

修平科技大學人力資源發展系

Hsiuping University of Science and Technology
Department of Human Resource Development

實務專題論文 Thesis of Practical Project

便利商店員工在工作投入、情緒勞務與工 作績效關係之研究

指導老師:黃衣莉

班級: 四技人資系四年甲班

學生: 洪婉茹 BI98024
鄭莉蓓 BI98025
張怡晴 BI98028
吳盈潔 BI98048

中華民國一〇一年六月

謝誌

本專題研究得以順利完成，首先要誠摯的感謝指導老師黃衣莉老師悉心且耐心的指導，黃衣莉老師秉持著謹慎的態度研究使學生獲益良多，老師對學問的嚴謹以及細心更是學生的學習典範，從一開始討論主題、排定專題研究時間之流程到研究方向之指導及學術上之教導，且每周定時開會討論並指導正確的方向，這些指導給予小組們莫大的幫助，最後才使小組的專題研究得以順利完成，學生在此獻上最誠摯的感謝及敬意。

在製作專題的日子裡，小組人員在同心協力、分工合作及良好默契中把每次的進度如期完成，經過每周開會檢討、修改以及老師不時在我們疑惑時給予指點，讓我們可以更順利、踏實的一步一步完成專題，也感謝全體人資系的老師、同學們的幫忙，也恭喜小組在這一年來的專題研究所付出的努力得到良好的成果。

修平科技大學 人力資源發展系

洪婉茹、鄭莉蓓、張怡晴、吳盈潔

中華民國 102 年 1 月 謹誌

摘要

本研究以便利商店正職與兼職員工為研究對象，進行工作投入、情緒勞務與工作績效關係之研究。並探討正職與兼職在這三個變項間的差異，以提供業主參考並瞭解員工及進一步思考可能之因應方式。為達此目的，本研究經由文獻探討，採問卷調查法進行之。經分析後獲得以下結果：

- 一、正職與兼職員工在工作投入、情緒勞務以及工作績效上無顯著差異。
- 二、員工在工作投入、情緒勞務以及工作績效間有顯著相關。
- 三、員工的工作投入、情緒勞務對工作績效有顯著影響。
- 四、員工的情緒勞務對工作投入與工作績效間有顯著干擾效果。

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究流程.....	4
第四節 名詞釋義.....	5
第二章 文獻探討	7
第一節 典型與非典型雇用.....	7
第二節 工作投入.....	10
第三節 情緒勞務.....	15
第四節 工作績效.....	19
第五節 相關研究.....	23
第三章 研究方法	26
第一節 研究架構與假設.....	26
第二節 研究對象.....	28
第三節 研究工具.....	29
第四節 研究實施.....	32
第五節 資料分析方法.....	33
第四章 研究結果	34
第一節 基本資料.....	34
第二節 敘述統計.....	37
第三節 典型與非典型雇用分組檢定.....	38
第四節 相關分析.....	39

第五節 多元迴歸分析	40
第六節 情緒勞務對工作投入、工作績效之干擾效果	44
第七節 假設驗證結果	45
第一章 結論與建議	46
第一節 研究結論	46
第二節 研究建議	48
第三節 研究限制	50
參考文獻	51
附錄	58

表目錄

表 2-1 典型與非典型雇用之差異	9
表 2-2 典型（正職）與非典型（兼職）雇用之相關研究	23
表 2-3 工作投入與情緒勞務之相關研究	24
表 2-4 情緒勞務與工作績效之相關研究	25
表 2-5 工作投入與工作績效之相關研究	25
表 3-2 2011 年 06 月份《台灣連鎖便利商店》店數統計表	28
表 3-3 項目分析結果摘要	30
表 3-4 信度分析	31
表 4-1 主管整體樣本基本資料	35
表 4-2 員工整體樣本基本資料	36
表 4-3 各變項的整體平均數與標準差	37
表 4-4 典型與非典型雇用分組檢定	38
表 4-5 工作投入、情緒勞務及工作績效相關分析摘要表	39
表 4-6 多元迴歸分析（自變項：工作投入）	40
表 4-7 多元迴歸分析（自變項：情緒勞務）	40
表 4-8 多元迴歸分析（自變項：工作投入、情緒勞務）	41
表 4-9 多元迴歸分析（自變項：個人情緒察覺）	41
表 4-10 多元迴歸分析（自變項：他人情緒察覺）	42
表 4-11 多元迴歸分析（自變項：情緒管理）	42
表 4-12 多元迴歸分析（自變項：情緒運用）	43
表 4-13 情緒勞務干擾效果分析	44
表 4-14 研究假設驗證結果表	45

圖目錄

圖 1-1 研究流程	4
圖 3-1 研究架構	26

第一章 緒論

第一章緒論共分為四節，分別為研究背景與動機、研究目的、研究流程、名詞釋義，各節分別敘述如下。

第一節 研究背景與動機

近年來，隨著科技不斷的日新月異，大環境也逐漸改變了產業的結構，非典型僱用逐漸興盛；隨著經濟環境快速的變遷，企業要為了永續經營做努力以及提升競爭力的同時在組織結構或人力運用上，皆須保持適度的彈性，在景氣低迷時可說是大行其道。

在人力需求方面，彈性勞動的使用方式，使得企業對非典型（Nonstandard）或暫時性（Contingent）勞動力的使用有增加的趨勢（Kalleberg, 2000）。由於近年來人力需求上架構需求的改變，企業紛紛改變僱用方式，企業們認為現今的非正職工作人員（非典型僱用）可以降低人事成本的支出，例如當企業需要擴大生產線的時候，僱用臨時性、兼職或短期性的人員，來應付生產要素的短期需求，而當景氣下滑時則可以快速中止這些短期工作人員，企業則利用人力派遣公司等管道去僱聘契約人員或派遣勞動，以降低公司招募與訓練的成本與風險。從上述可得知，站在企業的觀點來看，非典型工作型態的僱聘不僅是可以降低人事成本上的花費，也可以減少在招募與人才培訓時的風險與成本，對於企業來說這樣的一項改變是利多於弊。由於目前台灣便利商店普遍同時聘雇正職與兼職人員，所以本研究選擇台灣便利商店業態的前四大連鎖系統的僱用情形做深入研究。

對於非典型工作型態，成之約（1998）認為，非典型聘僱是一種非全時、非長期受雇於一個雇主或一家企業的工作型態。陳錦慧（2002）曾對國內企業採用非典型聘

僱的研究指出，企業站在成本的考量，未來仍會持續增加非典型聘僱的使用，但組織不應忽略非典型聘僱工作者所可能帶來的問題。

一個成功的企業，是由人所組成的，雖然人事成本的控制與減少很重要，但絕不能因為要減少這些成本，而失去了企業裡最重要的資產，若能將工作績效高的員工讓它發揮到最高效能，相信集結如此重大的力量，企業要永續經營這目標即能迅速達成。

天下雜誌曾提到：哈佛企管評論認為當服務業越來越重要時，人才的重要性也比以往迫切，而資金設備都將不再是重要的問題（楊淑利，2005）。所以未來企業要創造競爭優勢，研發與創新為不二法門，意即人才扮演企業永續發展的重要因素，如何留住大量的人才、調整本身的經營管理、提升企業的經營績效，成為各管理者最大的課題。

工作績效對於企業亦或是員工來說是一項非常備受重視的一項評量，從它績效的高低可以看出員工對工作價值的貢獻多寡、工作品質的優劣；企業也可以藉由工作績效的評量給予員工們適當的福利與獎勵。

工作績效的高低對於員工是一項實際的評量，但工作績效又會因為工作投入、情緒勞務兩者變項而受到影響，因此本研究將探討員工會因為哪些因素而影響對於工作投入的程度以及產生情緒勞務的原因，對於這些因素要如何解決才不會影響員工的工作績效甚至有助於提升工作績效。

第二節 研究目的

綜合上述章節背景與動機內容，本研究主要目的在探討工作投入、情緒勞務、工作績效三個變項之間的關係。

茲列出研究目的如下：

壹、探討典型（正職）與非典型（兼職）雇用在工作投入、情緒勞務以及工作績效的差異。

貳、探討工作投入、情緒勞務以及工作績效的關係。

參、探討工作投入、情緒勞務對工作績效之影響。

肆、探討工作投入因情緒勞務對工作績效的干擾情形。

第三節 研究流程

本研究流程如圖1-1所示：

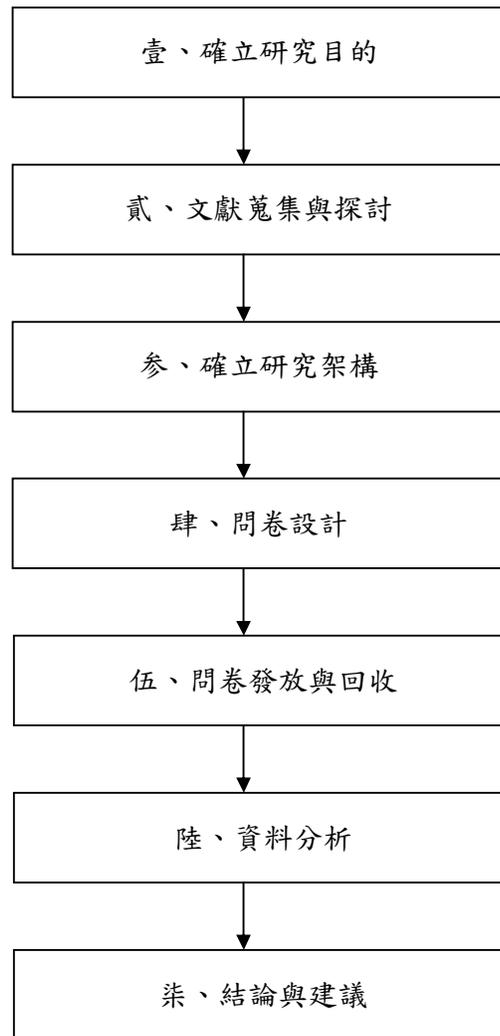


圖 1-1 研究流程

第四節 名詞釋義

本研究依上述研究目的所界定之研究範圍，將所提及關鍵名詞進行定義，說明如下：

壹、便利商店

根據經濟部研究院（100年3月）分類，便利商店業是歸屬於超級市場、百貨及其他綜合商品零售業之一部分，而便利商店的定義為：凡從事提供家庭日常用品、食品零售，而以生鮮及組合料理食品為主之行業；或從事提供便利性商品，如速食、飲料、日常用品及服務性商品以滿足顧客即刻所需，而以連鎖型態之行業均為本產業之範圍。

