

# 觀光遊樂園員工之工作價值觀、工作環境與情緒勞務一對工作滿意影響之研究

## The Influence of Tourism Theme Park Employee 's Job Values ,Working Environment and Emotional Labor on Job Satisfaction

黃政偉

義大開發股份有限公司義大遊樂世界餐飲處營運二課副課長

Jerry59486@gmail.com

### 摘要

本研究主要探討遊樂園員工的工作價值觀、工作環境與情緒勞務對工作滿意之間的關係，研究目的有：(一) 探討工作環境、工作價值觀對情緒勞務有無顯著的影響關係。(二) 探討工作環境、工作價值觀對工作滿足有無顯著的影響關係。(三) 探討情緒勞務對工作滿意是否有顯著影響。(四) 探討正職與非正職角色員工對情緒勞務及工作滿意是否有干擾作用影響。本研究採用親自委託第一線服務的各部門主管，再由主管分派給各單位第一線服務人員填寫。委託發放於 104 年 1 月中起，共發放 375 份問卷，在藉由電話並透過關係協助下，於 104 年 2 月底前回收 320 份問卷，扣除問卷內容填答不完整及無效的問卷 39 份，共取得有效問卷 281 份，問卷回收率為 75%。研究結果顯示，工作環境、工作價值觀及工作滿意之相互關係呈現正向

關鍵詞：工作環境，工作價值觀，情緒勞務，工作滿意。

Keywords: Employee 's Job Values、Working Environment、Emotional Labor、Job Satisfaction

### 壹、緒論

#### 一、研究背景

台灣於 2002 年加入 WTO 至今已有 12 年，而到 2012 年時服務業的產值已從新台幣 7 兆元提升為 9 兆元，成長近 30%。服務業就業人口亦從 535 萬人增加到 617 萬人，成長將近 15%，服務業總產值已於 2005 年超過國民總生產的 73%，同年服務也出口值為 316 億美元，顯見台灣地區的產業結構已由製造業為主轉型為以服務業為重的架構(王睦舜、康榮寶，2014)。

### 近十年觀光外匯收入及國內旅遊支出及總收入

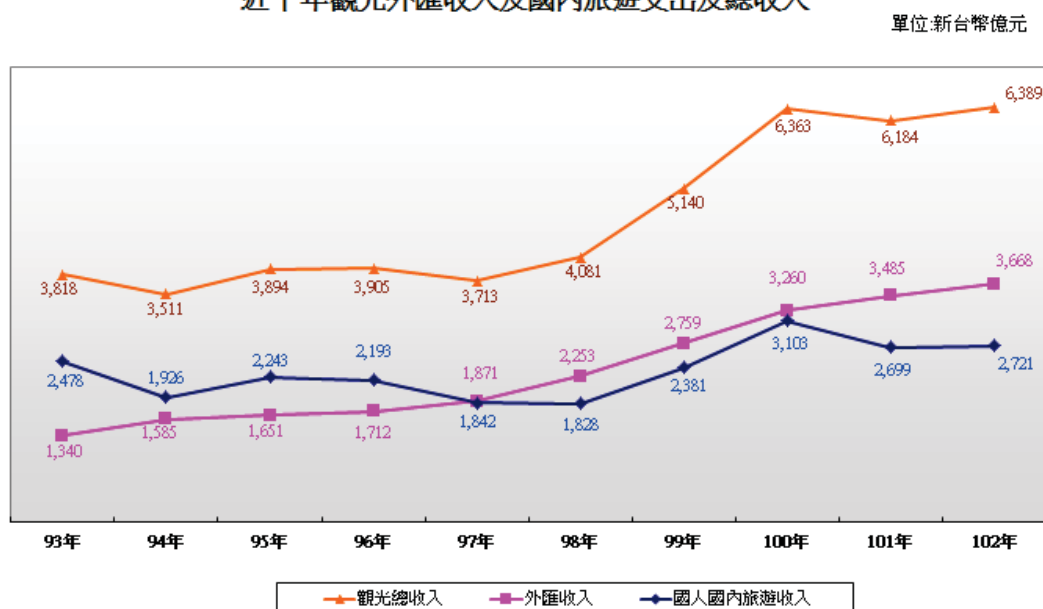


圖 1-1

資料來源：交通部觀光局(2014)

台灣的觀光產業穩健成長，根據 2013 年世界經濟論壇(WEF)發表的第五屆《觀光競爭力年報》，台灣觀光全球排名第 33 名，在亞太區則排名第七(國際商情雜誌雙周刊，2014/8/6)。但多元化的旅遊型態，使原有的公營風景

區已無法滿足國內外遊客的需求，因此民間資金積極投入遊樂園及其周邊環境的建設。私人的遊樂區經過數年的發展，已逐漸追上公營風景區，成為國民旅遊的主流之一，也稍微解決了國內旅遊空間不足的問題。但是近年來，顧客對於休閒旅遊的品質需求提昇，且遊樂園大同小異的遊樂設施對於消費者來說，也無法在一直提供出令人驚艷的感覺。故遊樂園業界整體的發展主要考驗，就是從早期的純靜態式的人工景觀遊樂區為主流，演變至今以文化加上創意及帶給顧客的「感動」才是影響消費者對樂園整體評核價值的關鍵。

遊樂園對顧客來說不僅只是單純設施搭乘的過程，而是透過整體樂園的氛圍提供快樂與夢想給遊客，這種無形的感覺無法由設施硬體直接傳達出來，而是要透過與服務人員的互動來引發自內心的感動。故服務人員的行為態度及工作情緒，便是遊樂園在建立遊客達成夢想的重要基石。迪士尼樂園的成功，便是把每一個認真的服務人員當成樂園的演員，創造歡樂的氣氛給每一個進入園區的遊客，使顧客產生所謂的感動服務，提升樂園整體的價值。故屬於休閒產業一環的遊樂園，在面對許多不一樣個性的民眾及各種情況下都要能維持完美的服務工作態度，故服務人員需具備良好的情緒控管能力。

## 二、研究動機

觀光休閒服務產業存在著多工時、低報酬、少福利的現象與問題，員工離職率更是居高不下(林子超、簡君倫、劉旭冠，2013)。主題遊樂園屬於「三高」產業，高投資、高人力、高風險，且資本密集、資源密集、人才密集及勞力密集的四大密集產業(游國謙，2004)。故對遊樂園的工作人員來說，存有極大的工作壓力進而產生情緒的勞務問題。

在高張力之下仍得笑臉迎人來面對顧客的服務人員，其情緒所承受的壓力對本身一定會造成負擔，故其工作本身外部的環境對員工的情緒影響性便顯得相對重要；另外，員工本身內部的心態問題是否也會影響到對工作的抗壓性進而反映在工作情緒表現上。

管理大師·彼得杜拉克(Drucker)曾說：「人才是企業的第一資源」，對照至休閒遊樂業來說，優秀的基層服務人員才是影響顧客對樂園品牌價值印象建立的關鍵。由於休閒產業近年來分工過細，對於基層員工而言，每天重複相同的工作，工作沒有挑戰性，單調的工作易使員工對該工作容易產生倦怠感(張華紋，2006)。倦怠的工作會讓員工失去原有的熱情而產生表面工作情緒，也就是非發自內心而是敷衍了事的工作態度，影響到工作的伙伴及受其服務的顧客，進而衍生出服務失誤而導致現場的營運問題。

第一線服務人員的正負向情緒會影響其情緒勞務策略，長期而言，亦會對其個人福祉產生影響；因此，讓員工快樂似乎是服務經濟時代管理的另一個重點(蕭婉鎔，2014，台大管理論叢)。故了解遊樂園員工的情緒勞務對員工滿意是否有所影響，是值得本研究進行探討的重點之一。

Kanungo(1979)指出缺乏工作投入時，會在工作環境中感覺失去個人存在的價值，而與工作環境逐漸疏離。因此員工在面對顧客互動所產生的情緒勞務壓力，是否會受到外部的工作環境及本身內在的工作價值觀所影響是本研究所要探討的重點之二。

