

# 角色衝突與社會賦閒效果相關性之研究

談蔚蓉、陳建佑

E-mail: 358995@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究係以臺灣地區規模最大的便利商店物流中心員工為樣本的選取對象，採便利取樣的方式進行問卷調查及蒐集相關資訊。主要目的在探討團隊成員角色衝突與社會賦閒效果之相關情形。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：團隊成員角色衝突與社會賦閒之間呈顯著相關。

關鍵詞：角色衝突、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 研究問題與目的	3	第二章 文獻探討	3
4 第一節 角色衝突	4	第二節 社會賦閒	4
12 第三節 影響社會賦閒的其他因素	20	第三章 研究方法	20
25 第一節 研究架構	25	第二節 研究假設	25
26 第四節 樣本與資料蒐集	34	第三節 變數的操作性定義與測量	27
36 第四章 研究結果與分析	38	第五節 資料分析方法	38
38 第一節 描述性統計分析	38	第一節 描述性統計分析	38
50 第二節 因素分析	41	第三節 信度分析	41
54 第四節 相關分析	52	第五節 平均數差異分析	52
68 第六節 迴歸分析	64	第五章 結論與建議	64
68 第一節 研究發現	68	第一節 研究發現	68
72 第三節 研究限制	70	第二節 結論與建議	70
72 附錄--問卷	90	參考文獻	90

## 參考文獻

一、中文部份 王秋絨(1982)國民中學組織環境對於教師角色壓力的影響，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。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。王詠玄(2000)高雄縣國民小學班級導師角色衝突與工作滿意度之關係，國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。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碩士在職專班碩士論文。朱建平(2003)組織成員的政治知覺對離職傾向之影響:工作滿足的中介效果，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。朱令娟(1988)酬賞型態、角色重要性及工作變異性對社會間散之影響，國立政治大學心理研究所碩士論文，8-26。李青芬、李雅婷、趙慕芬合譯(1994)組織行為學，台北:華泰。李雪麗(1995)已婚職業婦女角色衝突、組織承諾與離職意願關係之研究。國立師範大學家政教育學系碩士論文。李弘暉、鐘麗英(1999)團隊運作過程對團隊績效影響之研究，人力資源學報，11，1-30。李棟榮(1999)矩陣式組織結構下角色衝突、組織承諾、離職意願關連性研究--以工業技術研究院員工為例--，國立交通大學經營管理研究所碩士論文。李香毅(2002)地方政府員工的知識學習、工作壓力對其組織承諾、工作投入與工作行為影響之研究，南華大學管理研究所碩士論文。李壁玲(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。李鴻昌(2006)角色衝突與組織承諾:工作壓力之中介效果及工作價值觀之干擾效果，大葉大學管理學院人力資源暨公共關係學系碩士論文。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，中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。李幸芳(2010)警察人員的組織公平認知、角色衝突對工作士氣影響之研究--以高雄市政府警察局為例，高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。宋鎮照(1997)社會學，台北:五南。吳清基(1989)教育與行政，臺北市:師大書苑。呂文祺(1990)工作目標屬性與工作本身滿足、上司滿足、角色知覺之關連性研究-以實施目標管理公司為例，國立交通大學 未發表之碩士論文。呂錦智(1996)社會間散與社會彌補之探討，國立政治大學心理研究所碩士論文，9-34。呂珮怡(2011)主動式賦權與被動式賦權對社

