

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

工作壓力下組織承諾的抗壓探討(第2年) 研究成果報告(完整版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 97-2410-H-263-002-MY2
執行期間：98年08月01日至99年07月31日
執行單位：致理技術學院企業管理系(科)

計畫主持人：戴維舵

計畫參與人員：碩士級-專任助理人員：林莉雯
碩士班研究生-兼任助理人員：黃盈翠
講師級-兼任助理人員：王興鑑
大專生-兼任助理人員：蘇家儀

處理方式：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2年後可公開查詢

中華民國 99 年 10 月 26 日

工作壓力下組織承諾的抗壓探討

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 97-2410-H-263-002-MY2

執行期間： 97 年 8 月 1 日至 99 年 7 月 31 日

計畫主持人：戴維舵

共同主持人：

計畫參與人員：

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、
列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：致理技術學院服務業經營管理研究所

中 華 民 國 99 年 10 月 25 日

中文摘要

本研究的主要目的為檢驗企業員工在組織中的二種工作壓力（即挑戰性工作壓力及障礙性工作壓力）之下，感受知覺（即疲憊感及疏離感）所受的影響，本研究發現，挑戰性的壓力源會帶來員工情緒性疲憊的受壓知覺，但不會對員工產生工作上的疏離知覺；然而障礙性的壓力源則會同時帶來員工疲憊與疏離的受壓知覺。本研究亦發現，此二種壓力的感受知覺將分別地影響員工的離職意願、工作滿足與工作績效，此二種壓力的感受知覺中，疏離知覺與主管評工作績效呈負相關；而情緒疲憊知覺與自評工作績效呈正相關。此外，本研究亦發現四種組織承諾面向表現出不同的抗壓效果與壓力知覺。最後，本研究發現組織承諾會帶來較佳的組織工作成果。相關的研究理論與管理意涵將在本研究中加以討論，並期望提供企業人力資源管理上的參考。

關鍵詞：組織承諾、工作壓力、受壓知覺

Abstract

The primary purpose of this study examined the impacts of the two job stressors (i.e., challenge stress and hindrance stress) on the two job strains (i.e., emotional exhaustion and disengagement). The study found that challenge stress was positively related to employees' emotional exhaustion, and was negatively related to their disengagement. Compared with challenge stress, hindrance stress was positively related to both employees' emotional exhaustion and disengagement. This study also found both emotional exhaustion and disengagement were related to intention to leave, job satisfaction and job performance. Of these two strains, disengagement was found to be negatively related to supervisor rating performance, however, emotional exhaustion was found to be positively related to self-report performance. In addition, this study also found the different stress-coping effects of four forms of organizational commitments, and found that different form of commitment produced different effects on organizational outcomes. The theoretical and practical implications are discussed. Hopefully, the findings of this study would provide useful messages for HRM professionals, and might be valuable for organizational recruit and selection of manpower.

Keywords: Organizational commitment; Job stress; Job strain

目 錄

	頁次
中文摘要	I
英文摘要	II
圖表索引	V
圖目錄	V
表目錄	V
壹、前言	1
貳、文獻探討	1
一、工作壓力	1
二、工作耗竭	2
1.情緒疲憊(emotional exhaustion).....	2
2.反人格化(depersionalization).....	2
3.成就消極(reduced personal accomplishment).....	2
三、工作壓力、工作耗竭與工作成果的關係.....	3
四、組織承諾的理論發展	4
五、組織承諾的面向	5

1.情感承諾(affective commitment).....	5
2.規範承諾(normative commitment)	6
3.存續承諾(continuance commitment).....	6
六、組織承諾的相關研究.....	6
1.組織承諾線性與非線性的效果.....	6
2.組織承諾面向的組合效果.....	6
3.組織承諾的中介效果與干擾效果.....	7
參、研究方法.....	8
一、研究對象與研究程序(Participants & Procedure).....	8
二、測量方法(Measures).....	9
肆、研究結果(Results)	10
一、本研究各變數之間關係.....	10
二、中介變項的驗證.....	10
伍、討論與建議.....	18
參考文獻.....	20
附錄.....	27
計畫成果自評表.....	27

圖表索引

頁次

表目錄

表1 本研究各變數之間的平均數、標準差及相關係數	12
表2a. 疏離知覺中介疲憊知覺與工作滿足	13
表2b. 疏離知覺中介疲憊知覺與離職意圖	13
表2c. 疏離知覺中介疲憊知覺與主管評工作績效	14
表2d. 疏離知覺中介疲憊知覺與自評工作績效	14
表3 本研究的驗證結果	15

圖目錄

圖1 本研究工作壓力-工作成果架構模型	17
圖2 本研究組織承諾-工作成果架構模型	17

壹、前言

值此科技劇烈變動的年代，科技的創新將持續並加速地往前邁進(Adler, 1991; Quiñones, 1997)，在可預見的未來，很明顯地個人必需具備對環境迅速變遷的適應能力，組織應發展內部員工的知識及技能，以因應環境迅速變動，進而維持組織的競爭力(Goldstein & Gilliam, 1990)。Howard (1995)指出，組織在未來必需面臨二種趨勢，一則為員工年齡的老化，另一為尖端科技不斷地創新。因此，組織不但面臨內部員工年齡的老化現象，另一方面且必需不斷地更新生產機具設備，以維持組織的競爭優勢。然而在人力資源的管理上，組織卻必需面臨另一問題，即老員工、新設備的調適問題。亦即在新科技及新知識不斷地推陳出新之下，諸如網路教學、視訊會議、電腦輔助機具及各種應用軟體等的操作與學習，這些新技術與新設備的引進必需配合嫻熟技能的操作，始能發揮其強大的功能。而對於年長的資深員工而言，卻往往無法在學習上輕易地得到良好的調適(Colquitt, LePine, & Noe, 2000)。尤其在資訊化的年代裡，幾乎處處電腦與資訊網路，且由於資訊科技的突飛猛進，不論個人電腦、網際網路、資訊應用系統等，人們必須透過不斷地學習，才能在這迅速變遷的社會裡爭得一席之地，若無法調適，則將面臨被組織淘汰的殘酷命運。然而在資訊科技迅速變動的情況下，誠如Howard所預測的，年長的員工必需面臨新知識技能的學習與調適，但對年長的員工而言，對新事物的學習似乎並不是那麼容易，例如對電腦操作或軟體應用的學習，對一般人的心理造成了許多正向或負向的影響，如電腦狂熱或電腦恐懼等症狀。

為解決上述的問題，組織除了必需要求員工具備所需要的工作技能與知識之外，另一方面並需要求員工增加其工作效能與效率，以謀取組織在競爭日趨嚴厲的環境下生存發展。因此，員工在面對組織在工作上對質與量的要求之下，將產生受壓知覺，而此受壓知覺不但將影響員工的工作滿足，並將影響員工在組織繼續留存的意願。尤其國內的產業發展已轉為以製造業及服務業為主的年代，而製造業更朝向以技術密集為主的高科技產業，整體的產業結構也由過去以勞力密集為主的產業，提升為以技術密集為主的產業結構，尤其對傳統產業而言，為了降低營運成本，並維持組織在產業內的競爭力，除了一方面必需裁減或資遣不具競爭力的員工之外，另一方面尚必需甄選或發展公司內部的員工，使之成為組織真正所需要的技術人才，並能將組織所需的人才留住，此等議題已成為組織人力資源管理日益迫切的問題。

貳、文獻探討

一、工作壓力

工作壓力的研究多年以來一直受到學界及實務界的重視，在學術研究上，Karasek (1979)提出的工作需求決策寬度模型(job demands-decision latitude model)得到工作壓力相關學者在研究上相當程度的引用。在Karasek的工作需求決策寬度模型中，工作需求的定義為一種心理性的壓力，如面對工作效率的要求、工作時間壓力、工作負荷等。另一方面，決策寬度的內容分為二部分，一為工作者對其工作可以作決策的寬度，又稱為決策權威或決策授權(decision authority)；另一為工作者使用各種技能於其工作上的變化性程度，亦即將技能應用於工作上的裁決能力，又稱為技能裁量權(skill discretion)，工作決策寬度的測量工具即由這二項因素結合而成。

