

# A Study on Emotional Labor and Job Satisfaction of Junior High School Homeroom Teachers in Taichung City

王雅惠、邱創鈞

E-mail: 374603@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

The study is on emotional labor and job satisfaction of junior high school homeroom teachers in Taichung City. Its main purposes are to explore the homeroom teachers' differences in emotional labor and job satisfaction under different personal background variables and to analyze the relation between emotional labor and job satisfaction. The approach adopted in the study is quantitative research through questionnaire survey. The samples are 360 homeroom teachers from junior high schools in Taichung City. There are 301 valid questionnaires. The data were analyzed with SPSS v12.0. The main findings are as follows: 1. The current state of junior high school homeroom teachers' emotional labor and job satisfaction is above average. 2. The teachers' emotional labor vary slightly from age, working years, the size of the school and marriage. However, there is no significant difference in gender. 3. The teachers' job satisfaction vary slightly from age, working years, the size of the school and marriage. However, there is no significant difference in gender. 4. There is a positive correlation between homeroom teachers' emotional labor and job satisfaction.

Keywords: junior high school homeroom teachers, emotional labor, job satisfaction

## Table of Contents

中文摘要 iii 英文摘要 iv 誌謝 v 目錄 vi 圖目錄 viii 表目錄 ix 第一章 緒論 1 第一節 研究動機 1 第二節 研究目的 3 第三節 研究問題 3 第四節 名詞釋義 3 第二章 文獻探討 5 第一節 國民中學導師工作 5 第二節 情緒勞務理論與相關研究 7 第三節 工作滿意度理論與相關研究 18 第四節 情緒勞務與工作滿意度之相關研究 30 第三章 研究設計與實施 32 第一節 研究架構 32 第二節 研究假設 34 第三節 研究對象 34 第四節 研究工具 35 第五節 資料處理 41 第四章 研究結果與討論 43 第一節 情緒勞務與工作滿意現況分析 43 第二節 不同背景變項與情緒勞務、工作滿意之差異分析 45 第三節 情緒勞務與工作滿意之相關分析 59 第五章 結論與建議 62 第一節 結論 62 第二節 建議 64 參考文獻 66 附錄一 預試問卷 74 附錄二 正式問卷 77

