

私立東海大學教育研究所
碩士論文

教師情緒勞務及組織承諾之相關研究
----以臺中市國小教師為例

**A Study on the Relationships between Elementary School
Teachers' Emotional Labor and Organizational
Commitment in Taichung City.**



研究生：王玉慎 撰

指導教授：李信良博士

中華民國一百年六月一日

教師情緒勞務及組織承諾之相關研究

----以臺中市國小教師為例

摘要

本研究旨在探討目前國小教師情緒勞務與組織承諾的現況及二者間之關係與預測力。透過問卷調查的方式以「國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷」為工具進行研究，研究對象為九十八學年度任教於臺中市國民小學之正式合格教師。本次發放問卷總計共425份，回收有效問卷413份，有效問卷回收率為99.04%。研究方法有敘述性統計之次數分配、百分比、平均數、標準差，獨立樣本t檢定分析、單因子變異分析、皮爾森積差相關分析及逐步多元迴歸分析等統計方法。

本研究資料以SPSS 17.0進行統計分析，結果發現如下：

- 一、國民小學教師情緒勞務與組織承諾現況為中高等程度。
 - 二、國民小學教師情緒勞務知覺會因其性別、年齡、服務年資、婚姻狀況及現任職務之不同而有顯著差異情形；至於在教育程度、學校規模及學校區域則無顯著差異存在。
 - 三、國民小學教師之組織承諾知覺會因其性別、年齡、服務年資、教育程度及婚姻狀況之不同而有顯著差異情形；至於在現任職務、學校規模及學校區域則無顯著差異存在。
 - 四、國民小學教師情緒勞務與組織承諾呈現顯著正相關。
 - 五、國民小學教師情緒勞務對整體組織承諾及各構面具有正向預測力。
- 最後，依據研究結果，提出具體建議，俾學校行政和教育主管單位、國小教師及未來相關研究者之參考。

關鍵詞：國小教師、情緒勞務、組織承諾

A Study on the Relationships between Elementary School Teachers' Emotional Labor and Organizational Commitment in Taichung City.

Yu-Shen Wang

Abstract

This research aims to investigate the correlation between elementary school teachers' emotional labor and organizational commitment with a questionnaire survey titled "The Questionnaire of the Teachers' Working Emotion and Organizational Commitment". The subjects are in-service teachers in elementary schools in Taichung City. 425 questionnaires were distributed and 413 valid questionnaires were collected with 99.04% valid percentage. The collected data were analyzed with respects to Descriptive Statistics of frequency distribution, percentage, Mean and Standard Deviation, Independent Sample t test, One-way ANOVA, Pearson's product moment correlation analysis, and multiple stepwise regressions analysis with the use of SPSS program(Windows 17.0).

The main findings are finally displayed as follows.

1. Both the current situations of teachers' emotional labor and organizational commitment in elementary schools are all above average.
2. There are significant differences between the awareness of teachers' emotional labor with the background variables, including gender, ages, seniority, marital status, and positions. On the other hand, there are no significant differences in academic achievements, the scale of school, and school location .
3. There are significances between the awareness of teachers' organizational

commitment with the background variables, including gender, ages, seniority, academic achievements and marital status. On the other hand, there are no significant differences in positions, the scale of school, and school location.

4. An intermediate positive correlation is observed between teachers' emotional labor and organizational commitment of elementary schools.
5. Organizational commitment is also positively predicted by teachers' emotional labor of elementary schools.

Finally, based on the findings and conclusions, this research provided concrete advices for the reference of the educational authorities, elementary schools, elementary school teachers and follow-up researchers.

Keywords : elementary school teacher, emotional labor, organizational Commitment

目次

目次	i
表目次	..iii
圖目次	...v
第一章 緒論	.1
第一節 研究背景與動機	.1
第二節 研究問題	.3
第三節 名詞釋義	.4
第四節 研究範圍與限制	.5
第二章 文獻探討	.7
第一節 情緒勞務相關理論之探討	.7
第二節 組織承諾理論之探討	...22
第三節 教師情緒勞務與組織承諾關係之探討	...32
第三章 研究設計與實施	...37
第一節 研究架構	...37
第二節 研究假設	...38
第三節 研究對象	...39
第四節 研究工具	...43
第五節 資料處理與分析	...57
第四章 研究結果與討論	...59
第一節 國小教師情緒勞務與組織承諾之現況分析	...59
第二節 不同背景變項在教師情緒勞務上之差異性分析	...63
第三節 不同背景變項在教師組織承諾上之差異性分析	...75
第四節 國小教師情緒勞務與組織承諾之關係分析	...85
第五節 國小教師情緒勞務與組織承諾之預測分析	...87
第五章 結論與建議	...93
第一節 結論	...95
第二節 建議	...96
參考文獻	...99
一、中文書目	...99
二、外文書目	...105

附錄目次í í .í ...í í í111
附錄一 國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷(預試問卷)í ..í ..í .111
附錄一 國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷(正式問卷)í í í í .114

表 目 次

表 2-1：國外研究者對情緒勞務之定義	8
表 2-2：國內研究者對情緒勞務之定義	10
表 2-3：情緒勞務工作者之分類	15
表 2-4：教師情緒勞務相關研究彙整	20
表 2-5：國外研究者對組織承諾之定義	24
表 2-6：國內研究者對組織承諾之定義	25
表 2-7：組織承諾分類彙整	27
表 2-8：國內外教師情緒勞務與組織承諾相關研究彙整	34
表 3-1：臺中市國民小學各輔導區學校一覽表	40
表 3-2：各輔導區學校樣本選取分配表	41
表 3-3：有效樣本統計分析表	41
表 3-4：有效樣本基本資料分析表	42
表 3-5：專家效度名單表	44
表 3-6：預試施測學校資料	45
表 3-7：「工作情緒問卷」之基本的情緒表達題號及題目內容分配表	47
表 3-8：「工作情緒問卷」之表層的情緒控制題號及題目內容分配表	47
表 3-9：「工作情緒問卷」之深層的情緒偽裝題號及題目內容分配表	47
表 3-10：「工作情緒問卷」之情緒的多樣性程度題號及題目內容分配表	48
表 3-11：「工作情緒問卷」之互動程度題號及題目內容分配表	48
表 3-12：「組織承諾問卷」之組織認同題號及題目內容分配表	49
表 3-13：「組織承諾問卷」之努力意願題號及題目內容分配表	49
表 3-14：「組織承諾問卷」之留職傾向題號及題目內容分配表	50
表 3-15：「工作情緒問卷」預試量表項目分析	51
表 3-16：「組織承諾問卷」預試量表項目分析	52
表 3-17：「工作情緒問卷」預試量表分層因素分析結果	53
表 3-18：「組織承諾問卷」預試量表分層因素分析結果	54
表 3-19：「工作情緒問卷」分量表 Cronbach α 係數分析結果	55
表 3-20：「組織承諾問卷」分量表 Cronbach α 係數分析結果	56
表 3-21：「國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷」預試問卷刪題後分量表題號	56
表 3-22：「國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷」正式問卷分量表題號	57
表 4-1：「工作情緒問卷」各構面得分分析摘要表	60
表 4-2：「工作情緒問卷」各題項得分分析摘要表	60
表 4-3：「組織承諾問卷」各構面得分分析摘要表	62
表 4-4：「組織承諾問卷」各題項得分分析摘要表	62
表 4-5：不同性別國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	64
表 4-6：不同年齡國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	65

表 4-7：不同服務年資國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	66
表 4-8：不同教育程度國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	68
表 4-9：不同婚姻狀況國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	69
表 4-10：不同現任職務國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	70
表 4-11：不同學校規模國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	71
表 4-12：不同輔導區國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	73
表 4-13：背景變項與國小教師情緒勞務各構面差異分析彙整表	74
表 4-14：不同性別國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	76
表 4-15：不同年齡國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表	77
表 4-16：不同服務年資國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表	78
表 4-17：不同教育程度國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表	79
表 4-18：不同婚姻狀況國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表	80
表 4-19：不同現任職務國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表	81
表 4-20：不同學校規模國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表	82
表 4-21：不同輔導區國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表	83
表 4-22：背景變項與國小教師組織承諾各構面差異分析彙整表	84
表 4-23：國小教師情緒勞務與組織承諾積差相關分析摘要表	85
表 4-24：整體情緒勞務對整體組織承諾之迴歸分析摘要表	88
表 4-25：情緒勞務各構面對整體組織承諾之迴歸分析摘要表	89
表 4-26：情緒勞務各構面對「組織認同」之迴歸分析摘要表	90
表 4-27：情緒勞務各構面對「努力意願」之迴歸分析摘要表	90
表 4-28：情緒勞務各構面對「留職傾向」之迴歸分析摘要表	91

圖目次

圖 2-1：Reyes 和 Pounder 之教師組織承諾理論模式	30
圖 2-2：黃國隆之中學教師組織承諾因果模式.....	31
圖 3-1：研究架構圖	37

第一章 緒論

本研究旨在探討國小教師情緒勞務及組織承諾的現況，並進一步分析此二變項之間的相關及預測力。

本章共分為四節，第一節敘述本研究之研究背景與動機；第二節論述本研究之待答問題；第三節闡述本研究之名詞釋義；第四節說明本研究之研究範圍與限制。

第一節 研究背景與動機

唐朝文起八代之衰的韓愈曾在《師說》一文中，對於教師的角色下過這樣的定義：「師者，所以傳道、授業、解惑也」。可見，教師在古人眼中仍是「知識的化身」。但是因應現今時代及科技急遽的變遷以及教育體制的多次改革下，教師的角色已隨時空的轉變，不再侷限於知識的傳授或技藝的傳承。也正因為教師角色的轉變，再加上家長及社會給予教師的期望和以往不同，教師的工作相形加重，除了原本的教學工作之外，更要面臨多重外在壓力及更複雜的人際互動，以致於教師產生各種正負向情緒來源，包含師生互動、親師關係、行政權利關係、教學負荷、專業效能低落及教學理念不合等。複雜多樣的人際互動，也引起教師不同的情緒波動(江文慈，2001，2009；林蔚芳，2006)。

2010年6月號的《親子天下雜誌》裡，「老師為何會抓狂？」一文中曾分析教師在情緒上的關心及支援很缺乏，教師在面對情緒上問題時，常都是「孤軍奮鬥」的，讓教師身心俱疲，另一方面也造成冷漠、孤立的校園氣氛。根據金車教育基金會2005年調查顯示，五成二的中小學教師憂鬱指數偏高，六成五老師壓力指數偏高。長久以來，社會大眾總是把教育的重擔推到教師身上，教師的壓力可想而知(陳星貝，2006)。當教師的憂鬱指數越來越高，學生又如能樂觀開朗的學習？。「教師憂鬱」不是個人的問題，影響更會遍及整個社會層

面，在教師情緒狀況不佳時，將使班級氣氛變差，學生學習成效將會大受影響，家長介入教師教學的機會則提升(孫淑柔、呂琇婷，2008)。由此可知，教師的情緒管理扮演相當關鍵的角色

「情緒勞務」(emotional labor)一詞來自於Hochschild於1983年針對空服員所作的研究而創作的《The Managed Heart》一書，隨著產業的發達及變遷，他認為情緒勞務是一種服務，就像一般商品一樣，可以被出售來換取工資，但是提供情緒勞務者卻要隨時調整自己因為付出此等勞務而產生的矛盾情緒(Hochschild, 1983)。情緒勞務的概念雖來自於工商業界，但是多項研究顯示，教師每日的工作亦屬於情緒勞務，研究者以教師不同的背景變項探討教師情緒勞務現況，將教師情緒勞務歸類為高情緒勞務工作者(田育昆，2008；李新民、陳蜜桃，2006；邱欣怡，2008；張乃文，2005；張學善，2010；Avis & hmaker, 2004；Roulston, 2004)。因此，研究者首要探討目前國小教師的情緒勞務現況，以確定是否因研究對象或地區之不同而產生差異，以提供教師、各校行政首長或各級教育行政單位因應，並以其研究結果提供學校行政決策時之參考，實際落實於學校經營管理之中，避免教師因情緒勞務調節不良，造成情緒耗竭，此為研究動機之一也。

教育改革下的學校，已儼然是個不斷學習與發展的組織，而組織裡的所有成員，包含所有教職員工，都應該為組織貢獻一己之力，使組織更有效的運作，讓組織成員發揮最佳的工作能力。但是該如何知道組織成員們願意忠心的為組織效力？「組織承諾」(organizational commitment)即是個顯而易見的指標。許多研究顯示，教師對於學校組織的承諾，不僅表現在對學校的認同、對工作的投入，更直接關係著教學的表現與成效，因此日漸受到重視。許多研究(簡佳珍、林天祐，2002；劉春榮，1993；Firestone & Pennell, 1993；Gakovic, 2002；Reyes, 1990；Yu, 2002)都指出組織承諾較高的教師，能有較好的工作表現，對學校有強烈的情感依附，同時具備積極的意願來達成教學目標。教師組織承諾更是學校績效的重要指標(劉志鵬，1995；Kushman, 1992；Perhla,

1986；Purkey & Smith, 1983）。教師是專業的教育工作者，更是學校的關鍵人物，教師對學校的組織承諾不僅表現在對學校的認同上，也關係著教學方法與教學效能的表現（簡佳珍，2002）。Reyes（1990）認為有組織承諾的教師具有以下三項特質：（1）工作努力，不輕易離職；（2）願意付出額外的時間投入學校活動；（3）其所教導的學生，表現較好，各項成績較優。因此，為了凝聚學校組織的團隊向心力，教師組織承諾現況是值得探討的研究課題，此其研究動機之二。

近年來，針對教師情緒管理的研究方興未艾（田育昆，2007；甘瓊瑤，2008；江文慈，2009；李新民、陳蜜桃，2006；李昱憲，2008；吳嘉澤，2006；林雍敏，2008；邱欣怡，2008；洪麗美，2009；馬庭宇，2007；孫淑柔、呂綉婷，2008；張乃文，2005；張學善，2010；蔡進雄，2005；蔡馨慧，2007），但是大多著重於教師情緒管理的方法或策略上，較少從情緒勞務的概念去探討教師對於自己任職的學校是否具有高度的組織承諾。且國內外研究情緒勞務及組織承諾關係之相關研究雖散見於各行各業，但是針對教師情緒勞務及組織承諾關係之相關研究並不多。其研究結果，咸認為教師的情緒勞務與組織承諾之間確實有一定之相關（田育昆，2006；洪麗美，2009；鄭文達，2006；Isenbarger & Zembylas, 2006）。但其研究因較少學者研究，仍在起步階段，可見探討教師情緒勞務及組織承諾之間的相關性，必有其研究之價值，此其研究動機之三也。

第二節 研究問題

根據研究者之研究動機與目的，本研究之研究問題如下：

- 一、臺中市國小教師之情緒勞務及組織承諾現況為何？
- 二、不同的背景變項的臺中市國小教師在情緒勞務上的差異情形為何？
- 三、不同的背景變項的臺中市國小教師在組織承諾上的差異情形為何？

四、臺中市國小教師之情緒勞務及組織承諾是否有顯著相關性？

五、臺中市國小教師之情緒勞務對於組織承諾是否存在顯著之預測力？

第三節 名詞釋義

本研究旨在探討情緒勞務負荷與組織承諾之關聯性，為使本研究的名詞定義更明確，茲將所使用相關重要名詞定義說明如下：

一、情緒勞務(emotional labor)

情緒勞務(emotional labor)一詞，國內學者翻譯多有不同，部分學者翻譯為「情緒勞務」或「情緒勞動」，亦有翻譯為「情緒勞務負荷」者，本研究以「情緒勞務」稱之。情緒勞務係指工作者除了勞心或勞力的工作任務外，為展現其專業形象或工作水準，尚須投注心力於維持臉部表情或壓抑自己的情緒以控制自己的情感，此一控制自己情緒所引發之工作負荷或歷程稱之為「情緒勞務」(吳宗祐，2003；Grandey, 2000；Hochschild, 1983)。本研究所稱之「教師情緒勞務」係指臺中市國小教師於工作中與學生、家長和同事或行政人員頻繁互動中，刻意隱藏或控制個人正負向情緒感受，以展現個人專業形象或符合社會期望。本研究依據受試者在「工作情緒問卷」上各構面的得分情形予以分析，總分愈高，代表教師所知覺的情緒勞務愈高；反之則愈低。

二、組織承諾(organizational commitment)

組織承諾係指個人對於某一特定組織的認同感及投入態度傾向的強度，願意為組織付出，並希望繼續成為組織的一份子。本研究所稱之「教師組織承諾」即指教師願意為其所任職的學校付出心力，且認同學校的組織目標及價值，更希望能繼續留在學校服務的傾向。本研究依據受試者在「組織承諾問卷」上各構面的得分情形予以分析，總分愈高，代表教師所知覺的組織承諾愈高；反之則愈低。

三、國小教師(primary school teacher)

本研究所指國小教師係指服務於臺中市公立國民小學之現職正式教師，包含主任、組長、級任教師及科任教師。

第四節 研究範圍與限制

本研究旨在探討教師情緒勞務及組織承諾之相關，其研究範圍與限制分述如下：

一、 研究範圍

本研究之研究對象為臺中市公立國民小學之現職正式教師，包含各校之主任、組長、級任教師及科任教師。其研究重點在於依不同的教師背景變項及學校背景變項進行情緒勞務及組織承諾之差異分析，以瞭解教師情緒勞務及組織承諾之現況，並分析其相關性以提供各校行政及相關教育行政單位針對教師情緒勞務及組織承諾之政策制定及教師之情緒支持。

二、 研究限制

本研究因主、客觀之條件，研究限制分為研究對象、研究方法及文獻蒐集三大部分敘述之。

- (一) 研究對象：本研究以臺中市公立國民小學教師為研究對象，無法將研究結果推論於全臺灣地區，未來若能擴展研究範圍至全臺之各級學校教師，將更能了解不同層級教師之情緒勞務及組織承諾之情況。
- (二) 研究方法：本研究之資料蒐集採用問卷調查法，讓接受調查之教師以自陳式量表的方式根據工作實務上的現況自行作答。上述研究方法雖可透過統計分析瞭解教師情緒勞務及組織承諾之現況並探討其相關性，但是受試教師可能因個人偏見、作答時間、場合不適合、也可能受個人主觀態度或社會期待導引或對問卷內容有所顧忌等因素，而在作答上隱藏真正作答意向，以致影響研究結果。

(三) 文獻蒐集：由於情緒勞務之議題來自於工商業，在教育界的研究起步較晚，屬於新興議題，故較多的文獻資料來自於工商業界。本研究大量參考其他行業之研究結果，在應用上宜謹慎。

第二章 文獻探討

本章主要是藉由國內外文獻之蒐集與相關研究之探討，以做為本研究之理論基礎，茲分為三節，分別為：第一節情緒勞務相關理論之探討；第二節組織承諾相關理論之探討；第三節教師情緒勞務與組織承諾關係之探討。

第一節 情緒勞務相關理論之探討

本節內容將分為四部份加以探討，分別為：情緒勞務的內涵及定義、情緒勞務的構面、情緒勞務工作者之分類及教師情緒勞務之相關研究。

一、情緒勞務的內涵及定義

「情緒勞務」一詞最早是由美國學者 Hochschild (1983) 針對美國達美航空(Pan American)空服員的工作情緒所做一連串質性研究後所提出的概念，在其之後的著作 *The Managed Heart* 一書中，Hochschild (1983)認為空服員除了簡單的勞力及勞心的工作外，還必須從事所謂「情緒勞務」的工作。此等情緒勞務工作是一種情緒表達，為要求維持臉上的笑容及顧客至上的服務態度，空服員不得不引發或壓抑自己的情緒，藉由情緒控制以製造出使顧客快樂的氣氛。根據多項理論顯示，工作中的員工會依照特定的工作環境，調整自己的情緒或因應情緒表達做出適當的反應(Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Grandey, 2002; Hochschild, 1983; Schaubroeck & Jones, 2000)。且情緒勞務是可以被出售以換取工資的，是有交換價值的。因此 Wharton (1993) 繼之提出，情緒勞務雖然可以換取工資，但是員工也受到了組織其他方面的限制，亦即管理者會規定工作者必須要在組織規範的範圍之內，表現出特定且適當的情緒狀態，以協助組織招徠顧客與創造利潤。因此，所謂情緒勞務的工作都必須具備以下三項特點：(一) 情緒勞務必須和大眾面對面或聲音對聲音的接觸；(二) 情緒勞務

要求員工必須展現特定的情緒狀態；(三)情緒勞務允許雇主對於員工的情緒活動藉由訓練或監督的方式進行某種程度的控制。

Hochschild (1983)的研究成果提出情緒勞務這個開創性的概念後使許多研究者開始正視情緒在組織中的影響，對於日後組織情緒的發展具有極關鍵的影響力(吳宗祐、鄭伯璦，2003)。但 Hochschild 甫提出此議題時並未馬上引起其他學者的注目，直到 Rafaeli 與 Sutton 進行了一系列的研究後，情緒勞務這個議題才逐漸受到重視 (Ashforth & Humphrey, 1993；Grandey,2000；Morris & Feldman,1996；Rafaeli, 1989；Rafaeli & Sutton, 1989, 1990；Sutton, 1991；Wharton, 1993)，並被廣泛的使用於工商業界而成為學者研究的焦點，國內近十年來亦有不少研究者投入其中。

對於情緒勞務的定義，除了原創者 Hochschild (1983)所提出外，國內外學者也提出不少個人的看法。茲整理如表 2-1 及表 2-2 所示。

表 2-1 國外研究者對情緒勞務之定義

年代	學者	定義
1983	Hochschild	與顧客有高度接觸的工作者，改變或管理自己的情緒，對自己情感加以控制，以便在與顧客的互動過程中，表現出特定的情緒狀態。
1989	James	從工作的情緒觀點來看，情緒勞務是一種商品，其促進與規範了組織成員商業交易或提供服務過程中的情感表達，此歷程牽涉到處理他人的情感，是一種工作時涉入於與他人情感打交道的勞動工作。
1989	Rafaeli & Sutton	認為顧客是由員工對他們所展現出來的情緒，而產生對該員所屬組織的一個全面性、整體性印象。當情緒由私人的行為變成商品化後，組織也開始思考如何運用各種管理措施，來使情緒勞務工作者在工作時能夠發揮最大效率。

(續下頁)

表 2-1 國外研究者對情緒勞務之定義(續)

1992	Goffman	為了讓顧客滿意，員工必須勞心費力的偽裝自己的情緒，展現出特定的表情，以博取顧客的好印象。
1992	Putnam & Mumby	指個人為了完成組織所交付的任務，必須隱藏或控制自己某種程度的情緒表現，其代表的是一種角色行為或公眾下的努力表現。
1993	Ashforth & Humphrey	以第一線員工和顧客接觸的表現來定義情緒勞務，認為情緒勞務即是表達適當情緒的行動，亦即表現符合組織要求的情緒行為
1993	Wharton	認為高情緒勞務負荷者須具備三項要件： 1.必須是以聲音或身體語言和顧客接觸。 2.員工在顧客面前展現的情緒是有利於組織的特定情緒狀態。 3.允許雇主透過訓練或監督的機制，對員工的情緒活動作控制。 其涵蓋了正面、負面及中立性的情緒表達。
1996	Morris & Feldman	勞動者在進行人際間互動時，為了表達組織所要求的情緒所做的努力、規畫與控制。
1997	Morris	組織為了提升顧客滿意的目標，設法管理員工如何對顧客展現合宜的情緒。
2000	Grandey	為了組織目標，個體調整感受與表達情緒的歷程。
2003	Grosserand	為員工在工作場合的一種情緒管理方式，其目的在協助組織達成目標，而有規則的管理情緒。

研究者自行整理

表 2-2 國內研究者對情緒勞務之定義

年代	學者	定義
1998	林尚平、張淑慧	服務人員提供服務時，所表達的預期情緒，亦即在組織要求下展現合宜的情緒，來達成組織所交付的任務。
2000	林尚平	在人際的互動的過程中，表達出組織要求的情緒，所必需付出的努力、計畫與控制。
2003	吳宗祐	是一種心力的付出，亦即是個人在自身狀況與工作環境的交互作用下，為了工作上所需的情緒調節所付出的心力。
2003	宋敬德	泛指員工從「個人內在情緒感受」到「外在情緒表現」之歷程中所付出的努力。
2003	黃良志	利用員工的情緒表達作為組織營利的工具，情緒的表達被視為商品化，是為了薪資而販售的。
2003	鄔佩君	企業組織對員工情緒表達的要求與規範，使員工必須於工作場合中管理個人情緒表達；亦即員工為符合組織的規範，而在工作中表現特定情緒。
2004	蔡孟蓓	當個人在工作中，基於工作考量，對情緒調節所付出的心力，以利工作目標的達成。
2005	簡奴潔	與顧客保持高度接觸的工作者，因工作需要而控制自己的情緒，使自身情緒符合顧客或組織之要求或期望，目的在創造出一種愉悅或歡樂的氣氛。
2007	張心瑜	在人際互動中，員工必須展現出符合組織及工作上所期待與要求的情緒。
2008	王怡惠	個人在工作中為了符合組織所要求的情緒規則，而在情緒的管理與調節上所做的努力。
2008	盧志榮	個人在組織的規範需求下，需要用聲音、臉部表情與心力的付出，對民眾或顧客展現出情緒的表達或控制，並創造出一種合於組織所要求的工作氣氛。
2008	廖智慧	員工必須在組織的要求下，展現出適當且合宜組織規範的情緒表現。
2009	江漢梁	員工在工作中必須根據情感規則以努力偽裝情緒，使顧客快樂，以達到組織期望。