在國內旅遊興盛且休閒產業的蓬勃發展下，顧客觀察服務人員各方面的要求透過不斷的嘗試比較而對服務水準的要求日益嚴苛。筆者在經過多年的遊樂園基層作業至現在的基層管理工作後發現，在樂園帶給遊客歡樂的工作人員，其情緒勞務也相對的較其他行業的壓力來的大。故本研究希望透過探討情緒勞務對工作滿意及工作環境、工作價值觀彼此間有那些關聯性，藉此提供業者對遊樂服務人員能有正確的觀察角度及適當的管理模式，提升相關產業的服務水準與員工就業品質。

## 三、研究目的

基於上述研究背景與動機，透過文獻資料的彙整及問卷收集分析，並以南部新成立的大型開發集團遊樂園員工為研究對象，探討其工作環境、工作價值觀、情緒勞務對於工作滿意之相關研究，並以正職及非正職角色員工作為研究的干擾因子，藉由本研究結果提供企業瞭解影響休閒觀光遊樂業員工的工作滿意的主要因素為何。

本研究之具體目的如下：

- 一、探討工作環境、工作價值觀對情緒勞務有無顯著的影響關係。
- 二、探討工作環境、工作價值觀對工作滿足有無顯著的影響關係。

三、探討情緒勞務對工作滿意是否有顯著影響。

四、探討正職與非正職角色員工對情緒勞務及工作滿意是否有干擾作用影響。

## 貳、文獻探討

### 一、工作環境

#### (一)工作環境概述

根據勞基法規定一般正式員工的工作時間為八個小時，且不包含中間的休息時間。只要是職場的工作者每天約有三分之一的時間待在固定的工作場所，或是在公司規範的數個工作地點中來回穿梭著。因工作屬性的不同，而有著不同的工作內容，不管對人的相處或是對設備環境的操作使用，在此工作環境中，人與人之間的互動、上對下的溝通、組織內部的相關管理規範、員工操作使用的物品，所有的人、事、物對上班的員工來說每天皆反覆持續上演。因此，好的工作環境，除了會對個人的工作品質產生影響，連帶也成為企業運作經營績效的關鍵因素。

#### (二)工作環境構面

工作環境可分四大類-實體環境(physical environment)：硬體設備、組織規範等；心理環境(psychological environment)：上級支持、團隊配合、同僚相處；價值(value)：自我實現，感受成就；領導(leadership)：管理模式。(Bhatnager, 1999；Thamhain, 2001, 2002, 2003；Thamhain & Wilemon, 1998)

Porter & Miles(1974)提出，工作環境特徵包含薪資、獎賞、同事關係、管理模式…等，主要分為兩種，其一是與工作環境有關的活動；另一者是與組織結構有關的活動。Pines(1982)時提出工作環境可區分為四類特性，分別為心理(psychological)、實體結構(structural-physical)、社會(social)及科層體系(bureaucratic)。

曠世怡學者(2012)參考由加拿大的阿凱迪亞大學(Acadia University)所屬之「工商企業研究發展中心」(Center for Organizational Research and Development)所編製的「工作環境調查問卷」(The Areas of Worklife Survey)，後續由莊俊凱(2006)所翻譯用來衡量台北市立圖書館員對工作環境的看法。該問卷包含分別為工作負荷、控制、報酬、社會連結、公平性以及對理念目標等六大構面。

### 二、工作價值觀

#### (一)工作價值觀概述

價值觀(Value)屬於較抽象性的觀念，Kluckhohn(1952)認為價值觀是一個人或一群體，對於什麼是值得的、什麼是好的一種構想，包含內隱的及外隱的，此種構想影響了個人或群體的行動方式、途徑及目的的選擇。國內學者楊國樞(1984)提出，價值觀包含著認知、情感和行為的成分，並影響個人在日常生活中對不同目標或事物的選擇。工作價值觀(Work Value)在1950年代左右，開始陸續有學者探討於員工、主管和企業組織之間的關係時而給予相關的定義。

#### (二)工作價值觀構面

Super(1970)提出工作價值觀的十五個構面分別為：利他主義、追求美感、激發創意、獨立性、創造性、成就感、工作環境、同儕關係、主管相處、變化性、安全感、經濟報酬、管理權力、生活方式、名聲建立，成為後續學者研究的參考引用依據。Sverko(1999)認為員工的工作價值觀複雜且多元，所以須以多重構面來衡量，因而提出了自主性、自我實現、參與感、創造力、社會關係、社會互動、成就感、自我主義、經濟、功利主義、風險、冒險性等衡量構面。

黃同圳(1993)則依Lincoln和Kalleberg(1977)對工作價值觀的定義，將工作價值分為「工作期望」與「工作信念」兩項；王叢桂(1993)採用Rokeach(1973)的觀點，將工作價值觀分為「工作目的的價值」及「工作手段的價值」；吳鐵雄等人(1996)以大學畢業生為研究對象編製出工作價值觀量表，可分為兩大項共七個取向構面，(1)目的價值：自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向 (2)工具價值：社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向、休閒健康與交通取向。

### 三、情緒勞務

### (一)情緒勞務概述

美國知名社會學家 Hochschild 經由航空公司對空服員的訓練過程中發現，空服員訓練的標準作業流程重點在於空服員如何對乘客表達情緒，而在訓練的過程更是要了解並處理乘客憤怒等情緒。許多組織為求每一次創造給顧客的消費經驗能夠是正面且帶有感情及值得回憶的感覺，重視服務提供者與顧客間的言談舉止，意圖導正和控制員工在顧客面前所呈現的行為表現 Hochschild(1983)

### (二)情緒勞務構面

最早的情緒勞務構面由 Hochschild (1983)提出三個部分，分別為 1. 引發情緒與克制情緒、2. 表層展演與深層展演、3. 對自己或對他人；Morris and Feldman(1996)提出了四個構面，1. 適當情緒展示、2. 對展示規則的留意程度、3. 展示情緒的多樣性、4. 情緒的失調，並說明之間的相關性程度。Grandey(2000)認為工作者在管理情緒時，會做特定偽裝演出，分為：淺層演出(Surface Acting)及深層演出(Deep Acting)

國內學者由林尚平(2000)參考上述三位過外學者的基礎論述，並針對旅遊服務、汽車銷售、百貨服務等行業，進行三個多月的觀察研究，分析出情緒勞務五大構面，分別為基本情緒表達、表層情緒表達、深層情緒表達、情緒多樣性程度及互動程度。

Wharton(1993)認為，情緒勞務可減少個人的心理壓力，故高情緒勞務工作者其工作滿足也較高。學者張心瑜(2007)針對電子資訊產業業務人員進行研究發現，高情緒勞務工作者對於工作滿意呈現正向關係影響，亦即高情緒勞務工作者執行情緒勞務程度越高，其工作滿意程度也越高。

## 四、工作滿意

### (一)工作滿意概述

Fields(2002)認為工作滿意一般常被解釋為比較工作上預期的結果與實際結果之間情感反應的差異，所以工作滿意也反映了員工對工作的預期(引自方瑗婷，2013)。而影響員工滿意程度的原因有很多，不論是外在的環境還是內在心理面的感覺皆有，如透過外在因素(薪資、升遷、同儕相處、主管關係、公司制度…等)或是內在因素(情緒勞務、工作倦怠、生涯規劃、興趣…等)

### (二)工作滿意構面

Herzberg(1966)認為工作滿意與不滿意是兩個分開的個體，受到不同的相關條件所影響，並將影響工作滿意的因素分為下列兩樣：激勵因素與保健因素。透過升遷、加薪等獎勵方式提高員工的責任感、成就感，透過激勵因素讓員工在工作上獲得滿意；而公司的組織結構、政策、管理方式、基本薪資等工作環境因素，則被稱為保健因素，當失去保健因素時會造成員工不滿意。總結來說，激勵因素與工作滿意有正向關係影響；保健因素與工作不滿意有負向關係影響。

