

國立臺灣師範大學工業教育學系科技應用管理組

碩士在職專班論文

指導教授：洪榮昭 教授

正面思考與工作價值觀對職場網路霸凌覺知  
之研究

Positive thinking and work immersive values affect on perceived

cyber bullying.



研究生：林倩后 撰

中華民國一百零一年七月

## 誌 謝

因應職場上就業者學歷逐年提升之趨勢，在此一因素背景下，為能保有自我於職場的競爭優勢，而決定繼續升學，感謝周文賢校長的激勵，使得倩后有信心報考國立研究所。二年的研究所時光，除了習得相關科技管理的專業知識外，對於論文須有的嚴謹性，讓我深深學習到學術應有的態度。

在此，真誠地感謝最敬愛的指導教授洪榮昭老師，因為依循著老師的鞭策及論文時程要求得以順利畢業，老師對學生的關懷與付出，所謂「一日為師，終身為父」，這是學生對老師的感恩。感謝口試委員谷家恆校長、蕭錫錡教授、邱皓政博士及胡茹萍博士，對於學生論文的提點與指正；感謝許全守教授、吳明振主任、宋修德教授、黃啟祐博士及蘇友珊博士的傾囊相授，因為有您們的教導，學生獲得了滿滿的科技管理知識寶藏。

二年的時光裡，除了習得專業知識與經驗外，更與班上同學培養了深厚的情誼，大家相互提攜與扶持，在在感受到 team work 的重要性。除此之外，更要感謝的是疼愛我的公婆、父母及丈夫對我的支持，與我那一對兒可愛的兒女舒涵及宸睿的體貼，讓我能夠在畢業前的最後階段努力衝刺。最後，感謝身旁默默支持我的同事及親朋好友~~因為有您，並祝各位事事順心。

林倩后 謹誌



## 摘要

網路霸凌於企業組織中儼然已常態性的發生，為了瞭解個人性格及組織因素對網路霸凌之影響，本研究是以探討正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知之關係，研究調查對象以臺灣北部地區高科技製造業員工為主，回收有效問卷為 396 份，利用驗證性因素分析、相關係數，以及結構方程模式，瞭解各構面因素間之影響及相關程度，研究結果顯示：

- 一、正面思考與工作價值觀具有顯著正相關。
- 二、正面思考與組織創新氣候具有顯著正相關。
- 三、工作價值觀與組織創新氣候具有顯著正相關。
- 四、組織創新氣候與受霸凌後心理反應具有顯著正相關。
- 五、職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應具有顯著正相關。
- 六、組織創新氣候完全中介工作價值觀對受霸凌後心理反應的影響。

正面思考是影響網路霸凌覺知為關鍵因素，因此，建議企業應提供更多的在職訓練，以提升員工個人之正面思考，且工作投入價值觀應適度地調整減少，若遭受到網路霸凌則可降低受霸凌後心理反應。

**關鍵字：**正面思考、工作價值觀、組織創新氣候、職場網路霸凌覺知



## Abstract

Online cyber bullying has become frequently occurrences in organizations. To realize the individual dispositions and organizational factors affect on online cyber bullying, the present study was to investigate the relationship among positive thinking, work immersive values, perceived organization innovation climate, and cyber bullying. The research samples are the staff of the northern part of Taiwan's high-tech manufacturing industries. A total of 396 responses were validated for the confirmatory factor analyses, correlation coefficient, and structural equation modeling (SEM).

This research results were summarized as follows: 1. The positive thinking has a significantly positive influence on work immersive values; 2. The positive thinking has a positive influence on perceived organization innovation climate; 3. The work immersive values have a positive influence on perceived organization innovation climate; 4. The perceived organization innovation climate has a positive influence on response of suffering cyber bullying; 5. In general, the contents of cyber bullying have a positive influence on response of suffering cyber bullying. 6. In addition, work immersive values negatively affect the feeling of cyber bullying mediated by perceived organizational innovation climate.

The results implied that positive thinking was the key factor affecting ones' perception in online cyber bullying; therefore, organizations could provide more training to enhance the employees' positive thinking. The work immersive values should be moderately decreased to have less suffered feeling of being cyber bullied.

**Keywords:** positive thinking, work immersive values, organization innovation climate, perceived cyber bullying.



# 目次

誌謝.....	i
摘要.....	iii
Abstract.....	v
目次.....	vii
表次.....	ix
圖次.....	xi
<b>第一章 緒論.....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究流程.....	4
第四節 研究範圍及限制.....	7
<b>第二章 文獻探討.....</b>	<b>9</b>
第一節 正面思考.....	9
第二節 工作價值觀.....	13
第三節 組織創新氣候.....	21
第四節 職場網路霸凌.....	25
第五節 各構面影響之探討.....	32
<b>第三章 研究方法.....</b>	<b>35</b>
第一節 研究架構.....	35
第二節 研究假設.....	37
第三節 操作性定義.....	39
第四節 研究對象與抽樣方法.....	41
第五節 研究工具.....	42
第六節 資料分析與處理.....	48
<b>第四章 研究結果.....</b>	<b>49</b>
第一節 描述性統計.....	49



第二節 測量模型 .....	59
第三節 結構模型 .....	68
第四節 研究討論 .....	75
<b>第五章 結論與建議.....</b>	<b>77</b>
第一節 實證結果 .....	77
第二節 研究結論 .....	79
第三節 研究建議 .....	80
<b>參考文獻.....</b>	<b>81</b>
一、中文部分.....	85
二、英文部分.....	85
<b>附錄 研究問卷.....</b>	<b>97</b>



## 表 次

表2-1	心理學界對正面思考研究之方向.....	11
表2-2	正面思考特質之內涵.....	12
表2-3	工作價值觀分類.....	18
表2-4	網路霸凌方式與媒介.....	28
表3-1	正面思考量表題項說明.....	43
表3-2	工作價值觀量表題項說明.....	44
表3-3	組織創新氣候量表題項說明.....	45
表3-4	職場網路霸凌量表題項說明.....	46
表4-1	受試者基本資料分析.....	51
表4-2	正面思考之敘述統計.....	52
表4-3	工作價值觀之敘述統計.....	53
表4-4	組織創新氣候之敘述統計.....	54
表4-5	職場網路霸凌覺知之敘述統計.....	56
表4-6	職場網路霸凌覺知資料分析.....	58
表4-7	獨立樣本 $t$ 檢定.....	60
表4-8	因素分析事前檢定.....	61
表4-9	因素負荷量.....	61
表4-10	各構面之信度分析.....	65
表4-11	量表各變項之相關分析係數.....	67
表4-12	配適度指標測量.....	69
表4-13	對工作價值觀之迴歸係數表.....	71
表4-14	對組織創新氣候之迴歸係數表.....	71
表4-15	對受霸凌後心理反應之迴歸係數表.....	72

表4-16	對職場網路霸凌內容之迴歸係數表.....	72
表4-17	對信任之迴歸係數表.....	73
表4-18	對開放之迴歸係數表.....	73
表4-19	對實施之迴歸係數表.....	73
表4-20	對相互依賴之迴歸係數表.....	74
表5-1	本研究假說驗證結果.....	85



## 圖 次

圖1-1 研究流程.....	6
圖3-1 研究架構.....	36
圖4-1 各變項路徑.....	72
圖4-2 觀察變數間路徑.....	74





# 第一章 緒論

本章共分為四節，第一節為敘述研究背景與動機；第二節為研究目的；第三節研究流程；第四節為研究範圍及限制。

## 第一節 研究背景與動機

組織為因應時代變遷及經濟體系快速全球化之趨勢，必須持續追求創新與轉型。「創新」為目前及未來企業組織永續經營之重要條件之一，且「創新」亦為企業組織面對未來競爭激烈市場及低成本策略經營環境之方法，將創新之想法予以商品化，以作為組織創造利潤、績效之利基。Harrison and Kessels (2004) 指出，組織的競爭優勢為不斷產生及運用新的知識，以適應快速變遷之經濟環境，因此，組織如欲維持競爭優勢，須於在產品及服務上提供一定程度且不同型態之創新。

企業組織中運用資訊科技以為輔助工具，俾使能迅速獲得所需之資訊，所以網際網路成為不可獲缺之工具。近年來，學者對於組織創新之研究發現，影響組織創新氣候的因素有許多，而何項因素造就組織創新氣候之形成？依據臺灣資訊網路中心（民 100）調查指出，針對居住在臺灣且年滿 12 歲以上之民眾進行無線網路使用狀況調查顯示，近半年內使用過無線上網，以 12 歲以上 1,049 份樣本中，有 73.59% 的受訪者近半年曾使用網際網路，廣義而言高達八成。Brown, Jackson and Cassidy (2006) 研究指出，因應電腦使用頻繁而致使網路運用於企業之各項運作更為便利，其中如電子郵件、網路電話、語音視訊開會、電腦測試良率……等，而職場霸凌之另一型態「網路霸凌」(cyber bullying) 由此而生。

網路霸凌是以透過文字、圖像、影像、電子郵件或電話簡訊等電子媒體製造騷擾，並經由網路散佈，其所造成之傷害不亞於實質霸凌。網路霸凌主要目的在於使他人看到此留言或訊息，感覺難堪或破壞他人名譽和社會關係等(Willard, 2005)。職場上容易遭受到霸凌的人，其多半個人性格為缺乏自信、溝通不良、逆來順受等 (Rhodes, Pullen, Vickers, Clegg, & Pitsis, 2010)，或抗壓性差、缺乏團隊精神或自我價值較低者 (Olweus, 1994; Zapf, Knorz, & Kulla, 1996)。而「人」是組織中最重要的組成因素，每個人對於工作價值觀之認知，將反應於其對職務之重視程度。

在企業組織中，每位員工均有著不同的思考方向及工作價值觀，因應職場型態的不同將表現出截然不同的思維。不同的思維及工作價值觀對於組織創新氣候會有何種程度之影響，且因網路霸凌於企業組織中儼然已常態性的發生，面對職場中的網路霸凌所帶給之影響亦難衡量而須如何因應。因此，本研究將試圖從組織中，員工之正面思考及工作價值觀構面，探討對組織創新氣候及職場網路霸凌覺知之關係，就以不同思維及工作價值觀的人，對於職場網路工具散播著關於自身之謠言，將產生什麼樣的差異？此為本論文欲研究探討之問題。

## 第二節 研究目的

依據前述研究背景與動機，本研究主要目的在於透過時間橫切面調查資料，瞭解員工之正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知之間的關係，本研究目的如下：

- 一、探討正面思考與工作價值觀有顯著相關。
- 二、探討正面思考與組織創新氣候有顯著相關。
- 三、探討工作價值觀與組織創新氣候有顯著相關。
- 四、探討組織創新氣候與受霸凌後心理反應有顯著相關。
- 五、探討組織創新氣候與職場網路霸凌內容有顯著相關。
- 六、探討職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應有顯著相關。





## 第三節 研究流程

本研究在於探究臺灣北部地區高科技製造業員工之正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知間的相關性，其研究流程分為三階段：第一階段為準備工作、相關文獻蒐集、擬訂研究架構及編制量表；第二階段為發放問卷；第三階段為研究結果、統計分析解釋及提出結論與建議。

### 壹、準備工作

研究者針對組織創新相關議題，與指導教授請益後，確立研究方向，進行研究問題之發掘，並產生研究動機與目的。

### 貳、相關文獻蒐集

確立研究方向後，著手進行蒐集及閱讀與正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知相關文獻。

### 參、擬訂研究架構

基於相關文獻之探討，擬訂出研究變項、確定研究架構及提出研究假設。

### 肆、編製量表

依據研究範圍進行本研究問卷之編制，研究者研讀、查閱相關文獻與量表，形成初步量表架構與內涵，經與指導教授商討後，針對題意不清或句意表達須加以潤飾的題項，經修改與調整後，陳送指導教授審閱。

完成量表之構面及題項初稿後，謹請專家學者審閱內容之適切性，並給予建議以增刪各相關構面與題項，進而建立有效的量表內容效度。

## 伍、發放正式問卷

因職場中的網路霸凌等題項較屬於個人隱私問題，經事前評估且為符合研究倫理之規範，本研究採以網路傳送寄發問卷方式進行，由受試者基於自由意願填寫。

## 陸、問卷回收與整理

回收問卷進行整理、檢視。

## 柒、統計分析解釋

進行統計分析解釋。

## 捌、提出結論與建議

提出研究結論與建議，本研究之研究流程如圖 1-1：



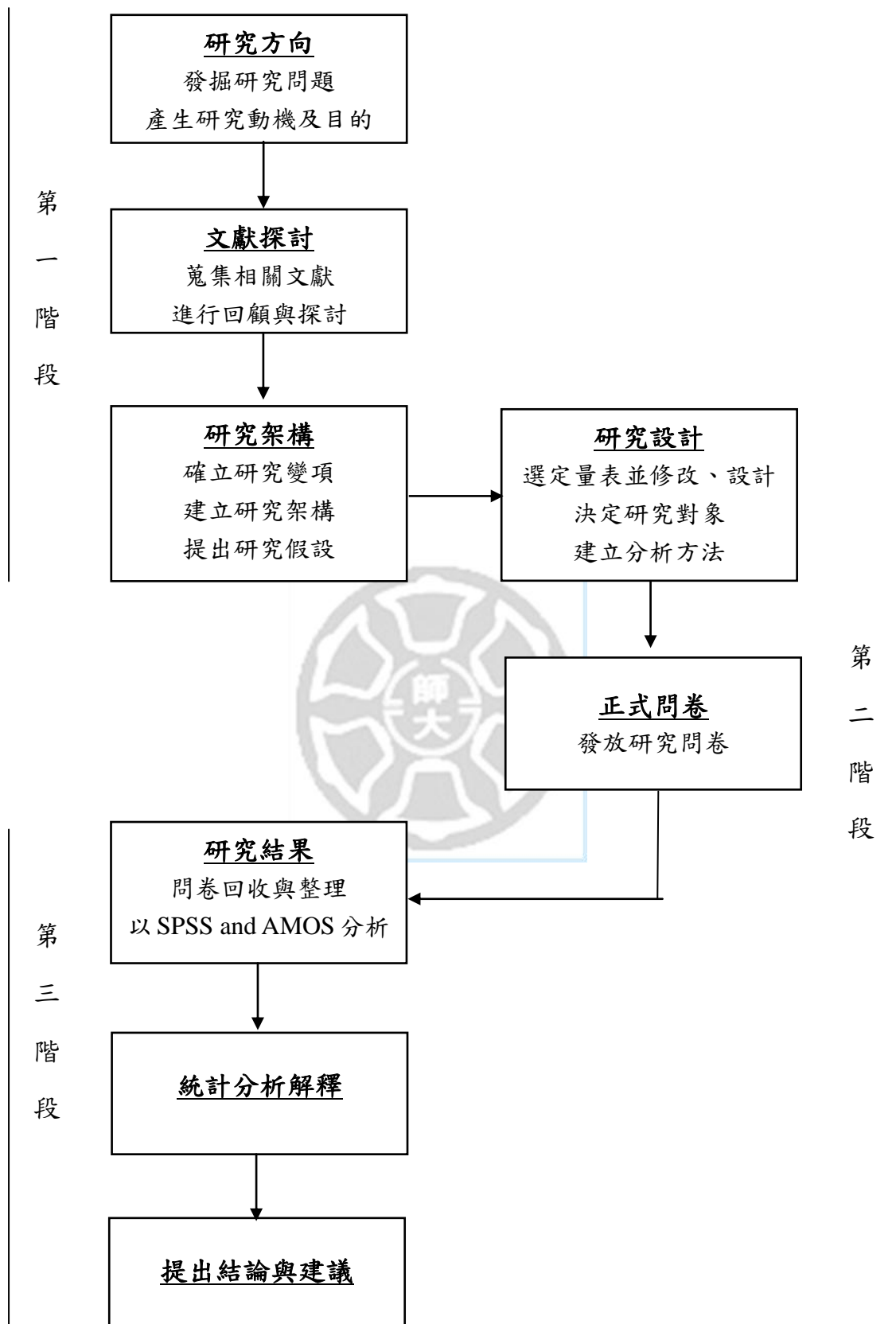


圖 1-1 研究流程

## 第四節 研究範圍及限制

### 壹、研究範圍

根據研究目的，本研究範圍為天下雜誌 2011 年排定 1000 大製造業所列之臺灣企業名錄，選取臺灣北部地區 10 家高科技製造業之員工為研究對象，著重於瞭解員工之正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知之關係，因此，研究結果可能無法全部代表臺灣高科技製造業之情形。

### 貳、研究限制

#### 一、研究內容

職場中，實際上影響組織創新氣候及職場網路霸凌之因素甚多，本研究僅就文獻探討資料擬訂相關量表，因此本問卷僅針對高科技製造業所設計，可能無法適用於其他產業。且基於研究時間之限制考量，本研究採用橫斷面進行調查分析，僅透過網路問卷取得樣本，無法遍及所有研究對象，此為本研究之限制。

#### 二、研究方法

本研究量表設計乃參考國內、外論文或期刊等相關文獻修訂而成之量表及自編量表構成，為使受測者確實明瞭問項之內容，因此刪除少許題項，其並未能完全涵蓋所有問項，包含六個部分，題目數共 67 題，填答者可能會因問卷題目過多，而造成沒有時間回答所有的問題，而隨意填答，或可能礙於公司名譽而對問卷有不同的答案，而導致研究結果有所偏頗。



## 第二章 文獻探討

欲對本研究議題有較深入之瞭解，須從正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌等構面的相關文獻詳實研析，以下為此五項構面之相關文獻與理論，進行回顧探討。

本章共分為五節，第一節探討正面思考，第二節探討工作價值觀，第三節探討組織創新氣候，第四節探討職場網路霸凌。

### 第一節 正面思考

#### 壹、正面思考源起

陳惠珍（民93）研究指出正向思考之概念來自於正向心理學（positive psychology），「正向心理學」於 2000 年時首度被提出，其指出「正面思考」對個體之重要性，就思維或思考層面而言，思考之結果經常與情緒反應有關，思考的正面或負面亦與生理反應產生連結，其更是強調美德與優點於人性中所引發的積極作用，且當個人思考方向屬於較積極或正面時，將會有鼓舞、激勵、進取、創意與企圖心的念頭，其伴隨著正面的情緒有：樂觀、坦然及充滿喜樂；當個人思考方向屬於較消極或負面時，將容易有焦慮、憂鬱、慾望過多，進而導致處事眼高手低、瞻前顧後、虛浮不實之行為，而相伴之負面情緒亦有：抑鬱、消沉、幻想等，故「正面思考」當時確實顛覆了研究負面病徵之學術傳統。

曾文志（民95）研究指出，因應正向心理學之興起，使得我們處事態事逐漸是以正面思考取代了負面向思考，其使得以往之事後輔導發展為事前預防，而轉為積極學習；正向心理學強調當人須面對事件時，會改採以正面態度處之，以協助人們發現自我潛能為前提，並藉由正面思考促使個體解決其困擾，進而提升生活品質，使個體更為快樂、有活力。

## 貳、正面思考定義

正向思考 (positive thinking) 是以正向且積極的態度看待所發生之情況，亦為個體對於周遭之人、事、物及自我之看法，持以樂觀、正向、積極的信念 (魏珠恩 (譯)，民91；民95)，或稱之積極思考 (Peale, 1980, 2003)。Robbins 於 1989 年提出正面思考是能夠將自逆境中求勝之經驗及好的訊息，傳達給自己人，所以真正成功的人是已經學會勇敢面對人生挑戰的人。齊藤茂太 (1998) 研究指出，正面思考的人相信自己能夠克服任何困難，且具有潛能，認為每個人都有積極及正面的思考能力，可以克服艱難、困苦，而被視為堅強則是因為親身感受激發潛能的秘訣，相信不論身在何處，只要能夠相信自己就可產生強大力量。

Spencer and Spencer (1993) 研究指出，職能構面之自我概念的態度為瞭解一個人看待所面臨處境的態度，人類服務工作者所需具備的職能應包括感染力與影響力、培育他人、人際溝通、自信心、自我控制、其他個人效率的能力、專業知識、顧客服務導向、團隊與合作精神、分析性思考、觀念性思考、主動積極、彈性、直接與果斷性。

依據 Seligman 等人之觀點，個體對事、物之解釋型態分為三面向：永久性、普遍性及個別性 (引自洪蘭譯，民96)。永久性是時間的向度，正面思考即為對於正向特性的事件，持以「永久的」、「普遍的」、「內在的」的想法；反之，對於負向特性的事件，則抱持著「暫時的」、「特定的」、「外在的」之看法 (黃絢質，民100)。