研究者自行整理

歸納以上研究者的定義，情緒勞務可歸納出以下四項共同的要素：

- (一) 以對象而言：情緒勞務須有付出者(可能是第一線工作者或泛指所有工作中發生人際關係與情緒互動的人員)及接受者(指購買產品或接受服務的顧客至廣義的包含內部人員都屬之)，且雙方必須面對面的接觸。
- (二) 以目的而言：情緒的表達有利於或完成組織交代的任務，情緒勞務可轉換為工資，具有交換價值。
- (三) 以情境而言：產生情緒勞務的人員必須是在工作狀態下發生。
- (四) 以組織功能而言：組織對於產生情緒勞務的人員可以有某種程度的控制。

綜上所述，本研究將情緒勞務定義為：工作者除了勞心或勞力的工作任務外，為展現其專業形象或工作水準，尚須投注心力於維持臉部和悅表情或壓抑自己的負面情緒以控制自己的情感，此一控制自己情緒所引發之工作負荷或歷程稱之為「情緒勞務」。

二、情緒勞務的構面

Hochschild (1983) 雖提出了情緒勞務的觀點，但其未將此概念加以操作化。從其論述中仍可看出情緒勞動的形式可分成兩大類：一類是必須努力表現出來的情緒(泛指正向情緒)，稱為「正向情緒表達」，另一類是必須努力克制住的情緒(泛指負向情緒)，稱為「負向情緒表達」，兩者都是根據員工在工作上的情感規則與角色期待來運作。在情緒勞務的商業運用上，Hochschild 認為情緒勞務工作者即是在從事一種類似演員的情緒偽裝活動，以偽裝的深淺程度，將情緒勞務的表現方式分成兩類；一類是「表面的偽裝」(surface acting)，另一類則是「深度的偽裝」(deep acting)。表面的偽裝是一種「放上去的」(put on)的表現方式，並非情緒勞務工作者內在情緒及意識產生的行為；而深度的偽裝則是一種發自內心的偽裝行為，情緒勞務工作者改變內在情緒感受，努力營造一種實際擁有的感覺，以達成目的。

以上的分類法雖然將情緒勞務的形式及表現方式界定得很清楚，但是卻無

法提供研究上的測量。因此，Morris 和 Feldman(1996)引用情緒交互模式，將情緒勞務賦予操作型定義為：勞動者在進行人際間互動時，為了表達組織所要求的情緒所做的努力、規畫與控制，情緒勞務相關議題始有較具體之概念，其提出四個構面，分別為：

(一) 情緒表達的頻率 (Frequency of emotional display)

當工作場合中，工作者扮演角色所要求的合宜情緒表達頻率愈高，組織愈會將情緒表達作規範化，工作者所承受的情緒勞務則愈高。Morris 和 Feldman(1996)認為情緒表達的頻率是用來檢測情緒勞務最常用也最重要的指標。

(二) 情緒表達規則的留意程度 (Attentiveness of required display rules)

Morris 和 Feldman(1996)認為工作者在工作中，如果需要將情緒表達規則做高度的留意者，其需付出的心力及體力則必須更多，其情緒表達的勞務就愈多。情緒表達規則的留意程度包含了情緒表達的存續期間 (duration) 及情緒表達的強度 (intensity)。情緒表達的存續期間和情緒展現所付出的努力呈正比，亦即工作者情緒表達的存續期間愈長，其承受的情緒勞務則愈高；反之，則承受較低之情緒勞務。而情緒表達的強度，則是指情緒被表達出來或感受到的強烈程度。工作者情緒表達的強度愈高，顧客愈容易知覺服務品質，工作者需耗費較大的心力，則其承受的情緒勞務愈高；反之，則承受較低之情緒勞務。

(三) 情緒表達的多樣性 (Variety of expressed emotions)

Morris 和 Feldman(1996)的研究中顯示，當工作者在某一項工作中，需要在特定時間內表現出愈多樣的情緒狀態，或變換情緒的次數愈頻繁，則員工所必須付出的心力就愈多，則其情緒勞務愈高。

(四) 失調 (Emotional dissonance)

當工作者個人真實的情緒感受與組織所要求的情緒間無法配合時，衝突於焉產生，亦即情緒失調。情緒失調者為了處理此一衝突，勢必付出更多的控制、技能及留意的行為，因此情緒失調者，會負擔較多的情緒勞務。

Pugliesi(1999)認為情緒勞務可分成自我焦點情緒勞務 (self-focused emotional labor) 與他人焦點情緒勞務 (other focus emotional labor)，前者著重於個人情緒的控制與調整，因情緒勞務工作者無法表達自我真實情緒，故需要做出善意的偽裝；後者則著重於對他人情緒的影響，協助夥伴獲得較好的工作情緒以減少情緒壓力。

Grandey(2000)則試圖採用心理學中已累積豐富研究成果的情緒調節觀點，將部分學者所提出之構面修正為「表層行為」及「深層行為」兩構面。「表層行為」即工作者修正自己外在所表現的表情或行為，以符合組織規範之外顯行為或情緒；而「深層行為」則是工作者企圖修正自己內在的感受，以符合組織規範之外顯行為或情緒。Grandey(2000)發現表層行為會致使個人成就感低落；而深層行為則能提升個人工作效能。原因來自於表層行為單只是面部表情的維持，或表面行為及情緒的控制，工作者並非表現出內外一致的情緒。而若工作者以深層行為表現出的情緒，則因為工作者改變自己內在的感受，而表現出內外一致的情緒表現，則因為發自內心的服務，顧客容易給予正面回饋，工作者便較能得到工作上的成就感。

Brotheridge 與 Grandey(2002)針對過去學者對於情緒勞務之內涵所提出之觀點，做了初步的歸納。他們將情緒勞務分成兩大類，一類是工作焦點的情緒勞務(job-focused emotional labor)，另一類是員工焦點的情緒勞務(employee-focused emotional labor)。前者包含了人際工作要求（頻率、持續時間、強度、多樣性）與情緒控制（表達正向情緒與隱藏負向情緒）兩類，後者則包含了表層演出與深層演出兩類。Brotheridge 和 Lee (2003)以「資源保存」模式 (conservation of resource) 嘗試為情緒勞務導致個人內在資源耗損而產生情緒耗竭之相關進行研究。在其研究中，兩位學者便是以Morris 和 Feldman(1996)的四個構面，再輔以Hochschild (1983) 的觀點，提出以下六個構面，分別為：（一）情緒持續的時間：與人互動時所花費的時間長短；（二）情緒表現的頻率：工作中需要表現或接受特定情緒的頻率；（三）情緒表現的

強度：工作中出現特別強烈的情緒；（四）情緒表達的種類：工作中需要表現多種不同的情緒；（五）表層行為：以應付的方式表現自己的臉部表情或肢體動作；（六）深層行為：在工作中給予對方一種「感同身受」的真實感受。

國內研究者方面，以林尚平(2000)針對臺灣中部地區旅遊服務、汽車銷售及百貨服務等服務業所提出的五個構面，最常為後繼之研究者所引用，分別為：（一）基本的情緒表達：指社會規範或期望下，工作者提供服務接觸時，應該表達的基本情緒；（二）表層的情緒控制：指層次較淺、且不會對工作者內在真實感受產生衝擊的情緒任務，工作者私人的感情較不易影響工作內容；（三）深層的情緒控制：指層次較深、會對工作者內在真實感受產生衝擊的情緒任務，工作者需要多花心力控制或調節自身的情緒表現；（四）情緒多樣性程度：工作者需要因應不同對象、場合或情境而有不同的情緒任務；（五）互動程度：工作者與顧客面對面或聲音對聲音互動的頻率。

綜上所述，國內外學者對於情緒勞務的構面雖多依Hochschild (1983)之理論觀點為本，但是依其研究對象及變項的不同，衡量的構面也不同。國內針對情緒勞務的研究大多採用林尚平（2000）之情緒勞務五構面為研究藍本發展量表，其量表雖經實證研究分析，符合理論的依據，但是其研究樣本係為服務業。之後，張乃文(2005)在其針對臺北縣教育人員情緒勞務與工作倦怠關係之研究中，改編林尚平(2000)之情緒勞務量表，將施測樣本改為國小教育人員，符合本研究之研究樣本，因此本研究之自編量表乃參考張乃文(2005)改編之量表，亦為五大構面。

三、情緒勞務工作者之分類

Hochschild (1983) 依據情緒勞務的定義將美國1970年人口普查局調查之十二種標準職業類別，把情緒勞務工作者分為六大類，分別為：（一）專業性、技術性及其同類工作者；（二）經理及管理人員；（三）銷售人員；（四）辦事人員及其同類工作者；（五）服務性工作人員；（六）私人家庭工作者，此統計之職業

別牽涉到情緒勞務的比例超過全美國所有工作類別之三分之一。雖然Hochschild (1983)坦言，其分類僅為一建議性之分類，仍需作進一步的驗證分析，但是此一分類方式，已為後繼之情緒勞務研究者，提供了良好的研究方向及依據。Adelmann (1989)更進一步將Hochschild (1983)所列出之標準職業類別，依據其所承受之情緒勞務之高低再加以整理歸納為高情緒勞務工作及低情緒勞務。所謂高情緒勞務工作是指與顧客高度接觸的第一線服務人員即是高情緒勞務工作者，

他們必須在組織的要求下或情境的需求下，展現合宜的情緒共愉悅的工作氣氛，而低情緒勞務工作則未有如上述之情況。茲彙整如表2-3所示。

表 2-3 情緒勞務工作者之分類

類 別	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
專 業 性 、 技 術 性 及 其 同 類 工 作 者	律師及法官	會計人員
	圖書管理員	建築師
	人事及勞務相關人員	電腦專業人員
	護士	工程師
	治療師	農場管理員(顧問)
	牙醫助理	森林及自然資源保護工作者
	治療師助理	家庭管理顧問
	牧師及宗教工作者	數學家
	社會及休閒娛樂事業工作者	生活家及物理學家
	大專學院教師	系統分析師及作業員
	大專學院教師除外之教師	營養學家
	職業及教育顧問	博物館館長及卷宗管理人
	公關及知名作家	臨床實驗、健康管理
	電視廣播人員	放射線技術員
內科醫師、牙醫師及相關人員	社會學家	
	科學及工程技術員	
	科學工程以外的技術員	
	作家、藝術家及娛樂事業技術工作者 (除公共事業及播音員以外)	
	研究人員	

(續下頁)

表 2-3 情緒勞務工作者之分類 (續)

辦事人員及其同類工作者	銀行出納員	帳單服務員	
	收銀人員	簿記員	
	行政督導者	行政助理	
	收帳員	交通工具調度負責人、起跑發令員	
	櫃台人員(食品類除外)	估價員、調查員	
	計數者及面談者	原料供應者、生產指揮者	
	保險調停者及檢驗者	檔案管理員	
	圖書館服務人員	郵局送信者、信件搬運者、辦公室文件傳遞者	
	郵局櫃台人員	計量器報讀者	
	接待員	辦公室機器操作員	
	秘書	薪水冊管理員、計時員	
	速記員	校對員	
	助教		
		電訊操作員	房地產鑑價人員
		電話操作員	傳送及接待服務人員
	售票員	統計員	
		庫存管理員、店主	
		電報傳信者	
		打字員	
		過磅員	
		非特定之行政工作者	
服務性工作者人員	酒保	清潔服務人員	
	食物櫃台人員	餐廳雜務人員	
	侍者	廚師	
	健康服務人員	洗碗工	
	個人服務工作者	食物服務工作者	
	幼兒照護人員	個人服務學徒	
	電梯操作人員	人行道衛兵	
	美髮師及美容人員	消防員	
	管家(不含私人家庭)	守衛	
	學校監察員		
	娛樂及休閒區門房		
	福利服務處助理		
	保護性服務工作者		
其他	經理階級的管理者及監督者	私家偵探	
	私人家庭工作者	勞工	
		農人及農場管理者	

資料來源：整理自 (1) 徐瑞珠譯 (1992)，Hochschild 原著，情緒管理的探索 (*The Managed Heart.*) (頁 285-288)。臺北：桂冠。(2) Emotional labor and employee well-being (p.22-24), by P. K Adelman, 1989, Unpublished doctoral Dissertation, University of Michigan.

本研究之研究對象為國小教師，在表 2-3 之分類中，屬於第一類專業性、技術性及其同類工作者之「大專學院教師除外之教師」，為高情緒勞務工作者。

四、教師情緒勞務之相關研究

(一) 國外相關研究

雖然在Hochschild (1983)的情緒工作者分類中，不論何種類型的教師均屬於專業性、技術性及其同類工作者，為高情緒勞務工作者。但是探討教師情緒勞務的文獻並不多。Hargreaves(1998)指出教學工作涉及很多情緒勞務，不僅得向外表達情緒，有時則必需控制內在情緒。Brown (1997)以全英國大學商學院的教授進行研究，調查發現大學教授屬於高情緒勞務的工作；澳洲學者Barrett (2004)關於大專院校管理者態度對於大專院校講師情緒勞務之影響的研究中指出，教學工作確實是一種形式的情緒勞務；Avis和Bathmaker (2004)以及Roulston (2004)的研究中，分別界定大學講師及國小巡迴音樂教師為情緒勞務工作者；Larson (2008)針對社區大學女性教師的質性研究中，則直接界定社區大學女性教師為情緒勞務工作者，並認為女性教師花費大量時間培育和關懷學生，提供社會服務的訊息，並且和他們密切合作，情緒勞務乃是關鍵。

(二) 國內相關研究

因應國情之不同，國內學者以Wharton (1993)所界定情緒勞務之特點來整理教師與情緒勞務之相關。如吳嘉澤(2006)認為教師的工作不管是教學活動或輔導溝通，均需要以聲音、表情或肢體動作直接面對學生、家長、同事及學校行政人員，此即符合第一項特點，情緒勞務必須和大眾面對面或聲音對聲音的接觸。另外，蔡進雄(2005a)則認為教師的教學工作，接受者雖然為學生，但是以「供需」的角度來看，學生及家長則可視為教師的「顧客」；江文慈(2009)認為基於教學的需要，教師必需進行情緒的演出或偽裝，與學生或家長互動，此乃符合第二項特點，情緒勞務要求員工必須展現特定的情緒狀態。再者，雖

然學校不一定會要求教師應以符合教育情境的情緒從事教師工作，並且以此為考評的依據，或是加以監控教師的教學行為，但是學校領導者仍希望教師可以展現特定情緒勞務以符合社會大眾之期望（蔡進雄，2005b；賴英娟、巫博瀚及張盈霏，2008），此乃符合第三項特點，情緒勞務允許雇主對於員工的情緒活動藉由訓練或監督的方式進行某種程度的控制。綜上所述，教師之工作性質，確實符合情緒勞務工作者之特點。

國內學者針對教師情緒勞務方面的相關研究包括情緒勞務的相關概念、不同背景變項、前因變項及後果變項。情緒勞務相關概念包括分類、影響因素；學者分析的背景變項則包含性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、現任職務及學校規模等；而前因變項有組織認同、組織氣氛、工作特性、情緒知覺與社會支持等。至於後果變項則有工作倦怠、組織承諾、工作滿意度及效能感等。茲將情緒勞務之概念及各種不同的背景變項加以論述如下：

1. 情緒勞務之相關概念

在Hochschild (1983)的情緒勞務分類之中，教師屬於專業性、技術性及其同類工作者，歸於高情緒勞務工作者。國內多位學者亦針對教育界做了實證研究，蔡馨慧（2007）、李新民和陳蜜桃（2006）的研究顯示，幼兒教師之情緒勞務屬中度偏高；田育昆（2007）、李昱憲（2008）、林雍敏（2008）、邱欣怡（2008）及張乃文（2004）則分別針對國小教師及行政人員做相關研究，發現其情緒勞務均屬中高程度。另外，甘瓊瑤（2008）、李育亭（2007）及馬庭宇（2007）以高職教師為研究對象亦發現，高職教師的情緒勞務屬中高程度。由此可看出不論何類教師，其情緒勞務均偏高，故可界定教師為一高情緒勞務的職業。

2. 不同背景變項對情緒勞務之研究

（1）性別：部分學者的研究顯示，不同性別的教師對於情緒勞務並沒有明顯的差異（田育昆，2007；甘瓊瑤，2008；李育亭，2007；李昱憲，2008；馬庭宇，2007；邱欣怡，2008），僅有張乃文(2004)的研究顯示，國小教師之情緒勞務之部分構面有性別差異，且女高於男。男性及女性在情緒管理上或有不同，

因此在情緒勞務上的承受程度上可能也會有所差異，可見性別差異是個值得再深入研究及討論的變項。

(2) 年齡：田育昆(2007)、李育亭(2007)、李昱憲(2008)、馬庭宇(2007)及張乃文(2004)的研究顯示，教師的年齡對於情緒勞務並無顯著差異，僅蔡馨慧(2007)的研究顯示，幼兒園教師之年齡因教學經驗的累積，對於情緒勞務有明顯之差異，且年齡較高者，情緒勞務愈高及甘瓊瑤(2008)的研究顯示高中職教師較年長者其情緒勞務較年齡低者為高。

(3) 服務年資：此部份，田育昆(2007)、甘瓊瑤(2008)、李育亭(2007)、李昱憲(2008)、馬庭宇(2007)、張乃文(2004)皆顯示教師之服務年資對於情緒勞務並無顯著差異，但蔡馨慧(2007)的研究則顯示，幼兒園教師的情緒勞務因服務年資而有不同，且年資深者大於年資淺者。

(4) 現任職務：李昱憲(2008)的研究表示，校長的情緒勞務大於主任、組長。而田育昆(2007)則發現，教師兼主任在情緒的表層及深層活動中，情緒勞務高於級任教師，其他學者的研究則無太大的差異(甘瓊瑤，2008；李育亭，2007；馬庭宇，2007；邱欣怡，2008；張乃文，2004；蔡馨慧，2007)。

(5) 學校規模：田育昆(2007)的研究顯示，偏遠地區學校教師的情緒勞務高於城市及鄉鎮地區，其餘則無明顯差異(甘瓊瑤，2008；李育亭，2007；李昱憲，2008；馬庭宇，2007；邱欣怡，2008；張乃文，2004；蔡馨慧，2007)。

為更瞭解國內針對教師情緒勞務發表之研究，茲彙整如表2-4所示：

表 2-4 教師情緒勞務相關研究彙整

年代	研究者	研究主題	研究對象	研究結果
2005	張乃文	教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究	臺北縣國小教育人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國小教育人員之情緒勞務負荷屬中高程度。 2. 不同背景變項的國小教育人員在情緒勞務負荷及工作倦怠上，部分具有顯著差異性。 3. 國小教育人員的情緒勞務負荷與工作倦怠有顯著相關。 4. 國小教育人員之情緒勞務負荷對於工作倦怠具預測力。
2006	李新民 陳蜜桃	幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響	高高屏地區幼兒教師	<ol style="list-style-type: none"> 1. 幼兒教師情緒勞務與工作倦怠具顯著相關。 2. 情緒勞務之心理層面分為工作焦點及員工焦點兩種。 3. 幼兒教師之情緒勞務上心理負荷主要源於工作焦點情緒勞務。
2007	李育亭	教師知覺學校組織氣氛與情緒勞務負荷之關聯性研究	臺北縣市高職教師	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高職教師之情緒勞務負荷屬中偏高程度。 2. 學校組織氣氛與高職教師之情緒勞務負荷有顯著相關。 3. 學校組織氣氛與高職教師之情緒勞務負荷具有正向預測力。
2007	田育昆	國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究	桃、竹、苗四縣市之國小教師	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國小教師情緒勞務與組織承諾現況為中高程度。 2. 國小教師情緒勞務與組織承諾關係具中度正相關。 3. 國小教育人員的情緒勞務對於整體組織承諾及各層面具有中度預測力。

(續下頁)

表 2-4 教師情緒勞務相關研究彙整（續）

2007	馬庭宇	教師情緒勞務負 荷與工作滿意之 關聯性研究	臺北縣市私 立高職教師	<ol style="list-style-type: none"> 1.私立高職教師之情緒勞務 負荷屬於中偏高程度。 2.不同背景變項在私立高職 教師之情緒勞務負荷上未達 顯著差異。 3.私立高職教師之情緒勞務 負荷與工作滿意呈顯著正相 關。 4.私立高職教師之情緒勞務 負荷對工作滿意具有預測力。
2007	蔡馨慧	情緒勞務負荷、 情緒智力與工作 滿意度之相關研 究	臺中市幼兒 園教師	<ol style="list-style-type: none"> 1.幼兒園教師之情緒勞務負 荷屬中度偏高。 2.幼兒園教師之情緒勞務負 荷與情緒智力呈正相關；情緒 勞務負荷愈高者，其情緒智力 愈高。 3.幼兒園教師之情緒勞務負 荷與工作滿意度呈正相關；情 緒勞務負荷愈高者，其工作滿 意度愈高。
2008	甘瓊瑤	教師情緒勞務負 荷與教師效能感 關係之研究	新竹縣市高 中職教師	<ol style="list-style-type: none"> 1.高中職教師之情緒勞務負 荷屬於中度偏高。 2.高中職教師之整體情緒勞 務負荷與整體教師效能感呈 正相關，即情緒勞務負荷愈重 者，其教師效能感愈高。
2008	李昱憲	國民小學行政人 員情緒勞務與工 作倦怠相關之研 究	臺中市國小 行政人員	<ol style="list-style-type: none"> 1.國小行政人員之情緒勞務 屬於中度偏高程度。 2.國小行政人員之整體情緒 勞務與整體工作倦怠呈正相 關。 3. 國小行政人員之情緒勞務 對工作倦怠具有預測力。
2008	林雍敏	國小教師情緒勞 動量表發展	臺灣地區國 小教師	<ol style="list-style-type: none"> 1.發展出三個向度的「國小教 師情緒勞動量表」，其向度分 別為：壓抑情緒、直接表達情 緒及偽裝情緒。 2.「國小教師情緒勞動量表」 顯示高度之內部一致性。

（續下頁）

表 2-4 教師情緒勞務相關研究彙整（續）

2008	邱欣怡	國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之關係研究 ⁶ 以工作投入、社會支持為調節變項。	桃園縣國小教師	<ol style="list-style-type: none"> 1.大部分國小教師認為自己的工作屬於高情緒勞務的卻沒有高比例的教師有很高的工作倦怠感。 2.有很高比例的教師反應自己的工作投入高，也知覺到一些社會支持。 3.國小教師在情緒勞務的感受上以及在工作倦怠的感受上並無性別、服務年資、擔任職務和學校規模上的差異效果存在。 4.不同工作投入程度在情緒勞務與工作倦怠上有顯著的不同，工作投入可以調節情緒勞務與工作倦怠之關係。
------	-----	--	---------	--

研究者自行整理

第二節 組織承諾理論之探討

在教育的研究領域之中，教師是學校組織內的重要人物，教師是否認同學校，願意奉獻心力努力工作是教與學過程中的主要影響因素。組織承諾代表著組織成員與組織間的連結關係，是研究有關組織理論、組織效能與管理實務等相關領域時，廣受重視的課題。新世紀的教師不只限於扮演傳道、授業、解惑的角色，即使是扮演同一種角色，所期望的角色行為也須重新加以檢討（林生傳，2000）。教師對於學校組織的承諾，不僅表現在對學校的認同、對工作的投入，更直接關係著教學的表現與成效，因此日漸受到重視。許多研究（簡佳珍、林天祐，2002；劉春榮，1993；Firestone & Pennell,1993；Gakovic, 2002；Reyes,1990；Yu,2002），多位學者都指出組織承諾較高的教師，能有較好的工作表現，對學校有強烈的情感依附，同時具備積極的意願來達成教學目標。教

師組織承諾更是學校績效的重要指標（劉志鵬，1995；Kushman,1992；Perhla, 1986；Purkey & Smith, 1983）。本節將針對組織承諾進行探討，分為組織承諾的意義、組織承諾的分類及教師組織承諾之相關理論探討三大部份。

