



國立高雄應用科技大學  
企業管理系碩士班  
碩士論文

影響工作滿意度之因素探討-以自我監控為干擾變數

Factors that Affecting Job Satisfaction and the moderator of Self-Monitoring

研究生：李漢君

指導教授：王崇昱 博士

中華民國 100 年 6 月

影響工作滿意度之因素探討-以自我監控為干擾變數

**Factors that Affecting Job Satisfaction and the  
moderator of Self-Monitoring**

研究生：李漢君

指導教授：王崇昱 博士

國立高雄應用科技大學

企業管理系碩士班

碩士論文



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

# 影響工作滿意度之因素探討-以自我監控為干擾變數

學生：李漢君

指導教授：王崇昱  
國立高雄應用科技大學  
企業管理系助理教授

## 國立高雄應用科技大學企業管理系碩士班

### 摘要

服務業具有勞力密集的特性，如員工未能對其工作保有興趣及熱忱，或是員工因為個人特質不適合從事此性質之工作、無法克服其工作壓力時，很可能造成極高的員工流動率，此將導致企業必須重新花費招募、甄選及訓練新進員工進而造成人事管理成本的增加，進而增加企業之營運成本。因此對主管而言，如何提高人員的工作滿意度已是迫切並亟需解決的管理問題。緣此，本研究將職業認同、問題導向、情緒導向做為前因變數，情緒耗竭為中介變數，工作滿意度為依變數，並將自我監控做為干擾變數，進行探討變數間之關係。本研究以台灣某電信公司位於高雄之電話客戶服務中心的第一線客戶服務人員為研究對象，共發放問卷300份，有效回收問卷為250份，有效回收率達83.3%。

在本研究在各個變數間之迴歸分析結果中發現：(1) 情緒耗竭對工作滿意度具有負向影響。(2) 職業認同負向影響情緒耗竭。(3) 問題導向的調適策略會負向影響情緒耗竭。其次，探討情緒耗竭的中介效果發現：(1) 情緒耗竭在職業認同與工作滿意度之間具有中介效果。(2) 情緒耗竭在問題導向調適策略與工作滿意度之間具有中介效果。(3) 情緒耗竭在情緒導向調適策略與工作滿意度之間具有中介效果。最後探討自我監控的干擾效果發現：(1) 自我監控會干擾情緒耗竭對工作滿意度的影響。(2) 自我監控會干擾職業認同對情緒耗竭的影響。

關鍵字：工作滿意度、職業認同、問題導向、情緒導向、情緒耗竭、調適策略

# Factors that Affecting Job Satisfaction and the moderator of Self-Monitoring

Student : Han-Chun Li

Advisors : Dr. Chung-Yu Wang

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

## ABSTRACT

Service industry has the property, if the employees cannot maintain the interest and passion on their job or their personal characteristics do not suitable for the job, it may cause the high employee turnover rate and leads the company cost extra budget to do the enlist, selection, and training, again. Thus, it becomes an important manage issue for directors to improve the job satisfaction of employee. According to the issue, the relationship of variables are investigated and set as follow in the study. For career identity, problem-focused, and emotion-focused are set as antecedent variable, emotion exhaustion is set as mediator variable, job satisfaction is set as dependent variable, and self-monitoring is set as moderator variable. A telecommunications custom service front line staffs of the Kaohsiung Telecommunications Company in Taiwan are investigated in this study, there were 300 questionnaires grand, 250 ones with recycling effective and the rate of effective recycling rate is 83.3%.

The conclusion via regressive analysis of the relationship between variables in the study implies: (1) Emotion exhaustion results job satisfaction in negative influence. (2) Career identity leads emotion exhaustion to negative influence. (3) Problem-focused adjusted strategy leads emotion exhaustion to negative influence. Moreover, via investigate the mediating effect of emotion exhaustion, concludes (1) Emotion exhaustion has mediating effect between career identity and job-satisfaction. (2) Emotion exhaustion has mediating effect between problem-focused adjusted strategy and job satisfaction. (3) Emotion exhaustion has mediating effect between emotion-focused and job satisfaction. Eventually, by investigating the moderated effect of self-monitoring concludes (1) Self-monitoring will interrupt the effecting between emotion exhaustion and job satisfaction. (2) Self-monitoring will interrupt the effecting between career identify and emotion exhaustion.