Margolin, Kroes, and Quinn (1974) 提出員工長期處於高壓力的工作環境，除了會對心理與生理產生負面影響之外，工作績效亦會減低。如果組織員工對於工作內容感到畏懼時，通常會保持呈現一種戒慎恐懼的心態，反而無法提高創新的程度 (Ryan & Oestreich, 1994)。West (1987) 亦認同此觀點。當組織成員對於工作感到過度不安與緊張時，反而會降低創新行為的表現。

因此，員工知覺壓力則會對創新行為帶來負面影響。

Hill 於 2001 年研究指出，積極的心態是正確的，是由正面的特徵所組成，如樂觀、誠實、進取、信心、希望、容忍、勇氣、慷慨、機智、誠懇與豐富的常識等。正面思考是指原來被視不好的事情，也不會怨天尤人，凡事往好處想，認為只要是發生在自己身上的，都是良機之觀念，而積極的正面思考是一種克服失敗的信念，來完成最具有價值及創意的價值觀，即使有不好的事情，仍會抱持著信心（魏珠恩（譯），民95）。目前針對心理學界所努力研究之方向，因各家說法不一，茲列述於表 2-1。

表2-1 心理學界對正面思考研究之方向

研究者（年份）	定義	內容
魏珠恩（譯） （民91、民95）	往好的方面想	積極的正面思考是一種克服失敗的信念。
Peale (1980, 2000)	信念	是一種信念來克服挫敗，並完成生命中具有價值及具創意的價值觀。
齊藤茂太 (1997, 1998)	相信自己具有潛能	相信自己能夠克服任何困難，且具有潛能。
Hill (2001)	正確的心態	正確的心態是由正面的特徵所組成的。比如信心、誠實、希望、樂觀、勇氣、進取等。
Robbins (1986, 1989)	對自己傳送好的訊息	真正成功的人是已學會敢面對人生挑戰，且能把逆境中求勝的經驗傳送給自己人。
Seligman (2002, 2003)	運用長處與美德	正向的感覺來自長處與美德，當用到我們的長處及美德時，良好的感覺會產生。

資料來源：本研究整理



## 參、正面思考特質

各學者針對正面思考特質的有不同內涵，因各家說法不一，茲列述於表 2-2。

表2-2 正面思考特質之內涵

研究者（年份）	特質
孔子	智、仁、勇。
Peale (1993, 1998)	絕不談論戰敗，永遠使用的字句如「希望」、「信念」、「信心」和「勝利」；保持「熱情積極」來緩衝各種打擊的痛苦影響。
Hill (2001)	信心、誠實、希望、樂觀、勇氣、進取、慷慨、容忍、機智、誠懇與豐富的常識等。
Kumar (2002)	滿足、寬恕、自我控制、不犯錯、齋戒、智慧、知識、誠實、不生氣。
Peale Center	樂觀、熱忱、信念、正直、勇氣、自信、果決、耐性、冷靜和專注。
Watson, Clark, and Tellegen (1988)	有興趣、興奮、堅強、熱衷、自信、警覺、激勵、決心、注意、主動。
Seligman (2002, 2003)	智慧與知識、勇氣、人道與愛、正義、修養、心靈的超越。
Smith (2002)	信仰、樂觀、互愛、希望。

資料來源：本研究整理

## 第二節 工作價值觀

Rokeach (1973) 提及價值觀是一種持久的信念，與存在目標或特定行為有關聯，是對於這些目標或行為的個人或社會有偏好。而工作價值觀影響人類工作中所表現的態度與喜好，對於組織來說是重要的。

### 壹、工作價值觀定義

因工作價值觀具有價值觀屬性，故工作價值觀被認定為個人對於諸多價值體系之一部份 (Wollack, Goodale, Witjing, & Smith, 1971)，因不同學者對於工作價值觀的看法不一，茲整理、列舉各學者之定義如下：

Kalleberg (1977) 與郭馨鎡 (民 92) 指出，工作價值觀是個人對於自我工作活動認同與尊重之渴望程度，其能反映出個人從工作環境裡，所欲追求的條件及管理行為，亦屬個人對工作持久性的信念，其能夠反映出個人的需求與個人所重視之工作類型及環境偏好；並可引導個人的工作行為，其可作為個人追求工作目標之方向及選擇工作時的標準 (鍾燕宜、紀乃文、陳景元，民 97；許順旺、葉欣婷，民 99)。對於工作價值觀是被歸類於一般價值觀念的特殊用法，個人對一般工作之態度傾向，猶如其他價值觀一樣，是透過現代社會化過程所逐步累積而成，而非依據某一特殊工作的感受 (Hazer & Alvares, 1981；陳冬蓮，民 97)。

價值是與行為選擇有關之概念，是一種特別態度用來作為評估選擇的準據 (莊修田，民 91)，且 England (1967) 將價值視為一種「高度抽象化之概念架構」，它造就了價值觀及價值體系，可以進而塑造及影響個人態度與行為；Super (1970) 與蔡明原 (民 98) 均指出，工作價值觀是與工作有關聯之目標，由個人內在所散發出的需求及個人於從事活動時，所追求的工作特質或屬性，其代表了一個人欲自工作中獲得所渴望的東西，而將工作價值觀認定為個人自我偏好，並非道德命令，然而當個人對某項工作特質有了好

惡、進而選擇時，工作價值觀則與道德命令有顯著之相關（Pryor, 1979；陳寅清，民 96）。

行政院青輔會調查指出工作價值的表徵概念為工作中所關係的規範、道德倫理及行動準則；就經驗而言，工作價值直接可由工作任務的過程及結果所得到的個人報酬價值來判定，其包含工具性工作價值與表現性工作價值，工具性價值是將工作視為一種手段，藉此個體能滿足需求或成就；表現性價值則是認為工作本身具有滿足個人興趣與喜好的來源，因此工作價值為個人為滿足自我需要，在工作中期望或取各種社會、心理與經濟等報酬內容和標準取向（吳聰賢、蕭崑杉、呂淑清，民 72）。

為貼近工作本質之價值觀，並有利於個人與職場工作的契合度，是以量測工作價值觀個體所屬之位置點，其更能引導正面思考的方向（吳曉惠，民 99；吳鐵雄、劉佑星、李坤崇、歐慧敏，民 84；Super, 1970）。吳玲玲（民 93）指出，工作價值觀存在的時間比工作態度及工作情緒來得長，但長期而言，工作價值觀可能會隨著工作態度及工作情緒而有所改變。工作價值觀亦被認定是針對某一特定工作，所反應出之價值取向。工作所帶來的意義，以及與工作相關的規範、道德倫理及行為準則等，皆為工作價值觀的表徵概念（吳聰賢等人，民 72）。對於本身所保有的信念或偏好程度，進而產生工作特質（朴英培、黃俊英、郭崑謨，民 79）。此外，邱淑媛（民 82）對於價值觀的意義，分別從內涵與強度觀點解釋之，其內涵為說明了某種行為模式或事物，在當事人心中所佔有的重要地位；依強度而言，價值觀呈現出當事人對某種行為模式或事物認為有多重要的程度（陳麗琪，民 98）。Lincoln and Kalleberg (1990) 研究提出，工作價值觀是導引企業員工面對工作與組織生活，其包括了在一生當中，個人在工作與經濟活動所扮演的角色動機與需求，以及個人評估工作生活特定層面之重要性，例如：工作所能帶來之升遷機會、收入、工作安全，以及社會關係等重要程度（黃煜凱，民 98）。

工作價值觀是個體的工作人格中一個重要的因素，可以用來描述個體對

於工作之需求 (Rounds, 1990)。Zytowski (1970) 認為工作價值觀可以反映個人的需求與工作滿足間的一致性。工作價值觀是與工作有關的目標，是個人的內在須欲及個人從事活動時所追求的工作特性或屬性 (郭騰淵，民80)。工作價值觀為一種介於個人工作目標與情感取向間之概念 (顏朱吟，民97)。工作價值觀代表個人對工作信念與態度，包含認知及情意成分，受到個人經驗、對工作評價、好惡與理念之影響，進而影響個人行為目標與手段之選擇 (陳輝征，民95)。Kalleberg (1977) 認為工作價值觀是個人偏好，個體希望從工作達到被認同與贊同之程度，來反映個人期望工作中的工作條件與管理行為能夠符合自我期望。Robbins (1986) 認為工作價值觀為引導個體對工作本身或工作特定實現之意義，如：經濟報酬、人際關係、地位等偏好之方向。

吳鐵雄等人 (民84) 提到工作價值觀是個體在從事工作時，用來判斷有關工作事物、行為或目標持久性的信念與標準，個體依此表現工作行為，追求工作目標。工作價值觀是個人對其所擔任職務外的外在價值、內在價值與附帶價值等之態度 (黃建安，民93)。工作價值觀會因人格、家庭社會和文化環境等不同因素型塑而成，影響著個體的行為思考與決策，用來評斷各種人、事、物之標準或重要性排序之參照結構，凡設籍對於工作價值好惡及理念之評價皆屬於工作價值觀之具體表現 (趙國輝，民98)。工作價值觀是個體在社會化過程中從事工作或職業活動時，對於工作的特質、行為與目標，所建立長久性偏好與判斷標準；而個體依據本身社會化過程的經驗與工作上之認知，表現出工作行為，來追求工作目標，滿足個體需求 (徐承宗，民94；黃文三，民92)。

鍾佩蓁 (民93) 認為工作價值觀是滿足所重視的內在需求，在面對工作過程中，所作的主觀判斷，此種判斷代表著個人的偏好、理念與堅持，引領著個人行為動向，成為對工作評價之標準。工作價值觀會隨著個體生活經驗的擴充、週遭環境的改變、自身能力增減而不斷蛻變。洪瑞斌及劉兆明 (民92) 提出若以工作價值觀為主，工作行為、環境、結構及績效都會與工作價

值觀相互影響，而且可能非單相因果關係，其次工作價值觀與組織文化及氣候亦緊密關連、相互影響。張思綺與房美玉（民 98）研究指出，企業招募與甄選時，可選擇工作價值觀與公司組織氣候契合之應徵者，以降低新進員工與組織間的衝突，並提升新進員工在組織中的社會化程度及認同感。

歸納上述可知，工作價值觀有下列之特質：

一、工作價值觀為個人多元價值體系的一部分，為持久性信念。

工作價值觀是個人依據過去個人經驗與對工作的認知，長期累積所形成對工作的持續信念。工作價值觀所產生的信念包含認知、情感與指導性。

二、工作價值觀為判斷工作偏好程度之標準

個人依本身對於工作的性質、環境等外在條件之認知與內在對工作之情感所成對工作喜愛與偏好之程度。工作價值觀為計算與判斷之標準，來調節工作向度與輕重間的次序關係。

三、工作價值觀為影響外在行為的內在趨力

個體因本身的工作價值觀，形成工作態度，當行為者對於工作是偏好的，熱忱工作態度會驅使個體引發動力朝向個人目標，以滿足個人需求。本研究所指的工作價值觀為介於個人工作目標與情感取向間，個體本身對所從事的職務工作所持肯定程度的認知、情感之持久信念，為衡量行為與評價工作之標準，透過個體內外在需求趨使個人趨向特定方向，來追求工作目標以滿足個人需求。

## 貳、工作價值觀分類

Super 首先提出的工作價值觀概念影響之後其他學者對工作價值觀之分類有不同看法。且於 1989 年 Super 在工作價值觀分類中多加體能、社會關係與文化層面之概念。Ginberg 的三大分類層面與 Super 工作價值觀分類類似，以內外價值作為工作價值觀之分類層面（Zytowski, 1994）。

一、內在價值（intrinsic values）：關於工作活動範圍內的領域，包括工作

本身之敘述。包含：獨立性、自我實現與成長、成就感、創造力、利他主義等。

二、 外在價值 (extrinsic values)：工作報酬、物質方面的獎賞與名譽聲望。包含：安全、經濟、地位等。

三、 附加價值 (concomitant values)：社會關係的價值，包含工作同事之間與監督者角色。包含：升遷、工作環境、與上司關係、與同事關係等。

Rokeach (1973) 則區別為工具性價值觀與目的性價值觀，所謂工具性價值觀是個人對於達成目標所偏好的方法；目的性價值觀則是代表想要完成的目標或最終存在的狀態。Elizur (1984) 認為工作價值觀的主要構面分為兩個構面，其中 A 構面為結果形態 (modality of outcome)，代表物質的或工具性的、人際關係或情感的、心理的或認知的。B 構面為工作表現關係，代表資源 (如：福利、獎勵)。Hales and Fenner (1973) 將工作價值觀分類為利他、控制、創意、獨立、金錢、物質、名望、安全感、自我實現、孤獨、工作滿意。Pryor 於 1987 年提出工作層面偏好量表，清楚定義工作價值觀，並將工作價值觀分為非工作適應、自身利害關係、自由三個次級層面 (Zytowski, 1994)。

國外學者對於工作價值觀於 1970 年代後有其相當程度之研究與探討，各學者對於工作價值觀的意義看法分歧，且工作價值觀之分類也呈現相當多樣性，胡蘭沁 (民95) 將工作價值觀分為內在工作價值觀與外在工作價值觀，前者內在工作價值觀屬於內隱性的價值觀，其通常為目的，是個人內在實質成長價值，本身對工作本質的敘述，若個體將工作視為對個人的喜好與愛好，則會增強內在工作價值，個體能從中獲得喜悅與滿足；後者外在工作價值觀則是外顯性價值觀，被視為是手段或方法，期待從中得到外在的利益，若其個體將工作視為獲利利益之手段，其外在工作價值會增強。朴英培等人 (民79) 經由因素分析將工作價值分為內在價值、向上努力 (晉升價值)、

工作社會地位（社會地位）、對薪酬的態度，認為員工的薪酬價值觀越高，其工作滿意度會低，唯有內在價值的提升，有助於員工對組織忠誠度之表現。

吳聰賢等人（民72）將工作價值觀分為三個層次：個人內在層次、外在層次及綜合層次。其中內在層次是指從工作經驗中直接獲取的報酬，外在層次為工作中獲取工作以外的報酬，綜合層次指個人認為從事工作的實質意義。各層次所包含的分類如下：

- 一、 內在層次：興趣、創造性、表現才能
- 二、 外在層次：物質報酬、社會心理、未來發展
- 三、 綜合層次：機會成本、人生意義、自我實現、獨立自主

黃國隆和蔡啟通（民87）將工作價值觀分為目的性工作價值觀與工具性工作價值觀，經過研究者的因素分析將目的性工作價值觀分為內在酬賞、外在酬賞、平安和諧、集體利益；工具性工作價值觀分為「能力與理智」、「謙和寬容」、「尊重傳統」。王叢桂（民82）將工作價值觀分為兩大類，工作目的價值與工作手段價值，經由因素分析歸納因素，其中工作目價值包含內在酬賞、外在酬賞、集體利益、平安和諧、工作環境；工作手段價值則包含理性與務實、謙和寬容、自律、安份守禮、正義。有關工作價值觀之分類，如表2-3 所示：

**表2-3 工作價值觀分類**

學者	工作價值觀類別
Ginzberg (1951)	內在價值、外在價值及附帶價值。
Channey (1968)	利他、控制工作自由、金錢、威望、安全感與自我實現
Super (1970)	智慧激發、利他主義、美感、成就感、管理、創造性、薪水報酬、變化性、獨立性、聲譽、同事關係、安全感、生活方式、從屬關係及工作環境等。
Zytowski (1970)	內在價值、外在價值與伴隨價值等。

學者	工作價值觀類別
Lofquist & Dawis (1971)	安全、自治、舒適、利他主義、成就感及強化。
Rokeach (1973)	目的性價值觀與工具性價值觀。
Miller (1974)	內隱性價值觀與外顯性價值觀。
Kalleberg (1977)	內在動機、方便性、與同事的人際關係、生涯及資源適切性。
Pryor (1979, 1981)	安全、自我發展、利他主義、生活方式、身體活動、公平無私、獨立、聲望、管理、同事、創造力及金錢。
Gomez-mejia (1981)	與任務有關、與工作條件及工作內容層面之價值觀。
吳聰賢等人 (民72)	內在取向、外在取向及綜合性取向。
Elizur (1984)	結果型態 (modality of outcome)、與工作表現關係 (relation to task performance)。
夏林清、游慧卿 (1984)	自我表達、外在報酬、人群、社會認可、利他及變異。
Macnab & Fitzsemmons (1987)	權威、夥伴、創意、獨立、安全、利他、工作環境及榮耀。
Feather (1990)	技術運用、影響力、多樣化、壓力及他人交往。
Vaus & Mcallister (1991)	內在價值與外在價值。
王叢桂 (民82)	工作目的價值與工作手段價值。
黃同圳 (1993)	工作期望、工作信念。
吳鐵雄等人 (民84)	目的價值及工具價值領域；自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮及休閒健康與交通。
李冠儀 (2000)	自主創造、組織安全、人際關係、成就聲望、物質報酬、健康休閒。
陳淑玲 (2001)	工作關係、工作酬償、工作安全、工作倫理及工作成長。

資料來源：本研究整理



吳鐵雄等人(民84)將工作價值觀分為兩大層面：目的價值：自我成長、自我實現、尊嚴；工作價值：社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮、休閒健康與交通。陳木金(1995)則參考 Super 工作價值觀的十五項分類，經由因素分析，把工作價值觀歸納為美感創意、同事環境、成就權力、經濟報酬、利他主義、變異性、安全感的項目。林邦傑、李良哲、黃貴祥(1990)在青輔會的調查報告中，將工作價值觀分類為：利他、智性成長、獨立性、威望、經濟報酬、安全感、人際關係、成就感、管理九大類。劉鎮寧(2006)把工作價值觀分為成就與新知、利他、安全感、人際關係、名望、物質報酬。從國內外對於工作價值觀的分類方式有所不同，有些學者對於工作價值觀是先以層面區分再列出分類項目，有些則是直接將工作價值觀分類成項目，其中個學者使用的層面也有所不同。



### 第三節 組織創新氣候

#### 壹、創新定義

「創新」被視為一種演進過程，其包含有創造、採用新興事物及知識等資訊 (Schumpete, 1934；白芳榕，民93)。Damanpour and Evan (1984) 認為創新的定義不同，反映出研究的需要及特性，而且被廣泛運用著，創新在組織層級上，可能包含有新管理創意或新科技創意的執行 (劉麗珍，民97)。司徒達賢 (民74) 認為企業文化與經營理念培養，需由組織氣氛所帶領出，每位員工均能獲得鼓勵創新且勇於提出建議，所以從組織文化面觀看組織創新，可配合以下六項條件：主管人員需有創新的思維、對於下屬的創新建議應適時給予鼓勵、審慎執行第一次的創新計畫、培養會議運作技巧、支持並施行越級溝通制，以及創新活動專案的組織成員，應獨立於現有組織體系之外。

「創新」亦被視為新意念的一種，此意念可運用在提升或啟動某項產品、服務或過程 (Robbins, 1996)。因組織創新不僅只為單一項，其中同時包含了有新開發之生產過程技術、新一代產品創新、改善後的計畫及管理方案、新的組織結構及管理系統等 (常國強，民94)。Gulati (1995) 提出創新為個人、群體或組織的努力與活動後，所形塑新技術為基礎的產品或程序。Thompson (1965) 則認為，創新為實踐新開發的方法、產品或服務之作為。因此，創新可運用在經濟上及社會上，其定義為包含：技術層面與非技術層面之發展。

#### 貳、組織創新氣候定義

組織創新氣候意指對其身處之工作環境的創新覺知，說明了工作組織之資源充足、上司鼓勵及管理實務的情況 (蔡啟通、高泉豐，民93；Amabile et al., 1996)。Bharadwaj 於2000年指出，組織創新氣候為組織建立正式的工

具、方法及提供資源，其為鼓勵組織創新的行為。邱皓政（民 89）研究指出衡量組織創新氣候可依團隊運作、學習成長、領導效能、工作方式、環境方式、組織價值及資源提供等七項構面作為依據。

Amabile and Grysiewicz（1989）指出組織如要鼓勵成員提出新的觀念或鼓勵自由發言等，其可激發成員產生創新行為。Schneider（1990）亦指出，組織氣候為員工對於他們所共同工作環境的共同覺知，以及行為將會得到報酬的共同認知。任金剛（1996）認為，學者在研究組織氣候上雖無一致的定義，但大致共識如下：