根據Karasek的理論，首先，工作壓力的來源是因為同時發生高壓力的工作與低決策裁量的寬度所造成，此將產生負面的工作成果，如焦慮、不安、工作不滿、怠勤等現象；其次，若高工作需求同時擁有高的工作決策寬度，則會產生正面的工作成果，如工作滿意、工作動機與良好的再生動力(healthful regeneration)，此種工作情形，Karasek稱之為積極性的工作(active job)。Jex and Beehr (1991)以Job demands-job control模型來解釋Karasek的理論，即對員工的工作需求若未授與適度的工作決策權或工作控制權，則可能將帶來員工心理上或生理上負面的影響。

二、工作耗竭

在過去的研究，耗竭(burnout)面向一直做為與人服務行業(human service)有關的研究，如社會工作者、健康看護、或教學等行業，均屬於與人服務有關的行業。而近年來許多學者則開始將耗竭的研究應用於對人服務(human service)以外的其他工作職場(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001)，並用以檢驗job demands-resources或job demands-control 對耗竭的影響，並得到大多數研究實證上的支持。Demerouti et al. 指出，耗竭為一種在工作壓力之下的心理反應，當工作的需求高時，如高工作負荷量、時間壓力等(high job demand, e.g., physical workload, time pressure etc.)，此時若工作資源有限，如主管未支持或經費不足等(e.g., job control, supervisor support etc.)，如此將會導致員工精力的消耗(energy depletion)，並進而削弱員工的工作動機。Maslach (1982)對耗竭的定義為情緒疲憊(emotional exhaustion)，反人格化(depersonalization)，以及成就消極(reduced personal accomplishment)，此三種症狀普遍存在於對人服務工作中(people who do people work)的面向。

- 1.情緒疲憊(emotional exhaustion)指個人在情緒上對工作過量要求時，對工作產生疲憊的感覺。
- 2.反人格化(depersonalization)指個人在接受服務或照顧時，對提供服務者表現出冷漠、疏離或懷疑的反應。
- 3.成就消極(reduced personal accomplishment)指個人自我評估在工作上無法有效地再進取，或無法實踐工作上所賦予的責任，進而產生的消極態度。

對於Maslach (1982)所提出的三面向耗竭，Demerouti et al. (2001) 認為耗竭的第三個面向成就消極(reduced personal accomplishment)與前二個面向的關係過於鬆散，因此將成就消極的面向捨掉，重新定義耗竭為二個面向，並將研究對象擴大至製造業及運輸事業等。Demerouti et al.重新定義後的情緒疲憊(emotional exhaustion)的概念，非常接近傳統所謂的職業工作壓力(job strains)，諸如疲憊、工作沮喪、抱怨與焦慮等症狀(Buunk, de Jonge, Ybema, & de Wolff, 1998; Kahn & Byosiere, 1992)。因此，Demerouti et al. (2001) 重新定義後的情緒疲憊，即為一般所指的壓力反應(stress reaction) (Schaufeli & Enzmann, 1998)，並且與壓力源因素(stressors)，如工作負荷、角色問題等壓力來源有關。Demerouti et al.對反人格化(depersonalization)或疏離(disengagement)的定義，指個人對所接受的人或事，具有某種特定型態的退縮，或在心理上產生的一種疏離知覺，在一般相關職場工作上的表現，為對工作或工作角色的冷漠(alienation)、疏離(disengagement)或懷疑(cynicism) (Cherniss, 1980; Lang, 1985)。在Demerouti et al.的研究中，雖然耗竭的二個面向--情緒疲憊(emotional exhaustion)及疏離(disengagement)均屬於負面的壓力感受，然而在程度上卻是對工作壓力而產生二種不同

的壓力知覺變數。

三、工作壓力、工作耗竭與工作成果的關係

最近許多研究開始探討壓力因素(stressors)與組織人力資源管理成果之間的關係，例如工作壓力對員工的工作滿意、工作績效及另謀職業(job search)等變數之間的關係。一般而言，相關的研究發現，工作壓力與工作滿意等正面的組織成果呈負面的關係，而與另謀職業呈正面的關係(Cavanaugh, Bosvell, Roehling, & Boudreau, 2000; Chiu & Kosinski, 1995; Griffin, 2001; Noor, 2002; Spector & O'Connell, 1994)。例如，Cavanaugh et al. (2000)針對美國經理人員從事工作壓力的研究，研究中將工作壓力區分為挑戰性工作壓力因素(challenge stressor)與障礙性工作壓力因素(hindrance stressor)二種。第一種工作壓力因素—挑戰性工作壓力指工作負荷量、工作時間壓力、承擔責任範圍等，屬於工作數量或承擔工作責任所產生的一種壓力；第二種工作壓力因素—障礙性工作壓力，指組織決策以政治操作為主、工作角色模糊、工作責任不清或缺乏工作安全感等。Cavanaugh et al.研究結果發現，挑戰性工作壓力正面地影響員工的工作滿意，且與員工另謀工作的意願呈負面的關係；而障礙性工作壓力負面地影響員工的工作滿意，且與員工另謀工作(job search)的意願呈正面的關係。Cavanaugh et al.的研究顯示出工作壓力並非完全皆是負面影響的，例如，挑戰性的工作壓力即並非負面的壓力因素，此種壓力反而帶來經理人員較高的工作滿意及較低的離職意願；而障礙性的工作壓力則是一種負面的壓力因素，此種壓力不但會造成經理人員工作滿意度降低的負面影響，也會促成經理人員另尋工作出路的離職意願，與挑戰性工作壓力恰好相反。最近的一項研究，為Podsakoff, LePine, and LePine (2007)的統合分析研究(meta-analysis)，研究結果顯示與Cavanaugh et al. (2000)的研究發現頗為一致。亦即，挑戰性工作壓力與員工的工作滿意、組織承諾具有正面的關係，且與員工另謀工作的意願與離職率呈現負面的關係；而障礙性工作壓力則與員工的工作滿意、組織承諾呈現負面的關係，且與員工另謀工作的意願與離職率呈正面的關係。由於Podsakoff et al.的研究，更確定了工作壓力的二種面向。因此，本研究的壓力因素即採用此二種壓力因素的面向，將壓力源分成挑戰性工作壓力因素與障礙性工作壓力因素。另一項最近的研究，Tai and Liu (2007)採用Cavanaugh et al. (2000)的二種工作壓力因素做為預測變數，並採用Demerouti et al. (2001)的二種受壓知覺做為依變項，針對中低階層的員工探討在二種工作壓力因素之下對二種受壓知覺（情緒疲憊與疏離）的影響。Tai and Liu的研究結果顯示，挑戰性的工作壓力會增加員工的疲憊知覺，但反而降低了員工的疏離知覺；另一方面，障礙性的工作壓力不但會增加員工的疲憊知覺，同時也會增加員工的疏離知覺。基於以上的研究結果，本研究擴大壓力因素-受壓知覺的關係(stressor-strain relations)，進一步探討受壓知覺—工作成果之間的關係(job strain-job outcomes relations)，因此本研究假設，二種受壓知覺中，員工的疲憊知覺不會負面的影響其工作滿足及工作績效，亦不會正面的影響其離職意願；但員工的疏離知覺不但會負面的影響其工作滿足及工作績效，亦將正面的影響其離職意願。綜合以上的研究論點，本研究進行對壓力因素、受壓知覺與工作成果之間的關係做檢驗，因此，本研究的假設如下：

假設1a:

挑戰性工作壓力與情緒疲憊呈正面的關係。

假設1b:

挑戰性工作壓力與工作疏離呈負面的關係。

假設1c:

挑戰性工作壓力與工作滿足呈正面的關係。

假設1d:

挑戰性工作壓力與離職意圖呈負面的關係。

假設1e:

挑戰性工作壓力與主管評工作績效呈正面的關係。

假設1f:

挑戰性工作壓力與自評工作績評呈正面的關係。

假設2a:

障礙性工作壓力與情緒疲憊呈正面的關係。

假設2b:

障礙性工作壓力與工作疏離呈正面的關係。

假設2c:

障礙性工作壓力與工作滿足呈負面的關係。

假設2d:

障礙性工作壓力與離職意圖呈正面的關係。

假設2e:

障礙性工作壓力與主管評工作績效呈負面的關係。

假設2f:

障礙性工作壓力與自評工作績評呈負面的關係。

假設3a:

工作疏離將中介情緒疲憊與工作滿足。

假設3b:

工作疏離將中介情緒疲憊與離職意願。

假設3c:

工作疏離將中介情緒疲憊與主管評工作績效。

假設3d:

工作疏離將中介情緒疲憊與自評工作績效。

四、組織承諾的理論發展

關於組織承諾的研究已有一段很長的歷史，亦存在有關組織承諾的各種定義。在理論上，大致可以追溯自Becker (1960)的靠邊賭注理論(the side-bet theory)，主張承諾是可以計算的。根據這樣的觀點，個人之所以繼續留在組織是因為可以獲得累積的利益，諸如津貼、退休金以及年資，如果他們離開了公司則工作環境可能將無法像原組織所賦與的優渥，因此他們會選擇留在原來的組織裡，此種組織承諾的概念為一種行為觀點(behavioral perspective)，稱之

為存續承諾(continuance commitment)。Hrebiniak and Alutto (1972)、McGee and Ford (1987)的承諾量表即經常被使用來測量此種概念。另一種組織承諾是屬於心理特性(psychometric properties)的態度觀點(attitudinal perspective)，較早期的代表學者有Porter、Mowday等學者(Mowday, Porter & Dubin, 1974; Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974)，他們的組織承諾概念集中於員工對組織在情感上的認同，稱之為情感承諾(affective commitment)，因此相關的研究文獻大致上均將焦點放在組織與員工相互之間情感上的依存關係。Mowday and Porter認為組織承諾係指個人對組織參與及認同的一種相對強度，在離職以及換職的研究上，Mowday and Porter的量表使用的最為普遍。Mowday and Porter的組織承諾包含三個因素：1.強烈地接受及信仰組織的目標及價值。2.願意為組織辛勤的努力工作。3.強烈地渴望繼續維持組織成員的身分。

雖然Mowday and Porter關於組織承諾的概念包含三個因素，仍然是屬於情感性承諾的單一構面。O'Reilly and Chatman (1986)將此組織承諾的概念擴大，提出三種組織承諾的型式：服從(compliance)、認同(identification)、內化(internalization)。服從反映出員工對報酬的追求；認同則表現在員工對組織價值及目標的認同，即使組織的價值及目標並非與個人內在所認同的價值相符，他們仍然願意維持組織成員的身分；內化則不但表現在員工對組織價值及目標的認同，而且組織的價值及目標與個人內在所認同的價值目標是一致的。O'Reilly and Chatman之後，Meyer and Allen (1990, 1996)根據行為觀點的存續承諾，另提出規範承諾(normative commitment)，規範承諾係指員工感到繼續留在組織中是一種義務(obligation)，以上二種承諾加上情感承諾，Meyer & Allen將組織承諾區分成三個面向：存續承諾(continuance commitment)、規範承諾(normative commitment)、情感承諾(affective commitment)。很顯然地，O'Reilly and Chatman的內化過程的組織承諾、Meyer and Allen情感面向的組織承諾與Mowday and Porter的組織承諾面向均為詮釋同一組織承諾的情感構面。一般而言，情感構面的組織承諾被認為與工作績效或組織公民行為具有正面的關係；而存續構面的組織承諾卻被認為與工作績效或組織公民行為無關，或甚至可能是負面的影響變數(Hunter & Thatcher 2007; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002)。

五、組織承諾的面向

由以上組織承諾的發展背景，一般組織行為的研究學者大致上同意組織承諾可區分成三個面向：存續承諾、規範承諾、情感承諾。

1.情感承諾(affective commitment)：

情感承諾指員工對組織價值及目標的認同已產生內化的作用，已經將組織的價值及目標內化成個人內在所認同的價值與目標，此時個人與組織的價值及目標已融合一致，因此員工以身為組織的成員為榮，他們自然樂意選擇維持組織成員的身分，此種組織承諾稱之為情感承諾。情感承諾的組織承諾對組織的認同度最高，員工留在組織並非僅為了生存或利益，也不需要勉強自己遵守或服從組織的規定或決策，因為他們願意追求組織的價值與目標，所有為組織的付出與努力，事實上也是實現自己的價值與目標。因此在一般的研究上，情感組織承諾對組織的成果(工作滿足、工作績效、組織公民行為)為最強的預測變數。

2.規範承諾(normative commitment)：

規範承諾指員工認為對組織價值及目標的認同是一種道義，即使組織的價值及目標並非與其個人內在所認同的價值相符，由於他們認為組織對自己的栽培及照顧，因此認為服從組織的價值及目標是一種道義。因此，即使組織的價值及目標與其個人內在所認同的價值並不相符，他們仍然願意選擇維持組織成員的身分以回報組織的栽培，此種組織承諾稱之為規範承諾。此種承諾對組織的認同程度大於存續承諾，因為員工尊重組織的價值及目標，並願意遵守與服從組織的制度與決策。

3. 存續承諾(continuance commitment)：

存續承諾指員工維持組織成員身分的原因，主要係來自於對報酬的追求，因而服從組織的制度與決策，則此種對報酬的追求而願意選擇維持組織成員身分的承諾稱之為存續承諾。此種承諾主要根據Becker (1960)賭注靠邊理論 (Side-bet theory)引申出來，因為員工會評估選擇離開組織的成本，若離開組織的成本大於繼續留在組織的成本，則員工會選擇繼續留在組織，基本上員工留在組織是為了生活可以過得的比較好的緣故。近幾年以來，Blau (2003)提出四面向的組織承諾此種承諾，即將存續承諾分為成本考量組織承諾(accumulated cost commitment)及工作選擇受限的組織承諾(limited alternatives commitment)二面向。前者比較接近原有的存續組織承諾的內容；後者則為Becker根據Carson, Carson, and Bedeian's (1995)量表(occupational entrenchment measure)增訂。一般而言，存續組織承諾對組織成果的關係薄弱，甚至被視為是一項不受歡迎的變數。

六、組織承諾的相關研究

在過去的研究中，組織研究的學者相信組織承諾與工作滿足、工作績效有正面的相關，且組織承諾不但可增加員工的組織公民行為(OCBs)，並可減少員工離職(intention to leave)、轉換工作(turnover)、缺席(absenteeism)等負面行為(Paik, Y., Parboteeah, K. P., & Shim, W., 2007)。亦有一部分學者從事組織承諾對增進員工訓練效益的研究，認為組織承諾可以增加學員的參訓動機，並進一步產生訓練後的效益(Chuang, Liao, & Tai, 2005; Colquitt, LePine, & Noe, 2000)。組織承諾近期的研究有不少是著重在組織承諾與其他組織變數交互作用的影響(Hunter & Thatcher, 2007)，亦有研究將三種組織承諾分成強中弱的程度，再進一步探討組織承諾的交互組合配對所產生對工作成果的效果(Sinclair, Tucker, Cullen, & Wright, 2005)。最近組織承諾的研究有如下幾點發現：

1. 組織承諾線性與非線性的效果

最近一項探討組織承諾的研究(e.g., Luchak & Gellatly, 2007)，探討二種組織承諾面向（情感面向與存續面向）與三項工作成果（換職認知、缺勤、工作績效）的關係，研究結果一如以往的研究，情感性的組織承諾對工作成果的正面效應大於存續性的組織承諾。但Luchak and Gellatly在導入二次連續性的組織承諾變項之後，發現存續性的組織承諾變項對工作成果存在大量非線性的效應。Luchak and Gellatly此組織承諾非線性效應的研究發現，可提供未來研究對組織承諾有關面向構面更多元的研究探索空間。

2. 組織承諾面向的組合效果

Sinclair et al. (2005)根據情感構面的強中弱與存續構面的強中弱，交叉成9種構面組合(i.e., devoted; involved; attached; invested; allied; complacent; trapped; free agents; uncommitted)。

Sinclair et al.的研究發現，情感面向的組織承諾與工作績效及組織公民行為具有顯著的正相關，而存續面向的組織承諾與工作績效及組織公民行為幾乎未有顯著的相關(r 介於0至-0.06之間)。Sinclair et al.的研究並進一步發現，自由代理(*free agents*)的組織承諾組合(即存續面向的中度組織承諾與情感面向的低度組織承諾的組合)，在工作績效、組織公民行為的表現為九種組合中最弱的一種組合。Sinclair et al.的研究結果，證實了過去研究對組織承諾二種面向和應存在某種綜合效應的主張，也提供未來研究對組織承諾有關面向組合更多探索的研究空間。

