

# The Study of Role Stress, Self-Efficacy and Job Burnout

黃智玲、倪家珍

E-mail: 9901056@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

This study mainly explores the influence between role stress and job burnout. The subjects of the study include two occupations, elementary school teachers and soldiers, to know the effect of self-efficiency on job burnout. 332 questionnaires were sent out, 300 of them were done and 245 of them were considered effective. The result of the study shows that three factors, role ambiguity, role conflict and roleover load have positive effect on job burnout. As to the impact of self-efficient on the role pressure and job burnout, only role ambiguity presents obvious effect to job burnout. In addition, types of jobs can also influence role conflict and job burnout.

Keywords : role stress, self-efficacy, job burnout

## Table of Contents

內容目錄 中文摘要	iii 英文摘要
iv 誌謝辭	vi 內容目錄
vii 表目錄	ix 圖目錄
xii 第一章 緒論	1 第一節 研究背景
1 第二節 研究問題與目的	3 第三節 研究對象與範圍
5 第四節 研究重要性	6 第二章 文獻回顧
7 第一節 角色壓力	7 第二節 工作倦怠
12 第三節 自我效能	16 第三章 研究方法
23 第一節 研究架構	23 第二節 變數的操作型定義與衡量工具
24 第三節 研究推論與假設	29 第四節 分析方法
33 第五節 效度分析與信度考驗	35 第四章 研究分析結果
36 第一節 樣本資料分析	36 第二節 各變數之信度與效度分析
41 第三節 工作倦怠之實證資料分析	49 第四節 角色壓力與工作倦怠之關係
51 第五節 自我效能之干擾效果分析	57 第六節 職業類別之干擾效果分析
66 第五章 結論與建議	75 第一節 研究結論
75 第二節 實務之建議	79 第三節 研究限制
80 參考文獻	82 附錄 調查問卷
100	

## REFERENCES

- 一、中文部分 Steers, R. M. (1994), 組織行為學專論(韓經綸譯), 台北:五南。王尚剛(1994), 壓力源、壓力知覺與工作壓力關係之研究, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。王嬋娟(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未出版之碩士論文。王淑霞(2004), 組織政治知覺、組織氣候、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究 - 以嘉義縣稅捐稽徵處為例, 南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。石幸真(2008), 台中縣國民小學因應少子化經營策略之研究, 中臺科技大學文教事業經營研究所未出版之碩士論文。朱美珍(2002), 民生主義社會政策與軍人家庭關係之研究—已婚軍官角色衝突及其生活滿意之分析, 國立政治大學中山人文社會科學研究所未出版之博士論文。呂勝瑛(1985), 工作壓力的實證研究。教育與心理研究, 8, 157-189。吳清華(2006), 人格特質及自我效能與工作滿足關係之研究 以考試院及其所屬部會公務人員為例, 世新大學行政管理學系未出版之碩士論文。吳敬文(2007), 樓管業組織支援與事務管理人員之角色壓力對工作績效影響之研究 - 以大台中地區社區總幹事為例, 南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。吳秉恩(1993), 組織行為學(二版), 台北:華泰書局。吳朝舜(2005), 國民小學教務主任角色壓力與工作滿意關係之研究 - 以北部四縣市為例, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所未出版之碩士論文。吳坤壘(2007), 少子化對國民小學教育影響與因應之研究, 國立台東大學社會科教育學系(所)社會科教學碩士班未出版之碩士論文。李嬋嬋(2004), 國民小學事務組長角色壓力與工作滿意之研究—以臺灣北部三縣市為例, 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。李晉男(2002), 台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之研究, 國立高雄師範大學工業科技教育學系未出版之碩士論文。李雪莉(2007), 別當直升機父母。天下雜誌, 368, 107-120。何永