本研究所指的便利商店為能讓消費者用最快速的時間及最合理的價錢取得日常所需的商品，達成滿足消費者的身心理需求的購物地點。

貳、典型（正職）與非典型（兼職）雇用

Kalleberg（2000）認為非典型聘僱，形式上與典型的型態不同；所謂的典型工作型態即是全時工作、工作延續性確立、在雇主所屬的公司內完成工作內容並接受雇主的指揮監督，常被稱為正式人員。

本研究所指的典型雇用為長時間全時工作於同一雇主的公司下之正職人員；非典型雇用為非長期雇用且非單一僱主之兼職人員。

參、工作投入

莊惠敏（2002）認為個人秉持信念，在心理上認同其工作重要性、重視工作表現，並將工作與生活結合的程度。

本研究所指的工作投入為個人對工作職務保持積極的參與程度，並在乎且熱衷於他的工作，以樂觀進取的態度工作，以提升顧客服務品質來達到工作的理想目標。

肆、情緒勞務

Gosserand (2003) 認為情緒勞務是在工作場合的一種情緒管理，其主要目的是為了有規則的管理情緒，以協助組織達成目標。

本研究所指的情緒勞務為個人在工作場合上的情緒管理，並在組織規範下表現出合宜的情緒狀態，以協助組織達成目標及利潤，包含個人情緒的察覺、他人情緒的察覺、情緒管理及情緒運用等四構面。

伍、工作績效

蘇義祥(1999)提出工作績效是指一個人的工作貢獻之價值、工作之品質或數量，亦即員工的生產力；當員工之生產力高時，表示組織之整體經營績效高。

本研究所指的工作績效為員工所表現的工作態度，擁有良好的質與量，不僅為自己或是團隊帶來高效率的工作環境，也讓公司對於此員工的高績效升遷有個依據，包含任務績效與脈絡績效兩種構面。

第二章 文獻探討

第一節 典型與非典型雇用

壹、典型與非典型的定義

Belous (1989) 指出大體上，從事非典型聘僱關係工作型態的勞工與企業沒有長期性的聘僱關係，因此在就業上較缺乏穩定性，長期性聘僱關係與非典型聘僱關係在就業穩定性與職涯發展上是有所差異。

成之約 (1998; 2005) 提出人力運用彈性化和降低薪資成本是企業或機構運用非典型工作型態的重要原因，因此其發展的主要趨力為企業在面臨競爭力下對削減勞動成本的需求。

成之約 (1999) 認為所謂非典型勞動人員，是指有別於一般典型或傳統工作型態之工作者，也就是指一種非全時、非長期受聘僱於一個雇主或一家企業的工作型態。一般而言，部分時間工作、定期契約工作、約聘人員、派遣工作、短期聘僱、臨時性工作和自營作業或自僱型工作都是屬於非典型勞動的範圍。

成之約 (1999) 提出國內對非典型聘僱關係有不同的名稱，如：非傳統或非標準的聘僱關係、不安定的聘僱關係等，但都是指一種非全時或非長期受聘僱於某一雇主或一家企業的僱傭關係，大體上包括部分工時勞動、定期契約勞動、家內勞動、網路勞動、派遣勞動、電傳勞動等。

成之約 (1999; 2005) 認為這樣的聘僱關係與一般不定期性、全時工作、勞務提供對象是單一雇主，以及受到非法聘僱保護的聘僱關係是不同的，且多數的非典型就業型態的薪資條件、保障與福利多遜於傳統的典型工作。

Kalleberg (2000) 認為非典型聘僱，形式上與典型的型態不同，所謂的典型工作型態即是全時工作、工作延續性確立、在雇主所屬的公司內完成工作內容並接受雇主的指揮監督，常被稱為正式人員。

Houseman (2001) 指出對美國企業的研究，企業決定彈性雇用的五個考量是：
一、降低正式雇用的員工人數，不但可以降低人員成本；二、可以進一步僱用較低薪資以及不必負擔福利的短期工作者，而這些工作者可能只是負責非核心的工作任務；三、可以不必擔心這類工作者的工作士氣會影響重要工作結果；四、對於特殊專業工作者可以安排較彈性的工作時間；五、隨時維持精簡的僱用員額，以避免組織重整時需要裁員。但研究結果也顯示，大部分僱主不會承認使用彈性人力是為了節省工作者之退休金及保險等福利，目的是避免明顯違反法令的規定，可是實際上，這卻是企業用非典型僱用降低僱用成本的主要考量

成之約 (2004) 認為非典型就業是指相對於傳統、穩定就業型態的概念，而呈現的類型有相當多種，因此針對各種非典型工作類型的定義、內涵加以整理，常見的型態則有約聘、定期契約、臨時、按日（時）計酬、按件計酬、外包和派遣勞動。所謂的非典型工作型態，是源自非典型聘僱關係的一種工作型態。

本研究所指的典型雇用為長時間全時工作於同一雇主的公司下之正職人員；非典型雇用為非長期雇用且非單一僱主之派遣人員或兼職人員。

貳、典型與非典型雇用的差異

經彙整相關研究後將典型與非典型雇用之差異表列如下：

表 2-1 典型與非典型雇用之差異

比較項目	典型（正職）	非典型（兼職）
工作型態的差異	全時工作、工作延續性確立、在雇主所屬的公司內完成工作內容並接受僱主的指揮監督，常被稱為「正式人員」	非全時、非長期授聘雇於一個雇主或宜家企業的工作型態。大體上包括，部分時間工作、第期契約工作、派遣工作和自營作業或自僱工作都是屬於非典型聘僱工作型態的範圍（成之約，1999），常被稱為「臨時人員」或「非正式員工」
勞務提供對象	單一雇主	非同一雇主
提供勞務期間	長期性	短期契約
薪資條件、保障與福利	大多數較完整	大多數較不完整

（整理自成之約,1999 ;Kalleberg,2000）

謝文元（2006）研究青年的非典型就業經驗，則指出青年從事非典型工作時所具有的勞動條件是較低的，有九個方面是低於公司或機構中的正職工作者，包括：低薪資、低福利、低工作地位、低安全保障、低連結性、自主性低、低技術性、低挑戰性、以及工作穩定度低

第二節 工作投入

壹、工作投入的定義

陳正沛（1984）認為工作投入是一種個人的工作態度或是個人感情上的承諾。

余慶華（2001）認為工作投入是一種工作上注意力的集中或是一種個人在情感上的工作承諾。

莊修田（2002）提出工作投入包含兩個層面：一、個體投入某項特定工作且熱心參與的程度。二、個體對現行工作較為認同的心理狀態。

莊惠敏（2002）認為工作投入是個人秉持信念，在心理上認同其工作重要性、重視工作表現，並將工作與生活結合的程度。

沈哲生（2004）認為工作投入為個人一心一意對待、承諾和關心自己目前工作程度，即個人對工作所持有的一種價值認知，而影響個人工作投入的因素則為個人的人格特質與工作環境。

鄭國男（2005）工作投入係指個體受到個人因素和情境因素的影響，對其從事的工作所產生的認知，以及對其工作本身之價值判斷和態度。

鍾娉華（2006）提出工作投入是自我概念在工作上的表現，是一種個人受個人特質與工作情境的影響，所產生在認知層次上對工作的認同程度，於行為層次的工作參與以及情意層次的自我概念所做的評價。

張華蘋（2006）認為工作投入是個人心理認同工作重要性，內化為一種積極的工作態度與行為。

陳熾如（2007）認為工作投入為個人對其本身工作職務是否保持積極及認同樂觀的參與程度，以提升品質及達到工作理想目標。

林靖雯（2008）工作投入是指個人對工作專心一意的程度，也是個人認同自己工作的認知和心理狀態。

黃坤謨（2008）提出工作投入係指個人對工作所抱持的一種價值認知，其受個人人格特質、環境及二者交互作用所影響。

Vroom（1962）指出工作投入是當個人自尊的感覺因績效好而增加，而因績效壞而減少時，投入便因此而產生。

Kanungo（1979）認為工作投入是個人在認知上面對工作認同的程度，且會受到個人社會化的過程以及目前工作的環境所影響，當個人認知目前的工作能滿足需求時，個人便會有較高的工作投入。

Kanungo（1982）認為工作投入是心理認同工作的認知狀況，且端賴工作滿足個體無論內在動機或外在特性上顯著需求的程度；工作投入是個體在社會化的過程中所形成的一種工作倫理，也是個體對工作價值觀的認知或多層面的工作態度，所以工作投入是個人對需求被滿足的認知程度。

Blau（1986）指出工作投入為個人主觀認同他的工作，在乎且關心他的工作，把工作當成生活興趣的重心。高度工作投入者高度認同及關心他的工作。

Robbins（1992）提出工作投入是具有認同的職位，主動參與。

Robert（1997）提出工作投入是個人心理上對工作的認同程度、在目前工作環境中執行明確的程度以及工作在生活中的重要性程度。

Robbins (2001) 認為工作投入是個人心理上對工作的認同程度，即認為工作績效對自我價值的重要程度。

本研究所指的工作投入為個人對工作職務保持積極的參與程度，並在乎且熱衷於他的工作，以樂觀進取的態度工作，以提升顧客服務品質來達到工作的理想目標。

貳、工作投入的內涵

余慶華 (2001) 將各學者的定義整理為工作意願及工作承諾，內涵如下：

一、工作意願：個人特質與組織情境相互影響的結果。

二、工作承諾：個人心理知覺工作的價值與重要及面對或從事工作時的內心狀態與外顯的行為。

Lodahl & Kejner (1965) 認為工作投入是個人認同工作重要性的程度，或是工作在個人自我印象中的重要程度，分成二大構面：

一、工作責任心：是指部屬本身對工作的要求與專注的程度。

二、認同工作重要性：是指部屬視工作佔生活中的重要程度。

Saleh & Hosek (1976) 認為工作投入的定義可以歸納為四類：

一、工作為生活重心：視工作投入是個人知覺整個工作狀況的重要性或自我認定的中心。

二、積極參與工作：工作上個人主動參與，以使個人的尊嚴、自主、自尊等需求獲得滿足程度。

三、工作績效為自尊的重心：個人認知到工作績效對個人自我尊嚴影響的程度。

四、工作績效和自我概念一致時：工作投入是個人將知覺到工作績效和個人特徵一致時，其成為自我概念的中心。

Robinowitz & Hall (1977) 整合學者研究，提出三層面的工作投入定義：個人特質、工作情境及工作結果。個人特質包括：性別、年齡、教育程度、年資、人格特質等；工作情境包括：工作特性、組織氣候、領導者行為與組織規模等；工作結果為個人與情境交互作用包括：工作滿足、工作績效、成就感、離職或曠職率等。

