

# 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

李鴻昌、童惠玲

E-mail: 9606928@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

Reyes (1990)指出許多研究證實了組織承諾與組織績效、成員表現、出席率及離職率有密切的關係。Wasti (2005)研究發現工作壓力會造成組織承諾降低；Lankau et al. (2006)研究指出角色衝突與組織承諾間具有顯著負相關；Mohr and Puck (2007)發現角色衝突與工作壓力呈顯著正相關；而Cinamon and Rich (2005)發現工作價值觀對組織承諾具有顯著正向影響。本研究主要目的為探討角色衝突分別對組織承諾與工作壓力、工作壓力對組織承諾的影響及工作價值觀對工作壓力與組織承諾之干擾效果，因而提出假設並依此模式加以驗證。研究樣本取自彰化縣52所國民小學375位兼任行政工作教師，採問卷調查法，由階層歸分析結果顯示：(1)角色衝突對組織承諾具有部份顯著負向影響；(2)角色衝突對工作壓力具有顯著正向影響；(3)工作壓力對組織承諾具有顯著負向影響；(4)角色衝突會透過工作壓力的間接中介效果對組織承諾產生負向影響；(5)工作價值觀之利他利己對工作壓力與留任意願的關係具有干擾作用；(6)工作價值觀之人際關係、利他利己、成就感分別對工作壓力與組織認同的關係具有干擾作用。

關鍵詞：兼任行政工作教師，角色衝突，工作壓力，工作價值觀，組織承諾

## 目錄

中文摘要 .....	iii	英文摘要 .....	iv	誌謝詞 .....	vi	內容目錄 .....	vii
.....	vii	表目錄 .....	ix	圖目錄 .....	xi	第一章 緒論 .....	1
.....	1	第一節 研究動機與目的 .....	1	第二節 研究問題 .....	5	第三節 研究範圍 .....	5
.....	5	第二章 文獻探討 .....	7	第一節 組織承諾之理論探討 .....	7	第二節 角色衝突之理論探討 .....	11
.....	11	第三節 工作壓力之理論探討 .....	16	第四節 工作價值觀之理論探討 .....	24	第五節 角色衝突、工作壓力、工作價值觀與組織承諾之相關研究 .....	29
.....	30	第三章 研究方法 .....	30	第一節 研究架構 .....	30	第二節 研究假設 .....	31
.....	32	第二節 研究對象與抽樣方法 .....	31	第三節 研究工具 .....	32	第四節 資料處理與統計方法 .....	43
.....	45	第四章 研究結果 .....	45	第一節 背景變項與研究變項之分析 .....	45	第二節 教師背景變項與主要變項之差異分析 .....	53
.....	63	第三節 研究變項相關性之探討 .....	63	第三節 研究變項相關性之探討 .....	63	第四節 角色衝突對組織承諾之影響 .....	68
.....	71	第五節 角色衝突對工作壓力之影響 .....	70	第四節 角色衝突對組織承諾之影響 .....	68	第五節 角色衝突對工作壓力之影響 .....	70
.....	74	第六節 工作壓力對組織承諾之影響 .....	71	第五節 角色衝突對工作壓力之影響 .....	70	第六節 工作壓力對組織承諾之影響 .....	71
.....	82	第七節 工作壓力對角色衝突與組織承諾之中介效果 .....	72	第六節 工作壓力對組織承諾之影響 .....	71	第七節 工作壓力對角色衝突與組織承諾之中介效果 .....	72
.....	82	第八節 工作價值觀對工作壓力與組織承諾之干擾效果 .....	74	第七節 工作壓力對角色衝突與組織承諾之中介效果 .....	72	第八節 工作價值觀對工作壓力與組織承諾之干擾效果 .....	74
.....	82	第九節 實證結果 .....	80	第八節 工作價值觀對工作壓力與組織承諾之干擾效果 .....	74	第九節 實證結果 .....	80
.....	82	第五章 結論 .....	82	第九節 實證結果 .....	80	第五章 結論 .....	82
.....	82	第一節 研究結論 .....	82	第五章 結論 .....	82	第一節 研究結論 .....	82
.....	82	第二節 建議 .....	87	第一節 研究結論 .....	82	第二節 建議 .....	87
.....	82	參考文獻 .....	87	第二節 建議 .....	87	參考文獻 .....	87
.....	82	附錄A 正式問卷 .....	107	參考文獻 .....	87	附錄A 正式問卷 .....	107
.....	82	附錄B 預式問卷 .....	111	附錄A 正式問卷 .....	107	附錄B 預式問卷 .....	111
.....	82	附錄C 角色衝突項目分析 .....	115	附錄B 預式問卷 .....	111	附錄C 角色衝突項目分析 .....	115
.....	82	附錄D 工作壓力項目分析 .....	116	附錄C 角色衝突項目分析 .....	115	附錄D 工作壓力項目分析 .....	116
.....	82	附錄E 工作價值觀項目分析 .....	117	附錄D 工作壓力項目分析 .....	116	附錄E 工作價值觀項目分析 .....	117
.....	82	附錄F 組織承諾項目分析 .....	118	附錄E 工作價值觀項目分析 .....	117	附錄F 組織承諾項目分析 .....	118

