

國民小學會計人員角色壓力與工作倦怠關係之研究

薛春燕、胡瓊元

E-mail: 324594@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究目的在於瞭解國民小學會計人員的角色壓力與工作倦怠的現況，分析不同背景變項的會計人員在角色壓力及工作倦怠的差異情形，並探討角色壓力與工作倦怠的關係，進而分析角色壓力對工作倦怠的影響力。本研究對象為中部彰化縣、台中縣、台中市與南投縣四縣市的國民小學，對其專兼任會計人員以量表做問卷調查，得到有效樣本為292份。對所得資料以SPSS 14.0套裝軟體分別以描述性統計、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析、積差相關、迴歸分析等統計方法進行分析。根據實證調查結果，本研究結論歸納如下：一、國民小學會計人員在整體角色壓力的知覺屬中等以上程度。二、國民小學會計人員在整體工作倦怠的知覺屬中等以下程度。三、國民小學會計人員的角色壓力會因不同年齡、教育程度、服務縣市及專兼任情形而有所差異。四、國民小學會計人員的工作倦怠會因不同服務縣市及專兼任情形而有所差異。五、角色壓力及其各構面與工作倦怠大部份呈顯著正相關及正向影響。最後根據所得的研究結果，提出討論及建議，提供會計主管機關、學校機關、會計人員及未來研究之參考。

關鍵詞：會計人員、角色壓力、工作倦怠

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	4	第三節 研究流程	4
5 第二章 文獻探討	7	第一節 會計人員	7
7 第二節 角色壓力	14	第三節 工作倦怠	14
34 第四節 角色壓力與工作倦怠相關研究	48	第三章 研究方法	48
53 第一節 研究架構	53	第二節 研究變項之操作性定義	53
54 第三節 研究假設與研究對象	56	第四節 研究工具	56
59 第五節 資料分析方法	65	第四章 資料分析與結果	65
68 第一節 樣本資料基本分析	68	第二節 角色壓力與工作倦怠之信度與效度分析	75
75 第三節 獨立樣本t檢定與單因子變異數分析	81	第四節 角色壓力與工作倦怠之相關分析與影響	110
116 第五章 結論與建議	116	第一節 研究結論	116
116 第二節 研究建議與研究限制	122	參考文獻	122
127 附錄A 正式問卷	142		142

參考文獻

一、中文部份 中華民國99年3月16日行政院主計處處義二字第0990001466A號函訂定主計人員服務守則。行政院主計處編印(2009)，內部審核作業流程手冊。王婉玲(2006)，國中輔導人員角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠之關係研究，國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系未出版之碩士論文。王嬋媚(2004)，高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究 以社會支持為干擾變項，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。王瑞祺(2001)，學校人事人員角色衝突之研究，國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。主計月報社(2004)，主計法規輯要，台北：主計月報社。何信煒(2004)，國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究，國立新竹教育大學進修部學校行政碩士班未出版之碩士論文。李清波(2006)，國民中學訓導主任角色壓力、人際關係與壓力因應策略之研究，私立輔仁大學教育領導與發展研究所未出版之碩士論文。李肇之(2009)，國小女教師角色壓力與生涯發展關係之研究，國立屏東教育大學社會發展學系社會科教學碩士班未出版之碩士論文。李昌德(2006)，主管領導型態、角色壓力、工作滿足與離職傾向之研究—以高雄市立學校會計人員為例，私立樹德科技大學經營管理研究所碩士班未出版之碩士論文。李昱憲(2007)，台中市國民小學行政人員情緒勞務與工作倦怠相關之研究，國立新竹教育大學教育學系碩士班未出版之碩士論文。何雪真(2002)，國立大學人事人員角色知覺、角色壓力與壓力反應之研究，國立台北師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。吳蕙芊(2006)，會計人員角色壓力與組織承諾關係之研究 - 以國立高中會計人員為例，國立彰化師範大學商業教育學系未出版之碩士論文。邱國銘(2001)，銀行行員的壓力

