關實習生為研究對象之國內相關議題，搜尋結果僅有 6 筆資料，其研究以「職涯發展之影響」(王麗貴, 2020; 林妙盈, 2014; 呂佳珍, 2014)及「滿意度」, 翁佩伶, 2011; 呂馥如(2010)為範疇，與本研究無任何變項相關之研究。在美容產業實習生之相關研究，研究範圍多數著重於工作滿意度、職涯選擇、顧客經營管理、學習動機及就業意願等變項，在於探討實習生之心態及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產業實習生之議題，提供學術上之貢獻。

本研究以 Hobfoll(1989)資源保存理論觀點為支持，探討心態、優壓力與自我效能等三個變項與個人特徵及能量資源之間有影響。研究發現，三個變項間皆為顯著影響；心態與自我效能為顯著正影響；心態與優壓力為顯著正影

響；優壓力與自我效能為顯著正影響。其中以「心態」與「自我效能」影響性最高；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。

根據台灣碩博士論文過去學者以實習相關研究並無針對實習生及優壓力變項做探討，本研究依相關分析結果顯示，實習生心態可直接影響正向影響自我效能，同時也可以透過優壓力間接正向影響自我效能，優壓力對心態與自我效能之兼具有中介效果。希望本研究有利於未來優化校外實習課程的安排，對大專生在有更明確的認知與瞭解，並給予產業界及學術界在實習制度、教育訓練及學生職涯規劃部分提供參考。

5.3 研究限制與未來研究建議

5.3.1 研究限制

本研究僅針對五專美容相關科系校外實習學生進行研究，並採用立意抽樣方法得知實證結果，而未針對各學制美容相關實習生進行全面性的研究探討，對於研究結果也許會造成偏差，因此無法代表大多美容相關科系校外實習學生，為本研究限制之一。其次根據研究主題應可將抽樣範圍擴大至其他縣市，來探討全台灣各區域美容相關科系學生校外實習進行研究，對於自我效能之相關影響性，並從中探究其文化與地域性等差異，以得更為客觀研究結果。本研究僅就高雄、屏東地區為抽樣對象，為本研究的限制之二。最後本研究採量化研究進行，採用立意抽樣方法得知實證結果，未加入質性研究，與受試者接觸訪談，難以了解或控制受試者心理層面的隱性變項，也無法深入了解實習生針對各變項的看法及相互影響研究，為本研究限制之三。

5.3.2 未來研究建議

本研究僅以實習生其心態、優壓力與自我效能等變項，建議後續研究者可加入其他層面變項，如：學習動機、學習成效、職前訓練、自我發展、實習機構延續意願及傳統教學和數位教學差異性等，上述使其對大專院校實習學生的職場表現及職涯發展方面能有更加廣泛與深入的瞭解。

本研究以量化之研究，採用問卷調查法研究南部美容相關實習生其心態、優壓力與自我效能之間的情形。未來研究建議，可加入質性研究，透過實驗研究、深度訪談等方式加以進行探討，了解其內心深層的想法及意識型態與價值觀，使其研究結果更具完善。