## 參考文獻

- 1.王玉麟(2006)，高職科主任工作壓力之探討，學校行政雙月刊，45，140-153。
- 2.王俊明(2004)，教練工作價值觀對組織承諾、工作投入及工作滿意度的影響，台灣運動心理學報，5。
- 3.王家通(2005)，多元化教育改革趨勢與問題，教育研究與發展期刊，1，2。
- 4.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未出版之碩士論文。
- 5.王叢桂(2002)，價值觀的形成與變遷，應用心理研究雜誌，14，77。
- 6.江文雄(2001)，學校行政新論，台北：師大書苑，271-301。
- 7.吳宗立，林保豐(2003)，國民小學教師工作壓力與組織承諾關係之研究，國教學報，15，193-230。
- 8.吳清山(1999a)，教育革新與發展，台北：師大書苑。
- 9.吳清山(1999b)，學校行政(第四版)，台北：心理。
- 10.吳清山，林天祐(2005a)，組織承諾，教育研究月刊，136，159。
- 11.吳清山，林天祐(2005b)，工作壓力，教育資料與研究雙月刊，65，135。
- 12.吳鐵雄，李坤崇，劉佑星，歐慧敏(1995)，工作價值觀量表之編製初步報告，測驗年刊，42，227-244。
- 13.吳鐵雄，李坤崇，劉佑星，歐慧敏(1996)，工作價值觀量表之編製研究，台北：行政院青年輔導委員會委託研究報告。
- 14.呂宜蓁，梁玉秋(2004)，現今運動指導員工作價值觀之探討，大專體育，73，126-132。
- 15.李新鄉(2000)，師範校院公費生與一般大學教育學程學生就讀滿意度、工作價值觀、教師角色知覺與任教承諾之比較研究，國民教育研究學報，6，25-33。
- 16.李經遠，李棟榮(2003)，矩陣式組織結構下角色衝突、組織承諾、離職意願關聯性研究-以工業技術研究院員工為例，中華管理學報，4(1)，21-44。
- 17.李樑吉(2005)，國民中學教師工作壓力與組織承諾關係之研究 以彰

