

## 第六章 結論與建議

### 第一節 結論

依據統計軟體 SPSS10.0 中文版之分析，本研究提出之結論如下：

表 6-1 假設之驗證

研究假設	驗證結果
一、員工背景影響情緒商數	成立
1. 不同性別影響情緒商數	部分成立
2. 不同年齡影響情緒商數	成立
3. 不同婚姻狀況影響情緒商數	部分成立
4. 不同教育程度影響情緒商數	部分成立
5. 不同年資影響情緒商數	部分成立
二、員工背景影響工作壓力	成立
1. 不同性別影響工作壓力	不成立
2. 不同年齡影響工作壓力	部分成立
3. 不同婚姻狀況影響工作壓力	部分成立
4. 不同教育程度影響工作壓力	部分成立
5. 不同公司類別影響工作壓力	部分成立
6. 不同年資影響工作壓力	部分成立
7. 不同職位階層影響工作壓力	部分成立
8. 不同部門與職務影響工作壓力	部分成立
9. 不同薪資影響工作壓力	成立
三、員工背景影響心理契約	成立
1. 不同性別影響心理契約	部分成立
2. 不同年齡影響心理契約	不成立
3. 不同婚姻狀況影響心理契約	不成立

4. 不同教育程度影響心理契約	部分成立
5. 不同公司類別影響心理契約	不成立
6. 不同年資影響心理契約	不成立
7. 不同職位階層影響心理契約	不成立
8. 不同部門與職務影響心理契約	部分成立
9. 不同薪資影響心理契約	成立
四、情緒商數越高，工作壓力的知覺程度越低	成立
五、情緒商數越高，心理契約被滿足的程度越高	部分成立
六、工作壓力知覺程度較高，心理契約被滿足程度較低	成立

#### 一、員工背景變項與各變項的關係

##### (一) 員工背景變項與情緒商數之關係

1. 在性別方面，在迴歸分析中發現，男性比女性在情緒調整以及情緒運用的能力較高。
2. 在教育程度方面，在 ANOVA 分析中，碩士程度者整體的情緒商數最高，但在迴歸分析中僅發現，大學程度者比高中職程度者在個人情緒的察覺能力較高。
3. 在年齡方面，在 ANOVA 分析中，年紀較大者整體情緒商數最高，在迴歸分析中發現，在年紀較大者比年紀較輕者在個人情緒的察覺、情緒的調整以及情緒的運用能力較高。
4. 在婚姻方面，在 ANOVA 分析中，未婚者整體情緒商數較高，離婚或喪偶者最低，但在迴歸分析中僅發現，離婚或喪偶者比未婚者在個人察覺的能力較低。
5. 在目前公司年資方面，在 ANOVA 分析中，年資久者比年資低者整體的情緒商數較低，在迴歸分析中發現，年資久者比年資短者在情緒的運用能力較低。

##### (二) 員工背景變項與工作壓力之關係

1. 在教育程度方面，在 ANOVA 分析中，大學程度者在角色模糊及角色衝突的

知覺較高，在迴歸分析中發現，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的知覺較高。

2. 在年齡方面，在 ANOVA 分析中，年齡中者對整體工作壓力的知覺最高，年齡高者最低，但在迴歸分析中發現，年紀越大者比年紀輕者對角色衝突的知覺較高。
3. 在婚姻方面，在 ANOVA 分析中，離婚或喪偶者對整體工作壓力的知覺最高；在迴歸分析中發現，離婚或喪偶者比未婚者對工作負荷過度與角色衝突的知覺較高。
4. 在金融業服務年資方面，在 ANOVA 分析中，年資中者對整體工作壓力的知覺最高，年齡高者最低，在迴歸分析中發現，年資久者比年資短者在角色模糊的知覺較高。
5. 在公司類別方面，在迴歸分析中發現，銀行與證券業比保險業對工作負荷過度和角色衝突的知覺較高。
6. 在職位階層方面，在迴歸分析中發現，襄理比一般員工在對工作負荷過度與角色衝突的知覺較低；副理比一般員工對角色模糊的知覺較高。
7. 在職務類別方面，在迴歸分析中發現，後勤性部門比業務性部門對工作負荷過度與角色衝突知覺程度較低；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。
8. 在年收入方面，在 ANOVA 分析中，收入低者對整體工作壓力的知覺最高，年齡高者最低，在迴歸分析中發現，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。

### (三) 員工背景變項與心理契約之關係

1. 在性別方面，在迴歸分析中發現，男性比女性在心理面心理契約被滿足的程度較高。
2. 在教育程度方面，在 ANOVA 分析中，教育程度低者對整體心理契約被滿足

的程度最高，教育程度高者最低，大學與專科程度者比高職程度者在經濟面心理契約被滿足的程度較高；但在迴歸分析中發現，大學、碩博士與專科程度者比高職程度者在心理面心理契約被滿足的程度較高

