

# 兩岸服務業員工的情緒勞務、情緒耗竭對工作滿意度影響之研究

秦志建、封德台

E-mail: 374850@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本論文論述的重心主要在瞭解兩岸服務業員工在面對情緒勞務下，是否會出現情緒耗竭的現象；同時，找出影響工作滿意度之癥結，及應如何降低過度負面的情緒勞務與情緒耗竭的影響，以增進工作滿足，此為本研究主要之動機。本研究以兩岸服務業員工為研究對象，採實體發放，於上海及台灣地區發放問卷。大陸地區回收共343份，有效問卷342份，其問卷回收率86%，而有效問卷為86%；台灣地區回收共364份，有效問卷363份，其中台灣北部地區回收共計120份問卷、中部地區回收共計120份問卷、南部地區回收共計124份問卷，其問卷回收率91%，而有效問卷為91%。利用統計分析軟體SPSS進行描述性統計分析、信度分析、效度分析、獨立樣本t檢定和單因子變異數分析、各變項上之相關分析及結構方程式之建立與分析，結果發現如下：一、兩岸服務業員工的情緒勞務對情緒耗竭產生正向影響。二、兩岸服務業員工的情緒耗竭對工作滿意度產生負向影響。三、兩岸服務業員工的情緒勞務對對工作滿意度產生正向影響。

關鍵詞：情緒勞務、情緒耗竭、工作滿意度

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘要.....	v
致謝.....	vi	內容目錄.....	vii	表目錄.....	ix
目錄.....	xi	第一章 緒論.....	1	第一節 研究背景與動機.....	1
與目的.....	5	第二節 研究問題.....	1	第二節 研究問題.....	1
第三節 研究對象與限制.....	5	第三節 研究對象與限制.....	5	第四節 研究流程.....	6
第四節 研究流程.....	6	第二章 文獻探討.....	8	第一節 兩岸服務業概況.....	8
第一節 兩岸服務業概況.....	8	第二節 情緒勞務.....	16	第二節 情緒勞務.....	16
第二節 情緒勞務.....	16	第三節 情緒耗竭.....	20	第三節 情緒耗竭.....	20
第三節 情緒耗竭.....	20	第四節 工作滿意度.....	25	第四節 工作滿意度.....	25
第四節 工作滿意度.....	25	第五節 各個構念間之關係.....	30	第五節 各個構念間之關係.....	30
第五節 各個構念間之關係.....	30	第三章 研究方法.....	34	第一節 研究架構.....	34
第一節 研究架構.....	34	第二節 研究假設.....	34	第二節 研究假設.....	34
第二節 研究假設.....	34	第三節 研究變項之操作性定義.....	35	第三節 研究變項之操作性定義.....	35
第三節 研究變項之操作性定義.....	35	第四節 測量工具.....	38	第四節 測量工具.....	38
第四節 測量工具.....	38	第五節 研究蒐集與分析.....	44	第五節 研究蒐集與分析.....	44
第五節 研究蒐集與分析.....	44	第四章 資料分析與結果.....	47	第一節 敘述性統計分析.....	47
第一節 敘述性統計分析.....	47	第二節 信度分析.....	56	第二節 信度分析.....	56
第二節 信度分析.....	56	第三節 效度分析.....	57	第三節 效度分析.....	57
第三節 效度分析.....	57	第四節 獨立樣本t檢定和單因子變異數分析.....	60	第四節 獨立樣本t檢定和單因子變異數分析.....	60
第四節 獨立樣本t檢定和單因子變異數分析.....	60	第五節 修正後研究架構及假設.....	74	第五節 修正後研究架構及假設.....	74
第五節 修正後研究架構及假設.....	74	第六節 各變項上之相關分析.....	78	第六節 各變項上之相關分析.....	78
第六節 各變項上之相關分析.....	78	第七節 結構方程式之建立與分析.....	77	第七節 結構方程式之建立與分析.....	77
第七節 結構方程式之建立與分析.....	77	第五章 結論與建議.....	87	第一節 研究結論.....	87
第一節 研究結論.....	87	第二節 研究意涵.....	89	第二節 研究意涵.....	89
第二節 研究意涵.....	89	第三節 研究限制.....	91	第三節 研究限制.....	91
第三節 研究限制.....	91	第四節 未來研究建議.....	91	第四節 未來研究建議.....	91
第四節 未來研究建議.....	91	參考文獻.....	93	參考文獻.....	93
參考文獻.....	93	附錄 問卷發放版（繁體版）.....	100	附錄 問卷發放版（繁體版）.....	100
附錄 問卷發放版（繁體版）.....	100	問卷發放版（簡體版）.....	103	問卷發放版（簡體版）.....	103

