

大華技術學院
行銷與流通管理系

四技部

畢業專題

溝通滿意度、工作投入與工作倦怠
之研究

學生：陳星蓊 T497C030

張惠珊 T497C035

陳沛緹 T497C052

指導老師：梁應平 老師

中華民國 一 百 年 十 二 月

中文摘要

本研究旨在瞭解新竹地區就業的工作人員溝通滿意度、工作投入與工作倦怠之情形，並分析不同人口統計變項的工作人員溝通滿意度、工作投入與工作倦怠之差異情形，以及探討工作人員溝通滿意度、工作投入與工作倦怠之彼此情形。

本研究以新竹地區就業的工作人員為研究對象，其問卷發放的方式為：「於人潮較多的地點（如：新竹火車站、新竹客運車站的出入口、百貨公司），並以便利抽樣方式發放正式問卷」。共計發出 400 份問卷，回收有效問卷 350 份。

依所得資料以敘述性統計分析、獨立樣本 T 檢定、量表信度分析、量表效度分析、迴歸分析、皮爾森積差相關等統計方法進行分析。獲致以下結論：

1. 目前新竹地區就業的工作人員大部分以女性居多，年齡約為 26~30 歲，大多數都未婚，擁有大學學歷，其中以學生身份居多，平均月收入大約在 20001~30000 元。
2. 新竹地區就業的工作人員就整體溝通滿意度與整體工作投入呈顯著正相關。
3. 新竹地區就業的工作人員就整體工作投入與整體工作倦怠呈無顯著相關。
4. 新竹地區就業的工作人員就整體工作倦怠與整體溝通滿意度呈無顯著相關。

關鍵字：溝通滿意度、工作倦怠、工作投入

致謝辭

大學期間幸蒙恩師梁應平老師之細心指導下，從研究方向與概念之思考，研究架構及方法的建立乃至本文完成，均有賴梁老師之傾囊相授。恩師在百忙中犧牲自己的休息時間，並不厭其煩的為我們解決在專題上的問題與困惑，同時也會給予我們精神上的鼓勵，使我們能更有動力的完成這份專題，我們非常的感激老師的恩情。而除了在學術領域的學習外，老師還時時刻刻對於待人處事方面給予點撥，使我們在人生及處事上獲得許多寶貴的經驗，使得我們受益無窮。

隨著這學期的專題完成也非常感謝這一路以來大家一起奮鬥到現在的研究團員們（陳星葦、張惠珊、陳沛緹）彼此互相加油打氣與支持，因為有大家同心協力的精神，使得這份專題才能完成順利完成這學期的專題進度。

此外，也要感謝口試老師，老師在百忙中犧牲自己寶貴時間於期末口試時為本研究擔任口試評審，除了在審核本研究專題需要改進之缺點外，也提供了許多寶貴意見，使得本論文更佳的完美，在此表達我們的謝意。

目錄

中文摘要.....	i
致謝辭.....	ii
目錄.....	iii
表目錄.....	v
圖目錄.....	vi
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究架構.....	3
第四節 研究假設.....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節 溝通滿意度.....	5
第二節 工作投入.....	8
第三節 工作倦怠.....	12
第四節 相關論文敘述說明.....	15
第三章 研究方法.....	17
第一節 樣本與資料收集.....	17
第二節 變數操作性定義與衡量工具.....	17
第三節 資料分析方法.....	20
第四章 資料分析.....	21
第一節 基本資料分析.....	21
第二節 變數間相關係數分析.....	26
第三節 溝通滿意度與工作投入之分析.....	29
第四節 工作投入與工作倦怠之分析.....	30

第五節 溝通滿意度與工作倦怠之分析.....	31
第六節 信度與效度分析.....	32
第五章 結論與建議.....	43
第一節 結論.....	43
第二節 研究建議.....	47
參考文獻.....	48
附錄 問卷.....	52

表目錄

表 2-1	溝通滿意度的定義	6
表 4-1	樣本之性別分佈	21
表 4-2	樣本之年齡分佈	22
表 4-3	樣本之教育程度分佈	23
表 4-4	樣本之職業狀況分佈.....	24
表 4-5	樣本之婚姻狀況分佈.....	25
表 4-6	樣本之每月薪資分佈.....	25
表 4-7	研究變數間之相關係數矩陣.....	26
表 4-8	研究變數間之相關係數矩陣.....	27
表 4-9	性別與工作倦怠.....	28
表 4-10	婚姻與工作倦怠.....	28
表 4-11	溝通滿意度與工作投入之回歸分析.....	29
表 4-12	工作投入與工作倦怠之回歸分析.....	30
表 4-13	溝通滿意度與工作倦怠之回歸分析.....	31
表 4-14	溝通滿意度量表之效度分析.....	34
表 4-15	工作投入量表之效度分析	36
表 4-16	工作倦怠量表之效度分析.....	38
表 4-17	溝通滿意度之信度值分析.....	39
表 4-18	工作投入之信度值分析.....	41
表 4-19	工作倦怠之信度值分析.....	42

圖目錄

圖 1-1 研究架構	3
圖 2-1 工作倦怠者惡性循環	13

第一章 緒論

本章旨在闡述本研究的研究背景與研究動機，並進而說明與研究動機相關之研究目的及研究流程，茲依序詳述於下列各節。

第一節 研究背景與動機

溝通是我們現實生活中，傳達人與人之間的思想意念，使彼此相互瞭解的認知行為。是行為科學管理不可缺少的工具，更是我們日常生活所面臨的重要問題。組織中的溝通正如身體中的血液一般，藉著它順暢地流通，組織才能維持其正常的功能。組中成員彼此間有效地溝通是促進組織發展及運作的要件，倘若員工對於組織的溝通覺得滿意，代表組織力能健全，並將繼續蓬勃發展。反之，員工對於溝通覺得不滿，則代表組織功能失調，並將停滯不前影響將來發展（俞成業 1982）。

不論任何年齡或資歷的人進入職場皆會面臨到與他人意見相左的情況產生，畢竟公司的體制下賦予的還是一種團體合作的環境，然而工作上除了就事論事以外，仍需關注於職場上人際關係的維護與經營。甚至在部分公司內，決策的方向往往是以人際關係為主。所以如何避免樹敵在職場上是相當重要的，而產生誤會或間隙又要如何去化敵為友也是相當需要學習的。

工作投入主要是談到個人心理上認同、積極投入工作的程度，並認為工作表現能肯定自我價值的程度，以及認為工作績效對其自我價值（self-worth）的重要性。高度工作投入的員工非常認同、也很在意他們所做的事。（Robbins, 2001）

工作倦怠的原因主要有低成就感、工作資源（如專業知識、上司支持、公司政策.....等）不足、超時工作、人際關係不好、同事之間的惡性競爭.....等。

第二節 研究目的

本研究主要希望透過溝通滿意度與工作投入的高低程度，以了解工作者對工作的投入程度是否會有工作倦怠的效果。主要探討以下之關係：

- 一、探討溝通滿意度與工作投入之間的關係。
- 二、探討工作投入與工作倦怠之間的關係。
- 三、探討溝通滿意度與工作倦怠之間的關係。

第三節 研究架構

根據研究背景與研究動機，本研究提出之研究架構如圖 1-1。本研究的自變數為：溝通滿意度；中介變數為：工作投入；應變數為：工作倦怠；

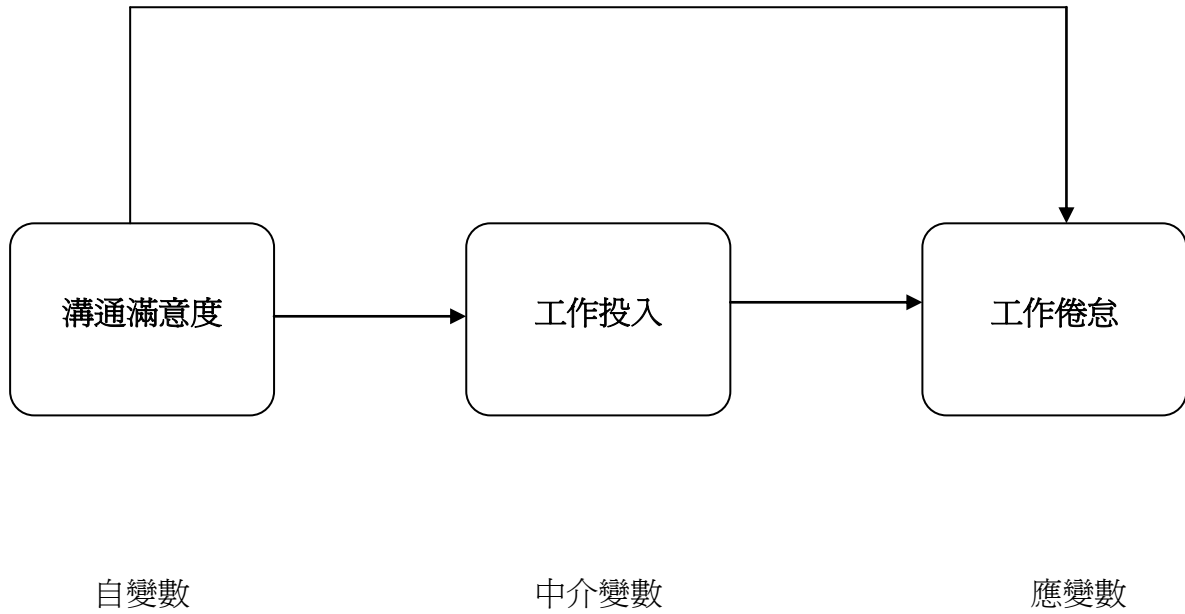


圖 1-1 研究架構

第四節 研究假設

本節在探討溝通滿意度與工作投入之間關係、工作投入與工作倦怠行為之關係，以及溝通滿意度與工作倦怠之關係。

以職場上的溝通來說，不管你是要以員工對上司還是同樣階級的員工，溝通多少都會以了解對方需要什麼，溝通方式如果正確員工將帶給公司最大的工作投入也將為公司帶來更多業務以及金錢。