3. 在職務類別方面，在迴歸分析中發現，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。
4. 在年收入方面，在 ANOVA 分析中，收入中等者對整體心理契約被滿足的程度最高，收入低者最低，在迴歸分析中發現，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。

## 二、情緒商數與工作壓力的關係

### (一)在情緒商數對工作壓力方面

1. 在迴歸分析中發現，個人情緒察覺能力越佳者對技術低度使用知覺程度較低。
2. 在迴歸分析中發現，情緒調節能力越佳者對技術低度使用與角色模糊知覺程度較低。
3. 在迴歸分析中發現，情緒的運用能力越佳者對技術低度使用知覺程度較低。
4. 在迴歸分析中發現，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知覺程度較高。

## 三、情緒商數、工作壓力、心理契約的關係

### (一)在情緒商數對心理契約方面

1. 在迴歸分析中發現，個人情緒的察覺較佳者與情緒的運用能力較佳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。

### (二)在工作壓力對心理契約方面

1. 在迴歸分析中發現，工作負荷過度知覺較高者在心理面心理契約被滿足的程度較高。
2. 在迴歸分析中發現，技術低度使用知覺較高者在心理面心理契約被滿足的程度較低。
3. 在迴歸分析中發現，角色衝突知覺較高者在心理面心理契約被滿足的程度較低。

4. 在迴歸分析中發現，角色模糊知覺較高者在經濟面心理契約被滿足的程度較低。

## 第二節 初步研究成果與討論

### (一) 研究成果

在過去的研究中，有情緒商數跟工作壓力之間的研究或是工作壓力和心理契約之間的研究。但是尚未有研究探討情緒商數、工作壓力、心理契約三個變項之間的關聯。本研究將三個變項提出來作分析探討。研究發現情緒商數的高低對於工作壓力的知覺程度與心理契約的影響相當的重要，這項發現對於學術界或是實務界具有一定的意義與價值。

從表 5-2、5-3 的工作壓力迴歸模型一及模型二中，可以發現模型二比模型一中的男性、碩博士、技術性部門與工作壓力四構面之間顯著性有增加的情形，年收入與工作壓力四構面之間顯著性有減少的情形，這表示新加入模型二的情緒商數變項比男性、碩博士、技術性部門、年收入對工作壓力更有影響力。

從表 5-4、5-5 的心理契約迴歸模型一及模型二中，可以發現模型二比模型一中的男性與心理契約兩構面之間顯著性有減少的情形，碩博士與心理契約兩構面之間顯著性有增加的情形，這表示新加入模型二的情緒商數變項比男性、碩博士對心理契約更有影響力。

從表 5-5、5-6 的心理契約迴歸模型二及模型三中，可以發現模型三比模型二中的後勤性部門、年收入、個人情緒的察覺與心理契約兩構面之間顯著性有減少甚至不顯著的情形，這表示新加入模型三的工作壓力變項比後勤性部門、年收入、個人情緒的察覺對心理契約更有影響力。

### (二) 討論

本研究發現之結果與先前研究之結果，討論其中之相同或相異結果如下：

1. 在性別方面：本研究發現，男性比女性在情緒調整以及情緒運用的能力較高，與陳夢之(2005)研究結果相同。男性比女性在心理面心理契約被滿足的程度較高。與周正儀(1997)女性領導人情緒智力高於男性和陳夢之(2005)所作女性「留職意願」高於男性結果相反。

2. 在教育程度方面：本研究發現大學程度者在個人情緒的察覺能力較高，與周正儀(1997) 女性領導人教育程度高者情緒智力越高結果相同。而本研究發現，大學和碩博士程度者對工作負荷過度的知覺較低；碩博士程度者對角色模糊的知覺較高，朱明謙(2000)以高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究發現：高科技人員所知覺的工作壓力因教育程度的不同而有顯著之差異的結果部份相同。本研究發現，大學與專科程度者比高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職程度者在心理面心理契約被滿足的程度較高，與林洲安(2005)所作流通業員工心理契約不受教育程度影響不符合。
3. 在婚姻方面：本研究發現離婚或喪偶者在個人察覺的能力較低與陳夢芝(2005)研究大致符合。在婚姻方面，已婚者對工作負荷過度的知覺較低；離婚或喪偶者對工作負荷過度與角色衝突的知覺較高，與莊靜宜(1999)傳統產業已婚員工所承受到的整體工作壓力最小的研究結果相符合。
4. 在職位階層方面：本研究發現襄理在對工作負荷過度與角色衝突的知覺較低；副理對角色模糊的知覺較高，與朱明謙(2000)主管級以上工作壓力知覺較高相符合。
5. 在年收入方面：本研究發現收入高者對技術低度使用與角色模糊的知覺較低；收入高者對工作負荷過度與角色衝突的知覺較高，此結果與施啟智(1998)、陳昭儒(2003)的研究結果呈現負相關部分一致；與陳芳偉(2005)研究，不同的薪資感受差異的來源為生理負荷(工作負荷)與技術使用度—月薪 8 萬元以上感受的生理負荷為最高，薪資 8 萬元以上職務均位居經理職務，其所需統籌負責之事務以其年齡來說工作負荷壓力自然較大，而薪資 6 至 7 萬元員工多屬新生代的資深員工，其成熟之工作經驗及對新業務之消化是該社業務、組織改造規劃的主力，故其技術使用度最高，部份相同部分相異。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，與林長毅(2000)、宋宜蕙(2004)、林洲安(2005)與顏文欽(1997))等人的研究結果相符合。
6. 在情緒商數和工作壓力與心理契約方面：本研究發現情緒商數越高，工作壓力的知覺程度越小和情緒商數越高，在心理契約被滿足程度越高與 Judge, Higgms,

