

第五章 研究發現與分析(二)

本研究就情緒商數、工作壓力、心理契約分別進行迴歸分析，情緒商數有一個模型，工作壓力有兩個模型，心理契約有三個模型，模型一僅以員工背景為自變項。模型二與模型三進一步加入情緒商數、工作壓力之構面變項，也就是在工作壓力的模型二中，加入情緒商數的四個構面；在心理契約的模型二中，加入情緒商數的四個構面，在心理契約的模型三中，加入情緒商數的四個構面、工作壓力的四個構面。其分析內容如下：

第一節 情緒商數之迴歸分析

根據以往研究情緒商數的文獻，未發現員工背景變項中的「一般員工」和「業務性部門」影響情緒商數達顯著水準，因此在本研究中不放入情緒商數迴歸分析之員工背景變項中。

表 5-1 為情緒商數之迴歸分析結果模型一。在模型一中，性別方面，男性比女性在情緒的調整、情緒的運用的能力較佳。教育程度方面，大學程度比高中職程度者在個人情緒察覺的能力較佳。年齡方面，年紀越大者在自我情緒的察覺、情緒調節以及情緒運用的能力較佳。婚姻方面，已婚者比未婚者在情緒運用的能力較佳，離婚或喪偶者比未婚者在他人情緒的察覺能力較低。目前公司服務年資方面，年資高者比年資低者在情緒運用的能力較低。

表 5-1 情緒商數之迴歸分析模型一

變項	情緒商數			
	個人情緒的察覺	他人情緒的察覺	情緒的調節	情緒的運用
(常數)	3.345*** (.223)	3.559*** (.272)	3.542*** (.265)	3.718*** (.255)
男性	.077 (.066)	.130 (.081)	.222** (.079)	.292*** (.076)
專科	.289 (.172)	.223 (.210)	-.297 (.205)	-.212 (.197)
大學	.468** (.167)	.269 (.203)	-.023 (.199)	.204 (.191)
碩博士	.310 (.174)	.144 (.212)	-.015 (.207)	.115 (.199)
年齡	.101** (.031)	.015 (.038)	.125** (.037)	.084* (.036)
已婚	.019 (.094)	.179 (.114)	.198 (.112)	.323** (.107)
離婚	-.022 (.256)	-.713* (.312)	.118 (.304)	-.104 (.293)
在金融業的服務年資	.035 (.096)	.086 (.117)	-.017 (.114)	.065 (.110)
在目前公司的服務年資	-.057 (.094)	-.163 (.115)	-.144 (.112)	-.330** (.108)
R Square(N)	.042 (.611)	.021 (.744)	.112 (.726)	.153 (.699)
F 檢定	5.183	2.619	5.426	6.892

資料來源：本研究整理

註：1.*P<0.050，** P<0.010，*** P<0.001

2.括弧數字為標準誤

3.變項之對照組為女性、未婚、高中職、保險業

第二節 工作壓力之迴歸分析

表 5-2、5-3 分別為工作壓力之迴歸分析結果模型一和模型二。在模型一是個人變項與工作壓力之迴歸結果，教育程度方面，大學和碩博士程度者比高中職程度者對工作負荷過度的知覺較低；碩博士程度者比高中職程度者對角色模糊知覺程度較高。年齡方面，年紀越大者對角色衝突的知覺較低。婚姻方面，已婚者比未婚者對工作負荷過度的知覺較低，離婚或喪偶比未婚者對工作負荷過度的知覺較高，離婚或喪偶比未婚者對角色衝突的知覺較高，公司類別方面，銀行與證券業比保險業在對工作負荷過度和角色衝突的知覺較高。金融業服務年資方面，年資高者對角色模糊的知覺較高。職位階層方面，襄理比一般人員對工作負荷過度感與角色衝突的知覺較低；副理比一般人員對角色模糊的知覺較高。職務類別方面，後勤性部門比業務性部門對工作負荷過度與角色衝突的知覺較低；後勤性部門比業務性部門對技術低度使用與角色模糊的知覺較高；技術性部門比業務性部門對工作負荷過度與角色模糊的知覺較高。年收入方面，收入高者比收入低者對技術低度使用與角色模糊的知覺較低；收入高者比收入低者對工作負荷過度與角色衝突的知覺較高。

