

溝通媒介、情緒勞務與溝通效能關係之研究

蘇芳瑤、陳建佑

E-mail: 342120@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究目的為檢驗溝通媒介知覺有用性、情緒勞務與溝通效能之間的關係，調查對象以各職業員工為主，一共發出343份問卷，有效回收問卷份數為330份，有效回收率達91.84%。以皮爾森相關分析、獨立樣本T檢定、單因子變異數分析及層級迴歸分析驗證研究假設，實證結果得知，當溝通媒介知覺使用效果愈好時，其溝通效能愈高，且低情緒勞務者溝通媒介知覺使用效果對溝通效能之正向關係較高情緒勞務者強。期望藉由研究發現對管理實務與未來研究方向提供建議，亦供企業人力主管參考。

關鍵詞：溝通媒介之知覺有用性、溝通效能、情緒勞務

目錄

| | | | | | |
|------------|-----|--|------|-----------------------------|------|
| 中文摘要 | I | 英文摘要 | II | 誌謝辭 | III |
| | III | 內容目錄 | IV | 表目錄 | IV |
| | VI | 圖目錄 | VIII | 第一章緒論 | VIII |
| | 1 | 第一節研究背景與問題 | 1 | 第二節研究目的 | 1 |
| | 3 | 第二章文獻探討 | 4 | 第一節溝通媒介、溝通效能 | 4 |
| | 4 | 第二節情緒勞務 | 15 | 第三章研究方法 | 15 |
| | 27 | 第一節研究架構 | 27 | 第二節研究假設 | 27 |
| | 28 | 第三節研究對象與抽樣方法 | 29 | 第四節操作型定義 | 29 |
| | 29 | 第五節研究工具 | 30 | 第六節資料處理與分析的方法 | 30 |
| | 40 | 第四章研究結果及分析 | 42 | 第一節描述性統計 | 42 |
| | 42 | 第二節相關分析 | 46 | 第三節差異性檢定 | 46 |
| | 48 | 第四節層級迴歸分析 | 52 | 第五章結論與建議 | 52 |
| | 55 | 第一節研究發現 | 55 | 第二節結論與建議 | 55 |
| | 56 | 第三節未來研究建議與研究限制 | 58 | 參考文獻 | 58 |
| | 60 | 附錄A | 69 | 表目錄 表 2-1 溝通媒介選擇方式 | 69 |
| | 5 | 表2-2 使用面對面溝通之原因 | 6 | 表2-3 使用電話式溝通之原因 | 6 |
| | 7 | 表2-4 使用書寫式溝通的原因 | 9 | 表2-5 溝通效能評量方式 | 9 |
| | 13 | 表2-6 溝通媒介與溝通效能相關研究 | 14 | 表2-7 情緒勞務之定義 | 14 |
| | 17 | 表2-8 情緒勞務類別 | 18 | 表2-9 情緒勞務國內外相關文獻 | 18 |
| | 26 | 表3-1 預試樣本回收狀況 | 34 | 表3-2 各變數題目分布 | 34 |
| | 34 | 表3-3 情緒勞務信度分析結果 | 35 | 表3-4 情緒勞務項目相關分析結果 | 35 |
| | 35 | 表3-5 情緒勞務的KMO值及Bartlett's球形檢定值 | 36 | 表3-6 情緒勞務的因素分析結果 | 36 |
| | 36 | 表3-7 溝通媒介信度分析結果 | 37 | 表3-8 溝通媒介項目相關分析結果 | 37 |
| | 37 | 表3-9 溝通媒介的KMO值及Bartlett's球形檢定值 | 37 | 表3-10 溝通媒介因素分析結果 | 37 |
| | 38 | 表3-11 溝通效能信度分析結果 | 38 | 表3-12 溝通效能項目相關分析結果 | 38 |
| | 38 | 表3-13 溝通效能的KMO值及Bartlett's球形檢定值 | 39 | 表3-14 溝通效能的因素分析結果 | 39 |
| | 39 | 表4-1 本研究樣本基本資料次數分配表 | 45 | 表4-2 Pearson相關係數分析彙整表 | 45 |
| | 48 | 表4-3 性別之差異性檢定結果 | 49 | 表4-4 婚姻狀況之差異性檢定結果 | 49 |
| | 49 | 表4-5 年齡、教育程度、年資、職稱、公司員工總人數之差異性檢定結果 | 51 | 表4-6 溝通媒介與溝通效能之層級迴歸分析 | 51 |
| | 53 | 表4-7 高情緒勞務的干擾效果 | 53 | 表4-8 低情緒勞務的干擾效果 | 53 |
| | 53 | 表5-1 研究發現 | 56 | 圖目錄 圖 2-1 組織溝通系統 | 56 |
| | 5 | 圖2-2 媒介使用之社會影響模式 | 11 | 圖2-3 溝通效能評估模式 | 11 |
| | 13 | 圖3-1 本研究架構 | 27 | | |

