



國立高雄應用科技大學
企業管理系碩士班
碩士論文

情緒勞務、組織公平與自我效能對組織承諾之關聯性研究
-以員工工作滿意度為中介變數

The Relationship Among Emotional Labor, Organization Justice, Self-efficacy and
Organizational Commitment of Employee—Job Satisfaction as a Mediator.

研究生：林怡香

指導教授：楊敏里 博士

中華民國 100 年 6 月

情緒勞務、組織公平與自我效能對組織承諾之關聯性研究
-以員工工作滿意度為中介變數

The Relationship Among Emotional Labor, Organization Justice, Self-efficacy and
Organizational Commitment of Employee—Job Satisfaction as a Mediator.

研究生：林怡香

指導教授：楊敏里 博士



A Thesis
Submitted to
Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences
In Partial Fulfillment of Requirements
For the Degree of Master of Business Administration

June 2011
Kaohsiung, Taiwan, Republic of China

中華民國 100 年 6 月

情緒勞務、組織公平與自我效能對組織承諾之關聯性研究
-以員工工作滿意度為中介變數

學生：林怡香

指導教授：楊敏里博士
國立高雄應用科技大學
企業管理系副教授

國立高雄應用科技大學企業管理系碩士班

摘 要

銀行業是講求專業、效率、誠信、穩健、高服務品質的行業而且處於高度競爭的狀態，銀行要擁有競爭優勢，留住客群，得先留住優秀的人才為銀行效力。藉由瞭解員工對組織的看法與感受，可有效地反映日常管理上之諸多問題，進一步提出建議提供予銀行作為改善員工滿意度之參考，以提升員工對銀行之向心力，提高銀行競爭優勢。因此本研究嘗試建構以情緒勞務、組織公平及自我效能為前因變項探討對組織承諾的影響，再輔以員工工作滿意度作為中介變數進行研究。主要使用問卷調查法，以 F 銀行行員為研究對象，進行實證研究。

本研究共收回 371 份有效問卷，由研究結果可以發現情緒勞務、組織公平、自我效能對組織承諾皆具有顯著影響；「員工工作滿意度」對情緒勞務、組織公平、自我效能對組織承諾皆具有中介效果。因此組織想提升員工對組織承諾的強度，透過員工工作滿意度為中介的影響，效果會較明顯。本研究建議亦試圖從情緒勞務、組織公平與自我效能提升員工工作滿意度的方面考量，思維出改善方案。

銀行業管理者的角度來看，建立完善的管理制度管理人才，以提升員工工作滿意度，並重視員工對組織的承諾，讓員工願意繼續留在組織、認同組織。本研究分析結果提供以下建議：一、支持員工並給予適時鼓勵，提供抒解情緒的管道。二、提供員工表達意見的管道，建立公平、公正的升遷制度。三、透過在職訓練與提供進修機會和管道提升員工的本職學能。四、透過舉辦活動方式以增進同事情誼，期能提供銀行管理階層對人力資源管理規劃及組織決策管理之參考。

關鍵字：情緒勞務、組織公平、自我效能、員工工作滿意度、組織承諾

The Relationship Among Emotional Labor, Organization Justice, Self-efficacy and Organizational Commitment of Employee—Job Satisfaction as a Mediator

Student: Yi-Hsiang Lin

Advisors: Dr. Min-Li Yang

Institute of Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences

Abstract

Banking industry requires professionalism, efficiency, integrity, stability and high quality service to stay in this highly competitive industry. Banks must firstly retain quality human resources to work for the bank, in turn to have a competitive advantage and retain customers. By understanding employees' opinions and feeling toward the organization can effectively reflect many problems of the daily management, which in turn can make the recommendations to the bank as a reference to improve employee satisfaction, to enhance their loyalty to the bank, and to improve the bank's competitiveness. This study attempts to build the emotional labor, organizational justice and self-efficacy as antecedent variables on the effect of the organizational commitment, and using job satisfaction as a mediator.

In this study, 371 valid questionnaires were collected, the study found that emotional labor, organizational justice and self-efficacy have a significant effect on organizational commitment; and job satisfaction has a positive effect on the emotional labor, organizational justice, self-efficacy and organizational commitment. Thus, if an organization wishes to improve the strength of organizational commitment, job satisfaction can provide a positive effect on it. The study suggests that through emotional labor, organizational justice and self-efficacy can enhance staffs' job satisfaction and can generate improvement means.

From the management's perspective, we can establish a sound management system to manage staffs in turns to enhance staff's job satisfaction, and emphasis on the employee

commitment, so that employees are willing to remain in the organization, agree to the organizations. The results of this study provide the following suggestions: 1. To support staffs and give timely encouragement. 2. To provide ways for employees to express their views and establish a fair and equitable promotion system. 3. Through on-the-job training and providing education opportunities to enhance their working skills. 4. Through company activities to promote the companionship of colleagues.