在模型二中加入情緒商數四個構面後，性別方面，男性比女性對技術低度使用的知覺較高。教育程度方面，大學和碩博士程度者比高中職程度者對工作負荷過度的知覺較低；碩博士程度者比高中職程度者對技術低度使用與角色模糊的知覺較高。年齡方面，年紀越大者對角色衝突的知覺較低。在婚姻方面，已婚比未婚者對工作負荷過度的知覺較低，離婚或喪偶比未婚者對工作負荷過度與角色衝突的知覺較高，公司類別方面，銀行與證券業比保險業皆對工作負荷過度和角色衝突的知覺較高，證券業比保險業對技術低度使用知覺程度較高。金融業服務年資方面，年資高者對角色模糊的知覺較高。職位階層方面，襄理比一般人員對角色衝突的知覺較低；副理比一般人員對角色模糊的知覺較高。職務類別方面，後勤性部門比業務性部門對工作負荷過度與角色衝突的知覺較低；後勤性部門比業務性部門對技術低度使用與角色模糊的知覺較高；技術性部門比業務性部門對工作負荷過度與角色模糊的知覺較高，技術性部門比業務性部門對技術低度使用的知覺較低。年收入方面，收入高者比收入低者對技術低度使用與角色模糊的知覺較低；收入高者比收入低者對角色衝突的知覺較高。情緒商數方面，個人情緒察覺能力越佳者對技術低度使用的知覺較低；情緒調節能力越佳者

對技術低度使用與角色模糊的知覺較低；情緒的運用能力越佳者對技術低度使用的知覺較低；對他人情緒評估能力佳者對工作負荷過度、技術低度使用和角色衝突的知覺較高。

5-2 工作壓力之迴歸分析模型一

變項	工作壓力			
	工作負荷量過度	技術低度使用	角色衝突	角色模糊
(常數)	3.872*** (.200)	2.054*** (.242)	2.415*** (.323)	2.653*** (.135)
男性	-.006 (.059)	.028 (.072)	.154 (.095)	.042 (.040)
專科	-.182 (.150)	.265 (.181)	.164 (.241)	-.057 (.101)
大學	-.388** (.145)	.242 (.176)	.063 (.234)	.017 (.098)
碩博士	-.361* (.157)	.367 (.189)	-.369 (.253)	.232* (.106)
年齡	-.023 (.034)	-.032 (.041)	-.130* (.054)	-.017 (.023)
已婚	-.185* (.080)	.038 (.097)	-.088 (.129)	.015 (.054)
離婚	.749** (.215)	-.436 (.260)	.955** (.347)	-.230 (.145)
銀行	.687*** (.106)	-.081 (.128)	.749*** (.171)	-.030 (.071)
證券業	.261* (.118)	.229 (.143)	.756*** (.191)	.010 (.080)
在金融業的服務年資	.074 (.043)	.012 (.052)	.097 (.070)	.078** (.029)
在目前公司的服務年資	-.082 (.043)	.060 (.052)	.032 (.070)	-.003 (.029)
襄理	-.247* (.098)	.199 (.119)	-.438** (.159)	.033 (.066)

副理	.248 (.158)	.272 (.190)	.450 (.254)	.249 (.106) *
經理	.043 (.134)	-.241 (.161)	-.169 .215	-.075 (.090)
後勤性	-.183* (.073)	.338*** (.089)	-.338** (.118)	.291*** (.049)
技術性	.390*** (.092)	-.205 (.111)	-.020 (.148)	.125* (.062)
年收入	.030** (.013)	-.059*** (.015)	.060** (.021)	-.032*** (.009)
R Square(N)	.270 (.492)	.196 (.595)	.166 (.794)	.246 (.331)
F 檢定	9.417	6.551	5.524	8.426

資料來源：本研究整理

註：1.*P<0.050，** P<0.010，*** P<0.001

2.括弧數字為標準誤

3.變項之對照組為女性、未婚、高中職、保險業、一般員工、業務性部門

表 5-3 工作壓力之迴歸分析模型二

變項	工作壓力			
	工作負荷量過度	技術低度使用	角色衝突	角色模糊
(常數)	3.143*** (.240)	3.389*** (.266)	2.061*** (.401)	3.090*** (.162)
男性	-.014 (.058)	.128* (.064)	.136 (.096)	.067 (.039)
專科	-.184 (.145)	.095 (.160)	.165 (.242)	-.108 (.098)
大學	-.388* (.140)	.229 (.155)	.077 (.234)	.006 (.095)
碩博士	-.332* (.150)	.403* (.166)	-.344 (.251)	.239* (.101)
年齡	-.033 (.033)	.016 (.036)	-.124* (.055)	-.024 (.022)
已婚	-.198* (.078)	.116 (.086)	-.130 (.130)	.025 (.053)
離婚	.865*** (.208)	-.351 (.230)	1.097** (.347)	-.206 (.140)
銀行	.602*** (.104)	.146 (.115)	.718*** (.174)	.036* (.070)
證券業	.228* (.115)	.295* (.128)	.773*** (.193)	.030 (.078)
在金融業的服務年資	.058 (.042)	.047 (.046)	.081 (.070)	.088** (.028)
在目前公司的服務年資	-.058 (.042)	.032 (.046)	.061 (.070)	-.009 (.028)
襄理	-.180 (.096)	.097 (.106)	-.452** (.161)	-.024 (.065)
副理	.238 (.153)	.179 (.169)	.438 (.256)	.208* (.103)

