

**KETANDUSAN UPAYA (BURNOUT): SATU KAJIAN
DIKALANGAN KAKITANGAN JABATAN
PEMBANGUNAN KOPERASI SARAWAK**

JAYA SURIA BIN MUSS

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2004

**KETANDUSAN UPAYA (BURNOUT) : SATU KAJIAN
DIKALANGAN KAKITANGAN JABATAN PEMBANGUNAN
KOPERASI SARAWAK**

Kertas Projek Ini Dikemukakan Kepada Fakulti Pengurusan Perniagaan
Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia
SINTOK , KEDAH DARUL AMAN

Disediakan Oleh

JAYA SURIA BIN MUSS

© Jaya Suria Bin Muss , Mei 2004.



Unit Pengajian Siswazah
Jabatan Hal Ehwal Akademik
(Graduate Studies Unit)
Academic Affairs Department
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

JAYA SURIA BIN MUSS

calon untuk Ijazah **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)


KETANDUSAN UPAYA (BURNOUT): SATU KAJIAN DI KALANGAN KAKITANGAN

JABATAN PEMBANGUNAN KOPERASI SARAWAK

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **PROF. MADYA DR. JUMAAT MAHAJAR**
(Name of Supervisor)

Tandatangan : 
(Signature)

Tarikh : **24.5.2004**
(Date)

PENGAKUAN

Hasil penulisan tesis ini adalah usaha saya sendiri kecuali apabila dinyatakan sebaliknya. Kertas projek, Sarjana Sains (Pengurusan) ini belum pernah diserahkan sama ada sebahagian atau sepenuhnya bagi pengurniaan sebarang ijazah. Pada masa tesis ini diserahkan ianya tidak dikemukakan untuk memperolehi mana-mana ijazah lain.



.....
JAYA SURIA BIN MUSS

Tarikh : 30 Mei 2004

KEBENARAN MENGGUNAKAN KERTAS PROJEK

Kertas projek ini diserahkan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Sains (Pengurusan). Saya bersetuju membenarkan perpustakaan Universiti Utara Malaysia menjadikan kertas ini sebagai rujukan. Saya juga bersetuju membenarkan salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini dibuat untuk tujuan akademik dengan mendapat kebenaran penyelia saya atau daripada Dekan Fakulti Pengurusan Perniagaan. Sebarang bentuk salinan atau sebahagian bagi tujuan komersil tidak dibenarkan sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Di samping itu pernyataan rujukan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan dalam penggunaan sebarang bentuk bahan-bahan yang terdapat di dalam kertas projek ini.

Permohonan bagi mendapat kebenaran untuk membuat salinan atau menggunakan secara

keseluruhan atau sebahagian kertas projek ini boleh
dibuat dengan menulis kepada :

**Dekan
Fakulti Pengurusan Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
Sintok, Kedah Darul Aman**

ABSTRAK

KETANDUSAN UPAYA (BURNOUT): SATU KAJIAN DIKALANGAN KAKITANGAN JABATAN PEMBANGUNAN KOPERASI SARAWAK

Jaya Suria Bin Muss

Kajian ini adalah bertujuan untuk meninjau tahap ketandusan upaya dikalangan kakitangan Jabatan Pembangunan Koperasi Negeri Sarawak. Ia juga mengenalpasti hubungan antara ciri-ciri demografi, tekanan kerja dan efikasi diri dengan ketandusan upaya. Seramai 75 orang kakitangan JPK Sarawak telah menjadi responden. Segala maklumat diperolehi dengan menggunakan satu set soalselidik dan juga dengan cara menemuduga. Soalselidik dibahagi kepada empat bahagian iaitu ciri-ciri demografi, tekanan kerja, ketandusan upaya dan efikasi diri. Kajian ini menggunakan instrumen 'MBI-General Service' untuk mengukur ketandusan upaya dengan skala likert lima mata. Hasil kajian mendapati ketandusan upaya mempunyai hubungan yang signifikan dengan semua dimensi tekanan kerja iaitu lebihan kerja, kesamaran kerja, konflik peranan dan interpersonal. Sebaliknya ia tidak berkorelasi secara signifikan dengan ciri-ciri demografi dan efikasi diri. Pada masa yang sama kajian juga telah mendapati dimensi tekanan kerja yang dominan dalam kajian ini adalah Lebihan Kerja. Semoga keputusan kajian ini dapat memberi maklumat kepada pihak berkenaan bagi mencegah berlakunya ketandusan upaya yang mana boleh mendatangkan kesan negatif kepada organisasi.