Kanungo (1982) 將工作投入區分在特定工作情境的工作投入及一般工作情境下的工作投入。JI是一種對目前工作描述性的信念，其多半來自目前的工作是否滿足自己目前需求的程度；WI則是工作在生活中價值的規範性信念，會受文化制約或社會化下所影響。

以上研究在工作投入的各構面上差異較大，故本研究工作投入決定採不分構面來做探討。

參、工作投入的衡量

許珮琦 (2010) 提出之工作投入量表有9個問項，其中有一題為反向題。該量表亦採用李克特 (Likert) 的評分總加法做為計分基礎，每一測量項目依答卷者主觀的知覺感受反應強度而附加有非常同意、同意、無意見、不同意、很不同意等五種不同選擇的五點量尺。對於正向問項，選非常同意者得5分，同意得4分，其餘依序分別得3分、2分及1分。而對於反向問項選非常同意者得1分，同意得2分，其餘依序分別得3分、4分及5分。將所有受訪者在量表各構面上相關項目之得分相加起來之總分，表示該受訪者對目前統一超商工作認同之強弱程度。總分愈高，表示該員工的工作投入程度愈高；總分愈低，表示他的工作投入程度愈低。

Lodahl and Kejner (1965) 年所發展的工作投入量表，該量表共有20題，其目的

在測量受試者對工作投入的程度，也就是分析受試者認同工作重要性的程度，以及績效對自尊的影響結果。該量表經因素分析之後分別得到四個因素，分別為：高度投入、工作的漠不關心、工作責任與承擔及工作的厭倦感及次要性。

Kanungo (1982) 發展之工作投入量表，本量表共有10題，主要是用來衡量受訪者對目前工作的心理認知程度，原題目在文字上均經適當修改。認為工作投入是可變動的，會隨著個人認知，及個人對其工作環境的認知而改變，將兩種概念上的構面加以整合成他們的理論架構。第一個構面是對工作意願，第二個構面是工作承諾。以李特克 (likert) 七點量尺方式計分，分別給予1至7分，工作投入程度高低以受訪者工作投入量表的得分而定，得分越高表示越投入於工作，反之得分越低表示對工作越疏離。

Maslach, Schaufeli and Leiter(2001)認為對於工作投入的測量可直接採用Maslach工作倦怠問卷，通過個體在枯竭、譏諷和專業效能感等3個層面上得分的相反模式來評估，即在枯竭、譏諷上的低得分和在專業效能感上的高得分代表高工作投入。

Schaufeli and Salanova (2002) 編制了工作投入量表，該量表有三個分量表，分別是活力 (6個題目)、奉獻 (518個題目) 和專注 (6個題目) 量表，共計17個項目。驗證性因素分析結果表明，UWES的三因素結構模型要明顯優於單因素結構模型，並對多個國家的各種樣本均適用。三個量表的內部一致性係數大於0.65，潛變數之間的相關等級是0.80—0.90。驗證性因素分析在多個國家的樣本檢驗中得到了類似的結果。

本研究採用許珮琦 (2010) 所發展之量表，該量表亦採用李克特 (Likert) 的評分總加法做為計分基礎，每一測量項目依答卷者主觀的知覺感受反應強度而附加有非常同意、同意、無意見、不同意、很不同意等五種不同選擇的五點量尺。

第三節 情緒勞務

壹、情緒勞務的定義

Hochschild (1983) 提出與顧客保持高度接觸的工作者在工作時對情緒的控制，能夠製造出一個合宜的臉部表情及肢體動作；同時，這些工作者在組織的規範以及薪資報償的制度下，必須在公共場合控制自己的情緒，能創造出一個合於組織所要求的工作氣氛。因此，為有效達成組織目標，某些工作人員之工作是必須控制自己，以提供給組織內外顧客一種透過規範的情緒狀態，稱之為情緒勞務的提供。

張曉毓 (1998) 認為情緒勞務是在工作上必須和顧客面對面的接觸，且必須在組織的規範下表達出合宜之情緒狀態，以協助組織創造利潤。

James (1989) 強調情緒勞務牽涉到處理他人的情感，它的核心要素為情緒規則，從工作的情緒觀點來看，情緒勞務是一種商品，促進與規範了公共領域中的情緒表達。

Grandey (2000) 認為情緒勞務是為了組織目標，而調節情緒感受與情緒表現的歷程。

Chu (2002) 認為情緒勞務負荷為一個人控制內在情感或外在行為，以展示適當的情緒規則或職業道德的程度。

Gosserand (2003) 認為情緒勞務是在工作場合的一種情緒管理，其主要目的是為了有規則的管理情緒，以協助組織達成目標。

本研究所指的情緒勞務為個人在工作場合上的情緒管理，並在組織規範下表現出合宜的情緒狀態，以協助組織達成目標及利潤。

貳、情緒勞務的內涵

Morris and Feldman (1997) 試著將情緒勞務的工作性質予以結構化，並定義出下列四個構面：一、適當情緒表達的頻率；二、對被要求規則的留意程度；三、工作中所需表達的情緒多樣性；四、情緒失調。

Kenneth and Wong (2000) 提出情緒勞務分為四個構面：一、個人情緒察覺；二、他人情緒評估；三、情緒管理；四、情緒運用。

Kruml and Geddes (2000) 提出情緒勞務分為三個構面：

一、情緒失調

此一構面用於衡量員工外在情緒表達與內心真實感受的差異所產生的心理壓力負擔程度；包括Hochschild (1983) 所提出的情緒勞務表現方式中之表面偽裝與深層偽裝所產生的情緒失調，由於透過表面偽裝所產生的出的外在情緒，與順從情緒規則而壓抑內心深處真實感受的深層偽裝，不一定會是情緒勞務工作者的真正感覺，長期下來會造成心理層面的衝擊，進而產生出情緒耗竭。

二、情緒努力

情緒努力代表在深層偽裝之表現下，情緒勞務工作者由於此偽裝行為所產生的心理努力過程及努力程度。

三、情緒附著

此一構面是在衡量個體的情緒，受他人影響之容易程度，即為衡量員工之情緒是否容易受顧客的影響。當個體的情緒容易受到他人的影響時，此人之情緒將較容易產生情緒耗竭，乃因其情緒之穩定性較低，倘若變動程度頻繁時，情緒壓力失調便很容

易地產生。

當情緒勞務工作者的情緒管理較佳時，在某些情況下的確有利於工作績效的提升，但在過度的情緒壓抑與使用的背後，也可能造成情緒失調，而使此種負面的情緒狀況造成較低的工作滿意度。本研究所採用之內涵包括個人情緒察覺、他人情緒評估、情緒管理、情緒運用。

參、情緒勞務的衡量

採Kenneth and Wong (2000) 依個人情緒的察覺、他人情緒的察覺、情緒管理及情緒的運用等四個構面而發展出情緒智力量表，共16題，Cronbachs α 值為0.76~0.89。題項之衡量方式採Likert六尺度計分，依非常不同意至非常同意，分別給予1至6分，所有題目均為正向計分，分數越高表受測者的情緒智力越高。

崔意來 (2000) 依Mashach (1997) 所編制第三版MBI-GS量表中，衡量情緒耗竭構面之題項，共5題，Cronbach' s α 值為0.871。

邱國銘 (2001) 針對銀行從業人員進行施測，其Cronbach' s α 值為0.8699。本問卷採Likert六點尺度計分，依非常不同意至非常同意，分別給予1至6分，所有題目均為正向計分題，分數愈高表情緒耗竭的程度愈高。

林尚平 (2001) 根據文獻及實地觀察與訪談所發展之組織情緒勞務負擔量表，共24 題。該量表由基本的情緒表達、表層的情緒控制、深層的情緒偽裝、情緒多樣性與互動程度等五個構面所組成，經施測後對高低情緒勞務之正確預測率達90.23%，Cronbach' s α 值為0.786~0.8999，顯示其結果可有效鑑別工作者情緒負擔之程度。本問卷採Likert五點尺度計分，依從未如此至總是如此，分別給予1至5分，所有題目均為正向計分題，分數愈高表情緒勞務負擔之程度愈高。

本研究問卷採用Kenneth and Wong(2000)依個人情緒的察覺、他人情緒的察覺、情緒管理及情緒的運用等四個構面而發展出的情緒智力量表,可依情緒負擔程度得知員工工作滿意度。

第四節 工作績效

壹、工作績效的定義

張火燦（1996）認為工作績效是組織用來衡量和評鑑員工某一段時間的工作表現，以協助員工成長的過程。

曹國雄（1997）認為工作績效簡單來說就是員工在工作上的表現。

蘇義祥（1999）認為工作績效是指依個人的工作貢獻之價值、工作品質或數量亦即員工的生產力；所以當員工之生產力高時，表示組織整體經營績效高。

Reddin（1970）提出工作績效係指員工對其職務上各項工作目標所達成之程度。

Kane（1976）認為工作績效是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄，或達成目標的效益，這些效益項目如：生產力、營收成長率、利潤成長率、市場佔有率、預算控制、提升品質、縮短時效、降低成本及客戶滿意度等。

Boyatzis（1982）認為工作績效是指從事特定的行動以達成工作要求，並能維持或符合組織環境的條件、政策及程序。

Campbell（1990）提出工作績效為作為組織成員的個人，完成組織所期望、規定或正式化的角色需求時，所表現的行為。

Schermerhorn（1999）認為工作績效係指工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量。

上述各學者對於工作績效皆有不同解釋，而本研究認為工作績效可做為個人潛能開發的重要工具，對個人而且，可激發不同潛能達成高績效；對團體而言，可集結個

人的力量來提升效率；對於成功企業而言為重要因素之一，若員工之工作績效佳，進而提升整體表現，讓企業可以達成永續發展之目的。因此，本研究所指的工作績效為員工所表現的工作態度，擁有良好的質與量，不僅為自己或是團隊帶來高效率的工作環境，也讓公司對於此員工的高績效升遷有個依據。

