



研究論文

照顧服務員心理資本在工作壓力與工作倦怠間之中介效果

*詹琪美¹ 賴弘基²

¹ 國立中正大學 心理學系

² 國立暨南國際大學 諮商心理與人力資源發展學系

摘要

全球人口高齡化我國即將邁入超高齡社會，未來照護需求遽增，長照主要提供服務之照顧服務員（以下簡稱為照服員），因勞動條件困境影響易導致工作倦怠而照護人力不穩定，可能影響中高齡服務使用者接受服務之品質，如何留任人員為維繫長照服務的重要關鍵。本研究以中部地區五縣市在職照服員為研究對象，探討照服員心理資本在工作壓力與工作倦怠間之中介效果，採問卷調查法，共回收 515 份有效問卷。本研究結果之主要發現：照服員工作中對工作內容的控制程度、長照單位及自身服務單位的支持度，為影響工作壓力的主要因素來源；照服員的工作壓力感愈大，工作倦怠感愈大，工作壓力愈高則心理資本愈高；照服員於工作中產生的工作倦怠，受到個人整體的疲勞感受與因工作所引起的疲勞感受，為主要影響因素；照服員之心理資本在工作壓力與工作倦怠間具部分中介效果達顯著性。根據研究結論提出建議供照服員、照服員督導及長照機構單位參考。

關鍵詞：照顧服務員、工作壓力、工作倦怠、心理資本、中介效果

1. 緒論

社會高齡少子女化後照護需求攀升，照顧人力不足需長照支援，長照服務使用者為失能或衰弱老人、身心障礙者及主要照顧者，由於高齡者罹患慢性病較多、病期較長且因老化引起的不可逆性，有較多特殊醫療照護需求，更增加了對長期照護之需求，特別是在醫療、護理與社會福利等方面，須使用有效率與效能的方式，以提供服務使用者具現代化整合性的照顧服務非常重要（梁亞文等人，2017；盧美秀、陳靜敏，2018）。長照專業工作團隊可分為三類：非正式性服務直接提供者、正式性服務直接提供者、支持性服務人員。照服員為正式性服務直接提供者，具有助人與自助的角色，對服務使用者而言，照服員是協助家庭照顧者、照顧指導者和溝通協調者；對服務提供單位而言，照服員是協同社區照顧支援網絡中的重要人力之一。以工作內容可簡單區分為身體照顧與生活照顧兩大類，無論哪類都屬於既勞心又勞力的工作。

長照最大的考驗即照顧人力問題，當 2025 年超高齡社會來臨，照護人力需求更吃緊，將嚴重影響服務需求者之權益（監察院，2018）。長期照護工作最基層主要的人力資源為照服員，工作場域含住宿式機構、日照中心、居家服務及家托服務等，除持續招募照服員以填補勞力缺口外，如何在勞動條件不佳之下使既有人力願意留任，以穩定人力需求有其重要性與迫切性。蔡榮發等人(2022)研究發現影響照服員的留任因素可分成三個構面，「工作環境」、「組織制度」及「自身因素」；對照服員而言，「工作環境」是影響其留任最重要的構面，而影響照服員留任的關鍵準則包含心理負荷、工作負荷以及督導支持等準則。其中以心理負荷為關鍵準則中最重要之關鍵因素，顯示心理負荷對照服員留任意願息息相關。研究將「工作負荷」定義為照顧過程中因質或量的多寡造成照服員生理上負荷程度；將「心理負荷」定義為照顧過程中因質或量的多寡造成照服員心理上負荷程度。由研究結果可知提升留任意願應著重於心理負荷，而「工作壓力」是指個體在工作環境中感受到的負荷和挑戰。如果照服員感受到過高的工作壓力，可能會導致他們對工作的滿意度下降，進而影響留任意願。因此，減少工作壓力能提升心理負荷的可承受度，進而提高留任意願。「工作倦怠」是一種由持續工作壓力引起的情緒和身心疲憊的狀態。照服員如果經歷工作倦怠，會影響其工作表現和留任意願。

蔡榮發等人(2022)研究也指出，降低心理負荷、改善工作環境和提供支持能有效減少倦怠感。「心理資本」包含自我效能、希望、樂觀和韌性等要素。這些心理資本能幫助照服員有效應對工作中的壓力和挑戰，增強其適應能力。若照服員具備較高的心理資本，他們在面對工作壓力和倦怠時，則更能保持積極的心態，進而提高留任意願。綜上所述，變項之間存在著相互影響的關係，透過改善心理負荷、減少工作壓力和工作倦怠，並且提升心理資本，可有效促進照服員的留任意願。

據世界衛生組織(World Health Organization, WHO)定義「健康是一種身體、心理和社會適應的完整狀態，而不僅僅是沒有疾病或虛弱。」，若個人只有身體無病痛，但心理狀態尚未安適時，仍未達到健康狀態(WHO, 1948)。世界心理衛生聯盟(World Federation for Mental Health, WFMH)於 1992 年提出「世界心理健康日」(World Mental Health Day, 簡稱 WMHD)，訂於每年 10 月 10 日，以推廣心理健康教育，成為 WHO 之固定節日（中華心理衛生協會，2023）。隨著諸多組織的推廣與生活壓力的增加，人們愈來愈重視心理健康等相關議題。

正向心理資本(positive psychological capital) Luthans 與同僚認為(Luthans et al., 2004； Luthans & Youssef, 2004； Lopez et al., 2015/2016)「心理資本」包括：自我效能（對個人能力有信心可達到預定的目標）、希望（預定目標後能夠找到通往目標的路徑，以及具有達成目標的動機或意願）、樂觀（將好的結果歸因於內在、穩定及永久的因素）以及韌性（遇到挫折能度過逆境且取得成功的能力）等四個構面。「自我效能」是源自於 Bandura 於 1997 年在著作《Self-efficacy: The exercise of control.》中提出了自我效能(self-efficacy)的概念，「自我效能」是指個體對自己完成特定任務的能力的信念。Bandura 強調，自我效能對行為選擇、努力程度、持續時間及情緒反應等均有重要影響。高自我效能感能增強個體面對挑戰的勇氣，並促進更好的表現。「希望」是源自 Snyder 於 2002 在其著作中提出了希望理論(hope theory)，「希望」是一種由目標、路徑和動力組成的心理狀態。希望促使個體設立明確的目標，並尋找達成這些目標的可行路徑。希望感能提高個體面對困難的韌性，

並促進心理健康。「樂觀」是源自 Seligman 正向心理學的創始人之一，他於 2002 年著作中強調了促進心理健康的重要性。他提倡從消極心理狀態轉向關注人類潛能和幸福感，並提出了多種提升心理福祉的策略，包括發展個體的優勢、建立積極的社交關係和追求意義。「韌性」Masten 於 2001 年在著作中探討了韌性(resilience)的概念。她認為，韌性是一種發展過程，個體在面對逆境時能夠適應和恢復。韌性不僅是個體特質，還受到環境因素和社會支持的影響 (Lopez et al., 2015/2016；林新發，2012；許傑銘，2020；韓佩凌、陳柏霖，2017)。

上述這些學者的研究共同強調了個體心理資本、自我效能、希望和韌性，在面對挑戰和逆境時的重要性，並為促進心理健康和福祉提供了理論基礎。照服員是專業助人服務工作者，工作需付出勞力且照護精神壓力大，所接觸到的對象與情境為消極負面之事物較多，若是使用 Seligman 習得樂觀的解釋風格，即樂觀的人通常會使用適應性的因果歸因，來解釋所遇到的負向經驗或負向事件；運用 Snyder 希望理論強調目標導向的認知思維，即高希望感的人會把所遇到的障礙，視為挑戰而另外尋得解決之道；善用 Masten 韌性，即面對困難逆境不僅能應對更能復原；提升 Bandura 自我效能來獲得自信，即自我效能的核心觀念-你可以完成你想做的事(Lopez et al., 2015/2016)；綜合以上心理資本的四項組成內涵因素，對於照服員而言在面對工作上的困難與逆境應能有所助益。

研究動機

隨著人口老化和社會對照顧服務的需求增加，照服員的角色變得愈加重要，然而，這一職業面臨著高工作壓力和工作倦怠的挑戰，這可能影響其工作表現和留任意願。心理資本，包括自我效能、希望、樂觀以及韌性，被認為是影響個體應對壓力和倦怠的重要因素。儘管已有研究探討了工作壓力和工作倦怠之間的關係，但至今國內以照服員心理資本為中介相關之研究主題闕如。因此，本研究旨在探討照服員心理資本在工作壓力與工作倦怠間之中介效果，以期為改善照服員的工作環境和心理健康提供實證支持。

研究目的

本研究之目的可分為以下兩點：

- (1) 探討照服員工作壓力、心理資本與工作倦怠之關係。
- (2) 探討照服員以心理資本為影響工作壓力與工作倦怠間之中介效果。

透過這些研究目的，期望能夠加深對照服員心理健康的理解，並為未來的干預措施提供有力的理論基礎。

2. 文獻探討

2.1 工作壓力

何謂「壓力」？心理學家通常用三個歷程模式來解釋：壓力源(stressor)是指在環境中具有威脅性或傷害性的刺激事件；壓力評估(stress appraisal)指個體評估其內在具有的資源，無法順利處理其面對的壓力源，因此必須做出適應性的行為反應以因應之；壓力反應(stress response)這些反應會表現於個體生理、行為、情緒或認知的四種層面上（王震武等人，2020）。人類探討壓力研究已超過一世紀，關於職場健康與工作壓力之研究議題以及實務發展，從消極的降低工作壓力到積極的促進健康，從僅注意職場工作安全至提升員工福祉，從關注工作體驗的良好擴展到增進全面的工作品質，從遵守基本法規提升到企業倫理層面（李誠等人，2020）。

