

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
碩士論文

指導教授：陳秀蓉 博士

微型創業者的創業資源、
工作壓力與堅毅人格、社會支持
對工作倦怠之相關研究

研究生：紀怡安 撰

中華民國一百年一月

謝詞

痛苦若能走過，隨後帶來的往往就是無盡的感恩、滿滿的收穫。四年半的學習之旅，在這一刻終於要告一段落了，過程中深深體會到要成就一件事，單靠自己的力量實在太微薄了，往往還需要許多貴人的協助，特別是在論文的完成上。秀蓉老師是第一個我想感謝的人，老師的認真、嚴謹和細心，讓我很紮實的學會如何做好一個研究以及學習到做事應有的基本態度，而老師的敏銳和溫暖，同時也帶我走了一趟心之旅，在修練個人議題的路上有更深一層的看到。除此之外，也要感謝林家興老師、韓德彥老師的提醒與指導，促使我對研究結果在實務的應用價值上有更進一步的思考，並且協助將論文畫下一個美好的完成句點。感謝這三位老師。

這篇論文能夠順利完成，也特別要感謝勞委會的願意，管科會員大哥的支持，中、南部創業諮詢窗口負責人喬茵姐與靖昕的大力協助，陳世喜顧問與林大朗顧問所提供的建議與意見，還有願意參予此研究調查的所有微型企業的老闆們，因為有您們，這個研究才得以順利完成，也讓我在為發展以及蒐集問卷的來回奔波過程中，獲得不管是精神上、物質上強而有力的支援。

很慶幸能在學習的生涯中，認識到一群很棒的好友：毓凡—我的好姊妹，謝謝你這一路上的扶持，有你，生活變得很有趣，也感謝你和庫隆尼總是那麼歡迎我到家中喘一口氣、放鬆調劑。謝謝麗萍—我的好戰友，還好宿舍的生活有你，一路上要陪伴我高潮迭起的情緒，你辛苦了。謝謝宇卿—我的好夥伴，你的回應和陪伴是支撐我很重要的力量，喜歡我們的默契。謝謝弘年—我的論文軍師，好幾次陪著我思考，跟我一起討論。謝謝在遠方的雁群，總是在我需要的時候，撥空陪伴我聊聊和討論，想念妳呢！也謝謝王嘉、宜靜和謝謝在過程中的加油、打氣。另外千容、祺芳、珮瑤、嘉鈞和筱如這幾位曾經同窗或共事的好友，真的很感謝你們這麼大力的協助。

歷經生涯的轉折，漫長的學習之路，這一路上總是支持我的決定，給我最大後盾的家彥—我的親密伴侶，真的好感謝你，深深體會到生命中最大的享受就是能擁有、享受一個好的親密關係這句話，因為你，讓我面對挑戰能更無懼，生命更充實，謝謝你。

最後想感謝我的家人—謝謝爸媽，您們的溫暖和愛，還有給予孩子的自由度、自在感使我覺得好幸福也感到幸運，謝謝你們賜與我生命、這個也能讓別人感到幸福的我。謝謝姐姐還有姊夫們的包容、支持還有三不五時提供笑點，讓我在對自己失望的同時，還能保有一點認知的彈性，也謝謝幾個小蘿蔔頭的存在，讓我不斷感受生命的美妙。

感謝老天爺的安排，讓我有福氣去擁有許多美好、經驗不同的際遇。

怡安謹誌

100.2.6.

摘要

研究目的：本研究主要從資源保存理論觀點，探討影響微型創業者工作倦怠之相關因素，研究目的有五：1.探討不同人口背景變項之微創者在工作倦怠上的差異；2.探討不同工作壓力程度與創業資源多寡對微創者在工作倦怠上的差異；3.探討創業資源、工作壓力、堅毅人格、社會支持與工作倦怠的關聯性；4.探討微創者在面對工作環境中的創業資源、工作壓力與其所具備的堅毅人格、社會支持對工作倦怠的預測力；5.探討堅毅人格與社會支持對微創者在工作壓力與工作倦怠是否有調節效果。

研究方法：本研究採用立意取樣，研究參與者共 305 位，主要為參加管科會舉辦之創業輔導課程的微型創業者。採用的研究工具內容包含基本資料、工作壓力量表、創業資源量表、堅毅人格量表、社會支持量表及工作倦怠量表。根據研究目的以變異數分析、皮爾森積差相關及階層迴歸分析之統計方法進行假設考驗。

研究結果：1.年齡越大、已婚或創業前工作年資較資深之微創者的工作倦怠較低；2.創業資源雖不具調節工作壓力與工作倦怠之效果，然高創業資源比低創業資源之微創者有較低的倦怠，且低工作壓力比高工作壓力之微創者有較低的倦怠；3.創業資源越多、工作壓力越小、堅毅人格越高及社會支持越高，則微創者之工作倦怠越低；4.堅毅人格(主要為投入感與挑戰感)與社會支持(主要為實質性支持)可有效減低工作倦怠，工作壓力(主要為角色壓力)會顯著增加工作倦怠，反而個人責任會顯著減少倦怠感，至於創業資源的顯著性則因堅毅人格的投入而被排除；5.堅毅人格與其中的投入感、挑戰感能有效調節工作壓力與工作倦怠之關係；6.社會支持與其所包含的情感性、實質性及訊息性支持無法有效調節工作壓力與工作倦怠之關係。

結論：研究者根據研究結果針對實務提出三點建議：1.增加創業前的工作經驗與社會磨練、強化可提升組織效率的組織資本以及主動爭取親友的實質性支持以加強能有效減低倦怠之外在資源；2.為減少角色所帶來的壓力，建議微創者增進自我覺察能力以了解自我在角色負荷上的有限性與對滿足不同需求的重要性做排序，並採用有效的問題解決方式，如尋求支持、蒐集資訊、計畫式的問題解決等；3.建議微創者學習從壓力情境中找尋意義感，及其從壓力事件中可獲得學習與成長的價值，以培養正向的思考與態度來因應壓力。最後，亦提出本研究限制與對未來研究方向的建議。

關鍵字：資源保存、微型創業、工作倦怠、創業資源、堅毅人格、社會支持、工作壓力

**The relationship among job burnout, entrepreneurial resources, job stress,
personality hardiness, and social support of micro entrepreneurs.**

Yi-an Ji

Abstract

Purposes of Research

The research, which is conducted based on the conservation of resource theory, aims at having a deeper understanding of the factors for micro entrepreneurs' job burnout. The five purposes of the research are as follows.

1. To find out the differences of micro entrepreneurs' job burnout when the different background of population is variable.
2. To find out the differences of micro entrepreneurs' job burnout under different level of job stress or different amount of entrepreneurial resources.
3. To find out the relevance between job burnout and entrepreneurial resources, job stress, personality hardiness, and social support.
4. To understand the predictability for micro entrepreneurs' job burnout based on the entrepreneurial resources, job stress, personality hardiness, and social support they have.
5. To find out whether personality hardiness or social support would moderate micro entrepreneurs' job stress or job burnout.

Research Method

The research adopts purposive sampling. There were 305 research participants; most of them are micro entrepreneurs who had attended the entrepreneur guidance program held by the Chinese Management Association. Research tools used in this research include questionnaire for profile, job stress inventory, entrepreneurial resources inventory, personality hardiness inventory, social support inventory, and job burnout inventory. Based on the purposes of research, hypothesis testing has been conducted by applying analysis of variance, Pearson Product Moment Correlation, and hierarchical regression analysis.

Research Results

1. The level of job burnout is lower when the micro entrepreneur is elder, married, or has more years of work experience before starting the business.

2. Entrepreneurial resources don't moderate job stress or job burnout. However, entrepreneurs with more entrepreneurial resources have lower level of job burnout compared with those who have less entrepreneurial resources. Micro entrepreneurs with less job stress also have lower level of job burnout.
3. With more entrepreneurial resources, less job stress, higher personality hardiness, and more social support, micro entrepreneurs' level of job burnout would be lower.
4. Personality hardiness (mainly the sense of involvement and challenge) and social support (mainly tangible support) can effectively ease job burnout. Also, personal responsibility lowers job burnout, too. Job stress (mainly role stress), on the other hand, significantly increases job burnout. The significance of entrepreneurial resources has been ruled out because of the sense of involvement part of personality hardiness.
5. Personality hardiness and the sense of involvement and challenge included can effectively moderate the correlation between job stress and job burnout.
6. Social support and the emotional support, tangible support, and informational support included cannot effectively moderate the correlation between job stress and job burnout.

Conclusion

There are three suggestions for the practice based on the research results.

1. To gain more work experience, to strengthen organizational capital, and take the initiative to seek for family and friends' tangible support in order to have more external resources.
2. To strengthen self-perception ability in order to understand one's limitation of role load and to make order for the needs based on their importance in order to solve problems effectively; e.g. to look for support or collect data to ease role stress.
3. To learn to find the sense of significance and the worthiness to learn and grow even in stress situation in order to think positively when dealing with stress.

Limitation of the research and suggestions for future related research are also included.

Keywords: conservation of resource, microbusiness entrepreneurship, job burnout, entrepreneurial resources, personality hardiness, social support, job stress

目 錄

謝詞	i
中文摘要	ii
英文摘要	iii
目錄	iv
表次	v
圖次	vi
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 名詞解釋	6
第二章 文獻探討	9
第一節 微型創業模式的特性與創業資源	9
第二節 工作壓力與壓力後果之相關研究	18
第三節 工作壓力與工作倦怠之整合模式	26
第四節 堅毅人格對壓力與健康之相關研究	33
第五節 社會支持對壓力與健康之相關研究	37
第六節 影響工作倦怠之相關因素	41
第七節 研究架構與研究假設	49
第三章 研究方法	53
第一節 研究對象	53
第二節 研究工具	57
第三節 研究程序	69
第四章 研究結果	71
第一節 不同人口背景變項的微創者在工作倦怠之差異情形	71
第二節 高、低工作壓力與創業資源多寡的微創者在工作倦怠的差異	

情形.....	74
第三節 微創者的工作壓力、創業資源、堅毅人格、社會支持與工作 倦怠之關係.....	75
第四節 微創者的創業資源、工作壓力以及堅毅人格、社會支持對 工作倦怠的預測分析.....	80
第五節 微創者的堅毅人格、社會支持在工作壓力與工作倦怠關係之 調節效果.....	85
第五章 討論與建議.....	97
第一節 結論與討論.....	97
第二節 建議與限制	113
參考文獻	117
中文部份.....	117
西文部份.....	121
附錄.....	127
附錄一 「創業資源量表專家效度問卷」	127
附錄二 預試樣本背景特性摘要表.....	131
附錄三 「研究問卷(正式版)」.....	133
附錄四 「角色壓力量表使用同意書」.....	140
附錄五 「個人責任量表使用同意書」.....	141
附錄六 「堅毅人格量表使用同意書」.....	142
附錄七 「社會支持量表使用同意書」.....	143
附錄八 「工作倦怠量表使用同意書」.....	144

表次

表 1	研究人口背景特性摘要表.....	55
表 2	創業資源量表項目分析結果.....	59
表 3	「創業資源量表」預試量表因素分析結果摘要表.....	61
表 4	「工作壓力量表」項目分析結果.....	63
表 5	「工作壓力量表」預試量表因素分析結果摘要表	65
表 6	不同背景變項之微創者在工作倦怠之單因子變異數分析摘要表.....	73
表 7	微創者的工作壓力高低與創業資源多寡在工作倦怠之各細格平均數與邊緣數.....	74
表 8	微創者的工作壓力高低與創業資源多寡在工作倦怠之二因子變異數分析摘要	75
表 9	微創者的工作壓力、堅毅人格、社會支持、創業資源與工作倦怠之相關陣	79
表 10	工作環境中的「創業資源」與「工作壓力」預測「工作倦怠」之迴歸係數摘要表	81
表 11	內外調節資源「堅毅人格」與「社會支持」預測「工作倦怠」之迴歸係數摘要表	82
表 12	微創者之背景變項、創業資源、工作壓力、堅毅人格與社會支持對工作倦怠之階層迴歸分析摘要表	84
表 13	堅毅人格作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析	86
表 14	投入感作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析	88
表 15	控制感作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析	90
表 16	挑戰感作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析	91
表 17	社會支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析	93
表 18	情感支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析	94

表 19 實質支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析95
表 20 訊息支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析96
表 21 不同背景變項的微創者在工作倦怠的差異檢定結果摘要表97
表 22 各研究變項與微創者工作倦怠的相關結果摘要表101

圖次

圖 1. 企業分類之架構圖.....	10
圖 2. 工作倦怠歷程模型.....	44
圖 3. 研究架構圖.....	51
圖 4. 堅毅人格與工作壓力交互作用對工作倦怠之影響.....	87
圖 5. 投入感與工作壓力交互作用對工作倦怠之影響.....	89
圖 6. 挑戰感與工作壓力交互作用對工作倦怠之影響.....	92
圖 7. 檢視研究結果後之架構模式	110

第一章 緒 論

本章將分別探討研究背景、動機與研究目的、名詞釋義，並依序說明如下：

第一節 研究背景與動機

一、研究背景

2009 年中小企業白皮書第一章開宗明義即表示全球掀起失業潮，即使某些景氣指標有止跌或復甦的跡象，就業復甦與否卻更具實質性。經濟學家相信當經濟陷入衰退時，許多人便會開始創業，因為求職者在職場上遭遇困難之後，也知道繼續找工作沒用，且時間和金錢越來越少，有些人便會放手一搏，投入創業中。許凱玲（2006）提到在失業率高的社會中，失去工作的員工選擇自營工作將是繼續提供收入與維持自尊的方法，然而這也表示自行創業成了一個不得已的選擇，而擔任中小企業協會創新發展部創輔中心副主任的石怡佳於 2007 年表示，在整體經濟市場不景氣的影響之下，微型創業模式已成為市場主流之一。

目前台灣企業有 97.70% 為中小企業，且以服務業家數佔八成最多。小公司不論是家庭式小企業的主持人或者是自營業者，對於台灣經濟及社會的貢獻是不容忽視的（陸洛，1997），因為臺灣的經濟體大部分是由中小型與微型企業在支撐。近年來，政府為了降低失業率，相當鼓勵國人從事微型創業。Kirchoff & Phillips (1988) 便指出小公司是主要工作機會的創造來源，因此新公司的產生可以強化經濟成長與擴展（引自 Buttner, 1992）。創業不僅可以提供就業機會、促進經濟成長與降低失業率，對台灣經濟而言扮演著重要的角色，對微創者而言，也是一件攸關生存大計的事，其成敗不只是與經濟來源息息相關，甚至可能造成負債。投入創業雖可以為個體帶來財務報酬、自主與成就感的正面結果，卻也可能帶來負面的後果（Shepherd, Marchisio & Miles, 2009）例如，經

營不善導致創業者的資源加速流失，須要不斷付出代價，包括長時間的工作、面對不確定與挑戰、多元角色的需求等等，上述壓力都可能使創業者承受巨大的身心負荷。因此本研究認為微型創業者的工作壓力及其對個體之影響值得進一步探討。

二、研究動機與目的

導致工作壓力有很多因素，從社會層面之變動如科技改變、全球化的壓力到職場資源充足與否、有害的工作環境，到個人層面有關個人性格、能力、專業經驗等。很多研究皆指出工作壓力會引起健康問題，例如壓力與心絞痛、潰瘍、高血壓有正相關，且與工作滿意度呈負相關（Buttner, 1992；陸洛、陳豔菁、許嘉和、李季樺、吳紅鑾、施建彬，1995；林俊雄，2001）。Jensen（2008）更指出今日的工作者比十年前更加有壓力。國內外針對職場工作壓力與健康的研究雖探討很多，但主要都集中對受雇者的了解，鮮少從創業者或者是雇主的角度出發，甚且即使針對創業族群作研究也幾乎集中在如何開始一項事業以及如何創業成功，忽略了去了解創業工作帶來對個人情緒與心理的影響。陸洛（1997）指出台灣政經社會生態下求生存的小企業和自營業者，不僅要承受由工作內衍的壓力，甚且還要直接承受來自工作場域外的政治、經濟因素如景氣不好之影響。例如 2009 中小企業白皮書即透露，由於國際原油價飆漲，使得中小企業的營運成本明顯比大企業受到影響，其營業費用比率升高，嚴重侵蝕了中小企業的獲利能力，而創業者身負組織維持的責任，得承受小生意有高失敗率的風險，顯然創業者的工作壓力傾向比員工高（Prottas & Thompson, 2006）、工作壓力大（Marie, 2004; Rauch et al, 2007），因此其健康議題實在值得被關注。

身心健康出現問題往往有其徵兆，工作倦怠（burnout）便是其中一項可預測的指標（Gaines & Jermier, 1983；吳紹榕，2006）。創業族群可能面臨工作倦怠等因工作壓力所產生的後果。Shepherd et al.（2009）便表示，創業過程中

持續不斷的會有爭贏與達到目標的競爭壓力，而持續的壓力是形成工作倦怠的高危險因子，這也是為何工作倦怠會是創業者一個很重要的議題。工作倦怠嚴重，不僅會造成退縮行為，更甚者也影響到創業者個人的身心健康，因此本研究第一個想探討的問題在於微型創業者的工作倦怠特性。Adebowale(1992)就指出創業者面臨雙向的壓力，一方面個人可以有獨立與做決定的自由，但隨之而來的，經常長時間的工作、高的時間壓力、角色衝突，必須對不時的金錢要求做反應，也可能得因應失敗的結果，而這樣高度競爭和工作的要求會使創業者比其他工作者更容易出現健康問題(如工作倦怠)。Jensen (2008) 的研究也指出，對微型企業的創業者來說，開辦一家公司是需要花費很長的時間以及勤奮的工作，且這些老闆幾乎都是一個禮拜七天在工作，很少休假，這使得他們容易陷入工作倦怠。研究者因身旁親友陸續有人投身於創業的行列，再者透過工作機緣，時常有機會接觸到微創者，因而不時聆聽到其在創業過程中的煎熬與困難，及其對這份工作的感受等，「壓力大」這個詞在研究者與這個族群互動的過程中並不陌生，也因此引發研究者想探究創業族群壓力的議題。

過去有關壓力的研究，大多是從工作壓力源，也就是工作要求的角度來探究，然而針對創業者這個族群，從資源的角度來檢視創業者的工作壓力十分重要，最主要的原因在於創業是需要許多資源結合與到位的歷程，譬如資金、實體設備、人力及相關知識等，也就是說創業資源是創業者從事創業工作一途所不可或缺的工作資本，因此微型創業者創業資源充足與否是決定成功與否的雙刃議題。微型創業者時常要面臨資源短缺與限制而遭遇創業進展的不順遂，尤其是在創業初期的時候，經常要面對必要資源的匱乏（羅宗敏等人，2007），再一次說明創業資源促使工作推展順利成功亦可能成為另一個壓力源。研究者根據資源保存理論的觀點，認為若個體在工作要求與可獲得的資源間不平衡時，也就是說當個體面臨工作的需要，卻沒有必要的資源可以處理，或者是長期感受到自身資源不斷因因應工作所需而流失時，壓力便會隨之而來。因此研究者深感創業資源對於创业者的重要性，第二個欲探討的問題在於：創業者創

業資源、不同工作壓力源性質是否是影響工作倦怠重要因素，希冀喚起國內對創業族群工作倦怠現象的關注，因若能管理好資源與壓力，對創業族群來說應對其事業體更厚實與強韌的條件來守住市場位置永續經營。除此之外，研究者雖關注創業環境所造成的壓力源以及壓力如何影響微創者的工作感受，更重視擁有什麼樣的心理社會資源可以在這個族群發揮抗壓的效果。Gryskiewicz & Buttner (1992) 提到創業者的工作環境與過去所探討其他職業族群的工作環境不同，是個雖高度自主但必須要面對資源有限、個人財務危機等挑戰的特性，此外，創業族群所具備的人格特質，如獨立、自主等的個人資源需求也顯著與員工所需不同。因此研究者欲探討的第三個問題為：從資源觀點欲了解擁有什麼樣內、外在資源的創業者可以在高壓的創業情境中，成功緩衝壓力而能有良好的適應。

在健康心理學研究中常見的壓力調節變項，包括性格、因應策略以及社會支持等內外資源，其透過直接影響壓力感受與身心健康，使個體即使在高壓力情境下，不會受到壓力後果之影響。而緩衝壓力的內、外在資源影響的效果不同在於：內在資源指的是個體普遍的行為方式，性格便是其一，其與個體的信念息息相關，會影響個體對各種事件的認知評估與因應；而外在資源指的是外在環境所提供的資源，如金錢、時間、社會支持等，其會影響壓力因應的歷程，是因為擁有較多資源的個體比較具有解決問題的條件，社會支持便是外在資源中備受關注的一個因子（楊翎女勻，2008）。在研究者實際與一些資深的微創者、企業顧問的交流經驗中，發現堅毅(hardiness)的內在特質是不斷被強調的，也就是說要成為一位成功的老闆，需要具備勇於挑戰的奮戰精神，以及能夠不屈不撓且堅持下去的意志力。一位輔導微型企業的顧問曾向研究者表示，許多創業者在一開始很有衝勁也很有動機從事創業一途，然真的能堅持下去的人並不多，「5年魔咒¹」便是用來形容許多新創企業不能持續經營下去的一個

¹ 台北縣政府經濟發展局（2010年6月22日）指出：企業最容易出現營運困難及瓶頸多在創業初的2-4年間，且將近4成企業無法維持5年以上。因此有「5年魔咒」此一說法。

門檻。過去已有研究支持堅毅人格與成功創業的相關 (Hmieleski & Carr, 2007), 並認為此特質是成功創業者所要具備的重要特質, 然在堅毅特質與身心健康的相關研究中, 國內卻尚無針對創業族群之實證研究, 因此研究者希冀能於本研究有一實徵性的討論, 以了解這個特質對於微型創業者在身心健康上的重要性。而另一方面, 社會支持亦是本研究想要一同納入討論的抗壓因子。雖然已有許多研究支持社會支持對壓力與身心健康有緩衝效果, 然在創業族群中, 社會支持對於這個族群的重要性, 國內外卻有不同的研究結果說明, 國內一些質性研究指出, 創業者在著手創業時, 會面臨龐大的工作壓力以及生活環境急遽變化的處境, 若能獲得周遭他人的正向社會支持, 則將對創業者有極大的幫助, 尤其是父母或配偶給予的支持更是創業者的精神後盾 (陳伯凡, 2008; 葉明昌, 1993; 褚家雯, 2007; 吳奕慧, 2004; 陳又嘉, 2007)。但在國外的實徵研究中, 卻有學者認為創業者由於特質較為獨立自主、對於支持的需求也較低, 因此表示社會支持對於創業者而言並未能像其他職業族群一樣有其抗壓的效果 (Buttner, 1992)。因此研究者企圖藉由量化方式以探究社會支持對於國內微型創業者的抗壓效果如何, 再者, 也希望以同時探討內、外在資源之方式, 找出對於微型創業者較為重要的抗壓因子。

總結來說, 本研究希冀了解微型創業者的工作壓力源及創業資源對於工作倦怠之影響, 以及堅毅人格、社會支持是否皆為微型創業者之重要抗壓資源, 並期望從研究結果中提供給未來想從事創業一途的工作者以及企業諮商之臨床實務工作者有關心理、社會與經濟保護因子之建議。

綜合上述研究動機, 本研究目的如下:

- (一) 探討不同人口背景變項之微型創業者在工作倦怠的差異。
- (二) 探討不同工作壓力程度與創業資源多寡對微型創業者在工作倦怠上的差異。
- (三) 探討微型創業者之工作壓力、堅毅人格、社會支持、創業資源與工作倦怠間的關聯性。

- (四) 探討微型創業者在面臨工作環境中的創業資源、工作壓力以及個人所具備的堅毅人格、社會支持對工作倦怠的預測力。
- (五) 探討堅毅人格、社會支持在微型創業者之工作壓力與工作倦怠間是否具有調節效果。

第二節 名詞解釋

本節說明研究變項中「微型創業者」、「工作壓力」、「創業資源」、「工作倦怠」、「堅毅人格」以及「社會支持」在本研究的定義，分述如下：

一、微型創業者

經濟部中小企業處將微型企業界定在以經常僱用員工數五人以下者的公司企業屬之；而創業者因其風險壓力又比其他企業型工作者高，故本研究指稱之微創者界定為：能冒社會、心理與財務風險，員工人數在五人以下的生產組織，該組織之主要經營管理者即為微創者。文中亦簡稱為微創者。

二、工作壓力

本研究工作壓力 (job stress, work stress 或 occupational stress) 的定義主要採交流 (transaction) 觀點，交流觀點假設工作壓力是來自個人與環境互動之關係，個體的反應是主動的，而且整個互動的歷程是連續性，並非各自獨立，當外在環境事件 (工作壓力源) 的影響下，個體會經由個人評估自身所擁有的內、外在資源，若因應後無法有效因應工作要求或者其資源因工作要求持續被利用，而危及心理平衡與生活步調的和諧和完整性時，便是工作壓力。在本研究中，將從創業者的工作要求 (來自於環境) 與工作角色 (來自於個人) 壓力來源，界定個人之工作壓力。研究者採用的工作壓力量表主要是參考陳怡靜 (2002) 所修訂的角色壓力構面，以及陸洛 (1996) 所修訂的職業壓力指標

(OSI-2) 中文版中的「個人責任」構面兩部分所修訂而成的，以測量創業者對工作壓力源所知覺感受的程度，總分越高表示工作壓力越高。

三、創業資源

創業資源是指一種對企業發展有關鍵作用的事物，主要是為能獲得市場上的利益。創業資源也被稱作創業資本，是因資本被視為在市場中具備預期利益的投資資源，亦即是可帶來價值增值的資源 (Lin, 2001；引自林祐聖、葉欣怡譯，2005)。本研究由於主要從資源觀點關心創業者的身心狀態，且資本也是一種資源，因此主要採用創業資源以探討之。Brush, Greene, Hart, & Edelman (1997) 針對創業資源提出五個資本架構：實體資本、人力資本、社會資本、組織資本以及財務資本。因國情不同，本研究將使用此架構編製創業資源量表，以測量創業者所擁有創業獲益的各類資源的豐富性，分數越高表創業資源越豐富。

四、工作倦怠

工作倦怠是指工作者在持續受工作環境要求的影響下而產生的壓力後果，表現的症狀包括對工作疏離、身心交瘁等。根據 Maslach (1982) 的分類，主要可分成三類：情緒耗竭、去個人化以及降低個人成就感。本研究採用陳秀卿 (2000) 所修訂的職業倦怠量表，總分越高則代表工作倦怠越嚴重。

五、堅毅人格

Kobasa, Maddi & Kahn (1982) 認為堅毅人格是指在面對高生活壓力事件時仍可作為對抗壓力的人格特徵，且此特徵可緩衝壓力並增進健康，主要可涵蓋三個向度：投入感(指個人不論壓力如何皆願意面對與接受的程度)、掌控感(指個人能掌握事件起因並影響環境的感受)以及挑戰感(指願意接受新的活動或改變機會讓自己成長)。本研究採用涂冠宇 (2007) 依據 Kobasa 於 1979 年

所提出堅毅人格理論內涵而編製的抗壓性格量表，以測量創業者之堅毅特質，分數越高表示越具有堅毅性格傾向。

六、社會支持

Sarafino (1993) 認為社會支持指的是個體覺知到的舒適、關心、尊重或是來自他人或團體的協助 (引自蕭仁鈞、林耀盛與鄭逸如譯, 1997)。因此透過與他人密切的互動，個體會感受到被關心與被在乎的訊息。社會支持有不同功能，根據李英蘭 (2006) 將其分成主要三種：情感性支持、訊息性支持與實質性支持。本研究使用李英蘭 (2006) 所編製的社會支持量表，分數越高表示知覺所獲得的社會支持程度越高。

第二章 文獻探討

為達本研究目的，此章節將針對相關研究變項的理論與研究進行分析與探討，總共分成六節，分別為：第一節「微型創業模式的特性與創業資源」、第二節「工作壓力與壓力後果之相關研究」、第三節「工作壓力與工作倦怠之整合模式」、第四節「堅毅人格對壓力與健康之相關研究」、第五節「社會支持對壓力與健康之相關研究」以及第六節「影響工作倦怠之相關因素」。

第一節 微型創業模式的特性與創業資源

一、創業者的特性

創業者若依據全美百科全書的說法是由法人Richard Cantillon於1755年所提出，主要是指能承擔風險並經營管理企業的理性決策者。韋氏國際字典（Webster's Third New International Dictionary 1961）認為創業者除了要承擔風險與負經營管理責任外，還特別強調創業者是組織的擁有者。而Bowen & Hisrich（1986）針對創業者所需承擔的風險則有更進一步的闡述，其認為創業者是冒著社會、心理與財務上的風險產生新事業，且是投入努力與時間以期獲得財務報酬與個人滿足的人。國內方面，學者蔡淑梨（2003）也提到創業者需承擔創業所有風險與責任，同時認為創業者是能洞察環境變動而創造新價值的人。這在劉美蓉（2005）與陳家聲、吳奕慧（2007）針對創業者的特性都有相似的看法，亦即創業者除了承擔風險外，是具備創新能力以創造新事業的人。

以上可見，創業者的特性是具備冒著社會、心理與財務上的風險以創造新事業，且為擁有該組織，承擔經營管理責任的人。而由於創業者所創事業的規模有大有小，本研究鑒於企業的發展皆是從無到有、從小而大，以及微型企業佔國內經濟組織數量之最大宗，因此主要探討的對象為微型企業之創業者，接著將說明微型企業的內涵。

二、微型企業的內涵與困境

(一) 微型企業之內涵

微型企業 (Small business, Microbusiness, Tiny firms) 概念始於 1970 年代，主要是開發中國家為減少貧窮、改善弱勢族群生活所輔導的企業類型。由於企業類型大致採比較概念有規模大小之分，微型企業相較其他類型的企業可以金字塔圖形做說明。從圖 1 來看，金字塔的高度代表該類型企業現存的數量，微型企業在最底層，其代表了數量在整個經濟發展中最多，也是社會中最基礎的行業。企業的規模越大，數量越少，依序往上為小型企業、中型企業及大型企業。若企業的規模越大，則越需要正式的部門來管理企業內所有的日常作業，因此中型以上的企業皆擁有正式部門，而相較於微型企業，因為規模小、人數少，管理程序較簡單，非正式部門存在的情形居多，因此創業者普遍也身兼數職。

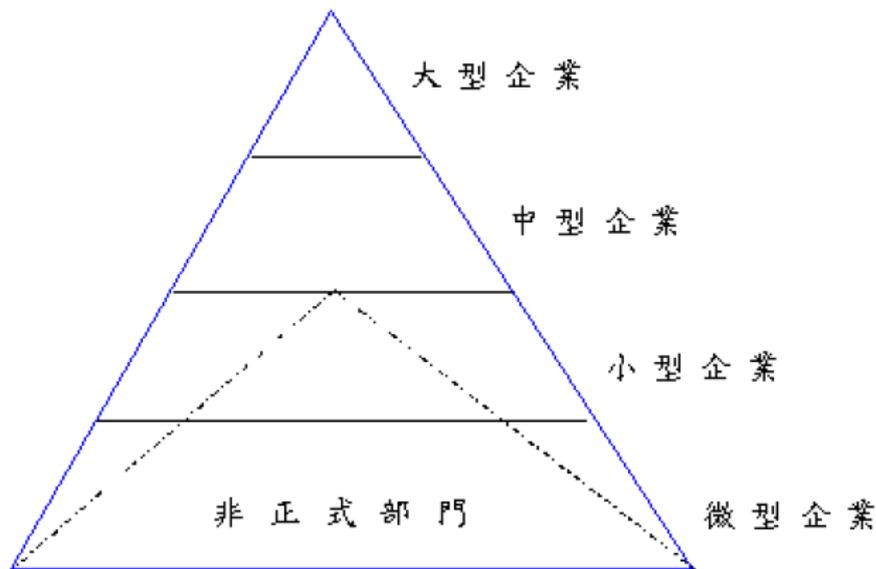


圖 1. 企業分類之架構圖

資料來源：(International Labor Organization (ILO) Management Development and entrepreneurship for Women—Gender Equality, 2000；取自郭玉霜，2004)

另外，經濟部中小企業處於 98 年 9 月 2 日所發布的〈中小企業認定標準〉針對中小企業與微型企業做比較：其在中小企業規模方面，依資本額以及員工人數將行業別分成兩類：一類主要是製造業、營造業、礦業及土石採取業，其資本額在新臺幣八千萬元以下，且經常僱用員工數未滿二百人者；另一類則包括農林漁牧業、水電燃氣業、批發及零售、住宿及餐飲、運輸倉儲及通信業、金融及保險、不動產及租賃業、專業科學及技術服務業、教育服務業、醫療保健及社會福利服務、文化運動及休閒服務業以及其他服務業，其資本額在新臺幣一億元以下者，且經常僱用員工數未滿一百人者，然而在微型企業方面，僅針對上述所列舉的各種行業，以經常僱用員工數未滿五人者做界定，並無資本額之區分。而微型企業的定義於國外主要亦是以員工數做界定。根據許凱玲（2006）所整理，美國住宅與都市發展部認為微型企業係指包含所有人在內五人以下的事業組織，而美國國際發展及援助機構則定義微型企業乃是員工不超過 10 人(包含不支薪的家庭成員)的事業組織，另外，IBM 企業除了認為微型企業的員工人數介於 4-10 人之外，也指出企業資金、資產及營業額較中、小型企業低。

由此可見，微型企業是比小型企業規模更為微小的事業體。相較於其他類型的企業，其特性主要為企業資金、資產及營業額較它型企業低，員工人數較少，大約在 5 人上下，且多屬於鄉鎮社區型行業、自行雇用或者其他家庭成員參與，管理程序雖簡單，但創業者須肩負不同角色任務，再者，微型企業與其他企業類型最大的不同在於，微型企業的收入通常是家庭的主要經濟來源（林哲群、王純貞，2002）。其經營型態若根據柯惠苓（2009）可分成兩大類：1. 無店鋪與店鋪的經營；2. 工作室與公司行號。大體來說，創業者會依照個人的期待、能力與資源多寡作考量來選擇經營的型態。

（二）微型企業的困境

過去研究顯示微型企業雖規模小，進入市場門檻雖低，但常因資金、經驗

等不足，在面臨同質業者的競爭，變動快速的市場環境中，難以永續經營。施錦村（2009）甚且提出微型企業普遍有「資本額小、體質弱、力量分散」的困境。大致而言，若根據相關研究文獻所提出微型企業主要面臨的困難（經濟部90年中小企業白皮書；台灣綜合研究院，2003；許凱玲，2005；陳又嘉，2007；許盈專，2008），可歸納如下：

1.人力資源不足

大多數創業者普遍不是樣樣精通，且無團隊組織，因此無法透過團隊方式將創業過程相關的資源或能力作有效的衡量與運用，以因應變動快速的市場環境。再者資金有限、企業條件不佳，通常難以聘僱需要的專業人力，使企業管理與經營規劃難以進行，同時困難掌握市場、技術、法規、財務等各項資訊。

2.資金不足

資金不足向來是微型企業在發展上最大的困難所在，對於業務成長、經營、實體設備與裝潢、技術研發與人才招聘都有影響，且微型企業的經營者大多數兼具勞動者的身分，在營業收支與家計收支上通常未能予以分離，使得經營資金使用與流向的實際內涵難以準確掌握，加上擔保品不足、保證人不容易尋找，因此難以從資本市場中取得企業中、長期經營所需的財務資本。

3.協力網絡建立有困難

分工協力的企業網絡是企業發展的關鍵，然微型企業在市場、原料供應、技術與科技服務的資訊、財務體系相關的資訊、國內、區域及國際產業發展等資訊的取得不易，也影響行銷管道的取得。

4.環境的限制

國內相關企業發展的法規及輔導政策措施並無針對微型企業的生存發展有較周延的法規，難以享受既有租稅的優惠，再者微型企業本身條件大多不佳，又欠缺可向外部諮詢服務的資源，因此經營不善而退出市場比例很高。

5.關鍵能力的不足

微創者由於普遍缺乏使企業長期發展的關鍵能力，包括經營管理、資訊科

技以及創新的能力，因此企業失敗率很高。由於經營管理能力的缺乏，使得企業在因應環境變化與市場動向的策略缺乏；現今資訊科技大幅進步，促使企業生產行為發生變化，但微型企業大多不易善用現代資訊科技產品所帶來的優勢，調整原有產銷行為或改變營運模式，使生存空間受到擠壓；再者受到勞工、土地經營成本不斷高漲、產業國際化發展趨勢，且進入 WTO 之後國內市場大幅開放，國外產品、產業狹著其成本優勢，或憑藉其技術領先等競爭優勢條件下，使得國內微型企業經營活動空間日益受到擠壓，唯有創新有助提高對外的競爭力，然絕大多數傳統行業，受到廠商規模過小限制，不僅創新能力不足，尤其多數業者永續經營觀念薄弱下，更加難以投入創新活動，再加上財務及科技技能缺乏，無法投注太多資源來從事新產品或新技術研發。

