

情緒勞務、工作壓力與工作倦怠間 關係之研究 - 以彰化縣基層戶政人員為例

林秀滿、杜強國

E-mail: 360953@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究目的係探討彰化縣基層戶政人員在情緒勞務、工作壓力與工作倦怠間之關係。根據文獻探討結果，採用問卷調查法，以彰化縣基層戶政人員302位為研究樣本。運用SPSS統計分析軟體進行描述性統計、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析，研究發現結果：一、不同人口統計變項的戶政人員對情緒勞務、工作壓力與工作倦怠的感受不同。二、情緒勞務對工作倦怠具有顯著正向影響。三、工作壓力對工作倦怠具有顯著正向影響。四、情緒勞務對工作壓力具有顯著正向影響。五、工作壓力對情緒勞務與工作倦怠間具有完全中介效果。本研究提出管理實務意涵及建議以供組織、個人及後續研究者參考。

關鍵詞：情緒勞務、工作壓力、工作倦怠、基層戶政人員

目錄

中文摘要	iii	Abstract	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	5	第三節 研究流程	5
6 第二章 文獻探討	7	第一節 情緒勞務	7
7 第二節 工作壓力	17	第三節 工作倦怠	17
28 第四節 情緒勞務、工作壓力與工作倦怠之相關研究	34	第三章 研究方法	34
39 第一節 研究架構	39	第二節 研究假設	39
43 第三節 研究工具	44	第四節 研究對象	44
49 第五節 資料分析方法	51	第六節 問卷之	51
信效度分析	53	第一節 描述性統計分析	53
59 第四章 資料分析及發現	59	第二節 差異分析	59
59 第二節 差異分析	64	第三節 相關分析	64
69 第四節 迴歸分析	70	第五章 結論與建議	70
77 第一節 結論	77	第二節 管理意涵	77
82 第二節 管理意涵	82	第三節 研究限制與後續研究建議	82
88 參考文獻	88	附錄一 專家效度問卷	88
101 附錄二 專家效度修正表	106	附錄三 專家效度之專家名單	106
113 附錄四 問卷效度審查之專家意見?整表	114	附錄五 預試問卷	114
116 附錄六 正式問卷	121	表目錄	121
9 表 2-1 國外學者情緒勞務定義	9	表 2-2 國內學者情緒勞務定義	10
14 表 2-3 情緒勞務三構面	14	表 2-4 三學者情緒勞務構面	15
18 表 2-5 國內外學者工作壓力的定義	18	表 2-6 工作壓力的常見來源及起因	25
26 表 2-7 工作壓力的構面	26	表 2-8 工作倦怠定義表	28
33 表 2-9 工作倦怠三構面	33	表 2-10 各學者研究變項間結果發現彙整	38
45 表 3-1 情緒勞務量表	45	表 3-2 工作壓力量表	46
48 表 3-3 工作倦怠量表	48	表 3-4 預試問卷分配表	50
55 表 3-5 情緒勞務量表之因素及信度分析結果	55	表 3-6 工作壓力量表之因素及信度分析結果	57
58 表 3-7 工作倦怠量表之因素及信度分析結果	58	表 4-1 彰化縣基層戶政人員基本資料分析表	61
62 表 4-2 情緒勞務現況分析表	62	表 4-3 工作壓力現況分析表	62
63 表 4-3 工作壓力現況分析表	63	表 4-4 工作倦怠現況分析表	63
65 表 4-5 人口統計變項在情緒勞務及各構面之差異分析與事後檢定彙整表	65	表 4-6 人口統計變項在工作壓力及各構面之差異分析與事後檢定彙整表	66
66 表 4-7 人口統計變項在工作倦怠及各構面之差異分析與事後檢定彙整表	66	表 4-8 研究變項之相關分析	69
68 表 4-8 研究變項之相關分析	68	表 4-9 研究變項之相關分析	69