## 五、工作職別

### 一、正職員工概述

「正職員工」一般指進行長期連續性的工作者，即為典型僱用之全時工作者。依據「中華民國勞動基準法」第二章第九條，勞動契約分為定期契約及不定期契約。臨時性、短期性、季節性及特定性工作得為定期契約；有繼續性工作應為不定期契約。定期契約屆滿後，有下列情形之一者，視為不定期契約：

1. 勞工繼續工作而雇主不即表示反對意思者。
2. 雖經另訂新約，惟其前後勞動契約之工作期間超過九十日，前後契約間斷期間未超過三十日者。

故本研究將「正職員工」定義為：長期且持續從事的工作，即為該公司的正職員工。

### 二、非正職員工概述

在經濟的快速發展下，市場面臨全球化的競爭，在科技不斷的精進研發創新後，人力需求慢慢的被現代科技機械化給取代，員工的發展模式結構不復以往。為避免違反國家設立保障勞工的法令，彈性化(flexibility)已成為許多現在化企業在員工分配制度上的重要方針，尤其在服務業的營業離峰、尖峰時段及休閒旅遊產業的淡季、旺季更是明顯。如何有效使用公司資源投入於人力分配上，是企業在因應市場需求並提高經營效率的重要課題。

參、研究方法

一、研究架構及假設

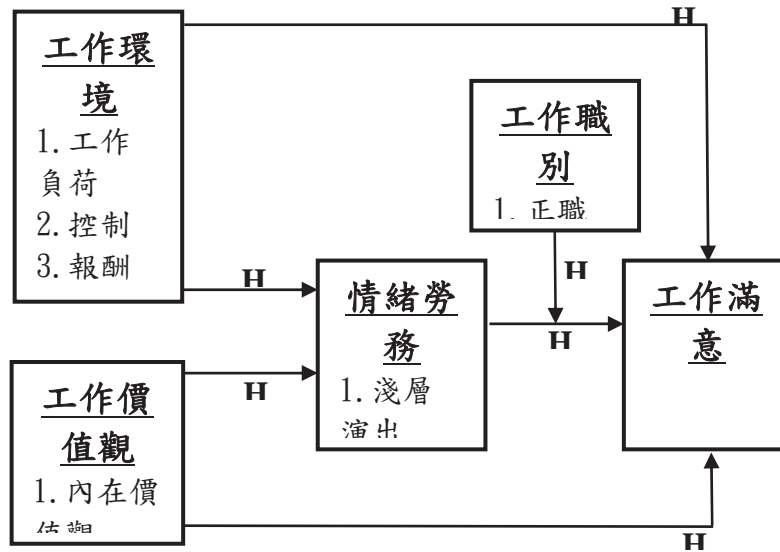


圖 3-1 研究架構

- H1 工作環境對情緒勞務有正向影響
- H2 工作價值觀對情緒勞務有正向影響
- H3 情緒勞務對工作滿意有正向影響
- H4 工作環境對工作滿意有正向影響
- H5 工作價值觀對工作滿意有正向影響
- H6 工作職別對情緒勞務與工作滿意有干擾效果

二、研究變項之操作型定義與衡量工具

本研究中問卷所使用之題項，皆引自文獻中量表，在確認相同的研究目的之後，選擇信度符合標準的翻譯完成問卷引用自本研究，並進行前測之後，確認其整體信效度符合標準才進行正式的問卷發放。

(一)工作環境

本研究根據第二章文獻探討中發現，工作環境乃是員工對工作場所的實體與心理兩部分，透過自我經驗來認知並搭配個人特質及期望給予評核。

本研究參考由曠世怡學者(2012)所採用自加拿大的阿凱迪亞大學(Acadia University)附屬之「工商企業研究發展中心」(Center for Organizational Research and Development)所編製的「工作環境調查問卷」(The Areas of Worklife Survey)。

表 3-1 工作環境量表

構面	編號	題項
工作 負荷	1	我沒有足夠的時間完成我該做的工作(R)
	2	下班回家後，我累的無法做我想做的事(R)
	3	我有太多工作要做，以至於放棄了我的個人興趣(R)
	4	我有足夠的時間做我重要的工作
控制	5	我能夠影響主管而獲得工作上所需的設備與空間
	6	在工作上我擁有足夠的專業自主權
報酬	7	在工作上，我獲得他人的肯定

	8	我的工作表現常常被賞識
	9	我的努力通常沒有被注意(R)
	10	我的貢獻常不被認同(R)
社會 鏈結	11	我覺得我是公司團隊中的一員
	12	同事間可以互相合作及支援
	13	同事間可以開誠布公地溝通及討論
公平 性	14	在這裡資源能夠公平的分配
	15	主管可以公平地對待每一位員工
工作 目標	16	我個人的工作目標與本公司的目標相似
	17	本公司的目標影響了我每日的工作內容
	18	我個人的職業目標與本公司的既定目標相符

註：R 表示題項為反向題(反向計分)

## (二)工作價值觀

本題項主要採張文池(2010)引自黃同圳(1993)對青年勞工價值觀與組織向心力的研究中的工作價值觀問卷。主要可分為兩構面，共 16 題組成的量表。本問卷乃經多位學者採用且通過驗證性因素及信度分析標準，故本研究參考將工作價值觀構面分為「內在工作價值觀」及「外在工作價值觀」進行分析評估。

表 3-2 工作價值觀量表

構面	編號	題項
內在 價值觀	1	我能與同事建立深厚的友誼關係
	2	我的工作具有挑戰性
	3	我在工作中能實現自己的人生理想
	4	我必須花時間去思考解決問題的方法
	5	能自行決定自己的工作方式
	6	我有足夠的權力去監督別人
	7	我的工作與個人興趣相符
	8	我重視工作的團隊氣氛
	9	我非常在意主管的領導風格
外在 價值觀	10	我的收入能比與自己相同條件的人多
	11	我能從公司中建立自己的社會名望
	12	我在公司有較多的升遷機會
	13	我的收入高
	14	我能使家人過比較好的生活
	15	我在工作中能充分發揮自己的專業能力
	16	自己對工作的付出，能適度獲得加薪或獎金

## (三)情緒勞務

本研究採用學者林少龍, 李文廷, 陳曉天(2006)翻譯自國外學者 Diefendorff, Croyle, Gosserand(2005)所整合之量表，主要為淺層演出及深層演出兩構面，共 11 個題項。

表 3-3 情緒勞務量表

構面	編號	題項
淺層 演出	1	我會虛偽的呈現出對待顧客時的適當方式
	2	我會虛假表現出好心情
	3	我會以如同演戲的方式對待顧客
	4	我只是假裝表現出符合工作要求的情緒
	5	我為表現出符合工作要求的情緒，我會像戴面具一樣掩飾內心真正的感受
	6	我對顧客表達的情緒和我內心的感受不一致
	7	我會偽裝表達出來的情緒
深層 演出	8	我會試著真誠地體會面對顧客時必須表達的情緒
	9	我努力由衷地去感受與他人應對時必須表現的情緒
	10	我盡力感受需要對顧客表達的情緒
	11	我盡力培養同理心來對待顧客

## (四)工作滿意

本研究參考沈佑任(2008)翻譯自 Taylor & Bowers 的滿意度量表，適合用於各產業的基本滿意度問卷。內容由一組構面內含七個題項。如表 3-4 所示。

表 3-4 工作滿意量表

構面	編號	題項
工作滿意	1	總體來說，我滿意我的工作群體成員
	2	總體來說，我滿意我的直屬主管
	3	總體來說，我滿意我現在的工作
	4	總體來說，相較於其他公司，我滿意我目前所待的公司
	5	想想所擁有的技能與付出的努力，我滿意我的薪水
	6	目前為止，我對於自己在組織內的成長滿意
	7	在目前的公司裡，對於未來能夠有所成就的機會我感到滿意

