

南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖

之相關研究—以傳統產業為例

THE RELATIVE STUDY OF ADVERSITY QUOTIENT, GENDER ROLES, JOB

STRESS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND TURNOVER IETENTION

OF EMPLOYEES IN TRADITIONAL INDUSTRY

指導教授：沈昭吟(釋知賢) 博士

ADVISOR : CHAO-YING SHEN Ph.D.

(ZHI-HSIEN SHIH)

研究生：詹昆霖

GRADUATE STUDENT : KUN-LIN CHAN

中 華 民 國 1 0 3 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究—以傳統產業為案例

研究生：詹昆霖

經考試合格特此證明

口試委員：何嘉惠

沈昭吟(知賢)

紀信光

指導教授：沈昭吟(知賢)

系主任：黃國忠

口試日期：中華民國 102 年 6 月 27 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理系管理科學碩士班研究生詹昆霖君在本系修業三年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：詹昆霖君已修滿36學分，其中必修科目：

數量方法、市場分析、統計分析、決策專題、經營專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：詹昆霖君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究-以傳統產業為案例

(2)學術期刊：傳統產業員工之逆境商數對工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究(朝陽商管評論)

本人認為詹昆霖君已完成南華大學企業管理系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究-以傳統產業為案例，以參加碩士論文口試。

指導教授： 簽章

中華民國102年6月6日

## 誌 謝

時光飛逝，終於在南華大學完成了碩士班的生涯，回顧在南華的幾年來的求學過程中，真是有苦有悲、有喜有樂，在這段學習過程中，我學會很多與企業管理相關的專業知識，也學會了許多為人處事的道理，因此特別感謝我的指導教授沈昭吟老師，更是教給我許多待人接物的道理，並分享了許多寶貴的人生經驗，且在論文方面不遺餘力的指導，另外也相當感謝黃國忠主任、紀信光老師、袁淑芳老師、藍俊雄老師、許淑鴻老師、郭東昇老師、褚麗絹老師在課堂中無私的教導，尤其是黃國忠主任與紀信光老師對我的關心與照顧，實在是非常感謝，而美淑姊在各方面的支援與提醒，亦是我能度過大學與碩士生涯的最佳後援。

在這求學的過程中，特別感謝聖真學姊、建宏學長、宏誠學長、怡汝學姊在論文上的指導，以及欣哲、威智、文豪、大川、顥翰、予煊、家真、若喬、鴻志等同學互相支持，以及真摯的友誼，而偉民、詩瑩、太謙、易霖、書維、莨錡、育誠、欣柔、俞婷、均睿、勝旭、鼎軒、俞閔，謝謝你們這些學弟妹的幫助與支持，另外還要感謝西瓜、英雄、Taco、英雄妹、滷蛋在我快溺死在學術的大海中時拉我出來呼吸野外的陽光。最後，欣哲、西瓜、威智、文豪，你們是我永遠的好友兼戰友。

最後，我最親愛的媽媽與姐姐、大姨與大姨丈以及各位家人，在我這段荒唐歲月中，對我的體諒與無私的愛。還有我已不在父親，希望您能認為這本論文，是我人生中的一個成就。

詹昆霖 謹誌於

南華大學企業管理系管理科學碩士班

中華民國 103 年 6 月

# 南華大學企業管理系管理科學碩士班

## 101 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究—以傳統產業為例

研究生：詹昆霖

指導教授：沈昭吟(釋知賢) 博士

### 論文摘要內容：

全球化時代來臨，在社會整體結構與全球經濟環境高速變遷的情況下，員工必須面對責任制、經濟不景氣、物價水準上揚等重重壓力，因此，企業需要思考如何在此狀況下留住員工，以及培養員工面對逆境的能力。

因此本研究針對傳統產業之員工的逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖進行分析，以期提供企業人力資源管理的新方向。本研究發放 600 份問卷，扣除填答不完整、填答一致性之無效問卷共 23 份。有效回收 524 份有效問卷，回收率為 87.33%，並利用 SEM 進行分析。驗證結果顯示理論模型獲得支持。

最後研究結果證實傳統產業員工的逆境商數的子構面如歸因與責任、影響範圍等，可以影響工作壓力與組織承諾而影響離職意圖，並且可以透過逆境商數的訓練加強員工在工作壓力、組織承諾與離職意圖上的增強與削弱，而不同性別角色則對工作壓力、組織承諾與離職意圖，都具有不同的結果，其中男性化性別角色具有較高的工作壓力與離職意圖，女性化與兩性化員工則有較高的組織承諾與較低的離職意圖，而兩性化性別角色則有最高的逆境商數。

研究中發現逆境商數之子構面可分別探討與其他構面的之關聯，並得到工作壓力與組織承諾可為逆境商數對離職意圖之中介，表示企業可從提升員工之逆境商數的動作中達到降低員工離職意圖的效果，而性別角色對逆境商數、工作壓力、組織承諾與離職意圖皆具有差異，顯示性別角色可以取代生理性別成為新的研究方向。

**關鍵詞：**逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾、離職意圖



Title of Thesis : The Relative Study of Adversity Quotient, Gender Roles, Job Stress, Organizational Commitment and Turnover Ietention of Employees in Traditional Industry.

Department : Master Program in Management Sciences, Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2014

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Kun-Lin Chan

Advisor : Chao-Ying Shen Ph.D.  
(Zhi-Hsien Shih.)

## **Abstract**

With the coming of Globalization, rapid changes have occurred in social structure and global economic environment and employees are now faced with tremendous stress regarding things such as accountability, economic downturn and rising price levels. This being the case, it is imperative for companies to think of innovative ways to retain their employees as well as train their staff to deal with adversity.

This study, therefore, investigates adversity quotient, gender, job stress, organizational commitment and intent to leave of employees in traditional industries in order to provide a new direction for companies' human resources management. A total of 600 questionnaires were distributed and after eliminating incomplete and invalid questionnaires, 524 effective questionnaires were reclaimed which shows a 87.33% response rate. The data was then analyzed using SEM and the results show that theoretical model is supported.

Final results confirm that the employees of traditional industries' adversity quotient sub-dimensions, such as attribution and responsibility, affect work/job stress and organizational commitment which in turn affect

employees' intent to leave. Further more the results also show that through adversity quotient training, staffs' adversity quotient towards job stress, organizational commitment can be strengthened while weakening intent to leave. It was also discovered that different genders deal with work/job stress, organizational commitment and intent to leave differently. Male employees seem to have higher job stress and intent to leave, whereas female and more androgynous employees have higher organizational commitment and lower intent to leave with the androgynous employees having the highest adversity quotient.

The study found that the Adversity Quotient can be used to investigate the relationship between sub-dimensions, such as job stress and organizational commitment, as related to other dimensions such as employees intent resign, meaning that by increasing employees adversity quotient, companies can minimize the effect of their workforce's intent to resign. Further more with regard to gender roles, this can be a new research direction to investigate the dissimilarities between different genders adversity quotient to job stress and organizational commitment.

**Keywords : Adversity Quotient, Gender Roles, Job Stress, Organizational Commitment, Turnover Ietention**

# 目錄

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 中文摘要 .....           | i   |
| 英文摘要 .....           | iii |
| 目錄 .....             | v   |
| 表目錄 .....            | ix  |
| 圖目錄 .....            | x   |
| 第一章 緒論 .....         | 1   |
| 1.1 研究背景與動機 .....    | 1   |
| 1.2 研究目的 .....       | 5   |
| 1.3 研究流程 .....       | 6   |
| 第二章 文獻探討 .....       | 8   |
| 2.1 逆境商數 .....       | 8   |
| 2.1.1 逆境商數理論構成 ..... | 9   |
| 2.1.2 逆境商數的內涵 .....  | 12  |
| 2.1.3 逆境商數分數意涵 ..... | 13  |
| 2.2 工作壓力 .....       | 14  |
| 2.2.1 工作壓力的定義 .....  | 14  |
| 2.2.2 工作壓力的來源 .....  | 16  |
| 2.2.3 工作壓力的後果 .....  | 17  |
| 2.3 組織承諾 .....       | 18  |
| 2.4 離職意圖 .....       | 20  |
| 2.4.1 離職意圖的定義 .....  | 20  |
| 2.4.2 離職的型態 .....    | 21  |
| 2.4.3 影響離職的因素 .....  | 22  |

|  |    |
|--|----|
| 2.5 性別角色 .....                         | 23 |
| 2.5.1 性別角色的定義 .....                    | 24 |
| 2.5.2 性別角色的理論基礎 .....                  | 25 |
| 2.5.3 性別角色量表 .....                     | 27 |
| 2.6 假設推導 .....                         | 29 |
| 2.6.1 逆境商數與工作壓力之關係 .....               | 30 |
| 2.6.2 逆境商數與組織承諾之關係 .....               | 31 |
| 2.6.3 逆境商數與離職意圖之關係 .....               | 33 |
| 2.6.4 工作壓力與離職意圖之關係 .....               | 34 |
| 2.6.5 組織承諾與離職意圖之關係 .....               | 35 |
| 2.6.6 性別角色與逆境商數之關係 .....               | 36 |
| 2.6.7 性別角色與工作壓力之關係 .....               | 36 |
| 2.6.8 性別角色與組織承諾之關係 .....               | 37 |
| 2.6.9 性別角色與離職意圖之關係 .....               | 38 |
| 2.6.10 工作壓力與組織承諾為逆境商數對離職意圖之中介 .....    | 39 |
| 第三章 研究方法 .....                         | 41 |
| 3.1 研究架構 .....                         | 41 |
| 3.2 研究假設 .....                         | 42 |
| 3.3 問卷設計過程 .....                       | 43 |
| 3.4 分析方法 .....                         | 45 |
| 第四章 研究分析結果 .....                       | 47 |
| 4.1 描述性統計分析 .....                      | 47 |
| 4.2 結構模型分析 .....                       | 48 |
| 4.3 性別角色之單變量變異數分析(One-Way Anova) ..... | 50 |

|   |    |
|---|----|
| 4.4 驗證結果 .....  | 52 |
| 第五章 結論與建議 .....   | 57 |
| 5.1 研究結果與討論 .....   | 57 |
| 5.1.1 假設一：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對工作壓力具有顯著影響之驗證結果與討論 ..... | 59 |
| 5.1.2 假設二：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對組織承諾具有顯著影響之驗證結果與討論 ..... | 60 |
| 5.1.3 假設三：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論 ..... | 60 |
| 5.1.4 假設四：工作壓力對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論 .....                           | 61 |
| 5.1.5 假設五：組織承諾對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論 .....                           | 61 |
| 5.1.6 假設六：性別角色對逆境商數具有顯著影響之驗證結果與討論 .....                           | 62 |
| 5.1.7 假設七：性別角色對工作壓力具有顯著影響之驗證結果與討論 .....                           | 63 |
| 5.1.8 假設八：性別角色對組織承諾具有顯著影響之驗證結果與討論 .....                           | 65 |
| 5.1.9 假設九：性別角色對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論 .....                           | 66 |

|  |    |
|--|----|
| 5.1.10 假設十：逆境商數能透過工作壓力影響離職意圖之驗證結果與討論.....  | 68 |
| 5.1.11 假設十一：逆境商數能透過組織承諾影響離職意圖之驗證結果與討論..... | 68 |
| 5.2 學術意涵與管理意涵 .....                        | 68 |
| 5.2.1 學術意涵.....                            | 69 |
| 5.2.2 管理意涵.....                            | 69 |
| 5.3 研究貢獻 .....                             | 70 |
| 5.4 研究限制 .....                             | 71 |
| 5.5 後續研究方向與建議 .....                        | 72 |
| 參考文獻.....                                  | 73 |
| 一、中文部份 .....                               | 73 |
| 二、英文部份 .....                               | 79 |
| 附錄一、論文問卷.....                              | 88 |

## 表目錄

|  |    |
|--|----|
| 表 2.1 逆境商數的構成 CO <sub>2</sub> RE 要素..... | 12 |
| 表 2.2 性別角色之相關定義.....                     | 25 |
| 表 2.3 性別角色量表.....                        | 28 |
| 表 3.1 操作型定義.....                         | 44 |
| 表 4.1 描述性統計.....                         | 47 |
| 表 4.2 整體適配度指標.....                       | 50 |
| 表 4.3 性別角色對各構面之單變量變異數分析表.....            | 51 |
| 表 4.4 事後檢定彙整表.....                       | 51 |
| 表 4.5 整體結構化模式路徑係數彙整表.....                | 52 |
| 表 4.6 逆境商數透過工作壓力影響離職意圖之中介效果彙整表.....      | 55 |
| 表 4.7 逆境商數透過組織承諾影響離職意圖之中介效果彙整表.....      | 56 |
| 表 5.1 整體研究假說與實證分析結果.....                 | 58 |

## 圖目錄

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 圖 1.1 本研究之流程圖.....                  | 7  |
| 圖 2.1 逆境商數之理論基礎.....                | 11 |
| 圖 2.2 正常逆境商數分佈圖.....                | 14 |
| 圖 2.3 性別角色分類座標圖.....                | 29 |
| 圖 3.1 研究架構.....                     | 41 |
| 圖 4.1 本研究路徑係數模型.....                | 49 |
| 圖 5.1 兩性化、男性化、女性化與未分化對逆境商數之差異 ..... | 63 |
| 圖 5.2 兩性化、男性化、女性化與未分化對工作壓力之差異 ..... | 64 |
| 圖 5.3 兩性化、男性化、女性化與未分化對組織承諾之差異 ..... | 66 |
| 圖 5.4 兩性化、男性化、女性化與未分化對離職意圖之差異 ..... | 67 |

# 第一章 緒論

本章節內容分為研究背景與動機、研究目的與研究流程等三個部分，透過這三個部分敘述本研究的研究發想與操作流程。

## 1.1 研究背景與動機

過去台灣在民國七十年時配合當時十大建設的發展，創造出一段經濟成長的高峰期。在經濟起飛的時代中，產業主體是以各種加工業與重工業為主的中小企業所組成。自八十年代末期起，由於土地、勞工及相關環保、社會成本逐年上揚，傳統勞力密集產業逐漸喪失價格競爭優勢。加上全球化及專業分工日益多元化之發展趨勢、新興國家興起等因素，以致臺灣生產比較利益漸失，使傳統工業外移到人力成本較低的新興國家，從而導致台灣傳統產業榮景不復以往。

目前台灣傳統產業正面臨許多的危機，如管理機能不足以應付組織規模、人力資源的長期失衡、組織內外部信心危機、研發創新精神不足、經營者的限制等等(晉麗明，民 89)。這些問題顯示傳統產業在台灣產業環境中較不易生存，並不只是受到外部環境之影響，內部的管理與組織亦有相當程度的影響。大部份的經營者往往只看到勞動力成本的提高使得經營困難，誠然在勞動成本較低的國家設廠，的確會使傳統產業的營業成本下降並得到持續發展的機會，但是這些低勞動成本的現象是否會一直維持現狀？

以往許多勞動力密集產業選擇在中國投資設廠，然而中國在大幅的經濟成長後勞動成本亦隨著基本薪資的調漲而增加。而有些經營者選擇繼續留在台灣，進行研發創新以確保公司競爭力。這種發展方式所運用

的非大量的勞力與低階人才，而是利用機械代替人力並網羅可以操作各種機械與能夠進行研究發展的高階人才，這需要企業在組織管理與人力資源方面下一番功夫。由於傳統產業在人力市場招募高階研發人才時，往往受到高科技公司之排擠而造成人才短缺，且較少透過與學校合作引進研發人才(陳偉星等人，民 100)，因此傳統產業在人力資源市場上的行動往往受到許多挫折。

因此培育、招募與留住人力資源的動作，是傳統產業進行研創時的必須動作。如何創造讓這些人才願意留在組織內安心工作的環境，亦是傳統產業進行轉型時必須面對的問題，唯有解決了這些問題，傳統產業才能在台灣這個地方找到永續經營的方法。

當企業想強化人力資源管理時，必須評估員工離職所帶來的傷害。員工離職所產生的成本大約為離職員工年新的 1.2 至 2 倍，並會對留職員工造成許多負面影響(Phillips, 1990)。因此現在美國的頂尖企業對於工作環境的塑造下了很大的工夫。

根據瑞典顧問公司 Universum (2011)的一份針對商學院學生最理想雇主的調查報告顯示，Google<sup>1</sup>在這方面所做的努力與成果最為成功。Google 公司獲得商學院學生的青睞成為他們心目中最受歡迎的企業雇主，他們選擇 Google 的原因在於公司創新文化、愜意的工作氛圍、聰明員工、以及比一般公司優渥的津貼。

這份報告顯示員工選擇企業時並不會考慮薪資與工作，亦會將工作環境等等因素納入考量。以往台灣傳統觀念講究吃苦耐勞、努力賺錢，但現今台灣人的工作觀念開始有了轉變。根據 Cheers 雜誌(2011)的「七年級<sup>2</sup>工作觀大調查」顯示 70~80 年代出生之工作者有高達 64.6%的對成

---

<sup>1</sup> Google 為一家美國的跨國科技企業，致力於網際網路搜尋、雲端運算、廣告技術等領域

<sup>2</sup> 俗稱指民國 70 年至 79 年之間出生的人

功的定義為「生活快樂」，比例遠高於擁有財富、工作成就高，另外將近40%的70~80年代之工作者不會為工作犧牲生活。顯見現在工作者之工作觀不再只是求生存，更是為了過生活，與以前的工作觀念已經不一樣了，因此提供良好的工作環境在台灣亦是未來企業必要競爭力之一。

對於傳統產業的人力資源管理方面的探討中，我們可以發現其中存在著許多問題，然而就如前段所提到迄今有關傳統產業的研究主軸大多還是以如何促進傳統產業業者注重研發創新為主，但事實上當企業進行研發創新時，將需要大量研發人才，根據國內一份研究中指出小型製造業主要的研發困難是「國內技術人才不足」或「規模太小，無研發能力」(王建彬、袁建中，民96)，因此可知，企業雇主對於目前台灣勞力市場並不滿意，現今教育體系針對基礎工業的培育的確較為稀少，在這種環境下企業勢必要自行培育這些基礎工業人才，但人才若留不住，對企業而言亦是難以衡量的損失。

為了留住人才，從「逆境商數」(Adversity Quotient, AQ)著手應是可行的，逆境商數是測量人們如何回應逆境以及超越逆境的能力。換句話說，逆境商數是能夠決定人們工作與生活的成敗與否，以及面對逆境時能否依然堅持不懈，或者被潰散淘汰的重要因素(Stoltz, 1997；沈昭吟、張瑞真，民98)。相關研究也證實逆境商數對員工的工作壓力與離職意圖皆有影響(沈昭吟、詹昆霖，民102)，另一方面亦有逆境商數對工作績效存在顯著的正向影響之研究(Markman & Baron, 2003)，因此對企業經營者而言，員工逆境商數的測量是個可以當作選才，育才的決策指標。

另一方面，由於社會對男性與女性有不同的認定，故在職場上，男性會比女性展現較多的管理代理的男性角色(Agentic)行為，女性則會較男性展現更多的協同幫助的女性角色(Communal)行為(Eagly et al., 2000)，這

樣不同的行為會影響員工在職場上的工作表現，而且男性不一定就具有男性角色的特質，女性也不一定就會偏向女性化特質。因此不同的性別角色亦是影響員工逆境商數、工作壓力、組織承諾、離職意圖等構面的因素之一。

Stoltz (1997)的研究結果亦顯示，男女在回應逆境能力上有顯著的差異，女性面對逆境時較常自責，男性則較常把重點放在逆境的結果。沈昭吟、張瑞真(民 98)也驗證逆境商數在性別上有顯著的差異。但事實上，在職場中我們稱呼一個人很「man」並不是依據他的生理性別，而是從其他非生物特徵來觀察，因此本研究使用性別角色來代替生理性別加以探討，期望能夠將性別角色導入研究中，探討性別角色對於逆境商數、工作壓力與組織承諾是否有其差異。

因此本研究將從人力資源管理方面探討傳統產業如何提升整體營運能力，其中就組織整體的營運效率來看，提升員工忠誠度將有助於員工對工作的投入(Meyer & Allen, 1990)，進而提升組織整體營運效能。而組織承諾是了解員工行為的重要因素，可預知員工某些行為，尤其對離職行為之預測相當可靠；組織承諾並且可以激發員工採取有利於組織的行動(Chen, 2006)，同時調節員工對組織的情感與適應能力(Mowday et al., 1982)。因此提升組織承諾可以使工作績效上升、離職意願下降。另外根據 Phillips 在 1990 對於離職的相關研究中，我們可以看到員工離職也會使經營成本上升。從這些研究顯示，企業著重人力資源的管理，可以直接或間接的提升組織績效、甚至降低成本的效果，而這些都是目前對於傳統產業的研究中較為缺乏的。

綜合以上所述，本研究之研究動機如下所示：

1. 研究台灣傳統產業之員工之工作現況，瞭解目前台灣傳統產業人力資源管理所面臨的問題
2. 研究逆境商數的高低是否會影響員工的工作壓力與組織承諾從而導致員工的離職意圖的提高或下降。
3. 探討性別角色對的不同對在工作中會產生何種差異，以期能提出比生理性別的不同更具研究價值之結論。

## 1.2 研究目的

針對上述問題背景，本研究之研究目的是探討傳統產業發展現況，並在研究中加入逆境商數、性別角色、工作壓力與組織承諾等構面。試著了解影響員工離職意圖的因素，並探討這些因素是如何對員工造成影響。除了找出影響員工離職的因素之外，本研究更著重於如何使企業有方向去營造出可以降低離職意圖的工作環境與員工型態，並從中找出值得培育之人才，因此在研究中以逆境商數為自變數，以期使之成為可以降低員工工作壓力與提升組織承諾之有效方案，最後達到降低員工離職意圖的目的，並可讓傳統產業在研發轉型時能夠自行培育內部員工，以提高組織整體能力。營造出一個員工願意留在組織內且與組織共進退的工作環境。

依據上述，本研究欲探討的研究目的有以下幾點：

1. 探討逆境商數是否對工作壓力造成影響。
2. 探討逆境商數是否對組織承諾造成影響。
3. 探討逆境商數是否對離職意圖造成影響。
4. 探討工作壓力是否對離職意圖造成影響。
5. 探討組織承諾是否對離職意圖造成影響。

6. 探討不同性別角色是否對逆境商數造成影響。
7. 探討不同性別角色是否對工作壓力造成影響。
8. 探討不同性別角色是否對組織承諾造成影響。
9. 探討不同性別角色是否對離職意圖造成影響。
10. 探討工作壓力在逆境商數與離職意圖的關係中是否具有中介效果。
11. 探討組織承諾在逆境商數與離職意圖的關係中是否具有中介效果。
12. 探討如何讓企業有方向去營造可以降低離職意圖的工作環境與員工型態，並從中找出值得培育之人才。

### 1.3 研究流程

首先確定本文研究動機、研究目的及研究方法與研究的可行性後，進行國內外相關文獻之蒐集，以逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾、離職意圖等文獻為本研究之探討方向。並根據研究動機、目的及文獻探討建構出研究架構及研究方法。依據研究架構及方法設計問卷並進行問卷調查，回收問卷、進行資料分析，並將分析結果歸納整理。根據統計分析結果，最後針對結果討論做出結論與研究建議，本研究之研究流程如圖 1-1 所示。

