

南 華 大 學

生死學系碩士班

碩士論文

雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熬

關係之研究

**A Research on the Relationship between Working Pressure  
of Social service Workers and Professional Burnout in  
Yunlin County**

指導教授：林原賢 博士

研究生：洪育蓁 撰

中華民國一〇六年六月二十八日

# 南 華 大 學

生死學系碩士班

碩士學位論文

## 雲林縣社會服務工作者工作壓力與

## 專業崩熱關係之研究

研究生：洪育蓁 洪育蓁

(請學生親筆簽名)

經考試合格特此證明

口試委員：

張國偉

張國偉

林厚賢

指導教授：

林厚賢

系主任(所長)：

唐俊龍

口試日期：中華民國

106年6月28日

## 誌謝

對於能夠踏入南華生死學殿堂學習的我而言，這是一種恩賜。

回首在南華的學習，知識是那麼的浩瀚，這兩年我經歷了失去至親的悲痛、在工作上面臨挫折，曾自暴自棄萌生放棄，但在我想要放棄時卻又見到一絲曙光-南華人的友善包容及溫暖融化了我冰凍破碎的心，在南華我獲得的不僅是知識的饗宴，更多的是人的部份。

首先，誠摯的感謝我的論文指導老師林原賢博士，您在觀念上的充實、學術專業上的耐心指導，不厭其煩的批閱與斧正育蓁論文，因有您毫無保留的悉心指導育蓁論文才得以完成。

更感謝陳順義博士與張國偉博士，口試時給予育蓁很多在觀念上寶貴且專業的建議與指導，不僅讓育蓁受益良多，也使論文得以更臻完善。

在南華這段溫暖又富足的學習道路上，承蒙許多師長、學長姐、同儕及學弟妹的照顧與提攜，互相關懷的情誼已雋刻在育蓁腦海中。

最後要感謝我摯愛的家人-我的避風港，在我面臨失去母親慌亂無依時，默默在我身旁陪伴支持，因有妳們的守護我才能拭淚重新站起來完成論文。

要感謝的實在太多，感謝支持以及鼓勵我，讓我有所蛻變的一切，這一切已在育蓁人生歷程中畫下了最深刻的一筆。

洪育蓁 謹誌於南華大學 2017/07/06

## 中文摘要

探討雲林縣社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬的現況與相關性乃本研究是主要目的。本研究的研究方法為問卷調查法，研究對象為服務於雲林縣的社會服務工作者。本研究共發送400份研究問卷予研究對象，最終回收351份有效問卷。

透過將回收的有效問卷進行資料分析，得到之研究結果如下：

1. 雲林縣社會服務工作者以性別為女性、年齡為31-40歲、婚姻狀況為已婚、最高學歷為學士、社會工作年資在五年以下，且身份別為社會福利團體人員居多。
2. 雲林縣社會服務工作者之工作壓力為中高程度。
3. 雲林縣社會服務工作者之專業崩熬為中低程度。本研究專業崩熬分為兩個構面：情緒耗竭與工作負荷，其中以情緒耗竭的程度較高，為中等程度。
4. 當雲林縣社會服務工作者有較高的工作壓力，則個人會有較高的情緒耗竭、較多的工作負荷、較多的工作投入、較高的留業意願、較少的工作自主性以及較不佳的心理健康狀況。
5. 當雲林縣社會服務工作者有較高的情緒耗竭，則個人的乏人格化、工作負荷與工作投入的程度較高，同時，心理健康也會較為不佳。
6. 當雲林縣社會服務工作者乏人格化程度較高時，則其工作負荷、工作投入的感受程度也會隨之較高，而工作自主性與工作投入的感受也會較低，如此一來，社會服務工作者留業意願也會隨之較低。

本研究結果將提供相關單位予以協助社會服務工作者之工作環境改善之參考。

**關鍵字：**社會服務工作者、工作壓力、專業崩熬、心理感受、留業意願

## 英文摘要

The purpose of this study is to discuss the relationship between working pressure and professional burnout of social workers in Yunlin county. The author adopted survey as research method and collected 351 questionnaires for further analysis.

Results of this study as following:

1. Yunlin County social workers, 31-40 years old, married, bachelor as the highest degree, seniority less than 5 years, and social welfare organizations staff for the majority.
2. The working pressure of social workers in Yunlin county belongs to moderate high level.
3. The professional burnout of social workers in Yunlin county belongs to moderate low level, in which the emotional exhaustion of higher status, but only moderate emotional exhaustion, and no lack of personification phenomenon.
4. Yunlin County social workers have higher working pressure, related to higher level of emotional exhaustion, more workload, more work involvement, highr willing to stay, less work autonomy, and worse psychological health status.
5. Yunlin county social workers have higher emotional exhaustion, related to higher lack of personification, more work load and worse mental health.
6. Yunlin county social workers have higher degree of personification lack, related to more work load, better psychological health status, less work autonomy, less work involvement and less willing to stay.

The results of this study will provide a reference for the improvement of the working environment of the social workers.

**Keywords** : Social Workers, Working Pressure, Professional Burnout, Psychological feelings, Willingness to Stay

# 目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
目錄.....	III
表次.....	VI
圖次.....	IX
<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究動機與背景.....	1
壹、研究背景.....	1
貳、研究動機.....	4
第二節 研究目的與問題.....	6
壹、研究目的.....	6
貳、研究問題.....	7
第三節 名詞解釋.....	8
壹、社會服務工作者.....	8
貳、工作壓力.....	8
參、專業崩熬.....	9
第四節 研究範圍與限制.....	11
壹、研究範圍.....	11
貳、研究限制.....	11
<b>第二章 國內外文獻回顧</b> .....	<b>13</b>
第一節 社會服務工作者.....	13
第二節 工作壓力.....	17
第三節 專業崩熬.....	21
第四節 專業崩熬與工作壓力.....	26
<b>第三章 研究方法</b> .....	<b>29</b>
第一節 研究架構.....	29
第二節 研究假設.....	30
第三節 研究對象.....	31
壹、母群體.....	31

貳、樣本選取.....	31
第四節 研究工具.....	34
第五節 問卷預試方式與實施.....	36
第六節 信度分析.....	36
<b>第四章 研究結果分析與討論.....</b>	<b>40</b>
第一節 社會服務工作者背景變項之描述性統計.....	40
第二節 本研究各變數敘述性統計分析結果.....	42
壹、雲林縣社會服務工作者之工作壓力分析.....	42
貳、雲林縣社會服務工作者之專業崩熬分析.....	43
參、雲林縣社會服務工作者之心理感受分析.....	45
肆、雲林縣社會服務工作者之留業意願分析.....	48
伍、雲林縣社會服務工作者整體現況分析.....	49
第三節 不同背景變項之差異分析結果.....	50
壹、不同背景變項之社會服務工作者工作壓力之差異分析.....	50
一、不同性別的社會服務工作者在工作壓力之比較.....	50
二、不同年齡層的社會服務工作者在工作壓力之比較.....	50
三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在工作壓力之比較.....	51
四、不同最高學歷的社會服務工作者在工作壓力之比較.....	52
五、不同年資的社會服務工作者在工作壓力之比較.....	52
六、不同身分別的社會服務工作者在工作壓力之比較.....	53
貳、不同背景變項之社會服務工作者專業崩熬之差異分析.....	53
一、不同性別的社會服務工作者在專業崩熬之比較.....	53
二、不同年齡層的社會服務工作者在專業崩熬之比較.....	54
三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在專業崩熬之比較.....	55
四、不同最高學歷的社會服務工作者在專業崩熬之比較.....	55
五、不同年資的社會服務工作者在專業崩熬之比較.....	57
六、不同身分別的社會服務工作者在專業崩熬之比較.....	57
參、不同背景變項之社會服務工作者心理感受之差異分析.....	58
一、不同性別的社會服務工作者在心理感受之比較.....	58
二、不同年齡層的社會服務工作者在心理感受之比較.....	59
三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在心理感受之比較.....	60
四、不同最高學歷的社會服務工作者在心理感受之比較.....	62
五、不同年資的社會服務工作者在心理感受之比較.....	63
六、不同身分別的社會服務工作者在心理感受之比較.....	64
肆、不同背景變項之社會服務工作者留業意願之差異分析.....	66
一、不同性別的社會服務工作者在留業意願之比較.....	66

二、不同年齡層的社會服務工作者在留業意願之比較.....	66
三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在留業意願之比較.....	67
四、不同最高學歷的社會服務工作者在留業意願之比較.....	67
五、不同年資的社會服務工作者在留業意願之比較.....	68
六、不同身分別的社會服務工作者在留業意願之比較.....	68
七、小結.....	69
第四節 社會服務工作者工作壓力、專業崩熱、心理感受與留業意願之 相關性分析.....	71
<b>第五章 結論與建議.....</b>	<b>73</b>
第一節 研究結論.....	73
壹、雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熱之情況.....	73
貳、雲林縣社會服務工作者個人背景資料對工作壓力與專業崩熱之差 異性.....	73
參、雲林縣社會服務工作者因工作壓力所形成專業崩熱的關聯性..	74
肆、雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熱之交互影響效果..	74
第二節 研究建議.....	75
壹、對社會服務工作實務界之建議.....	75
貳、對社會服務工作學術界之建議.....	75
<b>參考文獻.....</b>	<b>77</b>
<b>附錄.....</b>	<b>81</b>
附錄一 陸洛工作壓力量表同意書.....	81
附錄二 社會服務工作者工作壓力與專業崩熱感正式問卷.....	82

## 表次

表 1-1-1：改制後社會服務工作者統計表 .....	2
表3-2-1 問卷發放單位一覽表 .....	32
表3-6-1 工作壓力信度分析 .....	36
表3-6-2 專業崩熬信度分析 .....	37
表3-6-3 心理感受信度分析 .....	38
表3-6-4 留業意願信度分析 .....	39
表 4-1-1.....	41
社會服務工作者背景變項資料統計表 N=351.....	41
表 4-2-1.....	42
雲林縣社會服務工作者之工作壓力現況分析表 N=351 .....	42
表 4-2-2.....	43
社會服務工作者專業崩熬現況分析表 N=351.....	43
表 4-2-3.....	45
社會服務工作者心理感受現況分析表 N=351.....	45
表 4-2-4.....	48
社會服務工作者留業意願現況分析表 N=351.....	48
表 4-2-5.....	49
雲林縣社會服務工作者現況分析結果一覽表 .....	49
表 4-3-1.....	50
不同性別的社會服務工作者工作壓力之差異分析表.....	50
表 4-3-2.....	51
不同年齡層的社會服務工作者工作壓力之差異分析表 .....	51
表 4-3-3.....	51
不同婚姻狀況的社會服務工作者工作壓力之差異分析表 .....	51
表 4-3-4.....	52

不同最高學歷的社會服務工作者工作壓力之差異分析表 .....	52
表4-3-5 .....	52
不同年資的社會服務工作者工作壓力之差異分析表 .....	52
表 4-3-6.....	53
不同身分別的社會服務工作者工作壓力之差異分析表 .....	53
表 4-3-7.....	53
不同性別的社會服務工作者專業崩熬之差異分析表.....	53
表 4-3-8.....	54
不同年齡層的社會服務工作者專業崩熬之差異分析表.....	54
表 4-3-9.....	55
不同婚姻狀況的社會服務工作者專業崩熬之差異分析表 .....	55
表 4-3-10.....	56
不同最高學歷的社會服務工作者專業崩熬之差異分析表 .....	56
表4-3-11 .....	57
不同年資的社會服務工作者專業崩熬之差異分析表.....	57
表 4-3-12.....	58
不同身分別的社會服務工作者專業崩熬之差異分析表 .....	58
表 4-3-13.....	59
不同性別的社會服務工作者心理感受之差異分析表.....	59
表4-3-14 .....	59
不同年齡層的社會服務工作者心理感受之差異分析表.....	59
表 4-3-15.....	61
不同婚姻狀況的社會服務工作者在心裡感受之差異分析表 .....	61
表 4-3-16.....	62
不同最高學歷的社會服務工作者在心裡感受之差異分析表 .....	62
表4-3-17 .....	63
不同年資的社會服務工作者在心裡感受之差異分析表.....	63

表 4-3-18.....	64
不同身分別的社會服務工作者心理感受之差異分析表.....	64
表 4-3-19.....	66
不同性別的社會服務工作者之留業意願差異分析表.....	66
表 4-3-20.....	66
不同年齡層的社會服務工作者留業意願之差異分析表.....	66
表 4-3-21.....	67
不同婚姻狀況的社會服務工作者留業意願之差異分析表.....	67
表 4-3-22.....	68
不同最高學歷的社會服務工作者在留業意願之差異分析表.....	68
表4-3-23.....	68
不同年資的社會服務工作者留業意願之差異分析表.....	68
表 4-3-24.....	69
不同身分別的社會服務工作者留業意願之差異分析表.....	69
表 4-3-25.....	69
不同背景變項之社會服務工作者工作壓力、專業崩熬之差異考驗結果綜合摘要.....	69
表 4-4-1.....	71
相關分析結果一覽表.....	71

# 圖次

圖 3-1 研究架構圖.....29



# 第一章 緒論

本研究第一章為緒論，分為三個小節：第一節介紹背景環境與研究發想的動機起源；第二節則基於背景與動機，提出欲探討的研究目的與欲回答的研究引導問題；第三節為名詞解釋；最後一節則為研究範圍的劃分與研究中可能遇到的困境之提出。

## 第一節 研究動機與背景

### 壹、研究背景

近幾年來，我國社會結構的改變與社會日漸增大的疏離感，衍伸了許多社會家庭問題，而這些問題亦呈現著逐年增加的趨勢（葉啟政，1991），也造成了社會服務工作者需處理更多的事件。隨著事件的增加，帶來了社會對社會服務工作者的需求量上升，理論上，應帶動著線上提供服務的社會服務工作者數量同步增加，但實際狀況則不然，正如醫療界有著護士荒，社工作界也有著社工荒的現象，台灣2010年發生婦女攜女燒炭自殺社會事件正披露了社工人力不足的問題，在當時引發我國相關單位的討論與改善相關配套措施，內政部當時亦研修「充實地方政府社工人力配置及進用 4 年計畫」以盼解決如此問題（臺灣社會工作專業人員協會，2010）。

社工乃社會福利的執行者與守門員，社會福利的天職是幫助弱勢；社會學家 Pierre Bourdieu 認為，社工扮演的是社會福利實施者的角色，更有著國家的左手的美稱，以彌補市場機制的不足與所衍生的貧窮等弊端。但在現代的自由主義經濟體系中，社工卻往往受到財政部門等，也就是國家的右手的掣肘。而這也往往使得社會福利部門被整個體系視為純粹支出的部門，也因此當局給予補助盡可能的少，使得福利部門的經費拮据，也因此導致社工的普遍低薪、人力不足、工作過量等現象，但也因為各界對於社工有著專業的期待，使得其付出與薪資福利不符合報酬（Bourdieu, 2003）。縱使我國在 1997 年「社會工作師法」通過後，正式建立了社工證照制度，使社工師成為一門真正的專業。然而證照制度的建立，卻並未反映在社會服務工作者的實質薪資與勞動條件之上。此外，社會服務工作者的每週平均工時居高不下，每週平均工時超過50小時，甚至遠高出於各行各業的整體平均工時44小時。對於社會服務工作者而言，加班更是常態，也因為如此工作時間的過長，使得社會服務工作者有著極

高的離職率，甚至導致社會服務工作者的人力不足。

台灣的社會服務工作者人數逐漸下降，更有些地區如雲林縣、彰化縣等，有著急遽的下降趨勢(中華民國統計資訊網，2016)。台灣社會服務工作者人數整理如表 1-1 所示。

表 1-1-1：改制後社會服務工作者統計表

【改制後】縣市重要統計指標依指標期間與縣市						
	社會福利工作人員數			社會福利工作人員佔全縣 (市)人口比率		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
總計	12335	22,695	27,170	5.26	9.66	11.54
台灣地區	10,533	20,758	25,221	4.52	8.89	10.78
新北市	1,636	4,543	4,898	4.12	11.44	12.31
台北市	1,512	3,247	3,524	5.6	12	13.07
桃園市	774	2,064	2,779	3.76	9.8	12.94
台中市	961	2,078	2,137	3.53	7.57	7.72
台南市	782	1,053	1,288	4.15	5.58	6.83
高雄市	1,634	2,173	4,530	5.88	7.82	16.3
宜蘭縣	189	326	301	4.12	7.12	6.58
新竹縣	214	238	232	3.98	4.39	4.24
苗栗縣	190	217	390	3.35	3.85	6.97
彰化縣	516	741	815	4	5.75	6.33
南投縣	215	342	472	4.18	6.71	9.34
雲林縣	313	638	644	4.44	9.12	9.27
嘉義縣	249	1,022	1,005	4.74	19.66	19.5

【改制後】縣市重要統計指標依指標期間與縣市						
	社會福利工作人員數			社會福利工作人員佔全縣 (市)人口比率		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
屏東縣	361	587	604	4.26	6.98	7.23
台東縣	180	286	279	8.02	12.86	12.64
花蓮縣	199	206	327	5.97	6.21	9.88
澎湖縣	74	89	88	7.27	8.7	8.52
基隆市	237	239	247	6.35	6.42	6.64
新竹市	195	446	450	4.51	10.28	10.29
嘉義市	102	225	210	3.77	8.32	7.78
金門縣	93	164	215	7.28	12.35	15.91
連江縣	31	24	25	24.79	19.13	19.85

社會服務工作者的資源缺乏、案量過多、人力不足、有責無權、低薪高工時、休假不正常、缺乏升遷管道、人身安全未受保障...等現象，早已是社工界的常態(蘋果日報, 2016)。正因為第一線社工過著高壓力和工時長的生活，造成了社工人數的急遽變動與減少，因此各界漸漸注意到了這個問題，甚至連暑期盼中央能透過補充各縣市社工人力，解決社工人力不足的問題，並改善社工的勞動條件、待遇與職業安全等以給予社工更好的保障(蘋果日報, 2016)。在台灣，平均每位社工需服務 2,982 位民眾(鄭麗珍, 2008)；而美國每位社工僅需服務 504 位民眾。也就是說，台灣的社會服務工作者平均工作量幾乎是美國社會服務工作者的六倍。台灣的社會服務工作者之工作量可以說是遠高於其他社會福利制度健全的國家，從中可顯示其實台灣的社工人力相當的不足，不僅亟需補充相關人力，更需要為線上的社會服務工作者提供更扎實的在職訓練，才能符合台灣社會對社會服務工作者的需求與期待。

