

情緒勞務與工作倫理關係之研究以值班為干擾變項

楊志源、劉莉玲

E-mail: 344701@mail.dyu.edu.tw

摘要

員工的情緒是組織活動中不可或缺的一部份，在工作上的情緒表現是否會因而影響他們對於工作倫理的態度，是為本研究的主要議題。其次，為探討值班工作對於上述的影響，在二個變數之間置入該項變項，藉以了解其干擾效果。本研究以情緒勞務構面之表層演出和深層演出為自變數，工作倫理為依變數，另以值班為干擾變數。問卷發放對象以是否需擔任值班作為區分，須要值班者計有軍、警及醫院第一線醫護人員；另外，不須值班的部份，則有百貨公司專櫃、服飾內衣業及保險從業等第一線面對顧客之服務業銷售人員；回收有效問卷計50份，經以 SPSS 15.0 統計軟體加以分析後驗證結果：一、情緒勞務之深層演出對工作倫理有顯著的正向影響二、情緒勞務之表層演出對工作倫理有顯著的負向影響三、值班對於深層演出與工作倫理之間具有干擾效果，有值班時，情緒勞務之深層演出與工作倫理間之影響會低於沒有值班之干擾效果四、值班對於情緒勞務與工作倫理之間具有干擾效果，有值班時，情緒勞務之表層演出與工作倫理間之影響會高於沒有值班之干擾效果

關鍵詞：情緒勞務、工作倫理、值班

目錄

封面內頁	i	簽名頁	i
	ii	中文摘要	ii
	iii	英文摘要	iii
	iv	誌謝辭	iv
	v	內容目錄	v
	vi	表目錄	vi
	viii	圖目錄	viii
	x	第一章 緒論	x
	1	第一節 研究背景與動機	1
	3	第二節 研究問題與目的	3
	6	第二章 文獻探討	6
	6	第一節 情緒勞務	6
	6	第二節 工作倫理	6
	16	第三節 影響工作倫理之因素	16
	19	第四節 值班	19
	20	第五節 值班與情緒勞務的關聯性	20
	21	第六節 值班與工作倫理的關聯性	21
	22	第三章 研究方法與設計	22
	24	第一節 研究架構	24
	24	第二節 研究假設	24
	25	第三節 操作性定義與衡量工具	25
	27	第四節 研究對象及抽樣設計	27
	31	第五節 資料分析方法	31
	31	第四章 研究結果與分析	31
	33	第一節 描述性統計	33
	35	第二節 因素分析	35
	37	第三節 信度分析	37
	41	第四節 相關分析	41
	43	第五節 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析	43
	45	第六節 迴歸分析	45
	54	第五章 結論與建議	54
	69	第一節 結論	69
	69	第二節 與先前文獻之異同說明	69
	74	第三節 實務上的建議	74
	76	第四節 研究限制與未來研究方向	76
	77	參考文獻	77
	78	中文部份	78