ABSTRACT

BURNOUT : A CASE STUDY AMONG THE EMPLOYEES OF COOPERATIVE DEVELOPMENT DEPARTMENT SARAWAK

Jaya Suria Bin Muss

The purpose of this study is to determine the level of burnout among the employees of Cooperative Development Department in Sarawak. The objectives of the study are to identify relationship between burnout and work stress, self efficacy dan demographics variable. A total of 75 employees were involved in this study. The questionnaire consist of four sections. The MBI-General Service instrument were used that have 16 items with five likert scale to determine the burnout level. The finding indicate that the level of burnout for Cooperative Development Department of Sarawak are moderate. Result showed that all dimension of work stress used in this study such as work overload, job ambiguity, role conflict and interpersonal significantly correlation with burnout. The most dominance dimension of work stress to burnout was work overload. With this result of study, the people who concern should take stern action to prevent burnout become serious problem and arise negative output to the organization.

PENGHARGAAN

Dengan Nama ALLAH Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang

Syukur ke hadrat ALLAH S.W.T atas limpah dan kurnia-Nya melapangkan diri ini menimba ilmu hingga membolehkan penulis menyiapkan laporan tesis ini untuk memenuhi syarat sebahagian penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan).

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan jutaan terima kasih dan penghargaan yang ikhlas kepada pensyarah pembimbing iaitu Pofessor Madya Dr. Abdul Jumaat Mahajar yang telah bersusah payah membantu, membimbing dan memberi tunjuk ajar yang cukup berguna di dalam usaha menyiapkan laporan tesis ini.

Ucapan ribuan terima kasih juga ditujukan khas kepada Bahagian Latihan Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia, kerana memberi bantuan kewangan dan pelepasan kepada penulis melanjutkan pelajaran di peringkat sarjana ini. Begitu juga ucapan ribuan terima kasih kepada Ketua Pengarah Jabatan Pembangunan Koperasi Malaysia dan Pengarah Jabatan Pembangunan Koperasi Sarawak. Selain daripada itu, tidak ketinggalan penghargaan dan ucapan terima kasih ini untuk Pengarah JPK Kedah, Pengarah JPK Perlis dan juga kepada semua Pensyarah yang terlibat terutamanya Dr. Zulkafli Hussein, Pn. Hanisah Abdul Razak, Pn. Rusniah Ahmad dan Datin Siti Maimon Kamso dan lain-lain lagi yang tidak dapat dinyatakan di sini.

Ucapan terima kasih ini juga ingin disampaikan kepada rakan-rakan seperjuangan Sukry, Wan, Awi, Napi, Zamri, Wadi dan Sahril yang banyak membantu dan memberi dorongan.

Akhir sekali penulis ingin mengucapkan penghargaan yang tidak terhingga ini kepada isteri tersayang Siti Sara Bte. Ali serta anak-anak Ain, Cohim, Raziq, Mizan dan Yazeed kerana sokongan dan pengorbanan yang diberikan selama tempoh ini tiada tolok bandingnya. Kehadiran kalian semua tatkala ayahanda sibuk membuat tesis adalah penyuntik semangat kejayaan dan menambahkan kekuatan untuk menyiapkan tesis ini dengan sebaik yang mungkin. Tidak ketinggalan penghargaan ini ditujukan kepada khas buat ayah mertua, Mak Usu dan Mak Yok yang sentiasa mendoakan kejayaan dan memberi dorongan dalam menyempurnakan tesis ini. Pengorbanan kalian kusanjung hingga ke akhir hayat.

