

# 工作壓力、情緒耗竭對職場偏差行為影響之研究 = The impact of job stress and emotional exhaustion on workplace deviance beh

張翠莉、鍾育明

E-mail: 350800@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在瞭解產業中工作壓力、情緒耗竭對職場偏差行為之影響，並進而探討情緒耗竭對員工工作壓力、職場偏差行為的中介效果。本研究採用問卷調查法，研究樣本以保險業從業人員為實證對象，共收集319份有效樣本，有效回收率為85.07%。研究結果發現：(1)工作壓力對情緒耗竭有正向顯著的影響；(2)情緒耗竭對職場偏差行為有正向顯著的影響；(3)工作壓力對職場偏差行為有正向顯著的影響；(4)情緒耗竭對工作壓力與職場偏差行為的關係具有部份中介效果；最後，討論本研究的研究限制並依據實證結果提出對管理實務及後續研究之建議。

關鍵詞：工作壓力、情緒耗竭、職場偏差行為

## 目錄

內容目錄	中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv	誌謝辭	iv	v	內容目錄
vi	表目錄	vi	viii	圖目錄
ix	第一章 緒論	1	1	第一節 研究背景與動機
1	第二節 研究目的	3	3	第二章 文獻探討
4	第一節 工作壓力之理論與研究	4	4	第二節 情緒耗竭之理論與研究
14	第三節 職場偏差行為之理論與研究	19	19	第四節 工作壓力、情緒耗竭與職場偏差行為之關係
30	第一節 研究架構	30	30	第三章 研究方法
31	第三節 操作性定義與研究工具	31	31	第二節 研究假設
36	第五節 資料分析方法	38	38	第四節 研究對象與抽樣方法
40	第一節 描述性統計分析	40	40	第四章 資料分析與結果
43	第三節 信度分析	47	47	第二節 因素分析
48	第五節 變項間之迴歸分析	49	49	第四節 相關分析
52	第一節 研究結論	52	52	第五章 結論與建議
54	第二節 研究建議	54	54	第一節 研究建議
58	第三節 研究限制	56	56	第二節 研究建議
67	參考文獻	58	58	第三節 研究限制
21	表目錄	21	21	附錄 研究問卷
32	表 2-1 職場偏差行為的定義	21	21	表 2-1 職場偏差行為的定義
34	表 3-1 工作壓力問卷量表	34	34	表 3-1 工作壓力問卷量表
35	表 3-2 情緒耗竭問卷量表	34	34	表 3-2 情緒耗竭問卷量表
36	表 3-3 職場偏差行為問卷量表	36	36	表 3-3 職場偏差行為問卷量表
41	表 3-4 個人基本資料表	36	36	表 3-4 個人基本資料表
43	表 4-1 研究樣本之員工背景資料統計表	43	43	表 4-1 研究樣本之員工背景資料統計表
45	表 4-2 工作壓力構面因素分析	43	43	表 4-2 工作壓力構面因素分析
46	表 4-3 情緒耗竭構面因素分析	43	43	表 4-3 情緒耗竭構面因素分析
47	表 4-4 職場偏差行為構面因素分析	46	46	表 4-4 職場偏差行為構面因素分析
48	表 4-5 各變數信度分析表	46	46	表 4-5 各變數信度分析表
49	表 4-6 各變數間相關係數表	48	48	表 4-6 各變數間相關係數表
50	表 4-7 工作壓力對情緒耗竭之迴歸分析	48	48	表 4-7 工作壓力對情緒耗竭之迴歸分析
50	表 4-8 情緒耗竭對職場偏差行為之迴歸分析	50	50	表 4-8 情緒耗竭對職場偏差行為之迴歸分析
51	表 4-9 工作壓力對職場偏差行為之迴歸分析	50	50	表 4-9 工作壓力對職場偏差行為之迴歸分析
52	表 4-10 工作壓力、情緒耗竭對職場偏差行為之迴歸分析	51	51	表 4-10 工作壓力、情緒耗竭對職場偏差行為之迴歸分析
9	圖目錄	9	9	圖目錄
30	圖 2-1 工作壓力理論模式	9	9	圖 2-1 工作壓力理論模式
	圖 3-1 研究架構圖			圖 3-1 研究架構圖

## 參考文獻

一、中文部份 王淑利(2009)，台南市銀行人員工作特性工作壓力與職業倦怠關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。王國揚(2002)，角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討－以財政部台灣省中區國稅局為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。杜明山(2008)，保安警察人員工作壓力與其因應策略之研究－以內政部警政署保安警察第四總隊為例，國立中正大學犯罪防治所碩士論文。呂幸珠(2008)，桃園縣公立國民中學導師工作壓力與工作倦怠相關之研究，國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文。呂佳