## REFERENCES

一、中文部分 王派士 (2004)。桃園縣國民小學組織文化與教師工作滿意度相關之研究。國立新竹師範學院進修暨推廣部教師在職進修國民教育研究所學校行政碩士班碩士論文，未出版，新竹。王思菡 (2007)。國民中學教師工作壓力、生涯承諾對工作滿意度之關聯性研究—以台北縣市為例。銘傳大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。王瀚維 (2008)。臺北市國高中體育教師工作滿意度與組織承諾之研究。國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士論文，未出版，台北市。王詠玄 (2010)。高雄縣國民小學班級導師角色衝突與工作滿意度之關係。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東。田育昆 (2007)。國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究—以桃竹苗四縣市為例。國立新竹教育大學教育學系碩士論文，未出版，新竹。邱欣怡 (2007)。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。國立新竹教育大學人資處輔導教學研究所碩士論文，未出版，新竹。呂幸珠 (2008)。桃園縣公立國民中學導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學系在職進修碩士論文，未出版，臺北市。呂晶晶 (2009)。國民小學教育人員情緒勞務量表發展及其影響因素之研究。國立新竹教育大學教育學系博士論文，未出版，新竹。吳嘉澤 (2006)。從教師的情緒勞務談對學校人力資源管理的啟示。學校行政雙月刊，41，127-136。吳清山、林天祐 (2005)。情緒勞務。教育資料與研究雙月刊，65，136。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，國立臺灣大學心理學研究所博士論文，未出版，臺北市。吳慧君 (2011)。屏東縣國小特殊教育教師對學校組織文化的知覺與工作滿意度之調查研究。國立屏東教育大學特殊教育學系，未出版，屏東。林麗玲 (2001)。員工工作滿意度和生活滿意度之關係探討—以護理人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，中壢。林孟彥、林均妍 譯 (2011)。Stephen P. Robbins, & Marry Coulter 著。管理學 (Management)。臺北：華泰文化。林尚平 (2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，8 (3)，422-447。林美貞 (2008)。南投縣國中教師組織溝通與工作滿意度之關係研究。國立暨南大學成人與繼續教育研究所碩士論文，未出版，南投市。查億華 (2009)。臺中縣市身心障礙特殊教育教師情緒勞務與工作滿意度相關之研究。中臺科技大學文教學事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。侯嘉萍 (2010)。國民小學教師情緒勞務與工作滿意度之研究—以臺中市國民小學為例。中臺科技大學文教學事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。郭孟珊 (2011)。兩位中小學導師輔導管教之情緒勞務敘說研究。臺北市立教育大學課程與教學研究所碩士論文，未出版，臺北市。陳美麗 (2011)。特殊教育學校教師情緒勞務及工作動機與工作滿意度之相關研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化市。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。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄。徐瑞珠（譯）（1992）。Hochschild, A. R.著。情緒管理的探索（The managed heart: Commercialization of human feeling.）。臺北市:桂冠圖書。教育部訓育委員會（2003）。國民中學訓導手冊。臺北市:教育部。馬庭宇（2007）。教師情緒勞務負荷與工作滿意之關聯性研究-以台北縣市私立高職教師為例。國立台灣科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。許川濠（1998）。台北市國民小學組織溝通行為與教師工作滿意關係之研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，花蓮。許俊中（2011）。桃園縣國民中學教師組織溝通與工作滿意度關聯性之研究。中原大學教育研究所碩士論文，未出版，桃園。許原嘉（2002）。國民中學身心障礙資源班教師工作滿意度調查研究。彰化師範大學特殊教育學系研究所碩士論文，未出版，彰化。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研究所碩士論文，未出版，臺北市。張乃文（2005）。臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版，臺北市。溫采莉（2011）。桃園縣高中職教師人格特質與工作滿意度關係之研究。中原大學教育研究所碩士論文，未出版，桃園。張景洲（2005）。台北市國民中學導師評鑑指標建構之研究。銘傳大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。張春興（2000）。教育心理學-三化取向的理論與實踐。臺北市:東華書局。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。國立雲林科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，雲林。楊朝祥（2007）。為老師建制溫馨教學環境。國家政策研究基金會，取自 <http://www.npf.org.tw/post/4/1477>。楊益民（2002）。國民小學教師工作滿意度評量之研究。國立臺南大學國教所初等教育學系學校行政碩士論文，未出版，臺南。楊春城（2005）。高雄縣國民小學教師兼任行政人員工作滿意與學習需求關係之研究。國立高雄師範大學教育學系研究所碩士論文，未出版，高雄。蔡馨慧（2007）。情緒勞務負荷、情緒智力與工作滿意度之相關研究以台中市幼兒園教師為例。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，臺中。謝州融（1984）。國民中學導師角色踐行之調查研究。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。謝文全、黃乃熒、吳清山、陳麗珠、王麗雲、王如哲、秦夢群、張德銳（2007）。教育行政學-理論與案例。臺北市:五南。謝月香（2003）。桃園縣國民小學教師兼任行政職務工作滿意度之研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，花蓮。謝秀珍（2004）。高職學校組織變革與教師組織承諾及工作滿意關係之研究 - 以中區高職學校為例。雲林科技大學技術及職業教育研究所碩士班，未出版，雲林。謝順慶（2005）。台北市國小體育教師賦權增能與工作滿意度相關之研究。台北市立體育學院運動科學研究所碩士論文，未出版，臺北市。蕭瑋瑩（2008）。新竹市立國民中學導師工作滿意及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學教育學系碩士論文，未出版，臺北市。潘安堂（2001）。國民小學教師授能與工作滿意關係之研究。暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文，未出版，南投。鍾燕宜（1986）。我國工作滿足研究的整合分析。東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版，臺中市。顏大凱（2009）。國民中學教師情緒勞務負荷、學校組織氣氛與教師自我效能之關係研究。高雄師範大學教育系碩士論文，未出版，高雄市。廖雅靖（2009）。屏東縣國中教師工作滿意與教師效能感相關研究。國立台灣師範大學碩士論文，未出版，臺北市。

二、英文部分 Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88 – 115. Albert, D., & Levine, D. (1988). Teacher satisfaction. *Peabody Journal of Education*, 65(3), 47-58. Davis, H. (1977). *Human behavior at work: Organizational behavior* (5th Ed.). New York: McGraw-Hill. Galloway, D. (1985). Sources of satisfaction and dissatisfaction for New Zealand primary school teachers, *Educational Research*, 27(1), 44-51. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA :University of California Press. Herzberg, F. (1966). *The motivation to work*. New York : Holy Wiley. Houchins, D. E., Shippen, M. E., McKeand, K., Viel-Ruma, K., Jolivette, K., & Guarino, A. J. (2010). Juvenile Justice Teachers' Job Satisfaction: A Comparison of Teachers in Three States. *Education & Treatment Of Children* (West Virginia University Press), 623-646. Hargreaves, A. (1998). The emotion practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14(8), 835-854. James, N. (1989). Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15 – 42. Klassen R, Anderson C. (2009). How times change: secondary teachers' job satisfaction and dissatisfaction in 1962 and 2007. *British Educational Research Journal* 35(5), 745-759. Locke, E.A. (1976). What is job satisfaction? *Organizational Behavioral Human Performance*, 4, 309-336. Lhospital, A.S., & Gregory, A. (2009). Changes in teacher stress through participation in pre-referral intervention teams. *Psychology in the Schools*, 46(10), 1098-1100. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23 – 37. Rafaeli, A. (1989). When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expressions on the job. *Journal of Applied Psychology*, 74, 385 – 393. Robbins, S. P. (2001). *Organization behavior: Concepts, controversies, and applications* (8th ed.). NY: Prentice Hall. Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C.L (1969). *Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally. Schneider, Debora S. and Babby C, Vaugh (1994). A comparison job satisfaction Between public and private sector manages , *Public administration Quarterly*, 17(1), 68-83. Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245 – 268. Vroom, N.H (1964). *Work and motivation*. New York : Wiley. Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205 – 232.