Key Words : Emotional Labor 、 Organization Justice 、 Self-efficacy 、 Organizational Commitment of Employee 、 Job Satisfaction



第一章 緒論

本章主要分成三節，主要說明研究背景與動機、研究目的及研究流程。第一節說明本研究相關的背景與引發的動機，第二節說明本研究之研究目的，最後第三節說明本研究之研究流程。

第一節 研究背景與動機

在過去幾十年內，科技及人力資源的結構快速變動，在地球村的趨勢下，使得組織在管理時，面臨前所未有的挑戰。金融業隨著時代的潮流，邁向自由化與國際化，面對全球性激烈競爭的同時，企業必須體認在愈仰賴專業知識與服務的產業愈需要重視企業內部的員工，因為擁有優秀的員工即是企業核心競爭力的關鍵因素之一。

自 1930 年代之行為科學興起之後，有學者提出「人是組織中最重要的資產」的概念，管理學家也愈來愈重視組織中關於員工的問題。組織中的員工能在工作感受到自身的價值及有發揮所長的機會，將會使員工感到滿足，並對組織感到認同、對工作本身產生更高的興趣，進而願意留在組織中為組織效力。身處於競爭激烈的金融產業，站在管理者的角度，重視員工的組織承諾亦有助於組織績效的達成。有滿意的員工才有滿意的顧客，提昇員工的滿意度，留住優秀的人才，讓優秀的人留在銀行為其奮鬥，拓展版圖，實已成為銀行是否能夠脫穎而出，擊敗競爭對手的關鍵因素。因此，對於影響員工滿意度的前因變數便成為本研究的焦點。

企業在管理員工的同時，情緒勞務的議題在組織中亦不容忽視，因為員工情緒勞務若負荷過重而導致情緒管理不當，做出傷害自己又傷害企業的行為，企業反而必須付出更高的代價。對提供優質且以服務至上的金融業而言，情緒勞務也是員工工作內容的一部份，銀行員工屬於高情緒勞務工作者，在面對工作任務的執行，或是與顧客互動過程中，往往會產生各種情緒經驗。因此，情緒勞務對銀行員來說，可以說是銀行從業人員的基本要求之一。以長工時與高工作壓力外加

高道德標準的金融產業，再者，針對情緒勞務的研究多以教師與客服人員為研究對象，本研究試圖了解銀行員工之情緒勞務對其工作滿意度的關係，並釐清情緒勞務是否會透過工作滿意度進而影響員工對組織承諾的程度，此為本研究動機之一。

組織的分配公平、程序公平及互動公平所對應出的組織公平也是影響員工工作滿意的因子之一，當組織的員工在工作中感受公平的知覺後，會減少因組織不公平所產生的內在衝突，本研究將探討組織公平與工作滿意度的關係為何，及組織公平是否會透過工作滿意度影響員工的組織承諾，此為本研究動機之二。

員工的自我效能，係指一個人相信自己具有完成其任務或工作的知識、技能與能力的信念。所以員工自我效能會影響其工作表現及工作績效。當員工有了優異的工作表現與績效時，理當也會提高其工作滿意度，而在提高工作滿意度後對組織的認同與向心力也會提高，也就是說會進一步提升員工對組織承諾的強度。過去對自我效能之研究多以醫療人員或教師為研究對象，本研究則針對銀行員之自我效能對員工滿意度進行探討，同時進一步了解自我效能是否會透過員工工作滿意度影響員工之組織承諾。此為本研究動機之三。

目前雖已有許多先進對銀行業員工滿意度或組織承諾做過深入的探討及研究，由於影響員工滿意度及組織承諾的前因變項很多，如針對銀行業工作特性、主管領導行為影響員工滿意度及組織承諾(謝秦強，2005)；銀行組織氣候與員工人格特質透過直接或間接效果對員工滿意度及組織承諾產生影響(許清鈞，2004)；以銀行員組織行為前置因素做探討(陳見來，2008；李光裕，2009)。但針對銀行員工的情緒勞務與自我效能等前因變數之探討則較顯不足，因此本研究將探討員工的情緒勞務、自我效能、組織公平、組織承諾與員工工作滿意度等變數間之關係，此為本研究動機之四。

基於上述的背景介紹與動機，本研究將透過文獻探討與實證研究深入探討相關問題，希望能藉此研究，提供銀行管理階層對人力資源管理規劃及組織決策管理之參考，以提升銀行本身之競爭力。