經理	.051 (.129)	-.306 .143 *	-.233 (.216)	-.118 (.087)
後勤性	-.213* (.073)	.317*** (.080)	-.321** (.121)	.309*** (.049)
技術性	.363*** (.089)	-.216* (.098)	.007* (.148)	.139* (.060)
年收入	.015 (.013)	-.039** (.014)	.060** (.021)	-.023** (.009)
對個人情緒的 察覺	.075 (.055)	-.124* (.061)	-.126 (.093)	-.073 (.037)
情緒的調節	.026 (.055)	-.266*** (.053)	-.027 (.080)	-.115*** (.032)
情緒的運用	-.046 (.047)	-.185*** (.052)	.043 (.079)	.004 (.032)
對他人的情緒 評估	.173*** (.042)	.108* (.046)	.202** (.070)	.030 (.028)
R Square(N)	.331 (.471)	.383 (.521)	.180 (.787)	.306 (.318)
F 檢定	10.081	12.424	5.036	8.351

資料來源：本研究整理

註：1.* $P < 0.050$ ，** $P < 0.010$ ，*** $P < 0.001$

2.括弧數字為標準誤

3.變項之對照組為女性、未婚、高中職、保險業、一般員工、業務性部門

第三節 心理契約之迴歸分析

表 5-4、5-5、5-6 分別為心理契約之迴歸分析結果模型一、模型二和模型三。在模型一中個人變項與心理契約之迴歸結果，發現性別方面，男性比女性在心理面心理契約被滿足的程度較高。教育程度方面，大學與專科程度者比高中職程度者在經濟面心理契約被滿足的程度較高；大學、碩博士與專科程度者比高中職程度者在心理面心理契約被滿足的程度較高。職務類別方面，後勤性部門比業務性部門在經濟面心理契約與心理面心理契約被滿足的程度較低。年收入方面，收入高者比收入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。

在模型二中加入情緒商數四個構面後，教育程度方面，大學、碩博士與專科程度者比高中職程度者在經濟面心理契約和心理面心理契約被滿足的程度較高。金融業服務年資方面，年資久者比年資短者在經濟面心理契約被滿足的程度較低。職務類別方面，後勤性部門比業務性部門在經濟面心理契約與心理面心理契約被滿足的程度較低。年收入方面，收入高者比收入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。情緒商數方面，個人情緒察覺能力較佳者比個人情緒察覺能力較差者在經濟面心理契約和心理面心理契約被滿足的程度較高。情緒的運用能力較佳者比情緒的運用能力較差者在經濟面心理契約和心理面心理契約被滿足的程度較高。

在模型三中加入情緒商數四個構面與工作壓力四個構面後，教育程度方面，大學、碩博士與專科程度者比高中職程度者在經濟面心理契約和心理面心理契約被滿足的程度較高。金融業服務年資方面，年資久者比年資短者在經濟面心理契約被滿足的程度較低。職務類別方面，後勤性部門比業務性部門在心理面心理契約被滿足的程度較低。年收入方面，收入高者比收入低者在經濟面心理契約被滿足的程度較高。情緒商數方面，情緒的運用能力較佳者比情緒的運用能力較差者在經濟面心理契約和心理面心理契約被滿足的程度較高。工作壓力方面，工作負荷過度知覺較高者比工作負荷過度知覺較低者在心理面心理契約被滿足的程度較高。技術低度使用知覺較高者比技術低度使用知覺較低者在心理面心理契約被滿足的程度較低。角色衝突知覺較高者比角色衝突知覺較低者在心理面心理契約被滿足的程度較低。角色模糊在經濟面心理契約呈現負相關，達到顯著水準，表示角色模糊知覺較高者比角色模糊知覺較低者在經濟面心理契約被滿足的程度較低。

表 5-4 心理契約之迴歸分析模型一

變項	心理契約	
	經濟面心理契約	心理面心理契約
(常數)	2.087*** (.323)	2.368*** (.267)
男性	.005 (.095)	.161* (.079) *
專科	1.107*** (.242)	.915*** (.199)
大學	.976*** (.235)	.925*** (.193)
碩博士	.468 (.253)	.507* (.208)
年齡	.051 (.055)	.031 (.045)
已婚	-.112 (.130)	.026 (.107)
離婚	.427 (.347)	-.007 (.286)
銀行	.199 (.171)	.071 (.141)
證券業	.142 (.191)	-.006 (.158)
在金融業的服務年資	-.117 (.070)	-.059 (.058)
在目前公司的服務年資	-.089 (.070)	-.094 (.057)
襄理	-.103 (.159)	-.121 (.131)
副理	.416 (.254)	-.109 (.210)

