

# 亞洲大學

休閒與遊憩管理學系

碩士論文

空服員情緒勞務與幸福感之研究  
～以長榮航空公司為例

**A Study on Flight Attendants the  
Labor Emotional and Well-being  
Relationship-The Case of EVA AIR**

研究生：蘇湘玲

指導教授：王月鶯博士

中華民國 113 年 6 月

# 亞洲大學

## 碩士論文考試審定書

本校休閒與遊憩管理學系碩士班

研究生蘇湘玲所提之碩士論文

空服員情緒勞務與幸福感之研究  
～以長榮航空公司為例

本論文業經審查合格，符合碩士學位論文水準，特此證明。

口試委員：

何旻娟教授  
僑光科技大學觀光與休閒管理系



張祐誠教授  
亞洲大學休閒與遊憩管理學系



王月鶯教授  
亞洲大學休閒與遊憩管理學系



指導教授：



所長：



中華民國 113 年 6 月

# 空服員情緒勞務與幸福感之研究 ～以長榮航空公司為例

研究生：蘇湘玲

指導教授：王月鶯博士

## 摘要

空服員面臨著飛行中的不確定因素，對工作環境中知覺工作壓力巨大(陳瑛招，2019)，對身心健康狀況有巨大影響，屬高情緒勞務工作者(蔣佳良，2006)，情緒勞務不能只是正面情緒的衡量，需考慮工作特性(林尚平，2000)，在要求空服員符合公司規範的情緒展示時，更應關注其內心的真實情緒，避免頻繁接觸乘客時，造成情緒勞務過度負擔。本研究目的主要探討空服員對情緒勞務的認知與受其影響因素、空服員對幸福感的認知與影響因素值得探討，並依情緒勞務及幸福感探索實務管理意涵。本研究深度訪談對象為涵蓋各個服務年資的觀點，選定 0-5 年、6-10 年、11-15 年、16-20 年、20 年以上年資的長榮航空公司女性空服員 5 位，2024 年 2-4 月依其休假時間可以接受訪談時進行。

歸納訪談結果，長榮航空空服員受「情緒勞務」影響因素主要來自面臨機上服勤的壓力、航勤中的安全壓力、服務品質壓力、免稅品販售壓力、公司文化壓力、管理層情緒化壓力等六大壓力源，他們會自我改善，試圖有效率的解決問題，公司應持續關注，並施予適當的激勵策略。

長榮航空空服員幸福感觀點方面，服勤前做好全方位準備，服勤中以正向思考模式處理同事和乘客的事，服務過程中同事間會互相合作，避免客訴，在平時則加強專業能力，從事休閒娛樂活動，養足的體力以增加情緒幸福感。另外，空服員覺得公司的訓練，面對勤務時不緊張，平時會想快樂的事及參與休閒娛樂活動；雖作息不穩定，但工作中學會站在對方的立場思考，生活經驗的增加，學有所用的成就感，且薪水優渥，英文有長足的進步，都提升自我實現，使空服員在朋友間覺得有優越感的心理幸福感都有提升。再者，空服員平時的

人際互動和獲得父母、親朋好友的正向肯定，另外從公司上獲的社會幸福感為有免費機票的福利，可以常出國去玩，則提升了社會幸福感。

**關鍵詞：**空服員、情緒勞務、幸福感





# A Study on Flight Attendants the Labor Emotional and Well-being Relationship-The Case of EVA AIR

Student:SU,SIANG-LING

Advisor:WANG,YUEH-YING

## Abstract

Flight attendants face uncertainties during flights, perceiving immense work stress in their work environment (Chen, 2019), which greatly impacts their physical and mental health. They are considered high emotional labor workers (Jiang, 2006). Emotional labor cannot be measured only by positive emotions, but must consider the characteristics of the work (Lin, 2000). Emotions that conform norms of company are required to show when interacting with passenger frequently, attention should be paid to their true inner emotions to avoid emotional labor overload. Therefore, this study posits that flight attendants' perceptions of emotional labor and its influencing factors, as well as their perceptions of well-being and its influencing factors, are worth exploring. The implications of practical management should be investigated based on emotional labor and well-being.

To encompass perspectives across service years, five female flight attendants from EVA AIR were selected representing 0-5 years, 6-10 years, 11-15 years, 16-20 years, and over 20 years of experience. Semi-structured interviews were conducted and transcribed verbatim for analysis.

The six major sources of stress faced by flight attendants' emotional labor include: in-flight service, flight safety, service quality, duty-free sales, company culture, and managerial emotional stress. Flight attendants attempt to improve themselves and solve problems effectively. The company should continue to pay attention and implement appropriate incentive strategies.

In terms of the perspective of flight attendants' well-being, flight attendants will make comprehensive preparations before duties. During their duties, they deal with colleagues and passengers by using positive thinking. In the service process, colleagues cooperate with each other to avoid passenger complaints. In daily life, they enhance their professional abilities and engage in leisure and entertainment activities to build up enough physical strength to increase their emotional well-being. Additionally, flight attendants feel comfortable when facing the company's training and less nervous when on duties. Also, they think about happy things and participate in leisure and entertainment activities in their daily life. Despite of unregular schedules, they learn to put themselves in others' place in their work, gain a sense of achievement from applying their life experiences, enjoy good salaries, and make significant progress in English proficiency, all of which enhance their self-actualization and create a feeling of superiority among friends, thus improving their psychological well-being. Moreover, flight attendants' daily interpersonal interactions and positive affirmations from parents, relatives, and friends, as well as the company's social well-being benefit of free flight tickets, allowing them to travel abroad frequently, have enhanced their social well-being.

**Keywords: Flight Attendants, Labor Emotional, Well-being**

## 謝誌

歷經二年不懈的努力、學校師長、指導教授的專業指導，更獲得同事、同學和好友們的幫助和支持，在付梓時刻，衷心的表達最誠摯的感謝之意。

首先，感謝治學嚴謹、學問淵博的恩師王月鶯博士，在忙於行政事務中，又要抽出時間不辭辛勞、手把手的在學術上的指導和論文寫作的指正，讓我獲益匪淺，她對學術研究的熱忱和嚴謹態度，深深影響並啟發了我，這將是我畢生難忘的寶貴經驗。

此外，感謝口試委員何博士旻娟教授、張博士祐誠教授，二位教授精闢的見解和寶貴的意見，使本篇論文更加的完善，也開拓了研究的視野，讓我獲益良多。

再者，感謝同事們，謝謝您們不吝色的分享工作上的寶貴經驗和意見，有您們無私的接受我的訪談。

最後，感謝我親愛的家人們，尤其是我的寶貝女兒游硯涵與好友一路上的支持與鼓勵、給予我滿滿的愛和力量，讓我在論文寫作的漫漫長路上有足夠的力量和心智完成夢想。

再次感謝所有關心、支持和幫助過我的師長、家人與好友。

蘇湘玲

謹誌於亞洲大學

中華民國 113 年 6 月

# 目錄

	頁次
中文摘要.....	i
Abstract .....	iii
謝 誌.....	v
目 錄.....	vi
表 目 錄.....	viii
圖 目 錄.....	x
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究流程.....	4
第四節 名詞解釋.....	5
第二章 文獻探討.....	6
第一節 航空業介紹.....	6
第二節 情緒勞務定義與相關研究.....	13
第三節 幸福感定義與相關研究.....	24
第三章 研究方法與工具.....	39
第一節 研究架構.....	39
第二節 研究對象.....	40
第三節 研究方法.....	41
第四節 訪談工具.....	44
第五節 訪談問題.....	47
第四章 研究資料分析.....	58
第一節 受訪者背景分析.....	58
第二節 情緒勞務訪談分析.....	60
第三節 幸福感訪談分析.....	71
第五章 結論與建議.....	77



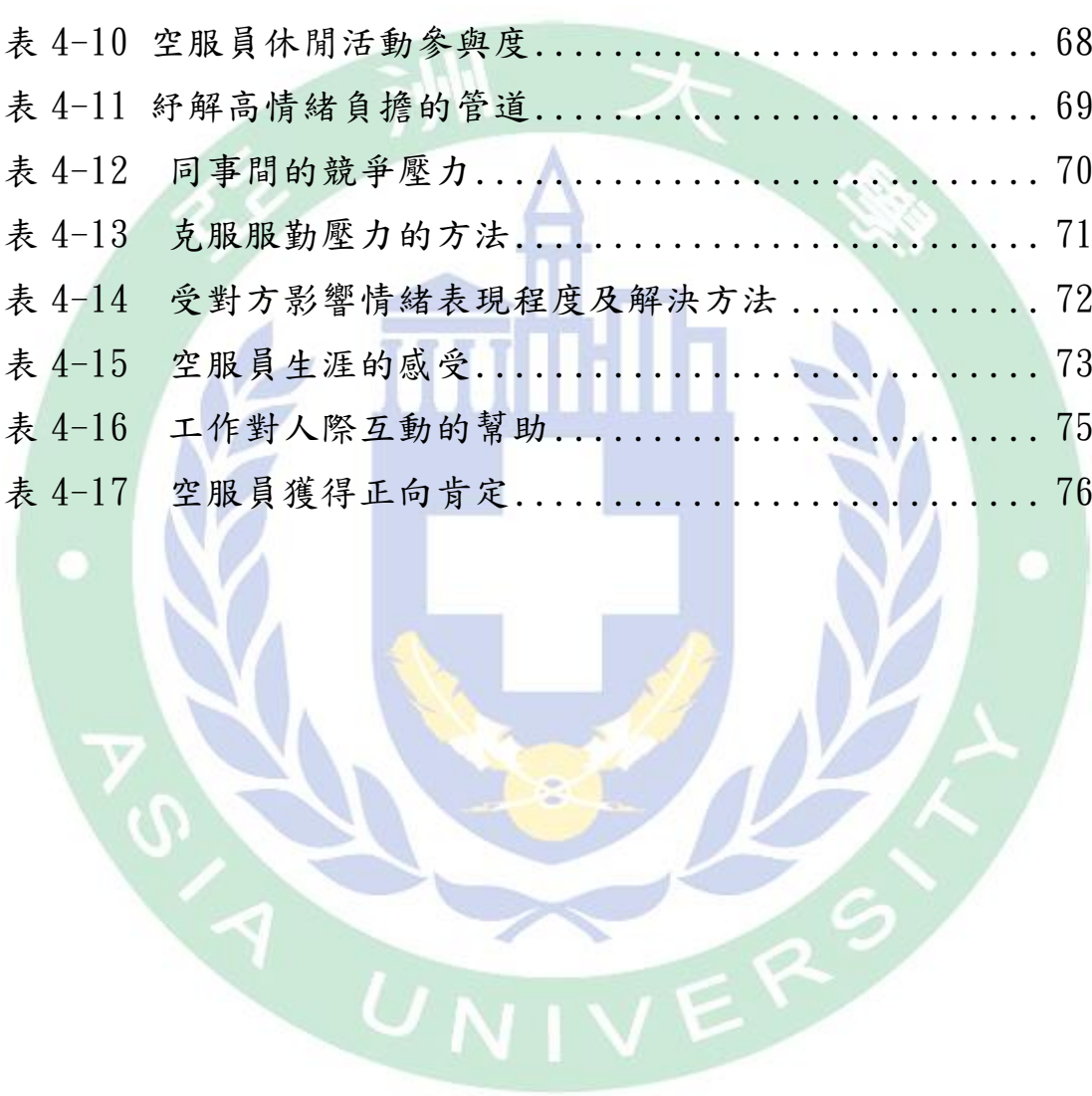
第一節 研究結論與發現 .....	77
第二節 後續建議 .....	81
第三節 研究限制 .....	83
參考文獻.....	84
附錄.....	90
附錄 1 訪談問題大綱.....	90
附錄 2 訪談同意書.....	92



# 表目錄

	頁次
表 2-1 台灣地區航空公司家數.....	6
表 2-2 台灣航空公司國際及兩岸航線客運人數.....	7
表 2-3 台灣航空公司航空器機齡統計.....	7
表 2-4 空服員的工作內容.....	9
表 2-5 彙整空服員的工作內容.....	10
表 2-6 國籍航空公司客艙空服員統計表.....	12
表 2-7 空服員職業類別特性.....	12
表 2-8 情緒勞務定義彙整.....	14
表 2-9 情緒勞務的三個構面.....	19
表 2-10 情緒勞務的影響因素.....	21
表 2-11 情緒勞務的六大構面.....	23
表 2-12 幸福感的特徵.....	26
表 2-13 彙整幸福感的特徵.....	29
表 2-14 幸福感的影響因素.....	34
表 2-15 彙整幸福感的影響因素.....	37
表 3-1 質性研究的類型及目的.....	42
表 3-2 受訪者資料.....	45
表 3-3 訪談問題大綱.....	47
表 4-1 受訪者背景資料.....	58
表 4-2 公司壓力.....	60
表 4-3 符合公司利益的做法.....	61

表 4-4	影響服勤心情的公司文化.....	62
表 4-5	服勤績效影響與乘客互動關係.....	63
表 4-6	公司管理層情緒化.....	64
表 4-7	乘客無理要求如何滿足.....	65
表 4-8	服勤時您如何做到符合公司的情緒規範.....	66
表 4-9	自我角色認同.....	67
表 4-10	空服員休閒活動參與度.....	68
表 4-11	紓解高情緒負擔的管道.....	69
表 4-12	同事間的競爭壓力.....	70
表 4-13	克服服勤壓力的方法.....	71
表 4-14	受對方影響情緒表現程度及解決方法.....	72
表 4-15	空服員生涯的感受.....	73
表 4-16	工作對人際互動的幫助.....	75
表 4-17	空服員獲得正向肯定.....	76



## 圖目錄

	頁次
圖 1-1 研究流程圖 .....	4
圖 2-1 幸福感的前因後果和定義性特徵 .....	33
圖 3-1 研究架構 .....	39
圖 3-2 建構探索循環 .....	43





# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

台灣航空客運的旅客運輸人數愈來愈多，也越來越便利和快捷，再加上航空科技發展，現今的航機可以承載旅客從事洲際飛行，所面臨課題則是國際競爭力待提升，為因應競爭壓力，我國航空產業已經從「量 (Volume)」進化到「價值 (Value)」概念，走高值化、高單價路線(呂蕙美，2014)。

飛行中的不確定因素，造成空服員「嚴謹」的人格特質，工作環境中的知覺工作壓力巨大(陳瑛招，2019)，根據航發協會資料指出：空服人員的薪水組成結構平均薪資列在勞動部統計排行榜前 10 名，是社會新鮮人或轉職者夢想進入的職業，航空公司也有潛規則，招募的「無經驗空服員」約在 35 歲以下，但「有經驗的空服員」則無年齡的限制(航發協會，2023)。根據行政院性別平等會(2023)重要性別統計資料庫中交通部提供之國籍航空公司受雇員工年齡分布資料查詢，2022 年底止從事空中運輸業之航空公司其受雇員工性別及年齡統計分布如表 2-6。經由統計資料可發現，未滿 30 歲的女性員工其流動性最大，30 歲未滿 40 歲所增加的人數最多，女性空服員占 92.15% 最多。因此，提升工作幸福感對工作人員和公司來說，目標價值是非常巨大的(張競成，2019)。

情緒勞務遍佈各行業，同時包括在管理階層、勞工階層同樣有情緒勞務的產生，而情緒表達的對象從外部服務對象，延伸到內部同事、上司或部屬(Hochschild, 1993)，情緒勞務不能只是正面情緒的衡量，必需考慮到職業類別的工作特性(林尚平，2000)，在要求服務人員符合公司規範的情緒展示時，更應關注服務人員內心的真實情緒，避免頻繁接觸服務對象時，為了符合組織的規範和期待，造成情緒勞務的過度負擔；若服務人員符合公司規範和期待時，應給予適當的報酬和鼓勵，使能獲得相對的滿足感，以降低其不斷隱藏或壓抑內心的真實情緒，而產生離職的想法，使其工作態度穩定，進而提升服務品質(洪基貴、李俊達，2022)。空服員面臨著飛行中的不確定因素，對工作環境中的知覺工作壓力巨大(陳瑛招，2019)，其身心健康狀況有較大的影響，故其屬於高情緒勞務的個人服務工作者(蔣佳良，2006)，值得研究者深入探討。

據以上述，高情緒勞務的服務工作者空服員，因飛行的不確定因素，工作知覺壓力巨大，影響身心健康狀態甚巨，本研究認為發現其不斷隱藏或壓抑的內心情緒是必要的研究。

幸福感是人力資源中重要的一個環節，從事情緒勞務研究時，可以利用基本情緒表達、表層情緒控制、深層情緒偽裝、情緒多樣性程度、互動程度等五個構面，探討情緒勞務和人力資源方案之關聯性(林尚平，2000)，可能涉及的情緒歷程和變數很多，單一因素或少數因素不一定能夠客觀的評測幸福感，現行對幸福感研究大部份是仰賴心理量表來評測主觀的幸福感，且偏向相關性研究(馮彥茹、葉素玲、謝伯讓，2023)，研究幸福感應瞭解多面向的特質及其不同意義(黃煥榮，2021)，關注瞭解與增進感受，使能更具價值，為日益重要的課題(Seligman & Csikszentmihalyi, 2000)，但幸福感評測的問題是仍欠缺精確的定義，且人的情感和情緒有幾種並無定論，如何探索深層的幸福，有待更深層次的研究(王駿發、歐陽諺，2015)。

企業價值產生的過程中，內部重要利害關係人與企業都要能密切地互動，做為共同創造價值的基礎，以產生共同的經驗，而成為價值來源的基礎(顧淑馨譯，2004)，管理者必須用心思考有效率的提升員工的幸福感，才能誘發員工的工作滿足與自我效能，為企業帶來正向的工作效率(黃櫻美、蔡昀庭，2019)，因此，航空公司面對高情緒壓力的空服員應該要密切地互動、關心空服員情緒勞務中影響幸福感的因素為何？期望本研究的結果可以讓航空公司更關注於空服員，強化歸屬感，進而提升服務品質和工作績效，提高乘客重覆搭乘率。

綜合上述，公司利益的角度、乘客的立場，空服員情緒勞務的壓力和幸福感，都是一個重要且值得研究的課題。

## 第二節 研究目的

根據研究動機與背景，本研究將針對長榮航空公司空服員做為研究對象，就其情緒勞務與幸福感相互關係為研究主題，也就是在服勤中所引發的情緒反應，到情緒勞務影響幸福感的見解(情緒)，故本研究以情緒勞務與幸福感之定義為根據，擬定之研究目的如下：

- 一、空服員對情緒勞務的認知與影響因素。
- 二、空服員對幸福感的認知與影響因素。
- 三、空服員依其情緒勞務（公司層次、乘客層次、自我層次）探索實務管理意涵。
- 四、空服員依其幸福感（情緒幸福感、心理幸福感、社會幸福感）探索實務管理意涵。



