

## 第四章 研究發現與分析(一)

### 第一節 樣本結構與分析

本研究問卷之發放以臺北市為限，針對中華民國銀行同業公會、台北市證券商業同業公會、中華民國人壽保險商業同業公會所提供的名單，隨機抽樣，總共發放 450 份，回收 420 份，回收率 94%，扣除漏答或是矛盾之無效問卷 33 份，獲得有效問卷 387 份，有效回收率為 86%。

#### 一、樣本資料分析

參照表 4-1，為本研究樣本員工背景資料之統計，樣本描述統計情形，茲分述如下資料顯示：

1. 性別方面：分為男性佔 48.1%，女性佔 51.9%。
2. 教育程度方面：高中職(含以下)佔 4.7%，專科(包含二技)佔 16.3%，大學(包含四技)佔 62.8%，研究所以上佔 16.3%。
3. 年齡：25 歲以下佔 14.7%，26~30 歲佔 46.5%，31~35 歲佔 17.1%，36~40 歲佔 6.2%，41~45 歲佔 5.4%，46~50 歲佔 6.2%；51 歲以上佔 3.9%。
4. 婚姻狀況：未婚佔 69%；已婚佔 29.5%；離婚或喪偶佔 1.6%。
5. 公司類別：銀行佔 62.8%，證券業佔 17.8%；保險業佔 19.4%。
6. 在金融業的服務年資：未滿一年佔 19.4%，1~3 年佔 31.8%，4~6 年佔 19.4%，7~9 年佔 7.8%，10~12 年佔 8.5%，13~15 年佔 3.9%，15 年以上佔 9.3%。
7. 在目前公司的服務年資：未滿一年佔 24%，1~3 年佔 38%，4~6 年佔 17.1%，7~9 年佔 3.9%，10~12 年佔 5.4%，13~15 年佔 2.3%，15 年以上佔 9.3%。
8. 所屬的職位階層：一般人員佔 73.6%，襄理佔 12.4%；副理佔 4.7%；經理佔 9.3%。
9. 所屬的部門與職務：分業務性部門佔 65.1%，後勤性部門佔 24%，專業技術性部門佔 10.9%。
10. 年收入：35 萬以下佔 10.1%，36~45 萬佔 19.4%，46~55 萬佔 13.2%，56~65 萬佔 12.4%，66~75 萬佔 6.2%，76~85 萬佔 5.4%，86~95 萬佔 3.9%，96~105 萬佔 10.1%，106~115 萬佔 2.3%，116~125 萬佔 5.4%，125 萬以上佔 11.6%。

表 4-1 研究樣本之樣本資料分析

變項	類別	人數 (N)	百分比 (%)	總和
性別	1. 女	201	51.9	387
	2. 男	186	48.1	
教育程度	1. 高中、高職(含以下)	18	4.7	387
	2. 專科	63	16.3	
	3. 大學(含四技)	243	62.8	
	4. 研究所以上	63	16.3	
年齡	1. 25歲以下	57	14.7	387
	2. 26~30歲	180	46.5	
	3. 31~35歲	66	17.1	
	4. 36~40歲	24	6.2	
	5. 41~45歲	21	5.4	
	6. 46~50歲	24	6.2	
	7. 51歲以上	15	3.9	
婚姻狀況	1. 已婚	114	29.5	387
	2. 未婚	267	69.0	
	3. 離婚或喪偶	6	1.6	
公司類別	1. 銀行	243	62.8	387
	2. 證券業	69	17.8	
	3. 保險業	75	19.4	
在金融業的服務年資	1. 未滿一年	75	19.4	387
	2. 1~3年	123	31.8	
	3. 4~6年	75	19.4	
	4. 7~9年	30	7.8	
	5. 10~12年	33	8.5	
	6. 13~15年	15	3.9	
	7. 15年以上	36	9.3	
目前公司的服務年資	1. 未滿一年	93	24.0	387
	2. 1~3年	147	38.0	
	3. 4~6年	66	17.1	
	4. 7~9年	15	3.9	
	5. 10~12年	21	5.4	
	6. 13~15年	9	2.3	
	7. 15年以上	36	9.3	

職位階層	1. 一般人員	285	73.6	387
	2. 襄理	48	12.4	
	3. 副理	18	4.7	
	4. 經理	36	9.3	
部門與職務	1. 業務性部門	252	65.1	387
	2. 後勤性部門	93	24.0	
	3. 專門技術性部門	42	10.9	
年收入	1. 35 萬以下	39	10.1	387
	2. 36~45 萬	75	19.4	
	3. 46~55 萬	51	13.2	
	4. 56~65 萬	48	12.4	
	5. 66~75 萬	24	6.2	
	6. 76~85 萬	21	5.4	
	7. 86~95 萬	15	3.9	
	8. 96~105 萬	39	10.1	
	9. 106~115 萬	9	2.3	
	10. 116~125 萬	21	5.4	
	11. 126 萬以上	45	11.6	

