

國立交通大學

管理科學系

碩士論文

以音樂使用為調節變數探討銀行員的
情緒失衡對工作倦怠及焦慮的影響

Emotional dissonance, job burnout and anxiety
in bank workers - music used as a moderator

研究生：謝易原

指導教授：曾芳代 教授

王耀德 教授

中華民國一百年六月

以音樂使用為調節變數探討銀行員的情緒失衡對工作倦怠及焦慮的影響

Emotional dissonance, job burnout and anxiety in bank workers

- music used as a moderator

研究生：謝易原

Student : I-Yuan Hsieh

指導教授：曾芳代

Advisor : Dr. Fang-Tai Tseng

王耀德

Dr. Yau-De Wang

國立交通大學

管理科學系

碩士論文

A Proposal

Submitted to Department of Management Science

College of Management

National Chiao Tung University

in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

Master

in

Management

June 2011

Hsin-Chu, Taiwan, Republic of China

中華民國一百年六月

誌謝

當論文寫到此，代表碩士生涯即將要落幕了，兩年的研究時光似漫長，實則轉瞬即逝。隨著論文的完成，在此審慎及由衷的感謝一路上陪著易原的師長及親朋好友。

首先最要感謝的人是曾芳代老師，碩一下到畢業，整整一年多的辛勤教導。不僅於課業上給予指導，更教我許多做人做事的態度，還有人生方向的建議。另外，要感謝王耀德教授在學業上的啟發及教導，還讓您特地從新竹跑來台北幫我口試，真是不好意思。還有口試委員林宜君教授及周雨田教授提供之寶貴意見，俾使論文更加完善。

研究生的日子裡，還得感謝我的室友帆凱。謝謝你這個交大通，在我初到新竹的那段日子，擔任很稱職的嚮導，使我很快的就進入狀況。峻宇、姿君學姊，與你們一起共事讓我學到了很多，沒有你們的指導我的研究生涯無法如此順遂。芳糖屋的夥伴們，宗霖、仕帆、小練及祐寧，一年多來我們大家一起打拼的日子我不會忘記，有你們的陪伴讓研究生涯不再苦悶。文獻及意見的交流也都幫助了。我要特別謝謝我的女朋友韻如，你這兩年的關心、體諒及細心幫忙。

我要把最深的感謝留給我的家人。謝謝我的爸媽，你們讓我在沒有經濟壓力下完成學業。現在終於可以讓你們放下心上的一塊大石頭。我知道你們一直支持我，希望我的表現能讓你們感到光榮。最後，我要把這一本論文獻給我的阿公以及在天上的阿嬤，我沒有讓你們失望，謝謝你們。

謝易原 謹誌
交通大學管理科學系
中華民國一百年六月

以音樂使用為調節變數探討銀行員的情緒失衡對工作倦怠及焦慮的影響

學生：謝易原

指導教授：曾芳代
王耀德

國立交通大學管理科學系（研究所）碩士班

摘要

聖嚴法師曾說：「泥人還有個土性。」，連泥塑的娃娃都有自己的脾氣，人怎麼可能沒有呢？人會發脾氣、會鬧情緒，是一件理所當然的事。組織中的員工，在面對工作和與人互動的過程中，難免都會產生各種情緒。加上中國傳統上是個階級分化的社會。長幼與尊卑間的互動，往往只有單方的權威、單向的尊重，而缺少互相尊重的互動。員工受此傳統禮教所束縛，進而在面對主管時壓抑自己本身的情緒不敢表現出來，而在與平輩相處時亦然，傳統禮教教人壓抑情緒(如：男兒有淚不輕彈、打落牙齒和血吞...等)，使得國人往往會壓抑自己本身真實的情緒，表現出符合禮教的情緒，進而產生了情緒失衡。

本研究主要在探討情緒失衡、工作倦怠與焦慮的相互關係，而音樂的使用為調節變數藉以瞭解在面對情緒失衡時對於工作倦怠及焦慮的影響，及探討人口統計變數(性別、婚姻、教育程度、年齡、服務年資與工作時數)對於情緒失衡、工作倦怠及焦慮...等構面的影響，以銀行員為研究對象。共收回 248 份有效問卷，以此研究資料，利用 SPSS 中的描述性統計、回歸分析、ANOVA 與信度分析等統計方法，得到以下結論：

1. 銀行員的情緒失衡、工作倦怠及焦慮皆相當嚴重。工作倦怠中，尤其以情緒耗竭最為嚴重。情緒失衡與工作倦怠及焦慮之間有顯著的正相關。
2. 銀行員的音樂使用度越高，情緒失衡對工作倦怠的影響越低

關鍵詞：情緒失衡、工作倦怠、情緒耗竭、焦慮、銀行員、音樂。

Emotional dissonance, job burnout and anxiety in bank workers
- music used as a moderator

Student : I-Yuan Hsieh

Advisor : Dr. Fang-Tai Tseng
Dr. Yau-De Wang

Department of Management Science

National Chiao Tung University

ABSTRACT

People are expected to conform to social or organizational norms regarding the display of emotion. Emotional dissonance has been described as a situation when an employee is required to display an emotion that is not genuinely felt in the particular situation (Hochschild, 1983).

This article examines the emotional dissonance of bank workers and their relationship to the job burnout and anxiety in a sample of Taiwan bank workers (N = 248) , whether music used played a moderating role in the emotional dissonance -burnout process and emotional dissonance-anxiety process. The data showed that emotional dissonance had effect on burnout and anxiety. In the moderating effect, most emotional dissonance in low-music-used groups influenced job burnout and anxiety more significantly than higher-music-used groups.

Key words: emotional dissonance, job burnout, bank employees, anxiety, music.

目錄

誌謝	ii
摘要	iii
ABSTRACT	iv
目錄	v
圖目錄	ix
表目錄	x
第一章緒論	1
1.1 研究動機	1
1.1.1 情緒失衡的情形	1
1.1.2 銀行員所面臨的狀況	1
1.1.3 歷史上音樂的舒緩效果	1
1.2 研究目的	2
1.3 研究架構	2
1.4 研究流程	3
第二章文獻探討	3
2.1 情緒勞務	4
2.1.1 Hochschild 對情緒勞務的定義與內涵	4
2.1.2 Ashforth & Humphrey 對情緒勞務的定義與內涵	5
2.1.3 Morris & Feldman 對情緒勞務的定義與內涵	5
2.1.4 D. Zapf 對情緒勞務的定義與內涵	8
2.2 情感規則	9
2.3 情緒失衡	10

2.4	情緒失衡的影響.....	11
2.4.1	工作倦怠.....	13
2.4.2	焦慮.....	15
2.5	音樂與情緒.....	16
第三章研究方法		17
3.1	研究架構與模型.....	17
3.2	研究假說.....	18
3.3	研究變數及衡量方式.....	19
3.4	問卷設計.....	20
3.5	調查設計與問卷回收.....	21
3.6	資料處理與分析方法.....	21
第四章資料分析		23
4.1	敘述統計分析.....	23
4.1.1	樣本結構.....	23
4.1.2	各研究變項之特性分析.....	25
4.2	因素分析.....	26
4.2.1	情緒失衡.....	26
4.2.2	工作倦怠.....	27
4.3	信度分析.....	29
4.4	個人特徵在各變項上之差異性統計分析.....	29
4.4.1	情緒失衡.....	29
4.4.2	情緒耗竭.....	31
4.4.3	降低工作效能.....	31

4.4.4	譏諷態度.....	31
4.5	各研究變項間相關性分析.....	35
4.5.1	情緒失衡程度與工作倦怠之相關性.....	35
4.5.2	情緒失衡程度與焦慮症狀之相關性.....	35
4.6	各相關變項之影響性分析與探討.....	37
4.6.1	情緒失衡程度對工作倦怠之影響.....	37
4.6.2	情緒失衡程度對焦慮之影響.....	38
4.7	音樂使用調節效果分析與探討.....	39
4.7.1	上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠關係之影響.....	39
4.7.2	上班是否聽音樂對情緒失衡與焦慮關係之影響.....	39
4.7.3	音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠關係之影響.....	42
4.7.4	音樂使用度對情緒失衡與焦慮關係之影響.....	44
第五章討論與建議.....		45
5.1	研究結果與發現.....	45
5.1.1	情緒失衡對工作倦怠之影響.....	45
5.1.2	情緒失衡對焦慮之影響.....	45
5.1.3	上班是否聽音樂的調節效果.....	46
5.1.4	音樂使用度的調節效果.....	46
5.2	管理意涵.....	47
5.3	研究限制與建議.....	48
5.3.1	研究限制.....	48
5.3.2	對後續研究者的建議.....	48
參考文獻.....		49

中文部分：49

英文部分：49



圖目錄

圖 1 研究架構示意圖	2
圖 2 研究流程圖	3
圖 3 Morris & Feldman 情緒勞務構面	7
圖 4 Morris & Feldman 情緒勞務構面與其結果變項之關係	11
圖 5 Abraham 情緒失衡模型	12
圖 6 研究架構示意圖	17
圖 7 情緒失衡與音樂使用度交互作用對工作倦怠的影響	43

表目錄

表 1 樣本結構分析	24
表 2 各研究變項之描述性統計分析表	25
表 3 情緒失衡量表因素負荷量	26
表 4 工作倦怠量表因素負荷量	28
表 5 量表信度	29
表 6 個人特徵在情緒失衡上的差異	30
表 7 個人特徵在情緒耗竭上的差異	32
表 8 個人特徵在降低工作效能上的差異	33
表 9 個人特徵在降低工作效能上的差異	34
表 10 各研究變項之描述性統計分析表	36
表 11 情緒失衡對工作倦怠的影響	37
表 12 情緒失衡對焦慮的影響	38
表 13 上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠關係的影響	40
表 14 上班是否聽音樂對情緒失衡與焦慮關係的影響	41
表 15 音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠關係的影響	43
表 16 音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠關係的影響分組事後檢驗	43
表 17 音樂使用度對情緒失衡與焦慮關係的影響	44

表 18 情緒失衡與工作倦怠的關係驗證表	45
表 19 情緒失衡與焦慮的關係驗證表	46
表 20 銀行員上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠間關係的影響	46
表 21 音樂使用度對焦慮及工作倦怠的調節作用	47
表 22 音樂使用度分組回歸	47



第一章緒論

1.1 研究動機

1.1.1 情緒失衡的情形

聖嚴法師曾說：「泥人還有個土性。」，連泥塑的娃娃都有自己的脾氣，人怎麼可能沒有呢？人會發脾氣、會鬧情緒，是一件理所當然的事。現今工商社會日趨競爭，勞工所面臨的工作壓力也逐漸攀升。組織中的員工，在面對工作和與人互動的過程中，難免都會產生各種情緒。

華人在傳統上是個階級分化的社會。長幼與尊卑間的互動，往往只有單方面的權威、單向的尊重，而缺少互相尊重的互動。員工受此傳統禮教所束縛，進而在面對主管時壓抑自己本身的情緒不敢表現出來。而在與平輩相處時亦然，傳統禮教教人壓抑情緒(如：男兒有淚不輕彈、打落牙齒和血吞...等)，使得國人往往會壓抑自己本身真實的情緒，表現出符合禮教的情緒。

Rafaelli & Sutton (1987)認為當組織要求的情緒表達與員工自己真實的感受產生衝突時，便會體驗到情緒失衡。研究者認為，國人受到上述中華傳統禮教束縛，員工即使沒有受到工作規則要求，也會表現出與自己真實感受不同的情緒，進而體驗到情緒失衡。過去對於情緒失衡的研究，主要多著重在高情緒勞動工作者的研究，大多都是探討不同行業之第一線服務人員與客戶互動所產生的情緒失衡情形(Heuven & Bakker, 2003; Lewig & Dollard, 2003; Rutner, Hardgrave, & McKnight, 2008; Zapf, Isic, Bechtoldt, & Blau, 2003)。鮮少針對員工在辦公室中與同事、長官所可能產生的情緒失衡狀況。Tschan, Rochat, & Zapf (2005)認為，情緒失衡的情形不僅僅會產生在與顧客相處，也會在與同事相處時產生。

1.1.2 銀行員所面臨的狀況

銀行從業人員以前到現在，一向被認為是捧著「金飯碗」。近年來，台灣實施所謂的「金融改革」，金融機構組織重整，金控持續整併。金控整併的理由是「避免金融風暴」及「提升金融機構效率」。但金控整併之後，對於勞工權益的衝擊是相當大的。近年來銀行員走上絕路的新聞時有所聞。2008年，美國次級房貸問題引起了國際金融風暴，有如在金融市場投入震撼彈，不僅全球股市陷入一片愁雲慘霧，且在面對金融風暴下的銀行員們，更顯得壓力沉重。

在這金融環境日趨競爭下，銀行員面臨了沉重的壓力。在與人的相處上，不管是與客戶、同事及主管，如果還要隱藏自己的真實感受，是否會產生更大的壓力？造成其他負面的影響？這個議題更是值得我們深入探討。

1.1.3 歷史上音樂的舒緩效果

自古以來，不管是西方還是東方，音樂都扮演著舒緩人們壓力的角色。被中醫界奉為中醫之源頭，行醫之圭臬的《黃帝內經》在《靈樞•邪客》中亦提到：「天有五

音，人有五臟；天有六律，人有六腑。」敘述著音樂與人身體內的對應關係。金元四大家之一的張從正也說：音樂能調節人體的內心世界，她是一味良藥，對於情志、精神鬱悶不舒服所引力的疫病，只要不斷給予笙笛一類的音樂良藥，就能治癒。聖經描述下的牧羊人大衛利用他的琴聲使國王索爾的心更加平靜。哲學家柏拉圖也認為：「音樂之於心靈，猶如空氣之於身體」。亞里斯多德的「淨化理論」認為不論戲劇、音樂、舞蹈、繪畫...等，皆具有淨化精神的作用。而「淨化」就是將人體多餘的東西排出去體外，達到淨化的目的，舉凡痛苦、悲傷、煩惱、緊張之情緒，都可以藉由淨化作用保持身心平衡。

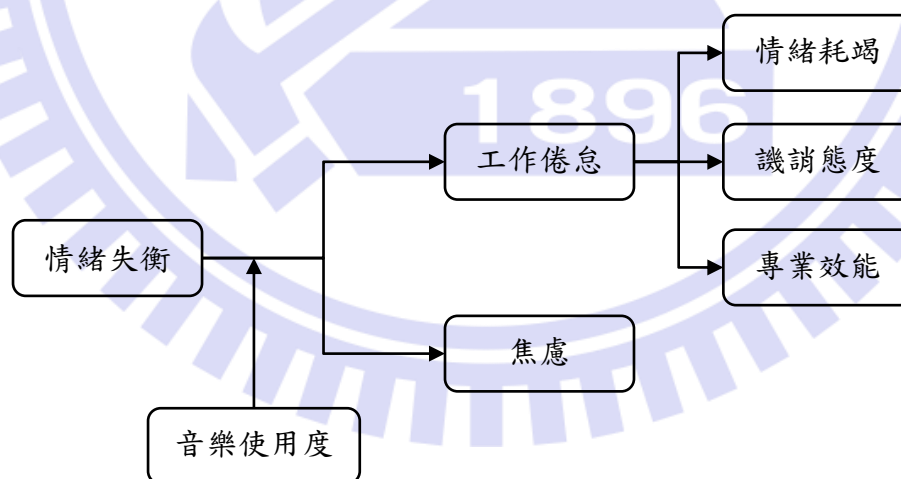
1.2 研究目的

基於上節所述之研究動機，本研究提出下列之研究目的如下：

- (1) 瞭解銀行員工情緒失衡、工作倦怠及焦慮之現況。
- (2) 瞭解銀行員工的音樂使用是否舒緩情緒失衡對工作倦怠及焦慮的影響。
- (3) 將本研究結果提供組織在員工上班音樂使用規劃及參考。