9 情緒勞務對工作壓力之迴歸分析表	70 表 4- 10 情緒勞務子構面對工作壓力子構面之迴歸分析表 . 71 表
4- 11 工作壓力對工作倦怠之迴歸分析表	71 表 4- 12 工作壓力子構面對工作倦怠子構面之迴歸分析表 . 72
表 4- 13 情緒勞務對工作倦怠之迴歸分析表	73 表 4- 14 情緒勞務子構面對工作倦怠子構面之迴歸分析表 .
74 表 4- 15 情緒勞務與工作壓力對作倦怠之迴歸分析表	74 表 5- 1 人口統計變項在研究變項各層面之差異分析 . .
.	80 圖目錄 圖 1-1 研究流程圖
.	6 圖 2-1 Grandey提出情緒勞務的研究架構圖
.	16 圖 2-2 Matteson & Ivancevich 壓力源模式
.	20 圖 2-3 Greenberg 的工作壓力模式
.	22 圖 2-4 Cordes & Doughery的工作倦怠模式
.	30 圖 2-5 Gaines & Jermier工作倦怠歷程模式
.	31 圖 3-1 研究架構圖
.	39 圖 4-1 情緒勞務對工作倦怠之迴歸分析圖
.	75 圖 4-2 情緒勞務與工作壓力對工作倦怠之迴歸分析圖
.	76

參考文獻

- 一、中文部份 尤正廷(2006), 刑事警察人員工作壓力、社會支持及工作滿意關係之研究 - 以南區、東區為例, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版碩士論文。 江鈺涵(2008), 金融服務業中員工組織變革知覺對離職傾向之關係研究 - 工作滿足感與工作壓力的中介效果, 大同大學事業經營學系未出版之碩士論文。 宋禮彰(2002), 組織變革中國民小學行政人員工作壓力及因應方式之研究, 國立臺中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 李怡芬(2007), 國小教務主任工作壓力與因應策略之研究 - 以桃竹苗地區為例, 臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所未出版之碩士論文。 李昱憲(2008), 台中市國民小學行政人員情緒勞務與工作倦怠相關之研究, 國立新竹教育大學教育學系碩士班未出版之碩士論文。 李晉男(2002), 台南科學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。 李雅雯(2011), 學前教師工作壓力與工作倦怠之相關研究, 南華大學幼兒教育學系碩士班未出版之碩士論文。 李瑞霞(2008), 情緒勞動對職場偏差行為之影響 - 以工作倦怠為中介變項, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。 李湘玲(2011), 探討航空地勤服務人員情緒勞務、工作倦怠與工作態度之相關研究 - 以組織文化為干擾變項, 輔仁大學餐飲管理學系碩士班未出版之碩士論文。 李德治、童惠玲(2009), 多變量分析:專題及論文常用的統計方法, 台北市:雙葉書廊。 沈志明(2006), 戶政人員情緒勞動、人格特質對工作滿意度影響之研究 - 以彰化縣為例, 國立彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士班未出版之碩士論文。 吳宗立(1996), 國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究, 國教學報, 8, 99-132。 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未出版之博士論文。 吳宗達(2004), 國民小學身心障礙資源班教師工作壓力與工作倦怠之研究, 國立彰化師範大學特殊教育學系特殊教育行政碩士班未出版碩士論文。 吳明隆(2005), SPSS統計應用學習實務:問卷分析與應用統計, 第二版, 台北市:知城數位科技。 林尚平(2000), 組織情緒勞務負衡量表之發展, 中山管理評論, 8(3), 427-447。 林尚平、陳敦生(1997), 情緒勞務分類下自我監控力與組織行為結果之關聯研究, 人力資源學報, 7, 49-65。 林郁真(2009), 國小特教教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究, 國立嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。 