### 三、研究樣本蒐集與結構分析

本問卷以高雄知名遊樂園的服務人員，作為本研究的樣本。在該產業激烈的環境中，直接面對顧客的營業第一線服務人員，如：設施的操作人員、客訴的處理人員、商品的販賣人員、餐飲的銷售人員、表演的工作人員。以上述所列舉出來服務人員為主要調查對象的。了解其工作環境、工作價值觀、情緒勞務及工作滿意間的相互關係。

實證分析方面，本研究採用親自委託第一線服務的各部門主管，再由主管分派給各單位第一線服務人員填寫。委託發放於 104 年 1 月中起，共發放 375 份問卷，在藉由電話並透過關係協助下，於 104 年 2 月底前回收 320 份問卷，扣除問卷內容填答不完整及無效的問卷 39 份，共取得有效問卷 277 份，問卷回收率為 75%。

本研究將回收的 281 份有效問卷進行樣本資料分析，包括性別、年齡、教育程度、服務年資及現職等 5 項個人基本資料。在樣本結構上，其分部比如表 3-5 所示。

表 3-5 本研究樣本之基本資料

個人基本資料	分類標準	樣本數目	百分比(%)	累積百分比(%)
性別	男性	102	36.3	36.3
	女性	179	63.7	100.0
	總和	281	100.0	100.0
年齡	18~25 歲	215	76.5	76.5
	26~30 歲	45	16.0	92.5
	31~40 歲	19	6.8	99.3
	41 歲以上	2	0.7	100.0
	總和	281	100.0	100.0
教育程度	高中職	4	1.4	1.4
	專科	15	5.3	6.7
	大學	257	91.5	98.2
	研究所	5	1.8	100.0
	總和	281	100.0	100.0
服務年資	未滿 1 年	141	50.2	50.2
	1~3 年	72	25.6	75.8
	3~5 年	62	22.1	97.9
	5 年以上	6	2.1	100.0
	總和	281	100.0	100.0
	正職人員	102	36.3	36.3



現職	兼職人員	155	55.2	91.5
	實習生	24	8.5	100.0
	總和	281	100.0	100.0

#### 四、信度與因素分析

本節以探索性因素分析來進行信度分析，來確認量表內部的一致性與同質性，本研究透過採用 Cronbach'  $\alpha$  係數及 CFA 的組合信度來檢驗量表的內部一致性信度。

透過探索性因素分析來幫助漸少題目數，即能夠減低數目於同一個因素中，可初步確認該題目是適合用來測量某一構面，也就是將一群有共同特性的測量分數，分析出背後的潛在構面。以下即針對工作環境量表、工作價值觀量表、情緒勞務量表、工作滿意量表分別進行分析如下：

##### (一)工作環境量表

本部分將問卷中工作環境題項做因素分析，依據 Kaiser 準則保留特徵值大於 1 的主成分並選取因素負荷量高於 0.5 的變項來解釋因素，此外如因素負荷量同時有兩個大於 0.4 者，則因為雙重負載，需將此問項刪除。故本研究所列 18 題工作環境問項及六因素構面，經分析粹取後，共刪除 2 題並整合出五因素構面，並根據因素內的問題，重新加以命名，如表 3-6 所示，茲將各因素分析說明如下：

1. 工作負荷：此因素構面包含 4 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.8134。此 4 問項同加拿大的阿凱迪亞大學附屬之「工商企業研究發展中心」所編製的「工作環境調查問卷」中的工作負荷部分，故將此因素構面命名為「工作負荷」。
2. 控制：此因素構面包含 2 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.7480。此 2 問項同加拿大的阿凱迪亞大學附屬之「工商企業研究發展中心」所編製的「工作環境調查問卷」中的控制部分，故將此因素構面命名為「控制」。
3. 報酬：此因素構面包含 2 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.8563。此 2 問項同加拿大的阿凱迪亞大學附屬之「工商企業研究發展中心」所編製的「工作環境調查問卷」中的報酬部分，故將此因素構面命名為「報酬」。
4. 社會公平：此因素構面包含 5 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.8376。此 5 問項同加拿大的阿凱迪亞大學附屬之「工商企業研究發展中心」所編製的「工作環境調查問卷」中的社為鏈結及公平性部分，故將此因素構面命名為「社會公平」。
5. 工作目標此因素構面包含 3 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.7476。此 3 問項同加拿大的阿凱迪亞大學附屬之「工商企業研究發展中心」所編製的「工作環境調查問卷」中的工作目標部分，故將此因素構面命名為「工作目標」。

表 3-6 工作環境量表因素分析結果

編號	題項	因素 負荷量 1	因素 負荷量 2	因素 負荷量 3	因素 負荷量 4	因素 負荷量 5
1	我沒有足夠的時間完成我該做的工作(R)	0.7966				
2	下班回家後，我累的無法做我想做的事(R)	0.8099				
3	我有太多工作要做，以至於放棄了我的個人興趣(R)	0.8235				
4	我有足夠的時間做我重要的工作	0.5933				
5	我能夠影響主管而獲得工作上所需的設備與空間		0.8005			
6	在工作上我擁有足夠的專業自主權		0.8420			
9	我的努力通常沒有被注意(R)			0.7910		
10	我的貢獻常不被認同(R)			0.7648		
11	我覺得我是公司團隊中的一員				0.5940	
12	同事間可以互相合作及支援				0.8043	
13	同事間可以開誠布公地溝通及討論				0.8340	
14	在這裡資源能夠公平的分配				0.7243	
15	主管可以公平地對待每一位員工				0.6229	
16	我個人的工作目標與本公司的目標相似					0.7225
17	本公司的目標影響了我每日的工作內容					0.7312
18	我個人的職業目標與本公司的既定目標相符					0.7853
	特徵值	6.1081	2.1275	1.6156	1.3106	1.2021
	解釋變異量(%)	33.93	11.82	8.98	7.28	6.69
	累積解釋變異量(%)		45.75	54.73	62.01	68.69
	Cronbach' $\alpha$	0.8134	0.7480	0.8563	0.8376	0.7476
	整體 Cronbach' $\alpha$					0.88

註：衡量變數之因素負荷量同時有兩個大於 0.4 者為雙重負載，故刪除不列出。

## (二)工作價值觀量表

本部分將問卷中工作價值觀題項做因素分析，依據 Kaiser 準則保留特徵值大於 1 的主成分並選取因素負荷量高於 0.3 的變項來解釋因素(樣本數多寡跟因素負荷為負相關，即樣本數越多因素負荷值可較低，陳順宇 2005)，此外如因素負荷量同時有兩個大於 0.4 者，則因為雙重負載，需將此問項刪除。故本研究所列 16 題工作價值觀問

項及兩因素構面，經分析粹取後，整合出兩因素構面，並根據因素內的問項，重新加以命名，如表 3-7 所示，茲將各因素分析說明如下：

1. 外在價值觀：此因素構面包含 9 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.8894。此 9 問項偏同黃同圳(1993)對青年勞工價值觀與組織向心力的研究中的工作價值觀問卷中的外在價值觀部分，故將此因素構面命名為「外在價值觀」。
2. 內在價值觀：此因素構面包含 7 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.7480。此 7 問項偏同黃同圳(1993)對青年勞工價值觀與組織向心力的研究中的工作價值觀問卷中的內在價值觀部分，故將此因素構面命名為「內在價值觀」。

