

工作壓力、情緒耗竭與留任意願關聯性之研究-以 Y 世代為例

The Relationship among Job Stress, Emotional Exhaustion and Employee Retention : A Study of Generation Y

劉季貞¹

國立高雄科技大學 企業管理系 助理教授

grace@nkust.edu.tw

潘冠霖²

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

2106335109@nkust.edu.tw

摘要

根據調查，Y世代是目前台灣勞動力人口最多的世代，然而也是處境最茫然的一個世代。本研究透過資源保存理論，推論Y世代在進入職場後遭受工作、社會等問題的壓迫，以致Y世代在現實中缺乏各種形式的資源作抵抗，因此造成普遍低迷的職場留任率。本研究目的在探討Y世代的工作壓力、情緒耗竭與留任意願之間的關聯性，以提供給各企業主管在未來用人與Y世代成員自我調節時有參考之方針。本研究以Y世代服務業為研究對象，共計發放254份問卷，回收之有效問卷共229份有；本研究採用SPSS24.0統計軟體進行資料分析與假設驗證。實證結果：情緒耗竭在Y世代服務業員工之工作壓力與留任意願兼具中介效果。

關鍵詞：Y世代，資源保存理論，工作壓力，情緒耗竭，留任意願

Keywords: Generation Y, C.O.R, Job Stress, Emotional Exhaustion, Employee Retention

1.緒論

1.1 研究背景

在這個知識經濟、強調創新的時空背景下，企業所面臨的是高度全球化競爭，為了確保能維持競爭力，企業必須持續的招聘、培育優質的人才，因為人是企業最重要的資本，攸關企業未來發展是否順利。現今的企業組織中，工作成員年齡分布廣泛，根據學者 Tapscott 與 Barry (2009)的分類，目前涵蓋的世代有嬰兒潮世代(1946年~1964年)、X世代(1965年~1976年)、Y世代(1977年~1997年)。組織裡交錯著各種不同世代的人，亦代表增加了企業對於人力資源管理的複雜程度。2017年就業市場年齡分佈以Y世代成員人力為最多，約為518萬人，佔46%，其所占比例已超過台灣目前任何一個世代。由此便顯示出未來企業在人資管理方面，除了要促進跨世代成員的溝通之外，更重要的是組織內Y世代成員的管理。

1.2 研究動機

Curran 與 Hill (2019) 在一篇探討世代完美主義的研究中指出，Y世代的年輕人無論是憂鬱、焦慮還是自殺等傾向與十年前相比都更高。侯巧玲 (2011)曾提出完美主義者容易產生工作疲勞，並認為完美主義愈高對於工作壓力將有愈大的影響。Caudron (1997)認為工作壓力將使組織成員缺席或離職率提高，造成組織績效下降。Y世代現今在職場上為人詬病的高離職率與高流動率，可能來自對於工作、對於職涯的標準過於嚴苛而導致。為了更清楚地了解Y世代的工作壓力是如何影響著他們的工作表現，研究者將以Y世代族群作為本研究的對象，此為本研究動機一。

2018年1111人力銀行所公布的上班族之閱世代壓力調查，35歲以下上班族群最大的壓力來源是高物價、高房價及低薪酬。林莉融 (2012)提出員工因工作壓力而導致的職場瓶頸，將使內在資源流失。可以見得，Y世代在職場中日復一日的面對工作，終將導致身心靈等內在資源持續流失。Hobfoll (1989)提出資源保存理論(Conservation of Resources theory, COR)，此理論過去常被用來討論壓力的產生。翁志成 (2008)在研究中提到倘若資源持續流失，直到個體資源實際上已不足或個體知覺其資源不足時，情緒耗竭可能發生。因此本研究欲透過COR的觀點，推論Y

世代在資源不斷流失時，是否會產生情緒耗竭?此為本研究動機二。

2018年104人力銀行所發布的留任率調查，全台服務業新人到職三個月後的留任率為68.7%，但六個月後新人選擇繼續留任的僅存32.8%，人才的耗損率達67.2%。實際到職的新人，在六個月後約有2/3的比例會離開企業，讓企業每年在徵才及培訓上，浪費了許多金錢與時間。由於過去學者多以「離職傾向」預測員工離職的意圖或行為，然而探討「留任意願」的研究卻甚少。因此研究者認為「留任」的意義亦相當重要，因此，本研究希望能幫助管理者提升Y世代的留任率，讓企業在未來更具有競爭力，此為本研究動機三。

1.3 研究目的

根據上述研究背景與動機，並藉由研究假設的驗證進行探討，針對Y世代的成員以資源保存理論，來探討工作壓力、情緒耗竭與留任意願的關聯，以下為本研究的目的：(1)探討Y世代的工作壓力是否會負向影響留任意願。(2)探討Y世代的工作壓力是否會正向影響情緒耗竭。(3)探討Y世代的情緒耗竭是否會負向影響留任意願。(4)探討Y世代的情緒耗竭是否在工作壓力與留任意願之間具有中介效果。

2.文獻探討

2.1 名詞釋義

2.1.1 Y世代

所謂的世代(Generation)，代表的是一群共同經歷過某個時空背景，因為文化與生活經驗雷同，因此讓他們擁有着相似的價值觀、偏好、行為態度。Y世代又被稱為網路世代、千禧世代，是自嬰兒潮世代後人口數最多的一個世代(Tapscott & Barry, 2009)。Broadbridge、Maxwell 與 Ogden (2006)建議可從四個層面瞭解Y世代對於工作的期待和需求，分別為：(1)勞動條件：如工作彈性、公平薪資、生涯發展和專業發展、升遷透明等；(2)管理方式和文化：如工作自由、渴望快速回饋、清楚的目標和良好的公司文化等；(3)生涯發展：如尋找訓練機會、專業發展、成就導向及喜愛有挑戰性的工作等；(4)個人價值：如從事有意義的工作、重視誠實與公平、與個人價值觀契合等(陳思逸, 2012)。Y世代已即將成為台灣企業未來的中流砥柱，管理者未來最重要的課題，便是透析這群極具自我風格的年輕人，重視他們、栽培他們，運用他們與生俱來的創新、網絡能力，幫助企業提升競爭力，並增加其對組織的認同與歸屬感。

2.1.2 資源保存理論

Hobfoll (1989)提出資源保存理論，主要了解壓力產生的原因與資源得失之間的關聯。資源可以是一個對象、一種狀態或是一個條件。因此資源對個體的價值因人而異，而人們將保存他們所擁有的資源、保護受威脅的資源、獲取他們認為珍貴的資源，目的就是使個體能在世上繼續生存下去(Hobfoll, 1998)。Hobfoll (1989)資源保存理論中所指的「資源」可分為以下四類：(1)物質資源(2)個人特徵資源(3)狀況資源(4)能量資源。

Hobfoll (2001)資源保存理論推論有其兩大重點，(一)資源損失：主要探討個體資源流失，所形成的劣壓力。(二)資源保存：探討有助個體抵抗壓力的資源。在取向(一)中，當資源損失與獲得資源為等量時，資源損失對個體所造成的衝擊將大於資源獲得，並在心理上產生不適應的現象。在取向(二)中，個體必須努力投入資源以預防或抵抗未來的資源損失。因此，本研究期望透過資源保存理論，推論Y世代的工作壓力來自於追求完美，在其投入各種相關資源後，仍無法改變現況，不但無法從中獲取新資源，個體所擁有的資源也逐漸在流失，以致最終無法承受資源的損耗，產生情緒耗竭，並使留任意願降低。

2.2 工作壓力

(一)工作壓力之定義

工作壓力(Job Stress)乃是由壓力概念衍生，意指與工作相關的內、外因素造成個體情緒過度反應、心理不適的感覺。工作壓力是一個複雜而動態的過程，是一種主觀、個人化的現象，存在於個人與環境之中(陸洛與高淑芳, 1999)。鄧寧(2017)認為工作壓力為一種異常的心理狀態，當個體察覺無法跟上工作或環境的要求時，就會影響心理層面，進而再影響個體的行為。本研究認為工作壓力的定義較偏向於Pearson 與 Moomaw (2005)的觀點，認為工作壓力是

一種負面的情緒反應，當個體在工作中無法再負荷工作要求或工作環境時，身心理所呈現出各種不適的狀態。

(二)工作壓力之模式探討

Bechr 與 Newman(1978)提出刺激與反應模式，模式指出工作者的工作壓力若無法在短時間內排除，壓力則會不斷產生並累積下來。壓力源的產生是因為受到個人與環境面向的相互影響，因此工作壓力乃是個人與環境之不合適的結果(黃素美，2014)。

(三)工作壓力之相關研究

陳福財(2015)研究發現在高科技產業中，員工工作負荷與個人責任是影響工作壓力最重要的因素。因此建議相關單位增加員工舒緩壓力的管道，並以小組的方式分配工作減緩壓力。員工也應該適時放鬆，才能工作的長久。梁綉汝(2016)研究發現旅行社從業人員工作壓力感受愈高，職業倦怠感受越明顯。研究建議應設法減少員工工作量，並增進對工作的興趣與熱情，使其能夠專心投入於工作中，外勤人員也應給予足夠休假，使其能經營個人與家庭生活。

