

國立台東大學區域政策與發展研究所  
公共事務管理在職專班碩士論文

公立就業服務機構第一線就業服務人員  
工作倦怠之研究

研究生：李淑敏 撰

指導教授：王聖銘 博士

中華民國九十七年七月



國立台東大學  
學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 李淑敏 君

所提之論文 公立就業服務機構第一線就業服務人員工作倦怠之研究

業經本委員會通過合於  碩士學位論文 條件  
 博士學位論文

論文學位考試委員會：

孫本初

(學位考試委員會主席)

孫本初

謝昆霖

王聖銘

(指導教授)

論文學位考試日期：97 年 6 月 19 日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

# 博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝釘於紙本論文書名頁之次頁用)

本授權書所授權之論文為授權人在國立台東大學區域政策與發展研究所  
\_\_\_\_\_組 96 學年度第2學期取得 碩士學位之論文。

論文題目：公立就業服務機構第一線就業服務人員工作倦怠之研究

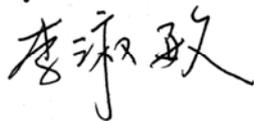
指導教授：王聖銘

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽，或並下載、列印。

讀者基於非營利性質之線上檢索、閱覽或下載、列印上開論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：李淑敏

簽名：



中華民國97年7月23日

## 博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 區域政策與發展研究所

九十六 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：公立就業服務機構第一線就業服務人員工作倦怠之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單位
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：\_\_\_\_\_，請將全文資料延後半年再公開。

### 公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
	<input checked="" type="checkbox"/>		

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：

王聖銘

(親筆簽名)

研究生簽名：

李承政

(親筆正楷)

學號：

3095012

(務必填寫)

日期：中華民國 97 年 7 月 23 日

1.本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化,並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2005/06/09



## 誌謝辭

本文承蒙恩師王聖銘博士悉心指導，使得以順利付梓，在此，謹致上最誠摯的敬意與謝意。

論文口試期間承蒙政治大學孫本初教授及台東大學謝昆霖教授，於百忙之中抽空審閱論文初稿，提供諸多寶貴建議，使得本論文更臻完善與充實，在此由衷感激。在兩年的碩士學程中，感謝諸多教授：靳菱菱、侯松茂、李玉芬、王鴻濬、彭堅汶及何清治老師等的傳道、授業與解惑，讓我著實受益良多，在此一併致上最高謝忱，謝謝老師！

研究期間，特別感謝適年提供論文研究方向，適時給予指導與釐清問題，銘感在心。還有協助問卷發放與回收的好同事，采蘭、素足、麗蓉、英博兄、煌朗兄，提供寶貴意見的秀真、雅玲兩位智多星，有你們真好，衷心感謝；以及所有就業服務站的工作夥伴們在百忙中協助填答問卷，使得本研究得以順利進行，謝謝你們。

兩年中結交了許多不同領域的同窗好友，從他們身上獲得很多的知識啟發與見聞增長。在此，感謝班代吳建明，創造最歡樂的學習氣氛，時常提醒關心本人論文進度，並且協助指導統計軟體的使用，謝謝您。還有感謝王氏家族夥伴們的一路陪伴與支持，波敏兄、信成兄、勝輝兄、建誠兄及裕益兄，衷心祝福大家在職場上更上層樓。

最後，特別要感謝父母的支持與鼓勵，亦師亦友的Edward耐心扶持，讓我在無後顧之憂下，得以順利完成碩士學程。謹將此論文獻給關心我的所有師長及親友。

李淑敏 謹致於  
台東大學區域政策與發展研究所

中華民國九十七年七月



# 公立就業服務機構第一線就業服務人員 工作倦怠之研究

作者：李淑敏

國立台東大學 區域政策與發展研究所

指導教授：王聖銘

## 摘要

「以客為尊」的服務企業必須不斷的滿足顧客的需求，以提升企業競爭力，以確保企業利潤與價值，然而，愈來愈重視以顧客為導向的公部門，為了讓顧客對於公部門有正面的印象，通常會訂定規則來要求第一線員工必須無時無刻面帶微笑，盡可能克制自己負面的情緒，保持最親切的服務態度，以期使服務品質達到一致及滿意。對於公部門之高情緒工作者而言，長期情緒勞務可能會產生工作倦怠的結果，除了對個人身心健康產生不良的影響外，亦影響組織績效、服務品質，以及人力成本的負擔。

本研究以公立就業服務機構之第一線就業服務人員為實證研究對象，透過問卷調查與資料分析之方法進行研究，探討情緒勞務與工作倦怠之關聯。本研究發現，情緒勞務與情緒耗竭無顯著相關，第一線就業服務人員愈表達自己正向情緒，展現出友善和藹的態度，以及愈能夠處理他人負向情緒，其對工作愈不容易產生沒有人情味的乏人性化現象。第一線就業服務人員愈克制自己負向的情緒，對民眾展現出正向的情緒，以及愈能夠處理他人負向情緒，其在工作中所獲得的成就感愈高。

**關鍵詞：**情緒勞務、情緒耗竭、工作倦怠、就業服務。



# **The Study on Working Burnout of the Counter Staffs in Public Employment Service Agencies**

Author: Li, Shumin

## **Abstract**

"The Customer is Always First". Service enterprises must continue to meet customer needs, to enhance the competitiveness of enterprises and ensure the corporate profits and values. However, more and more attention have to be paid to the customer-oriented public sector, in order to allow customers to the public sector have a positive impression. Usually by setting rules to require front-line staffs at all times to keep a smile, and possibly have the staff control their negative emotions and maintain the most cordial attitude, with a view to achieve consistency and quality of service satisfaction. For public sector workers in terms of emotional high, long-term emotional labor may be the result of burnout, in addition to the physical and mental health of individuals and having adverse effects. May also affect organizational performance, service quality, and the burden of human cost.

In this study, via empirical research data and surveying the public employment service organizations of the first line personals and data analysis methods carry out a study on labor and emotional burnout and its association. Study found that emotional labor and emotional exhaustion have no significant correlation; this may be due to other factors (such as organized with the support of colleagues, and individual intelligence) the results of emotion regulation. When first-line staffs express a more positive attitude, show a friendly and peaceful manner, as well as being more able to handle negative emotions of others, their work do not necessarily produce events of dehumanization. In fact, when the first-line employment service staffs show more restraint to their negative emotions, a more positive attitude towards the people, will be more able to handle negative emotions of others. Their work in the sense of achievement was higher.

**Key words: emotional labor, emotional exhaustion, burnout, employment services .**



# 目 次

<b>第一章 緒論</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	3
第三節 研究限制	5
第四節 研究流程	6
<b>第二章 文獻探討</b>	<b>7</b>
第一節 公立就業服務機構簡介	7
第二節 情緒勞務的理論之探討	11
第三節 工作倦怠的理論之探討	23
第四節 情緒勞務對工作倦怠之相關研究	29
<b>第三章 研究設計</b>	<b>32</b>
第一節 研究架構與假設	32
第二節 研究變項的操作性定義	35
第三節 問卷設計與調查過程	36
第四節 資料分析方法	48
<b>第四章 研究結果與討論</b>	<b>50</b>
第一節 樣本結構與各變項之描述性分析	50
第二節 個人基本屬性對情緒勞務之差異	55
第三節 個人基本屬性對工作倦怠之差異	65
第四節 情緒勞務對工作倦怠之相關分析	76
第五節 研究發現	79
<b>第五章 結論與建議</b>	<b>87</b>
第一節 結論	87
第二節 建議	88
第三節 後續研究之建議	90
<b>參考文獻</b>	<b>92</b>

## 表 目 次

表 2-1	高屏澎東區就業服務中心業務執掌表-----	9
表 2-2	情緒分類表 -----	11
表 2-3	情緒勞務工作分類表-----	14
表 2-4	情緒勞務三個部分的意義比較向度一覽表-----	17
表 2-5	工作倦怠模式表-----	28
表 3-1	前測問卷發放及回收情形一覽表-----	39
表 3-2	情緒勞務量表項目分析結果摘要表-----	40
表 3-3	工作結果量表項目分析結果摘要表-----	41
表 3-4	情緒勞務負荷量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果-----	43
表 3-5	情緒勞務負荷量表因素分析結果摘要表-----	43
表3-6	工作倦怠量表KMO與Bartlett檢定結果-----	44
表3-7	工作倦怠量表因素分析結果摘要表-----	45
表3-8	情緒勞務信度分析情形表-----	46
表3-9	工作倦怠信度分析情形表-----	47
表4-1	正式問卷樣本回收情形一覽表-----	50
表4-2	正式樣本樣本之特性一覽表-----	53
表4-3	情緒勞務變項之描述性統計分析表-----	54
表4-4	工作倦怠變項之描述性統計分析表-----	55
表4-5	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：性別-----	56
表4-6	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：年齡-----	57

表4-7	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：教育程度-----	58
表4-8	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：婚姻狀況-----	59
表4-9	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：擔任職稱-----	60
表4-10	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：任職就業服務中心之工作年資-----	62
表4-11	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：是否具有原住民身分-----	63
表4-12	個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：服務單位-----	64
表4-13	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：性別-----	66
表4-14	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：年齡-----	67
表4-15	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：教育程度-----	68
表4-16	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：婚姻狀況-----	70
表4-17	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：擔任職稱-----	71
表4-18	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：任職就業服務中心之工作年資-----	72
表4-19	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：是否具有原住民身分-----	74
表4-20	個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：服務單位-----	75
表4-21	情緒勞務對工作倦怠之相關矩陣-----	78
表5-1	個人背景變項不同的第一線就業服務人員與各研究變項構面之差異性驗證結果摘要表-----	79
表5-2	研究假設驗證結果摘要表-----	80

## 圖目次

圖 1-1	研究流程圖-----	6
圖 2-1	高屏澎東區就業服務中心組織架構圖-----	8
圖 3-1	研究分析架構圖-----	32
圖 3-2	研究範圍圖-----	38



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景

公立就業服務機構一直以來肩負促進國民就業的主要功能，服務的內容包括協助引導謀職者獲致理想職業、提供職業輔導、職業訓練諮詢、受理申辦就業保險失業給付申請與認定、解決雇主缺工的問題、減少人力浪費及減少失業等，並秉持「以客為尊」的服務精神，以達到人人有事做，事事有人做為目標。然而，近年來受全球經濟景氣低迷以及21世紀產業結構與勞資關係體系改變的影響，使得國內投資環境產生莫大的變化，更因為全球化移動使得許多並未升級或是勞力密集的產業紛紛出走進而導致許多關廠、歇業的事件頻頻發生，失業問題更顯多元與困難。我國政府為了讓國民能夠充分的達到就業的狀態，解決失業的問題，公立就業服務機構在推動就業促進方案上可說是不遺餘力，除了積極建構全國就業服務網絡通路（在直轄縣市政府主要城市設有七個公立就業服務中心，以及分設重要鄉鎮市的三十七個就業服務站，二百三十九個就業服務台，四十二個就業服務據點，十二個民間就業服務據點）（李庚霈，2004），並在2003年開辦就業保險失業給付的同時，逐年增加公立就業服務機構就業服務人員的人力編制，共同為促進國民就業的目標齊心努力，然而，擴張的就業服務人員其服務品質亦對於機構在人力資源管理上的一大考驗。

如何提升組織發展與顧客滿意的服務品質，一直是組織努力的目標，又掌握顧客滿意的關鍵在於第一線服務人員與顧客互動過程中所產生的結果。因此，為了讓顧客對於組織有正面的印象，組織會訂定規則來要求第一線員工無時無刻面帶微笑，盡可能克制自己負面的情緒，保持最親切的服務態度的行為表現，以期使服務品質達到一致及滿意，這樣的心理過程稱為情緒勞務。情緒勞務有賴個人調整自己的內在情緒感受與外在情緒表達，進而影響他人的情緒感受，以利工作目標的達成，諸如櫃檯服務人員不論內心實際感受如何，都必須向客戶展現笑容，才能博得客戶的好感，增加下次光顧的可能性（Mann, 1999）；又如信用卡的收帳人員，即使面對悲哀或彬彬有理的欠債者，都要將同情心收起來，透過各種軟硬兼施的方式，促使其還債（Rafaeli & Sutton, 1991）。

情緒勞務在工作中，應該是一種常見的現象。面對會議桌中的衝突與爭吵、討厭又不能得罪的客戶、陷入情緒低潮正打算離職的同事、士氣低落的下屬、不斷打擊員工士氣的主管，員工無時無刻不在進行情緒勞動，修整自己與他人的情緒，以促進工作目標之達成（吳宗祐，2003）。Hochschild（1983）針對達美航空公司空服員的情緒表達進行了深入的個案研究，首先提出了「情緒勞動」(Emotional Labor) 的概念，認為組織為了達成目標，要求員工在面對公眾時，必須控制自己內在的情緒，提供顧客一種符合組織期待的情緒表達，並且認為情緒 (emotion) 是工作的一部份，它可以視為是一種商品，並具有商品服務的價值，情緒不再是私人的感覺了，它經過商品化的改裝後，成為組織創造利潤的來源。

Adelmann（1989）界定勞工關係人員屬於高情緒勞務工作者，公立就業服務機構掌管勞工業務，其工作人員亦界定為高情緒勞務工作者。目前國內研究僅對於百貨業人員、汽車業業務員、房屋仲介業人員、銀行行員、老師、研發人員、連鎖加盟事業經營管理者、電信公司櫃檯人員、廣告業務人員、鞋店銷售員、休閒與旅館業工作者、遊樂遊樂事業工作者以及航空服務業人員等深入探究其情緒勞務之相關理論與實務的探討，其中有多篇研究顯示（滿莉芳，2001；高佳伶，2001；黃彥琛，2002），發現高情緒勞務會造成情緒耗竭，而情緒耗竭即是工作倦怠 (burnout) 的最重要因素。近年來，公部門不斷提升為民服務的品質及重視顧客的滿意，然而對於公部門情緒勞務工作之研究相當有限，因此公部門情緒勞務問題是值得我們探討的領域。

處於第一線服務的就業服務人員，在人際互動中，與失業民眾面對面頻繁接觸，經常要面對民眾的報怨或無理的要求，又必須展現出親切和善的態度，來滿足民眾的需要，當員工內心感受與組織要求不一致時，往往造成情緒失調與心理的負擔，甚至工作倦怠現象的產生，影響服務品質。當員工經常因工作太累、乏味而產生倦怠感，長期而言，對組織發展有相當不力的影響，因此，就業服務人員的「情緒管理」與「倦怠管理」是組織人力資源管理上是必須正視的問題。本研究試圖探討公立就業服務機構第一線就業服務人員之工作倦怠，重視員工真正的需求，以避免員工因工作倦怠引發之失望、冷漠、缺勤與離職的發生，以確保服務品質。

## 第二節 研究動機與目的

### 一、研究動機

Lovelock (2001) 認為員工對服務企業有三大主要意涵：首先，員工本身就是產品核心的一部分，因為他們是服務傳遞過程中最容易被看見的要素之一；其次，員工也是企業的代言人，第一線的員工等同企業本身；最後，員工更是企業品牌的象徵。第一線人員必須經常與組織外部人員進行接觸，他們往往需要根據工作要求來調整自己的情緒表現，進而影響顧客的情緒反應(Hochschild,1983)；而其情緒勞動的成效，會直接關係到顧客對組織的印象，也會影響到組織的整體收益(Rafaelli & Sutton, 1989)，這對強調「提升顧客滿意度、強化顧客忠誠度」的組織而言，尤其重要(Mohr & Bitner,1995)。由此可知，公立就業服務機構第一線就業服務人員在顧客需求、傳遞服務、建立品牌口碑上，扮演者極重要的角色。

公立就業服務機構所屬就業服務站服務項目包括職業介紹、雇主求才、就業諮詢、職訓諮詢及失業給付申請等直接面對民眾的各項為民服申請事項，換言之，就是協助民眾找工作，協助雇主找到人才。就業服務人員經常在面對失業民眾時，情緒的表現必須按照組織的規範，傾聽他們的抱怨，給予同理安慰關懷等正向面，讓民眾感到溫馨與和善，主動協助找工作等，縱使就業服務人員當時也有負面的情緒，也必須壓抑不能在民眾的面前表現，偽裝成正面情緒反應，以符合組織文化的要求及民眾的期待。因此，對於就業服務人員的情緒管理在組織的研究中漸漸扮演著重要以及不可或缺的角色。因此，本研究動機分述如下：

- (一) 就業服務人員在面對組織要求的的情緒勞務中，所表現出來的情緒行為，是否有符合組織的期待，組織應該如何協助員工展現正向的情緒，以提供民眾好的服務品質。
- (二) 就業服務人員每天受理失業民眾求職的案量隨者失業率上升有逐年增加的趨勢，以及組織對個人績效目標管理的壓力下，是否造成他們情緒耗竭及工作倦怠情形。
- (三) 為提升組織為民服務品質，賦予就業服務人員基本的情緒勞務要求(諸如要展現出微笑、友善、同理心等)是必要的，如何提升員工的服務的態度，以達成組織目標。

## 二、研究目的

根據上述研究動機，本研究目的如下：

- (一) 探討第一線就業服務人員情緒勞務現況及其差異情形。
- (二) 探討第一線就業服務人員工作倦怠現況及其差異情形。
- (三) 探討第一線就業服務人員情緒勞務、工作倦怠之相關情形。
- (四) 根據研究建議，提供公立就業服務機構務人力資源管理精進策略及相關研究參考。

## 三、預期效益

本研究旨在以人力資源管理的角度，探討公立就業服務機構高情緒勞務者工之作倦怠的現況，期能從實證分析結果中，歸納高情緒勞務對工作者所帶來的影響之相關問題，透過問卷調查與資料分析之方法，提供公立就業服務機構甄選、訓練等人力資源管理之參考依據，以達成下列預期效益。

- (一) 透過實證研究，了解就業服務人員心理真正的情緒感受，與真實的心理需求，避免情緒失調的現象，以及降低及預防就業服務人員工作倦怠感，做好個人情緒管理，保持最親切的服務態度，期使服務品質達到一致，讓就業服務人員成為機構品牌象徵。
- (二) 在人力資源管理方面，選擇適當的就業服務人員，教育訓練就業服務人員的情緒管理技巧，減少人力管理成本，讓人力發揮最大效益。

## 第三節 研究限制

### 一、因「研究範圍」所產生的限制

本研究範圍僅以全國七個公立就業服務機構其中一個機構服務的轄區為主（包括高雄縣、屏東縣、台東縣及澎湖縣），該研究範圍其產業特性屬農業及工業居多，研究結果不易概括推論至其他區的公立就業服務機構，為本研究限制之一。

### 二、因「研究樣本」所產生的限制

本研究樣本以公立就業服務機構就業服務人員為主，未涵蓋私立就業服務機構就業服務人員，主要是二者的工作內容依權責區分不盡相同，倘若涵蓋研究，擔心造成樣本的不對稱，影響研究結果，為本研究限制之二。

### 三、因「研究方法」所產生的限制

本研究係採取「量化研究」之問卷調查與資料分析之方法進行實證研究，研究結果僅能探討各變項間之關聯性，對於就業服務人員情緒勞務結果的內心真實感受不易得知，為本研究限制之三。

## 第四節 研究流程

本研究在擬定研究主題之後，進而確認研究動機與目的，並界定研究範圍與限制，再經由國內外相關文獻的蒐集與整理，探討及分析其研究成果，以作為本研究之立論基礎。在此基礎上確立研究架構與假設，並釐清研究方法，確認變項定義，設計問卷項目后，再針對高屏澎東區就業服務中心屬六個就業服務站員工進行問卷抽樣調查，問卷回收及統計資料分析、研究結果討論，最後根據研究發現提出建議。本研究流程，如圖 1-1 所示。

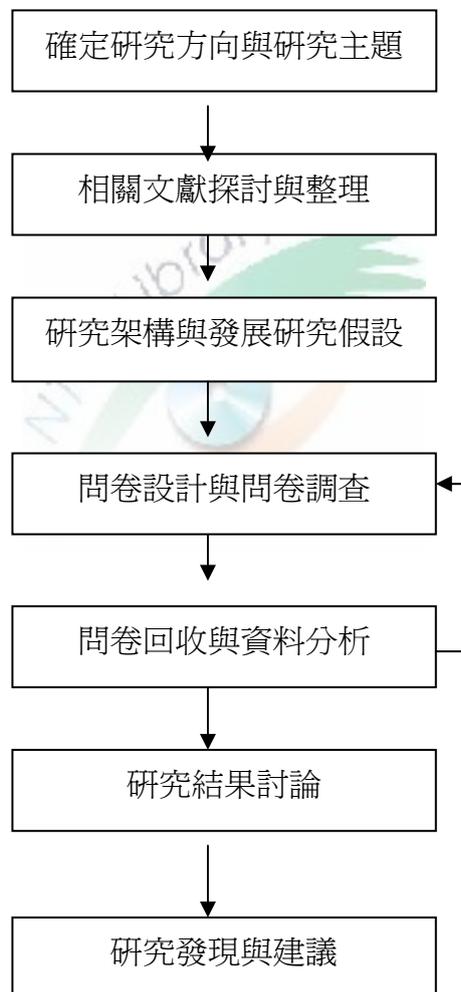


圖 1-1，研究流程圖

資料來源：本研究繪製

## 第二章 文獻探討

本章針對研究者所提出的概念進行相關文獻的探討與推論，共分為四大部分。首先，第一節為公立就業服務機構簡介；第二節針對情緒勞務的概念進行介紹與理論回顧；第三節說明工作倦怠的理論之探討；第四節探討情緒勞務與工作倦怠之相關研究，茲分述如下：

### 第一節 公立就業服務機構簡介

台灣區公立就業服務機構主要任務為辦理全國民眾就業服務事宜，總數共計有七家，分別為台北市政府勞工局就業服務中心、高雄市政府勞工局訓練就業中心以及行政院勞委會職業訓練局所屬五個區就業服務中心，主責之業務為受理求職申請求職及雇主求才登記，協助國民選擇職業或職業適應，對於缺乏工作之能的求職人提供就業諮詢、推介其參加職業訓練及協助推介其就業。另外為因應政府就業安全體系規劃，從 2003 年接辦就業保險給付認定業務，保障勞工失業期間之基本生活。總而言之，公立就業服務機構扮演者促進國民充分就業的主要推手，是失業民眾與廠商雇主之間最好的橋樑。由於公立就業服務機構之情況大部份大小異，無甚大之差別，故在此僅就本研究範圍「行政院勞工委員會職業訓練局高屏澎東區就業服務中心」為例，提出詳細說明如下：

#### 一、歷史沿革

高屏澎東區就業服務中心成立於 1963 年 7 月，原為台灣省南區國民就業輔導中心；至 1966 年 7 月台灣省政府增設基隆、台中、台南三區國民就業輔導中心，並將原南區國民就業輔導中心改為台灣省高雄區國民就業輔導中心，隸屬台灣省政府社會處。嗣於 1988 年 1 月 15 日台灣省政府設立勞工處，該中心隨即改隸台灣省政府勞工處，並更名為台灣省政府勞工處高雄區國民就業輔導中心。1994 年 7 月 1 日為配合組織規程修正，更銜為台灣省政府勞工處高雄區就業服務中心，茲經依『台灣省政府功能業務與組織調整暫行條例』奉核定自 1999 年 7 月 1 日起改隸行政院勞工委員會職業訓練局，並同時更改名銜為行政院勞工委員會職

業訓練局高雄區就業服務中心。2005 年 6 月 21 日配合組織規程修正，更改名銜為行政院勞工委員會職業訓練局高屏澎東區就業服務中心。

## 二、組織概況

依據高屏澎東區就業服務中心所提供的組織架構圖（見圖 2-1），該中心隸屬於行政院勞工委員會職業訓練局，人力編制置主任一人、秘書一人，下設三個業務課及行政幕僚單位，以及設有鳳山、岡山、屏東、潮州、澎湖及台東等六個就業服務站，為廣大服務縣民，這些站均設置於交通便利的地點，方便民眾前往利用。另外，為提供民眾更便捷、立即性的服務，並自 2003 年起在轄區各鄉鎮廣設就業服務台共六十九個。由於各課、室及就業服務站均由主任直接管理，組織管理的幅度較大，因此可視為一種扁平式組織。業務轄區區包括高雄、屏東、澎湖及台東等四縣。