6. 參考文獻

6.1 中文文獻

1. 黃敦群、羅玉娟(2014)。任用管理的研究與實務落差：文獻觀點，人資工作者認知與台灣企業實務三者之比較。人力資源管理學報，14(3)，25-61。
2. 何光明、楊玲惠 (2012)。餐飲技職教育學生學習滿意度與生涯自我效能對職涯選擇影響之研究-以大同技術學院餐飲管理系為例。運動休閒餐旅研究 (2)，80-107。
3. 游錦雲、李慧純(2010)：〈台灣地區大學生生涯未定向、生涯自我效能感與就業意願之關係探討-以高等教育資料庫為例〉。《國教新知》(台北)，57(1)，26-42。
4. 摘錄自：經理人 每日學管理 電子報 2015/5/14. 2020-08-20 18:04 整理 陳清稱
5. 郭智涵(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，高雄市。
6. 陳威伸(2001)。NLP 訓練於企業變革中對心態轉變之影響探討。大葉大學事業經營研究所碩士論文，彰化縣。
7. 林財丁(2004)。管理與商業心理學。台中：滄海書局。
8. 靳娟、寧娟娟、張昕(2017)。高科技企業研發人員工作積極壓力影響因素研-基於工作特徵模型。科技進步與對策，34(6)，151-155。
9. 巫博瀚、賴英娟(2007)。學科價值理論-概念分析與理論應用。國教新知，54(1)，38-47。
10. 蔡順良(2008)。青少年多向度自我效能量表編製與驗證。教育心理學報。
11. 黃永和(2012)。國小學童作文自我效能量表之發展。高雄師大學報：教育與社會科學類，(32)，1-24。
12. 蔣美惠(2004)。探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究-以台北市保全公司為例。南華大學管理科學研究所碩士論文，嘉義縣。
13. 李巧靈、趙娟娟與陳萍(2016)。良性壓力對工作倦怠的影響—以醫護工作人員為例。華北水利水電大學學報 (6)，35。

14. 涂菟宜(2020)。領導風格、優壓力、激勵制度與工作績效關係之研究 -以美容醫學從業人員為例。國立高雄科技大學企業管理系碩士論文，高雄市。
15. 陳宜溱(2020)。保險業務員工作投入、工作壓力、自我效能與留任意願之研究。南臺科技大學企業管理系碩士論文，台南市。
16. 王麗貴(2020)。探討海外實習歷程對美容從業人員職涯發展之影響—以澳洲為例。南華大學企業管理學系管理科學碩博士班碩士論文，嘉義縣。
17. 林妙盈(2014)。高職美容科建教生職涯選擇之探究針對高屏地區美容科學校為例。國立屏東科技大學技職教育研究所碩士論文，屏東縣。
18. 呂佳珍(2014)。高職美容科學生職場滿意度與醫美盛行對職涯選擇影響之研究。中華科技大學健康科技研究所在職專班碩士論文，台北市。
19. 翁佩伶(2011)。美容科建教班學生參與美容 SPA 業動機與學習滿意度之研究~以新北市某高職為例。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文，基隆市。
20. 呂馥如(2010)。建教合作班學生實習的工作壓力、工作滿意度與就業意願之相關研究-以北部某高職美容科學生為例。經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文，基隆市。

6.2 英文文獻

1. Zopiatis, A. (2007). Hospitality Internships in Cyprus: A Genuine Academic experience or a continuing Frustration?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
2. Lyons, A., & Branston, C. (2006). Cross Cultural Change, Adjustment and Culture Shock: UK to USA. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 54(4), 355-365.
3. Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513.
4. Ito, J. K., & Brotheridge, C. M. (2003). Resources, Coping Strategies, and Emotional Exhaustion: A Conservation of Resources Perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 490-509.
5. Leiter, M. P. (1993). *Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models*. Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, 237, 250.
6. Neveu, J. P. (2007). Jailed resources: Conservation of Resources Theory as Applied to Burnout among Prison Guards. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(1), 21-42.
7. Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513.
8. Kaplan, H. S., & Gangestad, S. W. (2007). Optimality Approaches and Evolutionary Psychology. *The Evolution of Mind: Fundamental Questions and Controversies*, 121-129.
9. Dweck, C. S., & Sorich, L. (1999). Mastery-oriented Thinking. *Coping*, 11, 232-251.
10. Selye, H. (1975). Stress and Distress. *Comprehensive Therapy*, 1(8), 9.
11. Woolfolk, A. E., & Hoy, W. K. (1990). Prospective Teachers' Sense of Efficacy and Beliefs about Control. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 81-91.
12. Schunk, D. H. (1989). Self-efficacy and Achievement Behaviors. *Educational Psychology Review*, 1(3), 173-208.
13. Schunk, D.H.(1989). Social Cognitive theory and Self-regulated Learning. *In Self-regulated Learning and Academic Achievement* (pp. 83-110). Springer, New York, NY.
14. Bandura, A. (1991). Social Cognitive Theory of Self-regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 248-287.
15. Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). *Social Learning Theory* (Vol. 1). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-hall.
16. Dweck, C. S., & Leggett, E. L. (1988). A Social-cognitive Approach to Motivation and Personality. *Psychological Review*, 95(2), 256.
17. Dweck, C. S., Chiu, C. Y., & Hong, Y. Y. (1995). Implicit Theories and Their Role in Judgments and Reactions: A Word From Two Perspectives. *Psychological Inquiry*, 6(4), 267-285
18. Plaks, J. E., Grant, H., & Dweck, C. S. (2005). Violations of Implicit Theories and the Sense of Prediction and Control: Implications for Motivated Person Perception. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(2), 245.