2.3 情緒耗竭

(一)情緒耗竭之定義

Maslach 與 Jackson (1981)認為情緒耗竭是指員工情緒資源被耗盡，使其已無法在工作上持續付出的感受。Gaines 與 Jerminer(1983)強調情緒耗竭是員工情緒能量耗盡的現象，並於心理上已無法再付出更多。陳柏森(2015)認為情緒耗竭是員工面對工作量超出個人情緒負荷，使員工感到精疲力盡導致產生負面想法而影響工作態度。學者們對情緒耗竭的定義，普遍認為與工作內容相關，認為個體在情緒資源耗盡時，心理層面已無法再提供任何資源，不願在工作上繼續為組織打拼。本研究採用Maslach 與 Jackson(1981)的觀點，認為個體在情緒資源耗盡時，心理層面已無法再提供任何資源，使其不願在工作上持續付出、不願在工作上繼續為組織打拼。

(二)情緒耗竭之相關理論

Maslach 與 Jackson(1981)在探討服務人員工作倦怠的研究中發現，工作者花費了大量的時間與精力來協助顧客，因此在持續且長時間的付出後產生了壓力，容易產生情緒耗竭，導致服務者人員以冷漠、譏諷等負面情緒對待服務對象與同仁。其將工作倦怠分為三個階段，並指出工作倦怠將影響成員的出勤與留任意願，以及降低組織的績效。

(三)情緒耗竭之相關研究

江志卿與楊黃琬(2012)研究發現，Y世代責任知覺與情緒耗竭為正向顯著影響，說明若委以重任，導致情緒耗竭的現象愈高。研究中也實證新進人員重視感覺的特性，縱使情緒已趨耗竭，仍然可能留任於組織，管理者可採理性與尊重態度，建立彼此長遠的關係。陳柏森(2015)研究發現，員工工作壓力與情緒勞務負荷對情緒耗竭影響是顯著的。研究建議為了有效改善，電業公司應設有如員工工會等相關單位，來協助幫助調解人員心理面等問題。

2.4 留任意願

(一)留任意願之定義

在諸多的文獻探討中，最早將「留任意願」作為預測離職行為的學者是Price 與 Mueller(1981)。劉雅雲(2001)說明留任意願意指個體與工作環境互動後，因組織的目標與其相似，個體主觀地表示願意繼續投入在原來的工作中。李國興(2010)亦認為留任意願是指個人與組織的互動、個人對工作評價後，考量自身對工作的認同度及對組織的忠誠度，而選擇留在原工作的意願程度。本研究對留任意願的定義較貼近何汶桓(2017)為組織成員滿足目前工作的現況，願意留任目前的職務，並且繼續為組織貢獻心力的傾向或意願。

(二)留任意願之分類

Dalton,Todor 與 Krackhardt(1982)依留任區分為功能性與非功能性。前者為工作者具有良好績效與潛力，對組織而言是重要的人力資本。後者為工作者之能力不足，因此需要組織主動改善。Chandler(1990)將留任區分為專業與組織，前者為工作者為延續其專業發展，仍在同樣的領域內工作。後者為工作者仍在原機構單位中服務。Robbins(1993)將留任依自主性區分為自願與非自願。前者為工作者擁有自由選擇的權利，可以選擇留任現職或不留任。後

者為工作者受到外部條件的牽制，而只能選擇留任在組織內。

(三)留任意願之相關研究

劉雅雲 (2001)研究發現加強兒童保護之社會工作者認同工作價值；加強社會工作者運用資源、運用自我效能的能力，可以幫助提升其留任的意願。郭馨仁 (2012)研究發現特考人員之工作負荷與角色衝突負向影響留任意願。因此建議監理機關應均衡調配其工作量並依個人專長安排職務。

2.5 各變項間之研究假設推導

(一)工作壓力對留任意願之關係

沈沛虹 (2017)的研究顯示，工作壓力(包含工作負荷、行政要求、人際關係)與留任意願呈現負向顯著影響，證明相互間有直接的因果關係。龍立明 (2017)在研究中也指出，職場新鮮人之工作壓力負向影響留任意願。不論其研究對象為何，均顯示工作壓力負向影響留任意願，而本研究欲探討Y世代在工作壓力產生後對留任意願的影響為何，因此，本研究提出假設：

H1: 工作壓力對留任意願具負向顯著影響

H1a: 「工作負荷」之壓力對留任意願具負向顯著影響

H1b: 「個人發展」之壓力對留任意願具負向顯著影響

H1c: 「角色衝突」之壓力對留任意願具負向顯著影響

H1d: 「組織氣氛」之壓力對留任意願具負向顯著影響

(二)工作壓力對情緒耗竭之關係

張翠莉 (2012)以保險業從業人員為實證對象指出工作壓力正向影響情緒耗竭。孫寶璟 (2016)發現代理教師的工作壓力正向影響情緒耗竭，其中又以「工作負荷」之預測力為最高。因此根據上述文獻，提出研究假設：

H2:工作壓力對情緒耗竭具正向顯著影響

H2a: 「工作負荷」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響

H2b: 「個人發展」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響

H2c: 「角色衝突」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響

H2d: 「組織氣氛」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響

(三)情緒耗竭對留任意願之關係

過去已有諸多研究顯示情緒耗竭正向影響離職傾向，然而對於留任意願之相關研究，目前僅有一篇魏妙玲 (2016)，以本國銀行業金融從業人員為研究對象，發現情緒耗竭對人力資源管理實務與留任意願的關係之間具有中介效果。由於學者林慧芝 (2005)曾指出留任意願與離職傾向是互為表裡的，因此推論情緒耗竭負向影響留任意願。

H3:情緒耗竭對留任意願具負向顯著影響

(四)情緒耗竭在工作壓力對留任意願之中介效果

Hobfoll (2001)資源保存理論的觀點，認為壓力形成的主要因素為資源流失，因此能否獲得新資源變得相當重要。在因應上若策略失敗，即資源流失大於資源獲得時，個體將逐漸呈現情緒耗竭。雖然目前還未出現關於情緒耗竭對工作壓力與留任意願之相關文獻，但藉由資源保存理論之觀點，來推論情緒耗竭對工作壓力與留任意願之間應具有關聯性，故提出假設：

H4:情緒耗竭在工作壓力與留任意願之間具中介效果

3.研究方法

3.1 研究架構

本研究旨在探討工作壓力、情緒耗竭與留任意願間之關聯性，同時進而探討情緒耗竭對工作壓力與留任意願之間是否具有中介效果。本研究架構如圖3-1所示。

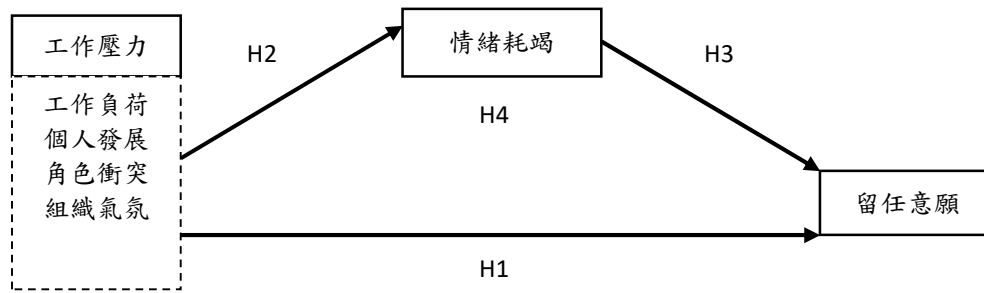


圖 3-1 研究架構圖

3.2 研究變項之操作性定義與衡量

本研究之變數之操作性定義及衡量如表 3-1。

表 3-1 各變數之操作性定義及問卷設計

| 衡量變數 | 操作性定義 | 問卷問項 |
|------|---|--|
| 工作壓力 | 本研究採用 Pearson 與 Moomaw (2005)的觀點，將工作壓力定義為當個體無法再負荷工作要求或工作環境時，身理與心理所呈現出各種不適的負面情緒反應。 | 以 Beehr & Newman (1978)「刺激與反應理論」為基礎，並參考黃素美 (2014)、梁綉汝 (2016) 將工作壓力分為「工作負荷」、「個人發展」、「角色衝突」、「組織氣氛」等四個構面作為本研究的變項。此量表共計 20 題。 |
| 情緒耗竭 | 本研究參考 Maslach 與 Jackson (1981)將情緒耗竭定義為對工作倦怠、失去熱情，並且在工作上感覺耗盡所有心力，已經無法再持續下去的感受。 | 引用國內學者崔來意 (2000)翻譯自 Leiter 與 Maslach (1988)所編製的 MBI-GS 量表。分別為「情緒耗竭」、「譏諷態度」與「降低專業效能」等三大構面，由於本研究架構就情緒耗竭作探討，故不適用後兩構面。量表共五題。 |
| 留任意願 | 本研究參考何汶桓 (2017)將留任意願定義為組織成員滿足目前工作的現況，願意留任目前的職務，並且繼續為組織貢獻心力的傾向或意願。 | 參考陶紅和王琳 (2010)所提出的「中文版護士留職意願問卷的修訂」，量表共五題。其中第 2、3 題為反向題。 |

