

工作特性、情緒勞務負擔與工作滿足關係之研究 - 以彰化縣和美區國小教師為例

胡文琪、王秦希康；邴傑民

E-mail: 9510675@mail.dyu.edu.tw

摘要

從管理學的角度來看，學校也可視為一個企業體，企業組織所有活動，小至簡單工作的完成，大至整個企業的運籌帷幄，均需人來執行或管理。本研究旨在探討工作特性、情緒勞務負擔、工作滿足的關係，並進一步將情緒勞務負擔視為工作特性與工作滿足的干擾變項，以瞭解各變項間的關係。工作滿足是一種態度，由工作經驗中所產生的一種愉悅與積極的情緒狀態（Hackman, 1976），但態度會影響行為，可能會受到情緒勞務負擔中介因素的影響，故本研究遂以「工作滿足」為經，以「工作特性」及「情緒勞務負擔」為緯，建立起研究架構；並以Hackman & Oldman (1975) 對工作特性的探討，林尚平（2000）所發展的情緒勞務負擔衡量構面，Weiss Davis England & Lofquist（1967）所編製「明尼蘇達工作滿意問卷」（Minnesota Satisfaction Questionnaire；MSQ）所提出工作滿足衡量構面，作為問卷設計的依據，並以彰化縣和美區國小教師為對象，發出580份問卷，回收有效問卷473份，藉由描述性統計、變異數及複迴歸等統計分析，分別檢測其間的關係模式和本研究所提出的七項假設加以驗證。研究主要獲致的結論為：一、彰化縣和美區國小教師的工作特性和工作滿足具有顯著關聯性。二、彰化縣和美區國小教師的工作特性和情緒勞務負擔具有顯著關聯性。三、彰化縣和美區國小教師的情緒勞務負擔和工作滿足具有顯著關聯性。四、彰化縣和美區國小教師的情緒勞務負擔對工作特性與工作滿足的顯著關係有中介歷程效果存在。

關鍵詞：工作特性；情緒勞務負擔；工作滿足

目錄

目錄	封面內頁	簽名頁	授權書	iii	中文摘要	iv	英文摘要	vi	誌謝	viii	目錄	ix	圖目錄	xi	表目錄	xii	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 研究範圍與對象	3	第四節 研究方法與限制	5	第五節 研究流程	5	第二章 文獻探討	第一節 工作特性之概念	7	第二節 情緒勞務負擔之概念	13	第三節 工作滿足之概念	23	第四節 工作特性、情緒勞務負擔與工作滿足相關實證研究	37	第三章 研究設計	第一節 研究架構	41	第二節 研究假設	42	第三節 研究工具	43	第四節 資料蒐集	46	第五節 資料分析方法	47	第六節 問卷之信、效度分析	49	第七節 研究變數之操作性定義	55	第八節 研究觀念性架構之修正	57	第四章 研究結果與分析	第一節 研究樣本與變項之描述統計分析	58	第二節 個人屬性在各研究變項上之差異分析	62	第三節 各研究變項之相關分析	75	第四節 相關研究變項之迴歸分析	79	第五節 情緒勞務負擔之干擾效果分析	87	第六節 結語	94	第五章 結論	第一節 研究發現	98	第二節 研究建議	104	參考文獻	106	附錄一	114	附錄二	117	圖目錄	圖1-1 本研究流程圖	6	圖2-1 工作特性模式	11	圖2-2 需求滿足理論模式	33	圖2-3 工作滿足之前因後果變項	35	圖3-1 本研究之觀念性架構	42	圖3-2 本研究修正之架構	57	表目錄	表1-1 和美鎮、線西鄉和伸港鄉三鄉鎮的國小及教師數	4	表2-1 情緒勞務的類別	17	表3-1 問卷編製彙整表	44	表3-2 工作特性量表之因素分析及信度係數	51	表3-3 情緒勞務負擔量表之因素分析及信度係數	53	表3-4 工作滿足之因素分析及信度係數	55	表4-1 樣本回收狀況表	58	表4-2 研究樣本的基本資料統計表	60	表4-3 各研究變項統計量彙總表	62	表4-4 不同性別與各構面之獨立樣本t檢定	63	表4-5 不同婚姻狀況與各構面之獨立樣本t檢定	65	表4-6 不同職務與各構面之獨立樣本t檢定	67	表4-7 年齡與各構面間之差異性分析	69	表4-8 服務年資與各構面間之差異性分析	71	表4-9 教育程度與各構面間之差異性分析	73	表4-10 工作特性與情緒勞務負擔各構面相關分析摘要表	76	表4-11 情緒勞務負擔與工作滿足各構面相關分析摘要表	77	表4-12 工作特性與工作滿足各構面相關分析摘要表	78	表4-13 工作特性對情緒勞務負擔的迴歸分析摘要表	81	表4-14 情緒勞務負擔對工作滿足的迴歸分析摘要表	84	表4-15 工作特性對工作滿足的迴歸分析摘要表	86	表4-16 工作特性與情緒勞務負擔的交互作用對工作成就之影響	88	表4-17 工作特性與情緒勞務負擔的交互作用對薪資水準之影響	91	表4-18 工作特性與情緒勞務負擔的交互作用對工作保障之影響	93	表4-19 研究假設一驗證結果	94	表4-20 研究假設二驗證結果	95	表4-21 研究假設三驗證結果	95	表4-22 研究假設四驗證結果	96	表4-23 研究假設五驗證結果	96	表4-24 研究假設六驗證結果	97	表4-25 研究假設七驗證結果	97
----	------	-----	-----	-----	------	----	------	----	----	------	----	----	-----	----	-----	-----	--------	-------------	---	----------	---	-------------	---	-------------	---	----------	---	----------	-------------	---	---------------	----	-------------	----	----------------------------	----	----------	----------	----	----------	----	----------	----	----------	----	------------	----	---------------	----	----------------	----	----------------	----	-------------	--------------------	----	----------------------	----	----------------	----	-----------------	----	-------------------	----	--------	----	--------	----------	----	----------	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------------	---	-------------	----	---------------	----	------------------	----	----------------	----	---------------	----	-----	----------------------------	---	--------------	----	--------------	----	-----------------------	----	-------------------------	----	---------------------	----	--------------	----	-------------------	----	------------------	----	-----------------------	----	-------------------------	----	-----------------------	----	--------------------	----	----------------------	----	----------------------	----	-----------------------------	----	-----------------------------	----	---------------------------	----	---------------------------	----	---------------------------	----	-------------------------	----	--------------------------------	----	--------------------------------	----	--------------------------------	----	-----------------	----	-----------------	----	-----------------	----	-----------------	----	-----------------	----	-----------------	----	-----------------	----