惠(2010), 工作壓力、因應策略與情緒耗竭之關聯性研究-以南部某區域教學醫院護理人員為例, 私立南台科技大學企業管理研究所碩士論文。吳明隆, 涂金堂(2006), SPSS與統計應用分析, 台北:五南。李佳玲(2008), 工作壓力對職場偏差行為之影響 - 以離職意願為中介變項, 私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。李怡芬(2007), 國小教務主任工作壓力與因應策略之研究-以桃竹苗地區為例, 臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文。李瑞霞(2008), 情緒勞動對職場偏差行為之影響-以工作倦怠為中介變項, 私立中國文化大學國際企業管理研究所之碩士論文。邱如玫(2007), 空服員情緒勞務與情緒耗竭關係之研究, 私立南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文。邱皓政(2000), 量化研究與統計分析, 台北:五南。邱姮娟(2005), 國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之探討, 國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文。林少龍(1995), 組織因素、工作壓力及組織承諾之相關研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。林財丁(1993), 業務人員之心理學, 台北:學英出版社。林詩倫(2008), 情緒勞動對職場偏差行為之影響-以情緒耗竭為中介變項, 私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。財團法人保險事業發展中心, www.iroc.org.tw。徐木蘭(1984), 見樹又見林。經濟與生活。高淑秋(2009), 大學校院行政人員工作壓力、情緒管理與情緒耗竭之關係, 國立屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。陸洛(1997), 工作壓力之歷程理論與研究的對話, 中華心理衛生學刊, 10(4), 19-51。許文松(2011), 國中兼任行政職務人員角色知覺、工作投入及工作壓力之研究-以屏東縣為例, 國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。許書寧(2009), 護理人員犬儒主義與職場偏差行為、離職意圖之探討:以幽默風格為調節變項, 私立亞洲大學心理學研究所碩士論文。黃英忠(1993), 現代管理學, 台北:華泰。黃彩霖(2003), 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研究所碩士論文。陳淑瓊(2009), 保險業務人員工作壓力、休閒參與與休閒效益關係之研究, 大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文。陳蓮妃(2003), 國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究, 國立高雄師範大學教育學研究所碩士論文。莊采華(2008), 主管領導風格對工作壓力與離職傾向關係之研究-台灣地區保險業為例, 私立大同大學事業經營研究所碩士論文。梁玉秋(2002), 國民中學棒球教練工作壓力與工作倦怠之研究, 輔仁大學體育學系研究所碩士論文。梁素君(2002), 工作倦怠與職場偏差行為關係之研究, 私立中國文化大學商學院國際企業管理研究所博士論文。張軍城(2007), 保險業務員工作壓力來源和工作壓力後果之研究—以某保險公司為例, 國立屏東科技大學企業管理研究所碩士論文。張雅茹(2007), 兩岸三地員工工作壓力來源對工作績效之影響:以因應策略為調節變項, 國立中央大學人力資源研究所碩士論文。張雅慧(2009), 不當對待、表層偽裝與職場偏差行為之間的關係 以員工的壓力容忍度為干擾變項, 銘傳大學國際企業研究所碩士論文。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碩士論文。郭淑卿(2010), 工作壓力、角色壓力對工作倦怠之影響 - 以因應方式之中介效果及自我效能之干擾效果, 南華大學管理科學研究所碩士論文。郭耀輝(2003), 國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究, 屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。楊文友(2009), 績效考核目的與職場偏差行為差異之研究 - 警察工作屬性之調節效果, 私立中國文化大學國際企業管理研究所博士論文。潘淑珍(2009), 幼兒教師工作壓力與工作倦怠之研究, 靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。鄭清揚(2003), 組織公平、工作滿意與職場偏差行為關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。蔡燈燦(2005), 工作壓力、角色壓力、工作-家庭衝突與情緒耗竭間關係之研究 - 以兩岸電子業為例, 長榮大學經營管理研究所碩士論文。劉建忠(2008), 工作壓力對職場偏差行為之影響 - 以負面情緒為中介變項, 私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。謝安田(1998), 企業研究方法論(再版), 臺北:著者發行。謝秀真(2006), 公共職業訓練中心員工壓力知覺與組織承諾及工作滿足關係之研究。世新大學行政管理學研究所碩士論文。謝姍霓(2009), 銀行行員的情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作滿意度及離職傾向影響之研究, 銘傳大學管理研究所在職專班碩士論文。藍采風(2003), 壓力與適應, 台北:幼獅文化。蘇滋毅(2008), 職場友誼對職場偏差行為的影響—以工作滿意為中介變項, 國立台中技術學院事業經營研究所碩士論文。二、英文部份 Arnold H. J., & Feldman D. C. (1981), "Social Desirability Response Bias in Self-Report Choice Situations," *Academy of Management Journal*, 24, 377-385. Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Academy of Market Science*, 27(1), 58 – 70. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. Beehr, T., & Newman, J. (1978). Job stress, employee health, and Organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personal Psychology*, 31, 665-669. Bensimon, H. F. (1994). Crisis and disaster management: violations in the workplace. *Training and development*, 28, 27-32. Brune, C. (2000). Employees seek work-life balance: The Internal Auditor. *Altamonte Springs*, 57(2), 13-25. Buss, D. (1993). Ways to curtail employee theft. *Nation's business*, 81, 36-38. Caplan, R. D., Cobb, S., French J. R. P., Harrison, R. V., & Pinneau, S. R., Jr. (1980). Job demands and worker health: Main effects and occupational differences. Ann Arbor, Michigan: Institute for Social Research. Cherniss, C. (1980). Staff Burnout: Job Stress in the Human Services. Beverly Hills, Calif.: Sage Publications. Chou, T.S. (1991), Review of Research on the Stress-Burnout Process, *Journal of National Taipei Teachers College*, 4, 339-358. Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K. & Barrick. M. R. (2004) Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599-609. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout, *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. Cox, T. (1993). Stress Research and Stress Management. Putting Theory to Work. HMSO: London. Dollard, J., Doob, L. W., Miller, N. E., Mowrer, O. H., & Sears, R. R. (1939). Frustration and aggression. New Haven, Connecticut: Yale University Press. Dunham, J. (1984). Moderating effect of social support on the stress burnout relationship, *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615-622. Dunlop, P. D., & Lee, K. (2004). Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of Organizational Behavior*, 25(1), 67-72. Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931. French, J. R., & Kahn, R. L. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issue*, 18, 1-47. Greenberg & Baron (1997), Behavior in