Semoga ALLAH sentiasa melindungi dan memberkati segala usaha kita selama ini. Amin.

ISI KANDUNGAN

PENGAKUAN	i
KEBENARAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
ISI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang Kementerian	4
1.3 Latarbelakang Jabatan Pembangunan Koperasi Malaysia/Sarawak	4
1.3.1 Misi	6
1.3.2 Dasar	7
1.3.3 Fungsi	7
1.3.4 Struktur Organisasi	7
1.3.5 Pendekatan Jabatan	7
1.3.6 Matlamat Akhir	8
1.3.7 Piagam Pelanggan	9
1.3.7.1 Pendaftaran Koperasi	9
1.3.7.2 Pendaftaran Pindaan Undang-Undang Kecil	10
1.3.7.3 Audit dan Akaun	10
1.3.7.4 Pinjaman/Pelaburan	10
1.4 Pernyataan Masaalah	11
1.5 Signifikan Kajian	11
1.6 Persoalan Kajian	12
1.7 Objektif Kajian	13
1.8 Hipotesis Kajian	13
1.9 Limitasi Kajian	14
1.10 Pelan Kajian	15

BAB 2: KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	17
2.2	Definisi Ketandusan Upaya	17
2.3	Konsep Ketandusan Upaya	20
2.4	Kesan Tekanan Kerja Dan Ketandusan Upaya	21
2.5	Kajian Lepas Ketandusan Upaya	23
2.6	Tekanan Kerja (stress)	24
2.6.1	Lebihan Kerja (work overload)	25
2.6.2	Kesamaran Kerja (job ambiguity)	25
2.6.3	Konflik Peranan	27
2.6.4	Interpersonal	28
2.7	Efikasi Diri (self-efficacy)	30
2.8	Demografi Terpilih	31
2.8.1	Jantina	32
2.8.2	Umur	34
2.8.3	Status Perkahwinan	34
2.8.4	Perkerjaan	35
2.8.5	Pengalaman Kerja	36
2.9	Kesimpulan	36

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	38
3.2	Rekabentuk Kajian	38
3.3	Populasi Kajian	39
3.4	Sampel Dan Kaedah Persampelan	39
3.5	Instrumen dan Pengukuran Kajian	39
3.5.1	Demografi Responden	40
3.5.2	Ukuran Ketandusan Upaya	40
3.5.2.1	Kelesuan Emosi	41
3.5.2.2	Depersonalisasi	41
3.5.2.3	Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri	41
3.5.3	Ukuran Tekanan Kerja	43
3.5.4	Ukuran Efikasi Diri	44
3.6	Kajian Rintis	44
3.7	Kebolehpercayaan dan Keesahan	45
3.8	Kaedah Pengutipan Data	45

3.9	Penganalisaan Data	45
3.9.1	Taburan Keketepatan	45
3.9.2	Hierachical Multi Regression	46
3.9.3	Ujian-t	46
3.9.4	Ujian Analisis Varians	46
3.9.5	Pekali Kolerasi Pearson	46
3.10	Kesimpulan	48