1.3 研究架構

本研究架構主要來自於 Abraham (1998)提出之情緒失衡模型，再將情緒失衡的影響因子加入譏誚態度(cynicism)和專業效能(professional efficacy)這兩個工作倦怠因子，並加入焦慮做情緒失衡的另外一個依變數。並使用音樂使用度為調節變數，探討其是否影響金融業人員由於情緒失衡情況而產生工作倦怠及焦慮的結果。



本研究之研究模型如下圖 1 所示：

圖 1 研究架構示意圖

1.4 研究流程

本研究之研究步驟如圖 2 所示，共分成七個階段。首先，確立欲研究的問題及目的，並設定研究之範圍；依據研究的主題參考蒐集國內外相關文獻資料，依序建立研究架構與研究假說；接著，以研究假說為基礎，並參考有關文獻及量表來設計問卷內容，且考量人力與物力資源之限制條件，做適當的樣本抽樣；待問卷回收完畢後，針對有效問卷加以分析整理；最後，根據分析結果做出結論，並提出具體的建議及後續研究方向。

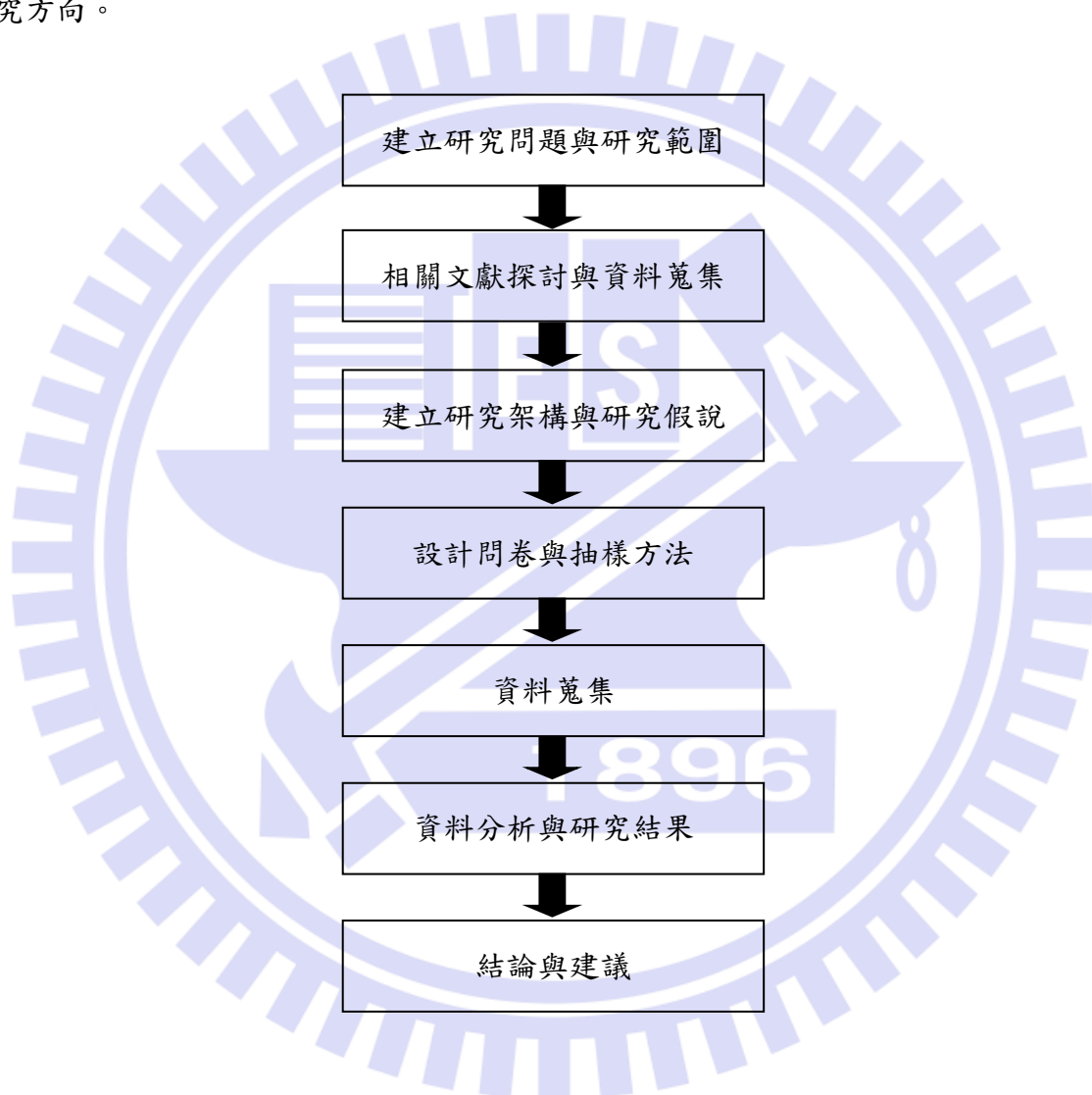


圖 2 研究流程圖

第二章文獻探討

2.1 情緒勞務

2.1.1 Hochschild 對情緒勞務的定義與內涵

情緒勞務這個概念是由 Hochschild (1983)所提出，她首先將情緒議題帶入企業組織中討論。在其著作《情緒管理的探索》(The Managed Heart)一書中，Hochschild (1983)以質化的方式深入研究達美航空公司(Pan American)空服員的情緒表達，並提出情緒勞務的觀點。她將情緒勞務定義為：在企業中，員工必須要根據情感規則(feeling rule)，耗費心力偽裝情感或表現情緒，使顧客感到快樂。這種心力的付出便稱之為情緒勞務。情緒勞務是情緒商品化(commoditization)的結果，可以用來交換工資，因此具有交換價值。Hochschild(1983)根據三個標準來對情緒勞務做更進一步的說明。這三個標準分別是：

- (1) 員工需要以面對面或聲音對聲音的方式與人接觸
- (2) 員工需要在顧客面前製造有利於組織營利或管理的情緒狀態。
- (3) 允許組織以訓練或監督的方式，來對員工的情緒活動進行某程度的控制。

根據上述這三個標準，Hochschild(1983)列出六種他認為最需要用到情緒勞務的工作，分別為：

- (1) 專業性、技術性、及同類中特定的職業：律師及法官、護士、教師、收音機及電視機播報員及醫師...等等。
- (2) 經營管理者
- (3) 銷售人員
- (4) 辦事員及其同類中特定的職業：包含銀行出納員、超商結帳員、秘書及售票員...等等。
- (5) 服務性工作(不含家庭工作)中的特定職業：空中小姐、娛樂及休閒侍者、電梯操作員、美髮師及美容人員、保全、警察、消防員...等。
- (6) 私人家庭工作者

情緒勞務對組織來說有正面的效果（提高顧客滿意度及銷貨量上升），但有很多學者的研究發現，長期的情緒勞務，會對情緒勞務工作者有負面的影響 (Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1997; Schaubroeck & Jones, 2000)。

2.1.2 Ashforth & Humphrey 對情緒勞務的定義與內涵

自從 1983 年 Hochschild 提出情緒勞務的定義後，紛紛有研究者根據其定義投入組織情緒勞務的研究。Ashforth & Humphrey(1993)將情緒勞務定義成：「表達適當情緒的行動」(acting of displaying appropriate emotion)。Ashforth 和 Humphrey 認為情緒勞務是一種建立形象的行為。勞動者因為他人而有目的地表現自己，讓他人對自己形成特定的社會知覺。Ashforth 和 Humphrey 認為情緒勞務是一種心力付出。他們特別強調的情緒勞務是情緒表達的行為，而非情緒感受。由於情緒表達行為是根據情感規則來運作，比較容易觀察，因此顧客、主管、同事只要透過觀察，即可了解某人對規則的遵守情形。

2.1.3 Morris & Feldman 對情緒勞務的定義與內涵

Morris & Feldman (1996)將情緒勞務定義為：「在人際交流中表達組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫、及控制」。Morris & Feldman (1996)提出情緒勞務構面，其中包含了：「情緒表達的頻率 (frequency of emotional display)」、「對情感規則的注意程度 (attentiveness to required display rules)」、「情緒表達的多樣性 (variety of emotions required to be expressed)」以及「情緒失衡 (emotional dissonance)」。接下來會針對這四個構面繼續進行介紹。

(1) 情緒表達的頻率

情緒表達的頻率是情緒勞務最重要的指標，也是最常被用來檢測情緒勞務的構面 (Morris & Feldman, 1996)。情緒表達的頻率是指員工在工作時，與其他人員接觸而表現出情緒的機會。若是員工的工作必須進行許多的人際互動，此工作的情緒表現頻率會較高。

(2) 對情感規則的注意程度

Morris & Feldman (1996)認為服務過程中需要對情感規則的注意程度愈高，則員工就必須投入更多的心力與體力，因此在情緒表達方面所需負擔的勞務就愈多。而他們認為，對情感規則的注意程度可分為：情緒表達的持續期間 (duration)以及強烈程度 (intensity)。

● 情緒表達的持續期間

情緒表達的持續時間是員工在面對顧客時，必須依據工作情感規則表現出特定情緒的時間長短。Sutton & Rafaeli (1988)認為便利商店收銀員在面對客戶時，應該採用標準化的互動模式 (如:一句謝謝、或一個淡淡的微笑)。這也意味著收銀員在此較短時間的互動中，情緒表達所需耗費的心力是相對較少的；相反的當員工與顧客的互動時間較長時，必須時刻注意自己以避免露出內心真正的情緒。因此情緒勞務的負荷也會較重。

● 情緒表達的強度

情緒表達的強度是一個人去感受或表達某一個情緒的程度有強烈。情緒強度通常難以偽裝，因此當工作需要較多的情緒強度表達之時，也意味著員工付出更多的心力以達成工作目標。

然而，情緒表達的持續時間與情緒表達的強度兩者間呈現正相關的情況。較短的情緒表達通常較為制式化並只需些許的情緒強度；相對地較長時間的表達通常皆為非制式化並伴隨較強烈或真誠的情緒表達(Rafaeli, 1989)。

(3) 情緒表達的多樣性

當工作者必須調整自己的情緒表達以配合特別的情境脈絡時，他們就必須主動對表達行為做規劃與意識監控。當工作角色所需表達的情緒越多樣，情緒勞務的負荷越大。Wharton & Erickson (1993)認為情緒表達可被區分為：正面情緒、中立情緒以及負面情緒等三種。雖然大部分的情緒勞務工作者只需要呈現一種的情緒，可是某些工作者必須去因應情況之不同而情緒狀態。Morris & Feldman(1996)指出，在特定的期間內如果工作者的情緒表達必須隨著時間而有所改變之時，工作者也被要求花出雙倍的努力及精神去調整自己內在真實的情緒來符合企業的要求，也因此導致情緒負荷越重也愈多。

(4) 情緒失衡

情緒失衡是「工作者面臨真實的感受與組織所要求的情緒表達不一致時所產生的衝突」。所以工作者必須花費更多的心力來注意、控制與表達行為，必須負擔更多的情緒勞動。Hochschild(1983)以內在情感與情緒規則二者之間的關係來定義情緒失衡；內在情感指的是：「我真正的感受為何? (what I really feel)」，情緒規則指的是：「我應該如何感受? (what should I feel)」。當工作者表現出來的情緒符合組織所要的情緒表達，但卻違背內在真實的情感時，便會產生情緒失衡的現象。

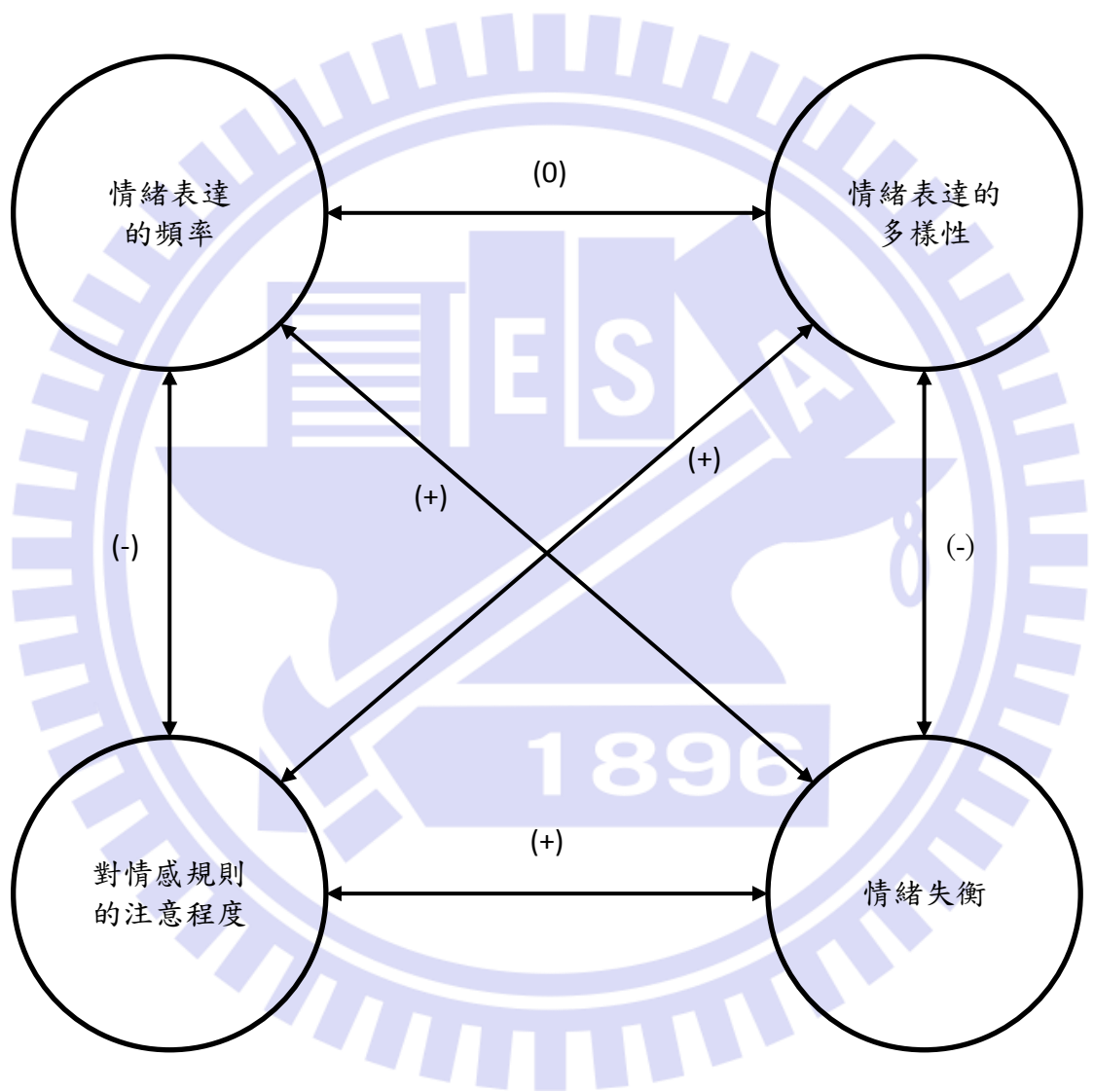


圖 3 Morris & Feldman 情緒勞務構面(Morris & Feldman, 1996)

2.1.4 D. Zapf 對情緒勞務的定義與內涵

Hochschild(1983)將情緒勞務界定為「致力於情感的管理，以在大眾面前創造臉部表情或身體動作。」“the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display.”後續的研究者，也大部分注重在情緒表達的行為上，因為該行為被認為與組織的要求有關(Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996, 1997)。Ashforth & Humphrey (1993)將情緒勞務定義成表現出適當的情緒。Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic(1999)認為，情緒勞務是由以下四個構面所組成，分別為：

(1) 正面情緒(positive emotions)

正面情緒是量測工作者所要展現出正面情緒的程度。

(2) 負面情緒(negative emotions)

