

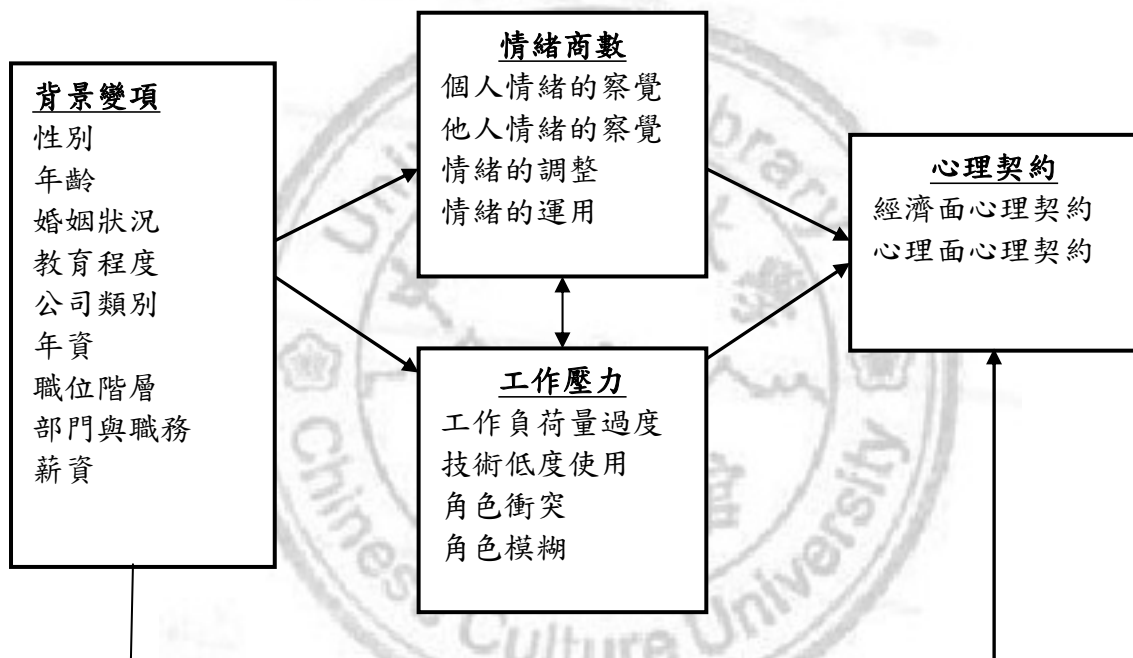
### 第三章 研究方法

#### 第一節 研究對象

依據上述的文獻探討，與本研究之主要研究目的，以探討金融業者之背景變項、情緒商數、工作壓力與心理契約的關係。本研究經參考相關理論與文獻後，將以金融業者之背景變項探究情緒商數、工作壓力與心理契約的關係。

本研究之理論架構圖如圖 3-1：

圖 3-1：本研究之理論架構圖



資料來源：本研究整理

依據圖 3-1 之研究架構，本研究情緒商數、工作壓力、心理契約之間假設如下：

#### 一、員工背景影響情緒商數

- 1-1 不同性別影響情緒商數
- 1-2 不同年齡影響情緒商數
- 1-3 不同婚姻狀況影響情緒商數
- 1-4 不同教育程度影響情緒商數
- 1-5 不同年資影響情緒商數

#### 二、員工背景影響工作壓力

- 2-1 不同性別影響工作壓力
- 2-2 不同年齡影響工作壓力
- 2-3 不同婚姻狀況影響工作壓力
- 2-4 不同教育程度影響工作壓力
- 2-5 不同公司類別影響工作壓力
- 2-6 不同年資影響工作壓力
- 2-7 不同職位階層影響工作壓力
- 2-8 不同部門與職務影響工作壓力
- 2-9 不同薪資影響工作壓力

### 三、員工背景影響心理契約

- 3-1 不同性別影響心理契約
- 3-2 不同年齡影響心理契約
- 3-3 不同婚姻狀況影響心理契約
- 3-4 不同教育程度影響心理契約
- 3-5 不同公司類別影響心理契約
- 3-6 不同年資影響心理契約
- 3-7 不同職位階層影響心理契約
- 3-8 不同部門與職務影響心理契約
- 3-9 不同薪資影響心理契約

