

國立成功大學
交通管理科學系
碩士論文

探討COVID-19 疫情下公共運輸司機工作壓力之前因與後果
**Investigating Antecedents and Consequences of Job Stress for
Public Transport Drivers under the Impact of COVID-19**

研究生：薛麗雯

指導教授：陳勁甫 博士

中華民國一百一十一年六月

國立成功大學

碩士論文

探討COVID-19疫情下公共運輸司機工作壓力之前因與後果

Investigating Antecedents and Consequences of Job Stress for Public Transport Drivers under the Impact of COVID-19

研究生：薛麗雯

本論業經審查及口試合格特此證明

論文考試委員： 湯傑華

蔡東峻

陳勁南

盧筱涵

指導教授：

陳勁南

單位主管：

柳示祥

(單位主管是否簽章授權由各院、系(所、學位學程)自訂)

中華民國 111 年 6 月 14 日

中文摘要

COVID-19 在 2019 年末時首次發生於中國湖北省武漢市，隨後在 2020 年初迅速擴散至全球，形成一場全球性的大瘟疫。中央流行疫情指揮中心根據疫情情況將全國維持第二級警戒，禁止所有非必要性活動和旅行，而公共運輸工具是必要的生活條件，公車駕駛長與計程車司機仍需到運輸場所提供服務，維持運輸系統正常營運。從新聞報導及感染統計資料表示在疫情期間，司機員屬於高度風險群體。因此，本研究在疫情較平緩的 2021 年 12 月到 2022 年 3 月分別對 262 位公車駕駛長及 233 位計程車司機進行疫情期間影響司機員的工作壓力之因素的問卷調查，並經由敘述性統計分析、信度分析、效度分析、結構模式分析、潛在剖面分析、多群組分析、階層迴歸分析法以深入了解疫情期間公共運輸司機對於的工作壓力影響之狀況。

本研究結果發現公車駕駛長之工作要求（工作超載、時間壓力、工作不安全感）均會對情緒耗竭產生正向影響，而情緒耗竭會分別對員工幸福感產生負向影響及危險駕駛行為產生正向影響。在多群組分析中，對於疫情知覺威脅感受程度越高的公車駕駛長，其工作不安全感越強烈，進而造成其情緒耗竭。本研究結果發現計程車司機之工作要求（工作超載、工作不安全感）均會對情緒耗竭產生正向影響，而情緒耗竭會分別對員工幸福感產生負向影響及危險駕駛行為產生正向影響。而在多群組分析中，對於疫情知覺威脅及死亡焦慮感受程度越高的計程車司機，無論是處於低工作不安全感或高工作不安全感皆會對其產生更多的負面情緒，並增強個人的防護意識與行為，防止工作中的染疫可能性，較不會有危險駕駛行為的可能性。最後依據本研究結果提出建議，為政府、公車營運業者、計程車營運業者等提供未來再次遇到這種災難性衝擊如何減輕其工作壓力之參考，也根據本研究發現提出研究限制與未來研究方向。

關鍵字：COVID-19、公共運輸司機、工作壓力、員工幸福感、疫情知覺威脅性、死亡焦慮

Investigating Antecedents and Consequences of Job Stress for Public Transport Drivers under the Impact of COVID-19

Author : Lee-Woon Sih

Advisor : Ching-Fu Chen

Department of Transportation and Communication Management Science College of Management

SUMMARY

COVID-19 was first discovered in China at 2019, and then spread to the world, forming a global pandemic. During the prevention alert period, public transport drivers still need to maintain the operation of the transportation system. According to the news reports during the Covid-19 outbreak, drivers also the people at high risk. Thus, this study conducted a questionnaire survey of 262 bus drivers and 233 taxi drivers respectively on the factors affecting the job stress of public transport drivers during December 2021 to March 2022, and analyzed the factors through descriptive statistical analysis, reliability analysis, validity analysis, structural equation modeling, latent profile analysis, multi-group analysis, and hierarchical regression analysis to gain an in-depth investigating of the impact of public transport drivers on job stress during the epidemic.

Results show that job demands of drivers (job overload, time pressure, and job insecurity) had a positive impact on emotional exhaustion, and emotional exhaustion had a negative impact on employee well-being and positive impact on risky driving behaviour. In the multi-group analysis, public transport drivers with a higher degree of perceived threat of COVID-19 and death anxiety have more negative emotions and enhance their personal protection behaviour to reduce their emotional stress and reduce the likelihood of risky driving behavior. Finally, based on the results give suggestions toward the government, bus operators, taxi fleets operators and drivers with how to reduce their job stress, research limitations and future research directions are proposed.

Key words: COVID-19, Public transport drivers, Job stress, Well being, Perceived threat of COVID-19, Death anxiety

INTRODUCTION

COVID-19 was first discovered of China at 2019, and then spread to the world, forming a global pandemic. During the prevention alert period, public transport drivers still need to provide services at transportation sites to maintain the operation of transportation system. Most research related to the job stress of employees during COVID-19 period was based on medical staff. (Lei Huang, 2020; Jianbo, 2020; Teresa et al., 2021; Tan Vo-Thanh et al., 2020). However, the news reports show that the infection rate of drivers is only lower than medical staff, there have been many cases of infection among public transport drivers.

Job Demand-Resource model (JD-R) is widely considered to be an overall model of potential factors that bring pressure to employees in the work environment of any occupation. Maslach

et al.(1980) divide “burnout” into three areas as emotional exhaustion 、depersonalization and reduced personal accomplishment. In this study, we took emotional exhaustion as main variable means in the process of interacting with others, employee cannot easily deal with the problems and requirements around them, so they feel exhausted and lose the mood of work. In the COVID-19 period, drivers had an additional job (disinfection, requiring passengers to wear masks, etc.), causing their job overload; driver needs to transport passengers to the destination on time is under time pressure; the decrease of passengers and the driver may face job insecurity. Those will decrease well being and increase risky driving behaviour.

Since this study is in the context of COVID-19, we refer to two other research models that are Protection motivation theory (PMT), which mainly predicts people's willingness to protect themselves after being threatened by fear (Floyd et al., 2000) and A contingency model of death awareness at work (DA), will differentiate between different states of people's motivation to enhance self-protection and prosocial behavior through death anxiety and reflection. Therefore, this study took perceived threat of COVID-19 (perceived severity of COVID-19 and perceived vulnerability of COVID-19) in the PMT model, and the death anxiety in the DA model, were included as interference and cluster variables to gain an in-depth investigating the impact of public transport drivers on job stress during COVID-19 period.

MATERIALS AND METHODS

The survey instrument consist of seven parts, is rated through five-point Likert scale. First part was the work characteristics during COVID-19, Job overload is measured by two items adapted from Gil-Monte (2016) ;Time pressure is measured by five items adapted from Teng et al (2010) ; Job insecurity is measured by four items adapted from Tan et al (2021). Second part was job stress during COVID-19, Emotion exhaustion is measured by five items adapted from Leiter et al (1996). Third part was the well being and risky driving behavior during the COVID-19, it is measured by five items adapted from Diener et al (1996) and six items adapted from Morris et al. (2010) respectively. Fifth part was the perceived threat of COVID-19, perceived severity of COVID-19 is measured by four items adapted from Yogi et al. (2020) and perceived vulnerability of COVID-19 is measured by three items adapted from Chua et al. (2020); Sixth part was the death anxiety, death anxiety is measured by seven items adapted from Rui et al. (2021); Lastly sociodemographic characteristics were collected. Data collect from bus drivers of city bus companies in Kaohsiung and Tainan, Taiwan. In total, 374 questionnaires were distributed during January to February of 2022 and 262 usable samples were obtained. In addition, data collect from taxi drivers through an online survey with the main platforms for Line group and Facebook of taxi fleets. In total, 258 questionnaires were distributed during February to March of 2022 and 233 usable samples

were obtained. Then, use 262 bus drivers samples and 233 taxi drivers sample to analyzed the factors through descriptive statistical analysis, reliability analysis, validity analysis, structural equation modeling, latent profile analysis, multi-group analysis, and hierarchical regression analysis to gain an in-depth investigating of the impact of public transport drivers on job stress during the epidemic.

RESULTS

Structural equation model results of bus drivers show that the job overload ($\beta=0.339$; $p<0.1$)、time pressure ($\beta=0.288$; $p<0.1$)、job insecurity ($\beta=0.312$; $p<0.05$) had a positive impact on emotional exhaustion and emotional exhaustion had a negative impact on employee well-being ($\beta=-0.193$; $p<0.01$) and positive impact on risky driving behavior ($\beta=0.322$; $p<0.01$). The hierarchical regression analysis result of show that the bus driver's "job insecurity \times perceived threat of COVID-19" ($\beta=0.072$, $p<0.05$) has a good explanatory power for "emotional exhaustion", indicating that when the bus driver who has a higher degree of perceived threat of COVID-19 will have a stronger sense of job insecurity, which will lead to emotional exhaustion; "emotional exhaustion \times perceived threat of COVID-19" ($\beta=-0.191$, $p<0.001$) ($\beta=-0.219$, $p<0.001$) has a good explanatory power for "well-being" and "risky driving behavior", indicating that when the bus driver with a lower perception of the threat of the COVID-19, the well being will decrease and risky driving behaviors increases with the increase of emotional exhaustion.

Structural equation model results of taxi drivers show that the job overload ($\beta=0.419$; $p<0.01$)、job insecurity ($\beta=0.335$; $p<0.01$) had a positive impact on emotional exhaustion and emotional exhaustion had a negative impact on employee well-being ($\beta=-0.442$; $p<0.01$) and positive impact on risky driving behavior ($\beta=0.209$; $p<0.01$). The hierarchical regression analysis result of taxi drivers show that the taxi driver's "job insecurity \times perceived threat of COVID-19" ($\beta=-0.076$, $p<0.01$) has a good explanatory power for "emotional exhaustion", indicating that when the taxi drivers with a higher degree of perceived threat of COVID-19 will have a high degree of emotional exhaustion whether they are in low or high levels of job insecurity; "emotional exhaustion \times death anxiety " ($\beta=-0.193$, $p<0.001$) had a good explanatory power for "risky driving behavior", indicating that the taxi drivers with lower levels of death anxiety, whether they are more likely to have risky driving behaviors as their emotional exhaustion increases.

CONCLUSION AND DISCUSSION

This study combines three models (job demand-resource model, protection motivation theory model, and death awareness model) to gain a deeper understanding of the impact of bus and taxi driver job stress during COVID-19. Job demands of drivers (job overload, time pressure, job insecurity) had a positive impact on emotional exhaustion, and emotional

exhaustion had a negative impact on employee well-being and positive impact on risky driving behavior. Furthermore, public transport drivers with a higher degree of perceived threat of COVID-19 and death anxiety have more negative emotions and enhance their personal protection behaviour to reduce their emotional stress and reduce the likelihood of risky driving behavior.

Therefore, bus company should provide more job security and care for the bus driver, arrange the working hours of the bus driver reasonably, strengthen the internal on job training and provide a platform for bus driver can immediately feedback to reduce their job stress. In another hand, the government or taxi fleets operator should provide taxi drivers with welfare subsidies to their lack of income and provide training on COVID-19 prevention measures to reduce their job stress of taxi drivers.



誌謝

在大二時，因楊慧華老師給予機會參與研究案，在過程中對於學術研究有了很大的興趣，就期許自己未來一定要繼續升學，謝謝楊老師的引路，讓我離自己的理想更近一步。回首這兩年的碩士生涯時間過得好快，在過程中不斷地學習、自我懷疑、鼓勵自己。雖然過程中想過放棄，但很開心自己還是努力的走過了，也確實從中學習與成長了許多，內心對於自己更加肯定也更有信心。

這兩年的研究所生涯，我最感謝的是令我敬佩的指導教授陳勁甫老師，謝謝老師這兩年以來的關照、給予論文研究上的所有指導與建議、在我迷茫時給予的建議與方向，讓我找到自己的方向。我最崇拜的是老師對於學術研究的熱忱，在忙碌的日子裡，仍然認真的給予我們論文建議與協助，讓我能順利完成碩士論文，真的很感謝老師，也期許自己未來能成為一名像老師那樣優秀的研究者！希望老師在忙碌之餘也要顧好身體。接著，感謝審查委員溫傑華老師、盧筱涵老師及蔡東峻老師，謝謝每位審查老師給予的寶貴意見，讓我能順利完成口試，謝謝老師！

另外，我要感謝這兩年來又萱、昱琿、書妤、詩雅及銘成的陪伴與照顧，在我每次需要有困難需要幫助時，總能給予協助與關心，讓我在家人無法陪伴的日子裡也沒那麼孤單，謝謝你們帶給我的歡樂回憶！感謝珮雅學姐及敏鈴學姐在學業的寫作及生活上的關心！感謝學妹旻儒及學弟維倫常常送上小點心慰藉生產論文中的我們。

最後，最想感謝兩年沒法見面的家人，謝謝你們總是我的最佳聆聽者，在我自我懷疑及感到失落時，總能專心地聽我訴說並給予我無限的肯定與關懷。雖然因為疫情的關係，兩年半無法回家充電，但每晚的視訊通話總能讓我感覺你們每一天都陪伴在我身邊。謝謝你們總是放任我做任何決定，一直是我最好的避風港，我一定會努力不辜負你們的期望。同時，謝謝所有幫助過我的老師、同學與朋友。

麗雯謹誌

民國一百一十一年六月 於成大交管所

目錄

第一章 緒論	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究動機	4
1.3 研究目的	6
1.4 研究範圍	6
1.5 研究流程	7
第二章 文獻回顧	8
2.1 工作壓力的定義及相關研究	8
2.1.1 工作壓力的定義	8
2.1.2 工作壓力之相關文獻	9
2.1.3 疫情影響工作壓力相關研究	11
2.1.4 小結	13
2.2 疫情對『交通運輸旅客』與『運輸工作人員』之相關研究	13
2.2.1 疫情對『交通運輸旅客』之相關研究	13
2.2.2 疫情對『運輸工作人員』之相關文獻	15
2.2.3 小結	17
2.3 工作要求－資源模型理論與相關研究	17
2.3.1 工作要求－資源模型理論	17
2.3.2 工作要求-資源相關研究	19
2.3.3 小結	21
2.4 疫情相關因子研究模型	21
2.4.1 保護動機理論	21
2.4.2 死亡意識模型	26
2.4.3 小結	29
2.5 研究構面	29
2.5.1 工作要求	29
2.5.2 情緒耗竭	31
2.5.3 員工幸福感	32
2.5.4 危險駕駛行為	33
2.5.5 疫情知覺嚴重性	34
2.5.6 疫情知覺脆弱性	35
2.5.7 死亡焦慮	35
第三章 研究方法	37
3.1 研究架構	37
3.2 研究假設	38
3.2.1 工作要求對情緒耗竭的關係	38
3.2.2 情緒耗竭對員工幸福感的關係	39

3.2.3	情緒耗竭對危險駕駛行為的關係.....	40
3.2.4	疫情相關因子的調節作用.....	40
3.3	問卷設計.....	41
3.3.1	工作特性構面的量測.....	42
3.3.2	工作壓力構面的量測.....	43
3.3.3	員工幸福感構面的量測.....	44
3.3.4	危險駕駛行為構面的量測.....	45
3.3.5	疫情知覺威脅性構面的量測.....	45
3.3.6	死亡焦慮構面的量測.....	46
3.4	資料收集計劃.....	47
3.5	資料分析方法.....	47
3.5.1	敘述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis)	47
3.5.2	信度分析 (Reliability Analysis)	47
3.5.3	驗證性因素分析 (Confirmatory Factor Analysis, CFA)	48
3.5.4	相關分析 (Analysis of Correlation)	48
3.5.5	干擾效果 (Moderating Effect)	48
3.5.6	結構方程模式 (Structural equation modelling, SEM)	49
3.5.7	潛在剖面分析 (Latent profile analysis, LPA)	52
第四章	實證分析.....	55
4.1	樣本資料.....	55
4.1.1	人口統計與社會經濟特性.....	55
4.1.2	各構面問項之敘述性統計分析.....	58
4.2	研究一：公車駕駛長樣本分析結果.....	61
4.2.1	公車駕駛長樣本之信度分析.....	61
4.2.2	公車駕駛長樣本之效度分析.....	63
4.2.3	公車駕駛長樣本結構模式及假設檢定.....	69
4.2.4	公車駕駛長樣本之干擾效果分析.....	71
4.2.5	公車駕駛長樣本之潛在剖面分析結果.....	81
4.2.6	公車駕駛長樣本之多群組分析結果.....	83
4.3	研究二：計程車司機樣本分析結果.....	85
4.3.1	計程車司機樣本之信度分析.....	85
4.3.2	計程車司機樣本之效度分析.....	87
4.3.3	計程車司機結構模式及假設檢定.....	90
4.3.4	計程車司機樣本之干擾效果分析.....	92
4.3.5	計程車司機樣本之潛在剖面分析結果.....	103
4.3.6	計程車司機樣本之多群組分析結果.....	105
第五章	結論與建議.....	108
5.1	研究結論.....	108

5.2 理論意涵	114
5.3 實務意涵	115
5.3.1 公車駕駛長	115
5.3.2 計程車司機	116
5.3.3 公車駕駛長與計程車司機研究樣本比較	117
5.4 研究限制與未來研究方向	117
參考文獻	119
中文文獻	119
英文文獻	120
附錄 1 公車駕駛長問卷	126
附錄 2 計程車司機問卷	130
附錄 3 干擾效果分析	134



表目錄

表 2.1 工作壓力的定義.....	8
表 2.2 工作壓力相關研究.....	10
表 2.3 疫情影響工作壓力相關研究.....	11
表 2.4 疫情對於交通運輸旅客的相關研究.....	14
表 2.5 疫情對於運輸工作人員的相關研究.....	16
表 2.6 工作要求與資源相關研究.....	20
表 2.7 保護動機理論相關研究.....	24
表 2.8 死亡意識理論相關研究.....	28
表 3.1 工作特性構面的問項.....	42
表 3.2 工作壓力構面的問項.....	44
表 3.3 員工幸福感構面的問項.....	44
表 3.4 危險駕駛行為構面的問項.....	45
表 3.5 疫情知覺威脅性構面的問項.....	46
表 3.6 死亡焦慮構面的問項.....	46
表 3.7 結構方程模型配適值指標.....	52
表 4.1 人口統計與社會經濟特性統計表.....	57
表 4.2 公車駕駛長及計程車司機問項之敘述統計.....	59
表 4.3 公車駕駛長樣本問卷之各構面信度分析.....	62
表 4.4 公車駕駛長樣本問卷之 CFA 分析結果.....	66
表 4.5 公車駕駛長樣本測量模型的配適值.....	67
表 4.6 公車駕駛長問卷樣本各構面之區別效度分析.....	68
表 4.7 公車駕駛長樣本結構模式的配適值.....	70
表 4.8 公車駕駛長樣本結構模式的估計結果.....	71
表 4.9 公車駕駛長樣本疫情知覺威脅性對工作要求與情緒耗竭之干擾效果.....	73
表 4.10 公車駕駛長樣本死亡焦慮對工作要求與情緒耗竭之干擾效果.....	75
表 4.11 公車駕駛長樣本疫情知覺威脅性對情緒耗竭與員工幸福感之干擾效果.....	77
表 4.12 公車駕駛長樣本疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之干擾效果.....	80
表 4.13 公車駕駛長樣本分群適配指標表.....	82
表 4.14 公車駕駛長樣本之潛在剖面模式分群敘述性統計.....	83
表 4.15 公車駕駛長樣本之多群組分析卡方值.....	84
表 4.16 公車駕駛長樣本之多群組分析結果.....	84
表 4.17 計程車司機樣本問卷之各構面信度分析.....	86
表 4.18 計程車司機樣本問卷之 CFA 分析結果.....	88
表 4.19 計程車司機樣本測量模型的配適值.....	89
表 4.20 計程車司機問卷樣本各構面之區別效度分析.....	90

表 4.21 計程車司機樣本結構模式的配適值	91
表 4.22 計程車司機樣本結構模式的估計結果	92
表 4.23 計程車司機樣本疫情知覺威脅性對工作要求與情緒耗竭之干擾效果	94
表 4.24 計程車司機樣本死亡焦慮對工作要求與情緒耗竭之干擾效果	96
表 4.25 計程車司機樣本疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之干擾效果 ..	99
表 4.36 計程車司機樣本死亡焦慮對情緒耗竭與危險駕駛行為之干擾效果	101
表 4.27 計程車司機樣本分群適配指標表	103
表 4.28 計程車司機樣本之潛在剖面模式分群敘述性統計	104
表 4.29 計程車司機樣本之多群組分析卡方值	105
表 4.30 計程車司機樣本之多群組分析結果	107
表 5.1 研究假設實證分析結果彙整表	108



圖目錄

圖 1.1 台灣每日新增本土確診案例.....	3
圖 1.2 台灣每月新增本土確診案例.....	4
圖 1.3 研究流程圖.....	7
圖 2.1 工作要求-資源模型.....	23
圖 2.2 保護動機理論模型.....	29
圖 2.3 死亡意識模型.....	34
圖 3.1 研究架構.....	45
圖 3.2 干擾效果模型.....	57
圖 4.1 公車駕駛長樣本的結構方程模式路徑估計結果.....	78
圖 4.2 公車駕駛長樣本分群適配指標.....	80
圖 4.3 公車駕駛長樣本之疫情知覺相關因子潛在剖面分析圖.....	81
圖 4.4 公車駕駛長樣本之多群組分析結果.....	82
圖 4.5 公車駕駛長樣本疫情知覺威脅性對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用....	86
圖 4.6 公車駕駛長樣本疫情知覺威脅性對情緒耗竭與員工幸福感之交互作用.....	90
圖 4.7 公車駕駛長樣本疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用....	93
圖 4.8 計程車司機樣本的結構方程模式路徑估計結果.....	100
圖 4.9 計程車司機樣本分群適配指標.....	101
圖 4.10 計程車司機樣本之疫情知覺相關因子潛在剖面分析圖.....	102
圖 4.11 計程車司機樣本之多群組分析結果.....	105
圖 4.12 計程車司機樣本疫情知覺威脅性對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用	108
圖 4.13 計程車司機樣本死亡焦慮對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用.....	110
圖 4.14 計程車司機樣本疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用	113
圖 4.15 計程車司機樣本死亡焦慮對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用.....	115

第一章 緒論

1.1 研究背景

新型冠狀病毒肺炎（Corona Virus Disease，簡稱 COVID-19）在 2019 年末時於中華人民共和國湖北省武漢市首次被發現，隨後在 2020 年初病毒迅速擴散至全球多國，形成一場全球性的大瘟疫，這場全球大瘟疫更嚴重於 2002 年的嚴重急性呼吸道症候群（Severe Acute Respiratory Syndrom，簡稱 SARS），且根據世界衛生組織（World Health Organization，簡稱 WHO）統計資料顯示，2002 年 11 月 1 日至 2003 年 7 月 31 日間，全球一共有 8,096 例 SARS 可能病例，其中有 774 例死亡，病毒傳染主要集中於中國、臺灣、加拿大、香港及新加坡等國家（衛生福利部疾病管理署，2003）。而 Covid-19 初期的個案大部分與武漢華南海鮮城活動史有關，隨之在 2020 年初迅速在全球蔓延，且被聯合國（United Nations，簡稱 UN）秘書長 General Antonio Guterres 形容其為第二次世界大戰以來，全球所面臨最嚴峻的危機。根據 WHO 統計資料顯示，截至 2022 年 04 月 17 日，全球已有 236 個國家和地區累計了報告逾 5 億名確診個案，逾 619 萬名患者死亡（WHO, 2022）。台灣的第一例境外移入案例於 2020 年 1 月 21 日確診個案，接著第一例的本土個案也於 2020 年 1 月 28 日被確診，為境外移入造成之家庭群聚感染。

衛生福利部疾病管制署資料顯示，2021 年 10 月 4 當日確診人數達到 535 例，為台灣 2021 年確診病例的最高峰，如圖 1.1 所示。中央疫情指揮中心於 2020 年 5 月 15 日將全球旅遊的疫情建議上升至第三級，為了避免當地所有的非必要旅遊，以造成更嚴峻的疫情蔓延。截至 2022 年 4 月 17 日，台灣確診 34,407 例，其中死亡 854，如圖 1.2 所示，比較 2020 年至 2022 年各月份的確診人數，最高的月份為 2022 年 4 月份，共有 10,610 例確診（衛生福利部疾病管制署，2022）。中華民國衛生福利部部長兼國家衛生指揮中心中央流行疫情指揮中心指揮官陳

時中於 2021 年 5 月 19 日，宣布因台灣本土疫情持續嚴峻，將第三級的防疫警戒範圍擴大至全國，並根據疫情情況延長至 7 月 26 日，直到 7 月 23 日，指揮中心宣佈於 7 月 27 日起，將全國第三級警戒調降至第二級警戒。在此期間，禁止所有非必要活動和旅行，而運輸工具是必要的生活條件，故公車駕駛長與計程車司機仍需到運輸場所提供服務，維持運輸系統正常營運。根據新聞報導有計程車司機表示，因為遇上疫情加入防疫車隊，不僅要面對無形的染疫壓力，另一方面司機員認為沒錢比染疫更加可怕，為了養家，只能冒著風險加入防疫車隊（聯合新聞網，2021）。另外，公車駕駛長因為每天確診數不斷上升，公車駕駛也累計多人確診，因此政府與公共運輸業者因應運量下跌的現象進行人力調度與減班，會影響其個人財務（TVBS 新聞網，2022）。因此，公車駕駛長及計程車司機會面臨兩難的情況，即害怕染疫也害怕沒收入而產生心理壓力影響及對他們的生活及行為產生影響。因此，本研究旨在深入了解公車駕駛長與計程車司機疫情期間造成其工作壓力的前因和後果之間的關係，以便為政府、公車營運業者、計程車營運業者及司機等未來再面對這種特殊疫情的因應措施與預防策略。

根據 BBC 新聞（2020）表示，計程車司機在整個封鎖期間都在工作，但他們仍然沒有得到“充分的保護和指導”，計程車司機疫情感染率僅低於醫護人員。另外，從事司機行業需要自己買口罩及消毒用品，面臨收入減少，負擔增加的壓力。疫情爆發以來，有多件計程車司機與公車駕駛長感染的案例，中央流行疫情指揮中心 2020 年 2 月 17 日宣布，台灣爆發新冠肺炎第一列的死亡個案，是一名白牌計程車司機，該名死者曾載過一名從浙江返台的台商，該名台商在搭乘計程車過程有嚴重的咳嗽症狀，後續經過檢驗被判其為感染源。隨後，該名計程車司機也造成家庭群聚有 5 人感染（中央通訊社，2020）。中央疫情指揮中心 2021 年 6 月 26 日公布，屏東一名白牌計程車司機 25 日遭證實感染印度變異株 Delta 病毒，其感染源來自於屏東一對從祕魯返台的祖孫搭乘防疫計程車到屏東，該名計程車司機也傳染給同住家人 3 人及一同泡茶的朋友等 6 人感染（Yahoo，2021）。中央流行疫情指揮中心 2021 年 7 月 16 日公布，218 路線公車駕駛長染疫，該司

機雖然家中有 5 人染疫，但他 3 次檢驗皆為陰性，之後亦解隔離重返職場，最後是因為要去醫院探視父親，7 月 14 日做第 4 次採檢才確診(台灣好新聞，2021)。根據報導台北市公車駕駛長截至 2022 年 5 月 14 日，已有 142 名公車駕駛長確診，造成客運公司人力短缺日趨嚴重(自由時報，2022)。政府為了緩解這些司機員的壓力也給予了一些疫情期間的津貼補助，包括了運輸業人才轉型培訓補助、油料補助、防疫物資補助、融資貸款利息的補貼及安排施打疫苗等補助措施(中華民國交通部公路總局，2021)。此外，因應疫情的持續變化，各市政府交通局辦理計程車司機回訓課程，向司機員提醒各項防疫規定(穿脫手套、隔離衣及漂白水製作)及流程等，並加強防疫觀念及作為，讓計程車司機在提供接送服務時，做好防護措施以降低司機工作中感染 COVID-19 的風險，緩解司機員的工作壓力(高雄市政府交通局，2022)。然而針對公車司機，公運處認為市府應檢討運價並給紓困，以減輕客運業者負擔及確保公車駕駛長的收入狀況(自由時報，2022)。

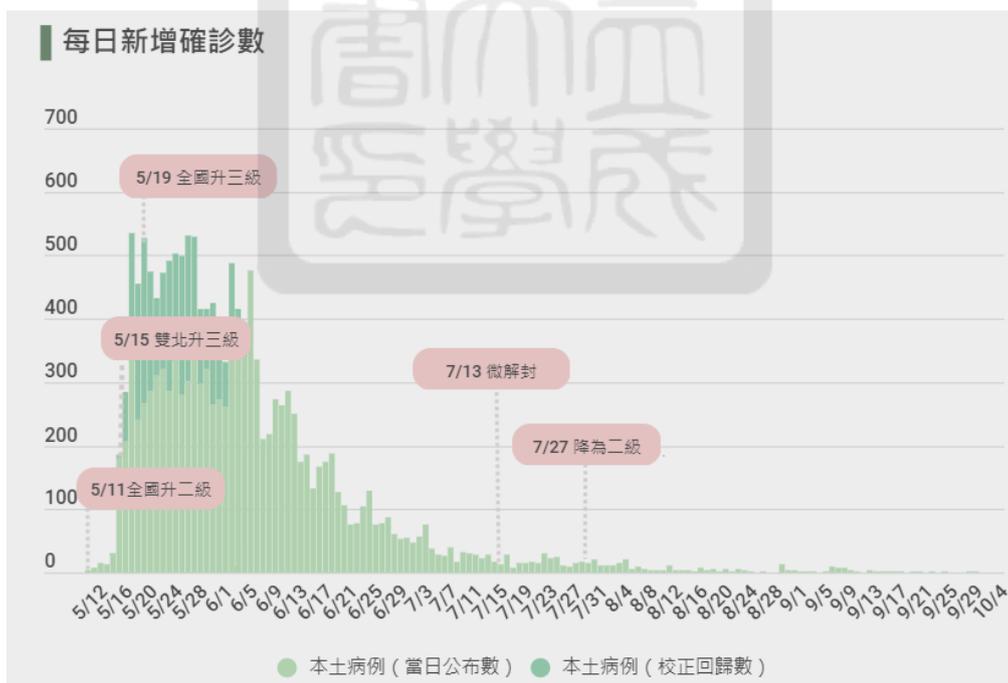


圖 1.1 台灣每日新增本土確診案例

資料來源：疾管署 (2021)

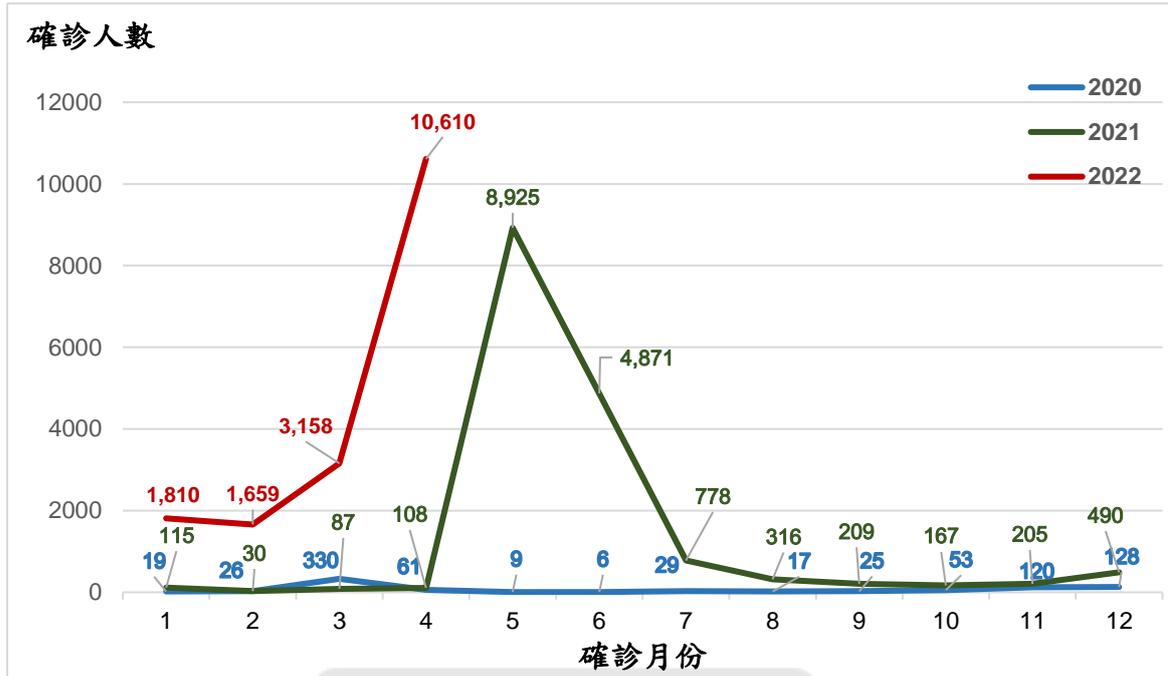


圖 1.2 台灣每月新增本土確診案例

資料來源：疾管署（2022）

1.2 研究動機

過去在探討疫情期間員工的工作壓力相關之研究，由於醫護人員為接觸感染者的最高危險群體，大多以醫務人員為研究對象 (Huang et al., 2020; Lai et al., 2020; Teresa et al., 2021; Tan et al., 2020)，但是從新聞報導及感染統計資料表示在 Covid-19 爆發期間，計程車司機也是面臨高度風險群體，有必要去探討司機員的面對疫情影響其工作壓力的情況。由於司機員會直接接觸到旅客，提升感染的風險，也可能會面臨收入不佳的風險造成工作壓力，進而會影響司機員的工作行為。具體來說，司機可能會承受來自以下各方面的壓力：被感染的可能性、心理焦慮及財務問題等，會對司機產生無形的壓力。因此，有必要針對司機在疫情期間感知到的風險來了解其影響司機的心裡狀態及壓力如何影響員工的工作行為。因此，本研究為了填補研究空白，將以公共運輸司機員為主要研究對象，探討疫情對公共運輸司機員造成工作壓力的前因與後果之間的關係。

針對工作壓力的相關研究中，工作要求與資源模型（Job Demand-Resource，JD-R）被廣泛認為適用於任何職業的工作環境中可能會對員工帶來壓力的潛在因素的總體模型，其特定的兩個因素：工作要求和資源，可以用於解釋員工的工作行為（Bakker et al., 2001）。根據過去有關司機員工作壓力的文獻發現，無論是計程車司機還是公車司機他們在提供服務的過程中，都需要一人完成許多工作，包括驗收車票、駕駛、收取費用等。同時司機員面臨著時間壓力需要準點將乘客運輸到目的地及因為工作時間太長，需要犧牲與家人的相處時光等工作要求，會增加司機員的工作壓力；而同業與組織的工作資源也許會司機員減少其工作壓力（Chen et al., 2020）；另外，工作壓力越大會影響司機員產生危險的駕駛行為（Corneliu et al., 2019；Chen et al., 2020）。

針對疫情相關因素的研究中，保護動機理論（Protection motivation theory，PMT）主要可以預測人們在受到恐懼威脅後保護自己的意願（Floyd et al., 2000），其被廣泛應用於探討受疫情相關的研究。如在疫情期間工作需要做好防疫措施及接受疫苗施打的意願。另外工作中死亡意識模型（A contingency model of death awareness at work，DA）將透過死亡焦慮和反思來區分人們為加強自我保護及親社會行為動機的不同狀態，死亡焦慮是員工對他們的死亡感到恐懼或恐慌，進而產生自我保護的動機；而死亡反思應該增強工作中的親社會動機，因為員工將致力於實現通過做出自我超越（Grant et al., 2009）。

本研究將使用 JD-R 模型中的工作要求作為造成司機員工作壓力的前因，考慮計程車司機和公車駕駛長在疫情期間的工作特點將壓力源分為三個部分，包含司機員需要一人完成許多工作，包括清理車輛、驗收車票、駕駛、收取費用等，然而現在因疫情的影響，還需要有額外的工作防疫措施（消毒、要求乘客佩戴口罩等），造成其工作超載較疫情前大；同時司機員面臨著時間壓力需要在規定時間內依照班表準點將乘客運輸到目的地及進行車輛消毒工作；由於疫情的影響，人們為了較少與人接觸的風險，會選擇使用私有運具，而避免搭乘公共運具及計程車造成乘客人數較少，公車營運公司及計程車司機的收入減少，公車駕駛長可

能會面臨裁員或計程車司機工作不穩定的工作不安全感等工作要求，會增加司機員的工作壓力，進而影響其員工幸福感及促進其危險駕駛行為。另外，本研究考慮面對疫情這個困境司機員是否會因其個人對於疫情知覺因子(疫情知覺嚴重性及疫情知覺脆弱性)及對於染疫的死亡焦慮的感受不同而會影響其工作壓力，因此將 PMT 模型中的疫情知覺威脅因子(疫情知覺嚴重性及疫情知覺脆弱性)及 DA 模型中的死亡焦慮因子等兩個變數納入作為干擾變數，探討其是否會影響司機員工作壓力(情緒耗竭)、員工幸福感及危險駕駛行為。此外，本研究使用疫情知覺因子(疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性、死亡焦慮)進行潛在剖面分析，將不同感受程度的人進行分群，更深入了解疫情期間司機員工作壓力狀況之影響，以便為政府、公車營運業者、計程車營運業者及司機等未來再次遇到這種災難性衝擊如何減輕其工作壓力之參考。

1.3 研究目的

本研究將根據研究背景與動機，期望能達成下列研究目的：

- 一、探討影響司機員的工作壓力的前因和後果之間的關係。
- 二、了解疫情知覺威脅性因子及死亡焦慮因子作為干擾變數如何影響司機員工作壓力、員工幸福感及危險駕駛行為。
- 三、利用潛在剖面分析區隔出不同疫情知覺感受的異質族群，分析各族群對疫情知覺感受之異質影響。
- 四、依據本研究的研究結果，提供運輸業者如未來再次遇到這種災難性衝擊如何減輕司機員的工作壓力之參考。

1.4 研究範圍

本研究僅以台灣 COVID-19 疫情期間提供服務的公車駕駛長與計程車司機為本研究研究對象。本研究主要探討司機員在疫情期間造成其工作壓力的前因和後果間關係的影響，其影響因子包含工作要求(工作超載、時間壓力、工作不安

全感)、工作壓力(情緒耗竭)、員工幸福感及危險駕駛行為,並將疫情知覺威脅性(疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性)及死亡焦慮納入進行討論。

1.5 研究流程

本研究將確定研究背景與動機後,定義研究問題、目的與範圍。而後根據所要探討的問題進行相關工作壓力、工作要求-資源模型理論、疫情相關因子研究模型及各研究相關構面變數等文獻蒐集與回顧,將其加以整理與歸納,以建構出本研究的框架及進行研究假設。然後,根據需要探討的各構面變數進行問卷設計,後發放問卷與回收,再將回收的問卷進行彙整與分析,最後對研究分析結果提出結論與建議。本研究的研究流程圖如圖 1.3 所示。



圖 1.3 研究流程圖

第二章 文獻回顧

根據本研究的主題，本章將分為幾節來進行相關的文獻回顧，進而探討本研究將使用的研究架構及研究構面之間的關係。第一節將回顧工作壓力定義與相關研究；第二節將回顧疫情對交通運輸業的影響及因應措施之相關文獻；第三節將回顧工作要求-資源模型理論與相關研究；第四節將回顧疫情相關因子研究模型；第五節將回顧本研究所使用的各構面變數。

2.1 工作壓力的定義及相關研究

2.1.1 工作壓力的定義

工作壓力即是指個人因工作相關的因素所引起之壓力，皆稱為工作壓力。Selye (1956) 認為工作壓力是指個人能力及其所工作上可運用資源，與其工作環境需求間無法調適與相互配合所形成的工作壓力現象。張芸愷 (2006) 將工作壓力定義為個人對其工作環境或環境要求因能力不足以應付，所產生緊張及威脅的一種反應（壓力）。本研究整理過去國內外學者對於工作壓力之定義如表 2.1 所示。

表 2.1 工作壓力的定義

作者	定義
Selye (1956)	工作壓力是指個人能力及其所可運用資源，與其工作環境需求間無法調適與相互配合所導致的工作壓力現象。
Beer et al.(1978)	工作壓力是指與工作相關因素和工作者間的交互作用之下，改變工作者的生心理正常反應的一種結果。
Parker (1983)	工作壓力是當一個人在工作場所中遭遇與工作結果相關的機會、需求及限制時，被要求需要脫離常態或與逼迫與自我要求不符時的一種感受。
Streers (1988)	工作壓力是指一個人在工作情境中面臨某些工作特性的威脅時，所引起的一種反應。
DuBrin (1992)	工作壓力指個人對於其所察覺到任何的外在威脅或擾亂其個人平衡力量而產生應對的內在反應。
陸洛 (1997)	工作壓力是指一個連續變作的動態過程，乃是人與環境不斷的協調，不斷互動後的特異化結果。

表 2.1 工作壓力的定義（續）

作者	定義
Jeremy (2005)	工作壓力是指當工作要求與個人的處理能力不平衡時，將會導致其個人在工作上產生不正常的行為。
張芸愷 (2006)	工作壓力即是工作者個體對工作環境或環境要求因能力不足以應付，所產生緊張及威脅的一種反應。
Woo et al. (2008)	工作壓力會使個人感到身體不適、產生疲勞或沮喪感，進而導致其無法專一，降低其工作動機，並容易做出錯誤的決定。

