

國立屏東大學  
企業管理學系  
學生專題論文

工作壓力與組織承諾的關係  
-以情緒智力與人格特質為調節變項

指導老師：廖 曜 生

學 生：劉昱銓            李欣怡  
          蕭哲毓            吳長奇  
          陳帝佐            張敬悠

中華民國 104 年 1 月

國立屏東大學  
企業管理學系  
學生專題論文

工作壓力與組織承諾的關係  
-以情緒智力與人格特質為調節變項

指導老師：廖曜生

口試老師：廖曜生、施智婷、曾志弘

---

中華民國 104 年 1 月 13 日

# 摘要

本研究之主要目的在探討員工工作壓力與組織承諾之關係，並同時分析情緒智力與人格特質的干擾效果。為達研究目的，依據文獻探討分析，採問卷調查方式，做為研究工具。以保險業企業編制內職員為調查對象，計發出問卷 150 份，回收有效問卷 123 份，有效回收率 82%。收集的資料運用因素分析法(Factor Analysis)、信度分析分析(Reliability Analysis)及線性迴歸分析 (Linear Regression) 等統計方法進行資料分析及檢驗假設。

關鍵字：工作壓力、人格特質、情緒智力、組織承諾

# 目錄

摘要 .....	I
目錄 .....	II
表目錄 .....	IV
圖目錄 .....	V
第一章 緒論.....	1
第一節、 研究背景 .....	1
第二節、 研究動機與目的 .....	3
第三節、 研究流程 .....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節、 工作壓力 .....	5
第二節、 組織承諾 .....	10
第三節、 情緒智力 .....	12
第四節、 人格特質 .....	17
第三章 研究設計與方法.....	18
第一節、 研究架構 .....	18
第二節、 研究假設 .....	19
第三節、 變數的操作型定義與問卷設計 .....	20
第四節、 預期效果 .....	24
第五節、 研究對象與問卷發放及回收 .....	24
第六節、 資料分析方法 .....	25
第四章 資料分析.....	26
第一節、 樣本基本資料分析 .....	26
第二節、 因素分析與信度檢定 .....	28
第三節、 Pearson 相關係數分析.....	1
第四節、 主要構面之迴歸分析 .....	1

第五節、 實證研究結論 .....	5
第五章 結論與建議 .....	6
第一節、 研究結論 .....	6
第二節、 研究貢獻 .....	7
第三節、 管理意涵 .....	7
參考文獻 .....	8
中文文獻 .....	8
英文文獻 .....	9
附錄（問卷） .....	10

## 表目錄

表【2-1】	工作壓力定義表.....	6
表【2-2】	Goleman(1998)情緒能力架構.....	15
表【3-1】	工作壓力之構面與衡量.....	20
表【3-2】	組織承諾之構面與衡量.....	21
表【3-3】	情緒智力之構面與衡量.....	22
表【3-4】	內外控人格特質之構面與衡量.....	23
表【4-1】	樣本基本資料分析.....	26
表【4-2】	各構面之 KMO 值與 Bartlett 檢定表.....	28
表【4-3】	工作壓力因素分析與信度檢定.....	29
表【4-4】	組織承諾因素分析與信度檢定.....	30
表【4-5】	情緒智力因素分析與信度檢定.....	31
表【4-6】	人格特質因素分析與信度檢定.....	32
表【4-7】	Pearson 相關係數分析.....	錯誤! 尚未定義書籤。
表【4-8】	工作壓力、情緒智力與組織承諾之迴歸分析.....	1
表【4-9】	工作壓力、人格特質與組織承諾之迴歸分析.....	3
表【4-10】	研究假設檢定結果表.....	5

## 圖目錄

圖【1-1】	研究流程 .....	4
圖【2-1】	劉玉玲之壓力基本理論模式 .....	7
圖【2-3】	「工作要求—工作控制」模型 .....	8
圖【2-4】	工作壓力過程的觀念性模型 .....	9
圖【2-5】	Steers 組織承諾前因後果模式 .....	11
圖【2-6】	Salovey & Mayer (1990) 情緒智力的概念圖 .....	13
圖【2-7】	情緒智力概念架構圖 .....	14
圖【3-1】	研究架構 .....	18
圖【4-1】	業務壓力、自我情緒管理與組織承諾關係圖 .....	2
圖【4-2】	業務壓力、自我情緒管理與組織承諾關係圖 .....	4

# 第一章 緒論

## 第一節、 研究背景

金融地球村、投資無國界，在現今金融與貿易自由化的世界潮流下，各國企業面對全球化的競爭，為能使企業在市場上屹立不搖並能永續經營，朝向以增加經營效率與提升服務品質的目標努力，藉以因應環境變遷及增加競爭優勢。多年來，企業已經意識到人才的重要性與了解人力資源管理對企業競爭力的重大影響。企業與學術界不斷從各種角度進行研究，以提升企業的經營績效。

回顧 2008 年金融市場，金融海嘯事件席捲全球，使許多保險從業人員親身經歷了入行以來的最艱困的市場環境。但身為保險從業人員，應該將這波全球金融危機化為經營轉機，從中擷取受益的經驗。由於美國「次貸風暴」的影響持續擴大，加上二房事件及雷曼兄弟破產，對全球經濟景氣及金融市場造成莫大的衝擊。2008 年三月貝爾斯登投資銀行發生危機被摩根大通銀行收購以來，許多大企業紛紛受到了波及，如 AIG 及花旗銀行等，急需美國政府伸出援手搶救。

這場百年罕見的金融大海嘯，不但蔓延到全球各地，也使我們受全球股市及信用市場表現不佳、台幣大幅升值的影響，致使投資報酬率不如預期。截至 97 年底，台股下跌了 46%、美股下跌 40%，新興市場更有高達 55% 跌幅。在大環境衰退的情形下，保險業銷售人員都承受了相當大的壓力，保險業也面臨了很大的挑戰，第一項挑戰就是極高的資本需求。

因為保險 RBC（風險基礎資本額，RiskBasedCapital）及國際接軌的問題，台灣保險業必須持續增資，以因應未來法令資本需求與強化公司風險承受能力。其次是利差損益的波動，所謂利差損是指保險公司用來計算保費的利率（即保單預定利率）與實際投資報酬率的差距。過去九年央行採取低匯率、低利率的寬鬆貨幣政策，造成台灣資金氾濫。十年期公債殖利率三年內從 6% 直落到 2%，從此再也沒有回升過，2009 年元月份央行將利率調降了三碼，這使保險業在利差損方面背負更多的壓力，因為從前販賣的高利率商品，至今還是很難找到超越 5% 的投資工具，而為了解決國內利率太低的問題，保險業開始海外投資，麥肯錫研究指出，台灣前三大保險公司海外資產高達 34%，是日本前十大的兩倍，韓國前四大的三倍，這使得台灣成為金融海嘯重創最深的國家之一。

面對未來市場是以服務業掛帥的時代來臨，保險業競爭更需以差異化在市場中突圍。保險銷售人員在面對同業競爭時如何調適壓力及做好良好的情緒管理，進而提昇工作績效和工作滿意度，都是急需克服的共同問題。而面對銷售競爭過程產生的工作壓力，進而創造符合社會期待的工作表現，及如何化解個人工作壓力，提高組織銷售的工作績效，如同企業提昇核心競爭能力、加強人員能力素質和配合高效率的內部流程，進而提昇企業的競爭力，創造



出企業的極大利潤同等重要，才能在如此高度競爭的環境中爭取存續的空間。

保險業向來給人正面積極、效率極佳且打死不退的精神印象。事實上，保險業經過多年來不斷的競爭及市場佔有率的消長，銷售人員首當其衝的是面對與日俱增的工作壓力，不但要終身學習因應市場的變化，也要為提昇工作績效而持續提升服務品質，環境愈是艱困愈要重視服務！同時在低利率的環境下，保險業務的存在空間與價值又再度突顯出來。在面對全方位的行銷及外在環境的嚴峻，保險銷售人員不能以環境惡化為藉口，工作壓力大而失去挑戰自我的決心。因此保險銷售人員在面對同業競爭產生的工作壓力，如何轉化且排除負面的工作情緒進而提高工作滿足感，雖然「危機即是轉機」，只有面對壓力、迅速回應，才能擁有轉危為安的能力與機會！換言之，成功的保險銷售人員預兼具積極態度與正確方法，才能在越來越艱苦的環境中逆境求勝。

## 第二節、 研究動機與目的

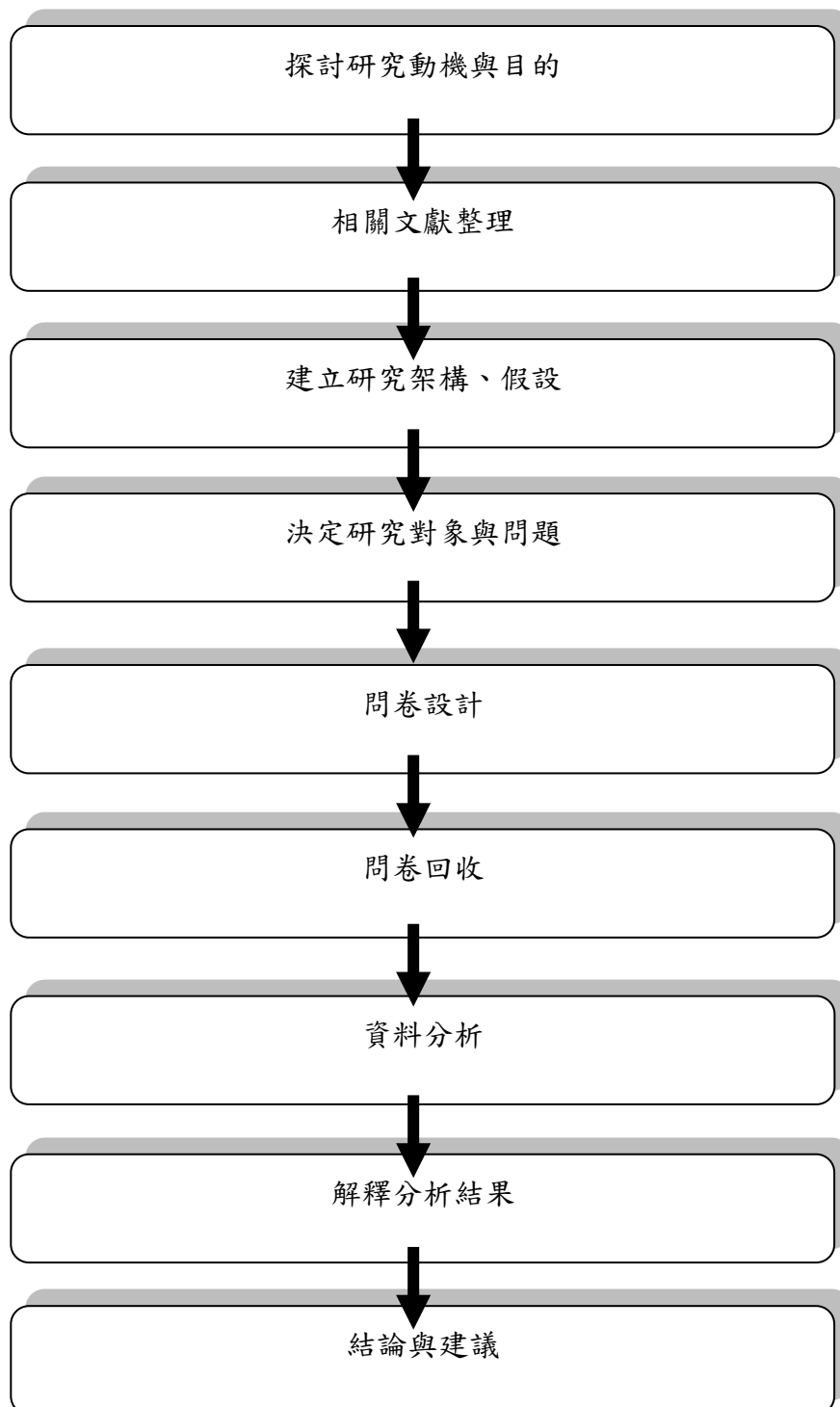
從探討內外環境的多重壓力，對於個人工作壓力影響組織承諾上的變化，加入情緒致力與人格特質，探討加入個人情緒與事務處理的方式在組織上的變化。目前有關工作壓力與組織承諾關係的研究都僅專注於兩者之直接關係，很少進一步考慮到個人因素，例如情緒智力和人格特質對於這兩者關係的影響，基於以上的研究動機，本研究目的要探討工作壓力與組織承諾的關係，並同時分析情緒智力和人格特質的干擾效果。

根據文獻探討及問卷調查之探討，本研究的預期結果與貢獻如下：

- (一) 確切了解工作壓力與組織承諾的關係，提供實務界經營管理上的參考依據。
- (二) 驗證不同情緒智力在處理工作壓力之後，對於組織承諾的影響，確實了解情緒智力在面對工作壓力時的影響程度。
- (三) 了解人格特質之內外控程度的工作壓力管理結果，不同內外控特質在面對壓力之後對於組織承諾的影響。
- (四) 藉由本計畫之研究結果，提出對業界的建議，做為未來在人力資源管理上的參考依據。