### 第三節 研究流程

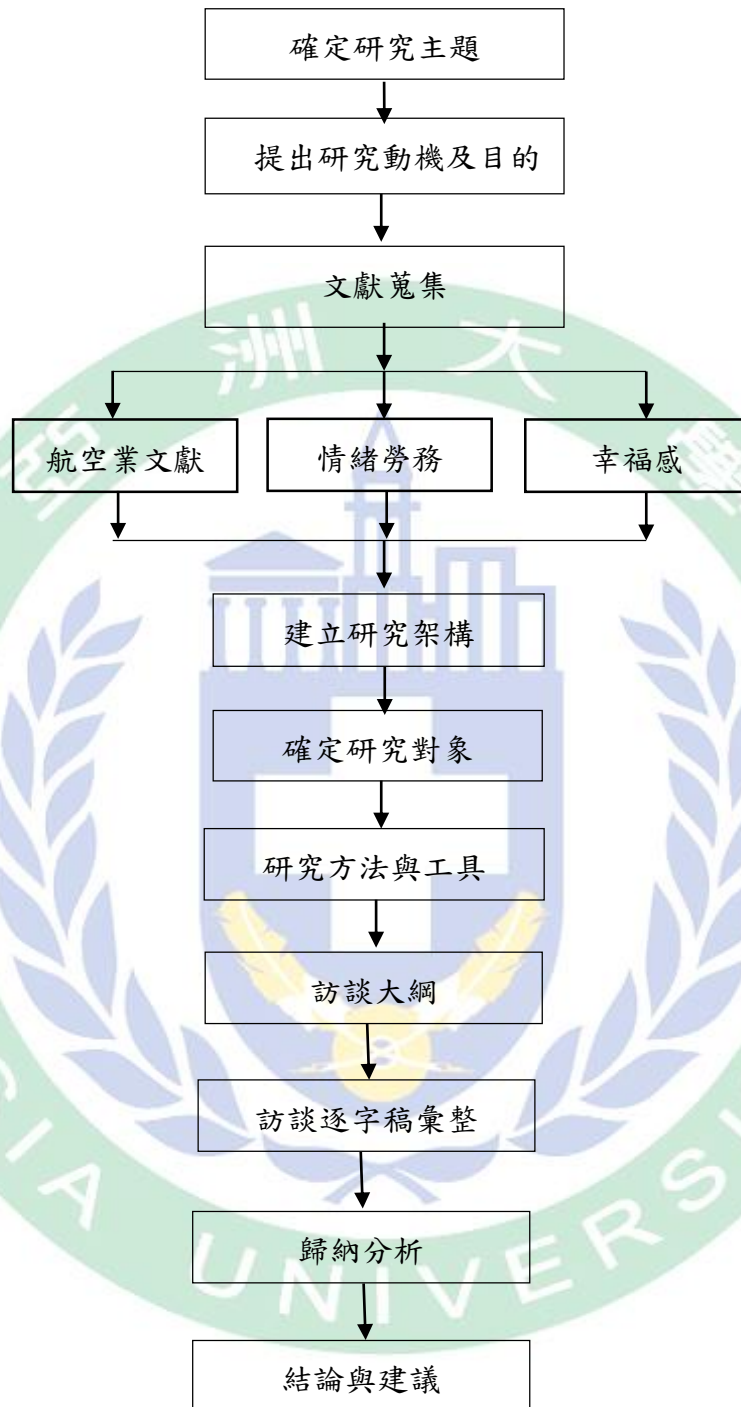


圖 1-1 研究流程圖



## 第四節 名詞解釋

### 一、空服員

本研究所指空服員係接受勤務派遣及待命臨時勤務，在飛機上服勤時，講解安全措施及執行乘客安全檢查工作、提供餐飲、販賣免稅商品、照顧及答覆乘客的問題、客艙清潔工作、一般醫療協助及緊急事件發生時協助安全處置。

### 二、情緒勞務

本研究所指情緒勞務係空服員在服勤時提供服務並解決乘客的各種問題和要求，在符合公司的規範下，調整與管理自己的情緒(表層展現)，使能用正確的行動及合宜的情緒表現(深層展現)，維護公司、乘客和自我利益。

### 三、幸福感

本研究所指幸福感乃個人以正向情緒、堅韌的適應技巧，面對人、事、物與生活，內心對工作和環境感到愉悅和滿意。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 航空業介紹

#### 一、台灣航空業

民航局依據民用航空法第 2 條規定，把民航業務分為民用航空運輸業、普通航空業、航空貨運承攬業、空廚業、航空貨物集散站、航空站地勤業等六業(民航局，2023)。台灣航空客運的旅客運輸人數愈來愈多，也越來越便利和快捷，再加上航空科技發展，現今的航機可以承載旅客從事洲際飛行，所面臨課題則是國際競爭力待提升，為因應競爭壓力，我國航空產業已經從「量 (Volume)」進化到「價值 (Value)」概念，走高值化、高單價路線(呂蕙美，2014)。

根據交通部民用航空局的資料顯示，台灣航空公司至 2022 年底止達 88 家，而台灣籍的航空公司家達數 16 家(表 2-1)；其中有從事國際及兩岸航運的有中華、長榮、華信、立榮、臺灣虎航及星宇，截至 2023 年 10 月底止國際及兩岸航線客運入境、出境人數，以長榮航空公司的運量最大達 920 萬餘人次、770 萬餘人次的中華航空次之、主力在國內運輸的立榮航空公司 88.6 萬人次運量最低(表 2-2)；至 2022 年底航空器登記情況以長榮航空機隊數 91 架最多，中華航空則以 87 架次之，平均機齡以中華航空 9.8 年最高，新成立的星宇航空 1.1 年最少，運量最大的長榮航空公司 8.1 年排名第 3 高(表 2-3)(民航局，2023)。

表 2-1 台灣地區航空公司家數

年度	合計	台灣	外籍	陸籍
		航空公司家數	航空公司家數	航空公司家數
2023 年底	86	16	54	16
2022 年底	88	16	54	18
2021 年底	86	17	52	17
2020 年底	89	18	54	17

資料來源：交通部民用航空局 (2023)

表 2-2 台灣航空公司國際及兩岸航線客運人數

航空公司	合計	中華	長榮	華信	立榮	台灣虎航	星宇
入境旅客人數	10,550,269	3,871,593	4,615,719	87,542	41,431	860,318	1,073,666
出境旅客人數	10,536,271	3,836,320	4,587,617	89,547	47,174	912,750	1,062,863
合計	21,086,540	7,707,913	9,203,336	177,089	88,605	1,773,068	2,136,529

資料來源：交通部民用航空局（2023 年 1 月至 10 月）

表 2-3 台灣航空公司航空器機齡統計

航空公司	合計架數	5 年以下	5 年至未滿 10 年	10 年至未滿 15 年	15 年以上	平均機齡
中華	87	19	33	6	29	9.8
長榮	91	17	51	14	9	8.1
華信	10	6	3	1	-	5.0
立榮	14	-	12	2	-	8.7
台灣虎航	15	4	9	2	-	6.0
星宇	18	18	-	-	-	1.1

資料來源：交通部民用航空局（2022）

## 二、空服員

空服員在各個文獻中的稱謂並不相同，航空器飛航作業管理規則及 1111 職務大辭典稱為客艙組員、國際民航組織稱為空服人員、中華民國職業標準分類第 6 次修訂版稱為空服員，本研究以空服員做為操作性定義。

### （一）空服員的定義及工作內容

空服員指的是航空公司的「空中小姐」或「空中少爺」，也稱之為客艙組員，也就是在飛機上為乘客提供服務的服務員，空服員的工作比一般的服務工作人員嚴峻許多，他們在飛機客艙內除了要解決乘客各種疑難雜症的要求外，當飛機發生危及安全的事故時，要肩負著乘客安全維護與照顧的工作，因此航空公司對空服員都會施以非常嚴格的訓練；行前的教育訓練方面行前簡報，機長會提示機組員，可能遇到亂流的時間和位置等等，讓空服員預先知道可能面對的問



題，事前做好因應準備，以提高服務品質及提高乘客重覆搭乘率和重覆消費的欲望。通常具規模的航空公司空服員至少都有一到兩千人以上，由於空服員的人數很多、且具各國籍空服員，加上航勤排班的班次並不固定，空服員之間不一定會常常碰面，故難以完全熟識。

空服人員每日的勤務派遣、航機與人員異常狀況、通報作業及電報、空服人員臨時請假、調換班、待命組員臨時服勤(抓飛)與空服人員入出境通關資料等作業都由空服處的客艙組員簽派(湯慶輝，2020)。

客艙組員是指，飛航時不得從事飛航工作，但在飛行器內從事有關乘客安全及其他服務之工作人員(航空器飛航作業管理規則，2023)。國際民航組織(International Civil Aviation Organization, ICAO)(2023)明確的對「空服人員(Flight Attendant)」的定義是，在飛機上執行客艙清潔工作、販售免稅品、一般醫務協助及餐飲等服務，乘客發生緊急事件時協助安全處置。依據中華民國職業標準分類第6次修訂版(2023)中對空服員的定義是，在飛機上從事旅運服務之人員，工作內容包括：

- 1、迎接乘客登機或登船，並引導至座位。
- 2、講解、示範安全及緊急事件之措施。
- 3、組合及供應預先備好之餐飲，並販售免稅商品。
- 4、照料乘客，答覆乘客問題，並維持航程中客艙之清潔與整齊。
- 5、飛機緊急降落時，依規定程序引導及協助乘客疏散。

1111 職務大辭典(2023)對空服人員職務定義是，飛航期間在飛機內提供旅客餐點、販賣免稅商品等的服務與協助旅客安全工作，工作內容包括：

- 1、旅客登機時，於機門歡迎，指引乘客座位，並發放報紙、雜誌及毛巾。
- 2、起飛前救生衣示範及檢查乘客是否縛上安全帶等安全檢查工作。
- 3、在機上對旅客提供服務如飲料、餐點。
- 4、提供旅客旅行常識與簡單的醫務協助。
- 5、如遇緊急事故必須迫降海上或陸地，根據機長指導，協助旅客迅速安全撤離飛機。

小結：



1、根據上述空服員的定義及工作內容，本研究對空服員的工作內容重新整理如下表(表 2-4)：

表 2-4 空服員的工作內容

作者	年代	空服員的工作內容
湯慶輝	2020	1、待命組員臨時航勤
航空器飛航作業管理規則	2023	1、有關乘客安全 2、其他服務
國際民航組織	2023	1、執行客艙清潔工作 2、販售免稅品 3、一般醫務協助及 4、餐飲等服務 5、乘客發生緊急事件時協助安全處置
中華民國職業標準分類第 6 次修訂版	2023	1、迎接乘客登機或登船，並引導至座位 2、講解、示範安全及緊急事件之措施 3、組合及供應預先備好之餐飲，並販售免稅商品 4、照料乘客，答覆乘客問題，並維持航程中客艙之清潔與整齊。 5、飛緊急降落時，依規定程序引導及協助乘客疏散
1111 職務大辭典	2023	1、旅客登機時，於機門歡迎，指引乘客座位，並發放報紙、雜誌及毛巾。 2、起飛前救生衣示範及檢查乘客是否縛上安全帶等安全檢查工作。 3、在機上對旅客提供服務如飲料、餐點。 4、提供旅客旅行常識與簡單的醫務協助。 5、如遇緊急事故必須迫降海上或陸地，根據機長指導，協助旅客迅速安全撤離飛機。

資料來源：本研究整理

2、根據空服員的定義及空服員工作內容(表 2-4)，本研究重新彙整空服員的工作內容分為：待命、登機時、飛航前、飛航中、降落時等五階段工作，

詳如表 2-5：

表 2-5 彙整空服員的工作內容

---

本研究彙整空服員工作內容

---

1、待命

(1) 臨時服勤(抓飛)

---

2、登機時

(1) 在機門入口處歡迎乘客。

(2) 導引乘客至正確的座位。

---

3、飛航前

(1) 講解並示範穿救生衣及緊急疏散等安全措施。

(2) 檢查乘客是否繫好安全帶等安全檢查工作。

(3) 緊急事件之處理措施。

---

4、飛航中

(1) 發放報紙、雜誌及毛巾等。

(2) 提供預先備好之飲料、餐食。

(3) 販售免稅商品。

(4) 說明旅客入境需知。

(5) 一般的醫務協助。

(6) 照顧、答覆乘客的問題。

(7) 維持航程中客艙之清潔與整齊。

---

5、降落時

(1) 在機門出口處指引乘客。

(2) 執行客艙清潔工作。

(3) 如遇緊急事故必須迫降時，根據機長指導，依規定程序引導及協助乘客迅速安全撤離飛機。

---

資料來源：本研究整理

3、綜合上述空服員的定義及工作內容，本研究對空服員的定義如下：

空服員係接受勤務派遣及待命臨時服勤，在飛機上服勤時，講解安全措施及執行乘客安全檢查工作、提供餐飲、販賣免稅商品、照顧及答覆乘客的問題、

客艙清潔工作、一般醫療協助及緊急事件發生時協助安全處置。

## (二)空服員的相關統計資料

飛行中的不確定因素，造成空服員「嚴謹」的人格特質，工作環境中的知覺工作壓力巨大(陳瑛招，2019)，相對的航空公司給的薪水也比較高，根據航發協會資料指出：空服人員的薪水組成結構是底薪加飛行加給加外站津貼，國際航勤空服人員月薪平均在 6.5 萬~10 萬元之間，甚至更高，平均薪資列在勞動部統計排行榜前 10 名，是社會新鮮人或轉職者夢想進入的職業，航空公司在招募人才只註明需大學或高中職畢業條件，特殊的工作職位則例外處理；空服人員徵才並沒有科系的限制，但是機艙內有行李艙的高度需求，因為需要服務乘客，面試時會對空服人員做「摸高測試」，摸高需達 208~212 公分的規定，若是有服務業工作經驗或具備航空相關證照，面試機會就會增加；另外，航空公司也有潛規則，招募的「無經驗空服員」約在 35 歲以下，但「有經驗的空服員」則無年齡的限制(航發協會，2023)。根據行政院性別平等會(2023)重要性別統計資料庫中交通部提供之國籍航空公司受僱員工年齡分布資料查詢，2022 年底止從事空中運輸業之航空公司其受僱員工性別及年齡統計分布如表 2-6。經由統計資料可發現，未滿 30 歲的女性員工其流動性最大，30 歲未滿 40 歲所增加的人數最多，女性空服員占 92.15% 最多。

表 2-6 國籍航空公司客艙空服員統計表

年齡	2022 年客艙空服員					較上年(2021 年) 同期增減數		
	性別		合計	比率		性別		合計
	男	女		男	女	男	女	
未滿 30 歲	106	1,158	1,264	8.39%	91.61%	39	-213	-174
30-未滿 40 歲	300	3,885	4,185	7.17%	92.83%	37	679	716
40-未滿 50 歲	91	1,518	1,609	5.66%	94.34%	-13	7	-6
50-未滿 60 歲	61	783	844	7.23%	92.77%	11	135	146
60-未滿 65 歲	70	31	101	69.31%	30.69%	-5	3	-2
65 歲以上	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	628	7,375	8,003	7.85%	92.15%	69	611	680

資料來源：行政院性別平等會網站(2023)

綜合上述文獻資料，可以發現空服員職業類別的特性，分述如表 2-7：

表 2-7 空服員職業類別特性

人格特質	年齡限制	吸引因素
「嚴謹」的人格特質	1. 現行空服員年齡層大都在 30 歲到未滿 40 歲之間，且以女性居多，離職變動性最大的也是在這個階層	1. 大學或高中職畢業條件都可以，沒有科系的限制，不會因私立或國立學校而有差異 2. 具備航空相關證照者，會增加面試機會 3. 薪水較一般行業高

資料來源：本研究整理自陳瑛招(2019)



## 第二節 情緒勞務定義與相關研究

### 一、情緒勞務(Emotional Labor)的定義

情緒勞務(Emotional Labor)是在服務過程中，從內心的情緒感受到外顯的情緒表現，即為符合公司規定的情緒表現，從表層展演到深層展演的情緒勞務策略，故情緒勞務應將其定義為：服務人員在工作上與顧客的互動關係，為符合公司規定的情緒表現，內部心靈付出的歷程和努力的結果（許炳富，2015），另有學者提出，在執行工作過程時與乘客面對面的互動或語言的聲音交流時，在服務接觸過程中管理並控制自己的情緒，以合宜的情緒態度傳達想要傳遞的意思，以有效維護公司、乘客和自己的利益（林尚平，2000），再者，應用情緒控制、語言技巧和肢體動作的表達要讓乘客感覺受到關懷、有安全感及愉快心情的一種工作表現（吳清山、林天祐，2005），此外，服務人員保持與顧客高度接觸的工作，為符合顧客的期望和公司的要求，要控制自我情緒，讓顧客安心、信任的表情，創造出愉快的服務氣氛（郭彥谷等，2014），而綜觀情緒勞務的定義，情緒勞務當可視為商品之一，具有交易價值，員工考量到公司、顧客和自身的利益，管理與控制自己的情緒，以使符合公司的情緒表現規範，涉及到人際間的互動，都會產生情緒勞務，故公司應建立情緒表現規範，讓工作人員清楚的知道以合宜的情緒表達去面對顧客（洪基貴、李俊達，2020）。

根據上述文獻情緒勞務定義，本研究彙整如表 2-8：

表 2-8 情緒勞務定義彙整

作者	年代	研究主題	情緒勞務之定義
林尚平	2000	組織情緒勞務負擔量表之發展	執行工作過程時與乘客面對面的互動或語言的聲音交流時，在服務接觸過程中管理並控制自己的情緒，以合宜的情緒態度傳達想要傳遞的意思，以有效維護公司、乘客和自己的利益。
吳清山、林天祐	2005	教育名詞：情緒勞務	應用情緒控制、語言技巧和肢體動作的表達要讓乘客感覺受到關懷、有安全感及愉快心情的一種工作表現。
郭彥谷等	2014	情緒勞務孰輕孰重？探討工作壓力對情緒勞務之影響	服務人員保持與顧客高度接觸的工作，為符合顧客的期望和公司的要求，要控制自我情緒，讓顧客安心、信任的表情，創造出愉快的服務氣氛。
許炳富	2015	情緒勞務對工作投入之影響：世代差異下知覺「個人—環境」適配之調節效果	服務人員在工作上與顧客的互動關係，為符合公司規定的情緒表現，內部心靈付出的歷程和努力的結果。
洪基貴、李俊達	2020	情緒勞務的定義、策略與職業類別：文獻探討的觀點	情緒勞務當可視為商品之一，具有交易價值，員工考量到公司、顧客和自身的利益，管理與控制自己的情緒，以使符合公司的情緒表現規範，涉及到人際間的互動，都會產生情緒勞務。

