

# 某國際企業集團海外子公司員工工作壓力來源、情感承諾及其因應方式之研究

楊曜誠、封德台

E-mail: 9806211@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

近年來產業受全球金融風暴，環境的變動急遽，對員工帶來無形的工作壓力，所以為業界均關切這個議題。而航運是服務性產業，隨全球貿易需求變動，必須瞭解局勢，並擬好策略與規劃，才能提升營運績效。有鑑於此，本研究主要針對航運業W公司的員工為研究對象，共施測了340位受訪者，並討論海外子公司員工工作壓力來源對因應方式所造成之影響。同時藉由情感承諾的中介，討論工作壓力來源及因應方式的調節作用。

研究結果顯示，海外子公司員工受到角色模糊採取任務趨向及情緒趨向因應，對於工作引起的焦慮則會以情緒趨向因應，而國外員工在工作負荷上沒有顯著因應方式；另外海外子公司員工因對組織的情感承諾較低相對向心力比國內員工較差，顯示組織的情感承諾與因應方式較無關。

最後，在角色模糊及工作負荷與工作壓力來源之因應方式在國內及海外子公司員工均呈現正向相關，顯示航運業受到國際經濟環境景氣影響，及兩岸三通的影響員工有角色模糊及工作負荷的問題的，此外對於該公司員工角色衝突及工作引起的焦慮方面沒有顯著的關係，這意謂個人被要求扮演和其價值與公司較為一致。

關鍵詞：工作壓力來源、情感承諾、因應方式

## 目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	vi
內容目錄	vii
表目錄	ix
圖目錄	xi
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究流程	3
第二章 文獻探討	5
第一節 工作壓力	5
第二節 工作壓力來源	7
第三節 因應方式	12
第四節 情感承諾	16
第五節 工作壓力來源與情感承諾之關係	22
第六節 情感承諾與因應方式的因果之關係	23
第七節 工作壓力來源與因應方式	24
第三章 研究方法	26
第一節 研究架構	26
第二節 研究假設	26
第三節 研究變相的操作型定義與衡量	27
第四節 研究對象及設計	32
第五節 資料分析方法	34
第四章 研究資料分析	36
第一節 樣本人口統計變數分析	36
第二節 因素分析	39
第三節 信度分析	46
第四節 差異分析	48
第五節 相關分析	48

第六節	回歸分析	53
第七節	路徑分析	62
第五章	結論與建議	69
第一節	研究結論	69
第二節	研究意涵	76
第三節	研究限制	77
第四節	後續研究之建議	77
參考文獻		79
附錄A	研究問卷	89

## 表目錄

表 2-1	壓力模式表	11
表 3-1	工作壓力問卷構面題項	28
表 3-2	情感承諾問卷構面題項	30
表 3-3	壓力因應方式問卷構面題項	31
表 3-4	前測樣本回收與結構	33
表 3-5	問卷發放分配表	34
表 4-1	國內員工研究樣本之基本資料分析	37
表 4-2	國外員工研究樣本之基本資料分析	38
表 4-3	工作壓力來源之KMO值與Bartlett的球形檢定值	40
表 4-4	工作壓力來源之因素分析	41
表 4-5	情感承諾之KMO值與Bartlett的球形檢定值	42
表 4-6	情感承諾之因素分析	42
表 4-7	工作壓力因應方式之KMO值與Bartlett球形檢定值	43
表 4-8	工作壓力因應方式之因素分析	43
表 4-9	工作壓力來源信度分析	46
表 4-10	情感承諾信度分析	47
表 4-11	壓力因應方式信度分析	47
表 4-12	國內員工及國外員工對壓力因應為之ANOVA分析與檢定	48
表 4-13	各變數、構面間相關係數 - 國內員工	51
表 4-14	各變數、構面間相關係數 - 國外員工	52
表 4-15	工作壓力來源與情感承諾之回歸分析表 - 國內員工	53
表 4-16	工作壓力來源與情感承諾之回歸分析表 - 國外員工	53
表 4-17	角色模糊與情感承諾之回歸分析表 - 國內員工	54
表 4-18	角色模糊與情感承諾之回歸分析表 - 國外員工	54
表 4-19	角色衝突與情感承諾之回歸分析表 - 國內員工	55
表 4-20	角色衝突與情感承諾之回歸分析表 - 國外員工	55
表 4-21	工作引起的焦慮與情感承諾回歸分析表 - 國內員工	55
表 4-22	工作引起的焦慮與情感承諾回歸分析表 - 國外員工	56
表 4-23	工作負荷與情感承諾之回歸分析表 - 國內員工	56
表 4-24	工作負荷與情感承諾之回歸分析表 - 國外員工	57
表 4-25	工作壓力來源與情感承諾對壓力來源之階層回歸分析階層國內員工	57
表 4-26	工作壓力來源、情感承諾對因應方式之階層回歸分析表 - 國外員工	58
表 4-27	壓力來源、情感承諾對因應方式之階層回歸分析 - 國內員工	59
表 4-28	壓力來源、情感承諾對因應方式之階層回歸分析 - 國外員工	61
表 5-1	本研究結果彙整表	73