第二節 研究目的

根據前節之研究背景與動機介紹，本研究針對銀行從業人員的情緒勞務、組織公平與自我效能對員工工作滿意與組織承諾的影響進行探討。故綜合以上所述，本研究擬定下列之研究目的。

- 一、依據參考文獻而建構符合本研究範圍之問卷。
- 二、探討情緒勞務與員工工作滿意度之關係。
- 三、探討情緒勞務與組織承諾之關係。
- 四、探討組織公平與員工工作滿意度之關係。
- 五、探討組織公平與組織承諾之關係。
- 六、探討自我效能與員工工作滿意度之關係。
- 七、探討自我效能與組織承諾的關係。
- 八、探討情緒勞務、組織公平、自我效能是否會透過員工工作滿意度之中介效果，而間接影響組織承諾。



第三節 研究流程

本研究流程如圖 1-3-1 所示，首先確定研究方向，再依據研究動機與研究目的的蒐集與本研究欲探討議題之相關文獻，進行整理、分析、歸納，藉以確立研究架構與研究假說；依據研究架構與參考專家意見編製問卷，問卷回收後剔除無效問卷，再針對各項統計結果來進行分析、探討並作成研究結論與建議。

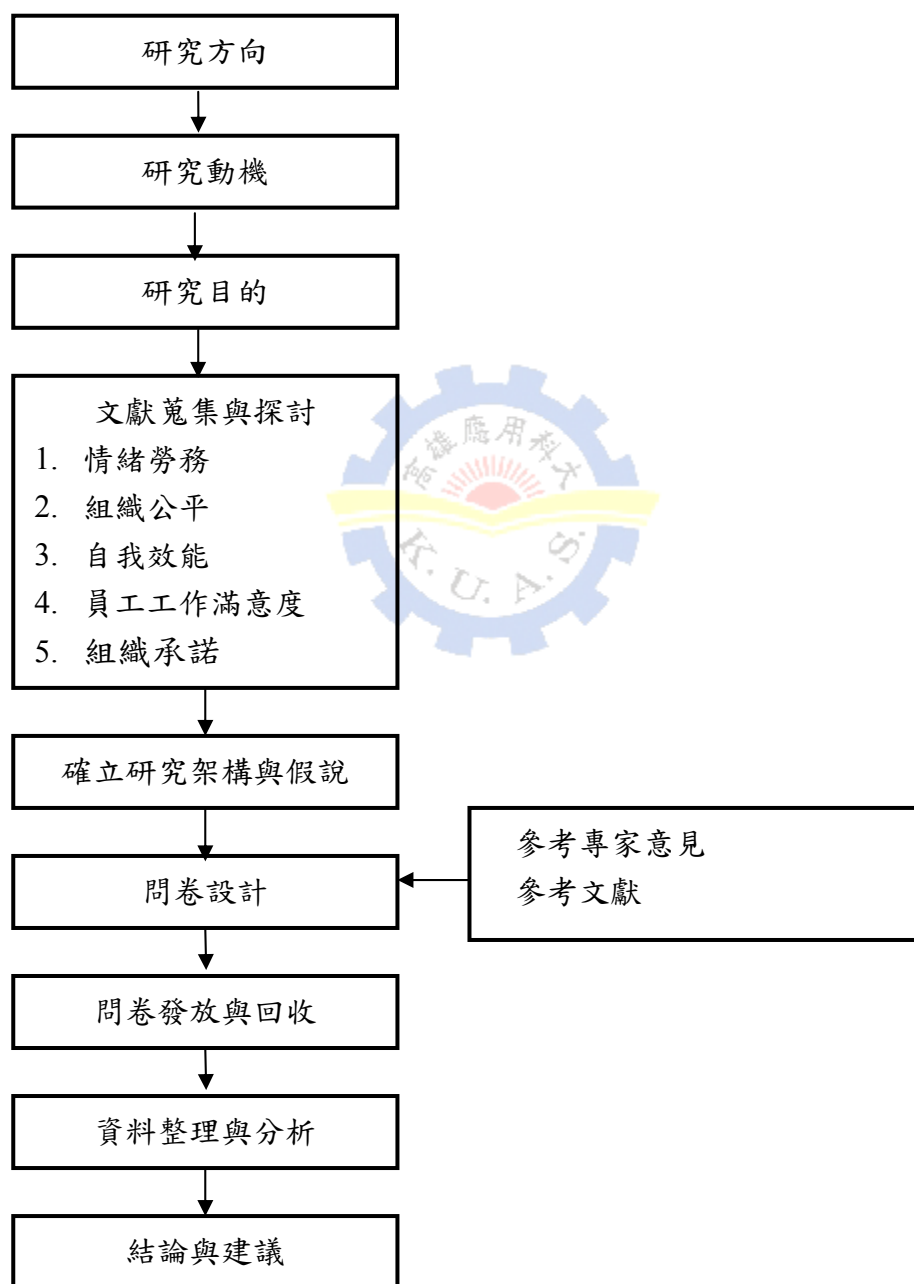


圖 1-3-1 本研究流程圖

參考文獻

一、中文部份

- 王金敦(2005)。中輟生輔導服務志願人員自我效能、工作壓力與持續服務承諾之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 王姿云(2009)。組織氣候、自我效能、預期成果對知識分享意圖與行為之影響-以社會認知理論探討。國立成功大學管理學院碩士在職專班碩士論文。
- 田育昆(2007)。國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究-以桃竹苗四縣市為例。國立新竹教育大學教育學系碩士論文。
- 田欽文(2008)。國民中學兼任行政職教師工作滿意與組織承諾關係之研究--以台北縣為例。國立臺灣師範大學教育學系在職進修碩士論文。
- 朴英培(1988)。工作價值觀、領導型態、工作滿足與組織承諾關係之研究-以韓國電子業為例。政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 朱雪梅(2006)。員工自我效能、工作滿意度與組織承諾之關係研究—以東森電視台為例。國立臺灣藝術大學應用媒體藝術研究所碩士論文。
- 吳萬益、林清河(2002)。行銷研究。台北：華泰圖書出版公司。
- 呂瑄宜(2008)。醫事人員工作滿足與組織承諾之研究。玄奘大學公共事務管理學系碩士論文。
- 呂奇樺(2007)。組織公平、企業聲望認知與組織承諾之關係探討。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 李光裕(2009)。銀行行員倫理行為前置因素之研究-以兆豐國際商銀為例。國立東華大學管理學院高階經營管理碩士在職專班。
- 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。國防大學管理學院資源管理研究所碩士論文。
- 沈雯(2002)。國小教師電腦自我效能與電腦焦慮之研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

- 林世娟(2005)。工作動機與自我效能之研究—以市立醫院員工與志工為例。世新大學行政管理學研究所碩士在職專班碩士論文。
- 林玉卿(2010)。以自我效能為中介變數探討創業機會辨識與其影響因素之研究。國立高雄應用科技大學企業管理系碩士論文。
- 林威廷(2008)。組織氣候與員工工作滿意度對組織承諾-以海運承攬運送業為例。國立臺灣海洋大學航運管理系碩士論文。