林財丁譯(Leslie W. Rue & Lloyd L. Byars原著, 2000), 管理學 p420, 台中:倉海書局。 林寶莉(2011), 護理人員工作壓力、工作倦怠與憂鬱之探討, 元智大學經營管理碩士在職專班未出版之碩士論文。 卓明德(2008), 情緒勞務負擔、情緒經驗、與領導 - 部屬交換關係對工作倦怠之關聯性探討:以台灣高速鐵路之第一線服務人員為例, 國立雲林科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 邱欣怡(2008), 國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之關係研究 - 以工作投入、社會支持為調節變項, 國立新竹教育大學教育心理與諮商學系輔導教學碩士班未出版之碩士論文。 施必成(2010), 臺北郵局員工的工作壓力與休閒參與之研究, 國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所未出版之碩士論文。 施沛鈺(2008), 就業服務員之情緒勞務、工作滿意度、工作倦怠與離職傾向之相關研究, 國立彰化師範大學復健諮商研究所未出版之碩士論文。 施惠文(2005), 工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究-以高雄市政府員工為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版碩士論文。 胡淑芬(2007), 彰化縣基層戶政人員工作生活品質、情緒勞動與組織承諾關係之研究, 國立彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士班未出版之碩士論文。 洪于仁(2005), 國民小學資賦優異班教師工作壓力與工作倦怠調查之研究, 國立彰化師範大學特殊教育學系未出版之碩士論文。 洪宗熠(2008), 彰化縣地方民意代表工作壓力對工作滿足影響之研究 - 以情緒勞務為干擾變項, 國立彰化師範大學商業教育學系未出版之碩士論文。 紀怡安(2011), 微型創業者的創業資源、工作壓力與堅毅人格、社會支持對工作倦怠之相關研究, 國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系未出版之碩士論文。 徐木蘭(1984), 見樹又見林, 經濟與生活, 臺北。 高淑秋(2009), 大學校院行政人員工作壓力、情緒管理與情緒耗竭之關係, 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。 許晉霖(2010), 情緒勞務對工作倦怠影響之研究-以高雄地區的國際觀光旅館為例, 國立高雄大學經營管理研究所未出版碩士論文。 許翰笙(2008), 教育行政機關之主管家長式領導、行政人員情緒勞動及職業倦怠關係之研究, 國立政治大學教育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。 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。 梁美慧(2003), 台北市戶政事務所人員工作倦怠感之研究, 中國文化大學政治學研究所未出版之碩士論文。 張元昌(2006), 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, 南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。 張華玉(2011), 語言治療師工作壓力與工作倦怠之研究, 國立臺北護理健康大學聽語障礙科學研究所未出版之碩士論文。 張曉春(1983a), 工作人員專業疲乏研究模式 - 以社會工作人員為例(上), 思與言, 21(1), 66-79。 張曉春(1983b), 工作人員專業疲乏研究模式 - 以社會工作人員為例(下), 思與言, 21(2), 179-201。 張曉毓(1998), 情緒勞務、組織行為結果與人力資源管理方案之研究, 國立雲林技術學院企業管理技術研究所未出版之碩士論文。 陳妍辰(2003), 情緒勞務、工作特性、工作滿足與公民行為之相關性研究, 國立義守大學管理研究所未出版之碩士論文。 陳金娟(2001), 情緒勞動者的工作生活品質、工作滿足與離職意願關係

