

## 幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠對離職傾向之研究

王友蘭\*

### 摘要

本研究旨在探討幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠及離職傾向的現況、三個變項的相關情形及預測作用。以高雄市私立幼兒園的幼兒園教師為研究對象，研究工具為「幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠及離職傾向調查問卷」，研究方法採用問卷調查法。研究所得資料以描述性統計、t 檢定、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析等方法進行分析處理。期間共發出 450 份問卷，回收 435 份問卷，回收率為 96.7%。扣除填答不完整之無效問卷，共得到有效樣本 432 份進行統計分析，有效問卷率為 96%。經研究結果發現：1. 私立幼兒園教師情緒勞務越高引發工作倦怠也會越高；2. 私立幼兒園教師情緒勞務越高越容易產生離職傾向；3. 私立幼兒園教師工作倦怠越高造成離職傾向越高。本研究結果可提供私立教保相關業者、學術及政府單位，對於私立幼兒園教師的情緒勞務對於工作倦怠及離職傾向彼此之間關聯性進行研究。

**關鍵詞：**情緒勞務、工作倦怠、離職傾向

---

\*大仁科技大學幼兒教育系講師

## 壹、前言

幼兒園教師是幼兒園教育品質的保證，更是幼兒園品牌創建的核心元素，尤其幼兒園教師又是第一線面對幼兒，然而在許多幼兒園特別是私立幼兒園，幼兒園教師辭職的現象卻是非常普遍，造成幼兒園人手不足，產生辭職傾向，勢必存在許多原因，除了個人家庭原因外，更多的原因可能存在的於幼兒園。幼兒園教師的培育除了學校基本教育外，更多的是在實務經驗的養成。一個健全的幼兒園有助於降低離職率，增強幼兒園教師的歸屬感和成就感，更利於整個團隊的穩定。國內對於幼兒園教師的研究，偏向以幼兒園教師的專業能力（陳寧容，2011；吳珍梅與程小蘋，2012；陳埤淑，2013；陳寧容、劉懿瑩與劉韋吟，2015）及工作滿意度（張美瑤與張景棠，2010；魏美惠，2011）。

幼兒園教師的工作內容涵蓋相當廣泛，除了替代家長身份又需要教學，更是一位發問者，對幼兒需求保持敏銳度，並適時提出問題，刺激幼兒思考，促進幼兒認知上的成熟，在如此繁重的任務下，對於情緒勞務的負荷為何？根據Hochschild（1983）指出情緒勞務包含了三個面向，第一、是以面對面或聲音、身體語言的方式與顧客進行互動；第二、是以面對顧客時需展現出組織所規範應有的情緒狀態；第三、雇主能對員工的情緒勞務進行約束與控制。

每天面對活動力超強以及萌芽階段的幼兒，幼兒園教師的工作行為除了教學及陪伴保持微笑的同時，尚須具備親切的態度，照顧幼兒，即使面對吵鬧不休，仍需要偽裝自己的心情，對於自己的情緒勞務產生負荷，一旦身心靈體無法負荷便容易產生離職傾向，國內對於這方面的研究仍侷限於金融產業、客服人員、國中小教師、大專教師，但以幼兒園教師進行探討的研究卻是匱乏，故引發本研究動機，擬以幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠及離職傾向關聯性進行研究。

研究者長期待在高雄及屏東各大專院校及受邀至公私立幼兒園授課，考量取樣的便捷性，因此本研究以高雄市私立幼兒園教師進行問卷收集，並以人口變項(性別、年齡、婚姻狀態、教育程度、幼兒園教師年資、薪資待遇)與三個重要變項(情緒勞務、工作倦怠及離職傾向)進行分析，並將情緒勞務定義為幼兒園教師情緒勞務係指幼兒園教師在幼兒園工作，於教學環境中，因工作需求而調節自我情緒所付出的心力；工作倦怠定義為幼兒園教師對情感要求的情境，造成長期產生一種身體、情感和心里的耗竭狀態，而導致精力不足、長期疲勞、虛弱、生理和心理上的抱怨；離職傾向定義為幼兒園教師欲發生離職前的行為，且為個人對離職所做的一連串評估衡量，也是另尋覓其他工作機會的傾向強度。具體而言，本研究目的有四：

- (一) 探討私立幼兒園教師不同社經背景對於情緒勞務、工作倦怠及離職傾向的差異性。
- (二) 瞭解私立幼兒園教師情緒勞務對工作倦怠的差異性。
- (三) 瞭解私立幼兒園教師情緒勞務對離職傾向的差異性。

(四) 瞭解私立幼兒園教師工作倦怠對離職傾向的差異性。

## 貳、文獻探討

研究者分別就幼兒園教師的角色、情緒勞務、工作倦怠及離職傾向的理論與其相關研究進行探討和分析。

### 一、幼兒園教師的角色

幼兒園教師必須能夠提供幼兒有效的引導，使其對任何的事物有正確的認識與態度，會因教師本身知識和態度所影響（黃貴年，2007）。幼兒行為問題的處理策略會因為幼兒園教師對行為問題的態度不同而有不同的處理方式產生，羅玉霞與王麗斐（2000）的研究發現，幼兒外向的行為問題對幼兒園教師造成壓力、帶來不愉快的情緒反應、造成班級管理上的困擾。陳逸倩（2015）對於幼兒園教師對處理行為問題的態度，則是先從管理幼兒園教師個人的情緒為優先考量後，再深入瞭解其幼兒產生行為問題的行為背後真正的原因為何，進而對行為問題採取合適的處理策略。

由以上文獻可知，當幼兒在知識上、判斷上，或領悟上有所錯誤時，幼兒園教師又需要秉持教導之責，讓幼兒依照自己的興趣、需求，以及喜愛的學習方式，去選擇活動項目及活動方式，但卻也造成長時間的勞務過重，對於工作產生倦怠症，一旦調適無效，將會引發離職傾向。

### 二、情緒勞務的意義與理論基礎

每個人在社會上扮演不同的角色，而這些的角色面對的群族也會不同，當第一線服務人員需要偽裝自己的情緒以利於面對客戶，此時便會產生情緒表層行動及情緒深層行動，表層行動主要是指面對不喜歡的顧客，仍會掩飾內心的怒氣或不滿，表面上仍以表現出快樂的一面，以維持與顧客表面上的和諧關係；深層行動意指，內在深層部分，面對顧客的抱怨，能夠保持平靜心控制自己的情緒，並耐心傾聽顧客的聲音，便於解決各項的工作內容。

對於情緒勞務定義為，當個體致力於情感管理，創造一個可讓大眾看到的臉部表情或身體動作，又可解釋為人與人交流過程中付出的心力，必須符合組織的期待，而雇主具有約束的力量，要求員工以組織的要求來面對顧客。更深一層的解釋，情緒勞務常發生與他人接觸的工作場所中，遵守情緒表達的規範並自我控制淺層行動，同時透過控制內在思考以表現出合乎專業需要的深層行動，此心力付出的歷程即為情緒勞務(Grandey & Gabriel, 2015; Gabriel, Acosta, & Grandey et al., 2015)。除此之外，從呂晶晶(2009)、陳麗密(2016)、薛玫琪(2016)的研究顯示，不同的社經背景對於情緒勞務也存在差異性。

### 三、工作倦怠的意義與理論基礎

Hochschild（1983）指出工作倦怠把情緒需求作為倦怠發生的一個先決條件，情緒勞務也被認為對工作倦怠有獨特貢獻，而工作倦怠亦是 Hochschild（1983）所確認的情緒勞務的主要後果之一，而對於工作倦怠常會引發出情緒

上的掏空，也就是在工作上產生無力感，對於工作中無法產生熱情，不論是對自己的工作或是對別人的工作，缺乏人性多了冷嘲熱諷，也會自我否認工作過程中的成就感。已有研究發現情緒勞務與工作倦怠之間存在顯著的關聯性，其中，大多數研究者認為高情緒勞務工作者更容易產生工作倦怠的感受，即工作者的情緒勞務程度越高越容易出現工作倦怠（王志宏、駱香妃、鄧秀玉與林姿宛，2012；劉廷揚、李昭蓉、蘇政宏與吳佩璉，2016；陳棟樑、余思瑩與吳純萱，2017）。

因此，對於幼兒園教師面對高情緒勞務的環境，並非所有專任輔導人員都會產生工作倦怠的現象，究其原因可能是受到個人狀況的影響，這種工作要求是否會導致工作倦怠，必須視幼兒園教師個人狀況而定。針對同樣的情緒勞務要求，個人之工作態度、能力等方面的差異，皆可能會影響到情緒勞務與工作倦怠間的關係（劉廷揚等人，2016；陳棟樑等人，2017）。除此之外，從鄒秀惠（2014）、張如君（2015）的研究顯示，不同的社經背景對於工作倦怠會存在差異性。

#### 四、離職傾向的意義與理論基礎

傾向是一種決定去完成一個行動的想法及意向，離職傾向（turnover intention）是指員工想離開目前職位與尋找其他工作機會的態度傾向。Wong and Laschinger（2015）指出個人想要離開現有工作崗位的意向強度，雖然僅為想要異動的念頭，但仍是預測實際異動行為的最佳變項。Lu and Gursoy（2016）對於離職傾向的論述，當員工在一個組織工作一段時間後，對現有工作感到不滿意，產生離開組織的想法及意念，即為離職傾向。離職傾向又被認為是離職的前兆，想要停職並企圖尋找其他工作的最後一階段，也最能預測工作者離職行為的發生，當離職傾向越高時，離職行為則越可能發生。除此之外，從陳逸倩（2015）、施彩娟（2016）的研究顯示，不同的社經背景會對於離職傾向存在差異性。