資料來源：本研究整理

經由上述（表 2-8）情緒勞務的定義，本研究整理出空服員情緒勞務的特點如下：

- （一） 情緒勞務是發生在工作中，面對面的互動或語言的聲音交流。
- （二） 情緒勞務是內部心靈付出到外顯行為表現的歷程。
- （三） 情緒勞務是空服員與乘客互動的服務性商品。
- （四） 情緒勞務是空服員以語言及肢體動作和乘客溝通。
- （五） 情緒勞務是空服員基於公司、乘客與自己的三方利益，管理並控制自己的情緒，以符合公司規定的情緒展現。
- （六） 公司必須建立一套情緒表達規範。

本研究參考吳清山、林天祐（2005）及郭彥谷等（2014）的情緒勞務定義，並綜合空服員服勤的工作特性和工作內容，對情緒勞務的操作性定義如下所述：

空服員在服勤時提供服務並解決乘客的各種問題和要求，在符合公司的要求條件下，調整與管理自己的情緒(表層展現)，用正確的行動及合宜的情緒表現(深層展現)，維護公司、乘客和自我利益。

## 二、情緒勞務的相關研究

本文獻之情緒勞務的相關研究，主要是針對情緒勞務的影響因素和情緒勞務的策略構面做整理，以了解二者之間的關聯性。

空服員屬於高情緒勞務工作（蔣佳良，2006），瞭解、控制及應用是反應個人情緒管理的能力，情緒智力是處理情緒的能力，可分為四個構面(Wong & Law, 2002)：

- （一） 自我情緒評估的能力：瞭解自我深層的情緒且適當表達情緒。
- （二） 他人情緒評估的能力：瞭解且洞察他人情緒。
- （三） 自我情緒調節的能力：負面情緒調整的能力。
- （四） 運用情緒的能力：運用情緒，強化正向行為及工作績效。

服務人員為了符合公司的情緒表現規範，對自己的情緒展現不斷的做出調整與管理，調整的策略包含：表層展現和深層展現，其前因與後果變數則各自



不同，其中前因變數包括：工作特性、情緒智力和服務情境；而後果變數包括：工作倦怠、工作態度和服務績效(黃敦群、紀乃文、張雅婷、郭洧岑，2019)；情緒勞務不能只是正面情緒的衡量，必需考慮到職業類別的工作特性，故情緒勞務負擔分成，基本情緒表達、表層情緒控制、深層情緒偽裝、情緒多樣性程度、互動程度等五個構面(林尚平，2000)，詳述如下：

(一) 基本情緒表達：空服員對基本情緒表達愈強烈，則代表情緒勞務的壓力愈大。

1. 需做出讓乘客覺得受到尊重的事。
2. 服務人員應利用表情。
3. 態度語調或行為創造出讓乘客覺得安心和信賴的氛圍、和乘客接觸時應主動招呼。
4. 使乘客感覺自己是受歡迎的。
5. 交談時要保持親切愉悅的語氣。
6. 和乘客接觸應隨時保持親切的笑容。

(二) 表層情緒控制：較不會對空服員的內在真實情感產生衝擊，若表層情緒控制越強，則代表情緒勞務的壓力愈大。

1. 工作時公司規定服勤時不可以因私人感情影響對顧客的態度。
2. 工作時公司規定服勤時保持快樂的心情，營造歡樂的工作環境。
3. 工作時公司規定要表現符合的特定行為和表情，以傳遞公司的形象。

(三) 深層情緒偽裝：這是一種內在失調的程度表現，需要投注更多的心力來控制自己內心的真實情感，若公司要求的程度越高，則代表情緒勞務的壓力愈大。

1. 乘客有不合理的要求時，在不能滿足或應拒絕其要求時，仍要以親切和藹的態度面對。
2. 當場面難以控制時，會要求採取必要的措施，以確保飛行安全，但仍需保持和善親切的態度。
3. 服務過程中，乘客有不合理的要求，仍應站在乘客立場為其設想。



4. 服勤時自己的情緒不穩定，仍需克服自己的心理狀態，帶動乘客的購買欲望。
5. 當乘客有特殊要求，你會同情他而想協助達成時，公司會希望你拒絕。
6. 服勤時公司會希望你表現出和真實感覺不同的情緒。
7. 服勤時雖然你已疲累，公司仍要求要保持冷靜和穩定的精神。

(四) 情緒多樣性程度：空服員服勤時需根據不同的場合、不同的群族、不同的階層做出一種或一種以上的情緒反應，情緒多樣性程度越高，則代表情緒勞務的壓力愈大。

1. 服勤時公司要求您以不同的氛圍做不同的情緒反應，以帶動乘客對商品的購買欲望。
2. 公司會要求面對不同乘客群做出不同的情緒展現。
3. 公司會要求面對不同階層的乘客做出不同的情緒展現。
4. 公司會要求在服勤時表達出不止一種的情緒。

(五) 互動程度：空服員與乘客互動的頻率、互動的時間長短，在面對面的語言互動程度越高，則代表情緒勞務的壓力愈大。

1. 工作時需和乘客面對面或聲音對聲音的接觸。
2. 飛航班機上和相同的乘客接觸的時間相當長。
3. 不同航班上接觸不同乘客的機會相當高。

情緒智力會影響員工在工作中承受的壓力、離職傾向、情緒耗竭、工作滿意度和知覺壓力，情緒能力差，對於情緒敏感度較低，會影響個人的工作表現 (Wong & Law, 2002)，員工可以用冷靜、理性的態度面對任務、充分控制情緒和脾氣、合宜的表達情緒，對工作的滿意度會增加，故情緒智力對於工作滿意度具影響力 (曾育琳，2012)。

公司對情緒表達和互動的規定，會因員工的文化差異而產生不同的認知，歐美的情緒展現規定與表層展現呈正相關，而台灣的正相關呈度比較低，也說

是說，台灣的服務人員會因為公司的情緒展現規定而出現比較高的表層展示，以符合公司的要求，原因可能是台灣屬於集體主義，所以比較重視和諧的人際關係及遵守規範，避免和客戶衝突、在互動時會表現出較適切的情緒與言行等否定，其研究發現表層展現與工作滿意的相關性並不顯著，是以表層展現越強烈則對工作滿意度越低、深層展現對工作態度有正向影響，與工作倦怠的關係較不明顯，深層展現對於工作倦怠的三個構面的相關性皆不顯著，但與工作滿意度的關係有顯著的正向影響，亦即越是發自內心的服務則工作滿意度越高、工作倦怠是服務人員「內在能量」的耗損，包括(1)情緒耗竭 (Emotionalexhaustion)：服務人員缺乏精力且有情緒耗盡的感覺；(2)去人性化 (Depersonalization)：對客戶的態度冷淡；(3)降低個人成就感 (Diminished personal accomplishment)：服勤中感覺能力低落和成就感低落、並且會產生自我否定(黃敦群等，2019)。

Diefendorff., Croyle., Gosserand(2005)情緒勞務策略是在工作中致力於調整情緒，包含：

- (一) 表層展現 (Surface acting)：偽裝、壓抑內在情緒的外在情緒表現。
- (二) 深層展現 (Deep acting)：調整內在情緒，使內在情緒與公司要求的外在情緒表現出一致性。
- (三) 真情流露 (The expression of naturally felt emotion)：沒經修飾的內在情緒，真實的表現出來。

經由上述情緒勞務的相關研究的整理，本研究彙整出情緒勞務的三個構面，如表 2-9：

表 2-9 情緒勞務的三個構面

本研究彙整情緒勞務的三個構面	參考文獻
1. 公司層次	
(1) 公司的利益	洪基貴、李俊達(2020)
(2) 公司文化	許炳富(2015)
(3) 公司的要求	郭彥谷等(2014)
(4) 服務績效	黃敦群等(2019)
(5) 管理層的情緒規劃和控制	Yoo & Arnold(2014)
2. 乘客層次：	
(1) 乘客的利益	洪基貴、李俊達(2020)
(2) 乘客的期望	郭彥谷等(2014)
3. 自我層次：	
(1) 自身的利益	洪基貴、李俊達(2020)
(2) 工作壓力	郭彥谷等(2014)
(3) 心理健康	郭彥谷等(2014)
(4) 情緒表達	Hochschild(1993)、林尚平(2000)
(5) 休閒活動參與度	周美雲(2014)
(6) 工作態度	黃敦群等(2019)
(7) 工作倦怠	黃敦群等(2019)
(8) 工作特性	黃敦群等(2019)
(9) 情緒智力	黃敦群等(2019)
(10) 服務情境	黃敦群等(2019)
(11) 自我角色的認同度	侯勝宗等(2015)
(12) 同事間相互競爭	侯勝宗等(2015)
(13) 自我與公司的目標相符程度	侯勝宗等(2015)

資料來源：本研究整理



自我情緒評估的能力越強，越能理解一般行為的產生是無法避免的(陳殷哲、余雅晴，2017)，情緒會隨著不同的人、事、物而改變，會使用不同的情緒勞務策略，高量組會高度使用表層展現與真情流露、深層展現的情緒勞務策略；低量組的表層展現、深層展現和真情流露的使用程度都比較低；高質組用表層展現的情緒勞務策略程度比較低，反之在深層展現和真情流露的策略使用程度就比較高；唯低質組表層展現的策略程度高，真情流露的策略程度低，但深層展現的策略程度卻沒有預期的低(張映芬，2021)，服務人員的工作壓力對情緒勞務呈現正向顯著的關係(郭彥谷、林舜慈、莊適瑜、林瑩滋和張邦立，2014)，情境相依的服務業，不同業別員工的工作特徵也不相同(侯勝宗等，2015)，工作壓力影響程度也不同，故為減輕服務人員的工作壓力，應給予適當的減壓方法，才能提升服務人員的服務品質、創造競爭力，故建議應注重服務人員的心理健康，實施員工支持方案，讓服務人員可以有抒解的管道，用愉悅和正向的心情，服務客戶(郭彥谷等，2014)。

經由上述情緒勞務的相關研究的整理，本研究彙整出情緒勞務的影響因素，如表 2-10：



表 2-10 情緒勞務的影響因素

作者	年代	研究主題	情緒勞務的影響因素
洪基貴、李俊達	2020	情緒勞務的定義、策略與職業類別：文獻探討的觀點	1、公司的利益 2、顧客的利益 3、自身的利益
黃敦群等	2019	情緒勞動的前因、後果與潛在干擾變數：統合分析法之探討	1、前因： (1)工作特性 (2)情緒智力 (3)服務情境 2、後果： (1)工作倦怠 (2)工作態度 (3)服務績效
侯勝宗等	2015	真心或矯情？情緒勞務和創新行為之關係	1、自我角色的認同度、 2、自我與公司的目標相符程度 3、同事間相互競爭
許炳富	2015	情緒勞務對工作投入之影響：世代差異下知覺「個人—環境」適配之調節效果	1、公司/公司文化
Yoo & Arnold	2014	Customer orientation, engagement, and developing positive emotional labor.	1、管理層的情緒規劃和控制
郭彥谷等	2014	情緒勞務孰輕孰重？探討工作壓力對情緒勞務之影響	1、顧客的期望 2、公司的要求 3、工作壓力 4、心理健康
周美雲	2014	臺南市國民小學教師情緒勞務與自覺身心健康、休閒活動參與關係之研究	1、休閒活動參與度
沈重宗	2011	以情緒勞務為干擾變項探討解說志工參與動機對工作滿意度之影響	1、壓力
林尚平	2000	組織情緒勞務負擔量表之發展	1、職業類別的工作特性
Hochschild	1993	Preface. In S. Fineman (Ed.), <i>Emotion in organization</i>	1、情緒表達的對象 (外部顧客、內部同事、上司和部屬)

資料來源：本研究整理

公司對員工的情緒勞務負擔要求增加時，壓力就越大，工作滿意度就會降低，也就是情緒勞務的負荷對工作滿意度呈負相關（沈重宗，2011），故每個人每一天的情緒調整會因每日的情緒狀態而改變（蕭婉鎔，2014）。另外也研究也指出，休閒活動越豐富，則情緒勞務的壓力就愈低，也就是情緒勞務與休閒活動參與度之間呈現正向影響（周美雲，2014）。

此外，角色認同是深層展現重要的前因，因此在工作中越能做好深層展示的服務人員，他們共同的特徵是，自我角色的認同度高、覺得工作中真實的自我與公司的目標相符，而這二者都與個人對當下情境的詮釋與個人反應的調整有關，角色認同度越高就會展現符合公司規範的情緒，服務人員會從深層展示轉變成表層展示，這樣角色認同會逐漸變得模糊，對於會掩飾真情的員工，對公司的訊息或徵兆會特別的敏感，他們察覺同事間相互競爭時會比較積極的競爭（侯勝宗等，2015），情緒勞務不論是管理階層或勞工階層都會產生情緒勞務，情緒表達的對象包括了外部顧客、內部同事、上司和部屬（Hochschild, 1993），此外，情緒勞務的自我管理與自我控制屬多樣性，故公司和文化會干擾情緒勞務工作者的歷程（許炳富，2015），若管理層有正向的情緒規劃和控制，服務人員較能深層展現的從事服務工作，也有較低的負面情緒（Yoo & Arnold, 2014）。

經由上述文獻根據洪基貴、李俊達(2020)研究中指出員工對情緒勞務會考量到公司、顧客和員工自身的三個構面彙整出各因子(表 2-9)。本研究整理出各學者情緒勞務的影響因素(表 2-10)，情緒勞務的策略六大構面，基本情緒表達、表層情緒控制、深層情緒的偽裝、情緒多樣性程度、互動程度、真情流露(表 2-11)。

本表所彙整情緒勞務的三個構面，係根據研究中指出員工對情緒勞務會考量到公司、顧客和員工自身的三個構面彙整出各因子(表 2-11)：

表 2-11 情緒勞務的六大構面

情緒勞務的六大構面	參考文獻
1、基本情緒表達	林尚平(2000)
2、表層情緒控制	林尚平(2000)
3、深層情緒的偽裝	林尚平(2000)
4、情緒多樣性程度	林尚平(2000)
5、互動程度	林尚平(2000)
6、真情流露	Diefendorff, Croyle & Gosserand(2005)

資料來源：本研究整理





### 第三節 幸福感定義與相關研究

#### 一、幸福感定義

幸福感是一種自由 (White & Murray, 2015)，是每一個人對自己所經歷過的外在環境和內心均衡及對整體和自己生活領域的主觀評價(莊俐昕、黃源協，2018)，其感受是依個人的想法看待的主觀感受(吳明蒼、蔡正育、柳立偉，2011)，故幸福感具有多元性的定義，評估個人的主觀經驗 (Keyes, 2013、馮彥茹等，2023)，很容易受到潛在因素的影響，要定義幸福感時需要更深入的了解幸福感的意涵，因為幸福感極其可能和情緒智商有關(馮彥茹等，2023)，是以每個人對幸福感的認知、情緒及行為會影響心理感受。

幸福感的定義可分為：(1)情緒幸福感 (Emotional Well-being)：是對問題的自我感受，從生活的滿意程度中感受到的正、負向情緒；(2)心理幸福感 (Psychological Well-being)：對自我接納、與他人正向關係、自主性、環境的掌控、生活的目標、自我成長等具堅韌的適應技巧；(3)社會幸福感 (Social Well-being)：個人對環境和機能的一種評價 (National Institute for Health and Clinical Excellence, 2022)，主觀的幸福是內心有愉悅的感受、正向的情緒素養、強烈的韌性、高度的工作滿意度和自由選擇的意志(彭錦鵬、李俊達，2014)，而正向的幸福，涵蓋過去的滿意 (主觀的)、現在的快樂 (完全沉浸、完全投入) 及對未來樂觀的正向情緒等關於愉悅的生活歷程、想著利用個人的特質展現自己的長處或美德去投入生活、對公司或家庭的歸屬感，使成為有意義的生活(Seligman, 2002)。

主觀評測的幸福感可分為：至福主義 (Eudemonism) 和正向主義 (Hedonism) 二種，至福主義主張的是「心理的幸福感」，關鍵在於實現生命的意義和個人成長的體驗 (Martín-María, Miret.C., Rico-Uribe,C., & Ayuso-M., 2017; Steptoe, Deaton & Stone, 2015)，強調的是長期的心理狀態 (Burns & Machin, 2010)；而正向主義則注重「主觀的幸福感」，主要是身心快樂和對自己生活的滿意度 (Martín-María et al, 2017)，注重的是短暫感受 (Burns & Machin, 2010)，在主觀的心理體驗中，綜合了生理、心理、社會等對自我狀態的判斷，以社會經濟、文化背景和價值為導向，是從動機、目標、認知、情感、人格等心理因



素與外部因素交互影響(劉蓉果、朱瑞玲，2020)，此種以最佳程度健康的身體、心理、精神做幸福為導向之生活方式，整合且充實的實現在個人的生活中(吳明蒼等，2011)，屬於主觀的心理感受，緣於個人對自己本身健康和週遭事物產生的主觀感受，是自己感受週遭事物好與壞的判定(王昱人、藍天雄，2019)，是以，幸福感乃個人對於事物的期待，獲得信念上的滿足，產生由內而外的、情緒上正向的愉快感受，沒有任何的負面情緒，生活滿意度可以提高，其特徵包括：(1)個人愉快、正向感受的主觀情緒表現，(2)沒有任何抑鬱、焦慮的負面情緒，(3)對於事物的期待，獲得信念上的滿足，情緒上有愉快的感受(吳莉芬、張乃文、潘雪幸，2018)，透過個人主觀感受所評估的幸福感，會夾雜著情感與認知(彭錦鵬、李俊達，2014)，這是一種心理幸福感，不只是個人於心理獲得的快樂或正向情緒的調整和深化，更是個人在社會上的自我實現，是屬於個人多重性的生活情境、主觀的經驗和內心的情緒，是自我認知、情緒、身心健康、個人的價值、信念及生命意義的感受(楊錦登<sup>1</sup>，2020)。

此外，幸福感是多面向的概念，分為心理幸福感、工作幸福感和健康幸福感，心理幸福感可分為能力感、自主性及關聯感，這些三個構面分屬不同向度，在不同構面的解釋各代表不同的意義(黃煥榮，2021)，工作幸福感也來自於充分實現個人目標和潛力的發揮，使得內心感覺愉悅(張競成，2019)，幸福感為包含情緒與認知要素的複雜概念，可分為「快樂」、「生活滿意」、「生活意義」與「喜歡自己」等四構面，其中的快樂和生活滿意會讓人正向地助人，對任務績效也有正向的幫助，亦即幸福感和越肯定自己與越喜愛自己，愈有正向心情，越願意在工作過程中協助週遭的同事與顧客(黃櫻美、蔡昀庭，2019)。