負面情緒是量測工作者所需表現出或控制負面情緒的狀況。Zapf, D., C. Vogt, et al. (1999)認為，負面情緒這個構面與 Morris & Feldman (1996)提出的情緒表現的多樣性有同樣的效果，因為大部分工作者，都必須表現出正面情緒；若工作者必須表現出負面情緒，則代表他所需表現的情緒多樣性是較高的。

(3) 敏感度要求(sensitivity requirements)

敏感度要求主要是測量工作者對查覺與自己互動的對象之情緒的敏感度需求。情緒對顧客是有影響力的(Kruml & Geddes, 2000)，工作者的情緒表達可以是影響顧客情緒的一種方式。因此精確的感受到顧客的情緒，對情緒勞務是非常重要的。(Zapf, et al., 1999)

(4) 情緒失衡(emotional dissonance)

情緒失衡這構面，是量測工作者所表現出來的情緒與實際感受不盡相同的情形。大部分的情緒勞務研究，都會提到情緒失衡(Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Kruml & Geddes, 2000; Morris & Feldman, 1996, 1997; Zapf, et al., 1999)。情緒失衡，就是在互動過程中當員工所感受到的情緒與情感規則所要求表現的情緒不同時，在這個情況下就會體驗到情緒失衡(Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Zapf, et al., 1999)

綜合以上學者的理論，可知情緒勞務的產生是員工為了符合情感規則得規範，所需要付出的心力。而情感規則有的為組織規定，有的則是社會期待。研究者認為，不論是哪種形態的情感規則，員工只要付出心力去符合情感規則所規定之情緒，就會產生情緒勞務。接下來將進行先前研究者對情感規則的探討。

2.2 情感規則

我們的日常互動受到許多的規則與規範所控制，有很多例子顯現，這些規範包含了我們該表現出何種情緒(Ekman & Friesen, 1969)。這意謂著在日常互動中所表現出來的情緒，並不一定是實際的感受，而有可能是裝出來的。舉例來說，收到不喜歡的禮物，為了掩飾失望，會表現出感激的樣子(Goffman, 2002; Hochschild, 1983)。

有些組織會明確的規範員工表現出組織所期待的情緒，這樣的明確的規則稱之為情感規則(feeling rule)或是表現規則(display rule)。如：迪士尼的組織規則中提到，“第一，我們時時刻刻都保持友善的微笑”，迪士尼的員工被教導要如何對迪士尼的顧客展現正向情緒(Rafaeli & Sutton, 1987)。台灣的王品集團，實施標準化以方便展店，訂定了許多營運規則。其營運規則中有許多細項，其中也有包含情緒的部分，如：“服務生需向顧客鞠躬30度”以及“必須開懷的笑，要露出7顆半的牙齒”。這些營運規則中包含員工情緒表達的部分就是所謂的情感規則。

除了上述這些組織所規定的情感規則，規範員工該如何表現自己與工作相關的情緒。社會上還存在一種普遍的規則。其中之一就是要有禮貌、要友善，不可以表現出任何無禮及不禮貌的行為和情緒(Leary, 1996)。

Goffman (2002)曾對情緒感受與情感表達不一致的原因，提出一些看法。他認為人們在他人面前表達情緒，其實是想處心積慮地做出某種行為，以一種獨特的方式來表現出自己，其目的只是為了給別人帶來某種印象，使他們做出一種人們努力求得的反應。在先前情緒勞務的相關研究，多半針對服務相關的職業，這些職業都有相當的情緒規則。如：IT 資訊人員(Rutner, et al., 2008)，電訪中心的專員(Grebner et al., 2003; Lewig & Dollard, 2003; Zapf, et al., 2003)，遊樂區員工(陳怡安, 1998)，銀行員(吳宗祐, 2003)以及警察(Martin, 1999)。Tschan, et al. (2005)認為，先前的研究都集中在員工與顧客間的互動，然而在與上司及同事間的互動上也會有情緒失衡的可能，即使沒有明文的情感規則，但這部分都被先前的研究所忽略。

Tschan, et al. (2005)認為除了組織明確規定的情感規則外，廣泛的社會價值也會告訴人們該如何與同事和主管間相處。其中包含了：要友善、有禮貌、不要公然批評他人以及對不喜歡的同事仍然要保持友善且禮貌的態度(Argyle & Henderson, 1985)。除了Tschan, et al. (2005)的研究，先前就有些學者建議將情緒勞務的研究從工作者與顧客的角度拓張到與同事及主管之間。Steinberg (1999)建議在管理階層的工作評量中包含情緒勞務的概念進去。Grandey, Tam, & Brauburger (2002)和 Totterdell & Holman(2003)的研究都包含了同事與顧客的情緒勞務現象。

綜合上述，研究者認為情感規則，不僅僅是只有組織明文規定的，也包含一些社會上既定的且不成文的規則。特別是在華人生活圈，傳統上是個階級分化的社會，受到傳統禮教束縛。長幼與尊卑間的互動，往往只有單向的權威、單方面的尊重，而缺少互相尊重。員工受此傳統禮教所束縛，進而在面對主管時壓抑自己本身的情緒不敢表現出來。而在與平輩相處時亦然，傳統禮教教人壓抑情緒(如：男兒有淚不輕彈、打落牙齒和血吞...等)，使國人往往會壓抑自己本身真實的情緒，表現出符合禮教的情緒。

2.3 情緒失衡

若一個人所感受到的情緒與情緒規則所要求的情緒相同時稱做情緒和諧(emotional harmony)(Ashforth & Humphrey, 1993)。然而，這種情緒和諧的狀況不可能一直存在，在互動過程中一定會有所感受的情緒與情感規則所要求的情緒不盡相同的情況。為了符合情緒規則，人們必須隱藏自己的真實情緒，這就事情緒失衡。

情緒失衡(emotional dissonance)，就是在互動過程中當員工所感受到的情緒與情感規則所要求表現的情緒不同時，在這個情況下就會體驗到情緒失衡(Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Zapf, et al., 1999; 吳宗祐 & 鄭伯壘, 2003)。Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz (2001)舉一個例子：一位銷售員面對一位憤怒的顧客時，依然對顧客的態度友善。這個狀況，銷售員隱藏了自己的負面情緒，表現出符合情緒規則的正向情緒。然而情緒失衡不全然都是隱藏自己真實的情緒，表現出正向情緒，也有可能是故意表現出負面情緒(如：父母訓斥小孩)。

大部分的情緒勞務研究，都會提到情緒失衡(Abraham, 1998, 2000; Brotheridge & Lee, 1998, 2003; Grandey, 2000, 2003; Kruml & Geddes, 2000; Mann, 1999; Morris & Feldman, 1996, 1997; Tschan, et al., 2005; Zapf, et al., 2001; Zapf, et al., 1999)。但這些研究者對情緒失衡的定義有所不同，有些研究認為情緒失衡是情緒勞務的一個構面(Grandey, 1998, 2000; Kruml & Geddes, 1998, 2000; Morris & Feldman, 1996, 1997)，有些研究則把情緒失衡當做依變數(Adelmann, 1995; Ashforth & Humphrey, 1993)。Zapf et al.(1999)則認為情緒失衡是社會環境中的壓力源。

Grandey (1998)和 Kruml & Geddes (1998)將情緒勞務分成兩個構面：情緒失衡與情緒努力(emotional effort)。在他們的構面裡，情緒失衡是對照 Hochschild 的表層演出及被動深層演出。如果工作者，他們自己感受到該情緒，情緒失衡就低。如果他或她沒有特的感覺或是有相反的感覺，則情緒失衡就高。而情緒努力，是指工作者試圖改變自己內在情緒去符合情感規則的努力程度，這也是 Hochschild 的積極深層演出的概念。

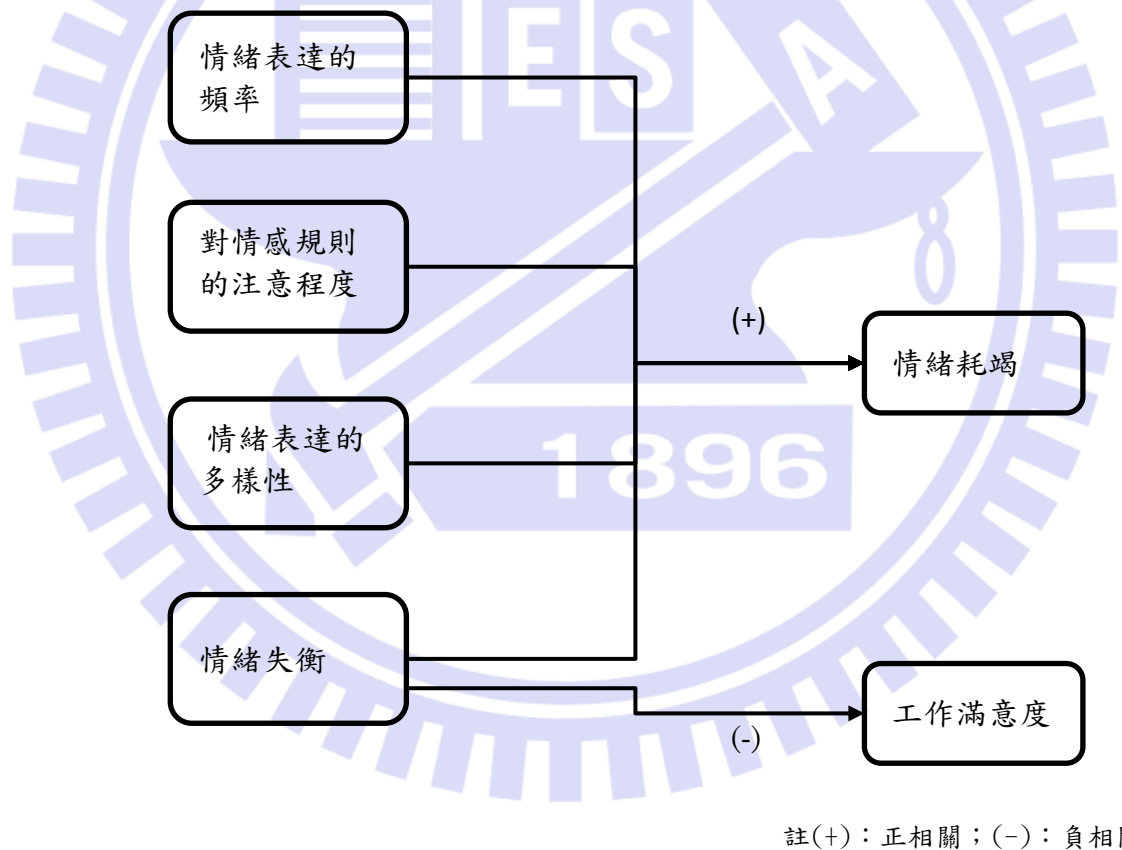
Zapf et al.(1999)認為情緒失衡是工作的需求也是一種情緒調節的問題。如同在其他研究中，情緒失衡被定義成員工感受到的情緒與組織所要求表達的情緒間不同的狀況。不同的地方在於，Zapf et al.(1999)認為情緒失衡是一種外部需求(external demand)，他認為先前所討論的情感規則及情緒勞務的狀況都忽略了兩個重要的因數：頻率與長度。情感規則只描述了所需表現出的情緒，並沒有描述員工必須多常表現出規定的情緒。

情緒失衡的狀況是時常出現的。而員工刻意隱藏自己所感受的情緒，反而表現出符合組織所規定的情感規則或是社會期待下的情感規則，這樣不和諧的情緒感受，是不是會造成其工作滿意度下降、工作倦怠甚至是對其身心健康會有不良的影響，這些都是組織及後續研究需要注意的問題。本研究之後將會進行，先前研究者對情緒失衡所造成的影響做文獻回顧及探討。

2.4 情緒失衡的影響

從一開始，情緒失衡就被認為是一個問題(Hochschild, 1983)。Brotheridge & Lee(1998)提出了一些初步的證據，心理緊張(psychological strain)和情緒失衡有高度的相關。而除了情緒失衡外，其他情緒勞務的變數和心理緊張並沒有直接的關係。Van Maanen & Kunda (1989)指出，娛樂事業的服務人員為了長久保持愉快的笑容，而導致「進入夢幻」或是「情緒麻木」，就是一種情緒失衡的狀況。而在這種因為長期下，情緒失衡所導致的情緒機能障礙，可能會使個人的情緒功能受到損害(Ashforth & Humphrey, 1993)。

先前情緒失衡的研究，經常發現情緒失衡和情緒耗竭(emotional exhaustion)有很高的關連性。Morris & Feldman(1996)提出情緒勞務模型時，探討了一些情緒失衡的前置因子與情緒失衡會影響的因子(見圖 4)。其中他們發現情緒失衡會造成工作滿意度降低。Morris & Feldman(1997)從研究帳款催收員發現，其情緒失衡與情緒耗竭有正相關，可能原因是帳款催收員在執行工作任務時，內心真實感受與組織所要求的情感規



則有所衝突，導致情緒失衡而產生情緒耗竭。

圖 4 Morris & Feldman 情緒勞務構面與其結果變項之關係(Morris & Feldman, 1996)

學者 Abraham(1998)針對情緒失衡之影響進行探討（見圖 5），她認為情緒失衡會帶來員工的工作滿意下降並會產生情緒耗竭。Lewig & Dollard(2003)在針對電訪人員的情緒失衡研究中，也有同樣的發現。

Grandey, A. A. (2003)和 Ashforth & Humphrey(1993)認為情緒失衡會導致的心理緊張 (psychological strain)會造成自尊的降低(lowered self-esteem)、情緒耗竭(emotional exhaustion)、譏諷態度(cynicism)以及沮喪(depression)(Rutner, et al., 2008)。而情緒耗竭及譏諷態度是 Maslach & Leiter(1996)定義工作倦怠(job burnout)三個構面的其中兩個。先前也有許多研究在探討，工作倦怠及情緒失衡的關係(Brotheridge & Grandey, 2002; Zapf, et al., 2001)。目前的研究，大部分圍繞在工作滿意度及情緒耗竭上面。很少情緒勞務及情緒失衡的研究探討到是否員工會因為情緒失衡或是情緒勞務負荷過高，影響到其生理或心理健康。Caplan & Jones (1975)研究認為，工作負荷(work load)和焦慮(anxiety)有很高的相關。因此，本研究也將焦慮加入討論。

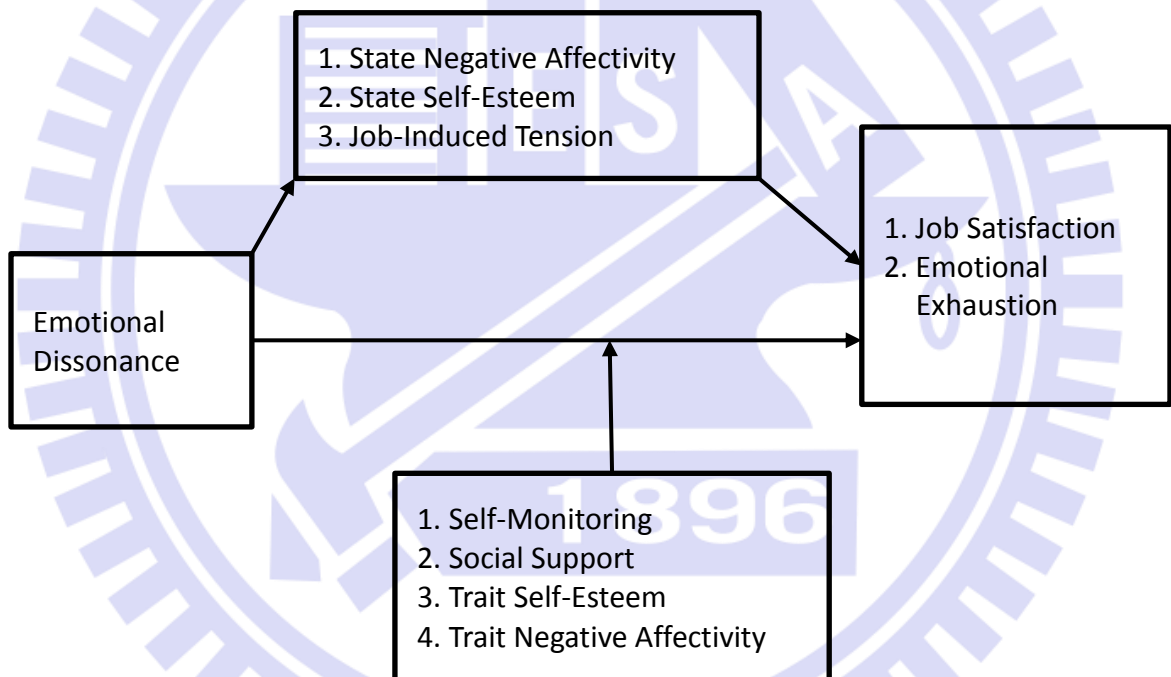


圖 5 Abraham 情緒失衡模型 (Abraham,1998)

