

南 華 大 學

生 死 學 系

碩 士 論 文

殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究—以台北市殯葬禮儀服務人員為例

A study of the relationships among personality traits, the perception of "FUNERAL RULES", quality of work life, professional commitment, job burnout, job morale, intention to stay---using the mortician in Taipei City as an example

指導教授：陳孟修 博士

研 究 生：孔維愉 撰

中華民國 94 年 6 月

南 華 大 學
生 死 學 系
碩 士 學 位 論 文

殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究—以台北市殯葬禮儀服務人員為例

A STUDY OF THE RELATIONSHIPS AMONG PERSONALITY TRAITS, THE PERCEPTION OF "FUNERAL RULES", QUALITY OF WORK LIFE, PROFESSIONAL COMMITMENT, JOB BURNOUT, JOB MORALE AND INTENTION TO STAY----USING THE MORTICIAN IN TAIPEI CITY AS AN EXAMPLE.

研究生：孔維愉

經考試合格特此證明

口試委員：陳孟修

蔡明昌

周建鄴

指導教授：陳孟修

所 長：釋慧開

口試日期：中華民國 94 年 6 月 8 日

謝誌

終於完成了我以前所認為的不可能任務，非常幸運遇到了陳孟修老師，在課業上簡單明瞭的教導，讓原本唸哲學害怕數字的我對統計產生興趣，並學得許多管理知識，在生活上老師對學生的細心關心更是讓我感動，對老師的感謝千言萬語說不盡。還有感謝蔡明昌老師除

在進行研究期間感謝蔡明昌老師了在量化研究課堂上功課的指導外，對學生的關心也讓維愉倍感溫馨，還有陳繼成老師、修文學長和多位殯葬禮儀服務業的前輩慷慨提供資訊。感謝同窗好友其烜、龍爸、明美、淑汝、政穎、美娜、惠貞、淑媛 等等好友的鼓勵，謝謝你們給我一個美好回憶。

謝謝爸媽兩年的時間裡讓我無憂無慮的專心於課業。也謝謝哥哥在課業上給我的指導和精神上百分之百的支持，幫助我尋找論文題目的方向，讓我如期完成論文。

謝謝大家給我的幫助和照顧，對大家的感恩之情以及這兩年學生生涯的點滴維愉都謹記在心，在此致上我最誠摯的祝福與感謝。

孔維愉 謹誌

2005 年 6 月

中文摘要

這幾年來在殯葬改革的聲浪中，殯葬禮儀服務人員被列為改革的對象之一，他們被國內外媒體稱為不肖業者，被民眾視為帶煞之人，社會對於殯葬業者總是貶多於褒，卻忽略了他們行善的事蹟，以及工作中的辛苦面。筆者欲藉此研究瞭解殯葬禮儀服務業工作生活品質，並瞭解什麼樣的人格特質才能勝任此工作，還有政府為提倡殯葬改革而頒布的殯葬管理條例是否對殯葬業者產生壓力，條文內容是否符合民情，是否影響他們繼續從事殯葬業的意願？而他們的專業承諾、工作倦怠與工作士氣是否也影響著其留職意願？

因此本研究目的在於探討殯葬禮儀服務人員的人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性，以台北市殯葬禮儀服務人員為研究對象，採用SPSS統計視窗軟體，使用的統計方法為：信度分析、描述性統計、交叉分析、差異性分析、相關性分析、複迴歸分析、層級迴歸分析與集群分析。研究結果如下：

1. 不同個人變項對人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願有顯著差異。
2. 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願有顯著相關。
3. 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣對留職意願有顯著影響。
4. 不同集群有顯著差異。
5. 各變項之間有顯著典型相關。

關鍵字：人格特質、殯葬管理條例、工作生活品質、專業承諾

Abstract

In Taiwan, the public have no good impression to the mortician, in fact they to do good deed silently, and work hard .So I want to understand mortician's quality of work life and understand what kind of personality characteristic can be competent this work? Why they want to stay in funeral industry? How about t the mortician's professional commitment, job burnout and job morale? Government announced "FUNERAL RULES" in order to reform the funeral culture. Whether this act influence the mortician or not? Whether the ruling content matches the present condition or not? How about t the mortician's perception of "FUNERAL RULES"? This study's object is to research the relation among the mortician's personality characteristic, quality of work life, professional commitment, job burnout, job morale and intention to stay.

This study has adopted SPSS FOR WINDOWS as the tool for statistical analysis. The major conclusions of the study are as follows:

1. The personal demographic information of morticians are significantly differences in personality characteristic, perception of "FUNERAL RULES", quality of work life, professional commitment, job burnout ,job morale and intention to stay .
2. Personality characteristic, perception of "FUNERAL RULES", quality of work life, professional commitment, job burnout and job morale had significantly relationship with intention to stay.
3. Personality characteristic, quality of work life, perception of "FUNERAL RULES", professional commitment, job burnout and job morale had significantly effect on the "intention to stay" in the mortician.
4. Cluster analysis had shown the significant difference.
5. Canonical correlated analysis had shown the significant canonical correlated.

Keywords: Personality characteristic, "FUNERAL RULES", Quality of work life, Professional commitment.

目錄

章節	頁次
中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iii
表目錄.....	v
圖目錄.....	x
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	3
1.3 研究目的.....	7
1.4 研究流程.....	9
1.5 名詞界定.....	10
1.6 研究限制.....	11
第二章文獻探討.....	12
2.1 人格特質.....	12
2.2 殯葬管理條例知覺.....	19
2.3 工作生活品質.....	26
2.4 專業承諾.....	38
2.5 工作倦怠.....	44
2.6 工作士氣.....	52
2.7 殯葬禮儀服務人員.....	59
2.8 各變項之關聯性研究.....	68
第三章 研究方法.....	71
3.1 研究架構.....	71
3.2 研究假設.....	72
3.3 研究變項之操作型定義.....	76
3.4 研究設計.....	80
3.5 研究對象.....	93
3.6 資料分析方法.....	94

第四章 研究結果與分析.....	96
4.1 信度與效度分析.....	96
4.2 樣本結構與各變項之敘述性統計分析.....	98
4.3 個人特徵變項在各變項之差異分析.....	110
4.4 集群分析.....	139
4.5 相關分析.....	153
4.6 典型相關.....	165
4.7 複迴歸.....	184
4.8 層級迴歸.....	190
4.9 研究結果.....	192
第五章 結論與建議.....	216
5.1 結論.....	216
5.2 建議.....	233
參考文獻.....	240
中文參考書目.....	240
英文參考書目.....	247
附錄：本研究問卷.....	256

表目錄

	頁次
表2.1 國外研究者對人格特質定義之彙整表.....	12
表2.2 國內研究者對人格特質定義之彙整表.....	13
表2.3 人格特質構面彙整表.....	14
表2.4 五大人格特質典型特徵的彙整表.....	17
表2.5 國外研究者對工作生活品質定義之彙整表.....	26
表2.6 國內研究者對工作生活品質定義彙整表.....	27
表2.7 國外研究者的工作生活品質衡量構面.....	29
表2.8 國內研究者的工作生活品質衡量構面.....	32
表2.9 工作生活品質相關研究彙整表.....	36
表2.10 承諾定義彙整表.....	38
表2.11 專業承諾定義彙整表.....	40
表2.12 國外研究者工作倦怠定義之彙整表.....	44
表2.13 國內研究者工作倦怠定義之彙整表.....	45
表2.14 國外研究者對工作士氣的定義彙整表.....	52
表2.15 國內研究者對工作士氣的定義彙整表.....	53
表3.1 預試問卷修正內容對照表.....	81
表3.2 人格特質構面題目內容彙整表.....	82
表3.3 殯葬管理條例因素分析結果彙整表.....	85
表3.4 本研究之工作生活品質之構面.....	87
表3.5 工作生活品質構面題目內容彙整表.....	88
表3.6 專業承諾因素分析結果彙整表.....	90
表3.7 工作倦怠構面題目內容彙整表.....	92
表3.8 工作士氣因素分析結果彙整表.....	93
表3.9 留職意願題目內容彙整表.....	94
表4.1 問卷信度分析摘要表.....	97
表4.2 個人特徵基本特性表.....	101
表4.3 公司組織類型與年齡交叉分析表.....	103
表4.4 公司組織類型與職務交叉分析表.....	104
表4.5 公司組織類型與主要顧客來源（生前契約）交叉分析表.....	105

表4.6	公司組織類型與主要顧客來源（口碑、回頭客）交叉分析表.....	105
表4.7	公司組織類型與主要顧客來源（太平間）交叉分析表.....	106
表4.8	公司組織類型與主要顧客來源（意外死亡）交叉分析表.....	107
表4.9	公司組織類型與主要顧客來源（宗教團體）交叉分析表.....	108
表4.10	人格特質之描述性分析表.....	109
表4.11	殯葬管理條例知覺之描述性分析表.....	109
表4.12	工作生活品質之描述性分析表.....	110
表4.13	專業承諾之描述性分析表.....	110
表4.14	工作倦怠之描述性分析表.....	111
表4.15	工作士氣之描述性分析表.....	111
表4.16	留職意願之描述性分析表.....	111
表4.17	不同性別對各變項之差異分析表.....	112
表4.18	不同任職公司組織型態對各變項之差異分析表.....	117
表4.19	不同年齡對各變項之差異分析表.....	119
表4.20	從事殯葬相關工作年資對各變項之差異分析表.....	123
表4.21	教育程度對各變項之差異分析表.....	124
表4.22	婚姻狀況對各變項之差異分析表.....	127
表4.23	職務對各變項之差異分析表.....	131
表4.24	是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對各變項之差異分析表.....	133
表4.25	個人平均月收入對各變項之差異分析表.....	136
表4.26	是否繼續留在殯葬業的意願對各變項之差異分析表.....	139
表4.27	不同人格特質集群之差異性分析表.....	140
表4.28	不同人格特質集群對殯葬管理條例知覺之差異性分析表.....	140
表4.29	不同人格特質集群對工作生活品質之差異性分析表.....	141
表4.30	不同人格特質集群對專業承諾之差異性分析表.....	142
表4.31	不同人格特質集群對工作倦怠之差異性分析表.....	143
表4.32	不同人格特質集群對工作士氣之差異性分析表.....	143

表4.33	不同人格特質集群對留職意願之差異性分析表.....	144
表4.34	不同工作生活品質集群對之差異性分析表.....	144
表4.35	不同工作生活品質集群對殯葬管理條例知覺之差異性分析表	145
表4.36	不同工作生活品質集群對專業承諾之差異性分析表.....	146
表4.37	不同工作生活品質集群對工作倦怠之差異性分析表.....	146
表4.38	不同工作生活品質集群對工作士氣之差異性分析表.....	147
表4.39	不同工作生活品質集群對留職意願之差異性分析表.....	148
表4.40	不同專業承諾集群之差異性分析表.....	148
表4.41	不同專業承諾集群對工作倦怠之差異性分析表.....	149
表4.42	不同專業承諾集群對工作士氣之差異性分析表.....	149
表4.43	不同專業承諾集群對留職意願之差異性分析表.....	150
表4.44	不同工作倦怠集群之差異性分析表.....	150
表4.45	不同工作倦怠集群對工作士氣之差異性分析表.....	151
表4.46	不同工作倦怠集群對留職意願之差異性分析表.....	151
表4.47	不同工作士氣集群之差異性分析表.....	152
表4.48	不同工作士氣集群對留職意願之差異性分析表.....	152
表4.49	人格特質各子構面與殯葬管理條例知覺各子構面之相關分析表.	153
表4.50	人格特質各子構面與工作生活品質各子構面之相關分析表.....	154
表4.51	人格特質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析表.....	154
表4.52	人格特質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表.....	155
表4.53	人格特質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表.....	155
表4.54	人格特質各子構面與留職意願之相關分析表.....	156
表4.55	殯葬管理條例知覺各子構面與工作生活品質各子構面之相關分 析表.....	157
表4.56	殯葬管理條例知覺各子構面與專業承諾各子構面之相關分析表.	158
表4.57	殯葬管理條例知覺各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表.	158
表4.58	殯葬管理條例知覺各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表.	159
表4.59	殯葬管理條例知覺各子構面與留職意願之相關分析表.....	159
表4.60	工作生活品質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析表.....	160

表4.61	工作生活品質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表.....	161
表4.62	工作生活品質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表.....	161
表4.63	工作生活品質各子構面與留職意願之相關分析表.....	162
表4.64	專業承諾各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表.....	163
表4.65	專業承諾各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表.....	163
表4.66	專業承諾各子構面與留職意願構面之相關分析表.....	164
表4.67	工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表.....	164
表4.68	工作倦怠各子構面與留職意願之相關分析表.....	165
表4.69	工作士氣各子構面與留職意願之相關分析表.....	165
表4.70	人格特質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析摘要表.....	167
表4.71	人格特質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析摘要表.....	168
表4.72	人格特質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析摘要表.....	170
表4.73	殯葬管理條例各構面與專業承諾各構面的典型相關分析摘要表.....	172
表4.74	殯葬管理條例各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析摘要表.....	174
表4.75	殯葬管理條例各構面與工作士氣各構面的典型相關分析摘要表.....	175
表4.76	工作生活品質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析摘要表.....	178
表4.77	工作生活品質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析摘要表.....	180
表4.78	工作生活品質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析摘要表.....	184
表4.79	各變項對留職意願之迴歸分析表.....	185
表4.80	人格特質對留職意願之迴歸分析表.....	186
表4.81	殯葬管理條例知覺對留職意願之迴歸分析表.....	187
表4.82	工作生活品質對留職意願之迴歸分析表.....	188
表4.83	專業承諾對留職意願之迴歸分析表.....	188
表4.84	工作倦怠對留職意願之迴歸分析表.....	189
表4.85	工作士氣對留職意願之迴歸分析表.....	190
表4.86	各變項對留職意願之層級迴歸表.....	191
表4.87	本研究之研究假設與驗證結果彙整表.....	211

圖目錄

圖1 本研究之研究流程圖.....	9
圖2 研究架構圖.....	71
圖3 人格特質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析徑路圖.....	167
圖4 人格特質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析徑路圖.....	169
圖5 人格特質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析徑路圖.....	170
圖6 殯葬管理條例各構面與專業承諾各構面的典型相關分析徑路圖.....	172
圖7 殯葬管理條例各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析徑路圖.....	174
圖8 殯葬管理條例各構面與工作士氣各構面的典型相關分析徑路圖.....	176
圖9 工作生活品質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析徑路圖.....	178
圖10 工作生活品質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析徑路圖.....	181
圖11 工作生活品質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析徑路圖.....	184

第一章 緒論

1.1 研究背景

傅偉勳於民國 82 年出版「死亡的尊嚴與生命的尊嚴」一書，並同步在台大開設生死通識教育課程後，引起廣大的迴響，吸引學術界與教育界重視生死的課題。然而在民國 86 年南華大學成立生死學研究所，生死學研究終於有了自己的學術研究地盤（尉遲淦，民 89），屬於生死學之一環的殯葬議題也因此引起了更多人的關心。研究殯葬議題的人數明顯增加，民國 88 年成立中華生死學會和華梵大學合作致力於殯葬知識的研究與推廣，以及民國 91 年公佈的殯葬管理條例，都顯示出學界與政府對殯葬文化與管理的重視。

過去與殯葬相關的研究面向相當廣泛，包括(1)研究喪葬儀式本身；(2)我國古代經典書籍中喪葬禮的精神與思想；(3)殯葬設施；(4)陪葬物品與陵墓；(5)喪葬音樂；(6)生前契約；(7)殯葬管理，其中以殯葬從業人員為主題的則有羅素如（民 89）《殯葬人員對死亡的態度與生死學課程需求初探》、陳繼成（民 92）《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》與鄒輝堂（民 93）《從儀式與生計看殯葬改革對傳統殯葬從業人員的影響—以南投地區為例》。以上都是殯葬研究的素材。與殯葬相關的研究議題包羅萬象，因此研究者對此產生濃厚的興趣。

關於殯葬管理議題，多數研究者認為我國的殯葬文化、殯葬設施與殯葬從業人員等各方面都有改革的必要。尤其在殯葬文化與殯葬從業人員方面，黃有志（民 91）更提到國際知名雜誌——「時代週刊」於 2001 年 6 月 18 日以「死不安枕」為題報導台灣的殯葬亂象，內容大致是說：一位北市低收入戶市民在花蓮身故，死者家屬前往花蓮市立殯儀館領屍的時候被殯葬業者公

然恐嚇、阻撓並開出離譜價碼，揚言：「不給錢，不放行」，業者獅子大開口，行徑囂張，形同殯葬流氓。在台灣地區，由於長期以來國人傳統對死亡事物極端忌諱，視死亡為十分不吉利之事，連帶的對與往生服務相關的殯葬從業人員也被視為帶有死亡兇煞之氣，而避之唯恐不及。如此使得台灣地區的殯葬從業人員，社會地位十分低下，但是由於這行業有暴利可圖，最後淪落在黑道手中，因此殯葬流氓是其來有自的。

以上是全球知名雜誌對台灣殯葬業的公開報導，雖然我國殯葬服務有改善空間，但現今的殯葬亂象從 60 年代便開始產生問題，這些問題並不是傳統文化的問題，也不能完全歸咎於業者，而是社會及整個經濟結構改變的問題（鄒輝堂，民 93），例如殯儀館嚴重不足、設備老舊空間不足；墓地缺乏管理，導致濫墾濫葬，以及「墓蟲」佔地為王，向喪家強索過路費；社會風氣浮華，喪家利用喪禮炫耀家財虛名，鋪張浪費，要求業者提供電子花車、豪華排場；殯儀館從業人員缺乏工作熱誠羅致困難、殯葬業者素質參差不齊（陳皎眉、林士崇，民 90）等等。我國的殯葬禮儀服務人員並非全然都是如同美國記者馬克所描述這般惡劣，仍然有些業者默默在行善，921 大地震的時候，就有些葬儀社捐出所有棺木來協助遺體處理，有些則捐出塔位，鎮守災區陪伴家屬度過喪痛期，有的則不求回報，替孤苦無依的老人家辦理後事（羅素如，民 89），全省有很多來自各地的殯葬禮儀服務人員都義務地投入災區，在惡劣的環境之下，他們不畏屍體的腐臭味，協助遺體的處理，這樣的義舉令人感動。可是在災區重建的一段時日裡，我們聽到的都是要為那些災民進行安頓、要為協助救災的阿兵哥進行輔導、要為那些醫護人員進行心理追蹤，但是從來沒有聽說過要對那些協助喪家的殯葬人員進行關心。事實上社會對處理身後事的人總是貶多於褒，他們不但得不到掌聲與肯定，反

而常因為工作賺取喪家的錢財，而被社會大眾視為是社會的邊緣人和吸血鬼（羅素如，民 89）。

根據林龍溢(民 93)在太平間做田野調查的研究發現，現代社會各種客觀條件(強調服務性質的殯葬儀式、自主意識抬頭與社會認知改變)改變後，禮儀公司的優勢不復存在，殯葬禮儀公司無法以「如何去做」的方式來操作，甚至是需要加入更多的服務，方能滿足現在社會人的需求。至於這些服務的面向，就至少包括了喪葬禮俗符號熟稔的操作、喪家心理需求的理解與協助、宗教儀式解釋能力與其他現代禮儀服務的必要內含部份，現在的禮儀公司似乎已非想像中那樣黑箱作業、高收費、言行粗魯、態度惡劣的印象，在現代化的殯葬企業經營管理下，強調的是禮儀團隊服務、往生者尊嚴之維護與時時刻刻以喪家的角度來思考問題，並能以同理心來面對喪親失落與悲傷家屬。殯葬禮儀服務人員似乎不像媒體報導的那樣惡劣，在生死大事上他們背負著重大的責任，他們不但要紓解調適工作壓力，還要顧及到喪家身心靈各方面的感受，如此才能順利完成治喪事宜，過去的研究中鮮少以殯葬禮儀服務人員為研究對象，但筆者認為身為治喪事宜之統籌指揮者的殯葬禮儀服務人員其角色重要，因此有必要對他們有更深入的探索，並從他們的角度出發來看殯葬禮儀服務的工作，給予他們更多的關心。

1.2 研究動機

民國九十一年，我的一位親人往生，這是我生平第一次與死亡這麼靠近，也是第一次接觸到殯葬業者與喪葬儀式。在治喪的過程中，對於死亡有了一些瞭解體悟，當然也產生了一些疑問。除了體會到死亡的不可避免性，也察覺到身後事的處理方式對亡者與家屬有很大的影響，因此萌生就讀生死

學研究所的念頭，想要獲得與死亡、殯葬相關的知識。

在這次經驗中，首次察覺到治喪方式的重要性。在治喪的過程當中，最基本的精神就是必須維持亡者的尊嚴。自接體開始，接下來清潔大體、換衣、打桶的過程，若禮儀人員動作粗魯，導致遺體的晃動過大或碰撞，對遺體不但是不尊重的表現，也會讓家屬在不捨親人離去的情緒下，對禮儀人員產生憤怒，加深了家屬的傷痛。

在儀式方面，場地上所用之器物、花材、布幔的顏色搭配與佈置；樂隊的素質；司儀的音色語調和掌控會場能力；儀式的流暢性等等，都是塑造一場尊嚴隆重的告別式之重要因素。儀式的舉行是喪親家屬最後能為亡者所做的事情，若儀式進行圓滿，對家屬而言是一種欣慰，反之，若儀式中有疏失或無法達到家屬的要求，則家屬會對亡者感到內疚，並在心中留下遺憾。身為治喪事宜指揮者的殯葬禮儀服務人員必然要負起最大的責任，在往生者的遺體還留在人世間的時候，全心全力幫助喪親家屬替亡者做一些事。

我們當時處理親人喪事，很幸運的聘請到一個能為家屬著想的殯葬禮儀服務人員，他的態度謙和有禮，在處理遺體時動作小心，並且會帶領家屬為往生親人擦身換衣，讓我們覺得雖然無法挽回親人的生命，但在往生者離開後還能為他服務表示心意，在心中的悲傷也會因此減輕。對於處理死亡毫無概念的我們，專業的殯葬禮儀服務人員就好像大海中的一艘船，他為我們張羅治喪大大小小的事情，分擔了我們不少工作量，有他的幫助讓我們覺得在面臨親人突然往生不知所措的情況下，有了陪伴與依靠。至今我仍然非常感謝當年幫助我們處理喪事的殯葬禮儀服務人員，他誠懇的態度，貼心又專業的服務，讓我們將失去親人的悲傷轉換成心中永遠的追思與感念。

不過，在這次經驗中我心裡也產生了一個疑問，在接受這位殯葬禮儀服

務人員的幫助之後，我覺得他的表現與新聞媒體對殯葬業者的負面報導完全相反，且這工作瑣碎複雜，必須勞心勞力，並非外界所說是個很好賺的行業。還有，從與這位殯葬禮儀服務人員的交談中，我發現在視死亡為禁忌的台灣文化中，這位業者似乎認為自己的工作是不光榮的，但是，在接受他的服務中，我的家人卻以他為傲，我們認為往生事業替亡者與家屬服務，讓生死兩相安，是非常重要的且令人讚嘆的工作。所以我的疑問是，殯葬服務業難道都如同電視報導中所說通通都是斂財的不肖業者嗎？為什麼在台灣地區殯葬業會被視為低下階層與不光榮的工作呢？

在就讀生死學研究所期間，讓筆者有機會與更多的殯葬服務業者相處，從課堂及閱讀中吸收了與殯葬相關的知識後，更瞭解了這個行業，使我心中原本對殯葬禮儀服務人員的問題更為聚焦。

從陳繼成（民92）所編制的殯葬禮儀服務人員的工作流程圖中，可知我國喪葬儀節冗長複雜，與死亡相關的法規與行政申辦程序多樣，殯葬禮儀服務人員的工作內容相當繁瑣，必須具備行事小心、謹慎之特質者才能完成這些工作；殯葬禮儀服務人員在工作上面對的是冰冷屍體、家屬的哀容與哭啼聲，在哀戚的工作環境中，服務人員不但要控制自己的情緒，避免受到影響，還要扮演喪親家屬的陪伴者與傾聽者，若沒有足夠的耐心與包容心，很難扮演好這兩種角色；殯葬業是一個正當的行業，服務人員有時候要忍受屍體腐壞的惡臭或支離破碎面目全非的遺體，若不具備足夠的勇氣是無法從事這工作的，但不解的是，這也是一種助人的工作，為什麼他們卻遭到社會大眾的歧視？是什麼原因讓殯葬禮儀服務人員願意留職繼續為他人服務？而他們是否具備了某些人格特質才能勝任此工作？因此本研究要探討的是人格特質與留職意願的關聯性，以及其他與留職意願相關之因素。

在工作時間方面，24小時都有死亡發生，從業人員必須全年全日無休隨時待命。我國在儀式上有挑選吉日吉時之傳統，因此從業人員並沒有固定的工作時間和生活作息，這不但影響到身體健康，也會影響到個人的休閒時間與家庭生活，其工作生活品質是研究者想要更深入瞭解的。

近年來殯葬改革的聲浪不斷，研究學者和部分殯葬業者極力提倡專業化、證照化，並要求政府制定法律管理之，於是政府在民國91年頒佈了殯葬管理條例，對殯葬設施、殯葬設施之管理、殯葬服務業者與殯葬行為都做了規範。但是在條例頒佈之後卻引起某些反對聲浪，依據研究者的了解，主要原因是由於法規中對禮儀師考照資格的門檻過高，目前我國符合考試資格者寥寥無幾，這將危及到以此維持生計的業者，更抹煞了入行30年以上的國寶級業者。鍾富榮（民88）進行國營事業員工對於民營化政策之認知與留職意願的探討，發現員工對於民營化認知程度對員工留職意願有顯著性差異。從該研究中得知，國家政策也可能是影響員工留職意願的因素之一，因此研究者欲瞭解殯葬管理條例對殯葬禮儀人員留職意願的影響，也希望由業者來評估殯葬管理條例之法條內容是否有不符合民情與現實之需，以及殯葬管理條例是否能達到提升殯葬文化之目的？

根據駱銘彥（民89）的研究發現企業可利用組織或專業承諾單獨去預測人員離職傾向或是離開現有專業傾向。殯葬禮儀服務人員必須熟悉我國各地喪葬禮俗的流程與意義，而這門學問是經由多年的師徒相傳與實際操作才能完全習得的；還有服務人員對於我國關於死亡的法律（如死亡證明書、補助金、遺囑…等）也要熟知其作業程序及法律意涵；在分工細緻的現代工業社會，一般人對複雜的儀式與法律一無所知，而此更突顯出殯葬禮儀服務人員的專業性與重要性，雖然目前我國法律沒有禮儀師證照核發制度，但此工

作可說是一門專業的學問與技巧。所以殯葬禮儀服務人員對自己的工作其專業承諾為何？專業承諾是否也是留職意願影響因素之一？

依據許南雄（民83）的研究發現士氣嚴重低落之團體，會產生員工離職的現象，換言之，若工作士氣高則員工留職意願高。崔來意（民89）研究發現高科技公司女性專業人員的工作倦怠與離職意願呈顯著正相關，而程言美（民92）研究發現軍訓教官的工作倦怠、工作士氣相關，因此本研究納入工作倦怠與工作士氣作為中介變項，探討此二構面與留職意願的關聯性。

根據過去文獻資料，李秋燕（民88）研究發現台灣企業外派大陸人員的人格特質對留任意願產生影響；孫沁光（民90）從價值觀觀點探討工作生活品質、工作價值觀契合與個人效能之關聯性，研究中發現組織承諾的留職意願影響效果係來自員工對工作生活品質的認知；程言美（民92）則發現軍訓教官的主管領導行為、工作生活品質、人格特質、工作倦怠、工作士氣各研究變項間都有顯著相關。

參照過去學者對各變項間關聯性之研究，筆者將研究題目定為殯葬禮儀服務人員的人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之關聯性研究。

1.3 研究目的

在上述的研究動機探討之後，本研究的目的是在於研究殯葬禮儀服務人員的人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願之間的關聯性。

本研究以個人特徵變項作為類別變項，探討性別、年齡、從事殯葬相關工作年資、教育程度、婚姻狀況、職位與薪資在各變項上之差異情形，而目

前任職公司行號的組織型態、公司客戶的主要來源、參加過與「殯葬管理條例」有關之研習課程、是否願意繼續留在殯葬業，在各變項上是否也有顯著差異；以人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺作為自變項；工作士氣、專業承諾、工作倦怠作為中介變項，來探討個人留職意願。

簡言之，本研究欲達成的項目如下：

- 一. 探討不同的個人特徵變項在人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願等各變項的差異情形。
- 二. 探討殯葬禮儀服務人員的人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願彼此之間的相關情形。
- 三. 瞭解各變項間的影響關係。
- 四. 瞭解不同集群的殯葬禮儀服務人員對各變項的差異情形。

1.4 研究流程

研究流程如圖所示，研究步驟的說明為下：

- 一. 確定主題：先瞭解研究背景，釐清研究動機，再根據研究對象與範圍評估研究主題之可行性。
- 二. 文獻探討：蒐集、研讀與主題相關文獻，並歸納整理之。
- 三. 研究設計：依據研究動機、目的與文獻探討設計研究架構與研究方法。
- 四. 問卷調查：依據研究架構及方法設計問卷並進行問卷調查。
- 五. 整理與分析：問卷回收後，剔除無效問卷，即進行問卷編碼及資料登錄，而後以SPSS/WINDOW 8.0 中文版程式系統進行電腦統計分析，並針對各項統計結果進行整理與探討。
- 六. 結論與建議：根據統計分析結果，最後做成結論與具體可行之建議。

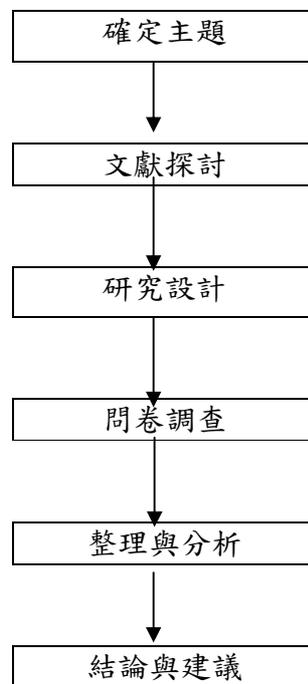


圖1 本研究之研究流程圖

1.5 名詞界定

一、人格特質：

人格特質是一種心理系統內的動態組，在遺傳、成熟、學習、經驗以及種種外在環境的影響與交互作用之下不斷成長發展，而構成個人對自己、對外在事務有穩定、持久、獨特的價值觀、思維模式與反應行為表現。

二、殯葬管理條例知覺：

殯葬禮儀服務人員對民國 91 年公佈的殯葬管理條例中殯葬服務業之規定與可能不符合現代風俗民情之條例的認同度，以及殯葬管理條例對殯葬禮儀服務人員的壓力知覺評估。

三、工作生活品質

係指重視組織成員在組織中之各種需求被滿足程度，而此組織成員重視的需求包含了各種經濟報酬、工作環境、工作本身及各種社會性需求（人際關係、自尊、工作參與）的制度或工作設計，以提高員工之工作動機與滿足，皆可稱為工作生活品質。

四、專業承諾：

專業承諾乃是承諾現象的進一步特定化，亦即將承諾的探討延伸至專業的領域。

五、工作倦怠

工作倦怠係指工作者在其工作情境中，基於個人、環境或社會的因素，逐漸喪失其工作動力的過程；並會對其工作與工作對象產生不良的影響。

六、工作士氣

工作士氣是個人或團體對工作組織的滿意狀況、反應態度與精神狀態，工作士氣高昂或低落影響了員工的工作意願、生產品質、服務精神、工作績效和組織績效。

七、留職意願：

離職的概念，廣義而言，即勞動移動（Labor turnover）包括地域間移動，職業間移動，產業間移動。同時也意謂著某一特定組織員工的流入與流出。至於狹義的勞動移動則僅指離職，即從組織內部往外部的勞動移動，這是人事管理者特別關心的部份（黃英忠，民 78）。本研究以積極面的「留職」來反向定義，亦即願意留在組織內部繼續為組織效力。

1.6 研究限制

不管是質化或量化之研究，由於個人、環境、甚至情境因素之影響，將造成研究上某種限制性產生，本研究也不例外，除了受到人力、財力等因素之限制外，尚有以下幾點研究限制：

- 一. 本研究對象設定在台北市的殯葬禮儀服務人員，由於城鄉差異，因此本研究結果不一定能推估到其他地區。
- 二. 因為受測者認知程度的差異，填答問卷標準無法一致。
- 三. 由於本研究主題與部份問項內容，對於仍在職之員工較為敏感，是否因有所顧忌而於答題時較持保守、中立之看法，實為本研究無法掌控之變數。

第二章 文獻探討

2.1 人格特質

2.1.1 人格特質的定義

人格一詞源自於拉丁語「persona」－面具(mask)的意思，是指在舞台上，演員藉由戴面具扮演不同的角色，不同角色的個人就有不同的思想、習慣、說話方式與表情動作，都可以看作是人格的表現(李序僧，民81)。所以人格可以說是個人在其生活歷程中對人、對事、對自己、以至於對整體環境適應時所表現出具有獨特性與持久性的行動、思想、習慣、說話、表情等等。

有關人格的系統化理論大體而言可以區分為二類，第一類理論偏重於由個體的生理及行為上的特質進行分析，具有代表性的理論包括Sheldon與Jung提出的類型論，和Allport、Cattell、Eysenck 代表的特質論（五大類人格特質即屬此類），一般而言，以特質定義人格是考慮它的穩定性、持久性並且在傳統上與才能或能力有所區別(Watson, Clark & Harkness, 1994)。第二類理論則藉由個體行為的發展與改變的歷程來說明人格是後天的產物，包括Pavlov、Skinner、Bandura 的學習論、Freud的精神分析論。

1980 年代的後期，在許多學者的研究下証實人格特質在組織行為的相關領域，例如，領導、工作績效、工作滿意等都佔有重要地位。因此人格特質的研究與應用，在美國已逐漸被 I/O 心理界 (industrial and organizational psychology)所認可及重視，並逐漸成為企業界在做人力規劃時一個重要參考變數(戴維舵，民88)。而Pervin(1993) 也提到，近年來特質論在管理領域受到相當的重視，因此本研究將引用特質論的觀點做文獻的說明，並作為研究分析與探討之用。

國內外研究者對於人格特質定義有很多的論述，以下將與本研究較為相關之定義整理如下：

(一) 國外研究者

表2.1 國外研究者對人格特質定義之彙整表

序號	研究者	年代	定義
1	Guilford	1959	人格特質是使個體與其他個體間不同的一種持久、特殊的特質。
2	Allport	1961	人格是位於個體心理系統之內的動態組，是決定個人思與行為的獨特型式。
3	Kassarjian	1971	人格特質是個體對外在環境刺激所產生的一致性反應。
4	Scott & Mitchell	1972	人格的形成是一連串心理層面成長與發展的累積。
5	Cattell	1985	人格的基本結構元素是特質，特質便是從行為推論而得的人格結構，它表現出特徵化的或相當持久的行為屬性。
6	David	1989	人格乃是可以判定個人與他人間，共同性與差異性的一組持久穩定的特質及傾向；簡而言之，人格乃指個人特徵(Characteristics)的獨特組成，其決定了人與環境的互動模式。
7	McCrae & Costa	1990	特質是一種個人傾向差異的向度，以顯示思想、情感及行動的一致性的型式；且特質對所有的人來說，是一種程度上的差異，其分配近似常態分配的鐘形曲線。
8	Costa & McCrae	1992	個體的行為，反映個體獨特的人格特徵(Personality Characteristics)，如害羞、富攻擊性、順從、懶惰、忠誠或膽怯等，這些特徵若持續出現在許多不同的情境中，則我們稱為「人格特質」(Personality Traits)。「人格特質」在人的一生中是穩定，且為重要的主成因素。

資料來源：本研究整理

(二) 國內研究者

表2.2 國內研究者對人格特質定義之彙整表

序號	研究者	年代	定義
1	李序僧	民81	人格行為階層的特徵是在具體的表現，故科學的研究方法，重視人格特質的分析與差異比較的標準，並以向度(dimension)的觀念做為比較差異的標準。
2	李美枝	民74	人格特質是指人與人之間存在差異的情感、思維等心理屬性，和特定且持久的行為型態。
3	張春興	民75	人格是個人在對人、對己、對事物乃至於對整個環境適應時所顯示的獨特個性，此獨特個性係由個人在其遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成，而該特徵又具有相當的統整性與持久性。
4	楊國樞	民78	人格是個體與環境交互作用的過程中，所形成的一種持久性特質。
5	李雯娣	民88	人格特質並非只是一靜態特徵，而是一種動態的影響，他會影響個體如何選擇、適應及形塑其周遭環境(包括個體在人際關係、教育、職業及婚姻等方面的適應)
6	江錦華	民90	運用「人格特質」可以相當程度的解釋個人行為發生的原因，因為一個人的價值觀(Value)、喜好(Preference)，往往反映在其個性及特質上，而一個人的人格也往往都會影響其工作行為，因此與人格特質的相關議題，一直是大家所關注的焦點。
7	周惠莉	民92	人格特質是用來表示一個人的思考模式、感情表達和行為特性之一般總和，用來區辨自己與他人的一種獨特性質。

表 2.2 國內研究者對人格特質定義之彙整表 (續)

序號	研究者	年代	定義
8	蔡建樑	民 92	人格是人格特質的整體表現，無法用單一的特質來描述個體的人格，而特質是指廣泛、持久、相對穩定地用來推測和解釋人類行為的特點，人格則是穩定的，使人的行為持續一致的內部因素，因此將人格分為幾個連續的構面，每個構面都代表一種特質，然後將個體在各個構面上的表現與團體常模相互比較，並以心理圖示(psychogram)的方式表示個體在各個向度上所佔的等級比重，以藉此瞭解個體的人格特質。

資料來源:本研究整理

綜合以上的論述，若從特質論來解釋人格，人格的基本結構元素是特質，一個人有多種的人格特質。人格特質是一種心理系統內的動態組，在遺傳、成熟、學習、經驗以及種種外在環境的影響與交互作用之下不斷成長發展，而構成個人對自己、對外在事務有穩定、持久、獨特的價值觀、思維模式與反應行為表現。

2.1.2 人格特質構面的分類：

人格特質的構面分類法非常多，在此將國內常用的構面分類法整理為如下表格：

表 2.3 人格特質構面彙整表

序號	研究者	年代	人格特質的構面
1	Cattell	1949	Raymond Cattell 和他的同仁們，他們將 Allport 從英文字典中找出來 4000 個描述人格特性的形容詞歸納為四十五類，再進行因素分析，結果再除去影響變異量很小的三個因素外，獲得十二個因素，另外 Cattell 又從其他人格量表中分析出四個重要因素，合併為十六的因

表 2.3 人格特質構面彙整表 (續)

序號	研究者	年代	人格特質的構面
1	Cattell	1949	素。其因素如下： 樂群性、聰慧性、穩定性、興奮性、有恆性、敢為性、敏感性、懷疑性、幻想性、世故性、憂鬱性、實驗性、獨立性、自律性、緊張性。(引自黃厚堅，民88)
2	Rotter	1966	人格特質分為內控與外控兩類。 內控型:個人認為事件之發生，係由其本身之行為、屬性、能力所造成的，可藉由其本身，而加以控制的、或可預測的。 外控型:認為獎賞是因為外在環境所為，是命運、機會、運氣，而非自身行為所能控制。 內外控人格僅是程度上的差別，並沒有絕對的二分法。
3	Riedman & Roseman	1974	人格特質分為A型與B型兩類。 A 型: 具有高度競爭性、有強烈自我需求、在職場上具持久性、努力克服困難、成就慾望較高、對時間延誤感到不安、緊張型、缺乏耐性、工作急速、積極進取、受威脅時出現意及侵略性。 B 型: 放鬆、安靜、沉著、缺乏時間的緊迫感。
4	McCrea & Costa	1987	Costa & McCrae 將人格特質歸類為親和性、勤勉正直性、外向性、情緒敏感性、開放性等五大類，此稱為 Big Five。此乃是目前最多人使用的分類方法。

資料來源：本研究整理

本研究沿用 Costa & McCrae 的五大人格特質，下一章節對此更詳盡的說明。

2.1.3 五大人格特質(The Big Five Model)

在西元1884年Galton從用Roget's同義詞辭典中提出一千多個詞彙用人格特徵來描述人。此後Allport 和Odbert (1936)延續Galton的方式，從韋伯特新國際辭典中挑出17935 個描述人格特質和個人行為的詞句，Cattell

(1943)更進一步的重新刪減，並將最後的結果設計成16因素人格問卷(16PF)。Cattell 的貢獻在於把人格分類的特質變項大為縮減，為「Big Five」奠下了基礎。隨後Fiske(1949)、Tupes 和Christal(1961)對Cattell 的研究進行重複性驗證，都不約而同得到五個因素，他們是最早將因素數確定為五個的研究者(引自李雯娣，民88)。到了1963年，Norman使用自然言語驗證Cattell 的程序後，宣稱五因素模式是合理的人格分類式。之後Goldberg(1981)正式命名五素模式為「Big Five」。目前最被廣泛接受的是Costa & McCrea(1987)所提出的分類法，本研究也是採用Costa & McCrea 所提出的五大類人格特質構面，各構面的意義及典型特徵說明如下：

- 一. 親和性 (Agreeableness)：指一個人對於他人所訂下之規範的遵循程度，例如對主管、父母、配偶等人規範之遵循程度越高，則其親和性程度越高。其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容。
- 二. 勤勉正直性 (Conscientiousness)：指一個人對追求的目標之專心、集中程度，若一個人目標越少、越專心致力於其上，則其勤勉正直程度越高。其特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓、有始有終，此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感、細心。
- 三. 外向性 (Extraversion)：指一個人對於與他人間關係感到舒適之程度或數目，若一個人對自己和他之間舒適的關係越高或越多，則表示其越外向。特徵除了自信、主動活躍、喜歡表現，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。
- 四. 情緒敏感性 (Emotional Stability)：指能激起一個人負面情感之刺激所需之數目及強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高。其特徵為容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制自

己的情緒、敏感。

五. 開放性 (Openness to Experience)：指一個人興趣之多寡及深度。若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高，反之則開放性越低。其特徵為具有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。

表2.4 五大人格特質典型特徵的彙整表

人格特質	典型特徵
親和性	有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容。
勤勉正直性	努力、有始有終、不屈不撓、循規蹈矩、謹慎、有責任感、細心。
外向性	自信、主動活躍、喜歡表現、喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。
情緒敏感性	容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較不能妥善控制情緒、敏感。
開放性	有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。

資料來源：McCrae, Costa&Busch (1986) (引自黃彩霖，民92，醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究)

為利於構面分數的加總，故將人格特質的構面題目反向，並將構面名稱：「情緒敏感性」更改為「情緒穩定性」，其特徵為不容易緊張、不過分擔心、不會缺乏安全感，較能妥善控制情緒。

本研究想要瞭解大多殯葬禮儀服務人員的人格特質為何？是否從事殯葬禮儀服務業的人具有特別的人格特質？具備何種人格特質的人從事殯葬

服務業的意願最高？人格特質與留職意願是否有相關性，其影響性如何？

2.2 殯葬管理條例知覺

2.2.1 殯葬管理條例之立法背景

長年以來，台灣殯葬亂象一直受到政府、學界及民眾的詬病，連國外記者也對此感到印象深刻，導致亂象的原因包括：(1) 在公部門方面，殯葬建設例如：殯儀館、火葬場、公墓與納骨塔嚴重不足，以及管理制度有待加強；(2) 在私部門方面，缺乏殯葬人才與企業經營理念，導致殯葬業秩序混亂、惡性競爭、殯葬業人員素質低落；再加上民風忌諱談論死亡，因而殯葬服務市場資訊封閉，喪家在資訊不完全的情況下，讓業者有機會巧立名目、藉機索價。所有弊端的惡性循環下，造就了不少殯葬山老鼠，在墳墓區佔地為王，向家屬強索過路費、保護費，殯葬服務業的不肖業者則就地取價，為迎合貪圖虛華之喪家，而採用有違善良風俗以及妨害公共安寧與秩序的喪葬儀式。政府單位意識到如此亂象不僅讓喪家的權益無法獲得保障，往生的尊嚴亦難以維護，且在加入 WTO 之後可能遭遇國外殯葬業的衝擊，因此訂定【殯葬管理條例】，改革台灣殯葬文化。【殯葬管理條例】第一章總則就揭示了其目的：「為促進殯葬設施符合環保並永續經營；殯葬服務創業升級，提供優質服務；殯葬行為切合現代需求，兼顧個人尊嚴及公眾利益，以提升國民生活品質，特制定本條例。」

【殯葬管理條例】內容分為七章，共 76 條：

第一章 總則：主要內容是立法目的、標準用辭定義、各級主管機關及殯葬業務之權限。(楊國柱，民 92)

第二章 殯葬設施之設置管理。

- 第三章 殯葬設施之經營管理。
- 第四章 殯葬服務業之管理及輔導。
- 第五章 殯葬行為之管理。
- 第六章 罰則。
- 第七章 附則。

2.2.2 【殯葬管理條例】中與殯葬禮儀人員相關之規定

【殯葬管理條例】第四章第 37 條將殯葬服務業區分為殯葬設施經營業與殯葬禮儀服務業，本研究以殯葬禮儀服務人員為對象，故以下針對殯葬管理條例中與殯葬禮儀人員相關之條例做說明。

一、殯葬禮儀師的規定

殯葬管理條例第 39 條第一項：「殯葬服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，使得申請許可及營業。」第二項規定：「禮儀師之資格及管理，另以法律定之。」第七章附則第 74 條「本條例公布施行之前，已領得公司登記或商業登記證書之具一定規模殯葬服務業，於本條例公布施行三年內得繼續營業，期間屆滿前，應補送聘禮儀師證明，經主管機關備查，始得繼續營業。」由於【殯葬管理條例】的第 39 條於中華民國 92 年 7 月 1 日開始施行，所以具一定規模之殯葬禮儀服務公司必須在民國 95 年 7 月 1 日以前補送聘禮儀師之證明，若違反規定者，處以罰則第 63 條：「處新台幣五萬元以上五十萬元以下之罰鍰外，並應禁止其繼續營業；拒不遵從者，按次加倍處罰之。」上述法條的問題在於，目前我國禮儀師法尚未誕生，台灣並沒有所謂的法定禮儀師可以聘用，雖然第 74 條對業者而言是個緩衝期，但我國的禮儀師法草案在民國 93 年被立法院駁回，業者對日後殯葬禮儀師執照如何考試檢

定，考試題目該由誰出？誰有資格出題目？是由教授或考試院委員？出題目者對殯葬禮儀服務是否了解？都深感疑惑（鄒輝堂，民 93）。禮儀師法必須頒布，才有辦法實行殯葬管理條例的第 39 條、第 74 條與第 63 條，然禮儀師法的制定是一大工程，草案中的法條仍有許多爭議之處，所以完整合宜的禮儀師法非短期內可以制定完成，因此要在民國 95 年 7 月 1 日以前頒布禮儀師法實為困難，若政府遲遲無法制訂出禮儀師法，殯葬業者則無法遵守殯葬管理條例的第 39 條、第 74 條，屆時具一定規模之殯葬禮儀服務公司是否該依據第 63 條的懲罰？或此三條法律將形同虛設？想要藉由核發國家證照方式區分殯葬禮儀服務人員之優劣，避免不肖人士進入殯葬業，並提升殯葬禮儀服務人員之身分地位與專業服務品質之目標也將無法實現。

二、殯葬禮儀服務價格之透明契約

因為過去的法規對殯葬消費資訊及服務收費未要求公開透明（楊國柱，民 92），所以一些不肖業者趁機大敲喪家的竹槓，巧立名目，因此【殯葬管理條例】制定了第 42 條、第 43 條以及第 52 條禁止殯葬價格之亂象，第 42 條：「殯葬服務業應將相關證照、商品或服務項目、價金或收費標準展示於營業處所明顯處，並備置收費標準表」主要目的在於讓殯葬價格公開透明化與統一化，根據鄒輝堂（民 93）對南投殯葬業者的研究發現，當地的業者多半贊成殯葬價格的透明統一化，不過有些人認為，殯葬價格無法透明與統一的主要問題在於紅包文化，因為有些其他業者例如誦經團、道士或抬棺者等等非殯葬禮儀服務人員，會強索紅包，且紅包價格不定，家屬在喪慟的情況下，通常會給紅包以息事寧人；有些業者則認為收費標準表很難訂定，服務不同、所用物料品質不同價格也都不一，所以無法統一價格；也有部分業者認為，由於商業的競爭，業者很難公開與統一價格，比方 A 業者治喪費用

定價 15 萬，但 B 業者就跟家屬說 14 萬，生意就被 B 業者搶走了，所以業者很不願意將正確的價格公開，因為一旦公開，生意就很容易被搶走。基於以上理由，因此雖然業者贊成價格的公開統一，但在實際上卻不易達成。

【殯葬管理條例】第 43 條：「殯葬服務業就其提供之商品或服務，應與消費者訂定書面契約。書面契約未載明的費用，無請求權；並不得於契約訂定後，巧立名目，強所增加費用。」主要目的是防止不肖殯葬業者對喪家巧立名目，強索費用，以及避免喪葬費用糾紛，因此規定業者應有服務契約，不得增加契約之外的項目與費用。站在業者的立場，有的贊成有的不贊成。不贊成的業者認為，契約缺乏彈性，在治喪過程中隨時會有狀況發生，契約過於僵化，反而造成業者與喪家的困擾（鄒輝堂，民 93），現代社會各種客觀條件（強調服務性質的喪葬儀式、自主意識抬頭與社會認知轉變）改變後，殯葬業已經不能像過去一樣任意「宰割」民眾（林龍溢，民 93），所以喪家只要知道目前治喪費用的大致行情，對業者所開的價格就有個判斷，若業者開價實在，與家屬談好價錢，就不會引起喪家的反彈。在南投的殯葬文化也有一種現象，就是喪家不願意與業者簽訂契約，因為喪家認為若簽訂契約，凡事都要按照契約行事，失去了殯葬自主，由這現象可知，雖然政府規定的殯葬契約是為了保護喪家不被剝削，但自主性較高的家屬，可能更希望自己有更多的空間，不願意凡事按照僵化的契約辦理喪事，因此制式化的契約可能會影響殯葬自主。贊成殯葬契約的業者則認為，透明化的契約要有計劃表與明細表可以讓家屬清楚知道所有服務與物品的價格，對家屬而言也是一種保障。（鄒輝堂，民 93）

三、殯葬服務業評鑑

為發掘殯葬服務業問題並輔導改善之，以提升經營及服務品質，【殯葬管理條例】第 46 條第一項規定：「直轄市、縣(市)主管機關對殯葬服務業應定期實施評鑑，經評鑑成績優良者，應予獎勵。」(楊國柱，民 92) 此法條對某些財力人力不足的殯葬業者而言是一個衝擊，年長的業者沒有足夠的能力應付電腦化時代，沒有辦法製作精美的企劃書、公司電腦簡介，或有些業者無企業經營理念，不擅長企業間的交際，無力集合其他業者一同擴大事業版圖，增加人力財力，僅是固守傳統經營模式，如此都無法應付政府評鑑的要求，即使他們的服務很好，是殯葬儀式專家，仍不敵時代的改變，以致在評鑑上無法獲得好成績，因此有些業者不信任評鑑者的資格，他們懷疑評鑑者是否有足夠的喪葬經驗與專業來評鑑他們？這些年老的殯葬儀式專家無法通過政府評鑑，是否會因此而影響其生計？此法條是否合理是值得探討的。

專業的服務是品質的保證，徐福全(民 90)認為殯葬業比一般服務業更要講求專業化，業者對自己所經營的儀式項目必須有深入的瞭解與研究，當客戶上門之後，才能根據專業的知識為客戶指點迷津，贏得客戶的信賴。楊國柱(民 92)也認為殯葬專業係身心靈全方位的殯葬管理知識與能力，服務內容涵蓋臨終諮商、遺體接運、治喪流程規劃、殯葬事務採辦、悲傷輔導等項目，其專業必須具備生死學、殯葬法規、殯葬民俗、殯葬禮儀、殯葬文書、殯葬土地規劃、殯葬設施經營、經濟學、民法、商業法律、細菌學、司儀技巧、悲傷心理學、社會科理學、防腐、遺體修復美容、公共衛生等知識，非殯葬研究與教育，無法培養全職全能的殯葬理論與實務專才。若殯葬之事僅依賴傳統師徒相承，以訛傳訛，以盲導盲，殯葬產界發展欲振乏力，也會損

害消費者的權益，又政府殯葬政策缺乏學術研究支撐，從事殯葬改革經常瞻前顧後，捉襟見肘，因此除了要加強正規教育中的殯葬專業研究，在非正規教育也要加以要求，所以【殯葬管理條例】第 47 條：「殯葬服務業之公會應每年自行委託學校、機構、學術社團，舉辦殯葬服務業務觀摩交流及教育訓練課程。」第 48 條也規定：「殯葬服務業得視實際需要，指派所屬員工參加殯葬講習或訓練。前項參加講習或訓練之紀錄，列入評鑑服務之評鑑項目。」

根據鄒輝堂（民 93）在南投與殯葬業者的訪談結果發現，有些業者確實能從研習中學習新知，並與同行互相切磋交換資訊與工作心得，但也有些研習，其課程過於理論，故業者多無法吸收，又上課內容與實務無直接關係，無法解答業者在執業時所面臨的問題，因此引起業者的反感，甚至業者認為自己比授課老師更為專業。雖然普遍業者對研習抱持不排斥的心理，但也不會積極的參加，研習的課程費用一期都在一萬元以上，所費不貲，有些業者參加研習目的不是在吸收更多的殯葬專業知識，僅是為了拿到結業證明以便政府備查而已，所以【殯葬管理條例】第 47 條、第 48 條是否能有效達到立法目的？業者是否願意參加課程？課程是否能提升殯葬業的專業與服務能力？或此二條法律為政府或其他殯葬學術單位的保護令，並以提升殯葬專業之名開設殯葬研習班，卻是行斂財之實？

四、殯葬行為之規範

在台灣常常可見喪家任意佔用巷道，搭棚停靈，製造太多噪音與交通混亂，以致影響居住生活品質（楊國柱，民 92），故【殯葬管理條例】第 50 條規定：「辦理殯葬事宜，如因殯儀館設施不足需使用道路搭棚者，應擬具使用計畫經當地警察機關核准。但以二日為限。直轄市或縣（市）主管機關有禁止使用道路搭棚規定者，從其規定。第一項管理辦法，由直轄市、縣（市）

主管機關定之。」第 53 條規定：「殯葬服務業或其他提供之殯葬服務，不得有製造噪音、深夜喧嘩或其他妨礙公眾安寧、善良風俗之情事，且不得於晚間九時至翌日上午七時間使用擴音設備。」路邊搭棚停靈確實有礙交通，在分工細緻，機制嚴密的今日，小小的交通阻塞都可能造成大大的損失，所以【殯葬管理條例】才有第 50 條之規定，目的在於希望民眾能在殯儀館治喪，避免造成交通混亂，但是有另一個更重要更基本的問題是在於，台灣的殯儀館嚴重不足，如苗栗縣、台南縣、連江縣未設置殯儀館，又如台北縣幅圓遼闊，卻僅有板橋一處殯儀館（楊國柱，民 92）又殯儀館的設備大多老舊，空間不敷民眾使用，政府要求民眾不能路邊搭棚，可搭棚者上限二日，實有違民情。再者，依照台灣民間有挑選吉時進行儀式之習俗，吉時又多在晚間，進行儀式的時候多少會需要使用擴音設備，而妨礙居民安寧，所以【殯葬管理條例】第 53 條規定：「不得於晚間九時至翌日上午七時間使用擴音設備。」但是為亡者誦經作法事乃台灣民眾根深蒂固之傳統信念，儀式過程中難免有噪音，有些居民並不以為意，反而認為替亡者進行儀式是孝道的表現，所以可以容忍他家停棺期間的吵鬧與不便，民間習俗與政府法令相違，民眾是否能遵守政令？身為政令宣導者的殯葬禮儀服務人員面對此兩難，是否造成其執業壓力？