Keywords: job satisfaction, career identify, problem-focused, emotion-focused, emotion exhaustion

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

企業為了能生存下去以及更有競爭力，現代企業皆已將顧客服務視為員工必須具備的重要才能（Goleman 2001）。也就是說顧客滿意才是企業經營的根本，如果沒有顧客的滿意，企業將很難永續經營，然而許多研究證實「唯有滿意的員工，才有滿意的顧客」，1994年美國一家顧問公司針對25,000名員工所做的調查，發現改善員工績效的最重要關鍵，在於提高員工的工作滿意度，Griffin(2000)也指出：員工的工作滿意度與生產力、工作士氣有正相關，而與離職率等有負相關。也因此工作滿意度的調查研究已成為許多企業中重要的評價標準，因為工作滿意除了說明員工工作後愉悅或是正向的情緒態度之外，企業的管理者更可以以透過這些滿意度的指標來瞭解企業組織經營管理中所存在的問題（陳穎峰、林豪傑、周士強，2008），並藉以提出措施予以改善、避免員工離職傾向的發生，影響組織的安定。

這種現象對服務業尤其困擾，因服務業具有勞力密集(labor-intensive)的特性，例如：遊樂區、航空業、旅遊服務、旅館、餐廳及本研究將探討的電話客服等相關行業均有大量的人力資源需求，如果這些員工未能對其工作保有興趣及熱忱，或是員工因為個人特質不適合從事此性質之工作、無法克服其工作壓力時，很可能造成極高的員工流動率，此將導致企業必須重新花費招募、甄選及訓練新進員工進而造成人事管理成本的增加，進而增加企業之營運成本。因此對服務業主管而言，如何提高員工工作滿意度已是人力資源主管迫切需要解決的管理問題。

1935年Hoppock發表工作滿意度（Job satisfaction）後，員工工作滿意度便

一直是熱衷討論的議題。池文海（2008）認為工作滿意度是指工作者面對環境因素時，其在心理或生理上所產生的主觀感受與滿足。邱如玫（2007）指出當員工在長期情緒勞務工作環境當中將容易形成情緒勞務負荷形成「情緒失調」的情況發生，長期情緒失調結果與過重之情緒勞務負荷將會造成員工「情緒耗竭」。陳玉華（2003）則指出情緒耗竭的程度愈高，工作滿意度愈低。可見情緒耗竭對工作滿意度的影響甚鉅。探討情緒耗竭的自變項的研究很多，有些學者從職業認同的角度切入，例如葉嘉修（2008）的研究發現情緒耗竭的程度可因員工本身對職業的認同程度而獲得舒緩，也就是說職業認同可有效抑制情緒工作者情緒耗竭的程度。有些學者則從調適策略的角度切入，例如張如意（2006）的研究發現當員工受到因為偽裝真正情緒而產生的壓力時，可能會自主的發展出調適策略使其情緒耗竭程度獲得舒緩，也就是說調適策略可有效抑制情緒工作者情緒耗竭的程度。然而我們可以發現一些現象，例如情緒耗竭太嚴重時，不論職業認同再高或是選擇積極面對的調適策略也沒有舒緩情緒耗竭的效果，因此本研究認為還有探討的空間。另外當員工發生情緒耗竭的現象時不僅會對員工身心健康造成危害，也會影響工作表現及組織運作，進而造成員工及組織生產力的降低，但若員工具高職業認同，又或是員工採取的是積極面對的調適策略時，例如：培養積極樂觀的人生態度、正當休閒與嗜好來調節身心與舒緩壓力時，應該可以有效的降低情緒耗竭之情形產生，故本研究以情緒耗竭為中介變項，並探討其對職業認同及調適策略與工作滿意度之間是否具中介效果。