化縣國民中學為例，彰化師範大學商業教育學系未出版之碩士論文。 18.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。 19.林明珠，林麗華(2005)，體育教師兼任行政工作之角色衝突研究-以台南縣市國民中學為例，嘉南學報，21，444-453。 20.林清江(1989)，變遷與調適—社會變遷中的教師角色，輯於台灣省政府教育廳編，教師的社會責任，(pp. 72-84)。 21.林清江(1971)，教師角色理論與師範教育改革動向之比較研究，師大教育研究所集刊，13。 22.林碧榆(2005)，國小教師工作價值觀及其影響因素之研究，國立台北師範學院教育政策與管理研究所未出版之碩士論文。 23.林曉萍(2002)，教師工作壓力面面觀，國教之聲，34(1)，53-58。 24.風貞豪，何若湯(2004)，台北縣國民小學體育教師工作壓力與組織承諾關係之研究，東南學報，29，379-389。 25.洪瑞斌，劉兆明(2003)，工作價值觀之回顧與前瞻，應用心理研究，19，211-250。 26.洪嘉鴻(2003)，角色壓力與組織承諾關係之研究-台日之比較，領東學報，18，9-31。 27.洪麗美(2004)，組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究-以改制後私立科技大學行政人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 28.范熾文(2005)，國小校長轉型領導與教師組織承諾關係之研究，台中教育大學學報，19(2)，1-22。 29.涂燕玲(2003)，國民小學教師角色衝突之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 30.康正男(2001)，台灣職業棒球員工工作價值觀契合度與組織承諾、工作滿意之關係，體育學報，32，99-109。 31.張明輝(2003)，學校行政專業角色的新思維，發表於高級中學行政革新學術研討會，台北:國立政治大學教育學院。 32.張春興(1981)，教育心理學，台北:東華出版社。 33.張春興(1991)，現代心理學，台北:東華。 34.張春興(1996)，教育心理學，台北:東華書局。 35.張春興(2000)，現代心理學，台北:東華書局。 36.張順發，羅希哲(2005)，國小教師工作價值觀與組織承諾關係之研究，國民教育研究學報，14，79-111。 37.張德瑞(1980)，台北市國民中學行政人員所經歷的角色衝突與角色不明確之研究，新竹師院學報，4:61-89。 38.教育部(1998)，國民教育階段九年一貫課程總綱綱要，台北:教育部。 39.莊淑灣，呂錘卿(2005)，中部地區國民中小學主任工作壓力與因應方式之研究，台中教育大學學報，19(2)，127-150。 40.郭順成，趙必孝，王喻平，陳榮德(2004)，政府組織再造策略對員工組織承諾與工作投入影響之研究—以精省為例，人力資源管理學報，4(1)，1-28。 41.陳券彪，羅文旗(2005)，學校行政人員工作壓力、工作特性與工作滿意之研究，學校行政雙月刊，38，11-30。 42.陳素惠(2005)，教師工作壓力探討，諮商與輔導，229，28-34。 43.陳惠芳，洪嘉徽(2006)，員工知覺薪酬公平與賦權對組織承諾影響之研究，東吳經濟商學學報，52，235-261。 44.陳瑞惠(2003)，私立高中教師工作價值觀、工作壓力與組織承諾之研究，彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。 45.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，台南師院學生學刊，19，1-38。 46.曾怡錦(2004)，教師工作壓力、組織承諾與學校效能關係之研究-以台南市高級職業學校為例，成功大學企業管理所未出版之碩士論文。 47.曾慧萍，鄭雅文(2002)，「負荷-控制-支持」與「付出-回饋失衡」工作壓力模型中文版量表之信效度檢驗:以電子產業員工為研究對象，台灣公共衛生雜誌，21(6)，420-432。 48.游肇賢(2003)，國中兼任行政工作教師角色衝突與工作滿意之研究，國立高雄師範大學學校行政研究所未出版之碩士論文。 49.黃文三(2003)，學校本位管理理念建構下:我國中等學校教師角色知覺、工作價值觀與疏離感關係之研究，高雄:復文。 50.黃義良(2000)，國小兼任行政工作教師工作壓力與調適方式之研究，屏東師範學院國民教育研究集刊，4，83-114。 51.葉子超(2005)，國民中小學校長行政領導、工作壓力與積極調適之道，學校行政雙月刊，36。 52.褚麗娟，許秀琴，陳淑慧(2005)，司法矯正人員角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向關係之研究，經營管理論叢，1(1)，35-46。 53.廖年森，何信助，賴明娟(2004)，高級職業學校組織文化與教師組織承諾關係之研究，中正教育研究，3(2)，69-96。 54.趙惠玉(2003)，工作標準化對角色衝突、角色模糊關係之研究-以台灣高科技產業為例，文大商管學報，8(2)，97-113。 55.劉春榮(1993)，國民小學組織結構、教師對組織功能需求與學校衝突研究，初等教育學刊，7，39-84。 56.歐素雯(2004)，文化行政人員角色衝突、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未出版之碩士論文。 57.蔡育佑(2006)，運動教練工作價值觀與組織承諾關係之研究，體育學報，39(2)，107-120。 58.蔡俊傑，張順發(2004)，以結構方程模式探討教師工作生活品質、工作價值觀與組織承諾之關係，屏東師院學報，21，69-109。 59.蔡進雄(2005)，超越轉型領導:國民中小學校長新轉型領導影響教師組織承諾之研究，國民教育研究集刊，13，37-63。 60.鄭永祥(2005)，國小兼任行政職務教師工作價值觀、角色衝突與工作投入關係之研究，屏東師範學院教育行政研究所未出版之碩士論文。 61.鄭媛文，任麗華(2004)，桃園縣國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究，國民教育研究集刊，14，205-233。 62.賴明政(2004)，企業倫理行為、組織承諾、工作滿足與組織公平行為關係之研究，企業管理學報，60，31-60。 63.謝金青(1994)，國民小學行政兼職教師角色衝突之研究，教育與心理研究，17:361-390。 64.簡俊成，翁志成，楊玲惠(2001)，服務業員工角色壓力、自我效能、工作滿意度與內部服務品質之關係-以百貨業為例之實證研究，中山管理評論，9(3)，395-423。 65.蕭國倉(2004)，國民小學特殊教育教師工作價值觀與工作壓力相關之研究，特殊教育學報，19，194-195。 二、英文部分 Albertson, L. M., & Kagan, D. M. (1987). Occupational stress among teachers. *Journal of research and Development in Education*, 21(1), 69-75. Bogler, R., & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*, 20, 277-289. Boles, J. S., & Babin, B. J. (1996). On the front lines: Stress, Conflict, and the customer service provider. *Journal of Business Research*, 37, 41-50. Boswell, W. R., Olson-Buchanan, J. B. & LePine, M. A. (2004). Relations between stress and work outcome: The role of felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 165-181. Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. Boston: Little, Brown and Company. Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546. Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2005). Work-family conflict among female teachers. *Teaching and Teacher Education*, 21, 365-378. Dose, J. J. (1997). Work Values: An Integrative Framework and Illustrative Application to Organization Socialization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(3), 219-240. Feather, N. T., & Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 81-94. Ferris, K. R., & Aranya, N. (1983). A comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*, 36, 87-99. Griffin, R. W. (2001). *Management*. New York: Houghton Mifflin Company. Hrebiniak, L.