為了殯葬改革政府頒布【殯葬管理條例】，但細探其內容，仍有與民情相悖之處，經鄒輝堂（民 93）在南投與 17 位殯葬業者的訪談結果以及筆者與其他地區少數業者的談話發現，殯葬禮儀服務人員對【殯葬管理條例】看法不一，有贊成有反對，因此筆者想以量化方法瞭解多數殯葬業者對【殯葬管理條例】的認同度為何？對於不大符合民情的條例，業者應該遵守法律或喪家的要求，是否增添業者執業上的困難？從殯葬禮儀服務業者的角度來

看，【殯葬管理條例】是否能達成第一章總則所揭示之目的？【殯葬管理條例】對殯葬禮儀服務業的規範是否造成業者的壓力？

2.3 工作生活品質

2.3.1 工作生活品質的定義

工作生活品質的內涵因研究者的研究旨趣與目的而有不同的定義。

Sun (1988) 彙整各定義，並將其分為三大類：

第一類：定義著重於工作組織條件的提昇。

第二類：定義著重於工作生活品質的內在領域，即環境對個人需求的滿足程度。

第三類：定義著重於個人福祉及組織效率的提昇。

陳家聲、樊景立（民89）將工作生活品質的定義歸納為三類：

第一類：強調工作生活品質是一種主觀經驗與感受，強調環境及工作對人的影響，即個人對所處的組織、環境的主觀感受及滿足程度。

第二類：將工作生活品質視為是一種理念或價值觀。即重視工作對員工及組織效能的影響，以及員工參與決策和解決問題的過程，這類的研究強調參與式管理、人性化管理、工業民主、人際關係等理念和西方社會的主要價值觀。

第三類：強調工作生活品質為包含一系列提升工作生活品質的方法、方案或途徑。因而許多推行工作生活品質的計劃，漸漸成為工作生活品質的同義字或代名詞，如自主工作團隊、品管圈、工作豐富化等。（引自黃婉菁，民92）

茲將國內外學者為工作生活品質所下的定義依年代整理如表：

(一) 國外研究者

表2.5 國外研究者對工作生活品質定義之彙整表

序號	學者	年代	定義
1	Delamotte & Walker	1974	工作生活品質最重要的意義，是工作者對於有意義且滿意的工作，並且參與能影響其工作地位決策的需求。
2	Hackman & Suttle	1977	工作生活品質是指組織成員從組織經驗中感受到組織能滿足個人重要需求的程度。
3	Ahmed	1981	工作生活品質涵蓋一個人對其工作每一範圍的感受，包括經濟報酬與福利、安全感、工作環境的安全性與健康、組織與人際關係，以及工作在個人生活中的內在意義。
4	Robbins	1988	工作生活品質是指改善工作環境與滿足員工個人需求之整體性的計畫。
5	Cascio	1989	工作生活品質是員工在工作中對生理性與心理性福利的知覺。
6	Magid & Sidney	1994	工作生活品質是個人在工作單位中，對工作環境所體驗到的各種知覺狀況。

資料來源：本研究整理。

(二) 國內研究者

表 2.6 國內研究者對工作生活品質定義彙整表

序號	學者	年代	定義
1	鄭素薇	民 81	工作生活品質是在工作生活當中『員工對其身心與情緒安寧的普遍感受』與『公司所提供的設計，用以增進員工的工作經驗規範與學習之能力』二者相互重疊的程度。
2	余朝權	民 82	工作生活品質是個人特質與工作互動下的產物，由影響個人需求重要與否的因素，以及能滿足該需求的因素決定之。
3	劉水抱	民 84	工作生活品質從動態方面而言，是一種改革方案或策略；從靜態方面而言，是一種個人需求的滿足。
4	江秋蓮	民 84	<p>工作生活品質的定義：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 善盡其才之機會：工作能使員工覺得有意義、自主、能發揮自我能力。 2. 持續成長之機會：員工可藉由一些相關職位的經驗和訓練，使自我有最佳的發展機會。 3. 良好之同事關係：員工和同事之間的交往關係，能互信、互助、坦承溝通。 4. 和諧的勞資關係：勞資之間，管理階層與基層勞工之間，有良好的溝通，公平的照顧，無階級差異。 5. 工作對個人生活的影響：工作對個人日常生活上所產生的影響，例如：加班、調職等。 6. 領導行為：主管的領導行為能為員工所接受，及對員工信任、尊重、充分授權與關懷。 7. 組織溝通：公司有良好的溝通管道，以及當組織制定與員工切身有關之決策時，能依民主程序、尊重員工的發言權，並給予員工參與之機會

表 2.6 國內研究者對工作生活品質定義彙整表 (續)

序號	研究者	年代	定義
4	江秋蓮	民 84	<p>8. 對公司的忠誠度：員工以公司為榮，並且為公司做最好的表現。</p> <p>9. 公平合理之薪酬：個人工作的原動力常為了維持生計，而員工之待遇能獲得適當且合理的薪資。</p> <p>10. 安全健康的工作環境：公司的工作環境，如通風、照明、溫度、溼度、噪音等環境因素對員工的安全及健康關係。</p> <p>11. 良好之公司形象：社會大眾對公司的評價及公司對社會責任的重視度。</p>
5	林鈺琴	民 85	<p>工作生活品質定義為「組織成員在組織中之各種需求被滿足程度，而這些需求包含了各種經濟報酬、工作環境、工作本身及各種社會性需求（人際關係、自尊、工作參與）的制度或工作設計，以提高員工的工作動機與滿足，皆可稱為工作生活品質」。</p>
6	孫本初、王永大	民 88	<p>工作生活品質是經由計劃性的組織變遷干預技術以改善組織效能與個別成員的福祉，增進員工在工作場所自由的一種持續的、動態的過程，期望增進生產力與滿足感。</p>
7	陳家聲、樊景立	民 89	<p>工作生活品質是個人對工作和組織的認知評估與主觀經驗感受。</p>
8	孫沁光	民 90	<p>工作生活品質是一個非常複雜的概念，可概括三個層面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實體面：員工的主觀認知如上司的領導風格、工作上的自由與決策的自主性、滿意的工作環境及工作安全。 2. 軟體面：組織制度與企業文化。 3. 心理面：參與感、成就感。

資料來源：本研究整理。

2.3.2 工作生活品質的衡量構面

從一九七〇年代初期，有關工作生活品質的研究構面逐漸為歐美各國學者所重視與探討，然而，各學者對於其所涵蓋範圍並無一致的看法。

以下就國內外若干學者所提出的工作生活品質之衡量構面分別述如下：

(一) 國外研究者

表2.7 國外研究者的工作生活品質衡量構面

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
1	Kahn	1972	1. 缺席率、離職率 2. 薪資 3. 工作內容 4. 工作情境、同事關係 5. 監督 6. 組織 7. 升遷管道 8. 工作表現
2	Taylor	1973	1. 疏離感(員工流動、離職) 2. 健康和安(壓力、生病、意外傷害) 3. 經濟上的安全感(待遇的滿足) 4. 自尊(工作自主的滿足、工作技能) 5. 自我實現 (1) 學習和成長(挑戰和教育) (2) 工作勝任(實現技能) 6. 工作環境 (1) 身體上的(危險) (2) 社會因素(認同、團隊合作) 7. 控制和影響(權威、參與) 8. 組織向心力(與組織目標一致性) 9. 生涯的期望(晉升、期望) 10. 工作以外的活動 (1) 時間(看電視時間) (2) 性活動 11. 家庭(社會、家庭生活) 12. 其他判准

表2.7 國外研究者的工作生活品質衡量構面（續）

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
3	Walton	1974	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適當合理的報酬。 2. 安全而衛生的工作環境。 3. 運用及發展個人能力與潛在機會。 4. 工作安定及持續成長之機會。 5. 工作組織中的社會關係，包括公平對待、開放氣氛等。 6. 工作組織的法律保障，指個人的基本權利程度。工作與整個生活空間，指工作勤務安排與家庭生活的協調。 8. 工作生活外的社會面，是指能以就任組織為榮並承擔社會責任。
4	Seashore	1975	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就工作者的觀點：包含對工作環境的滿足、工作壓力的感覺。 2. 自尊需求的滿足以及對工作潛能的期望等。 3. 就雇主的觀點：包括產品的品質與數量、工作程序改變的調適能力、流動率及對組織的認同感。 4. 就社會調整的觀點：包括生活水準、工作外的生活品質、社會調適和生活滿足。
5	Levine, Taylor & Davis	1984	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主管尊重我的程度及關於自己的自信程度。 2. 自我尊重。 3. 工作對工作外生活的影響。 4. 該工作對社會的貢獻。 5. 每天工作的變化性。 6. 工作的挑戰性。 7. 目前的工作是否能帶來未來較佳的工作機會。

表2.7 國外研究者的工作生活品質衡量構面（續）

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
6	Shamir & Salomon	1985	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作特徵：自主性、回饋性。 2. 社會關係：與上司、同儕的關係。 3. 與工作相關的壓力：角色衝突、角色模糊。 4. 工作與非工作的關係：報償機會、個人的發展。 5. 權力、地位、權益：生產方法的擁有權、升遷機會、性別差異。 6. 其他潛在功能：工作整體性。
7	Mirvis & Grady	1986	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與決策。 2. 工作群體的聯繫。 3. 組織的聯繫。 4. 工作意義。 5. 工作的挑戰性。 6. 個人責任。 7. 成就感。 8. 晉升。
8	Efraty & Sirgy	1990	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生存需求：包括安全與經濟資源的需求。 2. 社會需求：包括人際間的互動及歸屬。 3. 自我需求：自主、自尊。 4. 自我實現的需求。
9	Rosow	1992	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保障事宜公平的薪資。 2. 給予適當的獎金年假。 3. 維持安全健康的工作環境。 4. 保障雇用就業。 5. 保障參加產業工會團體交涉制度。 6. 具有能使勞動者個人成長的人事制度。 7. 具有可得團體歸屬感之工作環境。 8. 勞動者之參與經營。 9. 工作場所講求民主。 10. 維持工作與休閒時間之調和平衡。

表2.7 國外研究者的工作生活品質衡量構面（續）

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
10	Cascio	1998	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公平的報酬：薪資與福利的公平性 2. 安全的工作環境：安全的工作內容、成立災難處理小組、簽訂工作安全協議等等。 3. 工作保障：保障雇用就業與建立員工退休方案。 4. 員工福利：成立醫療中心、建立諮詢輔導系統 5. 溝通：召開群體會議與資訊公開化。 6. 衝突解決：建立正式申訴管道。 7. 職業生涯發展：績效評估與教育訓練的施行。 8. 員工參與：召開員工參與會議與成立品質改善團隊。 9. 自尊：使員工獨立作業、提升組織認同與關心員工。

資料來源：：本研究整理。

（二）國內研究者

表 2.8 國內研究者的工作生活品質衡量構面

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
1	黃文賢	民 80	<p>在進行北部地區電子公司之基層員工工作生活品質研究時，發現員工工作生活品質包括了以下十二個構面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作報酬 2. 工作福利 3. 工作場所 4. 工作保障 5. 人際關係 6. 公平對待 7. 升遷 8. 工作自主性 9. 工作自尊 10. 成長 11. 工作變化性 12. 參與決策

表 2.8 國內研究者的工作生活品質衡量構面（續）

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
2	林炯堯	民 81	將目前我國勞工生活品質依五類需求分成五個構面： 1. 生理需求：工資、年終獎金、勞工福利、分紅入股、勞工住宅。 2. 安全需求：工作安全衛生、僱用保險、勞工保險。 3. 社會需求：休閒娛樂、勞工教育、職前技能訓練、工作組織、勞工組織、勞工參與。 4. 人格需求：文化、科技、升遷獎勵、管理方式。 5. 自我實現需求：個人成就感及榮譽感。
3	林鈺琴	民 85	1. 正式/物質構面：重視滿足員工生存需求之薪資與安全。 2. 正式/精神構面：重視成長與參與的需求。 3. 非正式/物質構面：重視工作對休閒及家庭生活之影響。 4. 非正式/精神構面：重視社會需求。
4	丁清煌	民 88	以商品檢驗局 ISO 品審人員為研究對象，用三大構面探討工作生活品質與服務態度之間的關聯程度： 1. 生存品質 2. 社會品質 3. 成長品質。
5	賴明德	民 88	以中部沿海地區兩個火力電廠之輪班員工及兩家區域教學醫院護理人員為研究對象，探討輪班工作環境及輪班特性對工作適應之影響： 1. 工作內容 2. 公司制度 3. 人際關係 4. 工作環境 5. 薪資福利 6. 工作尊榮 7. 成長機會 8. 家庭與工作關係

表 2.8 國內研究者的工作生活品質衡量構面 (續)

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
6	陳木成	民 88	以台電公司水力發電廠實施集中營運化人員為研究對象，區分工作生活品質五構面： <ol style="list-style-type: none"> 1. 薪資、福利及工作時間 2. 工作環境 3. 人際關係 4. 學習與發展 5. 工作與家庭、社會關係
7	陳家聲、樊景立	民 89	以新竹科學園區國內八家高科技公司為研究對象，採用現象論的調查法再用內容分析法界定成十三個構面： <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作環境 2. 薪資與獎金 3. 福利 4. 升遷 5. 訓練與發展 6. 工作性質 7. 上司的領導方式 8. 同仁合作 9. 企業形象 10. 溝通 11. 組織制度 12. 組織氣候與文化 13. 工時與工作量
8	陳美志	民 90	以關務人員為研究對象，將工作生活品質分為六個構面： <ol style="list-style-type: none"> 1. 升遷考核 2. 工作尊榮感 3. 工作與家庭休閒 4. 工作內容 5. 工作環境 6. 福利與工作保障

表 2.8 國內研究者的工作生活品質衡量構面（續）

序號	研究者	年代	工作生活品質的衡量構面
9	黃婉菁	民 92	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作條件：亦即組織對成員所提供之工作薪資、福利制度等實質性的報酬。與其有關的構面為工作報酬、工作保障及福利。 2. 工作特性：即是組織成員在工作過程中有關工作分配、工作時間壓力或限制、工作自主性及挑戰性、以及工作安全等工作特質。與其相關的構面有工作內容、工作場所、工作時數、工作量、公司制度、工作制度、工作自主性。 3. 組織結構與氣氛：為成員在機構組織中，對組織之參與感、歸屬感、溝通管道及方式，以及整體組織之氣氛感受。包含的構面有參與決策、溝通、領導方式、認同感及歸屬感。 4. 工作關係：為組織成員在工作的過程中，與上司、督導及同僚所發生的態度、行為，以及互動模式，為一種非私人的關係，且是與特定的工作活動有關，並涉及某種功能的表現。其構面包括人際關係、上司態度、公平對待。 5. 未來的發展：為成員在機構組織內之升遷制度、專業知能發展個人成長及生涯規劃，包含升遷、學習與成長、訓練與發展、生涯發展等構面。

資料來源：本研究整理。

綜觀上述定義與構面可知，工作生活品質是對工作組織、工作環境的主觀知覺，工作生活品質包括了組織在正式制度和管理運作上提供給員工的物質性報償（如：薪資、工作時間、工作環境等）、組織在正式制度和管理運作上提供員工的精神性報償（如：工作特性、工作成就感、工作目標一致性等）、組織在非正式關係上提供給員工的物質性報償（如：休閒娛樂、工作與家庭生活之影響）、組織在非正式關係上提供給員工的精神性報償（如：勞資關係、與客戶的關係、同事間的關係等）四個面向。

2.3.3 工作生活品質相關研究

現在針對和工作生活品質有關，特別是與本研究相關之類別變項的研究，分別敘述如下：

表 2.9 工作生活品質相關研究彙整表

序號	研究者	年代	研究結果摘要
1	陳木成	民 88	以台電公司水力發電廠實施集中營運化之後為例，以 SPSS 統計分析後發現不同工作單位、年齡、職務的員工對工作生活品質因素之滿意度有顯著差異存在。
2	陳照明	民 89	以高科技產業之研究人員為研究對象，研究結果為工作生活品質與高科技產業研發人員離職意願有顯著負相關。
3	黃婉菁	民 91	從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關研究，研究結果為社工員之工作生活品質滿意度與專業生涯承諾有顯著的正相關，工作生活品質的滿意度就愈低，而專業生涯承諾亦愈低。
4	李孟誦	民 92	我國大專院校體育教師工作生活品質與組織承諾之研究，研究所獲結果我國大專院校體育教師之年齡、服務年資和授課時數與工作生活品質的認知程度有顯著的相關存在。
5	程言美	民 92	以高雄市公私立高中職校軍訓教官為研究對象，結果為軍訓教官在主管領導行為、工作生活品質、人格特質、工作倦怠、工作士氣各構面都相互有顯著相關與影響。
6	梁懷仁	民 93	研究便利商店夜班人員工作生活品質與離職傾向關係，根據研究結果顯示，藉由提升員工的升遷獎酬、工作自主、合理工作量與薪資、增進家庭關係、社交活動及協助新進員工適應工作特性等工作生活品質因子的滿意度，將可能有助於降低大夜員工的離職傾向。

表 2.9 工作生活品質相關研究彙整表 (續)

8	胡劍銘	民 93	以非營利組織員工為研究對象，研究結果為員工的工作生活品質會因年資及婚姻狀況而有顯著差異，年資較高者較會重視工作生活品質。另外，已婚者比未婚者更重視工作生活品質。
9	蔡明秀	民 93	以高中職生為研究對象，研究實證結果為人格特質與工作生活品質重視度有顯著相關。人格特質愈開放、喜歡思考者，愈重視工作生活品質。

資料來源：本研究整理

根據過去的研究證實工作生活品質與個人屬性、人格特質、專業生涯承諾、工作士氣、工作倦怠與離職意願各有相關，但也因研究對象與目的不同其統計分析結果也有略有不同，而本研究則是針對殯葬禮儀服務人員了解其工作生活品質與其他相關因素。

2.4 專業承諾

在瞭解專業承諾的定義之前，首先對承諾的涵義進行說明。

2.4.1 承諾的概念

韋氏字典中，承諾 (commitment) 是指「允諾」或「保證」之意，其描述性的意義是指個人對承諾主體的認同與投入。

承諾的概念最初是始於1960年的Becker，他認為承諾是一種造就人類持續職業行為的機制，其目的是用來解釋個體如何開始並維持其一致的行動。

六0年代之後，有關承諾的研究日漸增多，探討的領域也不斷擴展，有些學者從承諾的內涵著眼；有些則從承諾類型的不同作區分。

就內涵而言，茲將各研究者者對承諾的定義整理如下表格：

表2.10 承諾定義彙整表

序號	研究者	年代	定義
1	Becker	1960	承諾造就人類持續職業行為的機制，使人產生持續且一致的行為傾向。
2	Wiener	1982	承諾是個人內化之規範壓力，以表現合乎組織目標的凝聚力與行為。
3	Burke & Retizes	1991	承諾是個體自我激發的行為，以聯繫角色和社會結構。
4	李新鄉	民 82	承諾是自主自發的意志力量，針對認同的對象，融合認知、情感與意志，所表現出有工作性、情感性與道德規範性的行動傾向，歷經認同、投入、忠誠的過程而堅固。
5	曾華源	民 82	有了承諾時，會覺得選擇是對的，且對事件、組織、專業會更熱心，不僅是往後專業服務品質的指標，也是工作不易產生倦怠的原因。
6	梁瑞安	民 85	承諾是個人對某一特定事物，經由智性的評估與抉擇，而產生的一種對該事物價值的認同與願意持續為之付出努力的心理連結狀態。
7	李冠儀	民 89	承諾是指個人對該職業的認同、投入、需求等，對所欲抉擇的職業做出負責的決定，它是一種安定的力量，表現出維持職業身份的慾望。
8	黃榮貴	民 90	個人對於工作的一種認同、投入與忠誠的程度與心理作用力，並在行為上表現出積極投入與繼續為認同對象盡力的意願。
9	張秀玲	民 90	承諾是一種內化的規範壓力，而表現出的凝聚力與行為對組織、事業、工作或價值等投入、認同與忠誠的傾向或行為，是個體內化的規範壓力，具有相當的約束力。
10	許坤真	民 91	承諾就是個人對於其職業的一種認同、投入與忠誠度的心理作用力，在行為上則表現出積極投入與願意為其所認同的對象盡力，由承諾可反映個人對該職業的認同程度，及願意投入該職業的時間長短及努力程度。

資料來源：本研究整理

在企業管理的領域上，承諾的主體對象鎖定在工作上，若個體對其職業或工作產生承諾，則會認同他的工作並投入其中，願意持續為工作付出努力與負責，承諾可說是工作上的一種安定力量。

2.4.2 專業承諾

專業一詞的定義及標準最早是由Carr-Saunders於1933年所提出，其認為專業是指一群人在從事一種需要專門技術之職業，也是一種需要特殊智力來培養和完成的職業，其目的在於提供專門性的服務（引自何福田、羅瑞玉，民81）。增修辭源（民80：656）的解釋是：「指專門職業，擔任此等職業者必須具有專門知識與技能」。

專業承諾乃是承諾現象的進一步特定化，亦即將承諾的探討延伸至專業的領域（李新鄉，民82），關於專業承諾的內涵有很多不同的解釋，劉春榮（民86）認為專業承諾意義的闡述大致有二個方向，茲分別列舉說明如下：
一、由組織承諾的探討衍生而得：

部份學者認為專業承諾乃是由組織承諾衍生而來，專業承諾和組織承諾是類似的概念，只是承諾主體不同而已。

Mowday, Streets和Potter（1979）從組織承諾引申出對專業承諾意義，表現在以下三方面：(1)對專業目標與價值能堅定的信仰感受；(2)願意為專業付出更多的心力；(3)渴望繼續成為專業的一份子。Aranay, Pollock和Armenic（1981）根據Porter等人對組織承諾所下的定義，直接引用到公共會計人員的專業承諾驗證上，認為專業承諾是個人對特定專業認同與投入的程度，包括三種內涵：(1)接受並信仰專業的目標與價值；(2)願意為專業付出更多的心力；(3)渴望繼續成為專業的一份子。

Aranay和Ferris (1983) 根據Hall的組織承諾二層面承諾結構觀點，認為專業承諾應包含態度和行為意向兩個層面，前者表示對專業工作的認同、專業工作角色的投入與專業的忠誠與關心；後者表示願為所從事的專業付出更多的心力與渴望繼續維持專業成員的身份。

二、自創專業承諾的面向：

Taylor (1988) 則跳脫出組織承諾的範疇，建立新的專業承諾面向，認為專業承諾的三個層面為：(1) 專業角色；(2) 專業關係；(3) 專業規章或規範，並依據上述三個層面提出六項專業承諾內容，包含有：(1) 認同；(2) 積極投入；(3) 歸屬 (4) 專業規範；(5) 專業角色內化；(6) 專業關係。

將過去學者對專業承諾的定義整理為如下的表格：

表2.11 專業承諾定義彙整表

序號	研究者	年代	專業承諾的定義
1	Hall	1971	專業承諾為個人在選定的專業角色工作之原動力。
2	Hall	1976	以專業化 (Professionalism) 來定義專業承諾 (Professionalcommitment) 的概念，係認為專業承諾是個人認同並投入專業中。
3	Aranya, Pollock & Armenic	1981	專業承諾是指個人相信並接受的目標及價值觀，自願為了專業的利益而盡力，並且想要繼續維持專業成員的身分。
4	Blau	1987	專業承諾是個人對專業所持的態度，是構成專業的核心。
5	Morrow & Wirth	1989	專業承諾是個人對專業的忠誠度。
6	Aryee & Tan	1992	專業承諾是一種情感性的概念，其代表個人認同在特定工作領域的一連串相關的工作，並且在行為上表現出有能力去追求專業目標的達成。

表2.11 專業承諾定義彙整表（續）

序號	研究者	年代	專業承諾的定義
7	Meyer, Allen & Smith	1993	1. 情感性承諾：情感上依附、認同並投入其中。 2. 持續性承諾：留在專業中是基於認知到離開專業的成本較高。 3. 規範性承諾：對專業的忠誠是一種義務。
8	黃國隆	民 75	專業承諾界定為專業認同、努力意願及留業傾向三個向度。
9	劉邦森	民 83	專業承諾為個體專業認同和投入的相對程度。
10	張志疏	民 86	承諾包含認同、投入與忠誠等心理作用力，因此，專業承諾可以界定為一種經由信念而產生的態度，包括對專業的認同、積極的投入及對專業的關注並願意繼續在這一行業工作的內在心理傾向。
11	莊修田	民 90	專業承諾與組織承諾的關係密切，都是職場上「效忠」的行為，只是其「效忠」的對象不同，專業承諾所效忠的是專業工作本身，而組織承諾所效忠的則是個人所任職的特定企業組織。
12	李進明	民 92	專業承諾為對其所從事專業之工作目標與價值有所認同，繼而願意付出更多的心力投入其專業領域，並且渴望繼續為其所從事之專業，成為專業的一份子。

資料來源：本研究整理

由上述國內外學者對專業承諾所作的定義中，研究者可發現，專業承諾屬於事業取向的承諾，可從規範性與交換性以及態度性與行為性兩方面來探討，分別敘述如後（王雅玄，民85）：

一、規範性與交換性承諾

（一）規範性承諾

係指個體對某一行動所抱持的規範信念，使個人能不計其失，願意留在組織裡付出更多的努力，並認為此行為應當如此整體期待的行為，又稱為心理性承諾或道德性承諾，此類專業承諾成員對組織有積極的高度正面的傾

向，包括對組織的目標、價值認同、工作的投入及組織的忠誠。

（二）交換性承諾

係指個體承諾的產生是以投資報酬率的觀點著眼，即衡量報酬的公平性與個人獲得的誘因及貢獻均衡的結果，又稱計算性承諾，當組織中有相關措施或計畫有利於個人長期留任時，個人會把這些附屬利益當作是交換性承諾的積極要素，並願意損失這些利益，因此願意留在組織中，如果個人所投效的組織提供這種工作環境和機會，組織成員的專業承諾感就會增加。

二、態度性與行為性承諾

（一）態度性承諾

係指組織成員主動性的承諾，代表個人與組織之間的正面關係，即個人認同組織的價值和目標，與組織目標相符合的方向。

（二）行為性承諾

係指承諾的產生非經由組織成員主動建構而來，其對專業認同感，並不是個人認同組織目標或願意為組織努力，而是由於某些外在條件的限制，不得不留在組織中，同意或願意努力於組織目標。

本研究的專業承諾定義即採用Meyer, Allen & Smith (1993) 所提出的專業承諾三構面，以了解殯葬禮儀服務人員的專業承諾。

Meyer, Allen & Smith (1993) 提出以組織承諾的三構面理論來研究專業承諾。採用多構面方法來研究專業承諾的價值可提供一個人對其專業更完整的瞭解。根據Meyer, Allen & Smith 所提出的專業承諾三構面如下：

一、情感性承諾：係指員工情感上依附、認同並投入專業中。故個人存在著留在專業中的慾望。一個高情感性承諾的人，會積極參與相關的協會、閱讀專業雜誌並參加專業進修及會議，以

使自己趕得上專業的發展。

二、持續性承諾：係指認知到離開專業領域需付出極大的成本，而產生願意留在該專業中的承諾，當一個人是因為高持續性承諾而留在專業中會比因其他理由而留下者，較不想投入專業的活動中。

三、規範性承諾：個人留在專業中是基於有義務對專業忠誠，擁有高規範性承諾的人如同高情感性承諾的人，願意付出更多心力以跟得上專業的發展腳步。

殯葬禮儀服務可說是一種專門的職業，本研究欲了解的是殯葬禮儀服務人員的專業承諾，是否為工作者願意留職於此行業的因素之一，還有殯葬管理條例和工作生活品質是否會影響他們對專業的承諾，且他們的專業承諾主要又是屬於哪一種類型的承諾，是情感性承諾、持續性承諾或規範性承諾？

2.5 工作倦怠

2.5.1 工作倦怠的定義

「Burnout」一詞最初是由美國學者Freudenberger於1974~1975年間，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。此種現象往往會直接或間接影響到專業人員功能的發揮以及個人身心的健康。

由於學域以及實証對象之不同，對工作倦怠的定義也有不同的風貌。Mohler (1983) 就認為工作倦怠是「恐懼從事工作所產生的焦慮症狀」，而Pines & Aronson(1981)則認為工作倦怠是「由於長期投入情緒需求情境而

導致生理、情緒、心智耗竭的狀態」。Ricken(1980)則指出：「工作倦怠是當一個人試圖去做一件工作時，僅僅能藉由機械化的動作，而無法確實的去執行此項工作。」

我國學者張曉春（民72）和廖貴鋒（民75）將各學者對工作倦怠的意義歸納如下：

- 一. 工作倦怠是指工作過度負荷而產生的現象。
- 二. 工作倦怠乃是工作動機的改變。
- 三. 工作倦怠即是工作疏離。
- 四. 工作倦怠乃是身心憔悴的徵候。
- 五. 工作倦怠乃是對工作感到厭倦。

徐木蘭（民83）認為工作倦怠是「個人過份追求不實際的工作目標之後，身心完全精疲力竭，而無法或不願意重新嚐試工作的感覺」。

李恒武(民77)認為工作倦怠為工作者在工作環境要求下，表現出身體上與心理上疲倦、耗竭、退縮、疏離、失去關心與理想等徵候現象。

將國內外研究者對工作倦怠的定義整理如下：

（一）國外研究者

表 2.12 國外研究者工作倦怠定義之彙整表

序號	研究者	年代	工作倦怠的定義
1	Herbert. J. Freudenberger	1974	最早提出工作倦怠（Job Burnout）一詞的是1974年美國心理治療學家 Herbert. J. Freudenberger 以其任職診所的經驗，提出「失敗、精疲力竭或因過度索求精力、活力、資源而耗竭」來形容專業助人工作者在工作環境中，所引起的身體與情緒耗竭的現象。

表 2.12 國外研究者工作倦怠定義之彙整表 (續)

序號	研究者	年代	工作倦怠的定義
2	Cherniss	1980	工作倦怠是個人因為在工作上遭遇過度的壓力或對工作不滿意，產生了一種心理退縮的現象(引自郭盈卿，民 88)。
3	Ricken	1980	工作倦怠是當一個人試圖去做一件工作時，僅僅能藉由機械化的動作，而無法確實的去執行此項工作。
4	Pines & Aronson	1981	認為工作倦怠是「由於長期投入情緒需求情境而導致生理、情緒、心智耗竭的狀態」。
5	Mohler	1983	工作倦怠是「恐懼從事工作所產生的焦慮症狀」。
6	Atkinson	1988	工作倦怠是一個極端持續的處於壓力狀況，工作倦怠的特徵包含有無感情、冷淡、無助和無望，無視於譏笑及盡可能的自私。

資料來源：本研究整理

(二) 國內研究者

表 2.13 國內研究者工作倦怠定義之彙整表

序號	研究者	年代	工作倦怠的定義
1	張曉春	民 72	工作倦怠是「工作過度負荷，工作動機改變、工作疏離、身心交瘁之症候及對工作感到厭倦等現象之表徵」。
2	廖貴鋒	民 75	將各學者對工作倦怠的意義歸納如下： 1. 工作倦怠是指工作過度負荷而產生的現象。 2. 工作倦怠乃是工作動機的改變。 3. 工作倦怠即是工作疏離。 4. 工作倦怠乃是身心憔悴的徵候。 5. 工作倦怠乃是對工作感到厭倦。
3	李恒武	民 77	工作倦怠為工作者在工作環境要求下，表現出身體上與心理上疲倦、耗竭、退縮、疏離、失去關心與理想等徵候現象。
4	徐木蘭	民 83	認為工作倦怠是「個人過份追求不實際的工作目標之後，身心完全精疲力竭，而無法或不願意重新嚐試工作的感覺」。

表 2.13 國內研究者工作倦怠定義之彙整表 (續)

序號	研究者	年代	工作倦怠的定義
5	廖相如	民 92	工作倦怠係指工作者在其工作情境中，基於個人、環境或社會的因素，逐漸喪失其工作動力的過程；並會對其工作與工作對象產生不良的影響。

資料來源：本研究整理

2.5.2 工作倦怠的徵候

工作倦怠對個人而言是痛苦的經驗，易伴隨一連串的生理、情緒和態度等癥狀出現(Pines, 1993)。Patrick(1979)將許多描述倦怠癥狀的文獻綜合區分為生理上(是從長期的疲勞與抵抗力減低以至於發病、酒精中毒等)、認知上(以譏刺、刻板化與無人性的態度來看待服務對象)、情緒上(情緒負荷以至於情緒耗竭及無助感)以及行為上(處處抱怨與曠職以致辭去工作或專業職務)等四種倦癥狀的類型，林信昌、臧國仁(民89)則將其彙總並具體陳述：

- 一. 生理癥狀：長期疲勞、缺乏活力、身體虛弱、整日感到精疲力竭與疲勞，有時會伴隨長期性頭痛、胃腸功能失調與不適、心跳加快等。
- 二. 心理情緒癥狀：如無助感與無望感、沮喪抑鬱、悲觀自憐、缺乏成就感、工作不滿意、挫折退縮、多疑與猜忌等。
- 三. 認知態度癥狀：以責備或嘲諷的態度對待服務對象。
- 四. 行為癥狀：工作士氣低落、逐漸在同事間孤立或與同事人際關係差、易怒或脾氣暴躁，常導致高離職意願、高離職率和高缺席率。

2.5.3 造成工作倦怠的因素

造成工作倦怠的因素但大致上可區分為情境因素與個人因素。在情境因

素方面，主要是探討工作者無法與環境或工作情境契合，因而成為工作倦怠之來源。而情境又可分為工作特徵、職業特徵與組織特徵三個層次。

一、情境因素

(一) 工作特徵：不同的工作特徵，會對員工的工作倦怠感產生不同的影響。

1. 許多研究結果發現工作負荷過度及時間壓力會造成工作倦怠，尤其是對情緒耗竭有較強的影響。(陳亮霖，民 91)
2. 在定性的工作需求方面，角色衝突及角色模糊與工作倦怠有強烈的關聯(Fogarty et al., 2000)。
3. 工作資源中(set of job resources)，缺乏資訊與控制會造成較高的工作倦怠感。
4. 難以參與決策制定及缺乏自主性，也與工作倦怠感成呈現正相關。
5. 有學者針對工作資源的缺乏(absence of job resources)對工作倦怠感的影響進行調查，其中，以社會支持最被重視。

(二) 職業特徵：

Schaufeli & Enzmann(1998)針對美國及荷蘭五種職業別分別是：教導、社會服務、醫藥、心靈健康及執法者，進行工作倦怠剖面分析。結果發現執法者(如警察、監所管理員等)之乏人性化及缺乏個人成就感的程度較高，情緒耗竭的程度較低。教導人員則有最高的情緒耗竭傾向，其他兩個構面則接近平均數。醫藥人員乏人性化及情緒耗竭的程度較低，缺乏個人成就感程度較高。而社會服務及心靈健康照護人員其倦怠構面，在兩個國家中則有不同的表現。在美國社會服務人員乏人性化的程度相對較高，在荷蘭時則趨近平均數。在美國的心靈健康工作者，其

情緒耗竭及乏人性化程度較低，但在荷蘭卻相對較高。上述剖面分析的結果代表職業特徵確實會影響工作者對工作倦怠的體驗。

(三) 組織特徵：

Cherniss(1980)探討工作倦怠來源時，曾建議由組織層面研究工作倦怠現象，理由是工作或組織上的差異可能比個人特徵對工作倦怠更具影響力。Cherniss認為與工作倦怠有關的組織層面因素包括組織結構、領導以及同僚關係(林信昌、臧國仁，民89)，此正呼應了Maslach 改善工作倦怠現象應從組織面下手的觀點。(陳亮霖，民91)

Maslach & Leiter(1997)將影響工作倦怠的原因歸類為：(1)工作負荷過度(work overload)；(2)缺乏控制(lack of control)；(3)報酬不足(insufficient reward)；(4)社會鍊斷裂(breakdown of community)；(5)缺乏公平性(absence of fairness)；(6)價值觀衝突(conflicting values)，並以此發展組織診斷調查量表(Organizational Checkup Survey)，做為工作環境調查及倦怠改善策略施行的依據。

二、個人因素

- (一) 在年齡方面，年紀輕的工作者其工作倦怠程度高於年紀大的工作者 (Anderson & Iwanicki, 1984; Maslach & Jackson, 1981; Russel et al., 1987; Schwab & Iwanicki, 1982)。
- (二) 婚姻狀況方面，已婚者之工作倦怠感較未婚者低(Maslach & Jackson, 1985)。
- (三) 人格特質方面，Maslach et. al, (2001)則彙總過去研究，指出外控型人格、A型人格特質、以及以迴避方式處理壓力者，會有較高的工作倦怠程度。

雖然有部分的研究發現個人特徵與工作倦怠有關，但其並未如情境因素般重要(Cherniss ,1980; Maslach et.al., 2001)。

Matteson & Ivancevich(1987)認為個人特徵的確會影響工作倦怠，但工作類型和工作組織的本質扮演了更重要的角色。另外，由個人因素來探討工作倦怠隱含工作倦怠之改善策略乃由個人層面著手，例如學習應付壓力的技巧及學習工作技能等。

2.5.4 工作倦怠之影響

工作倦怠會產生一些長期的狀況，表現出身體上的徵候與產生曠工、離職等行為(Gonzalez, 1997)。

Lee & Ashforth(1993)研究發現工作倦怠與工作滿足有顯著的相關。另外Lee & Ashforth(1993)、Shirom(1989)指出高度的倦怠將造成低自主性、低滿足感與低身體健康表徵及高度離職意願(Spector, 1997)。

Lee & Ashforth(1996)指出工作倦怠會造成個人工作滿意程度降低，減少個人對工作的參與和付出，對組織抱持負面的態度，降低個人對組織的承諾，並造成個人離職意向提高(蘇守謙，民89)。

2.5.5 工作倦怠的量表

一、Maslach (1981a, 1981b, 1984, 1986) 發展出一種量表來衡量工作倦怠，也就是 Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)「瑪斯蕾克工作倦怠量表」，以專業助人者為對象，此一測量法衡量有三個構面。(崔來意，民89)

- (一)情緒耗竭：歸因於感覺枯耗、情緒上的過度擴張與情緒的資源耗盡。
- (二)乏人性化：乃是無心去對待他人，感覺情感變冷酷，不願接受別人的服務與關懷。
- (三)降低個人成就感：乃是感覺無效率與不適當，在於降低一個人對於工作或職業上的能力與成就。

二、以Maslach & Leiter(1996)的論點為基礎，另發展出 Maslach Burnout Inventory -General Survey(MBI-GS)量表，將工作倦怠定義為個人與其工作間之關係。(崔來意，民89)，構面如下：

- (一) 情緒耗竭：是指個體資源消耗怠盡，以致喪失精力及感覺身心疲憊之現象，乃致無法應付工作之需要。
- (二) 譏諷態度：個人企圖由工作中孤立自己，以對抗耗竭需求本身，是關於工作本身。
- (三) 降低專業效能：包含對過去及現在的成就感到滿足，它明白的評估了個人未來在工作上繼續努力的期望。

本研究要了解的是個人與工作之間的關係，故採用Maslach Burnout Inventory -General Survey(MBI-GS)量表。

綜觀諸位學者為造成工作倦怠的因素所做的分析與歸納可知，這些因素均是工作生活品質中的一個構面，因此本研究想了解殯葬禮儀服務人員的工作生活品質是否會導致員工對工作產生倦怠？

工作士氣低落是工作倦怠的徵候之一，工作倦怠不僅會造成員工身體和情緒上的不適，在具體行為上會出現曠職與離職的行為，故本研究欲工作士氣與工作倦怠的關聯性。

過去的研究指出A/B型人格特質對工作倦怠有不同的影響，而本研究則嘗試想要了解五大人格特質是否對於個人的工作倦怠感也會產生不同的影響。

2.6 工作士氣

2.6.1 工作士氣的定義

韋氏字典對士氣之解釋為：「士氣是一種心理狀態，在受考驗與艱難時，此種狀態可以維持勇氣、決心與忍耐」，並進一步闡釋為：

- 一. 個人或團體就其職務或功能所抱持之熱忱、信心或忠誠等精神性及情緒性狀態。
- 二. 個人基於未來之信心感與目的感而產生心理性健康之水準。
- 三. 齊驅於一共同目標之團隊精神（引自葉子超，民85）。

士氣本身不能直接觀察，只能根據士氣所引起的行為及行為的表現方式做推論，它很難單靠外顯行為而獲知內在的心理思想。Knezevich（1975）認為士氣雖然很難加以定義及描述，卻是一種易於感覺的狀態。而感覺本身即是十分抽象的個體感受與個體知覺，所以士氣研究一直是各界認為重要但卻困難之問題。綜觀國內外諸多研究士氣的學者，對士氣的定義抱持不同看法，往往是因所持之目的的相異而有所不同。特針對國內外學者對士氣的定義，分別敘述如下。

(一) 國外研究者

表 2.14 國外研究者對工作士氣的定義彙整表

序號	研究者	年代	工作士氣的定義
1	世界百科全書		工作士氣係指：「個人或團體對於某種特殊情境所表示的態度與期望。士氣可以影響一些因素，如勇氣、決心與信心，同時亦被這些因素互相影響。其次，士氣亦會影響績效與團隊精神，當士氣高昂時，表示團隊或個人的精神與信心有良好之表現，故而績效高；但若士氣低落時，則表示團體或個人缺乏良好之信心與精神狀態，故而績效低。」
2	Carlisle	1976	係指一個人身為組織的一份，所表現出的滿足狀態，反應出他對工作、管理者、組織的態度和感覺。
3	Jucius	1976	其將士氣之定義歸納為：1. 士氣是一種心理狀態、團體精神與情緒狀態。2. 士氣存在於精神、態度及一個組織成員的個人情緒。3. 士氣影響員工與管理者間的相互作用，最後影響到顧客與社會。4. 士氣影響員工的工作意願及事業最佳利益之合作，最終影響產品品質、產品輸出及操作成本。
4	Davis	1977	士氣代表個人需求滿足的狀態，這種滿足包括：對團體的滿足感、對薪資、升遷的滿足，以及對工作內在的滿足（如工作適合個人能力及興趣等）。
5	Milton	1981	士氣是對某一團體或組織感到滿足，樂於成為此一團體的一份子，並協助達成團體目標的態度。

表 2.14 國外研究者對工作士氣定義之彙整表（續）

序號	研究者	年代	工作士氣的定義
6	Hoy & Miskel	1991	組織成員的士氣包括： 1. 認同感（認同作用）－即個人需求和組織目標相一致的程度。 2. 隸屬感－即角色期望和個人需求動機之間的一致程度。 3. 合理性－即角色期望合乎邏輯並適合達成組織目標的程度。
7	Griffiths	1995	士氣係指團體凝聚力，高昂的士氣在於組織成員能夠認知且接受共同之目標，並竭力排除一切干擾達成目標之因素。

資料來源：本研究整理

（二）國內研究者

表 2.15 國內研究者對工作士氣的定義彙整表

序號	研究者	年代	工作士氣的定義
1	陳正邦	民 68	士氣是團體中所有工作用自信、熱忱、榮譽與責任所結合而成主動、積極合作與進取的服務精神。
2	黃緯莉	民 83	工作士氣是團體或個人對於其所屬的工作、組織、環境等所持有的一種態度，此種態度決定其是否願意奉獻自己，追求團體目標的實現，而自動暫時犧牲個人利益。
3	吳宗立	民 86	士氣是動態的、複雜的，可視為個人在工作上的滿足感及組織團結表現。
4	王餘厚	民 86	所謂士氣，是指人們對於完成自己的任務或工作具有強烈意願和信心，並能使人感受到蓬勃的氣勢。

表 2.15 國內研究者對工作士氣的定義彙整表（續）

序號	研究者	年代	工作士氣的定義
5	邱國隆	民 89	<p>將士氣的定義歸納成以下三個觀點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 士氣為個人心理需求滿意的狀態，當個人愈能從工作中獲得需求的滿意，則顯示其具有愈高昂之士氣。反之，則表示士氣低落。此類士氣的定義，其意義與工作滿意的界定頗為相近。 2. 士氣為一個團體之團體目標的實現程度，認為組織目標的達成是組織士氣的重要表徵。亦即具有高度的團體精神及良好的組織績效，能以團體目標為重，摒棄一切干擾因素，完成共同目標的組織，是具有高昂士氣的組織；若組織目標無法實現，則顯示組織鬆散、士氣低落。以此觀點來界定士氣，頗類似於對組織效能或組織績效意義的界定。 3. 士氣是個人與組織交互作用過程中，個人需求與組織目標達成一致性之程度，是士氣高低的重要參照。因此，所謂士氣，事實上就是組織成員認同於組織目標而所表現出為共同目標奮鬥的合作態度，當個人目標的獲致與組織目標的達成呈現一致時，個人便會認同於組織目標而自我投入於工作情境，產生歸屬感，並與其他成員協力合作完成共同之目標及使個人需求得到滿意，產生高昂的士氣。反之，當個人目標與組織目標不一致時，則因無法認同組織目標，缺乏隸屬感，造成士氣低落。

資料來源：本研究整理

綜合歸納上述學者的論述，將工作士氣的定義分為下列幾點：

- 一. 工作士氣是個人或團體對工作組織的滿意狀況、反應態度與精神狀態。
- 二. 其反應是來自工作生活品質的滿足，如：薪資、工作環境、工作特性、工作量、工作目標一致性、工作成就感、工作興趣、勞資關係、人際

關係（包括：與同事的關係、與客戶的關係、與主管的關係）、工作自尊、工作對家庭生活或休閒娛樂的影響等…。

- 三. 若對工作生活品質滿意、組織目標與個人目標一致，則工作士氣高昂，成員因此具有高度團體精神，會為了共同目標合作努力，並會排除干擾因素以達組織目標，組織成員有強烈的意願和自信完成自己的任務，有令人感到蓬勃的氣勢。
- 四. 工作士氣高昂或低落影響了員工的工作意願、生產品質、服務精神、工作績效和組織績效。

2.6.2 工作士氣的特徵

許南雄（民83）針對員工士氣高昂與士氣低落時，將會分別呈現下列特徵與現象提出其個人之看法：

士氣高昂之團隊通常具有下列特徵：

- 一. 朝向組織目標的工作意願。
- 二. 對首長與主管人員之忠誠。
- 三. 遵守法令、紀律良好。
- 四. 困難情境發生時，仍盡力對組織效勞。
- 五. 高度的工作興趣。
- 六. 能發揮創造力。
- 七. 具有團體之榮譽感。

2.6.3 工作士氣低落之現象

- 一. 士氣低落之團體普遍存在下列之現象：
- 二. 對主管之權威缺乏尊敬之心理。
- 三. 普遍呈現怠職、怠工等現象。
- 四. 工作品質降低。
- 五. 對一般管理措施漠不關心。
- 六. 不能分工合作。
- 七. 缺乏團體榮譽感。
- 八. 嚴重的離職或調職現象。（許南雄，民83）

2.6.4 工作士氣的量表

吳定（民73）於從事我國公務人員離職因素之研究中，認為組織忠誠為衡量員工群體凝聚力及對組織向心力之指標。吳定、趙其文（民84）等之研究觀點，作為衡量士氣之構面，將員工士氣界定為三個構面，構面為：

- 一. 工作意願：對工作的意願
- 二. 組織忠誠：對公司組織的忠誠度
- 三. 群體精神：組織同事間的凝聚力

洪雪珍（民92）根據文獻的探討，將員工士氣區分為三個構面：

- 一. 組織認同：係指員工將企業目標與價值，內化並致力於追求組織目標之實現及滿意個人需求的心理歷程，員工以做為公司之一份子為榮，並藉企業增強自己的地位，對企業產生高度忠誠與依附，並希望維持企業不斷成長與發展，測量內容包括員工願意為企業付出的程度及對企業前景的關注程度等共六題。

二. 工作投入：工作投入係指個人將工作價值的重要性內化為積極工作的現象，對組織目標的達成具有直接且重大的影響，工作投入者視工作為個人生活興趣的重心，積極奉獻追求更高的工作績效，並能透過工作投入使個人的各類需求獲得滿意，藉以實現自我，提昇自尊與聲望的一種工作態度，涉及內容包括工作的主動性及對工作的認知等共六題。

三. 團隊精神：團隊精神係指員工對組織目標的了解以及團體成員經由人際互動、對團體的依戀程度和滿意成員的需求，互動所產生願意留在組織的動機強度，其內容包含員工彼此的互動及員工在團隊中的表現等共六題。

本研究採吳定、趙其文（民84）等之研究觀點，並參考陳宗賢（民92）之問卷修改以適合本研究使用。

綜合上述可知，工作士氣是團體組織是否能夠運作順暢的重要因素，若工作士氣高，則員工對公司產生高忠誠度，員工不但願意為組織付出，且離職率低，進而有高度工作效率和工作品質；反之，若工作士氣低落，則影響工作意願，員工會有工作倦怠的現象產生，若士氣嚴重低落則會有員工高離職率的情況產生。

工作士氣的反應是來自工作生活品質的滿足以及組織目標與個人目標一致的與否，本研究想要探討的是殯葬禮儀服務人員的工作生活品質與工作士氣之間的關係，沿用吳定、趙其文（民84）等之研究觀點所發展工作士氣的三個構面，了解民國91年政府所頒佈的殯葬管理條例中對殯葬禮儀服務人員的規範，是否影響了該行業員工的工作意願與工作士氣。

2.7 殯葬禮儀服務人員

2.7.1 殯葬禮儀服務人員的定義

在《中華民國職業分類典》中將殯葬從業人員區分為：殯葬設施設計人員、殯葬人員、遺體防腐人員、遺體化妝員、喪禮司儀、焚化人員、撿骨師、勘嶼師、墓地水泥工、墓園管理員、禮儀師。禮儀師其工作內容如下：

禮儀師：規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人。

工作內容包括：從臨終前的關懷到死亡後的接體，與喪家協商整個喪禮的安排，包括參與喪事人員的決定、入殮、出殯時間的選定，訃文的設計印製，靈、禮堂的佈置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等。在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年服務，以及家屬的悲傷輔導。

《殯葬管理條例》第四十條中對禮儀師工作職責的規定如下：

- 一、殯葬禮儀之規劃及諮詢。
- 二、殯殮葬會場之規劃及設計。
- 三、指導喪葬文書之設計及撰寫。
- 四、指導或擔任出殯奠儀會場司儀。
- 五、臨終關懷及悲傷輔導。
- 六、其它經主管機關核定之業務。

未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務

在《殯葬管理條例》中對禮儀師的規定不採《中華民國職業分類典》依治喪流程順序之臚列方式，僅是標舉重要業務項目，其餘業務項目則採概括式條款（楊國柱，民92），表示《中華民國職業分類典》所稱之禮儀師與《殯

葬管理條例》所稱之禮儀師為相同職務，而本文的研究對象即是《中華民國職業分類典》與《殯葬管理條例》所稱之禮儀師，不過，雖然《殯葬管理條例》中第三十九條明定：「殯葬服務業具一定規模者，禮儀師應置專業禮儀師，始得申請許可與營業。禮儀師之資格與管理，另以法律定之。」但由於目前禮儀師法尚未頒布，現今台灣並沒有具備法律資格之禮儀師，故本研究的對象雖其工作內容與法定內容相同，但不用「禮儀師」稱此類工作者，而以「殯葬禮儀服務人員」之名稱代之。

2.7.2 台灣殯葬禮儀服務人員的工作現況

以殯葬禮儀服務人員為研究對象的文獻闕如，故本文以陳繼成（民92）之學位論文《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》為主要參考資料，以瞭解殯葬禮儀服務人員的工作內容與工作特性。

在探討台灣葬禮儀服務人員的工作現況之前，必先深入分析各種不同的工作場域，才能瞭解在不同職場工作的葬禮儀服務人員其工作方式、生意來源、配合廠商、服務態度、營運方式及所面對的喪親家屬間的差異。（陳繼成，民92）

台灣葬禮儀服務人員之工作職場其分類如下：

一、以組織型態分類

（一）傳統公司

台灣傳統的葬儀公司大多由早期的棺木店、彩帛店、花店、道士、誦經團成員、司儀、扛夫、撿骨師、地理師、造墓商等與殯葬相關的下游廠商或從業人員轉型而來，所以大多歷史悠久、經驗豐富且具一、兩項殯葬專業技能，而這些專長正是他們的特色，也是他們賴以競爭的法寶。

傳統公司規模小、營業範圍侷限於某縣、市或鄉、鎮極少設分店，員工人數少且大多由家庭成員組成例如：夫妻檔、父子檔、兄弟檔，但具有成本低、向心力強、員工流動率低、容易管理、收費低、效率高、經驗豐富、人脈廣的優點。而資本額少、辦公處所狹小、雜亂、組織無制度、成員學歷普遍偏低、固步自封、缺乏創意、產品缺乏特色是他們的缺點。

（二）財團型態

其特徵為1. 規模與資金龐大；2. 員工眾多；3. 公司內部分工細緻；4. 具有組織制度；5. 多以太平間為主要顧客來源；6. 公司為全省連鎖型態；7. 經營殯葬禮儀之外的相關行業，例如納骨塔、墓園的經營。

（三）跑單幫

跑單幫的業者沒有公司登記、不必繳稅、沒有員工，也無營業場所，他們接到案子之後，將治喪事宜所需的人員物品發包給其他相關業者，本身僅是一個殯葬用品及設施的仲介者，當遇到需要填寫承辦公司的名稱時大多以自辦的名義登記。

二、以客戶來源分類

（一）生前契約

指業者以販售生前契約的方式開發未來客源，預佔殯葬市場。

（二）口碑、回頭客

口碑、回頭客是傳統業者的最主要客源。口碑指的是業者的服務受到肯定，客戶因而口耳相傳主動再上門。這兩類的客源都需要時間及優質的服務慢慢累積，稍有疏失或服務不週都會造成客戶流失。

（三）太平間

承租醫療院所太平間的業者擁有第一時間與喪親家屬接觸的優勢，尤其

是意外或突然死亡的家屬沒有心理準備；或是外地或從國外回來的病人，在當地缺乏親友的奧援，因此常就近委由太平間業者處理善後事宜。

在太平間工作的禮儀師，主要的薪資來源都靠銷售獎金，能力或身體狀況不佳或運氣不好的很容易離職。

（四）意外死亡

以承攬意外死亡為主要客源的公司，迅速到達陳屍現場為亡者蓋上往生被，燒紙錢是爭取服務機會的一大關鍵。意外死亡的客源極不穩定，家屬的情緒又容易失控，工作職場充滿屍臭及傳染病源，站在第一線的殯葬禮儀服務人員常常得承受多重的壓力，所以流動及離職率極高。

（五）宗教團體

以特定宗教團體信眾為主要客源的公司，負責人及重要幹部都以該宗教為信仰，並扮演虔誠信徒的角色，當然與團體及宗教師的互動關係必須良好。一般而言只要獲得宗教師的肯定，信眾會完全信任殯葬禮儀服務人員的專業並充分合作，並給予殯葬禮儀服務人員適度的尊重。所以這類型職場的殯葬禮儀服務人員最有成就感，流動率最低。（引自陳繼成，民92）

本研究沿用「以組織型態分類」與「以客戶來源分類」的分類方法，不同的公司型態、主要客戶來源、工作場域與工作環境對殯葬禮儀服務人員而言其工作壓力來源與工作生活品質不同，對其工作也產生不同程度的專業承諾、工作士氣、工作倦怠與留職意願。由於本研究欲瞭解公司所提供之非正式或正式的制度帶給員工在精神與物質上的滿足程度，並瞭解公司的工作氣氛（工作士氣與工作倦怠）是否為影響員工留職意願的重要因素，故本研究的問卷題目設計不適合沒有員工的一人公司（跑單幫者），這類業者沒有公司制度，沒有所謂公司薪資、福利、職前訓練、與上司同事之關係等等問題，