綜合上述，研究者認為情緒失衡對於工作者的影響最重要的就是工作倦怠及焦慮。於是，研究者在此提出了兩個情緒失衡所帶來的結果—工作倦怠與焦慮，分別以這兩個因子來進行文獻探討。

2.4.1 工作倦怠

「Burnout」一詞最初由 Freudenberger (1974) 首先提出，是用來描述專業工作者在工作環境上所引發的身體與情緒耗竭的現象。工作倦怠往往會影響專業人員其專業的發揮以及他們的身心健康。Maslach(1982)引述了 15 個不同的定義，將工作倦怠形容為一種癥狀(syndrome)，一種在態度行為上的惡化，一種狀態 (state)、情況及過程 (process)。Maslach(1982)對工作倦怠的定義其中包含了三個主要的構面分別為：

- (1) 「情緒耗竭」 (emotional exhaustion)：屬於個人壓力，指個人情緒資源(emotional resources)已消耗殆盡，導致喪失能量(energy)及感覺(feeling)。
- (2) 「乏人性化」 (depersonalization)：屬於人際背景構面，可視為以一種負面的、冷酷的 (callous) 或特意遠離 (excessively detached) 的態度來回應周遭的人。
- (3) 「降低個人成就感」 (diminished personal accomplishment)：屬於自我評估 (self-evaluation) 構面，可視為個人在工作上感覺沒有能力、缺乏成就感及生產力低落。

Maslach(1982)認為此三大構面是以階段性出現的，形成過程依順序為情緒耗竭、乏人性化和降低個人成就感三個階段。而此論述，在 Leiter & Maslach (1988)的實證研究結果中被支持。Leiter & Maslach (1988)的研究中發現，情緒耗竭易導致更嚴重乏人性化，接續導致個人成就感的減低，隨後員工開始無法接受組織目標，也無法奉獻自我以達成工作目標，生理與心理上更產生退縮傾向。研究者將三階段分別詳述如下：

(1) 情緒耗竭是工作倦怠的初期症狀

當員工在工作中與人互動時，被賦予過多的要求，卻無力負荷，便會導致情緒過度延展(overextended)與情緒乾枯(drained)的現象。

(2) 乏人性化是工作倦怠的第二階段症狀

員工開始和他人保持距離，對自己服務的對象喪失感覺，不願面對真正的自我，企圖以疏離的態度來劃清自己跟工作之間的界線。

(3) 降低個人成就是工作倦怠的第三階段症狀

員工對於工作的勝任感與成就感大幅滑落。員工認知到現有的工作態度與原先樂觀的期望間具有很大的差距；緊接著，懷疑自己並沒有足夠的能力執行工作任務，遂以負面態度進行自我評價，最後將導致員工的成就感漸漸喪失。

而工作倦怠的測量，最具代表性的是由 Maslach & Jackson (1981)所發展的 MBI 量表(The Maslach Burnout Inventory)。最初 MBI 是針對專業服務工作者(helping professions)如：醫師、護士，以及律師等同時進行訪談中，發現工作倦怠的現象是的確存在的，於是發展出由情緒耗竭(emotional exhaustion)、乏人性化(depersonalization)及降低個人成就感(diminished personal accomplishment)三構面。後來將之稱之為 MBI-HSS 量表(The

Maslach Burnout Inventory—Human Services Survey) ，作為衡量工作倦怠的工具。

而 MBI-HSS 量表所含三構面(即情緒耗竭、乏人性化及降低個人成就感)主要對象是專業服務工作者。有研究顯示當此量表用於非專業服務人員時，乏人性化與情緒耗竭之間的差異並不大(Leiter, Clark, & Durup, 1994)。

Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson (1996)發展出了 MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey)。MBI-GS 定義工作倦怠為個人與其工作關係之問題，而不必是個人與其工作接觸的人之間的問題。在 MBI-GS 中同樣亦包含三構面與 MBI-HSS 的三構面相平行對等(崔來意，2000)；即情緒耗竭(exhaustion)、譏諷態度(cynicism)、及專業效能(professional efficacy)：

- (1) 情緒耗竭：指員工資源消耗殆盡，喪失精力、感覺身心疲憊，導致無法應付工作之需求。
- (2) 譏諷態度：員工企圖在工作上孤立自己，用負面態度對待自己的工作。
- (3) 專業效能：包含了對過去及現在的成就感到滿足，它明白地評估了個人未來在工作上繼續努力的期望。

MBI-GS 主要是要測量個體從對工作的投入(engagement)到倦怠與他們工作間的關係。投入(engagement)是一種精力充沛的狀態，一個人會對工作表現奉獻全力，並對其效果具有信心。相反地，倦怠(burnout)是一種耗竭的狀態，一個人會對其工作價值有譏諷的態度和對其表現能力的懷疑。

本研究以銀行行員為研究對象，雖然行員仍然會與客戶接觸，但仍有為數不少之第二線人員，例如：資訊人員、總行人員與研究人員...等，為使量表的測量符合本研究之需，故採用 MBI-GS 之三個構面為本研究工作倦怠的定義。

2.4.2 焦慮

近年因為社會壓力大，生活步調緊湊，使焦慮現象逐漸普遍。每個人在生活中都有某種程度的焦慮，適度的焦慮可激勵我們產生更強的學習動機；然而強度過高或時間過長之焦慮，會使生、心理機能出現障礙，進而造成個人嚴重困擾。

焦慮(anxiety)源自於拉丁文 Anxius，是「窒息」的意思(徐莞雲 & 陳筱瑀, 2008)。科學家研究焦慮這個概念已經有數百年之久。Kritzeck (1956)指出，11世紀阿拉伯哲學家 Ala ibn Hazm 是文獻紀錄中第一個對焦慮定義的人。Ala ibn Hazm 他將焦慮定義成是一種狀態而這狀態是所有人類都想要逃離的(a universal human condition from which all humans seek escape)。Freud (1936)認為焦慮是一種人類基本不愉快的心理狀態(an unpleasant emotional affective state basic to human experience)。焦慮是一種模糊、不舒服、籠罩全人的掛慮感受，常伴隨著頭痛、出汗、心悸、胸悶、胃痛，以及坐立不安的狀況(Sadock, Kaplan, & Freedman, 1980)。在認知行為領域，則是把焦慮認為是消極想法的結果(Beck, 1976)。

現今已經有許多降低焦慮方法，被發現可以降低焦慮的程度，如：漸進式放鬆(progressive relaxation)(Jacobson, 1938)，圖像法(imagery)(Russell, 1992)，自生放鬆訓練法(autogenic Training) (Luthe, 1963; Schultz & Luthe, 1959, 1965)以及音樂輔助法(music assisted relaxation techniques)(Hanser, 1985; Pelletier, 2004; Standley, 1986)。

在焦慮的測量方面，由於焦慮是一種內心的情緒反應，因個人感受不同其行為表現也有所差異，焦慮是種抽象而難以具體形容的感覺，可藉由焦慮量表來評估個人內心的焦慮感受。過去許多研究指出在評量焦慮症狀和憂鬱症狀的工具之間存有高度的相關，因此無法有效地區辨兩者(Rickels & Rynn, 2001)。

Beck, Epstein, Brown, & Steer (1988)為了解決量表區辨度不足的問題，於是編製了貝克焦慮量表 (Beck Anxiety Inventory, BAI)，主要用來測量青少年以及成人主觀報告之焦慮嚴重程度。BAI，一般在5分鐘內均能填寫完畢，因此發展之後，就一直被廣泛地用在研究上。BAI在當代研究的地位甚高，相較於其他常被使用的焦慮測量工具，具有高度的研究可信度，其對於各種焦慮症的身體性焦慮症狀評量的信效度均頗為良好。

2.5 音樂與情緒

自古以來，不管是西方還是東方，音樂都扮演著舒緩人們壓力的角色。被中醫界奉為中醫之源頭，行醫之圭臬的《黃帝內經》在《靈樞·邪客》中亦提到：「天有五音，人有五臟；天有六律，人有六腑。」敘述著音樂與人身體內的對應關係。金元四大家之一的張從正也說：「音樂能調節人體的內心世界，她是一味良藥，對於情志、精神鬱悶不舒服所引力的疫病，只要不斷給予笙笛一類的音樂良藥，就能治癒。」

聖經描述下的牧羊人大衛利用他的琴聲使國王索爾的心更加平靜。哲學家柏拉圖也認為：「音樂之於心靈，猶如空氣之於身體」。亞里斯多德的「淨化理論」認為不論戲劇、音樂、舞蹈、繪畫...等，皆具有淨化精神的作用。而「淨化」就是將人體多餘的東西排出去體外，達到淨化的目的，舉凡痛苦、悲傷、煩惱、緊張之情緒，都可以藉由淨化作用保持身心平衡。

對音樂最簡單的定義，音樂是一系列對於聲音(音調、音量及音色)具有一系列的組織，並含有節奏、旋律及和聲等組成。另外，音樂他有一個決定性的特徵，就是它能夠引發聆聽者的情緒(Gabrielsson, 2001)。過去普遍認為，音樂中的情緒是由語言(歌詞)所涵蓋或是聆聽者本身情緒的延伸。Krumhansl (2002)認為音樂本是具有某種特質能引發聆聽者的情緒反應，這種特質稱為音樂的情緒性(musical emotion)。音樂情緒性這方面的研究，最早由 Meyer(1956)提出論點。他在自己的書上寫到：「音樂是一個動態過程。了解和享受音樂，仰賴我們知覺到音樂的屬性(包括：緊繃和平靜、變化和穩定以及模糊和清晰)，和對其屬性的反應。」(Meyer, 1967)。人們之所以喜愛音樂，其中有一個原因是想透過聆聽音樂來體驗或改變自己的情緒狀態(Sloboda & O'Neill, 2001)。

音樂可以降低病患手術前等待期間的焦慮(Cooke, Chaboyer, & Hiratos, 2005)。音樂介入治療在臨床醫學上已經是常常被使用的技巧。Hamel (2001)的研究在探討等待心導管檢查病患之焦慮情形。研究結果發現音樂治療後的女性患者可以減輕焦慮之情形。Andrada et al.(2004)探討大腸鏡檢查的患者檢查過程焦慮之情形，收集共 118 位患者，實驗組 63 位，控制組 55 位。研究結果發現音樂治療組和控制組比較，音樂治療組可以減輕大腸鏡檢查過程焦慮之情形。

在職場上，音樂已經被用來增加能量(raising energy levels)、降低壓力及緊張(reducing stress and tension)以及減少憂鬱的症狀(decreasing depressive symptoms)(Grocke & Wigram, 2007; Thayer, Newman, & McClain, 1994)。Smith & MMThy (2008)研究音樂對客服人員的影響。研究結果發現聽音樂顯著減輕客服人員焦慮之情形。

綜合本節的文獻探討，可以發現不管在臨床治療上或是職場上。音樂的使用普遍被認為可以減輕壓力甚至是音樂有治療焦慮及預防焦慮的效果(Lesiuk, 2005; Saarikallio & Erkkila, 2007; Thayer, et al., 1994)。因此，本研究要以音樂使用為調節變項探討音樂使用是否會影響銀行員情緒失衡與焦慮及工作倦怠的關係。

第三章研究方法

本章共分為五節，第一節是對於本研究模型的描述；第二節則是根據本研究模型建立的假說；第三節是探討本研究的變數；第四節則是說明本研究問卷設計的過程；第五節說明資料收集的方法與進行的步驟。

3.1 研究架構與模型

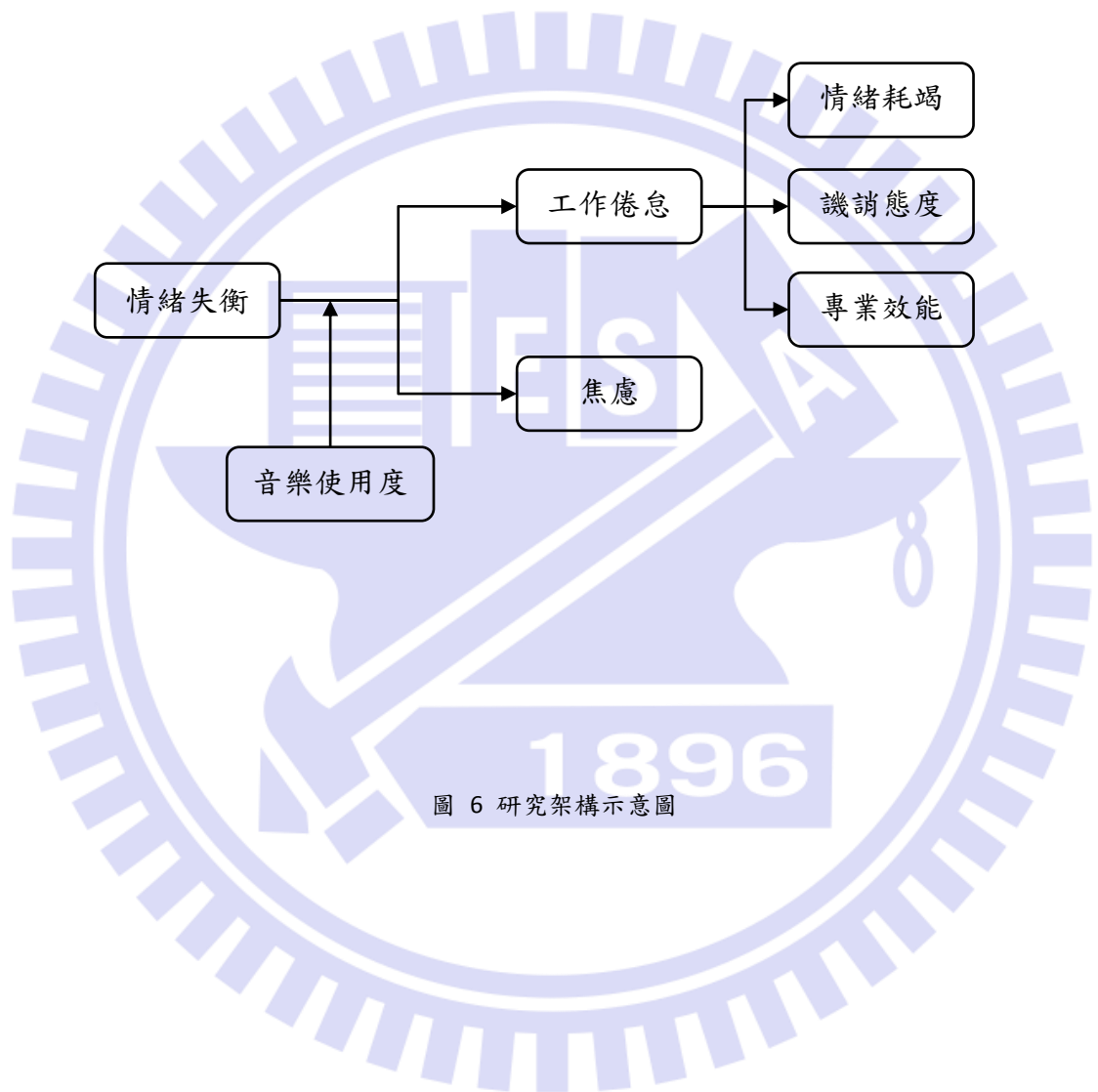


圖 6 研究架構示意圖

3.2 研究假說

依據本研究架構，本研究主要在探討銀行員的音樂使用對情緒失衡對工作倦怠及焦慮的調節作用。本研究假說如下：

- H1：情緒失衡與工作倦怠之間有正相關。
- H2：情緒失衡與焦慮之間有正相關。
- H3：情緒失衡對工作倦怠有顯著正向影響。
- H4：情緒失衡對焦慮有顯著正向影響。
- H5：上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠間的關係有調節效果
- H6：上班是否聽音樂對情緒失衡與焦慮間的關係有調節效果
- H7：音樂使用程度對情緒失衡與工作倦怠間的關係有調節效果
- H8：音樂使用程度對情緒失衡與焦慮間的關係有調節效果