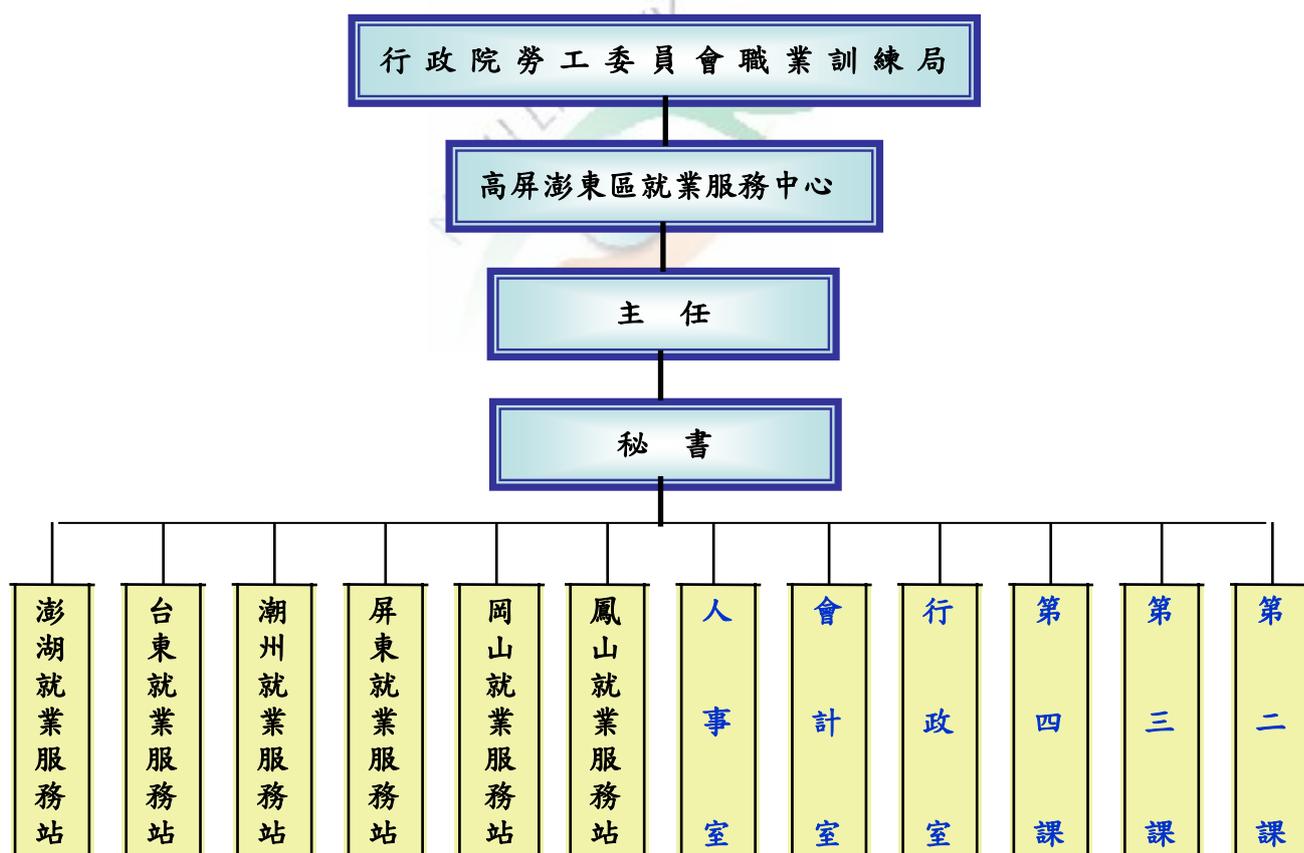


圖 2-1 高屏澎東區就業服務中心組織架構系統圖  
資料來源：高屏澎東區就業服務中心業務報告，2008。

### 三、業務執掌

由表 2-1 顯示，高屏澎東區就業服務中心業務職掌有，第二、三、四業務課主要負責年度各項業務計畫的規劃及管理的行政作業，行政室、人事室及會計室屬幕僚單位，其中所屬鳳山、岡山、屏東、潮州、台東及澎湖等六個就業服務站以執行各項計畫為主，包括受理民眾求職登記、雇主求才登記、提供就業諮詢、職業訓練諮詢、失業給付申請與認定、個案管理、身心障礙者就業輔導、辦理現場媒合活動、各項就業促進研習活動等直接與民眾接觸的各項為民服務業務。

表 2-1 高屏澎東區就業服務中心業務執掌

單位	業務執掌
第二課	多元就業開發方案、僱用獎助津貼、申請外勞國內招募相關業務、鄉鎮就業服務據點管理
第三課	就保法三合一業務、個案管理、失業給付申請認定相關事宜、特定對象（更生人、家暴婦女、自殺高危險、高風險家庭等）就業服務、青少年就業服務、雇主服務、現場媒合活動、就業市場分析
第四課	創業貸款諮詢、特定對象（婦女、中高齡者、外籍與大陸地區配偶）就業服務、職場學習及再適應津貼、臨時工作津貼、求職交通補助金、志工業務、原住民就業服務、身心障礙者就業服務、就業服務宣導
行政室	研考、出納、總務、檔案管理、文書、收發
人事室	人事業務
會計室	會計業務
鳳山就業服務站	受理民眾求職登記、雇主求才登記、提供就業諮詢、職業訓練諮詢、失業給付申請與認定、個案管理、身心障礙者就業輔導、辦理現場媒合活動、各項就業促進研習活動等直接與民眾接觸的各項為民服務業務。另設有 69 個鄉鎮就業服務台，受理民眾求職求才服務。
岡山就業服務站	
屏東就業服務站	
潮州就業服務站	
台東就業服務站	
澎湖就業服務站	

資料來源：高屏澎東區就業服務中心業務報告，2008。

#### 四、第一線就業服務人員之定義

Ashforth & Humphrey (1993)指出服務人員為與顧客接觸的第一線工作者，代表公司面對顧客，是公司和顧客間中的中介者，提供面對面的互動服務。所謂的第一線服務工作者，是指其工作必須與顧客有第一線的接觸，提供顧客所需要的服務。高佳伶（2001）、吳宗祐（2003）與鄔佩君（2003）將銀行行員定義為第一線工作者進行研究，林宛瑩（2002）將醫院護理人員定義為第一線工作者的角色進行研究，陳泰維（2007）將旅遊業的領隊或導遊定義為第一線服務人員進行研究，劉興桓（2008）將旅館人員定義為第一線服務人員進行研究。

本研究所定義之第一線就業服務人員係指本研究範圍之高屏澎東區就業服務中心所屬鳳山、岡山、屏東、潮州、台東及澎湖等六個就業服務站直接與顧客（求職民眾與求才僱主）接觸的的站內臨櫃人員、鄉鎮台人員及外展人員等。然為本研究需要，以及各就業服務站在人力資源管理與運用上，大致大同小異的情況下，因此將職稱屬性相同的工作者歸為一組，以探討其各組間之差異情形，擔任職稱歸類情形說明如下：

- （一）正式人員，包括正式公務人員及約僱人員，聘用條件必須經國家考試及格或納編者，其工作權受到國家保障。
- （二）局聘人員：包括就業促進員、個案管理員、身障就業服務員、業務輔導員、外勞佐理員等。其進用方式由高屏澎東區就業服務中心自行聘用的臨時專業人員，不具公務人員身分，屬不定期契約。
- （三）派遣櫃檯人員：包括派遣就業服務員、就業開拓員、原住民就業服務員、派遣個案管理員。其進用方式為委託派遣公司辦理人力招募甄選後派駐各就業服務站。
- （四）派遣鄉鎮台就業服務員，派駐於各鄉鎮市公所，原則上每一鄉鎮配置一名，提供鄉鎮求職民眾及廠商就近服務的窗口。該人力員額係自2003年開始配置，其進用方式為委託派遣公司辦理人力招募甄選後派駐各就業服務站。
- （五）派遣外展人員，也就是就業多媽媽，負責深入鄉鎮鄰里主動發覺失業者，陪同失業者面試。該人力員額係自2007年1月開始配置，其進用方式為委託派遣公司辦理人力招募甄選後派駐各就業服務站。

## 第二節 情緒勞務理論之探討

### 一、情緒的定義

情緒是一種複雜的心裡歷程，其定義會隨著不同的觀點而有所差異。Goleman (1996) 認為情緒是心靈，感覺或感情的激動或騷動，泛指任何激越或興奮的心理狀態。王淑俐 (1990) 認為情緒包含心理感受、生理變化、認知評價與外顯行為等四個層次。張春興 (1995) 認為「情緒是個體受到某種刺激所產生的一種身心激動狀態。曾娉妍 (1998) 認為情緒是個體對於內外環境的生理激起、感覺、認知、反應感受的狀態，個體有情緒反應才會有喜怒哀樂的感受。

情緒包含四個概念：(1) 情緒由刺激所引起；(2) 情緒是主觀意識經驗；(3) 情緒狀態不易自我控制；(4) 情緒與動機有連帶關係。不論是正向的或負向的情緒，均具有正向的功能，因它可透露個人目前的身心狀態訊息，且可反映個人的某種特殊需求。情緒包含了生理與心理兩方面特徵的反應指標，是對特定的有機狀態反應，並引起整個有機體產生惑亂動搖的狀態。

高台茜 (2003) 參考 Lazarus (1999) 則將十七種常見的情緒辭彙類如表 2-2 所示：

表 2-2 情緒分類表

正/負向	學術用語	簡稱	範例
負向情緒用持詞	不愉快的情緒 (nasty emotion)	憤怒	生氣 (anger)、羨慕 (envy)、忌妒 (jealousy) …等。
	存在的情緒 (essential emotion)	害怕	焦慮 (anxiety)、惶恐 (fright)、內疚 (guilt)、羞愧 (shame) …等。
	被不利生存條件挑起的情緒 (emotion provoked by unfavorable life condition)	悲傷	寬心 (relief)、希望 (hope)、悲傷 (sadness)、沮喪 (depression) …等。
正向情緒用持詞	移情作用的情緒 (empathic emotion)	認同	感恩 (gratitude)、同 (compassion) …等。
	被有利生存條件所引起的情緒 (emotion provoked by favorable life condition)	高興 喜悅	快樂-喜悅 (happiness-joy)、榮耀 (pride)、愛 (love) …等。

資料來源：引自「華語文網路言論負向情緒用詞檢查軟體研發」，高台茜，2003。國立東華大學教育研究所碩士論文。

心理分析學家Freud (1856-1939) 認為當個人無法面對或處理情緒時，會以退化、否認、壓抑、投射等防衛行為因應。然而這些防衛行為並不能真正處理個人內心的情緒感受，時常使用防衛行為易導致個人更多的情緒困擾，使個人喪失處理情緒的時機，以致「表面安然無恙，內心隱藏的是更多的疏遠與空虛。因此，適度的負向情緒發洩，抒解潛抑的心理壓力，有助於身心的內在平衡，但過度的負面情緒經驗對身心健康仍有一定程度的負面影響，如何對情緒做良好的調適與管理，是個人在現代社會中極其重要的一項課題。

## 二、情緒勞務的定義

1975年，Hochschild 在「感受與情緒之社會學」一文中，首先提出「情緒工作(Emotion work)」這個名詞，指的是人們必須根據情感規則(Emotional Rule)來調整外在行為表達甚至是內在情緒感受。但在這篇文章中，並沒有完整的提出及說明情緒勞務，直到1983年Hochschild 在「情緒管理的探索」(The Managed Heart)一書中，正式的提出「情緒勞務」(Emotional Labor)一詞，提及空服人員除了從事勞心、勞力的工作之外，尚要從事一種所謂情緒勞務的工作，此種勞務要求一個人為了維持其臉上的笑容而必須壓抑她的情緒，製造一種讓別人覺得被關懷且身處於一個歡樂安全的地方的心情。並將其定義為「個人致力於情感管理，以便在公眾面前，創造一個大家可以看到的臉部表情或身體動作，因此情緒勞務是被用來出售以換取工資的，故具有交換價值。」

Hochschild 又指出，所謂情緒勞務的工作有三個主要的特徵。(1)他們需要面對面或是聲音對聲音與公眾接觸；(2)需要工作者去製造他人的情緒狀態，如感激或害怕；(3)允許雇主透過訓練及監督的方式，來對員工的情緒活動進行某種程度的控制。

James(1989) 強調「情緒勞務」牽涉到處理他人的情感，它的核心構成要素為情緒規則(display rules)，從工作中的情緒觀點來看，情緒勞務則是一種商品，促進與規範了公共領域中的情緒表達，工作時與他人在情感上有交流的勞務工作。

Ashforth & Humphrey(1993) 將情緒勞動界定為：「展示適當情緒的行動」指的是「遵守展示規則」(conformity to display rule)。意即「員工在遵守展示規則(Display Rule)下，展示適當情緒之行為」，特別強調的是情緒表達的行為，而非情緒感受。並且指出情緒勞動是一種心力的付出(effort)，與服務接觸(service encounter)息息相

關，由於情緒表達行為是根據展示規則來運作，較易觀察，因此顧客、主管、同事只要透過觀察，即可了解某人對規則的遵守情形。

Morris & Feldman(1996) 將情緒勞動定義為：「在人際交流中表達組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫、及控制」，意即認為組織中應有一套標準或規則，來要求員工的情緒反應在何種情況下應如何去表現。

吳宗祐（2003）將情緒勞務定義為：「個人在工作中與人際互動時，基於工作考量，對情緒調節所出的心力」。在本定義中，吳宗祐認為，第一，情緒勞務的發生的背景界定在「工作中與人互動時」；換言之，任何個人對自己或他人的情緒調節，都必須同時(1)發生在工作過程中，(2)在人際互動中進行，才稱得上是情緒勞動。第二，情緒勞務是一種心力的付出--它是個人在自身狀況與工作環境的交互作用下，為了工作上所需的情緒調節所付出的心力。例如某業務員在與客戶做接觸時，不斷展現笑容，聲調、及措辭等情緒調節的技巧，儘管最後未獲得預期的工作成果（客戶未下單），但該業務員為了工作已在情緒調節上費了心力。第三，情緒勞動的依據是「基於工作考量」，換言之，不論是消極地符合工作要求，或是積極地達成工作目標以獲取利益，甚至適應人際、團體、組織的互動模式以利生存，都是組織成員為了順利完成工作而進行情緒勞動的考量因素。因此，本研究採用吳宗祐的觀點，將情緒勞務定義為：個人在工作中與人際互動時，基於工作考量，對情緒調節所出的心力。

### 三、情緒勞務的分類

Hochschild（1983）根據情緒勞務的定義與情緒勞務負擔的程度，在美國的十二種標準職業群體中，找出六種在大部分的工作中需要提供情緒勞務之職業種類，其中包括了專業性及技術性工作者、管理者及經理人、銷售人員、辦事員及同類秘書等、服務性工作（例如服務生、美容師、空服員、看護、警察等）及私人家庭工作者，共涵蓋44種不同的高、低情緒勞務工作，當中大部分的銷售人員與管理者與經理人更被認為需要供某種程度的情緒工作。

Adelmann（1989）更進一步將美國十二種標準職務類別，依情緒負擔程度的高低再加以歸納細分，彙整於表2-3。使得爾後有關情緒勞務之研究多以此分類為準則。雖然Hochschild也表示，對情緒勞務的分類僅是一種建議性的分類，仍需要未來觀察性的驗證。但對於情緒勞務研究而言，仍建立了相當重要的基礎。

表2-3 高低情緒勞務工作分類表

	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
專業性、技術性及同類工作者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 律師及法官</li> <li>2. 圖書管理員</li> <li>3. 人事及勞工關係人員</li> <li>4. 護士（掛號區）</li> <li>5. 治療師</li> <li>6. 牙醫助理</li> <li>7. 治療師助理</li> <li>8. 牧師及宗教工作者</li> <li>9. 社會及休閒娛樂工作者</li> <li>10. 學院及大學教師</li> <li>11. 職業及教育顧問</li> <li>12. 公共關係及知名的作家</li> <li>13. 收音機及電視廣播人員</li> <li>14. 內科醫師、牙科醫師以及相關人員</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 會計人員</li> <li>2. 建築師</li> <li>3. 電腦專業人員</li> <li>4. 工程師</li> <li>5. 農場管理員（農場管理顧問）</li> <li>6. 森林及自然資源保護工作者</li> <li>7. 管家（家庭管理顧問）</li> <li>8. 數學家</li> <li>9. 生活家及物理學家</li> <li>10. 系統分析師及作業員</li> <li>11. 營養學者</li> <li>12. 博物館館長及案卷保管人</li> <li>13. 臨床實驗、健康紀錄、放射線技術員</li> <li>14. 社會學家</li> <li>15. 科學工程技術員</li> <li>16. 除了科學工程以外的技術員</li> <li>17. 作家、藝術家以及娛樂事業工作者（除公共事業及播音員以外）</li> <li>18. 未記載的研究人員</li> </ol>
辦事員及同類工作者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 銀行出納員</li> <li>2. 收銀員</li> <li>3. 行政督導員</li> <li>4. 收帳員</li> <li>5. 櫃檯人員(除了食物類外)</li> <li>6. 計數者及面談者</li> <li>7. 保險調停者及檢驗者</li> <li>8. 圖書館服務者</li> <li>9. 郵局櫃台服務人員</li> <li>10. 接待員</li> <li>11. 秘書</li> <li>12. 速記員</li> <li>13. 助教</li> <li>14. 電訊操作員</li> <li>15. 電話操作員</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 帳單服務員</li> <li>2. 簿記員</li> <li>3. 行政助理</li> <li>4. 交通工具調度負責人、起跑發令員</li> <li>5. 估價員、調查員</li> <li>6. 原料供應者、生產指揮者</li> <li>7. 檔案管理員</li> <li>8. 郵局送信者、信件搬運者、辦公室小弟</li> <li>9. 計量器讀者</li> <li>10. 辦公室機器操作員</li> <li>11. 薪水冊管理員、計時員</li> <li>12. 校對員</li> <li>13. 房地產鑑定員</li> <li>14. 傳送及接待服務人員</li> <li>15. 統計員</li> </ol>

表2-3 高低情緒勞務工作分類表（續）

	高情緒勞務工作	低情緒勞務工作
辦事員及同類工作者	16. 售票員	16. 庫存管理員、店主 17. 電報傳信者 18. 打字員 19. 過磅員 16. 各種不是特定的行政工作者
特定服務工作者	1. 酒保 2. 食物櫃台人員 3. 服務生 4. 健康服務人員（不包括護士） 5. 幼兒看護人員 6. 電梯操作人員 7. 美髮師及美容人員 8. 管家(不包含私人家庭) 9. 學校監察員 10. 娛樂及休閒區門房 11. 福利服務處助理 13. 保護性服務工作者(如警察等)	1. 清潔服務工作者 2. 餐聽雜役 3. 廚師 4. 洗碗工人 5. 私人家庭除外的食物服務工作者 6. 個人服務學徒 7. 平交道引導員及橋樑管理者 8. 消防員、火災防護員 9. 守衛及守門人
其他工作者	1. 經理階級的管理者與監督者 2. 私人家庭工作者	1. 私家偵探 2. 勞工（包括所有操作員、運輸人員） 3. 農人及農場管理者（包括農場內的勞動者）

資料來源：引自「情緒勞務工作者情緒勞務負荷與工作結果之研究-以情緒智力與工作特性為干擾」，滿莉芳（2002），頁7。靜宜大學企業管理研究所碩士論文。

本研究以就業服務人員為研究對象，其主要工作內容為協助求職民眾找到工作及提供雇主適當人才的媒合角色，簡而言之，就業服務人員就是處裡勞工關係工作的人員，根據Adelmann（1989）分類得知，就業服務人員屬專業性、技術性同類工作的高情緒勞務負荷群之中。

#### 四、情緒勞務的基本構面

在分析了情緒勞務的界定後，接下來的問題是：情緒勞務究竟包含了哪些內涵？以下就各研者對情緒勞務內涵的看法分述如下：

Hochschild提出的情緒勞務的內涵，包括了：（1）壓抑與表達：將情緒工作分成「引發情緒」（evocation）--呈現出應該出現、卻不存在的情緒(例如：強顏歡笑)；另一種是「克制情緒」（suppression）--抑制住不該出現、卻已存在的情緒（例如：忍氣吞聲）。（2）深淺的策略：包括「表層演出」(surface acting)及「深層演出」(deep acting)二類，舉例而言，一個服務員在面對客戶時展現出微笑，如果該服務員只是偽裝出一個微笑的表情，則這是表層演出；如果該服務生想像自己多麼喜歡接觸顧客，不斷營造「服務為快樂的泉源」的心境一種是「引發情緒」，並發自內心地對顧客展現笑容，這便是一種深層演出。（3）對自己與對他人：個人在工作中，不僅要處理他人的情緒，更要處理自己的情緒。本處的他人，可以是組織內的人（如上司、同事、下屬），也可以是組織外的人（如顧客）。

儘管Hochschild（1979,1983,1990,1993）曾提出許多情緒勞務的內涵，但是多半是概念上的討論與分析，未經驗證。直到Morris & Fieldname (1996)提出了「情緒勞務模式」後，才有了改觀。Morris & Fieldname (1996)認為情緒勞務涵蓋了四個構面。分別是（1）情緒表達頻率(frequency of emotional display)、（2）對展示規則的留心程度(attention to required display rule)、（3）情緒表達多樣性(variety of emotions required to be expressed)、（4）情緒失調。

國內學者林尚平（2000）根據參考Morris & Fieldname (1996)的概念做基礎，針對中部旅遊服務、汽車銷售、百貨服務業中高度情緒勞務的職務角色進行觀察，並透過分析，提出情緒勞務五個構面，分別是基本情緒表達、深層情緒偽裝、表層情緒控制、情緒多樣性程度、及互動程度。

Pugliesi (1999)則是認為情緒勞務不應該只限定在服務接觸裡，而且人們在工作的時候，不僅只是管理他人的情緒，也在管理自己的情緒，因此，Pugliesi將情緒勞務分成兩大構面，分別是：（1）以自我為焦點的情緒勞務(Self-Focused Emotional Labor)，著重個人情緒調整，例如在工作上顯得很愉快，（2）以他人為焦點的情緒勞務(Other Focused Emotional Labor)，強調對他人情緒之影響，例如協助同事減少情緒壓力。

而吳宗祐 (2003)將情緒勞務定義為「個人在工作中與人際互動時，基於工作

考量，對情緒調節所出的心力。」其研究發現情緒勞務包含克制自己負向情緒、表達自己正向情緒、及處理他人負向情緒等三個部份。吳宗祐(2003)參酌Pugliesi(1999)、Ashforth & Saks(2002)與MacDermid、Seery、Weiss(2002)的觀點，認為情緒勞務的三個構面在不同的向度上，是有所差異的，整理於表2-4。茲定義分述如下：

- (一) 克制自己負向情緒：定義為工作者在工作的人際互動中，不應該將內在負向的情緒感受表達出來（例如努力讓自己不要爆發怒氣）。
- (二) 表達自己正向情緒：定義為工作者在工作的人際互動中，要努力展現正向的情緒表現，讓對方有好的感受（例如努力展現出和藹可親的笑容）。
- (三) 處理他人負向情緒：定義為工作者在面對負向的人際事件時（例如對方抱怨、對方心情不好、他人有衝突與爭執產生），要努力採取一些情緒調節的行動或策略，讓對方的負面情緒能夠減少（例如努力安撫他人的抱怨）。

表2-4 情緒勞務三個部分的意義比較向度一覽表

比較向度	克制自己負向情緒	表達自己正向情緒	處理他人負向情緒
(1) 遵循的規則	情緒規則	情緒規則	互動規則
(2) 處理的情緒類別	負向情緒	正向情緒	負向情緒
(3) 對象	以自己為焦點	以自己為焦點	以他人為焦點
(4) 行為表現	不為所不應為	為所應為	為所應為
(5) 情緒調節策略	偏向內在情緒狀態	偏向外在情緒表現	偏向外在情緒表現
(6) 訓練困難度	較難訓練	較容易訓練	較容易訓練
(7) 主動性	被動	由被動到主動	主動
(8) 目的	平息對方負向情緒	維持或促發對方的正向情緒	平息對方負向情緒

資料來源：引自「工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討」，吳宗祐，2003，頁123。國立台灣大學心理研究所博士論文。

根據Adelmann(1989)情緒勞務分類中，發現就業服務人員是處理勞工關係的人員，屬於高情緒勞務工作者。就業服務人員擔任者幫民眾找早工作，幫老闆找人才的工作媒合的角色，在與顧客的人際互動過程中，必須直接面對面的接觸，