本研究經由上述幸福感定義文獻整理出幸福感意義的特徵如表 2-12：

表 2-12 幸福感的特徵

作者	年代	特徵
Seligman	2002	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、正向的</li> <li>2、主觀的</li> <li>3、完全沉浸和完全投入</li> <li>4、對未來樂觀情</li> <li>5、愉悅的生活歷程</li> <li>6、有意義的生活</li> </ol>
National Institute for Health and Clinical Excellence	2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、情緒幸福感                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 對問題的自我感受</li> <li>(2) 從生活滿意度中感受的正、負向情緒</li> </ol> </li> <li>2、心理幸福感                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 自我接納</li> <li>(2) 與他人正向關係</li> <li>(3) 自主性</li> <li>(4) 掌控環境</li> <li>(5) 生活的目標</li> <li>(6) 自我成長</li> <li>(7) 堅韌的適應技巧</li> </ol> </li> <li>3、社會幸福感                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 對環境和機能的評價</li> </ol> </li> </ol>
Burns & Machin	2010	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、長期的心理狀態</li> <li>2、注重的是短暫感受</li> </ol>
吳明蒼等	2011	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、身體、心理、精神做幸福為導向</li> <li>2、依個人的想法看待的主觀感受</li> </ol>
Keyes	2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有多元性的定義</li> <li>2、評估個人的主觀經驗</li> </ol>

續下表

續上表 表 2-12 幸福感的特徵

作者	年代	特徵
彭錦鵬、李俊達	2014	1、主觀的 2、內心有愉悅的感受 3、正向的情緒素養 4、強烈的韌性 5、高度的工作滿意度 6、自由選擇的意志 7、夾雜著情感與認知
White, Murray	2015	1、是一種自由
Stephoe, Deaton, Stone	2015	1、至福主義
Martín-María.et al	2017	(1) 長期的心理狀態 (2) 實現生命的意義 (3) 個人成長的體驗 2、正向主義 (1) 主觀的 (2) 身心快樂 (3) 生活的滿意度
莊俐昕、黃源協	2018	1、自己所經歷過的外在環境和內心均衡 2、對整體和自己生活領域的主觀評價
吳莉芬等	2018	1、對事物的期待 2、信念上的滿足 3、由內而外的 4、正向的愉快感受愉快的感受
張競成	2019	1、使得內心感覺愉悅
王昱人、藍天雄	2019	1、主觀的心理感受與判定

續下表

續上表表 2-12 幸福感的特徵

黃櫻美、蔡昀庭	2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、快樂</li> <li>2、生活滿意</li> <li>3、生活意義</li> <li>4、喜歡自己</li> </ol>
劉蓉果、朱瑞玲	2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、主觀的心理體驗</li> <li>2、綜合生理、心理、社會</li> <li>3、自我狀態的判斷</li> <li>4、心理因素與外部因素交互影響</li> <li>5、以社會經濟、文化背景和價值為導向</li> </ol>
楊錦登 <sup>1</sup>	2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、心理獲得的快樂</li> <li>2、正向情緒</li> <li>3、自我實現</li> <li>4、多重性的生活情境</li> <li>5、主觀的內心情緒</li> <li>6、自我認知</li> <li>7、情緒</li> <li>8、身心健康</li> <li>9、個人的價值</li> <li>10、信念</li> <li>11、生命意義的感受</li> </ol>
馮彥茹等	2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、有多元性的定義</li> <li>2、評估個人的主觀經驗</li> <li>3、很容易受到潛在因素的影響</li> <li>4、可能和情緒智商有關</li> </ol>

資料來源：本研究整理

本研究經由上述幸福感定義的特徵，採英國國家健康與臨床研究所 (NICE) (2022) 對幸福感定義的(1)情緒幸福感，(2)心理幸福感，(3)社會幸福感等三構面加以彙整幸福感的特徵如表 2-13：



表 2-13 彙整幸福感的特徵

本研究彙整幸福感的特徵
1、情緒幸福感(問題的感受，是人對生活的滿意度及感受到的正、負向情緒)
(1) 多元性的定義
(2) 正、負向情緒
(3) 內心有愉悅的感受
(4) 注重的是短暫感受
(5) 主觀的感受
(6) 夾雜著情感與認知
2、心理幸福感(有韌性的適應技巧，包括自我接納與他人的正向關係、自主性、環境掌控、生活目的、個人成長)
(1) 自我接納
(2) 自主性
(3) 自我成長
(4) 堅韌的適應技巧
(5) 對環境和機能的評價
(6) 高度的工作滿意度
(7) 完全沉浸和完全投入
(8) 有意義的生活
(9) 自我實現
(10) 實現生命的意義
(11) 長期的心理狀態
(12) 心理因素與外部因素交互影響
(13) 由內而外的
(14) 身體、心理、精神為導向
(15) 對事物的期待
(16) 信念上的滿足
(17) 掌控環境

續下表

續上表 表 2-13 彙整幸福感的特徵

---

(18)自由選擇

(19)與他人正向關係

(20)個人的價值

(21)信念

---

3、社會幸福感(是理解和管理社會關係，亦是個人對社會環境與社會機能所做的一種評價，包括社會整合、社會貢獻、社會凝聚、社會實現及社會接納)

(1) 經歷

(2) 以社會經濟、文化背景和價值為導向

---

資料來源：本研究整理

經由上述幸福感的定義和幸福感的特徵，本研究參酌空服員的工作特性，對幸福感的操作性定義如下所述：

幸福感乃個人以正向情緒、堅韌的適應技巧，面對人、事、物與生活，內心對工作和環境感到愉悅和滿意。

## 二、幸福感的相關研究

幸福感可能涉及的情緒歷程，但現有的幸福感研究大多依賴心理量表來量測主觀的幸福感受且偏向相關性研究，本研究利用低階視知覺典範測量幸福感的初步結果認為，越擅長偵測情緒臉孔的女性，幸福感越高，此外，幸福感之於情緒和低階視知覺具交互作用，而情緒刺激的視知覺閾值和幸福感的知覺程度有關，故情緒和幸福程度息息相關，而情緒刺激感知的差異是發生在意識之前或是之後，尚無定論(馮彥茹等，2023)。

正向情緒之整體層面與心理幸福感之自主性、環境掌控、自我接納、正向人際關係、個人成長、生活目的等均達顯著相關，即正向情緒知覺狀態與彈性程度愈高，則心理幸福感也愈高，故心理幸福感受個人特質及環境之交互作用而影響(楊錦登<sup>1</sup>，2020)，是以幸福感是一種主觀的心理感受，情緒智商越高，對事情或工作越容易產生幸福感(王昱人、藍天雄，2019)，而高情緒智商的人較容易應付壓力，幸福感會比較高(Slaski & Cartwright, 2002)，情緒會受「從上到下」(Top-Down)的影響，指的是情緒的產生來自於個人對過去的記憶、

目標或者是內心的評估 (Scherer, 2001)，認知評估可以減少負面情緒 (McRae, K., Hughes, B., Chopra, S., Gabrieli, J. D., Gross, J. J., & Ochsner, K. N., 2010)，「從下到上」(Bottom-Up)的影響，指的是受到外在物理刺激，而引發的情緒變動 (Scherer, 2001)，社經條件中真正影響主觀幸福感的是自我評定的財務狀況條件和社會地位，自我評價越高時主觀幸福感越高(洪乙禎，2022)。

從幸福感的文獻分析中發現，工作幸福感受到任務、工作公司暫時性事件影響，此外與幸福感波動有關的因素包括：人格特徵、動機及個體環境適配，再者工作幸福感實現是藉由個體對於自治、勝任和關係的滿足，需要充分實現個人目標和潛發揮力，需要個人及公司持續努力與關注(張競成，2019)，是以，幸福感對工作滿意、工作績效關係呈正向效果，即幸福感會影響工作滿意度和績效，公司對於工作環境的塑造需符合員工的感受，才能有效加強員工留任的意願(王昱人、藍天雄，2019)，另外，性別、婚姻狀態、年齡、健康、人格特質、教育程度、收入、工作狀態都和幸福感有關，分述如下：

### (一) 性別

性別可以預測幸福感的差異，女性的幸福感比男性高(劉蓉果、朱瑞玲，2020)，女性在積極情感和消極情感的體驗上都較男性強烈 (Lucas & Fujita, 1995)，但隨著競爭環境的改變，工作上幾乎已經無性別上的差異，兩性承擔相同的工作，在情緒表達變得模糊，可能導致情緒體驗上趨於一致(彭錦鵬、李俊達，2014)。

幸福感的正向感受與生活滿意程度，其正向變化也有性別差異：女性的幸福感變化大於男性，女性平均幸福感高於男性(劉蓉果、朱瑞玲，2020)。

### (二) 婚姻狀態

已婚者的幸福感高於未婚者 (Diener, Suh, Lucas & Smith., 1999，劉蓉果、朱瑞玲，2020)，也比失婚狀態幸福(劉蓉果、朱瑞玲，2020)，另外，未婚者有伴侶者較無伴侶者其幸福感的顯著性比較高 (Diener et al, 1999)。

### (三) 年齡

人會隨著年齡的增加而調整自己的目標，所以主觀幸福感並不會隨年齡增加降低 (Rapkin & Fischer, 1992)，此外，婚姻、工作、健康狀態和年齡呈現負相關，



也就是在年紀越大時越容易面臨失婚、無業、失去健康，但並不會降低幸福感，究其因可能人格特質是其保護因子(劉蓉果、朱瑞玲，2020)，有學者研究也發現，心理幸福感會受個人特質及環境脈絡的交互作用影響(楊錦登<sup>1</sup>，2020)，外向人格傾向越高，幸福感也越高(施建彬，1995)，值得關注的是，隨著年齡的增長，女性幸福感增加的程度也高於男性(劉蓉果、朱瑞玲，2020)。

#### (四) 教育程度

教育程度愈高幸福感愈高(劉蓉果、朱瑞玲，2020)。

#### (五) 收入

收入會影響幸福感(陳玲婉，2005)，較高收入群體的主觀幸福感較高，即不同收入群體的主觀幸福感程度確實存在顯著差異(施建彬，1995、Diener et al, 1999)。

#### (六) 工作狀態

穩定的工作狀態也增進幸福(劉蓉果、朱瑞玲，2020)，馮彥茹等(2023)在幸福感的客觀測量研究結果發現：歸屬需求、復原能力及憂鬱程度，做為控制變項的淨相關分析時，透過情境測得之雙邊比例(AR<sub>v</sub>)對於「獨立」、「個人成長」及「幸福感總分」三個變數均呈現正相關，也就是雙腦連結度(即兩側半腦連結度)越高者越能應付壓力，較具緊密的正向關係、個人成長比較顯著和幸福感的感受度較高。

面對面的人際互動之人際關係可以提高主觀幸福感(洪乙禎，2022)，依據外溢與交叉模型(Spillover-crossover model)的觀點，外溢效應屬個人內心的變化會在交叉效應發生之前，交叉效應是不同個體間相互影響幸福感的過程，亦即工作中可將工作的幸福感傳遞給互動較為頻繁的工作夥伴，(張競成，2019)，若公司希望員工可以有較好的工作績效，應該要創造具幸福感的工作環境，以提高員工對於工作的滿意度，進而提高工作績效(王昱人、藍天雄，2019)。

幸福感可分為前因後果(圖 2-1)：(1)前因：外部環境的條件、個人內在條件有良好的特質。(2)後果：生活上的滿意度提高、獲得信念上的滿足，情緒上有愉快的感受(吳莉芬等，2018)。



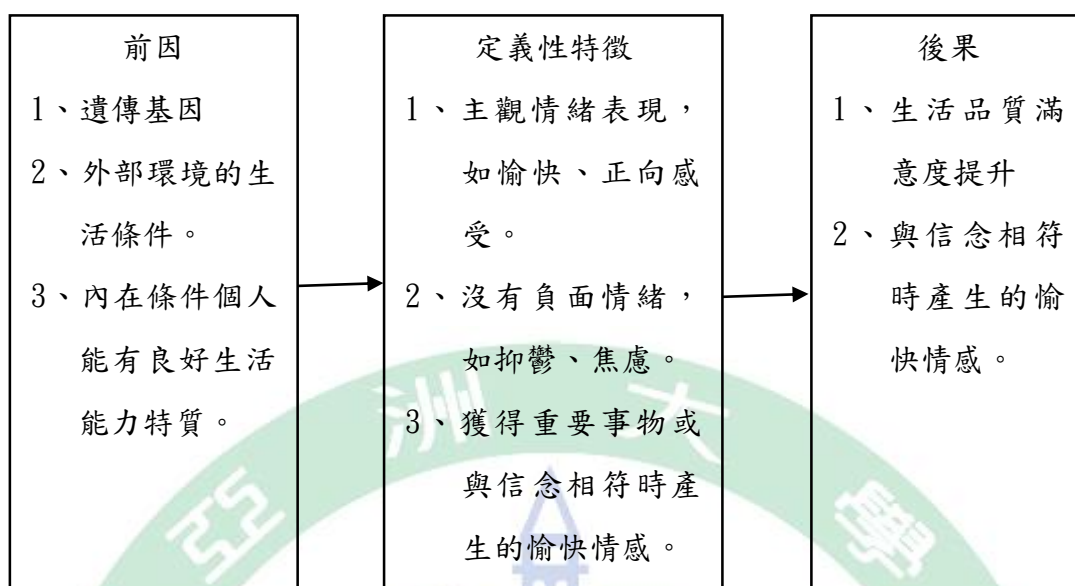


圖2-1 幸福感的前因後果和定義性特徵  
資料來源：吳莉芬等(2018)

經由上述幸福感的相關研究的整理，本研究整理出幸福感的影響因素，如表 2-14：

表 2-14 幸福感的影響因素

作者	年代	幸福感的影響因素
馮彥茹等	2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、情緒               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)情緒歷程</li> <li>(2)擅長偵測情緒臉孔的女性</li> <li>(3)情緒和低階視知覺具交互作用</li> <li>(4)情緒刺激的視知覺閾值</li> </ol> </li> <li>2、歸屬需求</li> <li>3、復原能力</li> <li>4、憂鬱程度</li> <li>5、應付壓力</li> <li>6、個人成長</li> </ol>
洪乙禎	2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、自我評定的財務狀況和社會地位</li> <li>2、面對面的人際互動</li> </ol>
楊錦登 <sup>2</sup>	2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、自主性</li> <li>2、環境掌控</li> <li>3、自我接納</li> <li>4、正向人際關係</li> <li>5、個人成長</li> <li>6、生活目的</li> <li>7、正向情緒知覺狀態與彈性</li> <li>8、個人特質</li> <li>9、環境</li> </ol>
劉蓉果、朱瑞玲	2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、教育程度</li> <li>2、工作狀態</li> <li>3、穩定的工作</li> </ol>

續下表

續上表 表 2-14 幸福感的影響因素

作者	年代	幸福感的影響因素
王昱人、藍天雄	2019	1、工作滿意 2、工作績效 3、公司對於工作環境的塑造
王昱人、藍天雄	2019	1、情緒智商 2、主觀的心理感受
張競成	2019	1、不同個體間相互影響 2、任務 3、工作公司暫時性事件 4、人格特徵 5、動機 6、環境適配 7、自治 8、勝任 9、關係 10、實現個人目標 11、發揮潛力 12、需個人努力 13、公司持續關注
吳莉芬等	2018	1、生活品質滿意度情緒 2、重要事物或與信念相符 3、外部環境的生活條件 4、內在條件個人有良好生活能力特質

續下表

續上表 表 2-14 幸福感的影響因素

作者	年代	幸福感的影響因素
McRae, K., Hughes, B., Chopra, S., Gabrieli, J. D., Gross, J. J., & Ochsner, K. N.	2010	1、情緒 (1) 認知評估
Lucas & Fujita 彭錦鵬、李俊達 劉蓉果、朱瑞玲，	1995 2014 2020	1、性別
Lucas & Fujita Diener et al 劉蓉果、朱瑞玲，	1995 1999 2020	1、婚姻狀態
Rapkin & Fischer 施建彬 劉蓉果、朱瑞玲 楊錦登 <sup>2</sup> 施建彬	1992 1995 2020 2020	1、年齡
Diener et al 陳玲婉 Slaski & Cartwright Scherer	1995 1999 2005 2002 2001	1、收入 1、情緒 (1) 對過去的記憶 (2) 目標 (3) 內心的評估 (4) 外在物理刺激

資料來源：本研究整理

經由上述幸福感相關研究的整理，幸福感的影響因素(表 2-14)，依相關因子彙整出幸福感的影響因素，如表 2-15：



表 2-15 彙整幸福感的影響因素

本研究彙整幸福感的影響因素
1、情緒因素
(1)情緒智商
(2)情緒歷程
(3)情緒和低階視知覺具交互作用
(4)情緒刺激的視知覺閾值
(5)擅長偵測情緒臉孔
(6)正向情緒知覺狀態與彈性
2、心理因素
(1)認知評定
(2)自治(自主性)
(3)主觀的心理感受
(4)歸屬需求
(5)復原能力
(6)憂鬱程度
(7)應付壓力
(8)生活品質滿意度
(9)內心的評估
(10)重要事物或與信念相符
(11)過去的記憶
3、社會因素
(1)外在物理刺激
(2)外部環境的生活條件
(3)人際間的互動和相互影響

續下表

續上表 表 2-15 彙整幸福感的影響因素

本研究彙整幸福感的影響因素	
4、工作狀態	
(1)穩定的工作狀態	
(2)工作滿意	
(3)工作績效	
(4)勝任	
(5)關係	
5、公司支持	
(1)公司對於工作環境的塑造	
(2)公司關注	
6、個人動機	
(1)個人成長	
(2)充分實現個人目標	
(3)生活目的(目標)	
(4)個人潛力發揮	
(5)個人持續努力	
(6)個人特質	
7、人口統計變數	
(1)性別	
(2)教育程度	
(3)婚姻狀態	
(4)年齡	
(5)收入	

資料來源：本研究整理

### 第三章 研究方法與工具

本研究共分為為研究架構、研究對象、研究方法、訪談工具、訪談問題等五項，茲分述如下：

#### 第一節 研究架構

本研究架構(圖 3-1)，係從航空業、情緒勞務到幸福感的文獻資料蒐集，再以文獻分析的方式找出影響幸福感因素，並以半結構式的訪談大綱，以某航空公司的空服員(含事務長即座艙長)做深入訪談，問卷設計主要是從情緒勞務的觀點，發現空服員對幸福感的感受，期能透過「次組織」的「經驗探索與介入設計」循環程序，詮釋與幸福感有關的關鍵影響因素，建構出空服員情緒勞務影響幸福感的相關論述。

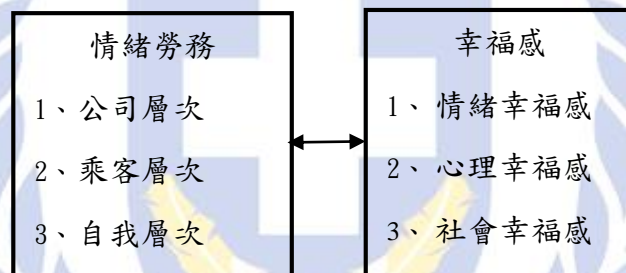


圖 3-1 研究架構

資料來源：本研究整理

## 第二節 研究對象

空服員在機艙內提供乘客服務，維護客艙內的保安、確保飛航安全、指導使用安全設備、在緊急情況下協助乘客快速且安全的離開機艙、供應餐點、維護環境整潔等是空服員的職責，但是對空服員的情緒勞務和幸福感之間的相關性研究卻少之又少。