綜上所述發現，離職是指實際離開工作崗位的行為，而離職傾向是指產生離職前的念頭，只是一個想法，也因此，當幼兒園教師無法負荷情緒勞務及產生工作倦怠的影響，產生離職的傾向。

#### 五、情緒勞務與工作倦怠相關研究

台灣對於幼兒園教師的情緒勞務與工作倦怠相關研究，檢視國內研究，未有相關的研究發表，僅有國中、大專院校及產業界為主，故引用國中、大專院校及產業界的研究當成情緒勞務與工作倦怠相關研究的論述基礎。顏國樑與李昱憲（2008）針對情緒勞務與工作倦怠內涵相關研究分析及其對國民小學行政的啟示進行研究，該研究指出國民小學行政人員情緒勞務與工作倦怠彼此之間存在相關性。陳信憲與許銘珊（2011）針對大專院校教師之情緒勞務與工作倦怠進行調查，採用分層抽樣方法，利用網路問卷調查收集數據，可發現大專院校教師之情緒勞務與工作倦怠有顯著相關，乃是因為深層行為對工作倦怠之情緒耗竭有正向相關。王志宏等人（2012）針對餐旅產業第一線員工情緒勞務、

工作倦怠與工作滿意度進行研究，該研究顯示情緒勞務引發餐旅產業第一線員工之工作倦怠。劉廷揚等人（2016）針對高雄市政府衛生局公共衛生人員情緒勞務與工作倦怠間之關係進行研究，該研究顯示公共衛生人員情緒勞務對工作倦怠具有顯著正向相關，也因此提出應增加專業、心理諮商機制並減少工作負荷，避免工作倦怠情形。陳棟樑等人（2017）針對 119 派遣員情緒勞務、工作滿意度及工作倦怠進行研究，該研究指出 119 派遣員個人背景變項大致不會影響情緒勞務；情緒勞務的淺層演出負向影響工作滿意度及正向影響工作倦怠；情緒勞務的深層演出正向影響工作滿意度及負向影響工作倦怠。

#### 六、情緒勞務與離職傾向相關研究

台灣對於幼兒園教師的情緒勞務與離職傾向相關研究，檢視國內研究，未有相關的研究發表，僅有金融產業、餐飲業、服務業為主，故引用金融產業、餐飲業、服務業的研究當成情緒勞務與離職傾向相關研究的論述基礎。Chau, Dahling, Levy, and Diefendorff（2009）針對銀行櫃員進行研究，從銀行內部營業額數據收集近 6 個月比對銀行櫃員情緒勞務及離職傾向，該研究顯示情緒勞務與離職傾向彼此之間存在著相關性，一旦處理不當，間接影響營業額。Jung and Yoon（2014）以第一線餐廳服務人員進行研究，探討員工情緒勞務、工作壓力與離職傾向之間的相互關係，該研究針對 338 名家庭式餐廳員工進行問卷調查，結果顯示員工情緒勞務和離職傾向呈正相關。Yoo, Shim, and Kim（2014）探討員工情緒勞務對離職傾向的影響，該研究顯示年紀越輕的員工，越容易因為情緒勞務的關係而產生離職傾向；教育程度越低，職業生涯越短，職位越低也會因為情緒勞務高時，而產生離去的意念。Jeong and Han（2015）針對牙科診所裡面的護理師進行情緒勞務與離職傾向的研究，該研究指出員工情緒勞務和離職傾向呈正相關，解決此困境需要讓工作場所變得更好，確保適當的工作負擔和獎勵，以及提供良好的教育計劃等。Turgut, Tokmak, and Ates（2016）指出員工在與客戶的關係中展現情感勞動有助於組織的成功，因此需要深入了解員工的情緒困境如何影響到他們對工作滿意度和離職傾向的看法，故收集 371 名員工進行調查，該研究顯示情緒勞務增加時，離職傾向也增加，工作滿意度下降。

#### 七、工作倦怠與離職傾向相關研究

台灣對於幼兒園教師的工作倦怠與離職傾向相關研究，檢視國內研究，未有相關的研究發表，僅有服務業及製造業為主，故引用國外研究文獻當成工作倦怠與離職傾向相關研究的論述基礎。Chong and Monroe（2015）以初任會計師進行研究，工作倦怠對初任會計師離職傾向具有顯著影響性，解決方式以提高工作滿意度和組織承諾，才能降低工作倦怠進而消除離職傾向。Wong and Laschinger（2015）以第一線醫護人員長期待在醫療保健機構，工作壓力可能導致工作倦怠、身心健康和離職傾向，良好的工作環境可以有效降低工作倦怠和離職傾向，這些有賴於調節工作倦怠才能降低離職傾向。Lu and Gursoy（2016）探討工作倦怠（情緒疲憊，憤世嫉俗，降低職業效能）對於員工離職

傾向的影響性，該研究指出工作倦怠會影響工作滿意度進而造成離職傾向的產生。持工作倦怠對於離職傾向具有正向影響性，包含 Laschinger and Fida (2014)；Zaniboni, Truxillo, and Fraccaroli (2013) 及 Mun and Jeong (2016) 的研究。

時代的演進，法令依據當時時空背景進行修法，於 2012 年元旦正式幼托合一，統稱幼兒園，相關專業人員又細分為幼兒園園長、幼兒園教師、教保員或助理教保員，各有其資格規定，本研究統稱幼兒園教師乃是依據 2012 年元旦正式幼托合一符合身分資格得稱之。

總之，從顏國樑與李昱憲 (2008)、劉廷揚等人 (2016)、陳棟樑等人 (2017) 的研究顯示，第一線服務人員在從業過程中，為了滿足客戶的需求，許多服務業者訓練員工在與顧客接觸時控制自己的情緒，以便創造出合於組織要求的工作行為，在工作時需展現的情緒與自身真實的情緒產生較大的差距時，服務人員必須投入較多的心力才能完成，這也顯示情緒勞務的持續墊高，再者，當情緒勞務越高，會因為長期的心理資源的損耗以及精力耗竭而產生負面情緒，造成過度的壓力導致的情緒、精神和身體的疲勞狀態 (陳信憲與許銘珊, 2011；王志宏等人, 2012)，更甚者，會產生逃離傾向，離開此一崗位 (Wong & Laschinger, 2015；Lu & Gursoy, 2016)。

### 參、研究設計與實施

#### 一、研究架構及假說

根據劉廷揚等人 (2016) 及陳棟樑等人 (2017) 的情緒勞務研究顯示，員工會因為要調節情緒表達，使自己達到跟組織要求相符合，另外也會因為表達組織期望的情緒而對於本身的真實情感進行修飾，使其產生一致，因此情緒勞務可再細分成「情緒表層行動」及「情緒深層行動」。根據顏國樑與李昱憲 (2008)、王志宏等人 (2012) 的對工作倦怠的解釋，當個人產生工作倦怠後，後續的影響持續發酵，最常發生為情緒上的耗竭，也會產生不具有尊嚴及價值的個體或族群，稱為去人性化的，進而造成成就感低落，因此工作倦怠可再細分成「情緒耗竭」、「去人性化」、「成就感低落」，最後將會產生「離職傾向」。

本研究基於情緒勞務 (黃貴年, 2007；陳逸倩, 2015；劉廷揚等人, 2016；陳棟樑等人, 2017)、工作倦怠 (顏國樑與李昱憲, 2008；王志宏等人, 2012) 及離職傾向 (Wong and Laschinger, 2015；Lu and Gursoy, 2016) 的研究進行歸納，提出概念性的研究架構如圖 1 所示。首先以人口統計變項來了解其對各構面之差異性影響，再以幼兒園教師的情緒勞務對工作倦怠的探討，爾後分析情緒勞務對離職傾向的影響性，最後，探究工作倦怠對離職傾向的影響。

本研究採量化研究的問卷調查法，採用「便利抽樣」的方式進行，並且為了後續研究安排和樣本配合，選定高雄市私立幼兒園的幼兒園教師為受測樣本，實施問卷調查，以統計套裝軟體 SPSS21.0 進行相關的統計分析。