每天服務的求職民眾經常帶著失意與焦慮的情緒，他們總是期待者就業服務人員可以為他們找到一份工作，給他們溫暖並且協助脫離失業之苦，並且在尋職過程中，負面的情緒（諸如抱怨工作不好找、薪水太低、前次老闆太苛、房貸壓力大…等）也經常在就業服務員面前展露無疑，就業服務員被組織賦予一種助人者、諮詢者、協助者的角色責任，當面對顧客的態度是如此的無理傲慢，儘管就業服務人員心裏是非常不高興，也不能當場表現出來，而必須展現出專業的、親切的、和善的、同理的及面帶笑容的情緒態度，甚至被期待要安撫民眾的負面情緒。誠如上述，本研究將採吳宗祐（2003）所提出的三個構面：「表達自己正向情緒」、「克制自己負向情緒」及「處理他人負向情緒」作為本研究之研究構面，並以吳宗祐（2003）所提出之情緒勞動量表，作為本研究情緒勞務之依據。

## 伍、情緒勞務的研究面向分析

有關情緒勞務的前置變項方面，Morris & Feldman（1996）首先提出情緒表達的頻率、對表達規則的注意程度、需要顯露情緒的多樣性三個工作特性會影響情緒勞務的負擔，但是Morris & Feldman（1997）的研究並不支持其原先的觀點。後來Brotheridge & Grandey（2002）比較工作取向的情緒勞務（job-focused emotional labor）和員工取向的情緒勞務（employee-focused emotional labor）對工作倦怠的影響，發現前者無法預測工作倦怠的發生，而後者則可以預測之。Cordes、Dougherty & Blum（1997）的研究亦發現互動的頻率、持續時間、強度和情緒耗竭沒有相關，而Bulan、Erickson & Wharton（1997）亦發現與顧客互動的頻率無法預測情緒勞務。因此Zapf（2002）認為使用與顧客互動的次數不適合預測情緒勞務，應該使用難應付客戶的頻率作為預測變項較適當。因為遇到難應付客戶的時候，個人內在的情緒狀態與外在標準會產生差距，員工需要付出更多的心理資源監控及調節自己的情緒感受及表達，使差距變小（Richard & Gross, 2000），因此員工的情緒勞務負擔會增加。吳宗祐（2003）的研究中即發現難應付客戶的頻率可以預測情緒勞務的負擔，且透過情緒勞務影響情緒耗竭。（引自蔡孟原，2005）

有關情緒勞務的前因後果研究，可謂是相當豐富，其中在結果變項方面，則集中於情緒耗竭（劉興桓，2008；張如意，2005；蔡孟原，2005；莊俊凱，2005；吳宗祐，2003；戴秀卿，2003；滿莉芳，2002；Grandey，2003；Morris & Feldman，1997；Totterdell & Holman，2003；Wharton，1993）、工作倦怠（王蕾雅，2006；張乃文，2005；鄔佩君，2003；陳敦生，1995；Brotheridge & Grandey，2002；Brotheridge & Lee，2002；Erickson & Ritter，2001）、工作滿意度（陳泰維，2007；

謝光俊，2004；胡光達，2003；Morris & Feldman, 1997；Wharton, 1993）、組織承諾（林鈺臻，2005；胡光達，2003；Abraham, 1999）、離職意願（陳金娟，2001；Abraham, 1999）。

不過研究發現情緒勞務不一定會影響情緒耗竭，這其中可能受到某些調節變項的影響。調節變項包括情緒智力（滿莉芳，2003；Grandey, 2000）、人個特質（謝光俊，2004）工作特性（謝光俊，2004；滿莉芳，2003）、自我監控（陳敦生，1995；Wharton, 1993）、組織支持（蔡孟原，2005）。Grandey（2000）提出的情緒勞務架構中，認為情緒智商、情緒表達能力、主管的支持與工作自主性會影響服務提供者的情緒勞務。Kruml & Geddes（2000b）發現年齡、年資、同理能力、表達訓練、表達自主、顧客感受、情感依附、情緒感染（emotional contagion）會影響情緒勞務。Brotheridge & Lee（2002）的研究提到角色認同與互動能力亦會影響情緒勞務。

情緒勞務之概念雖然是從國外學者（Hochschild, 1983）所發現，後續之研究者也多數國外的學者。但國內的研究者也對與此概念也有逐漸的興趣，本研究參考吳紹貴（2003），整理相關研究結果如下示之：

### （一）百貨業人員方面

其情緒勞務負荷影響著其情緒耗竭、工作滿意及工作績效，受其情緒智力與工作特性所干擾，例如對於情緒勞務負荷與工作結果的干擾效果中，當工作完整性愈高時，情緒勞務負荷愈高，則情緒耗竭愈高、工作績效愈佳；當工作自主性愈高時，情緒勞務負荷愈高，則情緒耗竭愈低；當技能多樣性愈高時，情緒勞務負荷愈高等情形（滿莉芳，2002）。情緒勞務工作者不一定會對情緒耗竭有其影響，當員工具有工作自主性愈高時，其情緒耗竭就會愈低，當員工採用問題導向的調適策略能有效降低情緒耗竭，進而可以避免因為情緒耗竭而導致身心健康出現問題（張如意，2005）。化妝品專櫃人員人格特質及情緒管理可以有效的預測其工作倦怠情形，因此，透過人格質測驗徵選人才及訓練情緒管理技巧，可以降低工作倦怠（王蕾雅，2006）。

### （二）房屋仲介經紀人方面

其情緒勞務影響著其社會支持、情緒智力、情緒耗竭、工作滿足與壓力知覺，情緒勞務愈高，情緒耗竭愈大（黃彥琛，2002）。

#### **(四) 銀行行員方面**

其情緒勞務包括情緒規則的清晰性、監督的嚴密性、工作的自主性、工作年資、顧客為同性或異性、銀行行員的個人情感等，亦影響著其情緒耗竭與工作滿意度，而銀行行員對於自己內心感受與企業情緒規則產生衝突時，即應藉由各種管道調解，以免長期積壓，造成自身情緒上的負荷（高佳伶，2001）。難應付客戶的頻率可以預測情緒勞務的負擔，且透過情緒勞務影響情緒耗竭，難應付之客戶通常會帶著負向情緒過來，也往往會引發員工的負向情緒，因此，建議情緒勞動的重點應是在負向情緒的處理上，以達到平息對方負向情緒之目的，而非正向情緒的處理（吳宗祐，2003）。當員工進行深層偽裝時，情緒失調的狀態會降低，比較不會產生情緒耗竭，知覺組織支持（perceived organizational support；POS）對於情緒耗竭有主要效果存在，員工的POS程度愈高時，其情緒耗竭程度愈低（蔡孟原，2005）。

#### **(五) 研發人員方面**

其主要壓力來源為工作負荷量、時間壓力、學習壓力及不確定性等，皆因研發兼負業務推廣者之壓力主要來源是工作負荷量與時間壓力，其情緒耗竭的主要原因是學習壓力，亦即由於學習壓力過大，致使其對工作感到倦怠（李皖菁，2001）。

#### **(六) 電信公司櫃檯人員方面**

其情緒勞務影響著工作生活品質與離職傾向，而工作滿足則具中介影響效果（陳金娟，2001）。電信服業人員在與客戶進行主動和親切的一對一關係行銷容易地獲得企業客戶的好感與信任，其情緒勞務負荷對於工作滿意有顯著影響，另外服務人員的人格特質與工作特性交互作用對情緒勞務負荷具有顯著的預測效果（謝光俊，2004）。

#### **(七) 廣告業務人員方面**

廣告業務人員本身具中介性職務的特性，其情緒勞務很難以劇本在事前加以規範。中介性職務的情緒表現規則不明確，且組織對勞務執行過程控管的不易，使得管理當局只能透過對前社會化的控制來確保情緒勞務的提供品質，如透過招募、遴選等方式篩選適合中介性職務的工作者。資深或高階的中介性職務者可以較其他人更快進入狀況，組織會賦予照顧後進的責任，而其情緒勞務則移轉到照顧新進人員的工作上（于家琳，2000）。

## **(八) 鞋店銷售員方面**

員工會藉由顧客的行為線索判斷其購買意願，並進而修正個人情緒表達以服務不同購買意願的顧客；當顧客購買意願高時，員工會有較親切友善的情緒表達。因此，管理者必須告誡員工不可對顧客購買意願妄加揣測，而應該對所有的顧客表現出親切友善的情緒；而當店內忙碌程度愈高時，員工會表現出愈少親切友善的情緒（黃櫻美，2000）。

## **(九) 休閒旅館業方面**

情緒勞務工作者不一定會造成情緒耗竭的結果；個體偏向以問題導向為因應策略並不與低情緒耗竭有相關性，而以情緒導向為因應策略者，其情緒耗竭的程度較高；社會支持確實會降低個體情緒耗竭的程度，尤其以上司實質的幫助最為有效降低個體情緒耗竭的程度（蔡玉青，1999）。

## **(十) 遊樂事業方面**

在引起情緒勞務失衡的前因，有外在原因（與遊客接觸、氣候、機的操作）及內在原因（內部員工間的不良互動、上司與下屬無法達成共識），此影響著員工離職傾向及焦慮，遂組織設計之預防機制，應以激發目標、減少「對比」機會、工作輪調、工作自主性及情緒分離等五種機制較為妥適之準則（陳怡安，1998）；再者，員工實際執行情緒勞務程度愈多，對人力資源管理的期望程度就愈高，因此組織在規劃相關的人力資源管理實務時，除了應該要針對高低情緒勞務工作者設計不同的人力資源管理方案之外，亦必須視員工實際執行情緒勞務的狀況來調整各項人力資源管理制度，另外組織亦應該藉由觀察高情緒勞務工作者在情緒勞務各構面實際執行的程度，適當地施予相對應之防治情緒耗竭的相關措施（張曉毓，1998）。

## **(十一) 領隊與導遊人員方面**

情緒勞務與工作流動程度以及相對主義三項因素，對服務破壞意圖會具有正向解釋能力，即服務人員愈需要隱藏自身情緒，或是整體環境的工作流動度越高，或其個人道德哲學屬於相對主義者，會導致服務人員具有服務破壞性之意圖。員工是個理想主義者，對工作滿足程度高，或者是員工本身的情緒智力以及組織本身整體道德氣候，都會促使員工擁有提供更好的服務給顧客的意圖，進而表現出優良的服務行為（陳泰維，2007）。

## **(十二) 航空服務業人員方面**

若公司與個人對情緒勞務的認知差距愈小，則員工的工作績效愈好，員工亦較不會有缺乏成就感的情形產生，目前在台的國內外航空公司並沒有針對高低情緒勞務員工實施不同的人力資源管理方案，而這些航空公司的高情緒勞務的員工卻對組織這些相關人力資源管理活動有著殷切的需求。是故，建議公司應對不同情緒勞務程度的員工施以合適的人力資源管理方案，並制定明確的組織規範及服務流程標準化的手冊，以提高員工的績效表現，減低員工因情緒勞務工作者而帶如組織的隱藏成本（陳敦生，1995）。

## **(十三) 公共圖書館方面**

讀者服務的工作容易造成館員個人情緒耗竭，導致失去工作熱忱而情緒低落。當工作環境的工作負荷、控制、報酬、社會鏈結、公平性、價值觀的認同程度提高時，館員的工作倦怠程度將隨之降低；所以，若能降低館員的工作負荷、適度給予專業自主權、管理者的正面回饋、同儕間的相互支持、公平的管理制度等，將有助於降低館員工作倦怠的程度（莊俊凱，2005）。

## **(十四) 醫院醫護人員方面**

員工情緒勞務負荷愈高，情緒耗竭現象愈大，同時影響者顧客導向行爲，建議醫療為團隊工作，各部門之溝通必須要完整性、正確性、即時性，彼此互相鼓勵與打氣，以減少員工情緒困擾（戴秀卿，2003）。

以上有關國內情緒勞務工作者的研究，已具有相當之深入的探討，然而研究行業別多集中在私部門的服務業上，有關針對政府部門情緒勞務的研究相當有限，又就業服務人員工作性質類似於銀行行員及電信公司櫃檯人員。因此，本研究將以政府部門單位進行研究，企圖了解研究結果與私部門有無不同之處，進而作為後續研究之參考。

## 第三節 工作倦怠理論之探討

### 一、工作倦怠的定義

工作倦怠感 (burnout) 名詞最初是由美國心理治療學家 Freudenberger (1974) 提出，將其定義為「過度要求能力、精力或資源所導致各人感到的失敗、精疲力竭、疲憊感，在工作上束手無策」。近年來，工作倦怠之所以逐漸受世人重視與研究，乃是因為在緊張繁忙的現代生活中，其對工作人員的身心狀態產生負面的影響 (李秀穗，2003)，在全球化聲浪高漲的同時，高競爭力的背後意謂著高壓力，也最易產生工作倦怠 (溫金豐、崔來意，2001)。由於研究工作倦怠的學者相當多，以下僅引述數位國內外學者所提出的概念如下：

Pines & Aronson (1981) 進一步指出工作倦怠是「生理、情緒及心理耗竭的一種狀態，它使人產生心理的虛弱感、無助與無望的感覺、情感枯竭、消極的自我觀念及工作態度，它是經常性或反覆性的心理壓力，及長期處於緊張狀況下所造成的」。

Maslach (1982) 指出工作倦怠是指「在工作上對長期人際間壓力的延後性反應，有三個主要的構面反應在，情感耗竭、對工作產生譏嘲的言行及分離感覺、缺乏效益及失敗的感覺」。

張曉春 (1983) 認為工作倦怠是指「是一種工作過度負荷、工作動機改變、工作疏離、身心交瘁之徵候及對工作感到厭倦等現象之表徵」。

黃臺生 (1997) 認為工作倦怠是指「個人與環境互動即因應的過程中，未能有效的處理工作上的壓力，因過度的負荷，顯示出非人性化、缺乏成就感與情緒耗竭之心理狀態」。

王瑞安 (1999) 認為工作倦怠是指「一種身心交瘁的現象，包括體力、精力、態度上的耗竭，在工作上表現出負向的工作態度，對工作產生疏離、退縮、對服務對象失去關心；就個人而言，可能導致消極的自我概念，甚至否定個人的生活價值，引發生涯發展的危機」。

Maslach & Jackson (1984) 認為工作倦怠為一種身體上、情感上與心理上的耗竭狀態，因長期面對慢性壓力員的反應，在工作上表現出情緒耗竭、缺乏情感與

個人成就感低落的症狀，表現特徵為身體上的耗竭與長期性的疲倦，感覺無助與無望發展，並促使對於工作、生活或其他人產生負面的觀念及態度。並發現工作倦怠包含三個面向：

### **(一) 情緒耗竭 (emotional exhaustion)**

所謂的情緒耗竭是指個人情緒資源 (emotional resources) 已消耗殆盡，以致喪失精力及感覺，例如失去關懷與信任、疲倦。當工作者感到無法再像以前一樣服務顧客時，便會產生挫折感與緊張，其中常見症狀是：一想到要工作，就感到憂慮與害怕 (Maslach, 1982)。尤以經常與顧客面對面的接觸與互動時，需要密集性與長時間的情緒展示等工作性質，最容易發生情緒耗竭 (Maslach, 1982)。此外，Saxton, Phillips, & Blakeney (1991) 亦指出情緒耗竭是因人際互動時發生超額情緒需要，以致於耗盡精力的一種狀態，會導致個人退縮行為次數增加，在工作上降低生產力，為一種特定的壓力反應，因此常被視為工作倦怠 (burnout) 的主要成分，同時也是個人工作倦怠的第一階段 (Maslach, 1982)。

### **(二) 乏人性化 (depersonalization or dehumanization)**

所謂的去人性化是一種失去人情味、沒有感覺的行為，產生工作倦怠的人會以去人性化的方式來處理個人情緒上的崩潰。此時工作者會對自己與他人抱持負面的想法，喜歡批評、冷嘲熱諷以及暴躁易怒，甚至主動表示不喜歡對方。由於這類的工作者會不斷地對他人有負向的反應，對他人話語諷刺、不喜歡以禮相待、忽視他人的歡樂或需求或不對他人提供適時的幫助、照顧或服務 (Maslach, 1982)，將對組織會造成漣漪性的影響。

### **(三) 低個人成就感 (diminished personal accomplishment)**

所謂的個人成就感，是一種個人對於其工作表現的效能感與成就感所形成的一種感受，可視為一種工作的正向回饋，會使員工因而更加努力，盡己所能地完成工作。Maslach (1982) 認為，當員工對於個人工作表現的成就感愈低時，對其工作與個人表現將愈形成負面的感受，而形成工作的倦怠。

本研究以第一線就業服務人員為研究對象，並參考Maslach & Jackson於1981年編製完成專業倦怠量表(Maslach BurnoutInventory, 簡稱MBI)，其中有關人際服務者工作倦怠調查量表(MBI-Human Services Survey; MBI-HSS)，也就是以「情緒耗竭」、「乏人性化」及「低個人成就」三個面向為本研究構面。

## 二、工作倦怠的成因及症狀

影響工作倦怠感的成因諸多，Harrison（1980）認為工作倦怠是因為工作者的角色衝突與角色曖昧使然。

Maslach（1982）認為工作特性則能促進或降低情緒壓力程度，是影響工作倦怠的重要因素。因工作環境造成工作倦怠的來源包括：工作過度負荷、缺乏工作自主權、與同事的關係、與主管的關係、機構的計劃政策和程序。當大部分的情境因素支持工作者的角色並讓他感到職業價值時，工作者尚能忍受一些不平衡的狀態。但當許多情境因素同時發生而使工作者無法完成工作，工作倦怠的風險就會較高。以此看來，一些工作環境因素容易摧毀專業助人工作者初入工作時的高度理想和渴望幫助他人的良好意圖。

Maslach & Leiter（1974）則指出工作倦怠與工作環境有強烈的關係，工作倦怠並不是人們自己的問題，而是工作環境所導致的。因此舉出六種造成工作倦怠現象的工作環境因素：(1)工作負荷過度(Workoverload)；(2)缺乏控制(Lack of control)；(3)報酬不足(Insufficientreward)；(4)社會鍊斷裂(Breakdown of community)；(5)缺乏公平性(Absence of fairness)；(6)價值觀衝突(Conflicting values)。工作倦怠的導因通常在組織身上，而非個人。因此，改善工作倦怠現象的策略是從改變組織著手。

Niehouse（1983）認為公部門員工的工作倦怠係來自與工作有關壓力，包括角色曖昧、有權力與無力感的矛盾現象、以及獲得任何全力獲控制的策略或謀略。

國內學者張曉春（1983）對工作倦怠的徵候加以分類：（1）生理上的徵候，包含頭痛、感冒、腸胃不舒服、失眠等。（2）心理上的徵候，包含過度自信、主觀與偏見、抗拒變革、固執己見、易怒、敏感、感受麻木、多疑與妄想、整日感到精疲力竭等。（3）行為與態度上的徵候，包含的項目最多，諸如：沮喪、冷漠、否定自我概念與工作目的、工作無法集中精神、士氣消沈、效率低落、高度的缺席率與離職率、以嘲諷與責備的態度對待服務對象等。

黃臺生（1998）認為工作倦怠的影響層面歸納為個人與組織兩方面，分述如下：

### （一）個人方面的影響

- 1.在生理上：長期疲倦、缺乏活力、身體虛弱、腸胃毛病、胸痛、頭痛、睡不著覺，產生身心症。
- 2.在情緒上：無助與無望感，消極、悲觀逃避的態度，充滿罪惡感，焦慮不安、驚慌失措、高度緊張、退縮離群。
- 3.在認知上：以冷漠的態度待人，寡慾、無聊、怠惰，抗拒改革，產生信心危機，缺乏創造力及對團體的認同感。
- 4.在行為上：逐漸在同事間孤立，工作效率差、離職率高，脾氣暴躁或具有神經質，怨天尤人，瞌藥、抽煙、酗酒，易肇車禍。

### （二）組織方面的影響

因組織成員消極負面的心態，極易使人員工作滿足與工作投入降低，生產力及工作績效降低，增加離開組織的意願，從而對領導者的支持度與信任減低，致使人才流失，而增加組織的成本。對組織的服務對象而言，行政功能與服務品質降低，損其利益，怨聲載道因而影響組織的形象。

## 三、工作倦怠的有關理論與模式

工作倦怠的相關理論相當多，以下僅就數個較重要的理論模式做介紹：包括社會能力模式理論、生態模式、工作倦怠階段模式及Veninga 與Spradley 的理論，分述如下。

### （一）社會能力模式 (social competence model)

Harison(1983)認為工作倦怠與個人的能力是否能適任其工作有關。社會能力模式，他認為工作者能否達成其助人的目標，主要受到下列三種因素的影響，（1）工作對象問題嚴重的程度、（2）工作環境的資源或障礙、及（3）工作者的才能。

社會能力模式最大的優點，在於強調勝任感在工作倦怠過程中所扮演的角色。惟它對於工作能力（勝任感）的認定標準，常因人而異，造成諸多困

擾，實為美中不足之處（李秀穗，2003；黃臺生，2001）。

## （二）生態模式（ecosystem model）

Carroll & White 認為工作倦怠來源的探討，需採用生態學的參照架構，根據此觀點，工作倦怠被視為是一種生態功能失調的形式。生態學乃探討個體與生態系統間的關係，這意味著工作倦怠是因環境與個人互動不良所產生的產物，故應將個人、所處的環境及兩者間的互動納入研究之內。（引自莊俊凱，2004；黃臺生，2001）。

Carroll & White 指出可能影響工作倦怠的因素有下列五項：(1)個人（Person）：包括任何影響個人工作表現的事務，例如，人格特徵、個人身心健康狀況等；(2)微系統（Microsystem）：個人完成其工作，所處最小的有組織的系統，例如，人際溝通、不良的環境認知等；(3)中間系統（Mesosystem）：包含工作者的家庭、鄰居、支持系統；(4)外圍系統（Exosystem）：指在整個大環境中一些重要的組織、機構，對中間系統有直接或間接影響者；(5)巨系統（Macrosystem）：在外圍系統之外所有會影響個人生活的因素。

## （三）工作倦怠階段模式（phase of burnout model）

工作倦怠階段理論（Phase of Burnout）係由Golembiewski、Munzenrider、Stevenson於1983年提出來的（黃臺生，2001；Golembiewski, Munzenrider & Stevenson,1988），經過五年的研究，證明工作倦怠的階段理論不僅對組織成員不同程度的工作倦怠有鑑定力，而且對處於工作倦怠嚴重階段的成員能有提供警示的功能，從而組織能夠加以因應處理，以提升組織的效率與效能。（引自張乃文，2005）

其工作倦怠階段模式（Phase Model）的內涵，可分為理論基礎與基本原則，其理論基礎係採Maslach & Jackson（1981）工作倦怠三構面，包括情緒耗竭、去人性化及低個人成就感；而依其理論基礎三個構面，建構八個階段的工作倦怠漸進模式如表2-5所示。但是工作倦怠的個人隨著工作倦怠之遞增而在任一階段終止，並非循序漸進逐一通過每個階段，而達到工作倦怠的最高階段。

表2-5 工作倦怠階段模式表

工作倦怠發展階段								
工作倦怠程度	-----							
	低							高
	-----							
去人性化	低	高	低	高	低	高	低	高
個人成就感	低	低	高	高	低	低	高	高
情緒耗竭	低	低	低	低	高	高	高	高

資料來源：引自工作倦怠相關理論探述，黃臺生（2001），頁 61。中華行政。

在工作倦怠階段模式中，工作倦怠之嚴重程度，隨階段之上升而遞增，即第Ⅷ階段之工作倦怠程度高於第Ⅵ階段，而第Ⅰ階段之工作倦怠程度低於第Ⅱ階段，依此類推，而個人可能隨著工作倦怠之遞增而在任一階段終止，並非循序漸進逐一通過每個階段以達工作倦怠最高之第Ⅷ階段。

依據諸多研究結果顯示，工作倦怠與共變數(covariants)之間，會隨著階段之進升而趨於惡化，即當工作倦怠由低階段進升至高階段時，與工作倦怠相關之癥候會呈現惡化之現象，如：低工作滿足、低自我肯定、高異動率、顯著的生理癥候、績效評價不良、具有敵意、焦慮、意志消沈等特徵的負面影響逐漸嚴重、在精神健康方面呈現逐漸不良的臨床指標、人際關係及團體特質之逐漸衰退，如：團體凝聚力下降、社會支持度低落等、與工作場所有關之態度或認知逐漸趨於惡化(如工作投入程度低落、工作緊張增加等)。