- 林彥宏(2008)。民間社工員之增強權能感、自我效能與工作滿意度之研究。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 林雍敏(2008)。國小教師情緒勞動量表發展。國立臺灣海洋大學教育研究所碩士論文。
- 林贊正(2006)。台灣金控公司之組織變革、組織公平、員工工作壓力與組織承諾關聯之研究。南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 林尚平(2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，第八卷，年秋季號，3，427-447。
- 邱皓政(2006)。量化研究與統計分析。第三版，台北市：五南書局。
- 邱鴻森(2008)。臺北市運動中心內部行銷對員工工作滿意與組織承諾之研究。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。
- 孫志麟(1993)。教師自我效能的基本概念及其研究取向。現代教育，7(1)，103-113。
- 徐鳳卿(2009)。內外控人格傾向、自我效能與工作滿足感關聯性之研究—以臺北市立國民小學人事人員為例。世新大學行政管理學系碩士論文。
- 馬庭宇(2008)。教師情緒勞務負荷與工作滿意之關聯性研究-以台北縣市私立高職教師為例。國立臺灣科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
- 高佳伶(2001)。銀行行員情緒勞務負荷、影響因素與結果之研究。中正大學勞工研究所碩士論文。
- 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。

- 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。國立雲林科技大學企業管理技術研究所碩士論文。
- 戚樹誠(2007)。組織行為。臺北市：雙葉書廊。
- 許晉霖(2010)。情緒勞務對工作倦怠影響之研究-以高雄地區的國際觀光旅館為例。國立高雄大學經營管理研究所碩士論文。
- 許清鈞(2004)。金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究。國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 許淑慧(2008)。醫院員工之內外控人格、組織公平、組織承諾與工作滿意關係之研究-以某醫院為例。國立陽明大學醫務管理研究所碩士論文。
- 陳世昌(2008)。工作滿足、組織承諾與組織公民行為間關係之研究-以大台北地區銀行業從業人員為例。國立臺北商業技術學院商學研究所碩士論文。
- 陳吳政(2002)。組織文化、領導行為、工作滿足與組織承諾之關係研究—以嘉南地區銀行為例。國立成功大學企業管理學系碩士論文。
- 陳君菱(2008)。金融機構購併後員工工作滿意度之探討。國立臺中技術學院事業經營研究所碩士論文。
- 陳見來(2008)。組織公民行為前置因素之研究-以本國銀行行員為例。國立東華大學管理學院高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
- 陳政邦(2010)。組織社會化、組織承諾與組織公民行為之關係-以金融保險業與房仲業為例。東吳大學國際經營與貿易學系碩士論文。
- 陳盈潔(2004)。客服員工之自我效能、組織文化與訓練遷移成效關係之研究—以金融業為例。大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文。
- 陳秋敏(2009)。組織變革、工作滿意度、工作績效間關係之探討—以 T 公司為例。國立高雄大學高階經營管理研究所碩士論文。
- 陳順宇(2005)。多變量分析。台北：華泰。
- 陳順宇(2007)。結構方程模式 Amos 操作。台北：心理。