表 3-7 工作價值觀量表因素分析結果

編號	題項	因素	
		負荷量 1	負荷量 2
3	我在工作中能實現自己的人生理想	0.5726	
7	我的工作與個人興趣相符	0.5256	
10	我的收入能比與自己相同條件的人多	0.7244	
11	我能從公司中建立自己的社會名望	0.6704	
12	我在公司有較多的升遷機會	0.7948	
13	我的收入高	0.8416	
14	我能使家人過比較好的生活	0.8477	
15	我在工作中能充分發揮自己的專業能力	0.6102	
16	自己對工作的付出，能適度獲得加薪或獎金	0.7223	
1	我能與同事建立深厚的友誼關係		0.5844
2	我的工作具有挑戰性		0.6957
4	我必須花時間去思考解決問題的方法		0.7012
5	能自行決定自己的工作方式		0.6018
6	我有足夠的權力去監督別人		0.3680
8	我重視工作的團隊氣氛		0.7459
9	我非常在意主管的領導風格		0.6454
	特徵值	5.6641	2.6151
	解釋變異量(%)	35.40	16.34
	累積解釋變異量(%)		51.74
	Cronbach' $\alpha$	0.8894	0.7566
	整體 Cronbach' $\alpha$		0.87

### (三)情緒勞務量表

本部分將問卷中情緒勞務題項做因素分析，依據 Kaiser 準則保留特徵值大於 1 的主成分並選取因素負荷量高於 0.5 的變項來解釋因素，此外如因素負荷量同時有兩個大於 0.4 者，則因為雙重負載，需將此問項刪除。故本研究所列 11 題情緒勞務問項及兩因素構面，經分析粹取後，整合出兩因素構面，並根據因素內的問項，重新加以命名，如表 3-8 所示，茲將各因素分析說明如下：

1. 淺層演出：此因素構面包含 7 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.9137。此 7 問項同國外學者 Diefendorff, Croyle, Gosserand(2005)所整合之情緒勞務量表中的淺層演出部分，故將此因素構面命名為「淺層演出」。
2. 深層演出：此因素構面包含 4 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.9243。此 4 問項同國外學者 Diefendorff, Croyle, Gosserand(2005)所整合之情緒勞務量表中的深層演出部分，故將此因素構面命名為「深層演出」。

表 3-8 情緒勞務量表因素分析結果

編號	題項	因素 負荷量 1	因素 負荷量 2
1	我會虛偽的呈現出對待顧客時的適當方式	0.6998	
2	我會虛假表現出好心情	0.7679	
3	我會以如同演戲的方式對待顧客	0.7915	
4	我只是假裝表現出符合工作要求的情緒	0.8433	
5	我為表現出符合工作要求的情緒，我會像戴面具一樣掩飾內心真正的感受	0.8442	
6	我對顧客表達的情緒和我內心的感受不一致	0.8405	
7	我會偽裝表達出來的情緒	0.8249	
8	我會試著真誠地體會面對顧客時必須表達的情緒		0.8636
9	我努力由衷地去感受與他人應對時必須表現的情緒		0.8982
10	我盡力感受需要對顧客表達的情緒		0.9137
11	我盡力培養同理心來對待顧客		0.8923
	特徵值	5.1174	2.9076
	解釋變異量(%)	46.5223	26.4325
	累積解釋變異量(%)		72.9547
	Cronbach' $\alpha$	0.9137	0.9243
	整體 Cronbach' $\alpha$		0.8836

## (四)工作滿意量表

本部分將問卷中工作滿意題項做因素分析，依據 Kaiser 準則保留特徵值大於 1 的主成分並選取因素負荷量高於 0.5 的變項來解釋因素，此外如因素負荷量同時有兩個大於 0.4 者，則因為雙重負載，需將此問項刪除。故本研究所列 7 題工作環境問項及一因素構面，經分析粹取後，共刪除 2 題並整合出五因素構面，並根據因素內的問項，重新加以命名，如表 3-9 所示，茲將各因素分析說明如下：

1. 工作滿意：此因素構面包含 7 個問項，其 Cronbach'  $\alpha$  值為 0.8763。此 7 問項同 Taylor & Bowers 的滿意度量表中的工作滿意部分，故將此因素構面命名為「工作滿意」。

表 3-9 工作滿意量表因素分析結果

編號	題項	因素 負荷量 1
1	總體來說，我滿意我的工作群體成員	-0.6638
2	總體來說，我滿意我的直屬主管	-0.6509
3	總體來說，我滿意我現在的工作	-0.8422
4	總體來說，相較於其他公司，我滿意我目前所待的公司	-0.8379
5	想想所擁有的技能與付出的努力，我滿意我的薪水	-0.7120
6	目前為止，我對於自己在組織內的成長滿意	-0.8107
7	在目前的公司裡，對於未來能夠有所成就的機會我感到滿意	-0.7972
	特徵值	4.0754
	解釋變異量(%)	58.2206
	Cronbach' $\alpha$	0.8763

本研究對於信度的測量方式是採 Cronbach'  $\alpha$  係數來衡量。當 Cronbach'  $\alpha$  值係數越大，表示其因素信度及內部一致性越高；Cronbach'  $\alpha$  係數大於 0.7 被認為是高信度，Cronbach'  $\alpha$  係數小於 0.35 者則被認為信度過低。本研究各構面的信度如表 3-10 所示皆在 0.7 以上，顯示本研究問卷的衡量構面問項有良好的內部一致性。

表 3-10 量表信度分析

構面	因素	量表信度( $\alpha$ 值)
工作環境	工作負荷	0.8134
	控制	0.7480
	報酬	0.8563
	社會公平性	0.8376
	工作目標	0.7476
工作價值觀	外在價值觀	0.8894
	內在價值觀	0.7566
情緒勞務	淺層演出	0.9137
	深層演出	0.9243
工作滿意	工作滿意	0.8763

#### 肆、實證研究分析與結果

##### 一、個人基本資料之樣本結構與研究變項之描述性分析

表 4-1 個人基本資料樣本次數分配表

個人基本資料	類別	樣本數	百分比(%)
性別	男	104	37.55
	女	173	62.45
年齡	18~25 歲	207	74.73
	26~30 歲	45	16.25
	31~40 歲	23	8.3
	41 歲以上	2	0.72
教育程度	高中(職)	8	2.88
	專科	15	5.42
	大學	249	89.9
	研究所	5	1.8
服務年資	未滿一年	136	49.1
	1~3 年	74	26.71
	3~5 年	61	22.02
	5 年以上	6	2.17
現職	正職人員	102	36.82
	兼職人員	152	54.87
	實習生	23	8.3

##### (一)服務人員的工作環境感受程度

本研究共有 16 個問項，每一問項在詢問受訪者的感受程度共分為七級，7 表非常同意、6 表同意、5 表稍微同意、4 表普通、3 表稍微不同意、2 表不同意、1 表非常不同意。16 題問項之平均數為 4.92，標準差為 1.23。

綜合上述，服務人員在社會公平的部分認同度為最高(題項 11. 12. 13. 14. 15)平均數 5.47，其次為工作負荷的

部分(題項 1.2.3.4)平均數 4.9，接下來分別為報酬(題項 9.10)平均數 4.77、工作目標(題項 16.17.18)平均數 4.49，控制部分認同度則為最低(題項 5.6)平均數 4.34。

表 4-2 服務人員之工作環境感受程度排序

感受程度排序	編號	題項	平均數	標準差
1	12	同事間可以互相合作及支援	5.94	1.01
2	13	同事間可以開誠布公地溝通及討論	5.66	1.09
3	11	我覺得我是公司團隊中的一員	5.46	1.17
4	14	在這裡資源能夠公平的分配	5.15	1.34
5	15	主管可以公平地對待每一位員工	5.14	1.36
6	1	我沒有足夠的時間完成我該做的工作(R)	5.08	1.41
7	3	我有太多工作要做，以至於放棄了我的個人興趣(R)	5.05	1.37
8	4	我有足夠的時間做我重要的工作	4.84	1.26
9	10	我的貢獻常不被認同(R)	4.89	1.16
10	9	我的努力通常沒有被注意(R)	4.64	1.14
11	2	下班回家後，我累的無法做我想做的事(R)	4.63	1.39
12	16	我個人的工作目標與本公司的目標相似	4.59	1.28
13	6	在工作上我擁有足夠的專業自主權	4.58	1.10
14	17	本公司的目標影響了我每日的工作內容	4.54	1.21
15	18	我個人的職業目標與本公司的既定目標相符	4.31	1.25
16	5	我能夠影響主管而獲得工作上所需的設備與空間	4.09	1.14
總計			4.92	1.23