資料來源：本研究整理



## 二、情緒商數之描述統計

本研究針對情緒商數題目資料進行描述統計分析。參照表 4-2 情緒商數之描述統計，資料顯示：情緒商數之平均數在 3.64~4.06 之間，總平均數為 3.83，高於總平均數的有題號 1「通常我能知道自己會有某些感受的原因」、2「我很瞭解自己的情緒」、3「我真的能明白自己的感受」、4「我常常知道自己為甚麼覺得開心或不高興」、5「遇到困難時，我能控制自己的脾氣」、12「我經常鼓勵自己要做到最好」、13「我通常能從朋友的行為中猜到他們的情緒」，表示員工對該題號的認知比「沒意見」高，接近「同意」，其中題號 3「我真的能明白自己的感受」之平均數最高，代表同意該题目的程度最高。題號 6「我很能控制自己的情緒」之平均數最低。

表 4-2 情緒商數之描述統計 (N=387)

題目	平均數	標準差
1. 通常我能知道自己會有某些感受的原因	3.95	.75
2. 我很瞭解自己的情緒	3.95	.71
3. 我真的能明白自己的感受	4.06	.73
4. 我常常知道自己為甚麼覺得開心或不高興	4.02	.75
5. 遇到困難時，我能控制自己的脾氣	3.95	.90
6. 我很能控制自己的情緒	3.64	.92
7. 當我憤怒時，我通常能在很短的時間內冷靜下來	3.67	.84
8. 我對自己的情緒有很強的控制能力	3.66	.84
9. 我通常能為自己制訂目標並盡量完成這些目標	3.69	.89
10. 我經常告訴自己是一個有能力的人	3.79	.94
11. 我是一個能鼓勵自己的人	3.81	.91
12. 我經常鼓勵自己要做到最好	3.84	.76
13. 我通常能從朋友的行為中猜到他們的情緒	3.85	.77
14. 我觀察別人情緒的能力很強	3.81	.93
15. 我能敏銳地洞悉別人的感受和情緒	3.78	.79
16. 我很瞭解身邊的人的情緒	3.73	.80

資料來源：本研究整理

### 三、工作壓力之描述統計

本研究針對工作壓力題目資料進行描述統計分析。參照表 4-3 工作壓力之描述統計，資料顯示：工作壓力之平均數在 2.00~4.30 之間，總平均數為 3.22，高於總平均數的有題號 1「我的工作需要非常賣力的做才行」、2「工作上總有許多事等著我去做」、3「我的工作需要以很快的速度來做」、4「我經常感到工作負荷量在大量增加中」、5「工作常讓我沒有剩餘時間處理自己的事」、9「工作上常有些不同的人，要求我做一些相衝突的事」，表示員工對該題號的知覺程度比「沒意見」高，接近「同意」，其中題號 1「我的工作需要非常賣力的做才行」之平均數最高，代表同意該題目的程度最高，題號 7「在工作中，我常有機會學習最新的知識與技能」之平均數最低。

表 4-3 工作壓力之描述統計(N=387)

題目	平均數	標準差
1.我的工作需要非常賣力的做才行	4.30	1.70
2.工作上總有許多事等著我去做	4.29	.57
3.我的工作需要以很快的速度來做	4.09	.73
4.我經常感到工作負荷量在大量增加中	3.83	.92
5.工作常讓我沒有剩餘時間處理自己的事	3.73	1.00
6.我經常有機會處理自己最拿手的事	2.43	.85
7.在工作中，我常有機會學習最新的知識與技能	2.00	.86
8.我從前的經驗與訓練，經常可以在工作上運用到	2.17	.93
9.工作上常有些不同的人，要求我做一些相衝突的事	3.37	.93
10.同事間在工作的競爭常會形成利益衝突	3.21	1.08
11.我常清楚自己的責任是什麼	4.18	.63
12.我可以做事先知道別人對我的工作期望	2.06	.73
13.評量我工作績效的標準非常明確	2.16	.83

