

國立臺灣師範大學復健諮商研究所

碩士論文

指導教授：王華沛 博士

臺北縣身心障礙者就業服務人員

職業耗竭與離職傾向之研究

Job Burnout and Turnover Intention  
of the Vocational Rehabilitation Specialists in Taipei County

研究生：陳家棟

中華民國 97 年 6 月



# 國立臺灣師範大學學位論文授權書

本授權書所授權之論文為授權人在國立臺灣師範大學復健諮商研究所 96 學年度第 2 學期取得碩士學位之論文。

論文題目：臺北縣身心障礙者就業服務人員職業耗竭與離職傾向之研究

指導教授：王華沛

授權事項：

一、 授權人  同意  不同意 非專屬無償授權本校及國家圖書館將上列論文資料以微縮、數位化或其他方式進行重製，並可上載網路收錄於本校博碩士論文系統、國家圖書館全國博碩士論文資訊網及臺灣師範校院聯合博碩士論文系統，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載、傳輸、列印或複印等利用。

二、 論文全文電子檔上載網路公開時間：【第一項勾選同意者，以下須擇一勾選】

即時公開

自 97 年 10 月 1 日始公開。

授權人姓名：陳家棟 (請親筆正楷簽名)

學 號：694170108

註：1. 本授權書須列印並簽署兩份，一份裝訂於紙本論文書名頁，一份繳至圖書館辦理離校手續。

2. 授權事項未勾選者，分別視同「同意」與「即時公開」。

中 華 民 國 九 十 七 年 八 月 日







## 誌 謝

沒想到在工作幾年後還會有機會重返校園進修，非常感謝當初入學的口試委員王華沛老師、張千惠老師及邱滿艷老師給我機會來師大復健諮商所學習。也謝謝吳武典老師、林幸台老師、金樹人老師、彭慧玲老師、王麗斐老師、張千惠老師、邱滿艷老師及吳亭芳老師等師尊在我各個修習科目上的指導，並感謝復健諮商研究所同學們在學業旅程上提供我相關協助。還要銘謝臺北縣政府勞工局許秀能副局長、無障礙科技發展協會楊聖弘秘書長、彭淑青、陳郁棻、板橋就業服務站蘇雅萍、程從熙等先進在我實習時提供支援。更要感謝主耶穌安排許多貴人相助，使本論文得以順利完成。這些貴人有：

論文指導教授：王華沛所長

論文審查委員及提供論文建議：邱滿艷老師、韓福榮老師

提供本人選擇指導教授之建議：台灣師大林幸台老師、彭慧玲老師、邱滿艷老師、吳亭芳老師

同意本人使用助人工作者工作感受量表：彰化師大劉淑慧老師

在研究計畫口試及論文口試時提供協助或紀錄：台灣師大復健諮商所許秋鳳、鍾聖音

協助研究問卷之發放或回收：台北縣政府勞工局身障就業輔導科吳仁煜科長、花于婷、林麗青、張美玲、唐氏症基金會陳芯怡、育成基金會張馨云、愛盲基金會鐘智龍

贊助受試贈品：劉致裕

協助問卷預試與修訂：台灣師大復健諮商所許秋鳳、台北縣政府勞工局身障就業輔導科謝佩君、湯春美、劉吉厚、范雪貞、賴怡潔、陳麗婷等

協助論文校閱：台北縣政府勞工局徐文豪、陽光基金會孫鶴珍、台北市政府勞工局陳姿局、洪秋燕

以及所有填寫問卷的就業輔導人員、所有有份完成此研究但未列名於此頁的人、所有代禱的主內弟兄弟姐妹。

非常感謝所有貴人，願 神賜福他們。

陳家棟謹誌 2008/6/30

## 摘 要

本研究目的在瞭解臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾向及兩者間的關聯。本研究採問卷調查方式進行普查，調查對象為臺北縣的身心障礙者就業服務人員（包括庇護工場職場輔導員、技術輔導員、個案管理員、社區化支持性就業服務員、政府就業服務站的身障就業服務員、勞工局職業重建管理員、高中職業輔導員等）；共發出 112 份問卷，回收 86 份，其中 80 份有效。從研究結果我們有下列發現：

一、與若干助人工作者（如「大專輔導教師」、「國中輔導人員」）比較起來，臺北縣身心障礙就業服務人員的職業耗竭程度較高。

二、在臺北縣身心障礙就業服務人員的背景變項中，未婚/已婚/同居者的職業耗竭高於離婚/分居者；社工/心理/復健/特教相關科系畢業者的職業耗竭高於非相關畢業者；不同就業輔導模式的職業耗竭有差異；年齡與職業耗竭有負相關。

三、有近四成的受試者之離職可能機率在五成以上；學校職業輔導員全體及近三分之一的社區化支持性就業服務員已做出離(調)職決定。

四、臺北縣身心障礙就業服務人員的職業耗竭與離職意願之間有相關；學歷與「是否近期有應徵」之間有相關；就業輔導模式與「確定是否近期離(調)職」有相關；薪資與「確定是否近期離(調)職」間及與「近期是否有應徵行為」間有相關。

五、臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭可預測其離職意願強度。

研究者另依據研究結果加以討論，並提出相關建議以供各界及未來研究參考。

關鍵字：職業重建、就業服務人員、職業耗竭、離職傾向

## **Abstract**

The aim of this research was to collect information which will enable us to better understand the job weariness of the vocational rehabilitation specialists in Taipei County. The purposes include (1) to investigate the circumstance of job burnout and turnover intention of the vocational rehabilitation specialists in Taipei County , and also (2) to better understand some of the relationships between job burnout and turnover intention of the vocational rehabilitation specialists in Taipei County.

The methodology of quantitative data collection was used in this study. The questionnaires were distributed to 112 respondents, and there were 80 valid samples from 86 returned questionnaires.

Study findings included the following:

1. In comparison with those who worked as school counselors, the degree of job burnout of the vocational rehabilitation specialists in Taipei County was higher.
2. Some variables, such as the marital status, the professional background, the kind of job duty and the age, were significantly correlated with the degree of job burnout for the vocational rehabilitation specialists.
3. It was found that approximate 40% of the respondents showed their probability of leaving their current job was over fifty percent when the survey conducted. Also, all employment specialists in senior high school and approximately one third of the job coaches in supported employment of the respondents had decided to leave their job.

4. It was found that the degree of job burnout was significantly associated with the intensity of their thought about job turnover for the vocational rehabilitation specialists in Taipei County. In addition, their highest education was significantly correlated with whether or not they had job-hunting behavior recently; the kind of job duty was significantly correlated with whether or not they had decided to leave their job recently; the salary was significantly correlated with whether or not they had job-hunting behavior recently and whether or not they had decided to leave their job recently.

5. Regression analysis revealed that the degree of job burnout was able to significantly predict the intensity of their thought about job turnover for the vocational rehabilitation specialists in Taipei County.

Keywords: vocational rehabilitation, employment specialist, job burnout, turnover intention

# 目 次

誌 謝 .....	I
摘 要 .....	III
目 次 .....	VII
表 次 .....	IX
圖 次 .....	XII
第一章 緒 論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究問題與研究目的 .....	5
第三節 研究假設 .....	7
第四節 名詞界定 .....	12
第五節 研究限制 .....	13
第二章 文獻探討 .....	15
第一節 身心障礙者就業服務 .....	16
第二節 職業耗竭 .....	34
第三節 離職傾向 .....	46
第三章 研究方法 .....	59
第一節 研究架構 .....	59
第二節 研究對象 .....	60
第三節 研究工具 .....	61
第四節 資料處理與分析 .....	67
第四章 研究結果與討論 .....	71
第一節 研究對象之背景分析 .....	71

第二節 臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭 .....	76
第三節 臺北縣身心障礙者就業服務人員的離職傾向 .....	90
第四節 臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾 向間之關係 .....	104
第五章 結論與建議 .....	109
第一節 結 論 .....	109
第二節 建 議 .....	110
參考資料 .....	115
附錄一 量表使用同意書影本 .....	125
附錄二 身心障礙者就業輔導人員工作情形調查問卷-初稿 .....	127
附錄三 身心障礙者就業輔導人員工作情形調查問卷-正式版 .....	129
附錄四 從問卷初稿到問卷正式版之修正說明 .....	133
附錄五 研究結果摘要表 .....	135

## 表 次

表 1-1 研究目的及研究問題.....	6
表 2-1 對離職傾向的論述.....	47
表 2-2 展開模式的離職決策路徑.....	51
表 3-1 研究對象.....	61
表 3-2 問卷編製過程.....	62
表 3-3 職業耗竭分量表在本次研究中的內部一致性係數.....	64
表 3-4 職業耗竭分量表的信度變異數分析.....	64
表 3-5 離職意願量表在本次研究中的內容效度分析.....	66
表 3-6 離職意願與離職可能性的相關(N=80).....	66
表 3-7 離職意願分量表在本次研究中的信度係數.....	66
表 3-8 離職意願分量表信度的變異數分析.....	67
表 4-1 樣本人數分配.....	71
表 4-2 現職年資 (N=79).....	73
表 4-3 相關工作累計年資 (N=79).....	74
表 4-4 職業耗竭量表各題答題情形.....	77
表 4-5 就業輔導員之職業耗竭整體與四面向的統計量(N=80).....	80
表 4-6 北縣身心障礙者就業服務人員與其它助人工作者的職業耗竭分數.....	80
表 4-7 不同背景變項 (類別變項) 下的職業耗竭數值.....	83
表 4-8 背景變項與各面職業耗竭間的 Pearson 相關係數與顯著性....	84
表 4-9 不同婚姻狀態下的職業耗竭變異數同質性檢定.....	84
表 4-10 不同婚姻狀態下的職業耗竭差異顯著性 (ANOVA 之數據)	

.....	84
表 4-11 不同婚姻狀態下的職業耗竭差異顯著性( Brown-Forsythe 法之數據) .....	85
表 4-12 不同學歷下的職業耗竭變異數同質性檢定.....	86
表 4-13 不同學歷下的職業耗竭差異顯著性 ( ANOVA 之數據) .....	86
表 4-14 不同學歷下的職業耗竭差異顯著性 ( Brown-Forsythe 法之數據) .....	86
表 4-15 不同輔導模式下的職業耗竭變異數同質性檢定 .....	87
表 4-16 不同輔導模式下的職業耗竭差異顯著性 ( ANOVA 之數據) .....	88
表 4-17 離職意願選項次數與百分比統計 .....	91
表 4-18 離職可能機率次數分配與百分比統計 .....	91
表 4-19 離職決策與應徵行為選項次數與百分比統計 .....	92
表 4-20 不同性別下的離職意願分數與自評近期離職機率描述性統計量.....	93
表 4-21 性別*確定近期離職 交叉表 .....	93
表 4-22 性別*最近是否有應徵 個數交叉表 .....	93
表 4-23 Pearson 相關之數值 ( N=80) .....	93
表 4-24 Phi 相關之數值 .....	94
表 4-25 不同婚姻狀態下的離職意願得分及離職可能機率數據 .....	94
表 4-26 婚姻*確定近期離職 個數交叉表 .....	94
表 4-27 婚姻*最近是否有應徵 個數交叉表 .....	95
表 4-28 列聯相關之數值 .....	95
表 4-29 變異數同質性檢定.....	96

表 4-30 不同婚姻狀態下的離職機率 ANOVA 數據 .....	96
表 4-31 不同婚姻狀態下的離職意願差異顯著性檢定(Brown-Forsythe 法) .....	96
表 4-32 不同學歷之「離職意願」與「離職可能機率」的描述性統計 量.....	97
表 4-33 學歷*是否確定近期離職 個數交叉表.....	97
表 4-34 學歷*最近是否有應徵 個數交叉表 .....	97
表 4-35 離職意願總分與自估離職機率之變異數同質性檢定數據 ....	98
表 4-36 不同學歷之離職意願與離職可能機率平均數的差異檢定（檢 定法:Brown-Forsythe） .....	98
表 4-37 不同科系之「離職意願」與「離職可能機率」的描述性統計 量.....	99
表 4-38 畢業科系*是否確定近期離職 個數交叉表.....	99
表 4-39 畢業科系*最近是否有應徵 個數交叉表.....	99
表 4-40 各就業輔導模式之離職意願分數與離職機率之描述性統計量 .....	100
表 4-41 職務*確定近期離職 個數交叉表 .....	101
表 4-42 職務*最近是否有應徵 個數交叉表 .....	101
表 4-43 不同就業輔導模式下的離職意願分數與離職機率之變異數同 質性檢定 .....	102
表 4-44 不同就業輔導模式下的離職意願分數之 ANOVA .....	102
表 4-45 不同就業輔導模式下的自估離職機率差異顯著性檢定 .....	102
表 4-46 部份背景變項與各離職傾向面向的相關.....	103
表 4-47 離職意願及離職可能機率跟各面職業耗竭間的 Pearson 相關係	

數與顯著性 .....	105
表 4-48 離職決策與各面職業耗竭的 Pearson 相關係數與顯著性(N=79) .....	106
表 4-49 應徵行為與各面職業耗竭的 Pearson 相關係數與顯著性(N=80) .....	106
表 4-50 迴歸分析摘要 (一) .....	107
表 4-52 迴歸分析摘要 (二) .....	108
表 4-53 迴歸分析摘要 (三) .....	108

## 圖 次

圖 2-1 Steers 和 Mowday 模式 .....	49
圖 2-2 尖點劇變模式 .....	50
圖 2-3 Price-Mueller 模式之離職歷程 .....	53
圖 3-1 研究架構圖 .....	59

## 第一章 緒論

本研究旨在瞭解身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾向的情形及兩者間的關係。有關研究之背景與動機、研究目的、研究發問、研究假設、名詞界定、與研究限制等，進一步解說如后。

### 第一節 研究背景與動機

社會的發展提高了民眾對於社會福利與權益保障的意識，也促進對於弱勢族群實質受益的關心。民國 69 年，殘障福利法之立法與執行啟動國家開始提升身心障礙者的福利，並開始促進身心障礙者的就業權益。之後殘障福利法歷經多次修正並陸續更名為「身心障礙者保護法」與「身心障礙者權益保障法」，持續維護身心障礙者權益並推動就業促進措施。障礙者就業服務規模與經費與日漸增，這顯示身心障礙民眾確有此需求，而投入障礙者就業服務的工作者越漸增多，讓更多身心障礙民眾受益。然而就在服務拓展的同時，文獻資料顯示某些就業服務人員有著工作不穩定感（林世瑛，2000）、有無力感或挫折感（王增勇、陳淑芳，2006；陳美智、張書杰，2005）及離職頻繁的情形（行政院勞工委員會，2007；吳柳儀，2006；陳玫玲，2004）。我們在關心與保障身心障礙者就業權益的同時，其實也需要關心這些服務提供者的身心狀況、關心這些助人工作者

的職業耗竭情形與離職傾向。

職業耗竭 (job burnout) 的現象最初被視為與助人行業有關，因這些工作與人的接觸較頻繁，涉入程度較深，易產生耗竭。職業耗竭度高的個體，常出現疲乏、失眠、頭痛、胃腸功能紊亂等身體問題和自尊水準下降、憂鬱、易怒等心理問題，或減少自己與同事的來往，人際關係惡化，還可能會影響到工作滿意度、組織承諾、績效和離職率等 (閔曉靜，2006)。職業耗竭也可能使工作人員減少對服務對象的關懷與熱心、工作態度消極、或沒有工作滿足感與成就感 (郭生玉，1994)。職業耗竭若包括「降低專業效能」，則易有不良的服務品質發生 (邱國銘，2000)。服務品質受影響，將使案主權益受損 (陳益綜，1997)。當服務對象是不能被治癒者或情況未能改善，例如身心障礙者，則更容易有耗竭的情形 (Maslach, 1978; Templeton & Satcher, 2007)。身心障礙者就業服務人員的情形是否如此呢？雖然臺灣身心障礙者就業促進服務發展多年，但目前學術上卻無身心障礙就業服務人員的量化式職業耗竭研究結果，這使研究者有研究的動機。即使國外類似的工作者如復健諮商員，其職業耗竭研究也不多 (Templeton & Satcher, 2007)，而在一些檢索系統或資料庫中 (例如 ProQuest、EBSCO、PsycARTICLES) 則似乎是查詢不到復健諮商員外其他相近職務之工作者 (如 job coach、employment specialist、job placement specialist) 的職業耗竭研究。

前面曾提到在臺灣的身障就業服務人員常被陳述有離職率高的情形。但所謂的離職率或流動率「高」究竟是如何？似乎「高離職率」或「高流動率」的說法只是個人片面的觀察與感覺，實際具數據的文獻其實並不多。研究者的生活與工作地在臺北縣，臺北縣的身障就業服務人員之離職與就業穩定有關數據為何？令研究者好奇。

假設服務人員發生高離職率，則會影響服務對象的滿意度與忠誠度(Hinkin & Tracey, 2000；王瑤芬、洪久賢，2004)，並對雇主與身心障礙者兩者造成服務上的間斷、服務的不完整、及影響了案主與雇主間的往來與互動(Wehman, Barcus & Wilson, 2002)。此外，離職還可能造成各項成本的增加。各級政府每年投入龐大經費與預算促進身心障礙者就業，例如依據臺北縣政府 96 年身心障礙者就業促進預算可知其一般性就業服務員人事等相關預算約為三百八十一萬元，支持性就業服務預算約為一千五百八十一萬元，庇護工場預算約為五千六百五十九萬元（臺北縣政府，2007），而就業輔導人員離職會為機構帶來額外的成本，例如離退成本、增補人員成本、訓練成本、離職員工與新增補員工績效的差異等（王誕生，1990）。

因此若就業服務人員流動率過高，就業服務單位則需要較頻繁的招募、訓練新的就業服務人員，而政府單位也需要年年舉辦就業服務人員初階訓練讓新進人員參加，以使新進人員瞭解基本就業輔導知能。然而新進人員較不熟悉職務或較無相關雇主資源與人脈，也許在就業媒合績效

上可能沒有比那些較具經驗的就業服務員好。這些都將增加了成本、費用、拉長服務時間、與影響績效等。以研究者本身經驗為例，研究者曾在臺北縣政府所屬的就業服務站擔任四年多的身心障礙者就業服務員，有幸為身心障礙民眾提供服務。在服務過程中，會與相關單位與資源進行聯繫，例如與醫院、機構就業服務員、庇護工場個案管理員、學校職業輔導員、職訓局就業服務站身心障礙就業服務員等，藉由協調、諮詢、合作等方式，以利身心障礙民眾轉銜至合適的就業服務模式。然而，在那四年多的服務過程裡，遇到機構就業服務員或庇護工廠個案管理員等更換頻繁的情形。人員流動頻繁的情況造成了一些影響。例如在研究者方面，當協助身心障礙者連結資源與應用資源時會有一些困擾，像是研究者必須重新接洽新的就業服務人員、重新建立關係、了解新的服務方式與風格、或者還需要顧慮到避免帶給新人太多壓力（像是避免轉介過多個案或較困難的個案給新人）以免其不適應而離職，這也相對使某些案主轉介時間拉長。此外，在接受服務的個案方面的影響上，若遇到服務人員流動，則可能使案主無所適從或須重新適應。另外，在雇主開發方面的影響上，就業服務人員流失並不只是一個人離職而已，其原已建立好的雇主關係可能跟著中斷、身心障礙工作機會跟著流失，而重新就業開發又是需要花費時間與精力。

以上種種顯示了即使身心障礙相關法規陸續出現、即使這些法規使得政府對於身心障礙者的福祉更加關心與照

顧，並推動更多身心障礙權益保障行動，然而我們若未顧及與關心那些服務身心障礙者的專業人員之身心狀況、若未考量職業耗竭與離職頻繁所帶來的各種成本損耗，則將使身心障礙權益保障與就業促進成效不彰。因此我們若能瞭解就業服務人員職業耗竭與就業穩定情形、並有實際數據與研究資料，將可提供政府與社會大眾參考，關心此種情形。

## 第二節 研究問題與研究目的

基於上述背景、動機與理由，本研究將針對下列目的，希望就下列問題進行瞭解。

### 研究目的

- 1.瞭解身心障礙者就業服務人員職業耗竭概況
- 2.瞭解身心障礙者就業服務人員們的離職傾向
- 3.瞭解身心障礙者就業服務人員職業耗竭與離職傾向的關係

### 研究問題

- 1.身心障礙者就業服務人員的職業耗竭情形為何？
- 2.身心障礙者就業服務人員的職業耗竭整體面與四面向情形為何？
- 3.身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與其它助人工作者

職業耗竭程度之比較為何？

4.背景變項與職業耗竭的關聯為何？

5.身心障礙者就業服務人員的離職傾向情形為何？

6.背景變項與離職傾向的關聯為何？

7.職業耗竭與離職傾向間的相關程度為何？

8.職業耗竭是否可預測離職傾向？

研究目的與研究待答問題另整理如表 1-1。

表 1-1 研究目的及研究問題

研究目的	研究問題	研究假設
瞭解身心障礙者就業服務人員職業耗竭概況	1.就業服務人員的職業耗竭情形為何？	
	2.職業耗竭整體面與四面向情形為何？	
	3.就業服務人員的職業耗竭與其它助人工作者職業耗竭程度之比較為何？	
	4.背景變項與職業耗竭的關聯為何？	假設 1*
瞭解就業服務人員的離職傾向概況	5.就業服務人員的離職傾向情形為何？	
	6.背景變項與離職傾向的關聯	假設 2*
瞭解職業耗竭與離職傾向的關係	7.職業耗竭與離職傾向間的相關程度為何？	假設 3*
	8.職業耗竭是否可預測離職傾向？	假設 4*

\*研究假設參第一章第三節。

研究結果可提供確實數據給政府單位、就業服務承辦單位、就業服務人員本身及其他關心者參考，以瞭解就業服務人員的職業耗竭情形、關注人才穩定與流失情形，進而有所預防。研究結果也可供未來更進一步或相關的研究參考（例如就業服務人員職業耗竭原因的探討、職業耗竭歷程的探討、離職原因的探討、離職決策過程的探討、留職原因的探討、留職決策過程之研究、職業耗竭到真正離

職間的歷程、或工作角色、情緒管理及外在支持等因素與職業耗竭或離職傾向的相關)。

### 第三節 研究假設

為回答部分研究問題，本研究將考證若干研究假設。

一、考驗下列假設以了解臺北縣身心障礙者就業服務人員之背景變項與職業耗竭間的關聯：

假設 1-1-1：性別與職業耗竭整體面有顯著相關

假設 1-1-2：性別與工作情緒耗竭有顯著相關

假設 1-1-3：性別與工作價值耗竭有顯著相關

假設 1-1-4：性別與工作表現耗竭有顯著相關

假設 1-1-5：性別與工作投入耗竭有顯著相關

假設 1-2-1：科系與職業耗竭整體面有顯著相關

假設 1-2-2：科系與工作情緒耗竭有顯著相關

假設 1-2-3：科系與工作價值耗竭有顯著相關

假設 1-2-4：科系與工作表現耗竭有顯著相關

假設 1-2-5：科系與工作投入耗竭有顯著相關

假設 1-3-1：年齡與職業耗竭整體面間有顯著相關

假設 1-3-2：年齡與工作情緒耗竭間有顯著相關

假設 1-3-3：年齡與工作價值耗竭間有顯著相關

假設 1-3-4：年齡與工作表現耗竭間有顯著相關

假設 1-3-5：年齡與工作投入耗竭間有顯著相關

- 假設 1-4-1：現職年資與職業耗竭整體面有顯著相關
- 假設 1-4-2：現職年資與工作情緒耗竭有顯著相關
- 假設 1-4-3：現職年資與工作價值耗竭有顯著相關
- 假設 1-4-4：現職年資與工作表現耗竭有顯著相關
- 假設 1-4-5：現職年資與工作投入耗竭有顯著相關
- 假設 1-5-1：累積年資與職業耗竭整體面間有顯著相關
- 假設 1-5-2：累積年資與工作情緒耗竭間有顯著相關
- 假設 1-5-3：累積年資與工作價值耗竭間有顯著相關
- 假設 1-5-4：累積年資與工作表現耗竭間有顯著相關
- 假設 1-5-5：累積年資與工作投入耗竭間有顯著相關
- 假設 1-6-1：薪資與職業耗竭整體面有顯著相關
- 假設 1-6-2：薪資與工作情緒耗竭間有顯著相關
- 假設 1-6-3：薪資與工作價值耗竭間有顯著相關
- 假設 1-6-4：薪資與工作表現耗竭間有顯著相關
- 假設 1-6-5：薪資與工作投入耗竭間有顯著相關
- 假設 1-7-1：不同婚姻狀態的職業耗竭整體面有顯著差異
- 假設 1-7-2：不同婚姻狀態的工作情緒耗竭有顯著差異
- 假設 1-7-3：不同婚姻狀態的工作價值耗竭有顯著差異
- 假設 1-7-4：不同婚姻狀態的工作表現耗竭有顯著差異
- 假設 1-7-5：不同婚姻狀態的工作投入耗竭有顯著差異
- 假設 1-8-1：不同學歷的職業耗竭整體面有顯著差異
- 假設 1-8-2：不同學歷的工作情緒耗竭有顯著差異
- 假設 1-8-3：不同學歷的工作價值耗竭有顯著差異

- 假設 1-8-4：不同學歷的工作表現耗竭有顯著差異
- 假設 1-8-5：不同學歷的工作投入耗竭有顯著差異
- 假設 1-9-1：不同就業服務模式的職業耗竭有顯著差異
- 假設 1-9-2：不同就業服務模式的工作情緒耗竭有顯著差異
- 假設 1-9-3：不同就業服務模式的工作價值耗竭有顯著差異
- 假設 1-9-4：不同就業服務模式的工作表現耗竭有顯著差異
- 假設 1-9-5：不同就業服務模式的工作投入耗竭有顯著差異

二、考驗下列假設以了解臺北縣身心障礙者就業服務人員之背景變項與離職傾向間的關聯：

- 假設 2-1-1：性別與離職意願有顯著相關
- 假設 2-1-2：性別與離職可能機率有顯著相關
- 假設 2-1-3：性別與離職決策有顯著相關
- 假設 2-1-4：性別與應徵行為有顯著相關
- 假設 2-2-1：婚姻狀況與離職決策有顯著相關
- 假設 2-2-2：婚姻狀況與具有應徵行為有顯著相關
- 假設 2-3-1：學歷與離職決策有顯著相關
- 假設 2-3-2：學歷與具有應徵行為有顯著相關
- 假設 2-4-1：科系與離職意願有顯著相關
- 假設 2-4-2：科系與離職可能機率有顯著相關
- 假設 2-4-3：科系與離職決策有顯著相關
- 假設 2-4-4：科系與應徵行為有顯著相關
- 假設 2-5-1：就業服務模式與離職決策有顯著相關
- 假設 2-5-2：就業服務模式與具有應徵行為有顯著相關