3.3 問卷設計

本研究問卷依上述研究架構圖之各變數內容進行建構，主要分為兩個部分來探討，第一部分為人口統計變數，第二部分為本研究各構面:工作壓力、情緒耗竭與留任意願，共計三個量表。本研究除個人基本資料屬類別資料，不予量化外，其餘皆採用李克特(Likert)五點尺度予以計分量化，分別表「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，並依序以 1、2、3、4、5 作為本問卷計分方式，本研究問卷總題數，共計 30 題。

3.4 研究對象與問卷發放

本研究以探討 Y 世代服務業工作者為研究對象，問卷發放以立意抽樣法進行。樣本的選取上由研究者身邊好友為起始點，將問卷發放給適合的對象，會先詢問其填答問卷的意願，對於有意願者，再提供本問卷給其作答。

3.5 前測問卷

本研究對研究變項進行前測信度分析，工作壓力、情緒耗竭及留任意願等三變項，其 Cronbach's α 值分別為 0.753、0.905、0.874，均大於 0.7，皆符合高信度標準，表示本問卷調查具高度一致性。

4. 資料分析

4.1 問卷回收結果

本研究於108年2月11日至108年3月11日進行正式問卷的施測與回收，問卷共計回收235份問卷。經篩選刪除非正常性之填答之無效問卷共6份，總計整體有效問卷229份，有效問卷回收率為97%。

4.2 樣本結構分析

本研究之樣本資料(N=229)，在性別方面，男性佔56.3%(N=129)，女性佔43.7%(N=100)，樣本分布情形以男性較多。年齡方面，以26~30歲受訪者最多，佔41.5%(N=95)，20~25歲受訪者所佔的比例最少，佔8.7%(N=20)。婚姻方面，以未婚的受訪者居多，佔65.5%(N=150)，已婚無小孩所佔比例最少，佔12.2%(N=28)。教育程度方面，以大專程度受訪者居多，佔79.5%(N=182)，碩士程度所佔比例最少，佔9.6%(N=22)。平均的工作年資，以五年含以上為最多，佔35.8%(N=82)，未滿一年為最少，佔9.6%(N=22)。所屬的服務業方面，以流通服務業為最多，佔39.7%(N=91)，設計服務業所佔比例最少，佔8.3%(N=19)。

4.3 信度分析

本研究各構面之Cronbach's α 值，工作壓力為0.665、情緒耗竭為0.894、留任意願為0.891，表示本問卷具有一定的信度，足以採信。

4.4 敘述性統計分析

4.4.1 工作壓力

由表 4-1得知，Y世代服務業受訪者對於工作壓力20個題項，整體平均數為2.84。其中以A17之平均數4.017為最高，A09之平均數為3.777次之。而平均數最低的問題，A20之平均數2.031最低，A08之平均數2.039次之。

表 4-1 工作壓力敘述性統計分析表

| 變項 | 問項 | 平均數 | 標準差 | 排序 |
|------|---------------------------|-------|-------|----|
| 工作負荷 | A01 我覺得工作內容太多太雜，使我無法負荷 | 2.686 | 1.025 | 9 |
| | A02 我覺得工作時間上的安排，缺乏彈性 | 2.550 | 1.292 | 13 |
| | A03 我覺得工作的突發狀況太多，使我無法負荷 | 2.559 | 1.031 | 12 |
| | A04 我覺得工作的工時過長，經常無法準時下班 | 2.454 | 1.254 | 15 |
| | A05 我覺得工作的業績要求太高，使我無法負荷 | 2.476 | 1.118 | 14 |
| 個人發展 | A06 公司有良好升遷管道的制度 | 3.262 | 1.225 | 7 |
| | A07 公司有完善的教育訓練課程 | 3.402 | 1.198 | 6 |
| | A08 我的工作無法累積相關的經驗能力與成長 | 2.039 | 0.988 | 19 |
| | A09 我在工作中，可以得到很大的成就感 | 3.777 | 1.021 | 2 |
| | A10 公司鼓勵員工提案與創新 | 3.450 | 1.148 | 5 |
| 角色衝突 | A11 因為工作性質的關係，我經常無法兼顧照顧家庭 | 2.563 | 1.155 | 11 |
| | A12 我的工作常讓我在理想與現實間產生內在衝突 | 2.852 | 1.110 | 8 |
| | A13 我認為，我不適合現在的工作性質 | 2.336 | 1.110 | 16 |
| | A14 別人認為，我無法勝任目前的工作 | 2.031 | 0.943 | 20 |
| | A15 我的工作，阻礙了我的進修學習 | 2.275 | 1.055 | 17 |
| 組織氣氛 | A16 公司環境，讓我覺得工作起來很舒適 | 3.646 | 1.022 | 3 |
| | A17 我和同事間的相處很愉快 | 4.017 | 0.917 | 1 |
| | A18 主管的領導風格與要求，常讓我覺得不合情理 | 2.568 | 1.097 | 10 |
| | A19 我的工作難以獲得同事的充分合作 | 2.253 | 1.066 | 18 |
| | A20 公司有明確及良好制度可以遵從 | 3.563 | 1.109 | 4 |

4.4.2 情緒耗竭

由表 4-2得知，Y世代服務業受訪者對於情緒耗竭，整體平均2.783，其中以B02之平均數3.393為最高。平均數最低的問題，為B05之平均數2.445為最低。

表 4-2 情緒耗竭敘述性統計分析表

| 變項 | 問項 | 平均數 | 標準差 | 排序 |
|------|-----------------------------|-------|-------|----|
| 情緒耗竭 | B01 我的工作讓我感到情緒枯竭 | 2.681 | 1.147 | 3 |
| | B02 工作一整天後，使我感到精疲力盡 | 3.393 | 1.141 | 1 |
| | B03 每天早上想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采 | 2.699 | 1.144 | 2 |
| | B04 我的工作使我精神緊繃，心力交瘁 | 2.699 | 1.144 | 2 |
| | B05 我覺得我過度努力工作，快被工作給壓垮了 | 2.445 | 1.101 | 4 |

4.4.3 留任意願

由表 4-3得知，Y世代服務業受訪者對於留任意願，整體平均為3.349，其中以C01之平均數為3.773為最高。平均數最低的問題，為C04之平均數為2.860最低。

表 4-3 留任意願敘述性統計分析表

| 變項 | 問項 | 平均數 | 標準差 | 排序 |
|------|--------------------------------------|-------|-------|----|
| 留任意願 | C01 我會繼續從事現有工作 | 3.773 | 1.000 | 1 |
| | C02 如果我有其他工作機會，我會考慮離開目前的工作崗位 | 2.904 | 1.270 | 4 |
| | C03 我一直努力尋求一份新工作(如看報紙或廣告的訊息、網路徵才資訊等) | 3.668 | 1.045 | 2 |
| | C04 我從來沒有考慮過離開現有工作 | 2.860 | 1.245 | 5 |
| | C05 我肯定不會在今年尋找一份新的工作 | 3.541 | 1.323 | 3 |

4.5 人口統計變數與各構面之差異性分析

本研究中藉由獨立樣本t檢定分析各變項在性別差異；單因子變異數分析其他人口變數在各變項的差異。在探討單因子變異數分析時，若存在顯著的差異，則使用Scheffé法進行事後比較，以判別各群組間的差異為何。

4.5.1 人口統計變數與工作壓力之差異性分析

本問卷人口統計變項對工作壓力之知覺，經由單因子變異數分析，發現不同服務業類別對於工作壓力之知覺(F值3.434，P值<0.05)有顯著差異。其餘人口統計變數，均大於0.05，未達顯著性差異。

(一)服務業類別在工作壓力之差異分析

由表 4-4服務業類別在工作壓力上之差異檢定表得知，問項A01、A02、A04、A06、A08~A16及A18十四個問項中，其p值分別為0.042、0.004、0.021、0.002、0.001、0.017、0.015、0.003、0.022、0.000、0.005、0.008、0.005、0.039，均小於0.05，達顯著差異。其餘題項無顯著差異。以Scheffé法事後比較發現，A02「我覺得工作時間上的安排，缺乏彈性」，流通服務業與通訊媒體服務業之知覺大於金融保險服務業。A04「我覺得工作的工時過長，經常無法準時下班」，不動產服務業之知覺大於金融保險服務業。A06「公司有良好升遷管道的制度」，金融保險服務業之知覺大於餐飲、不動產、設計服務業。A08「我的工作無法累積相關的經驗能力與成長」，通訊媒體服務業之知覺大於金融保險服務業。A13「我認為，我不適合現在的工作性質」，餐飲及通訊媒體服務業之知覺大於金融保險及設計服務業。其餘題項以Scheffé法比較結果並不顯著，無法分辨各服務業類別的差異。

表 4-4 服務業類別在工作壓力之差異檢定表

| 問項 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | t 值 | p 值 | Scheffé |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-----------------|
| A01 我覺得工作內容太多太雜，使我無法負荷 | 2.79 | 2.60 | 2.24 | 2.65 | 3.03 | 2.53 | 2.354 | .042* | - |
| A02 我覺得工作時間上的安排，缺乏彈性 | 2.71 | 2.90 | 1.82 | 2.44 | 2.91 | 2.26 | 3.624 | .004* | 3<5 3<1 |
| A03 我覺得工作的突發狀況太多，使我無法負荷 | 2.64 | 2.60 | 2.12 | 2.56 | 2.84 | 2.42 | 1.839 | .096 | |
| A04 我覺得工作的工時過長，經常無法準時下班 | 2.36 | 2.55 | 1.94 | 2.97 | 2.69 | 2.37 | 2.722 | .021* | 3<4 |
| A05 我覺得工作的業績要求太高，使我無法負荷 | 2.31 | 2.45 | 2.61 | 2.53 | 2.94 | 2.21 | 1.858 | .103 | |
| A06 公司有良好升遷管道的制度 | 3.26 | 2.85 | 4.00 | 2.94 | 3.34 | 2.84 | 4.040 | .002* | {2,4,6} <{3} |
| A07 公司有完善的教育訓練課程 | 3.37 | 3.35 | 3.85 | 3.15 | 3.56 | 3.00 | 1.818 | .110 | |
| A08 我的工作無法累積相關的經驗能力與成長 | 2.15 | 2.35 | 1.58 | 1.88 | 2.44 | 1.58 | 4.439 | .001* | 3<5 |
| A09 我在工作中，可以得到很大的成就感 | 3.67 | 3.30 | 4.03 | 3.97 | 3.63 | 4.26 | 2.836 | .017* | - |
| A10 公司鼓勵員工提案與創新 | 3.32 | 3.15 | 3.67 | 3.29 | 3.47 | 4.26 | 2.894 | .015* | - |
| A11 因為工作性質的關係，我經常無法兼顧照顧家庭 | 2.66 | 2.10 | 2.00 | 2.88 | 2.91 | 2.42 | 3.683 | .003* | - |
| A12 我的工作常讓我在理想與現實間產生內在衝突 | 2.88 | 3.00 | 2.36 | 2.97 | 3.25 | 2.53 | 2.682 | .022* | - |
| A13 我認為，我不適合現在的工作性質 | 2.35 | 2.90 | 1.88 | 2.26 | 2.88 | 1.68 | 5.493 | .000* | {3,6}< {2,5} |
| A14 別人認為，我無法勝任目前的工作 | 1.99 | 1.75 | 1.73 | 2.35 | 2.44 | 1.79 | 3.487 | .005 | - |
| A15 我的工作，阻礙了我的進修學習 | 2.21 | 2.85 | 1.91 | 3.62 | 2.59 | 1.95 | 3.189 | .008 | - |
| A16 公司環境，讓我覺得工作起來很舒適 | 3.37 | 3.65 | 4.00 | 3.91 | 3.75 | 4.21 | 3.494 | .005 | - |
| A17 我和同事間的相處很愉快 | 4.00 | 3.75 | 4.15 | 2.47 | 4.25 | 3.95 | 1.011 | .412 | |
| A18 主管的領導風格與要求，常讓我覺得不合情理 | 2.63 | 2.95 | 2.18 | 2.38 | 2.88 | 2.21 | 2.385 | .039* | - |
| A19 我的工作難以獲得同事的充分合作 | 2.19 | 1.90 | 2.24 | 3.56 | 2.38 | 2.53 | 0.941 | .455 | |
| A20 公司有明確及良好制度可以遵從 | 3.49 | 3.45 | 4.09 | 2.35 | 3.44 | 3.32 | 1.916 | .093 | |

註: *為 $p<0.05$ **為 $p<0.01$ ***為 $p<0.001$

分組:(1)流通服務業(2)餐飲服務業(3)金融保險服務業(4)不動產服務業(5)通訊媒體服務業(6)設計服務業

4.5.2 人口統計變數與情緒耗竭之差異性分析

本問卷人口統計變項對情緒耗竭之知覺，經由單因子變異數分析，發現不同婚姻狀況對於情緒耗竭之知覺有顯著差異(F值3.632， p 值 <0.05)；不同服務業類別在情緒耗竭之知覺方面有顯著差異(F值3.162， p 值 <0.05)。其他人口統計變項對於情緒耗竭之 P 值介於0.340到0.888之間，均大於0.05，未達顯著水準。

(一)婚姻狀況在情緒耗竭之差異分析

由表 4-5 婚姻狀況在情緒耗竭上之差異檢定表得知，問項B01未達顯著水準。問項B02、B03、B04及B05四個問項中，其 p 值分別為0.041、0.036、0.024、0.025，均小於0.05，達顯著差異。以Scheffé法作事後比較發現，B02「工作一整天後，使我感到精疲力盡」，已婚無小孩受訪者之知覺高於已婚有小孩。B03「每天早上想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采」，未婚受訪者之知覺高於已婚有小孩。B04「我的工作使我精神緊繃，心力交瘁」，未婚受訪者之知覺高於已婚有小孩。B05「我覺得我過度努力工作，快被工作給壓垮了」，未婚受訪者之知覺高於已婚有小孩。

表 4-5 婚姻狀況在情緒耗竭之差異檢定表

| 問項 | (1) | (2) | (3) | F 值 | p 值 | Scheffé |
|-----------------------------|------|------|------|-------|-------|---------|
| B01 我的工作讓我感到情緒枯竭 | 2.68 | 2.53 | 2.73 | .600 | .550 | |
| B02 工作一整天後，使我感到精疲力盡 | 3.71 | 3.08 | 3.44 | 3.240 | .041* | 2<1 |
| B03 每天早上想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采 | 2.64 | 2.35 | 2.83 | 3.371 | .036* | 2<3 |
| B04 我的工作使我精神緊繃，心力交瘁 | 2.82 | 2.31 | 2.81 | 3.811 | .024* | 2<3 |
| B05 我覺得我過度努力工作，快被工作給壓垮了 | 2.54 | 2.08 | 2.55 | 3.733 | .025* | 2<3 |

註: *為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001 分組:(1)已婚無小孩(2)已婚有小孩(3)未婚

(二)服務業類別在情緒耗竭之差異分析

由表 4-6 服務業類別在情緒耗竭上之差異檢定表得知，問項 B04 及 B05 均未達顯著水準。問項 B01、B02 與 B03 三個問項中，其 p 值分別為 0.045、0.005、0.002，小於 0.05，達顯著差異。以 Scheffé 法作事後比較發現，B01「我的工作讓我感到情緒枯竭」與 B02「工作一整天後，使我感到精疲力盡」，通訊媒體服務業受訪者之知覺高於金融保險服務業。B03「每天早上想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采」，流通服務業受訪者之知覺高於金融保險服務業。

表 4-6 服務業類別在情緒耗竭之差異檢定表

| 問項 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | F 值 | p 值 | Scheffé |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|---------|
| B01 我的工作讓我感到情緒枯竭 | 2.69 | 2.95 | 2.21 | 2.74 | 3.06 | 2.42 | 2.309 | .045 | 3<5 |
| B02 工作一整天後，使我感到精疲力盡 | 3.42 | 3.80 | 2.76 | 3.47 | 3.75 | 3.21 | 3.504 | .005* | 3<5 |
| B03 每天早上想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采 | 2.91 | 3.05 | 2.12 | 2.62 | 2.88 | 2.16 | 3.973 | .002 | 3<1 |
| B04 我的工作使我精神緊繃，心力交瘁 | 2.71 | 3.15 | 2.33 | 2.65 | 2.91 | 2.53 | 1.633 | .152 | |
| B05 我覺得我過度努力工作，快被工作給壓垮了 | 2.47 | 2.60 | 2.15 | 2.38 | 2.75 | 2.26 | 1.180 | .320 | |

註: *為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001

分組:(1)流通服務業(2)餐飲服務業(3)金融保險服務業(4)不動產服務業(5)通訊媒體服務業(6)設計服務業

4.5.3 人口統計變數與留任意願之差異性分析

經由單因子變異數分析，發現不同年齡對於留任意願有顯著差異(F 值 2.707，p 值<0.05)。其他人口統計變項對於情緒耗竭之 P 值介於 0.340 到 0.888 之間，均大於 0.05，未達顯著水準。

(一)年齡在留任意願之差異分析

在年齡方面，由表 4-7 年齡在留任意願上之差異檢定表得知，問項 C01、C02、C03 未達顯著水準。問項 C04、C05 二個問項中，其 p 值分別為 0.014、0.043，小於 0.05，達顯著差異。以 Scheffé 法作事後比較發現，C04「我從來沒有考慮過離開現有工作」及 C05「我肯定不會在今年尋找一份新的工作」，36~40 歲受訪者之知覺高於 21~25 歲。