78 英文部份	86 表目
81 附錄 A 問卷	8 表 2-2 情緒勞務構面
表 2-1 高低情緒勞務工作分類表	整理表
12 表 2-3 工作倫理定義整理表	
17 表 2-4 工作倫理構面整理表	
18 表 3-1 情緒勞務量表	
29 表 3-2 工作倫理量表	30 表 4-1
各單位問卷發放、回收統計表	34 表 4-2 描述性統計分析表
35 表 4-3 情緒勞務因素分析表	
38 表 4-4 工作倫理因素分析表	
40 表 4-5 情緒勞務信度分析表	
41 表 4-6 工作倫理信度分析表	42 表 4-7 各變
數、構面間相關係數表	44 表 4-8 性別對各變數之獨立樣本t
檢定分析表	45 表 4-9 不同年齡層之平均數差異分析表
46 表 4-10 不同教育程度之平均數差異分析表	
47 表 4-11 目前職業之平均數差異分析表	
49 表 4-12 不同階級之平均數差異分析表	51 表 4-13
工作年資之平均數差異分析表	52 表 4-14 每月薪資之平均數差
異分析表	53 表 4-15 控制變數、表層演出與工作倫理之簡單性
線迴歸分析表	55 表 4-16 控制變數、表層演出對工作倫理變異數膨脹因素VIF值
與DurbinWatson值分析表	56 表 4-17 控制變數、深層演出與工作倫理之簡單性線迴歸分析表
58 表 4-18 控制變數、深層演出對工作倫理變異數膨脹因素VIF值與DurbinWatson值分析表	59 表
4-19 控制變數、情緒勞務與工作倫理之簡單性線迴歸分析表	61 表 4-20 控制變數、情緒
勞務對工作倫理變異數膨脹因素VIF值與DurbinWatson值分析表	62 表 4-21 干擾變數值班對表層演出與工作倫理
之間干擾檢定分析表	64 表 4-22 控制變數、表層演出、值班對工作倫理變異數膨脹因
素VIF值與DurbinWatson值分析表	65 表 4-23 干擾變數值班對深層演出與工作倫理之間干擾檢定分析表
67 表 4-24 控制變數、深層演出、值班對工作倫理變異數膨脹因素VIF值與DurbinWatson值分析表	
68 表 5-1 研究假設與實證結果彙整表	73 圖目錄圖 2-1
Morris & Feldman 情緒勞務研究架構圖	14 圖 2-2 Grandey情緒勞務研究
架構圖	15 圖 3-1 研究架構圖
24	

參考文獻

- 一、中文部分 王明輝, 郭玲玲, 凌文韜(2007), 組織中的工作倫理研究概?, 廣東心理科學進展學刊, 15(6), 956-961。王明輝, 郭玲玲, 趙國祥, 凌文韜(2009), 企業員工工作倫理的結構, 廣東心理科學進展學刊, 41(9), 853-862。朱琇妍, 重視警察人員身心調適問題, 財團法人國家政策研究基金會, 財金(評)092-177號。江守寰(2008), 警察人員情緒勞務、職業倦怠與離職傾向之關聯性研究—以台中縣警察局為例, 國立高雄大學經營管理學系碩士論文 余坤東(1995), 企業倫理認知之研究, 台灣大學商學研究所博士論文李偉棠, 楊士弘, 賴映蓉, 黃耀祥, 俞芹英, 陳良光, 陳榮邦(2008), 臺灣醫學中心放射線科醫師下班時段值班的調查報告, 中華放射醫誌, 33:79-84 李德治, 董惠玲(2009), 多變量分析-專題及論文常用的統計方法, 台北:雙葉書廊有限公司。吳宗祐, 鄭伯壘(2003), 組織情緒研究之回顧與前瞻, 應用心理研究, 第19期, 137-173。吳宗祐, 鄭伯壘(2006), 工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果, 中華心理學刊, 48卷、第1期, 69-87。吳榮彬(2008), 公營行庫民營化後員工工作倫理之研究-以K銀行為例, 國立高雄第一科技大學金融營運研究所碩士論文 林尚平(2000), 組織情緒勞務負擔量表之發展, 中山管理評論, 第8卷、第3期, 427-447。林尚平, 陳怡安(2001), 遊樂區員工情緒勞務及社會化歷程之質性研究, 商管科技季刊, 第2卷, 第3期, 319-343。林焯騰(2001), 提昇警政服務品質具體作為之探討-服務導向與警民合作, 元智大學管理研究所碩士論文 胡清暉(2011, June 05), 李嗣濤: 投入職場要敬業, 畢業典禮勉勵學生態度決定高度, 自由時報(台北)。翁茹婷(2010), 新進醫務社工的離職歷程之研究, 慈濟大學社會工作研究所碩士論文 情緒管理的探索(1992), Hochschild, A. R. 著 (The Managed Heart), 徐瑞珠譯, 台北:桂冠出版社。曹爾忠(1983), 臺灣地區基層警(隊)員工作壓力之調查研究, 中央警官學校警政研究所碩士論文 組織行為學2006, Stephen P. Robbins 著, (Organizational Behavior), 李青芬、李雅婷、趙慕芬譯, 台北:華泰文化有限公司出版。許俊傑(2008, August 12), 上周才升官、刑警舉槍自盡, 聯合報(台中)。陳妍辰(2003), 情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之相關性研究, 義守大學管理研究所未出版之碩士論文。陳志立, 張建仁, 黃冠璋, 曾承志(2008), 睡眠剝奪對於操船避碰影響之初探, 海運研究中心航運技術研討會, 141-150。陳聰文(1993), 專科學校企業倫理教學之研究, 國立政治大學教育研究所博士論文 鄔佩君, 陳彰儀, 吳宗祐(2005), 華人企業服務人員情緒勞動方式的前置因素與其結果之關係:以銀行行員為例, 國立政治大學教育與心理研究, 第28卷, 第4期, 693-719。鄧振源(2000)