因此他們非本文之研究對象。

2.7.3 台灣殯葬禮儀服務人員的工作特性

一、工作內容複雜：

殯葬禮儀服務人員的主要工作就是完成治喪事宜，其工作自接體開始，在喪禮完成之後，還要繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年服務，以及家屬的悲傷輔導。

台灣的殯葬儀式因為宗教多元化的關係而呈現各自色彩鮮明的部份，但也有融合的地方，尤其以台灣民間信仰從歷史的傳承中吸收各宗教的菁華，使得殯葬禮儀極具複雜（鄒輝堂，民93），因此殯葬禮儀服務人員的工作內容也隨之複雜，在加上往生者的身分地位不同，家屬對喪葬儀式或場地與服務的要求也會有所不同，還有，喪家對於某些喪葬儀式中的小細節都非常重視，如鮮花水果的新鮮與否、供飯的菜色種類與品質、靈桌的整潔等等（林龍溢，民93），所以殯葬禮儀服務人員必須謹慎的記住每個往生者家屬的要求，並完成之。

二、工作時間長：

（一）24小時服務：由於時時刻刻死亡都在發生，所以殯葬禮儀服務業是採24小時，全年無休的服務方式。殯葬禮儀服務人員除了正常上下班外，還要全年無休、全天候的待命，隨時接聽電話，並以最快的速度到達服務地點，否則生意隨時會被別人取代。

（二）責任制：每個員工都有自己負責的案件，台灣進行儀式的特色就是有講究吉時的傳統，不管喪葬儀式在何時進行，殯葬禮儀服務人員都必須配合家屬所決定的時間，為喪家準備儀式所需用品、人員和場地，故殯葬禮

儀服務人員無固定的上下班時間，而是以滿足家屬需求為第一優先。

三、一次性、不重複性：

親人往生對喪親家屬而言是非常大的失落，在不捨的同時，對遺體更為憐憫與尊重，所以自接體開始，殯葬禮儀服務人員就必須小心的搬運沉重的大體，要具備熟稔的技巧並注意週遭的阻礙物才能使搬運過程順利，若一不小心把遺體翻覆，將會造成喪親家屬莫大的傷害，也會嚴重影響到殯葬禮儀服務業的名譽與形象。（林龍溢，民93）

喪葬儀式的進行也是不可重複的，尤其是告別式當天是殯葬禮儀服務人員最忙碌、壓力最大的一天，告別式像舞台劇的公演一樣，先前辛苦排練的成果就在此刻呈現在喪家眾多親友、來賓及家屬面前（陳繼成，民92）。殯葬禮儀服務人員要準備好儀式所需用品，負責完成會場佈置，與喪親家屬溝通儀式流程等。工作過程中殯葬禮儀服務人員必須非常細心，確定所有人員、物品都就定位，一稍有疏忽或遺漏都可能造成儀式有瑕疵而當眾出糗或造成家屬的遺憾。

因此在這種「一次性」與「不可重複性」的要求下，殯葬禮儀服務人員的專業度、細膩度與服務熱誠都十分要求。（林龍溢，民93）

四、專業性：

（一）喪葬儀式的專業：台灣地區屬於多元文化國家，各地的風俗不同，儀式隨之有所差異，各宗教也有不同的喪葬儀軌，這些喪葬儀式必須下工夫研讀，釐清儀式背後的意義，還要經過長時間的實際操作才能駕輕就熟地進行喪葬儀式（林龍溢，民93）。徐福全(民90)也認為殯葬業者要比一般服務更要講求專業化，業者對自己所經營的禮儀項目必須要有深入的了解與研究，當客戶上門之後才能根據專業的知識為客戶指點迷津，贏得客

戶的信賴。

(二) 處理遺體的專業：遺體的搬運、梳洗與換衣等工作看似簡單，但是人往生之後身體會變的僵硬沉重，以致處理遺體變成不是一項簡單的工作，有很多的小技巧與小細節都必須非常注意，例如，清洗遺體時必須注意把大體背後不易直接接觸的地方做仔細的擦拭，尤其是大體在臨終時最容易遺留的糞便，都要確認遺體身上是否完全「淨空」，才能進入著裝穿衣的階段。「穿衣」工作是禮儀工作技術層面上最複雜的一件事務，因為每套衣服根據不同的形式與往生者的狀態而有不同的穿法（林龍溢，民93），這些技巧都必須經過不斷練習與經驗累積才能熟練。

(三) 與死亡相關之法律與行政程序的專業：在分工細緻的都市社會，一般家庭很少接觸死亡，對於和死亡相關的法律或行政程序（例如：辦理死亡證明、申請保險金、遺囑的實踐等等，）一無所知，為了節省摸索與辦理的時間，專業殯葬禮儀服務人員的指導協助就非常重要，因此與死亡相關的行政法律也是殯葬禮儀服務人員的專業之一。

2.7.4 殯葬禮儀服務人員的角色

陳繼成（民92）將殯葬禮儀服務人員的角色從心理、社會、業務和教育四個層面詮釋，本文採用與工作內容相關的角色敘述之。

一、輔導者

殯葬禮儀服務人員會在助念儀式過程中採取輔導的立場，盡量在最短時間內，讓儀式能進入「神聖」的氛圍，而非僅是哭哭啼啼的鬧劇，固然，在一些特殊情況中，喪家會因對「往生者」的情感因素或依戀而無法控制情緒，此時工作人員必須適時的開導來使整個儀式能夠順利進行（林龍溢，民93）；

負責意外事故的殯葬禮儀服務人員對於悲傷輔導也非常重視，因為喪親家屬對於死者的去世都毫無心理準備，在意外現場時，都無法接受事實，情緒上有非常強烈的反應，這時殯葬禮儀服務人員對於喪親家屬進行心理輔導，幫助家屬心情平靜下來接受事實，這是殯葬禮儀服務人員工作中很重要的一部份（陳繼成，民92）。

二、陪伴者

喪親家屬在面對親友遠離自己的衝擊時，會很希望身旁有一個「陪伴者」。殯葬禮儀服務人員在治喪過程中，有許多時間是陪伴在家屬旁邊的，因此，有些喪親家屬把殯葬禮儀服務人員視為在這個人生低潮時的「陪伴者」。

三、協調者

在治喪的過程當中，家屬間對於整個儀式會有不同的意見。在意見衝突的同時，許多過去不愉快的情緒，也常常在喪失親人的低潮期爆發出來，這時，殯葬禮儀服務人員是直接面對這個壓力的人，為了讓治喪過程順利進行，他必須擔任解決家屬間紛爭的協調者。

四、殯葬志工

殯葬禮儀服務人員常常扮演志願工作的角色，尤其是傳統業者的殯葬禮儀服務人員，遇到社區內家境清寒無力負擔喪葬費用者或是單身的亡者、無名屍，這時殯葬禮儀服務人員就要擔當起社會責任，除了免費為他們服務外，還要捐贈殯葬用品甚至殯葬設施，大部分殯葬禮儀服務人員都樂意扮演此志願工作的角色。另外一種是非志願的志工，有些家屬在突然面對親人死亡時思緒紛亂，無法思考。因此，由第一時間趕來的殯葬禮儀服務人員做

初步的服務如安排助念、代辦死亡證明等工作，等到親友聞訊趕來，推薦其它殯葬禮儀服務人員時，立即換人服務但對先前殯葬禮儀服務人員的服務未給付任何費用。對第一時間趕來的殯葬禮儀服務人員來講，就等於是扮演殯葬志工的角色。

五、治喪的專業者

對於家屬來說，殯葬禮儀服務人員最重要的涵養就是擁有對於喪葬儀式的「專業知識」。有的殯葬禮儀服務人員和機關主管對於「禮儀師專業領域」的認知，已經開始擴展，不限於過去的喪葬儀式，把其它方面的知識，如：悲傷輔導、臨終關懷等等，都包含他們對於「殯葬禮儀服務人員專業領域」的認知之中。

六、社會資源的協尋者

殯葬禮儀服務人員除了會自己對於喪葬儀式的專業外，還會協助家屬申請勞、公保或人壽保險死亡給付、喪葬補助，具有榮民身份且服役期限合乎規定者還會為他們申請免費使用墓地、塔位及向榮民服務處和有關單位申請慰問金及喪葬補助。因此，殯葬禮儀服務人員需要對於法律或是保險契約有所瞭解，以便協助家屬爭取應得的理賠或津貼。

七、殯葬用品及設施的仲介者

早期殯葬用品選購，大多數由親友中對該產品較內行者，或曾辦過葬事的鄰居陪同家屬選購。但上鄰里互助的機制逐漸式微，所以殯葬用品及設施的推薦選購，家屬大多委由殯葬禮儀服務人員統籌辦理。殯葬禮儀服務人員這方面的訊息較靈通且較瞭解經營者的底細，用料不實、信譽不佳、不合法或經營不善者，殯葬禮儀服務人員可為家屬汰除。

殯葬禮儀服務人員同時扮演了多重角色，他們須忍受常人無法承受的工

作壓力，時時刻刻做細心的觀察與自身的內省來應付突發事件(林龍溢，民 93)，且殯葬業具有其特殊性，殯葬禮儀服務人員的工作生活品質是值得我們關心的，是否必須具備某些特定人格特質者才能勝任此工作，並願意為此行業繼續效勞？而他們的人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作士氣、工作倦怠與留職意願之間的關聯性為何？這些都是筆者想要透過研究以獲得答案的問題。

2.8 各變項間之關聯性研究

一、人格特質與工作生活品質之關聯性

林佳全(民 92)本研究針對高雄市九十一學年度 85 所公立國民小學之現職國小教師進行調查研究，其研究結果發現，高雄市國小教師工作生活品質滿意程度因性別、年齡、婚姻、學歷、年資、現任職務、在目前學校服務年資等的不同而有所差異。人格特質、工作生活品質間有顯著相關。

二、人格特質與專業承諾之關聯性

黃彩霖(民 91)以醫院行政人員為研究對象，發現人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾、工作績效各研究變項之間都有顯著相關。

蕭靜宜(民 87)研究護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織與專業承諾之影響，根據統計分析結果為，愈具有 A 型人格者，對護理專業的認同感愈高。

三、人格特質與工作生活品質、工作倦怠、工作士氣之關聯性

程言美(民 92)以高雄工作士氣市軍訓教官為例，研究主管領導行為、工作生活品質和人格特質對工作倦怠與工作士氣影之關聯性，發現如下：軍

訓教官的工作生活品質、人格特質、工作倦怠、工作士氣各研究變項間有顯著相關。

四、人格特質與留職意願之關聯性

李秋燕(民88)研究台灣企業外派大陸人員人格特質、生涯發展傾向、駐外動機及駐外適應對留任意願，實證結果是，人格特質會透過駐外適應的中介效果對留任意願產生影響。

陳國樑(民84)以女性工業行銷人員為研究對象，研究發現，人格特質對離職意願有顯著關係。

五、工作生活品質與專業承諾之關聯性

雷靜怡(民93)以會計事務所的審計人員為研究對象，經研究發現，工作生活品質和專業承諾有顯著正相關。

六、工作生活品質與留職意願之關聯性

康博智(民92)認為員工工作生活品質狀況與變化可做為激勵員工士氣與組織內部改進之依據，並可減低組織成員離職率與缺勤率。

許寅脩(民91)地方政府資訊人員工作生活品質之研究，地方政府資訊人員對於整體工作生活品質及部份個別構面之知覺與離職傾向之間呈現顯著的負相關。

七、專業承諾與工作士氣之關聯性

楊龍祥(民93)警察人員之知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、工作士氣與工作績效的影響之研究—以嘉義縣警察局為例，研究結果專業承諾與工作士氣有顯著正相關。

党秦武(民93)內部行銷作為、情緒能力、工作士氣及專業承諾對工作績效關聯性之研究—以南科廠商行政人員為例研究結果專業承諾與工作士氣

有顯著正相關。

八、專業承諾與留職意願之關聯性

駱銘彥（民 90）以科技專業人員為研究對象，發現專業承諾對留職傾向產生影響。

九、工作倦怠與留職意願之關係

崔來意（民 89）以高科技公司女性專業人員為研究對象，經由實證分析發現，工作倦怠與離職意願呈顯著正相關。工作倦怠中的情緒耗竭與譏誚態度對離職意願有正向顯著影響。

十、工作士氣與留職意願之關聯

邵宜君（民 91）的研究發現，員工士氣之組織忠誠與組織承諾之價值承諾、留職承諾呈顯著正相關。

張勳智（民 80）以台電核能電廠員工為例，研究結果證實留職意願的高低對團隊士氣有顯著影響。

第三章 研究方法

3.1 研究架構

本研究乃根據上述之相關文獻之蒐集、整理與分析等探討而提出的研究架構。本研究架構主要是以人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺作為自變項；專業承諾、工作倦怠、工作士氣作為中介變項，來探討個人留職意願，並以個人特徵為類別變項來探討人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、工作士氣、專業承諾、工作倦怠與留職意願之關聯性如何，如圖

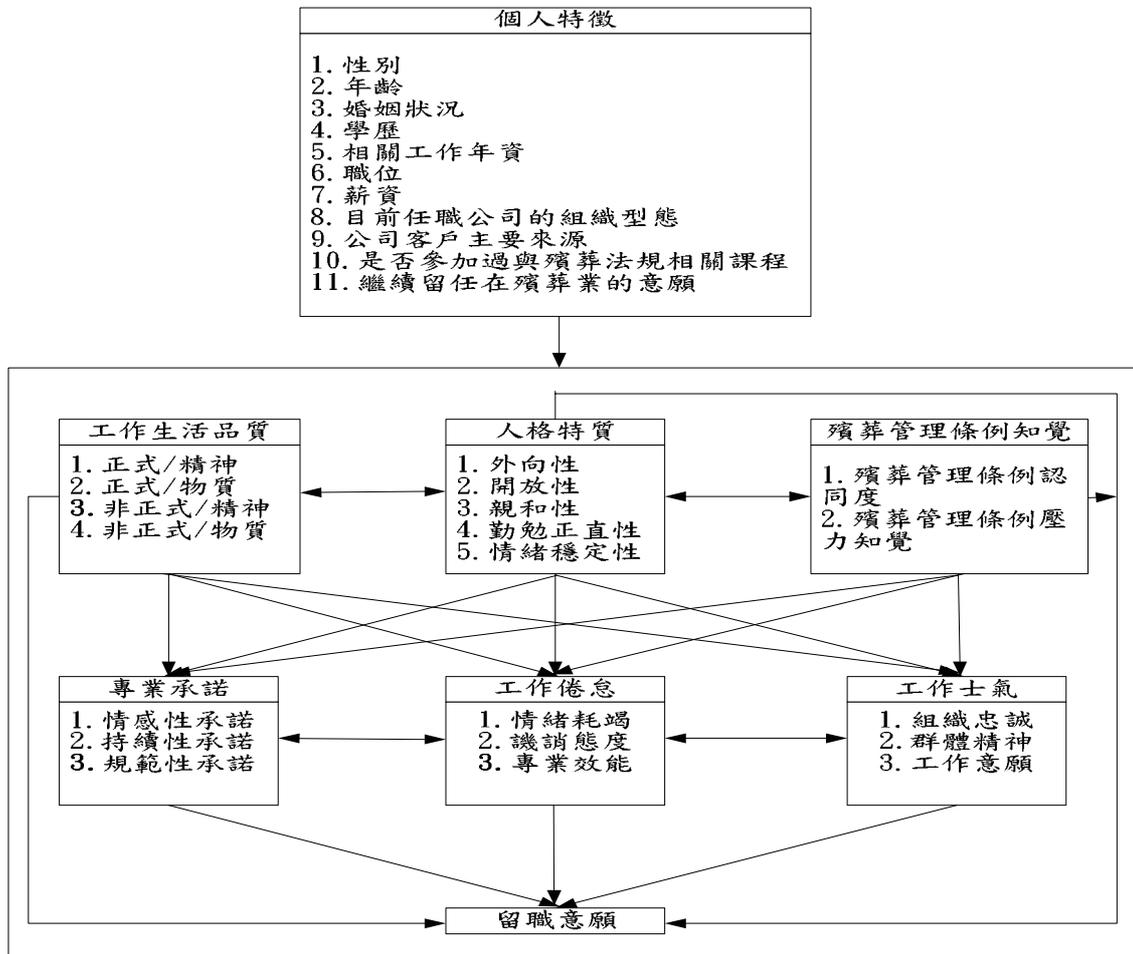


圖2 研究架構圖

3.2 研究假設

根據前述之研究目的、文獻探討與研究架構，本研究擬探討各變項在真實情境中之關係，並比較不同的個人特徵變項在殯葬禮儀服務人員的人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願是否有差異存在，而各變項間之相關性如何。

本研究提出下列幾個研究假設加以驗證：

- (一) 個人特徵變項在殯葬禮儀服務人員的人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願的差異性探討部份

虛無假設一：

假設1.1 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其人格特質無顯著差異。

假設1.2 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其殯葬管理條例知覺無顯著差異。

假設1.3 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其工作生活品質無顯著差異。

假設1.4 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其專業承諾無顯著差異。

假設1.5 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其工作倦怠無顯著差異。

假設1.6 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其工作士氣無顯著差異。

假設1.7 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其留職意願無顯著差異。

(二) 人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作倦怠、
工作士氣與留職意願各變項間相關性探討部份

虛無假設二：

假設2.1 人格特質各子構面與殯葬管理條例知覺各子構面無顯著相關。

假設2.2 人格特質各子構面與工作生活品質各子構面無顯著相關。

假設2.3 人格特質各子構面與專業承諾各子構面無顯著相關。

假設2.4 人格特質各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。

假設2.5 人格特質各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。

假設2.6 人格特質各子構面與留職意願無顯著相關。

假設2.7 殯葬管理條例知覺各子構面與工作生活品質各子構面無顯著相關。

假設2.8 殯葬管理條例知覺各子構面與專業承諾各子構面無顯著相關。

假設2.9 殯葬管理條例知覺各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。

假設2.10 殯葬管理條例知覺各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。

假設2.11 殯葬管理條例知覺各子構面與留職意願無顯著相關。

假設2.12 工作生活品質各子構面與專業承諾各子構面無顯著相關。

假設2.13 工作生活品質各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。

假設2.14 工作生活品質各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。

假設2.15 工作生活品質各子構面與留職意願無顯著相關。

假設2.16 專業承諾各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。

假設2.17 專業承諾各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。

假設2.18 專業承諾各子構面與留職意願無顯著相關。

假設2.19 工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。

假設2.20 工作倦怠各子構面與留職意願無顯著相關。

假設2.21 工作士氣各子構面與留職意願無顯著相關。

(三) 各變項間之影響性關係探討部份

虛無假設三：

假設3.1 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣整個架構對留職意願無顯著影響。

假設3.2 人格特質對留職意願無顯著影響。

假設3.3 殯葬管理條例知覺對留職意願無顯著影響。

假設3.4 工作生活品質對留職意願無顯著影響。

假設3.5 專業承諾對留職意願無顯著影響。

假設3.6 工作倦怠對留職意願無顯著影響。

假設3.7 工作士氣對留職意願無顯著影響。

假設3.8 人格特質、殯葬管理條例知覺對留職意願無顯著影響。

假設3.9 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質對留職意願無顯著影響。

假設3.10 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾對留職意願無顯著影響。

假設3.11 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、工作倦怠對留職意願無顯著影響。

假設3.12 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、工作士氣對留職意願無顯著影響。

(四) 不同集群之殯葬禮儀服務人員對各變項的差異性探討部份

虛無假設四：

- 假設4.1 不同人格特質集群對其殯葬管理條例知覺無顯著差異。
- 假設4.2 不同人格特質集群對其工作生活品質無顯著差異。
- 假設4.3 不同人格特質集群對其專業承諾無顯著差異性。
- 假設4.4 不同人格特質集群對其工作倦怠無顯著差異。
- 假設4.5 不同人格特質集群對其工作士氣無顯著差異。
- 假設4.6 不同人格特質集群對其留職意願無顯著差異。
- 假設4.7 不同工作生活品質集群對其殯葬管理條例知覺無顯著差異。
- 假設4.8 不同工作生活品質集群對其專業承諾無顯著差異性。
- 假設4.9 不同工作生活品質集群對其工作倦怠無顯著差異。
- 假設4.10 不同工作生活品質集群對其工作士氣無顯著差異。
- 假設4.11 不同工作生活品質集群對其留職意願無顯著差異。
- 假設4.12 不同專業承諾集群對其工作倦怠無顯著差異。
- 假設4.13 不同專業承諾集群對其工作士氣無顯著差異。
- 假設4.14 不同專業承諾集群對其留職意願無顯著差異。
- 假設4.15 不同工作倦怠集群對其工作士氣無顯著差異。
- 假設4.16 不同工作倦怠集群對其留職意願無顯著差異。
- 假設4.17 不同工作士氣集群對其留職意願無顯著差異。

(五) 各變項之間典型相關探討部份

虛無假設五：

- 假設5.1 親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性與情感性承諾、

持續性承諾、規範性承諾無顯著典型相關。

假設5.2 親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性與情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能無顯著典型相關。

假設5.3 親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性與工作意願、群體精神、組織忠誠無顯著典型相關。

假設5.4 殯葬管理條例認同度、殯葬管理條例壓力知覺與情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾無顯著典型相關。

假設5.5 殯葬管理條例認同度、殯葬管理條例壓力知覺與情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能無顯著典型相關。

假設5.6 殯葬管理條例認同度、殯葬管理條例壓力知覺與工作意願、群體精神、組織忠誠無顯著典型相關。

假設5.7 工作生活品質的正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面與情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾無顯著典型相關。

假設5.8 工作生活品質的正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面與情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能無顯著典型相關。

假設5.9 工作生活品質的正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面與工作意願、群體精神、組織忠誠無顯著典型相關。

3.3 研究變項之操作型定義

一、人格特質：

人格特質是一種心理系統內的動態組，在遺傳、成熟、學習、經驗以及種種外在環境的影響與交互作用之下不斷成長發展，而構成個人對自己、對

外在事務有穩定、持久、獨特的價值觀、思維模式與反應行為表現。

本研究是採用Costa & McCrea (1992)所提出的五大類人格特質構面，各構面的典型特徵說明如下：

(一) 親和性：其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容。

(二) 勤勉正直性：特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓、有始有終，此外也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感、細心。

(三) 外向性：特徵除了自信、主動活躍、喜歡表現，尚有喜歡交朋友、愛參與熱鬧場合、活潑外向。

(四) 情緒穩定性：特徵為不會容易緊張、過分擔心、缺乏安全感，較能妥善控制自己的情緒、不敏感。

(五) 開放性：特徵為具有開闊心胸、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考及求新求變。

二、工作生活品質

係指重視組織成員在組織中之各種需求被滿足程度，而此組織成員重視的需求包含了各種經濟報酬、工作環境、工作本身及各種社會性需求（人際關係、自尊、工作參與）的制度或工作設計，以提高員工之工作動機與滿足，皆可稱為工作生活品質，並分為四大構面：

(一) 正式/物質構面：重視滿足員工生存需求之薪資與安全。

(二) 正式/精神構面：重視成長與參與的需求。

(三) 非正式/物質構面：重視工作對休閒及家庭生活之影響。

(四) 非正式/精神構面：重視社會需求。(林鈺琴，民85)。

參考上述有關工作生活品質研究之文獻後，選擇其較適合本研究範圍與

目的之分類構面來加以探討。為了讓本研究能更有系統地分析，採用了林鈺琴（民85）的四大構面為分類基準，再以Levine, Taylor & Davis（1984）所發表的「定義工作生活品質」中的27個工作生活品質子構面，以及Walton（1974）的8個工作生活品質子構面為架構，參考陳孟修（民88）的問卷，並修改之以適合本研究對象填答。

三、殯葬管理條例知覺：

殯葬禮儀服務人員對民國 91 年公佈的殯葬管理條例中殯葬服務業之規定與可能不符合現代風俗民情之條例的認同度，以及殯葬管理條例對殯葬禮儀服務人員的壓力知覺評估。

四、專業承諾：

專業承諾乃是承諾現象的進一步特定化，亦即將承諾的探討延伸至專業的領域。本研究採用 Meyer, Allen & Smith（1993）的專業承諾定義，將專業承諾分為有三個構面：

- （一）情感性承諾：情感上依附、認同並投入其中。
- （二）持續性承諾：留在專業中是基於認知到離開專業的成本較高。
- （三）規範性承諾：對專業的忠誠是一種義務。

五、工作倦怠

工作倦怠係指工作者在其工作情境中，基於個人、環境或社會的因素，逐漸喪失其工作動力的過程；並會對其工作與工作對象產生不良的影響。本研究工作倦怠之操作型定義係引用Maslach & Leiter（1996）之論點，構面如下：

- （一）情緒耗竭：是指個體資源消耗怠盡，以致喪失精力及感覺身心疲憊之現象，乃致無法應付工作之需要。

(二) 譏諷態度：個人企圖由工作中孤立自己，以對抗耗竭需求本身，是關於工作本身。

(三) 降低專業效能：包含對過去及現在的成就感到滿足，它明白的評估了個人未來在工作上繼續努力的期望。

六、工作士氣

工作士氣是個人或團體對工作組織的滿意狀況、反應態度與精神狀態，工作士氣高昂或低落影響了員工的工作意願、生產品質、服務精神、工作績效和組織績效。本研究以吳定、趙其文（民 84）等之研究觀點，作為衡量士氣之構面，將員工士氣界定為三個構面：

(一) 工作意願：對從事此工作的意願。

(二) 組織忠誠：對組織團體的忠誠度。

(三) 群體精神：員工在組織中的一種心理狀態、團體精神與情緒狀態。

七、留職意願：

離職的概念，廣義而言，即勞動移動（Labor turnover）包括地域間移動，職業間移動，產業間移動。同時也意謂著某一特定組織員工的流入與流出。至於狹義的勞動移動則僅指離職，即從組織內部往外部的勞動移動，這是人事管理者特別關心的部份（黃英忠，民78）。本研究以積極面的「留職」來反向定義，亦即願意留在組織內部繼續為組織效力。

八、個人特徵：

性別、年齡、從事殯葬相關工作年資、教育程度、婚姻狀況、職位、薪資、目前任職公司行號的組織型態、公司客戶的主要來源、是否參加過與「殯葬管理條例」有關之研習課程、繼續留任殯葬業的意願。

3.4 研究設計

本研究採用問卷調查法，問卷設計經參考文獻資料，除殯葬管理條例知覺由研究者自編，其他均採用學者編制之問卷。問卷編制採用結構式封閉型問卷，評量尺度為李克特式 (Likert) 加總尺度法的五點式量表，受測者依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項中勾選，計分方式為「非常同意」5分，依此類推，「非常不同意」為1分。問卷另附加個人基本資料題項，以利瞭解樣本特性。現以問卷預試、正式問卷與問卷設計之方式分別敘述如下。

3.4.1 預試問卷

以便利取樣方式共計發出20份問卷，並回收20份有效問卷，其經由研究對象實際填答，並提供意見與回饋評論，再針對問卷題目的合宜性、語意清晰易懂與否，且與指導教授充分討論，而加以斟酌修改後完成問卷定稿作業。

表3.1 預試問卷修正內容對照表

構面	修正前問卷初稿	修正後問卷定稿
工作生活品質	50. 我到公司上班的交通時間很長。	50. 我到公司上班地點必須花很長的交通時間。
	65. 管理者對於各員工，會公平的提供關懷與照顧。	65. 公司幹部對於各員工，會公平的提供關懷與照顧。
工作倦怠	7. 我可以感受到自己正朝公司目標有效的貢獻。	7. 我可以感受到自己正有效的配合著公司目標為公司貢獻。
	16. 在我的工作上，我能自信有效地把事情做好。	16. 在我的工作上，我有自信能有效地將事情做好。
個人基本資料	6. 您在公司擔任何種職務： <input type="checkbox"/> (1) 公司行號負責人或董事長 <input type="checkbox"/> (2) 專職員工 <input type="checkbox"/> (3) 兼職員工	6. 您在公司擔任何種職務： <input type="checkbox"/> (1) 公司行號負責人或董事長 <input type="checkbox"/> (2) 專職員工

資料來源：本研究整理

3.4.2 正式問卷

人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願各構面的量表來源、測量量表題數、反向題、信度係數、歷史（文獻）沿用法與因素分析分述如下：

一、人格特質

- (一) 量表來源：本研究人格特質的量表採用McCrae & Costa(1986)之Big Five五大人格特質分類法，經由房美玉（民90）整理，研究生江錦樺（民91）實地進行測試之量表，並參考蔣美惠（民93）之問卷修改適合本研究沿用之。
- (二) 測量量表題數：共五個構面計56題，構面一為外向性計19題，構面二為開放性計10題，構面三為勤勉正直性計7題，構面四為親和性計11題，構面五為情緒穩定性計9題。
- (三) 反向題：3、17、19、26、34、37、42、50、55
- (四) 信度係數：0.9473
- (五) 歷史（文獻）沿用法：由於這些特質已經過研究證實，具有高度穩定性，所以本量表採用歷史沿用法的方式，現將其各構面題目內容彙整如表：

表3.2 人格特質構面題目內容彙整表

構面	子構面	題目內容
人格特質	外向性	3. 我不喜歡與眾不同
		4. 我具有領導能力
		8. 我是能接受挑戰的人
		10. 我能鼓舞他人
		15. 我是願意承擔風險的人
		21. 我常想出人頭地

表3.2 人格特質構面題目內容彙整表（續）

構面	子構面	題目內容
人格特質	外向性	24. 我適應力良好
		25. 我喜歡交友
		28. 我能承擔風險
		30. 我是行動派的人
		34. 我容易覺得疲憊
		35. 我是具有說服力的人
		39. 我是具有競爭性的人
		40. 我要求自己必須成長
		42. 我喜歡獨處
		45. 我是具有主動性的人
		48. 我做事有彈性
		53. 我的精力充沛
		54. 我具有掌控力
		開放性
	14. 我是具有觀察力的人	
	16. 我具備洞察力	
	19. 我喜歡單獨行事	
	22. 我具備邏輯分析能力	
	27. 我能以整體性來思考事情	
	37. 我不太能夠了解他人	
	41. 我的行動敏捷	
	44. 我具有創新能力	
	50. 我喜歡獨立工作	
	勤勉正直性	1. 我不易分心
		6. 我是遵守常規的人
		7. 我要求精確
		13. 我做事盡心負責
20. 我是細心敏感的人		
38. 我是專注集中的人		
43. 我做事準確切實		

表3.2 人格特質構面題目內容彙整表（續）

構面	子構面	題目內容
人格特質	親和性	2. 我會考慮別人的立場
		9. 我能接受不同的觀念
		18. 我具有彈性思考的能力
		23. 我能夠與他人有良好的合作
		29. 我的思想敏捷
		31. 我會盡我所能幫助他人
		33. 我會尊重他人
		46. 我相信人性本善
		47. 我與他人合作總是愉快的
		52. 我是體貼的人
		56. 我的心思細密
	情緒穩定性	5. 我能夠忍受壓力
		12. 我是冷靜的人
		17. 我不喜歡現在的自己
		26. 我的抗壓力較低
		32. 我對自己能力很有自信
		36. 我是樂觀的人
		49. 我具情緒控制力
		51. 我在眾人中的表現總是最傑出的
55. 我是杞人憂天的人		

資料來源：引自蔣美惠（民93）探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究－以台北市保全公司為例

二、殯葬管理條例知覺：

（一）量表來源：自編量表。將殯葬管理條例中針對殯葬管理服務業的規定和可能不符合現代民情需求之條例設計為題目，以瞭解殯葬禮儀服務人員對該法條之認同度。並設計題目以瞭解研究對象對實行殯葬管理條例的壓力知覺評估。

（二）測量量表題數：共25題

（三）信度係數：0.8537

(四) KMO統計量：0.904

(五) Bartlett球形考驗：顯著性0.000

(六) 因素分析：本量表利用主成份分析法萃取，取2個因子個數，以最大變異數法進行正交轉軸，因素負荷量大於0.4者，為顯著負荷量，原本問卷中的第10題因素負荷量低於0.4故予以踢除，而此二個構面分別命名為「殯葬管理條例認同度」與「殯葬管理條例壓力知覺」，分析結果列表如下：

表3.3 殯葬管理條例因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量	
		因素一	因素二
殯葬管理條例認同度	13. 「殯葬管理條例」可使殯葬行為符合現代人的實際需求。	0.819	
	18. 政府另訂法律規範禮儀師資格並管理是必要的	0.819	
	14. 「殯葬管理條例」可以達到兼顧個人尊嚴與公眾利益並提升了國民生活品質的目的。	0.815	
	15. 「殯葬管理條例」可使殯葬服務業專業化，並提昇殯葬從業人員的地位。	0.813	
	12. 「殯葬管理條例」可以讓殯葬服務業創新升級，提供優質服務。	0.781	
	16. 「殯葬管理條例」之實施可以讓我有更多學習成長的機會。	0.737	
	9. 「主管機關對殯葬服務業應定期實行評鑑，經評鑑成績優良者，應予獎勵。」	0.736	
	6. 「殯葬服務業應將相關證照、商品或服務項目、收費標準展示於營業處或明顯處。」	0.713	
	7. 「殯葬服務業就其提供之商品或服務，應與消費者定訂書面契約。」	0.705	
	2. 「禮儀師之資格及管理，另以法律定之。」	0.693	
	4. 「在本條例公佈施行前，已領得公司登記或商業登記證書之具一定規模殯葬服務業，於本條例公佈施行後三年內得繼續營業，期間屆滿前，應補送聘禮儀師證明，經主管機關備查，使得繼續營業。」	0.673	

表3.3 殯葬管理條例因素分析結果彙整表（續）

構面	題目內容	因素負荷量	
		因素一	因素二
殯葬管理條例認同度	19. 因為「殯葬管理條例」的頒訂，讓我對殯葬業的未來充滿希望。	0.647	
	3. 「參加講習或訓練之紀錄，列入評鑑殯葬服務之評鑑項目。」	0.630	
	8. 「書面契約未明載之費用，無請求權；並不得於契約訂定後巧立名目，強索增加費用。」	0.618	
	5. 依據「殯葬管理條例」，已領公司登記或商業登記證書之具一定規模之殯葬服務業，應須在民國九十六年前補聘禮儀師證明，是合理的。	0.610	
	1. 「殯葬服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」	0.600	
	17. 為規範改善道路搭棚治喪之情形，直轄市或縣（市）主管機關應訂定管理辦法。	0.572	
	11. 進行殯葬行為「不得於晚間九時至翌日上午七時使用擴音設備。」	0.548	
殯葬管理條例壓力知覺	23. 「殯葬管理條例」對殯葬服務業的規範讓我對此工作有無力感。		0.895
	22. 「殯葬管理條例」對殯葬服務業的規範讓我對此行業的前途堪慮。		0.876
	24. 「殯葬管理條例」的實施對殯葬服務業的規範減弱了我的市場競爭能力。		0.803
	25. 「殯葬管理條例」對殯葬服務業的規範讓我萌生轉業的念頭。		0.802
	21. 「殯葬管理條例」不符合民情，造成殯葬禮儀人員以及家屬治喪上的困擾及不便。		0.693
	20. 「殯葬管理條例」法條內容模糊，讓我無所適從。		0.632
特徵值		10.302	3.042
解釋變異量		42.924	12.674
累積解釋變異量		42.924	55.598
Cronbach's α		0.9433	0.8893

資料來源：本研究整理

三、工作生活品質

(一) 量表來源：本調查問卷乃整合及擷取自Levine, Taylor & Davis(1984)所發表的「定義工作生活品質」中的27個工作生活品質子構面，Walton(1974)的8個工作生活品質子構面及林鈺琴(民85)發展之量表作為本研究之工作生活品質之量表，將工作生活品質分為正式/物質構面；正式/精神構面；非正式/物質構面；非正式/精神構面，四大構面。並修改參考陳孟修(民88)之問卷，以適合本研究對象使用。

(二) 測量量表題數：總共65題，其構面整理如下表：

表3.4 本研究之工作生活品質之構面

工作生活品質			
正式		非正式	
精神	物質	精神	物質
1. 工作特性 2. 學習、成長與發展 3. 教育訓練 4. 員工參與 5. 組織溝通 6. 工作成就感 7. 工作興趣與心情 8. 工作壓力 9. 工作目標一致性	1. 薪資待遇 2. 福利 3. 工作保障 4. 工作環境 5. 工作資源與方法 6. 工作時間 7. 工作量	1. 勞資關係 2. 與同事的關係 3. 與顧客的關係 4. 自尊 5. 公平對待	1. 工作與家庭生活的影響 2. 休閒娛樂 3. 上班的交通狀況

資料來源：楊偉霖(民92)，醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究；部份本研究整理

(三) 反向題：2、3、23、24、27、42、45、48、50、59

(四) 信度係數：0.9532

(五) 歷史(文獻)沿用法：由於這些特質已經過研究證實，具有高度穩定性，所以本量表採用歷史(文獻)沿用法的方式，由於問卷中第23題與第24題使「工作興趣與心情」之構面的信度係數未達0.7以上，故將

此2題剔除，並將構面名稱改為「工作心情」。將其各構面題目內容彙整如表：

表3.5 工作生活品質構面題目內容彙整表

構面	子構面	子構面	題目
工作生活品質	正式/精神	工作特性	1. 我的工作是需要許多不同的技能來達成。
			2. 我的工作不需任何專業技術是相當簡單的。
			3. 我的工作是不具備挑戰性的。
			4. 服務顧客的過程中，所有的事都是由自己從頭到尾獨立完成。
			5. 我的工作對於本公司來講是重要的。
			6. 在工作中我有許多自主的機會，可以發揮我個人的創造力。
			7. 在工作中我可以自由的依照自己的方式去做事。
			8. 我能夠感受到自己將工作做的好或壞。
			9. 我覺得我的工作是非常有意義的。
		學習、成長與發展	10. 這份工作，可以幫助我個人成長與發展。
			11. 這份工作，能發揮我的專長與能力。
			12. 在工作中，我有機會學習新東西。
		教育訓練	13. 剛進公司時，公司提供許多職前訓練，使我很快進入狀。
			14. 剛進公司時，公司安排資深員工在我工作時從旁教導我。
			15. 公司提供許多在職進修的機會。
		員工參與	16. 公司會激勵並支持員工提出創新的觀念和方法。
		組織溝通	17. 我的同事們是能夠共同討論與溝通的。
			18. 本公司各部門間的工作協調，非常良好。
			19. 本公司會運用各種可能的方法，將公司的消息準確而迅速傳給員工。
			20. 公司管理人員會向員工明白解釋公司的政策、法令和規章。
			21. 公司對於員工的需求十分瞭解。
		工作成就感	22. 我可從工作中得成就感。
		工作心情	25. 我總是帶著愉快的心情去上班。
			26. 我從目前的工作生活中得到真正的快樂
		工作壓力	27. 我覺得我的工作壓力太大。
		工作目標一致性	28. 我個人的人生目標與公司的目標結合在一起。

表3.5 工作生活品質構面題目內容彙整表（續）

構面	子構面	子構面	題目
工作生活品質	正式/物質	薪資	29. 就我的能力與工作努力而言我所獲得待遇尚稱公平合理。
			30. 公司中的薪資、獎金與津貼制度是公平的。
			31. 目前的薪資，可滿足我生活上的需要。
			32. 本公司的待遇在一般同業水準以上。
			33. 與其他性質類似的工作比較，我的待遇是適當的。
		福利	34. 就整體而言，我認為公司的福利措施是令人滿意的。
		工作保障	35. 我認為本公司的經營是穩當的，不會輕言倒閉。
		工作環境	36. 我認為我工作的實體環境是舒適的。
			37. 我的工作環境有足夠的安全及衛生防護措施。
			38. 我的工作環境，不會危害到我的身體健康。
			39. 對於不良的工作環境與設備，公司會主動改善。
		工作資源與方法	40. 我有足夠的工具和資源可以來完成我的工作。
		工作時間	42. 我覺得我的工作時間太長。
			43. 本公司訂有彈性的上班時間。
	44. 公司具有良好的輪班制度。		
	工作量	45. 我覺得我的工作量太重。	
	非正式/物質	工作與家庭生活之影響	46. 我的工作時間符合我個人時間運用的要求。
			47. 我的工作能配合家人的生活方式。
			48. 我的工作時間太長，妨礙到我正常的家庭生活。
		休閒娛樂	49. 公司關心並重視員工的休閒娛樂。
		上班的交通狀況	50. 我到公司上班地點必須花很長的交通時間。
	51. 我到公司上班，停車非常便利。		
	非正式/精神	與同事關係	52. 我和同事相處愉快，工作氣氛融洽。
			53. 同事間在工作繁忙或工作落後時，會彼此互相幫忙。
			54. 我的同事不會互相推卸工作上的責任。
			55. 公司的同事情感不錯，能互相信任。
		與顧客的關係	56. 我與客戶間的關係良好。
			57. 藉著工作，我可以與顧客建立友誼。
58. 在服務顧客的過程中，我是受顧客尊重的。			
勞資關係		59. 本公司常發生勞資爭議的情形。	
60. 公司對於員工抱怨的處理，時常拖延且不讓人滿意。			

表3.5 工作生活品質構面題目內容彙整表（續）

構面	子構面	子構面	題目
工作生活品質	非正式/精神	自尊	61. 我覺得我的工作在社会上是受尊重的。
			62. 社會大眾對於本公司有相當良好的評價。
			63. 家人都認為本公司是值得我付出心力的工作場所。
			64. 在這裡工作能獲得親戚朋友的敬重
	公平對待	65. 公司幹部對於各員工，會提供公平的關懷與照顧。	

資料來源：黃彩霖(民92)，醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究；部份本研究整理

四、專業承諾：

(一) 量表來源：用Mayer, Allen and Smith(1993)發展出的專業承諾問卷量表。參考黃彩霖（民92）的問卷，修改作為適合本研究之題目。

(二) 測量表題數：量表分為三個構面共18題。

(三) 反向題目：第2、4、5、11、14 題為反向題。

(四) KMO統計量：0.810

(五) Bartlett球形考驗：顯著性0.000

(六) 信度係數：0.7877

(七) 因素分析：本量表利用主成份分析法萃取，取3個因子個數，以最大變異數法進行正交轉軸，因素負荷量大於0.4者，為顯著負荷量，此三個構面分別為「情感性承諾」、「持續性承諾」與「規範性承諾」，分析結果列表如下：

表3.6 專業承諾因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量		
		因素一	因素二	因素三
情感性承諾	2. 我後悔進入殯葬禮儀公司工作。	0.822		
	5. 我不認同殯葬禮儀公司的工作。	0.816		
	3. 我以為在殯葬禮儀公司工作為榮。	0.758		

表3.6 專業承諾因素分析結果彙整表（續）

構面	題目內容	因素負荷量		
		因素一	因素二	因素三
情感性承諾	4. 我不喜歡成為殯葬禮儀公司的一員。	0.737		
	6. 我會很有熱忱地從事殯葬禮儀公司的工作。	0.707		
	1. 從事殯葬業對我的個人形象之提升有很大的幫助。	0.644		
持續性承諾	9. 如果現在離開本行，將會造成生活上很大的困擾。		0.869	
	8. 現在轉業對我來說是困難的。		0.846	
	10. 對我來說，現在轉業將會有很大的損失。		0.798	
	12. 現在轉業，對我來說會有很大的犧牲。		0.716	
	11. 轉業對我來說，並沒有任何壓力。		0.614	
	7. 我付出太多心力於這個工作上，以致現在不易轉業。		0.603	
規範性承諾	15. 我覺得有責任繼續留在殯葬禮儀公司工作。			0.794
	16. 即使對我有利，我也不覺得現在離開殯葬禮儀公司的工作是對的。			0.716
	13. 我相信人們在接受專業訓練後，不應該隨便的轉業。			0.681
	18. 身為一位殯葬禮儀公司的工作人員，我必須對此職業保持忠誠。			0.628
	14. 我覺得沒有義務繼續留在殯葬禮儀公司工作。			0.568
	17. 如果現在離開殯葬禮儀公司的工作，我會覺得有罪惡感			0.537
	特徵值		4.790	3.428
解釋變異量		26.611	19.347	11.472
累積解釋變異量		26.611	45.958	57.430
Cronbach's α		0.8635	0.8372	0.7708

資料來源：本研究整理

五、工作倦怠

（一）量表來源：源自Maslach Burnout Inventory -General Survey(MBI-GS)

量表，並參考邱國銘（民90）問卷修正適合本研究延用之。

(二) 測量表題數：本研究問卷中工作倦怠量表有16個題目。

(三) 反向題：第5、7、10、11、12、16題為反向題。

(四) 信度係數：0.8826

(五) 歷史(文獻)沿用法：由於此問卷內容已經過研究證實，具有高度穩定性，所以本量表採用歷史(文獻)沿用法的方式，此三個構面分別為「情緒耗竭」、「降低專業效能」與「譏諷態度」，將其各構面題目內容彙整如表：

表3.7 工作倦怠構面題目內容彙整表

大構面	子構面	題目內容
工作倦怠	情緒耗竭	1. 我的工作讓我感到情緒枯竭。
		2. 工作一整天後，我感到精疲力盡。
		3. 每天早上起床想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采。
		4. 整日工作真的使我的精神緊繃心力交瘁。
		6. 我覺得自己過度努力工作快被工作熔化了。
	譏諷態度	8. 自從接下目前的職務以來，我對工作的興趣漸漸降低。
		9. 我對目前工作的狂熱已漸消失。
		13. 我只要做我的工作而不被打擾就好了。
		14. 我懷疑我的工作對他人是否有助益。
		15. 我質疑我所做的工作是否有意義。
	降低專業效能	5. 我能有效地解決工作中的問題。
		7. 我可以感受到自己正朝著公司的目標來貢獻。
		10. 我覺得目前的職務蠻能讓我發揮的。
		11. 當我完成某項工作時，我會因此雀躍不已。
		12. 我已完成目前工作中許多值得去做的事。
		16. 在我的工作上，我自信能有效地將事情做好。

資料來源：邱國銘(民90)，銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究

六、工作士氣

- (一) 量表來源：源自吳定(民82)之量表，並參考陳宗賢(民92)問卷修改以適合本研究對象使用。
- (二) 測量表題數：本研究問卷中工作士氣量表有17個題目。
- (三) 反向題：第1、8、9、11題為反向題。
- (四) KMO統計量：0.822
- (五) Bartlett球形考驗：顯著性0.000
- (六) 信度係數：0.8666
- (七) 因素分析：本量表利用主成份分析法萃取，取3個因子個數，以最大變異數法進行正交轉軸，因素負荷量大於0.4者為顯著負荷量，結果列表如下：

表3.8 工作士氣因素分析結果彙整表

構面	題目內容	因素負荷量		
		因素一	因素二	因素三
工作 意願	3. 在工作中我可以獲得專業成長與發展。	0.742		
	4. 完成一件工作我會很有成就感。	0.730		
	6. 外界批評公司時我會感到難過。	0.695		
	8. 目前的工作對我而言，除了拿份薪水外，就沒有其他意義可說了。	0.657		
	12. 我對本公司的各項重大措施與執行情形，都會時常關心注意。	0.643		
	2. 我會為工作廢寢忘食。	0.607		
	16. 在本公司工作使我感到生活有保障。	0.522		
群體 精神	14. 日常生活中，我對同事皆能表現和諧友善態度。		0.852	
	13. 我通常都能尊重多數人意見。		0.847	
	1. 我常請假去做其他的事。		0.643	
	15. 提昇工作品質，是我未來努力之方向。		0.575	

表3.8 工作士氣因素分析結果彙整表（續）

構面	題目內容	因素負荷量		
		因素一	因素二	因素三
組織忠誠	10. 無論本公司內部人事發生怎樣的變化，我仍願意守著自己的工作崗位，做好份內之工作。			0.786
	7. 不管外在環境或情勢如何變遷，我仍願意在本公司服務。			0.762
	5. 本公司同事均能主動互助合作。			0.642
	11. 本公司目前之制度與規定有必要在檢討改善之。			0.601
	9. 若有其他適當的工作機會，我早就離開公司了。			0.598
	17. 本公司舉辦之團體活動，我都願意參加。			0.595
特徵值		5.992	2.233	1.458
解釋變異量		35.249	13.134	8.575
累積解釋變異量		35.249	48.383	56.958
Cronbach's α		0.8395	0.7692	0.7869

資料來源：本研究整理

七、留職意願

- (一) 量表來源：由研究者自編。
- (二) 測量表題數：2 題。
- (三) 信度係數：0.9349

表 3.9 留職意願題目內容彙整表

大構面	題目內容
留職意願	1. 我不會想要辭掉現在的工作。
	2. 我想留在目前的公司繼續發展。

3.5 研究對象

本研究是以台北市的殯葬禮儀服務人員為對象，由於本研究涉及到公司內部制度提供的工作生活品質、工作士氣與工作倦怠對員工留職意願的影響，故將跑單幫之不具營業登記與公司制度規模的一人公司排除在研究對象之外。以民國 92 年出版之葬儀商業同業公會名冊為依據，在拜訪殯葬公會

之總幹事與數位資深殯葬禮儀服務業者之後，得知業界大多數公司會以不同的公司名稱與負責人申請多張營業執照並加入公會，作為投標承攬榮民之家與太平間業務之用，因此請他們確認，從名冊上登記的 188 家殯葬服務公司刪去空殼公司和已倒閉的公司行號，僅剩 42 家，人數由原本預估的 1600 人修正為 282 人。本研究共發出 282 份問卷，回收 171 份，剔除無效問卷 12 份，有效回收問卷為 169 份，有效回收率為 59.9%。

3.6 資料分析方法

本研究以 SPSS FOR WINDOWS 套裝統計軟體作為問卷資料分析工具，現將本研究預期所用之研究統計方法分別敘述如下：

一、因素分析 (Factor Analysis)

因素分析目的在於從一組雜亂無章的變數中，找出共同的屬性，本研究針對殯葬管理條例知覺、專業承諾、工作士氣三變項進行因素分析以確認此一變項之構面。

二、信度分析 (Reliability Analysis)

信度分析是用來了解量表的一致性或穩定性，常用的方法有 Cronbach's α 係數，折半信度，再測信度等，本研究採用 Cronbach's α 係數為信度檢驗方法。

三、描述性統計 (Descriptive Statistics)

進行樣本分佈的次數分配與百分比分析，以求取平均數，標準差，最大值，最小值等，以解釋樣本特性及答題集中之趨勢。

四、T 檢定 (T-test) 和單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

利用 T 檢定和單因子變異數分析檢定不同個人特徵在各變項構面上是否

產生顯著性差異，即檢驗假設一之差異性假設。

五、相關分析 (Correlation Analysis)

相關分析是用來測量二個變項間的關係強度，本研究採用皮爾森 (Pearson) 積差相關分析，作為衡量兩變項間關聯程度的指標，即檢驗相關性假設。

六、迴歸分析 (Regression Analysis)

利用迴歸分析來研究殯葬禮儀服務人員的人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、工作倦怠、工作士氣、留職意願之間的影響關係。即檢驗假設三之影響性。

七、集群分析 (Cluster Analysis)

利用集群分析了解不同集群之殯葬禮儀服務人員在人格特質、工作生活品質、殯葬管理條例知覺、工作倦怠、工作士氣、留職意願變項上的差異情形。

八、典型相關分析 (Canonical Analysis)

目的在求出一組自變項與一組依變項間是否有顯著的典型相關關係，即求出員工協助方案、組織氣候、工作士氣、組織承諾大小變項間之典型相關關係，而自變項與依變項的線性組合是潛在的，無法直接觀察，將之稱為典型變項，兩個典型變項間之相關稱為典型相關，其典型相關係數以 ρ 表示，即檢定虛無假設五之典型相關假設。

第四章 研究結果與分析

本章乃根據第三章之研究假設，針對回收之有效樣本資料，以統計方法進行分析處理，檢定驗證本研究之研究假設是否成立，針對各項統計分析結果加以解釋與討論。以下將分別針對樣本特性與敘述性統計、信度與效度分析、個人變項在各構面之差異分析、各構面之相關分析、迴歸分析等各節進行分析討論之。

4.1 信度與效度分析

4.1.1 信度分析

本研究問卷的信度分析結果，大構面皆屬於高信度係數，而本研究問卷透過信度分析所得各構面的信度係數如表4.1所示。

表4.1 問卷信度分析摘要表

構面	Cronbach's α	子構面	所包含之題項	Cronbach's
人格特質	0.9473	外向性	3. 4. 8. 10. 15. 21. 24. 25. 28. 30. 34. 35. 39. 40. 42. 45. 48. 53. 54	0.8475
		開放性	11. 14. 16. 19. 22. 27. 37. 41. 44. 50	0.7537
		勤勉正直性	1. 6. 7. 13. 20. 38. 43	0.8013
		親和性	2. 9. 18. 23. 29. 31. 33. 46. 47. 52. 56	0.8527
		情緒穩定性	5. 12. 17. 26. 32. 36. 49. 51. 55	0.7055
殯葬管理條例知覺	0.8537	殯葬管理條例認同度	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18	0.9406
		殯葬管理條例壓力知覺	19. 20. 21. 22. 23. 24. 25	0.7838
工作生活品質	0.9532	正式/精神	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 25. 26. 27. 28	0.9155
		正式/物質	29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45	0.8945

表4.1 問卷信度分析摘要表 (續)

構面	Cronbach's α	子構面	所包含之題項	Cronbach's
工作生活品質	0.9532	非正式/物質	46. 47. 48. 49. 50. 51	0.6789
		非正式/精神	52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60 61. 62. 63. 64. 65	0.8835
專業承諾	0.8044	情感性承諾	1. 2. 3. 4. 5. 6	0.8635
		持續性承諾	7. 8. 9. 10. 11. 12	0.8372
		規範性承諾	13. 14. 15. 16. 17. 18	0.7708
工作倦怠	0.8826	情緒耗竭	1. 2. 3. 4. 6	0.8740
		譏誚態度	8. 9. 13. 14. 15.	0.7789
		降低專業效能	5. 7. 10. 11. 12. 16	0.7587
工作士氣	0.8666	工作意願	2. 3. 4. 6. 8. 12. 16	0.8395
		群體精神	1. 13. 14. 15	0.7692
		組織忠誠	5. 7. 9. 10. 11. 17	0.7869
留職意願	0.9349	留職意願	1. 2	0.9349

一般而言，Cronbach's α 係數若大於0.7，表示其具有較高的信度，而介於0.35與0.7之間屬仍能接受範圍。根據Nunnally (1978) 指出 α 值高於0.7，則具有相當良好的內部一致性。由上表可知，除工作生活品質的一個子構面是介於0.35與0.7之間屬於仍能接受範圍外，其餘可靠程度相當高。

4.1.2 效度分析

由於本研究各構面所使用之問卷主要是根據過去國內外學者所研究之量表直接修正延用之，而其問卷也經不少學者繼續修正沿用之，且量表內容經與指導教授充分討論，故其內容效度很高。

4.2 樣本結構與各變項之敘述性統計分析

4.2.1 樣本結構分析

本研究是以台北市的殯葬禮儀服務人員為對象，發出282份問卷，回收181份問卷，將12份無效問卷予以剔除後，有效問卷為169份，有效回收率為59.9%。

殯葬禮儀服務人員的個人背景資料分布情形整理如表4.1所示。表格中包含個人特徵之人（次）數與有效百分比，分析結果敘述如下：

一、 性別：

男性人數大於女性人數，男性佔75.1%；女性佔24.9%。

二、 年齡：

受訪殯葬禮儀服務人員以26-35歲最多，佔40.4%；其次為36-45歲，佔31.3%；比例最低的是56歲以上（包括56歲），佔1.8%。

三、 殯葬禮儀服務業工作年資：

1-5年比例最高，佔34.7%；1年以下（不包括1年）次之，為28.1%；16年以上（包括16年）最少，佔7.8%。

四、 教育程度：

高中（職）的比例最高，佔53.8%；專科居次，佔23.7%；研究所以上（包括研究所）最少，佔1.8%。

五、 婚姻狀況：

已婚最多，佔49.7%；未婚次之，佔45.5%；其他佔4.8%。

六、 現任職位：

基層員工佔62.1% ；中階主管佔25.4% ；公司負責人或董事長佔12.4% 。

七、 公司組織型態：

傳統單一公司佔56.2% ；財團連鎖公司佔43.2% 。

八、 客戶主要來源：

殯葬服務業的顧客來源大致分為五種：生前契約、口碑與回頭客、太平間、意外死亡和宗教團體，一家殯葬服務公司的顧客來源可能同時包括生前契約、口碑、回頭客等等…所以本問卷將客戶來源設計為複選題。