貳、工作績效的內涵

Katz & Kahn (1966) 將工作績效分為兩個類型：

一、角色內行為：係指體制或正式規範之行為，並依此加以評判工作績效。

二、角色外行為：非體制內規範之行為。

Campbell (1990) 於美軍的ProjectA中，將工作績效分為八個面向：一、主要任務的熟練程度；二、非主要任務的熟練程度；三、寫作與溝通狀況；四、額外的投入狀況；五、個人法紀的維持；六、團隊合作的發展；七、督導與領導；八、工作管理與事務行政。

Borman & Motowidlo (1993) 提出包括一切與組織有關之行為，並可藉由個體對達成組織目標之貢獻情形，工作績效可區分為兩種：

一、任務績效：員工工作上之結果，與組織所期望或指認之任務相關，類似角色內之行為。

二、脈絡績效：可視為員工自由心證的行為或表現，而非透過組織內部正式系統加以控制。

Robbins (2002) 則將工作績效分為三類：

一、員工的工作成果，如生產數量、生產單位成本、業務人員之銷售量或銷售額等。

二、員工之工作行為，有些工作不易採用工作成果衡量，而較適合以工作行為指標來評估。

三、員工特質，包含好的態度、可依賴的、合作的、有自信的、富有經驗的或是看似忙碌等。

本研究所採用之內涵為Borman & Motowidlo (1993)所提出之工作績效分為兩個構面分別為任務績效與脈絡績效，當員工工作績效越高時，對於公司是有益的，會提高工作時的效率。

參、工作績效的衡量

吳豐旭(2007)所發展之量表，並依據本文之研究目的所需做適當的修正而成。本量表共有二十題選項，共分為兩大構面，其所包含之題項如下：

一、任務績效：第32-40題。

二、脈絡績效：第41-51題。

Venkatraman (1986)認為工作績效可從下列三方面加以衡量：

一、財務績效：達成企業經濟目標的程度。

二、事業績效：為財務績效與作業績效之總合。

三、組織效能：達成組織各種相互衝突之目標，以及各種關係人之目標滿足。

Cascio (1991)則認為衡量績效的方法有二種，即主觀衡量與客觀衡量：

一、主觀衡量：係以評估者主觀的想法及認知做人為判斷。主觀績效衡量又可以特質或行為來作為績效評量的基礎。以個人特質衡量績效，其重心在衡量被認為對員

工極為重要的個人特質及能力，如：可靠性、進取心、忠誠度等；以行為為基礎的績效衡量方式，主要是對下屬工作過程中的各項可能投入進行評估。此種方式係假設某種行為會產生某種工作結果，而且認為某些工作應具備某種類型的行為。當無法獲得量化資料時，評估者往往傾向於以行為為基礎的評估標準進行衡量。

二、客觀衡量：係以客觀資料直接進行衡量，如產量、出缺勤記錄等生產或人事相關資料。客觀績效衡量構面，主要以員工實質的產出作為衡量標準，主要是對下屬實質有形的產出進行質與量的評估，亦即以客觀的工作成果為衡量依據。

Motowidlo & VanScotter (1994) 的任務績效問卷與脈絡績效問卷所翻譯及編訂而成。其中任務績效量表主要在衡量工作者對任務活動的熟練度，而任務活動是指貢獻於組織技術核心的活動，內容包括：

- 一、依照標準作業程序的操作，轉化成最終產品的活動。
- 二、支援或維護組織的技術性程序所需要的服務。
- 三、其他在工作說明書內所規定的正式工作項目。

脈絡績效量表主要在衡量工作者對脈絡活動的熟練度，脈絡活動是指任務活動以外，對於組織效能有貢獻的其他活動，包括自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務的熱誠、與他人合作並幫助別人、犧牲小我以遵從組織規則與程序、以及贊同、支持與防衛組織目標等五項活動（余德成，1996）。量表共計23題，任務績效共8題，脈絡績效則為15題。此量表採用Likert五點尺度，依序為非常同意、同意、無意見、不同意、非常不同意，由填答者選擇其一，而分別給予5、4、3、2、1分。

本研究衡量採用吳豐敘（2007）所發展之量表，其工作績效分為兩大構面，為任務績效10題、脈絡績效2題。

第五節 相關研究

本研究主要研究工作投入、情緒勞務、工作績效之關係，就本研究目的進行變項關係去探討，各相關研究分析探討表格如下：

表 2-2 典型（正職）與非典型（兼職）雇用之相關研究

學者	年代	論文主題	研究對象	研究方法	研究結果
朱思諭	2005	典型工作與 非典型工作 人力資源管 理活動之比 較研究	服務業和製 造業	深入訪談	研究結果發現： 外在環境變遷與企業用人政策皆 會影響企業的僱用型態 企業在資源與成本有限下，會以 價值性高的工作型態為主，同時 服務業和製造業也因產業差異， 使得製造業的典型工作流動率較 高；而服務業的非典型工作流動 率則較大。
陳怡婷	2007	全職員工對 非典型勞動 工作者知 覺、心理契 約違反、信 任與工作態 度行為之關 聯性研究	科技、電 子、製造、 服務及金融 等產業	立意抽樣	研究結果發現：一、全職員工認 為組織為了應因環境與景氣循環 而採行僱用非典型勞動工作者之 政策時，對於非典型勞動工作者 為利益知覺二、全職員工知覺到 心理契約違反後會造成員工與組 織雙方關係受到傷害導致提高離 職傾向、降低公民美德行為、甚 至降低角色內績效（1）信任對心 理契約違反與離職傾向、角色內 績效之間具部分中介效果

表 2-3 工作投入與情緒勞務之相關研究

學者	年代	論文主題	研究對象	研究方法	研究結果
賴玉惠	2010	教師進修意願、工作投入、情緒勞務對教學效能影響之研究	教師	立意抽樣調查法	<p>一、進修意願因教師學歷與擔任職務之不同而有顯著差異。</p> <p>二、教學效能因教師學歷與擔任職務之不同而有顯著差異。</p> <p>三、教師進修意願對教學效能呈正向影響。</p> <p>四、教師進修意願對工作投入呈正向影響。</p> <p>五、教師工作投入對教學效能呈正向影響。</p> <p>六、工作投入對進修意願與教學效能，具有中介效果。</p> <p>七、情緒勞務對進修意願與工作投入，不具有干擾效果。</p>
趙麗枝	2012	跨國企業顧客參與、員工情緒勞務與員工工作投入關係之研究	跨國企業	問卷調查法	<p>一、顧客參與對情緒勞務具有顯著正相關。</p> <p>二、情緒勞務對工作投入具有顯著正相關。</p> <p>三、顧客參與對工作投入具有顯著正相關。</p> <p>四、情緒勞務對顧客參與與工作投入具有中介效果。</p>

表 2-4 情緒勞務與工作績效之相關研究

學者	年代	論文主題	研究對象	研究方法	研究結果
陳佳玲	2008	台灣企業之幽默傾向、溝通滿足、工作績效關係模式之研究	台灣企業	問卷調查法	一、情緒勞務與工作績效在不同的個人基本變項中不存在差異性。 二、溝通滿足與情緒勞務中表層偽裝對工作績效具有顯著的干擾效果。
彭濬智	2009	情緒勞務、組織承諾與工作績效關聯性之研究	空服人員	問卷調查法	一、航空公司國內線空服人員之情緒勞務程度愈高時，其工作績效也會越高。 二、在情緒勞務對工作績效的影響中，組織承諾的中介效果是顯著的。

表 2-5 工作投入與工作績效之相關研究

學者	年代	論文主題	研究對象	研究方法	研究結果
方怡玲	2008	影響壽險業務員工作投入與工作績效因素之探討	壽險業務員	非機率之便利抽樣	壽險業務員愈具有內控人格特質者，工作投入也越高，其主觀工作績效與客觀工作績效-首年度保費收入愈佳。主管領導風格為參與式主管領導風格，其主觀工作績效愈佳。組織激勵制度之財務獎勵制度，對工作投入之影響達顯著水準。
余則儀	2011	領導者部屬交換對工作投入與工作績效之研究	中小企業-員工	問卷調查法	本研究採用問卷調查作為資料蒐集的方法，以中小企業的員工為樣本，蒐集的資料以 SPSS 統計套裝軟體進行分析，工作投入與工作績效有顯著正相關，工作投入高時，工作績效可能也較高。

第三章 研究方法

第一節 研究架構與假設

壹、研究架構

本研究依據研究目的，經文獻探討，採用問卷調查法進行研究資料收集與分析。

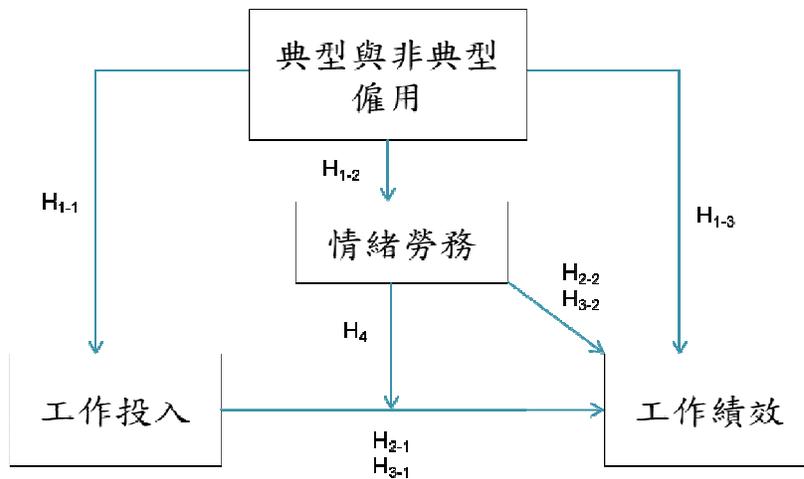


圖 3-1 研究架構

貳、研究假設

H₁:典型與非典型僱用在工作投入、情緒勞務以及工作績效的有顯著差異。

H₁₋₁:典型僱用與非典型僱用在工作投入有顯著差異。

H₁₋₂:典型僱用與非典型僱用在情緒勞務有顯著差異。

H₁₋₃:典型僱用與非典型僱用在工作績效有顯著差異。

H₂:工作投入、情緒勞務與工作績效有顯著正向關係。

H₂₋₁:工作投入與工作績效有顯著正向關係。

H₂₋₂:情緒勞務與工作績效有顯著正向關係。

H₃:工作投入、情緒勞務對工作績效有顯著正向影響。

H₃₋₁:工作投入對工作績效有顯著正向影響。

H₃₋₂:情緒勞務對工作績效有顯著正向影響。

H₄:情緒勞務對工作投入與工作績效有顯著干擾。

第二節 研究對象

本研究主要是探討便利商店的議題，採問卷調查法，根據流通快訊全球資訊網(100年6月)統計，目前台灣便利商店業前四大為7-11、全家、OK、萊爾富，總家數高達9561家並逐年遞增，佔目前市場佔有率超過88.65%，因此，本研究對象以西部地區便利商店雇用員工為主。