資料來源：本研究整理

#### 四、心理契約之描述統計

本研究針對心理契約題目資料進行描述統計分析。參照表 4-3 心理契約之描述統計，資料顯示：心理契約之平均數在 2.85~3.74 之間，總平均數為 3.23，高於總平均數的有題號 4「公司已給予我適當的訓練和發展機會」、5「公司已給予我適當的升遷機會」、9「我認為我充分獲得直屬主管的支持」、10「我認為我的工作有保障」、13「我的工作有挑戰性」、14「我的工作有趣味性」，表示員工對該題號的知覺程度比「沒意見」高，接近「同意」，其中題號 13「我的工作有挑戰性」之平均數最高，代表同意該题目的程度最高，題號 7「公司已給予我參予決策制定的機會」之平均數最低。

表 4-4 心理契約之描述統計(N=387)

題目	平均數	標準差
1.公司已給予我合理的薪資給付	3.21	1.10
2.公司已給予我合理的調薪幅度	3.03	1.03
3.公司已給予我合理的獎金發放	3.12	1.07
4.公司已給予我適當的訓練和發展機會	3.36	1.02
5.公司已給予我適當的升遷機會	3.24	.99
6.公司已給予我吸引人的福利措施	3.17	.97
7.公司已給予我參予決策制定的機會	2.85	.95
8.公司已給予我對工作績效的回饋	3.06	.98
9.我認為我充分獲得直屬主管的支持	3.29	.98
10.我認為我的工作有保障	3.16	1.03
11.公司有給我一個安全的工作環境	3.43	.93
12.公司會鼓勵我創新或新的想法	3.22	1.01
13.我的工作有挑戰性	3.74	1.05
14.我的工作有趣味性	3.33	.99
15.我的組織不會對員工提出不合理的要求，例如公司不會強迫要求我加班	3.19	1.08

資料來源：本研究整理

## 第二節 因素分析

### 一、變項之因素分析

參照表 4-5，情緒商數量表經 SPSS 軟體分析，抽離出四個潛在因素，與本研究參考 Wong and Law(2004)發展出 16 題的自陳式情緒商數量表構面數能符合，能有效簡化測量數值，所以將因素分類，分別為「對自己情緒的察覺」、「對他人情緒的察覺」、「情緒的調整」、「情緒的運用」。

表 4-5 情緒商數量表之因素分析

因素 題目	對自己情 緒的察覺	對他人情 緒的察覺	情緒的調 整	情緒的運 用
1. 我知道自己有某些感受的原因	.587			
2. 我很瞭解自己的情緒	.798			
3. 我真的能明白自己的感受	.744			
4. 我常常知道自己為甚麼覺得開心或不高興	.754			
5. 遇到困難時，我能控制自己的脾氣			.587	
6. 我很能控制自己的情緒			.798	
7. 當我憤怒時，我通常能在很短的時間內冷靜下來			.744	
8. 我對自己的情緒有很強的控制能力			.754	
9. 我通常能為自己制訂目標並盡量完成這些目標				.663
10. 我經常告訴自己是一個有能力的人				.847
11. 我是一個能鼓勵自己的人				.771
12. 我經常鼓勵自己要做到最好				.841
13. 我通常能從朋友的行為中猜到他們的情緒		.704		
14. 我觀察別人情緒的能力很強		.838		

15. 我能敏銳地洞悉別人的感受和情緒		.842		
16. 我很瞭解身邊的人的情緒		.778		

參照表 4-6，工作壓力量表經 SPSS 軟體分析，抽離出 3 個潛在因素，與本研究參考採用李文銓(1990)改編 Caplan,Cobb(1975)發展出來(Job Stress Questionnaire,簡稱 JSQ)所使用的「工作壓力量表」構面數不符合，所以仍將因素按原著作分類，分別為「工作負荷量過度」、「技術低度使用」、「角色衝突」、「角色模糊」。

表 4-6 工作壓力量表之因素分析

因素 題目	工作負荷 量過度	技術低度 使用	角色衝突	角色模糊
1. 我的工作需要非常賣力的做才行	.636			
2. 工作上總有許多事等著我去做	.643			
3. 我的工作需要以很快的速度來做	.585			
4. 我經常感到工作負荷量在大量增加中	.671			
5. 工作常讓我沒有剩餘時間處理自己的事	.598			
6. 我經常有機會處理自己最拿手的事		.347		
7. 在工作中，我常有機會學習最新的知識與技能		.594		
8. 我從前的經驗與訓練，經常可以在工作上運用到		.415		
9. 工作上常有些不同的人，要求我做一些相衝突的事			.595	
10. 同事間在工作的競爭常會形成利益衝突			.724	
11. 我常清楚自己的責任是什麼				.597
12. 我可以做事先知道別人對我的工作期望				.750
13. 評量我工作績效的標準非常明確				.604