源、工作倦怠與工作態度之研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。林克泓(2007)，臺北市國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作倦怠之研究，臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士班未出版之碩士論文。林君勵(2007)，校長領導型態與學校主計人員溝通風格對其工作滿足、角色壓力與工作績效關係之研究以桃竹苗地區為例，私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。林蒼彬(2001)，人事人員角色壓力、組織承諾與離職傾向關係之研究，國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。林錦清(2001)，組織焦慮影響員工角色結構壓力與工作倦怠關係之研究，國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。林元吉(2000)，角色壓力源、焦崩對組織承諾的影響 - 兩岸資訊從業人員之比較研究，國立中央大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。林鈞福(2004)，國立高級中等學校人事人員角色壓力與職業倦怠關係之研究，佛光人文社會學院管理學研究所未出版之碩士論文。姜占魁(2004)，組織行為與行政管理，台北:華泰書局。柯純義(2007)，成就動機、內外控、工作特性與工作倦怠關係之研究-以台北縣公立高級中學教師為例，銘傳大學管理研究所未出版之碩士論文。姚佩伶(2008)，轉型型領導與主計人員內外控特質與其工作滿足、角色壓力與組織承諾關係之探討-以屏東縣政府為例，國立屏東商業技術學院國際企業所未出版之碩士論文。徐嘉宏(2000)，領導方式、角色壓力及社會支持與百貨公司專櫃人員工作倦怠關係之研究，國立中山大學人力資源管理研究所。時蓉華(1986)，社會心理學辭典，台北:東華書局。馬秀如(2000)，政府會計人員與商業會計人員角色之比較 - 兼談對政府會計人員之展望，主計月報，530，27-30。張春興(1989)，心理學，台北:東華書局。陳啟勳、葉連德(2001)，台灣地區國際觀光飯店主廚人員工作經驗、工作投入、角色壓力、自重程度與工作滿意度、組織認同之關係，第一屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營研討會。陳碧君(2003)，基隆市政府主計人員角色衝突之研究，國立政治大學行政管理碩士學程未出版之碩士論文。陳寶蓮(2004)，主計人員工作困境之研究--以台北縣為例，銘傳大學公共事務學碩士在職專班未出版之碩士論文。陳建佑(2008)，公家機關會審人員職場友誼與工作壓力、工作倦怠之研究，亞洲大學會計與資訊學系碩士班未出版之碩士論文。陳泓諄(2008)，心理師解釋形態、角色壓力與職業倦怠之相關研究，高雄師範大學輔導與諮商研究所未出版之碩士論文。陳欣怡(2008)，縣市政府社會工作人員角色壓力、工作倦怠及社會支持之相關性研究，國立新竹教育大學人力資源發展研究所未出版之碩士論文。陳聰貞(2010)，特教教師角色壓力與因應策略，國立台北科技大學技術及職業教育研究所，2010年金融海嘯下人力資源管理之挑戰論壇與學術研討會優良論文。陳士雄(2008)，特勤人員的角色壓力對工作倦怠與工作投入影響之研究，銘傳大學/管理研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。陳德宗(2004)，學校人事人員的角色期望、角色壓力、角色踐行、組織承諾與工作倦怠之相關研究—以嘉義縣市高職中國小為例，私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳純青(2004)，主計人員溝通風格之研究，私立東海大學公共事務碩士學程在職進修專班未出版之碩士論文。陳慶忠(2005)，採購人員在行政機關內業務認知及角色壓力之探討-以營繕工程為例，私立中國文化大學政治學碩士在職專班未出版之碩士論文。陳建佑(2009)，公家機關會審人員職場友誼與工作壓力、工作倦怠之研究，私立亞洲大學會計與資訊學系未出版之碩士論文。崔來意(2000)，高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。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)，思與言，21(1)，71。張榮宗(2001)，國民中學組織結構、導師角色壓力與職業倦怠關係之研究，國立政治大學教育學系未出版之碩士論文。張雅雯(2006)，機關首長領導風格、指揮不一致、角色壓力與專業承諾之關係研究 - 以主計人員為例，靜宜大學管理碩士在職專班未出版之碩士論文。張明輝(2008)，台南縣市國民小學訓導人員工作壓力與工作倦怠之關係研究，國立臺南大學教管所教育行政碩士班未出版之碩士論文。張慶勳(1996)，學校組織行為圖，377。梁瑞安(1989)，國小教師組織溝通、角色壓力與組織承諾關係之研究，國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。梁絹(2004)，法務部所屬會計人員角色壓力與組織效能關係之探討，國立彰化師範大學商業教育學系未出版之碩士論文。莊娟夙(1988)，角色壓力、社會支持與工作投入之關聯性研究—以資訊從業人員為例，長庚大學管理學研究所未出版之碩士論文。莊淑昀(2006)，台北市中等學校特教教師角色壓力、情緒智能與職業倦怠之相關研究，臺北市立教育大學心理與諮商學系碩士班未出版之碩士論文。莊俊凱(2004)，公共圖書館讀者服務館員工作倦怠之研究 —以臺北市立圖書館為例，私立輔仁大學圖書資訊學系未出版之碩士論文。莊靜宜(2000)，高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究，國主成功大學碩士班未出版之碩士論文。許朝銘(2007)，空軍戰鬥機飛行員角色壓力與情緒耗竭對工作倦怠和離職意願影響之研究，私立大葉大學國際企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。黃富微(2007)，澎湖縣國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究，國立臺南大學教育學系所課程與教學碩士班未出版之碩士論文。黃臺生(1998)，台北市政府公務人員工作倦怠感之研究:Golembiewski階段模式的探討與驗證，國立政治大學公共行政學系未出版之碩士論文。黃中見(2002)，角色壓力響工作滿足過程之研究 - 以雲林、嘉義縣(市)政府主計室外派人員為例，南華大學非營利事業管理研究所未出版之碩士論文。黃智玲(2009)，角色壓力、自我效能對工作倦怠的影響之研究，私立大葉大學管理學院碩士班未出版之碩士論文。游怡婷(2003)，領導型態、審計結構以及審計人員角色壓力對工作滿意關係之研究 - 以台灣地區中大型會計師事務所為例，國立東華大學企業管理學系未出版之碩士論文。傅素瑛(2007)，國立大學會計人員角色壓力、人格特質與工作滿意度關係之研究，國立屏東教育大學教育行政研究所未出版之碩士論文。褚麗娟、鄭炳仁、吳敬文(2005)，壽險理賠人員的生涯發展、角色壓力與工作倦怠關係之研究，第一管理與決策特刊2005年學術研討會特刊，117-123。董秀珍(2002)，國小教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。彰化縣政府主計處(2010)，彰化縣主計人員集中辦公手冊。趙秀真(2003)，公立大專校院會計單位組織文化、角色壓力與組織承諾關係之研究，彰化師範大學商業教育學系在職進修專班未出版之碩士論文。趙美鈴(1997)，國小已婚女教師工作特性知覺、角色壓力與其工作投入關係之研究，國立新竹師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。廖貴鋒(1985)，國中教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究，國立臺灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。廖相如(2003)，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未出版之碩士論文。廖志明(2007)，國軍主計軍官工作壓力與工作倦怠關聯性研究—內外控人格與工作特性的調節效果，東吳大學企業管理學系未出版之碩士論文。蔡金田(1998)，國民小學啟智班教師工作壓力與職業倦怠關係之研究，國民教育研究學報(4)，297-323。鄭美娟(2003)，負面情感作用對社會支持、角色壓力源與工作倦怠影響關係之研究，國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。鄭佳鈴(2008)，角色壓力與情緒勞務對工作倦怠的影響:以正向心理資本為干擾變數，國立臺南大學行政管理學系行政管理組碩士班未