工作壓力(work stress)亦稱工作緊張、職業壓力等。工作壓力研究在近 30 年間不斷的發展，受到組織行為研究的高度重視，所發展出的工作壓力理論模式，依「觀點」簡單統整以下幾種模式：互動歷程、循環系統、契合論、工作要求與控制、工作壓力整合、資源保存理論、付出回饋失衡、挑戰—阻礙以及工作要求—資源。若從主觀或客觀的角度來看各工作壓力觀點，這些壓力理論模式大多將重點放在個人的主觀評價上，而「工作要求與控制」是唯一以客觀情境的模式，強調工作設計的結構影響為其立論重點（高鳳霞、鄭伯璜，2014）。

Karasek(1979)首先提出工作要求—控制模式(Job Demand-Control Model)簡稱為 JDC 模式，特別注重在工作特徵上，認為工作壓力是工作要求與員工對工作控制的互動中所造成，強調在高工作要求與低工作控制時，會促使工作壓力的發生。本研究對象照服員之工作性質，即符合了高工作要求與低工作控制，Karasek 等人認為除工作要求與工作控制外，應加入社會關係，透過團體成員之力以調節壓力。Karasek 與 Theorell 在 1990 年時再提出工作要求-控制-支持模式(Job Demand-Control-Support Model)簡稱 JDCS 模式，將社會支持分成高低兩種，當員工面臨到低社會支持而形成孤立，將造成心理緊張，是最不利員工的工作環境（Johnson & Hall, 1988；高鳳霞、鄭伯璜，2014；林少龍等人，2016）。

根據 JDCS 模式進而發展出的工作內容量表(The Job Content Questionnaire, JCQ)最為著名，而且目前 JCQ 已被許多國家翻譯使用，中文版的 C-JCQ 則以曾慧萍、鄭雅文(2002)、Cheng 等人(2003)以及葉婉榆等人(2008a)所編修的版本較為著名。參考蔡淑鳳等人(2013)針對照服員工作壓力源之相關研究，在工作壓力源採用工作內容問卷中譯版(C-JCQ)進行測量，本研究對象同為照服員工作性質亦符合了高工作要求與低工作控制，故以此來測量工作壓力。此量表分成「工作控制」、「工作身心負荷」及「社會支持」總共三個構面所組成。「工作控制」是指工作的主控權；「工作身心負荷」是指工作對身心所造成的負荷量；「社會支持」是指工作場所社會人際關係的情形，包括主管支持與同事支持。總之各種壓力觀點都有其主要研究的核心要素，於工作壓力研究上皆具顯著的影響力，任何研究人員不論採用何種工具，在單一研究中是無法涵蓋所有工作壓力模式所考量的因素。本研究所採工作壓力觀點即為 JDCS 模式，所指「工作壓力」為照服員從事照護工作中，因工作內

作者：詹琪美等人

容、工作環境或與工作直接有關的因素所引起身心壓力之感受。使用測量工作壓力的量表構面包括工作控制、工作身心負荷以及社會支持。

2.2 工作倦怠

工作壓力與工作倦怠自 1980 年受到組織領域學者與組織管理實務者所關注，工作上的高效能常會導致精疲力竭而產生倦怠症。Freudenberger(1974)已提出倦怠(burnout)的概念，因工作太努力而沒有精力、熱情的狀態，或表現出這種狀態影響的人，並將「工作倦怠」定義為「對工作呈現出逐漸耗損的感覺，使人缺乏動力、精力，往往會影響個人身心健康及專業功能。」倦怠症是潛藏在所有職業裡，WHO 將工作壓力視為二十一世紀最大的危險，許多歐盟的國家已實施保護勞工免受心理負擔危害的法令，並列為職業傷害的項目。

WHO 將「倦怠」定義為「精疲力竭的狀態」(State of vital exhaustion)，而此定義與 Kristensen 等人(2005)所發展的(Copenhagen Burnout Inventory, CBI)量表對「倦怠」的定義一致，「身體、心理的疲憊與耗竭狀態」，亦即倦怠包含心理疲勞和生理疲勞。心理上的疲勞易使人產生對工作缺乏動力、興趣，也與情緒低落有關；生理疲勞是由於過度的體力勞動而導致精力耗損及身體疲累(職業安全健康局，2007、2018)。於 2019 年時 WHO 正式將職業倦怠作為一種職業現象列入《國際疾病分類》(ICD-11)，並把職業倦怠定義為「長期處於工作壓力，卻無法成功處理的一種症候群」(WHO, 2019)。

我國勞工安全衛生研究所引進 Kristensen 等人(2005)所發展的 CBI 為提供台灣企業或職場能擴大推廣使用。由葉婉榆等人(2008a、2008b)專案修訂此量表中文版本後，有許多研究者採用台灣中文版 C-CBI 來進行與工作倦怠相關之研究(洪瑞斌，2013)。此量表有三個構面為「個人疲勞」、「工作疲勞」與「服務對象疲勞」所組成，即本研究測量工作倦怠量表之版本。「個人疲勞」是在測量受測者整體的疲勞感受，可包含來自家庭、社交人際或是本身疾病等，此分量表適用於所有人。「工作疲勞」則是專指由工作所引起可歸因於工作的疲勞感受，此分量表適用於有工作的人。「服務對象疲勞」是指工作者在工作過程中，與服務對象互動中所產生的疲勞感受，此量表適用於與人(客戶、顧客、病患或學生)接觸的服務業員工。王茹宜(2016)之研究對象為護理人員，採用中文版 C-CBI 來進行與工作倦怠相關之研究，本研究對象同為醫護體系相關的照服員，且其三個構面皆符合照服員之工作性質，故以此來測量工作倦怠。本研究所指「工作倦怠」是照服員經過一段連續性工作後，產生工作能力降低，由於生理與心理的反應而厭倦於工作的反應狀態。使用測量工作倦怠的量表包括個人疲勞、工作疲勞以及服務對象疲勞這三個構面所組成。

2.3 心理資本

正向心理學是現代的重要趨勢，運用科學方法以瞭解和強化生命中的正向層面，愉悅的生活、投入的生活與有意義的生活為關注的三個層面，主要目標是倡導開發人類的潛能優勢，如何讓人類的生活產生復原力(韌性)，創始人 Seligman 曾任美國心理學學會的主席，提出「心理資本」，認為要關注在個人優點和好的心理品質。他指出「習得的無助感」應用在人類身上於工作中，雖是非

常微細的無力感，但若是長期以往仍會讓人們感到心力交瘁。他經過研究後發現透過認知治療的介入，能夠使個人從悲觀轉變成樂觀的生活態度，而提出「習得樂觀」包括兩個重要的觀點，一是無助是因學習而得來的，另一是有些人在面對挫折或是重大威脅時，具有反彈復甦的能力仍能產生良好正向的結果，此即為韌性 (Seligman & Csiksentmihalyi, 2000；韓佩凌、陳柏霖，2017)。

心理資本包含四項要素：自我效能、希望、樂觀與韌性，是一種獨特的、能夠被測量與能夠用來訓練發展的，而且不論是個人或是組織都能改善的正向心理狀態，即提高生活品質且可量化的狀態。Luthans 等人(2007)合併此四種元素將其統稱為「心理資本」(Psychological capital, 簡稱 PsyCap)。心理資本在很多方面都與組織表現緊密相關，Luthans 和同僚認為其價值在於辨識出增進組織成員職場表現的另一個影響力重點，心理資本理論強調，若是透過適當的培育，組織中的所有成員都能發展出具備這些特質更好的能力。

自我效能(self-efficacy)Bandura 在 1997 年著作中，將其定義為「人們相信自己的能力，可透過自我行動來產生預期的效果」，其主要指的是信心，在面對一項工作的焦慮中，你能夠冷靜清楚地知道自己有能力做好它(Lewis, 2014/2014；Lopez et al., 2015/2016)。自我效能和工作表現具有高度的相關，高自我效能者樂於接受挑戰以擴展經驗，自我效能與一般「有信心人格」的差別在於它僅針對特定領域(Luthans et al., 2007)。Snyder 在 2000 年著作中主要關注在希望理論，希望(hope)的心理構面包含意志力和找尋方法，即希望是指達成目標的企圖心和找到方法的能力。希望是一種認知狀態、心態、思考方式，也是做計畫的能力(Lewis, 2014/2014)。在樂觀(optimism)當中有兩種範疇較多人討論，第一是自我調節理論以人格取向的大樂觀，另一是解釋風格理論以解釋風格取向的小樂觀。解釋風格為個體對於事件習慣的解釋方式，分成樂觀與悲觀的解釋風格。解釋事件時可由不同的面向切入，內在或外在、穩定或不穩定、普遍或特定這三種面向。樂觀的解釋風格是將正向事物歸因為個人的、永久的及無所不在的因素，認為負向事物是外在的、短暫的或特定環境因素所造成(Seligman, 2006)。韌性(resilience)是從挫折中反彈回來，恢復有效運作的能力且反彈回來後更強大更有資源的能力。此概念來自「創傷後成長」，有韌力的人有較好的適應力，是從有利條件與策略的經驗中累積而來的，任何時候都可開始發展更棒的堅韌力(Lewis, 2014/2014)。