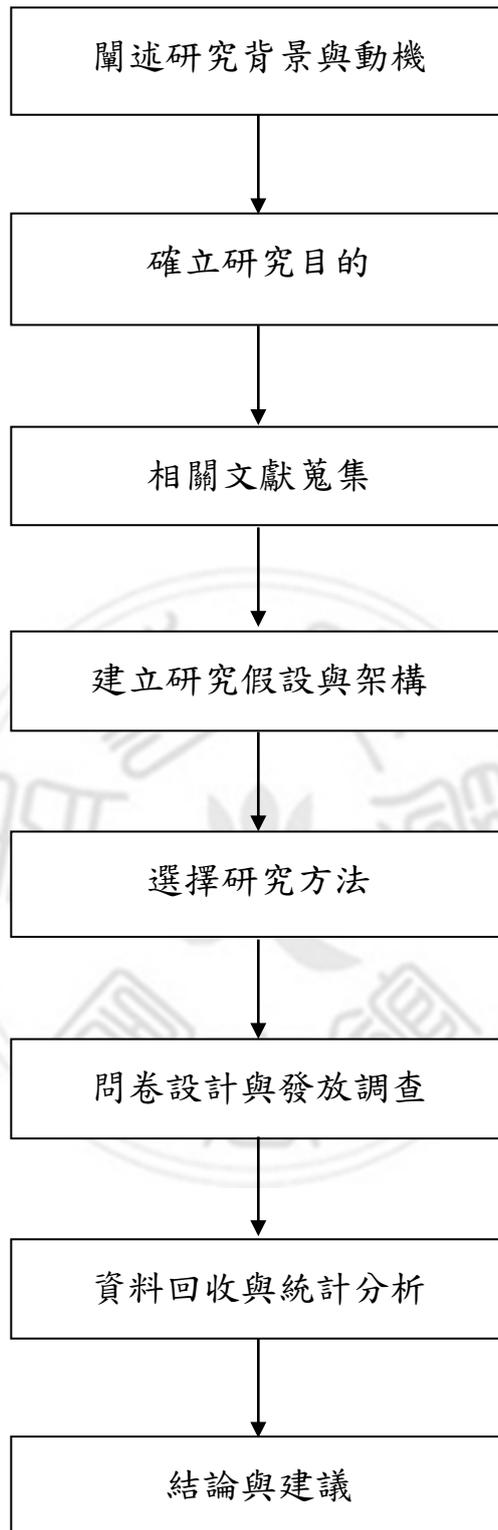


圖 1.1 本研究之流程圖

資料來源：本研究整理

## 第二章 文獻探討

根據第一章所提出之研究背景與動機、研究目的，本研究蒐集過去學者對逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾、離職意圖之相關研究與文獻，並加以彙整，以充實本研究之理論架構。

### 2.1 逆境商數

逆境是指一種不幸或苦惱的狀態、生活的艱難困苦、生病或財產上的不幸打擊等的災難事件(Miller & Katerberg, 2001)，商數則是經測量而得出的數據，因為是量化數值，我們可用此數值作為個體間客觀的比較。當個體的目的活動受到逆境的打擊，導致結果與預期產生落差時，就會產生的心理反應。因此，逆境商數為個體面對逆境時各種心理反應之數值。

美國心理學 Stoltz 在 1997 年提出逆境商數(Adversity Quotient)的理論，Stoltz 整理了眾多科學領域的文獻，結合認知心理學、精神神經免疫學和神經生理學三種科學概念，歷經十九年研究和十年的應用，成功的印證人們生活與工作生涯的成功，大部分皆與 AQ 相關。

AQ 主要用於測量人們如何回應逆境，以及人們面對逆境與克服逆境的能力，並預測人們面對逆境是否能堅持到底，發揮自我潛能，超越期待，也就是面對逆境時能否依然屹立，或者被淘汰的重要因素 (Stoltz, 1997)。

### 2.1.1 逆境商數理論構成

#### (1) 認知心理學

Mayer (1989)認為認知心理學是為了要了解人類行為，而對人們心智歷程與記憶結構所進行的一項科學分析。其目的在於期望一個人對於事件內在認知與獲取的知識能夠清晰且準確的描述，如此一來就會對人類行為有更加的了解與預測。

Stoltz 學者融合 Peterson et al. (1995)所發表的『習得無助』理論為逆境商數之重要因素。該理論起源於 Seligman (1975)所做的實驗研究，其研究結果說明個體會因習慣對挫折無能為力而不去反抗，說明為什麼許多人面對生活中的挑戰時放棄或中止，而不繼續努力。習得無助理論為人們對於不可逃脫的事件、無法解決的問題，會造成無能為力、放棄絕望的感覺(李曉青，民 98)。然而，Diener and Dweck 在 1978 年研究小孩的習得無助感，此研究發現，無助的孩子會將失敗歸咎於自己缺乏能力，而較成熟的孩子會把失敗的原因歸咎於失敗的起因。習得無助感的來源通常為個體的心理感受而來，且大多會忽略失敗可能帶來正面影響，但特別的是，習得無助可以因學習而改變，因此成為 AQ 理論中最重要的因素，因為它是由挫折學習而來。

Stoltz (1997)提出，個體能夠對絕望免疫時，也就是遇到挫折時能夠相信經由努力便能夠影響改變的人，就能夠繼續向前，不被沮喪打倒。Peterson et al. (1995)更進一步提出習得無助修正理論，將習得無助與歸因理論相結合。所謂歸因，是指在有關成就的情境，個人對於自己或他人何以成功或何以失敗的解釋，也就是人們對事件結果給予的因果分析。

Rotter 在 1966 年提出控制信念(Locus of Control)內外架構的概念：能掌控自己成敗(內在控制力量)的人，較少沮喪憂鬱，在面對逆境之際，比起把成敗歸諸外在力量(機會、命運、其他事件)的人也較常採取行動。視成敗為外力左右的人，較容易被動地接受成敗，而視之為內在控制力量的人，則會積極追求或避開這些外力。『自我掌控能力』是避免無助、發展堅韌毅力、提高 AQ 的基礎(沈昭吟、鄭寶菱，民 99)。

### (2)精神神經免疫學

精神神經免疫學是利用神經內分泌學的觀念發現到淋巴球(Lymphocytes)上具有神經傳導物質(Neurotransmitters)的接受體或是在神經細胞/神經膠細胞上存在細胞素的接受器，而提出精神神經免疫學(Neuroimmunology)，主要是研究神經訊號對於免疫系統(Immune system)/免疫反應(Immune Response)的重要性(Bartfai & Schultzberg, 1993)

醫學界已經證實人類情感的媒介直接影響身體健康，情緒和思想模式在身心健康上扮演重要角色。最早的人類情感與免疫力研究是 Bartrop 等人在 1977 年對喪偶與未喪偶人免疫抑制的比較研究，研究發現喪偶者的淋巴細胞分裂反應下降。因此，逆境與挫折會使人類產生各種負面的反應，進而影響到生理的健康。

### (3)神經生理學

神經生理學可以解釋大腦如何形成習慣、思想、行為。習慣可以深深鑄在腦部的潛意識區(Stoltz, 1997)。因此 AQ 是可以立即改變，並且進一步形成新的習慣，進而隨著時間強化。

Nuwer 在 1988 年的研究證實，大腦是具有可塑性，改變習慣只要花十分之一秒的時間，就如人只要碰到熱爐子時，就立即了解我的手該放在何處了。另外，他強調當人們不斷重複同樣的思考模式或行為，這

些活動就將從有意識的化為無意識，移入腦部自動反應區。

也就是說同一行為做的次數越多，就變得越自動、越下意識，因此習慣是可以立即改變且隨著時間加強。習慣亦可以被打斷並立即改變，只要經過刻意的改變，就可以捨棄，因此，若我們對透過學習正確地回應逆境的方式，在大腦內形成良好習慣就有機會來提升我們的逆境商數。

本研究根據上述論點與闡述加以彙整如下圖 2.1 所示，逆境商數理論之三大基石之敘述。

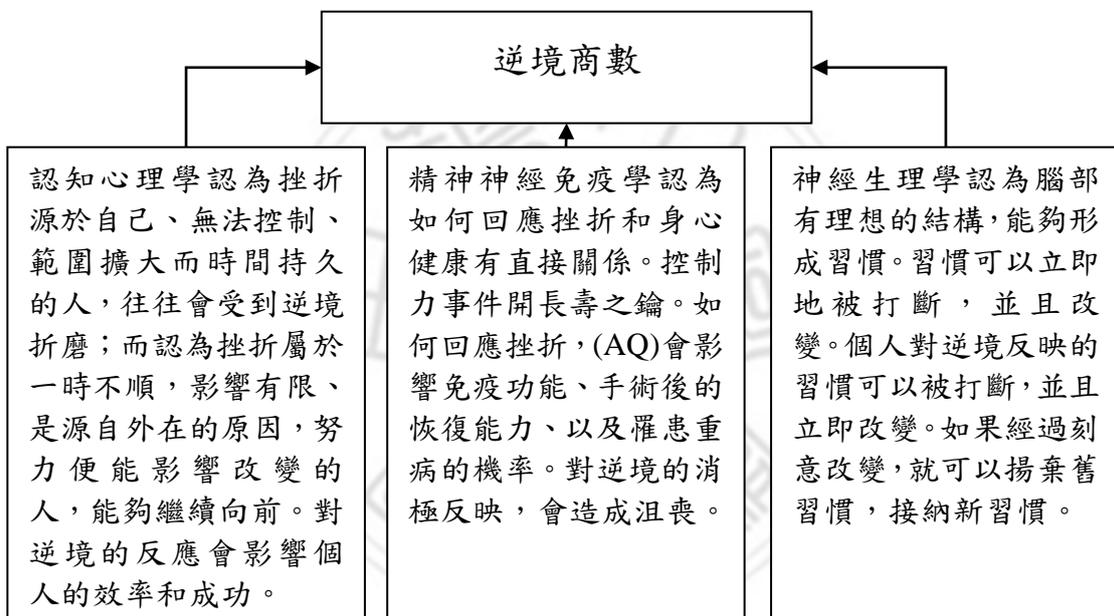


圖 2.1 逆境商數之理論基礎

資料來源：Stoltz, P. G. (1997): Adversity Quotient: Turning obstacles into opportunities

因此可以得知，AQ 愈高的人，面對愈高的逆境，希望去改變結果的信念愈強，改變結果的能力愈強；相反的，AQ 愈低的人，愈不想去改變結果，這方面的能力也比相對較弱。

### 2.1.2 逆境商數的內涵

逆境商數的反應是由「CO<sub>2</sub>RE」四個核心組成，是 Stoltz 結合 Peterson et al. (1995) 等人習得無助修正理論和自我掌控力理論並加入責任歸屬的概念所構成。CO<sub>2</sub>RE 決定逆境商數的分數，若進一步探討將可瞭解如何提升自己的逆境商數能力。CO<sub>2</sub>RE 各要素之代表意義如表 2.1 所示。

表 2.1 逆境商數的構成 CO<sub>2</sub>RE 要素

| 要素   | 代表意義                                     |
|--|--|
| Control                                    | 對逆境的掌控能力，認為學習成果與本身的努力有關                  |
| O <sub>2</sub> (Origin+Ownership)<br>Reach | 逆境的起因和歸因責任，面對逆境勇於承擔責任而非自責<br>逆境對自己影響層面範圍 |
| Endurance                                  | 逆境造成受挫的深度與持續時間長短                         |

資料來源：參考 Stoltz, P. G. (1997), Adversity Quotient: Turning obstacles into opportunities

控制(Control; C)的主要意涵為「自己本身認為自己對逆境與挫折有多大控制能力？」重要的關鍵在於「覺得」。知覺自我本身的控制能力是非常重要的沒有控制能力希望很容易就落空，行動也會停止，反之，擁有控制能力的人相信人生是可以改變的，抱持積極的想法，也會將逆境轉變為機會。Robbins (2001)研究指出，個人自認命運可以自己控制者，稱之為「內控者」(Internal Control)，而對於自己的命運抱持著聽天由命心態者，則稱之為「外控者」(External Control)。內控者會認為只要更多的努力，就可以有較好的成果表現，因此對於本身工作會抱持著較大的熱誠，且較熱衷於蒐集情報、容易受到激勵(沈昭吟、張瑞真，民 98)。Wolk & Bloom (1978)表示出，內控者遇到壓力時比較懂得應對。

起因與歸因責任(Origin+Ownership; O<sub>2</sub>)的意義是：「逆境與挫折是由於什麼人或什麼事所引起的？」及「對於逆境與挫折的發生，我應該負多大責任？」。O<sub>2</sub>的分數越高，可以顯示出個體懂得避免不必要的自責產

生，也較容易看得清自己的責任歸屬。歸因決定個人的思想、感覺、意志與行動。Weiner (1986)說明了一個人成功或失敗的歸因來自起因、穩定性與控制感，起因是代表了對事情發生的解釋是屬於個體本身來是來自外在環境因素；穩定性是指一見事情發生的解釋是暫時性的還是持續性的；控制感表示個體對事情的掌握度，是可以掌握或是超乎個體本身可以控制的。

影響範圍(Reach; R)是指，「逆境與挫折對自己其他生活領域會有多大影響。」影響範圍主要是測量受試者在感受問題的界限以及影響的範圍有多大的狀況。通常個人若是把問題想得愈大，就愈容易產生無助、冷漠的感受；而若認為逆境影響的範圍愈小，就會覺得愈容易應付，愈能解決障礙。影響範圍得分較高者，表示愈不會因挫折而影響生活，並會以輕鬆態度應對。

持續(Endurance; E)所測量的是：「自己會讓逆境與挫折會持續多久？」或者是「逆境與挫折的原因會持續多久？」。問卷以個體面對逆境時的心態，運用相對的角度來看待痛苦程度以及面臨受挫時間的方式，來認定問題。逆境若發生在認為情況將會長遠持續下去的人身上，則此人將會以過去的類似體驗而對自己逐漸喪失信心，並容易產生絕望與無助感；相反地，當個體抱持著逆境只是一時打擊的想法時，問題的持續才會真正有所限度，而支撐過來的人也會更加堅強，因此持續時間的組成包含了(1)逆境造成受挫的深度以及(2)面對逆境時間的心態。

### 2.1.3 逆境商數分數意涵

AQ 反應量表(ARP)的研究發展是希望能夠藉由統一的標準來測量人們回應逆境、面對逆境與超越逆境的能力，經由後續許多學者的研究，並透過來自全球不同年齡、種族、文化以與職業的人們填寫，在經過成

千上萬筆資料分析過後，顯示出此一量表的確是具有極高可信程度的有效工具。Stoltz (1997)整理所訪問的 7,500 位受訪者(平均值為 114.5 分)，研究結果發現，正常情況下其實 AQ 較常分佈於平均值附近，屬於連續性的鐘型分配。如下圖 2.2 所示：

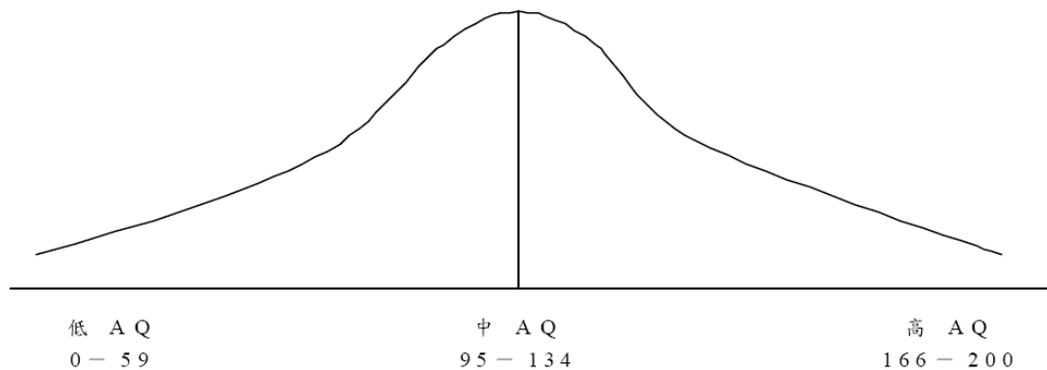


圖 2.2 正常逆境商數分佈圖

資料來源：Paul G. Stoltz (1997), *Adversity Quotient: Turning obstacles into opportunities*

## 2.2 工作壓力

逆境商數中對於逆境的定義為挫折，指的是在生活中所遭遇的某些負面事件。而壓力(Stress)是一種被壓迫的感受，是個體對某些環境變數的主觀經驗(Experience)(Adriaenssens et al., 2011)。可見壓力的感受將會影響到每個人對於事件的判讀是否會成為挫折，因此以下將著重探討工作壓力。

### 2.2.1 工作壓力的定義

壓力一詞原為物理學之名詞，其意涵為單位面積上所受之力，Selye (1956)將「壓力」一詞引進社會科學，他認為「壓力」是有機體面對外在刺激時，為求重新恢復正常狀況所做之反應，適度的壓力能使個體對刺

激產生滿足感或挑戰性，當個體缺乏此種壓力時，便會喪失動機與創造力(Compas et al., 1993)。

「工作壓力」是由「壓力」的概念所衍生而來，各學者對於工作壓力的定義各有不同的看法。Caplan (1975)認為工作壓力是指工作上的適應不良，所產生的負面感受，而其原因，可能是來自工作本身、工作環境及工作者自身能力無法相互配合。Hrebiniak and Alutto (1972)主張從組織退縮是因為面對高度工作壓力或心理緊繃所產生的一種衝動性和情緒性的行為反應。Cooper and Marshall (1978)認為工作壓力為環境因素對個人直接之衝擊和影響，以及對壓力源產生的行為反應。Jamal (1990)定義工作壓力為『個體面臨某些工作特性威脅時所引發的反應』；指出工作環境對員工過度要求或員工無法完善處理特殊情況時，會產生工作壓力。國內學者陸洛(民 86)主張工作壓力是在個人(工作者)與環境(職場)的特異性關係中產生的，並認為工作壓力應是一個主觀的、個體化的現象，一個複雜的歷程，也是一個動態性的改變狀態；黃榮真(民 81)指出工作壓力是因工作相關因素而引起的壓力，促使外在環境的要求與個人內在的能力產生交互作用之差異，而導致不平衡的狀態。

綜合上述各學者對工作壓力的定義，大致均從工作者與工作環境二個面向切入，本研究則傾向 Cooper and Marshall (1978)對於工作壓力的定義，認為工作壓力為環境因素對個人直接之衝擊和影響，以及對壓力源產生的行為反應。

### 2.2.2 工作壓力的來源

造成工作壓力產生的原因稱為工作壓力來源，Ivancevich and Matteson (1980)將工作壓力來源分成五種：

- (1) 實體環境：燈光照明不良、溫度太高、噪音大、通風不良等
- (2) 個人方面：角色不明確、角色衝突、對人員的責任、職涯發展的壓力、工作負荷過大、人格特質等
- (3) 群體方面：缺乏群體凝聚力、缺乏群體支持、群體間的衝突、群體間之人際關係等
- (4) 組織內：組織氣候、組織活動的範圍、領導型態、工作特性、組織的政策等
- (5) 組織外：家庭、遷居、個人財務以及階級、居住環境等。

Hellriegel et al. (1986)在其研究中將工作壓力來源分成以下六類：

- (1) 工作本身：工作量、時間壓迫性等
- (2) 組織角色：角色衝突、角色負荷過重或不足、角色模糊、缺乏決策
- (3) 職涯發展：晉升不順利、缺乏工作安全等
- (4) 人際關係：與上級主管、同事、部屬的人際關係
- (5) 組織結構：組織缺乏溝通效率、組織政策
- (6) 組織外部：例如工作與家庭間角色的衝突

基本上員工能否順利完成工作，有時亦受到公司制度是否完善，及能否提供必須的設備及支援等因素的影響，Narayanan et al. (1999)針對美國與印度地區之壓力來源比較的研究中發現，組織缺乏結構(Lack of Structure)，對於印度人而言，是一項重要的壓力來源，但對美國人則否，所以組織缺乏結構亦是員工工作壓力來源之一，只是可能隨著國別不同而在程度上有所差別(潘錫君，民97)。

從上述的文獻中可以發現，員工的工作壓力成因非常複雜，不論是從個人、組織、家庭、人際關係的挫折都會造成工作壓力的產生，而工作壓力過大將會影響員工在工作上的表現。

### 2.2.3 工作壓力的後果

至於工作壓力的產生會對個人與組織造成什麼樣的後果?Cooper and Marshall (1978)將工作壓力的後果，分為個人與組織層面二個層面做探討：在個人層面，心理上會產生暴躁易怒、不滿足、低自尊等；生理上，則會出現頭痛、胃痛、高血壓等症狀。在組織層面，則會導致員工的離職率及缺勤率上升、工作產量及品質降低、人際關係變差等。

Kreitner and Kinicki (2000)歸納眾學者意見，將工作壓力的影響分為四種：

- (1)心理/態度方面：包括工作滿意、組織承諾、工作參與、自尊、疲乏、情緒、沮喪等。
- (2)行為方面：如曠職、離職、意外事故、酗酒等現象。
- (3)認知方面：如決策不良、無法專心、忘東忘西等現象。
- (4)身體健康方面：如可能發生心血管疾病、免疫系統失調、骨骼肌肉系統、消化系統等問題。

國內學者黃英忠等人(民 90)的研究指出壓力也會造成各式各樣的後果，茲列舉如下：

- (1)主觀上的後果：焦慮、疲勞、憂鬱、緊張、冷漠、挫折…等。
- (2)行為上的後果：發生意外、使用藥物、過度抽煙喝酒…等。
- (3)認知上的後果：無法下決策或集中注意力、健忘、對批評過度敏感…等。

(4) 生理上的後果：心跳加速、血壓上升、血糖升高…等。

(5) 組織上的後果：高流動率、缺席率上升、不良的人際關係、低生產率…等。

綜合上述學者的看法，本研究歸納出高工作壓力極可能會導致員工對組織產生不良的影響，如員工流動率提高、缺席率上升、工作績效下降、影響組織人際關係等。

其原因可能在於過高的工作壓力會使員工個人產生心理以及生理上的不適，而心理上的不適可能導致員工長期處於過度疲勞且緊張的工作狀態，從而發生工作績效下降與組織人際關係不良等問題。另外生理上的不適，將會使員工因健康因素而產生出席率下降，或者轉換工作使組織的流動率提高。

## 2.3 組織承諾

組織承諾在組織理論及管理實務上是相當受到重視的課題，高度的組織承諾通常被視為是對組織有利的要素，組織承諾也被認為是衡量組織績效的有效指標(林政宏，民 93)。為了瞭解組織承諾的理論與相關研究，本節就組織承諾的定義、理論模式、測量工具及相關研究加以整理說明。

組織承諾(Organizational Commitment)指的是一種認同組織的心裡狀態，組織承諾最早的概念是由 Whyte (1956)所提出的「組織人，是為組織工作的人，同時也是屬於組織的人」。Sheldon (1971)指出組織承諾是一種對組織的傾向或態度，將個人與組織連接為一體，他以投資和投入來說明組織承諾形成的過程，個人由於對組織投資相當程度後，會對組織產生相當的認同感，進而對組織有所承諾。而 Mowday et al. (1974)明確定