會賦間的影響 - 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。江玉珍(2003)工作滿意度為角色衝突、角色模糊與留任意願關係的中介變項—以台北市長期照護機構病患服務員為例, 國立台北護理學院醫護管理(系)研究所碩士班碩士論文。吳秀美(1995), 社會閒散或社會補償:勞力辯正的作用, 私立中原大學心理學研究所碩士論文。杜佩蘭(1999)組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究-以高雄市政府主計處外派人員為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。邱皓政(2006), 量化研究法(一)—研究設計與資訊處理, 臺北, 雙葉書廊。林清江(1996)教育理念與教育發展, 台北:五南。林子雯(1996)成人學生多重角色與幸福感之相關研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。林郁絲(2000)組織變革中國民小學教師角色壓力之研究, 國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。林月娜、吳明隆(2004)國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應策略之研究, 學校行政雙月刊, 33, 52-70。林凱歆(2006)五大人格特質與社會賦間之研究, 私立文化大學國際企業管理研究所之未出版碩士論文。周佩芬(1993)人際親疏及工作次數對團體中個人工作表現的影響, 國立政治大學心理學系碩士論文, 1-22。周力行(2003), 工作特性與組織公平對社會賦間效果影響之研究, 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(1993)臺灣地區中、美船舶運送業的組織氣候與社會賦間效果之比較研究, 國立臺灣海洋大學航運管理研究所碩士論文, 12-31。秦夢群(1997)教育行政-實務部份。臺北:五南。徐甄慧(1998)女性人格特質、角色衝突與擔任高階主管關係之研究, 國立政治大學企業管理學系碩士論文。唐丕勇(2009)個人與群體適配、團隊內衝突與社會賦間之研究, 中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。時蓉華(1988)社會心理學詞典, 四川:成都。張春興(1989)張氏心理學辭典, 台北:東華書局。張華葆(1989)社會學, 台北市:三民書局。第3章。張國義, 陳皎眉(1995)不同激勵策略對社會閒散之影響, 中華心理學刊, 37(1), 71-81。陳滿樺(1983)已婚職業婦女角色衝突的因應策略及有關變項之研究, 國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。陳鴻銘(1995)國民小學教師之角色衝突及其因應策略研究, 國立台北師範學院初等教育研究所碩士論文。陳義勝(1996)組織氣候、工作特性及管理型態, 透過組織公民行為對政治行為、組織承諾及社會賦間效果之相關研究(國科會, No. NSC85-2416-H019-001), 台北:行政院國家科學委員會。陳瑞芬(2002)賦權信任與社會賦間之研究, 私立文化大學國際企業管理研究所之未出版碩士論文。陳釗文(2005)公立國民中學兼任行政職務教師角色衝突及因應策略之研究-以臺中縣為例, 銘傳大學教育研究所碩士在職專班碩士論文。陳俊銘(2008)任務能見度、組織公平對社會賦間影響之跨層級效果 - 群體凝聚力之調節效果, 清雲科技大學經營管理研究所未出版之碩士論文。黃隆民(1985)國民中學教師角色衝突與工作滿意之關係, 國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。黃建銘(2000), 組織成員社會性偷懶之研究:臺北市各區公所公務人員之實證分析, 國立政治大學公共行政研究所博士論文。黃國揚(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。黃建霖(2003)國軍已婚女性軍士官工作投入、家庭投入、角色衝突與離職傾向關係之研究, 國防大學國防管理學院研究所碩士論文。黃鳳珠(2006)女性軍訓教官母職角色衝突、幸福感和親子關係之相關研究, 國立高雄師範大學教育學系碩士論文。黃倩茹(2006)魚與熊掌可兼得嗎?新聞記者工作與非工作領域間角色衝突研究, 天主教輔仁大學大眾傳播學研究所碩士論文。黃加鑫(2008)團隊多元性、團隊內衝突與社會賦間之研究, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。曹翠蘭(2006)連江縣公務機關人員角色衝突對組織認同與服務品質之影響, 銘傳大學公共事務學系碩士論文。郭為藩(1981)角色理論在教育學上之意義, 師大教育研究所集刊, 第十三輯, 15~27頁。游肇賢(2003)國中兼任行政工作教師角色衝突與工作滿意之調查研究, 國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。程懷琳(1987)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之影響, 國立政治大學心理研究所碩士論文。?秀梅(2007)馬祖地區人事人員角色衝突對個人工作壓力及工作生活品質影響之研究, 銘傳大學公共事務學系碩士論文。曾子軒、曾嘉琪(1998)台南市國民小學教師教學兼職行政角色衝突與工作滿意之研究, 臺南師院學生學刊19期。曾明慧(2000)探討員工協助方案與角色衝突之關係對於旅館業員工離職傾向的影響-以主管支持為干擾變項, 輔仁大學餐旅管理所碩士在職專班碩士論文。喻曉月(2009)勞動假期角色模糊與角色衝突問題之研究, 中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。賈馥茗、楊深、黃發策、謝福生編著(2000)教育大辭書。台北:文景。葉明彧(2004)社會賦間和離職意圖的關係研究, 中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。趙榮村(2006)團隊成員交換關係與社會賦間之研究-以集體效能為干擾變項, 中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。詹雅玲(2004)倫理氣候、倫理契合度與社會賦間關係之研究, 中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。楊文友(2002)警察人員工作投入之研究, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。樊景立(1978)紡織廠女作業員離職行為之研究, 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。鄭世仁(1984)國民中小學教師角色衝突調查研究, 國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。鄭美芳(1987)社會助長與社會閒散之比較研究, 國立政治大學心理研究所碩士論文。鄭彩鳳(1992)高級中等學校校長領導行為取向、教師角色衝突與學校組織氣氛關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。劉鑫(2002)組織變革下員工角色衝突、組織承諾與士氣之關聯性研究 - 以工業技術研究院為例, 國立交通大學管理科學學程碩士論文。劉鴻漢(2004)組織公平、團隊成員交換關係與社會賦間之關聯性研究, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。劉柏緯(2005)「我的夥伴是紙紮公仔?」 - 影響團隊成員產生社會賦間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。潘松濂(2001)社會心理學。台北:建安版社。歐素雯(2005)文化局行政人員角色衝突、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。蔡明家(1999)中小企業業務人員角色衝突型態、來源及因應之研究, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。蔡明佳(2007)角色衝突、工作倦怠對工作投入影響之研究 - 以國內的空服員為例, 銘傳大學管理研究所碩士論文。蔡明霞(2008)臺北市立國民中學兼任行政職務之教師其角色衝突與幸福感之相關研究, 國立台灣師範大學工業教育學系碩士論文。龍育民(2001)軍官人格特質、工作特性與工作壓力之研究, 國防管理學院資源管理研究所碩士論文。謝金青(1991)國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意程度之研究, 國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。謝天德(1998)國小教師工作投入、團體凝聚力與社會閒散關係之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。關正勳(2008)團隊多元性、團隊歷程與社會賦間關係之研究, 中國文化大學商學院國際企業管理研究所碩士論文。蘇月琴(2004)高中職學校行政人員溝通行為、角色衝突與工作滿意度關係之研究, 國立屏東教育大學國民教育研究所碩士論文。二、英文部分 Adams, J. S.(1965). Inequity in social exchange, *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299. Adler, P., & Adler, P. A. (1987). Role conflict and identity salience: College athletics and the academic role. *The Social Science Journal*, 24(4), 450. Albandese, R., & Van Fleet, D. D.