四、情緒商數越高，工作壓力的知覺程度越低

五、情緒商數越高，心理契約被滿足的程度越高

六、工作壓力知覺程度較高，心理契約被滿足程度較低

### 第三節 研究變項之操作性定義與衡量

#### 一、情緒商數

Wong & Law(2002)所發展的情緒智力量表(the Wong & Law EI Scale: WLEIS), 共 16 題。的自陳式情緒商數量表。Wong & Law 根據人對自己情緒的察覺、對他人情緒的察覺、情緒調節及情緒的運用等四構面而發展出情緒商數量表, 其中自我情緒評估為問卷第二部份的 1 至 4 題; 對他人的情緒評估在問卷第二部份的 13 至 16 題; 情緒的調節為問卷第二部份的 5 至 8 題; 情緒的運用為問卷第二部份的 9 至 12 題, 共有 16 個題目。其原始各層面 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.76~0.89, 顯示內部一致性良好。量表採 Likert 式五點量尺, 受測者由「從未如此」至「總是如此」等項目中擇一勾選, 分別給予一分至五分, 所有題項均為正向題, 因此受測者分數越高, 則代表情緒商數越高; 反之, 則代表情緒商數越低。

#### 二、工作壓力

採用李文銓(1990)所使用的「工作壓力量表」。原量表由Caplan,Cobb(1975)發展出來(Job Stress Questionnaire, 簡稱JSQ)。而其量表的6、7、8、12、13題為反向題, 綜合得分越高則表示工作壓力越大。其原始Cronbach's  $\alpha$ 值分別為: 工作負荷過度:  $\alpha=0.788$ ; 技術低度使用:  $\alpha=0.738$ ; 角色衝突:  $\alpha=0.779$ ; 顯示此量表內部一致性良好。

#### 三、員工心理契約

本研究所採用的心理契約量表, 係修改自陳銘薰、方妙玲(2004)所發展的心理契約量表, 本量表主要在測量員工心理契約被滿足的程度, 其將心理契約劃分為兩個構面, 分別為經濟面心理契約, 題目為1、2、3、6等4題, 其原始Cronbach's  $\alpha$ 值為0.94。心理面心理契約, 題目為4、5、7、8、9、10、11、12、13、14、15等11題, 其原始Cronbach's  $\alpha$ 值為0.95。本量表共計有15個題目, 得分越高, 表示員工心理契約被滿足的程度越高。

#### 四、員工背景

員工背景變項包括：性別、教育程度、年齡、婚姻狀況、公司類別、在金融業的服務年資、在目前公司的服務年資、所屬職位階層、所屬部門與職務、目前薪資。

1. 性別：分為男性與女性。
2. 教育程度：為受教育的程度，分為高中職(含以下)；專科(包含二技)；大學(包含四技)；研究所以上。
3. 年齡：指的是出生到現在的歲數，分為 25 歲以下；26~30 歲； 31~35 歲； 36~40 歲；41~45 歲；46~50 歲；51 歲以上。
4. 婚姻狀況：分為未婚；已婚；離婚或喪偶。
5. 公司類別：分為銀行；證券業；保險業
6. 在金融業的服務年資：分為未滿一年；1~3 年；4~6 年；7~9 年；10~12 年；13~15 年；15 年以上。
7. 在目前公司的服務年資：分為未滿一年；1~3 年；4~6 年；7~9 年；10~12 年；13~15 年；15 年以上。
8. 所屬的職位階層：由組織中不同的層級所產生的職位，分為一般人員；襄理；副理；經理；協理以上。
9. 所屬的部門與職務：分為業務性部門（各類業務推廣）；後勤性部門（櫃臺、出納、會計、行政總務人員.....）；專業技術性部門（資訊、基金經理人、研究員、證券交易員.....）。
10. 年收入：為目前每年的收入，分為 35 萬以下；36-45 萬；46-55 萬；56-65 萬；66-75 萬；76-85 萬；86-95 萬；96-105 萬；106-115 萬；116-125 萬；125 萬以上

### 第三節 分析方法

在資料分析方面，本研究利用 SPSS 統計軟體，依據變項性質與研究問題，執行以下統計分析：(1)次數分配(2)平均數分析：Independent T test 及 ONE-WAY ANOVA Analysis(3) 因素分析(4)迴歸分析。首先以描述性統計進行分析，接著用 Independent T test 及 ONE-WAY ANOVA Analysis 分析各變項資料，透過因素分析對情緒商數量表、工作壓力量表和心理契約量表進行變項的分析，最後進行迴歸分析。

### 第三節 研究限制

此研究進行問卷發放回收時發現，因為心理契約量表設計中的許多問題涉及員工對公司薪酬、福利的感受……等敏感性問題，若是請公司人資或主管代為發放問卷時，員工多半害怕企業高層對於請員工填答問卷事後有其他意圖，填答時都傾向填寫無意見或對問題填答持正面態度或選擇性漏答，雖代為發放者強調問卷不須屬名和不填寫個人資料，但效果不彰，造成仍有 33 份無效問卷，建議後續研究者需克服此問題，提高分析的信度與效度。