- 傅國忠(2008)。工作特性、工作滿足與組織氣候對組織承諾之影響研究-以監視器產業為例。大葉大學工業工程與科技管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 曾淑芬(2005)。我國中央機關檔案管理人員自我效能之研究。世新大學行政管理學研究所碩士在職專班碩士論文。
- 曾詠郎(2006)。學校變革公平性與國小教師工作滿意度及組織承諾關係之研究。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
- 黃英忠、黃毓華、劉錦雲、陳錦輝等人(2008)。工作需求-控制模式與工作倦怠關係之研究：以自我效能為干擾變數。管理實務與理論研究，1，37-51。
- 黃家齊(2002)。人力資源管理活動認知與員工態度、績效之關聯性差異分析-心理契約與社會交換觀點。管理評論，21(4)，101-127。
- 黃勝隆(2003)。金控成立後銀行員工滿意度之研究—以高雄市金控公司為例。國立成功大學管理學院高階經營管理在職專班碩士論文。
- 黃賀(2009)。組織行為：影響力的形成與發揮。臺北縣：前程文化。
- 黃德信(2008)。國民小學教師知覺的組織公平、工作滿意與組織公民行為的關係：以關係需求為干擾變項。國立臺南大學教育管理所教育行政系碩士論文。
- 楊仁壽(2000)。動態複雜任務中挑戰性標的與短期標的。管理學報，17(1)，43-69。
- 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。
- 萬金生(1998)。資訊委外人員特殊與一般自我效能模型的驗證：台灣地區公營機構為例。中山管理評論，第12卷，第3期，135-172。
- 葉千禎(2009)。影響女性創業意圖因素之研究-以社會網絡為中介變數。國立高雄應用科技大學企業管理系碩士論文。
- 葉瑞元(2005)。中央氣象局員工自我效能之研究。世新大學行政管理學研究所碩士在職專班碩士論文。
- 詹閔順(2008)。客服人員的人格特質、情緒勞動與組織承諾、工作滿足之關係研究-以電信業為例。國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。

- 鄔佩君(2003)。第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與其結果之關係：以銀行行員為例。國立政治大學心理學系碩士論文。
- 蔣佳良(2005)。台北市國民中學行政人員情緒勞務與學校組織文化及工作滿意之相關研究。政治大學學校行政研究專班碩士論文。
- 蔣美惠(2004)。探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究—以台北市保全公司為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 蔡家蕙(2004)。派遣員工之程序公平知覺、組織承諾與組織公民行為關係之研究。國立嘉義大學管理研究所碩士論文。
- 蔡馨慧(2007)。情緒勞務負荷、情緒智力與工作滿意度之相關研究以台中市幼兒園教師為例。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 謝秦強(2005)。主管之領導行為與工作特性對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究 —以台南市銀行為實證。南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
- 魏方亭(2001)。嘉南地區國中教師工作價值觀、自我效能感及工作壓力與任教承諾關係之研究。國立中正大學教育研究所碩士論文。

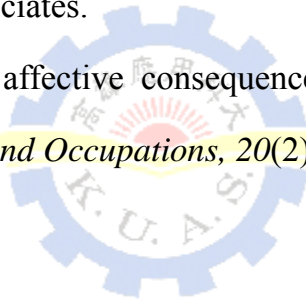
二、英文部份

- Adams, J. S. (1965), Inequity in social exchange, in L. Berkowitz(Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299, New York: Academic.
- Adelmann, P. K. (1989). Emotional Labor and Employee Well-being, unpublished doctoral dissertation, The University of Michigan.
- Bailey, J. (1996). Service agents, emotional labor and costs to overall customer service. *American Society For Industrial and Occupational Psychology, San Diego*, 4(11).
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1989). Regulation of cognitive processes through perceived self-efficacy. *Developmental Psychology*, 25(5), 729-735
- Baron, R. M. & 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.
- Bies, R. J. & Moag, J. F. (1986), Interactive justice: Communication criteria of fairness, *Research on Negotiations in Organizations*, 1, 43-55.
- Brewer, E. W. & Clippard, L. F., (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2) , 169-186.
- Cuieford, J. P. (1965), *Fundamental statistics in psychology and education*, 4, Mcgraw Hill.
- Folger, R. & Greenberg, J., (1985), Procedural justice: an interpretative analysis of personnel systems, *Research in Personnel And Human Resource Management*, 3 , 141-183.