(1985). Rational behavior in groups: The free-riding tendency. *Academy of Management Review*, 10, 244-255. Anshel, M. H. (1995). Examining social loafing among elite female rowers as a function of task duration and mood. *Journal of Sport Behavior*, 18(1), 39-45. Atoum, A. O., & Farah, A. M. (1993). Social loafing and personal involvement among Jordanian college students. *The Journal of Social Psychology*, 133(6), 785-790. Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308. Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley and Sons. Bierhoff, H. W., Cohen, R. L., & Greenberg, J. (1986). *Justice in social relations*. New York: Plenum. Brickner, M. A., Harkins, S. G., & Thomas, M. O. (1986). Effects of personal involvement: thought-provoking implications for social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(4), 763-769. Brief, A. P., & Nord, W. R. (1981). *Meaning of occupational work*. Lexington: Lexington Books. Bunnk, B. P., Order, H., Claudia, Y. D., & Gaillard, A. W. K. (1998). Social loafing under fatigue. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(5), 1179-1190. Comer, D. R. (1995). A model of social loafing in real work groups. *Human Relations*, 48(6), 647-667. Earley, P. C. (1989). Social loafing and collectivism: A comparison of the United States and the People's Republic of China. *Administrative Science Quarterly*, 34(1), 565-581. Etzion, D., & Pines, A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals. *Journal of cross-culture psychology* 17 (2), 191-209. Farrell, D. J. (1978). "A Causal Model of Job Satisfaction," *Dissertation Abstracts International*, 1, pp. 43-99. Fisher, C. d., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68, p326-333. 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. Gabrenya, W. K., Latane, B., & Wang, Y. E. (1983). Social loafing in cross-cultural perspective: Chinese in Taiwan. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 14 (3), 368-384. George, J. M. (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*, 35(1), 191-203. George, J. M. (1995). Asymmetrical effects of rewards and punishments: The case of social loafing. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68(2), 327-328. Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday life*. N.Y.: Doubleday. Hammer, L. B., Grigsby, T. D., & Woods, S. (1998). The Conflicting Demands of Work, Family, and School Among Students at an Urban University. *Journal of Psychology Interdisciplinary & Applied*. 132(2), 220-226. Harkins, E., & Petty, R. E. (1982). Effects of task difficulty and task uniqueness on social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1214-1229. Harkins, S., Latane, B., & Williams, K. (1980). Social loafing: Allocating effort or taking it easy. *Journal of Experimental Social Psychology*, 16, 457-465. Harkins, S., & Szymanski, K. (1989). Social loafing and group evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(6), 934-941. 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. Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1987). *Educational administration: Theory research, and practice (3rd)*. New York: Random House. Ingham, A. (1974). The Ringelmann effect: Studies of group size and group performance. *Journal of Experimental Social psychology*, 10, 371-384. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). "Stress and Work a Managerial Perspective". New York: Scott, Foresman, p. 5-9. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley & Sons, Inc. Karau, S. J., & Williams, K. D. (1993). Social loafing: A meta-analysis review and theoretical integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4(4), 681-706. Kenneth, H. P., David, A. H., & Joanne, H. G. (2006). Withholding inputs in team contexts: Member composition, interaction processes, evaluation structure, and social loafing. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1375-1384. Kugihara, N. (1999). Gender and social loafing in Japan. *The Journal of Social Psychology*, 139(4), 516-526. Latane, B., Williams, K. D., & Harkins, S. G. (1979a). Social loafing. *Psychology Today*, 13(5), 104-110. Latane, B., Williams, K., & Harkins, S., "Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing", *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, pp. 822-832, 1979. Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press, Inc. Miles, J. A., & Greenberg, J. (1993). Using punishment to attenuate social loafing efforts among swimmers. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(1), 246-265. 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. Mulvey, P. W., & Klein, H. J. (1998). The impact of perceived loafing and collective efficacy on goal processes and group performance. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 74(1), 62-87. Mulvey, P. W., Sperry, L. B., & Klein, H. J. (1998). The effects of perceived loafing and defensive impression management on group effectiveness. *Small Group Research*, 29(3), 394-415. Nelson, D. L., & Campbell, J. (2006). *Organizational behavior: Foundations, Realities and Challenges (5th ed.)*. United Kingdom: Thomson South Western. Nevil, D., & Damico, S. (1974). Role conflict in women as a function of marital status. *Human Relations*, 28, 487-498. Parsons, T. (1961). An Outline of the Social System., In Parsons et al. (eds.), *Theories of Society*. N.Y.: Free Press. Plaks, J. E., & Higgins, E. Y. (2000). Pragmatic use of stereotyping in teamwork: Social loafing and compensation as a function of inferred partner-situation fit. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 962-974. Poter, L. W. & Lawler, E. E. (1971). *Managerial Attitudes & Performance*. Homewood: Richard D. Irwin, Inc. Porter, L. W. & Steers, R. M. (1973). Organizational, work and personal factors in employee turnover absenteeism. *Psychological Bulletin*, Vol. 80, No. 2, 151-176. Reitz, H. J., & Jewell, L. N. (1979). Sex, Locus of Control, and Job Involvement: a six-country investigation. *Academy of Management Journal*, 22(2), 72-80. Rizzo, J. R., R. J. House and S. I. Lirtzman (1970), "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163. Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: Concepts, controversies, applications*, (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Robert, L., Sandy J. W., Renata A. J., & Nathan B. (2004). Social loafing: A field investigation. *Journal of Management*, 30(2), 285-300. 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.