表 4-7 年齡在留任意願之差異檢定表

| 問項 | (1) | (2) | (3) | (4) | F 值 | P 值 | Scheffé |
|--------------------------------------|------|------|------|------|-------|-------|---------|
| C01 我會繼續從事現有工作 | 3.40 | 3.86 | 3.78 | 3.72 | 1.220 | .303 | |
| C02 如果我有其他工作機會，我會考慮離開目前的工作崗位 | 2.45 | 3.14 | 2.73 | 2.94 | 2.473 | .063 | |
| C03 我一直努力尋求一份新工作(如看報紙或廣告的訊息、網路徵才資訊等) | 3.20 | 3.73 | 3.72 | 3.66 | 1.515 | .211 | |
| C04 我從來沒有考慮過離開現有工作 | 2.20 | 3.00 | 2.72 | 3.22 | 3.628 | .014* | 1<4 |
| C05 我肯定不會在今年尋找一份新的工作 | 3.10 | 3.73 | 3.32 | 3.84 | 2.768 | .043* | 1<4 |

註: *為 p<0.05 **為 p<0.01 ***為 p<0.001 分組:(1)21~25 歲 (2)26~30 歲 (3)31~35 歲 (4)36~40 歲

4.6 相關分析

由表 4-8 所示，工作壓力、情緒耗竭與留任意願構面間的相關係數，均達顯著水準。工作壓力對情緒耗竭為 0.521，達顯著中度正向相關；工作壓力對留任意願為 -0.312，達顯著中度負向相關；情緒耗竭對留任意願為 -0.615，達顯著中度負向相關。

表 4-8 工作壓力、情緒耗竭、留任意願直線相關分析表

| 研究變項 | 工作壓力 | 情緒耗竭 | 留任意願 |
|------|---------|---------|-------|
| 工作壓力 | 1.000 | | |
| 情緒耗竭 | .521** | 1.000 | |
| 留任意願 | -.312** | -.615** | 1.000 |

註: *為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

4.7 研究構面間之迴歸分析

4.7.1 工作壓力對留任意願之因果關係

(一) 工作負荷對留任意願之因果關係

由表 4-9 工作負荷對留任意願之迴歸分析表，工作負荷構面可解釋留任意願 22.7% 的變異量。模式檢定之 F 值 66.731， p 值 $0.000 < 0.001$ ，達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「工作負荷」負向影響留任意願。

表 4-9 工作負荷對留任意願之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|---------------------|------------|-----------------|
| (常數) | 4.759 | 26.162 | .000 |
| 工作負荷 | -.554 | -8.169 | .000 |
| 模式 | $R^2=0.227$ | F 值=66.731 | $P=0.000^{***}$ |

註: 1. 依變數: 留任意願 2. *為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

由此得知，假設 H1a: 「工作負荷」之壓力對留任意願具負向顯著影響，獲得成立。

(二) 個人發展對留任意願之因果關係

由表 4-10 個人發展對留任意願之迴歸分析表顯示，個人發展構面可解釋留任意願 21.9% 的變異量。模式檢定之 F 值 63.683， p 值 $0.000 < 0.001$ ，達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「個人發展」正向影響留任意願。

表 4-10 個人發展對留任意願之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|---------------------|------------|-----------------|
| (常數) | 1.199 | 4.351 | .000 |
| 個人發展 | .675 | 7.980 | .000 |
| 模式 | $R^2=0.219$ | F 值=63.683 | $P=0.000^{***}$ |

註: 1. 依變數: 留任意願 2. *為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

由此得知，假設 H1b: 「個人發展」之壓力對留任意願具負向顯著影響，不成立。

(三) 角色衝突對留任意願之因果關係

由表 4-11 角色衝突對留任意願之迴歸分析表顯示，角色衝突構面可解釋留任意願 38.2% 的變異量。模式檢定之 F 值 140.390， p 值 $0.000 < 0.001$ ，達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「角色衝突」負向影響留任意願。

表 4-11 角色衝突對留任意願之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|---------------------|-------------|-----------------|
| (常數) | 5.265 | 31.038 | .000 |
| 角色衝突 | -.794 | -11.849 | .000 |
| 模式 | $R^2=0.382$ | F 值=140.393 | $P=0.000^{***}$ |

註: 1. 依變數: 留任意願 2. *為 $p < 0.05$ **為 $p < 0.01$ ***為 $p < 0.001$

由此得知，假設 H1c:「角色衝突」之壓力對留任意願具負向顯著影響，獲得成立。

(四)組織氣氛對留任意願之因果關係

由表 4-12組織氣氛對留任意願之迴歸分析表顯示，模式檢定之F值3.396，p值0.067>0.05，未達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「組織氣氛」對留任意願不顯著。

表 4-12 組織氣氛對留任意願之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|-----------------------|-----------|---------|
| (常數) | 2.4845 | 5.239 | .000 |
| 組織氣氛 | .270 | 1.843 | .067 |
| 模式 | R ² =0.015 | F 值=3.396 | P=0.067 |

註: 1.依變數:留任意願 2.*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

由此得知，假設 H1d:「組織氣氛」之壓力對留任意願具負向顯著影響，不成立。

4.7.2 工作壓力對情緒耗竭之因果關係

(一)工作負荷對情緒耗竭之因果關係

由表 4-13工作負荷對情緒耗竭之迴歸分析表顯示，工作負荷構面可解釋情緒耗竭49.5%的變異量。模式檢定之F值222.706，p值0.000<0.001，達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「工作負荷」正向影響情緒耗竭。

表 4-13 工作負荷對情緒耗竭之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|-----------------------|-------------|------------|
| (常數) | .778 | 5.497 | .000 |
| 工作負荷 | .788 | 14.923 | .000 |
| 模式 | R ² =0.495 | F 值=222.706 | P=0.000*** |

註: 1.依變數:情緒耗竭 2.*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

由此得知，假設 H2a:「工作負荷」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響，獲得成立。

(二)個人發展對情緒耗竭之因果關係

由表 4-14個人發展對情緒耗竭之迴歸分析表顯示，個人發展構面可解釋情緒耗竭13.5%的變異量。模式檢定之F值35.573，p值0.000<0.001，達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「個人發展」正向影響情緒耗竭。

表 4-14 個人發展對情緒耗竭之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|-----------------------|------------|------------|
| (常數) | 4.412 | 15.798 | .000 |
| 個人發展 | -.511 | -5.964 | .000 |
| 模式 | R ² =0.135 | F 值=35.573 | P=0.000*** |

註: 1.依變數:情緒耗竭 2.*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

由此得知，假設 H2b:「個人發展」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響，不成立。

(三)角色衝突對情緒耗竭之因果關係

由表 4-15角色衝突對情緒耗竭之迴歸分析表顯示，角色衝突構面可解釋情緒耗竭47.1%的變異量。模式檢定之F值202.396，p值0.000<0.001，達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「角色衝突」正向影響情緒耗竭。

表 4-15 角色衝突對情緒耗竭之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|-----------------------|-------------|------------|
| (常數) | .735 | 4.682 | .000 |
| 角色衝突 | .850 | 14.227 | .000 |
| 模式 | R ² =0.471 | F 值=202.396 | P=0.000*** |

註: 1.依變數:情緒耗竭 2.*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

由此得知，假設H2c:「角色衝突」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響，獲得成立。

(四)組織氣氛對情緒耗竭之因果關係

由表 4-16組織氣氛對情緒耗竭之迴歸分析表顯示，模式檢定之F值1.006，p值0.317>0.05，未達顯著水準。由資料顯示，工作壓力的「組織氣氛」對情緒耗竭不顯著。

表 4-16 組織氣氛對情緒耗竭之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|-----------------------|-----------|---------|
| (常數) | 3.240 | 7.057 | .000 |
| 組織氣氛 | -.142 | -1.003 | .317 |
| 模式 | R ² =0.004 | F 值=1.006 | P=0.317 |

註: 1.依變數:情緒耗竭 2.*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

由此得知，假設H2d:「組織氣氛」之壓力對情緒耗竭具正向顯著影響，不成立。

4.7.3 情緒耗竭對留任意願之因果關係

由表 4-17情緒耗竭對留任意願之迴歸分析表顯示，情緒耗竭構面可解釋情緒耗竭37.6%的變異量。模式檢定之F值138.349，p值0.000<0.001，達顯著水準。由資料顯示，情緒耗竭負向影響留任意願。

表 4-17 情緒耗竭對留任意願之迴歸分析表

| 自變數 | 未標準化係數 β 之估計值 | t 值 | p 值 |
|------|-----------------------|-------------|------------|
| (常數) | 4.769 | 27.106 | .000 |
| 情緒耗竭 | -.639 | -11.762 | .000 |
| 模式 | R ² =0.376 | F 值=138.349 | P=0.000*** |

註: 1.依變數:留任意願 2.*為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

由此得知，假設H3:情緒耗竭對留任意願具負向顯著影響，獲得成立。

4.8 情緒耗竭之中介效果

Baron and Kenny (1986)認為須滿足下列條件，便可判定中介效果是否成立：(1)自變數對依變數存在顯著影響；(2)自變數對中介變數存在顯著影響；(3)中介變數對依變數存在顯著影響；(4)當自變數與中介變數皆置入迴歸式後，自變數對依變數的影響，仍呈顯著時，則為部份中介效果；若自變數對依變數的影響，轉變為不顯著時，則為完全中介效果。