#### (四) 資源保存模式 (conservation of resource model)

Brotheridge & Lee (2002) 採用Hobfoll (1989) 所發展出之資源保存模式認為情緒勞務導致個人內在資源的耗損，所以，會造成情緒耗竭的結果，但是只要個人隨時擁有所需的內外資源即能減低情緒勞務導致情緒耗竭的可能性。

#### (五) Veninga 與Spradley 的理論 (Veninga & Spradley model)

Veninga & Spradley 對工作倦怠的發生歷程提出五個階段。他們以通俗性的名稱來標榜理論大眾化的訴求。(引自莊俊凱，2004)

- 1.熱衷期（Honeymoon）：對工作懷有高度的期望、熱切、興奮。
- 2.失望期（Fuel Shortage）：工作不滿足的早期症狀出現，如工作缺乏效率、疲累、失眠、煙酒、藥物使用及其他逃避的方式。
- 3.身心癥候期（Chronic Symptoms）：主要是生理及心理的癥候，在此階段個體感到身心長期耗竭、生氣及沮喪。
- 4.危機期（Crisis）：在此階段，症狀有重大的改變，個體充滿挫折感、態度悲觀，並且發生逃避的心理狀態。
- 5.耗竭期（Hitting the Wall）：在此階段，個體遭受到嚴重的傷害（deterioration），生理、心理健康功能異常。並且伴隨著其他問題出現：如酒精中毒、濫用藥物、心臟疾病及精神疾病等。

## 第四節 情緒勞務與工作倦怠之相關研究

許多學者認為，執行過高的情緒勞務負荷容易引發情緒失調與耗竭的反應（Hochschild, 1983；Adelmann, 1989；Van Maanen & Kunda, 1989；Spratt, 1996；Morris & Feldman, 1996；高佳伶, 2001；邱國銘, 2001）。Morris & Feldman（1996）在一項針對情緒勞務的研究中發現，當工作所需的情緒表達頻率愈多、規則愈多、種類愈多與不和諧的狀況愈多時，就愈容易造成情緒耗竭的情形。他並解釋，因為情緒耗竭意味著高度的喚醒（arousal）與催化（activation）狀態，例如門口的接待員的角色，因為他們與顧客互動的機會有限，即使有，也是有助於他們的情緒充電的，所以就不太可能會有情緒耗竭。此外，Morris & Feldman（1996）也指出，當工作者涉入多種工作角色時—例如經常與顧客面對面互動、情緒強度高或存續期間長的互動，也會產生較高的情緒耗竭。所以對護士或社工等關懷的提供者來說，產生情緒耗竭的可能性就很高，因為在他們的工作中必須時常表現出強烈的情緒反應，因此較容易面臨情緒上的枯竭現象（Kahn, 1993）。

但是，執行情緒勞務一定會產生情緒耗竭嗎？並不是所有的研究都支持這種看法，例如Brotheridge & Grandey（2002）的研究証實面對人(people work)的工作時，情緒工作的確是工作的部分，但相較於其他工作，面對人的工作者，情緒工作並

沒有顯著的差異。Soutton & Rafaili (1987) 認為，適度的情緒展現是有助於個人的身心健康與績效表現，以餐廳的侍者為例，微笑可以不僅可以促進血液循環，還可以獲得更多的小費。因此看來，情緒勞務的提供，可能為工作者帶來某些潛在利益，有助於個人身心的康適狀態與績效表現 (Wharton, 1993; Erickson, 1991; Ashforth & Humphrey, 1993)。林尚平、陳敦生 (1997) 的研究甚至還有相反的結果，即低情緒勞務會產生情緒耗竭與工作倦怠，惟差異亦未達顯著水準。林尚平、陳敦生 (1997) 對國內航空公司的研究中，亦有不同的發現，其研究結果顯示，公司對情緒勞務的要求愈高或情緒勞務的程度愈高，工作者愈不會有專業倦怠。

情緒耗竭是Maslach & Jackson (1981) 定義工作倦怠過程的第一階段 (Corde & Dougherty, 1993)，也是主要經驗。但是有關工作倦怠的文獻中幾乎沒有人將情緒的要求視為預測者 (Brotheridge & Grandey, 2002)，工作倦怠的研究者也發現工作倦怠的預測者裡缺乏人際衝突的情緒本質 (Brotheridge & Grandey, 2002; Cordes & Dougherty, 1993)，國內外探討情緒勞務負荷與工作倦怠相關為主題二變項相關之研究的文獻相當有限，且研究結果亦不盡一致，摘錄部份研究者相關研究如下：

Brotheridge & Grandey (2001) 針對個人傾向以不同情緒勞動方式時所知覺到的個人成就感程度進行研究。研究結果發現，表層偽裝對於去人性化有顯著的預測力，而深層偽裝未有此顯著的預測力；深層偽裝與個人成就感有顯著的正相關，而表層偽裝與個人成就感卻有顯著的負相關。

鄔佩君 (2003) 以銀行行員為研究對象，探討第一線服務人員之情緒勞動的影響因素及其結果之關係，研究結果發現，(1) 個人進行表層偽裝的頻率愈高，並不一定會導致個人情緒上的耗竭感，然而當個人採取深層偽裝的頻率愈高時，則愈不容易產生情緒耗竭的現象。(2) 個人採取表層偽裝的頻率愈高，並不一定會造成個人在面對顧客時有去人性化的表現；然而若採取深層偽裝的頻率愈高，個人愈不會有去人性化的表現。(3) 不管個人在工作中採取哪一種情緒勞動的方式，當其使用的頻率皆愈高時，能有效提高個人在工作中的成就感。

張乃文 (2005) 以台北縣國小教育人員為研究對象，探討情緒勞務與工作倦怠之關係，研究結果發現，臺北縣國小教育人員整體情緒勞務負荷與整體工作倦怠呈現負相關，亦即。教育人員情緒勞務負荷愈高，工作倦怠愈低。情緒勞務對工作倦怠具有預測力。

王蕾雅（2006）以百貨公司化妝品專櫃為研究對象，探討人格特質、情緒管理方式與工作倦怠之關係，研究結果發現，情緒管理方式對情緒耗竭、去人性化、低個人成就及整體工作倦怠均有顯著的影響，且情緒管理方式對情緒耗竭具有23.8%的解釋力，對去人性化有34.8%的解釋力，對低個人成就感有39.4%的解釋力，對整體工作倦怠有43.8%解釋力，情緒勞務對工作倦怠的解釋力頗高。其中專櫃人員越使用表層表演，則越容易產生工作倦怠，專櫃人員越使用深層表演來表達，越不容易有工作倦怠的情形。

本研究將以公立就業服務機構的第一線工作者為研究對象，探討情緒勞務與工作倦怠之關係，了解工作者身心狀態，以作為實務管理者進行員工甄選與訓練的參考。



# 第三章 研究設計

本章主要是依據研究動機與研究目的，建構研究架構及工具。本章共分節，第一節為研究架構與假設；第二節為研究變項的操作性定義；第三節問卷設計與調查過程；第四節資料分析方法。茲將其分別說明如下：

## 第一節 研究架構與假設

### 一、研究分析架構

經由文獻初步的整理與探討，提出研究架構如圖3-1所示。其中自變項為「情緒勞務」，分成「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」及「處理他人負向情緒」三個構面；依變項為「工作倦怠」，分成「情緒耗竭」、「乏人性化」及「低個人成就感」三個構面；另為了解樣本的特性，亦將「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「擔任職務」、「工作年資」、「是否為原住民」及「服務單位」等個人背景資料納入。

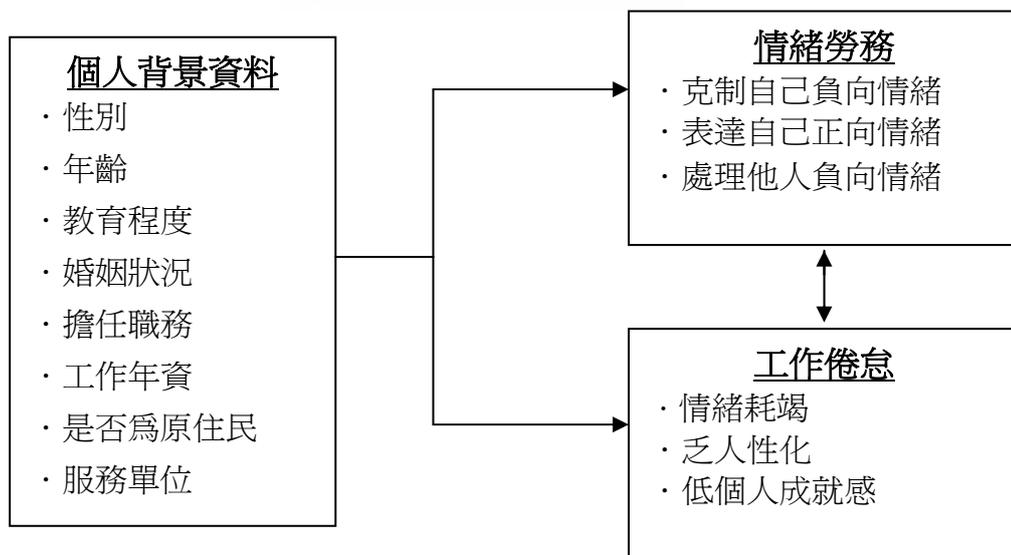


圖3-1，研究分析架構圖

資料來源：本研究繪製

## 二、研究假設

根據上述研究假設及架構，提出本研究之基本假設，為證明各變數間是否有差異性及關聯性存在。因此，以虛無假設(Null Hypothesis)方式提出，期望研究結果能拒絕虛無假設，成立對立假設，證明各變數間有差異及關聯存在。

根據本研究之研究假設及架構，提出本研究之虛無假設歸納如下：

### (一) 假設一：個人背景變項不同的公立就業服務機構第一線就業服務人員，其在情緒勞務上不會有顯著差異情形存在。

假設1-1：性別不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

假設1-2：年齡不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

假設1-3：教育程度不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

假設1-4：婚姻狀況不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

假設1-5：擔任職稱不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

假設1-6：工作年資不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

假設1-7：身分是否為原住民的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

假設1-8：服務單位不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。

### (二) 假設二：個人背景變項不同的公立就業服務機構第一線就業服務人員，其在工作倦怠上不會有顯著差異情形存在。

假設2-1：性別不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

假設2-2：年齡不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

假設2-3：教育程度不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

假設2-4：婚姻狀況不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

假設2-5：擔任職稱不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

假設2-6：工作年資不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

假設2-7：身分是否為原住民的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

假設2-8：服務單位不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。

**(三) 假設三：公立就業服務機構第一線就業服務人員情緒勞務與工作倦怠之間無關聯存在。**

假設3-1：第一線就業服務人員克制自己負向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在。

假設3-2：第一線就業服務人員表達自己正向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在。

假設3-3：第一線就業服務人員處理他人負向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在。

假設3-4：第一線就業服務人員整體情緒勞務與工作倦怠無顯著關聯存在。

## 第二節 研究變項的操作性定義

依據前述的研究架構，本研究計有情緒勞務、工作倦怠與其個人背景資料等三個研究變項，分述如下：

### 一、情緒勞務變項

本研究以本研究以情緒勞務為自變項，探討對工作倦怠的關聯性及預測力，區分為「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」與「處理他人負向情緒」、等三個變數。茲分述如下：

#### （一）克制自己負向情緒

定義為工作者在面對負向的人際事件時（例如民眾的傲慢無禮），仍要努力抑制內心的不愉快，盡量不表達出來。

#### （二）表達自己正向情緒

定義為工作者在工作的人際互動中，要努力展現正向的情緒表現，讓對方有好的感受。

#### （三）處理他人負向情緒

定義為工作者在面對負向的人際事件時（例如對方抱怨、對方心情不好、他人有衝突與爭執產生），要努力採取一些情緒調節的行動或策略，讓對方的負面情緒能夠減少。

### 二、工作倦怠變項

本研究以工作倦怠為依變項，探討對情緒勞務的關聯性及預測力，區分為「情緒耗竭」、「乏人性化」與「低個人成就」等三個變數。

#### （一）情緒耗竭

定義為工作者缺乏精力，感覺到個人的情緒上及生理上的枯竭與疲憊，失去熱忱而情緒極度低落。

## **(二) 乏人性化**

定義為工作者失去人情味、沒有感覺的行為，產生工作倦怠的人會以去人性化的方式來處理個人情緒上的崩潰（例如喜歡批評、冷嘲熱諷以及暴躁易怒，甚至主動表示不喜歡對方）。

## **(三) 低個人成就**

定義為工作者對於其工作表現的效能感與成就感所形成的一種感受，當員工對於個人工作表現的成就感愈低時，對其工作與個人表現將愈形成負面的感受，而形成工作的倦怠。

### **三、個人背景變項**

本研究以高屏澎東區就業服務中心所屬鳳山、岡山、屏東、潮州、台東及澎湖等六個就業服務站之第一線人員為對象，探討個人背景變項不同下，在情緒勞務與工作倦怠各構面的差異情形。個人背景變項區分為性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、服務年資、是否為原住民身分及服務單位等八項。

## **第三節 問卷設計與調查過程**

### **一、問卷設計**

本研究問卷採結構式問卷，問卷內容分為三個部分，第一部分題目係衡量第一線就業服務人員情緒勞務的程度，計有14題；第二部分題目係衡量第一線人員工作倦怠的程度，計有17題；第三部分係屬第一線人員個人基本資料，計有8題，本各量表的測量方式陳述如下：

#### **(一) 情緒勞務量表**

本研究以吳宗祐 (2003)所提出的情緒勞務量表加以修正修改作為本研究工具，共有17題問項，其中包含「克制自己負向情緒」（1至5題）、

「表達自己正向情緒」（6至10題）及「處理他人負向情緒」（11至14題）三大構面。本量表採用Likert 五點尺度，依「總是如此」、「經常如此」、「有時如此」、「很少如此」、「從未如此」之選項，正向題分別給予5至1分，本量表所有題目均為正向計分題，分數愈高表示第一線就業服務人員的情緒勞務之程度愈高。

## （二）工作倦怠量表

本研究量表參考Maslach & Jackson於1981年編製完成專業倦怠量表（Maslach Burnout Inventory，簡稱MBI）。此量表後來依照職業特徵，修訂成三種版本。其中，人際服務者工作倦怠調查量表（MBI-Human Services Survey；MBI-HSS）是針對從事人際服務及健康照顧之工作者而修訂。教育工作者工作倦怠調查量表（MBI-Educators Survey；MBI-ES）則是為從事教育工作者而設。而針對非人際工作者，則以一般工作倦怠調查量表（MBI-General Survey；MBI-GS）來進行調查。本研究採用MBI-HSS 為工作倦怠的調查工具，並參考莊俊凱（2005）「公共圖書館讀者服務館員工作倦怠之研究—以臺北市立圖書館為例」問卷工作倦怠量表，修訂分為三個層面，分別為「情緒耗竭」（1至6題）、「乏人性化」（7至11題）、「缺乏個人成就感」（12至17題）。本量表採用Likert 五點尺度，依「總是如此」、「經常如此」、「有時如此」、「很少如此」、「從未如此」之選項，正向題分別給予5至1分，反向題則給予1至5分，本量表「缺乏個人成就感」（12至17題）為反向題，其他為正向題，分數愈高表示第一線人員的工作倦怠之程度愈高。

## （三）個人背景資料

個人基本資料問卷題項包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、服務年資、是否為原住民身分及服務單位等8項。

1. 性別：區分為男性與女性2組。
2. 年齡：區分為30歲以下、31-40歲、41-50歲、及51歲以上等4組。
3. 教育程度：區分為高中(職)、專科、大學及研究所以上等4組。
4. 婚姻狀況：區分為未婚、已婚及其他等3組
5. 擔任職稱：指目前擔任職稱，區分為正式人員、局聘人員、派遣櫃檯人員、派遣鄉鎮台就業服務員及派遣外展人員等5組。
6. 服務年資：指於就服中心、站、台所累積服務的年資，區分為未

滿1年、1-3年、4-6年、7-9年及10年以上等5組。

7. 是否具有原住民：區分為是與否2組。
8. 服務單位：指目前服務單位，區分為鳳山站、岡山站、屏東站、潮州站、台東站及澎湖站等6組。

## 二、研究對象與抽樣方法

在研究樣本的取樣上，本研究以公立就業服務機構高情緒勞務人員，也就是本研究所定義之第一線就業服務人員。在經費及研究時間限制下，無法進行全國七個公立就業服務機構分層抽樣，僅擇其中一個公立就業服務機構為研究標的，也就是以行政院勞工委員會職業訓練局高屏澎東區就業服務中心為例，其所轄高雄縣、屏東縣、台東縣及澎湖縣等四的縣市為研究範圍（詳如圖 3-2 所示），及所屬鳳山就業服務站、岡山就業服務站、屏東就業服務站、潮州就業服務站、台東就業服務站及澎湖就業服務站等六個就業服務站第一線就業服務人員為研究對象，包括正式人員、局聘人員、派遣櫃檯人員、派遣鄉鎮台就服員及派遣外展人員等，並採全面普查方式進行問卷調查。



圖3-2，研究範圍  
資料來源：本研究繪製

### 三、問卷建構與測試分析

#### (一) 預試問卷回收情形

為使得問卷量表獲得信度與效度，本文研究實施預試前測，並對預試前測問卷進行項目分析、因素效度分析及信度分析，俟符合效度及信度後，刪除不適當問題，作一修正定稿成正式的問卷調查表。基於預試對象的性質應與正式問卷的對象性質相同，本預試驗問卷抽取高屏澎東區就業服務中心所屬六個就業服務站第一線工作人員為預試對象，根據吳明隆(2006)認為，預試對象人數以問卷中包括最多題項之「分量表」的 3-5 倍人數為原則，因此，本研究分量表最多題項為 17 題，預試對象最好在 57 位至 85 位之間，考量本研究單位總人數，按單位人數及職稱比例，抽取 63 位為測試對象，問卷回收後隨即逐份檢查篩選，刪除嚴重漏答問卷 3 份外，回收有效問卷 60 份，前測問卷發放及回收情形說明如表 3-1。

表 3-1 前測問卷發放及回收情形一覽表

就業服務站別	鳳山就業服務站	岡山就業服務站	屏東就業服務站	潮州就業服務站	台東就業服務站	澎湖就業服務站	合計
單位人數	48	35	49	42	37	18	228
抽取樣本數	13	10	13	11	10	6	63
有效樣本數	10	10	13	11	10	6	60

#### (二) 項目分析

為考驗量表建構效度一般以受試者在量表上的得分總合依高低分順序排列，得分高者約 27% 為高分組，得分低者約 27% 為低分組，以求出兩組間每題得分平均數差異的顯著性考驗，兩組極端組比較結果的差異值即稱為決斷值或 CR (CRITICAL RATIO) 值，決斷值考驗未達顯著的題項 (顯著性考驗機率 P 值 > .05) 最好刪除，因為一個較佳的量表題項，其高分組與低分組的平均數差異最好顯著 (吳明隆，2006)；另外可用同質性檢核法 (內部一致性考驗) 求出量表各題項與總分的積差相關係數顯著性大小作判別，如果積差相關係數愈高表示量表題項在測量某一態度或行為特質上與其他題項所要測量的態度或行為特質會趨於一致，而積差相關係數通常達到統計顯著水準且相關係數最好在 0.3 以上，未達上述水準者應予刪除。

## 1.情緒勞務量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-2，其所有問項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），相關係數均大於 0.3，故應予以全部保留，並待後續執行因素分析。

表 3-2 情緒勞務量表項目分析結果摘要表

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關
A1	面對民眾抱怨時，我會努力克制住自己的不愉快。	7.642	.000***	.779**
A2	不喜歡的民眾前來時，我會努力把自已的好惡隱藏，不表現出來。	5.752	.000***	.701**
A3	與民眾發生不愉快時，我會努力忍氣吞聲，隱忍不發。	5.009	.000***	.658**
A4	當個人情緒出現時，我會設法立即加以控制，調整自己的態度。-	5.487	.000***	.657**
A5	對民眾不滿時，我會努力忍住怒氣，不讓對方知道我的心情。	6.274	.000***	.801**
A6	我會努力展現出友善的態度，以拉近與民眾的關係。	9.500	.000***	.744**
A7	我會努力表現微笑，主動給予民眾親切的服務。	5.448	.000***	.720**
A8	我會努力展現專業度，讓民眾對自已有信心。	5.316	.000***	.661**
A9	我會努力表現出熱忱、有活力的模樣，讓民眾對自已產生好印象。	6.433	.000***	.700**
A10	我會努力表達關懷的態度，讓民眾感覺受到關心與溫暖。	7.515	.000***	.763**
A11	我會努力說些好聽的話，讓民眾高興。	4.646	.000***	.555**
A12	我會耐心傾聽民眾的抱怨，並且化解民眾不滿的情緒。	4.982	.000***	.720**
A13	當民眾對我的專業產生疑慮時，我會努力與民眾溝通，以排解疑慮。	4.260	.000***	.655**
A14	當民眾情緒衝動時，我會努力給予安撫，使民眾心情平靜下來。	5.487	.000***	.708**
A15	當民眾對我所說的內容不清楚而抱怨時，我會努力給予民眾合理的解釋與詳細的說明，以平息對方的抱怨。	5.944	.000***	.746**
A16	當民眾求職遇到挫折時，我會努力給予鼓勵，讓民眾心情好轉。	4.859	.000***	.701**
A17	當民眾抱怨時，我會嘗試讓民眾把怨氣發洩出來，以平息抱怨。	2.775	.009**	.453**

備註：p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

## 2.工作倦怠量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-3，其所有問項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），相關係數均大於 0.3，故應予以全部保留，並待後續執行因素分析。

表 3-3 工作結果量表項目分析結果摘要表

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關
B1	工作一整天之後，我覺得很累。	6.525	.000***	.654**
B2	每天早上起床，想到要面對一天的工作，我就提不起精神。	7.989	.000***	.731**
B3	我覺得自己在工作上花太多的時間與精力。	5.640	.000***	.616**
B4	直接與民眾接觸的工作，對我而言是一種壓力。	8.034	.000***	.849**
B5	我覺得自己似乎有職業倦怠的現象。	5.890	.000***	.745**
B6	我對我的工作感到有沮喪。	5.358	.000***	.776**
B7	我覺得我看待民眾如同沒有生命的物品。	4.284	.001***	.702**
B8	我現在對待民眾的方式比剛來時更冷漠了。	4.524	.000***	.672**
B9	我不在乎也不關心民眾的需求是什麼。	4.700	.000***	.631**
B10	我覺得不太需要聽取民眾的看法。	4.264	.000***	.546**
B11	我覺得民眾常常會因為他們本身的問題而怪罪於我。	5.093	.000***	.646**
B12	我可以在工作中得到成就感。	5.598	.000***	.676**
B13	我可以有效率地處理民眾的問題。	4.320	.000***	.557**
B14	我覺得身為就業服務人員可以給予民眾正面的影響。	4.410	.000***	.635**
B15	我很樂意為民眾服務。	4.256	.000***	.605**
B16	我覺得我的工作態度很積極。	4.987	.000***	.709**
B17	我能夠輕易地和民眾共同營造一個自在的氣氛。	3.668	.001***	.565**

備註：p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

## (二) 因素分析.

因素分析之目的係在求得量表的「建構效度」(construct validity)，以協助進行效度的驗證，探討潛在特質的因素結構與存在的形式，建立量表的因素效度 (factorial validity)，以簡化測量的內容，獲得有意義且彼此獨立的因素 (factor)。

本研究主要使用因素分析法中的主成份分析法(Principal Component Analysis)找出共同因素，以特徵值(eigenvalue)大於1為取因素標準，並利用最大變異法(Varimax Method)，進行正交轉軸分析(Orthogonal Rotation)，取得明確的因素結構，然而在進行因素分析之前，必須先以球形考驗 (Bartlett, s test of sphericity) 及取樣適切性量數 (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy ; KMO) 來檢測是否符合進行因素分析的條件 (邱皓政, 2006)。