## 參考文獻

一.中文部分 王堅楚，(2007)，領隊人員情緒勞務與旅客滿意度之關聯，世新大學觀光學研究所碩士論文。王叢桂(1993)。三個世代大學畢業工作者的價值觀。本土心理學研究，2，206-250。李佳勳(2008)。情緒勞動、情緒耗竭、工作滿意度與職業承諾 - 以工作投入、知覺主管支持為調節變項。國立國防大學管理學院資源管理研究所碩士論文。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，管理學報第23卷第5期，頁581-599。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，第48卷第1期，頁69-87。吳淑蓉(2003)。護理人員情緒勞務負擔、工作滿意度與組織公民行為之相關性。高雄醫學大學護理學研究所碩士論文，未出版，高雄市。房美玉，(2002)，台灣半導體產業之組織文化對於內外工作動機與工作績效及工作滿意度間關聯性的影響。管理評論，第21卷第3期，頁69-96。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，第5卷第1期，頁53-76。林尚平、湯大維、劉桂苓、沈漢君，(2011)，服務導向與支持氣候對銷售績效之影響：情緒勞務與適應性銷售行為中介效果。中山管理評論第19卷第1期，頁179-206。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，頁427-447。林邦傑、林宜旻、蔣佳良，(2009)，國民中學組織文化對行政人員情緒勞務和工作滿意度之路徑分析，教育研究與發展期?第5卷第3期，頁1-35。張如意，(2005)，情緒勞務、調適策略、組織因素與情緒耗竭之相關性研究 - 以百貨公司之櫃台人員為例，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。曹際旺，(2004)，領導類型、工作滿足與組織承諾之探討 - 以國軍某單位為例，銘傳大學管理科研究所碩士論文。陳滌凡，(2009)，非營利組織的員工情緒耗竭對組織公民行為影響之研究 - 以領導成員交換關係為中介變項，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。陳世勳，(2001)，消防人員工作滿意與績效關聯性之研究，中央警察消防

