

角色模糊與社會賦閒效果相關性之研究

卓誌慶、陳建佑

E-mail: 358994@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要目的在探討團隊成員角色模糊與社會賦閒效果之相關情形。本研究樣本的選取係以臺灣地區規模最大的便利商店物流中心員工為研究對象，採便利取樣的方式進行問卷調查及蒐集相關資訊。共計發出500份問卷，有效問卷413份，有效問卷回收率82.6%。依研究目的及驗證假設，本研究採用描述性統計、T考驗、單因子變異數及Scheffe事後比較、皮爾森相關積差分析及多元逐步迴歸進行資料分析，研究結果顯示：團隊成員角色模糊與社會賦閒之間沒有顯著相關。

關鍵詞：角色模糊、社會賦閒

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
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	第二章 文獻探討	4
5 第一節 角色模糊	5	第二節 社會賦閒	5
10 第三節 影響社會賦閒的其他因素	18	第三章 研究方法	24
24 第一節 研究架構	24	第二節 研究假設	25
25 第二節 研究假設	25	第三節 變數的操作性定義與測量	25
34 第四節 樣本與資料蒐集	32	第五節 資料分析方法	36
36 第四章 研究結果與分析	36	第一節 描述性統計分析	36
47 第二節 因素分析	39	第三節 信度分析	47
51 第四節 相關分析	48	第五節 平均數差異分析	51
64 第六節 迴歸分析	61	第五章 結論與建議	64
65 第一節 研究發現	64	第二節 結論與建議	65
70 第三節 研究限制	68	參考文獻	70
70 附錄--問卷			80

參考文獻

- 一、中文部份 毛政倫(2005)，授權賦能對社會賦閒影響之跨層級效果-群體凝聚力之干擾，國防管理學院資源管理研究所碩士論文。李奇然、吳萬益、蔡東峻(2002)，員工角色壓力與工作滿足、工作焦慮及工作績效之相關性研究- Meta-Analysis法之應用，聯合學報，19，303-325。李金燕(2009)，職場友誼與社會賦閒之研究-以台灣、大陸地區員工之比較，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。李璧伶(2004)，團隊衝突、團隊凝聚力與社會賦閒之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。呂珮怡(2011)，主動式賦權與被動式賦權對社會賦閒的影響 - 以人格特質、工作特性為調節效果，國防大學管理學院資源管理及決策研究所碩士論文。沈介文(1993)，工作可察性、工作特性、與社會賦閒效果關係之研究，淡江大學管理科學研究所碩士論文。邱騰揚(2009)，資訊人員在資訊系統專案中情緒失調的成因及其影響，國立中央大學資訊管理研究所碩士論文。邱皓政(2006)，量化研究法(一)-研究設計與資料處理，台北，雙葉書廊。林立偉(2008)，程序公平對於員工助人行為之影響:角色模糊與工作 家庭衝突的中介效果探討，南台科技大學企業管理系碩士論文。林金生(2002)，國民中學輔導教師工作壓力、因應策略與負向情緒經驗之研究，國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。林凱歆(2007)，五大人格特質與社會賦閒之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。周力行(2003)，工作特性與組織公平對社會賦閒效果影響之研究，國立海洋大學航運管理學系碩士在職專班碩士論文。桑國忠(1994)，臺灣地區中、美船舶運送業的組織氣候與社會賦閒效果之比較研究，國立海洋大學航運管理研究所碩士論文。唐丕勇(2009)，個人與群體適配、團隊內衝突與社會賦閒之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。陳智彥(2007)，知覺社會賦閒、人力資源管理活動、知識分享行為與人際幫助行為之多層級探討，中興大學國際企業管理學系所碩士論文。陳瑞芬(2003)，賦權，信任與社會賦閒之研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。陳皎眉、王叢桂、邱蜀娟(2002):社會心理學。國立空中大學。陳俊銘(2008)，任務能見度、組織公平對社會賦閒影響之跨層級效果