- 一、組織氣候為成員對工作環境的覺知與描述；
- 二、組織氣候為成員間所共有的；
- 三、組織氣候為不同分析層次；
- 四、組織氣候為多種向度；
- 五、組織氣候受到組織文化之影響；
- 六、如果能夠針對特定層面，組織氣候的測量會更精準。

### 參、組織創新氣候特質

Hellriegel and Slocum（1974）提出了組織氣候的 4 種特質：

- 一、組織氣候代表組織特色，並非成員對於該組織之評價或愛惡；
- 二、此構念所包含的項目及層面皆係屬於整體性而非個體性；
- 三、此構念的分析單位是一個組織體系或一個單位，但並非員工；
- 四、成員對其所屬組織氣候的覺知不同，將會影響其行為。

組織氣候和系統內部的功能作用有關，內在環境中各種不同的元素構成了組織氣候，組織氣候包含了一些特質，可以用來作為不同組織間的區隔。組織氣候會會影響組織中工作的人們。組織氣候則會受到管理風格、組織政策、以及一般性的作業程序所影響。組織氣候之形成受到組織系統客觀條件的影響，且另一方面，組織氣候亦代表個體的覺知，引發個體的動機與外顯

行為，進而影響組織效果 (Litwin & Stringer, 1968)，其指出六項氣候的因素：

- 一、結構：組織的約束、規則、法規；
- 二、個人責任：感覺自己可作自己的老闆，自己作主；
- 三、報酬：感覺可以藉由組織獲得適當和公平的報酬；
- 四、危險和冒險：工作情境中挑戰和冒險的程度；
- 五、溫暖和支持：工作設定感覺有幫助以及伙伴關係；
- 六、忍受和衝突：組織內在氣候能夠忍受不同意見，所具有信心的程度。

#### 肆、組織創新氣候衡量

組織氣候的內涵是多向度的，而組織創新氣候是強調個人對組織內「創新」的整體覺知於組織氣候的概念上，Amabile (1996) 將組織創新氣候之促進因素細分為：主管鼓勵、組織鼓勵、工作團隊支持、自由度、足夠資源、挑戰性工作等。創新的組織在全球競爭的動態世局中，具有較高的適應力 (adaptive) 及存活力 (thrive)。組織創新氣候係指個人對組織支持創新的程度之整體知覺，其與創新績效具有正向的關係。

國內近年來也對組織創新氣候日益重視，張鴻文 (民75) 對高科技研發部門之研究顯示，組織氣候與創新有顯著相關。蔡啟通 (民86) 依據 Amabile 之創新氣候理論，針對國內 100 多家企業進行組織創新研究，結果無論是製造業或服務業之企業，在組織氣候方面，凡企業愈能積極鼓勵創新與充分提供資源者，其組織創新成效愈佳，證實組織創新氣候對組織創新績效具有影響力。創新在知識經濟體系中是組織競爭力重要的因素之一，組織氣候會影響個人創意之落實與組織創新能力之發揮。

Gibb (1978) 所提出之 TORI 創意文化，其研究指出組織提升團隊創新表現的最佳模式為：信任 (trust)、開放 (openness)、實現 (realization) 及相互依賴 (interdependence) 四項指標，以作為分析組織創新機制與運作氣候。從組織氣候的觀點看，組織氣候對管理者而言非常重要，藉由組織氣候管理

者可掌握動機行為，組織氣候的觀念也幫助企業管理者改善組織行為模式，進而達成組織目標。組織氣候是影響員工的態度、信念、價值與動機作用之重要環境因素，許多組織氣候之相關研究僅強調組織系統相關因素，決策過程、技術、正式組織結構與社會結構。或將組織氣候做為組織系統因素與動機傾向之中介變項，使經過個體主觀的知覺後，引發動機與行為表現，而產生組織結果。



## 第四節 職場網路霸凌

「網路霸凌」英譯名為「cyber bullying」，「cyber」是與電腦相關之任何事物，尤其是指涉及使用者之電腦網絡而言，而「bullying」中文解釋為以大欺小、恃強欺弱之意。Branch, Ramsay, and Barker (2007) 認為職場霸凌行為者是有企圖、有意識運用自有的權力欺凌他人，使自己處於有利之地位；Salin (2003) 指出職場霸凌行為者可能為了提升自我地位，或是想爭取升遷機會而蓄意破壞他人工作表現，為了利於自己生存於組織中 (Branch et al., 2007; Hodson, Roscigno, & Lopez, 2006)。Adam and Bray (1992) 提出在職場上之主管、同事、部屬或客戶等關係人，對公司內部員工莫名責罵、騷擾或是恐嚇等行為，其定義為職場霸凌 (workplace bullying)。

### 壹、網路霸凌定義

網路霸凌是以透過電子媒介包括：電子郵件、即時通訊、網站、網路日誌、線上遊戲、BBS、網路聊天室、手機簡訊、部落格，以騷擾、恐嚇、威脅、難堪或貶低他人之蓄意攻擊行為 (Younes, 2007)。Campbell and Gardner (2005) 研究指出大多數網路霸凌方式是透過文字訊息。Li (2005) 亦指出網路霸凌是意指霸凌行為透過電子通訊工具，所以涉及運用通信技術和資訊，公然蓄意向他人攻擊、騷擾、誹謗或是製造難堪的評論。網路虛擬世界提供了可發展人與人的互動、社會支持及可迅速取得各項資訊、學術資源或與跨文化的互動，因此，越來越多人是在網路虛擬世界中進行交友或找尋心靈慰藉，而致使網路成癮趨漸嚴重 (Valkenburg & Peter, 2007)。

Ybarra, Diener-West, and Leaf (2007) 指出網路霸凌為個體故意殘忍地使用電子媒體的行為。由於網路霸凌行為無區域上的限制，且網路霸凌加害者亦無任何特別具體身份、外表或是共享元素，使得網路霸凌日趨複雜，其指出有下面特徵：(1)沒有性別的差異；(2)沒有年齡的限制；(3)沒有空間的限

制；(4)網路霸凌加害者具別名或是保有匿名性；(5)一旦被張貼就很難刪除內容；(6)網路霸凌加害者亦有可能成為網路霸凌受害者。Slonje and Smith (2008) 指出透過電腦、手機，傳送不實訊息，稱之為網路霸凌。

Monks and Smith (2006) 認為網路霸凌方式是藉由間接攻擊，以散佈不實謠言、關係霸凌或是社交霸凌，要求同伴不與對方分享資訊。然而在虛擬網路世界中，使用網路者可不需刻意匿名，也可行使言論自由甚至散播不實訊息，出現超出道德底限，對他人之隱私及名譽的侵犯，以及不負責任的批評、漫罵，甚至威脅及人身攻擊。網路為現實生活之縮影，故仍有法律規範之約束，我國刑法明訂條文禁止公然侮辱與誹謗等妨害名譽的行為，因為網路亦屬公開空間，對霸凌者而言，若不加以矯治其行為與態度，最終可能觸及法律。

網路霸凌是指網友在網路上的暴力行為，是社會暴力在網路上的延伸。網路霸凌正在以其獨有的方式破壞著公共規範，觸犯著道德底線，且每個人都可能成為受害者。網路霸凌有著下列特色：(1)這種行為是發生在網路世界，具有一定的虛擬性；(2)使用者濫用和過度使用網路的行為；(3)且這一般屬於一種群體性的行為，具有一定的盲從性。(4)這樣的行為給受害人帶來了現實生活中的傷害，侵害了受害人的合法權益。

Harvey 等人 (2006) 將職場霸凌分為五種形式：(1)在公開場合受到難堪；(2)將組織裡將錯誤歸咎於某個人或是團體；(3)給予工作壓力超過個人或團體可以承擔；(4)在職權不平等下，受到個人或同事的性騷擾；(5)對個人或團體身體上的傷害。Rayner and Keashly (2004) 將職場霸凌分做下列的形式：(1)威脅本身專業地位，包含主管不願意接納其意見、公然的羞辱及莫名的指控缺乏工作努力；(2)威脅個人身分，如漫罵、侮辱、恐嚇等；(3)社交的孤立，如隱瞞資訊；(4)給予過度的壓力，如無法達成的期限；(5)給予無意義的任務，如任意調動職務、低估員工實力給予過輕的任務。

然而，在現實生活中，職場同儕、上司或下屬與個體相處時間較長，在面對工作時難免會有摩擦而產生衝突，更嚴重的時候會發生霸凌行為，現實的職場霸凌狀況已不是零星個案。而工作是個人自我認同的重要管道 (Tracy, Myer, & Scott, 2006)。

網絡霸凌被定義為「使用網路、手機或其他設備來發送或郵寄文字或圖像，致使傷害或使某人感到尷尬(國家預防犯罪委員會, 2006; Hinduja Patchin, 2008)」。在 Mishna, Saini, and Solomon (2009) 研究指出，網路霸凌的行為會比一般霸凌行為更為嚴重，因為網路霸凌者可以利用虛擬的身分，散佈謠言或是影片。

## 貳、網路霸凌目的及媒介

網路霸凌類型與目的分為：(1)線上鬥爭，如烽火(flaming)，是指任意散佈不堪下流的言語與訊息，目的在於使他人看到此留言感到難堪；(2)誹謗 (Slandering)，則是發送有關受害者本身之圖像或不實的謠言，為了破壞對方的名譽和社會關係；(3)侵入他人帳號、發送不實訊息，為的是讓受害人或是發送損害他人名譽或友情的訊息；(4)散佈他人的秘密或是發送令人難堪的訊息，藉以誹謗他人；(5)利用網路上社群，排擠他人；(6)重複傳送相同的訊息，以癱瘓他人郵件；(7)李傑生 (民 96) 指出，另有一種現象為‘巴巴樂’(Happy Slapping)，其由英國開始盛行之惡作劇活動，並用手机或是相機拍下並張貼至網路上，或利用簡訊發送給他人 (Willard, 2005)。

依網路霸凌的類型與目的，歸納呈現方式，分為三種類型：文字、圖片、影像。而此形式所呈現的內容有共通性，會讓當事人心裡上感覺不舒服。網路霸凌媒介分為七種，其中包含：簡訊霸凌、透過手機照片功能或錄影功能霸凌、電話霸凌、電子郵件霸凌、聊天室霸凌、即時簡訊霸凌、透過網站霸凌 (Smith, Mahdavi, Carvalho, & Tippett, 2006)。隨著網路發展，人際關係也



由現實進入虛擬世界，由於其隱匿性高、傳播範圍無遠弗屆，任何人均可利用虛擬角色散佈各項訊息。此亦說明由於現代科技進步，致使霸凌者可擴大其霸凌範圍，而形成另一種新型態之霸凌 (Willard, 2005)。

Mishna 等人 (2009) 研究指出，網路的霸凌通常以社群網絡為媒介，透過 e-mail、網站、即時通訊、網路攝影機、聊天室、社群網站 (如：facebook)、網誌 (如：部落格) 及簡訊為工具。Smith 等人 (2006) 將網路霸凌的媒介分為七種，其中包含：簡訊霸凌、透過手機的照片功能或錄影功能霸凌、電話霸凌、電子郵件霸凌、聊天室霸凌、即時簡訊霸凌與透過網站霸凌。透過電腦、手機，傳送不實訊息，被稱為網路霸凌 (Slonje & Smith, 2008)。

Ybarra, Diener-West, and Leaf (2007) 指出網路霸凌是個體故意殘忍地使用電子媒體的行為。由於網路霸凌行為沒有區域的限制，網路霸凌加害者沒有任何特別的具體的身份、外表或是共享元素，使得網路霸凌日趨複雜，其指出有下面特徵：(1)沒有性別的差異；(2)沒有年齡的限制；(3)沒有空間的限制；(4)網路霸凌加害者具別名或是保有匿名性；(5)一旦被張貼就很難刪除內容；(6)網路霸凌加害者亦有可能成為網路霸凌受害者。綜合前述文獻，網路霸凌內容與媒介彙理如表 2-4 所示：

表 2-4 網路霸凌內容與媒介

	文字	圖片 (含合成照片)	影像 (動態影片)
電子郵件(e-mail)	v	v	v
網誌(部落格)	v	v	v
即時通訊	v	v	v
網路攝影機			v
聊天室	v		
線上遊戲	v	v	v
社群網站(facebook..)	v	v	v

### 參、網路霸凌產生因素

由於網路使得全世界無空間的距離，若有人企圖以網路誹謗他人名聲，對方所受到的傷害遠比面對面方式還來得大 (Cowiea & Hutsona, 2005)，因此，只要擁有電腦，身處世界各地的人們隨時都可參與，受害者無法擺脫霸凌者的騷擾。Hinduja and Patchin (2008) 研究發現，網路霸凌年齡有向下發展，總人數則往上增加從 10% 到 35%。網路霸凌發生原因，是因網路規範或者網路文化尚未成熟，在現實生活中，我們知道如何禮讓，但在網路空間裡，尚未形成規範或者文化。

網路霸凌形成具有一定盲從性，往往資訊發出後，很多人就認定此資訊是真實的，繼而採取一些行為。網路霸凌不同於傳統霸凌，因網際網路可結合文字、聲音、影像、圖片等，屬於多元的感官刺激是目前最強的傳播工具 (謝宏明，2001)，其特點包含多元的互動空間、虛擬化、無地域性、隱密性高...等。因透過網路的媒介，霸凌者對被霸凌者沒有直接的回饋反應，因此霸凌者不會感到任何的同情或是罪惡感 (Slonje & Smith, 2008)。

網路霸凌被稱為「看不見的拳頭」，也因無地域性，霸凌者可在任何地方上網，並可利用他人帳號密碼，或虛擬身份進入網站張貼訊息，藉此達到霸凌目的。參與人數會比傳統霸凌多出好幾倍，因為只要上網即可下載影片或檔案，不受限制，而傳統霸凌方式不如網路霸凌方式多樣化，主要還是以面對面衝突為主。

Wolak 等人 (2007) 指出有 37% 是受到所認識的人霸凌。Monks and Smith (2006) 認為網路霸凌的方式是藉由間接攻擊，如散佈不實謠言、關係霸凌或是社交霸凌，要求同伴不和對方分享資訊。網路霸凌的形式是以謠言或有辱人格的言論 (Daniel & Pauken, 2002; Franek, 2004)。Willard (2005) 將網路霸凌類型與目的分為：(1) 線上的鬥爭，如烽火 (flaming)，指的是任意

散佈下流不堪的言語與訊息，目的只是為了使他人看到此留言感到難堪；(2) 誹謗(Slandering)，則是發送關於受害者本身的圖片或是不實的謠言，為了破壞對方的名譽和社會關係；(3) 入侵他人帳號發送不實訊息，為的是讓受害人或是發送損害他人名譽或是友情的訊息；(4) 散佈他人的秘密或是發送令人難堪的訊息，藉以誹謗他人；(5) 利用網路上的社群，排斥他人；(6) 重複的傳送相同的訊息，癱瘓他人郵件。網路霸凌不同於實體世界的霸凌，因網路霸凌加害者可藏匿於網絡世界中，被霸凌的人數會更多，且會以快速的散播速度 (Belsey, 2006)。

#### 肆、受霸凌後心理反應

受霸凌後情緒反應包括：有被鄙視、不舒服的感覺，對於他人的行為有擔心、焦慮、沮喪害怕的情緒波動，對於工作缺乏動機，對於他人的言行會過於敏感，且會缺乏性慾，對任何事都缺乏自信 (Ball, 1996)。芬蘭研究中，受霸凌者會產生創傷後壓力疾患 (Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD) 指的是在創傷事件發生的三個月內所出現的症狀，其中包含緊張、具攻擊性、失眠、對事物冷淡及對人群恐懼的症狀 (Bjorkqvist et al, 1994)。

Saunders, Huynh, and Delahunty (2007) 歸納出，個人在受霸凌後會造成心理、情緒上甚至身體上的傷害。當霸凌發生時，受霸凌者會產生曠職或離職的現象 (Mika, Marko, & Jussi, 2009)。Cole and Brooks (2009) 探討網路上自我表白 (self-disclose) 容易得罪人而引起群起攻之霸凌事件。根據 Rigby (1998) 研究發現，霸凌行為所產生的負面影響相當深遠，不論是心理層面或是外在行為表現上，受霸凌者由於常遭受欺凌，因此較易有負面情緒，如：孤獨、沮喪、焦慮、不安全感，他們會比一般人更有情緒上的困擾因長期處在恐懼下。

受霸凌者會無心向學，且可能選擇於人際疏離、翹課、輟學等情況；較

嚴重者，受凌者會為了消除心理的焦慮、恐懼，會採取自我保護，會選擇攻擊他人或攻擊自己（自殘、自殺等）。受到霸凌的目標者，通常會有不同的身體及心理症狀，其中包含壓力或對工作感到焦慮、緊張、害怕、沮喪、喪失信心、低工作滿意度、降低組織承諾 (Ayoko, Callan, & Hartel, 2003)。雖然網路霸凌沒有實際上的身體疼痛，但根據 Ybarra and Mitchell (2004) 的報告中指出有 33% 的人會感到沮喪，Smith 等人 (2006) 研究中指出，有 38% 的人會感到不舒服。尤其是對網路上所流傳有關於自己的影片或照片，情緒更是不好。

多數研究者認為目標者或是受害者，若在職場上受到負面行為，大部分的目標者都會有情緒反應 (Saunders, Huynh, & Delahunty, 2007)。Ball (1996) 認為受霸凌後的情緒反應包括會產生有被鄙視、不舒服的感覺，對於他人的行為有擔心、焦慮、沮喪害怕的情緒波動，對於工作缺乏動機，對於他人的言行會過於敏感，且會缺乏性慾，對任何事都缺乏自信。Saunders, Huynh, and Delahunty (2007) 歸納出個人在受霸凌後會造成心理上、情緒上甚至身體上的傷害。Mika, Marko, and Jussi (2000) 的研究也說明，當霸凌發生時，受霸凌者會產生曠職或離職的現象。

Cole and Brooks (2009) 探討網路上自我表白 (self-disclose) 發現，若個體容易得罪人則較易引起群起攻之霸凌事件。成為霸凌目標者，通常會有不同的身體及心理症狀，其中包含壓力或對工作感到焦慮、緊張、害怕、沮喪、喪失信心、低工作滿意度以及組織承諾下降等 (Ayoko, Callan, & Hartel, 2003)。雖然網路霸凌沒有實際上的身體疼痛感，但根據 Ybarra and Mitchell (2004) 的報告中指出有 33% 的人會感到沮喪情緒，Smith 等人 (2006)、Slonje and Smith (2008) 研究中亦指出，有 38% 的人會感到身心不舒服，尤其是對網路上所流傳有關於自己的影片或照片，情緒更是不好。

## 第五節 各構面影響之探討

### 壹、正面思考與工作價值觀之影響

從文獻探討中得知，為了能夠符合工作本質之價值觀，並且有利於個人與職場工作的契合度，以量測工作價值觀可得到個體所屬之位置點，其更能引導正面思考的方向（吳曉惠，民99；吳鐵雄等人，民84；Super, 1970）。吳玲玲（民93）指出，工作價值觀存在的時間比工作態度及工作情緒來得長，但長期而言，工作價值觀可能會隨著工作態度及工作情緒而有所改變，故提出本研究假設 1 如下：

**H1** 正面思考與工作價值觀具有顯著正相關

### 貳、正面思考與組織創新氣候之影響

從文獻探討中得知，Margolin, Kroes, and Quinn (1974) 提出員工若長期處於高壓力之工作環境，不僅對心理與生理產生負面影響外，其工作績效亦會減低。如果企業員工對於職場中之工作內容感到畏懼時，通常會保持戒慎、恐懼的心態，其將無法提高組織創新的程度（Ryan & Oestreich, 1994），West (1987) 亦認同此一觀點，企業員工如果對於所屬工作感到畏懼、不安或緊張時，將導致降低組織創新之表現。

個人創造力有助於提升組織競爭力與組織創新，Davis (1981) 研究發現擁有高創造力的人多數具有正向的人格特質，如具有專注力、毅力、好奇心、開放性、獨創性等特質。Torrance (1972) 證實具有高度創造力人格特質的個人，與其創新績效間呈現正相關，所以個人創造力是組織創新的主要元素（Amabile, 1988）。故提出本研究假設 2 如下：