BAB 4 DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.1	Pengenalan	49
4.2	Taburan Ciri-Ciri Demografi Responden	50
4.2.1	Jantina	50
4.2.2	Umur	50
4.2.3	Status Perkahwinan	51
4.2.4	Jawatan	51
4.2.5	Pengalaman Kerja	52
4.3	Taburan Ketandusan Upaya, Tekanan Kerja dan Efikasi Diri	52
4.3.1	Taburan Tahap Ketandusan Upaya Responden	53
4.3.2	Taburan Tekanan Kerja Responden	57
4.3.3	Taburan Efikasi Diri Responden	61
4.4	Perbezaan Antara Ciri-Ciri Demografi Dengan Ketandusan Upaya	62
4.4.1	Ketandusan Upaya berdasarkan jantina	62
4.4.2	Ketandusan Upaya berdasarkan umur	63
4.4.3	Ketandusan Upaya berdasarkan taraf perkahwinan	63
4.4.4	Ketandusan Upaya berdasarkan Jawatan	64
4.4.5	Ketandusan Upaya berdasarkan Pengalaman	65
4.5	Hubungan Ciri-Ciri Demografi Dengan Ketandusan Upaya	66
4.5.1	Hubungan Umur Dengan Ketandusan Upaya	66
4.5.2	Hubungan Status Perkahwinan Dengan Ketandusan Upaya	67
4.5.3	Hubungan Jawatan Dengan Ketandusan Upaya	67
4.5.4	Hubungan Pengalaman Dengan Ketandusan Upaya	68
4.6	Hubungan Antara Tekanan Kerja Dengan Ketandusan Upaya	68
4.6.1	Hubungan Lebihan Kerja Dengan Ketandusan Upaya	69
4.6.2	Hubungan Kesamaran Kerja Dengan Ketandusan Upaya	70
4.6.3	Hubungan Konflik Peranan Dengan Ketandusan Upaya	70
4.6.4	Hubungan Interpersonal Dengan Ketandusan Upaya	71

4.7	Hubungan Antara Efikasi Diri Dengan Ketandusan Upaya	72
4.7.1	Hubungan Efikasi Diri Dengan Tiga Dimensi Ketandusan Upaya	72
4.8	Analisis Regresi Berganda	72
4.9	Kesimpulan	74
BAB 5: RUMUSAN, KESIMPULAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN		
5.1	Pengenalan	76
5.2	Rumusan Kajian	76
5.3	Implikasi Kajian	78
5.4	Masalah Kajian	80
5.5	Cadangan Kepada Organisasi	80
5.6	Cadangan Kepada Penyelidikan Akan Datang	81
5.7	Penutup	82
	 RUJUKAN	 83
	 LAMPIRAN	
	 Lampiran A	
	Lawatan PM ke Pejabat Jabatan Imigresen	91
	Lampiran B	
	Ucapan PM ‘Mewarisi Kejayaan’	92
	Lampiran C	
	Dasar Koperasi Negara	101
	Lampiran D	
	Seminar 18-19 Disember 2003	104
	Lampiran E	
	Maklumat ANGKASA	117
	Lampiran F	
	Maklumat MKM	122
	Lampiran G	
	Struktur Organisasi KPUK	124
	Lampiran H	
	Koperasi Berdaftar di JPKM	125
	Lampiran I	
	Struktur Organisasi JPKS	126
	Lampiran J	
	Soalselidik	127
	Lampiran K	
	Surat Memohon Mengumpul Data JPK Sarawak/ Perlis	135

SENARAI JADUAL

Jadual 1.8	Kerangka Konseptual Kajian	18
Jadual 3.4.1	Mengukur Tahap Kelesuan Emosi Respondent	42
Jadual 3.4.2	Mengukur Tahap Depersonalisasi	42
Jadual 3.4.3	Mengukur Tahap Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri	43
Jadual 3.5.4	Dimensi Tekanan Kerja	44
Jadual 3.9	Tafsiran Pekali Korelasi Pearson Oleh McBurney	47
Jadual 4.2.1	Taburan Jantina Responden	50
Jadual 4.2.2	Taburan Umur Responden	50
Jadual 4.2.3	Status Perkahwinan Responden	51
Jadual 4.2.4	Jawatan Responden Bertugas	51
Jadual 4.2.5	Bilangan Tahun Pengalaman Kerja di Jabatan	52
Jadual 4.3.1	Min dan Sisihan Piawai Bagi Ketandusan Upaya	54
Jadual 4.3.1.1	Ranking Min Bagi Kelesuan Emosi	54
Jadual 4.3.1.2	Ranking Min Bagi Depersonalisasi	55
Jadual 4.3.1.3	Ranking Min Bagi Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri	56
Jadual 4.3.1.4	Taburan Skala Ketandusan Upaya (SARBC)	57