之研究 - 以中華電信櫃檯人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 陳聖芳(1999)，臺東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究，國立臺東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 陳靜宜(2011)，國際觀光旅館餐飲部門第一線員工內在情緒勞務、外在工作壓力、工作倦怠與服務品質之相關研究 - 以組織支持為干擾變項，輔仁大學餐飲管理學系碩士班未出版之碩士論文。 黃壬屏(2010)，臨床護理人員情緒勞動、幽默感與工作倦怠關係之研究，國立臺北教育大學教育學院心理與諮商學系未出版之碩士論文。 游文志(2007)，主管領導型態、工作壓力、工作滿足對於工作倦怠影響之研究 - 以鴻霖航空貨運代理股份有限公司為例，大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班未出版之碩士論文。 游金玲(2006)，公務人員工作壓力與因應策略之研究-以彰化縣政府例，國立彰化師範大學工業教育與技術學系技職行政管理碩士班未出版碩士論文。 楊馥菱(1998)，情緒勞務工作者的社會支持、自我調控與工作表現之相關研究，靜宜大學管理科學研究所未出版之碩士論文。 葉忠達、梁綺華、林文政譯(Robert Kreitner & Angelo Kinicki 原著，1997)，組織行為，臺中:新加坡商時代明鏡股份有限公司出版。 葉璟慧(2008)，情緒勞務衝動性購買行為工作倦怠與自我監控關係之研究 - 以服務業前場人員為例，國立中山大學中山學術研究所未出版之碩士論文。 廖光榮(2002)，國中資源班教師工作壓力與工作倦怠相關之研究，國立臺灣師範大學工業教育研究所未出版之碩士論文。 廖智慧(2008)，航空公司客服人員情緒勞務負擔與職業倦怠感之研究，國立嘉義大學管理學院碩士在職專班未出版之碩士論文。 潘正德譯(J.S.Greenberg 原著，1995)，壓力管理，臺北:心理。 蔡孟原(2005)，難應付客戶、情緒勞務與情緒耗竭:工作涉入與知覺組織支持的調節效果，中原大學心理學研究所未出版之碩士論文。 劉文玲(2009)，耐斯集團飯店員工情緒勞務負擔與職業倦怠感之相關研究，國立嘉義大學管理學院碩士在職專班未出版之碩士論文。 劉宇軒(2009)，高高屏地區國民小學體育組長工作壓力、因應策略及行政效能之研究，國立屏東教育大學體育系碩士班未出版碩士論文。 劉美玲(2009)，T銀行理財專員情緒勞動、工作壓力對離職傾向間之線性結構方程模式研究，國立臺灣師範大學工業科技教育學系在職進修碩士班未出版碩士論文。 劉皇模(2010)，情緒勞務、工作滿意及工作壓力之相關研究 - 以國軍後勤人員為例，國防大學管理學院運籌管理學系未出版之碩士論文。 劉智維(2012)，組織變革認知、工作壓力與組織承諾間關係之研究 - 以彰化縣國中小學教師為例，大葉大學管理學院碩士班未出版之碩士論文。 劉漢中(2007)，工作特質與情緒勞務知覺對工作壓力影響之研究，明道大學管理研究所未出版之碩士論文。 謝中平(2009)，國民小學教育人員情緒勞務負荷、社會支持與工作倦怠關係之研究 - 以台中市公立國民小學為例，國立彰化師範大學工業教育與技術學系未出版之碩士論文。 謝俊民(2010)，加護病房護理人員人格特質、情緒智力、工作特性、情緒勞務與工作倦怠關係之研究，國立成功大學高階管理碩士在職專班未出版之碩士論文。 蘇維苓(2010)，高職綜合職能科教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究，國立台北科技大學技術及職業教育研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份 Ashforth, B. E., & Tomiuk, M. A. (2000). Emotional labor and authenticity: Views from service agents. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (2nd ed). London: Sage. Baron, & Kenny. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 46(4), 877-891. Carroll, J. X., & White, W. L. (1982). Theory building integrating individual and environmental factors within and ecological framework. In W. S. Paine(ed.), *Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives*(pp.44-61). Beverly Hills, CA: Sage Publications. Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupation sources of stress: A review of the literature relation to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupation Psychology*, 49, 11-28. Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore: University Park Press. Edelwich, J., & Brondsky, A. (1980). *Burnout: Stage of disillusionment in the Helping Profession*. New York, Human Science Press. Fischer, H. J. (1983). A Psychoanalytic view of burnout. In B.A. Farber(ed), *Stress and burnout in human service professions*. New York: Persimmon. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586. Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95-110. Greenberg, G., & Baron, R.(1997). *Behavior in organization*. (6ed.) .Englewood Cliffs, NY: Prentice Hall. Hobfoll, S.E. (1999). Conservation of resources: A new attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44 (3), 513-524. Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, feeling rules, and social structure. *The American Journal Sociology*, 85 (3), 551-575. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley, CA: University of California Press. Jamal, M. (1990). Relationship of job Stress and Type-A Behavior to Employees , Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problem and Turnover Motivation. *Human Relations*, 43, 8, 715-733. Kahill, S. (1988). Symptoms of Professional Burnout: A Review of the Empirical Evidence. *Canadian Psychology*, 29, 284-297. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of personality and social psychology*, 54, (3) , 466-475. Luthans, F. (1983). The contingency theory of management: A path out of the jungle. *Business Horizon*, 16(3), 67-72. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. 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., & Pines, A. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), 100-113. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. Selye, H. (1956). *The stress of life* . New York: McGraw-Hill. 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*, 1(1), 558-569.