

大陸玩具產業員工內部行銷與情緒勞務對工作滿意度影響之研究-以某台商工廠為例

陶威成、王維元、封德台

E-mail: 374847@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究嘗試將組織內部行銷作為、員工情緒勞務與工作滿意度理論做一整合性的研究探討，以及不同的員工個人屬性變項在形成上述態度之研究。研究地區為大陸廣東省，採問卷調查法進行研究，共發出550份問卷，回收513份問卷，扣除無效問卷3份，計回收有效問卷510份，整體問卷回收率93.27%，有效問卷回收率99%。本研究樣本以女性佔的比率較多，年齡以19歲(含)以下最多，教育程度以初中(含)以下最多，婚姻狀況則多為有婚姻關係，並以目前無需扶養居高，主要每月收入以2,000元(含)以下最高，工作屬性為專(正)職人員最多，主要擔任生產部操作人員，均無須經常加班。研究結果顯示：一、內部行銷形象愈高則情緒勞務愈高。二、情緒勞務形象愈高則工作滿意度愈高。三、內部行銷形象愈高則工作滿意度愈高。

關鍵詞：內部行銷(Internal Marketing)、情緒勞務(Emotional Labor)、工作滿意度 (Job Satisfaction)

目錄

內容目錄.....	vi	表目錄.....	viii	圖目錄.....	ix	第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1	第二節 研究動機.....	3	第三節 研究目的.....	5	第四節 研究流程.....	6
第二章 文獻探討.....	7	第一節 大陸玩具產業概況.....	7	第二節 內部行銷.....	8	第三節 情緒勞務.....	17
第四節 工作滿意度.....	28	第五節 各變數間之相關研究.....	38	第三章 研究方法.....	44	第一節 研究架構.....	44
第二節 研究假設.....	45	第三節 研究變項之操作性定義及衡量.....	45	第四節 問卷設計.....	50	第五節 資料分析方法.....	51
第四章 資料分析結果.....	54	第一節 描述性統計分析.....	54	第二節 信度分析.....	59	第三節 因素分析.....	60
第四節 不同個人屬性在各變項之差異性分析.....	63	第五節 各變項上之相關分析.....	77	第六節 迴歸係數分析.....	78	第五章 結論與建議.....	86
第一節 研究結論.....	86	第二節 研究意涵.....	91	第三節 研究限制.....	94	第四節 未來研究建議.....	95
參考文獻.....	96	附錄A 問卷設計繁體版.....	108	附錄B 問卷設計簡體版.....	111		

參考文獻

中文部分: 丁虹 (1987), 企業文化與組織承諾之關係研究, 政治大學企業管理研究所博士論文。于家琳 (1999), 中介性職務之情緒勞務、情緒規則及其社會化:以廣告業務人員為例, 中山大學企業管理學系研究所碩士論文。王志宏、翁振益 (2010), 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。王啟州 (2005), 內部行銷知覺、工作滿足、組織承諾與工作績效結構關係之研究 - 以壽險業為例, 中正大學企業管理學系研究所碩士論文。王銘傑 (2004), 內部行銷、工作壓力、工作士氣、工作滿足與工作績效關係之研究 - 以台灣省各縣市警察局為例。南華大學企業管理學系研究所碩士論文。吳三江 (2001), 醫療服務業內部行銷活動對對醫者導向行為影響之研究-以高雄市立醫院為例, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。吳秉恩 (2002), 分享式人力資源管理。臺北市:翰蘆圖書。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。吳玲玲 (2004), 組織行為。臺北市:智高。巫喜瑞 (2001), 服務業內部行銷導向、組織支持、工作滿足與顧客導向間關係之研究-銀行業之例, 中山大學企業管理學系研究所博士論文。李再長、李俊杰、曾雅芬 (2005), 大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關連研究, 人力資源管理學報5(1):53-76。李青芬、李雅婷、趙慕芬 (2002), 組織行為學。臺北市:華泰文化。李鐵城 (2010), 內部行銷、組織承諾與工作滿足關係之研究--以台灣電力公司為例, 臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文。沈泆洋 (2002), 非營利組織志工內部行銷之研究, 義守大學管理科學研究所碩士論文。阮宏恩 (2009), 影響業務人員客戶關係相關因素之研究-以快速流通消費品產業為例, 成功大學企業管理學系碩士論文。林必寬 (2007), 領導風格與內部行銷對工作滿意度影響之研究 - 以某連鎖式便利商店嘉南區門市為例。成功大學企業管理學系研究所碩士論文。林尚平 (2000), 組織情緒勞務負擔量表之發展, 中山管理評論, 8(3), 47-447。林尚平、陳敦生 (1996), 情緒勞務分類下自我監控與組織行為結果之關聯性研究, 人力資源學報, 第7卷, 頁46-66。林尚平、楊妮菁、張淑慧 (2000), 情緒規則、社會化歷程及相關情緒勞務管理議題之個案探討, 商管科技季刊, 第一卷, 第一期, 頁67-86。林尚平、張曉毓 (2002), 情緒勞務構面與專業倦怠、自評績效及人力資源管理方案期望之關聯性研究--以某一遊樂事業組織為例, 科技學刊, 11(3), 205-218。