Jadual 4.3.1.5	Penilaian Tahap Ketandusan Upaya	57
Jadual 4.3.2	Taburan Min Dan Sisihan Piawai Subskala Tekanan Kerja	57
Jadual 4.3.2.1	Ranking Min Subskala Konflik Peranan	58
Jadual 4.3.2.2	Jadual Ranking Bagi Min Subskala Kesamaran Kerja.	59
Jadual 4.3.2.3	Ranking Bagi Min Subskala Lebihan Kerja.	59
Jadual 4.3.2.4	Jadual Ranking Bagi Min Subskala Interpersonal	60
Jadual 4.3.3.1	Ranking Bagi Min Pembolehkan Efikasi Diri	61
Jadual 4.4.1	Keputusan Ujian-t Bagi Ketandusan Upaya berdasarkan Jantina	62
Jadual 4.4.2	Keputusan Ujian Analisis Varian Sehala Ketandusan Upaya Dengan Umur	63
Jadual 4.4.3	Keputusan Ujian Analisis Varian Sehala Ketandusan Upaya Dengan Taraf Perkahwinan	64
Jadual 4.4.4	Keputusan Ujian Analisis Varian Sehala Ketandusan Upaya Dengan Jawatan	65
Jadual 4.4.5	Keputusan Ujian Analisis Varian Sehala tandusan Upaya Dengan Pengalaman	65
Jadual 4.5.1	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara ciri demografi umur dengan Ketandusan Upaya	66
Jadual 4.5.2	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r Status Perkahwinan dengan Ketandusan Upaya	67
Jadual 4.5.3	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara ciri demografi jawatan dengan Ketandusan Upaya	68

Jadual 4.5.4	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara ciri demografi Pengalaman dengan Ketandusan Upaya	68
Jadual 4.6.1:	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara Tekanan Kerja (Lebihan Kerja) dengan Ketandusan Upaya	69
Jadual 4.6.2.	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara Tekanan Kerja (Kesamaran Kerja) denga Ketandusan Upaya	70
Jadual 4.6.3	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara Tekanan Kerja (Konflik Peranan) dengan Ketandusan Upaya	71
Jadual 4.6.4	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara Tekanan Kerja (Interpersonal) dengan Ketandusan Upaya	71
Jadual 4.7.1	Keputusan Ujian Kolerasi Pearson r di antara Efikasi Diri dengan Ketandusan Upaya	72
Jadual 4.8.1	Analisis Regresi Berganda faktor Tekanan Kerja terhadap Dimensi Kelesuan Emosi ketandusan Upaya	73
Jadual 4.8.2	Analisis Regresi Berganda faktor Tekanan Kerja terhadap Dimensi Depersonalisasi ketandusan Upaya	74
Jadual 4.8.3	Analisis Regresi Berganda faktor Tekanan Kerja terhadap Dimensi Pencapaian Hasrat Diri ketandusan Upaya	74

SENARAI RAJAH

RAJAH 1	JUMLAH KESELURUHAN KOPERASI BERDAFTAR	6
RAJAH 2	STATISTIK GERAKAN KOPERASI NEGERI SARAWAK	6

SENARAI SINGKATAN

Angkatan Koperasi Kebangsaan	ANGKASA
Dasar Koperasi Negara	DKN
Families and Work Institute	FWI
International Survey Research	ISR
Jabatan Pembangunan Koperasi	JPK
Jabatan Pembangunan Koperasi Malaysia	JPKM
Jabatan Pembangunan Koperasi Sarawak	JPKS
Kementerian Tanah dan Pembangunan Koperasi	KTPK
Kementerian Usahawan dan Pembangunan Koperasi	KUPK
Maktab Kerjasama Malaysia	MKM
Maslach Burnout Inventory- General Survey	MBI-GS
Statistical Package for Social Science	SPSS