據此，本研究選擇以質性研究，探索空服員對情緒勞務和幸福感的認知與影響因素及情緒勞務與幸福感間的影響關係。雖然質性研究之樣本數較少，無法推論全體母數，但是透過文獻收集分析加以歸納，並配合半結構式問卷做深度訪談，期能詮釋與建構出空服員情緒勞務和幸福感的理論。

選擇受訪者的條件如下所述，本研究認為將有助於獲得獨特觀點和經驗，能夠探索這個事件並趨近事件真實的意義。

- 一、因年資具備一定的參考價值，故本研究選擇的受訪者要有服勤國際航班經驗的空服員，為能涵蓋大部分之母體，本研究選定 5 年內、6-10 年、11-15 年、16-20 年及 20 年以上各一位，總共訪談五位。
- 二、根據本研究資料搜集和分析(表 2-6)，可以發現國籍航空公司客艙空服員大部分空服員為女性(92.15%)，故本研究選擇女性空服員為受訪者。



### 第三節 研究方法

為增強研究的信度與效度，本研究訪談大綱經由專家逐題檢視修正，並透過文獻分析法及深度訪談法分析，詮釋情緒勞務和幸福感之交叉關係。

#### 一、質性研究的信度與效度

不同的研究典範其理論觀點和學術語言都不盡相同，質性研究具動態性及開放性，研究者各自不同的立場，可以帶來多元的研究品質規範，也代表研究者根據研究題目和研究方法，將採用適合的研究品質規範及促進質性研究的良好策略，以提升研究的品質及嚴謹性(陳盈宏，2015)。

質性研究的效度可以從研究品質來做，其方法有三角測定、同儕或者是參與者的評述、外部審核機制等方法，而提升信度與效度的共同策略是三角測定和外部審核機制這二種方法，信度是指研究所獲得資料結果的一致性，也就是可依賴性，良好的質性研究要對資料的蒐集與分析的方式，提出詳細的解說(王文科、王智弘，2010)。

據上述理論，為強化研究之信度與效度，本研究訪談大綱經由專家逐題檢視修正。

#### 二、質性研究概述

質性研究是提供較深入的探索，目的在回答問題的「為什麼」、解釋態度和觀點、秘密的文化意義及表達從下而上的觀點(胡幼慧，1996)，研究的類型及目的，分述如表 3-1(呂長民，2003)：

表 3-1 質性研究的類型及目的

研究類型	研究目的
基礎性研究	發現真理，建構新理論及重新檢定現有的理論。
應用性研究	瞭解實質的問題，使能發現、理解和解釋，應用於現實的問題。
總結性研究	評估特定方案的效果是否確實有效。
形成性研究	尋求改進，並提出改善建議。
行動性研究	解決具體的問題。

資料來源：呂長民（2003）

公司與顧客或顧客與顧客之間的行為與互動反應，可利用質性研究的特質，深入瞭解他們之間的互動關係，採取深度訪談公司的工作人員與顧客，有助於學術發展(彭玉樹等，2010)，做為對個體思維、經驗、人際關係、社會活動及公司運作等之研究(徐宗國譯，1997)，故其屬於發現導向，研究目的在於解釋與發現事件之真實現象（呂長民，2003），先用一個概念性的理念架構，再依研究結果與研究發現歸納成主題(胡幼慧，1996)，相對於量化研究而言，質性研究更不容易掌握重點、研究成果也較難以具體呈現；因此，研究者須長期的接受思考和辨證訓練，不斷豐富的見識，才能夠有效的洞察各種現象的真實面貌(彭玉樹等人，2010)，研究者必需和個案受訪者緊密的接觸，對研究主題的觀點必需有整體性，並以同理心，了解受訪者的行動和脈絡中相關的意義，以提供正確的解釋和洞識脈絡(胡幼慧，1996)，這是一種系統性的觀點，目的是為了因應及瞭解真實事件的複雜性，系統導向對理解資料之意義有很大的助益(吳芝儀、李奉儒，1995)，可以呈現出更具有創意力和說服力的研究結果和研究發現(呂長民，2003)。

質性研究必需利用「建構探索循環（Circle of Constructivist Inquiry）」模式(圖 3-2)，就(1)經驗、(2)發明／設計、(3)發現／資料收集、(4)詮釋／分析、(5)解釋／理論、再回到(6)「經驗」等各階段之循環，研究步驟屬於循環性探索的研究方式(胡幼慧，1996)。

本研究基於上述文獻之指導，從蒐集文獻、分析情緒勞務及幸福感的特徵和影響因素為始，發展出半結構式問卷為基礎概念介入設計，用深度訪談的方式做成逐字稿後，分析訪談之初級資料加以歸納、詮釋。

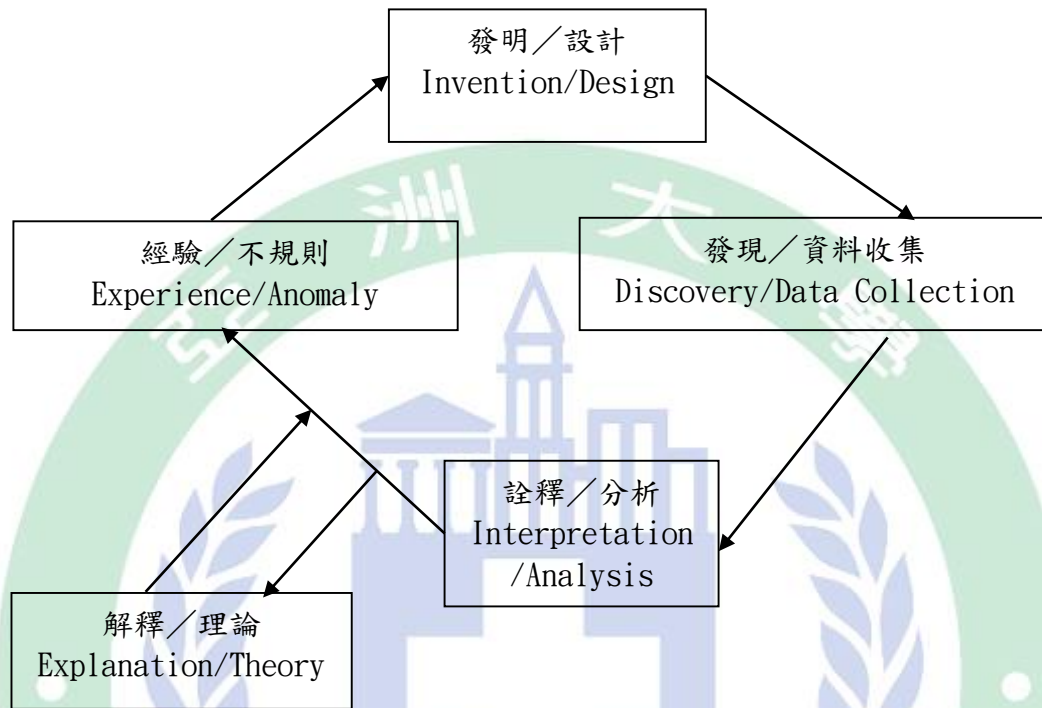


圖 3-2 建構探索循環(Circle of Constructivist Inquiry)

資料來源：胡幼慧(Millwe, Crabtree, 1992) (1996).

### 三、深度訪談 (Depth Interview)

深度訪談也稱為深入訪談，是由研究的訪談者發展出一個架構，又稱為訪談綱要 (Interview Guide)，做為訪談進行之引導，資料的蒐集需要具深度的資訊或對於該研究領域一無所知或仍不熟悉的情況下，有極大的用處，故蒐集資料的手段是訪談綱要的建立，資料蒐集的方法是對受訪者的訪談(胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道譯，2000)，個人訪談優點，乃可針對問題進行更深入的訪問探索，利於取得非結構性問題的資訊和資料的蒐集，缺點則是受訪者可能因訪談者訪談時用詞的不一致而影響信度與效度(吳萬益、林清河，2000)。



## 第四節 訪談工具

本質性研究為了更深入了解受訪者的觀點和經驗，採用半結構式問卷，進行空服員深度訪談，以獲得情緒勞務和幸福感的相關資訊。

研究工具包括：訪談同意書、訪談大綱、訪談環境、訪談紀錄和訪談錄音等有助於在訪談過程中確保研究問題得到充分探討，並能將訪談內容紀錄下來以利後續分析。

### 一、訪談同意書及受訪者名單

為確保學術研究倫理，本研究先向可能受訪者以電話或當面邀約做為本研究訪談對象，受訪者口頭同意後，在受訪時提送訪談同意書（附錄）並說明訪談的目的僅做學術上之研究不會做其他用途、保護受訪資料及相關隱私權的方法。受訪者完全瞭解並簽署同意書後開始進行訪談。

為尊重受訪者之經驗，採取開放式訪談，訪談前經受訪者同意，採全程錄音方式與觀察受訪者表情、音調及筆記重點摘錄；訪談結束後，將訪談錄音內容謄寫成逐字稿，若有不清楚再以電話請教受訪者，期能獲得完整性，最後進行資料整理分析與歸納演譯。

本研究受訪者資料如表 3-2：



表 3-2 受訪者資料

受訪者	性別	年資	職稱	學歷	婚姻狀況	訪談日期	訪談地點	訪談時間
P1	女	0-5 年	空服員	大學	未婚	2024.04.15	受訪者 宿舍	15:30~17:00
P2	女	6-10 年	空服員	大學	未婚	2024.04.12	受訪者 自宅	15:30~16:35
P3	女	11-15 年	副事務長	大學	已婚	2024.04.11	受訪者 居家大樓 閱覽室	11:00~13:00
P4	女	16-20 年	副事務長	研究所	已婚	2024.04.16	受訪者 自宅	13:00~14:20
P5	女	20 年以上	事務長	大學	已婚	2024.04.11	受訪者 自宅	14:30~16:30

資料來源：本研究整理

## 二、訪談環境

為了加強訪談資料的真實性和詳盡性，本研究使用日常輕鬆的對話引導受訪者回答問題，訪談環境的選擇以讓受訪者感到舒適安全、可以放鬆的地點，確保訪談過程不會受到外部環境的干擾，讓受訪者能夠專心且完全的陳述；研究者專注的仔細聆聽，以尊重受訪者經驗之陳述，並避免在訪談中摻雜個人看法，以確保訪談資料的客觀性和可參考性。

## 三、訪談紀錄及錄音

訪談前向受訪者說明，為了確保訪談資料的完整性和精確性，將全程錄音方式，受訪者同意後才能進行，如果受訪者對錄音有異議，應立即停止錄音以尊重受訪者的意願，並妥善保存受訪者資料及研究資料並確保不會外洩來保護受訪者的隱私權。

在訪談過程中也要觀察受訪者行為、手勢、表情、音調及筆記重點摘錄，藉以了解當下受訪情境和受訪者情緒，訪談結束後，將訪談錄音內容謄寫逐字

稿，若有不清楚再以電話方式請教受訪者，期能獲得完整性，最後進行資料整理分析與歸納演譯。



## 第五節 訪談問題

情緒勞務問卷之擬定，採用洪基貴、李俊達(2020)情緒勞務之公司、乘客和員工自我等三構面做文獻歸納，發展情緒勞務因素之問題。幸福感問卷之擬定，採用英國國家健康與臨床研究所(NICE) (2022) 之情緒幸福感、心理幸福感、社會幸福感等三構面做文獻歸納，發展幸福感影響因素之問題。

表 3-3 訪談問題大綱

訪談構面	原始問題	參考文獻	問卷題目
情緒勞務	一、公司層次		
	1. 公司的利益	洪基貴、李俊達(2020)	1. 請問您面臨公司要求的壓力有哪些？
	2. 公司的要求	郭彥谷等(2014)	怎麼做才能符合公司的利益？
	3. 公司文化	許炳富(2015)	2. 請問公司文化如何影響您服勤時的心情？
	4. 服務績效	黃敦群等(2019) Yoo & Arnold(2014)	3. 請問公司對服勤績效的要求，如何影響您與乘客的互動關係呢？
	5. 管理層的情緒規劃和控制		4. 請問公司管理層下達指令時，是否有情緒化的問題？請舉例？

續下表

續上表 表 3-3 訪談問題大綱

訪談 構面	原始問題	參考文獻	問卷題目
情緒 勞務	二、 乘客層次：		
	1. 乘客的利益	洪基貴、李俊達 (2020)	5. 請問面對乘客無理 要求，通常您會如 何解決以滿足乘客 的利益與期望呢？
	2. 乘客的期望	郭彥谷等(2014)	
情緒 勞務	三、 自我層次：		
	1. 情緒表達	Hochschild(1993)	6. 請問服勤時您如何 做到符合公司的情 緒規範呢？
	2. 休閒活動參與 度	周美雲(2014)	
	3. 同事間相互競 爭	侯勝宗等(2015)	7. 請問您工作之餘有 參加哪些休閒活動 呢？對您服勤時的 情緒有什麼影響 呢？
			8. 請問您喜歡空服員 這個工作嗎？
			9. 請問空服員需要比 較高的情緒負擔， 公司有提供您什麼 紓壓的管道嗎？
			10. 請問您覺得同事間 有哪些的競爭壓力 呢？

續下表



續上表 表 3-3 訪談問題大綱

訪談構面	原始問題	參考文獻	問卷題目
幸福感	情緒幸福感		
	(1)情緒智商	王昱人、藍天雄 (2019), Slaski & Cartwright(2002)	11. 請問您如何克服服勤壓力呢?
	(2)情緒歷程	馮彥茹等(2023)	12. 請問您服勤時, 面臨壓力當下, 對方的表情、語言和動作上的表現, 會影響您的情緒表現程度為何? 您如何排解?
	(3)情緒和低階視知覺具交互作用		
	(4)情緒刺激的視知覺閾值		
	(5)擅長偵測情緒臉孔		
	(6)正向情緒知覺狀態與彈性	楊錦登 <sup>2</sup> (2023)	

續下表

續上表 表 3-3 訪談問題大綱

訪談構面	原始問題	參考文獻	問卷題目
幸福感	<p>心理幸福感</p> <p>(1)應付壓力</p> <p>(2)過去的記憶</p> <p>(3)生活品質滿意度</p> <p>(4)重要事物或與信念相符</p> <p>(5)歸屬需求</p> <p>(6)認知評定</p> <p>(7)自治(自主性)</p> <p>(8)主觀的心理感受</p> <p>(9)內心的評估</p> <p>(10)復原能力</p> <p>(11)憂鬱程度</p>	<p>馮彥茹等(2023)</p> <p>Scherer(2001)</p> <p>吳莉芬等(2018)</p> <p>馮彥茹等(2023)</p> <p>McRae, K., Hughes, B., Chopra, S., Gabrieli, J. D., Gross, J. J., &amp; Ochsner, K. N.</p> <p>楊錦登<sup>2</sup>(2023)</p> <p>王昱人、藍天雄(2019)</p> <p>Scherer(2001)</p> <p>馮彥茹等(2023)</p>	<p>13.</p> <p>(1)面對壓力(2)過去的經驗(3)生活品質(4)自我實現 評估自己對空服員生涯的感受?</p>
社會幸福感	<p>社會幸福感</p> <p>(1)外在物理刺激</p> <p>(2)外部環境的生活條件</p> <p>(3)人際間的互動和相互影響</p>	<p>Scherer(2001)</p> <p>吳莉芬等(2018)</p> <p>洪乙禎(2022)</p>	<p>14. 請問擔任空服員工作，對您的人際互動有幫助嗎?</p> <p>15. 請問您的空服員工作，有獲得親朋好友哪些正向的肯定呢?</p>

資料來源：本研究整理

本半結構式問卷擬定後，為提升信度與效度，請學者逐題檢視、修正，原始問卷暨修正後問卷如下：

## 專家效度問卷

情緒勞務問卷之擬定，採用洪基貴、李俊達(2020)情緒勞務之公司、乘客和員工自身等三構面做文獻歸納，發展情緒勞務因素之問題。

構面：情緒勞務

原始問題	參考文獻	問卷題目	專家意見
一、公司層次			合 不 修 適 合 正 適
1. 公司的利益	洪基貴、李俊達(2020) 郭彥谷等(2014)	1. 請問您服勤時，遇到壓力時，通常如何處理？面對公司利益衝突時如何應對？  <b>修正建議：</b> 請問您面臨公司要求的壓力有哪些？怎麼做才能符合公司的利益？	V
2. 公司的要求			
3. 公司文化	許炳富(2015)	2. 請問您公司文化如何影響您服勤時的心情？  <b>修正建議：</b> 請問公司文化如何影響您服勤時的心情？	V

續下表

續上表 構面：情緒勞務

原始問題	參考文獻	問卷題目	專家意見
一、公司層次			合 不 修 適 合 正 適
4. 服務績效	黃敦群等 (2019)	3. 請問您公司對服勤績效的要求，如何影響您和乘客的互動關係嗎？ <b>修正建議：</b> 請問公司對服勤績效的要求，如何影響您與乘客的互動關係呢？	V
5. 管理層的情緒規劃和控制	Yoo & Arnold(2014)	4. 請問公司管理層下達指令時情緒化的程度？是否可舉例？ <b>修正建議：</b> 請問公司管理層下達指令時，是否有情緒化的問題？請舉例？	V
二、乘客層次			合 不 修 適 合 正 適
1. 乘客的利益	洪基貴、李俊達 (2020)	5. 請問您面對乘客無理要求，是如 何解決才能滿足乘客的利益和期 望？	V
2. 乘客的期望	郭彥谷等 (2014)	<b>修正建議：</b> 請問面對乘客無理要求，通常您 會如何解決以滿足乘客的利益與 期望呢？	

續下表



續上表 構面：情緒勞務

原始問題	參考文獻	問卷題目	專家意見
三、自我層次			合 不 修 適 合 正 適
1. 情緒表達	Hochschild(1993)	6. 請問您服勤時如何做到符合公司的情緒規範？	V
修正建議： 請問服勤時您如何做到符合公司的情緒規範呢？			
2. 自我角色的認同度	侯勝宗等(2015)	7. 請問您喜歡空服員這個工作嗎？	V
修正建議：無			
3. 休閒活動參與度	周美雲(2014)	8. 請問您工作之餘有參加休閒活動嗎？對您服勤時的情緒有什麼影響嗎？	V
修正建議： 請問您工作之餘有參加哪些休閒活動呢？對您服勤時的情緒有什麼影響呢？			
4. 工作壓力工作特性	郭彥谷等(2014)、林尚平(2000)	9. 請問您空服員需要比較高的情緒負擔，公司有提供什麼抒壓管道嗎？	V
修正建議： 請問空服員需要比較高的情緒負擔，公司有提供您什麼抒壓管道嗎？			

續下表

續上表 構面：情緒勞務

原始問題	參考文獻	問卷題目	專家意見
三、自我層次			合 不 修 適 合 正 適
5. 同事間相互競爭	侯勝宗等 (2015)	10. 請問您覺得同事間的競爭壓力程度如何？	V
<p style="text-align: center;"><b>修正建議：</b> 請問您覺得同事間有哪些的競爭壓力呢？</p>			

資料來源：本研究整理



幸福感問卷之擬定，採用英國國家健康與臨床研究所(NICE) (2022) 之情緒幸福感、心理幸福感、社會幸福感等三構面做文獻歸納，發展幸福感影響因素之問題。

構面：幸福感

原始問題	參考文獻	問卷題目	專家意見
一、情緒幸福感			合 不 修 適 合 正 適
1. 情緒智商	王昱人、藍天雄(2019)， Slaski & Cartwright(2002)	11. 請問您服勤壓力如何克服？  <b>修正建議：</b> 請問您如何克服服勤壓力呢？	V
2. 情緒歷程	馮彥茹等 (2023)		
3. 情緒和低 階視知覺 具交互作 用		12. 請問您服勤時，面臨壓力當下，對方的表情、語言和動作上的表現，影響您的情緒表現程度為何？如何排解？	V
4. 情緒刺激的視知覺 閾值		<b>修正建議：</b> 請問您服勤時，面臨壓力當下，對方的表情、語言和動作上的表現，會影響您的情緒表現程度為何？您如何排解？	
5. 擅長偵測 情緒臉孔			
6. 正向情緒 知覺狀態 與彈性	楊錦登 <sup>2</sup> (2023)		

續下表

續上表 構面：幸福感

原始問題	參考文獻	問卷題目	專家意見
二、心理幸福感			合 不 修 適 合 正 適
1. 應付壓力	馮彥茹等(2023)	13. 請您就 (1)壓力的應付	V
2. 過去的記憶	Scherer(2001)	(2)過去的經驗	
3. 生活品質滿意度	吳莉芬等(2018)	(3)生活品質 (4)自我實現	
4. 重要事物或與信念相符		評估自己對空服員生涯的感受?	
5. 歸屬需求	馮彥茹等(2023)	<b>修正建議:</b> (1)面對壓力(2)過去的經驗(3)生活品質(4)自我實現 評估自己對空服員生涯的感受?	