- 假設 2-6-1：年齡與離職意願有顯著相關
- 假設 2-6-2：年齡與離職可能機率有顯著相關
- 假設 2-6-3：年齡與離職決策有顯著相關
- 假設 2-6-4：年齡與應徵行為有顯著相關
- 假設 2-7-1：現職年資與離職意願有顯著相關
- 假設 2-7-2：現職年資與離職可能機率有顯著相關
- 假設 2-7-3：現職年資與離職決策有顯著相關
- 假設 2-7-4：現職年資與應徵行為有顯著相關
- 假設 2-8-1：累積年資與離職意願有顯著相關
- 假設 2-8-2：累積年資與離職可能機率有顯著相關
- 假設 2-8-3：累積年資與離職決策有顯著相關
- 假設 2-8-4：累積年資與應徵行為有顯著相關
- 假設 2-9-1：薪資與離職意願有顯著相關
- 假設 2-9-2：薪資與離職可能機率有顯著相關
- 假設 2-9-3：薪資與離職決策有顯著相關
- 假設 2-9-4：薪資與應徵行為有顯著相關
- 假設 2-10-1：不同婚姻狀況的離職意願有顯著差異
- 假設 2-10-2：不同婚姻狀況的離職可能機率有顯著差異
- 假設 2-11-1：不同學歷的離職意願有顯著差異
- 假設 2-11-2：不同學歷的離職可能機率有顯著差異
- 假設 2-12-1：不同就業服務模式之離職意願有顯著差異
- 假設 2-12-2：不同就業服務模式之離職可能機率有顯著差異

三、考驗下列假設以了解臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾向間的關聯：

假設 3-1-1：職業耗竭整體面與離職意願有顯著相關

假設 3-1-2：工作情緒耗竭與離職意願有顯著相關

假設 3-1-3：工作價值耗竭與離職意願有顯著相關

假設 3-1-4：工作表現耗竭與離職意願有顯著相關

假設 3-1-5：工作投入耗竭與離職意願有顯著相關

假設 3-2-1：職業耗竭整體面與離職可能性有顯著相關

假設 3-2-2：工作情緒耗竭與離職可能性有顯著相關

假設 3-2-3：工作價值耗竭與離職可能性有顯著相關

假設 3-2-4：工作表現耗竭與離職可能性有顯著相關

假設 3-2-5：工作投入耗竭與離職可能性有顯著相關

假設 3-3-1：職業耗竭整體面與離職決策有顯著相關

假設 3-3-2：工作情緒耗竭與離職決策有顯著相關

假設 3-3-3：工作價值耗竭與離職決策有顯著相關

假設 3-3-4：工作表現耗竭與離職決策有顯著相關

假設 3-3-5：工作投入耗竭與離職決策有顯著相關

假設 3-4-1：職業耗竭整體面與應徵行為有顯著相關

假設 3-4-2：工作情緒耗竭與應徵行為有顯著相關

假設 3-4-3：工作價值耗竭與應徵行為有顯著相關

假設 3-4-4：工作表現耗竭與應徵行為有顯著相關

假設 3-4-5：工作投入耗竭與應徵行為有顯著相關

假設 4：職業耗竭能有效預測其離職意願

## 第四節 名詞界定

### 一、身心障礙者就業服務人員

身心障礙者就業服務人員乃是在庇護工場、社會福利機構、醫院、學校、政府單位等處依據其工作角色及身心障礙者個別需要等以提供有關就業評估、安置、訓練與輔導、工作與心理適應服務、就業諮商、個案管理、轉介、追蹤、或就業開發等相關服務的人員。其職稱依據其工作內容及稱呼，而有「就業服務員」、「就業輔導員」、「職業輔導員」、「職場輔導員」、「技術輔導員」、「身障就業服務員」、「個案管理員」或「職業重建管理員」等職稱。

基於便利性及時間與經費的有限，本研究的研究對象為臺北縣的身心障礙者就業服務人員，包括政府單位自辦、委辦、補助辦理身心障礙者就業服務方案下的就業服務人員（類別可參表 3-1）。

### 二、職業耗竭（job burnout）

「職業耗竭」採劉淑慧（1987）之定義：助人工作者基於社會或個人價值，而過度追求不切實際之目標，且未能有效因應而造成壓力與挫折以致身心耗竭，而呈現種種負向改變的歷程。本研究採用劉淑慧（1987）之對職業耗竭調查的工具，從「工作情緒耗竭」、「工作價值耗竭」、「工

作表現耗竭」、「工作投入耗竭」四個面向及其整體來了解就業服務人員的職業耗竭情形。

### 三、離職傾向 (turnover intention)

「turnover」用在工作上是指一個人職業或工作的移動，狹義而言是指員工離開某一特定組織的去職行為，廣義而言則另包括員工從一個工作場所轉換到另一個工作場所（場域間的移動）以及從某一個職業轉換到另一個職業（職業間的移動）（王瑤芬、洪久賢，2004）。本研究的「離職傾向」乃採廣義的用法：員工「離開某一特定組織、從一個工作場所轉換到另一個工作場所（場域間的移動）或從某一個職業轉換到另一個職業（職業間的移動）」之傾向。本研究以自編問卷，由離（調）職意願強度、離（調）職可能性、離（調）職決策及應徵行為等來瞭解離職傾向。

## 第五節 研究限制

本研究之限制分述如下：

一、考量人力與時間的限制及研究方便性，本研究對象為民國九十六年十一、十二月份服務臺北縣身心障礙者的就業服務人員，其研究結果不宜過度推論於其他縣市或其他職業等。

二、研究方法乃是利用多種管道（包含親自、郵寄、轉交等）發放問卷讓作答者填寫，然而研究者無法控制施測情

境，施測情境不同也許會影響填寫結果。因此在應用結論時宜謹慎。

三、每個人對題目之認知的不同，或某些作答者則可能受社會期許效應而出現迎合一般社會所期待的答案等（John & Robins, 1994）而影響填寫結果。因此在應用結論時宜謹慎。

四、某些作答者可能對某些題目敏感或顧忌而在回答上有所保留，因此於結論的應用上宜謹慎。

五、職業耗竭與離職傾向的內涵有很多種看法，本研究僅針對部分內涵與構面來瞭解身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾向。

六、本研究在探討背景變項與職業耗竭間、背景變項與離職傾向間關聯時，有部分的方法是採單因子變異數分析，然其無法考量到其他因子可能帶來之交互作用，因此在結論的應用上宜謹慎。

## 第二章 文獻探討

工作對許多人來說可賺錢、養家活口，但其非經濟效益，例如由工作帶來的成就感、意義感、自我實現等等，也不可忽視。對某些障礙者而言，一份工作，似乎也意味著他/她與一般人無異，是個「有用」的人(余漢儀，2003)。因工作而衍生的生活規律、學習社交人際互動、擴展視野、學習獨立自主、更廣的則可維持社會安定、促進消費及經濟發展等，這些都是工作所帶來的益處。

因著工作的益處與重要、因著降低失業率，政府與民間莫不著手進行就業促進服務。行政院勞工委員會(以下簡稱勞委會)於民國91年在職業訓練局下成立身心障礙者就業訓練組，主導及推動全國身心障礙者就業相關事務(行政院勞工委員會，2007)，更多著力於身心障礙者的就業服務相關業務。

相較於一般社會大眾，身心障礙者因其個別化與特殊性，而有一些就業上的困難，其因素例如有個人的因素(障礙程度、健康條件、學習條件、無專門技術、社會技能、興趣等)、雇主提供的工作條件(差別待遇、工作環境不佳等)、外在因素(在學或準備升學、工作地點遠等)、職業訓練機構的因素(職訓成效、欠缺後續追蹤等)等(王華沛、吳亭芳，2006)，因此於身心障礙者就業服務上會另有其特有的發展模式。

## 第一節 身心障礙者就業服務

### 一、臺灣身心障礙就業服務之發展與困境

臺灣身心障礙者就業服務之發展有許多是參考自美國的職業復健服務模式。美國在 1970 年代以前，除了較輕度的障礙者得以在競爭性職場工作外，許多重度障礙者的就業是在庇護性職場。直到 1970 年代後期，在注重人權等潮流下，障礙者團體及學術界呼籲對於障礙者之服務應力求去機構化、正常化及社區化，促使聯邦政府檢視障礙者職業復健措施並進行改革，其中「支持性就業」為當時開始被用來增進重度障礙者社區參與的一項就業安置措施（陳靜江，1998a）。臺灣則在 1980 年的殘障福利法開始規定就業輔導機構應輔導障礙者就業，並在 1986 年起有少數幾家身心障礙福利機構開始應用「支持性就業」的理念輔導智障者進入競爭性職場就業。1992 年因應就業服務法的規定，使政府加強障礙者就業服務，隔年臺北市就業服務中心開始辦理障礙者就業服務，而勞委會職業訓練局（後文簡稱職訓局）亦訂定「支持性就業試行草案」、並委託臺北第一兒童發展中心編製「支持性就業工作手冊」，在國內五個身心障礙福利機構試行一年（陳美智、張書杰，2005；陳靜江，2002）。職訓局再於 1995 年至 1996 年委託陳靜江、胡若瑩、李崇信和李基甸等人，以美國支持性就業服務的理念為基礎，建立較符合我國身心障礙者就業輔導的一種

模式，其稱為「身心障礙者社區化就業服務」。大致來說，「身心障礙者社區化就業服務」包含一般性與支持性就業服務。

近年來，身心障礙者就業輔導模式的發展愈趨多樣化，目前包括一般性就業服務、支持性就業服務、庇護性就業服務、居家就業服務（行政院勞工委員會，2007）等。「一般性就業服務」簡單來說是指對於有就業意願，且能獨立工作之身心障礙者，提供其就業媒合、就業諮商、或職務再設計等，協助其在一般職場就業；「支持性就業服務」是指對於有就業意願之障礙者，但因其無法在一般職場獨立就業，需透過深入且持續之職場支持，以協助其在一般職場中穩定就業（行政院勞工委員會職業訓練局，2006）；「庇護性就業服務」則指提供庇護性工作環境與職業能力強化訓練等給具有工作意願，但因工作適應、社會適應等之能力不足而無法獨立進入就業市場，而需長期就業支持之身心障礙者（行政院勞工委員會，2006）；「居家就業服務」指提供相關服務給因身體機能障礙而不便外出至職場，但可在協助下於家中工作之中、重度以上身心障礙者，提升案主專業、行銷、管理能力而成立個人工作室或創業，或協助其尋找企業合作，以僱用、勞務承攬或外包方式，獲得在家工作的機會（行政院勞工委員會職業訓練局，2005a）。勞委會另有頒訂許多就業促進辦法，例如「身心障礙者就業轉銜服務實施要點」及「職業災害勞

工職業重建補助辦法」來協助身心障礙者就業轉銜或職災勞工職業重建。

除了勞委會近年來執行身心障礙就業促進，地方政府亦運用身心障礙基金與公益彩券盈餘等自行辦理、委託辦理、或補助辦理各就業促進服務。然而各地方政府財政差異極大，有重疊及資源多寡不一之情形（行政院勞工委員會，2004），並且就業服務在各級政府教育、衛政、社政及勞政等相關部門缺乏橫向聯繫、各自為政之下，影響著服務的績效（林幸台，2007）。這顯示即使1980年殘障福利法就開始規定就業輔導機構應輔導障礙者就業、迄今已二十餘年了，不過障礙者就業服務的推展仍有些困境。它面臨了哪些問題呢？

陳美智、張書杰（2005）曾以臺北市與臺中市的社區化就業服務計畫為例，探究此一服務計畫所屬的身心障礙者職業重建制度在理論與實踐上的落差。其研究說到：法規應用在實務時，常因整體資源與專業人力不足與不均、政府眾部門各自為政、組織場域中相關人員對此制度理念與實施之認知不同、以及非營利組織的情習，進而出現許多削足適履的結果及職業重建的理論與實踐上出現落差，包括：（一）制度內在邏輯的矛盾（例如職業訓練強調「先訓練後安置」與支持性就業強調「先安置後訓練」服務模式共存、支持性就業對傳統標準化職業輔導評量的抗拒）；（二）職業輔導評量目標錯置（例如社區化就業服務強調生態評量，而職業輔導評量卻經常淪於障礙者需要何種資

源的評估判斷角色與工具—例如判斷障礙者要去職訓、接受支持性就業服務、庇護性就業服務或去醫療復健體系或養護機構)；(三)規格化服務方案與支離破碎的需求(例如各方案之設計未考量整體性)；(四)標準化的服務措施和以量化的服務成果為考核的評鑑制度阻礙專業的成長、成為專業發展的桎梏等。某些就業服務機構另有互相競爭難以合作，以致影響服務品質與專業倫理的情形(姚奮志，2007)。

在庇護性就業服務方面，庇護性就業服務方案與庇護工場有城鄉設立不均的情形(行政院研究發展考核委員會，2007)，且多由非營利組織承辦與經營，其以服務障礙者為其專長，但對於市場評估、產品開發及行銷可能較陌生，缺乏行銷人員協助作市場調查，以及分析本身優勢條件、市場分析、及工場本身產能及競爭力等(行政院勞工委員會，2005)，加上政府的補助辦法或相關規定經常改變，不但補助有限而且不穩定，若因此經營不善或虧損連連，方案將不易持續、營運維持不久。其中的身心障礙者屆時又將面臨重新安置的循環；原本工場設施器具則可能因不經營而用不到，淪為閒置；而方案補助下的就業服務人員可能因其工作無持續性及無升遷而轉換工作。

另外，近來法規規定對於具有就業意願而就業能力不足進入競爭性就業市場之身心障礙者，應依其職業輔導評量結果，提供庇護性就業服務(身心障礙者權益保障法，2007)。但是這種先評估一位身心障礙者的工作能力足不

足，再決定他是否適合接受某種就業服務的做法被認為是不合宜的、被認為目標是錯置的（李崇信，2002；陳美智、張書杰，2005）。現行職業輔導評量多運用標準化工具、晤談、短期現場試做或情境評量等在幾個小時內評估個人適合某種就業服務模式之做法，缺少了訓練及支持等對障礙者就業安置結果帶來的影響，且可能忽視障礙者的職業潛能。許多成功的支持性就業服務說明，透過工作現場直接訓練及支持，許多中重度智障者可成功的在一般職場中就業，不僅內容涵蓋不同的職種，且能獲得與一般人相同的工資（李崇信，2002）。由此我們可以推論，某些重度障礙者亦可以經長期支持或訓練以及職務再設計等而成功的在庇護工場工作而不用到教養機構或待在家裡，而「職業輔導評量」卻可能阻擋了某些有潛能的重度身心障礙者進入庇護性職場的機會。

近來法律還新規定將原本兼有復健、工作能力強化、職業準備、態度養成、工作訓練、就業等多重角色的庇護性就業服務之角色以法律方式定位為「就業」，庇護工場雇主須遵照勞基法等勞工權益法規對待庇護就業者。雇主除薪資可與庇護性就業之員工協議依其產能核薪而可不達法定基本工資外，雇主應為庇護性就業員工辦理勞工保險、全民健康保險及其他社會保險、職業災害補償所採薪資計算之標準不得低於基本工資，並需依勞基法等相關勞動法規確保其權益（身心障礙者權益保障法，2007），例如資遣、退休金等，這樣的規定勢必使庇護工場成本升高。若為了

因應成本而聘用功能較好者以提升產能，這是否會排擠到產能較不好者？基於資源與名額有限，庇護性職場取捨功能較好者或較不好者，將變成另外課題。另有看法認為，身心障礙者無論障別與障礙程度，都應以能回歸社會環境和一般人在一起工作，並獲得合理待遇為目標，故隔離或庇護性就業服務該只是暫時性的措施，而非最終目標（陳靜江，1998c）。庇護工場應強調訓練及暫時性安置的功能，待當事者工作技能或態度等有所改善之後，便可以進行一般性或支持性就業安置。這種讓障礙者先接受庇護性就業安置，並逐漸依照其能力轉換至其他就業機會的方式，稱為「轉銜型就業（Transitional employment）」（花敬凱，2004）。然我國當前的法律卻將庇護工場定位為具有勞僱關係的「就業」，而非「暫時安置」、「過渡」或「訓練」的概念。廣設庇護性職場的哲學基礎，也和當代職業重建的服務理念有所違背（花敬凱，2004），一方面政府勞政單位不斷推動雇主雇用獎勵措施、倡導職務再設計、建立職場自然支持、及促進身心障礙勞工與一般員工融合，卻一方面又在勞政體系下倡導庇護性職場的設置與相關措施來自相矛盾，開身心障礙人權的倒車（陳靜江，2007）。若根據國外的經驗，庇護工場成本高且效益低（李崇信，2002），因此未來臺灣的庇護工場會如何發展仍待觀察。

至於在協助職災致障勞工重返職場的服務方面，其問題有：專業人員、政府及保險人員等對於職災後重建之認識不足，造成職業傷病診治中心、工作強化中心、職業重

建方案、社會復健方案及個案管理運作等的不順暢（曾美惠、張彧，2006）。各職層間或各方案間之銜接不順暢方面類似的問題亦出現在醫院精神病患職業重建體系，比如支持性就業服務的內涵，已超越傳統精神醫療行政體系的編制與運作，醫院管理層對於這樣的業務可能有認同困難。而承辦支持性就業服務方案的人員或專案經理人的職務未有正式編制，可能以現有的醫院職能治療人員、社工人員或護理人員等來兼任，而這些兼任者可能把進入社區或職場，視為額外的的工作。若各人專業理念有差異，將使這個角色與功能受限（張自強等，2004）。若是另外聘請醫院編制外的就業服務人員，其所遇困境將在下一節另有提及。

在身心障礙者就業服務上，也會運用到職務再設計來協助身心障礙者。職務再設計可協助身心障礙者克服工作障礙，增進其工作效能。職務再設計的內容例如有：（一）改善職場工作環境（進行與工作場所無障礙環境有關之改善）、（二）改善工作設備或機具、（三）提供增加、維持、改善身心障礙者就業所需能力之就業輔助器具、（四）改善工作條件（包括提供就業所需手語翻譯、視力協助、改善交通工具等）、及（五）調整工作方法（透過職業評量及訓練，按身心障礙者的特性，分派適當的工作，包括：工作重組、調派其他員工和身心障礙員工合作、簡化工作流程、調整工作場所、避免危險性工作）等（行政院勞工委員會職業訓練局，2007）。臺灣的職務再設計業務已執行近十年，政府並對此有進行部分或全額補助。然而職務再設計

在補助上或使用歷程中遇到一些問題，例如有：措施使用者對職務再設計普遍不了解；專業人員看法不一；中央與地方政府標準不一；同一政府層級各部門分工不清；有的使用者認為申請補助的過程不甚順暢、不甚方便；委託單位與專案單位的合作機制弱；職務再設計諮詢電話係架設在全台七區就業服務中心兼辦人力，人力與專業性相對不足；就業服務員缺乏設計、工業工程、人因工程基本概念，且流動率大，專業傳承不易（邱滿艷、韓福榮，2007）。有些職務再設計使用者則認為人力協助不易獲得補助、只得到部分經費補助；身心障礙員工與僱用單位代表則期望他們的感覺被接受、想法被尊重、能清楚瞭解職務再設計的方式和流程。至於職務再設計的提供者所提的困難包括「宣導」、「申請」、「審核」、「專業」、「部門整合」、「追蹤與再改善」、「輔具管理」、「研發」等八個議題（邱滿艷、韓福榮，2004）。種種問題與不便將可能使一些雇主及使用者等人覺得不好運用而減少申請意願，或讓一些服務提供者覺得不好執行，將減少未來承辦意願。原本用意良好的措施，卻不便執行或運用，實在可惜。

在學校方面，有許多學校會為身心障礙生提供職場實習或職業輔導與安置。職業輔導實施人員以導師及職場實習任課教師最多，尋找學生就業工作職場則以特教教師為主（林宏旻，2005）。有的學校則有聘僱臨時職業輔導員來支援，若從 95 年度全國 17 個區域（不含臺北市、高雄市）設有職業輔導員之高中職特教班「職業輔導支援服務工作

個案統計年度表」來看，95 年度服務個案中超過 9 成擁有障礙者手冊，障礙類別以智能障礙者居多，佔約八成；障礙類別以輕度者居多，佔五成多（李冠瑩、白雅雯、陳淑樺、林宏旻，2007）。

若結合林宏旻(2005)、教育部(2001)及戴鈴容(2002)的資料來看，特教學校(班)在身心障礙生的職業輔導方面曾被提出所面臨的問題與困難，例如有：(一)職業教育與就業訓練之觀念混淆不清，造成部分學校注重訓練學生就業技能，但卻忽略職場情操之培養、人際互動與溝通，即使短期內有較高之就業率，但仍無法適應實際職場上的變化；(二)各地方縣市政府教育局、勞工局與社會局之間在規劃高中職畢業轉銜事宜上未密切配合；(三)高中職的設置社區化不足、有交通方面問題；(四)實習場所與未來就業職場的一致率仍低，就業轉銜準備與轉銜結果間有落差；(五)高中職學生選擇職業教育課程之前，未施行職業輔導評量以作為參考依據，教師也未針對畢業之際的轉銜服務擬訂個別化轉銜計畫，也未與家長討論；(六)大部份的高職內沒有職業輔導人員的編制或協助，且職業輔導人員應隸屬勞政或教育單位的議題仍爭論不休；(七)結合社區資源與就業開發有相當困難；社會對學生接受度仍偏低；(八)有些家長支持度不高。我們也可以由此預見，在學期間便有的問題若不解決，將延續而成為後續服務者所要面對，甚至可能因延遲而加深問題處理的困難度。

由上可見促進身心障礙者就業的工作漸漸發展與蓬勃，然而制度方面的問題、教育階段問題、社會大眾對身心障礙者接納程度或歧視、專業知能、人力問題、資源開發、整合協調與應用、以及家長支持度等都會影響了身心障礙者就業服務工作的推展。相信這些也都會連帶的影響了第一線執行服務的就業服務人員。

## 二、身心障礙就業服務人員的工作內容與工作困境

上段簡介了目前身心障礙就業服務發展與困境，而各項身心障礙者就業服務的執行需要各就業輔導專業人員來提供服務，因此本節焦點擺在這些執行者的工作內容與工作困境。

在庇護性就業服務方面，接受服務的身心障礙者情況通常為（需兼具下列至少三項以上）：（一）案主為重度或極重度身心障礙者；（二）案主在過去競爭性就業重複失敗；（三）案主無法類化職業訓練所學習之技能；（四）案主有明顯的溝通或行為/情緒問題，仍須加強溝通訓練或行為/情緒管理等；（五）案主需要長期訓練才能增加產能，但有足以勝任工作之體力與能力；（六）案主就業動機與態度準備嚴重不足；（七）行動/交通障礙尚未能克服者等（行政院勞工委員會職業訓練局，2005b），因此庇護性就業服務需要一些專業服務人員輔導身心障礙者。依據行政院勞工委員會職業訓練局（2002）的規定來看，庇護性就業服

務有三種就業服務人員：職場輔導員（提供就業準備、社會適應輔導等）、技術輔導員（提供強化技能、工作崗位訓練等）、個案管理員（提供個案管理、轉銜服務等）。

在社區化就業服務員方面，依照行政院勞工委員會職業訓練局（2006）的「身心障礙者社區化就業服務計畫」，其工作內容主要為：（一）發展職業重建服務計畫；（二）就業機會開發、工作環境分析、工作分析；（三）案主/工作配對檢核；（四）擬訂個案就業服務計畫；（五）依據工作流程分析、職務分析提供包括職務再設計、工作環境適應、生產效益之提升及人際關係處理等之訓練及輔導服務；（六）追蹤輔導；（七）成果彙報，其並規定服務案量如下：（一）每一就業服務員每年至少應服務 30 人，其中支持性就業服務 15 人，成功就業 4 至 6 人。成功就業者應能穩定就業達 3 個月，並追蹤輔導 3 個月。（二）提供群組服務模式者，每名就服員同一時間內應至少服務 7 名需長期支持之身心障礙者於職場工作；其中每年至少應有 70% 穩定就業 6 個月以上。（三）所稱支持性就業服務係指提供至少 2 週至 3 個月（為原則）之密集輔導。（四）所稱「就業成功」係指推介身心障礙者至職場就業且符合相關勞動法規規定，每週至少工作 20 小時。

以上為職訓局的規定，其他縣市政府等單位則另有各自的規定，各規定有部分差異，例如臺北縣政府委託辦理 96 年度身心障礙者社區化支持性就業服務案計畫中規定：（一）每名支持性就業服務員依北縣府規定開、結案標

準，每年至少服務 30 人，每月持續服務 6 名；(二) 一年至少應支持性就業服務至少 10 名為原則(持續每天在工作現場密集輔導個案 2 週以上至 3 個月內，兼職性工作則需 10 次以上不間斷的工作現場輔導)，內含支持性新開案 7 人，且至少 2/3 穩定就業 3 個月以上為原則(臺北縣政府，2006)。

雖然支持性就業服務員的主要工作內容如前所概述，然而因為身心障礙者有各種類別與等級，各人差異性大，因此各就業服務員在工作內容上仍有些差異與不同的偏重。比如智能障礙者受限於認知能力不同於常人，在一般學習環境中難以像一般人般習得必要知識與技能以適應現代社會生活(吳武典、王華沛，1999)，而當就業服務員的服務對象若是智能障礙者時，就業服務員將是就業開發的關鍵人物，輔導工作更是他們的工作重心(劉致祥，2004)，輔導重點有工作適應(如工作態度培養、社交技巧建立、情緒困擾的輔導、交通訓練)與工作技能輔導等(邱滿艷，1998)。在輔導智能障礙者工作技能的策略則例如有：口語提示與指導、動作示範、調整工作與生活因素、提供視覺線索、就服員或他人陪同/代勞、尋求自然支持者、行為演練、後果處理-口頭讚美、申誠及提供輔具或良好典範(關婉珍、陳靜江，2001)。

支持性就業服務員在人力與經費有限等情形下，其工作角色實為多重，除前述適應輔導、工作訓練、就業開發外，還需要扮演個案管理者、職業評估者、以及追蹤輔導

者等角色（陳靜江，1998b）。除了角色多重，有時候就業服務人員可能會感受到角色定位不明，例如在面對外界廠商時，服務員代表「機構的工作人員」；面對勞工局時則服務員代表「機構的就業服務員」，面對機構時則代表「勞工局的就業服務員」；面對輔導的學員時，亦常被誤以為是「機構的社工員」。面對不同的人時，自己的稱呼不同，而機構內同事對於就業服務員的角色定位亦有兩種看法，一為服務員在機構中服務，故隸屬於機構；另一則認為服務員薪資是由勞工局所給付，故隸屬於勞工局。有些機構內部則因經費與人力不足，未能專人專用就業服務員，造成就業服務員工作壓力及情緒上的困擾（陳玫玲，2004）。有些單位則在需要幫忙的時候，以「你是機構聘來的就業輔導員」而被動員去幫忙，但是在機構發放福利的時候，卻又以「你們不是機構正式的人員」而被排除在外（李栩慧，2005）。我們可以預料到就業服務人員在原本的就業輔導工作外，勢必要額外去協調與平衡這些多重的、不確定的、甚至是邊緣的或不被重視的工作角色。

前述為庇護性與支持性就業服務人員的角色與工作內容的概述。至於在政府的身心障礙者就業服務員方面，以臺北縣為例，他們則是派駐在各鄉鎮市的政府就業服務站（台），其主要的工作是作為各地區身心障礙就業服務窗口，評估與轉介、執行一般性就業服務或受理就業服務站台櫃臺較難處遇的身心障礙民眾，有的則需承辦職務再設計業務、被鼓勵要提供支持性就業服務、或其他勞工行政