- Folger, R. & Konovsky, M. A. (1989), "Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions," *Journal of Academy Management*, 32(1), 115-130.
- Fornell, C. & Larcker, V. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Gist M. E., & Mitchell T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17(20), 183-211.
- Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: implications for organizational behavior and human resource management. *Academy of Management Review*, 12(3), 472-485.
- Grandey, A.. (2000).Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, 9-12.
- Greenberg, L. S. (1986). Change process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychotherapy*, 54, 4-9.
- Hair, J.F., Anderson , R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. N.Y.:Macmillan.
- Herzberg, B. M., (1959). *The motivation to Work*.2nd ed,New York:John Wiley and Sons.
- Hochschild, A. R. (1983), *The Managed Heart: commercialization of human feeling* Berkeley, CA: University of California Press.
- Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. *New York :Harper & Brothers Publishers*, 29-40.
- James, N. (1989). Emotional labor: skill and work in the regulation of feelings.

- Sociological Review*, 37, 15-42.
- Kalleberg, A. (1977), Work Values and Work Rewards.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37, 656-669.
- Leventhal, G. S. (1980), What should be fine with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships, In Gergen, K. Greenberg, M. & Willis, R. (Eds.), *In social exchange: Advances in Theory and Research*, 27-55, New York: Plenum Press.
- Lind, E. A. & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*, springer, Plenum, New York, NY.
- Locke, E. A., (1976), The nature and causes of job satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Randenally, 1297-1349.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*, 2nd ed, N.Y.:Harper & Row.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991), A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management Review*, 1(1), 61-89.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Niehoff, B. P. & R. H. Moorman (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of management journal*, 36(3), 527-556.

- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment , job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Robert, L. & Wortzed, L. (1979). New life-style determinates of women's food shopping behavior. *Journal of Marketing*, 43(9), 28-39.
- Smith, A. K., Bolten, R. N. & Wanger, J. (1999),A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery, *Journal of Marketing Research*, 36(3), 356-372.
- Steers, R. M., (1977), Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*, 26, 46.
- Thibaut, J. & Walker L.(1975). *Procedural justice: A Psychological Analysis*. Hillsdale, NJ:Lawrence Erlbaum Associates.
- Wharton, A. S., (1993). The affective consequences of service work – managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.



附 錄

「情緒勞務、組織公平與自我效能對組織承諾之關聯性研究」問卷調查

親愛的同事們，您好：

我是高雄應用科技大學企管研究所研究生，目前正在進行員工工作滿意度與組織承諾的研究。感謝您在百忙之中撥冗填答此份問卷，這是一份學術性研究之問卷，希望藉此研究瞭解本行行員是否會因為情緒勞務、組織公平與自我效能之因素，進而影響員工之員工工作滿意度與組織承諾。

本問卷以不記名方式進行，請儘量以您個人實際感受及看法來填寫，您所提供的寶貴資料，純屬學術性研究分析之用，**絕不對外公開**，或提供予任何與本研究無關之其他用途，敬請放心填答。

本問卷共分為六大部份，由衷地感謝您在百忙之中所給予的協助與支持，您寶貴的意見將對本研究有很大的幫助，懇請您真實填答，謹致上十二萬分的謝意！

敬祝 身體健康、萬事如意

國立高雄應用科技大學企業管理研究所
指導教授：楊敏里 博士
研究生：林怡香 敬上
e-mail：2098335107@cc.kuas.edu.tw
聯絡電話：0953956680