謝兆民(2007)認為新創事業的管理制度、技能等需要磨合期和重建市場，因此創業所需的資源往往比預期要多投入三到五倍的資源和力量才能彌補缺口。特別是由產業結構來看（可參考圖 1），具優勢資源的標竿產業往往是屬於金字塔頂端的少數產業，而不是屬於金字塔下層的微型企業，可見微型企業普遍面臨資源的欠缺，同時也看到要長期經營微型企業是需要具備充裕的相關資源，包括人力、金錢、相關資訊、知識與能力等。因此接著便針對一個微型事業體所需具備的創業資源探討之。

三、創業資源

（一）創業資源之內涵

開創新事業需有相當程度的資源，對創業者來說，最迫切的問題之一就是資源的問題，也就是要去哪裡取得資源？要怎麼獲得它們？如何使用它們？因為資源是所有企業組織的基礎，如果沒有資源，組織將無法製造產品、做出服務等。莊皓宇（2005）及劉常勇、謝如梅（2006）的研究皆認為創業資源是指一種對企業發展有關鍵作用的事物，而 Butler & Kozmetsky（2004）認為不管

生意 (business) 的特性為何？創業者的特性為何？建立生意須有各式各樣的資源。創業者投入資源，主要是為了能獲得市場上的利益，因此創業資源在創業的範疇裡亦常被稱為創業資本。Grant (1991) 提出資源基礎論 (the resource-based theory)，其認為一家公司能獲利主要取決於這家公司吸引人之處以及它的競爭優勢，而形成產業吸引力與競爭優勢的建立之基礎都來自於資源，也就是說公司的資源是能創造競爭優勢的資源。Brush et al. (1997) 亦從資源基礎的觀點以了解資源在公司創立與發展的角色，其認為組織是由不同的資源所組成，創業者透過資源的結合與配置以形成公司的優勢。

然而公司的資源主要是指哪些呢？Grant 認為大致可包括有形資源與無形資源。有形資源最容易辨認，包括實體與財務資源，而無形資源則包括技術、聲譽與文化等，並且指出要制定出有競爭優勢的策略首先要評估公司所擁有資源的優劣勢，才能對資源做最有效的利用。Erikson (2002) 認為成功企業的創立一般都需要大量有形與無形的資源。有形的資源可以是實體或財務資本，而無形的資源則如人力資本，其也指出過去的研究大致是先有實體、財務與人力資本，而後又延伸出社會資本與組織資本。

上述可知，公司所需要的資源除了可以有形與無形資源呈現外，亦可用實體、財務、人力等資本的形式來呈現。Brush et al. (1997) 就以這樣的方式來說明公司所需要的資源內容，其認為創立一家公司所需的資源包含五個資本：1. 人力資本：係指對企業有幫助的人格或能力。在管理階層包含經驗、能力、聲望等，而員工則包含特質、教育、技術知識；2. 社會資本：係指鑲嵌在人際交往之中的關係資源；3. 實體資本：為所用的技術、廠房、設備，營運所需的有形資產，固定產能特徵的實體資產；4. 組織資本：是指組織關係、結構、文化與知識。組織內部成員間及與外部環境間的非正式關係，業務運作能力、技術創新與商品化能力，鼓勵創新合作的組織文化，組織記憶與學習；5. 財務資本：是指開始營運與成長的資金。

國內部份，有關創業資源的相關研究，大多參考 Brush et al. (1997) 所

提出的內涵（蔡淑梨，2003；許凱玲，2006；劉常勇、謝如梅，2006；許盈專，2008）。劉常勇、謝如梅（2006）雖認為創業資源可包含六種：財務資源、實體資源、技術資源、人力資源、社會資源及組織資源，然其中的技術資源是從 Brush et al.所提的實體資本中獨立出來。而蔡淑梨（2003）採用 Brush et al.的五種資本來說明創業所需的內涵，並且在部分資本內涵裡增加一些具體資源細項作說明，包括在實體資本的內涵裡增加了地理區位以及取得原料的能力兩項；在社會資本的內涵上，則提出具體項目如政府單位、市場訊息；惟獨在組織資本上，其認為此資本內容包含很多，因此在考量管理能力是較多學者所提之下，主要針對可用來改善、提升效率及效能的資源，如管理能力、資訊系統與組織關係。

創業資源內涵雖繁雜多元，然上述國內研究所提出的資源內容都以 Brush et al.（1997）的五個資本範圍裡，僅細項的資源修正，因此研究者認為創立一個事業體所需要的資源，基本上仍以 Brush 等學者的建議，應可包含實體資本、人力資本、社會資本、財務資本與組織資本，不過因微創者隨社區、個人背景之差異，不同資源內涵的有效性亦可能不同，因此有必要考慮適合於台灣創業者的各資本架構下資源之內涵。

（二）微型企業所需的創業資源

一家公司要能順利持續營運下去，單靠其中一項或兩項資本是不夠的（Wu, 2007）。即使是小規模的微型創業，創業者仍需針對「生產、行銷、人才、技術研發、資金、資訊」作全面的考量，這在研究者實地向資深企業顧問的諮詢中亦有所強調。除此之外，在王本正、劉上嘉（2006）的研究中則整理出小事業經營的五項關鍵因素，包括人力資源的獲得、財務資源的獲得、資訊與技術的獲得、管理能力的獲得以及事業網路的獲得。可見，即使是小規模的微型企業，創業者仍須設法爭取多樣資源（莊子葳，2009）。上述可知，成立與發展一個微型企業所需要的資源須考量人力、資金、生產、技術、行銷、管理、資

訊與網絡，與Brush et al. (1997) 以五個資本結構（人力、財務、實體、組織與社會）來論及創業所需的資源內容相似，因此研究者在考量完整性與分類要具體清楚又較精簡之下，採用國內較多人使用Brush et al.之五個資本結構（邱雅婧，2009），並根據相關文獻考量國內創業者實際需要的資源，提出微型企業所需的創業資源，包括：

1.在實體資本的部份

係指公司有形與無形的資產，包含公司所需使用之技術、廠房與設備、地理區位以及能取得有競爭力的物料。有些產業由於完成產品的複雜度較高，因此技術的具備特別重要（許家榮，2002），要產出產品，除了技術外，生產的基本配備、所需的相關工具等都不可或缺，許凱玲（2006）就提出微型企業的創立需有機器或辦公設備的添購。有專業的技術或者是有競爭力的物料才能產出有競爭力的商品或形塑出公司的獨特性。再者，產品的曝光與行銷需要有效果好的地點。顏汶姿、許吉同、蔡堡存、李富正與湯家偉（2008）針對微型企業能創業成功的關鍵因素之研究中指出，地點是企業經營的主要競爭基礎，最好能選擇集客效果高的地方，再者，由於國內的消費方式以日趨走向精緻化型態，因此在硬體設備上如外觀設計、內部裝潢、桌椅設計等也要越趨講究，畢竟美化的環境或集客效果好的地點有助商品的包裝與行銷。

2.在財務資本方面

主要是指資金。其為創業迫切需要的資源，不管是在創立或是發展階段時（許凱玲，2006；陸洛，1997；陳又嘉，2007）。有了足夠的資金，創業者在面對變動衝擊時才能緩衝。許盈專（2008）的研究指出，當創業者有較充裕的財務資本時，則營運的績效也比較好。因此除了自己原有的資金外，募集資金的管道也是很重要（趙橋，1999）。蔡繡容（2001）的研究便指出有 90%以上的受訪者認為創業資金來源的掌握是創業的關鍵（引自許家榮，2002）。一些注意開發中國家微型企業發展的研究者，特別強調政府支持在微型企業中所扮演的角色，尤其資金的支援（Moyo, 2003；許盈專，2008）

3.社會資本方面

主要是指創業者透過社會聯繫而獲得市場情報、產業資訊、專家顧問諮詢、異業結盟以及好的聲望或信譽等。微型創業能成功，與創業者企業網絡(即與顧客、供應商、競爭者、政府、工會團體等利害關係人的關係)的建立有關。創業者能從中獲得有效且即時的市場訊息(陳又嘉, 2007)、產業資訊, 以及良好的聲望或信譽而強化他人對自己所創事業的信心(葉明昌, 1993)。戴士嫻(2005)則認為專家顧問的建議能提供創業者相關專業知識與管理新知, 有助於微型企業的發展。除此之外, Wu(2007)則認為新創企業最初的規模總是很小, 與資深公司相比失敗率甚高, 因此若能透過與其他企業合作, 從策略聯盟的管道以補足所缺乏的資源, 則將能強化存活的可能性。這在顏汶姿等人的研究(2008)也提到相似的觀點, 其認為異業結盟的經營方式(例如飲料店與小吃店結合), 是企業雙贏的最佳策略。

4.人力資本方面

創業要成功, 擁有素質良好的人力是很重要(台灣綜合研究院, 2003; 許家榮, 2002; 趙僑, 1999; 許凱玲, 2006)。而素質良好的人力若根據蔡淑梨(2003)主要包括有經驗、具專業技術並且為老闆可信任的人員。

5.組織資本方面

組織資本的功能主要在提昇與改善公司的效率, 主要包括內部經營的管理策略、創新策略以及資訊科技。微型企業能成功, 經營管理是很重要的, 因為資源的有限與不足, 使創業者必須透過管理, 善用每份資源以將資源的效用發揮到最大(趙僑, 1999; 蔡淑梨, 2003; 莊子葳, 2009; 顏汶姿等人, 2008)。再者, 未來任何一個產業的發展趨勢都需具備創新的思惟。創新可加強產品內容的深度、有助行銷與宣傳以拓展市場(趙僑, 1999; 許凱玲, 2006)。顏汶姿等人(2008)針對成功微型企業的研究結果更直指, 創新的經營模式是企業能夠繼續存活的基本條件, 主要原因亦是來自微創者的資源不足, 因此必須能在店格以及營運的方式加入創意與特色。最後, 微型企業的創業者若能

善用資訊科技的優勢，將有助提高企業對外的競爭力，因為資訊科技有利於降低生產成本、掌握產品流通以及利用網路輸送商品的資訊等（台灣綜合研究院，2003）。

上文所述及，雖是談論一家微型企業所需要的資源內涵，然而微型企業所具備的資源往往繫於創業者身上。可見，對創業者而言，要具足多種創業資源創立與發展事業，實非容易之事。除此之外，創業者還須面臨工作特性所帶來的要求，接著將探討創業者在工作壓力的部份。

第二節 工作壓力與壓力後果之相關研究

一、壓力的定義

早先的壓力研究是將壓力視為外在事件，Hans Selye 是該取向中最有名的研究者。Selye（1956）一開始認為壓力是刺激，後來又將壓力視為一種反應，為了區別二者的不同，他用壓力源（stressor）意指刺激，用壓力（stress）表示反應。然而 Selye 的壓力理論集中於探討壓力的生理層面，忽略心理因素，也就是情緒的成分與個體對壓力事件的解釋，因此學者 Richard Lazarus（1984）提出不同於 Selye 的觀點，其著重個體對壓力事件的解釋多於對事件本身的想法，並非單憑環境事件，也不是依個人反應就可以定義壓力，因此強調的是解釋與知覺，亦即當個體評估個人的因應資源不足以應付外在要求時，即壓力便會產生。

大致而言，壓力在學術上的定義普遍可根據健康心理學的分類，分為三種：

（一）以反應為主的壓力定義

把壓力視為一個依變項，認為壓力是個體對外界刺激所產生的反應。這觀點是以生理學角度來看壓力，較不注重原因，而注重症狀的治療。最具代表性為 Selye（1956）所提出來，認為壓力是因應外在要求而產生的一種非特異

性 (nonspecific) 的生理反應。特點有三：1. 壓力的生理反應不因外在壓力源的性質或承受壓力個體之不同而異；2. 將個體承受壓力刺激的反應稱為「一般適應症候群 (general adaptation syndrome; GAS)」，其可分為三個階段，依次為警覺期 (alarm reaction)、抗拒期 (resistance stage)、耗竭期 (exhaustion stage)；3. 若抗拒期的反應過強或壓力刺激長期持續存在，會導致適應性疾病。

(二) 以刺激為主的壓力定義

將壓力視為一個自變項，是原因而非結果。此觀點根源於物理學及工程學，認為壓力是一種外來的力量，可能導致個體產生負擔、困擾等反應。且認為不管是無機體或有機體都有一個忍受的程度 (tolerance level)，若超過這個忍受程度，壓力可能會造成暫時性或永久性的傷害。

(三) 交流的壓力定義

主要為 Lazarus & Folkman (1984) 所提出，認為心理壓力是個人與環境之間的特別關係，當個體認為此情境是有意義且重要性高時，藉由個人評價將其視為重擔或超過個人所能負荷，而產生情緒如擔心或焦慮，甚而危及個人的健康。因此壓力的產生乃因個人與環境間存在某種特殊關係，壓力是人和環境不斷互動過程中一種複雜的動態系統。此定義同時考慮了反應與刺激兩方面，且有三個重點：1. 壓力是個人與環境之間的關係；2. 互動的重點是評估個人的心理情境；3. 該情境必須是構成威脅的、挑戰的或有害的。

本研究主張壓力是人與環境交互影響下所產生，當創業者處在被認為是有潛在壓力的客觀工作環境或條件下時，這樣的環境可能讓創業者知覺到工作壓力 (LaRocco, House & French, 1980)。茲於下個段落探討微創者的工作壓力源。

二、微創者的工作壓力源

工作環境上的刺激使個人產生壓力反應或緊張，則其環境上的刺激便是工

作壓力源。其內涵包含很多，如 Robbins & Judge (2009) 整理出工作者會遇到的潛在工作壓力來源，主要可分成三個層面：環境因素、組織因素與個人因素，他們認為因工作場域充滿不確定(uncertainty)，如經濟衰退下組織變動大，一旦變動組織中個人的任務要求、角色要求與人際要求就會形成重大的影響與壓力，因此工作對個人的任務要求、角色要求與人際要求是考慮工作壓力源的重要向度。當然，上述的壓力與環境中其他如家庭、經濟或個人特質等問題都可能是影響個體產生壓力感的顯著因素。Cooper 與同事(1988)主要則針對組織因素及個人在工作與家庭之間是否能取得平衡而提出一套衡量壓力源與工作壓力結果的工作壓力指標(occupational stress index, OSI)，並將之編制為測量工具，他將工作壓力源分為「工作本身之因素」、「管理的角色」、「與其他人的關係」、「生涯與成就」、「組織結構和氣氛」以及「家庭與工作」六大類(引自陸洛等人，1995)。陸洛(1996)根據 OSI 進一步修訂出國內工作者常面臨的八種壓力源：除「管理角色」、「人際關係」、「組織氣氛」及「工作/家庭平衡」與上述雷同外，另外也提出「工作負荷」、「工作瑣事」、與「個人責任」之因素(引自張芸愷，2006)。對於創業者來說，雖無上述所提及的「上司賞識」這樣的壓力來源，然而創業情境的特性仍普遍存在會耗損創業者心力的壓力來源。

創業者由於是一個需要結合資源以開拓市場機會的角色，因此時常伴隨而來的就是會陷入各式各樣利害關係人(stakeholders)的期望中，很容易經驗到角色要求所帶來的壓力(Buttner, 1992; Marie, 2004; Wincent, Örtqvist & Drnovsek, 2008)。所謂的利害關係人指的其實就是如股東、員工、顧客或供應商等，在一個組織中會影響組織目標或被組織影響之所有與企業有關的團體或個人(丘昌其、陳弘，2010)。從國內學者陸洛(1997)以質性研究探討自行創業的微型企業主所遇到的壓力源，發現創業者可能時常要面對因政府的法令不明確致使其無所適從、因無法滿足員工的期待而造成員工流動率大、與同業之間的衝突或者是承受來自顧客的催趕、不合理要求。因此為了滿足他人的

需求或者提升財務報酬，雖然創業者有自主且彈性的時間，卻反而工作時間過長、時常犧牲家庭與休閒的時間，有沉重的工作負荷，而花費了創業者大量的時間與能量（Marie, 2004；Jamal, 1997；Adebowale, 1992；Buttner, 1992）。再者，創業雖被認為是一個可以高度自主的工作，然而根據 Adebowale 的研究結果發現，創業者實際上很依賴工作伙伴與顧客的評價，因此也造成無法完全自主決定的情形。此外，創業者因必須做困難且有風險的決定，其決策的結果將對公司的福利有顯著影響，因此責任的背負也導致創業者有高度的壓力（Buttner, 1992；Jamal, 1997；陸洛，1997）。

綜上，工作壓力源的內涵雖多，研究者認為創業者的工作確有其獨特性，尤其對於資源有限的微創者，要創立一家新公司以追求一個機會往往需兼具不同功能角色，再者更要承擔決策的責任與經營的成敗，以下將針對創業者的角色壓力以及個人責任兩構面進行探討。

（一）角色壓力的內涵

工作壓力源中角色常是造成壓力的主要來源（黃寶園，2009；蘇睦淳，2008），而會成為壓力來源主要是來自個人身處角色與角色間的規範與期望要求，以及不同角色行為模式間相互矛盾與模糊不清所致，因此，所謂角色壓力意指因不同角色下個人需承擔與兼顧各種要求與衝突以完成任務。Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal.(1964)針對角色壓力提出一個理論模式，其以組織因素為背景變項並以組織因素、人格特質以及人際關係當中介變項，探討角色賦予者（自變項）與角色接受者（依變項）之關係。當角色賦予者對角色接受者賦予角色期望，而角色賦予者的訊息是不清楚且期望相互衝突時，則產生客觀條件的角色模糊或角色衝突現象；當角色接受者接到角色賦予者之訊息後，即對角色本身及角色賦予者形成主觀的知覺並做出反應，若是其體驗到角色期望不清楚或有衝突時就成了角色壓力。一旦無法調適壓力，則將造成身心症狀的問題。

Kahn et al.（1964）的角色理論模式說明了角色賦予者與角色接受者

間的互動關係，且這互動關係是經由組織因素、人格特質因素以及人際關係為中介因素，彼此影響，再經回饋作用而加以說明角色互動間的角色壓力知覺及反應。對於創業者來說，其角色常需要與不同利害關係人互動，包括顧客、供應商甚至是律師、會計師等，不同的利害關係人所構成的期望也會影響創業者的表現，例如顧客期待所買到的商品是物超所值、員工期望能得到他們想要的工作報酬、供應商也希望能得到他們應有的利益等等，所有的期望都會形塑創業者的認同。再者，創業者開創一個企業常需要同時扮演不同的角色，個人的價值觀、信念以及期待也會影響其如何展現創業者的角色行為。姜博仁(2009)便提及建立與經營個人事業的企業主常需要同時扮演創業者、管理者和技術人員這三種角色，卻很少人可以同時兼顧這三種角色的平衡，角色壓力於是產生，其內涵可分為以下三種：

1.角色模糊

係指角色訊息的不確定性與含糊，角色接受者缺乏對目標與權責的確切認識，使其在知覺有關工作權責、目標以及行為後果無法確切掌握而有無所適從的反應 (Kahn et al., 1964; Rizzo, House & Lirtzman, 1970)。例如陸洛(1997)便提到政府的法令不明確使得創業者感到無所適從。又如 Buttner(1992)認為當創業者無法有效定義與概念化自身在企業中的角色功能，會產生壓力。創業者因缺乏對目標、權利、義務與責任有確切的了解，以致不能適當的表現角色行為的現象，使個人對身為一個企業經營者被期望的責任以及如何照顧企業等，產生無所適從的反應 (Wincent & Örtqvist, 2006)。

2.角色衝突

係指個體的角色表現與他人期待有不一致或不適配而產生的衝突，包含個體的內在標準或價值觀與角色行為有衝突，個人期待與組織要求有衝突因而呈現出政策不適配、與他人要求有衝突，或者是不同角色對同一個人的角色要求不同致使衝突產生 (Rizzo et al., 1970)。個體進入組織後，由於可能要面臨滿足組織特定要求與表達個人需求傾向的情境，衝突便可能產生 (陳碧君，

2003)。在創業的情境中，創業者雖身為一家公司的老闆，然而許多人在創業後，才發現顧客就如同是自己的老闆，且他們總認為自己是對的（陳正芬，2003），因此當創業者的個人需求與顧客的要求不一致時，角色衝突就會產生。姜博仁（2009）更提到追求機會與夢想的創業者，由於要同時管理企業，可能因面臨實際環境的考驗而需要調整公司的政策或規定，或者是創業者同時又身兼技術人員時，可能因在意產品的品質或價值甚於市場價值，而使企業面臨經營的危機。也就是說創業者可能因要按照企業自身需要的方向去發展，或者是按照自己意願去發展企業，而產生內在的衝突。這在 Wincent & Örtqvist(2006)針對創業者的研究也提出類似的觀點，即角色衝突可能來自當創業者在追求機會時，可能為執行任務而改變（bent）某個規定或政策。另外不同利害關係人可能因個人的價值觀或利益而對創業者的期待或要求有不同，致使創業者因無法兼顧不同利害關係人的期待而覺得為難（Wincent et al., 2008）。

3.角色負荷

角色負荷係指由於有太多工作必須在時限內完成卻又做不到，因而成了一種負荷。因此角色負荷可說是角色接受者因無法完成所有的角色行為要求，造成個人承受過多的心理負荷。一些研究甚至將角色負荷分成質的過度負荷與量的過度負荷兩種（陳怡靜，2002；王婉玲，2007；黃寶園，2009）。從質的角度看，角色負荷主要是因為角色要求水準太高，超過個人能力、技術及知識範圍而使其無法達成；從量的角度看，角色負荷主要是因角色要求過多，使角色接受者無法在規定時間內完成工作。對於微創者而言，由於身兼數種角色在身上，例如為滿足顧客偏好，而研發更多的產品，接著行銷研發出來的產品，以及若經費不夠還要設想如何籌措資金來源或節省成本等背負著不同的任務，因此工作時間普遍冗長，工作與假日的時間甚至沒有區隔，再者也會受到客戶的催趕或不合理的要求，而使得創業者缺乏時間去完成工作任務，或是倉卒的去執行任務、沒有時間休息等（Wincent & Örtqvist, 2006）。這在 Buttner（1992）的研究裡亦有提及，創業者需扮演銷售員、交易者、金錢管理者、問題解決者

等角色，容易因過度重疊使角色過度負荷，同時也造成要維持工作的高度品質之困難性。創業者常經驗到沉重的工作量，其中一部份與速度有相當的關係，因為要把握商機才能帶來具競爭力的利益，以至於時間的急迫性讓創業者感到很有壓力（Wincent & Örtqvist, 2006）。

（二）個人責任的內涵

在過去的研究中，個人責任的壓力源鮮少被著墨（蔡玲珊，2004），主要是陸洛在修訂工作壓力指標中文第二版（OSI-2）中發展而來，為工作壓力其中一項構面，內涵主要係指個人需承擔工作決策上的風險與責任。對於微創者來說，由於經濟收入往往是家裡生計來源，因此收入好壞是創業者很大的壓力源。創業者身為一家公司的負責人，其所下的決定都將影響到公司營運的走向與成敗，因此個人所需負的責任相當重大。陸洛（1997）的研究便指出微型企業的創業者常因為要承受經濟上的責任與風險而經常感到不安。由於創業歷程本身具有絕對的風險，創業者須面對市場的變化無常以及有價值的資產可能損失，如此一來長期的不確定感以及責任的承擔將使創業者長期處在需要高度付出他們情緒與身體的資源（Jamal, 1997；Wincent & Örtqvist, 2006）。

綜合上述的壓力觀點，研究者主張微創者因其工作特殊性，其有關工作的壓力源，應可從角色模糊、角色衝突、角色負荷以及過多個人責任加以評估，從研究中也發現，這些壓力源構面與個人身心健康與工作疲勞息息相關。

三、工作壓力及其帶來壓力後果之相關實證研究

有關創業者工作壓力的實證研究，目前國內尚無相關研究結果，然在國外的部份，Harris, Saltstone & Fraboni (1999) 將創業者與其他工作族群的工作壓力做了對照，發現創業者在角色負荷量的壓力感高於白領與藍領的受雇者，除了在角色模糊的壓力感受上比較少，其認為可能是因創業者賦予自己在組織上的角色定位的關係。然而 Buttner（1992）針對創業者與經理人在工作壓力感的比較，發現創業者在角色模糊上，也就是其對於他人的期待、自己擁有多

少的自主權以及責任缺乏清楚的了解顯著比經理人還要高,此外在責任承擔的壓力感也有顯著,反而是角色衝突、與角色過度負荷較無顯著的壓力感受。

國內部份,若參考其他工作族群在工作壓力的相關研究結果,可發現承擔個人責任以及角色負荷所帶來的壓力值得被重視。如從一般受雇者的研究來看,蔡玲珊(2004)針對台南縣衛生局、所公共衛生人員工作壓力及身心健康的研究發現,承擔個人責任所帶來的壓力感最高,其次是角色負荷的壓力感。張芸愷(2006)針對空服員所做的研究結果亦發現個人責任是主要帶來壓力感的原因之一。再從需負決策之責的管理階層來看,王玉如(2005)針對量販店主管的研究發現,主管感受到最大的壓力源是角色負荷及個人責任。Lu, Tseng & Cooper(1999)針對台灣經理人的研究認為,由於台灣經理人是公司成敗的關鍵角色,其研究結果顯示個人責任所帶來的壓力感受最大,緊接著是工作負荷,再者此研究發現經理人的整體工作壓力也比台灣其他一般工作場合的工作者還大。

個體為因應工作情境中不同來源而帶來之壓力感,並且導致的疲勞現象,已有不少實證研究結果提出。從「整體工作壓力感」來看,陳秀卿(2000)以一般在職工作者為樣本,發現整體工作壓力感受越大,則個體的「情緒耗竭」、「去人性化」越嚴重,「個人成就感」越低,這在呂純怡(2008)以大學學生事務人員為樣本的研究、許保惠(2008)針對醫事放射師所做的研究皆有相同的結果。進一步從工作壓力的幾個構面來看:在「角色壓力」方面,黃寶園(2009)針對工作壓力、工作滿足與職業倦怠的整合分析結果中發現,角色壓力與情緒耗竭的相關係數特別高,其認為這可能與個人在工作中因角色扮演所遭遇的問題較多,導致個人在情緒上受到的衝擊最大。陳欣怡(2008)針對縣市政府的社工人員所做的研究發現,其角色壓力與工作倦怠呈正向影響之關係。林瑞雅(2006)以高科技產業員工為樣本,發現角色負荷量越大、角色模糊感越重,則情緒耗竭感越重、越容易表現譏諷態度,也越容易降低專業效能,這結果與黃醞臻、林淑惠(2008)針對百貨公司從業人員在角色負荷上有相似的結果。

而褚麗娟、鄭炳仁與吳敬文（2005）則針對壽險理賠人員在角色壓力的三個構面所作的研究結果發現，當壽險理賠人員感受角色衝突、角色模糊以及角色過度負荷等的程度越高時，則其工作倦怠感越高，其次，角色衝突及角色過度負荷二個構面對情緒耗竭構面具顯著性正影響，也就是說當壽險理賠人員感受到角色衝突及角色過度負荷的程度越高，則情緒耗竭感越高，再者，角色衝突及角色模糊兩個構面也與去人性化及降低成就感兩構面呈顯著正相關，也就是說當壽險理賠人員感受到角色衝突及角色模糊程度越高，則知覺到去人性化及降低成就感越高。Buttner（1992）的研究發現創業者的角色模糊越高，則工作滿意度越低，反倒是角色衝突與角色過度負荷對於健康問題以及工作滿意度無顯著關係。Tetrick, Slack, Silva & Sinclair（2000）探討殯葬業創業者的工作壓力與情緒耗竭之關係發現，量的角色負荷與角色模糊是情緒耗竭的顯著預測因子，角色衝突則無顯著預測力。另外，在「個人責任」構面上，王玉如（2005）對量販店主管的研究發現，個人責任所帶來的壓力感顯著對心理健康有負向的影響，這在 Buttner（1992）針對創業者的研究也有發現，其對作決定的壓力感越大，則負向的健康問題也越多。

由此可見，角色要求與個人責任所帶來的壓力感對於個體的身心健康有負面之影響，其中工作倦怠便是許多研究檢視的壓力後果，亦是身心健康的指標之一。國外雖有對創業者的實證研究，但只針對情緒耗竭單一構面，無法看到工作倦怠整體的結果。因此本研究於下一節將進一步探討創業者的工作壓力與前述所提及的創業資源是如何影響個體有工作倦怠之後果。

第三節 工作壓力與工作倦怠之整合模式

一、工作壓力的相關理論模式

工作壓力從壓力定義衍生而來，LaRocco et al.（1980）認為工作壓力是

當個體知覺到環境需求超過自身能力或者是環境可提供時，個人的需要或動機沒有被滿足。French（1982）從個人與環境的契合度，認為工作壓力是主觀個人需求與主觀工作環境資源的差距，也是主觀個人能力與主觀工作環境要求的差距（引自陳秀卿，2000）。因此工作壓力可說是當工作者的能力、資源與需要無法跟工作需求互相配合時，所產生負面的身心狀態之反應。陸洛（1997，2000）回顧過去許多工作壓力理論與研究後，提出工作壓力整合模式，其認為工作壓力是一個連續變化的動態歷程。在這歷程中，人與環境是互動的，環境給予要求，而人則主動維持與重建和環境之間平衡的關係，因此個人的主觀性以及特異性如不同程度的內、外資源會造成不同的工作壓力現象。綜觀此模式有幾個要點：1.個人主觀的壓力感受是壓力源與壓力後果之間不可或缺的中介因子，且壓力感受因人而異，因此也是工作壓力歷程有其特異性之本質所在。2.壓力歷程啟動之後，個人會動用自身所有內、外在資源以恢復人與環境間的平衡，因此可能影響壓力感受轉化為壓力後果之可能性與程度。3.此模式包含多元成分，以交流歷程的壓力觀作為基本立論，包括壓力源（如工作內外因素及職業特性）、中介/調節因素（亦即個人內在資源如人格特質與外在資源如社會支持）以及壓力後果，意圖呈現工作壓力的整體歷程。除此之外，陸洛也認為工作壓力其實會受到特定文化的影響形塑而成，亦即文化會形塑其成員的價值、信念及行為，進而影響其在某一特定現象中的表現模式，如工作場域中何者會被知覺為「有壓力」，何者不會，可能就反映了某種廣泛而彌散的文化信念。

陸洛所提的模式雖強調工作壓力為一動態歷程，強調人與環境的互動性，然整合的方式可謂為一種靜態的工作壓力模式，過於重視個人主觀評估，也僅關注個體在有壓力情境所做的因應，忽略其在無壓力狀態時的行為。相較於陸洛，同樣也立基在交流歷程觀點之上，Hobfoll & Shirom（2000）則從資源的角度來衡量工作壓力。

Hobfoll & Shirom 認為工作壓力可分成兩種型態：一是長期性的壓力，亦

即資源受威脅以及損失的狀況持續很長的時間，因為資源需不停的投入消耗以對抗長期壓力的情境；一是插曲性（episodic）的壓力，亦即不同的工作壓力源會在不同的時間發生，且有時候隔一段時間會一再發生。工作情境上的壓力源通常是指個體在工作中需要勞心的部份（吳宗祐，2003），被認為是會損失個體的資源，主要是因為要滿足這些要求需投入重要的資源。因此工作壓力的存在代表著個體所擁有的資源在被利用與消耗中，而且個體資源的損失會增加進一步損失的可能性。當資源損失的循環沒有可補充的資源時，則將容易造成個體能量資源的慢性耗損，也就產生了工作倦怠。因此當個體的資源損失可能變成一種慢性的壓力狀況時，其若能擁有較強韌的資源池(resource pools)，包括個人資源如堅毅人格、社會資源如社會支持等就變得重要了，因為不僅有助於個體較能成功因應工作要求，也就不容易造成其身心的耗竭。

可見資源保存理論（conservation of resources theory, COR）的壓力模式，主要以資源作為了解壓力的唯一單位，不僅同時描述了引起壓力的情境及壓力後果，且亦有助於預測工作壓力、工作壓力後果以及潛在可以限制（limit）壓力與工作倦怠的介入因子（Hobfoll & Shirom, 2000）。其理論不單重視人的主觀評估，也看重客觀環境的部份，透過個體資源的獲得與損失來探討壓力及其帶來後果的動態歷程，因此藉由此模式可清楚瞭解工作倦怠與否，應與個體內在資源耗損與獲得歷程有關。本研究主要便參考資源保存理論的壓力模式以探討創業者所擁有的創業資源如創業資本及其所要面對的工作壓力如何影響工作倦怠，再者，個人的內在特質與外在支持又是如何影響這個歷程。接著進一步說明資源保存理論的相關內涵。

二、資源保存理論的相關內涵

（一）基本主張

資源保存理論主張「個人有努力去獲得、保護與強化他們覺得有價值的

資源之基本動機」，並假定在人與環境的互動裡，當人在環境中投入了資源，會經歷資源流失的威脅、實際的流失或者是投入資源後無法獲得合理報酬，以及資源缺乏時，不管是概念中或實際上的流失或缺乏都會產生壓力。因此當個體感覺到沒有一定的資源，以預測、了解和掌控壓力源時，負面的壓力後果如倦怠感（burnout）就會發生（Hobfoll, 1998）。

其理論所指的資源，係指那些個人所重視的實質(entities)或者是作為一種可達到目的（ends）的工具（Hobfoll, 2002），內涵大致可分成四類：1.實物資源(object resources)：指有物質實體呈現的資源，如車子、房子等，這些資源之所以受到重視，是因為其本身就有價值；2.條件資源(conditions resources)：包括社會角色如婚姻、組織裡的成員、資歷、管理制度的完整性等，其是否為資源，亦端視個人重視的程度；3.個人特徵(personal characteristics)：係指可以協助個人抗壓的個人傾向，如自我效能、樂觀與工作能力等；4.能量(energies)：可分成內外能量資源，內在能量包括情緒、身體及認知能量；外在能量則包括信用、金錢、知識與資訊等，主要價值是在協助個人獲取其他類別的資源。可見要被稱做資源，從以上說明可知與個人重視程度有關，且往往與社會情境的脈絡息息相關。

對於職場上的工作者，其在工作環境中所需要的資源，若據吳宗祐(2003)認為主要是指在工作中有助於促進工作目標的達成，或是可降低為了滿足工作要求所付出的相關生理及心理成本，例如社會支持、訓練、創新等。因此對微創者來說，包含實物資源（如機器、設備、店面）以及能量資源（如金錢、知識、資訊）等內涵的創業資源，因有助於達到工作目標，可說是創業情境中重要的工作資源。再者，前述所提及個人的抗壓性格以及社會支持亦有助於補充或減低個體為因應工作要求所付出的生理心理成本，因此接下來將從資源保存理論的重要論述以探究創業者的資源損失與獲得對於工作倦怠的影響。

（二）資源保存理論的重要論點

其包括四個重要論點（Hobfoll, 1998, 2002），分別為：1.擁有較多資源的

人比較不易受到資源的耗竭，因為擁有資源的人更能夠在有壓力的情況下解決問題，也就是說擁有較多資源的人將更可能擁有足以符合需要的特定資源或者是取得符合需求的資源管道，因此比較不會面臨到招致負面身心健康的壓力情形(如工作倦怠)。2.缺乏資源的人不但更加容易受到資源的耗損，而且一開始的損失還會招致未來的損失，亦即損失螺旋（loss spiral）。吳宗祐（2003）就認為當個人根據外在要求進行工作時，由於不斷付出心力，會使個人內在能量(尤其是情緒能量)逐漸喪失，最後陷入工作倦怠的窘境，若又缺乏適當的內、外在資源，以補充耗損的資源，則個人工作倦怠的情況就可能更加嚴重。相對的，若個人可以在工作中獲得越多外在資源，使資源能夠源源不絕的補充，由外而內，則內在資源消耗的程度也就會減少，且也可能因擁有較強韌的資源庫而較容易達到目標、獲取更多的資源，因此 3.那些擁有資源的人較有能力獲得資源，而且一開始資源的獲得將招致進一步的獲得，亦即獲得螺旋（gain spiral）。最後 4.損失螺旋比獲得螺旋對於個體更有影響力。由於個體會傾向去保護他們資源以避免損失，因此對於損失會比獲得還要敏感，對工作者而言便較敏感可能威脅到他們資源的工作壓力。

綜上，可知擁有較豐富創業資源的創業者，由於更有機會可以取得特定資源及符合工作需求的資源管道，因此在回應創業情境的挑戰與要求時將更為有效，不僅較容易達到工作目標，且也較不易導致倦怠的狀態。相對的，對於缺乏創業資源的創業者來說，其不僅會影響創業工作的進展，且還要付出資源以因應高度的工作壓力，若無適當的內、外資源如抗壓特質或社會支持的輔助，則將加速自身資源的耗損而筋疲力盡。尤其創業的歷程是一個不斷需要投入資源的過程，若創業者沒有強韌的資源庫，則很容易實際面臨資源的損失或者是感受到流失的威脅，其在長期的壓力下也就容易導致倦怠。