綜合上述學者對於工作壓力的定義，可發現凡是因工作相關因素所引起的壓力，均為工作壓力。即工作壓力具備三個條件：第一、工作壓力是當個人的外在環境要求與個人內在的能力及需求交互作用下所產生差異與不平衡的狀態；第二、工作壓力已造成個體的身心狀況脫離正常功能，進而引起個體主觀不愉快感覺之心理反應；第三、這些壓力的反應必須是因為工作相關因素所引起。根據 Maslach 等人 (1980) 的研究發現，員工花費大量的精力及時間來協助客人，並在持續及長時間的付出後產生壓力，進而產生情緒耗竭，導致員工以冷漠及其他負面情緒對待客人及同事。其將工作倦怠分為三個部分，即為情緒衰竭、去人性化及低個人成就感三部分，其中情緒耗竭意味著員工與他人互動的過程中，無法輕易的處理周遭的問題和要求，因此感到精疲力竭，喪失工作的情緒。所以，本研究將推導出司機員因工作環境變化（疫情影響）而產生的工作要求（工作超載、時間壓力、工作不安全感）變化，對司機員形成的工作壓力（情緒耗竭）之重要因素，而工作壓力會進而去影響司機員的生活（員工幸福感）及其行為（危險駕駛行為）。

2.1.2 工作壓力之相關文獻

過去在探討工作壓力的議題有很多，針對不同的職業其工作壓力來源會因其工作要求及環境不同而有所不同，本研究整理了不同職業對於員工作壓力相關議題之文獻如表 2.2 所示。綜合過去的研究發現，不同職業的工作壓力會影響員工的工作滿意度、離職意願及個人的行為。此外，員工的工作壓力大會促使其產生負面的情緒（情緒耗竭），進而去影響其個人行為與感受（Bendegul et al.,2019;

Tongchaiprasit et al.,2016; Lu et al.,2016; Yuen et al.,2018; Jung et al.,2014; Said et al.,2021)。

表 2.2 工作壓力相關研究

作者	變數	理論與研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Bendegul et al. (2019)	前因變數 -工作壓力 (Job stress) -情緒化進食 (Emotional eating) -體重指數 (BMI) -外部飲食行為 (External eating)	<ul style="list-style-type: none"> 身心理論與外部性理論 (Psychosomatic and the externality theory) 結構方程模式 (Structural equation modeling, SEM) (土耳其 N=372 旅館員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 工作壓力對情緒和外部飲食行為皆具有顯著的正向影響，而工作滿意度僅對酒店員工的外部飲食行為有顯著的正向影響。 揭示 BMI 對工作滿意度和外部飲食行為之間關係的顯著調節作用。
	後果變數 -工作滿意度 (Job satisfaction)		
Tongchaiprasit et al. (2016)	前因變數 -工作滿意度 (Job satisfaction) -創造力 (Creativity)	<ul style="list-style-type: none"> 社會認知理論 (Social cognitive theory) 迴歸分析 (Regression analysis) (泰國 N=145 廚師) 	<ul style="list-style-type: none"> 烹飪組織應該提供一個工作環境，讓廚師可以表達他們的創造力並掌控自己的工作。 工作滿意度和工作壓力調節創造力-離職意向關係。
	後果變數 -工作壓力 (Job stress) -離職意願 (Turnover intention)		
Lu et al. (2016)	前因變數 -情商 (Emotional intelligence)	<ul style="list-style-type: none"> 階層迴歸分析法 (Hierarchical regression analysis) (台灣 N=430 集裝箱碼頭工人) 	<ul style="list-style-type: none"> 工作壓力在安全合規對安全行為產生負面影響；情商在安全參與和安全合規對安全行為有積極影響。 情商在工作壓力和安全行為之間具有調節作用。
	後果變數 -工作壓力 (Job stress) -安全行為 (Safety behaviour)		
Yuen et al. (2018)	前因變數 -獎勵 (Rewards) -工作壓力 (Job stress) -工作特性 (Job characteristics) -性格影響 (Dispositional affect)	<ul style="list-style-type: none"> 公平理論 (Equity theory) 工作特性理論 (Job characteristic theory) SEM (新加坡 N=116 海員) 	<ul style="list-style-type: none"> 工作滿意度與海員的工作績效密切相關。 與船上工作相關的壓力大小和獎勵的吸引力是影響工作滿意度的關鍵因素。 海員的性格和工作特性的吸引力也對工作滿意度具有影響。
	後果變數 -整體工作滿意度 (Overall job satisfaction) -工作績效 (Job performance)		
Jung et al. (2014)	前因變數 -情緒勞動 (Emotional labor) -情緒失調 (Emotional dissonance) -工作壓力 (Job stress)	<ul style="list-style-type: none"> SEM (韓國 N=338 餐廳員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 情緒勞動與情緒失調、工作壓力和離職意向呈正相關。員工的情緒失調對離職意向沒顯著直接影響。 員工的工作壓力與離職意向呈正相關。
	後果變數 -離職意願 (Turnover intention)		
Said et al. (2021)	前因變數 -工作場所欺凌 (Workplace bullying) -維持正念狀態 (Mindfulness State)	<ul style="list-style-type: none"> 資源保留理論 (COR) 偏最小二乘結構方程式 (Partial Least Squares Structural Equation Modelling, PLS-SEM) (土耳其 N= 426 旅館員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 工作場所欺凌會導致員工情緒衰竭。 維持正念狀態會調節欺凌與情緒耗竭的關係。

2.1.3 疫情影響工作壓力相關研究

在探討疫情影響員工工作壓力的相關議題上，較多文獻探討因疫情所產生的工作不安全感形成工作壓力進而影響員工的生活及工作表現。本研究整理了疫情影響員工工作壓力相關議題之文獻如表 2.3 所示。綜合過去研究發現，在疫情期間造成員工工作壓力的關鍵因子包含工作中的不安全感、對於疫情的感受程度及組織的就業保障及恢復力等，這些因疫情引起的工作壓力會影響其工作績效、員工幸福感及離職意向（Cheng et al.,2022; Chen et al.,2022; Yu et al.,2021; Bazzoli et al.,2022; Teresa et al.,2021; Tan et al.,2021）。

表 2.3 疫情影響工作壓力相關研究

作者	變數	理論與研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Cheng et al. (2022)	前因變數 -COVID-19 知覺威脅性 (Perceived COVID-19 threat)	<ul style="list-style-type: none"> 迴歸分析 (Regression analysis) (台灣 N=681 旅館員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 工作壓力對員工的工作滿意度和酒店的業務績效具有增強的中介作用。 組織復原力對工作壓力有調節作用。
	後果變數 -工作壓力 (Job stress) -組織復原力 (Organizational resilience) -工作滿意度 (Job satisfaction)		
Chen et al. (2022)	前因變數 -疫情引起的恐慌 (Pandemic-induced panic) -工作不安全感 (Job insecurity) -感染風險 (Infectious risk)	<ul style="list-style-type: none"> 經濟壓力及 COVID-19 風險因素模型 (Economic stress & COVID-19 risk factors model) PLS-SEM (美國 N=622 旅館員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 旅館員工認為 COVID-19，增加了他們的工作不安全感和感染風險。 工作不安全感和感染風險都會導致工作壓力和離職意向增加，而工作不安全感本身是影響員工的離職意向更強的關鍵因素。
	後果變數 -離職意向 (Turnover intention) -工作壓力 (Job stress)		
Teresa et al. (2021)	前因變數 -工作不安全感 (Job insecurity) -復原能力 (Resilience) -焦慮及抑鬱水平 (Anxiety and depression)	<ul style="list-style-type: none"> SEM (西班牙 N=353 旅館員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 工作不安全感對員工焦慮和抑鬱水平的顯著影響。 旅館員工的任務表現不受工作不安全感或焦慮和抑鬱的影響。 員工的復原力具有調節作用，可減少了工作不安全感對抑鬱症的負面影響。
	後果變量 -任務績效 (Task Performance)		

表 2.3 疫情影響工作壓力相關研究 (續)

作者	變數	理論與研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Yu et al. (2021)	前因變數 -COVID-19 疫情知覺關注的屬性 『身體、心理、財務、社會注視』 (Attributes of perceived epidemic concerns 『Physical concerns、psychological concerns、 Financial concerns、Concerns regarding social gaze』)	<ul style="list-style-type: none"> • 探索性因素分析 (Exploratory factor analysis, EFA) • SEM (韓國 N=332 旅館員工) 	<ul style="list-style-type: none"> - 識別旅館員工 COVID-19 疫情知覺關注的屬性，並調查這些旅館對酒店員工的壓力和整體績效的影響。 - 疫情有關的屬性 (即身體問題、心理問題、財務問題和對社會注視的問題) 會給旅館員工帶來壓力，降低員工的整體績效。
	後果變數 -工作壓力 (Work stress) -員工幸福感 (Employee well-being) -自評心理健康 (Self-rated mental health) -組織公民行為 (Organizational citizenship behavior) -員工客戶識別 (Employee customer identification)		
Tan et al.(2021)	前因變數 -感知 Covid-19 相關的健康風險 (Perceived health risk associated with Covid-19) -工作不安全感 (Perceived job insecurity)	<ul style="list-style-type: none"> • COR • PLS-SEM (越南 N=374 越南民眾) 	<ul style="list-style-type: none"> - 與 Covid-19 相關的感知健康風險對工作績效產生積極影響，並對組織應對 Covid-19 的滿意度與 Covid-19 相關的感知健康風險與工作績效之間的關係具有顯著積極的調節作用。 - 員工對組織應對 Covid-19 的滿意度有助於提高工作績效，減輕與 Covid-19 相關的感知健康風險對感知工作不安全感的積極影響。
	後果變數 -對組織應對 Covid-19 的滿意度 (Satisfaction with organization Covid-19 responses) -工作績效 (Job performance)		
Bazzoli et al. (2022)	前因變數 -對 COVID-19 安全環境的認知 (Perception of COVID-19 safety climate) -2019 冠狀病毒病病例 (COVID-19 cases) -強制佩戴口罩 (Mask enforcement) -工作不安全感 (Job insecurity) -與 COVID-19 的接觸 (Exposure to COVID-19) - COVID-19 道德脫離 (COVID-19 moral disengagement)	<ul style="list-style-type: none"> • 社會認知理論 (Social cognitive theory) • 貝葉斯估計 (Bayesian estimator) (美國 N=141 員工) 	<ul style="list-style-type: none"> - 當組織的 COVID-19 安全氣氛被認為更積極時，員工自我報告的有關潛在有害健康行為的道德脫離的後期水平較低。 - 表現出較低水平的道德脫離接觸的員工隨後更有可能在工作中和工作環境之外採取 CDC 制定的防疫行為。 - 疫情期間存在的經濟壓力源 (即工作不安全感) 會增強 COVID-19 安全氛圍與員工道德脫離水平之間的關係。
	後果變數 -外出工作者 (Enactment of CDC-Recommended Behaviors-work) -居家工作者 (Enactment of CDC-Recommended Behaviors-Non work)		

2.1.4 小結

回顧過去關於『工作壓力』之研究所示，針對不同的職業的工作特性及環境不同，其工作壓力源將會有所不同，而工作壓力會對個人造成生活及工作上的影響。工作壓力源主要來自於其工作環境與個人的能力有所差異所引起。因此，本研究欲探討司機員在面對特殊嚴重疫情期間（工作環境變化）下的工作壓力源及會對其生活及行為造成之影響。

綜合疫情影響『工作壓力』之研究顯示，在疫情期間需要面對與人接觸風險的旅館員工及其他一線人員會因為在工作中的不安全感而產生壓力，進而影響其對組織的貢獻或產生離職的想法。因為第一線人員在疫情期間工作，即面臨染疫的風險，工作量可能會增加，也會面臨收入減少，甚至失業的風險，這些因疫情環境下所增加的工作要求，會對第一線人員形成工作壓力，對其員工幸福感會有所影響。故對本研究而言，司機員也是第一線人員，需要運送前後進行消毒工作，增加其工作量（工作超載）；在規定時間內完成運送客人及消毒任務，面臨著時間壓力；擔心疫情期間公共運具班次減少及計程車的搭乘人數減少所引起的工作不穩定（工作不安全感），這些因疫情引起的工作壓力會影響其工作及生活。

2.2 疫情對『交通運輸旅客』與『運輸工作人員』之相關研究

2.2.1 疫情對『交通運輸旅客』之相關研究

本研究將整理疫情對於交通運輸旅客的相關研究如表 2.4。針對平常使用公共運具通勤旅客而言，會因為疫情的影響，而改變通勤者的出行行為從公共運輸轉變到私人運具的偏好，尤其是私家車，變得更加重要。雖然在疫情期間，人們的出行的比例大幅度減少，但是使用私家車的人數仍保持在較高的水平。根據過去相關研究結果發現，旅行時間，過度擁擠、運具的衛生狀況、搭乘公共運具所感知 COVID-19 染疫風險、公共運具的相關屬性及對於政府防疫政策的信任程度等被發現為影響人們改變其出行行為的重要因素（Das et al.,2021; Christine et al.,2021; Fallah et al.,2022; Elias et al.,2021）。在政策分析發現公共運具在人口密集

的停靠頻率是人們使用公共交通運具的最重要因素。第二為非現金或非接觸式支付，且具有適當社交距離措施的備用座位安排。再者是提供個人防護裝備包、座位可用性的實時信息、有限的乘客津貼和公車的定期消毒（Das et al.,2021；Christine et al.,2021）。

表 2.4 疫情對於交通運輸旅客的相關研究

作者	變數	理論與研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Das et al. (2021)	前因變數 -旅行時間 (Travel time) -成本 (Cost) -個人安全 (Personal safety) -擁擠程度 (Overcrowding) -衛生環境 (Hygiene) -是否擁有個人運具 (Personal vehicle owned) -社交距離 (Access distance)	<ul style="list-style-type: none"> 敘述性偏好 (Stated preference) 階層迴歸分析 (Hierarchical regression analysis) (印度 N=840 通勤者) 	<ul style="list-style-type: none"> 通勤者的年齡、性別和月收入等社會經濟特徵顯著影響其出行模式轉換的偏好。 旅行特徵包括旅行時間，過度擁擠和衛生等影響人們轉變為私有運具使用的模式的偏好相關。
	後果變數 -選擇情景(3) Choice (3)		
Christine et al. (2021)	前因變數 -性別 (Gender)、就業狀況 (Employment status)、居住地 (Place of living) -封鎖期間公共運具的使用 (Public transport usage during the lockdown) -態度改變 (Changed attitudes)	<ul style="list-style-type: none"> 敘述性偏好 (Stated preference) 二元邏輯迴 (Binary logistic regression) (德國 N=804 通勤者) 	<ul style="list-style-type: none"> 在疫情封鎖期間，私家車更加重要。 在封鎖期間，雖然人們的出行的比例大幅度減少，但是使用私家車的人數仍保持在較高的水平。
	後果變數 -選擇情景(3) Choice (3)		
Fallah et al. (2022)	前因變數 -宿命論 (Fatalism) -信任專家感知 COVID-19 風險 (Trust in experts perceived risk of COVID-19 infection) -擔心染疫 (Worry COVID-19 infection) -優先選擇降低染疫風險的出行方式 (Priority of COVID-19 prevention when choosing a travel mode)	<ul style="list-style-type: none"> 計劃行為理論 (Theory of Planned Behavior, TPB) SEM (伊朗 N=271 公共運輸使用者) 	<ul style="list-style-type: none"> 證實信任悖論，表明社會信任與感知 COVID-19 染疫風險呈負相關。 宿命論信念對降低風險的需求有顯著的直接影響。 為加強民眾對降低公共運具中染疫風險的需求，呼籲政策制定者通過傳播有關 COVID-19 傳染性的信息，利用公眾信任資源進行更有效的防疫措施。
	後果變數 -降低公共運具中染疫風險的需求 (Demand for mitigating the risk of COVID-19 infection in public transport)		
Elias et al. (2021)	前因變數 -衛生狀況 (Hygiene) -風險認知 (Risk perception) -火車屬性 (Train attributes) -宿命論 (Fatalism)	<ul style="list-style-type: none"> SEM (以色列 N=149 火車使用者) 	<ul style="list-style-type: none"> 火車屬性對繼續搭乘火車的決定有重大影響。 節省時間是影響搭乘火車決定的最重要因素，其次是準時到達目的地的確定性。 降低搭乘火車時染疫的風險意識是重要的。
	因變數 -決定搭乘火車 (Decision to travel by train)		

2.2.2 疫情對『運輸工作人員』之相關文獻

疫情對於交通運輸業有所影響，本研究將整理疫情對於運輸人員的相關研究如表 2.5。在探討運輸工作人員疫情期間工作狀況的影響相關研究中，研究顯示在疫情期間交通運輸業的失業發生率高於其他行業，且交通部門的就業影響存在異質性（Werner et al., 2021; Elizabeth et al., 2021）。在 Werner 等人（2021）的研究內容描述和分析了政府和國際社會為控制疫情的蔓延和減輕負面經濟影響所採取的行動，包括大規模的財政和貨幣刺激資金；此外，討論了疫情對各運輸產業（航空運輸、鐵路、公共運輸以及城市交通）的影響及主要國家為了減少負面影響做出的應對措施；最後，通過提出政策措施（補貼、疫苗施打、做好防疫措施等），讓人們恢復原本的出行方式，以提升運輸工具的使用量。Elizabeth 等人（2021）的研究結果表示，由於疫情期間的封鎖活動，公共交通和貨運相關行業的運輸工人會失業，且在疫情期間仍然從事運輸工作的工人需要面臨接觸疫情的風險，可提供個人防護設備以降低感染風險。其中，針對航空公司工作人員及空服員而言，航空公司形象、員工承諾、對航空公司的態度、對疫情的風險監控、對疫情的風險評估及對組織的信任程度等是影響員工工作壓力、離職意願及應變能力（Han et al., 2021; Hong et al., 2022; Pornprom et al., 2022）。此外，Han 等人（2021）的研究表示員工對感知疫情感染風險和感知工作不穩定風險顯著緩和態度、承諾和員工離職意願之間的關係。Hong 等人（2022）的研究顯示航空公司的風險管理系統被認為是組織的弱點，因此航空公司需採取更主動的風險管理系統。Pornprom 等人（2022）的研究顯示對組織的信任和持有正念的特質與空服人員的其感知壓力會越小，且會增強調節對組織的信任與樂觀之間的關係。

表 2.5 疫情對於運輸工作人員的相關研究

作者	變數	理論與研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Werner et al. (2021)	-無 (none)	<ul style="list-style-type: none"> 政策分析 (Policy analysis) -歐盟地區 (EU area) -中國 (China) -印度 (India) -德國 (Germany) -美國 (US) -巴西 (Brazil) 	<ul style="list-style-type: none"> -運輸部門在疫情蔓延期間的雙重作用，既是病毒的傳播者，又是疫情期間負面影響的主要受害者。 -公共交通受到影響，人們交通偏好轉向汽車或自行車。 -使用刺激資金計劃來提高公共交通方式的吸引力可恢復人們對永續交通的信心，並有助於提高交通系統彈性。
Elizabeth et al. (2021)	<p>前因變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -年齡 (Age)、性別 (Sex)、種族 (Race)、婚姻狀況 (Marital status) -公民 (Citizen)、退伍軍人身份 (Veteran status) -主要職業 (Primary occupation) -交通部門 (Transportation sector) <p>後果變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -疫情期間的工作狀況 (Work status of COVID-19 pandemic) 	<ul style="list-style-type: none"> 多元邏輯迴歸分析 (Multiple logistic regression model) 	<ul style="list-style-type: none"> -疫情間交通運輸業的失業率高於其他行業，且交通部門就業影響存在異質性。 -疫情間的封鎖，影響公共交通和貨運的運輸工人失業，且在疫情期間仍從事運輸工作的人需要面臨接觸疫情的風險，可提供個人防護設備以降低感染風險。
Han et al. (2021)	<p>調節變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -感知疫情感染風險 (Perceived risk of virus infection) -感知工作不穩定風險 (Perceived risk of job instability) <p>自變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -航空公司形象 (Airline image) -員工承諾 (Employee commitment) -對航空公司的態度 (Attitude toward the airline) <p>因變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -員工離職意願 (Employee career turnover intention) 	<ul style="list-style-type: none"> 協方差結構模式 (Covariance-based structural equation modeling, CB-SEM) (韓國 N=330 航空公司工作人員) 	<ul style="list-style-type: none"> -航空公司形象、態度和承諾對員工離職意願有顯著影響。 -態度和承諾都被確定為重要的中介變數。 -對感知疫情感染風險和感知工作不穩定風險顯著緩和態度、承諾和員工離職意願之間的關係。
Hong et al. (2022)	<p>自變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -風險監控 (Risk monitoring) -風險評估 (Risk evaluation) <p>因變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -風險反應能力 (Risk responsiveness) 	<ul style="list-style-type: none"> SEM (美國 N=30 航空公司工作人員) 	<ul style="list-style-type: none"> -航空公司的風險管理系統為組織弱點，需採取措施以加強風險管理協議。 -航空公司需擺脫過去風險管理系統，轉向更主動系統。
Pornprom et al. (2022)	<p>前因變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -對組織的信任 (Trust in organization) -樂觀態度 (Optimism) -正念的特質 (Trail mindfulness) <p>後果變數</p> <ul style="list-style-type: none"> -感知壓力 (Perceived stress) 	<ul style="list-style-type: none"> COR PLS-SEM (泰國 N=234 空服人員) 	<ul style="list-style-type: none"> -對組織信任和正念特質與空服員的感知壓力呈負相關。 -具有正念特質的人會增強調節對組織的信任與樂觀之間的正相關。

2.2.3 小結

回顧過去疫情對『交通運輸旅客』相關文獻所示，疫情影響使用者的出行方式。為了減少感染的機率，在疫情期間封鎖政策，人們將減少出行頻率，且個人會改變其出行方式，從公共運具改為使用私人運具出行。因為疫情期間，人們會考慮公共運具的擁擠程度、座位之間的社交距離、衛生程度及防疫措施等都會影響其選擇運具的考量因素。

綜合疫情對『運輸工作人員』之相關文獻所示，疫情將會影響運輸工作人員的失業率，由於疫情期間封鎖政策，人們將減少出行頻率，運量就會降低。而運輸工作人員較難使用遠端工作方式，仍然需要到工作場所提供服務，故其就會面對感染疫情的風險，所以對於運輸工作人員而言，做好防疫措施以降低個人感染風險是最主要的。

2.3 工作要求—資源模型理論與相關研究

2.3.1 工作要求—資源模型理論

JD-R 模型認為適用於任何職業的工作環境中可能會對員工帶來壓力的潛在因素的總體模型，這些因素大致上可被分為工作要求與工作資源二大類，而這兩類因素會對員工及其組織產生不同的生心理影響（Bakker et al., 2001）。針對工作壓力模型文獻探討，Karasek 等人（1979）提出的需求控制模型（Demands-Control model, DCM）主要關注個體所面臨的工作要求與他們所感知到的工作控制之間的交互作用，但多項實證研究分析發現 DCM 模型中的交互作用無法用於預測工作倦怠，而 JD-R 模型則可以通過工作要求-資源模型的主要附加效應來預測工作倦怠，而不需要通過因素之間的交互作用來預測工作倦怠。因此，與 DCM 模型相比，JD-R 模型綜合考慮各種職業類型，整合許多不同的工作特徵，更具有靈活性，是較全面的綜合的模型，適用於探討任何職業工作壓力的模型（Bakker et al., 2007）。

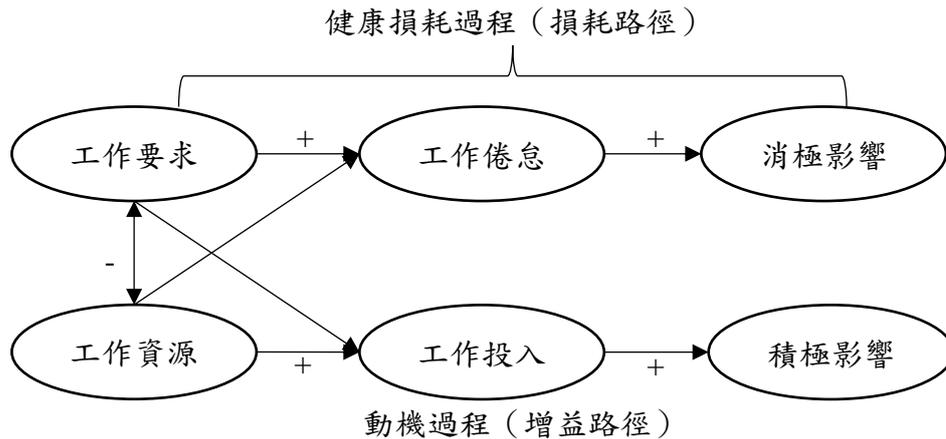


圖 2.1 工作要求-資源模型

資料來源：Bakker et al., 2007

根據 Bakker 等人（2007）文獻表示，「工作要求」是指組織要求員工於工作時，所必須投入的生理及心理資源，即工作要求高於員工所能承受的範圍時，就可能對員工造成壓力。「工作資源」，則是指工作提供給予員工的生理、心理、組織或社會面向的資源，例如工作的自主性、個人可發展的空間等。工作資源並不一定能完全地消除工作要求所帶給員工的壓力，但工作資源對員工具有一定的激勵效果，只要工作資源可滿足員工的心理需求，就可增進員工的工作意願（Meijman et al., 1998）。

根據 French 等人（1974）文獻，將「工作壓力」定義為當工作要求與員工的工作能力、資源或其需要不一致而造成生理（身體）或心理（情緒）有害的反應；同時工作壓力太大也會對身體造成不健康的及促進危險行為發生。Diener 等人（1999）提出幸福感是指個人對於其生活情感體驗中所帶來個人的快樂、正向的且滿意的感受，個人的幸福感會隨著個人生活上或工作上所遭遇的事件或環境的影響而產生變化，是由其生活滿意度、正向及負向的情緒匯集而成，即當個人充滿正向情緒越多，負向情緒越少時，其生活滿意度就會提高。Corneliu 等人（2019）研究發現，計程車司機工作中的情緒耗竭會促使其危險駕駛行為。Matthews 等人（1999）研究發現司機員壓力與事故發生率增加有關，並且工作壓力和司機員壓力之間可能存在相關性，即強調了司機員壓力增加事故發生率主要因素。綜合

上述文獻回顧，可以了解工作特性及環境是促進個人「工作壓力」的主要來源，且「工作壓力」會影響個人的整體「員工幸福感」；同時，「工作壓力」也會影響個人產生「危險駕駛的行為」。

2.3.2 工作要求-資源相關研究

本研究整理過去探討工作要求-資源相關之研究如表 2.6 所示。從文獻回顧發現，工作要求會造成員工工作壓力，而工作資源則可以緩解員工的工作壓力（Chen et al., 2020; Inmacula et al.,2018; Corneliu et al.,2019; Radic et al.,2020; Chen et al.,2014; Turner et al.,2012）。Chen 等人（2020）研究結果表示工作要求與情緒耗竭呈正相關及組織支持與情緒耗竭呈負相關，且角色超載和工作與家庭衝突是與工作要求相關的兩個壓力源，組織支持是影響情緒耗竭的工作資源因素，進一步影響公車駕駛長的幸福感。Inmaculada 等人（2018）研究顯示司機員的時間壓力會影響司機員的工作倦怠及員工幸福感。Corneliu 等人（2019）研究表明，工作場所衝突會影響司機的情感狀況，進而促使司機危險駕駛行為。Radic 等人（2020）研究顯示工作要求對郵輪員工的幸福感產生負面影響，而工作資源對工作投入和幸福感產生積極影響。；Chen 等人（2014）的研究表示機組人員所感知的工作要求越大，機組人員執行角色內安全行為、角色外安全行為和向上安全溝通的可能性就越小，而其感知到的工作資源越多，機組人員就越有可能採取安全行為。Turner 等人(2012)的研究結果表示醫護人員感受到的社會支持越大時，就會產生更大的安全依從性正相關，而醫護人員工作的特性是影響員工安全績效的重要因素。

表 2.6 工作要求與資源相關研究

作者	變數	研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Chen et al.(2020)	前因變數 -角色超載 (Role overload) -工作與家庭衝突 (Work-family conflict) -主管支持 (Supervisor support) -組織支持 (Organizational support)	• SEM (台灣 N=320 公車司機)	- 角色超載和工作與家庭衝突與情緒耗竭呈正相關，組織支持與情緒耗竭呈負相關。 - 情緒耗竭對工作滿意度和組織承諾都有負面影響。 - 工作滿意度與生活滿意度呈正相關，而組織承諾與離職意向呈負相關。 - 外向性和神經質對工作要求和情緒衰竭之間的關係的調節作用是明顯的。
	後果變數 -情緒耗竭 (Emotional exhaustion) -工作滿意度 (Job satisfaction) -生活滿意度 (Life satisfaction) -組織承諾 (Organizational commitment) -離職意向 (Turnover intention)		
Inmacula et al. (2018)	前因變數 -心理安全氛圍 (Psychological safety climate) -時間壓力 (Time Pressure)	• SEM (西班牙 N=367 司機員)	- 心理安全氛圍與時間壓力呈負相關，與司機的整體健康和倦怠呈正相關。 - 時間壓力不利於司機員的幸福，它可調節心理安全氛圍與司機員幸福感之間的關係。
	後果變數 -倦怠 (Burnout) -整體健康狀況 (General health)		
Corneliu et al.(2019)	前因變數 -與客戶和同業的衝突 (Conflict with clients & peers) -司機的駕駛經驗 (Taxi driving experience) -情感狀態 (Positive & Negative affective state)	• SEM (羅馬尼亞 N=237 計程車司機)	- 與客戶和同業的衝突都與危險駕駛行為呈正相關。 - 工作場所衝突與危險駕駛行為之間的關係由與工作相關的積極和消極情感狀態介導。其駕駛經驗可調節與客戶的衝突與冒險駕駛之間的關係。
	後果變數 -危險駕駛行為 (Risky driving behavior)		
Radic et al. (2020)	前因變數 -工作要求 (Job demands)、工作投入 (Work engagement) -工作資源 (Job resources)	• PLS-SEM (邁阿密 N= 353 郵輪員工)	- 工作要求對郵輪員工的幸福產生負面影響。 - 工作資源對工作投入和幸福產生積極影響，工作投入對幸福感產生積極影響。
	後果變數 -員工幸福感 (Well-being)		
Chen et al.(2014)	前因變數 -工作要求 (Job demands) -工作資源 (Job resources)	• SEM (台灣 N=339 機組人員)	- “工作要求”與“機組人員安全行為”之間存在負因果關係，而“工作資源”與“向上安全溝通”、“角色內”和“角色外”安全行為為正相關。
	後果變數 -角色內、外的安全行為 (In-role、Extra-role safety behavior) -向上的安全溝通 (Upward safety communication)		
Turner et al.(2012)	自變數 -工作要求 (Job demands) -工作控制 (Job control) -社會支持 (Social support)	• SEM (英國 N=280 醫護人員)	- 社會支持與安全依從性正相關，工作要求以及工作控制與社會支持的雙向交互作用與安全參與正相關。 - 工作的特性是影響員工安全績效的重要因素。
	因變數 -安全合規 (Safety compliance) -安全參與 (Safety participation)		

2.3.3 小結

回顧過去使用 JD-R 模型探討司機員工作壓力相關研究發現工作要求（角色超載、工作超載、時間壓力、工作與家庭的衝突、輪班工作、工作不安全感、溝通壓力、工作麻煩等）是主要影響情緒耗竭的壓力源，而工作資源（主管支持、組織支持、同業/同事支持、工作保障、工作自主性等）可以緩解司機的工作壓力，而司機工作壓力會影響其工作倦怠（工作滿意度、生活滿意度、對組織的承諾、離職意向及造成危險駕駛行為等），且 JD-R 模型可以完整解釋司機員影響司機員工作壓力的前因與後果。因此，本研究決定使用 JD-R 模型探討影響公共運輸司機工作壓力的因素，而有關本研究所選擇的相關變數將在 2.5 節敘述之。

2.4 疫情相關因子研究模型

2.4.1 保護動機理論

羅吉斯（1975）提出保護動機理論，主要在於探討恐懼訴求在說服的過程中所扮演角色。總共提出三種主要因素用於解釋恐懼訴求運作的情形包含事件的損害程度、此事件發生損害的可能性及防止損害事件發生的有效程度。這三種因素會影響個人的認知，以決定個人態度改變程度。PMT 理論主要強調個人對恐懼訴求事件進行認知後，會產生自我保護的動機，此自我保護動機的強弱將影響其態度改變與否。在模型中主要分為兩個部分：(1)威脅評估-包括知覺威脅的嚴重性和知覺的脆弱度。(2)因應評估-包括反應效能、自我效能及反應成本（Floyd，2000）。

保護動機理論被認為係個人在做出某些行為會受到以下幾個要素所影響：包括知覺威脅嚴重性（Perceived Threat Severity）：即是個人感受到威脅傷害的嚴重程度；知覺威脅脆弱性(Perceived Threat Vulnerability)：即是個人感受到威脅傷害，其產生應對能力的大小；適應不良獎勵(Maladaptive Rewards)：即是在威脅存在的狀況下，為補足缺失所得到的獎勵；害怕(Fear)：指在危險情境下所產生強烈的畏懼感；反應效能(Response Efficacy)：即是個人對於個人採取某些自我保護行

為是否可以減少其所知覺的威脅；自我效能(Self-efficacy)：即表示對於自己有能
力採取自我保護行為的信心；反應成本(Response Costs)：即個人採取自我保護行
為所產生的相關成本，例如時間、金錢、精神等；保護動機(Protection Motivation)
：即為盡力保護自己使自身權益不受損害所採取的行動；安全相關行為(Security-
related Behaviors)：即是沒有受到威脅、危險、危害及損失的狀態。

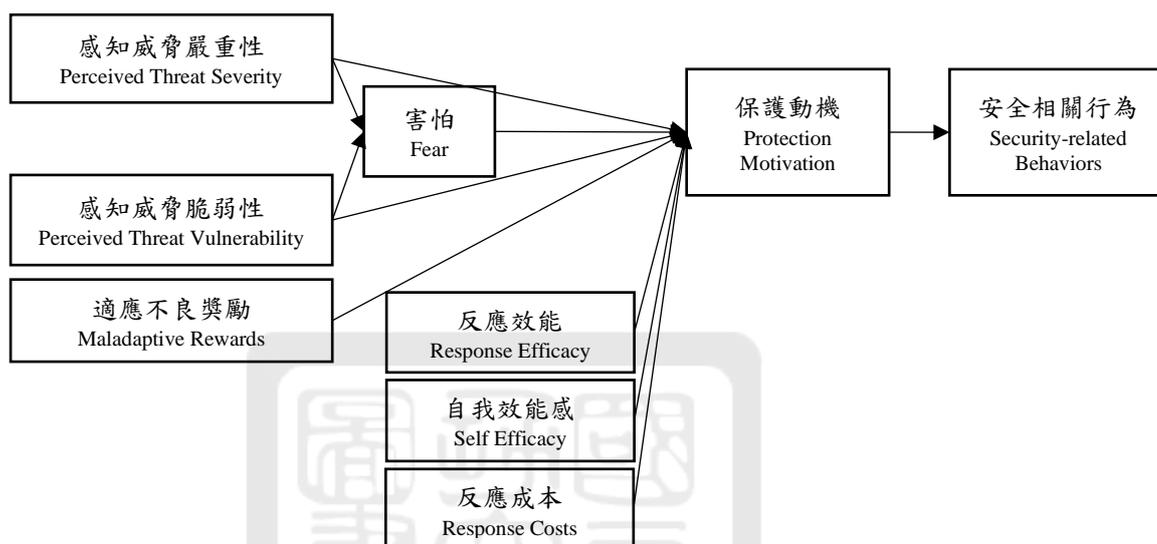


圖 2.2 保護動機理論模型

資料來源：Floyd et al. (2000)

本研究整理過去利用保護動機理論探討疫情相關研究如表 2.7 所示。在利用
保護動機理論，探討民眾對於疫苗的接種意願的相關研究，對於 COVID-19 知覺
嚴重程度及知覺易感程度、不接種疫苗的感知益處及疫苗的來源都是影響民眾接
種疫苗意願的主要因素 (Wang et al., 2021; Ling et al. 2019; Yogi et al., 2021)。
Wang 等人 (2021) 研究結果發現 COVID-19 知覺嚴重程度與接種疫苗的動機呈
正相關，且從不同方面接收疫苗接種信息對大學生的應對評估和疫苗接種知識會
有所不同的影響。Ling 等人 (2019) 研究表示感知到的流感嚴重程度和對流感的
易感性、不接種疫苗的感知益處 (即適應不良反應獎勵)、接種疫苗的自我效能
以及預防流感的感知效力 (即反應效能) 都是影響美國居民接種疫苗意圖的重要
因素。Yogi 等人 (2021) 研究結果表示知覺脆弱性和知覺嚴重性對遵循意圖有顯
著的間接影響及遵循意圖對實際行為和適應行為有顯著的直接影響，從而導致感

知有效性，且此研究綜合 PMT 理論和 TPB 理論可以應用於評估當前應對 COVID-19 期間與其他國家的 COVID-19 措施的知覺有效性。

利用保護動機理論，探討民眾對於疫情期間或疫情後旅遊的意願相關文獻中，對於疫情的恐懼程度、疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性、對大眾（政府、媒體、遊客）的信任程度及個人的感知風險會影響個人疫情期間或疫情後的旅遊意願及行為。Hsieh 等人（2021）的研究表示旅客對於疫情的威脅感受程度越大，就會降低其入住酒店的意願，而個人所能採取較佳的防疫措施將提高其入住酒店的意願。另外，對於政府和社會信任越高以及酒店所採取的防疫措施越好將會提升旅客酒店入注意願。Zheng 等人（2021）的研究表示對於疫情威脅感受程度（疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性）越大的人，就會產生越大的旅遊恐懼感，進而會避免在疫情後旅行；而對於疫情威脅感受程度（疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性）較小的人，就較不會對的旅遊產生恐懼感，且會在疫情後採取謹慎旅行行為。此外，旅客對於大眾（政府、媒體、遊客）的信任度越大時，可以減少其旅行恐懼感，但會抑制疫情後的旅行意圖。Ahmad 等人（2021）的研究顯示社交媒體對顧客品牌參與度產生了積極顯著的影響，且影響了其在疫情期間的品牌共創和重訪意圖。Chua 等人（2021）的研究結果表示由於 COVID-19 造成的負面影響會影響其個人感知的健康風險，進而影響其心理健康和感知的不確定性，而感知的不確定性越高，則會影響其在短期的規避行為。

回顧過去利用保護動機理論探討疫情課題的文獻發現，疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性是影響個人產生害怕的感覺與採取自我保護措施的重要因素。對於公車駕駛長與計程車司機司機在疫情期間提供服務需要與人接觸，而司機員在疫情期間是否會感受到疫情的嚴重性及脆弱性等疫情知覺威脅會影響其工作壓力是值得我們去探討的。

表 2.7 保護動機理論相關研究

作者	變數	研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Wang et al. (2021)	前因變數 -知覺嚴重性 (Perceived severity) -知覺脆弱性 (Perceived vulnerability) -自我效能 (Self-efficacy) -反應效能 (Response efficacy) -反應成本 (Response costs) -知識 (Knowledge) -疫苗信息類型與來源 (Vaccine-information Source)	<ul style="list-style-type: none"> SEM (中國 N=3145 大學生) 	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19 知覺嚴重程度與接種疫苗的動機呈正相關。 不同人接收疫苗接種信息對大學生的應對評估和疫苗接種知識有不同的影響。 強調疫苗信息類型與來源決定個人接種疫苗。
	後果變數 -接種疫苗的動機 (Motivation to vaccination)		
Ling et al. (2019)	前因變數 -知覺嚴重性 (Severity) -知覺易感性 (Susceptibility) -適應不良反應獎勵 (Maladaptive response rewards) -自我效能 (Self-efficacy) -反應成本 (Response costs)	<ul style="list-style-type: none"> 多元線性迴歸分析 (Multiple linear regression) (美國 N=547 美國居民) 	<ul style="list-style-type: none"> 疫苗接種的感知成本 (即反應成本) 並不能唯一地解釋意圖的差異。 感知到的流感嚴重程度和對流感的易感性、不接種疫苗的感知益處 (即適應不良反應獎勵)、接種疫苗的自我效能以及預防流感的感知效力 (即反應效能) 都是獨一無二的意圖的預測因子。
	後果變數 -接種疫苗的意圖 (Intention)		
Yogi et al.(2020)	前因變數 -對 COVID-19 的理解 (Understanding of COVID-19) -知覺脆弱性 (Perceived vulnerability) -知覺嚴重性 (Perceived severity) -態度 (Attitude) -主觀規範 (Subjective norm) -知覺行為控制 (Perceived behavioral control)	<ul style="list-style-type: none"> SEM (菲律賓 N=649 菲律賓居民) 	<ul style="list-style-type: none"> 知覺脆弱性和知覺嚴重性對遵循意圖有顯著間接影響。 遵循意圖對實際行為和適應行為有顯著的直接影響，從而導致感知有效性。 綜合 PMT 和擴展 TPB 可以應用於評估當前應對 COVID-19 期間與其他國家的 COVID-19 措施的感知有效性。
	後果變數 -遵循意圖 (Intention to follow) -實際行為 (Actual behavior) -適應行為 (Adapted behavior) -知覺有效性 (Perceived effectiveness)		
Hsieh et al (2021)	前因變數 -感知到的威脅 (Perceived threats) -客戶個體反應效能 (Customers' individual response efficacy) -政府和社會信任 (Government and social trust) -酒店反應效能 (Hotel response efficacy)	<ul style="list-style-type: none"> SEM (美國 N=700 美國居民) 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶感知的威脅程度顯著降低了他們入住酒店的意願。 個人客戶個體反應效能顯著提高他們入住酒店的意願。 政府和社會信任以及酒店反應效能通過中介威脅感知和個體反應效能的影響顯著提高酒店入注意願。
	後果變數 -入注意願 (Intention of hotel stay)		

表 2.7 保護動機理論相關研究(續)