一、組織承諾的意義

組織承諾（organizational commitment）代表著組織成員與組織的一種連結及信任關係，此一概念最早是由Whyte於1957年在其《組織人》(The Organization Man)一文中所提出。Whyte認為所謂「組織人」不只是為組織工作的人，而是歸屬於組織，並且同時相信群體是組織創造力來源及個人需求的歸屬。不過，真正提出「承諾」一詞者為美國學者Becker(1960)所提出。他在美國社會學期刊（American Journal of Sociology）上發表的一篇名為「承諾概念評述」(Notes on the Concept of Commitment)的文章（引自陳增朋，2001），將承諾定義為由單方投入(side bet)產生的維持「活動一致性」的傾向。在組織中，這種單方投入可以指一切有價值的東西，如：福利、精力、已經掌握的只能用於特定組織的技能等。他認為組織承諾是員工隨著其對組織的「單方投入」的增加而不得不繼續留在該組織的一種心理現象。Grusky(1966)繼之將「組織承諾」合併使用，並發表其研究報告。此後，組織承諾的概念引起了越來越多的注意，學者們基於不同的研究主題及不同的學理派別，對於組織承諾有相當多的研究，但是各家對於組織承諾的定義卻相當分歧（丁虹，1987；林靜如，1990；邱馨儀，1995；張瑞村，1998；劉春榮，1993；蔡寬信，1993；Angle & Perry,1981；Buchanan,1974；Hrebiniak & Alutto,1973；Mowday, Poter & Steers,1982；Poter, Steers, & Mowday,1974；Sheldon,1971；Thompson,1989）。Morrow(1983)就將組織承諾的定義加以分析，共有25種以上，可見組織承諾概念之複雜性。以下茲將幾種國內外學者較常引用之定義，整理如表2-5及表2-6所示。

表 2-5 國外研究者對組織承諾之定義

年代	學者	定義
1968	Kanter	組織承諾係社會成員為社會系統努力、盡忠之意願。
1970	Poter and Smith	組織承諾係個人對某一特定組織的認同與投入 (identification and involvement) 之態度傾向的相對強度。
1971	Sheldon	組織承諾是使個人與組織連結一致的態度或傾向。
1973	Hrebiniak and Alutto	組織承諾係成員為了薪資、職位、專業創造自由與同事友誼，而不願離開組織的行為傾向。
1974	Buchanan	組織承諾係組織成員對於組織目標與價值、和個人角色有關的目標與價值、對組織本身等三方面的情感隸屬 (affective attachment)。
1974	Poter, Steers, Mowday, and Boulian	組織承諾係個人對某一特定組織的認同與投入的強度，包含三個要素：(1)對組織目標與價值的強烈信仰和接受、(2)願意為組織利益而努力、(3)明確希望繼續成為組織中的一份子。
1977	Salancik	組織承諾是個人受制於自己以前的行為而產生的一種信念，以支持其對組織的投入，亦及組織成員會考慮離開組織的成本，而不得不留在組織內，所採取的心理調適方式。
1979	Mitchell	組織承諾是個體對組織具有忠誠、認同與投入。
1981	Farnell and Rusbult	以投資模式來解釋及預測組織承諾。認為組織承諾是對獎賞與成本關係的滿意程度，當個人對組織獎賞的滿意程度越高、投資成本越大，且其他工作機會越少時，則個人對組織承諾越高。
1981	Morris & Sherman	組織承諾是組織與個人誘因的交易結果，是一種心理上對組織的正向感覺。
1982	Mowday, Poter, and Steers	組織承諾係代表個人對其所屬組織的忠誠與貢獻，不僅影響一個人對組織投入的強度，同時也代表個人與組織連結在一起的態度或傾向，這種連結不僅對個人具有重要性，對組織，甚至對於整個社會都有其價值。

(續下頁)

表 2-5 國外研究者對組織承諾之定義（續）

1982	Wiener	當個人對於其組織有所承諾時，會表現出與組織目標 合而為一的態度，並專心致力於組織的任務，這些 態度上的承諾，可作為組織承諾衡量之標準。
1987	Kawakubo	組織成員希望留在組織工作的意願。
1987	Blau & Boal	組織承諾是個人認同組織目標與組織調整，並希望 維持為該組織一份子的強度。
1989	Thompson	組織承諾係指員工對組織目標與價值的信念，並接 受組織的目標與價值，為了組織的利益，員工能自 動自發的盡心盡力，而且員工有強烈的意願留在組 織中。
1990	Reyes	認為組織承諾是認同組織價值，為組織投入與留任 組織的強烈信念與傾向。
1992	Kushman	組織承諾是個人將組織的價值和目標內化，並表現 出對組織的忠誠度。
1997	Meyer and Allen	組織承諾是組織成員呈現之心理感受或態度，可用 來說明成員與組織的關係。

研究者自行整理

表 2-6 國內研究者對組織承諾之定義

年代	學者	定義
1986	黃國隆	組織承諾是指員工對某一特定組織的認同 (Identification) 與投入 (Involvement) 的程度。
1987	丁虹	組織承諾係指個人對組織的認同與投入之態度傾向的 相對強度。
1990	林靜如	組織承諾是個人對組織的目標與價值，有強烈的信仰與 接受，願意為組織而努力，並希望繼續成為組織的一份 子。
1990	梁瑞安	組織承諾是個人對組織的目標與價值，有強烈的認同 感，對組織忠誠關懷，願意為組織付出心力，且繼續成 為組織的一份子。
1993	劉春榮	組織承諾是組織成員對組織的認同、努力意願及希望繼 續留在組織工作的一種態度或內在傾向。
1993	蔡進雄	組織承諾是組織中的成員願意為組織付出更多的努 力，並認同組織的目標與價值，且渴望繼續留職的一種 態度傾向。

表 2-6 國內研究者對組織承諾之定義（續）

1993	蔡寬信	組織承諾是個人將組織的目標和價值內化，對組織有強烈的認同感與忠誠度，願意為組織付出一己心力。
1996	邱馨儀	組織承諾是成員對其組織目標、價值、信念的認同，並願為組織付出更多的努力，希望繼續留在組織的態度。
1998	張瑞村	組織承諾係指個體將組織目標及價值內化，對組織有強烈的認同感及忠誠感，願意竭盡所能，為組織奉獻心力。
2000	陳海鳴、余靜文	組織成員認同組織目標並以身為組織的一分子為榮，表現對組織的忠誠且願意為組織奉獻心力的態度及行為。
2004	王淑霞	組織承諾是個人對於組織價值的認同，維持組織成員的身分，並且願意為組織投入高度努力以達成組織目標的程度。
2004	林逸峰	組織承諾為組織成員受到組織回饋後，所反映出對組織的依存程度及持續努力的意願。

研究者自行整理

由上述國內外學者所定義之組織承諾，可歸納為：組織成員在組織中的態度傾向，組織承諾高代表組織成員樂意為組織付出；組織成員在組織中，認同組織的目標與價值且願意投入心力，付出更多努力，並希望留任原組織內繼續奮鬥。

二、組織承諾的分類

綜合以上所述，對於組織承諾的定義，學者們紛紛從不同的角度給予解釋，各家所持立論觀點互異，而且組織承諾所涉及的前因及後果變項眾多且複雜，迄今尚無一個比較完整的模式。但部分學者對組織承諾的定義卻頗有雷同之處，因此，有些學者試圖將其予以分類。大體上來說，以組織承諾的性質而言，可概略分為規範性、交換性、態度性及行為性。另外，有關組織承諾的研究，至少包含兩種不同的觀念與看法，即心理性的觀點與交換性的觀點（Stevens, et al., 1978）。Kanter（1968）依個人行為方式的不同，將組織承諾分為持續工作承諾、內聚力承諾、與控制承諾（引自Buchanan, 1974）；Staw（1977）將組織承諾分為行為性承諾與態度性承諾；Hall（1970）認為組織承諾應分為態度的承諾與行為意圖承諾。除此之外，尚有各家不同的說法，本研究將各家學者針對組織承諾的分類方式臚列於表2-7所示：

表 2-7 組織承諾分類彙整

年代	學者	類別	主張觀點說明
1960	Becker	交換性承諾	此種交換性觀點完全以報償—成本的功利性，來探討組織承諾。贊成由交換觀點來解釋組織承諾的學者認為：組織成員常會比較自己對組織的貢獻，以及從組織所獲得之報酬的關係。如果成員經過計算評估，認為這種交換過程對自己有利，那麼個人對組織之承諾就會提高；反之，則其對組織之承諾就會降低。
1968	Kanter	持續工作承諾	成員受到組織要求個人投資與犧牲的刺激，認為離開組織所必須付出的代價太高，而且也不容易。
		內聚力承諾	成員對組織社會關係的隸屬程度。成員公開放棄先前的社會關係，並致力於增加目前團體的凝聚力和隸屬感。
		控制承諾	組織要求成員公開否定以前的規範，並根據組織價值，重新形成個人的自我概念。
1970	Porter and Smith	心理性承諾	認為組織承諾係成員對組織有積極的、高度正面的傾向，包括對組織目標與價值的認同，對工作活動高度的投入、及對組織的忠誠。
1970	Hall	態度的承諾	包括對組織的認同、對組織工作角色的投入與對組織的情感和忠誠。
		行為意圖承諾	包含成員為組織努力的意願和留在組織的欲望。
1977	Staw	行為性承諾	個人對無法撤回的決策，所做的一種補償過程。個人因受到某些束縛，不得不完成組織目標。態度性承諾包括投入、認同、與激勵，受個人特性、工作特性、與工作經驗的影響
		態度性承諾	員工主動的承諾，是個人與組織連結的一種態度或傾向，類似投入、認同與激勵。行為性承諾包括製造附屬利益、不能改變的行為、與蒙受的沉入成本，並且受到任職儀式、決定錯誤後的補償動機、與專業基本技術的影響

(續下頁)

表 2-7 組織承諾分類彙整 (續)

1978	Stevens, Beyer, and Trice,	規範性承諾	個體對某一特定行動結果具有某種信念，並且對此特定行為抱持某種程度的規範信念。
		交換性承諾	個體會把附屬利益當做是交換性組織承諾的積極要素，並且不願意損失這些利益，因此願意留在組織中。
1982	Wiener	普遍化的忠誠與責任	認普遍化的忠誠與責任只受到選擇成員過程的影響。
		組織認同	組織認同則同時受到選擇成員過程及組織社會化的影響。
1983	Angle	對組織的工具性附屬	對組織的工具性附屬與組織投入有關。
		對組織的情感性附屬	對組織的情感性附屬則與組織對待成員的方式有關。
1985	Reichers	附屬利益承諾	組織承諾是與成為組織成員的報酬和成本的函數，年資增加，承諾自然增加。
		歸因承諾	組織承諾是個體與其所表現出行為的聯結，個體表現出有意的、明顯的且不可變更的行為後，歸因於自己所許的承諾。
		個人-組織目標一致承諾	組織承諾發生於個人對組織認同、並致力於達成組織的目標與價值。
1989	Near	心理性觀點	個人目標與組織目標一致，組織成員對組織目標具忠誠度，願意留職、付出額外的心力獻身工作。
		結構性觀點	個體與組織之互利關係，如努力工作以換取某些利益為誘因。
		認知一致性觀點	組織成員願意加入組織，隸屬於組織。
1990	Reyes	交換性觀點	組織承諾的高低取決於成員自行估算與組織之間的利害關係。
		社會性觀點	組織承諾是個人系統與組織系統之間關聯的主要過程，包含道德、疏離及酬賞等。
		心理性觀點	組織承諾是個人對組織的認同與信念。
1997	Meyer and Allen	情感性承諾	組織成員對組織的情感依附、認同並投入組織之中。
		持續性承諾	承諾的存在是基於離開組織時的成本考量。
		規範性承諾	組織成員認為有義務必須在組織中。

研究者自行整理

由表2-7可看出，學者對於組織承諾的定義，可看出學者大多以心理層面的觀點類為主要分類依據，如：態度性承諾、心理性承諾及情感性承諾等；另外也考量了物質層面的觀點，如：交換性承諾、附屬利益承諾等。另外，有部分學者以規範性觀點來界定組織承諾，此也是國內學者較多採用的觀點（王淑霞，2004；林靜如，1990；邱馨儀，1995；林逸峰，2004；張瑞村，1998；陳海鳴、余靜文，2000；梁瑞安，1990，劉春榮，1993；蔡進雄，1993，蔡寬信，1993）。國內學者對於教師「組織承諾」的定義，大多採用Porter, Steers, Mowady 和 Boullion (1974) 等人的「情感依附」觀點，將組織承諾分為「組織認同」、「努力意願」及「留職傾向」三個面向，本研究亦以此三個面向針對國小教師之組織承諾進行探討，其意義分別為：(一) 組織認同：教師對目前所服務學校的目標與價值的認同，願意付出心力的程度；(二) 努力意願：指教師願意在行動上付出更多心力；(三) 留職傾向：教師個人願意繼續留在現職學校服務，並認為在任職學校可發揮所學。

三、教師組織承諾之相關理論探討

國內外學者在組織承諾方面的研究，較著重於探討組織承諾形成的「前因」，以及該組織承諾對個人於組織中之行為所產生的「後果」，以下茲列舉國內外學者之理論模式以說明之。

(一) Reyes 和 Pounder的教師組織承諾模式

Reyes (1990) 認為，教師組織承諾是教師個人對學校目標及價值之心理認同，願意成為組織成員，同時能超越私人利益來努力工作。Reyes 和 Pounder(1990)的教師組織承諾模式係採 Mowday 等人的組織承諾前因後果模式為基礎，研究公私立學校教師組織承諾、工作滿足與學校價值導向之關係，發展出「教師的組織承諾模式」(Model of Teacher Commitment to an Organization)。他們認為影響教師組織承諾的因素包含教師人口變項、學校環境變項及個人與組織的契合程度。

1.教師人口變項

- (1) 身分變項：年齡、年資、性別、教育程度。
- (2) 內在變項：工作意願、工作認同。
- (3) 工作導向：規範導向、功績導向。

2.學校環境變項

- (1) 社會報酬：與管理者之間、與同事之間、與學生之間的關係。
- (2) 外在獎賞：薪資、酬勞、敘薪升遷機會。
- (3) 組織導向：規範導向及功績導向之強度。

3. 個人與組織契合的程度

指教師接受組織社會化的過程中，當教師接受學校的目標、組織信念、與價值體系，並統整個人與學校的目標與價值體系時，其契合程度就愈高，而個人受組織社會化的程度也愈高，並將提升教師正向的信念、態度與行為，則可強化教師對於學校的認同並增強其對學校的組織承諾。其理論模式如圖2-1所示：

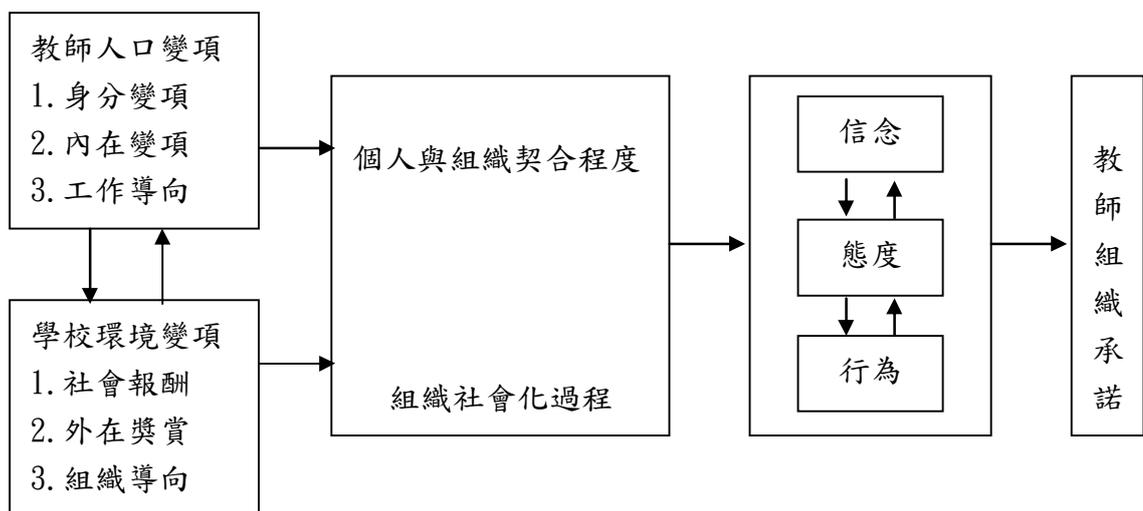


圖 2-1 Reyes 和 Pounder 之教師組織承諾理論模式

翻釋自：*Teacher commitment, job satisfaction, and school value orientation: A study of public and private schools* (p.68), by P. Reyes and D. G. Pounder, 1990, University of Wisconsin, Madison.

(二) 黃國隆的教師組織承諾理論模式

黃國隆(1986)在其對於中學教師的組織承諾與專業承諾之研究中，採用Steer(1977)、Stevens等人(1978)、Morris和Sherman(1981)及Morrow(1983)等學者之觀點，認為組織承諾同時受到環境變項及個人互動的影響，因此將影響組織承諾的前因變項，分為環境變項和個人屬性變項兩類。其理論模式如圖2-2所示：

1. 環境變項

- (1) 組織環境（如領導方式、組織氣候）。
- (2) 工作特性（如自主性、重要性等）。
- (3) 工作經驗（如角色明確性、工作群體對組織承諾的態度、組織承諾對個人的重視程度等）。

2. 個人屬性變項

- (1) 人口統計變項（如年齡、年資、性別等）。
- (2) 性格特質（如成就動機、個人價值觀、性別角色等）。
- (3) 認知與期望（如個人自認為對組織承諾所做之投資及從組織承諾所獲得之報償等）。

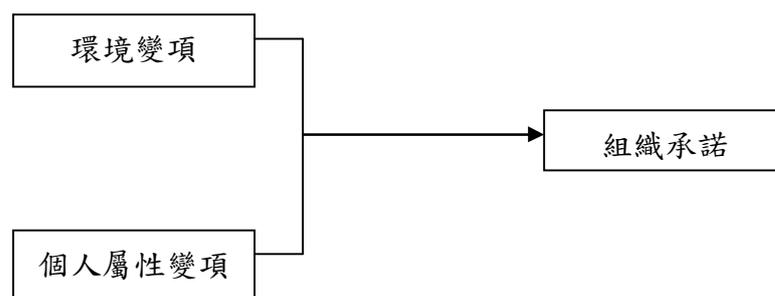


圖 2-2 黃國隆之中學教師組織承諾因果模式

資料來源：黃國隆（1986）。中學教師的組織承諾與專業承諾。國立政治大學學報，53，72。

由以上學者之研究顯示，教師之組織承諾同時受到個人背景變項及外在環境變項所影響，而個人背景變項包含信念、態度或期望等；外在環境變項包含工作場合的各種互動關係及社會報酬。

第三節 教師情緒勞務與組織承諾關係之探討

林俊雄(2001)認為情緒勞務對於工作滿足、離職意願及組織承諾確有影響，但是國內外研究情緒勞務及組織承諾之間的關係，卻到了近幾年來才有相關的研究。目前國內在探討情緒勞務與組織承諾之間關聯的研究，雖遍及各領域，如：電信從業人員、醫護人員、客服人員、查號台值機員、旅館從業人員及司法矯正人員等（宋柔盈，2004；林淑卿，2006；林鈺臻，2006；張振傑，2004；黃秋萍，2005；鐘仁貴，2005）。但是嚴格來說，其研究數量仍不足。至於以教師為對象之情緒勞務及組織承諾相關實證研究，國內文獻的蒐集來源主要來自「臺灣博碩士論文知識加值系統」(National Digital Library of Dissertations in Taiwan)(檢索日期：2011年1月26日)；而國外文獻來源主要來自於ERIC(Educational Resource Information Center)(檢索日期：2011年1月25日)，相關研究文獻，國內共計有三篇，國外則有一篇，就此四篇文獻加以整理，可歸納出以下要點：

一、就研究對象而言

四篇研究中，有三篇研究對象為國小教師，一篇為國中教師。其中田育昆(2006)認為教師的情緒勞務及組織承諾為中高程度，而洪麗美(2009)則認為教師的情緒勞務為高程度，組織承諾為中上程度。顯示教師的情緒勞務及組織承諾之間的關聯性確有研究之價值性。

二、就研究方法而言

國內的三篇均以問卷調查的方法進行量化的實證研究，而外國學者Isenbarger & Zembylas(2006)則是以個案研究的方式，針對國小教師進行質性研究。可見情緒勞務除了發展量表，利用問卷調查的方式以各種構面加以測量外，尚可以半結構訪談的方式，進行深度的研究。

三、就研究變項而言

田育昆(2006)及洪麗美(2009)以探討教師情緒勞務與組織承諾的現況及二者間之關係，並以情緒勞務為前因變項，組織承諾為結果變項，以探討其是否具有預測力。而鄭文達(2006)則著重在探討情緒勞務、情緒耗竭、組織承諾與離職傾向彼此之關係，並加入組織承諾為中介變項，以了解情緒勞務、情緒耗竭是否會透過組織承諾對離職傾向產生干擾效果。

四、就研究結果而言

田育昆(2006)及洪麗美(2009)分別指出，國小教師及國中教師的情緒勞務與組織承諾之間具中高度正相關，表示教師的情緒勞務愈高者，其組織承諾亦會較高。而鄭文達(2006)則針對不同構面加以分析，發現情緒勞務中的深層深層情緒偽裝與大部份組織承諾的構面成顯著正相關；表層情緒偽裝則與部份組織承諾有非常顯著的正相關。Isenbarger 和 Zembylas(2006)的研究則指出教師的情緒勞務表現足以影響其承諾、承諾、滿足感及自尊。顯見教師情緒勞務與組織承諾之間的關係是密不可分的，值得做進階之探討。

綜合以上內容，可證實教師的情緒勞務對於組織承諾確實有相當的影響性，茲整理如表2-8所示。但很明顯的，國內外學者針對教師情緒勞務及組織承諾的研究仍不足，因此本研究僅能利用現有之資料加以驗證，並試圖探討教師情緒勞務和組織承諾之間之關聯性，並提供教師、行政單位及後續研究者可循的資料。

表2-8 國內外教師情緒勞務與組織承諾相關研究彙整

年代	研究者	研究主題	研究對象	研究結果
2006	田育昆	國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究	桃、竹、苗四縣市之國小教師	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國小教師情緒勞務與組織承諾現況為中高程度。 2. 國小教師情緒勞務與組織承諾關係具中度正相關。 3. 國小教育人員的情緒勞務對於整體組織承諾及各層面具有中度預測力。對於工作倦怠具預測力。
2006	鄭文達	情緒勞務、情緒耗竭、組織承諾與離職傾向之關聯性研究	南投縣國小教師	<ol style="list-style-type: none"> 1. 深層情緒偽裝與對組織的責任性承諾及歸屬性承諾有非常顯著正相關；與持續性承諾有非常顯著負相關。 2. 表層情緒偽裝與持續性承諾有非常顯著正相關。 3. 責任性承諾及歸屬性承諾與情緒耗竭有非常顯著之負相關；持續性承諾與情緒耗竭有非常顯著正相關。 4. 責任性承諾及歸屬性承諾與獲得其他工作機會有非常顯著負相關；持續性承諾與獲得其他工作機會有非常顯著正相關。 5. 深層情緒偽裝與情緒耗竭有非常顯著負相關；表層的情緒偽裝與情緒耗竭有非常顯著正相關。 6. 深層情緒偽裝與離職傾向有顯著負相關；表層情緒偽裝與離職傾向有顯著正相關。

(續上頁)

表 2-8 國內外教師情緒勞務與組織承諾相關研究彙整（續）

2009	洪麗美	台北縣國民中學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究	臺北縣國民中學之正式合格教師	<p>1.臺北縣國中教師情緒勞務屬於高程度，而教師組織承諾屬中上程度。</p> <p>2.臺北縣國中教師年齡、本校年資、擔任職務對於情緒勞務知覺有不同程度的顯著差異；而性別、學校規模則無顯著差異。</p> <p>3.臺北縣國中教師組織承諾部分則是男性、年齡較長、本校年資較久、兼任主任職務者，表現較佳；而學校規模則無顯著差異。</p> <p>4.臺北縣國中教師情緒勞務與組織承諾呈現中度正相關，並以深層情緒管控和表層情緒控制最具預測力。</p>
2006	Isenbarger and Zembylas	教學活動中情緒勞務所關注的事	國小教師	<p>1.教師情緒勞務的表現影響其教學專業及其所扮演的角色。</p> <p>2.教師的情緒勞務會影響其承諾、滿足感及自尊。</p>

研究者自行整理

第三章 研究設計與實施

本研究採問卷調查法，以臺中市公立國民小學之現職正式教師為研究對象。本章共分為五個小節討論，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究對象；第四節為研究工具；第五節為資料處理與分析。

第一節 研究架構

本研究之研究架構如圖 3-1 所示，共分為三大部分，分別為：教師背景變項，情緒勞務及組織承諾。教師背景變項部分包含：性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、現任職務、學校規模及學校區域等八大變項。情緒勞務方面包含：基本的情緒表達、表層的情緒控制、深層的情緒偽裝、情緒多樣性程度及互動程度等五大變項。組織承諾方面包含：努力意願、組織認同及留職傾向等三大變項。