表 3-2 2011 年 06 月份《台灣連鎖便利商店》店數統計表

系統別	2011/01	2011/02	2011/03	2011/04	2011/05	2011/06
7-ELEVEN 統一超商	4750	4753	4753	4751	4750	4762
FamilyMart 全家	2604	2625	2634	2649	2661	2684
Hi-Life 萊爾富	1249	1258	1266	1266	1269	1269
OK 便利商店	842	845	845	842	846	846
合計總數	9445	9481	9498	9508	9526	9561

第三節 研究工具

本研究根據文獻探討結果，進行問卷設計，本研究的問卷內容分為四個部分，包含基本資料、工作投入、情緒勞務與工作績效等，問卷採Likert五等尺度，分別說明如下：

壹、主管基本資料部分包含性別、年齡、學歷、年資、地區、職務別，共6題。

貳、員工基本資料部分包含性別、年齡、學歷、年資、地區、僱用別，共6題。

參、工作投入部分參考Kanungo (1982)，修改符合本研究之敘述而成，共9題。

肆、情緒勞務部份採Kenneth and Wong (2000)依個人情緒的察覺、他人情緒的察覺、情緒管理及情緒的運用等四構面而發展出情緒智力量表，共16題。

伍、工作績效部分參考Borman and Motowidlo (1993)將其分為任務績效與脈絡績效兩大構面，共12題。

問卷內容擬定後，採便利抽樣，於民國101年7月1日至8月31日，發出200份預試問卷(如附錄一)，回收有效問卷共150份，採配對問卷，工作投入與情緒勞務(個人情緒察覺、他人情緒察覺、情緒管理、情緒運用)，為員工填寫部分；工作績效(任務績效及脈絡績效)，為主管填寫部分。經項目分析與信度分析，以瞭解施測的穩定程度，分別就項目分析與信度分析說明如下：

一、項目分析

預試各題之項目分析結果摘要如表3-3所示，本研究以決斷值、題項與總分相關與刪除後的Alpha等指標為刪題標準。

表 3-3 項目分析結果摘要

變項	構面	項次	題項	決斷值 T 值	題項與總 分相關	刪除後的 Alpha.	備註
工作 績效	任務 績效	1	此員工會依照標準作業程序完成工作	-14.82	0.94**	0.97	保留
		2	此員工在工作中，對標準作業程序相當熟練	-13.44	0.89**	0.97	保留
		3	此員工經常規劃與安排自己所負責工作的進度	-10.65	0.88**	0.97	保留
		4	此員工在工作中會注意到安全與衛生問題	-11.65	0.88**	0.97	保留
		5	此員工會經常保持工作現場的整齊清潔	-12.85	0.90**	0.97	保留
		6	此員工可以做好公司所要求的任務	-15.40	0.91**	0.97	保留
		7	顧客對此員工的服務極為滿意	-14.58	0.89**	0.97	保留
		8	此員工會主動積極解決顧客的問題	-14.53	0.90**	0.97	保留
		9	同事間對此員工的工作效率極為滿意	-12.37	0.88**	0.97	保留
		10	當此員工在工作上遇到棘手或緊急的事，他（她）都能妥善處理	-10.82	0.83**	0.97	保留
脈絡 績效		11	此員工在工作上，經常表現出適當忍耐的態度	1.55	0.89**	-	保留
		12	此員工經常遵照作業程序工作，並避免越權行事	1.52	0.82**	-	保留
工作 投入		13	對我而言，最重要的事情是投入現在的工作	-10.06	0.68**	0.88	保留
		14	對我而言，工作僅是我生活中的一小部分	-1.13	0.28	0.91	刪除
		15	我個人非常投入我的工作	-7.15	0.64**	0.88	保留
		16	我感覺我隨時都離不開我的工作	-9.10	0.77**	0.87	保留
		17	我所關心的事情，大部分都集中在我的工作上	-13.55	0.85**	0.86	保留
		18	我和我現在的工作密切相連，這種情形很難改變	-12.22	0.82**	0.86	保留
		19	我個人生活的目標，大部分都是工作導向的	-15.01	0.86**	0.86	保留
		20	我認為我的工作是我很重要的生活重心	-11.90	0.86**	0.86	保留
情緒 勞務	個人 情緒 察覺	21	我大部分的時間喜歡沉浸於我的工作	-10.59	0.76**	0.87	保留
		22	在大部份的時間裡，我都能充分的了解自己為什麼會有此種情緒	-13.13	0.78**	0.93	保留
		23	我相當的了解自己的情緒	-13.31	0.82**	0.90	保留
		24	我真正的了解已身的感受	-12.56	0.81**	0.89	保留
		25	我總是知道自己是否快樂	-10.89	0.80	0.94	刪除

表3-3項目分析結果摘要（續）

變項	構面	項次	題項	決斷值 T 值	題項與總 分相關	刪除後 的 Alpha.	備註
他人情緒評估		26	我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒	-10.89	0.77	0.93	刪除
		27	我善於觀察旁人的情緒	-7.95	0.69**	0.88	保留
		28	我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感	-8.78	0.67**	0.89	保留
		29	我相當了解身邊之人的情緒	-9.50	0.70**	0.89	保留
情緒勞務	情緒管理	30	我總是替自己設定目標然後盡力去達成	-7.52	0.58	0.90	刪除
		31	我總是告訴自己我是個有能力的人	-9.59	0.68**	0.85	保留
		32	我是個自我砥勵的人	-11.04	0.69**	0.85	保留
		33	我總是鼓勵自己要全力以赴	-10.26	0.70**	0.86	保留
	情緒運用	34	我能充分控制自己的脾氣因而能理性的處理困難的事務	-8.07	0.69	0.95	刪除
		35	我相當懂得控制自己的情緒	-9.81	0.70**	0.89	保留
		36	當我非氣生氣時，我總是能很快的冷靜下來	-9.10	0.68**	0.90	保留
		37	我把自己的情緒控制的很好	-10.67	0.71**	0.89	保留

二、信度分析

本研究預試之信度分析採內部一致性分析，即Cronbach α 係數考驗，結果如表3-3所示，其中各變項的Cronbach α 係數介於0.89至0.98之間，顯示本研究問卷具有良好之內部一致性，信度良好。

表 3-4 信度分析

變項	題數	Cronbach α 係數
工作投入	9	0.89
情緒勞務	16	0.94
個人情緒察覺	4	0.93
他人情緒察覺	4	0.92
情緒管理	4	0.90
情緒運用	4	0.93
工作績效	12	0.98
任務績效	10	0.97
脈絡績效	2	0.91

第四節 研究實施

壹、研究設計

本研究主要探討典型雇用人員（正職）與非典型雇用人員（兼職）在工作投入、情緒勞務與工作績效間的關係。本研究為驗證變項關係，首先進行文獻探討，擬定研究假設，接著設計問卷，經過問卷預試，確定問卷內容，採便利抽樣，再進行正式問卷調查，問卷回收後，資料經統計分析，最後將分析結果解讀，並驗證本研究的假設，撰寫結論。

貳、資料蒐集方法

本研究採問卷調查法，調查方式採實體問卷調查，採便利抽樣，以西部地區連鎖超商為主要發放者，部份透過介紹之連鎖超商直接發放，進而完成此研究的資料收集。

本研究第二階段發放400份問卷，有效問卷回收為310組，採配對問卷，工作投入與情緒勞務（個人情緒察覺、他人情緒察覺、情緒管理、情緒運用），為員工填寫部分；工作績效（任務績效及脈絡績效），為主管填寫部分。

第五節 資料分析方法

本研究係依據回收之有效問卷，運用統計套裝軟體進行資料分析，所採用之研究方法有：描述性統計分析、Pearson相關分析、t檢定、多元迴歸分析及階層迴歸分析等。以下為上述研究方法之扼要說明。

壹、描述性統計

運用描述性統計分析，對於四家主要之連鎖便利超商樣本特性先做一個概括性的分析。將以次數分析、百分比、平均數、標準差等統計量，以瞭解樣本特性之分布情形，以及各變項之平均數與標準差。

貳、t檢定

以t檢定於檢定兩個變項母體的數学期望值是否相等，在比較典型（正職）與非典型（兼職）雇用於工作投入、情緒勞務與工作績效之差異。

參、Pearson 相關分析

以Pearson積差相關分析，求取工作投入、情緒勞務與工作績效等不同變項之間的相關性。

肆、迴歸分析

以多元迴歸分析來探討在工作投入、情緒勞務與工作績效的預測能力。另以階層迴歸分析驗證干擾變項之影響，以員工情緒勞務為干擾變項，分析其工作投入與工作績效關係的干擾效果。

第四章 研究結果

本研究將回收的有效問卷樣本資料，經過適當的統計方法予以分析處理，以驗證前述之研究假設，並針對各統計分析結果做說明：

第一節 基本資料

本研究於民國100年9月1日至10月15日期間進行正式問卷調查，針對全台中縣市連鎖便利超商發出400份正式問卷，共計回收310份有效問卷，有效樣本之基本資料分為主管問卷如表4-1所示，在主管個人背景資料方面，以性別而言，男性佔多數；以年齡而言，31-40歲者佔多數；以年資而言，5年以下佔大多數；以學歷而言，大學以上學歷佔多數；以職業別而言，以店長佔多數。與員工問卷如表4-2所示，在員工個人背景資料方面，以性別而言，女性佔多數；以年齡而言，21-30歲佔多數；以年資而言，五年以下佔多數；以學歷而言，大學佔多數；以地區而言，中區佔多數；以雇用別而言，部份工時佔多數。

表 4-1 主管整體樣本基本資料

基本資料	組別	人數	百分比 (%)
性別	男	167	53.9
	女	143	46.1
年齡	20-30 歲	113	36.5
	31-40 歲	136	43.8
	41-49 歲	61	19.7
年資	5 年以下	139	44.8
	6-10 年	135	43.5
	11-15 年	28	9.0
	16-20 年	5	1.6
	21 年以上	3	1.0
學歷	高中職以下	24	7.7
	專科	111	35.8
	大學	170	54.8
	碩士以上	5	1.6
職務別	店長	194	62.6
	副店長	107	34.5
	其他	9	2.9