## (二)服務人員的工作價值觀感受程度

本研究共有 16 個問項，每一問項在詢問受訪者的感受程度共分為七級。16 題問項之平均數為 4.39，標準差為 1.23。綜合上述，服務人員在內在價值觀的部分認同度較高(題項 1-9)平均數 5.04，外在價值觀的部分認同度則較低(題項 10-16)平均數 3.55。

表 4-3 服務人員之工作價值觀感受程度排序

感受程度排序	編號	題項	平均數	標準差
1	8	我重視工作的團隊氣氛	5.94	0.97
2	1	我能與同事建立深厚的友誼關係	5.71	0.98
3	9	我非常在意主管的領導風格	5.51	1.18
4	4	我必須花時間去思考解決問題的方法	5.05	1.04
5	2	我的工作具有挑戰性	5.03	1.15
6	5	能自行決定自己的工作方式	4.77	1.19
7	7	我的工作與個人興趣相符	4.54	1.31
8	3	我在工作中能實現自己的人生理想	4.50	1.24
9	6	我有足夠的權力去監督別人	4.27	1.29
10	15	我在工作中能充分發揮自己的專業能力	4.13	1.32
11	11	我能從公司中建立自己的社會名望	3.91	1.17

12	16	自己對工作的付出，能適度獲得加薪或獎金	3.84	1.44
13	12	我在公司有較多的升遷機會	3.56	1.29
14	10	我的收入能比與自己相同條件的人多	3.53	1.36
15	14	我能使家人過比較好的生活	3.11	1.44
16	13	我的收入高	2.76	1.34
總計			4.39	1.23

### (三)服務人員的情緒勞務感受程度

本研究共有 11 個問項，每一問項在詢問受訪者的感受程度共分為七級。11 題問項之平均數為 4.73，標準差為 1.34。綜合上述，服務人員在深層演出的部分認同度較高(題項 8-11)平均數 5.38，淺層演出的部分認同度則較低(題項 1-7)平均數 4.36。

表 4-4 服務人員之情緒勞務感受程度排序

感受程度排序	編號	題項	平均數	標準差
1	11	我盡力培養同理心來對待顧客	5.54	1.17
2	10	我盡力感受需要對顧客表達的情緒	5.41	1.10
3	9	我努力由衷地去感受與他人應對時必須表現的情緒	5.36	1.12
4	8	我會試著真誠地體會面對顧客時必須表達的情緒	5.20	1.17
5	1	我會虛偽的呈現出對待顧客時的適當方式	4.90	1.34
6	2	我會虛假表現出好心情	4.79	1.44
7	3	我會以如同演戲的方式對待顧客	4.42	1.45
8	5	我為表現出符合工作要求的情緒，我會像戴面具一樣掩飾內心真正的感受	4.23	1.56
9	7	我會偽裝表達出來的情緒	4.10	1.41
10	4	我只是假裝表現出符合工作要求的情緒	4.07	1.50
11	6	我對顧客表達的情緒和我內心的感受不一致	3.96	1.39
總計			4.73	1.34

### (四)服務人員的工作滿意感受程度

本研究共有 7 個問項，每一問項在詢問受訪者的感受程度共分為七級。7 題問項之平均數為 4.93，標準差為 1.26。綜合上述，服務人員在工作滿意的部分認同度

表 4-5 服務人員之工作滿意感受程度排序

感受程度排序	編號	題項	平均數	標準差
1	1	總體來說，我滿意我的工作群體成員	5.55	1.05
2	2	總體來說，我滿意我的直屬主管	5.54	1.14
3	3	總體來說，我滿意我現在的工作	5.11	1.19
4	6	目前為止，我對於自己在組織內的成長滿意	4.90	1.23
5	4	總體來說，相較於其他公司，我滿意我目前所待的公司	4.84	1.29

6	7	在目前的公司裡，對於未來能夠有所成就的機會我感到滿意	4.49	1.42
7	5	想想所擁有的技能與付出的努力，我滿意我的薪水	4.02	1.49
總計			4.93	1.26

## 二、研究變項之效度分析

### (一)收斂效度

當標準化因素負荷量 $>0.5$ 、結構信度(CR) $>0.6$ 以及平均萃取變異數(AVE) $>0.5$ ，表示變數擁有收斂效度(Fornell & Larcker, 1981)。以下將針對工作環境、工作價值觀、情緒勞務與工作滿意等變數，進行收斂效度分析。

表 4-6 各變數構面收斂效度分析表

變數	構面	CR	AVE
工作環境	工作負荷	0.72	0.54
	控制	0.73	0.66
	報酬	0.82	0.75
	社會公平	0.79	0.52
	工作目標	0.82	0.48
工作價值觀	內在價值觀	0.82	0.48
	內在價值觀	0.73	0.39
情緒勞務	淺層演出	0.84	0.6
	深層演出	0.9	0.75
工作滿意	工作滿意	0.82	0.52

### (二)區別效度

區別效度為各變數中配對之因素沒有顯著相關，及各因素之間具有區別。若配的因素彼此間相關係數皆不為1，則顯示該量表具有區別效度。當受限模式卡方值(限制相關係數為1)與未受限模式卡方值(相關係數未受限)相差 $\Delta\chi^2$ 高於 $\chi^2_{1,0.05}=3.84$ ，就表示虛無假設是錯的，因素之間不是完全相關，即代表兩個因素是有區別的。(陳順宇，2005)

表 4-7 各變數構面區別效度分析表

變數	成對因素		未受限模式		受限模式		$\Delta\chi^2$
			卡方值	自由度	卡方值	自由度	
工作環境	工作負荷	控制	28.800	8	149.493	9	120.693
	控制	報酬	1.064	1	117.339	2	116.275
	報酬	社會公平	119.198	13	280.271	14	161.073
	社會公	工作目標	123.582	19	239.522	20	115.94
	工作負荷	報酬	4.935	8	155.492	9	150.557
	報酬	工作目標	4.417	4	189.566	5	185.149
	控制	社會公平	88.440	13	191.282	14	102.842
	工作負荷	社會公平	131.778	26	395.142	27	263.364
	控制	工作目標	4.880	4	110.360	5	105.48
	工作負荷	工作目標	37.725	13	209.973	14	172.248
工作價值	外在價值觀	內在價值觀	419.842	76	623.125	77	203.283



觀							
情緒 勞務	淺層演出	深層演出	443.097	43	1236.069	44	792.972

本章節各構面之受限區別效度如表 4-7，經卡方值的比較後皆高於標準值( $\Delta \chi^2$  高於  $\chi^2_{1,0.05}=3.84$ )，顯示本問卷經分析後構面題項間具有良好的區別效度。

### 三、結構方程模型

本研究為進一步的探討理論架構所提出之各構面的關係，採用結構式方程模型進行分析；結構方程式是綜合測量模式(探討顯在變數跟潛在變數之間的關係)及結構模式(探討潛在的變數之間關係)兩種型態的檢測模式(陳順宇, 2005)，用於了解整體模式的配適情形，依理論模式來建構評估跟假說關係驗證兩個部分加以描述

#### (一)理論模式建構

變數間之關係為呈現由理論來建構，理論是假設模式能成立之主要解釋依據。本研究架構與各構面間之因果關係乃依據相關文獻及理論作驗證，故有理論之支持。本研究以 AMOS 21.0 之統計軟體針對工作環境、工作價值觀、情緒勞務及工作滿意四變數，依區別效度分析的測量模式系統，將各變數之構面問項分「二次測量」方式來進行結構方程式的模式分析。

#### 1. 基本適配標準

此標準用於檢測模式的系統誤差、辨認問題及輸入是否有誤差。這可從衡量指標的誤差不能出現負值及因素負荷量不可低於 0.5 且達顯著水準。當檢驗結果未出現違反的估計現象，才能進行整體適配分析。