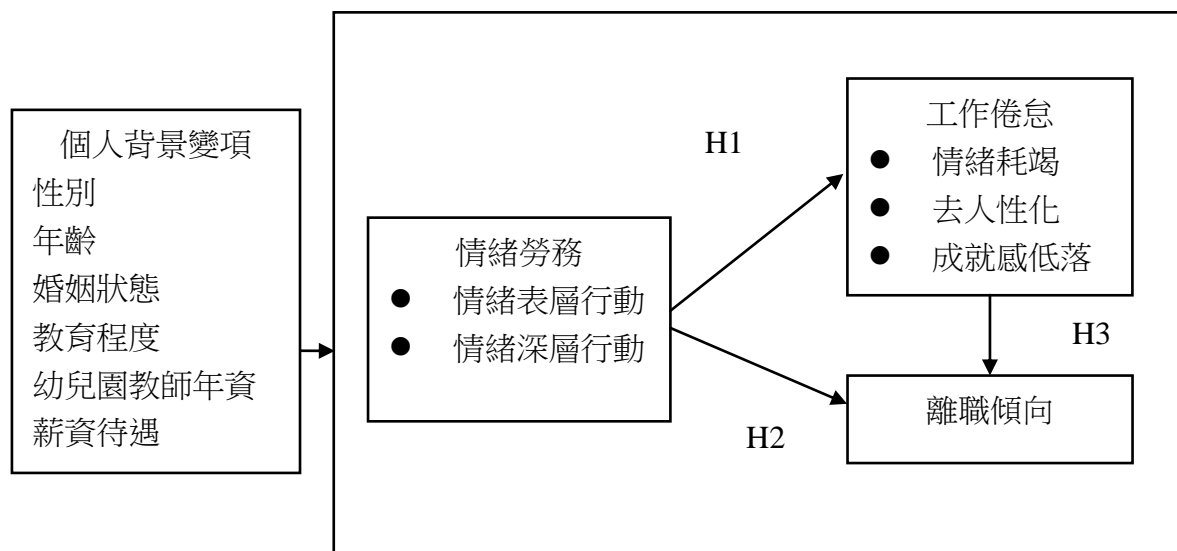


圖 1 研究架構圖

根據陳信憲、許銘珊（2011）及陳棟樑（2017）等人的研究顯示，員工情緒勞務對工作倦怠具有差異性，提出假說一：

假說一 情緒勞務對私立幼兒園教師工作倦怠具有差異性。

根據 Chau et al.（2009）；Jung and Yoon（2014）；Yoo et al.（2014）及 Jeong and Han（2015）的研究顯示，員工情緒勞務和離職傾向具有差異性，提出假說二：

假說二 情緒勞務對私立幼兒園教師離職傾向具有差異性。

根據 Chong and Monroe（2015）、Wong and Laschinger（2015）及 Lu and Gursay（2016）的研究顯示，工作倦怠和離職傾向具有差異性，提出假說三：

假說三 工作倦怠對私立幼兒園教師離職傾向具有差異性。

## 二、研究設計

情緒勞務主要參考呂晶晶（2009）、陳麗密（2016）、薛玫琪（2016）針對情緒勞務中情緒表層行動及情緒深層行動的設計題項各 5 題；工作倦怠主要參考鄒秀惠（2014）、張如君（2015）針對工作倦怠中情緒耗竭、去人性化、成就感低落設計題項各 5 題；陳逸倩（2015）、施彩娟（2016）針對離職傾向進行設計設計題項 5 題，問卷題項設計完成後，委請三位學者進行檢閱專家效度，三位專家給予的建議僅以問卷語氣上及用字遣詞上的修飾，務求受測者能夠清楚明白每一題問項所要提問的意思，因此根據三位學者的意見進行修改以完成本研究預試問卷，再根據預試問卷發放回收後進行項目分析，確定各題目是否需要進行刪題，最後以完成正式問卷的編製。

受訪者的社經條件，涵蓋性別、年齡、婚姻狀態、教育程度、幼兒園教師年資、薪資待遇等題項。除社經條件為名目尺度題項外，其餘題項均採用李克特（Likert）五點尺度，分數從 1 至 5 代表認同程度，分數越高，代表著越認

同。

### 三、預試結果

本研究根據 2017 年 4 月 26 日教保服務人員條例華總一義字第 10600048431 號所公布，教保服務人員，指幼兒教育及照顧法（以下簡稱幼照法）第二條第四款所定在幼兒園服務之園長、教師、教保員及助理教保員，而本研究取樣對象主要是符合幼兒園教師資格且在私立幼兒園擔任教師進行問卷取樣，乃是因為研究者本身在大專院校便從事教學工作，在第一章總則第八條中，中央主管機關應依幼兒園教師總量需求，適量培育，並論述幼兒園教師資格之取得，應採職前培育及在職進修方式為之，為使教學與實際與幼兒園接軌，故以幼兒園教師為取樣對象。選定幼兒園教師作為研究對象，就幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠、離職傾向等方面進行設計問卷，實際前往高雄市私立幼兒園進行發放 100 份預試問卷的發放，扣除無效問卷 10 份，剩餘 90 份，有效問卷率為 90%，分別編碼且逐筆輸入 SPSS for Windows 21.0 中文版統計套裝軟體中。統計方式分別以項目分析、相關分析及信度分析，刪除鑑別度較差之題項，以使正式問卷之量表兼具良好的信度與效度。其分析過程與結果說明如下：

項目分析主要目的在於檢核編製之量表或測驗個別題項的適切性及可靠度（吳明隆，2012）。在資料分析運用上常使用的方法有極端組檢定、相關分析和同質性檢驗法。本研究的量表分析以參考吳明隆（2012）提出的項目分析方法為主。首先，進行極端組比較-臨界比，又可謂之項目分析的決斷值（critical ration, CR 值）分析。將可用問卷的量表題項分數加總，加以取得分最高者與得分最低者各 27% 樣本為高分組與低分組，爾後再進行獨立樣本 t 檢定進行極端組比較。當 t 值越高表示題目鑑別度越高。當 t 值愈大且差異達顯著水準.05 以上時，表示該題可以鑑別不同受試者反應的程度，可保留該題；為提高題項鑑別的功能，一般而言當 t 值  $\geq 3.0$  時該題項具有良好的鑑別度，可以保留在正式量表中；反之，則考慮刪除該題。

接著採用「相關分析法」，將個別題項與總分的積差相關係數未達顯著的題項，或二者相關係數低於.400 的題項進行刪除，考量其原因為題項與整體量表的同質性不高。再者，透過「修正的題目總相關」為該題項與其餘題項的相關數值，以.400 作為判斷該題項與其餘題項所要測量的潛在特質同質性高低之依據。最後，利用信度估計的 Cronbachs'  $\alpha$  係數作為量表的一致性判斷，透過「信度檢核」檢視題項刪題後，整體量表的信度係數變化情形；當該題刪題後的量表整體信度係數比原先的信度係數高出許多，代表該題與整體題項的同質性低，可將此題項刪除。

本研究問卷的預試分析統計結果如表 1、一旦其中一項未達標準，該題項便進行刪除。在情緒表層行動、情緒深層行動、情緒耗竭、去人性化、成就感低落、離職傾向量表中，根據前述所律定刪題標準:CR 值小於 3 者；題項與總分相關小於 0.400 者；修正題項與總分相關小於 0.400 者，均高於上述標準，故



各題項予以保留，如表 1。

表 1  
各構面預試分析

型態	題項	極端組比較		題項與分量總分相關		
		決斷值	題項與 總分相 關	修正的 項目總 相關	項目刪 除時的 α 值	層面的 α 值
情緒 表層 行動	1. 與幼兒互動時，即使我內心的想法不是如此，表面上我仍會表現出合宜的表情。	8.118***	.744**	.558	.703	.758
	2. 為了幼兒事務需要與他人溝通時，即使意見不合，我仍會忍耐以維持和諧關係。	7.880***	.763**	.587	.692	
	3. 我因為幼兒的事情被家長質疑時，我會忍住負面的情緒，委婉與對方溝通。	8.185***	.694**	.531	.716	
	4. 我會刻意掩飾自己的負面情緒，不去影響教學工作。	6.630***	.661**	.450	.741	
	5. 縱使我已經很不耐煩了，但我對幼兒還是會表現有耐心的表情。	7.363***	.706**	.510	.721	
	6. 即使我的情緒不佳，我也會盡力調適心情，由內而外表現出合宜的情緒。	9.991***	.820**	.708	.738	
	7. 當幼兒表現令我不滿意時，我會努力改變內在想法，說服自己表達合宜的情緒。	8.786***	.797**	.689	.744	
情緒 深層 行動	8. 當行政人員的要求令我感到不舒服，但是其要求內容卻是對幼兒有益時，我會努力說服自己誠心去配合。	7.055***	.749**	.599	.769	.807
	9. 我心情不好時，我會告訴自己，要努力調整心情，儘量不要影響到幼兒。	4.836***	.611**	.479	.743	
	10. 即使我的情緒不佳，我也會盡力調適心情，由內而外表現出合宜的情緒。	10.431***	.782**	.654	.753	
情緒	11. 幼教有太多的事情要處	4.031***	.562**	.870	.770	.841

耗竭	理，讓我覺得壓力很大。					
	12. 只要想到要面對幼教的工作，我就感到無精打采。	10.229***	.825**	.794	.794	
	13. 我對幼教的工作已經感到身心俱疲。	13.217***	.889**	.762	.762	
	14. 幼教的工作，讓得我的情緒很低落。	10.741***	.871**	.770	.770	
	15. 幼教的工作經常讓我感到精神緊張。	7.144***	.739**	.827	.827	
	16. 我失去面對幼兒的那一份熱情。	8.473***	-.744**	.666	.879	
	17. 相較於過去，我已經不會那麼積極地處理幼兒的問題。	13.380***	-.862**	.784	.853	
去 人 性化	18. 現在我比較會以應付的心態來處理幼教的一些事情。	13.176***	-.870**	.705	.873	.889
	19. 相對於過去，現在的我對幼兒比較容易發脾氣。	10.520***	-.807**	.738	.864	
	20. 相對於過去，現在的我對幼兒比較沒有耐心。	10.195***	-.796**	.773	.857	
	21. 成為一位讓幼兒擁戴的幼兒園教師，已經不重要了。	7.481***	-.713**	.692	.899	
成 就 感 低 落	22. 幼兒園教師這個工作已不再那麼有意義。	11.216***	-.836**	.790	.878	
	23. 幼兒園教師這個工作已不再那麼有成就感。	12.243***	-.857**	.874	.860	.905
	24. 對於幼兒園教師，挫折感是越來越重。	9.699***	-.797**	.751	.886	
	25. 現在當幼兒園教師並沒有那麼值得驕傲的了。	11.830***	-.849**	.718	.896	
	26. 我曾有離開目前幼教工作的想法。	10.220***	.818**	.698	.839	
	27. 我曾有尋找非幼教工作的想法。	13.279***	.861**	.763	.821	
離 職 傾 向	28. 我會因工作地點或家庭因素，考慮更換工作。	9.896***	.810**	.701	.838	.868
	29. 我常探詢其他公司行號聘用職缺的情形。	9.568***	.785**	.661	.847	
	30. 如果我能得到待遇較高的工作，我會辭職。	7.468***	.769**	.635	.853	