作者	變數	研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Zheng et al. (2021)	前因變數 - 疫情引起的旅行恐懼 (Pandemic travel fear) - 威脅嚴重性 (Threat severity) - 威脅脆弱性 (Threat susceptibility) - 反應效能 (Response efficacy) - 自我效能 (Self-efficacy) - 以問題為中心的應對方式 (Problem-focused coping) - 自我支持的情緒應對 (Self-supported emotional coping) - 社會支持的情緒應對 (Social-supported emotional coping) - 脫離應對 (Disengagement coping)	• SEM (中國 N=1208 中國居民)	- 疫情后人們對旅行的威脅嚴重性和威脅脆弱性顯著引發“旅行恐懼”，證實並進一步擴展了疫情后旅遊背景下的保護動機模型。 - 威脅的嚴重性和脆弱性會導致“旅行恐懼”，從而導致疫情爆發後的保護動機和保護性旅行行為。 - “旅行恐懼”會引發不同的應對策略，從而增加人們的心理恢復力和採取謹慎的旅行行為。
	後果變數 - 保護動機 (Protection motivation) - 恢復力 (Resilience) - 規避旅行 (Travel avoidance) - 慎重旅行 (Cautions travel)		
Zheng et al. (2021)	前因變數 - 恐懼 (Fear)、威脅嚴重性及脆弱性 (Threat severity & susceptibility) - 對政府、媒體、遊客的信任 (Trust in government、media、tourists)	• SEM (中國 N=1208 中國居民)	- 民眾對遊客的信任程度會顯著降低民眾恐懼、感知威脅和疫情后的避免旅行。 - 儘管對政府的信任可以減少旅行恐懼，但它會抑制疫情後的旅行意圖。
	後果變數 - 規避旅行 (Travel avoidance)		
Ahmad (2021)	前因變數 - 在疫情期間旅行的感知風險 (Perceived risk of traveling during COVID-19) - 對疫情的害怕程度 (Fear of COVID-19) - 疫情期間的社交媒體 (Social Media during COVID-19) - 顧客品牌參與度 (Customer brand engagement)	• PLS-SEM (印度 N=325 遊客)	- 社交媒體對顧客品牌參與度產生了積極顯著的影響，隨後影響了其在疫情期間的品牌共創和重訪意圖。 - 對疫情的恐懼和感知風險消極地緩和了社交媒體、顧客品牌參與度和品牌共創與重訪意圖之間的聯繫。
	後果變數 - 品牌共創 (Brand Co-creation) - 重訪意圖 (Revisit intent during COVID-19)		
Chua et al. (2021)	前因變數 - 對國際旅行的態度 (Attitude towards international travel) - 負面影響 (Negative affect) - 感知健康風險-感知脆弱性、感知嚴重性、感知心理風險 (Health risk perception- Perceived susceptibility、Perceived severity、Perceived psychological risk) - 心理健康 (Mental wellbeing) - 感知不確定性 (Perceived uncertainty)	• SEM (美國 N=367 遊客)	- 由於 COVID-19 造成的負面影響顯著影響了感知的健康風險，進而引發了心理健康和感知的不確定性。 - 雖然心理健康顯著預測對國際旅行和短期規避行為的態度，但感知到的不確定性顯著預測了短期規避行為。
	後果變數 - 短期及規避行為 (Short、Long-term avoidance behavior)		

2.4.2 死亡意識模型

在醫學領域中，由於醫護人員經常面臨死亡的問題，因此認為死亡意識在工作環境中無處不在，並且可以對員工的經歷和行為產生強大的影響，但學者們對於死亡意識方面卻鮮少有所關注。因此，Adam 等人（2009）開發了一個關於工作中死亡意識的性質、前因和後果的理論模型，將死亡焦慮和反思區分為加強自我保護和親社會動機的兩種不同的狀態，用以研究個人在感知死亡意識狀態下，會因為死亡焦慮而產生自我保護的行為；還是會因為經過死亡反思而做出親社會的行為。

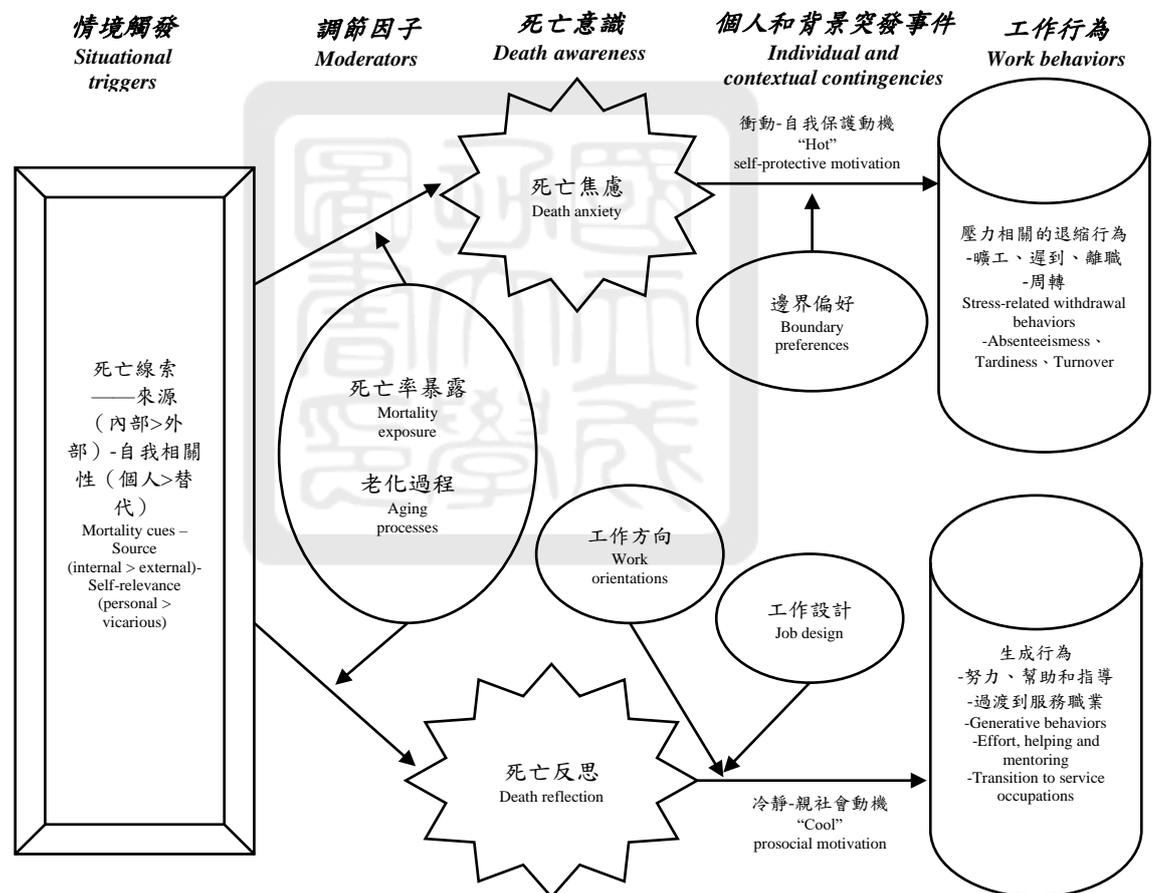


圖 2.3 死亡意識模型

資料來源：Adam et al. (2009)

Adam 的等人（2009）專注於以三個關鍵方式挑戰關於死亡意識。首先，學者認為死亡意識是一種異質而不是同質的現象。在恐怖主義理論中，學者傳統上

將死亡意識視為一種單一的心理狀態，並闡明了死亡意識如何在個人產生死亡焦慮的情緒下採取衝動的行為或在個人產生死亡反思情緒下採取冷靜的行為。其次，學者認為死亡意識和工作動機是相互依賴而非獨立的現象。學者認為死亡意識會影響個人動機（Sievers, 1993），並提出死亡意識可以對工作動機產生較強的影響。第三，此研究強調了組織中死亡意識的優點和缺點。即使學者和從業者都經常將死亡意識視為一種完全破壞性的現象，但此研究已經呼籲關注死亡意識在組織中有益的條件，從而探索死亡意識對組織及生活行為的影響提供更全面、更公平的觀點。研究結果表明，當死亡意識採取反思而不是焦慮的形式時，它更有可能產生建設性的影響，尤其是當員工對工作有呼喚傾向時。本研究整理過去利用死亡意識模型探討疫情相關研究如表 2.8 所示。Rui 等人（2021）探討員工在疫情期間的死亡意識是否會影響其員工的幸福感和親社會行為，透過了解員工在疫情期間對於死亡焦慮及死亡反思的感受，將員工進行分群（平靜的反映者、焦慮的反映者及無感的反映者）並探討不同群體之間對於員工的幸福感和親社會行為有何影響。研究結果表示，焦慮的反映者相較於平靜的反映者與無感的反映者更無法體會到員工的幸福感。

Petru 等人（2020）在探討死亡焦慮、死亡反思和人際溝通作為與感染者社交距離的預測因素的研究，以了解疫情期間導致人們負面情緒的前因與後果。結果表示，對於死亡焦慮和有關疫情的信息交流可以積極預測疫情焦慮和消極情緒。此外，死亡反思可減緩與疫情相關的負面情緒，並可削弱人們的死亡焦慮及疫情相關的負面情緒。Jacobsen 等人（2021）的研究結果發現死亡焦慮與親社會動機呈負相關，而死亡反思與親社會動機呈正相關。反過來，親社會動機與組織內的個人行為和組織的組織行為呈正相關。關於較低水平的組織的公民行為通過親社會動機加強了死亡焦慮對組織內的個人行為和組織的組織行為的間接影響。然而，組織公民行為並沒有緩和死亡反映對組織內的個人行為和組織的組織行為的間接影響。這些結果突出了死亡焦慮和死亡反思之間的概念差異。此外，強調了在組織研究中探索死亡焦慮和死亡反思的必要性。

回顧過去以死亡意識模型探討疫情課題的文獻發現，員工對於在疫情期間的死亡意識是影響個人表現出不同的幸福感和親社會行為的重要因素。對於公車駕駛長與計程車司機司機在疫情期間提供服務需要與人接觸，而司機員在疫情期間是否會感受到對疫情帶來的危害意識（死亡焦慮）會造成司機員的工作壓力（情緒耗竭）是需要被討論的。

表 2.8 死亡意識理論相關研究

作者	變數	研究方法 (地區與受訪者)	重要成果
Rui et al. (2021)	前因變數 -死亡意識-死亡焦慮、死亡反思 (Death awareness-Death anxiety、Death reflection) -感染 COVID-19 風險、重病風險 (Risk of contracting COVID-19、Risk of severe illness) -工作需要人際接觸、遠程工作 (Job-required human contact、Remote working) -州感染人數、州感染死亡率 (State number of infections、State infection fatality rate)	<ul style="list-style-type: none"> 潛在剖面分析 (Latent profile analysis, LPA) (美國 N=365 居民; N=308 居民) 	<ul style="list-style-type: none"> 調查 COVID-19 疫情期間將對員工產生不同的影響，因為其作為死亡線索的相關性因員工而異，具體取決於員工個人健康風險的性質、工作性質和居住地。 員工可能會表現出不同的幸福感和親社會行為，具體取決於他們的死亡意識狀況。 根據員工對死亡焦慮和對疫情期間死亡反思，將員工分組，更全面地描述員工在疫情期間的死亡意識體驗。
	後果變數 -抑鬱和情緒衰竭 (Depression & Emotional exhaustion) -個人的組織公民行為、組織的組織公民行為、支持多樣性的行為 (OCBI、OCBO & Pro-diversity behavior)		
Petru et al. (2021)	前因變數 -死亡焦慮 (Death anxiety) -死亡反思 (Death reflection)	<ul style="list-style-type: none"> 迴歸分析 (Regression analysis) (羅馬尼亞 N=737 居民) 	<ul style="list-style-type: none"> 對死亡焦慮和有關疫情的信息交流可積極預測疫情焦慮和消極情緒。 死亡反思減少了與疫情相關負面情緒，並減弱了死亡焦慮及疫情相關的負面情緒。 死亡焦慮與對感染者的社交距離間的關係是由於對疫情的焦慮和消極情緒介導的。
	後果變數 -有關疫情的信息交流 (Exchange of general information about COVID-19) -有關疫情的信息幽默交流 (Exchange of humorous messages about COVID-19) -與疫情相關的負面情緒 (Negative mood) -與感染者的社交距離 (Social distance towards people infected with COVID-19)		
Jacobsen et al. (2021)	前因變數 -死亡焦慮 (Death anxiety) -死亡反思 (Death reflection)	<ul style="list-style-type: none"> 階層迴歸分析 (Hierarchical regression) (美國 N=241 員工) 	<ul style="list-style-type: none"> 親社會動機具有中介作用。 死亡焦慮與親社會動機呈負相關，而死亡反思與親社會動機呈正相關。 親社會動機與個人及組織的組織公民行為呈正相關。 較低水平的組織公民行為通過親社會動機加強了死亡焦慮對個人及組織的組織公民行為的間接影響。
	後果變數 -親社會動機 (Prosocial motivation) -組織識別 (Organizational identification) -個人的組織公民行為 (OCB-O) -組織的組織公民行為 (OCB-I)		

2.4.3 小結

探討工作壓力相關研究中，JD-R 模式認為適用於任何職業的工作環境中可能會對員工帶來壓力的潛在因素的總體模型，但用於探討疫情期間的工作壓力研究，JD-R 模型缺乏了疫情相關因子，而保護動機理論（Protection Motivation Theory, PMT）主要能預測人們在受到引起恐懼的威脅後產生保護自己的行為意圖（Floyd et al., 2000），如在疫情期間工作需要做好防疫措施及接受疫苗施打的意願。另外，工作中死亡意識模型（A contingency model of death awareness at Work）將透過死亡焦慮和反思來區分人們為加強自我保護及親社會行為動機的不同狀態，死亡焦慮是員工對他們的死亡感到恐懼或恐慌，進而產生自我保護的動機；而死亡反思應該增強工作中的親社會動機，因為員工將致力於實現通過做出自我超越（Grant et al., 2009）。PMT 模型與 DA 模型被用於探討疫情相關的因子（Rui et al., 2021; Petru et al., 2020; Wang et al., 2021; Yogi et al., 2021）。因此，本研究將以 JD-R 模型為基礎，並將 PMT 與 DA 各疫情相關因子納入作為作為干擾變數，探討司機員在工作壓力是否會因為疫情相關因素加入而有所影響及如何影響其司機員的工作壓力狀況。

2.5 研究構面

本研究將考慮了司機員的工作特性，選擇 JD-R 模型中有關探討影響司機員工作壓力的構面變數，包含了工作要求變數（工作超載、時間壓力、工作不安全感）、工作壓力變數（情緒耗竭）、員工幸福感及危險駕駛行為。此外，本研究還考慮了疫情期間的相關因素是會影響司機員的工作壓力，而將疫情相關因子，選擇了 PMT 模型中的疫情知覺威脅變數（疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性）及死亡意識模型中的死亡焦慮變數分別作為干擾變數。以下各小節將回顧本研究所使用的各構面變數。

2.5.1 工作要求

工作要求是指工作對於個體的生理、心理、社交能力等各方面的要求，使個體需要付出相對應的努力或者成本以完成工作，會使員工帶來負擔或壓力（Demerouti et al., 2001）。因此，工作要求被視為一種壓力源，是工作中所消耗個體的精力的

“負向因素”會造成員工情緒耗竭，包括了工作超載、時間壓力、工作不安全感等。Chen 等人 (2020) 在探討影響公車駕駛長情緒耗竭及幸福感的研究中，因為考慮了公車駕駛長的工作特性，選擇角色超載及工作與家庭的衝突這兩個變數，角色超載即是公車駕駛長會面臨角色期望超過個人能力的情況；考慮到公車駕駛長長時間工作，所以在履行工作與家庭角色之間會產生衝突，而選擇工作與家庭的衝突變數，研究結果表示工作超載及工作與家庭的衝突會對公車駕駛長造成工作壓力。Inmaculada 等人 (2018) 在探討影響職業司機的幸福感，研究結果表明，司機員工作時感受到的時間壓力會影響司機員的工作倦怠及員工幸福感。

工作超載是指員工的工作負擔過重，其因工作要求超過員工所能負擔之極限 (Maslach et al, 1998)；亦指員工個人在規定的時間內執行太多的工作，但是由於工作量過多或工作時間太長，致使其無法在一定時間內完成工作，甚至造成員工在精神或體力上無法負荷 (Gryna, 2004)。工作超載會影響員工的生理及心理健康，而產生情緒耗竭，進而影響其工作表現。本研究考慮到計程車司機與公車駕駛長在工作中都是需要一人完成許多工作，包括驗收車票、駕駛、收取費用、消毒工作等，可能會面臨工作超載的問題，因此將工作超載當作工作要求構面中的一個觀察變項。

時間壓力是指員工感受到缺少足夠的時間去做所有工作中該完成的事情時，而產生對時間的壓力感 (Restegray et al, 1993)；亦是員工在面臨時間壓力下，會造成員工負面情緒的產生 (Roxburgh, 2004)。過去相關研究在探討司機員工作要求構面中較少納入時間壓力作為構面變數，而本研究認為疫情期間計程車司機與公車駕駛長在提供服務中會面臨著時間壓力的問題，包括公車駕駛長需要依照時刻表準點抵達目的地及執行防疫措施 (公車消毒工作、提醒乘客帶口罩及保持社交距離等)；而計程車司機會因為滿足乘客的需求在短時間內將乘客運送到目的地及執行防疫措施 (計程車消毒工作、提醒乘客帶口罩及遵守防疫措施等)。因此，本研究將選擇時間壓力作為工作要求構面中的觀察變項。

工作不安全感員工因工作環境出現持續性的威脅，而對目前的工作感受到未來具不確定性時，在認知上產生不安全感的心理狀態 (Greenhalgh et al., 1984)。過去的

文獻表示，在探討疫情環境下造成員工的工作壓力主要因素之一為工作的不安全感。工作的不安全感會造成員工焦慮和抑鬱進而影響其工作績效（Teresa et al., 2021）。本研究認為司機員在疫情期間，由於乘客人數減少，公車營運公司會為了節省開支而減少班次，公車駕駛長的班次減少其所領取的工資或面臨裁員的風險；而計程車司機的載客人數減少，收入降低可能會面臨失業的風險，這些因疫情所引起的工作不安全感將會造成司機員情緒耗竭。因此，本研究將選擇工作不安全感作為工作要求構面中的觀察變項。

2.5.2 情緒耗竭

情緒耗竭即是指員工的情緒資源被耗盡，以使員工無法在工作上持續付出的感受（Maslach et al., 1981）。Gaines 等人(1983)的文獻中，對於情緒耗竭的定義為員工的情緒能量被耗盡的現象，並使其心理上認定無法再付出更多。過去有許多學者們認為情緒耗竭與工作內容相關，因為個體在情緒資源被耗盡時，即其心理層面上已經無法再付出，其就較不願意在工作上繼續為組織或公司打拼。

Corneliu 等人（2019）在探討工作壓力對於計程車司機危險駕駛行為的影響之研究發現，情緒耗竭作為與客戶及同業的衝突對危險駕駛行為的中介作用中起到重要作用，即與客戶及同業的衝突會使計程車司機產生情緒耗竭，進而會造成危險駕駛行為。Chen 等人（2020）在探討影響公車駕駛長情緒耗竭及幸福感的研究發現角色超載和工作與家庭衝突與情緒耗竭呈正相關，組織支持與情緒耗竭呈負相關，且情緒耗竭對工作滿意度和組織承諾都有負面影響。

由於計程車司機與公車駕駛長在工作過程中，會因為工作超載、時間壓力及工作不安全感而使其工作壓力增大，造成情緒耗竭的現象。因此，本研究將情緒耗竭作為檢定工作壓力的觀察變項，而情緒耗竭會對司機員的員工幸福感及危險駕駛行為有所影響。

2.5.3 員工幸福感

Warr (1987) 將員工幸福感定義為員工對工作經歷和職能的整體質量評價，員工幸福感比工作滿意度範圍更加寬泛。員工幸福感包含其心理、生理和社會三個維度。心理維度包括能動作用、自尊、滿意度及個人能力，生理維度包括衣食住行及身體健康，而社會維度包括參與社會活動、為公眾提供服務與貢獻(Grantetal, 2007)。Diener 等人(1999)提出幸福感是指個人對於其生活情感體驗中所帶來個人的快樂、正向的且滿意的感受，個人的幸福感會隨著個人生活上或工作上所遭遇的事件或環境的影響而產生變化，是由其生活滿意度、正向及負向的情緒匯集而成，即當個人充滿正向情緒越多，負向情緒越少時，其生活滿意度就會提高。

根據 Lemon 等人(1972)文獻對於生活滿意度的定義是個人對其整體的生活情況所感到滿足以及愉悅的程度；Pavot 等人(1993)的文獻將生活滿意度的定義即是對於一個人整體的生活質量認知與整體的評價。生活滿意度會根據個人的情緒、人際關係滿意度、個人實現的目標及日常生活中的感知能力的幸福感。生活滿意度包括對生活產生積極的態度，其衡量標準可能與個人的收入、教育程度、壓力與情緒等有關，生活滿意度是主觀幸福感的關鍵部分。生活滿意度與工作之間存在一定的關聯，因此工作中提供了個人需求的滿足，包括了財務與人際關係等。工作要求是造成員工工作壓力的因素，如果員工感覺工作壓力大，就會降低其自身的生活滿意度。

Hoppock (1935) 將工作滿意度定義為員工心理與生理兩方面對環境因素的滿意感受，也就是員工對工作情境的主觀反應。曾麗珍等人(1987)認為工作滿意度是指個人對工作特質、環境、領導、政策等，所產生心理與社會的複雜情感反應。工作滿意度會隨著員工對於其工作的感覺或對工作中各個構面的一些相關態度，員工對於自己的工作本身會有生理以及心理的感受，而這份感受將會影響員工的行為。工作滿意度與員工本身的工作極其相關，當員工感覺其理想的工作狀態與實際的工作狀態有所差異時，就會對整體的工作滿意度降低。所以當員工感覺到工作壓力大，就會對其工作呈現負向的滿意度。

Chen 等人 (2020) 在探討影響公車駕駛長情緒耗竭及幸福感的研究發現個人工作壓力越大對於其工作的滿意度就越低，進而會影響其個人的生活滿意度；對於工作的滿意度與生活滿意度呈現顯著正相關，即表示當一個人對於其工作感到滿意時會對其生活感到滿意。Cheng 等人 (2022) 探討 Covid-19 疫情期間酒店員工工作滿意度之影響，研究發現工作壓力和工作滿意度有顯著影響的關係。即當員工感覺工作壓力越大時，對於其工作滿意度就會降低進而影響其工作績效。

本研究認為計程車司機與公車駕駛長在工作中的壓力越大，就會降低其整體的員工幸福感。反之，就會提升其員工幸福感。因此，本研究將員工幸福感作為情緒耗竭的後果變項。

2.5.4 危險駕駛行為

根據 Chris 等人 (2006) 的文獻，對於危險駕駛行為的定義為任何可能促進交通事故發生的行為，並危險駕駛行為包括攻擊性駕駛、超速、尾隨、未係安全帶、在酒精或其他藥物的影響下駕駛以及在疲勞或分心時駕駛等。Amie 等人 (2017) 探討成人的情緒與危險駕駛行為關係的研究，結果顯示，駕駛員的情緒壓力會影響其交通危險行為之涉入，特別是對於違規與超速之態度；而危險行為亦會影響事故發生機率。過去的文獻認為有些交通事故是不可避免的，例如由駕駛員技能不足、缺乏經驗、車子零件故障或環境因素等引起的事故。但是，也有許多交通事故是由於駕駛員的情緒壓力促進其危險駕駛行為（超速、酒駕、疲勞駕駛等）。

Mathews 等人 (1999) 研究發現司機員壓力與工作績效有所相關，研究結果表明，高水平的生活壓力與事故發生率增加有關，並且工作壓力和司機員壓力之間可能存在相關性，強調了司機員壓力增加事故發生率主要因素。Corneliu 等人 (2019) 在探討工作壓力對於計程車司機危險駕駛行為的影響之研究發現，工作場所的衝突會使計程車司機產生情緒耗竭進而促使計程車司機危險駕駛行為。

由於計程車司機與公車駕駛長在工作中的壓力越大，就有可能會產生危險駕駛行為包含超速、闖紅燈及違規等。因此，本研究將危險駕駛行為作為情緒耗竭的後果變項。

2.5.5 疫情知覺嚴重性

過去有關嚴重傳染病相關研究發現，在發生嚴重傳染病的背景下，人們會產生自我保護的動機 (Rogers, 1975)，並且個人會採用不同的策略來應對由於嚴重傳染病所引發的恐懼感 (Folkman & Lazarus, 1980)。Rodriguez 等人 (2013) 的研究結果表明，應對此種恐懼可以增強個人的應變能力，且有助於提高個人對疫情的適應性及減輕其所感知到的損失。Hsieh 等人 (2021) 的研究結果發現旅客的疫情知覺的威脅程度顯著降低了他們入住酒店的意願，但是政府和社會信任以及酒店響應效能通過中介威脅感知和個人響應效能的影響顯著提高酒店入注意願。

Wang 等人 (2021) 研究結果發現 COVID-19 知覺嚴重程度與接種疫苗的動機呈正相關，且從不同方面接收疫苗接種信息對大學生的應對評估和疫苗接種知識會有所不同的影響。Ling 等人 (2019) 研究表示感知到的流感嚴重程度會影響美國居民接種疫苗的意圖。Yogi 等人 (2021) 研究結果表示知覺嚴重性對遵循意圖有顯著的間接影響。Zheng 等人 (2021) 的研究顯示對於疫情知覺嚴重性越大的人，就會產生越大的旅遊恐懼感，進而會避免在疫情後旅行；而對於疫情知覺嚴重性越小的人就較不會對的旅遊產生恐懼感，且會在疫情後採取謹慎旅行行為。因此，疫情知覺嚴重程度表示個人感受到生命受到疫情威脅的程度，例如司機員認為疫情是很嚴重的，會擔心在工作中要與人接觸，會面對很多病毒而感染 COVID-19，甚至 COVID-19 會導致死亡。因此，本研究將進一步了解司機員面對 COVID-19 疫情期間，是否會受到疫情知覺嚴重性影響其工作壓力。

由於計程車司機與公車駕駛長在疫情期間工作，需要面臨與人接觸的風險，受疫情的知覺嚴重性感受而有所影響。當司機員對於疫情知覺的嚴重性感受較大時，就會增加其工作壓力；反之，司機員對於疫情知覺的嚴重性感受較小時，亦會減緩其工作壓力。因此，本研究將 PMT 模型中的疫情知覺嚴重性這變數作為影響情緒耗竭的調節變項及分群變項。

2.5.6 疫情知覺脆弱性

Yogi 等人 (2020) 的研究發現個人對於 COVID-19 疫情的知覺脆弱性對個人的行為 (如遵守防疫措施、遵循政府防疫政策) 有顯著的間接影響。跟隨意向對實際行為和適應行為有顯著的直接影響, 從而導致疫情知覺有效性。Ling 等人 (2019) 研究表示感知到的流感的易感性會影響美國居民接種疫苗的意圖。Zheng 等人 (2021) 的研究表示對於疫情知覺脆弱性越大的人, 就會產生越大的旅遊恐懼感, 進而會避免在疫情後旅行; 而對於疫情知覺脆弱性較小的人, 就較不會對的旅遊產生恐懼感, 並會在疫情後採取謹慎旅行行為。因此, 疫情知覺脆弱性表示個人對於疫情所感受的傷害影響, 會做出什麼應對策略, 例如司機員的工作環境需要與人接觸, 司機員會覺得自己很容易感染病毒, 進而對其帶來負面的影響及危及其個人的幸福感。因此, 本研究將進一步了解司機員面對 COVID-19 疫情期間, 是否會受到疫情知覺脆弱性影響其工作壓力。

由於計程車司機與公車駕駛長在疫情期間工作, 需要面臨與人接觸的風險, 受疫情的知覺脆弱性感受而有所影響。當司機員對於疫情知覺的脆弱性感受較大時, 就會增加其工作壓力; 反之, 司機員對於疫情知覺的脆弱性感受較小時, 亦會減緩其工作壓力。因此, 本研究將 PMT 模型中的疫情知覺脆弱性這變數作為影響情緒耗竭的調節變項及分群變項。

2.5.7 死亡焦慮

Adam 等人 (2009) 將死亡焦慮定義為個體對自身面臨死亡的想法而產生的焦慮感。這種焦慮程度若長期持續, 將會影響到個體的生理及心理的狀態, 形成一種無形的壓力。Rui 等人 (2021) 探討員工在疫情期間的死亡意識是否會影響其員工的幸福感與親社會行為, 研究結果表示, 焦慮的反映者相較於平靜的反映者與無感的反映者更無法體會到員工的幸福感。即對於死亡焦慮感受較高的人, 就會增加其工作要求對於工作壓力的影響。

Jacobsen 等人 (2021) 的研究結果發現死亡焦慮與親社會動機呈負相關，而死亡反思與親社會動機呈正相關。較低水平的組織的公民行為通過親社會動機加強了死亡焦慮對組織內的個人行為和組織的組織行為的間接影響。此外，研究結果也強調了在組織研究中探索死亡焦慮和死亡反思的必要性。根據文獻會發現員工對於在疫情期間的死亡焦慮感是影響個人表現出不同的幸福感和親社會行為的重要因素。因此，本研究將進一步探討是司機員面對嚴重傳染病期間，是否會受到死亡焦慮感影響其工作壓力。

由於計程車司機與公車駕駛長在疫情期間工作，隨時面臨感染 COVID-19 疫情的風險，對於死亡焦慮的感受程度的大小，會影響其工作行為。當司機員對於死亡焦慮感受較大時，亦會增加其工作壓力；反之，司機員對於死亡焦慮感受較小時，亦會減緩其工作壓力。因此，本研究將及 DA 模型中的死亡焦慮這變數作為影響情緒耗竭的調節變項及分群變項。



第三章 研究方法

經過確立本研究的目的及相關文獻的回顧後，本章將針對本研究提出之研究變數進行研究設計，本章節共分為五節進行說明。第一節將依據本研究的目的和文獻回顧，建立本研究的研究架構；第二節將說明本研究假設；第三節將說明問卷設計（各構面變數的衡量問項）；第四節將說明資料收集及抽樣方式；第五節將介紹本研究所採取的資料分析方法。

3.1 研究架構

本研究經文獻探討後，將使用 JD-R 模型中的工作要求（工作超載、時間壓力、工作不安全感）作為基礎，並將 PMT 模型中的疫情知覺威脅因子（疫情知覺嚴重性及疫情知覺脆弱性）及 DA 模型中的死亡焦慮因子等兩個變數納入作為干擾變數，用以探討疫情期間工作要求對司機員的工作壓力（情緒耗竭）、員工幸福感及危險駕駛行為之影響，並調查了公車駕駛長與計程車司機兩組之間的差異結構模型。本研究的研究架構圖如 3.1 所示。

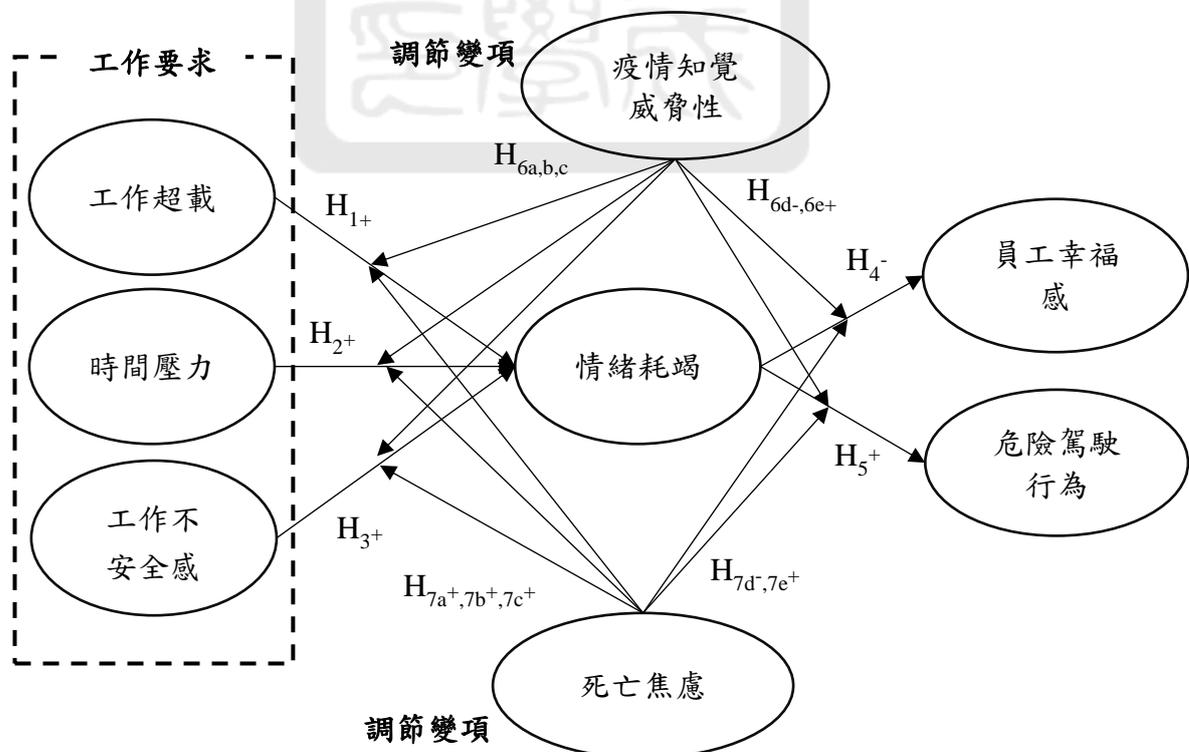


圖 3.1 研究架構

3.2 研究假設

本研究在第二章文獻回顧已說明本研究所使用的研究構面變數。因此，在本節將討論與本研究構面變數相關文獻的假設。本研究將以公車駕駛長與計程車司機為研究對象，探討司機員工作要求（工作超載、時間壓力、工作不安全感）如何影響工作壓力（情緒耗竭），並探討工作壓力如何影響員工幸福感及危險駕駛行為。本研究還考慮到司機員面對嚴重疫情會影響司機員的工作壓力，進而影響其員工幸福感及危險駕駛行為等，而將疫情知覺威脅（疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性）及死亡焦慮分別作為干擾變數。將在以下各小節個別探討各構面變數的研究假設。

3.2.1 工作要求對情緒耗竭的關係

Chen 等人（2020）的研究發現工作要求會對司機員產生情緒耗竭，會增加員工的工作倦怠程度。Bakker 等人（2004）發現職業倦怠可以完全調節工作要求與離職意向之間的關係。Steven 等人（2016）研究結果表示工作與生活平衡將會影響員工的情緒，進而影響其留職意願。綜合上述研究表示，工作要求（工作超載、時間壓力、工作不安全感）會影響員工的情緒。當員工感覺到工作量太大而無法負荷時，他們會產生工作壓力，如果員工長期處於壓力大的狀態，進而導致工作倦怠。

由於司機員在疫情期間工作都需要完成許多工作（清理與消毒車輛、驗收車票、駕駛、收取費用、要求乘客佩戴口罩、維持社交距離等，其工作量較疫情前繁多，工作超載大（Chen et.al., 2020）。此外，計程車司機與公車駕駛長的工作時間都較長，計程車司機需要載客才能有收入，他的工作時間還包含了空車等待乘客的時間；公車駕駛長是排班制，除了駕駛公車的時分，也需要有在客運公司上班的時分。Teng 等人（2010）研究發現護士工作中的時間壓力會使其產生工作壓力，進而影響其工作。Inmaculada 等人（2018）研究發現時間壓力會影響司機員的工作倦怠及員工幸福感。因此，計程車司機與公車駕駛長在提供服務中會面臨著時間壓力的問題，包括公車駕駛長需要依照時刻表準點抵達目的地及計程車司機會因為滿足乘客的需求在短時間內將乘客運送到目的地。此外，Teresa 等人（2021）的研究發現工作的不安

全感會造成員工焦慮和抑鬱進而影響其工作績效。因此，計程車司機與公車駕駛長在疫情嚴峻的環境下，其所乘客人數的減少及班次減少，將會造成其收入會降低及面臨失業的風險，而當司機員的工作感受到未來具不確定性時，會增加其工作壓力（情緒耗竭）。

綜合以上觀點，當『工作要求』越高時，司機員『工作壓力』就會增加，在長時間工作壓力大的情況下，會逐漸對司機員造成情緒耗竭，即當司機員覺得工作要求越大時，所感受的壓力就越大，產生情緒耗竭。因此，本研究將基於工作要求與資源模型提出工作要求（工作超載、時間壓力、工作不安全感）是影響司機員情緒耗竭的前因。故本研究提出以下假設：

H₁: 工作超載與情緒耗竭呈正相關。

H₂: 時間壓力與情緒耗竭呈正相關。

H₃: 工作不安全感與情緒耗竭呈正相關。

3.2.2 情緒耗竭對員工幸福感的關係

Pavot 等人（1993）的研究結果表示當員工感覺工作壓力越大時，就會降低其自身的生活滿意度。Chen 等人（2020）的研究發現個人工作壓力越大對於其工作的滿意度就越低，進而會影響其個人的生活滿意度；對於工作的滿意度與生活滿意度呈現顯著正相關，即表示當一個人對於其工作感到滿意時會對其生活感到滿意。綜合上述研究表示，情緒耗竭將會影響員工對於生活與工作的滿意度。

根據以上文獻回顧的觀點，當司機員的工作量越大時就會使其所感受到的『工作壓力』越大，會逐漸造成司機員的情緒耗竭，進而會降低司機員的『員工幸福感』。因此，本研究將基於工作要求與資源模型提出將員工幸福感作為影響司機員情緒耗竭的後果。故本研究提出以下假設：

H₄: 情緒耗竭對員工幸福感呈負相關。

3.2.3 情緒耗竭對危險駕駛行為的關係

Matthews 等人 (1999) 的研究結果表明，當司機員的生活壓力越大時，其事故發生率就會隨之增加，並強調了司機員的工作壓力是增加事故發生率主要因素。Corneliu 等人 (2019) 的研究發現，工作場所的衝突會讓計程車司機產生情緒耗竭進而促使計程車司機危險駕駛行為。根據過去研究表示，情緒耗竭將會促使司機員危險駕駛。

綜合以上觀點發現當司機員感受到『工作壓力』太大的時，將會促使司機員『危險駕駛』。本研究將基於工作要求與資源模型提出將危險駕駛行為作為影響司機員情緒耗竭的後果。故本研究提出以下假設：

H₅: 情緒耗竭對危險駕駛行為呈正相關。

3.2.4 疫情相關因子的調節作用

本研究探討的疫情相關因子，包含 PMT 模型中的疫情知覺威脅性（疫情知覺脆弱性、疫情知覺嚴重性）及死亡焦慮這兩個疫情相關因子，將在以下分別探討其調節作用：

(1) Yogi 等人 (2021) 研究結果知覺脆弱性會影響個人產生害怕的感覺，進而影響其個人的行為。Wang 等人 (2021) 研究結果發現個人對於疫情知覺嚴重程度會對其接種疫苗的動機有關係。Yogi 等人 (2021) 研究結果對於疫情的知覺嚴重性會使個人產生恐懼害怕，進而影響其個人的行為。綜合過去研究表示，疫情知覺威脅性（疫情知覺脆弱性、疫情知覺嚴重性）會影響個人的情緒耗竭，即當員工感覺疫情是嚴重的，就會產生情緒耗竭的情況。即當司機員認為疫情嚴重的，就會在工作過程中會感覺工作壓力大（情緒耗竭）。

(2) Rui 等人 (2021) 的研究結果認為員工會受疫情知覺的不同而有不同的焦慮感受，進而會影響其員工的幸福感與親社會行為。Petru 等人 (2020) 研究結果表示，對於死亡焦慮和有關疫情的信息交流可以積極預測疫情焦慮和消極情緒。Jacobsen 等人 (2021) 的研究結果發現死亡焦慮與死亡反思會影響其親社會動機，進而影響其

的組織的公民行為與個人行為。根據文獻會發現員工對於在疫情期間的死亡焦慮感是影響個人表現出不同的幸福感和親社會行為的重要因素。因此，本研究將進一步探討是司機員面對嚴重傳染病期間，是否會受到死亡焦慮感影響其工作壓力。根據上述研究顯示死亡焦慮亦會影響個人的情緒耗竭，即當員工面對染疫後的死亡感受較大時，就會增加其工作壓力（情緒耗竭）。

綜合以上文獻回顧發現當司機員在嚴重傳染病期間的知覺感受（疫情知覺脆弱性、疫情知覺嚴重性）會增強其工作壓力、危險駕駛行為及減弱員工幸福感的影響。另外，司機員對於死亡焦慮感受程度可也會增強其工作中的情緒耗竭、危險駕駛行為及減弱員工幸福感的影響。本研究將基於保護動機理論與死亡意識模型分別提出將疫情知覺威脅性及死亡焦慮程度作為影響司機員情緒耗竭的調節作用。故本研究提出以下假設：

H_{6a}: 疫情知覺威脅性會增強工作超載與情緒耗竭的影響。

H_{6b}: 疫情知覺威脅性會增強時間壓力與情緒耗竭的影響。

H_{6c}: 疫情知覺威脅性會增強工作不安全感與情緒耗竭的影響。

H_{6d}: 疫情知覺威脅性會減弱情緒耗竭與員工幸福感的影響。

H_{6e}: 疫情知覺威脅性會增強情緒耗竭與危險駕駛行為的影響。

H_{7a}: 死亡焦慮程度會增強工作超載與情緒耗竭的影響。

H_{7b}: 死亡焦慮程度會增強時間壓力與情緒耗竭的影響。

H_{7c}: 死亡焦慮程度會增強工作不安全感與情緒耗竭的影響。

H_{7d}: 死亡焦慮程度會減弱情緒耗竭與員工幸福感的影響。

H_{7e}: 死亡焦慮程度會增強情緒耗竭與危險駕駛行為的影響。

3.3 問卷設計

根據文獻回顧各構面變數的定義與衡量，問卷包括以下幾個部分：第一部分為 COVID-19 疫情期間工作特性構面的量測、第二部分為 COVID-19 疫情期間工作壓力構面的量測、第三部分為 COVID-19 疫情期間員工幸福感與危險駕駛行為構面的