依表 4-10 所示，本研究構面問項的因素負荷量介於 0.75~0.98，大於標準值 0.5 且皆達顯著水準，誤差變異數未有負值。整體而言，基本適配指標皆達衡量標準。

表 4-8 本模式內在結構適配度分析表

變數	兩次測量	因素負荷量	誤差	結構信度	萃取變異數
工作環境	T1	0.89	0.11	0.96	0.92
	T2	0.97	0.04		
工作價值觀	S1	0.98	0.02	0.93	0.87
	S2	0.79	0.21		
情緒勞務	Q1	0.95	0.09	0.97	0.94
	Q2	0.98	0.03		
工作滿意	V1	0.75	0.40	0.77	0.63
	V2	0.85	0.36		

#### 2. 整體模式適配度

整體模式適配度之評估，可從絕對適配指標、增量適配指標等兩方面加以衡量。

表 4-9 整體模式適配度衡量準則與結果分析表

模式適配度	衡量項目	衡量標準	研究結果	標準評估
絕對 適配指標	$\chi^2$	越小越好	22.83	達標
	P	>0.05	0.063	達標
	RMR	<0.05	0.020	達標
	RMSEA	<0.05(適配優良) <0.08(適配合理)	0.048	達標
	GFI	>0.9	0.980	達標
	AGFI	>0.9	0.948	達標

增量 適配指標	NFI	>0.9	0.986	達標
	RFI	>0.9	0.973	達標
	IFI	>0.9	0.995	達標
	CFI	>0.9	0.995	達標

綜合表 4-8、4-9，基本的適配標準、整體模式的適配度與模式內在結構適配之衡量，結果大致符合適配標準，顯示本研究模型理論成立。

#### (二)各研究變數間之關係性分析及研究假說驗證

本研究經由結構方程式的路徑分析來加以驗證工作環境、工作價值觀、情緒勞務及工作滿意之因果關係。由圖 4-33 標準化之結構方程路徑圖及表 4-10 可得知整體模式標準化的路徑分析結果，並對以下實證結果加以討論。

工作環境對情緒勞務之路徑係數為 0.24( $P=0.003<0.01$ )，呈正向且顯著之影響效果，因此假說 1 成立；工作價值觀對情緒勞務之路徑係數為-0.15( $P=0.055>0.05$ )，呈負向且不顯著之影響效果，因此假說 2 不成立；情緒勞務對工作滿意之路徑係數為 0.08( $P=0.068>0.05$ )，呈正向但不顯著之影響效果，因此假說 3 不成立；工作環境對工作滿意之路徑係數為 0.50( $P<0.001$ )，呈正向且顯著之影響效果，因此假說 4 成立；工作價值觀對工作滿意之路徑係數為 0.46( $P<0.001$ )，呈正向且顯著之影響效果，因此假說 5 成立。

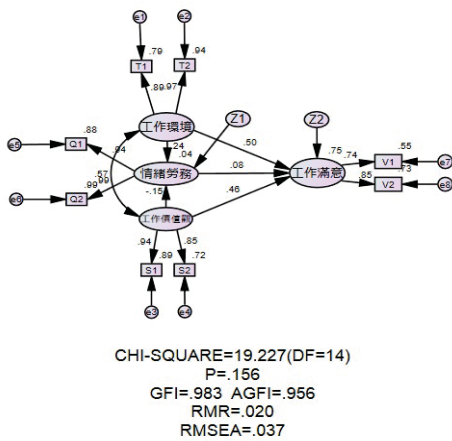


表 4-10 整體模式標準化之路徑係數檢定表

假設	路徑	路徑係數	標準誤	P 值
H1	工作環境→情緒勞務	0.24**	0.109	0.003
H2	工作價值觀→情緒勞務	-0.15	0.091	0.055
H3	情緒勞務→工作滿意	0.08	0.037	0.068
H4	工作環境→工作滿意	0.50***	0.072	***
H5	工作價值觀→工作滿意	0.46***	0.062	***

註：\*表示  $p<0.05$ ；\*\*表示  $p<0.01$ ；\*\*\*表示  $p<0.001$ 。

圖 4-1 整體模式 SEM 路徑圖(標準化)

#### 四、工作職別之干擾效果分析

干擾變數分析即是調節變數分析，指一個外生的變數能有系統的改變自變數與應變數之間的關係形式及強度。本章節依照本研究之遊樂園服務人員工作職別為調節變數，針對員工的情緒勞務及工作滿意之間進行干擾作用之驗證。

透過 SEM 的巢形模式分析(陳順宇, 2005)，將路徑模型分為正職及非正職兩群組，並針對路徑作未指定及指定分析。其在工作職別兩群組的各項評估指標有相同的重合性，兩群組重合性高顯示其路徑模型是適合的。

透過 SEM 的巢狀模型巢形模式兩群路徑係數檢定表可得相關數據如表 4-11，在路徑係數 P 值為 0.607 大於標準值 0.05。故正職及非正職的兩群體員工，在情緒勞務對於工作滿意上具有干擾的效果產生。因此假說 6「工作職別對情緒勞務與工作滿意有干擾效果」成立。

表 4-11 巢形模式兩群路徑係數檢定表

Model	DF	CMIN	P	NFI	IFI	RFI	TLI
				Delta-1	Delta-2	rho-1	rho2
兩群路徑係數相同	2	.999	.607	.001	.001	-.004	-.004

## 第五章 結論與建議

### 一、研究結論

5-1 研究假設驗證結果彙整表

題項	內容	研究結果
H1	工作環境對情緒勞務有正向影響	成立
H2	工作價值觀對情緒勞務有正向影響	不成立
H3	情緒勞務對工作滿意有正向影響	不成立
H4	工作環境對工作滿意有正向影響	成立
H5	工作價值觀對工作滿意有正向影響	成立
H6	工作職別對情緒勞務與工作滿意有干擾效果	成立

#### (一)工作環境對情緒勞務有正向影響

本研究的實證分析結果為支持假設 H1，即表示公司的工作環境越完善對於員工的情緒勞務影響越高。董林洲(2006)建議企業，創造好的工作職場與組織文化能讓員工有安定感，由此得知本研究假設同理可證，好的工作環境對於員工在工作上的情緒有正面影響且穩定的效果。

#### (二)工作價值觀對情緒勞務有正向影響

本研究的實證分析結果為否定支持假設 H2，即表示員工的工作價值觀對其本身的情緒勞務無正向關係的影響。陳奕廷(2013)提出，工作價值觀是員工個人之偏好與認知反應在工作上的表現，員工會以其自身的喜好作為選擇的準則，並根據自己認知來判斷是非對錯。對應於本假設結果可得，擁有正面工作價值觀的員工對於情緒勞務並非也是正向思考，可能因個人的喜好厭惡或對於工作的內容與要求，影響到情緒勞務的展現，意即當員工工作價值觀為負向時，仍會因其他因素而對顧客展現出正面的情緒勞務服務；反之，當員工工作價值觀為正向時，也會因為其他因素對顧客有負面的情緒勞務服務。

#### (三)情緒勞務對工作滿意有正向影響

本研究的實證分析結果為否定支持假設 H3，即表示員工的情緒勞務對其本身的工作滿意無正向關係的影響。學者 Grandey(2000)認為工作者在管理情緒時，會做特定偽裝演出，對照研究可發現員工即便有良好的情緒勞務態度但不代表對工作的滿意度會相對正向；反之，當員工所表現的工作情緒勞務態度是負面的行為，也不一定代表對工作態度有所不滿意。

#### (四)工作環境對工作滿意有正向影響

本研究的實證分析結果為支持假設 H4，即表示公司的工作環境越完善對於員工的工作滿意影響越高。此部分與學者吳慧瑛(2008)研究宴會廳工讀生的工作環境與工作滿意存在顯著正相關有著相同的結論。