【請您在填答問卷前，先瞭解以下說明】

情緒勞務：員工為符合組織的規範與要求，對個人的內外情緒表現出的偽裝與管理。

組織公平：員工主觀認知，將本身所投入與獲得之報酬與他人比較，用來判斷是否受到組織公平的對待。

自我效能：員工為達成組織交付的任務，相信自己有能力完成行動方案的信念。

員工滿意度：員工對工作所具有的知覺或情感性的反應。

組織承諾：員工對組織目標與價值觀認同，並願意為組織付出努力，具有渴望維持組織成員的意願。

【第一部份】情緒勞務

本部份是有關員工情緒勞務之問項，請就您實際的感受填答，在適當的位置勾選，並請逐項填答，謝謝！	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.當我與顧客接觸時，會主動向顧客打招呼，讓顧客覺得來這裡是受歡迎及受到尊重的。	6	5	4	3	2	1
2.工作時，我必須利用表情、態度、語調或行為來營造一種讓顧客感到安心信賴的氣氛。	6	5	4	3	2	1
3.當我面對顧客時，我的臉上會時時保持親切的笑容。	6	5	4	3	2	1
4.從事此份工作至今，公司曾明白告知我服務態度與笑容是公司招來顧客的重要資產。	6	5	4	3	2	1
5.工作時，公司會要求我不讓私人感情影響到對顧客的態度。	6	5	4	3	2	1
6.公司會希望我每天能夠保持愉快的心情來創造工作場所愉悅的氣氛。	6	5	4	3	2	1
7.工作時，公司會要求我必須表現出特定的行為或臉部表情來傳達公司所欲傳遞的服務形象。	6	5	4	3	2	1

本部份是有關員工情緒勞務之問項，請就您實際的感受填答，在適當的位置勾選，並請逐項填答，謝謝！	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
8.當顧客無理的要求，而我無法滿足或必須拒絕他們的要求時，公司會要求我仍應保持親切和善的態度。	6	5	4	3	2	1
9.當場面變得難以控制時，公司會希望我在採取所有必要的措施來預防不幸的發生時，仍能維持和善、親切的態度。	6	5	4	3	2	1
10.服務的過程中，即使明知顧客是無理的，公司仍會要求我站在顧客的立場為顧客設想。	6	5	4	3	2	1
11.執行任務時，即使自己當時情緒狀態不佳，仍應盡力克服以帶給顧客較佳的服務感受。	6	5	4	3	2	1
12.在工作時，公司會要求我根據顧客量的多寡或工作場所的氣氛做出不同的情緒回應，使顧客有較佳的服務感受。	6	5	4	3	2	1
13.在面對不同的顧客時，公司會要求我做出不同的情緒表達。	6	5	4	3	2	1
14.公司會要求我對不同階層的顧客做出不同的情緒反應。	6	5	4	3	2	1
15.公司會要求我在執行工作時表達超過一種以上不同的情緒狀態。	6	5	4	3	2	1
16.我的工作必須與顧客直接面對面或在電話上以聲音接觸。	6	5	4	3	2	1
17.整體而言，我在工作中與同一位顧客接觸的時間是相當長的。	6	5	4	3	2	1
18.整體而言，我在工作中與不同顧客的接觸頻率是相當多的。	6	5	4	3	2	1

【第二部份】知覺組織公平

本部份是有關組織公平之問項，請就您實際的感受填答，在適當的位置勾選，並請逐項填答，謝謝！	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.就我的目前的職位而言，我認為我的工作負荷是合理的。	6	5	4	3	2	1
2.對於我的職位而言，我認為我的薪資報酬是合理的。	6	5	4	3	2	1
3.我認為我在工作上所負擔的責任是合理的。	6	5	4	3	2	1
4.整體而言，我認為我從工作上所得到的獎酬是合理的。	6	5	4	3	2	1
5.我覺得主管會用公正公平的方式制訂工作決策。	6	5	4	3	2	1
6.我覺得主管在制定工作決策前會先聆聽員工的意見。	6	5	4	3	2	1
7.若員工要求，主管會清楚的說明決策內容並提供其他的資訊供員工參考。	6	5	4	3	2	1
8.我覺得主管所制訂的工作決策均適用於會受到影響的員工。	6	5	4	3	2	1
9.我覺得主管允許員工對所制訂的工作決策提出質疑或不同的想法。	6	5	4	3	2	1
10.我覺得主管在制訂與我有關的工作決策時會對我表示尊重。	6	5	4	3	2	1
11.我覺得主管在制訂與我有關的工作決策時會以坦誠的方式與我溝通。	6	5	4	3	2	1
12.我覺得主管在制訂與我有關的工作決策時會考慮我的權益。	6	5	4	3	2	1
13.我覺得主管在制訂與我有關的工作決策時會與我討論決策的內容。	6	5	4	3	2	1
14.我覺得主管在制訂與我有關的工作決策時會對我提供足夠的理由。	6	5	4	3	2	1
15.我覺得主管對任何與我有關的工作決策都能做清楚的解釋。	6	5	4	3	2	1