續下表



續上表 構面：幸福感

原始問題	參考文獻	問卷題目	專家意見
三、社會幸福感			合 不 修 適 合 正 適
1. 外在物理刺 激	Scherer(2001)	14. 請問您擔任空服員 對人際互動有幫助 嗎？	V
2. 外部環境的 生活條件	吳莉芬等(2018)	<b>修正建議：</b>	
3. 人際間的互 動和相互影 響	洪乙禎(2022)	請問擔任空服員工 作，對您的人際互 動有幫助嗎？ 15. 請問您的空服員工 作，有獲得親朋好 友比較多的肯定 嗎？ <b>修正建議：</b> 請問您的空服員工 作，有獲得親朋好 友哪些正向的肯定 呢？	V

資料來源：本研究整理

## 第四章 研究資料分析

### 第一節 受訪者背景分析

本研究從公司利益、乘客的立場，探討空服員情緒勞務的壓力和幸福感是一個重要的課題，根據國籍航空公司客艙空服員統計發現女性空服員占全體空服員 92.15%(表 2-6)，另本研究為期能涵蓋各個服務年資的觀點，選定 0-5 年、6-10 年、11-15 年、16-20 年、20 年以上年資的長榮航空公司女性空服員 5 位做為訪談對象，受訪者背景資料如表 4-1 所列。

表 4-1 受訪者背景資料

受訪者	性別	年資	職稱	學歷	婚姻狀況	訪談日期	訪談地點	訪談時間
P1	女	4 年	空服員	大學	未婚	2024.	受訪者	15:30~
		4 個月				04.15	宿舍	17:00
P2	女	7 年	空服員	大學	未婚	2024.	受訪者	15:30~
		6 個月				04.12	自宅	16:35
P3	女	10 年	副	大學	已婚	2024.	受訪者	11:00~
		10 個月	事務長			04.11	居家大樓	13:00
P4	女	18 年	副	碩士	已婚	2024.	受訪者	13:00~
		5 個月	事務長			04.16	自宅	14:20
P5	女	26 年	事務長	大學	已婚	2024.	受訪者	14:30~
		0 個月				04.11	自宅	16:30

資料來源：本研究整理

本研究探討空服員服務時涉及的情緒勞務與幸福感，訪談對象考量到工作者本身必須進入航空公司一段時間後，才能對其工作方法、運作模式與職務等有較為深入之瞭解，故選定受訪者至少三年以上之服務經驗，依其服務年資分

別邀請空服員、副事務長及事務長接受訪談，不同年資的受訪者，可以提供不同層面的觀點與意見，有助於更全面地探討情緒勞務與幸福感之間的關係。



## 第二節 情緒勞務訪談分析

本研究之情緒勞務訪談以半結構式問卷，深度訪談五位空服員，年資服務均達三年以上，包括公司層次(第 1 到第 4 題)、乘客層次(第 5 題)、自我層次(第 6 到第 10 題)三個構面，將逐字稿加以整理歸納受訪者情緒勞務的觀點。

### 壹、受訪者情緒勞務的觀點

#### 一、公司層次

##### (一)、公司壓力

公司壓力方面主要參考洪基貴、李俊達(2020)、郭彥谷等 5 人(2014)、許炳富(2015)他們的研究都指出，公司的利益、公司的要求，會使員工隱藏或壓抑內心的真實情緒，故本研究參考其主題進行訪談，其訪談結果如下：

表 4-2 公司壓力

訪談主題	訪談內容
請問您面臨公司要求的壓力有哪些？	我覺得壓力是旺旺日的出勤，佔績效比分數非常重，公司不能只注重於旺旺日出勤的人。旺旺日出勤的人可能就獎勵一次的航班申請，或者是一次的休假申請，還是要注重於平日，維持多久的全勤，或者平時都有配合班表穩定出勤者 (P1)。
	餐點服務流程的問題來自於飛航時間短的壓力，若客滿時服務流程如果按照 SOP 的話，時間上會來不及，減少熱茶和熱咖啡的服務，公司有給彈性(P2)。
	時間壓力、免稅品販售、沒有達到服務的品質、醫療上的壓力、服務流程就沒辦法兼顧好(P3)。
	壓力主要的來源是班表變更、抓飛的不確定性、接飛的時間壓力 (P4)。
	外表形象、語言能力、客訴調查、身體健康、請假會取消免費機票的資格、年紀大、安全的壓力(P5)。

資料來源：本研究整理



## (二)、符合公司利益的做法

表 4-3 符合公司利益的做法

訪談主題	訪談內容
	時間來不及按公司規定的 SOP 執行，會採取給的彈性措施完成機上服務(P2)。
怎麼做才能符合公司的利益？	人力安排要妥當、先請其他人去協助、讓同事間感受到有被關懷、妥善控制客人的情緒、組員間的配合(P3)。
	在有效時間內完成工作，跟學弟妹一起配合 (P4)。 控制身材，外貌也要盡量維持、看英文書增加英文能力、幫忙老弱婦孺置物(P5)。

資料來源：本研究整理

本研究根據情緒勞務觀點中公司層次之歸納分析，空服員情緒勞務面臨公司要求的壓力來源有，在機上服勤的壓力來源有：語言能力、外表形象、身體健康、年紀大記憶力不好、請假會取消免費機票的資格、旺旺日出勤，佔績效比分數太重、班表變更、抓飛的不確定性、接飛的時間壓力。在航勤中的安全壓力有：機上安全維護的壓力、機上醫療上的壓力。此外為了完成公司規定的服務品質壓力有：服務流程因飛航時間短產生時間壓力、擔心沒有達到服務的品質、服務流程就沒辦法兼顧好及客訴調查。此外，免稅品販售壓力也造成空服員的壓力。

至於空服員怎麼做才能符合公司的利益？空服員解決策略，會多看英文書增加語言能力、在外表形象上會注重身材控制盡量維持外貌；空服員會試圖妥善控制客人的情緒，降低機上安全維護和醫療壓力；為了符合公司規定的服務品質，空服員妥當安排人力，讓同事間感受到有被關懷，期望能在有效的時間內相互配合完成工作、並協助老弱婦孺。

唯在機上服勤的壓力中，請假會取消免費機票的資格、旺旺日出勤，佔績效比分數太重、班表變更、抓飛的不確定性、接飛的時間壓力和機上免稅品販售壓力等空服員不可控制因素，其並無任何解決策略，值得後續研究探討。

### (三) 公司文化對服勤心情的影響

表 4-4 問題主要參考許炳富(2015)的研究指出，公司文化會干擾情緒勞務工作者的歷程，故本研究探討公司文化對空服員服勤心情的影響，訪談結果如下：

表 4-4 影響服勤心情的公司文化

訪談主題	訪談內容
公司文化如何影響您服勤時的心情	追求安全，絕不妥協，安全目標零失事的文化，在行前簡報時，就戰戰兢兢，執行任務時非常的警覺、謹慎，很看重每一次的飛行，心情會很緊張 (P2)。
	公司在意團結和團體的整個感受、公司很在意安全、客人違反安全規範，遇到無理的客人，或是要求跨艙服務的乘客，考驗我的智慧跟經驗 (P3)。
	影響心情的是同時要帶新人，又要維持服務品質，壓力比較大，心情比較沉重，就是時間的壓力 (P4)。
	客訴時公司會雞蛋裡挑骨頭，說我們的缺點，質問當時，跟客人講話的音量大小及用字遣詞，服勤時心情是非常不好 (P5)。

資料來源：本研究整理

由受訪結果得知，公司屬日系文化，重視團結和團隊精神的企業文化、學長姐、學弟妹間的關係，其中年資較長者同時要帶新人，又要維持服務品質，壓力比較大，心情比較沉重，造成時間的壓力。

另公司高度重視安全，在服勤時會非常的警覺、謹慎，若遇到違反安全規範的乘客或乘客提出的無理要求(如跨艙服務)時，對空服員的智慧和經驗都是很大的考驗。

此外，公司收到客訴案件時，總是先向空服員說出他們的缺點，並用質問的方式了解案情，這樣的處理方式影響空服員的服勤心情。

### (四)、服勤績效影響與乘客互動關係

參考黃敦群等 4 人(2019)的研究指出，服務績效的作用會使服務人員為了

符合公司的情緒表現規範，對自己的情緒展現不斷的做出表層展現和深層展現的調整與管理，故本研究探討，服勤績效影響與乘客互動關係，訪談結果如下：

表 4-5 服勤績效影響與乘客互動關係

訪談主題	訪談內容
服勤績效影響與乘客互動關係	<p>公司一直新增的服務流程，讓服務的品質下降，因為時間緊迫，沒有辦法放慢服務的脚步，傾聽客人的需求，或者是他們真正的需要是什麼，我覺得要增加人力，才能提供完整的服務流程。我認為客人現在可能更在乎的是硬體，像是航程中提供小水、免費無限上網、提供藍芽可以連結他們自己的耳機等等 (P1)。</p>
	<p>服勤績效的要求當然是公司不希望我們請假，影響我跟乘客互動的原因為：我這趟航班結束之後，就要出去玩；前一個月 20 號發佈班表，能夠清楚何時休假，可以安排自己的事情；都沒有請假的話，可以一起申請航班同飛，都會讓我比較開心的跟乘客互動(P2)。</p>
	<p>跟客人的互動關係會比較謹慎、笑得比平常多、隨時注意每個服務的細節，動作會變得比較慢(P3)。</p>
	<p>對服勤績效在短時間要做完服務流程，跟乘客的互動比較少；長程飛行與乘客的互動就比較多，與乘客互動就是跟他們聊天(P4)。</p>
	<p>公司對服勤績效的要求是訓練、服務的標準化，沒有彈性，變成跟客人應對進退時太過死板，講話沒有溫度。</p>
	<p>影響與乘客的互動關係：為了免除一些麻煩，客人不合理的要求都要盡量去滿足(P5)。</p>

資料來源：本研究整理

由受訪者得知，公司新增服務流程會讓服務品質下降，跟乘客的互動會變得比較少，應增加人力，時間才不會太過緊迫，有時間可以傾聽客人的需求，



提供完整的服務。

在長程飛行的航班時，與乘客的互動、聊天就會比較多；而公司對服勤績效的要求是訓練、服務方面的標準化，若缺少彈性，跟乘客的應對進退時會太過死板，沒有溫度，但為了免除麻煩，面對乘客不合理的要求，都會盡最大程度的滿足乘客的利益和期望。

比較特殊的是其中一位受訪空服員認為，乘客現在可能更在乎的是硬體，例如，免費無限上網、提供藍芽可以連結他們自己的耳機等等。

### (五) 公司管理層情緒化問題

主要是參考 Yoo & Arnold(2014)的研究指出，管理層正向的情緒規劃和控制，服務人員較能深層展現的從事服務工作，是以管理層的情緒規劃和控制會影響空服員，訪談結果如下：

表 4-6 公司管理層情緒化

訪談主題	訪談內容
公司管理層情緒化	空服員在服勤期間，會因工作量大，飛行時間短，而有匆促情形，在言語提醒上有時會產生「斥責」的情形(P1)。
	現在教官跟飛都會出現在我們的班表上，教官通常不會情緒化(P2)。
	有一些人有。行前簡報問題沒回答正確，當下蠻害怕的(P3)。
	同航班的事務長或比我資深的副事務長有自己的做事方法，沒有照著他們的方式，就有情緒化的表現，例如生氣或不太搭理(P4)。
	管理層:很成熟，讀很多書，沒有情緒化的問題。 事務長情緒化的問題：口出惡言、口出髒話(P5)。

資料來源：本研究整理

由受訪者得知，管理層很成熟、讀很多書，沒有情緒化的問題，當工作量大、飛行時間較短時，事務長或資深的副事務長會有他們做事的方法，若沒有



照其方式執行勤務，會有斥責、口出惡言、口出髒話、生氣或不太搭理等情緒化表現；另外，空服員行前簡報過程中若對事務長的提問，回答不正確時，當下即有害怕的心理感受。

## 二、乘客層次

參考洪基貴、李俊達(2020)、郭彥谷等 5 人(2014)他們研究都指出，考量到顧客的利益，員工會管理與控制自己的情緒，以符合公司的情緒表現規範，涉及到人際間的互動，都會產生情緒勞務，故本研究以乘客的利益和期望訪談主題，訪談結果如下：

表 4-7 乘客無理要求如何滿足

訪談主題	訪談內容
	<p>面對顧客無理要求，以公司標準化服務流程為主，避免提供私人的禮物或物品給乘客，也盡量別造成同仁的不必要麻煩(P1)。</p>
乘客無理要求如何滿足	<p>經濟艙乘客要求跨艙等的餐飲服務，會告知替代方案，經濟艙有什麼可以提供給你(P2)。</p>
足	<p>喝的酒沒了，盡量是以微笑去面對。 以位置來說，真的沒有辦法，就只能跟他道歉。 索取小孩玩具，會請他稍等一下，不會先答應，之後還有剩餘再給(P3)。</p>
	<p>要免費升等或提供跨艙的服務，會以堅定的立場說明情況，婉拒乘客的要求，告知用付費升等方式(P4)。</p>
	<p>以前會非常卑微的滿足乘客。 現在比較強硬一點，在符合公司規定和法規的情況下，會盡量滿足乘客的要求，覺得公司從來就不是我們堅強的後盾(P5)。</p>

資料來源：本研究整理

由訪談結果得知，對於乘客無理要求，年資較淺空服員認為以公司標準化服務流程為主，避免提供私人的禮物或物品給乘客，這樣可以避免造成同仁的不必要麻煩；若要免費升等或提供跨艙等的服務，會以堅定的立場說明，婉拒

要求，並告知使用者付費的規定。

資深空服員則表示，以前會非常卑微的滿足乘客，現在會當場協調，在符合公司規定和法規的情況下，盡量滿足乘客。

### 三、自我層次

#### (一) 服勤時如何做到符合公司的情緒規範

表 4-8 問題主要參考 Hochschild(1993)的研究指出，情緒表達對情緒勞務會有所影響的觀點，故本研究探討「服勤時您如何做到符合公司的情緒規範」為主題，對受訪者進行訪談，訪談結果如下：

表 4-8 服勤時您如何做到符合公司的情緒規範

訪談主題	訪談內容
服勤時您如何做到符合公司的情緒規範	可以勝任工作，工作前的心理和自我工作認知清楚，不胡思亂想，因此不會把個人情緒帶進工作(P1)。
	會想著飛完這趟，就可以下班，跟朋友吃飯、去運動，或做‘自己想做的休閒活動，就會比較開心，容易做到符合公司的情緒規範 (P2)。
	面帶笑容、動作緩慢、以解決問題為考量，思考我在表達上是不是沒有很好或講話太快 (P3)。
	服勤前盡量做到吃飽、睡飽，不論自己實際的身心狀態為何，盡量控制自己的情緒展現，工作上保持愉悅或友善開朗，有時會壓抑自己真實的感受，提供被期待的優質服務 (P4)。
	保持平常心、冷靜、耐心、改變觀念、善待自己、吃得好、睡得好、事情做好、控制好自己的情緒、在機上講一些八卦，聊天宣洩情緒 (P5)。

資料來源：本研究整理

由訪談結果得知，空服員具高度自我認知，服勤前的自我心理建設和自我工作認知清楚，不胡思亂想，因此不會把個人情緒帶進工作，可以勝任工作；

例如：面帶笑容、動作緩慢、以解決問題為考量，思考我在表達上是不是沒有很好或講話太快。

服勤前盡量做到精神充足，不論自己實際的身心狀態為何，會盡量控制自己的情緒展現，在工作上保持著愉悅或友善開朗，有時會壓抑自己真實的感受，提供被期待優質的服務。以上是空服員能夠在自我層次充分認知「情緒勞務」的專業表現。

## (二) 自我角色認同

表 4-9 問題主要參考侯勝宗、樊學良、連婉茜(2015)的研究指出，角色認同度越高就會展現符合公司規範的情緒，故本研究探討，空服員自我角色的認同度對情緒勞務有影響的觀點，對受訪者進行訪談，訪談結果如下：