3.組織承諾的中介效果與干擾效果

Maertz, Griffeth, Campbell, and Allen (2007)針對225位服務業工作人員，進行POS (*perceived organizational support*)、PSS (*perceived supervisor support*)對離職傾向的調查。研究發現，情感性與存續性的組織承諾為POS變項與離職變項的中介變項，亦即員工離職的原因係感覺組織的支持程度低，進而產生低的組織承諾，最後因此而離開組織。另一項發現，為PSS為POS變項與離職變項的干擾變項，當PSS弱時，此將強化POS變項與離職變項的負面關係，而當PSS強時，則將弱化POS變項與離職變項的負面關係。另一項研究，Hunter and Thatcher (2007)針對美國的國家級金融機構進行一項三年期的長期性研究(*a longitudinal study*)，結果顯示出，情感性的組織承諾與工作績效具顯著的正向相關($r = .14, p < 0.05$)，而與壓力感受(*stress felt*)呈顯著的負向相關($r = -.42, p < 0.01$)。Hunter and Thatcher的研究進一步顯示，組織承諾與壓力感受的交互作用對工作績效具顯著影響，當組織承諾低時，壓力感受將產生負面的工作績效；而當組織承諾高時，壓力感受將產生正面的工作績效，且隨著組織承諾的增強，壓力感受對工作績效的正面影響愈大。

雖然工作壓力、工作成果、組織承諾已經吸引了大量研究的投入，但研究結果及學者的論點，仍時有出入。一般而言，工作壓力的二種面向、組織承諾的三種面向或四種面向已得到大多數學者的認同，但為提高其對不同預測目標變數的效度，以及變數之間存在的交互作用，在研究上對不同面向結構的關係有必要再加以進一步的探討。雖然工作壓力、組織承諾與工作成果的相關研究文獻，在許多不同的國家及文化之下，大致上均顯現出相同的研究結果，但在我國仍有其必要針對工作壓力、組織承諾與工作成果的關係進行國內的研究，且三面向或四面向的組織承諾仍尚待進一步的探究，由於成本考量的組織承諾對受壓知覺與工作成果的影響為次於情感性與規範性組織承諾的較弱面向，而職業難覓的組織承諾對受壓知覺與工作成果的影響則為負向的關係，因此，本研究雖然採用四面向的組織承諾，然僅對情感性、規範性與職業難覓的組織承諾與受壓知覺及工作成果的關係進行檢驗。綜合以上的研究論點，本研究的假設如下：

假設4a:

情感性組織承諾與情緒疲憊呈負面關係。

假設4b:

情感性組織承諾與工作疏離呈負面關係。

假設4c:

情感性組織承諾與工作滿足呈正面關係。

假設4d:

情感性組織承諾與離職意願呈負面關係。

假設4e:

情感性組織承諾與主管評工作績效正面關係。

假設4f:

情感性組織承諾與自評工作績效正面關係。

假設5a:

規範性組織承諾與情緒疲憊呈負面關係。

假設5b:

規範性組織承諾與工作疏離呈負面關係。

假設5c:

規範性組織承諾與工作滿足呈正面關係。

假設5d:

規範性組織承諾與離職意願呈負面關係。

假設5e:

規範性組織承諾與主管評工作績效正面關係。

假設5f:

規範性組織承諾與自評工作績效正面關係。

假設6a:

職業難覓組織承諾與情緒疲憊呈正面關係。

假設6b:

職業難覓組織承諾與工作疏離呈正面關係。

假設6c:

職業難覓組織承諾與工作滿足呈負面關係。

假設6d:

職業難覓組織承諾與離職意願呈正面關係。

假設6e:

職業難覓組織承諾與主管評工作績效負面關係。

假設6f:

職業難覓組織承諾與自評工作績效負面關係。

參、研究方法

一、研究對象 & 研究程序(Participants & Procedure)

本研究以台灣北部 36 家中小企業員工為研究對象。問卷調查的蒐集主要分成二階段，第一階段的主要調查目的為試測性質，資料經初步統計分析之後，針對試測的結果改良問卷設計的題項，在重新製作問卷之後，再進行第二階段的調查。最後完成之問卷內容分成二部分，以相隔約一至二週的期間分二次發送，調查對象以基層員工及其主管為主，二次各約發出 500 份問卷，二次各約回收 410 及 360 份問卷，最後完整填答的份數為 266 份，計 109 名為男性 (41%)，157 名為女性(59%)平均年齡約 33.36 歲。

二、測量方法(Measures)

控制變數(Control variables). 包含性別及年資變數，每一變數各以一項題項測量。

挑戰性工作壓力(Challenge stress). 共有 7 項改編自 Cavanaugh et al. (2000)，用以測量挑戰性工作壓力。例如，“我必需花費很多時間在工作上”及“我在工作上的責任很重”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 .81。

障礙性工作壓力(Hindrance stress). 共有 7 項改編自 Cavanaugh et al. (2000)，用以測量本變項。例如，“我常需應付一些無意義的工作”及“我對目前的工作缺乏安全感”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 .72。

情緒疲憊(Emotional exhaustion). 共有 3 項，參考 Demerouti et al. (2001) 的量表。用以測量受訓者對工作壓力的情緒疲憊知覺，如“我的工作令人感到繁重的”及“我的工作經常令人感到精疲力竭”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 0.86。

疏離(Disengagement). 共 4 項，參考 Demerouti et al. (2001) 的量表。用以測量受訓者對工作壓力的疏離知覺，如“我並不想參加同事之間的團聚活動”及“我的工作令人感到厭煩”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 .89。

情感性組織承諾(Affective commitment). 共 4 項，參考 Meyer et al. (1993) 的量表，用以測量受訓者對組織的情感性承諾，如“我以成為公司的成員為榮”及“我的公司可以提昇我的正面形象”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 .91。

規範性組織承諾(Normative commitment). 共 3 項，參考 Meyer et al. (1993) 的量表，用以測量受訓者對組織的規範性承諾，如“我以成為公司的成員為榮”及“我的公司可以提昇我的正面形象”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 .83。

成本考量組織承諾(Accumulated costs commitment). 共 3 項，參考 Blau (2003) 的量表，用以測量受訓者對組織的成本考量承諾，如“轉換工作可能會造成我收入的損失”及“轉換工作可能造成年資的損失”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 .77。

職業難尋組織承諾(Limited alternatives commitment). 共 3 項，參考 Blau (2003) 的量表，用以測量受訓者的職業難尋承諾，如“目前離職將面臨失業的壓力”及“目前轉換工作不易”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 .72。

離職意圖(Intention to leave). 共 2 項改編自 Hom & Griffeth (1991) 的量表，用以測量受訓者的離職意圖，如“我有轉換工作的打算”及“我很想早日離開目前的工作環境”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 0.91。

工作滿足(Job satisfaction). 共 15 項改編自 Smith, Kendall, & Hulin (1969) 的量表，用以測量受訓者的工作滿足，本變項共分為 5 個面向，如薪酬滿足“我的工作報酬令人感到滿意”，升

遷滿足“我對未來的升遷是樂觀期待的”，同事滿足“我的同事經常協助我”，主管滿足“我覺得我的上司領導能力不錯”，及工作環境滿足“整體而言，我對目前工作環境感到滿意”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數 Cronbach's α 為 0.81。

工作績效(*Job performance*)。共 5 項，參考 Goodman and Svyantek (1999) 角色內工作績效量表，用以測量受訓者的工作績效，如“我的工作表現在標準之上”及“我的工作表現超越我的同事”。填答者被要求以五點 Likert-type 量表回答問題，本變數的 Cronbach's α 為 0.85。另本變項由填答者的部門主管以五點 Likert-type 方式提供其對填答者的工作績效評比。

肆、研究結果(Results)

一、本研究各變數之間關係

表 1 包含本研究各變數之間的平均數、標準差及相關係數。變數之間的相關係數顯示如下的訊息。第一，挑戰性工作壓力與情緒疲憊知覺呈正面關係($r = .56; p < .01$)，與疏離知覺呈負面關係($r = -.21; p < .01$)；在工作成果方面，除了主管評工作績效未具顯著以外，挑戰性工作壓力與工作滿足、自評工作績效呈正相關，而與離職意圖呈負相關。第二，障礙性工作壓力分別與情緒疲憊知覺及疏離知覺呈正面關係($r = .32$ and $.51; all p < .01$)；在工作成果方面，障礙性工作壓力與工作滿足、主管評工作績效與自評工作績效呈負相關，而與離職意圖呈正相關。因此，除了假設本研究之假設 1e 未獲支持之外，假設 1 至假設 2 均獲得支持。第三，情感性與規範性組織承諾除了與疲憊知覺不具顯著關係之外，與本研究其餘有關之假設均獲得支持。因此，除了假設 4a 及 5a 之外，假設 4b-4f, 5b-5f 均獲得支持。第五，職業難尋組織承諾未發現與離職意圖及工作績效有顯著關係，因此，假設 6 中，除了 6d、6e 與 6f 未得到支持，假設 6a-6c 獲得支持。疏離知覺與工作滿足、自評工作績效、主管評工作績效呈負相關，而與離職意圖呈正相關($r = -.61, -.34, -.22, and .51$ respectively; all $p < .01$)；情緒疲憊與工作滿足呈負相關，與離職意圖及主管評工作績效呈正相關，與自評工作績效未具顯著相關。有關疏離知覺為情緒知覺與工作成果的中介變項，將說明如下。