量測、第五部分為 COVID-19 疫情期間對於疫情知覺威脅構面的量測、第六部分為 COVID-19 疫情期間對於死亡焦慮構面的量測、第七部分為個人基本資料的部分。

3.3.1 工作特性構面的量測

本研究在 COVID-19 疫情期間工作特性構面選擇工作超載、時間壓力、工作不安全感等三個變數作為影響司機員工作壓力的主要壓力源。本研究在工作超載變數衡量問項，改編了 Gil-Monte (2016) 評估工作中的社會心理資源因素中工作超載的問項，工作超載變數衡量問項共有 4 題；而在時間壓力變數衡量問項，採用了 Teng 等人 (2010) 探討護士經歷的時間壓力和倦怠對患者安全的交互影響，目的是調查了時間壓力對工作倦怠的影響，時間壓力變數衡量問項共有 5 題。本研究在工作不安全感衡量問項，分別針對公車駕駛長及計程車司機的工作特性改編了 Tan 等人 (2021) 探討酒店員工對組織應對 COVID-19 措施的滿意度對工作不安全感和工作績效的影響中的工作不安全感的問項，工作不安全感變數衡量問項為 6 題。本研究的 COVID-19 疫情期間工作特性構面將以李克特 5 點量表從『非常不同意』(1 分) 至『非常同意』(5 分) 的方式來衡量問項。表 3.1 為 COVID-19 疫情期間工作特性構面的問項。

表 3.1 工作特性構面的問項

變數	編碼	問項	作者
工作超載 (JO)	JO1	COVID-19 疫情期間，我覺得工作時的工作條件或環境較疫情前更有挑戰性。	Gil-Monte (2016)
	JO2	COVID-19 疫情期間，我覺得工作時需要在同一時間做較疫情前更多的事。	
	JO3	COVID-19 疫情期間，我覺得由於工作內容較疫情前更加繁複而感到困難。	
	JO4	COVID-19 疫情期間，我覺得工作時可以用較疫情前更輕鬆的步調來工作。	
時間壓力 (TP)	TP1	我覺得在工作中的時間壓力大。	Teng et al. (2010)
	TP2	我覺得在工作時是忙碌的。	
	TP3	我覺得將乘客送往目的地的時間是非常有限的。	
	TP4	我覺得在工作時總是匆忙的。	
	TP5	我覺得我沒有足夠的時間來完成該做的工作。	

表 3.1 工作特性構面的問項 (續)

變數	編碼	問項	作者
工作不安全感 (JI)	JI1	因為 COVID-19 疫情，我的工資、獎金和其他福利將可能會較疫情前減少。(公車)	Tan et al. (2021)
	JI1	因為 COVID-19 疫情，我會擔心收入會較疫情前減少。(計程車)	
	JI2	因為 COVID-19 疫情，我會擔心工資、獎金和其他福利會較疫情前被延遲發放。(公車)	
	JI2	因為 COVID-19 疫情，我會擔心載客人數會較疫情前減少。(計程車)	
	JI3	因為 COVID-19 疫情，我擔心會不得已被迫失去工作。(公車)	
	JI3	因為 COVID-19 疫情，我會擔心非自願的失去開計程車的工作。(計程車)	
	JI4	因為 COVID-19 疫情，我有可能在不久的未來必須離開目前的工作。(公車)	
	JI4	因為 COVID-19 疫情，我有可能在不久的未來會結束開計程車的工作。(計程車)	
	JI5	因為 COVID-19 疫情，可能會造成我目前的工作不穩定。(公車)	
	JI5	因為 COVID-19 疫情，會造成我目前開計程車的工作不穩定。(計程車)	
	JI6	因為 COVID-19 疫情，我會害怕未來公司可能不再需要我了。(公車)	
	JI6	因為 COVID-19 疫情，我會害怕計程車這行業可能會待不下去了。(計程車)	

3.3.2 工作壓力構面的量測

本研究在工作壓力構面變數參考了 Maslach 情緒耗竭量表 (MBI-GS) 應用於服務提供者中的倦怠概念擴展到衡量其他職業的工作倦怠的研究。因此，本研究將考慮司機員的工作特性選用情緒耗竭量表中的問項。在情緒耗竭變數的衡量問項共有 5 題。本研究的工作壓力構面將以李克特 5 點量表從『非常不同意』(1 分)至『非常同意』(5 分)的方式來衡量問項。表 3.2 為工作壓力構面的問項。

表 3.2 工作壓力構面的問項

變數	編碼	問項	作者
情緒耗竭 (EE)	EE1	COVID-19 疫情期間，我的工作讓我在情緒上有耗盡、無力的感覺。	Leiter et al. (1996)
	EE2	COVID-19 疫情期間，在一天的工作結束時，我會感到精疲力竭。	
	EE3	COVID-19 疫情期間，早上起床一想到要面對一整天的工作就覺得疲憊。	
	EE4	COVID-19 疫情期間，工作上要和乘客及同事（儕）在一起，讓我感到情緒緊張。	
	EE5	COVID-19 疫情期間，我覺得自己工作過度而感到精疲力盡。	

3.3.3 員工幸福感構面的量測

本研究在員工幸福感變數分別參考 Diener 等人（1985）用於衡量全球生活滿意度的量表（The Satisfaction with Life Scale, SWLS），此量表被廣泛應用於探討工作壓力與生活滿意度相關研究及 Morris 等人（2010）評估工作特徵與工作滿意度以了解企業資源計劃系統實施的研究，此工作滿意度的衡量問項常被用於衡量員工對於企業的工作滿意度的研究。因此，本研究將考慮司機員的工作特性選用生活滿意度量表的 3 題問項及工作滿意度量表的 3 題問項。在員工幸福感衡量問項共有 6 題。本研究的員工幸福感構面將以李克特 5 點量表從『非常不同意』（1 分）至『非常同意』（5 分）的方式來衡量問項。表 3.3 為員工幸福感構面的問項。

表 3.3 員工幸福感構面的問項

變數	編碼	問項	作者
員工幸福感 (WB)	WB1	COVID-19 疫情期間，我覺得自己的生活是滿意的。	Diener et al. (1985)
	WB2	COVID-19 疫情期間，我的生活條件與狀態是良好的。	
	WB3	COVID-19 疫情期間，我的生活大部分是接近自己的理想狀況。	
	WB4	COVID-19 疫情期間，我對工作中主要的面向感到滿意。	Morris et al. (2010)
	WB5	COVID-19 疫情期間，我覺得目前的工作是理想的。	
	WB6	COVID-19 疫情期間，整體而言，我滿意自己的工作。	

3.3.4 危險駕駛行為構面的量測

本研究在危險駕駛行為構面變數參考了 Marko et al. (2017) 探討塞爾維亞職業司機的危險駕駛行為的問項。因此，考慮了公車駕駛長與計程車司機的危險駕駛行為，而選用了該研究中危險駕駛在危險駕駛行為（普通違規）衡量問項共有 6 題。本研究的危險駕駛行為構面將以李克特 5 點量表從『非常不同意』（1 分）至『非常同意』（5 分）的方式來衡量問項。表 3.4 為危險駕駛行為構面的問項。

表 3.4 危險駕駛行為構面的問項

變數	編碼	問項	作者
危險行為 駕駛 (RD)	RD1	COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常碰運氣違規闖紅燈。	Marko et al. (2017)
	RD2	COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常在轉彎時沒有注意到穿越道路的行人。	
	RD3	COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常在路上超速行駛。	
	RD4	COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常在車子後退或變換車道時沒有先查看照後鏡的狀況。	
	RD5	COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常急剎車輛。	
	RD6	COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常沒打方向燈就轉彎或變換車道。	

3.3.5 疫情知覺威脅性構面的量測

本研究在疫情知覺威脅性分別採用了 Yogi 等人 (2020) 利用 PMT 理論及 TPB 理論相結合以探討菲律賓呂宋島加強社區隔離期間，影響菲律賓人對 COVID-19 預防措施知覺有效性的因素的問題，在疫情知覺嚴重性變數衡量問項共有 4 題及採用了 Chua 等人 (2020) 年探討疫情后旅客健康風險認知對避免國際旅行的影響，目的在於調查疫情后影響人們避免國際旅行的因素，疫情知覺脆弱性的衡量問項共有 3 題。表 3.5 為疫情知覺威脅性構面的問項。

表 3.5 疫情知覺威脅性構面的問項。

變數	編碼	問項	作者
疫情知覺威脅性 (TH)	TH1	我知道 COVID-19 是一種嚴重的傳染疾病。	Yogi et al. (2020)
	TH2	我知道感染 COVID-19 可能會導致死亡。	
	TH3	我知道感染 COVID-19 會比其他疾病有更為嚴重的後果。	
	TH4	我覺得 COVID-19 會造成我心理健康上的影響 (如擔心感染)。	
	TH5	如果在工作時感染了 COVID-19, 將會帶給我嚴重的負面後果。	Chua et al. (2020)
	TH6	如果在工作時感染了 COVID-19, 這個疾病將會對我產生嚴重的負面影響。	
	TH7	如果在工作時感染了 COVID-19, 這個疾病會危害我的福利及幸福感。	

3.3.6 死亡焦慮構面的量測

本研究將選擇死亡焦慮構面作為分群變數因子。本研究在死亡焦慮衡量問項，採用了 Rui 等人 (2021) 探討員工在疫情期間的死亡意識是否會影響其員工的幸福感與親社會行為中的分群變數-死亡焦慮，在死亡焦慮變數衡量問項共有 7 題。本研究的死亡焦慮構面將以李克特 5 點量表從『非常不同意』(1 分)至『非常同意』(5 分)的方式來衡量問項。表 3.6 為死亡焦慮構面的問項。

表 3.6 死亡焦慮構面的問項

變數	編碼	問項	作者
死亡焦慮 (DA)	DA1	COVID-19 疫情期間, 每當想到疫情就會讓我擔憂自己可能會面臨致命性的後果。	Rui et al. (2021)
	DA2	COVID-19 疫情期間, 每當想到疫情就會讓我害怕自己可能會面臨致命性的後果。	
	DA3	COVID-19 疫情期間, 每當想到疫情就會讓我焦慮自己可能會面臨致命性的後果。	
	DA4	COVID-19 疫情期間, 每當想到疫情就會讓我緊張自己可能會面臨致命性的後果。	
	DA5	COVID-19 疫情期間, 每當想到疫情就會讓我恐懼自己可能會面臨致命性的後果。	
	DA6	COVID-19 疫情期間, 每當想到疫情就會讓我驚慌自己可能會面臨致命性的後果。	
	DA7	COVID-19 疫情期間, 每當想到疫情就會讓我擔心自己可能會面臨致命性的後果。	

3.4 資料收集計劃

在問卷抽樣設計部分，本研究欲針對的抽樣母體為疫情期間提供服務的公車駕駛長及計程車司機為研究個體。本研究將採用非機率抽樣方法，且出於時間與成本的考量，本研究使用便利抽樣法進行資料蒐集，將以疫情期間提供服務的台灣地區公車駕駛長與計程車司機為主要的研究對象，調查預計各蒐集 250 份樣本，共 500 份樣本。

資料收集計劃自民國 110 年 12 月 1 日開始，針對台灣地區公車駕駛長以紙本問卷形式發放，將會到各公車營運據點及各公車業者休息站，對公車駕駛長進行紙本問卷調查。而針對計程車司機的部分，由於時間與成本考量，將以電子問卷形式發放，委託各計程車車隊運營業者協助發放電子問卷，並會利用抽獎活動以報答受訪司機員。

3.5 資料分析方法

本研究使用 SPSS 26.0 版本及 Amos 24.0 版本統計繪圖軟體，探討疫情間司機員工作壓力之研究，使用統計方法包含敘述性統計分析、信度分析、探索性因素分析、驗證性因素分析、相關分析、干擾效果及結構方程模型加以驗證本研究模型。

3.5.1 敘述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis)

敘述性統計方式主要用於分析樣本中個人屬性的特徵與社經變數，並使用平均數、標準差、次數分配和百分比等統計量來描述資料分佈情形，以了解填答者人口統計變項之結構。本研究將使用敘述性統計分析人口統計變項，包含司機員之性別、年齡、教育程度、擔任司機的年資、上班時間、休息天數、薪資，以平均數及標準差呈現在工作要求、工作壓力、員工幸福感及危險駕駛行為之統計量。

3.5.2 信度分析 (Reliability Analysis)

將本研究架構所包含之構面，實施信度分析 (Cronbach's α)，以檢測本研究問卷之內部一致性。在本研究進行信度分析中，將採用 Hair 等人 (2010) 研究中 α 值來衡量所回收問卷中各變數的內容一致性。一般學者都認為 α 係數值介於 0-1 之間，

α 係數值可接受範圍為 0.6 以上，數值越接近 1，表示其可信度越高；反之，數值越接近 0，表示其可信度越低。若低於 0.35 則為低可信度，將應予刪除。

3.5.3 驗證性因素分析 (Confirmatory Factor Analysis, CFA)

驗證性因素分析主要是建立在研究的理論架構上，再藉由數學程序以確認該研究理論所導出架構模型是否適合，也可以說，其構面變數是根據理論所推導出來的，再透過驗證性因素分析以進行確認架構的步驟。本研究將透過探索性因素分析所歸納的最終模式，再也透過驗證性因素分析來確認各構面的變項都具有高因素負荷量及觀察其配適的情況，符合建構效度 (construct validity)，並利用估計參數 λ 值來檢驗其構面間的共時效度 (concurrent validity)，最後再使用 χ^2 差異性檢定以評估各構面之間是否具有區別效度 (discriminant validity)。

3.5.4 相關分析 (Analysis of Correlation)

皮爾森相關分析 (Pearson correlation) 主要是衡量各構面之變數間的相關程度，其數值介於 -1~1 之間。若兩變數間之相關係數絕對值較大，即表示兩變數之間相互共變的程度就較大。若兩變數之間為正相關，即表示 X 提升時，Y 也會提升；反之，若兩變數之間為負相關，即表示 X 提升時，Y 會下降。

$$r(x, y) = \frac{COV(x, y)}{S_x S_y} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}} \quad (1)$$

r 為相關係數； COV 為共變數， \bar{X} 為 X 的平均數， \bar{Y} 為 Y 的平均數

而此相關分析的結果將作為模型後續關係分析的基礎。本研究將使用皮爾森相關分析以檢測本研究所提出的各項假設及工作要求、工作壓力、員工幸福感及危險駕駛行為等變項間之關係。

3.5.5 干擾效果 (Moderating Effect)

干擾變數也稱為調節變數，即為一個外來變數，其將會影響自變數與依變數間關係的強弱 (斜率)，而稱這個外來變數為干擾變數。干擾變數是為了瞭解研究中自變數對依變數的影響在不同的情況下將有何不同，干擾變數可以是類別變數 (如

性別、受教育程度等等），也可以是連續變數（如薪資、年齡等）。如圖 3.2 所示，干擾變數（W）與自變數（X）均為類別變數；而應變數（Y）必為連續變數，將採用 2-way ANOVA，直接檢定 X、W 的交互作用是否存在，有即是干擾變數。交互作用與干擾效果雖是同樣的檢定方式，但其統計意義完全不同，干擾效果隱藏著因果關係的存在，且在干擾模型中，兩變數是不能互換的。

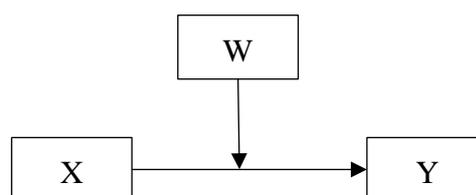


圖 3.2 干擾效果模型

干擾模型的迴歸方程式：

$$Y = c_0 + c_1 * X + c_2 * W + c_3 * XW + e \quad (2)$$

X 為自變數；Y 為依變數；W 為干擾變數

本研究認為疫情相關因子會影響工作壓力，即司機員受疫情的影響，可能會增加其工作壓力；此外，疫情相關因子會影響員工幸福感及危險駕駛行為，即司機員受疫情的影響，會使減少員工的幸福感及促進危險駕駛行為。因此，本研究將以疫情知覺威脅（W）及死亡焦慮（W）為干擾變項，並分別探討工作超載（X）、時間壓力（X）、工作不安全感（X）對工作壓力（Y）的影響；探討情緒耗竭（X）對員工幸福感（Y）、危險駕駛行為（Y）的影響。

3.5.6 結構方程模式（Structural equation modelling, SEM）

結構方程模式於 1970 年代由瑞士籍統計學者 Karl Joreskog 提出，主要用於探討變數間之因果關係模式，包括潛在變數及獨立變數及依變數之測量誤差、雙向因果關係，同時發生及相互依賴性。SEM 由迴歸分析及因素分析相結合，並整合了因素分析與路徑分析兩種統計方法，相較於迴歸分析，SEM 又能同時評估模式的直接效果、間接效果及中介效果等，以檢視觀察變數與潛在變數間的假設關係。因此，SEM 又可稱為線性結構關係模式（Linear Structural Relations）、共變數結構分析（Covariance Structural Analysis）及潛在變數分析（Latent Variable Analysis）等。

SEM 是由測量模式 (measurement model) 及結構模式 (structure model)，兩種模式組成，測量模式主要用來探討研究中觀察變數與潛在變數間的關係；而結構模式主要探討潛在變數間的因果關係。兩種模式將在以下進行介紹：

1. 測量模式

測量模式的分析方式為驗證性因素分析。此方法可精確估計各變數且將變數分析概念融合因素構面檢測中，並探討各構面間是否具存在相關性。

2. 結構模式

結構方程式用於同時檢視個別變數題項的測量誤差，並且將其測量誤差從題項的變異量中抽出，使其因素負荷量有較高的精準度，對整體結構模式進行統計評估，以探討理論所有構面變數與所蒐集的資料間相符程度。結構模式的分析程序依據 Hair 等人 (1998) 所提出的步驟：首先，先建立研究理論架構模式與其因子變數間因果關係的路徑圖，之後將路徑圖轉換為結構方程式與測量方程式，並選擇其所要分析之模式及鑑定研究模型評估模式及其評估配適度 (Goodness of-Fit) 的結果，最後再針對其結果做模型解釋與修改。適配度指標分為三種：絕對適配指標、增值配適指標及簡效配適指標)。

如表 3.7 結構方程模式配適值指標所示，卡方自由度比 (χ^2/df) 主要是為減少樣本數影響，而將卡方值以自由度加以調整 (Joreskog, 1970)，即卡方自由度比越小，其模式配適度越高，則表示研究模型較具有理想之配適度，卡方自由度最好小於 3，但也不要小於 1 (Hair et al., 2010)。近似均方根誤差 (root mean square error of approximation, RMSEA) 是一種缺適度指標，其值越大就表示研究的假設模型與資料越不配適，通常 RMSEA 小於 0.8 較佳，如果介於 0.08~0.10 之間，則為可接受的範圍，若指標超過 0.10 則表示模式不理想 (Hair et al., 2010)。配適度指標 (goodness of fit index, GFI) 值用以表示研究模式所能解釋的變異與共變異的量，以衡量預測值與實際樣本數間相比較的誤差值平方，其值大於 0.9，即表示研究模型有良好的配適度 (Bentler, 1983; Hu et al., 1999; Hair et al., 2010)，當 GFI 值越接近 1，表示模型配適度越高；反之，則表示研究模型配適度越低。而當研究模型所估計的參數變多時，

GFI 值要達到 0.9 的標準，就會較困難，而將標準放寬至 0.8 以上為可接受的範圍（Hair et al., 2010）。

調整之配適度指標（adjusted goodness of fit index, AGFI）的值，常採用 AGFI 值大於 0.9 為配適度，當其參數越多時，AGFI 值就會越大，其研究模型具有較理想的配適度。當 AGFI 值大於 0.9，則表示研究模型有良好的配適度，但模型的參數變多，數值要達到 0.9 就較困難，樣本數較小時 AGFI 會低估，因此將標準放寬至 0.8 以上為可接受的範圍（Hair et al., 2010）。標準配適度指標（normed-fit index, NFI）的值介於 0~1 之間，通常採用 NFI 值大於 0.9 為標準（Bnetler et al., 1980; Hair et al., 2010），但是由於 NFI 在研究樣本數小的時會被低估，因此在樣本數小的情形下，NFI 值的標準可放寬至 0.8 以上。比較性配適指標（Comparative fit index, CFI），其不受樣本大小所影響，數值介於 0~1 之間，CFI 值越接近 1，即代表研究模型的契合度越理想，能有效改善中央性的程度。學者認為 CFI 值在 0.9 以上為良好的配適值，而配適值在 0.8-0.9 之間則為可接受的配適值（Hair et al., 2010）。

簡效規範配適度指標（parsimonious normed fit index, PNFI）與簡效配適度指標（parsimonious goodness of fit index, PGFI），其值介於 0-1 之間，值越高越好，通常在模型判別時，PNFI 值需要大於 5 為達到模型配適度的標準。均方根殘差值（root mean square residual, RMR），其值越接近 0 則配適度越好，一般學者認為 $RMR < 0.05$ 為研究模型最佳配適值，RMR 只有下限為 0，沒有上限的標準。但由於 RMR 值沒有上限，為非標準化的值，且 RMR 較難以解釋，因此學者建議將 SRMR 值取代 RMR 值，即 SRMR 值越小，表示研究模型配適度越好。當 SRMR 值小於 0.05 為模型良好配適值，而 SRMR 值=0 則表示完美配適，小於 0.05 一般稱為良好配適值（Joreskog et al., 1989），小於 0.08 一般稱為可接受的配適值（張偉豪，2011）。SRMR 值會受到樣本數影響，樣本數越大或研究估計的參數越多，SRMR 就會越小（Hair et al., 2010）。

本研究藉採用 Amos 24.0 統計繪圖軟體以建立結構方程模式，包含工作超載、時間壓力、工作不安全感、情緒耗竭、員工幸福感及危險駕駛行為之間的關係，並檢定變數路徑是否達顯著水準，以驗證本研究之假設。本研究將分成兩個階段進行

驗證，首先將整體模式之配適度驗證，但必須在合理之範圍下，才能進行研究變項間之因果關係驗證，包含工作超載、時間壓力、工作不安全感、情緒耗竭、員工幸福感及危險駕駛行為之間的直接效果，並驗證情緒耗竭是否會疫情知覺威脅及死亡焦慮的干擾效果有所影響，最後將依據實證之結果，進行相關討論。

表 3.7 結構方程模型配適值指標

模式配適度		標準值
絕對配適度指標	χ^2/df	<3 is 較佳
	RMSEA	≤ 0.08 is 表示配適值較佳 $0.08 < RMSEA < 0.1$ 表示可接受配適值範圍
	GFI	$GFI \geq 0.9$ 表示配適值較佳 $0.8 < GFI < 0.9$ 表示可接受配適值範圍
增值配適指標	AGFI	$AGFI \geq 0.9$ 表示配適值較佳 $0.8 < AGFI < 0.9$ 表示可接受配適值範圍
	NFI	$NFI \geq 0.9$ 表示配適值較佳 $0.8 < NFI < 0.9$ 表示可接受配適值範圍
	CFI	$CFI \geq 0.9$ 表示配適值較佳 $0.8 < CFI < 0.9$ means acceptance fit
簡效配適指標	PNFI	0-1 bigger is good
	PGFI	0-1 bigger is good
	RMR	<0.1

資料來源：Bnetler,1980; Bentler et al., 1983; Joreskog et al., 1989; Hu et al., 1999; Hair et al., 2010

3.5.7 潛在剖面分析 (Latent profile analysis, LPA)

潛在剖面分析是一種以個體為中心取向(Person-Centered Approach) 的分群統計分析方法，它假設存在一種分類方式可以對人群進行分類，可以觀察到分析各剖面群體的獨特特徵。在潛在剖面分析中，通過潛在類別變量來解釋外部連續變量之間的關聯，實現外顯變量間的局部獨立。其相比於均值分割、聚類分析等傳統方法，對於數據量要求較不高且基於模型擬合估計，其分類會更加準確、客觀(Magidson et al., 2002)。同時，以個體為中心的取向能夠幫助明晰以往研究存在的不一致結論，根據潛在剖面來確定某種理論成立的特定條件，尤其是探討各剖面與前因變量、結果變量之間的關係 (Wang et al., 2011)。

潛在剖面分析為潛在類別模型在連續型外顯變量上的方法拓展，其公式與傳統的潛在類別分析相同，而區別在於將原本的機率分佈拓展成密度分佈。當觀測指標為連續型變量時，即為潛在剖面分析（Latent profile analysis, LPA）。潛在剖面模型其公式如下所示：

$$\sigma_i^2 = \sum_{k=1}^K P(C_i = k)(\mu_{ik} - \mu_i)^2 + \sum_{k=1}^K P(C_i = k)\sigma_{ik}^2 \quad (3)$$

在上述公式中， μ_{ik} 和 σ_{ik} 代表變量 i 的特徵特定 (k) 均值和方差 $P(C_i = k)$ 表示特徵密度，即屬於特徵 k 的 N 個樣本的比例。LPA 假設 (a) 從異質群體中抽取的樣本產生的數據混合 k 特徵值的概況分佈；(b) 觀測到的 y 指標變量呈正態分佈；(c) 剖面特定平均向量 μ_k 是剖面特定 (k) 觀察到的變量均值。如果對數據中包含的所有潛在剖面自由估計單獨的平均向量 μ_k 和單獨的協方差矩陣 Σk ，則估計參數的數量將隨著觀察變量數量的增加而迅速增加。

Peugh 等人 (2013) 指出潛在剖面模型的擬合指標包含以下三類：信息指標 (information criteria)、分類指標 (classification criteria) 和似然比檢驗指標 (likelihood ratio test derivatives)。其中，常用的信息指標包括 LL (log likelihood)、AIC (Akaike information criteria)、CAIC (consistent AIC)、BIC (Bayesian information criteria)、ABIC (sample-size-adjusted BIC)；分類指標包含熵 (Entropy)，指判斷模型分類精確性的標準化指數，取值在 0 到 1 之間；似然比檢驗用於比較兩個嵌套模型 (k) 類別模型和 ($k-1$) 類別模型之間的擬合優度差異，常用的指標包括 LMR (Lo-Mendell-Rubin likelihood ratio test)、BLRT (bootstrap likelihood ratio test) (Tofighi et al., 2007)。最優模型的確定一般通過以下標準判別 (Gabriel et al., 2015)：(1) LL、AIC、CAIC、BIC、ABIC 小於其他競爭模型；(2) LMR 和 BLRT 顯著 ($p < 0.05$)，表明增加一個剖面顯著提升了模型的擬合度。儘管 Entropy 不作為決定剖面數量的指標，但一般要求每一剖面的平均後驗概率 (即被試歸屬於指定剖面而不是其他剖面的概率) 要大於 0.7，Entropy 比其他分類指標對分類較為精準，在小樣本情況下，指標數越多，Entropy 的分類精確性越高 (Gabriel et al., 2015)。

本研究藉採用 Latent Gold 6.0 統計分析軟體進行潛在剖面分析，使用疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮這三個變數的平均值分別對公車駕駛長及計程車司機樣本進行分群分析。最後將依據分群之結果，進行更深入之討論。由於本研究的樣本數小於 500 份，因此屬於小樣本，本研究應用 Entropy 來決定合適的分群數。



第四章 實證分析

本研究主要針對特殊嚴重疫情 (COVID-19) 對公車駕駛長及計程車司機工作壓力影響因素及後果進行問卷調查，分別採用紙本問卷對公車駕駛長及電子問卷對計程車司機進行訪問。本研究問卷的內容主要參考國內外相關文獻之問項，並於正式發放問卷前，邀請幾位專家進行本研究問卷前測調查，進行內容修改及語義修繕。然後，正式於民國 110 年 12 月 31 日開始對公車駕駛長發放紙本問卷，以便利抽樣的方式於港都客運、漢程客運、統聯客運、義大客運、府城客運、高雄客運及南台灣客運這七家客運公司對公車駕駛長進行面訪訪談；本研究於民國 111 年 2 月 22 日開始對計程車司機發放電子問卷，主要投放的平台為各計程車車隊的司機 Line 群組及臉書社團。

本研究的問卷調查時間為期三個月，於 110 年 3 月 17 日結束。本研究回收 632 份問卷，清除因時間不足而填答不完整、前後不一致有錯誤情形、填答資料與實際不符、及填答選項皆相同之無效問卷後，獲得有效問卷 495 份，有效率為 78.3%。其中，針對公車駕駛長有 262 份；計程車司機有 233 份。

本章節將針對本研究所回收的問卷經編碼後並進行資料分析，本章節共分為三節進行說明。第一節將敘述本研究樣本資料之社會經濟特性及問項的敘述統計；第二節將說明本研究之公車駕駛長分析結果；第三節將說明本研究之計程車司機分析結果。

4.1 樣本資料

4.1.1 人口統計與社會經濟特性

表 4.1 為受訪司機員的社會經濟特性之統計分析，從表可以得知樣本以男性司機員比例偏高，依公車駕駛長及計程車司機分別各佔 94.7% 及 86.3%；而女性司機員則分別為 5.3 及 13.7%。受訪公車駕駛長以壯年及中年族群為主，50-59 歲佔比為 39.6，其次是 40-49 歲佔 38.6%；而計程車司機則以青壯年為主 40-49 歲佔 40.4%，其次是

30-39 歲佔 32.6%。教育程度方面，公車駕駛長多為高中（職）及大學（專）以上之學歷，分別佔 60.3%與 34.7%；計程車司機多為高中（職）及大學（專）以上之學歷，分別佔 40%與 57.9%。在婚姻狀況方面，司機員已婚狀況比例較高，公車駕駛長及計程車司機分別各佔 68.3%及 67.4%。公車駕駛長及計程車司機之平均月收入主要落\$30,001-\$45,000 間，分別佔比 77.5%及 59.2%，其次為\$45,001 以上，分別佔比為 18.7%及 26.6%。而關於公車駕駛長及計程車司機的平均每日睡眠時間以 6-8 小時比例具多，分別佔比 56.5%及 52.8%，其次為 6 小時以內，分別佔比為 40.4%及 34.3%。對於司機員的每日平均工作時間，有 9 成以上的公車駕駛長的工作時間是在 10 小時及以內，佔比為 91.2%；而計程車司機則有 8 成以上的工作時是 8 小時以上，佔比為 82.8%。在每個月的月休天數中，公車駕駛長有 7 成以上為月休 4-8 天，佔比 71.8%，其次為月休 4 天及以下，佔比 26.7%；而計程車司機則有 6 成以上為月休 4 天及以內，佔比 62.7%，其次為月休 4-8 天，佔比 32.1%。在擔任司機員的年資方面，公車駕駛長及計程車司機皆以 5 年以上的比例最高；分別佔比為 51.5%及 34.3%。在駕駛年資方面，有 8 成的以上公車駕駛長具有 5 年以上的駕駛年資，佔比 87.7%，其中以 10-20 年具多，佔比 39.7%；而有 9 成以上的計程車司機具有 5 年以上的駕駛年資，佔比 93.5%，其中以 10-20 年具多，佔比 45.9%。

表 4.1 人口統計與社會經濟特性統計表

社會經濟 人口特徵	類別	公車駕駛長(N=262)		計程車司機(N=233)	
		次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
性別	男	248	94.7	201	86.3
	女	14	5.3	32	13.7
年齡	20-29	9	3.4	7	3
	30-39	34	13	76	32.6
	40-49	101	38.6	94	40.4
	50~59	104	39.7	49	21
	60 及以上	14	5.3	7	3
學歷	國中（含以下）	13	5	5	2.1
	高中（職）	158	60.3	93	40
	大學、專科及以上	91	34.7	135	57.9
婚姻	已婚	179	68.3	157	67.4
	未婚	83	31.7	76	32.6
月收入	30,000 元以下	10	3.8	33	14.2
	30,001-45,000 元	203	77.5	138	59.2
	45,001 元以上	49	18.7	62	26.6
睡眠時間	6 小時及以內	106	40.4	80	34.3
	6-8 小時	148	56.5	123	52.8
	8 小時及以上	8	3.1	30	12.9
工作時間	8 小時及以內	121	46.2	40	17.2
	8-10 小時	118	45	42	18
	10 小時以上	23	8.8	151	64.8
月休天數	4 天及以內	70	26.7	146	62.7
	4-8 天	188	71.8	75	32.1
	8 天以上	4	1.5	12	5.2
駕駛長/ 司機年資	2 年及以下	45	17.2	42	18
	2-3 年	31	11.8	36	15.5
	3-4 年	25	9.5	39	16.7
	4-5 年	26	10	36	15.5
	5 年以上	135	51.5	80	34.3
駕駛年資	2 年及以內	13	5	2	0.9
	2-5 年	19	7.3	13	5.6
	5-10 年	58	22.1	35	15
	10-20 年	104	39.7	107	45.9
	20 年以上	68	25.9	76	32.6

4.1.2 各構面問項之敘述性統計分析

表 4.2 為公車駕駛長及計程車司機問項之敘述統計。量表包含八構面共 46 題，調查使用李克特五點量表衡量同意程度，填答分數依極不同意至非常同意依據司機員的實際感受給予 1-5 分。

工作超載 (Job overload)，包含 3 題正向題 (1、2、3) 及 1 題反向題 (4)，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 3.43-3.94 之間及 3.77-4.11 之間，其標準差分別介於 0.77-0.95 之間及 0.73-0.97 之間，均介於普通與同意之間，偏向同意，表示司機員認為疫情期間的工作量相較於疫情前的工作量較多，需要額外執行防疫政策，工作內容更加繁雜，有工作超出負荷的現象。時間壓力 (Time pressure) 構面共有 5 題，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 3.51-3.71 之間及 3.33-3.82 之間，其標準差分別介於 0.81-0.90 之間及 0.82-1.04 之間，介於普通與同意之間，偏向同意，表示司機員在疫情期間工作所面臨的時間壓力相較於疫情前更大，由於疫情影響需要增加額外的工作量 (消毒、遵守防疫措施)，造成其有工作時間上的壓力。工作不安全感 (Job insecurity) 構面共有 6 題，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 3.32-4.25 之間及 3.60-4.54 之間，其標準差分別介於 0.80-1.03 之間及 0.58-0.97 之間，介於普通與非常同意之間，偏向同意，即表示公車駕駛長擔心會因為疫情影響造成其工資會減少或面臨裁員的問題；而計程車司機也會擔心載客人數減少影響其收入或迫不得已轉行的問題，且計程車司機感受到的工作不安全感比公車駕駛長更為強烈。

情緒耗竭 (Emotional exhaustion) 構面共有 5 題，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 3.40-3.52 之間及 3.79-3.91 之間，其標準差分別介於 0.86-0.98 之間及 0.77-0.98 之間，介於普通與同意之間，偏向同意，表示司機員在疫情期間的提供運輸服務會有情緒耗竭的現象。員工幸福感 (Well-being) 構面共有 6 題，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 3.05-3.27 之間及 2.44-2.59 之間，其標準差分別介於 0.81-0.92 之間及 0.89-0.98，公車駕駛長介於不同意與同意之間，偏向同意；而計程車司機介於不同意與同意之間，偏向不同意。表示公車駕駛長還滿意自己對

於疫情期間的生活與工作狀況；而計程車司機則較不滿意其疫情間的生活與工作狀況。危險駕駛行為（Risky driving behavior）構面共有 6 題，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 1.84-2.08 之間及 1.91-2.05 之間，其標準差分別介於 1.01-1.12 之間及 0.95-1.04 之間，介於極不同意與不同意之間，偏向不同意，表示司機員不同意個人會因為疫情影響而促使其有危險駕駛的行為。

疫情知覺威脅性（Perceived threat of COVID-19）構面共有 7 題，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 4.22-4.49 之間及 4.06-4.53 之間，其標準差分別介於 0.67-0.86 之間及 0.66-0.81 之間，介於同意與非常同意之間，偏向同意，其各問項平均數皆大於 4，表示司機員在疫情期間意識到疫情的嚴重性及脆弱性對其生活與工作皆帶來負面的影響。死亡焦慮（Death Anxiety）構面共有 7 題，公車駕駛長及計程車司機各問項平均分別介於 3.35-3.48 之間及 3.30-3.61 之間，其標準差分別介於 0.94-1.02 之間及 0.97-1.08 之間，介於不同意與同意之間，偏向同意，表示司機員同意個人會害怕自己可能染疫而導致死亡，而產生負面情緒（焦慮感），進而影響其生活。

表 4.2 公車駕駛長及計程車司機問項之敘述統計

構面	題項	公車駕駛長(N=262)		計程車司機(N=233)	
		平均值	標準差	平均值	標準差
工作超載 Job overload (JO)	JO1	3.79	0.85	3.77	0.97
	JO2	3.94	0.77	4.11	0.73
	JO3	3.71	0.84	3.97	0.75
	JO4*	3.43	0.95	4.04	0.77
時間壓力 Time pressure (TP)	TP1	3.68	0.83	3.82	0.82
	TP2	3.71	0.81	3.33	1.00
	TP3	3.56	0.86	3.52	0.83
	TP4	3.63	0.82	3.34	1.04
	TP5	3.51	0.90	3.54	0.97
工作不安全感 Job insecurity (JI)	JI1	4.25	0.80	4.54	0.81
	JI2	3.82	0.93	4.54	0.58
	JI3	3.79	0.95	3.96	0.86
	JI4	3.35	1.02	3.60	0.94
	JI5	3.59	1.00	4.12	0.78
	JI6	3.32	1.03	3.77	0.97

表 4.2 公車駕駛長及計程車司機問項之敘述統計 (續)

構面	公車駕駛長(N=262)		計程車司機(N=233)		
	題項	平均值	標準差	平均值	標準差
情緒耗竭 Emotional exhaustion (EE)	EE1	3.48	0.87	3.91	0.77
	EE2	3.52	0.86	3.91	0.80
	EE3	3.43	0.90	3.85	0.98
	EE4	3.40	0.98	3.81	0.94
	EE5	3.40	0.91	3.79	0.92
員工幸福感 Well-being (WB)	WB1	3.05	0.88	2.48	0.93
	WB2	3.12	0.81	2.52	0.88
	WB3	3.10	0.87	2.44	0.92
	WB4	3.11	0.85	2.57	0.93
	WB5	3.27	0.87	2.55	0.98
	WB6	3.21	0.92	2.59	0.97
危險駕駛行為 Risky driving behavior (RD)	RD1	2.08	1.12	2.02	1.01
	RD2	1.98	1.07	2.05	1.04
	RD3	1.92	1.04	1.97	0.98
	RD4	1.95	1.09	2.03	1.02
	RD5	1.88	1.02	1.95	0.96
	RD6	1.84	1.01	1.91	0.95
疫情知覺威脅性 Perceived threat of COVID-19 (TH)	TH1	4.43	0.72	4.53	0.66
	TH2	4.48	0.67	4.48	0.68
	TH3	4.42	0.73	4.41	0.66
	TH4	4.23	0.86	4.38	0.75
	TH5	4.22	0.85	4.21	0.78
	TH6	4.26	0.83	4.20	0.79
	TH7	4.27	0.78	4.06	0.81
死亡焦慮 Death Anxiety (DA)	DA1	3.48	0.94	3.51	0.97
	DA2	3.47	0.99	3.47	1.05
	DA3	3.38	1.00	3.45	1.01
	DA4	3.37	1.01	3.38	1.02
	DA5	3.35	1.03	3.39	1.03
	DA6	3.37	0.99	3.30	1.00
	DA7	3.40	1.01	3.61	1.08

注：JO4 為反向題

4.2 研究一：公車駕駛長樣本分析結果

4.2.1 公車駕駛長樣本之信度分析

本研究將採用 SPSS 26.0 版本對所回收的問卷進行信度分析，以測量此問卷各變數的內容一致性程度，檢查這份問卷的可信度或穩定性，測量問卷內容的信度方式有很多，其中以 Cronbach's α 為目前社會科學研究中最常見的信度測量值之指標，因此本研究將以 Cronbach's α 作為衡量本研究問卷之信度，以檢測本研究問卷之內部一致性。一般學者都認為 α 係數值介於 0-1 之間， α 係數值可接受範圍為 0.6 以上，數值越接近 1，表示其可信度越高；反之，數值越接近 0，表示其可信度越低。若低於 0.35 則為低可信度，將應予刪除。此外，各構面問項的因素負荷量 (Factor loading) 若低於 0.5 則信效度較低，將應予刪除。

由表 4.3 可得知，本研究針對公車駕駛長樣本問卷的各構面信度分別如下：工作超載 ($\alpha=0.636$)；時間壓力 ($\alpha=0.869$)；工作不安全感 ($\alpha=0.837$)；情緒耗竭 ($\alpha=0.918$)；員工幸福感 ($\alpha=0.906$)；危險駕駛行為 ($\alpha=0.966$)；疫情知覺威脅性 ($\alpha=0.912$)；死亡焦慮 ($\alpha=0.982$)，各變數問項總量表之信度皆有大於 0.6，因此整體而言，公車駕駛長問卷具有不錯的信度。其中工作超載構面的 Cronbach's α 係數值雖然大於 0.6，但是檢視各題項之因素負荷量，發現 JO4 這個題項的因素負荷量為 0.438 低於 0.5，因此將 JO4 這個題項刪除後，其工作超載構面的 Cronbach's α 係數值為 0.714。此外，由於疫情知覺嚴重性及疫情知覺脆弱性這兩個構面的問項探索性因素分析結果會被併為同一構面，因此將其重新命名疫情知覺威脅性。整體而言，公車駕駛長樣本問卷具有不錯的信度。