表 4-2 員工整體樣本基本資料

基本資料	組別	人數	百分比 (%)
性別	男	125	40.3
	女	185	59.7
年齡	16-20 歲	136	43.9
	21-30 歲	167	53.9
	31-35 歲	5	1.6
	40 歲以上 (含 40)	2	0.6
年資	5 年以下	304	98.1
	6-10 年	6	1.9
學歷	高中職以下	58	18.7
	專科	51	16.5
	大學	201	64.8
地區	北區	47	15.2
	中區	244	78.7
	南區	19	6.1
僱用別	正職人員	105	33.9
	部份工時	172	55.2
	短期	29	9.4
	外包	2	0.6
	派遣	3	1.0

第二節 敘述統計

本研究之各變項及其構面之整體平均數與標準差如表4-3所示，工作投入平均數2.97，標準差0.73；情緒勞務平均數3.26標準差0.70，情緒勞務分為個人情緒察覺、他人情緒察覺、情緒管理及情緒運用，以下分析將它們分開做分析，個人情緒察覺平均數3.42，標準差0.92、他人情緒察覺平均數3.12，標準差0.84、情緒管理平均數3.24，標準差0.81、情緒運用平均數3.25，標準差0.82；工作績效平均數3.49，標準差0.98，工作績效分為任務績效及脈絡績效，以下分析將它們分開做分析，任務績效平均數3.47，標準差0.96，脈絡績效平均數3.50，標準差1.04。

表 4-3 各變項的整體平均數與標準差

變項	平均數	標準差
工作投入	2.97	0.73
情緒勞務	3.26	0.70
個人情緒察覺	3.42	0.92
他人情緒察覺	3.12	0.84
情緒管理	3.24	0.81
情緒運用	3.25	0.82
工作績效	3.49	0.98
任務績效	3.47	0.96
脈絡績效	3.50	1.04

第三節 典型與非典型雇用分組檢定

本研究採t檢定驗證假設 H_{1-1} ~ H_{1-3} ，結果如表4-4所示。

根據統計發現典型（正職）與非典型（兼職）雇用在工作投入、情緒勞務與工作績效之t值無顯著差異。

表 4-4 典型與非典型雇用分組檢定

變項	雇用別	個數	平均數	標準差	t 值
工作投入	正職	105	23.95	6.94	1.03
	兼職	171	23.15	5.05	
情緒勞務	正職	105	38.90	9.84	-0.36
	兼職	171	39.30	7.76	
工作績效	正職	105	30.67	8.85	-1.55
	兼職	171	32.35	8.73	

第四節 相關分析

本節使用Pearson相關分析，以分析工作投入、情緒勞務及工作績效等研究變項彼此間之關係。整體工作投入、情緒勞務及工作績效皆有顯著相關，如表4-5所示。而各研究變項亦普遍存在顯著相關，各變項所要探討的變項相關情形如以下所述。

表 4-5 工作投入、情緒勞務及工作績效相關分析摘要表

	1	2	3	4	5	6	7	8
工作投入 1								
情緒勞務 2	.406**							
個人情緒察覺 3	.340**	.870**						
他人情緒察覺 4	.365**	.789**	.582**					
情緒管理 5	.331**	.840**	.657**	.531**				
情緒運用 6	.313**	.824**	.623**	.512**	.619**			
工作績效 7	.157**	.706**	.639**	.477**	.609**	.620**		
任務績效 8	.159**	.706**	.638**	.478**	.608**	.622**	.997**	
脈絡績效 9	.135 (*)	.654**	.597**	.438**	.569**	.566**	.939**	.911**

**P<0.01

第五節 多元迴歸分析

本研究主要將工作投入、情緒勞務作為第一組預測變數進行迴歸分析，分析結果如表4-6~4-8所示；以情緒勞務之構面個人情緒察覺、他人情緒察覺、情緒管理、情緒運用對工作績效之第二組預測變數進行迴歸分析，分析結果如表4-9~4-12所示

表 4-6 多元迴歸分析（自變項：工作投入）

依變項	工作績效
自變項	標準化迴歸係數值 (β 值)
工作投入	0.150**
R^2	0.22
F	7.078**

工作投入對工作績效具有顯著預測力，可預測22%的工作績效，其標準化迴歸係數為0.150。

表 4-7 多元迴歸分析（自變項：情緒勞務）

依變項	工作績效
自變項	標準化迴歸係數值 (β 值)
情緒勞務	0.694**
R^2	0.48
F	286.814**

情緒勞務對工作績效具有顯著預測力，可預測48%的工作績效，其標準化迴歸係數為0.694。

表 4-8 多元迴歸分析（自變項：工作投入、情緒勞務）

依變項	工作績效
自變項	標準化迴歸係數值 (β 值)
工作投入	0.150**
情緒勞務	0.709**
R^2	0.503
ΔR^2	0.481
F	155.384**

工作投入與情緒勞務對工作績效具有顯著預測力，可解釋工作績效50%，工作投入可解釋2.2%，情緒勞務可解釋49.4%，其迴歸標準係數為0.150。

表 4-9 多元迴歸分析（自變項：個人情緒察覺）

依變項	工作績效
自變項	標準化迴歸係數值 (β 值)
個人情緒察覺	0.630**
R^2	0.39
F	203.164**

個人情緒察覺對工作績效具有顯著預測力，可預測39%的工作績效，其標準化迴歸係數為0.630。

表 4-10 多元迴歸分析 (自變項：他人情緒察覺)

依變項	工作績效
自變項	標準化迴歸係數值 (β 值)
他人情緒察覺	0.468**
R^2	0.21
F	86.219**

他人情緒察覺對工作績效具有顯著預測力，可預測21%的工作績效，其標準化迴歸係數為0.468。

表 4-11 多元迴歸分析 (自變項：情緒管理)

依變項	工作績效
自變項	標準化迴歸係數值 (β 值)
情緒管理	0.602**
R^2	0.36
F	174.644**

情緒管理對工作績效具有顯著預測力，可預測36%的工作績效，其標準化迴歸係數為0.602。

表 4-12 多元迴歸分析（自變項：情緒運用）

依變項	工作績效
自變項	標準化迴歸係數值 (β 值)
情緒運用	0.607**
R^2	0.36
F	179.472**

情緒運用對工作績效具有顯著預測力，可預測36%的工作績效，其標準化迴歸係數為0.607。

第六節 情緒勞務對工作投入、工作績效之干擾效果

情緒勞務對工作投入、工作績效之干擾效果分析如表4-13所示。

表 4-13 情緒勞務干擾效果分析

	模式一 標準迴歸係 數 (β 值)	模式二 標準迴歸係數 (β 值)	模式三 標準迴歸係數 (β 值)
工作投入	-0.16	-0.16	-0.15
情緒勞務		0.76	0.74
工作投入 x 情緒勞務			-0.09
R^2	0.22	0.50	0.51
ΔR^2	0.22	0.48	0.08
F	7.08**	155.38**	106.69**

由模式一來看工作投入對工作績效達顯著預測 ($P < 0.01$)，其解釋力為22%。由模式二來看工作投入、情緒勞務對工作績效達顯著預測 ($P < 0.01$)，其解釋力為50%。由模式三來看工作投入與情緒勞務相互作用對工作績效達顯著預測 ($P < 0.01$)，其解釋力為51%。模式三與模式二 ΔR^2 1%達顯著預測 ($P < 0.05$)。工作投入與情緒勞務對工作績效有顯著干擾效果。

第七節 假設驗證結果

本研究之研究假設驗證結果如表4-14所示。

表 4-14 研究假設驗證結果表

假設	驗證結果
H ₁ 典型與非典型僱用在工作投入、情緒勞務以及工作績效的有顯著差異	不成立
H ₁₋₁ 典型僱用與非典型僱用在工作投入有顯著差異	不成立
H ₁₋₂ 典型僱用與非典型僱用在情緒勞務有顯著差異	不成立
H ₁₋₃ 典型僱用與非典型僱用在工作績效有顯著差異	不成立
H ₂ 工作投入、情緒勞務與工作績效有顯著正向關係	成立
H ₂₋₁ 工作投入與工作績效有顯著正向關係	成立
H ₂₋₂ 情緒勞務與工作績效有顯著正向關係	成立
H ₃ 工作投入、情緒勞務對工作績效有顯著正向影響	成立
H ₃₋₁ 工作投入對工作績效有顯著正向影響	成立
H ₃₋₂ 情緒勞務對工作績效有顯著正向影響	成立
H ₄ 情緒勞務對工作投入與工作績效有顯著干擾	成立

第一章 結論與建議

本章主要對本研究第四章之分析結果彙整出重要結論，最後提供具體建議事項，以後續研究者及實務上管理之參考。

第一節 研究結論

壹、正職與兼職員工在工作投入、情緒勞務以及工作績效上無顯著差異

根據本研究發現，正職與兼職員工在工作投入、情緒勞務與工作績效上無顯著差異，其原因可因為兩者在工作內容、工作形態以及工時等方面皆無太大差別之因素，導致正職與兼職表現出來的行為結果如此。

貳、員工在工作投入、情緒勞務以及工作績效間有顯著相關

根據本研究發現員工在工作投入越高時、工作績效越佳；當情緒勞務（負面）越高時、工作投入降低；當員工情緒勞務（負面）越高時、工作績效降低，其原因為情緒勞務為負面情緒，若員工於上班時間有負面情緒產生，將會影響至工作投入之高低，進而影響到工作績效之優劣。

參、員工的工作投入、情緒勞務對工作績效有顯著影響

一、員工的工作投入對工作績效有顯著正向影響

依據分析結果，本研究發現，工作投入對工作績效有顯著影響，其工作投入越高則員工的工作績效越佳。可見便利商店員工在高工作投入的表現，可有增加工作績效之正面影響。

二、員工的情緒勞務對工作績效有顯著負向影響

依據分析結果，本研究發現，情緒勞務對工作績效有顯著影響，其情緒勞務越高則員工的工作績效越低。可見典型（正職）與非典型（兼職）雇用人員在高情緒勞務的表現，會降低員工之工作績效。

肆、員工的情緒勞務對工作投入與工作績效間有顯著干擾效果

依據分析結果，本研究發現，在干擾效果上，當情緒勞務與工作投入相互作用下，則負向影響員工之工作績效，亦即影響員工之效率，換句話說，當情緒勞務越高將降低工作投入與工作績效之關係。