(一) 情緒耗竭對工作壓力與留任意願中介效果驗證

由表 4-18中，工作壓力對留任意願之總效果為-0.312，其中直接效果為0.012，透過情緒耗竭而產生之間接效果為0.521*(-0.621)=-0.324，根據Baron and Kenny (1986) 所提出的驗證三步驟，情緒耗竭具有完全中介效果。

表 4-18 情緒耗竭在工作壓力對留任意願之中介效果報表

| | 情緒耗竭 | 留任意願 | |
|--------------------|----------|----------|----------|
| | | 模式一 | 模式二 |
| 工作壓力 | .521*** | -.312*** | .012 |
| 情緒耗竭 | | | -.621*** |
| Adj-R ² | .268 | .094 | .373 |
| F 值 | 84.679 | 24.519 | 68.899 |
| P 值 | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** |

註: *為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

(二)情緒耗竭對工作壓力之工作負荷與留任意願中介效果驗證

由表 4-19中，工作負荷對留任意願之總效果為-0.477，其中直接效果為-0.086，透過情緒耗竭而產生之間接效果為0.704*0.555=-0.391，根據Baron and Kenny (1986) 所提出的驗證三步驟，情緒耗竭具有完全中介效果。

表 4-19 情緒耗竭在工作負荷對留任意願之中介效果報表

| | 情緒耗竭 | 留任意願 | |
|--------------------|----------|----------|-------------------|
| | | 模式一 | 模式二 |
| 工作負荷 情緒耗竭 | .704*** | -.477*** | -.086 -.555*** |
| Adj-R ² | .493 | .224 | .377 |
| F 值 | 222.706 | 66.731 | 69.978 |
| P 值 | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** |

註: *為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

(三)情緒耗竭對工作壓力之個人發展與留任意願中介效果驗證

由表 4-20 中，個人發展對留任意願之總效果為0.468，其中直接效果為0.279，透過情緒耗竭而產生之間接效果為-0.368*(-0.513)=0.189，根據Baron and Kenny (1986) 所提出的驗證三步驟，情緒耗竭具有部分中介效果。

表 4-20 情緒耗竭在個人發展對留任意願之中介效果報表

| | 情緒耗竭 | 留任意願 | |
|--------------------|----------|----------|---------------------|
| | | 模式一 | 模式二 |
| 個人發展 情緒耗竭 | -.368*** | .468*** | .279*** -.513*** |
| Adj-R ² | .132 | .216 | .441 |
| F 值 | 35.573 | 63.683 | 91.035 |
| P 值 | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** |

註: *為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

(四)情緒耗竭對工作壓力之角色衝突與留任意願中介效果驗證

由表 4-21 中，角色衝突對留任意願之總效果為0.618，其中直接效果為-0.370，透過情緒耗竭而產生之間接效果為0.687*(-0.361)=-0.248，根據Baron and Kenny (1986) 所提出的驗證三步驟，情緒耗竭具有部分中介效果。

表 4-21 情緒耗竭在角色衝突對留任意願之中介效果報表

| | 情緒耗竭 | 留任意願 | |
|--------------------|----------|----------|----------------------|
| | | 模式一 | 模式二 |
| 角色衝突 情緒耗竭 | .687*** | -.618*** | -.370*** -.361*** |
| Adj-R ² | .469 | .379 | .446 |
| F 值 | 202.396 | 140.393 | 92.872 |
| P 值 | 0.000*** | 0.000*** | 0.000*** |

註: *為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

(五)情緒耗竭對工作壓力之組織氣氛與留任意願中介效果驗證

由表 4-22 中，組織氣氛對留任意願之總效果為0.121，其中直接效果為0.081，透過情緒耗竭而產生之間接效果為(-0.066)*(-0.610)=0.04，因此情緒耗竭不具有中介效果。

表 4-22 情緒耗竭在組織氣氛對留任意願之中介效果報表

| | 情緒耗竭 | 留任意願 | |
|--------------------|-------|-------|------------------|
| | | 模式一 | 模式二 |
| 組織氣氛 情緒耗竭 | -.066 | .121 | .081 -.610*** |
| Adj-R ² | .000 | .010 | .380 |
| F 值 | 1.006 | 3.396 | 70.797*** |
| P 值 | .317 | 0.067 | 0.000 |

註: *為p<0.05 **為p<0.01 ***為p<0.001

經由上述驗證結果後，整理如表 4-23 中介效果驗證結果與效果分析，可發現情緒耗竭具有部分中介工作壓力對留任意願的影響。因此。假設H4:「情緒耗竭在工作壓力與留任意願之間具中介效果」，獲得部分成立。

表 4-23 中介效果驗證結果與效果分析

| 自變數 | 中介變數 | 依變數 | 結果驗證 | 總效果 | 直接效果 | 間接效果 |
|------|------|------|------|--------|--------|--------|
| 工作負荷 | 情緒耗竭 | 留任意願 | ◎ | -0.477 | -0.086 | -0.391 |
| 個人發展 | 情緒耗竭 | 留任意願 | △ | 0.468 | 0.279 | 0.189 |
| 角色衝突 | 情緒耗竭 | 留任意願 | △ | 0.618 | -0.370 | -0.248 |
| 組織氣氛 | 情緒耗竭 | 留任意願 | X | 0.121 | 0.081 | 0.04 |

註: ◎為完全中介 △為部分中介 X為無中介效果

4.9 假設實證結果彙整

經由前述實證分析結果，將本研究各項假設之驗證結果彙整如表 4-24 所示。

表 4-24 研究假設驗證結果彙整表

| 研究假設 | 驗證結果 |
|---------------------------|------|
| H1:工作壓力對留任意願具負向顯著影響 | 部分成立 |
| H1a:「工作負荷」之壓力對留任意願具負向顯著影響 | 成立 |
| H1b:「個人發展」之壓力對留任意願具負向顯著影響 | 不成立 |
| H1c:「角色衝突」之壓力對留任意願具負向顯著影響 | 成立 |
| H1d:「組織氣氛」之壓力對留任意願具負向顯著影響 | 不成立 |
| H2:工作壓力對情緒耗竭具正向顯著影響 | 部分成立 |
| H2a:「工作負荷」之壓力對情緒耗竭具負向顯著影響 | 成立 |
| H2a:「個人發展」之壓力對情緒耗竭具負向顯著影響 | 不成立 |
| H2a:「角色衝突」之壓力對情緒耗竭具負向顯著影響 | 成立 |
| H2a:「組織氣氛」之壓力對情緒耗竭具負向顯著影響 | 不成立 |
| H3:情緒耗竭對留任意願具負向顯著影響 | 成立 |
| H4:情緒耗竭在工作壓力與留任意願之間具中介效果 | 成立 |

5. 結論與建議

5.1 研究結論

5.1.1 敘述性統計現況分析

(一)人口統計變項

本研究樣本結構中，在性別方面，樣本分布情形男性較女性多，佔56.3%；年齡方面，以26~30歲居多，佔41.5%；顯示現今服務業年齡分佈，仍以年輕的工作者為主。婚姻方面，以未婚的工作者居多，佔65.5%；相比過去，現代社會風氣流行晚婚，在物價上漲、薪資凍漲的背景下，多數人會選擇延後適婚年齡。教育程度方面，以大專程度的工作者居多，佔79.5%；由於服務業對學歷要求不高，在現今教育普及的趨勢下，大專學歷成為進入社會的門檻，因此Y世代多持大專學歷進入社會。目前工作年資方面，以5年(含)以上的工作者居多，佔35.8%，與1年(含)~未滿3年的工作者(34.5%)僅有些微差距，顯示多數Y世代目前已有一個穩定的工作，但仍有許多Y世代還在尋覓一個令自己滿意的職場。服務業類別方面，以流通服務業工作者居多，佔39.7%；由於此研究採立意抽樣，樣本採集多以研究者同產業上的人員，主要工作範疇是批發與零售。

(二)工作壓力

Y世代服務業工作者在工作壓力上，整體平均數為2.84，屬中下程度；問項A17「我和同事間的相處很愉快」之平均數4.017為最高，由於服務業工作內容，時常需要同事間互相的合作與協助，容易促成革命情感，在良好的互動下，也可以幫助Y世代成員更融入於企業。問項A14「別人認為，我無法勝任目前的工作」之平均數2.031為最低。Y世代在乎他人對自己的看法，因此在職場上經驗或能力不足的情況下，會努力加倍學習，因此會認為已達成他人對自己的期待。

(三)情緒耗竭

Y世代服務業工作者在情緒耗竭上，平均數為2.783。問項B03「工作一整天後，使我感到精疲力盡」之平均數3.393最高，顯示儘管Y世代屬於較年輕的族群，但是對於知覺工作的疲勞程度，仍屬中上。問項B05「我覺得我過度努力工作，快被工作給壓垮了」之平均數2.445最低，顯示多數受訪者皆不同意工作與生活失衡的情形，這也與Y世代重視工作與生活的價值觀相呼應。