表 4.3 公車駕駛長樣本之各構面信度分析

構面與題項	因素負荷量	構面平均數	構面標準差
工作超載 Job overload ($\alpha=0.636/0.714$)		3.718	0.728
JO1:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時的工作條件或環境較疫情前更有挑戰性。	0.723		
JO2:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時需要在同一時間做較疫情前更多的事。	0.867		
JO3:COVID-19 疫情期間，我覺得由於工作內容較疫情前更加繁複而感到困難。	0.748		
JO4*:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時可以用較疫情前更輕鬆的步調來工作。	0.438		
時間壓力 Time pressure ($\alpha=0.869$)		3.618	0.716
TP1:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時所面對的時間壓力較疫情前大。	0.789		
TP2:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更為忙碌。	0.833		
TP3:COVID-19 疫情期間，我覺得完成工作的時間變得較疫情前更為有限。	0.771		
TP4:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更加匆忙。	0.859		
TP5:COVID-19 疫情期間，我覺得較疫情前自己更沒有足夠的時間來完成該做的工作。	0.802		
工作不安全感 Job insecurity ($\alpha=0.837$)		3.685	0.920
J11:因為 COVID-19 疫情，我的工資、獎金和其他福利將可能會較疫情前減少。	0.502		
J12:因為 COVID-19 疫情，我會擔心工資、獎金和其他福利會較疫情前被延遲發放。	0.656		
J13:因為 COVID-19 疫情，我擔心會不得已被迫失去工作。	0.830		
J14:因為 COVID-19 疫情，我有可能在不久的未來必須離開目前的工作。	0.789		
J15:因為 COVID-19 疫情，可能會造成我目前的工作不穩定。	0.832		
J16:因為 COVID-19 疫情，我會害怕未來公司可能不再需要我了。	0.803		
情緒耗竭 Emotional exhaustion ($\alpha=0.918$)		3.447	0.818
EE1: COVID-19 疫情期間，我的工作讓我在情緒上有耗盡、無力的感覺。	0.842		
EE2: COVID-19 疫情期間，在一天的工作結束時，我會感到精疲力竭。	0.912		
EE3: COVID-19 疫情期間，早上起床一想到要面對一整天的工作就覺得疲憊。	0.899		
EE4: COVID-19 疫情期間，工作上要和乘客及同事在一起，讓我感到情緒緊張。	0.798		
EE5: COVID-19 疫情期間，我覺得自己工作過度而感到精疲力盡。	0.900		
員工幸福感 Well being ($\alpha=0.906$)		3.144	0.751
WB1:COVID-19 疫情期間，我覺得自己的生活是滿意的。	0.838		
WB2:COVID-19 疫情期間，我的生活條件與狀態是良好的。	0.882		
WB3:COVID-19 疫情期間，我的生活大部分是接近自己的理想狀況。	0.854		
WB4:COVID-19 疫情期間，我對工作中主要的面向感到滿意。	0.863		
WB5:COVID-19 疫情期間，我覺得目前的工作是理想的。	0.802		
危險駕駛行為 Risky driving behavior ($\alpha=0.966$)		1.942	1.118
RD1:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常碰運氣違規闖紅燈。	0.884		
RD2:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常轉彎時沒有注意到穿越道路行人。	0.899		
RD3:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常在路上超速行駛。	0.942		
RD4:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常在車子後退或變換車道時沒有先查看照後鏡的狀況。	0.931		
RD5:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常急剎車輛。	0.958		
RD6:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常沒打方向燈就轉彎或變換車道。	0.943		

表 4.3 公車駕駛長樣本之各構面信度分析 (續)

構面與題項	因素負荷量	構面平均數	構面標準差
疫情知覺威脅性 Perceived Threat of COVID-19 ($\alpha=0.912$)		4.330	0.690
TH1:我知道 COVID-19 是一種嚴重的傳染疾病。	0.816		
TH2:我知道感染 COVID-19 可能會導致死亡。	0.821		
TH3:我知道感染 COVID-19 會比其他疾病有更為嚴重的後果。	0.821		
TH4:我覺得 COVID-19 會造成我心理健康上的影響(如擔心感染)。	0.800		
TH5:如果在工作時感染了 COVID-19，將會帶給我嚴重的負面後果。	0.819		
TH6:如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病將會對我產生嚴重的負面影響。	0.785		
TH7:如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病會危害我的福利及幸福感。	0.828		
死亡焦慮 Death Anxiety ($\alpha=0.982$)		3.403	0.990
DA1:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我擔憂自己可能會面臨致命性的後果。	0.916		
DA2:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我害怕自己可能會面臨致命性的後果。	0.948		
DA3:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我焦慮自己可能會面臨致命性的後果。	0.964		
DA4:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我緊張自己可能會面臨致命性的後果。	0.962		
DA5:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我恐懼自己可能會面臨致命性的後果。	0.964		
DA6:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我驚慌自己可能會面臨致命性的後果。	0.956		
DA7:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我擔心自己可能會面臨致命性的後果。	0.944		

4.2.2 公車駕駛長樣本之效度分析

本研究將採用 SPSS Amos 24.0 版本統計繪圖軟體進行效度分析，以測量此問卷各變數的內容是否能真正測量到所要測量的能力或功能程度，即是問卷能達到測量目的之有效程度。本研究所採用的效度分析型態包含內容效度 (Content Validity) 及收斂效度 (Convergent Validity)。以下將進行這兩種效度分析型態之說明。

1. 各觀察變數對於潛在變數之標準化因素負荷量 (Standard Factor Loading, S.F.L) 要大於 0.5。
2. 潛在變數之組合信度 (Composite Reliability, CR) 要大於 0.6。
3. 潛在變數之平均變異抽取量 (Average Variance Extracted, AVE) 要大於 0.5。
4. 觀察變數對潛在因素負荷量要達到顯著水準，即其 t 值 (T-value) 之絕對值要大於 2。
5. 標準化殘差 (Standardized Residuals) 要小於 2.58。

此外，本研究將採用 SPSS Amos24.0 版統計繪圖軟體進行此模型配適度驗證，各適配值標準如下說明：

1. 卡方自由度比 (χ^2/df) 主要是為減少樣本數影響，而將卡方值以自由度加以調整 (Joreskog, 1970)，即卡方自由度比越小，其模式配適度越高，則表示研究模型較具有理想之配適度，卡方自由度最好小於 3，但也不要小於 1 (Hair et al., 2010)。

2. 近似均方根誤差 (root mean square error of approximation, RMSEA) 是一種缺適度指標，其值越大就表示研究的假設模型與資料越不配適，通常 RMSEA 小於 0.8 較佳，如果介於 0.08~0.10 之間，則為可接受的範圍，若指標超過 0.10 則表示模式不理想 (Hair et al., 2010)。

3. 配適度指標 (goodness of fit index, GFI) 值用以表示研究模式所能解釋的變異與共變異的量，以衡量預測值與實際樣本數間相比較的誤差值平方，其值大於 0.9，即表示研究模型有良好的配適 (Bentler, 1983; Hu et al., 1999; Hair et al., 2010)，當 GFI 值越接近 1，表示模型配適度越高；反之，則表示研究模型配適度越低。而當研究模型所估計的參數變多時，GFI 值要達到 0.9 的標準，就會較困難，而將標準放寬至 0.8 以上為可接受的範圍 (Hair et al., 2010)。

4. 調整之配適度指標 (adjusted goodness of fit index, AGFI) 的值，常採用 AGFI 值大於 0.9 為配適度，當其參數越多時，AGFI 值就會越大，其研究模型具有較理想的配適度。當 AGFI 值大於 0.9，則表示研究模型有良好的配適度，但模型的參數變多，數值要達到 0.9 就較困難，樣本數較小時 AGFI 會低估，因此將標準放寬至 0.8 以上為可接受的範圍 (Hair et al., 2010)。

5. 標準配適度指標 (normed-fit index, NFI) 的值介於 0~1 之間，通常採用 NFI 值大於 0.9 為標準 (Bentler et al., 1980; Hair et al., 2010)，但是由於 NFI 在研究樣本數小的時會被低估，因此在樣本數小的情形下，NFI 值的標準可放寬至 0.8 以上。

6. 比較性配適指標 (Comparative fit index, CFI)，其不受樣本大小所影響，數值介於 0~1 之間，CFI 值越接近 1，即代表研究模型的契合度越理想，能有效改善中央性的

程度。學者認為 CFI 值在 0.9 以上為良好的配適值，而配適值在 0.8-0.9 之間則為可接受的配適值 (Hair et al., 2010)。

7.簡效規範配適度指標 (parsimonious normed fit index, PNFI) 與簡效配適度指標 (parsimonious goodness of fit index, PGFI)，其值介於 0-1 之間，值越高越好，通常在模型判別時，PNFI 值需要大於 0.5 為達到模型配適度的標準。

8.均方根殘差值 (root mean square residual, RMR)，其值越接近 0 則配適度越好，一般學者認為 $RMR < 0.05$ 為研究模型最佳配適值，RMR 只有下限為 0，沒有上限的標準。但由於 RMR 值沒有上限，為非標準化的值，且 RMR 較難以解釋，因此學者建議將 SRMR 值取代 RMR 值，即 SRMR 值越小，表示研究模型配適度越好。當 SRMR 值小於 0.05 為模型良好配適值，而 SRMR 值=0 則表示完美配適，小於 0.05 一般稱為良好配適值 (Joreskog et al., 1989)，小於 0.08 一般稱為可接受的配適值 (張偉豪，2011)。SRMR 值會受到樣本數影響，樣本數越大或研究估計的參數越多，SRMR 就會越小 (Hair et al., 2010)。

由表 4.4 公車駕駛長樣本問卷之 CFA 分析結果得知，由於工作超載構面中的 JO1；工作不安全感構面的 JI1、JI2；員工幸福感構面中的 WB6，這 4 個題項的標準化因素負荷量皆小於 0.5，因此將此 4 題題項進行刪除，而刪除後的結果其各構面題項的標準化因素負荷量皆有大於 0.5；其組合信度皆有大於 0.6；平均變異抽取量皆有大於 0.5；各構面題項的 T 值都大於 2，具有顯著水準；標準化殘差也都小於 2.58，本研究公車駕駛長問卷皆符合評估效度之五項標準，因此本研究之問卷具有良好的收斂效度。

表 4.4 公車駕駛長樣本問卷之 CFA 分析結果

構面	題項	標準化因素 負荷量	標準誤	T 值	組合信 度	平均變異抽 取量
工作超載	JO2	0.623	0.612	-	0.703	0.547
	JO3	0.840	0.294	9.308***		
時間壓力	TP1	0.702	0.507	-	0.870	0.574
	TP2	0.833	0.306	12.567***		
	TP3	0.655	0.571	9.554***		
	TP4	0.789	0.377	11.295***		
	TP5	0.794	0.370	11.239***		
工作不安全感	J13	0.780	0.392	-	0.870	0.626
	J14	0.794	0.370	10.673***		
	J15	0.818	0.331	12.229***		
	J16	0.771	0.406	11.926***		
情緒耗竭	EE1	0.773	0.402	-	0.918	0.693
	EE2	0.869	0.245	17.248***		
	EE3	0.844	0.288	14.501***		
	EE4	0.770	0.407	13.000***		
	EE5	0.897	0.195	15.506***		
員工幸福感	WB1	0.896	0.197	-	0.899	0.645
	WB2	0.926	0.143	20.638***		
	WB3	0.802	0.357	16.786***		
	WB4	0.717	0.486	13.326***		
	WB5	0.638	0.593	10.834***		
危險駕駛行為	RD1	0.871	0.241	-	0.966	0.825
	RD2	0.880	0.226	19.915***		
	RD3	0.918	0.157	21.390***		
	RD4	0.931	0.133	20.052***		
	RD5	0.925	0.144	21.752***		
	RD6	0.922	0.150	21.302***		

此外，此模型的各配適值如表 4.5 所示：

卡方自由度比 (χ^2/df) 為 1.68，小於 3，表示研究模型較具有理想之配適度；近似均方根誤差 (RMSEA) 為 0.051，小於 0.8，表示研究的假設模型與資料配適；配適度指標 (GFI) 為 0.88，大於 0.8 以上，表示研究模型達到可接受配適值之標準；調整之配適度指標 (AGFI) 為 0.85，大於 0.8，表示研究模型達到可接受配適值之標準；標準配適度指標 (NFI) 為 0.92，大於 0.9，表示模型具有良好的配適度；比較性配適指標 (CFI) 為 0.97，趨近於 1，表示研究模型具有理想的契合度，能有效改

善中央性的程度；簡效規範配適度指標（PNFI）及簡效配適度指標（PGFI）分別為 0.76 及 0.68，皆介於 0-1 之間，表示此研究模型配適度良好；均方根殘差值（RMR）為 0.041，小於 0.05，達到研究模型最佳配適值。整體而言，此研究模型的配適值皆有達到標準，表示此模型具有信效性。

表 4.5 公車駕駛長樣本測量模型的配適值

指標	配適值標準	模型配適值
χ^2/df	≤ 3 is good	489.467/291=1.682
RMSEA	≤ 0.08 is good $0.08 < RMSEA < 0.1$ is acceptable	0.051
GFI	$GFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < GFI < 0.9$ means acceptable fit	0.88
AGFI	$AGFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < AGFI < 0.9$ means acceptable fit	0.85
NFI	$NFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < NFI < 0.9$ means acceptable fit	0.92
CFI	$CFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < CFI < 0.9$ means acceptable fit	0.97
PNFI	0-1 bigger is good	0.76
PGFI	0-1 bigger is good	0.68
RMR	< 0.1	0.041

經模型驗證後，本研究將使用 SPSS 26.0 版本統計軟體進行各構面間的皮爾森相關分析（區別效度分析），以衡量各構面之變數間的相關程度，其數值介於-1~1 之間。若兩構面間之相關係數絕對值較大，即表示兩構面之間相互共變的程度就較大。其構面相關係數為 1，表示完全相關；相關係數為 0.7 以上表示高度相關；相關係數 0.3-0.7 表示為中度相關；將 0.3 以下稱為低度相關。若 P 值小於 0.05，即可判定兩個變數之間則有顯著的相關性，所以將相關分析用來了解工作超載、時間壓力、工作不安全感、情緒耗竭、員工幸福感、危險駕駛行為六個變項構面之間的相關程度。此外，本研究採用嚴謹的平均變異數萃取量方式進行區別效度之檢視。根據 Hair 等人（1988）建議每個構面平均變異數萃取量均方根需要大於各相對變項的相關係數，則顯示構面間具有區別效度。各構面平均變異數萃取量均方根大於對角線外的標準化相關係數，因此模型研究構面之間符合區別效度。

如表 4.6 所示，公車駕駛長問卷有效樣本之平均數在 1.94-3.83 之間，標準差在 0.69-0.98 之間。研究結果顯示，各構面平均變異數萃取量均方根分別為工作超載

(0.740)、時間壓力(0.757)、工作不安全感(0.791)、情緒耗竭(0.832)、員工幸福感(0.803)、危險駕駛行為(0.908)等皆大於對角線外的標準化相關係數，因此模型研究構面之間符合區別效度。公車駕駛長的工作超載與時間壓力、工作超載與情緒耗竭、時間壓力與工作不安全感、時間壓力與情緒耗竭、工作不安全感與情緒耗竭皆為顯著正相關($p < 0.01$)，其構面相關係數介於0.312-0.649之間，屬於中度相關。公車駕駛長的工作超載與工作不安全感、時間壓力與危險駕駛行為、情緒耗竭與危險駕駛行為、員工幸福感與危險駕駛行為皆呈顯著正相關($p < 0.05$)，其構面相關係數介於0.156-0.274之間，屬於低度相關。而工作不安全感與員工幸福感、情緒耗竭與員工幸福感呈顯著負相關($p < 0.05$)，其構面相關係數介於0.186-0.218之間，屬於低度相關。

表 4.6 公車駕駛長問卷樣本各構面之區別效度分析

構面	平均數	標準差	工作 負荷	時間 壓力	工作不 安全感	情緒 耗竭	員工 幸福感	危險駕 駛行為
工作超載	3.83	0.70	0.740					
時間壓力	3.62	0.69	0.649**	0.757				
工作不安全感	3.51	0.84	0.241**	0.312**	0.791			
情緒耗竭	3.45	0.79	0.440**	0.520**	0.467**	0.832		
員工幸福感	3.13	0.73	-0.085	-0.090	-0.218**	-0.186**	0.803	
危險駕駛行為	1.94	0.98	-0.006	0.156*	0.024	0.215**	0.274**	0.908

Note: *denotes $p < 0.05$; **denotes $p < 0.01$. Square root of average variance extracted (AVE) is shown on the diagonal of the matrix.

綜合上述所示，公車駕駛長的各構面平均變異數萃取量均方根皆大於對角線外的標準化相關係數，因此模型研究構面之間符合區別效度。公車駕駛長的工作超載與時間壓力、工作超載與工作不安全感、工作超載與情緒耗竭、時間壓力與工作不安全感、時間壓力與情緒耗竭、工作不安全感與情緒耗竭、情緒耗竭與危險駕駛行為、員工幸福感與危險駕駛行為呈顯著正相關，即表示當司機員覺得其工作超載越大時，同時會面臨時間壓力及工作上的不安全感，會對其造成工作壓力越大；而當司機員覺得工作壓力越大時，會促使其產生危險駕駛行為的可能性更大。此外，司機員的工作超載與員工幸福感、工作不安全感與員工幸福感、情緒耗竭與員工幸福

感呈負相關，即表示當司機員覺得其工作超載越大，工作越不穩定，且其工作壓力越大時，會降低司機員對於生活與工作的滿足感。

4.2.3 公車駕駛長樣本結構模式及假設檢定

經過驗證性因素分析驗證本研究模型的信效度後，本研究將採用 SPSS AMOS 24.0 版本統計繪圖軟體建立公車駕駛長及計程車司機的結構模式，以驗證本研究之假設及檢定變數路徑是否達顯著水準，並探討理論所有構面變數與所蒐集的資料間相符程度。本研究將驗證工作超載、時間壓力、工作不安全感、情緒耗竭、員工幸福感及危險駕駛行為之間的因果關係。最後將依據實證之結果，進行相關討論。

此模型的各配適值如表 4.7 所示：

卡方自由度比 (χ^2/df) 為 1.791，小於 3，表示研究模型較具有理想之配適度；近似均方根誤差 (RMSEA) 為 0.055，小於 0.8，表示研究的假設模型與資料配適；配適度指標 (GFI) 為 0.87，大於 0.8 以上，表示研究模型達到可接受配適值之標準；調整之配適度指標 (AGFI) 為 0.84，大於 0.8，表示研究模型達到可接受配適值之標準；標準配適度指標 (NFI) 為 0.91，大於 0.9，表示模型具有良好的配適度；比較性配適指標 (CFI) 為 0.96，趨近於 1，表示研究模型具有理想的契合度，能有效改善中央性的程度；簡效規範配適度指標 (PNFI) 及簡效配適度指標 (PGFI) 分別為 0.77 及 0.69，皆介於 0-1 之間，表示此研究模型配適度良好；均方根殘差值 (RMR) 為 0.080，小於 0.1，達到研究模型達到可接受配適值之標準。整體而言，此研究模型的配適值除了 AGFI、GFI 達到可接受配適值之標準之外，其他的配適值皆有達到良好的配適值標準，表示此模型具有信效性。

表 4.7 公車駕駛長樣本結構模式的配適值

指標	配適值標準	模型配適值
χ^2/df	≤ 3 is good	533.690/298=1.791
RMSEA	≤ 0.08 is good $0.08 < RMSEA < 0.1$ is acceptable	0.055
GFI	$GFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < GFI < 0.9$ means acceptable fit	0.87
AGFI	$AGFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < AGFI < 0.9$ means acceptable fit	0.84
NFI	$NFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < NFI < 0.9$ means acceptable fit	0.91
CFI	$CFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < CFI < 0.9$ means acceptable fit	0.96
PNFI	0-1 bigger is good	0.77
PGFI	0-1 bigger is good	0.69
RMR	<0.1	0.080

接下來，將使用 SPSS Amos24.0 版本統計繪圖軟體驗證本模型之假設檢定。圖 4.1 為公車駕駛長的結構模式路徑估計結果及表 4.8 為公車駕駛長樣本結構模式的估計結果所示。公車駕駛長的結構模式路徑分析發現，工作超載 ($\beta=0.339$; $p<0.1$) 對情緒耗竭有正向顯著的影響，支持假設 H1；時間壓力 ($\beta=0.288$; $p<0.1$) 對情緒耗竭有正向顯著的影響，支持假設 H2；工作不安全感 ($\beta=0.312$; $p<0.05$) 對情緒耗竭有正向顯著的影響，支持假設 H3。情緒耗竭 ($\beta=-0.193$; $p<0.01$) 對員工幸福感有負向顯著的影響，支持假設 H4。情緒耗竭 ($\beta=0.322$; $p<0.01$) 對危險駕駛行為有正向顯著的影響，支持假設 H5。

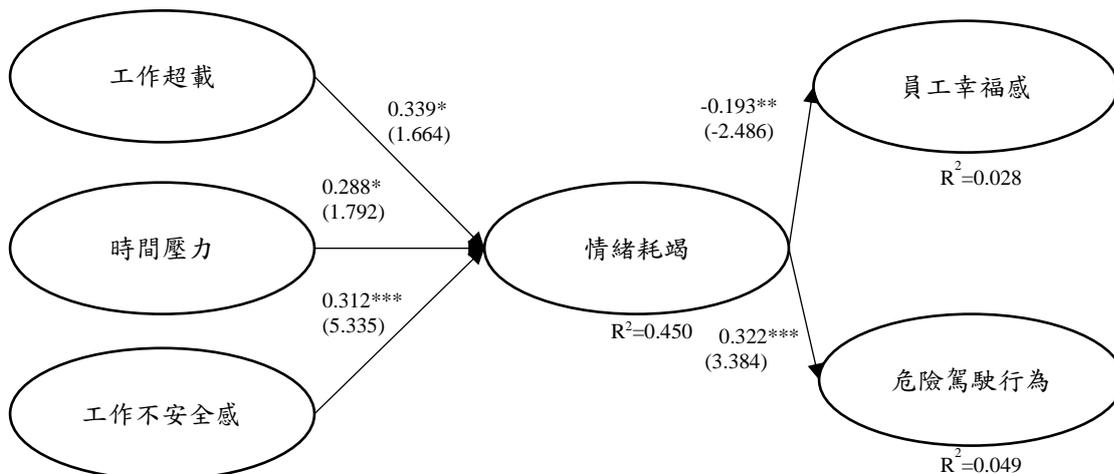


圖 4.1 公車駕駛長樣本的結構模式路徑估計結果

*denotes $p<0.05$; **denotes $p<0.01$; *** denotes $p<0.001$.

表 4.8 公車駕駛長樣本結構模式的估計結果

假設檢定	估計值	T 值
H ₁ : 工作超載→情緒耗竭	0.339	1.664*
H ₂ : 時間壓力→情緒耗竭	0.288	1.792*
H ₃ : 工作不安全感→情緒耗竭	0.312	5.335***
H ₄ : 情緒耗竭→員工幸福感	-0.193	-2.486**
H ₅ : 情緒耗竭→危險駕駛行為	0.322	3.384***

4.2.4 公車駕駛長樣本之干擾效果分析

接下來，將採用 SPSS 26.0 版本統計軟體驗證本研究模型的干擾效果。本研究將採取階層迴歸分析以分別驗證『疫情知覺威脅性』及『死亡焦慮』對『工作超載』、『時間壓力』、『工作不安全感』與『情緒耗竭』的調節效果；『疫情知覺威脅性』及『死亡焦慮』對『情緒耗竭』與『員工幸福感』、『危險駕駛行為』的調節效果。

本研究將首先以工作超載、時間壓力、工作不安全感為自變項，分別以疫情知覺威脅性及死亡焦慮為干擾變項，並以情緒耗竭為結果變項。本研究將人口統計變項設為控制變項。因為干擾變項為連續變項，所以必須確認各預測變項與交互作用不會影響分析的結果。因此將自變項與干擾變項予以標準化後相乘，得到交互作用項，以『情緒耗竭』為依變項，首先在模型一先將『人口統計變項』設為控制變項；在模型二中將標準化後的『工作超載』、『時間壓力』、『工作不安全感』設為自變項；在模型三將標準化後的『疫情知覺威脅性』及『死亡焦慮』設為干擾變項；在模型四中將『工作超載與疫情知覺威脅性』、『時間壓力與疫情知覺威脅性』、『工作不安全感與疫情知覺威脅性』、『工作超載與死亡焦慮』、『時間壓力與死亡焦慮』、『工作不安全感與死亡焦慮』之自變項，再進行後續的迴歸分析。

接著，再以情緒耗竭為自變項，分別以疫情知覺威脅性及死亡焦慮為干擾變項，並以員工幸福感、危險駕駛行為為結果變項。本研究將人口統計變項設為控制變項。並將自變項與干擾變項予以標準化後相乘，得到交互作用項，分別以『員工幸福感』、『危險駕駛行為』為依變項，首先在模型一先將『人口統計變項』設為控制變項；在模型二中將標準化後的『情緒耗竭』設為自變項；在模型三將標準化後的『疫情知覺威脅性』及『死亡焦慮』設為干擾變項；在模型四中將『情緒耗竭與疫情知覺威脅性』

性』、『情緒耗竭與死亡焦慮』之自變項，進行迴歸分析。本研究將在以下敘述顯著之干擾變數及干擾效果，其餘干擾效果將在附錄 3 呈現。

如表 4.9 所示，在模型一中，『人口統計變項』設為控制變項，其包含性別、年齡、教育程度及每月收入，研究結果表示『人口統計變項』對依變項『情緒耗竭』具有顯著的解釋力，可解釋 3.7% 的變異量 ($F=2.452, P<0.01$)；而其中以『每月收入』對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，其 β 值為-0.243 ($p<0.01$)，表示當公車駕駛長的收入越小，其情緒耗竭的現象越嚴重。在模型二中，加入標準化後的『工作超載』、『時間壓力』、『工作不安全感』後，其對於情緒耗竭的解釋力提高至 41.7% 的變異量 ($F=25.987, P<0.001$)；而『工作超載』 ($\beta=0.120, p<0.01$)、『時間壓力』 ($\beta=0.239, p<0.001$)、『工作不安全感』 ($\beta=0.271, p<0.001$) 對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，即表示公車駕駛長認為其工作要求越繁重時，就會促使其情緒耗竭越大。

在模型三中，納入干擾變項『疫情知覺威脅性』，其解釋力只提高 0.1% 的變異量 ($F=22.692, P<0.001$)，且『疫情知覺威脅性』不具有顯著的解釋力。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 44.1% 的變異量 ($F=17.946, P<0.001$)；研究結果發現『工作不安全感與疫情知覺威脅性』 ($\beta=0.072, p<0.05$) 交乘項對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，即表示公車駕駛長若感受到疫情嚴重程度越大時，會加強其對於工作的不安全感，進而造成其情緒耗竭。

表 4.9 公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對工作要求與情緒耗竭之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	4.571***	10.986	0.416	4.349***	13.310	0.327	4.333***	13.168	0.419	4.278***	13.015	0.329
性別	-0.129	-0.603	0.214	0.024	0.141	0.170	0.029	0.171	0.217	0.047	0.281	0.169
年齡	-0.051	-0.924	0.055	-0.054	-1.239	0.043	-0.053	-1.225	0.055	-0.052	-1.203	0.044
教育程度	-0.129	-1.466	0.088	-0.181**	-2.597	0.070	-0.184***	-2.625	0.089	-0.190***	-2.723	0.070
每月收入	-0.243**	-2.376	0.102	-0.154*	-1.909	0.081	-0.147*	-1.781	0.105	-0.142*	-1.741	0.082
工作超載				0.120**	2.377	0.051	0.115**	2.201	0.066	0.111**	2.109	0.052
時間壓力				0.239***	4.608	0.052	0.238***	4.567	0.066	0.217***	4.021	0.054
工作不安全感				0.271***	6.720	0.040	0.267***	6.503	0.052	0.251***	6.027	0.042
疫情知覺威脅性							0.019	0.448	0.055	0.060	1.310	0.046
工作超載×疫情知覺威脅性										-0.051	-0.997	0.057
時間壓力×疫情知覺威脅性										0.105	1.608	0.065
工作不安全感×疫情知覺威脅性										0.072*	1.735	0.041
R^2		0.037			0.417			0.418			0.441	
調整後 R^2		0.022			0.401			0.399			0.417	
F 值		2.452**			25.987***			22.692***			17.946***	
R^2 變更		0.037			0.381			0.000			0.023	
F 值變更		2.452**			55.294***			0.200			3.498**	

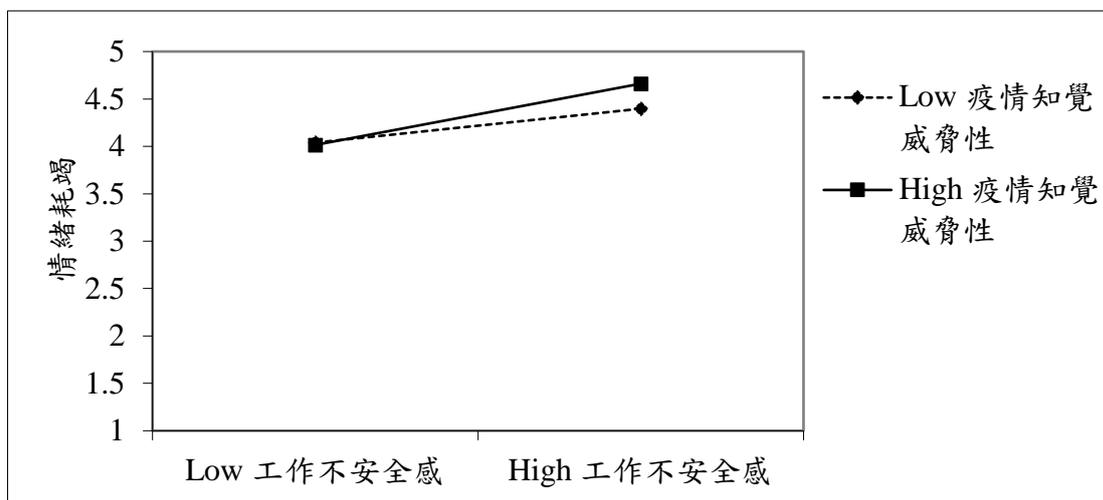


圖 4.2 公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用

圖 4.2 為公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用，在迴歸模型中工作不安全感與疫情知覺威脅性之交乘項在情緒耗竭具有顯著影響力。為了更了解其工作不安全感與情緒耗竭之間的交乘影響，以情緒耗竭為縱軸，以工作不安全感為橫軸，由圖 4.2 可知，這是一個強化正向關係的干擾作用，即若公車駕駛長對於疫情知覺威脅感受越高，工作不安全感與情緒耗竭的正向關係會被強化，表示若公車駕駛長對於疫情知覺威脅感受程度越高的人，其工作不安全感越強烈，進而造成其情緒耗竭。

如表 4.10 所示，模型一與模型二已在前面敘述之，故將不重複加以敘述。在模型三中，納入干擾變項『死亡焦慮』，其解釋力從模型二的 41.7% 的變異量 ($F=25.987, P<0.001$) 提高至 53% 的變異量 ($F=35.651, P<0.001$)，且『死亡焦慮』 ($\beta=0.308, p<0.001$) 對『情緒耗竭』具有顯著的解釋力，即表示當公車駕駛長對於死亡焦慮程度越高時，就會產生更嚴重的情緒耗竭現象。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 54.1% 的變異量 ($F=12.835, P<0.001$)；研究結果發現『工作要求與死亡焦慮』的交乘項對『情緒耗竭』皆不具有顯著影響。

表 4.10 公車駕駛長樣本-死亡焦慮對工作要求與情緒耗竭之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	4.571***	10.986	0.416	4.349***	13.310	0.327	4.381***	14.898	0.294	4.391***	14.911	0.294
性別	-0.129	-0.603	0.214	0.024	0.141	0.170	0.016	0.102	0.153	0.007	0.048	0.153
年齡	-0.051	-0.924	0.055	-0.054	-1.239	0.043	-0.035	-0.900	0.039	-0.041	-1.044	0.039
教育程度	-0.129	-1.466	0.088	-0.181**	-2.597	0.070	-0.212***	-3.368	0.063	-0.200***	-3.183	0.063
每月收入	-0.243**	-2.376	0.102	-0.154*	-1.909	0.081	-0.161**	-2.213	0.073	-0.149**	-2.024	0.074
工作超載				0.120**	2.377	0.051	0.064	1.397	0.046	0.070	1.508	0.046
時間壓力				0.239***	4.608	0.052	0.222***	4.749	0.047	0.218***	4.659	0.047
工作不安全感				0.271***	6.720	0.040	0.148***	3.748	0.040	0.153***	3.886	0.039
死亡焦慮							0.308***	7.785	0.040	0.315***	7.948	0.040
工作超載×死亡焦慮										-0.008	-0.186	0.045
時間壓力×死亡焦慮										-0.058	-1.284	0.045
工作不安全感×死亡焦慮										-0.034	-1.151	0.030
R^2		0.037			0.417			0.530			0.541	
調整後 R^2		0.022			0.401			0.515			0.521	
F 值		2.452**			25.987***			35.651***			12.835***	
R^2 變更		0.037			0.381			0.113			0.011	
F 值變更		2.452**			55.294***			60.613***			2.003	

如表 4.11 所示，在模型一中，『人口統計變項』設為控制變項，其包含性別、年齡、教育程度及每月收入，研究結果表示『人口統計變項』對依變項『員工幸福感』具有顯著的解釋力，可解釋 5.2% 的變異量 ($F=3.542, P<0.001$)；而其中以『教育程度』對『員工幸福感』具有良好的解釋力，其 β 值為-0.178 ($p<0.01$)，表示當公車駕駛長的教育程度越小，其員工幸福感就越小；而『每月收入』對『員工幸福感』具有良好的解釋力，其 β 值為 0.291 ($p<0.001$)，表示當公車駕駛長的收入越大，其員工幸福感就越大。在模型二中，加入標準化後的『情緒耗竭』後，其對於員工幸福感的解釋力提高至 6.3% 的變異量 ($F=4.525, P<0.001$)；而『情緒耗竭』($\beta=-0.127, p<0.001$)對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，即表示公車駕駛長的情緒耗竭越嚴重時，就會降低其員工幸福感。

在模型三中，納入干擾變項『疫情知覺威脅性』，其解釋力只提高 0.3% 的變異量 ($F=1.948, P<0.001$)，且『疫情知覺威脅性』不具有顯著的解釋力。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 10.3% 的變異量 ($F=5.264, P<0.001$)；研究結果發現『情緒耗竭 \times 疫情知覺威脅性』($\beta=-0.191, p<0.001$)交乘項對『員工幸福感』具有良好的解釋力，即表示公車駕駛長若感受到疫情嚴重程度越大時，會加強情緒耗竭，並會降低其員工的幸福感。

表 4.11 公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與員工幸福感之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	2.782***	7.237	0.384	2.963***	7.705	0.385	2.984***	7.739	0.386	2.920***	7.732	0.378
性別	0.019	0.097	0.197	-0.002	-0.009	0.195	-0.011	-0.058	0.195	-0.045	-0.234	0.191
年齡	0.033	0.658	0.051	0.025	0.502	0.050	0.025	0.491	0.050	0.030	0.602	0.049
教育程度	-0.178**	-2.190	0.081	-0.199**	-2.470	0.081	-0.188**	-2.35	0.082	-0.148*	-1.835	0.081
每月收入	0.291***	3.079	0.095	0.252***	2.671	0.094	0.236**	2.459	0.096	0.257***	2.731	0.094
情緒耗竭				-0.127***	-2.840	0.045	-0.116**	-2.499	0.046	-0.034	-0.668	0.051
疫情知覺威脅性							-0.040	-0.839	0.047	-0.093*	-1.918	0.049
情緒耗竭×疫情知覺威脅性										-0.191***	-3.535	0.054
R^2		0.052			0.081			0.084			0.127	
調整後 R^2		0.038			0.063			0.066			0.103	
F 值		3.542***			4.525***			1.948***			5.264***	
R^2 變更		0.052			0.029			0.003			0.043	
F 值變更		3.542***			8.066***			0.704			12.494***	

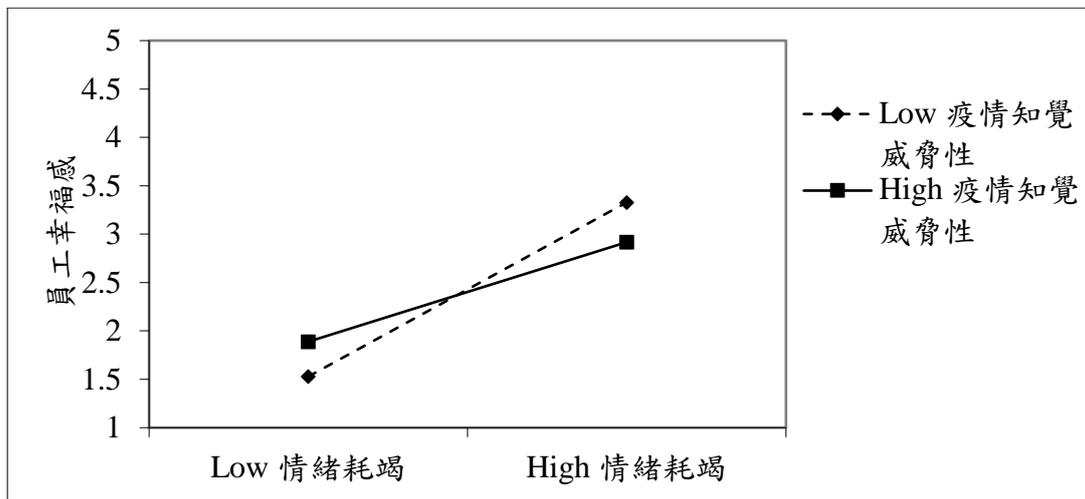


圖 4.3 公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與員工幸福感之交互作用

圖 4.3 為公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與員工幸福感之交互作用，在迴歸模型中情緒耗竭×疫情知覺威脅性之交乘項在情緒耗竭具有顯著影響力。為了更了解其情緒耗竭與員工幸福感之間的交乘影響，以員工幸福感為縱軸，以情緒耗竭為橫軸，由圖 4.3 可知，這是一個弱化負向關係的干擾作用，即若公車駕駛長對於疫情知覺威脅感受越高，員工幸福感與情緒耗竭的負向關係會被弱化。表示若公車駕駛長對於疫情知覺威脅感受程度越低的人，會隨著情緒耗竭提高而員工幸福感降低。

如表 4.12 所示，在模型一中，『人口統計變項』設為控制變項，其包含性別、年齡、教育程度及每月收入，研究結果表示『人口統計變項』對依變項『危險駕駛行為』具有顯著的解釋力，可解釋 6.1%的變異量 ($F=4.141, P<0.001$)；而其中以『教育程度』對『危險駕駛行為』具有良好的解釋力，其 β 值為-0.388 ($p<0.001$)，表示當公車駕駛長的教育程度越小，其有可能產生危險駕駛行為；而『每月收入』對『危險駕駛行為』具有好的解釋力，其 β 值為 0.247 ($p<0.05$)，表示當公車駕駛長的收入越大，其越可能有危險駕駛行為。在模型二中，加入標準化後的『情緒耗竭』後，其對於危險駕駛行為的解釋力提高至 10.8%的變異量 ($F=6.197, P<0.001$)；而『情緒耗竭』 ($\beta=-0.217, p<0.001$) 對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，即表示公車駕駛長的情緒耗竭越嚴重時，就會促使其危險駕駛行為。

在模型三中，納入干擾變項『疫情知覺威脅性』，其解釋力提高 6.4%的變異量 ($F=8.798, P<0.001$)，且『疫情知覺威脅性』 ($\beta=-0.265, p<0.001$) 對『危險駕

駛行為』具有顯著的解釋力，即表示當公車駕駛長對於疫情知覺威脅性程度越高時，就會促使危險駕駛行為的現象。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 20.3% 的變異量 ($F=9.251, P<0.001$)；研究結果發現『情緒耗竭×疫情知覺威脅性』 ($\beta=-0.219, p<0.001$) 的交乘項對『危險駕駛行為』具有良好的解釋力，即表示公車駕駛長若感受到疫情嚴重程度越大時，會加強情緒耗竭，並會促使其危險駕駛行為發生。



表 4.12 公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	2.051***	4.008	0.512	1.740***	3.435	0.507	1.878***	3.832	0.490	1.805***	3.742	0.482
性別	0.323	1.232	0.263	0.359	1.399	0.257	0.294	1.186	0.248	0.256	1.049	0.244
年齡	-0.027	-0.397	0.068	-0.013	-0.193	0.066	-0.017	-0.261	0.064	-0.011	-0.175	0.063
教育程度	-0.388***	-3.584	0.108	-0.353***	-3.320	0.106	-0.280***	-2.700	0.104	-0.234**	-2.272	0.103
每月收入	0.247*	1.959	0.126	0.314**	2.525	0.124	0.210*	1.719	0.122	0.234*	1.945	0.120
情緒耗竭				0.217***	3.689	0.059	0.289***	4.887	0.059	0.383***	5.874	0.065
疫情知覺威脅性							-0.265***	-4.422	0.060	-0.327***	-5.267	0.062
情緒耗竭×疫情知覺威脅性										-0.219***	-3.177	0.069
R^2		0.061			0.108			0.172			0.203	
調整後 R^2		0.046			0.091			0.152			0.181	
F 值		4.141***			6.197***			8.798***			9.251***	
R^2 變更		0.061			0.047			0.064			0.032	
F 值變更		4.141***			13.609***			19.554***			10.092***	