#### (五)工作價值觀對工作滿意有正向影響

本研究的實證分析結果為支持假設 H5，即表示員工本身的工作價值觀為對於其工作滿意有正向影響。學者廖佩如(2012)指出，工作價值觀對於工作滿意有顯著正相關，即代表工作內容符合員工的喜好，同時自身的工作價值也得到公司的認同。

#### (六)工作職別對情緒勞務與工作滿意有干擾效果

本研究的實證分析結果為肯定支持假設 H6，即表示員工的工作職別對於情緒勞務跟工作滿意之間有干擾關係的影響。學者 Hochschild(1983)認為較年長及有經驗的員工，通常更能接受情緒勞務的演出，不同年齡會影響情

緒勞務的負荷。本研究的樣本資料顯示，18~25 歲佔最多為 74.73%，其次為 26~30 歲佔整體 16.25%，31~40 歲佔整體 8.3%，41 歲以上則為 0.72%。整體而言，本研究樣本之服務人員年齡普遍較輕，其中又以 25 歲以下佔總體人數達七成五(74.73%)。故工作職別在情緒勞務對工作滿意中，年輕的員工的情緒勞務可能會因年齡因素缺乏相關經驗而影響情緒勞務的演出，此部分與學者的研究有著相同的結論。

## 二、研究限制及建議

### (一)研究限制

本研究依據相關理論的基礎以及文獻來進行研究探討，並加以發放問卷的方式進行分析，但仍有未達完美之處，亦可能會對研究結果造成部分影響，故於此提出幾點的研究限制：

#### 1. 研究樣本

本研究乃是針對遊樂園的第一線服務人員為探討對象，誠如資料所現，服務人員的年齡普遍都較低，大多是剛出社會的新鮮人與在學的工讀生及實習生。員工的工作心智與經驗多少會影響對事情的判斷及感受，故無法適切完全地呈現出遊樂園服務人員的特性。

#### 2. 填答時的限制

本研究透過各部門的主管幹部協助發放並回收填答後的問卷，也因此問卷有較高的回收率。相對的填答時間多半為受訪者的工作空閒時間，因此極可能會出現為了完成任務而未確實按照個人想法並確實填寫的問卷樣本，進而影響到研究的結果呈現。

### (二)研究建議

鑒於時間管理問題及研究問卷回收配對的困難度及時間性，導致本研究無法提供更完美的研究結論，故未來能可繼續延伸探究的議題或是有學術貢獻的相關建議，敘述如下：

#### 1. 產業範圍

本研究主要是探討遊樂園第一線服務人員對工作環境、工作價值觀、情緒勞務及工作滿意間的關係。當應用在不同產業類別時，整體假設是否會依然成立，再者也可延伸不同產業間的變數問項配對使用，進行更深入的探討，相信對學術及實務上能更有所幫助。

#### 2. 情緒勞務的重點分析

台灣已進入精緻服務產業時代，許多有規模的連鎖餐飲或是有制度規模公司所投資的休閒產業，為了在競爭激勵的紅海市場維持優勢，除在硬體的部份調整進步外，對於服務人員所謂的軟實力服務水準，也都訂定的更加嚴格，透過更繁複的 SOP 服務標準化及頻繁的神秘客考核制度，以滿足消費者的比較心態。在強調帶給遊客歡樂氛圍的遊樂園內工作亦如是，故其員工所傳達出來的情緒勞務，不論深層淺層的部分，是否都已在重視傳達歡樂氣氛的工作要求中，而被影響掩蓋而失真了，影響服務人員在自我情緒自覺的部份，不僅僅是外在的工作環境及內在的價值觀，更多了服務產業為了迎合消費者過度要求員工，而形成的完全深層演出或是完全淺層演出的情緒勞務化，值得後續研究者探究。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 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, pp 206-250。
2. 沈祐任(2008)。三種工作契合度對工作安全感、薪資滿意度及工作滿意度影響之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
3. 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏(1996)。工作價值觀量表之編製研究。行政院青年輔導委員會，台北。
4. 林子超、簡君倫、劉旭冠(2013)。人口統計變數在工作生活品質、工作壓力與工作績效之差異性分析：以台灣的國際觀光旅館櫃檯人員為例。Journal of Hospitality and Tourism，第十卷，第一期。
5. 林少龍、李文廷、陳曉天(2006)。情緒表達性、情緒勞務與員工正面情感傳遞之關連性研究。中州管理與人文科學學刊第二卷第一期。

6. 林尚平(2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，第八卷，第三期，2000年秋季號，pp. 427~447。
7. 洪瑞斌(1998)。工作價值觀概念與測量工具發展。輔仁大學應用心理研究所碩士論文，未出版，台北。
8. 紀信光、余秋慧、陳佳雯(2008)非營利組織的轉換型領導、組織文化與員工工作滿足對組織績效影響—以社福慈善基金會為例
9. 陳奕廷(2013)。內部行銷、工作價值觀、組織承諾、工作滿意對工作績效影響之研究—以知識分享為干擾變項。南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文，未出版，嘉義。
10. 陳順宇(2005)。多變量分析四版。台北：華泰。
11. 張心瑜(2007)。情緒勞務和工作滿足之研究。銘傳大學國際企業學系碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。
12. 張春興(1989)。心理學，東華書局。
13. 張華紋(2006)。劍湖山世界員工休閒參與、工作投入與工作滿足之相關研究。國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，未出版，雲林縣。
14. 莊俊凱(2006)。公共圖書館讀者服務館員工作倦怠之研究—以臺北市立圖書館為例(未出版之碩士論文)。輔仁大學圖書資訊學系研究所碩士論文，台北。
15. 游國謙(2004)。以「創意、文化、科技」創新台灣觀光休閒遊樂產業接軌國際(未出版)。
16. 黃同圳(1993)。「青年勞工工作價值觀與組織向心力之研究」，青年輔導委員會專題研究報告，台北市。
17. 楊國樞(1984)。現代性員工與傳統性員工的環境知覺、工作滿足及工作士氣。中國式管理研討會論文集，260-291。
18. 蕭婉鎔(2014)。員工每日情緒對情緒勞動之影響：情感事件理論的觀點。臺大管理論叢 2014/6，第24卷，第二期。
19. 曠世怡(2012)。派遣員工工作價值觀與工作環境之絕對生涯定向影響之研究。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文，未出版，高雄雄市。
20. Goleman, D. 著(1996)，EQ 情緒智能(EQ: Emotional Intelligence)，張美惠譯，台北：時報出版社。
21. Hochschild, A. R. 著(1983)，情緒管理的探索(The managed heart)，徐瑞珠譯(1992)，台北：桂冠出版社
22. 國際商情雜誌雙周刊，2014/8。
23. 交通部觀光局(2014) 行政資訊系統 取自：<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>。

## 二、英文部分

1. Bhatnager, A. (1999). Great teams. *The Academy of Management Executive*, 14(3), 141-151
2. Fornell, C, & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation model with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18, 39-50.
3. Goleman, D. (1998), *Working With Emotional Intelligence*, New York: Bantam Books.
4. Grandey, A. A. (2000). "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor." *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-100.
5. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975), Development of The Job Diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, No. 2, pp159-170.
6. Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Press.
7. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
8. Kalleberg, A. L. (1977), *Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction*, *American Sociological Review*, Vol. 42, No. 1, pp. 124-143.
9. Kanungo, R. N. (1979). The concept of alienation and involvement revisited. *Psychological Bulletin*, 86, 119-138.
10. Kluckhohn, Clyde. (1952), "values and value-orientations in the theory of action: an exploration in

definition and classification,” *Toward a general theory of action*. N. Y.: Harper

11. Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
12. Porter, L. W. & Lawler, E. E. (1968), *Managerial attitude and performance*, Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
13. Porter, L.W., & Miles, R. E. (1974). Motivation and management. *Motivation and Work Behavior*, 20-23.
14. Super, D. E. (1970). *Work values Inventory*. Boston, MA:Houghton-Mifflin
15. Wharton, A. S. (1993). “The affective consequences of service work: Managing emotions on the job.” *Work and Occupations*, 20, 205-232.