義出組織承諾是個人對特定組織的認同與投入的相對強度，其包含三個傾向：(1)強烈信仰與接受組織的目標與價值；(2)願意努力去達成組織目標；(3)有強烈意願繼續留在組織中，成為組織的一員。

由於研究觀點的不同，研究者對組織承諾的定義各異。Stevens et al. (1978)將組織承諾分類為：

- (1)交換性承諾(Exchange Commitment)：指個體以投資報酬率的觀點，將自己對組織的貢獻與組織給予其報酬加以比較，對組織產生的承諾。又稱功利性(Utilitarian)或計算性(Calculative)組織承諾
- (2)規範性承諾(Normative Commitment)：願意繼續留在組織付出努力是基於對團體規範的信念。

而 Meyer and Allen (1991)亦將組織承諾定義為：

- (1)情感性的承諾：員工情感上認同組織的一種心理的程度
- (2)持續性的承諾：基於離開組織的成本考量，而使員工產生繼續留在組織的承諾
- (3)規範性的承諾：對於組織的忠誠度視為一種義務，是一種必須遵守的道德規範。

Reyes (1990)亦將組織承諾分為：

- (1)交換性觀點承諾：承諾高低決定於成員估算與組織的利害關係。
- (2)社會性觀點承諾：承諾高低決定於個體與組織系統關聯的主要過程，包括道德、疏離、酬賞等。
- (3)心理性觀點承諾：承諾是個體對組織的認同與信念。

從上述各種組織承諾的定義可以看出，組織承諾可視為員工對組織的忠誠度，組織承諾的程度越高，會使員工更願意待在組織內，為組織出力。

## 2.4 離職意圖

離職意圖指的是員工想離職的意願。員工離職對於組織具有非常大的傷害，如同第一章所提到的員工離職所產生的成本大約為離職員工年薪的 1.2 至 2 倍，並會對留職員工造成許多負面影響(Phillips, 1990)。

### 2.4.1 離職意圖的定義

離職的概念廣義言之，即勞動移動(Labor Turnover)。所謂勞動移動是指勞工從一個地方移動至另一個地方(地域間移動)，或是從某一職業轉移至另一個職業(職業間移動)，或是從某一產業移轉至另一種產業(產業間移動)同時，也意味著組織內員工的流入及流出。

因此，人力資源管理特別關心後者，而此種由組織內部往外部的移動則稱為離職。狹義的勞動移動則僅指離職(黃英忠等人，民 90)，而本研究探討之離職亦是指此範圍。

Miller and Katerberg (1979)對離職意圖的定義，是指離開目前的工作與找尋其他工作機會傾向的總體表現或態度。Mobley (1977)認為離職意圖是判斷員工離職的最佳指標，當一名員工離職意圖愈高時，其離職發生的可能性愈高。

許多學者也陸續證明了個人的離職想法與意圖對未來實際離開組織的決定是一個最有利的預測因子(Lee & Mowday, 1987; Michaels & Spector, 1982; Steel & Ovalle, 1984)。綜合上述，本研究將離職意圖定義為：員工因為個人因素、工作環境及組織因素進而產生想離開組織的認知或態度，且採取行動去尋找其他工作機會。

## 2.4.2 離職的型態

離職的型態有以下的區分法依成員的自動移動與否，可區分為自動離職(Voluntary Separation)與非自動離職(InVoluntary Separation)(黃英忠，民 86)；依組織的可迴避與否，區分為可迴避的離職(Avoidable Separation)及不可迴避的離職(Unavoidable Separation)(Strauss & Sayles, 1980)；依組織的功能性區分，可區分為功能性(Functional)離職與非功能性(Dysfunctional)離職(Dalton & Todor, 1987)。

成員的自動移動指的是員工是否因其個人意願而離職，若因其個人意願離職者則稱為自動離職，亦可稱之為辭職(黃英忠，民 86)，其原因包含另有高就或移民及志趣不合等。反之則為非自動離職，非員工的個人意願的離職，主要是由雇主或組織立場所強制執行的離職，通稱免職(Forced Resignation)，其又可分為解僱(Discharge)和暫時解僱(Layoff)。

而退休(Retirement)也與自動離職和非自動離職有關聯，即員工雖仍願意繼續工作，但已達退休年齡而退休者，則屬於非自動離職；然而，員工於中途的自願退休則屬於自動離職。

而依組織是否可迴避指的是組織是否可以透過一些努力或者改善工作環境而使員工改變心意而不離職(Strauss & Sayles, 1980)，因此大部份的自動離職屬於可迴避的離職之範圍。另外不可迴避的離職即因疾病、死亡、懷孕等不可避免的原因，即組織不可能控制的原因而導致的離職。

Dalton & Toder (1987)在研究中提出以功能性區分離職的類型，所謂的功能性，是指組織是否想留下想離職的人。而依功能性區分的話可分為非功能性的離職與功能性的離職。非功能性的離職指的是想離職的員工是組織認為能力很好，不想失去的員工，因此稱為非功能性，而功能

性的離職為員工想離職，但是組織對他的評估不佳，認為其工作能力差，故稱為功能性離職，因為該員工的離職可達到組織汰換員工的目的。

關於離職的類型，Price (2001)指出，離職有很多不同的原因。包括自願的與非自願的，大部分離職行為的發生多是自願性的離職。自願性的離職也較容易因組織內部的影響而產生離職行為。離職對組織影響可分為正面與負面。Levin and Kleiner (1992)指出，正面影響包括：低績效員工之替換、注入新的知識與技能、內部流動機會增加等；負面影響則包括：取得、學習及分離的成本支出、高績效員工之損失、新員工替換及訓練期間的生產力損失、離職員工人際關係與溝通結構之瓦解。而兩者衡量下，離職所造成負面影響常大於正面影響。

### 2.4.3 影響離職的因素

Mobley et al. (1979)，將歷年學者之研究成果歸納後顯示離職意圖雖與外在環境因素有相關性，但主要仍受個人因素、工作特性因素、組織因素之影響。並將其歸納為以下七類：

1. 整體工作滿意。
2. 行為意願、組織承諾、工作投入、希望達成期望等
3. 個人特徵：如年齡、年資、性別、家庭責任、個性、成就動機等
4. 組織及工作環境因素：如薪水、升遷、主管、與同事關係、組織氣候等
5. 工作內容因素：如對工作本身的滿意與工作特性等。
6. 外在環境因素：如經濟狀況、對可能工作機會之期望等
7. 職業行為：如勞力工作者與知識工作者各有不同的離職行為

國內學者黃英忠等人(民 90)整理以往學者的研究，歸納出影響離職的最基本因素是員工本身，其次是組織，而這些離職者，究其心態，其歸因如下：

- 1.待遇(薪資)不合理或不能滿足個人或家庭的生活需求。
- 2.個人工作量或工作時間超過能力所能負荷。
- 3.工作環境不良，如噪音、危險等。
- 4.人事制度不佳，升遷機會渺茫，或考核不公。
- 5.休閒與福利措施不完善，造成員工精神壓力無法舒解。
- 6.員工對工廠缺乏信心(安定性、前途)。
- 7.組織內部不融洽，包括員工不合、主管之間的意見摩擦等。
- 8.家庭環境因素，如家庭距離公司太遠，或家人反對等。
- 9.個人身心上的問題，如傷殘、疾病及退休等不可抗拒因素。
- 10.員工表現無法符合公司的規定或滿足組織的要求時，而予解僱。
- 11.經濟不景氣時，公司業務緊縮，為了節省成本而暫時解僱員工。

從以上影響離職的因素可以發現，自發性離職(自動離職、可迴避的離職)是員工所面臨到的挫折過大，並認為繼續工作所能得到將會比失去多，或者有更佳的工作機會，才會發生，這些離職是可以透過管理者的努力而獲得改善，因此本研究針對離職意圖之研究重點也著重在此方面。

## 2.5 性別角色

在瞭解逆境商數、工作壓力、組織承諾與離職意圖之後，本研究發現許多研究中性別均會對上述構面造成影響，但現今職場中，傳統的生理性別分類已不符合現況，本研究欲更全面的探討傳統產業員工之工作壓力、組織承諾與離職意圖，特別加入性別角色之概念來加以探討。

本節第一部分探討性別與性別角色的定義與概念，第二部分則探討性別角色的理論與其意義，最後再探討性別角色量表的組成與發展。

### 2.5.1 性別角色的定義

性別的意涵，通常以性徵(Sex)和性屬(Gender)來區分。性徵指的是「生理上由染色體所決定男或女的性特徵」；而性屬(Gender)是「個體心理上認定自己是男性或女性」，是心理學與文化上的詞彙，是個人對男性化女性化的主觀感受，也就是一種性別認同(Basow, 1992)。

角色(Role)一詞是來自社會學的術語，是指佔據某一特定的社會位置所應具有的一種行為、責任與期望(楊宜德，民 91)。因此性別角色(Gender Role)的概念是「個人認為何為男女合適的角色或對兩性間行為期望的偏好」(Thornton & Freedman, 1979)。

性別角色的概念常常在兩性關係的相關文獻中被論及，許多學者對性別角色所下的定義也有所不同，Bem (1974)首先提出性別角色的概念，並把性別角色定義為個體認為自己是男性化或是女性化特質或行為的程度。李美枝(民 73)是國內最早研究性別角色的學者，她把性別角色定義為社會用來區別男女差異的所有非生物特徵，例如：穿著、體態、言行、興趣、嗜好、工作、人格特質、家庭中的角色等(李美枝、鐘秋玉，民 85)。有關性別角色的定義，本研究整理如下表 2.2：

表 2.2 性別角色之相關定義

| 學者   | 年份    | 定義   |
|--|-------|--|
| Bem  | 1974  | 個體認為自己是男性化或是女性化特質或行為的程度。                                   |
| O'Neil<br>Helms<br>Gable<br>David<br>Wrightsmann | 1986  | 個人在所處的特定社會及文化之下，個體會參照社會所預期之行為模式及自我所屬的認知，而表現出男性化與女性化特質類型。   |
| 李美枝  | 民 73  | 社會用來區別男女差異的所有非生物特徵。  |
| 張春興  | 民 85  | 在社會文化傳統中，可公認接受的兩性應有的行為模式。                                  |
| Burr   | 2002  | 我們對於男性或女性行為舉止的期望，但角色是蘊含著彼此的相互關係與互動的成分。                     |
| 李惠茹<br>唐文慧                                       | 民 95  | 社會對個人所期待的性別行為，或是理想化男女行為的標準。                                |
| 倪家珍  | 民 96  | 社會與文化期望人們發展出適合男性或女性的行為。                                    |
| 李素馨<br>張淑貞<br>張佩琪                                | 民 100 | 描述社會概念界定的男性或女性，且會受到社會化與性別角色期待的影響，隨著時間、空間以及文化上的不同，而對個體產生改變。 |

資料來源：本研究整理

綜合上述，本研究根據本篇研究之需求及參考李素馨等人(1974)之研究，認為性別角色不僅是指個人認同的行為模式，更強調社會文化的認同與期望，意及性別角色是由社會文化所界定，認為有些行為表現只適合於男性，而有些行為表現只適合於女性，因此個體會藉著言行表現來明示自己是男性或女性。

### 2.5.2 性別角色的理論基礎

由於對「性別」有著性徵及性屬不同意涵的解讀，導致解釋兩性之間為何存在性別差異，以及如何形成其不同的性別角色等議題時，心理

學領域與社會學領域的各家理論與看法皆有所不同。就性別角色的發展理論，專家學者們各有不同的觀點，其中有心理學取向，亦有社會學取向，心理學取向主要有兩種理論，分別是(一)心理分析論與(二)認知發展論。社會學取向主要也有兩種理論，分別是(三)社會學習論以及(四)社會角色論，而最後由 Bem (1981)提出(五)性別基模理論，成為現今性別角色研究之基礎，以下分別說明之：

### **(一)心理分析論**

心理分析論(Psychoanalytic)由 Freud (1977)提出，他認為男性天生具有弑父娶母的慾望和戀母情結，女性天生具有弑母嫁父的慾望和戀父情結(Freud, 1977)。因此心理分析論者認為性別角色的形成是對父母性別認同的間接結果，並認為性別認同對本身性別適應的正常程度及心理健康調節有肯定性的影響(Basow, 1992)。

### **(二)認知發展論**

認知發展理論(Cognitive Development Theory)由 Piaget (1997)提出，他認為兒童的認知發展是依照感官動作期、前操作期、具體操作期和形式操作期循序發展而來的，知識的本質源於操作(Operation)，思想及推理則是內化的操作能力，它們是由感官動作期的外在操作能力或動作智慧發展而來(Piaget, 1997)。當兒童的發展在到達性別恆常階段後，會偏向吸收與性別相關的典範行為，並表現出符合其性別的行為，因此認知發展影響了性別角色的發展(陳金定，民 93)。

### **(三)社會學習理論**

學習理論(Learning Theory)於由 Bandura (1978)提出。學習理論強調行為的產生是特殊環境下社會化的結果，換句話說，所有的人類行為都是經由學習而來的，人們會透過直接的對待或是間接的觀察與模仿別人

來學到他的角色(Bandura, 1978)。社會學習論基本上偏重(Social Learning Theory)「環境」對人類行為及道德規範建立的影響，認為人們的行為會受環境、個人對環境的認知及個人行為交互作用影響(李美枝，民 73；丁興祥等人，民 78)

#### (四)社會角色論

社會角色論(Social Role Theory)強調性別角色的形成，並非來單純的只有來自父母的影響或是個體自己對性別的分類，而是主要來自於社會與文化的影響。角色乃是對應於某個社會地位(Position)而被界定的一組行為，居於某社會地位的人通常能知曉社會對於該社會地位的角色期望，而表現合乎角色期望的行為(丁興祥等人，民 78；劉秀娟、林明寬，民 85；朱蘭慧，民 92)。

#### (五)性別基模論

Bem (1981)所提出性別基模理論(Gender Schema Theory)，重新建構雙性化(Androgyny)及性別形成的概念，他認為「性別基模」是一種複雜的認知結構，從幼兒時期即開始形成，個體透過社會文化中對不同性別的信念和期待，選擇性地注意、蒐集和記憶外界的訊息，並且加以分門別類，歸納出自我的性別角色行為與態度，形成自我的性別基模，由於人們常只會注意到與其性別基模有關的訊息，並將與自己性別基模相符合的訊息加以解釋與記憶，忽略或是轉換與自己性別基模不一致的訊息，也就是性別角色(Shaffer, 2002)。

### 2.5.3 性別角色量表

早期在界定性別角色的認知上，常採取不是男性化就是女性化的極端劃分，但 Block (1973)首度提出兩性化的觀點，Connell (1995, 2002)也認為不能將女性特質與男子氣概認為是一種固定的本質，而 Bem (1981)

則提到，若單純以固定的性別類型來解釋個體內在的認知狀態與外顯行為，會使人失去彈性，因此 Bem (1977)提出性別角色的雙因子理論，他認為一個人可以同時擁有男性化與女性化的特質，並據此建立出性別角色量表(Bem, 1981)。

性別角色量表最早是包含二十項男性化項目、二十項女性化項目以及中性項目二十項，使用 Likert 的七點量表，以一(不存在)至七(明顯具該特質)，將男性化與女性化的分數各自加總，為兩個正交的向度，根據 M(男性化項目)與 F(女性化項目)分數的組合，就可將受測者分於四類當中的一類。而李美枝(民 73)，發現因美國大學生與中國大學生之測驗結果有所差異，遂考量 BSRI 量表於台灣的適用性，依照 Bem (1981)之 BSRI 量表編制方法，自行編制適合台灣之性別角色問卷。

表 2.3 性別角色量表

|  |
|--|
| 男性化項目：<br>膽大的、嚴肅的、深沉的、競爭的、善謀的、冒險的、主動的、剛強的、行動像領袖的、獨立的、幹練的、穩健的、豪放的、靠自己的、有領導才能的、自力更生的、好支配的、有主見的、個人主義的、有雄心的。 |
| 女性化項目：<br>文雅的、溫暖的、矜持的、愛美的、討人喜歡的、善感的、動人的、伶俐的、天真的、心細的、純情的、溫柔的、端莊的、整潔的、親切的、輕聲細語的、慈善的、純潔的、富同情心的、愛小孩的。        |

資料來源：李美枝(民 73)，女性心理學，台北：大洋。

本量表並依據 Spence et al. (1975)提出以男性化與女性化特質的中位數做分界點，將性別角色區分為兩性化(男性化與女性化特質均高)、男性化(男性化特質高、女性化特質低)、女性化(男性化特質低、女性化特質高)、未分化(男性化、女性化特質均低)等四類，而此種性別角色的認定，

亦為現今學界所接受(倪家珍, 民 94)。性別角色分類座標, 如圖 2.3 所示:

此量表之結果分類的判別方法為, 首先求得男、女受測者在男性化項目混和後中位數(Mmd)與女性化項目中混和後之中位數(Fmd), 其受測者的性別角色類型歸屬之方法為:

1. 個人之男、女性化分數個別大於 Mmd 及 Fmd 歸屬為兩性化。
2. 若男性化分數高於 Mmd, 女性化分數低於 Fmd 則為男性化。
3. 若男性化分數低於 Mmd, 女性化分數高於 Fmd 則為女性化。
4. 若男性化分數低於 Mmd, 女性化分數低於 Fmd 則為未分化。

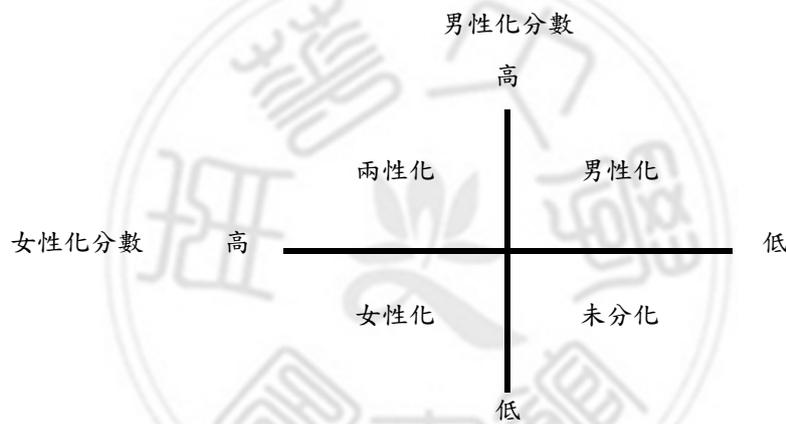


圖 2.3 性別角色分類座標圖

資料來源: Shaffer, D. R. (2002), *Sex Differences and Gender-role Development, Developmental Psychology Childhood and Adolescence*, 6th Ed. UK: Thomson Learning.

## 2.6 假設推導

以下將就逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖等變項進行相關文獻的討論, 以建構本研究之理論基礎和假設。

### 2.6.1 逆境商數與工作壓力之關係

逆境商數中對於逆境的定義為挫折，指的是在生活中所遭遇的某些負面事件。而壓力(Stress)是一種被壓迫的感受，是個體對某些環境變數的主觀經驗(Experience)(Adriaenssens et al., 2011)。此外，壓力亦指當個體對於生活情境中的某些事物產生不適的反應，無法及時地調適因應，對其身心產生影響的一種心理狀態(田蘊祥，民 96)。所以工作壓力的產生是從工作環境中的某些因素，對工作者產生一種脅迫性或不良的現象；是個體在面對具有威脅性的情境中，一時無法消除威脅、脫離困境時的感受(許傳亮，民 95；Caplan & Jones, 1975)。因此，工作壓力是一種動態的過程，當個體評估和認知工作的需求與必須妥善處理的資源之間產生落差時，便會引發工作壓力。綜合上述學者關於工作壓力的定義，大致上可分為二個方向：其一是環境導致個人身心失衡(Margolis et al., 1974; Caplan et al., 1975; 林晏鈴、張婉菁，民 99)與個人的能力和技巧無法與工作配合(葉桂珍、汪美香，民 92)，由以上學者的研究中我們可以發現工作壓力過大，會影響工作者的生理健康、心理健康與工作表現。

逆境商數反應量表可測得處理這些壓力源的態度與能力。由此可見工作壓力與逆境商數的確存在關聯，但若以此提出工作壓力與逆境商數具有關聯性，本研究認為不合適，因為工作壓力存在一種現象，適度的工作壓力是可以激發工作能力。相關的研究包括 Chand (1990)認為適度的壓力，可以提升注意力與熱忱，以處理高難度的工作。另外 Compas et al. (1993)也認為適度的壓力可以刺激個體產生滿足感或挑戰性，當個體缺乏此種壓力時，便會喪失動機與創造力。

然而逆境商數的研究並沒有適度工作壓力可激發創造力與動機之現象，因此本研究認為工作壓力與逆境商數的關係並不是單純的具有構面

間的關聯性，而是更細部的各種關聯。逆境商數中的五個核心 CO<sub>2</sub>RE 可能對工作壓力產生各自的影響。

在歸因與責任歸屬等構面中，分數高代表不會逃避責任並勇於承擔，這種狀況對於工作壓力應不會有減低的效果，反而會提高。而在控制構面中，分數高代表自覺能努力扭轉情勢的能力越高以及可以掌控自己對逆境的反應(Stoltz, 1997)。因此控制能力越高理應感受相對較小的工作壓力。而影響構面得分較高，表示愈不會因挫折而影響生活，並會以輕鬆態度應對，也就是較不容易將事件當作挫折，不易將事件產生負面的聯想。因此此構面分數越高，也較不容易受到各種壓力源的影響。持續構面得分越高，則表示不易使挫折所造成的傷害持續太久，代表較容易從挫折中再度站起的能力較高，也代表個體脫離挫折的時間越短。因此本研究認為持續分數越高感受工作壓力的時間應也越少。綜合以上的推論，本研究提出假設如下：

H1：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對工作壓力具有顯著影響

H1a：逆境商數中的控制能力對工作壓力具有顯著影響

H1b：逆境商數中歸因與責任歸屬能力對工作壓力具有顯著影響

H1c：逆境商數中的影響範圍對工作壓力具有顯著影響

H1d：逆境商數中的持續時間對工作壓力具有顯著影響

## 2.6.2 逆境商數與組織承諾之關係

Mowday et al.於 1974 年定義組織承諾是個人對特定組織的認同與投入的相對強度。其包含三種現象，分別命名為認同承諾；涉入承諾以及留職承諾。然而 Meyer and Allen (1990)回顧相關文獻後，發現既存的研究中，有關組織承諾的定義基礎，為情感承諾、持續性承諾、規範性承

諾等三種，因此組織承諾是個人對特定組織的認同與投入的相對強度，是對組織的忠誠度、認同感及參與組織活動的積極程度(Robbins, 2001)，代表員工對組織的認同與投入組織的一種力量(Taylor & Curtis, 2010)。