表 4-9 自我角色認同

受訪者	喜歡	不喜歡	原因
P1	<input type="radio"/>		下班就不用煩惱任何事情，喜歡這種工作環境。
P2	<input type="radio"/>		任務就是我這一趟飛完之後，任務就結束了，可以常常出國玩、每天面對不同的乘客和同事、因為我喜歡聊天，喜歡跟乘客一直講話或跟同事交流分享、跟乘客分享下機後，可以先去機場吃什麼美食，或哪裡適合休息一下，哪裡好玩。
P3	<input type="radio"/>		無。
P4	<input type="radio"/>		常有機會在工作時到其他的國家接觸不同的人種和文化，認識不同的人。
P5	<input type="radio"/>		大學時就喜歡這個工作。 可以到世界各地去玩、大家都很羨慕、兒子也覺得媽媽好厲害、我媽也引以為傲、有免費機票或無限制的折扣機票、不用交際應酬、非常的自由、飛到國外可以做自己喜歡做的事。

資料來源：本研究整理



本研究五位受訪空服員都非常喜歡空服員工作，原因包括：常常有機會在工作時到其他的國家接觸不同的人種和文化，認識不同的人、有免費機票或無限制的折扣機票、不用交際應酬、非常的自由、飛到國外可以做自己喜歡做的事，還可以獲得家人的認同及榮耀家人。

### (三) 空服員休閒活動參與度

表 4-10 主要參考周美雲(2014)的研究指出，休閒活動越豐富，則情緒勞務的壓力就愈低，故本研究探討，空服員有參加哪些休閒活動，訪談結果如下：

表 4-10 空服員休閒活動參與度

訪談主題	訪談內容
空服員 參加哪些休閒活動	工作閒暇以觀賞影片為個人休閒活動，或回老家休息，回到老家的感覺像充電，可以產生恢復力回到工作崗位(P1)。
	休閒活動主要是做瑜珈活動，從瑜珈的過程當中，會訓練呼吸，讓自己的情緒可以安定的服勤(P2)。
	朋友約出去玩、參加露營，會去按摩或做臉，身體的酸痛會減少，做臉皮膚會變好，就會覺得愉快、舒壓(P3)。
	去健身房運動、休假日和家人出去戶外走一走，吃飯、有足夠的休息時間、充足的睡眠，對隔天服勤，情緒會比較穩定，不會覺得累，所以對我服勤的情緒有什麼影響的原因，就是多休息(P4)。
	休閒活動：爬爬山、跟同事聚餐、在房間大聲聽音樂、大喊大叫，有紓壓的效果，有助於服勤時的心情調整(P5)。

資料來源：本研究整理

由訪談中得知，本研究五位受訪空服員，從事休閒活動可分為靜態與動態二種，有助於情緒安定及維持體能，分述如下：



靜態：觀賞影片、在房間大聲聽音樂、大喊大叫抒解壓力，足夠的休息、充足的睡眠；另外會去按摩減少身體的酸痛及做臉皮膚會變好，會讓他們感覺愉快；此外，回老家探親為自己充電，可以有充足的體力再回到工作崗位。

動態：瑜珈活動、健身房運動、休假日和家人一起用餐及到戶外走走、爬山、參加露營等，都有助於服勤時的心情調整。

#### (四) 紓解高情緒負擔的管道

表 4-11 主要參考郭彥谷等 5 人(2014)、林尚平(2000)提及，情緒勞務必需考慮到職業類別的工作特性，故本研究以工作壓力、工作特性為主題，訪談空服員紓解高情緒負擔的管道，其訪談結果如下：

表 4-11 紓解高情緒負擔的管道

訪談主題	訪談內容
	情緒負擔主因是特休非常的難用，因為要提前三個月預排；公司提供的抒壓管道有諮商和按摩小站的服務(P1)。
紓解高情緒負擔的管道	公司目前有健身房、可以租借羽球場地、另外有提供心理諮商(P2)。
道	一年有六個小時心理諮商，可以打電話去做諮商(P3)。
	提供專業醫師的心理諮商，公司網頁上提供服勤時遇到一些狀況或是問題的反應專區(P4)。
	提供心理諮商一年六個小時(P5)。

資料來源：本研究整理

由訪談中得知，長榮航空公司為紓解空服員的高情緒負擔，目前提供健身房、可以租借羽球場地及專業醫師的心理諮商，網頁上也提供服勤時遇到狀況或問題的反應專區。

#### (五) 同事間的競爭壓力

表 4-12 主要參考侯勝宗、樊學良、連婉茜(2015)的研究指出，同事間相互競爭對情緒勞務會有所影響的觀點，對受訪者進行訪談，其訪談結果如下：

表 4-12 同事間的競爭壓力

訪談主題	訪談內容
同事間的競爭壓力	<p>同事間的競爭壓力主因是升遷很不透明化，在上班時就是團隊合作，並沒有什麼競爭壓力(P1)。</p>
	<p>我目前的職位容易販賣到免稅品，有些學姐會想要衝業績，如果每個月業績很好，公司會獎勵，這是造成跟同事間的競爭壓力(P2)。</p>
	<p>績效評比，怕落入最後 2%，導致沒領到年終獎金跟績效獎金。疫情期間沒有服勤影響到薪資(P3)。</p>
	<p>同事間的升遷競爭壓力(P4)。</p>
	<p>服勤表現：做的沒有像學姐這麼好。 薪水方面：別人加薪加這麼多，自己卻沒有。 升遷方面：以前自己都全勤，也沒有請假，都沒有輪到自己。 表現程度：自己沒有像別人優秀的頭腦，花了很多時間表現卻沒有比人家好(P5)。</p>

資料來源：本研究整理

由訪談中得知，空服員服勤時的同事間的競爭壓力可分為：

- 1、在薪酬方面，免稅品業績獎金的激勵效果、薪資方面其他同事加薪多，自己卻沒有。
- 2、在服勤表現程度上，覺得自己花了很多時間，表現卻沒有比其他同事優秀。
- 3、升遷不夠透明化，因自己勤班都全勤，升遷時卻輪不到自己的單向解讀。
- 4、績效評比，全員績效評比，怕落入最後 2%，導致沒領到年終獎金跟績效獎金。

### 第三節 幸福感訪談分析

本研究之幸福感訪談係利用半結構式問卷，深度訪談五位空服員，包括情緒幸福感(第 11 到第 12 題)、心理幸福感(第 13 題)、社會幸福感(第 14 到第 15 題) 等三構面，將逐字稿加以整理歸納幸福感的觀點(表 4-3)。

#### 一、情緒幸福感

##### (一) 克服服勤壓力的方法

表 4-13 參考王昱人、藍天雄(2019)、Slaski & Cartwright(2002)、馮彥茹等(2023)他們的研究都認為，情緒智商和情緒知覺歷程會影響幸福感，故本研究認為，探討空服員克服服勤壓力的方法，有助於了解空服員的情緒智商和情緒知覺歷程，其訪談結果如下：

表 4-13 克服服勤壓力的方法

訪談主題	訪談內容
	服勤前把功課做好，做好全方位準備 (Well-prepared) 去工作，工作結束後，就好好睡覺、好好吃飯(P1)。
克服服勤壓力的方法	我會每次服勤前，先熟悉比如說各個艙等的工作服務流程、知道學姐的做事方法怎樣？先自行腦海中先模擬服務流程、不喜歡班型的話，找其他的同事換班。(P2)
	早一點休息，讓自己有更多的精力去面對突然的變化(P3)。
	盡量吃飽、睡飽，有規律的運動，補充維他命，再有壓力的話，找人訴說，把壓力釋放出去，不要悶在心裡(P4)。
	專業能力要多讀書、多休息才有充足的體力應付長程服勤、保持平常心、空服員之間要互相合作(P5)。

資料來源：本研究整理

由訪談中得知，空服員克服服勤壓力的方法有：服勤前把功課做好，做好全方位準備，比如先熟悉說各個艙等的工作服務流程、知道事務長或副事務長的做事方法、不喜歡的班型，找其他同事換班；在服勤中空服員認為要互相合



作、保持平常心；在平時應加強學習專業能力、多休息才有充足的體力應付長程服勤。

## (二) 受對方影響情緒表現程度及解決方法

表 4-14 問題是參考馮彥茹等(2023)、楊錦登<sup>2</sup>(2023)，他們的研究都認為，情緒和知覺狀態具交互作用，故本研究從空服員服勤時受對方影響情緒表現程度及解決方法來探討，訪談結果如下：

表 4-14 受對方影響情緒表現程度及解決方法

訪談主題	訪談內容
受對方影響情緒表現程度及解決方法	遇到學姐很急或是態度不好，心裡會不太開心，還是會維持基本的尊重，下班後就忘記(P1)。
	對方的表情、語言和動作上的表現，影響我的工作其實還好。因為我會想下班的時候就是我會想讓自己快樂、開心的事，或找比較熟悉的同事聊個天，抱怨個幾句(P2)。
	先去思考為什麼，他說這樣的話，或者他會有這樣的表情。 我會問你今天比較累嗎？了解他為什麼會這樣。 客人的部分：先以解決問題為主(P3)。
	服勤中遇到壓力的來源是學姐或學妹表情、語言和動作上的表現不好時，會盡量避免跟這樣子的人接觸或談話，若需要講話的話，就只限於工作上。找人講一講或觀看解壓影片，例如好笑的影片，來排解自己情緒上受到影響的壓力(P4)。
	情緒表現程度：以前會一直想，生活品質會受影響很大；年紀大了，比較會排解自己的情緒(P5)。

資料來源：本研究整理

由訪談中得知，情緒表現程度在服勤中遇到壓力的來源是空服員同儕表情、語言和動作上的表現，但空服員會透過休閒娛樂活動、也會從想讓自己快樂開心的事、了解對方為什麼會這樣的正向思考方式，排解情緒上受到影響的壓



力。從五位受訪者來看，越資深越有正向思考，更懂得排解自己的情緒。

## 二、心理幸福感

表 4-15 訪談問題是參考馮彥茹等(2023)、Scherer(2001)、吳莉芬等(2018)等人的研究指出，應付壓力、過去的記憶、生活品質滿意度、歸屬需求等主觀的自我內心認知評估對幸福感有影響的觀點，本研究歸納為(1)面對壓力(2)過去的經驗(3)生活品質(4)自我實現，由空服員評估自己對工作生涯的感受，訪談結果如下：

表 4-15 空服員生涯的感受

受訪者	面對壓力	過去的經驗	生活品質	自我實現
P1	空服員是熟能生巧的工作。	工作下班就不用處理公司的業務，有休假可以開票出國玩，是很好的福利。	作息會很不穩定，睡眠品質不佳，跟家人都不能常常相處，逢年過節不在家。	薪水比較優渥，可以存錢。
P2	幫助我較大的 是休閒活動， 可抒發工作壓力。	把環遊世界當成附加價值， 休假時，可以 去各地參觀、 旅行。	薪水好和服勤 國際線的經驗，對我來說 跟同學出去時 覺得有差距。	去很多的國 家。
P3	覺得生活都是 趕趕趕及通車 的時間壓力。	工作帶給我人 生很多不同的 感受。	體驗不同國家 的文化、事 物，認識很多 朋友、同事， 小孩生病時沒 辦法陪他們。	學有所用，有 成就感。

續下表

續上表 表 4-15 空服員生涯的感受

P4	需要久站，適應時差，體能的要求很大。	需要很大的情商或健康的管理的能力，調適跟增加自己的經驗去面對這些壓力。	女生造成月經紊亂、睡眠失調、用餐時間不定時、外國人飲食，衛生習慣和物價差異、犧牲和家人相處時間，影響家庭生活和人際關係。	有機會在工作時到其他的國家接觸不同的人和文化。
P5	乘客生病時，應用公司提供的訓練，比較不會緊張，也學習到藥品的知識。	遇到客訴，不管是有理或無理，公司提供的訓練，讓我們知道要為乘客著想。	遇到婆媳或老公間的摩擦，知道站在對方的立場為對方著想，對家庭和諧有非常大的幫助。	常常面對不同國籍的乘客，在聽和寫的方面就是得到比較大的進步，在說的方面，有長足的進步，不怕跟客人講英文。

資料來源：本研究整理

由訪談中得知空服員生涯的感受如下所述：

- 1、空服員面對壓力的生涯感受為，熟能生巧、公司提供訓練，面對勤務會比較不緊張，休閒活動可以抒發工作壓力。
- 2、空服員就過去的經驗其生涯感受為，遇到客訴，不管有理或無理，都要為乘客著想，因此需要很大的情商管理和調適能力；附加價值是隨著服勤環遊世界、休假時可以開票出國玩，使人生有很多不同的感受；此外，下班就可以不用處理業務。
- 3、空服員就生活品質的生涯感受為，作息不穩定，睡眠品質不佳，逢年過節

也常不在家，跟家人不能常常相處，小孩生病時沒辦法陪他們，但知道站在婆婆和老公的立場著想，對家庭和諧有非常大的幫助。此外，因服勤國際線體驗不同國家的文化、事物，認識很多朋友、同事，在和同學相處時會因薪水好和服勤國際線的經驗覺得有優越感。

- 4、空服員就自我實現的生涯感受為，學有所用，有成就感，且薪水優渥，可以存到錢，還去過很多國家，有機會接觸不同的人和文化，在服勤中面對不同國籍的乘客，英文的聽、說和寫有長足的進步，不怕跟乘客講英文。

### 三、社會幸福感

#### (一) 空服員對人際互動的幫助

表 4-16 訪談問題是參考 Scherer(2001)、吳莉芬等(2018)、洪乙禎(2022)等人的研究指出，外部環境的生活條件、人際間的互動和相互影響對幸福感會有影響的觀點，對受訪者進行訪談，訪談結果如下：

表 4-16 工作對人際互動的幫助

訪談主題	訪談內容
	對人際關係是有幫助，因為各個年齡層都很多、需要跟比較資深的學長姐或是資淺的學弟妹相處，更容易去跟長輩相處。在上班的時候，一直交際互動，很消耗能量，有時下班後，會變成不太喜歡社交和回訊息(P1)。
擔任空服員對人際互動的幫助	對我的人際互動是可能變得更愛聊天、更愛講話、更會分享(P2)。
	有幫助，可遇到不同的人，在跟其他人互動時，較可以了解他們的想法，看的事情也較多，親戚如果要出國或去哪裡玩，比較有共鳴，多一個互動的主題(P3)。
	人際互動有幫助，因為接觸的人很多、常常跟外籍組員共事、聊天、互相幫忙、讚美他人來增進彼此間的關係，公司文化是希望我們就是一個團隊，所以 Team work 很重要，就是跟機組員在一起工作的氣氛要好，是很重要的(P4)。
	空服員工作，對人際互動有幫助，尤其對婆媳關係、老公關係和家人的關係變得更親密(P5)。

資料來源：本研究整理



由訪談中得知，擔任空服員對人際互動有幫助，在公司內部方面，因為接觸的人很多、常常跟外籍組員共事、聊天、同事間會互相幫忙、讚美等方式，增進彼此間的關係；在外部方面，因為可遇到不同的人，讓自己在跟他人互動時，比較可以了解對方的想法，也因工作特性讓自己看的事情比較多，親戚如果要出國或去哪裡玩，比較有共鳴，多一個互動的主題。

## (二) 空服員獲得正向肯定

表 4-17 訪談問題是參考 Scherer(2001)、吳莉芬等(2018)、洪乙禎(2022)等人的研究指出，空服員獲得正向肯定時主觀幸福感越高，故本研究從空服員空服員獲得正向肯定的議題，對受訪者進行訪談，訪談結果如下：

表 4-17 空服員獲得正向肯定

訪談主題	訪談內容
空服員獲得正向肯定	<p>親朋好友覺得是很體面的工作，父母覺得驕傲(P1)。</p> <p>從事空服員這個工作，對於長輩或家人更貼心，更替他們著想，也蠻常買一些國外才有的東西回來給親朋好友們吃、給他們用，包括糖果餅乾、保健藥品、紀念品等等，他們還蠻喜歡我做這份工作(P2)。</p>
	<p>可以常出國去玩、英文程度很好、跟外國人有互動的機會(P3)。</p>
	<p>比外面的上班族薪水還高，公司有免費機票的福利(P4)。</p>
	<p>媽媽非常以我為傲，常掛嘴上的是，我女兒當空服員，談論時總是引以為榮(P5)。</p>

資料來源：本研究整理

從事空服員工作，親朋好友覺得是很體面的工作，父母覺得驕傲，因為可以常出國去玩、英文程度很好、可以跟外國人有互動、薪水、還有免費機票的福利；此外，對於長輩或家人更貼心、更替他們著想，因為常買一些國外才有的東西分享給親朋好友們吃。



## 第五章 結論與建議

本章分為，第一節研究結論，係依據第四章研究分析與結果整理成結論與發現；第二節後續建議，對長榮航空公司提出實務管理上的建議及對後續研究之建議；第三節研究限制，係對於研究樣本、方法、知識及受訪者的問題等。

### 第一節 研究結論

本研究主要選擇受訪者要有服勤國際航班經驗的空服員，為能涵蓋大部分之母體，本研究選定 5 年內、6-10 年、11-15 年、16-20 年及 20 年以上各一位，總共訪談五位，旨在訪談空服員情緒勞務的認知與影響因素（公司層次、乘客層次、自我層次）及幸福感的認知與影響因素（情緒幸福感、心理幸福感、社會幸福感），分述如下：

一、本研究根據情緒勞務觀點中歸納分析，空服員會調整與管理自己，使符合公司的要求和規範，有關情緒勞務的認知與影響因素如下：

（一）機上服勤壓力：分屬公司和自我二個層次。

1、公司：請假會取消免費機票的資格、旺旺日出勤，佔績效比分數太重、班表變更、抓飛的不確定性、接飛的時間壓力、乘客要求跨艙服務等無理要求。

2、自我：語言能力、外表形象、身體健康、年紀大記憶力不好。

（二）航勤中安全壓力：分屬公司、乘客和自我三個層次。

1、公司、乘客和自我：機上安全維護的壓力。

2、公司、乘客和自我：機上醫療上的壓力。

（三）服務品質壓力：分屬公司、乘客和自我三個層次。

1、公司、乘客和自我：服務流程因飛航時間短，致產生時間壓力，係因擔心服務流程沒有達到公司規定的服務品質及面對公司的客訴調查。

2、公司、乘客和自我：面對乘客不合理要求(如：跨艙服務)時，為免除麻煩，都會盡最大程度的滿足乘客，以避免客訴。資深空服員則當場

協調，在符合公司規定和法規下，盡量滿足乘客。

(四) 免稅品販售壓力：分屬公司和自我二個層次。

公司、自我：因免稅品業績獎金的激勵效果，形成免稅品販售壓力。

(五) 公司文化壓力：分屬公司、乘客二個層次。

1、公司：重視團結和團體的文化，因航勤時間短，要帶新人，又要維持服務品質造成壓力。

2、乘客：高度重視安全的文化，空服員在遇到乘客違反安全規範時，在以客為尊的文化指導下，考驗著空服人員的智慧跟經驗。

(六) 管理層情緒化壓力：屬公司單一層次。

公司：因事務長或資深副事務長有他們做事的方法，若沒有照其方式執行勤務，會有斥責、口出惡言、口出髒話、生氣或不太搭理等情緒化表現。

二、本研究根據幸福感觀點中歸納分析，空服員面對人、事、物與生活，內心對工作和環境的適應技巧中，幸福感的認知與影響因素如下：

(一) 情緒幸福感

1、服勤前

(1) 把功課做好，做好全方位準備，比如先熟悉說各個艙等的工作服務流程、知道事務長或副事務長的做事方法。

(2) 不喜歡的班型，找其他同事換班。

2、服勤中

(1) 互相合作，以利完整服務品質和速度提升，避免客訴。

(2) 保持平常心。

(3) 了解對方的思維採正向思考，排解情緒上受到的影響。

3、在平時

(1) 應加強學習專業能力，以做好全方位準備。

(2) 多休息養足的體力，應付長程服勤的體力需求。

(3) 從事休閒娛樂活動。

(4) 想讓自己快樂開心的事。

## (二) 心理幸福感

- 1、空服員面對壓力的心理感受為，熟能生巧、公司提供訓練，面對勤務會比較不緊張，休閒活動可以抒發工作壓力。
- 2、空服員就過去的經驗心理感受為，遇到客訴，不管有理或無理，都要為乘客著想，因此需要很大的情商管理和調適能力；附加價值是隨著服勤環遊世界、休假時可以開票出國玩，使人生有很多不同的感受；此外，下班就可以不用處理業務。
- 3、空服員就生活品質的心理感受為，作息不穩定，睡眠品質不佳，逢年過節也常不在家，跟家人不能常常相處，小孩生病時沒辦法陪他們，但知道站在婆婆和老公的立場著想，對家庭和諧有非常大的幫助。此外，因服勤國際線體驗不同國家的文化、事物，認識很多朋友、同事，在和同學相處時會因薪水好和服勤國際線的經驗覺得有優越感。
- 4、空服員就自我實現的心理感受為，學有所用，有成就感，且薪水優渥，可以存到錢，還去過很多國家，有機會接觸不同的人和文化，在服勤中面對不同國籍的乘客，英文的聽、說和寫有長足的進步，不怕跟乘客講英文。