工作投入越多，相對的工作上的倦怠其越高，所以那些高階級的主管們投入越多的時間在工作上，因為每天都做同樣的事情，所以倦怠度越高。

溝通如果做得好，工作效率就越高，相反的工作倦怠越低，溝通上的滿意度越高。因此本研究的假設分述如下所示：

假設一：溝通滿意度與工作投入呈正向關係。

假設二：工作投入與工作倦怠呈反向關係。

假設三：溝通滿意度與工作倦怠呈反向關係。

第二章 文獻探討

本章旨在說明溝通滿意度、工作投入與工作倦怠之研究，並將研究中主要研究變數之相關理論與文獻做一回顧及探討，茲依序詳述於下列各節。

第一節 溝通滿意度

一、溝通的定義

大部分的人認為溝通不外是談話、討論或文字的表達，但這只是狹義的溝通，廣義的溝通包含將意思傳達給他人的所有行為，無論是語言或非語言，只要是傳達的意思就屬於溝通（李子強，2008）。

吳秉恩（2002）認為溝通的功能在於表達情感、激勵士氣、資訊傳遞及任務控制。許士軍（2001）亦指出，溝通有兩個重要目的，一是提供組織成員在工作上所需的資訊，二是培養組織成員們對該組織及其組織目標能產生有利的態度，以促進彼此間的協調，並增進工作的績效和個人的滿足感。由以上兩個目的來看，溝通對組織可說極具重要性。

二、溝通滿意度的定義

溝通滿意度是一種被認知的程度，溝通也是一種行銷的過程，行銷自己在職場給予認知的主觀感受。溝通有助於員工的工作效率提升，主要目的可以增加彼此的了解，避免與上司、同事的誤解，更可以讓你的專業能力被發現，使你的工作績效被看見，溝通在現代職場上是積極的象徵。傳統中，領導者的地位通常是高高在上的，領導者不認為溝通很重要，也就是說要與領導者溝通「溝通」（Communicating with leaders about communication）是有困難的（Robertson, 2002）。

（Robertson, 2002）指出，好的溝通能為管理者與成員間的關係建立良好的聯繫，必非僅只於傳達資訊與想法而已。因此，領導溝通行為著眼的層面與其他組織成員的溝通行為所不同，如果領導者能了解領導的組織溝通特性，運用溝通技術，溝通自然較容易成功。

表 2-1 溝通滿意度的定義

學者/年代	溝通滿意度的定義
俞依秀（1980）	組織成員對組織內部各種意見交流、資訊傳遞的滿意程度。
俞成業（1982）	溝通滿意度是組織成員對於溝通覺得是否滿意的認知程度。
鄭雅文（1996）	溝通滿意度為組織成員對組織政策、資訊來源、組織中各層面的溝通狀況、成員在組織中自由度等的滿意感覺。
吳淑如（1997）	組織成員對於組織內外各種意見交流與訊息傳送等溝通現狀所知覺喜歡的程度。
李元墩、蔡文淵（1998）	針對組織內各種不同層次字形式的溝通，成員個人對其質與量知覺的滿意程度。
李嘉奇（2001）	溝通滿意係指組織成員對組織內、外部各種意見交流及訊息傳送的溝通現狀所覺知的滿意程度，包含成員對組織政策、資訊來源、組織中各層面的溝通現況、成員在組織中自由度等的滿足感覺。

資料來源：羅龍雲（1999），南華大學，非營利組織志工的溝通滿意度與組織承諾關係之研究，碩士論文

本研究認為，溝通滿意度是組織傳播概念，為檢視個人對於自身在組織中整體溝通滿意程度的指標，然而除溝通的訊息本身及管道之外，仍需考慮溝通的氣氛及環境，是此本研究對於溝通滿意度的定義，傾向以李元墩和蔡文淵（1998）所提出的定義為主軸，並加以增修為：「溝通滿意度乃是組織中的成員對於各種不同層次及形式溝通的質與量，以及溝通環境與氣氛的滿意程度。」

從上述文獻中可以了解，溝通滿意度可以說是一種綜合多種面向的心理評估系統，再加上溝通是一種動態過程而非靜態變項，因此如何有效的評估溝通的滿意程度，著實需要考量組織成員及環境的因素，並非只依靠單一構面或是結果即可論定。另一方面，從前述的文獻回顧中可以發現，溝通滿意度很少被「獨立討論」，而是在研究中被視為一個自變項或是依變項，這個現象說明了溝通滿意度自身，或是其內部的各構面，往往與某個特定研究主題具有互動的關係，是此，研究者更是不斷挖掘多種不同層面的指標，使得溝通滿意度的概念能夠更加完整，除了是為了更加深入探討溝通滿意度，也是希望可以使溝通滿意度成為組織管理或傳播中一個更具預測力的指標。

早期的組織行為的研究者Redding在不同的組織的個案研究中發現，溝通滿意度這個概念包含許多不同的構面，（Redding，1972；李元墩，1999）大致上來說可以分為十一項評估的指標：

1. 對於員工所提出的問題，公司政策和解釋，能夠回答的程度。
2. 期待了解員工績效的程度。
3. 藉由職務上的便利，預先知會改變的程度。
4. 人員能夠對主管自由建議的程度。
5. 組織的訊息藉由接收者傳達給與此事有關人員的程度。
6. 重要訊息的獲得是從接收者或是媒介選擇的程度。
7. 能夠自由表達不滿的程度。
8. 接近主管的程度。
9. 主管努力了解部屬的情感及問題的程度。
10. 主管肯定部屬良好績效的程度。
11. 高階主管願意開放溝通的程度。

雖然Redding所提出的這十一項指標，在往後的研究中並不經常被其他研究者所引用，然而這十一項指標，已經提及溝通滿意度的主要內容：諸如溝通管道的多寡、順暢與否、溝通氣氛緊張與否、與同儕之間的平行溝通以及與主管的上行溝通等等的概念，在後續研究者如Downs等人的研究或量表中都再次證明這些因素的存在及影響性。

第二節 工作投入

一、工作投入的定義

工作投入是指心理上對工作的認同，對於工作的績效有正面的影響，工作績效視為一個人價值觀的反應，能把自己與組織內的工作角色結合，使得個人在工作中可以有實質的、認知上的、與情感上的自我表達。而投入的個體可以在角色中保有自我，以員工的角色而言，員工可以注入活力到工作行為中，並且透過工作展現自我。

鄧欣怡（2000）。工作投入是指個人受到個人特質與工作情境的影響產生在認知上對工作的認同程度，在行為上對工作的參與程度以及在情意上對工作的自我評價。莊修田（2002）。工作投入包括兩個層面：一為個體投入某項特定工作且熱心參與的程度；另一則是比較其他工作中個體對現行工作較為認同的心理狀態。

鄭錦翬（2007）。所謂投入泛指在工作上付出的心力、時間、工作品質與成效等，而回報則是指從工作得到的一切報償，例如薪水、獎金、尊重和肯定等包含在馬斯洛（Maslow）五大需求層次的滿足。（謝函融，2005）工作情境因素較易受組織環境所影響，將會影響到員工的工作投入，而所謂的工作情境因素，是指領導風格、組織氣候或是工作特性等。

工作投入最早是由學者Lodahl and Kejner（1965）提出工作投入有兩個觀點，一是基於個人對於工作認同的程度或重要性；二是個人的尊嚴受到工作績效影響程度的高低。個人對工作價值觀若無改變的話，工作投入並不會隨著工作的改變而有所變動。

工作情境因素較易受組織環境所影響，將會影響到員工的工作投入，而所謂的工作情境因素，是指領導風格、組織氣候或是工作特性等。（謝函融，2005）Hall and Lawler（1970）從個人觀點，工作投入是受到個人在工作場所成長和滿足有關，也是如何達成組織目標與激勵員工的重要指標。

Kanungo（1982）工作投入是指員工個人認同本身工作同時積極參與工作的程度。工作投入是在特定工作情境下對個人認知目前的工作是否符合所需的工作投入，也會受個人需求被滿足的程度高低而有所不同。陳正沛（1982）認為工作投入是將注意力集中

於工作上的表現，和研究工作疏離感，雖然是同屬相同構面但卻是兩個極端的表現。Blau (1985) 認為「主動參與」構面和「參與領導」、「工作特性」概念重疊，「工作績效會受到自尊的影響」構面和「內部激勵」、「新教徒工作倫理」概念重疊。而將工作投入定義為「個人視工作為生活興趣的重心，是來自於個人心理對於此工作上產生認同感」。

Alliger, Paullay, Romero, and Eugene (1994)，工作投入可分成工作重心與工作投入。工作重心是指工作對組織成員個人生活中，重要程度的高低，這是受到個人社會化的結果，並不會隨外在環境改變而有所不同。而工作投入是指組織成員願意全心全意的投入與承諾以及關心工作之情況。

二、工作投入的衡量

(一) 工作投入的重要性

Kanungo (1979) 認為工作投入 (job involvement) 和工作疏離 (work alienation) 是兩種極端的工作態度，當個人對工作的投入降低到某種程度，即會產生工作疏離。也就是說，若員工缺乏工作投入，即會和工作環境逐漸疏離，對個人來說，一旦對工作產生疏離感，將降低其工作的動機與行為表現；而對組織來說，員工是組成組織的重要因素，若無法有效的激勵員工，勢必對其競爭力造成負面的影響(陳津美, 2001)。賴秋芬(2010)的研究發現，工作投入對工作績效之間呈現顯著正向影響關係。即愈投入工作所獲得的績效愈佳。

(二) 影響工作投入的原因

Rabinowitz&Hall (1977) 對工作投入的相關文獻進行整理，並將對影響工作投入的原因分成三類：

(1) 工作投入會因個人差異而不同

支持這個觀點的學者認為，工作投入可視為個人特質的依變數。Dubin (1956) 認為，工作投入是個人對工作的一種道德感和責任感。而 Lodahl & Kejner (1965) 則認為，工作投入是個人早期社會化過程中所形成的價值觀。也就是說，工作投入會因為性別、

年齡、教育...等個人變項的影響。

(2) 工作投入是情境的函數

支持這個觀點的學者認為，個人對工作投入的態度與認知，會受到環境的影響。Bass (1965) 認為個人對工作投入的態度會受六種組織情境的影響：

- 1.有參與決策的機會。
- 2.感覺自己的貢獻對組織成功是重要的。
- 3.曾經成功。
- 4.有成就感。
- 5.有自決權。
- 6.能自己決定工作地點。

也就是說，個人會因為組織所賦予的決策權和自主權而有不同的參與感，進而產生不同程度的工作投入。

(3) 工作投入受個人特質和工作情境的交互作用影響

Lawler & Hall (1970) 認為工作投入是個人與工作交互作用的函數。Farris (1971) 也認為工作投入是個人與工作環境交互作用的結果，所以不能僅考慮個人特性。

(三) 工作投入的理論模式

Lodahl 和Kejner (1965) 提出工作投入的概念後，許多學者依其對工作投入不同的定義與解釋，歸納出不同層面的相關理論。分別有以下為三種類型。

1. 期望理論模式 (Expectancy Model)：Vroom (1964) 提出，一個人採取行動的傾向是取決該行會造成某種結果的可能性和該結果對行動者的吸引力。即此行動可達成某些結果的可知覺性，即為「期望」。期望理論裡，是假設「人是可認知的，有理性且經濟取向的。人會不斷對身邊週遭的事加以評估判斷，進而做出最有利的決定」。此模式說明工作者受限於本身之能力和價值觀，產生個人對工作投入的影響。但此理論忽略了每個人的個別差異及回饋系統對動機的影響。
2. 動機理論模式 (Motivational Model)：Kanungo (1979) 提出。透過整合社會學與心理學對工作投入和疏離的看法，認為工作投入是受個人社會化和工作環境可否滿足

個人需求所影響。若在工作內的活動，是受到需求極為顯著的影響，並且可以回溯到其過去社會化歷程，若現階段可以滿足個人的顯著需求及期望的話，個人對工作投入的態度即產生心理上的認同；反之則對工作產生疏離感。在此模式下說明了，工作效益能否滿足工作者顯著需求和期望，產生個人對於工作投入之影響。

3. 綜合理論模式（**Comperhensive Model**）：**Rabinowitz & Hall**（1977）整合過去學者對工作投入的定義，發現個人特質、工作情境和作結果是影響工作投入的因素。

（1）工作投入是個人特質的依變項：個人特質包括了個人背景和人格特質的變項。個人背景變項包含了年齡、性別、教育、婚姻狀況與年資。而工作投入是早期社會化所形成的工作倫理，是個人對工作的價值導向，其特質變數則包括內控性格、高層次需求等。

（2）工作投入情境變數：如領導行爲、決策參與、組織規模等。此觀點的學者認爲工作投入受工作影響大於員工的人格特質。

（3）工作投入是個人特質和環境因素互動的結果（工作結果）：此因素是將工作投入視爲個人特質和工作情境兩者互動後所產生的。由上述論點可歸納出「工作投入」乃係一種多元層面的工作表態，不同層面具有意義及形成原因的差異性（趙品豐, 2007）；趙美鈴（1997）將其定義成。

第三節 工作倦怠

一、工作倦怠的定義

「職業倦怠」一詞係由英文「Burnout」譯成，Burnout原來是太空工程領在則多指馬達發動過久、過熱後，週遭的線圈燒焦的現象（王美華譯，2002）。1970年後才引申到工作職場上，形容一個人工作過度，以致心力交瘁的情況。

「Burnout」一詞最初是由美國學者Freudenberger1974~1975年間，用來描述專業工作者在工作環境上所引發的身體與情緒耗竭的現象。此種現象往往會直接或間接影響到專業人員功能的發揮以及個人身心的健康。徐木蘭（1984）將工作倦怠稱之為「燃燒竭盡」，她認為工作倦怠的意義是一個人由於過份追求不實際的工作目標之後，身心完全精疲力竭而無法或不願重新嘗試工作的感覺。

李恒武（1988）認為工作倦怠為工作者在工作環境要求下，表現出身體上與心理上疲倦、耗竭、退縮、疏離、失去關心與理想等徵候現象。後來，這概念推廣到各行各業，用來形容職場上的職業倦怠，並引起心理學者對於這個主題研究的興趣。關於職業倦怠的研究雖然不少，但其定義及內涵則迄今尚無一致的定論。

而Maslach和Jackson（1981）的研究發現某些工作性質存在著壓力，工作於其間的個體會針對這些壓力採取因應的措施，在負面情緒不斷累積下，個體的工作熱誠會隨之遞減，繼而績效品質益趨低落，嚴重的會對週遭的人、事、物抱持著憤世嫉俗、譏諷的心態，甚至從此脫離人群，這種現象就稱為職業倦怠。研究者綜合國內外學者對職業倦怠的定義，整理如下所示。姚秀瑛（1999）職業倦怠是指工作者因個人因素、工作環境因素、或其他因素的影響，而逐漸感受到生理與情緒的耗竭。

楊清雄（2004）將職業倦怠定義為行政人員因個人因素、工作環境、或其他因素的影響，而逐漸感受到生理與情緒的耗竭，以消極的態度對待服務對象、長官、同事，以及工作動機與成就感降低等負面反應。

二、影響工作倦怠的因素

歐素雯（2004）因工作壓力過大、角色衝突影響造成身心交瘁或因個人過度追求不切實際的工作目標，而產生挫折，並在個人行為、情緒及生理上產生不良症狀，降

低個人工作效率及工作品質。在最近的三十年來，工作倦怠（Job Burnout）廣泛的被運用於專業人員身上，其使人們產生缺乏動機、精力，而且出現情緒及身體上的耗竭，Freudenberger Masla&Pines發現人們尚會產生對於顧客喪失心神、尊重與積極的感覺。

工作倦怠亦是一種漸進的發展過程，Greenberg（潘正德譯，1995）將工作倦怠的過程分為五個階段：蜜月期：從工作者經常對工作感到滿意，具有工作的熱誠，直到逐漸失去對工作的能量，使得工作變得毫無樂趣可言；燃燒耗盡期：精疲力竭成為工作主要的感覺，並且有藥物濫用與失眠的現象產生；慢性症狀期：情緒上顯得易怒、焦慮，身體上的抵抗力變差，容易生病；危險期：因為疾病造成無法工作，同時對工作感到消極，對自我能力有所懷疑，以及工作上開始產生許多問題；受創期：身心皆有嚴重的病癥，甚至危害到生命。情緒上的壓力進而轉為生理上的不良反應，必須以藥物克服，而能量、健康的耗損，直接衝擊工作效率，同時也造成罪惡感的生成，形成一種惡性循環。

Potter 認為工作倦怠往往會使惡性循環自行運作，難以止息（見圖2-1）。

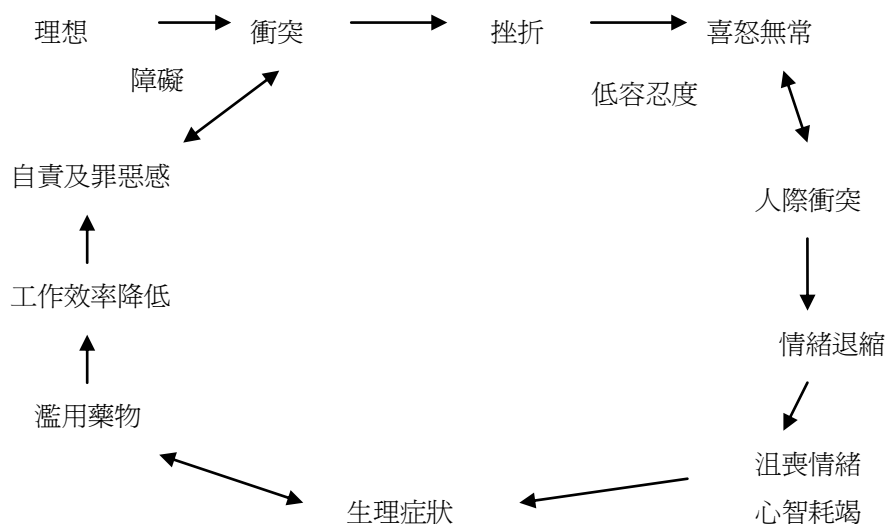


圖2-1 Potter（1985）工作倦怠者的惡性循環圖

資料來源：引自劉淑慧（1987）

由此可見，工作倦怠是長期的工作壓力所導致工作者身心俱疲、情緒耗竭及人際疏離的狀態，對於工作者本身也會造成身心負面的影響，它是一個漸進的階段性過程，除了顯現個人內外徵兆外，也會持續與工作壓力產生交互作用。此外，Edelwich&Brodsky（1980）曾提出「理想幻滅階段論」（stage of disillusionment），認為工作倦怠的發展可分為五個漸進階段歷程（引自陳蓮妃，2003）：

（一）熱忱（enthusiasm）：指工作者剛從事某項新工作時充滿希望鬥志、不切實際的期望。此階段最危險的即是過分認同工作，造成精力無效的消耗。

（二）停滯（stagnation）：指工作者在工作中發現自己努力的結果難以評估與證實，使其不再將工作視為生活之全部，期望於工作外尋求自我滿足。

（三）挫折（frustration）：此階段為工作倦怠的核心，工作者開始懷疑自己的工作效率與工作本身之價值，而產生三種反應：

1. 自我破壞或非生產性的過度反應；
2. 面對問題並採取改變的行動，以挫折感作為脫離工作倦怠的跳板；
3. 退縮的反應，以避免直接表現挫折。

（四）冷漠（apathy）：意指工作者心理上放棄工作，但並不離開工作崗位，對工作不再有建設性的建議，並減少投入工作的時間，避免挑戰與新經驗，以彌補工作滿意度的喪失及保全其職位。

（五）介入（intervention）：意指在上述任何一個階段中，工作者可以採取介入的策略，以打破理想幻滅的循環，終止工作倦怠的發展過程。而介入的策略可以是離職、改變工作、重建個人人際關係等。

第四節 相關論文說明

一、溝通滿意度與工作投入相關論文說明（引自梁進龍，2000）：

論文名稱：台菲泰基層員工之溝通滿意度對工作投入之影響比較研究（引自梁進龍，2000）

摘要：本研究旨在探討溝通滿意度對工作投入的影響，並以台灣、菲律賓、泰國的基層員工為研究對象，討論三個國籍間因為文化特質的不同，所造成的干擾效果。

經過對研究假設進行t檢定、單因子變異數分析與迴歸分析後，據得到之結果可以做出以下結論：

溝通滿意度對於工作投入確實有顯著影響力，而國籍對於兩者的干擾效果也達到顯著水準。

二、工作投入與工作倦怠相關論文說明（引自陳博楨，2006）：

論文名稱：台北縣市幼兒運動遊戲指導員工作價值觀、工作投入與工作倦怠之研究。

研究假設：台北縣市幼兒運動遊戲指導人員之工作投入與工作倦怠之間無顯著相關。

研究範圍：針對目前任教於台北縣市立案的公、私立幼稚園之幼兒運動遊戲指導人員為研究對象。

研究討論：全體受試者對工作的程度算高、工作倦怠的感受程度不高，這樣的情形或許可以從幼兒運動遊戲指導員的人口統計變項發現，大部分的運動指導員的年齡屬於年輕的一群，工作年資也是以六年以下的人數佔最多，所以這樣的人口分配情形可看出，大部分的幼兒遊戲指導員都是新進的人員居多，因此對於工作算是蠻投入的，而對工作倦怠的感受不會那麼深。

（一）工作投入與工作倦怠間之相關分析，「情緒耗結構面」、「缺乏人情味構面」、「成就感低落構面」、「整體工作倦怠構面」，結果顯示如下：

1.工作投入構面與情緒耗結構面之相關分析

整體工作投入及其工作投入構面為自變項與依變項「情緒耗結構面」（ $r=-0.06$ ），均無顯著相關（ $P>0.05$ ）。

2.工作投入構面與缺乏人情味構面之相關分析

整體工作投入及其工作投入構面為自變項與依變項「缺乏人情味構面」($r=-0.05$)，均無顯著相關($P>0.05$)。

3.工作投入構面與成就感低落構面之相關分析

整體工作投入及其工作投入構面為自變項與依變項「成就感低落構面」($r=0.01$)，均無顯著相關($P>0.05$)。

4.工作投入構面與整體工作倦怠構面之相關分析

整體工作投入及其工作投入構面為自變項與依變項「整體工作倦怠構面」($r=-0.05$)，均無顯著相關($P>0.05$)。

三、溝通滿意度與工作倦怠相關論文說明(引自梁應平, 2000)：

工作倦怠每個行業都會有，亦會經由個人在因應壓力的不當方式而增加倦怠感。許多的研究顯示：工作倦怠會對個人、組織及社會造成極大的成本負擔；雖然有些人會選擇離職，但大多數人仍舊留在工作崗位上，而其工作表現僅止於職責上必須做的，而非表現最好的。然而，在工作倦怠的理論中，目前尚未證實溝通滿意度與工作倦怠之間的關係。因此，本研究之目的旨在發現：溝通滿意度與工作倦怠間之關係；以及不同國籍的員工是否會對溝通滿意度與工作倦怠兩者間的關係造成干擾。

本研究中之自變數為溝通滿意度，因變數為工作倦怠，干擾變數為員工所屬的國籍，並加入三類控制變數(個人特性、組織特性、工作/角色特性)。而本研究的研究樣本則是從製造業的員工進行抽樣。

經由迴歸分析後發現：溝通滿意度對枯竭與犬儒主義構面有顯著的預測力，兩者間之關係為負相關；但溝通滿意度對專業效能構面則無顯著的預測力。此外，員工所屬的國籍，並不會對溝通滿意度與枯竭、專業效能的關係造成干擾。但員工所屬的國籍，在溝通滿意度與犬儒主義的關係上則會造成干擾；且菲律賓員工，其溝通滿意度與犬儒主義間的負向關係大於泰國與本國員工。根據研究結果，並對後續研究及管理實務上提出建議。

第三章 研究方法

本章旨在說明研究設計與分析方法,包括:樣本與資料收集、變數的操作性定義與衡量工具、資料分析方法。茲依序詳述於下列各節。

第一節 樣本與資料收集

本研究的對象主要是以一般的作業員為主。至於一般作業員樣本的來源途徑則是採取沿街發放問卷的方式。其問卷發放的方式為:「於人潮較多的地點(如:新竹火車站、新竹客運車站的出入口、百貨公司)以便利抽樣方式發放正式問卷」。共計發出 400 份問卷,回收有效問卷 350 份。

第二節 變數的操作性定義與衡量工具

一、溝通滿意度

1.操作性定義

溝通滿意度是一種被認知的程度,溝通也是一種行銷的過程,行銷自己在職場給予認知的客觀感受。溝通有助於員工的工作效率提升,主要目的可以增加彼此的了解,避免與上司、同事的誤解,更可以讓你的專業能力被發現,使你的工作績效被看見,溝通在現代職場上是積極的象徵。Robertson (2002) 指出,好的溝通能為管理者與成員間的關係建立良好的聯繫,並非僅只於傳達資訊與想法而已。因此,領導溝通行為著眼的層面與其他組織成員的溝通行為所不同,如果領導者能了解領導的組織溝通特性,運用溝通技術,溝通自然較容易成功。

2.衡量工具

人際溝通滿意係指人、我之間的人際目標順利達成時,個人對溝通結果產生的一種正向情感反應(孫,1992。)本研究指受試者在「溝通滿意度量表」上得分之多寡為溝通滿意之高、低指標,凡得分越高,表是對溝通結果的滿意度越高。共20題,「每次和

別人說完話，我總覺得一無所獲」、「我總是期待著下一次與人交談的機會」、「每次與人交談，我總覺得談話的內容引不起我的興趣」、「與我交談者若談及他（她）的傷感處，就會轉移話題」、「與人談話時，我和對方都能暢所欲言」、「與人談話時，我常覺得對方說話內容空洞，沒有根據」、「每次與人交談，對方總是對我說話的內容感到很有興趣」、「與人交談之後，對方會讓我知道，我能夠有效地溝通」、「與人談話總是為我帶來很愉快的感覺」、「與人交談時，我常有話不投機半句的感覺」、「一般來說，我和別人談話的過程都非常順暢，沒有中斷」、「與人談話時，我能讓別人依我想要的方式來看待我」、「每次與人交談，我都能順利地達成我的溝通目標」、「與人交談之後，別人總是稱讚我是一個很健談的人」、「與人交談之後，對方會告訴我，他（她）瞭解我所說的話」、「我與他人談話時，不時有笑聲傳出，非常融洽」、「我能與他人無所不談」、「別人常會告訴我，他們喜歡和我談話」、「一般來說，我對與他人談話的結果感到很滿意」、「別人與我談話時都很誠心地想要瞭解我」。

二、工作投入

1. 操作性定義

工作投入是指心理上對工作的認同，對於工作的績效有正面的影響，工作績效視為一個人價值觀的反應，能把自己與組織內的工作角色結合，使得個人在工作中可以有實質的、認知上的、與情感上的自我表達。

2. 衡量工具

在工作投入的衡量方面，本研究採用謝天德（1998）國小教師工作投入，團體凝聚力與社會閒散關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。共 10 題，「對我而言，投入現在的工作是我目前最重要的課題」、「對我而言，工作僅占我生活中的一小部分」、「我非常投入我的工作」、「我覺得一分一秒都不能離開我的工作」、「我大部分的興趣，都圍繞在我的工作上」、「我和我的工作密切相連，這種情形至少目前很難改變」、「我時常在工作中感覺疏離」、「我個人的生活目標，大部分是以我的工作為導向」、「我認為我的工作是我的生活重心」、「我通常喜歡專心一意於我的工作」。並採取 Likert

五點尺度，從「非常不同意」到「非常同意」。得分愈高者，代表應答者的工作投入愈高；相對的，得分愈低者代表應答者的工作投入愈低。

三、工作倦怠

1. 操作性定義

工作倦怠是長期的工作壓力所導致工作者身心俱疲、情緒耗竭及人際疏離的狀態，對於工作者本身也會造成身心負面的影響，它是一個漸進的階段性過程，除了顯現個人內外徵兆外，也會持續與工作壓力產生交互作用。

2. 衡量工具

在工作倦怠的衡量方面，本研究採用 Maslach&Jackson (1981) .The measurement of experienced burnout.Journal of Occupational Behavior,共 22 題，本研究並以林元吉 (1990) 研究中所發展的工作倦怠量表為主要參考版本，共計三個構面，分別為情緒耗竭 (問卷 1~9 題)、成就感低落 (問卷 10~17 題)、缺乏人性化 (問卷第 18~22 題)。1.「我的工作讓我感到情緒低落」2.「工作一整天後，我感到精疲力盡」3.「一早起床就得面對工作的事使我感到疲倦」4.「與他人共事一整天造成我心裡的負擔」、5.我覺得對自己工作失去熱忱」6.「我對自己工作表現感到挫折」7.「我感覺我的工作做起來太困難了」8.「和他人共事令我倍感壓力」9.「我對我的工作感到厭倦」10.「我不能輕易掌握到他人對事情的看法」11.「我不能有效率的處理他人的問題」12.「我覺得自己的工作對他人的生活沒有正面影響」13.「我覺得自己沒有朝氣」14.「對我來說創造輕鬆工作環境很難」15.「和他人共同完成任務會使我很不自在」16.「工作中我不能完成許多有意義價值的事情」17.「工作中我不能很冷靜地掌控自己的情緒上的問題」18.「我覺得工作中受到他人的冷漠對待」19.「當我做自己的工作時，我常變得對他人漠不關心」20.「對於工作上的事開始產生麻木的感覺使我感到憂心」21.「我不太在乎部分週遭所發生的人事物」22.「我覺得有些人會把他們個人的問題歸責於我」，並採取 Likert 五點尺度，從「非常不同意」到「非常同意」。同意愈高，代表應答者的工作倦怠是良好的；相對的，得分愈低者代表應答者的工作倦怠感覺不好。