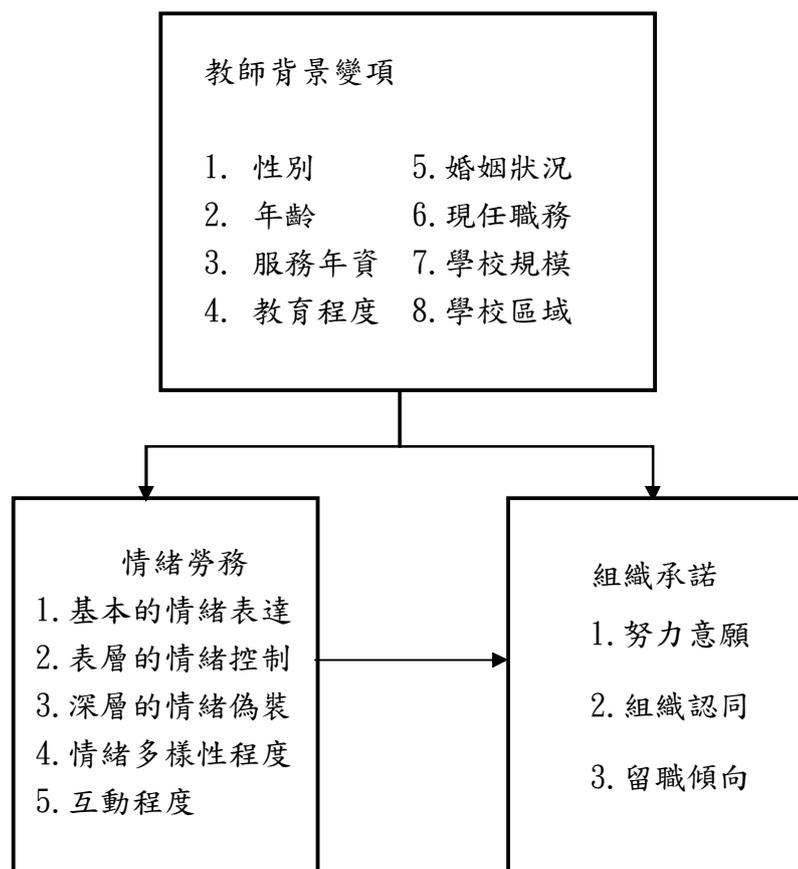


圖 3-1 研究架構圖

圖 3-1 中，情緒勞務變項及組織承諾變項之間的單箭頭表示其相關性及預測力，單箭頭部分表示教師背景變項分別在情緒勞務及組織承諾兩個變項之間產生之差異相關。教師背景變項部分乃指，教師個人之基本資料及任職學校之環境變項。個人基本資料包含：性別、年齡、學歷、婚姻狀況、服務年資及現任職務；環境變項則包含教師任職學校之規模及所在區域。研究者將以此架構圖探討教師情緒勞務及組織承諾之現況，並分析教師背景變項分別對於情緒勞務及組織承諾影響之差異情形，再分析情緒勞務及組織承諾之相關情形及預測力。

第二節 研究假設

本研究依據研究目的及研究架構，提出下列之基本假設：

假設一：不同背景變項的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。

- 1-1. 不同性別的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。
- 1-2. 不同年齡的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。
- 1-3. 不同服務年資的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。
- 1-4. 不同教育程度的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。
- 1-5. 不同婚姻狀況的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。
- 1-6. 不同現任職務的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。
- 1-7. 不同學校規模的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。
- 1-8. 不同學校區域的臺中市國小教師，其情緒勞務有顯著差異。

假設二：不同背景變項的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。

- 2-1. 不同性別的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。
- 2-2. 不同年齡的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。
- 2-3. 不同服務年資的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。
- 2-4. 不同教育程度的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。

- 2-5. 不同婚姻狀況的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。
- 2-6. 不同現任職務的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。
- 2-7. 不同學校規模的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。
- 2-8. 不同學校區域的臺中市國小教師，其組織承諾有顯著差異。

假設三：臺中市國小教師之情緒勞務及組織承諾有顯著相關性。

假設四：臺中市國小教師之情緒勞務對於組織承諾存在顯著之預測力。

第三節 研究對象

本研究以臺中市國小教師為研究對象，採問卷調查法進行資料之蒐集，抽樣範圍以臺中市教育處 98 學年度公布之臺中市國民小學各輔導區學校為依據(臺中市教育處，2009)，並參考教育部 98 學年度公布之國民教育統計，以取得臺中市各國民小學之班級數(學校規模)，再以分層隨機取樣(stratified random sampling)的方法進行取樣。主要分為兩個研究樣本：一為預試樣本，另一為正式施測樣本。

一、預試樣本的選取

預試樣本採隨機取樣(random sampling)方式，隨機抽取五所學校，每校發出 30 份問卷，共計抽取之預試樣本共有 150 人。

二、正式樣本的選取

依據臺中市教育處及教育部公布之統計資料顯示，臺中市共有 63 所國民小學，依臺中市教育處 98 學年度公布之臺中市國民小學各輔導區，共分為六個輔導區，其各區學校如表 3-1 所示。學校規模分為：小型學校(12 班以下)為 3 所、中型學校(13~50 班)為 37 所、大型學校(51 班以上)為 23 所。其中小型學校占學

校總數之 5%；中型學校占總學校數之 59%；大型學校占總學校數之 36%。依規模及輔導區域分層抽取不同的學校數，問卷發放則委請樣本學校教務主任隨機分發問卷，小型學校每校選取 5 個樣本，中型學校每校選取 10 個樣本，大型學校每校選取 20 個樣本。每輔導區選取樣本學校數及各樣本學校選取樣本數如表 3-2 所示。

表 3-1 臺中市國民小學各輔導區學校一覽表

區別	涵蓋行政區	校數	所屬學校
第一輔導區	中區 西區	7	忠孝、光復、忠信、大同、忠明、中正、大勇
第二輔導區	北區	7	太平、中華、篤行、健行、立人、省三、賴厝
第三輔導區	東區 南區	10	成功、台中、大智、力行、進德、樂業、和平、信義、樹義、國光
第四輔導區	西屯區	13	西屯、泰安、大鵬、永安、協和、大仁、重慶、何厝、國安、上石、上安、長安、惠來
第五輔導區	南屯區	10	南屯、鎮平、文山、春安、黎明、東興、大新、永春、惠文、大墩
第六輔導區	北屯區	16	北屯、文昌、僑孝、四張犁、松竹、軍功、逢甲、大坑、建功、新興、仁愛、文心、四維、陳平、東光、仁美

表 3-2 各輔導區學校樣本選取分配表

區別	選取校數 (單位：所)			選取樣本數 (單位：人)			分區樣本數合計 (單位：人)
	小	中	大	小	中	大	
	型	型	型	型	型	型	
第一輔導區	0	3	2	0	30	40	70
第二輔導區	0	3	1	0	30	20	50
第三輔導區	0	3	2	0	30	40	70
第四輔導區	0	3	2	0	30	40	70
第五輔導區	1	2	3	5	20	60	85
第六輔導區	2	3	2	10	30	40	80
合計	3	17	12	15	170	240	425

三、研究樣本基本資料

本研究之正式問卷共計發出 425 份，回收問卷417份，回收率達98.11%。剔除填答不完整之廢卷4份，共得413份有效問卷，有效樣本回收率為99.04%，有效樣本分析結果，如表3-3所示，描述性統計顯示的有效樣本基本資料分析如表3-4。

表 3-3 有效樣本統計分析表

區別	施測學校	發出份數	回收份數	廢卷份數	有效份數	有效百分比
第一輔導區	忠孝	20	20	1	19	16.30%
	光復	10	10	0	10	
	大同	10	10	0	10	
	中正	10	10	1	9	
	大勇	20	20	0	20	
第二輔導區	中華	10	10	0	10	11.99%
	立人	10	10	0	10	
	省三	10	10	0	10	
	賴厝	20	20	0	20	
第三輔導區	成功	10	10	0	10	16.79%
	大智	10	10	0	10	
	力行	20	20	0	20	

(續下頁)

表 3-3 有效樣本統計分析表 (續)

	進德	10	10	0	10	
	樹義	20	20	0	20	
第四輔導區	西屯	20	19	1	18	
	大仁	10	10	0	10	
	何厝	10	8	0	8	15.83%
	國安	20	20	0	20	
	惠來	10	10	0	10	
	春安	5	5	0	5	
第五輔導區	黎明	10	9	0	9	
	大新	20	20	0	20	
	永春	20	18	0	18	20.86%
	惠文	20	20	0	20	
	大墩	10	10	0	10	
	北屯	20	20	1	19	
第六輔導區	文昌	10	10	0	10	
	僑孝	10	10	0	10	
	大坑	5	5	0	5	17.27%
	逢甲	5	5	0	5	
	建功	10	10	0	10	
	文心	20	18	0	18	
合計	—	425	417	4	413	99.04%

表 3-4 有效樣本基本資料分析表

背景變項	組別	人數	百分比
性別	男	98	23.73%
	女	315	76.27%
年齡	30(含)以下	42	10.17%
	31-40 歲	159	38.50%
	41-50 歲	186	45.04%
	51 歲以上	26	6.30%
服務年資	5 年以下	32	7.75%
	6-10 年	113	27.36%

(續下頁)

表 3-4 有效樣本基本資料分析表（續）

	11-15 年	91	22.03%
	16 年以上	177	42.86%
教育程度	師專畢業	13	3.15%
	師範大學或師院畢業	134	32.45%
	一般大學畢業	106	25.67%
	研究所(含四十學分班)	160	38.74%
婚姻狀況	已婚	320	77.48%
	未婚	93	22.52%
現任職務	教師兼主任	26	6.30%
	教師兼組長	99	23.97%
	級任教師	251	60.77%
	科任教師	37	8.96%
學校規模	12 班以下	9	2.18%
	13-50 班	165	39.95%
	51 班以上	239	57.87%
學校區域	第一輔導區	69	16.71%
	第二輔導區	52	12.59%
	第三輔導區	68	16.46%
	第四輔導區	65	15.74%
	第五輔導區	88	21.31%
	第六輔導區	71	17.19%

第四節 研究工具

本研究旨在探討臺中市國小教師情緒勞務與組織承諾，研究工具以調查問卷進行研究，研究者根據所參考的文獻，從情緒勞務及組織承諾兩個向度之中，歸納出符合國小教師工作現況及內涵，並參考張乃文（2004）、田育昆（2007）與施碧珍（2003）之問卷，改編出「國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷」，以下茲就問卷編製過程、內容、填答與計分方式及問卷項目、因素分析及信度分析，茲分述如下：

一、問卷編製過程

茲將編製問卷各階段重點工作分述如下

(一) 編製問卷初稿

本研究旨在探討國小教師情緒勞務與組織承諾之實際情況，據此目的，研究者參考了許多國內外相關研究及研究工具，將所收集之問卷量表加以彙整並仔細分析，以本研究之架構加以編修，乃編製成問卷之初稿。

(二) 專家效度

研究者將本研究調查問卷之初稿，敦請相關領域之學者專家及國小教師提出看法及修正意見，以期達到預期的目的。參與本問卷專家效度之專家學者及國小教師共計五人，其背景及專長說明如表3-5所列：

表 3-5 專家效度名單表

編號	職稱	專長
1	國立彰化師範大學教育研究所副教授	教育心理學
2	東海大學教育研究所助理教授	教育心理學、教育統計 青少年行為發展
3	東海大學教育研究所助理教授	教育心理學、課程教學 學習動機與學習策略
4	臺中市國小教師	社會領域、教育測驗統計
5	臺中市國小教師	教育研究所畢業

(三) 問卷預試

依本章第三節之規畫，預試問卷共發出150份，回收150份，去除無效問卷6份，共得144份有效問卷，有效樣本回收率達到96%。將回收之預試問卷進行資料編碼及繕打，再以統計軟體進行內部一致性信度分析及因素分析，刪除不適合的題目，編製成正式施測問卷，施測學校與回收統計情形如表3-6。

表 3-6 預試施測學校資料

編號	施測學校	發出份數	回收份數	廢卷數	有效百分比
1	國光國小	30	30	0	20.00%
2	仁美國小	30	30	1	19.33%
3	永安國小	30	30	0	20.00%
4	東興國小	30	30	3	18.00%
5	文山國小	30	30	2	18.67%
總計	5所	150	150	6	96%

(三) 正式施測

本研究所編製之問卷，經預試結果做修正後定稿，再依第三章之規畫進行施測。並於問卷回收後，進行資料處理與分析。

二、問卷內容

本研究問卷採結構式問卷，內容共分為三大部分，第一部分為基本資料；第二部分為「國小教師工作情緒問卷」；第三部分為「國小教師組織承諾問卷」，發展為「國小教師工作情緒及組織承諾調查問卷」。

(一) 基本資料：即填答教師之性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、現任職務、學校規模及學校區域等教師個人基本資料共8題。

(二) 國小教師工作情緒問卷：本研究採用林尚平(2000)整合Morris及Feldman所提出，從組織要求的角度將情緒勞務分為五個構面：基本的情緒表達；表層的情緒控制；深層的情緒偽裝；情緒多樣性程度及互動程度。問卷主要參考張乃文(2004)之「工作情緒問卷」，並參考田育昆(2007)之「國民小學教師情緒勞務與組織承諾調查問卷」將部分內容文字加以修正，以符合教師教學現況，共計25題。

例如：將一般性的字眼「應」改為個人主觀意識的字眼「我會」。

原問卷題型：在與學生接觸時，應主動向學生打招呼.....。

修正後題型：在與學生接觸時，我會主動向學生打招呼.....。

(三) 國小教師組織承諾問卷：本研究採用施碧珍(2003)分析國內外多位學者針對組織承諾所得之研究架構，將教師組織承諾分為三大構面，分別為：努力意願、組織認同及留職傾向。問卷主要參考施碧珍(2003)之「國民小學教師組織承諾問卷」之「教師組織承諾量表」，部分文字加以修改，共計24題。

例如：增加文字敘述，以充實作答者對題目內容的理解。

原問卷題型：在本校工作，我覺得有歸屬感。

修正後題型：在本校服務，我覺得很愉快且有歸屬感。

三、填答與計分方式

本問卷填答方式採李克特式Likert-type四點量表，問卷尺度由「非常同意」、「同意」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予4分至1分。根據填答教師對問卷題項內容，實際知覺情形之相符程度，在四點量尺上作答，愈接近「非常同意」表示敘述句與填答教師實際感受符合的程度愈高，愈接近「非常不同意」則表示敘述句與填答教師實際感受不符合的程度愈高。

「國小教師工作情緒問卷」分為五個構面，分別為（一）基本的情緒表達：指社會規範或期望下，教師在工作情境中，應該表達的基本情緒；（二）表層的情緒控制：指層次較淺、且不會對教師內在真實感受產生衝擊的情緒任務；（三）深層的情緒偽裝：指層次較深、會對教師內在真實感受產生衝擊的情緒任務，教師需要多花心力控制或調節自身的情緒表現；（四）情緒多樣性程度：教師需要因應不同對象、場合或情境而有不同的情緒任務；（五）互動程度：教師在工作情境中須與他人面對面或聲音對聲音互動的頻率，一共編製25題，均為正向題。各構面所包含的題號及題目內容如表3-7、3-8、3-9、3-10及3-11所示：

表 3-7 「工作情緒問卷」之基本的情緒表達題號及題目內容分配表

基本的情緒表達	
題號	題目內容
1	在與學生接觸時，我會主動與學生打招呼，讓學生覺得是受尊重的。
6	在與學生交談時，應保持和藹可親的態度。
11	在面對家長時，臉上必須時時保持親切的笑容。
16	我應讓學生感受到老師的關愛之情。
21	工作時，我會展現友善的態度，拉近與學生的距離。

表 3-8 「工作情緒問卷」之表層的情緒控制題號及題目內容分配表

表層的情緒控制	
題號	題目內容
2	教學時，我須展現熱忱的模樣，讓學生對我產生好印象。
7	面對家長的抱怨，我會保持親切的態度並耐心的傾聽。
12	工作時，我必須努力保持快樂的心情，營造愉快的工作氣氛。
17	工作時，我必須表現出特定的行為或臉部表情，來傳達身為教師所應有的形象。
22	工作時，我會保持適當的語調，來維持教師的專業形象。

表 3-9 「工作情緒問卷」之深層的情緒偽裝題號及題目內容分配表

深層的情緒偽裝	
題號	題目內容
3	面對家長質疑，我會努力克制自己心中的不愉快。
8	面對不喜歡的學生時，我會努力把自已的好惡隱藏起來。
13	當學生有無理的要求時，我仍須保持和善的態度。
18	對學生不滿時，我會努力忍住怒氣。
23	工作時，儘管我已經相當疲累，我仍極力保持適當的情緒。

表 3-10 「工作情緒問卷」之情緒的多樣性程度題號及題目內容分配表

情緒的多樣性程度	
題號	題目內容
4	面對同仁不友善的對待時，我會努力壓抑心中的不愉快，不表現出來。
9	教學時，我會依據學生的能力表現，做出不同的情緒反應。
14	面對不同的家長，我會表現出不同的情緒。
19	我會對不同的學生做出不同的情緒反應。
24	教學時，我必須依據學生的背景差異，做出不同的情緒反應。

表 3-11 「工作情緒問卷」之互動程度題號及題目內容分配表

互動程度	
題號	題目內容
5	我的工作必須經常與他人直接面對面接觸。
10	我的工作必須經常用聲音與他人進行溝通。
15	我在工作中與他人接觸的時間是相當長的。
20	我的工作必須接觸到許多類型的人。
25	下班後，如有需要，我仍然必須與學生或家長保持連繫。

「組織承諾問卷」分為三個構面，分別為（一）組織認同：教師對目前所服務學校的目標與價值的認同，願意付出心力的程度；（二）努力意願：指教師願意在行動上付出更多心力；（三）留職傾向：教師個人願意繼續留在現職學校服務，並認為在任職學校可發揮所學，一共編製24題，反向題共5題。各構面所包含題號及題目內容如表3-12、3-13及3-14所示：

表 3-12 「組織承諾問卷」之組織認同題號及題目內容分配表

組織認同	
題號	題目內容
1	我專心致力於目前的工作崗位，全力以赴的工作。
4	為了使學校的工作順利推展，我願意付出額外的時間和努力。
7	我會充分的準備教材，以便做好教學的工作。
10	我願意時常進修，參加研習來增進自己的教學能力。
13	為了學生的進步，我願意付出更多的努力。
16	為了取得本校師生的敬重，我願意努力工作。
19	我會努力配合學校行政與教學措施。
22	我願意付出額外的努力，以協助本校的發展。

表 3-13 「組織承諾問卷」之努力意願題號及題目內容分配表

努力意願	
題號	題目內容
2	我的教育理念與學校願景相符。
5	我對本校未來的發展深具信心。
8	在本校工作，我覺得很愉快且有歸屬感。
11	在本校服務是一件光榮的事。
14	我會對我的朋友說本校是一所相當理想的學校。
17	如果有人批評我任教的學校，我會覺得沒有面子。
*20	我當初決定在本校任教，顯然是件錯誤的事。
23	我很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，選擇了本校。

*為反向題

表 3-14 「組織承諾問卷」之留職傾向題號及題目內容分配表

留職傾向	
題號	題目內容
*3	若其他學校有較好的工作條件和環境，我會調校。
6	我很滿意目前服務的學校。
9	如果有條件較好的工作，我仍不願意離開本校。
*12	我不敢告訴別人我工作的地點。
*15	只要工作性質類似，到別校服務也沒關係。
18	在本校服務能發揮我的能力與專長。
*21	下課後，我恨不得趕快回家。
24	若不得已要離開本校，我會很難過。

*為反向題

四、問卷項目分析

(一) 工作情緒問卷

本問卷以內部一致性效標分析及決斷值(Critical Ratio；CR值)進行項目分析。將所有題目的得分加總，再依其得分高低排列，選出前27%為高分組，後27%為低分組，進行獨立樣本t檢定。根據吳明隆(2009)表示，若CR值大於3.0，且達差異顯著水準($p < .05$ 或 $p < .01$)時，表示該題具有鑑別度。因此，若題目的CR值小於3.0且未達顯著水準($p > .05$)時，則該題應予以刪除。另外，在量表同質性考驗方面，再輔以「Pearson積差相關係數」考驗，若題目與總量表之相關係數未達顯著($p > .05$)時或其相關係未達.400以上(吳明隆，2009)，則該題應予以刪除。表3-15「工作情緒問卷」預試量表項目分析所示，本問卷的25個題目均達到顯著水準，將全數予以保留。

表 3-15 「工作情緒問卷」預試量表項目分析 (N=144)

題號	CR值	與總量表之 相關係數	是否 刪除	題號	CR值	與總量表之 相關係數	是否 刪除
1	9.217	.569**	否	14	6.601**	.527**	否
2	9.790	.633**	否	15	7.457	.569**	否
3	5.421**	.498**	否	16	15.937	.648**	否
4	4.256**	.413**	否	17	11.188**	.547**	否
5	9.119	.606**	否	18	6.749**	.574**	否
6	8.452**	.600**	否	19	5.769**	.427**	否
7	10.264**	.660**	否	20	9.619	.616**	否
8	7.966**	.621**	否	21	11.926**	.678**	否
9	11.083	.588**	否	22	12.845**	.680**	否
10	10.609**	.631**	否	23	8.201**	.647**	否
11	14.950	.737**	否	24	8.074	.548**	否
12	15.275**	.694**	否	25	8.410	.564**	否
13	4.883	.476**	否				

**p<.01

(二) 組織承諾問卷

本問卷以內部一致性效標分析及決斷值(Critical Ratio；CR值)進行項目分析。將所有題目的得分加總，再依其得分高低排列，選出前27%為高分組，後27%為低分組，進行獨立樣本t檢定。根據吳明隆(2009)表示，若CR值大於3.0，且達差異顯著水準(p<.05或p<.01)時，表示該題具有鑑別度。因此，若題目的CR值小於3.0且未達顯著水準(p>.05)時，則該題應予以刪除。另外，在量表同質性考驗方面，再輔以「Pearson積差相關係數」考驗，若題目與總量表之相關係數未達顯著(p>.05)時或其相關係數未達.400以上(吳明隆，2009)，則該題應予以刪除。表3-16「組織承諾問卷」預試量表項目分析所示，本問卷將刪除的題目為第17題。

表 3-16 「組織承諾問卷」預試量表項目分析 (N=144)

題號	CR值	與總量表之 相關係數	是否 刪除	題號	CR值	與總量表之 相關係數	是否刪 除
1	3.469**	.318**	否	14	8.189	.688**	否
2	5.384*	.501**	否	15	5.540**	.442**	否
3	5.031	.384**	否	16	5.831**	.468**	否
4	2.961**	.345**	否	17	.932**	.133	是
5	6.135	.585**	否	18	5.349**	.562**	否
6	7.514*	.689**	否	19	5.443**	.544**	否
7	4.403**	.384**	否	20	6.360	.506**	否
8	7.987	.644**	否	21	4.804	.415**	否
9	5.153	.503**	否	22	3.684**	.492**	否
10	3.450	.370**	否	23	7.834	.671**	否
11	6.704**	.595**	否	24	6.743	.632**	否
12	4.861	.359**	否				
13	4.893	.430**	否				

*p<.05, **p<.01

五、問卷因素分析

(一) 工作情緒問卷

本問卷以因素分析來驗證其建構效度(construct validity)，先進行因素分析中的取樣適切性量數(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy；KMO值)及Bartlett球形檢定。KMO值為.885已達建議值0.5以上，表示題項變數間的關係是「良好的」(meritorious)，適合進行因素分析。另外，Bartlett球形檢定近似卡方值為1750.819已達顯著水準，且研究者已在問卷編製過程中根據文獻探討確定問卷的層面數，故可「分層面」單獨進行因素分析以和文獻理論相互配合(吳明隆，2009)。本問卷係以主成份分析法(Principal Components Analysis)和直接斜交法(Direct Oblimin)分析問卷資料結構。表3-17「工作情緒問卷」預試量表分層因素分析結果中，可看出各層面之KMO值介於.694至.821之間，其

因素分析適切性屬於「普通的」(mediocre)至「良好的」(meritorious)等級，適合進行因素分析(Spicer,2005)。

表 3-17 「工作情緒問卷」預試量表分層因素分析結果 (N=144)

層面	題號	因素負荷量	KMO值	顯著性	解釋總變異量百分比 (%)
基本的情緒表達	21	.815	.821	.000	58.231
	11	.802			
	6	.772			
	16	.733			
	1	.686			
表層的情緒控制	12	.810	.801	.000	54.615
	22	.807			
	2	.750			
	7	.728			
	17	.576			
深層的情緒偽裝	18	.746	.694	.000	47.405
	8	.745			
	23	.720			
	13	.628			
	3	.587			
情緒的多樣性程度	24	.794	.795	.000	53.286
	19	.787			
	14	.783			
	9	.722			
	4	.529			
互動程度	5	.796	.803	.000	54.404
	10	.781			
	15	.758			
	20	.754			
	25	.577			