參照表 4-7，心理契約量表經 SPSS 軟體分析，抽離出兩個潛在因素，與本研究參考採用自陳銘薰、方妙玲(2004)所發展的「心理契約量表」構面數能符合，能有效簡化測量數值，所以將因素分類，分別為「經濟面心理契約」、「心理面心理契約」。

表 4-7 心理契約量表之因素分析

因素 題目	經濟面心理契約	心理面心理契約
1. 公司已給予我合理的薪資給付	.776	
2. 公司已給予我合理的調薪幅度	.761	
3. 公司已給予我合理的獎金發放	.752	
4. 公司已給予我適當的訓練和發展機會		.672
5. 公司已給予我適當的升遷機會		.693
6. 公司已給予我吸引人的福利措施	.628	
7. 公司已給予我參予決策制定的機會		.684
8. 公司已給予我對工作績效的回饋		.752
9. 我認為我充分獲得直屬主管的支持		.454
10. 我認為我的工作有保障		.555
11. 公司有給我一個安全的工作環境		.573
12. 公司會鼓勵我創新或新的想法		.723
13. 我的工作有挑戰性		.514
14. 我的工作有趣味性		.654
15. 我的組織不會對員工提出不合理的要求，例如公司不會強迫要求我加班		.628

## 二、信度分析

信度分析是指對同一或相似母體重復進行調查或測驗，所得結果相互一致之程度，Cronbach's  $\alpha$  統計係數是最常被用來衡量內部一致性的檢定方法。本研究採用此法，檢驗情緒商數、工作壓力、心理契約變項與構面之信度，如下表 4-8 所示。其結果顯示各變項除角色模糊外，信度之係數約介於 0.6~0.9 之間，合乎信度的最低標準 0.5 以上(Nunnally,1967)，故各變項之內部一致性高。

表 4-8 各變項之信度值總表

研究變項	Cronbach's
情緒商數	.9309
個人情緒的察覺	.8673
他人情緒的察覺	.9337
情緒的調整	.9018
情緒的運用	.8879
工作壓力	.5363
工作負荷量過度	.7853
技術低度使用	.6193
角色衝突	.6570
角色模糊	.3633
心理契約	.9483
經濟面心理契約	.8986
心理面心理契約	.9284

### 第三節 情緒商數、工作壓力、心理契約之相關

參照表 4-9，工作壓力的「工作負荷過度」與「角色衝突」構面與情緒商數的「個人情緒的察覺」、「他人情緒的察覺」、「情緒的調整」、「情緒的運用」構面達到顯著的正相關，只有「角色衝突」與「情緒的調整」未達到顯著水準。「技術低度使用」與「角色模糊」與「個人情緒的察覺」、「他人情緒的察覺」、「情緒的調整」、「情緒的運用」達到顯著的負相關。

表 4-9 情緒商數與工作壓力構面之相關

Spearman's rho 係數	個人情緒 的察覺	他人情緒 的察覺	情緒的調整	情緒的運用
工作負荷過度	.265** .000	.313** .000	.131** .010	.141** .005
技術低度使用	-.398** .000	-.244** .000	-.500** .000	-.460** .000
角色衝突	.141** .005	.186** .000	.063 .215	.131** .010
角色模糊	-.258** .000	-.123* .015	-.225** .000	-.252** .000

\*\*在.01 水準(雙尾)上的相關才會顯著

\*在.05 水準(雙尾)上的相關才會顯著

參照表 4-10，工作壓力的「工作負荷過度」與「角色衝突」構面與心理契約的「經濟面心理契約」、「心理面心理契約」構面，達到顯著的正相關，只有「角色衝突」與「心理面心理契約」未達到顯著水準。「技術低度使用」與「角色模糊」構面「經濟面心理契約」、「心理面心理契約」達到顯著的負相關。

表 4-10 工作壓力與心理契約之相關

Spearman's rho 係數	經濟面心理契約	心理面心理契約
工作負荷過度	.313** .000	.269** .000
技術低度使用	-.314** .000	-.451** .000
角色衝突	.130* .011	.082 .106
角色模糊	-.350** .000	-.335** .000

\*\*在.01 水準(雙尾)上的相關才會顯著

\*在.05 水準(雙尾)上的相關才會顯著

參照表 4-11, 情緒商數的「個人情緒的察覺」、「他人情緒的察覺」、「情緒的調整」、「情緒的運用」構面與心理契約的「經濟面心理契約」、「心理面心理契約」構面全部達到顯著的正相關。

