

# 資訊人員工作倦怠之研究

林志鴻、翁淑緣

E-mail: 8800590@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究主要在探討我國一千大製造業資訊從業人員工作倦怠傾向的研究,主要的研究目的如下:(一)探討哪些個人因素對工作倦怠產生影響。(二)探討哪些工作環境因素對工作倦怠產生影響。(三)瞭解上述因素對資訊人員工作倦怠所產生的影響,提供給企業界及學術界做參考。本研究採用郵寄問卷方式收集樣本,共寄發270份問卷,回收有效問卷142份,回收率達52.6%。經過研究分析後,本研究得到以下的結論:個人因素方面:單身、女性及非主管工作倦怠情況較為嚴重。職別、情緒調適、自我激勵及個人創新性等因素與工作倦怠有顯著的負相關。也就是說職別月高、懂得控制自我情緒及自我激勵、對事情常有新想法及新作法的資訊人員,越沒有工作倦怠傾向。工作環境因素方面:工作滿意度、工作自主性獎勵與支持三個因素與工作倦怠有顯著的負相關。也就是說對工作越滿意、工作自主性越高、獲得合理獎勵與支持的資訊人員,越沒有工作倦怠傾向。此外,工作壓力與工作倦怠有顯著的正相關,工作壓力越大,工作倦怠傾向越嚴重。並藉由工作倦怠的因果模式,自我激勵及工作滿意度分別對工作壓力有顯著性正相關,並透過工作壓力對工作倦怠產生影響。本研究也給實務界幾點建議:合理的薪資報酬及獎勵,以及管理者對其工作的支持,都是提高工作滿意度,降低工作倦怠傾向的方式。實施教育訓練,使其擁有更多的工作技能來滿足工作需求。

關鍵詞:工作倦怠;工作自主性;自我激勵;工作滿意度;工作壓力

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘要.....	v
誌謝.....	vi	目錄.....	vii	圖目錄.....	ix
表目錄.....	x	第一章緒論.....	1	第一節研究背景與動機.....	1
第二節研究目的.....	2	第三節研究步驟.....	3	第四節預期貢獻.....	4
第二章文獻探討.....	5	第一節工作倦怠的意義.....	5	第二節工作倦怠形成的過程.....	9
第三節個人因素與工作倦怠的相關研究.....	15	第四節工作環境因素與工作倦怠的相關研究.....	17	第五節資訊人員工作倦怠因素的相關研究.....	22
第三章研究方法.....	25	第一節研究架構.....	25	第二節抽樣對象.....	27
第三節研究問題.....	27	第四節研究構面的操作性定義.....	28	第五節問卷編製.....	29
第六節問卷預測.....	48	第七節問卷回收分析.....	49	第八節資料分析方法.....	49
第九節樣本特性分析.....	50	第四章研究結果與發現.....	55	第一節個人因素構面與工作倦怠之相關分析.....	56
第二節工作環境因素構面與工作倦怠之相關分析.....	58	第三節工作壓力與工作倦怠之相關分析.....	61	第四節工作倦怠之迴歸預測模式.....	63
第五節工作倦怠之因果模式.....	73	第五章結論與建議.....	76	第一節研究結論.....	76
第二節修正後的研究架構.....	82	第三節研究貢獻.....	83	第四節研究限制.....	84
第五節研究建議.....	84	參考文獻.....	87	附錄一 問卷.....	94
附錄二 人口統計變項在工作倦怠與工作壓力上之差異.....	101	附錄三 各構面變項之間相關係數一覽表.....	109		

## 參考文獻

1. 何志偉,「資訊人員的工作特性、成長需求與工作滿足之相關性研究」國立中央大學資訊管理研究所碩士論文,1996年6月。
2. 呂秀華,「國民中學教師背景變項、工作壓力、行動控制與工作倦怠關係之研究」,國立政治大學教育研究所碩士論文,1997年6月。
3. 李美燕,「台灣地區大學圖書館館員工作倦怠現象研究」,淡江大學資料科學研究所碩士論文,1995年6月。
4. 林震岩,「資訊人員管理之整合性研究」,中華民國管理科學學會,1996年9月。
5. 周天賜,「工作壓力-工作倦怠歷程的文獻分析」,國立台北師院學報,第4期,1991年7月,pp.339-358。
6. 施淑芬,「大學教師工作壓力、因應方式與職業倦怠之相關研究」,國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文,1990年6月。
7. 侯望倫,「工作壓力的實證研究-組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係」,國立政治大學企管研究所碩士論文,1984年6月。
8. 洪清香,「工作特性對教育行政人員工作滿足之影響」,國立政治大學教育研究所碩士論文,1979年6月。
9. 張勝雄,「資訊人員之工作價值觀、工作特性及工作滿足感之關係-以我國某國營企業為例」,淡江大學資管碩士論文,1994年6月。
10. 許士軍,「工作滿足、個人特徵與組織氣候-文獻檢討與實證研究」,政治大學學報,第35期,1977年,pp13-56。
11. 許士軍,「有關黎史二氏『組織氣候』尺度在我國企業機構之適用性之探討」,政治大學學報,第26期,1971年,pp103-138。
12. 陳建宏,「資管人員情緒商數的研究」,大葉工學院資訊管理研究所碩士論文1997年6月。
13. 陳甦彰,「組織成