(二) 組織承諾問卷

本問卷以因素分析來驗證其建構效度(construct validity)，先進行因素分析中的取樣適切性量數(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy；KMO值)及Bartlett球形檢定。KMO值為.827已達建議值0.5以上，表示題項變數間的關係是「良好的」(meritorious)，適合進行因素分析。另外，Bartlett球形檢定近似卡方值為1284.877達顯著水準，且研究者已確定問卷的構面數，故可「分構面」進行因素分析以和文獻理論相互配合(吳明隆，2009)。刪除項目分析後之第17題後，如表3-18「組織承諾問卷」預試量表分層因素分析結果中，可看出各層面之KMO值介於.740至.865之間，其因素分析適切性屬於「普通的」(mediocre)至「良好的」(meritorious)等級，適合進行因素分析(Spicer,2005)。但是其中「留職傾向」分量表中的第12題和第21題，在進行分層因素分析後，其因素負荷量較不理想，故將之刪除。

表 3-18 「組織承諾問卷」預試量表分層因素分析結果 (N=144)

層面	題號	因素負荷量	KMO值	顯著性	解釋總變異量百分比 (%)
組織 認同	1	.645	.845	.000	42.225
	4	.644			
	7	.683			
	10	.705			
	13	.696			
	16	.645			
	19	.551			
努力 意願	22	.641	.865	.000	46.849
	2	.470			
	5	.700			
	8	.754			
	11	.729			
14	.788				

(續下頁)

表 3-18 組織承諾問卷」預試量表分層因素分析結果 (N=144) (續)

	20	.470			
	23	.801			
	3	.681			
	6	.693			
	9	.665			
留職	*12	.427	.740	.000	36.825
傾向	15	.700			
	18	.541			
	*21	.461			
	24	.783			

* 為刪除題目

六、問卷信度分析

(一) 工作情緒問卷

本研究以Cronbach α 係數檢定「工作情緒問卷」中各分量表與總量表的內部一致性。內在信度 係數愈高表示各分量表的內部一致性愈高，分量表的信度也愈高。在行為及科學領域中，分量表的信度指標值最少要在.60以上，方為較佳的信度指標(吳明隆，2009)。如表3-19所示，「工作情緒問卷」總量表之Cronbach α 係數為.917，各分量表之Cronbach α 係數分別為.818、.780、.715、.779、.779，顯見其內部一致性甚佳，亦即其本問卷具有高的信度。

表 3-19 「工作情緒問卷」分量表Cronbach α 係數分析結果 (N=144)

分量表	Cronbach α 係數	整體Cronbach α 係數
基本的情緒表達	.818	
表層的情緒控制	.780	
深層的情緒偽裝	.715	.917
情緒的多樣性程度	.779	
互動程度	.779	

(二) 組織承諾問卷

本研究以Cronbach α 係數檢定「組織承諾問卷」中各分量表與總量表的內部一致性。內在信度 係數愈高表示各分量表的內部一致性愈高，分量表的信度也愈高。在行為及科學領域中，分量表的信度指標值最少要在.60以上，方為較佳的信度指標(吳明隆，2009)。如表3-20所示，「組織承諾問卷」總量表之Cronbach α 係數為.848，各分量表之Cronbach α 係數分別為.803、.736、.740，顯見其內部一致性甚佳，亦即其本問卷具有高的信度。

表 3-20 「組織承諾問卷」分量表Cronbach α 係數分析結果 (N=144)

分量表	Cronbach α 係數	整體Cronbach α 係數
組織認同	.803	.848
努力意願	.736	
留職傾向	.740	

依以上結果，形成研究者自編之「國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷」，原預試問卷經刪題後之各分量表之題號如表 3-21 所示；經刪題後之各分量表之新題號如表 3-22 所示，符合項目分析、效度及信度之檢驗。

表 3-21 「國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷」預試問卷刪題後分量表題號

分量表	構面	題號	題數
工作情緒問卷	基本的情緒表達	1、6、11、16、21	5
	表層的情緒控制	2、7、12、17、22	5
	深層的情緒偽裝	3、8、13、18、23	5
	情緒的多樣性程度	4、9、14、19、24	5
	互動程度	5、10、15、20、25	5
組織承諾問卷	組織認同	1、4、7、10、13、16、19、 22	8
	努力意願	2、5、8、11、14、20、23	7
	留職傾向	3、6、9、15、18、24	6

表 3-22 「國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷」正式問卷分量表題號

分量表	構面	題號	題數
工作情緒問卷	基本的情緒表達	1、6、11、16、21	5
	表層的情緒控制	2、7、12、17、22	5
	深層的情緒偽裝	3、8、13、18、23	5
	情緒的多樣性程度	4、9、14、19、24	5
	互動程度	5、10、15、20、25	5
組織承諾問卷	組織認同	1、4、7、10、12、15、17、 19	8
	努力意願	2、5、8、11、13、18、20	7
	留職傾向	3、6、9、14、16、21	6

第五節 資料處理與分析

正式研究問卷回收之後，先進行資料檢查及核對，並進行編碼，再以「社會科學統計套裝軟體」(Statistical Package for the Social Science .簡稱為 SPSS 17.0 for Windows)進行統計資料處理分析，使用的統計方法如下：

一、敘述性統計(Discriptive Statistics)

針對問卷施測結果，求取教師情緒勞務、組織承諾各向度及整體的次數分配、百分比、平均數、標準差等敘述性統計分析以瞭解樣本背景變項分布，以了解各該向度和整體的現況。

二、t 考驗(t-test)

用以探討不同性別及婚姻狀況教師在情緒勞務與組織承諾上平均數差異的顯著性，亦即檢驗教師「性別」及「婚姻狀況」對於「情緒勞務」與「組織承諾」是否有顯著差異的情形。

三、單因子變異數分析(One-way ANOVA)

用以探討教師其他背景變項，即「年齡」、「服務年資」、「教育程度」、「現

任職務」、「學校規模」及「學校區域」，其各別對於「情緒勞務」與「組織勞務」是否有顯著差異的情形。若經單因子變異數分析後，其整體考驗的 F 值達到.05 的顯著水準，則採用雪費法(Scheffé's method；T 法)進行事後比較，但由於此法是各種事後比較法中限制最嚴格的方法，有時會出現整體考驗的 F 值達到顯著水準，但事後比較卻不顯著的情形。因此，研究者改採用兩兩比較敏銳度較高的杜凱氏法(Tukey method；T 法)來進行事後的比較(吳明隆，2009)。

四、皮爾森積差相關 (The Pearson product-moment correlation)

以皮爾森積差相關來分析國小教師情緒勞務與組織承諾二者之間的相關情形，亦即以情緒勞務為自變項，組織勞務為依變項，探討其之間之相關性。

五、逐步多元迴歸分析 (stepwise multiple regression analysis)

本研究之研究問題之一為探究國小教師情緒勞務對於組織承諾是否存在顯著之預測力？故以情緒勞務各構面為預測變項，以「整體組織承諾」及組織承諾各構面為效標變項，採用逐步法 (stepwise)，求其迴歸預測作用，以分別瞭解預測變項各因素對組織承諾的迴歸預測作用。

第四章 研究結果與討論

本章主要是依據相關文獻、本研究架構及待答問題，針對本研究所調查之結果進行分析討論，藉以瞭解目前國小教師情緒勞務與組織承諾之現況，以及和教師背景變項之間的關係。本章共分為五節：第一節為國小教師情緒勞務與組織承諾之現況分析；第二節為不同背景變項在教師情緒勞務上之差異分析；第三節為不同背景變項在教師組織承諾上之差異分析；第四節為國小教師情緒勞務與組織承諾的關係分析；第五節為國小教師情緒勞務對組織承諾之預測分析。

第一節 國小教師情緒勞務與組織承諾之現況分析

本節共分為兩大部份：第一部份為依據臺中市國小教師在「工作情緒問卷」調查結果，在各變項上進行描述性統計分析。第二部份為依據臺中市國小教師在「組織承諾問卷」調查結果，在各變項上進行描述性統計分析。俾以瞭解國小教師在情緒勞務和組織承諾上之現況，以下茲分別加以探討說明之。

一、國小教師情緒勞務之現況分析

「工作情緒問卷」是要瞭解目前臺中市國小教師之情緒勞務的現況，本問卷共計25題，以李克特(Likert-type)四點量表計分，各題項最高分4分，最低1分，其中間值為2.5分。依表4-1分析所示，413位臺中市國小教師情緒勞務各分構面與整體構面均高於平均值，各構面的平均數分別為：3.44、3.38、3.08、2.96、3.42，而整體平均數為3.26，均大於中間值2.5；若換算成百分制，則各構面之分數介於74分($2.96 \div 4 \times 100$)至86分($3.44 \div 4 \times 100$)之間，整體構面之分數為81.5分($3.26 \div 4 \times 100$)，顯示此五個構面及整體構面均傾向中高程度。各構面得分最高為「基本的情緒表達」，亦即在社會規範或期望下，教師在工作情境中，所知

覺應該表達的基本情緒程度較高；其餘構面依序為「互動程度」、「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」及「情緒的多樣性程度」。題項部份，如表4-2所示，以第10題「我的工作必須經常用聲音與他人進行溝通」得分最高，為3.60分；以第13題「當學生有無理的要求時，我仍須保持和善的態度」得分最低，為2.70分。

表 4-1 「工作情緒問卷」各構面得分分析摘要表 (N=413)

構面	題數	平均數	標準差	排序
基本的情緒表達	5	3.44	.42	1
表層的情緒控制	5	3.38	.41	3
深層的情緒偽裝	5	3.08	.40	4
情緒的多樣性程度	5	2.96	.47	5
互動程度	5	3.42	.43	2
問卷整體結果	25	3.26	.33	

表 4-2 「工作情緒問卷」各題項得分分析摘要表 (N=413)

構面	題號	題目	平均數	排序
基本的情緒表達	1	在與學生接觸時，我會主動與學生打招呼，讓學生覺得是受尊重的。	3.41	7
	6	在與學生交談時，應保持和藹可親的態度。	3.35	13
	11	在面對家長時，臉上必須時時保持親切的笑容。	3.43	6
	16	我應讓學生感受到老師的關愛之情。	3.55	2
	21	工作時，我會展現友善的態度，拉近與學生的距離。	3.46	5
表層的情緒控制	2	教學時，我須展現熱忱的模樣，讓學生對我產生好印象。	3.50	3
	7	面對家長的抱怨，我會保持親切的態度並耐心的傾聽。	3.36	11
	12	工作時，我必須努力保持快樂的心情，營造愉快的工作氣氛。	3.41	8
	17	工作時，我必須表現出特定的行為或臉部表情，來傳達身為教師所應有的形象。	3.23	17
	22	工作時，我會保持適當的語調，來維持教師的專業形象。	3.40	9

(續下頁)

表 4-2 「工作情緒問卷」各題項得分分析摘要表（續）

深層的情緒偽裝	3	面對家長質疑，我會努力克制自己心中的不愉快。	3.30	15
	8	面對不喜歡的學生時，我會努力把自已的好惡隱藏起來。	3.22	18
	13	當學生有無理的要求時，我仍須保持和善的態度。	2.70	25
	18	對學生不滿時，我會努力忍住怒氣。	2.92	23
	23	工作時，儘管我已經相當疲累，我仍極力保持適當的情緒。	3.29	16
情緒的多樣性程度	4	面對家長質疑，我會努力克制自己心中的不愉快。	2.98	21
	9	面對不喜歡的學生時，我會努力把自已的好惡隱藏起來。	3.17	19
	14	當學生有無理的要求時，我仍須保持和善的態度。	2.73	24
	19	對學生不滿時，我會努力忍住怒氣。	3.01	20
	24	工作時，儘管我已經相當疲累，我仍極力保持適當的情緒。	2.93	22
互動程度	5	我的工作必須經常與他人直接面對面接觸。	3.50	4
	10	我的工作必須經常用聲音與他人進行溝通。	3.60	1
	15	我在工作中與他人接觸的時間是相當長的。	3.36	11
	20	我的工作必須接觸到許多類型的人。	3.37	10
	25	下班後，如有需要，我仍然必須與學生或家長保持連繫。	3.30	14

二、國小教師組織承諾之現況分析

「組織承諾問卷」是要瞭解目前臺中市國小教師之組織承諾的現況，本問卷共計21題，以李克特(Likert-type)四點量表計分，各題項最高分4分，最低1分，其中間值為2.5分。依表4-3分析所示，413位臺中市國小教師組織承諾各分構面與整體構面均高於平均值，分構面的平均數分別為：3.30、3.15、2.82而整體平均數為3.09，均大於中間值2.5；若換算成百分制，則各分構面之分數介於70.5分($2.82 \div 4 \times 100$)至82.5分($3.30 \div 4 \times 100$)之間，整體構面之分數為77.25分($3.09 \div 4 \times 100$)，顯示此三個構面及整體構面均傾向中高程度，各構面得分最高為「組織認同」，亦即教師對目前所服務學校的目標與價值的認同，願意付出

心力的程度較高，其次為「努力意願」，最低為「留職傾向」。題項部份，如表4-4所示，以第1題「我專心致力於目前的工作崗位，全力以赴的工作」得分最高，為3.55分；以第3題「若其他學校有較好的工作條件和環境，我會調校」得分最低，為2.49分。

表 4-3 「組織承諾問卷」各構面得分分析摘要表 (N=413)

構面	題數	得分平均數	標準差	排序
組織認同	8	3.30	.37	1
努力意願	7	3.15	.44	2
留職傾向	6	2.82	.48	3
問卷整體結果	21	3.09	.37	

表 4-4 「組織承諾問卷」各題項得分分析摘要表 (N=413)

構面	題號	題目	平均數	排序
組織認同	1	我專心致力於目前的工作崗位，全力以赴的工作。	3.55	1
	4	為了使學校的工作順利推展，我願意付出額外的時間和精力。	3.17	9
	7	我會充分的準備教材，以便做好教學的工作。	3.34	3
	10	我願意時常進修，參加研習來增進自己的教學能力。	3.31	5
	12	為了學生的進步，我願意付出更多的努力。	3.41	2
	15	為了取得本校師生的敬重，我願意努力工作。	3.28	6
	17	我會努力配合學校行政與教學措施。	3.21	7
	19	我願意付出額外的努力，以協助本校的發展。	3.12	14
努力意願	2	我的教育理念與學校願景相符。	3.14	11
	5	我對本校未來的發展深具信心。	3.03	18
	8	在本校工作，我覺得很愉快且有歸屬感。	3.15	10
	11	在本校服務是一件光榮的事。	3.18	8
	13	我會對我的朋友說本校是一所相當理想的學校。	3.05	16
	18	我當初決定在本校任教，顯然是件錯誤的事。	3.33	4
	20	我很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，選擇了本校。	3.14	12

(續下頁)

表 4-4 「組織承諾問卷」各題項得分分析摘要表 (N=413) (續)

	3	若其他學校有較好的工作條件和環境，我會調校。	2.49	21
留	6	我很滿意目前服務的學校。	3.07	15
職	9	如果有條件較好的工作，我仍不願意離開本校。	2.71	19
傾	14	只要工作性質類似，到別校服務也沒關係。	2.50	20
向	16	在本校服務能發揮我的能力與專長。	3.12	13
	21	若不得已要離開本校，我會很難過。	3.03	17

第二節 不同背景變項在教師情緒勞務上之差異性分析

本節是藉由國小教師的性別、年齡、服務年資、教育程度、現任職務、學校規模及學校區域等背景變項，以t考驗(t-test)或單因子變異數分析(One-way ANOVA)來探討國小教師對情緒勞務的差異情形。若單因子變異數分析達.05的顯著水準，則進一步採用Tukey Method進行事後比較。

一、性別在情緒勞務上之差異性分析

表4-5為不同性別國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同性別教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同性別教師在「深層的情緒偽裝」和「互動程度」兩個構面上的差異達到顯著水準，而且女性教師的得分高於男性教師。而不同性別的教師在「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」及「情緒的多樣性程度」等三個構面上，得分雖然不同，但其差異均未達.05的顯著水準。

表 4-5 不同性別國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

情緒勞務構面	性別	人數	平均數	標準差	t值	顯著性 (雙尾)	差異方向
基本的情緒表達	1.男	98	3.38	0.446	-1.514	0.131	無顯著差異
	2.女	315	3.46	0.411			
表層的情緒控制	1.男	98	3.36	0.420	-0.725	0.469	無顯著差異
	2.女	315	3.39	0.403			
深層的情緒偽裝	1.男	98	3.01	0.409	-1.985*	0.048	女>男
	2.女	315	3.11	0.400			
情緒的多樣性程度	1.男	98	2.94	0.435	-0.536	0.592	無顯著差異
	2.女	315	2.97	0.484			
互動程度	1.男	98	3.33	0.440	-2.552*	0.011	女>男
	2.女	315	3.45	0.420			
情緒勞務	1.男	98	3.20	0.329	-1.860	0.064	無顯著差異
	2.女	315	3.28	0.330			

*p<.05

二、年齡在情緒勞務上之差異性分析

表4-6為不同年齡層國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同年齡教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同年齡層教師在「基本的情緒表達」和「情緒的多樣性程度」兩個構面上的差異達到顯著水準；但是在「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」及「互動程度」等三個構面上，則未達顯著水準。茲將「基本的情緒表達」和「情緒的多樣性程度」兩個構面，以Tukey Method進行事後比較後，「基本的情緒表達」仍未達.05的顯著水準，但是在「情緒的多樣性程度」上，30歲以下教師得分大於41至50歲教師及51歲以上教師。

表 4-6 不同年齡國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	年齡	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較	
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方		F值
基本 的情 緒表 達	1.30歲以下	42	3.333	0.432	組間	2.151	3	0.717	4.157*	無顯著差異
	2.31-40歲	159	3.380	0.410	組內	70.557	409	0.173		
	3.41-50歲	186	3.495	0.426	總和	72.709	412			
	4.51歲以上	26	3.585	0.334						
表層 的情 緒控 制	1.30歲以下	42	3.333	0.421	組間	0.734	3	0.245	1.484	—
	2.31-40歲	159	3.346	0.402	組內	67.399	409	0.165		
	3.41-50歲	186	3.406	0.412	總和	68.133	412			
	4.51歲以上	26	3.492	0.359						
深層 的情 緒偽 裝	1.30歲以下	42	3.040	0.466	組間	0.354	3	0.118	0.722	—
	2.31-40歲	159	3.070	0.393	組內	66.800	409	0.163		
	3.41-50歲	186	3.100	0.397	總和	67.154	412			
	4.51歲以上	26	3.170	0.415						
情緒 的多 樣性 程度	1.30歲以下	42	3.138	0.429	組間	3.108	3	1.036	4.763**	1>3 1>4
	2.31-40歲	159	3.019	0.439	組內	88.972	409	0.218		
	3.41-50歲	186	2.895	0.491	總和	92.081	412			
	4.51歲以上	26	2.831	0.505						
互動 程度	1.30歲以下	42	3.490	0.422	組間	0.230	3	0.77	0.418	—
	2.31-40歲	159	3.420	0.424	組內	75.128	409	0.84		
	3.41-50歲	186	3.410	0.442	總和	75.358	412			
	4.51歲以上	26	3.440	0.358						
情緒 勞務	1.30歲以下	42	3.267	0.365	組間	0.77	3	0.26	0.234	—
	2.31-40歲	159	3.247	0.327	組內	44.986	409	0.110		
	3.41-50歲	186	3.260	0.329	總和	45.064	412			
	4.51歲以上	26	3.303	0.327						

*p<.05, **p<.01

三、服務年資在情緒勞務上之差異性分析

表4-7為不同服務年資國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同服務年資教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同服務年資教師在「基本的情緒表達」和「情緒的多樣性程度」兩個構面上的差異達到顯著水準；但是在「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」及「互動程度」等三個構面上，則未達顯著水準。茲將「基本的情緒表達」和「情緒的多樣性程度」兩個構面，以Tukey Method進行事後比較後，在「基本的情緒表達」上，服務年資16年以上國小教師得分高於6至10年國小教師；而在「情緒的多樣性程度」上，服務年資5年以下國小教師的得分高於11至15年國小教師及服務年資16年以上國小教師，服務年資6至10年國小教師得分高於16年以上者。

表 4-7 不同服務年資國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	年資	人數	平均數	標準差	變異數分析					事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	
基本的情緒表達	1.5年以下	32	3.356	0.473	組間	2.463	3	0.823	4.790**	4>2
	2.6-10年	113	3.356	0.372	組內	70.241	409	0.172		
	3.11-15年	91	3.404	0.447	總和	72.709	412			
	4.16年以上	177	3.527	0.411						
表層的情緒控制	1.5年以下	32	3.375	0.470	組間	0.880	3	0.293	1.784	—
	2.6-10年	113	3.324	0.372	組內	67.252	409	0.164		
	3.11-15年	91	3.356	0.406	總和	68.133	412			
	4.16年以上	177	3.432	0.413						
深層的情緒偽裝	1.5年以下	32	3.140	0.401	組間	0.974	3	0.325	2.006	—
	2.6-10年	113	3.010	0.379	組內	66.180	409	0.162		
	3.11-15年	91	3.090	0.443	總和	67.154	412			
	4.16年以上	177	3.120	0.394						

(續下頁)

表 4-7 不同服務年資國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413) (續)

情緒 的多 樣性 程度	1.5年以下	32	3.194	0.402	組間	3.377	3	1.126	5.190**	1>3
	2.6-10年	113	3.041	0.435	組內	88.704	409	0.217		1>4
	3.11-15年	91	2.916	0.476	總和	92.081	412			2>4
	4.16年以上	177	2.896	0.489						
互動 程度	1.5年以下	32	3.420	0.391	組間	0.005	3	0.002	0.008	—
	2.6-10年	113	3.430	0.422	組內	75.353	409	0.184		
	3.11-15年	91	3.430	0.425	總和	75.358	412			
	4.16年以上	177	3.420	0.442						
情緒 勞務	1.5年以下	32	3.296	0.365	組間	0.240	3	0.080	0.731	—
	2.6-10年	113	3.231	0.310	組內	44.823	409	0.110		
	3.11-15年	91	3.239	0.349	總和	45.064	412			
	4.16年以上	177	3.279	0.328						

* $p < .05$, ** $p < .01$

四、教育程度在情緒勞務上之差異性分析

表4-8為不同教育程度國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同教育程度教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同教育程度教師在「基本的情緒表達」構面上的差異達到顯著水準；但是在「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」、「情緒的多樣性程度」及「互動程度」等四個構面上，則未達顯著水準。茲將「基本的情緒表達」構面，以Tukey Method進行事後比較後，在「基本的情緒表達」構面上的差異未達顯著水準。

表 4-8 不同教育程度國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	教育程度	人數	平均數	標準差	變異數分析					事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	
基本的情緒表達	1.師專畢業	13	3.585	0.427	組間	1.526	3	0.509	2.923*	無顯著差異
	2.師範師院	134	3.470	0.417	組內	71.182	409	0.174		
	3.一般大學	106	3.492	0.399	總和	72.709	412			
	4.研究所	160	3.368	0.428						
表層的情緒控制	1.師專畢業	13	3.446	0.481	組間	0.872	3	0.291	1.768	—
	2.師範師院	134	3.418	0.406	組內	67.261	409	0.164		
	3.一般大學	106	3.413	0.395	總和	68.133	412			
	4.研究所	160	3.324	0.406						
深層的情緒偽裝	1.師專畢業	13	3.170	0.431	組間	0.492	3	0.164	1.006	—
	2.師範師院	134	3.110	0.414	組內	66.662	409	0.163		
	3.一般大學	106	3.100	0.426	總和	67.154	412			
	4.研究所	160	3.040	0.384						
情緒的多樣性程度	1.師專畢業	13	2.985	0.428	組間	0.066	3	0.022	0.098	—
	2.師範師院	134	2.973	0.462	組內	92.014	409	0.225		
	3.一般大學	106	2.972	0.502	總和	92.081	412			
	4.研究所	160	2.948	0.469						
互動程度	1.師專畢業	13	3.510	0.539	組間	1.339	3	0.446	2.467	—
	2.師範師院	134	3.460	0.401	組內	74.019	409	0.181		
	3.一般大學	106	3.480	0.425	總和	75.358	412			
	4.研究所	160	3.350	0.436						
情緒勞務	1.師專畢業	13	3.339	0.396	組間	0.721	3	0.240	2.216	—
	2.師範師院	134	3.286	0.324	組內	44.343	409	0.108		
	3.一般大學	106	3.291	0.324	總和	45.064	412			
	4.研究所	160	3.207	0.331						

*p < .05

五、婚姻狀況在情緒勞務上之差異性分析

表4-9為不同婚姻狀況國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同婚姻狀況國小教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同婚姻狀況教師在「基本的情緒表達」構面上的差異達到顯著水準，而且已婚教師的得分高於未婚教師。而不同婚姻狀況的教師在「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」、「情緒的多樣性程度」及「互動程度」等四個構面上，得分雖然不同，但其差異均未達.05的顯著水準。