參考文獻

一、中文部份 于家琳(1999), 中介性職務之情緒勞務、情緒規則及其社會化:以廣告業務(account)人員為例, 國立中山大學人力資源研究所。王怡霽(2004), 電腦溝通媒介與任務型態對媒介認知之影響, 中華大學資訊管理系碩士論文。王鳳儀(1999), 新科技對小團體決策之影響:從電腦中介傳播談起, 交通大學傳播研究所碩士論文。王璟儀(2006), 組織溝通、溝通媒介及溝通效能關係之研究, 雲林科技大學應用外語系碩士論文。江明河(1996), 警察組織溝通與工作滿足感關聯性之研究 - 以台中縣、市警察局各分局為例。中央警察大學警政研究所碩士論文, 未出版。何麗君(2005), 溝通媒介認知、人際溝通能力、溝通滿足對自我效能影響之研究 - 以電子資訊業與銀行業為例, 私立銘傳大學管理研究所碩士論文。吳宗祐(2003), 工作中的情緒勞動:概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討, 國立臺灣大學心理學研究所碩士論文。吳武明, 1994, < 資訊管理:邁向二十一世紀的新管理觀念 >, 第一版。台北:松崗。吳雨潔(2010), 溝通媒介與溝通效能關係之研究 - 以學校行政人員與教育行政機關之溝通為例, 臺北市立教育大學碩士論文。吳妹蓓(1996), 電腦中介傳播人際情感親密關係之研究--探訪電子布告欄(BBS)中的「虛擬人際關係」, 國立政治大學碩士論文。李德治、董惠玲(2009), 多變量分析:專題及論文常用的統計方法。臺北市:雙葉書廊。周崇儒(2003), 淺析組織溝通的原則, 中等教育, 54(2), 144-157。林侑民(2006), 企業員工MSN自我效能影響即時通訊使用行為與溝通滿意之研究, 台灣科技大學企業管理研究所未出版碩士論文。林尚平(2000), 組織情緒勞務負擔量表之發展, 中山管理評論, 3(8), 427-447。林尚平、陳敦生(1996), 情緒勞務與人力資源管理方案關係之研究-以台灣境內航空業為例, 國立雲林技術學院學報, 第5卷第2期, 頁65-72。林怡君(2007), 國小中高年級學童情緒智力、依附關係與幸福感之相關研究-以中部地區為例, 國立臺中教育大學諮商與應用心理學系碩士論文。林為哲(1999), 從溝通媒介看組織溝通與工作滿足, 雲林科技大學資訊管理研究所碩士論文。柳林緯(1996), 組織中電腦中介傳播系統使用之研究, 交通大學傳播研究所碩士論文。高明秀(2004), 國民小學女性校長溝通行為與溝通效能之研究, 臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。張春興(1991), 張氏心理學辭典, 東華書局。張榮欽(2005), 人際溝通模式對電子媒介選擇影響因素之探討, 元智大學管理研究所碩士論文。曹中璋(1997), 情緒的認識與掌控。學生輔導通訊, 51, 26-39。梁朝雲、蕭惠君(2000), 網際傳播對大學院校教職員生溝通行為的影響研究。教學科技與媒體, 49:27-40。郭書祺(2001), 企業運用網路公關之研究初探-從電腦中介傳播談起, 國立交通大學傳播管理所碩士論文。陳乃慈(2010), 溝通效能與溝通滿足之研究 - 以證券業購併為例, 銘傳大學國際企業學系碩士論文。陳志銓(2007), 組織型態、溝通模式與溝通效能關係之研究 - 以民營商業銀行法人金融業務為例, 天主教輔仁大學管理研究所在職專班碩士論文。陳佳玲(2009), 台灣企業之幽默傾向、溝通滿足、工作績效關係模式之研究 - 以情緒勞務為干擾變項, 長榮大學經營管理研究所未出版之碩士論文。陳儀珊(2003), 地方記者組織內部溝通媒介運用之研究 - 以桃竹苗區為例, 交通大學傳播研究所碩士論文。陳瑾瑜(2009), 組織文化、領導行為及信任關係對溝通效能與工作士氣影響之研究-以某電機公司為例, 淡江大學企業管理學系碩士論文。黃恆獎、王仕茹、李文瑞(2007) 管理學概論:Essentials of management, 台北,華泰文化事業股份有限公司。黃婷芝(2009), 專案管理中資訊人員的溝通能力對溝通效能之影響, 元智大學資訊管理學系碩士論文。楊瑞珠(1996), 教師情緒管理, 台北:教育部。鄔佩君(2003), 第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與其結果之關係:以銀行行員為例。國立政治大學心理學系碩士論文, 未出版, 台北市。滿莉芳(2002), 情緒勞務工作者情緒勞務負荷與工作結果之研究 - 以情緒智力與工作特性為干擾, 靜宜大學企業管理研究所碩士論文。齊立平(1996), 電子郵件的使用對組織傳播民主化的影響。國立交通大學傳播研究所碩士論文。劉文驊(2005), 工作特性與組織文化特徵對情緒勞務負擔影響之研究, 中原大學企業管理研究所碩士論文。蔡玉青(1998), 情緒勞務之負荷、因應策略、社會支持與情緒耗竭之相關研究-以休閒、旅館業為例, 國立雲林科技大學企業管理技術研究所碩士論文。蔡淑敏(2001), 企業內溝通媒介、員工溝通滿足及組織承諾關係之研究-以台灣電子資訊產業為例, 九十年度全國管理碩士論文獎暨研討會, 台灣第一科技大學。鄭至傑(1999), 溝通媒介選擇與組織溝通效果:溝通情境與關係的影響, 國立臺灣大學心理研究所碩士論文。鄭冠駿(2005), 由溝通媒介的選擇, 探討個人人格特質對其溝通滿足之影響。國立中央大學企業管理研究所碩士論文, 未出版。謝文全(2004), 教育行政學, 台北市:高等教育。謝光俊(2004), 人格特質、工作特性與情緒勞務負荷、工作滿意及顧客服務品質感受之關聯性研究-以中華電信為例, 國立台灣海洋大學航運管理學系碩士論文。嚴竹華(1999), 溝通能力與溝通態度對溝通效能影響之研究, 中原大學企業管理研究所碩士論文。