### 第三節、 研究流程

針對本研究之流程與步驟，將整理如下圖 1-1 所示：



圖【1-1】 研究流程

## 第二章 文獻探討

### 第一節、 工作壓力

#### 一、 工作壓力意涵

「盧美束研究生認為壓力是個體與環境交互作用的產物，採取互動之定義，將壓力定義為：壓力是個體遭受到外界刺激時，生理和心理接產生緊張、痛苦、壓迫、不舒服的負面情緒，造成身心失衡的反應，其反應亦會隨著個體載客方面條件不同而有所差異。「工作壓力」乃是從壓力定義衍生而出，凡因工作有關的因素而引起的壓力，都可以稱為工作壓力。」

#### 二、 工作壓力的定義

有關壓力的研究，範圍應用很廣，對象也不一。概括的分類可以將壓力分成工作壓力與非工作壓力。其中工作壓力(Occupational stress)是工作上所面臨的壓力，其將「壓力」的概念更明確地使用在工作環境與工作者身上，並以工作相關的刺激因素作為探討的重點。而講求效率的現代公司，為了改善公司生產績效、保障個人健康或確保系統安全，因而越益重視員工工作壓力，因此針對各職業、各職位階層員工之工作壓力研究便如雨後春筍般的產生，而各公司產業也因而得以從事壓力管理(stress management)。

而正因工作壓力由壓力定義衍生而來，故其定義亦隨著學者們的觀點不同而有所差異，如表。雖然眾家說法不同，相關的研究實質上仍是在探求外在刺激、壓力反應、以及個人特質之間的兩兩之間的關係或三者間的相互作用。而根據本研究所採用心理學觀點的互動型壓力定義，本研究認為工作壓力是「個人在工作場所中，受工作環境之需求、威脅、限制與機會，經過個人特質或心理歷程作用後之主觀知覺，與個人能力(與期望)的主觀知覺比較後產生不平衡(可能較高、也可能較低)，因而破壞原本個人在生理、心理及行為上的穩定狀態而成不穩定狀態」。

表【2-1】 工作壓力定義表

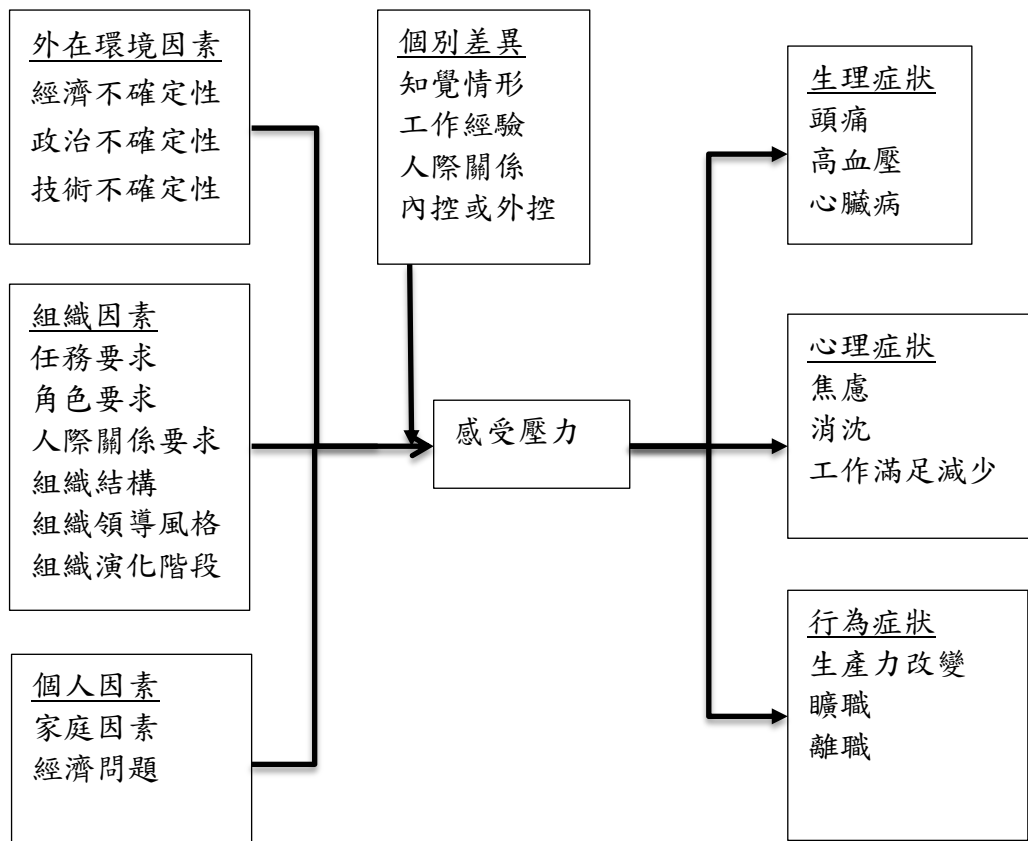
作者	工作壓力定義
Caplin(1975)	工作壓力是由於工作情境中之某些特性，對個體所產生一種威脅的現象。
Meglingo(1977)	工作壓力是為了改善某些特定行動所引起的一種問題、焦慮或挑戰。
Beer & Newman(1978)	工作壓力是一種與工作有關的因素和工作者交互作用之下，改變工作者心理和生理正常反應的結果。
Cumming(1979)	工作壓力是一些與工作有關的因素，使得工作者產生一些不適之反應症狀。
Arthur et al.(1981)	工作壓力是人們與工作特性發生變化時的交互作用，使人們的正常功能產生脫序現象。
Parker & De Cotiis (1983)	工作壓力是描述一個人在工作場所中遭遇一些與重要的工作結果有關之機會、限制及需求時，而被要求脫離常態或是與自我願望不符合時的一種感覺。
Fleming et al. (1984)	工作壓力是一種概念化的過程，它隱含個人對於危險或威脅等刺激之認知與反應。
Jamal(1985)	工作壓力是工作環境中出現威脅時，個人所採取的反應。
Steers (1988)	工作壓力為個人在工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應。
蔡先口 (民 74)	工作壓力即為職業壓力，是對於職務上所賦予的要求、期許或職責所感到的壓力。
黃清信 (民 82)	個人主觀知覺到工作環境之需求（限制或機會）與個人能力（或期望）不能配合，因而破壞原本個人在生理、心理及行為上的穩定狀態，而改變為一種不穩定狀態。
徐聖智(民 86)	工作壓力係個人對於工作場所，所給予的資訊產生的反應訊號，並以個人特質或心理歷程作為調節因素。
陸洛(民 86)	工作壓力是一個連續變化的動態過，乃是人與環境不斷的協調，不斷互動後的特異化結果。

### 三、工作壓力的相關理論

#### (一) 壓力基本理論模式：

壓力之潛在來源有三種，外在環境因素、組織因素與個人因素，統稱之為壓力源 (Stressor)。在同樣的壓力情況下，有人深受其苦，卻有人甘之如飴。當個人感受到壓力時，會因為每個人在情緒、性格、工作經驗上的差異性，而導致不一樣的結果。

一位對於工作壓力適應良好的員工，可以為公司提高效率，並且增加生產率；反之適應不良的員工，因為工作壓力而影響其生理及心理，造成性格衝突，而改變其生產力，給公司帶來麻煩。一般而言，壓力不僅發生在工作職場上，在平日居家生活上也會產生壓力 (劉玉玲，2001)。其所提出之壓力基本理論模式，如圖 2-1 所示。



圖【2-1】 劉玉玲之壓力基本理論模式

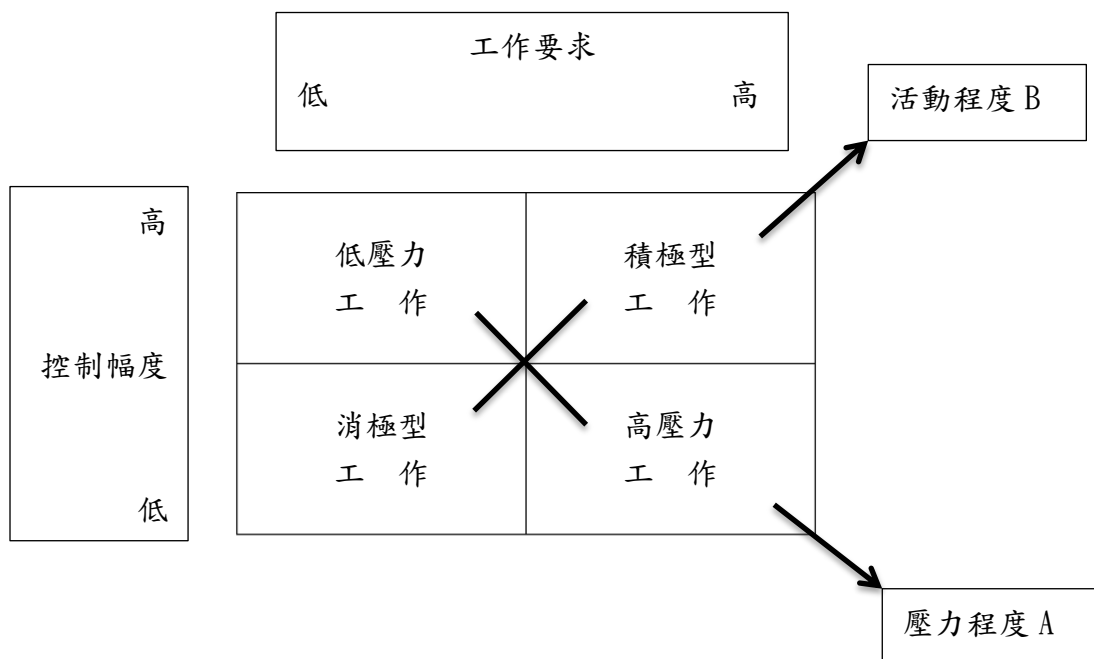
註：採自組織行為，劉玉玲，(2001)。台北：新文京出版公司

(二) Karasek(1979)的 Job Demand- Control Model (JDC) 模型：

其所建構的理論內涵，是認為員工心理上的緊張，係由於個人的工作情況，與工作的自主程度所導致，如果出現這種緊張壓力，可能會危及其健康。林若慧(2006)指出 JDC 模型中主張「工作要求」與「工作控制」二個構面，分別以高、低水準組合成四種工作情境，對工作壓力產生不同程度的影響，說明如下：

- (1) 「高工作壓力」(high strain jobs)：即高工作要求／低工作控制所組成的工作情境，其壓力狀態為最高，最容易使員工產生壓力與疾病。
- (2) 「積極型工作」(active jobs)：即高工作要求／高工作控制所組成的工作情境，是指個體會透過個人的能力或組織所賦與的資源與權限，來應付工作負荷所帶來的壓力，在此狀態下，可以促進員工主動學習與成長，以及對個人的健康，造成有益且保護的效果。
- (3) 「低壓力工作」(low strain jobs)：低工作要求／高工作控制所組成的工作情境，員工對此工作類型，所感到的壓力程度為最低。
- (4) 「消極型工作」(passive jobs)：低工作要求／低工作控制所組成的工作情境，是一種沒有動機的工作情況，員工只是處理一般的問題，工作活動的程度，相對較低，會減少員工學習的動機，或是逐漸失去原有的工作技術。

由 de Jonge 與 Van(1996) 提出的「工作要求—工作控制」模型(JDC)，如圖 1-3 所表示之構面所組成。

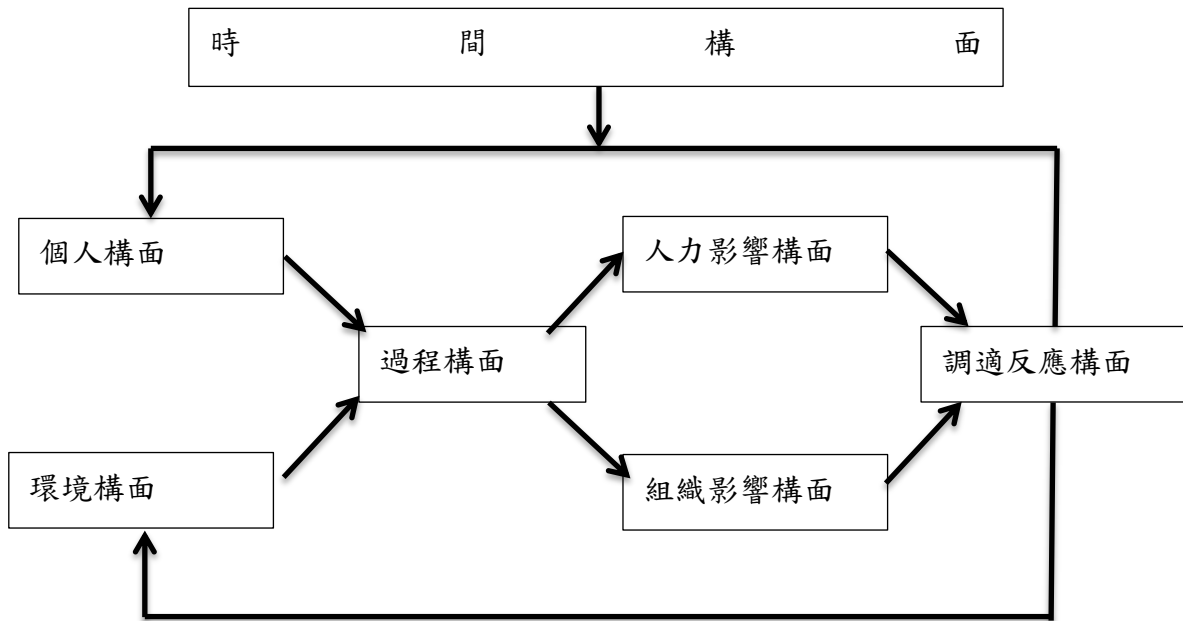


圖【2-2】 「工作要求—工作控制」模型

Figure 2 de Jonge, J., Janssen, P. P. M., and Van Breukelen, G. J. P., (1996). "Testing the Demand-Control-Support Model among Health-Care Professionals: A Structural Equation Model," *Work & Stress*, 10(3), p.210