G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-573.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Stress in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 322-355.

Karasek, R., Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books, 1-82.

Knoop, R. (1994). Work values and job satisfaction. *Journal of Psychology Interdisciplinary & Applied*, 128(6), 683-689.

Lankau, M. J., Carlson, D. S., & Neilson, T. R. (2006). The mediating influence of roles stressors in the relationship between mentoring and job attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 308-322.

Lemon, M. A., & Jones, C. A. (2001). Procedural justice in promotion decisions: using perceptions of fairness to build employee commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 16(4)268-280

Leong, C. S., Furnham, A., & Cooper, C. L. (1996). The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, 49(10), 1345-1363.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the 'side-bet theory' of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61 – 89.

Michaels, R. E., Day, R. L., & Joachimsthaler, E. A. (1987). Role stress among industrial buyer: An integrative model. *Journal of Marketing*, 51, 28-45.

Miller, J. G. (1975). *The Nature of Living*. Behavior Science, 20, 334-365.

Miller, M. F. (1974). Relational of vocational maturity to work values. *Journal of Vocational Behavior*, 5, 367-371.

Mohr, A. T. & Puck, J. F. (2007). Role Conflict, General Manager Job satisfaction and Stress and the Performance of IJVs. *European Management Journal*, 25(1), 25-35.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee -organization linkage*. New York: Academic Press.

Porter, W. L., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric clinicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

Ravlin, E. C. & Meglino, B. M. (1989). The Transitivity of Work Values: Hierarchical Performance Ordering of Socially Desirable Stimuli. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 44, 465-476.

Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 12, 460-471.

Reyes, P. (1990). *Teachers and their workplace: Commitment, performance, and productivity*. California: Sage publication.

Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: Concept, controversies, Applications*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Robbins, S. P. (1994). *Essentials of organizational behavior*. Englewood cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: The Free Press.

Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

Siegrist, J. & Peter, R. (2000). The effort-reward imbalance model. *Occupational Medicine*, 15(1), 83-87.

Silver, P. (1983). *Educational administration: Theoretical perspectives on practice and research*. New York: Harper & Row.

Siu, O. L. (2003). Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment. *International journal of psychology*, 38(6), 337-347.

Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.

Super, D. E. (1957). *The psychology of careers*. New York: Harper.

Super, D. E. (1970). *Work Values Inventory, Application and Research Manual*. New York: Houghton Mifflin.

Wasti, S. A. (2005). Commitment Profiles: Combinations of organizational commitment forms and job outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 290-308.

Wetzels, M., Ruyter, K. & Bloemer, J. (2000). Antecedents and consequence of role stress of retail sales persons. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 7, 65-75.

Woodward, S. E. (1972). Role conflict in a group of religious teachers. *Sociology of education*, 45.