## 貳、研究動機

社會服務工作者在業務量吃重的情況下，仍需因應從業需求額外提升自己的能力，皆為社會服務工作者帶來極大的壓力與負擔。此外，當社會服務工作者對他人提供服務，在服務與系統合作之間，社會服務工作者身為助人的角色，通常要有更多的做法來解決個案問題。但是社會服務工作者在工作過程中與人密集且長期性的互動容易使其產生情緒壓力，進而導致專業崩熬現象的產生，而社會服務工作者在服務過程又常常因為工作壓力未獲得適當的紓解與支持，出現情緒上的耗竭現象（張瑞芬，2002）。

此外，再加上研究者在工作過程中，發現我們社工前往處理案件時，時常遭遇暴力危機，平時日常也時常因為分派的個案量超過社工的工作負擔量，籠罩在高度工作壓力之下，使得我們在工作時時常面臨分身乏術的困擾，嚴重的社工也出現了職業倦怠的現象，對於個案往往無法感同身受，只求應付了事，如此也造成了個案無法充分被照應。再加上近年來常常耳聞同業間出現離職甚至是離業的念頭，但這對於我們社工界而言，都不是樂見的狀況。同業的減少，將會使得繼續留在社工界的同業的工作負擔更大，身心俱疲的狀況也會更臻嚴重。因此，本人想透過這個研究了解我們雲林縣社會服務工作者的工作壓力對其專業崩熬的影響，並探討社會服務工作者的心理感受與留業意願，希冀藉此了解從什麼方向協助社工改善其工作壓力與專業崩熬的程度，以為其提高留業意願，此為本研究主要動機。

工作壓力和專業崩熬的相關研究為醫學、心理學、管理學等學科的一個重要理論範疇(王正廷，2004)。隨著社會競爭日趨激烈，組織中的工作壓力與日俱增，組織最終要把承受的壓力分解為各種相應的工作任務和執行活動，分散到組織各個層面和每一個成員身上。工作壓力問題不僅關係著個人的工作生活品質與工作績效，還關係到組織整體的活力與效率。工作壓力現已成為組織行為學以及人力資源管理等領域所關注的熱點問題(鄔宗蓉，2011)。因此，本研究將探討社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬之情形，並以家暴案量高所帶來隱含高風險性的雲林縣為例，作為本研究探討之例子。由表 1-1-1 可以得知社會服務工作者漸趨不足，加上在實務上時常耳聞有社會服務工作者因受不了工作壓力離職。再者，對社會服務工作者的專業崩熬的深入了解其表現、歷程與因素探索有利於檢討現有的相關制度。另一方面，

專業崩 熬的研究源自於國外，最早從研究助人專業工作者，至今已三十多年歷史(王正廷， 2004)，相關理論與測量方式皆有豐富的積累。然而，關於國內的專業崩熬相關研究目前仍相當缺乏，成果較少。因此，本研究對社會服務工作者進行專業崩熬之研究，希望藉此推動學界對社會服務工作者專業崩熬現象的關注，以有利於社會工作教育「專業崩熬預防」的探索；同時，在研究方法、研究理論上進行新思考，有利於實現專業崩熬研究對象的擴展、研究方法的 創新、研究理論的突破。



## 第二節 研究目的與問題

### 壹、研究目的

利用工作壓力和專業崩熬的相關理論，對社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬進行現況與相關性的研究乃本研究的主要目的。本研究以雲林縣社會服務工作者為研究範圍，對其進行問卷調查，從而分析出社會服務工作者專業崩熬的情況，並以社會服務工作者的性別、年齡、從業時間、學歷等為控制變量，分析在不同人口統計學變量時，社會服務工作者專業崩熬的差異顯著性，接著對社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬進行相關性分析，從而探討其關係，最後提出緩解我國社會服務工作者專業崩熬現況的建議。本研究的研究目的包括以下四個方面。

1. 瞭解雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熬之目前情況。
2. 探討雲林縣社會服務工作者因工作壓力所形成專業崩熬的關聯性。
3. 分析產生雲林縣社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬之交互影響效果。
4. 探討減輕雲林縣社會服務工作者的工作壓力，並提出緩解雲林縣社會服務工作者專業崩熬之管理對策。

## 貳、研究問題

本論文之研究問題如以下四點：

1. 社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬現況為何？
2. 社會服務工作者之工作壓力與專業崩熬之間是否存在顯著關聯性？
3. 專業工作者之工作壓力與專業崩熬之交互影響效果為何？
4. 社會服務工作者工作壓力如何減輕？又如何緩解社會服務工作者的專業崩熬現象？

最後，藉由回答以上研究問題的答案，針對社會服務工作者工作條件的改善，提出相關研究建議，以供相關單位的主管機關重新擬定社會服務工作者的人力資源管理細節參考之用。



### 第三節 名詞解釋

#### 壹、社會服務工作者

英國國家社會工作協會（National Institute for Social Work）將社會服務工作者定義為，受雇於社會服務機構或者其他相關組織，以僱傭契約中明文規定其社會服務工作者身份，在社會工作實務領域內，履行社會工作服務義務的專業工作者。美國社會服務工作者協會（National Association of Social Worker）將社會服務工作者定義為，畢業於社會工作學院，在個人、家庭、團體、社區、組織和社會運用專業知識和專業技巧提供社會服務的人員。我國學者林勝義（2015）則定義社會服務工作者為一種協助對象適應所在社會環境脈絡，協助個案增強或是恢復社會功能，以舒緩甚至是預防社會問題因此社會服務工作者可以指社工，亦可以指社會工作。一個專業的社會服務工作者，必須接受過專業的社會工作教育與訓練，並在通過考試與認證後，服務於社會工作或是社會福利領域。

基於上述對於社會服務工作者的描述，本研究認為，社會服務工作者指的就是從事社會服務工作實務的工作人員。

#### 貳、工作壓力

工作壓力，乃工作者對工作出現無法適應進而引發的生理或是心理上的反應（Kahn, 1964； Greenberg & Baron, 1997）。當壓力出現在工作場域時，即對工作場域的人事物形成工作壓力（高旭繁、陸洛，2011）。

陸洛（1997）認為工作壓力乃一個因應環境事件衝擊而產生個體的連續變化歷程，其中，工作壓力就是個體與環境持續協調與互動後的結果，也就是工作壓力的本質，稱之為壓力源。美國國家職業安全與衛生協會（1999）認為工作壓力源有人際關係因素、工作負擔、工作效率、角色壓力、工作背景與工作流程等因素。

換言之，工作壓力來源歸納為六大類，分別為：組織結構與氣氛、生涯與成就、工作本身因素、與其他人之關係、家庭與工作、長官的角色（陸洛等人，1995）。陸洛（1997）則認為工作中的缺乏自主性、工作要求與人際衝突乃現代我國工作者的主要壓力源。

此外，陸洛等人 (1995)所編製之職業工作壓力指標中文版後續在許多研究被證實可應用於不同的職業，且有著極高的信度與效度。故本研究沿用該研究以評估社會服務工作者的工作壓力的感受程度。

本研究之工作壓力指的是社會服務工作者從事社會工作服務時，產生之負面情緒狀態。

### 參、專業崩熬

專業崩熬指的是個體因為長時間籠罩在高度情緒要求的環境，進而產生的生理與心理耗竭之狀況。Pines 與 Aronson (1988)指出專業崩熬容易出現在一些特定性質的個體身上，像是：服務於專業助人領域的工作者、具有理想主義的人，以及對工作有高度期許的人。而本研究的社會服務工作者乃一個服務於專業助人領域的工作者，且因為工作性質必須長期與人互動，容易累積高度的情緒壓力，故容易衍生為專業崩熬。

Soderfeldt et al. (1995) 指出影響社會服務工作者專業崩熬原因歸納為工作因素與案主因素。工作因素指的是社會服務工作者從事的工作性質、工作特徵、工作場所等，對其專業崩熬的產生有十分明顯的影響。研究表明，工作自主性低、缺乏挑戰性、工作支持度低、工作角色不明確、在公共場合工作、專業自尊低、薪酬低、對組織承諾感到不滿、個案處理過程感到棘手、對自己專業的負面想法、工作壓力大、機構功能不完善等都會讓社會服務工作者產生專業崩熬。案主因素指的是社會服務工作是一項助人工作，工作內容就是人與人的互動，社會服務工作者也會因為案主的態度和情緒產生專業崩熬。

透過研究實證，工作的人際衝突因為會對工作者產生職場社會支持的削弱性，故也是工作者產生壓力的重要來源，尤其是對於注重人際關係與互動的我國，影響更是更為深遠(Kwan, Bond, & Singelis, 1997)。

再者，社會服務工作者在工作過程中，有時會因為對個案的同理心運用、個人干涉案主的深入程度等，讓社會服務工作者沉浸在案主事件中，得不到解脫；另一方面，社會服務工作者常常是直接接觸案主，社會服務工作者滿懷激情提供服務，希望自己通過專業工作手法改變案主現狀，得到案主的肯定和讚揚，然而只有少數

案主得到進步，多數案主並沒有得到明顯的好轉，還有的甚至和社會服務工作者出現敵對現象，這讓社會服務工作者成就感降低，自我認同感低下，以上都容易造成社會服務工作者專業崩熱的產生。



## 第四節 研究範圍與限制

本研究之範圍與限制相關細節，分述如下：

### 壹、研究範圍

本研究針對雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熬加以探討，將研究範圍分為三個部分，分別為：研究地區、研究對象及研究內容，如下所述：

#### (一) 研究地區

本研究以雲林縣社會服務工作者為主要研究範圍。

#### (二) 研究對象

本研究對象為任職於雲林縣的社會服務工作者。

#### (三) 研究內容

本研究旨在探究社會服務工作者在工作壓力與專業崩熬問卷上之得分情況，其探究內容包括：社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬現況、社會服務工作者的不同人口背景變項對其工作壓力與專業崩熬程度的影響差異性與社會服務工作者之工作壓力與專業崩熬之相關性等。

### 貳、研究限制

本研究採量化研究之問卷調查法，由於受限於研究探討之範圍、研究測量之工具、研究結果推論等因素影響，研究者將其相關因素分述如下：

#### 一、受限於研究探討之範圍

考量人力、時間及地緣等有限性因素，本研究僅以服務於雲林縣的社會服務工作者為研究對象，無法擴及研究範圍及對象。

## 二、 受限於研究測量之工具

本研究之研究測量之工具係引用陸洛等人(1995)之工作壓力指標的二版及蘇守謙與范錚強(2000)翻譯 Maslach (1981)之專業崩熱量表，在蘇守謙與范錚強 (2000)的研究中，選取國內三家較具規模的資訊軟體服務廠商作為研究對象，共發出705份問卷，該研究量表的所有 Cronbach's alpha 值均大於 0.7，也符合收斂效度與判別效度的標準，所以該研究量表有著良好的信度與效度。雖已具有一定之信度與效度，但是工作壓力與專業崩熱所涉及之層面廣泛，加上受試者接受問卷調查時，可能因為個人主觀感受或是當下所處的外在環境所影響，導致所填答的問卷資料與實際狀況有所出入，將是研究者所無法控制的。此外，本研究由於時間、地緣與人力的有限性，最後，本研究樣本僅選取雲林縣社會服務工作者為限，使本研究在整體推論上有所限制。



## 第二章 國內外文獻回顧

第二章為有關本論文議題的國內外文獻之回顧，此章涵蓋四個小節：第一節為社會服務工作者相關文獻研究的蒐集、歸納與探討；第二節為工作壓力相關研究的蒐集、歸納與探討；第三節為專業崩熱的相關研究之蒐集、歸納與探討，以及第四節為工作壓力與專業崩熱相關性研究之探討。

### 第一節 社會服務工作者

社會服務工作者乃指的是一群具有社會工作專業知識與技能且遵循著社工價值準則，並服務於社會工作領域的專業人員。社會工作實務與社會工作理論相對，更加注重社會工作的實踐性。英國國家社會工作協會（National Institute for Social Work）將社會服務工作者定義為，受雇於社會服務機構或者其他相關組織，以僱傭契約中明文規定其社會服務工作者身份，在社會工作實務領域內，履行社會工作服務義務的專業工作者（林萬億，2006）。美國社會服務工作者協會（National Association of Social Worker）將社會服務工作者定義為，畢業於社會工作學院，在個人、家庭、團體、社區、組織和社會運用專業知識和專業技巧提供社會服務的人員。一般來說，社會服務工作者通常指的是從事社會工作實務的一線社工（黃彥宜，2009）。

任何一種職業的興起與發展都是一個有序緩慢漸進的過程。在不同的社會背景、社會制度下，根據職業發展狀況的不同程度、規模，對於具體某一職業的規定是有差異的。社會工作作為一種職業在發達的英美兩國經過長期的發展，已經形成了明確的職業體制，因此對社會服務工作者的概念界定是清晰的（林萬億，2015）。英國國家社會工作協會的社會服務工作者定義的側重點在於社會服務工作者的職業，社會服務工作者與社會工作機構是一種詳細的契約關係，社會服務工作者的具體身份和行為準則、履行義務的領域都受到契約的制約。而美國社會服務工作者協會的社會服務工作者定義的側重點在於社會服務工作者的專業素質，必須接受過全面、系統的專業教育，並且能在具體服務領域運用專業知識和專業技巧開展服務（林萬億，2015）。

國內亦有許多有關社會服務工作者的相關研究。趙善如(1999) 訪談來自16個社會

福利組織的社會服務工作者，探討當時有關社會服務工作者從業環境的績效考核制度，研究結果發現，常用之考核方法有評等量表法、短文評述、重要事件法、計分核對法。其中，超過半數的機構採用社會服務工作者自評方式，在考核頻率方面，約九成的機構一年考核一次。其中，約有三分之一的機構會在考核過程中安排會談，以及在考核後提供回饋予受考核者。該研究也發現，諸如此類的考核項目，無法有效凸顯社會服務工作者的專業能力與工作成效，並指出其實組織在考核後並沒有善用考核結果資料，而這也是社會服務工作者考核制度無法發揮應有功能的主要原因。另有，趙善如(1999)之研究亦同樣指出相同的看法。

沈慶鴻(2005) 透過焦點團體訪談法並藉由案件討論保護性服務的社會服務工作者的工作困境，該研究發現案件處理過程中的集體創傷經驗顯著影響社會服務工作者工作中的士氣、態度以及組織關係。同位作者，亦於2008年，以問卷調查法探討社會服務工作者的薪資現況以及期望薪資，該研究發現超過九成的社會服務工作者均認為其領域普遍存在著底薪太低的問題，並深深認為薪資對於社工是個相當值得重視的議題，社會服務工作者的目前薪資以及期望薪資大約平均有6000元的差距，且社會服務工作者的學歷不同對於薪資會帶來3500元的差距(沈慶鴻，2008)。另在2011年，同作者在探討社會服務工作者在處理大陸籍婚暴婦女的服務經驗中，發現社會服務工作者在於婚姻衝突調節的角色重要性，但也因為此類案件是跨文化的個案，所以在處理過程面臨了服務對象、助人角色、處遇計畫、資源分配和舉發責任上的困境(沈慶鴻，2011)。在2014年，同作者更是有感於社會服務工作者在處理婚姻暴力的場域中的勞動條件不佳問題，期待透過研究為社會服務工作者增強權能(沈慶鴻，2014)。

有研究指出，社會服務工作者工作適應的影響因子，主要有業務特性會負向影響其工作適應。另外也發現，當社會服務工作者的年齡較長、專業訓練制度較為完善、親友對其工作較為支持、社會工作業務性質人身安全無虞等，會正向影響其工作適應(項慶武，2016)。另外也有研究探討社會服務工作者與其組織中的行政主管的角色期待發現，兩者的角色期待並無顯著差異，但當社會服務工作者與行政主管在工作場域的互動關係愈佳，則會對於自身扮演服務輸送以及情緒處置的角色期待會較高(張秀玉，2001)。更有研究明確指出，社會服務工作者有極大的可能轉換跑道(胡嘉宜，2015)。主要乃因為社會服務工作者在學業布局與就業策略與選擇，研究結果發現，社會服務工作者在求學階段，其社會工作領域的沉浸是不可或缺的。但是，當社會服

務工作者在未來進入專業職場以後，當面臨了專業生存的衝突，或是家庭相關策略與工作有衝突時，則社會服務工作者有極大的可能會轉換跑道。

有感於社會服務工作者領域，主要乃以女性工作者為主，何家瑋 (2015)以深度訪談方式，特別針對男性工作者進行訪談，探討男性在女性化工作場域的工作狀況。研究結果發現，社會服務工作者大多籠罩在高度的工作壓力之下，然而，男性工作者卻因為性別關係較無法表達壓力，且男性工作者也被要求應該具備女性化特質才謂為適任，使得男性工作者的男子氣概因此受到壓抑，因此男性社會服務工作者的專業崩熱情況會較為嚴重。且我國男性往往被賦予養家的角色，故相較於女性社會服務工作者，男性社會服務工作者往往更重視其升遷與留任的後續影響。

有許多文獻重視著社會服務工作者的工作壓力議題，同時也在研究結果中發現與證明了社會工作服務人員的工作壓力因為其不同的人口屬性有著不同的嚴重程度，但大致上以工作職場上所帶來的人際關係壓力為影響最大。另外，年資較淺，經驗較欠缺的社會工作服務人員的壓力也會較大。以下文獻的研究結果皆呼應了以上的推論，像是江淑慧 (2010)透過問卷實證研究法發現服務於外籍配偶家庭服務中心的社會服務工作者大多以年輕、未婚、年資少的特質居多，而社會服務工作者的壓力來源大多是人際關係帶來之壓力，並會隨著人口特徵對工作壓力帶來顯著差異性。另外，也有研究指出社會服務工作者年資在一年以下的一群感到工作壓力最大，而人口特徵中的教育程度對其工作壓力帶來顯著的差異性 (鄭涵栩，2016)。