(三) Beehr 與 Newman (1978) 的工作壓力一般模式：

Beehr 與 Newman (1978) 將壓力分為環境、個人、過程、人力影響、組織影響、時間及調適反應等七個構面，認為工作壓力來自於環境與個人構面，經由過程構面處理，產生人力與組織的影響。當人力與組織遭受影響後，就會出現調適性反應，個人會尋求支持系統，組織在工作設計與環境也會做修正，而時間構面串聯其間。他們提出「工作壓力過程的觀念性模型」，認為工作壓力，係由如圖 2-4 所表示之構面所組成。



圖【2-3】 工作壓力過程的觀念性模型



## 第二節、 組織承諾

### 一、 組織承諾的定義

承諾 (commitment) 一詞在社會心理學研究領域裡，受到了許多學者的關注，它代表的是個人對某一實體情感的意向(黃建中等人，2010)。組織承諾 (organization commitment) 近年來為組織理論及組織管理學者所專注的研究課題 (丁虹等人，1988)，在理論研究與實務運用上，一直被許多研究者所探討，企業管理人員欲透過對組織承諾的了解，以尋求留住員工及增加員工績效的方法 (尹衍樑，1988) Porter(1974)研究指出組織承諾比工作滿意度更能成為預測員工離職傾向的預測指標。因此，龔昶元等人(2007)認為透過對組織承諾的了解，可作為員工對該組織的態度，更可以作為預測員工的績效、出缺勤等衡量組織績效之有效指標。楊建昌等人(2005)亦持有相同看法，認為組織承諾是員工對組織認同及投入程度的整體性描述，此組織承諾是受到個人特質、工作特性及工作經驗所影響，進而影響員工的留職傾向、出席率及工作績效。

至於組織承諾的定義，由於不同的學者由不同的學派、理論出發，為了自己的研究目的給予不同的定義，Morrow(1983)就指出有關組織承諾的定義至少超過 25 種，以下僅引述幾種對組織承諾的說明如下：

Porter(1974)認為組織承諾是個人對於某一特定組織的認同及投入的相對程度。廖年森等人(2004)則認為組織承諾是組織內的成員對其組織的認同與意願，並將個人與組織連結再一起的態度或導向，或個人目標與組織目標趨向一致的過程。陳麗雲(2012)綜合各家學者的說法後，認為組織承諾是個人基於情感或利益層面，不同原因對組織的價值或目標的認同，而產生正面的感覺，維持其留在組織中的動力及選擇。

有關組織承諾的定義，學者各有其見解，組織承諾為員工對組織高度的認同與投入，包括信任與接受組織的目標與價值、願意為組織付出努力，以及非常希望能繼續留在組織中等三種成分，均屬個人對組織的主動關係，個人願意努力付出，以協助組織成功，而不僅是單純的順從組織規章 (許士軍，2003)。

### 二、 組織承諾的分類

關於組織承諾的定義與分類，不同學者由不同的學派、理論出發，基於本身的研究目的而賦予不同的定義與分類(丁虹等人，1988)。林志興(2009)認為組織承諾可分心理、態度性觀點或物質、交換性觀點加以說明，前者是發自內心願意為組織付出投入心力；後者則是評估利益得失後，再決定是否投入，兩者意義並不相同，但是後者應是前者基礎。多位學者則採取Porter(1974)的觀點，將組織承諾分成以下三類(曹勝雄、廖秀娟，2000；林淑芬、吳淑女，2006；陳惠芳、陳怡菁，2006；吳明融、吳彩鳳，2011；陳乃華、陳祥衡，2012；夏麗娟，2012)，分述如下：

一、價值承諾 (value commitment) 係指對組織的目標與價值有強烈的信念與接受。

二、努力承諾 (effort commitment) 係指願意為組織投注高度的努力。

三、留職承諾 (retention commitment) 係指具有強烈的欲望以維持組織成員的身分。

Allen & Meyer 及 Smith(1993)則是將組織承諾分成三類(王靜琳等人，2007；陳儀庭、李維英，2011，陳麗雲，2012)，分述如下：

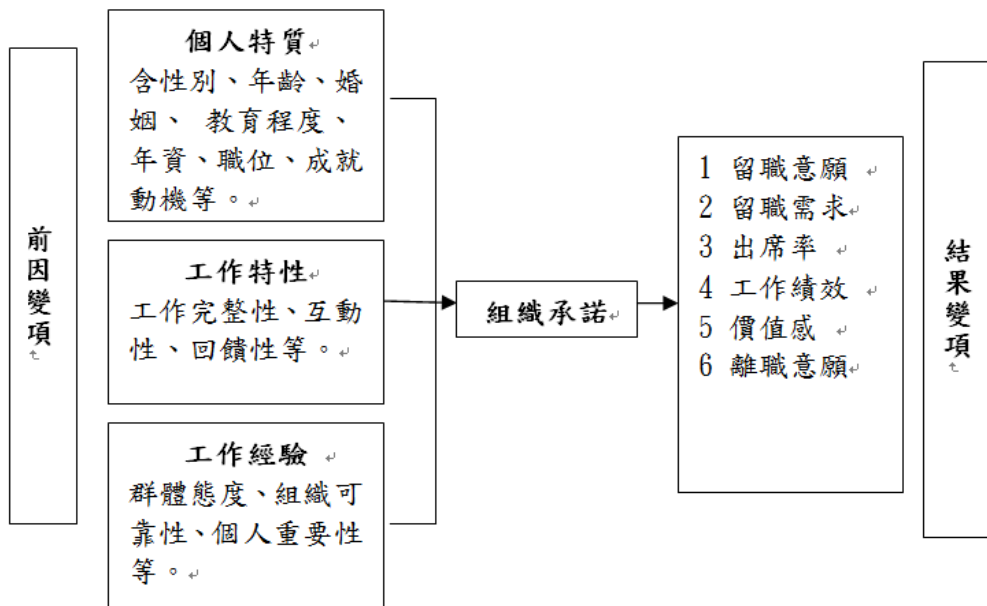
- 一、情感性承諾(affective commitment):指員工對組織存在著依附行為與所屬感。當員工在組織的經歷與他們的期望一致時，而且可以滿足他們的基本需求時，比較不滿意的員工，會對組織發展出更強烈的情感性依附。
- 二、持續性承諾(continuance commitment):有關離開組織成本的認知，而產生留在組織中的承諾。員工通常會依兩方面來決定對組織的持續性承諾(1)員工衡量其他在就業機會的多寡；(2)員工知覺離開公司，所需付出的犧牲(成本)。
- 三、規範性承諾(normative commitment):為員工對組織的忠誠是一種義務性與道德性的表現，換言之，強調員工維持對雇主的忠誠，心甘情願的任職在該組織而不輕易離開。

### 三、 組織承諾的理論

組織承諾的概念被提出後，學者嘗試建立組織承諾的理論模式，希望從對組織承諾的了解，找到留住員工及提升績效的方法。以下為組織承諾的理論相關模式：

#### (一) Steers (1977) 之組織承諾前因後果模式

Steers 認為影響組織承諾的模式，除了個人不同特徵、工作特性及工作經驗等前因變項會產生不同的結果，如留職意願、留職需求、出席率、工作績效等後果變項，其關係如圖2-5所示：



圖【2-4】 Steers 組織承諾前因後果模式

資料來源：轉引自高明德，2010:20

### 第三節、 情緒智力

#### 一、 情緒智力意涵

「情緒是表示個人身心激動程序的狀態，而情緒智力則是個人對於自身情緒的認知察覺與應用管理的一種能力，受到來自於自我或社會的刺激，個人會出現一些內在或外在行為的變化，對於個人在生活或是社會互動上都是極具影響的因素之一」。

#### 二、 情緒智力的定義

情緒智力一詞最早出現於Payne(1985)的研究論文中，Payne將情緒智力定義為了解的能力，包括了解、推理、洞察、擷取事實、真理和解決問題的能力。Payne認為情緒智力的能力長久以來一直被忽視，這樣的忽視導致了現代的許多社會問題，例如：憂鬱、暴力、毒癮、戰爭、人際衝突等等。這些社會問題想要獲得解決並不能只靠理智的知識，而是必須正視自己的動物本性-情緒本性。

情緒智力的研究在學術界漸受重視則歸功於Mayer 和 Salovey等人。Mayer 和 Salovey於1990年提出情緒智力是意識並使用情緒訊息的心理能力，情緒智力主要的功用在於評價、表達自己與他人的情緒、並對自己與他人之情緒作調整適應，之後便陸續有不少情緒智力的研究文獻相繼發表(Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990; Mayer & Geher, 1996; Mayer & Salovey, 1993; Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990; Salovey & Mayer, 1995)。情緒智力有別於一般的傳統智力，主要發揮在人與人之間的相處上，以及人們在面對自己的時候，在人的一生中扮演著與IQ同樣重要的角色。以下針對情緒智力理論中較具代表性，以及差異性較大的理論進行討論。

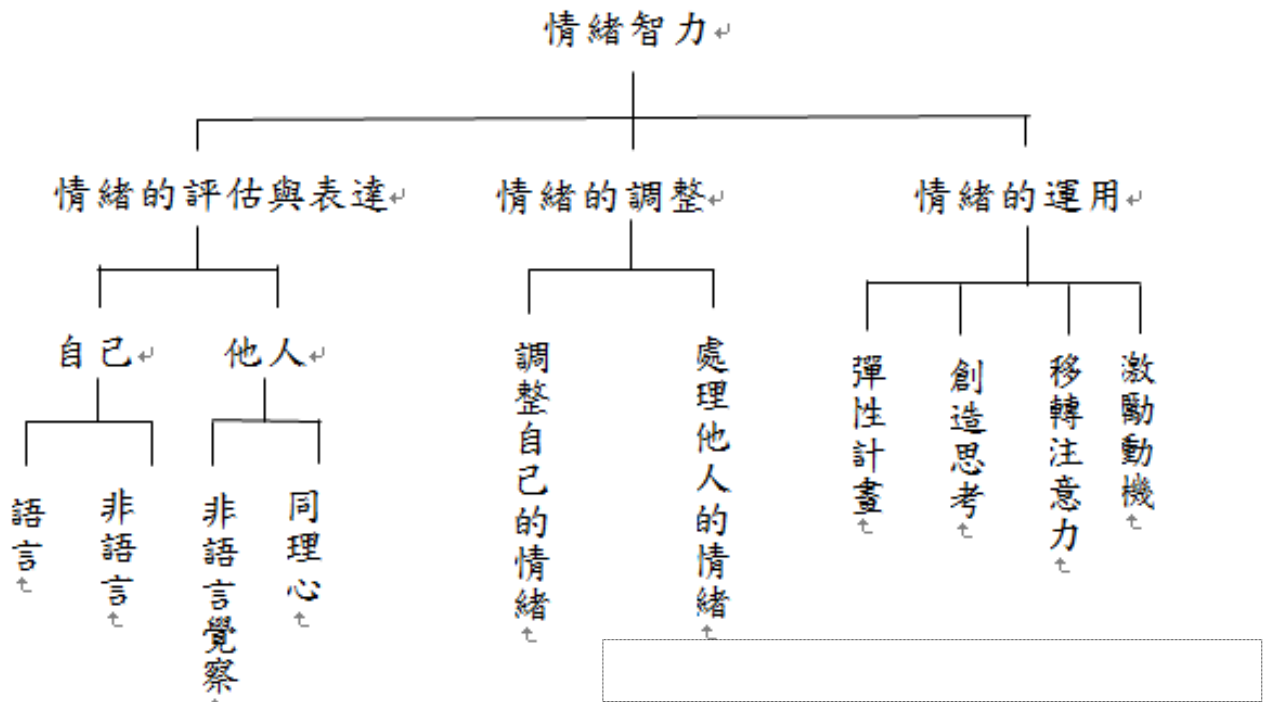
#### 三、 情緒智力的理論

##### Mayer & Salovey 的情緒智力架構

在Mayer & Salovey等人的早期研究中，將情緒智力界定為：「是一種察覺自己與別人的感覺與情緒，並能區辨情緒間不同，進而處理情緒並運用情緒訊息來引導個體思考與行動之能力。」也就是說，個體能夠正確地評估及表達自己與他人的情緒，並使用這些情感訊息來計畫、激勵、創造自己的行動，以達成美好的生活，豐富自己的生命(梁靜珊,1997)。Salovey & Mayer(1990)所提出的情緒智力概念架構，主要包括三個層面：情緒的評估與表達、情緒的調整與情緒的運用(如圖2-6、圖2-7)，茲分述如下：