根據邱皓政 (2006) 的建議在進行因素分析時有下列幾項標準：第一、球形檢定(Bartlett' s test of sphericity)：球形檢定是用以探討變項間的相關係數，若呈現「顯著」 ( $p < 0.5$ ) 的球形檢定，即可進行因素分析。第二、取樣適切性量數(KMO)：KMO值係指與變項有關的所有相關係數與淨相關係數之比較值，KMO值愈大表示相關情形良好，依據Kaiser(1974)的觀點，KMO值大於0.9以上，表示因素分析之適合性極佳，大於0.8以上表示良好，0.7以上未超過0.8表示中等，0.6以上未超過0.7表示勉強，0.5以上未超過0.6則為不適合，0.5以下則為非常不適合進行因素分析；第三、各變項所具備的因素負荷量必須大於0.4以上，否則該項題目就必須刪除掉；第四、每一個因素必須包含三個題目如果包含兩個題目及以下時該因素所包含的題目必須刪掉；第五、若某個題目在兩個因素中所占的因素比重非常接近時該項題目也必須刪除。

依據上述原則進行「情緒勞務負荷」及「工作倦怠」量表進行因素分析：

### 1.情緒勞務負荷量表

本情緒勞務負荷量表經執行二次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.852， Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準 (表3-4)，刪除A11、A16、A17等三個題目，有效題目14題。並萃取出三個因素。三個因素依題目性質命名如下：第一個因素為「克制自己負項情緒」有效題目5題、第二個因素為「表達自己正向情緒」有效題

目5題、第三個因素為「處理他人負向情緒」有效題目4題。將以表3-5  
詳細說明之。

表3-4 情緒勞務負荷量表KMO與Bartlett檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數	.852
Bartlett球形檢定	近似卡方分配 642.457
	自由度 91
	顯著性 .000

表3-5 情緒勞務負荷量表因素分析結果摘要表

構面 命名	問卷題目	因素負 荷量	特徵值	解釋變 異量	累積解釋 變異量
因 素 一	A4 當個人情緒出現時，我會設法立即加以控制，調整自己的態度。	.849	3.859	27.562	27.562
	A5 對民眾不滿時，我會努力忍住怒氣，不讓對方知道我的心情。	.845			
	A2 不喜歡的民眾前來時，我會努力把自已的好惡隱藏，不表現出來。	.837			
	A3 與民眾發生不愉快時，我會努力忍氣吞聲，隱忍不發。	.811			
	A1 面對民眾抱怨時，我會努力克制住自己的不愉快。	.720			
因 素 二	A7 我會努力表現微笑，主動給予民眾親切的服務。	.857	3.670	26.216	53.778
	A9 我會努力表現出熱忱、有活力的模樣，讓民眾對自己產生好印象。	.854			
	A8 我會努力展現專業度，讓民眾對自己有信心。	.808			
	A10 我會努力表達關懷的態度，讓民眾感覺受到關心與溫暖。	.770			
	A6 我會努力展現出友善的態度，以拉近與民眾的關係。	.704			

表 3-5 情緒勞務負荷量表因素分析結果摘要表（續）

構面命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素三	A13當民眾對我的專業產生疑慮時，我會努力與民眾溝通，以排解疑慮。	.813	3.185	22.749	76.527
	A15當民眾對我所說的內容不清楚而抱怨時，我會努力給予民眾合理的解釋與詳細的說明，以平息對方的抱怨。	.813			
	A14當民眾情緒衝動時，我會努力給予安撫，使民眾心情平靜下來。	.795			
	A12我會耐心傾聽民眾的抱怨，並且化解民眾不滿的情緒。	.782			

## 2.工作倦怠量表

本工作結果量表經執行二次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.835, Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準（表3—6），經依循上述標準，題目全部達顯著水準，未刪題，有效題目17題。並萃取出三個因素，三個因素依題目性質命名如下：第一個因素為「情緒耗竭」有效題目6題、第二個因素為「乏人性化」有效題目5題，第三個因素為「降低個人成就感」有效題目6題，將以表3—7詳細說明之。

表3-6 工作倦怠量表KMO與Bartlett檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數	.835	
Bartlett球形檢定	近似卡方分配	756.723
	自由度	136
	顯著性	.000

表3-7 工作倦怠量表因素分析結果摘要表

構面命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素一	B1 工作一整天之後，我覺得很累。	.876			
	B3我覺得自己在工作上花太多的時間與精力。	.853			
	B6 我對我的工作感到有沮喪。	.809			
	B5 我覺得自己似乎有職業倦怠的現象。	.791	4.461	26.244	26.244
	B2 每天早上起床，想到要面對一天的工作，我就提不起精神。	.762			
	B4 直接與民眾接觸的工作，對我而言是一種壓力。	.719			
	B9 我不在乎也不關心民眾的需求是什麼。	.860			
因素二	B10 我覺得不太需要聽取民眾的看法。	.815			
	B7 我覺得我看待民眾如同沒有生命的物品。	.775	3.707	21.808	72.660
	B8 我現在對待民眾的方式比剛來時更冷漠了。	.758			
	B11 我覺得民眾常常會因為他們本身的問題而怪罪於我。	.649			
因素三	B17 我能夠輕易地和民眾共同營造一個自在的氣氛。	.877			
	B13我可以有效率地處理民眾的問題。	.862			
	B14 我覺得身為就業服務人員可以給予民眾正面的影響。	.840	4.183	24.607	50.851
	B15 我很樂意為民眾服務。	.803			
	B16 我覺得我的工作態度很積極。	.712			
	B12 我可以在工作中得到成就感。	.681			

### (三) 信度分析

信度 (Reliability) 係指一個測量工具或是一套量表 (例如問卷)，由不同的人反覆測量某一個事務時，如果每次都能得到相同的結果時，吾人就稱該測量工具或量表具有信度，因此信度是一個量表或測量工具的穩定性、可靠性或 (內部) 一致性。係利用 Cronbach' s  $\alpha$  的值，來檢查一個問卷內容的信度。0 < Cronbach' s  $\alpha$  < 1 之間。Cronbach' s  $\alpha$  的值越大時表示該問卷越有信度。Cronbach' s  $\alpha$  值必  $\geq 0.6$  以上時，該問卷才有信度。

#### 1. 情緒勞務量表

針對60份有效預試問卷進行信度分析，情緒勞務負荷量表之三構面量表統計結果所得之Cronbach' s  $\alpha$  值均大於0.6，克制自己負向情緒量表Cronbach' s  $\alpha$  值為.922，表達自己正向情緒量表Cronbach' s  $\alpha$  值為.916，處理他人負向情緒量表Cronbach' s  $\alpha$  值為.884，分析結果，本量表每一個題項皆小於原分量表之Cronbach' s  $\alpha$  值，無需刪除任一題項，均可列為正式施測問卷，並重編正式題號。如表3-8所示：

表3-8 情緒勞務信度分析情形表

構面命名	題項內容	刪除後 $\alpha$ 係數	分量 $\alpha$ 係數
克制自己負向情緒	A4 當個人情緒出現時，我會設法立即加以控制，調整自己的態度。	.906	.922
	A5 對民眾不滿時，我會努力忍住怒氣，不讓對方知道我的心情。	.890	
	A2 不喜歡的民眾前來時，我會努力把自已的好惡隱藏，不表現出來。	.902	
	A3 與民眾發生不愉快時，我會努力忍氣吞聲，隱忍不發。	.909	
	A1 面對民眾抱怨時，我會努力克制住自己的不愉快。	.912	
表達自己正向情緒	A7 我會努力表現微笑，主動給予民眾親切的服務。	.883	.916
	A9 我會努力表現出熱忱、有活力的模樣，讓民眾對自己產生好印象。	.894	
	A8 我會努力展現專業度，讓民眾對自己有信心。	.899	
	A10 我會努力表達關懷的態度，讓民眾感覺受到關心與溫暖。	.904	
	A6 我會努力展現出友善的態度，以拉近與民眾的關係。	.903	
處理他人負向情緒	A13 當民眾對我的專業產生疑慮時，我會努力與民眾溝通，以排解疑慮。	.851	.884
	A15 當民眾對我所說的內容不清楚而抱怨時，我會努力給予民眾合理的解釋與詳細的說明，以平息對方的抱怨。	.837	
	A14 當民眾情緒衝動時，我會努力給予安撫，使民眾心情平靜下來。	.854	
	A12 我會耐心傾聽民眾的抱怨，並且化解民眾不滿的情緒。	.864	

## 2.工作倦怠量表

針對60份有效預試問卷進行信度分析，工作倦怠量表之三構面量表統計結果所得之Cronbach' s  $\alpha$  值均大於0.6，情緒耗竭量表Cronbach' s  $\alpha$  值為.923，乏人性化量表Cronbach' s  $\alpha$  值為.880，缺乏個人成就感量表Cronbach' s  $\alpha$  值為.909，分析結果，本量表每一個題項皆小於原分量表之Cronbach' s  $\alpha$  值，無需刪除任一題項，均可列為正式施測問卷，並重編正式題號。如表3-8所示：

表3-9 工作倦怠信度分析情形表

構面命名	題項內容	刪除後 $\alpha$ 係數	分量 $\alpha$ 係數
情緒耗竭	B1 工作一整天之後，我覺得很累。	.908	.923
	B3 我覺得自己在工作上花太多的時間與精力。	.911	
	B6 我對我的工作感到有沮喪。	.904	
	B5 我覺得自己似乎有職業倦怠的現象。	.910	
	B2 每天早上起床，想到要面對一天的工作，我就提不起精神。	.911	
	B4 直接與民眾接觸的工作，對我而言是一種壓力。	.907	
乏人性化	B9 我不在乎也不關心民眾的需求是什麼。	.834	.880
	B10 我覺得不太需要聽取民眾的看法。	.862	
	B7 我覺得我看待民眾如同沒有生命的物品。	.844	
	B8 我現在對待民眾的方式比剛來時更冷漠了。	.853	
	B11 我覺得民眾常常會因為他們本身的問題而怪罪於我。	.876	
缺乏個人成就感	B17 我能夠輕易地和民眾共同營造一個自在的氣氛。	.887	.909
	B13 我可以有效率地處理民眾的問題。	.891	
	B14 我覺得身為就業服務人員可以給予民眾正面的影響。	.885	
	B15 我很樂意為民眾服務。	.889	
	感 B16 我覺得我的工作態度很積極。	.895	
	B12 我可以在工作中得到成就感。	.904	

## 第四節 資料分析方法

問卷回收後，對問卷進行整理，對於資料不完整或內容填答明顯矛盾的無效問卷給予刪除，對有效問卷進行編碼、建檔，並以 SPSS for Window 12 版統計套裝軟體進行資料處理，分別進行敘述性統計及推論性統計分析；本研究中將各項統計檢定之顯著水準訂  $\alpha = 0.05$ ，資料分析中所使用之統計方法，詳述如下：

### 一、描述性統計 (Descriptive Statistics Analysis)

對於樣本個人屬性的特徵，本研究採用描述性統計分析，藉以瞭解研究列變項的分布情形的基本數據，常用的描述性統計分析主要用來瞭解研究各類變項的分佈情形與各量表的基本數據，常用的為層面或量表的平均數、中數、標準差、最大值、最小值等，本研究主要用以瞭解樣本中的個人屬性變項，如性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、服務年資、是否為原住民身分及服務單位等對於各構面之差異性，分析受試者對於問卷中各構面與題項的答題情形。

### 二、推論性統計 (Inferred Statistics Analysis)

#### (一) 獨立樣本 t 檢定(t-test)

主要功能在檢定一個二分間斷變項(自變項)之二個類別樣本，在一個等距以上變項(依變項)上之平均數是否有顯著差異，以瞭解樣本在依變項上之平均數高低是否會因自變項之不同而有所差異。以 t 檢定分析性別、原住民身分，在情緒勞務與工作倦怠之各構面的差異情形。

#### (二) 單因子變異數分析法 (One-way ANOVA)

單因子變異數分析法 (One-way ANOVA) 主要用以檢定三個或三個以上母群平均數的差異顯著性 (吳明隆, 2006)，且在自變項與依變項之間達到顯著水準之後，再以事後比較 Post Hoc 檢定之最小顯著差法 (least significant difference, 簡稱 LSD) 進一步檢定那幾組間差異情形達顯著水準。本研究利用此分析法，了解不同年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、工作年資、服務單位等，在情緒勞務與工作倦怠之各構面上是否有顯著差異情形存在。

### (三) 相關分析(Pearson Product Moment Correlation Analysis)

皮爾森(Pearson)積差主要用來檢測兩個都是等距或等比變數之間的相關性，而其基本假定是，變數的樣本必須均為常態分配的母體中隨機抽取的獨立樣本，由於本研究符合本項檢定方法的要求，因此，本研究利用此分析法檢定第一線就業服務人員情緒勞務與工作倦怠各構面之間的關聯性。



## 第四章 研究結果與討論

本章針對本論文所發之問卷所得結果分析與討論，共分為五節，第一節為說明樣本結構與各研究變項之描述性分析；第二節為個人基本屬性對情緒勞務之差異分析；第三節為個人基本屬性對工作倦怠之差異分析；第四節為情緒勞務與工作倦怠之相關分析，茲分述如后：

### 第一節 樣本結構與各變項之描述性分析

#### 一、樣本回收情形

本研究以便利取樣的方式，針對公立就業服務機構之高屏澎東區就業服務中心所屬六個就業服務站，分別是鳳山就業服務站、岡山就業服務站、屏東就業服務站、潮州就業服務站、台東就業服務站及澎湖就業服務站等為研究範圍，以第一線服務工作者為研究對象，包括正式人員、局聘人員、派遣櫃臺人員、派遣鄉鎮台就業服務人員及派遣外展人員。本研究調查期間為2008年4月15日至4月30日止，除了各服務單位均扣除一名單位主管不列入本研究樣本外，採全面普查方式辦理。施測過程係透過六個就業服務站的單位主管來協助問卷的發放，同時搭配電子問卷以提高回收率，總計發放共228份問卷，回收樣本197份，其中5份嚴重漏答的問卷，不適用於納入資料而加以刪除，最後得到有效樣本192份，回收率84%。樣本回收情形如表4-1。

表4-1 正式問卷樣本回收情形一覽表

就業服務站別	鳳山就業服務站	岡山就業服務站	屏東就業服務站	潮州就業服務站	台東就業服務站	澎湖就業服務站	合計
單位人數	49	36	50	43	38	18	234
抽取樣本數	48	35	49	42	37	17	228
有效樣本數	33	31	40	42	33	13	192
回收率	69%	89%	82%	100%	89%	76%	84.2%

## 二、個人基本資料分析

針對回收的有效問卷 192 份，依性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任工作職稱、擔任就業服務站工作年資、是否具原住民身分及工作單位等 8 個構面，以次數分析法加以歸納詳如表 4-2，茲將個人背景資料次數分布情形說明如后。

### （一）性別

在性別方面，女性為 146 名（佔 76%），男性為 46 名（佔 24%），女性佔全部樣本數三分之二以上比例，高於男性許多的原因，主要是公立就業服務機構第一線就業服務人員特質，扮演者具輔導、助人、社工等協助他人的角色，一般來說，這樣的工作特性，女性通常較男性容易勝任，因此，無庸置疑，女性比例相對偏高。

### （二）年齡

在年齡方面，以 30 歲以下（72 名，佔 37.5%）居多，顯示第一線就業服務人員年輕化的現象，主要公立就業服務機構的工作特性屬於公部門的服務業，吸引年輕人的投入有關；另外，41~50 歲者（44 名，佔 22.9%）及 51 歲以上（19 名，佔 9.9%）兩組合計所佔比例也有三成以上，主要原因是在民國 96 年 1 月份開始，因人力擴編及為促進 45 歲以上女性再就業，同期招募派遣外展人員，年齡要求限制必須是 45 歲以上者才能進用，因此，41 歲以上者所佔比例亦有三成。

### （三）教育程度

在教育程度方面，有一半以上為大學畢業，有 108 名（佔 56.3%），專科畢業者次之（50 名，佔 26%），高中職畢業者在次之（30 名，佔 15.6%）分析原因是公立就業服務機構在人員招募甄選上有學歷的限制，局聘人員及派遣櫃檯人員必須大學以上畢業，派遣鄉鎮台就業服務員及派遣外展人員必須高中職以上畢業，因此，教育程度所佔的比例，仍因受限於人員招募學歷上限制所致。

### （四）婚姻狀況

在婚姻狀況方面，已婚者 109 名（佔 56.8%），未婚者 77 名（佔 40.1%），其他 5 名（佔 2.6%），已婚者較未婚者高一些，表示婚姻狀況與否對就業服

務工作者角色無太大差異。

### **(五) 工作職稱**

在擔任工作職稱方面，派遣櫃檯人員 81 名（佔 42.2%），派遣鄉鎮台就業服務員 46 名（佔 24%），派遣外展人員 28 名（佔 14.6%），局聘人員 25 名（佔 13.0%）正式公務人員為最少僅 12 名（佔 6.3%），擔任工作職稱所佔比例主要與人員編制有關，由此顯示，因國家預算限制，影響正式公務人員的編制，然而，為執行業務，所需人力改採派遣方式進用，因此，正式公務人員所佔比例為最低，派遣人員佔了八成左右。

### **(六) 工作年資**

在工作年資方面，服務年資以在 1~3 年間為最多有 82 名（佔 42.7%），4~6 年間次之有 57 名（佔 29.7%），未滿一年者再次之有 41 名（佔 21.4%），7 年以上者僅 12 名（佔 6.2%），由此顯示，工作年資三年以下者有六成以上，推論與公立就業服務機構自民國 93 年才開始招募徵選派遣人員有關，因此，工作年資較短。

### **(七) 是否具有原住民身分**

在人員身分是否具有原住民身分者方面，是者為 24 名（佔 12.5%），不是者為 168 名（佔 87.5%），雖然非原住民者有八成七的比例，但是具有原住民身分者仍有一成二的比例，在台東站有 9 名，屏東站有 2 名，潮州站有 1 名，由此顯示，台東站原住民就業服務原所佔比例最多，探究其原因可能與台東縣有 15 個原住民鄉鎮有關，原住民人口佔全縣三分之一以上，以及派遣鄉鎮就業服務員進用原則以當地人為優先有關。

### **(八) 服務單位**

在服務單位方面，分別為鳳山站為 33 名（佔 17.2%），岡山站為 31 名（佔 16.1%），屏東站為 40 名（佔 20.8%），台東站為 33 名（佔 17.2%），澎湖站為 13 名（佔 6.8%），由此顯示，樣本的分布仍受限於單位的編制。

綜上所述發現，本研究樣特徵為女性者佔了七成以上，年齡在 40 歲以下者佔了六成，教育程度為大學畢業者佔了一半以上，將近六成為已婚者，擔任職稱有八成以上為派遣人員，任職於就業服務站的工作年資在 4 年以下者有六成的比例，僅有 1 成多具有原住民身分。本研究樣本以現在服務單位所屬員工為主，並

採全面普查的方式辦理，且有效回收樣本數在八成以上，故本研究樣本結構分析應具有相當高的代表性。

表4-2 正式問卷樣本之特性一覽表

組成背景		次數	百分比 (%)
性別	男	46	24.0
	女	146	76.0
	總和	192	100.0
年齡	30歲以下	72	37.5
	31~40歲	57	29.7
	41~50歲	44	22.9
	51歲以上	19	9.9
	總和	192	100.0
教育程度	高中職	30	15.6
	專科	50	26.0
	大學	108	56.3
	研究所以上	4	2.1
	總和	192	100.0
婚姻狀況	未婚	77	40.1
	已婚	109	56.8
	其他	5	2.6
	總和	191	99.5
工作職稱	正式人員（含約僱人員）	12	6.3
	局聘人員	25	13.0
	派遣櫃檯人員	81	42.2
	派遣鄉鎮台就業服務員	46	24.0
	派遣外展人員	28	14.6
工作年資	未滿1年	41	21.4
	1~3年	82	42.7
	4~6年	57	29.7
	7~9年	2	1.0
	10年以上	10	5.2
	總和	192	100.0
是否具原住民身份	是	24	12.5
	否	168	87.5
	總和	192	100.0
服務單位	鳳山站	33	17.2
	岡山站	31	16.1
	屏東站	40	20.8
	潮州站	42	21.9
	台東站	33	17.2
	澎湖站	13	6.8
	總和	192	100.0

資料來源：本研究整理

### 三、研究變項之描述性分析

#### (一) 情緒勞務之描述性分析

由表 4-3 結果顯示，在整體情緒勞務各個構面中，所有受試者在「克制自己負向情緒」的平均得分 4.02，顯示機構對第一線就業服務人員的情緒勞務的要求必須有高度的自我情緒管理能力，希望盡量避免與民眾產生不愉快的衝突，即使發生衝突，仍然必須要忍氣吞聲。在「表達自己正向情緒」的平均得分為 4.358，顯示有高度的情緒勞務負荷，這與第一線就業服務人員被組織要求在面對民眾時必須展現出親切、友善、微笑、溫暖、熱忱及專業的態度，以提供民眾好的服務品質有關，此結果與機構賦予的工作核心價值一致，第一線就業服務人員亦能表現出高度認同感。在「處理他人負向情緒」得平均得分 4.105，顯示有高度的情緒勞務負荷，第一線就業服務人員除了展現正向情緒外，又必須對於民眾的抱怨與不滿給予安撫與化解，解決他人問題，滿足民眾心理需求，此結果符合機構對第一線就業服務人員情緒勞務的要求與期待。三個構面的平均得分均在 4.0 以上，顯示第一線就業服務人員在「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」及「處理他人負向情緒」三個構面均呈現出高度的情緒勞務負荷，其中情緒勞務負荷程度以「表達自己正向情緒」負荷最高，其次為「處理他人負向情緒」，第三為「克制自己負向情緒」構面。

表4-3 情緒勞務變項之描述性統計分析表

層面	人數	最小值	最大值	平均數	標準差	平均得分
克制自己負向情緒	192	5.00	25.00	20.11	3.58	4.02
表達自己正向情緒	192	5.00	25.00	21.79	3.24	4.358
處理他人負向情緒	192	4.00	20.00	16.42	2.62	4.105

#### (二) 工作倦怠之描述性分析

表 4-4 的結果顯示，在整體工作倦怠各構面中，所有受試者在「情緒耗竭」的平均得分為 2.61，顯示第一線就業服務人員情緒耗竭現象屬中低程度，也就是說，與民眾接觸的工作雖然有時感到累、提不起精神、有壓力，但是還不至於產生情緒耗竭的現象；在「乏人性化」的平均得分為 1.698，顯示第一線就業服務人員工作上的缺乏人性部份僅有低度的程度，也就是說，

儘管在工作上很累、有壓力，仍不減對民眾投入關心、瞭解、與情感的服務；在「低個人成就感」的平均得分為 1.98，顯示第一線就業服務人員在工作中獲得成就感屬中高程度，也就是說，助人工作可以讓自己的工作態度很積極、樂觀，也可以在工作中獲得成就感。

表4-4 工作倦怠變項之描述性統計分析表

層面	人數	最小值	最大值	平均數	標準差	平均得分
情緒耗竭	192	6.00	28.00	15.68	5.13	2.61
乏人性化	192	5.00	23.00	8.49	3.15	1.698
低個人成就	192	6.00	26.00	11.89	4.17	1.98

備註：「情緒耗竭」及「乏人性化」構面為正向計分，分數愈高，表示情緒耗竭及乏人性化程度越愈高；「低個人成就感」構面為負向計分，分數越高，表示個人成就感愈低。

## 第二節 個人基本屬性對情緒勞務之差異性分析

本節為探討第一線就業服務人員個人基本屬性（性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、工作年資、是否具有原住民身分及服務單位）的不同，對情緒勞務是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的性別及是否具有原住民身分等項目以 t 檢定予以分析；而年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、工作年資及服務單位等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。（單因子變異數分析的 F 值檢定，在考驗組別間的平均數差異值是否達到統計上的顯著水準），若因素當中達顯著水準者，再以事後比較考驗(post hoc tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, 簡稱 LSD)進一步檢定情緒勞務中哪些因素與個人背景變項之差異情形達顯著水準（如：經 LSD 最小顯著差異法事後比較結果發現，組別 3 的平均差異值大於組別 1 的平均差異值，即表示組別 3 的情緒勞務負荷程度較組別 1 為高，如達到顯著，表示這兩組有顯著差異存在，須於統計表上用 3>1 來表示差異），並就組別間作差異之比較分析。

## 一、性別

以性別與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關係，實施 t 檢定，進行差異分析，調查結果摘要列表如表4-5示：

表4-5 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：性別

構面	性別	個數	平均數	標準差	t值	P值
克制自己負向情緒	男	46	20.3261	2.58246	.470	.639
	女	146	20.0411	3.84147		
表達自己正向情緒	男	46	21.5435	2.51843	-.683	.496
	女	146	21.8630	3.44540		
處理他人負向情緒	男	46	16.4130	2.38119	-.026	.979
	女	146	16.4247	2.69568		
整體情緒勞務構面	男	46	58.2826	5.80675	-.034	.973
	女	146	58.3288	8.72184		