二、中介變項的驗證

本研究為驗證本研究假設 3 所提出的論點。我們採用 Baron and Kenny (1986) 有關中介程序的三步驟，資料分析結果如表 2a 至表 2d 所示。首先研究進行疏離知覺為情緒知覺與工作滿足的中介變項，說明如下：表 2a 步驟一中，情緒知覺分別預測疏離知覺與工作滿足的預測變項($\beta = .40$ and $-.38; all p < .01$)；表 2a 步驟二，疏離知覺為工作滿足的預測變項($\beta = -.59; all p < .01$)；表 2a 步驟三中，當情緒知覺與疏離知覺同時放入迴歸方程式預測工作滿足時，情緒知覺則變成不顯著， β 由 $.38$ 降低為 $-.09 (p > .05)$ ，此結果說明了疏離知覺為情緒疲憊知覺與工作滿足的中介變項，因此，假設 3a 獲得支持。其次，在表 2b 中，本研究進行疏離知覺為情緒知覺與離職意圖的中介變項，說明如下：表 2b 步驟一中，情緒知覺分別預測疏離知覺與離職意圖的預測變項($\beta = .40$ and $-.40; all p < .01$)；表 2b 步驟二，疏離知覺為離職意圖的預測變項($\beta = -.49; all p < .01$)；表 2b 步驟三中，當情緒知覺與疏離知覺同時放入迴歸

方程式預測離職意圖時，情緒知覺仍然顯著， β 由 .40 降低為 .25 ($p < .01$)，此結果說明了疏離知覺未完全中介情緒疲憊知覺與離職意圖，因此，假設 3b 獲得部份支持，即疏離知覺為情緒疲憊知覺與離職意圖的部分中介變項。假設 3c 及 3d 有關疏離知覺為情緒疲憊知覺與工作績效的中介變項則未獲得支持。在表 2c 步驟一中，情緒知覺並未顯著預測主管評工作績效 ($\beta = .02$; $p > .05$)，因此中介變項之條件不成立，假設 3c 未獲得支持。本研究發現另一有趣的現象，即表 2c 步驟二中，疏離知覺仍然為主管評工作績效的預測變項 ($\beta = -.19$; $p < .01$)；在表 2c 步驟三中，當情緒知覺與疏離知覺同時放入迴歸方程式預測主管評工作績效時，此時情緒知覺變成邊際顯著， β 由 .02 增強為 .12 ($p < .1$)，而疏離知覺主管評工作績效的預測也同時增強， β 由 -.19 增強為 -.24 ($p < .01$)，此結果說明了疏離知覺與情緒疲憊知覺對主管評工作績效的關係有待進一步的探討及驗證。類似的情形亦發生在對自評工作績效的預測，在表 2d 步驟一中，情緒知覺並未顯著預測自評工作績效 ($\beta = .05$; $p > .05$)，因此中介變項之條件不成立，假設 3d 未獲得支持。在表 2d 步驟二中，疏離知覺為自評工作績效的預測變項 ($\beta = -.31$; $p < .01$)；表 2d 步驟三中，當情緒知覺與疏離知覺同時放入迴歸方程式預測自評工作績效時，此時情緒知覺變成顯著， β 由 .05 增加為 .21 ($p < .01$)，而疏離知覺自評工作績效的預測也同時增強， β 由 -.31 增強為 -.39 ($p < .01$)，此結果說明了疏離知覺與情緒疲憊知覺對自評工作績效的關係亦有待進一步的探討及驗證。以上本研究的驗證結果整理如表 3 所示。

表 1 本研究各變數之間的平均數、標準差及相關係數

變數(Variable)	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.年資	5.76	5.42	-												
2.性別	2.42	.43	-.10	-											
3.挑戰性工作壓力	3.14	.74	.20**	-.14*	(.81)										
4.障礙性工作壓力	2.98	.59	-.20**	.11	-.094	(.72)									
5.疲憊知覺	3.06	.94	.01	-.03	.561**	.32**	(.82)								
6.疏離知覺	2.85	.82	-.19**	.01	-.21**	.51**	.29**	(.89)							
7.情感性承諾	3.22	.86	.16**	-.07	.38**	-.44**	-.01	-.54**	(.91)						
8.規範性承諾	3.18	.85	.35**	-.20**	.43**	-.38**	.09	-.54**	.70**	(.83)					
9.成本考量承諾	3.08	.86	.19**	-.16**	.33**	.01	.25**	-.16**	.35**	.47**	(.77)				
10.工作難尋承諾	3.07	.88	.02	.00	.10	.18**	.19**	.16**	-.03	-.01	.27**	(.72)			
11.工作滿足	3.06	.55	.19**	.04	.22**	-.46**	-.12*	-.61**	.53**	.52**	.21**	-.17**	(.81)		
12.離職意圖	3.06	.93	-.27**	.08	-.18**	.54**	.18**	.51**	-.64**	-.56**	-.23**	.10	-.49**	(.91)	
13.自評工作績效	3.23	.77	.26**	-.13*	.61**	-.29**	.29**	-.34**	.57**	.51**	.40**	.12	.36**	-.34**	(.85)
14.主管評績效	3.57	.85	.25**	-.09	.10	-.18**	.02	-.22**	.17**	.32**	.19**	-.10	.18**	-.11	.36**

備註：對角線上之數值為 Cronbach's alpha. 性別編碼：1 = 男；2 = 女 (Notes. Values on the diagonal are Cronbach's alpha. Gender was coded: 1 = male; 2 = female)

* p < .05. ** p < .01.

表 2a. 疏離知覺中介疲憊知覺與工作滿足(Disengagement as a Mediating Variable between Exhaustion and Job Satisfaction)

依變數 Dependent variable	控制變數 Control Variable		獨立變數 Independent Variable		R^2
	年資 Tenure	性別 Gender	疲憊知覺 Exhaustion	疏離知覺 Disengagement	
	(β_1)	(β_2)	(β_3)	(β_4)	
Part 1					
疏離知覺(Disengagement)	-.20**	-.02	.40**		.20**
工作滿足(Job Satisfaction)	.20**	.11	-.31**		.14**
Part 2					
工作滿足(Job Satisfaction)	.08	.09		-.59**	.38**
Part 3					
工作滿足(Job Satisfaction)	.09	.10	-.09	-.55**	.38**

Note. Standardized beta weights are shown.

* $p < .05$. ** $p < .01$.

表 2b. 疏離知覺中介疲憊知覺與離職意圖(Disengagement as a Mediating Variable between Exhaustion and Intention to Leave)

依變數 Dependent variable	控制變數 Control Variable		獨立變數 Independent Variable		R^2
	年資 Tenure	性別 Gender	疲憊知覺 Exhaustion	疏離知覺 Disengagement	
	(β_1)	(β_2)	(β_3)	(β_4)	
Part 1					
疏離知覺(Disengagement)	-.20**	-.02	.40**		.20**
離職意圖 (Intention to Leave)	-.27**	-.05	.40**		.23**
Part 2					
離職意圖 (Intention to Leave)	-.17**	-.02		.49**	.30**
Part 3					
離職意圖(Intention to Leave)	-.20**	-.04	.25**	.38**	.35**

Note. Standardized beta weights are shown.

* $p < .05$. ** $p < .01$.

表 2c. 疏離知覺中介疲憊知覺與主管評工作績效(Disengagement as a Mediating Variable between Exhaustion and Supervisor rating Job Performance)

依變數 Dependent variable	控制變數 Control Variable		獨立變數 Independent Variable		R^2
	年資 Tenure	性別 Gender	疲憊知覺 Exhaustion	疏離知覺 Disengagement	
	(β_1)	(β_2)	(β_3)	(β_4)	
Part 1					
疏離知覺(Disengagement)	-.20**	-.02	.40**		.20**
主管評績效(Supervisor rating Job Performance)	.24**	-.10	.02		.07**
Part 2					
主管評績效(Supervisor rating Job Performance)	.20**	-.10		-.19**	.10**
Part 3					
主管評績效(Supervisor rating Job Performance)	.19**	-.11	.12'	-.24**	.12**

Note. Standardized beta weights are shown.

