

# Research on the Relationship among Leader's Behavior , Job Stress, Job Satisfaction and Job Burnout in Express Agent...

游文志、封德台

E-mail: 9607766@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

In recent years, more and more industries adopt shipping by freight to ship globally in order to export and import the materials and products. Therefore, with the prevailing of international trade and the increasing of commercial businesses, the way to keep business logistics steadily becomes a key factor for one to be a winner. The world changes as time flees; however, the owner of air freight must have an insight to make the best benefits in dealing with his/her employees so that they could really get involved in and devote themselves to this big " family. " In view of this, without doubts, an enterprise will become stronger and stand firmly. Besides, what makes an industry successful lies not only in resources but also leadership, which plays an important factor to the employees ' morale as well as their sense of identification with the company. The main purpose of this study is to discuss the causes in influencing job burnout. It ranges over leadership, job pressure, job satisfaction and job burnout. In addition, we tested the mutually relationship between job pressure and job satisfaction. This survey population included the Morrison Express Corporation. The total returning polls are 341. Among them, 13 polls are incomplete and the rest 328 polls used for quantitative analysis are valid and sufficient, which means its useable survey rate is 96.18%. The major discovery of this study indicates that transformational leadership is significant to job pressure and job satisfaction, but transactional leadership is not. The relationship between job pressure and job satisfaction is significantly, job pressure is partially significant to job burnout, and job satisfaction is significantly to job burnout.

Keywords : leadership, job pressure, job satisfaction, job burnout

## Table of Contents

中文摘要	iii	英文摘要	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	第二節 研究目的	
	2	第三節 研究流程	3	第二章 文獻探討	
	6	第一節 主管領導型態	6	第二節 工作壓力	10
	6	第三節 工作滿足	12	第四節 工作倦怠	15
	6	第五節 領導型態、工作滿足、工作壓力與工作倦怠之相關理論	17	第三章 研究方法	
	22	第一節 研究架構	22	第二節 研究假設	
	23	第三節 研究變項之操作性定義	25	第四節 研究設計	
	27	第五節 研究對象與資料蒐集	31	第六節 資料分析方法	
	32	第四章 實證結果及分析	35	第一節 基本敘述性統計	
	35	第二節 因素分析與信度檢定	39	第三節 描述性統計量變異數檢定	
	49	第四節 相關性分析	58	第五節 複迴歸分析	59
	49	第五章 結論與建議	65	第一節 研究結論	65
	65	第二節 管理意涵	68	第二節 研究限制與建議	68
	68	第三節 參考文獻	68	附錄	78
	71				

## REFERENCES

一、中文部份 方代青(2000), 工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關聯性之探討 - 以台南市稅捐稽徵處為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文, 46-47。王文正(1991), 員工A型人格特質、主管領導型態和員工工作壓力之間關聯性研究 - 以公民營加油站員工為例, 國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文, 80-84。朱明謙(2000), 高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究, 義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文, 15-16。吳思賢(2002), 航空貨運承攬業貨物併裝決策問題之研究, 國立交通大學運輸科技與管理研究所未出版之碩士論文, 1-4。吳碧華(1999), 高科技產業內部稽核人員工作壓力之研究 - 以新竹科學園區廠商為例, 國立彰化師範大學商業教育研究所未出版之碩士論文, 54-55。呂秀華(1987), 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，111-118。李文娟(1988)，領導型態、工作滿足與工作績效相關之個案實證研究，國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，42-44。李文銓(1991)，人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿足及生理、心理健康狀況之關係探討，國立政治大學心理學研究所未出版之碩士論文，78-79。李吉祥(1997)，我國政府主計部門會計人員工作滿足感之研究，國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文，83-86。李佩宜(2001)，員工離職經驗與工作壓力之關係研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文，15-18。李品珠(1999)，麻醉護理人員工作壓力與工作滿意度之研究 - 以北部醫學中心為例，國立陽明大學醫務管理研究所未出版之碩士論文，69-71。周明鴻(2004)，主管的領導型態對於下屬的創造力及工作滿足之影響研究，國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文，10-13，37-38。周淑萍(1994)，銀行從業人員個人屬性、工作特性、工作壓力與工作滿足之關連性研究，國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文，26-27。林合懋(1995)，學校主管與企業主管轉換型領導之比較研究，國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文，20-21。林玫玟(1987)，教師A型行為特質、社會支持與工作壓力之研究，國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文，83-84。侯望倫(1984)，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，國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文，46-47。施啟智(1998)，電視台業務部業務員工作壓力、工作滿足與組織承諾之關聯性研究，銘傳大學傳播管理研究所未出版之碩士論文，81-83。施淑芬(1990)，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未出版之碩士論文，106-109。高秀如(2000)，以資源基礎觀點探討航空貨運承攬業核心能力及其對營運績效影響之研究，國立海洋大學航運管理研究所未出版之碩士論文，1-2。崔來意(2000)，高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠與離職意願關係之研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，106-110。張元昌(2005)，組織變革、主管領導、激勵制度、工作壓力、工作滿足與工作倦怠之關聯性研究 - 以國泰人壽壽險從業人員為例，國立南華大學管理研究所未出版之碩士論文，78-81，158-167。莊靜宜(2000)，高科技產業與傳統產業人員工作壓力與工作滿足之比較研究，國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文，16-19。許鴻昭(1986)，主管人格特質與其領導方式及員工工作壓力、與工作滿足的探討，國立成功大學工業管理研究所未出版之碩士論文，74-79。郭盈卿(1999)，空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關之研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，73-76。程言美(2003)，主管領導行為、工作生活品質及人格特質對工作倦怠與工作士氣影響之研究 - 以高雄市軍訓教官為例，國立南華大學管理研究所未出版之碩士論文，30-31。馮君宜(1997)，組織學習與領導型態對高科技產業員工工作壓力與滿足影響研究，國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文，85-89。樊景立，鄭伯壘(2000)，華人組織的家長式領導：一項文化觀點的分析，本土心理學研究，8，127-180。蔡澍勳(2001)，桃園縣國民小學總務主任工作壓力、因應方式職業倦怠關係之研究，國立新竹師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文，132-134。鄭伯壘，黃敏萍，周麗芳(2002)，家長式領導的三元模式：中國大陸組織的證據，台北：教育部華人本土心理學研究追求卓越計畫研究報告，227-229。戴坤輝(2001)，轉換型領導、交易型領導、信任、工作滿足及組織承諾之關聯性研究 - 組織自尊的干擾效果，國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文，5-6，67-70。謝廷豪(2002)，領導型態與領導效能關係之研究 - 以中部某連鎖零售業為例，國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文，103-104。

二、英文部份 Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1993). Transformational leadership: A response to critiques. In M. M. Chemers & R. Ayman (Eds.), *Leadership theory and research: Perspectives and directions*: 49 – 80. San Diego: Academic Press. Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond Expectation*. New York: Macmillan. Bennis, W., & Nanus, B. (1985). *Leaders: The Strategies for Taking Charge*. New York: Happer & Now. Blanchard, K., & Johnson S. (1982). *The One Minute Manager*. New York: William Morrow. Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311. Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. New York: Scott Foresman. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133. Robbins, S. P. (1989). *Organizational behavior: Concepts, Controversies, and Applications* (7th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Veninga, R. L., & Spradley, J. P. (1981). *The Work/Stress Connection: How to Cope with Job Burnout*. Boston: Little, Brown & Company. Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual of the Minnesota satisfaction questionnaire* Minneapolis, Minn.: University of Minnesota Industrial Relations Center. Wernimont, P. F. (1972). A Systems View of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56(2), 173-176.