Organization. Englewood Cliffs:Prentice-Hall. Gruber, J. E. (1992). A typology of personal and environmental sexual harassment: Research and policy implication for the 1990's. *Sex Roles*, 26, 447-464. Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in Organizational Life. Harper, D. (1990). Spotlight abuse saves profits. *Industrial distribution*, 79, 47-51. Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (1986). *Organizational behavior*. MN: West Publishing Company. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources theory: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. Jeremy, W. S. (2005). *Stress at work: Management and prevention*. Boston :Elsevier Butterworth-Heinemann. Kahill, S. (1988). Symptoms of Professional Burnout: A Review of the Empirical Evidence. *Canadian Psychology*, 29,84-297. Kaplan, H. B. (1975). *Self-attitudes and deviant behavior*. Pacific Palisades, CA: Goodyear. Karasek, Jr. R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. Koslowsky M. (1998). Modeling the Stress-Strain Relationship in Working Settings. New York McGraw-Hill. Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131-142. Lim, V. K. G. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694. Luthans, F. (1982). *Organizational behavior*. New York McGraw-Hill. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99 – 113. Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference? *Journal of Business Research*, 59(12), 1222. Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419. Robbins, S. P. (2005). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall. Robbins, S. P. (2006). *Organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education. Robinson, S. L., & Bennett, B. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Journal of Academy Management*, 38(2), 555-572. Robinson, S. L., & Bennett, B. J. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 85, 349-362. Robinson, S. L. & Thomas, B. Lawrence (2007). Ain't misbehaving: workplace deviance as organizational resistance. *Journal of Management*, 33(3), 378-394. Santavirta, N., Solovieva, S., & Theorell, T. (2007). The association between job strain and emotional exhaustion in a cohort of 1,028 Finnish teachers. *British Journal of Educational Psychology*. 213-228. Saxton, M. J., Philips, J. S., & Blakeney, R. N.(1991).Antecedents and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservation Service Sector. *Human Relations*,44(6), pp.583-595. Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill. Steers, R. M. (1988). Work and Stress, Introduction to Organizational Behavior.*Human Performance*, 32, 160-177. Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18, 457-486. Wright, T. A., & Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance:An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. *Journal of business and Management*, 9(4), 389-415