彬(2001), 運動休閒俱樂部之運動指導員職場生涯發展、工作情境及工作倦怠之相關研究, 輔仁大學體育學系碩士班未出版之碩士論文。

何信助(1999), 國民中學教師工作倦怠與個人特質及學校組織氣氛關係之研究。斗六:雲院書城。林世娟(2005), 工作動機與自我效能之研究~以市立醫院員工與志工為例, 世新大學行政管理學系未出版之碩士學位論文。林寶生(2004), 組織氣候、工作特性、內外控人格、自我效能與工作績效之關係研究 - 以陸軍某基地進訓基層單位為例, 大葉大學國際企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。林錦清(2001), 組織焦慮影響員工結構壓力與工作倦怠關係之研究, 國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。林元吉(2000), 角色壓力源、焦慮對組織承諾的影響 - 兩岸資訊從業人員之比較研究, 國立中央大學資訊管理系碩士班未出版之碩士論文。林蒼彬(2001), 人事人員角色壓力、組織承諾與離職傾向關係之研究, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。林玟玟(1988), 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。林世昌(1987), 我國會計人員角色壓力與工作滿足、組織承諾的關係, 國立政治大學會計研究所未出版之碩士論文。邱國銘(2000), 銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。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。涂燕玲(2002), 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。徐佩汶(1997), 自我效能與績效關係之研究—以壽險業務員為例, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。徐木蘭(1985), 見樹又見林, 臺北:經濟與生活。徐嘉宏(2001)角色壓力及社會支持與百貨公司專櫃人員工作倦怠關係之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。高景志(2004), 國民小學訓導人員角色壓力、人格特質與工作效能之相關研究—以高高屏地區為例, 國立屏東科技大學技術及職業教育研究所未出版之碩士論文。陳寶芳(1983), 社會工作人員的工作疲乏、工作滿意與工作意願之研究, 東吳大學社會研究所未出版之碩士論文。陳玉玲(1995), 目標設定、目標投入與自我效能對國小學生數學表現的影響, 國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。陳清泉(2000), 學校衝突、抗拒、環境和個人特質對校長角色壓力之研究, 義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳秀卿(2000), 從契合理論來探討工作壓力與身心健康、職業倦怠之關係, 國立政治大學心理學研究所未出版之碩士論文。陳建文(2004), 警察機關資訊人員工作壓力、工作滿足與職業焦崩之研究, 大葉大學資訊管理學系碩士在職專班未出版之碩士論文。陳世志(2002), 矯正機構基層戒護管理人員的工作壓力、工作滿意與工作倦怠之相關研究, 國立中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文。崔來意(2000), 高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及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。張家禎(2006), 雲林縣國小兼任行政職務級任教師角色壓力、組織承諾與工作滿意之研究, 國立雲林科技大學技術及職業教育研究所未出版之碩士論文。張曉春(1983a), 專業人員工作疲乏研究模式 - 以社會工作人員為例(上)」, 思與言, 21(1), 66-79。張曉春(1983b), 專業人員工作疲乏研究模式 - 以社會工作人員為例(下)」, 思與言, 21(2), 179-201。國防部(2004), 中華民國九十三年國防報告書, 台北:國防部。莊娟夙(1998), 角色壓力、社會支持與工作投入之關聯性研究—以資訊從業人員為例, 長庚大學管理學研究所未出版之碩士論文。梁瑞安(1990), 國民中學教師角色衝突與工作滿意之關係, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。郭盈卿(1999), 空服員之工作壓力、工作滿意度與工作倦怠之相關研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。馮鎮城(2002), 高職轉型為綜合高中其職業類科教師角色壓力與調適之研究, 國立高雄師範大學輔導研究所未出版之碩士論文。黃臺生(2001), 工作倦怠相關理論探述, 中華行政, 70, 37-68。黃彩霖(2003), 醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究, 南華大學管理研究所未出版之碩士論文。黃美意(2005), 住院慢性精神分裂症病患自我效能與自我照顧能力相關因素之研究, 美和技術學院健康照護研究所未出版之碩士論文。黃三吉(1992), 臺北市國民小學組織結構與教師工作倦怠之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。黃郁文(1994), 自我效能概念及其與學業成就表現之關係, 諮商與輔導, 106, 39-41。黃中見(2002), 角色壓力影響工作滿足過程之研究 - 以雲林、嘉義縣(市)政府主計室外派人員為例, 南華大學非營利事業管理研究所未出版之碩士論文。游文甄(2003), 急診室護理人員於嚴重急性呼吸道症候群流行期間面臨的工作壓力與調適方式之探討, 中山醫學大學護理學系碩士班未出版之碩士論文。曾麗娟(2003), 國軍基層幹部工作壓力、因應方法與工作滿意、身心健康之研究, 復興崗學報, 77, 107-122。曾玫菁(2007), 銀行業工作者之工作家庭衝突、家庭工作衝突與工作倦怠之研究:工作家庭文化、工作控制之干擾效果, 國立彰化師範大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。葉爾雯(1991), 影響隻生涯夫妻家庭與職業衝突的有關背景, 情境及心理因素之研究, 國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所未出版之碩士論文。廖貴鋒(1986), 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未出版之碩士論文。萬金生(1998), 自我效能影響個人參與資訊委外績效之研究:以台灣公營機構為例, 國立中山大學資訊管理學系未出版之碩士論文。趙秀貞(2002), 公立大專院校會計單位組織文化、角色壓力與組織承諾關係之研究, 國立彰化師範大學商業教育系在職進修專科未出版之碩士論文。趙美玲(1998), 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未出版之論文集。熊東亮(2002), 多國籍企業正式化控制與外派人員工作疏離感關係之研究, 中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。廖相如(2002), 桃竹苗四縣市國民小學教師成熟動機, 信念與工作倦怠之研究, 國立新竹師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。劉淑慧(1987), 助人工作者職業倦怠量表之編製與調查研究, 國立臺灣教育學院輔導研究所未出版之碩士論文。蔣美惠(2003), 探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究 - 以台北市保全公司為例, 南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。蔣凱萱(1996), 台北市區域醫院醫師工作壓力、因應方式及工作滿意度之研究, 中國醫藥學院醫務管理研究所未出版之碩士論文。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未出版之碩士論文。鄭美娟(2003), 負面情感作用對社會支持、角色壓力源與工作倦怠影響關係之研究, 國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。鄭仁忠(2004), 國民小學主任角色壓力、組織承諾與工作滿意關係之研究, 國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。鄭媛文(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, 中原大學教育研究所未出版之碩士論文。龍育民(2000), 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未出版之碩士學位論文。謝連陽(2007), 國民中學資訊組長工作壓力與工作倦怠之研究, 國立嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。韓繼成(2002), 國民中學訓導人員角色壓力, 人格特質與工作滿意度的關係研究, 國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。鍾明