科學研究所碩士論文。崔意來, (2009), 高科技公司女性專業人員工作 - 家庭衝突之研究, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。黃培文, (2007), 工作適性的組織、群體及職務層次對工作滿意的同時效果-以台灣旅館業餐飲部員工為例。中山管理評論第15卷第2期, 頁465-498。黃新福、黃良傑 (2008), 「人格特質對工作壓力源與工作壓力反應關係影響之研究-以證券業資訊人員為例」。銘傳大學2008年國際學術研討會, 2008年3月14日, 頁2183-2202。趙明伶、邢?君、陳靜香、張淑敏, (2010), 領導型態、工作滿意度、組織承諾與離職意願之相關性研究, 醫務管理期刊, 第11卷第4期, 頁297-310。滿莉芳 (2002), 情緒勞務工作者情緒勞務負荷與工作結果之研究 - 以情緒智力與工作特性為干擾, 靜宜大學企業管理學系碩士論文。鄧進華, (2008), 基層員警的情緒勞務負荷、情緒耗竭與離職傾向之研究 - 以臺北市政府警察局為例, 銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。盧志榮, (2008), 離島地區警察人員的情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作滿意度影響之研究。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。戴秀卿, (2003), 醫院員工的情緒勞務負荷與顧客導向行為之關係研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。謝珊妮, (2009), 銀行行員的情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作滿意度及離職傾向影響之研究, 銘傳大學管理研究所碩士在職專班碩士論文。顏忠漢, (2009), 員工組織承諾、工作滿意度與離職傾向之關聯性研究—以臺北市健康服務中心為例, 國立臺灣大學公共衛生學院醫療機構管理研究所碩士論文。蘇守謙, (2000), 資訊人員職業焦崩與離職決策研究, 國立中央大學資訊管理學系博士論文 二.英文部分 Abraham,R.(1999).The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*,133(4),441-455. Abraham,R.(1999). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationships? *The Journal of Psychology*, 133(1),61-72. Adelman, P.K.(1989).Emotional labor and employee well being. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor. Ashforth, B.E., & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles : the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115. Brotheridge, C.M.,& Lee,R.T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*,7,56-67. Brotheridge, Celeste M. & Grandey, Alicia A. (2002), Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. David Strutton & James R. Lumpkin, (1993). The Relationship Between Optimism and Coping Styles of Salespeople, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, XIII, 71-82. Fineman, S. (1993a). Organizations as emotional arenas. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organization* (pp.9-35). Newbury Park, California: Sage. Fineman, S. (1996). Emotion and Organizing. In S.R. Clegg & C.Hardy (Eds.), *Studying organization : Theory and method* (pp.289-310). London: Sage. Freudenberger, H. J. ( 1974 ) , “ Staff Burnout, ” *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No.1, pp.159-165. Fournet, G.P., & Distefano, M.K. (1966), “ Job Satisfaction Issues and Problems, ” *Personnel Psychology*, Vol. 19, pp.324-339. Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace : A new way to conceptualize emotion labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1),95-110. Grandey, A. A. (2003). When the "show must go on" : Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Review*, 46, 86-96. Hobfoll, S.E.(1989).Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. Hochschild, A.R.(1983). *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press. Hoppock, R. (1935), *Job Satisfaction*, NY: Harper & Row. Herzberg, F. et al., ( 1959 ) . *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons, Inc. James, N. (1989). Emotional labor: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37(1),15-42. Lee,R.T., & Ashforth,E. ( 1996 ) , “ On The Meaning of Three Dimension of Burnout, ” *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, No.6, pp.743-747. Leiter, M. P. (1988). Burnout as a function of communication patterns. *Group & Organization Studies*, 13, 111-128. Leiter, M. P. (1990). The impact of Family resources, control coping, and skill utilization on the development of burnout: A Longitudinal study. *Human Relations*, 43, 1067-1083. Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: the function of control and escapist coping patterns. *Journal of organizational Behaviour*, 12,123-144. Locke, E. A., ( 1976 ) . *The Nature and Consequences of Job Satisfaction*. Dunnette, M. (Ed). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally. Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124. Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Maslach, C., & Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational settings. In S.Oskamp (Ed.). *Applied social psychology annual: Applications in organization settings*,5, 133-154). Beverly Hills, CA: Sage . Maslach,C., & Jackson,S.E.(1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.).Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologists Press. Morris, J.A. (1995). Predictors and consequences of emotional labor (Doctoral dissertation, South Carolina University, 1995). *Dissertation Abstracts International*, 56(06), 2323. Morris, J.A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 989-1010 Morris, J. Andrew & Feldman, Daniel. C. (1997). Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, 257-274. Mesquita, B. & Frijda, N. H. ( 1992). Culture variations in emotions: A review. *Psychological Bulletin*, 112, 179-204. Rafaeli, A. (1989). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32(2),245-273. 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(4), 749-775. Robbin,S.P. ( 1992 ) *Organizational Behavior* ( 6th edition ) Prentice Hall Robbins,S.P.(2007), *Organizational Behavior*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall Inc. Rusbult,C.&Lowery, ( 1985 ) ,When bureaucrats get the Blues.*Journal of Applied Social Psychology*, 15 ( 1 ) ,p.83. Schaubroeck, J., & Jones J.R. (2000).Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*,21, 163-184. Sutton, R.I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31(3),461-487. Sutton, R.I., & Rafaeli, A. (1998). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487. Sutton, R.J. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 326-358. Smith P. C., Kandall L. M., & Hulin C. L. ( 1969 ) . *Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*.

Chicago: Roud Mcually.Science Quarterly, 36,245-268. Vroom, V.H. (1964), Work and Motivation, NY: John Wiley & Sons. Wharton , A.S.,& Erickson R.J. (1993). Managing emotions on the job and at home:Understanding the consequences of multiple emotional roles. Academy of Management Review, 18, 457-486. Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managingemotions on the job, Work and Occupations, 20, 205-232. Wright, T. A. & Cropanzano, R.(1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. Journal of Applied Psychology, 83, 486-493.