，民間參與港埠投資興建及經營管理方式之研究，華梵大學工業管理學系碩士論文 戴秀卿(2003)，醫院員工的情緒勞務負荷與顧客行為導向之關係研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文 蕭文龍(2009)，多變量分析，台北：碁峰資訊股份有限公司顏若瑾，施曉光 (2011, May 06)，實習醫生連續值班36小時過勞死，自由時報(台北)。

二、英文部分 Adelman, P. K. (1989), Emotional Labor and Employee Wellbeing, Doctoral Dissertation, The University of Michigan. Ann E. Rogers, Wei Ting Hwang, Linda D. Scott, Linda H. Aiken & David F. Dinges. (2004), Health Affairs, 23, no. 4, 2022-12. Ashforth, B. E., & R. H. Humphrey. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review* 18: 881-115. Bauman, Zygmunt. (2002), *Work, Consumerism and the New Poor* (王志弘譯)，台北：巨流。

Beasley, J. E., & Cao, B. (1996), A tree search algorithm for the crew scheduling problem, *European Journal of Operational Research*, Vol. 94, No. 3, 517-526. Boatwright, J. R., & Salter, J. R. (2000), Work ethic measurement of vocational students in Georgia. *The Journal of Vocational Education Research*, 25, 532-574. Borkowski, S. C., & Ugras, Y. J. (1998), Business students and ethics: a meta-analysis, *Journal of Business Ethics*, 17, 1117-1127. Browning, John, Zabriskie, Nobel B. (1983), How Ethical are Industrial Buyers?, *Industrial Marketing Management*, N. Y. Brauchle, P. E., & Azam, M. S. (2004), Relationships between selected demographic variables and employee work ethics as perceived by supervisors. *Journal of Industrial Teacher Education*, 41, 1-12. Callan, V. J. (1992), Predicting ethical values and training needs in ethics, " *Journal of Business Ethics*, 11, 761-769. Chesbrough R, Collins D, Halpert R. (1997), The emperor's new 82 shift. *AJR Am J Roentgenol?* 169: 1191-1193.

Denhardt, R. B. (1993), *Theories of public organization*. California: Wadsworth Publishing Company. Edgell, Stephen (2009), *The Sociology of Work: Continuity And Change in Paid and Unpaid Work* (郭寶蓮、袁千雯譯) 台北：韋伯。