註：\*\*\*:  $p < 0.001$  ; \*\*:  $p < 0.01$  ; \*:  $p < 0.05$

#### 四、資料分析方法

(一)敘述性統計 (Descriptive Analysis)

敘述性統計，針對各人口統計出現的次數，再以百分比方式顯示樣本資料的分布概況，包括性別、年齡、婚姻狀態、教育程度、幼兒園教師年資、薪資待遇等人口統計變數。

(二) *t* 檢定 (*t*-test)

檢測兩組是否有達到顯著差異，水準數以二個為主，大於二個以上則以單因子變異數分析。*t* 檢定用於檢定性別、婚姻類別對「情緒表層行動」、「情緒深層行動」、「情緒耗竭」、「去人性化」、「成就感低落」及「離職傾向」的顯著性。

(三)單因子變異數分析 (One Way ANOVA)

檢測人口背景變項三組以上，年齡、教育程度、幼兒園教師年資、薪資待遇對「情緒表層行動」、「情緒深層行動」、「情緒耗竭」、「去人性化」、「成就感低落」及「離職傾向」的顯著性。若 *F* 值達到顯著水準，則再以 Scheffe 事後比較法檢定。

(四)迴歸分析 (Regression Analysis)

某些解釋構面已被確定對某個被解釋構面有相關時，可將這些解釋構面同時投入迴歸模式中，觀察對被解釋構面的變異量具有多少解釋百分比，用以檢定 H1、H2 及 H3 假說是否支持。

## 肆、研究結果與討論

本研究進行正式問卷，採用便利抽樣，根據教育部統計處教育統計查詢網(2018)所公布，以高雄市私立幼兒園，共有 425 所，合格幼兒園教師有 725 位，本研究採用標準樣本大小公式

$$n = \frac{z^2(pq)}{e^2}$$

*n*:樣本大小

*z*:在已選擇的信賴水準下(通常是 1.96)之標準誤差

*p*:估計的母體百分比(30%)

*q*:100-*p*(70%)

*e*:可接受的樣本誤差(±5)

經上述公式計算，

$$n = \frac{z^2(pq)}{e^2} = \frac{1.96^2(30 \times 70)}{5^2} = 323 \text{ 份}$$

選定實際前往高雄市私立幼兒園教師進行發放，母體為 725 位，抽樣計算至少要發出 323 份，考量期間可能會發生無效問卷，故增加問卷量。本研究抽樣對象僅以符合幼兒園教師華總一義字第 10600048431 號所公布且有意願協助填寫問卷，共發出 450 份問卷，回收 435 份問卷，回收率為 96.7%。扣除填答不完整或大量連續答案之無效與品質不佳的問卷，共得到有效樣本 432 份，已

超過最少 323 份樣本數的門檻，有效問卷率為 96% 進行統計分析，以利於後續的統計分析。

### 一、敘述性統計

本研究根據回收 432 份進行敘述性統計分析，可發現性別中女性占了 96.300% 為最大比例，幼兒園教師仍是以女性為主；婚姻狀況中已婚占了 57.200%，大部分的幼兒園教師已成家；教育程度中以大學占了 63.700%，普遍性幼兒園教師已是大學學歷；幼兒園教師年資中以 10 年以上占了 31.000%，代表著這群能夠擔任幼兒園教師超過 10 年以上，是喜愛這份的工作；薪資待遇中以 2.2 萬元到 3 萬元占了 63.200%。

### 二、平均數與標準差分析

利用平均數與標準差分析檢視情緒勞務各題項，在情緒表層行動，「我因為幼兒的事情被家長質疑時，我會忍住負面的情緒，委婉與對方溝通」平均數為 4.120，顯示幼兒園教師即使與幼兒互動時，即使心與願違，仍表現出適宜的表情，維持彼此之間良好的互動；在情緒深層行動中，「我心情不好時，我會告訴自己，要努力調整心情，儘量不要影響到幼兒」平均數為 4.240，顯示幼兒園教師面對幼兒時，儘管自己有其他事務影響到自身的心情，仍需要偽裝自己的情緒，以面對天真無邪的幼兒，如表 2 所示。

表 2

情緒勞務平均數及標準差分析

構面	題項	平均數	標準差
情緒表層行動	1. 與幼兒互動時，即使我內心的想法不是如此，表面上我仍會表現出合宜的表情。	3.971	.801
	2. 為了幼兒事務需要與他人溝通時，即使意見不合，我仍會忍耐以維持和諧關係。	4.031	.747
	3. 我因為幼兒的事情被家長質疑時，我會忍住負面的情緒，委婉與對方溝通。	4.120	.708
	4. 我會刻意掩飾自己的負面情緒，不去影響教學工作。	4.100	.740
	5. 縱使我已經很不耐煩了，但我對幼兒還是會表現有耐心的表情。	3.941	.769
情緒深層行動	6. 幼教中面對不愉快的事，我會要求自己努力調適內在感受，站在幼兒的立場上思考。	4.131	.691
	7. 即使我的情緒不佳，我也會盡力調適心情，由內而外表現出合宜的情緒。	4.101	.689
	8. 當幼兒表現令我不滿意時，我會努力改變內在想法，說服自己表達合宜的情緒。	3.971	.733
	9. 當行政人員的要求令我感到不舒服，但是其要求內容卻是對幼兒有益時，我會努力說服自己誠心去配合。	3.991	.766
	10. 我心情不好時，我會告訴自己，要努力調整	4.240	.703

心情，儘量不要影響到幼兒。

利用平均數與標準差分析檢視工作倦怠各題項，在情緒耗竭，「幼教有太多的事情要處理，讓我覺得壓力很大」平均數為 3.890，顯示幼兒園教師，除了本身負責陪伴及教導幼兒外，仍需要負責行政的事務，導致太多事務需要同時處理，造成壓力過大；在去人性化中，「現在我比較會以應付的心態來處理幼教的一些事情」平均數為 2.590；顯示幼兒園教師面對自己的工作，因為工作倦怠的關係，而導致從事幼兒園教師的工作可能已失去心中的價值感，而以應付的心態，只做好自己份內工作。在成就感低落中，「對於幼兒園教師，挫折感是越來越重」平均數為 2.840；顯示幼兒園教師面對自己的工作，仍需要與家長保持良好的互動，隨時關心幼兒的健康，萬一遇到一些突發狀況，而該幼童的家長又不諒解時，容易造成挫折感。如表 3 所示。

表 3  
工作倦怠平均數及標準差分析

構面	題項	平均數	標準差
情緒耗竭	1. 幼教有太多的事情要處理，讓我覺得壓力很大。	3.890	.911
	2. 只要想到要面對幼教的工作，我就感到無精打采。	2.861	1.100
	3. 我對幼教的工作已經感到身心俱疲。	2.760	1.079
	4. 幼教的工作，讓我的情緒很低落。	2.632	1.063
	5. 幼教的工作經常讓我感到精神緊張。	2.980	1.085
	6. 我失去面對幼兒的那一份熱情。	2.420	1.093
	7. 相較於過去，我已經不會那麼積極地處理幼兒的問題。	2.511	1.130
去人性化	8. 現在我比較會以應付的心態來處理幼教的一些事情。	2.591	1.150
	9. 相對於過去，現在的我對幼兒比較容易發脾氣。	2.502	1.090
	10. 相對於過去，現在的我對幼兒比較沒有耐心。	2.442	1.073
	11. 成為一位讓幼兒擁戴的幼兒園教師，已經不重要了。	2.321	1.060
成就感低落	12. 幼兒園教師這個工作已不再那麼有意義。	2.372	1.114
	13. 幼兒園教師這個工作已不再那麼有成就感。	2.462	1.181
	14. 對於幼兒園教師，挫折感是越來越重。	2.843	1.200
	15. 現在當幼兒園教師並沒有那麼值得驕傲的了。	2.831	1.230

利用平均數與標準差分析檢視離職傾向各題項，「如果我能得到待遇較高的工作，我會辭職」平均數為 3.561，顯示幼兒園教師即使面對喜愛的幼兒園教師，但仍需要考量經濟能力，一旦遇到待遇較高的工作，轉換跑道以增加收入，將會導致幼兒園教師是否留任的關鍵因素，如表 4 所示。

表 4  
離職傾向平均數及標準差分析

構面	題項	平均數	標準差
離職傾向	1. 我曾有離開目前幼教工作的想法。	3.290	1.142
	2. 我曾有尋找非幼教工作的想法。	3.381	1.146
	3. 我會因工作地點或家庭因素，考慮更換工作。	3.392	1.093
	4. 我常探詢其他公司行號聘用職缺的情形。	2.763	1.158
	5. 如果我能得到待遇較高的工作，我會辭職。	3.561	1.134

