

The Effectiveness of Personal Traits, Emotional Labor and Job Burnout upon Turnover Intention in Service Industry 's Emp

詹永樟、封德台

E-mail: 374843@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

As the Mainland's rapid economic rise playing a very important role in Asia, it 's time to build up the service industry cooperation across the strait. This research subject is to study employee personality traits, emotional impact of labor and job Burnout on turnover intention for service workers cross strait. Through the questionnaire issued in Taipei, Xinbei, Taichung, Tainan, Kaohsiung and Shanghai respectively, 753 questionnaires recovery rate is 100% and response rate is 98%. From the research result shows there is positive impact between service workers job burnout and the turnover intention. In addition, the turnover intention of service workers with internal control characteristics is higher than those with external control characteristics of employees. With the result, it is expected the research could enhance service industry interaction across strait and toward a win-win future.

Keywords : Personal Traits、Emotional Labor、Job Burnout、Turnover Intention

Table of Contents

封面內頁 簽名頁 中文摘要.....	i	英文摘要.....	ii
誌謝.....	iii	目錄.....	iv
圖目錄.....	vii	表目錄.....	viii
第一章 緒論 第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	3
第三節 研究流程.....	4	第二章 文獻探討 第一節 兩岸服務業概況.....	6
第二節 人格特質.....	10	第三節 情緒勞務.....	12
第四節 工作倦怠.....	15	第五節 離職傾向.....	17
第六節 各變項間之關係.....	19	第三章 研究方法 第一節 研究架構.....	22
第二節 研究假設.....	23	第三節 研究變項之操作性定義及衡量.....	23
第四節 研究設計.....	29	第五節 統計方法.....	30
第四章 資料分析 第一節 樣本敘述性統計分析.....	34	第二節 獨立樣本T 檢定與變異數分析.....	45
第三節 問卷的信度與效度.....	61	第四節 相關分析.....	70
第五節 結構方程式之建立與分析.....	71	第六節 實證結果.....	74
第五章 結論與建議 第一節 研究結論.....	77	第二節 研究貢獻.....	78
第三節 研究限制.....	81	第四節 建議後續研究方向.....	81
參考文獻.....	83	附錄一 問卷繁體版.....	91
附錄二 問卷簡體版.....	95		

REFERENCES

- 中文部分: 王志宏, 翁振益(2009), 領隊人員情緒勞務、工作倦怠與工作滿意度之間之關係:角色認同之調節效果, 戶外遊憩研究22(4):23-53。吳宗祐、鄭伯壘(2006)。難應付客戶頻次、知覺服務訓練效用兩者及情緒勞動與情緒耗竭之關係--「資源保存理論」的觀點, 管理學報23:5 頁581-599。吳煥焜、林志丞(2011), 國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項, 教育研究學刊2011 何金銘、黃英忠、陳錦輝、莊美娟(2005), 工作需求-控制-支持模式與工作倦怠關係之研究:海關人員為例, 人力資源管理學報, 5(2), 19-37 林尚軒(2000), 組織情緒勞務負擔量表之發展, 中山管理評論2000 第8 卷第3 期PP427-447。林信昌, 臧國仁(2000), 新聞從業人員之工作倦怠現象-以臺北市媒體路線記者為例, 新聞學研究, 63, 91-135。林文寶(2005), 員工涉入模式之探討-多面向之觀點, 人力資源管理學報 2005 冬季號 第五卷第四期 PP035-0543。林蔚芳(2006), 從情緒勞務的觀點談教師的人際情緒管理, 教育研究月刊2006 第150 期PP25-37。洪介偉、洪嘉蔓(2011), 公司合併後工作環境、人格特質與個人因素對員工組織承諾影響之研究:以臺灣某人壽保險公司合併為例, 管理學報2011 28 卷5 期PP475-492。孫俊傑、龔心怡(2010), 國民中學兼任行政職務教師情緒勞務、教師自我效能與學校效能關係之研究, 教育學報第18 輯PP29-62。許順旺、林瑋婷、蘇紅文(2010), 國際觀光旅館宴會廳內外場員工工作壓力、工作倦怠、與離職傾向之相關研究-以社會支持為干擾變項, 商管科技季刊第十一期卷第二期 陳惠芳(2008), 在組織變革環境下賦權對組織承諾之影響研究:檢視內外控傾向與知覺心理契約違反之干擾效果, 臺大管理論叢, 第十八卷第二期, 1-26。黃英忠、董玉娟、林義屏(2001), 台商派駐大陸已婚員工離開現職傾向之研究:工作-家庭衝突理論之觀點, 管理評論2001 第二十卷第三期P85-122 黃惠敏(2011), 國中小行政主管的人格特質與領導方式相關之研究, 人文暨社會科學期刊2011 第7 卷第一期PP61-76。廖國鋒、范森、吳振昌(2002), 預期組織變格不確定感對員工工作反影響之實證研究, 臺大管理論叢13(1), 2002, 12 月:227-256。褚麗娟、許秀琴、陳淑慧(2005), 司法矯正人員角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向關係之研究, 經營管理論叢 Vo1, NO.1 2005 第35-46。鄔佩君、陳彰儀、吳宗佑(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, 教育與心理研究2005 第28