第三節 資料分析與方法

本研究採取以下的資料分析方法以期達成本研究之研究目的：

1. 敘述性統計：以次數分配、百分比等基本統計分析來瞭解研究樣本之個人特性分佈。
2. 相關分析：採用皮爾森（Pearson）積差相關係數來分析變數之間的相關性，以及各個控制變數與工作倦怠之間的相關性，並作為進一步統計分析的參考。
3. 量表的信度分析：採用 Cronbach α 係數值來衡量：溝通滿意度、工作投入、工作倦怠等測量工具是否具有內部一致性。根據吳統雄（1984）信度標準可分為三類：
 $0.5 < \alpha \leq 0.7$ 為可信、 $0.7 < \alpha \leq 0.9$ 為很可信、 $0.9 < \alpha$ 為非常可信。
4. 量表的效度分析：本研究採用 Kerlinger（1986）所提出之建議，以各別項目和總分之相關係數，進行效標關聯效度之檢定，測驗變數值大於 0.5，則為有效度之量表。
5. 迴歸分析：以迴歸分析（regression analysis）方法來檢視本研究的假設。而 R 平方之值為 0~1 之間，其值愈接近 1 則愈具有解釋能力。

第四章 資料分析

本章旨在說明基本資料分析、變數間相關系數、溝通滿意度與工作投入之分析、工作投入與工作倦怠之分析、溝通滿意度與工作倦怠之分析、信度與效度分析。茲依序詳述於下列各節。

第一節 基本資料分析

本節旨在了解研究樣本之個人特性分佈狀況。應答者之個人特性資料包含：性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況、每月薪資。以下就本研究 350 樣本（以新竹地區為主），在各項個人特性資料上的分佈情形做成統計表（表 4-1~表 4-7）。由以下各表中可以看出：在本研究的樣本之性別分佈中，男性占 48%、女性占 52%；在本研究的樣本之年齡分佈中，年齡層從 17 歲至 52 歲，其中以 26 歲至 30 歲應答者最多，占了整體樣本的 36.3%；在本研究樣本之教育程度分佈中，以大學教育程度 163 者最多，占了整體樣本的 46.6%；在本研究樣本之職業分佈中，以學生 101 者最多，占了整體樣本的 28.9%；在本研究樣本之婚姻狀況分佈中，以未婚 192 者最多，占了整體樣本的 54.9%；在本研究樣本之每月薪資分佈中，以 20001-30000 元以下 169 者最多，占了整體樣本的 48.3%。詳細說明敘述如下：

一、性別

在性別方面，男性的消費者占了 168 人，占了體樣本的 48%；女性的消費者占了 182 人，占了體樣本的 52%。詳細分佈如表 4-1 所示：

表 4-1 樣本之性別分佈

	人數	百分比
男性	168	48%
女性	182	52%
總計	350	100%

二、年齡

本研究樣本之年齡分佈，16 歲至 20 歲有 26 位，占了整體樣本 7.5%；21 歲至 25 歲有 76 位，占了整體樣本 21.7%；26 歲至 30 歲有 127 位，占了整體樣本 36.3%；31 歲至 35 歲有 37 位，占了整體樣本 10.6%；36 歲至 40 歲有 35 位，占了整體樣本 9.9%；41 歲至 45 歲有 31 位，占了整體樣本 9.0%；46 歲至 50 歲有 14 位，占了整體樣本 4.0%；51 歲至 55 歲 4 位，占了整體樣本 1.0%，詳細分佈如表 4-2 所示：

表 4-2 樣本之年齡分佈

	人數	百分比
16 歲至 20 歲	26	7.5%
21 歲至 25 歲	76	21.7%
26 歲至 30 歲	127	36.3%
31 歲至 35 歲	37	10.6%
36 歲至 40 歲	35	9.9%
41 歲至 45 歲	31	9.0%
46 歲至 50 歲	14	4.0%
51 歲至 55 歲	4	1.0%
總計	350	100%

三、教育程度

本研究樣本之教育程度分佈中，國小有 0 位，占了整體樣本 0%；國中有 3 位，占了整體樣本 0.9%；高中職有 118 位，占了整體樣本 33.7%；專科有 62 位，占了整體樣本 17.7%；大學有 163 位，占了整體樣本 46.6%；碩士有 4 位，占了整體樣本 1.1%；博士有 0 位，占了整體樣本 0%；詳細分佈如表 4-3 示：

表 4-3 樣本之教育程度分佈

	人數	百分比
國小	0	0%
國中	3	0.9%
高中職	118	33.7%
專科	62	17.7%
大學	163	46.6%
碩士	4	1.1%
博士	0	0%
總計	350	100%

四、職業

本研究樣本之職業分佈中，農漁牧有 0 位，占了整體樣本 0%；工有 85 位，，占了整體樣本 24.3%；商有 84 位，占了整體樣本 24.0%；自營商有 5 位，占了整體樣本 1.4%；軍公教有 42 位，占了整體樣本 12.0%；自由業有 9 位，占了整體樣本 2.6%；家管有 0 位，占了整體樣本 0%；學生有 101 位，占了整體樣本 28.9%；其它有 24 位，占了整體樣本 6.8%。詳細分佈如表 4-4 示：

表 4-4 樣本之職業狀況分佈

	人數	百分比
農漁牧	0	0%
工	85	24.3%
商	84	24.0%
自營商	5	1.4%
軍公教	42	12.0%
自由業	9	2.6%
家管	0	0%
學生	101	28.9%
其他	24	6.8%
總計	350	100%

五、婚姻狀況

本研究樣本之婚姻狀況分佈中，以未婚 192 者，占了整體樣本 54.9%；以已婚 158 者應答者，占了整體樣本 45.1%。詳細分佈如表 4-5 所示：

表 4-5 樣本之婚姻狀況分佈

	人數	百分比
未婚	192	54.9%
已婚	158	45.1%
總計	350	100%

六、每月薪資

本研究樣本之每月薪資分佈中，20,000 元(含)以下有 18 位，佔了整體樣本 5.1%；20,001-30,000 元有 169 位，占了整體樣本 48.3%；30,001-40,000 元有 137 位，占了整體樣本 39.1%；40,001-50,000 元有 14 位，占了整體樣本 4.0%；50,001-60,000 元有 11 位，占了整體樣本 3.1%；60,001 元(含)以上有 1 位，占了整體樣本 0.4%，詳細分佈如表 4-6 所示：

表 4-6 樣本之每月薪資分佈

	人數	百分比
20,000 元(含)以下	18	5.1%
20,001-30,000 元	169	48.3%
30,001-40,000 元	137	39.1%
40,001-50,000 元	14	4.0%
50,001-60,000 元	11	3.1%
60,001 元(含)以上	1	0.4%
總計	350	100%

第二節 變數間相關係數分析

一、變數間的相關係數

此處分析的變數資料包括：溝通滿意度、工作投入、工作倦怠、情緒耗竭、成就感低落、缺乏人性化、年齡；分析的旨在瞭解各項變數之間的關係。溝通滿意度與工作投入呈正相關（ $r=0.184$ ），顯著水準為（ $P<0.01$ ）；工作投入與工作倦怠呈正相關

（ $r=0.025$ ），未達顯著水準；溝通滿意度與工作倦怠呈反相關（ $r=-0.031$ ），未達顯著水準。詳細如表 4-7 為各項變數資料關係的彙整。詳細如表 4-7 為各項變數資料關係的彙整。

表 4-7 研究變數間之相關係數矩陣

	溝通滿意度	工作投入	工作倦怠	情緒耗竭	成就感低落	缺乏人性化	年齡
溝通滿意度	---						
工作投入	0.184**	---					
工作倦怠	-0.031	0.025	---				
情緒耗竭	0.034	0.008	0.919	---			
成就感低落	-0.074	0.039	0.933**	0.746	---		
缺乏人性化	0.072	0.023	0.891**	0.704**	0.832	---	
年齡	-0.133*	0.030	-0.184**	0.159**	-0.171**	-0.183**	---

註：** 表顯著水準 0.01

* 表顯著水準 0.05

二、變數與基本資料

此處分析的基本資料：年齡、教育程度、每月月薪，分析的目的是在瞭解各項基本資料與變數之關係。年齡與溝通滿意度呈負相關($r=-0.115$)，顯著水準為 1 顆星($P<0.05$)；教育程度與溝通滿意度呈正相關($r=0.169$)，顯著水準為 2 顆星($P<0.01$)；每月月薪與溝通滿意度呈負相關($r=-0.036$)，未達顯著水準。表 4-8 各項基本資料與變數關係的彙整。

表 4-8 研究變數間之相關係數矩陣

	溝通滿意度	年齡	教育程度	每月月薪
溝通滿意度	----			
年齡	-0.115*	----		
教育程度	0.169**	-0.047	----	
每月月薪	-0.036	0.529**	0.167**	----

註：** 表顯著水準 0.01

* 表顯著水準 0.05

三、T 檢定

(一) 性別與工作倦怠

工作倦怠以女性應答者較高，工作倦怠平均值為 2.9288（標準差 0.71439），人數共計 182 人，工作倦怠以男性應答者較低，工作倦怠平均值為 2.8029（標準差 0.66491），人數 168 人。詳細如表 4-9。

表 4-9 性別與工作倦怠

性別	人數	平均數（標準差）
男性	168	2.8029（0.66491）
女性	182	2.9288（0.71439）
T 值		1.708
顯著性		0.828

註：** 表顯著水準 0.01

* 表顯著水準 0.05

(二) 婚姻狀況與工作倦怠

工作倦怠以未婚應答者較高，工作倦怠平均值為 2.8795（標準差 0.63774），人數共計 192 人；工作倦怠以已婚應答者較低，工作倦怠平均值為 2.8438（標準差 0.75226），人數共 158 人。詳細如表 4-10。

表 4-10 婚姻與工作倦怠

性別	人數	平均數（標準差）
未婚	192	2.8795（0.63774）
已婚	158	2.8438（0.75226）
T 值		0.481
顯著性		0.066

註：** 表顯著水準 0.01

* 表顯著水準 0.05

第三節 溝通滿意度與工作投入之分析

本節旨在分析、探討溝通滿意度與工作投入的關係，以期達到本研究之目的。

一、溝通滿意度與工作投入

由表 4-11 溝通滿意度與工作投入之迴歸分析結果。結果顯示，溝通滿意度對工作投入有顯著的預測力， β 值為正值 0.184**。即溝通滿意度愈高，其工作投入愈高；因此，假設一可獲得支持。溝通滿意度程度影響工作投入原因佔 31%，其他原因佔 69% 尚未發現。詳細如表 4-11

表 4-11 溝通滿意度與工作投入之迴歸分析結果

變數	β 係數	R 平方	調過後的 R 平方	F 值
溝通滿意度	0.184**	0.034	0.31	12.260**

註：** 表顯著水準 0.01

* 表顯著水準 0.05

第四節 工作投入與工作倦怠之分析

本節旨在分析、探討工作投入與工作倦怠的關係，以期達到本研究之目的二。

一、工作投入與工作倦怠

由表 4-12 工作投入與工作倦怠之迴歸分析結果。結果顯示，工作投入對工作倦怠沒有顯著的預測力， β 值為正值 0.280。因此，假設二未獲得支持。詳細如表 4-12

表 4-12 工作投入與工作倦怠之迴歸分析結果

變數	β 係數	R 平方	調過後的 R 平方	F 值
工作投入	0.280	0.001	-0.002	0.207

註：** 表顯著水準 0.01

* 表顯著水準 0.05

第五節 溝通滿意度與工作倦怠之分析

本節旨在分析、探討溝通滿意度與工作倦怠的關係，以期達到本研究之目的三。

一、溝通滿意度與工作倦怠

由表 4-13 溝通滿意度與工作倦怠之迴歸分析結果。結果顯示，溝通滿意度對工作倦怠沒有顯著的預測力， β 值為正值 0.031。因此，假設三未獲得支持。詳細如表 4-13

表 4-13 溝通滿意度與工作倦怠之迴歸分析結果

變數	β 係數	R 平方	調過後的 R 平方	F 值
溝通滿意度	0.031	0.001	-0.002	0.334

註：** 表顯著水準 0.01

* 表顯著水準 0.05

第六節 信度與效度分析

本節主要就本研究問卷所預測量之各研究變數，進行效度與信度分析，以期本研究問卷確實具測量研究變數之能力，且受測者對問卷之回應亦具代表其本身能力。

效度乃是指一個測量尺度能確實地測量出研究者所要測量事務之程度。而效度的評估有三種不同的模式，從測量的內容與範圍來著手的內容效度；從外在標準契合程度的評估模式所發展出的效標關聯效度；以及強調概念含意釐清的建構效度。從 Kerlinger (1986) 所提出，進行效標關聯效度之檢定，結果本量表各項與其總向之相關係數皆大於 0.5 以上，表示量表具有良好之效標關聯效度。

另外，信度係指測量結果的一致性或穩定性，最常用 Cronbach α 來衡量同一構念下各項目間是否有一致性，而 Nunnally (1978) 指出在基礎研究中，信度只要達到 0.7 就可以接受。而 Wortzel (1979) 建議 Cronbach α 信度介於 0.7 至 0.98 之間，都可以算高信度，但如果低於 0.35 時，就必須予以刪除。此外，根據吳統雄 (1984) 之研究認為，信度值檢驗標準可分為三大類：(1) 當 $0.5 < \alpha \leq 0.7$ ，為可信；(2) 當 $0.7 < \alpha \leq 0.9$ ，為很可信；(3) 當 $0.9 < \alpha$ ，為非常可信。

一、效度分析

(一) 溝通滿意度

本研究採用 Kerlinger (1986) 所提出之建議，共包括 20 題。溝通 1 與溝通滿意度之相關係數為 0.259，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 2 與溝通滿意度之相關係數為 0.645，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 3 與溝通滿意度之相關係數為 0.287，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 4 與溝通滿意度之相關係數為 0.471，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 5 與溝通滿意度之相關係數為 0.679，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 6 與溝通滿意度之相關係數為 0.395，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 7 與溝通滿意度之相關係數為 0.694，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 8 與溝通滿意度之相關係數為 0.751，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 9 與溝通滿意度之相關係數為 0.714，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 10 與溝通滿意度之相關係數為 0.398，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 11 與溝通滿意度之相關係數為 0.744，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 12 與溝通滿意度之相關係數為 0.656，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 13 與溝通滿意度之相關係數為 0.758，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 14 與溝通滿意度之相關係數為 0.7，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 15 與溝通滿意度之相關係數為 0.686，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 16 與溝通滿意度之相關係數為 0.601，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 17 與溝通滿意度之相關係數為 0.564，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 18 與溝通滿意度之相關係數為 0.615，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 19 與溝通滿意度之相關係數為 0.676，顯著水準為 ($P < 0.01$)；溝通 20 與溝通滿意度之相關係數為 0.646，顯著水準為 ($P < 0.01$) 詳細如表 4-14。

表 4-14 溝通滿意度量表之效度分析

(二) 工作投入

本研究採用 Kerlinger (1986) 所提出之建議，共包括 10 題。投入 1 與工作投入之相關係數為 0.610，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 2 與工作投入之相關係數為 0.474，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 3 與工作投入之相關係數為 0.677，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 4 與工作投入之相關係數為 0.672，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 5 與工作投入之相關係數為 0.726，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 6 與工作投入之相關係數為 0.535，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 7 與工作投入之相關係數為 0.372，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 8 與工作投入之相關係數為 0.693，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 9 與工作投入之相關係數為 0.686，顯著水準為 ($P < 0.01$)；投入 10 與工作投入之相關係數為 0.654，顯著水準為 ($P < 0.01$) 詳細如表 4-14。

表 4-15 工作投入量表之效度分析

(三) 工作倦怠

本研究採用 Kerlinger (1986) 所提出之建議，共包括 22 題。倦怠 1 與工作倦怠之相關係數為 0.645，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 2 與工作倦怠之相關係數為 0.525，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 3 與工作倦怠之相關係數為 0.691，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 4 與工作倦怠之相關係數為 0.721，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 5 與工作倦怠之相關係數為 0.764，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 6 與工作倦怠之相關係數為 0.728，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 7 與工作倦怠之相關係數為 0.719，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 8 與工作倦怠之相關係數為 0.763，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 9 與工作倦怠之相關係數為 0.773，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 10 與工作倦怠之相關係數為 0.748，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 11 與工作倦怠之相關係數為 0.705，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 12 與工作倦怠之相關係數為 0.754，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 13 與工作倦怠之相關係數為 0.738，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 14 與工作倦怠之相關係數為 0.689，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 15 與工作倦怠之相關係數為 0.729，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 16 與工作倦怠之相關係數為 0.778，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 17 與工作倦怠之相關係數為 0.738，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 18 與工作倦怠之相關係數為 0.751，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 19 與工作倦怠之相關係數為 0.744，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 20 與工作倦怠之相關係數為 0.761，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 21 與工作倦怠之相關係數為 0.709，顯著水準為 ($P < 0.01$)；倦怠 22 與工作倦怠之相關係數為 0.610，顯著水準為 ($P < 0.01$) 詳細如表 4-16。

表 4-16 工作倦怠量表之效度分析

二、信度分析

(一) 溝通滿意度

本研究採用 Laurent and Kapferer (1985) 所發展的量表，共包括 20 題，整體 Cronbach α 為 0.9，信度值檢驗標準為可信。詳細如表 4-17。

表 4-17 溝通滿意度之信度值分析

	題 項	分量表之 Cronbach α 係數值
溝通滿意度量表	1. 每次和別人說完話，我總覺得一無所獲	0.9
	2. 我總是期待著下一次與人交談的機會	
	3. 每次與人交談，我總覺得談話的內容引不起我的興趣	
	4. 與我交談者若談及他（她）的傷感處，就會轉移話題	
	5. 與人談話時，我和對方都能暢所欲言	
	6. 與人談話時，我常覺得對方說話內容空洞，沒有根據	
	7. 每次與人交談，對方總是對我說話的內容感到很有興趣	
	8. 與人交談之後，對方會讓我知道，我能夠有效地溝通	
	9. 與人談話總是為我帶來很愉快的感覺	
	10. 與人交談時，我常有話不投機半句的感覺	
	11. 一般來說，我和別人談話的過程都非常順暢，沒有中斷	
	12. 與人談話時，我能讓別人依我想要的方式來看待	
	13. 每次與人交談，我都能順利地達成我的溝通目標	
	14. 與人交談之後，別人總是稱讚我是一個很健談的人	

	15.與人交談之後，對方會告訴我，他（她）瞭解我所說的話	
	16. 我與他人談話時，不時有笑聲傳出，非常融洽	
	17. 我能與他人無所不談	
	18.別人常會告訴我，他們喜歡和我談話	
	19.一般來說，我對與他人談話的結果感到很滿意.	
	20.別人與我談話時都很誠心地想要瞭解我	

(二) 工作投入

本研究採用余明忠(2009)所發展的量表，共包括 10 題，整體 Cronbach α 為 0.802，信度值檢驗標準為很可信。詳細如表 4-18。

表 4-18 工作投入之信度值分析

	題 項	分量表之 Cronbach α 係數值
工作投入量表	1.對我而言，投入現在的工作是我目前最重要的課題	0.802
	2.對我而言，工作僅占我生活中的一小部分	
	3.我非常投入我的工作	
	4.我覺得一分一秒都不能離開我的工作	
	5.我大部分的興趣，都圍繞在我的工作上	
	6.我和我的工作密切相連，這種情形至少目前很難改變	
	7.我時常在工作中感覺疏離	
	8.我個人的生活目標，大部分是以我的工作為導向	
	9.我認為我的工作是我的生活重心	
	10. 我通常喜歡專心一意於我的工作	

(三) 工作倦怠

本研究採用 Rock and Fisher (1995) 所發展的量表，共包括 22 題，整體 Cronbach α 為 0.956，信度值檢驗標準為可信。詳細如表 4-19。