表 4-11 情緒商數與心理契約構面之相關

Spearman's rho 係數	經濟面心理契約	心理面心理契約
個人情緒 的察覺	.347** .000	.318** .000
他人情緒 的察覺	.315** .000	.253** .000
情緒的調整	.253** .000	.326** .000
情緒的運用	.357** .000	.459* .015

\*\*在.01 水準(雙尾)上的相關才會顯著

\*在.05 水準(雙尾)上的相關才會顯著

#### 第四節 平均數分析

##### 一、T 檢定 (Independent T test)

##### (一)性別

參照表 4-12 為性別與情緒商數、工作壓力、心理契約之 T 檢定，達到顯著水準部分如下所述：在情緒商數方面，男性明顯高於女性，其中個人情緒的察覺、他人情緒的察覺、情緒的調整、情緒的運用皆為男性高於女性，且達顯著水準；雖工作壓力感整體未達顯著，但在技術低度使用方面，女性高於男性，達到顯著水準；其他變項雖未達顯著水準，工作負荷量過度、角色衝突皆為男性高於女性；而角色模糊方面，則為女性高於男性。在心理契約方面，男性明顯高於女性，其中經濟面心理契約、心理面心理契約皆為男性高於女性，且達顯著水準。

表 4-12 性別與情緒商數、工作壓力、心理契約之 T 檢定

項目 構面	性別		P 值
	女性	男性	
情緒商數	3.69	3.95	.000***
個人情緒的察覺	3.95	4.08	.048*
他人情緒的察覺	3.71	3.87	.033*
情緒的調整	3.50	3.84	.000***
情緒的運用	3.58	4.00	.000***
工作壓力	3.22	3.21	.831
工作負荷量過度	4.01	4.08	.262
技術低度使用	2.29	2.09	.002**
角色衝突	3.20	3.37	.053
角色模糊	2.82	2.77	.183
心理契約	3.05	3.40	.000***
經濟面心理契約	3.00	3.27	.003**
心理面心理契約	3.08	3.45	.000***

說明：\*P<0.050，\*\* P<0.010，\*\*\* P<0.001

資料來源：本研究整理

(二)所屬職位階層

參照表 4-13 為所屬職位階層與情緒商數、工作壓力、心理契約之 T 檢定，達到顯著水準部分如下所述：在情緒商數方面，主管職明顯高於非主管職，達顯著水準，其中個人情緒的察覺、情緒的調整、情緒的運用皆為主管職高於非主管職，且達顯著水準；在工作壓力方面，非主管職明顯高於主管職，達顯著水準，其中工作負荷量過度、技術低度使用、角色衝突皆為非主管職高於主管職，且有達顯著標準，而只有角色模糊變項主管職高於非主管職，但未達顯著水準。在心理契約方面，非主管職對心理契約高於主管職，但未達顯著水準，其中經濟面心理契約、心理面心理契約皆為非主管職高於主管職，且未達顯著水準。

表 4-13 所屬職位階層與情緒商數、工作壓力、心理契約之 T 檢定

項目 構面	職位階層		P 值
	非主管	主管	
情緒商數	3.76	3.95	.007**
個人情緒的察覺	3.98	4.12	.047*
他人情緒的察覺	3.77	3.85	.362
情緒的調整	3.60	3.83	.016*
情緒的運用	3.70	4.00	.000***
工作壓力	3.25	3.11	.000***
工作負荷量過度	4.09	3.91	.010*
技術低度使用	2.25	2.05	.012*
角色衝突	3.35	3.10	.008**
角色模糊	2.78	2.84	.228
心理契約	3.25	3.16	.350
經濟面心理契約	3.15	3.07	.481
心理面心理契約	3.28	3.19	.315

說明：\*P<0.050，\*\* P<0.010，\*\*\* P<0.001

資料來源：本研究整理

### (三)所屬部門與職務

參照表 4-14 為所屬部門與職務與情緒商數、工作壓力、心理契約之 T 檢定，達到顯著水準部分如下所述：在情緒商數方面，業務職明顯高於非業務職，達到顯著水準，其中情緒的調整、情緒的運用皆為業務職高於非業務職，且達顯著水準，只有個人情緒的察覺方面，非業務職高於業務職，但未達顯著標準；在工作壓力方面，非業務職高於業務職，達到顯著水準，其中工作負荷量過度、技術低度使用、角色模糊皆為非業務職高於業務職，但只有技術低度使用方面有達顯著標準，角色衝突為業務職高於非業務職，但未達顯著標準；在心理契約方面，業務職高於非業務職，其中經濟面心理契約、心理面心理契約皆為業務職高於非業務職，且達顯著水準。