更重要地本研究欲探討個人能夠順應情境而調整自我表現的能力，對個人在工作表現上的影響。Lennox 與 Wolfe(1984)透過統計分析指出，自我監控應該包含兩個部分，一是「調整自我呈現的能力」，另一是「對他人表達行為的敏感度」。陳敦生（1995）研究發現自我監控力愈高的高情緒勞務工作者，其工作績效較低自我監控者為佳。由此亦可推論當員工順應情境而調整自我表現的能力越高也就是高自我監控能力，則該情境對員工造成之負面影響應該會減低，可見自

我監控應為正向特徵。羅人林（2003）指出：自我監控能力愈高時，情緒勞務負荷愈高，則以病患為主之顧客導向行為愈低，羅人林將其結果解釋為：高度情緒自覺能力可能會使高情緒勞務工作者更容易感受工作中的情緒負荷與失調狀況，而引發情緒耗竭的可能，使得工作滿意度與績效降低。吳宗佑（2006）在探討難應付客戶對情緒勞動的影響以自我監控為干擾變數時發現，自我監控與對他人的敏感度的效用是不存在的，兩位學者的說法似乎是相反的，因此本研究想重新驗證看看自我監控是否為一正向特徵。

基於上述自我監控能力對於職業認同度、調適策略與情緒耗竭程度間之關係是否具有干擾效果？本研究將把自我監控視為一干擾變數，探討上述的關係是否增強，例如：自我監控會干擾職業認同對情緒耗竭的影響，明確的說在高自我監控下，職業認同對情緒耗竭的負向影響會較低自我監控者更小。相信若能釐清上述各變數之間的關係，或許可協助服務業人力資源管理在選材階段更能適切的選擇較具服務業特性之員工，例如：高職業認同、高自我監控、問題導向的調適策略傾向者，最終可對整體組織之經營績效做出正面貢獻。

## 第二節 研究目的

總結而言，本研究欲探討可調節情緒耗竭的前因與後果，職業認同是否會影響情緒耗竭，採用不同的調適策略是否會影響情緒耗竭，以及情緒耗竭與工作滿意度的關係，自我監控是否會干擾職業認同、調適策略對情緒耗竭，以及情緒耗竭對工作滿意度的影響，情緒耗竭對電話客戶服務人員的職業認同與調適策略是否具有中介效果。

### 一、 探討情緒耗竭對工作滿意度之影響性？

- 二、 探討職業認同對情緒耗竭之影響性？
- 三、 探討不同調適策略分別對情緒耗竭之影響性？
- 四、 探討自我監控如何干擾職業認同與調適策略對情緒耗竭之影響，以及自我監控如何干擾情緒耗竭對工作滿意度之影響？
- 五、 探討情緒耗竭在職業認同及調適策略與工作滿意度中是否具中介效果？

### 第三節 研究流程

在研究動機的激發下，確定了本研究的目的、研究範圍與研究對象，接著蒐集、探討相關的文獻後，建立研究架構。本研究流程如圖 1-1 所示，分述準備階段、實施階段、完成階段如下：