及其他就業促進相關業務等。

在學校特殊班的身心障礙就業轉銜、就業輔導方面，其主要由導師或職場實習教師處理，有些學校有教育部補助的「職業輔導員」或勞工行政單位補助或委辦社區化就業服務計畫之就業服務員等提供相關服務。其主要工作在接受與評估服務區域內各校提出的就業服務個案、從事就業市場調查、就業機會開發之環境分析與工作分析、支援與協助實習或就業安置、增進支援服務區內各校特教教師職場輔導及開發技巧、協助學校教師與企業主的聯繫、協助學校與相關機構連結與轉介、參與各校個案職業輔導支援服務計劃會議及彙整支援服務區內年度成果等（教育部中部辦公室，2004）。然而大部份的高職內沒有職業輔導員的編制或得到就業服務員的協助，若有職業輔導員，則可以協助高職特教班導師有關學生職場實習與就業輔導方面事宜、協助就業開發與就業評估。職業輔導員的協助減輕家長許多壓力，且對家長來說能夠有一個信任的人帶自己的孩子到外面工作，是很安心的（李冠瑩、白雅雯、陳淑樺、林宏旻，2007）。

從前述可發現有各種型態的障礙者就業服務、有各類就業促進專業人員，然而國內障礙者就業服務目前是由勞委會職訓局、直轄市、縣（市）政府、公立就業服務中心、學校、醫院及民間單位等分頭執行，致障礙者在尋求職業重建過程可能遭遇無法銜接、跑很多地方、不知道資源或重複佔用資源等情形。職訓局考量有此種情形發生，2007

年起補助地方政府試辦身心障礙者職業重建服務窗口之設置，僱用職業重建管理員運用個案管理方式，提供身心障礙者就業轉銜、諮詢、評估、開案、研擬職業重建服務計畫、派案、轉介、追蹤及結案等，並協調及整合職業重建資源。96 年度由臺北縣政府、臺北市政府、桃園縣政府及彰化縣政府試辦。職業重建管理員除了上述工作內容，臺北市的職業重建管理員尚需參與社區化就業服務委辦單位的經費核銷相關業務、督導、就業促進方案的訪視、或支援做職業輔導評量等，而臺北縣的職業重建管理員尚需承辦職前準備團體等。

由上可知身心障礙者就業服務人員類別多樣、工作角色多元、工作並不簡單，而這相對也面臨著著一些困境：

陳靜江、胡若瑩、李崇信（1996）指出，就業服務人員在服務過程中，遭遇以下層面之問題與困境：個人面，專業知能有限；組織面，缺乏專業團隊及督導與主管支持、同事對就服員角色認識不足、身兼數職、缺乏保證等組織因素；社會面，社會大眾對身心障礙者的認識不足、資源不足。林世瑛（2000）曾以臺北市若干提供心智障礙者社區化就業服務的機構之就業服務員及就業服務督導員為研究對象，歸納出就服人員的問題與困境：（一）機構督導角色的發揮、工作人員對就業服務的認識、服務方式、機構在職訓練與主管的參與及支持等條件，似乎影響就服員的專業成長和工作士氣，甚至影響提供支持的時間與品質；（二）個案就業輔導實施的困難包括：1、個案能力低，需

要持續支持；2、與家長和雇主的溝通不易；3、個案及家長的社會支持網絡薄弱；4、工作機會有限；5、機構間合作共識有待加強；6、資源整合不易；(三) 行政制度與執行方面的問題包括：1、就服員缺乏對相關法規與行政程序的了解；2、服務量的壓力；3、就服員的工作沒有保障；4、人員培訓缺乏整體規劃；5、專業協助未獲充分運用。張自強（2006）的研究則顯示身心障礙者就業促進工作人員遭遇的一些困難，例如在評估方面（標準不一致、缺乏工具）、職場輔導方面（時間不夠用、雇主接受度、個案本身因素）、媒合就業方面（職業種類與身心障礙者無法配對、個案本身持續度及意願）與在職場開發方面（雇主排斥、障別工作來源少）等。花敬凱（2005）表示有的雇主則考量到商業機密的因素而排斥就業服務員進駐職場輔導與訓練身心障礙者。陳國良（2003）則提到在輔導精神障礙者就業過程中的一些問題造成就業服務員在輔導上的困難，例如：

- （一）案主或雇主不願意接受輔導；
- （二）案主能力及條件不足，以至於有時遇到有工作，而沒合適個案安置的窘境，錯失了安置的機會；
- （三）部份案主的期待與其實際的能力有相當的落差，而這些落差並不被案主接納，形成在工作能力及持續度差等表現上，未能達到職場的要求；
- （四）進行就業服務過程中，當與家屬互動時，發現部份案家對案主支持度差或過度保護。

從上述資料我們得知就業服務人員可能需要面對案主、案家、雇主及自己工作單位等對象。另外偶還需要面

對評鑑委員。有些就業服務人員提到有時會遇到部分沒有就業服務實務經驗而又不夠認真謙遜的評鑑委員，服務員需面對評鑑委員某些不食人間煙火的觀點、或者某些過度理想的要求，雖然會感到無力，但也只能微笑以對。評鑑委員們也可能各具不同專業背景，之間可能會缺乏共識，各依其不同專業背景做評判下，容易在評鑑時出現自由心證的衝突（陳美智、張書杰，2005）。這些或多或少都會加重就業服務人員的無所適從與無力感。

陳玫玲（2004）則陳述身心障礙者社區化就業服務員的一些工作困境，例如：服務人員未能專人專用、人力不足且通報窗口太少、未能有效開發就業機會、障礙者社區服務輸送過程中的政策面向未盡明確、障礙者本身及其家庭的態度未準備好、機構主管在就業服務專業支持程度受限、以及障礙者社區服務資源整合機制未加落實。此外，政府將經費撥補給承辦機構聘請就業服務人員執行障礙者就業服務，但各機構卻另期待服務員能展現多功能的角色（如有些機構希望能同時提供機構會員內部服務以便為機構帶來更多的附加價值），這讓就業服務員的內在衝突升高且離職率高。

在政府單位方面，臺北市政府的職業重建管理員面臨可運用的資源不足、評估案主的時間不多、及部份職業重建管理員與就業服務資源提供者之間欠缺互信與溝通等情形（簡明山，2007）。政府有些就業服務人員則會因為定期契約雇用的身分而覺得不受尊重，並且薪資沒有保障，

有較強烈的工作不穩定感（林世瑛，2000）。至於特教學校（班）的職業輔導員，亦未有一套理想的聘用制度導致離職率高（教育部，2001）。醫院就業服務員方面，因制度、體制或聘用動機等因素而也有一些問題，例如：服務員並非醫院正式編制，方案經費來自於向勞工局等逐年申請的補助案或委託案，而非醫院認定的既有服務項目，也不是賺錢的項目；再加上醫院向勞工局等申請就業服務方案的動機多半是希望增加照顧病患人力，並非基於對就業服務的認知與肯定，使就業服務員在醫院缺乏專業角色的清楚界定、成為體制中的邊緣身份，使得公立醫院就業服務人員有嚴重工作無力感而呈現離職頻率高的現象（王增勇、陳淑芳，2006）。

簡靜怡（2002）則認為國內障礙者就業服務輸送欠缺整合及連續、人力資源不足等限制，相關政策難以落實，就業服務人員的工作感受更深受影響，呈現職業倦怠等。這些工作者久而久之便形成更多的工作壓力或離職（蔡艷清、嚴嘉楓、林金定，2003）。

由以上說明可看見在不同體系、不同單位之身心障礙者就業服務人員的各形各色工作問題與困境情形。其中也提到了身心障礙者就業服務人員的職業耗竭（無力感、不受尊重感、工作不穩定感、及離職率高等）狀況。即使身心障礙就業輔導發展多年，此類狀況至今仍在。雖然它們提到某些障礙者就業服務人員的某些職業耗竭現象，但並

無實際職業耗竭量化方面的研究結果；雖然他們提到障礙者就業服務人員的離職率高，但甚少有實際數據。究竟身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾向之程度與情形為何呢？這是本研究想瞭解的。另外，我們從前述文獻資料裡也可發現較少相關研究之對象是庇護工場、學校等的就業服務人員。這使本研究將庇護工場、學校等就業服務人員納入研究對象。

## 第二節 職業耗竭

根據研究動機、目的及上一節的資料，本節乃針對職業耗竭進行文獻探討。

### 一、職業耗竭的涵義

職業耗竭 (job burnout) 又稱為職業崩焦、工作心厭、工作過勞、職業枯竭、職業疲竭、職業倦怠、職業疲潰、職業疲勞、與工作疲乏等。Burnout 一詞用在職業耗竭乃自 1961 年 Greene 的小說「A Burn-out Case」開始，當中說到有一個內心痛苦與幻滅的建築設計師離開他的工作並隱於非洲叢林。而在更早的著作亦描述類似現象，包括對其工作有著極度疲累 (fatigue) 與喪失理想與熱情 (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)。Herbert Freudenberger 則是被認

為是關於職業耗竭研究的始祖，他由自身臨床心理工作經驗中而發現職業耗竭（Templeton & Satcher, 2007；陳益綜，1997）。他在 1974 年“Journal of Social Issues”上發表了一篇名為” Staff Burnout ” 的文章，採用”Burnout” 一詞來描述工作者所體驗到的負向症狀，如長期的情緒耗竭、身體疲勞、工作涉入程度減低、不人道的對待服務對象和降低的工作成就感（李永鑫、吳明證，2005）。之後陸續有越來越多職業耗竭研究。在職業耗竭研究剛剛興起的 1980 年代，曾同時存在著四十多種對「職業耗竭」的不同界定，現今仍有著多樣界定之情況（王芳、許燕、蔣獎，2005）。多種界定例如：Maslach 和 Jackson 在 1986 年將職業耗竭定義為在以人為服務對象的職業領域中（例如醫療、助人、教學），個體的一種情緒耗竭、較不人性、和個人成就感降低的綜合症狀（劉維良，2006）。其中，情緒耗竭是指個體的情感資源過度消耗、疲乏不堪、精力喪失；不人性指以負向的、冷淡的、過度疏遠的態度面對案主；個人成就感降低指勝任感和工作成就的下降（李永鑫、吳明證，2005）。職業耗竭的現象最初被視為與助人行業有關，因這些工作與人接觸頻繁，涉入程度較深，易產生耗竭。但此概念後來被廣泛應用在許多其它不同職業類別，如 Perlman 和 Hartman（1982）認為耗竭現象普遍存在各種職業領域（林信昌、臧國仁，2000）。Maslach 和 Leiter 在 1997 年時將職業耗竭定義為個體對工作投入的削減，也就是使重要的、有意義的和有挑戰性的工作變得不愉快、無成就感和

沒有意義的過程（李永鑫、張闊，2007）。Schaufeli 則認為職業耗竭乃具有情緒耗竭（emotional exhaustion）、消極怠慢（cynicism）和職業效能感低（diminished professional efficacy）三方面情形（閔曉靜，2006）。Shirom 等人認為職業耗竭乃表現為身體上的疲憊、情緒上的衰竭與認知上的厭倦相結合的一種狀態（卞冉、龍立榮，2003）。蔡金田（1998）則認為職業耗竭是個體深感能力無法有效應付現今之工作環境，而產生身心疲乏、工作疏離及排斥自己等現象。柯澍馨、林靜怡（2006）定義職業耗竭是「在態度上對於精力、情緒與熱忱明顯表現出負向的改變，而在行為上則是出現異於個體平常的行為模式」（頁 233）。另有些人是採用國際疾病分類準則（International Classification of Diseases；ICD -10）中的神經衰弱症的標準來定義，且症狀需與工作有關（李永鑫、李藝敏，2006）。劉淑慧（1987）則說明助人工作者的職業耗竭為「基於社會或個人價值，而過度追求不切實際的目標，並且無法有效的因應因之而來的工作壓力與挫折，以致身心耗竭，而呈現種種負向改變之歷程」（頁 11）。

「職業耗竭」有多種另外的稱呼與翻譯，從上述眾人的定義我們也可發現職業耗竭的涵意與各人對該詞的理解也是多樣與未統一，有的著重於心理層面，有的著重心理與工作表現等層面，有的則是身心行為等多層面。有的認為其發生在助人行業，有的則認為普遍在各行業。

## 二、助人工作者的職業耗竭

專業助人工作者（如醫護人員、社工員、諮商員、教師）須具備專業知識與技能，且常與人互動，並被賦予「溫暖」、「照顧」、「教育」、「治療」、「接納」等角色期待（陸洛、李惠美、謝天渝，2005）。當工作情形不盡如意時，助人工作者更易感受耗竭（Layne, Hohenshil & Singh, 2004；劉淑慧，1987）。致使助人工作者產生職業耗竭之幾個因素，例如有：（一）在社會因素方面，社會期望與不同利益團體要求間的衝突；缺乏專業地位及社會支持，限制了助人工作者的自我肯定與發揮；價值觀導致選擇的困境。（二）在工作因素方面，助人工作的壓力本質、科層組織對專業的傷害以及報酬結構的不良等，使助人工作者面臨挫折。（三）在個人因素方面，助人工作者的動機與特質使其更易感受到助人工作的壓力與傷害，案主的特質也使助人工作者不易獲得良好及成功的感受。以上這些因素均使助人工作者易有職業耗竭（劉淑慧，1987）。當服務對象是不能被治癒者或情況未能改善，例如身心障礙者，則更易有耗竭的情形（Maslach, 1978; Templeton & Satcher, 2007）。

## 三、職業耗竭的測量

前面提到之職業耗竭概念的多樣乃因涉及到幾項主要的問題：一是職業耗竭究竟是特定用在助人工作，還是可

以擴展到一般行業呢？二是職業耗竭的內涵究竟是一個過程，還是一個結果呢？它的表現究竟是單向度的還是多向度的？對這些問題的不同理解造成了各種職業耗竭定義彼此之間的差異。概念的未統一也使得測量職業耗竭的方法多樣化（王芳、許燕、蔣獎，2005），各研究者若用不同方式來測量職業耗竭，使各研究結果間無法互相比較，也無法連結成有意義的、統整的數字，使不同研究間無法彼此應用（劉淑慧，1987），因此本研究中所採用的職業耗竭量表為現有的、諸研究曾應用過的量表來測量就業服務人員的職業耗竭。以下摘錄在臺灣應用過的幾個職業耗竭之測量方法。

#### （一）助人工作者工作感受量表

本量表乃用來測量輔導人員與社工員等助人工作者的職業耗竭，來自劉淑慧（1987）。此量表共有 26 題，主要由「工作情緒」、「工作價值」、「工作表現」、「工作投入」四因素來評量職業耗竭。總分越高，表示職業耗竭度越高。

此量表在編製時曾以工作情緒、工作理想變化、離職意願等三面向作為效標，考驗效標關聯效度。量表與各效標之相關程度分別為  $-.576$ 、 $-.405$ 、 $-.510$  ( $p \leq .001$ )。此量表在編製時信度考驗包括內部一致性考驗與再測信度考驗。各因素與整體內部一致性以 Cronbachs'  $\alpha$  係數考驗，係數在  $.833$  至  $.943$  之間；穩定性採間隔二、四、八週之再測係數考驗，其相關係數在  $.535$  至  $.771$  之間

( $p \leq .001$ )。本量表具有常模可對照。

## (二) 哥本哈根疲勞量表中文版

丹麥國家職業衛生研究所Kristensen等人曾研發「哥本哈根疲勞量表」(Copenhagen Burnout Inventory, 簡稱CBI), CBI之「疲勞」的定義為疲憊、體力透支、心力交瘁等概念, 測量上區分身體上與心理上的疲勞, 來源又分為「一般疲勞」(personal or generic burnout)、 「工作相關疲勞」(work-related burnout)、與「服務對象相關疲勞」(client-related burnout)等三個分量表, 其中第三個分量表以需與人接觸的行業為對象。目前臺灣的哥本哈根疲勞量表中文版僅採用「一般疲勞」與「工作相關疲勞」這兩個分量表做中文化。因其目前未納入「服務對象相關疲勞」, 故其對於助人工作者而言, 適用性會較不佳。

中文版CBI的「一般疲勞」與「工作相關疲勞」兩個分量表的內部一致性良好, 在張晏蓉等(2007)的研究裡, Cronbachs'  $\alpha$ 值為 .86。在效度方面, 經由探索式因素分析(Exploratory factor analysis)檢驗量表的測量結構, 發現因素結構與量表預設的結構大致一致; 為瞭解中文版CBI分量表所測得之疲勞與健康狀態之間的關係, 其採用已被廣泛使用之一般性身心健康狀態量表(Short-Form-36)作為外在效標, 由效標關連效度的檢驗結果發現, CBI各分量表與Short-Form-36分量表得分達到預期的中等程度相關(張晏蓉等, 2007)。本量表具有常模可對照。

### （三）臺灣工作者疲勞量表

本量表共評量四部分，其中三部分的題目為評量「一般疲勞」、「工作疲勞」與「服務對象疲勞」，其題目採自前述的「哥本哈根疲勞量表」，並已做過信效度分析與後續修訂；題目另一部分為評量「工作過度投入」，其題目改編自「付出回饋失衡模型」(Effort-Reward Imbalance model)之分量表（臺灣工作者疲勞量表，2007）。本量表為2007年新修編，暫無更進一步相關資訊。

### （四）馬氏耗竭量表（Maslach Burnout Inventory；MBI）中文版

MBI一開始是用在助人行業。最初MBI包括人群服務業版（MBI—Human Services Survey）和教育業版（MBI—Educators Survey），前者適用於諮商輔導員、社會工作人員、醫生、警察等服務人群的工作者，後者適用於教師、學校心理學家等教育工作者。兩版本的題目差異只是在於對服務對象的稱呼，人群服務業版的題目稱其為「受服務者」（receptor），而教育業版的題目則對服務對象稱為學生。所測量的內容包含三大面向：情緒枯竭（Emotional Exhaustion）、不人性化（Depersonalization）和個人成就感（Personal Accomplishment）。在臺灣，採用MBI人群服務業版作研究的人有蘇守謙（2000）等人。

MBI發展到後來，認為從事一般性工作，也會產生職業耗竭現象。因此，有了MBI通用版（MBI—General Survey），

其適用於一般工作人群，測量枯竭、玩世不恭和無效能感三面向。

國外在一九九八年的一項資料顯示，90%以上的職業耗竭研究使用了MBI量表。MBI翻譯版在各國的應用表明，其內部一致性信度和建構效度都與美國版大體相同，其三因素結構在不同國家保持了穩定（王燕，2005）。

#### 四、背景變項與職業耗竭的關聯

許多研究顯示職業耗竭會因為某些背景變項的不同而有所差異，例如在性別上（劉淑慧，1987）、年齡上（王婉玲，2006；蔡金田，1998；蘇守謙，2000）、年資上（劉淑慧，1987；蘇守謙，2000）或在不同婚姻狀況上（王婉玲，2006）。但也有一些研究結論並不認為職業耗竭會因為某些背景變項的不同而有所差異，例如在蘇守謙（2000）的研究顯示職業耗竭在性別上並無顯著差異；王婉玲（2006）的研究顯示職業耗竭在不同學歷並無顯著差異。

由上述文獻可知在職業耗竭與背景變項的關聯上未有一致性的看法。本研究參考上述文獻，把就業服務人員的背景變項與職業耗竭間的關聯納入研究（另參第一章第三節之研究假設）。

#### 五、身心障礙者就業服務人員職業耗竭方面的研究

在美國，身心障礙者就業服務的工作常由復健諮商員（rehabilitation counselor）與就業服務人員（如 job coach、job placement specialist、employment specialist）等執行。復健諮商員乃是在案主重建過程中提供個案管理、就業資源開發、評估、諮商輔導、協助就業準備與適應、追蹤輔導、資源連結、...等服務，而就業服務人員則偏重於就業安置訓練與職務再設計等。他們的工作內容類似我國為障礙者做就業服務的人員。研究者查詢一些檢索系統或資料庫中（例如 ProQuest、EBSCO、PsycARTICLES）則似乎是無就業服務人員（job coach、employment specialist、job placement specialist）的職業耗竭研究；針對美國復健諮商員之職業耗竭的研究亦不多，且多是十幾、二十多年前的研究，其中若干資料（例如 Bloom, Buhrke & Scott, 1988; Maslach & Florian, 1988; Templeton & Satcher, 2007）顯示某些組織變項（例如案量、工作環境[鄉村或城市]、案主障礙程度）、個人變項（如教育程度、家庭支持、現職年資、諮商員期望）等與復健諮商員的職業耗竭有關。在較新一項研究中顯示，政府單位的復健諮商員之情緒耗竭程度平均為「中度」、不人性程度平均為「低度」、個人成就感平均為「低度」（Templeton & Satcher, 2007）。

在臺灣方面，一些研究裡就業服務人員表達了他們在工作中感受到挫折感、不受尊重感或職涯不確定感，例如林世瑛（2000）等人的質性研究。不過針對身心障礙者就業服務人員職業耗竭之量化研究是較欠缺的，因此研究者

擴大範圍另針對其它身心障礙者服務相關領域來尋找（如資源教室、高中職特教班、身心障礙福利社工員、精神科職能治療師等），結果這方面的量化研究例如有：

莊永智（1985）研究啟智教養機構的工作人員的職業倦怠，結果發現影響其職業倦怠最重要的因素逐級迴歸分析是案主回饋、工作特性、環境回饋（包括家庭和鄰居朋友），該三個變項可以解釋職業倦怠變異量的 36.41%，其中案主回饋最重要，工作特性次之，環境回饋再次之。馬翊中（2007）以高屏地區醫院職能治療師為對象進行調查，結果顯示女性、專業領域為心理職能治療、現職年資短、年輕、院內有提供在職教育者有較高職業耗竭，其中以「低個人成就感」最為明顯。金善興（1998）則調查臺北市社會福利機構與醫院社會工作人員，結果顯示自我尊重感愈低則職業耗竭程度愈高、工作年資愈久者則職業耗竭愈低；社會工作人員在處理案主問題不當時或社會工作人員與案主關係不和時，感受到高的職業耗竭；社會工作人員角色衝突與角色模糊愈高則職業耗竭程度愈高；社會工作人員在機構裡面工作量多、自主性愈低則職業耗竭愈高；醫院組「情緒耗竭」程度高於社會福利機構組；而在「不人性」和「缺乏成就感」層面，社會福利機構組高於醫院組的傾向。劉淑慧（1987）則以學校輔導員及社工員等為對象進行調查，結果顯示社工員、女性、年齡較小、年資較淺，以及大學程度之助人工作者最易產生職業耗竭，各背景變項中，以年齡最能預測職業耗竭，教育程度最無法預測之。吳宗達

(2004)以中部八縣市(苗栗縣、臺中市、臺中縣、南投縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣)之國小不分類身心障礙資源班任課教師進行問卷調查,結果顯示國民小學資源班教師職業耗竭程度偏低;婚姻狀況「未婚」者,所感受的職業耗竭顯著高於「已婚」者;「專業成長」、「溝通協調」、「人際關係」、「教學管理」四個變項,對於「整體工作倦怠」具有顯著預測力。廖光榮(2002)針對全國68所國中(不分類資源班)的資源班教師為研究對象,結果顯示國中資源班教師普遍對工作存有職業耗竭,以「低個人成就感」較高,「無人性化」的情況最低;女性教師的職業耗竭顯著高於男性教師;年輕者高於較年長者;未婚教師的職業耗竭感受顯著高於已婚教師。蔡金田(1998)以臺中縣市、南投縣、彰化縣國小啟智班教師進行調查,結果顯示工作負荷與專業不適任程度越高、年齡與服務年資越低,則情緒枯竭程度、去人性化程度越高。

本研究之設計參考上述眾文獻,將探討背景變項與職業耗竭間的關係(參第一章第三節之研究假設1)。從以上諸研究看來,職業耗竭程度高並非各類型研究對象普遍現象,例如在某些研究中,國小資源教室教師職業耗竭並不高。然而上述文獻所採用的問卷各有差異、測量標準並非統一,而研究者認為若自編問卷測量特定對象的職業耗竭,將會因概念與指標的不統一而難以進行跨行業比較、會被質疑基準不一,例如:「此研究結論的『高』與彼研究

結論的『高』是哪個比較高？」、「此研究的『高』可能只是彼研究的『中』」等質疑。因此本研究採用現有並有其它職種研究結果的量表，以利研究結果可與不同職業作相對比較與對照。

## 六、高度職業耗竭的後果

專業助人工作者被賦予「溫暖」、「照顧」、「教育」、「治療」、「接納」等角色期待(陸洛、李惠美、謝天渝, 2005), 其選擇助人工作之潛在動機乃因希望瞭解自身, 或希望控制外在。然而當外在現實並非如其所願的易於掌控、個案的問題並不是這麼容易處理, 將令助人工作者缺乏成就感而產生職業耗竭(Edelwich & Brodsky, 1980)。職業耗竭使助人工作者感受到無助感與無望感、體認到他們無法再助人, 因為他們本身已耗竭(程小頻, 1991)。高度職業耗竭的個體, 將出現疲乏、失眠、頭痛、胃腸功能紊亂等身體問題和自尊水準下降、抑鬱、易怒等心理問題, 會減少自己與顧客、同事的交往, 惡化人際關係。此外, 還會影響到工作滿意度、組織承諾、績效、離職率(閔曉靜, 2006)、甚至影響家中成員與組織整體運作等(陸洛、李惠美、謝天渝, 2005)。當嚴重到個人無法忍受時, 可能會有曠職、離職、提早退休(畢重增、黃希庭, 2005), 甚或完全不從事這一行業(Maslach, 1978; 林信昌、臧國仁, 2000)。由以上可知高度職業耗竭帶來了一些結果, 離職則是其中之

一種可能的狀況。

### 第三節 離職傾向

依據研究目的，並從上一節文獻探討所知高度職業耗竭帶來了一些結果（離職是其中之一種可能的狀況），本節乃針對離職傾向等進行文獻探討。

#### 一、離職傾向

離職傾向（turnover intention）為引發離職行為的可能面向之強度，即個人的離職行為與離職傾向的強度有關。當事人會在實際離職行為產生以前，對離職前的相關問題（如產生離職念頭、找尋職缺、評估比較其它工作機會）做一可行且令其滿足的整體衡量後，方產生實際離職行為（陳國勝、陳佩君，2007）。

從表 2-1 之一些文獻對離職傾向的說明，我們可看到許多人認為離職傾向乃離職意願之程度、離職心理狀態、或當事人對離職可能性之看法等，且多以離職傾向作為離職行為的前一步驟。也由於我們無法準確預知每個員工未來某期間內是否離職、個人不一定確知自己在未來某期間內是否離職，且一個人是否會離職涉及個人隱私，是敏感話題，許多人會有所忌諱而未據實填答，因此許多離職行

表 2-1 對離職傾向的論述

作者（年份）	論述
Porter & Steers, 1973	表示”離職傾向”是當員工經歷了不滿足以後的下一個退縮行為
Kraut, 1975 Mobley et al., 1978, 1979 Newman, 1974 Micaels & Spector, 1982	認為離職的最佳預測值是離職傾向
Fishbein & Ajzen's, 1975	定義離職傾向為最能預測工作者離職行為的發生。
Mobley, 1977	認為員工經歷了不滿足以後的下一個步驟是離職念頭，而離職傾向則跟在好幾個其他步驟（離職念頭、尋找工作機會、評估比較其他工作機會）之後，是實際離職行為前的最後一個步驟
Mobley, Horner & Hollingsworth 1978	認為離職傾向是工作不滿足、離職念頭、尋找工作其他工作傾向與找到其他工作可能性之總和表現
Prince & Mueller, 1981 Bluedorn, 1982	離職傾向超過實際離職行為，因為離職行為受到較多的外部因素影響，故較難以預測
Steel & Ovalle, 1984	以 Meta 分析的研究發現，離職傾向與離職行為兩個構念有 0.5 的平均相關
Prince & Mueller, 1986	認為離職傾向係指個人對不再是組織成員的可能性之看法
Shore & Martin, 1989	指出離職傾向為一適當的依變項，因其連結了實際的離職行為
Tett & Meyer, 1993 Carsten & Spector, 1987 Dougherty, Bluedorn & Keon, 1985 Steel & Ovalle, 1984	離職傾向被認為是一序列撤退的認知（withdrawal willfulness），工作者想要停職並企圖尋找工作其他工作的最後一階段，最能預測工作者離職行為的發生
劉麗蘭，1994	認為離職傾向乃是指一種對離職一事之認知與態度，表示個體心中對離職的目的或計畫，因此離職傾向是個體從事離職行為的心理狀態
歐陽玲，1994	認為所謂離職傾向是指員工企圖離開其工作組織的傾向，這種行為傾向可直接引導真正的離職行為。