**H2** 正面思考與組織創新氣候具有顯著正相關

**H2-1** 正面思考與信任具有顯著正相關

**H2-2** 正面思考與開放具有顯著正相關

**H2-3** 正面思考與實現具有顯著正相關

**H2-4** 正面思考與相互依賴具有顯著正相關

### 參、工作價值觀與組織創新氣候之影響

洪瑞斌、劉兆明（民 92）提出若以工作價值觀為主，工作行為、環境、結構及組織績效均會與個人工作價值觀相互影響，且可能並非單相的因果關係，其次工作價值觀與組織文化及組織氣候亦緊密關聯、相互影響。張思綺（民 93）研究指出，企業組織於招募與甄選員工時，可選擇工作價值觀與企業組織氣候契合之應試者，以降低新進員工與組織間之磨合與衝突，並提升新進員工在組織中的社會化程度及認同感。故提出本研究假設 3 如下：

**H3** 工作價值觀與組織創新氣候具有顯著正相關

**H3-1** 工作價值觀與信任具有顯著正相關

**H3-2** 工作價值觀與開放具有顯著正相關

**H3-3** 工作價值觀與實現具有顯著正相關

**H3-4** 工作價值觀與相互依賴具有顯著正相關

### 肆、組織創新氣候與職場網路霸凌覺知之影響

網路霸凌被定義為使用網路、手機或其他電子媒體設備發送或郵寄文字或圖像，致使傷害或使某人感到尷尬 (Hinduja & Patchin, 2008)。在 Mishna, Saini, and Solomon (2009) 研究指出，網路霸凌的行為會比一般霸凌行為更為嚴重，因為網路霸凌者可以利用虛擬的身分，運用電子媒體設備散佈謠言或是影片。

受霸凌後心理反應包括了被鄙視、不舒服的感覺，對於他人的行為有擔心、焦慮、沮喪害怕的心理反應，甚至於會對工作缺乏動機，對於他人的言語會過於敏感，且對任何事均缺乏自信 (Ball, 1996)。Saunders, Huynh, and Delahunty (2007) 歸納出，個人在受霸凌後會造成心理、情緒上甚至身體上

的傷害。

Rigby (1998) 研究發現霸凌行為所產生之負面影響是相當深遠地，不論是心理層面或是外在行為表現上，受霸凌者由於經常性遭受欺凌而較易有負面的情緒，例如：焦慮、孤獨、沮喪、不安全感，且因長期處在恐懼下，他們會比一般人更有情緒上的困擾。員工對組織之信任度降低，其將影響組織氣候及組織文化，而當霸凌行為發生時，受霸凌者會產生曠職或離職的現象 (Mika, Marko, & Jussi, 2000)，故提出本研究假設 4~6 如下：

**H4 組織創新氣候與受霸凌後心理反應具有顯著正相關**

**H5 組織創新氣候與職場網路霸凌內容具有顯著正相關**

**H6 職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應具有顯著正相關**



## 第三章 研究方法

本研究主要目的在於透過時間橫切面調查資料，以瞭解高科技製造業員工之正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌之間的關係。依據前章相關文獻理論的探討與回顧後，本研究以正面思考及工作價值觀為自變數，而職場網路霸凌為依變數，探討其間之關係。

依據前章相關文獻理論的探討與回顧，本章共有六節，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為本研究操作性定義；第四節為研究對象與抽樣方法；第五節為本研究之測量工具，分為正面思考量表、工作價值觀量表、組織創新氣候量表及職場網路霸凌覺知量表四個部分；第六節為本研究之資料分析與處理。

### 第一節 研究架構

本研究主要將針對正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌等構面探究其間之關係，期望能夠提供實務界組織創新氣候及職場網路霸凌覺知影響之研究建議，以提升組織創新氣候能力，及避免職場網路霸凌所造成組織內部員工不和諧，俾使組織在競爭激烈的經營環境中追求永續發展。

依據第二章文獻探討提出研究架構，本研究欲瞭解「正面思考」對「工作價值觀」及「組織創新氣候」是否具有顯著相關、「工作價值觀」對「組織創新氣候」是否具有顯著相關、「組織創新氣候」對「霸凌後心理反應」及「職場網路霸凌內容」是否具有顯著相關、「職場網路霸凌內容」對「受霸凌後心理反應」是否具有顯著相關。為了驗證各變數間之關係，故建立本研究架構如圖 3-1 所示。



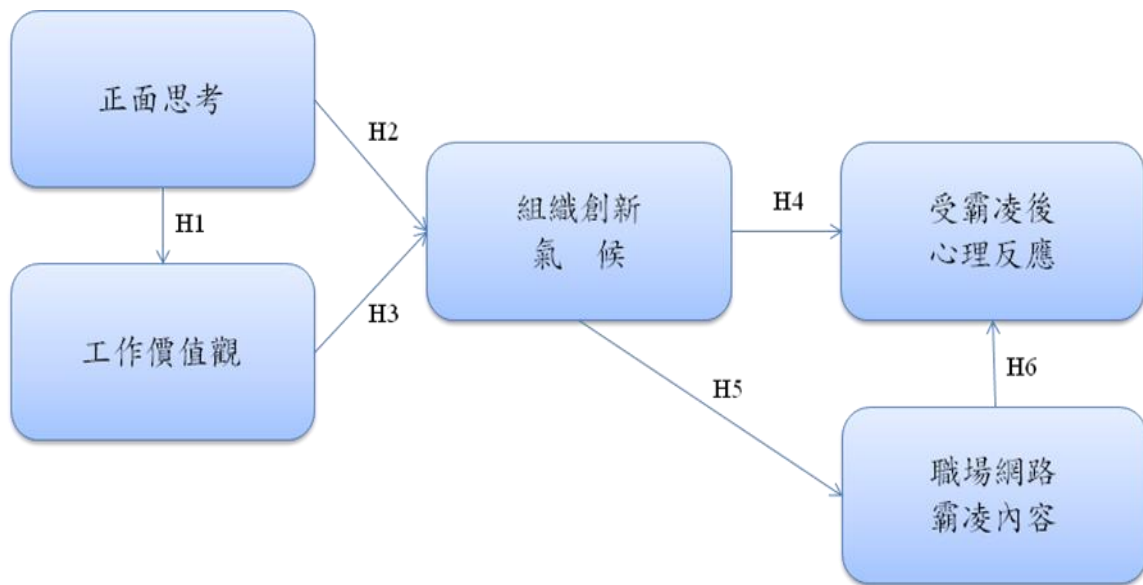


圖 3-1 研究架構圖



## 第二節 研究假設

本研究將針對「正面思考」、「工作價值觀」、「組織創新氣候」、「受霸凌後心理反應」與「職場網路霸凌內容」等構面探究其間之關係，本研究依據前章各構面間之相關研究回顧，建立以下各項假設：

### 壹、正面思考與工作價值觀之關聯性

**H1** 正面思考與工作價值觀具有顯著正相關

### 貳、正面思考與組織創新氣候之關聯性

**H2** 正面思考與組織創新氣候具有顯著正相關

**H2-1** 正面思考與信任具有顯著正相關

**H2-2** 正面思考與開放具有顯著正相關

**H2-3** 正面思考與實現具有顯著正相關

**H2-4** 正面思考與相互依賴具有顯著正相關

### 參、工作價值觀與組織創新氣候之關聯性

**H3** 工作價值觀與組織創新氣候具有顯著正相關

**H3-1** 工作價值觀與信任具有顯著正相關

**H3-2** 工作價值觀與開放具有顯著正相關

**H3-3** 工作價值觀與實現具有顯著正相關

**H3-4** 工作價值觀與相互依賴具有顯著正相關

### 肆、組織創新氣候與受霸凌後心理反應之關聯性

**H4** 組織創新氣候與受霸凌後心理反應具有顯著正相關

### 伍、組織創新氣候與職場網路霸凌內容之關聯性

**H5** 組織創新氣候與職場網路霸凌內容具有顯著正相關

#### 陸、職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應之關聯性

**H6** 職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應具有顯著正相關



### 第三節 操作性定義

本研究所使用之名詞，分別為正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知，設定其操作性定義，分述如下：

#### 壹、正面思考

本研究針對正面思考之定義是採用 Spencer and Spencer (1993) 之研究，其指出職能構面之自我概念的態度為瞭解一個人看待所面臨處境的態度。研究量表亦引用 Spencer and Spencer (1993) 對於職能構面之自我概念的態度所發展出之量表。

#### 貳、工作價值觀

本研究對於工作價值觀之定義是以參考 Super (1970) 之研究，認為工作價值觀是與工作有關聯的目標，且是由個人內在所散發出的需求及個人於從事活動時，所追求的工作特質或屬性，其代表了一個人欲自工作中獲得所渴望的東西。研究量表採用 Super (1970) 針對工作價值觀所發展出之分類方式，另加入 3 題自編題項構成，加以探討。

#### 參、組織創新氣候

本研究對於組織創新氣候之定義以採用 Gibb (1978) 所提出之 TORI 創意文化，其研究指出組織提升團隊創新表現的最佳模式為：信任 (trust)、開放 (openness)、實現 (realization) 及相互依賴 (interdependence) 四項指標，以作為分析組織創新機制與運作氣候。

本研究量表參考 Gibb (1978) 對於組織創新機制與運作，所制訂出之分析方式，其分別為信任、開放、實現及相互依賴等構面。

#### 肆、職場網路霸凌覺知

本研究對於職場網路霸凌覺知之定義是引用 Mishna 等人 (2009) 與 Slonje and Smith (2008) 之研究，指出網路霸凌是以社群網絡為媒介，利用電子郵件、即時通訊、網站、社群網站、部落格及簡訊等電子媒體為工具，以文字、圖片，隨意傳送不實之訊息。

本研究量表為參考國內、外論文或期刊等相關文獻，自編題項構成，將職場網路霸凌覺知分為霸凌者、被霸凌時機、受霸凌後心理反應與職場網路霸凌內容等構面，加以研究探討。



## 第四節 研究對象與抽樣方法

本研究主要為探究正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知之關係，研究對象是以臺灣北部地區高科技製造業員工為主，茲將本研究進行之抽樣方法敘述如下：

### 壹、研究對象：

研究對象設定為具有一定組織規模，且經營成效優良的企業，因此，抽樣設計以天下雜誌 2011 年排定 1000 大製造業所列之臺灣企業名錄，選取臺灣北部地區 10 家高科技製造產業之員工為研究對象，以探討「正面思考」、「工作價值觀」、「組織創新氣候」、「職場網路霸凌覺知」間之關係。

### 貳、抽樣方法：

在資料收集方面，本研究以問卷調查法取得初級資料，因侷限於研究者的時間、經費及人力等因素，無法針對高科技製造業實施普測，因此本研究採以立意抽樣方式選取。為符研究倫理之規範，本研究採以網路傳送寄發問卷方式進行，由 10 家高科技製造業公司員工基於自由意願填寫，本研究問卷回收 414 份，扣除無效問卷 18 份，共計回收有效問卷 396 份。

## 第五節 研究工具

本研究對象為臺灣北部地區高科技製造業員工為主，主要利用有效問卷進行資料分析，以探討員工正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知等構面間之關係，進行實證研究。問卷是以正面思考量表、工作價值觀量表、組織創新氣候量表及職場網路霸凌覺知量表等為主。

本研究利用有效問卷進行資料分析，以探討「正面思考」、「工作價值觀」、「組織創新氣候」與「職場網路霸凌覺知」等構面間之關係，進行實證研究。問卷題項是以參考國內、外論文或期刊等相關文獻修訂構成。依據相關文獻尋求合適量表，並從中擷取相關題項，配合本研究旨意作適度修正，以符合高科技製造業之題項。依據 Berdie (1994) 研究經驗指出大多數情況下，一般人對於五點量表較有足夠的辨別力，是以其最為可靠，故本研究量表衡量方式以李克特五點量表（Likert 5 point scale）法供受測者作答。

### 壹、正面思考量表

本研究之正面思考量表是採用 Spencer and Spencer (1993) 職能構面之自我概念的態度，其量表內容如表 3-1。本量表主要為瞭解一個人看待所面臨處境的態度。

本量表共有 7 題，依據受試者勾選之答案給分，其分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五種答案，則分別給予五分至一分。分數愈高者，其代表個人看待所面臨之處境態度愈正面；反之，則為個人看待所面臨之處境愈以負面態度處之。

表 3-1 正面思考量表題項說明

構面	題 項
正 面 思 考	1.當有人批評我的工作報告時，我不會只是在難過，而會立即詢問應改進之處。
	2.當有人指出我的工作缺失時，我會感激他(她)。
	3.當我的工作發生缺失時，我會立即、主動與主管、同事討論因應之道。
	4.當我的工作發生缺失時，我會積極尋求解決之道。
	5.雖然我的工作發生缺失，但我相信知錯能改，才能使我有更佳之工作品質。
	6.當我的工作發生缺失時，我知道可能是自我專業能力有限，而須進修以補足。
	7.當有人搞砸工作時，我會想誰都有可能犯錯，只要能改過就好。

## 貳、工作價值觀量表

本研究量表是引用 Super (1970) 發展之工作價值觀量表，主要為衡量個人工作價值觀中工作投入的變項為評量基礎，並另行加入 3 題自編題項構成此一工作價值觀量表，其量表內容如表 3-2。

本量表共有 7 題，依據受試者勾選之答案給分，其分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五種答案，則分別給予五分至一分。



表 3-2 工作價值觀量表題項說明

因素	題 項
工 作 價 值 觀	1. 工作中，應該將賺取的金錢儲存起來，以供日後使用。
	2. 工作中，超時工作我感到樂取無窮。
	3. 我不喜歡休閒活動，除非我賺夠了錢。
	4. 工作上如有假不放(如特休假、婚假、陪产假、育嬰假等)，我不會感覺吃虧。
	5. 即使我中了樂透彩，我仍願意繼續工作。
	6. 我認為在工作中，有內部、外部競爭才能進步。
	7. 吃力的工作，會讓我學習成長較快。

### 參、組織創新氣候量表

本研究之組織創新氣候量表是採用 Gibb (1978) 所提出之 TORI (trust, openness, realization, and interdependence) 創意文化，其量表內容如表 3-3。本量表主要為衡量組織創新機制與運作，其包括信任、開放、實現、相互依賴等四個變項為評量基礎。

本量表共有 12 題，依據受試者勾選之答案給分，其分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五種答案，則分別給予五分至一分。分數愈高者，其代表組織創新機制與運作之氣候及文化愈高；反之，則為組織創新機制與運作之氣候及文化愈低。

表 3-3 組織創新氣候量表題項說明

因素	題 項
開 放 組 織 創 新 氣 候 實 現 相 互 依 賴	1. 在工作中，當我提出新穎的創意及不同的作法，團隊成員都瞭解並接受我
	2. 公司團隊中，每位成員之分工職責很明確，大家都可以扮演好自己的角色。
	3. 團隊視每一成員為不可或缺的份子，不輕易抹滅員工在工作上所提的新構思。
	4. 在公司團隊中，我可以真誠地、自由的表達個人的感受及意見。
	5. 公司提供順暢的溝通管道，當我有意見時，可以很容易地表達出來。
	6. 公司同仁願意將工作上所獲得的新知及訊息，與團隊伙伴分享。
	7. 在公司團隊中，我可以發揮我的創意及構思運用於工作上。
	8. 公司團隊認為員工的專業能力提升是很重要的，所以都有明訂獎勵方案。
	9. 對我而言，贏得團隊同仁的尊敬是很重要的。
	10. 當我有困難時，公司團隊的每一份子都會發揮團隊精神，很樂意幫助我。
	11. 縱然有緊急事件發生，公司團隊也能處理得很妥當。
	12. 公司團隊成員很少會為我的工作伸出援手，所以我經常要把工作帶回家做。

#### 肆、職場網路霸凌覺知量表

本研究之職場網路霸凌量表乃參考國內、外論文或期刊等相關文獻自編量表構成，其量表內容如表 3-4。本量表主要為衡量：霸凌者、被霸凌時機、職場網路霸凌內容以及受霸凌後心理反應等四個構面為基礎。

本量表共有 35 題，依據受試者所勾選之行為發生頻率答案給分，其分為「總是」、「經常」、「偶而」、「甚少」及「從未」等五種答案，分別給予五分至一分。分數愈高者，其代表受職場網路霸凌覺知之強度愈高；反之，則為愈低。

表 3-4 職場網路霸凌量表題項說明

一、職場網路霸凌的過程中，常受到哪個對象的霸凌？

因素	題 項
霸 凌 者	1. 男上司
	2. 女上司
	3. 男同事
	4. 女同事
	5. 男下屬
	6. 女下屬
	7. 男客戶
	8. 女客戶

二、被霸凌時機：

因素	題 項
被 霸 凌 時 機	1. 比他早升遷時
	2. 比他獎賞較多時
	3. 比他任務較輕鬆時
	4. 比他任務較有挑戰性時
	5. 比他表現較優異時
	6. 資源(時間、財力、人力)比他還要多時
	7. 比他與重要人物關係較好時
	8. 比我還可能被裁員的人
	9. 我可能比他提早調至績效較佳的單位時

### 三、職場網路霸凌內容：

因素	題 項
職 場 網 路 霸 凌 內 容	1. 對方傳送嘲弄關於您自己外表(如，面相或身材)缺陷的電子媒體
	2. 對方傳送嘲弄關於您自己心理問題(如，精神不穩定)的電子媒體
	3. 對方傳送帶有歧視意味的笑話或殘酷、嚴厲批評的電子媒體
	4. 對方傳送使用經移花接木的不實剪接照片騷擾的電子媒體
	5. 對方傳送散播不實消息的電子媒體
	6. 對方傳送未經同意，擅自張貼、公布別人秘密的電子媒體
	7. 對方傳送出言恐嚇、嘲笑污辱您的電子媒體
	8. 對方傳送具傷害性的電子媒體，如駭客入侵電腦，或故意寄病毒給您

### 四、受霸凌後心理反應：

因素	題 項
受 霸 凌 後 心 理 反 應	1. 若您是霸凌的受害者，您的情緒會波動大、精神緊繃。
	2. 若您是霸凌的受害者，您會感到沮喪無法工作。
	3. 若您是霸凌的受害者，在工作各方面會感到沒自信。
	4. 若您是霸凌的受害者，會使您不想上班。
	5. 若您是霸凌的受害者，會使您想要離開此職場。
	6. 若您是霸凌的受害者，您會與非工作相關的朋友訴苦。
	7. 若您是霸凌的受害者，您會跟同事抱怨。
	8. 若您是霸凌的受害者，您將不採取行動。
	9. 若您是霸凌的受害者，您會自己蒐集證據反擊。
	10. 若您是霸凌的受害者，您會回家抱頭痛哭。

## 第六節 資料分析與處理

本研究之資料分析是以量化研究為主，針對回收問卷進行統計與分析，並運用 SPSS and Amos 統計分析軟體對相關數據進行研究假設之考驗，其流程說明如下：

### 壹、問卷整理與編碼

進行問卷檢核與篩選，刪除遺漏過多填答不全之問卷；對於填答同一答案者，則視問卷題意予以判斷，是否刪除。

### 貳、反向題轉換

運用項目分析之第一步驟，將反向題之題項計分重新編碼，以使計分方式一致化。

### 參、信效度分析

利用內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  值計算，進行各因素層面及總量表信度估計，並且進行因素分析以求得各量表之效度資料。

### 肆、直接效果檢驗

直接效果檢驗，利用單一迴歸與多元迴歸方式分別檢驗。

## 第四章 研究結果

本章旨於分析高科技製造業員工之正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知之關係。根據本研究所回收問卷的調查結果，進行資料的處理及統計之分析。本章共分為五節，第一節為描述性統計；第二節為測量模型；第三節為結構模型；第四節為研究討論，以下茲就各章節敘述如下：

### 第一節 描述性統計

本研究以天下雜誌 2011 年排定 1000 大製造業所列之臺灣企業名錄，選取 10 家高科技製造業之員工為研究對象，回收 414 份，扣除無效問卷 18 份，共計回收有效問卷 396 份，本研究就有效問卷進行描述性統計分析，茲說明如下：

#### 壹、受試者基本資料分析

##### 一、性別：

依回收有效問卷，高科技製造業員工男性有 164 人，佔有效樣本數 41.41%；高科技製造業員工為女性的有 232 人，佔有效樣本數 58.59%。

##### 二、年齡：

年齡為「未滿 20 歲」者有 11 人，佔有效樣本數 2.78%；年齡在「20 歲以上，未滿 30 歲」者有 128 人，佔有效樣本數 32.32%；年齡在「30 歲以上，未滿 40 歲」者有 197 人，佔有效樣本數 49.75%；年齡在「40 歲以上，未滿 50 歲」者有 48 人，佔有效樣本數 12.12%；年齡在「50 歲以上」者有 12 人，佔有效樣本數 3.03%。