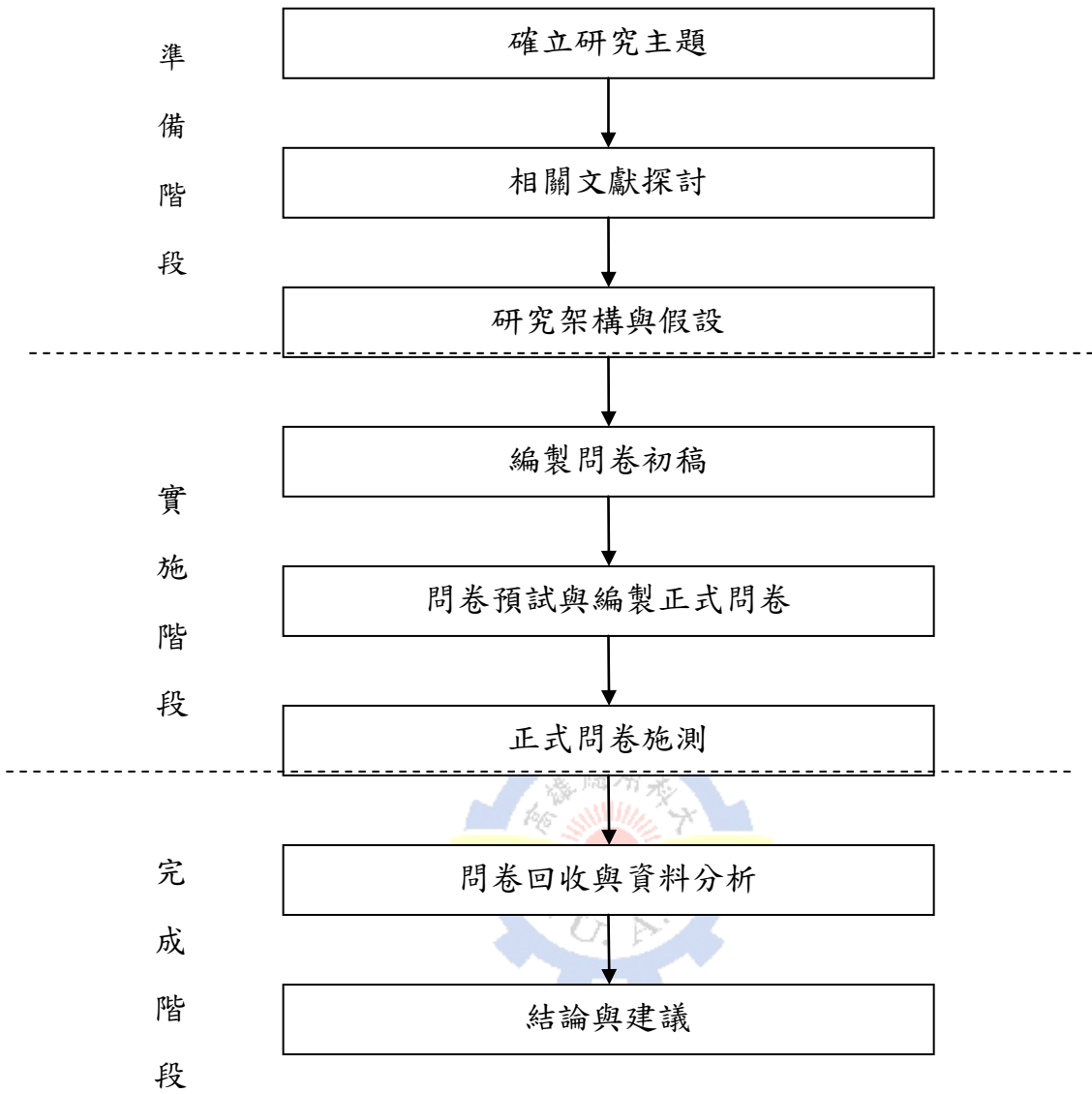


圖 1-1 本研究流程圖

## 參考文獻

### 一、中文部分

江坤銑 (2001)。國民小學校長行政管理角色、工作壓力及其因應策略之研究。國立中正大學教育學研究所碩士論文。

池文海、唐資文 (2008)。護理人員個人屬性、工作滿足與離職意向之關係 - 以台灣東部地區醫院為例。中華管理評論國際學報。第 11 卷第 2 期。頁 1-26。

余紅柑 (1997)。老人養護機構監護工作者職業認同與工作倦怠之相關研究。私立東海大學社會工作學系之碩士論文。

吳宗立 (1996)。國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究。國教學報。8。99-131。

吳宗佑 (2006)。工作投入與調節他人情緒能力對情緒勞動與情緒耗竭之關係的調節效果。中華心理學刊。28(1)。69-87。

吳宗佑、鄭伯璫(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 (2003)。工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討。國立台灣大學心理學研究所博士論文。