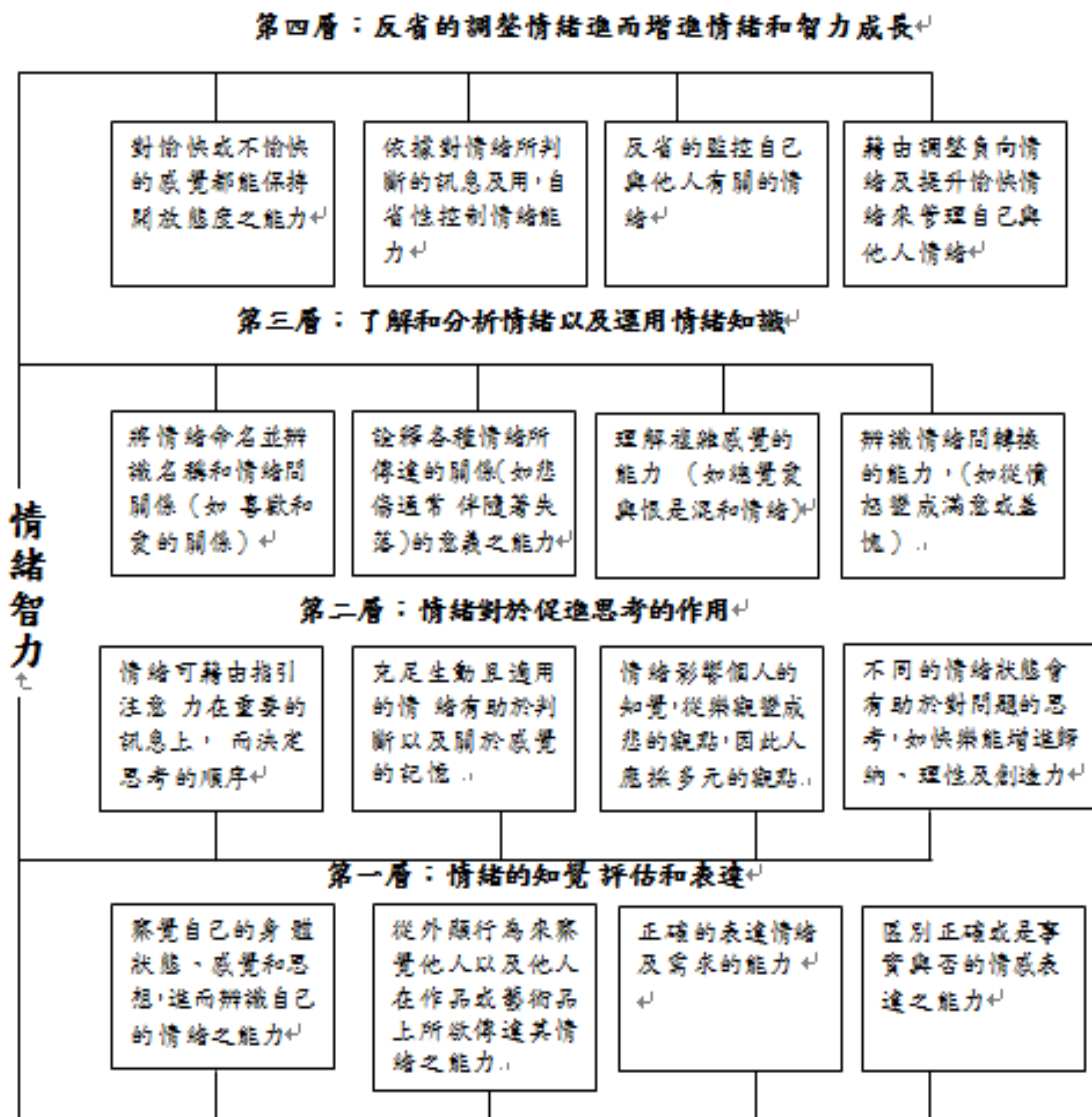
- (1) 情緒的評估與表達：個體覺察自己內在真實的情緒感受，才可能正確地評估與表達出當下的情緒狀態，並給予他人合適的情緒反應。自身情緒的評估與表達包含語言和非語言二種方式。敏察他人的情緒，可分為非語言覺察和同理心二部分。例如除了能瞭解別人語言表達出來的內容，同時也會注意到其面部表情所帶來的訊息，並能感同身受
- (2) 情緒的調整：指個體能採取一些策略來處理激起的情緒，以因應內外的情緒壓力，維持身心平衡，同時也可以適切的處理他人的情緒反應，以激勵他人，維繫良好的人際關係。例如當情緒特別緊張時，可以採取一些放鬆技巧或分散注意力的方式來穩定情緒。

(3)情緒的運用：情緒運用可幫助個體產生較多的未來計畫，做出較佳準備，且有助於創造思考，協助個體妥善地分配注意資源，並能激發動機，提昇工作表現。例如情緒智力較高者會將聯考升學的焦慮轉化成學習動機，藉由讀書計畫以及適當的運動來穩定和調節情緒，並且提高學習成果。



圖【2-5】 Salovey & Mayer (1990) 情緒智力的概念圖

Salovey & Mayer (1997) 是從認知的層面來解釋情緒智力，認為情緒智力是一種能力。其理論的每一個階層都可以運用在個體的自我成長和覺察他人的情緒狀態。但在情緒智力的分層卻有部分爭議，爭議的部分來源在於情緒發展的次序，並非完全按照其理論的四個層面，如第一層面的情緒知覺、評估和表達似乎可以列在第三層面了解和分析情緒以及運用情緒知識上，且第二層面情緒對於促進思考的作用與第三層面了解和分析情緒以及運用情緒知識很難嚴格劃分出來（王春展，1999），而第二層面情緒對於促進思考的作用和第四層面反省的調整情緒進而增進情緒和智力成長，在意義上亦有多處重複之處（陳弦希，2001），同時王春展亦認為不應將情緒的貢獻和應用納入情緒智力的要素中，而應歸於情緒的功能。



圖【2-6】 情緒智力概念架構圖

資料來源：Salovey&Mayer,1997,p11

## Goleman 的情緒智力理論

Goleman (張美惠譯, 1996) 歸納Mayer & Salovey和Gardner 等人的見解, 認為情緒智力是一種保持自我控制、熱誠和堅持且能自我激勵的能力, 包含五種主要層面的能力: 認識自身情緒、妥善管理情緒、自我激勵、認知他人情緒和人際關係管理。茲簡述如下:

- (1) 認識自身情緒: 認識情緒的本質是 EQ 的基石。這種隨時出現的認知的能力, 對了解自己非常重要。不了解自身真實感受的人必然淪為感覺的奴隸, 反之, 掌握感覺才能成為生活的主宰, 面對婚姻或工作等人生大事較能知所抉擇。
- (2) 妥善管理情緒: 情緒管理必建立在自我認知的基礎上, 如何自我安慰, 擺脫焦慮、灰暗或不安。這方面能力較匱乏的人常須與低落的情緒交戰, 掌握自若的人則能很快走出生命的低潮, 重新出發。
- (3) 自我激勵: 無論是要集中注意力、自我激勵或發揮創造力, 將情緒專注於一項目標是絕對必要的。成就任何事情都要靠情感的自制力去克制衝動與延宕滿足, 保持高度熱忱是一切成就的動力。一般而言, 能自我激勵的人, 做任何事情都有其生產力和效率。
- (4) 認知他人情緒: 同理心是基本的人際技巧, 必需建立在自我認知的基礎上。具同理心的人較能從細微的訊息了解別人真實的感受, 並察覺他人真正的需求。
- (5) 人際關係管理: 人際關係就是管理他人情緒的藝術。一個人際關係圓融的人, 能夠理解並因應他人的情緒。此種能力與一個人的人緣、領導能力、人際和諧程度有極大的關聯性, 充分掌握這項能力的人常是社會上的佼佼者。

Goleman(1998)在所著的「EQ II: 工作EQ」一書中, 將情緒智力的基本能力架構延伸發展, 提出「個人能力」, 其包括「自我察覺」、「自我規範」、「自律及助長個人達成目標的動機」等三層面; 及「社交能力」包含同理心和社交技巧兩個層面, 此五項情緒能力層面又衍生為二十五項情緒能力, 見表 2-2。(李瑞玲等譯, 民 87)。

表【2-2】 Goleman(1998)情緒能力架構

個 人 能 力	<b>一、自我察覺(self-awareness): 明瞭自己內狀態、喜好、資源和直覺</b>
	1. 情緒的察覺: 認清自己的情緒和其影響力 2. 正確自我評量: 明瞭自己的長處和限制 3. 自信: 肯定自我價值和能力
	<b>二、自我規範、自律(self-regulation): 處理自己的內在狀態、衝動和資源</b>
	1. 自握控制: 處理紛亂的情緒和衝動 2. 值得信賴: 保持誠實和完整的價值標準 3. 良知: 為自己的表現負責 4. 適應力: 處理變遷的彈性 5. 創新: 樂於接受全新觀念、新做法和新訊息, 為此保持開放的心胸。
	<b>三、動機(motivation): 引導或助長達成目標的情緒趨向</b>
	1. 成就驅力: 努力求改進或達到卓越的標準 2. 承諾: 參與團體或組織目標 3. 主動: 準備伺機而動 4. 樂觀: 無視阻礙、挫折、對追求目標的堅持

社 交 能 力	<b>四、同理心(empathy):察覺他人的情緒、需求和關切</b>
	1. 了解別人：能感受到人的情感和觀點，並對別人在意的事情主動採取關心 2. 服務取向：預期、認清並滿足客戶的需求 3. 幫助別人發展：感受到別人的發展需求並支持他們的能力 4. 善用多元文化:藉由團體成員的歧異性來尋找、再造新的機會 5. 政治意識：解釋一個團體的情緒暗潮和權力關係
	<b>五、社交技巧(social skills):引發適當反應的嫻熟</b>
	1. 影響力；發揮有效的說服藝術 2. 團隊領導：鼓舞並引導團體和眾人 3. 處理衝突：協商並解決爭議 4. 分工合作：與他人合作以達成共同的目標 5. 團隊能力：在追求共同目標上，創造團體的相乘力量 19. 溝通：傳遞清晰、具說服力的訊息 21. 改變催化：引發或處理改變 23. 建立連結：培養有益的關係

#### Shapiro 的情緒智力理論

Shapiro (1997) 認為現代社會中情緒智力的重要性對於兒童更形明顯，肯定情緒智力對於交到兒童在工作方面、人際關係和其他部分的應用效果，並提出擁有高情緒智力者對於人生成功和幸福的價值有可能更甚於擁有高智商者，認為情緒智力技能或認知性技能並非相反，而是相輔相成。Shapiro特別強調雙親的教養方式對於孩子的情緒智力的重要影響。因此鼓吹足夠好的雙親 (the good enough parents)，能夠提供孩子足夠的需求，輔助社會和情緒的成長，且提供他們在家庭外繼續發展的機會；雙親的任何舉動都可能影響孩子的教養，雙親如果多加注意，縱使強調任何一項情緒智力的方面，都可能對孩子造成滾雪球效果，愈變愈好。

Shapiro 將情緒智力的重點擺在情緒管理、道德發展、情緒思考、問題解決、社交技巧、自我激勵、表達情緒，其主要概念和 Goleman 的情緒智力相當一致，然而將其情緒智力的內涵包括道德發展，這點就教育層面來說是適當的，但對情緒智力的理論架構來講，卻會造成混淆 (陳弦希，2001)。

## 第四節、 人格特質

人格特質指的是一個人內在動機、情緒、習慣、思想等特徵持久性、經常性的表現，也是個人構成因素的總和表現。個人不同的人格特質，在工作動機、工作態度、和價值觀上，會產生極大的差異，因而展現不同的行為型態（詹益統，民 85）。以下為壓力研究中，學者常探討之人格特質變數，分列如下：

### 一、 內/外控傾向

內外控傾向 (Locus of control) 的概念是 Rotter, J. B. (1954) 年率先提出的。其指出同一事件對不同人所產生的效果可能迥然不同。具內控傾向的人相信事情會因它自己的行為、能力或特徵而改變；而如果個人感覺事件的發生不在它們的個人控制下，而是由運氣、機會、命運所造成者稱之為外控傾向者。