**Ketandusan Upaya (Burnout) : Satu Kajian Di Kalangan Kakitangan Jabatan
Pembangunan Koperasi Negeri Sarawak**

**BAB 1
PENDAHULUAN**

1.1 PENGENALAN

Kebelakangan ini banyak diperkatakan oleh pihak pemimpin betapa kakitangan kerajaan atau sektor awam perlu memberi perkhidmatan yang berkualiti dan cepat kepada pelanggan . Contohnya Perdana Menteri , Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi selaku ketua kerajaan 31Oktober 2003 telah melawat sendiri kaunter pejabat Jabatan Imegresen secara mengejut pada 13 November 2003 (**Lampiran A**) lalu , bagi meninjau perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan-pelanggan. Beliau juga telah mengunjungi kementerian-kementerian yang dan mencadangkan beberapa tindakan bagi memastikan pelanggan menerima layan dan perkhidmatan yang sewajarnya. Begitu juga dalam ucapan pertama di Parlimen ; Perdana Menteri baru yang bertajuk “Mewarisi Kejayaan” pada 3 November 2003 telah menekankan kakitangan awam perlu pendekatan pemudah cara, membantu secara berkesan menjayakan usaha dan peranan sektor swasta dengan kadar lebih cekap, lebih cepat, lebih telus. Sektor awam berperanan penting memastikan dasar-dasar negara dilaksanakan secara berkesan, secara telus, mencerminkan imej perkhidmatan yang bersih dan bebas daripada rasuah. Kakitangan awam hendaklah menghayati sedalam-dalamnya slogan Bersih, Cekap dan Amanah hingga dapat dijemakan dalam budaya kerja dan dapat mempamerkan corak kepimpinan melalui teladan.. (**Lampiran B**).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Acker, Gila, M. (1999). The Impact of Clients' Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout. Health & Social Work, 24, 2, 112.
- Amat Taap Mansoor, Rodrigue Fontaine & Chong Siong Choy (2003) ; Occupational stress among managers : a Malaysian survey, Journal of Managerial Psychology, vol. 18, n.6 , pp 622-628.
- Babin, B.J., Boles, J.S., 1996. The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction, Journal of Retailing, 72 , 1, 57-75
- Bandura, A. (1989). Regulation of cognitive processes through perceived self-efficacy. Developmental Psychology, 25, 729-735.
- Barrick, K. (1989) Burnout and job satisfaction of vocational supervisors. Agricultural Education, Winter, 35-41.
- Belini, M.C., & Fulani, F. (1996). Burnout and related factors among HIV/AIDS health care workers. AIDS Care, 8, 2, p.207.
- Brennkmeijer, V., Van Yperen, N.W & Buunk, B.P (2001). Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature?, Personality and Individual Differences, 30, 873-880.
- Cherniss C. (1980). Professional Burnout in Human Service Organizations. New York: Praeger Publishers.
- Cherniss, C. (1995). Professional burnout in human service organizations, New York: Praeger Publishers.

- Chris, L., Robert, K., & Lesley, C. (2002), Social work, stress and burnout: A review, Journal of Mental Health, 11, 1, 255-265.
- Cooper, C.L., Marshall, J., (1976), Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health, Journal of Occupational Psychology, 49, 11-29.
- Corson, D.L. & Enz, C.A. (1999). Predicting Psychological Empowerment Among Service Worker: The Effect of Support-bond Relationship. Human Relation 9, 40-45.
- Daniel, W.R., Elizabeth, A. & Dawn, V.V. (1987), Job-Related Stress, Social Support, and Burnout Among Classroom Teachers, Journal of Applied Psychology, Vol. 72, No. 2, p 269-274.
- Etzion, D. & Pines, A. (1986), Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: a social psychological perspective, Journal of Cross-Cultural Psychology, 17, 191-209.
- Farber, B. (1983). Introduction: A critical perspective on burnout. In B.A. Farber (Ed.), Stress and burnout in human service professions. New York: Pergamon Press.
- Fisher, C.D., Gitelson, R., 1983. A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity, Journal of Applied Psychology, 68, 2, 230-333
- Fore III, & Cecil, (2002), Teacher Burnout in Special Education: The causes and The Recommended Solution, High School Journal, Vol. 86, issue 1.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout, Journal of Social Issues, 30, 159 – 165.