- 群體凝聚力之調節效果，清雲科技大學經營管理研究所碩士論文。黃冠超(2010)，組織正義、角色壓力、組織公民行為與職場偏差行為之關係研究，大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文。程懷琳(1988)，工作類型、工作能力及酬賞分配方式對團體中個人工作表現的影響，國立政治大學心理研究所碩士論文。潘富仁(2003)，督導行為、角色壓力任務績效關係之研究-以高高屏地區醫院為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。葉明彧(2004)，社會賦閒和離職傾向的關係研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。趙美玲(1997)，國小已婚女教師工作特性知覺、角色壓力與其工作投入之關係，國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文。趙榮村(2007)，團隊成員交換關係與社會賦閒之研究-以集體效能為干擾變項，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。劉柏緯(2005)，「我的夥伴是紙紮公仔？」-影響團隊成員產生社會賦閒效應相關因素之實驗研究，靜宜大學企業管理研究所碩士論文。劉鴻漢(2004)，組織公平、團隊成員交換關係與社會賦閒之關聯性研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。關正勳(2007)，團隊多元性、團隊歷程與社會賦閒關係之研究，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。蕭美玲(2010)，「工作找尋自我效能」及「負面情感」干擾工作角色認知及留任意願關係之研究:以台北市里幹事為例，銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。蕭評瀚(2010)，社會賦閒、主管關係、工作社會特徵對工作結果之影響，國立中央大學企業管理研究所碩士論文。黨宗元(1997)，角色壓力與工作產出關係之研究，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。

二、英文部份 Adams, J. S.(1965). Inequity in social exchange, *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299. Agnew, R.(1992). Foundation for a general strain theory of crime and delinquency. *Criminology*, 30(1), 47-87. Ahmad, Z. and D. Taylor (2009). Commitment to independence by internal auditors : the effects of role ambiguity and role conflict. *Managerial Auditing Journal*, 24(9) : 899-925. Anshel, M. H. (1995). Examining social loafing among elite female rowers as a function of task duration and mood. *Journal of Sport Behavior*, 18, 39-45. Arnold, M. B.(1960). *Emotion and Personality*. New York : Olumbia University Press. Bedeian, A. G. & Armenakis, A. A.(1981). A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity , *Academy of Management Journal*, 24(2): 417-424. Beehr, T. A., & Newman, J. E.(1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A fact analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31: 665-699. Bierhoff, H. W., Cohen, R. L., & Greenberg, J.(1986). *Justice in social relations*, New York: Plenum. Bies, R. J. & Moag, J. S.(1986). Interactional justice: communication criteria of fairness, *Research on Negotiation in Organizations*, Vol.1, R. Lewicki, M. Bazerman, and B. Sheppard, eds., JAI Press, Greenwich, CT, 57-79. Brickner, M. A., Harkins, S. G., & Ostrom, T. M.(1986). Effects of personal involvement: Thought-provoking implications for social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(4), 763-770. Cherrington, D. J.(1989). *Organizational Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance*, Boston:Allyn and Bacon. Comer, D. R.(1995). A Model of Social Loafing in Real Work Groups. *Human Relations*, 647-667. Earley, P. C.(1989). Social Loafing And Collectivism: A Comparison Of The United. *Administrative Science Quarterly*, 34, 565-581. Frink, D. D. & Klimoski, R. J.(1998). Toward a Theory of Accountability in Organizations and Human Resources Management. In G. R. Ferris(Ed.), *Research in Personnel and Human Resource Management*, 16, 1 – 51. Stamford, CT: JAI Press. George, J. M.(1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*, 35(1), 191-202. Graen, G. B.(1976). Role-making processes within complex organizations. In M.D. Dunnette(eds.). *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, 1201-1245. Harkins, S. G. & Petty, R. E.(1982). Effects of task difficulty and task uniqueness on social loafing, *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1214-1229. Herzberg, F.(1957). *Job Attitude: Research and Opinion*. Pittsburgh, PA: Psychological Services of Pittsburgh. Homans, G. C.(1961), *Social behavioral: its elementary forms*, New York:Harcourt, Brace, and World. Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction*. NY: Harper and Brother. 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. Ingham, A. G., Levinger, G., Graves, J., & Peckham, V.(1974). The Ringelman effect: Studies of group size and group performance , *Journal of Experimental Social Psychology*, 10, 371-384. Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H.(1974). A study of role clarity and need for clarity for three occupational groups. *Academy of Management Journal*, 17, 28-36. Jex, S. M.(1998). *Stress & Job Performance*, London: Sage Publications. Kahn, R. L. & Antonucci, T. C. (1980). Convoys over the life course: Attachment, roles, and social support. In P.B. Baltes & O. Brim (Eds.), *Life-span development and behavior*(Vol. 3). New York: Academic Press. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Snock, J. D.(1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict & Ambiguity*, New York: John Wiley & Sons. Karau, S. J. & Williams, K. D.(1993). Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(4), 681-706. Keenan, A. & McBain, G. D.(1979). Effects of type A behavior, tolerance of ambiguity, and locus of control on the relationship between role stress and work related outcomes. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 277-285. Lazarus, R. S.(1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press, Inc. Locke, E. A.(1969). What is Job Satisfaction, *Organization Behavior and Human Performance*, *Journal of Applied Psychology*, 4, 309-336. McHugh, C.(1997). Chinese resemble Americans more than Japanese, Thai, and Vietnamese on conversation topic disclosure. Paper presented at the meeting of the 6th International Conference on Cross-Cultural Communication: East and West, Tempe, AZ. McGrath, J. E.(1984). Time Matters in Groups. *Intellectual teamwork: Social and technical bases of collaborative Work*. New Jersey: Erlbaum, Hillsdale, 23-62. Miller, H. E. & Katerberg, R.(1979). Evaluation of the mobility, horner, and hollingsworth model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64(5), 509-517. Mobley, W. H.(1977). *Employee Turnover: Cause, Consequence and Control* Maine: Addison- Wesley. Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T.(1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 63, No.4, 408-414 Naoki, K.(1990). Gender and social loafing in Japan. *The Journal of Social Psychology*, 139(4), 516-526. Pavelky, J.(1991). Role conflict and role ambiguity in camp staff. *Camping Magazine*, 64(2), 2-21. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V.(1974). Organization commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609. Ringelmann, M.(1913). Recherches sur les moteurs animés: Travail de l' homme. *Annales de l' Institut National Argonomique*, 2e srie,