在本研究所得樣本，有96個人任職於傳統單一公司，其公司的客戶主要來源為生前契約的有34人，在96個人中佔35.4%；口碑、回頭客有86人，佔89.6%；太平間有25人，佔26.0%；意外死亡有24人，佔25.0%；宗教團體有33人，佔34.4%；有73人在財團連鎖公司任職，其公司的客戶主要來源為生前契約有37人，佔50.7%；口碑、回頭客有44人，佔60.3%；太平間有53人，佔72.6%；意外死亡有19人，佔26.0%；宗教團體有12人，佔16.4%。

數據顯示傳統單一公司最主要的客戶來源是口碑、回頭客，次要的是生前契約；財團連鎖公司則是以承攬太平間業務為主，次要的是口碑、回頭客。

九、 是否參加過與「殯葬管理條例」有關之研習課程：

沒參加過的最多，佔47.3% ；有參加過且上課總時數超過6小時以上（包含6小時）佔45.6% ；有參加過，上課總時數6小時以內佔7.1%。

十、 此工作平均每月收入：

3-4萬（不含4萬）佔37.9% ；4-6萬（不含6萬）佔27.8% ；6-10萬（不含10萬）佔23.1% ；10-15萬（不含15萬）佔1.8% 。

十一、繼續留在殯葬業的意願：

不願意者有2.4%；普通者佔27.8%；願意者佔69.8%。表示本研究的受訪者大部分願意繼續在殯葬業中發展。

表4.2 個人特徵基本特性表 (n=169)

個人特徵	類別	人數	有效百分比
性別	(1) 男	127	75.1%
	(2) 女	42	24.9%
年齡	(1) 25歲以下	22	13.3%
	(2) 26-35歲	67	40.4%
	(3) 36-45歲	52	31.3%
	(4) 46-55歲	22	13.3%
	(5) 56歲以上	3	1.8%
殯葬業工作年資	(1) 1年以內(不含1年)	47	28.1%
	(2) 1-5年	58	34.7%
	(3) 6-10年	31	18.6%
	(4) 11-15年	18	10.8%
	(5) 16年以上	13	7.8%
教育程度	(1) 小學	4	2.4%
	(2) 國中	15	8.9%
	(3) 高中(職)	91	53.8%
	(4) 專科	40	23.7%
	(5) 大學	16	9.5%
	(6) 研究所以上	3	1.8%
婚姻狀況	(1) 已婚	83	49.7%
	(2) 未婚	76	45.5%
	(3) 其他	8	4.8%
現任職位	(1) 公司負責人或董事長	21	12.4%
	(2) 中階主管	43	25.4%
	(3) 基層員工	105	62.1%
公司組織型態	(1) 傳統單一公司	96	56.8%
	(2) 財團連鎖公司	73	43.2%

表4.2 個人特徵基本特性表 (n=169) (續)

個人特徵	類別	人數	有效百分比	
客戶主要來源	傳統單一公司	生前契約	34	35.4%
		口碑、回頭客	86	89.6%
		太平間	25	26.0%
		意外死亡	24	25.0%
		宗教團體	33	34.4%
	財團連鎖公司	生前契約	37	50.7%
		口碑、回頭客	44	60.3%
		太平間	53	72.6%
		意外死亡	19	26.0%
		宗教團體	12	16.4%
是否參加過與「殯葬管理條例」有關之研習課程	(1) 沒參加過	80	47.3%	
	(2) 有參加過，上課總時數超過6小時以上(包含6小時)	12	7.1%	
	(3) 有參加過，上課總時數6小時以內	77	45.6%	
此工作平均月收入	(1) 3-4萬(不含4萬)	64	37.9%	
	(2) 4-6萬(不含6萬)	47	27.8%	
	(3) 6-10萬(不含10萬)	39	23.1%	
	(4) 10-15萬(不含15萬)	16	9.5%	
	(5) 15萬以上(含15萬)	3	1.8%	
繼續留在殯葬業的意願	(1) 不願意	4	2.4%	
	(2) 普通	47	27.8%	
	(3) 願意	118	69.8%	

4.2.2 交叉分析

以下針對公司組織類型與年齡、主要顧客來源進行交叉分析，以進一步瞭解樣本特性。

一、公司組織類型與年齡交叉分析

由下表4.3可知本研究所得樣本，在96位服務於傳統單一公司的殯葬禮儀服務人員中，25歲以下者有9人，佔96人中的9.4%；26-35歲有36人，佔

37.5%；36-45歲有28人，佔29.2%；46-55歲有20人，佔20.8%；56歲以上有3人，佔3.1%。服務於財團連鎖公司者有共70人，25歲以下有13人，佔70人中的18.6%；26-35歲有31人，佔44.2%；36-45歲有24人，佔34.3%；46-55歲有2人，佔2.9%；56歲以上為0人，公司組織類型與年齡達顯著關聯（P值：0.004**），從這兩種類型的年齡層分布看來，25歲以下、26-35歲和36-45歲在公司中所佔的百分比，財團連鎖公司比傳統單一公司多，46-55歲的殯葬禮儀服務人員在財團連鎖公司僅佔2.9%，而傳統單一公司還有3位年齡在56歲以上的服務人員，故可說財團連鎖公司員工的年齡層較傳統單一公司年輕。

表4.3 公司組織類型與年齡交叉分析表（n=166）

個人變項		公司組織類型				總和		P 值
		傳統單一公司		財團連鎖公司		人數	總和的%	
		人數	公司內的%	人數	公司內的%			
年齡	25歲以下	9	9.4%	13	18.6%	22	13.3%	0.004**
	26-35歲	36	37.5%	31	44.2%	67	40.4%	
	36-45歲	28	29.2%	24	34.3%	52	31.3%	
	46-55歲	20	20.8%	2	2.9%	22	13.3%	X ²
	56歲以上	3	3.1%	0	0%	3	1.8%	
總和		96	100.0%	70	100.0%	166	100.0%	15.442

*表P<0.05 顯著**表P<0.01 非常顯著***表P<0.001 極顯著
n=166為遺漏值

二、公司組織類型與職位交叉分析

由表4.4顯示，本研究所獲得樣本以基層專職員工最多，有105人，佔總人數的62.1%；傳統單一公司的公司負責人或董事長20人，佔總人數的11.8%；財團連鎖公司的公司負責人或董事長1人，佔總人數的0.6%。公司組織類型與職務達極顯著關聯（P值：0.000***）。傳統單一公司的總工作人數

少，公司負責人或董事長多願意填答問卷，財團連鎖公司的員工數多，問卷多由公司負責人或董事長囑咐中階主管或基層專職員工完成，故所得樣本傳統單一公司的公司負責人或董事長有20人，財團連鎖公司的公司負責人或董事長僅有1人。

表4.4 公司組織類型與職位交叉分析表 (n=169)

個人變項		公司組織類型				總和		P 值
		傳統單一公司		財團連鎖公司		人數	百分比	0.000***
		人數	百分比	人數	百分比			
職位	公司負責人或董事長	20	11.8%	1	0.6%	21	12.4%	
	中階主管	27	16.0%	16	9.5%	43	25.4%	
	基層專職員工	49	29.0%	56	33.1%	105	62.1%	
總和		96	56.8%	73	43.2%	169	100.0%	17.668

*表P<0.05 顯著**表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

三、公司組織類型與主要顧客來源（生前契約）交叉分析

數據顯示，全部樣本數169人中，共有71人的公司主要顧客來源為生前契約，佔42.0%。任職於傳統單一公司的有34人其公司主要顧客來源為生前契約，佔全部169人的20.1%，不以生前契約為主要客僱來源的佔36.7%；任職於財團連鎖公司的，則有37人其公司主要顧客來源為生前契約，佔21.9%，不以生前契約為主要客僱來源的佔21.3%，公司組織類型與主要顧客來源（生前契約）達顯著關聯（P值：0.046*），傳統單一公司很少有生前契約的業務，多由財團連鎖公司承辦。

表4.5 公司組織類型與主要顧客來源（生前契約）交叉分析表（n=169）

個人變項			公司組織類型				總和		P 值
			傳統單一公司		財團連鎖公司				
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	0.046*
主要顧客來源	生前契約	有	34	20.1%	37	21.9%	71	42.0%	
		沒有	62	36.7%	36	21.3%	98	58.0%	
總和			96	56.8%	73	43.2%	169	100.0%	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

四、公司組織類型與主要顧客來源（口碑、回頭客）交叉分析

全部樣本數169人中，共有130人的公司主要顧客來源為口碑、回頭客，佔76.9%。任職於傳統單一公司的有86人其公司主要顧客來源為口碑、回頭客，佔全部169人的50.9%，不以口碑、回頭客為主要顧客來源的僅佔5.9%；任職於財團連鎖公司的，有44人其公司主要顧客來源為口碑、回頭客，佔26.0%，不以口碑、回頭客為主要顧客來源的佔21.3%，公司組織類型與主要顧客來源（口碑、回頭客）達極顯著關聯（P值：0.000***），傳統單一公司顧客來源最主要是口碑、回頭客。

表4.6 公司組織類型與主要顧客來源（口碑、回頭客）交叉分析表（n=169）

個人變項			公司組織類型				總和		P 值
			傳統單一公司		財團連鎖公司				
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	0.000***
主要顧客來源	口碑、回頭客	有	86	50.9%	44	26.0%	130	76.9%	
		沒有	10	5.9%	29	17.2%	39	23.1%	
總和			96	56.8%	73	43.2%	169	100.0%	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

五、公司組織類型與主要顧客來源（太平間）交叉分析

全部樣本數169人中，共有78人的公司主要顧客來源為太平間，佔46.2%。任職於傳統單一公司的有25人其公司主要顧客來源為太平間，佔全部169人的14.8%，不以太平間為主要顧客來源的佔42.0%；任職於財團連鎖公司的，有53人其公司主要顧客來源為太平間，佔31.4%，不以太平間為主要顧客來源的佔11.8%，公司組織類型與主要顧客來源（太平間）達顯著關聯（P值：0.000***），財團連鎖公司顧客來源最主要是太平間，傳統單一公司則較少承攬太平間業務。

表4.7 公司組織類型與主要顧客來源（太平間）交叉分析表（n=169）

個人變項			公司組織類型				總和		P 值
			傳統單一公司		財團連鎖公司				
主要顧客來源	太平間	有	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	0.000***
			沒有	25	14.8%	53	31.4%	78	
		71	42.0%	20	11.8%	91	53.8%	36.174	
總和			96	56.8%	73	43.2%	169		100.0%

*表P<0.05顯著 **表P<0.01非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

六、公司組織類型與主要顧客來源（意外死亡）交叉分析

全部樣本數169人中，僅有43人的公司主要顧客來源為意外死亡，佔25.4%。任職於傳統單一公司的有24人其公司主要顧客來源為意外死亡，佔全部169人的14.2%，任職於財團連鎖公司的，有19人其公司主要顧客來源為意外死亡，佔11.2%。公司組織類型與主要顧客來源：意外死亡未達顯著關聯（P值：0.879），不論傳統單一公司或財團連鎖公司均很少以意外死亡為主要顧客來源，主要原因是意外死亡的遺體難以處理，承攬意外死亡的殯葬

禮儀服務人員必須面對滿目瘡痍的遺體，若接到遺體死亡多時才被發現的案
 件還要忍受令人掩鼻的惡臭，且有些無法接受親人意外死亡的家屬因抗拒事
 實而對殯葬禮儀服務人員發脾氣，憤怒哀戚負面情緒的氣氛對殯葬禮儀服務
 人員也是一種壓力，站在第一線的殯葬禮儀服務人員常常得承受多重的壓
 力，所以流動及離職率極高（陳繼成，民92），故業者較不願承辦意外死亡
 的業務。

表4.8 公司組織類型與主要顧客來源（意外死亡）交叉分析表（n=169）

個人變項			公司組織類型				總和		P 值
			傳統單一公司		財團連鎖公司				
主要 顧客 來源	意外 死亡	有	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	0.879
		沒有	24	14.2%	19	11.2%	43	25.4%	X ²
		72	42.6%	54	32.0	126	74.6%	.023	
總和			96	56.8%	73	43.2%	169	100.0%	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

七、公司組織類型與主要顧客來源（宗教團體）交叉分析

全部樣本數169人中，有45人的公司主要顧客來源為宗教團體，佔
 26.6%。任職於傳統單一公司的有33人其公司主要顧客來源為宗教團體，佔
 19.5%，任職於財團連鎖公司的，僅有12人其公司主要顧客來源為宗教團體，
 佔7.1%。公司組織類型與主要顧客來源（宗教團體）達顯著關聯（P值：
 0.007**），財團連鎖公司很少承攬宗教團體的業務，通常特殊的宗教信仰，
 如一貫道、慈惠堂、日蓮正宗、基督教與天主教。由該宗教信仰長期合作之
 禮儀公司來承辦（林龍溢，民93）。

表4.9 公司組織類型與主要顧客來源（宗教團體）交叉分析表（n=169）

個人變項			公司組織類型				總和		P 值
			傳統單一公司		財團連鎖公司		人數	百分比	0.007**
			人數	百分比	人數	百分比			
主要顧客來源	宗教團體	有	33	19.5%	12	7.1%	45	26.6%	
		沒有	63	37.3%	61	36.1%	124	73.4%	
總和			96	56.8%	73	43.2%	169	100.0%	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4.2.3 各研究變項之描述性統計

本小節將針對本研究之「人格特質」、「殯葬管理條例知覺」、「工作生活品質」、「專業承諾」、「工作倦怠」、「工作士氣」與「留職意願」這七個變項及其子構面之平均數與標準差進行描述性分析。

一、「人格特質」之描述性統計

由表可知，台北市殯葬禮儀服務人員的「人格特質」皆高於中間值3，尤其親和性的平均數3.9263為最高，其特徵為有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容；勤勉正直性的平均數3.8326次之，其特徵有努力工作、成就導向、不屈不撓、有始有終，也意涵負責守紀律、循規蹈矩、謹慎有責任感、細心；此外，外向性、開放性與情緒穩定性也都高於中間值3，因此他們也具備活潑、喜歡交友、心胸開闊的、能控制情緒的特質。

表4.10 人格特質之描述性分析表 (n=169)

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
外向性	169	2.53	5.00	3.6322	0.4231
開放性	169	2.70	5.00	3.5408	0.4406
勤勉正直性	169	2.57	5.00	3.8326	0.4912
親和性	169	2.36	5.00	3.9263	0.4640
情緒穩定性	169	2.67	5.00	3.5878	0.4415
人格特質	169	2.73	5.00	3.7039	0.3968

二、「殯葬管理條例知覺」之描述性統計

殯葬管理條例認同度的平均數為3.8863，顯示台北市的殯葬禮儀服務人員傾向認同殯葬管理條例的內容，並認為此條例能達到殯葬服務業創新升級，提升國民生活品質與殯葬從業人員地位；殯葬管理條例的壓力知覺平均數為2.9031，小於中間值3，顯示台北市的殯葬禮儀服務人員對於殯葬管理條例的頒佈沒有感到太大的壓力，也不因此而感到殯葬業前途堪慮，不影響其工作意願。

表4.11 殯葬管理條例知覺之描述性分析表 (n=169)

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
殯葬管理條例認同度	169	1.33	5.00	3.8836	0.6561
殯葬管理條例壓力知覺	169	1.00	5.00	2.9031	0.6433

三、「工作生活品質」之描述性統計

從表中可知，工作生活品質的總構面平均數為3.360，略高於中間值3；非正式/精神構面的平均數最高，為3.7739，顯示台北市的殯葬禮儀服務人員在同事、顧客與勞資關係方面感到社會與家人其工作的尊重，但非正式/物質構面的平均數為2.9527，低於中間值3，顯示工時不固定妨礙了殯葬禮儀服務人員正常的家庭生活與應有的休閒娛樂時間。

表4.12 工作生活品質之描述性分析表 (n=169)

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
正式/精神	169	1.62	4.48	3.3603	0.4450
正式/物質	169	1.71	4.71	3.3536	0.5516
非正式/物質	169	1.33	4.67	2.9527	0.6741
非正式/精神	169	2.57	5.00	3.7739	0.5066
工作生活品質	169	2.07	4.61	3.3601	0.4432

四、「專業承諾」之描述性統計

專業承諾的總構面平均數為3.5138，高於中間值3。子構面中，情感性承諾平均數最高，為3.7988，殯葬禮儀服務人員多傾向情感上的依附與認同並投入專業中；持續性承諾最低，平均數為3.2959，接近中間值3。

表4.13 專業承諾之描述性分析表 (n=169)

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
情感性承諾	169	1.00	5.00	3.7988	0.7171
持續性承諾	169	1.00	5.00	3.2959	0.7905
規範性承諾	169	1.00	5.00	3.4467	0.6568
專業承諾	169	2.33	5.00	3.5138	0.4598

五、「工作倦怠」的描述性統計

由表4.14可知，工作倦怠總構面分數為2.5062，低於中間值3，顯示台北市殯葬禮儀服務人員大致上對於他們的工作還不至於有嚴重的倦怠感，尤其在降低專業效能構面分數最低，大多服務人員認為自己能快速有效的處理工作；從總構面分數顯示台北市殯葬禮儀服務人員大多能從工作中獲得成就感，並且未來在工作上仍有繼續努力的期望。

表4.14 工作倦怠之描述性分析表 (n=169)

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
情緒耗竭	169	1.00	5.00	2.7314	0.8434
譏誚態度	169	1.00	5.00	2.5882	0.6823
降低專業效能	169	1.00	4.17	2.1992	0.5290
工作倦怠	169	1.00	4.33	2.5062	0.5597

六、「工作士氣」之描述性統計

台北市殯葬禮儀服務人員的工作士氣平均數為3.7744，高於中間值3，工作士氣高昂，尤其群體精神平均數最高，為4.0710，員工們具有團體精神，凝聚力頗高；工作意願平均數為3.8529，顯示有他們高度的工作意願。

表4.15 工作士氣之描述性分析表 (n=169)

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作意願	169	1.00	5.00	3.8529	0.6042
群體精神	169	2.25	5.00	4.0710	0.5205
組織忠誠	169	1.50	5.00	3.3994	0.6484
工作士氣	169	2.40	5.00	3.7744	0.4604

七、「留職意願」之描述性統計

留職意願的平均數為3.7308，高於中間值3，顯示台北市殯葬禮儀服務人員留在原工作的意願算高，他們目前不考慮辭職，並願意繼續在目前任職的公司發展。

表4.16 留職意願之描述性分析表 (n=169)

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
留職意願	169	1.00	5.00	3.7308	0.5181

4.3 個人特徵變項在各變項之差異分析

本節將針對個人特徵變項在各構面之差異情形進行分析與說明，以類別

變項特性群數之不同，分別進行獨立樣本T檢定與單因子變異數分析（One-Way ANOVA），了解台北市的殯葬禮儀服務人員的個人特徵在人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願等各構面及子構面之差異性是否顯著，亦即驗證虛無假設一是否接受，以下將逐一說明與討論。

4.3.1 T檢定

一、性別

從表中可知，除了專業承諾中的持續性承諾和工作倦怠中的譏誚態度以外，人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、工作士氣與留職意願構面，在男女性別上均無顯著差異。

在專業承諾之子構面中的持續性承諾卻有顯著差異，男性的持續性承諾高於女性，顯示男性較多認為留在殯葬業是因為覺得離開專業的成本太高，若離開目前所從事的行業對其生活將造成壓力，或他對此行業投注太多心力以致不容易轉業，所以不得不留在殯葬業中。

在工作倦怠之子構面：譏誚態度有顯著差異，男性比起女性更容易以工作中孤立自己的方式來表現工作的倦怠。

表4.17 不同性別對各變項之差異分析表

構面	平均數		t值	p值	備註
	1	2			
	男 (N=127)	女 (N=42)			
外向性	3.6680	3.5238	1.931	0.551	
親和性	3.5717	3.4476	1.589	0.114	
勤勉正直性	3.8594	3.7517	1.234	0.219	
開放性	3.9535	3.8842	1.184	0.241	

情緒穩定性	3.6098	3.5212	0.994	0.324	
人格特質	3.7235	3.6171	1.633	0.104	

表4.17 不同性別對各變項之差異分析表 (續)

構面		平均數		t值	p值	備註
		1	2			
		男 (N=127)	女 (N=42)			
殯葬管理 條例知覺	殯葬管理條 例認同度	3.8770	3.9034	-0.226	0.822	
	殯葬管理條 例壓力知覺	2.9195	2.8537	0.537	0.568	
正式/精神		3.3752	3.3153	0.756	0.451	
正式/物質		3.3483	3.3697	-0.218	0.828	
非正式/物質		2.9199	3.0516	-1.098	0.274	
非正式/精神		3.7801	3.7551	0.276	0.783	
工作生活品質		3.3559	3.3729	-0.215	0.830	
情感性承諾		3.7887	3.8294	-0.318	0.751	
持續性承諾		3.3858	3.0238	2.617	0.010*	1>2
規範性承諾		3.4357	3.4802	-0.397	0.705	
專業承諾		3.5367	3.4444	1.129	0.261	
情緒耗竭		2.7764	2.5952	1.208	0.229	
譏誚態度		2.6520	2.3952	2.136	0.034*	1>2
降低專業效能		2.1916	2.2222	-0.0324	0.746	
工作倦怠		2.5400	2.4042	1.366	0.174	
工作意願		3.8605	3.8299	0.284	0.777	
群體精神		4.0807	4.0417	0.420	0.675	
組織忠誠		3.4081	3.3730	0.303	0.762	
工作士氣		3.7831	3.7482	0.425	0.671	
留職意願		2.6850	2.6429	0.456	0.649	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01非常顯著 ***表P<0.001極顯著

二、目前任職公司的組織型態

(一)人格特質：公司組織型態的類別對於人格特質的總構面無顯著關係，但人格特質其子構面中的情緒穩定性，在公司組織型態的類別上就有顯著差異，在財團連鎖公司任職的殯葬儀服務人員其情緒穩定性高於單一傳統

公司任職者，前者抗壓力較高，其性格較不容易缺乏安全感或過分擔心，較不容易緊張，具有較高的情緒控制能力。

(二) 殯葬管理條例知覺：在殯葬管理條例認同度方面公司組織型態的不同有顯著差異，財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員比傳統業者更認同殯葬管理條例的內容，主要是因為，傳統業者的公司總人數介於3~5人之間，公司規模小（陳繼成，民92），平時他們忙於服務家屬，通常沒有足夠的人力、財力和時間去準備政府舉行的服務評鑑，而財團連鎖殯葬公司員工眾多，公司內部分工細緻，除了有禮儀部門，有專門的禮儀服務人員服務家屬之外，尚有行政、管理、企劃等等其他部門，他們有充分的能力為殯葬管理條例所規定的服務評鑑和其他規範項目做準備以及規劃，殯葬管理條例對財團連鎖殯葬業是比較有利的，故任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員對於殯葬管理條例的認同度會高於傳統單一殯葬業者。

(三) 工作生活品質：公司組織類型在工作生活品質的總構面有顯著差異，任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員其工作生活品質低於傳統單一公司。工作生活品質的兩個子構面：正式/物質、非正式/物質方面有顯著差異，在正式/物質上，數據顯示任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員低於傳統單一公司，財團連鎖公司給予殯葬禮儀服務人員的薪資、福利不及於傳統單一公司，在財團連鎖公司的新進員工（接體員或助理禮儀師），薪資固定在3萬~4萬之間，不論接多少遺體，負責多少案件都沒有獎金，或者抽成比例不高，而財團連鎖公司中年資較長者（例如禮儀師）其薪資主要靠在太平間的銷售獎金，能力或身體狀況不佳或運氣不好的很容易陣亡（陳繼成，民92）。財團連鎖公司的組織制度較為嚴謹，其殯葬禮儀服務人員的工作時間較不彈性，工作量也比較大，而傳統公司多由家庭成員組成，

組織無制度，工時彈性，所以正式/物質上傳統殯葬公司的員工滿足感高於財團連鎖公司員工；在非正式/物質方面，任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員低於傳統單一公司，前者在此構面的平均數僅有2.6963，表示任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員的工作時間過長，以致影響了家庭生活與正常的休閒娛樂時間。任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員其工作生活品質低於傳統單一公司，主要是因為財團連鎖公司多承攬醫院太平間的業務（見表4.7），設在太平間的辦公室必須有人24小時看守，等候護理站通知接屍，所以有值班制度，且大多公司沒有輪班制度，值班的員工隔日早上仍要繼續上班，對精神與身體狀況有不良的影響，傳統單一公司主要的客戶來源是口碑或回頭客，所以沒有值班制度，上班時間較財團連鎖公司短，有比較多的時間與家人相處或從事休閒娛樂活動。再者，位於太平間的辦公室位在地下室，空氣不流通，光線不足，工作環境不好，若該公司沒有充足的資金，公司就不會特別裝潢太平間的辦公室，沒有經過設計或整理的辦公室都非常狹小且雜亂，員工的工作環境很差，而傳統單一公司的辦公室都設在地面上，其空氣採光都比地下室的辦公室好，工作環境較好一些。以上是公司組織型態類別在工作生活品質構面造成顯著差異的主要原因。

（四）專業承諾：在專業承諾總構面，公司組織型態沒有顯著差異，但在專業承諾中的子構面：情感性承諾則有顯著性差異，任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員高於傳統單一公司，前者比後者對其殯葬專業有更多的情感依附與認同。

（五）工作倦怠：公司組織型態在工作倦怠總構面上沒有顯著差異，在子構面：降低專業效能方面則有顯著差異，任職於單一傳統公司者分數高於

任職於財團連鎖公司者，前者較無法從工作中獲得成就感或自認無法有效處理目前的工作內容，對此工作也較沒有繼續努力的期待，殯葬管理條例的頒布，對於有些人力財力不足的传统殯葬要去應付條例中對殯葬禮儀服務業有諸多規定與限制確實稍嫌能力不足。

(六) 工作士氣：公司組織型態在工作士氣總構面上沒有顯著差異，但在子構面：工作意願和組織承諾方面有顯著差異。任職於財團連鎖公司者的工作意願高於任職於單一傳統公司者，但前者的組織忠誠則低於後者。財團連鎖公司多承攬太平間業務，有獨立的冷凍庫、出殯禮堂、祭拜室等等殯葬設施，又有良好的經營理念與服務，造就了無限可能的商機與競爭力（林龍溢，民93），因此任職於財團連鎖公司的員工其工作士氣較高。根據鄒輝堂（民93）對南投傳統殯葬業者訪談結果發現，當地的業者對於財團連鎖公司雄厚的財力、工作人員的素質以及莊嚴的靈堂布置都感到自嘆弗如，可見傳統殯葬業者面對財團的衝擊感到工作士氣較為低落。在組織承諾方面，單一傳統殯葬公司的人數少，填答者多包括公司負責人在內，且多為家族事業，對自家公司當然組織承諾較高。

(七) 留職意願：在留職意願方面公司組織型態無顯著差異。

綜合上述，任職於單一傳統殯葬禮儀服務公司的業者，雖然在工作生活品質和組織忠誠高於任職於財團連鎖公司，但前者的殯葬管理條例認同度、情緒穩定性、情感性承諾、工作意願都低於後者，而降低專業效能卻高於後者，表示雖然任職於傳統殯葬禮儀公司的業者在薪資福利上滿足感高於任職於財團連鎖殯葬禮儀公司的業者，工作時間也較後者彈性，但是可能因為殯葬管理條例的頒布，或是對財團進入此行業對傳統業者造成衝擊，所以傳統殯葬禮儀服務業者在工作上的成就感和工作意願都不如任職財團的業者。

表4.18 不同任職公司組織型態對各變項之差異分析表

構面	平均數		t值	p值	備註	
	1	2				
	單一傳統公司 (N=96)	財團連鎖公司 (N=73)				
外向性	3.5998	3.6748	-1.143	0.254		
親和性	3.5031	3.5904	-1.278	0.203		
勤勉正直性	3.8363	3.8278	0.111	0.911		
開放性	3.9129	3.9440	-0.445	0.657		
情緒穩定性	3.5220	3.6743	-2.248	0.026*	1<2	
人格特質	3.6748	3.7423	-1.095	0.275		
殯葬管理條例認知覺	認同度	3.7639	4.0432	-2.923	0.004**	1<2
	壓力知覺	2.9851	2.7937	1.924	0.056	
正式/精神	3.3297	3.4006	-1.025	0.307		
正式/物質	3.4326	3.2498	2.157	0.032*	1>2	
非正式/物質	3.1476	2.6963	4.402	0.000***	1>2	
非正式/精神	3.8073	3.7299	0.983	0.327		
工作生活品質	3.4293	3.2692	2.358	0.020*	1>2	
情感性承諾	3.6875	3.9452	-2.345	0.020*	1<2	
持續性承諾	3.3160	3.2694	0.378	0.706		
規範性承諾	3.5104	3.3630	1.450	0.149		
專業承諾	3.5046	3.5259	-0.297	0.767		
情緒耗竭	2.6813	2.7973	-0.885	0.377		
譏誚態度	2.6500	2.5068	1.354	0.177		
降低專業效能	2.2726	2.1027	2.088	0.038*	1>2	
工作倦怠	2.5346	2.4689	0.754	0.452		
工作意願	3.7411	4.0000	-2.816	0.005**	1<2	
群體精神	4.0234	4.1336	-1.366	0.174		
組織忠誠	3.5503	3.2009	3.477	0.001**	1>2	
工作士氣	3.7716	3.7782	-0.091	0.927		
留職意願	3.6146	3.7534	-1.800	0.074		

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4.3.2 單因子變異數分析 (One - Way ANOVA)

一、年齡

(一) 人格特質：不同年齡在人格特質的總構面上有顯著的差異，不同年齡層有不同的人格特質，尤其26-35歲的殯葬禮儀服務人員其人格特質的分數低於36-45歲者，表示26-35歲者其外向性、親和性、勤勉正直性、開放性和情緒穩定性都不及於36-45歲者。在子構面中，外向性、勤勉正直性也因年齡層的不同而有顯著差異，特別是26-35歲的殯葬禮儀服務人員的分數均低於36-45歲者。

(二) 殯葬管理條例知覺：不同年齡在殯葬管理條例知覺無顯著差異。表示不同年齡的殯葬禮儀服務人員對殯葬管理條例的知覺沒有不同。

(三) 工作生活品質：不同年齡在工作生活品質總構面及其各個子構面均有顯著差異。不同年齡層的殯葬禮儀服務人員對其工作生活品質有不同的感受與滿意程度。

(四) 專業承諾：不同年齡層在專業承諾總構面，以及情感性承諾和規範性承諾這兩個子構面均有顯著差異。且事後經Scheffe多重比較顯示，在情感性承諾方面，25歲以下的殯葬禮儀服務人員比26-35歲的員工對其專業有更多的情感投入與認同。而規範性承諾則是25歲以下的殯葬禮儀服務人員低於46-55歲者，26-35歲者低於36-45歲者和46-55歲工作者，表示46-55歲的殯葬禮儀服務人員比25歲以下和26-35歲的工作人員更能遵守殯葬專業中的規範，而36-45歲者的規範性承諾也高於26-35歲者。

(五) 工作倦怠：不同年齡在工作倦怠的總構面以及各個子構面均有顯著差異。事後經Scheffe多重比較發現，譏諷態度方面，26-35歲的殯葬禮儀服務

人員的分數明顯高於36-45歲的工作者，表示26-35歲的工作者相較於36-45歲者較傾向企圖在工作中孤立自己，以對抗工作中對個人體力或情緒上的耗竭。而工作倦怠的總構面，則是26-35歲者工作倦怠的狀況高於36-45歲和46-55歲者。26-35歲的工作者入行大約1-5年之間，仍為基層員工，他們因為入行已經有一段時間，對工作原有的熱情開始逐漸消失，因此容易對工作產生倦怠感，但36-45歲和46-55歲者已經習慣殯葬工作，並且多為公司的主管或老闆，工作生活品質比較好，故工作倦怠會比較低。

(六) 工作士氣：不同年齡在工作意願與群體精神方面則無顯著差異。對工作士氣總構面與子構面：組織忠誠有顯著差異。

(七) 留職意願：不同年齡對留職意願有顯著差異，並事後經Scheffe多重比較發現，26-35歲的殯葬禮儀服務人員之留職意願低於36-45歲。

從上述統計結果得知，26-35歲之殯葬禮儀服務人員的人格特質正向程度、工作生活品質、專業承諾與工作士氣都不如36-45歲者，而工作倦怠又高於36-45歲者，因此留職意願低於36-45歲者。

表4.19 不同年齡對各變項之差異分析表

構面	平均數					F值	p值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	25歲以下 n=22	26-35歲 n=67	36-45歲 n=52	46-55歲 n=22	56歲以上 n=3			
外向性	3.6005	3.5263	3.7955	3.5742	3.9825	3.851	0.005**	2<3
親和性	3.4909	3.4627	3.6731	3.5409	3.5667	1.779	0.135	
勤勉正直性	3.6883	3.7292	4.0220	3.8896	3.9048	3.414	0.010*	2<3
開放性	3.9339	3.8331	4.0402	3.9215	4.1212	1.594	0.178	
情緒穩定性	3.5455	3.4975	3.7073	3.5960	4.0000	2.407	0.052	
人格特質	3.6518	3.6098	3.8476	3.7044	3.9150	3.069	0.018*	2<3

表4.19 不同年齡對各變項之差異分析表 (續)

構面		平均數					F值	p值	Scheffe
		1	2	3	4	5			
		25歲以下 n=22	26-35歲 n=67	36-45歲 n=52	46-55歲 n=22	56歲以上 n=3			
殯葬管理條例 認知覺	認同度	3.6995	3.8491	3.9237	4.0820	3.8519	0.991	0.414	
	壓力知覺	2.8571	2.9936	2.8655	2.6531	3.0476	1.216	0.306	
正式/精神		3.5580	3.2388	3.4277	3.3668	3.6552	3.077	0.018*	
正式/物質		3.4171	3.1756	3.4751	3.5481	3.7255	3.679	0.007**	
非正式/物質		2.6591	2.8557	3.0833	3.2576	3.3889	3.543	0.008**	
非正式/精神		3.8312	3.6439	3.8791	3.9091	4.1667	2.708	0.032*	
工作生活品質		3.3663	3.2285	3.4663	3.5204	3.7341	3.718	0.006**	
情感性承諾		4.1439	3.5970	3.8526	3.9318	4.2222	3.257	0.013*	1>2
持續性承諾		3.3788	3.2562	3.2949	3.3409	3.6667	0.277	0.893	
規範性承諾		3.1818	3.2512	3.6506	3.7803	3.7778	5.781	0.000***	1<4 2<3 2<4
專業承諾		3.5682	3.3682	3.5994	3.6843	3.8889	3.634	0.007**	
情緒耗竭		2.6636	2.9940	2.5500	2.3636	2.7333	3.463	0.010*	
譏誚態度		2.4455	2.8179	2.4115	2.4090	2.5333	3.578	0.008**	2>3
降低專業效能		2.1515	2.3483	2.0769	2.0758	2.1111	2.439	0.049*	
工作倦怠		2.4202	2.7201	2.3462	2.2828	2.4593	4.884	0.001**	2>3 2>4
工作意願		3.9610	3.7186	3.9560	3.9026	3.9524	1.438	0.224	
群體精神		4.2045	3.9590	4.1587	4.0909	4.0833	1.513	0.201	
組織忠誠		3.2121	3.2463	3.5321	3.7121	4.1111	4.489	0.002**	
工作士氣		3.7926	3.6413	3.8822	3.9019	4.0489	2.899	0.024*	
留職意願		4.0227	3.4403	3.9423	3.9090	3.8333	3.997	0.004**	2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

二、從事殯葬相關工作年資

(一) 人格特質：不同的從事殯葬相關工作年資對人格特質總構面以及各個子構面都有顯著的差異，事後經Scheffe多重比較發現，相關工作年資6-10年以上者的開放性高於16年的工作者，表示工作年資6-10年以上者較工作年資年16者更具開放性，更具備開闊的心胸，想像力、創造力也較豐富。

(二) 殯葬管理條例知覺：不同的從事殯葬相關工作年資對殯葬管理條例壓力知覺無顯著差異，對殯葬管理條例認同度則有顯著差異，事後經Scheffe多重比較顯示，工作年資16年以上者對殯葬管理條例的認同度小於從事殯葬相關工作年資未滿1年者、1-5年者以及6-10年者，表示工作年資16年以上者對殯葬管理條例的認同度較其他群組低。不同的殯葬相關工作年資對殯葬市場與殯葬文化有不同的認識，對殯葬管理條例也會有不同的見解與認同度。

(三) 工作生活品質：不同的從事殯葬相關工作年資對工作生活品質總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較顯示相關工作年資未滿1年者的工作生活品質低於工作年資6-10年者。未滿1年者屬於新進員工，新進員工擔任助理禮儀師的工作，必須經過一年多的磨練與學習，主管考核後才能晉升為禮儀師，助理禮儀師的工作非常多樣且瑣碎，主要工作並不是與喪親家屬洽談治喪事宜，其工作內容主要包括接體、為遺體洗身、著裝、化妝以及協助禮儀師完成治喪工作，禮儀師所囑咐的任何事情助理禮儀師都必須完成，打掃工作環境、盥洗室與協助佈置會場等等…都是新進殯葬禮儀人員的工作，承攬醫院太平間業務的公司其員工有的還要準備拜飯所用的飯菜，他們的工作量大，時間長，薪水與抽成比例卻遠遠不及於禮儀師，因此其工作生活品質

明顯低於其他群組。

在工作生活品質的子構面中，正式/精神和非正式/物質方面沒有達到顯著差異，正式/物質和非正式/精神則達到顯著水準，事後經Scheffe多重比較發現，未滿1年者在工作生活品質中正式/物質的滿意度低於11-15年者，前者的薪資福利少於後者，但工作時間和工作量卻大於後者，前者對於工作的方法與程序也較不瞭解，因此在此構面相關工作年資未滿1年者的滿意度較低。

在非正式/精神方面，未滿1年者的滿意度低於6-10年者，顯示前者與同事、顧客與勞資的關係不如後者，因為前者剛進入新公司，與同事不熟悉，對公司瞭解不多，勞資關係與同事關係仍處於陌生的階段；還有剛從事此行業的新進員工尚無足夠的能力接洽顧客(喪家)，故無從與顧客建立更深的關係，所以新員工在人際關係方面的滿意度不如資歷較深的員工；在自尊方面，臺灣人忌諱死亡，難以接受家人從事殯葬業，通常要進入這行業一段時間家人才能慢慢接受此工作，新進員工在工作上比較不受親戚朋友支持與尊重的。因為殯葬技術與知識的傳承採師徒制，故也有些新進員工感受到公司幹部對他們有不公平的對待。

(四)專業承諾：不同的從事殯葬相關工作年資僅對子構面：規範性承諾有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，殯葬相關工作年資11-15年的殯葬禮儀服務人員其規範性承諾高於工作年資未滿1年者，前者對其專業具有較高的忠誠度與義務感。

(五)工作倦怠：不同的從事殯葬相關工作年資對工作倦怠的總構面與各個子構面均無顯著差異。

(六)工作士氣:不同的從事殯葬相關工作年資對工作士氣總構面與子構面:群體精神和組織忠誠都有顯著差異。

在群體精神方面，事後經Scheffe多重比較發現，工作年資6-10年者高於11-15年者，前者相較於後者會更友善的對待同事，並更尊重公司中他人的意見，對團體的凝聚力也較強。

在組織承諾方面，工作年資未滿1年的員工其組織承諾低於6-10年和11-15年的殯葬禮儀服務人員，新員工剛進公司，對公司尚未產生情感，6-10年和11-15年的業者長期與公司一同奮鬥成長，對組織有深厚的情感，故對組織的承諾會高於新進員工。

(七)留職意願:在留職意願方面，殯葬相關的工作年資沒有顯著的差異。

表4.20 從事殯葬相關工作年資對各變項之差異分析表

構面	平均數					F值	p值	Scheffe	
	1	2	3	4	5				
	未滿1年 n=47	1-5年 n=58	6-10年 n=31	11-15年 n=18	16年以上 n=13				
外向性	3.5532	3.6370	3.7895	3.7193	3.4008	2.727	0.031*		
親和性	3.4489	3.5655	3.6129	3.7444	3.3308	2.529	0.043*		
勤勉正直性	3.7295	3.8300	4.0000	4.0000	3.6484	2.480	0.046*		
開放性	3.8472	3.9263	4.1085	4.0505	3.6294	3.344	0.012*	3>5	
情緒穩定性	3.9281	3.5248	3.5881	3.6774	3.7963	2.723	0.031*		
人格特質	3.6207	3.7094	3.8377	3.8621	3.4685	3.421	0.010*		
殯葬 管理 條例 認知 覺	認同 度	3.9515	4.0058	4.0054	3.6503	3.1026	6.805	0.000***	1>5 2>5 3>5
	壓力 知覺	2.7964	2.8947	2.9539	3.0420	2.9011	0.554	0.696	
正式/精神	3.2715	3.4233	3.4516	3.4406	3.1247	2.192	0.072		
正式/物質	3.1627	3.3580	3.5199	3.6373	3.3122	3.525	0.009**	1<4	
非正式/物質	2.7518	2.9511	3.1505	3.1667	2.9615	2.212	0.070		
非正式/精神	3.6033	3.7894	3.9654	4.0040	3.6593	3.830	0.005**	1<3	

工作生活品質	3.1973	3.3805	3.5219	3.5621	3.2644	4.016	0.004**	1<3
--------	--------	--------	--------	--------	--------	-------	---------	-----

表4.20 從事殯葬相關工作年資對各變項之差異分析表（續）

構面	平均數					F值	p值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	未滿1年 n=47	1-5年 n=58	6-10年 n=31	11-15年 n=18	16年以上 n=13			
情感性承諾	3.8901	3.7787	3.8602	3.7037	3.6282	0.510	0.729	
持續性承諾	3.0532	3.3247	3.2957	3.5833	3.6410	2.391	0.053	
規範性承諾	3.3050	3.4138	3.5108	3.9167	3.3462	3.164	0.016*	1<4
專業承諾	3.4161	3.5057	3.5556	3.7346	3.5385	1.656	0.163	
情緒耗竭	2.8213	2.8138	2.5419	2.6111	2.6154	0.803	0.525	
譏誚態度	2.5234	2.6241	2.6194	2.4333	2.7077	0.482	0.749	
降低專業效能	2.2199	2.2356	2.0968	2.1019	2.3333	0.727	0.575	
工作倦怠	2.5215	2.5579	2.4194	2.3821	2.5521	0.550	0.699	
工作意願	3.8024	3.8941	3.8018	4.0635	3.7253	0.884	0.475	
群體精神	4.0798	4.0043	4.3145	4.0972	3.7692	3.174	0.015*	3>4
組織忠誠	3.0638	3.3879	3.6667	3.7315	3.5897	6.676	0.000***	1<3 1<4
工作士氣	3.6487	3.7621	3.9277	3.9641	3.6947	2.689	0.033*	
留職意願	3.5957	3.6983	3.9677	4.0000	3.5385	1.589	0.180	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

三、教育程度

從表中可知，不同教育程度除了對殯葬管理條例認同度有顯著差異，其他變項均無顯著差異。

表4.21 教育程度對各變項之差異分析表

構面	平均數						F值	p值
	1	2	3	4	5	6		
	小學 n=4	國中 n=15	高中 高職 n=91	專科 n=40	大學 n=16	研究所 以上 n=3		

外向性	3.5789	3.5930	3.5732	3.6921	3.8355	3.8070	1.412	0.223
親和性	3.2250	3.5067	3.5220	3.5400	3.7375	3.6667	1.154	0.334
勤勉正直性	3.8571	3.7810	3.7943	3.8679	3.9911	3.9048	0.525	0.757
開放性	3.7500	3.8545	3.8961	3.9773	4.0341	4.1818	0.709	0.617

表4.21 教育程度對各變項之差異分析表 (續)

構面	平均數						F值	p值	
	1	2	3	4	5	6			
	小學 n=4	國中 n=15	高中 高職 n=91	專科 n=40	大學 n=16	研究所 以上 n=3			
情緒穩定性	3.5556	3.4444	3.5922	3.5861	3.7153	3.5556	0.585	0.711	
人格特質	3.5933	3.6359	3.6756	3.7327	3.8627	3.8232	0.848	0.518	
殯葬管理條例 認知覺	認同度	3.8611	3.6444	3.7729	4.1766	3.9852	4.1111	2.739	0.021*
	壓力知覺	3.0357	3.0190	2.9749	2.6850	2.8571	2.9048	1.275	0.277
正式/精神	3.1983	3.2667	3.3516	3.4353	3.3513	3.3563	0.467	0.800	
正式/物質	3.1912	3.2902	3.3504	3.3397	3.5257	3.2549	0.438	0.821	
非正式/物質	2.5417	3.0444	2.8974	3.3536	2.5417	3.0444	1.289	0.271	
非正式/精神	2.9542	3.1667	3.7763	3.7679	3.8348	3.7143	0.089	0.994	
工作生活品質	3.1792	3.3301	3.3439	3.3743	3.4696	3.4703	0.405	0.845	
情感性承諾	3.6250	3.7444	3.8095	3.8375	3.6667	4.1667	0.351	0.881	
持續性承諾	4.0833	3.0222	3.3736	3.2667	3.1458	2.4444	2.230	0.054	
規範性承諾	3.6250	3.5000	3.3223	3.6833	3.4479	3.5556	1.830	0.110	
專業承諾	3.7778	3.4222	3.5018	3.5958	3.4201	3.3889	0.822	0.535	
情緒耗竭	3.3500	2.6000	2.6989	2.8650	2.6875	2.0000	1.198	0.313	
譏諷態度	2.7000	2.7733	2.6242	2.4500	2.6250	2.0667	0.980	0.431	
降低專業效能	2.0000	2.4333	2.2179	2.1125	2.1875	1.9444	1.082	0.372	
工作倦怠	2.6833	2.6022	2.5137	2.4758	2.5000	2.003	0.673	0.645	
工作意願	3.8214	3.7048	3.8179	3.9429	3.9107	4.1905	0.631	0.677	
群體精神	4.5625	4.0167	4.0302	4.1125	4.0781	4.3333	1.063	0.383	
組織忠誠	3.5417	3.4000	3.3223	3.4708	3.5937	3.5556	0.709	0.618	
工作士氣	3.9752	3.7071	3.7235	3.8421	3.8609	4.0265	0.902	0.482	
留職意願	4.0000	3.5667	3.6868	3.8125	3.8125	4.0000	0.407	0.843	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

四、婚姻狀況

(一) 人格特質：由表可知，不同婚姻狀況對人格特質沒有顯著差異。本研究所得樣本，並不因婚姻狀況的不同而有不同的人格特質。

(二) 殯葬管理條例知覺：不同婚姻狀況對殯葬管理條例知覺沒有顯著差異。婚姻狀況對殯葬管理條例沒有產生不同的認同度和壓力知覺。

(三) 工作生活品質：不同婚姻狀況對工作生活品質總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較顯示，未婚的殯葬禮儀服務人員其工作生活品質滿意度高於其他婚姻狀況者，其他婚姻狀況表示離婚或鰥寡的意思，由於避免造成填答者心理的負擔，所以在問卷上將離婚或鰥寡狀況改寫為「其他」狀況。離婚者或鰥寡可能要獨自照顧小孩，對於原本工作生活品質就不佳的殯葬禮儀服務人員而言，多了孩子更增加了單親家庭的負擔，而未婚者單身，不用顧慮伴侶的生活，沒有家庭和孩子的負擔，其工作生活品質較好。

在正式/物質和非正式/物質方面其他婚姻狀況的殯葬禮儀服務人員的分數都低於未婚者。

在正式/物質方面，單親者多出孩子所需的費用，同樣的薪水對未婚者是足夠的，但對單親家庭而言卻有可能不夠，因此離婚者或鰥寡對薪資的滿意度可能低於未婚的員工。

非正式/物質方面，此行業的工作時間長，孩子需要照顧與陪伴，單親爸爸或媽媽在時間上更為壓迫，工作時間與孩子的時間難以配合。

(四) 專業承諾：不同婚姻狀況對專業承諾的總構面無顯著差異，子構面中僅有規範性承諾達顯著性差異，已婚者的規範性承諾高於未婚者，顯示已婚者較能遵守工作規範以維持工作穩定度。

(五) 工作倦怠：不同婚姻狀況對工作倦怠總構面無顯著差異，子構面中僅對情緒耗竭有顯著差異，不同婚姻狀況對工作中所帶來的疲倦程度有所差

異。

(六) 工作士氣：不同婚姻狀況對工作士氣總構面無顯著差異，子構面中僅對組織忠誠有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，已婚者對組織的忠誠度高於未婚者，顯示已婚者工作穩定性較高，不易更換工作，故對公司的忠誠度較高。

(七) 留職意願：不同婚姻狀況對留職意願無顯著差異。數據顯示不論何種婚姻狀況，其留職意願的平均數都將近4.000分，表示已婚、未婚或單親、鰥寡者留在原工作的意願都頗高。

表4.22 婚姻狀況對各變項之差異分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe	
	1	2	3				
	已婚 n=83	未婚 n=76	其他 n=8				
外向性	3.6411	3.6191	3.6842	0.112	0.894		
親和性	3.5627	3.5461	3.3500	0.845	0.431		
勤勉正直性	3.8778	3.7932	3.7500	0.699	0.498		
開放性	3.9354	3.9163	3.9886	0.101	0.904		
情緒穩定性	3.5930	3.6009	3.4722	0.305	0.737		
人格特質	3.7220	3.6951	3.6490	0.175	0.839		
殯葬管理條例 認知覺	認同度	3.8985	3.8560	4.0208	0.257	0.774	
	壓力知覺	2.8713	2.8759	3.3036	1.704	0.185	
正式/精神	3.3619	3.3711	3.2845	0.135	0.874		
正式/物質	3.4933	3.2276	3.0882	5.825	0.004**	2>3	
非正式/物質	3.1747	2.7434	2.6250	9.982	0.000***	2>3	
非正式/精神	3.8262	3.7603	3.3929	2.769	0.066		
工作生活品質	3.4640	3.2756	3.0976	5.275	0.006**	2>3	
情感性承諾	3.7791	3.8443	3.6458	0.359	0.699		
持續性承諾	3.2550	3.3246	3.4583	0.324	0.724		
規範性承諾	3.6145	3.2939	3.2708	5.277	0.006**	1>2	
專業承諾	3.5495	3.4876	3.4583	0.422	0.656		

表4.22 婚姻狀況對各變項之差異分析表（續）

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1	2	3			
	已婚 n=83	未婚 n=76	其他 n=8			
情緒耗竭	2.6217	2.5711	3.3500	3.105	0.047*	
譏誚態度	2.7921	2.5421	2.1842	2.737	0.068	
降低專業效能	3.3500	3.1250	2.2917	0.147	0.863	
工作倦怠	2.4625	2.5061	2.9222	2.496	0.086	
工作意願	3.8709	3.8534	3.7321	0.191	0.826	
群體精神	4.0873	4.0855	3.9375	1.506	0.728	
組織忠誠	3.5562	3.2368	3.3125	0.318	0.007**	1>2
工作士氣	3.8382	3.7253	3.6607	5.077	0.231	
留職意願	3.7892	3.7303	3.2500	1.506	0.225	

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

六、 職位

（一）人格特質：不同的職位類別對人格特質及各子構面均無顯著差異，表示本研究所得樣本中，公司負責人、中階主管和基層專職員工無明顯的人格特質差異。

（二）殯葬管理條例知覺：不同職位類別對殯葬管理條例認同度有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，公司負責人或董事長對殯葬管理條例認同度低於中階主管和基層專職員工，身為公司負責人必須了解國家法律規定才能成立公司，並且要避免觸法方能永續經營，公司負責人相較於員工對殯葬管理條例有更深入的瞭解，並有足夠的經驗與能力提出殯葬管理條例中不合宜之規定，再者殯葬管理條例中有一部份是專門對殯葬服務業者的限制與

規定，對於負責人而言是一種過去所沒有的負擔，有些資源不足的傳統業者更是無力去重新規劃公司以符合法律之要求，故公司負責人對殯葬管理條例的認同度低於中階主管和基層員工。基層員工對於殯葬管理條例並沒有深入瞭解，且在殯葬經驗不足，對我國的殯葬文化也不是非常瞭解，所以只能了解殯葬管理條例的表面文字意義，無法對此深入了解條例中可能造成的問題並提出自己的見解，故其殯葬管理條例認同度高於公司負責人。雖然不同職位在殯葬管理條例認同度上有顯著差異，但在殯葬管理條例壓力知覺方面則無顯著差異。

(三) 工作生活品質：不同職位對工作生活品質之總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現基層員工的工作生活品質低於公司負責人或董事長。

子構面中，不同職位在正式/精神構面無顯著差異，不論何種職務的殯葬禮儀服務人員，均認為殯葬工作需要多種技能方能完成，此工作具有挑戰性，從工作中可以學習成長，並發揮自己的能力。

在正式/物質方面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現中階主管高於基層員工，職位越高，年資越長薪水越高，福利越好，資歷越淺的員工，必須接受更多的訓練，薪資與工作的付出不成比例，且還要面對所有上級主管的壓力，故基層員工在工作生活品質中正式/物質方面滿意度不高。

不同職位在非正式/物質方面有顯著差異，公司負責人或董事長高於基層員工，由於基層員工必須值班，工作時間長，他們的時間很難與家人配合，嚴重影響他們與家人的相處時間與正常的休閒娛樂，公司負責人或董事長不需值班，時間上較能自己分配運用，故在此構面負責人或董事長分數高於基層員工。

非正式/精神方面因不同職位有顯著差異，表示擔任不同職位會有不同的勞資關係、與客戶的關係以及與同事的關係也會有所不同，不同職位社會地位不同，自尊心當然也會有差異。

(四)專業承諾：不同職位對專業承諾總構面有顯著差異。不同職位對專業承諾的子構面：情感性承諾、持續性承諾無顯著差異，對規範性承諾有顯著差異，且事後經Scheffe多重比較發現中階主管高於基層員工，表示中階主管相較於基層員工對殯葬專業有更深的義務感與使命感。

(五)工作倦怠：不同職位對工作倦怠總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現中階主管對工作的倦怠感低於基層員工；不同職位對子構面：譏諷態度降與低專業效能均無顯著差異，對情緒耗竭則有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，中階主管低於基層員工，基層員工必須值班，且值班隔天早上還必須處理很多雜事，此制度讓基層員工感到身心俱疲，又基層員工資歷淺，對工作流程較不熟悉，在面對繁瑣的殯葬工作時，精神較為緊繃，深怕在工作中遺漏了某些重要的事務，而中階主管不需值班，對此工作已能駕輕就熟，故從事殯葬工作較不會感到精疲力盡。

(六)工作士氣：不同職位對工作士氣之總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，中階主管的工作士氣高於基層員工；不同職位對工作意願和群體精神沒有顯著差異，對組織忠誠有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，公司負責人或董事長以及中階主管的工作士氣分別高於基層員工，公司由公司負責人或董事長胼首抵足所建立，組織忠誠高是理所當然，而中階主管在公司的年資長，已經投注了許多心血在公司上，對公司所產生的感情與忠誠度當然會高於基層員工。