Sarbin, T. R. (1968). Role. In D.L.Sills ( Ed. ) , *International encyclopedia of the social sciences*Vol.13. New York:Macmillan & The Fress Press.

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.), *Mu.slach surrmut Inventorv Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.

Schwab, R. L. (1980). An analysis of the relationship between role conflict, role ambiguity, personal variables, and perceived burnout among teachers. Ph. Schnake, M.(1991). Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human Relations*, 44(7), 735-759.

Short, P. M. & Johnson, P. E. (1994). Exploring the links among teacher empowerment leader power and conflict. The Pennsylvania State University, of Alabama.

Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

Simionov, J.(1970). 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.

Steiner, I. D.(1972). *Group Process and Productivity*, Academic, New York,.

Stryker, S. & Macke, A. S. (1978). Status inconsistency and role conflict. *TheAnnual Review of Sociology*, 4, 69-90.

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.

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.

Vroom, V.H. (1964) *Work and Motivation*, New York: John Wiley & Sons.

Waller, J. E. (1996). Social loafing and group evaluation effect of dissimilarity in a social comparison standard. *Psychological Reports*,78(1), 177-178.

Williams, K. D., & Karau, S. J. (1991). Social loafing and social compensation: The effects of expectations of coworker performance.*Journal of Personality and Social Psychology*, 61 (4),570-581.

Williams, K., Harkins, S. G., & Latane, B,(1981). " Identifiability as a deterrant to social loafing: Two cheering experiments " , *Journal of Personality & Social Psychology*, 40, pp. 303-311.

Williams, L. L. (2005). Impact of nurses' job satisfaction on organizational trust. *Health Care Management Review*, 30(3), 203-211.

Woodward, S. E. (1972). Role conflict in a group of religious teachers. In F. M.Katz & R. K. Browne(Eds). *Sociology of education*. Macmillan of Australia.