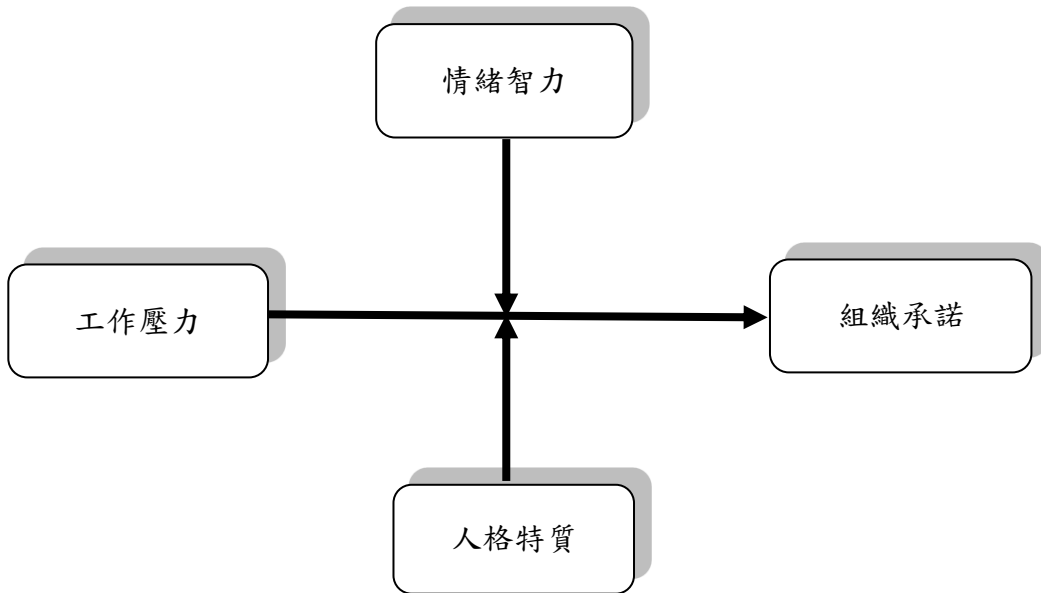
內控與外控傾向並非兩個不同種類的態度，而是一個連續的變項，每個人只是在內控與外控傾向的程度上有差異而已，亦即是每個人的控制所在不同；控制所在趨向內者為內控傾向，控制所在趨向外者為外控傾向[20]。另外，許多研究都表明，內控型的人較少受到壓力負面的影響（鄭亮傑，民 85）。

個人的內外控人格影響工作與生活甚鉅 (Salazar et al., 2006)。具有內控人格的人會將挑戰視為學習和專業成長的大好機會，相反的，具有外控人格的人會認為學習並不會影響他們任何情況，也就會忽視工作上所帶來的挑戰機會 (Norvilitis, Szablicki, and Wilson, 2003)。Kreitner 與 Kinicki (1995) 認為內外控取向的行為有以下的差異：(1) 內控者呈現出較高的工作激勵。(2) 內控者對於努力會獲致績效，有較強的期望。(3) 內控者對於需要學或問題處理的任務，且績效結合有價值的獎勵時，會展現較高的績效表現。(4) 工作滿足與績效表現關係的強度，對於內控者而言是大過外控者。因此綜合以上論述，內控型在工作上的績效表現較外控型為佳，也有較高的成就導向，並且在做決策之前較會積極尋求資訊，也較易受到激勵；因此，像高技術性與技巧性的工作、專業的工作、及管理者等類型的工作，內控者比外控者來的佳，至於外控型相對而言較為消極，習慣依章辦事，採取授權方式較無績效；所以外控型較適合擔任單調和聽命行事的工作（蘇義祥、胡國強，2000）。



### 第三章 研究設計與方法

#### 第一節、 研究架構



圖【3-1】 研究架構

## 第二節、 研究假設

許豪修(2008)探討醫務社工不同的個人特質與醫院不同的組織特質對工作使命感、工作壓力與組織承諾所造成差異。研究結果發現,工作使命感和工作壓力呈現負相關;組織承諾與工作壓力也呈現負相關。曾怡錦(2004)發現教師對於學校的組織承諾會因教師不同的工作壓力而生差異,當教師越傾向「工作本身壓力」、「生涯發展壓力」與「人際壓力」之工作壓力,則對「組織認同」、「努力意願」與「留職傾向」之組織承諾越低。許仁宗(2004)研究發現基層員警工作壓力與組織呈負相關。張朝欽(2009)也發現工作壓力與組織承諾則有相同的顯著負相關,工作壓力中的人際關係壓力越低,則組織承諾越高。多數研究結果均顯示「工作壓力」與「組織承諾」之間為顯著的負相關(鄭文俊,1994;吳娟娟,2002;許仁宗,2004;曾怡錦,2004;許豪修,2008;張朝欽,2009)。也就是說,當組織中的工作壓力越高,其所屬工作成員對該組織的承諾就會越低。綜合而之,多數研究結果均顯示「工作壓力」與「組織承諾」之間為顯著的負相關(鄭文俊,1994;吳娟娟,2002;許仁宗,2004;曾怡錦,2004;許豪修,2008;張朝欽,2009)。也就是說,當組織中的工作壓力越高,其所屬工作成員對該組織的承諾就會越低。然而這些研究都忽略了在相同的工作壓力下,不同的個人特徵可能得到不同的組織承諾,而情緒智力與人格特質都是極為重要的可能因素,因此本研究推出以下假設:

H1:工作壓力對組織承諾有明顯負影響。

H2:工作壓力加入情緒智力干擾因素對組織承諾有明顯正影響。

H3:工作壓力加入人格特質干擾因素對組織承諾有明顯正影響。

### 第三節、變數的操作型定義與問卷設計

本研究主要構面有四個：工作壓力、組織承諾、情緒智力、人格特質，本節參考前章文獻之論點，分別就上述四大構面說明其操作型定義及衡量方法：

#### 一、工作壓力

工作壓力係指人們對於自身週遭的工作環境改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極性與負面的情感。本研究將員工工作壓力則分為六個層面，以自編的「服務狀況調查問卷」共計十七題，以Likert五點尺度的計分方式得到工作壓力的量化資料(1表非常不同意,5代表非常同意),分數越高表示工作壓力愈高。

#### 變數衡量六大構面一

1. 人際壓力：員工與行政主管、同事、客戶人際交往關係的壓力情形。
2. 專業知能壓力：員工專業知識與技能、設計各種方案供客戶選擇的能力的壓力情形。
3. 工作負荷壓力：員工行政、業務工作、人力資源管理等工作量增多，工作負荷自然加重的壓力情形。
4. 時間壓力：員工在行政工作、業務上，因為時間不夠而產生緊張、焦慮或暴躁的情緒，反而使事情更無法順利完成，惡性循環，導致壓力累積情形。
5. 適應變革壓力：員工對公司政策變革、環境結構改變、市場變遷適應的壓力情形。
6. 自我期許壓力：員工為追求自我實現，自我鞭策的壓力情形。

表【3-1】工作壓力之構面與衡量

構面	變項之衡量
人際壓力	1. 我服務對象對工作要求經常和我做事原則相衝突。 2. 覺得和各級長官關係不密切，所以很難有升遷機會。 3. 我和其他業務部門互動，常有不同的立場和意見。
專業知能壓力	4. 我覺得主管分配給我的工作，有些明顯不屬於我的專業技能。 5. 我不清楚我的工作職責與範圍。 6. 我對自己在工作崗位中所擔任的角色定位不夠瞭解。 7. 我對工作的要求經常造成與服務對象關係衝突。
工作負荷壓力	8. 我經常帶工作回家做或在下班時間加班。
時間壓力	9. 我常需應付突發狀況的工作而感到壓力很大。 10. 我對上級交辦需在限定時間內完成的工作，往往覺得備感壓力。
適應變革壓力	11. 我的工作業務項目常調動，讓我覺得適應業務有壓力。 12. 我的工作常因不同層級長官的要求而改變，造成很大的壓力。 13. 我覺得現在工作不是穩定的工作，隨時都容易被解職。 14. 我曾因為不願意調職到離家遠的單位，失去升遷機會。
自我期許壓力	15. 我現在的工作缺乏發展與升遷的機會。 16. 我覺得經常無法同時兼顧工作與家庭。 17. 我的工作不太能獲得家人的支持。

資料來源：本研究整理。

## 二、組織承諾

本研究採Porter(1974)的觀點，將組織承諾分成三大構面，主要探討員工對感受組織承諾之面項，並設計相關問項，共計十一題。問項衡量尺度以Likert五點尺度的計分方式得到組織承諾感受的量化資料(1表非常不同意，5代表非常同意)，分數越高表示對組織承諾感受程度愈高。

變數衡量三大構面—

- 一、價值承諾 (value commitment) 係指對組織的目標與價值有強烈的信念與接受。
- 二、努力承諾 (effort commitment) 係指願意為組織投注高度的努力。
- 三、留職承諾 (retention commitment) 係指具有強烈的欲望以維持組織成員的身分。

表【3-2】組織承諾之構面與衡量

構面	變項之衡量
價值承諾	1. 當別人提起我是在本公司工作時，我會覺得很驕傲。 2. 我會關心公司未來的發展與願景。 3. 主管當局執行政策的方法，我非常欣賞。
努力承諾	4. 我認為我服務的公司是一個值得效勞的工作場所。 5. 我願意付出更多的時間與精神，來達成公司的各項任務要求。 6. 為了對公司有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練。 7. 我能把工作完成，不必做違背良心的事，使我感到心安理得。
留職承諾	8. 在本公司服務，使我能充分發揮自己的能力。 9. 繼續留在本公司工作可以實現我的理想與抱負。 10. 對於本公司，我有強烈的歸屬感。 11. 對於我的薪資和工作量相比，我感到合理。

資料來源：本研究整理。

### 三、情緒智力

依Goleman (張美惠譯, 1996) 歸納Mayer & Salovey和Gardner 等人的見解, 認為情緒智力是一種保持自我控制、熱誠和堅持且能自我激勵的能力, 包含五種主要層面的能力: 認識自身情緒、妥善管理情緒、自我激勵、認知他人情緒和人際關係管理, 依本研究需求配合調節工作壓力之情緒智力感受, 共計十七題。以Likert五點尺度的計分方式得到情緒智力的量化資料(1表非常不同意, 5代表非常同意), 分數越高表示個人情緒智力越高, 對於情緒掌控能力越佳, 越能有效調節工作壓力帶來之負面影響。

表【3-3】情緒智力之構面與衡量

構面	變項之衡量
認識自身情緒	我對於自己情緒的起伏, 很容易覺察得出來。 我常覺得別人不了解我或不同情我。 當人們注視或談論我時, 會讓我感到不安。 我時常覺得自己心情十分愉快。
妥善管理情緒	聽到同事的批評時, 我會很在意。 我會對不如意的事情而憂傷不已。 我會因為同事的挑釁而失控。 外來事件不會影響我的情緒。 我能夠克制自己的衝動, 以免鑄成大錯。 我心情不好時, 我會把氣出在別人身上。
自我激勵	面對壓力時我能設法放鬆自己。 當我有很好的表現時, 我會給自己一個獎勵。
認知他人情緒	我比較會關心周遭的人。 我會以和藹的態度對待每位同事。 不管對象是誰, 我永遠是個耐心的傾聽者。
人際關係管理	同事的成績表現, 會影響我的心情。 我會委婉的拒絕人, 而不傷彼此的和氣。

資料來源：本研究整理。

#### 四、人格特質

本研究採內外控傾向 (Locus of control) 的概念是 Rotter, J. B. (1954) 年率先提出的。依照內控傾向的人相信事情會因它自己的行為、能力或特徵而改變；而如果個人感覺事件的發生不在它們的個人控制下，而是由運氣、機會、命運所造成者稱之為外控傾向者設計量測問項，共計十三題，以 Likert 五點尺度的計分方式得到個人特質的量化資料(1 表非常不同意，5 代表非常同意)，分數越高表示偏向內控人格，分數越低則偏向外控。反項問題為 3、4、9~13 共七題。

表【3-4】內外控人格特質之構面與衡量

構面	變項之衡量
內外控人格	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 我認為工作機會是自己努力就可以爭取到的。</li><li>2. 每個人只要努力工作幾乎都可以完成想完成的部分。</li><li>3. 必須認識對自己有幫助的人，才有機會賺大錢。</li><li>4. 賺錢主要靠財運。</li><li>5. 大部分的人只要肯努力就能勝任工作。</li><li>6. 升遷的機會是給那些在工作上表現良好的人。</li><li>7. 認真工作的人，有較大的機會可以得到適當的回應。</li><li>8. 多數的員工對其主管的影響力比他們想像的大得多。</li><li>9. 得到自己想要的工作主要是憑運氣。</li><li>10. 必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。</li><li>11. 有升遷的機會通常是因為有好的運氣。</li><li>12. 對爭取一份好工作而言，認識關鍵人物比熟悉工作更重要。</li><li>13. 需要認識對自己有幫助的人，才有機會升遷。</li></ol>