(七)留職意願：不同職位對留職意願無顯著差異。

表4.23 職位對各變項之差異分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe	
	1	2	3				
	公司負責人 或董事長 n=21	中階主管 n=43	基層專職員工 n=105				
外向性	3.6316	3.7062	3.6020	0.925	0.399		
親和性	3.5619	3.6279	3.5010	1.299	0.276		
勤勉正直性	3.9048	3.8804	3.7986	0.679	0.509		
開放性	3.9481	3.9810	3.8996	0.493	0.612		
情緒穩定性	3.5926	3.6615	3.5566	0.861	0.425		
人格特質	3.7278	3.7714	3.6716	1.009	0.367		
殯葬管理條例 認知覺	認同度	3.4259	4.0728	3.8985	7.367	0.001**	1<2 1<3
	壓力知覺	3.0952	2.8333	2.8887	1.748	0.302	
正式/精神	3.3974	3.3817	3.3442	0.190	0.827		
正式/物質	3.5350	3.5321	3.2443	5.760	0.004**	2>3	
非正式/物質	4.3016	3.0814	2.8302	5.624	0.004**	1>3	
非正式/精神	3.9762	3.8671	3.6952	3.790	0.025*		
工作生活品質	3.5525	3.4656	3.2785	5.231	0.006**	1>3	
情感性承諾	3.8968	3.8217	3.7698	0.301	0.740		
持續性承諾	3.3730	3.3915	3.2413	0.662	0.517		
規範性承諾	3.5952	3.6860	3.3190	5.675	0.004**	2>3	
專業承諾	3.6217	3.6331	3.4434	3.347	0.038*		
情緒耗竭	2.5905	2.4698	2.8667	3.837	0.023*	2<3	
譏誚態度	2.6476	2.4465	2.6343	1.250	0.289		
降低專業效能	2.1587	2.0853	2.2540	1.634	0.198		
工作倦怠	2.4656	2.3339	2.5850	3.216	0.043*	2<3	
工作意願	3.8299	3.9867	3.8027	1.439	0.240		
群體精神	4.1071	4.0988	4.0524	0.178	0.838		
組織忠誠	3.7460	3.6512	3.2270	11.160	0.000***	1>3 2>3	
工作士氣	3.8944	3.9122	3.6940	4.412	0.014*	2>3	

留職意願	3.8095	3.9186	3.6381	1.825	0.164	
------	--------	--------	--------	-------	-------	--

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

六、是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程

(一) 人格特質：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對人格特質之總構面以及各個子構面均無顯著差異。

(二) 殯葬管理條例知覺：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對殯葬管理條例認同度和殯葬管理條例壓力知覺均無顯著差異。不論是否參加過相關課程的殯葬禮儀服務人員對殯葬管理條例的認同度平均數都在中間值3以上，他們對此條例的認同度都很高，而他們的殯葬管理條例壓力知覺平均數都低於中間值，故不論是否參加過相關課程者對於殯葬管理條例對殯葬業的限制與規範並不感到有壓力。這可能印證鄒輝堂(民93)的研究，殯葬業者很難從抽象的課程中吸收新知，他們只是把結業證書當成應付政府備查用的工具，所以業者在結束殯葬管理條例相關課程後，可能對條例內容仍不清楚，因此對內容的認同度與壓力知覺在是否有上過相關課程沒有顯著差異。

(三) 工作生活品質：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對工作生活品質總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，沒有參加過相關課程的殯葬禮儀服務人員其工作生活品質低於有參加七小時以上之課程者。在正式/物質和非正式/物質方面也都有顯著差異，且事後經Scheffe多重比較發現，沒有參加過相關課程的殯葬禮儀服務人員其分數低於有參加七小時以上之課程者，原因是工作時間彈性、不過長的殯葬業者才有足夠的空閒去參加工作以外的課程，所以他們的工作生活品質較好，在正式/物質和非正式/物質方面的滿意度也比較高。

(四) 專業承諾：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對專業承諾總

構面無顯著差異。對子構面：情感性承諾和持續性承諾均無顯著差異。在規範性承諾方面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較發現，沒有參加過相關課程的殯葬禮儀服務人員其規範性承諾低於有參加七小時以上之課程者，表示有參加過相關課程者對殯葬專業有較高的義務感，因此會利用工作之餘去吸收與專業有關的資訊。

(五)工作倦怠：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對工作倦怠總構面及其子構面均無顯著差異。

(六)工作士氣：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對工作士氣總構面有顯著差異，參加七小時以上之課程者平均分數為3.8828，參加6小時以內者為3.6915，未參加者3.6826。在工作意願和群體精神方面無顯著差異。組織忠誠則有顯著差異，參加七小時以上之課程者平均分數為3.5671，參加6小時以內者為3.4167，未參加者3.2354。與殯葬管理條例相關之課程中除了介紹殯葬管理條例之外，也會有殯葬管理、殯葬儀式等等課程的教學，所以有參加相關課程的業者在專業上吸收了更多的資訊，對自己的內涵和工作能力更有自信，當然工作士氣也會增加。

(七)留職意願：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對留職意願無顯著差異。

表4.24 是否參加過與殯葬管理條例有關課程對各變項差異分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1	2	3			
	沒有 n=80	有，6小時以內 n=12	有，7小時以上 n=77			
外向性	3.5717	3.7061	3.6835	1.578	0.209	
親和性	3.4713	3.5500	3.6117	2.020	0.136	
勤勉正直性	3.7518	3.8571	3.9128	2.153	0.119	
開放性	3.8852	3.9091	3.9717	0.687	0.504	

情緒穩定性	3.5694	3.5648	3.6104	0.184	0.832	
-------	--------	--------	--------	-------	-------	--

表4.24 是否參加殯葬管理條例有關課程對各變項差異分析表 (續)

構面	平均數			F值	p值	Scheffe	
	1	2	3				
	沒有 n=80	有，6小時以內 n=12	有，7小時以上 n=77				
人格特質	3.6499	3.7174	3.7580	1.472	0.232		
殯葬管理條例 認知覺	認同度	3.8481	3.6759	3.9510	1.122	0.328	
	壓力知覺	2.8696	2.7976	2.9549	0.544	0.581	
正式/精神	3.2892	3.3822	3.4308	2.026	0.135		
正式/物質	3.2088	3.3824	3.4996	5.780	0.004**	1<3	
非正式/物質	2.8083	2.9861	3.0974	3.742	0.026*	1<3	
非正式/精神	3.6848	3.8155	3.8599	2.428	0.091		
工作生活品質	3.2478	3.3915	3.4719	5.310	0.006**	1<3	
情感性承諾	3.7708	3.8333	3.8225	0.116	0.891		
持續性承諾	3.2771	2.9028	3.3766	1.929	0.149		
規範性承諾	3.2937	3.4444	3.6061	4.628	0.011*	1<3	
專業承諾	3.4472	3.3935	3.6017	2.711	0.069		
情緒耗竭	2.7850	3.0000	2.6338	1.290	0.278		
譏諷態度	2.6125	2.6167	2.5584	0.133	0.876		
降低專業效能	2.2521	2.2778	2.1320	1.155	0.318		
工作倦怠	2.5499	2.6315	2.4414	1.060	0.349		
工作意願	3.7750	3.6786	3.9610	2.439	0.090		
群體精神	4.0375	3.9792	4.1201	0.693	0.502		
組織忠誠	3.2354	3.4167	3.5671	5.408	0.005**		
工作士氣	3.6826	3.6915	3.8828	4.059	0.019*		
留職意願	3.6250	3.5833	3.8636	1.800	0.169		

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

七、個人平均月收入

(一) 人格特質：不同月收入對人格特質總構面有顯著性差異，對子構面：

親和性、情緒穩定性也有顯著差異。數據顯示，收入越高者，人格特質總構面以及親和性的平均分數越高，表示收入越高者，人格特質的鮮明度與親和性越高；情緒穩定性方面，依分數高低順序，收入3-4萬（不含4萬）者平均分數為3.4653，4-6萬（不含6萬）3.6028，6-10萬（不含10萬）3.6952，15萬以上（含15萬）3.7407，10-15萬（不含15萬）3.7431。

（二）殯葬管理條例知覺：不同月收入對殯葬管理條例認同度和殯葬管理條例壓力知覺無顯著差異。

（三）工作生活品質：不同月收入對工作生活品質總構面有顯著差異，在正式/物質與非正式/精神構面上也有顯著差異，收入包括薪資和福利，故收入多寡對於工作生活品質中正式/物質方面的滿意度有差異，在非正式/精神方面，不同月收入的員工對勞資關係以及對公司是否公平對待的感知也會有差異，收入越高者可能會認為公司給員工的待遇是公平的，收入越低者則認為公司的制度是不公平的。

（四）專業承諾：不同月收入對專業承諾及其所有子構面均無顯著差異。

（五）工作倦怠：不同月收入對工作倦怠總構面以及子構面中的情緒耗竭有顯著差異，Maslach & Leiter(1997)曾提到，報酬不足是影響工作倦怠的因素之一，而本研究統計分析顯示，殯葬禮儀服務人員不同的收入確實對工作倦怠感會有不同的顯著差異。

（六）工作士氣：不同月收入對工作士氣總構面與其子構面中的組織忠誠有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，在組織忠誠方面，個人月收入3-4萬的殯葬禮儀服務人員其組織承諾低於10-15萬的工作者。

（七）留職意願：不同月收入對留職意願無顯著差異。

表4.25 個人平均月收入對各變項之差異分析表

構面	平均數					F值	p值	Scheffe	
	1	2	3	4	5				
	3-4萬 (不含4 萬) n=64	4-6萬 (不含6 萬) n=47	6-10萬 (不含 10萬) n=38	10-15萬 (不含 15萬) n=15	15萬以上 (含15 萬) n=3				
外向性	3.5387	3.6585	3.6788	3.7796	3.8246	1.609	0.174		
親和性	3.4141	3.5660	3.6051	3.7563	3.8667	3.083	0.018*		
勤勉正直性	3.7254	3.8298	3.9267	4.0179	3.9524	1.765	0.138		
開放性	3.8210	3.9439	4.0117	4.0284	4.2424	1.743	0.143		
情緒穩定性	3.4653	3.6028	3.6952	3.7431	3.7407	2.492	0.045*		
人格特質	3.5929	3.7202	3.7835	3.8650	3.9254	2.658	0.035*		
殯葬管理條例 認知覺	認同度	3.8116	3.8901	3.9211	4.0556	3.9444	0.480	0.751	
	壓力 知覺	2.9420	2.9392	2.8421	2.7524	2.9048	0.379	0.824	
正式/精神	3.3039	3.3573	3.3926	3.4957	3.4713	0.721	0.579		
正式/物質	3.2665	3.2365	3.4842	3.6691	3.6667	3.181	0.015*		
非正式/物質	2.9219	2.7943	3.0641	3.1354	3.6667	2.140	0.078		
非正式/精神	3.6987	3.6976	3.8315	4.0804	4.1905	2.836	0.026*		
工作生活品質	3.2977	3.2714	3.4431	3.5951	3.7488	2.963	0.021*		
情感性承諾	3.7214	3.7376	3.9145	3.9479	4.1111	0.838	0.503		
持續性承諾	3.2786	3.2376	3.4017	3.3333	3.0000	0.355	0.840		
規範性承諾	3.3568	3.3865	3.5000	3.7500	4.0000	1.887	0.115		
專業承諾	3.4523	3.4539	3.6054	3.6771	3.7037	1.524	0.198		
情緒耗竭	2.7906	2.8979	2.6359	2.4500	1.6000	2.547	0.041*		
譏誚態度	2.6437	2.6596	2.5590	2.3250	2.0667	1.295	0.274		
降低專業效能	2.2578	2.2624	2.1624	1.9271	1.8889	1.759	0.140		
工作倦怠	2.5641	2.6066	2.4524	2.2340	1.8519	2.717	0.032*		
工作意願	3.7143	3.8541	3.9634	4.0893	4.0952	1.944	0.106		
群體精神	4.0859	4.0000	4.0897	4.1406	4.2500	0.399	0.809		
組織忠誠	3.2578	3.3475	3.4573	3.8542	4.0556	3.904	0.005**	1<4	
工作士氣	3.6860	3.7339	3.8368	4.0280	4.1336	2.628	0.036*		

留職意願	3.6641	3.6170	3.7436	4.1875	4.3333	1.930	1.944	
------	--------	--------	--------	--------	--------	-------	-------	--

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

八、是否繼續留在殯葬業的意願

(一) 人格特質：繼續留在殯葬業的意願在人格特質總構面有顯著性差異，事後經Scheffe多重比較，繼續從事殯葬業意願普通者低於願意繼續從事者。

在外向性方面，繼續留在殯葬業的意願有顯著性差異，經事後經Scheffe多重比較，不願意者的外向性低於願意者，意願普通者低於願意者，表示願意繼續從事殯葬業者較活潑外向，較喜歡交友、主動活躍。

不同意願在親和性構面上有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，意願普通者低於願意者，願意者親和性較高，較容易相處、待人友善、有禮貌、令人信賴。

不同意願對勤勉正直性構面上有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，意願普通者低於願意者，後者較謹慎，做事有責任感、細心、努力、有始有終。

不同意願對開放性有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，意願普通者低於願意者，後者較喜歡思考、求新求變、有開闊的心胸。

不同意願對情緒穩定性有顯著差異，事後經Scheffe多重比較意願普通者低於願意者，後者較能控制自己的情緒，較不易緊張或過分擔心。

(二) 殯葬管理條例知覺：繼續留在殯葬業的意願對殯葬管理條例認同度和壓力知覺都有顯著差異，在殯葬管理條例認同度方面，不願意者的平均分數為3.0972，意願普通者3.7246，願意者3.9720；在壓力知覺方面不願意者的平均分數為3.3571，意願普通者3.0870，願意者2.8120。

(三) 工作生活品質：繼續留在殯葬業的意願對工作生活品質總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，不願意者和意願普通者的工作生活品質低於願意者，不願意者其工作生活品質的平均分數低於中間值3，表示他們的工作生活品質不佳，導致影響他們繼續從事此行業的意願。工作生活品質中除了非正式/物質構面無顯著差異，其他均有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，不願意者和意願普通者的平均分數都分別低於願意者。

(四) 專業承諾：繼續留在殯葬業的意願在專業承諾總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，不願意者和意願普通者的專業承諾分別低於願意者。在情感性承諾和規範性承諾方面也有顯著差異，不願意者以及意願普通者的情感性承諾和規範性承諾都低於願意者。繼續留在殯葬業的意願在持續性承諾則無顯著差異。

(五) 工作倦怠：繼續留在殯葬業的意願對工作倦怠總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，意願普通者的工作倦怠比願意者高。在子構面方面，繼續留在殯葬業的意願對情緒耗竭、譏諷態度和降低專業效能有顯著差異，意願普通者的情緒耗竭、譏諷態度和降低專業效能都比願意者高，不願意者降低專業效能的感覺比願意者強烈，不願意者可能認為自己無法有效地處理目前工作中的問題，且目前的職務無法發揮他的能力，從殯葬業中無法獲得成就感，故不願意繼續留在殯葬業中發展。

(六) 工作士氣：繼續留在殯葬業的意願對工作士氣總構面有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，願意者的工作士氣比不願意者和意願普通者高，繼續留在殯葬業的意願對工作士氣的每個子構面也都有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，願意者的工作意願比不願意者和意願普通者高，願意者的組織忠誠比意願普通者高。

(七) 留職意願：繼續留在殯葬業的意願在留職意願有顯著差異，願意者留在目前任職公司的意願高於不願意者和意願普通者。

表4.26 是否繼續留在殯葬業的意願對各變項之差異分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe	
	1	2	3				
	不願意 n=4	普通 n=47	願意 n=118				
外向性	3.0526	3.4513	3.7239	12.275	0.000***	1<3, 2<3	
親和性	3.4250	3.3553	3.6186	6.552	0.002**	2<3	
勤勉正直性	3.6429	3.6748	3.9019	4.042	0.019*	2<3	
開放性	3.6136	3.7157	4.0208	8.978	0.000***	2<3	
情緒穩定性	3.2500	3.3924	3.6770	8.956	0.000***	2<3	
人格特質	3.3968	3.5179	3.7885	10.008	0.000***	2<3	
殯葬管理條例 認知覺	認同度	3.0972	3.7246	3.9720	5.542	0.005**	
	壓力知覺	3.3571	3.0870	2.8120	4.187	0.017*	
正式/精神	2.6121	3.1218	3.4807	20.632	0.000***	1<3, 2<3	
正式/物質	2.5735	3.0889	3.4855	14.904	0.000***	1<3, 2<3	
非正式/物質	2.7917	2.8121	3.0141	1.639	0.197		
非正式/精神	3.3214	3.5122	3.8935	12.712	0.000***	2<3	
工作生活品質	2.8247	3.1337	3.4685	14.618	0.000***	1<3, 2<3	
情感性承諾	2.8333	3.4433	3.9732	15.047	0.000***	1<3, 2<3	
持續性承諾	3.2083	3.2057	3.3347	0.470	0.626		
規範性承諾	2.7083	3.2234	3.5607	7.573	0.001**	1<3, 2<3	
專業承諾	2.9167	3.2908	3.6229	14.131	0.000***	1<3, 2<3	
情緒耗竭	2.7500	3.1064	2.5814	6.976	0.001**	2>3	
譏誚態度	3.1000	2.9660	2.4203	13.698	0.000***	2>3	
降低專業效能	3.0833	2.4787	2.0579	20.069	0.000***	1>3, 2>3	
工作倦怠	2.9778	2.8504	2.3532	17.623	0.000***	2>3	
工作意願	2.8929	3.5167	4.0194	20.758	0.000***	1<3, 2<3	
群體精神	3.6875	3.9255	4.1419	4.168	0.017*		
組織忠誠	2.9583	3.1383	3.5184	7.221	0.001**	2<3	
工作士氣	3.1796	3.5268	3.8932	16.689	0.000***	1<3, 2<3	

留職意願	2.7500	3.0106	4.0508	42.790	0.000***	1<3, 2<3
------	--------	--------	--------	--------	----------	----------

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4.4 集群分析

欲瞭解不同集群的殯葬禮儀服務人員在人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣以及留職意願的差異性，本節以集群分析方法加以驗證本研究虛無假設四：不同集群的殯葬禮儀服務人員對各變項無顯著差異。步驟是以統計軟體中之K平均數法（K-Means Method），根據回收之有效資料設定三群進行集群分析。過程乃採用集群分析的方式，將人格特質、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣變項進行分群（分成三群），再依分群之結果對各變項進行單因子變異數分析（One-Way ANOVA）以及Scheffe多重比較。

一、不同人格特質集群

（一）不同人格特質集群對各變項的差異分析

1. 不同人格特質集群之差異性分析

由表可知，集群一個數為55人；集群二個數為84人，集群三個數為30人，經單因子變異數分析(One Way-ANOVA)結果顯示在外向性、親和性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性五個構面均達到極顯著差異水準，表示三集群確實有差異性存在。不同人格特質集群，第一群的人格特質各子構面平均數最低，為低鮮明人格特質，第二群的平均分數介於第二群和第三群，人格特質鮮明度為中等，第三群則為高鮮明人格特質。

表4.27 不同人格特質集群之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低鮮明 人格特質 (n=55)	2 中鮮明 人格特質 (n=84)	3 高鮮明 人格特質 (n=30)			
外向性	3.2153	3.6992	4.2088	162.607	0.000***	1<2, 1<3, 2<3
親和性	3.1345	3.5917	4.1433	134.875	0.000***	1<2, 1<3, 2<3
勤勉正直性	3.3532	3.9159	4.4810	145.654	0.000***	1<2, 1<3, 2<3
開放性	3.4512	4.0260	4.5182	158.914	0.000***	1<2, 1<3, 2<3
情緒穩定性	3.2101	3.6455	4.1185	85.057	0.000***	1<2, 1<3, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

2. 不同人格特質集群對殯葬管理條例知覺之差異性分析

統計數據顯示，不同人格特質鮮明度在殯葬管理條例認同度上有顯著差異，第一群對殯葬管理條例的認同度明顯低於第三群，表示外向性、親和性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性程度較高者對殯葬管理條例的認同度較高。

不同人格特質鮮明度在殯葬管理條例壓力知覺上有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，第一群對殯葬管理條例的壓力知覺明顯高於第三群，表示外向性、親和性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性程度較低者，對殯葬管理條例的壓力知覺較高。

表4.28 不同人格特質集群對殯葬管理條例知覺之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低鮮明 人格特質 (n=55)	2 中鮮明 人格特質 (n=84)	3 高鮮明 人格特質 (n=30)			
殯葬管理條	3.6747	3.9324	4.1315	5.431	0.005**	1<3

例認同度						
殯葬管理條例壓力知覺	3.0494	2.9139	2.6048	4.875	0.009**	1>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

3. 不同人格特質集群對工作生活品質之差異性分析

不同人格特質鮮明度在工作生活品質中的子構面：正式/精神構面上有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，在正式/精神方面，高鮮明人格特質的滿足感最高，中鮮明人格特質次之，低鮮明人格特質最低。

正式/物質構面呈現極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，低鮮明人格特質者和中鮮明人格特質者在正式/物質方面的滿足感都不如高鮮明人格特質者。

不同人格特質鮮明度在非正式/物質方面無顯著差異，三個集群的分數都偏低，不論哪一類人格特質對工作中非正式/物質的部份滿意度不高。

不同人格特質鮮明度在非正式/精神方面有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，表示在工作生活品質中非正式/精神的滿足感，高鮮明人格特質最高，中鮮明人格特質次之，低鮮明人格特質最低。

表4.29 不同人格特質集群對工作生活品質之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低鮮明 人格特質 (n=55)	2 中鮮明 人格特質 (n=84)	3 高鮮明 人格特質 (n=30)			
正式/精神	3.1135	3.3793	3.7598	27.006	0.000***	1<2, 1<3, 2<3
正式/物質	3.1957	3.3228	3.7294	10.390	0.000***	1<3, 2<3
非正式/物質	2.9697	2.8929	3.0889	0.960	0.385	
非正式/精神	3.4584	3.7857	4.3190	41.634	0.000***	1<2, 1<3, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4. 不同人格特質集群對專業承諾之差異性分析

不同人格特質集群在情感性承諾與規範性承諾有極顯著差異，事後經 Scheffe 多重比較，表示高鮮明人格特質者的情感性承諾、規範性承諾高於低鮮明人格特質者和中鮮明人格特質者。

不同人格特質集群在持續性承諾方面無顯著差異，此三個集群的持續性承諾較其他兩個構面的平均分數低，接近中間值3，表示不論台北市殯葬禮儀服務人員人格特質之鮮明度高低，對殯葬專業的承諾較少人因外在生活壓力以致不得不繼續從事目前的專業。

表4.30 不同人格特質集群對專業承諾之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低鮮明 人格特質 (n=55)	2 中鮮明 人格特質 (n=84)	3 高鮮明 人格特質 (n=30)			
情感性承諾	3.5364	3.8036	4.2667	11.307	0.000***	1<3, 2<3
持續性承諾	3.2818	3.2897	3.3389	0.055	0.946	
規範性承諾	3.1576	3.5397	3.7167	9.597	0.000***	1<2, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

5. 不同人格特質集群對工作倦怠之差異性分析

不同人格特質集群在情緒耗竭方面有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，高鮮明人格特質者對工作的情緒耗竭感最低，中鮮明人格特質者次之，低鮮明人格特質者最容易對其工作有身心俱疲之感。

在譏誚態度方面有極顯著差異，低鮮明人格特質者最容易在工作中孤立自己以表現工作中的疲憊與倦怠，中鮮明人格特質者次之，高鮮明人格特質者最不會在工作中表現譏誚態度。

在降低專業效能方面，事後經Scheffe多重比較，高鮮明人格特質者在此構面的平均分數僅1.6444，表示他們很有自信能有效的處理工作，中鮮明

人格特質者次之，低鮮明人格特質者在工作中的自信較不如高鮮明人格特質者和中鮮明人格特質者。

表4.31 不同人格特質集群對工作倦怠之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低鮮明 人格特質 (n=55)	2 中鮮明 人格特質 (n=84)	3 高鮮明 人格特質 (n=30)			
情緒耗竭	2.9964	2.7262	2.2600	8.019	0.000***	1>3, 2>3
譏誚態度	2.8618	2.5595	2.1667	11.499	0.000***	1>2, 2>3, 1>3
降低專業效能	2.5061	2.1964	1.6444	36.690	0.000***	1>2, 2>3, 1>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

6. 不同人格特質集群對工作士氣之差異性分析

不同人格特質集群在工作士氣有極顯著差異。在工作意願和群體精神方面，事後經Scheffe多重比較，高鮮明人格特質者的工作意願和群體精神最高，中鮮明人格特質者次之，低鮮明人格特質者最低。

在組織忠誠方面，事後經Scheffe多重比較，高鮮明人格特質者的組織忠誠度高於中鮮明人格特質者和低鮮明人格特質者。

表4.32 不同人格特質集群對工作士氣之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低鮮明 人格特質 (n=55)	2 中鮮明 人格特質 (n=84)	3 高鮮明 人格特質 (n=30)			
工作意願	3.5714	3.8690	4.3238	18.207	0.000***	1<2, 2<3, 1<3
群體精神	3.7727	4.1458	4.4083	19.826	0.000***	1<2, 2<3, 1<3
組織忠誠	3.1818	3.3829	3.8444	11.461	0.000***	1<3, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

7. 不同人格特質集群對留職意願之差異性分析

不同人格特質集群在留職意願有極顯著差異。事後經Scheffe多重比較，高鮮明人格特質的留職意願最高，平均分數高達4.4000，中鮮明人格特質者次之，低鮮明人格特質者留職意願最低。

表4.33 不同人格特質集群對留職意願之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低鮮明 人格特質 (n=55)	2 中鮮明 人格特質 (n=84)	3 高鮮明 人格特質 (n=30)			
留職意願	3.3364	3.7500	4.4000	18.946	0.000***	1<2, 2<3, 1<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

(二) 不同工作生活品質集群對各變項之差異性分析

1. 不同工作生活品質集群之差異性分析

由表可知，集群一個數為48人；集群二個數為77人，集群三個數為44人，經單因子變異數分析(One-Way ANOVA)結果顯示在正式/精神、正式/物質、非正式/物質、非正式/精神四個構面均達到極顯著差異水準，表示此三集群確實有差異性存在，集群一命名為低工作生活品質，集群二命名為中工作生活品質，集群三命名為高工作生活品質。

表4.34 不同工作生活品質集群之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作生 活品質 (n=48)	2 中工作生 活品質 (n=77)	3 高工作生 活品質 (n=44)			
正式/精神	3.1947	3.2329	3.7641	34.362	0.000***	1<2, 2<3
正式/物質	2.9081	3.2552	4.0120	111.883	0.000***	1<2, 1<3, 2<3
非正式/物質	2.1215	3.1169	3.5720	178.478	0.000***	1<2, 1<3, 2<3
非正式/精神	3.5089	3.5928	4.3799	86.932	0.000***	1<2, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

2. 不同工作生活品質集群對殯葬管理條例知覺之差異性分析

不同工作生活品質集群在殯葬管理條例認同度無顯著差異，在殯葬管理條例壓力知覺有顯著差異，事後經Scheffe多重比較，高工作生活品質者對殯葬管理條例的壓力知覺低於中工作生活品質者。

表4.35 不同工作生活品質集群對殯葬管理條例知覺之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作生活品質 (n=48)	2 中工作生活品質 (n=77)	3 高工作生活品質 (n=44)			
殯葬管理條例認同度	3.8113	3.8414	4.0354	1.638	0.198	
殯葬管理條例壓力知覺	2.8176	3.0464	2.7435	3.802	0.024*	2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

3. 不同工作生活品質集群對專業承諾之差異性分析

不同工作生活品質集群在子構面：情感性承諾有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，高工作生活品質者的情感性承諾高於中工作生活品質者和低工作生活品質者。

不同工作生活品質集群在持續性承諾無顯著差異。持續性承諾是指工作者因為外在生活經濟壓力，而不得不留在原專業，不同工作生活品質之集群在這此構面沒有顯著差異。

在規範性承諾有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，高工作生活品質者的規範性承諾最高，中工作生活品質者次之，低工作生活品質者最低。

表4.36 不同工作生活品質集群對專業承諾之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作生活品質 (n=48)	2 中工作生活品質 (n=77)	3 高工作生活品質 (n=44)			
情感性承諾	3.7014	3.5628	4.3182	19.766	0.000***	1<3, 2<3
持續性承諾	3.3785	3.2814	3.2311	0.658	0.420	
規範性承諾	3.0972	3.3810	3.9432	25.520	0.000***	1<2, 1<3, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4. 不同工作生活品質集群對工作倦怠之差異性分析

不同工作生活品質集群對工作倦怠有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，高工作生活品質者比中工作生活品質者和低工作生活品質對工作更不容易產生情緒耗竭、譏諷態度，對自己處理工作的能力更有自信。

中工作生活品質者的情緒耗竭低於低工作生活品質者，譏諷態度和降低專業效能高於低工作生活品質者。

低工作生活品質此群組的情緒耗竭平均分數高於中間值3，在三個集群中最高，但譏諷態度和降低專業效能都低於中間值3，且小於中工作生活品質之集群，表示他們對工作感到疲累，可是他們較不會以在團體中孤立自己的方式表現工作的疲憊，且對自己的處事能力仍是有自信的。

表4.37 不同工作生活品質集群對工作倦怠之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作生活品質 (n=48)	2 中工作生活品質 (n=77)	3 高工作生活品質 (n=44)			

情緒耗竭	3.0208	2.8312	2.2409	12.251	0.000***	1>2, 1>3
譏諷態度	2.6833	2.7766	2.1545	14.223	0.000***	1<2, 2>3
降低專業效能	2.3125	2.3874	1.7462	29.646	0.000***	1<2, 2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

5. 不同工作生活品質集群對工作士氣之差異性分析

不同工作生活品質集群在工作士氣有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，高工作生活品質者的工作意願、群體精神和組織忠誠都高於中工作生活品質者和低工作生活品質者。

低工作生活品質者的工作意願和群體精神都高於中工作生活品質者，但組織忠誠低於中工作生活品質者，表示低工作生活品質者對殯葬工作感到認同，同事間的相處和凝聚力都很好，可是他們認為公司沒有提供良好的工作生活品質，對公司的制度政策不滿意，故組織忠誠最低。

表4.38 不同工作生活品質集群對工作士氣之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作生活品質 (n=48)	2 中工作生活品質 (n=77)	3 高工作生活品質 (n=44)			
工作意願	3.7798	3.6698	4.2532	15.968	0.000***	1<3, 2<3
群體精神	4.0781	3.9026	4.3580	12.141	0.000***	1<3, 2<3
組織忠誠	2.9028	3.3312	4.0606	66.573	0.000***	1<2, 1<3, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

6. 不同工作生活品質集群對留職意願之差異性分析

不同工作生活品質集群在留職意願有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，高工作生活品質者的留職意願高於中工作生活品質者和低工作生活品質者。

表4.39 不同工作生活品質集群對留職意願之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作生活品質 (n=48)	2 中工作生活品質 (n=77)	3 高工作生活品質 (n=44)			
留職意願	3.3646	3.5714	4.4091	26.450	0.000***	1<3, 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

(三) 不同專業承諾集群對各變項之差異性分析

1. 不同專業承諾集群之差異性分析

由表可知，集群一個數為65人；集群二個數為60人，集群三個數為44人，經單因子變異數分析(One-Way ANOVA)結果顯示在情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾三個構面均達到極顯著差異水準，表示此三集群確有差異性存在，集群一的三個構面平均分數為三集群中最低，故命名為低專業承諾。第二群殯葬禮儀服務人員的持續性承諾雖然僅有2.5556分，但情感性承諾和規範性承諾的平均分數居中，故命名為中專業承諾，這群人員他們不是因為外在生活經濟壓力而被逼迫待在殯葬專業之中。第三群三個構面的分數都很高，命名為高專業承諾。

表4.40 不同專業承諾集群之差異性分析表

構面	平均數			F值	P值	Scheffe
	1 低專業承諾 (n=65)	2 中專業承諾 (n=60)	3 高專業承諾 (n=44)			
情感性承諾	3.1590	4.0750	4.3674	92.005	0.000***	1<2, 1<3 2<3
持續性承諾	3.4641	2.5556	4.0568	111.575	0.000***	1>2, 1<3

						2<3
規範性承諾	3.1051	3.6639	3.6553	17.016	0.000***	1<2, 1<3 2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

2. 不同專業承諾集群對工作倦怠之差異性分析

不同專業承諾集群在工作倦怠各子構面上有顯著差異，低專業承諾者對工作產生的情緒耗竭的情形比中專業承諾者和高專業承諾嚴重，且更容易以在工作中孤立自己的方式來表示對工作的倦怠，在降低專業效能方面，對自己的專業承諾越高者，越有自信能將工作做有效處理。

表4.41 不同專業承諾集群對工作倦怠之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低專業承諾 (n=65)	2 中專業承諾 (n=60)	3 高專業承諾 (n=44)			
情緒耗竭	3.0615	2.5033	2.5545	8.905	0.000***	1>2, 1>3
譏誚態度	2.9938	2.4300	2.2045	26.030	0.000***	1>2, 1>3
降低專業效能	2.4846	2.1361	1.8636	23.833	0.000***	1>2, 1>3 2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

3. 不同專業承諾集群對工作士氣之差異性分析

不同專業承諾集群在工作意願與群體精神上有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，專業承諾越高者，工作意願越高；低專業承諾者的群體精神分別低於中專業承諾者與高專業承諾；不同專業承諾集群在組織忠誠上有顯著差異，低專業承諾者對組織的忠誠度低於中專業承諾者。

表4.42 不同專業承諾集群對工作士氣之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低專業承諾 (n=65)	2 中專業承諾 (n=60)	3 高專業承諾 (n=44)			
工作意願	3.4725	3.9500	4.2825	34.728	0.000***	1<2, 1<3

						2<3
群體精神	3.8192	4.2042	4.2614	14.522	0.000***	1<2, 1<3
組織忠誠	3.1972	3.5722	3.4621	5.805	0.004**	1<2

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4. 不同專業承諾集群對留職意願之差異性分析

不同專業承諾的集群，在留職意願上有極顯著差異，專業承諾越高者，留職意願越高

表4.43 不同專業承諾集群對留職意願之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低專業承諾 (n=65)	2 中專業承諾 (n=60)	3 高專業承諾 (n=44)			
留職意願	3.3154	3.8333	4.2045	18.631	0.000***	1<2, 1<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

(四) 不同工作倦怠集群對各變項之差異性分析

1. 不同工作倦怠集群之差異性分析

集群一個數為27人，集群二為77人，集群三65有人。經單因子變異數分析(One-Way ANOVA)結果顯示，在情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能三個構面均達到極顯著差異水準，表示此三集群確有差異性存在，集群一的平均分數為三集群中最低，故命名低工作倦怠，集群二命名為中工作倦怠，集群三命名為高工作倦怠。

表4.44 不同工作倦怠集群之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作倦怠 (n=27)	2 中工作倦怠 (n=77)	3 高工作倦怠 (n=65)			
情緒耗竭	1.7111	2.4052	3.5415	161.573	0.000***	1<2, 1<3 2<3
譏誚態度	1.6519	2.4649	3.1231	103.668	0.000***	1<2, 1<3 2<3
降低專業效能	1.4815	2.2511	2.4359	50.374	0.000***	1<2, 1<3 2<3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

2. 不同工作倦怠集群對工作士氣之差異性分析

不同工作倦怠集群在工作士氣上有極顯著差異，在工作意願、群體精神和組織忠誠方面都因不同的集群有極顯著差異，高工作倦怠者的工作意願、群體精神和組織忠誠最低，中工作倦怠者次之，低工作倦怠者最高。

表4.45 不同工作倦怠集群對工作士氣之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作倦怠 (n=27)	2 中工作倦怠 (n=77)	3 高工作倦怠 (n=65)			
工作意願	4.5079	3.8386	3.5978	28.882	0.000***	1>2, 1>3 2>3
群體精神	4.5370	4.0844	3.8615	19.693	0.000***	1>2, 1>3 2>3
組織忠誠	3.8765	3.4957	3.0872	19.074	0.000***	1>2, 1>3 2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

3. 不同工作倦怠集群對留職意願之差異性分析

不同工作倦怠集群在留職意願上有極顯著差異，低工作倦怠者的留職意願比中工作倦怠者和高工作倦怠者高，中工作倦怠者比高工作倦怠者高。

表4.46 不同工作倦怠集群對留職意願之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 低工作倦怠 (n=27)	2 中工作倦怠 (n=77)	3 高工作倦怠 (n=65)			
留職意願	4.6481	3.8831	3.1692	50.827	0.000***	1>2, 1>3 2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

(五) 不同工作士氣集群對各變項之差異性分析

1. 不同工作士氣集群之差異性分析

集群一67人；集群二83人，集群三19人。第一群在工作士氣各子構面的分數較低，但又均高於中間值3，故命名為中工作士氣；第二群的平均分數均高於第一群，且平均數除了組織忠誠為3.8996，其餘兩個構面分數均超過4分，表示工作士氣相當高，所以命名為高工作士氣；第三群的工作意願和群體精神為三群中最高，但組織忠誠最低，故命名為高工作意願高群體精神低組織忠誠，第三群人他們認同殯葬業的工作，工作意願平均分數為4.3083，表示他們有很大的工作意願，他們與公司同事的感情相當良好，群體精神平均數高達4.5789，工作上大家互相體諒幫忙，但是對公司的政策制度卻有不滿之處，所以他們對公司組織的忠誠平均數僅有2.5088。

表4.47 不同工作士氣集群之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1 中工作士氣 (n=67)	2 高工作士氣 (n=83)	3 高工作意願 高群體精神 低組織忠誠 (n=19)			
工作意願	3.3412	4.1618	4.3083	76.467	0.000***	1<2, 1<3
群體精神	3.7090	4.2470	4.5789	46.097	0.000***	1<2, 1<3 2<3
組織忠誠	3.0323	3.8996	2.5088	144.565	0.000***	1<2, 1>3 2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

2. 不同工作士氣集群對留職意願之差異性分析

不同工作士氣集群在留職意願上有極顯著差異，事後經Scheffe多重比較，中工作士氣者的留職意願最低；第三群由於對公司的政策制度感到不滿，組織忠誠度較低，所以留在原公司的意願低於集群二。

表4.48 不同工作士氣集群對留職意願之差異性分析表

構面	平均數			F值	p值	Scheffe
	1	2	3			

	中工作士 氣 (n=67)	高工作士氣 (n=83)	高工作意願 高群體精神 低組織忠誠 (n=19)			
留職意願	3.1343	4.2349	3.6316	51.034	0.000***	1<2, 1<3, 2>3

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4.5 相關分析

本研究虛無假設二之研究假設，旨在探討人格特質、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣與留職意願各變項彼此之間是否有顯著的相關存在，本研究將以皮爾森（Pearson）積差相關之統計方法進行分析之。

一、人格特質各子構面與殯葬管理條例知覺各子構面之相關分析

人格特質的各個子構面與殯葬管理條例認同度呈現正相關，與殯葬管理條例壓力知覺成負相關，表示性格越正向的人對殯葬管理條例的認同度越高，對殯葬管理條例的規範越不感到有壓力。

表4.49 人格特質各子構面與殯葬管理條例知覺各子構面之相關分析表

構面		殯葬管理條例知覺			
		殯葬管理條例認同度		殯葬管理條例壓力知覺	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
人格特質	外向性	0.311	0.000***	-0.280	0.000***
	親和性	0.214	0.005**	-0.304	0.000***
	勤勉正直性	0.252	0.001**	-0.191	0.013*
	開放性	0.381	0.000***	-0.223	0.004**
	情緒穩定性	0.213	0.006**	-0.330	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

二、人格特質各子構面與工作生活品質各子構面之相關分析

人格特質的各子構面與工作生活品質中的正式/精神、正式/物質和非正式/精神呈現正相關，人格特性越正向者工作生活品質中的正式/精神、正式/物質和非正式/精神方面的滿意度比較高，但殯葬禮儀服務人員的人格特質與非正式/物質方面未有顯著關係，又經描述性統計得知非正式/物質的平均

數為2.9527，低於中間值3，表示不論何種人格特質的殯葬禮儀服務人員一致認為工作量大、工作時間長，導致影響家庭生活與休閒生活。

表4.50 人格特質各子構面與工作生活品質各子構面之相關分析表

構面		工作生活品質							
		正式/精神		正式/物質		非正式/物質		非正式/精神	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
人格特質	外向性	0.615	0.000***	0.400	0.000***	0.147	0.057	0.610	0.000***
	親和性	0.500	0.000***	0.297	0.000***	0.004	0.964	0.533	0.000***
	勤勉正直性	0.482	0.000***	0.336	0.000***	0.065	0.405	0.533	0.000***
	開放性	0.627	0.000***	0.393	0.000***	0.062	0.423	0.637	0.000***
	情緒穩定性	0.425	0.000***	0.269	0.000***	-0.009	0.905	0.548	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

三、人格特質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析

人格特質的各子構面與專業承諾中的情感性承諾、規範性承諾呈現正相關，人格特性越正向者對自己的專業會投入更多的感情、心力與義務感；人格特質的各子構面與持續性承諾則未呈現顯著相關，所謂持續性承諾是指個人因生活經濟壓力，而不得不留在目前的專業之中，此為現實外在壓力與人格特質無關。

表4.51 人格特質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析表

構面		專業承諾					
		情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
人格	外向性	0.403	0.000***	-0.002	0.983	0.391	0.000***
	親和性	0.318	0.000***	0.008	0.914	0.275	0.000***

特質	勤勉正直性	0.243	0.001**	0.026	0.733	0.405	0.000***
	開放性	0.397	0.000***	-0.004	0.957	0.374	0.000***
	情緒穩定性	0.289	0.000***	0.015	0.845	0.251	0.001**

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

四、人格特質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析

人格特質各子構面與工作倦怠各子構面均呈現負相關，人格特質越正向者工作倦怠的感受越低，對工作越不容易產生身心俱疲、厭倦的感覺，並會對自己的工作賦予正面意義與成就感。

表4.52 人格特質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表

構面		工作倦怠					
		情緒耗竭		譏諷態度		降低專業效能	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
人格 特質	外向性	-0.318	0.000***	-0.432	0.000***	-0.612	0.000***
	親和性	-0.337	0.000***	-0.448	0.000***	-0.548	0.000***
	勤勉正直性	-0.195	0.011*	-0.271	0.000***	-0.524	0.000***
	開放性	-0.275	0.000***	-0.406	0.000***	-0.564	0.000***
	情緒穩定性	-0.342	0.000***	-0.429	0.000***	-0.516	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

五、人格特質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析

人格特質各子構面與工作士氣各子構面均呈現正相關，人格特質越正向者工作意願越高，在公司中的群體精神越好，會友善對待工作夥伴，尊重同事的意見，對公司的組織忠誠越高。

表4.53 人格特質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表

構面		工作士氣					
		工作意願		群體精神		組織忠誠	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
	外向性	0.517	0.000***	0.499	0.000***	0.405	0.000***

人格特質	外向性	0.517	0.000***	0.499	0.000***	0.405	0.000***
	親和性	0.514	0.000***	0.428	0.000***	0.301	0.000***
	勤勉正直性	0.434	0.000***	0.407	0.000***	0.383	0.000***
	開放性	0.553	0.000***	0.518	0.000***	0.410	0.000***
	情緒穩定性	0.408	0.000***	0.466	0.000***	0.280	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

六、人格特質各子構面與留職意願之相關分析

人格特質各子構面與留職意願呈現正相關，人格特質越正向、越鮮明者留職意願越高，越外向、越有親和性、越能負責任、情緒越穩定者，留在原工作的意願越高。

表4.54 人格特質各子構面與留職意願之相關分析表

構面		留職意願	
		Pearson 相關	p值
人格特質	外向性	0.514	0.000***
	親和性	0.428	0.000***
	勤勉正直性	0.397	0.000***
	開放性	0.492	0.000***
	情緒穩定性	0.431	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

七、殯葬管理條例知覺各子構面與工作生活品質各子構面之相關分析

殯葬管理條例認同度與工作生活品質的子構面：正式/精神、正式/物質和非正式/精神呈現正相關，但與非正式/物質未呈現顯著相關，表示認同度越高，對於工作中正式/精神、正式/物質、非正式/精神各方面的滿意度越高。工時長短是屬於工作中非正式/物質的構面，此與殯葬管理條例認同度無關。

相對的，殯葬管理條例的壓力知覺和工作生活品質中的子構面：正式/精神、正式/物質和非正式/精神呈現負相關，與非正式/物質未呈現顯著相

關。在正式/精神方面，壓力知覺越高者對殯葬管理條例中的規範越容易成為其工作壓力；在正式/物質方面，壓力知覺越高者越容易擔心無法通過政府評鑑而影響其工作保障與生計；在非正式/精神方面，壓力知覺越高者，越覺得無力應付殯葬管理條例的要求，而造成自尊感低落。工時長短是屬於工作中非正式/物質的構面，此與殯葬管理條例的壓力知覺無關。

表4.55 殯葬管理條例知覺各子構面與工作生活品質各子構面之相關分析表

構面		工作生活品質							
		正式/精神		正式/物質		非正式/物質		非正式/精神	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
殯葬管理 條例知覺	殯葬管理條例 認同度	0.373	0.000***	0.196	0.011*	0.098	0.206	0.275	0.000***
	殯葬管理條例 壓力知覺	-0.234	0.002**	-.0174	0.024*	0.046	0.553	-0.293	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

八、殯葬管理條例知覺各子構面與專業承諾各子構面之相關分析

殯葬管理條例認同度與情感性承諾、規範性承諾呈現正相關，與持續性承諾呈現負相關，認同度越高者，對殯葬專業的情感性承諾、規範性承諾越高，但持續性承諾則越低，表示情感性承諾、規範性承諾越高者他們對自己的專業有越深厚的情感與義務感，對殯葬管理條例的認同度越高，越不在乎外在從事這個行業可能帶來的生活經濟壓力。相反的，殯葬管理條例壓力知覺與情感性承諾、規範性承諾呈現負相關，與持續性承諾則為正相關，對殯葬管理條例越感到有壓力者，對殯葬專業越沒有情感與義務感，卻認為留在目前的專業是因為過去投入太多的心力於殯葬專業，以致現在轉業不易，礙

於生活經濟壓力所以必須繼續留職於殯葬業。

表4.56 殯葬管理條例知覺各子構面與專業承諾各子構面之相關分析表

構面		專業承諾					
		情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
殯葬管理 條例知覺	殯葬管理 條例認同 度	0.248	0.001**	-0.191	0.013*	0.279	0.000***
	殯葬管理 條例壓力 知覺	-0.367	0.000***	0.190	0.013*	-0.156	0.043*

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

九、殯葬管理條例知覺各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析

殯葬管理條例認同度與工作倦怠各子構面呈現負相關，認同度越高的業者，對工作的情緒耗竭、譏誚態度與降低專業效能之感覺越低；殯葬管理條例壓力知覺與工作倦怠各子構面呈現正相關，殯葬管理條例壓力知覺越高者，對工作的情緒耗竭、譏誚態度與降低專業效能之感覺越高，意即殯葬管理條例認同度越高者，其工作倦怠感越低，殯葬管理條例壓力知覺越高者，其工作倦怠感越高。

表4.57 殯葬管理條例知覺各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表

構面		工作倦怠					
		情緒耗竭		譏誚態度		降低專業效能	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值

殯葬管理條例知覺	殯葬管理條例認同度	-0.220	0.004**	-0.200	0.009**	-0.308	0.000***
	殯葬管理條例壓力知覺	0.448	0.000***	0.436	0.000***	0.295	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十、殯葬管理條例知覺各子構面與工作士氣各子構面之相關分析

殯葬管理條例認同度與工作士氣各子構面呈現正相關，對殯葬管理條例的認同度越高，工作意願、群體精神與組織忠誠越高。殯葬管理條例壓力知覺與工作士氣子構面中的工作意願、群體精神呈現負相關，卻與組織忠誠無顯著相關，壓力越大者工作的意願就越低，同事間的凝聚力越薄弱，可是與公司的忠誠卻沒有相關，表示即使殯葬管理條例對業者帶來壓力，但是與業者對組織的忠誠沒有關係。

表4.58 殯葬管理條例知覺各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表

構面		工作士氣					
		工作意願		群體精神		組織忠誠	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
殯葬管理條例知覺	殯葬管理條例認同度	0.339	0.000***	0.343	0.000***	0.211	0.006**
	殯葬管理條例壓力知覺	-0.289	0.000***	-0.272	0.000***	-0.062	0.427

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十一、殯葬管理條例知覺各子構面與留職意願之相關分析

殯葬管理條例認同度與留職意願呈現正相關，對殯葬管理條例認同度越高者，留職意願越高，殯葬管理條例壓力知覺與留職意願呈現負相關，壓

力知覺越高者，留職意願越低。

表4.59 殯葬管理條例知覺各子構面與留職意願之相關分析表

構面		留職意願	
		Pearson 相關	p值
殯葬管理條例知覺	認同度	0.210	0.006**
	壓力知覺	-0.213	0.006**

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十二、工作生活品質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析

工作生活品質各子構面與情感性承諾、規範性承諾呈現正相關，與持續性承諾則無顯著相關，工作生活品質越高，對其專業的情感與認同度會越高，而持續性承諾是指因投入於專業太多心力，轉業將造成生活壓力，因此不得不繼續留任於原專業，外在現實生計壓力與工作所提供個人心理、生理上的滿足無關。

表4.60 工作生活品質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析表

構面		專業承諾					
		情感性承諾		持續性承諾		規範性承諾	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
工作生活品質	正式/精神	0.562	0.000***	0.029	0.705	0.431	0.000***
	正式/物質	0.443	0.000***	-0.091	0.242	0.476	0.000***
	非正式/物質	0.186	0.015*	-0.140	0.070	0.388	0.000***
	非正式/精神	0.557	0.000***	0.008	0.922	0.481	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十三、工作生活品質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析

經統計分析，非正式/物質與譏誚態度未呈現顯著相關，表示殯葬禮儀服務人員的工作時間長，妨礙正常休閒活動與家庭生活，但他們卻不因此而在工作中孤立自己，所以非正式/物質與譏誚態度無關。其他工作生活品質的子構面與工作倦怠的子構面都呈現負相關，工作生活品質越好，工作倦怠

感越低。

表4.61 工作生活品質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表

構面		工作倦怠					
		情緒耗竭		譏誚態度		降低專業效能	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
工作 生活 品質	正式/精神	-0.315	0.000***	-0.437	0.000***	-0.667	0.000***
	正式/物質	-0.474	0.000***	-0.430	0.000***	-0.480	0.000***
	非正式/物質	-0.329	0.000***	-0.144	0.062	-0.186	0.016*
	非正式/精神	-0.452	0.000***	-0.522	0.000***	-0.673	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十四、工作生活品質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析

工作生活品質中的正式/精神方面、正式/物質方面、非正式/精神方面與工作士氣各子構面均呈現正相關，表示工作生活品質中正式/精神、正式/物質與非正式/精神方面的品質越高，工作士氣越高。非正式/物質方面則與組織忠誠呈現正相關，但與工作意願、群體精神無顯著相關，表示雖然殯葬禮儀服務人員即使感到此工作量過大、工作時間過長，且影響正常的休閒生活與家庭生活，但仍不關係到他們工作的意願以及在公司組織團體中的凝聚力。

表4.62 工作生活品質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表

構面		工作士氣					
		工作意願		群體精神		組織忠誠	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值

工作生活品質	正式/精神	0.681	0.000***	0.493	0.000***	0.484	0.000***
	正式/物質	0.530	0.000***	0.226	0.003**	0.684	0.000***
	非正式/物質	0.113	0.142	0.029	0.711	0.571	0.000***
	非正式/精神	0.606	0.000***	0.552	0.000***	0.663	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十五、工作生活品質各子構面與留職意願之相關分析

工作生活品質各子構面與留職意願呈現正相關，工作生活品質中正式/精神、正式/物質、非正式/物質、非正式/精神各方面的品質越高，留職意願越高。

表4.63 工作生活品質各子構面與留職意願之相關分析表

構面		留職意願	
		Pearson 相關	p值
工作生活品質	正式/精神	0.644	0.000***
	正式/物質	0.643	0.000***
	非正式/物質	0.351	0.000***
	非正式/精神	0.657	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十六、專業承諾各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析

情感性承諾與情緒耗竭、譏諷態度、降低專業效能呈現負相關，情感性承諾越高，工作倦怠感越低。持續性承諾與情緒耗竭呈現正相關，持續性承諾越高者，情緒耗竭越高，表示若因為生活壓力而必須繼續從事目前的專業工作，進行此工作在情緒上就容易耗竭；持續性承諾與降低專業效能呈現負相關，持續性承諾越高，就越能有效處理工作，但持續性承諾與譏諷態度無顯著相關，殯葬禮儀服務人員不會因為外在生活壓力而在工作中孤立自己以表達對工作的疲倦感。規範性承諾與情緒耗竭、譏諷態度、降低專業效能均

呈現負相關，規範性承諾越高，對其專業越有義務感，對工作越不會有倦怠感。

表4.64 專業承諾各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析表

構面		工作倦怠					
		情緒耗竭		譏諷態度		降低專業效能	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
專業 承諾	情感性承諾	-0.423	0.000***	-0.574	0.000***	-0.556	0.000***
	持續性承諾	0.229	0.003**	0.014	0.858	-0.160	0.038*
	規範性承諾	-0.270	0.000***	-0.395	0.000***	-0.454	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十七、專業承諾各子構面與工作士氣各子構面之相關分析

情感性承諾和規範性承諾與工作意願、群體精神和組織忠誠均有顯著正相關，對自己的專業投入更多情感與義務感，工作的意願越高；公司同事間的凝聚力越強，對組織的忠誠度越高，但持續性承諾與工作意願、群體精神和組織忠誠無顯著相關，持續性承諾是指因投入於專業太多心力，轉業將造成生活壓力，而不得不繼續留任於原專業，此與工作士氣高低無關。

表4.65 專業承諾各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表

構面		工作士氣					
		工作意願		群體精神		組織忠誠	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
專業 承諾	情感性承諾	0.648	0.000***	0.412	000***	0.308	0.000***
	持續性承諾	0.075	0.330	-0.034	662	-0.061	0.431
	規範性承諾	0.445	0.000***	0.285	000***	0.648	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十八、專業承諾各子構面與留職意願構面之相關分析

情感性承諾和規範性承諾與留職意願均有顯著正相關，情感性承諾和規範性承諾越高，留職意願越高；持續性承諾是指轉業將造成生活壓力，而不得留任於原專業此與留職意願無關。

表4.66 專業承諾各子構面與留職意願構面之相關分析表

構面		留職意願	
		Pearson 相關	p值
專業承諾	情感性承諾	0.558	0.000***
	持續性承諾	0.104	0.181
	規範性承諾	0.487	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

十九、工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面之相關分析

工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面均呈現負相關。對工作越感到疲倦則工作意願、群體精神和對公司組織的忠誠度越低。譏諷態度對工作意願、群體精神和組織忠誠有顯著負相關，在工作中越孤立自己或越無法從工作中獲得成就感或意義感的工作者，其工作士氣越低。降低專業效能與工作意願、群體精神和組織忠誠均有顯著負相關，表示越無法有效處理工作中的問題，工作士氣就越低落。

表4.67 工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面之相關分析表

構面		工作士氣					
		工作意願		群體精神		組織忠誠	
		Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值	Pearson 相關	p值
工作倦怠	情緒耗竭	-0.348	0.000***	-0.238	0.002**	-0.368	0.000***
	譏諷態度	-0.595	0.000***	-0.352	0.000***	-0.361	0.000***
	降低專業效能	-0.717	0.000***	-0.594	0.000***	-0.440	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

二十、工作倦怠各子構面與留職意願之相關分析

情緒耗竭、譏誚態度和降低專業效能與留職意願均呈現負相關，工作倦怠感越高，留職意願越低。

表4.68 工作倦怠各子構面與留職意願之相關分析表

構面		留職意願	
		Pearson 相關	p值
工作 倦怠	情緒耗竭	-0.496	0.000***
	譏誚態度	-0.574	0.000***
	降低專業效能	-0.667	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