表 4-19 工作倦怠之信度值分析

	題 項	分量表之 Cronbach α 係數值
工作倦怠 量表	1.我的工作讓我感到情緒低落	0.956
	2.工作一整天後，我感到精疲力盡	
	3.一早起床就得面對工作的事使我感到疲倦	
	4.與他人共事一整天造成我心裡的負擔	
	5.我覺得對自己工作失去熱忱	
	6.我對自己工作表現感到挫折	
	7.我感覺我的工作做起來太困難了	
	8.和他人共事令我倍感壓力	
	9.我對我的工作感到厭倦	
	10.我不能輕而易舉掌握到他人對事情的看法	
	11.我不能有效率的處理他人的問題	
	12.我覺得自己的工作對他人的生活沒有正面影響	
	13.我覺得自己沒有朝氣	
	14.對我來說創造輕鬆工作環境很難	
	15.和他人共同完成任務會使我很不自在	
	16.工作中我不能完成許多有意義價值的	
	17.工作中我不能很冷靜地掌控自己的情緒上的問題	
	18.我覺得工作中受到他人的冷漠對待	
	19.當我做自己的工作時，我常變得對他人漠不關心	
	20.對於工作上的事開始產生麻木的感覺使我感到憂心	
	21.我不太在乎部分週遭所發生的人事物	
	22.我覺得有些人會把他們個人的問題歸責於我	

第五章 結論與建議

本章之目的在根據研究分析的結果對研究問題加以回答，並提出後續研究及管理實務上的建議。

第一節 結論

本研究的問題為溝通滿意度、工作投入與工作倦怠的關係有待發現，以及其他因素影響工作倦怠的變數之間關係。茲以本研究實證資料發現，加以回答如下：

一、基本資料對工作倦怠之影響

(一) 性別與工作倦怠

工作倦怠以女性應答者較高，工作倦怠平均值為 2.9288 (0.713)，以男性應答者較低，工作倦怠平均值為 2.8029 (0.664)。因此，性別女性的工作倦怠越高。因為女性工作者在面對婚姻、照顧小孩、家庭時都較為感性，因此，我們推測女性會促使工作倦怠，所以本研究發現女性會影響工作者的工作倦怠原因之一。

(二) 婚姻與工作倦怠

工作倦怠以未婚應答者較高，平均值為 2.8795 (0.637)，工作倦怠以已婚應答者較低，平均值為 2.8438 (0.752)。因此，婚姻狀況為未婚的工作倦怠越高。因為未婚的工作者在面對經濟壓力、工作壓力，反應都較為明顯，已婚的工作者，因為在面對家庭狀況、經濟壓力、忍耐的程度較高，所以反應較不明顯，因此，我們推測未婚會促使工作倦怠較高，所以本研究發現未婚的工作者會影響工作倦怠原因之一。

(三) 年齡與工作倦怠

年齡與工作倦怠呈負相關 ($r=-0.115$)，顯著水準為 1 顆星 ($P<0.05$)，因此年齡愈低工作倦怠愈高。因此年齡愈低工作倦怠愈高。在工作者的族群平均數以「21~25 歲」居多，多為學生或年輕上班族，因為年輕族群面對的經濟壓力較低、抗壓性較低，所以對於工作倦怠較高；相對於高年齡層的族群，面對的經濟壓力較高、抗壓性也較高，所以對於工作倦怠較低。

（四）教育與工作倦怠

教育與工作倦怠呈正相關 ($r=0.169$)，顯著水準為 2 顆星 ($P<0.01$)，因此教育愈高，其工作倦怠愈高。本研究認為教育程度高知識也愈高，對於工作上作業的相關知識也愈了解，因此會產生工作倦怠行為。

（五）每月月薪與工作倦怠

每月月薪與工作倦怠負呈相關 ($r=-0.036$)，並無顯著水準，故工作倦怠是一個很普遍的現象，不管薪資的高低對於工作倦怠均無影響。

二、溝通滿意度與工作投入之關係

經由相關係數分析顯示：溝通滿意度與工作投入之關係呈正相關($r=0.184$)，顯著水準為 2 顆星($P<0.01$)，此外經由迴歸分析結果顯示，溝通滿意度與工作投入之關係有顯著的預測力， β 值為正值 0.184。

即，工作者對於溝通滿意度愈高，其對工作投入也會愈高；溝通滿意度與工作投入具有正相關性。(Robertson, 2002)指出，好的溝通能為管理者與成員間的關係建立良好的聯繫，必非僅只於傳達資訊與想法而已。因此，領導溝通行為著眼的層面與其他組織成員的溝通行為所不同，如果領導者能了解領導的組織溝通特性，運用溝通技術，溝通自然較容易成功。故，假設一在本研究中獲得支持。

三、工作投入與工作倦怠之關係

經由相關係數分析顯示：溝通滿意度與工作投入之關係呈正相關($r=0.280$)，工作投入與工作倦怠之迴歸分析結果。結果顯示，工作投入對工作倦怠無顯著的預測力， β 值為正值0.280。

即，工作者對於工作投入愈高，對於工作倦怠也愈容易產生；工作投入與工作倦怠具有正相關性。Kanungo (1979) 認為工作投入 (job involvement) 和工作疏離

(workalienation) 是兩種極端的工作態度，當個人對工作的投入降低到某種程度，即會產生工作疏離。也就是說，若員工缺乏工作投入，即會和工作環境逐漸疏離，對個人來說，一旦對工作產生疏離感，將降低其工作的動機與行為表現；而對組織來說，員工是組成組織的重要因素，若無法有效的激勵員工，勢必對其競爭力造成負面的影響(陳津美，2001)。賴秋芬(2010)的研究發現，工作投入對工作績效之間呈現顯著正向影響關係。即愈投入工作所獲得的績效愈佳。因此工作投入與工作倦怠成正相關的理論成立，而本研究的假設二並未獲得支持。

四、溝通滿意度與工作倦怠之關係

經由相關係數分析顯示：溝通滿意度與工作倦怠之關係呈正相關($r=0.031$)，溝通滿意度與工作倦怠之迴歸分析結果。結果顯示，溝通滿意度對工作倦怠無顯著的預測力， β 值為正值0.031。

即，工作者對於溝通滿意度愈高，對於工作倦怠也愈不容易產生；溝通滿意度與工作倦怠具有負相關性。歐素雯（2004）因工作壓力過大、角色衝突影響造成身心交瘁或因個人過度追求不切實際的工作目標，而產生挫折，並在個人行為、情緒及生理上產生不良症狀，降低個人工作效率及工作品質。在最近的三十年來，工作倦怠(Job Burnout)廣泛的被運用於專業人員身上，其使人們產生缺乏動機、精力，而且出現情緒及身體上的耗竭，Freudenberger Masla&Pines 發現人們尚會產生對於顧客喪失心神、尊重與積極的感覺。因此溝通滿意度與工作倦怠具有負相關性，而本研究的假設三並未獲得支持。

第二節 研究建議

本節旨在說明後續研究與管理實務上之建議。

一、後續研究的建議

第一、根據本研究的研究顯示，溝通滿意度愈高，其工作投入愈高。因此，工作者在觀察或溝通後，感受到某些競爭進而激發出潛力並產生思維，產生認同或更加投入工作行爲。而一個公司若能提供工作者職場上的幫助，瞭解他們的需求，和工作上所產生的一些問題，讓工作者感受到在職場上的重視和價值所在。

第二、根據本研究的研究顯示，工作投入愈高，其工作倦怠愈低。工作者雖然也會因爲工作上碰到的問題或實際狀況上的表現，而影響對公司的價值，進而產生工作倦怠的行爲，但絕大多數的原因不完全來自於公司，因此，除了建議公司增加內部人員的培訓，提供良好的工作環境外，也要確實了解工作者除了工作外，生活當中所面臨到的一些其他問題。

第三、根據本研究的研究顯示，溝通滿意度愈高，其工作倦怠愈低。面對工作者的溝通滿意度下降，外在敏感度上升，市場不景氣化，影響工作倦怠的因素越趨於多面，且工作者的個人意識抬頭，使得公司更需要提供更多滿足工作者對公司的各項活動和請求。因此，建議公司提供良好的溝通管道和完善的制度。

二、實務上的建議

第一、本研究探討溝通滿意度、工作投入與工作倦怠之關係，尙有其他原因可能影響工作者對工作倦怠行爲。因此，建議未來的研究者可以再探討其它可能會影響工作者對工作倦怠行爲之原因。

第二、本研究樣本的基本資料，男性與女性在婚姻狀況的問卷發放上，大部分集中佔未婚的消費者上。因此，建議未來的研究者可在消費者的婚姻狀況上發放更平均，以使研究結果更加地準確。

第三、本研究問卷發放大部分集中在年輕族群，而未能了解廣大年齡層對溝通滿意度、工作投入、工作倦怠的想法與需求。因此，建議未來的研究者能將問卷發放範圍在更廣泛，使研究結果更加地準確。

三、後續相關論文說明

第一、溝通滿意度與工作投入間之相關分析：

論文名稱：台菲泰基層員工之溝通滿意度對工作投入之影響比較研究（引自梁進龍，2000）

摘要：本研究旨在探討溝通滿意度對工作投入的影響，並以台灣、菲律賓、泰國的基層員工為研究對象，討論三個國籍間因為文化特質的不同，所造成的干擾效果。

經過對研究假設進行t檢定、單因子變異數分析與迴歸分析後，據得到之結果可以做出以下結論：

溝通滿意度對於工作投入確實有顯著影響力，而國籍對於兩者的干擾效果也達到顯著水準。

第二、工作投入與工作倦怠間之相關分析：（引自陳博楨，2006）台北縣市幼兒運動遊戲指導員工作價值觀、工作投入與工作倦怠之研究，整體工作投入及其工作投入構面為自變項與依變項「情緒耗結構面」、「缺乏人情味構面」、「成就感低落構面」、「整體工作倦怠構面」，均無顯著相關。

第三、工作倦怠與溝通滿意度間之相關分析：（引自梁應平，2000），臺、菲、泰基層員工之溝通滿意度對工作倦怠影響之比較研究，經由迴歸分析後發現：溝通滿意度對枯竭與犬儒主義構面有顯著的預測力，兩者間之關係為負相關；但溝通滿意度對專業效能構面則無顯著的預測力。