楊庭維 (2011) 透過問卷實證研究法證實了社會服務工作領域的確存在人力缺乏、薪資過低、工作壓力較高以及專業斷層的狀況，也因此社會服務工作者的流動率較高。另外也有研究者有感於社會服務工作者的人力短缺以及流動率高進而探討社會服務工作者的離職率議題，如蔡孟君 (2015)因為發現兒少保護制度的實施為兒少保的社會服務工作者帶來極高的離職率。因此採用深度訪談方式尋找因素。研究結果發現，兒少保的社會服務工作者之所以離職，大多表明是因為個人因素，但其實細究其中因素卻發現，2010年南投曹小妹案後，兒少保越來越依法行政，服務內涵漸趨窄化，專業自主也大幅減少，使得社會服務工作者的工作更為艱難，也對於其他層級較為不信任，進而衍生離職意圖。此外，透過林靜怡 (2011)的研究指出社會服務工作者離職意圖的重要因素，如：社會服務工作者的婚姻狀況、年資、子女數

、機構特性、服務人口群、機構業務領域以及機構制度化設計等因素。以上相關文獻都呼應著社會服務工作者的工作環境之艱難，而導致了其在社會服務工作場域中所產生的工作壓力與專業崩熱現象，最後可能使其產生離職意圖並進而離職，如此，對於地方社會工作領域的專業屏障之鞏固乃一大隱憂。有感於此議題的嚴重性，故本研究將針對社會服務工作者的工作壓力、專業崩熱進行後續的相關性實證研究。



## 第二節 工作壓力

壓力(Stress)的探討起源於物理學，在物理學範疇談論的是對於物體的作用力，而這個作用力會使得該物體可能因此產生彎曲或著折斷的後果。1925年，哈佛大學著名生理學家 Cannon 把壓力這個術語引入社會研究領域。他在一系列關於失控、飢餓和情緒變化的研究中，首先使用了現代的「壓力」概念(王正廷，2004)。

關於壓力產生原因的經典解釋，涉及生理學、心理學和社會學三個方向。生理學取向的代表人物是 Cannon，Canno的「壓力」廣泛指超過臨界閾值，進而破壞平衡的各種刺激，面對刺激，個體準備「戰鬥或逃避」而產生一系列反應，如出現呼吸急促、心跳加速、血壓升高、膽固醇增加等「緊急備戰」狀態;社會學對壓力產生的經典解釋是「刺激性事件」。社會學取向的研究者認為，現實生活中與工作、學習、人際關係和家庭生活相關的種種問題，經常使人們處於壓力狀態之下，這極有可能影響人們的身體健康(王正廷，2004)。

20世紀30年代 Meyer 最早研究致病原因中的生活事件，50年代 Wolff 提出社會生活壓力概念，到了60年代，學者Holmes與 Rahe(1967)提出《社會再適應評價量表》，同時也證明了「壓力來自於刺激性所引發的事件」之觀點；心理學對壓力產生的經典解釋是 Selye (1956)認為壓力乃來自於個體受到因素作用後的非特異性反應。依照以上不同角度對於壓力的論述，可以得知由於研究者所站角度不同，研究方法不同，側重點不一樣，對壓力的定義也不相同。

當壓力出現在工作場域時，即對工作場域的人事物形成工作壓力(高旭繁、陸洛，2011)。工作壓力相關研究在近年來快速發展，再加上新聞時事工作壓力產生的負面效果時有所聞，因此，工作壓力是個受到高度重視的議題，且政府機關也積極尋求因應之道(高鳳霞、鄭伯璦，2014)。而工作壓力為各界帶來的影響，不僅深具學術意義，也貼切符合實務管理的迫切需要。高鳳霞與鄭伯璦(2014)之研究即對工作壓力既往研究回顧與探討，並納入正向心理學觀點，佐以考量文化本位議題，進一步對台灣的工作壓力情境做解釋。

而工作壓力在學術界也漸漸獲得重視，許多研究也探討各種行業工作者之工作壓力。張珈瑛、陳南福與陳建廷 (2015) 探討服務於大專院校的體育教師之工作壓力，研究結果發現，大專院校的體育教師工作壓力來源主要來自於行政負荷，另外學生管理、專業知能與工作負荷也是造成體育教師工作壓力的因素。黃寶園 (2015) 以後設分析法探討我國教師的工作壓力，經過實證結果發現，教師工作壓力會因為教師任教階段以及研究區域所影響，且有著顯著的差異性，另外，也發現我國教師的工作負荷以及專業能力帶來之工作壓力顯著高於人際關係產生之壓力。羅雅玲 (2015) 以問卷實證法探討國小教師的工作壓力，結果發現當情緒智力越低，則教師的工作壓力將會越高；而當教師的工作壓力越高時，則其職業倦怠程度也會隨之較高。胡惟喻、陳依婷、邱華凱與鄒家瑜 (2017) 以問卷實證法瞭解幼兒園教師的工作壓力，結果發現幼兒園教師有著低度的工作壓力。另外，劉馥夢與陳殷哲 (2016) 探討教保服務人員的工作壓力，該研究結果發現教保人員的工作壓力屬於中下程度，且工作壓力中的工作負荷會正向顯著影響教保服務人員的情緒勞務。吳明順 (2002) 探討國民中學主任的工作壓力，研究結果發現國民中學主任有著中度的工作壓力，其中以工作負荷所帶來的壓力感受程度為最高。另外，也發現國民中學主任不同的背景資料對於其工作壓力存在顯著的差異性。而幼兒園教師與工作滿意度有著顯著負相關，李瑞文 (2002) 探討國立大學員工的工作壓力，研究結果發現國立大學員工的工作壓力主要來自於工作負荷。另外，該研究也發現國立大學員工的學歷與婚姻狀況對於工作壓力並不存在顯著的差異性。但男性會較女性感受到人際關係所帶來的工作壓力，女性則較男性感受到環境因素所帶來的工作壓力。而該研究也指出，年紀較輕的國立大學員工，其工作壓力的感受程度顯著較高。賴秀騰 (2002) 探討國小工友的工作壓力，發現國小工友的工作壓力程度較低，且背景資料對於工作壓力所帶來的差異性均不存在顯著性。陳榮茂 (2002) 探討我國國民小學教師的工作壓力，發現國民小學的工作壓力為中等程度，且國民小學教師的工作壓力會因為背景資料的不同，而存在差異性，該其中教師若年齡在40歲以下的、服務年資為5年以下、服務的學校規模在12班以下，將會感受到較高的工作壓力。以上為有關教育領域人員的工作壓力之研究。

另外，我們也找到了與基層公僕，如警察人員、消防人員、台鐵司機等的工作壓力的相關探討。黃庭鍾、張豫立與陳柏宇 (2015) 以問卷調查探討基層警察在工作過

程中所面臨的工作壓力，研究結果發現，基層警察的工作壓力來源主要來自於基層警察的工作制度以及長官的期待所造成的壓力。該研究更發現基層員警的工作壓力遠高於管理階層面臨的工作壓力，而這主要來自於升遷模式的用人標準時常因為上級長官的更換而隨之改變，使得基層員警無所適從，而產生工作壓力。黃建能 (2017) 探討消防人員的工作壓力，發現消防人員工作壓力的來源為工作時間太長、單位權責劃分不清，工作事倍功半、家人常常對自身工作的安全感到擔憂。但消防人員的基本資料大多對於消防人員的工作壓力沒有存在顯著的差異性，但年齡在31至40歲的消防人員工作壓力會較大。楊筑雅 (2002) 探討台鐵司機的工作壓力，發現駕駛時面臨的路線環境與情境心理感受與駕駛室的物理環境顯著影響其工作壓力。另外，台鐵司機的不同人格特質與背景資料為台鐵司機的工作壓力帶來顯著的差異性。最後也發現，台鐵司機的工作壓力，顯著負向影響其心理健康以及工作滿意度。王國揚 (2002) 探討國稅局員工的工作壓力，研究結果發現國稅局員工有著高度的工作壓力，且正向顯著影響其離職傾向。該研究並發現，國稅局員工的年齡為員工的疲勞感受帶來顯著的差異性，而性別也為低自尊、疲勞以及憂鬱帶來顯著的差異性。

此外，在有關以血汗領域著稱的護理界與醫療業，李育茹 (2014) 以問卷實證法探討護理人員的工作壓力，該研究發現護理人員因為執業環境中工作忙碌、高團隊關係壓力、高工作負荷、高無力感、病人死亡壓力、高職業危害暴露壓力、高暴力騷擾危害壓力、低工作控制、高工作家庭衝突等，使護理人員有著極高的工作壓力，而護理人員長期籠罩在如此高度工作壓力的環境下，大多會因此萌生出高度的離職意圖。另有，謝玉琴、蔡孟娟與鍾育明 (2015) 也以問卷實證法探討護理人員的工作壓力，該研究結果發現護理人員有著高度的工作壓力，且工作壓力對於護理人員的職涯停滯以及工作倦怠之關係存在著中介效果。李惠美 (2002) 以問卷實證法了解執業牙醫的工作壓力，該研究結果發現當執業牙醫是女性、資淺者、未婚、住院醫師、在組織規模大的機構服務者，其感受到的工作壓力會較高，且強烈感到職業倦怠。該研究也發現，牙醫的工作壓力越高，擇期工作滿意度越低，心理健康也會越差，也因此，情緒耗竭的程度也較為嚴重。沈秀娟 (2002) 以問卷實證法探討精神醫療機構的護理人員之工作壓力，該研究結果發現年齡未滿30歲、離婚狀態為非已婚狀態、心理負荷量高以及感受暴力程度高的護理人員之工作壓力會較高，而護理人員的高度工作壓力也常常為其引起肌肉骨骼的不適，其中以白天班以外的班別之護

理人員比例較高。吳月華 (2005) 探討呼吸治療師的工作壓力，研究發現呼吸治療師的壓力來源主要在於管理結構方面，其次為工作適應以及工作負荷。另外，也發現，當呼吸治療師的年齡在40歲以上、家庭中有需要照顧的長者、南部工作、服務於醫學中心、平均每天照護人數在31-40人之間、服務於加護病房或混合三個工作單位的呼吸治療師，其工作壓力的感受會顯著較高。

而科學業上班的員工也是大家相當關注其工作壓力的一群。如：曾慧萍 (2001) 探討高科技電子廠員工的工作壓力，研究結果發現員工的性別與工作特質顯著影響著員工的工作壓力之差異性，男性的工作性質大多是工作控制度較高的，女性的工作性質大多工作控制度較低，所以女性與工作性質的工作控制度較低將會有著較為高度的工作壓力。倪寶坤 (2013) 以問卷實證法探討環境工程領域從業人員的工作壓力，研究結果發現其工作過程中的工作自主以及專業成長為環工從業人員帶來顯著正向的工作壓力，另一方面，組織效率以及工作成就兩個因子則為環工從業人員帶來顯著負向的工作壓力，且該研究也發現還公領域從業人員的工作壓力與該領域人員的職業倦怠顯著相關。

此外，還有汪秀縈 (2006) 探討代客記帳業從業人員的工作壓力，研究結果發現，代客記帳業從業人員的工作壓力主要與員工離職經驗多寡、人格特質相關。而代客記帳業從業人員不同的背景資料也會為其帶來顯著不同的工作壓力感受差異性。其中發現，已婚、教育程度較高、工作經驗較多的員工受到工作壓力因素的影響程度較高。

根據以上文獻，本研究大致歸納工作壓力為六大類，分別為：組織結構與氣氛、生涯與成就、工作本身因素、與其他人之關係、家庭與工作、長官的角色與態度，此與陸洛等人 (1995) 對於心理壓力的歸納方向一致。

### 第三節 專業崩熬

專業崩熬之研究從一開始 20 世紀 70 年代的探索階段，到了 80-90 年代的實證階段，一直到現代已邁入整合階段 (Fu, 2004)。歷經了如此漫長的歲月，專業崩熬也在各行各業廣泛的討論，如教育、技術、培訓、執法從業人員、政治、婚姻等，有關專業崩熬的相關研究相當的豐碩。

在專業崩熬發展的初期，學者們對於專業崩熬的看法較為分歧，其中較具代表性的觀點為 Maslach(1986)提出之經驗性階段模式，認為個體專業崩熬經歷了「職業耗竭」、「性格解體」、「低成就感」三個階段。Maslach(1986)所提出的最初版本量表 (MBI-HSS) 有 22 題，其分為三個分量表：情緒耗竭、性格解體與低成就感。其中情緒耗竭有 9 題，性格解體有 5 題，低成就感有 8 題。而需要特別留意的是，Maslach 特別強調此量表不能夠將所有分數累加成為一個總分，而是要將此三個分量表分別分開計算(Maslach, Lackson & Leiter, 1996)。當情緒耗竭與性格解體的程度較高，低成就感程度較低時，則該個體處於高度專業崩熬狀態。相反地，當情緒耗竭與性格解體的程度較低，低成就感的程度較高時，則該個體處於低度專業崩熬狀態。

此外，另有資源保存理論，該理論認為個體潛意識中傾向於資源的獲取以及保護，而當個體面臨資源損失時，則會產生不安的心理。專業崩熬即為個體在工作狀態下，損失的資源遠大於獲取所引起的現象 (Habfoll, 1989)。適配—不適配模型(Leiter, Maslach, 2001)，強調專業崩熬的產生並非個人或工作單方面原因引起的，而是由個人和工作的適配程度引起的，二者差距越大，越容易產生專業崩熬；Siegrist(1996)之努力—回報模型，認為當個體所付出的努力遠大於回報時，便會因此衍生出專業崩熬。

統整以上研究可以發現，依據馬傳軍 (2009)指出研究領域較為常用的專業崩熬測量工具包括 Maslach 與 Jackson (1986)年編制的專業崩熬問卷 (MaslachBumoutInvento, MBI)；Pinesm 與 Aronson 於 1988 年開發的倦怠測量表 (BumoutMeasure, BM)、Shirom 與 Melamed 在 2002 年開發的專業崩熬問卷 (Shirom — MelamedBumoutMeasuxe, SMBM)。而國內大多專業崩熬研究主要採用 Maslach 專業崩熬問卷 (MaslachBumoutInvento, MBI) 進行衡量與評估，其中包括情緒耗竭、性格解體、低成

就感三個構面組成。

而國內有關專業崩熱研究的情況，則大多指出我國各界的工作者，往往因為經濟環境的變遷，以及越來越快的生活節奏，普遍有著極大的工作壓力，甚至有著極高的比例發展到了專業崩熱的程度。不難發現，專業崩熱儼然已經成為一個社會問題，逐步受到了各界的關注。但統觀國內對專業崩熱研究的成果仍發現，我國專業崩熱研究正處於起步階段，研究還不夠深入。

另一方面，國內專業崩熱對象多集中與人打交道的職業上，如教師、員警、導遊、公務員、醫護人員等，其中以教育領域與醫藥衛生領域的相關研究較多。而對服務領域研究較少，尤其是對社會服務機構中工作人員專業崩熱現象研究極少。此外，關於社會工作者的專業崩熱研究，則因為近年來，國際社會工作對社會服務工作者專業崩熱的研究日益增多。社會工作屬於助人行業，人力的缺乏將導致無法實施任何與社會工作專業相關的技巧、方法及措施。而現今的台灣社工界即面臨如此問題，台灣社會服務工作者的人力相當不足、人才流動性也高，近年來更是呈現愈趨嚴重的趨勢。以往探討如此現象，多會探討該職業的專業崩熱。

Soderfeldt et al. (1995) 指出影響社會服務工作者專業崩熱原因歸納為三個方面，分別為工作因素與案主因素。工作因素指的是社會服務工作者從事的工作性質、工作特徵、工作場所等，對其專業崩熱的產生有十分明顯的影響。研究表明，工作自主性低、缺乏挑戰性、工作支持度低、工作角色不明確、在公共場合工作、專業自尊低、薪酬低、對組織承諾感到不滿、個案處理過程感到棘手、對自己專業的負面想法、工作壓力大、機構功能不完善等都會讓社會服務工作者產生專業崩熱。案主因素指的是社會服務工作是一項助人工作，工作內容就是人與人的互動，社會服務工作者也會因為案主的態度和情緒產生專業崩熱。

另一方面，社會服務工作者在工作過程中，有時會因為對個案的同理心運用、個人干涉案主的深入程度等，讓社會服務工作者沉浸在案主事件中，得不到解脫；另一方面，社會服務工作者常常是直接接觸案主，社會服務工作者滿懷激情提供服務，希望自己通過專業工作手法改變案主現狀，得到案主的肯定和讚揚，然而只有少數案主得到進步，多數案主並沒有得到明顯的好轉，還有的甚至和社會服務工作者出現敵對現象，這讓社會服務工作者成就感降低，自我認同感低下。另外，社工本身若長期從

事行政性繁瑣事務、薪資水準低、專業水準得不到很好的提高、依賴多年工作經驗，缺乏進一步的培訓、同輩群體影響等都可能增進社工的專業崩熱程度。

現存許多有關專業崩熱之相關研究，大多以 Maslach 的專業崩熱量表作為衡量與評估的工具。該量表的構面聚焦於情感衰竭、去個性化、個人成就感低落三個維度上。由於此量表盛行多年，且廣為應用，有許多研究採用該量表進行專業人員的勞務工作探討。Coady、Kent 與 Davis (1990)發現工作時間過長、針對慢性病患者開展的服務也會讓社會服務工作者產生專業崩熱。

吳菊、龍淑真與鄭美滿(2013)以該量表進行餐飲業從業人員的專業崩熱之探討。研究結果發現，年齡長、年資久、已婚的員工對餐飲業的工作特性較不易產生專業崩熱與情緒耗竭。

陳雨朦與方進博 (2016)探討護理人員的專業崩熱，研究結果發現，有近一成的護理人員有著高度專業崩熱的現象，其中所佔比例高低依序為情感耗竭、去人格化以及個人成就感。但若當護理人員在評價較好的護理環境中工作時，那麼護理人員的專業崩熱比例則可大大降低。

黃昱博 (2016)也探討護理人員的專業崩熱現象，該研究指出護理人員有著高度的專業崩熱，且正向顯著影響著護理人員的離職傾向，而專業崩熱中的情緒耗竭、個人成就與去人格化對於護理人員的離職傾向均有著正向顯著的影響。

陳緯珉、張晏祥、林胤谷、林雪蓉與史麗珠 (2017) 在我國健康保險給付為總額預算時期時，執業醫師的專業崩熱現象，該研究發現醫師的情緒耗竭與去人性化的分數平均來說不高，且有著高度的個人成就。但該研究也發現，雖然普遍來說醫師的離職意圖不高，但是醫師離職意圖與情緒耗竭是息息相關的。

賴怡伶 (2016) 探討特教鑑定承辦人員專業崩熱與工作壓力，該研究結果發現特教鑑定承辦人員有著中度工作壓力，且與工作負荷以及角色壓力息息相關。另外專業崩熱方面，則有著高度的專業崩熱感受程度，其中又以30歲以下、未婚且無子女的特教鑑定承辦人員的專業崩熱感受較高。