林建忠(2003), 組織承諾與工作滿意之調查研究:嘉義縣市警察和消防人員之比較, 中正大學企業管理學系研究所碩士論文。邱馨儀(1995), 國民小學學校組織文化與教師組織承諾之關係研究, 台中師範學院國民教育研究所碩士論文。洪正芳、詹志賢(1999), 醫院組織內戴明管理原則落實的程度與工作滿足感及組織認同感間之關係, 品質學報, 6(1), 頁109-130。翁靖惠(2008), 航空公司內部行銷作為、空服員情緒勞務、組織承諾與顧客導向行為關係之研究, 銘傳大學管理研究所高階經理碩士學程在職專班碩士論文。張火燦(1998), 策略性人力資源管理。臺北市:揚智。張世平(2006), 內部行銷作為、員工工作滿意與員工顧客導向行為之研究 - 以國泰世華銀行台中地區員工為研究對象, 嘉義大學企業管理學系研究所碩士論文。張紹勳(1999), 企業員工生涯定位、工作滿意與組織效能之研究-以資訊電腦業為參考組, 管理評論, 18(2), 頁35-58。張瑞當、徐漢祥、倪豐裕(2001), 公平性認知對組織成員工作滿意度與組織承諾影響之實證研究, 中山管理評論, 9(1), 頁135-163。張德儀、李欣怡(2008), 旅館業內部行銷對於服務導向組織公民行為之影響:以心理依附之觀點, 觀光休閒學報, 14(1), 頁29-57。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, 雲林科技大學企業管理技術研究所碩士論文。郭盈卿(2000), 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, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。陳國雄、黃建榮(2010), 連鎖便利商店內部行銷、關係連結與加盟承諾之關聯性研究, 高應科大人文社會科學學報7(2), 頁203-222。陳水竹(1994), 企業訓練效益評估的規劃, 產業與訓練, 12(4), 3-9。陳怡安(1998), 遊樂事業高情緒勞務工作者情緒規則與社會化歷程之研究 - 以劍湖山世界為例, 雲林科技大學碩士論文。陳信憲、許銘珊(2010), 大專校院教師情緒勞務與工作倦怠相關研究, 高雄師大學報, 教育與社會(30), 頁1-15。陳姿安(2008), 人格特質與藥廠業務人員工作績效之研究-以組織文化為調節變數, 台北大學企業管理學系碩士論文。陳家聲、樊景立(2000), 我國國人工作生活品質經驗之研究, 管理評論, 19(1), 頁31-79。黃先鋒、廖敏齡、周澤民(2005), 工作輪調、工作滿足與組織承諾相關性之實證研究, 人力資源管理學報, 5(4), 頁107-129。黃品全(2005), 內部行銷及其對餐旅服務人員的影響:從組織中自我肯定與顧客導向的觀點, 觀光研究學報, 11(2), 頁89-112。黃營杉、齊德彰(2004), 企業倫理、社會責任與慈善公益作為之研究 - 以台灣高科技電子產業為例, 人文暨社會科學期刊, 1(2), 頁65-82。楊春波(2008), 中國玩具產業發展, 中山大學大陸研究所碩士班碩士論文。楊維謙(2004), 玩具產業在廣東投資經營策略—以甲公司為例, 中山大學碩士在職專班碩士論文。楊豐華、楊明輝、楊豐松(2011), 跨國企業員工組織社會化、內部行銷與服務品質關係之研究, 空大商學學報19, 頁69-88。溫玲玉、蔡明達(2011), 健身俱樂部內部行銷對服務導向組織公民行為之影響--內部機制觀點, 觀光休閒學報, 17(3), 頁435-458。鄧惠君(2002), 海陸輪調制度對海陸勤人員工作滿足與組織承諾之相關探討 以A公司海陸勤人員為例, 中山大學碩士論文。劉春榮(1993), 國民小學組織結構、組織承諾與學校效能關係研究, 政治大學教育研究所碩士論文。蔡寬信(1993), 國民小學學校組織氣候、教師內外控信念、與教師組織承諾關係之研究, 政治大學教育研究所碩士論文。蕭富峰(1997), 內部行銷, 台北:天下文化出版社。薛皓(2005), 內部行銷、工作滿足與組織承諾關係之研究-以東森電視台為例, 銘傳大學傳播管理研究所碩士學位論文。謝宜倩(2001), 國民小學教師對學校人力資源管理之執行成效與知覺及其組織承諾, 台北師範學院研究所碩士論文。韓建玲(1997), 內部行銷對顧客導向行為影響之研究-以民營銀行為例, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。簡建忠(1998), 情緒勞動之研究---以護理人員為例, 人力資源學報, 10, 122-135。羅人林(2002), 中小型醫院員工情緒勞務負荷與顧客導向行為關係之研究, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。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, 3(1), 頁1-19。英文部分: Adelman, P. K., Emotional Labor and Employee Well Being,(1988), Unpublished Doctoral Dissertation, University of Michigan, Vol. 18, No.1,333-368. Anderson, J. C. & Gerbing, D. W.(1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. Psychological Bulletin, 103,411-423. Ashforth, B. E. and Humphrey, R. N.(1993), "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity," Academy of Management Review, Vol.18, No.1,88-115. Bailey, J. J.