3.3 研究變數及衡量方式

本研究是以情緒失衡為研究主體。透過文獻資料的收集與整理，探討音樂使用度是否會對情緒失衡對其產生的工作倦怠及焦慮產生調節作用。以下將分別說明在此模式之下的研究變數：

(1) 情緒失衡

本研究的情緒失衡採用多數文獻的定義，在互動過程中當員工所感受到的情緒與情感規則所要求表現的情緒不同時，在這個情況下就會體驗到情緒失衡(Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Zapf, et al., 1999)。而量表本研究使用 Frankfurt Emotion Work Scales-E(Zapf, et al., 2001)中的情緒失衡子構面，共有 6 個題項。

(2) 工作倦怠 (burnout)

本研究以銀行行員為研究對象，雖然行員仍然會與客戶接觸，但仍有為數不少之第二線人員，例如：資訊人員、總行人員與研究人員...等，故採用 MBI-GS 之三個構面為本研究工作倦怠的定義。即 Maslach & Leiter(1996)的論點，指個體導因於一種由壓力所引發的問題，是一種情緒上的疲累與負面態度的狀態。共包含三個構面：

- 情緒耗竭：指個體資源消耗殆盡，致喪失精力、感覺身心疲憊，乃至無法應付工作之需求。
- 譏諷態度：為反應個體企圖自工作上孤立自己以為對抗耗竭需求的方法，是對工作本身的態度，和工作上接觸的個人較無關。
- 專業效能：包含了對過去及現在的成就感到滿足，它明白地評估了個人未來在工作上繼續努力的期望。

本研究採用崔來意(2000)翻譯 MBI-General Survey (Schaufeli, et al., 1996)之量表，共 16 題。MBI-GS 分為三個構面：情緒耗竭 5 題、稍機態度 5 題、及專業效能 6 題。

(3) 焦慮

「焦慮」是種內心的情緒反應，因個人感受不同其行為表現也有所差異。而本研究是針對個人主觀之焦慮嚴重程度(焦慮的身體性症狀)進行測量。本研究採用中文版貝克焦慮量表 (Beck anxiety inventory, BAI)：於 2000 年翻譯成中文版，共 21 題，測量成人主觀之焦慮嚴重程度，特別針對焦慮的身體性症狀進行測量，每題以 0-3 分計分，得分愈高其焦慮程度愈高。

(4) 音樂使用度

指銀行員的音樂使用時數，為上班聽音樂時數與下班時間聽音樂時數的加總。時數由頻率與單次長度，相乘而得。資料回收之後，再依回收狀況做分組。共分成低、中、高，三組。

(5) 個人變項

- 年齡：指銀行員的實際年齡，區分為三級，第一級為 18-24 歲，第二級為 25-34 歲之間，第三級為 35 歲以上。
- 婚姻狀況：指銀行員的婚姻狀況，區分為未婚、已婚。
- 扶養子女數：指銀行員所需扶養的子女數。
- 教育程度：指銀行員所受正式教育的最高學歷，共分三類，分別為專科(含)以下、大學、及研究所以上。
- 服務年資：指女性專業人員在目前公司實際的服務年資，依回收資料年資分佈之情形，再將其區分為四級，第一級為 1(含)年以下，第二級為 1 至 3(含)年，第三級為 3 至 5(含)年，第四級為 5 年以上。
- 加班時數：指銀行員的每月超時工作時數。
- 免費加班時數：指銀行員的每月超時工作時數-公司給薪時數。

3.4 問卷設計

藉由第三節找出研究變數之後，本研究將問卷設計為四個部分，分別為：

(1) 音樂使用狀況

這一部分，主要調查研究對象其音樂使用的程度，分為上班音樂使用與平常音樂使用。兩部分分別都有使用頻率（採用 Likert 五點尺度方式計分。分別為 1.每月聽一次 2.每月 2~3 次 3.每周 1 次 4.每周 2~3 次 5.每天都聽）及單次使用長度(採用 Likert 五點尺度方式計分。分別為 1.沒有聽音樂習慣 2.半小時以下 3.半小時~1 小時 4. 1~3 小時 5. 3 小時以上)。

(2) 工作狀況

這一部分，主要調查研究對象其工作的情形，其中包含情緒失衡及工作倦怠量表。這些構面皆是採用 Likert 五點計分法，依「從未如此」、「很少如此」、「偶爾如此」、「經常如此」、「總是如此」，分別給予 1、2、3、4、5 分；其中專業效能構面為反向題，採負向計分。

(3) 身體狀況

這一部分，主要調查研究對象其是否焦慮症狀，本研究採用中文版貝克焦慮量表 (Beck anxiety inventory, BAI)：於 2000 年由中國行為科學社翻譯成中文版，共 21 題，測量成人及青少年主觀的焦慮嚴重程度，特別針對焦慮的身體性症狀進行測量，每題以 0-3 分計分，得分愈高其焦慮程度愈高。Beck, et al.(1988)建議的計分為： 0-9 分是「正常」， 10-18 分是「輕度-中度」焦慮， 19-29 分是「中度-嚴重」焦慮，30-63 分是「嚴重」焦慮程度。Steer, et al.(1993)電腦計分版 BAI 所建議區隔分數 0-7 分是「最輕度」， 8-15 分是「輕度」， 16-25 分是「中度」， 26-63 分是「嚴重」(Beck, et al.,

1988; Steer, et al., 1993)。本研究採用 Steer, et al.(1993)所建議的區隔方式，將焦慮程度區分為「最輕度」、「輕度」、「中度」、「嚴重」。車先蕙, 盧孟良, 陳錫中, 張尚文, & 李宇宙(2006)檢驗中文版貝克焦慮量表的信效度，此量表的信度為 Cronbach's α .95。他們也發現，若得分高於 14 分(含)以上意涵個案可能已經具有明顯的焦慮症症狀，需要精神醫療的協助。

(4) 基本資料

這一部分，主要調查研究對象其個人變項，其中包含年齡、婚姻狀況、扶養子女數、教育程度、服務年資及加班時數...等

3.5 調查設計與問卷回收

受測者的篩選，必須為在國內銀行上班的員工，而員工所擔任的角色則不受限制。本研究之問卷發送透過銀行員工會全國聯合會會刊，問卷實施時間為民國 99 年 1 月 25 日至 2 月 28 日止，共計 35 天。

3.6 資料處理與分析方法

本研究於回收問卷後，先剔除填答不完整者之問卷，將有效問卷資料建檔，利用 SPSS 統計套裝軟體進行統計與分析，所使用之分析方法如下：

(1) 描述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis)

包括樣本的年齡、婚姻狀況、教育程度、音樂使用度...等變數之次數分配及百分比分析，以了解樣本基本特性分佈之情形；並針對情緒失衡、工作倦怠、焦慮等變項以描述性統計方法進行統計分析，以各研究變項之平均數、標準差等來陳述樣本在各變項構面上的分佈狀況，以瞭解樣本在各變項上的一般反應，並作為進一步分析之基礎。

(2) 效度分析 (Validity Analysis)

效度即是一種衡量工具，是否能夠真正量測出研究人員所要衡量之事務的程度。本研究以內容效度(content validity)及建構效度 (construct validity) 之驗證性因素分析來檢驗。

本研究問卷以先前研究的理論為基礎，根據學者 Beck, et al.(1988)、Zapf, et al.(2001)、Schaufeli, et al.(1996)及國內研究者如：崔來意(2000)、林一真(2000)等的相關問卷內容，原始問卷已經過嚴格檢定，符合相當程度的標準，並針對問卷內容做適當的修定，因此本研究應具有可接受的內容效度。

因素分析 (Factor Analysis) 是將相關程度較高之變數，採用主成分分析 (Principal Component Analysis) 找出共同因素，並以最大變異數 (Varimax) 加以轉軸，來萃取主要因素，以驗證問卷之建構效度。

(3) 信度分析 (Reliability Analysis)

信度即是測量的可靠性 (trustworthiness) 指測量的結果的一致性 (equivalence/consistency) 或穩定度 (stability)。本研究的信度分析主要是以 Cronbach's α 係數來檢定各因素衡量細項之間的內部一致性， α 值愈大顯示該因素內各細項之間的相關性愈大，亦即內部一致性愈高。Cuieford (1965)認為 Cronbach's α 係數大於 0.7 者為高信度。

(4) 單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

本研究使用單因子變異數分析來檢定不同的個人變項在情緒失衡、工作倦怠以及焦慮上是否有顯著性差異。若差異達到顯著，則以 LSD 檢定進行事後多重比較，以了解組群之間的差異是否有顯著性。

(5) 相關分析 (Correlation Analysis)

本研究以皮爾森 (Pearson)之相關分析法，主要是去了解本研究構面之間的相關性，從相關性之間的高低去了解其間的相關程度；而本研究相關性分析的構面有：情緒失衡、工作倦怠、焦慮。

(6) 階層回歸分析 (Hierarchical Regression Analysis)

本研究以情緒失衡為自變項，以工作倦怠及焦慮為依變項，利用階層回歸分析法來控制人口變項資料對於效標變項的影響後，以探討各相關變項之影響程度。

第四章資料分析

4.1 敘述統計分析

4.1.1 樣本結構

本研究問卷自民國 99 年 1 月 25 日至 2 月 28 日止，共計回收 255 份，剔除條件不符與資料不全者 7 份，有效樣本為 248 份。在有效回收之問卷中，樣本資料分佈情形如表 1 所示，簡述如下：

1. 年齡

本研究所收回的樣本在年齡分布上，以 25-34 歲組 71.4% 占最多，其次為 35 歲以上組 16.9%，18-24 歲組者為 11.7%。

2. 性別

本研究樣本的男女比例為男性 39.5% 比女性 60.5%。

3. 婚姻狀況

本研究樣本中有 73.8% 未婚，已婚者僅僅占 26.2%。

4. 扶養子女數

本研究樣本中大部分沒有扶養子女，有 79%，有扶養子女的為 21%，其中又以扶養 1 名與 2 名子女的最多，分別為 10.1% 與 10.1%，扶養三名子女的僅僅占研究樣本的 0.8%。

5. 教育程度

本研究樣本中，銀行員最高學歷以大學為主，占了 62.5%；其次為研究所以上為 27.4%。專科以下學歷者占 10.1%。

6. 加班時數

以平均每月加班 1-10 小時者最多占 44.8%，11-20 小時者 24.6%，21-30 小時者 10.9%，31 小時以上者 10.5%，完全不加班者最少占 9.3%。

7. 免費加班時數

以平均每月免費加班 1-10 小時者最多占 34.7%，沒有免費加班者占 31.5%，免費加班 11-20 小時者 18.5%，免費加班 21-30 小時者 6.9%，31 小時以上者 8.5%。

8. 上班是否聽音樂

本研究樣本中，銀行員習慣在上班聽音樂的人數為 34 人，大約占總樣本的 13.7%。沒有在上班聽音樂的習慣，占 86.3%。

表 1 樣本結構分析

	個人特徵	樣本數	百分比
年齡	24 歲以下	29	11.7%
	25-34 歲	177	71.4%
	35 歲以上	42	16.9%
性別	男	98	39.5%
	女	150	60.5%
婚姻狀況	已婚	65	26.2%
	未婚	183	73.8%
扶養子女數	沒有扶養子女	196	79%
	1 個	25	10.1%
	2 個	25	10.1%
	3 個	2	0.8%
教育程度	專科以下	25	10.1%
	大學	155	62.5%
	研究所以上	68	27.4%
加班時數	0	23	9.3%
	1-10	111	44.8%
	11-20	61	24.6%
	21-30	27	10.9%
	31 以上	26	10.5%
免費加班時數	0	78	31.5%
	1-10	86	34.7%
	11-20	46	18.5%
	21-30	17	6.9%
	31 以上	21	8.5%
上班是否聽音樂	是	34	13.7%
	否	214	86.3%

4.1.2 各研究變項之特性分析

本節首先以各變項之平均數及標準差，來觀察各變項之分佈情形，以了解樣本在各相關變項的反應程度；本部份對各變項所作的描述性分析，詳如表 2 所示。

1. 情緒失衡

銀行員在情緒失衡中得分最高分為 5 分，平均數為 3.196，標準差為.7666，銀行員的工作失調略高於中點 3，顯示銀行員普遍有情緒失衡的狀況。

2. 焦慮

銀行員在焦慮這個變項中得分最高分為 62 分，平均數為 12.206，標準差為 9.97407。Steer, et al.(1993)建議區隔分數 0-7 分是「最輕度」，8-15 分是「輕度」，16-25 分是「中度」，26-63 分是「嚴重」。銀行員焦慮的平均分數為 12.206 落在輕度焦慮的範圍，顯示銀行員的焦慮情形相當嚴重。

3. 工作倦怠

以情緒耗竭的表現最高，平均數 3.4099，標準差為.80447；譏諷態度的得分次之，平均數 3.2305，標準差為.71828；以專業效能得分最低 2.4863，標準差.56248。整體而言銀行員的工作倦怠感相當高，情緒耗竭及譏諷態度的得分都高於中點 3 分。

表 2 各研究變項之描述性統計分析表

	個數	平均數	標準差	最小值	最大值
情緒失衡	248	3.196	.7666	1.8	5
焦慮	248	12.206	10.4955	0	62
工作倦怠					
情緒耗竭	248	3.406	.817	1.2	5
譏諷態度	248	3.231	.725	1.6	5
專業效能	248	2.491	.581	1.0	5

4.2 因素分析

本節針對「情緒失衡」、「工作倦怠」及「焦慮」進行因素分析，採用主成份分析法 (Principal Component Analysis)，抽取特徵值大於 1 的共同因素，並以最大變異數 (Varimax) 加以轉軸，來萃取主要因素，且將因素負荷量 (Factor Loading) 絕對值大於 0.5 為取捨變標準。各研究構面的因素分析結果如下所示：

4.2.1 情緒失衡

本量表原本設計 5 題項，但因為「下列兩種狀況，何者與您的工作情況相符？A: 隱藏自己因同事、上司、部屬所造成的情緒是非常重要的 B: 隱藏自己因同事、上司、部屬所造成的情緒似乎沒這麼重要」因素負荷量絕對值小於 5 故將之刪除。量表共分為 1 個因素，此因素解釋變異量佔全部變異量之 77.534%，本因素之特徵值為 3.101，包括「你工作時，必須違背自己內心真正的感受，表現出令人愉快的情緒(例如:友善)，或是令人厭惡的的情緒(例如:嚴格)」、「在工作期間，與公司同事和長官互動時，你必須時常表現出與你實際感受不同的情緒」、「在工作期間你必須常常壓抑自己的情緒？」及「你多常在工作期間表現出與你實際感受有差異的情緒。」