Lupsa 等人(2019)研究旨在提高樂觀、自我效能、希望和韌性的培訓干預措施之後設分析表明，在員工增加上述這些個人資源時，會提高他們自己的幸福感受與工作績效。照服員的工作性質屬於高情緒勞務，因此有效調節工作之情緒壓力，進而減緩工作倦怠是很重要的(王光旭等人，2023)。WHO 在《世界心理健康報告：改變所有人的心理健康》中提出為世界各地的每個人啟發和宣傳更好的心理健康，而且呼籲所有利益相關者共同努力，加深對心理健康的重視和承諾，因此除了重塑影響心理健康的環境外，更要加強關注心理健康的系統(WHO, 2022)。研究測量所採量表為 Luthans 等人在 2007 時表示，心理資本是個人成長和發展過程中，表現出的積極正向心理狀態，擁有自我效能、樂觀、希望以及韌性。

2.4 工作壓力、工作倦怠以及心理資本相關研究

近年來長期照顧相關議題受到諸多學者的關切，在國內以照服員為對象之研究，工作壓力與工作倦怠的研究主題偏向與工作滿意度、工作績效、社會支持、離職意願以及留任因素等之關聯（杜麗珍等人，2007；馮兆康等人，2003；蔡淑鳳等人，2013；蔡榮發等人，2022；陳聰堅等人，2020）。張文彬(2022)研究針對居家照服員的勞動條件困境，分析如何影響長照服務人力的穩定性。研究發現工作壓力對身心健康有影響（汪美伶、陳玉蓮，2014；杜麗珍等人，2007；梁亞文，2012）。陳聰堅、林景滢(2021)研究針對居家照服員的工作壓力與生活幸福感之關係；洪悅琳、張逸鴻(2022)之研究發現，工作調適壓力包括有重要他人支持、個人正向特質、調適技巧的應用。回顧探討工作壓力與工作倦怠的文獻中，研究結果顯示工作壓力與工作倦怠間具有顯著正相關（黃寶園，2009）；工作壓力與心理資本具有顯著負向關係；而目前我國尚未有針對照服員心理資本之相關研究，故本研究欲探討心理資本在工作壓力與工作倦怠間之中介效果，試圖填補此一研究缺口。

3. 研究設計與實施

3.1 研究架構與假設

本研究旨在探討照服員心理資本在工作壓力與工作倦怠間之中介效果，經過文獻回顧及相關資料整理後，而發展出本研究架構如圖 1 所示。研究架構包含工作壓力（工作控制、工作身心負荷、社會支持）；工作倦怠（個人疲勞、工作疲勞、服務對象疲勞）；心理資本（自我效能、樂觀、希望、韌性）所組成之架構。

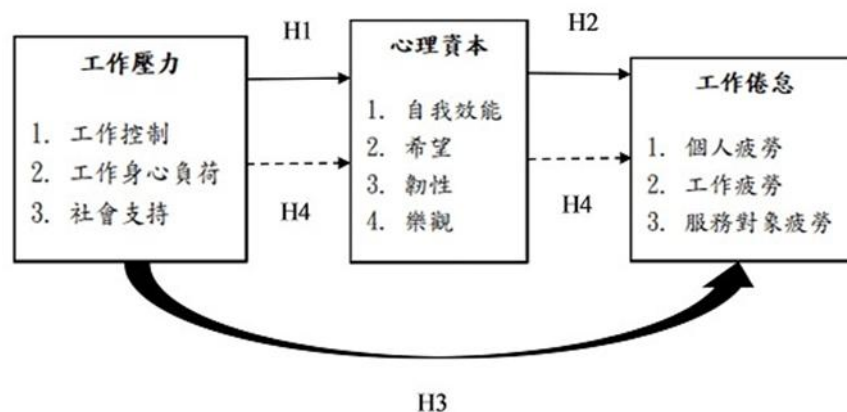


圖 1. 本研究架構圖

本研究旨在探討照服員心理資本在工作壓力與工作倦怠間之中介效果，依據文獻探討及研究架構所提出之研究假設分述如下：

- H1：照服員工作壓力對心理資本之間有負向顯著關係。

- H2：照服員心理資本對工作倦怠之間有負向顯著關係。
- H3：照服員工作壓力對工作倦怠之間有正向顯著關係。
- H4：照服員心理資本在工作壓力對工作倦怠影響上具有中介效果達顯著水準。

3.2 研究對象與研究工具

研究對象

本文所指照服員是依老人福利法規定接受 90 小時或以上，正式職前培訓後取得結業證明書者，並取得長照服務人員執業執照在職者為研究發放問卷對象。

研究工具

本文依研究變項選擇合適量表修訂改編成「照服員工作壓力、工作倦怠與心理資本關係問卷」為測量工具，探討照服員個人背景變項分析，在工作壓力、工作倦怠以及心理資本的現況分析與相關性，探討照服員心理資本在工作壓力與工作倦怠間的中介情形。將問卷設計與信效度分析編制過程分三階段，首先完成初擬問卷，其次專家內容效度檢驗，邀請五位長照相關領域之學者專家，針對初擬問卷提出建議與修訂後，進行預試問卷施測。最後，將回收之有效樣本數據，進行預試題項之項目分析、探索性因素分析與信度分析。依文獻探討彙整與編修其他學者所開發之量表，修訂成「照顧服務員工作壓力、心理資本與工作倦怠關係問卷」。本研究問卷包括四個部分，第一部分「個人背景基本資料」；第二部分「工作壓力量表」；第三部分「工作倦怠量表」；第四部分「心理資本量表」。各階段問卷發展相關內涵說明如下。

第一階段初擬問卷

「個人背景資料」分成性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作總年資、服務方式、平均月薪及主要經濟收入者，共八項。

「工作壓力量表」修訂源自學者鄭雅文開發的中文版量表，是由曾慧萍與鄭雅文(2002)、Cheng 等人(2003)、葉婉榆等人(2008a)所編修的(C-JCQ)來作為測量工作壓力之量表。其源自美國的學者 Karasek 提出以及後續學者 Johnson & Hall 修訂後，屬於資源平衡論在工作-組織心理學中，被廣泛流傳應用的「負荷-控制-支持」模型(Job Demand-Control-Support Model JDCS)而開發出「工作特質量表」(Job Content Questionnaire, 簡稱 JCQ)的量表，譯編成中文版「工作內容問卷」(Chinese version of the Job Content Questionnaire, 簡稱 C-JCQ)。此量表包含「工作控制」、「工作身心負荷」及「社會支持」三個構面，全量表共有 25 題。在葉婉榆等人(2008a)研究中，所測得 Cronbach 係數男性為 0.78 而女性為 0.80，採用李克特五點量表(Likert Scale)作為測量尺度進行測量，1「非常不同意」、2「不同意」、3「不一定」、4「同意」、5「非常同意」。反向題於問卷設計重新編碼後，量表各題項所得分數愈高，代表照顧服務員對工作壓力的感受程度愈高。總分愈高則代表工作壓力程度愈高，反之總分愈低則代表工作壓力程度較低。

「工作倦怠量表」修訂源自學者鄭雅文開發的中文版量表，由 Yeh 等人(2007)、葉婉榆等人(2008a、2008b)所編修的(C-CBI)來作為測量工作倦怠之量表。其源自丹麥國家職業衛生研究所 Kristensen 等人(2005)所發展的哥本哈根疲勞量表(CBI)，改編修訂的中文版職場疲勞量表(Chinese version of the Copenhagen Burnout Inventory, 簡稱 C-CBI)，中文版本此量表包含「個人疲勞」、「工作疲勞」以及「服務對象疲勞」共三個構面，全量表原本有 16 題，在葉婉榆等人(2008a)研究中三個構面的 Cronbach 係數為均在 0.84 以上。採用李克特五點量表作為測量尺度進行測量，4「總是」、3「常常」、2「有時」、1「不常」、0「從來沒有」。量表各題項所得分數愈高，代表照顧服務員對工作倦怠的感受程度愈高。總分愈高則代表工作倦怠程度愈高，反之總分愈低則代表工作倦怠程度較低。

「心理資本量表」修訂源自美國著名學者 Luthans 等人於 2007 年所編製的心理資本量表 (Psychological Capital Questionnaire, 簡稱 PCQ)，包含有「自我效能」、「希望」、「樂觀」以及「韌性」四個構面，每個構面包含 6 個題目，全量表原本有 24 題，採用李克特五點量表作為測量尺度進行測量，1「非常不同意」、2「不同意」、3「不一定」、4「同意」、5「非常同意」。反向題於問卷設計重新編碼後，量表各題項所得分數愈高，代表照顧服務員心理資本的感受程度愈高。總分愈高則代表心理資本程度愈高，總分愈低則代表心理資本程度較低。此量表出處是 Luthans 等人於 2007 年編制，其著作經由李超平譯為中文版，問卷的 Cronbach 係數為 0.882，1 週後重測信度為 0.854。其他研究者楊雲芳等人(2020)的調查中該問卷的 Cronbach 係數為 0.885，顯示中文版問卷信效度穩定。

第二階段專家內容效度檢驗

研究者於初擬問卷編制完成後，為建立「照顧服務員工作壓力、心理資本與工作倦怠關係問卷」之建構效度，將題項按照量表之構面排序，採「適合」、「不適合(刪除)」、「修正後適合」三個評量尺度，邀請五位專家學者，針對問卷的內容、題目的語意與適切性，進行專家意見評定以及內容修正建議，以建立本研究之問卷內容。經彙整專家學者所有之修正建議後，進行原本問卷題項之增加、刪除或修改。