表 4-9 不同婚姻狀況國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	t值	顯著性 (雙尾)	差異方向
基本的情緒表達	1.已婚	320	3.4	0.416	3.086**	0.002	已婚>未婚
	2.未婚	93	3.32	0.414			
表層的情緒控制	1.已婚	320	3.40	0.407	1.885	0.061	無顯著差異
	2.未婚	93	3.31	0.402			
深層的情緒偽裝	1.已婚	320	3.10	0.396	1.544	0.123	無顯著差異
	2.未婚	93	3.03	0.426			
情緒的多樣性程 度	1.已婚	320	2.95	0.477	-1.152	0.250	無顯著差異
	2.未婚	93	3.01	0.459			
互動程度	1.已婚	320	3.34	0.419	0.124	0.901	無顯著差異
	2.未婚	93	3.42	0.459			
情緒勞務	1.已婚	320	3.27	0.328	1.315	0.189	無顯著差異
	2.未婚	93	3.22	0.339			

** p < .01

六、現任職務在情緒勞務上之差異性分析

表4-10為不同教育程度國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同現任職務教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同現任職務教師在「互動程度」構面上的差異達到顯著水準；但是在「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」及「情緒的多樣性程度」等四個構面上，則未達顯著水準。茲將「 」構面，以Tukey Method進行事後比較後，在「互動程度」上，級任教師得分高於科任教師。

表 4-10 不同現任職務國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	現任職務	人數	平均數	標準差	變異數分析					事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	
基本的情緒表達	1.主任	26	3.500	0.428	組間	0.516	3	0.172	0.975	—
	2.組長	99	3.442	0.403	組內	72.192	409	0.177		
	3.級任教師	251	3.448	0.427	總和	72.709	412			
	4.科任教師	37	3.335	0.414						
表層的情緒控制	1.主任	26	3.485	0.428	組間	0.677	3	0.226	1.368	—
	2.組長	99	3.356	0.376	組內	67.456	409	0.165		
	3.級任教師	251	3.394	0.414	總和	68.133	412			
	4.科任教師	37	3.292	0.415						
深層的情緒偽裝	1.主任	26	3.150	0.479	組間	0.617	3	0.206	1.264	—
	2.組長	99	3.020	0.381	組內	66.537	409	0.163		
	3.級任教師	251	3.110	0.407	總和	67.154	412			
	4.科任教師	37	3.050	0.379						
情緒的多樣性程度	1.主任	26	3.008	0.544	組間	0.067	3	0.022	0.099	—
	2.組長	99	2.952	0.440	組內	92.014	409	0.225		
	3.級任教師	251	2.964	0.478	總和	92.081	412			
	4.科任教師	37	2.957	0.488						

(續下頁)

表 4-10 不同現任職務國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413) (續)

	1.主任	26	3.380	0.434	組間	3.20	3	1.067		
互動程度	2.組長	99	3.370	0.418	組內	72.158	409	0.176	6.047**	3>4
	3.級任教師	251	3.480	0.414	總和	75.358	412			
	4.科任教師	37	3.190	0.454						
	1.主任	26	3.305	0.382	組間	0.565	3			
情緒勞務	2.組長	99	3.230	0.298	組內	44.498	409		1.732	—
	3.級任教師	251	3.279	0.331	總和	45.064	412			
	4.科任教師	37	3.165	0.365						

**p<.01

七、學校規模在情緒勞務上之差異性分析

表4-11為不同學校規模國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同學校規模教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同現任職務教師在各個構面上的差異皆未達顯著水準，顯示不同學校規模之國小教師在知覺情緒勞務之各構面並無顯著差異。

表 4-11 不同學校規模國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	學校規模	人數	平均數	標準差	變異數分析					事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	
基本的情緒表達	1.12班以下	9	3.467	0.412	組間	0.96	2	0.048	0.270	—
	2.13-50班	165	3.457	0.415	組內	72.613	410	0.177		
	3.51班以上	239	3.427	0.425	總和	72.709	412			
表層的情緒控制	1.12班以下	9	3.467	0.374	組間	0.073	2	0.037	0.221	—
	2.13-50班	165	3.375	0.384	組內	68.059	410	0.166		
	3.51班以上	239	3.382	0.425	總和	68.133	412			

(續下頁)

表 4-11 不同學校規模國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413) (續)

深層 的情 緒偽 裝	1.12班以下	9	3.070	0.300	組間	0.064	2	0.032	0.197	—
	2.13-50班	165	3.070	0.421	組內	67.089	410	0.164		
	3.51班以上	239	3.100	0.396	總和	67.154	412			
情緒 的多 樣性 程度	1.12班以下	9	3.044	0.194	組間	0.103	2	0.051	0.229	—
	2.13-50班	165	2.949	0.505	組內	91.978	410	0.224		
	3.51班以上	239	2.970	0.458	總和	92.081	412			
互動 程度	1.12班以下	9	3.470	0.361	組間	0.028	2	0.014	0.075	—
	2.13-50班	165	3.420	0.435	組內	75.330	410	0.184		
	3.51班以上	239	3.430	0.426	總和	75.358	412			
情緒 勞務	1.12班以下	9	3.302	0.223	組間	0.022	2	0.011	0.101	—
	2.13-50班	165	3.254	0.321	組內	45.042	410	0.110		
	3.51班以上	239	3.260	0.341	總和	45.064	412			

八、學校區域在情緒勞務上之差異性分析

臺中市(98學年度)將國民小學學校所在地行政區劃分為六個輔導區，表4-12為不同輔導區國小教師之情緒勞務知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同輔導區教師所知覺情緒勞務整體構面而言，並無顯著差異。不同輔導區教師在各個構面上的差異皆未達顯著水準，顯示不同學校區域之國小教師在知覺情緒勞務之各構面並無顯著差異。

表 4-12 不同輔導區國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	輔導區	人數	平均數	標準差	變異數分析					事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	
基本的情緒表達	第一區	69	3.400	0.438	組間	0.768	5	0.154	0.869	—
	第二區	52	3.446	0.442						
	第三區	68	3.379	0.397	組內	71.940	407	0.177		
	第四區	65	3.514	0.403						
	第五區	88	3.464	0.424	總和	72.709	412			
	第六區	71	3.434	0.420						
表層的情緒控制	第一區	69	3.445	0.414	組間	0.383	5	0.077	0.460	—
	第二區	52	3.381	0.408						
	第三區	68	3.341	0.376	組內	67.750	407	0.166		
	第四區	65	3.418	0.434						
	第五區	88	3.414	0.396	總和	68.133	412			
	第六區	71	3.380	0.421						
深層的情緒偽裝	第一區	69	3.050	0.362	組間	0.543	5	0.109	0.664	—
	第二區	52	3.050	0.444						
	第三區	68	3.050	0.384	組內	66.611	407	0.164		
	第四區	65	3.110	0.427						
	第五區	88	3.100	0.392	總和	67.154	412			
	第六區	71	3.140	0.427						
情緒的多樣性程度	第一區	69	2.841	0.509	組間	1.918	5	0.384	1.732	—
	第二區	52	3.015	0.463						
	第三區	68	3.000	0.446	組內	90.162	407	0.222		
	第四區	65	3.058	0.487						
	第五區	88	2.941	0.465	總和	92.081	412			
	第六區	71	2.949	0.451						
互動程度	第一區	69	3.400	0.429	組間	0.96	5	0.192	1.051	—
	第二區	52	3.360	0.464						
	第三區	68	3.370	0.424	組內	74.397	407	0.183		
	第四區	65	3.430	0.419						

表 4-12 不同輔導區國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413) (續)

	第五區	88	3.500	0.393	總和	75.358	412			
	第六區	71	3.450	0.451						
情緒 勞務	第一區	69	3.206	0.332	組間	0.464	5	0.093		
	第二區	52	3.250	0.357						
	第三區	68	3.229	0.303	組內	44.600	407	0.110	0.847	
	第四區	65	3.306	0.358						
		第五區	88	3.282	0.320	總和	45.064	412		
		第六區	71	3.272	0.323					

九、綜合討論

從以上研究資料可知，背景變項與整體情緒勞務及情緒勞務各構面之間的差異性，彙整資料如表4-13所示。國小教師知覺情緒勞務，在「基本的情緒表達」構面上，服務年資16年以上者高於服務年資6至10年者，已婚國小教師亦高於未婚者；在「深層的情緒偽裝」構面上，女性國小教師高於男性國小教師；在「情緒的多樣性程度」構面上，30歲以下國小教師高於41至50歲及51歲以上者，服務年資11至15年及16年以上國小教師均高於服務年資5年以下者；在「互動程度」構面上，女性國小教師高於男性國小教師，級任教師亦高於科任教師。其中，在教育程度上，因師專畢業者樣本數僅13人；而學校規模上，12班以下之樣本數僅9人，可能均因樣本數較少，顯示為無顯著差異，不宜過度推論。

由此結果顯示，不同性別、年齡、服務年資、婚姻狀況及現任職務對於國小教師之情緒勞務部份構面有顯著的差異性。此與張乃文(2005)、田育昆(2006)及洪麗美(2009)之研究雷同。

表 4-13 背景變項與國小教師情緒勞務各構面差異分析彙整表

背景變項	基本的情緒表達	表層的情緒控制	深層的情緒偽裝	情緒的多樣性程度	互動程度	整體情緒勞務
性別	無顯著差異	無顯著差異	女性>男性	無顯著差異	女性>男性	無顯著差異
年齡	F考驗顯著 Tukey無顯著	無顯著差異	無顯著差異	30歲以下> 41至50歲 30歲以下> 51歲以上	無顯著差異	無顯著差異

(續下頁)

表 4-13 背景變項與國小教師情緒勞務各構面差異分析彙整表（續）

				5年以下>		
				11至15年		
服務	16年以上>	無顯著差異	無顯著差異	5年以下>	無顯著差異	無顯著差異
年資	6至10年			16年以上		
				6至10年>		
				16年以上		
教育	F考驗顯著	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
程度	Tukey無顯著					
婚姻	已婚>未婚	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
狀況						
現任	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	級任>科任	無顯著差異
職務						
學校	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
規模						
學校	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
區域						

第三節 不同背景變項在教師組織承諾上之差異性分析

本節是藉由國小教師的性別、年齡、服務年資、教育程度、現任職務、學校規模及學校區域等背景變項，以t考驗（t-test）或單因子變異數分析（One-way ANOVA）來探討國小教師對組織承諾的差異情形。若單因子變異數分析達.05的顯著水準，則進一步採用Tukey Method進行事後比較。

一、性別在組織承諾上之差異性分析

表4-14為不同性別國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同性別教師所知覺組織承諾整體構面而言，達到顯著差異，女性教師的得分高於男性教師。不同性別教師在「組織認同」及「留職傾

向」構面上的差異達到顯著水準，而且女性教師的得分高於男性教師。而不同性別的教師在「努力意願」構面上，其差異未達.05的顯著水準。

表 4-14 不同性別國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	性別	人數	平均數	標準差	t值	顯著性 (雙尾)	差異方向
組織認同	1.男	98	3.23	0.35	-2.249*	0.026	女>男
	2.女	315	3.32	0.37			
努力意願	1.男	98	3.10	0.49	-1.166	0.244	無顯著差異
	2.女	315	3.16	0.42			
留職傾向	1.男	98	2.72	0.51	-2.411*	0.016	女>男
	2.女	315	2.85	0.46			
組織承諾	1.男	98	3.02	1.39	-2.233*	0.026	女>男
	2.女	315	3.11	0.36			

*p<.05

二、年齡在情緒勞務上之差異性分析

表4-15為不同年齡層國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同年齡層國小教師所知覺組織承諾整體構面而言，其結果顯示有顯著差異 (p<.05)。51歲以上國小教師知覺組織承諾得分較30歲以下及31至40歲國小教師高。不同年齡層教師在「努力意願」和「留職傾向」兩個構面上的差異達到顯著水準。茲將「努力意願」和「留職傾向」兩個構面，以Tukey Method進行事後比較後，「努力意願」構面上，顯示51歲以上國小教師得分高於31至40歲國小教師，但是在「留職傾向」上，40至50歲國小教師得分大於30歲以下國小教師；51歲以上國小教師得分均高於30歲以下及31至40歲國小教師。

表 4-15 不同年齡國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	年齡	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較	
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方		F值
組織認同	1.30歲以下	42	3.262	0.349	組間	0.678	3	0.226	1.686	—
	2.31-40歲	159	3.268	0.378	組內	54.877	409	0.134		
	3.41-50歲	186	3.313	0.361	總和	55.556	412			
	4.51歲以上	26	3.428	0.357						
努力意願	1.30歲以下	42	3.085	0.437	組間	1.721	3	0.574	3.032*	4>2
	2.31-40歲	159	3.099	0.449	組內	77.378	409	0.189		
	3.41-50歲	186	3.171	0.425	總和	79.99	412			
	4.51歲以上	26	3.352	0.414						
留職傾向	1.30歲以下	42	2.650	0.463	組間	4.388	3	1.463	6.673**	3>1
	2.31-40歲	159	2.760	0.479	組內	89.654	409	0.219		4>1
	3.41-50歲	186	2.880	0.460	總和	94.042	412			4>2
	4.51歲以上	26	3.080	0.467						
組織承諾	1.30歲以下	42	2.998	0.344	組間	1.936	3	0.645	4.881**	4>1
	2.31-40歲	159	3.041	0.374	組內	54.082	409	0.132		4>2
	3.41-50歲	186	3.121	0.360	總和	56.019	412			
	4.51歲以上	26	3.288	0.350						

* $p < .05$, ** $p < .01$

三、服務年資在組織承諾上之差異性分析

表4-16為不同服務年資國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同服務年資國小教師所知覺組織承諾整體構面而言，其結果顯示有顯著差異 ($p < .05$)。服務年資16年以上國小教師組織承諾得分較服務年資11至15年國小教師高。不同服務年資國小教師在「努力意願」及「留職傾向」構面上的差異達到顯著水準；但是在「組織認同」構面上，則未達顯著水準。茲將「努力意願」及「留職傾向」構面，以Tukey Method進行事後比

較後，在「努力意願」構面上，顯示服務年資16年以上國小教師得分高於服務年資11至15年以上國小教師；在「留職傾向」上，服務年資16年以上國小教師得分均高於服務年資6至10年及11至15年以上國小教師。

表 4-16 不同服務年資國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	服務年資	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較	
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方		F值
組織承諾	1.5年以下	32	3.262	0.373	組間	2.47	3	0.082	0.608	—
	2.6-10年	113	3.269	0.340	組內	55.309	409	0.135		
	3.11-15年	91	3.298	0.389	總和	55.556	412			
	4.16年以上	177	3.323	0.367						
努力意願	1.5年以下	32	3.165	0.393	組間	1.495	3	0.498	2.626*	4>3
	2.6-10年	113	3.125	0.435	組內	77.604	409	0.190		
	3.11-15年	91	3.050	0.494	總和	79.099	412			
	4.16年以上	177	3.204	0.411						
留職傾向	1.5年以下	32	2.780	0.396	組間	5.169	3	1.723	7.929**	4>2 4>3
	2.6-10年	113	2.780	0.495	組內	88.873	409	0.217		
	3.11-15年	91	2.660	0.455	總和	94.042	412			
	4.16年以上	177	2.940	0.464						
組織承諾	1.5年以下	32	3.068	0.326	組間	1.597	3	0.532	4.001**	4>3
	2.6-10年	113	3.057	0.368	組內	54.422	409	0.133		
	3.11-15年	91	3.003	0.379	總和	56.019	412			
	4.16年以上	177	3.156	0.362						

*p<.05, **p<.01

四、教育程度在組織承諾上之差異性分析

表4-17為不同教育程度國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同服務年資國小教師所知覺組織承諾整體構面而言，並無顯著差異。不同服務年資國小教師在「留職意願」構面上的差異達到顯著

水準；但是在「組織認同」及「努力意願」構面上，則未達顯著水準。茲將「留職意願」構面，再以Tukey Method進行事後比較後，在「留職意願」上，教育程度師專畢業之國小教師得分高於師範師院、一般大學及研究所畢業之國小教師。

表 4-17 不同教育程度國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	教育程度	人數	平均數	標準差	變異數分析					事後比較
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方	F值	
組織認同	1.師專畢業	13	3.317	0.394	組間	0.295	3	0.098	0.727	—
	2.師範師院	134	3.300	0.356	組內	55.261	409	0.135		
	3.一般大學	106	3.338	0.368	總和	55.556	412			
	4.研究所	160	3.271	0.375						
努力意願	1.師專畢業	13	3.286	0.444	組間	0.678	3	0.226	1.178	—
	2.師範師院	134	3.149	0.446	組內	78.421	409	0.192		
	3.一般大學	106	3.185	0.443	總和	79.099	412			
	4.研究所	160	3.105	0.427						
留職傾向	1.師專畢業	13	3.220	0.343	組間	3.129	3	1.043	4.693**	1>4
	2.師範師院	134	2.840	0.504	組內	90.913	409	0.222		
	3.一般大學	106	2.860	0.462	總和	94.042	412			
	4.研究所	160	2.770	0.457						
組織承諾	1.師專畢業	13	3.274	0.353	組間	0.973	3	0.324	2.409	—
	2.師範師院	134	3.094	0.381	組內	55.046	409	0.135		
	3.一般大學	106	3.127	0.360	總和	56.019	412			
	4.研究所	160	3.041	0.360						

** p < .01

五、婚姻狀況在組織承諾上之差異性分析

表4-18為不同婚姻狀況國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同婚姻狀況教師所知覺組織承諾整體構面而言，其結果顯示有顯著差異 ($p < .01$)。不同婚姻狀況國小教師在「努力意願」及「留職傾向」構面上的差異均達顯著水準，且已婚國小教師得分高於未婚者。

表 4-18 不同婚姻狀況國小教師之情緒勞務知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	t值	顯著性 (雙尾)	差異方向
組織認同	1. 已婚	320	3.309	0.370	1.187	0.236	無顯著差異
	2. 未婚	93	3.258	0.355			
努力意願	1. 已婚	320	3.172	0.423	2.270	0.024*	已婚 > 未婚
	2. 未婚	93	3.055	0.478			
留職傾向	1. 已婚	320	2.860	0.466	3.319	0.001**	已婚 > 未婚
	2. 未婚	93	2.680	0.494			
組織承諾	1. 已婚	320	3.114	0.363	2.682	0.007**	已婚 > 未婚
	2. 未婚	93	3.000	0.374			

* $p < .05$ ，** $p < .01$

六、現任職務在組織承諾上之差異性分析

表4-19為不同現任職務國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同現任職務教師所知覺組織承諾整體構面而言，並無顯著差異。不同現任職務教師在「組織認同」、「努力意願」及「留職傾向」等三個構面上的差異均未達顯著水準，亦即國小教師在知覺組織承諾各構面上不因不同現任職務而有所差異。

表 4-19 不同現任職務國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	現任職務	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較	
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方		F值
組織認同	1.主任	26	3.365	0.400	組間	0.189	3	0.063	0.467	—
	2.組長	99	3.280	0.345	組內	55.366	409	0.135		
	3.級任教師	251	3.302	0.373	總和	55.556	412			
	4.科任教師	37	3.267	0.373						
努力意願	1.主任	26	3.269	0.403	組間	1.094	3	0.365	1.912	—
	2.組長	99	3.066	0.397	組內	78.005	409	0.191		
	3.級任教師	251	3.161	0.452	總和	79.099	412			
	4.科任教師	37	3.166	0.455						
留職傾向	1.主任	26	2.850	0.526	組間	0.977	3	0.326	1.432	—
	2.組長	99	2.740	0.463	組內	93.065	409	0.228		
	3.級任教師	251	2.850	0.489	總和	94.042	412			
	4.科任教師	37	2.820	0.388						
組織承諾	1.主任	26	3.162	0.378	組間	0.579	3	0.193	1.424	—
	2.組長	99	3.028	0.348	組內	55.439	409	0.136		
	3.級任教師	251	3.105	0.376	總和	56.019	412			
	4.科任教師	37	3.083	0.361						

七、學校規模在組織承諾上之差異性分析

表4-20為不同學校規模國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同學校規模教師所知覺組織承諾整體構面而言，並無顯著差異。不同學校規模之國小教師在「組織認同」、「努力意願」及「留職傾向」等三個構面上的差異均未達顯著水準，亦即國小教師在知覺組織承諾各構面上不因不同學校規模而有所差異。

表 4-20 不同學校規模國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構面	學校規模	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較	
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方		F值
組織認同	1.12班以下	9	3.333	0.400	組間	0.267	2	0.133	0.989	-
	2.13-50班	165	3.327	0.348	組內	55.289	410	0.135		
	3.51班以上	239	3.276	0.379	總和	55.556	412			
努力意願	1.12班以下	9	2.968	0.439	組間	0.445	2	0.222	1.159	-
	2.13-50班	165	3.173	0.428	組內	78.654	410	0.192		
	3.51班以上	239	3.133	0.445	總和	79.099	412			
留職傾向	1.12班以下	9	2.570	0.480	組間	0.894	2	0.447	1.968	-
	2.13-50班	165	2.860	0.485	組內	93.148	410	0.227		
	3.51班以上	239	2.800	0.470	總和	94.042	412			
組織承諾	1.12班以下	9	2.959	0.387	組間	0.397	2	0.198	1.463	-
	2.13-50班	165	3.120	0.370	組內	55.622	410	0.136		
	3.51班以上	239	3.071	0.367	總和	56.019	412			

八、學校區域在組織承諾上之差異性分析

臺中市(98學年度)將國民小學學校所在地行政區劃分為六個輔導區，表4-21為不同輔導區國小教師之組織承諾知覺各構面得分結果分析摘要表，從表中資料顯示，就不同輔導區教師所知覺組織承諾整體構面而言，並無顯著差異。不同輔導區教師在「留職意願」構面上的差異達到顯著水準；但是在「組織認同」及「努力意願」構面上，則未達顯著水準。茲將「留職意願」構面，再以Tukey Method進行事後比較後，則未達顯著水準，亦即各個構面上的差異皆未達顯著水準，顯示不同輔導區之國小教師在知覺情緒勞務之各構面並無顯著差異。

表 4-21 不同輔導區國小教師之組織承諾知覺調查差異分析摘要表 (N=413)

構 面	輔導區	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較	
					變異 來源	離均差 平方和	自由度	均方		F值
組 織 認 同	第一區	69	3.313	0.367	組間	1.207	5	0.241	1.808	—
	第二區	52	3.269	0.355						
	第三區	68	3.243	0.359	組內	54.348	407	0.134		
	第四區	65	3.410	0.364						
	第五區	88	3.300	0.372	總和	55.556	412			
	第六區	71	3.255	0.370						
努 力 意 願	第一區	69	3.149	0.505	組間	0.938	5	0.188	0.977	—
	第二區	52	3.060	0.489						
	第三區	68	3.122	0.414	組內	78.161	407	0.192		
	第四區	65	3.213	0.416						
	第五區	88	3.195	0.412	總和	79.099	412			
	第六區	71	3.200	0.402						
留 職 傾 向	第一區	69	2.780	0.572	組間	2.955	5	0.591	2.641	—
	第二區	52	2.850	0.552						
	第三區	68	2.860	0.401	組內	91.087	407	0.224		
	第四區	65	2.900	0.456						
	第五區	88	2.680	0.377	總和	94.042	412			
	第六區	71	2.910	0.490						
組 織 承 諾	第一區	69	3.081	0.430	組間	0.865	5	0.173	1.276	—
	第二區	52	3.061	0.417						
	第三區	68	3.074	0.346	組內	55.154	407	0.136		
	第四區	65	3.173	0.338						
	第五區	88	3.032	0.319	總和	56.019	412			
	第六區	71	3.120	0.368						

九、綜合討論

從以上研究資料可知，背景變項與整體組織承諾及組織承諾各構面之間的差異性，茲彙整資料如表4-22所示。國小教師知覺「整體組織承諾」上，女性教師高於男性教師，51歲以上者高於30歲以下及31至40歲者，服務年資16年以上者高於11至15年者，已婚者亦高於未婚者。在「組織認同」構面上，女性高於男性；在「努力意願」構面上，女性教師高於男性教師，51歲以上國小教師高於31至40歲者；在「留職傾向」構面上，41至50歲及51歲以上國小教師均高於30歲以下者，51歲以上國小教師又高於31至40歲者，服務年資16年以上國小教師高於6至10年及11至15年者，教育程度師專畢業國小教師高於師範師院、一般大學及研究所畢業者，已婚國小教師高於未婚者。其中，在教育程度上，因師專畢業者樣本數僅13人；因樣本數較少，顯示為無顯著差異，不宜過度推論。

