

## 摘要

「人」是構成社會組織的基本元素，而且是組織結構中最重要智慧資產，醫療服務具有「人服務人」的產業特性，目標的達成必需經由具高度專業醫療知識之各類醫事人員及以基層行政人員相互合作。本研究欲探討不同背景護理人員在情緒勞務、自我效能、組織承諾及組織公民行為之關聯性，並利用自我效能及組織承諾為中介變項，探討情緒勞務與組織公民行為間之關係。

本研究以臺大醫院雲林分院護理人員為研究對象，採問卷調查法，共收集 390 份有效問卷，研究資料分析如下：

1. 不同性別、年齡、婚姻、教育程度、工作職務類別、服務年資、服務單位性質對情緒勞務、自我效能、組織承諾與組織公民行為具有顯著差異。
2. 情緒勞務對自我效能、組織承諾與組織公民行為具正向顯著影響。
3. 組織承諾對自我效能具正向顯著影響。
4. 自我效能在情緒勞務及組織公民行為間產生部份中介效果。
5. 自我效能在組織承諾及組織公民行為間產生部份中介效果。
6. 組織承諾在情緒勞務及組織公民行為間產生部份中介效果。

關鍵字：情緒勞務、自我效能、組織承諾、組織公民行為