備註： \*p<.05 ， \*\*p<.01 。

從表 4-5 可知，不同「性別」的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」的 p 值大於 0.05，未達.05 的顯著水準，亦即不同「性別」的第一線就業服務人員在「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」並無顯著差異。可以推論為組織對於第一線就業服務人員情緒勞務負荷的要求並不因為性別的不同而有所差別，男女在個人情緒管控與表現上亦能有一致的表現，由此結果得知，支持驗證 1-1 假設「性別不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異」。

## 二、年齡

有關年齡與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若年齡對情緒勞務各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-6示：

表4-6 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：年齡

構面	年齡	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
克制自己 負向情緒	①30歲以下	72	20.0278	3.18877	.035	.991	
	②31~40歲	57	20.0877	3.50143			
	③41~50歲	44	20.2045	4.07819			
	④51歲以上	19	20.2632	4.20109			
表達自己 正向情緒	①30歲以下	72	20.8889	2.79111	3.220	.024*	2>1 3>1
	②31~40歲	57	22.1228	3.38627			
	③41~50歲	44	22.5909	3.17196			
	④51歲以上	19	22.3158	3.97286			
處理他人 負向情緒	①30歲以下	72	16.3056	1.99039	.125	.945	
	②31~40歲	57	16.4737	2.67999			
	③41~50歲	44	16.5909	2.87182			
	④51歲以上	19	16.3158	3.85937			
情緒勞務 構面	①30歲以下	72	57.2222	6.11906	.761	.517	
	②31~40歲	57	58.6842	8.64613			
	③41~50歲	44	59.3864	8.90052			
	④50歲以上	19	58.8947	10.91836			

備註：\* $p < .05$ ，\*\* $p < .01$ 。

從表4-6可知，不同「年齡」的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」的p值大於0.05，未達顯著水準，也就是說不同「年齡」的第一線就業服務人員在「克制自己負向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」上，普遍有一致的看法，並無明顯的差異性。但「表達自己正向情緒」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論年齡不同的第一線就業服務人員在「表達自己正向情緒」有顯著差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：31~40歲及41~50歲兩組的「表達自己正向情緒」情緒勞務大於30歲以下組。

本研究發現，31~40歲及41~50歲的第一線就業服務人員在職場上工作已有一定的資歷與經驗，處事態度較為圓融，對於「表達自己正向情緒」游刃有餘。由此結果得知，部份支持驗證1-2假設「年齡不同的第一線就業服務人員，在情緒勞

務無顯著差異」。

### 三、教育程度

有關教育程度與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若教育程度對情緒勞務各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-7示：

表4-7 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：教育程度

構面	教育程度	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
克制自己 負向情緒	①高中(職)	30	19.4000	4.61332	.601	.615	
	②專科	50	20.3400	3.60617			
	③大學	108	20.1574	3.28452			
	④研究所以上	4	21.2500	1.89297			
表達自己 正向情緒	①高中(職)	30	21.7333	4.54808	.196	.899	
	②專科	50	21.8200	3.43862			
	③大學	108	21.7407	2.75942			
	④研究所以上	4	23.0000	1.82574			
處理他人 負向情緒	①高中(職)	30	16.0000	4.10214	.581	.628	
	②專科	50	16.7400	2.83427			
	③大學	108	16.3704	1.96508			
	④研究所以上	4	17.0000	.81650			
情緒勞務 構面	①高中(職)	30	57.1333	12.11648	.471	.703	
	②專科	50	58.9000	8.93114			
	③大學	108	58.2685	6.29583			
	④研究所以上	4	61.2500	3.94757			

備註： \*p<.05 ， \*\*p<.01 。

從表4-7可知，不同「教育程度」的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」的p值均大於0.05，並無明顯的差異性，因此推論教育程度不同的第一線就業服務人員在情緒勞務各構面無顯著差異。由此結果得知，全部支持驗證1-3假設「教育程度不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異」。

#### 四、婚姻狀況

有關婚姻狀況與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若婚姻狀況對情緒勞務各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-8示：

表4-8 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：婚姻狀況

構面	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
克制自己 負向情緒	①未婚	77	19.9870	3.43930	1.823	.144	
	②已婚	109	20.1101	3.66752			
	③其他	5	23.0000	2.34521			
表達自己 正向情緒	①未婚	77	21.0649	3.18441	2.978	.033*	2>1
	②已婚	109	22.2018	3.25400			
	③其他	5	24.2000	1.09545			
處理他人 負向情緒	①未婚	77	15.9481	2.33901	1.733	.162	
	②已婚	109	16.6972	2.78390			
	③其他	5	17.8000	2.28035			
情緒勞務 構面	①未婚	77	57.0000	7.32515	2.399	.069	
	②已婚	109	59.0092	8.55104			
	③其他	5	65.0000	5.24404			

備註： \*p<.05，\*\*p<.01。

從表4-8可知，婚姻狀況不同的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」的p值大於0.05，亦即表示無顯著差異。但「表達自己正向情緒」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論婚姻狀況不同的第一線就業服務人員在「表達自己正向情緒」有顯著差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：已婚者在表達自己正向情緒上高於未婚者。

本研究發現，已婚的第一線就業服務人員，對於表達自己正向情緒有較高的認同與展現。由此結果得知，全部支持驗證1-4假設「婚姻狀況不同的第一線就業

服務人員，在情緒勞務無顯著差異」。

## 五、擔任職稱

有關擔任職稱與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若擔任職稱對情緒勞務各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-9示：

表4-9 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：擔任職稱

構面	擔任職稱	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
克制自己 負向情緒	①正式人員	12	19.1667	4.66775	1.268	.284	
	②局聘人員	25	19.8400	3.82623			
	③派遣櫃檯人員	81	19.9136	3.32490			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	20.0435	3.52739			
	⑤派遣外展人員	28	21.4286	3.56348			
表達自己 正向情緒	①正式人員	12	21.4167	2.81096	2.839	.026*	5>2
	②局聘人員	25	20.9600	4.16813			
	③派遣櫃檯人員	81	21.4321	3.27085			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	21.8913	2.75058			
	⑤派遣外展人員	28	23.5357	2.68717			
處理他人 負向情緒	①正式人員	12	16.5000	2.90767	2.593	.038*	5>2
	②局聘人員	25	15.8800	3.00444			
	③派遣櫃檯人員	81	15.9136	2.43515			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	17.0435	2.33768			
	⑤派遣外展人員	28	17.3214	2.78958			
情緒勞務 構面	①正式人員	12	57.0833	8.52225	2.500	.044*	5>2
	②局聘人員	25	56.6800	9.88146			
	③派遣櫃檯人員	81	57.2593	7.75528			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	58.9783	6.92977			
	⑤派遣外展人員	28	62.2857	8.15524			

備註： \*p<.05， \*\*p<.01。

從表4-9可知，擔任職稱不同的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、的p值大於0.05，亦即擔任職稱不同的第一線就業服務人員在情「克制自己負向情緒」無顯著差異。但在「表達自己正向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論擔任職稱不同的第一線就業服務人員在「表達自己正向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」有顯著差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：在「表達正向情緒」構面，派遣外展人員高於局聘人員、派遣櫃檯人員及派遣鄉鎮台就業服務員；在「處理他人負向情緒」構面，派遣外展人員高於局聘人員及派遣櫃檯人員；在「整體情緒勞務構面」，派遣外展人員高於局聘人員及派遣櫃檯人員。

本研究發現，派遣外展人員年齡大多超過45歲以上，在人力招募甄選時已經設定條件必須具社團經驗的能力，因此在派遣外展人員因社團及工作經歷上較為豐富，處事較為圓融，在「表達正向情緒」構面上，較能展現出友善、有活力、服務熱忱及關懷他人的情緒表達，在「處理他人負向情緒」上，亦給予民眾正面的影響、安撫民眾的抱怨以及對於民眾的疑慮可以有效的排除。由此結果得知，部份支持驗證1-5假設「擔任職稱不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異」。

## 六、工作年資

有關在高屏澎東區就業服務中心的工作年資與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若工作年資對情緒勞務各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-10示：

表4-10 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：任職就業服務中心工作年資

構面	工作年資	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
克制自己 負向情緒	①未滿1年	41	19.6585	3.91542	1.299	.272	
	②1~3年	82	20.5122	3.55293			
	③4~6年	57	20.1579	3.12129			
	④7~9年	2	21.5000	4.94975			
	⑤10年以上	10	18.1000	4.35762			
表達自己 正向情緒	①未滿1年	41	20.8780	4.16050	1.214	.306	
	②1~3年	82	22.1341	3.14961			
	③4~6年	57	21.9123	2.57239			
	④7~9年	2	23.5000	2.12132			
	⑤10年以上	10	21.6000	3.13404			
處理他人 負向情緒	①未滿1年	41	15.9268	3.24338	.511	.728	
	②1~3年	82	16.5732	2.67143			
	③4~6年	57	16.5088	1.88152			
	④7~9年	2	16.0000	5.65685			
	⑤10年以上	10	16.8000	2.69979			
情緒勞務 構面	①未滿1年	10	12.7000	6.60051	.985	.417	
	②1~3年	41	56.4634	10.34190			
	③4~6年	82	59.2195	8.21926			
	④7~9年	57	58.5789	5.44763			
	⑤10年以上	2	61.0000	12.72792			

備註： \*p<.05 ， \*\*p<.01 。

從表4-10可知，工作年資不同的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」、「處理他人負向情緒」及「整體情緒勞務構面」的p值大於0.05，亦即未因工作年資不同而有顯著差異。由此結果得知，全部支持驗證1-6假設「工作年資不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異」。

## 七、是否具有原住民身分

以是否具有原住民身分與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關

係，實施 t 檢定，進行差異分析，調查結果摘要列表如表4-11示：

表4-11 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：是否具有原住民身分

構面	是否	個數	平均數	標準差	t值	P值
克制自己負向情緒	是	24	19.6667	4.35058	-.647	.518
	否	168	20.1726	3.46237		
表達自己正向情緒	是	24	22.0417	4.19606	.411	.681
	否	168	21.7500	3.09868		
處理他人負向情緒	是	24	16.2500	3.27374	-.343	.732
	否	168	16.4464	2.52119		
情緒勞務構面	是	24	57.9583	10.91261	-.232	.817
	否	168	58.3690	7.66246		

從表4-11可知，是否具有原住民身分的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」、「處理他人負向情緒」及「整體情緒勞務構面」的p值大於0.05，亦即未因是否具有原住民身分而有顯著差異。由此結果得知，全部支持驗證1-7假設「身分是否為原住民的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異」。

## 八、服務單位

有關在服務單位與本研究所定義之第一線就業服務人員情緒勞務之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若服務單位對情緒勞務各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-12示：

表4-12 個人基本資料對情緒勞務程度之差異性分析：服務單位

構面	服務單位	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
克制自己 負向情緒	①鳳山站	33	20.5152	2.89527	1.552	.176	
	②岡山站	31	21.1290	2.41857			
	③屏東站	40	19.5250	4.03820			
	④潮州站	42	19.1667	4.23641			
	⑤台東站	33	20.6364	3.01888			
	⑥澎湖站	13	20.1538	4.45058			
表達自己 正向情緒	①鳳山站	33	21.6667	3.13913	2.823	.018*	2>4 3>4 5>4
	②岡山站	31	22.4516	2.26331			
	③屏東站	40	22.6750	3.65420			
	④潮州站	42	20.4048	3.97590			
	⑤台東站	33	22.2727	2.13999			
	⑥澎湖站	13	21.0000	2.64575			
處理他人 負向情緒	①鳳山站	33	16.2727	2.46567	2.205	.056	
	②岡山站	31	17.2581	2.08115			
	③屏東站	40	16.2500	3.02765			
	④潮州站	42	15.5238	2.85621			
	⑤台東站	33	16.7576	2.38525			
	⑥澎湖站	13	17.3846	1.75777			
情緒勞務 構面	①鳳山站	33	58.4545	6.93763	2.182	.058	
	②岡山站	31	60.8387	5.71021			
	③屏東站	40	58.4500	9.39981			
	④潮州站	42	55.0952	9.92609			
	⑤台東站	33	59.6667	6.11181			
	⑥澎湖站	13	58.5385	7.37807			

備註： \*p<.05 ， \*\*p<.01 。

從表4-12可知，服務單位不同的第一線就業服務人員在情緒勞務之「克制自己負向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」的p值大於0.05，亦即服務單位不同的第一線就業服務人員在情「克制自己負向情緒」、「處理他人負向情緒」與「整體情緒勞務構面」無顯著差異。但在「表達自己正向情緒」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論服務單位不同的第一線就業服務人員在「表達自己正向情緒」有顯著差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：在「表

達正向情緒」構面，岡山站、屏東站、台東站高於潮州站，亦即表示岡山站、屏東站及台東站的第一線就業服務人員對民眾展現出微笑、友善、關懷及熱忱的態度相較潮州站來的主動與積極。由此結果得知，部份支持驗證1-8假設「服務單位不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異」。

本研究發現，岡山站、屏東站及台東站的第一線就業服務人員對民眾展現出微笑、友善、關懷及熱忱的服務態度，相較於潮州站來的主動與積極，探究其原因可能是個人人格特質及工作環境的因素導致。

### 第三節 個人基本屬性對工作倦怠之差異性分析

本節為探討第一線就業服務人員個人基本屬性（性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、工作年資、是否具有原住民身分及服務單位）的不同，對工作倦怠是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的性別及是否具有原住民身分等項目以 t 檢定予以分析；而年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、工作年資及服務單位等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。

#### 一、性別

以性別與本研究所定義之第一線就業服務人員工作倦怠之關係，實施 t 檢定，進行差異分析，調查結果摘要列表如表4-14示：

表4-13 個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：性別

構面	性別	個數	平均數	標準差	t值	P值
情緒耗竭	男	46	15.7826	4.97064	.159	.873
	女	146	15.6438	5.19912		
乏人性化	男	46	9.3696	3.56750	2.184	.030*
	女	146	8.2192	2.96065		
低個人成就	男	46	12.6739	4.95336	1.475	.142
	女	146	11.6370	3.87722		
工作倦怠構面	男	46	37.8261	10.67563	1.403	.162
	女	146	35.5000	9.51677		

備註： \*p<.05 ， \*\*p<.01 。

從表 4-13 可知，不同「性別」的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的 p 值大於 0.05，未達.05 的顯著水準，亦即不同「性別」的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」並無顯著差異。但在「乏人性化」p 值小於 0.05，因此推論不同「性別」的第一線就業服務人員在「乏人性化」有顯著差異；再由「乏人性化」平均數來看，男性乏人性化的程度相較女性來得高，也就是，男性展現出比較冷漠及不關心民眾需求的程度相較女性來得高。由此結果得知，部份支持驗證 2-1 假設「性別不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異」。

本研究發現，男性第一線就業服務人員展現出比較冷漠及不關心民眾需求的程度相較女性來得高。這與一般人主觀認知一致，女性特質本來就比較細膩感性，男性特質比較粗曠理性。

## 二、年齡

有關年齡與本研究所定義之第一線就業服務人員工作倦怠之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若年齡對工作倦怠各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-14示：

表4-14 個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：年齡

構面	年齡	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
情緒耗竭	①30歲以下	72	16.2917	5.08917	3.430	.018*	1>4 2>3
	②31~40歲	57	16.6316	5.15694			
	③41~50歲	44	14.5455	4.87735			
	④51歲以上	19	13.1053	4.82925			
乏人性化	①30歲以下	72	9.1111	2.51506	4.685	.004**	1>3 2>3
	②31~40歲	57	8.9474	3.90248			
	③41~50歲	44	7.0682	1.82231			
	④51歲以上	19	8.1053	4.17525			
低個人成就	①30歲以下	72	13.2500	3.72940	5.553	.001***	1>2 1>3 1>4
	②31~40歲	57	11.7018	4.32173			
	③41~50歲	44	10.2045	3.53441			
	④51歲以上	19	11.1579	5.16681			
工作倦怠構面	①30歲以下	72	38.6528	8.97753	6.030	.001***	1>3 1>4 2>3
	②31~40歲	57	37.2807	10.13613			
	③41~50歲	44	31.8182	7.83336			
	④51歲以上	19	32.3684	12.28464			

備註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

從表4-14可知，不同「年齡」的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論不同「年齡」的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」有顯著差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：在「情緒耗竭」構面，30歲以下組高於51歲以上組，31~40歲組高於41~50歲組，由此顯示，30歲以下組的第一線就業服務人員情緒耗竭的程度相較51歲以上組高。在「乏人性化」構面，30歲以下組高於41~50歲組，31~40歲組高於41~50歲組，由此顯示，年齡愈輕，愈展現出冷漠及不關心民眾的需求。在「低個人成就」構面，30歲以下組均高於31~40歲組、41~50歲組及51歲以上組，由此顯示，年紀愈輕的第一線就業服務人員在工作從工作中獲得的成就感愈低。在「整體工作倦怠」構面，30歲以下組高於41~50歲組及51歲以上組，31~40歲組高於41~50歲組，由此顯示，在整體工作倦怠構面，年紀愈輕的第一線就業服務人員工作倦怠的程度愈高。此結果得知，全部不支持驗證2-2假設「年齡

不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。」

本研究發現，30歲以下的第一線就業服務人員比較有情緒耗竭的現象，對民眾也比較冷漠不關心，工作成就感較低，也就是說，30歲以下的員工，其工作倦怠的程度愈高。由此推論，30歲以下者，其剛踏入職場，穩定性不高，容易換工作，因此工作倦怠感較高。

### 三、教育程度

有關教育程度與本研究所定義之第一線就業服務人員工作倦怠之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若教育程度對工作倦怠各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解教育程度組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-15示：

表4-15 個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：教育程度

構面	教育程度	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
情緒耗竭	①高中(職)	30	12.6667	4.38912	5.702	.001***	2>1
	②專科	50	15.0800	5.18176			3>1
	③大學	108	16.7685	5.00394			3>2
	④研究所以上	4	16.2500	4.42531			
乏人性化	①高中(職)	30	7.0667	1.89251	3.102	.028*	2>1
	②專科	50	8.7800	3.93462			3>1
	③大學	108	8.6759	2.93171			4>1
	④研究所以上	4	10.7500	2.50000			
低個人成就	①高中(職)	30	10.2000	3.48791	2.684	.048*	
	②專科	50	11.5000	5.05581			3>1
	③大學	108	12.5000	3.83174			
	④研究所以上	4	12.7500	1.70783			
工作倦怠構面	①高中(職)	30	29.9333	7.21078	5.904	.001***	
	②專科	50	35.3600	11.42457			2>1
	③大學	108	37.9444	9.07583			3>1
	④研究所以上	4	39.7500	6.94622			

備註： \*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

從表4-15可知，不同「教育程度」的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論不同「教育程度」的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」有顯著差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：在「情緒耗竭」構面，專科及大學組高於高中(職)組，大學組又高於專科組，由此顯示，第一線就業服務人員的學歷愈高，情緒耗竭程度愈高。在「乏人性化」構面，專科組、大學組及研究所以上組均高於高中(職)組，由此顯示學歷高中(職)的第一線就業服務人員比較關心民眾的需求。在「低個人成就」構面，大學組高於高中(職)組，由此顯示，大學學歷的第一線就業服務人員從工作中獲得成就感的程度相較高中(職)組來的低。在「整體工作倦怠」構面，專科組、大學組高於高中(職)組，由此顯示，高中(職)學歷的第一線就業服務人員工作倦怠的程度最低。由此結果得知，完全不支持驗證2-3假設「教育程度不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異」。

本研究發現，高中(職)學歷的第一線就業服務人員的情緒耗竭的程度較低，對民眾比較關心，工作成就感比較高，也就是說，工作倦怠的程度較低。由於目前一般就業市場學歷大多要求大學或專科以上，且公立就業服務機構人員招募條件至少要專科以上學歷，對於目前在職且學歷僅有高中(職)者而言，相對特別珍惜這份工作，因此，其工作成就感較高。

#### 四、婚姻狀況

有關婚姻狀況與本研究所定義之第一線就業服務人員工作倦怠之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若婚姻狀況對工作倦怠各構面具具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解婚姻狀況組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-16示：

表4-16 個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：婚姻狀況

構面	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
情緒耗竭	①未婚	77	17.0390	5.41791	3.507	.016*	1>2
	②已婚	109	14.8532	4.82629			
	③其他	5	13.8000	2.16795			
乏人性化	①未婚	77	9.2208	2.67357	3.254	.023*	1>2
	②已婚	109	8.1193	3.40404			
	③其他	5	6.0000	.70711			
低個人成就	①未婚	77	13.2987	4.42500	5.624	.001***	1>2
	②已婚	109	11.0092	3.77981			
	③其他	5	9.2000	2.04939			
工作倦怠構面	①未婚	77	39.5584	9.78787	6.473	.000***	1>2
	②已婚	109	33.9817	9.32736			
	③其他	5	29.0000	3.39116			

備註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

從表4-16可知，婚姻狀況不同的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論不同「教育程度」的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」有顯著差異。再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」上，未婚的第一線就業服務人員工作倦怠的程度相較已婚者來的高。由此結果得知，完全不支持驗證2-4假設「婚姻狀況不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異」。

本研究發現，未婚的第一線就業服務人員工作倦怠的程度相較已婚者來的高。由此推論，未婚工作者，其家庭責任較輕，對於工作期待具有理想化，對現狀較易呈現不滿足狀態，因此，其工作倦怠感較高。

## 五、擔任職稱

有關擔任職稱與本研究所定義之第一線就業服務人員工作倦怠之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若擔任職稱對工作倦怠各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant

Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解擔任職稱組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-17示：

表4-17 個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：擔任職稱

構面	擔任職稱	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
情緒耗竭	①正式人員	12	16.0000	5.92376	2.429	.049*	2>3 2>4
	②局聘人員	25	18.1600	5.61011			
	③派遣櫃檯人員	81	15.6173	5.02635			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	14.2609	4.22393			
	⑤派遣外展人員	28	15.8214	5.50457			
乏人性化	①正式人員	12	10.2500	5.04750	8.123	.000***	1>4 1>5 2>3 2>4 2>5 3>5
	②局聘人員	25	10.6400	3.95685			
	③派遣櫃檯人員	81	8.6790	2.80547			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	7.6522	2.22328			
	⑤派遣外展人員	28	6.6786	1.94467			
低個人成就	①正式人員	12	13.4167	6.58453	2.450	.048*	1>5 3>5
	②局聘人員	25	12.4000	3.61709			
	③派遣櫃檯人員	81	12.5062	4.28113			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	11.0652	3.40197			
	⑤派遣外展人員	28	10.3214	3.74219			
工作倦怠構面	①正式人員	12	39.6667	15.42921	4.414	.002**	1>4 1>5 2>3 2>4 2>5 3>4
	②局聘人員	25	41.2000	10.30372			
	③派遣櫃檯人員	81	36.8025	9.20790			
	④派遣鄉鎮台就業服務員	46	32.9783	7.92321			
	⑤派遣外展人員	28	32.8214	8.78574			

備註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

從表4-17可知，不同「擔任職稱」的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的p值小於0.05，達顯著水準，因此推論不同「擔任職稱」的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」有顯著差異。再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行

事後比較檢定，其結果顯示：在「情緒耗竭」構面，局聘人員高於派遣櫃檯人員及派遣鄉鎮台就業服務員；在「乏人性化」構面，正式人員高於派遣鄉鎮台就業服務員及派遣外展人員，局聘人員高於派遣櫃檯人員、派遣鄉鎮台就業服務員及派遣外展人員，派遣櫃檯人員高於派遣外展人員；在「低個人成就」構面，正式人員及派遣櫃檯人員從工作所獲得的成就感低於派遣外展人員；在「整體工作倦怠構面」，正式人員高於派遣鄉鎮台就業服務員及派遣外展人員，局聘人員高於派遣櫃檯人員、派遣鄉鎮台就業服務員及派遣外展人員，派遣櫃檯人員高於派遣櫃檯人員。由此結果得知，完全不支持驗證2-5假設「擔任職稱不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異」。

本研究發現，屬正式人員的第一線就業服務人員在工作權上受到保障，不輕易被解雇，然而，也較容易呈現出公事公辦、一切依法行政的「公務人員心態」，在工作中不容易獲得成就就感，因此工作倦怠的程度相較局聘人員及派遣人員來的高。另外局聘人員的工作倦怠的程度相較派遣人員來得高，可能因為其所擔任的工作項目固定，又屬於公部門的臨時人員，沒有陞遷管道，因此，在工作中不容易獲得成就就感。