資料來源：本研究整理。

#### 五、控制變數

主要在獲取受測者的基本資料，包含性別、婚姻狀況、子女、年齡、教育程度、服務年資、工作職級七個部份。

## 第四節、 預期效果

1. 確切了解工作壓力與組織承諾的關係，提供實務界經營管理上的參考依據。
2. 驗證不同情緒智力在處理工作壓力之後，對於組織承諾的影響，確實了解情緒智力在面對工作壓力時的影響程度。
3. 了解人格特質之內外控程度的工作壓力管理結果，不同內外控特質在面對壓力之後對於組織承諾的影響。
4. 藉由本計畫之研究結果，提出對業界的建議，做為未來在人力資源管理上的參考依據。

## 第五節、 研究對象與問卷發放及回收

### 一、受訪對象

本研究的主題為探討人格特質與情緒智力對組織承諾的影響，為了解台灣保險業者之工作壓力關係，本研究之受訪對象為保險業主管及基層員工。希望依據主管及員工所提供的資訊，了解企業在組織承諾上的影響。

### 二、問卷發放與回收

本研究的主題為探討人格特質與情緒智力對組織承諾的影響，發放國泰人壽、富邦人壽保險及新光人壽保險。以郵寄問卷方式，總計發放 150 份紙本問卷，回收數量 123 份回收率 82%，經篩選剔除填答不完整之無效問卷 13 份，本研究之實際有效問卷 110 份，有效問卷率為 73%。

### 三、問卷設計

此問卷為一封閉式問卷，由受訪者主觀是的填答。本研究問卷總共分五個部分：第一部分為工作壓力、第二部分組織承諾、第三部分情緒智力、第四部份人格特質、第五部分個人基本資料。

## 第六節、 資料分析方法

### 一、 分析方法

本研究將使用 SPSS 統計軟體來進行資料分析，使用分析方法如下：

#### (一)因素分析 (Factor Analysis)

因素分析 (Factor Analysis) 的目的是將眾多的變數縮減並歸納為少屬幾個有意義的因數，因此能以較少的垢面數目來表示原先的資料結構，同時又保有原始資料結構的資訊。本研究採取「主成分因素分析法 (principal component analysis)」，取其特徵值大於 1 之因素；並採用「最大變異數轉軸法 (varimax rotaion)」取得主要因素。

#### (二) 信度分析 (Reliability Analysis)

本研究將對客構面進行信度分析，以 Cronbac' s  $\alpha$  係數來驗證各構面的內部一致性信度。 $\alpha$  值越大，顯示構面內問項之間的相關性越大，亦即內部一致性越高。

#### (三) Pearson 相關係數分析

本研究使用 Pearson 相關分析，目的在於執行迴歸分析前，了解變數間是否有關連性。

#### (四) 迴歸分析 (Regression Anlysis)

本研究使用線性迴歸分析 (Linear Regression Anlysis) 來進一步探討自變數對依變數之影響。



## 第四章 資料分析

根據前一章節所列之研究方法與研究架構，本研究使用統計軟體 SPSS 作為資料分析的工具，針對所回收之問卷加以分析、歸納與解釋。本章節將包括四個部分進行分析：第一節將針對樣本進行基本資料分析，第二節為因素分析與信度檢定，第三節為主要構面之回歸分析，第四節為 Pearson 相關係數分析，第五節為證實研究結論。

### 第一節、 樣本基本資料分析

本研究問卷的基本資料之調查項目包括：性別、婚姻、子女、年齡、服務年資、教育程度、職稱七個部份。而問卷回收後之樣本基本資料分布情形，如下表【4-1】所示。

表【4-1】樣本基本資料分析

個人特徵		樣本人數	百分比%
性別	(1) 男	42	34.1%
	(2) 女	81	65.9%
	總計	123	100%
年齡	(1) 20-30 歲	47	38.2%
	(2) 30-40 歲	33	26.8%
	(3) 40-50 歲	25	20.3%
	(4) 50 歲以上	18	14.6%
	總計	123	100%
服務年資	(1) 5 年以下	52	42.3%
	(2) 6-10 年	25	20.3%
	(3) 11-15 年	17	13.8%
	(4) 16 到 20 年	8	6.5%
	(5) 20 年以上	21	17.1%
	總計	123	100%
教育程度	(1) 國小	0	0%
	(2) 國中	1	0.8%
	(3) 高中職	41	33.3%
	(4) 大專大學	79	64.2%
	(5) 碩博士	2	1.6%
	總計	123	100%
工作職級	(1) 主管	47	38.21%
	(2) 非主管	76	61.79%
	總計	123	100%

資料來源：本研究資料整理

由表【4-1】得知，在性別方面，男性與女性人數分別佔 34.1%與 65.9%，顯示受測者性別結構分配比例女性多於男性；在年齡方面，以 50 歲以下者居多，共佔了全體的 85.4%，顯示受測者結構較偏向於中壯年以下年輕族群；在服務年資方面，以 5 年以下者為居多，共佔了全體的 42.3%，顯示受測者結構較偏向於年資較淺之族群，在教育程度方面，以大學學歷以上者人數最多，共佔了全體 65.8%，顯示出受測者普遍具有較高的學歷；在工作職方面，主管職共佔 38.21%，非主管職共佔 61.79%，顯示出受測者非主管職教多。

## 第二節、 因素分析與信度檢定

因素分析能將很多變數縮減成較少的維度數並萃取出重要的因素，然而在對變數進行因素分析之前，應先進行 KMO (Kaiser - Olkin) 取樣適當性檢定及巴氏球形檢定 (Bartlett's test of Sphericity)，以確定資料的分析效果是否適合進行因素分析。而 KMO 的抽樣適切性數值大於 0.7 屬合適範圍，且 Bartlett 球形檢定的 P 值須接近於 0。分析結果如下表【4-2】所示。

表【4-2】各構面之 KMO 值與 Bartlett 檢定表

構面	KMO	Bartlett 球形檢定		
		卡方值	自由度	P 值
工作壓力	.860	694.021	78	.000
組織承諾	.920	1151.101	55	.000
情緒智力	.644	588.399	136	.000
人格特質	.738	710.816	78	.000

\*表有顯著  $P < 0.005$

由表【4-2】得知，本研究三個構面 KMO 值皆大於 0.7，唯獨「情緒智力」大於 0.6，代表適合進行因素分析。而 Bartlett 球形檢定的 P 值皆為 0.0000，因此本研究將針對「工作壓力」、「組織承諾」、「情緒壓力」、「人格特質」四個構面進行因素分析與信度檢定。

本研究以「主成份因素分析法 (principal component analysis)」並採用「最大變異數轉軸法 (varimax rotation)」，轉軸後的因素負荷量 (factor loading) 絕對值須大於 0.6，且與其他因素負荷量絕對值相差 0.3 以上，未達標準變數則予以刪除。最後以總累積解釋變異量大於 35% 為準則，並根據因素負荷量予以命名。

在信度方面，Cronbach's  $\alpha$  信度檢定用來衡量各構面的內部一致性。各因素內部一致性，則至少得高於 0.6 表示具有高信度，其中「情緒智力」信度相較於其他構面得分落於 0.6 之間，判斷原因為受試者答案過於保守及題目關聯性不足。

## 一、工作壓力

在「工作壓力」研究變數中，因數分析過後，如下表【4-3】所示，共萃取出兩個因素，依據特徵值大小排列，依序為「上級壓力」特徵值為 5.641；「業務壓力」特徵值為 1.376，且兩個因素累積解釋變義量達 53.982%。

信度檢定結果顯示「上級壓力」與「業務壓力」因素 Cronbach' s  $\alpha$  值大於 0.6，表示工作壓力之信度達內部一致性的水準。

表【4-3】工作壓力因素分析與信度檢定

變數名稱	因素內容	因素負荷量	特徵值	累積解釋變義量 (%)	$\alpha$ 值
上級壓力	10. 覺得和各級長官不密切，所以很難有升遷機會。	.823	5.641	43.395	.881
	11. 我和其他業務部門互動，常有不同立場和意見。	.634			
	13. 我現在的工作缺法發展與升遷的機會。	.837			
	14. 我覺得工作不是穩定的工作，隨時都容易被解職。	.744			
	15. 我覺得經常無法同時兼顧工作和家庭。	.641			
	17. 我曾因為不願意調職到離家遠的單位，失去升遷機會。	.810			
業務壓力	2. 我常須應付突發狀況的工作而感到壓力很大。	.618	1.376	53.982	.723
	3. 我經常帶工作回家做或在下班時間加班。	.735			
	4. 我的工作業務項目常調動，讓我覺得適應業務有壓力。	.671			
	12. 我對上級交辦需在限定時間內完成的工作，往往覺得備感壓力。	.748			

資料來源：本研究整理

## 二、組織承諾

在「組織承諾」研究變數中，因數分析過後，如下表【4-4】所示，共萃取出一個因素「組織承諾」，其特徵值為 7.380 且累積解釋變義量達 67.092。

信度檢定結果顯示「組織承諾」因素 Cronbach' s  $\alpha$  值大於 0.6，表示組織承諾一之信度達內部一致性的水準。

表【4-4】組織承諾因素分析與信度檢定

變數名稱	因素內容	因素負荷量	特徵值	累積解釋變義量 (%)	$\alpha$ 值
組織承諾	1. 我認為我服務的公司是一個值得效勞的工作場所。	.854	7.380	67.092	.949
	2. 在本公司服務，使我能充分發揮自己的能力。	.838			
	3. 對於本公司，我有強烈的歸屬感。	.840			
	4. 繼續留在本公司工作可以實現我的理想與抱負。	.874			
	5. 當別人提起我是在本公司工作時，我會覺得很驕傲。	.865			
	6. 我願意付出更多的時間與精神，來達成公司的各項任務要求。	.847			
	7. 為了對公司有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練。	.823			
	8. 我會關心公司未來的發展與願景。	.854			
	9. 我能把工作完成，不必作違背良心的事，使我感到心安理得。	.738			
	10. 主管當局執行政策的方法，我非常欣賞。	.713			
	11. 對於我的薪資和工作量相比，我感到合理。	.743			

資料來源：本研究整理

### 三、情緒智力

在「情緒智力」研究變數中，因數分析過後，如下表【4-5】所示，共萃取出五個因素，依據特徵值大小排列，依序為「人際關係管理」特徵值為 3.261；「自我情緒管理」特徵值為 2.901，且兩個因素累積解釋變義量達 36.247%。

然而「人際關係管理」、「自我情緒管理」因素 Cronbach's  $\alpha$  值大於 0.6，表示其之信度達內部一致性的水準。

表【4-5】情緒智力因素分析與信度檢定

變數名稱	因素內容	因素負荷量	特徵值	累積解釋變義量 (%)	$\alpha$ 值
他人情緒評估	2. 我聽到同事的批評時，我會很在意。	.654	3.261	19.181	.718
	5. 同事的成績表現，會讓我很在意。	.635			
	6. 當人們注視或談論我時，會讓我感到不安。	.717			
	7. 我會對不如意的事情而憂傷不已。	.775			
自我情緒運用	12. 我能克制自己的衝動，以免鑄成大禍。	.789	2.901	36.247	.706
	13. 不管對象是誰，我永源是個耐心的請聽者。	.659			
	14. 我會委婉的拒絕人，而不傷彼此的和氣。	.752			
	15. 我比較會關心周遭的人。	.606			

資料來源：本研究整理

#### 四、人格特質

在「人格特質」研究變數中，因數分析過後，如下表【4-6】所示，共萃取出兩個因素，依據特徵值大小排列，依序為「內控人格」特徵值為 3.856；「外控人格」特徵值為 3.179，且兩個因素累積解釋變義量達 54.116%。

信度檢定結果顯示「內控人格」與「外控人格」因素 Cronbach' s  $\alpha$  值大於 0.6，表示內控、外控之信度達到內部一致姓。

表【4-6】人格特質因素分析與信度檢定

變數名稱	因素內容	因素負荷量	特徵值	累積解釋變義量 (%)	$\alpha$ 值
內控人格	一、我認為工作機會是自己努力就可以爭取到的。	.769	3.856	29.661	.834
	二、每個人只要努力工作幾乎都可以完成想完成的部分。	.728			
	5. 大部分的人只要肯努力就能勝任。	.841			
	6. 升遷機會是給哪些在工作上表現良好的人。	.749			
	7. 認真工作的人，有較大的機會可以得到適當的回應。	.708			
外控人格	4. 賺錢主要靠財運。	.612	3.179	54.116	.832
	9. 得到自己想要的工作是憑運氣。	.798			
	10. 必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。	.840			
	11. 有升遷的機會通常是因為有好的運氣。	.813			
	12. 對爭取一份好工作而言，認識關鍵人物比熟悉工作更重要。	.690			
	13. 需要認識對自己有幫助的人，才有機會升遷。	.620			