參考文獻

一、中文部分 1. 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(account)人員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。 2. 尤雪娥(2001)。員工屬性、工作特性、內外控傾向與工作滿意之關聯性研究-以台鐵局本部員工為例。交通大學經營管理研究所碩士論文，未出版，新竹。 3. 方俊儒(2001)。領導行為、工作特性與工作滿足關係之探討。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。 4. 王炎煌(2003)。工作特性、工作價值觀與工作滿足間關係之研究 - 以電線電纜業員工

為例。國立高雄第一科技大學行銷與流通管理所碩士論文，未出版，高雄。5.吳清基(1979)。國民中學組織結構與教師工作滿意之關係。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北。6.吳靜吉、潘養源與丁興祥(1980)。內外控取向與工作滿足及工作績效之關係。政治大學學報，41，61-74。7.李文傑(2000)。影響護理人員離職意願因素之探討。長庚大學管理學研究所碩士論文，未出版，台北。8.李麗華(2000)。公共衛生護士工作特性、工作價值觀與工作滿足之相關研究。台灣大學護理學研究所碩士論文，未出版，台北。9.杜佩蘭(1998)。組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究 - 以高雄市政府主計處外派人員為例。中山大學資源管理研究所未出版碩士論文，未出版，高雄。10.林宜珍(2002)。工作特性、管理模式與工作滿意、組織承諾關係之研究 - 以流通業個案為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園。11.林尚平(2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，3(8)，427-447。12.洪清香(1979)。工作特性對教育行政人員工作滿足之影響。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北。13.徐封名(2002)。工作特性、成就動機與工作滿意間之關聯性研究 - 以中華電信嘉義營運處為例。南華大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。14.翁進勳(2002)。台北市國民中小學校警工作滿意度與服務士氣關係之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北。15.張火燦(1998)。策略性人力資源管理(第二版)。台北:揚智。16.張春興(1989)。張氏心理學辭典。台北:東華。17.張起華(2001)。資訊人員的工作特性、創造力人格特質與工作滿意之相關性研究。國立中央大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，桃園。18.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碩士論文，未出版，雲林。19.莊順天(1999)。工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。20.許士軍(1977)。工作滿意、個人特徵與組織氣候 - 文獻探討及實證研究。政治大學學報，35，13-56。21.許彩娥(1981)。領導型態、工作特性與我國女性公務人員工作滿足關係之研究。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北。22.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研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。23.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。24.陳明崇(2002)。國民中小學專任人事人員工作特性與工作滿意之研究 - 以台灣北部五縣市為例。國立台灣師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北。25.陳義勝(1989)。組織行為。台北:華泰書局。26.黃智(2000)。工作經驗、資訊尋找行為與工作滿足之關係 - 以管理碩士為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。27.黃瓊慧(1988)。我國民營企業會計人員組織承諾與專業承諾之研究。政治大學會計學研究所未出版之碩士論文。28.楊牧青(2000)。工作特性、人格特質與工作滿意度關係之研究 - 以高雄港務局為例。國立成功大學交通管理研究所碩士論文。29.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碩士論文，未出版，台北。30.廖素華(1978)。國小校長領導方式、教師人格特質與教師工作滿足的關係。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北。31.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，未出版，台中。32.蔡進雄(2005)。勞心、勞力、勞情？談中小學教師的情緒勞務。師友月刊，455。33.盧盛忠、余凱成、徐昶、錢冰鴻等(1997)。組織行為學 - 理論與實務。台北:五南。34.蕭煥鏘(1998)。領導型態、工作特性與我國地方機關人事人員工作滿足、組織承諾關係之研究。中山大學人力資源管理研究所未出版碩士論文，未出版，高雄。35.謝金青(1992)。國民小學政兼職教師角色衝突與工作滿意之研究。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北。36.藍瑞霓(1998)。國小教師工作滿意度調查研究。屏東師院學報，11，55-80。