鈞(2000), 國軍士官生活壓力、社會支持、因應策略與不良適應之研究, 國立中央警察大學犯罪防治研究所未出版之碩士論文。顏耀南(2001), 教師職業倦怠相關變項之後設分析研究, 國立中山大學教育研究所未出版之碩士論文。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。藍采風(2000), 壓力與適應, 台北:幼獅文化。蘇崇鉉(2002), 探討自我狀態、自我效能及信念對知識移轉過程影響之研究, 大葉大學資訊管理學系碩士班未出版之碩士論文。黨宗元(1996), 角色壓力與工作產出關係之研究, 國立中興大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分 Atkinson, J. W. & Feather N. T. (1988). A theory of achievement motivation, New-York: John Wiley. Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. Bandura, A. (1977a). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. Bandura, A. (1978). The self system in reciprocal determinism. *American Psychologist*, 33(5), 344-358. Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human Agency. *American Psychologist*, 37, 122-147. Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman. Blase, J. J. (1982). A social-psychological Grounded Theory of Teacher stress and Burnout. *Educational Administration Quarterly*, 4(18),93-113. Caplan, G. (1975). *Support, Systems and Community Mental Health*. New York: Behavioral Publications. Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: job stress in the human services*, Beverly hill: sage publications, professional burnout in human service organizations. New York: Praeger. Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Method*, 4(1), 62-83. Cobb, S. (1975). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314. Cordes, C. L., & Dougerthy, T. W.(1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-659. Eden, D. (1988). Pygmalion, goal setting, and expectancy: Compatible ways to raise productivity. *Academy of Management Review*, 13(4), 639-652. Freduenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*, *Journal of Social Issues*,30, 159-165. Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: Implications for organizational behavior and human resource management. *Academy of Management Review*, 12(3), 472-485. Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17(2), 183-211. Gold, Y., & Roth, R. A. (1993). *Teacher managing stress and preventing burnout*. London: Burgess science press. Pines, A., & Aronson, E. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Free press. Judge, T. A., & Bono, J. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, Locus of control and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92. Grean, G. (1976). Role-making processes within complex organizations, in M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial Organizational psychology*. Chicago:Rand McNally&Company. Greenberg, G., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organization*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Harday, M. E., & Conway, M. E. (1978). *Role theory:Perspectives for health professionals*. New York: Appleton Century Crofts. Judge, T. A., & Bono, J.(2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, Locus of control and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92. Jones, G. R. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations. *Academy of Management Journal*, 29(2), 262-279. Kahn, R., Wolf, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational stress : Studies in role conflict and ambiguity*. New York:Wiley. Lee, C., & Bobko, P. (1994). Self-efficacy beliefs: Comparison of five measures. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 364-369. Leiter, M. P. (1991). *The Dream Denied: Professional Burnout and the Constraints of Service Organizations*. *Canadian Psychology*, 32, 547-558. Leiter, M. P., & Durup, J. (1996). Work, Home, and in-between: A Longitudinal Study of Spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32, 29-47. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308. Lock, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*, Englewood cliffs. New Jersey: Prontice-Hall. Mobily (1991). An examination of role strain of university nurse faculty and its relationship to socialization experiences and personal characteristics. *Journal of Nursing Education*, 30, 73-80. Maslach, C., & Jackson, E. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in Organizational Settings. In S. Oskamp(Ed.), *Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings*, 5, 133-153. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual(3rd ed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press. Netemeyer R. G., Boles J. S., & McMurrrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410. Paines, W. S. (1982). Overview : burnout stress syndromes and the 1980s. In Paine(Ed.), *job stress and burnout*. Beverly Hill, California:Sage. Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163. Robbin, S. P. (1998). *Organizational behavior: Concepts controversies and applications* (8th ed.). San Diego, California. Prentice Hall. Selye, H. (1983). History and present status of the stress concept. In L. Goldberger., & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. New York: The Free Press, MacMillan Pub. Stanley, T. L. (2001). Burnout: a manager's worst nightmare, *Supervision*,Burlington, 62(8), 3-5. Short, P. M., & Johnson, P. E. (1994). Exploring the links among teacher empowerment leader power and conflict. The Pennsylvania State University, University of Alabama. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 372004). Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261. Veninga, R. L., & Spradley, J. P. (1981). *The Work/Stress Connection:How to Cope with Job Burnout*. Bost Little , Brown&Company. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work:A Managerial Perspecive*. Glenview, Scot, Foresman. Wood, R., & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*,