員工作壓迫感之實證研究」，國立交通大學管科所碩士論文，1997年6月。 14. 曾昆一，「資訊服務業技術人員離職傾向之研究」，國立中央大學資訊管理研究所碩士論文，1993年6月。 15. 許文源，「我國基層公務人員工作疲乏程度之影響因素—一個因果模式的驗證」，中國行政，第39期，1985年6月，pp59。 16. 張曉春，「專業人員工作疲乏研究模式--以社會工作人員為例(上)(下)」，思與言，第21卷(1983年5月)，pp67-79，191。 17. 劉淑慧，「助人工作者職業倦怠量表之編製與調查研究」，國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文，1987年6月。 18. 翁淑卿，「督導行為取向與社會工作者職業倦怠感關係之研究-以台灣省縣市政府社工具為例」，東海大學社會工作研究所碩士論文，1996年6月。 19. 魏中倫，「影響台灣大型服務業管理者使用電腦之因素探討」，大葉工學院資訊管理研究所碩士論文，1996年6月。 20. 廖貴峰，「國中教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究」，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，1986年6月。 英文部分 1. Adams, J. D. "Coping with stress at work (Ed)," Judi Marshall & Cany L. Cooper, England, Gower, Pub, CO. Li., 1981. 2. Anderson, R. S. "The relationship between burnout and stress, job satisfaction, and absenteeism among public school counselors." Doctoral Dissertation, University of Houston, University Microfilms International, 1985. 3. Baron Perlman and E. Alan Hartman "An Integration of Burnout into a Stress Model," paper presented at the Annual Meeting of the Southeastern Psychological Assciation, 26th, March 26-29, 1980. 4. Birch, Nancy, Maurice, P. Marchant and Nathan M. Smith. "Perceived role conflict, role ambiguity, and reference librarians burnout in public libraries." Library and Information Science Research, 9, Jan.-Mar. 1986, pp.53-65. 5. Beehr T.A., Johnson L.B. and Nieva R. "Occupational stress: coping of police and their spouses" Journal of Organization Behavior, 16, 1995, pp.3-25. 6. Breugh J.A. and Caiman J.P. "Measuring facets of job ambiguity: construct validity evidence " Journal of Applied Psychology,(79:2), 1994, pp. 191-202. 7. Bunge Charles A. "Potential and reality at the reference desk: reflections on a -return to the field'." The Journal of Academic Librarianship, 10, 1984,pp.128-133. 8. Bunge Charles A. "Stress in the library workplace. " Library Trends, 38, Summer, 1989,pp.92-102. 9. Caputo Janette S. "Stress and burnout in library service." Phoenix, A.Z.:Oryx Press,1991. 10.Cherniss Cary "Job burnout: growing worry for workers, bosses" U.S. News & World Report, Feb, 18, 1980, pp.71-72. 11.Conway, C. S. "A study of situational, demographic and personality factors associated with burnout school counselors." Doctoral Dissertation, The Catholic Univ. of American, 1984, Dissertation Abstracts Interational, 45:6, 1984, NO.DA84147. 12.Cordes, C. L. and Dougherty J.W. "A review and an integration of research on job burnout " Academy of Management Review (18:4), 1993,pp.621-656. 13.Couger, J. D. and Zawacki, R. A. "Motivating and managing computer personnel." New York ,John Wiley&Sons Inc.,1980. 14.Edelwich J. W. & Brodsky A. "Burnout: stages of disillusionment in the helping professions." New York:Human Sciences, 1980. 15.Freudenberger H. J. "Staff Burnout" Journal of Social Issues, (30:1), 1974, pp.159-165. 16.Freudenberger H. J. & Richelson G. "Burnout: how to beat the high cost of success." New York:pergamon, 1980. 17.Gdembiwski Robert T., Robert F. Munzenrider & Jerry G. Stevenson "Stress in Organizations: Toward a Phase Model of Burnout" ' New York: Praeger , pp23 , 1986. 18.Haack, Mary, John W Jones and Tina Roose "Occupational burnout among librarians." Drexel Library Quarterly 20, Spring, 1984, pp46-72. 19.Hackman, J. R. and Lawler, III, E. E. "Employee reactions to job characteristics." Journal of Applied Psychology, 55, 1971, pp259. 20.Hackman, J. R. and Oldham, G.R. "The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of job and evaluation of job redesign project." Technical Report no.4, department of Administrative science,Yale University,1976. 21. Igbaria M., Greenhaus J.H. and Parasuraman S. "Career orientation of MIS employees: an empirical analysis" MIS Quarterly, (15:2), 1991,pp.151-169. 22. Igbaria M. and Greenhaus J.H. "Determinants of MIS employees' turnover intentions: A structural equation model" Communication of the ACM, (35:2), 1992,pp.35-45. 