

工作生活方案與工作耗竭之關係探討

鄭淑媛、張秋蘭

E-mail: 9701105@mail.dyu.edu.tw

摘要

越來越多的企業開始注重員工之身心平衡問題，因此本研究旨在探討工作生活方案是否可以協助組織內的主管平衡個人工作、家庭及生活，進而降低主管的工作耗竭。本研究採問卷調查的方式進行，以天下雜誌2007年調查之台灣1600大企業之主管為郵寄問卷之對象。本研究共發出1000份問卷，回收有效問卷159份，有效樣本回收率為15.9%。研究結果顯示：(1)僅有部份的個人屬性在工作耗竭上會呈現差異。(2)在不同的個人屬性下，僅有部份的工作生活方案對工作耗竭有不同程度的關係。(3)工作生活方案與工作耗竭有負向關係，惟相關係數並不顯著。(4)工作生活方案、個人屬性對工作耗竭並無顯著之交互作用。本研究之主要貢獻在於證明了部份的工作生活方案對於部份的工作耗竭有顯著之影響，雖然解釋變異量(R²)偏低，無法全面解釋自變數對依變數之影響，然而二者之間確實存在負向之關係，此可做為台灣企業思考在減緩員工工作耗竭或提昇員工工作家庭平衡時的參考依據。

關鍵詞：工作生活方案，工作耗竭，工作家庭平衡

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究問題與目的	2	第三節 研究流程	2
3 第二章 文獻探討	5	第一節 工作耗竭	5
5 第二節 工作生活方案	8	第三節 工作生活方案與工作耗竭關係分析	22
22 第三章 研究設計	27	第一節 研究架構與研究假設	27
27 第二節 操作型定義及問卷設計	28	第三節 研究方法	31
31 第四章 資料分析	40	第一節 描述性統計分析	40
40 第二節 差異性分析	51	第三節 相關分析	68
68 第四節 研究假設結果整理	76	第五章 結論與建議	78
78 第一節 結論	78	第二節 討論與建議	83
83 參考文獻	88	附錄A 問卷	97

參考文獻

- 一、中文部份 1111人力銀行(2006)，2006奇美電子招募工程師 [線上資料]，來源: <http://www.1111.com.tw/06SP/chimei/welfare.asp> [2007, January 17]。Apgar, IV. M. (2003)，非傳統的工作場所:改變人們的工作場所與工作方式，收於均衡的工作與生活(柯雅琪譯)，台北:天下遠見，169-217，(原文於1998年出版)。Bowin, R. B., & Harvey, D. F. (2002)，人力資源管理(何明城審訂)，台北:智勝文化，359-390，(原文於2001年出版)。Dessler, G. (2001)，現代人力資源管理(8版)(方世榮編譯)，台北:華泰，501-540，(原文於2000年出版)。McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2006)，組織行為:剖析職場新思維(艾昌瑞，陳加屏審閱)，台北:美商麥格羅希爾，225，(原文於2005年出版)。Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005)，人力資源管理(9版)(莊立民，陳永承譯)，台北:臺灣培生教育，373-427，(原文於2005年出版)。Morison, R., Erickson, T., & Dychtwald, K. (2006)，面對中年職業倦怠(周曉青譯)，哈佛商業評論中文版，54，65-75，(原文於2006年出版)。Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2005)，人力資源管理:全球經驗 本土實踐(林佳蓉譯)，台北:麥格羅希爾，405-44，(原文於2004年出版)。毛筱豔，梁應平(2003)，文化對於基層員工工作負荷過重、角色衝突、角色模糊與工作倦怠影響之研究，文化商管學報，8(1)，55-78。行政院主計處(2006)，勞動力人口統計，總體經濟統計資料庫:勞動統計[線上資料]，來源: <http://61.60.106.82/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=LM0107A1A&ti=人力資源主要指標-%20年&path=../PXfile/LaborForce/&lang=9&strList=L> [2007, May 01]。何金銘，黃英忠，陳錦輝，莊美娟(2005, June)，工作需求-控制-支持模式與工作倦怠關係之研究:以海關人員為例，人力資源管理學報，5(2)，19-37。吳明隆(2006)，SPSS統計應用學習實務:問卷分析與應用統計(3版)，台北:知城數位科技，3-9、5-5。吳珮嘉(2007)，台灣勞工工時全球第二長，青少年失業率逾10% [線上資料]，來源:

http://media.career.com.tw/epaper/enews/center_news.asp?no3=32664 [2007, December 22]。吳琬瑜(2007, January 31), 中高階主管的誕生與耗損:40歲的殺戮戰場, 天下雜誌, 365, 106-117。李佳俐(2004), 工作 / 家庭政策、工作 / 家庭平衡與員工績效關係之研究, 國立成功大學國際企業研究所未出版之碩士論文, 7-9、69、89。林若慧(2006), 以工作壓力模型探討工作-休閒之衝突:兼論緩衝壓力假說, 私立銘傳大學管理研究所未出版之博士論文。邱文仁(2006, July), 台積電:吸引人才的魅力在哪裡, 104魅力上班族, 126, 3-6。邱皓政(2002), 量化研究與統計分析:SPSS中文視窗版資料分析範例解析(2版), 台北:五南, 15-7。施君蘭(2005, November 15), 打造身心平衡的競爭力, 天下雜誌, 335, 330-337。洪懿研, 許奎瑩(1999), 如何進行企業員工福利調查, 天下雜誌, 221, 156-165。高瑞新(2006), 領導行為、組織氣氛與服務品質關係之研究:以高雄港務警察局為例, 人力資源管理學報, 6(3), 95-117。張西超, 徐曉鋒, 車宏生(2005, December), 高級職業經理人的職業枯竭狀況及其與工作壓力的關係, 應用心理學, 11(4), 318-324。張秋蘭(2007), 兩性工作之「平等」與「問題」, 發表於彰化縣總工會勞工教育訓練, 私立大葉大學人力資源暨公共關係學研究所。張秋蘭, 林淑真(2007), 1,600大企業之福利實施與員工福利需求差異探討, 人力資源管理學報, 7(1), 19-40。張晏蓉, 葉婉榆, 陳春萬, 陳秋蓉, 石東生, 鄭雅文(2007), 台灣受僱者疲勞的分布狀況與相關因素, 台灣衛誌, 26(1), 75-87。張菁芬(2007, July), 英國協助弱勢單親家庭就業者的福利服務措施, 台灣勞工, 8, 111-122。張曉春(1983, May), 專業人員工作疲乏研究模式-以社會工作者為例(上), 思與言, 21(1), 66-79。黃曉菁(1994), 彈性上下班制與壓縮週工作日制之研究-以工商服務業及保險業為例, 私立文化大學勞工研究所未出版之碩士論文。劉佩貞(2006), 個人特質、壓力處理方式、工作自我效能對資訊科技專業人員焦崩之影響, 國立中央大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。藍麗娟(2003, September 01), 不過勞, 就失業? Cheers, 36, 108-115。蘇守謙(2000), 資訊人員職業焦崩與離職決策研究, 國立中央大學資訊管理學系未出版之博士論文, 10-11、46-47、118。

二、英文部份 Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435. Clark, S. C. (2001). Work cultures and work/family balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58(9), 348-365. Drago, R., & Hyatt, D. (2003). Symposium: The effect of work-family policies on employees and employers. *Industrial Relations*, 42(2), 139-144. Ezra, M., & Deckman, M. (1996). Balancing work and family responsibilities: Flextime and child care in the federal government. *Public Administration Review*, 56(2), 174-179. Fan, C. K., & Cheng, C. L. (2007). Gender differences in burnout among life insurance sales representatives in Taiwan. *Journal of American Academy of Business*, 11(1), 214-222. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. Galinsky, E., Bond, J. T., & Friedman, D. E. (1996). The role of employers in addressing the needs of employed parents. *Journal of Social Issues*, 52(3), 111-136. Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F. (1988). Phases of burnout: Developments in concepts and applications. New York: Praeger, 25-28. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308. Lobel, S. A., Googins, B. K., & Banket, E. (1999, Fall). The future of work and family: Critical trends for policy, practice, and re-search. *Human Resource Management*, 38(3), 243-254. Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. New York: Prentice-Hall, 3. Meyer, J. A. (1996). Examining workplace flexibility across work and family domains. Unpublished doctoral dissertation, The University of Tulsa, Oklahoma, iii-iv. Odera, V., Emenheiser, D., Clayton, H., & Reynolds, J. (1996). A survey of management in health care systems dietetic practice group members: Balance of work, home and family life. *Journal of the American dietetic association*, 96, A-49. Osterman, P. (1995). Work/family programs and the employment relationship. *Administrative Science Quarterly*, 40, 681-700. Paine, W. S. (1982). Overview: Burnout stress syndromes and the 1980s. In W. S. Paine(Ed.), *Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives*, (pp.11-25). CA: Sage. Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (1990). *Understanding stress*. London: Chapman & Hall. Tourigny, L., & Baba, V. V., & Lituchy, T. R. (2005). Job burnout among airline employees in Japan: A study of the buffering effects of absence and supervisory support. *International Journal of Cross Cultural Management: CMM*, 5(1), 67-85. Wood, S. J., De Menezes, L. M., & Lasoosa, A. (2003). Family-friendly management in Great Britain: Testing various perspectives. *Industrial Relations*, 42(2), 221-250. Young, L., & Kleiner B. H. (1992). Work and family: Issues for the 1990s. *Women in Management Review*, 7(5), 24-28。

三、日文部份 Amebanews(2007, June), 企業 子育て 教育 ?補[時代[線上資料], 來源:
<http://news.ameba.jp/2007/06/4954.php> [2007, June 30]。Jon C. M. (2006), 先進?鷄U??O時間- 見 方
, 世界 ??O , 56(7), 34-41。二村紀久江(2006), 制度 現?, 世界 ??O , 56(7), 42-47。白石利政(2006), ??O者
暮 現?] 課題, 世界 ??O , 56(7), 12-22。矢島洋子(2006), ?聰{ 社?梅藿拳w男女共同??醜U
視?醜鯉p , 世界 ??O , 56(7), 2-11。池田久美子(2006), 多?裊Q人材 能力 ?僑序@ 環境
資 施策 , 世界 ??O , 56(7), 48-54。??奐s聞(2007, June 1), 政府 少子化?f策?集Q?掇備礫介 孀[線上資料], 來源:
<http://www.sankei.co.jp/seiji/seisaku/070601/ssk070601003.htm> [2007, June 30]。