組織承諾常被當成是衡量組織績效的正向指標(林政宏，民 93)。而逆境商數亦常被視為衡量績效的正向指標，國內對於組織承諾的研究已經非常成熟，對於各種不同樣本皆有研究成果。但逆境商數在國內的相關研究相較之下顯得較少，且在兩者間所做的相關研究更為稀少，因此本研究在此嘗試找出兩構面間的關聯。

以往對組織承諾的研究中顯示高組織承諾通常會有高的工作滿足感(沈進成等人，民 95)。高組織承諾代表員工對組織的目標清楚，並且認同而努力想幫助組織達成目標，而同樣的高逆境商數在工作績效與工作滿足的表現也都有正向的相關性(Cacioppo et al., 1984)。而逆境商數創始人 Stoltz (1997)在此方面也有作工相關研究他針對員工個人 AQ 與生產力做比較。其結果顯示，員工的表現和他如何因應逆境有極大關聯，高 AQ 的人之生產力遠高於低 AQ 的人。基於兩者皆會正向影響工作滿足與工作績效等構面，因此本研究提出以下假設：

H2：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對組織承諾具有顯著影響

H2a：逆境商數中的控制能力對組織承諾具有顯著影響

H2b：逆境商數中歸因與責任歸屬能力對組織承諾具有顯著影響

H2c：逆境商數中的影響範圍對組織承諾具有顯著影響

H2d：逆境商數中的持續時間對組織承諾具有顯著影響

### 2.6.3 逆境商數與離職意圖之關係

工作者在工作中感到不滿意或挫折時會產生許多負面影響，諸如工作意願降低、工作績效下降、遲到、早退甚至離職等行為發生。廣義的離職(Turnover)的概念，即勞動力移動(Labor Turnover)。而狹義的勞動移動則僅指離職(黃英忠，民 86)，本研究所探討即為狹義的勞動移動。因此離職意圖的定義，指的是離開目前的工作與找尋其他工作機會傾向的總體表現或態度(Miller & Katerberg, 1979)。而學者 Mobley (1977)認為離職意圖是判斷員工離職的最佳指標。當一名員工離職意圖愈高時，其離職發生的可能性愈高。許多學者也陸續證明了個人的離職想法與意圖，是對未來實際離開組織的決定是一個最有利的預測因子(Lee & Mowday, 1987; Michaels & Spector, 1982; Steel & Ovalle, 1984)。可見離職意圖對於預測員工的離職行為是具有相當效力且值得信賴的。

構成逆境商數理論基礎其中一個相當重要的理論是由 Peterson et al. (1995)所發表的『習得無助』理論，該研究發現人們對於不可逃脫的事件、無法解決的問題會造成無能為力、容易放棄並陷入絕望，針對此現象學者李曉青(民 98)提出習得無助感會使人產生「認為個人的努力和事件的結果無關的感覺」，而導致個人的習得無助感形成。因此本研究認為該理論與影響離職意圖的一些關鍵要素有許多的關連性，而影響離職意圖因素在 Mobley et al. (1979)的整理下有以下幾點：

1. 整體工作滿意。
2. 行為意願、組織承諾、工作投入、希望達成期望等
3. 個人特徵：如年齡、年資、性別、家庭責任、個性、成就動機等
4. 組織及工作環境因素：如薪水、升遷、主管、同事、組織氣候等
5. 工作內容因素：如對工作本身的滿意與工作特性等。

6. 外在環境因素：如經濟狀況、對可能工作機會之期望等
7. 職業行為：如勞力工作者與知識工作者各有不同的離職行為

可以看出，在這些影響離職意圖因素之中，有許多層面是很難發生在高逆境商數的員工身上，例如整體工作滿意、期望落差或受到工作本身或環境不順利等。反之高逆境商數的員工在這些狀況皆有較好的處理能力，因此本研究認為：

H3：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對離職意圖具有顯著影響

H3a：逆境商數的控制能力對離職意圖具有顯著影響

H3b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力對離職意圖具有顯著影響

H3c：逆境商數的影響範圍對離職意圖具有顯著影響

H3d：逆境商數的持續時間對離職意圖具有顯著影響

#### 2.6.4 工作壓力與離職意圖之關係

誠然組織承諾是研究離職意圖的有力前項，但造成員工離職的原因有許多，並不只有組織承諾而已。員工會對工作條件、環境、待遇與福利等自身權益產生不確定感，而會發現久缺明確的方向與願景，而促使現職員工產生離職行為(洪福彬等人，民 98)，因此本研究在以往相關研究中發現，工作壓力也是造成離職行為的原因之一，員工因工作壓力過大或工作難以負荷而產生離職等負面行動是工作壓力所造成的後果。工作壓力會造成各種不同的影響，而 Kreitner and Kinicki (2000)歸納學者意見，將工作壓力的影響分為以下四種：

1. 心理/態度方面：包括工作滿意、組織承諾、工作參與、自尊、疲乏、情緒、沮喪等。
2. 行為方面：如曠職、離職、意外事故、酗酒等現象。

3. 認知方面：如決策不良、無法專心、忘東忘西等現象。
4. 身體健康方面：如可能發生心血管疾病、免疫系統失調、骨骼肌肉系統、消化系統等問題。

因此，工作壓力會影響員工行為，產生各種負面效應，更進一步影響到與離職意圖。國內外亦有研究證實工作壓力與離職意圖具有正向相關，即工作壓力愈高，離職意圖愈高，並且也是離職決策的一個解釋變數。國內學者連娟瓏(民 87)提在研究中出：個人屬性與工作壓力有相關，工作壓力與離職意圖有相關。由此可知，離職意圖與工作壓力息息相關，而傳統產業的員工在整體產業環境不繁榮的情況下，員工的工作壓力是否較高，是否會因此影響到員工的離職意圖是本研究的研究重點之一。

H4：工作壓力對離職意圖具有顯著影響

### 2.6.5 組織承諾與離職意圖之關係

在對於組織承諾定義的探討中我們可以得知組織承諾是一種員工對組織的忠誠與投入、認同的程度。當員工的組織承諾越高，代表員工認同組織的理念，並越有與之共同努力達成目標的信念。以往對於組織承諾的研究亦指出當員工對組織具有高度的承諾感，除了可以預測離職行為外，也可以用來預測員工的工作績效。承諾感越高則工作績效越高，離職行為發生的情形也越少(陳照明，民 73)。學者黃英忠與趙必孝(民 80)亦提出組織承諾之組織認同、努力承諾及留職承諾與離職意圖呈現負相關。除此之外過去文獻也大多一致的認為組織承諾與離職意圖為負相關(Steers, 1977; Michaels & Spector, 1982; Sarah & Daniel, 2000; Thatcher et al., 2003; Sousa-Poza & Henneberger, 2004)。

事實上，影響離職傾向的因素相當多，包括：年齡、性別、工作滿足、組織承諾等(徐壁君與賴本隊，民 97)；但以往對於組織承諾之研究

大部分的樣本是以一般工作者為主，特別針對某樣本群的研究亦有，但一般皆為警察、教師、護理人員等等。而本研究之樣本群設定為傳統產業中的員工，其研究結果是否會與以往的研究一樣實在令人相當感興趣。是否員工會因為該產業的繁榮程度而對組織承諾產生影響亦是本研究所要探討的。因此由上述文獻的研究結果中發現組織承諾對於員工的離職意圖都具有相當的關連性，所以本研究提出假設如下：

H5：組織承諾對離職意圖具有顯著影響

#### 2.6.6 性別角色與逆境商數之關係

過去學者對性別角色的探討，大致上都發現男性具有工具性或支配性等特質，例如，具有領導能力、能分析與解決問題、較積極的語言表達等；女性則具有表達性或共享性的特質，例如，較仁慈溫順、關心支持別人等(Madelin, 2001)。而逆境商數則是由 CO<sub>2</sub>RE 四個構面組成(Stoltz, 1997)，本研究認根據上述學者認為，男性化性別角色對於逆境的控制會比較積極，也因為有較強的分析能力，能夠釐清逆境的責任歸屬。而女性化性別角色則可藉由著表達自己的情感，故降低逆境對自己影響的範圍與持續時間。因此，本研究提出假設六：

H6：性別角色會對逆境商數具有顯著影響

#### 2.6.7 性別角色與工作壓力之關係

而在性別角色方面，Helgeson 於 1994 的研究中認為表達性取向的女性化角色有較多的正向關係與社會支援，因此工作環境對其身體健康影響較低，另外也有許多性別角色的實證研究指出具有工具性的男性化特質對個體的心理壓力有重要的影響(Kleinplatz et al., 1992; Stake, 2000)。

在台灣，亦有學者針對性別角色與工作壓力進行研究，證實醫師的性別特質與專業能力工作壓力相關(馬正芳，民 96)，亦有研究顯示兩性化的員工工作壓力明顯高於其他三種分類(劉禮維，民 100)，基於上述，本研究提出假設七：

H7：性別角色會對工作壓力具有顯著影響

### 2.6.8 性別角色與組織承諾之關係

在以往對組織承諾的研究中可以發現，組織承諾在生理性別上有許多研究皆具有顯著差別，例如陳金水(民 88)以國中教師為研究對象，發現男教師在「努力意願」與「留職傾向」上，顯著高於女教師。蔡進雄(民 94)也針對台灣地區國中教師為對象進行研究，其結果顯示：男性教師在「組織承諾各向度」及「整體組織承諾」上，顯著高於女性教師。莊榮霖(民 83)的研究中亦證實高雄市國中教師中，男性教師在「組織認同」和「整體組織承諾」上，顯著高於女性教師。另外林月盛(民 92)以台灣南部國民中學教師為樣本進行研究，結果發現：不同性別教師在留職意願、組織認同及整體組織承諾上有顯著差異存在。

由上述文獻可知，許多組織承諾的研究皆顯示性別對組織承諾會產生影響。然而台灣目前以性別角色做為衡量組織承諾的變數之研究卻甚為稀少，但是，個人特質、組織因素、工作本身、角色衝突，以及工作中的人際關係，是影響組織承諾的因素(陳春希、高瑞新，民 99)，而性別角色是社會用來區別男女差異的所有非生物性特徵，如：穿著、體態、言行、興趣、嗜好、工作、人格特質、家庭中的角色等等(李美枝、鍾秋玉，民 85)，因此性別角色亦有人格特質之特性，另一方面，Barry et al. (1957)即提出經濟型態越不依賴體力的社會，其男女角色分化的情形也越不顯著，在現代尤其如此。所以本研究認為，除了探究性別對於組織承

諾的影響之外，更應探討性別角色在組織承諾中的影響，因此，本研究提出假設八。

H8：性別角色會對組織承諾具有顯著影響

### 2.6.9 性別角色與離職意圖之關係

個體產生會產生離職是經由許多的原因所導致，性別角色也是其中之一，然而受到文化、產業、樣本等因素的影響，使得性別角色對於離職意圖之影響顯得錯綜複雜。在國外研究方面如 Mangione (1973)和 Miller and Katerberg (1979)發現性別與離職間並無顯著相關，但 Marsh and Mannari (1977)的研究結果則發現女性的離職率比男性高；Price (2001)的研究也發現女性的離職率高於男性。在國內相關研究文獻中。丁一倫(民 81)以國際觀光旅館員工為研究對象，結果顯示男性的離職意圖比女性高；張瑋恩(民 90)則指出不同性別之銀行業員工其離職意願有顯著差異，且女性員工之離職意願明顯低於男性員工。林郁文(民 90)也發現不同性別的營建業員工，在離職意圖有顯著差異，以男性的離職意圖高於女性。蔡崑源(民 90)發現不同性別的加工區電子業員工，在離職意願有顯著差異，以男性的離職意願高於女性。

由以上可以看出不同性別雖對離職意圖具有顯著差異，但其過往之研究並無較一致性的看法，尤其在不同的樣本群中所顯示之結果呈現極大之差異，換句話說，這些結果相當難以提出一個具有管理意義的結論，因此本研究希望能以性別角色取代性別對離職意圖做進一步的分析研究，以期能使結果更明確且具有意義，故本研究提出假設九。

H9：性別角色會對離職意圖具有顯著影響

### 2.6.10 工作壓力與組織承諾為逆境商數對離職意圖之中介

工作壓力是目前職場上相當受到重視的問題，其影響到的是員工在工作上的表現與工作投入的程度。更會因工作壓力過大會導致各個不同層面上的影響。在心理層面，會產生暴躁易怒、不滿足、低自尊等；生理上，則會出現頭痛、胃痛、高血壓等症狀；在組織層面，會有員工的離職率及缺勤率上升、工作產量及品質降低、人際關係變差等問題(Cooper & Marshall, 1978)。因此工作壓力是導致員工離職的原因之一。

Stolz (1997)在逆境商數一項關於員工生產力的研究中提出：高逆境商數生產力優於低逆境商數的員工。員工對於逆境的回應能力可有效的幫助員工面臨各種不同的困境，而低逆境商數的員工將可能因無法有效回應逆境，並無法解決逆境而讓挫折持續且放大。學者林俊雄(民 90)在探討逆境回應與工作態度、工作滿足、薪酬滿足、離職意圖、組織承諾的相關性研究中發現，逆境商數與離職意圖呈現正相關，逆境回應越高者其工作抗壓性越強，且與組織承諾亦呈現正相關。因此，逆境商數在工作壓力與離職意圖中應也具有其相關性。可見工作壓力等外在因素可能透過逆境商數影響離職意圖的。

組織承諾一直被視為預測員工意圖最適前項(Hackett et al., 1994; Ko et al., 1997; Meyer et al., 2002; Cheng & Stockdale, 2003)，許多研究證實組織承諾與離職意圖呈現負相關(Blau, 1988; Blau et al., 2003; 張火燦、紀乃文，民 95)。顯見組織承諾與離職意圖間的關聯性。

因此本研究認為組織承諾、逆境商數與離職意圖三者間存在相關性。而逆境商數與組織承諾在以往較少研究者研究其關聯性，國內相關文獻更為缺乏，蔡佑駿(民 99)利用組織承諾與工作壓力為干擾變項，研究逆境商數與工作績效之間的關係，其研究中可發現工作壓力組織承諾

與逆境商數是有其關聯性的，而本研究之構面與其所探討有所相似之處，且其皆為代表衡量組織績效之主要因素，固本研究亦推論兩者間對於離職意圖亦有調節作用。經由本節探討結果，本研究提出兩個假設如下：

H10：逆境商數能透過工作壓力影響離職意圖

H10a：逆境商數的控制能力會透過工作壓力影響離職意圖

H10b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力會透過工作壓力影響離職意圖

H10c：逆境商數的影響範圍會透過工作壓力影響離職意圖

H10d：逆境商數的持續時間會透過工作壓力影響離職意圖

H11：逆境商數能透過組織承諾影響離職意圖

H11a：逆境商數的控制能力會透過組織承諾影響離職意圖

H11b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力會透過組織承諾影響離職意圖

H11c：逆境商數的影響範圍會透過組織承諾影響離職意圖

H11d：逆境商數的持續時間會透過組織承諾影響離職意圖

### 第三章 研究方法

本章就研究架構、研究假設與工具、問卷設計過程與分析方法等四個部分進行說明

#### 3.1 研究架構

本研究研究架構如圖 3.1 所示，分別探討傳統產業員工之逆境商數、工作壓力、組織承諾與離職意圖之間的關連性，並探討性別角色對各構面間之影響，以及逆境商數與組織承諾對於工作壓力與離職意圖之間的調節效果。

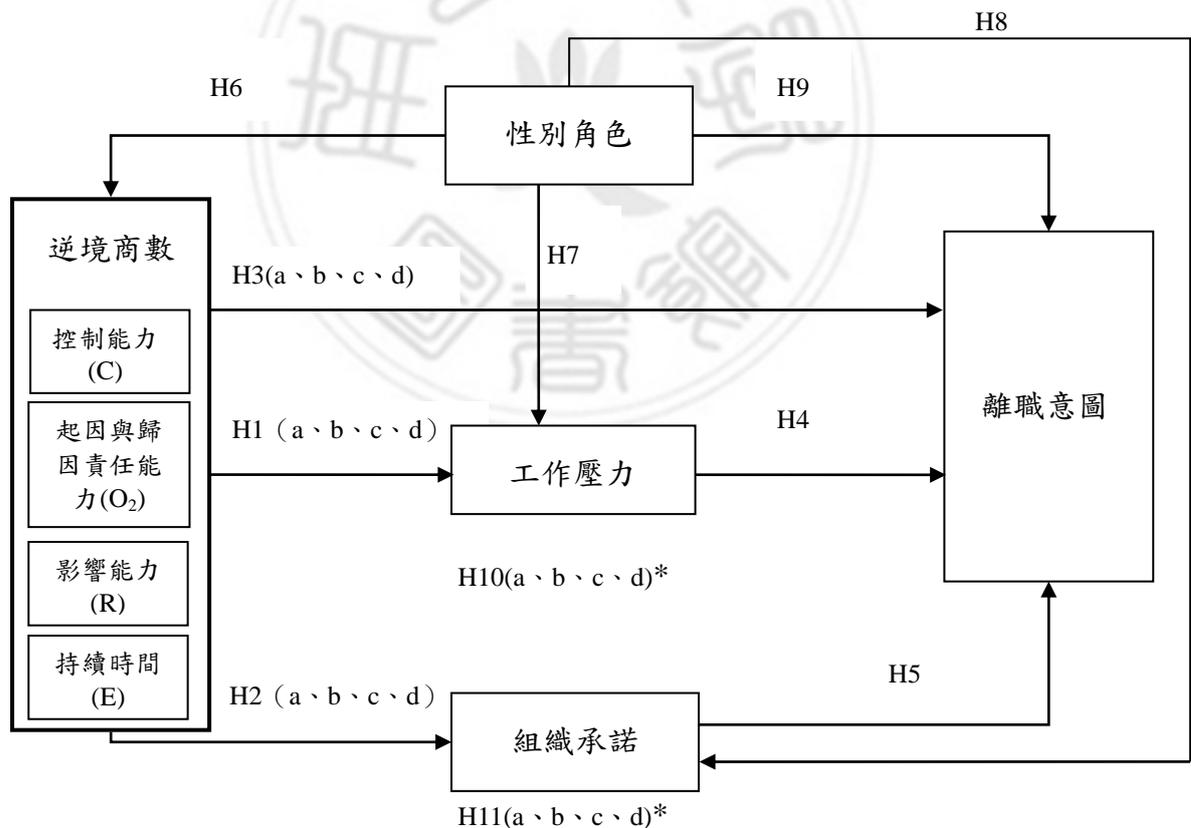


圖 3.1 研究架構  
資料來源：本研究整理

## 3.2 研究假設

本研究假設整理如下：

- H1：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對工作壓力具有顯著影響
- H1a：逆境商數中的控制能力對工作壓力具有顯著影響
- H1b：逆境商數中歸因與責任歸屬能力對工作壓力具有顯著影響
- H1c：逆境商數中的影響範圍對工作壓力具有顯著影響
- H1d：逆境商數中的持續時間對工作壓力具有顯著影響
- H2：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對組織承諾具有顯著影響
- H2a：逆境商數中的控制能力對組織承諾具有顯著影響
- H2b：逆境商數中歸因與責任歸屬能力對組織承諾具有顯著影響
- H2c：逆境商數中的影響範圍對組織承諾具有顯著影響
- H2d：逆境商數中的持續時間對組織承諾具有顯著影響
- H3：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對離職意圖具有顯著影響
- H3a：逆境商數的控制能力對離職意圖具有顯著影響
- H3b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力對離職意圖具有顯著影響
- H3c：逆境商數的影響範圍對離職意圖具有顯著影響
- H3d：逆境商數的持續時間對離職意圖具有顯著影響
- H4：工作壓力對離職意圖具有顯著影響
- H5：組織承諾對離職意圖具有顯著影響
- H6：性別角色會對逆境商數具有顯著影響
- H7：性別角色會對工作壓力具有顯著影響

H8：性別角色會對組織承諾具有顯著影響

H9：性別角色會對離職意圖具有顯著影響

H10：逆境商數能透過工作壓力影響離職意圖

H10a：逆境商數的控制能力會透過工作壓力影響離職意圖

H10b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力會透過工作壓力影響離職意圖

H10c：逆境商數的影響範圍會透過工作壓力影響離職意圖

H10d：逆境商數的持續時間會透過工作壓力影響離職意圖

H11：逆境商數能透過組織承諾影響離職意圖

H11a：逆境商數的控制能力會透過組織承諾影響離職意圖

H11b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力會透過組織承諾影響離職意圖

H11c：逆境商數的影響範圍會透過組織承諾影響離職意圖

H11d：逆境商數的持續時間會透過組織承諾影響離職意圖

### 3.3 問卷設計過程

本研究以問卷調查方式進行，首先在問卷設計方面，本研究透過文獻探討建立研究假設與研究架構後，並依據相關文獻發展本研究問卷變項構面及問項內容，並請相關專家學者檢視問卷內容並加以修訂，以確保問卷內容的內容效度(Content Validity)以及問卷題亦清晰易懂。爾後並進行問卷前測(Pilot Test)，共計回收到 50 份問卷。初步檢定衡量問項的信度，所有量表的 Cronbach's  $\alpha$  值皆高於 0.7，顯示問卷的信度皆為可接受的狀態(Nunnally, 1978)。

研究對象以南部(嘉義、台南、高雄)各工業區之傳統產業員工為主，共計發放十家企業，其中七家為金屬加工業，兩家為成衣業，一家為紙製品業。問卷以委託樣本單位聯絡人與現場發放兩種發放方式為主，共發放 600 份問卷，回收 547 份，問卷回收率為 91.17%，剔除無效問卷 23 份，得有效問卷 524 份，有效回收率為 87.33%。

因此，本研究選擇，其量表內容如下表 2.3 所示，然而為了使性別角色量表能夠與其他構面做交叉分析，本研究更將性別角色量表調整為 Likert 五點量表，並將量表內容經過整理與改良，使其能符合本研究之樣本屬性並讓填答人能更容易填寫。

本問卷內容共分為五部分：第一部分為基本資料，其中包括性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、工作職稱類別；第二部分為逆境商數量表；第三部分為組織承諾量表；第四部分為工作壓力量表；第五部分為離職意圖量表；第六部分為性別角色量表。問卷變項的衡量方式，除了人口統計特徵和逆境商數之外，其餘皆以 Likert 5 點量表做為衡量基準，針對各衡量問項，以其認知勾選答案。

每個子題包含五個尺度，依序為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，分別給予 1、2、3、4、5 分，並依分數高低為該變項分數評比。表 3.1 則就各構面之操作性定義間作探討。