出版之碩士論文。鄭良得(2008),桃園縣國民小學資訊組長角色壓力與工作倦怠關係之研究,中原大學教育研究所未出版之碩士論文。潘淑珍(2008),幼兒教師工作壓力與工作倦怠之研究,私立靜宜大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。劉素華(2006),政府採購監辦人員角色壓力與因應策略之研究-以新竹縣市主計人員為例,私立玄奘大學公共事務管理學系碩士在職專班未出版之碩士論文。劉舒妍(2009),會計從業人員人格特質、工作倦怠、工作壓力之關聯性研究,私立大葉大學會計資訊學系碩士班未出版之碩士論文。賴文恭(1993),會計人員應負財務責任之探討,今日會計,52,87-111。謝承慶(2001),彰化縣國民小學擔任行政工作教師角色壓力及其相關因素之探討,國立嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。謝坤勇(2006),屏東縣國民小學主計人員角色知覺、工作壓力與因應策略之研究,國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。謝政志(2008),國中兼任行政教師角色壓力、自我效能與工作倦怠之研究-以花蓮縣為例,慈濟大學教育研究所未出版之碩士論文。薛芝蕙(2006),主計人員角色衝突之研究,私立世新大學行政管理學研究所未出版之碩士論文。魏翊德(1999),如何強化主計業務,建立主計識別系統,主計月報,88(1),57。嚴正哲(2006),軍事機關主計部門角色壓力、工作倦怠與工作態度之關聯性研究,私立大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班未出版之碩士論文。