由此結果顯示，不同性別、年齡、服務年資、教育程度及婚姻狀況對於國小教師之組織承諾整體及部份構面有顯著的差異性。

表 4-22 背景變項與國小教師組織承諾各構面差異分析彙整表

背景變項	組織認同	努力意願	留職傾向	整體組織承諾
性別	女性 > 男性	無顯著差異	女性 > 男性	女性 > 男性
年齡	無顯著差異	51歲以上 > 31至40歲	41至50歲 > 30歲以下 51歲以上 > 30歲以下 51歲以上 > 31至40歲	51歲以上 > 30歲以下 51歲以上 > 31至40歲
服務年資	無顯著差異	16年以上 > 11至15年	16年以上 > 6至10年 16年以上 > 11至15年	16年以上 > 11至15年
教育程度	無顯著差異	無顯著差異	師專 > 師範師院 師專 > 一般大學 師專 > 研究所	無顯著差異
婚姻狀況	無顯著差異	已婚 > 未婚	已婚 > 未婚	已婚 > 未婚

(續下頁)

表 4-22 背景變項與國小教師組織承諾各構面差異分析彙整表 (續)

現任職務	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
學校規模	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
學校區域	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異

第四節 國小教師情緒勞務與組織承諾之關係分析

本節旨在探討國小教師情緒勞務與組織承諾彼此間之關聯情形。以皮爾森積差相關 (The Pearson product-moment correlation) 將情緒勞務各構面及整體與組織承諾各構面及整體進行相關性分析，其統計分析結果摘要如表 4-23 所示。

表 4-23 國小教師情緒勞務與組織承諾積差相關分析摘要表

構面	組織承諾			
	組織認同	努力意願	留職傾向	整體組織承諾
基本的情緒表達	.646***	.507***	.336***	.560***
表層的情緒控制	.617***	.498***	.264***	.517***
情緒				
深層的情緒偽裝	.501***	.371***	.219***	.408***
勞務				
情緒的多樣性程度	.224***	.202***	.066	.183***
互動程度	.515***	.404***	.168***	.404***
整體情緒勞務	.636***	.504***	.266***	.526***

*** p < .001

一、整體情緒勞務與組織承諾的關係分析

如表4-23所示，整體情緒勞務與整體組織承諾間呈現顯著正相關，相關係數為.526 (p=.000 < .001)，亦即整體情緒勞務程度高的教師，其組織承諾的得分亦較高。

二、整體情緒勞務與組織承諾各構面之相關情形

如表4-23所示，整體情緒勞務與組織承諾各構面間均呈現顯著正相關，相關係數分別為.636、.504及.266 ($p=.000<.001$)，其中以「組織認同」構面的相關性最高。顯示整體情緒勞務程度較高者，在組織承諾各構面的得分亦較高，其中尤其以「組織認同」構面的得分相關程度最高。

三、情緒勞務各構面與整體組織承諾之相關情形

如表4-23所示，情緒勞務各構面與整體組織承諾間均呈現顯著正相關，相關係數分別為.560、.517、.408、.183及.404 ($p=.000<.001$)，其中以「基本的情緒表達」構面的相關性最高。顯示情緒勞務各構面得分高的教師，在整體組織承諾的得分也較高，尤其以「基本的情緒表達」構面得分的相關程度最高。

四、情緒勞務各構面與組織承諾各構面之相關情形

如表4-23所示，情緒勞務各構面與組織承諾各構面間之相關性，敘述如下：

(一) 「基本的情緒表達」構面與組織承諾各構面之相關情形

「基本的情緒表達」構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，相關係數分別為.646、.507及.336 ($p=.000<.001$)，其中以「組織認同」構面的相關性最高。顯示「基本的情緒表達」構面得分高的教師，在組織承諾各構面的得分也較高，尤其以「基本的情緒表達」構面得分的相關程度最高。

(二) 「表層的情緒控制」構面與組織承諾各構面之相關情形

「表層的情緒控制」構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，相關係數分別為.617、.498及.264 ($p=.000<.001$)，其中以「組織認同」構面的相關性最高。顯示「表層的情緒控制」構面得分高的教師，在組織承諾各構面的得分也較高，尤其以「基本的情緒表達」構面得分的相關程度最高。

(三) 「深層的情緒偽裝」構面與組織承諾各構面之相關情形

「深層的情緒偽裝」構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，相關係數分別為.501、.371及.219 ($p=.000<.001$)，其中以「組織認同」構面的相關性最高。顯示「深層的情緒偽裝」構面得分高的教師，在組織承諾各構面的得分

也較高，尤其以「組織認同」構面得分的相關程度最高。

(四) 「情緒的多樣性程度」構面與組織承諾各構面之相關情形

「情緒的多樣性程度」構面與組織承諾「組織認同」及「努力意願」構面均呈現顯著正相關，相關係數分別為.224及.202 ($p=.000<.001$)；「留職傾向」構面之相關係數為.066 ($p=.179>.05$) 未達顯著水準。其中以「組織認同」構面的相關性最高。顯示「情緒的多樣性程度」構面得分高的教師，在組織承諾各構面的得分也較高，尤其以「組織認同」構面得分的相關程度最高。

(五) 「互動程度」構面與組織承諾各構面之相關情形

「互動程度」構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，相關係數分別為.515、.404及.168 ($p=.000<.001$)，其中以「組織認同」構面的相關性最高。顯示「互動程度」構面得分高的教師，在組織承諾各構面的得分也較高，尤其以「組織認同」構面得分的相關程度最高。

五、綜合討論

根據吳明隆(2009)的相關係數評判準則來看，整體情緒勞務與整體組織承諾間呈現顯著正相關，其相關係數為.526，屬於.4至.69之中度相關程度。整體情緒勞務與組織承諾各構面之相關情形方面，「組織認同」、「努力意願」構面為中度相關。情緒勞務各構面與整體組織承諾之相關情形方面，除了「情緒的多樣性程度」構面為低度相關外，其餘四個構面均為介於.4至.69之中度相關程度。情緒勞務各構面與組織承諾各構面之相關情形方面，各構面間均為顯著正相關，僅「情緒的多樣性程度」構面與「留職傾向」構面未達顯著水準，其餘均呈現中低程度之相關。

以上教師情緒勞務與組織承諾之關聯性結論，恰與田育昆(2006)針對桃、竹、苗地區國小教師之研究相類似；鄭文達(2006)對於南投縣國小教師所做情緒勞務及情緒承諾之關聯性研究中，情緒勞務部分構面對於組織承諾方面亦有類似的研究結論；另外，洪麗美(2009)的研究中，臺北縣國中教師的情緒勞務與組織承諾亦呈現中度正相關，與本研究結果相同。

第五節 國小教師情緒勞務對組織承諾之預測分析

由前一節相關性分析可知，國小教師情緒勞務與組織承諾具有顯著的正相關，為了進一步檢測其是否具有因果關係，則須利用迴歸分析（regression analysis）的方法來進行檢測及解釋。但因為變項間有很高的相關，為避免發生多元共多線性的問題，造成相對應的標準誤差變大（吳明隆，2009）。因此本研究以逐步多元迴歸分析（stepwise multiple regression analysis）先找最具預測力的變項（迴歸係數達顯著者），將整體情緒勞務為預測變項，再將情緒勞務各構面為預測變項，整體組織承諾及各構面為效標變項，進行預測力的分析與解釋。

一、整體情緒勞務與整體組織承諾之迴歸分析

由表4-24可知，整體情緒勞務對整體組織承諾的預測力達顯著水準（ $p = .000 < .05$ ），情緒勞務可有效解釋組織承諾34%的變異量。而F值219.687達顯著水準，表示迴歸分析具有意義；而標準化迴歸係數值為0.589，顯示知覺情緒勞務程度愈高者，其知覺組織承諾之程度亦會較高。

表 4-24 整體情緒勞務對整體組織承諾之迴歸分析摘要表

投入變項順序	多元相關係數	決定係數R ²	增加量 (R ²)	F值	淨F值 (F)	Beta ()	t值
整體情緒勞務	0.589	0.34	0.34	219.687***	219.687***	0.589	14.822

*** $p < .001$

二、情緒勞務各構面與整體組織承諾之迴歸分析

由表4-25可知，情緒勞務五個構面中有三個構面對組織承諾的預測力具有顯著預測力，依其解釋變異量的大小順序為「基本的情緒表達」（ $p = .000 < .05$ ）、「互動程度」（ $p = .005 < .05$ ）及「表層的情緒控制」（ $p = .035 < .05$ ），其對

組織承諾的個別預測力分別為37%、1.2%及0.7%，共同解釋變異量為38.9%。而F值分別為244.860、128.422及87.835均達<.05的顯著水準，可見迴歸效果具有統計意義。三個構面的標準化迴歸係數值分別為0.402、0.117及0.158均為正值，顯示其對組織承諾的影響均為正向，亦即知覺情緒勞務中「基本的情緒表達」、「互動程度」及「表層的情緒控制」的程度愈高者，其知覺組織承諾的程度也愈高。

表 4-25 情緒勞務各構面對整體組織承諾之迴歸分析摘要表

投入變項順序	多元相 關係數	決定係 數R ²	增加量 (R ²)	F值	淨F值 (F)	Beta ()	t值
基本的情緒表達	0.610	0.37	0.372	244.860***	244.860***	0.402	5.350
互動程度	0.620	0.38	0.012	128.422***	7.896***	0.117	2.298
表層的情緒控制	0.625	0.39	0.007	87.835***	4.488*	0.158	2.118

*p<.05，***p<.001

三、情緒勞務各構面與「組織認同」之迴歸分析

由表4-26可知，情緒勞務五個構面中有四個構面對「組織認同」的預測力具有顯著預測力，依其解釋變異量的大小順序為「基本的情緒表達」(p=.000<.05)、「互動程度」(p=.005<.05)、「表層的情緒控制」(p=.001<.05)及「深層的情緒偽裝」(p=.039<.05)，其對「組織認同」的個別預測力分別為47.4%、3.1%、1.3%及0.5%，共同解釋變異量為52.3%。而F值分別為372.307、210.588、147.738及112.756均達<.05的顯著水準，可見迴歸效果具有統計意義。四個構面的標準化迴歸係數值分別為0.344、0.188、0.186及0.100均為正值，顯示其對「組織認同」的影響均為正向，亦即知覺情緒勞務中「基本的情緒表達」、「互動程度」、「表層的情緒控制」及「深層的情緒偽裝」的程度愈高者，其知覺「組織認同」的程度也愈高。

表 4-26 情緒勞務各構面對「組織認同」之迴歸分析摘要表

投入變項順序	多元相 關係數	決定係 數R ²	增加量 (R ²)	F值	淨F值 (F)	Beta ()	t值
基本的情緒表達	0.689	0.47	0.474	372.307***	372.307***	0.344	5.037
互動程度	0.711	0.51	0.031	210.588***	26.175***	0.188	4.154
表層的情緒控制	0.720	0.52	0.013	147.738***	11.404***	0.186	2.720
深層的情緒偽裝	0.724	0.52	0.005	112.756***	4.275*	0.100	2.068

*p<.05, ***p<.001

四、情緒勞務各構面與「努力意願」之迴歸分析

由表4-27可知，情緒勞務五個構面中有三個構面對「努力意願」的預測力具有顯著預測力，依其解釋變異量的大小順序為「基本的情緒表達」(p=.000<.05)、「表層的情緒控制」(p=.000<.05)及「互動程度」(p=.005<.05)，其對「努力意願」的個別預測力分別為30.7%、2.1%及1.3%，共同解釋變異量為34.1%。而F值分別為182.764、100.567及70.825均達<.05的顯著水準，可見迴歸效果具有統計意義。四個構面的標準化迴歸係數值分別為0.265、0.229、及0.149均為正值，顯示其對「努力意願」的影響均為正向，亦即知覺情緒勞務中「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」及「互動程度」的程度愈高者，其知覺「努力意願」的程度也愈高。

表 4-27 情緒勞務各構面對「努力意願」之迴歸分析摘要表

投入變項順序	多元相 關係數	決定係數 R ²	增加量 (R ²)	F值	淨F值 (F)	Beta ()	t值
基本的情緒表達	0.554	0.31	0.307	182.764***	182.764***	0.265	3.396
表層的情緒控制	0.573	0.33	0.021	100.567***	13.642***	0.229	2.946
互動程度	0.584	0.34	0.01	70.825***	7.949*	0.149	2.819

*p<.05, ***p<.001

五、情緒勞務各構面與「留職傾向」之迴歸分析

由表4-28可知，情緒勞務五個構面中僅有「基本的情緒表達」構面對「留職傾向」的預測力具有顯著預測力 ($p=.000<.05$)，其對「留職傾向」的個別預測力為14.7%，亦即解釋變異量為14.7%。而F值為72.346均達 $<.05$ 的顯著水準，可見迴歸效果具有統計意義。標準化迴歸係數值為0.386為正值，顯示其對「留職傾向」的影響為正向，亦即知覺情緒勞務中「基本的情緒表達」的程度愈高者，其知覺「留職傾向」的程度也愈高。

表 4-28 情緒勞務各構面對「留職傾向」之迴歸分析摘要表

投入變項順序	多元相 關係數	決定係 數 R^2	增加量 (R^2)	F值	淨F值 (F)	Beta ()	t值
基本的情緒表達	0.386	0.15	0.147	72.346***	72.346***	0.386	8.506

*** $p<.001$

六、綜合討論

從以上各項情緒勞務整體或各構面對組織承諾整體或各構面的預測作用分析，可以歸納出下列三點，討論如下：

(一) 情緒勞務對組織承諾具有正向預測力

從研究顯示，情緒勞務對組織承諾具有預測力，支持本研究假設四：「臺中市國小教師之情緒勞務對於組織承諾存在顯著之預測力。」且其標準化迴歸係數值為正值，亦即國小教師知覺情緒勞務程度愈高者，其知覺組織承諾的程度也愈高。此與田育昆（2006）國小教育人員的情緒勞務對於整體組織承諾具有預測力相符合。

(二) 情緒勞務部份構面對整體組織承諾具有正向預測力

就情緒勞務各構面對整體組織承諾而言，「基本的情緒表達」、「互動程度」及「表層的情緒控制」三個構面對組織承諾之預測力達顯著水準，且其標

準化迴歸係數 值均為正值，因此可知，國小教師知覺情緒勞務之「基本的情緒表達」、「互動程度」及「表層的情緒控制」等三個構面對於國小教師知覺組織承諾具有預測力，且其知覺程度愈高，知覺組織承諾的程度也愈高。此與洪麗美（2009）對於國中教師情緒勞務預測組織承諾的研究有部分雷同。

（三）情緒勞務部份構面對組織承諾部份構面具有正向預測力

就情緒勞務各構面對組織承諾各構面而言，其預測力分析中，可知國小教師情緒勞務部份構面對組織承諾部份構面具有預測力：「基本的情緒表達」、「互動程度」、「表層的情緒控制」及「深層的情緒偽裝」對於「組織認同」具有預測力；「基本的情緒表達」、「互動程度」及「表層的情緒控制」對於「努力意願」具有預測力；「基本的情緒表達」對於「留職傾向」具有預測力，且其且其標準化迴歸係數 值均為正值。由此可知，國小教師知覺情緒勞務部份構面程度愈高，其知覺組織承諾各個構面的程度也愈高。

第五章 結論與建議

本研究旨在透過調查研究，瞭解臺中市國小教師情緒勞務與組織承諾之現況與關係。首先針對就國小教師知覺情緒勞務與組織承諾之現況做分析，其次再探討國小教師個人不同的背景變項與情緒勞務和組織承諾間的影響，並且進行情緒勞務和組織承諾之間關聯性之瞭解，最後再分析情緒勞務對於組織承諾是否具有預測力。茲根據問卷調查所蒐集資料經統計分析，將研究結果提出研究結論與相關建議，俾供教育行政機關、教育現場之工作者及未來研究之參考。

第一節 結論

綜合本研究之研究目的、基本假設及問卷調查統計分析之結果，歸納出本研究之結論，茲將結論分述如下：

一、國小教師情緒勞務與組織承諾之現況

(一) 國小教師對於情緒勞務的知覺屬中度偏高，其整體情緒勞務的平均值為3.26，各個構面中以「基本的情緒表達」平均值最高分為3.44，其次為「互動程度」3.42，接著為「表層的情緒控制」3.38和「深層的情緒偽裝」3.08，最低分為「情緒的多樣化程度」2.96。

(二) 國小教師對於組織承諾的知覺屬中度偏高，其整體組織承諾的平均值為3.09，各個構面中以「組織認同」的平均值最高為3.30，其次為「努力意願」3.15，最低分為「留職傾向」2.96。

二、不同背景變項國小教師知覺情緒勞務有顯著差異性

(一) 性別：女性國小教師在「深層的情緒偽裝」及「互動程度」兩個構面上

知覺情緒勞務均高於男性國小教師。

(二) 年齡：三十歲以下國小教師在「情緒的多樣化程度」構面上知覺情緒勞務高於四十一歲至五十歲及五十一歲以上之國小教師。

(三) 服務年資：服務年資十六年以上之國小教師在「基本的情緒表達」構面上的得分及高於服務年資六至十年者；服務年資五年以下之國小教師在「情緒的多樣性程度」構面上的得分高於服務年資十一年至十五年及十六年以上之國小教師，服務年資六至十年的國小教師得分亦高於十六年以上者。

(四) 婚姻狀況：已婚國小教師在「基本的情緒表達」構面上知覺情緒勞務高於未婚者。

(五) 現任職務：現任職務為級任教師之國小教師在「互動程度」構面上知覺情緒勞務高於科任教師。

(六) 其他：國小教師知覺整體情緒勞務及情緒勞務各構面，未因教育程度、學校規模及學校區域不同而有顯著差異。

三、不同背景變項國小教師知覺組織承諾有顯著差異性

(一) 性別：女性國小教師在整體組織承諾、「組織認同」及「留職傾向」構面上知覺組織承諾高於男性國小教師。

(二) 年齡：五十一歲以上之國小教師在整體組織承諾、「努力意願」及「留職傾向」構面上知覺組織承諾高於其他年齡較低之國小教師；四十一至五十歲之國小教師在「留職傾向」構面上的得分亦高於三十歲以下者。可見年齡較高者知覺組織承諾的程度高於年齡較低者。

(三) 服務年資：服務年資十六年以上之國小教師在整體組織承諾、「努力意願」及「留職傾向」構面上的得分均高於服務年資較低者，可見服務年資較高者知覺組織承諾的程度高於服務年資較低者。

(四) 教育程度：師專畢業之國小教師在「留職傾向」構面上知覺組織承諾高於其他教育程度者。

(五) 婚姻狀況：已婚國小教師在整體組織承諾、「努力意願」及「留職傾向」構面上得分高於未婚者。

(六) 其他：國小教師知覺整體組織承諾及組織承諾各構面，未因現任職務、學校規模及學校區域不同而有顯著差異。

四、情緒勞務與組織承諾具有顯著正相關

情緒勞務除了在「情緒的多樣性程度」構面與組織承諾的「留職傾向」構面未有顯著相關外，其餘不論在整體或是各構面均與組織承諾整體或各構面都有顯著顯著正相關。

五、情緒勞務對於整體組織承諾具有正向預測力

本研究透過多元逐步迴歸分析，將整體情緒勞務投入分析對於整體組織承諾是否具有預測力。分析結果顯示，整體情緒勞務對於整體組織承諾具有正向的預測力。再分別將情緒勞務各構面投入進行整體組織承諾的預測力分析，研究發現「基本的情緒表達」、「互動程度」及「表層的情緒控制」等三個構面，依序對於整體組織承諾具有正向的預測力。

六、情緒勞務各構面對於組織承諾各構面具有正向預測力

本研究透過多元逐步迴歸分析，將情緒勞務各構面投入分析對於組織承諾各構面是否具有預測力。分析結果顯示：情緒勞務各構面中有四個對於「組織認同」具有高度的預測力，依序分別為「基本的情緒表達」、「互動程度」、「表層的情緒控制」及「深層的情緒偽裝」。情緒勞務各構面中有三個對於「努力意願」具有正向的預測力，依序分別為「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」及「互動程度」。情緒勞務的「基本的情緒表達」構面對於「留職傾向」具有亦具有正向的預測力。

第二節 建議

根據本研究的各項發現與結論，提供以下建議，以供學校行政和教育主管單位、國小教師及未來相關研究者之參考。

一、提供教師情緒管理及情緒表達的規範

本研究發現臺中市國小教師在情緒勞務各構面中以「基本的情緒表達」得分最高，在與組織承諾的相關性上也有較高的關聯，顯示教師在工作場域中對自己情緒表達的要求相當高。學校行政和教育主管單位應提供教師適當的情緒管理課程或相關研習，讓教師能正視自己的情緒壓力並學習管理情緒；教育主管單位更應進一步訂定組織的規範及標準的作業流程，以俾在教師面對自己情緒勞務所帶來的負面影響時，可以提早預防產生衝突與壓力或做好適合的應對方式，以提升教師工作的效率及士氣。

二、建立學校行政溝通管道及教師情緒支援系統

本研究發現臺中市國小教師在情緒勞務對組織承諾上具有中高度的預測力，其中又「組織認同」構面的預測力最高，可見教師在情緒勞務上的知覺愈高，愈需要學校行政及學校組織文化上的支持。無奈，近幾年來教師不當管教或學校組織內惡鬥的新聞時有所聞，教師在面對教學、學生管教、與家長溝通及面對學校組織上因此變得較為退縮或冷漠。且教師在工作場域上所面對的情緒問題，學校能夠提供的關心及支援亦很缺乏，致使教師只能「孤軍奮戰」，使得教師身心俱疲，學校組織文化氣氛變得冷漠、孤立。因此，學校行政單位應主動提供暢通的溝通管道並建立完善的情緒支援系統，例如：設置專則的諮商人員，讓教師不再自己面對情緒勞務所產生的身心壓力，並且願意投入更多心力於學校組織文化的規範中。

三、鼓勵參與教學社群及關懷團體

本研究發現臺中市國小教師的背景變項中，不同性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況及現任職務等在情緒勞務與組織承諾上均有顯著差異。基於以上多元的教師個人背景，研究者建議應建立各種教師專業社群組織，打破行政與教學，級任與科任，以及各種年齡、年資等等限制，教師之間互相交流教學、管教、學校行政及情緒管理控制等經驗，互相觀摩學習，彼此關懷。以便在教師遭遇情緒勞務造成之壓力及問題時，可以尋求必要的協助及引導，維護教師的身心健康與適時的做好情緒的紓壓。

四、設置專業諮詢平台及輔導機制

本研究發現臺中市國小教師在知覺情緒勞務上的得分達到3.26分，已屬中上程度。根據親子天下雜誌2010年6月號中〈老師為何會抓狂？〉一文中提及，教師面對自己的情緒問題時，大都不敢與人討論或尋求協助，因為社會賦予教師的社會責任不容許教師有情緒上的問題，近年來又面臨教師評鑑的壓力。因此建議教育主管單位應針對教師個人情緒或心理問題，設置教師專業諮詢平台並在教師需要協助時由專業的心理諮商師提供必要的專業心理輔導。

五、擴大研究範圍及增加研究變項

本研究是以臺中市國小教師為問卷調查的研究對象，在研究推論上因為區域性或樣本的範圍大小上應有所限制，且在情緒勞務對組織承諾的預測力分析上，其預測解釋量部份仍不高，研究者認為其中可能受到一些干擾變項或中介變項(例如：教師超額問題、校長的領導風格等)的影響。因此，對於未來的相關研究上，建議可加入其他變項：如工作倦怠、工作滿意度、情緒智力、組織氣氛¹等變項，以增加研究的可靠性，並且針對教師相關研究建構更完整的理論模式。

參考文獻

一、中文書目

- 丁虹(1987)。企業文化與組織承諾之關係研究。國立政治大學企業管理研究所博士論文。未出版，臺北。
- 王怡惠(2008)。領隊人員情緒勞務之探討。靜宜大學管理碩士在職專班碩士論文。未出版，臺中。
- 王淑霞(2004)。組織政治知覺、組織氣候、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以嘉義縣稅捐稽徵處為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。未出版，臺南。
- 甘瓊瑤(2008)。教師情緒勞務負荷與教師效能感之研究——以新竹縣市高中職教師為例。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。未出版，臺中。
- 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研究所碩士論文。未出版，新竹。
- 江文慈(2001)。透視教學中的關鍵張力 δ 教師情緒。師友，408，43-47。
- 江文慈(2009)。「和顏悅色」與「忍氣吞聲」的背後：國小教師情緒勞動的心理歷程分析。教育心理學報 40(4)，553-575。
- 江漢梁(2009)。護理人員情緒勞動脈絡模式之研究—以情緒勞動理論觀點實證。國立成功大學高階管理碩士在職專班。未出版，臺南。
- 吳明隆(2009)。SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務。臺北：五南。
- 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。國立台灣大學心理研究所博士論文。未出版，臺北。
- 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。國立臺灣大學心理學研究所博士論文。未出版，臺北。
- 吳宗祐、鄭伯璦(2003)。組織情緒研究之回顧與前瞻。應用心理研究，19，137-173。