### 三、最高學歷：

最高學歷為「博士」者有 4 人，佔有效樣本數 1.01%；「碩士」者有 69 人，佔有效樣本數 17.42%；「學士」者有 206 人，佔有效樣本數 52.02%；「專科」者有 73 人，佔有效樣本數 18.44%；「高中職」者有 44 人，佔有效樣本數 11.11%。

### 四、服務年資：

服務年資為「未滿 2 年」者有 122 人，佔有效樣本數 30.81%；「2 年以上，未滿 5 年」者有 90 人，佔有效樣本數 22.73%；「5 年以上，未滿 10 年」者 113 人，佔有效樣本數 28.53%；「10 年以上，未滿 15 年」者 55 人，佔有效樣本數 13.89%；部門別為「15 年以上，未滿 20 年」者 9 人，佔有效樣本數 2.27%；部門別為「20 年以上」者 7 人，佔有效樣本數 1.77%。

### 五、服務部門：

本研究之有效問卷中，服務部門為「生產部門」者有 100 人，佔有效樣本數 25.25%；職位別為「業務部門」有 66 人，佔有效樣本數 16.67%；職位別為「人事部門」有 38 人，佔有效樣本數 9.60%；職位別為「研發部門」有 95 人，佔有效樣本數 23.99%；職位別為「財務部門」有 32 人，佔有效樣本數 8.08%；職位別為「資訊部門」有 27 人，佔有效樣本數 6.81%；職位別為「其他」有 38 人，佔有效樣本數 9.60%，上述整理如表 4-1 所示。

表 4-1 受試者基本資料分析

類別	項目	人數	百分比	累積百分比
性別	男	164	41.41 %	41.41 %
	女	232	58.59 %	100.00 %
年齡	未滿 20 歲者	11	2.78 %	2.78 %
	20 歲以上，未滿 30 歲者	128	32.32 %	35.10 %
	30 歲以上，未滿 40 歲者	197	49.75 %	84.85 %
	40 歲以上，未滿 50 歲者	48	12.12 %	96.97 %
	50 歲以上者	12	3.03 %	100.00 %
最高學歷	博士	4	1.01 %	1.01 %
	碩士	69	17.42 %	18.43 %
	學士	206	52.02 %	70.45 %
	專科	73	18.44 %	88.89 %
	高中職	44	11.11 %	100.00 %
服務年資	未滿 2 年者	122	30.81 %	30.81 %
	2 年以上，未滿 5 年者	90	22.73 %	53.54 %
	5 年以上，未滿 10 年者	113	28.53 %	82.07 %
	10 年以上，未滿 15 年者	55	13.89 %	95.96 %
	15 年以上，未滿 20 年者	9	2.27 %	98.23 %
	20 年以上者	7	1.77 %	100.00 %
服務部門	生產部門	100	25.25 %	25.25 %
	業務部門	66	16.67 %	41.92 %
	人事部門	38	9.60 %	51.52 %
	研發部門	95	23.99 %	75.51 %
	財務部門	32	8.08 %	83.59 %
	資訊部門	27	6.81 %	90.40 %
	其他	38	9.60 %	100.00 %

資料來源：本研究整理



## 貳、各構面資料分析

### 一、正面思考

表4-2 為正面思考之衡量題項敘述統計，其 7 題之題項平均數介於「3.477」與「3.942」之間，其中構面平均數排名前 3 名之衡量題項為：「雖然我的工作發生缺失，但我相信知錯能改，才能使我有更佳之工作品質」( $M = 3.942$ )、「當我的工作發生缺失時，我會積極尋求解決之道」( $M = 3.821$ )，以及「當有人搞砸工作時，我會想誰都有可能犯錯，只要能改過就好」( $M = 3.745$ )。

表 4-2 正面思考之敘述統計

衡量題項	平均數	標準差
<b>正面思考</b>	<b>3.691</b>	<b>.651</b>
1. 當有人批評我的工作報告時，我不會只是在難過，而會立即詢問應改進之處。	3.513	.884
2. 當有人指出我的工作缺失時，我會感激他(她)。	3.477	.887
3. 當我的工作發生缺失時，我會立即、主動與主管、同事討論因應之道。	3.606	.901
4. 當我的工作發生缺失時，我會積極尋求解決之道。	3.821	.872
5. 雖然我的工作發生缺失，但我相信知錯能改，才能使我有更佳之工作品質。	3.942	.785
6. 當我的工作發生缺失時，我相信可能是自己的專業能力有限，而須進修以補足。	3.732	.826
7. 當有人搞砸工作時，我會想誰都有可能犯錯，只要能改過就好。	3.745	.841

資料來源：本研究整理

## 二、工作價值觀

表4-3 為工作價值觀之衡量題項敘述統計，其 7 題之題項平均數介於「2.604」與「4.101」之間，其中構面平均數排名前 3 名之衡量題項為：「工作中，超時工作我感到樂取無窮」（ $M=4.101$ ）、「我認為在工作中，有內部、外部競爭才能進步」（ $M=3.886$ ），以及「工作上如有假不放(如特休假、婚假、陪产假、育嬰假等)，我不會感覺吃虧」（ $M=3.864$ ）；各題項標準差有 5 題超過 1.00，其表示受試者多數對工作價值觀之看法稍有差異。

表 4-3 工作價值觀之敘述統計

衡量題項	平均數	標準差
<b>工作價值觀</b>	<b>3.324</b>	<b>.613</b>
1. 工作中，應該將賺取的金錢儲存起來，以供日後使用。	2.604	1.250
2. 工作中，超時工作我感到樂取無窮。	4.101	.854
3. 我不喜歡休閒活動，除非我賺夠了錢。	2.619	1.194
4. 工作上如有假不放（如特休假、婚假、陪产假、育嬰假等），我不會感覺吃虧。	3.864	1.051
5. 即使我中了樂透彩，我仍願意繼續工作。	2.631	1.281
6. 我認為在工作中，有內部、外部競爭才能進步。	3.886	.900
7. 吃力的工作，會讓我學習成長較快。	3.561	1.076

資料來源：本研究整理

## 三、組織創新氣候

表4-4 為組織創新氣候之衡量題項敘述統計，其 12題之題項平均數介於「2.813」與「3.785」之間，其中構面平均數排名前 3 名之衡量題項為：「對我而言，贏得團隊同仁的尊敬是很重要的」（ $M=3.785$ ）、「團隊視每一成員為不可或缺的份子，不輕易抹滅員工在工作上所提的新構思」（ $M=3.669$ ），以及「當我有困難時，公司團隊的每一份子都會發揮團隊精神，很樂意幫助我」（ $M=3.551$ ）；各題項標準差有 2 題超過 1.00，其表示受試

者多數對組織創新氣候「公司團隊認為員工的專業能力提升是很重要的，所以都有明訂獎勵方案」及「公司團隊的成員很少會為我的工作伸出援手，所以我經常要把工作帶回家做」之看法稍有差異。

**表 4-4 組織創新氣候之敘述統計**

衡量題項	平均數	標準差
<b>組織創新氣候</b>	<b>3.451</b>	<b>.635</b>
1. 在工作中，當我提出新穎的創意及不同的作法，團隊成員都瞭解並接受我。	3.510	.761
2. 公司團隊中，每一位成員之分工職責很明確，大家都可以扮演好自己的角色。	3.515	.915
3. 團隊視每一成員為不可或缺的份子，不輕易抹滅員工在工作上所提的新構思。	3.669	.862
4. 在公司團隊中，我可以真誠地、自由的表達我個人的感受及意見。	3.518	.901
5. 公司提供順暢的溝通管道，當我有意見時，可以很容易地表達出來。	3.283	.971
6. 公司同仁願意將工作上所獲得的新知及訊息，與團隊伙伴分享。	3.513	.907
7. 在公司團隊中，我可以發揮我的創意及構思運用於工作上。	3.528	.849
8. 公司團隊認為員工的專業能力提升是很重要的，所以都有明訂獎勵方案。	3.245	1.055
9. 對我而言，贏得團隊同仁的尊敬是很重要的。	3.785	.797
10. 當我有困難時，公司團隊的每一份子都會發揮團隊精神，很樂意幫助我。	3.551	.922
11. 縱然有緊急事件發生，公司團隊也能處理得很妥當。	3.477	.852
12. 公司團隊的成員很少會為我的工作伸出援手，所以我經常要把工作帶回家做。	2.813	1.026

資料來源：本研究整理

#### 四、職場網路霸凌覺知

表4-5 為職場網路霸凌覺知之衡量題項敘述統計，其 18 題之題項平均數介於「0.548」與「1.056」之間，其中構面平均數排名前 3 名之衡量題項為：「若您是霸凌的受害者，您的情緒會波動大、精神緊繃」（ $M = 1.056$ ）、「若您是霸凌的受害者，會使您想要離開此職場」（ $M = 1.051$ ），以及「若您是霸凌的受害者，您的情緒會波動大、精神緊繃」（ $M = 1.018$ ）；各題項標準差有 17 題均超過 1.00，其表示受試者多數對職場網路霸凌覺知之看法稍有差異。



表 4-5 職場網路霸凌覺知之敘述統計

衡量題項	平均數	標準差
<b>職場網路霸凌覺知</b>	<b>.631</b>	<b>1.042</b>
1. 對方傳送嘲弄關於您自己外表(如,面相或身材)缺陷的電子郵件。	.659	1.155
2. 對方傳送嘲弄關於您自己心理問題(如,精神不穩定)的電子郵件。	.636	1.111
3. 對方傳送帶有歧視意味的笑話或殘酷、嚴厲批評的電子郵件。	.768	1.305
4. 對方傳送使用經移花接木的不實剪接照片騷擾的電子郵件。	.548	.986
5. 對方傳送散播不實消息的電子郵件。	.639	1.120
6. 對方傳送未經同意,擅自張貼、公布別人秘密的電子郵件。	.626	1.117
7. 對方傳送出言恐嚇、嘲笑污辱您的電子郵件。	.604	1.073
8. 對方傳送具傷害性的電子郵件,如駭客入侵電腦,或故意寄病毒給您。	.571	1.013
9. 若您是霸凌的受害者,您的情緒會波動大、精神緊繃。	1.018	1.606
10. 若您是霸凌的受害者,您會感到沮喪無法工作。	.965	1.554
11. 若您是霸凌的受害者,在工作各方面會感到沒自信。	.927	1.509
12. 若您是霸凌的受害者,會使您不想上班。	1.010	1.637
13. 若您是霸凌的受害者,會使您想要離開此職場。	1.051	1.691
14. 若您是霸凌的受害者,您會與非工作相關的朋友訴苦。	1.056	1.666
15. 若您是霸凌的受害者,您會跟同事抱怨。	.952	1.516
16. 若您是霸凌的受害者,您將不採取行動。	.902	1.444
17. 若您是霸凌的受害者,您會自己蒐集證據反擊。	.869	1.413
18. 若您是霸凌的受害者,您會回家抱頭痛哭。	.700	1.223

資料來源：本研究整理

## 參、職場網路霸凌覺知資料分析

### 一、最近一年內曾遭受到職場網路霸凌：

最近一年內，曾經遭受到職場網路霸凌者有 129 人，佔有效樣本數為 32.58%，其中遭受到職場網路霸凌的頻率為「一年一次」者有 56 人，佔有效樣本數為 14.14%；「每月一次」者有 49 人，佔有效樣本數為 12.38%；「每週一次」者有 9 人，佔有效樣本數為 2.27%；「每天都遇到」者有 15 人，佔有效樣本數為 3.79%；「都沒有」者有 267 人，佔有效樣本數為 67.42%。

### 二、職場網路霸凌的過程中，常受到哪個對象的霸凌：

最近一年內，曾經遭受到「男上司」職場網路霸凌者有 32 人，佔有效樣本數為 8.08%；其中遭受到「女上司」職場網路霸凌者有 20 人，佔有效樣本數為 5.05%；遭受到「男同事」職場網路霸凌者有 19 人，佔有效樣本數為 4.80%；遭受到「女同事」職場網路霸凌者有 25 人，佔有效樣本數為 6.31%；遭受到「男下屬」職場網路霸凌者有 3 人，佔有效樣本數為 0.76%；遭受到「女下屬」職場網路霸凌者有 9 人，佔有效樣本數為 2.27%；遭受到「男客戶」職場網路霸凌者有 14 人，佔有效樣本數為 3.54%；遭受到「男客戶」職場網路霸凌者有 7 人，佔有效樣本數為 1.77%；「都沒有」者有 267 人，佔有效樣本數為 67.42%。

### 三、被霸凌時機：

遭受職場網路霸凌時機是以「比他早升遷時」者有 13 人，佔有效樣本數為 3.28%；以「比他獎賞較多時」者有 15 人，佔有效樣本數為 3.79%；以「比他任務較輕鬆時」者有 14 人，佔有效樣本數為 3.54%；以「比他任務較有挑戰性時」者有 9 人，佔有效樣本數為 2.27%；以「比他表現較優異時」者有 19 人，佔有效樣本數為 4.80%；以「資源（時間、財力、人力）比他還要多時」者有 18 人，佔有效樣本數為 4.55%；以「比他與重要人物關係較好時」者有 19 人，佔有效樣本數為 4.80%；以「比我還可能被裁員的人」者有 10

人，佔有效樣本數為 2.52%；以「我可能比他提早調至績效較佳的單位時」者有 12 人，佔有效樣本數為 3.03%；「都沒有」者有 267 人，佔有效樣本數為 67.42%。上述整理如表 4-6 所示：

表 4-6 職場網路霸凌覺知資料分析

類別	項目	人數	百分比
最近一年內 曾遭受到職 場網路霸凌	一年一次	56	14.14 %
	每月一次	49	12.38 %
	每週一次	9	2.27 %
	每天都遇到	15	3.79 %
	都沒有	267	67.42 %
職場網路霸 凌的過程 中，常受到 哪個對象的 霸凌？	男上司	32	8.08 %
	女上司	20	5.05 %
	男同事	19	4.80 %
	女同事	25	6.31 %
	男下屬	3	0.76 %
	女下屬	9	2.27 %
	男客戶	14	3.54 %
	女客戶	7	1.77 %
	都沒有	267	67.42 %
被霸凌時機	比他早升遷時	13	3.28 %
	比他獎賞較多時	15	3.79 %
	比他任務較輕鬆時	14	3.54 %
	比他任務較有挑戰性時	9	2.27 %
	比他表現較優異時	19	4.80 %
	資源(時間、財力、人力)比他還要多時	18	4.55 %
	比他與重要人物關係較好時	19	4.80 %
	比我還可能被裁員的人	10	2.52 %
	我可能比他提早調至績效較佳的單位時	12	3.03 %
	都沒有	267	67.42 %

資料來源：本研究整理

## 第二節 測量模型

### 壹、同質性檢定

運用獨立樣本  $t$  檢定 (Independent samples T test) 檢驗，於職場中受霸凌與未受霸凌者，其自變數正面思考與工作價值觀是否有顯著差異，獨立樣本  $t$  檢定先以檢定  $F$  值，檢視受霸凌與未受霸凌之兩變項之變異數是否相等，即變異數同質性檢驗。

吳明隆 (民 99) 指出  $F$  值顯著性 (Sig) 值若小於 .05，則表示二組別群體變異數不相等，此時須視 Equal variances not assumed (假定變異數不相等) 之  $t$  值，如果  $t$  值顯著性 (Sig) 值若小於 .05，其群體則具鑑別度；反之，如果  $F$  值不顯著 (Sig 值大於 .05)，則表示二組別群體變異數相等，此時須視 Equal variances assumed (假定變異數相等) 之  $t$  值，如果  $t$  值顯著性 (Sig) 值若大於 .05，其群體則未具鑑別度，即為同質。判別差異值之 95% 的信賴區間 (95% confidence interval of the difference) 可作為判別二組別群體平均數差異檢定之  $t$  值是否顯著，如 95% 信賴區間未包含 0，則表示二組別群體的差異顯著。

如下表 4-7，正面思考  $F$  值的 Sig. (顯著性) = .913 大於 .05，兩變項之變異數為相等，採用 Equal variances assumed (假定變異數相等) 之  $t$  值 Sig. = .469 亦大於 .05 代表兩群體未具鑑別度即亦為同質；工作價值觀  $F$  值的 Sig. (顯著性) = .747 大於 .05，故兩變項之變異數為相等，故採以 Equal variances assumed (假定變異數相等) 之  $t$  值 Sig. = .466 亦大於 .05 代表兩群體未具鑑別度即為同質。且於職場中受霸凌與未受霸凌者之正面思考與工作價值觀的 95% 信賴區間均包含 0，則表示二組別群體未有顯著差異 (吳明隆，民 99)。



表 4-7 獨立樣本 *t* 檢定

		變異數相等的 Levene檢定		平均數相等的 <i>t</i> 檢定						
		F檢定	顯著性	<i>t</i>	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差異	差異的95%信賴區間	
									下界	上界
正面思考	假設變異數相等	.012	.913	-.725	394	.469	-.354	.489	-1.316	.607
	不假設變異數相等			-.722	250.509	.471	-.354	.491	-1.321	.612
工作價值觀	假設變異數相等	.104	.747	-.729	394	.466	-.336	.461	-1.241	.570
	不假設變異數相等			-.724	248.615	.470	-.336	.464	-1.249	.578

資料來源：本研究整理

## 貳、因素分析

本研究依據 Kaiser (1974) 觀點，KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 為取樣適切性量數，當 KMO 值為 .90 以上，表示變數間共同因素愈多，極度適合進行因素分析；KMO 值 .80 以上，則表示適合進行因素分析；KMO 值於 .70 以上，則表示尚可進行因素分析；但如 KMO 值小於 .50，則較不宜進行因素分析，本研究問卷題項以因素分析驗證各構面，表4-8 為因素分析事前檢定分析結果。本研究母群體的相關矩陣有共同因素存在，故本研究量表適合進行因素分析。

吳明隆 (2010) 指出各構面衡量題項之因素負荷量均須超過 .500，才能符合之建議標準，其中正面思考之因素負荷量介於 .684 ~ .838 之間；工作價值觀之因素負荷量介於 .502 ~ .764 之間；組織創新氣候之因素負荷量介於 .613 ~ .928 之間；受霸凌後心理反應之因素負荷量介於 .889 ~ .972 之間；職場網路霸凌內容之因素負荷量介於 .916 ~ .956 之間，均達建議標準。

表4-8 因素分析事前檢定

構面	KMO	Bartlett 的球型檢定		
		近似卡方分配	自由度	顯著性
正面思考	.881	1306.742	21	.000
工作價值觀	.671	516.735	21	.000
組織創新氣候	.934	2469.625	66	.000
信任	.649	354.148	3	.000
開放	.714	414.206	3	.000
實現	.675	244.613	3	.000
相互依賴	.501	293.901	3	.000
職場網路霸凌覺知	.966	13928.537	153	.000
受霸凌後心理反應	.949	7875.975	45	.000
職場網路霸凌內容	.938	5144.878	28	.000

資料來源：本研究整理

表4-9 因素負荷量

構面	題項	因素負荷量
正面思考	1. 當有人批評我的工作報告時，我不會只是在難過，而會立即詢問應改進之處。	.684
	2. 當有人指出我的工作缺失時，我會感激他(她)。	.688
	3. 當我的工作發生缺失時，我會立即、主動與主管、同事討論因應之道。	.781
	4. 當我的工作發生缺失時，我會積極尋求解決之道。	.812
	5. 雖然我的工作發生缺失，但我相信知錯能改，才能使我有更佳之工作品質。	.838
	6. 當我的工作發生缺失時，我知道可能是自我專業能力有限，而須進修以補足。	.782
	7. 當有人搞砸工作時，我會想誰都有可能犯錯，只要能改過就好。	.740