【第三部份】自我效能

本部份是有關自我效能之問項，請就您實際的感受填答，在適當的位置勾選，並請逐項填答，謝謝！	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.我相信我可以達成主管交付給我的任務。	6	5	4	3	2	1
2.我相信我可以面臨工作上帶來的極大的壓力。	6	5	4	3	2	1
3.我相信我可以找到解決問題的方法。	6	5	4	3	2	1
4.我相信我可以快速反應職場的變化。	6	5	4	3	2	1
5.我有能力可以處理在面臨極大壓力時的情況。	6	5	4	3	2	1
6.我有良好的人際溝通能力。	6	5	4	3	2	1
7.我有規劃工作流程的能力。	6	5	4	3	2	1
8.我有掌握組織資源的能力。	6	5	4	3	2	1
9.我有工作必備的基本技能。	6	5	4	3	2	1

【第四部份】員工工作滿意度

本部份是有關員工工作滿意度之問項，請就您實際的感受填答，在適當的位置勾選，並請逐項填答，謝謝！	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.我的專業知識與技能與目前的工作相符合。	6	5	4	3	2	1
2.我對完成工作後得到的認可的程度感到滿意。	6	5	4	3	2	1
3.我具備完成工作的相關能力。	6	5	4	3	2	1
4.我有機會便與同事建立密切友誼。	6	5	4	3	2	1
5.我對與同事間的相處情形感到滿意。	6	5	4	3	2	1
6.同事在我工作應付不來時會互相支援。	6	5	4	3	2	1
7.我對直屬上司作決定的能力感到滿意。	6	5	4	3	2	1
8.我對上司領導屬下的方式感到滿意。	6	5	4	3	2	1
9.我對上司與部屬互動的關係感到滿意。	6	5	4	3	2	1
10.我對上司處理員工抱怨的態度感到滿意。	6	5	4	3	2	1
11.我覺得這個工作所提供的工作穩定性令我感到滿意。	6	5	4	3	2	1
12.整體而言從事這個工作本身，對我來說令我感到滿意。	6	5	4	3	2	1
13.我對目前工作的忙碌程度感到滿意。	6	5	4	3	2	1
14.我對於目前公司升遷考核方式感到滿意。	6	5	4	3	2	1
15.我對工作所獲得的待遇感到滿意。	6	5	4	3	2	1

【第五部份】組織承諾

本部份是有關組織承諾之問項，請就您實際的感受填答，在適當的位置勾選，並請逐項填答，謝謝！	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.我發現我個人的價值觀和銀行的價值觀非常相似。	6	5	4	3	2	1
2.在我能選擇服務的所有企業中，銀行是個相當理想的工作場所。	6	5	4	3	2	1
3.我覺得繼續留在本銀行服務，是一件正確的事。	6	5	4	3	2	1
4.在本銀行努力工作讓我覺得很有前途。	6	5	4	3	2	1
5.我願意為服務的銀行效勞。	6	5	4	3	2	1
6.我覺得我有責任替銀行賣力工作。	6	5	4	3	2	1
7.我願意將我的工作經驗，傳授給新進員工。	6	5	4	3	2	1
8.銀行工作對我個人的工作成就與生涯發展來說，意義非凡。	6	5	4	3	2	1
9.我對本銀行有很高的忠誠度。	6	5	4	3	2	1
10.我對本銀行有很強烈的歸屬感。	6	5	4	3	2	1
11.我以身為本銀行的一份子為榮。	6	5	4	3	2	1
12.我會關心銀行未來的發展動向。	6	5	4	3	2	1
13.我很樂意留在本銀行服務。	6	5	4	3	2	1

【第六部份】個人基本資料

下列基本資料，僅作為學術分析之用，此資料將完全保密，請您放心填答。

- | | | | |
|--------|-------------|-----------|-----------|
| 1.性別 | (1)男 | (2)女 | |
| 2.年齡 | (1)30歲(含)以下 | (2)31-40歲 | (3)41-50歲 |
| | (4)51-60歲 | (5)61歲以上 | |
| 3.婚姻 | (1)已婚 | (2)未婚 | (3)其他 |
| 4.學歷 | (1)高中職(含)以下 | (2)專科 | (3)大學院校 |
| | (4)研究所(含)以上 | | |
| 5.職位 | (1)經理 | (2)副理、副主管 | (3)專員 |
| | (4)辦事員(含以下) | | |
| 6.服務年資 | (1)5年(含)以下 | (2)6-10年 | (3)11-15年 |
| | (4)15年(含)以上 | | |
| 7.工作性質 | (1)企金業務 | (2)消費金融 | (3)外匯部門 |
| | (4)營管部門 | (5)理財部門 | |

本問卷到此結束，再次感謝您撥冗填寫此份問卷。

最後，請您檢視本份問卷有無 答之處，再一次感謝您的協助！