資料來源：強曉霖（2003），頁 12~13。

為的研究都另以離職傾向作為估量一個人實際離職行為的變項（王瑤芬、洪久賢，2004），故本研究參考相關研究擇離職意願強度、離職可能性、是否確定離職、與是否近期有應徵行為等做為調查標的，以瞭解身心障礙者就業服務人員的離職傾向概況。

## 二、引發離職傾向與離職行為之因素與理論

離職可分自願離職與非自願離職（例如契約到期、資遣、公司倒閉）。員工離職對組織而言有正面與負面效應，正面效應例如促進組織新陳代謝，負面效應如成本增加、正常運作中斷、工作排程困難（曹萃栩，1984）、並可能影響到其他員工工作與心理層面等。影響員工自願離職的因素相當多元與複雜，歷年來有許多人建立自願離職的理論模式，以說明自願離職的相關因素，以下僅舉例 1980 年代後的幾個離職理論模式作為代表。

### （一）Steers 和 Mowday（1981）模式

本模式提到離職或留職之各因素與流程如圖 2-1 所示。

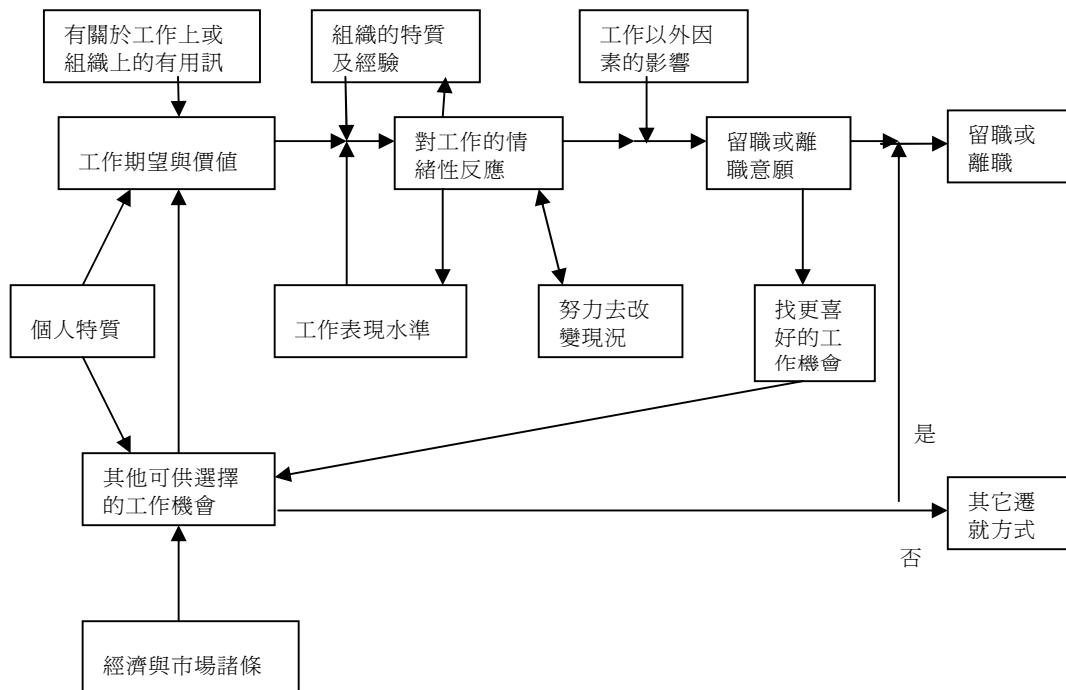


圖 2-1 Steers 和 Mowday 模式  
 資料來源：Steers & Mowday (1981), p.242

圖中的「對工作的情緒性反應」，包括工作滿意度、工作參與度與組織承諾度（張勉、李樹茁，2002）。由圖可知此模式對於實際發生離職前的歷程乃多元與複雜，工作滿意度、其他工作機會、工作外因素、...等都會影響留職或離職。

## （二）員工離職之尖點劇變模式（Cusp Catastrophe Model of Employee Turnover）

員工離職之尖點劇變模式如圖 2-2 所示。

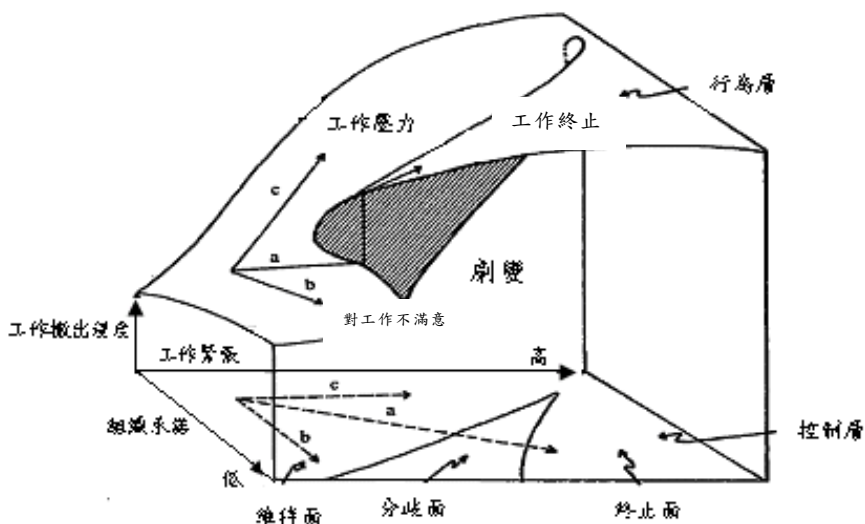


圖 2-2 尖點劇變模式  
 (資料來源：Sheridan & Abelson, 1983, p.421)

尖點劇變模式也認為實際發生離職前的歷程是多元與複雜，例如對組織的認同與投入 (organization commitment)、工作緊張度 (job tension)、撤出工作的程度 (withdrawal)、工作壓力 (job stress)、對工作的不滿意 (job dissatisfaction) 等都可能影響著最後是否離職。然而此模式認為大部分員工即使工作壓力大、對工作所有不滿意、或對工作投入度低等，仍會儘可能不離職，其中要有一項劇變 (catastrophe) 才是導致最終離職的根本因素，「劇變」有如壓倒駱駝的最後一根稻草，讓人最後選擇離職。劇變內容乃因人而異，劇變讓人從留職轉到離職。

表 2-2 展開模式的離職決策路徑

	路徑 1	路徑 2	路徑 3	路徑 4
是否有衝擊事件	有	有	有	無
衝擊事件的性質	+ 0 -	-	+ 0 -	不適用
有參考架構	是	否	否	不適用
作意像相容檢定	否	是 (做判斷)	是 (做判斷)	是 (做判斷)
對工作不滿意	否	是	是	是
找其他可替代的工作	否	否	是	否
評估其他可替代的工作	否	否	是 (做判斷及 理性的分析)	否
				是
				否
				是
				是 (做判斷及理 性的分析)

資料來源：Lee & Mitchell, 1994, p.60。

### (三) 展開模式

展開模式 (unfolding model；另參表 2-2) 將做離職決策前的途徑分為四大條：

(1) 路徑一：表 2-2 中之「參考架構」(matching frame) 的觀念類似「基模」(schema) 的觀念，簡而言之指先前的知識基礎與經驗，其影響個人後續處理新資訊的能力。「衝擊事件」(shock) 則指對一個人的工作產生意義的外部事件，會引起對當前雇用情形有意識的判斷 (張勉、李樹茁，2002)。衝擊事件例如公司變動、照顧家庭或懷孕等，

類似前一離職模式中的「劇變」。在此決策路徑中，當「衝擊事件」發生，引發離職決策的思考時，當事人會首先尋找是否有相近的「參考架構」可以遵循，若有，則根據「參考架構」行事、決定是否離職，否則嚐試走其他的決策路徑。

(2) 路徑二：衝擊事件發生時，若無「參考架構」可供遵循，亦無其他工作機會，則根據「意像相容性檢定」

(evaluation of images) 來做評估與判斷，倘若衝擊事件的發生符合其各項「意像」(image；包含價值觀、目標及策略)，則繼續工作，否則會試圖調整個人「意像」，或在調整個人「意像」無效後，而對工作不滿意 (relative job dissatisfaction) 而離職。

(3) 路徑三：當衝擊事件發生時，無類似的「參考架構」可供遵循，則找尋其他就業機會 (search for job alternatives)、比較其他就業機會和現在的工作，何者較能符合其各項「意像」，以便決定是否換工作。

(4) 路徑四：非因衝擊事件發生，而是情緒因素所引起。當事人在同一穩定工作多年，逐漸懷疑自己是否就此終其一生，而對工作進行評估，一旦覺得這份工作不再符合自己的各項「意像」，則產生離職行為 (蘇守謙，2000)。

#### (四) Price-Mueller (2000) 模式

Price-Mueller 模式提到離職或留職之各因素與流程如

圖 2-3 所示。由圖我們可知此模式亦認為實際發生離職前的歷程乃多元與複雜，諸如責任感、其它就業機會、訓練、組織承諾、...等皆會影響離職決策過程。

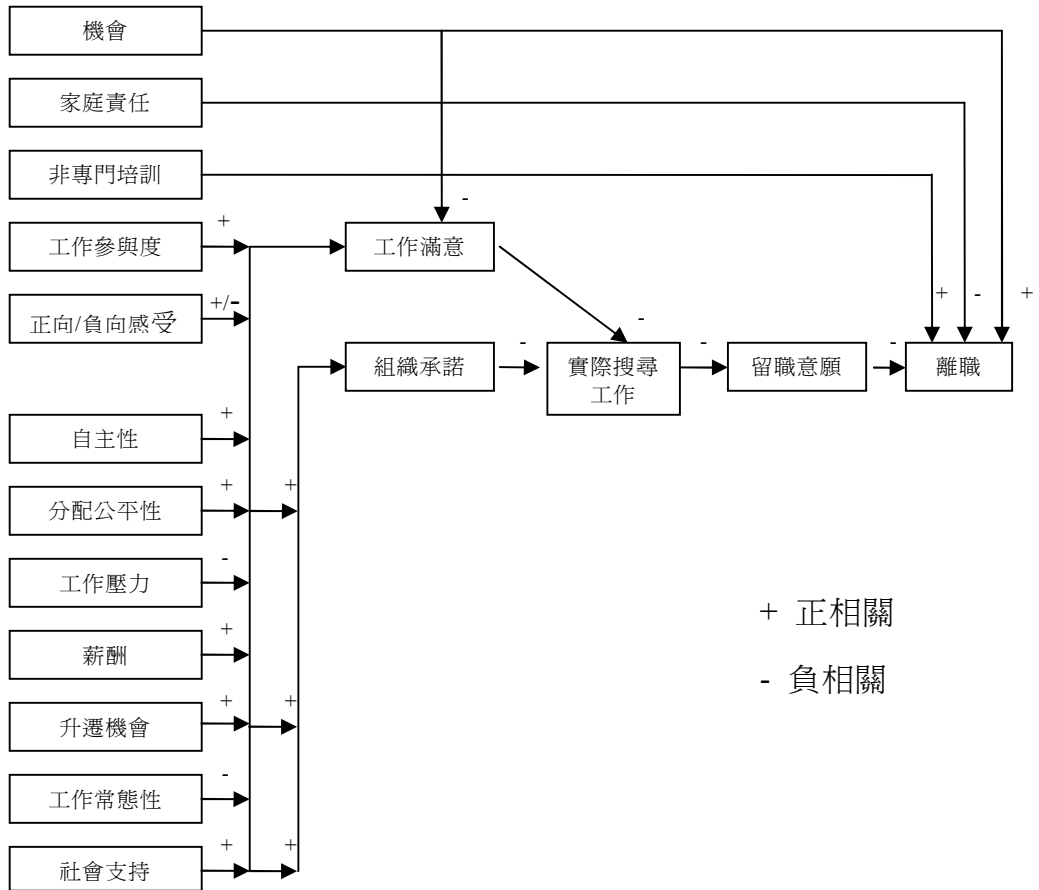


圖 2-3 Price-Mueller 模式之離職歷程

資料來源：Price, 2001, p.602

以上是若干員工離職之歷程的模式與理論。由以上各離職理論可發現離職因素與過程是相當多元、沒有定論。離職不是單純的個人原因或組織單方面所致（沙良昌，2005），各理論中之離職歷程的因果關係與次序也不盡相

同。不過以上離職理論大都把留職與離職傾向、意願或決策，作為離職行為的先決因素。

### 三、離職傾向與背景變項的關聯

許多研究顯示離職傾向會因為某些背景變項的不同而有所差異（陳怡伶、劉仲矩、方國榮，2004），例如在性別上(Marsh & Mannari, 1977; 柯惠玲，1989)、年齡上(Marsh & Mannari, 1977; Mobley, Horner & Hollingsworth, 1978; Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974; 留嵐藍，2005)、年資上(Mobley, Horner & Hollingsworth, 1978; 留嵐藍，2005)或在薪資上（陸雅美，2006）。趙映振、劉兵、彭萊，2005)的研究顯示內部機會、工作角色不明、外部機會、工作興趣、公司性質、行業特徵、年齡、工作性質、年資、公司規模等許多因素會影響員工的離職傾向。但也有一些研究結論並不認為離職傾向會因為某些背景變項的不同而有所差異，例如在陳俊龍（2006）的研究結果裡離職傾向並不因性別與學歷的不同而有差異；林瑜瑩（2001）的研究顯示年齡、學歷及薪資皆與離職傾向間無顯著相關；蔡俸誼（2003）的研究則顯示工作年資與離職傾向無顯著相關。

由以上可知諸研究對離職傾向與背景變項間的關聯性並未有一致性的看法（安芹、賈曉明、李波，2006）。本研究參考上述文獻，把就業服務人員的背景變項與離職傾向

間的關聯納入研究（另參第一章第三節之研究假設）。

#### 四、離職傾向與職業耗竭的相關

Kahill 曾將職業耗竭的影響匯整成生理、心理、行為、人際、態度五方面，其中行為方面包含了離職率提升（李清木，2005）。許多研究亦曾指出，職業耗竭的影響結果之一，即工作者的離職意願較高（Pines, 1993；林信昌、臧國仁，2000）。本段茲摘錄若干離職傾向與職業耗竭的相關性研究結果如下。

在臺灣，有關職業耗竭與離職意願兩者間的關係之研究有：陳寶芳（1983）針對臺北市的政府與民間單位社工員進行研究，該研究顯示工作意願越高，職業耗竭程度越低；工作意願會影響職業耗竭。林瑞雅（2006）以 1590 位高科技從業人員為研究對象，研究顯示其人際壓力源與尋求社會支持的確可透過職業耗竭而影響工作滿意度、組織承諾與離職傾向。徐嘉宏（2001）以百貨公司的專櫃人員為研究對象，研究顯示其職業耗竭與離職意願呈正相關、職業耗竭之情緒枯竭對離職意願有正向影響。李清木（2005）以 184 位紡織產業各區段之業務相關人員為研究對象。研究結果顯示當「譏誚態度」提高時，知覺組織支持程度在職業耗竭與離職傾向之間具干擾效果。邱國銘（2000）研究指出，工作中「情緒耗竭」越高，則越有高度「離職意願」發生；整體職業耗竭與「服務態度」、「離

職意願」有顯著直接的影響。詹舜能（2004）以醫院女性護理人員為研究對象，研究顯示其職業耗竭與離職傾向之間具有顯著的相關性。崔來意（2000）針對高科技公司女性專業人員進行研究，結果顯示職業耗竭及離職意願間呈現顯著正相關。一些國外研究例如 Abelson（1987）、Barrett 和 Yates（2002）、Goodman 和 Boss（2002）及畢重增、黃希庭（2005）等人的研究則亦顯示若干行業工作者的職業耗竭與其離職傾向呈現正相關。

以上研究顯示許多行業的職業耗竭與離職傾向間多為正相關。身心障礙者就業服務人員是否也是如此呢？臺灣過去並未有障礙者就業服務人員之有關職業耗竭與離職傾向兩者間相關性的研究，因此本研究針對其離職傾向與職業耗竭兩者間的相關性進行了解。

## 五、身心障礙者就業服務人員之離職、流動有關研究

Park、Shafer 和 Drake（1993）的調查顯示有許多年資不到一年的就業服務專員（employment specialists）即使對工作滿意，但因薪酬不高，想於近期離職。Moore, Godbolt, Schwartz, Moriber & Salzberg（1991）和 Wehman, Barcus & Wilson（2002）則提到美國的支持性就服人員（job coaches in supported employment）離開工作的主要理由有個人因素、缺乏訓練、及無法提供身心障礙者足夠的支持等。若

以美國復健諮商員的背景變項、工作壓力情形、及對壓力的因應等來探討離職傾向，可發現對復健諮商員離職傾向影響力較大的是工作壓力，而非他們的背景變項或他們如何因應壓力（Layne, Hohenshil & Singh, 2004）。而臺灣身心障礙者就業服務人員離職與流動研究與資料則有：李基甸和林世瑛曾調查八十四到八十六年度中參與身心障礙者社區化就業服務公私立機構工作人員在職率與流失率變動情形（林世瑛，2000），結果顯示：機構與就服中心就服員八十四～八十五年在職率各為 35.48%、82.35%；八十五～八十六年在職率各為 54%、63.16%；連續三年（八十四～八十六年）在職率各為 16.13%、47.06%。簡明山（2007）的資料顯示北市社區化就業服務員的流動率每年約在 20～40%，2002 年度則曾有 50% 以上的流動率（臺北市政府勞工局，2002）。張自強（2006）曾以普查方式針對北市從事身心障礙就業促進工作第一線人員進行調查，回收 221 份問卷（回收率 61.7%），其調查顯示，任職該單位工作三年以上者佔約三成八、任職該單位工作二年以上未滿三年者佔約一成二，一年以上未滿兩年者約佔一成六，未滿一年者約佔兩成。蔡俸誼（2003）則曾針對臺中市政府補助身心障礙服務機構辦理之社區化就業服務員離職傾向做探討，其研究顯示年齡、是否已婚、員工關係、教育訓練與督導頻率、上司解決問題能力程度與離職傾向有顯著相關。

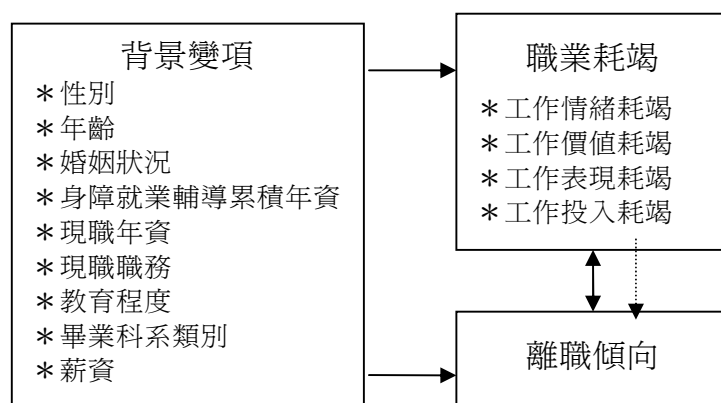
由以上文獻可知臺灣過去這方面的研究較集中在社區

化就業服務與少數縣市，而較少有關庇護性就業服務人員、政府就業服務員、學校職業輔導員等的研究。故本研究把庇護性就業服務人員、政府就業服務員、學校職業輔導員等納入研究對象，以瞭解這些被忽略的對象。

### 第三章 研究方法

#### 第一節 研究架構

本研究採問卷調查方式進行普查，並採用統計方法處理所得之數據等，以解答研究發問及驗證研究假設（研究問題與假設另參表 1-1）。本研究將在調查相關資料後，(1) 以背景變項作為自變項，以職業耗竭及離職傾向為依變項，探討在背景變項與職業耗竭間及與離職傾向間的關聯；(2) 探討職業耗竭與離職傾向間的關係；(3) 職業耗竭是否能對離職傾向有效預測。研究架構圖，如圖 3-1 所示。



實線：以統計方法等瞭解其間的關聯

虛線：以簡單迴歸分析瞭解職業耗竭對離職傾向的預測能力

圖 3-1 研究架構圖

## 第二節 研究對象

本研究以普查的方式了解整體概況。考量人力與時間的限制及研究方便性，本研究之對象為臺北縣身心障礙者就業服務人員，包括北縣府勞工局委託辦理或補助辦理身心障礙者庇護職場（有臺北縣大安庇護農場、臺北縣集賢庇護工場、臺北縣喜憨兒庇護工場、臺北縣喜憨兒庇護餐坊、臺北縣慈佑庇護工場、臺北縣慈佑洗衣坊縣府門市、臺北縣慈育庇護工場、臺北縣慈惠庇護工場、臺北縣慈泰庇護工場、臺北縣愛盲庇護工場、糕菲膳工坊及啟能庇護農場）之技術輔導員、職場輔導員及個案管理員、北縣府勞工局委託辦理之身心障礙者社區化支持性就業服務案之就業服務員（承辦單位有心路社會福利基金會、中華生命勵關懷協會、中華民國聽障人協會、中華民國唐氏症基金會、臺北縣殘障福利服務協會、臺北縣智障者家長協會、伊甸社會福利基金會、行政院衛生署臺北醫院、行政院衛生署八里療養院、臺北縣康復之友協會、得揚工作坊、馬偕紀念醫院淡水分院、愛盲基金會）、政府身心障礙者就業服務員（包括北縣府勞工局、行政院勞委會職訓局北基宜花金馬區就業服務中心所屬在北縣境內的就業服務站台）、北縣府勞工局職業重建管理員、教育部補助北縣高中職辦理身心障礙生就業轉銜之職業輔導員、及其它（臺北縣自閉症服務協進會職前準備方案輔導員、北縣職業輔導評量中心評量員與個案管理員等）。若依 96 年 11 月份政府

自辦、補助與委託其它單位辦理就業輔導之人員數計算，母群體大約在 112 人左右（參表 3-1）。

表 3-1 研究對象

北縣身心障礙者就業服務人員	員額	(有效數)	回收率
		回收數	
庇護職場之技術輔導員、職場輔導員、個案管理員	56	(34) 40	71%
身心障礙者社區化支持性就業服務案之服務員	29	(25) 25	86%
政府身心障礙者就業服務員	10	(10) 10	100%
政府職業重建管理員	5	(4) 4	80%
學校職業輔導員	3	(3) 3	100%
其它	9	(4) 4	44%
合計	112	(80) 86	77%

### 第三節 研究工具

本研究以問卷調查法收集資料，採用之工具為「北縣身心障礙者就業輔導人員工作情形調查問卷」，問卷編製過程如表 3-2。本問卷名稱不以「倦怠」、「工作心厭」、「離職傾向」等用詞來命名，以避免問卷填寫者防衛或避免就業服務人員的雇主等人閱讀到問卷名而產生排斥。整份問卷之設計並以精簡為原則，問卷份量以 A4 格式三面為限，乃避免受試者因試題過多而降低填答意願與問卷回收率（Fraenkel & Wallen, 2005）或隨便填寫，導致填答之內容可信度降低。受試者的職業耗竭測量結果與最後研究結果亦回饋給受試者，可使受試者有機會可關心與了解自己的職業耗竭情形及此調查結果。

表 3-2 問卷編製過程

步驟	內容
1.確定問題	研究者依據研究動機、研究目的及欲研究之問題，蒐集相關文獻，與指導教授商議後確定問卷內容之方向。
2.問卷初稿	編製與選定問卷題目。 問卷初稿（附錄二）共分三大部分：(1)職業耗竭分量表、(2)離職傾向分量表、(3)作答者背景資料與有關問題。職業耗竭分量表採用劉淑慧(1987)的量表，而離職傾向分量表與作答者背景資料與有關問題則由研究者參考相關問卷自編。
3.問卷初稿修訂，強化內容效度	邀請專家(政府身障基金顧問及身障就業服務之委員邱滿艷女士及韓福榮女士等)針對問卷初稿內容提出修正建議以強化內容效度。再與指導教授討論後，修訂「離職傾向分量表」及「作答者背景資料與有關問題」；「職業耗竭分量表」則採用既有正式量表故不予變動。
4.問卷預試，強化內容效度	將修訂後之問卷實施預試，預試對象為實務工作者(曾任身心障礙者就業服務人員者、臺北縣政府勞工局身障就業服務業務承辦人員、社工員、臺灣師範大學復健諮商研究所研究生等)，依預試結果與建議再做修訂，以強化內容效度並使問卷內容更完善(從問卷初稿到修訂為正式版，其間的差異說明及修正重點如附錄四所述)。
5.發展正式問卷	最後編修問卷發展為正式問卷(附錄三)，並由指導教授同意後正式發放調查。
6.信效度分析	問卷回收後，進行信、效度分析。

研究問卷之內容包含對職業耗竭的調查與測量、對離職傾向的調查、及個人與組織變項資料調查等，茲說明如下：

### (一) 職業耗竭調查及測量

此部份的調查與測量採用劉淑慧(1987)的助人工作

者工作感受量表（量表使用同意書如附錄一）。採用理由為：其適用於測量社工與輔導等相關助人工作者的職業耗竭；其非翻譯自國外的職業耗竭量表，較適合臺灣地區使用；其有多位研究者採用過，例如王婉玲（2006）、李雅文（2006）、鄭麗芬（1993）及藍菊梅、戴嘉南、陳筱萍（2007），具有良好的信效度；並且其具若干助人工作職種（社工員與輔導員等）的平均值可供相對的比較。使用其它職種的平均值做為比較的理由：職業耗竭被一般人視為負面現象，在社會期許的影響下，填答者作答時可能會有保留，亦即在量表上反映出的職業耗竭程度可能較實際為低，因此用相對分數來對照與比較較佳（劉淑慧，1987）。

此量表共有 26 題，所評量之職業耗竭包括四個因素。因素一為「工作情緒」，包括 1、2、4、5、7、10、11 等七題；因素二為「工作價值」，包括 6、13、14、16、17、18、19、21 等八題；因素三為「工作表現」，包括 20、22、23、24、25、26 等六題；因素四為「工作投入」，包括 3、8、9、12、15 等五題。「工作情緒」屬情緒層面，得分越高表示對工作感到挫折、沮喪、無力；「工作價值」屬認知層面，得分越高表示其工作價值越負向，例如對工作越不滿意、對自己的角色越不能肯定；「工作表現」得分越高表示其越對所服務的案主越消極與負向、缺乏工作理想、方向；「工作投入」得分越高表示其越身心疲累、越想休息。