林怡均 (2016)探討市政府公務人員的專業崩熱現況，該研究結果發現公務人員

的專業崩熬現況為中等程度，而都市地區的公務人員之專業崩熬程度顯著高於非都市地區的公務人員。而當公務人員的工作滿意度較高時，其專業崩熬感受會較低。

Cardinell (1981)研究中則引用了 Newman (1979)的中年專業危機論，該研究認為當個體年齡在 30-50 歲區間，容易產生專業崩熬感受，主要乃因為這個年齡層時，個體從工作中所面臨的挫折往往高於從工作中所獲得的滿足感。

李佳樺 (2017) 探討加護病房護理人員的專業崩熬現況，研究結果發現，加護病房護理人員大多為中度專業崩熬，而加護病房的生命末期照護障礙因子正向顯著影響護理人員的專業崩熬。

黃建能 (2017)探討消防人員的專業崩熬現況，研究結果發現消防人員的專業崩熬程度為中等程度，消防人員的專業崩熬主要來自於忙碌的工作環境與型態，以及升遷的困難度。更發現年齡為31歲至40歲、服務年資為16年至20年的消防人員的專業崩熬程度顯著較高，但在勤務性質、性別、教育程度以及婚姻狀況的不同對於專業崩熬是不存在顯著差異性的。

王雁羚 (2015)探討中小學教師的專業崩熬現況，研究發現中小學教師的整體專業崩熬表現為中下程度，而年齡、年資以及健康狀態對於專業崩熬有著顯著的差異性存在，最後該研究也發現，職場中的友誼對於專業崩熬有著顯著相關，工具性支持、情感性支持對於專業崩熬、去人性化、低成就感呈現負向影響，顯示擁有愈高工具性支持、情感性支持者，專業崩熬、去人性化、個人成就感降低的表現程度就愈低。

高怡菁 (2016)探討高科技從業人員的專業崩熬現況，研究結果發現，高科技從業人員的專業崩熬以情緒耗竭最為嚴重，其次依序為個人成就感的降低以及去人性化。該研究也發現，各種不同類型的高科技從業人員，其專業崩熬各構面均不存在顯著差異性。

張之泰 (2015)探討紡織業從業人員的專業崩熬現況，該研究發現紡織業從業人員的專業崩熬現況為中度程度，但也發現紡織業從業人員的工作內容所帶來的心理壓力為紡織業從業人員的離職傾向帶來顯著的影響力。

黃昱博 (2016)探討護理人員的專業崩熬現況，研究結果發現，護理人員的專業崩

熬程度相當地高，且受到自我效能的顯著負向影響，以及正向顯著影響離職傾向。另深入探究專業崩熬情緒耗竭、個人成就、去人格化等三個構面，發現三個構面均對離職傾向存在顯著正向影響。



## 第四節 專業崩熬與工作壓力

各領域的工作壓力與專業崩熬現象存在多年，但有關其相互之間的相關性，在早期則鮮少有研究探討，直到近幾年來，漸漸有研究探討一些領域的從業人員其專業崩熬的現象與工作壓力的關聯性。

蔡惠娜等人(2014) 探討護理人員的工作壓力及專業崩熬對離職意願的影響。研究結果發現，護理人員的工作壓力感受為中等程度，但有半數以上的護理人員感到專業倦怠。整體而言，以內外科以及急重症單位服務的護理人員，還有三班不固定的護理人員會因為較為高度的專業崩熬感受，而較易萌生離職的想法。

林明珠與張玉明 (2008) 研究中，針對國中體育組長的專業崩熬現況進行探討，研究結果發現，國民中學體育組長職業倦怠屬於中低程度。國中體育組長的年資多寡不同對於專業崩熬存在顯著差異性。最後，該研究也發現，國民中學體育組長的工作壓力正向顯著影響其專業崩熬感受。

葉子明、楊健忻與白允芸 (2011)探討國民小學教師的專業崩熬感受，研究結果發現，國民小學教師的專業崩熬現況為中等程度，而工作壓力顯著正向影響著專業崩熬感受，而國民小學教師若是有身兼級任教師身分者，其工作壓力以及專業崩熬感受均會顯著較高。

黃新福與黃鎰斌 (2014)探討空軍官兵的專業崩熬現況，研究結果發現，空軍官兵的專業崩熬以情緒耗竭的感受程度為最高。另外也發現空軍官兵的工作壓力與專業崩熬存在顯著的正向相關性，又發現空軍勤務中對主管的不當督導會正向顯著影響空軍官兵的工作壓力以及專業崩熬感受。

郭怡慧與蕭佳純 (2011)探討教師的工作壓力與專業崩熬，結果發現教師的工作壓力對於專業崩熬有顯著影響，而工作自主對於工作壓力與專業崩熬之間的關係扮演著調節變數的角色，意即若是教師的工作自主性較高時，則可以有效緩解工作壓力為專業崩熬感受帶來的影響。

蔡銘津與劉淇濤 (2013)實證調查探討課後托育教師的工作壓力與專業崩熬現況，

研究結果發現，課後托育教師有著中度工作壓力以及中度專業崩熱感受，而專業崩熱的感受中，以情緒耗竭的感受最為嚴重，去人性化的感受最低。而課後托育教師的工作壓力會顯著正向影響專業崩熱的感受，另外，工作價值觀也會負向顯著影響專業崩熱。

賴苡汝等人 (2014) 探討我國營養師的專業崩熱與工作壓力現況，研究結果發現我國營養師承受著高度的工作壓力以及高度的專業崩熱，並有高達八成以上的營養師有離職意圖。

陳忠義 (2011) 探討國小足球教練的工作壓力與專業崩熱現況，研究結果發現，國小足球教練的工作壓力與專業崩熱均為中下程度，而工作壓力與專業崩熱也存在顯著的正相關。

楊蓓 (1989) 探討醫療社會服務工作者之工作壓力與專業崩熱現況，研究結果發現，醫療社會服務工作者的工作壓力主要來自於升遷管道的缺乏、專業社會認同的缺乏以及組織長程目標的缺乏。而醫療社會服務工作者的專業崩熱為其帶來了情緒低落、挫折感、想放假、轉換跑道或離職意圖，其中又以30歲以下的醫療社會服務工作者的專業崩熱感受最為顯著。最後也發現，醫療社會服務工作者的工作壓力顯著正向影響其專業崩熱的感受程度。

王珣茶與張英鵬 (2004) 探討國小資優教育教師的工作壓力與專業崩熱現況，研究結果發現，國小資優教育教師的工作壓力與專業崩熱感受較低，而當國小資優教育教師的整體專業能力、人際溝通能力較高時，則工作壓力會較低。教師專業態度愈正向積極，則專業崩熱感受會愈低。最後也發現，國小資優教育教師的工作壓力可以有效地預測其專業崩熱的程度。

尚憶薇與古志銘 (2016) 探討國民中小學運動教練的工作壓力與專業崩熱之關係，研究結果發現國民中小學的運動教練工作壓力越大，其專業崩熱程度就越高。

陳榮茂 (2002) 探討國小教師的工作壓力與專業崩熱之間的關係，發現國小教師有著中度的工作壓力與專業崩熱感受。在工作壓力方面，以40歲以下、服務年資為5年以下、學校規模為12班以內的教師，壓力感受會顯著較大。而在專業崩熱方面，30歲以下、未婚、服務年資為5年以下以及學校規模在7至12班的教師，專業崩熱感受會顯

著較高。最後，也發現國小教師的工作壓力與專業崩熬顯著相關。

賴怡伶 (2015)探討特教育鑑定承辦人員的工作壓力與專業崩熬之間的關係，研究結果發現，特教育鑑定承辦人員的工作壓力與專業崩熬均屬中度程度的感受，工作壓力主要來自於工作負荷以及角色帶來之壓力。專業崩熬則主要以情緒耗竭最為嚴重。其中，以30歲以下、未婚、無子女、年資一年以內、居住於東部及離島地區之特教育鑑定承辦人員之工作壓力顯著較大，而30歲以下、未婚、無子女的就學輔導委員會承辦人員，其專業崩熬感受會較高。另外也發現，當特教育鑑定承辦人員的工作壓力越高時，其專業崩熬感受也會顯著較高。

許耀云 (2015) 探討大專院校輔導人員的工作壓力與專業崩熬之間的關係，發現大專院校輔導人員的工作壓力與學校所在地存在著顯著的差異性，服務於北部學校的輔導人員之工作壓力會顯著高於服務於南部學校的輔導人員。

婚姻狀況與年齡會為專業崩熬帶來顯著的差異性，未婚的輔導人員會顯著高於已婚的輔導人員，30歲以下的輔導人員的專業崩熬感受會顯著高於41歲以上的輔導人員。最後，也發現輔導人員的工作壓力會正向顯著影響其專業崩熬感受的程度。

### 第三章 研究方法

本章欲將透過前述之研究意義、研究目的、與文獻整理，衍生出本研究之研究方法，藉由結構式問卷為調查方式，探討雲林縣從事社會服務工作者工作壓力與專業崩熬之關係。第三章為介紹本研究採用的研究方法與相關設計與規劃，本章將分為五個小節，分別為：研究架構、研究假設、研究對象、研究工具、研究問卷的預試信度之分析結果。

#### 第一節 研究架構

本研究之目的在探討社會服務工作者工作壓力與專業崩熬之間存在的關係與問題解決之道，研究者研究目的提出一研究架構，主要架構涵括：

1. 不同背景人口變項的雲林縣社會服務工作者在工作壓力感受的差異情形
2. 不同背景人口變項的雲林縣社會服務工作者在專業崩熬感受的差異情形
3. 工作壓力與專業崩熬之相關情形

根據研究之重點，本研究架構圖呈現於圖 3-1。

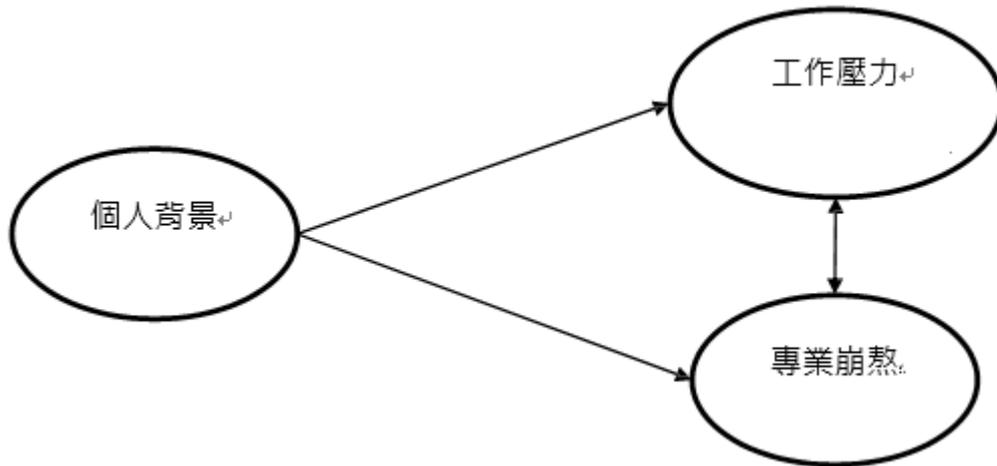


圖 3-1 研究架構圖

## 第二節 研究假設

本研究根據研究目的、文獻探討之相關理論，提出以下之三大研究假設：

**假設一：不同背景人口變項的社會服務工作者，其工作壓力程度顯著不同。**

- 1-1 不同性別的社會服務工作者，其工作壓力具有顯著差異。
- 1-2 不同年齡的社會服務工作者，其工作壓力具有顯著差異。
- 1-3 不同婚姻狀況的社會服務工作者，其工作壓力具有顯著差異。
- 1-4 不同教育程度的社會服務工作者，其工作壓力具有顯著差異。
- 1-5 不同服務年資的社會服務工作者，其工作壓力具有顯著差異。

**假設二：不同背景變項的社會服務工作者，其專業崩熬程度顯著不同。**

- 2-1 不同性別的社會服務工作者，其專業崩熬具有顯著差異。
- 2-2 不同年齡的社會服務工作者，其專業崩熬具有顯著差異。
- 2-3 不同婚姻狀況的社會服務工作者，其專業崩熬具有顯著差異。
- 2-4 不同教育程度的社會服務工作者，其專業崩熬具有顯著差異。
- 2-5 不同服務年資的社會服務工作者，其專業崩熬具有顯著差異。

**假設三：社會服務工作者工作壓力與專業崩熬之間有關聯性存在。**

- 3-1 社會服務工作者工作壓力與專業崩熬之各分量表間具顯著相關。
- 3-2 社會服務工作者工作壓力與專業崩熬之整體量表間具顯著負相關。

## 第三節 研究對象

### 壹、母群體

本研究以雲林縣社會服務工作者為研究之母群體，對其社會服務工作者進行問卷調查，從而分析出社會服務工作者工作壓力與專業崩熱之情況。

本研究的社會服務工作者包括服務於雲林縣政府部門人員以及雲林縣社會、醫療團體、機構服務人員及相關社會工作業務之人員。依照中國民國調查統計網，雲林縣社會服務工作者在 2012 年有 790 位，2013 年有 287 位，2014 年有 313 位。

### 貳、樣本選取

#### 一、預試樣本

進行預測之目的在於檢視問卷之使用是否有不適用問題，經與指導教授討論，發出 60 份預試問卷給予雲林縣曾擔任社會服務工作者的人員進行填寫。

本研究於 2016 年 7 月進行雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熱相關性研究量表之預試，採用紙本問卷之方式進行，研究對象為雲林縣社會服務工作者，在預試階段，共抽取 74 名雲林縣社會服務工作者為預試樣本，最後回收 60 份有效問卷，預試之有效回收率為 81.8%，並將預試資料加以彙整與編碼，以統計軟體 SPSS 進行預試分析與題項的刪選。

#### 二、正式樣本

根據衛生福利部調查指出，雲林縣 2014 從事社會福利作人員數為 313 人，Gay 於 1992 年提對於選取樣本數之看法中，描述性研究樣本數量最少需估母群體的 10%，而相關性研究之樣本選取，受試者至少需 60 人以上(引至吳明龍、涂金堂，2015)。本研究預計發出 300 份問卷。

本研究正式問卷蒐集時間為 2016 年 8 月 21 日至 2016 年 10 月 20 日，共計兩個月的時間進行本研究正式問卷的發放、回收與催收。問卷發放單位分為三類，分別是：醫療院務社會服務工作者、非營利單位(民間組織、基金會、協會)之社會服務工作者以及雲林縣政府社會服務工作者，最終回收問卷數為 351 份，回收率為 87.75%。詳細問卷發放單位與回收狀況如表 3-2-1 所述：

表 3-2-1 問卷發放單位一覽表

類別	單位	發出 問卷	回收 問卷	回收率 %	可用 問卷	可用率 %
醫療院 務社會 服務工 作者	臺灣大學醫學院附設醫院雲林 分院(虎尾分院)	15	15	100%	15	100%
	成大醫院斗六分院	15	11	73%	11	73%
	彰化基督教醫院雲林分院	10	8	80%	8	80%
	中國醫藥大學北港附設醫院	15	12	80%	12	80%
	信安醫院	5	4	80%	4	80%
	雲林長庚紀念醫院	5	5	100%	5	100%
	育仁醫院	5	5	100%	5	100%
	天主教若瑟醫院	15	13	87%	13	87%
	行政院雲林榮譽國民之家	10	9	90%	9	90%
非營利 單位(民 間組織 、基金 會、協 會)社會 服務工 作者	雲林縣身心障礙福利協會	10	9	90%	9	90%
	雲林縣復健青年協會	15	14	93%	14	93%
	雲林縣私立華聖啟能發展中心	10	9	90%	9	90%
	百里香兒童青少年關懷協會	10	9	90%	9	90%
	雲林縣雲萱基金會	10	10	100%	10	100%
	雲林縣社會關懷協會	10	10	100%	10	100%
	新住民家庭關懷服務中心	10	7	70%	7	70%
	雲林縣婦女保護會	10	8	80%	8	80%
	雲林縣兒童福利發展協會	10	8	80%	8	80%
雲林縣老人長期照護協會	10	8	80%	8	80%	

類別	單位	發出 問卷	回收 問卷	回收率 %	可用 問卷	可用率 %
	財團法人老五老基金會	10	9	90%	9	90%
	台西身心障礙者福利協會	10	9	90%	9	90%
	雲林縣虎尾身心障礙協會	10	10	100%	10	100%
	雲林縣身心照護協會	10	10	100%	10	100%
	雲林縣生命線協會	5	3	60%	3	60%
	紅十字會台灣省雲林縣支會	10	7	70%	7	70%
	雲林縣私立同仁仁愛之家	10	10	100%	10	100%
	雲林縣老人福利保護協會	10	8	80%	8	80%
	輔具中心	10	10	100%	10	100%
	長照中心	10	8	80%	8	80%
	勵馨基金會雲林站	10	8	80%	8	80%
雲林縣 政府會 工作者	社會處社工科	20	18	90%	18	90%
	社會處身心障礙福利科	10	10	100%	10	100%
	社會處婦幼科	10	9	90%	9	90%
	社會處社救科	10	9	90%	9	90%
	社會處老人科	10	10	100%	10	100%
	人事處	10	10	100%	10	100%
	教育處	10	8	80%	8	80%
	雲林縣諮商輔導中心	5	5	100%	5	100%
	勞工處	10	6	60%	6	60%

## 第四節 研究工具

本研究主要探究雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熱關係之情形，所使用的工具為「雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熱關係調查問卷」(如附錄一)，研究者係參考國內外工作壓力與專業崩熱之相關文獻資料，編製以下五個部份：

### 壹、第一部份：個人基本資料

此部分包括社會服務工作者的性別、教育程度、婚姻狀況、年齡與服務年資等 5 個項目。

### 貳、第二部份：工作壓力量表

專業壓力在本研究的衡量用途，指的是社會服務工作者在「工作壓力量表」之分數表現，分數越高則該受試者的壓力越大。

本研究引用陸洛等人(1995)所編製之職業工作壓力指標中文版第二版作為本研究的工作壓力量表，該量表乃修訂自Cooper(1988)發展的職業工作壓力指標量表，該份量表將壓力歸納為六大類，分別為：組織結構與氣氛、生涯與成就、工作本身因素、與其他人之關係、家庭與工作、經理的角色。OSI 量表雖然一開始是針對白領所設計，但後續在許多研究也被證實可應用於不同的職業，且信度多在 0.8 以上，效度在各研究中也均可接受。而 Cooper(1988)之研究則選取醫學中心的 1,229 名辦事員作為研究對象，信度 Cronbach's alpha 值為 0.85，效度也符合建構效度以及專家效度之標準。