表 3.1 操作型定義

| 構面名稱 | 衡量變數                            | 構面解釋                      | 衡量工具來源  |
|------|---------------------------------|---------------------------|---|
| 逆境商數 | C<br>控制能力                       | 對逆境的掌控能力，認為工作成果與本身的努力有關   | 自 Stoltz (1997) 所發展之「AQ 反應量表」並參考沈昭吟、鄭寶菱(民 99)；沈昭吟、張瑞真(民 98)之修改翻譯量表。 |
|      | O <sub>2</sub><br>起因與歸因<br>責任能力 | 逆境的起因和歸因責任，面對逆境勇於承擔責任而非自責 |   |
|      | R<br>影響範圍                       | 逆境對自己影響層面範圍               |   |

| 構面名稱 | 衡量變數      | 構面解釋                         | 衡量工具來源  |
|------|-----------|------------------------------|---|
|      | E<br>持續時間 | 逆境造成受挫的深度與持續時間長短             |   |
| 性別角色 | 男性化       | 適男特質的程度較高，具有工具性與任務導向特質。      | 參考李美枝(民 73)之性別角色量表，為了符合本研究的其他構面，將量表修改為 Likert 五點量表，並將量表內容經過整理與改良修訂而成。                             |
|      | 女性化       | 適女特質的程度較高，具備情感表達性特質。         |   |
|      | 兩性化       | 適男特質與適女特質皆高，同時具備工具性與情感表達性特質。 |   |
|      | 未分化       | 社會化成度過低，無明顯性別角色特質。           |   |
| 工作壓力 | 生理壓力      | 指當面對壓力時所產生的生理不適之現象。          | 參考自吳明隆、吳彩鳳(民 99)；林晏鈴、張婉菁(民 99)之工作壓力量表修訂而成   |
|      | 心理壓力      | 指當面對壓力時所產生的負面情緒與感覺           |   |
| 組織承諾 | 留職承諾      | 有強烈意願繼續留在組織中，成為組織成員的程度       | 以 Porter et al. (1974)；Mowday et al. (1979)之組織承諾量表為基準並參考吳明隆、吳彩鳳(民 99)；陳春希、高瑞新(民 99)等學者之組織承諾量表編製而成 |
|      | 價值承諾      | 認同公司價值的程度                    |   |
|      | 努力承諾      | 願意努力去達成組織目標程度                |   |
| 離職意圖 |           | 意圖離開目前產業或職業的意願               | 參考王喻平(民 97)；張火燦、紀乃文(民 95)黃英忠、董玉娟、林義屏(民 90)等離職意圖量表之問項編製而成  |

資料來源：本研究整理

### 3.4 分析方法

本研究於問卷回收後，即進行資料的篩選、編碼、登錄與統計分析等工作，本研究以 SPSS for Windows 12 統計軟體進行資料的處理與分析，應用的統計方法有敘述統計分析、信度分析、Pearson 相關分析。另外，在效度分析與整體模式分析方面，本研究採用 AMOS17.0 統計軟體來進行各項資料分析。

在模式分析方面，本研究亦採用 AMOS17.0 統計軟體來進行結構方

程式模型的分析。SEM 分析應採取多元的指標來檢驗模型的配適度，有關模式適配度的評鑑有許多不同的主張，但以學者 Bagozzi and Yi (1988) 的論點比較周延，他們認為假設模式與實際資料是否契合，必須同時考慮到三個指標：基本適配度指標(Preliminary Fit Criteria)、整體模式適配度指標(Overall Model Fit)與模式內在結構適配度指標(Fit of Internal Structural Model)。

本研究除了採納 Mueller (1996)與 Thomas (2002)等人所建議使用的指標，包含卡方檢定、卡方自由度比、CFI (Comparative Fit Index)、GFI、RMR 以及 RMSEA 等，另外在評量整體模式適配度方面則是採用 Hair et al. (1998)的研究，增加 AGFI、NFI 指標作為整體模式配適度之驗證，以其展現理想之配適度。

而性別角色部分，則因其概念與其他四構面不同，單一問題所代表的意義不大，惟有將其區分為兩性化、男性化、女性化以及未分化四個子構念才有其意義，故本研究將性別角色以此四個子構念採用 SPSS 統計軟體來進行單因子變異數分析(ANOVA)分析，分析其對逆境商數、工作壓力、組織承諾與離職意圖是否具影響，最後再與模型分析之結果一起進行差異性比較探討。

## 第四章 研究分析結果

### 4.1 描述性統計分析

本研究之描述性統計結果如表 4.1 所示，「性別」部分在樣本中分布情形為男性較女性多出 13.3 個百分比；「年齡」中以 31~50 歲的人所佔的比率最多，佔 49.4 個百分比，而在「教育程度」方面則以高中職以下與大學專科院校的比例為最高，分別有 58.0 與 35.3 個百分比；「工作年資」本研究分為在「目前公司之年資」與「總工作年資」，兩者皆集中分布於 3 年~9 年間；最後是「職位」的部分，從中可以看出本研究之研究樣本以基層員工與技術人員為主。

表 4.1 描述性統計

| 人口統計變項      | 次數  | 百分比  | 人口統計變項   | 次數  | 百分比  |
|-------------|-----|------|----------|-----|------|
| 性別          |     |      | 在目前公司的年資 |     |      |
| 男           | 297 | 56.7 | 3 年以下    | 75  | 14.3 |
| 女           | 227 | 43.3 | 3 年~6 年  | 178 | 34.0 |
| 年齡          |     |      | 6 年~9 年  | 164 | 31.3 |
| 30 歲以下      | 114 | 21.8 | 9 年以上    | 107 | 20.4 |
| 31~50 歲     | 259 | 49.4 | 總工作年資    |     |      |
| 51 歲以上      | 151 | 28.8 | 3 年以下    | 53  | 10.1 |
| 教育程度        |     |      | 3 年~6 年  | 185 | 35.3 |
| 高中職(含以下)    | 304 | 58.0 | 6 年~9 年  | 166 | 31.7 |
| 大專院校        | 185 | 35.3 | 9 年以上    | 120 | 22.9 |
| 碩、博士        | 35  | 6.7  | 職位       |     |      |
| 月收入(新台幣)    |     |      | 基層人員     | 248 | 47.3 |
| 25000(含以下)  | 95  | 18.1 | 專業技術工作人員 | 173 | 33.0 |
| 26000~40000 | 194 | 37.0 | 基層管理者    | 72  | 13.7 |
| 41000~60000 | 156 | 29.7 | 中階管理者    | 26  | 4.9  |
| 60000 以上    | 79  | 15.1 | 高階管理者    | 5   | 1    |

資料來源：本研究整理

## 4.2 結構模型分析

整體模式適配度是在評量整體模式與觀察資料的適配程度，SEM 應採用多元的指標來檢驗模型的適配度，模型可能會滿足某些項指標(范惟翔、張瑞鉉，民 96)，卻無法在它項指標中得到支持，本研究採用 Hu and Bentler (1995)、Wan (2002)所建議使用的指標，其中包含 CFI、GFI、RMR、RMSEA、AGFI、NFI 指標作為整體模式配適度之驗證。

因本研究之初始模式適配指標未達學者們之建議標準值(Luarn & Lin, 2005；郭幸萍、呂信億，民 99)，因此必須針對模式進行修正。然有學者認為研究者若遇到模式適配指標未達標準值的情況，也就是理論模式與資料在適配度上有所不足時，可透過模式修正指標來進行模式修正，已提高整體適配度(邱皓政，民 92)，而修正結果如圖 4.1。

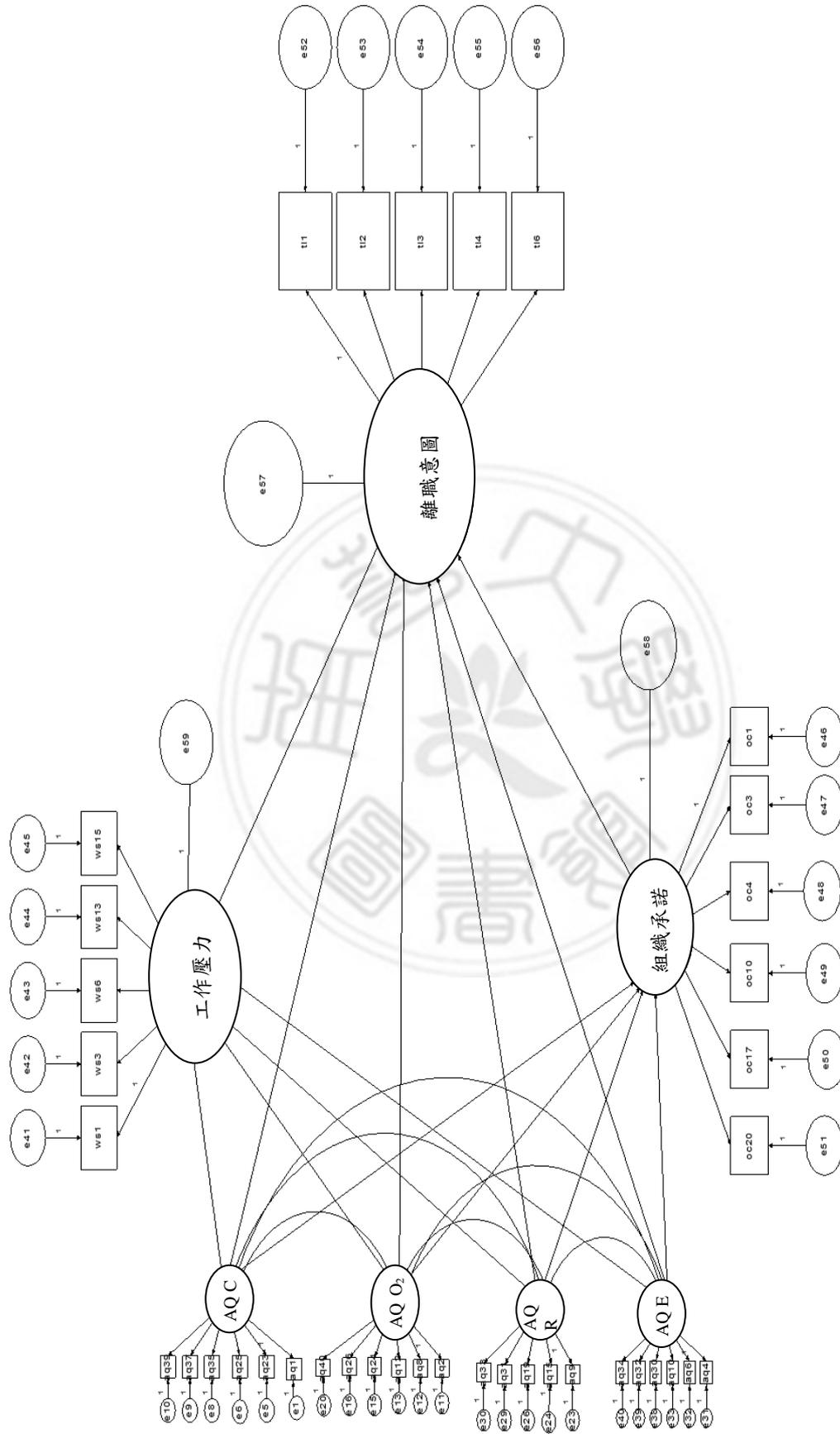


圖 4.1 本研究路徑係數模型  
 自變數：AQ(逆境商數)之C(控制能力)、O<sub>2</sub>(起因與歸因責任的能力)、R(影響範圍)、E(持續時間)  
 依變數：工作壓力、組織承諾、離職意圖。  
 資料來源：本研究整理

表 4.2 整體適配度指標

| 配適準則    | 判斷準則  | 本研究結果 | 配適準則 | 判斷準則 | 本研究結果 |
|---------|-------|-------|------|------|-------|
| DF      |       | 203   | GFI  | >0.9 | 0.969 |
| CMIN/DF | <3    | 2.483 | AGFI | >0.9 | 0.933 |
| RMR     | <0.05 | 0.046 | NFI  | >0.9 | 0.925 |
| RMSEA   | <0.08 | 0.051 | CFI  | >0.9 | 0.956 |

資料來源：本研究整理

表 4.2 為修正過後整體適配度指標檢定結果，經修正適配度指標後，本研究之整體適配度模型已符合上述各項指標之標準，顯示此模型可以進行 SEM 驗證研究。為探討不同性別角色在不同構面上是否產生顯著差異，本研究是以變異數分析(Analysis of Variance，簡稱 ANOVA)進行驗證分析。變異數分析可將資料的總變動量依可能造成變動的因素分解成不同的部份，並且以假設檢定的方法來判斷這些因素是否確實能解釋資料的變動(榮泰生，民 98)。

### 4.3 性別角色之單變量變異數分析(One-Way Anova)

性別角色中，兩性化有 128 人，男性化有 132 人，女性化有 152 人而未分化有 112 人，在單變量變異數分析部分，本研究欲了解逆境商數、工作壓力、組織承諾與離職意圖是否會受到不同性別角色的影響而導致有不同結果，變異數分析檢定如表 4.3，事後檢定如表 4.4 所示。

表 4.3 性別角色對各構面之單變量變異數分析表

| 構面   | 兩性化  | 男性化  | 女性化  | 未分化  | F 值   | 顯著性     |
|------|------|------|------|------|-------|---------|
|      | 平均數  | 平均數  | 平均數  | 平均數  |       |         |
| 逆境商數 | 4.17 | 3.34 | 3.46 | 2.62 | 4.754 | 0.002** |
| 工作壓力 | 3.88 | 4.13 | 3.52 | 3.30 | 4.528 | 0.005** |
| 組織承諾 | 4.22 | 3.76 | 4.02 | 3.12 | 5.223 | 0.003** |
| 離職意圖 | 3.82 | 4.23 | 2.88 | 3.70 | 6.278 | 0.005** |

註：\*\*\*表示( $\alpha < 0.001$ )，\*\*表示( $p < 0.05$ ) \*表示( $p < 0.01$ )

資料來源：本研究整理

由表 4.3 可知，不同性別角色的逆境商數存在顯著差異 ( $F=4.754, p=.002$ )，其結果兩性化的逆境商數明顯高於男性化、女性化與未分化。其中兩性化的平均數為最高，達到 4.17，而未分化之員工的逆境商數為 2.62。而不同性別角色的工作壓力也存在顯著差異 ( $F=4.528, p=.005$ )，其中以男性化的工作壓力為最高，達到平均數為 4.13 而女性化之平均數為最低，其數值為 3.30，組織承諾的結果為兩性化之數職 4.22 為最高，最低的則是未分化的 3.12 ( $F=5.223, p=.003$ )。最後則是不同性別角色的離職意圖存在顯著差異 ( $F=6.278, p=.005$ )，其中最高的是男性化，其數值為 4.23，最低的為女性化之員工，其平均數為 2.88，而由於各組樣本數不相等，因此繼續以 Scheffe 法進行事後比較。

表 4.4 事後檢定彙整表

| 依變數  | 事後檢定                |
|------|---------------------|
| 逆境商數 | 兩性化 > 男性化、女性化 > 未分化 |
| 工作壓力 | 男性化 > 兩性化、女性化、未分化   |
| 組織承諾 | 兩性化、女性化 > 男性化、未分化   |
| 離職意圖 | 男性化 > 未分化、兩性化 > 女性化 |

資料來源：本研究整理

從表 4.4 可以發現，兩性化在對逆境商數上的表現明顯較高，而男性化與女性化次之，未分化之逆境商數則為最低。

工作壓力方面則是男性化特質的受測者在工作壓力上明顯較兩性化、女性化及未分化特質的受測者較大，代表在傳統產業中，男性化的員工所承受的工作壓力特別明顯。

另外在組織承諾方面本研究則發現兩性化與女性化特質的傳統產業員工在組織承諾上明顯較男性化、及未分化特質的受測者較大，這意謂女性化與兩性化特質之員工會比男性化與未分化之員工更對組織具有忠誠度。

最後，在離職意圖方面女性化特質的上班族群在離職意圖上明顯較兩性化、男性化及未分化特質的受測者較小，其中又以男性化特質者之離職意圖最高，此結果顯示，傳統產業之男性化員工與未分化員工，強烈意圖轉換現有之工作。

#### 4.4 驗證結果

本研究以最大概似估計法(Maximum Likelihood)來估計本研究假設是否達顯著水準。分析結果顯示本研究建整體模式均顯著且經修正模式並通過指標系數之標準並得統計支持。而假設之驗證結果如表 4.5：

表 4.5 整體結構化模式路徑係數彙整表

| 結構關係                     | 路徑係數  | CR 值      | 驗證結果 |
|--------------------------|-------|-----------|------|
| 逆境商數→工作壓力                |       |           |      |
| C 控制能力→工作壓力              | 0.03  | 0.432     | 不顯著  |
| O <sub>2</sub> 歸因責任→工作壓力 | 0.25  | 5.211***  | 顯著   |
| R 影響範圍→工作壓力              | -0.28 | -6.422*** | 顯著   |
| E 持續時間→工作壓力              | -0.24 | -4.854*** | 顯著   |

| 結構關係                     | 路徑係數  | CR 值      | 驗證結果 |
|--------------------------|-------|-----------|------|
| <b>逆境商數→組織承諾</b>         |       |           |      |
| C 控制能力→組織承諾              | 0.02  | 0.223     | 不顯著  |
| O <sub>2</sub> 歸因責任→組織承諾 | 0.23  | 4.670***  | 顯著   |
| R 影響範圍→組織承諾              | 0.21  | 4.12***   | 顯著   |
| E 持續時間→組織承諾              | 0.04  | 0.112     | 不顯著  |
| <b>逆境商數→離職意圖</b>         |       |           |      |
| C 控制能力→離職意圖              | 0.04  | 0.342     | 不顯著  |
| O <sub>2</sub> 歸因責任→離職意圖 | 0.02  | 0.226     | 不顯著  |
| R 影響範圍→離職意圖              | 0.04  | 0.112     | 不顯著  |
| E 持續時間→離職意圖              | 0.06  | 0.563     | 不顯著  |
| 工作壓力→離職意圖                | 0.21  | 6.067***  | 顯著   |
| 組織承諾→離職意圖                | -0.81 | -9.079*** | 顯著   |

註：\*\*\*表示極顯著( $\alpha < .001$ )

C.R.=Check Regression Weights 檢定統計量(wald 檢定)

資料來源：本研究整理

表 4.5 之結果經彙整後，本研究之假設驗證結果如下所示：

H1：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對工作壓力具有顯著影響—驗證結果中除了控制能力不顯著以外，歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間的相關性皆為極顯著，因此假設一中控制能力對工作壓力有正向影響不成立，而歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間等三個構面之假設成立。

H2：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對組織承諾具有顯著影響—驗證結果顯示控制能力與持續時間為不顯著，而責任歸屬能力、影響範圍對組織承諾的相關性為極顯著，因此假設二中控制能力與持續時間對組織承諾有正向影響不成立，而歸因與責任歸屬能力與影響範圍兩個構面之假設成立。

H3：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對離職意圖具有顯著影響—驗證結果顯示逆境商數四個構面對離職意圖的相關性皆呈現不顯著之結果，因此假設三不成立。

H4：工作壓力與離職意圖具有顯著影響—驗證結果為極顯著，假設四成立。

H5：組織承諾與離職意圖具有顯著影響—驗證結果為極顯著，假設五成立。

H6：不同性別角色會對逆境商數具有顯著差異—驗證結果為顯著，且事後檢定結果為兩性化>男性化、女性化>未分化—因此假設六成立

H7：不同性別角色會對工作壓力具有顯著差異—驗證結果為顯著，且事後檢定結果為男性化>兩性化、女性化、未分化—因此假設七成立。

H8：不同性別角色會對組織承諾具有顯著差異—驗證結果為顯著，且事後檢定結果為兩性化、女性化>男性化、未分化，因此假設八成立。

H9：不同性別角色會對離職意圖具有顯著差異—驗證結果為顯著，且事後檢定結果為男性化>未分化、兩性化>女性化，因此假設九成立。

為驗證研究架構模式之中介效果，本研究以組織承諾、逆境商數、工作壓力為三個前因變項，組織承諾與離職意圖為兩個結果變項以驗證其模式完整性。依據 Baron and Kenney (1986)指出所謂中介變項係指在自變項與依變項間，加入第三個重要變項來解釋其間的關係，其中介效果分為兩類，部分中介效果與完全中介效果，而部份中介效果係指加入中介變項後，使原來自變項與依變項之間的關係變為較弱及不顯著，而完全中介效果是指加入中介變項後，使原來自變項與依變項之間的關係變為不顯著，所謂的總效果係指直接效果與間接效果的加總(林震岩，民

95)，本研究實證整體中介效果資料如表 4.6，逆境商數四個構面中除控制能力以外其餘皆顯著有相關，但與離職意圖皆無顯著相關，經驗證發現：

H10：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間能透過工作壓力影響離職意圖。其中歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間能透過工作壓力影響離職意圖之假設成立，具有完全中介效果，而控制能力能透過工作壓力影響離職意圖之假設驗證結果不成立。

表 4.6 逆境商數透過工作壓力影響離職意圖之中介效果彙整表

| 變數關係                          | 直接效果 | 間接效果                       | 總效果  | 中介效果 |
|-------------------------------|------|----------------------------|------|------|
| 逆境商數→工作壓力→離職意圖                |      |                            |      |      |
| C 控制能力→工作壓力→離職意圖              | 0    | $0.21 \times 0 = 0$        | 0    | 不成立  |
| O <sub>2</sub> 歸因責任→工作壓力→離職意圖 | 0    | $0.25 \times 0.21 = 0.05$  | 0.05 | 完全中介 |
| R 影響範圍→工作壓力→離職意圖              | 0    | $-0.28 \times 0.21 = 0.06$ | 0.06 | 完全中介 |
| E 持續時間→工作壓力→離職意圖              | 0    | $-0.24 \times 0.21 = 0.05$ | 0.05 | 完全中介 |

資料來源：本研究整理

而針對假設十一的驗證結果如表 4.7 顯示：

H11：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間能透過組織承諾影響離職意圖。其中控制能力與持續時間能透過組織承諾影響離職意圖之假設經驗證並無中介效果，而歸因責任與影響範圍能透過組織承諾影響離職意圖之假設經驗證證明其為完全中介。

表 4.7 逆境商數透過組織承諾影響離職意圖之中介效果彙整表

| 變數關係                          | 直接效果 | 間接效果                    | 總效果   | 中介效果 |
|-------------------------------|------|-------------------------|-------|------|
| 逆境商數→組織承諾→離職意圖                |      |                         |       |      |
| C 控制能力→組織承諾→離職意圖              | 0    | $0 \times -0.81 = 0$    | 0     | 不成立  |
| O <sub>2</sub> 歸因責任→組織承諾→離職意圖 | 0    | $0.23 \times -0.81 = 0$ | 0.186 | 完全中介 |
| R 影響範圍→組織承諾→離職意圖              | 0    | $0.21 \times -0.81 = 0$ | 0.170 | 完全中介 |
| E 持續時間→組織承諾→離職意圖              | 0    | $0 \times 0.81 = 0$     | 0     | 不成立  |

資料來源：本研究整理



## 第五章 結論與建議

本研究透過對傳統產業員工之問卷調查，欲瞭解傳統產業員工之逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之間的各種關聯與影響，並進而探討不同的逆境商數與性別角色的人對於工作壓力、組織承諾與離職意圖是否會產生不同的反應。

本章節以本研究之研究結果與過去文獻研究結果做比較、並討論其管理意涵與研究貢獻，以及針對未來研究方向與建議，詳細內容如下所述。

### 5.1 研究結果與討論

本研究以逆境商數為基礎並探討其對工作壓力、組織承諾、離職意圖之間的關聯，並以性別角色為另一切入點探討其工作壓力、組織承諾、離職意圖會否受到性別角色所影響，實證研究其中間的關聯性。