「工作壓力量表」、「工作倦怠量表」、「心理資本量表」依專家之修正建議，針對問卷的內容、題目的語意與適切性略作修改，在「個人基本資料」學者建議增設「工作地區」為北部地區、中部地區、南部地區、東部地區，共四類。

研究者邀請五位具有教育、護理、長照、醫管、人力資源以及實務經驗之專家學者，針對問卷的內容、題目的語意與適切性，進行專家意見評定以及內容修正建議，以建立本研究之問卷內容。經彙整專家學者所有之修正建議後，進行原本問卷題項之增加、刪除或修改，表 1 是依據專家學者之姓氏筆畫作為編排順序，專家代號由 A 至 E 方式（依據專家學者之姓氏筆畫作為編排順序）呈現於問卷表格中。

表 1. 專家效度學者名單

編號	姓名	學歷	職稱
1	專家 A	博士	中臺科技大學老人照顧系/專任副教授
2	專家 B	博士	國立中正大學成人及繼續教育學系/專任教授
3	專家 C	博士	國立臺中科技大學護理系/專任教授
4	專家 D	博士	國立臺中科技大學老人服務事業管理學系/專任教授
5	專家 E	博士	國立臺中科技大學老人服務事業管理學系/專任副教授

第三階段預試問卷施測

本研究為確保問卷之可用性，依據專家效度檢驗結果與專家學者所提供之修正建議，進行問卷中各量表題項的編修與字辭潤飾，以完成預試問卷。本研究於 2023 年 3 月 1 日起至 2023 年 3 月 9 日止，以中部地區數個 Line 照服員專屬群組中，現職照服員為預試施測對象進行預試電子式問卷發放。共收回 77 份 Google 網路問卷，且皆為有效問卷，問卷可用率為 100%。預試問卷回收之後，為檢驗預試問卷的信效度，以 SPSS25.0 統計軟體將回收之有效樣本數據，進行預試題項之「項目分析」、「探索性因素分析」與「信度分析」。

「工作壓力」之項目分析，經過獨立樣本 T 檢定以及「與量表總分之相關」的分析後顯示，於「工作壓力」中，將 T 值未達到差異顯著水準 $p < .05$ 以及單一題目相關係數未達 0.3 的題項刪除，因此經由此項目分析之結果，刪除題項第 10 題，其餘「工作倦怠」與「心理資本」皆達標準無須刪題。

在進行因素分析前須先檢測共變關係，一般多使用 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)取樣適當性檢定、Bartlett 的球形檢定，以判定是否適合執行因素分析，KMO 值最好在 0.6 以上，KMO 值愈低愈不適合進行因素分析。Bartlett 的球形檢定值達顯著與否，若達顯著，代表母群體的相關矩陣有共同因素存在，適合進行因素分析(胡子陵，2021)。在進行因素分析之前，將「工作壓力量表」(已刪除第 10 題項)、「工作倦怠量表」及「心理資本量表」，進行 KMO 與 Bartlett 的球形檢定，其結果顯示以上三個量表皆適合進行因素分析。「工作壓力量表」依據項目分析結果，已刪除第 10 題項故共 24 題，採主成份分析法(Principal component)與最大變異轉軸法進行因素分析，萃取出共 5 個因素，因素一與因素二皆屬於「工作控制」構面；因素三與因素四皆屬於「社會支持」構面。「工作倦怠量表」量表共 16 題，採主成份分析法與最大變異轉軸法進行因素分析，萃取出共 3 個因素，且無跨構面情形產生。「心理資本量表」共 24 題，採主成份分析法及最大變異轉軸法進行因素分析，萃取出共 4 個因素，且無跨構面情形產生。

測試本研究所使用量表之信度分析，分析結果如表 2 所示，顯示上述本研究所採用之量表具有可靠信效度，最後進行正式問卷施測。

表 2. 量表 Cronbach's α 信度分析摘要表

量表名稱	Cronbach's α 量表係數
工作壓力	0.894
工作倦怠	0.943
心理資本	0.969

經過專家效度檢驗後修改成預試問卷，在預試施測回收之樣本進行「項目分析」、「探索性因素分析」以及「信度分析」後，重新調整題項並刪除不具鑑別度之題項，始完成本研究之正式問卷共 64 題。在正式問卷部分於 2023 年 4 月 1 日起至 2023 年 5 月 3 日止，寄送問卷連結在數十個 FB 與 Line 照服員專屬平台、中部地區的照服員工會及長照機構單位，以現職照服員為施測對象，發放電子式問卷為主，部分長照機構單位使用紙本問卷進行資料蒐集。

研究調查問卷採用網路問卷與部分紙本問卷兩種方式，為增加收集問卷的嚴謹度，於網路問卷是使用 Google 表單，在問卷設定必須先登入個人的 Google 帳號，才能進行問卷填寫，並限定單一帳號僅能填寫一次，每個題項都必須填寫後，才能進行下一部份，整份問卷填寫完成無缺漏，始能送出問卷答題。於紙本問卷的部分，是運用長照機構單位進行活動時，當場發放紙本問卷填寫，現場收回問卷時立即檢查問卷題項是否填寫完整，以避免產生無效問卷。待完成調查後之商品券贈予，以提高樣本數，最終有效回收 515 位樣本，將收集之資料以 SPSS 25.0 電腦統計軟體進行分析。

4. 研究結果

本研究於正式問卷收回整理後，將有效問卷進行編碼與建檔，調查問卷所收集之數據資料處理方式，是採用 SPSS 25.0 統計套裝軟體，進行樣本資料的統計與分析。統計分析方式包括：敘述性統計分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析、多元迴歸分析等統計方法，進行資料分析與判讀做出結論。

4.1 研究樣本基本資料分析

敘述性統計分析

表 3 為照服員個人背景變項次數分配表。在本研究照顧服務員共 515 份有效樣本之中，就「性別」而言，以女性為 416 人占最多，顯示女性為主要照顧服務人力來源；就「年齡」而言，以 40 歲 ~ 49 歲占為最多，顯示照顧服務員中年之人力為主要服務提供者；就「教育程度」而言，以大學(專)占 57.7%，顯示教育程度以大學(專)占為最多；就「婚姻狀況」而言，以已婚占最多，顯示照顧服員多數為已婚者；就「工作總年資」而言，以 1 ~ 3 年占 57.3% 占比最多，顯示照顧服員工作總年資 3 年內者為多數；就「服務方式」而言，以居家模式為 63.9% 占最多，顯示照顧服務員工作場域多數在居家服務模式；就「平均月薪」而言，以 32,001 ~ 40,000 元占最多，顯示為 43.5%；就「主要經濟收入者」而言，以「是」者占 55%，顯示照顧服務員為家庭主要經濟收入者占最多。

表 3. 照服員個人背景變項次數分配表(N=515)

變項	組別	人數	百分比(%)
性別	男	99	19.2
	女	416	80.8
年齡	20~29 歲	61	11.8
	30~39 歲	128	24.9
	40~49 歲	147	28.5
	50~59 歲	133	25.8
	60 歲以上	46	8.9
教育程度	國中(含以下)	21	4.1
	高中(職)	178	34.6
	大學(專)	297	57.7
	碩士(含)以上	19	3.7
婚姻狀況	未婚	162	31.5
	已婚	257	49.9
	其他(例如：離婚、喪偶等)	96	18.6
工作總年資	1~3 年	295	57.3
	4~6 年	127	24.7
	7~9 年	29	5.6
	10~15 年	45	8.7
	16 年以上	19	3.7
服務方式	住宿型機構	116	22.5
	居家模式	329	63.9
	社區模式(含各種社區長照服務據點、日間照顧機構、小規模多機能機構)	70	13.6
平均月薪	26,400 元(含)以下	66	12.8
	26,401~32,000 元	158	30.7
	32,001~40,000 元	224	43.5
	40,001~50,000 元	44	8.5
	50,000 元以上	23	4.5
主要經濟收入者	是	283	55
	否	232	45

照服員工作壓力、工作倦怠與心理資本現況分析

照服員工作壓力現況分析

本研究結果，照服員工作壓力整體平均數為 3.48，標準差為 0.43，各構面之平均分數介於 3.12 至 3.26 之間，顯示照服員工作壓力現況屬於中上程度。工作壓力各構面包含「工作控制」、

「工作身心負荷」與「社會支持」三個層面，各層面比較以「工作控制」構面與「社會支持」構面兩者同為最高，顯示照服員的工作壓力來源，工作控制權與社會支持人際互動有高度的影響力。

照服員工作倦怠現況分析

本研究結果，照服員工作倦怠整體平均數為 2.59，標準差為 0.76，各構面之平均分數介於 2.18 至 2.54 之間，顯示照服員工作倦怠現況屬於中下程度。工作倦怠各構面包含「個人疲勞」、「工作疲勞」與「服務對象疲勞」三個層面，各層面比較，以「個人疲勞」構面為最高，其次為「工作疲勞」構面，顯示照服員的工作倦怠，主要是受到「個人疲勞」構面與「工作疲勞」構面的影響。

照服員心理資本現況分析

本研究結果，照服員心理資本整體平均數為 3.68，標準差為 0.54，各構面之平均分數介於 3.19 至 3.34 之間，顯示照服員心理資本現況屬於中上程度。心理資本各構面包含「自我效能」、「希望」、「韌性」與「樂觀」四個層面，各層面比較以「希望」構面與「韌性」構面同為最高，其次為「樂觀」構面，顯示照服員的心理資本，主要是受到「希望」構面、「韌性」構面與「樂觀」構面的影響。