二、英文部份 Biddle, B. J. (1979). *Role Theory: Expectations, Identities and Behaviors*, Academic Press Inc. Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1981). *Managing Job Stress*. Boston: Little, Brown and Company. Bramhall, M., & Ezell, S. (1981). How Burned out Are You? *Public Welfare*, Winter, 23-27. Carroll, F. X., & White, L. W. (1982). *Theory Building: Integrating Individual and Environment Factors within an Ecological Framework*, In Paine, W. S. (Eds.), *Job stress and Burnout Re-search, Theory, and Intervention Perspectives*. California: Sage Publications, Inc. Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout. Job Stress in the Human Services*. Beverly Hills, Calif: Sage Publications. Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357. Harday, M. E., & Conway, M. E. (1978). Role theory: Perspectives for health professionals, New York: Appleton Century Crofts DeVellis, R. F. (1991). *Scale Development: Theory and Applications*. California: Sage Publication. Dubin, R. (1956). Industrial Workers' Worlds: A Study of the Central Life Interest of Industrial Workers, *Social Problems*, 3,131-142 Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the human service profession*. New York:Pergamon Press French, J. R., & Kahn, R. L. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental. *Journal of social Issue*,18(1),1-47. House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and human Performance*.7,467-505. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165 Hardy, M. E., & Conway, M. E. (1978). Role theory:Perspectives for health professionals. New York: Appleton-Century-Corfts. Harrison, W. D.(1980). Role Strain and Burnout in Child-Protective Service Workers. *Social Service Review*, 54(1), 31-44. Hendrickson, B. (1979). Teacher Burnout: How to recognize it, what to do about it. *Learning*, 7(5), 36-39 Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Washington, DC: Hemisphere. Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Sneek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organization Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: John Wiley. Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). The Definition and Measurement of Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1),24-33 Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychologists Press. 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. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1989). *Organizational Behavior Managing People and Organizations (6th ed.)*. Boston: Houghton Mifflin. Rizzo, J. R., House, J. R., & Lirtzuian, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly* (June), 150-163. Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill. Smith, P. B., & Peterson, M. F. (1988). *Leadership organization and culture:an event management model*. New York:SAGE Publish Ltd. Parsons, T. (1961). An outline of the social system. In T. Parsons et al. (Eds.), *Theory of Society*, 41-43. New York:Fress Press. Potter, B. A. (1985). *Beating Job Burnout: How to Transform Work Pressure into Productivity*. California: Ronin. Vansell, M., Brief, A. P., & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity:integration of the literature and directions for future research. *Human relations*, 34, 43-71. Veninga, R. L., & Spradley, J. P. (1981). *The Work Stress Connection:How to Cope with Job Burnout*. Bost Little, Brown & Company. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A., (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, 52, 35-48.