填答形式採用 Likert 七點自陳量表形式，七點從「非常不符合」到「非常符合」。計分方式分別從 1 分到 7 分。

總分越高，表示職業耗竭度越高。

此量表在編製時曾以工作情緒、工作理想變化、離職意願等三面向作為效標，考驗效標關聯效度。量表與各效標之相關程度分別為  $-.576$ 、 $-.405$ 、 $-.510$  ( $p \leq .001$ )。此量表在編製時信度考驗包括內部一致性考驗與再測信度考驗。各因素與整體內部一致性以Cronbachs'  $\alpha$  係數考驗，係數在  $.833$  至  $.943$  之間；穩定性採間隔二、四、八週之再測係數考驗，其相關係數在  $.535$  至  $.771$  之間 ( $p \leq .001$ ) (劉淑慧，1987)。

至於本量表在本次研究中的信度分析方面，內部一致性以Cronbachs'  $\alpha$  係數考驗，係數則約為  $.96$  ( $p < .001$ )，有關數據可參表3-3與表3-4。

表 3-3 職業耗竭分量表在本次研究中的內部一致性係數

以標準化項目為		
Cronbach's Alpha 值	標準的 Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.961	.962	26

表 3-4 職業耗竭分量表的信度變異數分析

		平方和	df	平均平方和	F	顯著性
樣本間		2645.983	79	33.493		
樣本內	項目間	594.217	25	23.769	18.180	.000*
	殘差 (a)	2582.167	1975	1.307		
	總計	3176.385	2000	1.588		
總計		5822.367	2079	2.801		

A 未定義二分資料的 Tukey's 非加性檢定。

\* $p < .05$

## (二) 離職傾向調查

本部份之題目內容包括調查其離職意願、離職可能性、離職決策、及應徵行為等。其中的離職意願之調查為一量表，共 6 題，填答形式採用 Likert 六點自陳量表形式，六點從「非常不符合」到「非常符合」，計分方式分別從 1 分到 6 分。前兩題為反向記分，六題得分加總而成為「離職意願」的分數，得分越高表示離職意願越強。有關離職可能性則有 1 題，由填答者自評近三個月內離職的可能機率。有關離職決策則有 1 題，填答其是否已確定三個月內會離職或調職。應徵行為有 1 題，填答近期是否有應徵行為。本研究運用這些不同向度題目來了解填答者的離職傾向。

此部分的各問題乃根據文獻探討及參考過去已有研究者使用過的離職傾向調查問卷等資料並與指導教授討論此部分內容再自編。編製過程中，經指導教授、專家、身心障礙就業服務相關人員等人的評估、試填或建議來修訂以強化其內容效度。

效度分析方面，本次研究採用計算「離職意願」單題與總和相關值來瞭解離職意願分量表的內容效度，所得數據為 .589~ .847 ( $p < .001$ )，數據另參表 3-5。

表 3-5 離職意願量表在本次研究中的內容效度分析

變 項	Pearson 相關係數(a)	顯著性 (雙尾)
1.我目前仍想要留在本單位服務	.774	.000*
2.即使外面有其它更好的工作機會，我仍願意留在本單位做現在的工作	.632	.000*
3.我最近內心掙扎著是否要辭職	.788	.000*
4.我打算輪調做同公司的其它職務或辭職	.589	.000*
5.即使目前外面無其它合適的工作機會，我仍是想辭職	.826	.000*
6.即使外面其它的工作機會（如薪資、福利、工作內容、環境等）比我目前做的工作還差，我仍是想離職	.847	.000*

\* $p < .05$       a 依變項：離職意願總分

本研究另以離職可能機率為效標，計算「受試者自評近三個月內離職的可能性機率」與離職意願間之相關係數以瞭解本量表在本次研究裡的效度，在本次研究中之係數為 .63 ( $p < .001$ )，數據另參表 3-6。

表 3-6 離職意願與離職可能性的相關(N=80)

		自估離職可能機率
離職意願總分	Pearson 相關	.630
	顯著性 (雙尾)	.000*

\* $p < .05$

信度分析方面，本研究結果之數據運用內部一致性法，以  $\alpha$  係數考驗，得出「離職意願」各題之  $\alpha$  係數約為 .84 ( $p < .001$ )，有關數據可參表 3-7、3-8。

表 3-7 離職意願分量表在本次研究中的信度係數

Cronbach's Alpha 值	以標準化項目為準的 Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.835	.838	6

表 3-8 離職意願分量表信度的變異數分析

	平方和	df	平均平方和	F	顯著性
樣本間	494.925	79	6.265		
樣本內					
項目間	106.300	5	21.260	20.598	.000*
殘差	407.700	395	1.032		
總計	514.000	400	1.285		
總計	1008.925	479	2.106		

\* $p < .05$

### (三) 背景變項的調查

本部分之調查包括性別、年齡、婚姻狀況、身障就業輔導累積年資、現職年資、現職職務、教育程度、畢業科系類別、薪資，以及聯絡方式（選填）。

## 第四節 資料處理與分析

問卷回收後，運用 SPSS 12.0 統計軟體進行以下資料處理與分析。

### (一) 描述性統計

以次數分配、百分比、或交叉表等來呈現樣本的背景變項分布，並以平均數、標準差等分析樣本的現職年資、職業耗竭及離職傾向等之數據。職業耗竭的測量結果將另與其它助人工作者職業耗竭平均值對照比較。

### (二) 信、效度分析

以阿爾法係數方法計算「職業耗竭」量表與「離職意願」量表之內部一致性係數(信度分析)。以皮爾森積差相關法計算「離職意願」量表得分與「受試者自評三個月內離職的可能性」之相關係數(效標關聯效度分析)、「離職意願」各題與總分的相關係數(單項與總和相關效度分析)。

### (三) 變異數同質性檢定

若以 t 檢定或單因子變異數分析來比較平均數，假如其分析所得數據要有效，前題為變異數同質，因此在比較平均數前先檢定變異數的同質性。

### (四) 迴歸前提檢定

迴歸分析需符合若干前提假定，故本研究執行前提檢定，若符合前提者方進行迴歸分析。迴歸前提假定之檢定方法如下：

#### 1、常態分配檢定

執行迴歸分析需數據有達常態分配。本研究將職業耗竭總分、四面向、離職意願及離職可能機率以 Kolmogorov-Smirnov 法(KS 檢定)來檢定資料是否為常態分配。Kolmogorov-Smirnov 檢定是以樣本分配函數與理論分配函數比較差距為基礎，基本之虛無假設為樣本呈常態分配，當 p 值越大則愈不易拒絕 H<sub>0</sub>，越有可能呈常態分配。未符合常態分類之變項將不列入迴歸分析之變項(在本研究中，「離職可能機率」未呈常態分配)。

## 2、迴歸共線性診斷

從允差、條件指標 (CI)、變異數波動因素 (VIF) 等來檢驗該次迴歸是否有明顯多元共線性問題，無明顯共線性問題時之迴歸分析的數據方為有效。

## 3、殘差分析

本研究以 Durbin-Watson 檢定法來檢定殘差有無自我相關，無自我相關者之迴歸分析數據方為有效。

### (五) 進行假設考驗

針對研究假設 (另參第一章第三節) 進行考驗，考驗方法如下：

1. 假設 1 與假設 2 乃依據變項性質等情形採皮爾森積差相關法、點二系列相關、列聯相關、 $\phi$  相關、單因子變異數分析考驗或 Brown-Forsythe 統計量檢定等計算。單因子變異數分析之事後比較依個別情形採 Scheffe 法、LSD 法或 Games-Howell 統計量。
2. 假設 3 乃依據變項性質採皮爾森積差相關或點二系列相關來考驗。
3. 假設 4 乃依據假設內容而採簡單迴歸分析法考驗。未達迴歸分析前提假定之變項則不納入做迴歸分析。

以上考驗的顯著水準設為 95%，然未達常態分配者的平均數比較之顯著水準則設為 99%。



## 第四章 研究結果與討論

研究者根據問卷所得資料，依研究目的、研究問題及研究假設進行統計分析與解答，並將研究結果與有關討論陳述如後。

### 第一節 研究對象之背景分析

本次研究問卷發出 112 份，回收 86 份（回收率約 77 %；另參表 3-1），有效問卷 80 份。有效樣本之各類別的次數分配如表 4-1 所示。

表 4-1 樣本人數分配

背景	類別	人數	百分比
性別	(1)男	28	35.00
	(2)女	52	65.00
婚姻	(1)未婚	54	67.50
	(2)已婚/同居	23	28.75
	(3)離婚/分居	3	3.75
教育程度	(1)高中職畢	5	6.25
	(2)專科畢	9	11.25
	(3)大學畢	62	77.50
	(4)研究所畢	4	5.00
畢業科系類別	(1)社工/心理/復健/特教/勞工相關科系	51	63.75
	(2)其它	29	36.25
現職職務	(1)庇護性職場的職場輔導員	24	30.00
	(2)庇護性職場的技術輔導員	4	5.00
	(3)庇護性職場社工員/個案管理員	5	6.25
	(4)社區化/支持性就業服務員	25	31.25
	(5)就服站身障就業服務員	10	12.50
	(6)政府職業重建管理員	4	5.00
	(7)學校職業輔導員	3	3.75
	(8)其它	5	6.25

由該表可知受試者在各類別裡分別以女性、未婚者、大學畢業者、相關科系畢業者、及庇護職場的就業服務人員最多。此外，受試者的月薪範圍大約是2萬0千元~3萬7千元，平均約為3萬(遺漏值1名)。若與臺北市政府勞工局委託辦理97年度北市身心障礙者社區化就業服務案聘用人員薪資標準(其就業服務助理員及就業服務員依據學經歷計薪，月薪大約在3萬2千元~4萬元)及與臺北市政府勞工局96~97年度「身心障礙者就業促進服務方案補助原則」的專業人員薪資補助費(其依據學經歷等資格計薪，月薪大約2萬9千元~3萬7千元)比較起來，臺北縣身障就業服務人員的薪資似乎較低。

目前法規規定身障就業服務員遴用資格之一為需具社工師、職能治療師、物理治療師、特教教師、心理師等專業證書或具相關學歷者，而職業重建個案管理員及職業輔導評量員的資格則要更提高一些(行政院勞工委員會，1999, 2008)，顯見身障就業服務人員們需具備專業知能與經驗。但是目前就業服務人員的薪資卻比前述那些具專業證照的專業工作者(如社工師、職能治療師、特教師、心理師)的薪資還低、工作亦無保障(非持續性的方案)，如何吸引相關專業人員與具證照者來投入？若認為身心障礙就業服務比較不重要，故為非持續性的方案，但事實上政府與民間執行身障就業服務已做了好幾年了。若認為身障就業服務不需要這些專業人員投入，卻在遴用辦法把相關專業證照列入遴用條件之一，這豈不是弔詭？我們若認為

身障職業重建輔導相關人員需具備專業證照、專業知能與經驗，且是持續性的任務，那麼未來在其薪資結構上亦應有所調整，符合整體專業市場中的待遇水平。

受試者年齡範圍 22~56 歲，平均 31.6 歲；目前在該單位做身障就服工作年資範圍約在 0 個月~5 年 6 個月，平均約 1 年 9 個月；身障就業輔導相關工作累積年資範圍 0 個月~10 年，平均約 2 年 10 個月（年資的次數分配可參表 4-2、4-3）。

表 4-2 現職年資 (N=79)

	次數	百分比
未滿1年者	33	41.77
1年~未滿2年者	17	21.52
2年~未滿3年者	7	8.86
3年~未滿4年者	15	18.99
4年~未滿5年者	3	3.80
5年以上	4	5.06
總和	79	100.00

表 4-2 之資料若與臺北市 97 年 1 月底社區化就業服務員現職年資資料（未滿 1 年者佔 24%、1 年~未滿 2 年者佔 22.7%、2 年以上者 53.3%）及張自強（2006）對北市身障就業促進工作人員的現職年資調查之資料（未滿 1 年者約佔 19%、1 年~未滿 2 年者約佔 16.7%、2 年以上者約 50%）來做比較，可發現北縣就業服務人員現職年資未達一年者偏多（約四成），顯示北縣身障就業服務人員以新進人員為

多，除了是因少數單位係該年首次提供身障就業相關業務外，可能是因原本的就業服務人員離職數較多而致遞補的新進人員較多，真實原因有待進一步了解。

北縣身障就業服務人員的身障就業輔導相關工作累積年資之範圍為 0 個月~10 年，平均約 2 年 10 個月。由表 4-3 可知臺北縣身障就業服務人員之相關工作累計年資，其中累計年資未滿一年者佔 29.1%，表示有近三成才剛投入身障就業輔導相關工作才不久，此與蔡俸誼（2003）對臺中市身障機構就業服務員的年資調查類似（未滿一年者佔約 31.3%）。

表 4-3 相關工作累計年資 (N=79)

	次數	百分比	累積百分比
未滿1年者	23	29.1	29.1
1年~未滿2年者	12	15.2	44.3
2年~未滿3年者	6	7.6	51.9
3年~未滿4年者	18	22.8	74.7
4年~未滿5年者	5	6.3	81.0
5年~未滿6年者	5	6.3	87.3
6年以上	10	12.7	100.0

一個組織之理想的員工流動率應維持在 5~10%，某些對醫院之評鑑指標甚至把護理人員流動率納入，其不得高於 15%（陸雅美，2006）。會把員工流動率納入評鑑指標或納入作人力資源管理是有其原因的。若員工離職頻繁會

有管理上的困難、獲利減少、成本增加，所以比較有概念的企業會有所因應、減少過高的員工流動率，以避免管理上的困難，並減少成本、增加獲益與成效。流動率高會增加成本、營收較差，也顯示該企業的效率差、經營有問題。而臺灣的身心障礙就業服務發展了十幾、二十多年，至今仍常有就業服務人員流動率高之說法，這是否顯示著政府與民間近二十年來對障礙者就業服務人力資源管理效能較差？值得思索與檢討改善。而且會來服務身心障礙者的人通常有助人心願，卻因目前實務某些因素而折損了這些人的心願、澆息這些人的熱情而離職，豈不可惜？離職頻繁也無形增加成本，例如離退成本、增補員工而帶來的成本、訓練成本、離職員工與新增補員工績效的差異（王誕生，1990）。與其徒增這些成本，政府不如去計算服務成本與效益，規劃適合的方式把經費做合適規劃以減低流動率、增加效益。障礙者就業服務方案持續性之不穩定及輔導人員之工作的不穩定，也將造成就業資源不穩定，影響服務使用者的權益。

從表 4-2、4-3 我們也可以看到「年資越高者，人數越少」的趨勢，不過另可發現在「3 年～未滿 4 年者」是例外、是人數比例相對較高的一組，為何如此？其中的涵義也許可在未來進一步探究。

## 第二節 臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭

本節在回答研究問題 1~4 及研究假設 1 的驗證結果並有關討論。

### 一、職業耗竭量表各題答題情形

本段內容旨在回答研究問題 1 (參表 1-1)。本次研究之職業耗竭量表各題答題選項次數及百分比統計可參看表 4-4。

若將選項再編碼，把「非常符合」、「符合」、「有點符合」三者視為填答者較具有該題所述情形的傾向，把「非常不符合」、「不符合」、「有點不符合」三者視為填答者較不具有該題所述之傾向的話，我們可以發現半數以上的就業服務人員在工作上較具有「挫折感」、「常盼望有假期，可以不用上班」、「有無力感」、或「有力不從心的感覺」之傾向；四成以上則較具有「工作時感到沮喪」的傾向；其他耗竭傾向則有一成~三成以上的人具有。相反地，我們也可以發現八成以上的就業服務人員較未有「不能肯定身障就業服務工作的價值」、「視工作為呆板的例行差事」及「覺得自己對待案主的方式不適當」的傾向；七成以上的人較未有「常常情緒低落，悶悶不樂」、「常覺得自己好像生病似的」、「倦於再嘗試新方法」、「缺乏耐心」、「對案主持悲觀的看法」及「工作不甚積極」的傾向；六

表 4-4 職業耗竭量表各題答題情形

題 項	答題次數分配(與百分比)							分 數	
	選 項								
	1 非常 不符合	2 不 符合	3 有 點 不 符合	4 無 法 判 斷	5 有 點 符 合	6 符 合	7 非 常 符 合	平 均 (M)	標 準 差 (S)
	此三項合計百分比				此三項合計百分比				
1.對工作有挫折感	4 (5%)	13 (16.3%)	8 (10%)	1 (1.3%)	33 (41.3%)	18 (22.5%)	3 (3.8%)	4.4000	1.6505
	31.2%				67.5%				
2.覺得自己不被了解	6 (7.5%)	18 (22.5%)	13 (16.3%)	14 (17.5%)	20 (25%)	8 (10%)	1 (1.3%)	3.6500	1.5516
	46.2%				36.3%				
3.覺得上班是種負擔	9 (11.3%)	30 (37.5%)	14 (17.5%)	11 (13.7%)	10 (12.5%)	4 (5%)	2 (2.5%)	3.0375	1.5298
	66.3%				20%				
4.工作時感到沮喪	7 (8.8%)	18 (22.5%)	11 (13.8%)	7 (8.7%)	28 (35%)	7 (8.8%)	2 (2.5%)	3.7500	1.6497
	45%				46.3%				
5.有無力感	4 (5%)	14 (17.5%)	9 (11.3%)	0 (0)	34 (42.5%)	15 (18.8%)	4 (5%)	4.3375	1.6759
	33.7%				66.3%				
6.認為「反正我也不能改變什麼」	9 (11.3%)	19 (23.8%)	18 (22.5%)	7 (8.7%)	17 (21.3%)	8 (10%)	2 (2.5%)	3.4500	1.6604
	57.5%				33.8%				
7.常常情緒低落，悶悶不樂	11 (13.8%)	30 (37.5%)	20 (25%)	6 (7.5%)	8 (10%)	3 (3.8%)	2 (2.5%)	2.8375	1.4621
	76.2%				16.3%				
8.常盼望有假期，可以不用上班	5 (6.3%)	22 (27.5%)	8 (10%)	5 (6.3%)	17 (21.3%)	7 (8.8%)	16 (20%)	4.1500	2.0382
	43.7%				50%				
9.常覺得自己好像生病似的	11 (13.8%)	35 (43.8%)	16 (20%)	4 (5%)	12 (15%)	1 (1.3%)	1 (1.3%)	2.7250	1.3777
	77.5%				17.5%				
10.有力不從心的感覺	6 (7.5%)	17 (21.3%)	9 (11.3%)	4 (5%)	32 (40%)	8 (10%)	4 (5%)	3.9875	1.7099
	40%				55%				
11.感到心灰意懶	8 (10%)	18 (22.5%)	15 (18.8%)	9 (11.3%)	23 (28.8%)	6 (7.5%)	1 (1.3%)	3.5375	1.5827
	51.2%				37.5%				
12.真希望能夠請假	6 (7.5%)	24 (30%)	12 (15%)	5 (6.3%)	17 (21.3%)	4 (5%)	12 (15%)	3.7875	1.9467
	52.5%				41.2%				
13.視工作為呆板的例行差事	17 (21.3%)	30 (37.5%)	17 (21.3%)	5 (6.3%)	8 (10%)	2 (2.5%)	1 (1.3%)	2.5875	1.4025
	80%				13.7%				
14.多一事不如少一事，多做多錯	20 (25%)	24 (30%)	11 (13.8%)	9 (11.3%)	11 (13.8%)	3 (3.8%)	2 (2.5%)	2.8000	1.6412
	68.7%				20%				

表4-4 (續)

題 項	答題次數分配(與百分比)							分 數	
	選 項								
	1 非 常 不 符 合	2 不 符 合	3 有 點 不 符 合	4 無 法 判 斷	5 有 點 符 合	6 符 合	7 非 常 符 合	平 均 (M)	標 準 差 (S)
	此三項合計百分比			此三項合計百分比					
15.想暫時休息一陣子或另換它職	11 (13.8%)	22 (27.5%)	11 (13.8%)	6 (7.5%)	18 (22.5%)	5 (6.3%)	7 (8.8%)	3.5125	1.8826
	55%			37.5%					
16.無法由工作中換得心理上的滿足	11 (13.8%)	18 (22.5%)	21 (26.3%)	8 (10%)	12 (15%)	5 (6.3%)	5 (6.3%)	3.3375	1.7206
	62.5%			27.5%					
17.倦於再嘗試新方法	11 (13.8%)	24 (30%)	24 (30%)	3 (3.8%)	14 (17.5%)	3 (3.8%)	1 (1.3%)	2.9750	1.4667
	73.7%			22.5%					
18.不認為努力就可以得到好結果	11 (13.8%)	21 (26.3%)	15 (18.8%)	10 (12.5%)	11 (13.8%)	7 (8.8%)	5 (6.3%)	3.3750	1.7816
	58.7%			28.8%					
19.認為這是一份沒有前途、沒發展的工作	11 (13.8%)	24 (30%)	10 (12.5%)	15 (18.8%)	9 (11.3%)	5 (6.3%)	6 (7.5%)	3.3250	1.7844
	56.2%			25%					
20.缺乏耐心	11 (13.8%)	27 (33.8%)	20 (25%)	6 (7.5%)	13 (16.3%)	2 (2.5%)	1 (1.3%)	2.9125	1.4337
	72.5%			20%					
21.不能肯定這份工作的價值	14 (17.5%)	29 (36.3%)	25 (31.3%)	5 (6.3%)	5 (6.3%)	1 (1.3%)	1 (1.3%)	2.5625	1.2309
	82%			8.7%					
22.對案主持悲觀的看法	12 (15%)	31 (38.8%)	15 (18.8%)	12 (15%)	8 (10%)	1 (1.3%)	1 (1.3%)	2.7500	1.3454
	72.5%			12.5%					
23.工作上沒有方向感	9 (11.3%)	24 (30%)	19 (23.8%)	7 (8.7%)	15 (18.8%)	5 (6.3%)	1 (1.3%)	3.1750	1.5326
	65%			26.3%					
24.覺得自己對待案主的方式不適當	7 (8.8%)	42 (52.5%)	15 (18.8%)	8 (10%)	8 (10%)	0 (0)	0 (0)	2.6000	1.1092
	80%			10.0%					
25.工作不甚積極	12 (15%)	28 (35%)	18 (22.5%)	5 (6.3%)	14 (17.5%)	3 (3.8%)	0 (0)	2.8750	1.4353
	72.4%			21.3%					
26.沒有個人的工作目標與理想	14 (17.5%)	24 (30%)	12 (15%)	13 (16.3%)	14 (17.5%)	2 (2.5%)	1 (1.3%)	2.9875	1.5219
	62.4%			21.3%					

成以上的人未有「覺得上班是種負擔」、「無法由工作中換得心理上的滿足」、「工作上沒有方向感」、「沒有個人的工作目標與理想」的傾向；五成以上的人則較沒有「認為『反正我也不能改變什麼』」、「感到心灰意懶」、「真希望能夠請假」、「想暫時休息一陣子」、「不認為努力就可以得到好結果」及「認為這是一份沒有前途、沒發展的工作」等的傾向。這些說明了各耗竭情形所佔人數比例各有不同。

不過要注意的是，職業耗竭被一般人視為負面現象，在社會期許等的影響下，填答者作答時可能會有保留、在量表上反映出的職業耗竭數據可能較實際為低，故採相對分數來對照與比較較佳（劉淑慧，1987），因此本研究另引用使用相同量表的其它助人工作者研究的職業耗竭平均值來對照與比較本研究的職業耗竭平均值，茲說明如下段。

## 二、職業耗竭整體與四面向情形

本段內容主要在回答研究問題 2、3（另參表 1-1）。從表 4-5 可看到就業服務人員的職業耗竭整體與四面向的數據。

表 4-5 就業輔導員之職業耗竭整體與四面向的統計量(N=80)

	職業耗竭 總分	工作情緒 耗竭	工作價值 耗竭	工作表現 耗竭	工作投入 耗竭
平均數	85.4250	26.5000	24.4125	17.3000	17.2125
單題平均 (平均數÷題數)	3.2856	3.7857	3.0516	2.8833	3.4425
標準差	29.5098	9.4842	9.8427	6.5842	6.7762

表顯示職業耗竭總分平均值為 85.425，但單由此數值無法看出有何實質意涵，故本研究另引用使用相同量表之其它助人工作者研究的職業耗竭平均值來對照與比較本研究的職業耗竭平均值（數據如表 4-6）。

表 4-6 北縣身心障礙者就業服務人員與其它助人工作者的職業耗竭分數

助人工作者	職業耗竭 平均	職業耗竭 標準差	樣本數/平均值/ 標準差之數據來源	t 檢定值(與北 縣身障就輔人 員平均值比較)
北縣身心障礙就業服務人員 (N=80)	85.425	29.50982	本研究之資料	0
大專輔導教師 (N=73)	63.7	25.7	藍菊梅等 (2007)	4.835*
心理治療者 (N=73)	60.58		李雅文 (2006)	a
國中輔導人員 (N=254)	70.285	22.342	鄭麗芬 (1993)	4.872**
縣市政府及社服機構社工員 (N=553)	83.599			a
小學、中學、高職教師 (N=5791)	73.538		劉淑慧 (1987)	a
小學/中學/高職/大專輔導人員 (N=786)	69.791			a

\*  $t > 1.65$  ( $\alpha = .05$ 、單側考驗； $df=151$ )

\*\*  $t > 1.65$  ( $\alpha = .05$ 、單側考驗； $df=332$ )

a 缺乏相關數據而無法計算

由該表中之 t 檢定結果可知臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭平均值顯著大於「大專輔導教師」及「國

中輔導人員」(其餘職種無足夠資訊可執行耗竭度差異顯著性檢定),這可能如 Maslach(1978)及 Templeton & Satcher (2007)所謂之當服務對象是不能被治癒者或情況未能改善時(如身心障礙者)則更易有耗竭的情形;也可能是因為身障就業服務人員多為契約工或短期方案,工作不穩定等而可能間接影響耗竭感受;或有可能是因為第二章所述之障礙者就業服務的困境而產生耗竭。故未來可進一步研究瞭解造成身障就業服務人員與其他助人工作者耗竭程度之差異的原因。

若我們從前面第二章文獻探討所提及之助人工作者耗竭成因來看,耗竭不是單因服務對象為身心障礙者或單因助人工作者自身引起。身障就業服務人員的耗竭不見得是案主本身的身心失能問題引起、亦不一定是就業服務人員本身專業程度高低或調適力的問題,故若單是歸咎於案主或就業服務人員、若只針對案主做處遇、或單針對就業輔導員做專業訓練或教導就業服務人員做調適,在降低就業服務人員的耗竭上將顯得有限。這值得相關單位重視,並另從不同面向(例如社會、教育或法律面向)來改善障礙者就業的困境及就業服務人員的耗竭。

### 三、背景變項與職業耗竭的關聯性

本段乃回答研究問題 4 (另參表 1-1) 及對研究假設 1 (參第一章第三節) 的考驗結果。

### (一) 性別 vs.職業耗竭

表 4-7 顯示了不同性別下的職業耗竭整體面與四面向之平均值數據。

由表 4-8 可知就業服務人員的性別與職業耗竭整體面間或與各四面向間皆無顯著相關。本次在性別與職業耗竭整體面間關聯之研究結果與劉淑慧(1987)及鄭麗芬(1993)的不同，但與王婉玲(2006)、李雅文(2006)及藍菊梅等(2007)的相同。

### (二) 婚姻狀態 vs.職業耗竭

不同婚姻狀態下的職業耗竭整體及四面向之平均值數據，如表 4-7 數據所示。若將職業耗竭整體面與四面向之數據依據變異數同質與否(參表 4-9)來作單因子變異數分析或以 Brown-Forsythe 法檢定並做事後比較(數據如表 4-10、表 4-11)，結果顯示「職業耗竭總分」與「工作情緒耗竭」在「離婚/分居」者與「未婚」間、「離婚/分居」者與「已婚/同居」間的差異達顯著( $p < .05$ )，即「未婚」與「已婚/同居」者在「職業耗竭整體面」與「工作情緒耗竭面」高於「離婚/分居」者；「工作價值耗竭」、「工作表現耗竭」及「工作投入耗竭」面向在不同婚姻狀態上無顯著差異。在婚姻與職業耗竭整體面間關聯上之研究結果