4.2 照服員之心理資本在工作壓力與工作倦怠間的中介效果分析

中介作用與中介變數的意涵

中介作用是屬於一種因果模式，是指改變某個變項後，為何會導致另一個變項產生變化的理論假設。中介作用可解釋因果關係的模式，也關聯到自變數與依變數間間接效應。僅有一個中介變數 M 中介 X 對 Y 的效果，稱之為「簡單中介」。換句話說，中介作用是種因果關係模式，自變數是通過影響中介變數，再導致依變數產生改變。

Baron 與 Kenny 在 1986 年時將「中介變數」定義為，是能「解釋預測變數與效標變數間關係程度」的變數。中介變數是能用來說明其餘兩個變數間的關係，研究者通常將中介變數定位在，能解釋預測變數與結果變數之間關係為何的變數。因此根據 Baron 與 Kenny 的定義，當變數 M 若能符合以下三個條件，即表示 M 為自變數 X 與依變數 Y 的中介變數；(1)當 X 能顯著預測 Y 時(2)當 X 能顯著預測 M 時(3)當 X 被控制時 M 能顯著預測 Y 時 (Abu-Bader & Jones, 2021; 張再明、曾迎新, 2014)。

Kenny 的中介驗證程序

於許多探究中介作用的研究中發現，其所使用的分析大多採用，Baron 與 Kenny 在 1986 年時所發展出的程序，Kenny 與同僚發展出驗證中介作用的程序，稱為「因果步驟分析」共四個步驟，

(1)為顯示自變數與依變數之間有關聯，(2)為顯示自變數與中介變數之間有關聯，(3)為顯示中介變數能影響依變數，(4)比較步驟一與步驟三中的自變數之迴歸係數之變化情形，此為最常用的分析中介作用的標準典範 (Abu-Bader & Jones, 2021; 張再明、曾迎新, 2014)。

上述之「因果步驟分析」即為本研究所採用的「四步驟法」(fourstep approach)。在圖 2 中介作用圖中，X 為自變數、Y 為依變數、M 為中介變數，路徑“a”代表為 X 與 M 之間的相關性的迴歸係數；路徑“b”代表為 M 與 Y 之間的相關性的迴歸係數；路徑“c”代表 X 與 Y 之間的相關性的迴歸係數。係數“c”表示直接效應 X 在 Y 上的值，而係數“a”和“b”表示間接影響 X 在 Y 上的值。

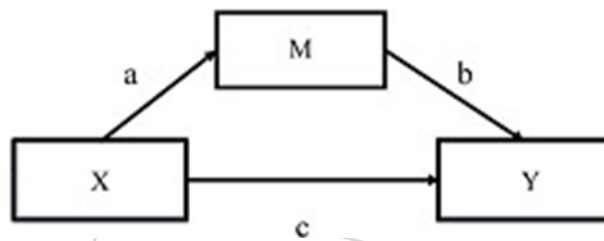


圖 2. 中介作用圖

多元迴歸分析法

迴歸(regression)分析是以相關為基礎的延伸應用，因此必須假設在變項之間是具有線性關係，利用線性關係來進行解釋與預測。若使用單一解釋變數去預測依變數，此為「簡單迴歸」。同時納入多個自變數來對依變數進行解釋與預測，則稱為「多元迴歸(multiple regression)」。

本研究利用多元迴歸分析，來探討照服員心理資本在工作壓力對工作倦怠的中介情形。所謂迴歸是用來檢驗單個或多個連續變項 X，與另一個連續變項 Y 之間是否具有顯著關係。中介(mediation)效果分析常見最基本的架構，是用以分析三個連續變項 $X \rightarrow M \rightarrow Y$ 的變項關係，換句話說即「X 是否透過 M 去影響 Y？」或是「M 是否中介了 X 和 Y 之間的關係？」。連續變項中介效果的分析，有很多不同的方法，本研究所使用的方法為「四步驟法」，以一般的線性迴歸總共操作四次步驟，步驟順序分別為(步驟 1) $X \rightarrow Y$ ；(步驟 2) $X \rightarrow M$ ；(步驟 3) $M \rightarrow Y$ ；(步驟 4) $X, M \rightarrow Y$ ；本研究此處所指 X 代表工作壓力；Y 代表工作倦怠；M 代表心理資本。

根據研究假設一「照服員工作壓力對心理資本之間有負向顯著關係」，以工作壓力為自變數，心理資本為依變數，使用 SPSS 25.0 統計軟體線性迴歸分析，研究結果顯示 X 對 M 具有顯著之解釋力 ($\beta=.355, p<.001$)，工作壓力對心理資本之間，具有正向影響且達顯著水準。如表 4 所示。

表 4. 照服員工作壓力對心理資本之間的關係

	非標準化係數		標準化係數	T	顯著性
	B	標準誤	β		
(常數)	50.832	4.377		11.612	.000
壓力整體	.447	.052	.355	8.598	.000

原本研究假設一為照顧服務員工作壓力對心理資本之間，是具有負向顯著關係，即為照顧服務員工作壓力愈大者，則其內心所擁有的心理資本之資源是愈低的，反之，若照顧服務員心理資本愈高者，則工作壓力感受會愈小。經過統計結果所顯示，照服員的工作壓力與心理資本之間，是具有正向關係達顯著性，故研究假設一未獲支持。依文獻探討中其他研究者之結果顯示，工作壓力對心理資本之間有負向顯著關係，其研究對象為軍人、教師、特教師與護理師，與本研究對象為照顧服務員不同。

根據研究假設二「照服員心理資本對工作倦怠之間有負向顯著關係」，以心理資本為自變數，工作倦怠為依變數，使用 SPSS 25.0 進行線性迴歸分析，結果顯示 M 對 Y 具有顯著之解釋力 ($\beta=-.139, p<.01$) 心理資本對工作倦怠之間，具有負向影響且達顯著水準，故研究假設二獲得支持。如表 5 所示。

表 5. 照服員心理資本對工作倦怠之間的關係

	非標準化係數		標準化係數	T	顯著性
	B	標準誤	β		
(常數)	52.846	3.655		14.460	.000
心資整體	-.130	.041	-.139	-3.169	.002

根據研究假設三「照服員工作壓力對工作倦怠之間有正向顯著關係」，以工作壓力為自變數，以工作倦怠為依變數，使用 SPSS 25.0 進行線性迴歸分析，結果顯示 X 對 Y 具有顯著之解釋力 ($\beta=.324, p<.001$)，工作壓力對工作倦怠之間，是具有正向影響且達顯著水準，故研究假設三獲得支持。如表 6 所示。

表 6. 照顧服務員工作壓力對工作倦怠之間的關係

	非標準化係數		標準化係數	T	顯著性
	B	標準誤	β		
(常數)	9.399	4.153		2.263	.024
壓力整體	.383	.049	.324	7.760	.000

根據研究假設四「照服員心理資本在工作壓力對工作倦怠影響上具有中介效果達顯著水準」，以迴歸分析檢驗心理資本 M 對工作壓力 X 與工作倦怠 Y 的中介效果，使用 SPSS 25.0 統計軟體線性層級迴歸分析，如表 7 所示。

分析結果顯示，X 對 Y 具有顯著之解釋力($\beta=.324, p<.001$)，X 對 M 具有顯著之解釋力($\beta=.355, p<.001$)，M 對 Y 具有顯著之解釋力($\beta=-.139, p<.01$)，然而同時考慮 X、M 對 Y 之解釋力時，若當 X 與 M 同時投入迴歸式後，X 對 Y 之關係變得不顯著 (M 具有完全中介效果)；產生變化有增加或削弱 (M 具有部分中介效果)，研究結果顯示 M 具有部分中介效果，M 部分中介 X 與 Y 之間的關係，也就是心理資本在工作壓力對工作倦怠影響上具有部分中介效果且達顯著水準。

表 7. 照顧服務員心理資本在工作壓力對工作倦怠影響

		非標準化係數		標準化係數	T	顯著性
		B	標準誤	β		
1	(常數)	9.399	4.153		2.263	.024
	壓力整體	.383	.049	.324	7.760	.000
2	(常數)	23.230	4.476		5.190	.000
	壓力整體	.504	.051	.427	9.969	.000
	心資整體	-.272	.040	-.290	-6.773	.000

本研究結果照服員之心理資本在工作壓力與工作倦怠間具部分中介效果達顯著性。本研究以迴歸分析檢驗心理資本 M 對工作壓力 X 與工作倦怠 Y 的中介效果，分析結果顯示，X 對 Y 具有顯著之解釋力($\beta=.324, p<.001$)，M 對 Y 具有顯著之解釋力($\beta=-.139, p<.01$)，然而同時考慮 X、M 對 Y 之解釋力時，若當 X 與 M 同時投入迴歸式後，結果顯示具有部分中介效果，M 部分中介 X 與 Y 之間的關係，即照服員之心理資本在工作壓力與工作倦怠間具部分中介效果且達顯著，故研究假設四獲得部分支持。

表 8. 「工作壓力與心理資本對於工作倦怠」之中介效果迴歸分析

	心理資本 M		工作倦怠 Y	
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
工作壓力 X	.36***	.32***		.43***
心理資本 M			-.14**	-.29***
R^2	.13	.11	.02	.18
Adj R^2	.12	.10	.02	.18
F	73.93***	60.22***	10.05**	55.68***
自由度	(1,513)	(1,513)	(1,513)	(2,512)