本研究中的工作壓力量表共計 10 題，以四個尺度填答，滿分 4 分為非常同意，最低分為 1 分表示非常不同意。

### 參、第三部份：專業崩熬量表

專業崩熬在本研究的衡量用途，指的是社會服務工作者在「專業崩熬量表」之分數表現，分數越高則該受試者的專業崩熬程度越嚴重。

本研究專業崩熬量表參考Maslach& Jackson (1981)以助人工作者為對象的專崩熬量表以及蘇守謙與范錚強（2000）修訂之專業崩熬量表所形成，包含兩大部分：情緒耗竭與乏人格化。

本研究中的專業崩熬量表共計13題其中情緒耗竭有 8 題，乏人格化有 5 題。此部分問項以四個尺度填答，滿分4分為非常同意，最低分為1分表示非常不同意。

### 肆、第四部份：心理感受量表

本研究心理感受由工作自主性、工作負荷、工作投入與心理健康狀況四個子構面所組成，參考與結合 Cheng 等人(2011)的工作特質量表與 Goldberg (1972)的 GHQ-12 量表所組成。心理感受量表部分共計 32 題，其中工作自主性有 9 題，工作負荷有 5 題，工作投入有 6 題，心理健康狀況有 12 題。此部分問項以四個尺度填答，滿分4分為非常同意，最低分為1分表示非常不同意。

### 伍、第五部份：留業意願量表

留業意願量表部分共計 7 題。此部分問項以四個尺度填答，滿分4分為非常同意，最低分為1分表示非常不同意。

## 第五節 問卷預試方式與實施

本研究於 2016 年 7 月進行雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熱相關性研究量表之預試，採用紙本問卷之方式進行，研究對象為雲林縣社會服務工作者，在預試階段，共抽取 74 名雲林縣社會服務工作者為預試樣本，最後回收 60 份有效問卷，預試之有效回收率為 81.8%，並將預試資料加以彙整與編碼，以統計軟體 SPSS 進行預試分析與題項的刪選。

## 第六節 信度分析

本研究針對預試資料做信度分析，並以 Cronbach's Alpha 值作為本研究信度檢測依據，用以判斷本研究量表的內部一致性，以藉此做量表品質的判斷，並結合各個問項與分量表之間的相關性結果，進行問卷題項的刪選。

預試量表乃依據「工作壓力」、「專業崩熱」、「心理感受」與「留業意願」進行信度分析，

### 壹、工作壓力

工作壓力信度分析如表 3-6-1

表 3-6-1

### 工作壓力信度分析

題號	刪除該題之量表平均數	刪除該題之量表變異數	該題與其他各題總分之相關	多元相關平方	刪除該題之量表 $\alpha$ 係數
1	25.42	13.637	.444	.458	.739
2	25.50	12.797	.548	.491	.724
3	25.18	13.169	.566	.416	.724
4	25.03	12.304	.685	.737	.704
5	25.17	12.243	.649	.685	.708
6	25.65	13.079	.346	.280	.759
7	25.02	14.017	.453	.405	.740
8	24.98	13.745	.378	.451	.748
9	26.15	16.401	-.106	.227	.703
10	25.70	13.841	.370	.321	.749

$\alpha$  係數= .762

---

由上表可知根據 Cronbach's Alpha 值為 0.762，根據項目刪除時 Cronbach's Alpha 發現沒有任何題項超過 0.762，因此本構面題項均保留。

## 貳、專業崩熬

專業崩熬信度分析如表3-6-2

表3-6-2

### 專業崩熬信度分析

題號	刪除該題之 量表平均數	刪除該題之 量表變異數	該題與其他各 題總分之相關	多元相 關平方	刪除該題之 量表 $\alpha$ 係數
1	29.47	34.118	.495	.614	.858
2	29.33	34.463	.436	.650	.861
3	29.45	33.167	.538	.671	.856
4	29.98	31.881	.776	.758	.843
5	29.88	31.664	.712	.720	.846
6	29.88	31.529	.780	.771	.843
7	29.93	32.673	.624	.657	.851
8	30.10	33.108	.682	.698	.850
9	30.15	32.842	.642	.750	.851
10	30.17	33.226	.558	.694	.855
11	30.12	33.562	.574	.776	.854
12	30.08	36.790	.172	.486	.863
13	30.13	35.304	.295	.412	.859
14	29.70	36.349	.141	.427	.861

$\alpha$ 係數= .866

---

由上表可知根據 Cronbach's Alpha 值為 0.870，根據項目刪除時 Cronbach's Alpha 發現沒有任何題項超過 0.870，因此本構面題項均保留。

### 參、心理感受

心理感受信度分析如表3-6-3

表3-6-3

#### 心理感受信度分析

題號	刪除該題之量表平均數	刪除該題之量表變異數	該題與其他各題總分之相關	多元相關平方	刪除該題之量表 $\alpha$ 係數
1	84.27	37.758	.217	.680	84.27
2	84.33	39.989	-.079	.676	84.33
3	84.67	36.836	.353	.671	84.67
4	84.90	35.956	.340	.670	84.90
5	84.88	35.969	.422	.665	84.88
6	85.02	38.661	.051	.675	85.02
7	84.55	36.014	.423	.665	84.55
8	84.80	36.163	.377	.668	84.80
9	84.77	36.758	.310	.673	84.77
10	84.67	38.802	.058	.672	84.67
11	84.43	37.402	.238	.679	84.43
12	85.25	40.258	-.115	.612	85.25
13	85.22	38.986	.013	.678	85.22
14	85.02	37.440	.223	.680	85.02
15	84.48	37.915	.255	.679	84.48
16	84.70	38.044	.202	.681	84.70
17	84.37	38.440	.193	.682	84.37
18	84.58	37.773	.279	.677	84.58
19	84.67	38.463	.137	.686	84.67
20	84.40	37.024	.403	.670	84.40
21	84.75	35.953	.382	.667	84.75
22	84.80	35.858	.416	.665	84.80
23	84.53	38.050	.222	.680	84.53
24	84.70	38.112	.192	.682	84.70
25	85.00	36.508	.284	.675	85.00
26	85.12	37.529	.203	.681	85.12
27	84.70	38.858	.093	.688	84.70
28	84.57	38.656	.141	.685	84.57
29	85.32	36.627	.254	.677	85.32
30	85.48	37.779	.182	.683	85.48
31	85.72	38.647	.121	.686	85.72
32	84.88	38.376	.099	.670	84.88

$\alpha$  係數= .688

由上表可知根據Cronbach's Alpha 值為0688，根據項目項目刪除時Cronbach's Alpha

發現沒有任何題項超過0.688，因此本構面題項均保留。

#### 肆、留業意願

留業意願信度分析如表3-6-4

表3-6-4

#### 留業意願信度分析

題號	刪除該題之量表平均數	刪除該題之量表變異數	該題與其他各題總分之相關	多元相關平方	刪除該題之量表 $\alpha$ 係數
1	18.77	4.521	-.052	.270	.439
2	18.35	5.011	-.143	.329	.440
3	18.47	4.524	.008	.120	.481
4	17.73	3.623	.598	.549	.346
5	17.73	3.656	.638	.689	.343
6	17.72	3.325	.712	.703	.283
7	17.73	3.487	.624	.682	.324
$\alpha$ 係數= .511					

藉由上表可知根據Cronbach's Alpha 值為0.511，根據項目刪除時Cronbach's Alpha 發現沒有任何題項超過0.511，因此本構面題項均保留。最後，本研究量表各個分量表 $\alpha$ 係數在0.511-0.866之間

## 第四章 研究結果分析與討論

本研究主要目的為探討雲林縣社會服務工作者的工作壓力與專業崩熱之間的相關性，並進一步以社會服務工作者背景變像帶來的差異進行差異性分析。本章將分為五個小節進行探討，第一節為探討本研究蒐集到的社會服務工作者樣本之基本資料以了解本研究樣本之結構；第二節為探討社會服務工作者的工作壓力以及專業崩熱的現況分析；第三節與第四節為探討不同背景變項的社會服務工作者，其工作壓力與專業崩熱是否存在差異；第五節則透過分析社會服務工作者工作壓力與專業崩熱之間的相關性進行更深入的討論。本研究以下資料分析結果，以社會科學資料分析軟體 IBM SPSS 23.0 進行本研究的分析。

### 第一節 社會服務工作者背景變項之描述性統計

本研究針對雲林縣社會服務工作者，以敘述性統計分析方法，並透過次數以及百分比進行社會服務工作者的基本資料分析以了解本研究對象的樣本結構，其中包括：性別、年齡、婚姻狀況、最高學歷、擔任社會工作之年資以及身份別等，如表 4-1-1。

本研究 351 位社會服務工作者的基本資料，由表 4-1-1 得知社會服務工作者的性別分佈以女性為主，佔 73.8%；年齡分佈以 31-40 歲為最多數，佔 43.6%，其次為 21-30 歲，佔 32.2%。婚姻狀況已婚者為最多，佔 51.9%，未婚者佔 43.3%；最高學歷最多數者為學士，佔 75.2%，其次為碩士，17.7%；擔任社會工作的年資以五年以下為最多數，佔 48.4%；另外，有關本研究社會服務工作者中，僅有 30.5% 為政府部門人員，有 69.5% 為社會福利團體人員。

表 4-1-1

社會服務工作者背景變項資料統計表 n=351

項目	基本資料	次數	百分比 (%)
性別	男性	92	26.2
	女性	259	73.8
年齡	21-30歲	113	32.2
	31-40歲	153	43.6
	41-50歲	62	17.7
	51-60歲	19	5.4
	61-64歲	2	0.6
	65歲以上	2	0.6
婚姻狀況	未婚	152	43.3
	已婚	182	51.9
	離婚	13	3.7
	喪偶	4	1.1
最高學歷	專科	21	6.0
	學士	264	75.2
	碩士	62	17.7
	博士	4	1.1
擔任社會工作之年資	5年以下	170	48.4
	6-10年	85	24.2
	11-15年	48	13.7
	16年以上	48	13.7
身份別	政府部門人員	107	30.5
	社會福利團體人員	244	69.5

資料來源：本研究整理

## 第二節 本研究各變數敘述性統計分析結果

### 壹、雲林縣社會服務工作者之工作壓力分析

本研究社會服務工作者的工作壓力現況屬於偏高於中等程度水平。由表 4-2-1 之平均數、標準差，可以得知雲林縣社會服務工作者的工作壓力之得分現況。雲林縣社會服務工作者在工作壓力之平均得分最高分為「我時常需要處理工作上的突發狀況」，平均數為 3.18，標準差為 0.038，顯示社會服務工作者普遍認為工作中突發狀況的處理，為其最主要的工作壓力來源。平均得分次高的為「我經常接觸不同類型的案主」以及「我需要不斷學習新的事物才能勝任現在的工作」，平均數分別為 3.13 與 3.11，標準差分別為 0.037 與 0.033。

表 4-2-1

雲林縣社會服務工作者之工作壓力現況分析表 n=351

問項	平均數	標準差	95% 信賴區間	
			下界	上界
我的工作環境經常有干擾	2.83	0.036	2.76	2.90
我的工作時間過長	2.81	0.039	2.73	2.88
我的工作有時間的限制或速度上的要求	3.08	0.038	3.00	3.15
我經常需要處理工作上的突發狀況	3.18	0.038	3.11	3.25
我的工作負荷量很大	2.95	0.037	2.88	3.02
我的工作需要負擔考核他人行為的責任	2.41	0.045	2.32	2.50
我需要不斷學習新的事物才能勝任現在的工作	3.11	0.033	3.05	3.18
我經常接觸不同類型的案主	3.13	0.037	3.06	3.21
我的工作對於改善案主的問題沒有幫助	1.97	0.038	1.90	2.05
我因為無法順利進行工作而感到挫折	2.56	0.038	2.49	2.64

## 貳、雲林縣社會服務工作者之專業崩熬分析

本研究社會服務工作者的專業崩熬現況屬於偏高於中等程度水平。由表 4-2-2 之平均數、標準差，可以得知雲林縣社會服務工作者的專業崩熬之得分現況。

雲林縣社會服務工作者在專業崩熬的情緒耗竭屬於中高程度，平均得分最高分為「工作一整天後，我感到精疲力盡」，平均數為 2.98，標準差為 0.040，顯示社會服務工作者普遍認為一天的工作量使其感到疲憊，其次為工作帶來的情緒枯竭，接著為「我的工作讓我感到情緒枯竭」，平均數為 2.66，標準差為 0.036。

雲林縣社會服務工作者在專業崩熬的乏人格化為中低程度，平均得分最高分為「我覺得我的服務對象會將他們自己的某些問題怪罪到我來」，平均數為 2.31，標準差為 0.039，接著為「我不是真的關心我的某些服務對象的遭遇」，平均數為 1.95，標準差為 0.039。

表 4-2-2

社會服務工作者專業崩熬現況分析表 n=351

問項	平 均 數	標 準 差	95% 信賴區 間	
			下界	上 界
我的工作讓我感到情緒枯竭	2.66	0.036	2.59	2.73
工作一整天後，我感到精疲力盡	2.98	0.040	2.90	3.06
當早晨起床，又要面對一天的工作，讓我覺得疲 憊	2.65	0.040	2.57	2.73
對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累 人事	2.24	0.036	2.17	2.31
我覺得自己因為工作而耗盡了	2.56	0.043	2.48	2.65
我覺得我的工作做得太辛苦了	2.51	0.039	2.44	2.59
與人們直接相處的工作，帶給我很大的壓力	2.28	0.040	2.20	2.36

問項	平 均 數	標 準 差	95% 信賴區 間	
			下界	上 界
我覺得我好像已是無能為力了	2.11	0.035	2.04	2.17
我覺得我對待某些服務對象，好像把他們當作物體而不是人	2.02	0.038	1.94	2.09
乏 人 格 化 從事這份工作後，我覺得我對人們變得較為冷淡無情	2.07	0.040	1.99	2.15
我擔心這工作使我情感上變得冷漠無情	2.04	0.038	1.97	2.11
我不是真的關心我的某些服務對象的遭遇	1.95	0.039	1.88	2.03
我覺得我的服務對象會將他們自己的某些問題怪罪到我來	2.31	0.039	2.24	2.39

### 參、雲林縣社會服務工作者之心理感受分析

本研究社會服務工作者的心理感受現況屬於中上程度水平。由表 4-2-3 之平均數、標準差，可以得知雲林縣社會服務工作者的心理感受之得分現況。

雲林縣社會服務工作者在心理感受的工作自主性方面，平均得分最高分為「在工作中，我需要學習新的事物」，平均數為 3.25，標準差為 0.585，顯示社會服務工作者普遍認為其工作中要學習新的事物對其帶來較好的心理感受，換言之，可能是社會服務工作者因此感到職業帶來的成長而感受較為良好，接著為「在工作中，我做很多重複性的事」，平均數為 3.17，標準差為 0.573。

雲林縣社會服務工作者在心理感受的工作負荷方面，平均得分最高分為「我的工作需要我做事做得很認真」，平均數為 3.22，標準差為 0.528，接著為「我的工作需要我做事做得很快」，平均數為 2.92，標準差為 0.592。

雲林縣社會服務工作者在心理感受的工作投入方面，平均得分最高分為「我以「盡力做好自己的工作」為榮」，平均數為 3.19，標準差為 0.556，接著為「我會試圖找出有效執行工作的各種方法」，平均數為 3.14，標準差為 0.517。

雲林縣社會服務工作者在心理感受的心理健康狀況方面，平均得分最高分為「覺得自己在所做的事情上是扮演著有用的角色」，平均數為 2.99，標準差為 0.578，接著為「能夠勇敢面對遇到的難題」。平均數為 2.94，標準差為 0.537。

表 4-2-3

社會服務工作者心理感受現況分析表 n=351

	問項	平均數	標準差	95% 信賴區間	
				下界	上界
工	在工作中，我需要學習新的事物	3.25	.585	3.19	3.31
作	在工作中，我做很多重複性的事	3.17	.573	3.11	3.23
自	在工作中，我必須具有創意	2.89	.666	2.82	2.96
主	在工作中，很多事我可以自己做主	2.52	.708	2.44	2.59
性	我的工作需要高度的技術	2.72	.620	2.66	2.79

	問項	平均 數	標準 差	95% 信賴區間	
				下界	上 界
	對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權	2.33	.672	2.26	2.40
	在工作中，我做各式各樣不同的事	2.97	.623	2.91	3.04
	對於工作發生的事，我的意見具有影響力	2.60	.659	2.53	2.67
	在工作中，我有機會發展自己特殊的才能	2.57	.680	2.50	2.64
工 作 負 荷	我的工作需要我做事做得很快	2.92	.592	2.86	2.98
	我的工作需要我做事做得很認真	3.22	.528	3.16	3.27
	我的工作不會過量（反向）	2.14	.745	2.06	2.22
	我有足夠的時間來完成工作（反向）	2.29	.774	2.21	2.37
	在工作中，我不會被不同的人要求，去做互相抵觸的事	2.45	.761	2.37	2.53
工 作 投 入	當我工作做得好時，我會有自我滿足的感覺	3.07	.546	3.01	3.13
	當我工作做得不好時，我對自己的評價會降低	2.76	.617	2.70	2.83
	我以「盡力做好自己的工作」為榮	3.19	.556	3.13	3.25
	當我的工作未能達到自己平常的水準時，我會感到不快樂	2.92	.625	2.85	2.98
	我喜歡在回顧一天的工作時，能有「今天做得真好」的感覺	2.90	.620	2.84	2.97
	我會試圖找出有效執行工作的各種方法	3.14	.517	3.08	3.19
	能專心做事	2.77	.653	2.71	2.84
理 健	因為過於憂心而睡得較少	2.68	.718	2.60	2.75
	覺得自己在所做的事情上是扮演著有用	2.99	.578	2.93	3.05