吳宗祐 (2008)。由華人主管威權領導到員工工作滿意度與組織承諾：信任的中介歷程與情緒智力的調節效果。本土心理學研究。30。3-63。

吳萬益 (2005)。企業研究方法。華泰文化第二版。

李再長、李俊杰與曾雅芬 (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。

李晉男 (2002)。「台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究」。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。

林以忠 (2005)。「警察機關資訊人員工作壓力、工作滿足與職業焦崩之研究」。大葉大學資訊管理學系碩士論文。

林秀靜 (1998)。「國立資優班教師工作壓力與因應方式之調查研究」。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文 (未出版)。

林純文 (1996)。「國民小學組織氣候、教師工作壓力及其因應方式之研究」。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文 (未出版)。

邱如玫 (2007)。「空服員情緒勞務與情緒耗竭關係之研究」。南台科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文。

邱玫芳 (1996)。「勞工工作壓力之探討」。高雄醫學院行為科學研究所碩士論文。

邱國銘 (2000)。「銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究」。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

施淑芬 (1990)。「大學教師工作壓力、因應方式與職業倦怠之相關研究」。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文 (未出版)。

柯純義 (2007)。「成就動機、內外控、工作特性與工作倦怠關係之研究-以台北縣公立高級中學教師為例」。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。

洪鴻鈞 (1995)。「台灣省國民小學初任校長工作壓力及其因應方式之研究」。國立台中師範學院初等教育研究所碩士論文 (未出版)。

高佳伶 (2007)。「銀行行員情緒勞務負荷、影響因素與結果之研究」。國立中正大學勞工研究所碩士論文。

徐光正 (1977)「工廠工人的工作滿足及其相關因素之探討」。中央研究院民族學研究所集刊。44。頁 23-63。

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-以百貨公司櫃台人為例」。國立中正大學企業管理所碩士論文。

張曉春 (1983)。「專業人員工作疲乏研究模式以社會工作人員為例」。思與言。第 21 卷。第 1 期。頁 69-79。

陳玉華 (2003)。國中教師生活滿意度與職業倦怠關係之探討~以中、南部公立國中教師為例。大葉大學工業關係學系碩士論文。

陳青勇 (2001)。國民小學兼任行政職務教師工作壓力與因應方式之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文 (未出版)。

陳雪玲 (2008)。時間評價對組織公民行為之影響—以自我監控為干擾。國立彰化師範大學人力資源管理研究所碩士論文。

陳敦生 (1995)。情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究:以航空服務業為例。國立雲林技術學院企業管理技術研究所碩士論文。

陳穎峰、林豪傑、周士強 (2008。6月)。國軍財務單位員工人格特質與工作滿意度關係之研究—角色壓力為中介效果。載於樹德科技大學企業管理系主辦之「2008 創新、整合與應用」學術研討會論文集 (頁 139-149)。高雄縣。

陸洛、高淑芳 (1999)。「主管工作壓力的族群差異:個人背景、工作與職業因素」。中華心理衛生學刊。12(2)。23-66。

曾瑞譙 (2004)。私立高級中等學校校長工作壓力與其因應策略之研究。國立嘉義大學師範學院國民教育研究所碩士論文。

程一民 (1996)。國民小學教師工作壓力與因應方式之研究。台北市立師範學院初等教育研究所碩士論文。

童曉君 (1999)。廣告訴求、廣告代言人、自我監控程度、消費者與廣告代言人的人格一致性程度對廣告效果之影響。元智大學管理研究所碩士論文。

黃良志、蘇國楨、徐正屏、林昭秀。(2004)。中華電信民營後人力資源管理制度知覺、工作滿足、角色認知衝突和組織承諾之研究。人力資源管理學報。第4卷第3期。頁 29-54。

黃新福、江守寰 (2006)。「警察工作壓力與職業倦怠關係研究:以金門縣警察局為例」。銘傳大學企管系:第四屆管理思維與實務學術研討會。2006年6月18日。頁 276-299。

黃新福、黃良傑 (2007)。「證券資訊人員工作壓力與職業倦怠關係之研究」。南華大學企管系暨管理科學研究所:第二屆管理與決策學術研討會。2007年5月11日。頁 1-25。