構面	題項	因素 負荷量
工 作 價 值 觀	1. 工作中，應該將賺取的金錢儲存起來，以供日後使用。	.764
	2. 工作中，超時工作我感到樂取無窮。	.502
	3. 我不喜歡休閒活動，除非我賺夠了錢。	.654
	4. 工作上如有假不放(如特休假、婚假、陪产假、育嬰假等)， 我不會感覺吃虧。	.620
	5. 即使我中了樂透彩，我仍願意繼續工作。	.720
	6. 我認為在工作中，有內部、外部競爭才能進步。	.674
	7. 吃力的工作，會讓我學習成長較快。	.604
組 織 創 新 氣 候	1. 在工作中，當我提出新穎的創意及不同的作法，團隊成員都 瞭解並接受我	.690
	2. 公司團隊中，每位成員之分工職責很明確，大家都可以扮演 好自己的角色。	.759
	3. 團隊視每成員為不可或缺的份子，不輕易抹滅員工在工作上 所提的新構思	.760
	4. 在公司團隊中，我可以真誠地、自由的表達我個人的感受及 意見。	.774
	5. 公司提供順暢的溝通管道，當我有意見時，可以很容易地表 達出來。	.764
	6. 公司同仁願意將工作上所獲得的新知及訊息，與團隊伙伴分 享。	.806
	7. 在公司團隊中，我可以發揮我的創意及構思運用於工作上。	.776
	8. 公司團隊認為員工的專業能力提升是很重要的，所以都有明 訂獎勵方案。	.725
	9. 對我而言，贏得團隊同仁的尊敬是很重要的。	.613
	10. 當我有困難時，公司團隊的每一份子都會發揮團隊精神，很 樂意幫助我。	.789
	11. 縱然有緊急事件發生，公司團隊也能處理得很妥當。	.808
	12. 公司團隊成員很少會為我的工作伸出援手，所以我經常要把 工作帶回家做	.928

構面	題項	因素 負荷量
受 霸 凌 後 心 理 反 應	1. 若您是霸凌的受害者，您的情緒會波動大、精神緊繃。	.968
	2. 若您是霸凌的受害者，您會感到沮喪無法工作。	.972
	3. 若您是霸凌的受害者，在工作各方面會感到沒自信。	.959
	4. 若您是霸凌的受害者，會使您不想上班。	.965
	5. 若您是霸凌的受害者，會使您想要離開此職場。	.969
	6. 若您是霸凌的受害者，您會與非工作相關的朋友訴苦。	.959
	7. 若您是霸凌的受害者，您會跟同事抱怨。	.952
	8. 若您是霸凌的受害者，您將不採取行動。	.940
	9. 若您是霸凌的受害者，您會自己蒐集證據反擊。	.906
	10. 若您是霸凌的受害者，您會回家抱頭痛哭。	.889
職 場 網 路 霸 凌 內 容	1. 對方傳送嘲弄關於您自己外表(如，面相或身材)缺陷的電子郵件。	.922
	2. 對方傳送嘲弄關於您自己心理問題(如，精神不穩定)的電子郵件。	.953
	3. 對方傳送帶有歧視意味的笑話或殘酷、嚴厲批評的電子郵件。	.916
	4. 對方傳送使用經移花接木的不實剪接照片騷擾的電子郵件。	.956
	5. 對方傳送散播不實消息的電子郵件。	.929
	6. 對方傳送未經同意，擅自張貼、公布別人秘密的電子郵件。	.948
	7. 對方傳送出言恐嚇、嘲笑污辱您的電子郵件。	.940
	8. 對方傳送具傷害性的電子郵件，如駭客入侵電腦，或故意寄病毒給您。	.952

資料來源：本研究整理

## 參、建構信度分析

為瞭解本研究量表各題項間之可靠性，運用Cronbach's  $\alpha$  係數衡量各變數間共同因素的關連性，主要是為判斷量表題項之誤差程度：誤差越小，信度越高；誤差越大，信度則就越低，以檢驗量表題項間應有的一致性、穩定性（邱皓政，民98），根據 Wortzel（1979）的建議，內部一致性Cronbach's  $\alpha$  值若大於 .70，表示信度相當高；若介於 .70 到 .35 間表示尚可；如小於 .35 則為低信度。

本研究總量表之Cronbach's  $\alpha$  值為 .954  $\geq$  .70 屬高信度，表4-10 為本研究各項構面 Cronbach's  $\alpha$  係數，每項構面之 Cronbach's  $\alpha$  值介於 .633 至 .987 間，多數符合（Wortzel, 1979）所提出的標準門檻值（ $\alpha$  值大於 .70），唯工作價值觀構面小於 .70，所以本研究依據此門檻值判定本研究問卷尚具有一定程度的信度。

工作價值觀的信度值為 .633 屬於尚可；組織創新氣候的四個變項，「信任」的信度值為 .769、「開放」的信度值為 .819、「實現」的信度值為 .720 等屬於高信度值，以及「相互依賴」的信度值為 .524，其信度值尚可；職場網路霸凌的二個變項，「受霸凌後心理反應」的信度值為 .987、「職場網路霸凌內容」的信度值為 .980，其信度相當高。

表4-10 各構面之信度分析

構面	操作性定義	信度
正面思考	職能構面之自我概念的態度為瞭解一個人看待所面臨處境的態度。	.877
工作價值觀	認為工作價值觀是與工作有關聯的目標，且是由個人內在所散發出的需求及個人於從事活動時，所追求的工作特質或屬性，其代表了一個人欲自工作中獲得所渴望的東西。	.633
組織創新氣候	組織提升團隊創新表現的最佳模式	.906
信任	為：信任(trust)、開放(openness)、實現	.769
開放	(realization)及相互依賴	.819
實現	(interdependence)四項指標，以作為分	.720
相互依賴	析組織創新機制與運作氣候。	.524
職場網路霸凌覺知	網路霸凌是以社群網絡為媒介，利用	.987
受霸凌後心理反應	電子郵件、即時通訊、網站、社群網站、部落格及簡訊為工具，以文字、	.987
職場網路霸凌內容	圖片，隨意傳送不實之訊息。	.980
<b>總量表</b>		<b>.954</b>

資料來源：本研究整理

#### 肆、相關分析

本研究運用 Pearson 相關分析，得到各變項間之相關係數，以瞭解各變項間之關聯程度，Pearson相關係數大於 0 為正相關、小於 0 為負相關、如為等於 0 則是無相關。另外，Pearson 相關係數絕對值= 1，其變項為完全相關；係數絕對值介於 .70~ .99，其變項為高度相關；係數絕對值介於 .40

~ .69，其變項為中度相關；係數絕對值介於 .10~ .39，其變項為低度相關；係數絕對值 < .1，其變項為微弱或無相關（邱皓政，民94）於 .70~ .90 間為高度相關，表4-11 量表各變項之相關分析係數。

### 一、正面思考與各變項之相關分析

正面思考與工作價值觀呈現顯著正相關( $r = .220, p < .001$ )，表示高科技製造業員工之處事愈朝向正面思考，其工作價值觀亦愈朝向正向。正面思考與組織創新氣候呈現顯著正相關( $r = .275, p < .001$ )；與信任呈現顯著正相關( $r = .259, p < .001$ )；與開放呈現顯著正相關( $r = .256, p < .001$ )；與實現呈現顯著正相關( $r = .233, p < .001$ )；與相互依賴呈現顯著正相關( $r = .215, p < .001$ )，表示高科技製造業員工之處事愈朝向正面思考時，其組織創新氣候之信任、開放、實現及相互依賴會愈高。

### 二、工作價值觀與各變項之相關分析

工作價值觀與組織創新氣候呈現顯著正相關( $r = .328, p < .001$ )；與信任呈現顯著正相關( $r = .291, p < .001$ )；與開放呈現顯著正相關( $r = .242, p < .001$ )；與實現呈現顯著正相關( $r = .281, p < .001$ )；與相互依賴呈現顯著正相關( $r = .347, p < .001$ )，表示高科技製造業員工之工作價值觀愈正向時，其組織創新氣候的信任、開放、實現及相互依賴會愈高。

### 三、組織創新氣候與各變項之相關分析

組織創新氣候與信任呈現顯著正相關( $r = .878, p < .001$ )；與開放呈現顯著正相關( $r = .901, p < .001$ )；與實現呈現顯著正相關( $r = .887, p < .001$ )；與相互依賴呈現顯著正相關( $r = .838, p < .001$ )，表示高科技製造業之組織創新氣候愈正向時，其信任、開放、實現及相互依賴會愈高；組織創新氣候與受霸凌後心理反應呈現顯著負相關( $r = -.154, p < .01$ )，表示高科技製造業之組織創新氣候愈強烈時，若為受霸凌者其心理反應之情緒波動則較和緩。

#### 四、職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應之相關分析

職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應呈現顯著正相關( $r = .890, p < .001$ )，表示高科技製造業員工之職場網路霸凌內容愈強烈時，其受霸凌後心理反應亦將強化。

表 4-11 量表各變項之相關分析係數

變項	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 正面思考	1								
2 工作價值觀	.220***	1							
3 組織創新氣候	.275***	.328***	1						
4 信任	.259***	.291***	.878***	1					
5 開放	.256***	.242***	.901***	.744***	1				
6 實現	.233***	.281***	.887***	.696***	.736***	1			
7 相互依賴	.215***	.347***	.838***	.644***	.650***	.675***	1		
8 受霸凌後反應	.010	-.054	-.154**	-.132**	-.170**	-.134**	-.100*	1	
9 職場網路霸凌內容	-.076	.025	-.088	-.077	-.113*	-.092	-.020	.890***	1

附註：1.  $n = 396$ ；two-tailed test。2. \*  $p < .05$ ；\*\*  $p < .01$ ；\*\*\*  $p < .001$ 。

2. 資料來源：本研究整理



## 第三節 結構模型

### 壹、配適度檢定

本研究整體結構模式之適配度指標，卡方值除以自由度皆小於 5.0 之適配指標，GFI 及 CFI 皆大於 .9 之適配標準，AGFI 大於 .9 的最低建議值 (Marcoulides & Schumacker, 1996)，所以本研究之整體結構模式顯示出良好之適配度。結構方程模式之適合度檢定各項指標，說明如下 (陳順宇，民96)

#### 一、GFI配適度指標

GFI (Goodness of fit index) 值為最常用來當作模式適合度評估的指標。當 GFI 值越大，表示實際觀察結果能夠被假設模型解釋的百分比愈高，模式適合度愈佳。當 GFI 大於 .8 時，表示模式適合度可以接受，大於 .9 表示模式適合度良好。

#### 二、AGFI調整的配適度指標

AGFI (Adjusted goodness of freedom fit index) 是以自由度對 GFI 值進行調整。當 AGFI 值大於 .8 時，表示模式適合度可以接受，大於 .9 時表示模式適合度良好。

#### 三、NFI基準配適度指標

NFI (Normal fix index) 指標為比較性指標中衡量模式適合度常用的衡量標準。此項指標的基礎是模式間卡方值的差異值。一般而言 NFI 介於 0 至 1 之間。當 NFI 值大於 .8 時，表示模式適合度可以接受，大於 .9 表示模式適合度良好。

#### 四、CFI (Comparative fix index) 比較配適度指標

將 NFI 加以修改，具備了更穩定的特性，若計算時以非中央卡方為基礎比較模型增量適合度，則使用 CFI 為判斷適合度的指標。CFI 值愈大表示模式擬合愈好，當 CFI 值大於 .9 以上為佳。

## 五、RMSEA漸近誤差均方根

RMSEA (Root mean square error of approximation) 值愈小代表模式擬合愈好。當 RMSEA 介於 .05 至 .08 時，表示模式為不錯的適配，當 RMSEA 小於 .05 時，表示模式擬合良好。

經由結構方程模式分析後，依據 Bagozzi and Yi (1988)、Joreskog and Sorbom (1989) 的意見，卡方檢定判斷準則越小越好，然而卡方值易受樣本數大小影響，樣本數越大，卡方值越大，此時可採卡方值除於自由度當判斷準則，卡方自由度須為1~5之間 (Schumacker & Lomax, 1996)。由表 4-12 所示，本研究之卡方自由度小於 5.0；GFI、AGFI、NFI、CFI 及 IFI 均大於 .90；RMSEA 等於 .08。整體而言，本研究之樣本資料與模式適配度堪稱良好，本研究所提出之研究架構，可以被接受。

表 4-12 配適度指標測量

配適指標	判斷準則	數值	測量結果
$\chi^2/df$	值愈接近 0，代表模式與數據的配適度愈好。	3.521	可接受
GFI	愈接近 1 表示模型配適度越佳，通常採 GFI>0.9。	.950	良好
RMSEA	愈接近 0 表示模型配適度越佳，通常採 RMSEA<0.1。	.080	良好
AGFI	愈接近 1 表示模型配適度越佳，通常採 AGFI>0.9。	.906	良好
NFI	愈接近 1 表示模型配適度愈佳。	.959	適配度佳
CFI	愈接近 1 表示模型配適度愈佳。	.970	適配度佳
IFI	愈接近 1 表示模型配適度越佳。	.970	良好

資料來源：榮泰生 (民 97)；本研究整理。

## 貳、影響效果分析

本研究運用迴歸分析，得到各變項間之路徑係數，以了解各變項間之影響程度，如圖4-1 及圖4-2 為各變項之路徑分析係數。

### 一、正面思考與各變項之影響效果分析

正面思考與工作價值觀的路徑係數達顯著水準( $\beta = .220, p < .001$ )，顯示出高科技製造業員工之正面思考與個人工作價值觀有正向相關且達顯著效果，假設1 獲得實證資料的支持；正面思考與組織創新氣候的路徑係數達顯著水準( $\beta = .213, p < .001$ )，顯示出高科技製造業員工之正面思考與組織創新氣候有正向相關且達顯著效果，因此，假設2 獲得實證資料的支持。此外，正面思考與信任、開放、實現及相互依賴的路徑係數達顯著水準( $\beta = .205, p < .001$ ； $\beta = .213, p < .001$ ； $\beta = .180, p < .001$ ； $\beta = .146, p < .01$ )，顯示出高科技製造業員工之正面思考與信任、開放、實現及相互依賴有顯著正向相關，表示員工處事愈朝向正面思考，其所展現出之信任、開放、實現及相互依賴亦愈高，因此，假設2-1、2-2、2-3 與 2-4 獲得實證資料的支持。

### 二、工作價值觀與組織創新氣候之影響效果分析

如圖 4-1、圖 4-2 所示，工作價值觀與組織創新氣候的路徑係數達顯著水準( $\beta = .281, p < .001$ )，顯示出高科技製造業員工之工作價值觀與組織創新氣候有正向相關且達顯著效果，因此，假設3 獲得實證資料的支持。此外，工作價值觀與信任、開放、實現及相互依賴的路徑係數達顯著水準( $\beta = .246, p < .001$ ； $\beta = .195, p < .001$ ； $\beta = .241, p < .001$ ； $\beta = .315, p < .001$ )，顯示出高科技製造業員工之工作價值觀與信任、開放、實現及相互依賴有顯著正向相關，表示員工個人工作價值觀愈重視，其所展現出之信任、開放、實現及相互依賴亦愈高，因此，假設 3-1、3-2、3-3 與 3-4 獲得實證資料的支持。

### 三、組織創新氣候與各變項之影響效果分析

組織創新氣候與受霸凌後心理反應的路徑係數達顯著水準( $\beta = -.025, p < .001$ )，顯示出高科技製造業員工對組織創新氣候與受霸凌後反應呈反向相關，且達顯著效果，因此，假設 4 獲得實證資料的支持。組織創新氣候與職場網路霸凌內容的路徑係數未達顯著水準( $\beta = -.076, p > .05$ )，顯示出高科技製造業員工對組織創新氣候與霸凌內容呈反向相關，未達顯著效果，因此，假設 5 未獲得實證資料的支持。

### 四、職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應之影響效果分析

職場網路霸凌內容與受霸凌後反應的路徑係數達顯著水準( $\beta = .435, p < .001$ )，顯示出高科技製造業員工對於霸凌內容與受霸凌後反應呈正向相關且達顯著效果，因此，假設 6 獲得實證資料的支持。

表4-13 對工作價值觀之迴歸係數表

模式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性	共線性統計量	
	B之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	17.900	1.215			14.738	.000		
霸凌後心理 反應	.208	.046	.220		4.485	.000	1.000	1.000

a. 依變數: 工作價值觀

表4-14 對組織創新氣候之迴歸係數表

模式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性	共線性統計量	
	B之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	20.591	2.537			8.115	.000		
霸凌後心理 反應	.356	.080	.213		4.477	.000	.951	1.051
工作價值觀	.499	.085	.281		5.903	.000	.951	1.051

a. 依變數: 組織創新氣候

表4-15 對受霸凌後心理反應之迴歸係數表

模式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性	共線性統計量	
	B之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	6.042	1.417			4.264	.000		
組織創新氣候	-.145	.033	-.076		-4.374	.000	.992	1.008
霸凌內容	.756	.055	.435		13.698	.000	.297	3.365

a. 依變數: 受霸凌後心理反應

表4-16 對職場網路霸凌內容之迴歸係數表

模式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性	共線性統計量	
	B之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	1.186	1.293			.917	.360		
組織創新氣候	-.028	.030	-.025		-.917	.360	.994	1.006

a. 依變數: 職場網路霸凌內容

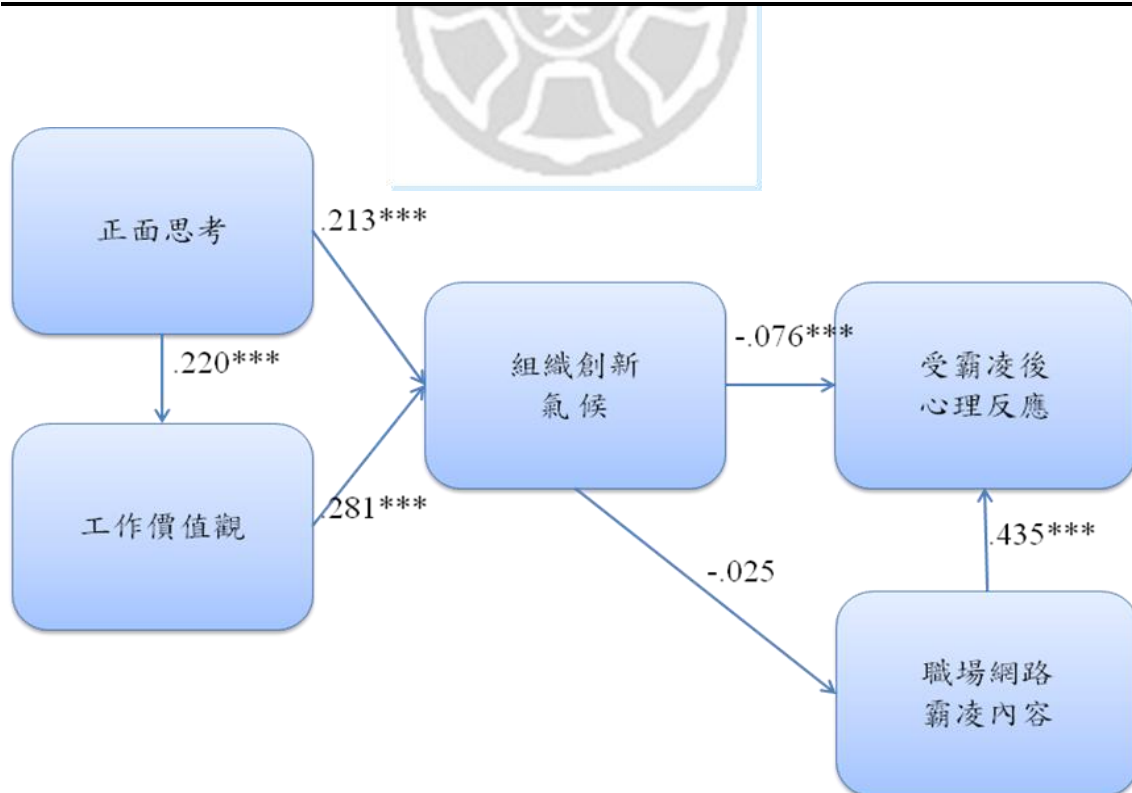


圖4-1 各變項路徑

**表4-17 對信任之迴歸係數表**

模式	未標準化係數		標準化係數		<i>t</i>	顯著性	共線性統計量	
	<i>B</i> 之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	5.440	.713			7.634	.000		
工作價值觀	.121	.024	.246		5.078	.000	.951	1.051
正面思考	.095	.022	.205		4.241	.000	.951	1.051

a. 依變數: 信任

**表4-18 對開放之迴歸係數表**

模式	未標準化係數		標準化係數		<i>t</i>	顯著性	共線性統計量	
	<i>B</i> 之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	4.921	.817			6.026	.000		
工作價值觀	.108	.027	.195		3.984	.000	.951	1.051
正面思考	.111	.026	.213		4.339	.000	.951	1.051