- Freudenberger, H.J. (1980). Burnout :The high cost of high achievement. New York: Ancor
- George, S.L., & David, W.C. (2001). Antecedents and consequences of salesperson burnout. European Journal Of Marketing, Vol.35, N 5/6, pp. 587-611.
- Gerald, D., & Lorreta, B. (1996). The career satisfaction of the Association for Counselor Education and Supervision Members. Journal of Employment Counseling, March, 33, 1, p20-27.
- Gmelch, W.H. & Gates, G. (1998). The impact of personal, professional and organizational characteristic on administrator burnout. Journal of Educational Administration, 36, 146-159.
- Gravetter, F.J., & Wallnau, L.B. (1985). Statistics for the behavioral: a first course for students of psychology and education. St Paul : West Pub Co.
- Harrison, W.D. (1980). Role Strain and Burnout in Child – Protective service workers. Social Service Review. March, 15 –18 .
- Hasenfeld, Y. (1983). Human Service Organizations. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Helen Lingard (2003) : The impact of individual and job characteristics on ‘burnout’ among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover. Construction Management and Economics, 21, 69-80.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W & Woodman, R.W. (2001) Organizational behavior (9th. Ed.). Ohio: South-Western College Publishing.
- Hudson, R.H. (1998). Burnout among agricultural education teacher in West Virginia. Thesis, West Virginia University, West Virginia.

- Jackson,S.E., Schuler,R.S., 1985 , A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings, Organizational Behavior and Human Decision Processes,36,1,16-78.
- Jayaratne, S., & Chess, W.A. (1984). Job Satisfaction, burnout,and turnover. A national study. Social Work, 24, 448 –453.
- Kaplan, H.B. (1996). Psychosocial stress: Perspectives on structure,theory,life-courser and methods. New York : Academic Press.
- Kop,N., Euwena,M.& Schaufeli,W.(1999), Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers,Work& Stress,13,326-340.
- Leiter, M.P.,Maslach.C., (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout Organizational Commitment, Anxiety, Stress and Coping, 9, 297-308 .
- Lu, L. & Shiau, C. (1997). Occupational stress in clinical nurses. Counselling Psychology Quarterly,19 (1), 39-53.
- Maslach,C. (1976). Burnout,Human,Behav.5:16-22
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, SE.,Leiter, M.P., (1996). Maslach Burnout Inventory Manual (3rd. Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. Journal of Health and Human Resources Administration, 7, 189-212.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual (2 nd. Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach,C.,Jackson, S.E.. 1984, Burnout in organizational settings, Applied Social Psychology Annual,5,133-153.
- Maslach,C., Schaufeli,W.B.& Leiter.M.P(2001) , Job burnout, Annual Review Psychology,52,397-422.
- McBurney,D.H. (2001), Reseach Method (5 th. Ed.), California: Wadsworth.
- McManus,K.,Winder ,B.C & Gordon,D, The causal links between strees and burnout in a longitudinal study of UK doctors, Lancet, Vol. 359 Issue 9323.p2089,2p
- Meritt,E. (2001), Performance expectaitions and burnout in private club management, California State Polytecnic Unversity, Fall, 59-65.
- Morris, C.G. (1996). Understanding Psychology (3rd. Edition). Englewood Clifts, N. J. : Prenticce-Hall, inc.
- Myung-Yong, U. & Harrison, D. F. (1998). Role stressor, burnout and job satisfaction. Social Work Research, Jun 22,(2), 100-110.
- Nairne,S. (1997). Psychology. The Adaptive Mind. Monterey: Brooks Cole Publishing.
- Niehouse, O.I.(1984), Controlling burnout: leadership guide for managers, Business Guide.,July-August.