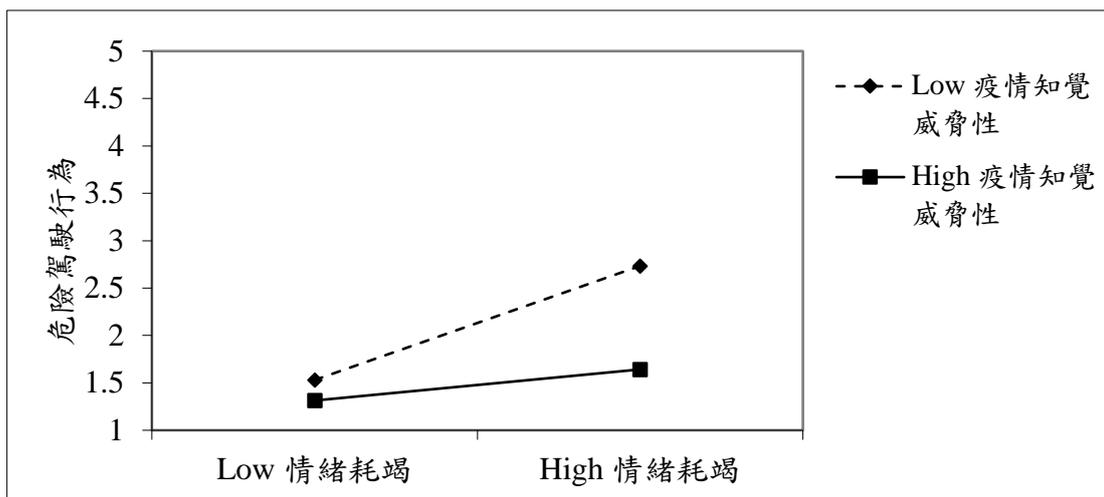


圖 4.4 公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用

圖 4.4 為公車駕駛長樣本-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用，在迴歸模型中情緒耗竭×疫情知覺威脅性之交乘項在情緒耗竭具有顯著影響力。為了更了解其情緒耗竭與危險駕駛行為之間的交乘影響，以危險駕駛行為為縱軸，以情緒耗竭為橫軸，由圖 4.4 可知，這是一個弱化正向關係的干擾作用，即若公車駕駛長對於疫情知覺威脅感受越高，危險駕駛行為與情緒耗竭的正向關係會被強化，表示若公車駕駛長對於疫情知覺威脅感受程度越低的人，會隨著情緒耗竭提高而危險駕駛行為可能性提高。

4.2.5 公車駕駛長樣本之潛在剖面分析結果

為了更深入了解公車駕駛長的樣本特徵是否存在差異，因此採用 Latent Gold 6.0 統計分析軟體進行潛在剖面分析，並使用疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮這三個變數的平均值對公車駕駛長樣本進行分群分析。

1. 潛在剖面分析檢定結果

表 4.13 為公車駕駛長樣本分群適配指標表及圖 4.5 為公車駕駛長樣本分群適配指標結果，其 AIC、BIC、CIAC 這三個適配指標值會隨著分群數的增加而減少，從表 4.13 可得知，從分三群開始 AIC、BIC 和 CAIC 的下降已經趨緩 (Gabriel et al., 2015)，此外，分三群 Entropy 值為 0.9394 大於 0.7，而 Entropy 值越高其分類精確性高，即

表示將數據分為三群能適當的將數據分離。因此本研究將公車駕駛長樣本分為三個群體以進行後續分析。

表 4.13 公車駕駛長樣本分群適配指標表

分群數	LL	BIC(LL)	AIC(LL)	CAIC	Entropy
1	-904.845	1843.099	1821.689	1849.099	1
2	-560.459	1193.307	1146.919	1206.307	0.9382
3	-496.435	1104.237	1032.871	1124.237	0.9394
4	-406.376	963.098	866.7527	990.098	0.8794
5	-317.13	823.5846	702.2609	857.5846	0.9017
6	-335.378	899.0587	752.7566	940.0587	0.9142
7	-225.308	717.8971	546.6165	765.8971	0.8979
8	-202.011	710.2812	514.0223	765.2812	0.8948
9	-166.881	678.9999	457.7626	740.9999	0.9402
10	-136.833	657.8822	411.6664	726.8822	0.9479

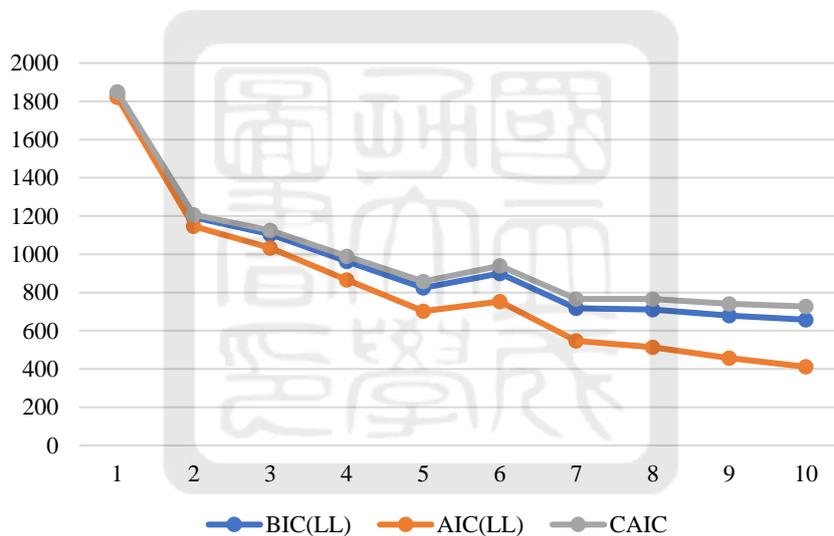


圖 4.5 公車駕駛長樣本分群適配指標

2. 分群結果

將模型分為三群可以根據其特定變數的特徵分佈來加以敘述之，這些特徵在不同分群間有所不同 (Rui et al., 2021)。將公車駕駛長樣本分為三個群體後，表 4.14 為公車駕駛長樣本之潛在剖面模式分群敘述性統計及圖 4.3 為公車駕駛長樣本之疫情知覺相關因子潛在剖面分析圖。首先列出各潛在剖面的機率值，分別為 34.63%、45.91% 及 19.46%，總合為 1，其值表示三個剖面所佔之比重。其次，列出各個變數在各潛在剖面的平均數及標準差。最後，將依據各個變數在各潛在剖面中的平均值進行命名，

從表 4.14 及圖 4.6 可以發現分群 1 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較高，因此將分群 1 命名為高度疫情知覺者；分群 2 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值介於分群 1 及分群 3 之間，因此將分群 2 命名為中度疫情知覺者；分群 3 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較低，因此將分群 3 命名為低度疫情知覺者。

表 4.14 公車駕駛長樣本之潛在剖面模式分群敘述性統計

剖面	區隔大小 (%)	疫情知覺嚴重性		疫情知覺脆弱性		死亡焦慮	
		平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
高度	34.63%	4.95	0.01	5	0.01	3.84	0.11
中度	45.91%	4.33	0.04	4.13	0.04	3.29	0.08
低度	19.46%	3.52	0.12	3.19	0.11	2.90	0.10

Note：（高度疫情知覺者）n=91；（中度疫情知覺者）n=123；（低度疫情知覺者）n=48

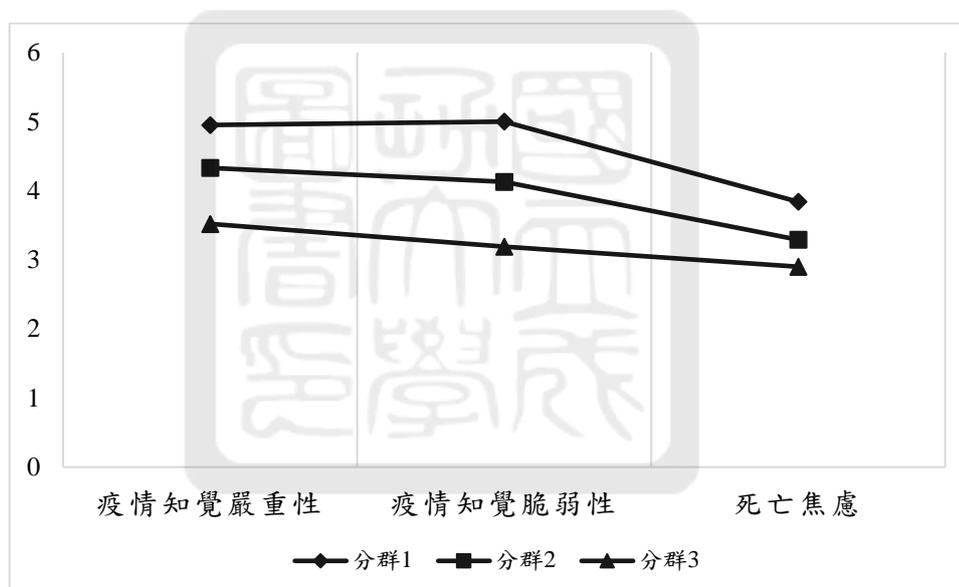


圖 4.6 公車駕駛長樣本之疫情知覺相關因子潛在剖面分析圖

4.2.6 公車駕駛長樣本之多群組分析結果

接下來，將分群後的結果使用 SPSS AMOS 24.0 版本統計繪圖軟體驗證不同群體之間對於各構面包含工作超載、時間壓力、工作不安全感、情緒耗竭、員工幸福感及危險駕駛行為之間的關係是否存在差異。最後將依據實證之結果，進行相關討論。

依據表 4.15 所示，公車駕駛長樣本之多群組分析卡方值為 1620.974 (df=946)，研究的分群結果顯示 $P=0.004 < 0.05$ ，即表示三群的結構方程模式中至少有一個路徑係數在統計上是不相等的，代表三群的結構模式路徑分析具有顯著差異。

表 4.15 公車駕駛長樣本之多群組分析卡方值

	卡方值(X^2)	Df	ΔX^2	Δdf	p
Unconstrained	1537.472	894			
Constrained	1620.974	946	83.502	52	0.004

接著，驗證這三群的結構模式路徑分析，從表 4.16 可以發現，在以群 1 為基底的路徑分析中，群 2 對於假設 H3 工作不安全感對情緒耗竭 ($r=0.266$ 、 $r=0.061$ ； $z=-2.286^{**}$) 具有顯著差異；另外，在以群 2 為基底的路徑分析中，群 3 對於及假設 H5 情緒耗竭對危險駕駛行為 ($r=0.173$ 、 $r=0.722$ ； $z=-2.611^{***}$) 具有顯著差異。依據圖 4.7 表示，中度疫情知覺者相對高度疫情知覺者與低度疫情知覺者而言，較會因為情緒耗竭而促使其危險駕駛行為。此外，高度疫情知覺者會由於工作不安全感提高而產生情緒耗竭，而中度疫情知覺者及低度疫情知覺者相對高度疫情知覺者較不會因為工作不安全感而產生情緒耗竭的現象。

表 4.16 公車駕駛長樣本之多群組分析結果

路徑	Fully Constrained		Unconstrained								
			高度疫情知覺者		中度疫情知覺者		低度疫情知覺者		1 : 2	1 : 3	2 : 3
	Estimate	T-value	Estimate	T-value	Estimate	T-value	Estimate	T-value	Z-score	Z-score	Z-score
H1:JO→EE	0.339*	1.664	-0.223	-0.457	0.490*	2.400	0.157	0.516	-1.347	-1.050	0.698
H2:TP→EE	0.288*	1.792	0.850*	1.783	0.295*	2.364	0.356	0.168	1.126	0.213	-0.910
H3:JI→EE	0.312***	5.335	0.473***	3.216	0.266***	3.371	0.061	0.560	1.239	-1.570	-2.286***
H4:EE→WB	-0.193**	-2.486	-0.262**	-2.432	0.013	0.101	0.007	0.977	-1.614	-0.023	1.013
H5:EE→RD	0.322***	3.384	0.173*	1.677	0.722***	3.940	0.492*	0.082	-2.611***	-0.683	1.059

Notes: *T-value > 1.645; ** T-value > 1.96; *** T-value > 2.326

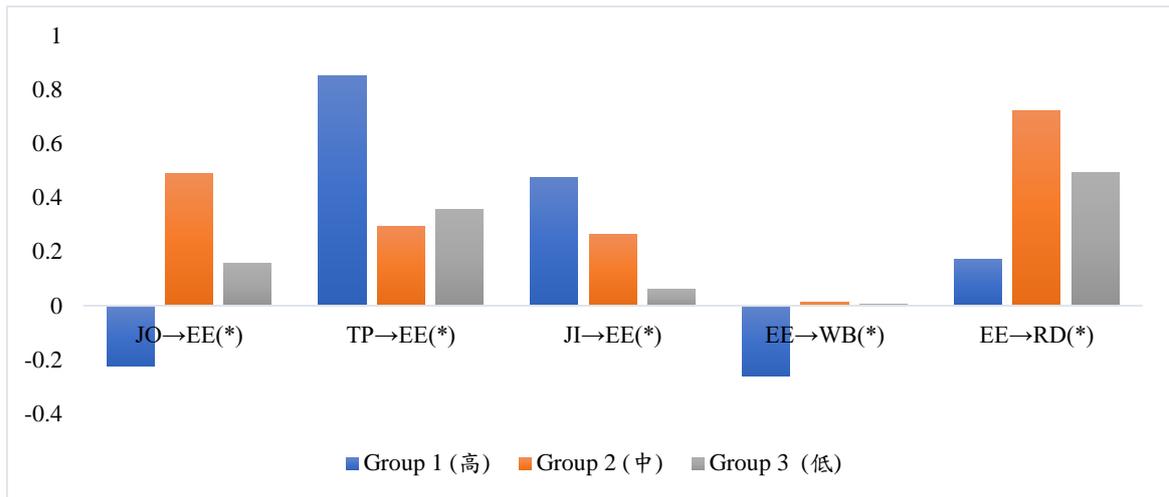


圖 4.7 公車駕駛長樣本之多群組分析結果

Note: 1 = 高度疫情知覺者；2 = 中度疫情知覺者；3 = 低度疫情知覺者

4.3 研究二：計程車司機樣本分析結果

4.3.1 計程車司機樣本之信度分析

由表 4.17 可得知，本研究針對計程車司機樣本問卷的各構面信度分別如下：工作超載($\alpha=0.540$)；時間壓力($\alpha=0.809$)；工作不安全感($\alpha=0.830$)；情緒耗竭($\alpha=0.931$)；員工幸福感($\alpha=0.964$)；危險駕駛行為($\alpha=0.967$)；疫情知覺威脅性($\alpha=0.901$)；死亡焦慮($\alpha=0.978$)，其中工作超載構面的 Cronbach's α 係數值小於 0.6，因此檢視各題項之因素負荷量，發現 JO4 這個題項的因素負荷量為 0.227 低於 0.5，因此將 JO4 這個題項刪除後，其工作超載構面的 Cronbach's α 係數值為 0.652 大於 0.6，此外，由於疫情知覺嚴重性及疫情知覺脆弱性這兩個構面的問項探索性因素分析結果會被併為同一構面，因此將其重新命名為疫情知覺威脅性。因此整體而言，計程車司機樣本問卷也具有不錯的信度。

表 4.17 計程車司機樣本之各構面信度分析

構面與題項	因素負荷量	構面平均數	構面標準差
工作超載 Job overload ($\alpha=0.540/0.652$)		3.976	0.658
JO1:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時的工作條件或環境較疫情前更有挑戰性。	0.633		
JO2:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時需要在同一時間做較疫情前更多的事。	0.838		
JO3:COVID-19 疫情期間，我覺得由於工作內容較疫情前更加繁複而感到困難。	0.834		
JO4*:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時可以用較疫情前更輕鬆的步調來工作。	0.227		
時間壓力 Time pressure ($\alpha=0.809$)		3.511	0.872
TP1:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時所面對的時間壓力較疫情前大。	0.572		
TP2:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更為忙碌。	0.808		
TP3:COVID-19 疫情期間，我覺得完成工作的時間變得較疫情前更為有限。	0.781		
TP4:COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更加匆忙。	0.815		
TP5:COVID-19 疫情期間，我覺得較疫情前自己更沒有足夠的時間來完成該做的工作。	0.778		
工作不安全感 Job insecurity ($\alpha=0.830$)		4.089	0.641
JI1:因為 COVID-19 疫情，我會擔心收入會較疫情前減少。	0.721		
JI2:因為 COVID-19 疫情，我會擔心載客人數會較疫情前減少。	0.726		
JI3:因為 COVID-19 疫情，我會擔心非自願的失去開計程車的工作。	0.764		
JI4:因為 COVID-19 疫情，我有可能在不久的未來會結束開計程車的工作。	0.677		
JI5:因為 COVID-19 疫情，會造成我目前開計程車的工作不穩定。	0.798		
JI6:因為 COVID-19 疫情，我會害怕計程車這行業可能會待不下去了。	0.768		
情緒耗竭 Emotional exhaustion ($\alpha=0.931$)		3.852	0.783
EE1: COVID-19 疫情期間，我的工作讓我在情緒上有耗盡、無力的感覺。	0.884		
EE2: COVID-19 疫情期間，在一天的工作結束時，我會感到精疲力竭。	0.898		
EE3: COVID-19 疫情期間，早上起床一想到要面對一整天的工作就覺得疲憊。	0.884		
EE4: COVID-19 疫情期間，工作上要和乘客及同儕在一起，讓我感到情緒緊張。	0.863		
EE5: COVID-19 疫情期間，我覺得自己工作過度而感到精疲力盡。	0.914		
員工幸福感 Well being ($\alpha=0.964$)		2.526	0.877
WB1:COVID-19 疫情期間，我覺得自己的生活是滿意的。	0.888		
WB2:COVID-19 疫情期間，我的生活條件與狀態是良好的。	0.925		
WB3:COVID-19 疫情期間，我的生活大部分是接近自己的理想狀況。	0.912		
WB4:COVID-19 疫情期間，我對工作中主要的面向感到滿意。	0.938		
WB5:COVID-19 疫情期間，我覺得目前的工作是理想的。	0.945		
WB6:COVID-19 疫情期間，整體而言，我滿意自己的工作。	0.918		

表 4.17 計程車司機樣本之各構面信度分析 (續)

構面與題項	因素負荷量	構面平均數	構面標準差
危險駕駛行為 Risky driving behavior ($\alpha=0.967$)		1.989	0.986
RD1:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常碰運氣違規闖紅燈。	0.929		
RD2: COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常轉彎時沒有注意到穿越道路行人。	0.911		
RD3:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常在路上超速行駛。	0.943		
RD4:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常在車子後退或變換車道時沒有先查看照後鏡的狀況。	0.884		
RD5:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常急剎車輛。	0.960		
RD6:COVID-19 疫情期間，我會較疫情前更常沒打方向燈就轉彎或變換車道。	0.944		
疫情知覺威脅性 Perceived Threat of COVID-19 ($\alpha=0.901$)		4.324	0.539
TH1:我知道 COVID-19 是一種嚴重的傳染疾病。	0.759		
TH2:我知道感染 COVID-19 可能會導致死亡。	0.762		
TH3:我知道感染 COVID-19 會比其他疾病有更為嚴重的後果。	0.795		
TH4:我覺得 COVID-19 會造成我心理健康上的影響(如擔心感染)。	0.795		
TH5:如果在工作時感染了 COVID-19，將會帶給我嚴重的負面後果。	0.832		
TH6:如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病將會對我產生嚴重的負面影響。	0.834		
TH7:如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病會危害我的福利及幸福感。	0.777		
死亡焦慮 Death Anxiety ($\alpha=0.978$)		3.443	1.049
DA1:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我擔憂自己可能會面臨致命性的後果。	0.926		
DA2:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我害怕自己可能會面臨致命性的後果。	0.919		
DA3:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我焦慮自己可能會面臨致命性的後果。	0.944		
DA4:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我緊張自己可能會面臨致命性的後果。	0.954		
DA5:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我恐懼自己可能會面臨致命性的後果。	0.958		
DA6:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我驚慌自己可能會面臨致命性的後果。	0.948		
DA7:COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我擔心自己可能會面臨致命性的後果。	0.937		

4.3.2 計程車司機樣本之效度分析

由表 4.18 計程車司機樣本問卷之 CFA 分析結果所示，由於工作超載構面中的 JO1；時間壓力構面中的 TP1、TP3、TP5；工作不安全感構面中的 JI1、JI2、JI6，這 7 個題項的標準化因素負荷量皆小於 0.5，因此將此 7 題題項進行刪除，而刪除後的結果其各構面題項的標準化因素負荷量皆有大於 0.5；其組合信度皆有大於 0.6；平均

變異抽取量皆有大於 0.5；各構面題項的 T 值都大於 2，具有顯著水準；標準化殘差也都小於 2.58，本研究計程車司機樣本問卷皆符合評估效度之五項標準，因此本研究之問卷具有良好的收斂效度。

表 4.18 計程車司機樣本問卷之 CFA 分析結果

構面	題項	標準化因素 負荷量	標準誤	T 值	組合 信度	平均變異抽 取量
工作超載	JO2	0.734	0.461	-	0.721	0.564
	JO3	0.767	0.412	6.621***		
時間壓力	TP2	0.876	0.233	-	0.884	0.791
	TP4	0.903	0.185	10.544***		
工作不安全感	JI3	0.715	0.489	-	0.810	0.590
	JI4	0.695	0.517	9.536***		
	JI5	0.880	0.226	10.501***		
情緒耗竭	EE1	0.872	0.240	-	0.936	0.744
	EE2	0.869	0.245	17.903***		
	EE3	0.841	0.293	16.882***		
	EE4	0.847	0.283	15.265***		
	EE5	0.884	0.219	18.482***		
員工幸福感	WB1	0.897	0.195	-	0.959	0.796
	WB2	0.935	0.126	22.604***		
	WB3	0.932	0.131	19.257***		
	WB4	0.877	0.231	19.588***		
	WB5	0.885	0.217	18.589***		
	WB6	0.824	0.321	17.571***		
危險駕駛行為	RD1	0.894	0.201	-	0.965	0.821
	RD2	0.895	0.199	19.216***		
	RD3	0.906	0.179	42.289***		
	RD4	0.804	0.354	16.162***		
	RD5	0.968	0.063	26.101***		
	RD6	0.959	0.080	25.480***		

此外，此模型各配適值如表 4.19 所示：

卡方自由度比 (χ^2/df) 為 2.03，小於 3，表示研究模型較具有理想之配適度；近似均方根誤差 (RMSEA) 為 0.067，小於 0.8，表示研究的假設模型與資料配適；配適度指標 (GFI) 為 0.86，大於 0.8 以上，表示研究模型達到可接受配適值之標準；調

整之配適度指標 (AGFI) 為 0.82，大於 0.8，表示研究模型達到可接受配適值之標準；標準配適度指標 (NFI) 為 0.92，大於 0.9，表示模型具有良好的配適度；比較性配適指標 (CFI) 為 0.96，趨近於 1，表示研究模型具有理想的契合度，能有效改善中央性的程度；簡效規範配適度指標 (PNFI) 及簡效配適度指標 (PGFI) 分別為 0.75 及 0.64，皆介於 0-1 之間，表示此研究模型配適度良好；均方根殘差值 (RMR) 為 0.044，小於 0.05，達到研究模型最佳配適值。整體而言，此研究模型的配適值皆有達到標準，表示此模型具有信效性。

表 4.19 計程車司機樣本測量模型的配適值

指標	配適值標準	模型配適值
χ^2/df	≤ 3 is good	452.982/223=2.031
RMSEA	≤ 0.08 is good $0.08 < RMSEA < 0.1$ is acceptable	0.067
GFI	$GFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < GFI < 0.9$ means acceptable fit	0.863
AGFI	$AGFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < AGFI < 0.9$ means acceptable fit	0.816
NFI	$NFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < NFI < 0.9$ means acceptable fit	0.924
CFI	$CFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < CFI < 0.9$ means acceptable fit	0.960
PNFI	0-1 bigger is good	0.747
PGFI	0-1 bigger is good	0.641
RMR	<0.1	0.044

如表 4.20 所示，計程車問卷有效樣本之平均數在 1.99-4.04 之間，標準差在 0.66-0.96 之間。研究結果顯示，各構面平均變異數萃取量均方根分別為工作超載 (0.751)、時間壓力 (0.890)、工作不安全感 (0.768)、情緒耗竭 (0.863)、員工幸福感 (0.892)、危險駕駛行為 (0.906) 等皆大於對角線外的標準化相關係數，因此模型研究構面之間符合區別效度。計程車司機的工作超載與工作不安全感、工作超載與情緒耗竭、工作不安全感與情緒耗竭皆為顯著正相關 ($p < 0.01$)，其構面相關係數介於 0.322-0.408 之間，屬於中度相關。計程車司機的工作超載與時間壓力、時間壓力與工作不安全感、時間壓力與情緒耗竭、時間壓力與員工幸福感、情緒耗竭與危險駕駛行為呈顯著正相關 ($p < 0.05$)，其構面相關係數介於 0.135-0.258 之間，屬於低

度相關。此外，工作不安全感與員工幸福感、情緒耗竭與員工幸福感皆呈顯著負相關（ $p < 0.01$ ），其構面相關係數介於 0.321-0.371 之間，屬於中度相關；工作超載與員工幸福感為顯著負相關（ $p < 0.05$ ），其係數值為 0.144，屬於低度相關。

表 4.20 計程車司機問卷樣本各構面之之區別效度分析

構面	平均數	標準差	工作 負荷	時間 壓力	工作不 安全感	情緒 耗竭	員工 幸福感	危險駕 駛行為
工作超載	4.04	0.66	0.751					
時間壓力	3.34	0.96	0.258**	0.890				
工作不安全感	3.83	0.76	0.322**	0.165*	0.768			
情緒耗竭	3.85	0.78	0.394**	0.255**	0.408**	0.863		
員工幸福感	2.53	0.86	-0.144*	0.221**	-0.321**	-0.371**	0.892	
危險駕駛行為	1.99	0.92	-0.031	0.019	-0.030	0.135*	0.076	0.906

Note: *denotes $p < 0.05$; **denotes $p < 0.01$. Square root of average variance extracted (AVE) is shown on the diagonal of the matrix.

綜合上述所示，公車駕駛長及計程車司機各構面平均變異數萃取量均方根皆大於對角線外的標準化相關係數，因此模型研究構面之間符合區別效度。司機員的工作超載與時間壓力、工作超載與工作不安全感、工作超載與情緒耗竭、時間壓力與工作不安全感、時間壓力與情緒耗竭、工作不安全感與情緒耗竭、情緒耗竭與危險駕駛行為、員工幸福感與危險駕駛行為呈顯著正相關，即表示當司機員覺得其工作超載越大時，同時會面臨時間壓力及工作上的不安全感，會對其造成工作壓力越大；而當司機員覺得工作壓力越大時，會促使其產生危險駕駛行為的可能性更大。此外，司機員的工作超載與員工幸福感、工作不安全感與員工幸福感、情緒耗竭與員工幸福感呈負相關，即表示當司機員覺得其工作超載越大，工作越不穩定，且其工作壓力越大時，會降低司機員對於生活與工作的滿足感。

4.3.3 計程車司機結構模式及假設檢定

此模型的各配適值如表 4.21 所示：

卡方自由度比（ χ^2/df ）為 2.199，小於 3，表示研究模型較具有理想之配適度；近似均方根誤差（RMSEA）為 0.072，小於 0.8，表示研究的假設模型與資料配適；配

適度指標 (GFI) 為 0.84，大於 0.8 以上，表示研究模型達到可接受配適值之標準；調整之配適度指標 (AGFI) 為 0.82，大於 0.8，表示研究模型達到可接受配適值之標準；標準配適度指標 (NFI) 為 0.92，大於 0.9，表示模型具有良好的配適度；比較性配適指標 (CFI) 為 0.95，趨近於 1，表示研究模型具有理想的契合度，能有效改善中央性的程度；簡效規範配適度指標 (PNFI) 及簡效配適度指標 (PGFI) 分別為 0.76 及 0.65，皆介於 0-1 之間，表示此研究模型配適度良好；均方根殘差值 (RMR) 為 0.082，小於 0.1，達到研究模型達到可接受配適值之標準。整體而言，此研究模型的配適值除了 AGFI、GFI 達到可接受配適值之標準之外，其他的配適值皆有達到良好的配適值標準，表示此模型具有信效性。

表 4.21 計程車司機樣本結構模式的配適值

指標	配適值標準	模型配適值
χ^2/df	≤ 3 is good	505.686/230=2.199
RMSEA	≤ 0.08 is good $0.08 < RMSEA < 0.1$ is acceptable	0.072
GFI	$GFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < GFI < 0.9$ means acceptable fit	0.84
AGFI	$AGFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < AGFI < 0.9$ means acceptable fit	0.82
NFI	$NFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < NFI < 0.9$ means acceptable fit	0.92
CFI	$CFI \geq 0.9$ means satisfactory fit $0.8 < CFI < 0.9$ means acceptable fit	0.95
PNFI	0-1 bigger is good	0.76
PGFI	0-1 bigger is good	0.65
RMR	< 0.1	0.082

接下來，將使用 SPSS Amos24.0 版本統計繪圖軟體驗證本模型之假設檢定。圖 4.8 為計程車司機樣本結構模式路徑估計結果及表 4.22 為計程車司機樣本結構模式的估計結果所示。計程車司機樣本的結構模式路徑分析發現，工作超載 ($\beta=0.419$; $p<0.01$) 對情緒耗竭有正向顯著的影響，支持假設 H1；時間壓力 ($\beta=0.072$; $p>0.1$) 對情緒耗竭雖有正向的影響，但不顯著，因此，不支持假設 H2；工作不安全感 ($\beta=0.335$; $p<0.01$) 對情緒耗竭有正向顯著的影響，支持假設 H3。情緒耗竭 ($\beta=-0.442$; $p<0.01$) 對員工

幸福感有負向顯著的影響，支持假設 H4。情緒耗竭 ($\beta=0.209$; $p<0.01$) 對危險駕駛行為有正向顯著的影響，支持假設 H5。

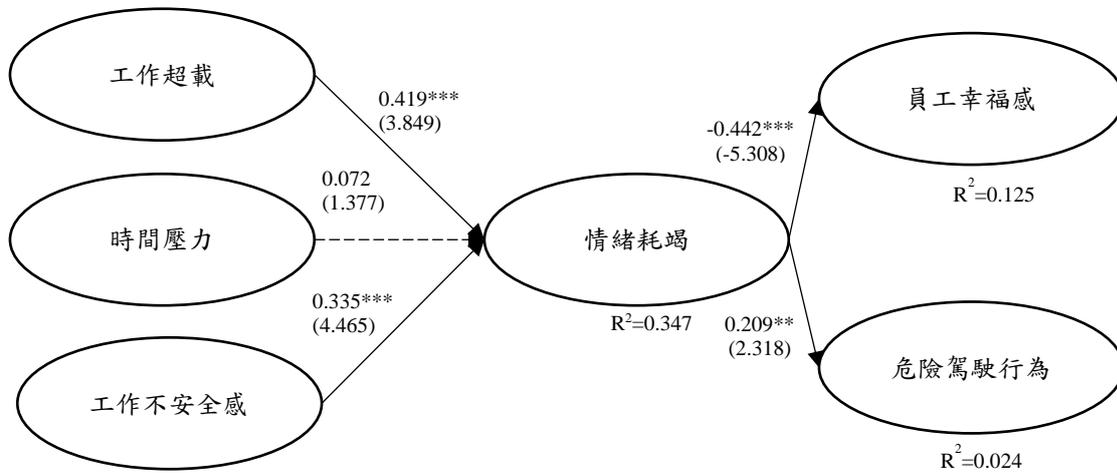


圖 4.8 計程車司機樣本的結構模式路徑估計結果

*denotes $p<0.05$; **denotes $p<0.01$; *** denotes $p<0.001$

表 4.22 計程車司機樣本結構模式的估計結果

假設檢定	估計值	T 值
H1: 工作超載→情緒耗竭	0.419	3.849***
H2: 時間壓力→情緒耗竭	0.072	1.377
H3: 工作不安全感→情緒耗竭	0.335	4.465***
H4: 情緒耗竭→員工幸福感	-0.442	-5.308***
H5: 情緒耗竭→危險駕駛行為	0.209	2.318***

4.3.4 計程車司機樣本之干擾效果分析

針對計程車司機樣本的干擾效果分析，如表 4.23 所示，在模型一中，『人口統計變項』設為控制變項，其包含性別、年齡、教育程度及每月收入，研究結果表示『人口統計變項』對依變項『情緒耗竭』不具有顯著的解釋力，可解釋 2.8%的變異量 ($F=1.648$, $P>0.05$)。在模型二中，加入標準化後的『工作超載』、『時間壓力』、『工作不安全感』後，其對於情緒耗竭的解釋力提高至 26.4%的變異量 ($F=11.530$, $P<0.001$)；而『工作超載』($\beta=0.183$, $p<0.01$)、『時間壓力』($\beta=0.107$, $p<0.001$)、『工作不安全感』($\beta=0.236$, $p<0.001$)對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，即表示計程車司機認為其工作要求越繁重時，就會造成其情緒耗竭。

在模型三中，納入干擾變項『疫情知覺威脅性』，其解釋力提高之 33% 的變異量 ($F=13.796, P<0.001$)，且『疫情知覺威脅性』 ($\beta=0.207, p<0.001$) 具有顯著的解釋力。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 35% 的變異量 ($F=10.797, P<0.001$)；研究結果發現『工作不安全感與疫情知覺威脅性』 ($\beta=-0.076, p<0.01$) 交乘項對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，即表示計程車司機對於疫情知覺威脅感受程度越高的人，無論是處於低工作不安全感或高工作不安全感皆會對其產生高度的情緒耗竭。



表 4.23 計程車司機樣本-疫情知覺威脅對工作要求與情緒耗竭之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	3.726***	8.484	0.439	3.819***	9.829	0.388	3.808***	10.252	0.371	3.856***	10.259	0.376
性別	0.022	0.140	0.157	-0.045	-0.324	0.138	-0.059	-0.449	0.132	-0.101	-0.757	0.133
年齡	-0.115*	-1.853	0.062	-0.087	-1.569	0.055	-0.091*	-1.719	0.053	-0.080	-1.526	0.053
教育程度	0.060	0.620	0.097	0.024	0.276	0.086	0.048	0.575	0.083	0.066	0.789	0.083
每月收入	0.131	1.543	0.085	0.129*	1.705	0.075	0.118	1.637	0.072	0.107	1.494	0.072
工作超載				0.183***	3.654	0.050	0.106**	2.085	0.051	0.142***	2.700	0.052
時間壓力				0.107**	2.260	0.047	0.086*	1.896	0.045	0.087*	1.878	0.046
工作不安全感				0.236***	4.866	0.049	0.143***	2.831	0.051	0.149***	2.794	0.053
疫情知覺威脅性							0.249***	4.700	0.053	0.207***	3.555	0.058
工作超載×疫情知覺威脅性										-0.025	-0.653	0.039
時間壓力×疫情知覺威脅性										-0.029	-0.729	0.040
工作不安全感×疫情知覺威脅性										-0.076**	-2.033	0.038
R^2		0.028			0.264			0.330			0.350	
調整後 R^2		0.011			0.241			0.306			0.317	
F 值		1.648			11.530***			13.796***			10.797***	
R^2 變更		0.028			0.236			0.066			0.019	
F 值變更		1.648			24.040***			22.093***			2.206*	

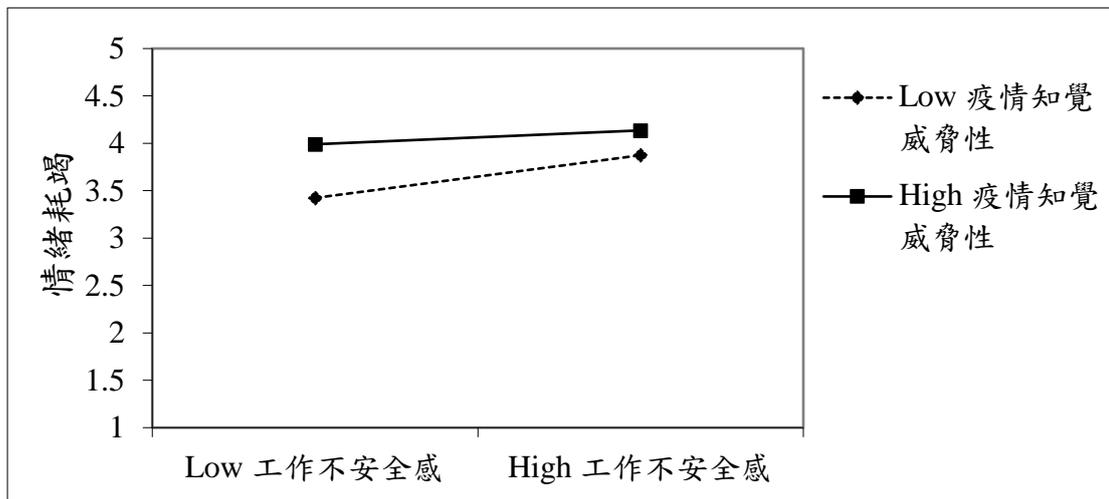


圖 4.9 計程車司機樣本-疫情知覺威脅性對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用

圖 4.9 為計程車司機樣本-疫情知覺威脅性對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用，在迴歸模型中工作不安全感與疫情知覺威脅性之交乘項在情緒耗竭具有顯著影響力。為了更了解其工作不安全感與情緒耗竭之間的交乘影響，以情緒耗竭為縱軸，以工作不安全感為橫軸，由圖 4.9 可知，這是一個強化正向的干擾作用，即若計程車司機對於疫情知覺威脅感受越高，工作不安全感與情緒耗竭的正向關係會被強化，表示若計程車司機對於疫情知覺威脅感受程度越低的人，其工作不安全感感受程度與情緒耗竭程度較低，而對於疫情知覺威脅感受程度越高的人，無論是處於低工作不安全感或高工作不安全感皆會對其產生高度的情緒耗竭。

如表 4.24 所示，模型一與模型二已在前面敘述之，故將不重複加以敘述。

在模型三中，納入干擾變項『死亡焦慮』，其解釋力從模型二的 26.4% 的變異量 ($F=11.530, P<0.001$) 提高至 39% 的變異量 ($F=18.560, P<0.001$)，且『死亡焦慮』 ($\beta=0.312, p<0.001$) 對『情緒耗竭』具有顯著的解釋力，即表示當計程車司機對於死亡焦慮程度越高時，就會產生更嚴重的情緒耗竭現象。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 42.2% 的變異量 ($F=14.696, P<0.001$)；研究結果發現『工作不安全感與死亡焦慮』 ($\beta=-0.082, p<0.01$) 的交乘項對『情緒耗竭』皆具有良好的解釋力。即表示計程車司機對於死亡焦慮感受程度越高的人，無論是處於低工作不安全感或高工作不安全感皆會對其產生高度的情緒耗竭。

表 4.24 計程車司機樣本-死亡焦慮對工作要求與情緒耗竭之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	3.726***	8.484	0.439	3.819***	9.829	0.388	3.959***	11.232	0.353	4.101***	11.668	0.351
性別	0.022	0.140	0.157	-0.045	-0.324	0.138	-0.160	-1.271	0.126	-0.194	-1.551	0.125
年齡	-0.115*	-1.853	0.062	-0.087	-1.569	0.055	-0.085*	-1.704	0.050	-0.084*	-1.694	0.050
教育程度	0.060	0.620	0.097	0.024	0.276	0.086	0.034	0.438	0.078	0.020	0.254	0.078
每月收入	0.131	1.543	0.085	0.129*	1.705	0.075	0.110	1.602	0.068	0.095	1.401	0.068
工作超載				0.183***	3.654	0.050	0.154***	3.367	0.046	0.169***	3.520	0.048
時間壓力				0.107**	2.260	0.047	0.069	1.611	0.043	0.066	1.534	0.043
工作不安全感				0.236***	4.866	0.049	0.150***	3.288	0.046	0.137***	2.913	0.047
死亡焦慮							0.312**	7.081	0.044	0.322***	7.135	0.045
工作超載×死亡焦慮										-0.040	-1.048	0.038
時間壓力×死亡焦慮										-0.016	-0.483	0.033
工作不安全感×死亡焦慮										-0.082**	-2.285	0.036
R^2		0.028			0.264			0.399			0.422	
調整後 R^2		0.011			0.241			0.377			0.394	
F 值		1.648			11.530***			18.560***			14.696***	
R^2 變更		0.028			0.236			0.135			0.024	
F 值變更		1.648			24.040***			50.143***			3.039**	