19. Murphy, M. C., & Dweck, C. S. (2016). Mindsets Shape Consumer Behavior. *Journal of Consumer Psychology*, 26(1), 127-136.
20. Price, L. L., Coulter, R. A., Strizhakova, Y. A., & Schultz, A. E. (2018). The Fresh Start Mindset : Transforming Consumers' Lives. *Journal of Consumer Research*, 45, 21-48.
21. Martell, R. F., & Evans, D. P. (2005). Source-monitoring Training: Toward Reducing rater Expectancy Effects in Behavioral Measurement. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 956.
22. Uggerslev, K. L., & Sulsky, L. M. (2008). Using Frame-of-reference Training to Understand the Implications of Rater Idiosyncrasy for Rating Accuracy. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 711.
23. Crant, J. M. (2000). Proactive Behavior in Organizations. *Journal of Management*, 26(3), 435-462.
24. O'Sullivan, G. (2011). The Relationship Between Hope, Eustress, Self-efficacy, and Life Satisfaction Among Undergraduates. *Social Indicators Research*, 101(1), 155-172.
25. Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Eustress: An Elusive Construct, an Engaging Pursuit. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 3, 265-322.
26. Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2001). Eustress at work: The Relationship Between hope and Health in Hospital Nurses. *Health Care Management Review*, 26(4), 7-18.
27. White, R. W. (1959). Motivation Reconsidered: The Concept of Competence. *Psychological Review*, 66(5), 297.
28. White, L. A. (1959). The Concept of Culture. *American Anthropologist*, 61(2), 227-251.
29. Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: Construction and Validation. *Psychological Reports*, 51(2), 663-671.
30. Rhew, E., Piro, J. S., Goolkasian, P., & Cosentino, P. (2018). The Effects of a Growth Mindset on Self-efficacy and Motivation. *Cogent Education*, 5(1), 1492337.
31. Puente-Díaz, R., & Cavazos-Arroyo, J. (2017). The Influence of Creative Mindsets on Achievement Goals, Enjoyment, Creative Self-efficacy and Performance among Business Students. *Thinking Skills and Creativity*, 24, 1-11.
32. Bandura, A. (1986). The Explanatory and Predictive Scope of Self-efficacy Theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359-373.
33. Crum, A. J., Salovey, P., & Achor, S. (2013). Rethinking Stress: The Role of Mindsets in Determining the Stress Response. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104(4), 716.
34. Crum, A., & Lyddy, C. (2014). The Power of Mindsets and the Art of Stressing Mindfully. *The Wiley Blackwell Handbook of Mindfulness*, 948.
35. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer publishing company.
36. Gibbons, C. (2012). Stress, Positive Psychology and the National Student Survey. *Psychology Teaching Review*, 18(2), 22-30.
37. Cooper, C. L. (1998). The changing Nature of work [1]. *Community, Work & Family*, 1(3), 313-317.
38. Dweck, C. S. (2008). *Mindset: The new Psychology of Success*. Random House Digital, Inc..
39. Marten, F. (2017). *The Mediating Effect of Eustress and Distress on the Relation between the Mindset towards Stress and Health* (Bachelor's thesis, University of Twente).
40. Cooke, N. K., Pursifull, A. K., Jones, K. M., & Goodell, L. S. (2017). Layered Learning, Eustress, and Support: Impact of a Pre-Service-Learning Training on Students' Self-Efficacy in Teaching in the Community. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 17(3), 1-18.
41. Kupriyanov, R., & Zhdanov, R. (2014). The Eustress Concept: Problems and Outlooks. *World Journal of Medical Sciences*, 11(2), 179-185.
42. Almazrouei, S. A. S. (2017). The Effect of Emotional Intelligence Dimensions on Enhancing Employees' Eustress at work. *Information Management and Business Review*, 9(4), 18-27.
43. Zimmerman, B. J. (2000). Self-efficacy: An Essential Motive to Learn. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 82-91.