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。

黃臺生 (2001)。「工作倦怠相關理論探述」。中國行政。第 70 期。頁 37-68。

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變項」。私立靜宜大學企業管理研究所之碩士論文。

莊瑞琦(2002)。主管領導型態、員工人格特質與組織績效之關係-- 以嘉義市政府為例，國立中正大學企業管理研究所，碩士論文

葉嘉修 (2008)。職業認同與情緒耗竭之關係:情緒勞動之角色。中國文化大學國際貿易學系碩士論文。

葉龍源 (1998)。國立小學主任工作壓力與因應方式之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文 (未出版)。

劉祥如 (2002)。「基層警官從警意願與工作適應關係研究」。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

鄧柑謀(1991)。國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文 (未出版)。

鄭仁偉、郭智輝。2004。個人與組織契合、工作滿足與組織公民行為關係之研究。人力資源管理學報。第 4 卷第 4 期。頁 85-104。

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論文。

賴明德 (2008)。輪班人員工作生活品質與工作適應關聯性研究。靜宜大學企業管理研究所碩士論文。

簡瑞辰 (2008)。員工對績效評估系統之知覺、人格特質與工作倦怠之關聯性研究。中原大學企業管理研究所碩士論文。

羅人林 (2003) 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—以自

我監控、內部行銷為干擾變項。國立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。第3卷第1期。頁1-19。

## 二、英文部分

Baron, R. M. and D. A. Kenny, (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

Burris, B. H. (1983). The human effects of underemployment. *Social Problems*, 31, 96-110.

Caldwell, D.F., & O'Reilly, C.A. (1982). Response to failure: The effects of choice and responsibility on impression management. *Academy of Management Journal*, 25: 121-136.

Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. Unpublished manuscript, University of Michigan Ann Arbor, MI.

Castro, J. (1989). Where did the gung-ho go? *Time*, 52-56.

Dessler, G., (1994). *Human Resource Management*. NJ: Prentice- Hall.

Dubin, R., & Champoux, J. E. (1975). Workers' central life interests and personality characteristics. *Journal of Vocational Behavior*, 6, 165-174.

Endler, N.S., & Parker, J.D.A. (1990a). State and trait anxiety, depression and coping styles. *Australian Journal of Psychology*, 42, 207-220.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

Gangestad, S. W., & Snyder, M. (2000). Self-monitoring: Appraisal and

reappraisal. *Psychological Bulletin*, 126(4), 530-555.

Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.), *The emotionally intelligent workplace* (pp. 27-44). San Francisco: Jossey-Bass.

Gorsuch, Richard L. (1983). *Factor analysis*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.

Holland, J. L. (1985). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environment*. (2th ed), Engelwood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Hoppock, R. (1935), *Job Satisfaction*, New York: Harper and Brothers.

Jamal, M. (1990). Relationship of job stress & Type-A behavior to employees, job satisfaction, organization commitment, psychosomatic health problems & turnover motivation. *Journal of Human Relations*, 43(8), 727-738.

Kalleberg, A. L. (1977), *Work value and job rewards, a theory of job satisfaction*. *American Sociological Review*, 42, 124-143.

Knight, D. K. (2002). Customer orientation, self-monitoring, role stress, and job performance of contact employees: Implications for retailers. *Dissertation Abstracts International*, 62(8-A), 2818.

Lazarus, R. S., & Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment. In L. A. Pervin and M. Lewis (Eds.) *Perspectives in international psychology*, New York: Plenum.

Lazarus, R. S., Folkman, S., & Gruern, R. (1985). Stress and Adaptation Outcomes-The Problem of Confounded Measures. *American Psychologist*, 770-779.

Lee, R. T., & Ashforth, E. (1993) , "On The Meaning of Three Dimension of Burnout," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75, No. 6, pp. 743-747.

Lennox, R. D., & Wolfe, R. N. (1984). Revision of the self-monitoring scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(6), 1349-1364.