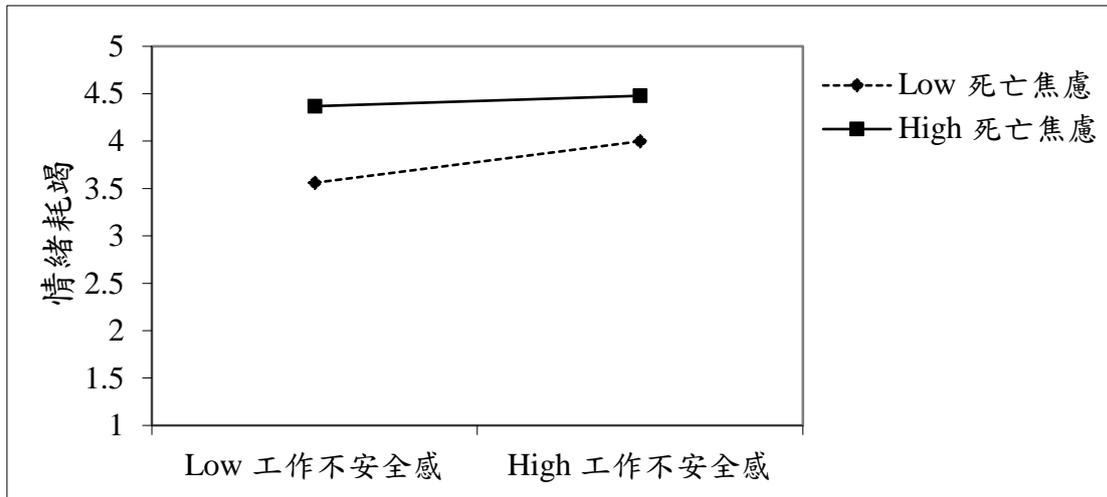


圖 4.10 計程車司機樣本-死亡焦慮對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用

圖 4.10 為計程車司機樣本-死亡焦慮對工作不安全感與情緒耗竭之交互作用，在迴歸模型中工作不安全感與疫情知覺威脅性之交乘項在情緒耗竭具有顯著影響力。為了更了解其工作不安全感與情緒耗竭之間之交乘影響，以情緒耗竭為縱軸，以工作不安全感為橫軸，由圖 4.10 可知，這是一個強化正向的干擾作用，即若計程車司機對於死亡焦慮感受越高，工作不安全感與情緒耗竭的正向關係會被強化，表示若計程車司機對於死亡焦慮感受程度越低的人，其工作不安全感感受程度與情緒耗竭程度較低，而對於死亡焦慮感受程度越高的人，無論是處於低工作不安全感或高工作不安全感皆會對其產生高度的情緒耗竭。

如表 4.25 所示，在模型一中，『人口統計變項』設為控制變項，其包含性別、年齡、教育程度及每月收入，研究結果表示『人口統計變項』對依變項『危險駕駛行為』不具有顯著的解釋力，可解釋 2.4% 的變異量 ($F=1.390, P>0.05$)。在模型二中，加入標準化後的『情緒耗竭』後，其對於危險駕駛行為的解釋力提高至 3.7% 的變異量 ($F=1.755, P>0.05$)；而『情緒耗竭』 ($\beta=0.108, p<0.01$) 對『情緒耗竭』具有解釋力，即表示計程車司機認為其情緒耗竭越大時，就會促使危險駕駛行為。

在模型三中，納入干擾變項『疫情知覺威脅性』，其解釋力提高至 4.3% 的變異量 ($F=1.704, P>0.05$)，而『疫情知覺威脅性』 ($\beta=-0.083, p>0.05$) 不具有解釋力。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 8.1% 的變異量 ($F=2.824, P<0.001$)；研究結果發現『情緒耗竭與疫情知覺威脅性』 ($\beta=-0.219, p<0.01$) 交乘項對『危險駕駛行為』具有

良好的解釋力，即表示若計程車司機對於疫情知覺威脅感受程度越低的人，會隨著其情緒耗竭程度增加而產生危險駕駛行為。



表 4.25 計程車司機樣本-疫情知覺威脅對情緒耗竭與危險駕駛行為之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	2.301***	4.445	0.518	2.318***	4.499	0.515	2.323***	4.513	0.515	2.387***	4.715	0.506
性別	-0.188	-1.017	0.185	-0.191	-1.038	0.184	-0.180	-0.978	0.184	-0.201	-1.111	0.181
年齡	-0.125*	-1.713	0.073	-0.109	-1.492	0.073	-0.105	-1.440	0.073	-0.094	-1.306	0.072
教育程度	-0.017	-0.149	0.114	-0.025	-0.222	0.114	-0.034	-0.295	0.114	-0.047	-0.422	0.112
每月收入	0.144	1.442	0.100	0.126	1.261	0.100	0.122	1.227	0.100	0.134	1.370	0.098
情緒耗竭				0.108*	1.779	0.061	0.150**	2.140	0.070	1.092***	3.428	0.318
疫情知覺威脅性							-0.083	-1.197	0.069	-0.169**	-2.295	0.074
情緒耗竭×疫情知覺威脅性										-0.219***	-3.029	0.072
R^2		0.024			0.037			0.043			0.081	
調整後 R^2		0.007			0.016			0.018			0.052	
F 值		1.390			1.755			1.704			2.824***	
R^2 變更		0.024			0.013			0.006			0.037	
F 值變更		1.390			3.165*			1.433			9.174***	

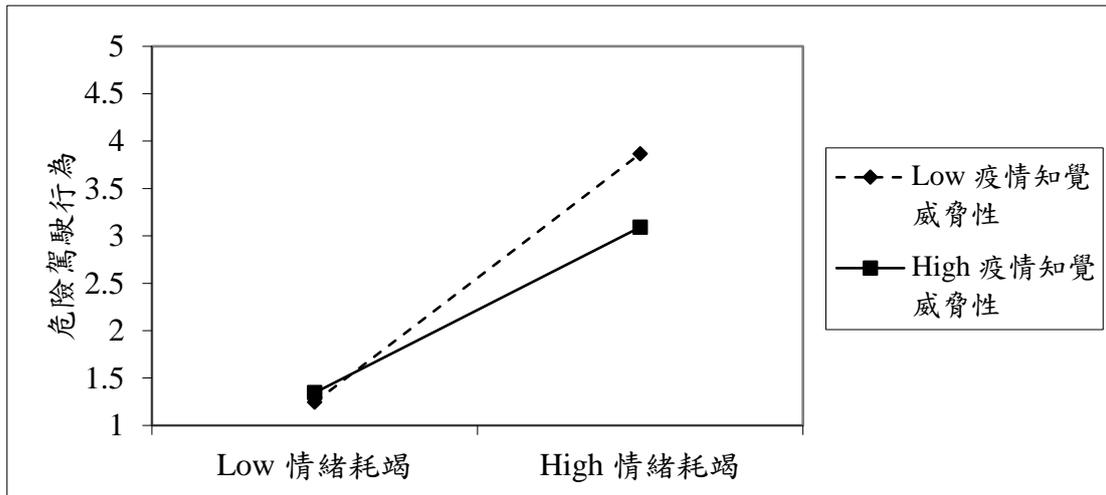


圖 4.11 計程車司機樣本-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用

圖 4.11 為計程車司機-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用，在迴歸模型中情緒耗竭與疫情知覺威脅性之交乘項在情緒耗竭具有顯著影響力。為了更了解其情緒耗竭與危險駕駛行為之間的交乘影響，以危險駕駛行為為縱軸，以情緒耗竭為橫軸，由圖 4.11 可知，這是一個弱化正向的干擾作用，即計程車司機對於疫情知覺威脅感受越高，危險駕駛行為與情緒耗竭的正向關係會被強化，表示若計程車司機對於疫情知覺威脅感受程度越低的人，會隨著其情緒耗竭程度增加而產生危險駕駛行為。

如表 4.26 所示，模型一及模型二同前面敘述之，故將不重複加以敘述。在模型三中，納入干擾變項『死亡焦慮』，其解釋力與模型二相同，具有 3.7% 的變異量 ($F=1.475, P>0.05$)，而『死亡焦慮』 ($\beta=-0.003, p>0.05$) 不具有解釋力。在模型四中加入交乘項後，其解釋力提高至 9.7% 的變異量 ($F=3.436, P<0.001$)；研究結果發現『情緒耗竭與死亡焦慮』 ($\beta=-0.193, p<0.001$) 交乘項對『危險駕駛行為』具有良好的解釋力，即表示若計程車司機對於死亡焦慮感受程度越低的人，會隨著其情緒耗竭程度越高而越有可能產生危險駕駛行為。

表 4.26 計程車司機樣本-死亡焦慮對情緒耗竭與危險駕駛行為之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	2.301***	4.445	0.518	2.318***	4.499	0.515	2.320***	4.484	0.517	2.416***	4.805	0.503
性別	-0.188	-1.017	0.185	-0.191	-1.038	0.184	-0.193	-1.029	0.187	-0.228	-1.253	0.182
年齡	-0.125*	-1.713	0.073	-0.109	-1.492	0.073	-0.109	-1.488	0.073	-0.104	-1.456	0.071
教育程度	-0.017	-0.149	0.114	-0.025	-0.222	0.114	-0.025	-0.220	0.114	-0.016	-0.140	0.111
每月收入	0.144	1.442	0.100	0.126	1.261	0.100	0.126	1.259	0.100	0.125	1.289	0.097
情緒耗竭				0.108*	1.779	0.061	0.107	1.490	0.072	0.707***	4.137	0.171
死亡焦慮							0.003	0.044	0.071	-0.013	-0.190	0.069
情緒耗竭×死亡焦慮										-0.193***	-3.845	0.050
R^2		0.024			0.037			0.037			0.097	
調整後 R^2		0.007			0.016			0.012			0.068	
F 值		1.390			1.755			1.457			3.436***	
R^2 變更		0.024			0.013			0.000			0.059	
F 值變更		1.390			3.165*			0.002			14.782***	

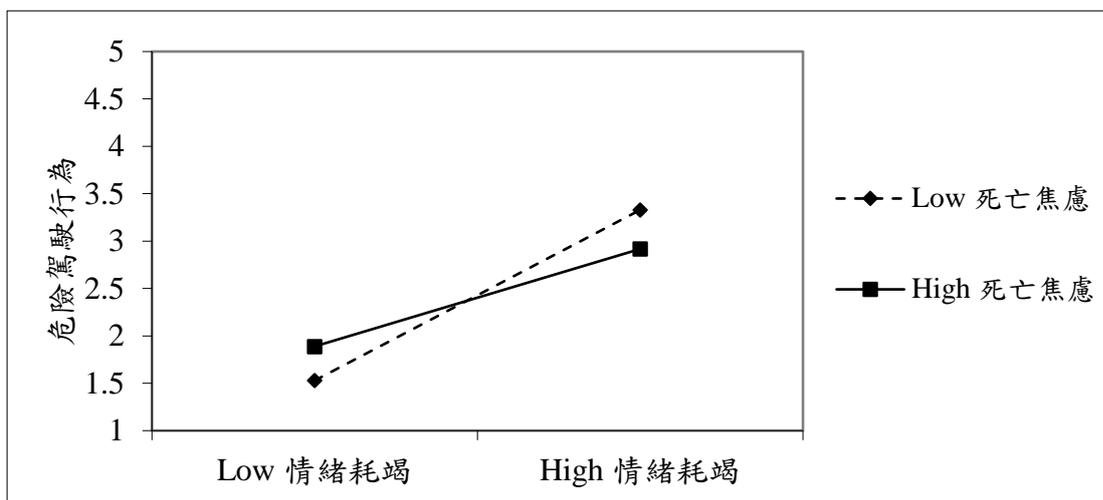


圖 4.12 計程車司機樣本-死亡焦慮對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用

圖 4.12 為計程車司機樣本-死亡焦慮對情緒耗竭與危險駕駛行為之交互作用，在迴歸模型中情緒耗竭與死亡焦慮之交乘項在情緒耗竭具有顯著影響力。為了更了解其情緒耗竭與危險駕駛行為之間的交乘影響，以危險駕駛行為為縱軸，以情緒耗竭為橫軸，由圖 4.12 可知，這是一個弱化正向的干擾作用，即若計程車司機對於死亡焦慮感受越高，危險駕駛行為與情緒耗竭的正向關係會被強化，表示若計程車司機對於死亡焦慮感受程度越低的人，會隨著其情緒耗竭程度越高而越有可能產生危險駕駛行為。

4.3.5 計程車司機樣本之潛在剖面分析結果

為了更深入了解計程車司機之樣本特徵是否存在差異，因此採用 Latent Gold 6.0 統計分析軟體進行潛在剖面分析，並使用疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮這三個變數的平均值對計程車司機樣本進行分群分析。

1. 潛在剖面分析檢定結果

表 4.27 為計程車司機樣本分群適配指標表及圖 4.13 為計程車司機樣本之分群適配指標結果，其 AIC、BIC、CAIC 這三個適配指標值會隨著分群數的增加而減少。

從表 4.27 可得知，從分四群開始 AIC、BIC 和 CAIC 的下降已經趨緩（Gabriel et al., 2015），此外，分四群 Entropy 值為 0.9325 大於 0.7，而 Entropy 值越高其分類精確性高，即表示將數據分為四群能適當的將數據分離。因此本研究將計程車司機樣本分為四個群體以進行後續分析。

表 4.27 計程車司機樣本之分群適配指標表

分群數	LL	BIC(LL)	AIC(LL)	CAIC	Entropy
1	-791.636	1615.978	1595.271	1621.978	1
2	-607.866	1286.595	1241.731	1299.595	0.9145
3	-486	1081.021	1012	1101.021	0.9123
4	-428.826	1004.83	911.6523	1031.83	0.9325
5	-367.713	920.762	803.4267	954.762	0.8845
6	-325.903	875.2992	733.8066	916.2992	0.9104
7	-253.84	769.3304	603.6806	817.3304	0.9324
8	-224.179	748.1645	558.3573	803.1645	0.9477
9	-208.712	755.3892	541.4248	817.3892	0.9508
10	-171.006	718.1326	480.0109	787.1326	0.9585

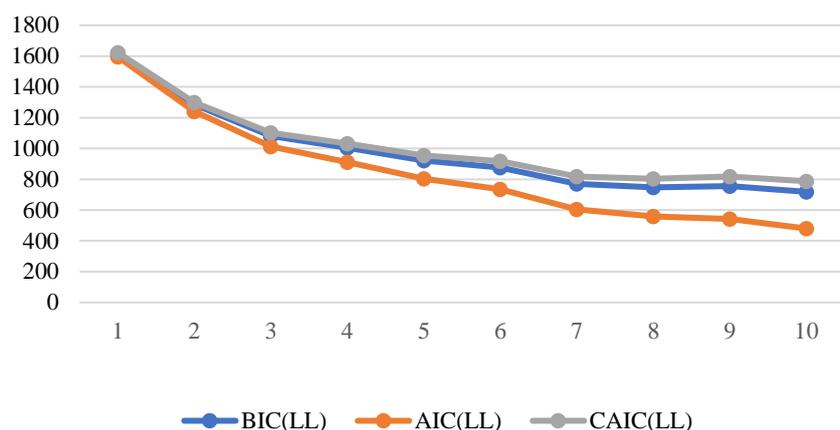


圖 4.13 計程車司機樣本分群適配指標

2. 分群結果

將模型分為四群可以根據其特定變數的特徵分佈來加以敘述之，這些特徵在不同分群間有所不同 (Rui et al., 2021)。將計程車司機樣本分為四個群體後，表 4.28 為計程車司機樣本之潛在剖面模式分群敘述性統計及圖 4.14 計程車司機樣本之為疫情知覺相關因子潛在剖面分析圖。首先列出各潛在剖面的機率值，分別為 20.5%、36.05%、25.2% 及 18.25%，總合為 1，其值表示四個剖面所佔之比重。其次，列出各個變數在各潛在剖面的平均數及標準差。最後，將依據各個變數在各潛在剖面中的平均值進行命名，從表 4.28 及圖 4.14 可以發現分群 1 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較高，因此將分群 1 命名為高度疫情知覺者；分群 2 及分群 3 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值介於分群 1 及分群 4 之間，但分群 2 的平均值較分群 3 高，因此將分群 2 命名為中高度疫情知覺者；而將分群 3 命名為中低度疫情知覺者；分群 4 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較低，因此將分群 4 命名為低度疫情知覺者。

表 4.28 計程車司機樣本之潛在剖面模式分群敘述性統計

剖面	區隔大小 (%)	疫情知覺嚴重性		疫情知覺脆弱性		死亡焦慮	
		平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
高度	20.5%	5	0.01	5	0.01	4.02	0.15
中高度	36.05%	4.76	0.03	4.20	0.07	3.77	0.09
中低度	25.2%	4	0.01	3.98	0.06	3.15	0.10
低度	18.25%	3.84	0.15	3.36	0.15	2.55	0.16

Note: (高度疫情知覺者) n=48; (中高度疫情知覺者) n=87; (中低度疫情知覺者) n=60; (低度疫情知覺者) n=38

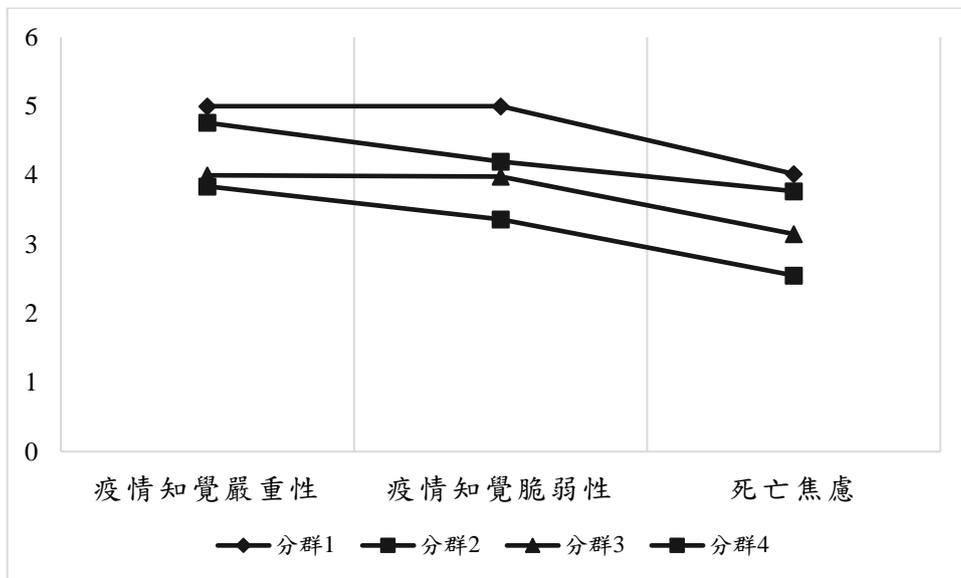


圖 4.14 計程車司機樣本之疫情知覺相關因子潛在剖面分析圖

4.3.6 計程車司機樣本之多群組分析結果

接下來，將分群後的結果使用 SPSS AMOS 24.0 版本統計繪圖軟體驗證不同群體之間對於各構面包含工作超載、時間壓力、工作不安全感、情緒耗竭、員工幸福感及危險駕駛行為之間的關係是否存在差異。最後將依據實證之結果，進行相關討論。

依據表 4.29 所示，計程車司機樣本之多群組分析卡方值為 2023.464 (df=989)，研究的分群結果顯示 $P=0.000 < 0.05$ ，即表示四群的結構方程模式中至少有一個路徑係數在統計上是不相等的，代表四群的結構模式路徑分析具有顯著差異。

表 4.29 計程車司機樣本之多群組分析卡方值

	卡方值(X^2)	Df	ΔX^2	Δdf	p
Unconstrained	1900.397	920			
Constrained	2023.464	989	123.068	69	0.000

接著，驗證這四群的結構模式路徑分析，從表 4.30 可以發現，在以群 1 為基底的路徑分析中，群 2 對於假設 H5 情緒耗竭對危險駕駛行為 ($r=-0.213$ 、 $r=0.308$ ； $z=1.976^{***}$)；群 3 對於 H2 時間壓力對情緒耗竭 ($r=0.118$ 、 $r=-0.176$ ； $z=-2.129^{**}$) 具有顯著差異及假設 H5 情緒耗竭對危險駕駛行為 ($r=-0.213$ 、 $r=1.256$ ； $z=4.265^{***}$)。此外，在以群 2 為基底的路徑分析中，群 3 對於假設 H1 工作超載對情緒耗竭 ($r=0.810$ 、 $r=0.113$ ； $z=-2.202$)；H2 時間壓力對情緒耗竭 ($r=-0.008$ 、 $r=-0.176$ ； $z=-1.657^*$)；

H4 情緒耗竭對員工幸福感 ($r=-0.245$ 、 $r=-0.742$ ； $z=-1.669^*$) 及假設 H5 情緒耗竭對危險駕駛行為 ($r=0.308$ 、 $r=1.256$ ； $z=2.846^{***}$) 具有顯著差異；群 4 對於 H2 時間壓力對情緒耗竭 ($r=-0.008$ 、 $r=0.298$ ； $z=-2.327^{**}$) 具有顯著差異。另外，在以群 3 為基底的路徑分析中，群 4 對於假設 H1 工作超載對情緒耗竭 ($r=0.113$ 、 $r=0.648$ ； $z=1.795^*$)；H2 時間壓力對情緒耗竭 ($r=-0.176$ 、 $r=0.298$ ； $z=2.953^{***}$)；H4 情緒耗竭對員工幸福感 ($r=-0.742$ 、 $r=-0.260$ ； $z=1.708^*$) 及假設 H5 情緒耗竭對危險駕駛行為 ($r=1.256$ 、 $r=0.211$ ； $z=-3.168^{***}$) 具有顯著差異。

依據圖 4.15 表示，中高度疫情知覺者會由於工作超載提高而產生情緒耗竭，其次是低度疫情知覺者，而高度疫情知覺者雖然也會因為工作超載提高而產生情緒耗竭，但其情緒耗竭的程度低於中高度疫情知覺者及低度疫情知覺者，而中低度疫情知覺者相較於其他 3 群而言，較不會因為工作超載提高而產生情緒耗竭的現象。接著，低度疫情知覺者會因為時間壓力而產生情緒耗竭的現象，其次是高度疫情知覺者，而中高度疫情知覺者及中低度疫情知覺者不會因為時間壓力產生情緒耗竭的現象。此外，中低度疫情知覺者會因為情緒耗竭越高而使其員工幸福感下降，其次是高度疫情知覺者，而中高度疫情知覺者及低度疫情知覺者對於情緒耗竭影響其員工幸福感較小。最後，中低度疫情知覺者相對其他 3 個群體而言，最會因為情緒耗竭而促使其危險駕駛行為，中高度疫情知覺者及低度疫情知覺者也會因為情緒耗竭而促使其危險駕駛行為，但高度疫情知覺者不會因為情緒耗竭產生危險駕駛行為。

表 4.30 計程車司機樣本之多群組分析結果

路徑	Fully Constrained		Unconstrained													
			高度疫情知覺者		中高度疫情知覺者		中低度疫情知覺者		低度疫情知覺者		1 : 2	1 : 3	1 : 4	2 : 3	2 : 4	3 : 4
	Estimate	T-value	Estimate	T-value	Estimate	T-value	Estimate	T-value	Estimate	T-value	Z-score	Z-score	Z-score	Z-score	Z-score	Z-score
H1:JO→EE	0.419***	3.849	0.355	0.930	0.810***	2.759	0.113	0.949	0.648**	2.367	0.944	-0.606	0.624	-2.202**	-0.402	1.795*
H2:TP→EE	0.072	1.377	0.118	1.199	-0.008	-0.263	-0.176*	-1.817	0.298**	2.328	-1.224	-2.129**	1.117	-1.657*	2.327**	2.953** *
H3:JI→EE	0.335***	4.465	0.185	1.073	0.202	1.254	0.257**	2.144	0.309	1.632	0.073	0.343	0.485	0.274	0.431	0.233
H4:EE→WB	-0.442**	-5.308	-0.516**	-2.423	-0.245	-1.404	0.742***	-3.081	-0.260*	-1.769	0.982	-0.705	0.988	-1.669*	-0.064	1.708*
H5:EE→RD	0.209**	2.318	-0.213	-1.083	0.308*	1.753	1.256***	4.442	0.211	1.243	1.976**	4.265** *	1.633	2.846** *	-0.397	-3.168** *

Notes: *T-value > 1.645; ** T-value > 1.96; *** T-value > 2.326

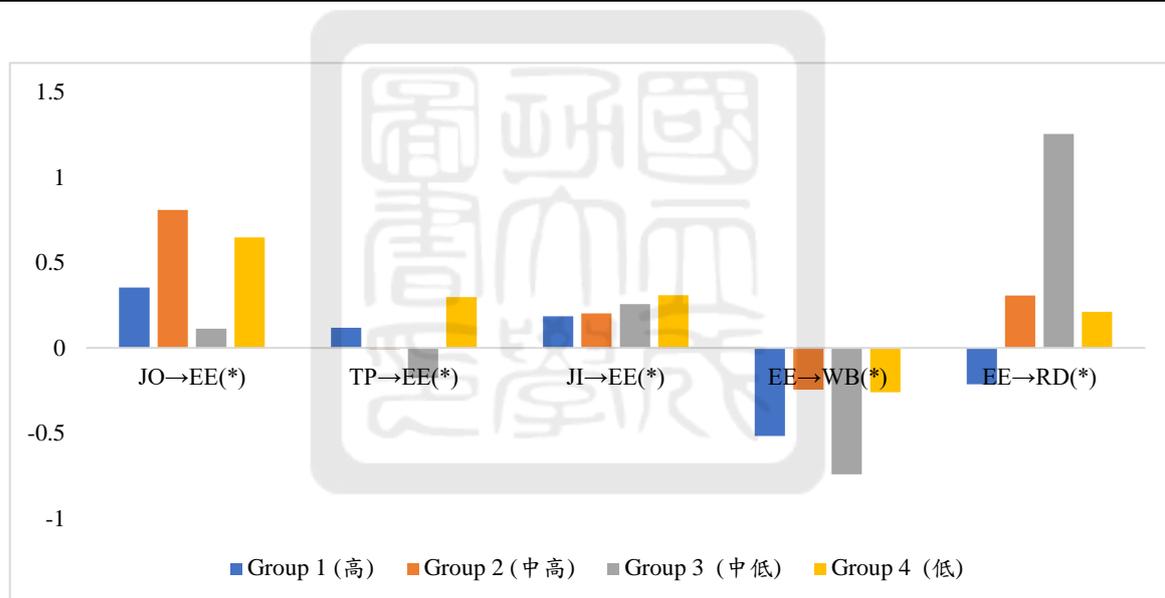


圖 4.15 計程車司機樣本之多群組分析結果

Note: 1 = 高度疫情知覺者; 2 = 中高度疫情知覺者; 3 = 中低度疫情知覺者; 4 = 低度疫情知覺者

第五章 結論與建議

本研究就將依據第四章的分析結果進行討論與說明，並提出本研究的結論與建議。首先，針對本研究之分析結果進行討論與說明；接下來，說明本研究之貢獻；最後，將說明本研究的限制與未來研究方向。

5.1 研究結論

本研究基於 JD-R 模型並利用結構方程模式探討工作要求(工作超載、時間壓力、工作不安全感)、工作壓力、員工幸福感及危險駕駛行為之關係，並使用階層迴歸分析法探討疫情相關因子(疫情知覺威脅性、死亡焦慮)是否具有干擾效果，以公車駕駛長及計程車司機為研究對象，探討疫情對司機員造成工作壓力的前因與後果之間的關係。根據第四章的分析結果，本研究提出結論如下所述。

依據公車駕駛長及計程車司機的結構方程模式及階層迴歸分析法分析，其驗證結果彙整如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設實證分析結果彙整表

研究假設	假設內容	研究結論 (公車)	研究結論 (計程車)
H1	工作超載與情緒耗竭呈正相關	支持	支持
H2	時間壓力與情緒耗竭呈正相關	支持	不支持
H3	工作不安全感與情緒耗竭呈正相關	支持	支持
H4	情緒耗竭對員工幸福感呈負相關	支持	支持
H5	情緒耗竭對危險駕駛行為呈負相關	支持	支持
H6a	疫情知覺威脅性會增強工作超載與情緒耗竭的影響	不支持	不支持
H6b	疫情知覺威脅性會增強時間壓力與情緒耗竭的影響	不支持	不支持
H6c	疫情知覺威脅性會增強工作不安全感與情緒耗竭的影響	支持	支持
H6d	疫情知覺威脅性會減弱情緒耗竭與員工幸福感的影響	支持	不支持
H6e	疫情知覺威脅性會增強情緒耗竭與危險駕駛行為的影響	支持	不支持
H7a	死亡焦慮程度會增強工作超載與情緒耗竭的影響	不支持	不支持
H7b	死亡焦慮程度會增強時間壓力與情緒耗竭的影響	不支持	不支持
H7c	死亡焦慮程度會增強工作不安全感與情緒耗竭的影響	不支持	支持
H7d	死亡焦慮程度會減弱情緒耗竭與員工幸福感的影響	不支持	支持
H7e	死亡焦慮程度會會增強情緒耗竭與危險駕駛行為的影響	不支持	支持

本研究公車駕駛長之驗證結果顯示 H1、H2、H3、H4、H5、H6c、H6d 及 H6e 皆為支持假設檢定；計程車司機之驗證結果顯示 H1、H3、H4、H5、H6c、H7c、H7d 及 H7e 皆為支持假設檢定，將根據上述研究結果歸納出以下結論：

一、工作要求與情緒耗竭之關係

Chen 等人 (2020) 的研究結果工作要求會對司機員產生情緒耗竭，會增加司機員的工作倦怠程度；Inmaculada 等人 (2018) 研究發現時間壓力會影響司機員的工作倦怠；Sergio 等人 (2018) 研究表示司機員的在工作中感受到的工作不安全感會造成其工作壓力。本研究結果即符合上述學者的論點，研究結果顯示公共運輸司機對工作超載及工作不安全感與情緒耗竭呈正向顯著相關。即表示公共運輸司機在疫情期間被要求要完成更多工作時，如額外的消毒工作、配合防疫政策的要求等，就會產生情緒耗竭的現象；公共運輸司機認為因疫情影響造成其工作不穩定時，公車駕駛長可能會面臨公司裁員及減班次而影響其收入來源，而計程車司機在疫情期間載客人數降低影響其收入來源，面臨工作的不安全感會造成其工作壓力，產生負面情緒。此外，研究結果顯示公車駕駛長對時間壓力與情緒耗竭呈正向顯著相關，即表示公車駕駛長的工作特性需要依照公車時刻準時抵達站點，因此會面臨時間壓力的問題，當公車駕駛長沒有足夠的時間完成其工作時，就會產生工作壓力，而當壓力越大時，進而會產生心力交瘁與情緒耗竭等負面的感受。而計程車司機由於其工作特性是安全將乘客載往目的地，較不會面臨時間壓力的問題，故其時間壓力與情緒耗竭無顯著相關之影響。從研究結果發現工作不安全感是最顯著影響的，顯示影響公共運輸司機工作壓力的來源主要來自於工作不安全感。因此，對於公車駕駛長而言，公車營運公司若要降低公車駕駛長的工作壓力，應優先考慮給予公車駕駛長更多的工作保障，以減緩其工作不安全，降低其負面的情緒壓力。而對於計程車司機而言，政府應給予計程車司機更多的防疫津貼及鼓勵計程車司機參與防疫訓練，以降低其工作不安全，緩解計程車司機的負面情緒與壓力。

二、情緒耗竭與員工幸福感、危險駕駛行為之關係

Inmaculada 等人 (2018) 研究發現時間壓力會影響司機員的員工幸福感；Chen 等人 (2020) 的研究結果司機員的情緒耗竭，會降低其工作滿意度及生活滿意度。而本研究結果與以往的相關研究的發現一致，本研究結果顯示公共運輸司機對情緒耗竭與員工幸福感呈負向顯著相關。表示公共運輸司機感覺到工作壓力越大時，其負面情緒就會越多，對個人的生理及心理都會造成負面影響，進而影響其整體的滿意度。反之，若公共運輸司機充滿正向情緒越多，而負向情緒越少時，其生活滿意度及工作滿意度就會提高，進而提高其整體的幸福感。因此，對於公車駕駛長而言，公車營運公司若提升要公車駕駛長對於生活的與工作的滿意度，應設法減少公車駕駛長的情緒耗竭程度。而計程車司機而言，計程車車隊應設法給予更多的幫助以減少計程車司機的工作壓力，進而提升其員工幸福感。

Mathews 等人 (1999) 的研究結果發現高水平的的生活壓力與事故發生率增加有關，並且工作壓力和司機員壓力之間可能存在相關性；Corneliu 等人 (2019) 研究表示，司機員的情緒耗竭會促使其產生危險駕駛行為。本研究結果與過去的文獻結果相應，研究結果表明公共運輸司機對情緒耗竭與危險駕駛行為呈負向顯著相關，即當公共運輸司機的生活壓力越大時，就無法專心於駕駛工作，其事故發生率就會隨之增加，且工作壓力就是促使危險駕駛行為的主要因素。因此，對於公車駕駛長而言，公車營運公司應設法降低公車駕駛長的負面情緒，以減少公車駕駛長產生危險駕駛行為的可能性。而計程車司機而言，政府及計程車車隊應給予計程車司機更多的援助，以減緩計程車司機的工作壓力，避免危險駕駛的行為發生。

三、疫情知覺威脅性對工作壓力之前因與後果的影響

本研究結果顯示公車駕駛長及計程車司機的『工作不安全感與疫情知覺威脅性』($\beta=0.072$, $p<0.05$; $\beta=-0.076$, $p<0.01$) 交乘項對『情緒耗竭』具有良好的解釋力，表示當公共運輸司機感受到疫情嚴重程度越大時，會加強其對於工作的不安全感，進而造成其情緒耗竭的現象。即對於疫情知覺威脅感受程度越高的公共運輸司機，

其工作不安全感越強烈，進而造成其情緒耗竭，而對於疫情知覺威脅感受程度越低的人，其工作不安全感與情緒耗竭的增強的幅度較小。

此外，研究結果顯示公車駕駛長的『情緒耗竭與疫情知覺威脅性』($\beta=-0.191$, $p<0.001$) 交乘項對『員工幸福感』具有良好的解釋力，表示公車駕駛長感受到疫情嚴重程度越大時，會加強情緒耗竭，並會降低其員工的幸福感。即對於疫情知覺威脅感受程度越低的公車駕駛長，會隨著情緒耗竭提高而員工幸福感降低，而對於疫情知覺威脅感受較高的公車駕駛長，其情緒耗竭與員工幸福感的增強的幅度較小。

另外，公車駕駛長及計程車司機的研究結果顯示『情緒耗竭與疫情知覺威脅性』($\beta=-0.219$, $p<0.001$; $\beta=-0.219$, $p<0.01$) 的交乘項對『危險駕駛行為』具有良好的解釋力，表示公共運輸司機若感受到疫情嚴重程度越大時，會加強情緒耗竭，並會促使其危險駕駛行為發生。對於疫情知覺威脅感受程度越低的公共運輸司機，會隨著情緒耗竭提高而危險駕駛行為可能性提高；而對於疫情知覺威脅感受較高的公共運輸司機，其情緒耗竭與危險駕駛行為的增強的幅度較小。

綜合以上疫情知覺威脅性對工作壓力之前因與後果的影響，本研究推論出對於疫情知覺威脅感受較高的公共運輸司機會認為疫情會影響他們在工作中的不安全而產生更多的負面情緒，但是因為擔心在工作中染疫，會努力去增強個人的防護意識與行為，所以較不會對員工幸福感及危險駕駛行為造成影響。而對於疫情知覺威脅感受較低的公共運輸司機較不會認為疫情會影響他們在工作中的不安全及產生更多的負面情緒，但是其個人的防護意識與行為較薄弱，會增加個人工作中的染疫風險，所以較可能影響其情緒耗竭與員工幸福感及促使危險駕駛行為的可能性。

四、死亡焦慮對工作壓力之前因與後果的影響

公車駕駛長的研究結果顯示『死亡焦慮』($\beta=0.308$, $p<0.001$) 對『情緒耗竭』具有顯著的解釋力，即表示當公車駕駛長對於死亡焦慮程度越高時，就會產生更嚴重的情緒耗竭現象。但是其『工作要求與死亡焦慮』交乘項對『情緒耗竭』皆不具有顯著影響。此外，死亡焦慮對於員工幸福感及危險駕駛行為的干擾效果皆不具有顯

著影響。因此，本研究推論由於研究問卷收集時間屬於疫情較平緩的月份，所以公車駕駛長對於疫情的死亡焦慮程度沒那麼強烈，就不會產生顯著影響。

計程車司機的研究結果顯示『工作不安全感與死亡焦慮』($\beta=-0.082$, $p<0.01$) 的交乘項對『情緒耗竭』皆具有良好的解釋力。即對於死亡焦慮感受程度越高的計程車司機，無論是處於低工作不安全感或高工作不安全感皆會對其產生高度的情緒耗竭，而對於死亡焦慮感受程度越低的計程車司機，其工作不安全感感受程度與情緒耗竭程度較低。

此外，計程車司機研究結果顯示『情緒耗竭與死亡焦慮』($\beta=-0.193$, $p<0.001$) 交乘項對『危險駕駛行為』具有良好的解釋力，即表示對於疫情知覺威脅感受程度越低的人計程車司機，會隨著其情緒耗竭程度越高而越有可能產生危險駕駛行為，而對於疫情知覺威脅感受較高的計程車司機，其情緒耗竭與危險駕駛行為的增強的幅度較小。

綜合以上死亡焦慮對工作壓力之前因與後果的影響，本研究推論出對於死亡焦慮感受較高的計程車司機會認為疫情會影響他們在工作中的不安全而產生更多的負面情緒，但其會努力去增強個人的防護意識與行為，所以較不會對危險駕駛行為造成影響。而對於死亡焦慮感受較低的計程車司機較不會認為疫情死亡焦慮程度會影響他們在工作中不安全與負面情緒，但是可能其對於疫情防護意識較薄弱，增加了工作中染疫的可能性，所以較可能影響其情緒耗竭促使危險駕駛行為的可能性。

五、疫情知覺感受之異質性影響

為了進一步了解公車駕駛長疫情知覺感受之異質影響之狀況，故本研究進一步納入疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮作區隔，以更深入分析不同感受程度受訪者之影響狀況。根據潛在剖面分析結果顯示，公車駕駛長的樣本分為三群最佳，並依據各個變數在各潛在剖面中的平均值進行命名，由於分群 1 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較高，因此將分群 1 命名為高度疫情知覺者；分群 2 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值介於分群

1 及分群 3 之間，因此將分群 2 命名為中度疫情知覺者；分群 3 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較低，因此將分群 3 命名為低度疫情知覺者。

在多群組分析結果顯示高度疫情知覺者相較於中度疫情知覺者及低度疫情知覺者較會因為工作不安全感提高而產生情緒耗竭的現象。另外，中度疫情知覺者相對高度疫情知覺者與低度疫情知覺者而言，較會因為情緒耗竭而促使其危險駕駛行為。這兩項結果與我們的干擾效果結果相符。因此，本研究推論對於疫情知覺感受較高的公車駕駛長會較擔心疫情影響他們的工作及收入狀況而產生更多的負面情緒影響。但是，對於疫情知覺感受較低的公車駕駛長更可能因為負面情緒影響其員工幸福感及促進危險駕駛行為的發生。

為了進一步了解計程車司機疫情知覺感受之異質影響之狀況，故本研究進一步納入疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮作區隔，以更深入分析不同感受程度受訪者之影響狀況。根據潛在剖面分析結果顯示，計程車司機的樣本分為四群最佳，並依據各個變數在各潛在剖面中的平均值進行命名，由於分群 1 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較高，因此將分群 1 命名為高度疫情知覺者；分群 2 及分群 3 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值介於分群 1 及分群 4 之間，但分群 2 的平均值較分群 3 高，因此將分群 2 命名為中高度疫情知覺者；而將分群 3 命名為中低度疫情知覺者；分群 4 的疫情知覺嚴重性、疫情知覺脆弱性及死亡焦慮的平均值較低，因此將分群 4 命名為低度疫情知覺者。

在多群組分析結果顯示中高度疫情知覺者相較於其他三群，較會由於工作超載提高而產生情緒耗竭的現象。接著，低度疫情知覺者相較於其他三群，較會因為時間壓力而產生情緒耗竭的現象。此外，中低度疫情知覺者相較於其他三群，較會因為情緒耗竭越高而使其員工幸福感下降及促使其危險駕駛行為。這結果與我們的干擾效果結果相呼應。因此，本研究推論對於中高度疫情知覺感受的計程車司機會因為疫情期間的防疫工作使其工作量增加造成其工作壓力大；低度疫情知覺者會因為疫情期間工作中的時間不足，使其感覺到時間壓力帶來的負面情緒；中低度疫情知覺者更可能會因為負面情緒影響降低其員工幸福感，並產生危險駕駛行為的可能性。

5.2 理論意涵

過去的文獻認為 JD-R 模型被適用於探討任何職業的工作環境中可能會對員工帶來壓力的潛在因素的總體模型 (Bakker et al., 2001)，而工作要求認為是造成司機員工作壓力的主要壓力源 (Chen et al., 2020; Inmaculada et al., 2018; Sergio et al., 2018)。本研究的結果證實使用 JD-R 模型中的工作要求作為造成司機員工作壓力的前因 (工作超載、時間壓力及工作不安全感)，會增加司機員的工作壓力 (情緒耗竭)，進而影響其員工幸福感及促進其危險駕駛行為。接著，過去研究認為保護動機理論可以預測人們在受到疫情威脅後的行為意識 (Floyd et al., 2000)，而對於疫情知覺嚴重性及疫情知覺脆弱性這兩個因素是影響個人行為的重要因素 (Hsieh et al., 2021; Zheng et al., 2021; Ahmad et al., 2021; Chua et al., 2021)。本研究的結果顯示疫情知覺感受會影響司機員在工作中的不安全而產生更多的負面情緒，進而影響員工幸福感及促使危險駕駛行為。另外，過去文獻表示工作中死亡意識的權變模型可透過死亡焦慮的感受進行分群，並探討不同群體之間對於員工的幸福感受與親社會行為的影響 (Rui et al., 2021; Petru et al., 2020)。本研究的結果顯示死亡焦慮感受不對員工幸福感受有所影響，但是對於計程車司機而言，其死亡焦慮感受程度會影響他們在工作中的不安全而產生更多的負面情緒及促進危險駕駛行為的發生。

綜合以上所述，有別於過去使用僅 JD-R 模型進行員工工作壓力之探討，本研究證實將三個模型 (工作要求-資源模型、保護動機理論模型、死亡意識模型) 相結合可以更深入了解疫情期間司機員工作壓力狀況之影響。因此，本研究認為未來若要更深入探討特殊嚴重事件對於員工工作壓力之影響，可以考慮根據狀況結合模型，以更全面的探討工作壓力相關議題。