與李雅文(2006)的不同，但與王婉玲(2006)的則類似。

表 4-7 不同背景變項(類別變項)下的職業耗竭數值

			職業耗 竭整體	工作情 緒耗竭	工作價 值耗竭	工作表 現耗竭	工作投 入耗竭
性別	男(N=28)	平均數	86.6786	25.5714	26.0357	18.3929	16.6786
		標準差	24.9993	7.8854	8.2169	6.4712	5.2989
	女(N=52)	平均數	84.7500	27.0000	23.5385	16.7115	17.5000
		標準差	31.8863	10.2804	10.5876	6.6313	7.4846
婚姻	未婚(N=54)	平均數	87.9630	28.0370	24.5926	17.8333	17.5000
		標準差	28.1987	8.6285	9.5157	6.3921	6.7677
	已婚/同居(N=23)	平均數	84.1304	24.4348	25.2609	17.0000	17.4348
		標準差	31.8937	10.6508	10.7586	7.0065	6.9074
	離婚/分居(N=3)	平均數	49.6667	14.6667	14.6667	10.0000	10.3333
		標準差	5.0332	3.0551	1.5275	1.0000	1.1547
學歷	高中職畢(N=5)	平均數	70.8000	19.4000	20.6000	16.4000	14.4000
		標準差	47.3783	12.8180	14.5017	12.1367	8.2946
	專科畢(N=9)	平均數	74.1111	23.6667	20.2222	14.5556	15.6667
		標準差	29.5019	10.6771	8.7860	6.9302	6.5955
	大學畢(N=62)	平均數	89.9516	28.2097	25.7258	17.9839	18.0323
		標準差	27.4915	8.5988	9.5817	6.0989	6.7191
	研究所畢(N=4)	平均數	59.0000	15.2500	18.2500	14.0000	11.5000
		標準差	12.4633	2.2174	5.9090	3.5590	2.3805
科系	相關科系(N=51)	平均數	90.9216	28.3333	25.9216	18.1373	18.5294
		標準差	27.1896	8.7354	9.4865	5.7167	6.5524
	其他科系(N=29)	平均數	75.7586	23.2759	21.7586	15.8276	14.8966
		標準差	31.3855	10.0317	10.0593	7.7739	6.6459
職類(就業輔導模式)	庇護職輔員(N=24)	平均數	78.1667	24.5417	22.5833	15.6250	15.4167
		標準差	26.6795	8.7077	9.1837	6.1772	5.7779
	庇護技輔員(N=4)	平均數	96.7500	27.0000	29.0000	24.2500	16.5000
		標準差	33.5398	8.9069	9.7639	8.3417	7.7244
	庇護個管員(N=5)	平均數	102.4000	32.6000	31.6000	16.6000	21.6000
		標準差	33.7165	9.7365	11.9290	5.0299	7.9247
	社區化/支持性(N=25)	平均數	90.9600	29.5600	24.6000	18.7600	18.0400
		標準差	25.1023	8.4117	8.3167	5.8827	6.2148
	就服站身障就服(N=10)	平均數	111.4000	33.4000	32.5000	21.8000	23.7000
		標準差	16.8668	4.8580	9.2526	5.4934	5.0122
	職業重建管理員(N=4)	平均數	54.0000	17.0000	14.7500	10.7500	11.5000
		標準差	9.2015	4.0825	3.3040	1.8930	4.3589
	學校職業輔導員(N=3)	平均數	45.0000	11.3333	13.3333	10.3333	10.3333
		標準差	13.1149	3.7859	5.0000	4.0415	.5774
	其它(N=5)	平均數	64.0000	17.0000	19.8000	13.6000	13.6000
		標準差	32.9469	8.1240	9.9599	6.8411	8.1731
總和		平均數	85.4250	26.5000	24.4125	17.3000	17.2125
		標準差	29.5098	9.4842	9.8427	6.5842	6.7762

表 4-8 背景變項與各面職業耗竭間的 Pearson 相關係數與顯著性

		職業耗 竭總分	工作情 緒耗竭	工作價 值耗竭	工作表 現耗竭	工作投 入耗竭
性別(N=80)	Pearson相關	-.031	.072	-.122	-.123	.058
	顯著性(雙尾)	.782	.524	.282	.279	.608
畢業科系(N=80)	Pearson相關	-.249	-.258	-.205	-.170	-.259*
	顯著性(雙尾)	.026*	.021*	.609	.132	.020
年齡(足歲)(N=80)	Pearson相關	-.258	-.347	-.129	-.207	-.249
	顯著性(雙尾)	.021*	.002*	.255	.066	.026*
現職年資(月)(N=79)	Pearson相關	.121	-.019	.196	.064	.205
	顯著性(雙尾)	.289	.870	.083	.576	.070
相關年資(月)(N=79)	Pearson相關	-.057	-.136	-.034	-.147	-.036
	顯著性(雙尾)	.619	.231	.765	.197	.751
月薪(千元)(N=79)	Pearson相關	.014	-.019	.056	-.033	.039
	顯著性(雙尾)	.902	.867	.626	.771	.731

\* $p < .05$

表 4-9 不同婚姻狀態下的職業耗竭變異數同質性檢定

	Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
職業耗竭總分	3.417	2	77	.038*
工作情緒耗竭	4.033	2	77	.022*
工作價值耗竭	3.165	2	77	.048*
工作表現耗竭	2.140	2	77	.125
工作投入耗竭	2.439	2	77	.094

\*  $p < .05$

表 4-10 不同婚姻狀態下的職業耗竭差異顯著性 (ANOVA 之數據)

		平方和	自由度	平均 平方和	F 檢定	顯著性
工作表現耗竭	組間	177.300	2	88.650	2.102	.129
	組內	3247.500	77	42.175		
	總和	3424.800	79			
工作投入耗竭	組間	147.569	2	73.784	1.633	.202
	組內	3479.819	77	45.192		
	總和	3627.388	79			

表 4-11 不同婚姻狀態下的職業耗竭差異顯著性（Brown-Forsythe 法之數據）

	統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性	事後比較結果 (Games-Howell檢定)
職業耗竭總分	4.191	2	39.916	.022*	未婚 > 離婚/分居 已婚/同居 > 離婚/分居
工作情緒耗竭	5.664	2	37.312	.007*	未婚 > 離婚/分居 已婚/同居 > 離婚/分居
工作價值耗竭	2.657	2	39.721	.083	—

\*  $p < .05$

### （三）學歷 vs. 職業耗竭

不同學歷的職業耗竭整體及四面向之平均值數據，如表 4-7 數據所示。若將數據依據其變異數是否同質（參表 4-12）來作單因子變異數分析或 Brown-Forsythe 法檢定，結果顯示「大學畢業者」的「工作情緒耗竭」高於「研究所畢業者」（ $p < .05$ ；有關數據如表 4-13、表 4-14），其它面向與職業耗竭整體面則無各學歷間的差異。「大學畢業者」的「工作情緒耗竭」高於「研究所畢業者」可能是因研究所畢業者比大學畢業者有更進一步的專業學識知能，而更能因應專業工作上的困境，進而減低挫折感、沮喪與無力感受。

表 4-12 不同學歷下的職業耗竭變異數同質性檢定

	Levene			
	統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
職業耗竭總分	3.132	3	76	.030*
工作情緒耗竭	2.808	3	76	.045*
工作價值耗竭	1.934	3	76	.131
工作表現耗竭	4.889	3	76	.004*
工作投入耗竭	1.750	3	76	.164

\* $p < .05$

表 4-13 不同學歷下的職業耗竭差異顯著性 (ANOVA 之數據)

		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
工作價值耗竭	組間	489.543	3	163.181	1.731	.168
	組內	7163.844	76	94.261		
	總和	7653.387	79			
工作投入耗竭	組間	233.252	3	77.751	1.741	.166
	組內	3394.135	76	44.660		
	總和	3627.388	79			

表 4-14 不同學歷下的職業耗竭差異顯著性 (Brown-Forsythe 法之數據)

	統計量	分子	分母	顯著性	事後比較結果 (Games-Howell法)
		自由度	自由度		
職業耗竭總分	1.967	3	8.579	.193	—
工作情緒耗竭	3.659	3	10.586	.049*	大學 > 研究所
工作價值耗竭	1.532	3	9.559	.269	—

\* $p < .05$

#### (四) 畢業科系別 vs. 職業耗竭

科系與職業耗竭整體及四面向間之平均值數據，如表 4-7 數據所示。表 4-8 則顯示科系與「職業耗竭整體面」、

「工作情緒耗竭面」及「工作投入耗竭面」有顯著相關 ( $p < .05$ )，即相關科系者的「職業耗竭整體面」、「工作情緒耗竭面」及「工作投入耗竭面」高於非相關科系者。這可能是因相關科系者在過去學助人技巧與理論，而有更敏銳的感受、與案主的互動關係涉入會比非相關科系者較深，因此會較易感受案主的困境、遭遇較高的挫折感。非相關科系者會選擇來從事身心障礙服務工作，也許是其在特質上具有較大的熱心與投入感，並認同助人工作的價值，故來從事與其所學有所差異的工作，也因此耗竭度相對較低。

#### (五) 就業輔導模式 vs. 職業耗竭

各就業輔導模式的職業耗竭整體及四面向之平均值數據，如表4-7所示。因不同輔導模式下的職業耗竭變異數具同質性（參表4-15），故將數據作單因子變異數分析並以LSD法進行事後比較，結果顯示各不同輔導模式的職業耗竭整體面與四面向有顯著差異（有關數據如表4-16所示）。

表 4-15 不同輔導模式下的職業耗竭變異數同質性檢定

	Levene			顯著性
	統計量	分子自由度	分母自由度	
職業耗竭總分	1.229	7	72	.299
工作情緒耗竭	1.378	7	72	.228
工作價值耗竭	1.042	7	72	.410
工作表現耗竭	.918	7	72	.497
工作投入耗竭	1.311	7	72	.257

表 4-16 不同輔導模式下的職業耗竭差異顯著性 (ANOVA 之數據)

		平方和	自由 度	平均 平方和	F檢定	顯著性	事後比較(LSD法)
職業耗竭總分	組間	21878.907	7	3125.558	4.797	.000*	G1 > G7
	組內	46916.643	72	651.620			G2 > G6、G7
	總和	68795.550	79				G3 > G6、G7、G8 G4 > G6、G7、G8 G5 > G1、G4、G6、G7、G8
工作情緒耗竭	組間	2491.615	7	355.945	5.554	.000*	G1 > G7
	組內	4614.385	72	64.089			G2 > G7
	總和	7106.000	79				G3 > G1、G6、G7、G8 G4 > G1、G6、G7、G8 G5 > G1、G6、G7、G8
工作價值耗竭	組間	1948.304	7	278.329	3.513	.003*	G2 > G6、G7
	組內	5705.083	72	79.237			G3 > G1、G7、G8
	總和	7653.388	79				G4 > G6、G7 G5 > G1、G4、G6、G7、G8
工作表現耗竭	組間	904.448	7	129.207	3.691	.002*	G2 > G1、G6、G7、G8
	組內	2520.352	72	35.005			G4 > G6、G7
	總和	3424.800	79				G5 > G1、G6、G7、G8
工作投入耗竭	組間	951.428	7	135.918	3.657	.002*	G3 > G1、G6、G7、G8
	組內	2675.960	72	37.166			G4 > G7
	總和	3627.388	79				G5 > G1、G2、G4、G6、G7、G8

\* $p < .05$

G1：庇護職場輔導員 G2：庇護技術輔導員 G3：庇護個案管理員  
G4：社區化/支持性就業服務員 G5：就服站身障就業服務員  
G6：勞工局職業重建管理員 G7：學校職業輔導員 G8：其它

由表我們可以發現就業服務站身障就業服務員及庇護工場個案管理員之職業耗竭最高，學校職業輔導員的職業耗竭最低。這應該與各輔導模式之職務內容不同、績效要求不同、服務對象不同等有關係。未來也許可針對不同就業輔導模式之輔導人員作進一步有關研究。

#### (六) 年齡 vs. 職業耗竭

由表 4-8 可知年齡與職業耗竭整體面間、與工作情緒耗竭間、與工作投入耗竭間皆呈顯著負相關，即年齡越小，則職業耗竭整體面、工作情緒耗竭、工作投入耗竭程度越高 ( $\gamma = -.249 \sim -.347$ ;  $p < .05$ )。這可能是因為年齡越大，而心理成熟度越高或較具經驗而更能因應職業耗竭。年齡則與工作價值耗竭及工作表現耗竭無顯著相關。本次在年齡與職業耗竭整體面間關聯之研究結果與王婉玲 (2006)、劉淑慧 (1987) 及藍菊梅等 (2007) 的相似。

#### (七) 現職年資 vs. 職業耗竭

由表 4-8 可知就業服務人員的現職年資與職業耗竭整體面間或與四面向間皆無顯著相關。

#### (八) 身障就業輔導累積年資 vs. 職業耗竭

由表 4-8 可知身障就業輔導累積年資與職業耗竭整體面或四面向間無顯著相關。在相關工作累計年資與職業耗竭整體面間關聯之研究結果與王婉玲 (2006) 的相同。

#### (九) 薪資 vs. 職業耗竭

由表 4-8 可知薪資與職業耗竭或與四面向間皆無顯著相關。

由以上所述之本次研究結果和以上所對照的其他研究結果，我們可以發現，本次研究和其他研究在背景變項與職業耗竭間關係上之結果不盡相同，是否是因為各研究對象的職務內容、服務對象、工作要求或其他因素等而有不同？有待進一步研究。

### **第三節 臺北縣身心障礙者就業服務人員的離職傾向**

本節主要在回答研究問題 5~6 及研究假設 2 的考驗結果，以及有關的討論。

#### **一、離職傾向各題答題情形**

本研究從離職意願、離職可能機率、離職決策及應徵行為來了解離職傾向。本次研究中離職意願分量表、離職可能機率、離職決策及應徵行為調查之答題選項次數分配與百分比統計可參表 4-17、表 4-18 和表 4-19。

表 4-17 離職意願選項次數與百分比統計

題 項	答題次數分配及百分比						各題 分數	
	選 項						平均 (M)	標準 差 S
	1 非常 不符 合	2 不 符 合	3 有 點 不 符 合	4 有 點 符 合	5 符 合	6 非 常 符 合		
1. 我目前仍想要留在本單位服務	3 (3.8%)	5 (6.3%)	9 (11.3%)	23 (28.8%)	24 (30%)	16 (20%)	a	
2. 即使外面有其它更好的工作機會，我仍願意留在本單位做現在的工作	12 (15%)	13 (16.3%)	24 (30%)	14 (17.5%)	13 (16.3%)	4 (5%)	a	
3. 我最近內心掙扎著是否要辭職	13 (16.3%)	22 (27.5%)	17 (21.3%)	14 (17.5%)	6 (7.5%)	8 (10%)	3.03	1.53
4. 我打算輪調做同公司的其它職務或辭職	12 (15%)	29 (36.3%)	15 (18.8%)	16 (20%)	3 (3.8%)	5 (6.3%)	2.80	1.36
5. 即使目前外面無其它合適的工作機會，我仍是想辭職	22 (27.5%)	23 (28.8%)	23 (28.8%)	6 (7.5%)	1 (1.3%)	5 (6.3%)	2.45	1.34
6. 即使外面其它的工作機會（如薪資、福利、工作內容、環境等）比我目前做的工作還差，我仍是想離職	21 (26.3%)	26 (32.5%)	20 (25%)	7 (8.8%)	2 (2.5%)	4 (5%)	2.44	1.31

a 反向記分

表 4-18 離職可能機率次數分配與百分比統計

可能機率(%)	次數	百分比	累積百分比
.00	38	47.5	47.5
10.00	4	5.0	52.5
20.00	3	3.8	56.3
30.00	2	2.5	58.8
40.00	2	2.5	61.3
50.00	15	18.8	80.0
60.00	1	1.3	81.3
70.00	1	1.3	82.5
80.00	4	5.0	87.5
90.00	1	1.3	88.8
100.00	9	11.3	100.0
總和	80	100.0	

表 4-19 離職決策與應徵行為選項次數與百分比統計

	選項		總計
	是	否	
已『確定』近三個月內會 辭職或調整現在的職務	16 (20.25%)	63 (79.75%)	79
最近一個月裡曾應徵別 的工作或投履歷表給其 它公司	6 (7.5%)	74 (92.5%)	80

各表可知：近五成（47.5%）的人認為自己近期不會離職；有近四成的人自估離職可能機率是在 50% 以上；已確定近三個月內會辭職或調整現在的職務者約有兩成（20.25%）；有 7.5% 的人已實際有應徵行為。

## 二、背景變項與離職傾向的關係

### （一）性別 vs. 離職傾向

表 4-20 為不同性別下的離職意願分數與自評近期離職機率描述性統計量；表 4-21 及表 4-22 為不同性別下之離職決策與應徵行為的次數分配；表 4-23 和表 4-24 則為相關顯著性檢定的數據。

表 4-20 不同性別下的離職意願分數與自評近期離職機率描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤
離職意願總分	男	28	17.2857	4.96549	.93839
	女	52	17.1154	6.72033	.93194
	總和	80	17.1750	6.13101	.68547
自估離職機率	男	28	25.3571	29.74984	5.62219
	女	52	33.0769	38.98408	5.40612
	總和	80	30.3750	36.01841	4.02698

表 4-21 性別\*確定近期離職 交叉表

		確定近期離職		總和
		是	否	
性別	男	4	24	28
	女	12	39	51
總和		16	63	79

表 4-22 性別\*最近是否有應徵 個數交叉表

		最近是否有應徵		總和
		是	否	
性別	男	3	25	28
	女	3	49	52
總和		6	74	80

表 4-23 Pearson 相關之數值 (N=80)

項目	Pearson R 相關數值	漸近標 準誤(a)	近似 T分配(b)	顯著性 近似值
性別*離職意願總分	-.013	.102	-.118	.907(c)
性別*自估離職機率	.103	.101	.913	.364(c)
畢業科系*離職意願總分	-.090	.117	-.798	.428(c)
畢業科系*自估離職機率	.050	.115	.444	.658(c)

a 未假定虛無假設為真。

b 使用假定虛無假設為真時之 漸近標準誤。

c 以一般近似值為準。

表 4-24 Phi 相關之數值

項目	Phi值	顯著性近似值
性別*確定近期離職(N=79)	-.110	.328
性別*最近是否有應徵(N=80)	.090	.423

由表可知性別與「離職意願分數」間、與「近期離職可能機率」間、與「是否確定近期離職」間及與「是否有應徵行為」間皆無顯著相關。

## (二) 婚姻狀況 vs. 離職傾向

表 4-25、表 4-26 及表 4-27 為本次調查對象之有關婚姻狀況與離職傾向的各項次數分配等統計數據。

表 4-25 不同婚姻狀態下的離職意願得分及離職可能機率數據

		個數	平均數	標準差	最小值	最大值
離職意願	未婚	54	16.63	5.37	6.00	27.00
	已婚/同居	23	18.48	6.89	6.00	28.00
	離婚/分居	3	17.00	13.00	9.00	32.00
	總和	80	17.18	6.13	6.00	32.00
離職可能機率	未婚	54	29.26	35.17	.00	100.00
	已婚/同居	23	32.61	36.95	.00	100.00
	離婚/分居	3	33.33	57.74	.00	100.00
	總和	80	30.38	36.02	.00	100.00

表 4-26 婚姻\*確定近期離職 個數交叉表

		確定近期離職		總和
		是	否	
婚姻	未婚	9	44	53
	已婚/同居	6	17	23
	離婚/分居	1	2	3
總和		16	63	79

表 4-27 婚姻\*最近是否有應徵 個數交叉表

		最近是否有應徵		總和
		是	否	
婚姻	未婚	3	51	54
	已婚/同居	2	21	23
	離婚/分居	1	2	3
總和		6	74	80

表 4-28 為婚姻狀態與「是否確定近期離職」間及與「是否近期有應徵行為」間相關之顯著性考驗數據；表 4-29 為其變異數同質性檢定；表 4-30 及表 4-31 則為不同婚姻狀態下之「離職意願」及「離職可能機率」之差異顯著性考驗數據。

表 4-28 列聯相關之數值

項 目	相關值類別	相關值	顯著性 近似值
婚姻*確定近期離職 (N=79)	Cramer's V	.121	.562
婚姻*最近是否有應徵(N=80)	Cramer's V	.201	.199
學歷*是否確定近期離職 (N=79)	Cramer's V	.203	.353
學歷*最近是否有應徵 (N=80)	Cramer's V	.331	.033*
畢業科系*是否確定近期離職(N=79)	列聯係數	.152	.173
畢業科系*最近是否有應徵 (N=80)	列聯係數	.081	.466
輔導模式*確定近期離職(N=79)	Cramer's V	.490	.008*
輔導模式*最近是否有應徵(N=80)	Cramer's V	.310	.359

\* $p < .05$

表 4-29 變異數同質性檢定

	Levene統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
離職意願總分	6.380	2	77	.003*
自估離職機率	1.153	2	77	.321

表 4-30 不同婚姻狀態下的離職機率 ANOVA 數據

		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
自估離職機率	組間	208.235	2	104.117	.078	.925
	組內	102280.515	77	1328.318		
	總和	102488.750	79			

表 4-31 不同婚姻狀態下的離職意願差異顯著性檢定 (Brown-Forsythe 法)

	統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
離職意願總分	.268	2	3.192	.780

由以上各表可知，婚姻狀態與「是否確定近期離職」間及與「是否近期有應徵行為」間皆無顯著相關；不同婚姻狀態下之離職意願及離職可能機率未達顯著差異。

### (三) 學歷 vs. 離職傾向

表 4-32、表 4-33 及表 4-34 為不同學歷下的「離職意願」、「離職可能機率」、「是否確定離(調)職」與「是否近期應徵」之描述性統計量或次數分配。

表 4-32 不同學歷之「離職意願」與「離職可能機率」的描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	最小值	最大值
離職意願總分	高中職畢	5	18.0000	9.4868	4.2426	6.0000	28.0000
	專科畢	9	18.1111	7.3730	2.4577	9.0000	28.0000
	大學畢	62	17.1774	5.8744	.7461	6.0000	32.0000
	研究所畢	4	14.0000	2.4495	1.2247	12.0000	17.0000
	總和	80	17.1750	6.1310	.6855	6.0000	32.0000
自估離職機率	高中職畢	5	40.0000	41.8330	18.7083	.0000	100.0000
	專科畢	9	20.0000	31.2250	10.4083	.0000	80.0000
	大學畢	62	32.5806	37.0173	4.7012	.0000	100.0000
	研究所畢	4	7.5000	9.5743	4.7871	.0000	20.0000
	總和	80	30.3750	36.0184	4.0270	.0000	100.0000

表 4-33 學歷\*是否確定近期離職 個數交叉表

		確定近期離職		總和
		是	否	
教育	高中職畢	2	2	4
	專科畢	2	7	9
	大學畢	12	50	62
	研究所畢	0	4	4
總和	16	63	79	

表 4-34 學歷\*最近是否有應徵 個數交叉表

		最近是否有應徵		總和
		是	否	
學歷	高中職畢	2	3	5
	專科畢	0	9	9
	大學畢	4	58	62
	研究所畢	0	4	4
總和	6	74	80	

由表 4-28 可知學歷與「是否確定離(調)職」間無顯著相關，與「是否近期應徵」間則有顯著相關 ( $p < .05$ )，進一步從表 4-34 則可知高中職學歷者比其它學歷者更多比例

有應徵行為（高中職學歷者有四成）。這是否是因為高中職學歷者薪資較低，故有較高比率的應徵行為？真實情形不得而知，有待進一步研究。

表 4-35 為其變異數同質性檢定數據，其顯示變異數不同質，因此採用 Brown-Forsythe 法以比較平均數。結果顯示不同學歷之「離職意願」與「離職可能機率」無顯著差異（表 4-36）。

表 4-35 離職意願總分與自估離職機率之變異數同質性檢定數據

	Levene統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
離職意願總分	3.126	3	76	.031*
自估離職機率	3.042	3	76	.034*

\* $p < .05$

表 4-36 不同學歷之離職意願與離職可能機率平均數的差異檢定(檢定法:Brown-Forsythe)

	統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
離職意願總分	.353	3	10.247	.788
自估離職機率	1.319	3	10.924	.318

#### (四) 科系 vs. 離職傾向

表 4-37、表 4-38 及表 4-39 呈現有關科系與離職傾向的描述性統計量與次數分配。

表 4-37 不同科系之「離職意願」與「離職可能機率」的描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	最小值	最大值
離職意願總分	社工心理復健特教 勞工相關	51	17.5882	5.67513	.79468	7.00	32.00
	其他科系	29	16.4483	6.90541	1.28230	6.00	28.00
	總和	80	17.1750	6.13101	.68547	6.00	32.00
自估離職機率	社工心理復健特教 勞工相關	51	29.0196	34.59797	4.84468	.00	100.00
	其他科系	29	32.7586	38.90433	7.22435	.00	100.00
	總和	80	30.3750	36.01841	4.02698	.00	100.00

表 4-38 畢業科系\*是否確定近期離職 個數交叉表

		確定近期離職		總和
		是	否	
畢業科系	社工心理復健 特教勞工相關	8	43	51
	其他科系	8	20	28
總和		16	63	79

表 4-39 畢業科系\*最近是否有應徵 個數交叉表

		最近是否有應徵		總和
		是	否	
畢業科系	社工心理復健特教 勞工相關科系	3	48	51
	其他科系	3	26	29
總和		6	74	80

藉由表 4-21 及表 4-28 我們可以知道：「是否為相關科系」與「離職意願分數」間、與「近期離職可能機率」間、與「是否確定近期離(調)職」間及與「是否有應徵行為」間皆無顯著相關。

(五) 就業輔導模式vs.離職傾向

表 4-40、表 4-41 及表 4-42 呈現有關輔導模式與離職傾向的描述性統計量與次數分配。

表 4-40 各就業輔導模式之離職意願分數與離職機率之描述性統計量

		個數	平均數	標準差
離職意願總分	庇護職輔員	24	16.6250	6.8513
	庇護技輔員	4	19.0000	4.6904
	庇護個管員	5	21.6000	3.3616
	社區化/支持性就服	25	16.9600	6.1609
	就服站就業服務	10	19.7000	4.2960
	職管員	4	12.0000	4.3205
	學校職輔員	3	17.3333	9.2376
	其它	5	14.0000	5.7879
	總和	80	17.1750	6.1310
自估離職機率	庇護職輔員	24	17.5000	28.3227
	庇護技輔員	4	25.0000	28.8675
	庇護個管員	5	60.0000	30.8221
	社區化/支持性就服	25	32.4000	40.3402
	就服站就業服務	10	36.0000	23.1900
	職管員	4	.0000	.0000
	學校職輔員	3	96.6667	5.7735
	其它	5	30.0000	44.7214
	總和	80	30.3750	36.0184

表 4-41 職務\*確定近期離職 個數交叉表

	確定近期離(調)職		總和
	是	否	
庇護職輔員	2	22	24
庇護技輔員	1	3	4
庇護個管員	1	4	5
社區化/支持性就服	6	19	25
就服站身障就業服務	0	10	10
職管員	1	3	4
學校職輔員	3	0	3
其它	2	2	4
總和	16	63	79