(1996), Service Agents, Emotional Labor, and Costs to Overall Customer Service, San Diego: Poster Presented at the 11th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology. Bansal, H. S., Mendelson, M. B. and Sharma B.(2001), "The Impact of Internal Marketing Activities on External Marketing Outcomes," Journal of Quality Management, Vol. 6, No.1,61-76. Becker, H.S.(1960), "Notes on the concept of commitment", American Journal of Society, Vol. 66, pp. 33-42. Berry, L. L. and Parasuraman, A.(1991), Marketing Services: Competing through Quality, New York: The Free Press. Berry, L. L.(1981), "The Employee as Customer," Journal of Retail Banking, Vol. 3,25-28. Berry, L. L.(1984), Service Marketing is Different, In Lovelock, C. H. Eds., Service Marketing, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall. Brown, S. P. & R. A. Peterson(1993), "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects", Journal of Marketing Research,63-77. Conduit, J. C. and Mavondo, F. T.(2001), "How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation," Journal of Business Research, Vol. 51, No. 1,11-24. Cranny, C.J., Smith(1993). P.C. and Stone, E.F., Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance, New York: Lexington Books. George, W. R. (1977), "The Retailing of Services-A Challenging Future", Journal of Retailing, Vol. 91, No. 4,85-98. George, W. R. and Gronroos, C.(1989), Developing Customer-Conscious Employee at Every Level-Internal Marketing, New York: Carole A, Congram and Margaret L. Friedman, Eds., AMACOM. George, W. R.(1990), "Internal Marketing and Organization Behavior: A Partnership in Developing Customer-Conscious Employees at Every Level," Journal of Business Research, Vol. 20, No. 1,63-70. Goffman, E.(1959), The Presentation of Self in Everyday Life, New York: Doubleday and Anchor Books. Grandey, A. A.(2000), "Emotional Regulation in the Workplace:A New Way to Conceptualize Emotional Labor," Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 5, No. 1,95-110. Green, W. E.(1994), Walls, G. D. and Schrest, L. J., "Internal Marketing-The Key to External Marketing Success," Journal of Service Marketing, Vol. 8, No. 4,5-13. Gronroos, C.(1990), "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface," Journal of Business Research, Vol. 20, No.1,3-11. Gronroos, C.(1985), Internal Marketing-Theory and Practice, In Service Marketing in Changing Environment, T. M., Bloch et al., Chicago: American Marketing Association,41-47. Hochschild, A. R.(1979), "Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure,