Jhoresen and Barnck(1999)研究人格特質影響對公司滿意程度成正相關結果一致；與周正儀(1997)情緒智力越低，工作不滿足的程度越高成正相關結果一致。

7. 在工作壓力與心理契約方面：本研究發現員工工作壓力越大，心理契約被滿足感越低，與 Judge, Locke and Durham(1998)和陳方偉(2005)研究結果相符合。

### 第三節 建議

個人認為此研究主要目的是探討員工情緒商數是否會影響工作壓力、心理契約。希望達成的遠景為提高員工情緒商數和減少員工之工作壓力，進而增加員工心理契約被滿足的程度，以提高員工工作之效率和對企業的向心力。

而根據本研究發現提出建議如下：

#### 一、對金融產業之建議

(一)、根據本研究發現性別會影響情緒智力，且金融產業男性的情緒調節與運用比女性好，深入了解後得知會有此種狀況可能是女性家庭負擔較大所致，也表示出目前金融業對女性員工照顧仍有不足，女性員工的EQ仍需提升，企業可以提供利於女性工作的福利措施，讓女性能安心上班，提昇工作效率。

(二)、根據本研究發現金融產業離婚者比未婚者在工作負荷過度和角色衝突知覺的程度較高，會有此種狀況可能是婚姻上的挫折，造成情緒上的低落，此情緒可能影響工作表現，企業可針對此研究發現，建構其心理諮商的管道，而本研究樣本為金融業，業務部門工作間角色衝突達到顯著，在現有的薪資結構與政策的限制下，管理者必須另尋他途，對最基層的員工加以間接提昇滿意度，其方法可透過工作分析法，瞭解每一工作項目的負荷程度，並依此對工作內容加以調整或對工作加以重新設計，以減少員工心中不公平的感受。

(三)、本研究發現金融產業後勤性部門對技術低度使用和角色模糊的知覺較高，顯示出後勤性部門重複性質工作繁雜，且支援業務性部門造成角色模糊知覺高，建議同事間不同的工作性質的工作可以做相互輪調，以減少員工日復一日做相同工作內容的無聊感，雖無業績壓力，也可依其工作內容擬定獎懲辦法，激勵員工士氣，這樣也可增加後勤員工心理契約上被滿足感，避免過大的人員流動，減少公司人員招募和訓練的成本，另外加強整體員工的情緒商數，讓員工心態上做調整，以降低他

們對工作壓力的知覺，進而提高工作士氣。

(四)、本研究發現員工對工作壓力的知覺越低，心裡契約被滿足的程度也越高。因此，要使員工在心理契約上感到滿足，那就必須盡力去達成員工認為重要的雇主義務，另外也發現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，所以組織可以藉由妥善設計其薪酬制度以及減低工作壓力構面的方法，來達到員工心理契約被滿足的程度。若員工的心理契約被違背的狀況愈多，則其對組織的工作績效就會因此而降低；因此，若要增強員工對組織的認同，並使員工能積極投入其活動之中，可以想辦法降低員工心理契約違背的情況。

## 二、對後續研究者之建議

1. 本研究因人力、時間及經費有限的情況下，在樣本的選取上以台北縣市為限，對於能否代表國內全體金融業的實際狀況，仍有待更多的實證研究來證明，因此後續研究者可以擴大金融產為對象作深入之探討，並可探討在地區別上，各構面的知覺程度是否會有顯著差異。
2. 本研究在樣本的選取上是以證券、銀行業、保險業人員為受測對象，對於其他金融機構如：投信、投顧等行業之研究是值得去深入探討的，並可比較不同業別間之公司員工在各構面的知覺程度與相關性作深入研究，並試圖找出業別之間差異的原因。
3. 本研究用 SPSS 統計軟體來分析，未進一步利用結構方程式來作驗證分析，建議後續研究者能利用此研究方法來作相關量化論文的研究，以增加論文的信度與效度。
4. 在目前心理契約相關研究中，直接以情緒商數與工作壓力為主題的探討不多，本研究也僅以量化的方式進行驗證，後續研究者若要更周延、完整地探討此議題，可同時加入質化的方式來觀察與瞭解情緒智力對於心理契約工作者與工作結果的影響情況。