表 4-14 所屬部門與職務與情緒商數、工作壓力、心理契約之 T 檢定

項目 構面	所屬部門與職務		P 值
	業務	非業務	
情緒商數	3.86	3.71	.010**
個人情緒的察覺	4.01	4.02	.948
他人情緒的察覺	3.81	3.75	.443
情緒的調整	3.72	3.56	.039*
情緒的運用	3.92	3.52	.000***
工作壓力	3.17	3.29	.001**
工作負荷量過度	4.03	4.06	.689
技術低度使用	2.09	2.40	.000***
角色衝突	3.35	3.17	.053
角色模糊	2.70	2.97	.000***
心理契約	3.35	2.99	.000***

經濟面心理契約	3.25	2.91	.000***
心理面心理契約	3.38	3.02	.000***

說明：\*P<0.050，\*\* P<0.010，\*\*\* P<0.001

資料來源：本研究整理

## 二、單因數變異數分析(One-Way ANOVA)

參照表 4-15 教育程度、4-16 年齡、4-17 婚姻、4-18 在金融業服務年資、4-19 在目前公司的服務年資、4-20 年收入與各變項之 ANOVA 分析結果，其中本研究將教育程度、年齡、婚姻、金融業服務年資、目前工作年資、年收入之編碼值轉碼成低、中、高三個等級，再與情緒商數、工作壓力、心理契約進行 ANOVA 分析。

### (一) 員工背景與情緒商數

將達到顯著水準的部份分析如下：教育程度方面，教育程度高者情緒商數數值最高，教育程度低者數值最低，表示教育程度高者情緒商數較高；事後比較顯示教育程度較高，情緒的調整和情緒的運用能力較佳。年齡方面，年齡高者情緒商數數值最高，年齡低者數值最低，表示年齡高者情緒商數最高；事後比較顯示年齡高者，個人情緒的察覺、情緒的調整和情緒的運用能力較佳。婚姻方面，已婚情緒商數數值最高，離婚或喪偶者數值最低，表示已婚者情緒商數最高；事後比較顯示已婚者在情緒的調整、情緒的運用和對他人情緒的察覺能力較佳。金融業服務年資方面，整體未達到顯著水準，但目前公司服務年資方面，年資低者數值最高，表示年資低者情緒商數最高；事後比較顯示年資高者在情緒的調整和情緒的運用能力較佳。年收入方面，表示年收入高者數值最高，年收入高者的情緒商數最高；事後比較顯示年收入高者在個人情緒的察覺、對他人情緒的察覺、情緒的調整和情緒的運用能力較佳。

### (二) 員工背景與工作壓力

將達到顯著水準的部份分析如下：教育程度方面，整體未達到顯著水準；事後比較方面，角色衝突與角色模糊事項達到顯著，表示教育程度中等者對角色衝突與角色模糊的知覺程度較高。年齡方面，年齡中者工作壓力最高；事後比較方面顯示年齡中



者在工作負荷過度、技術低度使用和角色衝突較高。婚姻方面，離婚或喪偶者工作壓力數值最高，表示離婚或喪偶者工作壓力最高；事後比較方面，顯示離婚或喪偶者對工作負荷過度和角色衝突的知覺程度較高。金融業服務年資方面，年資中者數值最高，表示年資中者工作壓力最高；事後比較方面，顯示年資中者對工作負荷過度、技術低度使用和角色衝突的知覺程度較高；但特別的是，年資高者對角色模糊的知覺程度較高。目前公司服務年資方面，年資中者數值最高，表示年資中者工作壓力最高；事後比較方面，年資中者對工作負荷過度、技術低度使用、角色模糊和角色衝突的知覺程度較高。年收入方面，年收入低者數值最高，表示年收入低者工作壓力最高；事後比較方面顯示年收入中者對工作負荷過度、角色衝突的知覺程度較高；年收入低者對技術低度使用和角色模糊的知覺程度較高。