第二節 研究建議

壹、實務上之意涵

基於研究發現，本研究擬提出以下實務上的建議：

一、重視員工工作投入提升策略，以增進工作績效

公司想增進工作績效必須擬定些策略督促員工，例如以下策略：設立高績效標準、設計有效的績效管理制度、將薪酬與績效密切配合、薪資的調幅差距要有差異性等，來讓員工因為這些誘因而更加投入自身工作。

至於獎酬的配套，自然不能忽略外在誘因及內在誘因這兩種型態。工作的外在誘因像是：薪資（調薪）、各項津貼加給、績效獎金、分紅入股、福利措施、晉升（頭銜）、專屬祕書、停車位、專屬辦公室、彈性工時。而工作的內在誘因則包括：工作自主、工作參與、工作樂趣、工作成就、工作滿足、工作發展。同時給予員工金錢及非金錢誘因的滿足，才能建立起高績效的企業文化。

二、了解員工情緒勞務之來源，提供相關課程或諮詢管道

員工的工作績效之高低，乃受情緒勞務、工作投入之影響。員工須具有穩定、愉悅之情緒，才能給予顧客良好的服務。為了在工作上提供良好的服務，主管可以適時關懷員工，並提供相關輔導課程或諮詢管道，例如：安排自我情緒管理課程、安排專業諮商人員接受員工諮詢，讓員工可以藉此舒發情緒找到發洩的管道，且員工感受到上司的關懷與問候後，員工因此情緒勞務降低，間接給予顧客良好的服務態度。

貳、對後續研究者之建議

一、研究方法方面

本研究採用問卷調查法，獲得情緒勞務干擾效果之驗證，未來可進一步採用訪談之方式了解其原因。

二、研究變項方面

本研究探討工作投入、情緒勞務與工作績效等三變項之關係，而工作績效之影響因素眾多，未來可探討其他變項，以利實務營運之參考。

第三節 研究限制

在研究設計上本研究雖力求週延，在方法上亦儘量做到嚴謹、客觀，但仍無法避免受到若干限制：

壹、本研究採用問卷調查法，研究者無法掌握填答者的動機、意願、認知能力、周圍環境與特殊狀況，故無法控制填答狀況，這些條件會影響後續資料之分析。

貳、此次研究針對顧客反應為依變項，但對於顧客反應行為的產生，文獻中仍有許多影響因素造成，此次研究僅探討服務接觸及顧客情緒。

參、本研究以近半年內全台中市連鎖便利超商為主要的問卷發放對象，未能在樣本的收集上有更廣泛的分佈。

參考文獻

中華民國統計資訊網第9次修訂(100年3月)。行業標準分類。網址:<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=28854&ctNode=1309&mp=4>

流通快訊全球資訊網。網址:<http://www.dnnt.com.tw/>

成之約(1998)。淺論派遣勞動及其對勞資關係的影響，**就業與訓練**，6，3-11。

成之約(1999)。淺論非典型僱用關係工作型態的發展與影響。**勞工行政**，139，10-18。

成之約(2004)。部分時間工作發展與所得分配問題。**國家政策論壇季刊**，1，221-237。

余德成(1996)。**品質管理人性面系統因素對工作績效之影響**(未出版之博士論文)。國立中山大學，高雄。

余慶華(2001)。**消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究-以高雄地區銀行為例**(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。

吳秉恩(1986)。**組織行為學**。台北:華泰書局。

吳復新、劉見祥、蔡紹南(1998)。**勞工福利與保險**。台北:國立空中大學。

吳豐旭(2007)。**國際觀光旅館員工工作壓力與工作績效關係之研究-情緒智力的干擾效果**(未出版之碩士論文)。南台科技大學，台中。

杜佩蘭、曾榮豐、黃英忠、施瑞峰(2009)。**領導行為、組織學習與組織認同關係之研究**。**管理實務與理論研究**，3，45-67。

- 沈哲生(2004)。組織變革下員工特性、工作生活品質與工作投入關係之研究-以台電公司電力調度自動化為例(未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義。
- 房冠寶(2000)。人格特質與工作績效的關係研究—以證卷後勤行政人員為例(未出版之碩士論文)。國立台灣科技大學，台北。
- 林尚平(2000)。情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，3，427-447。
- 林靖雯(2008)。南部八縣市教育行政機關借調教師生涯發展與工作投入關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 洪暄喻(2000)。週休二日政策的影響研究—以台北市政府的個案分析(未出版之碩士論文)。中國文化大學，台北。
- 孫本初(2001)。公共管理。台北:智勝出版社。
- 徐蓉芬(2003)。研發人員人格特質與工作績效關係之研究—以某高科技公司為例(未出版之碩士論文)。國立中央大學，桃園。
- 張火燦(1996)。策略性人力資源管理。台北:揚智文化公司。
- 張華蘋(2006)。護理人員工作投入與工作滿足之相關性探討(未出版之碩士論文)。中臺科技大學，台中。
- 張華蘋(2006)。護理人員工作投入與工作滿足相關性之探討(未出版碩士論文)。中臺科技大學，台中。
- 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(未出版之碩士論文)。國立雲林科技大學，雲林。

- 曹國雄、黃英忠、黃同圳、張火燦、王秉君(1997)。人力資源管理。台北:華泰書局。
- 莊修田、李佳蓉(2002)。兩岸室內設計業者工作價值觀與工作態度關聯性之比較—以台北及上海為例，人力資源管理學報，4，57-80。
- 莊惠敏(2002)。醫院護理人員工作價值與工作投入關係的研究-以基督教醫院為例(未出版碩士論文)。國立政治大學，台北。
- 陳正沛(1984)。研究人員之工作投入。管理評論，2，64-75。
- 陳正良(1994)。派遣業勞工之僱用關係與勞動條件。勞資關係月刊，12，6-15。
- 陳勝源(2005)。證券業務員對跨售業務之工作投入、工作壓力、薪酬滿足與工作績效之相關研究(未出版之碩士論文)。國立成功大學，台南。
- 陳錦慧(2002)。非典型聘僱的決定因素及績效之探討(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。
- 陳熾如(2007)。國小兼行政教師知覺激勵保健因素與行政工作投入關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 黃坤謨(2008)。國民小學校長多元智能領導、教師工作投入與學校效能關係之研究(未出版之碩士論文)。國立台北教育大學，台北。
- 黃英忠(1998)。人力資源管理。台北:三民書局。
- 黃錦淑(2002)。研發人員的工作設計與工作績效關係之研究：兩種工作特性模式之應用(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。
- 楊淑利(2005)。天下雜誌，53。89。

劉明德 (1993)。管理學：競爭優勢。台北：桂冠出版社。

蔡博全 (2000)。國內人力派遣業制度運作及人力資源管理食物之探討-以美國相關產業為對比(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。

鄭國男(2005)。國民小學校長變革領導與教師工作投入之研究(未出版之碩士論文)。國立台中師範學院，台中。

謝文元 (2006)。不安全的就業：勞動市場風險下青年非典型工作者之就業歷程(未出版之碩士論文)。靜宜大學，台中。

鍾婷華(2006)。人力資源管理措施知覺對員工工作績效之影響—工作投入及組織承諾之中介效果分析(未出版之碩士論文)。國立中央大學，桃園。

蘇義祥(1999)。中華電信專戶服務部門領導型態與工作績效關係之研究:服務人員特質及成熟度的調節作用(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。

Ashforth, B. E, & Humphrey, R. H.(1993) . Emotional labor in service roles :
The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18,88-115.

Belous, R. S. (1989). How human resource systems adjust to the shift toward contingent workers. *Monthly Labor Review*, 112(3), 7-12.

Blau, G. J. (1986). Job involvement and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism. *Journal of Management*, 12, 240-257.

Boyatzis, R. E. (1982). *A model for effective performance*. NY: The competent manager.

Brouther, K. D. (2002), Institutional, cultural and transaction cost influences on entry mode choice and performance. *Journal of International Business Studies*, 33(2),

203-223.

- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial of organizational psychology. In M.D. Dunnette ,& L.M.Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organization Psychology*.(pp.687-732).
- Diefendorff, J. M ,& Gosserand, R. (2003).Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*.
Berkeley: University of California Press.
- Houseman, S. N. (2001). Why employers use flexible staffing arrangements: Evidence from an establishment survey. *Industrial and Labor Relations Review*, 55, 149-170.
- James, N.(1989). Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42.
- Kalleberg, A. L. (2000). Nonstandard employment relations: Part-time, Temporary and contract work. *Annual Review of Sociology*, 26, 341-365.
- Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychology Bulletin*, 86(1), 119-138.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied*

Psychology, 67(3), 341-349.

Lippman, S. A., & McCall, J. J. (1976). The Economics of job search: a survey. *Economic Inquiry*, 14, 347-68.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.

Motowidlo, S.J., & Van Scotter, J.R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.

Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.

Parker, R. (1994). *Flesh peddles and warm bodies: the temporary help industry and its workers*. NJ: Rutgers University Press.

Pearce, J. L. (1993). Toward an organizational behavior of contract laborers: Their psychological involvement and effects on employee co-workers. *Academy of Management Journal*, 36, 1082-1096.

Prescott, J.E., & Kohli, A.K., & Venkatraman, N. (1986). The market share-profitability relationship: An empirical assessment of major assertions and contradictions. *Strategic Management Journal*, 7(4), 377-405.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987) Expression of emotion as part of the work role, *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.

Robbin, S. (1992). Work a holism battery. *Journal of Occupational and Organizational*

Psychology, 75, 357-368.

Robbins, S. P. (2002) *Organizational behavior*. NJ: Prentice-Hall.

Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior*. NJ : Pearson Education.

Robbins,S. P. (1998),*Organizational Behavior*(8thed.). NJ: Prentice Hall International.

Robert, T. K. (1997). Job involvement and organizational commitment as longitudinal predictors of job performance: A study of scientists and engineers. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 539-545.

Robinowitz, S & Hall D. T (1977).Organizational research on job involvement .*Psychological Bulletin* ,84(2),265-288.

Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance in strategy research: A comparison of approaches. *Academy of Management Review*, 11(4), 801-814.

Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.