a. 依變數: 開放

**表4-19 對實施之迴歸係數表**

模式	未標準化係數		標準化係數		<i>t</i>	顯著性	共線性統計量	
	<i>B</i> 之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	5.486	.743			7.381	.000		
工作價值觀	.122	.025	.241		4.949	.000	.951	1.051
正面思考	.086	.023	.180		3.689	.000	.951	1.051

a. 依變數: 實施

表4-20 對相互依賴之迴歸係數表

模式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性	共線性統計量	
	B之估計值	標準誤差	Beta	分配			允差	VIF
(常數)	4.745	.674			7.039	.000		
工作價值觀	.148	.022	.315		6.570	.000	.951	1.051
正面思考	.064	.021	.146		3.046	.002	.951	1.051

a. 依變數: 相互依賴

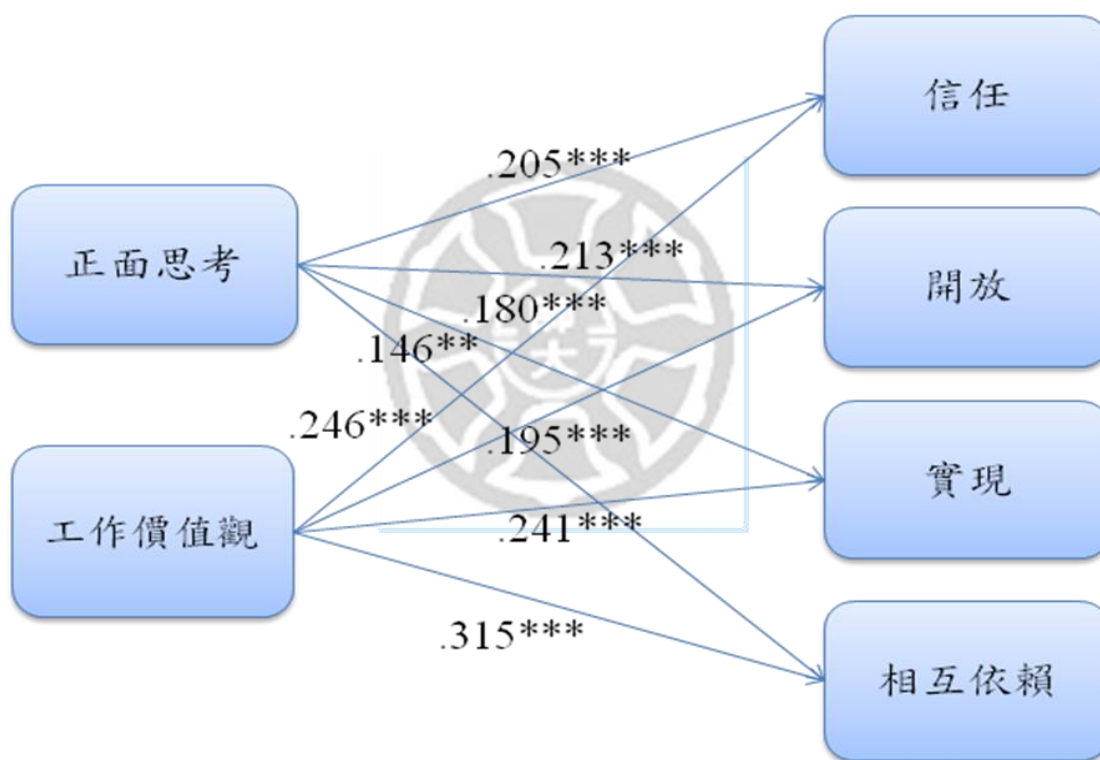


圖4-2 觀察變數間路徑

## 第四節 研究討論

本研究主要在於探討正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知之關係及各變數相互作用的影響。經 396 個樣本分析研究後，在 14 項假設中，有 13 項支持，有 1 項不支持，表 4-23 列出本研究假說驗證結果。

表4-23 本研究假說驗證結果

假說	內容	驗證結果
H1	正面思考對工作價值觀具有顯著正相關	支持
H2	正面思考與組織創新氣候具有顯著正相關	支持
H2-1	正面思考對信任具有顯著正相關	支持
H2-2	正面思考對開放具有顯著正相關	支持
H2-3	正面思考對實現具有顯著正相關	支持
H2-4	正面思考對相互依賴具有顯著正相關	支持
H3	工作價值觀與組織創新氣候具有顯著正相關	支持
H3-1	工作價值觀對信任具有顯著正相關	支持
H3-2	工作價值觀對開放具有顯著正相關	支持
H3-3	工作價值觀對實現具有顯著正相關	支持
H3-4	工作價值觀對相互依賴具有顯著正相關	支持
H4	組織創新氣候與受霸凌後心理反應具有顯著相關	支持
H5	組織創新氣候與職場網路霸凌內容具有顯著相關	不支持
H6	職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應具有顯著正相關	支持

資料來源：本研究整理。





## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討正面思考、工作價值觀、組織創新氣候、受霸凌後心理反應及職場中網路霸凌內容之關係，並經由相關文獻探討以分析出正面思考與工作價值觀有助於提升組織創新氣候，故提出 15 項研究假設以瞭解各構面之相關及影響程度。本章共分為三節，第一節為實證結果；第二節為研究結論；第三節為研究建議，以下茲就各章節敘述如下：

### 第一節 實證結果

#### 壹、正面思考與工作價值觀

本研究實證結果發現，高科技製造業員工處事以正面思考行事與其工作價值觀具有顯著正相關，此結果與吳玲玲（民93）、吳鐵雄等人（民84）與 Super (1970) 的研究發現相符，員工處事愈朝正面思考行之，其工作價值觀亦會愈正向。

#### 貳、正面思考與組織創新氣候

本研究實證結果發現，高科技製造業員工處事以正面思考行事與其組織創新氣候具有顯著正相關，此結果與 Margolin, Kroes, and Quinn (1974)、Ryan and Oestreich (1994) 與 West (1987) 的研究發現相符，員工處事愈朝正面思考行之，其將有利於組織創新氣候，並為創新行為帶來正面影響。

#### 參、工作價值觀與組織創新氣候

本研究實證結果發現，高科技製造業員工之工作價值觀與其組織創新氣候具有顯著正相關，此結果與洪瑞斌、劉兆明（民92）與張思綺（民98）的研究發現相符，員工之工作價值觀愈正向，其將有利於組織創新氣候，並

為創新行為帶來正面影響，故工作價值觀與組織創新氣候緊密關連、相互影響。

#### 肆、組織創新氣候與職場網路霸凌覺知之影響

本研究實證結果發現，高科技製造業之組織創新氣候與受霸凌後心理反應具有顯著正相關，此結果與 Hinduja Patchin (2008)、Mishna, Saini, and Solomon (2009)、Ball (1996)、Saunders, Huynh, and Delahunty (2007) 與 Rigby (1998) 的研究發現相符，高科技製造業之組織創新氣候愈佳，其員工若遭受職場網路霸凌後心理反應較不激動，心情起伏波動較少；且職場網路霸凌內容與受霸凌後心理反應具有顯著正相關，職場網路霸凌內容愈誇張不實，其對於員工若遭受職場網路霸凌後心理反應越激動；唯組織創新氣候與職場網路霸凌內容未達顯著相關。



## 第二節 研究結論

- 壹、針對職場霸凌大多是以探究主管之領導方式與霸凌行為，以及職場霸凌導因、改善對策與影響等。本研究則以探討正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知等構面，以實證研究分析各變數相互間之關聯性。
- 貳、本研究結果顯示，正面思考與工作價值觀對於組織創新氣候具有相當顯著之正相關、正面思考對個人工作價值觀與受霸凌後心理反應亦具有顯著影響、組織創新氣候與職場網路霸凌內容對於受霸凌後心理反應具有相當顯著之影響，以及組織創新氣候完全中介工作價值觀對受霸凌後心理反應的影響。
- 參、本研究運用網路問卷調查，以實證分析資料發現，職場上受霸凌者與未受霸凌者之個人工作價值觀及正面思考，其二組別群體未有顯著差異。



### 第三節 研究建議

本研究由於研究時間及經費等因素限制，仍有少數問題須待深入研究。因此，提出以下研究建議，以供後續研究者參考：

- 壹、本研究範圍為天下雜誌 2011 年排定 1000 大製造業所列之臺灣企業名錄，選取臺灣北部地區 10 家高科技製造業之員工為研究對象，由於研究時間及經費等因素限制，無法對於所有臺灣企業進行調查。因應不同企業員工之正面思考及工作價值觀亦有差異，故建議後續研究者將研究範圍擴大，進一步探討本研究各構面之影響。
- 貳、本研究結論是否適用於其他產業員工，則需其他研究實證。因組織創新氣候與職場網路霸凌內容未達顯著影響，建議後續研究者可依不同職場網路霸凌內容之構面與量表分析各構面之關聯性。
- 參、針對研究對象之個人屬性而言，因本研究是以 10 家高科技製造業之員工為研究對象，其不同性別、教育程度及工作年資之職場網路霸凌等構面是否有顯著差異，仍有待驗證，因此，建議後續研究者可依不同性別、教育程度及工作年資之員工進行研究，探討不同性別、教育程度及工作年資之員工面對職場網路霸凌有何差別。
- 肆、建議企業於招募員工時，應進行職前測驗以瞭解員工之正面思考態度與工作價值觀，進而可提升組織創新氣候；正面思考是影響網路霸凌覺知為關鍵因素，因此，建議企業應提供更多的在職訓練，以提升員工個人之正面思考，且工作投入價值觀應適度地調整減少，若遭受到網路霸凌則可降低受霸凌後心理反應。

## 參考文獻

### 一、中文部份

- 王叢桂 (民 82)。工作目的價值變遷的探討。測驗與輔導，119，2435-2437。
- 白芳榕 (民 93)。創新能力與執行力對行政效能影響之研究—以大學會計室執行專題研究計畫案作業為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 092CYCU5121003)
- 司徒達賢 (民 74)。經營理念與創新。工商雜誌，33，14-16。
- 任金剛 (民 85)。組織文化、組織氣候及員工效能：一項微觀的探討 (博士論文)。取自國家圖書館系統。(系統編號 084NTU00318002)
- 朴英培、黃俊英、郭崑謨 (民 79)。工作價值觀、領導型態、工作滿足與組織承諾關係之研究—以韓國電子業為例。管理評論，9，53-87。
- 吳明隆 (民 90)。SPSS 統計應用實務。臺北市：五南。
- 吳明隆 (民 98)。結構方程模式—AMOS 的操作與應用。臺北市：松崗。
- 吳明隆 (民 99)。論文寫作與量化研究 (第二版)。臺北市：五南。
- 吳玲玲 (民 93)。組織行為學。臺北市：智勝文化。
- 吳曉惠 (民 99)。工作價值觀與組織生涯管理知覺對組織承諾之影響—以臺灣航空業為例 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 099NTNU5037019)
- 吳聰賢、蕭崑杉、呂淑清 (民 72)。農村青年職業興趣、工作價值與職業選擇之關係研究。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 吳鐵雄、劉佑星、李坤崇、歐慧敏 (民 84)。工作價值觀量表之編製初步報告。測驗年刊，42，227-244。
- 周敏珠 (譯) (民 87)。正面思考的魔力 (原作者：齊藤茂太)。臺中縣：日之昇。(原著出版年：1997)
- 林淑惠 (民 99)。自我價值與個人成就動機在網路霸凌知覺之研究--以高科

- 技產業職場為例（碩士論文）。取自臺灣博碩士論文系統。（系統編號 099NTNU5037019）
- 邱淑媛（民 82）。工作價值觀對員工工作態度及工作表現之影響研究（碩士論文）。取自臺灣博碩士論文系統。（系統編號 081CYCU0121011）
- 邱皓政（民 89）。工作動機的內生性與外生性：臺灣與美國大學生動機內涵計量研究。應用心理學研究，7，211-215。
- 邱皓政（民 89）。量化研究與統計分析—SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。臺北市：五南。
- 邱皓政（民 94）。量化研究法（二）：統計原理與分析技術。臺北市：雙葉。
- 邱皓政（民 98）。結構方程模式的原理與應用。北京：中國輕工業。
- 洪榮昭（民 87）。創意領先。臺北市：張老師文化。
- 洪榮昭（民 90）。知識創新與學習型組織。臺北市：張老師文化。
- 洪瑞斌、劉兆明（民 92）。工作價值觀研究之回顧與前瞻。應用心理研究季刊，19(3)，211-250。
- 胡蘭沁（民 95）。大學生兼職與其工作價值觀關聯性之探討。臺東大學教育學報，17(1)，35-76。
- 徐承宗（民 94）。國民小學教師工作價值觀與課程參與、工作滿意度關係之研究（碩士論文）。取自臺灣博碩士論文系統。（系統編號 094NKNU0332001）
- 常國強（民 94）。組織創業精神及創新與組織績效關係之研究（碩士論文）。取自 [http://thesis.lib.ncu.edu.tw/ETD-db/ETD-search-c/view\\_etd?URN=91430004#anchor](http://thesis.lib.ncu.edu.tw/ETD-db/ETD-search-c/view_etd?URN=91430004#anchor)
- 張思綺（民 93）。工作價值觀與工作績效關係之研究（未出版之碩士論文）。國立中央大學，桃園縣。
- 張鴻文（民 75）。高科技研究機構工作群體環境與創新關係之研究（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。

- 莊修田(民91)。室內設計業者工作價值觀、專業承諾、工作投入與改行傾向關係之研究。人力資源管理學報，2(2)，1-18。
- 許順旺、葉欣婷(民99)。國際觀光旅館員工工作價值觀、工作態度與工作績效之相關研究-以主管領導風格為干擾變項。企業管理學報，87，77-110。
- 郭馨鎂(民92)。保全人員工作價值觀對工作態度影響之研究(碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號091NSYS5007020)
- 郭騰淵(民80)。國中教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 陳冬蓮(民97)。護理人員工作價值觀與組織承諾關聯性之個案研究(碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號096YUNT5121092)
- 陳寅清(民96)。國民小學兼行政教師工作價值觀與學校組織信任關係之研究-以嘉義縣國民小學為例(碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號095NPTTC576005)
- 陳順宇(民96)。結構方程模式。臺北市：心理出版社。
- 陳惠珍(民93)。正向思維在原住民教育的應用。國教天地，158，28-32。
- 陳輝征(民95)。高雄市國小教師工作價值觀、學校組織文化與其知識分享意願關係之研究(碩士論文)。取自 [http://etd.npue.edu.tw/ETD-db/ETD-search-c/view\\_etd?URN=etd-1215111-110353](http://etd.npue.edu.tw/ETD-db/ETD-search-c/view_etd?URN=etd-1215111-110353)
- 陳麗琪(民98)。企業價值理念與組織承諾之關聯性研究(碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號097CYUT5121013)
- 曾文志(民95)。就算短暫，也是永恆：談正向心理學的發展。師友月刊，465，57-63。
- 黃文三(民92)。學校本位管理理念建構下：我國中等學校教師角色知覺、工作價值觀與疏離感關係之研究。高雄市：復文。
- 黃建安(民93)。國小兼組長教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之



- 研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 092NKNU0332038)
- 黃國隆、蔡啟通 (民 87)。工作價值觀與領導行為對員工效能的影響。臺大管理論叢，9(1)，51-85。
- 黃絢質 (民 100)。青少年正向思考與正向情緒之相關研究。屏東教育大學學報，36，101-132。
- 黃煜凱 (民 98)。3C 商品銷售人員工作價值觀與工作績效關係之研究 (碩士論文)。取自 [http://etds.lib.ncku.edu.tw/etdservice/view\\_metadata?etdun=U0026-0812200915090946](http://etds.lib.ncku.edu.tw/etdservice/view_metadata?etdun=U0026-0812200915090946)
- 榮泰生 (民 97)。AMOS 與研究方法。臺北市：五南。
- 臺灣資訊網路中心 (民 100)。九十九年臺灣無線上網使用狀況調查分析。財團法人臺灣網路資訊中心，臺北市。
- 趙國輝 (民 98)。高雄市中小學學校行政人員工作價值觀、組織適配與組織承諾關係之研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 097NKNU5142034)
- 劉麗珍 (民 97)。技術創新與股價關聯性研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 096FCU05457119)
- 蔡明原 (民 98)。國軍志願役士兵留營意願之探究—工作價值觀、工作滿意度與組織承諾因素 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 097STU00457040)
- 蔡啟通 (民 86)。組織因素、組織成員整體創造性與組織創新之關係 (博士論文)。取自國家圖書館系統。(系統編號 085NTU00318081)
- 蔡啟通、高泉豐 (民 93)。動機取向、組織創新氣候與員工創新行為之關係：Amabile 動機宗孝模型之驗證。管理學報，21，571-592。
- 鍾佩蓁 (民 93)。雲嘉地區國小教師工作價值觀與工作投入之相關研究 (碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 092NCYU1576043)

- 鍾燕宜、紀乃文、陳景元 (民 97)。銷售工作價值觀量表之發展與評量。臺大管理論叢, 19(1), 51-82。
- 魏珠恩 (譯) (民 91)。A great revolution in the brain world (原作者: 春山茂雄)。臺北市: 創意力。(原著出版年: 1997)
- 魏珠恩 (譯) (民 95)。腦內革命-腦內賀爾蒙創造不同的人生 (原作者: 春山茂雄)。臺北市: 創意力。(原著出版年: 1995)
- 顏朱吟 (民 97)。大學校院行政人員工作價值觀、自我效能、經驗學習與工作競爭力關係之研究 (博士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 096NKNU5142063)

## 二、英文部分

- Abramson, L. Y., Seligman, M. E. P., & Teasdale, J. D. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology, 87*(1), 49-74.
- Adam, A., & Bray, F. (1992). Holding out against workplace harassment and bullying. *Personnel Management, 24*, 48-53.
- Amabile, T. M. (1983). *The social psychology of creativity*. New York, NY: Springer-Verlag.
- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context*. Boulder, CO: Westview Press.
- Amabile, T. M. (1997). Motivating creativity in organizations: On doing what you love and loving what you do. *California Management Review, 40*, 39-58.
- Amabile, T. M. (1998). How to kill creativity. *Harvard Business Review, 76*(5), 77-89.
- Amabile, T. M., & Conti, R. (1999). Changes in the work environment for creativity during downsizing. *Academy of Management Journal, 42*(6), 630-640.
- Amabile, T. M., & Gryskiewicz, N. D. (1989). The creative environment scales: Work environment inventory. *Creativity Research Journal, 2*(4), 231-253.
- Amabile, T. M., & Kramer, S. J. (2010). What really motivates workers. *Harvard Business Review, 88*(1), 44-45.

- Amabile, T. M., Burnside, R. M., & Gryskiewicz, S. S. (1999). *User's manual for KEYS, assessing the climate for creativity: A survey from the center for creative leadership*. Greensboro, NC: Center for Creative Leadership.
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184.
- Amabile, T. M., Schatzel, E. A., Moneta, G. B., & Kramer, S. J. (2004). Leader behaviors and the work environment for creativity: Perceived leader support. *Leadership Quarterly*, 15, 5-32.
- Argyris, C. (1958). *Personality and organization*. New York, NY: Harper.
- Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Hartel, C. E. J. (2003). Workplace conflict, bullying and counterproductive behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*, 11(4), 283-301.
- Ball, H. C. (1996). Management of bullying and bullying in management. *Accident and Emergency Nursing*, 4, 114-118.
- Belsey, B. (2006). Bullying.org: A learning journey. *Bulletin- Newfoundland and Labrador Teachers Association*, 49(4), 20.
- Berdie, D. R. (1994). Reassessing the value of high response rates to mail surveys. *Marketing Research*, 1(3), 52-64.
- Bharadwaj, A. S. (2000). A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: An empirical investigation. *Information Systems Quarterly*, 24(1), 169-196.
- Bharadwaj, A. S., & Menon, A. (2000). Making innovation happen in organizations: Individual creativity mechanisms, organizational creativity mechanisms or both? *The Journal of Product Innovation Management*, 17(6), 424-434.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K., & Lagerspetz, K. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior*, 20, 27-33.
- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2007). Managers in the firing line: Contributing factors to workplace bullying by staff-an interview study. *Journal of Management & Organization*, 13(3), 264-281.