### (三) 員工背景與心理契約

將達到顯著水準的部份分析如下：教育程度方面，教育程度低者心理契約數值最高，表示教育程度低者在心理契約被滿足的程度較高；事後比較方面，顯示教育程度中者在經濟面心理契約被滿足的程度較高，教育程度低者在心理面心理契約被滿足的程度較高。年齡方面，整體未達到顯著水準。婚姻方面，未婚心理契約數值最高，離婚或喪偶者數值最低，表示未婚者在心理契約被滿足的程度最高；事後比較方面，未婚者在經濟面心理契約與心理面心理契約被滿足的程度較高。金融業服務年資方面，年資低者心理契約數值最高，年資高者數值最低，表示年資低者在心理契約被滿足的程度較高；事後比較方面，年資低者在經濟面心理契約與心理面心理契約的知覺程度較高。目前公司服務年資方面，年資低者心理契約數值最高，表示年資低者在心理契約被滿足的程度較高；事後比較方面，年資低者在經濟面心理契約與心理面心理契約被滿足的程度較高。年收入方面，年收入中等者數值最高，表示年收入中等者在心理契約被滿足的程度較高，事後比較方面，年收入中等者在經濟面心理契約被滿足的程度較高，年收入高等者在心理面心理契約被滿足的程度較高。

表 4-15 教育程度與各變項之 ANOVA 分析

自變項 依變項	教育程度		
	低	中	高
情緒商數	3.64	3.80	4.02
	P=.028(高>中、中>低、高>低)*		
個人情緒的察覺	3.82	4.00	4.25
	P=.305		
情緒的調整	3.42	3.62	4.07
	P=.027(高>中、中>低、高>低)*		
情緒的運用	3.59	3.78	3.96
	P=.000(高>中、中>低、高>低)***		
他人情緒的察覺	3.73	3.80	3.82
	P=.832		
工作壓力	3.08	3.32	2.87
	P=.785		
工作負荷量過度	3.85	4.19	3.58
	P=.247		
技術低度使用	2.26	2.25	1.90
	P=.265		
角色衝突	2.94	3.48	2.75
	P=.002(中>高、低>高、中>低)**		
角色模糊	2.70	2.82	2.76
	P=000(中>高、高>低、低>中)***		
心理契約	3.27	3.23	3.15
	P=000(中>高、低>高、低>中)***		
經濟面心理契約	3.14	3.16	2.97
	P=000(中>高、低>高、中>低)***		
心理面心理契約	3.32	3.25	3.21
	P=000(中>高、低>高、低>中)***		

表 4-16 年齡與各變項之 ANOVA 分析

自變項 依變項	年齡		
	低	中	高
情緒商數	3.64	3.80	4.02
	P=.001(高>中、高>低、中>低)***		
個人情緒的察覺	3.82	4.00	4.25
	P=.001(高>中、高>低、中>低)***		
情緒的調整	3.42	3.62	4.07
	P=.000(高>中、高>低、中>低)***		
情緒的運用	3.59	3.78	3.96
	P=.031(高>中、中>低)*		
對他人情緒的察覺	3.73	3.80	3.82
	P=.800		
工作壓力	3.08	3.32	2.87
	P=.000(中>高、低>高、中>低)***		
工作負荷量過度	3.85	4.19	3.58
	P=.000(中>高、低>高、中>低)***		
技術低度使用	2.26	2.25	1.90
	P=.001(中>高、低>高、低>中)**		
角色衝突	2.94	3.48	2.75
	P=.000(中>高、低>高、低>中)***		
角色模糊	2.70	2.82	2.76
	P=.053		
心理契約	3.27	3.23	3.15
	P=.661		
經濟面心理契約	3.14	3.16	2.97
	P=.340		
心理面心理契約	3.32	3.25	3.21
	P=.751		

表 4-17 婚姻與各變項之 ANOVA 分析

依變項 \ 自變項	婚姻		
	已婚	未婚	離婚或喪偶
情緒商數	3.97	3.75	3.53
	P=.002(未婚>離婚或喪偶、已婚>未婚)**		
個人情緒的察覺	4.11	3.97	4.00
	P=.131		
情緒的調整	3.90	3.56	3.62
	P=.000(離婚或喪偶>未婚、已婚>離婚或喪偶)***		
情緒的運用	3.96	3.71	3.50
	P=.007(未婚>離婚或喪偶、已婚>離婚或喪偶)**		
對他人情緒的察覺	3.88	3.77	3.00
	P=.013(未婚>離婚或喪偶、已婚>離婚或喪偶、已婚>未婚)*		
工作壓力	3.11	3.25	3.57
	P=.000(離婚或喪偶>未婚、離婚或喪偶>已婚、未婚>已婚)***		
工作負荷量過度	3.84	4.11	4.70
	P=.000(離婚或喪偶>未婚、離婚或喪偶>已婚、未婚>已婚)***		
技術低度使用	2.12	2.23	2.16
	P=.312		
角色衝突	3.14	3.33	4.00
	P=.018(離婚或喪偶>未婚、離婚或喪偶>已婚、未婚>已婚)*		
角色模糊	2.86	2.77	2.83
	P=.075		
心理契約	3.07	3.30	2.80
	P=.014(未婚>離婚或喪偶、已婚>離婚或喪偶)*		
經濟面心理契約	2.92	3.22	3.00
	P=.010(未婚>離婚或喪偶、離婚或喪偶>已婚)**		
心理面心理契約	3.13	3.32	2.72
	P=.019(未婚>離婚或喪偶、已婚>離婚或喪偶)*		