二、英文部分
1.Adams, J.S. (1963) Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.67, 422-436. 2.Adelman, P. K. (1989). Emotional Labor and Employee Well-being. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan. 3.Alderfer, C.P. (1973). Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings. NY: Free Press. 4.Anonymous (2000) Job satisfaction is high but security is still an issue. *Beverage Industry*, 89, 11-13. 5.Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115. 6.Baird, L. S. (1976). Relationship of performance to satisfaction in stimulating and nonstimulating jobs. *Journal of Applied Psychology*, 61, 21-727. 7.Bussing, A., Bissels, T., Fuchs, V., & Perrar, K. (1999). A dynamic model of work satisfaction: Qualitative Approaches. *Human Relations*, 52, 999-1028. 8.Cambell, J.P., Dunnette, M.D., Lawler, E.E., & Weick, K.E. (1970). *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill. 9.Cribbin, J. J. (1972). *Effective Managerial Leadership*. New York: American Management Association. 10.Davis, H. (1977). *Human Behavior at Work Organizational Behavior* (5th ed). New York: McGraw-Hill. 11.Dessler, G. (1980). *Human Behavior Improving Performance at Work*. New Jersey: Englewood Cliffs. 12.Glisson, C. & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human services organizations. *Administration Science Quarterly*, 33 (1), 61-81. 13.Hackman, J.R. & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 250-270. 14.Hackman, J.R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human performance*, 16, 250-279. 15.Herzberg, F., Mansner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons. 16.Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press. 17.Internet Blum, M.L. & Naylor, J. C. (1968). *Industrial Psychology: Its Theoretical and Social Foundation*. New York: Harper and Row Publisher. 18.Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, Vol.42, 124-143. 19.Locke, E. A. (1973). Satisfaction and dissatisfactions among white and blue-collar employee. *Journal of Applied Psychology*, 58, 159-167. 20.Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D.Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1343. Chicago: Rand McNally. 21.Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Brothers Pub. 22.McCormick, E.J. & D. R. Hgen. (1980). *Industrial Psychology*. N.J.: Prentice Hall. 23.Morris, J. A. (1995). Predictors and Consequences of Emotional Labor (Service Organization). Doctoral Dissertation Abstract, University of South Carolina. 24.Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. 25.Porter, L.W. & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes & Performance.

Homewood, Illinois: Dorsey Press. 26.Price, J. H. (1972). Handbook of Organization Measurement. Lexington, MA: Health & Company. 27.Price, J. L., & C.W. Mueller. (1981). A causal model of turnover of nurses. *Academy of Management Journal*, Vol.24, 543-565. 28.Putnam, L. L. & Mumby, D. K. (1993). *Emotion in Organization* (Eds). London: Sage. 29.Richard, D. Irwin. Brief, A.P. & Aldag, R.J. (1976). Correlates of role indices. *Journal of Applied Psychology*, 61, 468-472. 30.Robbins, S. P. (1996). *Organization Behavior: Concept, Controversies, and Applications* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 31.Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlations. *American Behavior and Scientists*, 18, 346. 32.Sim, H., Szilagyi, A., & Keller, R. (1976). The measurement of job characteristics. *Academy of Management Journal*, 19, 195-276. 33.Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: R and McNally. 34.Spector, P.E. & Jex, S.M. (1997). Relations of job characteristics from multiple data sources with employee effect, absence turnover intentions, and health. *Journal of Applied Psychology*, 76, 46-53. 35.Taylor, F. W. (1914). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Brothers Publishers 36.Turner, A N. & Lawrence, P. R. (1965). *Industrial Jobs and The Worker*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration. 37.Vroom, V.H.(1964) . " *Work and Motivation* " , New York : John Wiley. 38.Wanous, J. P. & Lawler. E. E. (1972). Measurement and meaning of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56, 95. 39.Weiss, D.J, Dawis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the minnesota satisfaction questionnaire*. *Minnesota Studies on Vocational Rehabilitation*, 22. 40.Wexely, K. N., & Yukl, G. A. (1977). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Illinois: Homewood. 41.Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.