其中本研究特別將逆境商數的四個構面分開探討，藉此能針對逆境商數與各構面之間做出更深層次的探討，找出逆境商數真正影響其他構面的深層因素，這是以前文獻從未探討過的，因此以下將探討本研究所提出之假設所得知的驗證結果。彙整如表 5.1，表 5.1 為本研究之假設與驗證結果，將於 5.1.1 至 5.1.11 章節中一一討論其結果。

表 5.1 整體研究假說與實證分析結果

| 假說  | 內容  | 實證分析                          |
|-----|---|-------------------------------|
| H1  | 逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對工作壓力具有顯著影響 | H1a<br>不成立                    |
|     | H1a：逆境商數中的控制能力對工作壓力具有顯著影響                 | H1b、c、d<br>成立                 |
|     | H1b：逆境商數中歸因與責任歸屬能力對工作壓力具有顯著影響             |                               |
|     | H1c：逆境商數中的影響範圍對工作壓力具有顯著影響                 |                               |
|     | H1d：逆境商數中的持續時間對工作壓力具有顯著影響                 |                               |
| H2  | 逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對組織承諾具有顯著影響 | H1a、d<br>不成立                  |
|     | H2a：逆境商數中的控制能力對組織承諾具有顯著影響                 | H1b、c<br>成立                   |
|     | H2b：逆境商數中歸因與責任歸屬能力對組織承諾具有顯著影響             |                               |
|     | H2c：逆境商數中的影響範圍對組織承諾具有顯著影響                 |                               |
|     | H2d：逆境商數中的持續時間對組織承諾具有顯著影響                 |                               |
| H3  | 逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對離職意圖具有顯著影響 | 不成立                           |
|     | H3a：逆境商數的控制能力對離職意圖具有顯著影響                  |                               |
|     | H3b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力對離職意圖具有顯著影響             |                               |
|     | H3c：逆境商數的影響範圍對離職意圖具有顯著影響                  |                               |
|     | H3d：逆境商數的持續時間對離職意圖具有顯著影響                  |                               |
| H4  | 工作壓力對離職意圖具有顯著影響                           | 成立                            |
| H5  | 組織承諾對離職意圖具有顯著影響                           | 成立                            |
| H6  | 不同性別角色會對逆境商數具有顯著影響                        | 成立                            |
| H7  | 不同性別角色會對工作壓力具有顯著影響                        | 成立                            |
| H8  | 不同性別角色會對組織承諾具有顯著影響                        | 成立                            |
| H9  | 不同性別角色會對離職意圖具有顯著影響                        | 成立                            |
| H10 | 逆境商數能透過工作壓力影響離職意圖                         | H10a<br>不成立<br>H10b、c、d<br>成立 |
|     | H10a：逆境商數的控制能力會透過工作壓力影響離職意圖               |                               |
|     | H10b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力會透過工作壓力影響離職意圖          |                               |
|     | H10c：逆境商數的影響範圍會透過工作壓力影響離職意圖               |                               |
|     | H10d：逆境商數的持續時間會透過工作壓力影響離職意圖               |                               |
| H11 | 逆境商數能透過組織承諾影響離職意圖                         | H11a、d<br>不成立<br>H11b、c<br>成立 |
|     | H11a：逆境商數的控制能力會透過組織承諾影響離職意圖               |                               |
|     | H11b：逆境商數的歸因與責任歸屬能力會透過組織承諾影響離職意圖          |                               |
|     | H11c：逆境商數的影響範圍會透過組織承諾影響離職意圖               |                               |
|     | H11d：逆境商數的持續時間會透過組織承諾影響離職意圖               |                               |

資料來源：本研究整理

### 5.1.1 假設一：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對工作壓力具有顯著影響之驗證結果與討論

在假設的驗證結果中(詳見表 4.5)得到逆境商數的歸因與責任歸屬能力( $CR^3=5.211^{***}$ )、影響範圍( $CR=-6.422^{***}$ )與持續時間( $CR=-4.854^{***}$ )對工作壓力之相關性為極顯著，而控制能力的相關性不顯著( $CR=0.432$ )，本研究分析結果逆境商數中，歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間在逆境商數之中是對工作壓力造成影響的主要因素，然而控制能力則無，此結果顯示在傳統產業員工中，控制能力對工作壓力並無顯著影響，而歸因與責任歸屬能力、影響範圍則對工作壓力呈顯著的正向影響，另一方面持續時間則對工作壓力造成負向的影響。

針對控制能力來看，控制能力是指對逆境的掌控能力，認為工作成果與本身的努力有關，而問卷上的關於控制能力的問題事實上其重點在於對於發生的事件是否是控制在己，然而工作壓力在事件發生時伴隨而來，不論可控制或不可控制，壓力都會產生，因此，工作壓力與控制能力之相關性並不顯著。歸因與責任歸屬能力為正向影響，這些構面為逆境商數中會使工作壓力提高的因數，這些構面分數越高容易使員工將責任擔負在身上而產生工作壓力。影響範圍與持續時間則對工作壓力產生負向影響，這兩種能力的特色為對於逆境的反應所涉及的範圍與時間，能力越高則影響範圍及時間亦越短，因此，這兩個構面程度越高，其工作壓力越低。

---

<sup>3</sup>C.R.=Check Regression Weights 檢定統計量(wald 檢定)

### 5.1.2 假設二：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對組織承諾具有顯著影響之驗證結果與討論

逆境商數與組織承諾的相關性驗證結果中(詳見表 4.5)顯示歸因與責任歸屬能力( $CR=4.670^{***}$ )、影響範圍( $CR=4.12^{***}$ )之相關性為顯著，其代表在逆境商數中歸因與責任歸屬能力、影響範圍是主要影響組織承諾的關鍵因素，代表對責任歸屬能力越好他除了能承擔責任外，其組織承諾也會相對較高，對公司的認同感也越高。而影響範圍是事件或情境對個體的影響程度，員工如果能將逆境的影響範圍縮小不使其擴散，那員工對與組織就較不易因某方面的不滿意而使其影響到其他方面，由研究結果來看影響範圍構面對組織承諾亦有此現象，而本研究之樣本為傳統產業，因此員工所處之工作環境相較於其他產業顯得較無發展性，社會地位與認同感亦相對較低，這種環境下影響範圍對於增強傳產員工的組織承諾相當重要。另外一方面組織承諾與控制、持續時間的相關性並不顯著，除了樣本差異可能有影響之外，控制能力越高代表其認為工作的成功與否在於自己，然而在樣本群中以基層員工與技術者為主，但控制能力的問項情境對於這群受測者而言是較為陌生且或是沒有經歷過等可能性，因此這可能是使控制能力在本研究中與其他構面的影響不顯著的原因。

### 5.1.3 假設三：逆境商數中的控制能力、歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論

在逆境商數對離職意圖的驗證結果中(詳見表 4.5)，本研究發現逆境商數四個構面與離職意圖的相關性皆不顯著( $CR=0.342$ 、 $0.226$ 、 $0.112$ 、 $0.563$ )，此結果顯示員工要不要離職與他的 AQ 沒有關聯。H3 不成立，可能的原因是員工不一定是因為遇到逆境，遭受挫折而產生離職的想

法，學者黃英忠等人(民 90)在他的研究歸納出離職者的心態會受到個人、家庭、工作環境、人際關係、個人前途、公司前景等等的因素所影響，因此員工自發性離職也可能受到個人因素，甚至人際關係的影響，也代表工作環境或公司前景不好也可能受到員工的個人因素與家庭影響而使其離職意圖的降低，且本研究樣本是傳統產業員工，在樣本中教育程度在高中職以下的佔 58 個百分比，因此是否會受到該產業員工的工作替代性較低，工作機會較少所影響，而使逆境商數較難對離職意圖有影響，亦值得探討。

#### **5.1.4 假設四：工作壓力對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論**

工作壓力對離職意圖之結果與文獻探討一致，工作壓力與離職意圖會正向影響其離職意圖( $CR=6.067^{***}$ )，意即工作壓力越大代表員工在生理、心理等方面不能得到好的結果甚至產生過度的疲勞，致使員工產生離職意圖，而研究結果也顯示傳統產業員工在工作壓力較低的工作環境中也較不容易產生離職的念頭。

#### **5.1.5 假設五：組織承諾對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論**

組織承諾對離職意圖之結果亦與文獻探討的一致( $CR=-9.079^{***}$ )，組織承諾越高其離職意圖越低，而其迴歸係數亦高達 0.81，此結果顯示在傳統產業中，組織承諾為員工是否產生離職意圖的關鍵因素。對於傳統產業而言，提升組織承諾是可以有效的留住員工的一個重要條件。

### 5.1.6 假設六：性別角色對逆境商數具有顯著影響之驗證結果與討論

性別角色會對逆境商數之事後檢定結果為兩性化>男性化、女性化>未分化，因此 H6 成立，本研究將其驗證結果繪製如圖 5.1，其中四個端點分別代表性別角色之兩性化、男性化、女性化與未分化，而圖內刻度 1、2、3、4、5 代表不同性別角色之逆境商數平均值。其中兩性化性別角色之逆境商數為最高，明顯大於其他三個分類，而男性化與女性化則大於未分化如圖所示，兩性化之性別角色具有優異的逆境商數，對於逆境的回應能力良好，而未分化之逆境商數明顯偏低，這種情況與文獻探討的結果基本上一致，其結果代表企業在選擇員工時，可以透過逆境商數與性別角色量表進行篩選，透過選擇逆境商數較高或是兩性化特質較高之員工，該群員工將會擁有較低的工作壓力與較高的組織承諾，使企業在人力資源管理上能更有效能，選取對的人才。

另一方面，未分化的員工逆境商數的表現非常的低，因此，企業應對於未分化之員工採取加強措施，例如課程提升其逆境商數，或者鼓勵員工探究並發展其性別角色之優點，不要使其隱沒。

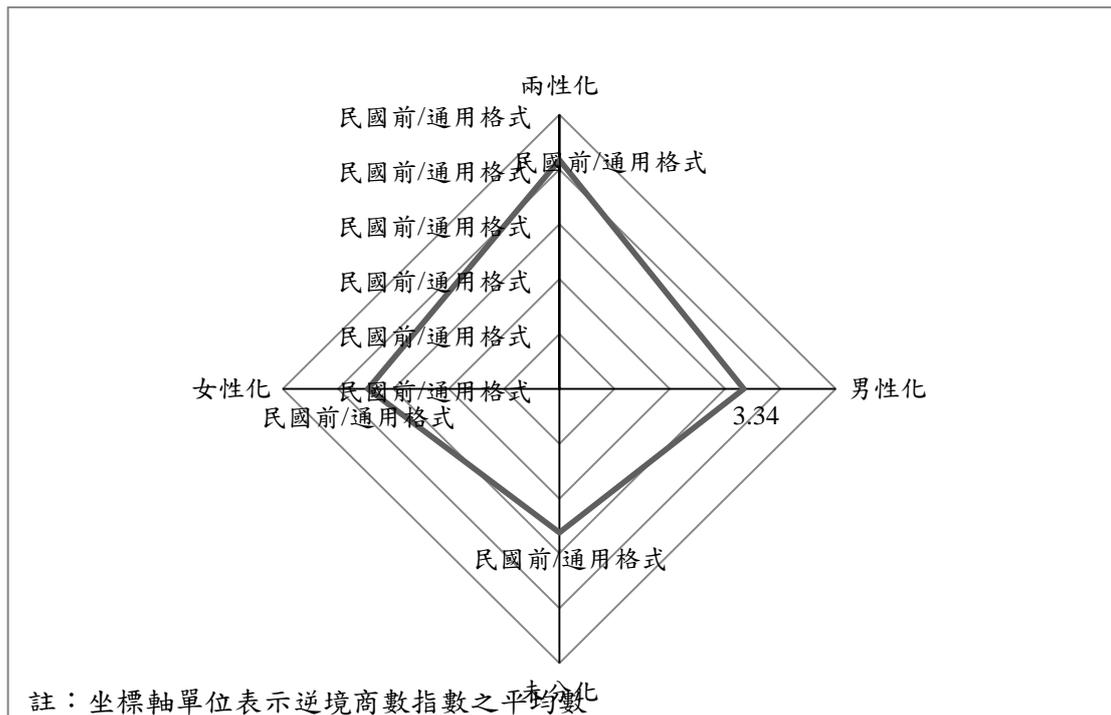


圖 5.1 兩性化、男性化、女性化與未分化對逆境商數之差異

資料來源：本研究整理

### 5.1.7 假設七：性別角色對工作壓力具有顯著影響之驗證結果與討論

性別角色會對工作壓力之結果為男性化>兩性化、女性化、未分化，因此 H7 成立，本研究將結果繪製成圖 5.2，其四個端點代表兩性化、男性化、女性化與兩性化，圖內刻度 1、2、3、4、5 代表不同性別角色之工作壓力指數。其中男性化性別角色之工作壓力為最高，明顯大於其他三個分類，由此可知，在傳統產業中男性化的性別角色因為其男性化特質而擔負更多的工作壓力，其來源可能來自男性化特質傾向較具個人主義且獨立，但對於人際交往方面並不突出，而女性化特質則較傾向於善於溝通且親切的特性，因此在面臨工作壓力時男性化特質之員工往往無法將壓力分擔或紓發出來，而造成其工作壓力過大，反之女性化特質者則在工作壓力的調節較為良好，因此企業須特別注意男性化特質之員

工，避免其因工作壓力過大而導致其產生各種負面影響，甚至導致其離職。

另一方面，兩性化與未分化部分則呈現相當有趣的結果，其中兩性化的工作壓力值為 3.88，僅低於男性化特質員工。從文獻中可知，兩性化之性別角色為同時兼具男性化與女性化的特質，因此，兩性化的員工在工作壓力的感受方面同時受到男性化與女性化特質的影響而使其工作壓力介於兩者之間，但是未分化之工作壓力為最低的 3.30，在 Chand (1990)與 Compas et al. (1993)的研究中都認為適度的壓力，是能提升注意力與熱忱，並刺激個體產生滿足感或挑戰性，以處理高難度的工作。而缺乏壓力時，便會喪失動機與創造力，另外也有研究指出兩性化特質者會有較好的工作表現(Bem, 1974; Block, 1973)而未分化特質的工作表現最差(Jones et al., 1978; Erdwins et al., 1980)，因此，在傳統產業的員工中，未分化之性別角色可能也因其對於工作缺乏熱忱而導致工作表現不佳。

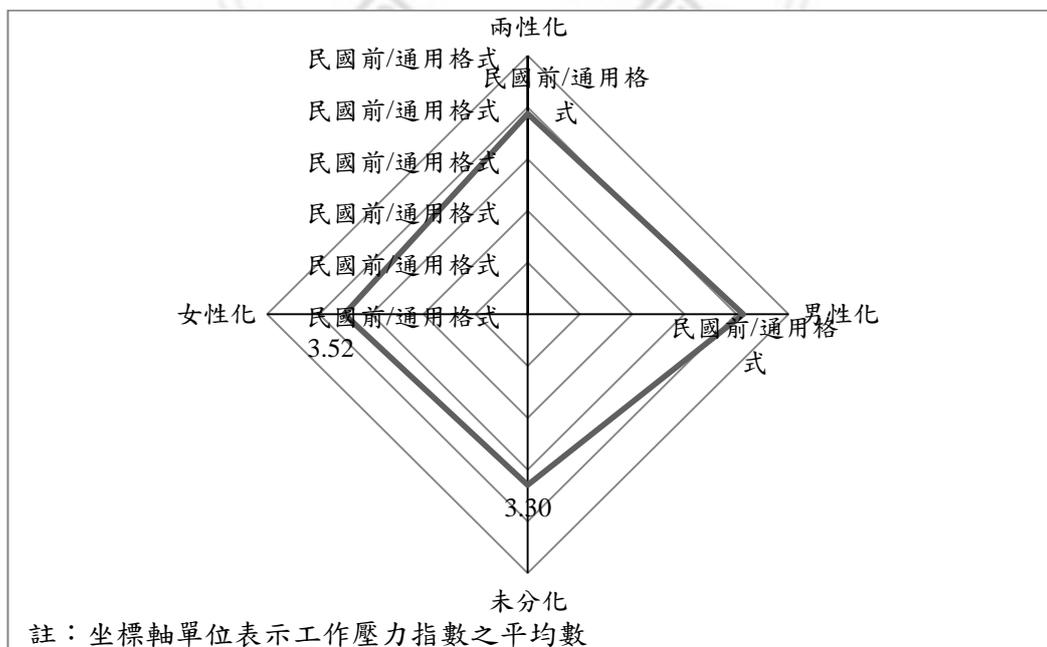


圖 5.2 兩性化、男性化、女性化與未分化對工作壓力之差異

資料來源：本研究整理

### 5.1.8 假設八：性別角色對組織承諾具有顯著影響之驗證結果與討論

性別角色會對組織承諾之驗證結果為兩性化、女性化 > 男性化、未分化，因此 H8 成立。如圖 5.3 所示，圖內四個端點同樣代表性別角色的四個分類，圖內刻度 1、2、3、4、5 代表不同性別角色之組織承諾指數，其中兩性化與女性化對於男性化與未分化而言具有較高的組織承諾，代表兩性化與女性化對於傳統產業具有較高的組織承諾，對於所屬企業有較高的忠誠度，而本研究的文獻探討中，其中四篇有關於教師之性別與組織承諾研究中皆顯示(陳金水，民 88；蔡進雄，民 94；莊榮霖，民 83；林月盛，民 92)男性教師之組織承諾皆高於女性教師，然而若以傳統產業來看，反而是以女性化特質之員工高於男性化特質之員工，因此可以發現，不同性別組織承諾在不同職業的樣本群中，會產生不一樣的結果，其原因可能女性化工作者在傳統產業中能得到更多對組織的使命感與對組織的認同，而學校則無法使女性教師對其產生更高的組織承諾。

而兩性化與未分化的結果則與逆境商數相同，兩性化之組織承諾同樣為分類中最高，代表兩性化員工對組織有更強烈的使命感及認同感，未分化則反之，因此傳統產業業者若要使其員工之組織承諾提高，應積極的採用具有兩性化特質之員工。

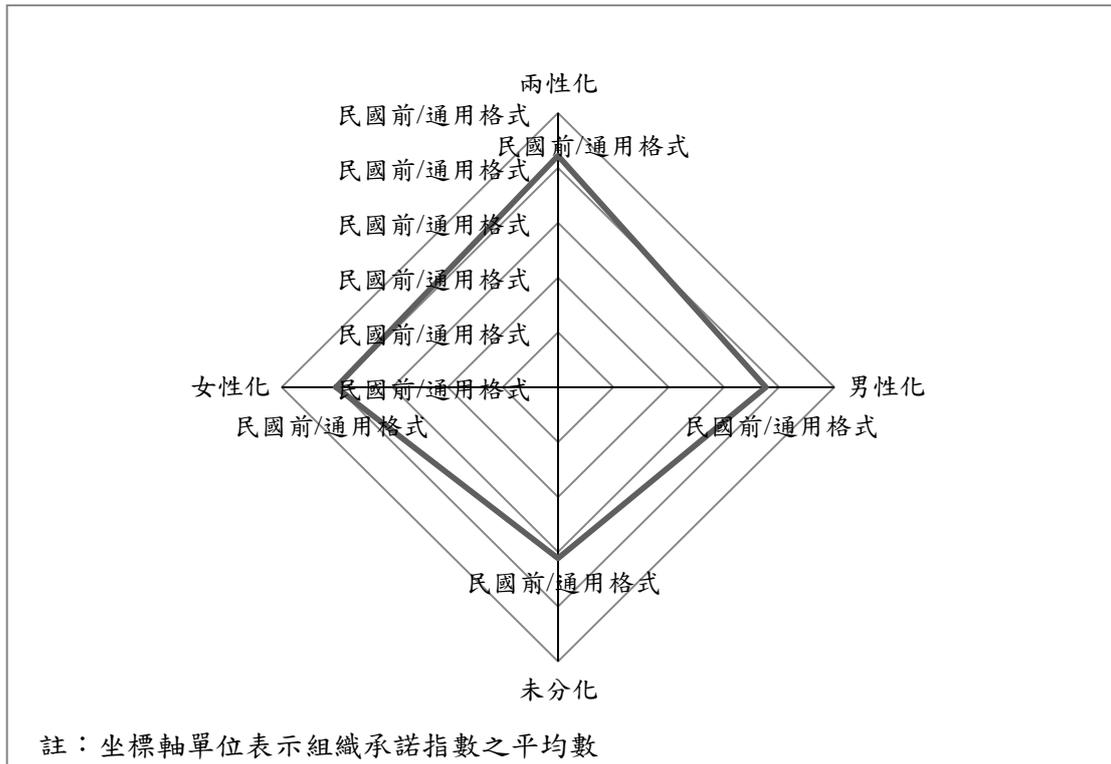


圖 5.3 兩性化、男性化、女性化與未分化對組織承諾之差異

資料來源：本研究整理

### 5.1.9 假設九：性別角色對離職意圖具有顯著影響之驗證結果與討論

性別角色會對離職意圖之驗證結果為男性化 > 未分化、兩性化 > 女性化，因此 H9 成立，圖 5.4 為本研究為性別角色與離職意圖繪製之圖，圖內刻度 1、2、3、4、5 代表不同性別角色之離職意圖指數，從中可以看到男性化特質的員工其離職意圖是最高的，表示男性化特質之員工普遍對於傳統產業有所不滿，皆想離開現有的公司，由於男性化特質中有有雄心的、有主見的、自立更生的、個人主義的、競爭的、主動的、靠自己的等等較具有個人主義及野心的特質，因此對於發展前景可能更為注重，導致男性化特質的員工普遍離職意願高，而從前面的討論結果中也提到，男性化的工作壓力也是最高的，因此也間接的再一次證實本研究之假設四的驗證結果，即工作壓力越高，則其離職意圖也就越高，因

此，從以上對於性別角色之分析與討論結果來看，傳統產業業者應設法降低男性化員工之工作壓力，否則男性化員工將很容易出現離職的現象。

然而如何去降低其工作壓力呢？組織可以透過關心與溝通去瞭解男性化工作者工作壓力的成因，試著分擔且舒緩，就像女性化與兩性化工作者一樣，透過女性化特質之特點已達到舒緩工作壓力的效果。

或是利用提升男性化特質員工的逆境商數，試著利用逆境商數能透過工作壓力、組織承諾而影響離職意圖的方法，來達到降低其離職意圖的效果，該方法將於章節 5.1.10 及 5.1.11 提出。