	問項	平均 數	標準 差	95% 信賴區間	
				下界	上 界
康	的角色				
狀	覺得自己有能力對事情做決策	2.78	.627	2.72	2.85
況	一直處於緊張的狀態	2.59	.723	2.51	2.67
	覺得自己難以克服所遭遇的困難	2.34	.670	2.27	2.41
	能夠喜愛每天的日常活動	2.73	.595	2.66	2.79
	能夠勇敢面對遇到的難題	2.94	.537	2.89	3.00
	覺得沮喪、不快樂	2.32	.688	2.24	2.39
	對自己失去了信心	2.15	.632	2.09	2.22
	會認為自己是個沒有價值的人	1.95	.649	1.89	2.02
	覺得所有的事情都讓自己蠻高興的	2.55	.670	2.48	2.62

#### 肆、雲林縣社會服務工作者之留業意願分析

本研究社會服務工作者的留業意願現況屬於中上程度水平。由表 4-5-1 之平均數、標準差，可以得知雲林縣社會服務工作者的留業意願之得分現況。

雲林縣社會服務工作者在留業意願方面，平均得分最高分為「我會為案主保守秘密」，平均數為 3.33，標準差為 0.580，顯示社會服務工作者普遍有著對於案主保密的使命感，接著為「在告知案主的權利與責任後，我會尊重案主的自主權」平均數為 3.28，標準差為 0.539。

表 4-2-4

社會服務工作者留業意願現況分析表 n=351

問項	平均數	標準差	95% 信賴區間	
			下界	上界
我很喜歡這份工作，即使有其他待遇更好的工作機會，我也不會考慮	2.51	.834	2.42	2.60
假如有相同的條件機會，我會選擇其他類別的工作	2.77	.704	2.70	2.85
如果離開社會工作，我想我會留下遺憾	2.52	.740	2.45	2.60
我會遵守社會服務工作者倫理守則	3.25	.566	3.19	3.31
我能依照案主個別差異，選擇使用不同的輔導方式協助他	3.25	.524	3.20	3.31
我會為案主保守秘密	3.33	.580	3.27	3.39
在告知案主的權利與責任後，我會尊重案主的自主權	3.28	.539	3.23	3.34

## 伍、雲林縣社會服務工作者整體現況分析

下表為本研究整體社會服務工作者針對各構面的敘述性統計結果列表，以 2.5 為標準值來看，3 分左右為高度，3 分至 2.5 間為中高度，2.5 分左右為中度，低於 2.5 分為低度。詳見表 4-2-5。

表 4-2-5

雲林縣社會服務工作者現況分析結果一覽表

構面		平均數	標準差	現況意涵
工作壓力		2.80	0.38	中高度工作壓力
專業	情緒耗竭	2.50	0.50	中度情緒耗竭
崩熬	乏人格化	2.08	0.55	低度乏人格化
工作自主性		2.78	0.29	中高度工作自主性
心理	工作負荷	2.60	0.33	中高度工作負荷
感受	工作投入	3.00	0.36	高度工作投入
心理健康狀況		2.57	0.23	中度心理健康狀況
留業意願		2.99	0.32	高度留業意願

由上表得知，雲林縣社會服務工作者，有著中高度的工作壓力、中低度的專業崩熬，其中又以情緒耗竭的狀況較高，但僅限於中度情緒耗竭，較無乏人格化現象的產生。在社會工作者的心理感受部分，工作自主性為中高度、工作負荷為中高度、工作投入為高度、心理健康狀況為中度，可以見得社會服務工作者普遍對於其工作的投入與專業奉獻所花的心血與精力相當地多，並未因為現實環境的不理想而對於其專業有得過且過的想法，但長期籠罩在不理想的工作環境中，使得社會服務工作者普遍有著不理想的心理健康狀況，相較於其他構面，社會服務工作者的心理健康狀況僅為中度，有非常大的改善空間。最後，本研究亦發現雲林縣的社會服務工作者有著高度的留業意願。

### 第三節 不同背景變項之差異分析結果

#### 壹、不同背景變項之社會服務工作者工作壓力之差異分析

本節將透過獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析(ANOVA)，探討社會服務工作者的不同背景變項，對於其工作壓力的差異性。針對社會服務工作者的性別與身分別，以獨立樣本 t 檢定進行驗證其差異性。而針對社會服務工作者的年齡、婚姻狀況、學歷與年資，則以單因子變異數分析進行其差異性的驗證與事後分析。

#### 一、不同性別的社會服務工作者在工作壓力之比較

表4-3-1為不同性別的社會服務工作者在工作壓力的平均數與標準差。在工作壓力方面，男性平均為 2.79 分，女性平均為 2.81 分。本研究將性別與工作壓力進行獨立樣本 t 檢定，檢定結果顯示，女性社會服務工作者的工作壓力具顯著差異，顯著高於男性的社會服務工作者之工作壓力。

表 4-3-1

不同性別的社會服務工作者工作壓力之差異分析表

	性別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作壓力	男性	92	2.7935	.39691	0.696	無
	女性	259	2.8073	.36861		

#### 二、不同年齡層的社會服務工作者在工作壓力之比較

在工作壓力方面，21 歲-30 歲平均為 2.77 分，31 歲-40 歲平均為 2.86 分，41 歲-50 歲平均為 2.82 分，51 歲-60 歲平均為 2.59 分，61 歲-64 歲平均為 2.45 分，65 歲以上平均為 2.35 分。本研究將年齡與工作壓力進行 ANOVA 檢定，檢定結果顯示，不同年齡層的工作壓力具顯著差異，其中，31 歲-40 歲的社會服務工作者，其工作壓力顯著高於 51 歲-60 歲的社會服務工作者如表 4-3-2

表 4-3-2

不同年齡層的社會服務工作者工作壓力之差異分析表

變數	年齡別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作 壓力	21歲-30歲	113	2.7743	.34635	3.004*	31歲-40歲 >51歲-60歲
	31歲-40歲	153	2.8556	.36990		
	41歲-50歲	62	2.8210	.38074		
	51歲-60歲	19	2.5895	.46535		
	61歲-64歲	2	2.4500	.35355		
	65歲以上	2	2.3500	.49497		

### 三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在工作壓力之比較

在工作壓力方面，未婚的社會服務工作者平均為 2.78 分，已婚的社會服務工作者平均為 2.8分，離婚的社會服務工作者平均為 2.53 分，喪偶的社會服務工作者平均為 2.95 分。本研究將年 齡與工作壓力進行 ANOVA 檢定，檢定結果顯示，不同婚姻狀況的工作壓力具顯著差異，其中，已婚的社會服務工作者，其工作壓力顯著高於離婚的社會服務工作者如表 4-3-3

表 4-3-3

不同婚姻狀況的社會服務工作者工作壓力之差異分析表

變數	婚姻狀況	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作 壓力	未婚	152	2.7862	.39367	3.063*	已婚>離婚
	已婚	182	2.8346	.34088		
	離婚	13	2.5308	.43853		
	喪偶	4	2.9500	.68069		

#### 四、不同最高學歷的社會服務工作者在工作壓力之比較

在工作壓力方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 2.60 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 2.82 分，最高學歷為碩士的社會服務工作者平均為 2.82 分，最高學歷為博士的社會服務工作者平均為 2.88 分。不同學歷的社會服務工作者在工作壓力方面不存在顯著差異表 4-3-4。

表 4-3-4

不同最高學歷的社會服務工作者工作壓力之差異分析表

變數	最高學歷	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作 壓力	專科	21	2.6048	.42951	2.142	無
	學士	264	2.8152	.35529		
	碩士	62	2.8177	.40388		
	博士	4	2.8750	.74554		

#### 五、不同年資的社會服務工作者在工作壓力之比較

在工作壓力方面，年資為 5 年以下的平均為 2.76 分，年資為 6-10 年的平均為 2.88 分，年資為 11-15 年的平均為 2.90 分，年資為 16 年以上的平均為 2.71 分，如表 4-3-5。

表 4-3-5

不同年資的社會服務工作者工作壓力之差異分析表

變數	年資別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作 壓力	5年以下	170	2.7618	.33865	4.143*	6-10年>16年 以上；11-15 年>16年以上
	6-10年	85	2.8824	.39194		
	11-15年	48	2.9042	.32679		
	16年以上	48	2.7125	.47023		

本研究將年資與各研究變數進行 ANOVA 檢定，檢定結果顯示，在工作壓力具顯著差異，。在工作壓力方面，年資為 6-15 年的社會服務工作者顯著高於年資為 16 年以上的社會服務工作者。

## 六、不同身分別的社會服務工作者在工作壓力之比較

在工作壓力方面，政府部門人員平均為 2.92 分，社會福利團體人員平均為 2.75 分，如表 4-3-6。

表 4-3-6

不同身分別的社會服務工作者工作壓力之差異分析表

	身分別	N	平均數	標準偏差	F值	事後
工作壓力	政府部門人員	107	2.9196	.36535	0.054*	政府部門人員 > 社會福利團體人員
	社會福利團體人員	244	2.7529	.36956		

本研究將身分別進行T檢定，檢定結果顯示工作壓力具顯著差異，政府部門人員顯著高於社會福利團體人員。

## 貳、不同背景變項之社會服務工作者專業崩熱之差異分析

本節將透過獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析，探討社會服務工作者的不同背景變項，對於其專業崩熱的差異性。

### 一、不同性別的社會服務工作者在專業崩熱之比較

下表為不同性別的社會服務工作者在專業崩熱的平均數與標準差。在情緒耗竭方面，男性平均為 2.52 分，女性平均為 2.49 分。在乏人格化方面，男性平均為 2.14 分，女性平均為 2.06 分，如表 4-3-7。

表 4-3-7

不同性別的社會服務工作者專業崩熱之差異分析表

	性別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
情緒耗竭	男性	92	2.5231	.45729	1.437	無
	女性	259	2.4899	.51346		
乏人格化	男性	92	2.1391	.58909	0.680	無
	女性	259	2.0571	.54115		

## 二、不同年齡層的社會服務工作者在專業崩熱之比較

在情緒耗竭方面，21歲-30歲平均為 2.47 分，31歲-40歲平均為 2.52 分，41歲-50歲平均為 2.56 分，51歲-60歲平均為 2.32 分，61歲-64歲平均為 2.19 分，65歲以上平均為 2.38 分。在乏人格化方面，21歲-30歲平均為 2.14 分，31歲-40歲平均為 2.07 分，41歲-50歲平均為 1.98 分，51歲-60歲平均為 2.01 分，61歲-64歲平均為 2.30 分，65歲以上平均為 2.60 分。從差異分析結果可以得知，不同年齡層的社會服務工作者其情緒耗竭不存在顯著差異性，如表 4-3-8。

表 4-3-8

不同年齡層的社會服務工作者專業崩熱之差異分析表

變數	年齡別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
情緒耗竭	21歲-30歲	113	2.8037	.37571	0.997	無
	31歲-40歲	153	2.4735	.48684		
	41歲-50歲	62	2.5204	.50622		
	51歲-60歲	19	2.5605	.52875		
	61歲-64歲	2	2.3158	.41115		
	65歲以上	2	2.1875	.08839		
乏人格化	21歲-30歲	113	2.3750	.53033	1.187	無
	31歲-40歲	153	2.4986	.49893		
	41歲-50歲	62	2.1416	.57488		
	51歲-60歲	19	2.0719	.56644		
	61歲-64歲	2	1.9774	.47647		

變數	年齡別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
	65歲以上	2	2.0105	.53944		

### 三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在專業崩熬之比較

在情緒耗竭方面，未婚的社會服務工作者平均為 2.80 分，已婚的社會服務工作者平均為 2.49 分，離婚的社會服務工作者平均為 2.52 分，喪偶的社會服務工作者平均為 2.35 分。在乏人格化方面，未婚的社會服務工作者平均為 2.38 分，已婚的社會服務工作者平均為 2.50 分，離婚的社會服務工作者平均為 2.18 分，喪偶的社會服務工作者平均為 1.98 分。從差異分析結果可以得知，不同婚姻狀況的社會服務工作者其情緒耗竭不存在顯著差異性。但在乏人格化方面，未婚的社會服務工作者顯著高於已婚的社會服務工作者，如表4-3-9。

表 4-3-9

不同婚姻狀況的社會服務工作者專業崩熬之差異分析表

變數	婚姻狀況	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
情緒耗竭	未婚	152	2.8037	.37571	0.658	無
	已婚	182	2.4860	.49135		
	離婚	13	2.5227	.49853		
	喪偶	4	2.3462	.64581		
乏人格化	未婚	152	2.3750	.25000	3.804*	未婚>已婚
	已婚	182	2.4986	.49893		
	離婚	13	2.1763	.59264		
	喪偶	4	1.9846	.48192		

### 四、不同最高學歷的社會服務工作者在專業崩熬之比較

在情緒耗竭方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 2.80 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 2.43 分，最高學歷為碩士的社會服務工作者平均為 2.52 分，最高學歷為博士的社會服務工作者平均為 2.41 分。在乏人格化方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 2.66 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 2.50

分，最高學歷為碩士的社會工作者平均為 2.11 分，最高學歷為博士的社會服務工作者平均為 2.12 分。在乏人格化方面，最高學歷為學士的社會服務工作者顯著高於最高學歷為碩士的社會服務工作者。其餘均無顯著差異，如表 4-3-10。

表 4-3-10

不同最高學歷的社會服務工作者專業崩熱之差異分析表

變數	最高學歷	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
情緒 耗竭	專科	21	2.8037	.37571	1.188	無
	學士	264	2.4345	.55003		
	碩士	62	2.5232	.47875		
	博士	4	2.4052	.55149		
乏人 格化	專科	21	2.6563	.67218	3.450*	學士>碩士
	學士	264	2.4986	.49893		
	碩士	62	2.1143	.60851		
	博士	4	2.1205	.53604		

## 五、不同年資的社會服務工作者在專業崩熱之比較

在情緒耗竭方面，年資為 5 年以下的平均為 2.80 分，年資為 6-10 年的平均為 2.47 分，年資為 11-15 年的平均為 2.60 分，年資為 16 年以上的平均為 2.57 分。在乏人格化方面，年資為 5 年以下的平均為 2.37 分，年資為 6-10 年的平均為 2.50 分，年資為 11-15 年的平均為 2.17 分，年資為 16 年以上的平均為 2.13 分，如表 4-3-11。

表 4-3-11

不同年資的社會服務工作者專業崩熱之差異分析表

變數	年資別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
情緒耗竭	5年以下	170	2.8037	.37571	2.818*	6-10年>16年以上
	6-10年	85	2.4662	.47512		
	11-15年	48	2.5956	.49161		
	16年以上	48	2.5729	.51431		
乏人格化	5年以下	170	2.3672	.54906	7.614*	5年以下>16年以上；6-10年>16年以上
	6-10年	85	2.4986	.49893		
	11-15年	48	2.1718	.55908		
	16年以上	48	2.1341	.53398		

本研究將年資與各研究變數進行 ANOVA 檢定，檢定結果顯示，在情緒耗竭、乏人格化具顯著差異。在情緒耗竭方面，年資為 6-10 年的社會服務工作者顯著高於年資為 16 年以上的社會服務工作者。在乏人格化方面，年資為 10 年以下的社會服務工作者顯著高於年資為 16 年以上的社會服務工作者。

## 六、不同身分別的社會服務工作者在專業崩熱之比較

在情緒耗竭方面，政府部門人員平均為 2.63 分，社會福利團體人員平均為 2.44 分。在乏人格化方面，政府部門人員平均為 2.09 分，社會福利團體人員平均為 2.07 分，如表 4-3-12。

表 4-3-12

不同身分別的社會服務工作者專業崩熱之差異分析表

	身分別	N	平均數	標準偏差	F值	事後
情緒耗竭	政府部門人員	107	2.6250	.51424	1.539*	政府部門人員>社會福利團體人員
	社會福利團體人員	244	2.4431	.48276		
乏人格化	政府部門人員	107	2.0897	.55166	0.134	無
	社會福利團體人員	244	2.0738	.55671		

本研究將身分別與各研究變數進行 T 檢定，檢定結果顯示情緒耗竭具顯著差異，其餘變數在身分別的不同不存在顯著差異。在情緒耗竭方面，政府部門人員顯著高於社會福利團體人員。

### 參、不同背景變項之社會服務工作者心理感受之差異分析

本節將透過獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析，探討社會服務工作者的不同背景變項，對於其心理感受的差異性。

#### 一、不同性別的社會服務工作者在心理感受之比較

下表為不同性別的社會服務工作者在心理感受的平均數與標準差。在工作自主性方面，男性平均為 2.79 分，女性平均為 2.78 分。在工作負荷方面，男性平均為 2.68 分，女性平均為 2.57 分。在工作投入方面，男性平均為 2.96 分，女性平均為 3.01 分。在心理健康狀況方面，男性平均為 2.58 分，女性平均為 2.56 分。在工作負荷方面，男性顯著高於女性。

表 4-3-13

不同性別的社會服務工作者心理感受之差異分析表

	性別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作自主性	男性	92	2.7886	.28391	0.036	無
	女性	259	2.7782	.29665		
工作負荷	男性	92	2.6804	.34585	0.42*	男>女
	女性	259	2.5737	.32458		
工作投入	男性	92	2.9638	.36634	1.161	無
	女性	259	3.0084	.35799		
心理健康狀況	男性	92	2.5788	.26159	1.344	無
	女性	259	2.5624	.22379		

## 二、不同年齡層的社會服務工作者在心理感受之比較

在工作自主性方面，21歲-30歲平均為 2.76 分，31歲-40歲平均為 2.79 分，41歲-50歲平均為 2.79 分，51歲-60歲平均為 2.81 分，61歲-64歲平均為 3.00 分，65歲以上平均為 2.83 分。在工作負荷方面，21歲-30歲平均為 2.65 分，31歲-40歲平均為 2.55 分，41歲-50歲平均為 2.58 分，51歲-60歲平均為 2.68 分，61歲-64歲平均為 3.10 分，65歲以上平均為 2.90 分。在工作投入方面，21歲-30歲平均為 3.04 分，31歲-40歲平均為 2.98 分，41歲-50歲平均為 2.95 分，51歲-60歲平均為 2.97 分，61歲-64歲平均為 3.25 分，65歲以上平均為 3.17 分。在心理健康狀況方面，21歲-30歲平均為 2.58 分，31歲-40歲平均為 2.54 分，41歲-50歲平均為 2.60 分，51歲-60歲平均為 2.58 分，61歲-64歲平均為 2.50 分，65歲以上平均為 2.58 分。本研究各年齡層與心理感受不存在顯著差異性，如表4-3-14。