參考文獻

一、中文部份

- 王美華譯(2002)。寫自己的壓力處方。台北：張老師出版社。【原著。Kenneth B.Matheny；Christopher J.McCarthy（2001）。Write your own prescription for stress】。
- 吳秉恩（2002）。管理學-本質、演化與新趨勢。台北市：翰蘆圖書出版有限公司。
- 吳淑如（1997）。電腦仲介溝通系統使用與組織溝通滿足之關聯性研究-以軍事院校學生使用校內電子佈告欄系統為例。政治作戰學校新聞學系碩士論文。
- 李子強（2008）航空公司機師對組織文化認知與溝通態度關係之研究。大同大學事業經營學系碩士論文，未出版。
- 李元墩（1999）。組織溝通研究之回顧與展望。
- 李元墩、蔡文淵（1998）。台灣企業員工溝通滿意量表建構之研究。成功大學學報：人文社會篇。
- 李桓武（1988）。臺灣省國民小學教師工作疲乏與其背景因素差異之研究。未出版碩士論文，國立台灣師範大學教育研究所。
- 李嘉奇（2001）。國民小學教職員工採用的溝通媒介類型與組織溝通滿足關係之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林元吉（1990），角色壓力源、焦崩對組織承諾的影響－兩岸資訊從業人員之比較研究，國立中央大學資訊管理學系碩士論文。
- 俞成業（1982）。組織員工溝通滿意度之個案實證研究。交通大學管理科學研究所碩士論文。
- 俞依秀（1980）。我國國立大學圖書館員對組織溝通滿意度之調查研究。
- 姚秀瑛（1999）。家庭教育專任人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之調查研究-以台灣地區各縣市家庭教育服務中心為例。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 孫瑜雯（1992），大學生溝通策略與溝通滿意之相關因素研究，已發表碩士論文，台北：國立台灣師範大學。
- 徐木蘭（1984）。見樹又見林。台北：經濟與生活。

- 梁應平（2000），臺、菲、泰基層員工之溝通滿意度對工作倦怠影響之比較研究，中國文化大學國際企業研究所碩士論文。
- 梁進龍（2000），臺菲泰基層員工之溝通滿意度對工作投入之影響比較研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
- 莊修田（2002）。「室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》。
- 許士軍（2001）。管理學（十版）。台北：東華書局。
- 陳正沛（1982），研究人員之工作投入，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳津美（2001），納稅義務人參與與稅務人員工作投入關係之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版知博士論文。
- 陳博楨（2006）。台北縣市幼兒運動遊戲指導員工作價值觀、工作投入與工作倦怠之研究。輔仁大學體育學系碩士論文。
- 陳蓮妃（2003）。國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育碩士論文，未出版，高雄市。
- 楊清雄（2004）。高雄地區大學校院專任行政人員休閒參與及職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所組織發展與領導碩士學位班在職進修專班碩士論文。
- 趙品灃（2007），廣播媒體的領導風格、信任、成就動機與工作投入之相關研究，國立中山大學傳播管理研究所碩士論文。
- 趙美鈴（1997），國小已婚女教師工作特性知覺、角色壓力與其工作投入關係之研究，國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 歐素雯（2004）。文化局行政人員角色衝突、工作壓力與職業倦怠關係之研究-國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文。
- 潘正德（譯）（1995）。Jerrold S.Greenberg著。壓力管理。台北：心理出版社。
- 鄭雅文（1996）。國民小學校長領導型態與教師溝通滿足感關係之研究。台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 鄭錦翬（2007）。人比人氣死人？，RUN！PC 資訊月刊，160，頁 18。
- 鄧欣怡（2000）。義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究-以義務張老師為

例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。

賴秋芬（2010），主管與部屬交換關係品質與人力資源管理措施對工作投入與工作績效之影響-以A公司為例，國立中央大學人力資源管理所未出版知碩士論文。

謝天德（1998），國小教師工作投入，團體凝聚力與社會閒散關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

謝函融（2005），工作投入對工作價值觀與離職傾向間關係之研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

二、英文部分

- Alliger, Paullay, Romero, Eugene (1994), "Construct Validation of Two Instruments designed to Measure Job Involvement and Work Centrality," *Journal of Applied Psychology*
- Bass (1965), *Organizational Psychology*. Boston: Allyn & Bacon.
- Blau (1985), *Leadership and Performance Beyond Expectations*, New York.
- Dubin (1956). *Industrial workers' worlds: A study of the "central life interests" of industrial workers*. Social Problem.
- Friedlander & Greenberg (1971). Effect of job attitudes, training and organizational climate on performance of the hardcore unemployed. *Journal of Applied Psychology*.
- Hall and Lawler (1970), "Relationship of Job Characteristic to Job Involvement, Satisfaction, and Intrinsic Motivation," *Journal of Applied Psychology*
- Lodahl & Kejner (1965). The definition and measurement of job involvement", *Journal of Applied Psychology*.
- Kanungo (1979). The concept of alienation and involvement revisited. *Psychological Bulletin*.
- Kanungo (1982), "Measurement of Job and Work Involvement," *Journal of Applied Psychology*
- Kerlinger (1986). *Foundations of behavioral research*. Fort Worth, TX: Holt, Rinehart, and Winston.
- Maslach & Jackson (1981, 1982). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach; Jackson (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*.
- Rabinowitz & Hall (1977) *Organizational research on job involvement*. *Psychological Bulletin*.
- Robbins (2001). *Organizational Behavior*, Stephen.
- Robertson (2002). Using leadership to improve the communication climate. *Strategic Communication management*.
- Vroom (1964). "Work and Motivation", N.Y. John-Wiley & Sons.

附錄 問卷

親愛的先生、小姐您好：

這是一份探討消費者行為的學術性問卷。請就您的『溝通滿意度』，加以回答下列的問題。您的寶貴意見將對本研究有莫大的助益，深切期望您能抽空填寫此問卷。此問卷採不記名方式，所有的資料僅供學術研究之用，絕對保密，敬請安心填答。非常感謝您對於本研究的支持與協助！

敬祝 身體健康 萬事如意！

大華技術學院行銷與流通管理系

指導教授：梁應平 老師

學生：陳星蕙、張惠珊、陳沛緹

※溝通滿意度

說明：請就您實際的看法和感受作答，並在 內打『√』。

非常不同意 不同意 普通 同意 非常同意

- 1 每次和別人說完話，我總覺得一無所獲.....
- 2 我總是期待著下一次與人交談的機會.....
- 3 每次與人交談，我總覺得談話的內容引不起我的興趣.....
- 4 與我交談者若談及他（她）的傷感處，就會轉移話題.....
- 5 與人談話時，我和對方都能暢所欲言.....
- 6 與人談話時，我常覺得對方說話內容空洞，沒有根據.....
- 7 每次與人交談，對方總是對我說話的內容感到很有興趣....
- 8 與人交談之後，對方會讓我知道，我能夠有效地溝通.....
- 9 與人談話總是為我帶來很愉快的感覺.....
- 10 與人交談時，我常有話不投機半句的感覺.....
- 11 一般來說，我和別人談話的過程都非常順暢，沒有中斷....
- 12 與人談話時，我能讓別人依我想要的方式來看待.....
- 13 每次與人交談，我都能順利地達成我的溝通目標.....
- 14 與人交談之後，別人總是稱讚我是一個很健談的人.....

非常不同意
不同意
普通
同意
非常同意

- 15 與人交談之後，對方會告訴我，他（她）瞭解我所說的話
- 16 我與他人談話時，不時有笑聲傳出，非常融洽.....
- 17 我能與他人無所不談.....
- 18 別人常會告訴我，他們喜歡和我談話.....
- 19 一般來說，我對與他人談話的結果感到很滿意.....
- 20 別人與我談話時都很誠心地想要瞭解我.....

※ 工作投入

說明：請就您實際的看法和感受作答，並在 內打『√』。

非常不同意
不同意
普通
同意
非常同意

- 1 對我而言，投入現在的工作是我目前最重要的課題.....
- 2 對我而言，工作僅占我生活中的一小部分.....
- 3 我非常投入我的工作.....
- 4 我覺得一分一秒都不能離開我的工作.....
- 5 我大部分的興趣，都圍繞在我的工作上.....
- 6 我和我的工作密切相連，這種情形至少目前很難改變.....
- 7 我時常在工作中感覺疏離.....
- 8 我個人的生活目標，大部分是以我的工作為導向.....
- 9 我認為我的工作是我的生活重心.....
- 10 我通常喜歡專心一意於我的工作.....

※工作倦怠

說明：請就您實際的看法和感受作答，並在 □ 內打『√』。

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我的工作讓我感到情緒低落.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 工作一整天後，我感到精疲力盡.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 一早起床就得面對工作的事使我感到疲倦.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 與他人共事一整天造成我心裡的負擔.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 我覺得對自己工作失去熱忱.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 我對自己工作表現感到挫折.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 我感覺我的工作做起來太困難了.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 和他人共事令我倍感壓力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 我對我的工作感到厭倦.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 我不能輕而易舉掌握到他人對事情的看法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 我不能有效率的處理他人的問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 我覺得自己的工作對他人的生活沒有正面影響.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 我覺得自己沒有朝氣.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 對我來說創造輕鬆工作環境很難.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 和他人共同完成任務會使我很不自在.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 工作中我不能完成許多有意義價值的.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 工作中我不能很冷靜地掌控自己的情緒上的問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 我覺得工作中受到他人的冷漠對待.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 當我做自己的工作時，我常變得對他人漠不關心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 對於工作上的事開始產生麻木的感覺使我感到憂心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 我不太在乎部分週遭所發生的人事物.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 我覺得有些人會把他們個人的問題歸責於我.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

◇ 個人基本資料

* 此部份資料僅用於資料分類、分析之用，採不記名方式，請放心填答！

1. 性別： 男性 女性

2. 年齡：_____歲

3. 教育程度： 國小 國中 高中職 專科 大學 碩士 博士

4. 職業： 農漁牧 工 商 自營商 軍公教 自由業 家管 學生 其他

5. 婚姻狀況： 未婚 已婚

6. 每月可支配所得： 20,000 元（含）以下 20,001-30,000 元 30,001-40,000 元

40,001-50,000 元 50,001-60,000 元 60,001 元（含）以上

本問卷到此結束，再次感謝您的幫忙！