Leong, F. T., & Morris, J. (1989) Assessing the construct validity of Holland, Daiger, and Power's measure of vocational identity. *Measurement and Evaluation in*

Counseling and Development, 22, 117-125.

Litt, M. D. & D. C. Turk (1985). Source of stress and dissatisfaction in experienced high school teachers. *Journal of Educational Research*, 78(3), 178-185.

Lobel, S. A. (1991). Allocation of investment in work and family roles: Alternative theories and implications for research. *Academy of Management Review*, 16(3), 507-521.

London, M. (1983). Toward a theory of career motivation. *Academy of Management Review*, 8, 620-630.

London, M. (1985). *Developing managers: A guide to motivating and preparing people for successful managerial careers*. San Francisco: Jossey-Bass.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in Organizational Settings. In Oskamp, S. (Eds.), *Applied Social Psychology Annual 5*. Beverly Hills, California : SAGE Publication.

Meredith, D., Anisya, S. T. & Rodger, B. S., (2000). Predicting expatriate job satisfaction: The role of firm internationalization. *Career Development International*, 7(1), 24-36.

Mill, J. (1984). High and low self-monitoring individuals: Their decoding skills and empathic expression. *Journal of Personality*, 52(4), 372-388.

Negy, S. M. (2002) Using a single-item approach to measure facet job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 77-86

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior. The Old Solider Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Park, K.R. (1986). Coping in stressful episodes : The role of individual differences, environmental factors, and situational characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75,399-409.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitude and Performance*. Illinois: Homewood.



Ricky W. Griffin., (2000). "Fundamentals of Management", Houghton Mifflin company(2thEd.), p.249

Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In B. M. Staw & G. R. Salanick (Eds), *New Directions in Organizational Behavior*, 1-54. Chicago: St. Claie.

Sampson, P. (1978), "Can consumer create new products, *Journal of the Market Research Society*," 12(1), 42-52.

Saxton, M.J., Phillips, J.S. & Blakeney, R.N. (1991). Antecedents and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservations Service Sector. *Human Relations*, Vol.44, No.6, 583-595.

Scarpello, V., & Campbell, J. P. (1983). Job satisfaction: Are all the parts here? *Personnel Psychology*, 36(3), 577-600.

Seashore, S. E. & Taber, T. D. (1975), *Job Satisfaction and Their Correlates*, *American Behavior & Scientists*, 18, 346-358.

Sigler, R. T. & C. N. Wilson. (1988). Stress in the work place : Comparing police stress with teacher stress. *Journal of Police Science and Administration*, 16(3), 151-162.

Smith, P.C. & Kendall, L.M.& Hullin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

Snyder, M. & Debono, K. G. (1985). Appeals to image and claims about quality: understanding the psychology of advertising. *Journal pf Personality and Social Psychology*. 49(3), 586-597.

Snyder, M. (1974), "The Self-monitoring of Expressive Behavior," *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 526-537.

-----(1979), *Self-Monitoring Processes*, *Advance in Experimental Social Psychology*, New York: Academic Press.

-----(1986), "On the Nature of Self-Monitoring: Matters of Assessment, Matters of Validity," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 125-139.

Snyder, M., Swann, J., and William, B. (1976), "When Actions Reflect Attitudes: The Politics of Impression Management," *Journal of Personality and Social Psychology*, 34(5), 1034-1042.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Hudy, M. J. (1997). Overall job satisfaction: How good are single-item measures? *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 247-252.

Wanous, J. P., Reichers, A.E., & Hudy, M.J. (1997), Overall Job Satisfaction: How Good are Single-item Measures? , *Journal of Applied Psychology*, 82, 247-252.

Williams, R. S., (1998), *Performance Management: Perspectives on Employee Performance*, Thomas Learning.

Wilk, S. L., & Moynihan, L. M. (2005). Display rule "regulation": The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 90 , 917-927.

Wysocki, J., Chemers, M.M., & Rhodewalt, F.(1987). Situational demand and self-reports of stress and illness: The moderating influence of self-monitoring. *Basic and Applied Social Psychology*, 8(3), 249-258.