## (三) 社會幸福感

### 1、對人際互動有幫助

- (1) 在公司內部方面，因接觸的人很多、常常跟外籍組員共事、聊天、同事間會互相幫忙、讚美等，增進同事間的關係。
- (2) 在外部方面，因遇到不同的人，讓自己在跟他人互動時，比較可以了解對方的想法；此外，因工作特性看的事情比較多，親戚如果要出國或去哪裡玩，比較有共鳴，多一個互動的主題；再者，對長輩或家人更貼心、更替他們著想。



## 2、獲得正向肯定

- (1) 父母覺得驕傲。
- (2) 親朋好友覺得是很體面的工作。
- (3) 英文程度很好、可以跟外國人有互動。
- (4) 薪水高。
- (5) 有免費機票的福利，可以常出國去玩。

## 三、空服員依其情緒勞務（公司層次、乘客層次、自我層次）探索實務管理意涵如下：

空服員情緒勞務面臨公司要求在機上服勤壓力、航勤中的安全壓力、服務品質壓力、免稅品販售壓力、公司文化壓力、管理層情緒化壓力等六大項的壓力源，空服員會自動自發的改變自己，試圖有效率的解決問題。其解決策略包括：多看英文書增加語言能力、注重身材控制盡量維持外貌、試圖妥善控制客人的情緒，降低機上安全維護和醫療壓力、妥當安排人力，讓同事間感受到有被關懷，期望能在有效的時間內相互配合完成工作、並協助老弱婦孺。此部分公司應持續關注，並施予適當的激勵策略。

此外，空服員對機上服勤的壓力來源之請假會取消免費機票的資格、旺旺日出勤，佔績效比分數太重、班表變更、抓飛的不確定性、接飛的時間壓力和機上免稅品販售等公司層次壓力，屬空服員不可控制因素，其並無任何解決策略，而若歸屬自己或自己和公司或自己和乘客的壓力都會想辦法克服，這是值得公司不斷的改善及後續成效追蹤。

## 四、空服員依其幸福感（情緒幸福感、心理幸福感、社會幸福感）探索實務管理意涵如下：

空服員屬高情緒勞務工作者，在面臨各種壓力時，公司除提供心理醫生的專業諮商、運動場地租借外，對於差勤、升遷、獎勵和績效評比等應提出一套包容性更大、更客觀的制度，讓空服員獲得較高的幸福感，提升服勤時的服務品質。



## 第二節 後續建議

### 一、本研究對長榮航空公司的建議如下：

#### (一) 值得做專案研究

空服員對機上服勤的壓力來源中，屬空服員不可控制因素，其並無任何解決策略，而若歸屬自己或自己和公司或自己和乘客的壓力都會想辦法克服，這是值得公司做專案研究，以改善空服員的情緒壓力，提升幸福感。

#### (二) 優化服務流程

- 1、由於飛航的時間長短會影響空服員的標準服務，公司雖有許可彈性標準，唯空服員仍覺得具強大的時間壓力，故建議應固定檢視現有服務流程，適時優化，使服務更具彈性，方便空服員與乘客有更好的互動。
- 2、根據航班時間長短，要合理分配空服員的工作量，適時增加人員。

#### (三) 完善績效評比制度

避免過度追求單一指標，採用多向度綜合考核，例如旺旺日的出勤以及平日出勤、公平公正的客訴申訴制度、免稅商品銷售等應合理分配考核比重。

#### (四) 領導統御

- 1、設置管道讓員工意見可以適時表達，建立包容文化，提高歸屬感。
- 2、培養同理心以互相理解、營造寬容的環境。

#### (五) 合理的獎勵制度

- 1、提供合理的休假制度，使空服員身心得以充分休息。
- 2、旺旺日的出勤以及平日出勤獎勵制度，應適時檢討修正。

### 二、對後續研究之建議

#### (一) 量化研究之建議

本質性研究所得之結果，並未具統計效果，未來研究者可利用量化研

究，做情緒勞務和幸福感間的相關性研究。

## (二) 研究對象之建議

由於本研究僅針對長榮航空公司做為研究對象，後續研究者可以針對不同航空公司做研究，並與本研究結果做交叉比對分析。



### 第三節 研究限制

本研究基於研究樣本、方法、知識及受訪者的問題，研究限制如下：

- 一、 本研究限於人力、物力、經費、時間及研究對象等因素之限制，僅以長榮航空公司女性空服員為研究對象。因此，研究結果恐難以推論至男性空服員及其他航空公司空服員。
- 二、 本研究限於研究對象為五位長榮航空公司女性空服員，雖涵蓋全體年資之女性空服員，唯各年資區間僅訪談一位，難以推論至樣本母體之全部。
- 三、 本研究採開放性訪談，無法週延地考量受測者之個別的心理和生理因素差異和訪談環境的差異，致可能影響受訪者的彈性和自發性，故無法控制及預防訪談中可能產生的反應偏差。
- 四、 本研究由於訪問調查對象，平日即忙於公事，可能影響答題之完整性，而產生反應偏差。
- 五、 本研究對象及受試者可能因保密規定考量，而有防衛心理效應的反應性偏差，本研究則無法完全控制與避免。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

- 王文科、王智弘(2010)。質的研究的信度與效度。彰化師大教育學報，17，29-50。
- 王昱人、藍天雄(2019)。運用幸福感促進工作績效研究。中華管理發展評論，8(1)，9-23。
- 王駿發、歐陽諺(2015)。幸福感的量測與評估技術。科學發展，509。
- 史特勞斯、柯賓(Strauss, A & Corbin, J原著)(1997)。質性研究概論(初版)(徐宗國譯)。臺北市：巨流圖書出版公司。(原著出版年：1990年)。
- 米高·奎因·巴頓(Michael, Q. P.原著)(1995)。質的評鑑與研究(初版)(吳芝儀、李奉儒譯)。臺北市：桂冠圖書股份有限公司。(原著出版年：1990年)。
- 吳明蒼、蔡正育和柳立偉(2011)。大學生生活幸福感之研究，運動健康休閒學報，2，152-165。
- 吳清山、林天祐(2005)。教育名詞：情緒勞務。教育資料與研究，65，136。
- 吳莉芬、張乃文和潘雪幸(2018)。幸福感之概念分析，長庚護理，29(4)，533-541。
- 吳萬益、林清河(2000)。企業研究方法。華泰文化事業股份有限公司。
- 呂長民(2003)。行銷研究：研究方法與實例應用(第四版)。前程企業管理有限公司。
- 沈重宗(2011)。以情緒勞務為干擾變項探討解說志工參與動機對工作滿意度之影響。休閒保健期刊，6，1-11。
- 周美雲(2014)。臺南市國民小學教師情緒勞務與自覺身心健康、休閒活動參與關係之研究。康寧大學休閒管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 林尚平(2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，8(36)，427-447。
- 侯勝宗、樊學良和連婉茜(2015)。真心或矯情？情緒勞務和創新行為之關係。臺大管理論叢，25(3)，67-100。



- 施建彬 (1995)。幸福感來源與相關因素之探討，高雄醫學大學碩士論文，未出版，高雄市。
- 洪乙禎(2022)。社經條件、社會網絡與主觀幸福感，**社會科學論叢**，16(1)，1-38。
- 洪基貴、李俊達 (2020)。情緒勞務的定義、策略與職業類別：文獻探討的觀點。**國家文官學院 T&D 飛訊**，267。
- 胡幼慧(1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。巨流圖書公司。
- 張映芬(2021)。情緒勞務策略組型及其與相關因素之關係：質、量觀點的個人中心分析。**國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學**，52(3)，595-618。
- 張競成(2019)。工作幸福感文獻回顧，**科技與人力教育季刊**，6(2)，18-31。
- 莊俐昕、黃源協(2018)。原住民幸福感之研究：對原人主民族社會政策與社會工作的意涵。**台大社會工作學刊**，39，105-152。
- 許炳富 (2015)。情緒勞務對工作投入之影響：世代差異下知覺「個人-環境」**適配之調節效果**。國立雲林科技大學企業管理系博士論文，未出版，雲林縣。
- 郭彥谷、林舜慈、莊適瑜、林瑩滋和張邦立(2014)。情緒勞務孰輕孰重？探討工作壓力對情緒勞務之影響。**管理資訊計算特刊**，3，158-165。
- 陳玲婉 (2005)。國小學童母親人格特質與親職壓力、幸福感之相關研究。高雄師範大學教育學系研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳殷哲、余雅晴 (2017)。組織政治知覺對組織依附影響之研究-以情緒智力為調節變項。**科技與人力教育季刊**，4(2)，21-48。
- 陳瑛招 (2019)。空服員人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究，國立高雄科技大學觀光管理系觀光與餐旅管理碩士論文，未出版，高雄市。
- 彭玉樹、梁奕忠、于卓民和梁晉嘉(2010)。台灣管理學門質性研究之回顧與展望。**中山管理評論**，18(1)，11-40。
- 彭錦鵬、李俊達(2014)。影響主觀幸福感因素之研究。2014 臺灣政治學會年會暨『當前全球民主實踐的再思考：困境、挑戰與突破，國際學術研討會論

- 文』，國立臺灣大學社會科學院。
- 普哈拉、凡卡 (Prahalad, C.K. & Venkat Ramaswamy 原著)(2004)。消費者王朝—與顧客共創價值(初版)(顧淑馨譯)。臺北市：天下文化雜誌股份有限公司。(原著出版年：2004年)
- 曾育琳 (2012)。高科技產業員工之人格特質、情緒勞動對工作滿意度影響之研究-兼論情緒智力之調節效果。國立成功大學高階管理碩士論文，未出版，台南市。
- 湯慶輝(2020)。航空公司客艙組員簽派員排班之研究。運輸計劃季刊，49(2)，173-200。
- 馮彥茹、葉素玲、謝伯讓 (2023)。幸福感的客觀測量。中華心理學刊，65 (2)，145-162。
- 黃敦群、紀乃文、張雅婷、郭洧岑(2019)。情緒勞動的前因、後果與潛在干擾變數：統合分析法之探討，人力資源管理學報，14(3)，93-134。
- 黃煥榮(2021)。員工幸福感的意涵與影響因素之探討。文官制度，13(1)，67-103。
- 黃櫻美、蔡昀庭(2019)。幸福了，然後呢？從情感與認知觀點解釋幸福感與工作績效之關係。臺大管理論叢，29(3)，221-254。
- 楊錦登<sup>1</sup> (2020)。生命意義感與心理幸福感關係之研究—以某大學學生為例。慈濟通識教育學刊，13。
- 楊錦登<sup>2</sup> (2020)。正向情緒與心理幸福感關係之研究。中國醫藥大學通識教育中心通識教育實踐與研究，28，71-132。
- 劉蓉果、朱瑞玲(2020)。臺灣民眾幸福感變動趨勢：世代、年齡及人格的影響。人口學刊，60，43-94。
- 蔣佳良 (2006)。臺北市國民中學行政人員情緒勞務與學校組織文化及工作滿意之相關研究。政治大學學校行政碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北市。
- 蕭婉鎔(2014)。員工每日情緒對情緒勞動之影響：情感事件理論的觀點，臺大管理論叢，24(2)，249-282。
- 蘭吉特·庫馬爾(Ranjit Kumar 原著) (2014)。研究方法一步驟化學習指南(二版)

(胡龍騰、黃瑋瑩和潘中道譯)。臺北市：學富文化事業有限公司。

## 二、英文文獻

- Burns, R. A. & Machin, M. A. (2010). Identifying gender differences in the independent effects of personality and psychological well-being on two broad affect components of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 48(1), 22-27.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diener E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subject well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Hochschild, A. R. (1993). Preface. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organization*, 36-57. London: Sage.
- Keyes, C. L. M. (2013). Promoting and protecting positive mental health: Early and often throughout the lifespan. In C. L. M. Keyes (Ed.), *Mental well-being: International contributions to the study of positive mental health*. New York, NY: Springer, 3-28.
- Lucas, Richard E., & Fujita, F. (2000). Factors influencing the relation between extraversion and pleasant affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 1039-1056.
- Martín-María N., Miret M., Caballero F. F., Rico-Urbe L. A., Steptoe, A., Chatterji, S., & Ayuso-Mateos, J. L. (2017). The impact of subjective well-being on mortality: A meta-analysis of longitudinal studies in the general population. *Psychosomatic Medicine*, 79(5), 565-575.
- Rapkin, B. D., & Fischer, K. (1992). Framing the construct of life satisfaction in terms of older adult' personal goal. *Psychology and Aging*, 7(1), 138-149.
- Scherer, K. R. (2001). *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research*. Oxford University Press.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (Eds.) (2000). Positive Psychology—An Introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Seligman, Martin E. P. (2002). *Authentic happiness: Using the new Positive Psychology*



to realize your potential for lasting fulfillment. *New York: Simon and Schuster.*

White, M. A., & Murray, A. S. (2015). Well-being as freedom: Future directions in wellbeing. In M. A. White & A. S. Murray (Eds.), *Evidence-based approaches in positive education. New York, NY: Springer* ,167-175.

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.

Yoo J. J.&Arnold T. J. (2014), Customer orientation, enagement, and developing positive emotional labor. *The Service Industries Journal*.34(16),1-18.





### 三、網路文獻

#### 中文網站

1111 職務大辭典(2023)，<https://www.jobsalary.com.tw>，檢索日期：112.12.22。

ICAO(2023)，<https://www.icao.int/Pages/default.aspx>，檢索日期：112.12.22。

民航局(2023)，交通部民用航空局網站，<https://www.caa.gov.tw>，檢索日期：112.12.22。

呂蕙美(2014)，我國空運產業發展現況初探，交通部運輸研究所，<https://www.iot.gov.tw>，檢索日期：112.12.22。

航發協會(2023)，<https://www.acda.org.tw>，檢索日期：112.12.22。

陳盈宏(2015)，質性取徑的教育政策研究品質規準及其促進策略。國家教育研究院電子報，106。[https://epaper.naer.edu.tw/edm.php?grp\\_no=5&edm\\_no=106&content\\_no=2470](https://epaper.naer.edu.tw/edm.php?grp_no=5&edm_no=106&content_no=2470)，檢索日期：112.12.22。

#### 英文網站

McRae, K., Hughes, B., Chopra, S., Gabrieli, J. D., Gross, J. J., & Ochsner, K. N. (2010). The neural bases of distraction and reappraisal. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 22(2), 248-262. <https://doi.org/10.1162/jocn.2009.21243>. Accessed: 2023.12.22.

National Institute for Health and Clinical Excellence (NICE). (2022). *Social, emotional and mental wellbeing in primary and Secondary education*. <https://www.nice.org.uk/guidance/ng223>. Accessed: 2023.12.22.

Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18(2), 63-68. <https://doi.org/10.1002/smi.926>. Accessed: 2023.12.22.

Stephoe, A., Deaton, A., & Stone, A. A. (2015). Subjective wellbeing, health, and ageing. *The Lancet*, 385(9968), 640-648. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)61489-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)61489-0). Accessed: 2023.12.22.

# 附錄

## 附錄一 訪談問題大綱

空服員情緒勞務與幸福感之研究

~以長榮航空公司空服員為例

敬啟者：

本訪談大綱調查之目的，主要是從情緒勞務和幸福感的觀點，瞭解各位先進對於情緒勞務影響幸福感的見解。期能在各位的協助下，提供航空公司改善空服員情緒勞務的策略。

盼各位不吝指導，謝謝您的協助。

亞洲大學休閒與遊憩管理學系研究所

指導教授：王月鶯 博士

研究生：蘇湘玲

### 壹、情緒勞務

#### 一、公司層次

- 1、請問您面臨公司要求的壓力有哪些？怎麼做才能符合公司的利益？
- 2、請問公司文化如何影響您服勤時的心情？
- 3、請問公司對服勤績效的要求，如何影響您與乘客的互動關係呢？
- 4、請問公司管理層下達指令時是否有情緒化的問題？請舉例？

#### 二、乘客層次

- 5、請問面對乘客無理要求，通常您會如何解決以滿足乘客的利益與期望呢？

#### 三、自我層次

- 6、請問服勤時您如何做到符合公司的情緒規範呢？
- 7、請問您喜歡空服員這個工作嗎？

8、請問您工作之餘有參加那些休閒活動呢？

對您服勤時的情緒有什麼影響呢？

9、請問空服員需要比較高的情緒負擔，公司有提供您什麼抒壓管道嗎？

10、請問您覺得同事間有哪些的競爭壓力呢？

貳、幸福感

一、情緒幸福感

11、請問您如何克服服勤壓力呢？

12、請問您服勤時，面臨壓力當下，對方的表情、語言和動作上的表現，會影響您的情緒表現程度為何？您如何排解？

二、心理幸福感

13、(1)面對壓力

(2)過去的經驗

(3)生活品質

(4)自我實現

評估自己對空服員生涯的感受？

三、社會幸福感

14、請問您空服員的工作對您的人際互動有幫助嗎？

15、請問您的空服員工作，有獲得親朋好友哪些正向的肯定呢？