三、資源的損失與獲得及其對身心影響之相關研究

過去研究普遍僅針對工作要求對個體身心影響做探討，然一些實證研究也

注意到資源與個體身心狀態的關係，資源的損失或缺乏會影響身心健康如憂鬱、工作倦怠等（Hobfoll, 2001；崔來意，2000；廖木燦，2007；陳裕芬、方信淵與黃國展，2007）。HülyaÜnal-Karagüven（2009）的研究便指出經濟資源可協助抵抗壓力的後果，但也可能因經濟資源損失而造成對個體心理健康的負向影響(如憂鬱情緒)。Chen, Westman & Eden（2009）針對資訊科技人員所作的研究，在公司更換了新的資訊科技設備的情境中，有接受訓練的人員因獲取到必要的工作資源，而較少經驗到情緒耗竭，反而是沒有獲得新資訊科技訓練的人員因缺乏關鍵資源，在情緒耗竭上有顯著的增加。廖木燦（2007）針對某半導體公司員工所做的研究發現，工作資源可預測工作倦怠，當員工感受到工作資源（如工作控制、成長發展、薪資福利等）缺乏時，個體的工作倦怠便會產生。由此可看出，缺乏或損失經濟、環境等資源的個體比擁有或獲取資源的人較容易有負面的身心健康結果。

一些研究指出高工作壓力與低工作資源的結合可以顯著增加對工作倦怠的預測。Bakker, Demerouti, De Boer & Schaufeli（2003）針對家庭照護的專業人員所做的研究發現，當這些專業人員擁有較少的工作資源時，則工作要求對情緒耗竭的影響特別強烈，因為工作資源的缺乏會阻礙實際目標的完成，且也無法減少高工作要求所帶來的負面影響（引自 Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004）。Bakker, Demerout, Hakanen & Xanthopoulou（2007）的研究也發現，當老師處在高度工作壓力（學生行為不當）時，工作資源（包含上司的支持、創新、賞識與組織氣候）的缺乏將使老師投入工作的程度越低。可見，資源耗損的個體若缺乏其他如社會、能量等資源的補充、替代，則個體倦怠感將更為嚴重，也就產生了損失螺旋的情形。

相對而言，資源的損失雖然會帶來個體不良的身心後果，但若有其他內、外在資源的補充，則可能緩和資源損失所帶的負面效應。Hobfoll, Johnson, Ennis & Jackson（2003）針對貧民區女性所做的研究，發現物質（material）的損失及惡劣的經濟環境與生氣和憂鬱的情緒有顯著的關係，然而掌控感和社會

支持可以調節物質損失對憂鬱和生氣的影響。Bakker et al. (2005) 針對 1000 名在高等教育機構的員工所做的研究發現，處在高工作壓力（包括工作過度負荷、情緒要求、身體要求與工作/家庭衝突）的員工，若是其具有較多工作所需的資源（如得到正向回饋、工作情境上的支持等），並不一定會有高工作倦怠的情形（引自 Bakker & Demerouti, 2006）。這在廖木燦（2007）與 Vegchel, Jonge & Landsbergis（2005）的研究中也提到類似的結果，亦即當個體的工作要求多、工作壓力高時，雖然容易因資源過度流失而經驗到如工作倦怠的壓力後果，然而若是能獲得其他資源的補充，則將有助於緩和壓力所帶來的後果。因此要減低壓力症狀不必然要依賴工作要求的減少，而是可藉由提高資源來達到（何金銘、黃英忠、陳錦輝與莊美娟，2005）。

上述可發現，社會支持常被研究作為緩衝壓力及避免倦怠的重要資源，是可擴大有限個人資源的工具（Hobfoll & Shirom, 2000），然與個人資源相比屬於外在且可能流失的資源（Maddi, 1990；引自涂冠宇，2007）。個人資源如堅毅性格由於是內在特質，影響個體較為穩定且持久，亦是普遍被認為具有緩衝效果的抗壓資源。因此研究者認為處在高工作壓力下的創業者，若能擁有個人資源如堅毅人格、外在資源如社會支持的彌補，則將因緩和壓力所帶來的影響，而避免損失螺旋的結果。

總結來說，COR 理論認為資源具有情境依賴性，創業資源因有助於創業者達到工作目標，是創業情境所需要的重要資源，若是缺乏則可能使創業者經驗到倦怠感。尤其對於高工作壓力者而言，若缺乏創業資源再加上又需投入資源以因應高工作要求可能使其工作倦怠更為顯著。然而若創業者具有緩衝壓力效果的堅毅性與社會支持的資源挹注，則有助於其避免經驗到因資源不斷流失而產生內在資源耗竭的後果。

第四節 堅毅人格對壓力與健康之相關研究

一、堅毅人格的定義與內涵

堅毅人格(**Hardiness**)是個人所擁有的一種內在資源,由心理醫生 Kobasa 於1979年從存在學觀點所發展出來,主要強調生命是一個不斷改變且有壓力衝擊的過程,但透過個人不斷做決策與行動以持續追求各種突破而創造出屬於自我生命的意義。根據Kobasa, Maddi & Kahn (1982) 指出堅毅人格的定義,係指一種可緩衝壓力並增進健康的人格特質,且這種人格特質被視為個體在面對壓力情境時的對抗資源。一般認為其具有三個特徵:1.個體具有認為能掌控或影響生活事件的信念;2.深度投入或承諾生活中活動的能力;3.將預期的改變視為能進一步發展的挑戰。茲將此三個特徵之內涵說明如下(Kobasa, 1979; Kobasa et al., 1982):

(一) 投入感 (commitment)

投入感高的人具有減少知覺到壓力事件的信念系統。個體若感覺到所從事的活動有意義時,即使是壓力情境,仍會主動積極投入,因為生活的意義對高投入感的人而言很重要。有投入感的個體有意願去影響或掌握所處的個人或社會環境,因此使其在壓力情況下會主動向人求助,不輕易放棄或逃避。而投入感低的人則容易感到疏離,並認為不論做什麼都感到被脅迫或煩躁。Kobasa (1979)認為具投入感的人能在高度壓力下仍保持健康的主要關鍵在於對自我的投入 (commitment to self),亦即能夠認同個人獨特價值、目標、偏好以及能欣賞個人具意志力以及下決定的能力,此支撐了個人內在的平衡與結構,而足以正確評估且有能力去處理威脅的情境。

(二) 掌握感 (control)

掌握感高的個體在面對生活事件的改變時,傾向認為自己是能自主決定且有影響力的,並且會將不同類型的壓力源解釋、評估且合併於自己的生活目

標與計畫，而不是無能為力的，再者具掌握感的人因成就動機強，因此會發展出因應壓力的技巧。反而掌握感低的人，成就動機低，在面對生活事件改變時傾向認為自己無能為力且努力是沒有用的，甚至連自身所擁有一點點的掌控感都會放棄。

（三）挑戰感（challenge）

挑戰感高的個體能正向看待生活的改變，視變化是成長的促進力量而不是威脅，因此也較能夠回應無預期事件的發生，是因為他們重視生活是充滿有趣的經驗，不會把安全及穩定視為主要目標，因此樂於探索環境以尋求改變，同時也比較知道去哪裡尋求協助的資源以因應壓力。具挑戰感的人認知彈性，能整合及有效評估新情境所帶來的威脅感，其所具備的挫折容忍力（*endurance*）使他們在面對即使是極度矛盾甚且可能因此引起緊繃或疾病的新訊息時，仍能夠堅持下去。相對的，挑戰感低的個體傾向將生活的變化視為威脅，生活只需要安逸舒適和具安全的保證（涂冠宇，2007）。

由此可知，具備高堅毅人格的創業者視創業為有意義、有樂趣的活動，因此會主動積極的投入，同時相信自己是掌控情境與影響他人，面對壓力事件時傾向作出樂觀的評估，且視市場上的變化無常為挑戰與機會，而非威脅與瓦解。Rodriguez（2000）就提出堅毅人格對成功創業者的的重要性，其有助於創業表現，尤其對於缺乏創業資源又面臨困境的創業者來說，可謂為一種補償的必要特質（Fernando, 2009；引自呂佩億譯，2010）。

二、堅毅人格的功能

Maddi（2006）認為堅毅人格有助於個體將壓力情境從潛在的災難轉變成為成長性的機會，其有勇氣與動機來面對和轉化壓力源，特別是在人們生活充滿改變和混亂的時候。因此堅毅可說是復原（*resilient*）的勇氣，這勇氣尤其是在需要面對與因應無預警壓力時有用。

而具高堅毅的人能將客觀的壓力情境轉變成正向事件，主要是透過認知評

估的方式，也就是認為生活活動是有趣、具意義性，生活經歷是可預測和掌握以及變化是生活的常態，可提供成長機會來降低威脅感，再者透過這樣的認知信念來增加個體使用主動且有效的因應策略，並預期能因應成功，進而緩衝壓力事件所帶來的負向影響（Wiebe & Williams, 1992；引自涂冠宇，2007），而達到維持健康的效果。

可見堅毅人格為一種正向的個人特徵，具有調節壓力的功能，能調節負向情緒與心理緊繃以協助個體面對壓力源，並且同時做好艱難的工作。因此堅毅人格不僅使人們在壓力下仍能保持健康，且亦有助於個體投入各種職業場合，即便面臨不確定或阻礙，仍能克服困難並有成功的表現。

三、堅毅人格對壓力與健康之相關研究

堅毅人格具有調節壓力與健康關係的效果在一些研究獲得支持。如Kobasa（1979）針對中高階層管理者的研究，發現同樣處在高壓力的管理者，有較多投入感、較多掌控感及較樂於挑戰的人，其生病的頻率低於較少投入感、較少掌控感以及挑戰感較低的人。Ouellette Kobasa, Maddi, Puccetti & Zola（1985）檢驗三種抗壓資源（堅毅人格、運動與社會支持）在85位有高壓力的企業管理者(business executives)對疾病之效果的研究發現，堅毅人格與其他兩種資源皆能預測疾病，且堅毅人格對疾病的預測力最大，為其中最重要的抗壓資源，有助於減少疾病的發生。Wiebe（1991）以大學生為研究對象，請他們完成一項需動手操作並具威脅性的任務，研究結果發現高堅毅的大學生比低堅毅者展現較高的挫折容忍度，較少把任務評估為威脅性，同時也較正向因應，因此認為堅毅具有調節壓力的效果。Wright, Blaehe, Ralph & Luterman（1993）針對急診室的護理人員所做的研究發現，堅毅人格可顯著預測工作倦怠，且堅毅人格與工作壓力的交互作用亦可顯著預測工作倦怠（解釋變異量達29%），表示有調節工作壓力與工作倦怠關係的效果。Bartone（1999）針對儲備軍人所做的研究發現，堅毅人格不管是與戰爭有關的壓力或者是與生活壓力的交互作用皆

能預測精神疾病的症狀，指出此人格可避免壓力所帶來的疾病後果，特別是在高壓以及多元壓力的情境裡。Pengilly & Dowd (2000) 同時探討堅毅人格與社會支持兩種資源在壓力與憂鬱的調節效果，研究結果顯示堅毅人格的確可以調節壓力與憂鬱的關係，特別是在高壓力的時候。再者，從堅毅人格的三個構面來看，唯有投入感具備調節壓力與憂鬱關係的效果，控制感與挑戰感則無。除此之外，此研究也指出堅毅人格及其三個構面都能顯著預測憂鬱，有助於減少憂鬱。

然而，也有研究指出堅毅人格雖可以預測身心健康，但卻無調節的作用，尤其是在工作倦怠的部份。如Mccranie, Lambert & Lambert. (1987) 針對社區醫院107位護士所做的研究發現，堅毅人格有助於減少工作倦怠，然並無顯著的調節效應，無法緩解工作壓力對工作倦怠所造成的影響。Margaret (1989) 針對100位急診病房護理人員的研究結果，顯示堅毅人格能預測工作倦怠，且發現堅毅人格中的投入感是唯一可顯著預測工作倦怠的構面(解釋變異量可到24%)，但其無法緩衝工作壓力帶來的負面影響。Boyle, Grap, Younger & Thomby (1991) 同時針對護理人員的堅毅人格與社會支持兩種資源所做的研究發現，堅毅人格可以顯著預測工作倦怠。Lease (1999) 針對學校教職員工所做的研究結果僅支持堅毅人格對工作倦怠具主要效果，緩衝效果並無獲得支持。

國內部份，不同職業族群在堅毅人格與身心健康的相關研究並不多，目前僅看到針對護理人員與軍校生為研究對象之研究。如謝佳容、謝馨儀、陳碧霞、蕭仔伶與李選 (2004) 針對精神科護理人員所作的研究結果指出，堅毅人格及其三個構面(投入感、掌控感與挑戰感)與工作倦怠中的「情緒耗竭、去人性化及個人成就感」具有顯著相關。詹茹璇 (2008) 針對軍校新生的研究發現，堅毅人格與身心反應(身體化症狀、憂鬱)呈負相關。

綜上可知，堅毅人格對於個體身心健康的重要性，唯在壓力與工作倦怠關係之調節效果上有不一致的情形，再者，國內鮮少針對職業族群的堅毅人格對

身心健康(如工作倦怠)影響作探究，因此透過此研究除了再次檢驗堅毅人格在壓力與工作倦怠的調節作用外，也希冀補充國內工作者的堅毅人格在身心健康方面之相關實證研究。

第五節 社會支持對壓力與健康之相關研究

一、社會支持的定義

社會支持（social support）的概念最早由 Caplan 於 1974 年提出，其係指個人與個人或者個人和團體間的依賴之情。Thoits（1986）從社會支持的來源以及協助的方式作定義，其認為社會支持是指藉由重要他人（包括家人、鄰居、朋友、同事和親戚）提供受困的（distressed）個體在情緒性、工具性以及訊息性的幫助。Hobfoll（1989）雖也認為社會支持是透過社會關係以提供個體實際協助，然而還強調個體對重要社會團體有歸屬感，相信自己是被愛、被關心的，也被所屬的團體相信是可以提供愛與關心的。國內部份，蕭仁釧等人（1997）則採用 Sarafino（1993）的觀點，主要強調個體主觀的知覺，認為社會支持指的是個體覺知到舒適、關心、尊重或來自他人或團體的協助。黃寶園（2004）則在社會支持的定義指出其對個體健康的影響，其認為社會支持是個體在人際互動歷程中，藉由他人所提供的各種資源，而免於壓力之害並保持身心健康。

綜上可見，社會支持的定義主要可包含兩個部份，一是獲得個人或團體的協助；一是感覺到在團體的親密依附感，因此本研究參考 Sarafino（1993）對社會支持的定義，認為個體透過與他人的互動而感受到對方的關愛與協助。再者，從一些學者的定義可看出社會支持有助於個體的身心適應，且有不同形式的呈現，因此接著將探討社會支持的功能與不同形式的內容。

二、社會支持的功能

Hobfoll & Leiberan（1987）從資源觀點提出，社會資源中的社會支持是

最常被提及對個體有抵抗壓力的重要性。個體透過他人的支持行動而增強因應壓力的表現，並透過可獲得支持的認知評估，減少了個體對壓力事件的負向解釋，進而減低負面評估促發壓力的效應 (Cohen & Lakey, 2006)。Taylor (1991) 便指出當家人和朋友能在個體壓力期間提供物質等實質的幫助或資訊、建議，並且在個人沮喪、自尊低落的時候給予支持與保證，可有效減少壓力期間的痛苦。可見社會支持具有調節壓力的效果，而且對身心健康有顯著的影響 (黃寶園、林世華，2007)。

社會支持如何調節壓力，可從直接效果與緩衝效果兩個假說來看，House (1981) 與 Cohen & Wills (1985) 都認為社會支持和身心健康的關係兼具直接效果及緩衝效果。茲將兩個假說的內容說明如下：

(一) 直接效果 (main effect)

社會支持因為能滿足個體對安全感、社會接觸、認可、歸屬感等重要需求，因此能直接增進健康及幸福感。再者，獲得社會支持的個體會透過減低對壓力的知覺，進而間接的改進健康。因此直接增進身心健康以及減輕壓力對個人的負面影響，是社會支持的直接效果，亦稱作主要效果。

(二) 緩衝效果 (buffering effect)

係指社會支持並不直接影響壓力或健康，而是緩和其間的關係。處於壓力情境中的個體，藉著社會支持的提供以干擾壓力對個體健康所造成的衝擊，而間接地對身心健康及生活適應產生正面效果，提升個體因應工作壓力的能力。緩衝效果亦稱調節效果。

總結來說，社會支持由於可為個體帶來實體、條件、個人特徵及能量資源，被認為是壓力情境中的關鍵資源 (Hobfoll & Shirom, 2000)，其對個體的健康，不僅具備了適應功能，也有預防的功能 (高迪理，1991；引自林青秀，2010)，亦即透過滿足個人基本需求、增強個人因應能力而直接增進個人健康，或者是知覺獲得他人協助進而緩衝了壓力所帶來的負面影響。

三、社會支持的形式

由於社會支持是個人與週遭他人關係間潛存的支持或援助，支持的功能不同，形式也將有差異，例如：工具性的支持可為個體分擔工作、實際解決問題等，而情感性支持則可鞏固個體自尊、安慰困苦、緊繃的情緒。一些學者將社會支持的功能做了分類，如 House（1981）將社會支持分為四類：1.情緒支持（emotional support）：包括同理心、關愛與信賴感。2.工具支持（instrument support）：以直接行動援助有困難的人，包含金錢、物質的協助及行動的介入等。3.訊息支持（informational support）：提供有助於應付個人與環境問題之有效訊息，包括忠告、建議等。4.評價支持（appraisal support）：提供有關自我評價與社會比較的訊息，包括肯定、回饋等。Cohen & Wills（1985）在社會支持的分類亦分成四種，除了工具支持與訊息支持相似於 House（1981）之外，另外則提出自尊支持（esteem support）：係指在人際交往過程中能獲得別人的尊重和接納，並視他為有價值的人；社交關係（social companionship）：能與他人共享休閒和娛樂活動，並經由與他人接觸，而獲得親密需求的滿足。Thoits（1986）認為社會支持主要可分成三類，除工具支持與訊息支持與前述兩位學者所提相似之外，另外社會情緒性的協助（socialemotional aid）則整合了 House（1981）所提評價支持之內涵以及 Cohen & Wills（1985）所提自尊支持與個體可從社交關係獲得親密需求的滿足，其係指被肯定或愛、關心、自尊、同理的展現以及團體歸屬感。

國內一些研究者對社會支持在功能上的區分方式與 Thoits（1986）雷同，主要以三種形式居多，亦即工具性支持（或稱實質性支持）、訊息性支持與情感性支持（施雅薇，2004；李英蘭，2006；郭佩怡，2008；謝中平，2009）。因此本研究主要便採用這三種形式的社會支持。

四、社會支持對壓力與健康之相關研究

一些針對職業族群的研究結果已證實社會支持對於個體身心健康的直接效果，特別是在工作感受上。如郭珮怡（2008）針對高科技產業員工的研究發現，社會支持與幸福感（包括生活滿意度、人際關係、身心健康與工作成就四個部份）有顯著的正相關，且社會支持中的情緒性支持預測幸福感的解釋力最佳，其與訊息性支持可聯合預測幸福感，反而實質性支持的解釋力未達顯著。劉妙真（2004）針對幼稚園教師所作的研究發現，高社會支持者在職業倦怠感方面少於低社會支持者，顯示有主要效果存在。此與謝中平（2009）針對小學教育人員的研究結果雷同，社會支持能顯著預測工作倦怠，再者，研究也發現社會支持中的三個構面，唯獨情緒性支持能顯著預測工作倦怠，實質性支持與訊息性支持對工作倦怠則無顯著結果。

另一方面，社會支持在職業族群的壓力事件與健康關係具調節效果，尤其是在工作倦怠方面，相關研究結果如崔來意（2000）針對高科技產業的女性工作者發現，社會支持可以緩衝工作—家庭衝突對工作倦怠的影響力。此與王嬋媚（2004）針對高中教師在角色壓力與工作倦怠的關係、楊淳婷（2008）針對在職進修人員在角色間衝突與學習倦怠之間，以及邱欣怡（2008）針對國小教師在情緒勞務與工作倦怠之間，皆發現社會支持具有緩衝壓力對工作倦怠的效果。

然而亦有研究發現社會支持雖有主要效果，卻無調節的作用。如 Rahim（2000）針對製造業員工所作的研究發現，知覺到較多社會支持的人比較不會感受到工作倦怠，但社會支持在工作壓力對工作倦怠的調節效果並不顯著。施蕙華、曾麗娟（2003）針對職業軍官的研究發現，有較多社會支持的人有較高的工作滿意度與較低的離職傾向，但社會支持在壓力與工作滿意度或離職傾向之間皆不具調節效果。

由此可知，社會支持普遍對工作者的工作倦怠具有直接效果，然在緩衝效果上則呈現不一致。此不一致的狀況就如同國外幾篇針對創業者的社會支持研究結果之不一致。Buttner(1992)的研究發現，社會支持並無調節壓力與身心健

康的效果。Tetrick et al. (2000) 的研究則發現社會支持有預防效果，能減低對壓力的知覺，然而並不支持社會支持可顯著預測情緒耗竭，再者調節壓力與情緒耗竭的效果亦不顯著。然而 Chay (1993) 的研究卻支持創業者所知覺到的社會支持會藉由調節工作壓力來增強健康。

國內目前尚無針對創業者的社會支持在壓力與相關健康結果之實證研究，然而有質性研究結果與書籍提出社會支持對创业者的重要性。如陳伯凡 (2008) 認為在高壓力的創業情境中，創業者能獲得社會支持，尤其是家人無條件的支持，例如陪同創業者一起面對如財務上的困難，或者是精神支持，不僅有助於創業成功，且應有助於身心健康。而 Fernando (2009) 則認為當事業面臨崩潰或創業者失去勇氣時，若是有人在一旁支持，將有助於創業者重新振作，且勇敢去面對壓力以繼續投入於工作中 (呂佩憶，2010)。

綜上，本研究將再次檢驗社會支持對於創業者在壓力與身心健康(如工作倦怠)之調節效果，並補充國內有關創業者在社會支持對個體健康之實證結果研究。

第六節 影響工作倦怠之相關因素

一、工作倦怠的定義與內涵

工作倦怠 (Burnout) 首先由1974年美國心理分析學者Freudenberger提出，係指個體因工作情境過度索求能量 (energy)、力量 (strength) 或資源 (resources) 而筋疲力盡或身心耗竭 (引自林瑞雅，2006)。其可說是壓力反應的一種現象，亦即當個體長期處在工作壓力下，可能有退縮或不再願意投入於工作中，並且逐漸形成在身體、情緒及態度方面的耗竭 (Blasé, 1982；引自劉淑貞，2003)。若從資源保存理論之觀點說明，工作倦怠可說是個體知覺到在身體、情感或認知上的能量有損失，且沒有其他資源可再補充時的內在能量資源耗損之歷程。

Maslach (1982) 提出工作倦怠容易發生在以人為對象的服務工作者身上，

是情緒耗竭（Emotional exhaustion）、去個人化（Depersonalization）以及降低個人成就感（Diminished personal accomplishment）的症候群。「情緒耗竭」係指個人情緒資源已消耗殆盡，以致喪失精力及感覺；「去個人化」是指將人視為物品，表現出無情冷淡的情緒，和與人疏離的情形；而「降低個人成就感」則是指負面的評估自我，感覺到無助以及低落的自尊。其與Jackson發展出MBI-HSS量表（The Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey），作為衡量工作倦怠的工具，便是由情緒耗竭、去個人化以及降低個人成就感所組成。

由於MBI-HSS量表用在非專業助人行業的團體，會有去個人化以及情緒耗竭量表傾向重疊為一個因素的情形，因此Maslach, Jackson & Leiter（1996）提出另一個修正性定義，其指工作倦怠是個人與其工作關係的問題，主要由情緒耗竭、譏諷態度與專業效能所組成。「情緒耗竭」指的是個體資源消耗殆盡，以致喪失精力、感覺身心疲憊，而無法應付工作之需求；「譏諷態度（cynicism）」則是反應個體企圖自工作上孤立自己以為對抗耗竭需求的方法，是對工作本身的態度，和工作上接觸的個人較無關；「專業效能（Professional Efficacy）」則包含對過去及現在的成就滿足，其主要評估個人未來在工作上繼續努力的期望（引自呂紹榕，2006）。同時提出另一套工具—MBI-GS量表（The Maslach Burnout Inventory-General Survey）使用於非以服務「人」為主的工作者。

上述可知，工作倦怠是一種負向的壓力反應，是個體在資源不斷流失且又無其他資源補充時所產生的身心耗竭，其組成的症狀又可分成MBI-HSS量表（由情緒耗竭、去個人化以及降低個人成就感構成）及MBI-GS量表（由情緒耗竭、譏諷態度以及專業效能構成）兩種。許多國內外有關工作倦怠的研究便是參考此兩種定義之內涵，大抵若研究對象是以服務人為主的族群，則使用情緒耗竭、去個人化以及降低個人成就感的構面（Gryskiewicz & Buttner, 1992；蘇守謙，2000；陳世志，2002；謝佳容等人，2004；謝清秀、詹慧珊，2006；王婉玲，2007）；若研究對象非以服務人為主要的工作者，則使用情緒耗竭、譏諷態度以及專業效能之構面（崔來意，2000；劉淑貞，2003；呂紹榕，2006；

廖木燦，2007)。本研究的研究對象由於是需要頻繁與人接觸的創業者，例如與工作夥伴、顧客、供應商等利害關係人互動，因此主要使用Maslach（1982）所提，工作倦怠是情緒耗竭、去個人化以及降低個人成就感之症候群的定義。

二、工作倦怠的原因

造成工作倦怠的原因，朱敬先（1992）認為可從個人與環境兩個因素來看：在個人因素方面，若個體有過於理想化的期望或者是過強的個人責任感，則容易造成工作倦怠。比較傾向理想與完美主義的人，傾向為自己訂過高的目標，當狂熱投入時，發現並非自己能力所及或自我要求高，無法自我滿意時，便會感到挫折而引發倦怠感。在環境因素方面，若個體因自身能力不足或組織無法給予一定的考核而導致缺乏酬賞或掌控感時，則可能會產生工作倦怠。此外，若組織在職責劃分上不清楚或者環境無法提供有效支持，也會促發個體的倦怠感。Maslach & Leiter（1997）提出工作倦怠的導因，除了上述亦有提到缺乏報酬、控制感及支持外，還提出工作負荷、價值觀衝突等也會造成倦怠的情形（引自陳世志，2002）。

可知，當個體面臨到資源（如充分的個人、社會或其他資源）無法滿足情境所需要、因應工作要求（如工作負荷、角色危機等壓力事件）而損失資源或者是投資了資源卻無法獲得預期回報時，工作倦怠便會產生（Wright & Hobfoll, 2004）。創業者由於容易面臨創業資源不足以應付工作所需的困境，再者還要處理角色模糊等角色問題及需對組織負很高責任之特性，若又無正向的個人特徵或社會支持等資源以補充所耗損的資源，則很可能因資源一開始就缺乏或者損失，而造成更多資源的損失。這也是本研究認為微創者的工作倦怠值得被重視與探討之所在。

三、工作倦怠的發展歷程

工作倦怠並非突然出現，而是一個能量資源慢性耗損的歷程，可能長時間

皆未被個體所注意。Maslach(1982)率先指出工作倦怠的歷程為工作者處於高度緊繃的狀態下，仍需不斷投入重要資源或沒有獲得預期的資源時(如工作所需的資源、預期的報酬等)，工作者開始感受到情緒消耗，接著會採用去個人化的方式來做為因應策略，開始與人保持距離，不願面對真正的自我，以減少資源耗損或對重要需求的需要，最後隨時間發展，工作者逐漸感受到個人成就感的降低，懷疑自己沒有足夠能力執行任務。

Gaines & Jermier (1983)則將工作倦怠歷程區分為三個階段，如圖2.所示，並說明如下：

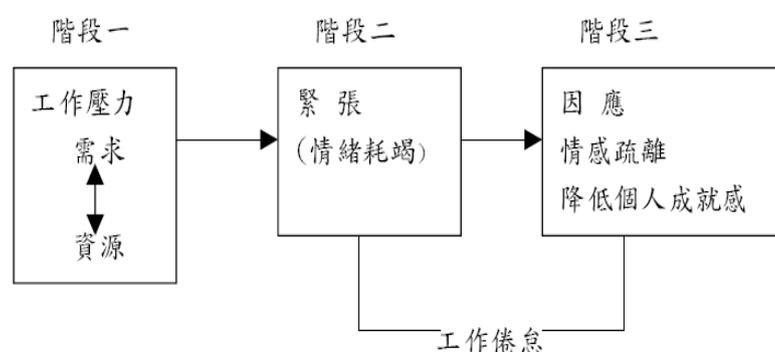


圖 2. 工作倦怠歷程模型

資料來源：Gaines & Jermier (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), p568.

(一) 第一階段：需求>資源

「需求」包含外在、內在兩項。前者是指個人以外的工作環境所涉及之一切直接或間接的需求；後者則指工作者本身的需求。「資源」指的是工作者具有的能力、經歷、工作技術及時間等項目；在工作情境中，當需求與資源不能對稱均衡時，就會有工作壓力。

(二) 第二階段：緊張(情緒耗竭)

當個人承受工作壓力，身心宛若一支緊繃的弓，會產生精神緊張、身心疲累、情緒不穩等短暫的情緒反應。此時，個人會加快擷取資源的速度，而感到精力、能力等逐漸被淘空，於是情緒耗竭的程度便愈發嚴重。

(三) 第三階段：因應-情感疏離、降低個人成就感

當個人情緒資源一旦用盡，在工作上的態度及行為將發生一系列的改變，因應之道主要是採防禦性抗衡，來應付工作上所有的情況。此時不是對外界人事物保持冷漠疏離的態度，就是自我否定。

上述可知，情緒耗竭可說是工作倦怠中其他面向(去個人化、成就感減低)的一個前驅物(antecedent)，也被認為是工作倦怠最核心的成分(Maslach, 1982; Gaines & Jermier, 1983; Ito & Brotheridge, 2003)。如同資源保存理論所提，工作倦怠初期時的特徵就是能量資源耗盡的歷程，再者由於個體有保護與維持資源的基本動機，相當看重資源損失的後果，因此為避免資源進一步損失，便會傾向採取疏離的方式來面對人群或自己(Hobfoll & Shirom, 2000)。

四、工作倦怠的影響

工作倦怠的議題越來越被重視，是因為其不僅會影響到個人，同時也會影響到組織的運作。在「個人部分」，個體因長期壓力而逐漸失去感覺、關心、興趣以及精神(spirit)以及呈現疲倦感(Gaines & Jermier, 1983)，進而出現問題行為及身心症狀，包括在生理方面，如容易疲倦、失眠、頭痛、胸口鬱悶以及胃腸方面的疾病；心理方面，如焦慮、沮喪、喜怒無常、憂愁、以及缺乏自信心；行為方面，如出現大吃大喝、抽煙、酗酒、藥癮等情形；人際方面：與家庭和社會關係疏離；對自我產生負面態度(Kahill, 1988; 引自呂紹榕, 2006; Gaines & Jermier, 1983; Marie, 2004)。因此吳宗祐(2003)甚且提出情緒耗竭為身心健康狀況的重要指標之一。在「組織部份」，則是因為工作倦怠的個體不願再投入工作，對組織的承諾降低，且對工作、顧客有負面的態度，因此工作績效品質低落、缺席率高，或出現退縮而離職，人員流動率高，因此造成對組織的影響(Kahill, 1988; 引自呂紹榕)。

有學者甚且將工作倦怠對個體身心健康的影響，依嚴重程度區分了三個等級：第一級為輕微的工作倦怠，此時會顯現短暫的擔憂、易怒、疲憊與挫折感；第二級為中度的工作倦怠，其與第一級的症狀相同，但症狀持續時間更長，通

常為兩星期或兩星期以上；第三級為嚴重的工作倦怠，此時會有生理疾病的產生，如潰瘍、慢性背痛或偏頭痛等（Schaufeli, Maslach & Marek, 1993；引自黃寶園，2009）。

由此可知，工作倦怠的影響可能導致創業者身心健康的問題，以及所創事業的運作。若創業者無法中斷資源損失的螺旋，將造成個人及組織的嚴重後果。

五、影響工作倦怠的人口背景變項

COR理論主張基本背景或狀態資源都可能有助於個人及社會資源的出現（emergence），例如年齡、資歷等，以及提供一個潛在資源網以協助促進個體的適應和因應（Wright & Hobfoll, 2004）。因此研究者認為背景變項對於創業者的工作倦怠將有所影響。國內外目前雖無針對創業族群的背景變項對工作倦怠影響之探討，然而從其他職業族群的研究仍可見不同背景變項對工作倦怠影響之端倪。研究者從國內相關研究發現年齡、工作年資、教育程度及婚姻狀況與工作倦怠有顯著的關係，茲將結果分述如下：

在年齡方面，一些研究指出年齡越輕越容易產生工作倦怠感（楊蓓，1989；崔來意，2001；施靜慧，2009；黃韞臻、林淑惠，2008；潘淑珍，2009；孔維愉，2005；王婉玲，2007）。研究認為主要是因為剛進入社會的工作者，因要學習的東西很多，對工作呈現不確定或不具安全感，無法從工作中尋找成就感，因此工作倦怠感較高（施靜慧，2009）。再者，年輕的工作者因有較多選擇常識或學習新工作的機會，因此穩定性較低、異動率也會較高（潘淑珍，2009）。反而年齡漸長，對工作越趨適應，因此倦怠會降低。研究者認為創業並非容易的事，剛踏進社會就創業的人很可能因過於理想化，經驗值不夠，隨創業時代的熱潮抱持著嚐試看看的心態，因而較容易不適應、挫折而產生倦怠感。

在工作年資方面，研究指出工作年資越久，則工作倦怠感越弱，此主要與

熟悉環境有關（潘淑珍，2009；施靜慧，2009；黃韞臻、林淑惠，2008）。潘淑珍（2009）的研究便發現，資歷越淺的幼兒教師越容易感受到身心疲累，缺乏工作成就感，穩定性較低，流動率也較高，其人生經歷和工作經驗較少，因此遇到挫折與壓力困境時，心生倦怠往往選擇逃避或離去。然而此結果在孔維愉（2005）針對殯葬禮儀服務員的研究上卻反而呈現不顯著的結果。針對微創者而言，研究者認為創業的歷程本身就需要學習許多的事物，若創業時間越久，對於創業的工作情境應越熟悉，經驗也將越豐富，應有助於減少倦怠的發生。另一方面，根據張智為（2005）、吳奕慧（2004）的研究表示許多創業者所創立的事業別皆與過去所從事的工作領域有關，主要是因為在該領域上累積了相當程度的人脈、經驗，也對該類事業的工作內容較為熟悉，因此有助於創業行為。這也是研究者認為過去的工作年資有助於微創者減少工作倦怠的原因，因為有較多相關工作的經驗，在面對困難情境較能從容面對，也較有方法，不僅比較能從工作中獲得成就感，穩定性相對也較高。因此，在本研究中針對工作年資的部份，將分別以創業前的工作年資與已創業年數兩部分來探討。

教育程度方面，其與工作倦怠的關係在研究上則有不一致的結果，如王嬋媚（2004）與劉妙真（2004）皆認為教育程度較低者，會感受到較高的工作倦怠，然在王婉玲（2007）的研究卻發現教育程度與工作倦怠並無顯著的差異，其認為目前進修的管道很多元，個人可透過不同的進修方式來補足自己在專業領域上的不足。根據吳奕慧（2004）對創業者的研究指出，當創業者所受的教育越高，則獲得的知識和技術的範圍會越廣、越專精，同時也將越可能具備經營企業所需的各種能力。因此研究者認為微創者若教育程度越高，則具備創業所需的能力、知識以及人脈的累積將有助於創業，也將較可能避免工作倦怠的情形產生。

婚姻狀況是另一個被研究指出會影響工作倦怠的指標，目前研究結果也不一致。潘淑珍（2009）認為未婚教師比已婚教師的工作倦怠感高，是因為全心投入工作，若沒有社會支持，也沒有其他事務可轉移工作重心，則將情緒不佳、

壓力無法釋放，倦怠感便油然而生。這在黃韞臻、林淑惠（2008）的研究亦有同樣的發現。然施靜慧（2009）的研究則反而發現已婚者的工作倦怠顯著高於未婚者，而孔維愉（2005）的研究結果雖指出婚姻狀況對整體工作倦怠無顯著差異，但在情緒耗竭方面，已婚者則高於未婚者。婚姻狀況在一些研究創業族群的文獻中（Butler & Kozmetsky, 2004；吳亦慧，2004；Honig, 1998），指出已婚身分對於創業者在獲取相關資源上是有助益的，不管是社會支持或者是創業資源上，再者有研究也提出配偶的支持對於創業者的重要性（陳伯凡，2008），研究者認為若已婚的狀態可帶給微創者更多的補充資源，則身心耗竭的狀況將有機會減少，因此推測婚姻狀況對於微創者的工作倦怠可能有所影響。