資料來源：本研究整理

### 第三節、 Pearson 相關係數分析

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. 上級壓力															
2. 業務壓力	.530**														
3. 組織承諾	-.529**	-.182*													
4. 人際關係 管理	.195*	..141	.018												
5. 自我情緒 管理	-.108	-.023	.380**	.047											
6. 內控人格	-.427**	-.130	.641**	-.057	.327**										
7. 外控人格	-.488**	-.324**	.169	-.063	-.018	.023									
8. 上級*人際	.919**	.502**	-.425	.535**	-.063	-.375**	-.448**								
9. 上級*自我	.940**	.537**	-.397**	.211*	.209*	-.320**	-.452**	.876**							
10. 上級*內控	.527**	.551**	-.290**	.177	.011	.004	-.526**	.818**	.873**						
11. 上級*外控	.440**	.419**	-.0535**	.143	-.096	-.486**	-.007	.767**	.819**	.698**					
12. 業務*人際	.886**	.852**	-.128	.620**	.023	-.134	-.304**	.691**	.545**	.534**	.405**				
13. 業務*自我	.851**	.879**	-.012	.159	.439**	.024	-.293**	.436**	.601**	.516**	.352**	.775**			
14. 業務*內控	.226*	.820**	.166	.083	.150	.443**	-.273**	.227*	.292**	.500*	.100	.680**	.800**		
15. 業務*外控	.128	.694**	-.049	.052	-.037	-.110	.430**	.121	.157	.117	.402**	.556**	.595**	.559**	

表【4-7】Pearson 相關係數分析



#### 第四節、 主要構面之迴歸分析

本節主要探討各構面間的影響，包括「工作壓力與組織承諾」的影響、「工作壓力加入干擾因素情緒智力與組織承諾」的影響、「工作壓力加入干擾因素人格特質與組織承諾」的影響。並依照以下判斷標準進行討論：

(一) 判定係數 (R-square) > 0.1

(二) 對於變數的解釋能力 (F 值) > 4

##### 一、工作壓力、情緒智力與組織承諾之迴歸分析

首先要探討的是探討工作壓力與情緒智力的交互作用對組織承諾的影響，此以工作壓力為自變數，情緒智力為節制變數，組織承諾為依變數，藉以瞭解保險業機構之員工工作壓力與情緒智力對組織承諾之影響。

- 方程式一先導入上級壓力、業務壓力，以了解工作壓力對組織承諾迴歸結果的影響，發現上級壓力對組織承諾有顯著的負相關( $b=0.442$ ,  $t=-6.641$ ,  $p<0.001$ )
- 方程式二則檢定上級壓力、業務壓力、人際關係管理、自我情緒管理對組織承諾的影響，發現自我情緒管理對組織承諾有顯著正向影響，( $b=0.406$ ,  $t=4.407$ ,  $p<0.001$ )。
- 方程式三檢定工作壓力與情緒智力交互作用效果無顯著影響，( $\Delta R\text{-square} = 0.024$ ,  $F\text{ change}=1.226$ ,  $p=0.304$ )。工作壓力與情緒智力交互作用，結果並不顯著。迴歸分析結果如表【4-8】所示。

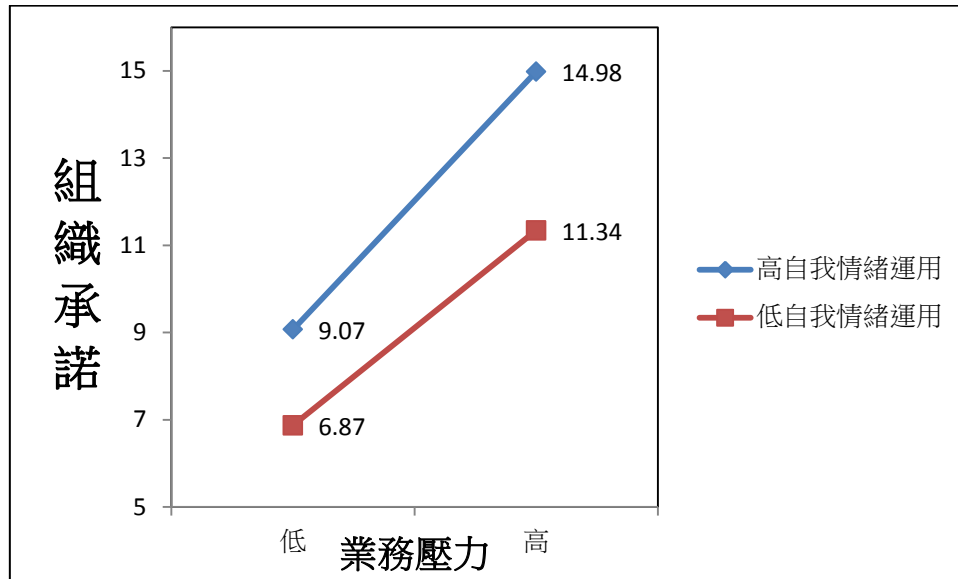
表【4-7】工作壓力、情緒智力與組織承諾之迴歸分析

依變項	組織承諾		
	模式一	模式二	模式三
截距項	4.617***	2.76***	1.245
上級壓力	-0.442***	-0.423***	-1.083+
業務壓力	0.127	0.108	1.197
人際關係管理		0.113	-0.084
自我情緒管理		0.406***	0.994**
上級*人際			0.09
上級*自我			0.102
業務*人際			-0.001
業務*自我			-0.299+
R-square	0.293	0.405	0.429
$\Delta R\text{-square}$		0.112	0.024

F	24.848***	20.062***	10.721***
F change		11.095***	1.226

+表有顯著  $P < 0.10$ ，\*表有顯著  $P < 0.05$ ，\*\*表有顯著  $P < 0.01$ ，\*\*\*表有顯著  $P < 0.001$

為了進一步驗證業務壓力與自我情緒管理的交互作用關係，本研究將就組織承諾方程式三中的迴歸式進行分析，探討業務壓力、自我情緒管理以及兩兩間交互作用對組織承諾的影響。驗算出四個預測值之後於座標圖上畫出關係圖，業務壓力與自我情緒管理交互作用，詳見圖【4-1】。



圖【4-1】業務壓力、自我情緒運用與組織承諾關係圖

如圖【4-1】所示，最高點高自我情緒管理與低業務壓力的時候，此時組織承諾最高(預測值=14.98)，最低點在低自我情緒管理與高業務壓力的時候(預測值=6.08)。故由圖【4-1】可進一步發現，無論自我情緒管理高低為何，組織提高業務壓力對其組織承諾均有較差的效果，反之，降低業務壓力，則員工組織承諾越高。

整體而言，工作壓力對組織承諾有負向關係圖，且工作壓力與情緒智力交互作用下，對於組織承諾有顯著的負相關，支持本研究假說 H1 之推論。也就是說組織給予無論高低情緒智力成員個人工作壓力越大，對其組織承諾則會明顯降低。

## 二、工作壓力、人格特質與組織承諾之迴歸分析

接著要探討的是探討工作壓力與人格特質的交互作用對組織承諾的影響，此以工作壓力為自變數，人格特質為節制變數，組織承諾為依變數，藉以瞭解保險業機構之員工工作壓力與人格特質對組織承諾之影響。

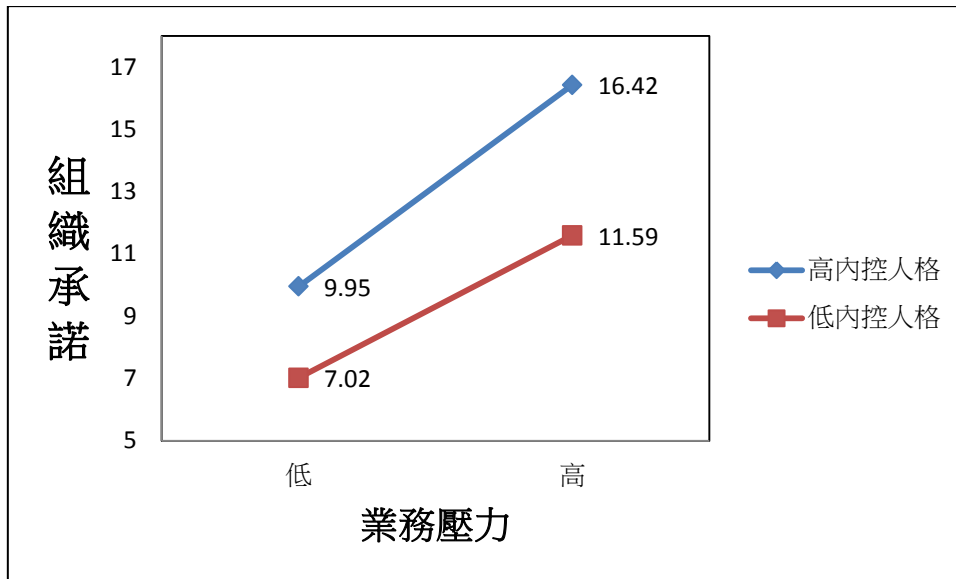
- 方程式一先導入上級壓力、業務壓力，以了解工作壓力對組織承諾回歸結果的影響，發現上級壓力對組織承諾有顯著的負相關( $b=0.442$ ， $t=-6.641$ ， $p<0.001$ )
- 方程式二則檢定上級壓力、業務壓力、內控人格、外控人格對組織承諾的影響，發現內控人格對組織承諾有顯著正向影響，( $b=0.486$ ， $t=6.692$ ， $p<0.001$ )。
- 方程式三檢定工作壓力與人格特質交互作用效果有顯著影響，( $\Delta R\text{-square} = 0.060$ ， $F\text{ change} = 3.805$ ， $p<0.05$ )。工作壓力與人格特質交互作用，結果並不顯著。回歸分析結果如表【4-9】所示。

表【4-8】工作壓力、人格特質與組織承諾之迴歸分析

依變項	組織承諾		
	模式一	模式二	模式三
截距項	4.617***	2.405***	-1.152
上級壓力	-0.442***	-0.254***	-0.048
業務壓力	0.127	0.065	1.276**
內控人格		0.486***	1.262***
外控人格		0.012	0.155
上級*內控			0.032
上級*外控			-0.121
業務*內控			-0.326**
業務*外控			0.037
R-square	0.293	0.494	0.553
$\Delta R\text{-square}$		0.201	0.060
F	24.848***	28.756***	17.647***
F change		23.390***	3.805**

+表有顯著  $P<0.10$ ，\*表有顯著  $P<0.05$ ，\*\*表有顯著  $P<0.01$ ，\*\*\*表有顯著  $P<0.001$

為了進一步驗證業務壓力與內控人格的交互作用關係，本研究將就組織承諾方程式三中的迴歸式進行分析，探討業務壓力、內控人格以及兩兩間交互作用對組織承諾的影響。驗算出四個預測值之後於座標圖上畫出關係圖，業務壓力與內控人格交互作用，詳見圖【4-2】。



圖【4-2】業務壓力、自我情緒管理與組織承諾關係圖

如圖【4-2】所示，最高點高內控人格與低業務壓力的時候，此時組織承諾最高(預測值=16.42)，最低點在低內控人格與高業務壓力的時候(預測值=7.02)。故由圖【4-2】可進一步發現，無論內控人格為何，組織提高業務壓力對其組織承諾均有較差的效果，反之，降低業務壓力，則員工組織承諾越高。

整體而言，工作壓力對組織承諾有負向關係，人格特質對組織承諾有正相關，且工作壓力與人格特質交互作用下，對於組織承諾有顯著的負相關，支持本研究假說 H2、H3 之推論。也就是說組織給予內控成員個人工作壓力越大，對其組織承諾則會明顯降低。

## 第五節、 實證研究結論

本研究將上一節之研究結果彙整如下表【4-10】

表【4-9】研究假設檢定結果表

假設項目	研究假設	實證結果
工作組織 對組織承諾影響	H1：工作壓力對組織承諾有明顯負影響。	成立
工作壓力與組織 承諾的關係受到 情緒智力的干擾 效果影響	H2：工作壓力加入情緒智力干擾因素對組織承諾有 明顯正影響。	部份支持
工作壓力與組織 承諾的關係受到 人格特質的干擾 效果影響	H3：工作壓力加入人格特質干擾因素對組織承諾有 明顯正影響。	部份支持

資料來源：本研究整理

# 第五章 結論與建議

## 第一節、 研究結論

本研究主要探討工作壓力運用情緒智力與人格特質作為調節對於組織承諾的影響，主要以壓力基本理論為探討基礎，配合情緒五構面及內外控人格取向的交互作用，企圖解釋不同程度的情緒智力搭配不同人格特質對工作壓力的調節效果是否影響員工對於組織承諾的建立，並找出有效調節工作壓力以利組織承諾上升之管理方法。

### 一、工作壓力對組織承諾之關聯性

此研究發現，組織內工作壓力越高組織成員對於組織承諾中的價值認同、努力承諾、留職意願，呈現負相關。因此高工作壓力，降低員工對組織之認同度，並使員工無法有效對組織付出努力及提高留職意願；低工作壓力，提高員工對組織價值與目標認同感。如同 Cumming(1979)提出工作壓力會使得工作者產生一些不適之反應症狀。