表 4-42 職務\*最近是否有應徵 個數交叉表

職務	最近是否有應徵		總和
	是	否	
庇護職輔員	1	23	24
庇護技輔員	1	3	4
庇護個管員	0	5	5
社區化/支持性就服	2	23	25
就服站就業服務	0	10	10
職管員	0	4	4
學校職輔員	1	2	3
其它	1	4	5
總和	6	74	80

從表4-28進一步可知就業輔導模式與應徵行為間無顯著相關，但與離職決策間有顯著相關 ( $p < .05$ )，若從表4-41可進一步發現：學校職業輔導員全都將於近期離(調)職、社區化支持性就業服務員也有近三分之一的人將於近期離(調)職，顯示了這兩種模式之就業服務人員有較高離職率，其原因有待進一步瞭解。

表 4-43 為其變異數同質性檢定之數據。依據變異數是否具同質性而對平均數有不同比較方式（比較之數據如表 4-44、表 4-45），其顯示：不同輔導模式之離職意願及離職可能機率無顯著差異（ $p > .01$ ）。

表 4-43 不同就業輔導模式下的離職意願分數與離職機率之變異數同質性檢定

	Levene統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
離職意願總分	1.251	7	72	.287
自估離職機率	4.186	7	72	.001*

\* $p < .05$

表 4-44 不同就業輔導模式下的離職意願分數之 ANOVA

	平方和		平均	F檢定	顯著性
	平方和	自由度	平方和		
組間	340.998	7	48.714	1.334	.247
組內	2628.552	72	36.508		
總和	2969.550	79			

表 4-45 不同就業輔導模式下的自估離職機率差異顯著性檢定

統計法(a)	統計量	分子	分母	顯著性
		自由度	自由度	
Brown-Forsythe	3.119	8.	9.645	.050

a原數據至少有一個組別含有0變異數，因此無法以SPSS執行平均數的差異顯著性檢定，故本研究將離職可能機率為0者編碼為0.1以便以SPSS執行檢定。

## （六）年齡 vs. 離職傾向

表 4-46 顯示就業服務人員的年齡與離職意願間、與離職機率間、與近期是否確定離職、與近期是否有應徵行為間皆無顯著相關。

表 4-46 部份背景變項與各離職傾向面向的相關

	年齡		現職年資		累計年資		薪資	
	Pearson 相關	顯著性 (雙尾)	Pearson 相關	顯著性 (雙尾)	Pearson 相關	顯著性 (雙尾)	Pearson 相關	顯著性 (雙尾)
離職意願總分 (N=80)	-.114	.315	.109	.337	.052	.647	-.084	.463
自估離職機率 (N=80)	-.057	.615	.030	.791	-.056	.622	-.218	.054
是否確定近期 離職(N=79)	-.042	.711	-.095	.409	.113	.325	.242	.032*
是否近期有應 徵行為(N=80)	-.034	.767	.148	.193	.147	.195	.389	.000*

\* $p < .05$

#### (七) 現職年資 vs.離職傾向

表 4-46 顯示就業服務人員的現職年資與離職意願間、與離職機率間、與近期是否確定離職、與近期是否有應徵行為間皆無顯著相關。

#### (八) 相關工作累計年資 vs.離職傾向

表 4-46 顯示就業服務人員的相關工作累計年資與離職意願間、與離職機率間、與近期是否確定離職、與近期是否有應徵行為間皆無顯著相關。

#### (九) 薪資 vs.離職傾向

表 4-46 顯示就業服務人員的薪資與離職意願間、與

離職可能機率間皆無顯著相關，與確定近期是否離/調職間則有顯著相關 ( $\gamma = .242$ ;  $p < .05$ )，也與近期是否有應徵行為間有顯著相關 ( $\gamma = .389$ ;  $p < .01$ )，意即薪資越低者越易有確定近期離職及越有應徵的情形。

以上研究結果顯示背景變項與離職傾向間之關聯性與其它各研究之結果不盡相同（另參第二章第三節之第三大段），這可能是因各研究對象的工作內容、服務對象、工作要求或其他因素等有所差異所致，未來可進一步了解。

#### 第四節 臺北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾向間之關係

本節主要在回答研究問題 7、8 及研究假設 3、4 之驗證結果並有關之討論。

##### 一、職業耗竭與離職傾向間的相關

###### (一) 職業耗竭與離職意願間的相關

表 4-47 顯示就業服務人員的職業耗竭整體面、工作情緒面耗竭、工作價值面耗竭、工作表現面耗竭、及工作投入面耗竭，皆與離職意願間有顯著相關（pearson 相關係數

分別為 .536、.412、.508、.361、.670； $p \leq .001$ ）。

表 4-47 離職意願及離職可能機率跟各面職業耗竭間的 Pearson 相關係數與顯著性

(N=80)	離職意願		離職可能機率	
	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)	Pearson 相關係數	顯著性 (雙尾)
職業耗竭整體面	.536	.000*	.222	.048
工作情緒耗竭	.412	.000*	.204	.070
工作價值耗竭	.508	.000*	.177	.116
工作表現耗竭	.361	.001*	.127	.263
工作投入耗竭	.670	.000*	.300	.007**

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$

(二) 職業耗竭與「自評三個月內離職或提出調職的可能機率」間的相關

由表 4-47 可知「自評三個月內離職或提出調職的可能機率」與工作投入耗竭間達顯著相關 ( $\gamma = .300$ ； $p < .01$ )，與職業耗竭整體面間、與工作情緒耗竭間、與工作價值耗竭間、與工作表現耗竭間則無顯著相關。

(三) 職業耗竭與離職決策的相關

由表 4-48 可知各面職業耗竭與是否確定近期離(調)職間並無顯著相關。

表 4-48 離職決策與各面職業耗竭的 Pearson 相關係數與顯著性 (N=79)

	Pearson相關係數	顯著性
職業耗竭整體面	.117	.304
工作情緒耗竭	.184	.104
工作價值耗竭	.120	.291
工作表現耗竭	.098	.390
工作投入耗竭	-.020	.864

#### (四) 職業耗竭與應徵行為間的相關

由表 4-49 可知各面職業耗竭與近期是否有應徵行為間並無顯著相關。

表 4-49 應徵行為與各面職業耗竭的 Pearson 相關係數與顯著性 (N=80)

	Pearson相關係數	顯著性(雙尾)
職業耗竭整體面	.019	.869
工作情緒耗竭	.050	.657
工作價值耗竭	.022	.848
工作表現耗竭	-.067	.556
工作投入耗竭	.044	.697

以上結果顯示職業耗竭與離職意願有相關，但與實際離職決策或應徵行為較不相關。此結果與第二章第三節中所提到之離職尖點劇變模式所說的類似，其認為即使工作壓力大、對工作所有不滿意、或對工作投入度低等，仍不見得會離職。

## 二、職業耗竭對離職傾向的預測程度

迴歸分析結果顯示用「職業耗竭整體面」來預測「離職意願」有顯著相關 ( $p < .05$ )，可解釋「離職意願」總變異量的 28.8% (參表 4-50)，至於其餘 71.2% 須由其它未知變項來解釋。

表 4-50 迴歸分析摘要 (一)

模式	R	R 平方	調整後的 R 平方	估計的標準誤	F 值	顯著性	DW 值
a	.536	.288	.278	5.208	31.477	.000***	2.204

a 簡單迴歸 (預測變數：常數、職業耗竭總分；依變數：離職意願總分)

\*\*\* $p < .001$

本次研究數據亦顯示「職業耗竭總分」與「離職意願總分」的次數分配為常態分配；允差大於 .1、變異數波動因素 (VIF) 小於 10、條件指標 (CI) 小於 30，故本次迴歸無明顯多元共線性問題；DW 值接近 2，表示殘差值無自我相關 (參表 4-50~表 4-53)。以上數據符合迴歸分析的前提假定。至於本次研究之「離職可能機率」則不符合常態分配 ( $p < .05$ ；數據參表 4-51)，因此本研究不以其做為迴歸分析的效標變項。

表 4-51 常態分配檢定

		職業耗 竭總分	工作情 緒耗竭	工作價 值耗竭	工作表 現耗竭	工作投 入耗竭	離職傾 向總分	自估離 職機率
個數		80	80	80	80	80	80	80
常態參數	平均數	85.425	26.500	24.413	17.300	17.213	17.175	30.375
	標準差	29.510	9.484	9.843	6.584	6.776	6.131	36.018
最大差異	絕對	.095	.141	.109	.079	.108	.101	.275
	正的	.095	.094	.109	.079	.108	.101	.275
	負的	-.072	-.141	-.054	-.050	-.063	-.055	-.200
Kolmogorov-Smirnov Z檢定		.848	1.265	.973	.710	.965	.901	2.464
漸近顯著性 (雙尾)		.469	.081	.300	.694	.310	.392	.000*

\* $p < .05$

表 4-52 迴歸分析摘要 (二)

	未標準化係數		標準化係數 Beta 分配	t	顯 著 性	共線性統計量	
	B之估計值	標準誤				允差	VIF
常數	7.658	1.793		4.270	.000***		
職業耗竭總分	.111	.020	.536	5.610	.000***	1.000	1.000

\*\*\* $p < .001$

表 4-53 迴歸分析摘要 (三)

維度	特徵值	條件指標 (CI)	變異數比例	
			常數	職業耗竭總分
1	1.946	1.000	.03	.03
2	.054	5.993	.97	.97

## 第五章 結論與建議

本章分為兩節，第一節為研究結論，第二節則就研究結果提出相關建議以供參考。

### 第一節 結 論

本次研究結果如第四章所述，茲將研究結果整理如附錄五。根據研究結果，我們得到以下結論：

#### 一、臺北縣身心障礙就業服務人員的職業耗竭程度相對較高

與若干助人工作者（如「大專輔導教師」及「國中輔導人員」）比較起來，臺北縣身心障礙就業服務人員的職業耗竭程度較高。

#### 二、臺北縣身心障礙就業服務人員的部分背景變項與職業耗竭有相關

在臺北縣身心障礙就業服務人員的背景變項中，未婚/已婚/同居者的職業耗竭高於離婚/分居者；社工/心理/復健/特教相關科系畢業者的職業耗竭高於非相關畢業者；不同就業輔導模式的職業耗竭有差異；年齡與職業耗竭有負相關。

#### 三、臺北縣身心障礙就業服務人員的離職傾向偏高

有近四成的受試者之離職可能機率在五成以上，其中學校職業輔導員全體及近三分之一的社區化支持性就業服

務員已做出離(調)職決定。

#### **四、臺北縣身心障礙就業服務人員的職業耗竭及部分背景變項與離職傾向之間有相關**

臺北縣身心障礙就業服務人員的職業耗竭與離職意願之間有相關；學歷與「是否近期有應徵」之間有相關；就業輔導模式與「確定是否近期離(調)職」有相關；薪資與「確定是否近期離(調)職」間及與「近期是否有應徵行為」間有相關。

#### **五、職業耗竭可預測離職意願強度**

迴歸分析顯示台北縣身心障礙者就業服務人員的職業耗竭可預測其離職意願強度。

## **第二節 建議**

### **一、與本研究結果有關之實務建議**

(一) 就背景變項與職業耗竭之間、背景變項與離職傾向之間、及職業耗竭與離職傾向之間的關聯而言

本研究顯示社工/心理/復健/特教相關科系畢業者的職業耗竭高於非相關畢業者、年齡與職業耗竭有負相關、學歷與「是否近期有應徵」之間有相關、就業輔導模式與「確定是否近期離(調)職」有相關、薪資與「確定是否近期離(調)職」間及與「應徵行為」間有相關、不同就業輔導模式的職業耗竭有差異，因此未來宜對這些情形瞭解原因，並降低這

些因素對職業耗竭或離職傾向的影響。

本研究亦發現就業服務人員的職業耗竭與離職意願之間有相關、職業耗竭可預測離職意願強度。因此若要減低離職意願，進而減少離職行為，有需要考量到職業耗竭此因素。

## （二）就職業耗竭程度及離職傾向而言

本研究顯示北縣障礙者就業服務人員的職業耗竭比部分其他職類的助人工作者還高，且學校職業輔導員及支持性就業服務員的離職傾向偏高。雖然離職率高對身障就業輔導業務造成衝擊，但「耗竭高卻未離職者」也可能降低績效、動力、或顧客滿意度，長期而言對業務推展有影響。因此政府勞政主管機關與身障就業輔導承辦單位，除了留意輔導員離職率之外，也需留意輔導員的職業耗竭程度，以有效管理身心障礙就業輔導人力資源。茲對此提出以下建議：

### 1、因應職業耗竭

對於耗竭度較高之個人，管理者可依個別耗竭內涵為就業服務人員做職務再設計，以達到有效用才之目的，例如藉由工作輪調方式轉換職務或分配適當業務比例，以舒緩個人的耗竭情形。

增加服務人員的支持資源也是對抗職業耗竭的有效途徑。例如增加來自社會和家庭的支持，像是親朋好友或同

事的關心和鼓勵(馬武強，2006)、或加強就業服務人員間的聯繫與交流。

學習一些調適技巧也可以減低耗竭感，例如培養休閒活動及學習疏壓技巧以抒解耗竭的感受；又例如做好心理建設，對自己及案主不要有過度理想的期待，認清自身能力與接納現實困境而不強求，以減低工作上的挫敗感及無成就感。

若從研究者過去在就業服務站之身障服務經驗來看，現有相關轉介資源不足，導致難以安置案主而可能引發服務人員的無力感。當可控制的資源越多時，將有較多資源可選擇，而較不易耗竭(吳宗祐，2008)，故政府與民間宜增加相關就業輔導資源，提高資源可用數。此外服務者會被要求要達成身障者就業推介成功或轉介數的績效目標，不過會至就業服務站求職的身障民眾有許多是較困難安置的求職者(如中高齡者、被民間就服機構拒絕者)，其就業推介成功比率或轉介成功率會較低，而可能使服務人員沒有成就感。故相關主管單位或主管者宜訂定合理的績效目標，並協助達成目標，例如設計與實施相關措施以提升雇主僱用較困難就業的身心障礙者(如前述之中高齡障礙者)之意願、增加相關就業服務資源、或使民間就服單位較樂意受理困難個案。主管單位在推動相關業務時避免發生「又要馬兒跑，又要馬兒不吃草」的情形—不宜光只訂下績效目標，卻又無足夠可協助達成目標的相應措施。

## 2、提升就業服務人員的就業穩定度

管理者需探討與分析已離職之就業服務人員的種種離職原因並針對離職因素加以控制，以提升就業穩定度。此外，職業耗竭度高但未離職者通常具有較高的耗竭「門檻」，而管理者可分析耗竭門檻的影響因素為何、分析耗竭者之個別情況、精算成本與效益，將資源運用地更有成效，藉以留住人才、淘汰不適任者，進而使身障就業輔導的推展能更順利。例如，對於因經濟重擔而具有較高耗竭門檻者繼續提供理想的薪資福利，以繼續提高或維持其耗竭門檻，而達到留才的目的；但是某些個人對優厚的薪資福利吸引力不高時，或許員工更在意的是該公司或該職務的前景和其所能提供給生涯發展機會（蘇守謙，2000）。因此政府欲使身障就業服務業務的推動能更有成效同時，宜有一套妥善的人力資源管理、考量民間單位等承辦單位的組織健全與穩固，並重視就業服務人員的福利待遇、晉升與生涯發展。將資源妥善運用於最需要之處，以留住人才、降低成本及提升績效。

若要身障就業輔導業務能順利執行，其實光是降低就業服務人員的耗竭與離職率或針對身心障礙者做訓練或處遇都是不夠的，社會對身心障礙者的接納與否、歧視與否、無障礙環境是否完善皆是要一併整體考量，因此政府應致力於建立無障礙、融合、非歧視的社會，方能讓身心障礙者職業重建業務得以順利推展。

## 二、對未來研究者的建議

(一) 本研究由於人力、物力與時間的限制，僅以臺北縣障礙者就業服務人員為研究對象，故後續研究或許可擴大研究範圍以獲致進一步發現。

(二) 本研究以職業耗竭與背景變項做為探討離職傾向的變項，然影響離職傾向者尚有領導行為、外在工作、工作壓力、工作滿意及組織承諾等諸多變項，故未來研究者或許可就其它變項探討其與離職傾向間的關係。

(三) 職業耗竭與離職傾向的內涵有很多種看法，本研究僅針對部分內涵與構面來瞭解，故未來研究者或可從不同內涵了解身心障礙者就業服務人員的職業耗竭與離職傾向情形。

(四) 本研究顯示部分背景變項與職業耗竭或離職傾向有關聯(例如各就業輔導模式間的職業耗竭程度有差異)，未來可進一步對這些情形瞭解原因，並降低這些因素對職業耗竭或離職傾向的影響。

(五) 本研究為量化研究，未來或許可進行質性研究，例如訪談高耗竭者或訪談已離職或將離職之就業服務人員，瞭解他們的心理歷程、想法與感想，使研究更完善。

## 參考資料

### 中文部份

- 卞冉、龍立榮(2003)。工作倦怠的理論研究及其進展。**中國臨床心理學雜誌**，**11**(4)，317-320。
- 王芳、許燕、蔣獎(2005)。職業枯竭的測量方法。**心理科學進展**，**13**(6)，814-821。
- 王婉玲(2006)。**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**。臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，臺北。
- 王華沛、吳亭芳(2006)。「桃竹苗區就業服務中心 95 年度 just for you 身心障礙者就業需求調查」研究報告：行政院勞工委員會職業訓練局桃竹苗區就業服務中心委託研究。
- 王瑤芬、洪久賢(2004)。我國觀光餐旅業員工離職傾向研究之內容分析。**觀光研究學報**，**10**(4)，125-143。
- 王增勇、陳淑芳(2006)。充權的理念與應用—以醫院就業輔導員為例。**護理雜誌**，**53**(3)，18-22。
- 王誕生(1990)。員工離職成本知多少。**就業與訓練**，**8**(2)，61-66。
- 王燕(2005)。**工作倦怠的跨行業調查和比較研究**。貴陽：貴州師範大學基礎心理學碩士論文。
- 臺灣工作者疲勞量表(2007)。2007/8/12 取自：  
<http://homepage.ntu.edu.tw/~ycheng/index/PDF/「臺灣工作者疲勞量表」.pdf>
- 安芹、賈曉明、李波(2006)。中國心理諮詢與治療專業人員枯竭量表的初步編製。**中國臨床心理學雜誌**，**14**(4)，334-337。
- 行政院研究發展考核委員會(2007)。96 年度由院管制「提供身心障礙者多元化適性就業服務」查證報告。2008/5/14 取自：  
<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/712313504971.doc>
- 行政院勞工委員會(1999)。身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法。
- 行政院勞工委員會(2004)。促進身心障礙者就業中程計畫(92 年-95 年)。2007/6/8 取自：<http://www.evta.gov.tw/lawevta/205059.htm>
- 行政院勞工委員會(2005)。行政院勞工委員會推動身心障礙者庇護工場業務狀況報告。2007/8/7 取自：  
[http://opendoor.evta.gov.tw/attachment\\_file/0004774/身心障礙](http://opendoor.evta.gov.tw/attachment_file/0004774/身心障礙)

- 者保護委員會庇護工場專案報告.doc  
行政院勞工委員會(2006)。行政院勞工委員會身心障礙者庇護性就業服務計畫(修正版)。2007/7/10 取自：  
[http://opendoor.evta.gov.tw/attachment\\_file/0007312/身心障礙者庇護性就業服務計畫.doc](http://opendoor.evta.gov.tw/attachment_file/0007312/身心障礙者庇護性就業服務計畫.doc)
- 行政院勞工委員會(2007)。促進身心障礙者就業中程計畫(96年-99年)。2007/7/7 取自：<http://www.evta.gov.tw/lawevta/205059.doc>
- 行政院勞工委員會(2008)。身心障礙者職業重建服務專業人員遴用及培訓準則。
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2002)。身心障礙者庇護工場設施及人員配置標準。2007/7/10 取自：  
<http://www.evta.gov.tw/lawevta/law56.html>
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2005a)。身心障礙者居家就業服務補助作業要點。2007/7/10 取自：  
<http://www.evta.gov.tw/lawevta/205093.htm>
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2005b)。身心障礙者就業轉銜暨職業重建服務作業流程與工作表格使用手冊(職業輔導評量暨庇護性就業擴充部分)。2007/8/7 取自：  
[http://www4.evta.gov.tw/disable/web/The\\_illustration\\_of\\_forms\(960430update\).zip](http://www4.evta.gov.tw/disable/web/The_illustration_of_forms(960430update).zip)
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2006)。身心障礙者社區化就業服務計畫。2007/7/9 取自：  
<http://www.evta.gov.tw/lawevta/205104.htm>
- 行政院勞工委員會職業訓練局(2007)。身心障礙者職務再設計補助作業要點。2007/9/4 取自：  
<http://wwwold.evta.gov.tw/lawevta/205095.htm>
- 余漢儀(2003)。醫院之社區精神復健服務探討  
(NSC91-2412-H-002-005-)：行政院國家科學委員會專題研究。
- 吳宗祐(2008)。由不當督導到情緒耗竭：部屬正義知覺與情緒勞動的中介效果。*中華心理學刊*，50(2)，201-221。
- 吳宗達(2004)。國民小學身心障礙資源班教師工作壓力與工作倦怠之研究。彰化：彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
- 吳武典、王華沛(1999)。加強身心障礙者輔助科技建設。*特殊教育季刊*，72，1-9。
- 李永鑫、吳明證(2005)。工作倦怠的結構研究。*心理科學*，28(2)，454-457。
- 李永鑫、李藝敏(2006)。工作倦怠評價標準的初步探討。*心理科學*，29(1)，148-150。

- 李永鑫、張闢(2007)。工作倦怠研究的新趨勢。*心理科學*，30(2)，478-481。
- 李冠瑩、白雅雯、陳淑樺、林宏旻(2007)。高中職特教班職業輔導員服務個案現況初探。*台東特教*，25，38-42。
- 李栩慧(2005)。*抵抗異化：醫院精障就業輔導員的行動反思*。臺北：陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 李崇信(2002)。身心障礙者與庇護工場之我見。*就業安全*，1(1)，64-69。
- 李清木(2005)。*從知覺組織支持干擾觀點探討臺灣紡織產業業務相關人員工作-家庭衝突、工作倦怠與離職傾向關係之研究*。臺北：輔仁大學織品服裝學系碩士論文。
- 李雅文(2006)。*早年家庭暴力經驗與創傷修通對心理治療者效能影響之研究*。臺北：臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文。
- 沙良昌(2005)。員工離職因素的三維分析。*河北工業科技*，22(5)，274-277。
- 身心障礙者權益保障法(2007)。
- 林世瑛(2000)。*就業服務員及督導員對身心障礙者社區化就業服務意見之探討*。臺北：臺灣師範大學特殊教育系碩士論文。
- 林宏旻(2005)。*高職特教班職場實習及職業輔導現況與問題之調查研究*。彰化：彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。
- 林幸台(2007)。*復健諮商專業人員角色定位之研究*。*復健諮商*，1，1-16。
- 林信昌、臧國仁(2000)。*新聞從業人員之工作倦怠現象—以臺北市平面媒體路線記者為例*。*新聞學研究*，63，91-135。
- 林瑞雅(2006)。*人際壓力源、尋求社會支持、工作倦怠、及員工工作態度之關係：中介歷程之探討*。臺北：東吳大學心理系碩士論文。
- 林瑜瑩(2001)。*工作因素對中式餐廳從業人員離職傾向之預測研究—以臺南區為例*。*觀光研究學報*，7(1)，11-21。
- 花敬凱(2004)。*歐美、日本等國職業重建服務之發展歷程與趨勢*。2008/1/18 取自：  
<http://assist.batol.net/academic/academic-detail.asp?id=1>
- 花敬凱(2005)。「輔導大專程度以上視覺障礙者進入競爭性就業市場之行動研究—以大學應屆畢業視障生為例」期末報告。2007/7/27 取自：  
<http://www.twacc.org/news/download/94research.rar>
- 邱國銘(2000)。*銀行行員壓力源、工作倦怠與工作態度之研究*。

- 高雄：中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 邱滿艷 (1998)。智障者職業輔導方式初探。社區發展季刊，82，212-219。
- 邱滿艷、韓福榮 (2004)。我國身心障礙者職務再設計政策與措施之探討研究 (NSC92-2614-H154-001-F20)：臺北市立體育學院教育學程中心辦理。
- 邱滿艷、韓福榮 (2007)。從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職務再設計措施之研究。復健諮商，1，47-64。
- 金善興 (1998)。影響社會工作人員工作倦怠之相關因素研究--以臺北市社會福利機構與醫院為例。臺北：臺灣大學社會學系碩士論文。
- 姚奮志 (2007)。身心障礙者支持性就業服務員對利害盤算與合作意向之相關性研究。臺中：東海大學社會工作系碩士論文。
- 柯惠玲 (1989)。工作滿足、工作績效、與離職傾向之關係研究。臺北：政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 柯樹馨、林靜怡 (2006)。高中舞蹈教師工作壓力與職業倦怠關係之研究—以臺灣地區公立高中舞蹈班為例。藝術學報，79，231-251。
- 徐嘉宏 (2001)。領導方式、角色壓力及社會支持與百貨公司專櫃人員工作倦怠關係之研究。高雄：中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 留嵐藍 (2005)。工作特徵、工作倦怠以及離職傾向之間的關係研究。杭州：浙江大學應用心理系碩士論文。
- 馬武強 (2006)。工作倦怠的測量與診治。企業改革與管理，2006年第1期。
- 馬翊中 (2007)。職能治療師的工作滿意度與職業倦怠之相關研究—以高高屏地區醫院為例。高雄：義守大學管理研究所碩士論文。
- 崔來意 (2000)。高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究。高雄：中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 張自強 (2006)。「94 年度臺北市身心障礙者就業促進工作人員職務需求研究計畫」執行成果報告。臺北市政府勞工局委託辦理。
- 張自強、施彥卿、陳昭文、劉怡佳、溫美芝、施春華等 (2004)。綜合醫院實施精神障礙者職業復健方案之成效探討。慈濟醫學雜誌，16 (1)，51-57。
- 張勉、李樹茁 (2002)。雇員主動離職心理動因模型評述。心理科