轉換型領導對服務補救績效影響之研究—以賦權為中介效果

The Study of Transformational Leadership on Service Recovery Performance : The Mediating Effect of Empowerment

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

曹郁筑²

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

j108257123@nkust.edu.tw

摘要

本研究旨在探討第一線服務人員針對轉換型領導對服務補救績效之影響，並加入賦權探究中介作用效果。抽樣對象以台南、高雄、屏東地區，在綜合商品零售業工作的第一線服務人員為調查樣本，採用問卷調查法並以立意抽樣方法發放問卷，總計發放200份，有效問卷200份，回收率為100%。問卷回收後使用SPSS 24版軟體進行敘述性統計分析、信度分析、皮爾森相關分析、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析、迴歸分析及中介分析來驗證變項間之關係。實證結果發現：(1)轉換型領導對服務補救績效具有正向顯著影響；(2)轉換型領導對賦權具有正向顯著影響；(3)賦權對服務補救績效具有部分正向顯著影響；(4)賦權在轉換型領導與服務補救績效之間具有完全中介效果。

關鍵詞：轉換型領導，賦權，服務補救績效，第一線服務人員。

Keywords: Transformational Leadership、Empowerment、Service Recovery Performance、Front-line Service Staff

1. 緒論

1.1 研究背景

臺灣隨著時代的變遷，產業結構逐漸從製造業為主轉向為服務業的社會型態，而各國的就業情況亦然。行政院主計總處(2020)統計，2019年臺灣GDP產值為新臺幣18.8兆元，服務業產值為新臺幣11.7兆元，占GDP比重的62.42%，顯示服務業為支撐臺灣經濟成長的重要產業。優質的顧客服務是任何成功企業的基石，而成功的關鍵在於企業必須知道顧客是誰以及他們想要什麼，努力超越顧客所期望的，滿足顧客的需求為企業最根本的營業目標(Lotich,2019)。

從21世紀開始為顧客滿意時代，所有消費者對於服務品質的要求也愈來愈重視。加強商品的創意與研發已是基本運作，因此，企業必須作到以上才能成為市場的贏家。李欣岳(2016)認為對服務業來說，每日在第一線面對顧客的員工，絕對是傳遞品牌價值、贏得顧客認同的關鍵，因為當面與顧客應對的第一線員工，提供的服務品質優劣能讓消費者立即感受，進而延伸對企業品牌形象的認知。穩定的服務品質一直以來是企業追求的目標，第一線服務人員與顧客間的相處之道，面對服務失誤後的待客處事等皆處理得宜，則對企業形象有加分的作用進而創造出雙贏局面。

1.2 研究動機

De Matos et al.(2007)企業面臨服務失誤時，提供良好的顧客服務相對在顧客心理上會受到重視，與未經歷服務失誤的顧客相比，更會對公司產生信任與忠誠度，因為開發一位新顧客的成本遠大於留住舊顧客的投資。其實第一線團隊的運作，需要更多的自主權追求共同的企業目標，賦權也是員工處理服務失誤時的利器(Brown,1997)。Collins et al.(2005)認為領導者能將權力分配到整個組織，公司才不會只依賴一人，因為領導者會付出能量來培訓、打造並保護人才，好讓員工可以指揮與掌控情況。Hamel與Zanini在哈佛商業評論2020年8月號的「小員工啟動大變革」中提到，米其林輪胎從2012年高舉賦權的大旗，增加第一線員工的權力和責任感，至2020年達成5億美元的製造改善價值。

有鑑於賦權對第一線員工的重要性，本研究擬針對賦權員工的組織進行研究，第一線服務人員在面臨服務失誤