### 二、工作壓力與組織承諾的關係受到情緒智力的干擾效果影響

情緒智力程度高低，顯著影響工作壓力之調節。組織中如給予對等工作壓力，高情緒智力者能有效自我控制、調節情緒建立良好人際關係，因此能有效降低高工作壓力之影響，以提高對組織認同度和付出高度努力。反之，低情緒智力者，面對同等工作壓力則無顯著調節效果。

### 三、工作壓力與組織承諾的關係受到人格特質的干擾效果影響

工作壓力對組織承諾有負向影響，且工作壓力與人格特質交互作用下，對於組織成顯著的負向影響。也就是說組織成員個人人格特質的內外部控制中，個人工作壓力越高，內部控制越低，越受到外部環境與組織控制越高。

## 第二節、 研究貢獻

本研究透過劉玉玲的壓力基本理論探討組織成員對組織承諾的影響，實證研究顯示，低工作壓力者可建立高組織承諾，並以 Goleman 的情緒智力理論、Rotter, J. B. 的內外控人格來討論個人情緒智力高低、內外控人格是否能調節工作壓力以增加對組織承諾的提昇。實證顯示，「高情緒智力」、「內控人格」能有效降低組織中工作壓力，以提高組織承諾，增加適應能力。因此組織可塑造員工良好互動環境，以提升員工情緒處理能力或增加教育訓練心理建設課程，幫助員工有效降低工作壓力。

## 第三節、 管理意涵

工作壓力對組織承諾有負向影響，根據本研究顯示結果，高工作壓力環境會降低員工建立組織承諾，因此有效降低組織內工作壓力是必要的，保險業面臨市場衝擊大，組織中業務壓力頻繁，建議組織可適時調整工作績效、環境以利降低員工壓力，進而提升員工對組織目標與價值認同。

情緒智力研究顯示，人際關係、自我情緒管理對調節工作壓力有顯著影響，代表組織內的「人」為情緒智力主要變動項目，建議組織協調各部門加強員工合作機會，搭配員工旅遊、部門討論會，增進關係，以強化上下階層溝通管，以利員工降低由「人」所引發之工作壓力，進而提升對組織之認同及留職意願。人格特質研究顯示，內控人格較相信事務由自我努力就能掌控，並能受到較少的負面壓力影響，因此可將此因素列入員工升遷之參考。

員工情緒智力、人格特質，顯著影響工作壓力之調節，所以主管在應徵面試時、晉升選擇可增加情緒智力、人格測驗以利新進人員之參考，檢測職場內工作壓力的程度，並作調節，可有效提高員工對組織的付出，因此應定期定時實施工作壓力量表檢測。

## 第四節、 研究限制與建議

- 一、 由於實際組織承諾行為須長期觀察，建議後續研究以焦點團體訪問法作為量化研究之工具，藉此整合之多元模式，利用不同角度與型態切入，以期能將概念與經驗結合，以追求研究之完整性。
- 二、 本研究以知識分享者的觀點進行量測，以研究台灣部分地區保險業者，建議後續研究者可針對一家保險業者或某一地區保險業者，並包含不同人員屬性(如派遣人員、約聘人員等等)進一步的分析與比較。
- 三、 本研究探討以工作壓力對組織承諾之分析，除了情緒智力與人格特質之外並未探討其他影響組織承諾之因素，建議後續學者可針對保險業成員加以設計，在知識特性的觀點多加著墨，提升組織承諾之影響因素做更進一步的深入探討。

# 參考文獻

## 中文文獻

1. 王佳玲(2004)，大學生情緒智力信念、創造力信念與情緒智力、創造力之關係，國立政治大學教育學系。
2. 陳麗雲(2012)，身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力與組織承諾之研究-以新北市為例，國立台北大學公共行政暨政策學系。
3. 王心怡(2006)，高低情緒智力導師之國小班級學生的情緒智力差異研究，國立新竹教育大學教育心理與諮商學系碩士班說是學位論文。
4. 莊雅婷(2013)，導遊及領隊人員人格特質與工作壓力對組織承諾影響之研究，世新大學行政管理學系碩士論文。
5. 黃建中(2007)，醫事放射師其人格特質、工作壓力、組織承諾與離職傾向關聯性之探討，南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
6. 鄭勝泰(2002)，人格特質對工作績效影響之探討\_\_以某運輸服務業之T公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
7. 曾慧萍(2002)，台灣高科技電子產業員工工作壓力與身心健康之探討\_兩個工作壓力模型\_\_Karasek\_\_負荷控制支持\_\_模型與Siegrist\_\_付出回饋失衡\_\_模型\_\_之檢驗，國立成功大學公共衛生研究所碩士論文。
8. 曹采華(2002)，員工特徵對工作滿意，組織承諾，組織公民行為，工作績效的影響—以派遣人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
9. 盧美束(2010)，教師情緒智力與工作壓力對工作滿意度影響關係之研究-以屏東縣國民中學教師為例，美和技術學院經營管理研究所碩士論文。
10. 王文正(1991)，員工A型人格特質、主管領導型態和員工工作壓力之間關聯性研究，國立交通大學管理科學系碩士論文。
11. 林靈宏(1992)，組織行為學，五南圖書出版公司。
12. 徐聖智(1997)，公車駕駛員工作壓力量表之設計與測試-以大有巴士、福和客運為例，國立交通大學交通運輸研究所碩士論文。
13. 郭明熊(1988)，工作壓力來源、解決個人問題的能力及工作壓力反應之相關研究，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
14. 詹益統(1996)，個人屬性、人格特質與內滋激勵和外附激勵關聯性之研究-以交通部數據通訊所員工為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文，民國85年。
15. 楊筑雅(2001)，台鐵司機員工作壓力與影響因素之研究，國立交通大學運輸科技與管理學系碩士論文。
16. 林贊正(2006)，台灣金控公司之組織變革、組織公平、員工工作壓力與組織承諾關聯之研究，南華大學管理科學研究所碩士論文。



17. 鍾武中(2011)，教育訓練與組織承諾、專業承諾及組織公民行為關係之研究－主管態度之調節效果，國立中山大學企業管理學系碩士論文。
18. 李春長(2005)，組織結構、員工工作滿意度、組織承諾與工作績效關係之研究－以房屋仲介業從業人員為例，國立屏東商業技術學院不動產經營系(所)碩士論文。
19. 王渝瑄(2011)，薪酬公平、獎酬公平、工作投入、組織承諾及組織公民行為之關聯性研究，中華大學碩士論文。
20. 卓辛銓(2014)，求職自我效能及內外控人格特質對就業力與尋職行為影響之研究，國立彰化師範大學企業管理學系國際企業經營管理碩士論文。

### 英文文獻

1. Goleman, D.(1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. New York: Bantam Book.
2. Emotional intelligence Imagination,” by Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990), Cognition, and Personality, 9, p. 190)
3. Mayer & Salovey(1997), NY: Basic Books, Emotional Development and Emotional Intelligence (p. 11)
4. Mcevoy, M. (2004), Straight Talk About Stress: A Guide for Emergency Responders.
5. Ciarroch, J., Deane, D. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. Personality and Individual Differences, 32, pp. 197-209
6. Selye, Hans. (1956) The Stress of Life. N. Y.: McGraw-Hill
7. Lundberg U, Frankenhaeuser M. (1999) Stress and workload of men and women in high-ranking positions. Journal of Occupational Health
8. Friedman, M. & Rosenman, R. H. (1974), Type A behavior and your heart, New York: Knopf, .

## 附錄（問卷）

敬愛的市場先進：

您好，本問卷之目的，在於瞭解職業市場工作者「工作壓力」、「組織承諾」、「情緒智力」、「人格特質」之現況，問卷共分為五部分，第一部分為「工作壓力」，第二部分為「組織承諾」，第三部分為「情緒智力」，第四部份「人格特質」，第五部分「個人基本資料」。請您就每題題目適合或不適合的情形，在適當的□中打「V」，誠摯地感謝您的協助！

您的意見至為寶貴，將作為整體分析研究之用，謝謝您的協助。

敬祝

平安 健康

屏東商業技術學院企業管理系

指導教授：廖曜生

研究團隊：陳帝佐、李欣怡、蕭哲毓、吳長奇、劉昱銓、張敬悠

中華民國 103 年 3 月

第一部份 工作壓力		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
本部分主要為了瞭解您對工作壓力的感受程度，請就您對目前工作的狀況，詳閱題目內容，並依自己的實際感受在□內勾選您對下列說法的同意程度		1	2	3	4	5
1.	我覺得主管分配給我的工作，有些明顯不屬於我的專業技能					
2.	我常需應付突發狀況的工作而感到壓力很大					
3.	我經常帶工作回家做或在下班時間加班					
4.	我的工作業務項目常調動，讓我覺得適應業務有壓力					
5.	我的工作常因不同層級長官的要求而改變，造成很大的壓力					
6.	我不清楚我的工作職責與範圍					
7.	我服務對象對工作要求經常和我做事原則相衝突					
8.	我對自己在工作崗位中所擔任的角色定位不夠瞭解					
9.	我對工作的要求經常造成與服務對象關係衝突					
10.	覺得和各級長官關係不密切，所以很難有升遷機會					
11.	我和其他業務部門互動，常有不同的立場和意見					
12.	我對上級交辦需在限定時間內完成的工作，往往覺得備感壓力					
13.	我現在的工作缺乏發展與升遷的機會					
14.	我覺得現在工作不是穩定的工作，隨時都容易被解職					
15.	我覺得經常無法同時兼顧工作與家庭					
16.	我的工作不太能獲得家人的支持					

17.	我曾因為不願意調職到離家遠的單位，失去升遷機會					
-----	-------------------------	--	--	--	--	--

<b>第二部份 組織承諾</b>		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
本部分主要為了瞭解您對組織承諾的感受程度，詳閱題目內容，並依自己的實際感受在□內勾選您對下列說法的同意程度		1	2	3	4	5
1.	我認為我服務的公司是一個值得效勞的工作場所					
2.	在本公司服務，使我能充分發揮自己的能力					
3.	對於本公司，我有強烈的歸屬感					
4.	繼續留在本公司工作可以實現我的理想與抱負					
5.	當別人提起我是在本公司工作時，我會覺得很驕傲					
6.	我願意付出更多的時間與精神，來達成公司的各項任務要求					
7.	為了對公司有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練					
8.	我會關心公司未來的發展與願景。					
9.	我能把工作完成，不必做違背良心的事，使我感到心安理得					
10.	主管當局執行政策的方法，我非常欣賞					
11.	對於我的薪資和工作量相比，我感到合理					
<b>第三部份 情緒智力</b>		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
本部分主要為了瞭解您對情緒智力的感受程度，詳閱題目內容，並依自己的實際感受在□內勾選您對下列說法的同意程度		1	2	3	4	5
1.	我對於自己情緒的起伏，很容易覺察得出來					
2.	聽到同事的批評時，我會很在意					
3.	我時常覺得自己心情十分愉快					
4.	我常覺得別人不了解我或不同情我					
5.	同事的成績表現，會影響我的心情					
6.	當人們注視或談論我時，會讓我感到不安					
7.	我會對不如意的事情而憂傷不已					
8.	面對壓力時我能設法放鬆自己					
9.	我會以和藹的態度對待每位同事					
10.	我會因為同事的挑釁而失控					
11.	外來事件不會影響我的情緒					
12.	我能夠克制自己的衝動，以免鑄成大錯					
13.	不管對象是誰，我永遠是個耐心的傾聽者					
14.	我會委婉的拒絕人，而不傷彼此的和氣					
15.	我比較會關心周遭的人					

16.	我心情不好時，我會把氣出在別人身上					
17.	當我有很好的表現時，我會給自己一個獎勵					
<b>第四部份 人格特質</b>		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
本部分主要為了瞭解您所具有的人格特質，請詳閱每題內容，並依自己的實際感受在□內勾選您對下列說法的同意程度		1	2	3	4	5
1.	我認為工作機會是自己努力就可以爭取到的。					
2.	每個人只要努力工作幾乎都可以完成想完成的部分。					
3.	必須認識對自己有幫助的人，才有機會賺大錢。					
4.	賺錢主要靠財運。					
5.	大部分的人只要肯努力就能勝任工作。					
6.	升遷的機會是給那些在工作上表現良好的人。					
7.	認真工作的人，有較大的機會可以得到適當的回應。					
8.	多數的員工對其主管的影響力比他們想像的大得多。					
9.	得到自己想要的工作主要是憑運氣。					
10.	必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。					
11.	有升遷的機會通常是因為有好的運氣。					
12.	對爭取一份好工作而言，認識關鍵人物比熟悉工作更重要。					
13.	需要認識對自己有幫助的人，才有機會升遷。					

## 第五部份 個人基本資料

1. 性別： 男  女
2. 婚姻狀況： 未婚  已婚  其它
3. 子女： 有  無
4. 年齡： 20~30歲  30~40歲  40~50歲  50歲以上
5. 服務年資： 5年以下  6~10年  11~15年  
 16~20年  20年以上
6. 教育程度： 國小  國中  高中職  大專/大學  碩/博士
7. 職稱： 一般職員  中階管理階層  高階管理階層