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

於表 8 中進行多元迴歸分析重複驗證，模式 1 首先進行 X→M 的迴歸分析，即工作壓力對心理資本的迴歸分析，得到標準化係數的 Beta 值為.36 而且其 P 值小於.001 達顯著水準。於「工作壓

力」對「心理資本」的解釋力與檢定，檢定值 F 為 73.93，且 P 值小於 .001 達顯著水準， R^2 整體迴歸模式之效果量指標值為 .13，表示「工作壓力」對「心理資本」的解釋力是顯著的。

模式 2 進行 $X \rightarrow Y$ 的迴歸分析，即工作壓力對工作倦怠的迴歸分析，得到標準化係數的 $Beta$ 值為 .32 而且其 P 值小於 .001 達顯著水準。於「工作壓力」對「工作倦怠」的解釋力與檢定，檢定值 F 為 60.22，且 P 值小於 .001 達顯著水準， R^2 整體迴歸模式之效果量指標值為 .11，表示「工作壓力」對「工作倦怠」的解釋力是顯著的。

模式 3 進行 $M \rightarrow Y$ 的迴歸分析，即心理資本對工作倦怠的迴歸分析，得到標準化係數的 $Beta$ 值為 -.14 而且其 P 值小於 .01 達顯著水準。於「心理資本」對「工作倦怠」的解釋力與檢定，檢定值 F 為 10.05，且 P 值小於 .01 達顯著水準， R^2 整體迴歸模式之效果量指標值為 .02，表示「心理資本」對「工作倦怠」的解釋力是顯著的。

模式 4 進行 $X \rightarrow M \rightarrow Y$ 的迴歸分析，即工作壓力與心理資本對工作倦怠的迴歸分析，得到工作壓力之標準化係數的 $Beta$ 值為 .43 而且其 P 值小於 .001 達顯著水準；得到心理資本之標準化係數的 $Beta$ 值為 -.29 而且其 P 值小於 .001 達顯著水準。於「工作壓力」與「心理資本」對「工作倦怠」的解釋力與檢定，檢定值 F 為 55.68，且 P 值小於 .001 達顯著水準， R^2 整體迴歸模式之效果量指標值為 .18，表示「工作壓力」與「心理資本」對「工作倦怠」的解釋力是顯著的。另外，在模式 2 中工作壓力之標準化係數的 $Beta$ 值為 .32 而且其 P 值小於 .001 達顯著水準，在模式 4 中增加「心理資本」後，得到工作壓力之標準化係數的 $Beta$ 值為 .43 而且其 P 值小於 .001 達顯著水準。即表示在「心理資本」投入迴歸模式後，工作壓力的 $Beta$ 值受到影響而改變增加，顯示心理資本為工作壓力對工作倦怠的中介變數，且具有部分中介效果達到顯著水準。

5. 討論

依據本研究多元迴歸分析結果顯示，照服員於工作壓力與工作倦怠方面，兩者間呈現顯著正相關($p < .001$)，即表示照服員工作壓力感受愈高，則工作倦怠感亦愈高；照服員於工作壓力與心理資本方面，兩者間呈現顯著正相關($p < .001$)，即表示照服員工作壓力感受愈高，則心理資本亦愈高；照服員於心理資本與工作倦怠方面，兩者間呈現顯著負相關($p < .01$)，即表示照服員心理資本愈高，則工作倦怠感則愈低；照服員心理資本對工作壓力與工作倦怠之預測情形，具有顯著預測力；照服員心理資本於工作壓力對工作倦怠影響上，具有部分中介效果，並且達到顯著性($p < .001$)。

研究假設一為「照服員工作壓力對心理資本是具負向顯著關係」，即照服員工作壓力愈大者，則其內心所擁有的心理資本之資源是愈低的，而研究結果經統計分析顯示，照服員的工作壓力與心理資本是具有正向關係達顯著性。依據文獻探討其他類似之研究結果，朱國榮(2009)之研究結果顯示，軍人之「工作壓力」與「心理資本」有顯著的負向影響；梁翠媛(2014)之研究結果顯示，國小特教師之「心理資本」對「工作壓力」、「工作倦怠」皆具有負向顯著相關；蔡靜芬(2016)之研究結果顯示，教師之「心理資本」對「工作壓力」、「工作倦怠」皆具有負向顯著相關；楊雲芳等人(2020)

之研究結果顯示，護士之工作壓力對心理資本之間有負向顯著關係。上述之文獻其研究對象為軍人、教師、特教師與護理師，與本研究對象為照服員不同，依文獻所定義「心理資本」是個體的正向心理發展狀態，是獨特的、可以被測量與用來訓練發展的，並且可以改善個體與組織表現的正向心理狀態。國外學者 Messick 釋義，所謂「狀態」是指某種心理或是情緒的暫時狀態、喚起或驅力的短暫水準，可同步引發行動或程序（張再明、曾迎新，2014）。因此本研究推論，當照服員感受到工作壓力時，受到心理資本的影響而能抵抗壓力感，如此不斷地反覆承受壓力，因而訓練發展提高內心的心理資本，能承受更多的工作壓力，形成了工作壓力與心理資本為正向關係，亦即為照服員工作壓力愈大其內在心理資本亦愈高；此外，因照服員於心理資本與工作倦怠兩者間呈現顯著負相關，即表示照服員心理資本愈高，則工作倦怠感則愈低，有利於增加照服員的工作效能。

依上述統計分析結果，整理成本研究假設檢定結果摘要表如表 9。

表 9. 研究假設檢定結果摘要表

研究假設	檢定結果
H1：照服員工作壓力對心理資本之間有負向顯著關係。	未獲支持
H2：照服員心理資本對工作倦怠之間有負向顯著關係。	獲得支持
H3：照服員工作壓力對工作倦怠之間有正向顯著關係。	獲得支持
H4：照服員心理資本在工作壓力對工作倦怠影響上具有中介效果達顯著水準。	部分支持

6. 結論與建議

6.1 結論

本研究由結構式問卷調查探究照服員工作壓力、工作倦怠與心理資本之關係，及照服員心理資本為影響工作壓力與工作倦怠間之中介效果。依據研究目的，所獲得之結論可分為四點：(1)照服員之工作壓力與工作倦怠達顯著正相關(2)照服員之工作壓力與心理資本達顯著正相關(3)照服員之心理資本與工作倦怠達顯著負相關(4)照服員之心理資本在工作壓力與工作倦怠間具部分中介效果達顯著性。

依研究資料分析結果之發現，歸納統整出以下之結論，茲分述如下。

照服員工作壓力、工作倦怠以及心理資本

照服員之工作壓力為中上程度

根據本研究結果，照服員工作壓力整體平均數為 3.48，各構面之平均分數介於 3.12 至 3.26 之間，顯示照服員工作壓力現況屬於中上程度。工作壓力各構面包含「工作控制」、「工作身心負荷」與「社會支持」三個層面，各層面比較以「工作控制」構面與「社會支持」構面兩者同為最高，顯

示照服員的工作壓力來源，工作控制權與社會支持人際互動有高度的影響力。換句話說，照服員於工作中對於工作內容的控制程度、長照單位以及自身服務單位的支持度，是影響工作壓力的主要來源因素之一。

照服員之工作倦怠為中下程度

根據本研究結果，照服員工作倦怠整體平均數為 2.59，各構面之平均分數介於 2.18 至 2.54 之間，顯示照服員工作倦怠現況屬於中下程度。工作倦怠各構面包含「個人疲勞」、「工作疲勞」與「服務對象疲勞」三個層面，各層面比較，以「個人疲勞」構面為最高，其次為「工作疲勞」構面，顯示照服員的工作倦怠，主要是受到「個人疲勞」構面與「工作疲勞」構面的影響。換句話說，照服員於工作中對於所產生的工作倦怠或稱職業倦怠，受到個人整體的疲勞感受與因工作所引起的疲勞感受，為其主要之影響因素。

照服員之心理資本為中上程度

根據本研究結果，照服員心理資本整體平均數為 3.68，各構面之平均分數介於 3.19 至 3.34 之間，顯示照服員工作倦怠現況屬於中上程度。心理資本各構面包含「自我效能」、「希望」、「韌性」與「樂觀」四個層面，各層面比較以「希望」構面與「韌性」構面同為最高，其次為「樂觀」構面，顯示照服員的心理資本，主要是受到「希望」構面、「韌性」構面與「樂觀」構面的影響。換句話說，照服員於心理資本四個構面中，除了「自我效能」是無顯著性之外，於「希望」、「韌性」與「樂觀」三個層面都是主要影響之因素來源。

照服員工作壓力與工作倦怠達顯著正相關

本研究分析結果顯示，照服員「整體工作壓力」與「整體工作倦怠」之間呈現顯著正相關（相關係數 $r=.324, p<.01$ ），表示工作壓力感愈大，工作倦怠感亦愈大。工作壓力與工作倦怠自 1980 年以來就是組織相關學者與管理實務者的關注所在，WHO 更是將「工作壓力」視為二十一世紀最大的危險，如何降低照服員的工作壓力，進而避免引起工作倦怠，需要眾人同心協力去改善。

照服員工作壓力與心理資本達顯著正相關

本研究分析結果顯示，照服員「整體工作壓力」與「整體心理資本」之間呈現顯著正相關（相關係數 $r=.355, p<.01$ ），表示工作壓力感愈大，心理資本亦愈大。在心理學上有項最重要的發現，就是藉由改變內在的心理狀態，就可影響外在的生活層面，顯示個體所擁有的心理資本愈大，就能承受愈大的工作壓力，心理資本是可以後天鍛鍊與培養而來。