- 學進展，10 (3)，330-341。
- 張晏蓉、葉婉榆、陳春萬、陳秋蓉、石東生、鄭雅文 (2007)。臺灣受僱者疲勞的分布狀況與相關因素。臺灣公共衛生雜誌，26 (1)，75-87。
- 強曉霖 (2003)。組織政治知覺對員工離職傾向之影響--跨產業比較分析。高雄：中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 教育部 (2001年12月15~16日)。議題：改善弱勢者教育 子題：身心障礙學生教育。在二〇〇一年教育改革之檢討與改進會議，國家圖書館國際會議廳。
- 教育部中部辦公室 (2004)。教育部中部辦公室補助辦理區域高級中等學校身心障礙學生職業輔導支援服務計畫。2007/7/13 取自：  
<http://www.slvs.tcc.edu.tw/vocation/spcedu/Vocational/form/高職職業轉銜流程計畫.doc>
- 曹萃栩 (1984)。我國企業界技術專業人員離職意願之探討。管理評論，3 (3)，52-57。
- 畢重增、黃希庭 (2005)。中學教師成就動機、離職意向與倦怠的關係。心理科學，28 (1)，28-31。
- 莊永智 (1985)。啟智教養機構工作人員工作疲乏之研究。臺中：東海大學社會學研究所碩士論文。
- 郭生玉 (1994)。影響教師工作心厭因素之分析研究。教育心理學報，27，63-79。
- 陳怡伶、劉仲矩、方國榮 (2004年9月29-30日)。職場情緒勒索認知與離職傾向關聯性之研究。發表在臺灣商管與資訊研討會，國立臺北大學三峽校區。
- 陳玫玲 (2004)。身心障礙者的社區照顧—社區支持性就業服務的困境與建議。社區發展，106，245-259。
- 陳俊龍 (2006)。影響員工留任意願及離職傾向因素之探討—誠品書店為例。臺南：成功大學企業管理學研究所在職專班碩士論文。
- 陳美智、張書杰 (2005)。身心障礙者職業重建的組織與制度研究：以台北市、臺中市的社區化就業服務計畫為例。2007/7/2 取自：  
[http://soc.thu.edu.tw2006TSAconference\\_notes2006TSApaper6-14.pdf](http://soc.thu.edu.tw2006TSAconference_notes2006TSApaper6-14.pdf)
- 陳益綜 (1997)。學校輔導人員的工作倦怠現象與需求之探討—以現實治療法檢視之。輔導季刊，33 (1)，39-51。

- 陳國良 (2003)。就業服務員之自助與互助。2007/10/28 取自：  
[http://www.tamiroc.org.tw/\\_private/actions/action-3.htm](http://www.tamiroc.org.tw/_private/actions/action-3.htm)
- 陳國勝、陳佩君 (2007)。國際觀光旅館廚務人員角色壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究。遠東學報，24 (1)，55-76。
- 陳靜江 (1998a)。身心障礙者社區化就業服務模式。2007/7/9。取自：[http://www.evta.gov.tw/balk/commser\\_1-02.htm](http://www.evta.gov.tw/balk/commser_1-02.htm)
- 陳靜江 (1998b)。就業服務員之角色與功能。身心障礙者社區化就業安置模式理念與實務—工作表格與使用說明 (頁 9-12)。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 陳靜江 (1998c)。殘障者社區化就業服務模式。身心障礙者社區化就業安置模式理念與實務—工作表格與使用說明 (頁 1-8)。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 陳靜江 (2002)。自然支持在支持性就業之應用情形分析。特殊教育學報，16，229-260。
- 陳靜江 (2007)。美國庇護工場的興衰對國內促進身心障礙者就業的啟示。宜蘭縣政府設置複合式庇護工場可行性評估調查研究成果報告。宜蘭縣政府社會局委託蘭智社會福利基金會辦理。
- 陳靜江、胡若瑩、李崇信 (1996)。「殘障者社區化就業輔導模式之發展與分析成效」第二階段成果報告。臺北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 陳寶芳 (1983)。社會工作人員的工作疲乏、工作滿意與工作意願之研究。臺北：東吳大學社會學研究所社會工作組碩士論文。
- 陸洛、李惠美、謝天渝 (2005)。牙醫師職業壓力與身心健康及職業倦怠之關係：以高雄市牙醫師為例。應用心理研究，27，59-80。
- 陸雅美 (2006)。內外科病房新進護理人員工作壓力與離職傾向之相關性研究。臺南：長榮大學醫學研究所碩士論文。
- 閔曉靜 (2006)。職業倦怠研究綜述。山西煤炭管理幹部學院學報，2006 年第 2 期，102-104。
- 曾美惠、張彧 (2006)。各國推動職災勞工重返職場之成效及檢討。行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所委託研究。
- 程小頻 (1991)。助人工作者之職業倦怠與因應。學生輔導通訊，12，21-25。
- 詹舜能 (2004)。職場工作倦怠之研究--以女性護理人員為例。臺中：臺中健康暨管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 廖光榮 (2002)。國中資源班教師工作壓力與工作倦怠相關之研究。臺北：臺灣師範大學工業教育系碩士論文。

- 臺北市政府勞工局(2002)。九十一年度社區化支持性就業服務委辦業務專案報告。2008/1/21 取自：  
[http://bolataipei.tacomall.com.tw/old/images/report\\_4.doc](http://bolataipei.tacomall.com.tw/old/images/report_4.doc)
- 臺北縣政府(2006)。「臺北縣政府委託辦理96年度身心障礙者社區化支持性就業服務案」計畫。2007/7/9 取自：  
[http://www.labor.tpc.gov.tw/web66/\\_file/1075/upload/officer/a09\\_1.pdf](http://www.labor.tpc.gov.tw/web66/_file/1075/upload/officer/a09_1.pdf)
- 臺北縣政府(2007)。勞工行政之現況與檢討。2007/7/19 取自：  
[http://webmg.tpc.gov.tw/web66/\\_file/1075/upload/officer/labor\\_96\\_3.pps](http://webmg.tpc.gov.tw/web66/_file/1075/upload/officer/labor_96_3.pps)
- 趙映振、劉兵、彭萊(2005)。企業員工離職傾向影響因素的探索研究。《人類工效學》，11(4)，58-60。
- 劉致祥(2004)。就業服務員在心智障礙者就業過程中之角色分析。高雄：中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 劉淑慧(1987)。助人工作者職業倦怠量表之編製與調查研究。彰化：臺灣教育學院輔導研究所碩士論文。
- 劉維良(2006)。教師職業倦怠及其與工作滿意關係的研究。《北京教育學院學報(自然科學版)》，1(2)，16-20。
- 蔡金田(1998)。國民小學啟智班教師工作壓力與職業倦怠之關係。《教育研究資訊》，6(6)，69-87。
- 蔡俸誼(2003)。社會福利機構之就業服務員離職傾向探討—以臺中市身心障礙機構為例。臺中：逢甲大學企業管理學系碩士論文。
- 蔡艷清、嚴嘉楓、林金定(2003)。啟智專業工作者之實務工作經驗分析。《身心障礙研究》，1(2)，43-52。
- 鄭麗芬(1993)。國中輔導人員工作環境、專業心理需求與工作倦怠之相關研究。彰化：彰化師範大學輔導學系碩士論文。
- 戴鈴容(2002)。身心障礙者就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道—以臺北市身心障礙者社區化支持性就業為例。臺北：臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 簡明山(2007)。臺北市身心障礙者職業重建體系介紹、檢討與未來規劃藍圖，96年度臺北縣身心障礙者就業促進成果發表會。臺北縣政府。
- 簡靜怡(2002)。臺北市身心障礙福利機構就業服務員工作壓力之研究。臺北：輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 藍菊梅、戴嘉南、陳筱萍(2007)。大專輔導教師專業發展程度、專業心理需求滿意度與工作倦怠之相關研究。《諮商輔導學報》，16，95-133。
- 關婉珍、陳靜江(2001)。支持策略在支持性就業中之應用情形與成

效分析。特殊教育學報，15，21-48。  
蘇守謙（2000）。資訊人員職業焦崩與離職決策研究。桃園：中央  
大學資訊管理學系博士論文。

## 英文部分

- Bloom, K. D., Buhrke, R. A. & Scott, T. B. (1988). Burnout and job expectations of state agency rehabilitation counselors in north Dakota. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling, 19* (3), 32-36.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out : Stages of disillusionment in the helping professions*. New York : Human Sciences Press .
- Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. (2005). 教育研究法：研究設計實務（楊孟麗、謝水南譯）。臺北：心理出版。
- Hinkin, T. R. & Tracey, J. B. (2000). The cost of turnover: Putting a price on the learning curve. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 41*(3), 14-21.
- John, O. P. & Robins, R. W. (1994). Accuracy and bias in self perception: Individual differences in self-enhancement and the role of narcissism. *Journal of Personality and Social Psychology, 66*, 206-219.
- Layne, C. M., Hohenshil, T. H., Singh, K. (2004). The relationship of occupational stress, psychological strain, and coping resources to the turnover intentions of rehabilitation counselors. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 48*(1), 19-33.
- Lee, T. W. & Mitchell, T. R. (1994). An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover. *The Academy of Management Review, 19*(1), 51-89.
- Marsh, R. M. & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A predictive study. *Administrative Science Quarterly, 22*, 57-75.
- Maslach, C. (1978) . The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues, 34*(4), 111-124.
- Maslach, C. & Florian, V. (1988). Burnout, job setting, and self-evaluation among rehabilitation counselors. *Rehabilitation Psychology, 33*(2), 85-93.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397-422.
- Mobley, W. H., Horner, S. O. & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology, 63*(4), 408-414.

- Park, H., Shafer, M. S. & Drake, L. (1993). Factors related to the working environment of employment specialists. *Journal of Rehabilitation*, 59(4), 38-43.
- Perlman, B. & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A. M. (1993). Burnout. In *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. New York: Free Press.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V.(1974). Organization commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Price, J. L. (2001). Reflection on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Sheridan, J. E. & Abelson, M. A. (1983). Cusp catastrophe model of employee turnover. *Academy of Management Journal*, 26(3), 418-436.
- Steers, R. M. & Mowday, R. T. (1981). Employee turnover and post-decision accommodation process. *Research in Organizational Behavior*, 3, 235-281.
- Templeton, M. A. & Satcher, J. (2007). Job burnout among public rehabilitation counselors. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 38(1), 39-45.
- Wehman, P., Barcus, M. & Wilson, K.(2002). A survey of training and technical assistance needs of community-based rehabilitation providers. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17, 39-46.

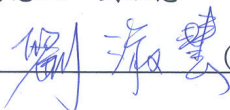


## 附錄一 量表使用同意書影本

### 同意書

茲同意台灣師範大學復健諮商研究所研究生陳家棟使用本人的「助人工作者工作感受量表」為研究工具，並同意陳家棟將「助人工作者工作感受量表」納入其研究時所使用的問卷裡，以進行其有關就業輔導人員的職業倦怠之研究。

同意人：劉淑慧

 (簽名)

中華民國九十六年十二月 日



## 附錄二 身心障礙者就業輔導人員工作情形調查問卷-初稿

敬愛的女士先生：您好！

本調查希望了解您從事這份工作所可能面臨的感受。希望您以實務工作者的經驗，提供我們最寶貴的資料，讓我們了解與關心您的工作情形，並可供政府單位與就業輔導相關人員參考。本問卷採無記名方式，請放心填答。您未來亦可得到此次評量之得分與結果。衷心企盼您的支持與合作。謝謝！

臺灣師範大學復健諮商研究所

指導教授：王華沛博士

研究生：陳家棟敬上

一、下列描述是各種可能發生在專業工作人員身上的感受，請根據各項敘述與您個人情況相符的程度，在對應的格中填「✓」：

	1. 非常 不符合	2. 不 符合	3. 有 點 不 符 合	4. 無 法 判 斷	5. 有 點 符 合	6. 符 合	7. 非 常 符 合
(範例題)不喜歡參加團體活動					✓		
1.對工作有挫折感							
2.覺得自己不被了解							
3.覺得上班是種負擔							
4.工作時感到沮喪							
5.有無力感							
6.認為「反正我也不能改變什麼」							
7.常常情緒低落，悶悶不樂							
8.常盼望有假期，可以不用上班							
9.常覺得自己好像生病似的							
10.有力不從心的感覺							
11.感到心灰意懶							
12.真希望能夠請假							
13.視工作為呆板的例行差事							
14.多一事不如少一事，多做多錯							
15.想暫時休息一陣子或另換它職							
16.無法由工作中換得心理上的滿足							
17.倦於再嘗試新方法							
18.不認為努力就可以得到好結果							
19.認為這是一份沒有前途,沒發展的工作							
20.缺乏耐心							
21.不能肯定這份工作的價值							
22.對案主持悲觀的看法							
23.工作上沒有方向感							
24.覺得自己對待案主的方式不適當							
25.工作不甚積極							
26.沒有個人的工作目標與理想							

二、下列描述是各種可能發生在專業工作人員身上的情形，請根據各項敘述與您目前個人情況相符的程度，在對應的格中打勾

	1. 非常不符合	2. 不符合	3. 有點不符合	4. 無法判斷	5. 有點符合	6. 符合	7. 非常符合
1.我繼續留在本單位服務是一件正確的事							
2.即使目前工作條件變差，我仍願意留在本單位服務							
3.即使目前有其它更好的工作機會，我還不會考慮離職							
4.我最近內心掙扎著是否要換工作或離職							
5.我最近在準備應考或已投履歷表，原因是想轉職或離職							
6.我目前已決定近三個月內會離職							

三、個人基本資料（單選，請填一最適合選項。選擇「其它」者請在空格處說明適用您的情形）

\_\_\_\_性別：(1)男 (2)女

\_\_\_\_年齡滿：(1)20歲以下 (2)20~25歲 (3)26~30歲 (4)31~35歲  
(5)36~40歲 (6)41歲以上

\_\_\_\_婚姻狀況：(1)未婚 (2)已婚/同居 (3)離婚/分居 (4)其它：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_教育程度：(1)高中職畢 (2)專科畢 (3)大學畢 (4)研究所畢 (5)其它：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_畢業科系類別：(1)社工/心理/復健/特教/勞工相關科系 (2)其它科系：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_任職單位：(1)政府單位 (2)庇護工場 (3)醫院 (4)機構/協會/基金會  
(5)學校 (6)其它：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_月薪：(1)2萬以下 (2)2萬到2萬5千元 (3)2萬5千到3萬元  
(4)3萬到3萬5千元 (5)3萬5千到4萬元 (6)4萬元以上

\_\_\_\_現職職務：(1)就服站就業服務 (2)政府委辦社區化(支持性)就業服務 (3)庇護性職場的職場輔導員 (4)庇護性職場的技術輔導員 (5)庇護性職場社工員/個案管理員 (6)職業重建管理員 (7)學校職業輔導員 (8)其它：\_\_\_\_\_

四、我目前在這單位做這項工作已滿：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月

五、我的身障就業輔導工作累積年資已滿：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月

六、編號：\_\_\_\_\_（敬請填身分證字號前6碼做為編號，調查結果公布時，您可以此編號查詢您的工作感受評量結果）

七、你的 E-MAIL 帳號：\_\_\_\_\_（作為結果出爐時通知用）

恭喜您已填完，最後請再檢查確認皆無漏答，以免評量結果無效。謝謝！

### 附錄三 身心障礙者就業輔導人員工作情形調查問卷-正式版

敬愛的女士先生：您好！

有您的參與，身心障礙者的就業輔導才得以順利推展。本調查希望了解您從事這份工作所可能面臨的感受。希望您以實務工作者的經驗，提供我們最寶貴的資料，讓我們了解與關心就業輔導人員的工作情形，並可供政府單位與就業輔導相關人員等參考。本問卷採無記名方式，請放心填答。您未來亦可得到此次評量之得分與結果。衷心企盼您的支持與合作。謝謝！

臺灣師範大學復健諮商研究所  
指導教授：王華沛博士  
研究生：陳家棟 敬上  
E-mail：69417010@ntnu.edu.tw

一、下列描述是各種可能發生在專業工作人員身上的感受，請根據各項敘述與您個人情況相符的程度，在題目右邊對應的一格中填「✓」：

	1. 非常不符合	2. 不符合	3. 有點不符合	4. 無法判斷	5. 有點符合	6. 符合	7. 非常符合
範例題：不喜歡參加團體活動（勾選示範：）					✓		
1.對工作有挫折感							
2.覺得自己不被了解							
3.覺得上班是種負擔							
4.工作時感到沮喪							
5.有無力感							
6.認為「反正我也不能改變什麼」							
7.常常情緒低落，悶悶不樂							
8.常盼望有假期，可以不用上班							
9.常覺得自己好像生病似的							
10.有力不從心的感覺							
11.感到心灰意懶							
12.真希望能夠請假							
13.視工作為呆板的例行差事							
14.多一事不如少一事，多做多錯							
15.想暫時休息一陣子或另換它職							
16.無法由工作中換得心理上的滿足							
17.倦於再嘗試新方法							
18.不認為努力就可以得到好結果							
19.認為這是一份沒有前途、沒發展的工作							
20.缺乏耐心							
21.不能肯定這份工作的價值							
22.對案主持悲觀的看法							
23.工作上沒有方向感							
24.覺得自己對待案主的方式不適當							
25.工作不甚積極							
26.沒有個人的工作目標與理想							

二、下列描述是各種可能發生在工作人員身上的情形，請依據您目前個人情形之相符程度，在一個對應的□中打勾：	1. 非常不符合	2. 不符合	3. 有點不符合	4. 有點符合	5. 符合	6. 非常符合
1.我目前仍想要留在本單位服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.即使外面有其它更好的工作機會，我仍願意留在本單位做現在的工作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.我最近內心掙扎著是否要辭職.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.我打算輪調做同公司的其它職務或辭職.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.即使目前外面無其它合適的工作機會，我仍是想辭職.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.即使外面其它的工作機會（如薪資、福利、工作內容、環境等）比我目前做的工作還差，我仍是想離職.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、個人基本資料（單選，請填一**最適合**的選項。選擇「其它」者請在空格處說明適用您的情形）

\_\_\_\_ 性別：(1)男 (2)女

\_\_\_\_ 婚姻狀況：(1)未婚 (2)已婚/同居 (3)離婚/分居 (4)其它：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_ 教育程度：(1)高中職畢 (2)專科畢 (3)大學畢 (4)研究所畢 (5)其它：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_ 畢業科系類別：(1)社工/心理/復健/特教/勞工相關科系 (2)其它科系：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_ 現職職務：(1)庇護性職場的職場輔導員 (2)庇護性職場的技術輔導員 (3)庇護性職場社工員/個案管理員 (4)社區化(支持性)就業服務 (5)就服站就業服務 (6)政府職業重建管理員 (7)學校職業輔導員 (8)其它：\_\_\_\_\_

四、我的月薪大約是：\_\_\_\_\_ 萬 \_\_\_\_\_ 千元

五、我的年齡滿：\_\_\_\_\_ 歲

六、我最近一個月裡曾應徵別的工作或投履歷表給其它公司：  是  否

七、我覺得「我近三個月內會辭職，或向公司提出我想輪調其它職務」的可能機率為：\_\_\_\_\_ %（請填入 0~100 間的數字）

八、我目前已「確定」近三個月內我會辭職或調整現在的職務？：是 否

九、我目前在這單位做這項工作已滿：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月（未滿一個月者請填 0）

十、我的身障就業輔導相關工作累積年資已滿：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月（未滿一個月者請填 0）

十一、編號：\_\_\_\_\_（敬請填身分證字號前 5 碼做為編號，調查結果公布時，您可以此編號查詢您的工作感受評量結果；不便填寫者可免填）

十二、你的 E-MAIL 帳號：\_\_\_\_\_（作為調查結果出爐時通知用；若無帳號或不便填寫者可免填）

★恭喜您已填完，最後請再檢查確認皆無漏答，以免評量結果無效。謝謝！



## 附錄四 從問卷初稿到問卷正式版之修正說明

調查所用問卷之編製過程如表 3-2 所示，其從初稿到正式版的修正，如下表說明。

初稿	正式版	修正重點
第二部份之分量表		
主題：「離職傾向」	主題：「離職意願」	「離職傾向」的內涵過於廣泛，故第二個分量表調整為只測量「離職意願」，至於其它離職傾向之面向（離職決策、應徵行為等）則另外獨立出題，不納入「離職意願」分量表
每題選項有七項	每題選項有六項	依據邱滿豔委員之建議刪除選項中的「無法判斷」
題目 1：我繼續留在本單位服務是一件正確的事		本題非屬「離職意願」，故在正式版中的「離職意願分量表」中刪除本題
題目 2：即使目前工作條件變差，我仍願意留在本單位服務	題目 1：我目前仍想要留在本單位服務	調整陳述
題目 3：即使目前有其它更好的工作機會，我還不會考慮離職	題目 2：即使外面有其它更好的工作機會，我仍願意留在本單位做現在的工作	調整陳述
題目 4：我最近內心掙扎著是否要換工作或離職	題目 3：我最近內心掙扎著是否要辭職	調整陳述
題目 5：我最近在準備應考或已投履歷表，原因是想轉職或離職		整句包含陳述現況與理由而致不夠精簡，故在「離職意願」分量表中刪除本題，但另外做修正題目並獨立為一題以了解應徵行為
題目 6：我目前已決定近三個月內會離職		本題非屬「離職意願」而屬「離職決策」，故另外獨立為一題，並在「離職意願」分量表中刪除本題
	「離職意願」分量表題目 4：我打算輪調做同公司的其它職務或辭職	新增本題，以了解離職意願強度

	「離職意願」分量表題目 5:即使目前外面無其它合適的工作機會,我仍是想辭職	新增本題,以了解離職意願強度
	「離職意願」分量表題目 6:即使外面其它的工作機會(如薪資、福利、工作內容、環境等)比我目前做的工作還差,我仍是想離職	新增本題,以了解離職意願強度
個人資料與其他		
(選擇題) ____年齡滿:(1)20歲以下 (2)20~25歲 (3)26~30歲 (4)31~35歲 (5)36~40歲 (6)41歲以上	(填空題) 我的年齡滿:____歲	原為選擇題,因選項中的年齡間距設定理由不夠強,故調整為直接讓填答者直接填寫數值
____任職單位:(1)政府單位 (2)庇護工場 (3)醫院 (4)機構/協會/基金會 (5)學校 (6)其它		依據邱滿豔委員之建議,因有些單位屬性有重疊,為避免困擾填答者,故刪除本題
(選擇題) ____月薪:(1)2萬以下 (2)2萬到2萬5千元 (3)2萬5千到3萬元 (4)3萬到3萬5千元 (5)3萬5千到4萬元 (6)4萬元以上	(填空題) 我的月薪大約是:____萬____千元	原為選擇題,因選項中的薪資間距設定理由不夠強,故本題調整為直接讓填答者直接填寫數值
	題目:我最近一個月裡曾應徵別的工作或投履歷表給其它公司: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	本題原為離職傾向分量表中之一題,因該分量表之主題變更為離職意願,故本題另外修正並獨立為一題,以了解填答者是否近期有應徵行為
	題目:我覺得「我近三個月內會辭職,或向公司提出我想輪調其它職務」的可能機率為:____%(請填入0~100間的數字)	本題為新增,以了解填答者的近期離職可能性
	題目:我目前已「確定」近三個月內我會辭職或調整現在的職務?: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	本題原為離職傾向分量表中之一題,因該分量表之主題變更為離職意願,故本題另外做修正並獨立為一題,以了解填答者的離職決策

## 附錄五 研究結果摘要表

研究發問	研究假設	研究結果
1.就業輔導人員的職業耗竭情形為何？		參表 4-4。
2.職業耗竭整體面與四面向情形為何？		參表 4-5。
3.就業輔導人員的職業耗竭與其它助人工作者職業耗竭程度之比較為何？		北縣身障就業輔導人員的職業耗竭程度比若干其它助人工作者的還高(表 4-6)
4.背景變項與職業耗竭的關聯為何？	假設 1-1：性別與職業耗竭有顯著相關	假設不成立(表 4-8)
	假設 1-2：科系與職業耗竭有顯著相關	假設部分成立(表 4-8)
	假設 1-3：年齡與職業耗竭間有顯著相關	
	假設 1-4：身障就業輔導累積年資與職業耗竭間有顯著相關	假設不成立(表 4-8)
	假設 1-5：現職年資與職業耗竭有顯著相關	
	假設 1-6：薪資與職業耗竭有顯著相關	
	假設 1-7：不同婚姻狀態下的職業耗竭有顯著差異	假設部分成立 (表 4-11)
	假設 1-8：不同學歷下的職業耗竭有顯著差異	假設部分成立 (表 4-14)
	假設 1-9：不同就業輔導模式下的職業耗竭有顯著差異	假設部分成立 (表 4-16)
5. 就業輔導人員的離職傾向情形為何？		有近四成填答者自估近三個月內離(調)職之可能機率在 50%以上；已確定近三個月內會辭(調)職者約有兩成以上。另參表 4-17、表 4-18 及表 4-19。
6.背景變項與離職傾向的關聯	假設 2-1-1：性別與離職意願有顯著相關	假設不成立
	假設 2-1-2：性別與離職可能機率有顯著相關	
	假設 2-1-3：性別與離職決策有顯著相關	
	假設 2-1-4：性別與應徵行為有顯著相關	
	假設 2-2-1：婚姻狀況與離職決策有顯著相關	假設不成立 (表 4-28)
	假設 2-2-2：婚姻狀況與具有應徵行為有顯著相關	
	假設 2-3-1：學歷與離職決策有顯著相關	假設不成立 (表 4-28)
	假設 2-3-2：學歷與具有應徵行為有顯著相關	假設成立 (表 4-28)
	假設 2-4-1：科系與離職意願有顯著相關	假設不成立 (表 4-23,表 4-28)
	假設 2-4-2：科系與離職可能機率有顯著相關	
	假設 2-4-3：科系與離職決策有顯著相關	
	假設 2-4-4：科系與應徵行為有顯著相關	
	假設 2-5-1：就業輔導模式與離職決策有顯著相關	假設成立 (表 4-28)
	假設 2-5-2：就業輔導模式與具有應徵行為有顯著相關	假設不成立 (表 4-28)
假設 2-6-1：年齡與離職意願有顯著相關		
假設 2-6-2：年齡與離職可能機率有顯著		

	相關	
	假設 2-6-3：年齡與離職決策有顯著相關	
	假設 2-6-4：年齡與應徵行為有顯著相關	
	假設 2-7-1：現職年資與離職意願有顯著相關	假設不成立 (表 4-46)
	假設 2-7-2：現職年資與離職可能機率有顯著相關	
	假設 2-7-3：現職年資與離職決策有顯著相關	
	假設 2-7-4：現職年資與應徵行為有顯著相關	
	假設 2-8-1：就業輔導累積年資與離職意願有顯著相關	
	假設 2-8-2：就業輔導累積年資與離職可能機率有顯著相關	
	假設 2-8-3：就業輔導累積年資與離職決策有顯著相關	
	假設 2-8-4：就業輔導累積年資與應徵行為有顯著相關	
	假設 2-9-1：薪資與離職意願有顯著相關	假設不成立 (表 4-46)
	假設 2-9-2：薪資與離職可能機率有顯著相關	
	假設 2-9-3：薪資與離職決策有顯著相關	假設成立 (表 4-46)
	假設 2-9-4：薪資與應徵行為有顯著相關	
	假設 2-10-1：不同婚姻狀況的離職意願有顯著差異	假設不成立 (表 4-28)
	假設 2-10-2：不同婚姻狀況的離職可能機率有顯著差異	
	假設 2-11-1：不同學歷的離職意願有顯著差異	假設不成立 (表 4-36)
	假設 2-11-2：不同學歷的離職可能機率有顯著差異	
	假設 2-12-1：不同就業輔導模式之離職意願有顯著差異	假設不成立 (表 4-44、45)
	假設 2-12-2：不同就業輔導模式之離職可能機率有顯著差異	
7.職業耗竭與離職傾向間的相關程度為何？	假設 3-1：職業耗竭與離職意願有顯著相關	假設成立 (表 4-47)
	假設 3-2：職業耗竭與離職可能性有顯著相關	假設部分成立 (表 4-47)
	假設 3-3：職業耗竭與離職決策有顯著相關	假設不成立 (表 4-48)
	假設 3-4：職業耗竭與應徵行為有顯著相關	假設不成立 (表 4-49)
8.職業耗竭是否可預測離職傾向？	假設 4：職業耗竭整體面能有效預測預測其離職意願	假設成立 (表 4-50)