### 三、信度分析

經信度分析情緒勞務、工作倦怠及離職傾向信度分析，利用信度估計的 Cronbachs'  $\alpha$  係數作為量表的一致性判斷，吳明隆（2012）指出 Cronbachs'  $\alpha$  至少需要 .700 以上才具有信度價值，才能被採用，本研究「情緒表層行動」、「情緒深層行動」、「情緒耗竭」、「去人性化」、「成就感低落」、「離職傾向」的 Cronbachs'  $\alpha$  均高於 .700 以上，代表著量表具有一致性，如表 5。

表 5  
各構面信度分析

構面	Cronbachs' $\alpha$
情緒表層行動	.841
情緒深層行動	.883
情緒耗竭	.885
去人性化	.929
成就感低落	.920
離職傾向	.893

### 四、*t* 檢定及單因子變異數分析

利用 *t* 檢定進行性別對各構面的檢定，可發現情緒表層行動、情緒深層行動會有顯著性，而又以女性平均數 4.040 及 4.100 高於男性，此結果顯示女性的情緒勞務會高於男性，如表 6 所示。

表 6

性別對各構面 *t* 檢定

構面	組別	人數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
情緒表層行動	男性	16	3.711	.606	2.234*	.026
	女性	416	4.040	.585		
情緒深層行動	男性	16	3.711	.574	2.599*	.010
	女性	416	4.100	.587		
情緒耗竭	男性	16	3.182	.667	.771	.441
	女性	416	3.011	.875		
去人性化	男性	16	2.682	.891	.809	.419
	女性	416	2.482	.980		
成就感低落	男性	16	2.611	.791	.204	.839
	女性	416	2.561	1.015		
離職傾向	男性	16	2.867	.914	-1.774	.077
	女性	416	3.291	.948		

註：\*\*\*:*p* < .001；\*\*:*p* < .01；\*:*p* < .05

利用 *t* 檢定進行婚姻對各構面的檢定，可發現情緒表層行動、情緒深層行動會有顯著性，而又以已婚平均數分別為 4.121、4.172 高於未婚，但在去人性化中未婚高於已婚，可能的原因，未婚比較不會受到現實面的影響，能比較自在處理所遇到的事物，如表 7 所示。

表 7

婚姻對各構面 *t* 檢定

構面	組別	人數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
情緒表層行動	已婚	247	4.121	.539	3.591***	.000
	未婚	185	3.911	.632		
情緒深層行動	已婚	247	4.172	.546	3.688***	.000
	未婚	185	3.962	.627		
情緒耗竭	已婚	247	2.971	.836	-1.426	.155
	未婚	185	3.091	.907		
去人性化	已婚	247	2.402	.929	-2.119*	.035
	未婚	185	2.603	1.027		
成就感低落	已婚	247	2.493	.962	-1.681	.089
	未婚	185	2.652	1.060		
離職傾向	已婚	247	3.232	.907	-1.02	.308
	未婚	185	3.322	1.003		

註：\*\*\*:*p* < .001；\*\*:*p* < .01；\*:*p* < .05

利用單因子變異數分析進行年齡對情緒勞務各構面的檢定，可發現年齡對於情緒表層行動及情緒深層行動會有顯著性，而又以 41-50 歲高於 21 歲至 30 歲這個年齡層，表示 41-50 歲的年齡層容易受到情緒勞務上的影響，如表 8 所

示。

年齡對工作倦怠各構面的檢定，可發現年齡對於去人性化會有顯著性，此結果顯示年齡層重視當時投入的心境，隨著年齡的增長會影響到擔任幼兒園教師的熱情及耐心，但利用 Scheffe 事後比較法檢定，年齡層與年齡層中未有差異性，如表 8 所示。

年齡對於離職傾向會有顯著性，此結果顯示隨著年齡的增長會影響留任程度，但利用 Scheffe 事後比較法檢定，年齡層與年齡層中未有差異性，如表 8 所示。

表 8  
不同年齡對各構面單因子變異數分析

構面	年齡	人數	F 值	事後比較
情緒表層行動	20 歲以下(1)	8	3.595**	(4)>(2)
	21 歲至 30 歲(2)	138		
	31-40 歲(3)	142		
	41-50 歲(4)	100		
	51-60 歲(5)	42		
	61 歲以上(6)	2		
情緒深層行動	20 歲以下(1)	8	3.010**	(4)>(2)
	21 歲至 30 歲(2)	138		
	31-40 歲(3)	142		
	41-50 歲(4)	100		
	51-60 歲(5)	42		
	61 歲以上(6)	2		
情緒耗竭	20 歲以下(1)	8	1.410	×
	21 歲至 30 歲(2)	138		
	31-40 歲(3)	142		
	41-50 歲(4)	100		
	51-60 歲(5)	42		
	61 歲以上(6)	2		
去人性化	20 歲以下(1)	8	3.591**	年齡間無顯著差異化
	21 歲至 30 歲(2)	138		
	31-40 歲(3)	142		
	41-50 歲(4)	100		
	51-60 歲(5)	42		
	61 歲以上(6)	2		
成就感低落	20 歲以下(1)	8	1.845	×
	21 歲至 30 歲(2)	138		
	31-40 歲(3)	142		
	41-50 歲(4)	100		



離職傾向	51-60 歲(5)	42	2.428*	年齡間無顯著差異化
	61 歲以上(6)	2		
	20 歲以下(1)	8		
	21 歲至 30 歲(2)	138		
	31-40 歲(3)	142		
	41-50 歲(4)	100		
	51-60 歲(5)	42		
	61 歲以上(6)	2		

註：\*\*\*:  $p < .001$  ; \*\*:  $p < .01$  ; \*:  $p < .05$

利用單因子變異數分析進行教育程度對情緒勞務各構面的檢定，可發現教育程度對於情緒表層行動及情緒深層行動會有影響，又以專科大於高中(職)，代表著專科學歷容易產生情緒勞務上的負荷，如表 9 所示。

教育程度對工作倦怠各構面的檢定，可發現教育程度對於情緒耗竭、去人性化及成就感低落不會造成影響，如表 9 所示。

教育程度對離職傾向的檢定，可發現教育程度對於離職傾向會造成影響，再利用 Scheffe 事後比較法檢視，專科學歷會高於研究所以上，如表 9 所示。

表 9  
不同教育程度對各構面單因子變異數分析

構面	教育程度	人數	F 值	事後比較
情緒表層行動	高中(職)(1)	77	3.851*	(2)>(1)
	專科(2)	66		
	大學(3)	275		
	研究所以上(4)	14		
情緒深層行動	高中(職)(1)	77	3.718*	(2)>(1)
	專科(2)	66		
	大學(3)	275		
	研究所以上(4)	14		
情緒耗竭	高中(職)(1)	77	.911	×
	專科(2)	66		
	大學(3)	275		
	研究所以上(4)	14		
去人性化	高中(職)(1)	77	1.188	×
	專科(2)	66		
	大學(3)	275		
	研究所以上(4)	14		
成就感低落	高中(職)(1)	77	1.911	×
	專科(2)	66		
	大學(3)	275		

	研究所以上(4)	14		
離職傾向	高中(職)(1)	77	3.712*	(2)>(4)
	專科(2)	66		
	大學(3)	275		
	研究所以上(4)	14		

註：\*\*\*:  $p < .001$  ; \*\*:  $p < .01$  ; \*:  $p < .05$

利用單因子變異數分析進行幼兒園教師年資對情緒勞務各構面的檢定，可發現幼兒園教師年資對於情緒表層行動及情緒深層行動會有顯著影響，再利用 Scheffe 事後比較法檢視，未發現幼兒園教師年資間產生差異化，如表 10 所示。

幼兒園教師年資對工作倦怠各構面的檢定，可發現幼兒園教師年資對於情緒耗竭、去人性化及成就感低落均會造成影響，經由用 Scheffe 事後比較法檢視，三年以上未滿五年這個區間最容易高於其他年資層產生工作倦怠，如表 10 所示。

幼兒園教師年資對離職傾向的檢定，可發現幼兒園教師年資對於離職傾向會造成影響，再利用 Scheffe 事後比較法檢視，三年以上的幼兒園教師年資離職傾向高於一年以下，如表 10 所示。

表 10  
不同幼兒園教師年資對各構面單因子變異數分析

構面	幼兒園教師年資	人數	F 值	事後比較
情緒表層行動	一年以下(1)	84	2.117*	幼兒園教師年資間無差異化
	一年以上未滿三年(2)	55		
	三年以上未滿五年(3)	75		
	五年以上未滿十年(4)	84		
	10 年以上(5)	134		
情緒深層行動	一年以下(1)	84	3.049*	幼兒園教師年資間無差異化
	一年以上未滿三年(2)	55		
	三年以上未滿五年(3)	75		
	五年以上未滿十年(4)	84		
	10 年以上(5)	134		
情緒耗竭	一年以下(1)	84	4.480**	(3)(4)>(1)
	一年以上未滿三年(2)	55		
	三年以上未滿五年(3)	75		
	五年以上未滿十年(4)	84		
去人性化	一年以下(1)	84	2.807*	幼兒園教師

	一年以上未滿三年(2)	55		年資間無差異化
	三年以上未滿五年(3)	75		
	五年以上未滿十年(4)	84		
	10年以上(5)	134		
	一年以下(1)	84		
成就感低落	一年以上未滿三年(2)	55	3.306*	(3)>(1)
	三年以上未滿五年(3)	75		
	五年以上未滿十年(4)	84		
	10年以上(5)	134		
	一年以下(1)	84		
離職傾向	一年以上未滿三年(2)	55	3.931**	(3)(4)(5)>(1)
	三年以上未滿五年(3)	75		
	五年以上未滿十年(4)	84		
	10年以上(5)	134		
	一年以下(1)	84		