附錄

附錄 1 預試問卷

「便利商店員工在工作投入、情緒勞務與工作績效關係」主管問卷

親愛的主管您好：

感謝您撥冗填答此份問卷。本研究旨在瞭解典型（正職）雇用人員與非典型（部分工時、短期、外包、派遣）雇用人員在工作投入、情緒勞務與工作績效間的關係。請就您所屬配對填答同仁的實際情況作答。此問卷調查資料僅做為學術研究之用，個別資料絕對保密，請您安心填答，且無須具名。您的寶貴意見至為珍貴，感謝您的協助。

敬祝您 身體安康、萬事如意！

修平科技大學 人力資源發展系

指導老師：黃衣莉 博士

學生：洪婉茹、鄭莉蓓

張怡晴、吳盈潔

E-mail：lyric713@hotmail.com

Tel: 0982966793（吳盈潔 同學）

中華民國 101 年 7 月

基本資料

性別：男女

年齡：滿_____歲

學歷：高中職以下 專科 大學 碩士以上

年資：滿_____年（未滿一年請填 0）

地區：北區（台北縣市，基隆市，桃園縣，新竹縣市）

中區（台中市，苗栗縣，彰化縣，雲林縣，南投縣）

南區（嘉義縣市，台南縣市，高雄縣市）

職務別：店長
副店長
其他 _____

填答說明：

請您依據所屬配對填答同仁的實際情況並依程度的不同，在適當的中打

工作績效

非 同 普 不 非
 常 常
 同 不
 同 同
 意 意 通 意 意

1. 此員工會依照標準作業程序完成工作	<input type="checkbox"/>				
2. 此員工在工作中，對標準作業程序相當熟練	<input type="checkbox"/>				
3. 此員工經常規劃與安排自己所負責工作的進度	<input type="checkbox"/>				
4. 此員工在工作中會注意到安全與衛生問題	<input type="checkbox"/>				
5. 此員工會經常保持工作現場的整齊清潔	<input type="checkbox"/>				
6. 此員工可以做好公司所要求的任務	<input type="checkbox"/>				
7. 顧客對此員工的服務極為滿意	<input type="checkbox"/>				
8. 此員工會主動積極解決顧客的問題	<input type="checkbox"/>				
9. 同事間對此員工的工作效率極為滿意	<input type="checkbox"/>				
10. 當此員工在工作上遇到棘手或緊急的事，他(她)都能妥善處理	<input type="checkbox"/>				
11. 此員工在工作上，經常表現出適當忍耐的態度	<input type="checkbox"/>				
12. 此員工經常遵照作業程序工作，並避免越權行事	<input type="checkbox"/>				

全部作答完畢，再次感謝您的協助

「便利商店員工在工作投入、情緒勞務與工作績效關係」員工問卷

親愛的工作者您好：

感謝您撥冗填答此份問卷。本研究旨在瞭解典型（正職）雇用人員與非典型（部分工時、短期、外包、派遣）雇用人員在工作投入、情緒勞務與工作績效間的關係。本問卷採配對填答方式進行，煩請您協助將另一份問卷交主管填答。

本問卷請就您的實際情況作答。此問卷調查資料僅做為學術研究之用，個別資料絕對保密，請您安心填答，且無須具名。您的寶貴意見至為珍貴，感謝您的協助。

敬祝您 身體安康、萬事如意！

修平科技大學 人力資源發展系

指導老師：黃衣莉 博士

學生：洪婉茹、鄭莉蓓

張怡晴、吳盈潔

E-mail：lyric713@hotmail.com

Tel: 0982966793（吳盈潔 同學）

中華民國101年7月

基本資料

性別：男女

年齡：滿_____歲

學歷：高中職以下 專科 大學 碩士以上

年資：滿_____年（未滿一年請填0）

地區：北區（台北縣市，基隆市，桃園縣，新竹縣市）

中區（台中市，苗栗縣，彰化縣，雲林縣，南投縣）

南區（嘉義縣市，台南縣市，高雄縣市）

- 僱用別：典型僱用(正職人員)
非典型僱用-部分工時
非典型僱用-短期
非典型僱用-外包
非典型僱用-派遣
其他 _____

填答說明：

請您依據實際情況並依程度的不同，在適當的中打

第一部份：工作投入

非 同 普 不 非
常 常
同 不
同 同
意 意 通 意 意

-
- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 對我而言，最重要的事情是投入現在的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 對我而言，工作僅是我生活中的一小部分。 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我個人非常投入我的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我感覺我隨時都離不開我的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我所關心的事情，大部分都集中在我的工作上。 | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我和我現在的工作密切相連，這種情形很難改變。 | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我個人生活的目標，大部分都是工作導向的。 | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我認為我的工作是我很重要的生活重心。 | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我大部分的時間喜歡沉浸於我的工作。 | <input type="checkbox"/> |
-

第二部份：情緒勞務

非 同 普 不 非
常 常
同 不
同 同
意 意 通 意 意

-
1. 在大部份的時間裡，我都能充分的了解自己為什麼會有此種情緒
2. 我相當的了解自己的情緒
3. 我真正的了解己身的感受
4. 我總是知道自己是否快樂
5. 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒
6. 我善於觀察旁人的情緒
7. 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感
8. 我相當了解身邊之人的情緒
9. 我總是替自己設定目標然後盡力去達成
10. 我總是告訴自己我是個有能力的人
11. 我是個自我砥勵的人
12. 我總是鼓勵自己要全力以赴
13. 我能充分控制自己的脾氣因而能理性的處理困難的事務
14. 我相當懂得控制自己的情緒
15. 當我非氣生氣時，我總是能很快的冷靜下來
16. 我把自己的情緒控制的很好
-

全部作答完畢，再次感謝您的協助

附錄 2 正式問卷

「便利商店員工在工作投入、情緒勞務與工作績效關係」主管問卷

親愛的主管您好：

感謝您撥冗填答此份問卷。本研究旨在瞭解典型（正職）雇用人員與非典型（部分工時、短期、外包、派遣）雇用人員在工作投入、情緒勞務與工作績效間的關係。請就您所屬配對填答同仁的實際情況作答。此問卷調查資料僅做為學術研究之用，個別資料絕對保密，請您安心填答，且無須具名。您的寶貴意見至為珍貴，感謝您的協助。

敬祝您 身體安康、萬事如意！

修平科技大學 人力資源發展系

指導老師：黃衣莉 博士

學生：洪婉茹、鄭莉蒨

張怡晴、吳盈潔

E-mail：lyric713@hotmail.com

Tel: 0982966793（吳盈潔 同學）

中華民國 101 年 7 月

基本資料

性別：男 女

年齡：滿_____歲

學歷：高中職以下 專科 大學 碩士以上

年資：滿_____年（未滿一年請填 0）

地區：北區（台北縣市，基隆市，桃園縣，新竹縣市）

中區（台中市，苗栗縣，彰化縣，雲林縣，南投縣）

南區（嘉義縣市，台南縣市，高雄縣市）

職務別：店長

副店長

其他 _____

填答說明：

請您依據所屬配對填答同仁的實際情況並依程度的不同，在適當的□中打☑

工作績效

非 同 普 不 非
常 常
同 不
同 同
意 意 通 意 意

-
- | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 此員工會依照標準作業程序完成工作 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 此員工在工作中，對標準作業程序相當熟練 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 此員工經常規劃與安排自己所負責工作的進度 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 此員工在工作中會注意到安全與衛生問題 | <input type="checkbox"/> |
| 5. 此員工會經常保持工作現場的整齊清潔 | <input type="checkbox"/> |
| 6. 此員工可以做好公司所要求的任務 | <input type="checkbox"/> |
| 7. 顧客對此員工的服務極為滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 8. 此員工會主動積極解決顧客的問題 | <input type="checkbox"/> |
| 9. 同事間對此員工的工作效率極為滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 10. 當此員工在工作上遇到棘手或緊急的事，他(她)都能 妥
善處理 | <input type="checkbox"/> |
| 11. 此員工在工作上，經常表現出適當忍耐的態度 | <input type="checkbox"/> |
| 12. 此員工經常遵照作業程序工作，並避免越權行事 | <input type="checkbox"/> |
-

全部作答完畢，再次感謝您的協助

「便利商店員工在工作投入、情緒勞務與工作績效關係」員工問卷

親愛的工作者您好：

感謝您撥冗填答此份問卷。本研究旨在瞭解典型（正職）雇用人員與非典型（部分工時、短期、外包、派遣）雇用人員在工作投入、情緒勞務與工作績效間的關係。本問卷採配對填答方式進行，煩請您協助將另一份問卷交主管填答。

本問卷請就您的實際情況作答。此問卷調查資料僅做為學術研究之用，個別資料絕對保密，請您安心填答，且無須具名。您的寶貴意見至為珍貴，感謝您的協助。

敬祝您 身體安康、萬事如意！

修平科技大學 人力資源發展系

指導老師：黃衣莉 博士

學生：洪婉茹、鄭莉蓓

張怡晴、吳盈潔

E-mail：lyric713@hotmail.com

Tel: 0982966793（吳盈潔 同學）

中華民國101年7月

基本資料

性別：男女

年齡：滿_____歲

學歷：高中職以下 專科 大學 碩士以上

年資：滿_____年（未滿一年請填0）

地區：北區（台北縣市，基隆市，桃園縣，新竹縣市）

中區（台中市，苗栗縣，彰化縣，雲林縣，南投縣）

南區（嘉義縣市，台南縣市，高雄縣市）

- 僱用別：典型僱用(正職人員)
非典型僱用-部分工時
非典型僱用-短期
非典型僱用-外包
非典型僱用-派遣
其他 _____

填答說明：

請您依據實際情況並依程度的不同，在適當的中打

第一部份：工作投入

非 同 普 不 非
常 常
同 不
同 同
意 意 通 意 意

-
- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 對我而言，最重要的事情是投入現在的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我個人非常投入我的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我感覺我隨時都離不開我的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我所關心的事情，大部分都集中在我的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我和我現在的工作密切相連，這種情形很難改變。 | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我個人生活的目標，大部分都是工作導向的。 | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我認為我的工作是我很重要的生活重心。 | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我大部分的時間喜歡沉浸於我的工作。 | <input type="checkbox"/> |
-

第二部份：情緒勞務

非 同 普 不 非
常 常
同 不
同 同
意 意 通 意 意

-
1. 在大部份的時間裡，我都能充分的了解自己為什麼會有此種情緒
2. 我相當的了解自己的情緒
3. 我真正的了解己身的感受
4. 我善於觀察旁人的情緒
5. 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感
6. 我相當了解身邊之人的情緒
7. 我總是告訴自己我是個有能力的人
8. 我是個自我砥勵的人
9. 我總是鼓勵自己要全力以赴
10. 我相當懂得控制自己的情緒
11. 當我非氣生氣時，我總是能很快的冷靜下來
12. 我把自己的情緒控制的很好
-

全部作答完畢，再次感謝您的協助