二、英文部份 Adelman, P. K. (1989). Emotional labor and employee well-being. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Michigan. Michigan, Ann Arbor. Ambler, S. (2002). Agile Modeling : Effective Practices for eXtreme Programming and the Unified Process, Wiley, 1st edition. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development And Validation of The Emotional Labor Scale, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76 , 365-379. Chidambaram, L., & Jones, B. (1993). Impact of communication medium and computer support on group perceptions and performance: A comparison of face-to face and dispersed meetings. MIS Quarterly, 17(4), 465-491. Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: The psychology of optimal experience. New York: Harper & Row. Culan M. J., & Markus, M. L. (1987). Information technologies. In F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts, & L. W. Porter (Eds.), Handbook of organizational communication, 420-443. Beverly Hills, CA: Sage. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-339. Erickson, Chris D. (1991). On thinking and feeling bad: Do client problems derive from a common irrationality or specific irrational beliefs. Annual Meeting of the Southeastern Psychological Association, 99, 16-20. Fann, G. L. and Smeltzer, L. R (1989)., " Communication Attributes Used by Small Business Owner/Managers for Operational Decision Making, " Journal of Business Communication, Vol.26, pp.305-321. Fulk, J., Steinfield, C. W., Schmitz, J., & Power, J. G. (1987). A social information processing model of media use in organizations. Communication Research, 14(5), 529-552. Goldhaber, B., & Krivonos, P. 1977. The ICA communication audit: Process, status, and critique. Journal of Business Communication, 15(1): 41-64. Goleman, D. (1996). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Learning, 24(6), 49-50. Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the work place : A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95-110. Grandey, A. A. (2003). When the " show must go on " : surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. Academy of management Journal, 46(1), 86-96. Gray, D. (2005). How to measure your communication effectiveness, 取自

<http://communicationnation.blogspot.com/2005/11/how-to-measure-your-communication.html> H. A. Simon, 1976, "Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization", New York: Free Press, 3rd ed. Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California. James, N. (1890), "Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings," *Sociological Review*, Vol. 37, 15-42. James, W. (1890) What is an emotion? *Mind*, 9, 188-205. Kagan, J. (1994). On the nature of emotion. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, v59, n2-3, 7-24. Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press. Lengel, R. H. (1983). *Managerial Information Processing and Media Selection Behavior*. Unpublished dissertation, Texas A&M University, College Station. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981) "The measurement of experienced burnout." *Journal of Occupational Behavior*, 2:99-113. Matha, B. & Boehm, M. (2008). *Beyond the Babble: Leadership Communication that Drives Results*. Jossey-Bass. McLuhan, M. *Medium is the Message*. N.Y.: Bantam, 1967. Millman, Z. and Hartwick, J. (1987), "The Impact of Automated Office Systems on Middle Managers and Their Work", *MIS Quarterly*, December 1987. Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. New York: McGraw-Hill. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-27. Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (1993). Organizations, emotion and the myth of rationality. In S. Fineman (Eds.), *Emotion in Organizations*. London: Sage. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42. Rice, R. E., & Shook, D. E. (1988). Access to, usage of, and outcomes from an electronic messaging system. *ACM Transactions on Office Information Systems*, 6(3), 255-276. Schmitz, J. & Fulk, J. (1991). Organizational Colleagues Media Richness, and Electronic Mail: A test of the Social Influence Model of Technology Use, *Communication Research*, 25(4). Short, J., Williams, E. & Christie, B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*, New York: Wiley. Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1492-1512. Trevino, L. K., & Webster, J. (1992). Flow in computer-mediated communication: Electronic mail and voice mail evaluation and impacts. *Communication Research*, 19(5), 539-573. Trevino, L. K., Lengel, R. H., & Daft, R. D. (1987). Media symbolism, media richness and media choice in organizations: A symbolic interactionist perspective, *Communication Research*, 14, p553-574. Trevino, L. K., Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1990). Understanding Managers Media Choices: A Symbolic Interactionist Perspective, In J. Fulk & C. W. Steinfield (Eds.), *Organizations and Communication Technology*, New York, CA Wharton, A. S. (1993) *The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job*. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.