註：\*\*\*:  $p < .001$  ; \*\*:  $p < .01$  ; \*:  $p < .05$

利用單因子變異數分析進行幼兒園教師薪資待遇對情緒勞務各構面的檢定，可發現薪資待遇對於情緒表層行動及情緒深層行動會有顯著影響，再利用 Scheffe 事後比較法檢視，發現 3 萬元以上到 4 萬元會高於 2.2 萬元以下、2.2 萬元到 3 萬元，如表 11 所示。

薪資待遇對工作倦怠各構面的檢定，可發現薪資待遇對於情緒耗竭、去人性化及成就感低落不會造成影響，如表 11 所示。

薪資待遇對離職傾向的檢定，可發現薪資待遇對於離職傾向會造成影響，再利用 Scheffe 事後比較法檢視，2.2 萬元以下、2.2 萬元到 3 萬元會高於 6 萬元以上，如表 11。

表 11  
不同幼兒園教師薪資待遇對對各構面單因子變異數分析

構面	薪資待遇	人數	F 值	事後比較
情緒表層行動	2.2 萬元以下(1)	60	4.828**	(3)>(1)(2)
	2.2 萬元到 3 萬元(2)	273		
	3 萬元以上到 4 萬元(3)	84		
	4 萬元到 6 萬元(4)	13		
	6 萬元以上(5)	2		
情緒深層行動	2.2 萬元以下(1)	60	4.776**	(3)>(1)(2)
	2.2 萬元到 3 萬元(2)	273		
	3 萬元以上到 4 萬元(3)	84		
	4 萬元到 6 萬元(4)	13		
	6 萬元以上(5)	2		
情緒耗竭	2.2 萬元以下(1)	60	.119	×

	2.2 萬元到 3 萬元(2)	273		
	3 萬元以上到 4 萬元(3)	84		
	4 萬元到 6 萬元(4)	13		
	6 萬元以上(5)	2		
去人性化	2.2 萬元以下(1)	60	.702	×
	2.2 萬元到 3 萬元(2)	273		
	3 萬元以上到 4 萬元(3)	84		
	4 萬元到 6 萬元(4)	13		
	6 萬元以上(5)	2		
成就感低落	2.2 萬元以下(1)	60	1.950	×
	2.2 萬元到 3 萬元(2)	273		
	3 萬元以上到 4 萬元(3)	84		
	4 萬元到 6 萬元(4)	13		
	6 萬元以上(5)	2		
離職傾向	2.2 萬元以下(1)	60	3.737**	(2)(3)>(5)
	2.2 萬元到 3 萬元(2)	273		
	3 萬元以上到 4 萬元(3)	84		
	4 萬元到 6 萬元(4)	13		
	6 萬元以上(5)	2		

註：\*\*\*:  $p < .001$  ; \*\*:  $p < .01$  ; \*:  $p < .05$

#### 五、相關分析

研究所指的幼兒園教師情緒勞務「情緒表層行動」、「情緒深層行動」；工作倦怠包含「情緒耗竭」、「去人性化」、「成就感低落」等三個層面；離職傾向層面為代表。以下情緒表層行動、情緒深層行動、情緒耗竭、去人性化、成就感低落、離職傾向各層面間的相關情形如表 12。各構面彼此之間可發現「成就感低落」與「去人性化」相關係數( $r = .846, p < .01$ )為最高，代表著幼兒園教師成就感低落值越高時，對於去人性化會越高，缺乏自我控制能力，以及道德感低落，身體也會產生排斥感。

表 12  
各構面相關分析表

	情緒表層行動	情緒深層行動	情緒耗竭	去人性化	成就感低落	離職傾向
情緒表層行動	1					
情緒深層行動	.801**	1				
情緒耗竭	-.079	-.173**	1			
去人性化	-.199**	-.268**	.762**	1		
成就感低落	-.191**	-.259**	.760**	.848**	1	
離職傾向	-.045	-.123*	.574**	.502**	.600**	1

註：\*\*\*:  $p < .001$  ; \*\*:  $p < .01$  ; \*:  $p < .05$

#### 六、迴歸分析

將情緒表層行動及情緒深層行動納入迴歸分析對工作倦怠中，由表 13 中顯示該迴歸方程式達顯著水準( $F=15.458$ ； $p<.001$ ； $R$  平方值為迴歸模型解釋率 6.700%)，顯示幼兒園教師感受到情緒勞務越高時，其工作倦怠也越高，又以情緒深層行動最為明顯，此結果可呼應顏國樑與李昱憲(2008)及陳信憲與許銘珊(2011)的研究，情緒勞務與工作倦怠有顯著影響性，乃是因為情緒勞務對工作倦怠之情緒耗竭有正向相關。

表 13  
情緒勞務對工作倦怠迴歸分析表

自變項	未標準化迴歸係數	標準化迴歸係數	$t$ 值	$p$ 值	共線性統計量	
					允差	$VIF$
情緒表層行動	.131	.117	1.125	.261	.358	2.791
情緒深層行動	.484	.116	4.160	.000	.358	2.791
$R$ 平方值			$F$ 檢定	$p$ 值	Durbin-Watson 檢定	
.067			15.458***	.000	1.587	

Durbin-watson 檢定：1.5~2.5 之間 無自我相關現象

註：\*\*\*: $p<.001$ ；\*\*: $p<.01$ ；\*: $p<.05$

共線性問題分析方面，該模式自變數間並無明顯的共線性問題(允差 = .358 > 0.2； $VIF = 2.791 < 4$ )，在迴歸模型殘差自我相關的判定上，本模型之 Durbin-Watson 值為 1.587，介於 1.5-2.5 之間，故判定其並無自我相關之問題。

因此，由以上結果顯示，本研究之假設：

假說一 情緒勞務的高低會影響幼兒園教師工作倦怠具有正向影響性為成立。

將情緒表層行動及情緒深層行動納入迴歸分析對離職傾向中，由表 14 中顯示該迴歸方程式達顯著水準( $F=5.139$ ； $p<0.01$ ； $R$  平方值為迴歸模型解釋率 2.300%)，情緒表層行動及情緒深層行動對離職傾向具有顯著的正向影響，顯示幼兒園教師感受到情緒表層行動及情緒深層行動越高時，其離職傾向也越高，此結果可呼應 Jeong and Han (2015)及 Turgut et al. (2016)的研究，當情感勞務水平就越高，便容易產生工作倦怠。

表 14  
情緒勞務對離職傾向迴歸分析表

自變項	未標準化迴歸係數	標準化迴歸係數	$t$ 值	$p$ 值	共線性統計量	
					允差	$VIF$
情緒表層行動	.244	.129	1.896	.049	.358	2.791
情緒深層行動	.393	.128	3.066	.002	.358	2.791
$R$ 平方值			$F$ 檢定	$p$ 值	Durbin-Watson 檢定	
.023			5.139***	0.006	1.631	

Durbin-watson 檢定：1.5~2.5 之間 無自我相關現象

註：\*\*\*:  $p < .001$ ； \*\*:  $p < .01$ ； \*:  $p < .05$

共線性問題分析方面，該模式自變數間並無明顯的共線性問題(允差 = .358 > .2；  $VIF = 2.791 < 4$ )，在迴歸模型殘差自我相關的判定上，本模型之 Durbin-Watson 值為 1.631，介於 1.5-2.5 之間，故判定其並無自我相關之問題。

因此，由以上結果顯示，本研究之假設：

假說二 情緒勞務的高低會影響幼兒園教師離職傾向具有正向影響性為成立。

將情緒耗竭、去人性化及成就感低落納入迴歸分析對離職傾向中，由表 15 中顯示該迴歸方程式達顯著水準( $F=94.793$ ；  $p < 0.001$ ；  $R$  平方值為迴歸模型解釋率 39.900%)，情緒表層行動及情緒深層行動對離職傾向具有顯著的正向影響，顯示幼兒園教師感受到情緒耗竭、去人性化及成就感低落越高時，其離職傾向也越高，此結果可呼應 Wong and Laschinger (2015)的研究，良好的工作環境可以有效降低工作倦怠和離職傾向，這些有賴於調節工作倦怠才能降低離職傾向。

表 15  
工作倦怠對離職傾向迴歸分析表

自變項	未標準化迴歸係數	標準化迴歸係數	t 值	p 值	共線性統計量	
					允差	VIF
情緒耗竭	.355	.324	5.290	.000	.373	2.680
去人性化	.156	.161	2.139	.033	.251	3.986
成就感低落	.462	.490	6.546	.000	.253	3.953
	R 平方值		F 檢定	p 值	Durbin-Watson 檢定	
	.399		94.793***	.000	1.814	

Durbin-watson 檢定：1.5~2.5 之間 無自我相關現象

註：\*\*\*:  $p < .001$ ； \*\*:  $p < .01$ ； \*:  $p < .05$

共線性問題分析方面，該模式自變數間並無明顯的共線性問題(允差 = .373 > .2；  $VIF = 2.680 < 4$ )，在迴歸模型殘差自我相關的判定上，本模型之 Durbin-Watson 值為 1.814，介於 1.5-2.5 之間，故判定其並無自我相關之問題。

因此，由以上結果顯示，本研究之假設：

假說三 工作倦怠的高低會影響幼兒園教師離職傾向具有正向影響性為成立。

## 七、綜合討論

由前述私立幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠及離職傾向的迴歸分析結果，可知：

### (一) 幼兒園教師情緒勞務對工作倦怠的差異性

本研究發現私立幼兒園教師情緒勞務的二個構面，除情緒表層行動外，情

緒深層行動對工作倦怠具有預測力，且在整體分析中，情緒勞務對工作倦怠有其影響性。表示當私立幼兒園教師的情緒深層行動愈高時，對工作倦怠會越高，顯示外在的要求高於內在的控制，將使得私立幼兒園教師充滿挫折感，進行心生工作倦怠，換言之，無法有效的解決私立幼兒園教師的情緒勞務將會促使私立幼兒園教師陷入工作倦怠的困境，尤其是在情緒深層方面，這樣的研究結果能夠很清楚地被理解，與顏國樑與李昱憲(2008)、陳信憲與許銘珊(2011)的研究論述相符。

### (二) 私立幼兒園教師情緒勞務對離職傾向的差異性

本研究發現私立幼兒園教師情緒勞務的二個構面，不論是情緒表層行動或是情緒深層行動對於離職傾向整體而言，都有其影響，這個結果顯示，私立幼兒園教師情緒勞務除了面對幼兒外，也需要維持與家長良好的互動關係，也需達到幼兒園要求的規範，長期需要調整個人所感受的真實情感，這樣的過程所付出的心力一旦超出了底線，便會容易產生逃離的意圖，而逃離便是離職傾向，這樣的研究結果能夠很清楚地被理解，與 Jeong and Han (2015)及 Turgut et al. (2016)的研究論述相符。

### (三) 私立幼兒園教師工作倦怠對離職傾向的差異性

本研究發現私立幼兒園教師工作倦怠的三個構面，不論是情緒耗竭、去人性化、成就感低落對於離職傾向均有影響。整體而言，也具有影響，這個結果顯示，當私立幼兒園教師若因為工作緣故，被過分要求延展情緒、過多情緒被消耗，就很有機會產生離職傾向，這樣的研究結果能夠很清楚地被理解，與 Wong and Laschinger (2015)的研究論述相符。

根據上述三項結果歸納，可得知私立幼兒園教師為了符合幼兒園的許多制式的規範，在幼兒園的教育訓練時也會特別提醒私立幼兒園教師工作時應該展現的合宜情緒，但當情緒耗損嚴重，個體本身會發生更多工作上的失誤，而產生工作倦怠感，最差的情況就即產生離職傾向，因此，情緒勞務與工作倦怠感負擔過重時，非常有可能產生離職傾向。

## 伍、結論與建議

根據上述研究結果與分析，提出本研究之結論及建議：

### 一、結論

#### (一) 私立幼兒園教師情緒勞務越高引發工作倦怠也會越高

從本研究中情緒勞務對工作倦怠呈現顯著影響( $F=15.458$ ； $p=.000$ )，代表著私立幼兒園教師面對工作中的人際互動、幼兒園的要求或個體的心理調節，雖然面對的角度不同，但對於情緒勞務付出，從個人情緒感受到外在情緒表現的調適過程中所付出的心力，在執行情緒勞務時，個體需要進行內在的情緒調節，同時也要展現外在的情緒行為，而兩者都是在組織規範的約束下進行，一旦付出超過私立幼兒園教師身心負荷能力，將會導致身心俱疲、情緒很低落及

精神緊張，造成工作倦怠。

#### (二) 私立幼兒園教師情緒勞務越高越容易產生離職傾向

從本研究中情緒勞務對離職傾向呈現顯著影響( $F=5.139$ ； $p=.006$ )，意謂著情緒勞務常發生在第一線服務人員的身上，私立幼兒園教師面對幼兒的活動力及幼兒園的要求，除了擔任教師外也需要額外負擔行政事務，心力及體力上超出能力的付出，慢慢產生抗拒行為、工作偏差行為、低績效貢獻、降低心理的幸福感，都會直接或間接的影響員工情緒，不良情緒的產生會降低私立幼兒園教師的留任度進而發生離職傾向，當離職傾向越高時，離職行為則越可能發生。

#### (三) 私立幼兒園教師工作倦怠越高造成離職傾向越高

從本研究中情緒勞務對離職傾向呈現顯著影響( $F=94.793$ ； $p=.000$ )，對私立幼兒園而言，人才流動率過高，即是喪失寶貴的人力資源，而且為了訓練新進人力，還需要付出額外必要的成本，整體而言，對私立幼兒園皆是負面影響，這也會牽引到家長對於這家私立幼兒園的印象，對於工作倦怠引發離職傾向，影響離職的因素相當廣泛，但是若降低工作倦怠，就會促使離職傾向跟著下降，對於私立幼兒園運作才有機會走向永續經營。

### 二、建議

基於本研究的目的與前述結論，爰向主管機關、私立幼兒園及私立幼兒園教師提出二點具體建議：

#### (一) 降低情緒勞務及工作倦怠防止離職傾向

由研究結果得知，情緒勞務及工作倦怠能夠有效預測離職傾向，私立幼兒園教師若產生離職行為，會造成過多資源成本的浪費，倘若出現大量離職潮，更是人力支援的一大耗損，若能盡速減輕情緒勞務，尤其是情緒深層行動對工作倦怠，就能降低離職意圖的產生，進而減少離職行為的發生。

#### (二) 提供紓解情緒勞務及工作倦怠途徑以減低離職傾向

本研究結果發現，情緒深層行動常會造成工作倦怠，而在深層行動隸屬於內心深處，不論是主管機關或是私立幼兒園能安排專業人員，提供私立幼兒園教師有更多紓解情緒勞務及工作倦怠的途徑，一旦降低情緒勞務及工作倦怠，相對也能降低離職傾向。

### 三、未來研究方向

#### (一) 其它研究構面的分析

本研究僅以情緒勞務及工作倦怠對於離職傾向進行研究，但私立幼兒園教師離職行為仍是包含相當多的變數，如薪資待遇、組織承諾、未來發展願景，未來研究方向可從這方面進行探討。

#### (二) 不同私立幼兒園規模及性質

不同私立幼兒園規模及性質可能會影響到私立幼兒園教師的留任，每次走訪私立幼兒園與私立幼兒園教師分享一些經驗，有些私立幼兒園儘管規模不大，但營造出來的氛圍卻是如同一家人不分彼此，但也有可能因為規模較大，



教師人數較多，人力調度上呈現有餘，因此，不同私立幼兒園規模及性質可能造成情緒勞務、工作倦怠及離職傾向會所有不同，未來研究可納入不同私立幼兒園規模及性質對於情緒勞務、工作倦怠及離職傾向的影響性。

## 參考文獻

### 中文文獻

- 王志宏、駱香妃、鄧秀玉、林姿宛 (2012)。餐旅產業第一線員工情緒勞務、工作倦怠與工作滿意度之研究。《餐旅暨觀光》，9 (3)，151-170。
- 吳明隆 (2012)。SPSS 操作與應用-問卷統計分析實務。臺北：五南。
- 吳珍梅、程小蘋 (2012)。幼教師對幼兒問題行為之覺知與輔導策略採行之探究。《朝陽人文社會學刊》，10 (2)，31-64。
- 呂晶晶 (2009)。國民小學教育人員情緒勞務量表發展及其影響因素之研究。未出版之碩士論文，國立新竹教育大學教育學系，新竹。
- 施彩娟 (2016)。高屏地區高中職餐飲科老師工作壓力、情緒耗竭與離職傾向之相關研究。未出版之碩士論文，國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所，高雄。
- 張如君 (2015)。國小教師職業衝突與工作倦怠之研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學教育學系研究所，嘉義。
- 張美瑤、張景棠 (2010)。幼教師工作滿意度、工作投入與離職傾向相關研究—以高雄縣鳳山地區幼稚園為例。《正修學報》，23，285-300。
- 陳信憲、許銘珊 (2011)。大專校院教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究。《高雄師大學報：自然科學與科技類》，30，1-15。
- 陳埤淑 (2013)。職前幼教師數學教學專業成長之研究。《國民教育學報》，10，73-96。
- 陳棟樑、余思瑩、吳純萱 (2017)。119 派遣員情緒勞務、工作滿意度及工作倦怠之研究。《管理資訊計算》，6 (3)，176-185。
- 陳逸倩 (2015)。私立幼兒園組織氣氛與幼兒園教保服務人員離職傾向之關係。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系，臺北。
- 陳寧容 (2011)。幼教師對正向管教之教學信念與策略研究。《長庚科技學刊》，15，63-80。
- 陳寧容、劉懿瑩、劉韋吟 (2015)。兩位幼教師之管教策略及其對幼兒品格期望之關係。《臺中教育大學學報：教育類》，29 (1)，59-82。
- 陳麗密 (2016)。臺中市公立國民小學教師情緒勞務與教師自我效能關係之研究。未出版之碩士論文，大葉大學人力資源暨公共關係學系，彰化。
- 黃貴年 (2007)。幼教師之性知識、性態度、專業「性角色」行為與性教育在職進修需求之探討。未出版之碩士論文，樹德科技大學幼兒保育學系，高雄。
- 鄒秀惠 (2014)。嘉義縣國民中學導師工作壓力與工作倦怠關係之研究。未出版之碩士論文，國立中正大學教育學院教學專業發展數位學習研究所，嘉義。
- 劉廷揚、李昭蓉、蘇政宏、吳佩璉 (2016)。公共衛生人員情緒勞務、情緒智力與工作倦怠關聯性研究。《政策與人力管理》，7 (2)，89-114。

- 薛玫琪 (2016)。桃竹苗地區國民小學教師情緒勞務與組織公民行為之研究。未出版之碩士論文，國立新竹教育大學教育與學習科技學系，新竹。
- 顏國樑、李昱憲 (2008)。情緒勞務與工作倦怠內涵相關研究分析及其對國民小學行政的啟示。《學校行政》，57，1-37。
- 魏美惠 (2011)。幼兒教師幸福感研究。《教育科學期刊》，10 (2)，173-194。
- 羅玉霞、王麗斐 (2000)。國小高年級教師面對學童外向性行為問題的知覺與因應策略之研究。《中華輔導學報》，8，141-176。
- 教育部統計處教育統計查詢網 (2018)。幼兒園教保服務人員數。  
<https://stats.moe.gov.tw/files/gender/301-3.xls>

#### 英文文獻

- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163.
- Chong, V. K., & Monroe, G. S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting & Finance*, 55(1), 105-132.
- Gabriel, A. S., Acosta, J. D., & Grandey, A. A. (2015). The value of a smile: Does emotional performance matter more in familiar or unfamiliar exchanges? *Journal of Business and Psychology*, 30(1), 37-50.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 323-349.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. CA: University of California Press.
- Jeong, K. Y., & Han, O. S. (2015). A study on emotional labor, emotional burnout, turnover intention of dental hygienist. *Journal of Dental Hygiene Science*, 15(3), 280-286.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.
- Laschinger, H. K. S., & Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), 739-753.
- Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: do generational differences matter?. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(2), 210-235.

- Mun, J. M., & Jeong, B. G. (2016). Structural relationship among professionalism of elementary school sport instructors, job burnout and turnover intention. *Journal of Digital Convergence*, 14(5), 527-539.
- Turgut, H., Tokmak, I., & Ates, M. F. (2016). The moderating role of Leader-Member exchange on the relationship between emotional labor with job satisfaction or turnover intention. *International Journal of Business and Management*, 11(12), 83-96.
- Wong, C. A., & Laschinger, H. K. S. (2015). The influence of frontline manager job strain on burnout, commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, 52(12), 1824-1833.
- Yoo, E. J., Shim, S. N., & Kim, S. K. (2014). The effect of the beauty salon workers emotional labor, job stress, job burnout and social support on turnover intention. *Journal of Digital Convergence*, 12(12), 427-439.
- Zaniboni, S., Truxillo, D. M., & Fraccaroli, F. (2013). Differential effects of task variety and skill variety on burnout and turnover intentions for older and younger workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(3), 306-317.

附件

幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠及離職傾向關聯性之研究問卷調查

親愛的幼兒園教師 您們好：

這份問卷以學術研究為論點，探討『幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠及離職傾向關聯性之研究』作為研究之標題，需要獲得您寶貴意見，誠摯邀請您協助填答，您的參與將提升本研究的可靠性，更對於學術上有莫大的助益。

您所提供的資料僅供學術研究之用，不會移作營業用，為了保護您的個人資料，本問卷完全採用匿名方式填答，不對外公開，請您放心依照問卷中內容逐一作答勾選。

由衷感謝您的熱情參與，致上最誠摯的謝意。

敬祝平安健康，萬事如意！

聯絡人： 博士

【第一部分】個人基本資料

以下是關於您的個人背景資料，這些資料僅供電腦統計分析之用，不對外發表和提供他人使用，請在適當的答案空格□內打√。本研究會對個人資料保密處理，請安心作答。

1	請問您的性別？ (1) <input type="checkbox"/> 男 (2) <input type="checkbox"/> 女
2	請問您的年齡？ (1) <input type="checkbox"/> 20歲以下 (2) <input type="checkbox"/> 21歲至30歲 (3) <input type="checkbox"/> 31-40歲 (4) <input type="checkbox"/> 41-50歲 (5) <input type="checkbox"/> 51-60歲 (6) <input type="checkbox"/> 61歲以上
3	請問您婚姻狀況？ (1) <input type="checkbox"/> 已婚 (2) <input type="checkbox"/> 未婚
4	請問您的教育程度？ (1) <input type="checkbox"/> 國(初)中含以下 (2) <input type="checkbox"/> 高中(職) (3) <input type="checkbox"/> 專科 (4) <input type="checkbox"/> 大學 (5) <input type="checkbox"/> 研究所以上
5	您在幼教師年資為？ (1) <input type="checkbox"/> 一年以下 (2) <input type="checkbox"/> 一年以上未滿三年 (3) <input type="checkbox"/> 三年以上未滿五年 (4) <input type="checkbox"/> 五年以上未滿十年 (5) <input type="checkbox"/> 10年以上
6	請問您的薪資待遇？ (1) <input type="checkbox"/> 2.2萬元以下 (2) <input type="checkbox"/> 2.2萬元(含)到3萬元(不含) (3) <input type="checkbox"/> 3萬元以上到4萬元(不含) (4) <input type="checkbox"/> 4萬元到6萬元(不含) (5) <input type="checkbox"/> 6萬元以上

【第二部分】情緒勞務

請您根據擔任幼教師工作的看法，依據同意程度，在最適合答案空格□內打√。

變數	題項內容	非常同意 (5)	同意 (4)	普通 (3)	不同意 (2)	非常不同意 (1)
表層 情緒 勞動	1. 與幼兒互動時，即使我內心的想法不是如此，表面上我仍會表現出合宜的表情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 為了幼兒事務需要與他人溝通時，即使意見不合，我仍會忍耐以維持和諧關係。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 我因為幼兒的事情被家長質疑時，我會忍住負面的情緒，委婉與對方溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 我會刻意掩飾自己的負面情緒，不去影響教學工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 縱使我已經很不耐煩了，但我對幼兒還是會表現有耐心的表情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
深層 情緒 勞動	6. 幼教中面對不愉快的事，我會要求自己努力調適內在感受，站在幼兒的立場上思考。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. 即使我的情緒不佳，我也會盡力調適心情，由內而外表現出合宜的情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. 當幼兒表現令我不滿意時，我會努力改變內在想法，說服自己表達合宜的情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. 當行政人員的要求令我感到不舒服，但是其要求內容卻是對幼兒有益時，我會努力說服自己誠心去配合。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. 我心情不好時，我會告訴自己，要努力調整心情，儘量不要影響到幼兒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第三部分】工作倦怠

請您根據擔任幼教師工作的看法，依據同意程度，在最適合答案空格□內打√。

題號	題項內容	非常同意 (5)	同意 (4)	普通 (3)	不同意 (2)	非常不同意 (1)
情緒 耗竭	1. 幼教有太多的事情要處理，讓我覺得壓力很大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	2. 只要想到要面對幼教的工作，我就感到無精打采。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 我對幼教的工作已經感到身心俱疲。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 幼教的工作，讓得我的情緒很低落。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 幼教的工作經常讓我感到精神緊張。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
去人性化	6. 我失去面對幼兒的那一份熱情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. 相較於過去，我已經不會那麼積極地處理幼兒的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. 現在我比較會以應付的心態來處理幼教的一些事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. 相對於過去，現在的我對幼兒比較容易發脾氣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
成就感低落	10. 相對於過去，現在的我對幼兒比較沒有耐心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. 成為一位讓幼兒擁戴的幼教師，已經不重要了。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. 幼教師這個工作已不再那麼有意義。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. 幼教師這個工作已不再那麼有成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. 對於幼教師，挫折感是越來越重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. 現在當幼教師並沒有那麼值得驕傲的了。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【第四部分】離職傾向

請您根據擔任幼教師工作的看法，依據同意程度，在最適合答案空格□內打√。

題號	題項內容	非常同意 (5)	同意 (4)	普通 (3)	不同意 (2)	非常不同意 (1)
離職傾向	1. 我曾有離開目前幼教工作的想法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 我曾有尋找非幼教工作的想法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 我會因工作地點或家庭因素，考慮更換工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 我常探詢其他公司行號聘用職缺的情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 如果我能得到待遇較高的工作，我會辭職。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此結束，敬請再次確認是否每題均有填答，非常感謝您的撥空填答!

祝福您健康、平安!!

~感謝您的協助~

# Research on the Correlation between Preschool Teacher's Emotional Service, Job Burnout and Turnover Intention

Yu-Lan Wang\*

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the current status of preschool teachers' emotional service, job burnout and turnover intentions, and to discuss the relationship between the three variables and the predictable behaviors. The research object came from a private kindergarten in Kaohsiung. The study used the questionnaire survey as the method. The data obtained from the study were analyzed by descriptive statistics, t-test, single-factor variance analysis and regression analysis. During the study, a total of 450 questionnaires were given out and 435 questionnaires were collected. The response rate was 96.7%. After deducting invalid questionnaires, a total of 432 valid samples were collected for the statistical analysis. The effective questionnaire rate was 96%. Three major findings suggested that the higher the emotional workload they took, the higher job burnout they had; the higher the emotional workload they had, the more likely they were to leave their jobs; and the higher job burnout they felt, the higher turnover intention they showed. The results of this research can provide as the references for the education-related businesses and the academic agencies on the research topics about preschool teachers' emotional labor, job burnout and turnover intention.

**Key words:** Emotional Labor, Job Burnout, Turnover Intention

---

\*lecturer, Department of Early Childhood Development and Education of TAJEN University.