照服員心理資本與工作倦怠達顯著負相關

本研究分析結果顯示，照服員「整體心理資本」與「整體工作倦怠」之間呈現顯著負相關（相關係數 $r=-.139, p<.01$ ），表示心理資本愈大，工作倦怠感就會愈小，照服員具備愈高的心理資本，則有助於降低照服員產生工作倦怠之感受。

照服員之心理資本在工作壓力與工作倦怠間具部分中介效果達顯著性。

本研究以迴歸分析檢驗心理資本 M 對工作壓力 X 與工作倦怠 Y 的中介效果，分析結果顯示，X 對 Y 具有顯著之解釋力 ($\beta=.324, p<.001$)，X 對 M 具有顯著之解釋力 ($\beta=.355, p<.001$)，M 對 Y 具有顯著之解釋力 ($\beta=-.139, p<.01$)，然而同時考慮 X、M 對 Y 之解釋力時，若當 X 與 M 同時投入迴歸式後，結果顯示具有部分中介效果，M 部分中介 X 與 Y 之間的關係，也就是照服員之心理資本在工作壓力與工作倦怠間具部分中介效果且達顯著性。

6.2 研究建議

依據本研究之結果與結論，提出建議供照服員、照服員督導及長照機構單位參考。

對照服員之建議

照服員能持續學習新知識，增加照護技能與自我保護措施

本研究結果顯示，長期照護的照服員之工作壓力屬於中上程度，照服員於工作中對於工作內容的控制程度、長照單位以及自身服務單位的支持度，是影響工作壓力的主要來源因素之一。照服員的工作是站在最基層第一線，工作中所面臨的各式照護之狀況或是居家環境嚴峻之挑戰，易得傳染病之威脅風險，以及長期負荷過重職業傷害等，都是造成照服員身心上的壓力。由此可見照服員若能持續學習新的照護相關知識，增加本身照護的技能與自我保護措施，提高對於工作內容的控制與應變能力，熟練照護工作內容以減輕工作壓力感。

對於事物能抱持正向積極的想法與態度，負向之事件使用因果歸因去善解

本研究結果顯示，照服員的工作壓力與工作倦怠的關係達顯著正相關，為工作壓力愈高則工作倦怠亦愈高，而照服員心理資本與工作倦怠達顯著負相關，為心理資本愈高則工作倦怠愈低；當照服員與服務對象互動過程中，時常處於悲觀負面的情境中，如果以樂觀心態來看待服務使用者，則可降低情緒勞務與對服務對象疲勞感。由此可見照服員若對於工作事物上能抱持正向積極的想法與態度，負向之事件使用因果歸因去善解，則能增加本身的心理資本並降低工作倦怠感。

對於不合理或不合法規之要求，適時向工作單位上級主管或雇主反映，尋求社會支持(主管支持與同事支持)，以降低工作壓力感與減緩工作倦怠感

本研究結果顯示，對於照服員來說「工作控制」與「社會支持」是主要壓力來源之因素，而「個人疲勞」與「工作疲勞」則是工作倦怠的主要因素。即照服員於工作中對於所產生的工作倦怠或稱職業倦怠，受到個人整體的疲勞感受與因工作所引起的疲勞感受，為其主要之影響因素。由此可見照服員的工作壓力來源，工作控制權與社會支持人際互動具有高度的影響力，於照護服務工作期間對於不合理或不合法規之要求，應適時向所屬工作單位上級主管或雇主反映，尋求社會支持(主管支持與同事支持)，來降低工作壓力感與減緩工作倦怠感。

對照服員督導之建議

依據照服員的個人背景之特性、專業照護能力程度，安排適當的工作項目內容，可減少因意外照護不當引發的照顧糾紛，降低人員的職業傷害發生機率

本研究結果顯示，長期照護的照服員之工作壓力屬於中上程度，照服員工作年資較資淺者對於工作壓力感受度愈高，工作總年資 1~3 年人數也是最多，顯示照服員流動率高新手成員居多數。對於新進的照服員來說，由於照護能力與技巧較不成熟，尤其是需要移位的工作內容，例如：輪椅上、下床，臥床者的沐浴更衣等，易發生滑(跌)倒、或是拉扯造成骨質疏鬆者的脫臼或骨折，容易產生工作壓力與職業傷害，縮短工作壽命。研究結果顯示照服員於工作中對於工作內容的控制程度、長照單位以及自身服務單位的支持度，是影響工作壓力的主要來源因素，若是新進照服員安排工作內容較簡單、服務對象較易於照顧應可降低離職率。

對長照機構單位之建議

長照機構單位能協助提升照服員之專業形象，提高工作價值感

本研究結果顯示，照服員於工作中對於工作內容的控制程度、長照單位以及自身服務單位的支持度，是影響工作壓力的主要來源因素之一；心理資本在工作壓力對工作倦怠影響上具有部分中介效果；照服員於心理資本「希望」、「韌性」與「樂觀」三個層面都是主要影響之因素來源。由此可見長照機構單位若能給予照服員高度社會支持、正向肯定工作價值與認同並提升其專業照護技能，能給予照服員工作上的目標與希望，有助於照服員在困難逆境中，以樂觀想法去做好的結果歸因，皆有助於增進心理堅韌性、降低工作壓力與工作倦怠感，提升照服員留任意願。

適度的賦權使照服員具有較高的工作控制權

本研究結果顯示，照服員於工作中對於工作內容的控制程度、長照單位以及自身服務單位的支持度，是影響工作壓力的主要來源因素之一。由此可見長照機構單位若能適度的賦權予照服員，在工作控制權上有較大的主控權，應可以降低照服員工作壓力感受。照服員之照護工作由許多相關單

位法則所規範，對於照護工作有時因所處環境不同，需有所變通方式，尤其是居家照護的部分，或是陪同外出購物、陪同就醫，若是遇到特殊情況所屬機構的適度賦權以因應事件，應可以降低照服員工作壓力感受。

給予照服員較高的社會支持(主管支持與同事支持)，藉以降低照服員之工作壓力，以減少(減緩)產生工作倦怠感

本研究結果顯示，照服員於工作中對於工作內容的控制程度、長照單位以及自身服務單位的支持度，是影響工作壓力的主要來源；照服員於工作中對於所產生的工作倦怠或稱職業倦怠，受到個人整體的疲勞感受以及由於工作所引起的疲勞感受，為其主要之影響因素。由此可見長照機構單位若能給予照服員較高的社會支持，可降低照服員之工作壓力與減少(減緩)產生工作倦怠感。照服員依規定長照人員每六年接受專業課程，積分合計達一百二十點以上，以促進長照人員專業品質，因此，除照護工作外還需參加長期照顧服務人員訓練認證繼續教育課程，工作與進修時間上的配合與掌控很重要，此時長照單位以及自身服務單位的支持度，同事工作上互相支援，應可降低照服員工作壓力感受。

6.3 研究限制與建議

研究限制

本研究在設計分析與解讀上力求嚴謹，研究對象是具有照服員身分者為受測對象，在網路發放問卷及部份紙本，在照服員專屬群組以便利抽樣作調查，無法涵蓋照服員之所有面向，可能出現網路偏誤；本研究採量化使用自陳式量表，調查問卷由受試對象自行填寫，受到測試者主觀認知的影響，無法全面控制其文字解讀、填寫錯誤及回憶偏誤之疏漏；本研究問卷是參考國內外學者所採用之量表，經專家效度建議及適合本研究對象為考量，進行適度修訂後，完成預試問卷調查，且通過項目分析、因數分析以及效度分析等測試，顯示具有良好之信效度，但與原本量表所使用的度量內容有些許差異性。受以上限制因素影響之故，本研究結果之代表性與推論性均受到限制。

研究建議

本研究對象僅以受過 90 小時以上訓練，取得長照人員職業登記，目前在職的照顧服務員，且工作場域為中部地區五縣市(臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣以及雲林縣)為調查對象。建議未來可將研究對象推展至不同受訓管道的照顧服務員，例如領有照顧服務員職類技術士證；高中(職)以上學校護理、照顧相關科(組)畢業之照顧服務員。研究調查領域亦可擴至全國其他縣市，不同地區不同機構單位的照顧服務員，拓展研究範圍減少研究限制，深入探討進行研究比較。

本研究以工作壓力、心理資本與工作倦怠為研究之變項，於工作壓力變項中，僅探討工作控制、工作身心負荷以及社會支持層面；於工作倦怠變項中，僅探討個人疲勞、工作疲勞以及服務對象疲

勞層面；於心理資本變項中，僅探討自我效能、希望、韌性以及樂觀層面；建議未來研究以其他工作壓力理論模式、其他不同之變項，以拓展研究議題之深度與廣度。

參考資料

1. Abu-Bader, S., & Jones, T. V. (2021). Statistical Mediation Analysis Using The Sobel Test and HAYES SPSS Process Macro. *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods*, 9(1), 42-61. ISSN 2056-3639(Online)
2. Cheng Y, Luh WM, Guo YL. (2003). Reliability and Validity of the Chinese Version of the Job Content Questionnaire (C-JCQ) in Taiwanese Workers. *International Journal of Behavioral Medicine*, 10(1), 15-30.
3. Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
4. Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
5. Karasek Jr., R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. "JSTOR."
<https://www.jstor.org/stable/2392498>.
6. Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E. & Christensen, K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout. *Work and Stress*, 19, 192-207.
<http://dx.doi.org/10.1080/02678370500297720>
7. Lewis, S. (2014)。職場正向心理學：正向領導與肯定式探詢的應用（謝傳崇譯）。學富文化。（原著出版於 2011 年）
8. Lopez, S. J., Pedrotti, J. T., & Snyder, C. R. (2016)。正向心理學：人類優勢的科學與實務探索（吳煒聲譯）。雙葉書廊（原著出版於 2015 年）
9. Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
10. Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47, 45-50.
<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2003.11.007>
11. Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
12. Lupsa, D., Virga, D., Maricutoiu, L. P., & Rusu, A. (2019). Increasing psychological capital: A pre-registered meta-analysis of controlled interventions. *Applied Psychology: An International Review*.
<https://doi.org/10.1111/apps.12219>
13. Seligman, L. (2006). *Theories of counseling and psychotherapy: Systems, strategies, and skills*. (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Ltd.
14. Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.55.1.5>