## 六、工作年資

有關在高屏澎東區就業服務中心的工作年資與本研究所定義之第一線就業服務人員工作倦怠之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若工作年資對工作倦怠各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解工作年資組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-18示：

表4-18個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：任職就業服務中心之工作年資

構面	工作年資	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
情緒耗竭	①未滿1年	41	13.7073	4.55656	2.422	.050*	2>1
	②1~3年	82	16.6341	5.19380			
	③4~6年	57	15.5088	4.77390			
	④7~9年	2	17.0000	12.72792			
	⑤10年以上	10	16.6000	6.05897			

備註： \*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

表4-18個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：任職就業服務中心之工作年資（續）

構面	工作年資	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
乏人性化	①未滿1年	192	15.6771	5.13278	2.214	.069	
	②1~3年	41	7.9756	2.07952			
	③4~6年	82	8.3049	3.12572			
	④7~9年	57	8.6316	3.26032			
	⑤10年以上	2	11.0000	7.07107			
低個人成就	①未滿1年	10	10.9000	4.65355	.998	.410	
	②1~3年	41	12.7317	4.46668			
	③4~6年	82	11.4146	3.77435			
	④7~9年	57	11.7193	3.89026			
	⑤10年以上	2	14.5000	7.77817			
工作倦怠構面	①未滿1年	10	56.5000	8.91004	.969	.426	
	②1~3年	41	34.4146	7.96234			
	③4~6年	82	36.3537	9.83239			
	④7~9年	57	35.8596	9.41776			
	⑤10年以上	2	42.5000	27.57716			

備註： \*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

從表4-18可知，不同「工作年資」的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的p值大於0.05，未達顯著水準，因此推論不同「擔任職稱」的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」並無顯著差異。但在「乏人性化」的p值小於0.05，推論不同「工作年資」的第一線就業服務人員在「乏人性化」上有顯著差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：1~3年組高於未滿1年組。由此結果得知，部份支持驗證2-6假設「工作年資不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異」。

本研究發現，1~3年組的第一線就業服務人員，其情緒耗竭的程度相較未滿1年者來得高，也就是說，工作滿1年至3年者，其對工作流程已熟悉，能夠駕輕就熟，然而對工作的熱情已不如剛來時，因此情緒耗竭的程度相較未滿1年者高。

## 七、是否為原住民身分

以本研究所定義之第一線就業服務人員是否為原住民身分與工作倦怠之關係，實施 t 檢定，進行差異分析，調查結果摘要列表如表4-19示：

表4-19 個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：是否具有原住民身分

構面	是否	個數	平均數	標準差	t值	P值
情緒耗竭	是	24	13.3333	4.05041	-2.915	.006*
	否	168	16.0119	5.19326		
乏人性化	是	24	7.6250	2.29957	-1.452	.148
	否	168	8.6190	3.23493		
低個人成就	是	24	10.2917	3.36838	-2.018	.045*
	否	168	12.1131	4.23194		
工作倦怠構面	是	24	31.2500	7.78097	-2.600	.010**
	否	168	36.7440	9.91702		

備註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

從表4-19可知，是否具有原住民身分的第一線就業服務人員在工作倦怠之「乏人性化」的p值大於0.05，未達顯著水準，因此推論是否具有原住民身分在「乏人性化」並無顯著差異。但在「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的p值小於0.05，因此推論是否具有原住民身分的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」有顯著差異。另由平均數得知，具有原住民身分的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」均低於非原住民身分者，亦即具有原住民身分的就業服務員相較非原住民者比較沒有工作倦怠情形。由此結果得知，部份支持驗證2-7假設「身分是否為原住民的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異」。

本研究發現，具有原住民身分的第一線就業服務員相較非原住民者比較沒有工作倦怠情形。一般人主觀認知以為原住民天性較樂觀、不受拘束的人格特質，喜歡群聚生活，常因文化慶典活動而請假或者乾脆暫時離職，其工作穩定度較低，相對工作倦怠感應該比較高，但是，本研究的發現卻與主觀認知不同，究竟是原住民就業服務員對工作上的認同或者受限於工作機會的難得？值得後續研究進一步探討。

## 八、服務單位

有關服務單位與本研究定義之第一線就業服務人員工作倦怠之關係，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來分析，若服務單位對工作倦怠各構面具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解服務單位組別的顯著差異情形，調查結果摘要列表如表4-20示：

表4-20 個人基本資料對工作倦怠之差異性分析：服務單位

構面	工作單位	個數	平均數	標準差	F值	P值	LSD
情緒耗竭	①鳳山站	33	16.8182	5.68141	4.747	.000***	1>5
	②岡山站	31	17.7419	4.24239			1>6
	③屏東站	40	15.8500	5.60929			2>5
	④潮州站	42	16.2381	4.72053			2>6
	⑤台東站	33	12.8485	4.05525			3>5
	⑥澎湖站	13	12.6923	4.30861			3>6
乏人性化	①鳳山站	33	8.5758	2.82876	.754	.584	4>5
	②岡山站	31	8.5806	3.73072			4>6
	③屏東站	40	8.7500	3.62152			
	④潮州站	42	8.9048	3.29678			
	⑤台東站	33	7.9697	2.37809			
	⑥澎湖站	13	7.3077	1.84321			
低個人成就	①鳳山站	33	13.6667	4.93499	2.987	.013*	
	②岡山站	31	12.2258	3.73907			1>3
	③屏東站	40	10.2250	3.60546			1>5
	④潮州站	42	12.4286	4.81939			2>3
	⑤台東站	33	11.2121	3.03889			4>3
	⑥澎湖站	13	11.6154	3.17644			
工作倦怠構面	①鳳山站	33	39.0606	11.00551	3.146	.009**	1>5
	②岡山站	31	38.5484	9.04005			1>6
	③屏東站	40	34.8250	10.76530			2>5
	④潮州站	42	37.5714	9.42012			2>6
	⑤台東站	33	32.0303	7.48534			4>5
	⑥澎湖站	13	31.6154	7.81599			

備註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001。

從表4-20可知，不同「服務單位」的第一線就業服務人員在工作倦怠之「乏人性化」的p值大於0.05，未達顯著水準，因此推論不同「服務單位」的第一線就業服務人員在「乏人性化」並無顯著差異。但在「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」的p值小於0.05，因此推論不同「服務單位」的第一線就業服務人員在工作倦怠之「情緒耗竭」、「低個人成就」與「整體工作倦怠構面」有顯著差異。再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：在「情緒耗竭」構面，鳳山站、岡山站、屏東站及潮州站均高於台東站及澎湖站，也就是說，台東站及澎湖站的第一線就業服務人員的情緒耗竭程度相較其他站來的低；在「低個人成就」構面，鳳山站、岡山站及潮州站均高於屏東站，鳳山站高於台東站，由此顯示，鳳山站的第一線就業服務人員對待民眾的態度比較冷漠不關心的程度相較其他站人員來得高；在「整體工作倦怠構面」，鳳山及岡山站均高於台東站及澎湖站，潮州站高於台東站。由此結果得知，部份支持驗證2-8假設「服務單位不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異」。

本研究發現，鳳山及岡山站的第一線就業服務人員，其工作倦怠的程度均高於台東站及澎湖站。探究其原因，可能與工作量有關，鳳山站位為高縣縣人口密集的市區，人口數多，相對失業民眾亦較多，每日案件服務量相較偏遠的台東站及離島的澎湖站來得多，在工作量大的情形下，鳳山站就業服務人員愈容易產生情緒耗竭及工作倦怠的情形

## 第四節 情緒勞務對工作倦怠之相關分析

本節在探討「情緒勞務」對「工作倦怠」等變項之間彼此是否有關係存在？相關性有多大？本研究以「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)主要用來檢測兩個都是等距或比率變數間的相關性，一般二個變項之間的關係程度通常依其相關係數絕對值的高低分成三種不同的相關程度，相關係數絕對值小於0.4為「低度相關」、介於0.4與0.7之間為「中度相關」、大於0.7者稱為「高度相關」(吳明隆，2006)。依「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)探討情緒勞務「克制自己負向情緒」、「表達自己正向

情緒」、「處理他人負向情緒」三個構面與工作倦怠「情緒勞務」、「乏人性化」、「低個人成就」三個構面之相關程度，以及整體情緒勞務對整體工作倦怠之間的相關性彙整，如表4-21所示：

## 一、情緒勞務之克制自己負向情緒對工作倦怠各構面之相關分析

依表4-21積差相關係數所示，克制自己負向情緒與情緒耗竭無顯著的正相關（ $r=.072$ ， $P>.05$ ），表示第一線就業服務人員克制自己負向情緒與情緒耗竭無顯著關聯。克制自己負向情緒與乏人性化無顯著的負相關（ $r=-.086$ ， $P>.05$ ），表示第一線就業服務人員克制自己負向情緒與乏人性化無顯著關聯。然而另一方面，克制自己負向情緒與低個人成就呈現顯著的負相關（ $r=-.230$ ， $P<.01$ ），表示第一線就業服務人員愈克制自己負向情緒，其對於工作表現中所獲得的成就感愈低（低程度相關），此結果部份支持驗證3-1假設「第一線就業服務人員克制自己負向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在」。

本研究發現，第一線就業服務人員愈壓抑個人不滿的情緒、對民眾愈忍氣吞聲，則其在工作表現中所獲得的成就感愈低（低程度相關）。

## 二、情緒勞務之表達自己正向情緒對工作倦怠各構面之相關分析

依表4-21積差相關係數所示，表達自己正向情緒與情緒耗竭無顯著的正相關（ $r=.052$ ， $P>.05$ ），表示第一線就業服務人員表達自己正向情緒與情緒耗竭無顯著關聯。然而另一方面，表達自己正向情緒與乏人性化呈現顯著的負相關（ $r=-.184$ ， $P<.01$ ），表示第一線就業服務人員愈表達自己正向情緒，其對工作愈不容易產生乏人性化的現象（低度相關）；在表達自己正向情緒與低個人成就呈現顯著的負相關（ $r=-.516$ ， $P<.01$ ），表示第一線就業服務人員愈表達自己正向情緒，其對於工作表現的成就感愈高（中度相關），此結果部份支持驗證3-2假設「第一線就業服務人員表達自己正向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在」。

本研究發現，第一線就業服務人員對民眾愈展現出微笑、友善、熱忱及親切的態度，愈會對民眾表達關心及了解民眾需求，愈能夠從工作中獲得成就感。

### 三、情緒勞務之處理他人負向情緒對工作倦怠各構面之相關分析

依表4-21積差相關係數所示，處理他人負向情緒與情緒耗竭無顯著的正相關（ $r=.034$ ， $P>.05$ ），表示第一線就業服務人員處理他人負向情緒與情緒耗竭無顯著關聯。然而另一方面，處理他人負向情緒與乏人性化呈現顯著的負相關（ $r=-.173$ ， $P<.01$ ），表示第一線就業服務人員愈處理他人負向情緒，其對工作愈不容易產生乏人性化的現象（低度相關）。在處理他人負向情緒與低個人成就呈現顯著的負相關（ $r=-.516$ ， $P<.01$ ），表示第一線就業服務人員愈處理他人負向情緒，其對於工作表現的成就感愈高（中度相關），此結果部份支持驗證3-3假設「第一線就業服務人員處理他人負向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在」。

本研究發現，第一線就業服務人員愈能夠安撫民眾的情緒，排解民眾疑慮，愈會對民眾表達關心及了解民眾需求，愈能夠從工作中獲得成就感。

### 四、整體情緒勞務對工作倦怠之相關分析

依表4-21積差相關係數所示，整體情緒勞務與整體工作倦怠呈現顯著負相關（ $r=-.210$ ， $p<.01$ ），即情緒勞務負荷愈重，工作倦怠感愈輕，但只有低度負相關，從此結果來看，並未支持驗證研究3-4假設。

表4-21 情緒勞務對工作倦怠之相關矩陣

	情緒勞務構面	克制負向情緒	表達正向情緒	處理負向情緒	工作倦怠構面	情緒耗竭	乏人性化	低個人成就感
情緒勞務構面	1							
克制負向情緒	.856**	1						
表達正向情緒	.877**	.586**	1					
處理負向情緒	.840**	.558**	.676**	1				
工作倦怠構面	-.210**	-.088	-.251**	-.220**	1			
情緒耗竭	.064	.072	.052	.034	.829**	1		
乏人性化	-.168*	-.086	-.184*	-.173*	.786**	.519**	1	
低個人成就感	-.447**	-.230**	-.516**	-.430**	.744**	.331**	.459**	1

表格中的數值為相關係數（ $r$ ）

（\*\* 在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著；\* 在顯著水準為0.05 時（雙尾），相關顯著。）

綜上所述,第一線就業服務人員愈壓抑個人不滿的情緒、對民眾愈忍氣吞聲,愈不容易在工作中獲得的成就感;其對民眾愈展現出微笑、友善、熱忱及親切的態度,愈會對民眾表達關心及了解民眾需求,愈能夠從工作中獲得成就感;其愈能夠安撫民眾的情緒,排解民眾疑慮,愈能夠從工作中獲得成就感。整體來說,本研究結果發現第一線就業服務人員情緒勞務負荷愈重,工作倦怠感愈輕,此結果與陳敦生(1997)(對國內航空公司的研究中,公司對情緒勞務的要求愈高或情緒勞務的程度愈高,工作者愈不會有專業倦怠)及張乃文(2005)(對臺北縣國小教育人員研究中,發現教育人員情緒勞務負荷愈高,工作倦怠愈低)研究結果一致,公司對員工有一定的情緒勞務,愈能夠讓員工在工作中獲得成就感。

## 第五節 研究發現

本研究以高屏彭東區就業服務中心所屬鳳山、岡山、屏東、潮州、台東及澎湖等六個就業服務站第一線就業服務人員為研究對象,採全面普查方式進行,共發出228份問卷,回收樣本197份,刪除其中5分嚴重漏答問卷,共得有效問卷192份,回收率84%。根據研究結果,彙整個人背景變項對各研究構面驗證結果如表5-1,本研究就假設獲得支持與否,整理如表5-2,並根據研究結果進行討論臚述如下:

表5-1 個人背景變項不同的第一線就業服務人員與各研究變項構面之差異性驗證結果摘要表

背景資料 構面		性別	年齡	教育程度	婚姻狀況	擔任職稱	工作年資	是否為原住民身分	服務單位
		情緒勞務							
克制自己負向情緒									
表達自己正向情緒			✓		✓	✓			✓
處理他人負向情緒						✓			
工作倦怠									
情緒耗竭			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
乏人性化		✓	✓	✓	✓	✓			
低個人成就			✓	✓	✓	✓		✓	✓

資料來源:本研究整理

註: ✓表示該背景變項(構面)有顯著差異性。

表5-2 研究假設驗證結果摘要表

假設序號	研究假設	驗證結果
<b>假設1</b>	<b>個人背景變項不同的公立就業服務機構第一線就業服務人員，其在情緒勞務上不會有顯著差異情形存在。</b>	
假設1-1	性別不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	成立
假設1-2	年齡不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	部份成立
假設1-3	教育程度不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	成立
假設1-4	婚姻狀況不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	部份成立
假設1-5	擔任職稱不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	部份成立
假設1-6	工作年資不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	成立
假設1-7	身分是否為原住民的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	成立
假設1-8	服務單位不同的第一線就業服務人員，在情緒勞務無顯著差異。	部份成立
<b>假設2</b>	<b>個人背景變項不同的公立就業服務機構第一線就業服務人員，其在工作倦怠上不會有顯著差異情形存在。</b>	
假設2-1	性別不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	部份成立
假設2-2	年齡不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	不成立
假設2-3	教育程度不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	不成立
假設2-4	婚姻狀況不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	不成立
假設2-5	擔任職稱不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	不成立
假設2-6	工作年資不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	部份成立
假設2-7	身分是否為原住民的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	部份成立
假設2-8	服務單位不同的第一線就業服務人員，在工作倦怠無顯著差異。	部份成立
<b>假設3</b>	<b>公立就業服務機構第一線就業服務人員情緒勞務與工作倦怠之間無關聯存在。</b>	
假設3-1	克制自己負向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在。	部份成立
假設3-2	表達自己正向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在。	部份成立
假設3-3	處理他人負向情緒與工作倦怠無顯著關聯存在。	部份成立
假設3-4	整體情緒勞務與工作倦怠無顯著關聯存在。	不成立

資料來源：本研究整理

## 一、第一線就業服務人員情緒勞務與工作倦怠現況分析

### (一) 情緒勞務各個構面中

研究中發現，第一線就業服務人員在情緒勞務各構面之「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」及「處理他人負向情緒」中，其題項平均得分在 4.0 以上，顯示有高度的情緒勞務負荷。第一線就業服務人員在與人際互動中，對於展現出親切、友善、微笑、溫暖、熱忱及專業的態度，做好自我情緒管理以避免與民眾產生不愉快衝突的情緒展現有高度的認同，同時對於民眾的抱怨與不滿，亦能夠給予安撫與化解，以解決他人問題，均能符合機構對第一線就業服務人員情緒勞務的要求與期待。

### (二) 在工作倦怠各構面

研究中發現，第一線就業服務人員「情緒耗竭」現象屬中度程度，也就是說，工作一整天下來，有時會感到疲累感，對工作產生壓力，但情緒耗竭的現象並不很嚴重。儘管在工作上很累、覺得有壓力，但仍不減對民眾投入關心、瞭解、與情感的服務，「乏人性化」程度很低。第一線就業服務人員認為這份助人工作可以讓自己很積極、樂觀，並且可以在工作中獲得成就感，因此「低個人成就」程度很低，也就是工作成就感很高。

## 二、個人背景變項不同的第一線就業服務人員對情緒勞務之差異性發現

由表5-1顯示，本研究結果茲分述如下：

### (一) 性別

不同性別的第一線就業服務人員在情緒勞務構各構面無顯著性差異。

### (二) 年齡

不同年齡的第一線就業服務人員在「表達自己正向情緒」的構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，31~40歲組及41~50歲組高於30歲以下組，由此顯見，在職場上工作有一定的資歷與經驗，處事態度較為圓融的第一線就業服務人員，對於「表達自己正向情緒」上相較於年輕者游刃有餘，年齡愈長，愈能表達正向情緒。

### **(三) 教育程度**

不同教育程度的第一線就業服務人員在情緒勞務構各構面無顯著性差異。

### **(四) 婚姻狀況**

不同婚姻狀況的第一線就業服務人員在「表達自己正向情緒」的構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，並無顯著差異性。

### **(五) 擔任職稱**

不同職稱的第一線就業服務人員在「表達自己正向情緒」及「處理他人負向情緒」的構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，派遣外展人員高於局聘人員、派遣櫃檯人員及派遣鄉鎮台就業服務員。派遣外展人員年齡大多超過45歲以上，人力招募甄選時被要求具社團經驗的能力，因此在派遣外展人員因社團及工作經歷上較為豐富，處事較為圓融，在「表達正向情緒」構面上，較能展現出友善、有活力、服務熱忱及關懷他人的情緒表達，在「處理他人負向情緒」上，亦給予民眾正面的影響、安撫民眾的抱怨以及對於民眾的疑慮可以有效的排除。

### **(六) 工作年資**

不同工作年資的第一線就業服務人員在情緒勞務構各構面無顯著性異。

### **(七) 是否具有原住民身分**

是否為原住民身分的第一線就業服務人員在情緒勞務構各構面無顯著性差異。

### **(八) 服務單位**

不同服務務單位的第一線就業服務人員在「表達正向情緒」構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，岡山站、屏東站及台東站的第一線就業服務人員對民眾展現出微笑、友善、關懷及熱忱的態度相較潮州站來的主動與積極。

整體來說，第一線就業服務人員年齡愈長者，處事態度較為圓融，其愈能表達正向情緒。第一線就業服務人員的人格特質是很重要的，在職場上有經驗、主動積極、有熱忱，個性比較外向者，愈能展現出正向的情緒及處理民眾的抱怨等

負向情緒，提供好的服務品質。

### 三、個人背景變項不同的第一線就業服務人員對工作倦怠之差異性發現

由表5-1顯示，本研究結果茲分述如下：

#### (一) 性別

不同性別的第一線就業服務人員在「乏人性化」構面上有顯著性差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，男性高於女性，也就是說，男性第一線就業服務人員展現出比較冷漠及不關心民眾需求的程度相較女性來得高。此結果與陳乃楨（2000）、張乃文（2005）研究結果一致，認為女性具有感性的人格特質，對民眾的需求比較同理與關心。

#### (二) 年齡

不同年齡的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」及「整體工作倦怠」構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，30歲以下的第一線就業服務人員比較有情緒耗竭的現象，對民眾也比較冷漠不關心，工作成就感較低，也就是說，年齡較輕者，其工作倦怠的程度愈高。此結果與陳籥（1997）、莊俊凱（2004）、陳建隆（2004）、楊清雄（2004）及陳德宗（2005）研究結果一致，愈年輕的工作者，其工作倦怠感愈高。

#### (三) 教育程度

不同教育程度的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」及「整體工作倦怠」構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，高中(職)學歷的第一線就業服務人員的情緒耗竭的程度較低，對民眾比較關心，工作成就感比較高，也就是說，高中(職)學歷的第一線就業服務人員，其工作倦怠的程度較低。此結果與大多數研究結果不一致。陳乃楨（2000）、劉淑貞（2003）與陳建隆（2004）認為教育程度與工作倦怠沒有顯著相關。

#### **(四) 婚姻狀況**

不同婚姻狀況的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」及「整體工作倦怠」構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，的第一線就業服務人員工作倦怠的程度相較已婚者來的高。此結果與莊俊凱（2004）研究結果一致，未婚圖書館員的工作倦怠較已婚館員高。

#### **(五) 擔任職稱**

不同職稱的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「乏人性化」、「低個人成就」及「整體工作倦怠」構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，屬正式人員的第一線就業服務人員，其工作倦怠的程度相較局聘人員及派遣人員來的高，也就是說，正式人員比較有的「公務人員心態」，一切依法行政的行為表現，也因此在工作中不容易獲得成就感；另外局聘人員又高於派遣人員，可能因為其所擔任的工作項目固定，又屬於公部門的臨時人員，沒有陞遷管道，因此，工作倦怠感較高。

#### **(六) 工作年資**

不同工作年資的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」構面上有顯著性差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，1~3年組的第一線就業服務人員，其情緒耗竭的程度相較未滿1年者來得高，也就是說，工作滿1年至3年者，其對工作流程已熟悉，能夠駕輕就熟，然而對工作的熱情已不如剛來時，因此情緒耗竭的程度相較未滿1年者高。

#### **(七) 是否具有原住民身分**

是否為原住民身分的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「低個人成就」及「整體工作倦怠」構面上有顯著差異，再從平均數結果發現，具有原住民身分的第一線就業服務員相較非原住民者比較沒有工作倦怠情形。此結果為一個重大發現，一般人主觀認知以為原住民天性較樂觀、不受拘束的人格特質，喜歡群聚生活，常因文化慶典活動而請假或者乾脆暫時離職，其工作穩定度較低，相對工作倦怠感應該比較高，但是，本研究的發現卻與主觀認知不同，究竟原住民工作者喜歡群聚、不拘小節、天性比較開朗的個性，致使其工作倦怠感較低，或者是對組織有較高的認同，或者是受限於工作機會的難得等原因，可作為後續研究的另一議題。

## **(八) 服務單位**

不同服務單位的第一線就業服務人員在「情緒耗竭」、「低個人成就」及「整體工作倦怠」構面上有顯著差異，再經事後比較之LSD考驗結果發現，鳳山及岡山站的第一線就業服務人員，其工作倦怠的程度均高於台東站及澎湖站。探究其原因，可能與工作量有關，鳳山站位為高縣縣人口密集的市區，人口數多，相對失業民眾亦較多，每日案件服務量相較偏遠的台東站及離島的澎湖站來得多，在工作量大的情形下，鳳山站就業服務人員愈容易產生情緒耗竭及工作倦怠的情形。

整體來說，男性的第一線就業服務人員表現出冷漠不關心的程度較女性高；年齡愈輕者，工作倦怠感愈高；學歷愈低者，情緒耗竭的程度愈低；未婚者，其的工作倦怠感較已婚者高；正式公務人員工作倦怠感高於局聘及派遣人員；鳳山站及岡山站的第一線就業服務人員工作倦怠感較台東站及澎湖站來得高；具有原住民身分的第一線就業服務人員，其工作倦怠感較非原住民身分者低。