表 3 情緒失衡量表因素負荷量

因素及衡量因素	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
因素 1：情緒失衡		3.101	77.534%
你工作時，必須違背自己內心真正的感受，表現出令人愉快的情緒(例如:友善)，或是令人厭惡的的情緒(例如:嚴格)	.897		
在工作期間，與公司同事和長官互動時，你必須時常表現出與你實際感受不同的情緒	.880		
在工作期間你必須常常壓抑自己的情緒？	.866		
你多常在工作期間表現出與你實際感受有差異的情緒	.879		

4.2.2 工作倦怠

本研究原設計 16 題問項，經刪除不符合因素負荷量之標準後，剩餘 15 題。共萃取出 4 個特徵值大於 1 的共同因素，但因為本量表為參考 MBI-GS(Schaufeli, et al., 1996)他將此量表區分為 3 個構面因素，而透過因素分析，萃取 3 個因素的累積解釋變異量為 63.35%已相當的高，各因素的內涵說明如下：

因素一：情緒耗竭

本因素之特徵值為 4.985，解釋變異量為 33.232%，包括「我的工作讓我感到情緒枯竭」、「工作一整天後，我感到精疲力盡」、「我的工作讓我感到情緒枯竭」、「每天早上起床想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采」、「整日工作真的使我神經緊繃心力交瘁」及「我覺得自己過度努力工作快被工作給熔化了」等 5 個題項。

因素二：降低工作效能

本因素之特徵值為 3.283，解釋變異量為 21.889%，包括「我能有效的解決工作中的問題」、「我可以感受到自己正朝公司目標作有效地貢獻」、「我覺得目前的職務蠻能讓我發揮的」、「當我完成某項工作時，我會因此而雀躍不已」、「我已完成目前工作中許多值得做的事」及「在我的工作上，我自信能有效地將事情做好」等 6 個題項。

因素三：譏誚態度

本因素之特徵值為 1.236，解釋變異量為 8.238%，「自從接下目前的職務以來，我對工作的興趣漸感降低。」、「我對目前工作的狂熱已漸消失」、「我懷疑我的工作是否對他人有助益」及「我質疑我所做的工作是否有意義」等 4 個題項。

表 4 工作倦怠量表因素負荷量

因素及衡量因素	因素 1	因素 2	因素 3	特徵值	解釋變異量	累積%
因素 1：情緒耗竭				4.985	33.23%	33.23%
我的工作讓我感到情緒枯竭	.835					
工作一整天後，我感到疲力盡	.811					
每天早上起床想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采	.797					
整日工作真的使我神經緊繃心力交瘁	.877					
我覺得自己過度努力工作快被工作給熔化了	.800					
因素 2：降低工作效能				3.283	21.89%	55.12%
我能有效的解決工作中的問題		.730				
我可以感受到自己正朝公司目標作有效地貢獻		.573				
我覺得目前的職務蠻能讓我發揮的		.647				
當我完成某項工作時，我會因此而雀躍不已		.699				
我已完成目前工作中許多值得做的事		.773				
在我的工作上，我自信能有效地將事情做好		.715				
因素 3：譏諷態度				1.236	8.23%	63.35%
自從接下目前的職務以來，我對工作的興趣漸感降低。			.542			
我對目前工作的狂熱已漸消失			.523			
我懷疑我的工作是否對他人有助益			.776			
我質疑我所做的工作是否有意義			.824			

4.3 信度分析

本研究是採用內部一致性 (Cronbach's α) 係數來分析量表的信度，情緒失衡量表其 Cronbach's α 值為 0.903。在工作倦怠構面中，其三個子構面情緒耗竭、降低工作效能、譏諷態度其 Cronbach's α 值分別為 0.897、0.798 及 0.810。在焦慮構面中 BAI 量表，其 Cronbach's α 值為 0.941。其資料整理如表 5 所示：

表 5 量表信度

構面	子構面	Cronbach's α 值
情緒失衡	情緒失衡	.903
	情緒耗竭	.897
	降低工作效能	.798
工作倦怠	譏諷態度	.810
	焦慮	.941

4.4 個人特徵在各變項上之差異性統計分析

本節主要藉由單因子變異數分析來探討不同的個人特徵在各研究變項所呈現的差異；若有差異，再以 LSD 進一步多重比較每兩群之間的差異。

4.4.1 情緒失衡

由表 6 得知銀行員因每月加班時數及免費加班時數的不同在「情緒失衡」上有顯著性的差異，其餘的個人變項對情緒失衡並無顯著性差異。再就每月加班時數以及免費加班時數做事後多重比較結果顯示各組間達到顯著水準：以每月加班超過 31 小時之情緒失衡程度顯著高於從不加班、每月加班 1-10 小時及每月加班 21-30 小時者。在免費加班時數方面，可以發現每月免費加班時數 31 小時以上、每月免費加班時數 21-30 小時及免費加班 1-10 小時者的情緒失衡程度都顯著大於從不加班者。

由表 6 可以得知不管加班時數為何，情緒失衡得分都相當高，全都高於等於中點 3 分；以每月加班超過 31 小時者得分最高(3.59)、從不加班者之平均得分最低(3)，這與 Morris & Feldman (1997) 論點呼應。他們認為情緒表達的持續期間越長，情緒勞務的負荷程度就越高，越容易產生情緒失衡。

表 6 個人特徵在情緒失衡上的差異

自變數↓	依變數→		情緒失衡			
		N	Mean	F-value	P-value	LSD
年齡	18-24 歲	29	3.05	1.393	.250	
	25-34 歲	177	3.02			
	35 歲以上	42	3.78			
婚姻狀況	未婚	183	2.99	.056	.813	
	已婚	65	2.98			
性別	男	98	3.14	.777	.379	
	女	150	3.23			
最高學歷	專科以下	25	3.02	.708	.463	
	大學	155	3.21			
	研究所	68	3.23			
扶養子女	0	196	3.19	1.492	.217	
	1	25	3.42			
	2	25	3.08			
	3	2	2.50			
每月加班時數	(1) 0	23	3	2.529*	.041	(5)>(1) (5)>(2) (5)>(3)
	(2) 1-10	111	3.18			
	(3) 11-20	61	3.10			
	(4) 21-30	27	3.24			
	(5) 31 以上	26	3.6			
免費加班時數	(1) 0	78	2.95	4.731**	.001	(5)>(1) (4)>(1) (2)>(1)
	(2) 1-10	86	3.25			
	(3) 11-20	46	3.20			
	(4) 21-30	17	3.54			
	(5) 31 以上	21	3.59			
音樂使用度	低	28	3.17	1.370	.256	
	中	192	3.17			
	高	28	3.42			

4.4.2 情緒耗竭

由表 7 得知銀行員因每月加班時數及免費加班時數的不同在「情緒耗竭」上有顯著性的差異，其餘的個人變項對情緒失衡並無顯著性差異。再就每月加班時數以及免費加班時數做事後多重比較結果顯示各組間達到顯著水準：以每月加班超過 31 小時之情緒耗竭程度顯著高於其他族群：從不加班、每月加班 1-10 小時、每月加班 11-20 小時及每月加班 21-30 小時者。在免費加班時數方面，可以發現每月免費加班時數 31 小時以上者其情緒耗竭程度顯著大於從不加班者及每月加班時數 1-10 小時者，每月免費加班時數 21-30 小時及免費加班 11-20 小時者的情緒耗竭程度也都顯著大於從不加班者。

4.4.3 降低工作效能

由表 8 得知銀行員因年齡、婚姻狀況、扶養子女及音樂使用度的不同在「降低工作效能」上有顯著性的差異，其餘的個人變項對情緒失衡並無顯著性差異。在年齡層方面，18-24 歲的年齡層與 25-34 歲的年齡層，在降低工作效能程度顯著高於 35 歲以上者。在扶養子女數方面，沒有扶養子女者降低工作效能程度顯著高於扶養 1 名及扶養 2 名子女的族群。音樂使用度較低的族群，降低工作效能程度顯著大於音樂使用度中等及音樂使用度高的族群。

4.4.4 譏諷態度

由表 9 得知銀行員因婚姻狀況的不同在「譏諷態度」上有顯著性的差異，其餘的個人變項對情緒失衡並無顯著性差異。

表 7 個人特徵在情緒耗竭上的差異

自變數↓	依變數→		情緒耗竭			
		N	Mean	F-value	P-value	LSD
年齡	18-24 歲	29	3.43	.594	.553	
	25-34 歲	177	3.43			
	35 歲以上	42	3.28			
婚姻狀況	未婚	183	3.45	2.223	.137	
	已婚	65	3.28			
性別	男	98	3.37	.370	.544	
	女	150	3.43			
最高學歷	專科以下	25	3.08	2.356	.097	
	大學	155	3.43			
	研究所	68	3.48			
扶養子女	0	196	3.44	2.468	.063	
	1	25	3.42			
	2	25	3.19			
	3	2	2.10			
每月加班時數	(1) 0	23	3.10	3.960	.004**	(5)>(1) (5)>(2) (5)>(3) (5)>(4)
	(2) 1-10	111	3.33			
	(3) 11-20	61	3.47			
	(4) 21-30	27	3.33			
	(5) 31 以上	26	3.92			
免費加班時數	(1) 0	79	3.16	4.849	.001**	(5)>(1) (5)>(2) (4)>(1) (3)>(1)
	(2) 1-10	85	3.39			
	(3) 11-20	46	3.60			
	(4) 21-30	17	3.48			
	(5) 31 以上	21	3.92			
音樂使用度	低	28	3.21	2.371	.096	
	中	192	3.39			
	高	28	3.68			

*p<.05

**p<.01

***p<.001

表 8 個人特徵在降低工作效能上的差異

自變數↓	依變數→		降低工作效能			
		N	Mean	F-value	P-value	LSD
年齡	(1)18-24 歲	29	2.62	5.59	.004*	(1)>(3) (2)>(3)
	(2)25-34 歲	177	2.53			
	(3)35 歲以上	42	2.23			
婚姻狀況	未婚	183	2.57	15.92	.000***	
	已婚	65	2.25			
性別	男	98	2.44	1.501	.222	
	女	150	2.53			
最高學歷	專科以下	25	2.31	2.755	.066	
	大學	155	2.55			
	研究所	68	2.42			
扶養子女	0	196	2.57	5.826	.001**	(1)>(2) (1)>(3)
	1	25	2.27			
	2	25	2.15			
	3	2	2.08			
每月加班時數	(1) 0	23	2.41	.970	.425	
	(2) 1-10	111	2.50			
	(3) 11-20	61	2.57			
	(4) 21-30	27	2.33			
	(5) 31 以上	26	2.47			
免費加班時數	(1) 0	79	2.54	.580	.678	
	(2) 1-10	85	2.42			
	(3) 11-20	46	2.54			
	(4) 21-30	17	2.54			
	(5) 31 以上	21	2.44			
音樂使用度	低	28	2.79	5.377	.005**	(1)>(2) (1)>(3)
	中	192	2.47			
	高	28	2.31			

*p<.05

**p<.01

***p<.001

表 9 個人特徵在降低工作效能上的差異

自變數↓	依變數→		機稍態度			
		N	Mean	F-value	P-value	LSD
年齡	(1)18-24 歲	29	3.28	1.831	.162	
	(2)25-34 歲	177	3.23			
	(3)35 歲以上	42	2.98			
婚姻狀況	未婚	183	3.26	4.833	.029**	
	已婚	65	3.01			
性別	男	98	3.13	.977	.324	
	女	150	3.23			
最高學歷	專科以下	25	2.93	1.596	.205	
	大學	155	3.23			
	研究所	68	3.19			
扶養子女	0	196	3.25	2.520	.059	
	1	25	3.10			
	2	25	2.86			
	3	2	2.50			
每月加班時數	(1) 0	23	2.88	1.987	.097	
	(2) 1-10	111	3.20			
	(3) 11-20	61	3.35			
	(4) 21-30	27	3.00			
	(5) 31 以上	26	3.25			
免費加班時數	(1) 0	79	2.99	2.290	.060	
	(2) 1-10	85	3.24			
	(3) 11-20	46	3.41			
	(4) 21-30	17	3.21			
	(5) 31 以上	21	3.23			
音樂使用度	低	28	3.16	1.023	.361	
	中	192	3.17			
	高	28	3.39			

*p<.05

**p<.01

***p<.001

4.5 各研究變項間相關性分析

本節主要藉由 Pearson 積差相關分析來探討不同變項間的積差水準及其相關程度以驗證假設 1、假設 2、假設 3 及假設 4。

H1：情緒失衡與工作倦怠之間有正相關。

H2：情緒失衡與焦慮之間有正相關。

H3：情緒失衡對工作倦怠有正向顯著影響。

H4：情緒失衡對焦慮有正向顯著影響。

4.5.1 情緒失衡程度與工作倦怠之相關性

由表 10 可知，

- (1)、 「情緒失衡」與「情緒耗竭」成顯著正相關，其相關係數為.477，這表示員工的情緒失衡程度愈高會導致越高情緒耗竭。
- (2)、 「情緒失衡」與「譏諷態度」成顯著正相關，其相關係數為.363；表示銀行員的情緒失衡程度越高，產生工作倦怠感導致的消極的工作態度—譏諷態度的程度亦愈高。
- (3)、 「情緒失衡」與「降低工作效能」沒有成顯著相關，其相關係數為.034；表示銀行員的情緒失衡程度越高無法預測降低工作效能的程度。

4.5.2 情緒失衡程度與焦慮症狀之相關性

由表 10 可知，可知，「情緒失衡」與「焦慮症狀」成顯著正相關，其相關係數為.393，這表示銀行員的情緒失衡程度愈高會影響其心理健康而導致越高的焦慮。

表 10 各研究變項之描述性統計分析表

	Mean	SD	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
(1) 性別	0.60	0.490	1											
(2) 年齡	2.05	0.534	-.106	1										
(3) 婚姻狀況	0.26	0.441	.032	.544***	1									
(4) 學歷	2.17	0.589	-.197**	-.210**	-.270***	1								
(5) 扶養子女	1.33	0.687	-.012	.616***	.746***	-.301***	1							
(6) 每月加班時數	14.82	17.106	-.027	-.002	-.009	.074	-.034	1						
(7) 免費加班時數	11.01	16.939	-.016	.006	-.005	.048	-.037	.939***	1					
(8) 上班是否聽音樂	0.86	0.345	.038	-.115	-.056	.058	-.084	.017	-.022	1				
(9) 音樂使用度	1.09	1.202	-.105	.218**	.255***	-.016	.281***	.075	.091	-.177**	1			
(10) 情緒失衡	2.98	0.876	.054	-.091	-.002	.045	-.047	.100	.142*	-.031	.100	1		
(11) 工作倦怠	2.98	0.509	.075	-.108	-.184**	.086	-.226***	.117	.141*	-.021	-.280***	.452***	1	
(12) 焦慮	12.21	10.496	-.004	-.018	.035	-.084	-.057	.134*	.166**	-.097	.038	.393***	.483***	1

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

註：

1.性別：男性為 0，女性為 1。

2.年齡分為：1.(18-24 歲)、2.(25-34 歲)、3.(35 歲以上) 等三個層次。

4.6 各相關變項之影響性分析與探討

由文獻資料及本研究之前相關分析中得知本研究之變項間具有某種程度之相關，為進一步瞭解情緒失衡對工作倦怠的影響，情緒失衡對焦慮的影響，本節將以階層迴歸分析來控制人口變項資料對於研究變項的影響。故在排除受試者性別、年齡、婚姻狀況及學歷等人口變項資料的影響性後，來驗證變項間之影響關係，以找出最具預測能力的變項，以供管理者之參考。

4.6.1 情緒失衡程度對工作倦怠之影響

由表 11 的結果顯示，控制變數對於工作倦怠的預測效果達顯著性 ($\Delta R^2=.097$ ， $p=.010<.05$)。在排除控制變數的影響後，發現情緒失衡對工作倦怠有顯著的解釋能力 ($\Delta R^2=.179$ ， $p=0.000<.001$)，其調整後的判定係數為 0.240，表示預測變數可以解釋 24% 之變異量，可知回歸模式配適度良好。綜上討論，得知本研究的假設 1：情緒失衡與工作倦怠之間有關。成立及假設 3：情緒失衡對工作倦怠有顯著影響。成立。