" American Journal of Sociology, Vol. 85, No.3,551-575. Hochschild, A. R.(1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, C. A.: University of California Press. Hoppock, R.,(1935). *Job Satisfaction*, N. Y.: Harper & Brothers. James, N.(1989), " Emotional Labor: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings, " *The Sociological Review*, Vol. 37, No. 1, 15-42. Jones G. R.(2005). *Organizational Theory, Design, and Change: Text and Cases*(4th ed.). Prentice Hall. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59, No. 5, 603-609. Kalleberg, Arne L.(1977). *Work Value and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction*, *American Sociological Review*, 42, 124-143. Kanter, R. M.(1968). " Commitment and Social Organization: a Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities " , *American Sociological Review*, Vol.33, 499-517. Kotler, P., & Armstrong, G. (1992). *Principles of Marketing* (3rd ed.). Englewood, New Jersey: Prentice Hall. Inc. Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Locke, E. A. (1976), " The Nature and Causes of Job Satisfaction " , In M. D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Lyons, J. L., Lapin, K. and Young, B.(2003). *A Study of Job Satisfaction of Nursing and Allied Health Graduates From A Mid-Atlantic University*, *Journal of Allied Health*, Spring, Vol.32, No. 1, 10-17. Mann, S.(1999), " Emotion at Work: To What Extent Are We Expressing, Suppressing or Faking it? " *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 8, No. 3, 347-369. McCormick, E.J and Daniel Ilgen(1980). *Industrial Psychology*, London: George Allen & Unwin, 302. Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996), " The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, " *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, 986-1010. Nunnally J.C.(1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw Hill. Parasuraman, A. (1988), Zeithaml, L. L. and Berry, L. L., " SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Expectation of Service, " *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 12-40. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). " Managerial Attitudes and Performance " , Homewood: Richard D. Irwin, Inc. Porter, L. M., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian (1974). " Organizational commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians " , *Rand McNally*, 1319-1328. Robbins, S. P. (1996), " *Organizational Behavior* " , 7th ed., New Jersey: Prentice Hall International, Inc. Robbins, S. P. (2001). " *Organizational Behavior, Concept, Controversies, and Application*. 7th ed., New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Sasser W. & F. Arbeit. S.E. (1976). " Selling Jobs in the Service Sector " , *Business Horizons*, Vol. 19, No. 6, 61-65. Seashore, S. E. & T. D. Taber (1975), " Job Satisfaction and Their Correlations " , 131 *American Behavior and Scientists*, Vol. 18, 346-370. Seibert, R.T., Kraimer, M. L., and Liden, R. C.(2001). A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal*, 44, 219-236. Sierpe, E.(1999). Job satisfaction among librarians in English-Language university in Quebec. *Library & Information Science Research*, 21(4) , 479-499. Sigauw, J. A. (1994), Brown, G. and Widing, R. E., " The Influence of the Market Orientation of the Firm of Sales Force Behavior and Attitudes, " *Journal of Marketing Research*, Vol.31, No. 1, 106-116. Smith, P. C.; Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969), " The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement " , Chicago, *Rand McNally*. Steers, R.M.(1977). and Black, J.S., *Organizational Behavior*, New York: Harper Collins College Publisher. Sutton, R. I. and Rafaeli, A. (1988), " Untangling the Relationship between Displayed Emotions and Organizational Sales, " *Academy of Management Journal*, Vol. 31, No. 3, 461-487. Tansuhaj, P., Randall, D. and McCullough, J. (1988), " A Service Marketing Model: Integrating Internal and External Marketing Functions, " *The Journal of Service Marketing*, Vol. 2, No.1, 31-38. Thomas, D. R. E. (1978), " Strategy is Different in Service Industries, " *Harvard Business Review*, Vol. 56, No. 4, 158-165. Van Maanen, J., and Kunda, G.(1989)., " Real Feelings: Emotional Expression and Organizational Culture, " *Research in Organizational Behavior*, Vol. 11, 43-103. Vroom, V. H. (1964). " *Work and Motivation* " , N. Y., John Wiley and Sons, 369-380. Wasmer, D. J. and Bruner II. G. C. (1991), " Using Organizational Culture to Design Internal Marketing Strategies, " *The Journal of Services Marketing*, Vol. 5, No. 1, 35-46. Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, B. W., and Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota. Wharton, A. S. (1993), " The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job, " *Work and Occupation*, Vol. 20, No. 2, 205-232.