(四)留任意願

Y世代服務業工作者在留任意願上，整體平均數為3.349。問項C01「我會繼續從事現有工作」之平均數3.773為最高，顯示多數Y世代仍願意留任於現職，繼續為組織效力。問項C04「我從來沒有考慮過離開現有工作」之平均數2.860為最低，表示大部分的Y世代服務業工作者皆曾想過，若是遇到更好的機會或是環境，有離開現職的打算。

5.1.2 不同人口統計變項的受訪者在不同構面下之差異性分析

(一)不同服務業類別的受訪者在工作壓力之差異性分析

在「工作負荷」中，A02「我覺得工作時間上的安排，缺乏彈性」，金融保險服務業的受訪者相較流通與通訊媒體服務業的受訪者知覺較低。由於金融保險服務業在工作上的安排比較彈性自由，工作內容也因業務性質可以外出服務，且能自我擬定工作列表。因此對於崇尚工作自由、自主權的Y世代來說，金融保險服務業的工作性質相對彈性，因此工作負荷知覺為較低；A04「我覺得工作的工時過長，經常無法準時下班」，由於不動產服務業人員白天要拜訪地主、屋主，晚上則要帶顧客看房，工作時間因此而拉長，甚至有些公司無明確的下班時間，造成此知覺較金融保險服務業高。

在「個人發展」中，A06「公司有良好升遷管道的制度」，金融保險服務業較餐飲、不動產、設計服務業對公司內部升遷制度感到滿意。良好的公司文化與組織公平的升遷制度，是Y世代對職場的期待與需求，因此若公司能有明確的升遷計畫，對Y世代的工作者來說，較具吸引力，也較願意繼續為公司效力；A08「我的工作無法累積相關的經驗能力與成長」，通訊媒體服務業工作內容較制式，但Y世代喜愛有挑戰性的工作，並且重視專業發展，若能藉由工作學習理財或壽險等相關知識，對人生未來的規劃也很有幫助，因此通訊媒體服務業此知覺高於金融保險服務業。

在「角色衝突」中，A13「我認為，我不適合現在的工作性質」，餐飲與通訊媒體服務業的受訪者知覺較金融保險與設計服務業高。由於餐飲與通訊媒體服務業工作專精程度較低，人員流動率也偏高，因此重視生涯發展、成就導向的Y世代皆自認不適合目前的工作性質。

(二)不同婚姻狀況的受訪者在情緒耗竭之差異性分析

本研究結果顯示，B02「工作一整天後，使我感到筋疲力盡」，已婚無小孩的受訪者的知覺較已婚有小孩高。由於已婚無小孩的受訪者下班後不需要照顧小孩，因此較易接受加班及應酬等要求，以致於回到家後，容易感到精疲力盡；而B03「每天早上想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采」、B04「我的工作使我精神緊繃，心力交瘁」及B05「我覺得我過度努力工作，快被工作給壓垮了」，未婚的受訪者的知覺平均數皆高於已婚有小孩的受訪者。其原因可能來自於心智的成熟度，已婚有小孩的受訪者因已成家立業，在心智上較成熟，也較有責任感。

(三)不同服務業類別的受訪者在情緒耗竭之差異性分析

本研究結果顯示，B01「我的工作讓我感到情緒枯竭」與B02「工作一整天後，使我感到筋疲力盡」，通訊媒體服務業知覺較金融保險服務業高。由於通訊媒體服務業，人員替換率低，上班時數長，尤其如客服專線，容易接到客訴、買賣糾紛等負面個案，因此知覺較高的情緒耗竭；B03「每天早上想到又要面對一天的工作，就覺得無精打

采」，流通服務業的受訪者由於每天的工作內容皆雷同，久而久之，內心容易產生疲累感，感到情緒耗竭的狀況也較金融保險服務業高。

(四)不同年齡的受訪者在留任意願之差異性分析

本研究結果顯示，C01「我會繼續從事現有工作」與C02「如果我有其他工作機會，我會考慮離開目前的工作崗位」，36~40歲的Y世代受訪者比起21~25歲的受訪者，對於留任意願較肯定。原因在於21~25歲的受訪者初入社會，由於對於生涯規劃還未明確，大多還處在摸索的階段，因此轉換工作的機率較高，而留任意願較低。

5.1.3 各研究變數之關聯性

(一)工作壓力對留任意願之影響

工作壓力的「工作負荷」、「角色衝突」與留任意願有負向顯著影響。近年來勞工平均薪資調漲，許多企業礙於成本考量，在人力上的安排採用更精簡的方式因應，有些企業甚至讓員工一人身兼數職的案例也時常發生，因次造成服務業人員工作負荷過重與角色衝突的情形遽增，自然無法留住人才。工作壓力的「個人發展」與留任意願有正向顯著影響。此結果也顯示Y世代重視個人專業發展，因此能獲得高度成就感的職務，較能幫助企業留任Y世代成員。另外，公司給予優渥的獎勵或透明的升遷制度，也有助於Y世代年輕人在職場上有目標可以追尋，幫助其增加留任意願。工作壓力的「組織氣氛」與留任意願則無顯著影響。

(二)工作壓力對情緒耗竭之影響

工作壓力的「工作負荷」、「角色衝突」與情緒耗竭有正向顯著影響。現今網路雖然便捷，但也衍生許多問題。例如，多數企業使用手機軟體LINE來傳遞工作上的訊息，員工在下班後仍須即時回覆訊息，或是要求員工在網路上發分享文推薦給親朋好友，皆可能徒增Y世代的工作負荷與角色衝突情形。當服務業工作者在工作中被要求更多，或需在工作上扮演多重角色時，會先選擇投入自身資源去因應這些要求。然而在現今的社會環境下，損耗資源的工作者鮮少能重獲等量的資源，因此最後工作者掏空所剩的內在資源，逐漸產生負面的情緒反應，造成情緒耗竭。工作壓力的「個人發展」與情緒耗竭有負向顯著影響。在工作環境中，若得到企業或主管的器重，個人便能在職場上得到愈多的升遷機會。此研究結果也符合學者Cordes與 Dougherty (1993)的研究結論，認為工作中無法獲得成就或是低度的升遷機會，都會負面的影響員工的情緒。工作壓力的「組織氣氛」與情緒耗竭無顯著相關影響。

(三)情緒耗竭對留任意願之影響

當服務業員工工作情緒愈不穩定，愈難專注在其工作領域上，對待顧客或同仁也容易產生冷漠、歇斯底里等較不理智的行為，促使留任意願降低。各企業主管在管理上，需要更留意提升員工心理素質並拉近與之的距離，關心多於責備，減緩情緒耗竭的發生，才能提升留任意願。

(四) 情緒耗竭中介效果之影響

本研究實證結果發現，情緒耗竭對工作壓力與留任意願之間具有完全中介效果，獲得成立。透過資源保存理論推論，在資源獲取不足的狀況下，個體將逐漸呈現情緒耗竭。Y世代生性完美主義，容易為自己帶來工作上不必要的壓力，當壓力升高後，進而帶來心力交瘁與情緒枯竭等負面的感受，產生自覺不適任的想法而造成留任意願低落。因此組織應該設法減輕Y世代的工作壓力，不論是在工作上提供協助還是私下的關心，幫助其更正向的看待自我與工作的價值，才能有效地減緩情緒耗竭的發生，才會真正地增加員工對組織的留任意願。

5.2 管理意涵

(一) Y世代的工作自主權

資源保存理論中，Hobfoll(1989)提出四種「資源」的喪失，將會影響心理上的不適。本研究職業類別在工作壓力之差異性分析中，可以發現金融服務業的工作者比起其他職業工作壓力的分數較低，原因在於工作者有彈性的工作時間、自主性的安排工作內容，讓個人在工作中能持續獲得「狀況資源」，降低工作中的壓力。因次建議企業未來不妨嘗試讓Y世代工作者自訂工作列表，或提供Y世代規劃工作環境的機會，以提升其在工作中的「狀況資源」，相信此方式能間接提升Y世代對公司的責任感與留任意願，並減輕其工作壓力。

(二) Y世代的能量管理

在資源保存理論中，指出「能量資源」的重要性，一旦匱乏將有可能衝擊到其他資源的獲取。在工作一段時間後，勢必會堆砌許多壓力，累積負能量，但由於個人認知的不同，對壓力也會有不同程度的反應。因此學習如何與壓力共處與舒緩，才能穩定情緒，維持好的「能量資源」。例如：興趣，找出自己工作以外的興趣，在下班後、空閒時去做，由於是自己的興趣，在過程中能獲得快樂與滿足，幫助情緒療育；運動，不論是慢跑還是上健身房，運動皆能改變身體的狀態，從身體開始漸漸影響心理；心智鍛鍊，給自己「斷線」的時間，不論是閱讀或放空，短暫地與現實隔絕，也有助於為自我充電，緩解負面情緒。