表 11 情緒失衡對工作倦怠的影響

	模式 1	模式 2
控制變數		
性別	.086	.069
年 年齡 D1	-.118	-.185*
齡 年齡 D2	-.078	-.160
婚姻狀況	-.104	-.115
學 學歷 D1	-.116	-.100
歷 學歷 D2	.028	.037
扶 扶養子女 D1	.614	.564*
養 扶養子女 D2	.415	.338
女 扶養子女 D3	.350	.286
每月加班時數	-.133	.000
每月免費加班時數	.259	.074
自變數		
情緒失衡		.436***
ΔR^2	.097	.179
ΔF	2.312*	58.220***
F	2.312*	7.485***
R^2	.097	.277
Adj- R^2	.055	.240
	*p<.05	**p<.01
		***p<.001

4.6.2 情緒失衡程度對焦慮之影響

由表 12 可以發現，控制變數對於焦慮的預測效果未達顯著性 ($\Delta R^2=.058$ ， $p=.207$)。在排除控制變數的影響後，發現情緒失衡對焦慮有顯著的解釋能力($\Delta R^2=.138$ ， $p=0.000<.001$)，其調整後的判定係數為 0.156，表示預測變數可以解釋 15.6% 之變異量，可知回歸模式配適度良好。綜上討論，得知本研究假設 2：情緒失衡與焦慮之間有關。及假設 4：情緒失衡對焦慮有顯著的正向影響。成立。

表 12 情緒失衡對焦慮的影響

		模式 1	模式 2
控制變數			
	性別	-.032	-.047
年 齡	年齡 D1	.029	-.030
	年齡 D2	.034	-.038
	婚姻狀況	.168	.158
學 歷	學歷 D1	.118	.132
	學歷 D2	.077	.084
扶 養 子 女	扶養子女 D1	.454	.410
	扶養子女 D2	.239	.171
	扶養子女 D3	.182	.126
	每月加班時數	-.152	-.035
	每月免費加班時數	.308	.145
自變數			
	情緒失衡		.382***
	ΔR^2	.058	.138
	ΔF	1.332	40.382***
	F	1.332	4.790***
	R^2	.058	.197
	Adj- R^2	.015	.156

* $p < .05$

** $p < .01$

*** $p < .001$

4.7 音樂使用調節效果分析與探討

本研究的調節變數為上班是否聽音樂及音樂使用度。本節乃以上班是否聽音樂及音樂使用度為調節變項，以層級迴歸的觀念來分析情緒失衡與上班是否聽音樂的交互作用，對工作倦怠及焦慮的影響，以及情緒失衡與音樂使用度的交互作用對工作倦怠及焦慮得影響；以找出對工作倦怠及焦慮有影響的變項。當變項間交互作用顯著時，再將干擾變項依平均數分為高、低兩群進行進一步分析，以探究那一群的情緒失衡與工作倦怠之間，以及情緒失衡與焦慮之間的影響可能較明顯。

4.7.1 上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠關係之影響

本研究以階層迴歸程序將控制變數、自變數(情緒失衡與上班是否聽音樂)及情緒失衡與上班是否聽音樂的交互作用項依序投入迴歸模型，決定交互作用是否對於依變項具有顯著解釋力。表 13 為迴歸模型摘要結果，數據顯示包含交互作用項的三個階層，交互作用項的檢驗，第三階層的增益解釋力未達顯著水準 ($\Delta F=.857$, $p=.356$)，表示上班是否聽音樂與情緒失衡未具有交互作用。迴歸模式解釋力之顯著性考驗部分，第一階層的迴歸模型達到顯著 ($F=2.312$, $p<0.05$)，表示控制變數可以解釋工作倦怠，第二階層加入上班是否聽音樂及情緒失衡亦可有效解釋依變數 ($F=6.928$, $p<0.001$)，交互作用加入後，全體模型解釋力亦達到顯著 ($F=6.491$, $p<0.001$)。

4.7.2 上班是否聽音樂對情緒失衡與焦慮關係之影響

本研究以階層迴歸程序將控制變數、自變數(情緒失衡與上班是否聽音樂)及情緒失衡與上班是否聽音樂的交互作用項依序投入迴歸模型，決定交互作用是否對於依變項具有顯著解釋力。表 14 為迴歸模型摘要結果，數據顯示包含交互作用項的三個階層，交互作用項的檢驗，第三階層的增益解釋力未達顯著水準 ($\Delta F=.014$, $p=.906$)，表示上班是否聽音樂與情緒失衡未具有交互作用。迴歸模式解釋力之顯著性考驗部分，第一階層的迴歸模型未達到顯著 ($F=1.332$, $p=.207$)，表示控制變數不能解釋焦慮，第二階層加入上班是否聽音樂及情緒失衡亦可有效解釋依變數 ($F=4.564$, $p<0.001$)，交互作用加入後，全體模型解釋力亦達到顯著 ($F=4.221$, $p<0.001$)。

綜合上述，本研究的研究結果發現，並不支持先前的假設 5：銀行員上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠間關係的調節效果。及假設 6 銀行員上班是否聽音樂對情緒失衡與焦慮間關係的調節效果。

表 13 上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠關係的影響

		模式 1	模式 2	模式 3
控制變數				
性別		.086	.070	.067
年 齡	年齡 D1	-.118	-.182	-.189*
	年齡 D2	-.078	-.157	-.160
婚姻狀況		-.104	-.115	-.109
學 歷	學歷 D1	-.116	-.105	-.094
	學歷 D2	.028	.039	.041
扶 養 子 女	扶養子女 D1	.614	.577*	.586*
	扶養子女 D2	.415	.349	.354
	扶養子女 D3	.350	.299	.292
每月加班時數		-.133	.011	.012
每月免費加班時數		.259	.062	.061
自變數				
情緒失衡(1)			.434***	.440***
上班是否聽音樂(2)			-.039	-.040
交互作用項				
(1)X(2)				.053
ΔR^2		.097	.181	.003
ΔF		2.312*	29.274***	.857
F		2.312*	6.928***	6.491
R ²		.097	.278	.281
Adj-R ²		.055	.238	.237

*p<.05

**p<.01

***p<.001

表 14 上班是否聽音樂對情緒失衡與焦慮關係的影響

		模式 1	模式 2	模式 3
控制變數				
性別		-.032	-.045	-0.44
年 齡	年齡 D1	.029	-.024	-.023
	年齡 D2	.034	-.031	-.031
婚姻狀況		.168	.158	.157
學 歷	學歷 D1	.118	.121	.119
	學歷 D2	.077	.090	.089
扶 養 子 女	扶養子女 D1	.454	.437	.436
	扶養子女 D2	.239	.194	.193
	扶養子女 D3	.182	.152	.153
每月加班時數		-.152	-.012	-.012
每月免費加班時數		.308	.122	.123
自變數				
情緒失衡(1)			.379***	.378***
上班是否聽音樂(2)			-.078	-.078
交互作用項				
(1)X(2)				-.007
ΔR^2		.058	.144	.000
ΔF		1.332	21.092	.014
F		1.332	4.564	4.221
R ²		.058	.202	.202
Adj-R ²		.015	.158	.154

*p<.05

**p<.01

***p<.001

4.7.3 音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠關係之影響

本研究以階層迴歸程序將控制變數、自變數(情緒失衡與音樂使用度)及情緒失衡與音樂使用度的交互作用項依序投入迴歸模型，決定交互作用是否對於依變項具有顯著解釋力。表 15 為迴歸模型摘要結果，數據顯示包含交互作用項的三個階層，交互作用項的檢驗，第三階層的增益解釋力達顯著水準 ($\Delta F=4.760$, $p<.05$)，表示音樂使用度與情緒失衡具有交互作用。迴歸模式解釋力之顯著性考驗部分，第一階層的迴歸模型達到顯著 ($F=2.312$, $p<0.05$)，表示控制變數可以解釋工作倦怠，第二階層加入音樂使用度及情緒失衡亦可有效解釋依變數 ($F=10.087$, $p<0.001$)，交互作用加入後，全體模型解釋力亦達到顯著 ($F=9.857$, $p<0.001$)。

由於交互作用顯著，必須進行詳細的事後考驗，來釐清變數間的調節關係。本研究進行線性關係調節模型檢驗，了解類別變數是否對於連續自變數在解釋依變數時具有調節能力，進而將迴歸模型就調節變數的不同水準分別進行迴歸分析 (邱皓政，2006)。

在低音樂使用度下，迴歸模式解釋力達顯著水準，表示情緒失衡可以解釋工作倦怠，係數檢驗也得到同樣結果 ($\beta = 0.579$, $t = 3.623$, $p<0.05$)，即情緒失衡在低音樂使用度下可以顯著地解釋工作倦怠，且情緒失衡愈高，工作倦怠愈高；在中音樂使用度下，迴歸模式解釋力達顯著水準，表示情緒失衡可以解釋工作倦怠，係數檢驗也得到同樣結果 ($\beta = 0.452$, $t = 6.994$, $p<0.001$)，即情緒失衡在中音樂使用度下可以顯著地解釋工作倦怠，且情緒失衡愈高，工作倦怠愈高；在高音樂使用度下，迴歸模式解釋力達顯著水準，表示情緒失衡可以解釋工作倦怠，係數檢驗也得到同樣結果 ($\beta = .395$, $t = 2.190$, $p<0.05$)，即情緒失衡在高音樂使用度下可以顯著地解釋工作倦怠，且情緒失衡愈高，工作倦怠愈高；音樂使用度的調節效果非常明顯，故將音樂使用度分三群分別與情緒失衡為自變數以工作倦怠為依變數作迴歸分析，得迴歸係數，依此三群各得一直線方程式，繪出示意圖如圖 7。由圖 7 可以得知，在低音樂使用度時情緒失衡對工作倦怠的影響可能會比高音樂使用度時來的明顯。

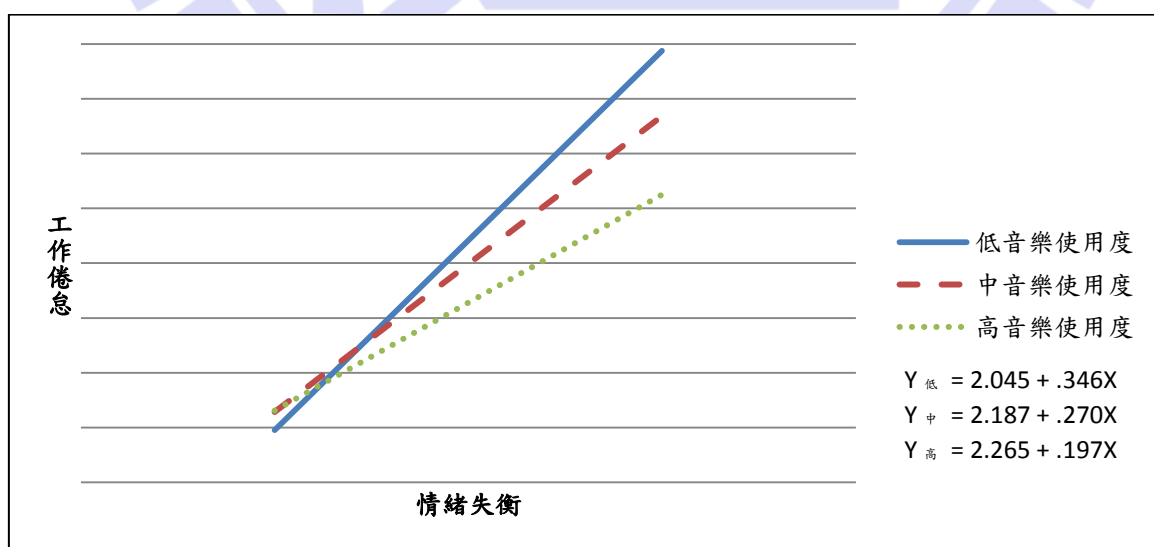


圖 7 情緒失衡與音樂使用度交互作用對工作倦怠的影響

表 15 音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠關係的影響

		模式 1	模式 2	模式 3
控制變數				
性別		.086	.042	.035
年 齡	年齡 D1	-.118	-.203*	-.195
	年齡 D2	-.078	-.192	-.181
婚姻狀況		-.104	-.097	-.094
學 歷	學歷 D1	-.116	-.118	-.100
	學歷 D2	.028	.003	.013
扶 養 子 女	扶養子女 D1	.614	.551*	.520
	扶養子女 D2	.415	.369	.326
	扶養子女 D3	.350	.332	.303
每月加班時數		-.133	-.022	-.020
每月免費加班時數		.259	.116	.113
自變數				
情緒失衡(1)			.467***	.465***
音樂使用度(2)			-.308***	-.362***
交互作用項				
(1)X(2)				.129*
ΔR^2		.097	.262	.013
ΔF		2.312*	47.806***	4.760*
F		2.312*	10.087***	9.857***
R ²		.097	.359	.372
Adj-R ²		.055	.324	.334
*p<.05		**p<.01	***p<.001	

表 16 音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠關係的影響分組事後檢驗

	低音樂使用度	中音樂使用度	高音樂使用度
常數 B	2.045	2.187	2.265
情緒失衡 B	.346	.270	.197
R	.579	.452	.395
R ²	.336	.205	.156
Adj-R ²	.310	.201	.123
F	13.129**	48.913***	4.796*

4.7.4 音樂使用度對情緒失衡與焦慮關係之影響

本研究以階層迴歸程序將控制變數、自變數(情緒失衡與音樂使用度)及情緒失衡與音樂使用度的交互作用項依序投入迴歸模型，決定交互作用是否對於依變項具有顯著解釋力。表 17 為迴歸模型摘要結果，數據顯示包含交互作用項的三個階層，交互作用項的檢驗，第三階層的增益解釋力未達顯著水準 ($\Delta F=.188$, $p=.665$)，表示音樂使用度與情緒失衡未具有交互作用。迴歸模型解釋力之顯著性考驗部分，第一階層的迴歸模型未達到顯著 ($F=1.332$, $p=.207$)，表示控制變數不能解釋焦慮，第二階層加入上班是否聽音樂及情緒失衡亦可有效解釋依變數 ($F=4.404$, $p<0.001$)，交互作用加入後，全體模型解釋力亦達到顯著 ($F=4.008$, $p<0.001$)。

		模式 1	模式 2	模式 3
控制變數				
性別		-.032	-.048	-.049
年 齡	年齡 D1	.029	-.030	-.028
	年齡 D2	.034	-.039	-.036
婚姻狀況		.168	.159	.159
學 歷	學歷 D1	.118	.132	.136
	學歷 D2	.077	.083	.085
扶 養 子 女	扶養子女 D1	.454	.410	.403
	扶養子女 D2	.239	.172	.162
	扶養子女 D3	.182	.127	.120
每月加班時數		-.152	-.035	-.035
每月免費加班時數		.308	.145	.145
自變數				
情緒失衡(1)			.383***	6.293***
音樂使用度(2)			-.006	-.257
交互作用項				
(1)X(2)				.434
ΔR^2		.058	.138	.001
ΔF		1.332	20.110***	.188
F		1.332	4.404***	4.088***
R^2		.058	.197	.197
Adj- R^2		.015	.152	.149

表 17 音樂使用度對情緒失衡與焦慮關係的影響

* $p < .05$

** $p < .01$

*** $p < .001$

第五章討論與建議

本章首先彙總本研究之綜合研究發現與結論，再依據本研究之研究限制及缺失加以討論，並對後續研究者提出建議，以為其他相關研究參考。本章第一節依據研究問題與實證結果，提出研究結果與發現；第二節說明管理意涵；第三節則對後續研究提出建議。