* $p < .05$. ** $p < .01$. ' $p < .1$.

表 2d. 疏離知覺中介疲憊知覺與自評工作績效(Disengagement as a Mediating Variable between Exhaustion and Self-report Job Satisfaction)

依變數 Dependent variable	控制變數 Control Variable		獨立變數 Independent Variable		R^2
	年資 Tenure	性別 Gender	疲憊知覺 Exhaustion	疏離知覺 Disengagement	
	(β_1)	(β_2)	(β_3)	(β_4)	
Part 1					
疏離知覺(Disengagement)	-.20**	-.02	.40**		.20**
自評工作績效(Self-report Job Performance)	.25**	-.17**	.05		.10**
Part 2					
自評工作績效(Self-report Job Performance)	.19**	-.16**		-.31**	.19**
Part 3					
自評工作績效(Self-report Job Performance)	.17**	-.18**	.21**	-.39**	.22**

Note. Standardized beta weights are shown.

* $p < .05$. ** $p < .01$.

表 3 本研究的驗證結果

假設內容	驗證結果
假設1a:挑戰性工作壓力與情緒疲憊呈正面的關係。	支持
假設1b:挑戰性工作壓力與工作疏離呈負面的關係。	支持
假設1c:挑戰性工作壓力與工作滿足呈正面的關係。	支持
假設1d:挑戰性工作壓力與離職意圖呈負面的關係。	支持
假設1e:挑戰性工作壓力與主管評工作績效呈正面的關係。	不支持
假設1f:挑戰性工作壓力與自評工作績評呈正面的關係。	支持
假設2a:障礙性工作壓力與情緒疲憊呈正面的關係。	支持
假設2b:障礙性工作壓力與工作疏離呈正面的關係。	支持
假設2c:障礙性工作壓力與工作滿足呈負面的關係。	支持
假設2d:障礙性工作壓力與離職意圖呈正面的關係。	支持
假設2e:障礙性工作壓力與主管評工作績效呈負面的關係。	支持
假設2f:障礙性工作壓力與自評工作績評呈負面的關係。	支持
假設3a:工作疏離將中介情緒疲憊與工作滿足。	支持
假設3b: 工作疏離將中介情緒疲憊與離職意願。	支持
假設3c:工作疏離將中介情緒疲憊與主管評工作績效。	不支持
假設3d:工作疏離將中介情緒疲憊與自評工作績效。	不支持
假設4a:情感性組織承諾與情緒疲憊呈負面關係。	不支持
假設4b:情感性組織承諾與工作疏離呈負面關係。	支持
假設4c:情感性組織承諾與工作滿足呈正面關係。	支持
假設4d:情感性組織承諾與離職意願呈負面關係。	支持
假設4e:情感性組織承諾與主管評工作績效正面關係。	支持
假設4f:情感性組織承諾與自評工作績效正面關係。	支持
假設5a:規範性組織承諾與情緒疲憊呈負面關係。	不支持
假設5b:規範性組織承諾與工作疏離呈負面關係。	支持
假設5c:規範性組織承諾與工作滿足呈正面關係。	支持
假設5d:規範性組織承諾與離職意願呈負面關係。	支持

假設5e:規範性組織承諾與主管評工作績效正面關係。	支持
假設5f:規範性組織承諾與自評工作績效正面關係。	支持
假設6a:職業難覓組織承諾與情緒疲憊呈正面關係。	支持
假設6b:職業難覓組織承諾與工作疏離呈正面關係。	支持
假設6c:職業難覓組織承諾與工作滿足呈負面關係。	支持
假設6d:職業難覓組織承諾與離職意願呈正面關係。	不支持
假設6e:職業難覓組織承諾與主管評工作績效負面關係。	不支持
假設6f:職業難覓組織承諾與自評工作績效負面關係。	不支持

最後，本研究針對驗證的結果提出二模型，一為工作壓力與工作成果模型，如圖 1；另一為組織承諾及工作成果模型，如圖 2。

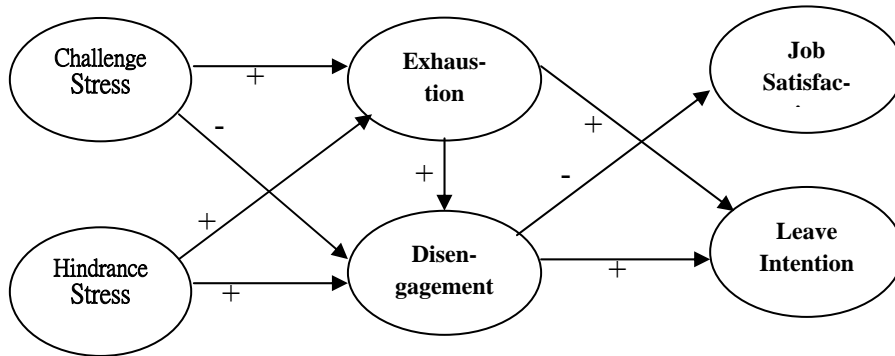


圖 1 本研究工作壓力-工作成果架構模型

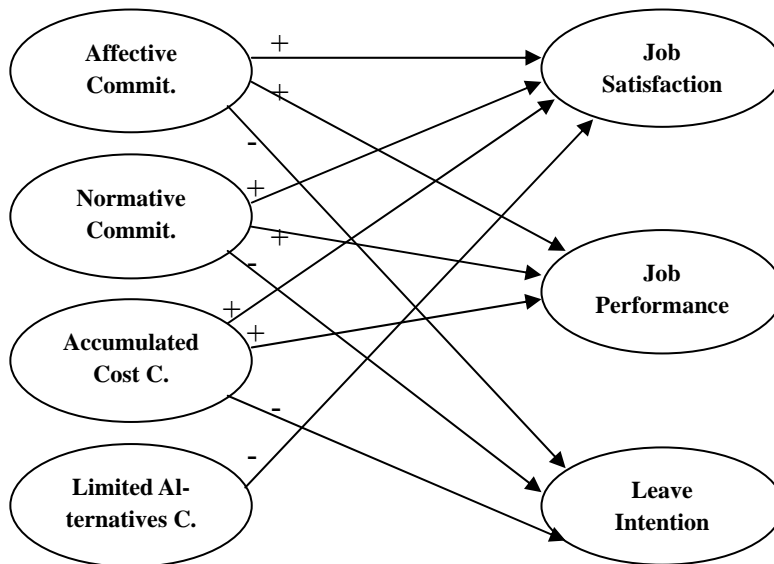


圖 2 本研究組織承諾-工作成果架構模型

伍、討論(Discussion)

本研究與過去研究的發現頗為一致，即當員工受到壓力時，會影響其工作滿意、工作績效與離職意圖。本研究的結果再次確認 Cavanaugh et al.(2000)與 Podsakoff, LePine, and LePine (2007)的研究主張。Cavanaugh et al.主張工作壓力並非完全皆是負面影響的因素，亦即挑戰性的工作壓力並非負面的壓力因素，此種壓力可能反而帶來員工較高的工作滿意、工作績效及較低的離職意願；而障礙性的工作壓力則是一種負面的壓力因素，此種壓力不但會降低員工的工作滿意及工作績效，也會增強員工另尋工作出路的離職意願，與挑戰性工作壓力的影響恰好相反。Podsakoff, LePine, and LePine 的統合分析研究結果，挑戰性工作壓力除了與上述的組織成果具有正面的效益之外，挑戰性工作壓力與組織承諾亦具有正向的關係，且與員工另謀工作的意願與離職率呈現負向的關係；而障礙性工作壓力則與員工的工作滿意、組織承諾呈現負向的關係，且與員工另謀工作的意願與離職率呈正向的關係。因此，本研究的結果，更加確認工作壓力的二種面向，即壓力源可分成挑戰性工作壓力因素與障礙性工作壓力因素。