本研究認為微創者的工作倦怠可能會受其不同的人口背景條件所影響，主要是來自研究者認為基本背景有助於提供一個潛在的資源網以促進個體的適應，因此若微創者擁有較強韌的資源池，將更容易擁有資源獲得的正向螺旋，從上述相關文獻的討論與結果，研究者認為年齡較長、創業前的工作年資與創業年數較久、教育程度較高以及已婚的身分，都是有利於創業情境的狀態資源，因此有必要納入此研究與其他變項一同探討。除此之外，研究者也發現目前創業者在工作倦怠上的研究，幾乎僅以倦怠感內涵其中一項的情緒耗竭為後果變項，很少針對工作倦怠作一完整的探討，因此希冀於本研究中透過實證結果作一檢視與了解。

整合本章文獻相關研究內容得出，影響微創者身心耗竭的相關因素，除了來自本身背景條件所蘊含的資源會對個體產生影響外，其若無法掌握創業工作所需在人力、實體、社會、組織與財務之創業資源，則根據 COR 之觀點，將可能因沒有獲得符合創業需要之資源管道，反而招來如倦怠之負面身心後果，再者，從相關研究結果得知，要滿足工作要求需付出相關生理心理成本，微創者由於因應創業情境須扮演不同的角色與承擔責任，若資源不斷付出以因應角色與責任壓力，又無其他資源補充時，也會逐漸造成微創者情緒能量的殆盡，

並且變得冷漠、疏離、否定自我。因此為減低微創者因工作壓力帶來倦怠之情形，研究者從相關研究結果舉出堅毅特質與社會支持是保護個體免受壓力傷害的重要抗壓資源，Kobasa (1979) 便提出當個體對於所從事的活動有較高的投入感、認為自己能掌控、計畫以及樂於挑戰、探索時，其正向的評估將能轉化壓力事件，並且成功的因應，而減少壓力所帶來的負向後果。另外相關理論研究也指出社會支持由於可以補充個人有限的資源，且借由他人在情感、實質與訊息上等不同形式的支持，而獲得問題解決的資源或者是個人內在心理需求的滿足，因此具有減低個體因知覺無法成功因應壓力導致負面身心結果的調節功能。綜上，研究者接著於下一節提出本研究架構與假設。

第七節 研究架構與研究假設

一、研究架構

創業者是一群為財務報酬與個人滿足，冒著心理、社會以及財務上的風險以產生新事業體的工作族群，其為了建立與發展一家企業，需要獲取許多資源的投入。微型企業規模雖小，進入市場容易，但創業者普遍因創業資源不足而面臨持續經營的困境。根據資源保存理論的觀點，在其投入工作中如果必要的資源缺乏或流失，將可能造成個體面臨資源損失螺旋的危機，因此研究者認為創業資源越少，越亦使個體容易面臨內在資源的損失而有耗竭的現象。同時，創業是一個需要持續不斷去競爭以達到目的的過程，創業者在有限的創業資源下，還要承受來自工作環境中不同要求所帶來的壓力感，從相關文獻探討可知工作壓力在國內其他職業族群的研究被認為會影響工作者的疲勞感，因此研究者認為有必要從創業資源及不同工作要求所帶來的壓力感兩方面，來了解其對創業者身心耗竭之影響。

相對地工作條件資源一定時，內在必要的資源像是堅毅人格也可能減少個體產生倦怠的情況，此外，個人的條件背景、社會支持的資源都被資源觀點認為是可能補充個體因應外在壓力的資源流失，因為個體的資源庫若比較強韌，是可以避免自身因資源不斷損失而產生枯竭。從本研究文獻探討中尚可發現，工作壓力雖可能帶來工作倦怠的後果，然而還是會受到個體擁有抗壓資源差異的影響，使壓力的後果有所不同。堅毅人格與社會支持便被一些探討其他職業族群的研究者認為是具有調節壓力的重要抗壓資源，其能緩衝個體的壓力，以減緩工作壓力所帶來的負面影響。由於研究者有感於創業者的特性與其他職業族群之工作者有所不同，再加上國內目前仍未有堅毅人格與社會支持對創業族群在抵抗工作壓力的實證結果，因此一併納入本研究架構中，以探討這兩個資源對微創者在面臨工作壓力這個近端的壓力事件時的抗壓效果。

綜上，本研究以創業者工作環境中所需要的「創業資源」以及所要面臨的「工作壓力」為前置因素，「工作倦怠」則為壓力後果變項，以探討工作環境中創業資源的多寡以及工作壓力的高低對於創業者工作倦怠的影響，再者，納入「堅毅人格」與「社會支持」之內、外在資源作為壓力調節因子，以了解在控制創業者的人口背景變項以及創業資源對於其工作倦怠之影響力之後，心理社會資源對於創業族群在抗壓效果的重要性，甚且也能一併了解創業資源、堅毅人格與社會支持這三種不同的資源內涵對於創業者在工作倦怠之影響程度。本研究的架構圖可見圖 3：

前置因素：工作環境

調節因子

壓力後果

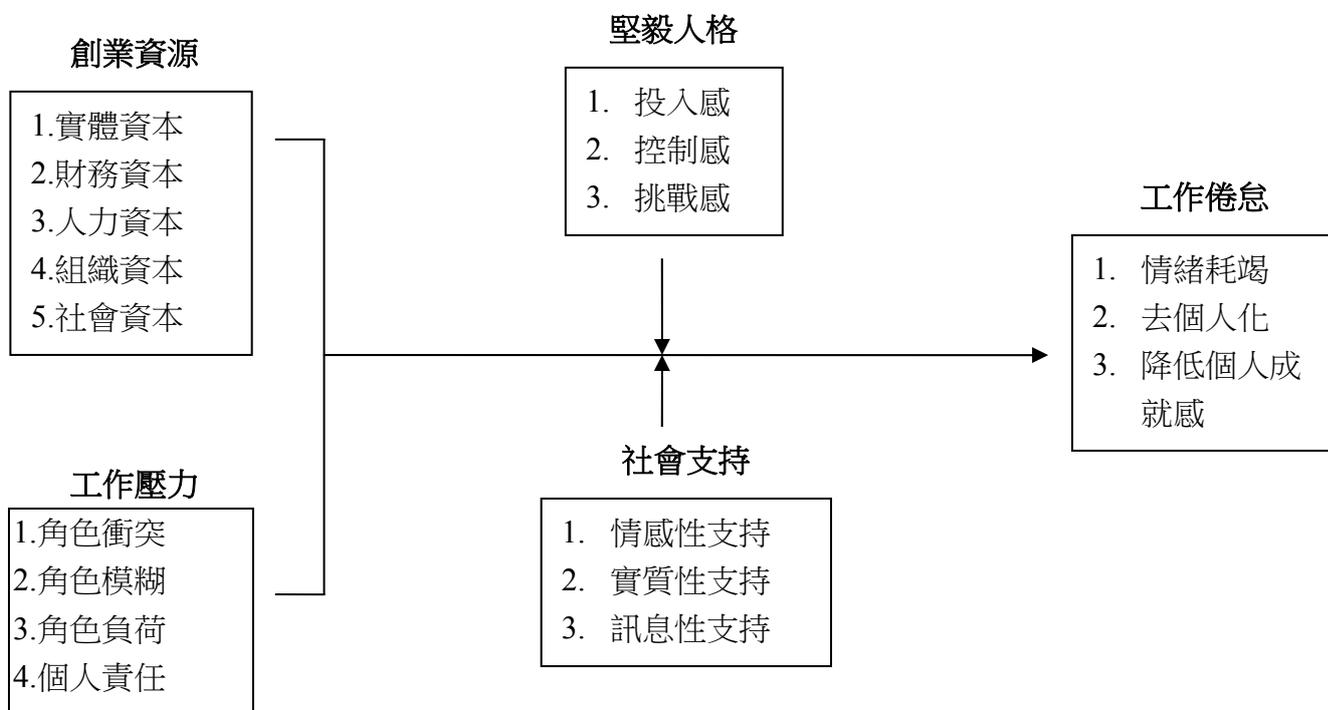


圖 3. 研究架構圖

二、研究假設

依據本研究前述之研究架構，提出下列六項假設：

假設 1：不同人口背景變項的微創者在「工作倦怠」（包含情緒耗竭、去個人化與降低個人成就感）上有顯著差異。

假設 2：高、低「工作壓力」（包含角色衝突、角色模糊、角色負荷與個人責任）與「創業資源」（包含實體資本、財務資本、人力資本、社會資本與組織資本）多寡的微創者在「工作倦怠」上有顯著差異。

假設 3：微創者的「工作壓力」（包含角色衝突、角色模糊、角色負荷與個人責任）、「堅毅人格」（包含投入感、控制感與挑戰感）、「社會支持」（包含情感性、實質性與訊息性支持）、「創業資源」（包含實體資本、財務資本、人力資本、社會資本與組織資本）與「工作倦怠」（包含情緒耗竭、去個人化與降低個人成就感）各變項之間具有顯著相

關。

假設 4：微創者在工作環境中所擁有「創業資源」（包含實體資本、財務資本、人力資本、社會資本與組織資本）的多寡與所面臨的「工作壓力」（包含角色衝突、角色模糊、角色負荷與個人責任）以及個人具有的內外調節資源「堅毅人格」（包含投入感、控制感與挑戰感）與「社會支持」（包含情感性、實質性與訊息性支持）對「工作倦怠」（包含情緒耗竭、去個人化與降低個人成就感）具有顯著的預測力。

假設 5：在控制人口背景變項與創業資源之後，微創者的「堅毅人格」（包含投入感、控制感與挑戰感）對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

5-1：微創者的「投入感」對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

5-2：微創者的「控制感」對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

5-3：微創者的「挑戰感」對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

假設 6：在控制人口背景變項與創業資源之後，微創者的「社會支持」（包含情感性、實質性與訊息性支持）對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

6-1：微創者的「情感性支持」對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

6-2：微創者的「實質性支持」對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

6-3：微創者的「訊息性支持」對「工作壓力」與「工作倦怠」之關係具有調節作用。

第三章 研究方法

為達本研究之目的，除進行理論分析探討之外，並採用問卷調查方式，以瞭解研究對象在各研究變項間之實際狀況。茲將本研究之研究對象、研究工具、研究程序分述如下：

第一節 研究對象

本研究主要探討微創者的工作壓力、創業資源對工作倦怠之關係，以及堅毅人格、社會支持的壓力調節效果。其研究對象主要是在台灣地區微型事業體的創業者。在取樣方法上，由於礙於研究時間、經費以及人力、物力等因素的限制下，因此研究者主要以立意抽樣（purposive sampling）的方式進行問卷的發放。

研究者蒐集問卷的方式，主要有二：一是先取得勞委會以及中華民國管理科學學會（簡稱管科會）的同意，在管科會的中區「微型創業鳳凰」駐點輔導員的協助下，利用微創者創業課程活動進行隨班發放問卷，地點包括台中縣市、豐原、彰化、南投及台南；二則是透過研究者個人之人際網絡(包括同學、親朋好友等)，以滾雪球的方式尋找適合本研究的受試者。除了因距離或時間的限制而無法當場發放、回收問卷，才採行郵寄或電子檔的方式之外，研究者主要利用創業者課程簽到及休息時間，以個別邀請的方式，向受邀的已創業者說明研究目的及問卷填寫相關事項，在創業者同意後給予問卷，並在課程結束當天回收，以提升回收問卷的可信度。

受試者邀請分兩階段，一為預試階段，一為正式研究階段。預試問卷主要是測試量表的適用性，以作為篩選「工作壓力量表」與「創業資源量表」之正式量表的依據，其研究參與者主要來自台灣中部之可接近母群體，總共發放120份問卷，經篩選出符合員工人數五人以下之條件且有效之問卷共103份(預

試樣本背景特性可見附錄二)。而正式問卷的發放則擴及台灣北、中、南地區，進行問卷施測共發出 420 份問卷，回收 331 份，回收率約為 78%。回收之問卷，經汰除不符合員工人數在五人以下之條件及填答不完整等之無效問卷共 26 份之後，有效問卷為 305 份，可使用率約 92%。

正式樣本之參與者相關背景資料，利用描述統計及次數分配分析個人背景特性，包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、父母是否有創業經驗、創業前的工作年資、目前已創業幾年、創業類型以及事業所屬產業別等向度，結果如表 1 所示。在「性別」上，男性創業者有 119 人(佔 38.7%)，女性創業者則為 186 人(佔 61.3%)。在「年齡」方面，本研究的受試者分布在 26-35 歲間有 98 人(佔 32.6%)為最多，其次為 46-55 歲有 79 人(佔 25.9%)以及 36-45 歲有 76 人(佔 25.2%)，56 歲以上則為 37 人(佔 12.3%)，25 歲以下僅 11 人(佔 3.7%)。在「教育程度」方面，本研究受試者以高中職居多，有 104 人(佔 34.6%)，其次為專科 72 人(佔 23.9%)及大學 70 人(佔 23.3%)，國中(含以下)則為 39 人(佔 13%)，研究所以上為 16 人(佔 5.3%)。在「婚姻狀況」方面，本研究大多數的參與者為已婚者共 201 人(佔 66.8%)，而未婚者為 69 人(佔 22.9%)，其他(包含離婚、喪偶等)為 31 人(佔 10.3%)。

另一方面在跟創業有關的背景特性上，本研究中「父母有創業經驗」之創業者有 153 人(佔 51.2%)，而「父母無創業經驗」之創業者則有 146 人(佔 48.8%)。至於「創業前的工作年資」，本研究的研究參與者有 10 以上工作經驗為 139 人(佔 46.6%)最多，其次為 5 年以上未滿 10 年有 64 人(佔 21.5%)，3 年以上未滿 5 年則為 40 人(佔 13.4%)，1 年以上未滿 3 年有 38 人(佔 12.8%)，從未工作過的僅有 17 人(佔 5.7%)，顯見本研究的創業者多數於創業前先累積一定的工作經驗。在「創業年資」方面，本研究之創業者分布在創業未滿一年有 98 人(佔 33.1%)，其次為創業 10 年以上有 84 人(佔 28.4%)，接者為 1 年以上未滿 3 年有 54 人(佔 18.2%)，而 3 年以上未滿 5 年以及 5 年以上未滿 10 年則都為 30 人(各佔 10.1%)。在「創業類型」上，本研究的創業者主要是以公

司行號、店面經營以及路邊攤的組織型創業居多有 230 人（佔 78.2%），其次為以個人工作室創業有 54 人（佔 18.4%），兼差型創業則僅 10 人（佔 3.4%）。在「員工人數」方面，本研究微創者現有員工人數主要以 1 人為最多，共有 92 位微創者（佔 30.2%），其次為員工數 2 人共 82 位（佔 26.9%）、員工數 3 人則有 41 位（佔 13.4%）、員工數 0 人則有 39 位（佔 12.8%），員工數 5 人則為 32 位（佔 10.5%）、員工數 4 人則有 19 位（佔 6.2%）。至於「所創事業的產業別」，本研究參與者主要以批發/零售/代理之產業居多有 95 人（佔 31.6%），其次為餐飲/小吃有 82 人（佔 27.2%），其他服務業包含如個人及家庭用品維修、洗衣、理髮及美容、殯葬及家事服務等則有 35 人（佔 11.5%），專業科學及技術服務業有 23 人（佔 7.6%）、製造業為 19 人（佔 6.3%）與教育服務業為 12 人（佔 4.0%），其他未說明到的產業人數則都在 6~8 人之間（各佔 2%左右）。

表 1. 研究人口背景特性摘要表

變項		全體受試者 個數 (%)	男性 個數 (%)	女性 個數 (%)
性別		305(100)	119(38.7)	186(61.3)
年齡	25 歲以下	11(3.7)	2(1.7)	9(4.9)
	26--35 歲	98(32.6)	38(32.5)	59(32.2)
	36--45 歲	76(25.2)	19(16.2)	57(31.1)
	46--55 歲	79(25.9)	40(34.2)	39(21.3)
	56 歲以上	37(12.3)	18(15.4)	19(10.4)
教育程度	國中(含以下)	39(13.0)	13(11.1)	26(14.2)
	高中職	104(34.6)	40(34.2)	64(35.0)
	專科	72(23.9)	31(26.5)	41(22.4)
	大學	70(23.3)	22(18.8)	47(25.7)
	研究所以上	16(5.3)	11(9.4)	5(2.7)
婚姻狀況	已婚	201(66.8)	85(72.6)	115(62.8)
	未婚	69(22.9)	26(22.2)	43(23.5)
	其他	31(10.3)	6(5.1)	25(13.7)

表 1. (續)

父母是否有創業經驗	有	153(51.2)	56(47.9)	97(53.6)
	沒有	146(48.8)	61(52.1)	84(46.4)
創業前的工作年資	從未工作過	17(5.7)	5(4.3)	12(6.6)
	1年以上~未滿3年	38(12.8)	18(15.5)	20(11.0)
	3年以上~未滿5年	40(13.4)	17(14.7)	22(12.2)
	5年以上~未滿10年	64(21.5)	23(19.8)	41(22.7)
	10年以上	139(46.6)	53(45.7)	86(47.5)
目前已創業幾年	未滿一年	98(33.1)	31(26.7)	66(36.9)
	1年以上~未滿3年	54(18.2)	19(16.4)	35(19.6)
	3年以上~未滿5年	30(10.1)	16(13.8)	14(7.8)
	5年以上~未滿10年	30(10.1)	11(9.5)	19(10.6)
	10年以上	84(28.4)	39(33.6)	45(25.1)
創業類型	組織型	230(78.2)	92(79.3)	136(77.3)
	個人工作室	54(18.4)	21(18.1)	33(18.8)
	兼差型創業	10(3.4)	3(2.6)	7(4.0)
目前員工人數	0人	39(12.8)	6(5.1)	33(17.8)
	1人	92(30.2)	37(30.8)	55(29.7)
	2人	82(26.9)	35(29.1)	47(25.4)
	3人	41(13.4)	19(16.2)	22(11.9)
	4人	19(6.2)	8(6.8)	11(5.9)
	5人	32(10.5)	15(12.0)	17(9.2)
事業所屬產業別	農林漁牧業	6(2.0)	3(2.6)	3(1.6)
	水電燃氣業	8(2.7)	6(5.2)	2(1.1)
	製造業	19(6.3)	9(7.8)	10(5.5)
	批發/零售/代理	95(31.6)	38(32.8)	57(31.3)
	餐飲/小吃	82(27.2)	23(19.8)	58(31.7)
	運輸/倉儲/資訊/通訊傳播	8(2.7)	2(1.7)	6(3.3)
	專業、科學及技術服務業	23(7.6)	16(13.8)	7(3.8)
	教育服務業	12(4.0)	4(3.4)	7(3.8)
	動產租賃/旅遊住宿/娛樂休閒	7(2.3)	1(0.9)	6(3.3)
	醫療保健及社會福利	6(2.0)	4(3.4)	2(1.1)
	其他產業	35(11.5)	10(8.6)	25(13.7)

第二節 研究工具

針對研究需要，測量各變項之工具主要包括：「創業資源量表」、「工作壓力量表」、「堅毅人格量表」、「社會支持量表」以及「工作倦怠量表」。為避免研究參與者在填答時產生防衛心理，因此在問卷上將「工作倦怠量表」改為「工作感受量表」。「創業資源量表」由研究者自編，而「工作壓力量表」則由研究者經過原量表作者同意可於本研究根據研究對象修改後使用，其他則由研究者以電子郵件的方式取得各原量表作者的同意後直接使用。茲將各量表之內容及編製分述如下：

一、 創業資源量表

(一) 預試量表編製

為編製出適合本研究使用的創業資源量表，研究者主要透過閱讀相關文獻資料、請教實務界人士之意見以及專家效度檢核的幾個步驟，來形成預試量表內容。茲詳細說明如下：

研究者在探討有關創業資源的文獻之後，主要參考國內較多研究者所使用 Brush, et al. (1997) 的五個資本架構，輔以 SARIE 國際創業家行為研究資料庫的問卷（引自葉明昌，1993）所舉出具體的創業資源項目（如技術、原物料掌握程度、店面的地理位置、政府機構提供的借貸等）以及國內學者蔡淑梨（2003）所提出創業資源內涵（如值得信賴的員工、提升內部效能的資訊系統等）而整理出創業所需資源之項目，並且再徵詢 5 位微創者、2 名輔導微型企業之顧問和中區執行勞委會「微型創業鳳凰」專案的駐點輔導員之意見後，擬定出本研究認為創立與發展微型企業體所需要的重要創業資源項目，共 20 題（可見附錄一專家效度問卷）。

接著，為了進一步檢視此量表內容是否符合大多數微型企業所使用，研究者希冀能邀請到不同產業的微創者協助檢覈，因此取得 9 位微創者同意協助進

行專家效度檢核，這 9 位創業者主要有來自農、林、牧、漁業一位；零售批發代理（刀具、服飾以及茶葉）三位；餐飲小吃業（早餐店、飲料店）兩位；資訊科技業一位；不動產租賃業一位；其他服務業（美容保養）一位。項目的保留與否，則是參考吳明隆、涂金堂（2005）之說法，其認為專家效度一致性判斷指標的準則雖沒有確切的標準，然可依據題項被判定在「適合」的百分比於 70% 以上或是再加上「題項修正後適合」的累積百分比為 80% 以上，因此本研究主要以項目被判定在「同意」或者是再加上「修正後同意」的百分比於 70% 以上做為保留的參考依據。

經專家效度檢核後（見附錄一），創業資源項目共刪除了「有政府機構提供的貸款」、「有家人親友的投資」、「有金融機構提供的借貸」3 題，並將財務方面貸款投資的相關項目修改為「有籌措創業資金的管道」1 題以及增加「有工作態度良好的人員」1 題，形成 19 題的預試量表，其內容可見表 3。

致於量表的計分方式，主要是依李克特氏六點量尺計分，0 分表示「完全沒有（0%）」，1 分表示「擁有很少（20%）」，2 分表示「擁有一些（40%）」，3 分表示「擁有很多（60%）」，4 分表示「幾乎擁有（80%）」，5 分表示「完全擁有（100%）」，分數越高代表創業者知覺擁有創業資源的豐裕性越高。

（二）正式量表編製

1. 項目分析結果

創業資源量表經預試後進行項目分析，所有題項的決斷值（CR 值）以及與總分的相關均達統計的顯著水準，顯示所有題項均具有鑑別度（吳明隆、涂金堂，2005），因此全部予以保留，請見表 2。

表 2. 創業資源量表項目分析結果

題目	平均數	標準差	CR 值 T 考驗	總分 相關	刪題後 信度	刪除 與否
人力資本						
1.有專業技術或工作能力良好的人員	2.91	(1.22)	8.629**	.613**	.912	保留
2.有值得信賴的人員	3.11	(1.16)	8.273**	.654**	.910	保留
3.有實務經驗的人員	3.14	(1.22)	7.951**	.592**	.911	保留
4.有工作態度良好的人員	3.24	(1.15)	7.674**	.647**	.909	保留
實體資本						
5.有掌握到重要的專業技術或能力	3.36	(1.26)	6.383**	.562**	.911	保留
6.有掌握到具競爭力的原物料或貨源	3.30	(1.15)	6.480**	.628**	.911	保留
7.有完善的機器或內部設備	3.04	(1.26)	5.917**	.569**	.912	保留
8.有良好的店面地理位置或行銷通路	2.88	(1.17)	7.943**	.694**	.909	保留
社會資本						
9.能蒐集到重要的市場情報	2.81	(1.19)	8.255**	.685**	.909	保留
10.有提供創業者特殊服務與支援之機構的協助	2.00	(1.26)	6.858**	.609**	.913	保留
11.與其他創業者有交流(如產業資訊、業務合作等)	2.81	(1.19)	8.255**	.685**	.913	保留
12.有專家、顧問提供的諮詢輔導	1.79	(1.42)	7.783**	.662**	.912	保留
18.與政府、供應商及顧客的關係良好	2.63	(1.38)	5.447**	.536**	.912	保留
19.公司有良好的信譽	3.53	(1.26)	5.251**	.534**	.911	保留
組織資本						
13.有創新的行銷策略	2.08	(1.24)	7.993**	.666**	.912	保留
14.有提供內部運作效率的資訊系統	2.02	(1.34)	9.100**	.708**	.910	保留
15.有效的經營管理策略	2.40	(1.24)	8.573**	.712**	.909	保留
財務資本						
16.有充足的個人儲蓄	2.06	(1.22)	4.176**	.540**	.915	保留
17.有籌措創業資金的管道	2.05	(1.31)	5.237**	.593**	.914	保留
總量表信度 Cronbach's α : .916						

**p < .01

2.因素分析結果

項目分析之後，再針對所保留下來的 19 題以探索性因素分析考驗量表的建構效度，並求出各因素可以解釋的變異量，找出量表的潛在結構以獲得本量表是否具有良好的建構效度。其量表的 KMO 值大於.8，且達統計顯著水準，表適合進行因素分析。接者採用主成分分析法，強迫萃取五個因素，並進行正交轉軸。由於「5.有掌握到重要的專業技術或能力」、「9.能搜集到重要的市場情報」、「18.與政府、供應商及顧客的關係良好」及「19.公司有良好的信譽」經轉軸後不在原設計的因素內涵裡，因此予以刪除，共保留 15 題。之後重新做探索性的因素分析，而獲得五個在概念上可解釋的因素，因素一「人力資本」，包含第 1,2,3,4 題；因素二「社會資本」，包含第 10,11,12 題；因素三「實體資本」，包含第 6,7,8 題；因素四「組織資本」包含 13,14,15 題；因素五「財務資本」包含第 16,17 題，其結果之摘要如表 3。

從表 3 中可得知，經探索性因素分析所抽取的五個因素，總解釋變異量為 77.31%，而在信度方面，本量表的整體信度為.89，各分量表信度則皆在.75 至.90 之間，可見其量表的信度皆良好。

表 3. 「創業資源量表」預試量表因素分析結果摘要表

題項	解釋變異 量 (%)	累積解釋變 異量 (%)	抽取的因素				
			因素一	因素二	因素三	因素四	因素五
人力資本 (共 4 題)							
1.有專業技術或工作能力良好的人員			.888	.236	-.009	.029	.091
3.有實務經驗的人員	21.12	21.12	.855	.086	.244	.046	-.034
2.有值得信賴的人員			.807	.093	.147	.149	.203
4.有工作態度良好的人員			.767	-.008	.400	.210	.030
社會資本 (共 3 題)							
10.有提供創業者特殊服務與支援之機構的協助			.023	.820	.222	.130	.132
11.與其他創業者有交流(如產業資訊、業務合作等)	16.83	37.94	.265	.745	.090	.169	-.086
12.有專家、顧問提供的諮詢輔導			.066	.744	-.038	.362	.330
實體資本 (共 3 題)							
7.有完善的機器或內部設備			.195	.229	.803	-.101	.178
8.有良好的店面地理位置或行銷通路	14.28	52.22	.175	.162	.755	.412	.103
6.有掌握到具競爭力的原物料或貨源			.414	-.067	.667	.227	.211
組織資本 (共 3 題)							
15.有效的經營管理策略			.214	.205	.263	.774	.172
13.有創新的行銷策略	13.11	65.33	.128	.503	.002	.676	.164
14.有提供內部運作效率的資訊系統			.060	.505	.141	.613	.310
財務資本 (共 2 題)							
17.有籌措創業資金的管道	11.98	77.31	.158	.183	.071	.168	.869
16.有充足的個人儲蓄			.041	.067	.296	.172	.785
		特徵值	3.168	2.524	2.141	1.967	1.797
		分量表信度 Cronbachs'α	.90	.78	.79	.83	.75
		總量表信度 Cronbachs'α			.89		

二、 工作壓力量表

(一) 預試量表編製

本研究於文獻探討後，基於創業者工作壓力源的特殊性，因此在評估創業者的工作壓力量表上，主要採「角色壓力」與「個人責任」兩個構念進行測量。量表來源以及修訂過程將說明如下：

「角色壓力」部分有三個內涵：「角色衝突」、「角色模糊」以及「角色負荷」，主要是參考陳怡靜（2002）針對經理人壓力源之研究所使用的角色壓力量表，由於經理人在公司須負經營管理與做決策之責，具公司成敗關鍵之角色，與創業者有相似之處，故參考使用之。其量表題數與翻譯來源可分成兩個部份說明：「角色衝突」2 題，題目如「為執行工作，我必須違背某些規定。」與「角色模糊」3 題，題目如「我知道我的責任是什麼。」是翻譯自 Rizzo, House & Lirtzman (1970) 的角色衝突與角色模糊量表；而「角色負荷」則又分成(量)的角色負荷 2 題，題目如「我一天的工作就是多的做不完」、(質)的角色負荷 2 題，題目如「公司不合理要求我的工作品質」此部分是翻譯自 Ivancerich & Matteson (1980) 的壓力診斷量表中角色負荷一項。陳怡靜修訂的角色壓力量表經因素分析後，所累積的解釋變異量達 82.37%，且在驗證性因素分析上各指標亦符合評鑑指標標準，有良好建構效度，而在信度部分除角色負荷(質)為 0.64 及角色衝突為 0.67 之外，角色負荷(量)以及角色模糊則為 0.74 與 0.93。

「個人責任」部分主要則是參考陸洛(1996)所修訂的職業壓力指標 OSI-2 中文版之「個人責任」一項，共 3 題，題目如「因你的錯誤所造成的後果」。此量表是國內外廣為應用的標準化工具，信效度均已獲肯定(陸洛、李惠美、謝天渝，2005)。

因考量微創者適用的版本，本研究在參考 Wincent & Örtqvist (2006) 以及 Wincent et al. (2008) 針對創業者角色壓力以及經營成敗的責任特性之後，將部份題項用語進行改編，並且透過工作者與專家修訂，譬如原題項「我很清

楚自己擁有多少職權」修改為「為了照顧好我的公司，我很明白該怎麼做」、「公司不合理要求我的工作品質」修改為「顧客或其他人不合理要求我的產品或服務品質」、增加「我要承受營業收入不穩定的責任」之題項等，最後形成共 15 題的預試量表，量表內容可見表 4。

至於計分方式採 Likert 六點量表計分，由「非常不同意」到「非常同意」分別給予 1 至 6 分，其中角色模糊構面則採反向計分，各題所得分數加總計分。各壓力構面得分越高則表示其所知覺該類壓力程度越高。

(二) 正式量表編製

1. 項目分析結果

工作壓力量表在進行項目分析後，除了 14.「我必須承擔因自己的錯誤所造成的後果」以及 15.「我要承受營業收入不穩定的責任」兩題之決斷值（CR 值）未達統計的顯著水準，而予以刪除之外，其他題項不論是在 CR 值或者是與總分相關皆達顯著，顯示均具有鑑別度（吳明隆、塗金堂，2005）。

表 4. 「工作壓力量表」項目分析結果

題目	平均數	標準差	CR 值 T 考驗	總分 相關	刪題後 信度	刪除 與否
角色衝突						
1.為了順利執行工作，我有時必須違背某些規定或制度	3.56	(1.43)	4.572**	0.454**	.703	保留
2.我時常經驗到與工作夥伴、顧客或其他人的要求有相互衝突的時候	3.55	(1.29)	7.372**	0.465**	.698	保留
3.在工作上我所做的安排或服務只有少數人能接受，其他人並不同意我的作法	2.50	(1.18)	3.891**	0.416**	.703	保留
角色模糊						
4.我明白身為公司經營者的責任是什麼	1.79	(0.73)	2.660*	0.331**	.706	保留
5.我明確知道身為一個創業者被期望的是什麼	1.94	(0.81)	3.225**	0.343**	.705	保留
6.為了要照顧好我的公司，我很明白該怎麼做	1.82	(0.73)	2.073*	0.239*	.713	保留

表 4. (續)

題目	平均數	標準差	CR 值 T 考驗	總分 相關	刪題後 信度	刪除 與否
角色負荷						
7. 我一天的工作就是多的做不完	3.84	(1.22)	5.747**	0.503**	.691	保留
8. 我覺得我無法挪出時間放假	3.43	(1.42)	5.773**	0.534**	.690	保留
9. 我時常覺得工作很倉促而無法顧及全面	3.45	(1.23)	8.927**	0.662**	.668	保留
10.我欠缺充分的資源來完成應執行的工作任務	3.76	(1.26)	7.250**	0.655**	.669	保留
11.顧客或其他人不合理要求我的產品或服務品質	3.31	(1.19)	4.383**	0.472**	.695	保留
個人責任						
12. 我必須冒風險	3.64	(1.49)	6.657**	0.576**	.684	保留
13. 我必須做重要的決策	4.65	(1.19)	2.399*	0.331**	.713	保留
14. 我必須承擔因自己的錯誤所造成的後果	5.23	(0.86)	1.705	0.297**	.710	刪除
15. 我要承受營業收入不穩定的責任	5.14	(0.85)	1.890	0.238*	.715	刪除
測驗整體之 Cronbachs' α 係數：.713						
刪題後的 Cronbachs' α 係數：.717						

* $p < .05$ ** $p < .01$

2. 因素分析結果

項目分析之後，再針對所保留下來共 13 個題項以探索性因素分析考驗量表的建構效度，並求出各因素可以解釋的變異量，找出量表的潛在結構以獲得本量表是否具有良好的建構效度。其量表的 KMO 值大於 .7，且達統計顯著水準，表適合進行因素分析。接者採用主成分分析法，抽取特徵值大於 1 的因素，並以斜交轉軸法，可得到在概念上可解釋的四個因素，因素一「角色負荷」，包含第 7, 8, 9, 10 題；因素二「角色模糊」，包含第 4, 5, 6 題；因素三「角色衝突」，包含第 1, 2 題；因素四「個人責任」包含 12, 13 題。其中第 3 題「在工作上我所做的安排或服務只有少數人能接受，其他人並不同意我的作法」在因素一的因素負荷量為 .500；在因素三的因素負荷量為 .434，亦即於此兩因素的因素負荷量太接近，且轉軸後不在因素三裡並不符合原先所編製的內涵，故刪除之。另外第 11 題「顧客或其他人不合理要求我的產品或服務品質」轉軸後

則不在因素一裡，亦不符合原先所編製的內涵，因此也刪除。最後再將所保留的題項共 11 題重新做探索性的因素分析，所得結果之摘要如表 5。

表 5. 「工作壓力量表」預試量表因素分析結果摘要表

題項	解釋變異量 (%)	累積解釋變異量 (%)	抽取的因素			
			因素一	因素二	因素三	因素四
角色負荷 (共 4 題)						
8.我覺得我無法挪出時間放假			.870	-.116	-.108	.041
9.我時常覺得工作很倉促而無法顧及全面			.786	-.234	.188	.223
7.我一天的工作就是多的做不完	27.41	27.41	.783	.168	.204	-.066
10.我欠缺充分的資源來完成應執行的工作任務			.754	-.139	.193	.326
角色模糊 (共 3 題)						
4.我明白身為公司經營者的責任是什麼			.120	-.909	.184	-.108
5.我明確知道身為一個創業者被期望的是什麼	22.43	49.84	.132	-.897	.104	-.054
6.為了要照顧好我的公司，我很明白該怎麼做			.014	-.886	.072	-.098
角色衝突 (共 2 題)						
1.為了順利執行工作，我有時必須違背某些規定或制度			.083	-.009	.814	.190
2.我時常經驗到與工作夥伴、顧客或其他人的要求有相互衝突的時候	14.35	64.19	.144	-.215	.801	.066
個人責任 (共 2 題)						
13.我必須做重要的決策			.154	.308	-.082	.819
12.我必須冒風險	9.46	73.65	.119	-.099	.435	.774
		特徵值	2.653	2.682	1.676	1.496
		分量表信度 Cronbachs'α	.81	.89	.54	.49
		總量表信度 Cronbachs'α	.69			

從表中可得知，經探索性因素分析所抽取的四個因素，總解釋變異量為

73.65%，而在信度方面，本量表的整體信度為.69，各分量表信度，雖「角色負荷」以及「角色模糊」構面的 α 值皆高達.80 以上，然「角色衝突」以及「個人責任」構面則偏低， α 值為.54 以及.49，研究者認為其可能與題數較少有關。工作量表總分分數越高代表個人壓力感越大。

三、 堅毅人格量表

堅毅人格量表主要採用 Bartone (1982) 所發展而成的性格彈性量表 (dispositional resilience scale, DRS)，其為現今堅韌性格相關測量工具研究中最常被使用來評估堅毅性格的工具之一 (Funk, 1992; Ouellette, 1993; 引自涂冠宇, 2007)，有良好的信、效度。其量表的中文版經由涂冠宇 (2007) 發展一份國內適用的抗壓性格量表，於編修時邀請兩位臨床心理師、一位臨床心理學博士針對原量表翻譯提供意見，再邀請國內四位臨床心理學博士、一位心理學博士對此量表題目進行內容效度以建立專家效度，總量表 α 值為 .83，而建構效度經 SEM 的驗證式因素分析，兩次 CFA 分析結果皆為良好適配，亦具穩定內部結構效度。目前已逐漸被國內研究所應用 (吳文怡, 2009; 楊翎女勻, 2008)。

堅毅人格量表主要目的是測量個體在一般生活中遇到某些事件時是如何反應，共分為三個分量表，其內容為：1. 「投入感量表」共 5 題，題項內容包括 (1) 我大部分的生命，都是花在值得的事情上、(2) 我對我的工作充滿期待、(3) 只要在工作上盡力做到最好，就一定會有收穫、(4) 大多數的時候，我覺得生活真的充滿了趣味和刺激、(5) 一旦允諾的事，我會非常的投入和專注；2. 「掌握感量表」共 5 題，題項內容包括 (1) 藉著努力工作，你能達成自己的目標、(2) 遇到困難，我知道何時需要尋求幫助、(3) 有信心能處理好多數生活中面臨的問題、(4) 事情大多可以在自己掌控之中、(5) 面對問題時，我能夠控制好自己情緒及行為；3. 「挑戰感量表」共 5 題，題項內容包括 (1) 我喜歡例行生活事件中有一些小變化、(2) 當我必須同時處理許多事情時，我

仍然樂於接受挑戰、(3) 我認為生活中的改變是種挑戰，可以從中獲得成長、(4) 我喜歡工作有很多變化、(5) 失敗與成功都有意義，其過程都會是自我成長的機會。

本量表計分採 Likert 氏四點尺度計分，依「完全不同意」、「不同意」、「同意」、「完全同意」四個選項，分別給予 0、1、2、3 分，全量表分數越高表示受試者有較高堅毅性格傾向。經預試後，全量表內部一致性的信度 α 值為 .86，而各分量表的 α 值，「投入感」為 .73，「控制感」為 .70，「挑戰感」為 .74，顯示量表信度良好。

四、 社會支持量表

本量表主要採用李英蘭(2006)根據相關研究文獻所自編的社會支持量表，其量表主要評估個體在日常生活中可獲得社會支持的程度。原量表的編製先進行專家效度的檢核，之後以因素負荷量 .60 作為刪題的依據，三個因素所累積的解釋變異量為 65.77%。在信度方面，總量表 α 值為 .83。全量表共分為三個分量表，其內容為：1. 「情緒性支持量表」共 11 題，題項內容包括 (1) 當我有犯錯時能包容我、(2) 能真誠的關心我、(3) 當我完成一件工作時，會給予鼓勵、(4) 能了解我的感受、(5) 遇到挫折時，能給我安慰、(6) 能為我加油打氣、(7) 能尊重我的想法、(8) 能肯定我的能力、(9) 能相信我有能力突破難關、(10) 能接納我的個性、(11) 能讓我相信自己是個有價值的人；2.