5.1 研究結果與發現

5.1.1 情緒失衡對工作倦怠之影響

本研究為瞭解銀行員情緒失衡與工作倦怠的關係。透過相關分析及多元回歸分析來檢驗情緒失衡與工作倦怠的關係，茲將結果及發現彙整如表 18。

表 18 情緒失衡與工作倦怠的關係驗證表

研究假設	自變項	依變項	Pearson	驗證結果	假設之結論
H1 銀行員的情緒失衡與工作倦怠顯著正相關。	情緒失衡	情緒耗竭	.477***	正相關	部分成立
		譏諷態度	.363***	正相關	
		降低工作效能	.034	不相關	
研究假設	自變項	依變項	標準化係數	驗證結果	假設之結論
H3 銀行員的情緒失衡與工作倦怠有顯著正向影響。	情緒失衡	工作倦怠	.436***	正向影響	成立

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

由表 18 可以發現「情緒失衡」與「情緒耗竭」成顯著正相關，其相關係數為.477，這表示影響情緒失衡與銀行員有精力耗盡不堪負荷的感覺有高度相關，而且可以發現，情緒失衡程度越高，情緒耗竭的程度也會越高。「情緒失衡」與「譏諷態度」成顯著正相關，其相關係數為.363；表示銀行員的情緒失衡程度越高，產生工作倦怠感導致的消極的工作態度—譏諷態度的程度亦愈高。但情緒失衡對銀行員感到無法發揮其專業效能之因素沒有相關，也沒有顯著的影響。而此研究結果與多位學者先前的結論相同(Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Rutner, et al., 2008; Zapf, et al., 2001)。

5.1.2 情緒失衡對焦慮之影響

本研究為瞭解銀行員情緒失衡與工作倦怠的關係。將類別分組再分別進行回歸分析加以比較。本節將以進行音樂使用度調節效果分析相關分析及多元迴歸分析來檢驗情緒失衡與工作倦怠的關係，茲將結果及發現彙整如表 19。

表 19 情緒失衡與焦慮的關係驗證表

研究假設	自變項	依變項	Pearson	驗證結果	假設之結論
H2 銀行員的情緒失衡與焦慮顯著正相關。	情緒失衡	焦慮	.393***	相關	成立
研究假設	自變項	依變項	標準化係數	驗證結果	假設之結論
H4 銀行員的情緒失衡與焦慮有顯著正向影響。	情緒失衡	焦慮	4.716***	正向影響	成立

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

由表 19 可以發現「情緒失衡」與「焦慮」成顯著正相關，其相關係數為.393，這表示銀行員的情緒失衡程度愈高會影響其心理健康而導致越高的焦慮。影響情緒失衡與焦慮有高度相關；而且可以發現，情緒失衡程度越高，焦慮程度也會越高。

5.1.3 上班是否聽音樂的調節效果

本研究為瞭解銀行員上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠間關係的調節效果以及。因為上班是否聽音樂為類別變數。本研究先將類別變數轉換成虛擬變數再進行階層回歸分析加入上班是否聽音樂及情緒失衡的交互作用項比較，探討上班是否聽音樂及情緒失衡的交互作用對工作倦怠及焦慮的影響。茲將結果及發現彙整如表 20。

表 20 銀行員上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠間關係的影響

研究假設	驗證結果	假設之結論
H5 上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠間關係的調節效果	不顯著	不成立
H6：上班是否聽音樂對情緒失衡與焦慮間的關係有調節效果	不顯著	不成立

*P<.05

由表 20 可以得知，H5 及 H6 皆不成立。因此可以說明上班是否聽音樂對情緒失衡與工作倦怠及情緒失衡與工作倦怠的關係，不具有調節作用。

5.1.4 音樂使用度的調節效果

本研究為瞭解音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠間關係的調節效果。本研究在限制控制變數的影響後，分別加入情緒失衡、音樂使用度及情緒失衡與音樂使用度的交互作用進行階層回歸分析加以比較。茲將結果及發現彙整如表 21。

表 21 音樂使用度對焦慮及工作倦怠的調節作用

研究假設	驗證結果	假設之結論
H7：音樂使用度對情緒失衡與工作倦怠間的關係有調節效果	顯著	成立
H8：音樂使用度對情緒失衡與焦慮間的關係有調節效果	不顯著	不成立

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

由表 21 可以得知，音樂使用度與情緒失衡的交互作用對工作倦怠有影響。本研究再將音樂使用度分三組，分別進行回歸分析，建立個別的迴歸方程式。由表 22 可以看出在三種音樂使用度下，迴歸模式之係數檢驗皆達到顯著水準。我們再探討 β 差異，發現情緒失衡在高音樂使用度下對工作倦怠的影響較在中音樂使用度及低音樂使用度下低。因此可以說明音樂使用度對情緒失衡與焦慮的關係，有調節作用。

表 22 音樂使用度分組回歸

	低音樂使用度	中音樂使用度	高音樂使用度
β	.579**	.452***	.395*
R ²	.336	.205	.156
Adj-R ²	.310	.201	.123
F	13.129**	48.913***	4.796*

5.2 管理意涵

在本研究整體模式架構基礎下，再配合觀察整個實證資料分析結果，除了驗證出模式之適用性，本研究透過解讀提出以下管理上之建議。

首先，本研究發現銀行員的情緒失衡程度相當高。有此可知銀行員的情緒勞動造成工作壓力的影響以及工作場所中的情緒議題往往被組織所忽略。另外，由於高情緒失衡所導致的工作倦怠及焦慮也相當的嚴重，若員工對他的工作已感到力不從心，這對任何組織都會造成很大的影響。員工本身的心理及生理健康也是管理者需要注意的。本研究建議的銀行管理者在要求銀行員提高績效的同時必須審慎注意銀行員的心理狀況。

本研究發現，音樂的使用可以有效的降低工作倦怠的產生。而現在銀行員，在上班使用音樂的比率並不高。銀行管理者可以審慎考慮，是否要開放非臨櫃的銀行員上班聽音樂亦或統一撥放音樂，來調節銀行員的情緒以降低銀行員的工作倦怠。

5.3 研究限制與建議

5.3.1 研究限制

(1) 研究樣本

由於是透過銀行員工會會刊發放廣告，受測者所必須為銀行員，可能會有樣本選擇上的誤差。本研究對象為銀行員，因樣本性代表不足，研究結果可能無法推論到其他不同的行業的員工，因此若要推論，要格外小心，建議未來可以擴大樣本數，提高研究推論程度。本研究取樣上，在上班是否聽音樂人數上有一段差距，可能造成推論上的偏誤。

(2) 研究工具

本研究在問卷量表的衡量上皆以自評的方式進行，故僅能瞭解銀行員本身對自己情緒失衡、工作倦怠與焦慮的自我評價。可能無法完全代表員工的真實狀況，因此可能造成推論上的偏誤，未來研究者或許可透過觀察或主管的協助評量，使研究的確準性更為提高。

5.3.2 對後續研究者的建議

(1) 擴大研究對象

本研究以銀行員為研究對象，研究結果未必能充份解釋本研究之目的，亦可能無法推論到所有工作者；而情緒失衡不僅僅是服務業所面臨的問題。情緒失衡的狀況已遍及各行業，員工的情緒問題為一值得關切的主題，故建議後續研究者可將研究對象擴大至不同產業甚至是跨產業的研究，進行比較分析，更了解問題及差異之所在。

(2) 納入不同變項

本研究探討影響銀行員工作倦怠及焦慮之前置變項僅情緒失衡，對於組織層次因素，如：組織氣候、經營策略、人力資源策略...等，以及其他個人層次因素者如：情緒智商、人格特質及工作期望...等，因顧及避免研究架構過大而未納入；建議後續研究者再從事相關研究時，可適度地納入其他組織或個人層次因素之變項，從不同的角度探討情緒失衡與工作倦怠及焦慮之相關性，應可獲致更豐碩之研究架構及結果。

(3) 不同音樂類型的影響

本研究探並沒有討論音樂種類的差異對研究結果是否會有差異。Good (2002) 音樂的治療療效在於它的種類及特性。在臨床音樂治療上，音樂的類型及特性（如：節奏快慢、音調高低）是相當重要的，醫療人員選用音樂的類型差異，可能會影響音樂的舒緩效果。因為本研究僅針對音樂的使用的程度，沒有納入音樂種類的差異。建議後續研究者，可以將音樂的種類、特性...等加入探討，應可獲致更豐碩之研究架構及結果。

參考文獻

中文部分：

- 吳宗祐 (2003)。工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討。未出版博士，國立臺灣大學心理學研究所，台北市
- 吳宗祐, & 鄭伯璦. (2003). 組織情緒研究之回顧與前瞻. *應用心理研究*, 137-173.
- 車先蕙, 盧孟良, 陳錫中, 張尚文, & 李宇宙. (2006). 中文版貝克焦慮量表之信效度. *臺灣醫學*, 10(4), 447-454.
- 邱皓政 (2006), 《量化研究法 (二) — 統計原理與分析技術》, 台北: 雙葉書廊。
- 邱騰揚 (2009)。資訊人員在資訊系統專案中情緒失調的成因及其影響。未出版碩士，國立中央大學資訊管理研究所，桃園縣
- 徐莞雲, & 陳筱瑀. (2008). 焦慮的概念分析. *志為護理-慈濟護理雜誌*, 7(3), 65-70.
- 陳怡安 (1998)。遊樂遊樂事業高情緒勞務工作者情緒規則與社會化歷程之研究—以劍湖山世界為例。未出版碩士，國立雲林科技大學企業管理研究所，雲林縣
- 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。未出版碩士，國立中山大學人力資源管理研究所，高雄市

英文部分：

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*.
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence|Voutcome relationships. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 134(2), 169-184.
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress.
- Andrada, J., Vidal, A. A., Aguilar-Tablada, T. C., Reina, I. G., Silva, L., Guinaldo, A. R., et al. (2004). Anxiety during the performance of colonoscopies: modification using music therapy. *European journal of gastroenterology & hepatology*, 16(12), 1381.
- Argyle, M., & Henderson, M. (1985). The rules of relationships.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

- 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.
- Beck, A. T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. Oxford, England: International Universities Press.
- Beck, A. T., Epstein, N., Brown, G., & Steer, R. A. (1988). An inventory for measuring clinical anxiety: psychometric properties. *Journal of Consulting and clinical Psychology*, 56(6), 893.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of. *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (1998). On the dimensionality of emotional labor : Development and validation of an emotional labor scale.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713.
- Cooke, M., Chaboyer, W., & Hiratos, M. A. (2005). Music and its effect on anxiety in short waiting periods: a critical appraisal. *Journal of clinical nursing*, 14(2), 145-155.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1969). The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding. *Semiotica*, 1(1), 49-98.
- Freud, S. (1936). The problem of anxiety.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn out. *Journal of social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gabrielsson, A. (2001). Emotions in strong experiences with music.
- Goffman, E. (2002). *The presentation of self in everyday life*. 1959. Garden City, NY.
- Grandey, A. A. (1998). Emotional Labor: A Concept and its Correlates. . *Paper Presented at the Conference on Emotions and Organizational Life, San Diego, CA.* .
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A. (2003). When" the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *The Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.

- Grandey, A. A., Tam, A. P., & Brauburger, A. L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and emotion*, 26(1), 31-55.
- Grebner, S., Semmer, N., Faso, L. L., Gut, S., Kalin, W., & Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 341-365.
- Grocke, D., & Wigram, T. (2007). *Receptive methods in music therapy: Techniques and clinical applications for music therapy clinicians, educators and students*: Jessica Kingsley Pub.
- Hamel, W. J. (2001). The effects of music intervention on anxiety in the patient waiting for cardiac catheterization. *Intensive and critical care nursing*, 17(5), 279-285.
- Hanser, S. B. (1985). Music therapy and stress reduction research. *Journal of Music Therapy*.
- Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*: Univ of California Pr.
- Jacobson, E. (1938). Progressive relaxation.
- Kritzeck, J. (1956). Philosophers of anxiety. *The Commonweal*, 57, 572-574.
- Krumhansl, C. L. (2002). Music: A link between cognition and emotion. *Current Directions in Psychological Science*, 11(2), 45-50.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (1998). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. . Paper presented at the First Conference of Emotions in Organizational Life, San Diego, CA. .
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8.
- Leary, M. R. (1996). *Self-presentation: Impression management and interpersonal behavior*: Westview Press.
- Leiter, M. P., Clark, D., & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *The Journal of applied behavioral science*, 30(1), 63.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.

- Lesiuk, T. (2005). The effect of music listening on work performance. *Psychology of Music*, 33(2), 173.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Luthe, W. (1963). Autogenic training: method, research and application in medicine. *American journal of psychotherapy*, 17, 174.
- Mann, S. (1999). Emotion at work: to what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 347-369.
- Martin, S. E. (1999). Police force or police service? Gender and emotional labor. *The annals of the American academy of political and social science*, 561(1), 111.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*: Prentice-Hall Englewood Cliffs, NJ.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Meyer, L. B. (1956). *Emotion and meaning in music* Chicago: University of Chicago Press.
- Meyer, L. B. (1967). *Music, the arts, and ideas: Patterns and predictions in twentieth-century culture*: University of Chicago press.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3).
- Pelletier, C. L. (2004). The Effect of Music on Decreasing Arousal Due to Stress: A Meta-Analysis. *Journal of Music Therapy*.
- Rafaeli, A. (1989). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *The Academy of Management Journal*, 32(2), 245-273.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rickels, K., & Rynn, M. (2001). Overview and clinical presentation of generalized anxiety disorder. *Psychiatric Clinics of North America*, 24(1), 1-17.
- Russell, L. A. (1992). Comparisons of cognitive, music, and imagery techniques on anxiety reduction with university students. *Journal of College Student Development*.

- Rutner, P. S., Hardgrave, B. C., & McKnight, D. H. (2008). Emotional dissonance and the information technology professional. *MIS Quarterly*, 32(3), 635-652.
- Saarikallio, S., & Erkkila, J. (2007). The role of music in adolescents' mood regulation. *Psychology of Music*, 35(1), 88.
- Sadock, B. J., Kaplan, H. I., & Freedman, A. M. (1980). *Comprehensive textbook of psychiatry*: William & Wilkins.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. (1996). MBI-general survey. *Maslach burnout inventory manual*, 3.
- Schultz, J. H., & Luthe, W. (1959). Autogenic training: A psychophysiologic approach to psychotherapy.
- Schultz, J. H., & Luthe, W. (1965). *Autogenic training*: Grune & Stratton New York.
- Sloboda, J. A., & O'Neill, S. A. (2001). Emotions in everyday listening to music.
- Smith, M., & MMThy, R. (2008). The Effects of a Single Music Relaxation Session on State Anxiety Levels of Adults in a Workplace Environment. *Australian Journal of Music Therapy*, 19, 45.
- Standley, J. M. (1986). Music research in medical/dental treatment: Meta-analysis and clinical applications. *Journal of Music Therapy*.
- Steer, R. A., Rissmiller, D. J., Ranieri, W. F., & Beck, A. T. (1993). Structure of the computer-assisted Beck Anxiety Inventory with psychiatric inpatients. *Journal of personality assessment*, 60(3), 532-542.
- Steinberg, R. J. (1999). Emotional labor in job evaluation: Redesigning compensation practices. *The annals of the American academy of political and social science*, 561(1), 143.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *The Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487.
- Thayer, R. E., Newman, J. R., & McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension. *Journal of personality and social psychology*, 67(5), 910.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55.

- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co workers with an event sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 195-220.
- Van Maanen, J., & Kunda, G. (1989). Real feelings: Emotional expression and organizational culture. *Research in organizational behavior*, 11(43-103).
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *The Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Zapf, D., Isic, A., Bechtoldt, M., & Blau, P. (2003). What is typical for call centre jobs? Job characteristics, and service interactions in different call centres. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effect on burnout. *Psychology and Health*, 16(5), 527-545.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.