Feather N T. (1984), Protestant ethic, conservatism, and values. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46: pp. 1132-1141. Ford, R. C., & Richardson, W. D. (1994), Ethical decision making: a review of the empirical literature, " *Journal of Business Ethics*, 13, pp. 205-211. Furnham, A. (1990), A content, correlational, and factor analytic study of seven questionnaire measures of the Protestant work ethic. *Human Relations*, 43, 383-399. Hedges JN, Sekscenski ES. (1979), Workers on late shifts in a changing economy. *Monthly Labor Rev.* 102: pp. 14-22. Grint, Keith (1991), *The sociology of work an introduction*. Cambridge: Polity Press. Grandey, A. A. (2000), Emotional Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-100. Harrington JM. (2001), Health effect of shift work and extended hours of work. *Occup. Environ. Med.* 58: 68-72. Hill R B, Petty G C. (1995), A new look at selected employability skills: a factor analysis of the occupational work ethic. *Journal of Vocational Education Research*, 20(4): 59-73. Hochschild, A. R. (1983), *The managed heart*. Berkely, CA: 83 University of California Press. Kidwell, J. M., Stevens, R. E., & Bethke A. (1987), Different in ethical perceptions between male and female: Myth or reality, *Journal of Business Ethics*, 6, 489-493. Kirkham, G. L. & Wollan, L. A. (1980), *Introduction to Law Enforcement*. New York: Harper & Row, publisher Inc. pp. 368-388. Kotler, P. (1991), *Marketing management: analysis, planning, implementation, and control*. London: Prentice Hall. Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000), Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work, *Management Communication Quarterly*, Vol. 14, No. 1, pp. 84-9. McCortney, A. L., & Engels, D. W. (2003), Revisiting the work ethic in America. *The Career Development Quarterly*, 52, 132-140. McDonald, G. M., & Kan, P. C. (1997), Ethical perception of expatriate and local managers in Hong Kong, *Journal of Business Ethics*, 16, pp. 1605-1623. Miller, M. J., Woehr, D. J., & Hudspeth, N. (2002), The meaning and measurement of work ethic: construction and initial validation of a multidimensional inventory. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 451-489. Mirels, H. L., & Garrett, J. B. (1971), The Protestant ethic as a personality variable. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 36, 40-44. Mitchell, W. J., Lewis, P. V., & Reinsch, N. L. Jr. (1992), Bank ethics: an exploratory study of ethical behaviors and perceptions in small, local banks, *Journal of Business Ethics*, 11, pp. 197-205. Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010. Pogson, C. E., Cober, A. B., Doverspike, D., & Rogers, J. R. (2003), Differences in self-reported work ethic across three career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 189-201. Pesek, J. G., R. D. Raehsler & R. S. Balough (2006), Future Professionals and Manager: Their Attitudes Toward Unions, Organizational Beliefs, and Work Ethics. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(6), 1569-1594. Powell, G. N., Posner, B. Z. & Schmidt, W. H. (1984), Sex effects on managerial value system, *Human Relationships*, 37(10), 909-921. Pugliesi, K. (1999), The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and wellbeing. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1991), Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogator and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34, 749-775. Saxton, M. J., Phillips, J. S., & Blakeney, R. N. (1991), Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservations service sector. *Human Relations*, 44, 583-595. Seashore, S. E. & Taber T. D. (1975), Job satisfaction and their correlation " , *American Behavior and Scientist*, 18, pp. 346. Serwinek, P. J. (1992), Demographic and related differences in ethical views among small business, *Journal of Business Ethics*, 11, pp. 555-566. Slone RM, Tart RP. (1991), Radiology residents' work hours and study habits. *Radiology?* 181: 606-607. Stenross, B., & Kleinman, S. (1989), The high and lows of emotional labor: Detectives' encounters with criminals and victims. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17, 435-452. Steven WL, John W C, Erin E. E, et al. (2004), Effect of reducing interns' weekly work hours on sleep and attentional failures. *N Engl J Med?* 351: 1829-1837. Stephen P. Robbins (2006), *Organizational Behavior*. (李青芬、李雅婷、趙慕芬譯) 台北：華泰文化有限公司出版。Weber, Max (1960), *《基督新教的倫理與資本主義的精神》*. (康樂、簡惠美譯) 台北：遠流。Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993), Managing emotions on the job at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18, 457-486. Williams JM, Ehrlich PF, Prescott JE. (2001), Emergency medical care in rural America. *Annals of emergency medicine?* 8(3): 323-327. West, M., & Patterson M. (1998), Profitable Personnel, *People Management*, 4, 28-31.