

# 不同職業類別人員職業倦怠之研究

黃寶園

中臺科技大學幼兒保育系助理教授

## 摘 要

本研究之目的在透過統合分析法，對不同職業類別人員之職業倦怠情形進行分析比較。本研究經電腦檢索後共選取 42 篇有關職業倦怠的研究報告，並依研究對象分為教師與公務人員二類，而職業倦怠的內涵則包含情緒耗竭、去人性化、個人成就感、工作情緒、工作價值、工作表現、工作投入等七項。研究結果顯示：在教師類別中，整體而言以女性、未婚教師的職業倦怠程度較高；在公務人員類別中，大體上依然是女性、未婚者者的職業倦怠程度較高，但在某些分量表上則呈現男性、已婚者較嚴重，這是與教師類別最大的差異處。經由本研究之探究，研究者將可瞭解到教師、公務人員的職業倦怠程度，並發現較易產生職業倦怠的高危險群，以供相關預防措施的參考。

**關鍵字：**統合分析、職業倦怠

## 緒論

職業倦怠 (burnout) 一詞最早係由精神科醫師 (psychiatrist) Freudenberger (1974)於其論文中所提出之概念 (Kerry, Despoina, Arnold, Maureen, Jacques, 2007)，而Freudenberger在1980年將職業倦怠描述為個人由於執著於某種生活的理想或方式，或者是因為無法得到預期的回報而產生的一種疲勞或挫折狀態。一般說來，職業倦怠之判斷可從個體外顯行為或內心感受兩者綜合而得。然而外顯行為與內心感受二者常因當事人的主觀知覺與判斷而有相當的個別差異，因此所顯現出的症狀也就因人而異。而目前對於「職業倦怠」一詞，最常以此來形容一個人工作過度，以致心力交瘁，甚至無法進行工作 (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)。

職業倦怠一般說來由三個成分所組成，分別是情緒上的耗竭 (特性為心理、情緒與生理上的倦怠)、犬儒主義 (cynicism，可能是一種無人情味、無同理心態度的發展) 與感受不到個人的成就感 (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004; Maslach et al., 2001; Shirom, 2002)。一旦個人產生職業倦怠感，接續將造成三種現象，分別為：喪失精力、感覺身心疲憊，以至無法應付工作的需求；企圖在工作上孤立自己，以做為對抗耗竭的方法；對未來工作無期望 (歐素雯，2004)。

職業倦怠初次引起大家注意時，它並不被認為是一種普遍的現象，而是被視為是助人專業 (helping professions) 領域人員特有的癥狀，例如諮商輔導員、社會工作者、醫生、護士、律師等等人員，隨後才又加入其它專業領域的人員，認為他們也會產生職業倦怠的現象，這些人員如教師、圖書館員、警察、觀護人、基層公務人員，以及其他會經常接觸到「他人」的不同職業 (陳鈞卿，2005；黃臺生、黃新福、張世杰，1994；Brewer & McMahan, 2003；Kirk-Brown & Wallace, 2004；Maslach, 1982；McJunkin, 2005；Mearns & Cain, 2003；Pines, 1993)。

可見職業倦怠已是各行業從業人員常見的現象，以教師工作為例，Hewitt 在其 1993 年所發表之文章中曾指出，據統計在美國平均有百分之五十的新教師在其教書的前七年內離職，而這些離職的教師更有三分之二強的比例是在其教書的前四年內離職的。美式教育向以開放與人本聞名，在此環境之下尚且有如此驚人之職業倦怠情況，反觀國內近年來教育環境每況愈下，教師動輒得咎家長、動輒得罪學生而上報的新聞時有耳聞，由此可預見國內一般教師的職業倦怠情形，將會更加嚴重。

教師之所以產生職業倦怠感，除上述的因素之外，Kyriacou 和 Sutcliffe (1978)、Moracco 和 McFadden (1982)均指出，工作中所產生的各項壓力，是造成老師產生職業倦怠的最重要因素之一。另外 Blasé (1982)則從老師的表現動機加以說明，並指出師生之間的期待與互動，以及期待之後的失落感受，將成為老師職業倦怠的重要因素。Harrison (1983)則從老師本身的能力分析，檢視老師本身是否具備基本的教學能力，以應付教學所需，否則將形成一個惡性循

環，使老師更陷於職業倦怠的負向情感之中。上述學者從老師的工作特性加以考量，指出了老師們產生職業倦怠的重要因素，這些項目也將是日後舒緩教師職業倦怠感的重要線索。

教師有此職業倦怠狀況，那其它職業類別人員的情形又如何呢？Chris (2002)指出，社會工作者也是容易產生工作壓力與職業倦怠的高危險群；此外，另以醫護人員為例，美國職業安全與健康組織曾進行一項調查後發現，醫護人員在照顧病人時所遭遇的工作壓力是相當大的，而這些持續性的壓力將造成醫護人員的職業倦怠（任致寬，2005），進而產生各種身心方面的不適症狀，並影響到整個的醫療品質。

另外，在公務人員方面，林鈞福（2005）的研究結果指出，整體而言，人事人員其職業倦怠程度在中等左右；Bahne和Berkel (2007)的研究亦發現，執行公務之人員有顯著之職業倦怠現象；另外在歐素雯（2004）的研究中也發現，公務人員的職業倦怠現象，確實是存在的。公務人員依其工作特性而言，通常得面臨諸多的庶務性工作、服務民眾之各項申辦案件。除此之外，隨著時代的進展與複雜化，公務人員也面臨著越來越高的專業要求，甚至在個人的升等上，也必須通過全民英檢的檢驗，凡此種種，對公務人員而言，都是莫大的壓力。更有甚者，若公務人員本身又面臨著自身各種角色之間的衝突，或是工作情境中各種人際間的紛爭，將使個人持續暴露於前述各項壓力之中，此時職業倦怠也將伴隨著產生（林鈞福，2005；歐素雯，2004）。

此外，從相關文獻（江守寰，2004；李晉男，2002；翁瑱凰，2007）的分析中也發現，一般勞工、警察，甚至是運動員，也會產生職業倦怠的現象，例如Stanley（2001）即指出，當組織成員未滿足的希望與高度的抱負未能實現時，就會形成職業倦怠，一旦產生職業倦怠將在各自的工作中產生諸多不良的影響，諸如公安事件的發生、服務品質的降低、工作熱誠的減退，甚至是離職潮的湧現，這些現象的產生將對國家、社會，乃至家庭產生相當程度的衝擊。

在前述的現象分析中，因為環境的不同其所產生的職業倦怠狀況與程度也是不同的。例如有的職業類別可能的狀況是男性的職業倦怠感較重，女性的職業倦怠感較輕；有的職業類別中則是女性職業倦怠程度較高，男性的職業倦怠感較低；另外，有的職業類別可能是已婚者的職業倦怠感較重，未婚者的職業倦怠感較輕；而相對的，有些職業類別則是未婚者其職業倦怠程度較高，已婚者的職業倦怠程度較低。這種分歧的現象本身便是一個相當有趣且值得加以分析探討的問題。

一般說來，多數的研究（Farber, 1991; Friedman, 1991; Friedman & Farber, 1992; Sari, 2004）均傾向探究性別、工作位置所在、婚姻狀況、年齡、年資等個人屬性向度在職業倦怠程度上的差異。因此，從不同職業類別人員的不同職業倦怠向度，不同個人屬性的職業倦怠的程度，以及彼此之間可能產生的交互作用關係進行分析便顯得相當有價值。

從過去有關職業倦怠的研究中發現，「性別」是影響職業倦怠產生與否，或是產生職業倦

怠程度高低的一個相當重要的因素(王婉玲, 2007; 廖冠婷, 2006; 羅文興, 2006; Etzion, 1988; Sari, 2004; Weckwerth & Flynn, 2006)。只不過這些研究結果的方向並不一致。有的研究指出男性較易產生職業倦怠(林以君, 1991; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001); 相對的, 有些研究則指出女性較容易產生職業倦怠的現象(林靜怡, 2003; 樸世緯, 1997; Sari, 2004)。在這些分歧的結果中, 有的研究甚至指出女性的職業倦怠感是男性的四倍, 因為她們覺得較不自由, 且在工作自主性、變化性及挑戰性上都較低。此外也有人指出, 因為女性的外在壓力源較多, 如必須在家庭與事業上兩面奔波, 因此較易產生角色衝突及工作壓力, 且對工作期望過高, 所以較容易產生職業倦怠的現象。

相對的, 另一種研究結果顯示男性在工作中通常承擔了較重的壓力, 且因性別因素, 不敢公開表達個人感受, 長期累積在心理, 便易與其它因素相結合, 如社會地位的不適配、經濟上的報酬不理想等等, 因而更加重了其職業倦怠產生的可能性。

除了性別的因素之外, 另一個普遍受到研究關注的影響因素為「婚姻狀態」。黃寶園(2003)曾以教師為對象, 根據 11 篇已完成的研究所做的統合分析發現: 未婚教師在職業倦怠量表上的三個分量表中, 一致性的顯示較已婚教師有較高程度的職業倦怠感。尤其是在情緒耗竭方面, 其加權平均效果量達 0.4256, 意味著未婚教師在教學中較易感受到情緒耗盡。這樣的結果與 Maslach, Schaufeli 和 Leiter (2001)的研究相同, Maslach, Schaufeli 和 Leiter 的研究發現, 未婚的工作人員其職業倦怠程度是顯著高於已婚的工作人員。

而類似的研究結果在莊淑昀(2007)、王婉玲(2007)與藍豔柔(2004)的研究中也呈現出。不過相反的研究結果亦大有人在, 如在蔡淑娟(1990)的研究中即顯示, 已婚者較未婚者有較高程度的職業倦怠感, 而這結果可能與已婚者承擔較多元的壓力有關, 而這些壓力長期困擾個人之後, 即容易成為個人職業倦怠的重要因素。此外, 已婚者有家人的支持、小孩的慰藉, 亦即已婚者在工作之外有婚姻得以調適情緒, 因此能夠減輕工作緊張(張曉春, 1983), 即使工作壓力再大, 家庭還是個人的避風港, 所以其倦怠感較小(杜昌霖, 2005)。與此相對的, 未婚者除了工作之外, 較無家庭生活的調適, 而且一般而言未婚者年紀較輕, 工作經驗較不純熟, 抱負水準較不切實際, 因此較易有挫折感(陳蓮妃, 2003), 所以職業倦怠的程度也往往較深。

另外, 「工作位置所在」則是另一個影響職業倦怠產生與否的重要因素。不過在此因素中, 各職業倦怠內涵的影響作用存在著某些差異性。以黃寶園(2003)的研究為例: 在情緒耗竭上, 以在城市任教的老師較嚴重, 但二者的差異極其有限, 其加權平均效果量d值僅有0.0793; 而在去人性化上, 則是任教於鄉村的教師較容易產生, 也就是說任教於鄉村的教師較容易感受到對學生的冷漠與消極態度, 不過其差異極小, 加權平均效果量d值只有0.0930; 最後在個人成就感上則顯示任教於鄉村教師較容易獲得。除此之外, 郭生玉(1987)則發現: 任教於

都市地區的老師比任教於市郊地區的教師其職業倦怠感較低，因為任職於市郊學校之教師其角色責任較市區教師為重。但相反的，鄧柑謀（1991）、顏耀南（2002）的研究發現卻與上述結果相反，他們認為城市地區由於學生數較多且社區環境較為複雜，不良刺激對學生誘惑較大，因此學生偏差行為較多（陳蓮妃，2003），所以老師的職業倦怠感也較重。從前述的結果顯示，有關「工作位置所在」對教師職業倦怠的影響性，仍存在著諸多爭議，因此頗值得再分析。

此外，在文獻的蒐集分析中研究者發現，個別研究之間，常因受試者的不同因此其結果也跟著不同，這意味著「研究對象」是影響個人是否產生職業倦怠的一個重要因素。因此，本研究便亟欲從這些分歧不一的研究中，分析不同職業類別的受試者，他們在不同影響因素中的職業倦怠程度為何？

經研究者從電腦資料庫的檢索發現，有關各職業類別人員的職業倦怠相關研究很多，探討的因素也很廣，但所得到的結果卻也頗為分歧。所以當研究者希望從這些相關研究中理出關於各職業類別人員職業倦怠的頭緒時，便顯得力不從心，且常有所偏頗。

面對如此重要卻又分歧不一的研究結果，究竟要以何種態度加以面對，是否以所謂的投票法(voting method)一個研究一票加以累積統計，看看是呈有效的研究較多還是無效的研究較多再予以決定？事實上這樣的邏輯推論是謬誤的，因為這樣的說詞並未考慮到顯著水準的問題。面對此一狀況，最佳的解決方式應是運用統合分析法(meta-analysis)對過往的研究結果進行分析，以瞭解職業倦怠對個人的影響。除此之外，經統合分析後的研究結果，尚可加以判斷其結果的強度，而這個有關結果強度的指標通常由效果量(effect size)來表示，經由效果量的分析將使我們更清楚的知道研究的效果為何，以及其效果有多高。

為何說以統合分析法方能將此問題釐清？傳統的文獻分析法難道無法達成此目標？根據Cook et al. (1992)等人整理出學者的看法後指出，在一般傳統的文獻分析中，所獲得的結果並無法達到理想的標準，所以其分析後的結論便令人存疑。此外，不同的研究者對相同的資料分析後，其結果也不甚一致，Cooper 和 Rosenthal (1980)甚至指出，即使分析的文獻只有七篇，不同的評論者所得的結果也常不一致。如果研究篇數再增多的話，評論者通常會捨棄大部分的資料，僅以少數幾篇文獻為依據做結論。由此可知，以傳統的文獻分析法所作的研究結果是無法令人無法信服的。因此，Glass (1977)即指出，雖有數百個研究成果顯現在眼前，但若以傳統的文獻評述法分析，則無法增進我們對事情真相的瞭解；Hunter 和 Schmidt (1990)也指出，在傳統的文獻分析中，並無法統合各研究的衝突結果，而統合分析的應用則可以從這些不甚一致，甚至相衝突的研究結果中產生一個一般性的結論。

基於上述原因，統合分析法有傳統文獻評論法所無法達到的優點，正適於用來對「各職業類別人員職業倦怠」累積的研究結果進行分析，以確切瞭解「各職業類別人員職業倦怠」

的狀況。

但經研究者實際進行資料檢索後發現，台灣地區有關職業倦怠的研究類別與研究數量，尚不足以支撐本研究的進行。以博碩士論文為例，在所蒐集的 82 篇論文中，研究對象為教師者有 53 篇，其次為公務人員有 15 篇，再其次為醫護人員，有 7 篇，其他類別的研究只有 7 篇。可見在已完成的研究中，以「教師」職業倦怠的數量最多，其餘各類別人員的研究數量均相當少。在權衡可取得的研究資料後，本研究最後決定選取「教師」及「公務人員」二類別人員有關職業倦怠的研究為分析對象，並進一步分析二類別人員有關職業倦怠的差異程度。希望藉由對這二類人員的職業倦怠狀況做清晰的探討後，能有助於各職業類別人員身心健康之增進，提升各職業類別人員之工作品質，可見這是一項相當重要的議題，因此激起本研究者的興趣，對其進行分析，以從事本研究。

縱上所述，本研究的目的有二：

- (一) 廣泛地收集國內有關教師與公務人員職業倦怠的研究，以瞭解教師與公務人員職業倦怠目前的研究結果與狀況。
- (二) 使用統合分析法，對教師與公務人員有關職業倦怠先前所累積的研究結果做一統合性的分析，進而瞭解教師與公務人員各自在「性別」、「工作位置所在」、「婚姻狀態」等個人屬性上所顯現的差異狀況。

基於上述研究目的，提出下列研究問題：

(一)在「教師」類別中

1. 不同性別的教師之間其職業倦怠的程度是否有所不同？其差異程度為何？
2. 不同學校位置所在的教師之間其職業倦怠的程度是否有所不同？其差異程度為何？
3. 不同婚姻關係的教師之間其職業倦怠的程度是否有所不同？其差異程度為何？

(二)在「公務人員」類別中

1. 不同性別的公務人員之間其職業倦怠的程度是否有所不同？其差異程度為何？
2. 不同工作位置所在的公務人員之間其職業倦怠的程度是否有所不同？其差異程度為何？
3. 不同婚姻關係的公務人員之間其職業倦怠的程度是否有所不同？其差異程度為何？

(三)「教師」與「公務人員」在職業倦怠各分量表的加權平均效果量是否有所不同？

依據上述研究問題，本研究提出下列研究假設：

1. 在「教師」類別中

- (1) 不同性別的教師其職業倦怠的程度有顯著的差異存在。
- (2) 不同學校位置所在的教師其職業倦怠的程度有顯著的差異存在。
- (3) 不同婚姻關係的教師其職業倦怠的程度有顯著的差異存在。

2. 在「公務人員」類別中
  - (1) 不同性別的公務人員其職業倦怠的程度有顯著的差異存在。
  - (2) 不同工作位置所在的公務人員其職業倦怠的程度有顯著的差異存在。
  - (3) 不同婚姻關係的公務人員其職業倦怠的程度有顯著的差異存在。
3. 「教師」與「公務人員」在職業倦怠各分量表的加權平均效果量有顯著的差異存在。

## 研究方法

### 一、 研究架構

本研究旨在蒐集過去有關「教師」與「公務人員」在職業倦怠研究上所累積的結果，以作為本研究的分析資料，並運用統合分析法中的三種主要技術，針對「教師」與「公務人員」二類別人員，分析不同「個人屬性」對其職業倦怠程度的影響，並進一步探討「教師」與「公務人員」在職業倦怠各分量表上的加權平均效果量是否有所不同。

研究者依本研究的特性建立起本研究的架構，如圖 1 所示。

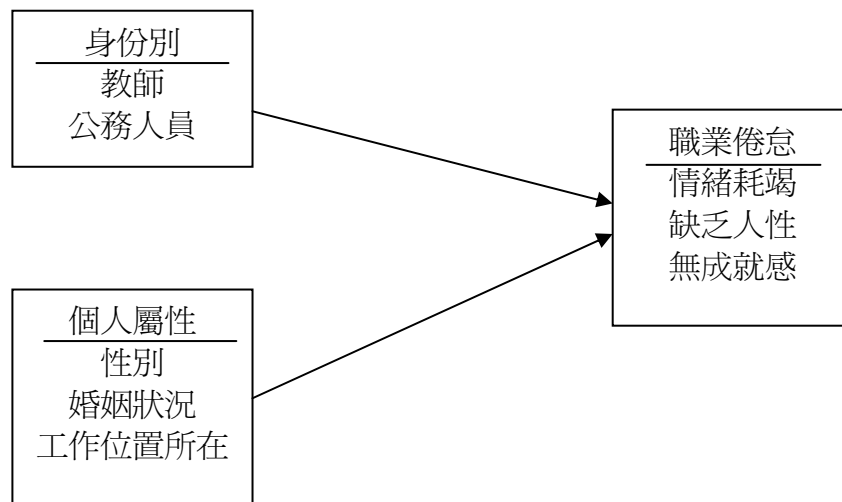


圖 1 本研究之研究架構

## 二、 研究變項

本研究依研究架構所示，主要的分析變項有下列三個。

第一個變項是「身份別」，其水準有二個，分別是「教師」與「公務人員」。本研究中將分別計算二類人員的職業倦怠程度，並比較二類人員職業倦怠程度的差異。

第二個變項是「個人屬性」，有三大類別，分別是「性別」、「工作位置所在」與「婚姻狀況」。其中「性別」分為男女二項、「工作位置所在」分為鄉村與城市二項、「婚姻狀況」則分為已婚與未婚二項。

第三個變項是「職業倦怠」。職業倦怠的內涵如緒論中所言，學者們認為通常由情緒耗竭、犬儒主義（台灣多數研究翻譯成『去人性化』）與無成就感三者所組成。為測量受試者的職業倦怠程度，Maslach和Jackson曾於1981編製「馬氏職業倦怠量表」（Maslach Burnout Inventory，簡稱MBI），此量表有三個分量表，分別為「情緒耗竭」「去人性化」與「無成就感」，國內多數研究者於分析職業倦怠時，亦利用此量表予以修訂，因此所得的職業倦怠也包含「情緒耗竭」「去人性化」「無成就感」三部分。

除此之外，劉淑慧（1987）也編製了一份「助人工作者職業倦怠量表」，試圖涵蓋職業倦怠中的情緒、認知及行為等三個層面。此量表所評量的職業倦怠分為四個因素，分別為：(1)「工作情緒」，在此因素得分高者，表示對工作感到挫折、沮喪、無力感，此因素屬於情緒層面；(2)「工作價值」，在此因素得分高者，表示對工作感到價值持負面態度，不但認為自己無法在這份工作上獲得良好成果，且認為工作本身即缺乏意義，而此因素屬於認知層面；(3)「工作表現」，在此因素得分高者，表示在工作上沒有個人的方向和理想，個人傾向以負面方式面對周遭工作夥伴，此因素屬於認知-行為層面；(4)「工作投入」：在此因素得分高者，表示沒有身心疲憊、一心想休息、無心振作等狀況，此因素屬於認知-行為層面（李秀穗，民92）。國內也有為數不少的研究者，以此量表為基礎加以修訂分析，以做為他們研究職業倦怠的工具，因此最後將得到「工作情緒」、「工作價值」、「工作表現」與「工作投入」等四項職業倦怠的分數。

本研究將依目前台灣地區有關職業倦怠研究所使用的測量工具（也可謂是分類標準），將所蒐集到的資料，區分為「情緒耗竭」「去人性化」「無成就感」、「工作情緒」、「工作價值」、「工作表現」與「工作投入」等七項，這七項也是未來統合分析的主要對象。

## 三、 研究對象及資料搜尋

本研究的研究對象為國內過去有關「教師」與「公務人員」二類別人員職業倦怠所累積



的研究結果。這些個別研究結果的搜尋，首先是以電腦檢索國家圖書館編製的「中華民國期刊論文索引目錄」、「中華博碩士論文資料庫」以及國立台灣師範大學圖書館編製的「期刊論文檢索系統」等資料庫，輸入關鍵字「職業倦怠」、「工作倦怠」、「工作心厭」、「工作疲倦」等加以查詢而得。其次以溯洄法從已經蒐集到的研究中，參閱其所附參考文獻追溯以前的施測結果。

經電腦檢索後共獲得 93 篇與「職業倦怠」有關的研究，但經檢視其研究內容後，最後只有 42 篇研究符合本研究的需求，其餘 51 篇研究必須捨棄，這些捨棄的研究報告，並非其研究品質較差而遭排除，主要的原因是這些個別研究的特質未符本研究所需。本研究利用統合分析法蒐集教師及公務人員職業倦怠的資料，因此，若研究對象非教師及公務人員二類別，此時研究資料便得捨棄；其次，本研究所進行的量化分析，若研究報告是以行動研究或是質性研究的方式進行，此時將無法抽取本研究所需訊息，因此這些資料也需捨棄；第三，本研究針對相關變項進行成對的比較，因此各研究報告之量化資料，也必須提供這些訊息，若研究結果未能提供足以轉化之量化資料，也需予以捨棄。這也是為何本研究經檢索所得的資料頗多，但實際所採用的研究報告卻較少的原因所在。最後的結果如表 1 所示。

表 1 「職業倦怠」施測報告來源分類表

資料來源	博碩士論文	學報期刊	合計
蒐集篇數	82	11	93
選用篇數	35	7	42

#### 四、研究資料的登錄

研究資料蒐集完畢後，由研究者依這些資料的下列特徵一一登錄下來：(一)研究者。(二)出版年代。(三)出版與否。(四)期刊名稱。(五)受試者人數。(六)平均數、標準差。(七)與效標間的相關係數。(八)依本研究的分類法是屬於哪一研究變項。(九)測驗目的。(十)其它的計量指標，如 t, F 等等。(十一)主試者的學經歷。(十二)研究性質，是學位論文或一般研究報告。而之所以須登錄如此多的特徵，主要是為便於研究的後半階段從事中介變項探索之用，因為唯有盡可能地將所有的特徵登錄下來，才能對中介變項的探究有較為正確的結果。而所登錄的這些特徵，除可作為研究中探討是否存有中介變項的重要依據外，亦是統合分析中計量結合不可或缺的資料。

最後則是將這些經登錄後的資料，依實驗組的平均數、控制組的平均數、實驗組的標準

差、控制組的標準差、實驗組的人數、控制組的人數等順序輸入電腦中成為資料檔，以待電腦 Meta-HC 程式的執行。

## 五、效果量的解釋

統合分析的結果以效果量 (effect size) 表示，但效果量只是一個數值，因此需佐以其它訊息，以使其意義較易瞭解。本研究對於效果量的解釋將先以 Cohen (1977) 所提出的參照值為參考依據，Cohen 表示，若效果量以  $d$  值表示，則效果量在 0.2 以下者屬低度效果量，0.5 左右者表中度效果量，0.8 以上者為高度效果量；當以  $r$  值為效果量時， $r$  值在 .1 左右者屬於低度效果量，.3 左右者為中度效果量，.5 以上者為高度效果量。

除上述 Cohen (1977) 所提的參照值之外，本研究也將參考下列指標，以作為效果量強度或穩定性的判斷依據。

- (一) 不重疊量數：不重疊量數為 Cohen 所提供一個不重疊百分比  $U3$  作為效果量  $d$  值的考驗力分析，而這  $U3$  也相當於  $d$  值在常態曲線中的位置，因此經由這常態曲線位置的對照，我們將得到實驗組超過控制組的百分比。
- (二)  $Nf.s$ ： $Nf.s$  是 Fail-Safe  $N$  的縮寫，表示尚須出現幾篇不顯著的研究方能推翻統合分析的結論，一般說來 Fail-Safe  $N$  值越大，越沒有出版偏差的因素在。
- (三) 效果量計算的共同語言 (common language, 簡稱 CL)：就是將效果量  $d$  值轉換為標準分數  $z$  的機率值。
- (四) BESD：所謂的 BESD 是「Binomial Effect Size Display」(二項式效果量顯示表) 的縮寫，此指標是 Rosenthal 和 Rubin (1982) 所發展出的，當效果量經二項式效果量顯示表的轉換後，我們將可以瞭解實際效果量的重要性。而在這轉換過程中必須使用  $r$  值，因此若是以 Hedges 和 Olkin (1985) 技術進行分析者，便須先將  $d$  值轉換為  $r$  值，再取  $(0.5 \pm r/2)$  作為 BESD 的區間。在二項式效果量顯示法中，所顯示出來的是整個實驗在實驗組與控制組間成功機率差異的比率 (實驗組與控制組相比所得)，或謂成功率的改變 (Rosenthal, 1991)。例如有一個關於收入與自尊的統合分析，最後的效果量顯示為  $r=.28$ ，此時若按照傳統決定係數 (coefficient of determination) 的觀念來說，由收入中只能解釋自尊 8% 的變異，但若以 BESD 的觀點來看，將收入分為中數以上及以下兩類，將自尊分為正向與負向兩類，則 .28 的相關將相對於成功率提高 28%，也就是說相關係數 .28 等於收入的高低可使個人正向自尊由百分之 36 提高至百分之 64。

## 六、 研究工具、材料

### (一) 統合分析技術：

本研究參酌目前統合分析方法的發展後，決定採行目前最主要的三種技術作為本研究的依據，並將三種技術所得的結果相互比較，以探究不同技術之間的運算結果是否有所差異，而這三技術簡述如下：

#### 1.Hedges 和 Olkin (1985)技術

此技術最大的特性為以「成對的平均數、標準差」為分析資料，以變異數的倒數為加權數。它的效果量指標是  $d$  值，而  $d$  值它是每一對資料比較後的標準化，經此標準化的過程後，不同單位的原始資料即可進行計量性的結合，以探究累積資料的效果量為何。

#### 2.Rosenthal (1991)技術

Rosenthal 技術最主要的特徵在於以相關係數經 Fisher's  $z$  轉換後的  $Z_r$  為分析資料；以自由度為加權數，並特別強調同質性的分析。Rosenthal 指出在作結合之前必須先作比較的工作，若比較的結果顯示其同質性達顯著，則不可進行結合，須進行中介變項的探究；若是同質性檢定不顯著後才可作結合的工作。

#### 3.Hunter 和 Schmidt (1990)技術

此技術最大的特徵是以相關係數為分析資料，以樣本數為加權數，並有多種校正誤差的技術，包括抽樣誤差、測量誤差、全距限制等。此外此技術對於效果量它不採用顯著性的檢定，而是採用信賴區間的方式進行，主要是因為 Hunter 和 Schmidt 認為信賴區間它所犯的第一類錯誤可以控制在 5%，而顯著性檢定則不行。

### (二) 使用的電腦運算程式：「SPSS」以及「Meta-HC」

**Meta-HC**，此程式為本研究與張沼澤共同發展而成，在執行時，它會先出現三個選項：

1. 有方向性檢定。
2. 無方向性檢定。
3. 相關係數資料。

本研究將使用選項 1，藉此分析不同身份別、不同屬性個體的職業倦怠程度。另外本研究也將利用 SPSS 統計套裝軟體檢定「教師」與「公務人員」二者在不同職業倦怠向度上的差異性，以分析二者的職業倦怠程度。

## 七、研究流程

依據前述各節的設計，本研究的研究流程可以歸結如圖 2 所示：



圖 2 本研究之研究流程

## 八、資料處理

本研究衡量目前普遍使用之三種統合分析方法(Hunter & Schmidt, 1990; Hedges & Olkin, 1985; Rosenthal, 1991)後，發現他們各有優缺點。因此研究者參酌本研究的研究取向、所蒐集資料特性、使用成效、各統合分析研究者過往之統計發展經歷等後，決定以 Hedges 和 Olkin (1985)的技術為主，並將結果轉換成 Hunter 和 Schmidt (1990)以及 Rosenthal (1991)技術的計量指標，以獲取多個關於各職業類別人員職業倦怠的訊息。

最後將所蒐集的資料輸入電腦中後，再以 Meta-HC 加以運算，以達到探究獲取有關「教師」與「公務人員」職業倦怠訊息的研究目的，並檢驗假設一與假設二的問題。

隨後再以 t 檢定檢驗「教師」與「公務人員」在各分量表的加權平均效果量是否有所不同，以檢驗假設三。

## 結果與討論

### 一、在「教師」類別中的職業倦怠情形

#### (一) 性別方面的差異

在教師類別中，有關性別方面的職業倦怠狀況如表 3 所示。由表 3 可知，七個分量表的加權平均效果均達.05 的顯著水準，可見這些結果是確實存在的。在這七個分量表當中，「情緒耗竭」、「工作情緒」、「工作價值」三個分量表的結果顯示女性教師的職業倦怠程度高於男性教師，然而其效果量強度依統合分析的結果來看，是屬於偏低的，因為其加權平均效果量分別只有為-0.1561、-0.1155、-0.1783。另外從不重疊量數的結果來分析，其意義為女性教師接受這些分量表的施測後，其職業倦怠的區辨力，將從百分位 50 進步到百分位 56.36、54.78、57.14；而 CL 值所顯示的意義則為女性教師與男性教師相較之下，每一百次的施測將有 54.38、53.19、55.17 次得到較男性教師為高的分數，也就是說其職業倦怠的程度較高。

從前述的加權平均效果量、不重疊量數與 CL 值的內涵分析均可發現，雖然在「情緒耗竭」、「工作情緒」、「工作價值」三個分量表上是女性教師的職業倦怠程度較高，但這種差異有限，因為在統合分析上僅達低度的水準。

這三個分量表中的「情緒耗竭」，其 Nf.s(.05)值達 682，遠高於 Rosenthal (1991)所提出的容忍數 90 (5k+10)，因此其結果的穩定性應該是頗高的；但相對的，在「工作情緒」與「工作價值」二分量表中，其 Nf.s(.05)值僅為 45、52，均比容忍數 60、55 小，因此，因此其穩定性是不夠的，意味著當出現其他有關職業倦怠的研究，且其結果與目前的結果相異時，則統合

分析的結果很可能也將跟著改變。

另外在「去人性化」、「個人成就感」、「工作表現」與「工作投入」等四個分量表上，則是男性教師的職業倦怠程度高於女性教師，其加權平均效果量分別為 0.0235、0.0325、0.0329、0.0094。雖然這四個加權平均效果均達統計上 .05 的顯著水準，但是其數值均相當小，可說與 0 相異不大，面對這樣的結果我們可說：在統計上顯示，「去人性化」、「個人成就感」、「工作表現」與「工作投入」等四個分量表是呈現男性教師較女性教師有較高的倦怠程度，但從實質面來看，則其意義不大，也就是說，男性教師與女性教師在這四個分量表上其職業倦怠程度是差不多的。

這樣的結果若再對照不重疊量數與 CL 值將更清楚，表 3 中這四個分量表的不重疊量數與 CL 值均顯示其大小與 .50 差不多，也就是說二者（男性與女性教師）的差異極小。這樣的結果再度說明男性教師與女性教師在這四個分量表上其職業倦怠的程度是差不多的。

而這些分量表當中的「工作表現」與「工作投入」其  $Nfs(.05)$  均小於容忍數，意味著這兩個分量表的結果其穩定性是較低的。

綜觀教師類別中，有關性別變項之統合分析結果，在七個分量表中，「情緒耗竭」、「工作情緒」、「工作價值」等三個分量表是顯示女性教師的職業倦怠程度較男性教師為高，而另外四個分量表則顯示女性教師與男性教師間的職業倦怠程度是差不多的。

## （二）婚姻方面的差異

在婚姻變項的差異比較上，其統合分析的結果摘要表如表 4 所示。這七個分量表的加權平均效果量經統計檢定後均達 .05 的顯著水準，顯示這些數值均是確實存在的，且七個分量表一致性地顯示未婚教師較已婚教師的職業倦怠程度高，其加權平均效果量分別為 -0.1295、-0.2382、-0.1815、-0.3481、-0.4208、-0.2072、-0.4116，其中加權平均效果量最大者是「工作價值」分量表，其數值依照 Cohen (1977) 所提供的建議標準而言是屬於中度的效果量；而數值最小者是「情緒耗竭」分量表，其加權平均效果量為 -0.1295，這在 Cohen (1977) 的標準中是屬於低度的水準。

以加權平均效果量最大的「工作價值」分量表而言，其不重疊量數為 .6628，意味著其區辨力將由百分位 50 進步到百分位 66.28；CL 值為 .6179，表示在每一百次的施測中，未婚教師將有 61.79 次得到較已婚教師為高的分數，顯示其職業倦怠的程度較大。

此外，這七個分量表的  $Nfs(.05)$  值均大於 Rosenthal (1991) 所提供的容忍數，因此結果的穩定性是可接受的，不若在性別變項的分析中，有部分分量表的  $Nfs(.05)$  數值小於容忍數。因此，對於表 4 中的各項檢定值我們均可以較放心的使用。

綜觀教師類別中，有關婚姻變項之統合分析結果，七個分量表均一致性地顯示未婚教師較已婚教師的職業倦怠程度嚴重。這是一個重要的訊息，未婚教師其社會支持與家庭支持均

較已婚教師薄弱，因此一旦面臨工作上的壓力事項與挫折事件時，所能獲得的支持或舒緩機制便顯不足，因此倦怠感便較易產生，而這樣的狀況是值得留意。

### (三) 學校位置所在的差異

有關學校位置所在的差異檢定結果如表 5 所示。從表 5 中可發現，這七個分量表的加權平均效果量雖然方向互有不同，但是其數值均相當小，最大者為「情緒耗竭」分量表，僅有 0.0495，而最小者為「去人性化」分量表，僅有 -0.0015。因此，若從這七個加權平均效果量的大小來看，學校位處於都市與學校位處於鄉村，其教師間的職業倦怠程度差異極其有限，雖然在統計上是有其意義性，但實質上的意義卻不大。

這七個分量表的加權平均效果量，除「去人性化」分量表的加權平均效果量未達 .05 的顯著水準之外，其餘六個均達 .05 的顯著水準。但正如前段所言，實質上不管學校位處於都市或鄉村，二者的教師職業倦怠程度是差不多的，這可從不重疊量數與 CL 值再度獲得印證。這七個分量表的不重疊量數與 CL 值均集中在 .50 附近，最大值僅有 .5199，可見當針對城市教師與鄉村教師進行有關職業倦怠之測量時，其區辨力以及二者之間的分數差異程度均相當小。而這樣的結果其穩定性是不足的，這從  $Nf.s(.05)$  值可以很明顯地看出。此部分七個分量表的  $Nf.s(.05)$  值均小於 Rosenthal (1991) 所提的容忍數，意味著這些結果是較容易因新研究的產生而遭到推翻，甚至其中有三個分量表的  $Nf.s(.05)$  值僅為個位數，所以當使用這些數值進行分析探討時應較為謹慎。

表 3 「教師」類別「性別」變項之職業倦怠效果量摘要表

	比較數	N1	N2	加權平均 d 值	標準差	未加權 平均 d 值	顯著性 考驗 z 值	95% CI for d	CL	不重疊量 數	$Nf.s(.05)$	5k+10
情緒耗竭	16	3744	5353	-0.1561*	0.0224	-0.0998	-311.8820	-0.2000 -0.1123	.5438	.5636	682	90
去人性化	15	3610	5257	0.0235*	0.0226	0.0151	46.1387	-0.0207 0.0677	.5080	.5080	110	85
個人成就感	16	3742	5346	0.0325*	0.0224	-0.0506	64.9523	-0.0113 0.0764	.5080	.5120	425	90
工作情緒	10	1177	1728	-0.1155*	0.0401	-0.1873	-71.7524	-0.1942 -0.0369	.5319	.5478	45	60
工作價值	9	1727	1696	-0.1783*	0.0362	-0.1714	-136.0025	-0.2493 -0.1074	.5517	.5714	52	55
工作表現	9	1727	1696	0.0329*	0.0353	-0.0044	26.3260	-0.0363 0.1021	.5080	.5120	1	55
工作投入	9	1727	1696	0.0094*	0.0353	0.0059	7.5122	-0.0599 0.0786	.5040	.5040	8	55

\* $P < .05$

表 4 「教師」類別「婚姻」變項之職業倦怠效果量摘要表

比較數	N1	N2	加權平		未加權		顯著性		95% CI for d	CL	不重疊量數	Nf.s(.05)	5k+10
			均 d 值	標準差	平均 d 值	考驗 z 值							
情緒耗竭	14	4926	1737	-0.1295*	0.0290	0.1780	-153.6368	-0.1864	-0.0726	.5359	.5517	1490	80
去人性化	13	4790	1654	-0.2382*	0.0292	-0.2361	-279.7897	-0.2953	-0.1810	.5675	.5948	295	75
個人成就感	14	4955	1737	-0.1815*	0.0293	-0.6550	-211.3003	-0.2390	-0.1241	.5517	.5714	1607	80
工作情緒	6	1136	720	-0.3481*	0.0542	-0.3388	-118.6295	-0.4543	-0.2420	.5987	.6368	80	40
工作價值	6	1975	922	-0.4208*	0.0465	-0.3867	-194.6657	-0.5119	-0.3297	.6179	.6628	164	40
工作表現	6	1974	922	-0.2072*	0.0463	-0.3373	-96.6048	-0.2980	-0.1164	.5596	.5832	45	40
工作投入	6	1975	922	-0.4116*	0.0465	-0.5040	-190.7091	-0.5026	-0.3205	.6141	.6591	159	40

\* $P < .05$ 

表 5 「教師」類別「位置」變項之職業倦怠效果量摘要表

比較數	N1	N2	加權平		未加權		顯著性		95% CI for d	CL	不重疊量數	Nf.s(.05)	5k+10
			均 d 值	標準差	平均 d 值	考驗 z 值							
情緒耗竭	7	1658	1922	0.0495 *	0.0346	0.0815	41.3928	-0.0183	0.1173	.5120	.5199	18	45
去人性化	7	1658	1922	-0.0015	0.0346	0.0316	-1.2831	-0.0693	0.0663	.5000	.5000	22	45
個人成就感	7	1658	1922	-0.0446*	0.0346	-0.0334	-37.2880	-0.1124	0.0232	.5120	.5160	6	45
工作情緒	4	372	367	-0.0226*	0.0770	0.0196	-3.8200	-0.1735	0.1282	.5080	.5080	2	45
工作價值	3	969	831	0.0392*	0.0477	0.0218	17.2596	-0.0542	0.1326	.5120	.5160	2	25
工作表現	3	969	831	0.0347*	0.0477	0.0010	15.2898	-0.0587	0.1281	.5080	.5120	1	25
工作投入	3	969	831	-0.0133*	0.0477	-0.1246	-5.8417	-0.1068	0.0802	.5040	.5040	13	25

\* $P < .05$ 

表 6 「公務人員」類別「性別」變項之職業倦怠效果量摘要表

比較數	N1	N2	總樣本數	加權平		未加權		顯著性		95% CI for d	CL	不重疊量數	Nf.s(.05)	5k+10
				均 d 值	標準差	平均 d 值	考驗 z 值							
情緒耗竭	3	170	728	898	-0.1881*	0.0881	0.0598	-24.2389	-0.3607	-0.0154	.5517	.5753	6	25
去人性化	3	170	727	897	-0.0737*	0.0880	0.1011	-9.5227	-0.2461	0.0987	.5199	.5279	1	25
個人成就感	3	170	723	893	0.3253*	0.0885	0.6537	41.5409	0.1519	0.4988	.5910	.6293	29	25

\* $P < .05$



表 7 「公務人員」類別「婚姻」變項之職業倦怠效果量摘要表

比較數	N1	N2	總樣本數	加權平均 d 值	標準差	未加權		顯著性		95% CI for d	CL	不重疊量數	Nf.s(.05)	5k+10
						平均 d 值	考驗 z 值							
情緒耗竭	3	465	346	811	-0.2006*	0.0717	0.0174	-39.0686	-0.3410	-0.0601	.5557	.5793	11	25
去人性化	3	465	346	811	-0.2424*	0.0716	-0.2933	-47.2258	-0.3828	-0.1019	.5675	.5948	9	25
個人成就感	3	465	346	811	0.0028	0.0719	-0.0596	0.5389	-0.1381	0.1436	.5000	.5000	21	25
工作情緒	2	66	28	94	0.0591	0.2459	0.0326	0.9781	-0.4228	0.5410	.5160	.5239	2	20
工作價值	2	66	28	94	0.1238*	0.2489	-0.0585	1.9987	-0.3640	0.6116	.5359	.5478	2	20
工作表現	2	66	28	94	-0.1657*	0.2495	-0.3633	-2.6618	-0.6548	0.3233	.5478	.5636	2	20
工作投入	2	66	28	94	-0.1933*	0.2461	-0.2090	-3.1902	-0.6757	0.2892	.5557	.5753	2	20

\*  $P < .05$

另外值得注意的是「工作投入」分量表，其加權平均效果量為-0.0133，幾乎與 0 無異，但是其未加權平均效果量卻能達-0.1246，雖然此數值在 Cohen (1977)的標準中仍為偏低，但與加權平均效果量相較之下發現它增加了 10 倍之多。為何有此現象？主要是本研究的效果量計算是以 Hedges 和 Olkin (1985)的技術為主，而此技術是以研究的變異數的倒數為加權數，它認為變異數的大小與研究品質有關，因此以此為加權數。由這樣的結果我們可推知，此部分的檢定中，效果大的比較其變異數較大，因此所獲得的加權數較小；相對的，效果量較小的研究，其變異數也較小，因此所獲得的加權數便較大。經由這樣的作用，便得到未加權平均效果量大於加權平均效果量近 10 倍的結果。

綜觀教師類別中，有關學校位置變項之統合分析結果，其七個分量表雖然方向互有不同，但其加權平均效果量均相當小，因此，表示不管學校位置所在為何，其教師之間的職業倦怠程度均相當不多。

## 二、在「公務人員」類別中的職業倦怠情形

### (一) 性別方面的差異

從本研究所蒐集到目前已完成的職業倦怠研究中發現，有關公務人員職業倦怠的探討是較少的，在七個分量表中，本研究只蒐集到「情緒耗竭」、「去人性化」、「個人成就感」等三個分量表，且其比較數較少，只有 3 個，勉強大於 Rosenthal (1991)所提出至少應有 2 組的標準。

在這三個分量表中，「情緒耗竭」與「去人性化」分量表的加權平均效果量分別是-0.1881、-0.0737，其結果是負向的，意味著女性公務人員在「情緒耗竭」與「去人性化」分量表上的

職業倦怠程度較男性公務人員嚴重。這樣的結果表示女性公務人員較男性公務人員容易在工作上感到情緒用盡，且在自己工作上面較易感到對工作及服務對象的冷漠與消極的態度。不過其強度均不高，在「情緒耗竭」分量表上其強度只達 Cohen (1977)標準中的低度水準，「去人性化」分量表則更低，雖然達統計上的顯著，但缺乏實質上的意義。

另外在「個人成就感」分量表上面則是男性公務人員較女性公務人員容易從工作中獲取成就感，其加權平均效果量為 0.3253，這數值以 Cohen (1977)的觀點而言是一個中度的效果量，因此其強度與前述二分量表相較之下是較高的。若以 CL .5910 來看，意味著男性公務人員在每 100 次的施測中，將有 59.10 次得到較女性公務人員為高的「個人成就感」分數；不重疊量數為.6293 表示，當施測「個人成就感」量表後，其區辨力將由百分位 50 進步到百分位 62.93。這些結果均再一次地顯示男性公務人員與女性公務人員在「個人成就感」分量表上的差異。

且此部分的  $Nf.s(.05)$ 值也比容忍數大，因此在結果的穩定性上是可接受的。不過在「情緒耗竭」與「去人性化」二分量表上，其  $Nf.s(.05)$ 值則小於容忍數，因此這二個分量表的穩定性將受到質疑，所以在解釋分析上便需較為謹慎。

在加權與未加權平均效果量的比較上，我們發現在「個人成就感」分量表上的差異極大，其未加權平均效果量達 0.6537，接近 Cohen (1977)標準的高度水準，但加權平均效果量卻只有 0.3253。這現象與前一節教師類別中學校位置變項的狀況是一樣的。主因是各比較中，其變異數大小不同所致，效果量大的比較其變異數也大，因此所獲得的加權數變小；相對的，效果量小的比較其變異數也小，因此所獲得的加權數也小，所以才導致目前這種現象。

綜觀公務人員類別中，有關性別變項之統合分析結果，在「情緒耗竭」與「去人性化」分量表中其結果是負向的，意味著女性公務人員在「情緒耗竭」與「去人性化」分量表上的程度較男性公務人員嚴重。而這樣的結果表示女性公務人員較男性公務人員容易在工作上感到情緒用盡，且在自己工作上較易感到對工作及服務對象的冷漠與消極的態度，不過其強度均不高。而在「個人成就感」分量表中則是顯示男性公務人員較女性公務人員容易從工作中獲取成就感。

## (二) 婚姻方面的差異

如同在性別變項中的狀況一般，有關公務人員職業倦怠在婚姻變項的研究也屬於偏少，僅勉強達統合分析的標準，此現象也反應在表 7 的摘要表中。所以此部分的七個分量表其  $Nf.s(.05)$ 值均小於容忍數，也就是說這七個分量表的統合分析結果其穩定性是不足的，容易受到新產生的研究影響，而改變目前的結果。

若從目前所蒐集的資料分析，將發現在「情緒耗竭」、「去人性化」、「工作表現」與「工作投入」等四個分量表的結果均呈現未婚公務人員較已婚公務人員的職業倦怠程度較為嚴重的狀態，其加權平均效果依序為-0.2006、-0.2424、-0.1657、-0.1933，這些數值在 Cohen (1977)

所提的標準中是屬於低度至中等的效果量，且這四個數均達統計上 .05 的顯著水準，所以若從此角度而言，其有效性應是受到肯定的。另外從 CL 值與不重疊量數二指標的結果，我們可再一次印證前述的說明。

另外在「個人成就感」、「工作情緒」與「工作價值」三個分量表上則顯示已婚公務人員的職業倦怠程度較未婚公務人員嚴重，但從表 7 我們亦發現，這三個加權平均效果量並未達 .05 的顯著水準，也就是說已婚公務人員與未婚公務人員在這三個分量表上面的分數，以統計的觀點而言可視為是相同的。

綜觀此部分的結果發現，就婚姻這個變項而言，未婚公務人員所產生的職業倦怠程度是較已婚公務人員嚴重，這現象與教師類別中的狀況是相同的，而這問題的背後是否隱含著某些未婚人員的不利因素，如支持體系的不足等等，是值得再進一步分析探討。

### 三、「教師」與「公務人員」職業倦怠情形的比較

此部分的比較旨在瞭解不同分量表在不同類別人員之間的差異狀況。

在「教師」與「公務人員」職業倦怠程度的差異比較中，因為在「公務人員」的資料蒐集中，未能蒐集到「工作位置」此一變項的研究，因此本節僅能比較在性別和婚姻狀況二變項的差異；此外在性別變項中的「工作情緒」、「工作價值」、「工作表現」、「工作投入」等四個分量表的研究也未蒐集到，因此在性別的比較中，只能分析「情緒耗竭」、「去人性化」與「個人成就感」三個分量表的結果。

#### (一) 在性別變項上

從表 8 的摘要表中發現，在性別變項上，除了「情緒耗竭」分量表的 t 檢定值未達 .05 的顯著水準外，其餘「去人性化」與「個人成就感」的 t 檢定值均達 .05 的顯著水準。

「情緒耗竭」分量表的檢定值未達顯著水準，此結果表示在教師與公務人員二類別人員中，有關性別之間在「情緒耗竭」的程度上是沒有差異的，也就是說，在教師類別中有關男女教師的「情緒耗竭」差異程度與男女公務人員在「情緒耗竭」的差異程度是相同的。在二類別中，均是女性人員的「情緒耗竭」程度較重，但當與男性人員相較之下，二者的差異程度是相同的。

在「去人性化」分量表中，結果顯示男女公務人員間的差異程度顯著大於男女教師之間的差異程度。雖然統計結果如此，但二個類別人員在其原始的統合分析結果中，其加權平均效果量均相當小，也就是說，在二類別人員各自的比較中，男女間在「去人性化」分量表上的差異極小。因此，此部分的檢定結果，雖然顯示男女公務人員在去人性化的差異程度，顯著大於男女教師在去人性化分量表上的差異程度，不過這種差異是相對之下的結果，若從絕

對的觀點而言，二類別人員其內在差異的程度是極其有限的。

而在「個人成就感」分量表的檢定上，也是男女公務人員間的差異顯著高於男女教師間的差異，此結果顯示在男女公務人員之間，其成就感的獲得差異頗大。男性公務人員或許是職務的升遷、或許是工作項目的勝任，或是其他的原因，而產生前述差異。而在男女教師之間，其差異雖然也是存在，但是其程度不像公務人員般的顯著。

表 8 「教師」與「公務人員」職業倦怠情形 t 檢定摘要表

組別	變項	分量表	比較數	加權平均效果量	標準差	t 值
教師	性別	情緒耗竭	16	-0.1561	0.0224	-1.3813
公務人員			3	-0.1881	0.0881	
教師	性別	去人性化	15	0.0235	0.0226	-2.1101*
公務人員			3	-0.0737	0.0880	
教師	性別	個人成就感	16	0.0325	0.0224	-12.6003*
公務人員			3	0.3253	0.0885	
教師	婚姻	情緒耗竭	14	-0.1295	0.0290	-2.9716*
公務人員			3	-0.2006	0.0717	
教師	婚姻	去人性化	13	-0.2382	0.0292	-0.1714
公務人員			3	-0.2424	0.0716	
教師	婚姻	個人成就感	14	-0.1815	0.0293	7.4192*
公務人員			3	0.0028	0.0719	
教師	婚姻	工作情緒	6	-0.3481	0.0542	3.1626*
公務人員			2	0.0591	0.2459	
教師	婚姻	工作價值	6	-0.4208	0.0465	3.3031*
公務人員			2	0.1238	0.2489	
教師	婚姻	工作表現	6	-0.2072	0.0463	0.4601
公務人員			2	-0.1657	0.2495	
教師	婚姻	工作投入	6	-0.4116	0.0465	2.4513*
公務人員			2	-0.1933	0.2461	

\*  $P < .05$

## (二) 在婚姻變項上

在婚姻變項的差異檢定上，其結果如表 8 所示。七個分量表中，「去人性化」與「工作表現」的 t 值未達.05 的顯著水準，意味著不同婚姻狀況的教師與不同婚姻狀況的公務人員在此二分量表上的差異程度是相同的。另外在其餘的五個分量表上，教師與公務人員的差異檢定則達.05 的顯著水準，其中除「情緒耗竭」分量表是男女公務人員間的差異大於男女教師間的差異外，其餘四個分量表則是男女教師間的差異大於男女公務人員間的差異。

在「情緒耗竭」分量表中，二類別人員的結果均顯示女性人員的情緒耗竭程度較男性人員嚴重，不過在公務人員中的差異更大。

在「個人成就感」、「工作情緒」與「工作價值」等三個分量表上面，二類別人員內部的方向是相異的，結果顯示在教師中是女性教師在該量表上的倦怠程度較高，而在公務人員中則是男性公務人員在該分量表上的倦怠程度較高，且一致性的顯示，男女教師間的差異大於男女公務人員間的差異。

另外在「工作表現」與「工作投入」分量表上的型態則與上述不同。此二分量表在二類別人員內各自情形是相同的，均顯示女性人員所獲得的分數較高，且均一致性的顯示男女教師間的差異大於男女公務人員間的差異。

# 結論與建議

## 一、 結論

### (一) 不同屬性「教師」職業倦怠之差異比較

1. 女性教師較男性教師在「情緒耗竭」、「工作情緒」、「工作價值」三分量表上有較嚴重的職業倦怠程度；而另外四個分量表則顯示男女教師間的差異程度相當小，雖有統計上的意義，但卻無實質的價值。
2. 不同的學校位置所在，其教師在職業倦怠程度上的差異極小，小至可以忽略的程度，其加權平均效果量最大僅 0.0495。因此從實質面而言，本研究從學校位置所獲得的結果顯示，其對教師職業倦怠的影響程度是沒有差異的。
3. 在婚姻變項的研究結果顯示，未婚教師在七個分量表中一致性地比已婚教師有較嚴重的職業倦怠現象，其中加權平均效果量最大者為「工作價值」分量表，達-0.4208，這也是本研究中最大的一個加權平均效果量。這樣的結果顯示未婚教師的職業倦怠現象最嚴重，值得進一步再加以探討。

### (二) 不同屬性「公務人員」職業倦怠之差異比較

1. 在性別的變項中，女性公務人員在「情緒耗竭」與「去人性化」分量表中的職業倦怠程度較男性公務人員嚴重，而「個人成就感」則較男性公務人員低。這種現象顯示出對女性相當不利的狀況，不但情緒較易耗盡、對人與工作較冷漠，連藉由工作所獲得的成就感亦較低。因此，這是一個嚴重的訊息，值得再深入分析。
  2. 在婚姻狀況中顯示，未婚公務人員在「情緒耗竭」、「去人性化」、「工作表現」、「工作投入」上的職業倦怠程度較已婚公務人員嚴重；而在「工作價值」上則是已婚公務人員有較高的分數，另外「個人成就感」與「工作價值」則顯示已婚、未婚公務人員間的程度相差不多。
- (三)「教師」與「公務人員」在職業倦怠各分量表加權平均效果量的差異比較
1. 在性別方面，除「情緒耗竭」分量表顯示「教師」與「公務人員」其加權平均效果量的差異不顯著外，在「去人性化」與「個人成就感」分量表上均達顯著水準，且一致性的呈現公務人員類別中的內在差異較大，意味著男女公務人員間，在「去人性化」與「個人成就感」上的差異程度是顯著地高於男女教師。
  2. 在婚姻狀況方面，除「情緒耗竭」分量表明確顯示教師類別的內在差異顯著地高於公務人員之外，其餘分量表均顯示公務人員的內在差異顯著地高於教師。

## 二、建議

- (一) 強化工作團體功能，建立人際支援網絡。由研究結果發現，未婚者其職業倦怠程度較高，此現象背後的因素複雜，但已有多位學者指出，可能與人際溝通網絡及支援系統的多寡有關。因此，藉由工作伙伴的支持、鼓勵，將是有效化解職業倦怠的方法之一。
- (二) 以成就感的獲得作為降低職業倦怠的緩衝劑。從研究中發現，女性工作者職業倦怠感較高，其中在個人的成就感上亦較男性為低。因此，在不影響整體工作性質與環境的狀況下，如何讓女性人員獲取成就感，對於緩和其職業倦怠的程度應有所幫助。
- (三) 予「女性、未婚」之工作人員特別的關懷，以減緩其職業倦怠之程度。研究的結果顯示，在所分析的各類人員中，以女性、未婚者的職業倦怠程度最高，也就是說這群人是職業倦怠的高危險群，所以對於女性、未婚者應儘可能提供各項支持系統或壓力舒緩機制，以避免其職業倦怠的狀況持續甚至惡化。
- (四) 本研究原本預期探討的對象尚包括醫護人員以及一般勞工，但經實際資料搜索後發現有關這二類人員的研究相當稀少，因此無法形成統合分析的比較，以致於後續有關各類人員各向度的變異數分析便無法進行。因此當日後相關研究的數量較多時，可針對此問題再進行分析。

## 參考文獻

- 王婉玲（2007）。國中輔導人員角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠之關係研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版。
- 任致寬（2005）。病房照顧服務員工作壓力、身心健康、職業倦怠關係之研究—以某區域教學醫院為例。雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文，未出版。
- 江守寰（2004）。警察工作壓力與職業倦怠關係之研究—以金門縣警察局為例。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文，未出版。
- 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，未出版。
- 杜昌霖（2005）。行政工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究-以高雄市國民小學主任暨組長為例。屏東師範學院/教育行政研究所碩士論文，未出版。
- 李晉男（2002）。台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版。
- 林以君（1991）。運動專業學校中學生運動員生活壓力、社會支持之檢視及其與身心倦怠關係之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版。
- 林鈞福（2005）。國立高級中等學校人事人員角色壓力與職業倦怠關係之研究。佛光大學管理學研究所碩士論文，未出版。
- 林靜怡（2003）。台灣地區公立高中舞蹈班教師工作壓力與職業倦怠關係之研究。中國文化大學舞蹈研究所碩士論文，未出版。
- 翁瑱凰（2007）。高科技產業女性勞工工作壓力、職業倦怠與離職傾向之研究。中國文化大學勞動學研究所碩士論文，未出版。
- 張曉春（1983）。專業人員工作疲乏形成模式-以社會工作人員為例。思與言，2(21)，179-201。
- 莊淑昀（2007）。台北市中等學校特教教師 角色壓力、情緒智能與職業倦怠之相關研究。臺北市立教育大學心理與諮商學系碩士論文，未出版。
- 郭生玉（1987）。教師工作心厭與背景因素關係之研究。教育心理學報，20，37-54。
- 陳鈞卿（2005）。牙醫助理的工作壓力、工作滿意度與職業倦怠相關因素之探討—以高高屏澎為例。高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文，未出版。
- 陳蓮妃（2003）。國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版。
- 黃臺生、黃新福、張世杰（1994）。工作倦怠的文獻探討。銓敘與公保月刊，4卷，3期，頁12-23。

- 黃寶園 (2003)。教師職業倦怠之研究：統合分析。台中：台灣省學產基金會。
- 廖冠婷 (2006)。高雄縣國民小學教師覺知教育改革壓力、職業倦怠與求助態度關係之研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版。
- 歐素雯 (2004)。文化局行政人員角色衝突、工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，未出版。
- 鄧相謀 (1991)。國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 濮世偉 (1997)。國小校長轉型領導、教師制握信念與教師職業倦怠關係之研究。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 藍豔柔 (2004)。醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版。
- 顏耀南 (2002)。教師職業倦怠相關變項之後設分析研究。國立中山大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 羅文興 (2006)。國小教師職業倦怠、因應策略與憂鬱傾向之相關研究。暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版。
- Bahner, A. D., & Berkel, L. A. (2007). Exploring Burnout in Batterer Intervention Programs. *Journal of Interpersonal Violence*, 22 (8), 994-1008.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands – Resources Model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83 – 104.
- Blasé, J. J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18 (4), 93-113.
- Brewer, E. W., & McMahan, J. (2003). Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators. *Journal of Vocational Education Research*, 28 (2), 125-140.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral science*. New York: Academic Press.
- Cook, T. D., Cooper, H., Cordary, D. D., Hartmann, H., Hedges, L. V., Light, R. J., Louis, T., & Mosteller, F. (Eds). (1992). *Meta-analysis for explanation : A casebook*. New York :Russell Sage Foundation.
- Cooper, H. M., & Rosenthal, R. (1980). Statistical versus traditional procedures for summarizing research finding . *Psychological Bulletin*, 87, 442-449.
- Etzion, D. (1988). The experience of burnout and work/non-work success in male and female engineers: A Matched Pairs comparison. *Human Resource Management*, 27,163-179.
- Farber, B.A. (1991). *Crisis in Education--Stress and Burnout in the American Teacher*, New York:



Jossey-Bass Publisher.

- Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. New York: Anchor Press.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 1 (31), 159-165.
- Friedman, I.A. (1991). High- and Low-Burnout Schools: School Culture aspects of teacher Burnout .  
*Journal of Educational Research*, 84(6), 325-333.
- Friedman, I. A., & Farber, B. A. (1992). Professional Self-Concept as a Predictor of teacher Burnout.  
*Journal of Educational Research*, 86 (1), 28-35
- Glass, G. V. (1977). Integrating finding: The meta-analysis of research. *Review of Educational Researcher*, 5, 351-379.
- Harison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. In B.A. Farber (Ed.) *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon press.
- Hedges, L. V., & Olkin, I. (1985). *Statistical Methods for Meta-analysis* . Orlando, FL : Academic Press.
- Hewitt, P.B.(1993). *Effects of Non-Instructional Variables on Attrition Rate of Beginning Teachers: A Literature Review*. paper presented at the Annual Meeting of the Mid-South Educational Research Association, New Orleans, LA.
- Hunter, J. E., & Schmidt, F. L. (1990). *Methods of Meta-Analysis : Correcting error and bias in research findings*. Newbury Park, CA: Sage.
- Kerry, A. L., Despoina, X., Arnold, B. B., Maureen, F. D., & Jacques, C. M. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands – Resources model.  
*Journal of Vocational Behavior*, 71, 429 – 445.
- Kirk-Brown, A., & Wallace, D. (2004). Predicting Burnout and Job Satisfaction in Workplace Counselors: The Influence of Role Stressors, Job Challenge, and Organizational Knowledge. *Journal of Employment Counseling*, 41 (1), 29-42.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal Educational Psychology*, 48 (2), 159-167.
- Maslach, C. (1982). *Burnout : The cost of caring*. NY: Prentice-Hill.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McJunkin, K. S. (2005). Community College Faculty Retention: Examining Burnout , Stress, and Job Satisfaction. *Community College Journal of Research and Practice*, 29 (1), 75-80.
- Mearns, J., & Cain, J. E. (2003). Relationships between Teachers’ Occupational Stress and Their

- Burnout and Distress : Roles of Coping and Negative Mood Regulation Expectancies. *Anxiety, Stress and Coping*, 16 (1), 71-82 .
- Moracco, J. C., & McFadden, H. (1982). The counselor' s role in reducing teacherstress. *The Personnel and Guidance Journal*, May, 549-552.
- Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Goldberger and S. Breznitz (Ed.). *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. NY: Free Press
- Rosenthal, R. (1991). *Meta-analytic procedures for social research ( Rev.ed.)*. Beverly Hills, CA : Sage.
- Rosenthal, R., & Rubin, D. B. (1982). A simple, general purpose display of magnitude of experimental effect. *Journal of Educational Psychology*, 74, 708-712.
- Sari, H. (2004). An analysis of burnout and job satisfaction among Turkish special school headteachers and teachers, and the factors effecting their burnout and job satisfaction. *Educational Studies*, 30 (3), 291-307.
- Shirom, A. (2002). Job related burnout: A review. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245 - 264). Washington, DC: American Psychological Association.
- Stanley, T. L. (2001). Burnout A manager' s worst nightmare. *Supervision; Burlington*, 62 (8), 3-5.
- Weckwerth, A. C., & Flynn, D. M. (2006). Effect of Sex on Perceived Support and Burnout in University Students. *College Student Journal*, 40 (2), 237-249.

投稿日期：2007年9月13日

修正日期：2008年10月8日

接受日期：2008年10月22日

# **A Study of People in Different Occupational Fields to Burnout**

**Bao-Yuan Huang**

Assistant professor, Department of Early Child Care and Education

Central Taiwan University of Science and Technology

## **Abstract**

The purpose of this study is to analyze and compare people in different occupational fields to burnout to understand the burnout among various occupations through meta-analysis. Through computer sorting, 42 surveys and research reports regarding “Burnout” regarding were selected in this study. The research subjects are teachers and civil servants, while the analytic dimensions include gender, work place, marriage status such three items. As to the content of burnout, it includes emotional exhaustion, dehumanization, personal accomplishment, working emotions, job value, work performance and work devotion seven categories. The research result shows: in respect of teacher category, generally female and single teacher have higher degree of burnout; meanwhile school locations are almost indifferent. As to the category of civil servants, female and single people are still with higher degree of burnout in overall, but male and married people are more serious in certain dimensions, which is the biggest difference comparing to teacher category. Through the exploration of this study, researchers may realize the burnout degrees among teachers and civil servants and find the high-risk groups that easily lead to burnout as references of relevant precautionary measures.

**Key words:** Burnout, Meta-Analysis