23. Igbaria M. and Siegel S. R. "The reasons for turnover of information systems personnel" Information and Management,23, 1992,pp.321-330. 24. Igbaria M. and Guimaraes T. "Antecedents and consequences of job satisfaction among information center employees" Journal of Management Information System, (9:4), 1993, pp.145-174. 25. Igbaria M., Meredith G. and Smith D.C. "Predictors of intention of IS professionals to stay with the organization in South Africa" Information and Management, 26, 1994, pp .245-256. 26. Igbaria M. and Wormly W. M. "Organizational experiences and career success of MIS professionals and managers: An examination of race difference" MIS Quarterly, (16:4), 1992, pp.507-525. 27. King J. "Stress rattles 'help!' desks" Computerworld, (29:11), Mar 13 ,1995, pp.1,16. 28. Kirton M. "Adaptors and Innovators: A Description and Measure" Journal of Applied Psychology, Vol.61,No.5,1976,pp.622-629. 29. Maslach C. "Burnout" Human Behavior,(5:9),1976,pp.16-22. 30. Maslach C. "The client role in staff burnout" Journal of Social Issues (34:4), 1978,pp.III-124. 31. Maslach C. "Understanding burnout: definition issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine (Ed)." Job Stress and Burnout, Beverly Hills: Sage, 1982. 32. Maslach, C., and Jackson, S. E. "Burnout in organizational setting. In S. Oskamp (Ed)." Applied social psychology annual 5., Beverly Hills: Sage, 1981. 33. Maher E. L. "Burnout and Commitment: a theorical alternative." Journal of Social Issues, (61), 1983,pp.390-393. 34. McGee M.K. "Burnout!" Informationweek, 569,1996, pp.34-40. 35. Meier Scott T. "Toward a theory of burnout". Human Relations, 36, 1984,pp.899-910. 36. Moos, R. H. "Work Environment Scales (2nd ed.)", Palo Alto, CA: Consulting Psychologists press, 1986. 37. Moracco, J. C. "Burnout in counselors and organizations.", ERIC Clearinghouse on counseling and personnel Services, Ann Arbor, Mich, 1981. 38. Neville, Sandra H. "Job stress and burnout: occupational hazards for services staff." College and Research Libraries, 42, May, 1981, pp242-247. 39. Peter M. "Burnout: the under malady of helping. In D. L. Avila & A. W. Coubs. (Eds)." perspectives: on helping relations and helping progression, Allyr & Baw. 1981. 40. Pines A & Aronson, E. "Burnout: from tedium to personal growth. "N.Y.: Fress Press., 1981. 41. Potter B. A. "Beating Job Burnout: How to transform work pressure into productivity". Berkeley Ronin, pp3-9 , 1985. 42. Reilly N. P. "Exploring a paradox: commitment as a moderator of the stressor burnout relationship" Journal of Applied Social Psychology, (5:24), 1994, pp.397-414. 43. Rubm B., "Burnout: causation and measurement." Master Dissertation. Michigan State University, University Microfilms International, 1982. 44. King, R. C. and V Semi, "The moderating dffect of organizational commitment on burnout in information systems professionals" European Journal of Information Systems. Jun. 1997, pp.86-96. 45. Schwab, R. L. and Jwanicki, E. F. "Perceived role conflict, role ambiguity and teacher burnout." Educational

Administration, 18:1, 1982, pp.60-74. 46. Savicki, Victor and Eric J. Cooley "Implications of burnout research and counselor educators." Personnel and Guidance Journal, 60, Mar, 1982, pp.415-419. 47. Smith, P. C., Kendall, L. J. and Hullin, C. L. "The measure of satisfaction in work and retirement Chiago: Rand-McNally.", 1969. 48. Smith Nathan M., Nancy E. Birch and Maurice P. Marchant, "Stress, distress, and burnout: a survey of public reference librarians." Public libraries, 23, Fall, 1984, pp.83-85. 49. Sonnentag S. et al, "Stressor-burnout relationship in software development teams" Journal of Occupational & Organizational Psychology., (67:4), 1994, pp.327-341. 50. Stephen P. Robbins, Organizational Behavior, 6th, 1992. 51. Turner, A. N. and Lawrance, P. R. "Industrial Jobs and the Worker" Boston: Harvard Graduate School of Business Administration, 1965.