15. World Health Organization (1948). What is the WHO definition of health? From <https://www.who.int/about/frequently-asked-questions>
16. World Health Organization (WHO) (2019, May 28). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. From <https://www-who-int.translate.goog/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases? x tr sl=en& x tr tl=zh-TW& x tr hl=zh-TW& x tr pto=sc>
17. World Health Organization (WHO) (2022, June 16). World mental health report: Transforming mental health for all. from <https://www-who-int.translate.goog/publications/i/item/9789240049338? x tr sl=en& x tr tl=zh-TW& x tr hl=zh-TW& x tr pto=sc>
18. Yeh, W.Y., Cheng, Y., Chen, C.J., Hu, P.Y., & Kristensen, T.S.(2007). Psychometric properties of the chinese version of copenhagen burnout inventory among employees in two companies in Taiwan. *International Journal of Behavioral Medicine volume 14*, 126–133.
19. 中華心理衛生協會(2023)。世界心理健康日。
<https://www.mhat.org.tw/f2cont.aspx?id=LTC+E78ByuI=>
20. 王光旭、陳怡君、呂季蓉(2023)。身心障礙福利機構照服員情緒勞務與工作倦怠關連性之研究：以社會支持為調節變數。 *社會科學論叢*，17(1)，81-132。
[https://doi.org/10.30401/RSS.202306_17\(1\).0003](https://doi.org/10.30401/RSS.202306_17(1).0003)
21. 王茹宜(2016)。已婚女性輪班護理人員工作家庭衝突、社會支持與職場疲勞之相關研究 [未出版碩士論文]。國立臺北護理健康大學。
22. 王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志、卓淑玲(2020)。 *心理學第三版簡明版*。學富文化。
23. 朱國榮(2009)。 *工作壓力與工作生活品質關聯性之研究-心理資本之中介效果* [未出版碩士論文]。國防大學管理學院。
24. 李誠、房美玉、蔡維奇、林文政、黃同圳、劉念琪、王群孝、葉穎蓉、陳春希、陸洛、鄭晉昌、胡昌亞(2020)。 *人力資源管理的12堂課(第五版)*。遠見天下文化。
25. 汪美伶、陳玉蓮(2014)。工作壓力對身心健康之影響-社會支持之調節作用。 *東吳經濟商學學報*，86，61-91。
26. 杜麗珍、林藍萍、林金定(2007)。老人養護機構照護提供者工作壓力與健康初探。 *台灣老人保健學刊*，3(2)，73-82。
27. 林少龍、楊濱燦、駱少康(2016)。工作要求與工作控制的交互作用對倦怠與學習努力之影響：公平知覺之干擾角色。 *臺大管理論叢*，26(2)，239-272。
28. 胡子陵(2021)。 *厲害了! 碩士論文撰寫與問卷調查統計分析：108小時實戰(第二版)*。五南。
29. 林新發(2012)。心理資本與正向組織行為。 *國民教育*，52(4)，1-7。
30. 洪悅琳、張逸鴻(2022)。偏鄉國小代理教師的生涯規劃與工作壓力調適。 *臺灣教育評論月刊*，11(4)，240–255。
31. 洪瑞斌(2013)。職業倦怠研究在台灣之回顧與前瞻。 *人力資源管理學報*，13(3)，107-140。
32. 許傑銘(2020)。大學生運動參與與壓力因應關係之研究-心理資本的中介之效果 [未出版碩士論文]。國立政治大學。

33. 高鳳霞、鄭伯璦(2014)。職場工作壓力：回顧與展望。《人力資源管理學報》，14(1)，77-101。
34. 梁亞文(2012)。台灣地區長期照護機構女性照顧服務員工作壓力、工作適應與健康結果之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。未出版。
35. 梁亞文、蕭文高、陳聰堅、謝媽嫻、黃雅鈴、劉家勇、陳文意、洪悅琳(2017)。《老人服務事業概論(二版)》。華都文化。
36. 梁翠媛(2014)。國小特殊教育教師心理資本、工作壓力與職業倦怠之相關研究 [未出版碩士論文]。樹德科技大學。
37. 陳聰堅、林景澄(2021)。中高齡居家照顧服務員工作壓力與生活幸福感之相關研究—以台中市為例。《福祉科技與服務管理學刊》，9(3)，292-313。
38. 陳聰堅、林靜嫻、林金立(2020)。機構從事自立支援照顧模式照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效之研究。《福祉科技與服務管理學刊》，8(4)，332-360。
39. 張文彬(2022)。論居家照顧服務員的勞動條件：國家長期照顧的法制建構。《社科法政論叢》，10(53)，53-90。
40. 張再明、曾迎新(2014)。中介作用的意涵及其資料分析策略之探究。《家庭教育與諮商學刊》，16，29-44。
41. 曾慧萍、鄭雅文(2002)。「負荷—控制—支持」與「付出一回饋失衡」工作壓力模型中文版量表之信效度檢驗：以電子產業員工為研究對象。《台灣公共衛生雜誌》，21(6)，420-432。
42. 黃寶園(2009)。工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究：統合分析取向。《教育心理學報》，40，439-461。
43. 馮兆康、李中一、周秋滿、黃麗玲(2003)。長期照護機構照護人員壓力及社會支持之橫斷性研究。《輔仁醫學期刊》，1(1)，35-46。
44. 楊雲芳、余東立、負蓓、韓琳(2020)。護士心理資本在工作壓力和職業倦怠間的中介效應。《護理學報》，27(19)，62-66。
45. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥(2008a)。職場疲勞量表的編製與信效度分析。《台灣公共衛生雜誌》，27(5)，349-364。
46. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥(2008b)。職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素：以臺北市36家職場受雇員工為例。《台灣公共衛生雜誌》，27(6)，463-477。
47. 監察院(2018)。院新聞稿(2018年5月3日)。
取自 https://www.cy.gov.tw/News_Content.aspx?n=124&sms=8912&s=12834
48. 蔡淑鳳、陳文意、林育秀、梁亞文(2013)。台灣地區長期照護機構女性照顧服務員工作壓力源與工作適應、離職意願之研究。《台灣公共衛生雜誌》，32(5)，476-490。
<https://doi.org/10.6288/TJPH2013-32-05-07>
49. 蔡榮發、黃春華、王皓琳、曾婷蕙(2022)。影響居家照顧服務員留任關鍵因素之研究。《創新與管理》，18(1)，27-52。
50. 蔡靜芬(2016)。國小教師工作壓力、情緒勞動、心理資本與職業倦怠之相關研究 [未出版碩士論文]。中華大學。
51. 盧美秀、陳靜敏(2018)。《長期照顧：跨專業綜論(三版)》。華杏。

52. 職業安全健康局(2007)。工作壓力 Occupational Stress。文職系安全健康通訊，29。職安局 (oshc.org.hk)。
53. 職業安全健康局(2018)。香港職場疲勞狀況初步調查。完整報告-香港職場疲勞狀況初步調查.pdf (oshc.org.hk)。
54. 韓佩凌、陳柏霖(2017)。正向心理學理論與實務：幸福人生的新視野。雙葉書廊。



The mediating effect of psychological capital on the relationship between work stress and job burnout among of Nurse Aides

* Chan, C.-M.¹, Lai, H.-J.²

¹ Department of Psychology, National Chung Cheng University

² Department of Counselling Psychology and Human Resource Development, National Chi Nan University

Abstract

Nurse Aides are recommended for caregiver services. With the global aging population, our country is soon to enter an era of super-aging society. The demand for care services will sharply increase in the future. Caregivers (hereinafter referred to as "Nurse Aides") play a crucial role in long-term care services. However, due to labor conditions, they often experience work fatigue, leading to unstable caregiving manpower. This instability may affect the quality of services received by middle-aged and elderly service users. Retaining personnel is therefore vital for maintaining the quality of long-term care services. This study focuses on employed Nurse Aides in five counties and cities in the central region of Taiwan, investigating the mediating effect of Nurse Aides' psychological capital between work stress and work fatigue. A structural questionnaire was used as the survey tool, with a total of 515 valid responses collected. The main findings of this study are as follows: The degree of control over work content, support from long-term care units and one's own service unit are the main sources affecting work stress for Nurse Aides. The greater the work stress felt by Nurse Aides, the greater the sense of work fatigue. Higher work stress is associated with higher psychological capital. Work fatigue experienced by Nurse Aides is mainly influenced by overall personal fatigue and fatigue caused by work. The psychological capital of Nurse Aides partially mediates between work stress and work fatigue, with significant effects. Based on the research conclusions, recommendations are provided for Nurse Aides, their supervisors, and long-term care institutions to consider.

Keywords: Nurse Aides, work stress, work fatigue, psychological capital, mediating effect