在工作壓力因素與受壓知覺的關係方面，本研究的結果與 Tai and Liu (2007)的研究相似，Tai and Liu 針對中低階層的員工探討在二種工作壓力因素之下對二種受壓知覺(情緒疲憊與疏離)的影響，Tai and Liu 的研究結果顯示，挑戰性的工作壓力會增加員工的疲憊知覺，但反而降低了員工的疏離知覺；另一方面，障礙性的工作壓力不但會增加員工的疲憊知覺，同時也會增加員工的疏離知覺。本研究結果除了再次確認 Tai and Liu 對工作壓力因素與受壓知覺關係的主張之外，本研究並擴大壓力因素-受壓知覺的關係，進一步驗證受壓知覺—工作成果之間的關係，本研究結果顯示，二種受壓知覺中，員工的疲憊知覺會降低其工作滿足及增加其離職意願，有趣的是，員工的疲憊知覺與其自評的工作績效呈正相關；員工的疏離知覺則為完全負面的受壓知覺變數，本研究結果顯示，員工的疏離知覺不但會負向的影響其工作滿足及工作績效，亦將正向的影響其離職意願。本研究在疏離知覺對情緒疲憊與工作績效的中介分析雖未獲得支持，然當疏離知覺與情緒疲憊知覺同時在步驟三放入迴歸式時，對工作績效的預測能力反而增加來看，存在未來探討的空間，本研究預期疏離知覺將干擾情緒疲憊知覺與工作績效之間的關係。

過去的研究顯示，員工的人格特質亦會產生對壓力因素及壓力感受知覺的影響 (Cavanaugh et al., 2000; Tai and Liu, 2007)。未來的研究可擴大探討人格特質的面向，如五大人格(e.g., conscientiousness, agreeableness, etc.)對壓力因素或壓力感受知覺與工作成果之間的影響。例如，Stewart, Carson & Cardy (1996)的研究顯示，受訓者的審慎勤勉若較低，通常比高審慎勤勉者的受訓者更可以增加自我管理的行為，因為前者具有較大的進步空間。因此在工作壓力中，工作負荷或工作厭倦對工作滿意的負面影響，對高審慎勤勉者的影響將小於對低審慎勤勉者的影響。此也可以合理的推論，高審慎勤勉者的抗壓能力，將高於低審慎勤勉者，然低審慎勤勉者若受感到組織的政策支持，可能其產生的正面效應將高於高審慎勤勉者。

未來的研究可更進一步釐清四種組織承諾對工作壓力及工作成果之間的關係，並進一步檢驗人格特質與組織承諾或組織承諾與工作壓力變數對工作成果的關係，亦即未來的研究可檢驗組織承諾與工作壓力或組織承諾與受壓知覺對工作滿足、工作績效或離職意圖等工作成

果的關係。過去的許多研究顯示，員工的工作滿足會帶來較高的組織承諾，然就如同工作滿足與工作績效之間的關係，有一部份學者或研究指出是工作滿足影響工作績效，亦有部份研究指出是工作績效影響工作滿足，亦有學者指出是二變數相互影響。因此，究竟員工的組織承諾會帶來較高工作的滿足，或工作滿足會帶來較高的組織承諾，或組織承諾會干擾工作壓力與工作成果之間的關係，此建議將來的研究可進一步加以深入的探討。本研究預期，不同面向的組織承諾將產工作壓力—工作滿意、工作壓力—離職意圖或工作壓力—工作績效之間不同程度的干擾關係。例如，高情感性組織承諾者的抗壓能力，可能將高於低情感性組織承諾者，然低情感性組織承諾者若受感到組織的政策支持，可能其產生的正面效應將高於高情感性組織承諾者。

本研究以服務業的基層員工為研究對象，雖然研究結果與過去的研究大致相同，為增加本研究的類化效果，未來的研究可針對不同的行業別，或增加不同階位的員工進行研究，以比較不同行業或中高階管理人員在壓力環境下，對組織承諾與工作成果之間可能存在的影響差異，並進一步補充本研究的不足。

總之，降低員工的工作壓力或提升其組織承諾是促進其工作滿足與工作績效的重要課題，為了使組織管理系統更加的有效，經理人員除了應改善員工的工作環境之外，尚必需考量員工的人格特質與其個人差異，進而擬訂人性化的管理政策，以提昇員工的組織承諾，並進而提昇其工作滿足與工作績效。本研究的結果支持了工作疏離知覺中介情緒疲憊知覺與工作滿足及離職意圖的關係。最後，本研究並進一步驗證四種組織承諾面向對受壓知覺與工作成果等的關係，研究結果顯示，員工對組織的認同的強度依情感性、規範性、成本考量而呈現由強而弱的現象，而職業難尋的組織承諾則與前三者呈現相反的負面效果，為一項不受歡迎的組織承諾變項。因此，為增加員工對公司的向心力，經理人員應該在執行組織的政策時，宣示政策對組織的意義以及政策對員工發展的需要性與重要性。

參考文獻(Reference)

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252–276.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resources Management*, 43, 83-104.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Baumann, N., & Kuhl, J. (2002). Intuition, affect, and personality: Unconscious coherence judgments and self-regulation of negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 1213-1223.
- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2001). Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work and Stress*, 15, 115–130.
- Biddle, B. J. (1979). *Role Theory: Expectation, identities, and behaviors*. New York: Academic Press.
- Blau, G. & Holladay, E. B (2006). Testing the discriminant validity of a fourdimensional occupational commitment measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 691–704.
- Blau, G. (2003). Testing for a four-dimensional structure of occupational commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 479–488.
- Burke, P. J. (1991). Identity processes and social stress. *American Sociological Review*, 56, 836-849/
- Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J. F., & de Wolff, C. J. (1998). Psychological aspects of occupational stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology: Vol. 2. Work psychology* (2nd ed., pp. 145-182). Hove, United Kingdom: Psychology Press.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, pp. 65-74.
- Chang, C.-H., Rosen, C. C., & Levy, P. E. (2009). The relationship between perceptions of organizational politics and employee attitudes, strain, and behavior: A meta-analytic examination. *Academy of Management Journal*, 52, 779-801.
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression/ correlation analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Costa, P., & McCrae, R. (1980). Influence of extraversion and neuroticism on *subjective*

- well-being: Happy and unhappy people. *Journal of Personality and Social Psychology*, *38*, 668-678.
- de Rijk, A. E., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & de Jonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *71*, 1-18.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, *19*, 12-23.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*, 499-512.
- Dodgson, P. G., & Wood, J. V. (1998). Self-esteem and the cognitive accessibility of strengths and weaknesses after failure. *Journal of Personality and Social Psychology*, *75*, 178-197.
- Frankenhaeuser, M. (1979). *Psychoneuroendocrine approaches to the study of emotion as related to stress and coping*. In H. E. Howe & R. A. Dienstbier (Eds.), Nebraska symposium on motivation 1978 (pp. 123-161). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, *30*, 159-166.
- Glazer, S. & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, *26*, 467-487.
- Goldberg, L. R. (1992). The development of markers for the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment*, *4*, 26-42.
- Goldberg, L. R. (1999). A broad-bandwidth, public-domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models. In I. Mervielde, I. Deary, F. De Fruyt, & F. Ostendorf (Eds.), *Personality Psychology in Europe: Vol. 7* (pp. 7-28). Tilburg, The Netherlands: Tilburg University Press.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, *46*, 86-96.
- Green, D. E., Walkey, E. H., & Taylor, A. J. W. (1991). The three-factor structure of the Maslach burnout inventory. *Journal of Science Behavior and Personality*, *6*, 453-472.
- Griffin, M. A. (2001). Dispositions and work reactions: A multilevel approach. *Journal of Applied Psychology*, *86*, 1142-1151.
- Groff, K., Granger, B., Taing, M., Jackson, E., & Johnson, R. E. (2008). *Exploring continuance commitment: A multidimensional approach*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Anaheim, CA.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, *60*, 159-170.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, *91*, 1134-1145.
- Harris, R. B., Harris, K. J., & Harvey, P. (2008). An examination of the impact of supervisor on the

- relationship between job strains and turnover intention for computer workers, *Journal of Applied Social Psychology*, 38(8), 2108-2131.
- Hom, P W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses, *Journal of Applied Psychology*, 76, 350-366.
- Howard, A. (1995). *The changing nature of work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-573.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332-1356.
- Hunter, L. W., Thatcher, S. M. B. (2007). Feeling the heat: effects of stress, commitment, and job experience on job performance. *Academy of Management Journal*, 50, 953-968.
- Irving, P., & Coleman, D. (2003). The moderation effect of different forms of commitment on role ambiguity-job tension relations. *Canadian Journal of administrative Sciences*, 20, 97-106.
- Jackson, S., & Schuler, R. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16-78.
- Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jex, S. M., Buzzell, S., Primeau, J., & Bliese, P. D. (2001). The impact of self-efficiency on stressor-strain relations: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86, 401-409.
- Johnson, R. E., Chang, C. H.; Yang, L. Q. (2010). Commitment and motivation at work: the relevance of employee identity and regulatory focus. *Academy of Management Review*, 35, 226-245.
- Kahn, R. L., & Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunette, J. M. R. Hough, & H. C. Triandis (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 4: pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 79, 285-308.
- 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*, 82, 961-973.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lee, J. A., & Chulguen, Y. (2005). Factor structure of organizational commitment: Differences between U.S. and South Korean samples. *Psychological Reports*, 96, 595-602.
- Lee, K., Allen, N. J., Meyer, J. P., & Rhee, K.-Y. (2001). Cross-cultural generalizability of the three-component model of organizational commitment: An application to South Korea. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 596-614.

- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*, 52-65.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal, 48*, 764–775.
- Locke E, (1976). The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, M Dunnette, ed, Chicago: Rand McNally, 1297–1350
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- McCrae, R. R., & Costa P. T., Jr. (1991). Adding *Liebe und Arbeit*: The full five-factor model and well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin, 17*, 227-232.
- McGee, G. W., & Ford, R. C. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales. *Journal of Applied Psychology, 72*: 638–642.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology, 75*, 710–720.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of the three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology, 78*, 538–551.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*, 20–52.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review, 11*, 299–326.
- Morgeson, F. P., Delaney-Klinger, K., & Hemingway, M. A. (2005). The importance of job autonomy, cognitive ability, and job-related skill for predicting role breadth and job performance. *Journal of Applied Psychology, 90*, 399-406.
- Mowday, R. T., Porter L. H., & Dubin, R. (1974). Unit performance, situation factors, and employee attitudes in separated work units. *Organization Behavior and Human Performance, 12*, 231-248.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. San Diego, CA: Academic Press.
- Netemeyer, R. G., Johnston, M. W., & Burton, S. (1990). Analysis of role conflict and role ambi-

- guity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology*, 75, 148–157.
- Ormel, J., & Wohlfarth, T. (1991). How neuroticism, long-term difficulties, and life situation change influence psychological distress: A longitudinal model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 744-755.
- Parker, S. K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83, 835-852.
- Parker, S. K. (2003). Longitudinal Effects of Lean Production on Employee Outcomes and the Mediating Role of Work Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 88, 620–634.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge 444stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438–454.
- Potter, P. T., Strobel, K. R., Smith, B., Zautra, A. J. (2002). Interpersonal workplace stressors and well-being: A multi-wave study of employees with and without arthritis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 789-796.
- Powell, D. M., & Meyer, J. P. (2004). Side-bet theory and the three component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 157–177.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 612-624.
- Randall, D. M., Fedor, D. B., & Longenecker, C. O. (1990). The behavioral expression of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 36, 210–224.
- Reilly, N. P. (1994). Exploring a paradox: Commitment as a moderator of the stressor-burnout relationship. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 397-414.
- Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 257–266.
- Sinclair, R. R., Tucker, J. S., Cullen, J. C., & Wright, C. (2005). Performance differences among four organizational commitment profiles, *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1280-1287.
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Snape, E., & Redman, T. (2003). An evaluation of a three-component model of occupational commitment: Dimensionality and consequences among United Kingdom Human Resource Management Specialists. *Journal of Applied Psychology*, 88, 152–159.
- Solinger, O. N., van Olffen, W. & Roe, R. A. (2008). Beyond the three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 93, 70-83.
- Sparks, K., & Cooper, C. L. (1999). Occupational differences in the work-strain relationship: Towards the use of situation-specific models. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 72, 219-229.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative

- workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Spector, P. E., & O'Connell, B. J. (1994). The contribution of personality traits, negative affective locus of control and type A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 1-11.
- Spielberger, C. D., Vagg, P. R., & Wasala, C. F. (2003). Occupational stress: job pressures and lack of support. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*, pp. 185–200. Washington, DC: American Psychological Association.
- Tai, Wei-Tao., & Liu, Shih-Chen. (2007). An investigation of the influences of job autonomy and neuroticism on job stressor-strain relations. *Social Behavior and Personality*, 35 (8), 1007-1020
- Thomas W. H. N., and Kelly L. S., 2009. Dispositional affectivity and work-related outcomes: A meta-analysis, *Journal of Applied Social Psychology*, 39(6), 1255-1287.
- Van Yperen, N. D., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, 46, 339-348.
- Van Yperen, N. D., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal*, 45, 1161-1171.
- Vandenberghe, C., Bentein, K. (2009). A closer look at the relationship between affective commitment to supervisors and organizations and turnover *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 331–348.
- Vandenberghe, C., Bentein, K., Michon, R., Chebat, J., Tremblay, M., & Fils, J. (2007). An examination of the role of perceived support and employee commitment in employee-customer encounters. *Journal of Applied Psychology*, 92: 1177–1187.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-498.
- Watson, D., Pennebaker, J. W., & Folger, R. (1986). Beyond negative affectivity: Measuring stress and satisfaction in the work place. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, 141-157.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Industrial Relations Center, University of Minnesota, Minneapolis, MN.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2002). The Moderating Effects of Employee Tenure on the Relation Between Organizational Commitment and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1183-1190.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26, 179-201.
- Xie, J. L. (1996). Karasek's model in the people's republic of china: Effects of job demands, con-

trol, and individual differences. *Academy of Management Journal*, 39, 1594-1618.

Zellers, K. L., & Perrewé, P. L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: Coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86, 459-467.

Zuroff, D. C. (1994). Depressive personality styles and the five-factor model of personality. *Journal of Personality Assessment*, 63, 453-472.

計畫成果自評表

日期：99年10月25日

<p>國科會補助計畫</p>	<p>計畫名稱：工作壓力下組織承諾的抗壓探討 計畫主持人：戴維舵 計畫編號：NSC 97-2410-H-263-002-MY2 學門領域：管理—「一般管理組」</p>
<p>研究內容與原計畫相符程度</p>	<p>按原計畫執行，內容與原計畫相符</p>
<p>達成預期目標</p>	<p>研究假設大部份獲得支持</p>
<p>研究成果</p>	<p>學術上 1.肯定過去的相關研究，並實證工作壓力因素、受壓知覺、組織承諾與工作成果之間的關係。 2.未來的研究可繼續探討組織承諾、組織支持或主管支持等因素，對(1)工作壓力-工作成果之間的干擾關係；或(2)個人特質—工作成果之間關係的干擾作用。</p> <p>實務上： 1.本研究的發現，可以提供組織人力資源管理的參考，即組織應適切的提供員工的工作資源，藉以舒緩員工的工作壓力及受壓知覺，並藉以提昇員工的工作滿足及工作績效。 2.管理階層應關注不同員工組織承諾的程度，藉著改善工作環境及員工福祉，以提高員工的組織的承諾，進而提高員工的工作動機及工作績效。</p>
<p>學術發表評估</p>	<p>已做小幅修改，嘗試國際學術期刊的投稿，爭取發表的機會。</p>

無衍生研發成果推廣資料

97 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：戴維舵		計畫編號：97-2410-H-263-002-MY2				計畫名稱：工作壓力下組織承諾的抗壓探討	
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （本國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	2	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	1	1	100%		
		專書	0	0	100%	章/本	
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （外國籍）	碩士生	2	2	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	1	1	100%		

<p>其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	<p>本研究預計可完成學術性之期刊論文二篇，目前已完成一篇初稿，經校對之後將投稿國外 SSCI 期刊</p>
--	--

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	

國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表 未發表之文稿 撰寫中 無

專利： 已獲得 申請中 無

技轉： 已技轉 洽談中 無

其他：（以 100 字為限）

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

學術上

1. 肯定過去的相關研究，並實證工作壓力因素、受壓知覺、組織承諾與工作成果之間的關係。

2. 未來的研究可繼續探討組織承諾、組織支持或主管支持等因素，對(1)工作壓力-工作成果之間的干擾關係；或(2)個人特質—作成果之間關係的干擾作用。

實務上：

1. 本研究的發現，可以提供組織人力資源管理的參考，即組織應適切的提供員工的工作資源，藉以舒緩員工的工作壓力及受壓知覺，並藉以提昇員工的工作滿足及工作績效。

2. 管理階層應關注不同員工組織承諾的程度，藉著改善工作環境及員工福祉，以提高員工的組織的承諾，進而提高員工的工作動機及工作績效。

本研究已做小幅修改，嘗試國際學術期刊的投稿，爭取發表的機會。