卷4期PP693-719 錢天真、陳偉玲(2009), 主管領導行為對公務人員工作倦怠之影響-以工作特性為中介變項, 經營管理論叢, Vo1.5, No.1, 2009 第39-53頁。 羅嘉德、鄭孟育(2007), 社會網絡對離職意願之影響, 中山管理評論2007 第12月號第十五卷第四期, P.885-920。 羅世輝, 湯雅云(2003), 內外控人格特質與授權賦能認知對工作滿足之影響-以金融保險業為例, 人力資源管理學報, 第三卷第一期, 1-19。 蘇慧玲、陳穎峰、趙必孝、凌雅慧(2003), 服務業建教合作支持系統與個人特性對員工組織承諾與離職傾向的情境影響, 人力資源管理學報 2003 冬季號 第三卷第四期 PP039-064。 英文部分: Anderson, R. E., Bush, A. J., & Hair, J. F. 1992. Professional sales manual. (2nd ed.). NEW-York: McGraw Hill. Ashforth, B. E., & R. H. Humphrey. 1993. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115. Angel, H. L., & Perry, J. L. 1981. An Empirical Assessment of Organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1):1-14. Bona, J. E., & Judge, T. A. 2001. Relationship of core self-evaluation traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus control and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86:80-93. Brooke, R. M. and Kenny, D. A., 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51:1173-1182 Caldwell, D. F. & O' Reilly III, C. A., 1982. Boundary Spanning and Individual Performance: The impact of Self-monitoring. *Journal of Applied Psychology*, 67:124-127. Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. 1992. NEO-DIR: Professional manual. Odessa, FL., Psychological Assessment Resources. Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. 1986. Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research. *Academy of Management Review*, 11(1):57-70. Churchill, G. A., Ford, N. M., & Walker, O. C. 1997. Sales Force management (5th ed.). Chicago, IL: Irwin. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W. B. (2001), "The job demands-resources model of burnout," *Journal of Applied Psychology*, 86, pp.499-512. Goldberg, L. R. (1992). The development of makers for the Big-Five Factor structure, *Psychological Assessment*, 4, 26-42. Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart*, Berkeley: University of California Press. Hrebiniak, L. G., & Alluto, J. A. 1972. Personal and Role Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17:555-523. Hobfoll, S. E., (1988) *The Ecology of Stress*, New York: Hemisphere Publishing Corporation. Hobfoll, S. E., (1989), "Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress," *American Psychologist*, 44, pp.513-524. James, H. N. 1989. Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37: 15-42. Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297. Leffcourt, H. M. (1972). "Internal versus external control of reinforcement revisited: Recent developments." In B. A. Maher (Eds.), "Progress in Experimental personality research." Vol. 6. New York: Academic Press. Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. McCare, R. R., & Costa, P. T. Jr (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52, 509-516. Miller, H. E., Katerberg, & Hulin, C. L. 1979. Evaluation of the Mobley, Horner, and Hollingsworth model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64: 509-17. Mincer, J., & Jovanovic, B. 1981. Labor Mobility and wages. In Sherwin, R. (Eds.), *Studies in Labor Markets*. Chicago: University of Chicago Press, 21-63. Mitchell, T. R., Smyser, C. M., & Weed, S. E. (1975) "Locus of control: Supervision and work satisfaction." *Academy of Management Journal*, 18:623-631. Mobley, W. H. 1977. Intermediate Linkages in the relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62:237-240. Mount, M. K., & Barrick, M. R. (2002). *The personal characteristics inventory manual*. Libertyville, IL: The Wonderlic Corporation. Morris, J. A. & D. C. Feldman. 1996. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4) : 986-1010. Naring, G., Briet & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers *Work & Stress*, 20(4), 303-315. Parkes, K. R. (1991). "Locus of Control as Moderator: An Explanation for Additive Versus Interactive Findings in the Demand-Discretion Model of Work Stress?" *British Journal of Psychology*, 82, pp.291-312. Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Golderher & S. Brenznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (pp. 134-152). NY: Free press. Rotter, J. B. (1966) "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement," *Psychological Monograph*, 80, (1, Whole No. 609) Seashore, S. E. & Taber, T. D. 1975. Job Satisfaction and Their Correlates. *American Behavior Scientists*, 18(2): 333-368. Spector, P. E. & O'Connell, J. (1994) "The Contribution of Personality Traits, Negative Affectivity, Locus of Control and Type A to the Subsequent Reports of Job Stressors and Job Strains," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, pp.1-11. Steers, R. M., & Spencer, D. G. 1977. The Role of Achievement Motivation in Job Design. *Journal of Applied Psychology*, 62(4):472-479. Steers, R. M. 1997. *Strategic Leadership and Decision Making Preparing Senior Executives for the 21st Century*. Washington, DC: National Defense University Press. 網路部分: 林長慶(2010、09、24) WTO 電子報第231期中國大陸服務業對外開放趨勢之研析, 檢索日期: 2010年9月24日, 2010年9月24日 <http://www.wto-center.org.tw/SmartKMS/www/Epaper/wtoepaper/article231.htm>。 首屆海峽兩岸服務業論壇(2011、5、26), 檢索日期: 2012年6月30日, 網址: <http://www.twcsi.org.tw/columnpage/news/000600/685.aspx>。 張鏡湖(2012), 大陸經濟發展及面臨的問題, 檢索日期: 2012年6月7日, 網址: <http://www.cdnews.com.tw/cdnews-site/docDetail.jsp?coluid=113&docid=101815109>。