「實質性支持量表」共 4 題，題項內容包括 (1) 願意和我一起面對困難，使我不孤單無助、(2) 當我工作遭遇困難時能提供實質上協助、(3) 當我不舒服時，能減輕我的工作負擔、(4) 當我遇到困難時，能抽空陪伴我；3. 「訊息性支持量表」共 8 題，題項內容包括 (1) 能給我明確的指示，讓我知道該如何做、(2) 能和我討論該如何解決問題、(3) 能提供我別人解決問題的經驗、(4) 遇到挫折時，能幫我了解問題的原因、(5) 提供我許多不同解決問題的方式、(6) 能提醒我，使我減少做錯事情的機會、(7) 會幫我保守秘密、(8) 提供

我自我調適的方法。

計分方式採 Likert 式的四點量表，由「從不」、「偶爾」、「經常」到「總是」，分別給予 0、1、2、3 分，分數越高，表示其所獲得的社會支持程度越高；反之，分數愈低，則表示其所獲得的社會支持程度越低。預試問卷回收後所得到的結果，全量表的信度為.95，而各分量表的信度除了「實質性支持」的信度為.88 之外，「情緒性支持」及「訊息性支持」的信度則為.92 與.93，顯示量表信度良好。

五、 工作倦怠量表

本量表主要用以測量微創者的工作感受。本研究所採用的工作倦怠量表是陳秀卿（2000）根據 Maslach Burnout Inventory（MBI）量表所修訂的職業倦怠量表，適合一般有工作的人作答。MBI 量表為 Maslach & Jackson(1986) 所設計，是國內外廣為應用的標準化工具，信效度均已獲肯定（陸洛、李惠美、謝天渝，2005）。全量表總共有 21 題，共分成三個分量表，內容為：1.「情緒耗竭量表」共 4 題，題項內容包括（1）我覺得我的工作讓我情感枯竭、（2）工作一整天後，我感到精疲力竭、（3）晨起，想到又要面對一天的工作，我覺得疲累、（4）我對工作感到心力交瘁；2.「去人性化量表」共 9 題，題項內容包括（1）我覺得我對待某些人像是一般的東西、（2）對我而言，整天和他人一起工作是相當緊張的、（3）自從我從事工作以後，我對待他人的心腸越來越硬、（4）我擔心我的工作會使我的情感漸漸地冷淡下來、（5）我對我的工作有挫折感、（6）與人互動的工作帶給我很大的壓力、（7）我覺得他人會將他們所遭遇到的一些問題怪罪於我、（8）我對我的工作感到無能為力、（9）我不在乎某些人發生了什麼事情；3.「降低個人成就感量表」共 8 題，題項內容包括（1）我能很容易地了解他人對事物的感受、（2）我可以有效地處理我工作的問題、（3）我覺得經由工作，能正面地影響他人生活、（4）我覺得精力充沛、（5）我能很容易地和他人共同營造一個自在的氣氛、（6）每當我工作之後，我感到

舒暢快活、(7) 在工作中，我完成了許多有價值的事情、(8) 在工作中，我能冷靜地處理情緒上的問題。

計分方式以 Likert 式七點量表來測量受測者的工作感受情形，「0」表示從來沒有，「1」表示每年二、三次，「2」表示每月一次，「3」表示每月二、三次，「4」表示每週一次，「5」表示每週二、三次，「6」表示每天都有，其中「降低個人成就感」則採反向計分。每一分量表的每一題分數相加即得分量表總分，各分量表加總起來即為總分，總分越高則代表工作倦怠越嚴重，反之則越不嚴重。預試後所得全量表的信度為.86，各分量表的信度，「情緒耗竭」為.82，「去人性化」為.86，「降低個人成就感」為.89，與原量表信度 α 值大致相當。

第三節 研究程序

本研究之母群體為台灣地區之微型企業創業者，取樣方式採立意抽樣，於民國 99 年 9 至 10 月正式施測時，透過勞委會所提供微型企業創業者相關資源之管道，尋求本研究之受試者。由於參與創業課程活動之學員，包含已創業、未創業以及創業籌備中的身分，再加上創業課程安排緊湊，活動執行單位無法提供研究者團體施測的時間，因此主要利用簽到、休息的時間，以個別邀請的方式，向具有已創業身分的受試者說明研究目的以及填寫原則，再經受試者同意後，邀請其填寫問卷，填寫所花時間大約 20 分鐘。此外，也利用研究者之人際網絡，商請親友協助篩選符合條件之微型企業創業者，隨問卷附上回收信封，以便研究參與者在填寫完畢後可將問卷置入信封內密封，以利問卷資料之保密。

本研究於問卷回收後，將問卷資料加以整理，剔除無效問卷後，11 月份研究者將蒐集到的有效資料以 SPSS for Windows 18.0 版套裝軟體進行統計分析。最後依據各項分析結果的整理與討論歸納出結論，並提出相關建議。而本

研究所使用的統計方法說明如下：

1. 為了解微型企業創業者的背景資料，包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、父母是否有創業經驗、創業前的工作年資、目前已創業的年數、創業類型以及事業所屬產業別，將進行描述統計分析。
2. 為分析不同背景變項之微創者在工作倦怠的差異情形，將進行單因子變異數分析 (ANOVA)。
3. 為分析高、低工作壓力者與創業資源多寡的微創者在工作倦怠上的差異情形，將進行雙因子變異數分析 (two-way ANOVA)。
4. 為分析微創者的工作壓力、堅毅人格、社會支持、創業資源和工作倦怠各變項之間的關連性，將進行皮爾森積差相關 (Pearson product-moment correlation)。
5. 為分析微創者在工作環境中所面臨的工作壓力與創業資源多寡對工作倦怠的預測力、其所具有的內外在抗壓資源—堅毅人格與社會支持對工作倦怠的預測力，以及所有預測變項之聯合預測情形，將進行階層迴歸分析 (Hierarchical Multiple Regression)。最後進一步檢驗堅毅人格、社會支持是否在工作壓力與工作倦怠之間具有緩衝效果，將以多元迴歸分析進行調節效果檢定。

根據 Baron & Kenney (1986) 的調節效果檢驗步驟，以微創者的工作倦怠為被預測變項，進行階層迴歸分析，先分別檢驗工作壓力與堅毅人格、工作壓力與社會支持的主要效果，再分別檢驗工作壓力與堅毅人格的交互作用、工作壓力與社會支持的交互作用對微創者工作倦怠的預測力，若工作壓力的主要效果分別和工作壓力與堅毅人格、工作壓力與社會支持的交互作用同時達顯著，則顯示堅毅人格、社會支持具有調節效果。

第四章 研究結果

為了解在資源保存理論的觀點下，創業者的創業資源與不同工作來源之壓力感是否產生倦怠以及在一定的創業資源條件下，堅毅人格與社會支持是否能調節工作壓力與工作倦怠之關係，本章之研究結果將分成四個部份呈現：第一節探討不同人口背景變項的微創者在「工作倦怠」之差異情形；第二節則是探討高、低「工作壓力」與「創業資源」多寡的微創者在「工作倦怠」的差異情形；第三節主要探討微創者在「工作壓力」、「創業資源」、「堅毅人格」、「社會支持」和「工作倦怠」各變項之間的關係；第四節主要了解微創者在工作環境所面臨的「工作壓力」與「創業資源」擁有情形以及個人所具有的內外調節資源「堅毅人格」、「社會支持」對「工作倦怠」之預測結果；第五節則是針對微創者的「堅毅人格」、「社會支持」在「工作壓力」與「工作倦怠」之間的調節效果。

第一節 不同人口背景變項的微創者在工作倦怠之差異情形

由於臺灣對微創者的工作倦怠研究付之闕如，且研究者於其他職業族群之相關研究結果發現人口背景變項對工作倦怠的確有所影響，因此本節欲以單因子變異數分析了解微創者的不同背景變項在工作倦怠之差異情形，主要探討之背景變項包括：年齡、婚姻狀況、創業前的工作年資、已創業年數、教育程度。其結果分述如下：

在年齡方面，從表 6 的結果來看，不同年齡組的微創者在工作倦怠上達顯著差異 ($F=3.84, p<.01$)，顯示本研究之微創者的工作倦怠會因為年齡的不同而有所差異，進一步以 Scheffe 法之事後比較，發現第四組 46-55 歲之年長組的工作倦怠顯著低於第二組 26-35 歲之年輕組微創者之工作倦怠感。

在婚姻狀況方面，從表 6 之結果來看，不同婚姻狀況之微創者在工作倦怠上達顯著差異水準 ($F=5.29, p<.01$)，再採 Scheffe 法之事後比較發現，已婚

者的工作倦怠顯著低於未婚者的工作倦怠。

從創業前的工作年資來看，表 6 的結果說明不同創業前工作年資的微創業者，其在工作倦怠上的差異達顯著水準 ($F=5.27, p < .01$)，經 Scheffe 之事後比較發現，第四組 5 年以上~未滿 10 年者以及第五組 10 年以上者的工作倦怠分別顯著低於第二組 1 年以上~未滿 3 年者，顯示工作年資較資深者較不易出現工作倦怠。

不同創業年數的微創者在工作倦怠上並未達顯著水準 ($F=0.98, p > .05$)，顯示本研究參與者的工作倦怠並未因已創業年數的差異而有所不同。另外在教育程度方面，不同教育程度的微創者在工作倦怠上亦未達顯著水準 ($F=0.34, p > .05$)，顯示本研究參與者在工作倦怠上並未因教育程度之差異而有所不同，結果可見表 6。

總結來說，從上述差異檢定結果可知，本研究微創者的工作倦怠會因為不同年齡、婚姻狀況以及創業前的工作年資而有所差異，然並沒有因為已創業年數以及教育程度的不同而有所差異。

表 6. 不同背景變項之微創者在工作倦怠之單因子變異數分析摘要表

背景變項	組別	個數	平均數	(標準差)	極端值 (min,max)	F 值 (自由度)	事後 比較
年齡	(1) 25 歲以下	11	36.82	(30.13)	(11,101)	3.842** (4, 300)	(4) < (2)
	(2) 26-35 歲	98	34.53	(17.84)	(00,088)		
	(3) 36-45 歲	76	26.78	(16.88)	(02,071)		
	(4) 46-55 歲	79	25.92	(17.15)	(00,078)		
	(5) 56 歲以上	37	26.13	(19.08)	(02,077)		
婚姻 狀況	(1) 已婚	201	27.74	(17.51)	(00,078)	5.287** (2, 302)	(1) < (2)
	(2) 未婚	69	35.57	(20.26)	(06,101)		
	(3) 其他 (離 婚、再婚等)	31	26.13	(17.99)	(00,066)		
創業前 的工作 年資	(1) 從未工作 過	17	27.35	(16.01)	(11,066)	5.273** (4, 300)	(4) < (2) (5) < (2)
	(2) 1 年以上~ 未滿 3 年	38	40.00	(17.66)	(10,083)		
	(3) 3 年以上~ 未滿 5 年	40	33.43	(18.17)	(09,073)		
	(4) 5 年以上~ 未滿 10 年	64	25.47	(19.30)	(02,101)		
	(5) 10 年以上	139	26.95	(17.54)	(00,078)		
已創業 年數	(1) 未滿一年	98	27.06	(18.78)	(00,101)	0.976 (4, 300)	無
	(2) 1 年以上~ 未滿 3 年	54	30.09	(17.54)	(02,083)		
	(3) 3 年以上~ 未滿 5 年	30	33.70	(22.85)	(05,083) (07,065)		
	(4) 5 年以上~ 未滿 10 年	30	27.00	(15.78)	(00,077)		
	(5) 10 年以上	84	30.24	(17.91)	(00,101)		
教育 程度	(1) 國中 (含 以下)	39	29.05	(20.54)	(00,078)	0.344 (4, 300)	無
	(2) 高中職	104	28.52	(17.97)	(01,083)		
	(3) 專科	72	28.40	(18.08)	(02,073)		
	(4) 大學	70	31.31	(18.87)	(00,101)		
	(5) 研究所以 上	16	31.37	(18.05)	(07,078)		

* $p < .05$; ** $p < .01$

第二節 高、低工作壓力與創業資源多寡的微創者在工作倦怠的差異情形

工作倦怠與個人之工作壓力感以及情境中創業資源多寡有關，為了解此部份，研究者於本節首先將工作壓力與創業資源兩個變項轉化成類別變項，其作法是依得分平均數之高低各分成兩個水準：工作壓力的平均數為 36.08，而創業資源的平均數為 36.18，因此 37 分以上為高工作壓力組（數值編碼 1），而 36 分以下為低工作壓力組（數值編碼 2）；37 分以上為高創業資源組（數值編碼 1），而 36 分以下為低創業資源組（數值編碼 2）。接著透過轉換、重新編碼的方式將上述所設定的條件輸入，以新增兩個分組變數，因此產生新的工作壓力變數，其包含高低兩組，以及新的創業資源變數，亦包含高低兩組。然後進行雙因子變異數分析。

表 7. 微創者的工作壓力高低與創業資源多寡在工作倦怠之各細格平均數與邊緣平均數

創業資源 工作壓力	1.高創業資源組 (142)	2.低創業資源組 (163)	邊緣平均數
1.高工作壓力組(143)	28.76(58)	36.21(85)	32.49
2.低工作壓力組(162)	22.83(84)	28.77(78)	25.80
邊緣平均數	25.80	32.49	

註：括號內為人數

表 8. 微創者的工作壓力高低與創業資源多寡在工作倦怠之二因子變異數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
工作壓力	3325.779	1	3325.779	10.441**	高工作壓力組 > 低工作壓力組
創業資源	3336.346	1	3336.346	10.474**	低創業資源組 > 高創業資源組
工作壓力 * 創業資源 (交互作用)	42.843	1	42.843	.134 n.s.	
誤差	95882.322	301	318.546		
全體	363664.000	305			

* $p < .05$; ** $p < .01$; n.s. 為不顯著

結果如表 8 顯示，微創者的工作壓力與創業資源在工作倦怠的交互作用未達顯著 ($F = .13, p > .05$)，因此再看工作壓力與創業資源的主要效果，其 F 值分別為 10.44 ($p < .01$)、10.47 ($p < .01$)，均達顯著水準。從邊緣平均數來看(見表 7)，高工作壓力組與低工作壓力組的平均數分別為 32.49、25.80，因此低工作壓力的微創者在工作倦怠上顯著低於高工作壓力的微創者；而高創業資源組與低創業資源組的平均數分別為 25.80、32.49，亦即高創業資源的微創者在工作倦怠上也顯著低於低創業資源的微創者。

第三節 微創者的工作壓力、創業資源、堅毅人格、社會支持與工作倦怠之關係

從資源觀點來看，工作壓力會耗損個人內在資源，而創業資源、堅毅人格以及社會支持則是可增強、補充個人的資源庫，使個體不易產生耗竭，因此為了解工作情境的前置因素與外在調節因子對工作倦怠之間的關係，研究者將工作壓力、堅毅人格、社會支持、創業資源以及工作倦怠之各變項進行皮爾森 (Pearson) 相關分析，其結果說明如下：

從表 9 顯示，參與本研究之微創者其「工作壓力」與「工作倦怠」之間的

相關達顯著水準，呈現正相關 ($r=.34, p<.01$)，表示微創者所感受到的工作壓力越低時，則工作倦怠的感受也越低，反之亦然。此外「工作壓力」與「工作倦怠」的各個構面之關聯結果，「工作壓力」與「情緒耗竭」、「去個人化」之相關皆達顯著水準，呈正相關 ($r=.37, p<.01$; $r=.38, p<.01$)，僅「工作壓力」與「降低個人成就感」之關係未達顯著水準外 ($r=.08, p>.05$)，亦即當微創者感受到工作壓力越低時，則不論是在情緒耗竭上或是去個人化上的感受都越低，反之亦然。再者，從工作壓力的各個構面來看與工作倦怠的相關，「角色衝突」與「情緒耗竭」、「去個人化」之關係皆達統計水準，呈正相關 ($r=.23, p<.01$; $r=.29, p<.01$)，惟獨與「降低個人成就感」之關係未達顯著水準 ($r=.049, p>.05$)；「角色模糊」與「情緒耗竭」、「去個人化」、「降低個人成就感」的關係皆達顯著水準，呈正相關 ($r=.16, p<.01$; $r=.22, p<.01$; $r=.19, p<.01$)；「角色負荷」與「情緒耗竭」、「去個人化」之關係皆達顯著水準，且呈正相關 ($r=.35, p<.01$; $r=.32, p<.01$)，惟獨與「降低個人成就感」之關係未達顯著水準 ($r=.10, p>.05$)，此表示當微創者所感受到的角色衝突、角色模糊與角色負荷越低時，則其所感受到情緒耗竭與去個人化的程度也越低，此外當感受到角色模糊越低時，則越容易感受到個人的成就感，反之亦然。「個人責任」則僅跟「降低個人成就感」關係達顯著水準，呈負相關 ($r=-.16, p<.01$)，與工作倦怠及其他構面之關係皆未達顯著水準，此表示當微創者感受到所要承擔的個人責任越高時，越不易感受到個人成就感的降低。

在創業資源方面，微創者的「創業資源」與「工作倦怠」的相關達顯著水準，呈現負相關 ($r=-.26, p<.01$)，亦即微創者擁有越豐裕的創業資源，則越不易感受到工作倦怠，反之亦然。進一步來看「創業資源」與「工作倦怠」各個構面之關係，則「創業資源」與「情緒耗竭」、「去個人化」、「降低個人成就感」之間的關係，皆達顯著水準，呈負相關 ($r=-.25, p<.01$; $r=-.16, p<.01$; $r=-.21, p<.01$)，亦即微創者越具有創業資源，則越不易感受到情緒耗竭、去個人化以及個人成就感的降低，且其中，「人力資本」、「實體資本」與「工作

倦怠」各個構面的關係，皆達顯著水準，呈負相關；「社會資本」、「組織資本」分別與「情緒耗竭」、「降低個人成就感」之間的關係皆達顯著水準($r=-.21, p<.01$ ； $r=-.21, p<.01$)，而皆與「去個人化」之關係未達顯著；「財務資本」則與「情緒耗竭」、「去個人化」皆達顯著水準，呈負相關($r=-.15, p<.01$ ； $r=-.13, p<.05$)，而與「降低個人成就感」的關係未達顯著。以上結果可發現，各個資本與「情緒耗竭」皆有顯著的負相關，也就是說當微創者擁有越多的「人力資本」、「實體資本」、「社會資本」、「組織資本」與「財務資本」時，則越不容易經驗到「情緒耗竭」。再者，微創者擁有越多的「社會資本」與「組織資本」也越不容易有「降低個人成就感」的情形；越多的「財務資本」則越不容易有「去個人化」。可見，當微創者擁有越多素質良好的人力、越充裕的實體資源、越有提升營運效率的策略、越能從企業網絡中獲得相關資源以及充裕的資金，則越不會有情緒能量耗盡的情形；此外越有提升營運效率的策略與越能從企業網絡中獲得相關資源，也越不容易否定自己、感覺到無助，而越有充裕的資金也越不容易有冷漠和與人疏離。

在堅毅人格方面，微創者的「堅毅人格」與「工作倦怠」的相關達顯著水準，呈現負相關 ($r=-.43, p<.01$)，表示微創者越具有堅毅的特質，則感受到工作倦怠的程度越低。進一步來看「堅毅人格」與「情緒耗竭」、「去個人化」、「降低個人成就感」之間的關係，發現皆達顯著水準，呈負相關 ($r=-.34, p<.01$ ； $r=-.29, p<.01$ ； $r=-.34, p<.01$)，也就是微創者越具堅毅人格，則越不易感受到情緒耗竭、去個人化以及個人成就感的降低。可見，微創者若越覺得創業有意義、越投入，越覺得自己可以掌控與影響環境以及越樂於接受創業的挑戰、享受變化，將越不會感受到情緒枯竭、與他人疏離及否定自我等情形。

在社會支持方面，微創者的「社會支持」與「工作倦怠」的相關達顯著水準，呈現負相關 ($r=-.32, p<.01$)，亦即微創者越具有社會支持，則越不易感受到工作倦怠。再者「社會支持」與「情緒耗竭」、「去個人化」、「降低個人成就感」之間的關係，發現皆達顯著水準，呈負相關 ($r=-.29, p<.01$ ； $r=-.26, p$

$<.01$; $r = -.20, p <.01$)，亦即微創者越具有社會支持，則越不易感受到情緒耗竭、去個人化以及個人成就感的降低。此外社會支持的各個構面皆與工作倦怠的各個構面達顯著水準，呈現負相關。可見微創者若越覺得在生活中有家人朋友的支持，不管是在情感上的支持、實際上的分擔協助以及訊息上的支持，則將越不會感受到情緒能量耗盡、與他人疏離以及否定自己等情形。

綜上所述，本研究各量表除了少數子構面未與工作倦怠有顯著相關存在外，大致上皆與工作倦怠有顯著相關，可見表 10，然這些變項是否能夠有效預測工作倦怠，仍需進一步探討，因此此部分將於下一節說明。

表9. 微創者的工作壓力、堅毅人格、社會支持、創業資源與工作倦怠之相關矩陣

	M	SD	A	A1	A2	A3	A4	B	B1	B2	B3	C	C1	C2	C3	D	D1	D2	D3	D4	D5	E	E1	E2	E3
A工作壓力總分	36.08	6.74	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
A1角色衝突	7.09	2.33	.603**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
A2角色模糊	5.65	2.02	.299**	-.017	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
A3角色負荷	14.68	4.05	.826**	.277**	.065	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
A4個人責任	8.67	2.30	.602**	.279**	-.097	.321**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
B堅毅人格總分	32.51	5.45	-.104	-.079	-.343**	-.092	.239**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
B1投入感	11.03	2.09	-.103	-.094	-.295**	-.074	.183**	.832**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
B2控制感	10.48	2.20	-.145*	-.144*	-.323**	-.089	.163**	.870**	.633**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
B3挑戰感	11.00	2.22	-.015	.037	-.243**	-.069	.253**	.810**	.473**	.549**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
C社會支持總分	44.46	13.10	-.270**	-.145*	-.220**	-.264**	.014	.319**	.299**	.288**	.216**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
C1情緒性支持	21.96	6.47	-.248**	-.138*	-.229**	-.248**	.050	.354**	.328**	.322**	.240**	.907**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
C2實質性支持	7.86	2.85	-.253**	-.128*	-.186**	-.250**	-.009	.236**	.252**	.209**	.135*	.874**	.711**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
C3訊息性支持	14.64	5.36	-.224**	-.120*	-.161**	-.212**	-.022	.226**	.199**	.205**	.165**	.884**	.632**	.746**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
D創業資源總分	36.18	12.86	-.176**	-.023	-.257**	-.194**	.073	.367**	.292**	.386**	.244**	.255**	.210**	.241**	.242**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—
D1人力資本	11.83	4.94	-.174**	.021	-.197**	-.208**	.009	.281**	.212**	.291**	.202**	.198**	.172**	.192**	.176**	.747**	1	—	—	—	—	—	—	—	—
D2實體資本	8.65	3.26	-.160**	-.029	-.295**	-.139*	.063	.304**	.228**	.332**	.201**	.194**	.161**	.194**	.176**	.779**	.581**	1	—	—	—	—	—	—	—
D3社會資本	5.62	3.52	-.094	-.043	-.095	-.123*	.069	.225**	.209**	.250**	.107	.213**	.179**	.165**	.216**	.733**	.289**	.411**	1	—	—	—	—	—	—
D4組織資本	6.24	3.37	-.063	-.024	-.218**	-.062	.140*	.317**	.271**	.299**	.227**	.169**	.118*	.165**	.184**	.790**	.341**	.481**	.669**	1	—	—	—	—	—
D5財務資本	3.83	2.24	-.155**	-.030	-.132*	-.166**	-.014	.216**	.138*	.250**	.152**	.156**	.131*	.173**	.131*	.619**	.275**	.365**	.396**	.526**	1	—	—	—	—
E工作倦怠總分	29.21	18.45	.339**	.237**	.260**	.314**	-.027	-.434**	-.387**	-.370**	-.333**	-.323**	-.320**	-.327**	-.230**	-.263**	-.212**	-.236**	-.150**	-.226**	-.127*	1	—	—	—
E1情緒耗竭	7.71	5.51	.372**	.234**	.161**	.348**	.099	-.337**	-.315**	-.292**	-.242**	-.286**	-.250**	-.294**	-.240**	-.246**	-.212**	-.182**	-.136*	-.206**	-.154**	.725**	1	—	—
E2去個人化	9.65	9.07	.376**	.287**	.220**	.315**	.064	-.293**	-.235**	-.289**	-.213**	-.264**	-.275**	-.281**	-.164**	-.155**	-.114*	-.152**	-.086	-.104	-.129*	.785**	.596**	1	—
E3降低個人成就感	11.84	10.12	.079	.047	.190**	.101	-.161**	-.344**	-.324**	-.257**	-.285**	-.197**	-.200**	-.184**	-.142*	-.207**	-.168**	-.195**	-.122*	-.207**	-.032	.725**	.244**	.210**	1

* $p < .05$; ** $p < .01$

第四節 微創者的創業資源、工作壓力以及堅毅人格、社會支持對工作倦怠的預測分析

為了解微創者在工作環境所擁有的創業資源與面臨的工作壓力及其所具有的內外調節資源—堅毅人格、社會支持對工作倦怠的預測情形，研究者採階層迴歸的統計方法，首先分析工作環境中的創業資源與工作壓力對微創者工作倦怠的預測力，接著分析內外抗壓資源—堅毅人格與社會支持對工作倦怠的預測力，最後並考量人口背景變項，探討創業資源、工作壓力、堅毅人格與社會支持對工作倦怠的聯合預測力。

一、微創者的「創業資源」與「工作壓力」對「工作倦怠」的預測情形

因研究想了解不同構面的創業資源及壓力源特性對工作倦怠的預測性，因此將投入預測變項「創業資源」的各個構面以及「工作壓力」的各個構面，被預測變項則為「工作倦怠」，以進行階層迴歸分析。預測變項係以強迫進入變數法，分為兩個階層進入，首先第一層放入「人力資本」、「實體資本」、「社會資本」、「組織資本」、「財務資本」，第二層放入「角色衝突」、「角色模糊」、「角色負荷」與「個人責任」，迴歸分析結果如表 10.所示。

從表 10.可知，階層一可解釋工作倦怠為 8%的變異量 ($F=5.17, p<.01$)，僅組織資本具有顯著預測力， β 值 = $-.17 (p<.05)$ 。階層二加入「角色衝突」、「角色模糊」、「角色負荷」與「個人責任」，階層二各變項共可解釋工作倦怠 23.2%的變異量 ($F=9.90, p<.01$)，單獨「角色衝突」、「角色模糊」、「角色負荷」及「個人責任」四變項，對工作倦怠增加了 15.2%的解釋變異量，且「角色衝突」、「角色模糊」、「角色負荷」及「個人責任」皆具有顯著預測力 ($\beta = .20, p<.01$; $\beta = .18, p<.01$; $\beta = .27, p<.01$; $\beta = -.13, p<.05$)。

從整體預測力來看，微創者的「組織資本」越多、「角色衝突」越低、「角色模糊」越低、「角色負荷」越低與「個人責任」越高，則越不易感受到「工作倦怠」。值得注意的是，再投入工作壓力的各個變項後，唯一創業資源的「組織資

本」之顯著性便被排除。再者，從階層二的增加解釋量可知，「工作壓力」的預測力高於「創業資源」的預測力，因此創業者的工作壓力比創業資源尤其能影響其工作倦怠。

表 10. 微創者的「創業資源」與「工作壓力」預測「工作倦怠」之迴歸係數摘要表 (N=305)

階層內的預測變數	階層一	階層二
	創業資源	工作壓力
	β	β
人力資本	-.101	-.064
實體資本	-.117	-.055
社會資本	.032	.043
組織資本	-.167*	-.153
財務資本	.019	.048
角色衝突		.200**
角色模糊		.182**
角色負荷		.271**
個人責任		-.129*
迴歸	F 值	5.171**
	R ²	.080
模式	R ² 改變量	.080
	調整過的 R ²	.064
摘要		9.904**
		.232
		.152
		.209

* $p < .05$; ** $p < .01$

二、微創者的「堅毅人格」與「社會支持」對「工作倦怠」的預測情形

為了解微創者不同構面的堅毅人格以及社會支持對工作倦怠的預測性，因此將投入預測變項「堅毅人格」的各個構面以及「社會支持」的各個構面，被預測變項則為「工作倦怠」，以進行階層迴歸分析。預測變項係以強迫進入變數法，分為兩個階層進入，首先第一層放入「投入感」、「控制感」、「挑戰感」，第二層放入「情感性支持」、「實質性支持」、「訊息性支持」，迴歸分析結果如表 11.所示。

從表 11.可知，階層一可解釋工作倦怠為 19%的變異量 ($F=23.56, p < .01$)，「投入感」、「控制感」、「挑戰感」皆具有顯著預測力 ($\beta = -.22, p < .01$; $\beta = -.15,$

$p < .05$; $\beta = -.15, p < .05$)。階層二加入「情感性支持」、「實質性支持」、「訊息性支持」，階層二各變項共可解釋工作倦怠 24.5%的變異量 ($F=16.16, p < .01$)，單獨「情感性支持」、「實質性支持」、「訊息性支持」三變項，對工作倦怠增加了 5.5%的解釋變異量，僅「實質性支持」具有顯著預測力 ($\beta = -.26, p < .01$)。

從整體預測力來看，微創者的「投入感」越高、「控制感」越高、「挑戰感」越高以及「實質性支持」越高，則越不易感受到「工作倦怠」。值得注意的是，再投入社會支持的各個變項後，堅毅人格的「控制感」之顯著性便被排除。再者，從階層一與階層二的增加解釋量可知，「堅毅人格」的預測力高於「社會支持」的預測力，因此創業者所具備的堅毅人格比社會支持尤其能影響其工作倦怠。

以上可知，創業者所具備的堅毅人格與社會支持之內外在資源都能有效減少工作倦怠，因此是否有前置因素下，這兩種資源也具備了對工作倦怠的調節性，將於下一節作進一步的分析與探討。

表 11. 微創者的「堅毅人格」與「社會支持」預測「工作倦怠」之迴歸係數摘要表 (N=305)

	階層一 堅毅人格	階層二 社會支持
階層內的預測變數	β	β
投入感	-.224**	-.169*
控制感	-.149*	-.126
挑戰感	-.146*	-.149*
情感性支持		-.055
實質性支持		-.260**
訊息性支持		.083
迴歸	F 值	23.563**
模式	R^2	.190
摘要	R^2 改變量	.190
	調整過的 R^2	.182
		16.156**
		.245
		.055
		.230

* $p < .05$; ** $p < .01$

三、「創業資源」、「工作壓力」、「堅毅人格」及「社會支持」對「工作倦怠」聯合預測的情形

接者，為了解研究參與者之「創業資源」、「工作壓力」、「堅毅人格」與「社會支持」對「工作倦怠」聯合預測的情形，將依研究架構採多元階層迴歸進行檢驗。由於研究者於先前檢定出「年齡」、「婚姻」以及「創業前工作年資」之人口背景變項對工作倦怠亦有影響，因此預測變項共分為五個階層進入，被預測變項則為「工作倦怠」。第一層主要是控制人口背景變項對工作倦怠之影響性，採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻（未婚為參照組）」、「創業前的工作年資」，接著第二層採強迫進入法放入「創業資源」，第三層採強迫進入法放入「工作壓力」，第四層採強迫進入法放入「堅毅人格」，最後第五層採強迫進入法放入「社會支持」，迴歸分析結果如表 12。

從表 12.的結果可知，階層一可解釋工作倦怠為 6.2%的變異量 ($F=6.49$, $p < .01$)，「年齡」、「創業前的工作年資」皆具有顯著預測力 ($\beta=-.17$, $p < .01$; $\beta=-.13$, $p < .05$) 僅「婚姻（未婚為參照組）」未達顯著。階層二加入「創業資源」，階層二各變項共可解釋工作倦怠 12.3%的變異量 ($F=10.25$, $p < .01$)，單獨「創業資源」變項，對工作倦怠增加了 6.1%的解釋變異量，且「創業資源」具有顯著預測力 ($\beta=-.25$, $p < .01$)。階層三加入「工作壓力」，階層三各變項共可解釋工作倦怠 19.7% ($F=14.37$, $p < .01$)，單獨「工作壓力」變項，對工作倦怠增加了 7.5%的解釋變異量，且「工作壓力」具有顯著預測力 ($\beta=.28$, $p < .01$)，階層四加入「堅毅人格」，階層四各變項共可解釋工作倦怠 31.6% ($F=22.45$, $p < .01$)，單獨「堅毅人格」變項，對工作倦怠增加了 11.9%的解釋變異量，且「堅毅人格」具有顯著預測力 ($\beta=-.37$, $p < .01$)，階層五加入「社會支持」，階層五各變項共可解釋工作倦怠 33.3% ($F=20.66$, $p < .01$)，單獨「社會支持」變項，對工作倦怠增加了 1.6%的解釋變異量，且「社會支持」具有顯著預測力 ($\beta=-.14$, $p < .01$)。

從以上整體迴歸預測力來看，微創者的「創業資源」越多、「工作壓力」越低、「堅毅人格」越高且「社會支持」越高，越不容易有「工作倦怠」。此外，值

得注意的是，從階層二到階層五的增加解釋量可知，「堅毅人格」的預測力最強，其次為「工作壓力」，接著為「創業資源」，最後為「社會支持」。可見堅毅人格相較於其他兩種資源，更是微創者避免內在能量耗竭的重要資源。

表 12. 微創者之背景變項、創業資源、工作壓力、堅毅人格與社會支持對工作倦怠之階層迴歸分析摘要表 (N=305)

階層內的預測變數	階層一	階層二	階層三	階層四	階層五	
	背景變項	創業資源	工作壓力	堅毅人格	社會支持	
	β	β	β	β	β	
年齡	-.167**	-.159**	-.125*	-.134*	-.145**	
婚姻(未婚為參照組)	-.039	-.042	-.020	-.025	-.020	
創業前的工作年資	-.127*	-.114*	-.120*	-.095	-.094	
創業資源		-.247**	-.201**	-.065	-.047	
工作壓力			.281**	.257**	.226**	
堅毅人格				-.374**	-.337**	
社會支持					-.142**	
迴歸模式 摘要	F 值	6.489**	10.251**	14.372**	22.447**	20.662**
	R ²	.062	.123	.197	.316	.333
	R ² 改變量	.062	.061	.075	.119	.016
	調整過的 R ²	.053	.111	.184	.302	.317