## **四、第一線就業服務人員情緒勞務對工作倦怠相關性發現**

### **(一) 在情緒耗竭方面**

「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」及「處理他人負向情緒」與情緒耗竭均呈現無顯著的正相關，表示第一線就業服務人員的情緒耗竭現象不因情緒勞務負荷而有顯著關聯性，也就是說，情緒勞務負擔高的員工不一定會有情緒耗竭，其中可能受工作特性（滿莉芳，2003）、社會支持（高佳伶，2001；蔡玉青，1998）與自我監控（Wharton, 1993）等變項的調節。

### **(二) 在乏人性化方面**

「克制自己負向情緒」與乏人性化無顯著關聯外，「表達自己正向情緒」及「處理他人負向情緒」與乏人性化具有顯著的負相關，顯著水準達0.01以下，表示第一線就業服務人員愈表達自己正向情緒，及愈具有處理他人負向情緒的能力，其對工作愈不容易產生乏人性化的現象。

### **(三) 在低個人成就方面**

「克制自己負向情緒」、「表達自己正向情緒」及「處理他人負向情緒」

與低個人成就均呈現顯著的負相關，顯著水準均達0.01以下，表示第一線就業服務人員愈克制自己負向情緒，對民眾愈展現出微笑、友善、熱忱及親切的正向情緒，以及愈能夠處理民眾的問題的態度，其對於工作表現中所獲得的成就感愈高。

整體來說，情緒勞務與情緒耗竭無顯著相關，也就是說，屬高情緒勞務的第一線就業服務人員在人際互動中，並沒有因為組織的要求而產生情緒耗竭的現象，可能因其他因素（如組織內同事的支持、個體智力）情緒調節的結果。第一線就業服務人員愈表達自己正向情緒，展現出友善和藹的態度，以及愈能夠處理他人負向情緒，其對工作愈不容易產生沒有人情味的乏人性化現象。第一線就業服務人員愈克制自己負向的情緒，對民眾展現出正向的情緒，以及愈能夠處理他人負向情緒，其在工作中所獲得的成就感愈高。



# 第五章 結論與建議

## 第一節 結論

第一線就業服務人員，因工作的要求，必須無時無刻面帶微笑，盡可能克制自己負面的情緒，保持最親切的服務態度，以期使服務品質達到一致及滿意。就本研究結果顯示，第一線就業服務人員的工作係屬於高度情緒勞務負荷工作者，他們在與求職民眾或者求才雇主等人際互動中，對於個人必須展現出親切、友善、微笑、溫暖、熱忱及專業的服務態度，均表予以認同，對於民眾的抱怨與不滿，亦能夠適時給予安撫與化解。尤其年齡愈長者，因職場經驗較為豐富，處事態度較為圓融，愈能符合機構對第一線就業服務人員情緒勞務的要求與期待。因此，倘組織在人力招募時，能夠徵選人格特質具主動積極、親和力高的工作者，將減少人力成本的負擔，及有助於提升組織的服務品質。

儘管第一線就業服務人員認同組織對於工作上的情緒勞務要求，但是在緊張忙碌的現代生活中，高競爭壓力下，也最容易產生工作倦怠，尤其經常與顧客面對面接觸與互動時，需要密集性與長時間的情緒展示的工作性質，最容易產生情緒耗竭的現象。本研究結果顯示，第一線就業服務人員「情緒耗竭」現象屬中度程度，工作一整天下來，有時會感到疲累，對工作會有壓力，但情緒耗竭的現象並不很嚴重，儘管在工作上覺得有壓力，但仍不減對民眾投入關心、瞭解、與情感的服務，「乏人性化」程度很低；同時，第一線就業服務人員亦認為這份助人工作可以讓自己很積極、樂觀，並且可以在工作中獲得高度成就感。也就是說，第一線就業服務人員愈表達自己正向情緒，展現出友善和藹的態度，以及愈能夠處理他人負向情緒，其對工作愈不容易產生沒有人情味的乏人性化現象；第一線就業服務人員愈克制自己負向的情緒，對民眾愈能展現出正向的情緒，以及愈能夠處理他人負向情緒，其在工作中所獲得的成就感愈高。因此，組織若能強化就業服務人員的情緒管理，暢通紓解壓力管道，將有助於減少工作倦怠的情形。

另外，從本研究對象的個人基本屬性變項分布情形看來，男性的第一線就業服務人員表現出冷漠不關心的程度較女性高；年齡愈輕者，工作倦怠感愈高；學歷愈低者，情緒耗竭的程度愈低；未婚者，其的工作倦怠感較已婚者高；正式公

務人員工作倦怠感高於局聘及派遣人員；鳳山站及岡山站的第一線就業服務人員工作倦怠感較台東站及澎湖站來得高；具有原住民身分的第一線就業服務人員，其工作倦怠感較非原住民身分者低。也就是說，個人個體屬性的不同及擔任工作職稱的不同，將影響者工作倦怠的程度。因此，建議組織應重視個體差異性，深入了解其工作倦怠感的成因，針對成因從旁協助，以避免工作者因長期倦怠影響個人身心健康，對工作產生疏離、退縮，對服務對象失去關心、厭倦等對負面消極的心態，進而影響組織的服務品質。

## 第二節 建議

### 一、對公立就業服務機構之建議

針對本研究發現與結論，對公立就業服務機構在人力資源管理上，提出建議，分述如下：

#### (一) 招募甄選適當的就業服務人員

組織再好，如果沒有找到合適的人，組織還是無法發揮應有的戰力與能力，而如何把合適的人放到合適的位置，考驗者每個管理者的智慧。本研究結果發現，第一線就業服務人員的人格特質是很重要的，在職場上有經驗、主動積極、有熱忱，個性比較外向者，愈能展現出正向的情緒及愈能夠處理民眾的抱怨等負向情緒，提供好的服務品質。因此，建議公立就業服務機構在第一線就業服務人員的招募上可以透過設計及輔佐工具的使用，來甄選出適當的就業服務人員，除了透過考試、面談之外，還可透過人格特質測驗、情緒智力測驗等輔佐工具來間接了解應徵者能否具有高度的組織認同及是否具有良好的情緒察覺能力，進而知道其未來面對民眾時，能夠有較佳的情緒管理的展現，如此，可以降低因不適任人員衍生的人力管理成本，同時可以確保組織為民服務品質。

#### (二) 提升就業服務人員情緒管理的技巧

當工作執行中個人情緒不好時該怎麼辦？做好個人情緒管理，除了提升組織的服務品質之外，也能夠帶給他人愉悅的心情。本研究結果顯示，男

性、未婚、年輕者、正式公務人員的第一線就業服務人員，其工作倦怠感較高，學歷愈低者，情緒耗竭的程度愈低，因此，建議公立就業服務機構可透過在職訓練，來加強個人自我情緒管理的技巧，透過個案的討論及情緒紓壓課程來緩和心理的負擔，透過團督會議同儕的支持與鼓勵，來增加就業服務人員情緒管理的支持，避免因個人長期積壓負面情緒產生工作倦怠，影響身心健康。

### **(三) 重視員工需求與個體差異性**

本研究顯示，第一線就業服務人員因個體性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、擔任職稱、工作年資及是否具有原住民身分的不同，在情緒勞務負荷及工作倦怠的程度上而有所差異。例如派遣外展人員因工作經歷上較為豐富，處事較為圓融，較能展現出友善、有活力、及關懷他人的情緒表達；正式人員其工作倦怠感高於局聘人員及派遣人員，在工作中不容易獲得成就就感，以及局聘人員因為升遷管道的阻礙，其工作倦怠感亦相較派遣人員來得高。因此，建議公立就業服務機構應重視員工個體的差異性，管理者應經常體貼及關心員工需求，適時給予必要的協助，唯有真正了解員工心理的感受，才能讓員工對於自己的職務角色有充分的認同與投入，減少期望與實際的差距，提高工作穩定度。另外，從研究中發現，未婚的第一線就業服務人員工作倦怠感相較已婚者來的高，其中多數是適婚年齡而未婚者，因此，建議經常舉辦男女交誼活動及各項休閒活動，以提升對組織投注感，增加工作穩定性。

## **二、對第一線就業服務人員的建議**

### **(一) 調整情緒，增加工作成就感**

本研究顯示，愈表達自己正向情緒，愈能夠在工作中獲成就感，因此建議第一線就業服務人員應該常常保持愉快的心情、多微笑，做好個人情緒管理，與家人及朋友建立良好的人際網絡，與民眾保持良好互動關係，以增加工作成就感。當在工作中遇到問題與挫折時，建議當下可以尋求同事、上司的支持，或者向家人、好朋友訴苦以紓解壓力，切勿長期積壓，避免孤立、怨天尤人、悲觀、逃避的負面心態，天下沒有不能解決的事，調整情緒再出發，相信明日會更好。

## (二) 建立壓力紓解管道

影響工作倦怠感的成因很多，黃臺生(1998)認為當個人出現長期疲倦、失眠、高度緊張、冷漠、孤立、怨天尤人、效率低落及想要離職等，就是工作倦怠的產生。因此，鼓勵第一線就業服務人員養成運動習慣，保持身體健康；當工作倦怠感高時，可以利用休假調適工作壓力，或者利用公餘進修，培養個人興趣或第二專長，都是紓解壓力的好方法。

## 第三節 後續研究之建議

本研究係以公立就業服務機構之高屏澎東區就業服務中心所屬就業服務站第一線就業服務人員為研究對象，進行第一線就業服務人員工作倦怠之研究，未能針對相關問題做完整及全面性的探討，茲列出未來進一研究建議，供後續研究者參考。

### 一、全國公立就業服務機構就業服務人員工作倦怠研究

國內七個公立就業服務機構分佈於北中南，因地域的不同，其就業服務人員情緒勞務負荷與工作倦怠以可能存在者程度上的差異，本研究礙於研究範圍的限制，僅就全國公立就業服務機構其中一個機構為研究對象，研究結果不易推論致其他區域，因此，建議未來可進行其他區域或者全國公立就業服務機構就業服務人員工作倦怠研究，以探討比較其差異情形。

### 二、工作倦怠因素探討

本研究結果顯示，整體情緒勞務對工作倦怠感沒有顯著預測力。就業服務人員工作倦怠感的原因可能受到個人智力、角色壓力等心理因素、及工作環境的氣氛、工作自主性、組織文化的影響，因此未來研究可針對個人人格特質及組織層次或環境層次的變項，以了解其他因素對情緒勞務負荷程度及工作倦怠的影響，可作為日後實務工作者訓練甄選及工作設計的參考。

### 三、以質性研究角度切入

本研究採量化描述性統計方式進行，雖可得到量化的研究結果，但有可能因為在施測過程中，研究對象受到某些因素的影響（諸如問卷發放者是單位主管、問卷填答當時個人情緒狀態、及問卷設計的不完整等），致使填答者隱藏內心真實感受，無法詳實回答，致使產生研究誤差。因此，未來研究可以質性研究角度切入，以了解就業服務人員內心真實的感受。

### 四、深入探討原住民就業服務工作者工作倦怠原因

本研究發現，具有原住民身分的第一線就業服務員相較非原住民者比較沒有工作倦怠情形。此結果與一般人主觀認知上有所差異，究竟原住民工作者喜歡群聚、不拘小節、天性比較開朗的個性，致使其工作倦怠感較低，或者是對組織有較高的認同，或者是受限於工作機會的難得等原因，可作為後續研究的另一議題。



# 參考文獻

## 一、中文部份

- 王蕾雅（2006），人格特質、情緒管理方式與工作倦怠關係之研究以百貨公司化妝品專櫃人員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 吳宗祐（2003），工作中的情緒勞務：概念發展、相關變相分析、心理歷程議題探討。國立台灣大學心理學研究所博士論文。
- 吳紹貴（2003），情緒勞務工作者情緒商數提升方案發展之應用性研究。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
- 吳明隆（2006），SPSS 統計應用學習實務---問卷分析與應用統計。台北：知城。
- 李庚霈（2004），就業安全理論與實務。台北：揚智。
- 李秀穗（2003），大專院校體育室主管的工作壓力因應方式與職業倦怠關係之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文。
- 林尚平（2001），組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，第 8 卷第 3 期，頁 427-447。
- 林宛瑩（2003），探討員工自尊、情緒勞務負荷及蠻橫顧客對服務破壞之影響-以第一線護理人員為例。國立嘉義大學行銷與流通管理研究所。
- 林鈺臻（2005），情緒勞務在旅館組織中對員工滿意度與組織承諾之研究。國中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 邱浩正（2006），量化研究與統計分析。台北：五南。
- 邱國銘（2001），銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究。中山大學人力資源研究所碩士論文。
- 高台茜（2003），華語文網路言論負向情緒用詞檢核軟體研發。國立東華大學教育研究所碩士論文。
- 莊俊凱（2005），公共圖書館讀者服務館員工作倦怠之研究—以臺北市立圖書館為例。國立輔仁大學圖書資管研究所碩士論文。
- 陳金娟（2001），情緒勞動者的工作生活品質、工作滿足與離職意願關係之研究以中華電信公司櫃檯人員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳敦生（1995），情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究—以航空服務業為例。國立雲林科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳妍辰（2003），情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之相關性研究。

- 私立義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 陳乃禎（2005），**技職校院進修教育部門行政人員工作壓力、組織承諾與職業倦怠關係之研究**。國立師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 陳泰維（2007），**影響第一線服務員工服務破壞行為意圖因素之探討-以旅遊業為例**。國立東華大學企業管理學系碩士論文。
- 陳建隆（2004），**知覺組織支持、組織忠誠與工作倦怠關係之研究—以國內銀行為例**，私立真理大學管理科學研究所碩士論文。
- 張春興（1992），**現代心理學**。東華書局：台北。
- 張乃文（2005），**臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究**。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
- 高屏澎東區就業服務中心業務報告（2008）。
- 黃臺生（2001），**工作倦怠相關理論探述**。中華行政，70，37-68。
- 黃臺生（1998），**台北市政府公務人員工作倦怠感之研究：Golembiewski 階段式的探討與驗證**。國立政治大學公共行政研究所博士論文。
- 楊清雄（2004），**高雄地區大專校院專任行政人員休閒參與及職業倦怠關係之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所組織發展與領導碩士學位班在進修專班碩士論文。
- 溫金豐、崔來意（2001），**高科技公司女性專業人員工作—家庭衝突及工作倦怠之研究--社會支持的效應**。管理評論，20(4)，65-91。
- 鄔佩君（2003），**第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與其結果之關係--以銀行行員為例**。國立政治大學心理學系碩士論文。
- 滿莉芳（2002），**情緒勞務工作者情緒勞務負荷與工作結果之研究—以情緒智力與工作特性為干擾**。靜宜大學企業管理學系碩士論文。
- 蔡孟原（2005），**難應付客戶、情緒勞務與情緒耗竭：工作涉入與知覺組織支持的調節效果**。中原大學心理學研究所。
- 戴秀卿（2003），**醫院員工的情緒勞務負荷與顧客行為導向之關係研究**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 謝光俊（2004），**人格特質、工作特性與情緒勞務負荷、工作滿意及顧客服務品質感受之關聯性研究---以中華電信為例**。國立台灣海洋大學航運管理學系碩士論文。

## 二、英文部分

- Abraham, R. (1999). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationships? *The Journal of Psychology*, 133: 61-72.
- Adelmann, P.K.(1989).Emotional labor and employee well being. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan.
- Ashforth, B. E., & Saks, A. M.(2002). Feeling your way: Emotion and organizational entry. In R. G. Lord, R. J. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior*. (pp.331-369). New York: Jossey-Bass.
- Ashforth, B.E., & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles : the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A.( 2001 ). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2002). Test a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1),57-67.
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. (1993).“ A Review and Integration of Research on Job Bounout, ” *Academy of Management Review*,18(4), 621-656
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1992). “Four ways five factors are basic,”*Personality and Individual differences*,13,653-665.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stage of disillusionment in the helping professions*. New York: Human sciences press.
- Erickson, Chris D.(1991). “ On Thinking and Feeling Bad: Do Client Problems Derive from a Common Irrationality or Specific Irrational Beliefs, ” *Annual Meeting of the Southeastern Psychological Association*,99, 16 -20.
- Gabris , G. T. , & Ihrke , D. M. ( 1996 ) , “Burnout in a Large Federal Agency Phase Model Implications for How Employees Perceive Leadership Credibility.” *Public Administration Quarterly* , Summer ,pp.220-249.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace : A new way to conceptualize emotion labor. *Journal of Occupation Health Psychology*, 5(1),95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When the “show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46: 86-96.
- Hobfoll, G. H.(1989). Conservations of resources: A new attempt at conceptualizing 133 stress. *American Psychologist*,44(3),513-524.
- Hochschild, A. R.(1975). The sociology of feeling and emotion: Selected possibilities.

- In M. Millman & R. M. Kanter (Eds.), *Another voice: Feminist perspectives on social life and social science* (pp. 280-307). New York: Octagon books.
- Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart*. Berkely, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R.(1990). Ideology and emotion management: A perspective and path for future research. In T. D. Kemper (Ed.), *Research agendas in the sociology of emotions* (pp. 117-144). New York: the University Press.
- Hochschild, A.R.(1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A.R.(1993). Preface. In S.Fineman (Ed.), *Emoion in organizations* (pp.36-57). London: Sage.
- Jackson ,C.N. , & Manning ,M.R. ( 1995 ) , “Burnout and Health Care Utilization.”*Journal of Health andHuman Services Administration* , Vo118, No.1,pp.31-43.
- James, N. (1989). Emotional labor: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37(1),15-42.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000b). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14: 8-49.
- Lazarus, R.S. (1999). *Stress and Emotion : A new Synthesis*. London: Free Association Books.
- Lovelock C.(2001), *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 4th ed.Englewood cliffs, NJ: prentice Hall
- MacDermid, S. M., Seery, B. L.,& Weiss, H. M.(2002). An emotional examination of the work-family interface. In R. G. Lord, R. J. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior* (pp.402-428). New York: Jossey-Bass.
- Mann, S.(1999). Emotions at work: To what extent are we expressing, suppressing, orfaking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3),347-369.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982), Burnout in health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders and J. Suls (eds.), *Social Psychology of Health and Illness*(pp.227-251). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational setting. In S. Oskamp (Ed.), *Applied social psychology annual: Applications in organizational settings*, 5: 133-153. Beverly Hills, CA: Sage.
- Mohr, L. A., & Bitner, M. J.(1995). Process factors in service delivery: What employee effort means to customer. In T. A. Swartz, D. E. Bowen, & S. W. Brown (Eds.), *Advances in Services Marketing and management* (Vol. 4, pp.91-117). Greenwich, CT: JAI Press.

- Morris, J.A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 989-1010
- Morris, M. J., & Feldman, D. C. (1996a). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21: 986-1010
- Morris, M. J., & Feldman, D.C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9: 257-274.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free.
- Pugliesi, K.(1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I.(1991), Emotional Contrast Strategies as Means of Social Influence: Lessons from Criminal Interrogators and Bill Collectors, *Academy of Management Journal*, 34(4): 749-775.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1989) The expression of emotion in organizational life. In L.L. Cummings & B.M. Staw(Eds.), *Research in organizational behavior*(Vol.11, pp.1-42). Greenwich, CT: JAI Press.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1991) Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogator and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34(4), 749-775.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8: 55-73.
- Van Maanen, J. and Kunda, G.(1989). “ Real Feelings : Emotional Expression and Organizational Culture, In Cumming, L. L. & Staw, B. M. (Eds) ,” *Research in Organizational Behavior*,11, 43-103.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job, *Work and Occupations*, 20, 205-232.

## 附錄一

各位親愛的同仁：

您好！這是一份學術研究問卷，主要目的在了解公立就業服務機構從業人員情緒負擔與工作倦怠的關係，進而提出改善方案。問卷中的答案無所謂對錯，請就各項描述與您最真實的感受，填答每一問題。本問卷所有資料僅作學術研究之用，絕對保密，請放心填答。

由於您熱心的參與將使本研究更具代表性。在此，感謝您在百忙之中撥冗填答，沒有您的鼎力相助，本調查將無法達成，衷心感謝您對學術研究的支持！敬祝

工作順利、健康愉快！

台東大學區域政策與發展研究所

指導教授：王聖銘 博士

研究生：李淑敏 敬上

### 第一部分

以下各項敘述是用來了解您工作上的情緒勞務感受，請就各項敘述與實際狀況最符合的情境，表示您的看法。

總經有  
是常時  
如如如  
此此此

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 面對民眾抱怨時，我會努力克制住自己的不愉快。-----                           | <input type="checkbox"/> |
| 2. 不喜歡民眾前來時，我會努力把自已的好惡隱藏，不表現出來。                          | <input type="checkbox"/> |
| 3. 與民眾發生不愉快時，我會努力忍氣吞聲，隱忍不發。-----                         | <input type="checkbox"/> |
| 4. 當個人情緒出現時，我會設法立即加以控制，調整自己的態度。                          | <input type="checkbox"/> |
| 5. 對民眾不滿時，我會努力忍住怒氣，不讓對方知道我的心情。--                         | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我會努力展現出友善的態度，以拉近與民眾的關係。-----                          | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我會努力表現微笑，主動給予民眾親切的服務。-----                            | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我會努力展現專業度，讓民眾對自己有信心。-----                             | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我會努力表現出熱忱、有活力的模樣，讓民眾對自己產生好印象。                         | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我會努力表達關懷的態度，讓民眾感覺受到關心與溫暖。-----                       | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我會耐心傾聽民眾的抱怨，並且化解民眾不滿的情緒。-----                        | <input type="checkbox"/> |
| 12. 當民眾對我的專業產生疑慮時，我會努力與民眾溝通，以排解疑慮。                       | <input type="checkbox"/> |
| 13. 當民眾情緒衝動時，我會努力給予安撫，使民眾心情平靜下來。                         | <input type="checkbox"/> |
| 14. 當民眾對我所說的內容不清楚而抱怨時，我會努力給予民眾合理的解釋與詳細的說明，以平息對方的抱怨。----- | <input type="checkbox"/> |

## 第二部分

以下各項敘述是用來了解您從事目前的工作以來，所產生的工作感受情形，請就各項敘述與實際狀況最符合的情境，表示您的看法。

總經有從  
是常時少未  
如如如如如  
此此此此此

1. 工作一整天之後，我覺得很累。-----
2. 每天早上起床，想到要面對一天的工作，我就提不起精神。----
3. 我覺得自己在工作上花太多的時間與精力。-----
4. 直接與民眾接觸的工作，對我而言是一種壓力。-----
5. 我覺得自己似乎有職業倦怠的現象。-----
6. 我對我的工作感到有沮喪。-----
  
7. 我覺得我看待民眾如同沒有生命的物品。-----
8. 我現在對待民眾的方式比剛來時更冷漠了。-----
9. 我不在乎也不關心民眾的需求是什麼。-----
10. 我覺得不太需要聽取民眾的看法。-----
11. 我覺得民眾常常會因為他們本身的問題而怪罪於我。-----
  
12. 我可以在工作中得到成就感。-----
13. 我可以有效率地處理民眾的問題。-----
14. 我覺得身為就業服務人員可以給予民眾正面的影響。-----
15. 我很樂意為民眾服務。-----
16. 我覺得我的工作態度很積極。-----
17. 我能夠輕易地和民眾共同營造一個自在的氣氛。-----

## 第三部分 基本資料

1. 性別：1. 男 2. 女
2. 年齡：1. 30歲以下 2. 31-40歲 3. 41-50歲 4. 51歲以上
3. 教育程度：1. 高中(職) 2. 專科 3. 大學 4. 研究所以上
4. 婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 其他\_\_\_\_\_
5. 擔任職稱：1. 正式人員(含約聘僱人員) 2. 局聘人員(就業服務員、就業促進員、個管員、身障就服員、外勞左理員) 3. 派遣櫃台人員(就業服務員、就拓員、個管員、多元助理) 4. 派遣鄉鎮台就業服務員  
6. 派遣外展人員(就業多媽媽)
6. 工作年資(於就服中心)：1. 未滿1年 2. 1-3年 3. 4-6年  
4. 7-9年 5. 10年以上
7. 您是否具有原住民身分：1. 是 2. 否
8. 服務站別：\_\_\_\_\_就業服務站

◎問卷到此全部結束，請再一次檢查有無漏答題目，再次感謝您的協助，非常謝謝您！