(三) Y世代的留任意願

在實證結果中，Y世代的「工作負荷」、「個人發展」與「角色衝突」會導致情緒耗竭而降低留任意願。在「工作負荷」上，公司可以評估增聘計時人員或是新成員或是多安排員工旅遊，讓Y世代的工作者減緩工作負荷的程度，同時還能增進同事間的情誼，增加Y世代的留任意願。在「個人發展」上，由於Y世代對自我的期待高，因此公司可以擬定升遷計畫或是調派不同的工作任務，讓Y世代在工作上能學習各個層面的技術，豐富工作的內容，增加Y世代的留任意願。在「角色衝突」上，由於目前人口高齡化的因素，多數年輕人常奔波於工作與家庭，公司應該多瞭解Y世代的背景，在需要的時候放寬請假的限制；另外讓Y世代瞭解公司的願景與使命，以及個人在工作崗位上的重要性，凸顯公司的核心價值，讓Y世代認同且願意投入更多的心思，增加其在公司留任的意願。

5.3 學術貢獻

過去學者多以「離職傾向」預測員工離職的行為，探討「留任意願」的研究卻甚少，也較少採用負面的研究變數對留任意願進行研究分析。另根據過往Y世代的相關文獻，較缺乏Y世代工作者對留任意願的相關研究。因此本研究整理相關文獻，針對Y世代的工作壓力對留任意願之關係進行探討，期望藉由本研究可以填補上述之不足之處。

另外，本研究提出一個完整的研究架構，以情緒耗竭為中介變數，針對情緒耗竭是否扮演工作壓力與留任意願間的中介角色進行探討。此一研究假設，過去並未有學者對此進行探究。經實證結果證實，工作壓力會提高Y世代的情緒耗竭，當Y世代產生情緒耗竭等各種表徵後，會減少留在組織中的意願。藉此研究可了解情緒耗竭在工作壓力與留任意願之間，扮演著橋梁的腳色，希望藉由本研究之發現，提供給後續的研究者在未來作為參考。

5.4 研究限制與後續研究建議

5.4.1 研究限制

(一) 抽樣的限制

本研究的研究對象為Y世代服務業工作者。研究母體多為高雄地區不同服務業類別的Y世代，採用立意抽樣法來調查，可能會造成取樣上的偏誤。另外研究範圍也僅針對服務業來進行調查，因此，研究結果是否可推論至其他產業，則有待後續驗證。

(二) 填答者主觀偏差的限制與建議

本研究問卷設計以力求簡單明瞭，但填答者可能會因為主觀印象或問卷發放的誤差影響到問卷的填答，使問卷的結果產生影響。另外問卷雖已說明學術用途，採不記名的方式發放，但有些填答者仍會隱藏心理真實的想法，選擇符合社會期待的答案回答。因此有些樣本的填答者可能無法完全呈現真實情況，而影響資料分析的結果。

5.4.2 後續研究建議

本研究僅探討工作壓力、情緒耗竭、留任意願之關係，然而影響留任意願之因素仍有許多值得探討的議題，故本研究提出下列建議，提供後續研究方向之參考：

(一) 擴大研究樣本

對於抽樣的來源，建議可另行增加不同區域之Y世代工作者，並進行區域性的比較分析，以擴大研究範圍，使研究結果更具實用價值。

(二) 擴展到不同產業

服務業僅為各產業之一。因此，建議後續研究者，可針對不同產業的Y世代進行分析研究，使不同產業管理者能更了解Y世代的工作壓力，進而有效增加其在公司的留任意願。

(三)變項選擇的建議

Moore (2000)在工作耗竭歸因模式中指出，來自個體內部的自我知覺、成就感低落等主觀因素，皆可能導致個體傾向離職或改變工作行為等結果。因此建議未來可以嘗試從個體主觀因素對留任意願作探討，如情緒耗竭在自我知覺或工作成就感與留任意願之中介效果。另外Curran 與 Hill (2019)研究中發現年輕人的完美主義偏高。完美主義的工作者，在特質上對人、事、物的要求較為嚴謹、嚴格，而在職場上，若凡事過度追求完美可能會影響到與同仁、主管之間的關係。因此建議未來研究者可以嘗試以完美主義切入探討與工作相關的議題。

6. 參考文獻

中文部分

1. 鄧檸 (2016)。工作壓力對工作滿意度之影響以決策參與度為調節變項。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園市。
2. 陶紅和王琳 (2010)。中文版護士留職意願問卷的修訂。第二軍醫大學學報，31卷8期，925-927
3. 陸洛、高淑芳 (1999) 主管工作壓力的族群差異；個人背景、工作與職業因素，中華心理衛生學刊，12(2)，23-66。
4. 梁綉汝 (2016)。旅行社從業人員人格特質、工作特性、工作壓力對職業倦怠影響之研究。大葉大學休閒事業管理研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
5. 劉雅雲 (2001)。兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究，東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
6. 李國興 (2010)。高雄市國民小學事務組長工作壓力、壓力因應與留職意願之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
7. 龍立明 (2017)。職場新鮮人角色壓力與留任意願之關係研究-以情緒智慧為調節變項。國立高雄應用科技大學人力資源發展研究所碩士論文，未出版，高雄市。
8. 林慧芝 (2005)。激勵制度對留任意願影響之探討-以內部稽核人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園市。
9. 林莉融 (2012)。知覺工作價值對工作家庭衝突、情緒耗竭與離職傾向之調節效果—以美髮業為例。國立臺灣科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
10. 郭馨仁 (2012)。工作壓力、工作滿意度與留任意願關係之研究—以 97 年特考進用之公路監理人員為例。銘傳大學公共事務學研究所碩士論文，未出版，台北市。
11. 何汶桓 (2017)。高雄市國小兼任行政教師社會支持與留任意願關係之研究。國立屏東大學社會發展研究所碩士論文，未出版，屏東市。
12. 侯巧玲 (2011)。探討完美主義、主觀工作壓力、自主性工作動機與工作者的疲勞之關聯，輔仁大學心理學研究所碩士論文。未出版，新北市。
13. 黃素美 (2014)。組織支持在工作壓力與職業倦怠關係上的干擾效果—以臺南市37區公所公務人員為例。崑山科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
14. 江志卿、楊黃琬 (2012)。網路Y世代新進人員之工作知覺、情緒耗竭、及離職意圖研究。中華民國資訊管理學會研討會論文集，101，3673-3687。
15. 張翠莉 (2012)。工作壓力、情緒耗竭對職場偏差行為影響之研究。大葉大學管理學院研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
16. 陳福才 (2015)。高科技產業員工工作壓力、休閒調適與生活品質之研究-以新竹台積電員工為例。國立屏東大學體育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
17. 陳柏森 (2015)。探討虛擬社群於電業員工的工作壓力、情緒勞務負荷、情緒耗竭之研究-以某電業公司嘉義

區處為例。南華大學資訊管理學研究所碩士論文，未出版，嘉義市。

18. 陳思逸 (2012)。Y世代員工堅毅人格、生涯復原力與工作滿意之研究。國立高雄科技大學人力資源應用發展研究所碩士論文，未出版，高雄市。
19. 沈沛虹 (2017)。工作壓力、工作滿意度與留任意願之研究—以嘉義縣市教師為例。南華大學企業管理研究所士論文，未出版，台北市。
20. 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。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
21. 孫寶璟 (2016)。代理教師工作壓力、情緒耗竭與離職傾向關係之研究。國立高雄應用科技大學人力資源發展研究所碩士論文，未出版，高雄市。
22. 魏妙玲 (2016)。人力資源管理實務對員工幸福感、情緒耗竭及留任意願影響之研究—以銀行業為例。中國文化大學企業實務管理數位研究所碩士論文，未出版，台北市。
23. 翁志成 (2008)。情緒耗竭模式之建構與驗證—「資源保存理論」之觀點。國立中正大學企業管理所博士論文，未出版，嘉義市。

英文部分

1. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
2. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel psychology*, 31(4), 665-699
3. Broadbridge, A. M., Maxwell, G. A., & Ogden, S. M. (2007). 13_2_30: Experiences, perceptions and expectations of retail employment for Generation Y. *Career Development International*, 12(6), 523-544.
4. Caudron, S. (1997). The search for meaning at work. *Training & development*, 51(9), 24-28.
5. Chandler, G. E. (1990). Retention: Has it obstructed nursing's view?. *Nursing administration quarterly*, 14(4), 70-75
6. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
7. Curran, T., & Hill, A. P. (2019). Perfectionism is increasing over time: A meta-analysis of birth cohort differences from 1989 to 2016. *Psychological Bulletin*, 145(4), 410.
8. Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of management Review*, 7(1), 117-123.
9. Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management journal*, 26(4), 567-586.
10. Guieford, J. P. (1965), *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, New York: McGraw-Hill.
11. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
12. Hobfoll, S. E. (1998). Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress. *American Journal of Public Health*, 89(3), 424.
13. Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
14. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308.
15. Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human behavior*, 5(9), 16-22.
16. Pearson, L. C., & Moomaw, W. (2005). The relationship between teacher autonomy and stress, work satisfaction,

empowerment, and professionalism. *Educational research quarterly*, 29(1), 38-54.

17. Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). Professional turnover: The case of nurses. *Health systems management*, 15, 1.
18. Tapscott, D., & Barry, B. (2009). *Grown up digital: How the net generation is changing your world* (Vol. 200). New York: McGraw-Hill.