二十一、工作士氣各子構面與留職意願之相關分析

工作意願、群體精神和組織忠誠與留職意願呈現正相關，工作士氣越高，留職意願越高。

表4.69 工作士氣各子構面與留職意願之相關分析表

構面		留職意願	
		Pearson 相關	p值
工作 士氣	工作意願	0.677	0.000***
	群體精神	0.435	0.000***
	組織忠誠	0.606	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

4.6 典型相關分析

典型相關分析即在求出兩個以上自變項與兩個以上依變項間的線性組合，使其相關性達到最大，因此本節將採用典型相關分析方法來探討研究架構中人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣，這些變項彼此間之關係。根據周文賢（民91）行為變數與典型因

素之間的相關係數又稱為典型負荷量，在陳正昌（民93）多變量分析方法—統計軟體應用一書中又稱為典型因素結構係數（S），只要典型負荷量之絕對值大於0.4，代表有顯著關係，為典型相關命名的依據，本研究將未達負荷量者以虛線箭頭表示，達負荷量者以實線箭頭表示，並為典型因素命名，典型因素相關圖只畫出典型相關係數（ ρ ）之P值小於0.05有顯著的線性模式。

現將各變項所分析之典型相關情形分別以摘要表與典型相關路徑圖的方式呈現如下：

一、人格特質各構面與專業承諾各構面的典型相關

1. 有一組典型相關係數達0.05以上的顯著水準，典型相關係數 $\rho = .504$ （ $P < 0.001$ ）。
2. 預測變項的典型因素（ $\chi 1$ ）與效標變項的典型因素（ $\eta 1$ ）的相互解釋量為25.4%；預測變項對典型因素（ $\chi 1$ ）的平均解釋量是16.473%，效標變項對典型因素（ $\eta 1$ ）的平均解釋量是46.338%；預測變項透過典型因素（ $\chi 1$ ）對效標變項的解釋量是64.854%，效標變項透過典型因素（ $\eta 1$ ）對預測變項的解釋量是11.770%。
3. 五個預測變項與典型因素（ $\chi 1$ ）有顯著正相關，故將（ $\chi 1$ ）命名為人格特質；效標變項—情感性承諾、規範性承諾與典型因素（ $\eta 1$ ）有顯著正相關，這兩種專業承諾屬於對專業的認同、投入與忠誠的心理作用，故將（ $\eta 1$ ）命名為內在專業承諾。
4. 有一組線性組合有顯著正相關，表示殯葬禮儀服務人員的人格特質越正向者，對殯葬專業會投入更多的感情，以及有更高的忠誠度，即內在專業承諾越高。

表4.70 人格特質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素	效標變項	典型因素
	χ^2		η^2
外向性	.945	情感性承諾	.831
親和性	.706		
勤勉正直性	.772	持續性承諾	-.013
開放性	.918	規範性承諾	.836
情緒穩定性	.642		
抽出變異數百分比	16.473	抽出變異數百分比	46.338
重疊量	64.854	重疊量	11.770
N=169		ρ^2	.254
		ρ	.504***

註：* P<0.05 顯著 ** P<0.01 非常顯著 *** P<0.001 極顯著

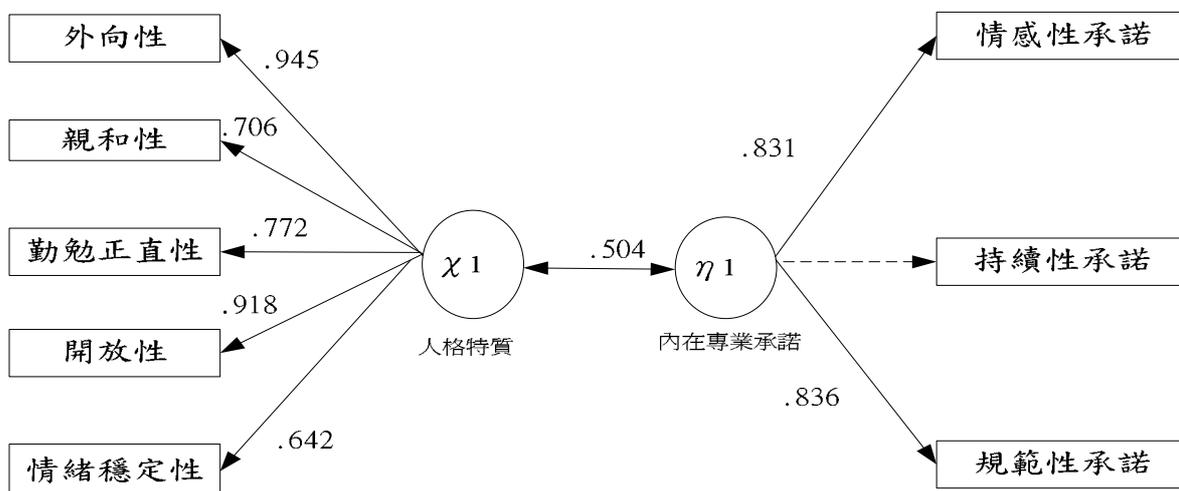


圖3 人格特質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析徑路圖

二、人格特質各構面與工作倦怠各構面的典型相關

1. 有一組典型相關係數達0.05以上的顯著水準，典型相關係數 $\rho = .660$

($P < 0.001$)。

2. 預測變項的典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為43.6%；預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是32.984%，效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是56.759%；預測變項透過典型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是75.635%，效標變項透過典型因素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是24.753%。
3. 五個預測變項與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著負相關，故將 ($\chi 1$) 命名為負向人格特質，三個效標變項與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著正相關，將 ($\eta 1$) 命名為工作倦怠。
4. 統計結果，有一組線性組合有顯著正相關，表示殯葬禮儀服務人員的人格特質越負向者，對工作的倦怠感越高。

表 4.71 人格特質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素	效標變項	典型因素
	$\chi 1$		$\eta 1$
外向性	-.957	情緒耗竭	.528
親和性	-.888		譏諷態度
勤勉正直性	-.769	降低專業效能	
開放性	-.880		
情緒穩定性	-.843		
抽出變異數百分比	32.984	抽出變異數百分比	56.759
重疊量	75.635	重疊量	24.753
N=169		ρ^2	.436
		ρ	.660***

註：* $P < 0.05$ 顯著 ** $P < 0.01$ 非常顯著 *** $P < 0.001$ 極顯著

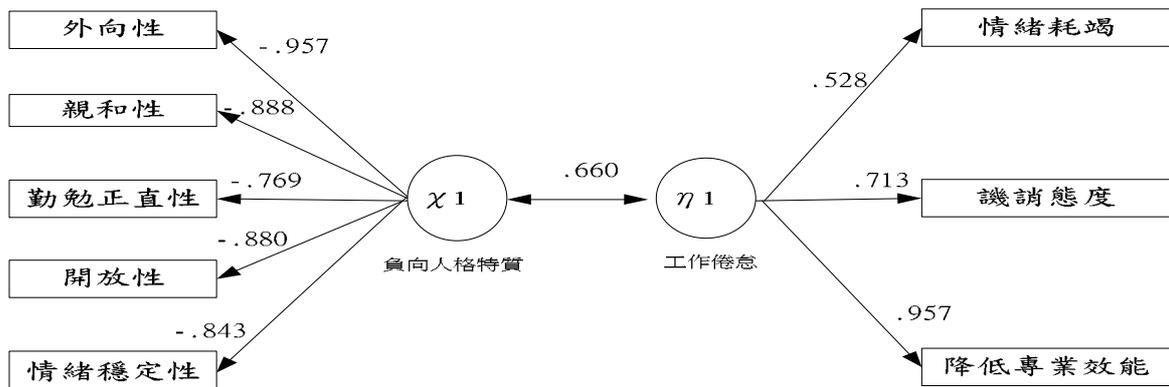


圖 4 人格特質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析徑路圖

三、人格特質各構面與工作士氣各構面的典型相關

1. 有一組典型相關係數達0.05以上的顯著水準，典型相關係數 $\rho = .661$ ($P < 0.001$)。
2. 預測變項的典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為43.7%；預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是31.941%，效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是60.801%；預測變項透過典型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是73.158%，效標變項透過典型因素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是26.543%。
3. 五個預測變項與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著負相關，故將 ($\chi 1$) 命名為負向人格特質，三個效標變項與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著負相關，故將 ($\eta 1$) 命名為士氣低落。
4. 統計結果，有一組線性組合有顯著正相關，表示殯葬禮儀服務人員的人格特質越負向者，工作士氣越低落。

表 4.72 人格特質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素	效標變項	典型因素
	$\chi 1$		$\eta 1$
外向性	-.923	工作意願	-.870
親和性	-.820	群體精神	-.813
勤勉正直性	-.787	組織忠誠	-.638
開放性	-.965		
情緒穩定性	-.763		
抽出變異數百分比	31.941	抽出變異數百分比	60.801
重疊量	73.158	重疊量	26.546
N=169		ρ^2	.437
		ρ	.661***

註：* P<0.05 顯著 ** P<0.01 非常顯著 *** P<0.001 極顯著

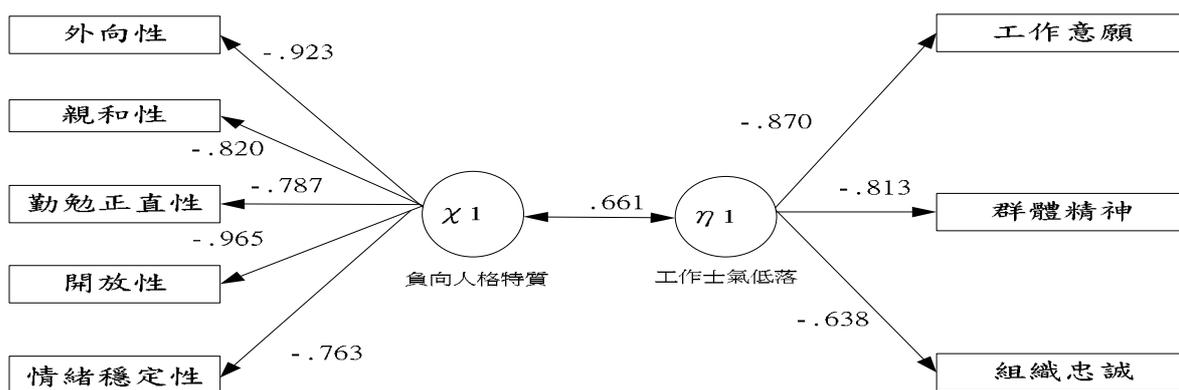


圖 5 人格特質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析徑路圖

四、殯葬管理條例知覺各構面與專業承諾各構面的典型相關

1. 有一組典型相關係數達0.05以上的顯著水準，典型相關係數 $\rho = .467$ ($P < 0.001$)。
2. 預測變項的典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為21.8%；預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是14.030%，效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是42.758%；預測變項透過典型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是64.428%，效標變項透過典型因

素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是9.311%。

3. 預測變項--殯葬管理條例認同度-與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著正相關，預測變項--殯葬管理條例壓力知覺與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著負相關，故將 ($\chi 1$) 命名為殯葬管理條例知覺；效標變項--情感性承諾、規範性承諾與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著正相關，效標變項--持續性承諾與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著負相關，故將 ($\eta 1$) 命名為專業承諾，持續性承諾是指認知到離開專業領域需付出極大的成本，而產生願意留在該專業中的承諾，當一個人是因為高持續性承諾而留在專業中會比因其他理由而留下者，較不想投入專業的活動中 (Meyer, Allen & Smith, 1993)，持續性承諾是指工作者因為外在經濟因素，而不得不留在原專業中，是對其專業非情感性或義務性的承諾，是一種非出於自願的承諾，具有負面意義，所以持續承諾與專業承諾呈現負相關。
4. 統計結果，有一組線性組合有顯著正相關，表示台北市的殯葬禮儀服務人員，若殯葬管理條例知覺越高，專業承諾越高，若殯葬管理條例認同度越高，情感性承諾與規範性承諾越高，殯葬管理條例壓力知覺越高，持續性承諾越高。

表 4.73 殯葬管理條例各構面與專業承諾各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素	效標變項	典型因素
	$\chi 1$		$\eta 1$
殯葬管理條例認同度	.748	情感性承諾	.841
		持續性承諾	-.504
殯葬管理條例壓力知覺	-.854	規範性承諾	.566
抽出變異數百分比	14.030	抽出變異數百分比	42.758
重疊量	64.428	重疊量	9.311
N=169		ρ^2	.218
		ρ	.467***

註：* P<0.05 顯著 ** P<0.01 非常顯著 *** P<0.001 極顯著

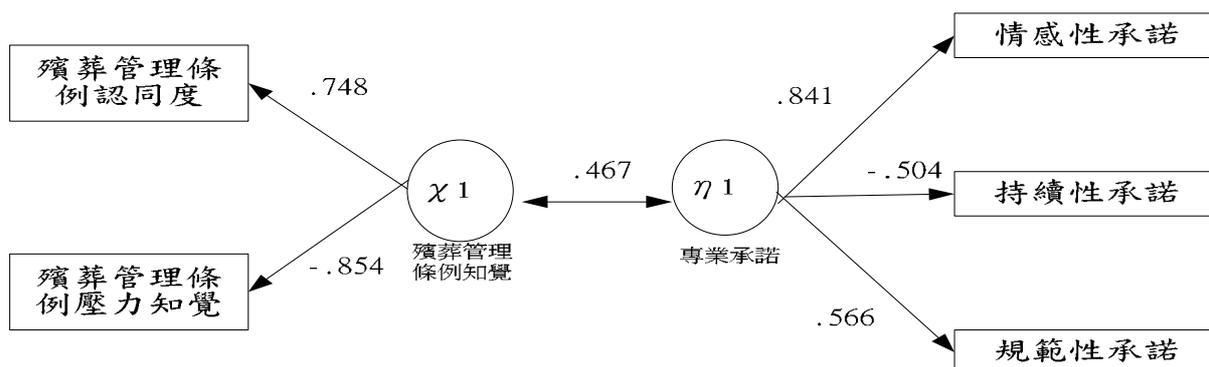


圖 6 殯葬管理條例各構面與專業承諾各構面的典型相關分析徑路圖

五、殯葬管理條例知覺各構面與工作倦怠各構面的典型相關

1. 兩個典型相關係數均達0.05以上的顯著水準，第一個典型相關係數 $\rho 1 = .517$ ($P < 0.001$)；第二個典型相關係數 $\rho 2 = .197$ ($P < 0.05$)。
2. 預測變項的第一組典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的第一組典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為26.8%；預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是16.487%，效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是65.524%；預測

變項透過典型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是61.572% ，效標變項透過典型因素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是17.546% 。

3. 預測變項的第二組典型因素 ($\chi 2$) 與效標變項的第二組典型因素 ($\eta 2$) 的相互解釋量為3.9% ；預測變項對典型因素 ($\chi 2$) 的平均解釋量是1.491% ，效標變項對典型因素 ($\eta 2$) 的平均解釋量是19.792% ；預測變項透過典型因素 ($\chi 2$) 對效標變項的解釋量是38.428% ，效標變項透過典型因素 ($\eta 2$) 對預測變項的解釋量是7.68% 。
4. 預測變項--殯葬管理條例認同度與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著正相關，殯葬管理條例壓力知覺與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著負相關，故將 ($\chi 1$) 命名為新條例適應力；預測變項--殯葬管理條例認同度與 ($\chi 2$) 有顯著正相關，將 ($\chi 2$) 命名為條例認同度。三個效標變項與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著負相關，故將 ($\eta 1$) 命名為低工作倦怠，效標變項--降低專業效能與典型因素 ($\eta 2$) 有顯著負相關，故將 ($\eta 2$) 命名為工作效能。
5. 統計結果，有二組線性組合有顯著正相關，表示對新條例的適應力越高的殯葬禮儀服務人員，工作倦怠感越低，對殯葬管理條例的認同度越高者，工作效能越高。

表 4.74 殯葬管理條例各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素		效標變項	典型因素	
	$\chi 1$	$\chi 2$		$\eta 1$	$\eta 2$
殯葬管理條例認同度	.568	.823	情緒耗竭	-.877	.231
			譏諷態度	-.853	.310
殯葬管理條例壓力知覺	-.954	.301	降低專業效能	-.685	-.666
抽出變異數百分比	16.487	1.491	抽出變異數百分比	65.524	19.792
重疊量	61.572	38.428	重疊量	17.546	.768
N=169			ρ^2	.268	.039
			ρ	.517***	.197*

註：* P<0.05 顯著 ** P<0.01 非常顯著 *** P<0.001 極顯著

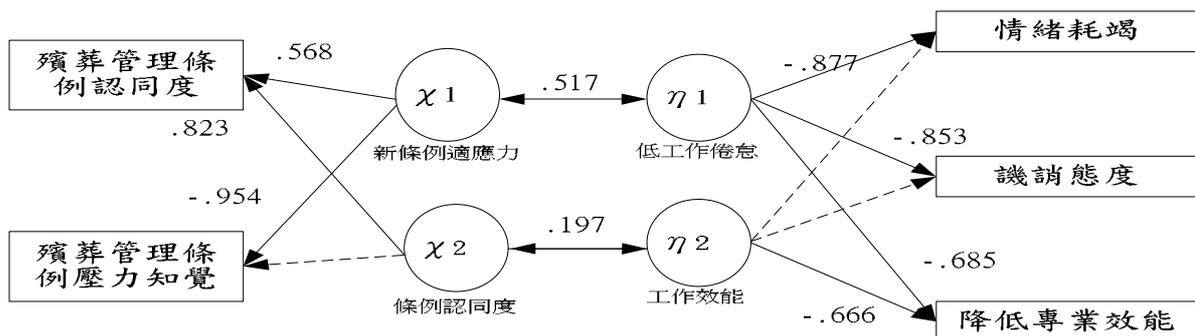


圖 7 殯葬管理條例各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析徑路圖

六、殯葬管理條例之知覺構面與工作士氣各構面的典型相關

1. 有一個典型相關係數達0.05以上的顯著水準，典型相關係數 $\rho = .449$ ($P < 0.001$)。
2. 預測變項的典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為20.2%；預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是12.982%，效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是56.621%；預測變項透過典

型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是64.315% , 效標變項透過典型因素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是11.429% 。

3. 預測變項--殯葬管理條例認同度與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著正相關，殯葬管理條例壓力知覺與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著負相關，故將 ($\chi 1$) 命名為殯葬管理條例知覺；三個效標變項與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著正相關，故將 ($\eta 1$) 命名為工作士氣。
4. 統計結果，有一組線性組合有顯著正相關，表示殯葬禮儀服務人員的殯葬管理條例知覺越高者，工作士氣越高。

表 4.75 殯葬管理條例各構面與工作士氣各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素	效標變項	典型因素
	$\chi 1$		$\eta 1$
殯葬管理條例 認同度	.864	工作意願	.882
		群體精神	.873
殯葬管理條例 壓力知覺	-.735	組織忠誠	.400
抽出變異數百分比	12.982	抽出變異數百分比	56.621
重疊量	64.315	重疊量	11.429
N=169		ρ^2	.202
		ρ	.449***

註：* P<0.05 顯著 ** P<0.01 非常顯著 *** P<0.001 極顯著

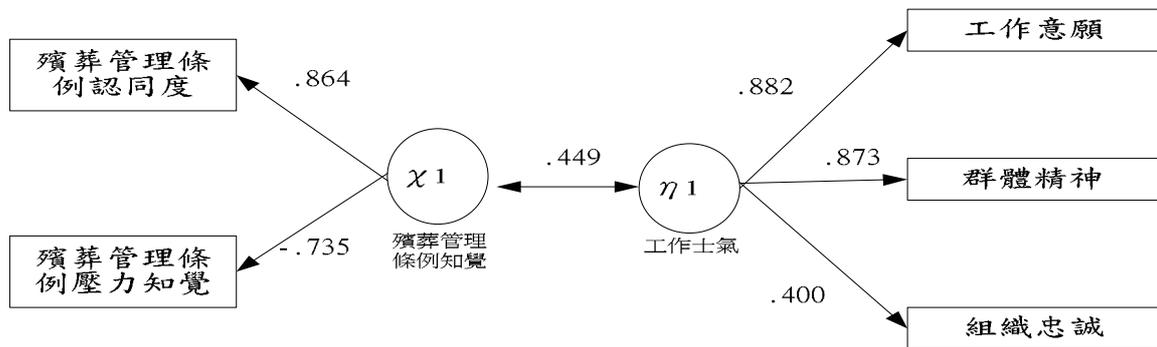


圖 8 殯葬管理條例各構面與工作士氣各構面的典型相關分析徑路圖

七、工作生活品質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析

1. 兩個典型相關係數均達0.05以上的顯著水準，第一個典型相關係數 $\rho 1 = .667$ ($P < 0.001$)；第二個典型相關係數 $\rho 2 = .313$ ($P < 0.01$)。
2. 預測變項的第一組典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的第一組典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為44.5%；預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是29.020%，效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是46.118%；預測變項透過典型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是65.151%，效標變項透過典型因素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是20.542%。
3. 預測變項的第二組典型因素 ($\chi 2$) 與效標變項的第二組典型因素 ($\eta 2$) 的相互解釋量為9.8%；預測變項對典型因素 ($\chi 2$) 的平均解釋量是2.193%，效標變項對典型因素 ($\eta 2$) 的平均解釋量是23.232%；預測變項透過典型因素 ($\chi 2$) 對效標變項的解釋量是22.443%，效標變項透過典型因素 ($\eta 2$) 對預測變項的解釋量是2.271%。
4. 預測變項—正式/精神、正式/物質、非正式/物質、非正式/精神工作生活品質的每一個子構面都與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著正相關，故將 ($\chi 1$) 命名為全面工作生活品質；非正式/物質與 ($\chi 2$) 有顯著負相關，非正

式/物質指的是工作與家庭生活和正常休閒娛樂之關係，意即若工作過於忙碌，會影響應有的休閒娛樂，也會使工作者時間無法與家人配合，是工作對生活所帶來的生活壓力，故將 (χ^2) 命名為工作生活壓力。

5. 效標變項--情感性承諾、規範性承諾與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著正相關，情感性承諾、規範性承諾意指工作者對其專業投注相當多的感情，有高度義務感和忠誠，是發自內心熱愛與遵從其專業之規範，故將 ($\eta 1$) 命名為內在承諾：效標變項--規範性承諾與典型因素 ($\eta 2$) 有顯著負相關，持續性承諾與典型因素 ($\eta 2$) 有顯著正相關，持續性承諾是指工作者亦意識到若轉換工作領域將會付出過多的成本，對其生活將造成壓力，留在原專業是出於外在經濟壓力，而非自願留在專業中，故將 ($\eta 2$) 命名為外在承諾。
6. 統計結果，有二組線性組合有顯著正相關，表示全面工作生活品質越高，對其專業就會有更多的感情和義務感，對其專業產生更多內在自發性的承諾，但是若工作過於忙碌，以致影響正常休閒時間和家庭生活，工作生活壓力大，員工不離職的緣故大多出於外在經濟壓力而不得不留在原專業，簡言之，工作生活壓力越大，外在承諾越高。

表 4.76 工作生活品質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素		效標變項	典型因素	
	$\chi 1$	$\chi 2$		$\eta 1$	$\eta 2$
正式/精神	.906	.243	情感性承諾	.881	.369
正式/物質	.817	-.376	持續性承諾	-.014	.558
非正式/物質	.486	-.832			
非正式/精神	.939	.065	規範性承諾	.780	-.499
抽出變異數 百分比	29.020	2.193	抽出變異數 百分比	46.118	23.232
重疊量	65.151	22.443	重疊量	20.542	2.271
N=169			ρ^2	.445	.098
			ρ	.667***	.313**

註：* P<0.05 顯著 ** P<0.01 非常顯著 *** P<0.001 極顯著

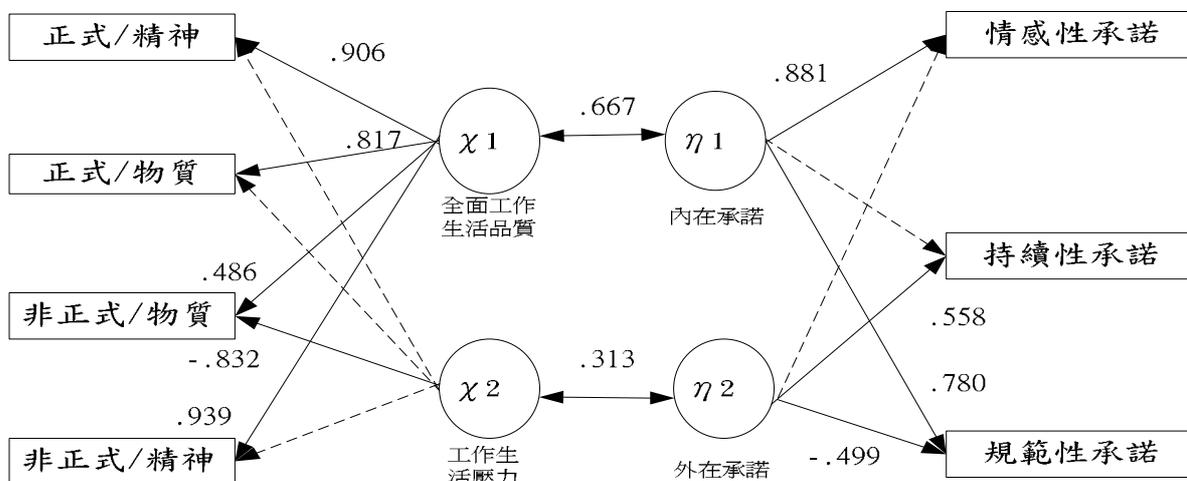


圖 9 工作生活品質各構面與專業承諾各構面的典型相關分析徑路圖

八、工作生活品質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析

1. 兩個典型相關係數均達0.05以上的顯著水準，第一個典型相關係數 $\rho 1 = .751$ ($P < 0.001$)；第二個典型相關係數 $\rho 2 = .351$ ($P < 0.001$)。

2. 預測變項的第一組典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的第一組典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為 56.5% ; 預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是 33.649% , 效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是 57.151% ; 預測變項透過典型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是 59.593% , 效標變項透過典型因素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是 32.570% 。
3. 預測變項的第二組典型因素 ($\chi 2$) 與效標變項的第二組典型因素 ($\eta 2$) 的相互解釋量為 12.3% ; 預測變項對典型因素 ($\chi 2$) 的平均解釋量是 2.777% , 效標變項--譏諷態度、降低專業效能對典型因素 ($\eta 2$) 的平均解釋量是 25.426% ; 預測變項透過典型因素 ($\chi 2$) 對效標變項的解釋量是 22.577% , 效標變項透過典型因素 ($\eta 2$) 對預測變項的解釋量是 3.127% 。
4. 預測變項--正式/精神、正式/物質、非正式/精神與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著正相關, 這三個子構面指的是, 工作者是否在工作中獲得成長學習、公司提供的薪資福利是否令人滿意以及與同事顧客間的關係, 若在此三方面獲得滿足, 表示工作者在工作上不論是在物質和精神方面都有了成就, 故將 ($\chi 1$) 命名為工作自我成就; 正式/物質、非正式/物質與 ($\chi 2$) 有顯著負相關, 此二構面意指在工作中工作者薪資福利、工作量等等物質方面的滿足感, 以及工作是否影響其家庭休閒生活, 若員工的工作生活品質其中正式/物質、非正式/物質的部份無法被滿足, 會形成工作者在工作上和生活上的壓力, 故將 ($\chi 2$) 命名為工作生活壓力。
5. 效標變項--譏諷態度、降低專業效能與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著負相關, 譏諷態度是指工作者會以孤立自己的方式來處理工作上精神體力的消

耗，降低專業效能是指工作者對工作的成就感降低，自認無法有效處理工作，對工作不在抱有期望，此二構面屬於工作者心理因素，故將（ $\eta 1$ ）命名為心理滿足，效標變項--情緒耗竭與典型因素（ $\eta 2$ ）有顯著正相關，情緒耗竭是指工作者因工作過於勞累，造成體力上的疲憊，是屬於生理因素，故將（ $\eta 2$ ）命名為生理疲倦。

6. 統計結果，有二組線性組合有顯著正相關，表示工作自我成就越高，心理滿足越高，但是若薪資福利不好，工作過於忙碌，以致影響正常休閒時間和家庭生活，工作生活壓力大，越容易造成身理疲倦。

表 4.77 工作生活品質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素		效標變項	典型因素	
	$\chi 1$	$\chi 2$		$\eta 1$	$\eta 2$
正式/精神	.898	.209	情緒耗竭	.381	.818
正式/物質	.740	-.561	譏諷態度	-.702	.180
非正式/物質	.322	-.721			
非正式/精神	.962	-.157	降低專業效能	-.952	-.249
抽出變異數百分比	33.649	2.777	抽出變異數百分比	57.151	25.426
重疊量	59.593	22.577	重疊量	32.270	3.127
N=169			ρ^2	.565	.123
			ρ	.751***	.351***

註：* $P < 0.05$ 顯著 ** $P < 0.01$ 非常顯著 *** $P < 0.001$ 極顯著

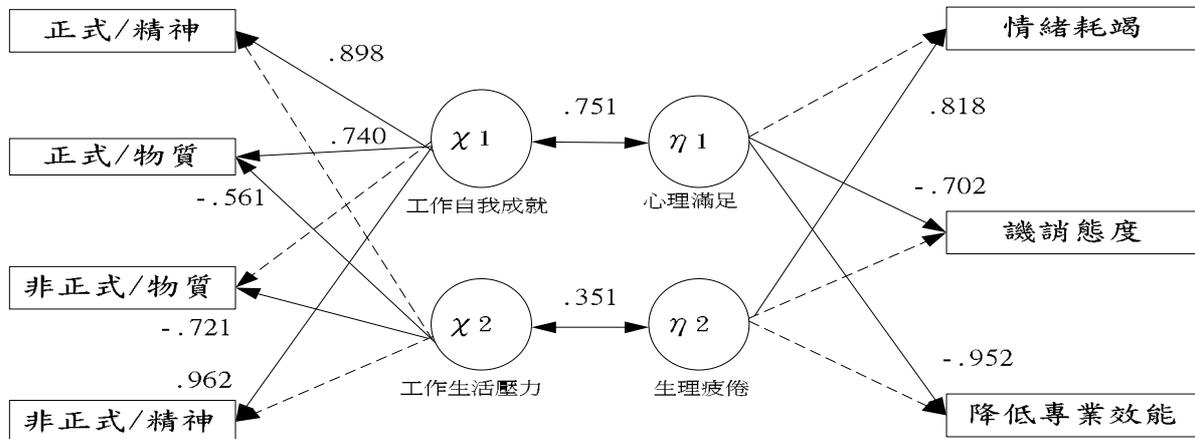


圖 10 工作生活品質各構面與工作倦怠各構面的典型相關分析徑路圖

九、工作生活品質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析

1. 三個典型相關係數均達0.05以上的顯著水準，第一個典型相關係數 $\rho 1 = .816$ ($P < 0.001$)；第二個典型相關係數 $\rho 2 = .560$ ($P < 0.001$)；第三個典型相關係數 $\rho 3 = .414$ ($P < 0.001$)。
2. 預測變項的第一組典型因素 ($\chi 1$) 與效標變項的第一組典型因素 ($\eta 1$) 的相互解釋量為66.5%；預測變項對典型因素 ($\chi 1$) 的平均解釋量是43.462%，效標變項對典型因素 ($\eta 1$) 的平均解釋量是58.210%；預測變項透過典型因素 ($\chi 1$) 對效標變項的解釋量是65.342%，效標變項透過典型因素 ($\eta 1$) 對預測變項的解釋量是38.718%。
3. 預測變項的第二組典型因素 ($\chi 2$) 與效標變項的第二組典型因素 ($\eta 2$) 的相互解釋量為31.4%；預測變項對典型因素 ($\chi 2$) 的平均解釋量是6.466%，效標變項能對典型因素 ($\eta 2$) 的平均解釋量是27.090%；預測變項透過典型因素 ($\chi 2$) 對效標變項的解釋量是1.229%，效標變項透過典型因素 ($\eta 2$) 對預測變項的解釋量是8.495%。

4. 預測變項的第三組典型因素 ($\chi 3$) 與效標變項的第三組典型因素 ($\eta 3$) 的相互解釋量為 17.1% ; 預測變項對典型因素 ($\chi 3$) 的平均解釋量是 1.229% , 效標變項對典型因素 ($\eta 3$) 的平均解釋量是 14.700% ; 預測變項透過典型因素 ($\chi 3$) 對效標變項的解釋量是 7.168% , 效標變項透過典型因素 ($\eta 3$) 對預測變項的解釋量是 2.521% 。
5. 預測變項—正式/精神、正式/物質、非正式/物質、非正式/精神與典型因素 ($\chi 1$) 有顯著正相關, 故將 ($\chi 1$) 命名為全面工作生活品質; 非正式/物質與典型因素 ($\chi 2$) 有顯著正相關, 將典型因素 ($\chi 2$) 命名為非正式/物質滿足, 正式/物質與典型因素 ($\chi 3$) 有顯著正相關, 將典型因素 ($\chi 3$) 命名為正式/物質滿足。
6. 效標變項—工作意願、群體精神、組織忠誠與典型因素 ($\eta 1$) 有顯著正相關, 此類工作者會全面性顧及到組織, 在工作上保持高度意願, 在群體精神方面, 與同事間保持友善和良好互動, 對組織有高度忠誠感, 故將 ($\eta 1$) 命名為完全組織導向; 效標變項—工作意願、群體精神與典型因素 ($\eta 2$) 有顯著負相關, 組織忠誠與典型因素 ($\eta 2$) 有顯著正相關, 這類工作者以依賴他人的方式完成工作, 以攀附上司的方式留在組織, 在工作上攀附依賴的傾向越嚴重者, 工作意願越低, 越會推卸責任, 所以群體精神不佳, 但為了保持其安逸的工作狀態, 此類員工會越想留在組織中, 組織忠誠越高, 但此組織忠誠非意指員工排除一切困難以達組織目標, 而是意指留在組織的意願, 故將 ($\eta 2$) 命名為攀附依賴導向; 效標變項—工作意願與典型因素 ($\eta 3$) 有顯著正相關, 群體精神與典型因素 ($\eta 3$) 有顯著負相關, 此類型的工作者, 只在乎自己的成就利益, 不在乎群體和組織, 故將 ($\eta 3$) 命名為個人成就導向。

7. 研究結果有三組線性模式成正相關。全面工作生活品質與完全組織導向成正相關，表示從業人員的工作生活品質各方面的滿足感越高，在組織中會和同事相互合作，一起達成組織目標，其工作士氣會越高，工作意願、與同事間的感情還有對組織的忠誠度都會越高；非正式/物質滿足與攀附依賴導向成正相關，表示若工作越輕鬆，越有時間可以從事個人休閒娛樂，員工就會越想要留在組織中，工作越輕鬆越好，所以員工工作意願不高，會把工作責任推卸給他人，因此和同事間的不會分工合作完成組織目標，而是推卸工作責任，盡量減少自己的工作量，因為工作輕鬆，所以員工會喜歡留在這樣的公司中，故其組織忠誠高，可見工作不可太過輕鬆，會造成員工的怠惰，工作士氣低落；正式/物質滿足與個人成就導向成正相關，表示若薪資福利越好，工作意願越高，群體精神會越低，在殯葬禮儀服務業，除了新進員工之外，其他員工的收入來源主要是接件抽成或獎金，若公司將某些工作的抽成比例或獎金提升的太高，會導致員工不做沒有獎金或獎金較低，並互推責任，但獎金高的工作人人搶著做，因此影響了群體精神，可見工作獎金的分配是公司主管必須注意的。

表 4.78 工作生活品質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析摘要表

預測變項	典型因素			效標變項	典型因素		
	$\chi 1$	$\chi 2$	$\chi 3$		$\eta 1$	$\eta 2$	$\eta 3$
正式/精神	.841	-.379	.243	工作意願	.790	-.463	.402
正式/物質	.844	.324	.417				
非正式/物質	.507	.757	-.102	群體精神	.615	-.585	-.529
非正式/精神	.967	-.065	-.207	組織忠誠	.863	.506	-.008
抽出變異數百分比	43.462	6.466	1.229	抽出變異數百分比	58.210	27.090	14.700
重疊量	65.342	1.299	7.168	重疊量	38.718	8.495	2.521
N=169				ρ^2	.665	.314	.171
				ρ	.816***	.560***	.414***

註：* P<0.05 顯著 ** P<0.01 非常顯著 *** P<0.001 極顯著

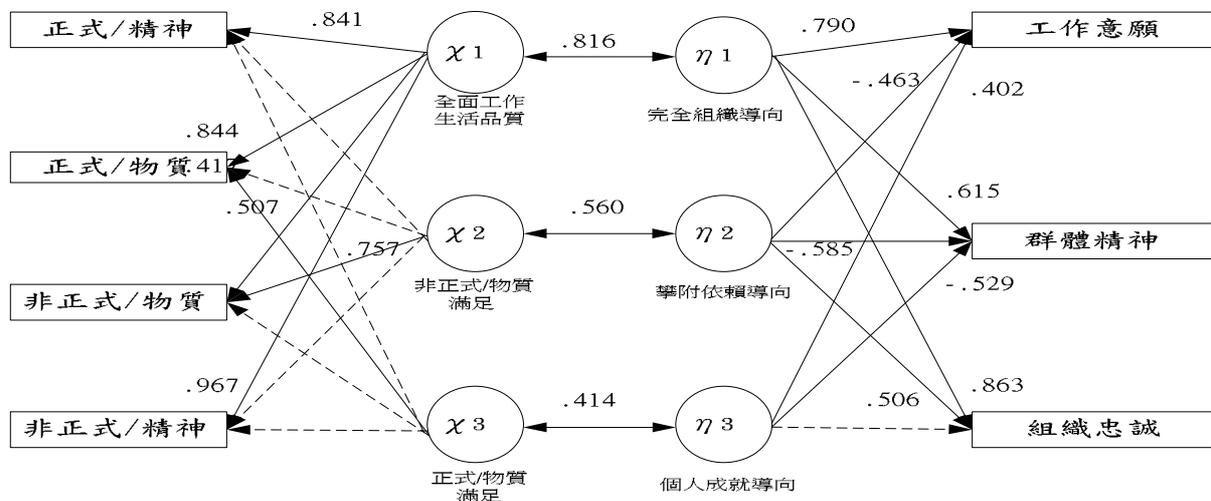


圖 11 工作生活品質各構面與工作士氣各構面的典型相關分析徑路圖

4.7 複迴歸

複迴歸主要的目的是在瞭解各構面之間的影響關係，本研究將以人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣對

留職意願進行迴歸分析，以驗證本研究假設三之影響性假設，即人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣對留職意願無顯著影響。

一、各變項對留職意願之影響

統計結果，人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣整個架構對留職意願有極顯著影響，解釋變異量為65.4%。在整個架構中，工作生活品質和專業承諾對留職意願有顯著正向影響，工作倦怠對留職意願有極顯著負向影響，工作士氣對留職意願有極顯著正向影響。

表4.79 各變項對留職意願之迴歸分析表 (n=169)

自變項 \ 依變項		留職意願
		B
常數項		0.220
人格特質		0.05328
殯葬管理條例知覺	殯葬管理條例認同度	-0.08448
	殯葬管理條例壓力知覺	0.107
工作生活品質		0.361**
專業承諾		0.294**
工作倦怠		-0.477***
工作士氣		0.601***
R		0.822
調整後的R ²		0.654
F值		47.490
p值		0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

B表參數的估計值

二、人格特質各子構面對留職意願之影響

人格特質對留職意願有極顯著影響，解釋變異量為26.2%，其中以外向

性的影響性最高，表示個性越活躍、越喜歡交友，喜歡表現以及越有自信者留職意願越高。

表4.80 人格特質對留職意願之迴歸分析表 (n=169)

自變項	依變項	留職意願
		B
常數項		-0.232
外向性		0.599*
親和性		0.0159311
勤勉正直性		-0.05.602
開放性		0.410
情緒穩定性		0.119
R		0.533
調整後的R ²		0.262
F值		12.923
p值		0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著
B表參數的估計值

三、殯葬管理條例知覺各子構面對留職意願之影響

殯葬管理條例知覺對留職意願有顯著影響。殯葬管理條例認同度對留職意願有顯著正向影響，對殯葬管理條例的認同度越高，留職意願越高。

殯葬管理條例壓力知覺對留職意願有顯著負向影響，壓力知覺越高，留職意願越低，但是解釋變異量僅有5.7%，所以殯葬管理條例對殯葬禮儀服務人員的留職意願影響並不大。

表4.81 殯葬管理條例知覺對留職意願之迴歸分析表 (n=169)

自變項		依變項	留職意願
			B
		常數項	3.546***
殯葬管理 條例知覺	殯葬管理條例認同度		0.208*
	殯葬管理條例壓力知覺		-0.213*
		R	0.261
		調整後的R ²	0.057
		F值	6.015
		p值	0.003**

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

B表參數的估計值

四、工作生活品質各子構面對留職意願之影響

工作生活品質對留職意願有極顯著影響，解釋變異量為50.9%，其中正式/精神、正式/物質與非正式/精神對留職意願均有顯著正向影響。

在正式/精神方面，若殯葬禮儀服務人員越能從工作中獲得成就感、能從工作中有所成長與學習、與組織的溝通良好、個人目標與公司目標相結合、工作壓力小、則留職意願越高。

在正式/物質方面，若薪資福利越優渥、工作環境越好、工作時間和工作量恰當則留職意願越高。

在非正式/精神方面，勞資、同事、客戶的關係越良好，留職意願越高。

非正式/物質對留職意願則無顯著影響，雖然殯葬禮儀服務人員的工作時間長，以致沒有恰當的休閒生活，也妨礙了與家人相處的時間，但如此並不影響他們的留職意願。在工作生活品質中，以正式/精神構面對留職意願的影響性最高，表示殯葬禮儀服務人員最在意的是從工作中所獲得的成長學習與成就感，而此是影響留職意願很重要的關鍵因素。

表4.82 工作生活品質對留職意願之迴歸分析表 (n=169)

自變項 \ 依變項	留職意願
	B
常數項	-1.026**
正式/精神	0.552**
正式/物質	0.403**
非正式/物質	0.03449
非正式/精神	0.411**
R	0.722
調整後的R ²	0.509
F值	44.525
p值	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著
B表參數的估計值

五、專業承諾各子構面對留職意願之影響

專業承諾對留職意願有極顯著影響，解釋變異量為40.0%，情感性承諾、持續性承諾與規範性承諾對留職意願都有顯著正向影響，其中以情感性承諾的影響性最高，對專業投入更多情感與心力，留職意願越高。

表4.83 專業承諾對留職意願之迴歸分析表 (n=169)

自變項 \ 依變項	留職意願
	B
常數項	-0.03020
情感性承諾	0.518***
持續性承諾	0.127*
規範性承諾	0.399***
R	0.641
調整後的R ²	0.400
F值	38.395
p值	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著
B表參數的估計值

六、工作倦怠各子構面對留職意願之影響

工作倦怠對留職意願有極顯著影響，解釋變異量為54.5%，情緒耗竭、譏誚態度與降低專業效能對留職意願有顯著負向影響，工作倦怠越高，留職意願越低，其中又以降低專業效能對留職意願的影響性最高，若殯葬禮儀服務人員自覺無法有效地完成工作、無法解決工作中的問題，或不能從工作中獲得成就感，則留職意願不高。

表4.84 工作倦怠對留職意願之迴歸分析表 (n=169)

自變項	依變項	留職意願
		B
	常數項	6.658***
	情緒耗竭	-0.228**
	譏誚態度	-0.214*
	降低專業效能	-0.807***
	R	0.743
	調整過後的R ²	0.545
	F值	67.970
	p值	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

B表參數的估計值

七、工作士氣各子構面對留職意願之影響

工作士氣對留職意願極顯著顯著影響，解釋變異量為57.4%，工作士氣中的子構面：工作意願和組織忠誠對留職意願呈現顯著正向影響，殯葬禮儀服務人員的工作意願以及對公司組織的忠誠度越高，留職的意願就越高，而群體精神則對留職意願無顯著影響，同事間的凝聚力不會影響殯葬禮儀服務人員的留職原公司的意願。

表4.85 工作士氣對留職意願之迴歸分析表 (n=169)

自變項	依變項	留職意願
		B
	常數項	-1.019**
	工作意願	0.634***
	群體精神	0.155
	組織忠誠	0.493***
	R	0.762
	調整過後的R ²	0.574
	F值	76.342
	p值	0.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著
B表參數的估計值

4.8 層級迴歸

接著以研究變項順序層級迴歸方式，探討自變數、中介變數對依變數之影響性。

模式1以人格特質為自變數，總解釋變異量為28.4%，模式2加入殯葬管理條例知覺，總解釋變異量沒有增加，且在模式2中只有外向性對留職意願有顯著影響，殯葬管理條知覺並無顯著影響。模式3再加上工作生活品質為自變項，解釋變異量為50.9%，變異量大幅增加了24.7%，可見工作生活品質對留職意願有很大的影響。在中介變項中，模式4再加入專業承諾，解釋變異量為57.0%，變異量增加了6.1%。模式5加入工作倦怠為中介變項，解釋變異量為62.0%，相較於模式3，解釋變異量增加了11.1%。模式6加入工作士氣為中介變項，解釋變異量為61.1%，相較於模式3，解釋變異量增加了10.2%。各層迴歸模式均達極顯著。由統計結果可知，在自變項中，以模式3中正式/精神構面對留職意願的影響效果最強，在中介變項中以工作倦怠的中介效果最強。

表4.86 各變項對留職意願之層級迴歸表 (n=169)

依變項 自變項		留職意願						
		模式1	模式2	模式3	模式4	模式5	模式6	模式7
		B	B	B	B	B	B	B
常數項		-.232	.01059	-1.538*	-2.513	3.325***	-2.844**	.838
人格特質	外向性	.599*	.638*	.114	.01990	.005483	.613	.05732
	親和性	.01593	-.02568	.05180	.09986	-.150	-.604	-.144
	勤勉正直性	-.05602	-.01830	-.02890	-.008037	.0008312	-.106	.02115
	開放性	.410	.376	.01231	-.02687	.007941	-.503	-.02307
	情緒穩定性	.119	.07895	.238	0.303	.109	1.795	.188
殯葬管理條例知覺	認同度		.01156	-.04912	-.02923	-.008240	-1.689	-.09325
	壓力知覺		-.0838	-.02114	.02493	.130	-.208	.07944
工作生活品質	正式/精神			.552**	.357	.366*	.336	.313
	正式/物質			.397*	.384**	.267	.173	.175*
	非正式/物質			.100	.104	.0090159	.129	.07840
	非正式/精神			.201	.01515	-.005963	-.006894	-.272
專業承諾	情感性承諾				.280**			.106
	持續性承諾				.143*			.123*
	規範性承諾				.154			-.02536
工作倦怠	情緒耗竭					-.148*		-.172 *
	譏諷態度					-.240**		-.115
	降低專業效能					-.545***		-.286*
工作士氣	工作意願						.526***	.251*
	群體精神						.133	.126
	組織忠誠						.266*	.299**
調整過後的R ²		.262	.262	.509	.570	.620	.611	.661
調整過後的△R ²		.000	.000 ^a	.247 ^b	.061 ^c	.111 ^d	.102 ^e	
F值		12.923	9.433	16.643	16.749	20.328	19.586	17.187
p值		.000***	.000***	.000***	.000***	.000***	.000***	.000***

*表P<0.05 顯著 **表P<0.01 非常顯著 ***表P<0.001 極顯著

B表參數的估計值

a=模式2—模式1, b=模式3—模式2, c=模式4—模式3, d=模式5—模式4, e=模式6—模式5

4.9 研究結果

4.9.1 台北市殯葬禮儀服務人員個人基本特徵現況分析

本研究所獲得之樣本發現，在台北市從事殯葬禮儀服務業者大多是男性，年齡在26-35歲之間、服務年資為1-5年、教育程度大多是高中、職畢業、已婚、在公司中為基層員工，任職於傳統殯葬禮儀公司者略多於財團連鎖公司，傳統殯葬禮儀公司的主要客戶來源為口碑、回頭客和生前契約，財團連鎖殯葬禮儀公司顧客的主要來源則是醫院的太平間和口碑、回頭客，台北市殯葬禮儀服務人員大約有半數沒有參加過與殯葬管理條例相關之課程、月薪大多約3-4萬、大部分的殯葬禮儀服務人員都願意繼續在殯葬業發展。

從事殯葬禮儀服務業者大多是男性的原因除了如黃芝勤(民94)所說，可能是受傳統觀念中的男性為陽性具有較吉利的身分；女性則屬於陰性的身分，其帶有不吉或怕遇上女性月事來臨時屬於不潔的影響，故殯葬禮儀人員自古以來男性居多。若從工作內容來看，殯葬禮儀服務業的工作較為粗重，工作時間不固定，女性基於體力與工作安全，比較不適合此工作。但是根據筆者與業者談話間發現，近來此行業有越來越多女性工作夥伴加入的趨勢。

台北市殯葬禮儀服務人員仍有半數沒有參加過與殯葬管理條例相關之課程，筆者親自發放問卷的過程中發現，在台北市仍有許多殯葬禮儀服務人員不瞭解殯葬管理條例的內容，可見殯葬管理條例的推廣並不普及，政府與一些業者、學者均提倡殯葬專業的重要性，可是卻有半數的殯葬禮儀服務人員沒看過殯葬管理條例，此問題值得我們探討。

在外界的印象中都認為殯葬業是一個「好賺」的行業，但在初踏進此行的員工其薪水大約在3-4萬之間，必須經過二至三年的訓練，公司依其能力

升職給予較高的薪水和獎金，若想要在殯葬業賺取比較高的薪水必須經得起前幾年的磨練與考驗。

經由交叉分析發現，傳統殯葬禮儀公司成員年齡較大，財團連鎖殯葬禮儀公司的成員較為年輕；不論傳統殯葬禮儀公司或財團連鎖殯葬禮儀公司，口碑、回頭客均是其顧客的主要來源之一，以意外死亡為主要顧客來源的殯葬禮儀公司最少，可能是因為意外死亡的客源極不穩定，家屬的情緒又容易失控，工作職場充滿屍臭及傳染病源，站在第一線的殯葬禮儀服務人員常常得承受多重的壓力，此類員工流動及離職率極高（陳繼成，民92），以意外死亡為主要顧客，壓力極大，可能是讓殯葬禮儀服務業者不願意從事這類工作的主要原因。

4.9.2 各變項之描述性統計

一、人格特質

台北市殯葬禮儀服務人員的均為正向人格特質，並非如同媒體報導那般惡劣，他們的人格特質是喜歡交友、活潑開朗、能控制情緒，尤其有責任感、不屈不饒、努力工作、禮貌、待人友善、令人信賴的特質最明顯。

二、殯葬管理條例知覺

雖然有些業者不認同殯葬管理條例，但研究發現台北市的殯葬禮儀服務人員大致上相當認同此條例，並認為殯葬管理條例能讓殯葬服務創新升級，殯葬管理條例的頒佈對大多數殯葬禮儀服務人員而言未造成太大壓力，不影響他們的工作意願。

三、工作生活品質

台北市的殯葬禮儀服務人員其整體工作生活品質算勉強可以接受；工

作生活品質的子構面：非正式/物質的部份員工的分數最低，殯葬禮儀服務業的工作時間長、工時不固定，忙碌的生活不但使他們失去該有的休閒娛樂時間，也影響了正常的家庭生活。

工作生活品質中，他們和顧客的關係以及自尊感的分數最高，殯葬禮儀人員在工作中能與喪親家屬建立友誼，他們誠懇的服務與陪伴受到家屬的信賴與尊重，或許剛踏進殯葬業會受到家人的反對，但經歷一段時間後，家人通常因逐漸了解殯葬業轉而支持此行業，因此台北市的殯葬禮儀服務人員認為自己的工作在這社會上是被受尊重的，換言之，殯葬禮儀服務人員非常認同自己的工作，自尊心也非常強烈，儘管在死亡禁忌文化的台灣，大多民眾將殯葬業者視為帶有死亡兇煞之氣（黃有志，民91），業者本身仍以此行業為榮，但是根據林龍溢(民93)的研究發現，確實也有很多民眾在接受殯葬業者的服務之後對此行業改觀，對業者抱以感恩的心情，業者也在家屬的尊重之下感受到自己的價值。

四、專業承諾

大多的台北市殯葬禮儀服務人員能認同自己的工作，對殯葬業投注了深厚的感情與精神，因為經濟因素而不得不留在殯葬業發展的情況較少，他們對殯葬專業有某種程度的承諾，所以他們願意為殯葬專業付出更多的心力。

五、工作倦怠

雖然台北市殯葬禮儀服務人員的工作時間長，以致他們沒有足夠的休閒娛樂時間和正常的家庭生活，但是他們整體的工作倦怠感並不高。情緒耗竭的程度略高，喪葬儀式的不可重複性（林龍溢，民93）、複雜的工作內容、不固定的工時，難免造成他們身體上的疲憊以及情緒上的耗盡，以致無法有

足夠的精力面對工作，不過，就整體而言，大多台北市殯葬禮儀服務人員可在工作中獲得成就感，他們對殯葬業仍繼續努力的期望。

六、工作士氣

台北市殯葬禮儀服務人員的工作士氣頗高。講求團隊服務的殯葬業，員工要互相協助幫忙才能完成治喪事宜，所以同事間的感情很好，彼此能尊重對方的意見，友善對待他人，團隊精神相當高；他們的工作意願也頗高，但是對組織的忠誠度並不高，員工們並不認為有義務要無條件效忠公司。

七、留職意願：大部分的台北市殯葬禮儀服務人員有高度的留職意願。

4.9.3 個人變項對各研究變項之差異性分析

一、殯葬禮儀服務人員之個人變項在人格特質的差異情形

(一) 性別：不同性別在人格特質中無顯著差異。

(二) 公司的組織型態：不同公司的組織型態的殯葬禮儀服務人員在人格特質的情緒穩定性方面有顯著差異，任職於財團連鎖公司者情緒穩定性高於任職於傳統單一公司者。

(三) 年齡：不同年齡在人格特質的總構面上有顯著的差異，26-35 歲的殯葬禮儀服務人員其人格特質的分數低於 36-45 歲者。不同年齡在外向性、勤勉正直性顯著差異，特別是 26-35 歲者低於 36-45 歲者。

(四) 從事殯葬相關工作年資：不同從事殯葬相關工作年資對人格特質總構面和各個子構面都有顯著的差異相關工作年資 6-10 年者的開放性高於 16 年以上的工作者。

(五) 教育程度：不同教育程度在人格特質中無顯著差異。

(六) 婚姻狀況：不同婚姻狀況在人格特質沒有顯著差異。

- (七) 職位：不同職位在人格特質沒有顯著差異。
- (八) 是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對人格特質沒有顯著差異。
- (九) 個人平均月收入：不同月收入對格特質總構面有顯著性差異，對子構面：親和性、情緒穩定性也有顯著差異。
- (十) 繼續留在殯葬業的意願：不同留在殯葬業的意願在人格特質中有顯著性差異，意願普通者低於願意者。在外向性方面，有顯著性差異，不願意者的外向性低於願意者，意願普通者低於願意者；在親和性、在勤勉正直性、開放性和情緒穩定性有顯著差異，意願普通者低於願意者。