表 4-18 金融業服務年資與各變項之 ANOVA 分析

自變項 依變項	金融業服務年資		
	低	中	高
情緒商數	3.84	3.77	3.86
	P = .434		
個人情緒的察覺	3.96	4.00	4.09
	P = .300		
情緒的調整	3.70	3.58	3.78
	P = .069		
情緒的運用	3.97	3.70	3.79
	P = .039(高>中、低>高)*		
對他人情緒的察覺	3.75	3.82	3.76
	P = .696		
工作壓力	3.14	3.30	3.10
	P = .000(中>高、低>高、中>低)***		
工作負荷量過度	4.12	4.121	3.86
	P = .000(中>高、低>高、中>低)***		
技術低度使用	2.08	2.31	2.087
	P = .003(中>高、高>低、中>低)**		
角色衝突	3.02	3.50	3.09
	P = .000(中>高、高>低、中>低)***		
角色模糊	2.68	2.80	2.87
	P = .002(高>中、高>低、中>低)**		
心理契約	3.39	3.29	3.00
	P = .001(中>高、低>高、低>中)**		
經濟面心理契約	3.29	3.23	2.84
	P = .000(中>高、低>高、低>中)***		
心理面心理契約	3.43	3.31	3.05
	P = .001(中>高、低>高、低>中)**		

表 4-19 在目前公司服務年資與各變項之 ANOVA 分析

自變項 依變項	在目前公司服務年資		
	低	中	高
情緒商數	3.90	3.74	3.89
	P=.033(高>中、低>高、低>中)*		
個人情緒的察覺	4.01	3.97	4.13
	P=.134		
情緒的調整	3.79	3.51	3.92
	P=.000(高>中、高>低、低>中)***		
情緒的運用	4.00	3.68	3.79
	P=.003(高>中、低>高)**		
對他人情緒的察覺	3.80	3.81	3.73
	P=.697		
工作壓力	3.13	3.32	3.01
	P=.000(中>高、低>高、中>低)***		
工作負荷量過度	4.07	4.13	3.77
	P=.000(中>高、低>高、中>低)***		
技術低度使用	2.03	2.34	2.02
	P=.000(中>高、低>高、中>低)***		
角色衝突	3.08	3.51	2.94
	P=.000(中>高、低>高、中>低)***		
角色模糊	2.69	2.84	2.81
	P=.011(中>高、高>低、中>低)*		
心理契約	3.43	3.21	3.02
	P=.002(中>高、低>高、低>中)**		
經濟面心理契約	3.29	3.17	2.83
	P=.002(中>高、低>高、低>中)**		
心理面心理契約	3.48	3.22	3.10
	P=.002(中>高、低>高、低>中)**		

表 4-20 年收入與各變項之 ANOVA 分析

自變項 依變項	年收入		
	低	中	高
情緒商數	3.58	3.82	4.01
	P=.000(高>中、高>低、中>低)***		
個人情緒的察覺	3.84	4.00	4.19
	P=.000(高>中、高>低、中>低)***		
情緒的調整	3.38	3.66	3.91
	P=.000(高>中、高>低、中>低)***		
情緒的運用	3.48	3.82	4.00
	P=.000(高>中、高>低、中>低)***		
對他人情緒的察覺	3.63	3.81	3.91
	P=.011(高>中、中>低)*		
工作壓力	3.27	3.26	3.10
	P=.000(中>高、低>高、低>中)***		
工作負荷量過度	4.02	4.15	3.94
	P=.010(低>高、中>低)*		
技術低度使用	2.51	2.14	1.98
	P=.000(中>高、低>高、低>中)***		
角色衝突	3.13	3.48	3.20
	P=.002(中>高、高>低、中>低)**		
角色模糊	2.89	2.77	2.75
	P=.007(中>高、低>高、低>中)**		
心理契約	3.01	3.319	3.314
	P=.002(中>高、高>低、中>低)**		
經濟面心理契約	2.94	3.22	3.19
	P=.033(中>高、高>低、中>低)*		
心理面心理契約	3.03	3.352	3.359
	P=.001(高>中、高>低、中>低)**		