* $p < .05$; ** $p < .01$

綜合本節迴歸分析整理可知：1.微創者的組織資本越多、角色衝突越低、角色模糊越低、角色負荷越低及個人責任越高，則所感受到的工作倦怠越少，且工作壓力對工作倦怠的預測力高於創業資源的預測力。2.微創者的投入感越高、挑戰感越高及實質性支持越高，則所感受到的工作倦怠越少，且堅毅人格對工作倦怠的影響甚於社會支持。3.在控制人口背景變項之後，微創者的創業資源越多、工作壓力越低，能顯著預測工作倦怠的減少，然而在投入堅毅人格與社會支持之後，創業資源對工作倦怠則無顯著的預測力，因此微創者的工作倦怠整體模式可顯著被工作壓力、堅毅人格以及社會支持預測。

第五節 微創者的堅毅人格、社會支持在工作壓力與工作倦怠關係之調節效果

本研究假設微創者的「堅毅人格」或「社會支持」可能是「工作壓力」與「工作倦怠」之間的調節變項，因此為了驗證此假設研究，將分別把「堅毅人格」×「工作壓力」、「社會支持」×「工作壓力」作為階層迴歸模式中的預測因子，而被預測因子則為「工作倦怠」。除此之外，本節分析並加入「堅毅人格」的各個構面以及「社會支持」的各個構面對工作倦怠之調節效果的探討。

一、微創者之「堅毅人格」在「工作壓力」與「工作倦怠」的調節效果

為了解微創者的堅毅人格在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻（未婚為參照組）」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「堅毅人格」，第四層採強迫進入法放入「堅毅人格與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 13。

從表 13 的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta=.28, p<.01$)。階層三加入「堅毅人格」，堅毅人格對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta=-.37, p<.01$)。階層四加入「堅毅人格與工作壓力的交互作用」，其交互作用具顯著預測力 ($\beta=-.13, p<.01$)，且對「工作倦怠」的解釋變異量提升了 1.7%，顯示在控制了人口背景變項及創業資源下，堅毅人格具有調節工作壓力之效果。

此外，為避免堅毅人格之調節變項與工作壓力、工作倦怠兩變項產生線性重合的問題，研究者將工作壓力與堅毅人格兩變項標準化，分別得出 Z_X 與 Z_M ，以建立迴歸模型，因此圖 4 中的 X 軸（工作壓力）主要是用正、負一個標準差來

表示工作壓力的高、低，並且代入方程式得出 Y 值而形成圖 4 的結果。從圖 4 可知，在控制人口背景變項及創業資源下，具有高堅毅人格傾向的微創者不論所處工作壓力的高、低，都明顯比低堅毅人格者在工作倦怠的感受上還低之外，特別是在面對高工作壓力時，高堅毅人格的微創者比低堅毅人格者更不會經驗到倦怠的情形，足見堅毅人格對工作壓力與工作倦怠間的調節效果。

表 13. 堅毅人格作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

階層內的預測變數	階層一	階層二	階層三	階層四
	控制變項	工作壓力	堅毅人格	交互作用
	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.134*	-.127*
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.025	-.019
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.095	-.096
創業資源	-.247**	-.201**	-.065	-.059
工作壓力		.281**	.257**	.260**
堅毅人格			-.374**	-.368**
工作壓力*堅毅人格 (交互作用)				-.129**
迴歸	F 值	10.251**	14.372**	22.447**
模式	R ²	.123	.197	.316
摘要	R ² 改變量	.123	.075	.119
	調整過的 R ²	.111	.184	.302

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

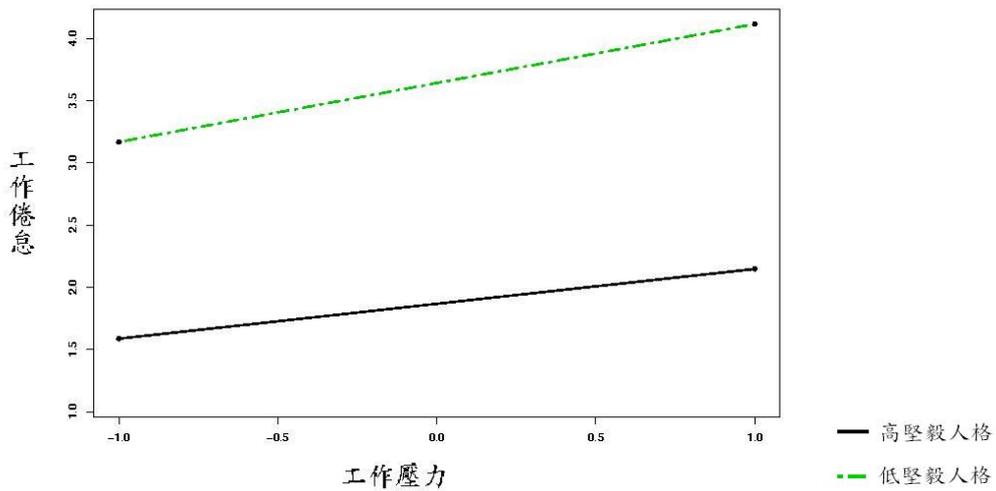


圖 4. 堅毅人格與工作壓力交互作用對工作倦怠之影響

(一)「堅毅人格」各構面在工作壓力與工作倦怠間的調節效果

1. 投入感

為了解微創者的投入感在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻(未婚為參照組)」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「投入感」，第四層採強迫進入法放入「投入感與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 14。

從表 14 的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta=.28, p<.01$)。階層三加入「投入感」，投入感對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta=-.32, p<.01$)。階層四加入「投入感與工作壓力的交互作用」，其交互作用具顯著預測力 ($\beta=-.11, p<.05$)，且對「工作倦怠」的解釋變異量提升了 1.2%，顯示在控制了人口背景變項及創業資源下，投入感具有調節工作壓力之效果。

此外，為避免投入感之調節變項與工作壓力、工作倦怠兩變項產生線性重合的問題，研究者將工作壓力與投入感兩變項標準化，分別得出 Z_x 與 Z_m ，以建立

迴歸模型，因此圖 5 中的 X 軸（工作壓力）主要是用正、負一個標準差來表示工作壓力的高、低，並且代入方程式得出 Y 值而形成圖 5 的結果。從圖 5 來看，在控制人口背景變項及創業資源下，微創者在不同程度之工作壓力下，投入感的高、低對於工作倦怠的效果有不同，當微創者同樣處於低工作壓力時，高投入感者在工作倦怠感受上較低投入感者稍高；然而當微創者處於高工作壓力時，高投入感者卻明顯比低投入感者在工作倦怠的情形上還低，顯見高投入感的人雖然可能因主動積極的傾向而比低投入感的人付出較多如時間、精力等資源在工作任務上，使其在低工作壓力下較有疲倦的情形；然而當面臨工作壓力大的時候，投入感高的人因對於工作賦予意義與價值，使其在面對高度壓力時，能轉化壓力事件的負面影響，而緩解了微創者的工作倦怠。

表 14. 投入感作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

	階層一 控制變項	階層二 工作壓力	階層三 投入感	階層四 交互作用
階層內的預測變數	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.119*	-.116*
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.021	-.013
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.105*	-.110*
創業資源	-.247**	-.201**	-.108*	-.103
工作壓力		.281**	.260**	.271**
投入感			-.321**	-.316**
工作壓力*投入感 (交互作用)				-.112*
迴歸	F 值	10.251**	14.372**	19.822**
模式	R ²	.123	.197	.290
摘要	R ² 改變量	.123	.075	.012
	調整過的 R ²	.111	.184	.286

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

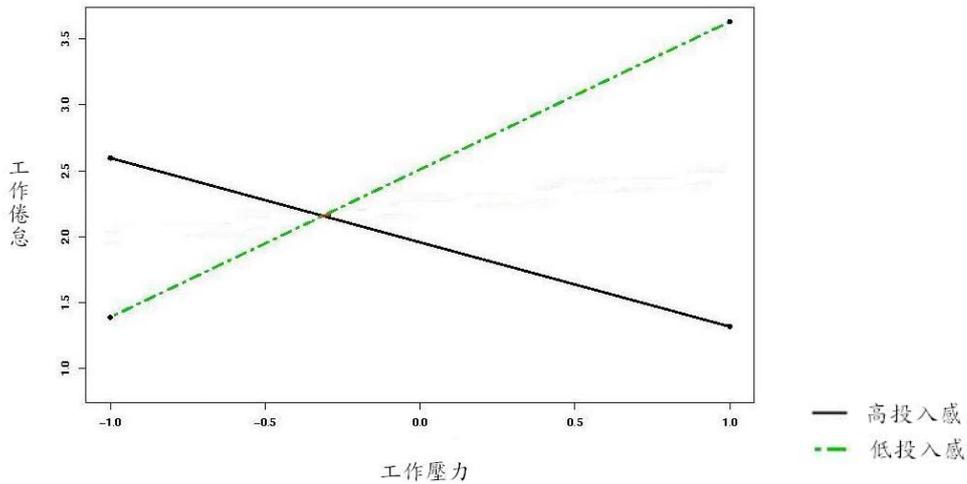


圖 5. 投入感與工作壓力交互作用對工作倦怠之影響

2. 控制感

為了解微創者的控制感在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻(未婚為參照組)」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「控制感」，第四層採強迫進入法放入「控制感與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 15.。

從表 15.的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta=.28, p<.01$)。階層三加入「控制感」，控制感對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta=-.29, p<.01$)。階層四加入「控制感與工作壓力的交互作用」，未能增加對工作倦怠的預測力 ($\beta=-.09, p>.05$)，亦即控制感在工作壓力與工作倦怠之間不具有調節效果。

表 15. 控制感作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

	階層一 控制變項	階層二 工作壓力	階層三 控制感	階層四 交互作用
階層內的預測變數	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.119*	-.112*
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.023	-.023
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.120*	-.117*
創業資源	-.247**	-.201**	-.093	-.090
工作壓力		.281**	.254**	.255**
控制感			-.285**	-.280**
工作壓力*控制感 (交互作用)				-.091
迴歸	F 值	10.251**	14.372**	17.508**
模式	R ²	.123	.197	.265
摘要	R ² 改變量	.123	.075	.068
	調整過的 R ²	.111	.184	.256

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

3. 挑戰感

為了解微創者的挑戰感在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻(未婚為參照組)」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「挑戰感」，第四層採強迫進入法放入「挑戰感與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 16。

從表 16.的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta = .28, p < .01$)。階層三加入「挑戰感」，挑戰感對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta = -.30, p < .01$)。階層四加入「挑戰感與工作壓力的交互作用」，其交互作用具顯著預測力 ($\beta = -.14, p < .01$)，且對「工作倦怠」的解釋變異量提升了 1.8%，顯示在控制了人口背景變項及創業資源下，挑戰感具有調節工作壓力之效果。

此外，為避免挑戰感之調節變項與工作壓力、工作倦怠兩變項產生線性重合的問題，研究者將工作壓力與挑戰感兩變項標準化，分別得出 Z_X 與 Z_M ，以建立迴歸模型，因此圖 6 中的 X 軸（工作壓力）主要是用正、負一個標準差來表示工作壓力的高、低，並且代入方程式得出 Y 值而形成圖 6 的結果。從圖 6 可知，在控制人口背景變項及創業資源下，具有高挑戰感的微創者不論所處工作壓力的高、低，都明顯比低挑戰感者在工作倦怠的感受上還低之外，特別是在面對高工作壓力時，高挑戰感的微創者比低挑戰感者更不會經驗到倦怠的情形，足見挑戰感對工作壓力與工作倦怠間的調節功能。

表 16. 挑戰感作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

	階層一 控制變項	階層二 工作壓力	階層三 挑戰感	階層四 交互作用
階層內的預測變數	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.154**	-.150**
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.026	-.020
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.085	-.087
創業資源	-.247**	-.201**	-.129*	-.123*
工作壓力		.281**	.282**	.274**
挑戰感			-.296**	-.290**
工作壓力*挑戰感 (交互作用)				-.135**
迴歸	F 值	10.251**	14.372**	18.676**
模式	R^2	.123	.197	.278
摘要	R^2 改變量	.123	.075	.081
	調整過的 R^2	.111	.184	.279

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

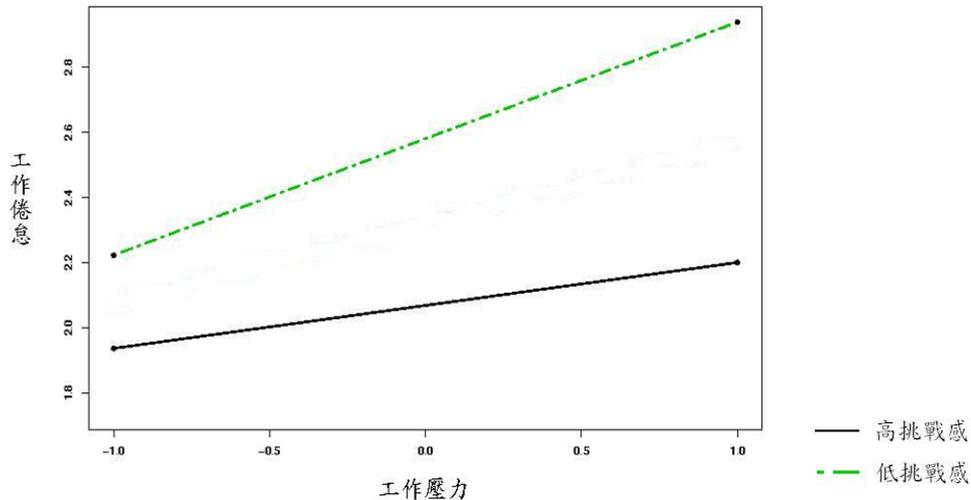


圖 6. 挑戰感與工作壓力交互作用對工作倦怠之影響

整理以上迴歸分析之結果來看，在控制人口背景與創業資源之變項下，微創者若具備較高的「堅毅人格」傾向、較高的「投入感」以及較高的「挑戰感」，當處在高工作壓力時，將能減緩工作倦怠的情形。至於「控制感」雖然可有效預測工作倦怠，但在工作壓力與工作倦怠間並不具調節效果。

二、微創者之「社會支持」在「工作壓力」與「工作倦怠」的調節效果

為了解微創者的社會支持在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻（未婚為參照組）」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「社會支持」，第四層採強迫進入法放入「社會支持與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 17。

從表 17.的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta=.28, p<.01$)。階層三加入「社會支持」，社會支持對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta=-.23, p<.01$)。階層四加入「社會支持與工作壓力的交互作用」，未能增加對工作倦怠的預測力 ($\beta=-.03, p>.05$)，亦即社會支持在工作壓力與工作倦怠間不具有調節效果。

表 17. 社會支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

	階層一 控制變項	階層二 工作壓力	階層三 社會支持	階層四 交互作用
階層內的預測變數	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.145*	-.147*
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.013	-.014
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.114*	-.112*
創業資源	-.247**	-.201**	-.151**	-.150**
工作壓力		.281**	.227**	.226**
社會支持			-.226**	-.228**
工作壓力*社會支持 (交互作用)				-.031
迴歸模式摘要	F 值	10.251**	14.372**	15.506**
	R ²	.123	.197	.242
	R ² 改變量	.123	.075	.045
	調整過的 R ²	.111	.184	.227

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

(一)「社會支持」各構面在工作壓力與工作倦怠間的調節效果

1. 情感性支持

為了解微創者的情感性支持在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻（未婚為參照組）」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「情感性支持」，第四層採強迫進入法放入「情感性支持與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 18。

從表 18.的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta = .28, p < .01$)。階層三加入「情感性支持」，情感性支持對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta = -.23, p < .01$)。階層四加入「情感性支持與工作壓力的交互作用」，未能增加對工作倦怠的預測力 ($\beta = -.01, p > .05$)，亦即情感性支持在工作壓力與工作倦怠之間不具有調節效果。

表 18. 情感支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

	階層一 控制變項	階層二 工作壓力	階層三 情感性支持	階層四 交互作用
階層內的預測變數	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.146*	-.147*
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.027	-.027
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.111*	-.111*
創業資源	-.247**	-.201**	-.161**	-.161**
工作壓力		.281**	.226**	.226**
情感性支持			-.234**	-.234**
工作壓力 * 情感性支持 (交互作用)				-.008
迴歸	F 值	10.251**	14.372**	15.872**
模式	R ²	.123	.197	.247
摘要	R ² 改變量	.123	.075	.049
	調整過的 R ²	.111	.184	.231

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

2. 實質性支持

為了解微創者的實質性支持在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻（未婚為參照組）」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「實質性支持」，第四層採強迫進入法放入「實質性支持與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 19。

從表 19.的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta = .28, p < .01$)。階層三加入「實質性支持」，實質性支持對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta = -.24, p < .01$)。階層四加入「實質性支持與工作壓力的交互作用」，未能增加對工作倦怠的預測力 ($\beta = -.001, p > .05$)，亦即實質性支持在工作壓力與工作倦怠之間不具有調節效果。

表 19. 實質支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

	階層一 控制變項	階層二 工作壓力	階層三 實質性支持	階層四 交互作用
階層內的預測變數	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.130*	-.130*
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.006	-.006
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.133*	-.133*
創業資源	-.247**	-.201**	-.149**	-.149**
工作壓力		.281**	.235**	.235**
實質性支持			-.236**	-.236**
工作壓力*實質性支持 (交互作用)				-.001
迴歸模式摘要	F 值	10.251**	14.372**	15.895**
	R ²	.123	.197	.247
	R ² 改變量	.123	.075	.049
	調整過的 R ²	.111	.184	.229

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

3. 訊息性支持

為了解微創者的實質性支持在工作壓力與工作倦怠的調節效果，首先先將與工作倦怠有顯著相關的「人口背景變項」與「創業資源」作為控制變項。預測變項共分為四個階層進入，第一層採強迫進入法放入「年齡」、「婚姻（未婚為參照組）」、「創業前的工作年資」與「創業資源」，接著第二層採強迫進入法放入「工作壓力」，第三層採強迫進入法放入「訊息性支持」，第四層採強迫進入法放入「訊息性支持與工作壓力的交互作用」，迴歸分析結果如表 20。

從表 20.的結果可知，階層二中，在控制人口背景變項與創業資源下，「工作壓力」對「工作倦怠」具有顯著預測力 ($\beta = .28, p < .01$)。階層三加入「訊息性支持」，訊息性支持對工作倦怠具有顯著的預測力 ($\beta = -.13, p < .05$)。階層四加入「訊息性支持與工作壓力的交互作用」，未能增加對工作倦怠的預測力 ($\beta = -.07, p > .05$)，亦即訊息性支持在工作壓力與工作倦怠之間不具有調節效果。

表 20. 訊息支持作為工作壓力與工作倦怠之調節變項的層級迴歸分析 (N=305)

階層內的預測變數	階層一	階層二	階層三	階層四
	控制變項	工作壓力	訊息性支持	交互作用
	β	β	β	β
年齡	-.159**	-.125*	-.138*	-.138*
婚姻(未婚為參照組)	-.042	-.020	-.013	-.020
創業前的工作年資	-.114*	-.120*	-.114*	-.110*
創業資源	-.247**	-.201**	-.172**	-.174**
工作壓力		.281**	.255**	.255**
訊息性支持			-.132*	-.127*
工作壓力 * 訊息性支持 (交互作用)				-.068
迴歸	F 值	10.251**	14.372**	13.135**
模式	R ²	.123	.197	.213
摘要	R ² 改變量	.123	.075	.016
	調整過的 R ²	.111	.184	.199

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

整理以上迴歸分析之結果來看，在控制人口背景與創業資源之變項下，微創者的「社會支持」或者是「情感性支持」、「實質性支持」、「訊息性支持」雖然可有效預測工作倦怠，但在工作壓力與工作倦怠間皆不具備調節效果。

總結來看，本節針對內外資源的迴歸分析結果可知，在控制人口背景與創業資源下，微創者的堅毅人格不僅能有效預測工作倦怠，且也具有緩衝工作壓力的效果。至於社會支持部分，雖可顯著預測工作倦怠，但並不具備緩衝工作壓力效果。

第五章 討論與建議

本章將針對前一章驗證研究假設所得之研究結果作一整理與討論，並根據研究假設所得之結果提出建議，以提供創業教育與相關輔導課程、企業諮商工作者與未來研究之參考，此外，亦說明本研究之限制以及往後相關研究之建議。本章將分成兩節，第一節為結論與討論，第二節為研究的建議與限制。

第一節 結論與討論

一、不同人口背景變項的微創者在工作倦怠的差異情形探討

根據研究結果，茲將不同背景變項的微創者在工作倦怠的差異檢定結果整理如表 21.所示：

表 21. 不同背景變項的微創者在工作倦怠的差異檢定結果摘要表

背景變項 研究變項	年齡	教育程度	婚姻狀況	創業前的 工作年資	已創業年 數
工作倦怠	46-55 歲 < 26-35 歲	無顯著 差異	已婚 < 未 婚	5 年-10 年、10 年 以上 < 1 年 -3 年	無顯著 差異

根據研究假設一，結果發現微創者的工作倦怠的確會受到年齡、婚姻以及創業前的工作年資而有所不同。1.在年齡方面，46-55 歲的微創者工作倦怠顯著比 26-35 歲的微創者低，且從各組平均數來看，年紀越高，則工作倦怠傾向越低。這與潘淑珍（2009）、施靜慧（2009）、黃韞臻與林淑惠（2008）以及王婉玲（2006）的研究結果一致。王婉玲表示年齡較輕者在工作上的經驗尚不足，且較難因應各種工作之壓力，容易有挫折的情緒。研究者認為年齡越輕的創業者由於社會經驗

較少，雖懷抱較多自己的理想與抱負，然可能因現實與理想的差距、無法達到預定的期待，又或者是對自己在社會上的定位與責任尚未釐清，因此較容易有高工作倦怠感。

其次，2.在婚姻狀況上，本研究發現已婚的微創者在工作倦怠也顯著比未婚者低，此與潘淑珍(2009)、王婉玲(2006)的研究結果一致，但與孔維愉(2005)、施靜慧(2009)指出未婚者的工作倦怠顯著比已婚者低的研究結果不同。從本研究樣本年齡分佈以 26-55 歲為主來看，研究者推測本研究微創者多已屆婚齡，已婚的創業者因能從配偶及家庭中得到比同齡未婚者多的支持，有可能因此降低了工作上所帶來的負面感受。陳伯凡(2008)的研究便指出配偶往往是給予創業者最多支持的人，讓創業者可以專心的衝刺創業的工作，同時獲得親人無酬的幫助以及陪伴，不僅有助於創業者工作目標的完成，同時也有益身心的健康。

3.在創業前的工作年資上，可發現過去工作 5 年以上的創業者顯著比工作 1 年-3 年的創業者有較低的工作倦怠，也就是創業前之工作年資較深者其工作倦怠的程度較低，此結果與潘淑珍(2009)、施靜慧(2009)發現工作年資越資深者，工作倦怠程度越低的結果一致。由於許多微創者創業前的工作經驗皆與所創業的行業別有關，因此研究者認為過去工作經驗的累積，使微創者較有能力去因應工作上的挫折，並將其挫折的經驗轉為學習經驗，調適較好。而工作經驗較少的微創者除了得應付創業伴隨而來的各項挑戰，對於所創行業的領域以及一般職場上所需相關的工作技巧仍在了解與摸索，在處理事情與面對挫折的因應上仍有很大的學習空間，因此工作倦怠的感受也較強烈。

在其他人口背景變項上，不同的教育程度與已創業年數對微創者的工作倦怠並無顯著的影響。在教育程度方面，微創者的工作倦怠不會因為教育程度不同而有差異。而在已創業年數方面，研究也發現其不會影響微創者的工作倦怠。研究者推測這可能與伍文楚(2004)所提及，創業並無所謂的特定流程，因為創業活動會遭遇到各類無法預知的風險事件有關。創業年數雖然可增加創業者的經驗值，但不見得有助於解決其所遭遇到的挑戰或困境，因而對工作倦怠的影響不顯

著。

二、高、低工作壓力與創業資源多寡的微創者在工作倦怠的差異情形

研究假設二之驗證為了解創業資源在工作壓力與工作倦怠上的調節功能，研究結果發現工作壓力與創業資源在工作倦怠上的交互作用並未達顯著。此結果與何金銘等人（2005）、廖木燦（2007）、Vegchel et al.（2005）、Bakker et al.（2007）皆提出工作資源可以緩衝工作壓力對個體在工作感受上所造成的負面影響之研究結果不一致，研究者推測創業資源無緩衝工作壓力的效果，可能來自當創業者面對高度工作壓力時，即使目前擁有較充裕的創業資源可以因應情境所需，但因創業資源在創業過程中是一個不斷投入流失又再獲得的流動過程，使創業者有可能一直處於創業資源不足的威脅，而無法緩和和工作壓力所帶來對身心的疲勞感。

透過研究結果可知，工作壓力與創業資源對微創者的工作倦怠都有主要效果，亦即高、低工作壓力的微創者在工作倦怠上有顯著差異，且低工作壓力的微創者比高工作壓力者較不會有工作倦怠；高、低創業資源的微創者在工作倦怠上有顯著差異，且高創業資源的微創者比低創業資源者較不會有工作倦怠，此結果也呼應了吳宗祐（2003）所提，過度的工作壓力可能促使工作者的能量資源不斷消耗而最終造成耗竭；而工作資源由於有實際協助工作者處理工作問題之實質上的效用，因此充裕的工作資源可直接減少工作者壓力反應的嚴重程度。可見，低工作壓力的微創者由於較少知覺到需為工作壓力付出過度的能量資源，以及高創業資源的微創者因為擁有較強韌的創業資源庫，較能因應創業歷程所需的資源，也較不會受到資源不足的威脅，因此較不會經歷到身心耗竭的情形。

三、研究變項間的相關探討

從微創者在工作壓力、創業資源、堅毅人格、社會支持以及工作倦怠之間的相關分析結果可知，各變項的方向性與關聯性大致與研究假設一致（請見表 22），茲將研究結果分四點討論：

(一) 工作壓力越大則工作倦怠感越高

本研究結果顯示微創者的工作壓力總分與工作倦怠總分之間有顯著正相關，這與國內針對其他職業族群（包括大學學生事務人員、醫事放射師、社工人員、百貨從業人員等）所做的研究結果一致（陳秀卿，2000；呂純怡，2008；許保惠，2008；陳欣怡，2008；黃寶園，2009；黃醞臻、林淑惠，2008）。再從工作壓力總分與工作倦怠之三個子構面相關來看，工作壓力與情緒耗竭、去個人化亦達顯著正相關，與陳秀卿（2000）針對一般工作者、林瑞雅（2006）針對高科技產業員工的研究結果一致。至於工作壓力的各個子構面與工作倦怠的各個子構面之相關結果，從表 22 可知角色衝突、角色模糊及角色負荷與情緒耗竭、去個人化皆達顯著正相關，而角色模糊、個人責任則與降低個人成就感分別呈正、負不同方向的顯著關係，與黃醞臻、林淑惠（2008）針對百貨從業人員得出角色負荷、角色模糊越大，則情緒耗竭、去個人化及降低個人成就感越大的結果部份一致，也與褚麗娟等人（2005）針對壽險理賠人員得出角色衝突、角色過度負荷與情緒耗竭有顯著正相關、角色衝突與角色模糊則與去個人化、降低成就感呈顯著正相關之結果部分一致。以上結果大致可看出微創者若角色衝突越高、角色模糊越重、角色負荷越大，則情緒耗竭越大、冷漠且與人疏離也會越嚴重。

然其中不符合預期的相關結果可知，整體的工作壓力、角色衝突及角色負荷與降低個人成就感無顯著相關，而個人責任與降低個人成就感呈顯著負相關，卻與工作倦怠、情緒耗竭及去個人化無顯著相關。研究者推測由於創業工作特性吸引人之處便是能為創業者帶來成就感（Jamal, 1997；Adebowale, 1992），因此影響微創者成就感低落的來源可能另有其他重要因素未被本研究所考量到，再者也可能因為創業工作的特性，使微創者不論個人責任壓力之高低，皆不會影響到工作倦怠、情緒耗竭與去個人化的情形。值得注意的是，個人責任越高，則越不會有個人成就感低落之結果，此顯然與 Buttner（1992）提出創業者做決定的壓力越大，則負向的健康問題越多以及王玉如（2005）針對量販店主管指出個人責任壓力越大，則心理越不健康之研究結果不一致。研究者推測這可能與微創族群成

就動機較高、樂於挑戰與愛冒險的特質有關（郭玉霜，2004；劉威麟，2004；趙亦珍，2000），認為自身可成功因應個人責任之壓力，因此反而較不會經驗到成就感低落。

表 22. 各研究變項與微創者工作倦怠的相關結果摘要表

研究變項	工作倦怠	情緒耗竭	去個人化	降低個人成就感
工作壓力	++	++	++	n.s.
角色衝突	++	++	++	n.s.
角色模糊	++	++	++	++
角色負荷	++	++	++	n.s.
個人責任	n.s.	n.s.	n.s.	--
創業資源	--	--	--	--
人力資本	--	--	--	--
實體資本	--	--	--	--
社會資本	--	--	n.s.	--
組織資本	--	--	n.s.	--
財務資本	--	--	--	n.s.
堅毅人格	--	--	--	--
投入感	--	--	--	--
控制感	--	--	--	--
挑戰感	--	--	--	--
社會支持	--	--	--	--
情感性支持	--	--	--	--
實質性支持	--	--	--	--
訊息性支持	--	--	--	--

++ : $p < .01$ + : $p < .05$ -- : $p < .01$ - : $p < .05$ n.s. : 未達顯著

(二) 創業資源越多則工作倦怠越低

本研究結果顯示創業資源總分與工作倦怠總分呈顯著負相關，此結果與廖木燦（2007）針對半導體公司的員工得出工作資源越多，工作倦怠越低的研究結果一致。再從創業資源總分與工作倦怠的三個子構面關聯來看，創業資源總分與情緒耗竭、去個人化及降低個人成就感均呈顯著負相關，顯示微創者的創業資源越多，則情緒耗竭越低、與人疏離、冷漠的狀況越少，且也越不會感受到成就感低落。至於創業資源的各個子構面與工作倦怠的各個子構面之相關，表 22 大致可見微創者若具備越充裕的人力資本、實體資本、社會資本、組織資本以及財務資本時，則越不會經歷到工作倦怠以及情緒耗竭，此結果與 Chen et al.（2009）指出資訊科技人員若有獲取必要的工作資源（技術訓練），則越少經驗到情緒耗竭以及 Hobfoll et al.（2003）針對貧民區女性指出物質（material）資源越充裕，則越不會經驗到生氣與憂鬱之研究結果相似。以上結果大致符合資源保存理論的觀點，即個體擁有越充裕的相關資源，則越不會經驗到負面的身心狀態（Hobfoll, 1989）。

然其中不符合預期的相關結果可知，社會資本、組織資本與去個人化無顯著關係，且財務資本與降低個人成就感無顯著關係，亦即不論社會資本的多或少或者是組織資本的多或少，皆不會影響到微創者有冷漠、與人疏遠的狀態，且財務資本不管是多或少，也不會影響到微創者有無成就感。研究者推測可能是與本研究社會資本與組織資本內涵之有限性有關，社會資本主要是向其他創業者、專家顧問及創業輔導機構尋求資源，是微創者因創業需要而尋求的特定管道，並非在微創者平常工作或生活上與人互動的情境，因此與人互動的冷漠、疏離並不會因為微創者有多少的社會資本而有所影響，至於組織資本主要是針對創新行銷與經營管理的策略、資訊科技設備，其與人的互動較無關係，因此推測其可能是與微創者去個人化無顯著關係有關。最後，創業資金由於與微創者原先的條件背景較有相關，與個人的努力與表現較無關係，研究者推測其可能是無顯著的原因。

(三) 堅毅人格越高則工作倦怠越低

研究結果顯示堅毅人格總分與工作倦怠總分呈顯著負相關，此結果與 Boyle et al. (1991) 針對護理人員、謝佳容等人 (2004) 針對護理人員及 Lease (1999) 針對學校教職員工得出堅毅人格越高，則工作倦怠感越低之結果一致。再從堅毅人格總分與工作倦怠之各個子構面相關來看，可知堅毅人格總分與情緒耗竭、去個人化及降低個人成就感均呈顯著負相關，顯示微創者若越具有堅毅人格的特質，則越不會經歷到情緒耗竭、去個人化以及成就感低落。值得注意的是，從表 22 可見堅毅人格的三個子構面與工作倦怠及其三個子構面之關聯結果，顯示投入感、控制感以及挑戰感皆與工作倦怠、情緒耗竭、去個人化及降低個人成就感呈顯著負相關，此結果與 Pengilly & Dowd (2000) 指出較高的投入感、較高的控制感及較高的挑戰感，則越不會有憂鬱之結果相似，也與謝佳容等人 (2004) 針對精神科護理人員指出，較高的投入感、較高的控制感及較高的挑戰感，則越不會有工作倦怠、情緒耗竭、去個人化及降低個人成就感之結果一致，因此對於微創者而言，當微創者有較高的堅毅人格、較高的投入感、較高的控制感以及較高的挑戰感時，則較不會經驗到工作倦怠、情緒耗竭較低、去個人化較少且較不會感到成就感低落。

(四) 社會支持越高則工作倦怠越低

研究結果得知，社會支持總分與工作倦怠總分有顯著負相關，此結果與 Rahim (2000) 針對製造業員工指出，知覺到較多社會支持的人，比較不會感受到工作倦怠之結果一致，也與施蕙華、曾麗娟 (2003) 針對職業軍官提出較多社會支持的人，則離職傾向較低之結果相似。再從社會支持總分與工作倦怠的三個子構面來看，社會支持總分也與情緒耗竭、去個人化以及降低個人成就感呈顯著負相關，此顯示若微創者有較多的社會支持，則較不會有情緒耗竭、去個人化以及成就感低落。值得注意的是，從表 22 可見社會支持的三個子構面與工作倦怠及其三個子構面的關係結果，情感性支持、實質性支持及訊息性支持，與工作倦怠及其子構面均呈顯著負相關，其結果與郭珮怡 (2008) 針對高科技產業員工得

知情緒性支持越高、訊息性支持越高，則越有幸福感之結果，及與謝中平（2009）針對小學教育人員得知情緒性支持越高，則越不會有工作倦怠的結果部份相似，因此對微創者而言，當微創者有較多的情感性支持、較多的實質性支持以及較多的訊息性支持，則較不易感受到工作倦怠、情緒耗竭越少、去個人化越少及越不會有成就感低落。

四、微創者的創業資源、工作壓力以及抗壓資源中的堅毅人格、社會支持對工作倦怠的預測分析探討

根據研究假設四，進行之階層迴歸分析結果來看，本研究微創者在工作情境中所擁有的創業資源與面臨的工作壓力，以及個人所具備的堅毅人格與社會支持對工作倦怠的預測結果大致與研究假設一致，茲將研究結果分成三點討論：

（一）各類創業資源與各類工作壓力對工作倦怠的解釋力

以五項不同的創業資源對工作倦怠的預測力，結果發現微創者的創業資源可有效預測工作倦怠，其解釋力為 8%，僅組織資本對工作倦怠達顯著預測，其他資本皆不顯著。而在四項工作壓力投入後，與創業資源共可解釋工作倦怠達 23.2%，工作壓力可增加解釋工作倦怠達 15.2%，且四項工作壓力皆達顯著，其中角色負荷的影響力最大，其次為角色衝突，再者為角色模糊，個人責任可預測工作倦怠的解釋力最低。因此以五項創業資本與四項工作壓力整體預測工作倦怠之模式反映出角色負荷越大、角色衝突越高、角色模糊越高及個人責任越少，越容易有工作倦怠。

從四項工作壓力對工作倦怠的預測力依序由大到小來看，沉重的角色負荷 β 值最高，與一些研究結果雷同（Harris et al., 1999；Marie, 2004；王玉如，2005；Jensen, 2008）。研究者認為作為一個企業的創立者與經營者，角色負荷原因與長時間的工作有關，需隨時回應來自不同利害關係人所期待或要求的任務，既要當銷售員、聘僱者，又要處理公司內部大大小小的問題等，很容易就超過一個創業

者能力所能負荷(Adebowale, 1992)。其次為角色衝突與角色模糊，微創者要維護公司的生存利益與發展，時常要面對各式各樣的利害關係人，若自己的期待與其他利害關係人有衝突，或者是不知道如何照顧好自己的公司、不知道利害關係人的期待，都是微創者需要投入內外相關資源以因應和處理的問題，同時顯示出微創者將處於資源不斷被利用與損失的危機中，因此可能因資源過度流失，致使內在能量耗盡。