- 吳宗祐、鄭伯璦(2006)。工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果。中華心理學刊，48(1)，69-87。
- 吳嘉澤(2006)。從教師的情緒勞務談對學校人力資源管理的啟示。學校行政雙月刊，41，127-136。
- 宋柔盈(2004)。情緒勞務、工作滿足與組織承諾之相關性研究—以大臺北地區電信從業人員為例。義守大學管理科學研究所碩士論文。未出版，高雄。
- 宋敬德(2003)。情緒價值與情緒行銷及情緒勞務管理之關聯性研究—以國際觀光旅館為例。雲林科技大學企業管理系碩士班碩士論文。未出版，雲林。
- 李育亭(2007)。教師知覺學校組織氣氛與情緒勞務負荷之關聯性研究—以台北縣市高職教師為例。國立台灣科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 李昱憲(2008)。台中市國民小學行政人員情緒勞務與工作倦怠相關之研究。國立新竹教育大學教育學系碩士論文。未出版，新竹。
- 李新民、陳蜜桃(2006)。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。高雄師大學報：教育與社會科學類，20，67-89。
- 林生傳(2000)。教育社會學。臺北：巨流。
- 林尚平(2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論 8(3)，427-447。
- 林尚平、張淑慧(1998)。情緒勞務與組織人力發展之關係。人力發展月刊，48，43-50。
- 林俊雄(2001)。台灣地區連鎖加盟事業經營管理者逆境回應與工作滿足、組織承諾相關之研究。大葉大學事業經營研究所。未出版，彰化。
- 林逸峰(2004)。組織政治知覺、組織公平、組織次文化、組織承諾、組織政治行為工作投入與工作行為之關聯性研究—以台南縣基層農會為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。未出版，臺南。
- 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。未出版，基隆。
- 林蔚芳(2006)。從情緒勞務的觀點談教師的人際情緒管理。教育研究，150，25-37。
- 林靜如(1990)。國民小學教師工作經驗、內外控信念與組織承諾之關係。國立政治大學教育研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 林尚平、楊妮菁、張淑慧(2000)。情緒規則、社會化歷程及相關情緒勞務管理議題之個案探討。商管科技季刊，1(1)，67-86。
- 林淑卿(2006)。以情緒勞務為中介變項探討中華電信值機員工作特性、工作滿意對組織承諾影響之研究—以高雄市七賢局為例。樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。未出版，高雄。
- 林鈺臻(2006)。情緒勞務在旅館組織中對員工滿意度與組織承諾之影響。國立中山大學中山學術研究所碩士班論文。未出版，高雄。
- 邱欣怡(2008)。國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之關係研究—以工作投入、社會支持為調節變項。國立新竹教育大學教育心理與諮商學系輔導教學碩士班碩士論文。未出版，新竹。
- 邱馨儀(1996)。論學校組織文化與教師組織承諾之互動 -上-人事月刊 23(5)：20-27。
- 邱馨儀(1996)。論學校組織文化與教師組織承諾之互動-下-人事月刊 23(6)：32-38。
- 徐瑞珠譯(1992)。情緒管理的探索(A. R. Hochschild 著)。臺北：桂冠。(原出版於1983)。
- 施碧珍(2002)。國民小學教師組織承諾量表發展之驗證性研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 洪麗美(2009)。台北縣國民中學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究。輔仁大學教育輔導與發展研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 范熾文(2002)。國小校長領導行為、教師組織承諾與學校組織績效之研究。

- 國立臺灣師範大學教育研究所博士論文。未出版，臺北。
- 孫淑柔、呂綉婷(2008)。從情緒勞務與工作壓力談特教教師之情緒管理。臺東特教，27，12-16。
- 馬庭宇(2007)。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。未出版，臺北。
- 張乃文(2005)。台北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究。私立輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 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，臺北。
- 張振傑(2004)。情緒勞務、工作滿足與組織承諾關係之研究—北部某教學醫院之實証。真理大學管理科學研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 張瑞村(1998)。高級工業職業學校校長領導行為、教師組織承諾與學校效能關係之研究。國立政治大學教育研究所博士論文。未出版，臺北。
- 張學善(2010)。教師情緒勞務及其相關因素探討。靜宜大學師培輔導通訊，9，8-12。
- 教育部統計處(2009)。各校基本資料庫檔案。2010.10.20.取自 http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site_content_sn=21549
- 梁瑞安(1990)。國小教師組織溝通、角色壓力與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。未出版，高雄。
- 許芳菊(2010)。老師為何會抓狂？親子天下雜誌，13，62-65。
- 陳星貝(2006)。憂鬱的現代夫子，國政分析，2010.10.04.取自 <http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/EC/095/EC-B-095-027.htm>
- 陳海鳴，余靜文(2000)。企業文化訓練對被購併企業員工組織承諾的影響—以企業文化認知為中介變數。私立淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文。未出版，臺北。

- 陳增朋(2001)。大學院校體育主管領導型態、體育教師內外控取向與體育教師組織承諾關係之研究。國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 黃秋萍(2005)。內部行銷、勞資關係氣氛對組織承諾、情緒勞動與顧客導向行為之關聯性研究。南華大學管理科學研究所碩士論文。未出版，嘉義。
- 黃國隆(1986)。中學教師的組織承諾與專業承諾。國立政治大學學報，53，55-84。
- 鄔佩君(2003)。第一線服務人員之情緒勞務的影響因素與其結果之關係。國立政治大學心理學系碩士論文。未出版，臺北。
- 廖智慧(2008)。航空公司客服人員之情緒勞務負擔與職業倦怠感之研究。嘉義大學管理學院碩士在職專班碩士論文。未出版，嘉義。
- 臺中市政府教育處(2009)。98 學年度臺中市國民小學各輔導區學校一覽表。2010.10.20 取 自 <http://www.tc.edu.tw/new/from2/index.php?m=99&m1=3&m2=103&gp=102>
- 劉志鵬(1995)。國民小學教師參與決定、組織承諾與組織效能關係之研究。國立新竹師範學院初等教育研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 劉春榮(1993)。國民小學組織結構、組織承諾與組織效能關係之研究。國立政治大學教育研究所博士論文。未出版，臺北。
- 蔡孟蒨(2004)。技職餐旅實習學生情緒覺察、社會支持、情緒勞動與其實習生活適應之相關研究。雲林科技大學，技術及職業教育研究所碩士論文。未出版，雲林。
- 蔡進雄(1993)。國民中學校長領導方式與教師組織承諾關係之研究。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 蔡進雄(2005a)。勞心、勞力、勞情？論中小學教師的情緒勞務。師友，455，42-44。
- 蔡進雄(2005b)。超越轉型領導：國民中小學校長新轉型領導影響組織承諾之

- 研究。國民教育研究集刊，13，37-63。
- 蔡寬信(1993)。國民小學學校組織氣氛、教師內外控信念與教師組織承諾關係研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 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研究所碩士論文。未出版，臺中。
- 鄭文達(2006)。情緒勞務、情緒耗竭、組織承諾與離職傾向之關聯性研究。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士在職專班碩士論文。未出版，彰化。
- 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在職專班碩士論文。未出版，臺北。
- 賴英娟、巫博瀚、張盈霏(2008)。教師情緒勞務的概念分析與理論應用。研習資訊，25(4)，123-130。
- 簡奴潔(2005)。情緒勞務之影響因素與其結果之研究--以國際觀光旅館員工為例。嘉義大學休閒事業管理研究所碩士論文。未出版，嘉義。
- 簡佳珍(2002)。桃園縣國民小學教師組織承諾與教師效能感關係之研究。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版，臺北。
- 簡佳珍、林天祐(2002)。桃園縣國民小學教師組織承諾與教師效能感關係之研究教育研究資訊 10(5)：137-161。
- 鐘仁貴(2005)。情緒勞務、工作滿足與組織承諾關係之研究—以司法矯正人員為例。長榮大學管理經營研究所碩士論文。未出版，臺南。

二、外文書目

- Adelmann, P. K. (1989) . **Emotional labor and employee well-being**. Unpublished doctoral Dissertation, University of Michigan, Michigan, Ann Arbor.
- Angle, H. L. (1983).**Correlates of instrumental and affective attachment to organizations**. (ERIC Reproduction Service No. ED237916)
- Angle, H. L. and Perry, J. L. (1981), An empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Avis, J., & Bathmaker, A. M. (2004). The politics of care: Emotional labor and trainee further education lecturers. *Journal of Vocational Education & Training*, 56(1), 5-20.
- Barrett, S. (2004) .Emotional Labour and the Permanent Casual Lecturer: Ideas for a Research Project. *International Education Journal Educational Research Conference 2003 Special Issue* . 4(4), 92-100.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-42.
- Blau, G. J. & Boal, K. R. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. *Academy of Management Review*, 12(2), 288-300.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing twoperspectives of õpeople workö. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003) . Development and validation of the

- Emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76,365-379.
- Brown, R. B. (1997) . Emotion in organizations: The case of English university business school academics. *Journal of Applied Behavioral Science*, 33(2), 247-262.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Farnell, D. & Rustbult, C.E. (1981) . Exchange variables as predictors of job commitment. *Academy of Management Review*, 10,465-476..
- Firestone, W. A., & Pennell, J. R. (1993). Teacher commitment, working condition , and differential incentive policies. *Review of Educational Research*, 63(4), 484-526.
- Gakovic, A. (2002). **Social exchange, transformational leadership, and employee behavior : The role of organizational identification and career commitment.** DAI-B63/09,4404.
- Gosserand, R. H. (2003) . **An examination of individual and organizational factors related to emotional labor.** Unpublished doctoral dissertation. Louisiana State University.
- 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.
- Grusky, D., (1966). Career Mobility and Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 10, 488-503
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 1176-190.
- Hochschild, A. R. (1983) .*The managed heart: Commercialization of human feeling.*

- Berkeley: University of California.
- Hrebiniak, L., & Alutto, J. (1972). Personal and role-related factors in the development of organization commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-572.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22(1), 120-134.
- James, N. (1989). Emotional labor: Skill and work in the regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42. An Index of Factorial Simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Kawakubo, M. K. (1987). Perception of authority, control, and commitment in Japanese organizations. *Dissertation Abstracts International*, 49, 01-A.
- Kushman, J. W. (1992). The organizational dynamics of teacher workplace commitment: A study of urban elementary and middle school. *Educational Administration Quarterly*, 28(1), 5-42.
- Larson, H. A. (2008). Emotional Labor The Pink-Collar Duties of Teaching. *Currents in Teaching and Learning*, 1(1) 45-56.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. London: SAGE publications.
- Mitchell, T. R. (1979). Organizational behavior. *Annual Review of psychology*, 30, 243-281.
- Morris, J. A. (1997). Predictors and Consequences of Emotional Labor (Service Organization) Doctoral Dissertation Abstract. The University of Carolina.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and

- consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment model. *Academy of Management Journal*, 24, 512-526.
- Morrow, P. C. (1983). Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkage*. New York: Academic Press.
- Near, J. P. (1989). Organizational commitment among Japanese and U. S. workers. *Organization Studies*, 24, 424-433.
- Perhla, R. J. (1986) . **The relationship between teacher motivation ,commitment and performance among parochial school teacher** .DAI 47/06A, 1963.
- Porter, L. W. Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1974) . Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Porter, L. W., and Smith, F. J. (1970) . Organizational Commitment and Managerial Turn over:A Longitudinal Study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, 87-98.
- Pugliesi, K. (1999) . The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23 (2) , 125-154.
- Purkey, S. C., & Smith, M. S. (1983). Effective school: A review. *Elementary School Journal*, 83, 427-452.
- Rafaeli, A. (1989) . When cashier meet customers: A analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32, 245-273.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989) . The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1990). Busy store and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Academy of Management Journal*, 33(3), 623-637.
- Reichers, A. E. (1985) .A review and reconceptualization of organizational
- Reyes, P. (1990) . *Teachers and their workplace: Commitment, performance, and productivity*. California: Sage .
- Reyes, P., & Pounder, D. G. (1990) .*Teacher commitment, job satisfaction, and school value orientation: A study of public and private schools*. University of Wisconsin, Madison.
- Roulston, K. (2004). An investigation of music teacher's work in changing times. *Journal of Educational Change*, 5(1), 31-56.
- Salancik, G. R. et al.(1977) . Commitment and the control of organizational behavior and belief. *The Psychological Foundation of Organizational Behavior* satisfaction, job commitment and turnover: The impact of reward, cost, alternatives and investment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28, 120-126.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-184.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administration Science Quarterly*, 16 (2), 110-142.
- Spicer, J. (2005) ..*Making Sense of Multivariate Data Analysis*. London: Sage.
- Staw, B.M. (1977) . Commitment to a policy decision: A multi-theoretical perspective. *Administrative Science Quarterly*, 23, 40-64.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M. & Trice, H. M. (1978) . Assessing personal, role, and

- organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21, 380-396.
- Sutton, R. J. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
- Thompson, F. L. (1989). The relationship between leadership style and organizational commitment in selected Wisconsin elementary school. Dissertation Abstracts International, 51(05), 514A.(University Microfilms No.AAC89-15565)
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupation*, 20, 205-232.
- Whyte, W. H. (1956) .*The organizational man*, N.Y.: Simon and Schuster.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations:A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Yu, H. (2002) .The effects of transformational leadership on teachers' commitment to change in Hong Kong. *Journal of Educational Administration*, 40,4,368-389.

附錄一 國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷(預試問卷)

國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷(預試問卷)

親愛的老師，您好！

非常感謝您撥冗填答本問卷。本問卷為一份學術問卷，旨在瞭解現今國小教師的工作服務現況，俾以做為改進學校行政及提昇教師教學之參考。各項作答無所謂對與錯，懇請您依實際情形填答。問卷調查資料僅作為學術研究之用，個別資料絕對保密且無須具名，請您安心填答。您的意見至為珍貴，感謝您的支持與協助。

肅此奉懇 敬祝

教安

東海大學教育研究所碩士班

指導教授：李信良

研究生：王玉慎 謹識

中華民國九十九年十二月

壹、個人基本資料(請在適當的 內打>)

- | | | |
|----------|---|--|
| 1. 性別： | <input type="checkbox"/> (1) 男 | <input type="checkbox"/> (2) 女 |
| 2. 年齡： | <input type="checkbox"/> (1) 30 (含) 歲以下 | <input type="checkbox"/> (2) 31--40 歲 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 41—50 歲 | <input type="checkbox"/> (4) 51 歲以上 |
| 3. 服務年資： | <input type="checkbox"/> (1) 5 年以下 | <input type="checkbox"/> (2) 6—10 年 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 11—15 年 | <input type="checkbox"/> (4) 16 年以上 |
| 4. 教育程度： | <input type="checkbox"/> (1) 師專畢業 | <input type="checkbox"/> (2) 師範大學或師院畢業 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 一般大學畢業 | <input type="checkbox"/> (4) 研究所(含四十學分班)畢業 |
| 5. 婚姻狀況 | <input type="checkbox"/> (1) 已婚 | <input type="checkbox"/> (2) 未婚 |
| 6. 現任職務： | <input type="checkbox"/> (1) 教師兼主任 | <input type="checkbox"/> (2) 教師兼組長 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 級任教師 | <input type="checkbox"/> (4) 科任教師 |
| 7. 學校規模： | <input type="checkbox"/> (1) 12 班以下 | <input type="checkbox"/> (2) 13—50 班 |
| (不含幼稚園) | <input type="checkbox"/> (3) 51 班以上 | |
| 8. 學校區域 | <input type="checkbox"/> (1) 中區、西區 | <input type="checkbox"/> (2) 北區 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 東區、南區 | <input type="checkbox"/> (4) 西屯區 |
| | <input type="checkbox"/> (5) 南屯區 | <input type="checkbox"/> (6) 北屯區 |

貳、工作情緒問卷

【說明】：本部份的問卷旨在瞭解您在教育工作現場的情緒狀況，請依您所感受的實際狀況，從中勾選一個合適的選項。

	非 常 同 意	同 意	不 同 意	非 常 不 同 意
	4	3	2	1
1. 在與學生接觸時，我會主動與學生打招呼，讓學生覺得是受尊重的。...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 教學時，我須展現熱忱的模樣，讓學生對我產生好印象。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 面對家長質疑，我會努力克制自己心中的不愉快。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 面對同仁不友善的對待時，我會努力壓抑心中的不愉快，不表現出來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我的工作必須經常與他人直接面對面接觸。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 在與學生交談時，應保持和藹可親的態度。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 面對家長的抱怨，我會保持親切的態度並耐心的傾聽。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 面對不喜歡的學生時，我會努力把自已的好惡隱藏起來。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 教學時，我會依據學生的能力表現，做出不同的情緒反應。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我的工作必須經常用聲音與他人進行溝通。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 在面對家長時，臉上必須時時保持親切的笑容。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 工作時，我必須努力保持快樂的心情，營造愉快的工作氣氛。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 當學生有無理的要求時，我仍須保持和善的態度。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 面對不同的家長，我會表現出不同的情緒。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我在工作中與他人接觸的時間是相當長的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我應讓學生感受到老師的關愛之情。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 工作時，我必須表現出特定的行為或臉部表情，來傳達身為教師所應有的形象。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 對學生不滿時，我會努力忍住怒氣。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我會對不同的學生做出不同的情緒反應。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我的工作必須接觸到許多類型的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 工作時，我會展現友善的態度，拉近與學生的距離。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 工作時，我會保持適當的語調，來維持教師的專業形象。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 工作時，儘管我已經相當疲累，我仍極力保持適當的情緒。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 教學時，我必須依據學生的背景差異，做出不同的情緒反應。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 下班後，如有需要，我仍然必須與學生或家長保持連繫。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(背面尚有問題，請您繼續作答)

參、組織承諾問卷

【說明】：本部份的問卷旨在瞭解您對於服務組織的願諾，請依您所感受的實際狀況，從中勾選一個合適的選項。

	非常同意	同意	不同意	非常不同意
	4	3	2	1
1. 我專心致力於目前的工作崗位，全力以赴的工作。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我的教育理念與學校願景相符。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 若其他學校有較好的工作條件和環境，我會調校。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 為了使學校的工作順利推展，我願意付出額外的時間和努力。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對本校未來的發展深具信心。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我很滿意目前服務的學校。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我會充分的準備教材，以便做好教學的工作。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 在本校服務，我覺得很愉快且有歸屬感。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 如果有條件較好的工作，我仍不願意離開本校。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我願意時常進修，參加研習來增進自己的教學能力。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 在本校服務是一件光榮的事。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我不敢告訴別人我工作的地點。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 為了學生的進步，我願意付出更多的努力。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我會對我的朋友說本校是一所相當理想的學校。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 只要工作性質類似，到別校服務也沒關係。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 為了取得本校師生的敬重，我願意努力工作。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 如果有人批評我任教的學校，我會覺得沒有面子。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 在本校服務能發揮我的能力與專長。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我會努力配合學校行政與教學措施。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我當初決定在本校任教，顯然是件錯誤的事。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 下課後，我恨不得趕快回家。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我願意付出額外的努力，以協助本校的發展。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，選擇了本校。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 若不得已要離開本校，我會很難過。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷到此結束，請您檢查是否有遺漏之處，並將本問卷交予聯絡人，感謝您的填答！

附錄二 國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷(正式問卷)

國小教師工作情緒與組織承諾調查問卷(正式問卷)

親愛的老師，您好！

非常感謝您撥冗填答本問卷。本問卷為一份學術問卷，旨在瞭解現今國小教師的工作服務現況，俾以做為改進學校行政及提昇教師教學之參考。各項作答無所謂對與錯，懇請您依實際情形填答。問卷調查資料僅作為學術研究之用，個別資料絕對保密且無須具名，請您安心填答。您的意見至為珍貴，感謝您的支持與協助。

肅此奉懇 敬祝

教安

東海大學教育研究所碩士班
指導教授：李信良 博士
研究生：王玉慎 謹識
中華民國 一〇一 年 三 月

壹、個人基本資料(請在適當的 內打>)

- | | | |
|----------|---|--|
| 1. 性別： | <input type="checkbox"/> (1) 男 | <input type="checkbox"/> (2) 女 |
| 2. 年齡： | <input type="checkbox"/> (1) 30 (含) 歲以下 | <input type="checkbox"/> (2) 31--40 歲 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 41--50 歲 | <input type="checkbox"/> (4) 51 歲以上 |
| 3. 服務年資： | <input type="checkbox"/> (1) 5 年以下 | <input type="checkbox"/> (2) 6--10 年 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 11--15 年 | <input type="checkbox"/> (4) 16 年以上 |
| 4. 教育程度： | <input type="checkbox"/> (1) 師專畢業 | <input type="checkbox"/> (2) 師範大學或師院畢業 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 一般大學畢業 | <input type="checkbox"/> (4) 研究所(含四十學分班)畢業 |
| 5. 婚姻狀況 | <input type="checkbox"/> (1) 已婚 | <input type="checkbox"/> (2) 未婚 |
| 6. 現任職務： | <input type="checkbox"/> (1) 教師兼主任 | <input type="checkbox"/> (2) 教師兼組長 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 級任教師 | <input type="checkbox"/> (4) 科任教師 |
| 7. 學校規模： | <input type="checkbox"/> (1) 12 班以下 | <input type="checkbox"/> (2) 13--50 班 |
| (不含幼稚園) | <input type="checkbox"/> (3) 51 班以上 | |
| 8. 學校區域 | <input type="checkbox"/> (1) 中區、西區 | <input type="checkbox"/> (2) 北區 |
| | <input type="checkbox"/> (3) 東區、南區 | <input type="checkbox"/> (4) 西屯區 |
| | <input type="checkbox"/> (5) 南屯區 | <input type="checkbox"/> (6) 北屯區 |

貳、工作情緒問卷

【說明】：本部份的問卷旨在瞭解您在教育工作現場的情緒狀況，請依您所感受的實際狀況，從中勾選一個合適的選項。

	非 常 同 意	同 意	不 同 意	非 常 不 同 意
	4	3	2	1
1. 在與學生接觸時，我會主動與學生打招呼，讓學生覺得是受尊重的。...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 教學時，我須展現熱忱的模樣，讓學生對我產生好印象。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 面對家長質疑，我會努力克制自己心中的不愉快。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 面對同仁不友善的對待時，我會努力壓抑心中的不愉快，不表現出來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我的工作必須經常與他人直接面對面接觸。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 在與學生交談時，應保持和藹可親的態度。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 面對家長的抱怨，我會保持親切的態度並耐心的傾聽。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 面對不喜歡的學生時，我會努力把自已的好惡隱藏起來。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 教學時，我會依據學生的能力表現，做出不同的情緒反應。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我的工作必須經常用聲音與他人進行溝通。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 在面對家長時，臉上必須時時保持親切的笑容。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 工作時，我必須努力保持快樂的心情，營造愉快的工作氣氛。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 當學生有無理的要求時，我仍須保持和善的態度。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 面對不同的家長，我會表現出不同的情緒。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我在工作中與他人接觸的時間是相當長的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我應讓學生感受到老師的關愛之情。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 工作時，我必須表現出特定的行為或臉部表情，來傳達身為教師所應有的形象。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 對學生不滿時，我會努力忍住怒氣。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我會對不同的學生做出不同的情緒反應。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我的工作必須接觸到許多類型的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 工作時，我會展現友善的態度，拉近與學生的距離。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 工作時，我會保持適當的語調，來維持教師的專業形象。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 工作時，儘管我已經相當疲累，我仍極力保持適當的情緒。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 教學時，我必須依據學生的背景差異，做出不同的情緒反應。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 下班後，如有需要，我仍然必須與學生或家長保持連繫。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(背面尚有問題，請您繼續作答)

參、組織承諾問卷

【說明】：本部份的問卷旨在瞭解您對於服務組織的願諾，請依您所感受的實際狀況，從中勾選一個合適的選項。

	非常同意	同意	不同意	非常不同意
	4	3	2	1
1. 我專心致力於目前的工作崗位，全力以赴的工作。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我的教育理念與學校願景相符。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 若其他學校有較好的工作條件和環境，我會調校。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 為了使學校的工作順利推展，我願意付出額外的時間和努力。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對本校未來的發展深具信心。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我很滿意目前服務的學校。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我會充分的準備教材，以便做好教學的工作。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 在本校工作，我覺得很愉快且有歸屬感。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 如果有條件較好的工作，我仍不願意離開本校。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我願意時常進修，參加研習來增進自己的教學能力。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 在本校服務是一件光榮的事。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 為了學生的進步，我願意付出更多的努力。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我會對我的朋友說本校是一所相當理想的學校。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 只要工作性質類似，到別校服務也沒關係。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 為了取得本校師生的敬重，我願意努力工作。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 在本校服務能發揮我的能力與專長。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我會努力配合學校行政與教學措施。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我當初決定在本校任教，顯然是件錯誤的事。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我願意付出額外的努力，以協助本校的發展。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，選擇了本校。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 若不得已要離開本校，我會很難過。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷到此結束，請您檢查是否有遺漏之處，並將本問卷交予聯絡人，感謝您的填答！