表4-3-14

不同年齡層的社會服務工作者心理感受之差異分析表

變數	年齡別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作	21歲-30歲	113	2.3000	.42426	0.397	無

變數	年齡別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
自主性	31歲-40歲	153	2.6000	.84853	2.596*	無
	41歲-50歲	62	2.0786	.55444		
	51歲-60歲	19	2.7601	.25870		
	61歲-64歲	2	2.7865	.31389		
	65歲以上	2	2.7885	.31344		
工作負荷	21歲-30歲	113	2.8070	.27677	2.596*	無
	31歲-40歲	153	3.0000	.15713		
	41歲-50歲	62	2.8333	.07857		
	51歲-60歲	19	2.7809	.29299		
	61歲-64歲	2	2.6478	.35484		
	65歲以上	2	2.5542	.31077		
工作投入	21歲-30歲	113	2.5839	.31633	0.823	無
	31歲-40歲	153	2.6842	.37307		
	41歲-50歲	62	3.1000	.14142		
	51歲-60歲	19	2.9000	.14142		
	61歲-64歲	2	2.6017	.33312		
	65歲以上	2	3.0369	.31712		
心理健康狀況	21歲-30歲	113	2.9826	.39743	0.642	無
	31歲-40歲	153	2.9516	.36263		
	41歲-50歲	62	2.9737	.27924		
	51歲-60歲	19	3.2500	.35355		
	61歲-64歲	2	3.1667	.23570		
	65歲以上	2	2.9967	.36021		

### 三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在心理感受之比較

在工作自主性方面，未婚的社會服務工作者平均為 2.25 分，已婚的社會服務工作者平均為 2.10 分，離婚的社會服務工作者平均為 2.08 分，喪偶的社會服務工作者平均為 2.75 分。在工作負荷方面，未婚的社會服務工作者平均為 2.80 分，已婚的社會服務

工作者平均為 2.79 分，離婚的社會服務工作者平均為 3.08 分，喪偶的社會服務工作者平均為 2.78 分。在工作投入方面，未婚的社會服務工作者平均為 2.60 分，已婚的社會服務工作者平均為 2.60 分，離婚的社會工作者平均為 2.68 分，喪偶的社會服務工作者平均為 2.40 分。在心理健康狀況方面，未婚的社會工作者平均為 2.60 分，已婚的社會服務工作者平均為 2.98 分，離婚的社會服務工作者平均為 3.00 分，喪偶的社會服務工作者平均為 3.05 分。本研究各婚姻狀況與心理感受不存在顯著差異性，如 4-3-15

表 4-3-15

不同婚姻狀況的社會服務工作者在心裡感受之差異分析表

變數	婚姻狀況	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作 自主 性	未婚	152	2.2462	.77955	2.013	無
	已婚	182	2.1000	.77460		
	離婚	13	2.0786	.55444		
	喪偶	4	2.7544	.27741		
工作 負荷	未婚	152	2.7955	.30684	0.721	無
	已婚	182	2.7949	.22151		
	離婚	13	3.0833	.30598		
	喪偶	4	2.7809	.29299		
工作 投入	未婚	152	2.5974	.34525	0.454	無
	已婚	182	2.6044	.32088		
	離婚	13	2.6769	.32185		
	喪偶	4	2.4000	.48990		
心理 健康 狀況	未婚	152	2.6017	.33312	0.072	無
	已婚	182	2.9846	.36260		
	離婚	13	2.9991	.36603		
	喪偶	4	3.0513	.28370		

#### 四、不同最高學歷的社會服務工作者在心理感受之比較

在工作自主性方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 1.88 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 2.25 分，最高學歷為碩士的社會服務工作者平均為 2.08 分，最高學歷為博士的社會服務工作者平均為 2.76 分。在工作負荷方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 2.76 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 2.88 分，最高學歷為碩士的社會服務工作者平均為 2.89 分，最高學歷為博士的社會服務工作者平均為 2.78 分。在工作投入方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 2.62 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 2.59 分，最高學歷為碩士的社會服務工作者平均為 2.66 分，最高學歷為博士的社會工作者平均為 2.65 分。在心理健康狀況方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 2.60 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 3.00 分，最高學歷為碩士的社會服務工作者平均為 2.99 分，最高學歷為博士的社會服務工作者平均為 3.02 分。在工作自主性方面，最高學歷為碩士的社會服務工作者顯著高於最高學歷為學士的社會服務工作者。其餘均無顯著差異，如表4-3-16。

表 4-3-16

不同最高學歷的社會服務工作者在心裡感受之差異分析表

變數	最高學歷	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作 自主 性	專科	21	1.8774	.58096	3.299*	碩士>學士
	學士	264	2.2500	.55076		
	碩士	62	2.0786	.55444		
	博士	4	2.7619	.28172		
工作 負荷	專科	21	2.7572	.28364	0.913	無
	學士	264	2.8817	.32370		
	碩士	62	2.8889	.15713		
	博士	4	2.7809	.29299		
工作 投入	專科	21	2.6190	.36279	0.824	無
	學士	264	2.5856	.31530		

變數	最高學歷	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
	碩士	62	2.6613	.38083		
	博士	4	2.6500	.55076		
心理 健康 狀況	專科	21	2.6017	.33312	0.305	無
	學士	264	3.0000	.54006		
	碩士	62	2.9867	.34841		
	博士	4	3.0215	.34074		

### 五、不同年資的社會服務工作者在心理感受之比較

在工作自主性方面，年資為 5 年以下的平均為 1.94 分，年資為 6-10 年的平均為 1.79 分，年資為 11-15 年的平均為 2.08 分，年資為 16 年以上的平均為 2.75 分。在工作負荷方面，年資為 5 年以下的平均為 2.78 分，年資為 6-10 年的平均為 2.84 分，年資為 11-15 年的平均為 2.83 分，年資為 16 年以上的平均為 2.78 分。在工作投入方面，年資為 5 年以下的平均為 2.62 分，年資為 6-10 年的平均為 2.58 分，年資為 11-15 年的平均為 2.53 分，年資為 16 年以上的平均為 2.66 分。在心理健康狀況方面，年資為 5 年以下的平均為 2.60 分，年資為 6-10 年的平均為 3.02 分，年資為 11-15 年的平均為 2.91 分，年資為 16 年以上的平均為 3.07 分，如表4-3-17。

表4-3-17

#### 不同年資的社會服務工作者在心裡感受之差異分析表

變數	年資別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
工作 自主 性	5年以下	170	1.9375	.48843	1.761	無
	6-10年	85	1.7917	.52505		
	11-15年	48	2.0786	.55444		
	16年以上	48	2.7490	.26518		
工作 負荷	5年以下	170	2.7843	.28501	1.592	無
	6-10年	85	2.8380	.34224		
	11-15年	48	2.8310	.33841		

變數	年資別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
	16年以上	48	2.7809	.29299		
工作投入	5年以下	170	2.6176	.33412	2.892*	11-15年>6-10年
	6-10年	85	2.5765	.33010		
	11-15年	48	2.5292	.26893		
	16年以上	48	2.6625	.38295		
心理健康狀況	5年以下	170	2.6017	.33312	0.836	無
	6-10年	85	3.0235	.34606		
	11-15年	48	2.9059	.37484		
	16年以上	48	3.0729	.40081		

本研究將年資與各研究變數進行ANOVA檢定，檢定結果顯示工作投入具顯著差異，其餘各變數在不同年資均不存在顯著差異。在工作投入方面，年資為11-15年的社會服務工作者顯著高於年資為6-10年的社會服務工作者。

## 六、不同身分別的社會服務工作者在心理感受之比較

在工作自主性方面，政府部門人員平均為2.78分，社會福利團體人員平均為2.78分。在工作負荷方面，政府部門人員平均為2.53分，社會福利團體人員平均為2.63分。在工作投入方面，政府部門人員平均為3.00分，社會福利團體人員平均為3.00分。在心理健康狀況方面，政府部門人員平均為2.58分，社會福利團體人員平均為2.56分如，表4-3-18。

表 4-3-18

不同身分別的社會服務工作者心理感受之差異分析表

	身分別	N	平均數	標準偏差	F值	事後
工作自主性	政府部門人員	107	2.7788	.27535	0.683	無
	社會福利團體人員	244	2.7819	.30095		

	身分別	N	平均數	標準偏差	F值	事後
工作負荷	政府部門人員	107	2.5346	.31775	0.624*	社會福利團體人員>政府部門人員
	社會福利團體人員	244	2.6311	.33606		
工作投入	政府部門人員	107	2.9969	.35833	0.439	無
	社會福利團體人員	244	2.9966	.36177		
心理健康狀況	政府部門人員	107	2.5818	.21868	0.933	無
	社會福利團體人員	244	2.5601	.24057		

本研究將身分別與各研究變數進行 T 檢定，檢定結果顯示，除了在工作負荷具顯著差異外，其餘各變數在身分別的不同不存在顯著差異。在工作負荷方面，社會福利團體人員顯著高於政府部門人員。



## 肆、不同背景變項之社會服務工作者留業意願之差異分析

本節將透過獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析，探討社會服務工作者的不同背景變項，對於其留業意願的差異性。

### 一、不同性別的社會服務工作者在留業意願之比較

下表為不同性別的社會服務工作者在留業意願的平均數與標準差。在留業意願方面，男性平均為 2.97 分，女性平均為 3.00 分，如表 4-3-19。

表 4-3-19

不同性別的社會服務工作者之留業意願差異分析表

	性別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
留業意願	男性	92	2.9736	.34276	1.104	無
	女性	259	2.9950	.30535		

### 二、不同年齡層的社會服務工作者在留業意願之比較

在留業意願方面，21 歲-30 歲平均為 2.98 分，31 歲-40 歲平均為 2.98 分，41 歲-50 歲平均為 3.02 分，51 歲-60 歲平均為 3.05 分，61 歲-64 歲平均為 3.14 分，65 歲以上平均為 2.71 分。本研究將年齡與留業意願進行 ANOVA 檢定，檢定結果顯示不同年齡不存在顯著差異，如表 4-3-20。

表 4-3-20

不同年齡層的社會服務工作者留業意願之差異分析表

變數	年齡別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
留業意願	21歲-30歲	113	2.5833	.22740	0.657	無
	31歲-40歲	153	2.5441	.25274		
	41歲-50歲	62	2.5968	.20700		
	51歲-60歲	19	2.5570	.21346		

變數	年齡別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
	61歲-64歲	2	2.5000	.00000		
	65歲以上	2	2.5833	.23570		

### 三、不同婚姻狀況的社會服務工作者在留業意願之比較

在留業意願方面，未婚的社會服務工作者平均為 3.17 分，已婚的社會服務工作者平均為 3.00 分，離婚的社會服務工作者平均為 2.57 分，喪偶的社會服務工作者平均為 2.57 分。本研究將婚姻狀況與留業意願進行 ANOVA 檢定，檢定結果顯示不同婚姻狀況的社會服務工作者中，已婚的社會服務工作者留業意願顯著高於未婚社會服務工作者，如表4-3-21。

表 4-3-21

不同婚姻狀況的社會服務工作者留業意願之差異分析表

變數	婚姻狀況	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
留業 意願	未婚	152	3.1667	.23570	3.042*	已婚>未婚
	已婚	182	2.9967	.36021		
	離婚	13	2.5669	.24358		
	喪偶	4	2.5682	.23284		

### 四、不同最高學歷的社會服務工作者在留業意願之比較

在留業意願方面，最高學歷為專科的社會服務工作者平均為 3.25 分，最高學歷為學士的社會服務工作者平均為 3.00 分，最高學歷為碩士的社會服務工作者平均為 2.53 分，最高學歷為博士的社會服務工作者平均為 2.57 分。不同學歷的社會服務工作者在留業意願不存在顯著差異，如表4-3-22。

表 4-3-22

不同最高學歷的社會服務工作者在留業意願之差異分析表

變數	最高學歷	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
留業 意願	專科	21	3.2500	.28868	1.593	無
	學士	264	2.9967	.36021		
	碩士	62	2.5278	.30656		
	博士	4	2.5717	.22655		

### 五、不同年資的社會服務工作者在留業意願之比較

在留業意願方面，年資為5年以下的平均為2.99分，年資為6-10年的平均為3.00分，年資為11-15年的平均為2.58分，年資為16年以上的平均為2.54分，如表4-3-23。

表4-3-23

不同年資的社會服務工作者留業意願之差異分析表

變數	年資別	N	平均數	標準偏差	F值	事後分析
留業 意願	5年以下	170	2.9861	.31666	3.571*	11-15年>5年 以下
	6-10年	85	2.9967	.36021		
	11-15年	48	2.5789	.22849		
	16年以上	48	2.5412	.23662		

本研究將年資與各研究變數進行ANOVA檢定，檢定結果顯示，留業意願具顯著差異，年資為11-15年的社會服務工作者顯著高於年資為5年以下的社會服務工作者。

### 六、不同身分別的社會服務工作者在留業意願之比較

在留業意願方面，政府部門人員平均為3.06分，社會福利團體人員平均為2.96分，如表4-3-24。

表 4-3-24

不同身分別的社會服務工作者留業意願之差異分析表

	身分別	N	平均數	標準偏差	F值	事後
留業意願	政府部門人員	107	3.0641	.30917	1.020*	政府部門人員>社會福利團體人員
	社會福利團體人員	244	2.9567	.31287		

本研究將身分別進行 T 檢定，檢定結果顯示，留業意願具顯著差異，政府部門人員顯著高於社會福利團體人員。

## 七、小結

本研究彙整以上各個個人背景變項變數對於各變數的差異分析結果如下表，如表4-3-25。

表 4-3-25

不同背景變項之社會服務工作者工作壓力、專業崩熱之差異考驗結果綜合摘要表

	工作壓力	情緒耗竭	乏人格化	工作自主性	工作負荷	工作投入	心理健康狀況	留業意願
性別					男>女			
年齡	31歲-40歲>51歲-60歲							
婚姻狀況	已婚>離婚		未婚>已婚					已婚>未婚
最高			學士>	碩士>				

學歷			碩士	學士				
年資	6-10年 >16年以上；11-15年>16年以上	6-10年 >16年以上	5年以下>16年以上；6-10年>16年以上			11-15年>6-10年		11-15年>5年以下
身分別	政府部門人員>社會福利團體人員	政府部門人員>社會福利團體人員			社會福利團體人員>政府部門人員			政府部門人員>社會福利團體人員

在工作壓力方面，31 歲-40 歲的社會服務工作者之工作壓力顯著高於 51-60 歲的社會服務工作者。已婚的社會服務工作者之工作壓力顯著高於離婚的社會服務工作者。年資為 6-15 年的社會服務工作者顯著高於年資為 16 年以上的社會服務工作者。政府部門人員顯著高於社會福利團體人員。在工作負荷方面，男性社會服務工作者的工作負荷顯著高於女性社會服務工作者的工作負荷。社會福利團體人員顯著高於政府部門人員。在工作投入方面，年資為 11-15 年的社會服務工作者顯著高於年資為 6-10 年的社會服務工作者。在工作自主性方面，最高學歷為碩士的社會服務工作者顯著高於最高學歷為學士的社會服務工作者。在情緒耗竭方面，年資為 6-10 年的社會服務工作者顯著高於年資為 16 年以上的社會服務工作者。政府部門人員顯著高於社會福利團體人員。在乏人格化方面，未婚的社會服務工作者顯著高於已婚的社會服務工作者。最高學歷為學士的社會服務工作者顯著高於最高學歷為碩士的社會服務工作者。年資為 10 年以下的社會服務工作者顯著高於年資為 16 年以上的社會服務工作者。在留業意願方面，已婚的社會服務工作者顯著高於未婚的社會服務工作者。年資為 11-15 年的社會服務工作者顯著高於年資為 5 年以下的社會服務工作者。政府部門人員顯著高於社會福利團體人員。

## 第四節 社會服務工作者工作壓力、專業崩熬、心理感受與留業意願之相關性分析

本節針對雲林縣社會服務工作者工作壓力、專業崩熬、心理感受與留業意願作相關性探討，以下為 Pearson 相關分析結果，如表4-4-1。

表 4-4-1

相關分析結果一覽表

構面	工作壓力	情緒耗竭	乏人格化	工作自主性	工作負荷	工作投入	心理健康狀況	留業意願
工作壓力	1							
情緒耗竭	.525**	1						
乏人格化	.102	.481**	1					
工作自主性	-.367**	.083	-.121*	1				
工作負荷	.310**	.284**	.135*	.103	1			
工作投入	.167**	-.024	-.194**	.457**	.083	1		
心理健康狀況	-.255**	-.397**	.230**	.390**	.100	.299**	1	
留業意願	.212**	.013	-.248**	.378**	.083	.493**	.244**	1
平均數	2.80	2.50	2.08	2.78	2.60	3.00	2.57	2.99
標準差	0.38	0.50	0.55	0.29	0.33	0.36	0.23	0.32

註：\*\* $p < .05$ 。

由上表之相關分析結果觀察可得知：

本研究雲林縣社會服務工作者的工作壓力與情緒耗竭、工作負荷、工作投入以及留業意願具顯著正相關，而與工作自主性、心理健康狀況具顯著負相關。因此，較高的工作壓力，與個人較高的情緒耗竭、較多的工作負荷、較多的工作投入、以及較高的留業意願有關，且與個人較少的工作自主性以及較不佳的心理健康狀況有關。第二，雲林縣

社會服務工作者的情緒耗竭與乏人格化、工作負荷具顯著正相關，而與心理健康狀況具顯著負相關。因此，較高的情緒耗竭，與個人較高的乏人格化、較多的工作負荷有關，且與個人較不佳的心理健康狀況有關。

第三，本研究雲林縣社會服務工作者的乏人格化與工作負荷、心理健康狀況具顯著正相關，而與工作自主性、工作投入與留業意願具顯著負相關。因此，較高的乏人格化，與個人較多的工作負荷、較佳的心理健康狀況有關，且與個人較低的工作自主性、較低的工作投入與較少的留業意願有關。第四，本研究雲林縣社會服務工作者的工作自主性與工作投入、心理健康狀況、留業意願具顯著正相關。因此，較高的工作自主性，與個人較高的工作投入、較佳的心理健康狀況以及較高的留業意願有關。

最後，本研究雲林縣社會服務工作者的工作投入與心理健康狀況、留業意願具顯著正相關。因此，較高的工作投入與較佳的心理健康狀況以及較高的留業意願有關。另外，本研究雲林縣社會服務工作者的心理健康狀況與留業意願具顯著正相關，因此，較佳的心理健康狀況，與較高的留業意願有關。