5.3 實務意涵

5.3.1 公車駕駛長

根據新聞報導及統計資料顯示，在 Covid-19 期間，公車駕駛長是面臨高度風險群體之一，由於公車駕駛長屬於運輸服務的第一線人員，除了會直接接觸到旅客，提升感染的風險，也可能會客運公司營運不佳，而進行裁員或計程車司機載不到客人等經濟壓力問題，會對司員產生無形的壓力。經本研究的實證研究結果發現，公車駕駛長在疫情期間的工作超載、時間壓力及工作不安全感會對公車駕駛長造成情緒耗竭的現象。其中，工作不安全感最主要的影響因素。依據疫情期間公車駕駛長的每日平均工作時間超過 8 小時，雖然在疫情期間公車駕駛長有減少公車營運班次，但是客運業者也會要求公車駕駛長需要待在客運公司進行其他工作作業；另外，有 9 成以上的公車駕駛長其每日平均睡眠時間少於 8 小時；每月平均薪資狀況大部分都介於 30,000-45,000 元之間，這些高負荷的工作特性都會對公車駕駛長產生壓力。因此，對於公車駕駛長而言，客運業者應給予公車駕駛長更多的工作保障與關懷，有助於減緩其工作壓力，並且合理的安排公車駕駛長的工作任務，避免任務太過繁重而導致其工作壓力越大，進而影響公車駕駛長的生理及心理狀況。此外，公車駕駛長面臨時間壓力的問題，就會產生工作壓力，而當壓力越大時，其情緒就會越負面。因此，客運公司需要合理安排公車駕駛長的工作時間，使其在合理的工作時間內，也可有適當的休息。依本研究結果所示，公車駕駛長的情緒壓力越大時，將會對其工作與生活產生負面的影響，並且會促使其危險駕駛行為。對於公車駕駛長而言，客運公司可以強化組織內部的教育訓練與適當的防疫措施訓練，並提供平台讓公車駕駛長可以即時反饋意見，以有效地減緩公車駕駛長的工作壓力。

研究結果表示對於疫情知覺威脅感受程度越高的公車駕駛長，其工作不安全感越強烈，進而造成其情緒耗竭；而對於疫情知覺威脅感受較低的公車駕駛長由於對於個人的防護意識與行為較薄弱，會增加個人工作中的染疫風險，所以較會影響其情緒耗竭與員工幸福感及促使危險駕駛行為的可能性。此外，公車駕駛長對於死亡

焦慮程度越高時，就會產生更嚴重的情緒耗竭現象。因此，政府及客運公司定時對公車駕駛長進行防疫教育訓練，讓公車駕駛長加強防疫觀念及措施，做好防護措施以降低司機工作中感染 COVID-19 的風險，緩解公車駕駛長的負面情緒及降低心理壓力。

5.3.2 計程車司機

在 Covid-19 期間，計程車司機員是面臨高度風險群體之一，由於計程車司機會直接接觸到旅客，提升感染的風險，此外，計程車司機也會因為疫情期間的乘客減少，面臨載不到客人等經濟壓力問題，會增加計程車司機的工作壓力。經本研究的實證研究結果發現，計程車司機在疫情期間的工作超載及工作不安全感會對計程車司機造成情緒耗竭的現象，且工作不安全感最主要的影響因素。依據疫情期間計程車司機的每日平均工作時間有六成以上的計程車司機都超過 10 小時；而其平均睡眠時間大部分少於 8 小時；每月平均薪資狀況大部分都介於 30,000-45,000 元之間這些高強度負荷的工作特性都會對計程車司機產生無形的壓力。因此，針對計程車司機而言，政府應該給予計程車司機的福利津貼以減緩其因為疫情影響之收入，以減緩其工作不安全感，減輕計程車司機的工作壓力。依研究結果所示，計程車的工作壓力越大時，將會對其工作與生活產生負面的影響，並且會增加事故的發生機率，促使其危險駕駛行為。而對於計程車而言，政府或計程車車隊業者可以提供更多的援助及防疫措施訓練，以減緩計程車司機的工作壓力。

研究結果表示對於疫情知覺威脅及死亡焦慮感受程度越高的計程車司機，無論是處於低工作不安全感或高工作不安全感皆會對其產生更多的負面情緒，並增強個人的防護意識與行為，防止個人在工作中的染疫可能性，減緩其情緒壓力較不會有危險駕駛行為的可能性。而對於死亡焦慮感受較低的計程車司機較不會認為疫情死亡焦慮程度會影響他們在工作中不安全與負面情緒，但是可能其對於疫情防護意識與行為較薄弱，增加了工作中染疫的可能性，所以較可能影響其情緒耗竭促使危險駕駛行為的可能性。因此，政府及計程車車隊應定時安排計程車司機進行防疫教育培訓，讓司機員加強防疫觀念及措施，以緩解計程車司機的負面情緒壓力。

5.3.3 公車駕駛長與計程車司機研究樣本比較

經本研究的結構模式分析結果發現，公共運輸司機在疫情期間的工作要求（工作超載、時間壓力及工作不安全感）對情緒耗竭的影響，而情緒耗竭會影響與昂幸福感及危險駕駛行為。其中，工作不安全感是最主要的影響因素。即表示公共運輸司機最擔心在疫情工作面臨收入不佳、面臨裁員或可能失業等的財務風險。因此，若要減輕公共運輸司機的工作壓力需要給予工作保障或津貼，以緩解公共運輸司機因為工作不安全感而產生的負面情緒，進而影響其生活與行為。此外，公車駕駛長相較於計程車司機而言，會面臨時間壓力的問題因為由於其需要依照班表執行駕駛任務。所以，客運公司需要合理安排公車駕駛長的工作時間，以有效地減緩公車駕駛長的壓力狀況。

根據本研究多群組分析與干擾效果的分析結果發現，對於疫情知覺威脅感受程度較高的公共運輸司機，其工作不安全感越強烈，進而造成其情緒耗竭；而對於疫情知覺威脅感受程度較低的公共運輸司機，會隨著情緒耗竭提高而員工幸福感降低並促進駕駛行為。即對於疫情知覺威脅感受較高公共運輸司機會擔心疫情影響他們在工作不安全感而產生更多的負面情緒壓力，但是因為害怕在工作中可能會染疫，所以會加強個人的防疫觀念與採取預防行為，所以就較不會對員工幸福感及危險駕駛行為造成影響。另外，計程車司機較於公車駕駛長而言，較會受到死亡焦慮的感受程度高低而影響情緒耗竭與員工幸福感、危險駕駛行為之間的關係。即因為計程車司機樣本中有包含防疫計程車司機，而相較於一般公共運輸司機而言，防疫計程車司機較具有感染風險，其對於死亡焦慮感受程度相對較強烈。因此，政府、客運公司及計程車車隊應定時對司機員進行防疫教育訓練，讓司機員加強防疫觀念及措施，做好防護措施以降低司機工作中感染 COVID-19 的風險，緩解司機員的負面情緒及降低心理壓力。

5.4 研究限制與未來研究方向

以下就本研究討論不足之處進一步提出建議，供後續研究可做參考。

1. 由於本研究在工作資源構面的問項信效度不佳。因此僅考慮工作要求構面對與司機員的影響因素，而未納入工作資源構面進行模型分析，然而過去文獻表示工作資源將有助於緩解員工的工作壓力。建議未來可以根據不同的研究對象，可考慮其工作特性加入工作資源構面，使用完整的 JD-R 模型為基礎去探討員工工作壓力相關議題，使研究架構更加完整。
2. 本研究針對公車駕駛長及計程車司機為研究對象，然而遊覽車司機在疫情期間也需要長時間與乘客相處面臨感染風險與經濟壓力，其工作壓力也許會比一般公車司機與計程車司機影響更大，而關於遊覽車司機疫情期間工作壓力的探討的文獻較少，建議未來在探討這種特殊災難性衝擊，可以增加受影響的研究對象，將研究對象多元化，能讓研究者對此議題有更多的了解及可發揮的空間。
3. 由於時間、地區、職業的限制，本研究僅針對南部地區的司機員進行問卷調查，各區域司機員對於疫情期間工作的感受程度不同，研究結果也會有所不同。建議未來可以擴大研究區域或針對其他區域的司機員進行類似的研究，以更全面了解台灣司機員的工作壓力狀況，如何加以改善其生活水平。
4. 由於本研究問卷收集時間台灣地區疫情較平緩的 2021 年 12 月份到 2022 年 3 月份，所以司機員對於疫情的知覺感受程度也許沒那麼強烈，而從 2022 年 5 月份開始台灣確診人數上升，司機員對於疫情的知覺感受程度也許會比較有感，研究結果也會有所不同；此外，本研究僅針對台灣地區的司機員進行調查，而台灣地區對於疫情狀況及防疫措施相較於其他國家較不相同，因此本研究結果無法代表其他國家之司機員疫情期間的工作壓力狀況。建議未來研究可以根據每個階段不同的疫情的狀況及不同國家作相類似的研究，以了解各國各個階段司機員的感受。

參考文獻

中文文獻

人間福報，2021。小黃司機可領 6 萬補助？ 網友批太扯 政院：整合既有紓 困。
(2021 年 10 月 4 日)

<https://reurl.cc/Mk31mn>

中央社網站 (2021)。COVID-19 台灣疫情快報。

<https://reurl.cc/95DoNX>

中央通訊社 (2020)。武漢肺炎／白牌司機感染源找到了。浙江台商血液驗出 病毒
抗體。

<https://reurl.cc/43L57V>

台灣好新聞 (2021)。北市 218 路公車駕駛長 3 採陰後才確診 7/12~7/14 皆上班
載客。

<https://reurl.cc/kLnNY9>

自由時報 (2020)。交通部將讓地方政府預支經費紓困公車 每車最高可領 9 萬
元。(2021 年 10 月 4 日)

自由時報 (2022)。北市駕駛染疫、運量減 23 線公車減班。(2022 年 7 月 4 日)

高雄市政府交通局 (2022)。防疫觀念不間斷，交通局辦理防疫計程車司機回訓課
程。(2022 年 3 月 20 日)

<https://reurl.cc/2oKMka>

陸洛 (1997)。中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。國家科學委員會研究
彙刊：人文及社會科學，八卷，一期，115-137。

張偉豪 (2011)。論文寫作-SEM 不求人。台北：鼎茂圖書出版股份有限公司。

衛生福利部疾病管理署 (2021)。公費疫苗接種對象。

<https://reurl.cc/ARMnWp>

張芸愷 (2006)。國際航線女性空服員工作壓與身心健康之研究。靜宜大學管理研
究所碩士在職專班論文。

衛生福利部疾病管理署 (2003)。嚴重急性呼吸道症候群。摘自衛生福利部疾病管
理署：

<https://reurl.cc/Kr8KzR>

ETtoday 新聞雲 (2021)。屏東計程車司機染 Delta！發病前「2 度到台南活動」共
待 5hrs (2021 年 06 月 26 日 14:43)。

<https://reurl.cc/aNe0jG>

TVBS 新聞網 (2022)。北市逾百位公車駕駛染疫 運量降、23 線公車減班。(2022
年 5 月 15 日)

<https://news.tvbs.com.tw/life/1792852>

Yahoo!新聞 (2020)。每月 2000 元！中油受理計程車油料補貼申請。(2021 年 10 月

4日)

<https://reurl.cc/NZY1om>

Yahoo!新聞 (2021)。不只屏東白牌車司機病毒量最高 去年「他染疫1傳5 後死亡」。(2021年6月28日)

<https://reurl.cc/Q6Yno0>

英文文獻

- Adam, M.G., & Kimberly, A.W (2009). The hot and cool of death awareness at Work: Mortality cues, aging, and self-protective and prosocial motivations. *The Academy of Management Review*, 34(4):600-622.
- Ahmad, R. R., (2021). Demystifying the effects of perceived risk and fear on customer engagement, co-creation and revisit intention during COVID-19: A protection motivation theory approach. *Journal of Destination Marketing & Management*, 20, 100564.
- Amie, C. H, Byron, R., Con, S., Talitha C. F., & Luke A. D. (2017) . Emotional intelligence and risky driving behaviour in adults. *Transportation Research Part F*, 49, 124-131.
- Bazzoli, A., & Probst, T. M. (2022). COVID-19 moral disengagement and prevention behaviors: The impact of perceived workplace COVID-19 safety climate and employee job insecurity. *Safety Science*, 150, 105703.
- BBC (2020). Coronavirus: Taxi drivers 'unprotected' against Covid-19. <https://www.bbc.com/news/health-53171372>
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Bentler, P. M. (1983). Confirmatory factor analysis via noniterative estimation: A fast, inexpensive method. *Journal of Marketing Research*, 19, 417-424.
- Bendegul, O., Suja, C., & Ibrahim, G. (2019). Examining the impacts of job stress and job satisfaction on hotel employees' eating behavior. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(5), 558-575.
- Chen, C.C., Zou, S., & Chen, M.H. (2022). The fear of being infected and fired: Examining the dual job stressors of hospitality employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103131.
- Cheng, S.C., & Kao, Y.H. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on job satisfaction: A mediated moderation model using job stress and organizational resilience in the hotel industry of Taiwan. *Heliyon*, 8, e09134.
- Chen, C.F. (2009). Personality, safety attitudes and risky driving behaviors--evidence from young Taiwanese motorcyclists. *Accident Analysis & Prevention*, 41(5):963-8.
- Chen, C.F., & Chen, S.C. (2014). Investigating the effects of job demands and job

resources on cabin crew safety behaviors. *Tourism Management*,41, pp.45-52.

- Chen, C.F., & Hsu, Y.C. (2020). Taking a Closer Look at Bus Driver Emotional Exhaustion and Well-Being: Evidence from Taiwanese Urban Bus Driver. *Safety and Health at Work*, 11, 353-360.
- Chen, C.F., & Kao, Y.L. (2013). The connection between the hassles–burnout relationship, as moderated by coping, and aberrant behaviors and health problems among bus drivers. *Accident Analysis and Prevention*, 53, 105-111.
- Chris, S. D., & Mary E. B. (2006). Development and Evaluation of a Measure of Dangerous, Aggressive, Negative Emotional, and Risky Driving. *Journal of Applied Social psychology*, 33(2) · 263-282.
- Christine, E., Claudia N., Viktoriya, K., Barbara, L., & Christian, W. (2021). Transport mode use during the COVID-19 lockdown period in Germany: The car became more important, public transport lost ground. *Transport Policy*,103,60-67.
- Corneliu, E.H., Cornelia, M., & Simona, A.P. (2019). Workplace stress as predictor of risky driving behavior among taxi drivers. *Safety Science*, 111, 264-270.
- Chua, B. L., Amr, A. A., Lee, M. J., & Han, H. (2021). Impact of health risk perception on avoidance of international travel in the wake of a pandemic. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 985-1002.
- Das, S., Boruah, A., Banerjee, A., Raoniar, R., Nama, S., & Kumar, M. A. (2021). Impact of COVID-19: A radical modal shift from public to private transport mode. *Transport policy*, 109, 1-11.
- Diener, E. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R.J., & Griffin, S.(1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.
- DuBrin, A. J.(1992). *Human Relations: A Job Oriented Approach*. Reston Publishing Company.
- Elias, W., & Zاتمeh. K. S. (2021). Extent to which COVID-19 will affect future use of the train in Israel. *Transport Policy*, 110, 215-224.
- Elizabeth A. M., Shubham A., & Sicheng W. (2021). The impacts of the COVID-19 pandemic on transportation employment: A comparative analysis. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 12, 100470.
- Fallah, M. Z., Mehdizadeh, M., & Nordfjærn, T. (2022). Demand for mitigating the risk of COVID-19 infection in public transport: The role of social trust and fatalistic beliefs. *Transportation Research Part F: Psychology and Behaviour*, 84, 348-362.
- Floyd, D. L., Prentice-Dunn, S., & Rogers, R. W. (2000). A Meta-Analysis of Research on Protection Motivation Theory. *Journal of Applied Social psychology*, 30(2), 407-429.

- French, J.R, Roger,W., & Cobb, S.(1974). Adjustment as person-environment fit.In Koelho, G. V. D. A. Hamburg & J. E. Agams (Eds) .Coping and adaptation, New York : Basic book, 316-333.
- Gabriel, A., Daniels, M.A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional Labor Actors: A Latent Profile Analysis of Emotional Labor Strategies. *Journal of Applies Psychology*,100 (3), 863-879.
- Gil-Monte, P. (2016a). The UNITHICO questionnaire: psychometric properties of the scales measuring psychosocial demands. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 86–94.
- Han, H., Koo, B., Ariza, M.A, Lee, Y., & Kim, H.R.(2021).Are airline workers planning career turnover in a post-COVID-19 world? Assessing the impact of risk perception about virus infection and job instability. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48,460-467.
- Hair, J.F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective (Vol. 7): Pearson Upper Saddle River, NJ.
- Hong, S.J., Savoie, M., Joiner, S., & Kincaid, T. (2022). Analysis of airline employees’ perceptions of corporate preparedness for COVID-19 disruptions to airline operations. *Transport policy*,119, 45-55.
- Hsieh, Y. C., Chen, Y. L., & Wang, Y. C. (2021). Government and social trust vs. hotel response efficacy: A protection motivation perspective on hotel stay intention during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 102991.
- Huang, L., Wang, Y., Liu, J., Ye, P.F., Chen, X. J., Xu, H. Y., Qu, H.B., & Ning, G. (2020). Factors Influencing Anxiety of Health Care workers in the Radiology Department with High Exposure Risk to COVID-19. *Medical Science Monitor*, 26, 926008.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Inmaculada, S., & Nuria, G. (2018). Psychological safety climate and professional drivers’ well-being: The mediating role of time pressure. *Transportation Research Part F*, 53, 84-92.
- Jeremy, W. S.(2005).Stress at work:Management amd Prevention. Elsevier. Butterworth-Heinemann.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1989). LISREL 7: A guide to the program and applications. Chicago: SPSS Inc.
- Jung, H.S., & Yoon, H.H.(2014). Antecedents and consequences of employees’ job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.
- Lai,J., Ma,S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei,N., Wu, J., Du, H., Chen, T.T., Li, R.T., Tan,

- H.W., Kang, L., Yao, L.H., Huang, M.L., Wang, H. F., Wang, G., Liu, Z., & Hu, S.H. (2020). Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Network Open*,3(3), 203976.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 9(3), 229–243.
- Li, F., Jiang, L., Yao, X., & Li, Y. (2013). Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance. *Accident Analysis & Prevention*, 51, 243–251.
- Ling, M., Kothe, E. J., & Mullan B. A. (2019). Predicting intention to receive a seasonal influenza vaccination using Protection Motivation Theory. *Social Science & Medicine*, 233, 87-92.
- Lu, C.S., & Kuo, S.Y.(2016). The effect of job stress on self-reported safety behaviour in container terminal operations: The moderating role of emotional intelligence. *Transportation Research Part F*, 37,10-26.
- Luo, J. M., & Lam, C. F. (2020). Travel Anxiety, Risk Attitude and Travel Intention towards “Travel Bubble” Destinations in Hong Kong: Effect of the Fear of COVID-19. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 17, 7859.
- Magidson, J., & Vermunt, J.K. (2002) Latent class models for clustering: A comparison with K-means. *Canadian Journal of Marketing Research*, Volume 20, 37-44.
- Mathew,L., Emily J. K., & Barbara, A. M. (2019). Predicting intention to receive a seasonal influenza vaccination using Protection Motivation Theory. *Social Science & Medicine* ,233, pp.87-92.
- Marko, M., Boris, A., Dalibor, P., & Nenad, M. (2017). Behaviours of professional drivers: Validation of the DBQ for drivers who transport dangerous goods in Serbia. *Transportation Research Part F*, 50, 80-88.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P., (1996). Maslach Burnout Inventory Manual,3rd. Consulting psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Petru, L.C., Andra, D.C., Anton, P., Oana, C.F., & Lucia, R. (2021). Death anxiety, death reflection and interpersonal communication as predictors of social distance towards people infected with COVID 19. *Current psychology*, 1-9.
- Pornprom, S., & Peerayuth, C. (2022). Effects of trust in organizations and trait mindfulness on optimism and perceived stress of flight attendants during the COVID-19 pandemic. *Personnel Review*.
- Prasetyo, Y. T., Castillo, A. M., Salonga, L. J., Sia, J. A., & Seneta, J. A. (2020). Factors Affecting Perceived Effectiveness of COVID-19 Prevention Measures among

- Filipinos during Enhanced Community Quarantine in Luzon, Philippines: Integrating Protection Motivation Theory and Extended Theory of Planned Behavior. *International Society for Infectious Diseases. International journal of infectious diseases*, 99, 312-323.
- Radic, A., Arjona, F., Juan, M., Ariza, M.A., Han, H., & Law, R.(2020). Job demands–job resources (JD-R) model, work engagement, and well-being of cruise ship employees. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102518.
- Rui, Z., Rebecca, M. P., Vanessa, S., Christopher D.Z., & Sandra L.R. (2021). Hot, Cold, or Both? A Person-Centered Perspective on Death Awareness During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Applied psychology*, 106, 6, 839-855.
- Said, H., & Tanova, C.(2021). Workplace bullying in the hospitality industry: A hindrance to the employee mindfulness state and a source of emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 96, 102961.
- Salome, W.K., Simeon, K., Nick M.T., George K.G., Claire,H., Christian, S., Henry, K., Evans, T., & Declan, M.(2013). Exploring farmer preferences for contagious bovine pleuropneumonia vaccination: A case study of Narok District of Kenya. *Preventive Veterinary Medicine*, 110, pp.356-369.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Steers, R. M. (1988). Work and stress: Introduction to organizational behavior. *Human Performance*, 32, 160-177.
- Steven, L., & Elsy, V.(2016).What drives the drivers? Predicting turnover intentions in the Belgian bus and coach industry. *Transportation Research Part A*, 91, 251-259.
- Tan, V.T., Nguyen, P.N., Duy, V.N., Mustafeed, Z., & Hsinkuang, C.(2021). How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance. *Journal of Sustainable Tourism*,29(6), pp.907-925.
- Teng, C.-I., Shyu, Y.I.L., Chiou, W.K., Fan, H.C., & Lam, S.M. (2010). Interactive effects of nurse-experienced time pressure and burnout on patient safety: A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47(11), 1442– 1450.
- Teresa, A.Q., Thi, H.H.N., Yasmina, A.C., & Jos, M.S.D. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102868.
- Tofghi, D., & Engers, C.K. (2007). Identifying the correct number of classes in growth mixture models. *Advances in Latent Variable Mixture Models*, 317-341.
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40.
- Turner, N., Stride, C.B., Carter, A.J., Mccaughy, D., & Carroll, A.E.(2012). Job

- Demands–Control–Support model and employee safety performance. *Accident Analysis and Prevention*, 45, 811-817.
- Wang, M., & Hanges, P. (2011). Latent Class Procedures: Applications to Organizational Research. *Organizational Research Methods* 14(1), 24-31.
- Wang, P.W., Ahorsu, D.K., Lin, C.Y., Chen, I.H., Yen, C.F., & Kuo, Y.J. (2021). Motivation to have COVID-19 vaccination explained using an extended protection motivation theory among university students in china: the role of information sources. *Vaccines*, 9, 380.
- WHO. (2022). WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard. Retrieved from world Health Organization:
<https://covid19.who.int>
- Yogi, T.P., Allysa, M.C., Louie, J.S., John, A.S., & Joshua, A.S. (2020). Factors affecting perceived effectiveness of covid-19 prevention measures among filipinos during enhanced community quarantine in luzon, philippines: integrating protection motivation theory and extended theory of planned behavior. *International Journal of Infectious Diseases*, 99, pp.312-323
- Wang, P. W., Ahorsu, D. K., Lin, C. Y., Chen, I. H., Yen, C. F., Kuo, Y. J., Griffiths, M. D., & Pakpour, A. H. (2021). Motivation to Have COVID-19 Vaccination Explained Using an Extended Protection Motivation Theory among University Students in China: The Role of Information Sources. *Vaccines* 2021, 9(4), 380.
- Werner, R., Junyi, Z., Yoshitsugu, H., Anastasiia, N., Kun, W., & Tae, H.O. (2021). Pandemic waves and the time after Covid-19 – Consequences for the transport sector. *Transport Policy*, 110, 225-237.
- Yuen, K.F., Loh, H.S., Zhou, Q., & Wong, Y.D. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation Research Part A*, 110, 1-12.
- Yu, J., Park, J., & Sean H.S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(5), pp.529-548.
- Zheng, D., Luo, Q., & Ritchie, B. W. (2021). Afraid to travel after COVID-19? Self-protection, coping and resilience against pandemic 'travel fear'. *Tourism Management*, 83, 104261.
- Zheng, D., Luo, Q., & Ritchie, B. W. (2021). The role of trust in mitigating perceived threat, fear, and travel avoidance after a pandemic outbreak: a multigroup analysis, *Journal of Travel Research*, 1-16.

附錄 1 公車駕駛長問卷

NO :

親愛的駕駛長，您好：

首先非常感謝您撥冗填答此問卷。本問卷的主要目的是為了探討特殊嚴重疫情（COVID-19）對公車駕駛長工作壓力影響因素及後果之研究，需要您寶貴的意見。請您依據您的實際感受填答此問卷，本問卷僅供本研究所使用，個人資料及填答內容絕不會對外公開，懇請您撥冗填寫。在此向您至上萬分的感謝！

敬祝 萬事如意 行車平安

成功大學交通管理科學系研究所

指導教授：陳勁甫 博士

研究生：薛麗雯 敬上

請您針對以下各題的描述選擇最符合您的選項，並請在右方框格中勾選。

第一部分：相較於過去，在COVID-19疫情期間工作特性的感受情形，請依您的同意程度在合適的內打勾：

問卷題目	極 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時的工作條件或環境較疫情前更有挑戰性。	<input type="checkbox"/>				
2.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時需要在同一時間做較疫情前更多的事。	<input type="checkbox"/>				
3.COVID-19 疫情期間，我覺得由於工作內容較疫情前更加繁複而感到困難。	<input type="checkbox"/>				
4.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時可以用較疫情前更輕鬆的步調來工作。	<input type="checkbox"/>				
5.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時所面對的時間壓力較疫情前大。	<input type="checkbox"/>				
6.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更為忙碌。	<input type="checkbox"/>				
7.COVID-19 疫情期間，我覺得完成工作的時間變得較疫情前更為有限。	<input type="checkbox"/>				
8.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更加匆忙。	<input type="checkbox"/>				
9.COVID-19 疫情期間，我覺得較疫情前自己更沒有足夠的時間來完成該做的工作。	<input type="checkbox"/>				
10.我知道 COVID-19 是一種嚴重的傳染疾病。	<input type="checkbox"/>				
11.我知道感染 COVID-19 可能會導致死亡。	<input type="checkbox"/>				
12.我知道感染 COVID-19 會比其他疾病有更為嚴重的後果。	<input type="checkbox"/>				
13.我覺得 COVID-19 會造成我心理健康上的影響(如擔心感染)。	<input type="checkbox"/>				
14.如果在工作時感染了 COVID-19，將會帶給我嚴重的負面後果。	<input type="checkbox"/>				
15.如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病將會對我產生嚴重的負面影響。	<input type="checkbox"/>				
16.如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病會危害我的福利及幸福感。	<input type="checkbox"/>				

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
17.因為 COVID-19 疫情，我的 <u>工資、獎金和其他福利</u> 將可能會較疫情前減少。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
18.因為 COVID-19 疫情，我會 <u>擔心工資、獎金和其他福利</u> 會較疫情前被延遲發放。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
19.因為 COVID-19 疫情，我 <u>擔心會不得已</u> 被迫失去工作。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
20.因為 COVID-19 疫情，我有可能在不久的未來必須離開目前的工作。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
21.因為 COVID-19 疫情，可能會造成我目前的工作不穩定。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
22.因為 COVID-19 疫情，我會害怕未來公司可能不再需要我了。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第二部分：請就COVID-19疫情期間工作上獲得的工作資源的感受情形，請依您的同意程度在合適的內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.我覺得政府給予駕駛長在 COVID-19 疫情期間的 <u>薪資福利補貼</u> 是有幫助的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.我覺得政府在 COVID-19 疫情期間安排駕駛長 <u>施打疫苗</u> 是有幫助的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.我覺得我的公司在因應 COVID-19 疫情的各種措施與作為是滿意的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.我覺得我的公司是 <u>盡其所能地</u> 因應 COVID-19 疫情所帶來的影響。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.我的公司會照顧員工因 COVID-19 疫情而產生的需求。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.對我而言，我自己採取 <u>相關措施</u> 來避免感染 COVID-19 是容易的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.我具有防護自己免受 COVID-19 感染所需的 <u>技能和設備</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8.我覺得自己用來防護免受 COVID-19 感染所需的 <u>技能和設備</u> 是適當的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9.我有能力來學習如何採取 <u>預防措施</u> 以便保護自己免受 COVID-19 感染。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第三部分：為詢問您對於COVID-19 疫情期間工作壓力的感受情形，請依您的同意程度在合適的內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.COVID-19 疫情期間，我的工作讓我在 <u>情緒上有耗盡、無力的感覺</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.COVID-19 疫情期間，在一天的工作結束時，我會 <u>感到精疲力竭</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.COVID-19 疫情期間，早上起床 <u>一想到要面對一整天的工作</u> 就覺得疲憊。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.COVID-19 疫情期間， <u>工作上要和乘客及同事在一起</u> ，讓我感到情緒緊張。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.COVID-19 疫情期間，我覺得自己 <u>工作過度</u> 而感到精疲力盡。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第四部分：為詢問您對於COVID-19 疫情期間生活、工作的滿意度與危險駕駛行為，請依您的同意程度在合適的□內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.COVID-19 疫情期間，我覺得自己的 <u>生活是滿意的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.COVID-19 疫情期間，我的 <u>生活條件與狀態是良好的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.COVID-19 疫情期間，我的 <u>生活大部分是接近自己的理想狀況</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.COVID-19 疫情期間，我對 <u>工作中主要的面向感到滿意</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.COVID-19 疫情期間，我覺得目前的 <u>工作是理想的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.COVID-19 疫情期間，整體而言，我 <u>滿意自己的工作</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常碰運氣違規闖紅燈</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常轉彎時沒有注意到穿越道路行人</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常在路上超速行駛</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常在車子後退或變換車道時沒有先查看照後鏡的狀況</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常急剎車輛</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常沒打方向燈就轉彎或變換車道</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第五部分：為詢問您COVID-19 疫情期間對於死亡焦慮的感受程度，請依您的同意程度在合適的□內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>擔憂自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>害怕自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>焦慮自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>緊張自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>恐懼自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>驚慌自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>擔心自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第六部分：個人基本資料

1. 性別：₁ 男 ₂ 女

2. 年齡：₁ 20~29 歲 ₂ 30~39 歲 ₃ 40~49 歲 ₄ 50~59 歲
₅ 60 歲以上

3. 學歷：₁ 國中（含以下） ₂ 高中（職） ₃ 大學、專科及以上

4. 婚姻：₁ 已婚 ₂ 未婚

5. 月收入：₁ 30,000 以下 ₂ 30,001~45,000 元 ₃ 45,001~60,000 元
₄ 60,001 元以上

6. 請問您這一個月來平均每天
睡眠時數？ 約_____小時

7. 請問您平均每天工作（握方
向盤）的時間？ 約_____小時

8. 請問您平均月休天數為：
_____天

9. 請問您擔任公車駕駛長的年
資為： _____年 _____月

10. 請問您的駕駛年資為： _____年

本問卷至此全部結束，煩請您再檢查一遍，
以免遺漏您寶貴的意見，再次感謝您的協助！

附錄 2 計程車司機問卷

NO :

親愛的司機員，您好：

首先非常感謝您撥冗填答此問卷。本問卷的主要目的是為了探討**特殊嚴重疫情 (COVID-19) 對計程車司機工作壓力影響因素及後果之研究**，需要您寶貴的意見。請您依據您的實際感受填答此問卷，本問卷僅供本研究所使用，個人資料及填答內容絕不會對外公開，懇請您撥冗填寫。在此向您至上萬分的感謝！

敬祝 萬事如意 行車平安

成功大學交通管理科學系研究所

指導教授：陳勁甫 博士

研究生：薛麗雯 敬上

請您針對以下各題的描述選擇最符合您的選項，並請在右方框格中勾選。

第一部分：相較於過去，在COVID-19疫情期間工作特性的感受情形，請依您的同意程度在合適的 內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時的工作條件或環境較疫情前更有挑戰性。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時需要在同一時間做較疫情前更多的事。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.COVID-19 疫情期間，我覺得由於工作內容較疫情前更加繁複而感到困難。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時可以用較疫情前更輕鬆的步調來工作。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5. COVID-19 疫情期間，我覺得工作時所面對的時間壓力較疫情前大。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更為忙碌。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.COVID-19 疫情期間，我覺得完成工作的時間變得較疫情前更為有限。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8.COVID-19 疫情期間，我覺得工作時較疫情前更加匆忙。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9.COVID-19 疫情期間，我覺得較疫情前自己更沒有足夠的時間來完成該做的工作。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10.我知道 COVID-19 是一種嚴重的傳染疾病。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11.我知道感染 COVID-19 可能會導致死亡。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12.我知道感染 COVID-19 會比其他疾病有更為嚴重的後果。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13.我覺得 COVID-19 會造成我心理健康上的影響(如擔心感染)。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
14.如果在工作時感染了 COVID-19，將會帶給我嚴重的負面後果。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15.如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病將會對我產生嚴重的負面影響。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
16.如果在工作時感染了 COVID-19，這個疾病會危害我的福利及幸福感。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
17.因為 COVID-19 疫情，我會擔心收入會較疫情前減少。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
18.因為 COVID-19 疫情，我會擔心載客人數會較疫情前減少。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
19.因為 COVID-19 疫情，我會擔心非自願的失去開計程車的工作。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
20.因為 COVID-19 疫情，我有可能在不久的未來會結束開計程車的工作。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
21.因為 COVID-19 疫情，會造成我目前開計程車的工作不穩定。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
22.因為 COVID-19 疫情，我會害怕計程車這行業可能會待不下去了。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第二部分：請就COVID-19疫情期間工作上獲得的工作資源的感受情形，請依您的同意程度在合適的□內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.我覺得政府給予計程車司機在 COVID-19 疫情期間的福利補貼是有幫助的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.我覺得政府在 COVID-19 疫情期間安排計程車司機施打疫苗是有幫助的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.我覺得在 COVID-19 疫情期間我有得到計程車司機同業間的幫助與支持。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.我覺得我的計程車司機同業會理解我在 COVID-19 疫情期間的工作心情。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.我覺得在 COVID-19 疫情期間我的計程車司機同業會幫助與扶持我。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.對我而言，我自己採取相關措施來避免感染 COVID-19 是容易的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.我具有防護自己免受 COVID-19 感染所需的技能和設備。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8.我覺得自己用來防護免受 COVID-19 感染所需的技能和設備是適當的。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9.我有能力來學習如何採取預防措施以便保護自己免受 COVID-19 感染。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第三部分：為詢問您對於COVID-19 疫情期間工作壓力的感受情形，請依您的同意程度在合適的□內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.COVID-19 疫情期間，我的工作讓我在情緒上有耗盡、無力的感覺。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.COVID-19 疫情期間，在一天的工作結束時，我會感到精疲力竭。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.COVID-19 疫情期間，早上起床一想到要面對一整天的工作就覺得疲憊。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. COVID-19 疫情期間，工作上要和乘客及同儕在一起，讓我感到情緒緊張。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.COVID-19 疫情期間，我覺得自己工作過度而感到精疲力盡。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第四部分：為詢問您對於COVID-19 疫情期間生活、工作的滿意度與危險駕駛行為，請依您的同意程度在合適的□內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.COVID-19 疫情期間，我覺得自己的 <u>生活是滿意的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.COVID-19 疫情期間，我的 <u>生活條件與狀態是良好的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.COVID-19 疫情期間，我的 <u>生活大部分是接近自己的理想狀況</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.COVID-19 疫情期間，我對 <u>工作中主要的面向感到滿意</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.COVID-19 疫情期間，我覺得目前的 <u>工作是理想的</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.COVID-19 疫情期間，整體而言，我 <u>滿意自己的工作</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常碰運氣違規闖紅燈</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常轉彎時沒有注意到穿越道路行人</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常在路上超速行駛</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常在車子後退或變換車道時沒有先查看照後鏡的狀況</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常急剎車輛</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12.COVID-19 疫情期間，我會 <u>較疫情前更常沒打方向燈就轉彎或變換車道</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第五部分：為詢問您COVID-19 疫情期間對於死亡焦慮的感受程度，請依您的同意程度在合適的□內打勾：

問卷題目	極不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>擔憂自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>害怕自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>焦慮自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>緊張自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>恐懼自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>驚慌自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7.COVID-19 疫情期間，每當想到疫情就會讓我 <u>擔心自己可能會面臨致命性的後果</u> 。	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

第六部分：個人基本資料

1. 性別：₁ 男 ₂ 女

2. 年齡：₁ 20~29 歲 ₂ 30~39 歲 ₃ 40~49 歲 ₄ 50~59 歲
₅ 60 歲以上

3. 學歷：₁ 國中（含以下） ₂ 高中（職） ₃ 大學、專科及以上

4. 婚姻：₁ 已婚 ₂ 未婚

5. 月收入：₁ 30,000 以下 ₂ 30,001~45,000 元 ₃ 45,001~60,000 元
₄ 60,001 元以上

6. 請問您屬於哪類計程車司機？
₁ 一般計程車 ₂ 防疫計程車

7. 請問您這一個月來平均每天睡眠時數？
約_____小時

8. 請問您平均每天工作的時間？
約_____小時

9. 請問您平均月休天數為：
_____天

10. 請問您擔任計程車司機的年資為：
_____年_____月

**本問卷至此全部結束，煩請您再檢查一遍，
以免遺漏您寶貴的意見，再次感謝您的協助！**

附錄 3 干擾效果分析

表 1 公車駕駛長-死亡焦慮對情緒耗竭與員工幸福感之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	2.782***	7.237	0.384	2.963***	7.705	0.385	2.978***	7.678	0.388	2.981***	7.674	0.389
性別	0.019	0.097	0.197	-0.002	-0.009	0.195	-0.022	-0.009	0.195	-0.007	-0.038	0.196
年齡	0.033	0.658	0.051	0.025	0.502	0.050	0.026	0.517	0.050	0.026	0.525	0.050
教育程度	-0.178**	-2.190	0.081	-0.199**	-2.470	0.081	-0.204**	-2.481	0.082	-0.203**	-2.465	0.083
每月收入	0.291***	3.079	0.095	0.252***	2.671	0.094	0.250***	2.633	0.095	0.253***	2.657	0.095
情緒耗竭				-0.127***	-2.840	0.045	-0.137	-2.470	0.056	-0.139**	-2.491	0.056
死亡焦慮							0.018**	0.322	0.055	0.017	0.316	0.055
情緒耗竭×死亡焦慮										-0.016	-0.439	0.036
R^2		0.052			0.081			0.082			0.082	
調整後 R^2		0.038			0.063			0.060			0.057	
F 值		3.542***			4.525***			3.775***			3.253***	
R^2 變更		0.052			0.029			0.000			0.001	
F 值變更		3.542***			8.066***			0.104			0.193	

表 2 公車駕駛長-死亡焦慮對情緒耗竭與危險駕駛行為之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	2.051***	4.008	0.512	1.740***	3.435	0.507	1.746***	3.418	0.511	1.756***	3.435	0.511
性別	0.323	1.232	0.263	0.359	1.399	0.257	0.359	1.397	0.257	0.344	1.334	0.258
年齡	-0.027	-0.397	0.068	-0.013	-0.193	0.066	-0.012	-0.187	0.066	-0.011	-0.168	0.066
教育程度	-0.388***	-3.584	0.108	-0.353***	-3.320	0.106	-0.355***	-3.272	0.108	-0.353***	-3.248	0.109
每月收入	0.247*	1.959	0.126	0.314**	2.525	0.124	0.313**	2.504	0.125	0.322**	2.570	0.125
情緒耗竭				0.217***	3.689	0.059	0.212***	2.894	0.073	0.208***	2.822	0.074
死亡焦慮							0.008	0.109	0.073	0.007	0.099	0.073
情緒耗竭×死亡焦慮										-0.042	-0.889	0.047
R^2		0.061			0.108			0.108			0.111	
調整後 R^2		0.046			0.091			0.087			0.086	
F 值		4.141***			6.197***			5.146***			4.520***	
R^2 變更		0.061			0.047			0.000			0.003	
F 值變更		4.141***			13.609***			0.012			0.791	

表 3 計程車司機-疫情知覺威脅性對情緒耗竭與員工幸福感之干擾效果

預測變項	模型一			模型二			模型三			模型四		
	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差	β	T 值	標準誤差
常數	2.831***	5.816	0.487	2.777***	6.176	0.450	2.775***	6.161	0.450	2.779***	6.152	0.452
性別	0.145	0.832	0.174	0.154	0.959	0.161	0.151	0.934	0.161	0.149	0.923	0.162
年齡	-0.080	-1.169	0.069	-0.130*	-2.029	0.064	-0.131**	-2.043	0.064	-0.130**	-2.025	0.064
教育程度	-0.135	-1.255	0.107	-0.109	-1.097	0.099	-0.106	-1.065	0.100	-0.107	-1.070	0.100
每月收入	0.050	0.535	0.094	0.106	1.221	0.087	0.107	1.231	0.087	0.108	1.236	0.087
情緒耗竭				-0.337***	-6.343	0.053	-0.350***	-5.721	0.061	-0.293	-1.030	0.284
疫情知覺威脅性							0.027	0.454	0.061	0.022	0.337	0.066
情緒耗竭×疫情知覺威脅性										-0.013	-0.208	0.064
R^2		0.016			0.164			0.165			0.165	
調整後 R^2		-0.001			0.146			0.143			0.139	
F 值		0.929			8.919***			7.440***			6.357***	
R^2 變更		0.016			0.148			0.001			0.000	
F 值變更		0.929			40.238***			0.206			0.043	