- Brown, K., Jackson, M., & Cassidy, W. (2006). Cyber bullying: Developing policy to direct responses that are equitable and effective in addressing this special form of bullying. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, 57. Retrived 4/1/2012 from [http://umanitoba.ca/publications/cjeap/articles/brown\\_jackson\\_cassidy.html](http://umanitoba.ca/publications/cjeap/articles/brown_jackson_cassidy.html).
- Campbell, M. A., & Gardner, S. (2005). *Cyberbullying in high school*. Unpublished manuscript.
- Channey, R. (1968). Vocational values of children as they relate to economic community, grade level, sex and parental occupational level. *Dissertation Abshacrs*, 29, 2956-2957.
- Cole, M., & Brooks L. (2009). Social aspects of social networking. *International Journal of Information Management*, 29(4), 248.
- Cowie, H., & Hutson, N. (2005). Peer support: A strategy to help by standers challenge school bullying. *Pastoral Care in Education*, 23, 40-44.
- Damanpour, F., & Evan, W. M. (1984). Organizational innovation and performance: The problem of organizational lag. *Administrative Science Quarterly*, 29(3), 392-409.
- Daniel, P. T. K., & Pauken, P. D. (2002). The electronic media and school violence: Lessons learned and issues presented. *West's Education Law Reporter*, 164, 1-43.
- Davis, K. (1981). *Human behavior at work*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 21(3), 619-654.
- Einarsen, S. (2000). Bullying and harassment at work: Unveiling an organizational taboo. In M. Sheehan, S. Ramsay & J. Patrick (Eds.), *Transcending boundaries: Integrating people, processes and system*, (pp.7-13). Brisbane, Queensland, Australia: Griffith University.
- Ekvall, G. (1983). *Climate, structure and innovativeness in organizations: A theoretical framework and an experiment* (Report 1). Stockholm: The Swedish Council for Management and Organizational Behavior.

- Elizur, D. (1984). Facets of work values: A structural analysis of work outcomes. *Journal of Applied Psychology, 69*, 379-389.
- England, G. W. (1967). Personal value systems of American managers. *Academy of Management Journal, 10*, 53-68.
- Falk, K., Röttschke, O., & Rammensee, H. G. (1990). Cellular peptide composition governed by major histocompatibility complex class I molecules. *Nature, 348*, 248-251.
- Forehand, G. A., & Gillmer, B. V. H. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin, 62*, 228-240.
- Franek, M. (2004). Rise of the cyberbully demands new rules. *Christian Science Monitor, 96*(115), 9-9.
- Friedlander, F., & Greenberg, S. (1971). Effect of job attitudes, training and organizational climate on performance of the hardcore unemployed. *Journal of Applied Psychology, 55*, 287-295.
- Gibb, J. R. (1978). *Trust: A new view of personal and organizational development*. Cardiff, CA: Omicron Press.
- Ginzberg, E., Ginsburg, S. W., Axelrad, S., & Herma, J. L. (1951). *Occupational choice: An approach to a general theory*. New York, NY: Columbia University Press.
- Gomez-mejia, L. R. (1981). *Development and empirical testing of a need deprivation and social processing of information model of work values* (Unpublished doctoral dissertation). University of Minnesota, Minneapolis, MN.
- Gulati, R. (1995). Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal, 38*, 85-112.
- Hales, L. W., & Fenner, B. (1973). Sex and social class differences in work values. *Elementary School Guidance and Counseling, 8*(1), 26-32.
- Harrison, R., & Kessels J. W. M. (2004). *Human resource development in a knowledge economy: An organizational view*. New York, NY: Palgrave Macmillan.

- Harvey, M., Treadway, D., & Heames, J. T. (2006). Bullying in global organizations: A reference point perspective. *Journal of World Business, 41*, 190-200.
- Hazer, J. T., & Alvares, K. M. (1981). Police work values during organizational entry and assimilation. *Journal of Applied Psychology, 66*, 12-18.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (1974). Organizational climate: Measure, researches and contingencies. *Academy of Management Journal, 17*, 255-280.
- Hill, N. (2001). *Success through a positive mental attitude*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Hinduja, S., & Patchin, W. J. (2008). Cyber bullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior, 29*(2), 129-156.
- Hodson, R., Roscigno, V. J., & Lopez, S. H. (2006). Chaos and the abuse of power: Workplace bullying in organizational and interactional context. *Work and Occupations, 33*(4), 382-416.
- Hunter, S. T., Bedell, K. E., & Mumford, M. D. (2005). Dimensions of creative climate: A general taxonomy. *Korean Journal of Thinking and Problem Solving, 15*, 97-116.
- Hunter, S. T., Bedell, K. E., & Mumford, M. D. (2007). Climate for creativity: A quantitative review. *Creativity Research Journal, 19*(1), 69-90.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorical simplicity. *Psychometrika, 39*, 31-36.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review, 42*, 124-143.
- Kanter, R. M. (1984). Innovation: Our only hope for times ahead? *Sloan Management Review, 25*, 51-55.
- Kanter, R. M. (1986). Creating the creative environment. *Management Review, 75*, 11-12.
- Kanter, R. M. (1988). When a thousand flowers bloom: Structural, collective and social conditions for innovation in organization. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 10, pp.

- 169-211). Greenwich, CT: JAI Press.
- Klein, K. J., & Sorra, J. S. (1996). The challenge of innovation implementation. *Academy of Management Review, 21*, 1055-1080.
- Lee, N. (1994). Determinants of technical success in product development when innovative radicalness is considered. *Journal Product Innovation Management, 11*, 62-68.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology, 10*, 271-299.
- Li, Q. (2005). *Cyberbullying in schools: Nature and extent of adolescents experience*. Paper presented at the Annual American Educational Research Association Conference, Montreal, QC.
- Lincoln, J. R., & Kalleberg, A. L. (1990). *Culture, control and commitment: A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Litwin, G., & Stringer, N. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Harvard University Press.
- Lofquist, L. H., & Dawis, R. V. (1971). Values as second-order needs in the theory of work adjustment. *Journal of Vocational Behavior, 12*, 12-19.
- Marcoulides, G. A., & Schumacker, R. E. (1996). *Advanced structural equation modeling*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Margolin, G. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine, 16*(10), 659-661.
- Mika, K., Marko, E., & Jussi, V. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine, 57*, 656-660.
- Miller, C. H. (1974). *Career development theory in perspective*. Boston, Honglton: Mifflin Co.
- Mishna, F., Saini, M., & Solomon, S. (2009). Ongoing and online: Children and youth's perceptions of cyber bullying. *Children and Youth Services Review, 31*, 1222-1228.

- Monks, C., & Smith, P. K. (2006). Definitions of bullying: Age differences in understanding of the term and the role of experience. *British Journal of Development Psychology, 24*, 801-821.
- Morgan, G. (1991). *Images of organization*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal, 39*(3), 607-634.
- Olweus, D. (1994). Bullying at school: Basic facts and effects of a school based intervention program. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, 35*, 117-119.
- Peale, N. V. (1980). *The power of positive thinking*. New York, NY: Ballantine Books.
- Peale, N. V. (2003). *Amazing results of positive thinking*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Plucker, J. A., & Renzulli, J. S. (1999). Psychometric approaches to the study of human creativity. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of creativity* (pp. 35-62). London, England: Cambridge University Press.
- Pryor, R. G. L. (1979). In search of concept: Work values. *The Vocational Guidance Quarterly, 27*, 250-258.
- Pryor, R. G. L. (1981). Tracing the development of the work aspect preference scale. *Australian Psychologist, 16*, 241-257.
- Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology, 7*, 181-191.
- Rayner, C., & Keashly, L. (2004). *Bullying at work: A perspective from Britain and North America*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Rayner, C., Hoel, H., & Cooper, C. (2002). *Workplace bullying: What we know, why is it to blame and what can we do?* London, England: Taylor and Francis.
- Rigby, K. (1998). The relationship between reported health and involvement in bully/ victim problems among male and female secondary school children. *Journal of Healthy Psychology, 3*(4), 465-476.



- Rhodes, C., Pullen, A., Vickers, M. H., Clegg, S. R., & Pitsis, A. (2010). Violence 20 and workplace bullying: What are an organization's ethical responsibilities? *Administrative Theory & Praxis*, 32(1), 96-115.
- Robbins, S. P. (1986). *Organizational behavior: Concepts, controversies, applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (1996). *Management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York, NY: Free Press.
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York, NY: Free Press.
- Rounds, J. B. (1990). The comparative and combined utility of work value and interest data in career counseling with adults. *Journal of Vocational Behavior*, 37, 32-45.
- Ryan, K. D., & Oestreich, D. K. (1994). Cycle of mistrust. *Executive Excellence*, 11(7), 15-16.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Saunders, P., Huynh A., & Delahunty, J. (2007). Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30, 340-354.
- Schneider, B. (1975). Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 28(4), 447-479.
- Schneider, B. (1990). The climate for service: An application of the climate construct. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 383-412). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Englewood Cliffs, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Schumpeter, J. A. (1934). *The theory of economic development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace, *Academy of Management*

- Journal*, 37(3), 580-607.
- Seligman, M. E. P. (2002). Positive psychology, positive prevention and positive therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *The handbook of positive psychology* (pp. 3-12). New York, NY: Oxford Press.
- Seligman, M. E. P. (2003a). Positive psychology: Fundamental assumptions. *Psychologist*, 16(3), 126-127.
- Seligman, M. E. P. (2003b). The past and future of positive psychology. In C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* (pp. xi - xx). Washington, DC: American Psychological Association.
- Shalley, C. E., Zhou, J., & Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity. *Journal of Management*, 30(6), 933-958.
- Shariff, S. (2009). *Confronting cyber bullying: What schools need to know to control misconduct and avoid legal consequences*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyber bullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 147-154.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., & Trippett, N. (2006). *An investigation into cyber bullying: Its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyber bullying*. London, England: Goldsmiths College.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Suls, J., & Mullen, B. (1982). *Social psychological perspectives on the self*. Englewood Cliffs, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Super, D. E. (1970). *Manual of work values inventory*. Chicago, IL: Riverside.
- Tesluk, P. E., James L. F., & Stephanie A. K. (1997). Influences of organizational culture and climate on individual creativity. *Journal of Creative Behavior*, 31(1), 27-41.
- Thompson, V. A. (1965). Bureaucracy and innovation. *Administrative Science*

- Quarterly*, 10, 1-20.
- Torrance, E. P. (1972). Predictive validity of the Torrance tests of creative thinking. *The Journal of Creative Behavior*, 6, 236-252.
- Tracy, S. J., Myers, K. K., & Scott, C. W. (2006). Cracking jokes and crafting selves: Sensemaking and identity management among human service workers. *Communication Monographs*, 73(3), 283-308.
- Tushman, M., & Romanelli, E. (1985). Organizational evolution: A metamorphosis model of convergence and reorientation. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 7, pp. 171-222).
- Vartia, M. (1991). Bullying at workplaces. *Towards the 21<sup>st</sup> century: Proceedings from the international symposium on future trends in the changing working life*. Helsinki, Finland: Institute of Occupational Health.
- Viney, W., & King, D. B. (2004). *A history of psychology: Ideas and context* (3rd ed.). Beijing: Peking University Press.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- West, M. A. (1987). A measure of role innovation at work. *British Journal of Social Psychology*, 26(11), 83-85.
- Willard, M. S. (2005). Educator's guide to cyber bullying: Addressing the harm caused by online social cruelty. *Cyber bullying: Mobilizing educators, parents, students and others to combat online social cruelty*. Retrieved 29/12/2011 from [http://www.asdk12.org/MiddleLink/AVB/bully\\_topics/EducatorsGuide\\_Cyber\\_bullying.pdf](http://www.asdk12.org/MiddleLink/AVB/bully_topics/EducatorsGuide_Cyber_bullying.pdf).
- Williams, K. R., & Guerra, N. G. (2007). Prevalence and predictors of internet bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, 14-21.
- Wolak, J., Kimberly, J. M., & Finkelhor, D. (2007). Does online harassment constitute bullying? An exploration of online harassment by known peers and online-only contacts. *Journal of Adolescent Health*, 41, 51-58.
- Wolfe, R. A. (1994). Organizational innovation: Review, critical and suggested

- research direction. *Journal of Management Studies*, 31(3), 405-431.
- Wollack, S., Goodale, J. G., Wijting, J. P., & Smith, P. C. (1971). Development of the survey of work value. *Journal of Applied Psychology*, 55, 331-338.
- Woodman, R. W., & Schoenfeldt, L. F. (1990). An interactionist model of creative behavior. *Journal of Creative Behavior*, 24, 279-290.
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffin, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *Academy of Management Review*, 18, 293-321.
- Wortzel, R. (1979). New life style determinants of woman's food shopping behavior. *Journal of Marketing*, 43, 28-29.
- Yamada, D. (2000). The phenomenon of "workplace bullying" and need for status-blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, 88, 477-536.
- Ybarra, M. L., & Mitchell, K. J. (2004). Online aggressor/targets, aggressors and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45, 1308-1316.
- Ybarra, M. L., Diener-West, M., & Leaf, P. J. (2007). Examining the overlap in internet harassment and school bullying: Implications for school intervention. *Journal of Adolescent Health*, 41, 42-50.
- Younes, W. (2007). *A workshop by educators for students in middle and high schools*. Retrieved 29/12/2011 from: [http://www.qcert.org/EN/Learn/Library/Documents/Cyberbully%20Workshop\\_english.pdf](http://www.qcert.org/EN/Learn/Library/Documents/Cyberbully%20Workshop_english.pdf).
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 52(2), 215-237.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.
- Zytowski, D. G. (1970). The concept of work values. *Vocational Guidance Quarterly*, 18, 176-186.
- Zytowski, D. G. (1994). A Super contribution to vocational theory: Work values. *The Career Development Quarterly*, 43, 25-31.



## 附錄 研究問卷

敬啟者 您好，

非常感謝您撥冗協助填寫本問卷，此為學術性問卷調查，目的在於瞭解**正面思考、工作價值觀、組織創新氣候及職場網路霸凌覺知**間的關係，請就下列每項敘述提供寶貴意見，以作為學術研究之重要參考、分析之用，所提供的資料絕對保密，請 您放心填答。

敬祝 身體健康、事業成功 再次感謝您~

臺灣師範大學工業教育系科技應用管理組

指導教授： 洪榮昭 教授

研究生： 林倩后 敬上

e-mail: [amilyg00240@gmail.com](mailto:amilyg00240@gmail.com)

### 第一部分、個人基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：未滿20歲 20歲以上，未滿30歲 30歲以上，未滿40歲  
40歲以上，未滿50歲 50歲以上
3. 最高學歷：博士 碩士 學士 專科 高中職 其他\_\_\_\_\_
4. 您於貴公司之服務年資：未滿2年 2年以上，未滿5年 5年以上，未滿10年 10年以上，未滿15年 15年以上，未滿20年 20年以上
5. 服務部門：生產部門 業務部門 人事部門 研發部門 財務部門  
資訊部門 其它：\_\_\_\_\_

### 第二部份、個人工作價值觀

填答說明：請您在認為適當的「□」中打「✓」，懇請全部作答。

- |  | 非                        | 同                        | 無                        | 不                        | 非                        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 常                        | 意                        | 意                        | 同                        | 常                        |
|  | 同                        | 意                        | 見                        | 意                        | 同                        |
|  | 意                        | 意                        | 見                        | 意                        | 意                        |
| 1. 工作中，應該將賺取的金錢儲存起來，以供日後使用。            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 工作中，超時工作我感到樂取無窮。                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我不喜歡休閒活動，除非我賺夠了錢。                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 工作上如有假不放(如特休假、婚假、陪产假、育嬰假等)，我不會感覺吃虧。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 即使我中了樂透彩，我仍願意繼續工作。                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我認為在工作中，有內部、外部競爭才能進步。               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 吃力的工作，會讓我學習成長較快。                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 第三部份、職場網路霸凌覺知

填答說明：請您在認為適當的「□」中打「V」，懇請全部作答。

您最近一年內曾遭受到職場網路霸凌的頻率：

都沒有    一年一次    每月一次    每週一次    每天都遇到

#### 一、職場網路霸凌的過程中，常受到哪個對象的霸凌

1. 男上司。
2. 女上司。
3. 男同事。
4. 女同事。
5. 男下屬。
6. 女下屬。
7. 男客戶。
8. 女客戶。

總經偶甚從  
是常而少未

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 二、被霸凌時機

1. 比他早升遷時。
2. 比他獎賞較多時。
3. 比他任務較輕鬆時。
4. 比他任務較有挑戰性時。
5. 比他表現較優異時。
6. 資源(時間、財力、人力)比他還要多時。
7. 比他與重要人物關係較好時。
8. 比我還可能被裁員的人。
9. 我可能比他提早調至績效較佳的單位時。



總經偶甚從  
是常而少未

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 三、霸凌內容(電子媒體包括：社群網站、電子郵件等)

1. 對方傳送嘲弄關於您自己外表(如，面相或身材)缺陷的電子媒體。
2. 對方傳送嘲弄關於您自己心理問題(如，精神不穩定)的電子媒體。
3. 對方傳送帶有歧視意味的笑話或殘酷、嚴厲批評的電子媒體。
4. 對方傳送使用經移花接木的不實剪接照片騷擾的電子媒體。
5. 對方傳送散播不實消息的電子媒體。
6. 對方傳送未經同意，擅自張貼、公布別人秘密的電子媒體。
7. 對方傳送出言恐嚇、嘲笑污辱您的電子媒體。
8. 對方傳送具傷害性的電子媒體，如駭客入侵電腦，或故意寄病毒給您。

總經偶甚從  
是常而少未

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 四、受霸凌後心理反應

1. 若您是霸凌的受害者，您的情緒會波動大、精神緊繃。
2. 若您是霸凌的受害者，您會感到沮喪無法工作。
3. 若您是霸凌的受害者，在工作各方面會感到沒自信。
4. 若您是霸凌的受害者，會使您不想上班。
5. 若您是霸凌的受害者，會使您想要離開此職場。
6. 若您是霸凌的受害者，您會與非工作相關的朋友訴苦。
7. 若您是霸凌的受害者，您會跟同事抱怨。
8. 若您是霸凌的受害者，您將不採取行動。
9. 若您是霸凌的受害者，您會自己蒐集證據反擊。
10. 若您是霸凌的受害者，您會回家抱頭痛哭。

總經偶甚從  
是常而少未

非同無不非  
常同意同常  
同意意見意

#### 第四部份、組織創新氣候

1. 在工作中，當我提出新穎的創意及不同的作法，團隊成員都瞭解並接受我。
2. 公司團隊中，每一位成員之分工職責很明確，大家都可以扮演好自己的角色。
3. 團隊視每一成員為不可或缺的份子，不輕易抹滅員工在工作上所提的新構思。
4. 在公司團隊中，我可以真誠地、自由的表達我個人的感受及意見。
5. 公司提供順暢的溝通管道，當我有意見時，可以很容易地表達出來。
6. 公司同仁願意將工作上所獲得的新知及訊息，與團隊伙伴分享。
7. 在公司團隊中，我可以發揮我的創意及構思運用於工作上。
8. 公司團隊認為員工的專業能力提升是很重要的，所以都有明訂獎勵方案。
9. 對我而言，贏得團隊同仁的尊敬是很重要的。
10. 當我有困難時，公司團隊的每一份子都會發揮團隊精神，很樂意幫助我。
11. 縱然有緊急事件發生，公司團隊也能處理得很妥當。
12. 公司團隊的成員很少會為我的工作伸出援手，所以我經常要把工作帶回家做。



非常  
同意  
□  
□  
□  
□  
□

同  
意  
□  
□  
□  
□  
□

無  
意  
見  
□  
□  
□  
□  
□

不  
同  
意  
□  
□  
□  
□  
□

非  
常  
不  
同  
意  
□  
□  
□  
□  
□

### 第五部份、正面思考

1. 當有人批評我的工作報告時，我不會只是在難過，而會立即詢問應改進之處。 □ □ □ □ □
2. 當有人指出我的工作缺失時，我會感激他(她)。 □ □ □ □ □
3. 當我的工作發生缺失時，我會立即、主動與主管、同事討論因應之道。 □ □ □ □ □
4. 當我的工作發生缺失時，我會積極尋求解決之道。 □ □ □ □ □
5. 雖然我的工作發生缺失，但我相信知錯能改，才能使我有更佳之工作品質。 □ □ □ □ □
6. 當我的工作發生缺失時，我相信可能是自己的專業能力有限，而須進修以補足。 □ □ □ □ □
7. 當有人搞砸工作時，我會想誰都有可能犯錯，只要能改過就好。 □ □ □ □ □

問卷到此結束，非常感謝您耐心填答，請協助檢視有無漏填之問項!

再次致上最深的謝意!