最後，在個人責任壓力上，其對微創者的工作倦怠反而呈負向預測。研究者認為這可能與微創者將其壓力視為可挑戰與自我成長有關。Podsakoff, LePine & LePine (2007) 提出一個新觀點，認為壓力源並不總是有害的，有些壓力源反而被個體評估為可以促進自身成長、獲得成就感及可以自我實現的機會，因此又可稱為挑戰的壓力源 (challenge-related stressors)，如責任感就是其中之一。因此當微創者欲挑戰個人責任之承擔，且也認為其可帶來學習與成長時，則有助於微創者正向看待此壓力，並樂於投入與努力，也就可能從中獲得滿足與成就感，而較不會產生倦怠感。

(二) 堅毅人格的三個特質與社會支持的三種支持對工作倦怠的解釋力

以三個特質對工作倦怠的預測力，結果發現微創者的堅毅人格可顯著預測工作倦怠的解釋力達 19%，且投入感、控制感與挑戰感皆能顯著負向預測工作倦怠。而在三項支持投入後，堅毅人格與社會支持對工作倦怠的解釋力共可達 24.5%，社會支持可增加工作倦怠的解釋力達 5.5%，且實質性支持、投入感與挑戰感達顯著預測，其他則未達顯著，其中實質性支持的預測力最大，其次為投入感、挑戰感。因此從三個特質以及三種支持對工作倦怠之整體預測模式反映出，投入感越高、挑戰感越高且實質性支持越高，則越不容易有倦怠。此結果與 Kobasa (1979) 針對中高階主管指出有投入感越多、控制感越多且挑戰感越多者，則越不會有工作倦怠之研究結果部份一致，也與 Margaret (1989) 針對急診病房的護理人員得知投入感是唯一可負向預測工作倦怠之結果部份一致，另外，與謝中平 (2009) 針對小學教育人員得出情緒性支持是唯一可顯著預測工作倦怠，反

而實質性支持無顯著預測力的結果不一致。

根據各個子構面對工作倦怠顯著預測力依序由大到小來看，預測力最大為實質性支持，研究者認為創業不是一項容易簡單的工作，勢必為微創者的生活帶來衝擊與負擔，因此若微創者知覺到有身旁親友幫忙分擔工作量，一起解決不管是生活上或工作上的困難，或者是提供金錢等實質上的支援，將能使微創者因有旁人的援助而增加個人因應工作或生活的資源，並減少過度耗損自身的資源，進而減低情緒、身體與認知上能量的耗盡。其次，投入感越高，也有助於減低工作倦怠。高投入感的人由於較能感覺到參與的活動具有的意義感與趣味，因此較能以正向的態度面對，而且也會主動積極的投入其中。鄭伯壘、吳宗祐(2006)便認為若個人高度投入自己的工作時，意謂著個人在面對工作時會給予較高的承諾，也傾向以正面的態度面對工作，因此會減少情緒資源的耗損。因此對投入感高的微創者而言，由於對創業給予較高的承諾，而且視這份工作具有意義與可帶來收穫，能高度投入創業中，無須耗費更多的心力來應付工作，進而減低倦怠的情形。最後，挑戰感越高，亦有助於工作倦怠的減低。高挑戰感的人傾向將變化視為成長的促進力量而不是威脅的來源，因此能正向看待無預警的變動與未知，再者也因為樂於探索環境尋求改變，因此也比較能夠找到可援助的資源，使得其能享受變化中的趣味，而擁有正向情緒，因此不會經驗到情緒資源的耗損，進而產生倦怠。對挑戰感高的微創者來說，創業歷程中的高變動性與高度未知，正好被當作是可帶來成長與自我實現的力量來源，因此微創者能樂於享受這過程中的不確定性，並且正向看待，因此也就不易處在倍感威脅的壓力情境中，進而耗損個人的能量資源，並出現防衛性的因應行為。

(三) 創業資源、工作壓力、堅毅人格與社會支持對工作倦怠的聯合解釋力

研究結果發現在控制人口背景變項後，創業資源、工作壓力、堅毅人格與社會支持共可解釋微創者的工作倦怠達 33.3 %，且堅毅人格的顯著預測力最大，其次為工作壓力，最後為社會支持，創業資源在堅毅人格投入後，顯著性便被排除。因此從四個變項對工作倦怠的整體預測模式反映出，堅毅人格越高、工作壓力越

少、社會支持越高，則工作倦怠感越低。由此可見，堅毅人格與社會支持皆是有助於微創者減低工作倦怠的有利健康因子，且堅毅人格的影響力更甚於社會支持，而工作壓力可說是增加微創者工作倦怠發生的不利健康因子。此與 Ouellette Kobasa et al. (1985) 針對中高階主管的研究指出，堅毅人格對企業主管的身心健康的影響性更甚於社會支持之結果相似。研究者認為堅毅人格屬內在資源，相較於容易受環境影響的社會支持，較為長久穩定也不容易因環境影響而流失，特別是對於創業環境充滿變動性大的特性，堅毅人格的人相當適合接受風險性高且多挑戰的創業工作，其將有能力解決創業的困境而不輕言放棄，且樂觀積極的投入，不消極也不認為自己無能為力，因此若微創者能具備堅毅特質這樣強韌的資源，則不僅可能因為正向積極的工作態度，而使企業朝向成功與自我實現的目標，同時保護微創者的身心健康，使其不易經驗到工作倦怠的負面結果。

綜上，四個變項對微創者工作倦怠的解釋力為 33% 左右，因此可能仍有其他未被探討到的重要因素影響著微創者的倦怠感，建議可做為未來持續研究之方向。

五、堅毅人格在工作壓力與工作倦怠之間的調節效果分析

根據研究假設五檢驗堅毅人格是否在控制了人口背景與創業資源的影響下，其對微創者在工作壓力與工作倦怠之間有調節的效果，結果發現堅毅人格總分具有對工作壓力與工作倦怠之間調節的功能，且進一步探討三種特質的調節作用發現，投入感與挑戰感都能調節微創者在工作壓力與工作倦怠之間的關係，僅控制感無調節的作用，此顯示當微創者處在高工作壓力時，具有高堅毅人格或是本身有高投入或高挑戰感的人，能緩衝壓力的影響，而較不會有工作倦怠感。此結果與 Kobasa (1979) 提出投入感、控制感與挑戰感均有調節壓力對疾病的影響結果，以及 Pengilly & Dowd (2000) 僅發現投入感有調節壓力對憂鬱之影響效果之結果部份一致。

研究者認為當微創者處於高壓力的時候，堅毅人格的人可以將壓力轉為正向

思考，並且讓自身成為一個能主動決定結果而不是飽受威脅的人（Kobasa, 1979），此正向的思考有助於微創者在高壓力時，仍能保有健康而不致產生倦怠感受，尤其堅毅中的投入感與挑戰感，是主要能調節微創者在工作壓力與工作倦怠間的重要資源，投入感高的微創者具有減少知覺到壓力事件的信念系統，而且會重視創業本身所帶來的意義與價值，其能認同自己投入創業工作的目標，也會欣賞自己能堅持下去和做決定的能力，因此可以正確評估威脅的情境並且妥善的處理因應。而挑戰高的微創者樂於探索環境以尋求改變，同時也比較知道去哪裡尋求可以因應壓力的資源，其認知彈性，可以整合及有效評估新情境所帶來的威脅感，因此所具備的挫折容忍力使他們可以在矛盾或有壓力的情境中，仍能堅持下去，並從中獲得樂趣與滿足，這結果支持 Fernando（2009）所提出堅毅人格對面臨困境或創業資源不足的創業者而言，可說是一種補償資源損失或不足的必要資源（引自呂佩億譯，2010）。因此微創者在具有堅毅人格這樣一個強韌的正向個人資源之支持下，補充可能不斷流失的其他資源，使個體免受倦怠感的結果。

值得一提的是，控制感在本研究中無顯著調節工作壓力與工作倦怠之效果，亦即在高工作壓力下，不論控制感高低，對微創者的工作倦怠皆無顯著影響。研究者推測其可能與市場環境充滿變動和無法掌握的特性有關，使微創者即使具有掌控的特質，然也不足以因應創業整體環境所帶來的要求，進而無法緩和和工作壓力所帶來倦怠感。

六、社會支持在工作壓力與工作倦怠之間的調節效果分析

根據研究假設六檢驗社會支持在控制了人口背景與創業資源的影響下，其在微創者的工作壓力與工作倦怠間是否具調節的效果，研究結果發現社會支持總分在工作壓力與工作倦怠間並無調節的功能，其次，進一步探討三種支持的調節作用發現，情感性支持、訊息性支持或者是實質性支持，亦無調節工作壓力對倦怠的功能，亦即處在高工作壓力的微創者，具有社會支持或是具有情感性支持、實

質性支持或訊息性支持的人，都無法緩衝壓力帶來的影響，而減緩工作倦怠的發生。此結果與 Rahim (2000) 針對製造業員工、施蕙華與曾麗娟 (2003) 針對職業軍官以及 Buttner(1992)針對創業者、Tetrick et al. (2000) 針對殯葬業創業者的研究皆得出社會支持沒有調節工作壓力對倦怠影響之結果一致，然與 Chay

(1993) 針對小企業創業者指出社會支持可調節工作壓力促進健康之效果，以及 Pengilly & Dowd (2000)的研究指出社會支持具有調節壓力與憂鬱的結果不一致。

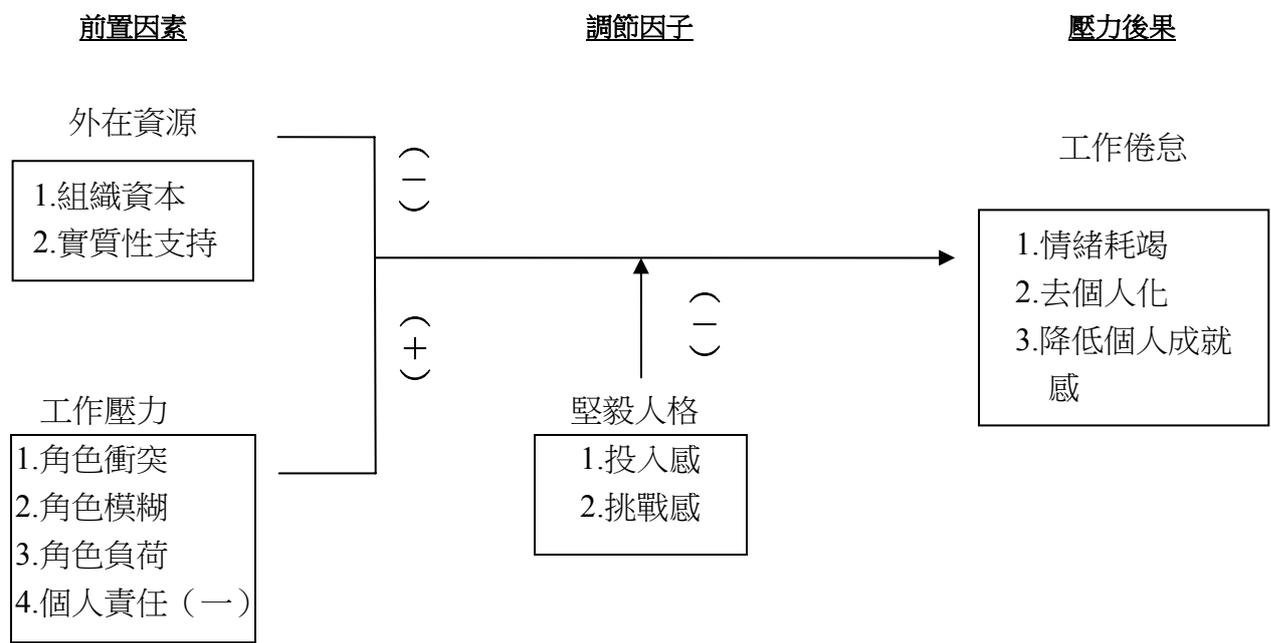
研究者認為社會支持於微創者的研究中無調節工作壓力的效果，可能來自微創者知覺平常生活情境所獲得的社會支持無法解決其在創業所面臨的工作壓力，因此使任何可能降低工作壓力的情感性支持、實質性支持與訊息性支持之影響力發揮不了作用。總結來說，社會支持雖然對處在高壓力微創者的健康無保護作用，然而對微創者在減少倦怠發生仍有主要效果的影響存在，尤其是實質性支持對微創者而言，因可透過旁人在工作或生活上的實際分擔、支援，而減少微創者負荷量過大，有利於微創者的身心健康。

七、檢視本研究架構

研究者於本研究中有別於過去大多數研究者在瞭解工作壓力與身心健康之相關主題上，僅針對一項資源（如社會支持或人格特質）對壓力與健康之影響性作探討，而是同時納入堅毅人格與社會支持之心理社會資源，以及考量到微創者在創業情境所獨特需有的創業資源，首次將創業資源、堅毅人格與社會支持這三種資源一同納入探討其對微創者的身心狀態之影響，並了解這三種資源內涵對微創者在工作壓力與工作倦怠關係上的重要性。

根據本研究架構，研究者原先主張微創者的創業資源（包含人力資本、實體資本、社會資本、組織資本及財務資本）與工作壓力（包含角色衝突、角色模糊、角色負荷及個人責任）能有效預測其工作倦怠，且在控制人口背景與創業資源的影響下，堅毅人格與社會支持亦具有調節微創者工作壓力對倦怠的影響。依研究

結果整理之後，高、低創業資源雖對工作倦怠有顯著，然五項資本中僅組織資本對工作倦怠達顯著預測，而在社會支持調節作用的檢証下，社會支持及其三個子構面皆無調節工作壓力對倦怠之效果，僅實質性支持對工作倦怠達顯著預測。根據資源保存理論的觀點，組織資本與實質性支持皆屬於外在資源（Hobfoll, 1998），由於社會支持於本研究中並無調節微創者工作壓力之效果，以及研究者立基於實質性支持與組織資本兩種資源皆對工作倦怠有負向的預測效果，因此將這兩變項放在前置因素的「外在資源」下（見圖 7）。



註：(+) 為顯著正向預測；(-) 為顯著負向預測

圖 7. 檢視研究結果後之架構模式

從圖 7 的結果圖來看，可看到前置因素中的「外在資源」與「工作壓力」皆對微創者的工作倦怠有顯著的預測力，先從「外在資源」的層面來看，「組織資本」與「實質性支持」能夠有效減低微創者的倦怠感，此顯示創業者若擁有可帶來提升效率並能節省成本的創新行銷策略、經營管理策略及資訊科技設備，或者是獲得週遭親友行動上能幫忙分擔工作量，或在遇到困難時給予實質上如金錢、物品相關的協助，將可避免微創者投入不必要或過多的資本與精力，而有效減低

其內在能量耗竭的危機，可說是對微創者身心健康之有利因子。

其次，從工作壓力的層面來看，主要是角色壓力會增加微創者的工作倦怠感，在「角色衝突」方面，當微創者因個人需求與利害關係人（如顧客）的期待不一致，或是受到現實因素考驗，微創者面對自己意願與企業自身需要發展的方向有衝突時，可能使創業者因無法兼顧到自己與他人的需要而產生負向情緒，並且增加倦怠感的產生；在「角色模糊」方面，當微創者不清楚如何照顧好自己的公司，對公司的發展目標沒有清楚的概念時，也會使微創者因無所適從或無法掌控好公司，而面臨情緒資源的耗損，進而採防衛性的態度與人互動，以及負面的評價自己；再者，在「角色負荷」方面，當微創者為滿足不同利害關係人的需求而造成自己負荷量過大，工作時常處於急促的狀態且沒有時間休息，都是微創者需要花生理心理成本去因應與處理，因此在持續不斷消耗資源以因應以上的壓力源時，微創者因資源不斷流失，進而有情緒耗竭、對創業工作沒熱情、與人互動顯得冷漠、疏離以及無助、否定自己的情形，這就如同 Hobfoll（1998）所提資源損失螺旋的情形。

要打破資源損失的螺旋，Hobfoll 認為需要有其他資源的補充，從圖 7 來看，「堅毅人格」是本研究中唯一被支持具有調節微創者在工作壓力與工作倦怠間的重要抗壓資源，且主要是來自投入感與挑戰感影響所致，從「投入感」來看，當微創者能對創業工作高度投入與承諾，並認為創業是一項有意義、有趣味的工作時，則此正向的態度將轉化工作壓力事件，而免受壓力之苦，再者投入感高的人有意願去影響他人與社會環境，因此遇到困難時也會主動求助，不會輕易放棄或覺得被壓力事件脅迫，使其仍能保有正向情緒與正確的認知評估能力以成功因應壓力；再從「挑戰感」來看，挑戰感高的微創者會視創業歷程中的高變動與高不確定為自我學習與自我實現的大好機會時，因此是以正向的眼光來看創業工作中的改變，此外也因為挑戰感高的人重視生活的有趣，因此不會把安全與穩定視為目標，而是將壓力事件視為可帶來刺激、趣味以及學習的來源，這也是其能在衝突、矛盾等壓力中，而仍能保有堅持下去的挫折容忍力之原因。張明輝（2003）

對領導人管理能力的啟示，認為具有堅毅特質的領導人，在面對難題的時候能夠有能力迅速且正確的下決定，且因為可以公平與果斷的處理人和事，所以能夠有效贏得組織成員的信服。可見，具堅毅特質的人由於具有成功因應壓力事件的能力，因此能夠抵抗工作壓力所帶來負向的影響，為可以保護處在高工作壓力的微創者避免身心耗竭的健康保護因子。

綜合以上結果支持 Hobfoll (1998) 資源保存理論之觀點，亦即擁有充裕的外在資源(組織資本與實質性支持)或正向個人特徵(堅毅正向性格)的微創者，較不會有倦怠的情形發生。而因應外在要求(如工作壓力)所付出的資源，若無其他資源的補充，則可能因資源不斷的被利用而造成倦怠的結果，因此若有其他有效資源的補充(投入感與挑戰感)，則將能打破損失螺旋，而維持個體的健康。

第二節 建議與限制

根據上述研究結果與討論，研究者於本節針對微創者及欲創業之人士提出實務上的建議，並供舉辦創業輔導課程之相關單位與諮商實務工作者之參考，此外也針對相關主題之研究方向提出建議，希冀對未來研究設計有助益。

一、實務上的建議

根據研究結果，可知「外在資源」、「工作壓力」與「堅毅人格」對微創者的工作倦怠有不同的作用，因此研究者提出以下幾點建議：

(一) 強化外在資源庫

外在資源包含條件背景、組織資本與實質性支持。1.從微創者的條件背景來看，年齡較大、已婚以及較資深的創業前工作年資是有助於其適應創業的情境，可減少倦怠發生的可能性。雖年齡與婚姻為微創者無法掌控，然建議可增加工作經驗以及社會磨練，則是欲創業人士在投入創業前可先努力儲備的條件資源。其次，2.組織資本是惟一可顯著預測微創者身心耗竭的資本，因此建議微創者及欲創業人士在創業籌備或創業中，可透過參與相關技能與思維上的訓練課程、蒐集與吸收創意點子，或是與夥伴組成腦力激盪團體以建立與強化這部份的資源，包括加強行銷方面的創新、內部應引進資訊科技設備以及加強經營管理策略的有效性。最後，3.實質性支持是惟一可顯著預測微創者耗竭的外在支持，因此建議微創者及欲創業人士可主動表達自己的需要與限制以爭取家人、配偶對其在創業及生活的支持包括在行動上協助分擔微創者的工作量、一起面對困難的解決或者是給予實質上如金錢、物品的支援以克服難關，使微創者在創業過程中，因有較強韌的個人資源庫而避免經驗到能量資源耗盡後的倦怠感。

(二) 學習有效減低工作壓力的方式以避免資源損失螺旋的危機

微創者的角色壓力是本研究工作壓力中顯著會增加其倦怠感受的來源，由於微創者在組織中普遍身兼數種角色，其所面對的角色衝突、角色模糊與角色負荷

之壓力源，若能透過有效的問題解決方式來處理將能減少壓力的發生，並減低微創者經歷情緒資源耗竭、疏離或低成就感的情形。茲從三方面來看：1.角色衝突方面，為減低微創者在面對無法兼顧自身與利害關係人（尤其是顧客）的需要，或是面臨現實環境的考驗，使個人意願與企業應發展的方向有不一致時的壓力，建議微創者能釐清與排序自身對企業發展的期待與希望從創業工作中滿足什麼需求，進而在經驗到不一致的期待時，能根據自己認為重要的先後順序以調整公司的政策或回應不同的需要，另外也可尋求專家、前輩之意見與經驗，吸取能兼顧雙方期待之有效溝通或服務方式等的雙贏策略。2.在角色模糊上，要減少微創者對身為一家企業之領導者的責任、目標制定的不清楚或是不知道如何經營好自己公司之模糊感，建議微創者可隨時注意市場趨勢以了解顧客重視的是什麼，並做為發展公司目標之參考，再者多吸收外界資訊、培養觀察環境之敏銳度以掌握公司可能受到哪些外在因素之影響，再者透過參考專家顧問或成功創業人士之意見，以補充自己在作為一個企業主需要考量哪些層面與策略執行的相關知識與資訊上的欠缺。3.在角色負荷上，為減少微創者應兼顧不同角色的需要而長時間的工作、資源欠缺使執行工作上不順遂或是工作太多而無法在有限時間內做完因而感到急促之情形，建議微創者可透過公司休息時間之外在規定來提醒自己休息的必要、定期安排放鬆、旅遊的行程調劑身心，或者是增進自我覺察以掌握自身的身心狀況可以負荷工作的程度，在敏覺自身的限制時，能透過尋求外在資源來彌補所欠缺的部份，再者也可安排一套固定的工作流程與計畫按表操課，以有步驟及規律的方式降低自身為趕緊完成許多工作而慌亂的情形，另外，微創者也可學習一些能在短時間放鬆或是照顧自己身心感受的冥想方式，有助於短時間內恢復自己的能量。

（三）養成堅毅的正向性格以降低倦怠、提升個人因應壓力之能力

從研究結果得知，具備堅毅人格的微創者較少失去對工作的熱情、較沒有疲倦感，也比較少疏離人群或對自己有負向的看法，主要是因為其能從生活中感受到意義感、能肯定自己，認為自己是有能力作決定與影響環境、以及能正向看待

生活中的變動，喜歡生活是有趣的。雖然人格的養成需要長期，並非一蹴可幾，然而要有效減低倦怠的發生，研究者建議可從三個方向來培養堅毅所具有的特質：1.覺察與檢視工作對自身的價值與意義為何，從中尋求生命的意義與希望感；2.經常練習給自己正向的回饋，減少負向的自我對話，進而相信自己是有能力能掌控環境的變動；3.對生活或工作中所遇到的問題、情境學習重新定義（reframing），以改變自身原本可能有的負面或狹隘的想法而增加認知的彈性。

另一方面，從本研究結果中也支持堅毅人格對微創者在工作壓力與工作倦怠間具有調節功能，也就是說具備堅毅人格的人可以緩衝工作壓力所帶來倦怠的影響結果，特別是當微創者具有高度投入感或者是高度挑戰感時，較不會因工作壓力大而經驗到倦怠，因此研究者認為時常經驗到工作壓力大的人，若要避免因工作壓力大而產生倦怠感，可從培養自身具有高投入感以及高挑戰感的方向進行，包括：1. 學習從創業的困難情境中找到自己認同的意義，或者創造意義，有助於個人在面臨沉重壓力時，仍能有對此份工作的投入與承諾；2.利用自我鼓勵以生出勇氣，可透過正向語言的回饋，學習欣賞自己在沉重的壓力中仍能保有積極投入的意志力與做決定的能力；3.從創業的壓力事件中找到可以獲得學習、成長或增進自己能力的價值，以降低壓力所帶來的威脅感；4.練習幽默的語言以提升自身在困境中仍能感受到樂趣的能力，而更能堅持下去。

二、研究上的限制與建議

（一）針對研究工具

- 1.研究者針對微創者所自編的創業資源量表，礙於個人時間、精力的有限，此量表內容未臻完善，從施錦村（2009）認為創業形態所包含的組織型、個人工作室與兼差型創業，以組織型最具長遠規劃、風險性最高、挑戰性也最大，創業者會依照個人的期待與資源多寡作為經營型態的選擇來看，由於本研究未仔細斟酌創業資源多寡可能會受到不同經營型態之影響，因此可能造成創業資源在預測工作倦怠的解釋力不明顯，建議未來研究在編修創業資源

量表的内容上可將經營型態與創業資源之關係考量進去，以增強創業資源量表工具的準確性。

2. 本研究針對微創者編修的工作壓力量表，其所包含的角色壓力與個人責任是不同的構面，可能致使內部一致性偏低，再者，角色衝突與個人責任兩部分經預試結果刪題後，題數皆僅剩兩題，可能造成信度無法如角色模糊與角色負荷的信度來得高，因此建議未來研究可持續貼近創業族群的工作環境特性，增加評估角色衝突與個人責任壓力之題數以提高量表的信度。
3. 由於問卷採自陳量表方式進行，因問卷題數較長，且受試者普遍表達時間的有限性，因此在徵求受試者同意進行此項研究時並不容易，也造成在時間的緊迫下，能否每題皆認真根據自己真實狀況回答有待商榷，建議未來研究者可精簡問卷內容題數或是爭取政府相關部門的合作與支持，以專案的方式進行創業者之相關研究調查，將更有利於創業族群的研究。

(二) 針對研究樣本

由於本研究樣本來源主要來自勞委會創薪行動專案之中南部微創者，少數樣本則為研究者透過人際網絡的協助以滾雪球的方式蒐集而來，故立意抽樣的方式可能使樣本不具代表性，在推論時可能會有偏誤產生。再者，本研究微創者主要皆以公司行號、實體店面、路邊攤或網路創業的方式進行，並不包含專兼職的自由工作者，因此本研究設計並不適用於所有類型的微創者。

(三) 針對研究變項

本研究結果發現微創者並未因經驗到工作壓力大，而導致個人成就感降低，因此推測在創業工作的前置因素中，可能有一些是本研究未考量到的變項(如創業績效、工作滿意度等)會影響個人成就感，因此建議未來研究可納入相關研究變項以持續探討工作情境之前置因素與身心健康之關係。再者，亦建議未來研究可加入其他工作族群與創業者作對照，進一步瞭解創業者與受雇者之職業特性所帶來工作壓力及其後果之比較。

參考文獻

一、中文部份

- 孔維愉 (2005)：殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究。南華大學生死學系碩士論文。
- 王本正、劉上嘉 (2006)：新事業關鍵成功因素與核心資源關聯性研究：以學術型創新育成中心為例。《創業管理研究》，1(1)，155-174。
- 王玉如 (2005)：量販業主管人員工作壓力問題研究-以量販店個案主管人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班論文。
- 王婉玲 (2007)：國中輔導人員角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠之關係研究。臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 王嬋媚 (2004)：高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究-以社會支持為干擾變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 丘昌其、陳弘 (2010)：企業管理 100 重要觀念：管理概論篇。臺北：鼎茂。
- 伍文楚 (2004)：弱勢族群微型創業之研究—以台北市脫貧專案小本創業為例。大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文。
- 朱敬先 (1992)：健康心理學：心理衛生。臺北：五南。
- 何金銘、黃英忠、陳錦輝與莊美娟 (2005)：工作需求—控制—支持模式與工作倦怠關係之研究：以海關人員為例。《人力資源管理學報》，5(2)，19-37。
- 吳文怡 (2009)：心理社會保護與危險因子對男性毒品受刑人 HIV 感染者免疫功能之影響。國立中正大學臨床心理學研究所碩士論文。
- 吳宗祐 (2003)：工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討。臺灣大學心理學研究所博士論文。
- 吳宗祐、鄭伯壘 (2006)：工作投入、調節他人情緒與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果。《中華心理學刊》，48(1)，69-87。
- 吳明隆、涂金堂著 (2005)：SPSS 與統計應用分析。臺北：五南。
- 吳奕慧 (2004)：華人創業家適性量表的建構。臺灣大學商學研究所碩士論文。
- 呂佩憶譯 (2010)：創業前，先想清楚這 5 件事。臺北：遠流。Trias de Bes, Fernando (2009). *The Little Black Book of Entrepreneurship*.
- 呂純怡 (2008)：大學校院學生事務人員工作壓力與工作倦怠之研究。台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文。
- 呂紹榕 (2006)：工作倦怠對組織公民行為影響之研究—以工作特性作為干擾變數之探討。中國文化大學國際企業管理研究所。
- 李英蘭 (2005)：托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究

- 以高高屏地區為例。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 林青秀（2010）：青少年失落經驗、社會支持與自我傷害相關之研究。台灣師範大學教育心理輔導學系碩士論文。
- 林俊雄（2001）：台灣地區連鎖加盟事業經營管理者逆境回應與工作滿足、組織承諾相關之研究。大葉大學事業經營研究所碩士論文。
- 林哲群、王純貞（2002）：外國公部門及非營利組織有關婦女創業與微型企業之輔導制度與作法之研究專題研究報告。行政院青年輔導委員會九十一年度委託專題計畫（編號：NYC00132）。
- 林祐聖、葉欣怡譯（2005）：社會資本。臺北：弘智。Lin, N.(2001). *Social capital : a theory of social structure and action.*
- 林瑞雅（2006）：人際壓力源、尋求社會支持、工作倦怠及員工工作態度之關係：中介歷程之探討。東吳大學心理學系碩士論文。
- 邱雅婧（2008）：文化事業女性創業過程資源需求相關因素之研究。南華大學出版與文化事業管理研究所碩士論文。
- 姜博仁（2009）：創業成功的秘訣。取自鳳凰網讀書頻道。
http://big5.ifeng.com/gate/big5/book.ifeng.com/lianzai/detail_2009_10/09/292269_0.shtml，2010年12月18日。
- 施雅薇（2004）：國中生生活壓力、負向情緒調適、社會支持與憂鬱情緒之關聯。成功大學教育研究所碩士論文。
- 施蕙華、曾麗娟（2003）：工作壓力感受、社會支持、工作滿意與離職傾向之關連性研究—以職業軍官為例。復興崗學報，79，37-54。
- 施錦村（2009）：微型企業創業後公平知覺與股東價值的關聯：連鎖餐飲業顧客的觀點。創業管理研究，4(1)，115-139。
- 施靜慧（2009）：公家機關會審人員職場友誼與工作壓力、工作倦怠之研究。亞洲大學會計與資訊學系碩士論文。
- 柯惠苓（2009）：小心創業，漂亮得分！—女性創業必勝秘笈。臺灣勞工季刊，3(17)，80-84。
- 涂冠宇（2007）：抗壓性格量表的修訂及信效度的建立。國立中正大學臨床心理學研究所碩士論文。
- 崔來意（2000）：高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 張芸愷（2006）：國際航線女性空服員工作壓與身心健康之研究。靜宜大學管理研究所碩士在職專班論文。
- 張智為（2003）：核心資源與網絡關係對技術創業公司經營績效影響之研究。中原大學企業管理研究所碩士論文。
- 張雅茹（2007）：兩岸三地員工工作壓力來源對工作績效之影響：以因應策略為調節變項。中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 莊子葳（2009）：台灣開放源碼軟體公司微型創業與商業模式之個案研究。

- 國立中山大學傳播管理研究所碩士論文。
- 莊皓宇（2005）：**影響新創事業績效因素之探討—以台灣中小企業為例**。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
- 許保惠（2008）：**臺灣北區醫事放射師工作壓力、工作倦怠相關之研究--以社會支持為調節變項**。中國文化大學心理輔導研究所碩士論文。
- 許盈專（2008）：**台灣微型企業之創業資源與人格特質對創業類型及創業績效影響之研究**。國立高雄第一科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 許家榮（2002）：**核心資源與網絡關係對技術創業公司經營績效影響之研究**。中原大學企業管理研究所碩士論文。
- 許凱玲（2006）：**臺灣微型創業者的機會與資源及新價值創造動態過程研究**。國立政治大學科技管理研究所碩士學位論文。
- 郭玉霜（2003）：**女性微型創業之經營研究**。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。
- 郭珮怡（2008）：**高科技產業員工社會支持與幸福感關係之研究**。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
- 陳又嘉（2007）：**微型創業者之設計理念、人格特質、創造歷程與創業之研究**。臺灣師範大學創造力發展碩士在職專班碩士論文。
- 陳世志（2002）：**矯正機構基層戒護管理人員的工作壓力、工作滿足與工作倦怠之相關研究**。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 陳正芬譯（2003）：**生活企業家：寓事業於生活的小本創業**。台灣：商智文化。
Henricks, M. (2002). Not just a living.。
- 陳伯凡（2008）：**創業過程、人際關係與社會支持：台灣中小企業個案之質性研究**。世新大學社會心理學系碩士學位論文。
- 陳秀卿（2000）：**從契合理論來探討工作壓力與身心健康、職業倦怠之關係**。政治大學心理學系研究所碩士論文。
- 陳怡靜（2002）：**國內經理人與派外經理人壓力來源、壓力管理策略與工作態度關係之研究**。長榮大學經營管理研究所碩士論文。
- 陳欣怡（2008）：**縣市政府社會工作人員角色壓力、工作倦怠及社會支持之相關性研究**。國立新竹教育大學人力資源發展研究所碩士論文。
- 陳家聲、吳奕慧（2007）：**華人創業家心理與行為特質之初探**。*創業管理研究*，2(1)，1- 30。
- 陳裕芬、方信淵與黃國展（2007）：**工作壓力與工作倦怠相關研究**。*國立虎尾科技大學學報*，26(3)，43-50。
- 陸洛（1997）：**工作壓力之歷程：理論與研究之對話**，*中華心理衛生學刊*，10(4)，19-51。
- 陸洛（2000）：**兩岸三地經理人之工作壓力及健康**。行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告(編號：NSC89-2413-H-037-001-SSS)。
- 陸洛、李惠美與謝天渝（2005）：**牙醫職業壓力與身心健康及職業倦怠之關係**：

- 以高雄市牙醫師為例，**應用心理研究**，**27**，59-80。
- 陸洛、陳豔菁、許嘉和、李季樺、吳紅巒與施建彬（1995）：職業壓力指標之探討-以台灣國營企業員工為例，**勞工安全衛生研究季刊**，**3(2)**，47-72。
- 張明輝（2003）：三項管理新議題對學校領導人的啟示。**教育研究月刊**，**111**，29-35。
- 黃醞臻、林淑惠（2008）：百貨公司從業人員工作壓力與工作倦怠之分析研究。**國立虎尾科技大學學報**，**27**（3），125-142。
- 黃寶園（2009）：工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究。**國立台灣師範大學教育心理學報**，**40**（3），439-462。
- 黃寶園、林世華（2007）：人格特質與社會支持對壓力反應歷程影響之研究：結合統合分析與結構方程模式二計量方法，**國立台灣師範大學心理學報**，**39**（2），260-292。
- 楊淳婷（2008）：在職進修人員角色間衝突、社會支持與學習倦怠關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 楊翎女勻（2008）：堅韌性格與健康之關連性：以大學生為例。國立中正大學臨床心理學研究所碩士論文。
- 楊蓓（1989）：台灣地區醫療社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。**中華衛誌**，**19**，14-27。
- 經濟部中小企業處（2001）：中小企業白皮書。臺北：經濟部。
- 葉明昌（1993）：創業家個人網絡之研究。中央大學企業管理研究所碩士論文。
- 詹茹璇（2008）：聯合入伍訓練對軍校新生人格堅忍度、壓力感受及身心反應之成效及其相關因素。國防醫學院護理研究所碩士論文。
- 廖木燦（2007）：工作要求－資源模式與工作倦怠關係之研究－以某半導體封裝測試公司員工為例。朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。
- 臺灣綜合研究院（2003）：中小企業輔導政策措施研究規劃。取自經濟部中小企業處網站：
<http://www.moeasmea.gov.tw/lp.asp?CtNode=730&CtUnit=139&BaseDSD=7&mp=1&nowPage=3&pagesize=10>，2009年2月22日。
- 褚麗絹、鄭炳仁與吳敬文（2005）：壽險理賠人員的生涯發展、角色壓力與工作倦怠關係之研究。經營管理論叢第一屆管理與決策2005年學術研討會特刊，117-129。
- 趙僑（1999）：創業的第一本書。台北：商業周刊。
- 劉妙真（2004）：幼稚園教師工作壓力、社會支持與職業倦怠感之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 劉美蓉（2005）：成功創業家生長背景與創業歷程之研究—以青創楷模為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 劉威麟（2004）：別學北極熊：創業達人的7個特質和5個觀念。台北：寶瓶文化。

- 劉常勇、謝如梅（2006）：創業管理研究之回顧與展望：理論與模式探討。
創業管理研究，1(1)，1-43。
- 劉淑貞（2003）：員工工作特性與工作倦怠之關聯性研究。中原大學企業管理研究所碩士論文。
- 蔡玲珊（2004）：公共衛生人員工作壓力及身心健康之探討。高雄醫學大學健康科學院公共衛生研究所碩士論文。
- 蔡淑梨（2003）：企業成長對人際網絡與資源取得關係之研究。**中華家政學刊**，33，1~22。
- 潘淑珍（2009）：幼兒教師工作壓力與工作倦怠之研究。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 蕭仁釧、林耀盛、鄭逸如譯（1997）：**健康心理學**。台北：桂冠。
Sarafino, E.P. (1993). *Health Psychology*.
- 戴士嫻（2005）：創業家個人特質與社會網絡關連之探討。臺灣大學商學研究碩士論文。
- 謝中平（2009）：國民小學教育人員情緒勞務負荷、社會支持與工作倦怠關係之研究—以台中市公立國民小學為例。國立彰化師範大學工業教育與技術學系研究所碩士論文。
- 謝兆民（2007）：用資源觀點探討創業必要資源之研究。國立台灣科技大學企業管理系在職專班碩士學位論文。
- 謝佳容、謝馨儀、陳碧霞、蕭仔伶與李選（2004）：精神科護理人員人格堅韌性、因應策略與職業疲潰相關性之探討。**護理雜誌**，51(3)，24-33。
- 謝清秀、詹慧珊（2006）：美髮從業人員工作倦怠之研究。**建國科大學報：人文類**，25(3)，71-94。
- 顏汶姿、許吉同、蔡堡存、李富正與湯家偉（2008）：微型企業創業之成功關鍵因素探討。取自國立屏東商業技術學院休閒事業經營系網址：
[http：www.npic.edu.tw/~leisure/word/11.doc](http://www.npic.edu.tw/~leisure/word/11.doc)，2010年11月10日。
- 蘇守謙（2000）：資訊人員職業焦崩與離職決策研究。國立中央大學資訊管理學系研究所博士論文。
- 蘇睦淳（2008）：臺北縣國民中學教師角色壓力與工作壓力關係之研究。淡江大學教育政策與領導研究所碩士在職專班碩士論文。

二、西文部份

- Adebowale, A. (1992). Coping with Entrepreneurial Stress: A Nigerian Case Study. *Leadership & Organization Development Journal*, 13(2), 27-32.
- Adler, A. B., & Dolan, C. A. (2006). Military Hardiness as a Buffer of Psychological Health on Return from Deployment. *Military Medicine*, 171(2), 93-98.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2006). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.

- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Hakanen, J.J. & Xanthopoulou, D. (2007). Job Resources Boost Work Engagement, Particularly When Job Demands Are High, *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274–284
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 1173-1182.
- Bartone, P.T. (1999). Hardiness Protects Against War-Related Stress in Army Reserve Forces. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51(2), 72-82.
- Bowen, D. D., & Hisrich, R. D. (1986). The Female Entrepreneur: A Career Development Perspective. *Academy of Management Review*, 11 (2), 393-407.
- Boyle, A., Grap, M. J., Younger, J., & Thornby, D. (1991). Personality hardiness, ways of coping, social support and burnout in critical care nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 16, 850–857.
- Brush, C.G., Greene, P.G., Hart, M.M., & Edelman, L.F. (1997). Resource configurations over the life cycle of ventures. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 315-329.
- Butler, J. S., & Kozmetsky, G. (2004). *Immigrant and Minority Entrepreneurship: The Continuous Rebirth of American Communities*. New York : Greenwood Pub Group.
- Buttner, E. H. (1992). Entrepreneurial Stress: Is it Hazardous to Your Health? *Journal of Managerial Issues*, 4(2), 223-240.
- Chay, Y. W. (1993). Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* , 66, 285-302.
- Chen, S. Westman, M., & Eden, D. (2009). Impact of enhanced resources on anticipatory stress and adjustment to new information technology: A field-experimental test of conservation of resources theory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 219-230.
- Cohen, S., & Lakey, B. (2006). Social support theory and measurement. In M. Marmont & R.G. Wikinson (Eds.) , *Social determinants of health*. (2nd ed., pp.29-119) . NY: Oxford University.
- Cohen, S., & Wills, T. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

- Erikson, T. (2002). Entrepreneurial capital: the emerging venture's most important asset and competitive advantage. *Journal of Business Venturing*, 17(3), 275-290.
- Gaines, J., & Jermier, J.M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
- Grant, R. M. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy. *California Management Review*, 33(3), 114–135.
- Gryskiewicz, N. & Buttner, E. H. (1992). "Testing the Robustness of the Phase Model of Burnout: An Entrepreneurial Sample." *Educational and Psychological Measurement*, 52(3), 747-751.
- Harris, J.A., Saltstone, R., & Fraboni, M. (1999). An evaluation of the job stress questionnaire with a sample of entrepreneurs. *Journal of Business & Psychology*, 13(3), 447–455.
- Hmieleski, K. M., & Carr, J. C. (2007). The Relationship between Entrepreneur Psychological Capital and Well-Being. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 27(5), Art.3
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R.T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organization behavior* (2nd Revised Edition; pp. 57-81). New York: Marcel Dekker.
- Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A.P. (2003). Resource Loss, Resource Gain, and Emotional Outcomes Among Inner City Women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 632-643.
- Hobfoll, S. E., & Leiberman, J.R. (1987). Personality and Social Resources in Immediate and Continued Stress Resistance Among Women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 18-26.
- Honig, B. (1998). "What determines success? Examining the human, financial, and social capital of Jamaican Microentrepreneurs / Tel Aviv International School of Management, Israel." *Journal of Business Venturing*, 13, 371-394.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ito, J., & Brotheridge, C. (2003). Resources, coping strategies, and emotional

- exhaustion: A conservation of resources perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 490–509
- Jamal, M. (1997). Job stress, satisfaction, and mental health: An empirical examination of Self-employed and non-self-employed Canadians. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 48-57
- Jensen, S.M. (2008, January). *Psychological capital and entrepreneurial stress: propositions for study*. United States Association for Small Business and Entrepreneurship. Conference Proceedings. Retrieved April 12, 2010, from <http://www.allbusiness.com/labor-employment/human-resources-personnel/13482685-1.html>.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York:Wiley.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, R. L. (1982). Personality and Constitution as Mediators in the Stress-Illness Relationship. *Journal of Health and Social Behavior*, 22(4), 368-378.
- Kobasa, S.C. (1979). stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, 37(1), 1-11.
- Kobasa, S.C., Maddi, S.R., & Courington, S.(1981). Personality and Constitution as Mediators in the Stress-Illness Relationship. *Journal of Health and Social Behavior*, 22(4), 368-378.
- Larocco, J. M., House, J. S., & French,R. P. (1980). Social Support, Occupational Stress, and Health. *Journal of Health and Social Behavior* ,21, 202-218.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lease, S. H. (1999). Occupational role stressors, coping, support, and hardiness as predictors of strain in academic faculty: An emphasis on new and female faculty. *Research in Higher Education*, 40(3), 285-308.
- Lu, L., Tseng, H. J., & Cooper, C. L. (1999). Managerial stree, job satisfactionand health in Taiwan. *Stress Medicine*, 15, 53-64.
- HülyaÜnal-Karagüven, M. (2009). Psychological Impact of an Economic Crisis: A Conservation of Resources Approach. *International Journal of Stress Management*, 16(3), 177-194.
- Maddi, S.R. (2006). Hardiness : the courage to be resilient. In Hersen, M. & Thomas, J. C. (Eds.). *Comprehensive handbook of personality and psychopathology*. (1st ed.,Vol. 1, pp. 306-317). US : Wiley.
- Margaret , T. (1989). Personality hardiness, occupational stress, and burnout in critical care nurses. *Research in Nursing & Health*, 12(3), 179-186.

- Marie, D. W. (2004). *Understanding occupational stress and mental health in aspiring small business owners*. Unpublished doctoral dissertation, California School of Professional Psychology, Alameda, CA.
- Maslach, C. (1982). *Burnout : The cost of caring*. New York : Prentice Hall.
- McCrane, E. W., Lambert, V. A. & Lambert, C. J.(1987). Work Stress, Hardiness, and Burnout Among Hospital Staff Nurses. *Nursing Research*, 36(6),374-378.
- Moyo, T. (2003). "Critical success factors for microenterprise development in Africa: An overview." *Transformation*, 20(3), 166-170.
- Ouellette Kobasa, S. C., Maddi, S. R., Puccetti, M. C., & Zola, M. A. (1985). Effectiveness of hardiness, exercise and social support as resources against illness. *Journal of Psychosomatic Research*, 29(5), 525-533.
- Pengilly, J.W., & Dowd, E.T. (2000). Hardiness and social support as moderators of stress.*Journal of clinical psychology*, 56(6), 813-820.
- Podsakoff, N.P., LePine, J.A., & LePine, M.A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438-454.
- Prottas, D. J., & Thompson, C. A. (2006). Stress, satisfaction, and the work-family interface: A comparison of self-employed business owners, independents, and organizational employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 366 - 378.
- Rahim, M. A. (1990). Moderating effects of hardiness and social support on the relationships of conflict and stress to job burnout and performance. In Rahim. M. A. (Ed.). *Theory and research in conflict management*. (pp.4-14). NY : Praeger.
- Rauch, A., Unger, J., & Rosenbusch, N. (2007). Entrepreneurial stress and long term survival: is there a causal link? *Frontiers of Entrepreneurship Research* , 27(4), 1-10.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational behavior*. NJ : Pearson Prentice Hall.
- Rodriguez, L.T. (2000). "*The wind beneath their wings: the moderating effects of social support on the entrepreneur and entrepreneurial performance outcomes*"(ETD collection for University of Nebraska - Lincoln. Paper AAI9977018). Retrieved May 8, 2010, from <http://digitalcommons.unl.edu/dissertations/AAI9977018>
- Shepherd, C.D., Marchisio,G., & Miles, M.P. (2009, July 1). *A Conceptual*

- Model of Burnout in Individual, Family Business, Corporate, and Social/Not-for-Profit Entrepreneurship*. Retrieved March 14, 2010 from <http://www.bus.qut.edu.au/research/ace/documents/CJASFINAL.pdf>
- Taylor, S. E. (1991). *Health psychology*. NY : McGraw-Hill.
- Tetrick, L.B., Slack, K. J., Da Silva, N., & Sinclair, R. P. (2000). A comparison of the stress-strain process for business owners and nonowners: Differences in job demands, emotional exhaustion, satisfaction, and social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(4), 464-476.
- Thoits, P.A. (1986). Social Support as Coping Assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 416-423.
- Vegchel, N., de Jonge, J., & Landsbergis, P.A. (2005). Occupational stress in (inter)action: the interplay between job demands and job resources. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 535–560.
- Wiebe, D.J. (1991). Hardiness and stress moderation : A test of proposed mechanisms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(1), 89-99.
- Wincent, J., & Örtqvist, D. (2006, October 1). Analyzing the structure of entrepreneur role stress. *Journal of Business and Entrepreneurship*. Retrieved August 10, 2010, from <http://www.allbusiness.com/company-activities-management/company-structures/13477884-1.html>
- Wincent, J., Örtqvist, D., & Drnovsek, M. (2008). The entrepreneur's role stressors and Proclivity for a venture withdrawal. *Scandinavian Journal of Management*, 24(3), 232-246.
- Wright T.A., & Hobfoll, S.E.(2004). Commitment, psychological well-being and job performance : an examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. *Journal of Business and Management*, 9(4), 389-407.
- Wright T.F., Blaehe C.F., Ralph J. & Luterman A. (1993). *Hardiness. stress, and burnout among intensive care nurses*. *Journal of Burn Care & Rehabilitation* 14, 376–351.
- Wu, L.Y. (2007). Entrepreneurial resources, dynamic capabilities and start-up performance of Taiwan's high-tech firms. *Journal of Business Research*, 60(5), 549-555.

附錄一

「創業資源量表專家效度問卷」

敬愛的老闆，您好：

首先要感謝您於百忙中撥冗指正此問卷，我是臺灣師範大學教育心理與輔導研究所的學生，目前在指導教授 陳秀蓉博士的指導下，進行「台灣微創者的堅毅人格、社會支持與創業資源在工作壓力與工作倦怠之關係研究」的碩士論文。為使本研究的測量工具—「創業資源量表」更加嚴謹，冒昧懇請您審查此問卷內容是否正確且適用。

請根據您實際的經驗與看法，就創業所需要的資源項目進行指正與提供意見，若您認為該資源項目確實為創業所需，且不需要修改文字敘述，請在「**同意**」底下的□中打✓；若您認為該資源項目的文字敘述經修改過亦能符合創業實際所需，請在「**修改後同意**」底下的□中打✓，並請在【**修改意見**】中填寫修正之建議；若您認為該資源項目不符合創業所需要，請在「**刪除**」底下的□中打✓。最後，若您認為有重要的創業資源未被本問卷提及，請將寶貴的建議填寫於建議欄中。再度感謝您的協助與支持。

敬祝

身體健康 萬事如意

臺灣師範大學教育心理與輔導所
研究生 紀怡安 敬上

題 目	同意	修改後同意	刪除
1. 有專業技術的人員	✓/7 位	✓/2 位	□
【修改意見】： 1.許多微型產業不是很重視專業技術，專業技術可改成專業能力，涵蓋較廣。 2.微創者(小公司)，可能自我較需要專業技術，員工只要工作能力 ok 即可。			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100% 【結果】：修改為「有專業技術或工作能力良好的人員」。			
2. 有值得信賴的人員	✓/9 位	□	□
【修改意見】：無 【題項適合及修正後適合之百分比】：100% 【結果】：保留原題項。			

3. 有實務經驗的人員	√/6 位	√/3 位	<input type="checkbox"/>
<p>【修改意見】：</p> <p>1.以創業來說，我較不想有實務經驗的人員，較希望找到一個空白（但要具備主動積極、肯學習，要有好的工作態度）的人來培養。但是若是業務性質的工作則會較需要這樣的人才吧。</p> <p>2.沒有人與生俱來任何一種實務經驗，只要存有一顆「把客戶的疑難雜症，全當自己的責任來處理」的心即可，有實務經驗的人力固然好，但他們的工作態度更重要。</p> <p>3.沒有經驗可以學，但要肯學習，態度很重要。</p> <p>-----</p> <p>【題項適合及修正後適合之百分比】：100%</p> <p>【結果】：保留原題項，並增加一題「有工作態度良好的人員」。</p>			
4. 有掌握到具競爭力的專業技術	√/7 位	√/2 位	<input type="checkbox"/>
<p>【修改意見】：</p> <p>1.”具競爭力”念起來不順，改成重要的或獨特的。</p> <p>2.事實上，我的產業談不上專業技術，比較是要有美的能力或眼光，不過專業技術是個努力的目標。</p> <p>-----</p> <p>【題項適合及修正後適合之百分比】：100%</p> <p>【結果】：修改為「有掌握到重要的專業技術或能力」。</p>			
5. 有掌握到具競爭力的原物料或貨源	√/9 位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>【修改意見】：無</p> <p>-----</p> <p>【題項適合及修正後適合之百分比】：100%</p> <p>【結果】：保留原題項。</p>			
6. 有完善的機器或內部設備	√/9 位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>【修改意見】：</p> <p>1.大部分的創業者，初期機器與設備應該都不會很完善，大概都要賺了錢才更有能力。</p> <p>-----</p> <p>【題項適合及修正後適合之百分比】：100%</p> <p>【結果】：保留原題項。</p>			
7. 有良好的店面地理位置	√/7 位	√/2 位	<input type="checkbox"/>
<p>【修改意見】：</p> <p>1.良好的店面地理位置或行銷通路。</p> <p>2.開店是未來目標，目前都是靠寄賣的方式，通路很重要。</p> <p>-----</p> <p>【題項適合及修正後適合之百分比】：100%</p> <p>【結果】：修改為「有良好的店面地理位置或行銷通路」。</p>			
8. 有管道可獲得市場情報	√/7 位	√/2 位	<input type="checkbox"/>
<p>【修改意見】：</p> <p>1.能判斷重要的市場情報及訊息。</p> <p>2.有蒐集市場情報的能力。</p> <p>-----</p> <p>【題項適合及修正後適合之百分比】：100%</p> <p>【結果】：修改為「能蒐集到重要的市場情報」。</p>			
9. 有提供創業者特殊服務與支援之機構的協助	√/7 位	<input type="checkbox"/>	√/2 位
<p>【修改意見】：</p> <p>-----</p>			

1.此項目不一定要有，但如果可以有的話更好，因此可刪除。			
【題項適合及修正後適合之百分比】：78%			
【結果】：保留原題項。			
10.與其他創業者有交流（如產業資訊、業務合作等）	√/9 位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【修改意見】：無			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100%			
【結果】：保留原題項。			
11.有企業顧問的諮詢	√/6 位	√/1 位	√/2 位
【修改意見】：			
1.改成有專家、顧問提供的諮詢輔導。			
2.此項目不一定要有，如果有的話也很好，因此可刪除。			
【題項適合及修正後適合之百分比】：78%			
【結果】：修改為「有專家、顧問提供的諮詢輔導」。			
12.有創新的行銷策略	√/9 位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【修改意見】：無			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100%			
【結果】：保留原題項。			
13.有提升內部效能的資訊系統	√/8 位	√/1 位	<input type="checkbox"/>
【修改意見】：			
1.內部效能改成內部運作效率較好			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100%			
【結果】：修改為「有提升內部運作效率的資訊系統」。			
14.有效的經營管理策略	√/9 位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【修改意見】：無			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100%			
【結果】：保留原題項。			
15.有個人儲蓄	√/8 位	√/1 位	<input type="checkbox"/>
【修改意見】：			
1.改成有充足的個人儲蓄			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100%			
【結果】：修改為「有充足的個人儲蓄」。			
16.有政府機構提供的貸款	√/6 位	√/2 位	√/1 位
【修改意見】：			
1.16~18 題很類似，募集錢的來源可能會因人而異，建議整合為一題「有籌措創業資金的管道」。			
【題項適合及修正後適合之百分比】：89%			
【結果】：修改為「有籌措創業資金的管道（合併 16~18 題）」。			
17.有家人親友的投資	√/3 位	√/1 位	√/5 位
【修改意見】：			

1.創業者，若有其它人的投資，我想最後都會出問題，但是這問題也許有人會同意。			
2.募集錢的來源盡量不要找有關係的人，以免破壞關係。			
【題項適合及修正後適合之百分比】：20%			
【結果】：不保留此題項。			
18.有金融機構提供的借貸	√/5 位	√/3 位	√/1 位
【修改意見】：			
1.此題與與第 16 項差不多，可以合併。			
【題項適合及修正後適合之百分比】：89%			
【結果】：修改為「有籌措創業資金的管道（合併 16~18 題）」。			
19.與政府、供應商及顧客的關係良好	√/9 位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【修改意見】：無			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100%			
【結果】：保留原題項。			
20.有良好的信譽	√/9 位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【修改意見】：無			
【題項適合及修正後適合之百分比】：100%			
【結果】：保留原題項。			
建議欄			
無提供建議。			

附錄二

預試樣本背景特性摘要表

變項		全體受試者 個數 (%)	男性 個數 (%)	女性 個數 (%)
性別		103(100)	48(46.6)	55(53.4)
年齡	25 歲以下	2(1.9)	1(2.1)	1(1.8)
	26--35 歲	34(33.0)	14(29.2)	20(36.4)
	36--45 歲	24(23.3)	8(16.7)	16(29.1)
	46--55 歲	32(31.1)	20(41.7)	12(21.8)
	56 歲以上	11(10.7)	5(10.4)	6(10.9)
教育程度	國中(含以下)	16(15.5)	6(12.5)	10(18.2)
	高中職	39(37.9)	17(35.4)	22(40.0)
	專科	22(21.4)	14(29.2)	8(14.5)
	大學	22(21.4)	8(16.7)	14(25.5)
	研究所以上	4(3.9)	3(6.3)	1(1.8)
婚姻狀況	已婚	73(70.9)	37(77.1)	36(65.5)
	未婚	20(19.4)	9(18.8)	11(20.0)
	其他	10(9.7)	2(4.2)	8(14.5)
父母是否有創業經驗	有	53(52.0)	22(45.8)	31(57.4)
	沒有	49(48.0)	26(54.2)	23(42.6)
創業前的工作年資	從未工作過	6(5.9)	2(4.2)	4(7.4)
	1 年以上~未滿 3 年	13(12.7)	6(12.5)	7(13.0)
	3 年以上~未滿 5 年	14(13.7)	11(22.9)	3(5.6)
	5 年以上~未滿 10 年	22(21.6)	9(18.8)	13(24.1)
	10 年以上	47(46.1)	20(41.7)	27(50.0)

預試樣本背景特性摘要表(續)

變項		全體受試者 個數 (%)	男性 個數 (%)	女性 個數 (%)
目前已創業幾年	未滿一年	29(28.4)	11(22.9)	18(33.3)
	1年以上~未滿3年	14(13.7)	6(12.5)	8(14.8)
	3年以上~未滿5年	14(13.7)	8(16.7)	6(11.1)
	5年以上~未滿10年	11(10.8)	6(12.5)	5(9.3)
	10年以上	34(33.3)	17(35.4)	17(31.5)
創業類型	組織型	86(85.1)	43(89.6)	43(81.1)
	個人工作室	12(11.9)	4(8.3)	8(15.1)
	兼差型創業	3(3.0)	1(2.1)	2(3.8)
目前員工人數	0人	17(16.5)	4(8.3)	13(23.6)
	1人	30(29.1)	13(27.1)	17(30.9)
	2人	33(32.0)	19(39.6)	14(25.5)
	3人	11(10.7)	7(14.6)	4(7.3)
	4人	12(11.7)	5(10.4)	7(12.7)
	5人	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
事業所屬產業別	農林漁牧業	2(1.9)	2(4.2)	0(0.0)
	水電燃氣業	1(1.0)	1(2.1)	0(0.0)
	批發/零售	33(32.0)	14(29.2)	19(34.5)
	餐飲/小吃	32(31.1)	14(29.2)	18(32.7)
	運輸倉儲及通信	3(2.9)	1(2.1)	2(3.6)
	不動產及租賃業	1(1.0)	0(0.0)	1(1.8)
	專業科學及技術服務業	12(11.7)	8(16.7)	4(7.3)
	教育服務業	4(3.9)	2(4.2)	2(3.6)
	旅遊住宿/休閒服務業	1(1.0)	1(4.2)	0(0.0)
	其他產業	14(13.6)	5(10.4)	9(16.4)

附錄三

微型創業者的創業資源、工作壓力與堅毅人格、社會支持對工作倦怠的關係問卷

敬愛的老闆您好：

非常感謝您願意撥空填寫這份問卷。我是台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士班的研究生紀怡安，目前正在進行「臺灣微型創業者的堅毅人格、社會支持與創業資源在工作壓力與工作倦怠之關係」的碩士論文研究，主要目的是希望了解您所擁有與創業有關的內外資源是如何影響您對創業這份工作的感受，因此問卷總共有六個部份，包括基本資料、工作壓力、堅毅人格、社會支持、創業資源與工作倦怠。為了使這個研究能夠順利進行，也希望研究可以對微型創業者的身心健康盡一份心力，因此，非常希望獲得您的協助。這份問卷所需花費的填答時間大約 15 分鐘，您只要依照自己最真實的情況及感覺回答即可，答案並無絕對的好/壞、對/錯的。本研究的調查以匿名方式進行，所得的結果也會妥善保密並僅做學術分析，因此請您放心作答，亦請您**務必每題填答**。

此外，如果填答過程中，您認為有不妥而想停止作答，將尊重您意願終止，請不用擔心。最後，衷心感謝您的協助！若您也想知道研究的結果，請跟我聯絡。（聯絡方式：695010343@ntnu.edu.tw）

再次感謝您！

國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所
指導教授 陳秀蓉 博士
研究生 紀怡安 敬上

本人經研究者詳細說明研究目的和性質後，同意參加研究生紀怡安所進行的碩士論文「臺灣微型創業者的堅毅人格、社會支持與創業資源在工作壓力與工作倦怠之關係」研究和相關調查。我知道這份問卷僅提供學術研究用途，並不會對外公開，且所有個人資料都會受到保密。

參與者簽名：_____ 日期：_____

需要研究摘要： 是 否，請寄送至電子信箱：_____

研究者簽名：_____ 研究者聯絡方式：695010343@ntnu.edu.tw

-----（請沿虛線撕下或剪下）

研究參與同意書（參與者保存聯）

本人經研究者詳細說明研究目的和性質後，同意參加研究生紀怡安所進行的碩士論文「臺灣微型創業者的堅毅人格、社會支持與創業資源在工作壓力與工作倦怠之關係」研究和相關調查。我知道這份問卷僅提供學術研究用途，並不會對外公開，且所有個人資料都會受到保密。

參與者簽名：_____ 日期：_____

需要研究摘要： 是 否，請寄送至電子信箱：_____

研究者簽名：_____ 研究者聯絡方式：695010343@ntnu.edu.tw

壹、基本資料

※ 請閱讀以下題項，並針對您實際的狀況，在符合的□處打「√」：

1. 性別：1□男 2□女
2. 年齡：1□25歲以下 2□26-35歲 3□36-45歲 4□46-55歲 5□56歲以上
3. 教育程度：1□國中（含以下） 2□高中職 3□專科 4□大學 5□研究所以上
4. 婚姻狀況：1□已婚 2□未婚 3□其他（離婚、再婚、配偶死亡……）
5. 父母是否有創業經驗：1□有 2□沒有
6. 創業前的工作年資：1□從未工作過 2□1年以上~未滿3年
3□3年以上~未滿5年 4□5年以上~未滿10年
5□10年以上
7. 目前已創業幾年：1□未滿一年 2□1年以上~未滿3年 3□3年以上~未滿5年
4□5年以上~未滿10年 5□10年以上
8. 創業類型：1□組織型（包括公司行號、店面或路邊攤）
2□個人工作室
3□兼差型創業
9. 目前員工人數(不含老闆本身)：_____ 人（請填寫）
10. 事業設立名稱：1□可提供：_____（請填寫） 2□無法提供
11. 事業所屬產業別（單選）：1□農林漁牧業 2□營造工程及水電燃氣
3□製造業 4□批發/零售/代理
5□餐飲/小吃 6□運輸/倉儲/資訊/通訊傳播
7□專業、科學及技術服務業
8□教育服務業
9□不動產租賃/旅遊住宿/娛樂休閒
10□醫療保健及社會福利 11□其他產業

貳、 工作壓力量表

填答說明：本量表主要是想了解您在創業近半年來的壓力情形，請您閱讀每一個句子，並針對感受到的壓力源進行評估，想想該句內容是否符合您在工作中的感受，並依同意程度在「1」至「6」中圈選適當的數字。「1」表示「非常不同意」，「2」表示「不同意」，「3」表示「有點不同意」，「4」表示「有點同意」，填答方式請以此類推。謝謝！

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
1. 為了順利執行工作，我有時必須違背某些規定或制度	1	2	3	4	5	6
2. 我時常經驗到與工作夥伴、顧客或其他人的要求有相互衝突的時候	1	2	3	4	5	6
3. 我明白身為公司經營者的責任是什麼	1	2	3	4	5	6
4. 我明確知道身為一個創業者被期望的是什麼	1	2	3	4	5	6
5. 為了要照顧好我的公司，我很明白該怎麼做	1	2	3	4	5	6
6. 我一天的工作就是多的做不完	1	2	3	4	5	6
7. 我覺得我無法挪出時間放假	1	2	3	4	5	6
8. 我時常覺得工作很倉促而無法顧及全面	1	2	3	4	5	6
9. 我欠缺充分的資源來完成應執行的工作任務	1	2	3	4	5	6
10.我必須冒風險（包括工作上的危險和決策上的風險）	1	2	3	4	5	6
11.我必須做重要的決策	1	2	3	4	5	6

參、 堅毅人格量表

填答說明：本量表主要是想了解您在生活中遇到某些事件時所可能出現的想法或行為，請閱讀每一個句子，並依自己平時實際的情況圈選出最符合的答案。「0」表示「完全不同意」，「1」表示「不同意」，「2」表示「同意」，「3」表示「完全同意」。這些問題沒有標準答案，請誠實作答。謝謝！

	完全 不同 意	不 同 意	同 意	完全 同 意
1.我大部分的生命，都是花在值得的事情上。	0	1	2	3
2.我對我的工作充滿期待。	0	1	2	3
3.只要在工作上盡力做到最好，就一定會有收穫。	0	1	2	3
4.大多數的時候，我覺得生活真的充滿了趣味和刺激。	0	1	2	3
5.一旦允諾的事，我會非常的投入和專注。	0	1	2	3
6.藉著努力工作，你能達成自己的目標。	0	1	2	3
7.遇到困難時，我知道何時需要尋求幫助。	0	1	2	3
8.有信心能處理好多數生活中面臨的問題。	0	1	2	3
9.事情大多可以在自己掌控之中。	0	1	2	3
10.面對問題時，我能夠控制好自己的情緒及行為。	0	1	2	3
11.我喜歡例行生活事件中有一些小變化。	0	1	2	3
12.當我必須同時處理許多事情時，我仍然樂於接受挑戰。	0	1	2	3
13.我認為生活中的改變是種挑戰，可以從中獲得成長。	0	1	2	3
14.我喜歡工作有很多變化。	0	1	2	3
15.失敗與成功都有意義，其過程都會是自我成長的機會。	0	1	2	3

肆、 社會支持量表

填答說明：本量表主要是想了解您在一般生活中可獲得多少家人、配偶或朋友等的支持程度。請閱讀每一個句子，並依自己實際的狀況在符合的答案上圈選，「0」表示「從不」，「1」表示「偶爾」，「2」表示「經常」，「3」表示「總是」。謝謝！

	從不	偶爾	經常	總是
1. 當我有犯錯時能包容我。	0	1	2	3
2. 能真誠的關心我。	0	1	2	3
3. 當我完成一件工作時，會給予鼓勵。	0	1	2	3
4. 能了解我的感受。	0	1	2	3
5. 遇到挫折時，能給我安慰。	0	1	2	3
6. 能為我加油打氣。	0	1	2	3
7. 能尊重我的想法。	0	1	2	3
8. 能肯定我的能力。	0	1	2	3
9. 能相信我有能力突破難關。	0	1	2	3
10.能接納我的個性。	0	1	2	3
11.能讓我相信自己是個有價值的人。	0	1	2	3
12.願意和我一起面對困難，使我不孤單無助。	0	1	2	3
13.當我工作遭遇困難時能提供實質上協助。	0	1	2	3
14.當我不舒服時，能減輕我的工作負擔。	0	1	2	3
15.當我遇到困難時，能抽空陪伴我。	0	1	2	3
16.能給我明確的指示，讓我知道該如何做。	0	1	2	3
17.能和我討論該如何解決問題。	0	1	2	3
18.能提供我別人解決問題的經驗。	0	1	2	3
19.遇到挫折時，能幫我了解問題的原因。	0	1	2	3
20.提供我許多不同解決問題的方式。	0	1	2	3
21.能提醒我，使我減少做錯事情的機會。	0	1	2	3
22.會幫我保守秘密。	0	1	2	3
23.提供我自我調適的方法	0	1	2	3

伍、創業資源量表

填答說明：本量表主要是想了解您目前擁有創業資源之程度。請根據您創業的實際情形，就該項創業資源的擁有程度圈選適合的答案，擁有程度亦從「0」至「5」，「0」表示「完全沒有（0%）」相關資源，「1」表示「擁有很少（20%）」資源，「2」表示「擁有一些（40%）」，「3」表示「擁有很多（60%）」，填答方式請依此類推。謝謝！

	完全沒有 (0%)	擁有很少 (20%)	擁有一些 (40%)	擁有很多 (60%)	幾乎擁有 (80%)	完全擁有 (100%)
1. 有專業技術或工作能力良好的人員	0	1	2	3	4	5
2. 有值得信賴的人員	0	1	2	3	4	5
3. 有實務經驗的人員	0	1	2	3	4	5
4. 有工作態度良好的人員	0	1	2	3	4	5
5. 有掌握到具競爭力的原物料或貨源	0	1	2	3	4	5
6. 有完善的機器或內部設備	0	1	2	3	4	5
7. 有良好的店面地理位置或行銷通路	0	1	2	3	4	5
8. 有提供創業者特殊服務與支援之機構的協助	0	1	2	3	4	5
9. 與其他創業者有交流（如產業資訊、業務合作等）	0	1	2	3	4	5
10. 有專家、顧問提供的諮詢輔導	0	1	2	3	4	5
11. 有創新的行銷策略	0	1	2	3	4	5
12. 有提升內部運作效率的資訊系統	0	1	2	3	4	5
13. 有效的經營管理策略	0	1	2	3	4	5
14. 有充足的個人儲蓄	0	1	2	3	4	5
15. 有籌措創業資金的管道	0	1	2	3	4	5

陸、工作感受量表

填答說明：本量表主要是想了解您在創業過程中，是否經驗到一些特定的工作感受與狀況，並評估這些感受持續影響你的時間與頻率。請閱讀每一個句子，並依自己實際的經驗在符合的答案上圈選，「0」表示「從來沒有」，「1」表示每年二、三次，「2」表示每月一次，「3」表示「每月二、三次」，填答方式請以此類推，謝謝。

	從來沒有	每年二、三次	每月一次	每月二、三次	每週一次	每週二、三次	每天都有
1. 我覺得我的工作讓我情感枯竭。	0	1	2	3	4	5	6
2. 工作一整天後，我感到精疲力竭。	0	1	2	3	4	5	6
3. 晨起，想到又要面對一天的工作，我覺得疲累。	0	1	2	3	4	5	6
4. 我對工作感到心力交瘁。	0	1	2	3	4	5	6
5. 我覺得我對待某些人像是一般的東西。	0	1	2	3	4	5	6
6. 對我而言，整天和他人一起工作是相當緊張的。	0	1	2	3	4	5	6
7. 自從我從事工作以後，我對待他人的心腸越來越硬。	0	1	2	3	4	5	6
8. 我擔心我的工作會使我的情感漸漸地冷淡下來。	0	1	2	3	4	5	6
9. 我對我的工作有挫折感。	0	1	2	3	4	5	6
10. 與人互動的工作帶給我很大的壓力。	0	1	2	3	4	5	6
11. 我覺得他人會將他們所遭遇到的一些問題怪罪於我。	0	1	2	3	4	5	6
12. 我對我的工作感到無能為力。	0	1	2	3	4	5	6
13. 我不在乎某些人發生了什麼事情	0	1	2	3	4	5	6
14. 我能很容易地了解他人對事物的感受	0	1	2	3	4	5	6
15. 我可以有效地處理我工作的問題。	0	1	2	3	4	5	6
16. 我覺得經由工作，能正面地影響他人生活。	0	1	2	3	4	5	6
17. 我覺得精力充沛。	0	1	2	3	4	5	6
18. 我能很容易地和他人共同營造一個自在的氣氛。	0	1	2	3	4	5	6
19. 每當我工作之後，我感到舒暢快活。	0	1	2	3	4	5	6
20. 在工作中，我完成了許多有價值的事情。	0	1	2	3	4	5	6
21. 在工作中，我能冷靜地處理情緒上的問題。	0	1	2	3	4	5	6

【問卷已全數填答完畢，請您再次檢查是否漏答！感恩您的協助！謝謝！】

附錄四

「角色壓力量表使用同意書」

研究工具使用同意書

本人 李元墩  同意，台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士班研究生 紀怡安，使用本人所發展之「壓力來源」量表中「角色壓力」構面之量表內容，並可根據研究對象予以修改於其「台灣微型創業者的堅毅人格、創業資源與社會支持在工作壓力源及工作倦怠之關係」的碩士論文研究中。

中華民國 99 年 6 月 28 日

附錄五

「個人責任量表使用同意書」

研究工具使用同意書

本人 陸 添 同意，台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士班研究生紀怡安，使用本人所發展之「職業壓力指標量表中文第二版(OSI-2)」中「個人責任」構面」量表內容，並可根據研究對象予以修改於其「台灣微型創業者的堅毅人格、創業資源與社會支持在工作壓力源及工作倦怠之關係」的碩士論文研究中。

中華民國 99 年 6 月 09 日

附錄六

「堅毅人格量表使用同意書」

研究工具使用同意書

本人 涂冠宇 同意，台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士班研究生 紀怡安，使用本人所發展之「抗壓性格量表」之中文版量表於其「台灣微型創業者的堅毅人格、創業資源、社會支持與工作壓力源及工作倦怠之關係」的碩士論文研究中。

中華民國 99 年 6 月 24 日

「社會支持量表使用同意書」

研究工具使用同意書

本人  同意，台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士班研究生紀怡安，使用本人所發展之「社會支持量表」於其「台灣微型創業者的堅毅人格、創業資源與社會支持在工作壓力及工作倦怠之關係」的碩士論文研究中。

中華民國 99 年 7 月 5 日

「工作倦怠量表使用同意書」

研究工具使用同意書

本人 陳香如 同意，台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士班研究生紀怡安，使用本人所編修的「職業倦怠量表」，並可根據研究對象加以修改於其「台灣微型創業者的堅毅人格、創業資源與社會支持在工作壓力及工作倦怠之關係研究」的碩士論文研究中。

中華民國 99 年 7 月 8 日