## 第五章 結論與建議

本章以本研究結果為基礎歸納本研究的研究結論，並依照研究結果提供研究建議以予相關單位參考。本章共分為兩個小節，第一節小節為研究結論，依據研究結果提出總論式的想法與探討，第二節為研究建議，依照本研究結果對相關單位提出建議，並提出未來研究建議給相關領域的研究者。

### 第一節 研究結論

本研究結論與建議主要聚焦於學術理論與實務應用兩方面進行探討。本研究在學術理論層面可建立工作壓力與專業崩熬間的關係之理論基礎以及實證結果。在實務層面，研究結果則可瞭解社會服務工作者的工作壓力與專業崩熬之間的關係，並予以提供社會服務工作者相關單位在人力資源管理方面使管理更為增添學理上之參考依據。

許多研究將社會服務工作者視為處於極大壓力且有著高度職業崩熬風險的一群(Acker, 1999; Egan, 1993; Gilbar, 1998; Sze & Ivker, 1986; Um & Harrison, 1998)。社會工作以服務的對象為出發點，且往往工作內容伴隨著複雜的社會狀況，也因此，他們的工作內

容常常可以經歷許多人類服務工作中的衝突(Cournoyer, 1988; Pines & Kafry, 1978; Soderfeldt et al., 1995)。此外，過去十年，由於行政、社會和政治變革，社會工作的性質和實踐也發生了極大的轉變(Jones & Novak, 1993; Kurland & Salmon, 1992)。因此，本研究針對社會服務工作者進行研究問卷的發送，再透過統計數據分析，以回應本研究的目的與問題，本研究整理主要結論如下：

#### 壹、雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熬之情況

本研究社會服務工作者有著偏高於中等程度水平的工作壓力，中等程度的專業崩熬，中上程度水平的心理感受，以及高度留業意願。

#### 貳、雲林縣社會服務工作者個人背景資料對工作壓力與專業崩熬之差異性

本研究探討不同基本資料的社會服務工作者，對於工作壓力與專業崩熬之間的差異

性。從本研究結果可以得知，社會服務工作者之性別差異、年齡差異、最高學歷差異與年資差異均不會對社會服務工作者之工作壓力帶來顯著的差異性。社會服務工作者之婚姻狀況差異與身分別差異會對社會服務工作者之工作壓力帶來顯著的差異性。仔細探討其中，發現已婚的社會服務工作者相較於離婚的社會服務工作者，有著顯著較高的工作壓力，而政府部門的社會服務工作者之工作壓力高於社會福利團體人員。另外，社會服務工作者的性別差異、年齡差異、婚姻狀況差異以及最高學歷差異均不會對社會服務工作者的專業崩熱帶來顯著的差異性。但社會服務工作者的年資差異與身分別差異則存在顯著的差異。年資為 5 年以下以及 6-10 年的社會服務工作者，其專業崩熱程度顯著高於年資為 16 年以上的社會服務工作者，而政府部門的社會服務工作者的專業崩熱高於社會福利團體人員。

### **參、雲林縣社會服務工作者因工作壓力所形成專業崩熱的關聯性**

根據以往研究顯示，社會工作中普遍籠罩在高度工作壓力中，且有著專業崩熱的現象，但縱使如此，其仍努力堅守崗位為服務的對象做積極的努力。本研究結果中，社會服務工作者之工作壓力與專業崩熱為中度正相關，工作壓力與心理感受為低度正相關，工作壓力與留業意願為低度正相關，專業崩熱與留業意願為低度負相關，心理感受與留業意願為中度正相關。

### **肆、雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熱之交互影響效果**

雲林縣社會服務工作者的工作壓力正向顯著影響其專業崩熱的程度，且工作壓力對於專業崩熱的解釋變異量為16.5%。另外，工作壓力正向顯著影響其留業意願的程度、專業崩熱負向影響其留業意願的程度以及心理感受正向影響其留業意願程度，且工作壓力、專業崩熱與心理感受對於留業意願的解釋變異量為26.1%。

在現代高度競爭與高度壓力的社會環境，專業崩熱的現象隨處可見，因此，本研究的主要學術貢獻在於針對社會服務工作者的工作壓力、專業崩熱、心理感受與留業意願之間的關係，藉著本研究過程，得以協助各界更為瞭解社會服務工作者的專業崩熱相關因素，使得對於社會服務工作者的工作環境與人力安排能夠藉由有實證數據的學理概念進行改善。

## 第二節 研究建議

### 壹、對社會服務工作實務界之建議

從本研究研究結果得知，社會服務工作者之工作壓力與專業崩熱存在顯著的相關性，推估可能是因為當社會服務工作者在工作環境中感受到較高的壓力時，往往因此產生較負面的感受，長久累積工作壓力造成了社會服務工作者出現專業崩熱的狀態，進而使促使社會服務工作者最終生離開社會服務工作環境。以上原因是目前社會服務工作人力資源管理所面臨的最大挑戰，也就是社會工作人才的高流動率之關鍵因素。此外，社會服務工作者的身分別也是造成其工作壓力與專業崩熱差異化的關鍵因素。因此，本研究透過實證結果建議相關單位應針對不同身分別進行調適與紓壓之相關訓練與培育，以增加社會服務工作人才之穩定性與發展性，進而使專才願意長遠地留在社會服務工作領域繼續貢獻專業與服務需要的民眾。

雲林縣的社會服務工作者的專業崩熱往往因為其面臨生活中或是從業環境的因素所導致，而這些因素也往往與社會服務工作者本身面臨的工作壓力息息相關，因此，依照目前情境來說，社會服務工作者的高流動率是必然，然而，我們應該坦然接受這個事實面的現象，從中去擬發出留才、育才的方法，使社會服務工作者願意留在這個領域繼續付出心力與服務需要被服務的民眾，而這也是目前社會工作領域需要改善的方向。

### 貳、對社會服務工作學術界之建議

本研究考量時間與人力為本研究帶來的限制，所探討的變數有限，建議未來研究者可以增加一些變數，如：組織承諾、工作滿意度、人格特質...等變數針對社會工作者的專業崩熱進行更深入的探索，使本領域對於社會服務工作者的專業崩熱之相關知識能夠更為完善以對症下藥進行改善，以協助社會工作領域解決目前人才高流動率、高離職率的難題。

其次，本研究礙於研究場域進入的困難，僅挑選雲林縣社會服務工作者為聚焦對象進行探討，雖然雲林縣的社會服務工作者具有其代表性。然而，若能了解我國更全面性的社會服務工作者之現況與意見，將可協助相關單位更有效地配置社會服務工作者的人力以及為地方的社會服務工作者，針對地方特色情境，加強其專業上的訓練與建議。因此，建議未來相關研究可以廣納更多地方社會服務工作者的看法，使相關研

究領域更臻完善。

第三，社會服務工作者可以細分為許多專業與種類，本研究僅以廣義上的社會服務工作者進行探討，並未細加分類。建議未來研究者可以針對不同專業與種類的社會服務工作者進行差異性探討，甚至可以藉由深度訪談或是焦點團體法更深入地聆聽社會服務工作者的聲音，以期使獲得的結果能夠對於未來社會服務工作者的工作環境之改善能夠有所依循，最終可以最貼近社會服務工作者真正的需求。



## 參考文獻

### 中文部分

- 中華民國統計資訊網 (2016)。縣市重要統計指標查詢系統：社會工作。擷取自：  
<http://statdb.dgbas.gov.tw/pxweb/dialog/statfile9.asp>，最後瀏覽日期：2016 年 5 月 2 日。
- 王正廷 (2004)。台北交通警察人員工作壓力的正面效應與工作績效關係之研究。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 江淑慧 (2009)。外籍配偶家庭福中心社工員工作壓力源與因應方式之研究。朝陽科技大學社會工作系未出版碩士論文。
- 林萬億 (2006)。台灣的社會福利。台北：五南圖書。
- 林萬億 (2015)。當代社會工作：理論與方法。台灣五南圖書出版股份有限公司。
- 林靜怡 (2011)。社工員組織承諾與留職意願之研究—以高雄市公私部門為例。國立屏東科技大學社會工作系未出版碩士論文。
- 沈慶鴻 (2005)。保護性服務社會工作者工作困境之研究-以台北縣家暴中心疑似性侵害案為例。台灣社會工作學刊，4(4)，112-142。
- 沈慶鴻 (2008)。老問題、新思索：台北市社會工資握者薪資現況和期望薪資之探索性研究。東吳社會工作學報，2(18)，35-66。
- 沈慶鴻 (2011)。社會工作者跨文化服務經驗之探討-以大陸籍婚姻暴力受虐婦女處遇服務為例。中華心理衛生學刊，24(3)，457-484。
- 沈慶鴻 (2014)。社會工作者之增強權能經驗：以婚暴防治場域為例。台大社會工作學刊，1(29)，1-51。
- 吳菊、龍淑真、鄭美滿 (2013)。餐飲從業人員工作特性與工作倦怠關聯性之研究。島與觀光研究，6(2)，46-73。
- 胡嘉宜 (2016)。來自社工的你-社會工作者生涯策略。朝陽科技大學社會工作系未出版碩士論文。
- 高旭繁、陸洛 (2011)。工作壓力及其後果的祖群差異：以 OSI 模式為理論基礎之大樣本分析。台大管理論叢，22(1)，239-272。
- 高鳳霞、鄭伯璦 (2014)。職場工作壓力：回顧與展望。人力資源管理學報，14(1)，

77-102。

張瑞芬 (2002)。台中市社工人員專業承諾、專業繼續教育學習型態與參加意向之相關研究。靜宜大學青少年兒童福利學研究所碩士論文。

張珈瑛、陳南福與陳建廷 (2015)。大專體育教師工作壓力對壓力因應方式之研究。運動休閒管理學報，12(4)，73-88。

陸洛、陳豔菁、許嘉和、李季樺、吳紅巒、施建彬 (1995)。職業壓力指標之探討-以台灣國營企業員工為例。勞工安全衛生研究季刊，3(2)，47-52。

陳雨朦、方進博 (2016)。中國大陸西部地區護理工作環境與護理人員職業倦怠、工作滿意度及離職意向的相關性研究。護理雜誌，63(1)，87-98。

黃彥宜 (2009)。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。台灣社會工作學刊，6(6)，80-118。

黃庭鍾、張豫立、陳柏宇 (2015)。影響警察人員因應工作壓力相關因素之研究。嶺東學報，(37)，71-97。

黃寶園 (2015)。教師工作壓力之研究：後設分析。高雄師大學報教育與社會科學類，(38)，27-48。

楊庭維 (2011)。家扶中心社工人員組織社會化、工作壓力調適對工作生活品質之研究。休閒與社會研究，3，55-74。

鄔宗蓉 (2011)。工作壓力對於情緒勞務之影響-以人格特質為干擾變項。中原大學企業管理研究所碩士學位論文。

葉啟政 (1991)。當前台灣社會問題的剖析。台灣的社會問題。台北：巨流圖書公司。

鄭涵栩 (2015)。學校社工師工作壓力、同儕社會支持、與臉書社群使用行為之相關研究。高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系碩士班未出版碩士論文。

鄭麗珍 (2008)。社會工作專業發展與社會工作師證照的對話。國家菁英季刊，4(4)，127-140。

趙善如 (1999)。社會福利組織社會工作者績效考核。社會政策與社會工作學刊，3(1)，179-209。

台灣社會工作專業人員協會 (2010)。本會倡議『增聘地方社工人力』乙案，後續發展

報告。<http://www.tasw.org.tw/p1-news-detail.php?bgid=1&gid=2&nid=61>，瀏覽日期：[2017](#)年7月4日。

蔡孟君 (2015)。公部門兒少保社工的離職歷程。國立台灣大學社會工作學研究所未出版碩士論文。

蘇守謙、范錚強 (2000)。技術變遷與人際接觸對資訊人員執業焦崩之影響研究。亞太管理評論，5(3), 299-314。



## 英文部分

- Bourdieu, P. (2003). Social reproduction. *Culture: Critical Concepts in Sociology*, 3, 62.
- Coady, C. A., Kent, V. D., & Davis, P. W. (1990). Burnout among social workers working with patients with cystic fibrosis. *Health & Social Work*, 15(2), 116-124.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator*. Windsor: Nfer-Nelson.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2001). Burnout and quality in a sped-up world. *The Journal for Quality and Participation*, 24(2), 48.
- Lu, F. J. H. (2004). Relationships among perfectionism, achievement goals, athletic identity, and athlete burnout: A social cognitive perspective. *Bulletin of Sport and Exercise Psychology of Taiwan*, (4), 117-132.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research*, 11(2), 213-218.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd Ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., & Warg, L. E. (1995). Burnout in social work. *Social work*, 40(5), 638-646.

## 附錄

### 附錄一 陸洛工作壓力量表同意書

#### 同意書

茲 同意南華大學生死學系碩士班學生 洪育蓁君 在其論文「雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熬關係之研究」中，使用本人所編製的「工作壓力量表（OSI-2）」以作為其進行碩士論文之研究工具，並請 洪育蓁君 完成其「雲林縣社會服務工作者工作壓力與專業崩熬關係之研究」碩士論文之後將此量表 所蒐集之原始資料惠寄本人。

同意人：陸洛

中華民國105年3月18日

## 附錄二 社會服務工作者工作壓力與專業崩熬感正式問卷

### 附錄二

#### 社會服務工作者工作壓力與專業崩熬感量表

各位親愛的社會服務工作者您好:

感謝您在百忙之中填答此問卷，這是一份學術性研究問卷，本研究之主要目的在探討社會服務工作者工作壓力、專業崩熬之相關研究。本調查結果僅供學術研究之用。本問卷不記名，資料僅供分析及統計之用，請您安心作答。您的意見對本研究非常重要，請根據您的感受表達您的想法即可。感謝您撥空填答，萬分感謝!順頌

高祺

南華大學生死學研究所

指導教授:林原賢博士

研究生:洪育蓁敬上

#### 第一部份:背景資料

- 1、性別：1.  男性 2.  女性
- 2、年齡：1.  21 歲-30 歲 2.  31-40 歲 3.  41-50 歲 4.  51-60 歲  
5.  61 歲-64 歲 6.  65 歲以上
- 3、婚姻狀況：1.  未婚 2.  已婚 3.  離婚 4.  喪偶 5.  其他\_\_\_\_\_
- 4、最高學歷：1.  專科 2.  學士 2.  碩士 3.  博士 4.  其他\_\_\_\_\_
- 5、擔任社會服務工作之年資：1.  5 年以下 2.  6-10 年 3.  11-15 年  
4.  16 年以上
- 6、身分別：1.  政府部門人員，職稱：-----  
2.  社會福利團體人員，職稱-----  
3.  其他-----

## 第二部份:工作壓力量表

以下問題是希望瞭解您目前的工作壓力程度，請您依照實際經驗作答，

請勾選出您對每一個敘述的同意程度

	非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我的工作環境經常有干擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我的工作時間過長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我的工作有時間的限制或速度上的要求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我經常需要處理工作上的突發狀況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我的工作負荷量很大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我的工作需要負擔考核他人行為的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我需要不斷學習新的事務才能勝任現在的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我經常接觸不同類型的案主。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我的工作對於改善案主的問題沒有幫助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我因為無法順利進行工作而感到挫折。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 第三部份：專業崩熱量表

請您盡量依直覺的發生頻率作答，

請勾選出您對每一個敘述的同意程度

	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1. 我的工作讓我感到情緒枯竭。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 工作一整天後，我感到精疲力盡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 當早晨起床，又要面對一天的工作，讓我覺得疲憊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得自己因為工作而耗盡了。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得我的工作做得太辛苦了。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 與人們直接相處的工作，帶給我很大的壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得我好像已是無能為力了。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得我對待某些服務對象，好像把他們當作物體而不是人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 從事這份工作後，我覺得我對人們變得較為冷淡無情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我擔心這工作使我情感上變得冷漠無情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我不是真的關心我的某些服務對象的遭遇。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我覺得我的服務對象會將他們自己的某些問題怪罪到我來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 第四部份：心理感受量表

您對目前工作方面的心理感受，

請勾選出您對每一個敘述程的同意程度

	非常不同意	不同意	同意	非常同意
1. 在工作中，我需要學習新的事物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 在工作中，我做很多重複性的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 在工作中，我必須具有創意(新點子)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在工作中，很多事我可以自己做主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我的工作需要高度的技術	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 在工作中，我做各式各樣不同的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 對於工作上發生的事，我的意見具有影響力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 在工作中，我有機會發展自己特殊的才能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我的工作需要我做事做得很快	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我的工作需要我做事做得很認真	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我的工作不會過量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我有足夠的時間來完成工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 在工作中，我不會被不同的人要求，去做互相抵觸的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 當我工作做得好時，我會有自我滿足的感覺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 當我工作做得不好時，我對自己的評價會降低	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我以「盡力做好自己的工作」為榮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 當我的工作未能達到自己平常的水準時，我會感到不快樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我喜歡在回顧一天的工作時，能有「今天做得真好」的感覺	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我會試圖找出有效執行工作的各種方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |                           | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    | 不<br>同<br>意              | 同<br>意                   | 非<br>常<br>同<br>意         |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21. 能專心做事？                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 因為過於憂心而睡得較少？          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 覺得自己在所做的事情上是扮演著有用的角色？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 覺得自己有能力對事情做決策？        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 一直處於緊張的狀態？            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 覺得自己難以克服所遭遇的困難？       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 能夠喜愛每天的日常活動？          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 能夠勇敢面對遇到的難題？          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. 覺得沮喪、不快樂？             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. 對自己失去了信心？             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. 會認為自己是個沒有價值的人？        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. 覺得所有的事情都讓自己蠻高興的？      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**第五部份：留業意願量表**

請依照您的情況作答，

請勾選出您對每一個敘述的同意程度

非 不 同 非  
常 同 常  
不 同 同  
同 意 意 意  
意 意 意 意

- |  |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我很喜歡這份工作，即使有其他待遇更好的工作機會，<br>我也不會考慮。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 假如有相同的條件機會，我會選擇其他類別的工作。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 如果離開社會服務工作，我想我會留下遺憾。                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我會遵守社會服務工作者倫理守則。                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我能依照案主個別差異，選擇使用不同的輔導方式協助他。          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我會為案主保守秘密。                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 在告知案主的權利與與責任後，我會尊重案主的自主權。           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

全卷完，感謝您