經理	.087 (.216)	.016 (.178)
後勤性	-.374** (.119)	-.368*** (.098)
技術性	-.151 (.148)	-.075 (.122)
年收入	.117*** (.021)	.082*** (.017)
R Square(N)	.245 (.794)	.267 (.655)
F 檢定	9.268	10.100

資料來源：本研究整理

註：1.* $P < 0.050$ ，** $P < 0.010$ ，*** $P < 0.001$

2.括弧數字為標準誤

3.變項之對照組為女性、未婚、高中職、保險業、一般員工、業務性部門

表 5-5 心理契約之迴歸分析模型二

變項	心理契約	
	經濟面心理契約	心理面心理契約
(常數)	.452 (.381)	.938** (.305)
男性	-.057 (.092)	.076 (.073)
專科	1.185*** (.230)	1.037*** (.184)
大學	.951*** (.222)	.901*** (.178)
碩博士	.473* (.238)	.481* (.191)
年齡	.011 (.052)	-.011 (.041)
已婚	-.183 (.124)	-.061 (.099)
離婚	.488 (.330)	-.043 (.264)
銀行	-.053 (.165)	-.175 (.132)
證券業	.033 (.183)	-.105 (.146)
在金融業的服務年資	-.153* (.066)	-.093 (.053)
在目前公司的服務年資	-.045 (.066)	-.056 (.053)
襄理	-.001 (.152)	-.057 (.122)
副理	.408 (.243)	-.093 (.194)

經理	.112 (.205)	.035 (.164)
後勤性	-.357** (.115)	-.311** (.092)
技術性	-.163 (.141)	-.055 (.113)
年收入	.089*** (.020)	.062*** (.016)
對個人情緒的 察覺	.190* (.088)	.139* (.070)
情緒的調節	.090 (.076)	.117 (.061)
情緒的運用	.155* (.075)	.264*** (.060)
對他人的情緒 評估	.107 (.066)	-.033 (.053)
R Square(N)	.331 (.748)	.388 (.598)
F 檢定	9.267	10.022

資料來源：本研究整理

註：1.* $P < 0.050$ ，** $P < 0.010$ ，*** $P < 0.001$

2.括弧數字為標準誤

3.變項之對照組為女性、未婚、高中職、保險業、一般員工、業務性部門

表 5-6 心理契約之迴歸分析模型三

變項	心理契約	
	經濟面心理契約	心理面心理契約
(常數)	.515 (.644)	1.410** (.503)
男性	-.024 (.090)	.132 (.071)
專科	1.221*** (.226)	1.111*** (.176)
大學	1.073*** (.221)	1.058*** (.172)
碩博士	.612* (.237)	.627** (.185)
年齡	.012 (.051)	-.017 (.040)
已婚	-.126 (.122)	-.002 (.095)
離婚	.253 (.332)	-.213 (.259)
銀行	-.172 (.171)	-.207 (.134)
證券業	.027 (.185)	-.001 (.144)
在金融業的服務年資	-.139* (.066)	-.076 (.051)
在目前公司的服務年資	-.026 (.065)	-.027 (.051)
襄理	.011 (.151)	-.060 (.118)
副理	.427 (.241)	-.034 (.188)

經理	.048 (.202)	-.081 (.158)
後勤性	-.230 (.120)	-.199* (.094)
技術性	-.230 (.144)	-.170 (.113)
年收入	.082*** (.020)	.056 (.016)
對個人情緒的 察覺	.138 (.087)	.068 (.068)
情緒的調節	.049 (.078)	.043 (.061)
情緒的運用	.175* (.075)	.252*** (.058)
對他人的情緒 評估	.077 (.067)	-.028 (.053)
工作負荷過度	.301 (.087)	.273*** (.068)
技術低度使用	.009 (.076)	-.171** (.060)
角色衝突	-.073 (.051)	-.143*** (.040)
角色模糊	-.288* (.127)	-.148 (.099)
R Square(N)	.361 (.731)	.444 (.570)
F 檢定	9.026	10.123

資料來源：本研究整理

註：1.*P<0.050，** P<0.010，*** P<0.001

2.括弧數字為標準誤

3.變項之對照組為女性、未婚、高中職、保險業、一般員工、業務性部門