12, 1-40. Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I.(1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163. Rhoads, G. K., Singh, J., & Goodell, P. W.(1994). The Multiple Dimensions of Role Ambiguity and Their Impact Upon Psychological and Behavioral Outcomes of Industrial Salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.14(3), 1-24. Rune Hoigaard, Susanne Fuglestad, Derek M. Peters, Bert De Cuyper, Maarten De Backer & Filip Boen(2010). Role satisfaction mediates the relation between role ambiguity and social loafing among elite women handball players. *Journal of Applied Sport Psychology*, Vol.22, 408-419. Rune Hoigaard(2010). Social loafing in sport. From theory to practice. Saarbrücken, Germany: VDM Verlag Dr. Müller. Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. H.(1996). MBI-General Survey. In: C. Maslach, S.E. Jackson, and M.P. Leiter (Eds.), *Muslach surrmut Inventorv Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc. Schnake, M.(1991). Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human Relations*, 44(7), 735-759. Seashore, S. E. & Taber, T. D.(1975).Job Satisfaction and Their Correlations. *American Behavior & Scientists*,18, 346. Singh, J.(1993). Boundary role ambiguity: Facets, determinants, and impacts. *Journal of Marketing*, 57(2), 11-31. Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J.(1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36(8), 356-372. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L.(1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago : Rand McNally. Sousa, P. A. & Henneberger, F.(2004). Analyzing Job Mobility with job Turnover Intentions: An International Comparative study, *Journal of Economic Issues*, 38(1), 113-137. Steiner, I. D.(1972). *Group Process and Productivity*, Academic, New York. Stephen P. Robbins, (2001).*Organizational Behavior* 9th edition, Prentice Hall, Inc. Spector, P. E. & Jex, S. M.(1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*. 3, 356-367. Susan, M. M., Sandy, J. W., Robert, C. L., & Berrin, E.(2003). Understanding social loafing: The role of justice perceptions and exchange relationships. *Human Relations*, 56, 42-51. Thomas, K. W. & Velthouse, B. A.(1990). Cognitive elements of empowerment. *Academy of Management Review*, 15(1), 666-681. Teff, R. P. & Meyer, J. P.(1993). Job Satisfaction, Organization Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personal Psychology*, 40, 259-291. Van Sell, 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(1), 43-71. Watson, D. & Clark, L. A.(1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-490. Watson, D. & Pennebaker, J. W.(1989). Health complaints, stress, and distress: Exploring the central role of negative affectivity. *Psychological Review*, 96, 234-254. Wellins, R. S., Byham, W. C., & Dixon G. R.(1994).*Inside Teams:How 20 World-class Organizational Winning Through Teamwork*. San Francisco , CA: Jossey-Bass Inc., Publishers. Williams, K., Harkins, S. G., & Latane, B(1981). Identifiability as a deterrant to social loafing: Two cheering experiments, *Journal of Personality & Social Psychology*, 40, 303-311. Williams, K., Latane, B. & Harkins, S.(1979). Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), 822-832.