二、殯葬禮儀服務人員之個人變項在殯葬管理條例知覺的差異情形

- (一) 性別：不同性別在殯葬管理條例知覺中無顯著差異。
- (二) 公司的組織型態：不同公司的組織型態之殯葬禮儀服務人員在殯葬管理條例認同度方面有顯著差異，財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員比傳統業者更認同殯葬管理條例的內容。在殯葬管理條例壓力知覺方面沒有顯著差異。
- (三) 年齡：不同年齡在殯葬管理條例知覺無顯著差異。
- (四) 從事殯葬相關工作年資：不同的從事殯葬相關工作年資在殯葬管理條例認同度則有顯著差異，工作年資 16 年以上者對的認同度小於從事殯葬相關工作年資未滿 1 年者、1-5 年者以及 6-10 年者。對殯葬管理條例壓力知覺無顯著差異。
- (五) 教育程度：不同教育程度在殯葬管理條例認同度有顯著差異，在殯葬管理條例壓力知覺無顯著差異。

- (六) 婚姻狀況：不同婚姻狀況在殯葬管理條例知覺沒有顯著差異。
- (七) 職位：不同職位在殯葬管理條例認同度有顯著差異，公司負責人或董事長對殯葬管理條例認同度低於中階主管和基層專職員工。在殯葬管理條例壓力知覺方面則無顯著差異。
- (八) 是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對殯葬管理條例認同度和殯葬管理條例壓力知覺均無顯著差異。
- (九) 個人平均月收入：不同月收入對殯葬管理條例認同度和殯葬管理條例壓力知覺無顯著差異。
- (十) 繼續留在殯葬業的意願：不同留在殯葬業的意願在殯葬管理條例認同度和壓力知覺都有顯著差異。

三、殯葬禮儀服務人員之個人變項在工作生活品質的差異情形

- (一) 性別：不同性別在工作生活品質無顯著差異。
- (二) 公司的組織型態：不同的公司組織型態在工作生活品質的總構面有顯著差異，任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員其工作生活品質低於傳統單一公司。在正式/物質、非正式/物質方面有顯著差異，財團連鎖公司均低於傳統單一公司。
- (三) 年齡：不同年齡在工作生活品質總構面及其各個子構面均有顯著差異。
- (四) 從事殯葬相關工作年資：不同的從事殯葬相關工作年資在工作生活品質總構面有顯著差異，相關工作年資未滿 1 年者的工作生活品質低於工作年資 6-10 年者。在正式/物質方面，未滿 1 年者的滿意度低於 11-15 年者。在非正式/精神方面，未滿 1 年者的滿意度低於 6-10 年者。
- (五) 教育程度：不同教育程度在工作生活品質無顯著差異。

- (六) 婚姻狀況：不同婚姻狀況在工作生活品質總構面有顯著差異，未婚的殯葬禮儀服務人員的工作生活品質滿意度高於離婚或鰥寡者。在正式/物質和非正式/物質方面有顯著差異，離婚或鰥寡者的殯葬禮儀服務人員的分數都低於未婚者。
- (七) 職位：不同職位在工作生活品質之總構面有顯著差異，基層員工的工作生活品質低於公司負責人或董事長。在正式/物質方面有顯著差異，中階主管高於基層員工。在非正式/物質方面有顯著差異，公司負責人或董事長高於基層員工。非正式/精神方面有顯著差異，職位越高，分數越高。在正式/精神構面無顯著差異。
- (八) 是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程在工作生活品質總構面有顯著差異，沒有參加研習課程的殯葬禮儀服務人員其工作生活品質低於有參加七小時以上之課程者。在正式/物質和非正式/物質方面有顯著差異，沒有參加研習課程的殯葬禮儀服務人員低於有參加七小時以上之課程者。
- (九) 個人平均月收入：不同月收入對工作生活品質有顯著差異。正式/物質與非正式/精神構面上也有顯著差異。
- (十) 是否繼續留在殯葬業的意願：繼續留在殯葬業的意願對工作生活品質總構面有顯著差異，不願意者和意願普通者其工作生活品質都低於願意者。工作生活品質的子構面中除了非正式/物質構面無顯著差異，其他均有顯著差異，不願意者和意願普通者的都分別低於願意者。

四、殯葬禮儀服務人員之個人變項在專業承諾的差異情形

- (一) 性別：不同性別在專業承諾總構面無顯著差異，在專業承諾的子構面僅對持續性承諾有顯著差異，男性的持續性承諾高於女性。

- (二) 公司的組織型態：不同的公司組織型態在專業承諾中的子構面：情感性承諾有顯著性差異，任職於財團連鎖公司的殯葬禮儀服務人員高於傳統單一公司。
- (三) 年齡：不同年齡在專業承諾總構面，以及情感性承諾和規範性承諾這兩個子構面均有顯著差異。25 歲以下的殯葬禮儀服務人員情感性承諾高於 26-35 歲的員工。規範性承諾則是 25 歲以下者低於 46-55 歲者，26-35 歲者低於 36-45 歲者，26-35 歲者低於 46-55 歲工作者。
- (四) 從事殯葬相關工作年資：不同的從事殯葬相關工作年資僅對子構面：規範性承諾有顯著差異，年資 11-15 年的殯葬禮儀服務人員其規範性承諾高於工作年資未滿 1 年者。
- (五) 教育程度：不同教育程度在專業承諾中無顯著差異。
- (六) 婚姻狀況：不同婚姻狀況在專業承諾的總構面無顯著差異，在子構面：規範性承諾達顯著性差異，已婚者的規範性承諾高於未婚者。
- (七) 職位：不同職位在專業承諾總構面有顯著差異。
- (八) 是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對專業承諾總構面無顯著差異。在規範性承諾方面有顯著差異，有參加七小時以上之課程者其規範性承諾高於沒有參加研習課程者。
- (九) 個人平均月收入：不同月收入在專業承諾及其子構面均無顯著差異。
- (十) 是否繼續留在殯葬業的意願：繼續留在殯葬業的意願在專業承諾總構面有顯著差異，不願意者和意願普通者的專業承諾分別低於願意者。在情感性承諾和規範性承諾方面有顯著差異，不願意者以及意願普通者的情感性承諾和規範性承諾都低於願意者。

五、殯葬禮儀服務人員之個人變項在工作倦怠的差異情形

- (一) 性別：不同性別在工作倦怠總構面無顯著差異。在子構面：態度譏諷態度有顯著差異，男性比女性更容易以在工作中孤立自己的方式來抗拒工作倦怠。
- (二) 公司的組織型態：不同的公司組織型態在工作倦怠總構面上沒有顯著差異，在子構面：降低專業效能方面則有顯著差異，任職於單一傳統公司者較無法從工作中獲得成就感。
- (三) 年齡：不同年齡在工作倦怠的總構面以及各個子構面均有顯著差異。26-35 歲者工作倦怠的狀況高於 36-45 歲和 46-55 歲者。26-35 歲的殯葬禮儀服務人員的譏諷態度高於 36-45 歲的工作者。
- (四) 從事殯葬相關工作年資：不同的從事殯葬相關工作年資在工作倦怠無顯著差異。
- (五) 教育程度：不同教育程度在工作倦怠無顯著差異。
- (六) 婚姻狀況：不同婚姻狀況在工作倦怠總構面無顯著差異，子構面中僅對情緒耗竭有顯著差異。
- (七) 職位：不同職位在工作倦怠總構面有顯著差異，中階主管對工作的倦怠感低於基層員工。在情緒耗竭有顯著差異，中階主管低於基層員工。
- (八) 是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程對工作倦怠總構面及其子構面均無顯著差異。
- (九) 個人平均月收入：不同月收入在工作倦怠總構面以及子構面中的情緒耗竭有顯著差異。
- (十) 是否繼續留在殯葬業的意願：繼續留在殯葬業的意願在工作倦怠總構面有顯著差異，意願普通者的工作倦怠比願意繼續從事殯葬業者高。

繼續留在殯葬業的意願對三個子構面都有顯著差異，意願普通者的情緒耗竭、譏諷態度和降低專業效能都比願意繼續從事殯葬業者高，不願意繼續在殯葬業發展的工作者，降低專業效能的感覺比願意繼續從事殯葬業者高。

六、殯葬禮儀服務人員之個人變項在工作士氣的差異情形

- (一) 性別：不同性別在工作士氣無顯著差異。
- (二) 公司的組織型態：不同的公司組織型態在工作士氣總構面上沒有顯著差異，但在子構面：工作意願和組織承諾方面有顯著差異。任職於財團連鎖公司者的工作意願高於任職於單一傳統公司者，而前者的組織忠誠則低於後者。
- (三) 年齡：不同年齡在工作意願與群體精神方面則無顯著差異，在工作士氣總構面與子構面：組織忠誠有顯著差異。
- (四) 從事殯葬相關工作年資：不同的從事殯葬相關工作年資對工作士氣總構面與子構面：群體精神和組織忠誠都有顯著差異。在群體精神方面，工作年資6-10年者高於11-15年者。在組織承諾方面，工作年資未滿1年的員工其組織承諾低於6-10年和11-15年的殯葬禮儀服務人員。
- (五) 教育程度：不同教育程度在工作士氣無顯著差異。
- (六) 婚姻狀況：不同婚姻狀況在工作士氣總構面無顯著差異，子構面中僅對組織忠誠有顯著差異，已婚者對組織的忠誠度高於未婚者。
- (七) 職位：不同職位對工作士氣之總構面有顯著差異，中階主管的工作士氣高於基層員工。在組織忠誠有顯著差異，公司負責人或董事長以及中階主管的工作士氣分別高於基層員工。
- (八) 是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程：是否參加過與殯葬管理

條例有關之研習課程在工作士氣總構面有顯著差異。

- (九) 個人平均月收入：不同月收入在工作士氣總構面與其子構面中的組織忠誠有顯著差異，個人月收入3-4萬的殯葬禮儀服務人員其組織承諾低於10-15萬的工作者。
- (十) 是否繼續留在殯葬業的意願：繼續留在殯葬業的意願在工作士氣總構面有顯著差異，願意繼續從事殯葬業者的工作士氣比不願意者和意願普通者高。繼續留在殯葬業的意願在工作士氣的每個子構面都有顯著差異，願意者的工作意願和組織忠誠都比不願意者和意願普通者高。

七、殯葬禮儀服務人員之個人變項在留職意願的差異情形

- (一) 性別：不同性別在留職意願無顯著差異。
- (二) 公司的組織型態：不同的公司組織型態在留職意願無顯著差異。
- (三) 年齡：不同年齡在留職意願有顯著差異，26-35 歲的殯葬禮儀服務人員之留職意願低於 36-45 歲。
- (四) 從事殯葬相關工作年資：不同的從事殯葬相關工作年資在留職意願上無顯著差異。
- (五) 教育程度：不同教育程度在留職意願無顯著差異。
- (六) 婚姻狀況：不同婚姻狀況在留職意願無顯著差異。
- (七) 職位：不同職位在留職意願無顯著差異。
- (八) 是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程：是否參加過與殯葬管理條例有關之研習課程在留職意願無顯著差異。
- (九) 個人平均月收入：不同月收入在留職意願無顯著差異。
- (十) 是否繼續留在殯葬業的意願：繼續留在殯葬業的意願在留職意願有顯著差異，願意者留在目前任職公司的意願高於不願意者和意願普通者。

4.9.4 不同集群的殯葬禮儀服務人員對各變項的差異性探討

一、 不同人格特質集群對各變項的差異分析

(一) 不同人格特質集群對殯葬管理條例知覺之差異性分析

不同人格特質鮮明度在殯葬管理條例認同度上有顯著差異，低鮮明人格特質者對殯葬管理條例的認同度低於高鮮明人格特質者。不同人格特質鮮明度在殯葬管理條例壓力知覺上有顯著差異，低鮮明人格特質者對殯葬管理條例的壓力知覺高於高鮮明人格特質者。

(二) 不同人格特質集群對工作生活品質之差異性分析

不同人格特質鮮明度在正式/精神上有極顯著差異，高鮮明人格特質的滿足感最高，中鮮明人格特質次之，低鮮明人格特質最低。在正式/物質方面呈現極顯著差異，低鮮明人格特質者和中鮮明人格特質者在正式/物質方面的滿足感都不如高鮮明人格特質者。不同人格特質鮮明度在非正式/物質方面無顯著差異。不同人格特質鮮明度在非正式/精神方面有極顯著差異，工作生活品質中非正式/精神的滿足感，高鮮明人格特質最高，中鮮明人格特質次之，低鮮明人格特質最低。

(三) 不同人格特質集群對專業承諾之差異性分析

不同人格特質集群在專業承諾中的情感性承諾與規範性承諾有極顯著差異，高鮮明人格特質者的情感性承諾高於低鮮明人格特質者和中鮮明人格特質者，低鮮明人格特質者的規範性承諾最低，中鮮明人格特質者次之，高鮮明人格特質者最高。不同人格特質集群在持續性承諾方面無顯著差異。

(四) 不同人格特質集群對工作倦怠之差異性分析

不同人格特質集群在工作倦怠有極顯著差異。高鮮明人格特質者對工作的情緒耗竭感最低，中鮮明人格特質者次之，低鮮明人格特質者最高。低鮮

明人格特質者的譏誚態度最強烈，中鮮明人格特質者次之，高鮮明人格特質者最不會在工作中表現譏誚態度。在降低專業效能方面，高鮮明人格特質者最有自信能有效的處理工作，中鮮明人格特質者次之，低鮮明人格特質者的自信最低。

(五) 不同人格特質集群對工作士氣之差異性分析

不同人格特質集群在工作士氣有極顯著差異。高鮮明人格特質者的工作意願和群體精神最高，中鮮明人格特質者次之，低鮮明人格特質者最低。鮮明人格特質者的組織忠誠度高於中鮮明人格特質者和低鮮明人格特質者。

(六) 不同人格特質集群對留職意願之差異性分析

不同人格特質集群在留職意願有極顯著差異。高鮮明人格特質的留職意願最高，中鮮明人格特質者次之，低鮮明人格特質者留職意願最低。

二、 不同工作生活品質集群對各變項之差異性分析

(一) 不同工作生活品質對殯葬管理條例知覺之差異性分析

不同工作生活品質集群在殯葬管理條例認同度無顯著差異。在殯葬管理條例壓力知覺有顯著差異，高工作生活品質者對殯葬管理條例的壓力知覺低於中工作生活品質者。

(二) 不同工作生活品質集群對專業承諾之差異性分析

不同工作生活品質集群在專業承諾的子構面：情感性承諾有極顯著差異，高工作生活品質者的情感性承諾高於中工作生活品質者和低工作生活品質者。不同工作生活品質集群在持續性承諾無顯著差異。在規範性承諾有極顯著差異，高工作生活品質者的規範性承諾最高，中工作生活品質者次之，低工作生活品質者最低。

(三) 不同工作生活品質集群對工作倦怠之差異性分析

不同工作生活品質集群對工作倦怠有極顯著差異，高工作生活品質者比中工作生活品質者和低工作生活品質對工作更不容易產生工作倦怠。

(四) 不同工作生活品質集群對工作士氣之差異性分析

不同工作生活品質集群在工作士氣有極顯著差異，高工作生活品質者的工作意願和群體精神都高於中工作生活品質者和低工作生活品質者，但低工作生活品質者的工作意願和群體精神之平均分數均高於中工作生活品質者。高工作生活品質者的組織忠誠最高，中工作生活品質者次之，低工作生活品質者最低。

(五) 不同工作生活品質集群對留職意願之差異性分析

不同工作生活品質集群在留職意願有極顯著差異，高工作生活品質者的留職意願高於中工作生活品質者和低工作生活品質者。

三、 不同專業承諾集群對各變項之差異性分析

(一). 不同專業承諾集群對工作倦怠之差異性分析

不同專業承諾集群在工作倦怠各子構面上有極顯著差異。低專業承諾者對工作產生的情緒耗竭的情形比中專業承諾者和高專業承諾嚴重，且更容易以在工作中孤立自己的方式來表示對工作的倦怠，在降低專業效能方面，對自己的專業承諾越高者，越有自信能將工作做有效處理。

(二). 不同專業承諾集群對工作士氣之差異性分析

不同專業承諾集群在工作意願與群體精神上有極顯著差異，專業承諾越高者，工作意願越高；低專業承諾者的群體精神分別低於中專業承諾者與高專業承諾；不同專業承諾集群在組織忠誠上有顯著差異，低專業承諾者對組織的忠誠度低於中專業承諾者。

四、不同工作倦怠集群對各變項之差異性分析

(一). 不同工作倦怠集群對工作士氣之差異性分析

不同工作倦怠集群在工作士氣上有極顯著差異，高工作倦怠者的工作士氣最低，中工作倦怠者次之，低工作倦怠者最高。

(二). 不同工作倦怠集群對留職意願之差異性分析

不同工作倦怠集群在留職意願上有極顯著差異，低工作倦怠者的留職意願比中工作倦怠者和高工作倦怠者高，中工作倦怠者比高工作倦怠者高。

五、不同工作士氣集群對留職意願之差異性分析

不同工作士氣集群在留職意願上有極顯著差異，中工作士氣者的留職意願最低；高工作意願高群體精神低組織忠誠者由於對公司的政策制度感到不滿，組織忠誠度較低，所以留在原公司的意願低於集群二（高工作士氣者）。

4.9.5 各變項的相關性探討部份

一、人格特質各子構面與殯葬管理條例知覺各子構面之相關分析。人格特質的各個子構面與殯葬管理條例認同度呈現正相關，與殯葬管理條例壓力知覺成負相關。

二、人格特質各子構面與工作生活品質各子構面之相關分析。人格特質的各子構面與工作生活品質中的正式/精神、正式/物質和非正式/精神呈現正相關，但與非正式/物質方面未有顯著關係。

三、人格特質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析。人格特質的各子構面與專業承諾中的情感性承諾、規範性承諾呈現正相關，與持續性承諾則未呈現顯著相關。

四、人格特質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析。人格特質各子構

- 面與工作倦怠各子構面均呈現負相關。
- 五、人格特質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析。人格特質各子構面與工作士氣各子構面均呈現正相關。
- 六、人格特質各子構面與留職意願之相關分析。人格特質各子構面與留職意願呈現正相關。
- 七、殯葬管理條例知覺各子構面與工作生活品質各子構面之相關分析。殯葬管理條例認同度與工作生活品質的子構面：正式/精神、正式/物質和非正式/精神呈現正相關，但與非正式/物質未呈現顯著相關。殯葬管理條例的壓力知覺和工作生活品質中的子構面：正式/精神、正式/物質和非正式/精神呈現負相關，與非正式/物質未呈現顯著相關。
- 八、殯葬管理條例知覺各子構面與專業承諾各子構面之相關分析。殯葬管理條例認同度與情感性承諾、規範性承諾呈現正相關，與持續性承諾呈現負相關。殯葬管理條例壓力知覺與情感性承諾、規範性承諾呈現負相關，與持續性承諾則為正相關。
- 九、殯葬管理條例知覺各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析。殯葬管理條例認同度與工作倦怠各子構面呈現負相關。殯葬管理條例壓力知覺與工作倦怠各子構面呈現正相關。
- 十、殯葬管理條例知覺各子構面與工作士氣各子構面之相關分析。殯葬管理條例認同度與工作士氣各子構面呈現正相關。殯葬管理條例壓力知覺與工作士氣子構面中的工作意願、群體精神呈現負相關，組織忠誠無顯著相關。
- 十一、殯葬管理條例知覺各子構面與留職意願之相關分析。殯葬管理條例認同度與留職意願呈現正相關。殯葬管理條例壓力知覺與留職意願

呈現負相關。

十二、工作生活品質各子構面與專業承諾各子構面之相關分析。工作生活品質各子構面與情感性承諾、規範性承諾呈現正相關，與持續性承諾則無顯著相關。

十三、工作生活品質各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析。除了非正式/物質與譏誚態度未呈現顯著相關，其他工作生活品質的子構面與工作倦怠的子構面都呈現負相關。

十四、工作生活品質各子構面與工作士氣各子構面之相關分析。工作生活品質中的正式/精神方面、正式/物質方面、非正式/精神方面與工作士氣各子構面均呈現正相關。非正式/物質方面則與組織忠誠呈現正相關，但與工作意願、群體精神無顯著相關。

十五、工作生活品質各子構面與留職意願之相關分析。工作生活品質各子構面與留職意願呈現正相關。

十六、專業承諾各子構面與工作倦怠各子構面之相關分析。情感性承諾與情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能呈現負相關。持續性承諾與情緒耗竭、降低專業效能呈現負相關，但與譏誚態度無顯著相關。規範性承諾與情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能均呈現負相關。

十七、專業承諾各子構面與工作士氣各子構面之相關分析。情感性承諾和規範性承諾與工作意願、群體精神和組織忠誠均有顯著正相關。持續性承諾與工作意願、群體精神和組織忠誠無顯著相關。

十八、專業承諾各子構面與留職意願構面之相關分析。情感性承諾和規範性承諾與留職意願均有顯著正相關。持續性承諾與留職意願則無顯著關係。

十九、工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面之相關分析。工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面均呈現負相關。

二十、工作倦怠各子構面與留職意願之相關分析。工作倦怠各子構面與留職意願均呈現負相關。

二十一、工作士氣各子構面與留職意願之相關分析。工作士氣各子構面與留職意願呈現正相關。

4.9.6 各變項的典型相關分析

一、人格特質的各構面與專業承諾各構面有顯著典型相關。

二、人格特質的各構面與工作倦怠各構面有顯著典型相關。

三、人格特質的各構面與工作士氣各構面有顯著典型相關。

四、殯葬管理條例知覺各構面與專業承諾各構面有顯著典型相關。

五、殯葬管理條例知覺各構面與工作倦怠各構面有顯著典型相關。

六、殯葬管理條例知覺各構面與工作士氣各構面有顯著典型相關。

七、工作生活品質各構面與專業承諾各構面有顯著典型相關。

八、工作生活品質各構面與工作倦怠各構面有顯著典型相關。

九、工作生活品質各構面與工作士氣各構面有顯著典型相關。

4.9.7 各變項的影響性探討部份

一、複迴歸的統計結果：殯葬禮儀服務人員的人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣整個構面對留職意願有極顯著影響，解釋變異量為67.6%。

二、各構面的統計結果：

- (一) 人格特質：人格特質對留職意願有極顯著正向影響，其中以外向性的影響性最高。
- (二) 殯葬管理條例知覺：殯葬管理條例知覺對留職意願有顯著影響。殯葬管理條例認同度對留職意願有顯著正向影響。殯葬管理條例壓力知覺對留職意願有顯著負向影響。
- (三) 工作生活品質：工作生活品質對留職意願有極顯著正向影響。
- (四) 專業承諾：專業承諾對留職意願有極顯著正向影響。
- (五) 工作倦怠：工作倦怠對留職意願有極顯著負向影響。
- (六) 工作士氣：工作士氣對留職意願呈現顯著正向影響。

三、層級迴歸的統計結果：由統計結果可知，在自變項中以工作生活品質中的正式/精神方面對留職意願的影響效果最強。在中介變項中，以工作倦怠的影響效果最強。

表 4.87 本研究之研究假設與驗證結果彙整表

研究假設	驗證結果	備註 (有顯著)
假設1.1 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其人格特質無顯著差異。	部分接受	有顯著：公司組織型態、年齡、工作年資、月收入、留在殯葬業發展意願
假設1.2 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其殯葬管理條例知覺無顯著差異。	部分接受	有顯著：公司組織型態、工作年資、職位、留在殯葬業發展意願
假設1.3 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其工作生活品質無顯著差異。	部分接受	有顯著：公司組織型態、年齡、工作年資、婚姻狀況、職位、是否參加過與殯葬管理條例相關之課程、月收入、留在殯葬業發展意願
假設1.4 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其專業承諾無顯著差異。	部分接受	有顯著：性別、公司組織型態、年齡、工作年資、婚姻狀況、職位、是否參加過與殯葬管理條例相關之課程、留在殯葬業發展意願
假設1.5 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其工作倦怠無顯著差異。	部分接受	有顯著：性別、公司組織型態、年齡、工作年資、婚姻狀況、職位、月收入、留在殯葬業發展意願
假設1.6 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其工作士氣無顯著差異。	部分接受	有顯著：公司組織型態、年齡、工作年資、婚姻狀況、職位、是否參加過與殯葬管理條例相關之課程、月收入、留在殯葬業發展意願
假設1.7 不同個人特徵變項的殯葬禮儀服務人員對其留職意願無顯著差異。	部分接受	有顯著：年齡、留在殯葬業發展意願
假設2.1 人格特質各子構面與殯葬管理條例知覺各子構面無顯著相關。	不接受	
假設2.2 人格特質各子構面與工作生活品質各子構面無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：人格特質各子構面與非正式/物質
假設2.3 人格特質各子構面與專業承諾各子構面無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：人格特質各子構面與持續性承諾
假設2.4 人格特質各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。	不接受	

表4.87 本研究之研究假設與驗證結果彙整表 (續)

研究假設	驗證結果	備註
假設2.5 人格特質各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。	不接受	
假設2.6 人格特質各子構面與留職意願無顯著相關。	不接受	
假設2.7 殯葬管理條例知覺各子構面與工作生活品質各子構面無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：殯葬管理條例認同度與非正式/物質、殯葬管理條例壓力知覺與正式/物質
假設2.8 殯葬管理條例知覺各子構面與專業承諾各子構面無顯著相關。	不接受	
假設2.9 殯葬管理條例知覺各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。	不接受	
假設2.10 殯葬管理條例知覺各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：殯葬管理條例壓力知覺各子構面與組織忠誠
假設2.11 殯葬管理條例知覺各子構面與留職意願無顯著相關。	不接受	
假設2.12 工作生活品質各子構面與專業承諾各子構面無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：工作生活品質各子構面與持續性承諾
假設2.13 工作生活品質各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。	不接受	
假設2.14 工作生活品質各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：非正式/物質與工作意願、群體精神
假設2.15 工作生活品質各子構面與留職意願無顯著相關。	不接受	
假設2.16 專業承諾各子構面與工作倦怠各子構面無顯著相關。	不接受	
假設2.17 專業承諾各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：持續性承諾與工作士氣各子構面
假設2.18 專業承諾各子構面與留職意願無顯著相關。	部分接受	沒有顯著：持續性承諾與留職意願
假設2.19 工作倦怠各子構面與工作士氣各子構面無顯著相關。	不接受	
假設2.20 工作倦怠各子構面與留職意願無顯著相關。	不接受	
假設2.21 工作士氣各子構面與留職意願無顯著相關。	不接受	

表 4.87 本研究之研究假設與驗證結果彙整表 (續)

研究假設	驗證結果	備註
假設3.1 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣整個架構對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.2 人格特質對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.3 殯葬管理條例知覺對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.4 工作生活品質對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.5 專業承諾對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.6 工作倦怠對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.7 工作士氣對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.8 人格特質、殯葬管理條例知覺對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.9 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.10 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.11 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、工作倦怠對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設3.12 人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、工作士氣對留職意願無顯著影響。	不接受	
假設4.1 不同人格特質集群對其殯葬管理條例知覺無顯著差異。	不接受	
假設4.2 不同人格特質集群對其工作生活品質無顯著差異。	部分接受	無顯著：不同人格特質集群對其非正式/物質
假設4.3 不同人格特質集群對其專業承諾無顯著差異性。	部分接受	無顯著：不同人格特質集群對其持續性承諾
假設4.4 不同人格特質集群對其工作倦怠無顯著差異。	不接受	
假設4.5 不同人格特質集群對其工作士氣無顯著差異。	不接受	
假設4.6 不同人格特質集群對其留職意願無顯著差異。	不接受	
假設4.7 不同工作生活品質集群對其殯葬管理條例知覺無顯著差異。	部分接受	無顯著：不同工作生活品質對其殯葬管理條例壓力知覺

表 4.87 本研究之研究假設與驗證結果彙整表 (續)

研究假設	驗證結果	備註
假設4.8 不同工作生活品質集群對其專業承諾無顯著差異性。	部分接受	無顯著：不同工作生活品質對其持續性承諾
假設4.9 不同工作生活品質集群對其工作倦怠無顯著差異。	不接受	
假設4.10 不同工作生活品質集群對其工作士氣無顯著差異。	不接受	
假設4.11 不同工作生活品質集群對其留職意願無顯著差異。	不接受	
假設4.12 不同專業承諾集群對其工作倦怠無顯著差異。	不接受	
假設4.13 不同專業承諾集群對其工作士氣無顯著差異。	不接受	
假設4.14 不同專業承諾集群對其留職意願無顯著差異。	不接受	
假設4.15 不同工作倦怠集群對其工作士氣無顯著差異。	不接受	
假設4.16 不同工作倦怠集群對其留職意願無顯著差異。	不接受	
假設4.17 不同工作士氣集群對其留職意願無顯著差異。	不接受	
假設5.1 親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性與情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾無顯著典型相關。	不接受	
假設5.2 親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性與情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能無顯著典型相關。	不接受	
假設5.3 親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性與工作意願、群體精神、組織忠誠無顯著典型相關。	不接受	
假設5.4 殯葬管理條例認同度、殯葬管理條例壓力知覺與情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾無顯著典型相關。	不接受	

表 4.87 本研究之研究假設與驗證結果彙整表 (續)

研究假設	驗證結果	備註
假設5.5 殯葬管理條例認同度、殯葬管理條例壓力知覺與情緒耗竭、譏諷態度、降低專業效能無顯著典型相關。	不接受	
假設5.6 殯葬管理條例認同度、殯葬管理條例壓力知覺與工作意願、群體精神、組織忠誠無顯著典型相關。	不接受	
假設5.7 工作生活品質的正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面與情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾無顯著典型相關。	不接受	
假設5.8 工作生活品質的正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面與情緒耗竭、譏諷態度、降低專業效能無顯著典型相關。	不接受	
假設5.9 工作生活品質的正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面與工作意願、群體精神、組織忠誠無顯著典型相關。	不接受	

第五章 結論與建議

本研究旨在了解台北市的殯葬禮儀服務人員之人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣對留職意願之情況。本章將就本研究的統計分析驗證結果彙整說明，並提出建議以提供實務及後續研究之參考。

5.1 結論

個人變項對各研究變項之差異性分析

一、殯葬禮儀服務人員之個人變項在人格特質的差異情形

任職於不同公司型態的員工有不同的人格特質，任職於財團連鎖殯葬公司者，其情緒穩定性較高，比較會控制情緒、不會過分緊張、擔心。

不同年齡在人格特質上有差異，36-45歲的殯葬禮儀服務業者的人格特質明顯地比25-35歲的殯葬業者更為正向，36-45歲者相較於25-35歲者，更具親和性、成就導向、謹慎有責任感、活潑喜歡交友、自信、能控制自己的情緒、心胸開闊、喜歡思考。人格特質係由個人在其遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成(張春興，民75)，不同年齡層有不同的時代文化背景，所接觸的環境和觀念有所不同，成熟度和學習的事物也有所差異，所以各年齡層有不同的人格特質。

願意繼續從事殯葬業的人其人格特質比不願意的人更為正向，願意在殯葬業發展的人，個性較為外向活潑有自信，有禮貌，會有善對待他人，容易得到他人的信賴，成就導向，做事謹慎細心負責任，能專心在目標上，情緒穩定，不會過分緊張。

二、殯葬禮儀服務人員之個人變項在殯葬管理條例知覺的差異情形

任職於財團連鎖殯葬禮儀公司的員工比較認同殯葬管理條例的內容，主要原因在於他們有足夠的人力與財力應付法條的規定。從業時間較長者對殯葬管理條例的認同度較低，可能是因為從事殯葬業較久的業者他們比較瞭解殯葬現況文化，所以他們能清楚知道殯葬管理條例的不合理之處，也有可能是因為殯葬管理條例的頒布促使他們必須在經營、服務等等方式上做大幅度的改變，導致一些業者無法不認同政府的新規定。

殯葬禮儀服務公司的負責人或董事長比中階主管和階層員工更不認同殯葬管理條例，負責人或董事長要讓公司長久經營，必須對殯葬管理條例有深入的瞭解，中階主管與基層員工只要做好自己分內的工作，管理好員工、用心服務家屬即可，大多基層員工不會去在意殯葬管理條例的內容，而公司的負責人或董事長則必須瞭解整個市場、政策現狀以及各地的殯葬習慣文化，因此他們比較能判斷出殯葬管理條例其內容中不合理之處。

年齡、從事相殯葬相關工作年資和職務在殯葬管理條例壓力知覺方面沒有顯著差異，雖然年齡較長者、傳統殯葬業者以及公司負責人或董事長，對殯葬管理條例比較不認同，但從他們在殯葬管理裡條例壓力知覺的平均數看來，此條例並沒有造成他們的壓力，他們自認還有足夠的能力應付那些不合理的條文。

是否繼續留在殯葬業發展的意願在殯葬管理條例認同度和壓力知覺上就有顯著差異，不願意繼續留在殯葬服務業發展的人不但不認同殯葬管理條例的內容，此條例更成為他們的壓力，或許他們無力改變舊有的殯葬服務業經營方式，無法符合殯葬管理條例的要求，殯葬管理條例是他們繼續從事殯葬禮儀服務業的困難點，以致萌生離開殯葬服務業的念頭。

另一個值得注意的是，不論是否有參加過與殯葬管理條例相關之課程者，對殯葬管理條例地認同度，以及對殯葬管理條例的壓力知覺不會有所不同，原因可能如同鄒輝堂(民93)在南投對殯葬業者的研究結果，相關課程內容太過理論，無法解決殯葬業者實務上的難題，進修的殯葬業者對上課內容興趣缺缺，參加課程對他們而言，只是為了取得上課證書，應付政府的評鑑，有些業者進修之目的和樂趣在於與同業交流，從中吸取新資訊，對於課堂中的教學內容業者們並不太在意，業者是否有上過殯葬管理條例課程，在殯葬管理條例認同度和壓力知覺也沒有差異。

三、殯葬禮儀服務人員之個人變項在工作生活品質的差異情形

任職於財團連鎖殯葬公司的員工工作生活品質比任職於傳統殯葬公司者差，財團連鎖公司大多承辦醫院太平間業務，其員工必須在太平間值班，工作時間不固定又長，嚴重影響正常的家庭生活與休閒娛樂，若能力或身體健康狀況較差者很容易離職(陳繼成，民92)，財團連鎖公司具有組織制度，對員工的管理較為嚴格，傳統殯葬禮儀公司多由家族成員組成，組織鬆散(陳繼成，民92)，員工有案件就工作，工作時間較為彈性自由，所以任職於財團連鎖殯葬公司的員工其工作生活品質不如傳統業者。

在殯葬禮儀服務業年資未滿1年的員工其工作生活品質明顯不如工作年資6-10年者和11-15年者，初踏入殯葬業的員工薪水福利不高，並且必須在短期內學會複雜的治喪事宜，所以他們的工時很長，工作量大，在殯葬禮儀服務業裡，殯葬專業的傳授都是由禮儀師口頭以及現場實務教學，初學者必須凡事聽命於禮儀師的指揮，所以在自尊上會覺得比較不如他人。

離婚、鰥、寡者必須自行承擔家計，照顧家人，故其工作生活品質不如未婚者，特別是殯葬禮儀服務業的工作時間不固定，24小時待命，隨傳隨到

的工作性質，時間上常常無法與家人配合，影響了他們的家庭生活。

基層員工的工作生活品質不如中階主管和公司負責人或董事長，基層員工的工時長，沒有足夠的休閒娛樂和正常的家庭生活，薪資福利又不如公司董事長和中階主管，基層員工在心態上難免會覺得沒有受到公平對待，但是在殯葬禮儀服務業不論處於哪個職位，在正式/精神方面沒有顯著差異，且平均數均高於中間值³，表示他們一致認為從事殯葬業有助於生命的成長，可從工作中學習與發展，完成一個喪葬案件會為他們帶來成就感的喜悅。

有參加與殯葬管理條例相關之課程七小時以上的業者，其工作生活品質高於沒有參加過相關課程的業者，有時間能參加課程者，表示他們的工時比較有彈性，也比較不影響正常的休閒娛樂時間和家庭生活。參加進修課程還可藉機與同業交流，互換工作心得，可以獲取更多的工作資源與方法。可說參加殯葬進修課程對業者是有幫助的。

願意繼續留在殯葬業發展的業者其工作生活品質比不願意和意願普通者好，前者對薪資福利、公司制度、工作特性、自尊感以及工作成就感都比較好，而後兩者就是對該職業的工作生活品質不好所以才有離開殯葬禮儀服務業的念頭，但是，不論留在殯葬禮儀服務業的意願為何，他們一致認為此行業的工作時間太長，工時不固定，以致影響到他們的休閒娛樂時間和家庭生活。

四、殯葬禮儀服務人員之個人變項在專業承諾的差異情形

在專業承諾方面，男性較容易因為外在的經濟壓力因素而不得不留在殯葬禮儀服務業工作，當一個人是因為此原因而留在專業中，會比因為其他理由而留下來者較不想投入專業活動中 (Mayer, Allen & Smith, 1993)，根據吳淑卿 (民93) 針對室內設計業者進行性別角色信念、家庭承諾、專業承諾

關係之研究，發現男性大部分認為自己扛有「賺錢養家」及「事業要有所成就」的主要責任，所以在男性在專業承諾方面，其持續性承諾會高於女性。

任職於財團連鎖殯葬禮儀公司的員工比任職於傳統單一公司的業者更認同殯葬業這個工作，對殯葬專業投入較多的感情，他們會願意為殯葬專業付出更多的心力，會積極參與相關協會、參加進修，培養自己的專業能力。

不同的年齡對殯葬專業的承諾也會有所不同，統計結果顯示，25歲以下的殯葬禮儀服務人員非常認同殯葬禮儀服務這個工作，認為此工作有其價值，對此工作有一份深厚的情感，但是他們卻不因此認為對殯葬業有絕對的義務，不會把自己侷限在此行業中。而36-55歲的殯葬禮儀服務人員，他們對殯葬禮儀服務業則有一份義務感，他們除了願意會積極增加自己的專業能力，更進一步認為應該對此行業保持忠誠，願意遵守殯葬專業中的規範。許多研究結果發現，不同年齡在其專業承諾上有顯著差異（張秀玲，民90；黃彩霖，民92；党秦武，民93）。本研究所用的Mayer, Allen & Smith(1993)專業承諾的三構面，乃是組織承諾的擴大（林儀真，民92），在規範性承諾方面，沿用Wiener(1982)的概念，他指出產生留在組織的義務性感受是導源於規範的壓力或內化，在進入組織前是受到家庭、文化等影響，換言之，專業承諾中的規範性承諾是個人對其專業的義務性感受乃是受到進入專業前受到家庭、文化等影響。不同年齡層的人有不同時代文化背景，家庭所灌輸的觀念也不同，對專業義務感的內化程度因此有所差異，故不同年齡在規範性承諾方面有顯著差異，且本研究結果發現，年紀在36-55歲之間的殯葬禮儀服務人員，規範性承諾的內化程度高於年齡35歲以下的從業人員。

已婚者比未婚者有更高的持續性承諾，林儀真(民92)、党秦武(民93)、楊龍祥(民93)的研究結果亦是如此，其可能的原因在於已婚者有扶養家

庭的經濟壓力，因此對其專業的承諾會包含了持續性的承諾。

中階主管對殯葬專業的義務感與忠誠度更勝於基層員工，過去的研究結果與本研究之結果相同（黃彩霖，民 92；林儀真，民 92；党秦武，民 93；楊龍祥，民 93）。

有參加與殯葬管理條例相關之課程七小時以上的業者的規範性承諾高於未上過相關課程者，前者認為有義務對殯葬業保持忠誠，會積極吸收相關資訊，並願意為殯葬業付出心力。願意繼續從事殯葬業的人，對殯葬專業的承諾都高於意願普通者和不願意者。

五、殯葬禮儀服務人員之個人變項在工作倦怠的差異情形

任職於不同組織型態公司的殯葬禮儀服務人員其整體的工作倦怠感沒有太大差異，但是在降低專業效能方面，可能因為傳統統殯葬禮儀公司沒有足夠的財力人力去應付政府的評鑑與新規定，所以任職於傳統殯葬禮儀公司者自認無法從工作中獲得成就感，對未來失去了繼續在殯葬業發展的期望。

26-35歲的殯葬禮儀服務人員的工作倦怠感比36-55歲者更為強烈，施振典(民72)研究發現，文化中心的職員年長者較年輕者的倦怠感低，劉淑貞(民92)進行員工工作特性與工作倦怠之關聯性研究，發現年輕行政人員（30歲以下）比中年行政人員（41-50歲）更容易發生消極態度，或許是年輕族群成長於成長於價值多元的時代，其行為模式自然有別於威權體制下成長的傳統人類，通常是忠誠度較低、好高騖遠、以及不安於現狀的一群，因此容易發生消極態度及專業效能低落之工作倦怠情形。

過去有些研究證實職位在工作倦怠上有顯著差異，職位較高者工作倦怠的情況低於職位較低者（施振典，民72；梁美慧，民92），在殯葬禮儀服務業中階主管主要工作是監督基層員工，工作量較少，工時較為彈性，所以其

工作倦怠感比基層員工低，基層員工的工作繁雜，體力上容易疲倦，再加上治喪經驗不如中階主管，因此在情緒上面對工作容易緊張，案件比較多的時候會顯的心力不足。

月收入不同在工作倦怠感上有所差異，Maslach & Leiter(1997)曾提到，報酬不足是影響工作倦怠的因素之一，若工作者意識到自己在工作上的付出與酬勞不成比例時，會對工作產生倦怠感。

願意繼續在殯葬業發展的人其工作倦怠感最低，想要離開此行業的人，整體的工作倦怠感並不是很高，主要原因在於無法從工作中獲得成就感，導致他們不想繼續從事殯葬業。

六、殯葬禮儀服務人員之個人變項在工作士氣的差異情形

任職於財團連鎖殯葬公司的員工其工作意願和群體精神都高於單一傳統殯葬禮儀公司，但他們的組織忠誠卻低於單一傳統殯葬禮儀公司，因為單一傳統公司的組織成員大多由自家人組成，故對公司的忠誠度較高。

從過去的研究發現，不同的研究對象，服務年資在工作士氣上的差異有所不同，鄭勝文(民92)研究發現空軍飛機修護基層部屬，工作年資越高，工作士氣越高；洪雪珍(民92)以中國某企業為例，研究發現服務年資半年～兩年的員工其工作士氣高於年資在半年以內和四年以上的員工，而殯葬禮儀服務業不同的工作年資其工作士氣也有所差異，從事殯葬業6-10年的業者在組織中最能友善對待同事，能尊重他人意見，與同事間的感情最好，從事殯葬禮儀服務業未滿1年者可能是因為剛加入公司不久，對公司、同事仍處於陌生的狀況，彼此尚未產生情感，故對組織的忠誠度最低。

已婚者對組織的忠誠度較高，他們會維持工作的穩定性，不輕易離開原公司，此研究結果與楊龍祥(民93)針對警察人員以及党秦武(民93)針對南科

廠商的行政人員所做的研究結果相同。

中階主管的工作士氣高於基層員工，公司負責人或董事長和中階主管和公司一同成長發展，故對組織的忠誠度也高於基層員工，鄭勝文(民92)和楊龍祥(民93)的研究結果亦是如此，職位越高者工作士氣越高，管理者的工作士氣高於非管理者。

月薪只有3-4萬的員工，對公司的忠誠度不如月薪10-15萬的員工，可見薪資在工作士氣上有顯著的差異；願意繼續在殯葬業發展的人其工作士氣、工作的意願和對組織的忠誠度都明顯的高於意願普通者和想要離開殯葬業的工作者。

七、殯葬禮儀服務人員之個人變項在留職意願的差異情形

不同年齡在留職意願上有顯著差異，尤其是26-35歲的殯葬禮儀服務人員的留職意願明顯低於36-45歲者，經由差異性分析發現26-35歲的殯葬禮儀服務人員人格特質不如其他年齡層正向、對工作生活品質的滿意度最低、其規範性承諾不如36歲以上的業者、工作倦怠的情況最嚴重、工作士氣最低，所以26-35歲的殯葬禮儀服務業者和其他年齡的業者相較，留職意願意願較低，但任何年齡層的工作者留職意願的分數都高於中間值3，因此每個年齡層的留職意願都算高，只是26-35歲者較低。

願意繼續留在殯葬業發展的人留在原公司的意願最高，不願意繼續在這個行業發展的人則離職意願頗高；而性別、公司型態、教育程度、婚姻狀況、職務、月收入在留職意願上都沒有顯著的差異，以上所述個人特徵都不是影響其留職意願的主要因素。

5.1.2 各變項的相關性探討部份

一、人格特質

人格特質越正向的人，越認同殯葬管理條例的內容，對殯葬管理條例越不會感到有壓力。

人格特質越正向的人對於工作的成就感、薪資、工作環境、工作量與從事殯葬業的社會地位會…等等工作生活品質越感到滿意，工作生活品質除了是指公司組織提供員工在物質/精神各方面的報償，也是個人對工作和組織的認知評估與主觀經驗感受（陳家聲、樊景立，民 89），所以人格特質越正向者，對工作生活品質的滿意度越高，林佳全（民 92）的研究也證實人格特質、工作生活品質間有顯著相關。但不論殯葬禮儀服務人員的人格為正向或負向，均認為殯葬禮儀服務的工作忙碌，他們沒有足夠的休閒娛樂，時間難以與家人配合而影響了正常的家庭生活。

人格特質越正向的殯葬禮儀服務人員越認同殯葬業的工作價值，對殯葬專業會投入更多的感情與心血，此與黃彩霖（民 91）的研究結果相同。

人格特質越正向的人，其工作倦怠感越低，工作士氣越高，與程言美（民 92）的研究有相同結果。人格特質越正向，留職意願也越高。

人格特質可以相當程度的解釋個人行為發生的原因，因為一個人的價值觀(Value)、喜好(Preference)，往往反映在其個性及特質上，而一個人的人格也往往都會影響其工作行為（江錦華，民 90），本研究的結果發現，人格特質越正向，對工作的態度也會越正向，越能在工作中獲得滿足，也較能適應新的法律規定。

二、殯葬管理條例知覺

對殯葬管理條例越認同的人，對其工作生活品質越感到滿意，對殯葬管

理條例的壓力知覺越大者，對工作生活品質的滿意度就越低，但對殯葬管理條例的認同度與以及壓力知覺與工作生活品質中非正式/物質構面無關，表示，不論認同度和壓力知覺為何，殯葬禮儀服務業的工作都相當忙碌，以致影響正常休閒時間與家庭生活。

越認同殯葬管理條例、殯葬管理條例的壓力知覺越小的業者越認同殯葬禮儀服務業的工作價值，對殯葬業的忠誠度越高，且越不會是因為外在的經濟壓力的因素而留在殯葬業。

越認同殯葬管理條例、殯葬管理條例的壓力知覺越小的業者越不容易對工作感到倦怠，工作士氣越高昂，但是與工作士氣中的組織忠誠沒有相關，員工們或許非常認同殯葬服務業的價值，非常願意從事此工作，同事間會互相幫助，彼此感情很好，但是他們並不覺得沒有義務效忠公司，若有更好的殯葬禮儀服務公司他們還是會離開原公司的。

鍾富榮(民88)進行國營事業員工對於民營化政策之認知與留職意願的探討，發現員工對於民營化認知程度對員工留職意願有顯著性差異，從該研究中得知，國家政策也可能是影響員工留職意願的因素之一，而本研究也發現，殯葬管理條例與留職意願有關，越認同、壓力越小者留職意願越高。

人類的行為是因受某種刺激而反應的一種過程，每個人受到刺激之後，對於這種刺激未採取行動之前會有態度上的差異，常因情況上的不同、認知上的不同以及意上的不同，而產生不一樣的反應(俞文釗，民82)，民國91年頒布的殯葬管理條例是政府對殯葬禮儀服務業者的新規範，也就是業者的新刺激物，新規範造成業者工作態度上的差異，行為上也會有所改變，本研究的結果發現，對殯葬管理條例越認同，工作態度越好，工作態度包括了對工作生活品質的滿意度、專業承諾、工作倦怠、工作士氣，在行為表現上

其留職意願越高，若殯葬管理條例的壓力越大，則會產生負面的工作態度和行為表現。

三、工作生活品質

工作生活品質的滿意度越高的業者，專業承諾中的子構面—情感性承諾和規範性承諾越高，意即工作生活品質越高，業者對其專業會投入更多感情，對專業的義務感越高，越能遵守專業中的規範。

工作生活品質越高，對工作越不容易產生倦怠感，工作意願、群體精神和組織忠誠也就越高，可是工作生活品質中非正式/物質的部分與工作士氣子構面中的工作意願、群體精神無關，卻對組織忠誠有關，表示殯葬禮儀服務業者的工作忙碌，以致失去應有的休閒娛樂時間，也沒有正常的家庭生活，不關係到他們的工作意願，也不關係到他們與同事間的合作精神，但若公司可以讓員工有恰當的工作時間，讓員工有足夠的休閒娛樂時間，能提高員工對公司組織的承諾。

過去的研究證實工作生活品質與離職意願成負相關（康博智，民 92；許寅脩，民 91），本研究則發現工作生活品質與留職意願成正相關，工作生活品質滿意度越高的殯葬禮儀服務人員，留職意願越高。

四、專業承諾

越認同殯葬專業之工作價值，對殯葬專業的義務感越高者，對殯葬工作越不會產生倦怠感，但專業承諾中的持續性承諾與工作倦怠中的譏誚態度無關，表示殯葬禮儀服務人員不會因為經濟壓力不得不留在殯葬業而以孤立自己的方式來表現自己的工作倦怠，林信昌(民 88)針對新聞從業人員的研究也發現工作倦怠程度與新聞從業人員的專業承諾有關。

越認同殯葬專業之工作價值，對殯葬專業的義務感越高，工作士氣越

高，但專業承諾中的持續性承諾與工作士氣無關，對專業的認同、積極的投入及對專業的關注並願意繼續在這一行業工作的內在心理傾向（張志疏，民 86），持續性承諾是指工作者基於認知到離開專業的成本較高（Meyer, Allen & Smith, 1993）是屬於外在性的承諾，而工作士氣也是屬於一種心理狀態（Jucius, 1976），所以屬於心理傾向的情感性承諾和規範性承諾與工作士氣有關，屬於外在性承諾的持續性承諾與工作士氣無關。因此提高殯葬專業的認同感是提高工作士氣的辦法之一。

越認同殯葬專業之工作價值，對殯葬專業的義務感越高者，留職意願越高，但若因為經濟因素不得不留在殯葬專業的業者，並不會提高其留職意願。

從上述發現，想要在殯葬行業永久發展的人，必須先對殯葬業的工作有認同感，要相信這份工作對民眾有重大的意義，也要了解這份工作的重要性，進而能不斷吸收新資訊，願意為殯葬業付出更多心力，才能在面對繁雜的工作時保持高度的工作士氣，並有動力繼續留在殯葬業，若是只是貪圖金錢或因為經濟壓力因素而不得不從事此工作，留在殯葬業的支撐力都不高。

五、工作倦怠、工作士氣

Lee & Ashforth(1996)指出工作倦怠會造成個人工作滿意程度降低，減少個人對工作的參與和付出，對組織抱持負面的態度，降低個人對組織的承諾，並造成個人離職意向提高（蘇守謙，民 89）；工作士氣低落的現象最嚴重會造成離職現象（許南雄，民 83），可見工作倦怠、工作士氣與留職意願有關，而本研究針對殯葬禮儀服務業者做研究，也發現工作倦怠與工作士氣、留職意願均呈現負相關，工作士氣與留職意願成正相關，因此降低工作倦怠感，提高工作士氣是提高留職意願的辦法之一。

5.1.3 各變項的影響性探討部份

人格特質、殯葬管理條例認同度、工作生活品質、專業承諾、工作士氣對留職意願有正向影響，殯葬管理條例壓力知覺和工作倦怠對留職意願有負向影響。工作生活品質對留職意願的影響性最大，殯葬禮儀服務人員重視的是能否從工作中學習成長、獲得成就感，儘管此工作讓他們無法有足夠的休息時間和正常家庭生活，卻不影響他們的留職意願；工作倦怠對留職意願是最主要的負面影響中介因素，尤其是當他們認為自己沒有足夠能力從事此行業，缺乏工作成就感時，就會產生離職的念頭；還有，殯葬管理條例的頒布對台北市的殯葬禮儀服務業者的留職意願影響並不會很大，統計結果發現，大多數台北市的殯葬禮儀服務業者認同殯葬管理條例，就算有些業者認同度不高，但他們仍有信心應付新條例的規定，殯葬管理條例對大多數業者而言沒有造成太大的職業壓力，他們也不會因為不認同殯葬管理條例而選擇離開殯葬業。

5.1.4 不同集群的殯葬禮儀服務人員對各變項的差異性探討

本研究將所得樣本分群，瞭解各群對其人格特質、殯葬管理條例知覺、工作生活品質、專業承諾、工作倦怠、工作士氣、留職意願的差異性。

一、 不同人格特質集群：

統計結果發現，不同的人格特質正向程度，在各變項都有顯著差異，人格特質越正向者其殯葬管理條例的認同度越高，殯葬管理條例越不容易造成其工作壓力。工作生活品質的滿意度越高，對其殯葬專業投注的感情越多，忠誠度越高，對殯葬工作的倦怠感越低，工作士氣則越高，留職意願也越高。

但是，人格特質正向程度的不同，在工作生活品質之子構面--非正式/物質和專業承諾之子構面--持續性承諾上沒有顯著差異，由描述性統計發

現，台北市的殯葬禮儀服務人員在工作生活品質中的非正式/物質方面分數都不高，所以表示不論哪一群人格特質者都認為殯葬禮儀服務業工作忙碌，嚴重影響他們應有的休閒時間和家庭生活，在專業承諾的持續性承諾方面，所謂持續性承諾是指員工因為外在經濟因素，不得不留在原工作，此為現實因素，所以不論哪一群人格特質者在此方面沒有顯著差異。

二、不同工作生活品質集群：

本研究所得樣本可區分為高、中、低工作生活品質三群，中工作生活品質者對殯葬管理條例的壓力知覺最高，低工作生活品質者可能是殯葬禮儀服務公司的新進員工，對殯葬管理條例仍不了解，因此殯葬管理條例對他們而言不是壓力，高工作生活品質者可能因為對從事之行業有足夠的信心，所以殯葬管理條例並不會造成其工作壓力，反而是中工作生活品質認為殯葬管理條例的頒布造成其工作壓力，因此對其工作生活品質仍有感到不滿意之處。

高工作生活品質者對殯葬專業投入的感情較多，對專業的義務感較高，但相關分析得知工作生活品質與持續性承諾無顯著相關，故不同工作生活品質之集群其專業承諾中的持續成性承諾沒有顯著差異。

高工作生活品質對工作最不容易產生情緒耗竭、譏諷態度，對自己處理工作的能力很有自信，中工作生活品質者的情緒耗竭低於低工作生活品質者，但譏諷態度和降低專業效能高於低工作生活品質者，表示中工作生活品質者工作生活品質雖然高於低工作生活品質者，但他們比較容易以孤立的方式來表現自己對工作的疲倦，也可能因為殯葬管理條例的頒布讓他們自覺沒有足夠的能力應付改革後的殯葬工作，而低工作生活品質雖然大量的工作讓他們覺得疲累不堪，可是他們不會以在團體中孤立自己的方式表現工作的疲憊，且對自己的處事能力仍是有自信的。

高工作生活品質者的工作意願、群體精神和組織忠誠都高於中工作生活品質者和低工作生活品質者。低工作生活品質者的工作意願和群體精神都高於中工作生活品質者，但組織忠誠低於中工作生活品質者，表示低工作生活品質者對殯葬工作感到認同，同事間的相處和凝聚力都很好，可是他們認為公司沒有提供良好的工作生活品質，對公司的制度政策不滿意，故組織忠誠最低。

三、 不同專業承諾集群

本研究所得樣本可區分為高、中、低專業承諾三群，專業承諾越高者，對殯葬工作越不感到倦怠，工作意願越高，在公司與同事間的感情越好，越有凝聚力，對組織的忠誠度越高，留在原公司的意願越高。

四、 不同工作倦怠集群

本研究所得樣本區分為高、中、低工作倦怠三群，對工作的倦怠感越低者，其工作士氣越高，從事殯葬工作的意願越高，在公司與同事間的感情越好，越有凝聚力，對組織的忠誠度越高，留在原公司的意願越高。

五、 不同工作士氣集群

本研究所得樣本再工作士氣上也可區分為三群，但是每群的工作士氣都頗高，故將工作士氣較低者命名為中工作士氣，另一群命名為高工作士氣，但有一群台北市的殯葬禮儀服務人員，其工作意願和群體精神是此三群中最高，組織忠誠卻是最低，故將這一群命名為高工作意願高群體精神低組織忠誠，這一群殯葬禮儀服務人員他們有很大的工作意願，他們與公司同事的感情相當良好，工作上大家互相幫忙，但是對公司的政策制度卻有不滿，所以他們對公司組織的忠誠非常低，在留職意願上，高工作士氣者留在原公司的意願最高，高工作意願高群體精神低組織忠誠者次之，中工作士氣最低。

5.1.5 各變項的典型相關分析

- 一、人格特質的各構面（親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性）與專業承諾各構面（情感性承諾、規範性承諾）有顯著典型相關。情感性承諾係指員工情感上依附、認同並投入專業中，故個人存在著留在專業中的慾望。一個高情感性承諾的人，會積極參與相關的協會，閱讀專業雜誌並參加專業進修及會議，以使自己趕得上專業的發展；規範性承諾是指個人留在專業中是基於有義務對專業忠誠，擁有高規範性承諾的人如同高情感性承諾的人，願意付出更多心力以跟得上專業的發展腳步（Meyer, Allen & Smith, 1993），表示殯葬禮儀服務人員的人格特質越正向者，對殯葬專業會投注更多感情，越能遵守專業之規範，並越有義務感，出自內心對期專業保持成諾，意即內在專業承諾越高。
- 二、人格特質的各構面（親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性）與工作倦怠各構面（情緒耗竭、譏誚態度、降低專業效能）有顯著典型相關。人格特質越負向者，越容易對工作產生倦怠感，容易覺得身心俱疲，無法應付工作，容易藉由在工作中孤立自己，來對減少工作上體力或心理的消耗，也越容易對工作失去成就感，不會希望在工作上繼續努力。
- 三、人格特質的各構面（親和性、外向性、開放性、勤勉正直性、情緒穩定性）與工作士氣各構面（工作意願、群體精神、組織忠誠）有顯著典型相關。人格特質越負向，工作士氣越低落，越容易缺乏工作意願，群體精神不佳，對組織的忠誠度越低。
- 四、工作生活品質各構面（正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面）與專業承諾各構面（情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾）

有顯著典型相關。經由典型相關，將工作生活品質區分為全面工作生活品質和工作生活壓力兩個典型因素；將專業承諾區分為內在承諾和經濟壓力兩的典型因素。全面工作生活品質與內在承諾成正相關，若其工作整體上的生活品質越高，對殯葬專業投注的感情就越多，越有義務感，會願意為其專業做更多的進修。工作生活壓力與經濟壓力成正相關，若工作越忙碌，從業人員越沒有正常的休閒娛樂和家庭生活，這類員工會更容易因為外在經濟壓力而不得不留在殯葬專業中，對殯葬專業的承諾非出於內心情感的投入或義務感，而是外在壓力。

五、工作生活品質各構面（正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面）與工作倦怠各構面（情緒耗竭、譏諷態度、降低專業效能）有顯著典型相關。經由典型相關，將工作生活品質區分為工作自我成就和工作生活壓力兩個典型因素，將工作倦怠區分為心理滿足和生理疲倦兩個典型因素。工作自我成就越高，心理滿足程度越高，越能從工作中獲得成長學習，薪資能夠令人滿意，工作量恰當，與顧客或同事間關係越好，從業人員的心理需求越能滿足；工作生活壓力越大，工作越忙碌，沒有足夠休息時間，從業人員的身體越容易疲倦。

六、工作生活品質各構面（正式/物質、正式/精神、非正式/物質、正式/精神構面）與工作士氣各構面（工作意願、群體精神、組織忠誠）有顯著典型相關。經由典型相關，將工作生活品質區分為全面工作生活品質、非正式/物質滿足和正式/物質滿足三個典型因素，將工作士氣區分為完全組織導向、攀附依賴導向和個人成就導向三個典型因素。全面工作生活品質與完全組織導向成正相關，工作生活品質各方面越滿足，從業人員越能以組織全體著想，工作意願越高，和同事間的相處越好，越能友

善對待同事，對組織的忠誠度也越高。非正式/物質與攀附依賴導向成正相關，工作越輕鬆，從業人員有越多的時間從事休閒娛樂，會越怠惰，工作意願會越低落，為了讓自己有更多的休息時間，員工會藉由攀附巴結上司使其工作輕鬆，又能保留工作職位，同事間也會互推責任，群體精神並不好，人總喜歡輕鬆的工作，所以對組織忠誠度會很高，而此組織忠誠度不表示員工會克服萬難達成組織目標，而是排除萬難留在工作輕鬆公司。正式/物質滿足與個人成就導向成正相關，表示若薪資福利越好，工作意願越高，群體精神會越低，在殯葬禮儀服務業，除了新進員工之外，其他員工的收入來源主要是接件抽成或獎金，若公司將某些工作的抽成比例或獎金提升的太高，容易造成員工以個人利益成就為優先，沒有獎金或獎金較低的工作，員工間互推責任，而只搶著做獎金高的工作，因此影響了群體精神，可見工作獎金的分配是公司主管必須注意的。

5.2 建議

5.2.1 給殯葬禮儀服務公司主管之建議

一、遴選人格特質正向之員工：

經統計分析發現，人格特質與留職意願有正向關係與影響，與專業承諾、工作倦怠和工作士氣有正相關，表示人格特質越正向者，留在殯葬服務業的意願越高，工作態度越好，故建議殯葬業的主管在遴選禮儀服務人員時，可對應徵者進行人格特質測驗，選用性格正向如此可以降低離職率，並提高服務品質。

二、 提昇工作生活品質：

複迴歸統計結果發現，工作生活品質對留職意願的影響性最大，經層級迴歸得知，專業承諾、工作倦怠與工作士氣對留職意願有中介效果，又工作生活品質分別與專業承諾、工作士氣呈現正相關，與工作倦怠呈現負相關，經集群分析發現有一集群其工作士氣很高，工作意願以及同事間的群體精神都非常好，但是員工不滿意公司所提供的工作生活品質，因此對公司的組織忠誠非常低，所以在提升殯葬專業服務與殯葬人員素質的聲浪中，若業者想留住人才，提高工作生活品質以提高專業承諾、工作士氣，降低工作倦怠，進而提高留職意願是必要的，改善工作生活品質之具體建議分述如下：

(一) 採用輪班制度：從描述性統計發現，台北市的殯葬禮儀服務人員在工作生活品質子構面：非正式/物質的部份滿意度偏低，表示殯葬服務業的工作時間過長，嚴重影響員工的家庭生活與正常的休息時間，特別是承攬太平間業務的殯葬禮儀公司更讓員工吃不消，原因在於員工必須值夜班，翌日又必須繼續上班，因此建議殯葬禮儀服務公司應採輪班制度，降低工作的倦怠感，讓員工有足夠的休息時間以恢復精神體力，才能給予顧客好的服務，替公司建立好口碑，如此可創員工、公司與喪親家屬三贏局面。

(二) 舉辦職業訓練：經層級迴歸統計結果發現，工作生活品質的子構面：正式/精神構面對留職意願的正向影響性最大，表示台北市的殯葬禮儀服務人員在工作生活品質中最重視的是工作中所獲得的學習成長與成就感，在差異性分析發現，有參加與殯葬管理條例相關之課程超過七小時以上的殯葬禮儀服務人員其工作生活品質較好，專業承諾、工作士氣也較高，殯葬新知以及同學間的相互切磋與交流可以讓員工在殯葬專業知識與技巧上更為進步，員工在工作上更有信心，因此建議殯葬禮儀服務公司定期為員工舉辦職

業訓練，有助於提升員工的工作生活品質、專業承諾與工作士氣，並提高留職意願與殯葬專業。

(三) 提高基層員工工作生活品質或薪資：經由差異性分析統計結果發現基層員工與殯葬禮儀服務年資未滿一年者的工作生活品質最低，尤其是新進員工在正式/物質、非正式/精神的滿足感最低，在殯葬業中，有磨練新進人員的慣例，新進人員必須在短期內吸收殯葬專業，相較於舊員工，他們的工作量更大，工時更長，壓力更大，但月收入卻只有 3-4 萬，然而經差異性分析發現，個人月收入較低者工作倦怠感較高，又工作倦怠與工作生活品質呈現負相關，對留職意願有負向影響，因此建議殯葬禮儀服務公司應減少新進人員與基層人員的工作量或增加薪資福利，已提高留職意願，減少新進人員的流動率。

(四) 提供員工恰當的工作生活品質：經典型相關統計分析發現，公司應該提供員工恰當的工作生活品質，不可太過或不及。Lee & Ashforth(1993)、Shirom(1989)指出高度的倦怠將造成低自主性、低滿足感與低身體健康表徵及高度離職意願，因此在工作量方面，不可過量，讓員工有足夠的休閒娛樂時間，避免員工身體過於疲勞，減少離職率。但是工作量也不可過少，若工作太輕鬆，養成員工的怠惰習性，員工的工作意願會逐漸降低，群體精神因此鬆散，攀附依賴公司的員工對公司組織的運作與生存會有很大的影響。

(五) 設計恰當的獎金分配方式：公司所提供的薪資福利不可過少，Maslach & Leiter(1997)提出，報酬不足是造成工作倦怠的因素之一，但經由典型相關分析也發現，若公司所提供的薪資福利過高，獎金分配不公，會導致員工之間惡性競爭，獎金高的工作人人搶著做，獎金少或沒有獎金的工作員工間互推責任，殯葬禮儀服務工作講求團隊合作，若工作者會推卸工作，將會影

響服務品質。

三、公司主管對員工的關心與心理輔導

公司主管應觀察員工工作倦怠之情況，並給予工作倦怠者適當的心理輔導與關心，以降低其工作倦怠感。

(一)根據差異性分析發現，男性比女性更容易以在工作中孤立自己的方式來抗拒工作所帶來的倦怠，殯葬業講求團隊服務，因此若員工在工作中孤立自己，不願意與同事合作，有可能造成作業流程與服務上的疏失，「一次性、不得重複性」是殯葬服務業的工作特性，若稍有疏忽都會加劇家屬的喪親之痛，禮儀公司的名譽也會受到重創，未避免工作疏失，公司主管應多留意員工的倦怠狀況，給予關心，協助解決引起工作倦怠之因素，並告知員工團體工作的重要性。然而男性的譏誚態度比女性嚴重，應多留意之。

(二)差異性統計分析結果顯示，不願意繼續留在殯葬服務業發展的員工，其降低專業效能構面的分數最高，表示無法有效將工作處理好的員工，離職的意願最高，對於有工作上困難的員工，公司主管應在專業技能與知識上加強指導，提高其工作效能與自信，降低工作倦怠感，提升留職意願。

5.2.2 對政府的建議

政府身為殯葬文化改革的主要推手，有責任制定完整的法律規範，亦應有強力與有效的推廣政令，方能達到改革之目的，筆者在研究中發現幾個問題以及對政府的建議如下：

一、加強政令宣導：從描述性統計得知，在 169 位台北市殯葬禮儀服務人員中，有半數的人沒有參加過與殯葬管理條例相關之課程，在親自發放問卷的過程中與業者談話中發現很多殯葬禮儀服務人員對殯葬管理條例毫無所

知，甚至不知道有殯葬管理條例的存在，身為殯葬禮儀服務人員應該知道殯葬管理條例中的規定，應知自己所從事的行業應遵守專業法律的哪些義務與規範，在執業時才可以避免觸法，因此筆者深感政府的政令宣導不周，有加強的必要。

二、以淺顯易懂的方式介紹殯葬管理條例：經差異性分析發現，不論是否參加過與殯葬管理條例相關課程之殯葬禮儀服務人員，對殯葬管理條例的認同度與壓力知覺沒有產生差異，其原因可能如同鄒輝堂(民 93)在南投對殯葬禮儀服務人員的訪談結果相同，可能是法律條文較不容易解讀，也有可能研習課程的老師其上課講解方式過於抽象，無法與現實執業狀況對應，故無法引起業者的興趣，導致業者參加研習的目的是在與同行交流，或甚至只是為了取得結業證書，以供政府備查罷了。因此建議政府應以淺顯易懂、舉例說明、現實生活化的方式宣導政令，讓業者能接受政令，這才是有效的政令宣導。

三、輔導傳統業者工作能力：統計結果得知，殯葬管理條例認同度與工作士氣、留職意願成正相關，殯葬管理條例壓力知覺與工作倦怠成正相關，與留職意願成負相關，又經差異性統計分析得知，傳統業者的殯葬管理條例認同度較低，並且自認無法有效處理工作，較無法從工作中獲得成就感，主要原因在於傳統殯葬業者沒有足夠的資金與人力改變營業舊有的營業模式，無法在政府的評鑑中獲得好成績，傳統殯葬業者大多都是世代家傳，是他們賴以維生的方式，政府應該照顧到傳統殯葬業者，在電腦化的時代，對傳統業者而言就是一大困難，因此政府可以協助他們如何尋求資源，例如找廣告行銷公司幫助他們製作精美的企劃書、契約書等等，並鼓勵他們異地同業結合，以此方式擴大服務範圍，形成大地區服務網。

5.2.3 給民眾的建議

本文介紹了殯葬禮儀服務人員的工作特性與壓力，其工作的神聖性我們不可否認，而經描述性統計分析得知，殯葬禮儀服務人員多屬於正向人格特質，在文獻中也提到，現今自我意識抬頭、民眾資訊發達認知改變，以及在企業的競爭與政府推行改革之下，殯葬禮儀服務不再如同以往佔有治喪事宜的主導權優勢，相反的，除了價格必需透明化合理化之外，此行業必需加入更多的人性關懷與服務，因此民眾對於殯葬業者應以平等心看待殯葬業者，這也是一個正正當當的行業，但是，筆者也不得不承認，各行各業都有不肖業者，民眾在面對親人即將往生時，要蒐集殯葬服務的相關資訊，在親人往生時，要保持冷靜，避免被不肖業者所欺騙，而預立遺囑是殯葬自主最好的方式，死亡固然可怕，但無法避免，即早學習面對死亡，生前預立遺囑，方得生死兩相安。

5.2.4 後續研究者之建議

一、研究方法方面

本研究之研究方法乃採用問卷調查法，基於個人能力之不足，未能實際與殯葬禮儀服務人員進行深入訪談，對於本研究而言，實有遺憾之珠，如能質化與量化並用，彼此互相印證，將使本研究更完善，未來研究者如能排除以上之障礙，將是研究上一大樂事。

二、研究範圍方面

本研究之研究範圍只侷限於台北市的殯葬禮儀服務人員，基於個人能力、經費、地理位置等因素之有限性，未能擴大範圍並增加樣本，殯葬文化城鄉差異大，所以本研究之結果無法推論到其他地區，此為筆者之遺憾，若

要落實殯葬改革，勢必要瞭解城鄉差距，針對各城鎮的風俗文化而有不同的法令規定與推行方式，期待後續研究者能對其他地區做探究。影響殯葬禮儀服務人員留職意願尚有許多相關因素可研究，例如其工作價值觀、工作壓力、因應壓力模式等等都是可以再深入瞭解的，其可讓民眾對殯葬業有更多的認知，也可提供業者管理上之參考。

參考文獻

中文參考書目

1. 行政院勞工委員會職業訓練局（民 89），《中華民國職業分類典》，台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
2. Pervin（民74），人格心理學，（鄭慧玲譯）。台北：桂冠。
3. 丁清煌（民 88），標準檢驗局 ISO 評審人員工作生活品質與服務態度之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
4. 內政部編印（民 92），殯葬管理條例(暨解釋彙編)。
5. 王明坤民（民85），電信組織公司化當前員工士氣之研究。國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
6. 王雅玄(民85)，教師組織承諾之理論分析，教育研究資訊，1(6)，69-78。
7. 台灣商務印書館（民80），《增修辭源》，台北：台灣商務印書館，P-650。
8. 江秋蓮(民 84)，工作生活品質、員工個人屬性與工作績效之關係研究——中、美、日企業之比較，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
9. 江錦樺（民90），人格特質與組織文化之適配性對工作績效之影響——以高科技F公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
10. 何福田、羅瑞玉（民81），教育改革與教師專業化，民國師範教育協會主編：教育專業，1-30。台北：師大師苑。
11. 余朝權（民 82），人性管理，台北：長程出版社。

12. 吳定（民82），公務人員離職因素之研究。行政院研究發展考核委員會。
13. 吳淑卿（民 93），室內設計業者性別角色信念. 家庭承諾. 專業承諾關係之研究，中原大學室內設計研究所碩士論文。
14. 李序僧(1992)，管理心理學，台北：哈佛企管顧問公司。
15. 李孟諱（民 92），我國大專院校體育教師工作生活品質與組織承諾之研究，輔仁大學體育學系碩士論文。
16. 李冠儀（民89），國民小學組織氣氛、教師工作價值觀與教師專業承諾之關係研究，國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。
17. 李秋燕（民 89），台灣企業外派大陸人員人格特質、生涯發展傾向、駐外動機及駐外適應對留任意願之研究，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
18. 李恒武(民77)，台灣省國民小學教師工作疲乏與其背景因素差異之研究，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
19. 李進明（民92），工作滿足、組織承諾及專業承諾關係之研究--以國軍憲兵幹部為例，南華大學管理研究所碩士論文。
20. 李雯娣（民89），國小兒童性格特質之研究，屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
21. 李新鄉（民82），國小教師專業承諾及其相關因素之研究。國立政治大學教育研究所博士論文。
22. 周惠莉（民92），五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。
23. 房美玉（民91），儲備幹部人格特質甄選量表之建立與應用—以某高

科技公司為例，人力資源管理學報，(2,1)，1-18頁。

24. 林佳全 (民 92)，教師人格特質、工作生活品質與組織承諾之相關研究-以高雄市國小教師為例，國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
25. 林炯堯 (民 81)。勞工家庭理財與工作生活素質。提升工作生活品質與企業發展研討會論文集。
26. 林鈺琴 (民 85)，組織公正、信任、組織公民行為之研究：社會交換理論之觀點，管理科學學報，第 13 卷 第 3 期，頁 391-415。
27. 林龍溢 (民 93)，喪葬儀式在太平間之實踐—某醫院的個案研究，南華大學生死學研究所碩士論文。
28. 林儀真(民 92)，不同僱用別之護理人員其組織承諾，專業承諾與工作表現行為之探討，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
29. 邵宜君 (民91)，企業領導者更迭下的員工協助策略研究-以金融服務業為例，朝陽科技大學企業管理研究所碩士論文。
30. 邱國隆 (民89)，國民小學組織氣氛與教師士氣關係之研究，台北師範學院國教所碩士論文。
31. 邱麗芬 (民 91)，當前美國殯葬教育課程設計初探—兼論國內殯葬相關教育的實施現況，南華大學生死學系碩士論文。
32. 俞文釗 (民82)，管理心理學，台北：五南圖書出版公司。
33. 施振典 (民 80)，文化中心組織結構與成員工作倦怠關係之研究，國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
34. 洪玲茹 (民91)，社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究--以高雄市為例，屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

35. 胡劍銘 (民 93)，非營利組織員工的工作生活品質對組織承諾影響之研究—以社團法人中華民國中小企業協會為例。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
36. 孫本初與王永大 (民 86)，工作生活品質之研究，人事月刊，第 24 卷，第 3 期，頁 20-39。
37. 孫沁光 (民 90)，從價值觀觀點探討工作生活品質、工作價值觀契合與個人效能之關聯性研究，國立國防大學資源管理研究所碩士論文。
38. 徐木蘭 (民 87)。柔性管理：同船共濟企業心。台北：天下雜誌。
39. 徐福全 (民 90)，台灣殯葬禮俗的過去、現在與未來，社區發展季刊 96:99-107。
40. 尉遲淦主編 (民 89)，生死學概論，五南，一版。
41. 崔來意 (民 89)，高科技公司女性專業人員工作一家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究，國立中山大學人力資源管理所碩士論文。
42. 張火燦 (民 85)，策略性人力資源管理，台北：智揚。
43. 張志毓 (民 86)，國民小學教師組織承諾與專業承諾研究，台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
44. 張秀玲 (民 90)，高屏地區學前教育教師生涯承諾及其相關因素之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
45. 張曉春 (1983)。專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例(上)(下)。思與言，21，1、2期，66 - 79、179 - 201。
46. 張惠英 (民 91)，國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究，屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
47. 梁美慧 (民 92)，台北市戶政事務所人員工作倦怠感之研究，中國文

- 化大學政治學研究所中國文化大學政治學研究所碩士論文。
48. 梁瑞安（民85），國民中小學教師生涯承諾及其相關因素之研究，國立高雄師範學院教育研究所博士論文。
 49. 梁懷仁（民89），便利商店夜班人員工作生活品質與離職傾向關係之研究---以統一超商高屏營業部門市為例，屏東科技大學農企業管理系碩士論文。
 50. 許坤真（民91），中南部地區國小校長專業承諾與學校效能關係之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
 51. 許南雄（民83），行政學術語詮釋。台北：商鼎文化出版社。
 52. 陳木成（民88），員工個人屬性與工作特性、工作生活品質關聯性之研究—以台電公司水力發電廠實施集中營運化之後為例。國立交通大學，經營管理研究所碩士論文。
 53. 陳亮霖（民91）應用熵理論分析工作倦怠之來源、緩衝與傳播途徑，國立高雄第一科技大學/行銷與流通管理所碩士論文。
 54. 陳孟修(民88)，零售業員工的人格特質與工作生活品質對組織承諾、工作投入、服務態度與工作績效的影響之研究，國立中山大學企業管理學系博士論文。
 55. 陳姿妤（民86），員工教育訓練成效評估之研究 -- 以本國銀行業為例，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
 56. 陳美志（民90），工作生活品質對組織承諾影響之研究—以關務人員為例，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
 57. 陳家聲、樊景立（民89），我國國人工作生活品質經驗之研究，管理評論，第19卷，第1期，頁31-79。

58. 陳皎眉、林世榮 (民 90)，2000 臺北市殯葬服務改革面面觀，社區發展季刊 96：78-85。
59. 陳照明 (民 89)，師範學院學生體育教學專業態度之調查研究，國立體育學院體育研究所碩士論文。
60. 陳繼成 (民 92)，台灣現代殯葬禮儀師角色之研究，南華大學生死學研究所碩士論文。
61. 曾華源 (民 82)，社會工作專業教育研究，台北：五南圖書出版公司。
62. 程言美 (民 91)，主管領導行為、工作生活品質及人格特質對工作倦怠與工作士氣影響之研究—以高雄市軍訓教官為例，南華大學管理研究所碩士論文。
63. 黃文賢 (民 80)，基層員工工作生活品質之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。
64. 黃有志 (民 91)，殯葬改革概論，高雄：黃有志自行出版。
65. 黃英忠 (民 78)，現代人力資源管理，台北：華泰，初版。
66. 黃國隆 (民 75)，中學教師之組織承諾與專業承諾，國立政治大學學報，53：55-84。
67. 黃婉菁 (民 92)，從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關研究，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
68. 黃彩霖 (民 92)，醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究，南華大學管理研究所。
69. 黃榮貴 (民 90)，屏東縣國民小學組織結構與專業承諾關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
70. 楊克平 (民 78)，台灣地區護理人員流動因素之探討，護理雜誌，36(3)，

51-64。

71. 楊國柱 (民 92)，殯葬政策與法規，志遠書局。
72. 楊國樞 (民 78)，心理學，台北：台灣商務印書館。
73. 葉重新 (民 78)，商業心理學，台北市：五南。
74. 鄒輝堂 (民 93)，從儀式與生計看殯葬改革對傳統殯葬從業人員的影響—以南投地區為例，南華大學生死學系碩士論文。
75. 廖相如 (民 92)，桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關係之研究，國立新竹師範學院/國民教育研究所碩士論文
76. 廖貴鋒 (民 75)，國中教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究，國立師範大學教育研究所碩士論文。
77. 趙其文 (民 84)，人事行政 (全)，華視文化事業股份有限公司。
78. 劉水抱 (民 84)，公務人員工作生活品質之調查研究，東海大學公共行政系碩士論文。
79. 劉邦森 (民 83)，台灣地區證券承銷人員組織承諾與專業承諾衝突之檢討，國立台灣大學會計學研究所碩士論文。
80. 劉淑貞 (民 92)，員工工作特性與工作倦怠之關聯性研究—以技術學院行政人員為實證對象，中原大學企業管理研究所碩士論文。
81. 蔡明秀 (民 93)，人格特質、工作價值觀、金錢倫理觀與工作生活品質重視度對生涯導向影響之研究—以台南縣高中職應屆畢業生為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
82. 蔡建樑 (民 92)。個人人格特質對組織公正認知與組織公民行為關係影響之研究，東華大學企業管理研究所。
83. 鄭素薇著 (民 81)，新加坡員工參與工作生活品質，朱世文譯。

84. 鄭勝文 (民 93), 空軍飛機修護基層主管領導型態與領導效能關係之研究, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
85. 賴明德 (民 88), 輪班人員工作生活品質與工作適應關聯性研究, 靜宜大學企業管理研究所碩士論文。
86. 駱銘彥 (民 89), 科技專業人員生涯選擇之探討, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
87. 戴維舵 (民 88), Big Five 五大人格特質在人力甄選上的應用探討, 致理學報(12)。
88. 鍾富榮 (民 88), 國營事業員工對於民營化政策之認知與留職意願的探討—以中油. 台電. 台糖三公司為例, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
89. 羅珮瑜 (民 91), 台灣殯葬業現代化的研究—台北地區的例子, 國立政治大學社會學研究所。
90. 羅素如 (民 89), 殯葬人員對死亡的態度與生死學課程需求初探, 南華大學生死學系碩士論文。

英文參考書目

1. Ahmed, N. (1981). Quality of work life: A need for understand . Indian Management., vol. 20no. 11, pp. 29-33.
2. Allport, G. W. (1937). Personality:A Psychological Interpretation. New York: Holt.
3. Anderson, M. B. & Iwaniki, E. F. (1984). Teacher motivation and its relationship to burnout. Educational Administration Quarterly, 20, 109-132.

4. Aranay, N., Pollock, J. & Armenic, J (1981), An examination of professional commitment in public accounting, *Accounting Organizations and Society*, 6, pp271-280.
5. Aryee, S., & K. Tan (1992). Antecedents and outcomes of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*, Vol: 40, 288-305.
6. Atkinson, J. M. (1988) *Copying With Stress At Work* Welling borough : Thorsons Publishers Limited.
7. Atkinson , J.W & Feather N.T. (1988), *A theory of achievement motivations*, New-York:John Wiley.
8. Blau, G. J., (1987) , Using a person-environment fit model to predict job involvement and organizational commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 30: 284-297.
9. Bodek.Norman (2003).The quality of work life . *IE industrial Engineer*, 35 (3),p25.
10. Burke, P. J., & Retizes, D. C. (1991). An identity theory approach to commitment. *Social Psychology Quarterly*, 54 (3), 239-251.
11. Carlisle, H.M. (1976) , *Management Concepts and Situation*. Chicago Science Research Associated Inc., p. 286.
12. Carr-Saunders, A. M. & Wilson, P. A. (1933) *The Professions*, Oxford: The Charendon Press.
13. Cascio, W. F. (1998). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profit*. New York: McGraw-Hill.
14. Cattell, R.B. (1943). *Personality and motivation structure and measurement*. Yonkers-on Hudson, New York: World.
15. Cherniss, C. (1980) . *Staff Burnout: Job Stress in the Human*

- Services. Beverly Hills, Calif.: Sage Publications.
16. Davis, H. (1977). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. 5th Ed., New York : Mcgraw-Hill.
 17. Day, David V. (1989). Spring 1989 Personality And Job Performance: Evidence Of Incremental Va. *Personnel Psychology*, Durham.
 18. Delamotte, Y. & K.F. Walker, (1974) .Human sations of Work and The Quality of Working Life---Trends and Issues. *International Institute for Labour Studies Bulletin*, Vol:11, pp.3-14.
 19. Efraty, D., and M. J. Sirgy. (1990) The Effects of Quality of Work Life (QWL) on Employee Behavioral Responses. *Social Indicators Research*. Vol. 22, no. 1., 31-47.
 20. Enzmann, D., Schaufeli, W. B., Janssen, P., & Rozeman, A. (1998). Dimensionality and validity of the Burnout Measures. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(4), 331- 351.
 21. Ferris, K. R. & Aranya, N. (1983). A comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*, 36, 1, pp87-98.
 22. Fogarty, J. T., Singh, J., Rhoads, G. K. and Moore, R. K., (2000), "Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model" , *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, pp. 31-68.
 23. Freudenberger, H. J. (1974) Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
 24. Friedman, M. & Rosenman R. H., (1974). *Type A and Your Heart*. New York: Knoph.

25. Griffiths (1995) .Culture Strategies and New Modes of Urban Intervention, Vol. 12, No. 4, pp. 253-265.
26. Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search of universals in personality lexicons. In L. Wheeler (Ed.), Review of Personality and Social Psychology (vol. 2, pp. 141-165). Beverly Hills, CA: Sage.
27. Gonzalez, M. A. (1997) Study of the relationship of stress, burnout, hardiness, and social support in urban, secondary school teachers, A Dissertation submitted to the Temple University Graduate Board in Partial Fulfillment of Requirements for the Degree Doctor Of Philosophy.
28. Jucius, M. J. (1976) .Personnel Management. 8th ed., Illinois : Richard D. Irwin.
29. Hackman, J. R., & Suttle, L. (1977). Improving Life at Work: Behavioral Science Approaches to Organizational Change. Santa Monica, CA: Goodyear.
30. Hall, D. (1971). "A theoretical model of career subidentity in organizational settings. Organizational Behavior and Human Performance, Vol: 6, 50-76.
31. Hall, D.T. (1976), Careers in organizations. pacific palisades, CA: Goodyear Publishing Company, Inc.
32. Hoy, W. K. & Miskel, C. C. (1982). Educational Administration: Theory Research and Practice, (2nd ed) , N. Y. : Rondon House.
33. Lee, R., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout : Toward an integrated model. Journal of

- Organizational Behavior , 14(1), 3-21.
34. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 230-234.
 35. Levine, M.F., Davis, H. (1977). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. 5th Ed., New York : Mcgraw-Hill.
 36. Kahn, R.L. (1972) *The Meaning of Work: Interpretation and Proposals for Measurement*. In *The Human Meaning of Social Change*. Eds. A. Cambell and P.E. Converse, 15-203. New York: McGraw-Hill.
 37. Kassarian, H. H. (1971), "Personality and Consumer Behavior : A Review" , *Journal of Marketing Research*.
 38. Knezevich, S. J. (1975.) *Administration of Public Education*. New York: Harper & Row.
 39. Magid , I. (1994) *An Examination of the Antecedents of Turnover Propensity of Engineers: An Integrated Model*. *Journal of Engineering and Technology Management*, Vol.9, No.2, 1994, pp.137-145.
 40. Mark R. Michell (2001) . *Grave Stakes* . *Time Magasine* . June 18 . 42-43.
 41. Maslach, C. & Jackson, E. E. (1981) . *The Measurement of Experienced Burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2:99-113.
 42. Maslach, C. & Jackson, S.E. (1984) . *Burnout in Organizational Settings*. In S.Oskamp(Ed.). *Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings*, 5:133-153.
 43. Maslach, C. & Leiter M.P. (1997), *The Truth About Burnout* . San

- Francisco , C. A : Jossey-Bass Publishers.
44. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu. Rev. Psycho*, 52, 397-422.
 45. Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1987) *Stress and Work : A Managerial Perspective*. U.S.A. : Scott, Foresman and Company.
 46. McCrae R.R., Costa P.T., Busch CM. (1986). Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-set and the Five-factor Model. *Journal of Personality*, 54, pp430-446.
 47. McCrae R.R. & Costa P.T. (1990). Rotation to Maximize the Construct Validity of Factors in the NEO Personality Inventory. *Multivariate Behavioral Research*, 234, pp107-124.
 48. Meyer, J. P., N. J. Allen, and C. A. Smith. (1993) Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology* 78: 538-51.
 49. Mirvis, P.H. & Grady, J.F. (1986) . Employee participation in a quality circle program: Impact on quality of work life, productivity, and absenteeism. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No1, PP. 61-69.
 50. Mohler, S. (1983), "The Human Elements in Air Traffic Control Aero medical Aspects, Problems, and Prescriptions, *Aviations, space, and Environ-mended Medicine*, 54(6):511-516.
 51. Morrow, P. C. & R.E. Wirth., (1989) , Work commitment among salaried professionals, *Journal of Vocational Behavior*, 34: 40-56.

52. Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
53. Norman, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality at tributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583.
54. Patrick, P.K.S. (1979). Burnout: Job hazard for health workers. *Hospitals*, Nov. 16, 87-90.
55. Pervin, L. A. (1993). *Personality: Theory and research*. New York: John Wiley and Sons.
56. Pines, A. & Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout : from Tedium to Personal Growth*. N. Y. : Fress Perss.
57. Pines, A. M., (1993) , *Burnout: Existential perspectives*, In Schaufeli, W. B., Maslach, C and Marek, T. (Eds.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Washington, DC: Taylor and Francis, pp.33-52.
58. Ricken, R. (1980), *Teacher Burnout : a failure of the supervisory process* .NASSP Bulletin, March, pp 21-24.
59. Robbins, S. P. (1983). *Organizational Behavior*, Upper Saddle River. NJ: Practice Hall.
60. Robbins, S.P. (1998). *Organization Behavior* . New Jersey: Prentice-Hill .
61. Rosow, J. M. (1992). *Solving the Human Equation in the*

- Productivity Przzle . Management Review, 66(2), 40-43.
62. Rotter, J.B., (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement, Psychological Monograph. 12, 48-80.
 63. Russel, D. W., Elizabeth A., & Velzen, D. V. (1987). Job-Related stress, social support, and burnout among classroom teachers. Journal of Applied Psychology, 72(2), 23-25.
 64. Seashore, S. E., (1975) . Defining and Measuring: The Quality of Working Life . Problems, Prospects and the State of Art, Vol.1, pp. 105-118.
 65. Shamir, B. and Salomon. (1985). "Work-at-home and the Quality of Working Life. Academy of Management Review. Vol. 10, no.3, 455-464.
 66. Shirom, A. , (1989), "Burnout in Work Organizations" , In Cooper, C. L. and Rohertson I., (Eds.), International Review of Industrial and Organizational Psychology pp.25-48, Wiley, New York.
 67. Spector, P.E., (1997) , Job Satisfaction, Thousand Oaks, CA:SAGE Publication Inc.
 68. Sun, J. L. (1988). Quality of working life programs: An empirical assessment of designs and outcomes , unpublished doctoral dissertation Athens. Georgia.
 69. Taylor, J.C. (1973) Concepts and Problems in Studies of Quality of Working Life. A Report prepared for the Manpower Administration, U.S. Department of Labor.
 70. Tupes, E.C., & Christal, R.E. (1961). Recurrent personality

factors based on trait ratings. USAF ASD Technical Report No. 61-97. Lakeland Air Force Base, TX: U.S. Air Force.

71. Walton R, (1974). Improving the Quality of Work Life .Harvard Business Review, Vol.52, pp.12~20
72. Watson, D., Clark, L. A., & Harkness, A. R. (1994) . Structure of personality and their relevance to psychopathology. Journal of Abnormal Psychology,103, 18-31.
73. Wiener Y. (1982). Commitment in Organizations: a Normative View, Academy of Management Review, 7, pp. 418-428.

附錄：本研究問卷

各位殯葬業的先進：

您好！悉知貴公司形象良好、風評甚佳，在業界具有舉足輕重的重要地位，所以您的意見格外彌足珍貴，懇請撥冗填答此問卷。

由於殯葬行業長期受人漠視甚至誤解，所以期盼能藉本問卷了解殯葬禮儀人員的心聲，並探討台灣殯葬禮儀人員的殯葬管理條例知覺、人格特質、工作生活品質、專業承諾、工作士氣、工作倦怠與留職意願的相互關係，此研究結果將提供學術研究參考。

本問卷採**不記名方式填答**且您所提供的**資料絕對保密**，敬請安心作答。

問卷答案無關對錯，請您依個人實際感受及看法填寫，並請不要遺漏任何題目。

感謝您的支持與協助。若對問卷內容有任何疑問，請於我們連絡。謝謝！

敬 祝

事業順利

身體健康

南華大學生死學研究所
指導教授：陳孟修 博士
研究生：孔維愉 敬上
聯絡電話：0912265744
中華民國九十三年四月

一. 您的人格特質

	非 常 不 同	不 同	普 通	同 意	非 常 同 意	
	1	2	3	4	5	
1. 我不易分心.....	<input type="checkbox"/>	1				
2. 我會考慮別人的立場.....	<input type="checkbox"/>	2				
3. 我不喜歡與眾不同.....	<input type="checkbox"/>	3				
4. 我具有領導能力.....	<input type="checkbox"/>	4				
5. 我能夠忍受壓力.....	<input type="checkbox"/>	5				
6. 我是遵守常規的人.....	<input type="checkbox"/>	6				
7. 我要求精確.....	<input type="checkbox"/>	7				
8. 我是能接受挑戰的人.....	<input type="checkbox"/>	8				
9. 我能接受不同的觀念.....	<input type="checkbox"/>	9				

10. 我能鼓舞他人.....	<input type="checkbox"/>	10				
11. 我是能提出新方法的人.....	<input type="checkbox"/>	11				
12. 我是冷靜的人.....	<input type="checkbox"/>	12				
13. 我做事盡心負責.....	<input type="checkbox"/>	13				
14. 我是具有觀察力的人.....	<input type="checkbox"/>	14				
15. 我是願意承擔風險的人.....	<input type="checkbox"/>	15				
16. 我具備洞察力.....	<input type="checkbox"/>	16				
17. 我不喜歡現在的自己.....	<input type="checkbox"/>	17				
18. 我具有彈性思考的能力.....	<input type="checkbox"/>	18				
19. 我喜歡單獨行事.....	<input type="checkbox"/>	19				
20. 我是細心敏感的人.....	<input type="checkbox"/>	20				
21. 我常想出人頭地.....	<input type="checkbox"/>	21				
22. 我具備邏輯分析能力.....	<input type="checkbox"/>	22				
23. 我能夠與他人有良好的合作.....	<input type="checkbox"/>	23				
24. 我適應力良好.....	<input type="checkbox"/>	24				
25. 我喜歡交友.....	<input type="checkbox"/>	25				
26. 我的抗壓力較低.....	<input type="checkbox"/>	26				
27. 我能以整體性來思考事情.....	<input type="checkbox"/>	27				
28. 我能承擔風險.....	<input type="checkbox"/>	28				
29. 我的思想敏捷.....	<input type="checkbox"/>	29				
30. 我是行動派的人.....	<input type="checkbox"/>	30				
31. 我會盡我所能幫助他人.....	<input type="checkbox"/>	31				
32. 我對自己能力很有自信.....	<input type="checkbox"/>	32				
33. 我會尊重他人.....	<input type="checkbox"/>	33				
34. 我容易覺得疲憊.....	<input type="checkbox"/>	34				
35. 我是具有說服力的人.....	<input type="checkbox"/>	35				
36. 我是樂觀的人.....	<input type="checkbox"/>	36				
37. 我不太能夠了解他人.....	<input type="checkbox"/>	37				
38. 我是專注集中的人.....	<input type="checkbox"/>	38				
39. 我是具有競爭性的人.....	<input type="checkbox"/>	39				
40. 我要求自己必須成長.....	<input type="checkbox"/>	40				
41. 我的行動敏捷.....	<input type="checkbox"/>	41				
42. 我喜歡獨處.....	<input type="checkbox"/>	42				
43. 我做事準確切實.....	<input type="checkbox"/>	43				
44. 我具有創新能力.....	<input type="checkbox"/>	44				
45. 我是具有主動性的人.....	<input type="checkbox"/>	45				
46. 我相信人性本善.....	<input type="checkbox"/>	46				
47. 我與他人合作總是愉快的.....	<input type="checkbox"/>	47				
48. 我做事有彈性.....	<input type="checkbox"/>	48				

49. 我具情緒控制力.....	<input type="checkbox"/>	49				
50. 我喜歡獨立工作.....	<input type="checkbox"/>	50				
51. 我在眾人中的表現總是最傑出的.....	<input type="checkbox"/>	51				
52. 我是體貼的人.....	<input type="checkbox"/>	52				
53. 我的精力充沛.....	<input type="checkbox"/>	53				
54. 我具有掌控力.....	<input type="checkbox"/>	54				
55. 我是杞人憂天的人.....	<input type="checkbox"/>	55				
56. 我的心思細密.....	<input type="checkbox"/>	56				

二. 您對下列敘述句的同意程度為何？

「」內為殯葬管理條例之法條。此大題之答案無關對錯，
僅供學術研究，請您依照個人感受安心填答。

	1	2	3	4	5	
1. 「殯葬服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。」.....	<input type="checkbox"/>	1				
2. 「禮儀師之資格及管理，另以法律定之。」.....	<input type="checkbox"/>	2				
3. 「參加講習或訓練之紀錄，列入評鑑殯葬服務之評鑑項目。」.....	<input type="checkbox"/>	3				
4. 「在本條例公佈施行前，已領得公司登記或商業登記證書之具一定規模殯葬服務業，於本條例公佈施行後三年內得繼續營業，期間屆滿前，應補送聘禮儀師證明，經主管機關備查，使得繼續營業。」.....	<input type="checkbox"/>	4				
5. 依據「殯葬管理條例」，已領公司登記或商業登記證書之具一定規模之殯葬服務業，應須在民國九十六年前補聘禮儀師證明，是合理的。.....	<input type="checkbox"/>	5				
6. 「殯葬服務業應將相關證照、商品或服務項目、收費標準展示於營業處或明顯處。」.....	<input type="checkbox"/>	6				
7. 「殯葬服務業就其提供之商品或服務，應與消費者定訂書面契約。」.....	<input type="checkbox"/>	7				
8. 「書面契約未明載之費用，無請求權；並不得於契約訂定後巧立名目，強索增加費用。」.....	<input type="checkbox"/>	8				
9. 「主管機關對殯葬服務業應定期實行評鑑，經評鑑成績優良者，應予獎勵。」.....	<input type="checkbox"/>	9				
10. 進行殯葬行為「不得於晚間九時至翌日上午七時使用擴音設備。」.....	<input type="checkbox"/>	10				
11. 「殯葬管理條例」可以讓殯葬服務業創新升級，提供優質服務。.....	<input type="checkbox"/>	11				
12. 「殯葬管理條例」可使殯葬行為符合現代人的實際需求。.....	<input type="checkbox"/>	12				

13. 「殯葬管理條例」可以達到兼顧個人尊嚴與公眾利益並提升了國民生活品質的目的。..... 13
14. 「殯葬管理條例」可使殯葬服務業專業化，並提昇殯葬從業人員的地位。..... 14
15. 「殯葬管理條例」之實施可以讓我有更多學習成長的機會。.. 15
16. 為規範改善道路搭棚治喪之情形，直轄市或縣(市)主管機關應訂定管理辦法。..... 16
17. 政府另訂法律規範禮儀師資格並管理是必要的。..... 17
18. 因為「殯葬管理條例」的頒訂，讓我對殯葬業的未來充滿希望。..... 18
20. 「殯葬管理條例」法條內容模糊，讓我無所適從。..... 20
21. 「殯葬管理條例」不符合民情，造成殯葬禮儀人員以及家屬治喪上的困擾及不便。..... 21
22. 「殯葬管理條例」對殯葬服務業的規範讓我對此行業的前途堪慮。..... 22
23. 「殯葬管理條例」對殯葬服務業的規範讓我對此工作有無力感。..... 23
24. 「殯葬管理條例」的實施對殯葬服務業的規範減弱了我的市場競爭能力。..... 24
25. 「殯葬管理條例」對殯葬服務業的規範讓我萌生轉業的念頭。..... 25

三. 您的工作生活品質

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|
| 1. 我的工作是需要許多不同的專業技能來達成。..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2. 我的工作不需任何專業技術是相當簡單的。..... | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3. 我的工作是不具備挑戰性的。..... | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4. 服務顧客的過程中，所有的事都是由我自行完成。..... | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5. 我的工作對於本公司來講是重要的。..... | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6. 在工作中我有許多自主的機會，可以發揮我個人的創造力。... | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7. 在工作中我可以自由的依照自己的方式去做事。..... | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 8. 我能夠感受到自己將工作做的好或壞。..... | <input type="checkbox"/> | 8 |
| 9. 我覺得我的工作是非常有意義的。..... | <input type="checkbox"/> | 9 |
| 10. 這份工作，可以幫助我個人成長與發展。..... | <input type="checkbox"/> | 10 |
| 11. 這份工作，能發揮我的專長與能力。..... | <input type="checkbox"/> | 11 |
| 12. 在工作中，我有機會學習新東西。..... | <input type="checkbox"/> | 12 |
| 13. 剛進公司時，公司提供許多職前訓練，使我很快進入狀。..... | <input type="checkbox"/> | 13 |
| 14. 剛進公司時，公司安排資深員工在我工作時從旁教導我。..... | <input type="checkbox"/> | 14 |
| 15. 公司提供許多在職進修的機會。..... | <input type="checkbox"/> | 15 |

16.公司會激勵並支持員工提出創新的觀念和方法。.....	<input type="checkbox"/>	16				
17.我的同事們是能夠共同討論與溝通的。.....	<input type="checkbox"/>	17				
18.本公司各部門間的工作協調，非常良好。.....	<input type="checkbox"/>	18				
19.本公司會運用各種可能的方法，將公司的消息準確 而迅速傳給員工。.....						19
20.公司管理人員會向員工明白解釋公司的政策、法令和規章。...	<input type="checkbox"/>	20				
21.公司對於員工的需求十分瞭解。.....	<input type="checkbox"/>	21				
22.我可從工作中得成就感。.....	<input type="checkbox"/>	22				
23.我的工作無法配合自己的工作興趣。.....	<input type="checkbox"/>	23				
24.工作上我常因遇到挫折而心灰意冷。.....	<input type="checkbox"/>	24				
25.我總是帶著愉快的心情去上班。.....	<input type="checkbox"/>	25				
26.我從目前的工作生活中得到真正的快樂。.....	<input type="checkbox"/>	26				
27.我覺得我的工作壓力太大。.....	<input type="checkbox"/>	27				
28.我個人的人生目標與公司的目標結合在一起。.....	<input type="checkbox"/>	28				
29.就我的能力與工作努力而言，我所獲得的待遇 尚稱公平合理。.....	<input type="checkbox"/>	29				
30.公司中的薪資、獎金與津貼制度是公平的。.....	<input type="checkbox"/>	30				
31.目前的薪資，可滿足我生活上的需要。.....	<input type="checkbox"/>	31				
32.本公司的待遇在一般同業水準以上。.....	<input type="checkbox"/>	32				
33.與其他性質類似的工作比較，我的待遇是適當的。.....	<input type="checkbox"/>	33				
34.就整體而言，我認為公司的福利措施是令人滿意的。.....	<input type="checkbox"/>	34				
35.我認為本公司的經營是穩當的，不會輕言倒閉。.....	<input type="checkbox"/>	35				
36.我認為我工作的實體環境是舒適的。.....	<input type="checkbox"/>	36				
37.我的工作環境有足夠的安全及衛生防護措施。.....	<input type="checkbox"/>	37				
38.我的工作環境，不會危害到我的身體健康。.....	<input type="checkbox"/>	38				
39.對於不良的工作環境或設備，公司會主動改善。.....	<input type="checkbox"/>	39				
40.我有足夠的工具和資源可以來完成我的工作。.....	<input type="checkbox"/>	40				
41.我十分熟悉我的工作方法和程序。.....	<input type="checkbox"/>	41				
42.我覺得我的工作時間太長。.....	<input type="checkbox"/>	42				
43.本公司訂有彈性的上班時間。.....	<input type="checkbox"/>	43				
44.公司具有良好的輪班制度。.....	<input type="checkbox"/>	44				
45.我覺得我的工作量太重。.....	<input type="checkbox"/>	45				
46.我的工作時間符合我個人時間運用的要求。.....	<input type="checkbox"/>	46				
47.我的工作能配合家人的生活方式。.....	<input type="checkbox"/>	47				
48.我的工作時間太長，妨礙到我正常的家庭生活。.....	<input type="checkbox"/>	48				
49.公司關心並重視員工的休閒娛樂。.....	<input type="checkbox"/>	49				
50.我到公司上班地點必須花很長的交通時間。.....	<input type="checkbox"/>	50				
51.我到公司上班，停車非常便利。.....	<input type="checkbox"/>	51				
52.我和同事相處愉快，工作氣氛融洽。.....	<input type="checkbox"/>	52				

- 53.同事間在工作繁忙或工作落後時，會彼此互相幫忙。..... 53
- 54.我的同事不會互相推卸工作上的責任。..... 54
- 55.公司的同事情感不錯，能互相信任。..... 55
- 56.我與客戶間的關係良好。..... 56
- 57.藉著工作，我可以與顧客建立友誼。..... 57
- 58.在服務顧客的過程中，我是受顧客尊重的。..... 58
- 59.本公司常發生勞資爭議的情形。..... 59
- 60.公司對於員工抱怨的處理，時常拖延且不讓人滿意。..... 60
- 61.我覺得我的工作在社会上是受尊重的。..... 61
- 62.社會大眾對於本公司有相當良好的評價。..... 62
- 63.家人都認為本公司是值得我付出心力的工作場所。..... 63
- 64.在這裡工作能獲得親戚朋友的敬重。..... 64
- 65.公司幹部對於各員工，會提供公平的關懷與照顧。..... 65

四. 您的專業承諾

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|
| 1.從事殯葬業對我的個人形象之提升有很大的幫助。..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2.我後悔進入殯葬禮儀公司工作。..... | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3.我以在殯葬禮儀公司工作為榮。..... | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4.我不喜歡成為殯葬禮儀公司的一員。..... | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5.我不認同殯葬禮儀公司的工作。..... | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6.我會很有熱忱地從事殯葬禮儀公司的工作。..... | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7.我付出太多心力於這個工作上，以致現在不易轉業。..... | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 8.現在轉業對我來說是困難的。..... | <input type="checkbox"/> | 8 |
| 9.如果現在離開本行，將會造成生活上很大的困擾。..... | <input type="checkbox"/> | 9 |
| 10.對我來說，現在轉業將會有很大的損失。..... | <input type="checkbox"/> | 10 |
| 11.轉業對我來說，並沒有任何壓力。..... | <input type="checkbox"/> | 11 |
| 12.現在轉業，對我來說會有很大的犧牲。..... | <input type="checkbox"/> | 12 |
| 13.我相信人們在接受專業訓練後，不應該隨便的轉業。..... | <input type="checkbox"/> | 13 |
| 14.我覺得沒有義務繼續留在殯葬禮儀公司工作。..... | <input type="checkbox"/> | 14 |
| 15.我覺得有責任繼續留在殯葬禮儀公司工作。..... | <input type="checkbox"/> | 15 |
| 16.即使對我有利我也不覺得現在離開殯葬禮儀公司是對的。..... | <input type="checkbox"/> | 16 |
| 17.如果現在離開殯葬禮儀公司的工作，我會覺得有罪惡感。..... | <input type="checkbox"/> | 17 |
| 18.身為一位殯葬禮儀公司的工作人員我必須對此職業保持忠誠。..... | <input type="checkbox"/> | 18 |

五. 您的工作倦怠

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 1.我的工作讓我感到情緒枯竭。..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2.工作一整天後，我感到精疲力盡。..... | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3.每天早上起床想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采。..... | <input type="checkbox"/> | 3 |

- 4.整日工作真的使我的精神緊繃心力交瘁。..... 4
- 5.我能有效地解決工作中的問題。..... 5
- 6.我覺得自己過度努力工作快被工作熔化了。..... 6
- 7.我可以感受到自己正朝著公司的目標來貢獻。..... 7
- 8.自從接下目前的職務以來，我對工作的興趣漸漸降低。..... 8
- 9.我對目前工作的狂熱已漸消失。..... 9
- 10.我覺得目前的職務蠻能讓我發揮的。..... 10
- 11.當我完成某項工作時，我會因此雀躍不已。..... 11
- 12.我已完成目前工作中許多值得去做的事。..... 12
- 13.我只要做我的工作而不被打擾就好了。..... 13
- 14.我懷疑我的工作對他人是否有助益。..... 14
- 15.我質疑我所做的工作是否有意義。..... 15
- 16.在我的工作上，我自信能有效地將事情做好。..... 16

六. 您的工作士氣

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|
| 1.我常請假去做其他的事。..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2.我會為工作廢寢忘食。..... | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3.在工作中我可以獲得專業成長與發展。..... | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4.完成一件工作我會很有成就感。..... | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5.本公司同事均能主動互助合作。..... | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6.外界批評公司時我會感到難過。..... | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7.不管外在環境或情勢如何變遷，我仍願意在本公司服務。..... | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 8.目前的工作對我而言除了拿份薪水外就沒有其他意義可說了。..... | <input type="checkbox"/> | 8 |
| 9.若有其他適當的工作機會，我早就離開公司了。..... | <input type="checkbox"/> | 9 |
| 10.無論本公司內部人事發生怎樣的變化，我仍願意守著自
己的工作崗位，做好份內之工作。..... | <input type="checkbox"/> | 10 |
| 11.本公司目前之制度與規定有必要在檢討改善之。..... | <input type="checkbox"/> | 11 |
| 12.我對本公司的各項重大措施與執行情形，都會時常關心注意。..... | <input type="checkbox"/> | 12 |
| 13.我通常都能尊重多數人意見。..... | <input type="checkbox"/> | 13 |
| 14.日常生活中，我對同事皆能表現和諧友善之態度。..... | <input type="checkbox"/> | 14 |
| 15.提昇工作品質，是我未來努力之方向。..... | <input type="checkbox"/> | 15 |
| 16.在本公司工作使我感到生活有保障。..... | <input type="checkbox"/> | 16 |
| 17.本公司舉辦之團體活動，我都願意參加。..... | <input type="checkbox"/> | 17 |

七. 您的留職意願

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 1.我不會想要辭掉現在的工作。..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2.我想留在目前的公司繼續發展。..... | <input type="checkbox"/> | 2 |

八. 一. 您的個人基本資料

1. 您的性別：

- (1) 男 (2) 女

2. 您的年齡： _____

3. 您從事殯葬相關工作年資： _____

4. 您的教育程度：

- (1) 未入學 (2) 小學 (3) 國中 (4) 高職、高中
 (5) 專科 (3) 大學 (7) 研究所以上

5. 您的婚姻狀況：

- (1) 已婚 (2) 未婚 (3) 其他

6. 您在公司擔任何種職位：

- (1) 公司負責人或董事長 (2) 中階主管 (3) 基層專職員工

7. 您目前任職公司行號的組織型態：

- (1) 傳統單一公司 (2) 財團連鎖公司

8. 您公司客戶的主要來源 (可複選)

- (1) 生前契約 (2) 口碑、回頭客 (3) 太平間
 (4) 意外死亡 (5) 宗教團體

9. 您是否參加過與「殯葬管理條例」有關之研習課程，總時數為？

- (1) 否
 (2) 有，上課時數 6 小時以下 (不含 6 小時)
 (3) 有，上課時數 6 小時以上 (含 6 小時)

10. 您個人平均每個月的收入大約是？

- (1) 3-4 萬 (含 3 萬不含 4 萬)
 (2) 4-6 萬 (含 4 萬不含 6 萬)
(3) 6-10 萬 (含 6 萬不含 10 萬)
(4) 10-15 萬 (含 10 萬不含 15 萬)
(5) 15 萬以上 (含 15 萬)

11. 您繼續留在殯葬業的意願為何？

- (1) 非常不願意 (2) 不願意 (3) 普通 (4) 願意 (5) 非常願意