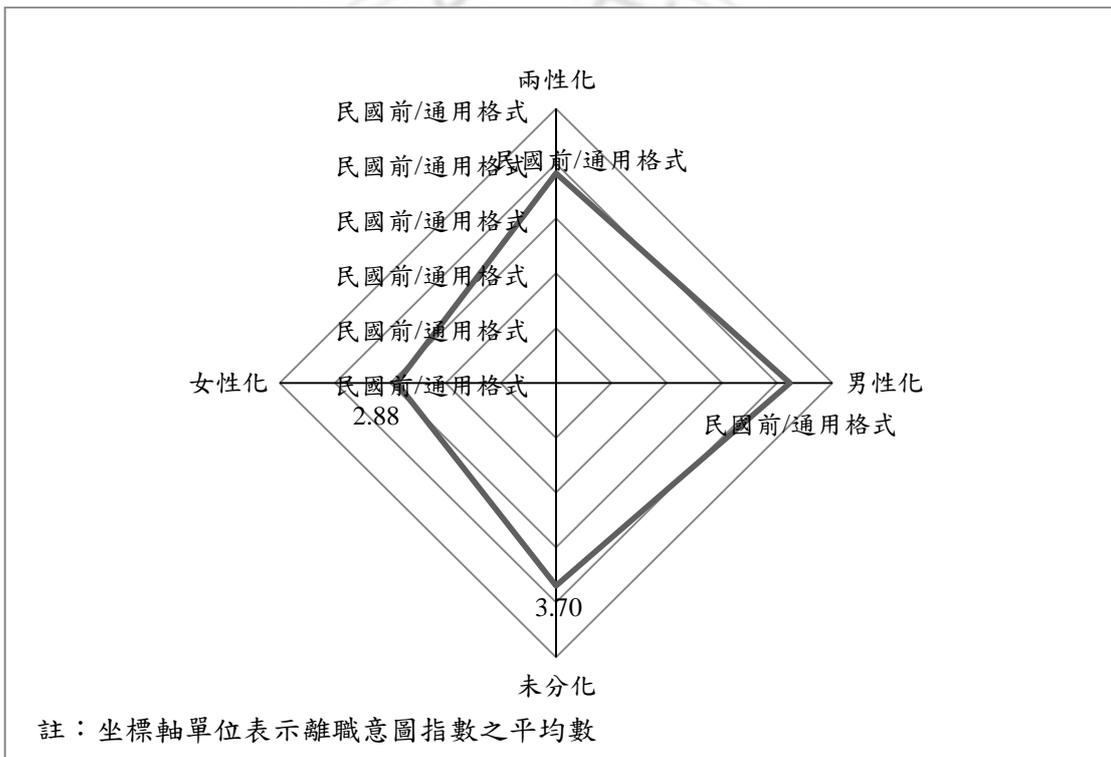


圖 5.4 兩性化、男性化、女性化與未分化對離職意圖之差異  
資料來源：本研究整理

#### 5.1.10 假設十：逆境商數能透過工作壓力影響離職意圖之驗證結果與討論

H10 是以工作壓力為逆境商數與離職意圖之間的中介變數，而驗證結果為歸因與責任歸屬能力、影響範圍與持續時間能透過工作壓力影響離職意圖，從中可以看出組織可以藉由提升員工的逆境商數的課程或訓練來提升員工調節壓力的能力，透過工作壓力就能有效的達到降低員工離職意圖，

#### 5.1.11 假設十一：逆境商數能透過組織承諾影響離職意圖之驗證結果與討論

H11 為以組織承諾為逆境商數與離職意圖的中介變項，驗證結果為歸因與責任歸屬能力、影響範圍會有效的透過組織承諾影響到離職意圖，由其在傳統產業之中組織承諾對於離職意圖的影響很大，對組織而言只要能提升組織承諾就可以有效降低員工離職意圖的產生，而藉由逆境商數的訓練與課程來達到提升組織承諾，間接降低員工的離職意圖。

工作壓力與組織承諾在人力資源的運用中是相當重要的數據，但是具體的調整方案卻相對有限，而本研究對於逆境商數做為將低員工工作壓力提升組織承諾的具體可行性進行驗證，證明其可行性以供業界參考。

## 5.2 學術意涵與管理意涵

本研究以逆境商數為主，探討其對工作壓力、組織承諾、離職意圖的影響，並以性別角色為切入點探討不同的性別角色對逆境商數、工作壓力、組織承諾與離職意圖等構面間是否具有差異，在資料分析與研究結果與討論之後，進行整理並提出本研究之學術意涵與管理意涵。

### 5.2.1 學術意涵

在逆境商數的文獻中，本研究發現逆境商數的各構面具有其獨特性，因此在探討逆境商數與其他構面的相關性時可以將逆境商數的各構面分開探討。因此本研究特別將逆境商數的四個構面分別與工作壓力、組織承諾與離職意圖進行相關性研究，藉此找出逆境商數真正影響其他構面的深層因素，這是以前文獻從未探討過的。而驗證結果發現逆境商數的起因與歸因責任、影響層面對於工作壓力與組織承諾皆為正相關而持續時間對工作壓力為負相關，控制能力則對各構面皆不顯著，因此這是本研究在學術研究上與以往研究最大的不同之處。因此本研究建議，往後學者進行逆境商數研究時，可以試著以逆境商數之子構面分別探討其在各種研究構面之影響，藉此深入了解逆境商數影響其他構面之真正因素

此外，本研究以性別角色取代人口變數之生理性別，在兩性平權的時代更具有其意義。因為時代與觀念的改變，生理上的性別已不能符合以往對性別之刻板印象，男性可以具有女性化的特質，同樣的女性也能具有男性化的特質，若再以生理性別來進行研究，期研究所能得到的結果之意義與正確性將越來越小，因此本研究認為，在學術研究上性別角色應取代生理性別，才能得到更有價值的研究結果。

### 5.2.2 管理意涵

本研究認為逆境商數有助於企業人力資源管理，由以往的文獻結果皆顯示提升組織承諾或是降低工作壓力有各種管理上的好處，沈進成等人(民 95)指出高組織承諾通常會有高的工作滿足感，但是這些研究並無提出一個可行的方案。而經由本研究實驗結果得知，逆境商數會影響到員工的工作壓力與組織承諾，因此藉由企業可以藉由增加提升之 AQ 的

訓練，而達到降低員工工作壓力以及提高員工組織承諾的效果。所以 AQ 的訓練課程是一個可以明確達到提升整體組織績效的方案，另外企業與學界也可針對各種產業的特性調查逆境商數中哪些構面較具影響力，以設計適合各產業的 AQ 訓練課程。另外企業也能利用性別角色對員工進行調查，而利用調查結果，將可以使企業在做各種人力資源的安排時能做出更有效的管理，例如，傳統產業可針對男性化的員工安排一些適合他們的減壓活動，適當的降低其工作壓力，以降低男性化特質員工的離職意圖，另外，未分化之員工在本研究中的問題明顯比其他分類要來的大，如他們具有最低的逆境商數、低組織承諾、以及高離職意圖等情形，因此企業對於未分化之員工因避免徵用，或者要對未分化之員工進行密切觀察與輔導。

在本研究的描述性統計中可以發現，傳統產業的員工的教育程度不高，此種狀況顯示傳統產業在人力資源市場中呈現對於高階人才不重視或是傳統產業對於高階人才需求量不大的狀況，但是對於需要進行產業升級或產業轉型的傳統產業而言，高階技術人員將是關鍵成功因素，因此如果傳統產業要進行產業轉型或產業升級時最好能預先儲備高階技術人員或是鼓勵員工進修學習。

### 5.3 研究貢獻

本研究的研究架構中，以逆境商數為自變數，離職意圖為依變數工作壓力與組織承諾為中介變項，以結構方程式進行實證，而性別角色則以單變量變異數分析的方式進行驗證。經由實證，本研究之研究貢獻分示如下：

1.資料數據證明逆境商數會透過工作壓力與組織承諾而對離職意圖造成影響的假設成立。因此對研究者和經營者而言，可以作為將來實證研究和經營管理的參考。

2.不同性別角色的分類對於工作壓力、組織承諾、離職意圖都產生不同的結果，對於生理性別的意義越來越薄弱的時代中，性別角色取代性別所做的研究將更具有其意義，其結果也更能使企業針對不同的性別角色做出更具管理效果的計劃回應。

3.從研究結果可知逆境商數並非全面性對其他構面發生影響，而是在不同的子構面對其他構面會有不同的相關性，因此後續研究者在針對逆境商數之研究可採取以子構面的方式進行探討，甚至可將其萃取出來與其他構面進行研究，可能更具研究價值與意義。

## 5.4 研究限制

本研究針對傳統產業進行研究，探討其逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖等構面及其中之關連，然而因人力、物力上的限制使得本研究有以下之研究限制。

1. 研究範圍上的限制：本研究為針對傳統產業進行調查，在此建議後續研究者的調查可以採取不同產業或跨產業的資料收集，使研究能更深入與明確的推論探討，並進一步了解研究結果是否可概化到不同產業中，另外資料的蒐集是橫斷面(Cross-sectional)資料，所以並未考慮到時間演變是否會影響工作壓力、組織承諾與離職意圖等行為表現，因此建議後續研究可採取縱斷面(Longitudinal)的研究資料，以進一步探討構面間的真正因果關係。

2. 衡量上的限制：本研究使用問卷做為衡量的工具，在組織承諾的量測中受測者易受到社會期許的影響而產生高估的現象(Crowne & Marlowe, 1960)，受測者限於個人主觀判斷之影響，以及事後回溯之誤差，亦可能造成資料收集之偏誤。

## 5.5 後續研究方向與建議

本研究透過對傳統產業勞工進行問卷調查，探討逆境商數四個構面與組織承諾、工作壓力與離職意圖並探討不同性別角色與四個構面之間的關聯，以下就研究結果提出未來研究方向與建議。

1.目前台灣對於逆境商數的研究甚少，針對台灣產業特性的樣本研究亦少，但不同產業別的員工可能出現不同結果，如逆境商數中某些層面(如起因、歸因責任與影響範圍)較易影響到傳統產業員工的工作壓力或組織承諾等構面，然而控制能力卻在任何構面中皆無明顯相關，而過去學者(Stoltz, 1997)對於控制構面的卻有提出，分數高代表自覺能努力扭轉情勢的能力越高以及可以掌控自己對逆境的反應。因此在時間、空間、樣本不同等情形下，逆境商數所呈現出的反應亦不同，因此組織應從本身著手進行調查研究，才能使逆境商數對組織發揮用處。

2.影響離職意圖除了組織承諾與工作壓力之外，尚有個人因素、工作環境、組織因素等，由於本研究在資料收集方面限制，無法針對所有變數納入分析，建議後續研究者可以將其他相關變數納入，以強化推論基礎。

## 參考文獻

### 一、中文部份

1. 丁一倫(民 91)，影響員工離職傾向因素之探討—以台中地區國際觀光旅館為例，朝陽科技大學休閒事業管理所碩士論文。
2. 丁興祥、李美枝、陳皎眉(民 78)，社會心理學，空中大學，台北。
3. 王建彬、袁建中(民 96)，不同生命週期產業評估創新政策，科技管理學刊，第 12 卷，第 3 期，35-73 頁。
4. 王家玲(民 91)，甄選工具之驗證效度與運用—以某高科技公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
5. 王喻平(民 97)，越南員工工作價值觀與離職意圖關係之研究—管理公平性的調節作用，人力資源管理學報，第 8 卷，第 3 期，49-72 頁。
6. 田蘊祥(民 92)，公務人員工作壓力之世代差異研究：以考試院部會機關為例，東吳大學政治學系研究所碩士論文。
7. 朱蘭慧(民 92)，男性性別角色刻板印象之形成與鬆動，應用心理研究，第 17 期，85-119 頁。
8. 行政院主計處(民 100)，100 年人力運用調查報告，行政院主計處統計報告。
9. 行政院主計處(民 99)，99 年人力運用調查報告，行政院主計處統計報告。
10. 吳明隆、吳彩鳳(民 99)，高雄縣國民小學教師工作壓力與組織承諾關係之研究，學校行政，第 73 期，222-246 頁。
11. 李欣岳(民 100)，七年級工作觀大調查，Cheer 快樂工作人雜誌第 133 期，10 月 01 日。

12. 李美枝(民 73), 女性心理學, 台北: 大洋。
13. 李美枝、鐘秋玉(民 85), 性別與性別角色析論, 本土心理學研究, 第 6 期, 260-299。
14. 李素馨、張淑貞、張佩琪(民 100), 性別角色與社會情境對景觀專業表現之影響, 戶外遊憩研究, 第 24 卷, 第 3 期, 1-24 頁。
15. 李惠茹、唐文慧(民 93), 性別的多數、權力的少數—以台南市國中女教師的職業選擇與晉遷為例, 師大學報: 人文與社會類, 第 49 卷, 第 1 期, 29-52 頁。
16. 李曉青(民 98), 國民小學級任教師情緒智慧、逆境商數與班級經營效能之研究, 臺北市立教育大學課程與教學研究所碩士論文。
17. 沈昭吟、張瑞真, (民 98), 逆境商數、工作壓力與工作滿足關係之研究, 經營管理論叢, 第 5 卷, 第 1 期, 21-37 頁。
18. 沈昭吟、詹昆霖(民 102), 傳統產業員工之逆境商數對工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關研究, 朝陽商管評論, 第 12 卷, 第 1 期, 33-63 頁。
19. 沈昭吟、鄭寶菱(民 99), 大學生的逆境商數與學習壓力、成就動機之相關研究—以宗教信仰為干擾變數, 非營利組織管理學刊, 第 8 期, 1-29 頁。
20. 沈進成、楊琬琪、郭振生(民 95), 內部行銷、組織承諾、工作滿意與學校效能影響關係之研究—以台南地區國民小學為例, 人力資源管理學報, 第 6 卷, 第 1 期, 47-74 頁。
21. 林月盛(民 92), 國民中學教改壓力、組織衝突、權力運用與組織承諾關係之研究, 國立政治大學教育研究所博士論文。
22. 林俊雄(民 90), 台灣地區連鎖加盟事業經營管理者逆境回應與工作滿

- 足、組織承諾相關之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文。
23. 林政宏(民 93)，國民小學教師覺知教育改革壓力、組織承諾與學校效能關係之研究，高雄師範大學教育研究所碩士論文。
24. 林郁文(民 90)，主管領導風格、員工工作績效與離職傾向之關係研究—以營建業為例，義守大學管理學院碩士班碩士論文。
25. 林晏鈴、張婉菁(民 99)，師徒功能與工作壓力之關係：以組織社會化為中介變項，人力資源管理學報，第 10 期，75-96 頁。
26. 林震岩(民 95)，多變量分析：SPSS 的操作與應用，台北，智勝文化。
27. 邱皓政(民 92)，青少年自我概念向度與成份雙維理論之效度檢驗與相關因素研究，教育與心理研究，第 26 卷，第 1 期，85-131 頁。
28. 洪福彬、吳錦碧、陳君達(民 98)，台灣地區企控公司員工離職意圖之研究，朝陽商管評論，第 8 卷，第 1 期，23-48 頁。
29. 胡真萍(民 88)，國小教師的性別角色態度與兩性平等教育實施態度之調查研究，國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文。
30. 范惟翔、張瑞鉉(民 96)，電子商務網站經營環境之建構與效果衡量模式研究，管理評論，第 26 卷，第 2 期，39-67 頁。
31. 倪家珍(民 94)，性別、性別角色對於成就動機與工作滿意關係之研究：以國小教師為例，中華管理學報，第 6 卷，第 4 期，35-49 頁。
32. 徐壁君、賴本隊(民 97)，師徒功能對壽險新進業務員離職傾向的影響：組織社會化程度的中介效應，朝陽商管評論，第 7 卷，第 1 期，27-50 頁。
33. 晉麗明(民 89)，傳統產業的十大危機，管理雜誌，第 307 期，30-33 頁。

34. 馬正芳(民 96)，主治醫師性別與工作壓力之關係—以兩家醫院為例，台北醫學大學醫務管理學研究所碩士論文。
35. 張火燦、紀乃文(民 95)，護理人員組織承諾與專業承諾多元構面交互作用對離職意圖與離業傾向的影響：離職意圖與離業傾向的中介效果，人力資源管理學報，第 6 卷，第 2 期，111-133 頁。
36. 張春興(民 83)，教育心裡學，台北：東華。
37. 張瑋恩(民 90)，激勵與工作滿足關係之研究，激勵與工作滿足關係之研究，私立長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
38. 莊榮霖(民 83)，國中教職員工作滿足與組織承諾關係之研究—高學市地區市立國中調查分析，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
39. 許傳亮(民 94)，企業購併下工作壓力對員工組織承諾影響之研究—以台灣某紙業公司為例，國立中正大學企業管理所碩士論文。
40. 連娟瓏(民 87)，國內航空公司空服員工作壓力與離職傾向關係之研究，中國文化大學關光事業研究所碩士論文。
41. 郭幸萍、呂信億(民 99)，房仲產業之廣告訴求對顧客品牌選擇影響之研究，住宅學報，第 19 卷，第 2 期，1-28 頁。
42. 郭愛妹、張雷(民 89)，西方性別角色態度研究評述，山東師大學報(社會科學版)，第 5 期，73-76 頁。
43. 陳金水(民 78)，國民中學教師自我信念、工作經驗與組織承諾之關係，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
44. 陳金定(民 93)，兩性關係與教育，台北：心理出版股份有限公司。
45. 陳春希、高瑞新(民 99)，工作壓力與工作適應—探討不同工作特性基層警察人員組織承諾的調節效果，人力資源管理學報，第 10 卷，第

- 4 期，1-31 頁。
46. 陳偉星、余豐榮、金憲(民 100)，台灣傳統產業研發之方式、瓶頸及資源需求與產業類型關係之研究，科學與工程技術期刊，第 7 卷，第 2 期，63-75 頁。
47. 陳照明(民 73)，行為科學與管理，台北：大洋出版社。
48. 陸洛(民 86)，工作壓力之歷程：理論與研究的對話，中華心理衛生學刊，第 10 卷，第 4 期，19-51 頁。
49. 黃英忠(民 86)，人力資源管理，台北：三民書局。
50. 黃英忠、董玉娟、林義屏(民 90)，台商派駐大陸已婚員工離開現職傾向之研究：工作—家庭衝突理論之觀點，管理評論，第 20 卷，第 3 期，85 -122 頁。
51. 黃英忠、趙必孝(民 80)，與產業內知覺知心工作比較在離職模式內的因果關係研究，管理評論，第 10 期，103-122 頁。
52. 黃榮真(民 81)，啟智教養機構教保人員工作滿意，工作壓力及其因應方式之研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
53. 楊宜德(民 92)，性別與社會心理學，台北：五南。
54. 葉桂珍、汪美香(民 92)，資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係，臺大管理論叢，第 14 卷，第 1 期，79-118 頁。
55. 榮泰生(民 98)，AMOS 與研究方法(第三版)，台北：五南。
56. 劉秀娟、林明寬(民 85)，兩性關係：性別刻板化與角色，台北：揚智文化。
57. 劉禮維(民 100)，「男女大不同？」—以性別角色討論逆境商數、工作壓力、人格特質與工作績效之相關研究，南華大學管理科學研究所碩

士論文。

58. 潘寧馨、林玉樹、陳嘉鴻、洪毓霞(民 99)，我國製造業傳統產業變遷之研究，行政院主計處研究報告。
59. 潘錫君(民 97)，工作壓力對工作滿意度之影響：以組織承諾為調節變項，中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班學位論文。
60. 蔡佑駿(民 99)，逆境商數與服務績效關係之研究－以組織承諾和工作壓力為干擾變項，南台科技大學企業管理系碩士論文。
61. 蔡崑源(民 89)，華進集團員工滿意度，工作投入，組織承諾與離職意願之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
62. 蔡進雄(民 94)，超越轉型領導：國民中小學校長新轉型領導影響教師組織承諾之研究，國民教育研究集刊，第 13 期，37-63 頁。

## 二、英文部份

1. Adriaenssens, L., De, P. P. & Vloeberghs, D. (2011), Work experience, work stress and HRM at the university. management revue, The International Review of Management Studies, Vol. 17, No. 3, pp. 344-363.
2. Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990), The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, Journal of occupational psychology, Vol. 63, No. 1, pp. 1-18.
3. Bandura, A. (1978), Social learning theory of aggression, Journal of communication, Vol. 28, No. 3, pp. 12-29.
4. Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986), The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, Journal of personality and social psychology, Vol. 51, No. 6, pp. 1173-1182.
5. Barry, I. H., Bacon, M. K. & Child, I. L. (1957), A cross-cultural survey of some sex differences in socialization, The Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol. 55, No. 3, pp. 327-332.
6. Bartfai, T. & Schultzberg, M. (1993), Cytokines in neuronal cell types, Neurochemistry international, Vol. 22 , No. 5, pp. 435-444.
7. Bartrop, R. W., Lazarus, L., Luckhurst, E., Kiloh, L. G. & Penny, R. (1977), Depressed lymphocyte function after bereavement, The Lancet, Vol. 309 , No. 8016, pp. 834-836.
8. Basow, S. A. (1992), Gender Stereotype and Roles (3rd Ed.),\_California: Cole Publishing Company.
9. Bem, S, L. (1974), The measurement of Psychological Androgyny, Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol. 42, pp. 155-162.
10. Bem, S, L. (1981), Gender Schema: A Cognitive Account of Sex Typing, Psychological Review, Vol. 88, pp. 354-364.

11. Blau, G. (1988), Further exploring the meaning and measurement of career commitment, Journal of Vocational Behavior, Vol. 32, No. 3, pp. 284-297.
12. Blau, G., Tatum, D. S. & Ward-Cook, K. (2003), Correlates of professional versus organizational withdrawal cognitions, Journal of Vocational Behavior, Vol. 63, No. 1, pp. 72-85.
13. Block, J. H. (1973), Conceptions of Sex Role: Some Cross-Cultural and Longitudinal perspectives, American Psychologist, Vol. 28, pp. 512-526.
14. Burr, V. (2002), Gender and social psychology, Routledge.
15. Cacioppo, J. T., Petty, R. E. & Feng Kao, C. (1984), The efficient assessment of need for cognition, Journal of personality assessment, Vol. 48, No. 3, pp. 306-307.
16. Caplan, R. D. (1979), Effects of work load, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate, Journal of applied psychology, Vol. 4, pp. 12-21.
17. Caplan, R. D. (1979), Job demands and worker health; main effects and occupational differences, Hew Publication (NIOSH).
18. Caplan, R. D., Cobb, S. & French, J. R. P. (1975), Job demands and worker health: Main effects and occupational differences, Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
19. Caplan, R. D. & Jones, K. W. (1975), Effects of Work Load, Role Ambiguity, and Type A Personality on Anxiety, Depression, and Heart Rate, Journal of Applied Psychology, Vol. 60, pp. 713-719.
20. Chand, K. (1990), Pressures, Stresses, Anxieties, and On-Job Safety of the School Superintendent, ERIC Document Reproduction Service No. ED 249706.
21. Chen, C. F. (2006), Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: A note, Journal of Air Transport

- Management, Vol. 12, pp. 274-276.
22. Cheng, Y. & Stockdale, M. S. (2003), The validity of the three-component model of organizational commitment in a Chinese context, Journal of Vocational Behavior, Vol. 62, pp. 456-489.
  23. Compas, B. E. (1987), Coping with stress during childhood and adolescence, Psychological Bulletin, Vol. 101, pp. 393-403.
  24. Compas, B. E., Orosan, P. G. & Grant, K. E. (1993), Adolescent stress and coping: Implications for psychopathology during adolescence, Journal of Adolescence, Vol. 16, pp. 331-349.
  25. Connell, R. W. (1995), Masculinities, Cambridge: Polity Press.
  26. Connell, R. W. (2002), Gender, Cambridge: Polity Press.
  27. Cooper, C. L. & Marshall, J. (1978), Sources of managerial and white collar stress, New York: John Wiley and Sons.
  28. Dalton, D. R. & Todor, W. D. (1987), The attenuating effects of internal mobility on employee turnover: Multiple field assessments, Journal of Management, Vol. 13, No. 4, pp. 705-711.
  29. Diener, C. I. & Dweck, C. S. (1978), An analysis of learned helplessness: Continuous changes in performance, strategy, and achievement cognitions following failure, Journal of personality and social psychology, Vol. 36, No. 5, pp. 451-462.
  30. Eagly, A. H., Wood, W. & Diekmann, A. B. (2000), Social role theory of sex differences and similarities: A current appraisal, The developmental social psychology of gender, pp. 123-174.
  31. Freud, S. (1977), Introductory lectures on psycho-analysis, WW Norton & Company.
  32. Hackett, R. D., Bycio, P. & Hausdorf, P. A. (1994), Further assessments of Meyer and Allen's (1991) three-component model of organizational commitment, Journal of Applied Psychology, Vol. 79, No. 1, pp. 15-23.

33. Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1998), Multivariate data analysis, NJ: Prentice Hall.
34. Selye, H. (1956), The stress of life, NY: McGraw-Hill.
35. Helgeson, V. S. (1994), Relation of agency and communion to well-being: Evidence and potential explanations, Psychological Bulletin, Vol. 116, No. 3, pp. 412-428.
36. Hellriegel, D., Slocum Jr, J. W. & Woodman, R. W. (1986), Work Stress, Organizational Behavior 4ed, pp. 519.
37. Hrebiniak, L. G. & Alutto, J. A. (1972), Personal and role-related factors in the development of organizational commitment, Administrative science quarterly, pp. 555-573.
38. Hu, L. T. & Bentler, P. (1995), Evaluating Model Fit. In R. H. Hoyle (Eds), Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications, pp. 76-99, London: Sage.
39. Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1980), Stress and work: A managerial perspective, Dallas: Scott, Foresman.
40. Jamal, M. (1990), Relationship of job stress and Type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation, Human Relations, Vol. 43 , No. 8, pp. 727-738.
41. Kleinplatz, P., McCarrey, M. & Kateb, C. (1992), The impact of gender-role identity on women's self-esteem, lifestyle satisfaction and conflict, Canadian journal of behavioural science, Vol. 24 , No. 3, pp. 333-347.
42. Kline, R. B. (1998), Principle and practice of structural equation modeling, New York: The Guilford Press.
43. Ko, J. W., Price, J. L. & Mueller, C. W. (1997), Assessment of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment in South

- Korea, Journal of applied psychology, Vol. 82, No. 6, pp. 961-973.
44. Kreitner, R. & Kinicki, A. (2000), Organizational Behavior(5<sup>th</sup> edition), Boston: McGraw-Hill.
  45. Lee, T. W. & Mowday, R. T. (1987), Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Turnover Model, Academy of Management Journal, Vol. 30, pp. 721-743.
  46. Levin, J. M. & Kleiner, B. H. (1992), How to reduce organizational turnover and absenteeism, Work Study , Vol. 41 , No. 6, pp. 6-9.
  47. Luarn, P. & Lin, H. H. (2005), Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking, Computers in Human Behavior, Vol. 21 , No. 6, pp. 873-891.
  48. Madelin, B. (2001), Les femmes-relais, les "sans-papiers" du travail social?, VEI enjeux, Vol. 124, pp. 81-91.
  49. Mangione, T. W. (1973), The validity of job satisfaction, Doctoral dissertation, University of Michigan.
  50. Margolis, B. L., Kroes, W. H. & Quinn, R. P. (1974), Job stress: An unlisted occupational hazard, Journal of Occupational and Environmental Medicine, Vol. 16 , No. 10, pp. 659-661.
  51. Markman, G. D. & Baron, R. A. (2003), Person–entrepreneurship fit: Why some people are more successful as entrepreneurs than others, Human resource management review, Vol. 13 , No. 2, pp. 281-301.
  52. Marsh, R. M. & Mannari, H. (1973), Japanese workers' responses to mechanization and automation, Human Organization, Vol. 32 , No. 1, pp. 85-93.
  53. Mayer, R. E. (1989), Models for understanding, Review of educational research , Vol. 59 , No. 1, pp. 43-64.

54. Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1990), Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations, Journal of Applied Psychology, Vol. 75, pp. 710-720.
55. Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. & Topolaytsky, L. (2002), Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates and consequences, Journal of Vocational Behavior, Vol. 61, pp. 20-52.
56. Michaels, C. E. & Spector, D. E. (1982), Causes of Employee Turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model, Journal of Applied Psychology, Vol. 67, pp. 53-59.
57. Miller, H. E. & Katerberg, R. (1979), Evaluation of the Mobely, Horner, and Hollingsworth Model of Employee Turnover, Journal of Applied Psychology, Vol. 64 , No. 5, pp. 509-517.
58. Mobley, W. H. (1977), Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, Journal of Applied Psychology, Vol. 62 , No. 2, pp. 237-240.
59. Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H. & Meglino, B. M. (1979), Review and conceptual analysis of the employee turnover process, Psychological bulletin, Vol. 86 , No. 3, pp. 493-522.
60. Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982), Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover, New York: Academic press.
61. Narayanan, L., Menon, S. & Spector, P. E. (1999), Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations, Journal of Organizational Behavior, Vol. 20 , No. 1, pp. 63-73.
62. Nunnally, J. (1978), Psychometric methods, NY: McGraw-Hill.
63. Nuwer, M. R. (1988), Quantitative EEG: I. Techniques and problems of

- frequency analysis and topographic mapping, Journal of Clinical Neurophysiology, Vol. 5 , No. 1, pp. 1-44.
64. O'Neil, J. M., Helms, B. J., Gable, R. K., David, L. & Wrightsman, L. S. (1986), Gender-role conflict scale: College men's fear of femininity, Sex Roles, Vol. 14 , No. 5-6, pp. 335-350.
  65. Peterson, C., Maier, S. F. & Seligman, M. E. P. (1995), Learned Helplessness: A Theory for the Age of Personal Control, New York: Oxford University Press.
  66. Phillips, J. D. (1990), The price tag on turnover, Personnel Journal, Vol. 69 , No. 12, pp. 58-61.
  67. Piaget, J. (1997), The moral judgement of the child, Simon and Schuster.
  68. Price, J. L. (2001), Reflections on the determinants of Voluntary turnover. International Journal of Manpower, Vol. 22 , No. 7, pp. 600-624.
  69. Reyes, P. (1990), Teachers and Their Workplace: Commitment, Performance, and Productivity, Sage Publications/Corwin Press, 2455 Teller Rd., Newbury Park, CA 91320.
  70. Robbins, S. P. (2001), Organizational behavior (9thed.), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
  71. Rotter, J. B. (1966), Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement, Psychological monographs: General and applied, Vol. 80 , No. 1, pp. 1-28.
  72. Sarah, L. B. & S. J. Daniel. (2000), Organizational Socialization in the Host Country: The Missing Link in Reducing Expatriate Turnover, International Journal of Organizational Analysis, Vol. 8, No. 4, pp. 380-400.
  73. Shaffer, D. R. (2002), Sex Differences and Gender-role Development, Developmental Psychology Childhood and Adolescence, 6th Ed. UK: Thomson Learning.

74. Sheldon, M. E. (1971), Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization, Administrative Science Quarterly, pp. 143-150.
75. Sousa-Poza, A. & Henneberger, F. (2004), Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study, Journal of Economic, Vol. 38, No. 1, pp. 113-137.
76. Stake, J. E. (2000), When situations call for instrumentality and expressiveness: Resource appraisal, coping strategy choice, and adjustment, Sex roles, Vol. 42, No. 10, pp. 865-885.
77. Seligman, M. E. (1975), Helplessness: On depression, development, and death, WH Freeman/Times Books/Henry Holt & Co.
78. Steel, R. P. & Ovalle, N. K. (1984), A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover, Journal of Applied Psychology, Vol. 69, No. 4, pp. 673-686.
79. Stevens, J. M., Beyer, J. M. & Trice, H. M. (1978), Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment, Academy of Management journal, Vol. 21, No. 3, pp. 380-396.
80. Stoltz, P. G. (1997), Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities, New York: Wiley.
81. Stoltz, P. G. (2000), Adversity quotient work: Make everyday challenges the key to your success – Putting the principles of AQ into action, New York: Morrow.
82. Strauss, G. & Sayles, L. R. (1980), Personnel: The Human Problems of Management, Prentice-Hall.
83. Taylor, E. Z. & Curtis, M. B. (2010), An examination of the layers of workplace influences in ethical judgments: Whistleblowing likelihood and perseverance in public accounting, Journal of Business Ethics, Vol. 93, No. 1, pp. 21-37.

84. Thatcher, J. B., Stepina, L. P. & Boyle, R. J. (2003), Turnover of Information Technology Workers: Examining Empirically the Influence of Attitudes, Job Characteristics, and External Markets, Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 3, pp. 231-261.
85. Thornton, A. & Freedman, D. (1979), Changes in the sex role attitudes of women, 1962-1977: Evidence from a panel study, American Sociological Review, pp. 831-842.
86. Universum, (2011, July 22), The World's Most Attractive Employers, Universum Global, Retrieved from <http://www.universumglobal.com>
87. Wan, T. T. (2001), Evidence-based health care management: Multivariate modeling approaches, Springer.
88. Weiner, B. (1986), An attributional theory of motivation and emotion, New York: Springer-Verlag.
89. Whyte, W. H. (1956), The Organization Man (Vol. 342), New York: Simon and Schuster.
90. Wolk, S. & Bloom, D. (1978), The interactive effects of locus of control and situational stress upon performance accuracy and time, Journal of Personality, Vol. 46 , No. 2, pp. 279-298.

## 附錄一、論文問卷

敬啟者：

您好！這是一份探討『逆境商數、性別角色、工作壓力、組織承諾與離職意圖之相關性研究』的學術問卷，您寶貴的意見對於本研究有著莫大的助益，懇請務必撥冗填答。問卷中各個問題的答項並沒有對、錯之分，您只要依據自身的實際感受，在適當的方格內打勾即可，若有疑義的問題請您依照「**第一直覺**」填答。

本問卷以匿名方式進行，您所提供的問卷資料僅供學術研究之用，絕不會對外公佈任何個別資料，本研究將會善盡資料保密之責任，請您放心填答。您的參與將會增進組織對於實務運作之瞭解，並可提供組織日後的人力資源規劃與管理之參考。本研究

究能否順利完成，端賴您的支持與參與，謹此致十二萬分之感謝。

敬祝您

身體健康、事事順心

南華大學管理科學研究所

指導教授 沈昭吟 博士

研究生 詹昆霖 敬上

### 第一部份：基本資料

此部份問卷僅供學術研究，絕對保密，請放心就本身情況在適當的打√。(單選)

#### 個人特性資料

1. 性別： 男性 女性
2. 年齡： 30 歲以下 31~50 歲 50 歲以上
3. 教育程度： 國中以下 高中(職) 大學(專科、學院) 碩士 博士
4. 婚姻狀況： 未婚 已婚 離婚 同居
5. 扶養人數： 0 人 1-2 人 3-4 人 5 人以上
6. 在目前公司的工作 未滿三年 三年至未滿六年 六年至未滿九年 九年以上
7. 總工作年資： 未滿三年 三年至未滿六年 六年至未滿九年 九年以上

8. 目前擔任職位：

- 基層操作或行政人員  專業技術工作人員(如工程師、管理師、技師等等)
- 基層管理者(如組長、領班等等)  中階管理者(如副理、經理、科長、主任等等)
- 高階管理者(如公司負責人、廠長、處長、總經理等等)  其他\_\_\_\_\_

9. 目前服務的部門：

- 行政總務  財務會計  行銷企劃  業務貿易  生產製造  系統軟體
- 硬體通訊  教育學術  醫療專業  經營人事  客服支援  其他\_\_\_\_\_

### 第二部份:逆境商數量表

填寫說明：

以下有二十個事件，請您在第一個直覺反應當下寫出答案。

- 一、您想像正面臨下面的這些事件的情境狀況，不論這些事件看起來是否實際。
- 二、問卷題目沒有所謂「對或錯」的答案；每個事件之後會有兩個問題。
- 三、針對這兩個問題，在 1 到 5 的數字間選出一個強弱反應數字，來表示您的反應程度。如果這個原因非常接近右邊的描述，請勾選 5，其次請勾選 4 或 3；如果這個原因非常接近左邊的描述，請圈選 1，其次請勾選 2 或 3。每題只能勾選一個數字。

問卷範例：

事件：你從一個重大的投資案中獲得很多金錢。

QA：我獲得很多金錢的原因，影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

如果您認為這個事件影響範圍涉及：

- |                 |      |
|-----------------|------|
| 我生活的各層面         | 勾選 1 |
| 會影響生活並非生活各方面    | 勾選 2 |
| 普通偶爾會影響生活       | 勾選 3 |
| 些微會影響生活         | 勾選 4 |
| 僅於此事件，不會影響到我的生活 | 勾選 5 |

依照您的反應程度不同在 1 到 5 的數字間選出一個數字。

QB：我獲得到很多金錢的原因，將會：

總是會存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

如果您認為這事件會發生的原因：

總是會存在著 勾選 1

會存在但並非永遠存在 勾選 2

普通偶爾存在 勾選 3

些微會存在 勾選 4

僅止於此，往後不會再發生 勾選 5

當您遇到下列情境時，請依照您的反應程度不同在 1 到 5 的數字間選出一個數字。

下列共有 20 題，請您模擬事件發生做答(請單選)：

當您遇到下列情境時，請依照您的反應程度不同在 1 到 5 的數字間選出一個數字。

下列共有 20 題，請您模擬事件發生做答(請單選)：

1. 同事不易於接受你的想法。

Q1A. 我的同事對我的想法不易於接受的原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q1B. 我的同事對我的想法不易於接受，與何者有關：

我的因素 12345 是其他人或因素造成

2. 會議當中大家對你的報告毫無反應。

Q2A. 大家對我的報告毫無反應的原因，影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q2B. 大家對我的報告毫無反應的原因，將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

3. 當你和你所愛的人隔閡越來越深。

Q3A. 我們隔閡越來越深的原因，影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q3B. 我們隔閡越來越深的原因，將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

4. 你和你的伴侶(對你意義非凡的人)起了激烈爭執。

Q4A. 我們激烈爭執的原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q4B. 我們激烈爭執的結果，我覺得：

不必負任何責任 12345 我得負完全責任

5. 你被要求調職才能保住工作。

Q5A. 我被要求調職的原因，影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q5B. 我被要求調職的原因，將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

6. 你很重視的朋友在你生日當天沒有來電。

Q6A. 我的朋友沒有來電的原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q6B. 我的朋友沒有來電的原因，與何者有關：

我的因素 12345 是其他人或因素造成

7. 親密的朋友得了重病。

Q7A. 我親密的朋友得了重病的原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q7B. 這事件的結果我覺得，我：

不必負任何責任 12345 我得負完全責任

8. 你被拒絕參與一項重要的任務。

Q8A. 我被拒絕參與這項任務的原因，影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q8B. 我被拒絕參與這項任務的原因，將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

9. 當你遭受到所重視的同事批評你。

Q9A. 我受到批評的原因，影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q9B. 我受到批評的原因，將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

10. 你最親愛的人被診斷罹患癌症。

Q10A. 我最親愛的人罹癌的原因，影響所及：

我的生活各方面 12345 僅於此事件

Q10B. 我最親愛的人罹癌的原因，將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

11. 你最近的投資策略失敗。

Q11A. 我策略失敗的原因，影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q11B. 我策略失敗的原因，將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

12. 你錯過了班機。

Q12A. 我錯過班機的原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q12B. 我錯過班機的原因，與何者有關：

我的因素 12345 是其他人或因素造成

13. 你負責的工作失敗了。

Q13A. 負責的工作失敗的原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q13B. 這事件的結果我覺得：

不必負任何責任 12345 我得負完全責任

14. 你的老闆要你減薪三成來保住你的工作。

Q14A. 我被要求減薪的原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q14B. 我被要求減薪的原因，與何者有關：

我的因素 12345 是其他人或因素造成

15. 當你開車赴約的途中車子拋錨了。

Q15A. 我的車子拋錨，這原因影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q15B. 我的車子拋錨，這原因將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

16. 你的醫師來電告知，你的膽固醇過高。

Q16A. 我的膽固醇過高，這原因的影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q16B. 我的膽固醇過高，這原因將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

17. 你打了好幾通電話給朋友，但都沒有回電。

Q17A. 我的朋友沒回電，這原因的影響所及：

我生活的各層面 12345 僅於此事件

Q17B. 我的朋友沒回電話，這原因將會：

總是存在著 12345 僅止於此不會再發生

18. 健康檢查時，醫師警告你要注意健康。

Q18A. 醫生警告我，這原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q18B. 這事件的結果我覺得：

不必負任何責任 12345 我得負完全責任

19. 你的工作評價不被肯定。

Q19A. 我遭受這種評價，這原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q19B. 這事件的結果我覺得：

不必負任何責任 12345 我得負完全責任

20. 你沒有獲得期盼已久的升職。

Q20A. 我沒有獲得升職，這原因是我：

無法掌控 12345 可完全掌控

Q20B. 我沒有獲得升職的原因，與何者有關：

我的因素 12345 是其他人或因素造成

**第三部份、組織承諾**

下列的問題要瞭解您目前的工作壓力程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的打「✓」。

| 題號 | 題項                         | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br>1 | 不<br>同<br>意<br>2         | 普<br>通<br>意<br>3         | 同<br>意<br>4              | 非<br>常<br>同<br>意<br>5    |
|----|----------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1  | 我以身為本公司的一份子為榮              | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我關心本公司的未來發展願景              | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我願意為本公司繼續服務                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 我認同本公司的整體經營理念              | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 我不願意將我的工作經驗，傳授給新進員工        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 我願意付出額外的努力，以達成工作目標         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 我願意盡己之責為公司付出               | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 我會盡我所能，克服工作上的困難            | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9  | 我並不會主動幫忙同事，解決工作上的問題        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我認為在本公司工作對我個人工作成就是重要的      | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 我認為在本公司工作對我個人生涯發展來說是重要的    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 我不會主動去收集工作所需之相關資訊或學習工作技能   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 我發現我個人的價值觀和組織的價值觀相契合       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 我認為在我選擇服務的企業中，本公司是個理想的工作場所 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 我認為在公司工作能使我得到滿足與成就感        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 我認為繼續留在本公司服務，將會有好的前途       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 我認為即使工作條件變差，我仍願意留在公司服務     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 我為公司付出心力，目前不會考慮換工作         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 我願意留在本公司工作直到退休             | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 就目前各項環境及制度條件下，我願意繼續在本公司服務  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 第四部份、工作壓力

下列的問題要瞭解您目前的工作壓力程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「✓」。

| 題號 | 題項                  | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br>1 | 不<br>同<br>意<br>2         | 普<br>通<br>意<br>3         | 同<br>意<br>4              | 非<br>常<br>同<br>意<br>5    |
|----|---------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1  | 我的工作使我覺得坐立難安以致於神經過敏 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 因為工作上的問題，常使我晚上難以入眠  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我覺得我目前的職位，對公司很重要    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 工作時我常感到精神緊張         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 我覺得在目前的職位上，工作得很成功   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 我有足夠的時間去完成我的工作      | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 我發現要自己早起是十分困難的      | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 如果換一個工作，可能有助於我的健康   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9  | 工作時我會覺得無精打采         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 工作時我會覺得心情低落，悶悶不樂    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 我覺得在公司裡我是有用的        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 我對未來充滿希望            | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 我覺得在目前的職位上，能夠發揮我的才能 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 工作時我覺得脾氣比平常暴躁       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 通常我的工作量負荷過重         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 每天下班後，我覺得十分疲倦       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



### 第五部分、性別角色

下列的形容詞，用以形容個人各方面的特質。請您依據對自己的瞭解，判斷每一個形容詞適合自己的程度

| 題號 | 題項     | 非常<br>不<br>適<br>合        |                          |                          |                          |                          | 題號 | 題項    | 非<br>常<br>適<br>合         |                          |                          |                          |                          |
|----|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|-------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|    |        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |    |       | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| 1  | 膽大的    | <input type="checkbox"/> | 21 | 文雅的   | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 嚴肅的    | <input type="checkbox"/> | 22 | 天真的   | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 深沈的    | <input type="checkbox"/> | 23 | 溫暖的   | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 競爭的    | <input type="checkbox"/> | 24 | 心細的   | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 善謀的    | <input type="checkbox"/> | 25 | 矜持的   | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 冒險的    | <input type="checkbox"/> | 26 | 純情的   | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 剛強的    | <input type="checkbox"/> | 27 | 伶俐的   | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 獨立的    | <input type="checkbox"/> | 28 | 溫柔的   | <input type="checkbox"/> |
| 9  | 幹練的    | <input type="checkbox"/> | 29 | 愛美的   | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 穩健的    | <input type="checkbox"/> | 30 | 端莊的   | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 豪放的    | <input type="checkbox"/> | 31 | 善感的   | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 主動的    | <input type="checkbox"/> | 32 | 整潔的   | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 靠自己的   | <input type="checkbox"/> | 33 | 親切的   | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 好支配的   | <input type="checkbox"/> | 34 | 動人的   | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 有雄心的   | <input type="checkbox"/> | 35 | 純潔的   | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 有主見的   | <input type="checkbox"/> | 36 | 慈善的   | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 自立更生的  | <input type="checkbox"/> | 37 | 愛小孩的  | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 個人主義的  | <input type="checkbox"/> | 38 | 討人喜歡的 | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 行動像領袖的 | <input type="checkbox"/> | 39 | 輕聲細語的 | <input type="checkbox"/> |

|    |        |                          |                          |                          |                          |                          |    |       |                          |                          |                          |                          |                          |
|----|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|-------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 20 | 有領導才能的 | <input type="checkbox"/> | 40 | 富同情心的 | <input type="checkbox"/> |
|----|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|-------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|



### 第六部份、離職意圖

下列的問題要瞭解您目前的離職意圖程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「√」。

| 題號 | 題項                        | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br><br>1 | 不<br>同<br>意<br><br>2     | 普<br>通<br><br>3          | 同<br>意<br><br>4          | 非<br>常<br>同<br>意<br><br>5 |
|----|---------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1  | 我常常尋找轉換行業的機會              | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 2  | 我覺得我會常常想要離開我的工作           | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 3  | 我從來沒有想過要去找其他的工作           | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 4  | 我認為我會在以後的幾個月離職            | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 5  | 我覺得自己在三年內還會繼續留在這個公司       | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 6  | 考慮到我的經濟情況，我認為離職對我來說很困難    | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 7  | 考慮到所有的因素，我認為離職對我來說並不困難    | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| 8  | 考慮到我的家庭與個人生活，我認為離職對我來說很困難 | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |

本問卷到此全部結束，請您重新檢查一遍，以確定沒有遺漏任何一項。

您的協助是本研究的一大助力，再次謝謝您的參與及合作