- Oktaý, J.S. (1992). Burnout in hospital Social Workers Who Work with AIDS Patients. Social Work.37, 5, 415-421.
- Onyett,S., & Pillinger,T. (1997). Job satisfaction and burnout among members of community mental health teams. Journal of Mental Health.6,1.55-62.
- Pines,A. & (2003) ,Occupational burnout: a cross-cultural Israeli Jewish-Arab perspective and its implications for career counseling. Career Development International.8, 97-106.
- Pines,A. & Aronson.E.(1988), Career burnout : causes and cures. New York, The Free Press.
- Pines,A., & Kafry, D. (1978) . Occupational tedium in the social services. Social Work, 23,499-507.
- Rocca,A.D.& Konstanski,M.(2001).Burnout and job satisfaction among Victorian secondary teachers: a comparative look at contract and permanent employment. Discussion Paper ATEA Conference. Teacher Education: Change of Heart, Mind and Action.24-26 September 2001. Melbourne.
- Salanova,M.,Peiro,J.,M.&Schaufeli,W.(2002), Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers; An extension of the Job demand – control model, European Journal of Work and Organizational Psychology,11(1),1-25.
- Schaufeli,W.B.,Maslach,C. Marek,T.(1993).Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research, Washington,D.C:Taylors & Francis

- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice; a critical analysis. London . Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B & Greenglass, E.R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health, Psychology and Health, 16, 501-510.
- Schwarzer, R. (1998) . General Perceived Self-Efficacy in 14 cultures.
<http://www.yorky.ca/faculty/academic/schwarza/world 14.htm>
- Sekaran, U. (2000). Research methods for business: a skill-building approach (3rd. Ed.). New York , Wiley and Sons. Inc.
- Selye, H. (1975). Stress Without Distress. New York: Signet Books.
- Shaddock, A.J., Hill, M., & Van Limbeck, C.A.H. (1998). Factors associated with Burnout in Workers in Residential Facilities for People with an Intellectual Disability (N1). Journal of Intellectual & Developmental Disability, 23, 4, p. 309.
- Singh, J., Goolsby, J.R., Rhoads, G.K., (1994), Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. Journal of Marketing Research, 16, November, 558-569.
- Stajkoric, A.D., & Luthans, F. (1998). Social Cognitive theory and self-efficacy. Going beyond traditional motivational and behavioral approaches.
Organizational Dynamics, Spring, 36, 216-221.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P. (1996), Inequity among human

service professionals: measurement and relation to burnout. Basic and Applied Social Psychology,18,429-451.

Visser, Mechteld, R.M.,(2003) Stress,satisfaction and burnout among Dutch medical specialists, Canadaian Medical Association Journal, Vol.168, issue 3.

Van Yperen, Nico,W.(1998) Information support,equity and burnout ; The moderating effect of self-efficacy, Journal of Occupational & Organizational Psychology,vol.71,issue 1, p29,5p

Weisberg,J.(1994), Measuring workers' burnout and attention to leave. International Journal of Manpower,15,4-14.

Western,D.(1996).Psychology,Mind, Brains & Cultures.New York: John Wiley& Sons.

Yih-Ming H,,An-Tien H. (2003) Does job standardization increase job burnout ?. International Journal of Manpower, Vol.24,No. 5, pp 590-614.

Zani,B & Pietrntoni,L.(2001), Gender difference in burnout, empowerment and somantic symptoms among health professionals : moderators and mediators, Equal Oppurtunities International,20,39-48.

Zeidner,M.E.& Norman,S.(1996). Handbook of Coping Theory,Research, Application.New York:Wiley.: