

# 百貨公司從業人員工作壓力與工作倦怠之分析研究

黃韞臻<sup>1\*</sup> 林淑惠<sup>2</sup>

<sup>1</sup>國立台中技術學院會資系 講師

<sup>2</sup>國立台中技術學院風保系 副教授

## 摘要

本研究旨在探究百貨公司從業人員的工作壓力、工作倦怠現況，以及二者間的相關性。研究中以台中市百貨公司員工為調查對象，利用描述性統計、*t* 檢定、單因子變異數分析等進行資料的分析，再以典型相關分析探討工作壓力與工作倦怠感受的關聯性。主要結論如下：

- (一)研究對象的工作壓力以「業績壓力」最為沉重，在工作倦怠方面則以「無人情味」較為明顯。
- (二)女性、專櫃人員、管理部門及已婚者，存在較大的整體或某構面的工作壓力；而管理部門工作者在工作倦怠的各構面感受都較其他部門強烈。
- (三)研究對象在工作壓力與工作倦怠之間有三組顯著之典型相關存在。
  - 1.第一組典型相關顯示，研究對象在「組織氣氛」、「工作負荷」及「工作焦慮」等層面工作壓力愈大時，在「低成就感」、「情緒耗竭」、「無人情味」等層面之倦怠感受上愈強烈。
  - 2.第二組典型相關顯示，研究對象在「業績壓力」及「工作焦慮」二方面的工作壓力愈低時，愈容易感到「成就感低落」，但較不會感到「情緒耗竭」。
  - 3.第三組典型相關顯示，研究對象的「業績壓力」愈低，其在「無人情味」的感受較強。

**關鍵詞：**工作壓力、工作倦怠、百貨公司、典型相關。

---

\* 聯繫作者：國立臺中技術學院會資系，台中市三民路三段 129 號  
Tel: 04-22196028  
Fax: 04-22195911  
E-mail: minnie@ntit.edu.tw