## 圖目錄

圖 1-1 研究步驟 . . . . .	4
圖 3-1 研究架構圖 . . . . .	26
圖 4-1 調整後之研究架構 . . . . .	45
圖 4-2 路徑分析之充足模式 . . . . .	63
圖 4-3 路徑分析之國內員工模式 . . . . .	64
圖 4-4 路徑分析之國外員工模式 . . . . .	65
圖 4-5 路徑分析之國內員工模式 . . . . .	66
圖 4-6 路徑分析之國外員工模式 . . . . .	68

## 參考文獻

- 一、中文部份方妙玲(2007)倫理領導、信任、個人需求實現對組織承諾的影響, 企業管理學報, 74, 1-40。王穎駿(2006), 我國機場安檢人員工作壓力及其因應策略, 運輸管理學報, 35(1), 29-58。白崇亮(1986), 組織承諾研究:理論與實證, 管理評論, 5(2), 30-51。交通部統計處(2008), 我國國際商港進港船舶及進口貨物量分析, 台北:編製者發行。交通部統計處(2008), 我國機場營運量及2007年全球國際機場排名分析, 台北:編製者發行。林少龍(2006)第一線員工處置行為之管理、壓力源、因應資源與情感承諾之角色, 管理學報, 23(3), 367-388。范增(2006), 工作滿意、組織承諾和工作績效關之研究-以半導體封測業科技人員為, 國東華大學企業管理學系碩士未出版之碩士論文。張雅茹(2007), 兩岸三地員工工作壓力來源對工作績效之影響:以因應策略為調節變項, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士未出版之碩士論文。陳勁甫(2007)工作滿足、組織承諾、工作尋找與離職傾向關係之研究 - 以某國際航空公司空服員為例, 運輸學刊, 19(2), 191-214。陳聰典(2002), 工作自主性、工作壓力與創造力關係之研究, 私立中國文化大學企業管理研究所未出版之碩士論文。彭玉樹(2005), 購併企業員工期望落差、知覺組織支持、組織承諾與工作壓力反應之關係探討, 商管科技季刊, 6(1), 19-46。黃光國(1993), 中國人觀念與行為:中國人的人情關係, 台北:巨流圖書公司。黃莉, 李茂興(1989), 組織行為管理心理學理論與實務, 台北:揚智文化事業股份有限公司, 463-473。黃婷(2004), 空軍後勤軍官工作壓力、因應策略與工作壓力結果之研究, 國立屏東技術學院農企業管理系研究所未出版之碩士論文。葉桂珍, 汪美香(2003), 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意關係, 臺大管理論叢, 14(1), 79-118。謝安田(1998), 企業研究方法論, 台北:著者發行。
- 二、英文部分Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118. Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Mills, Q. D., & Walton, R. E. (1984). *Managing Human Assets*. New York: Free Press. Behrman, D. H., & William, D., Perreault, Jr. (1984). A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Sales-person. *Journal of Marketing*, 48(Fall), 9-21. Bouffard, M., & Crocker, P. R. E. (1992). Coping by individual with physical disabilities with perceived challenge in physical activity. Are people consistent? *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 63, 410-417. Colarelli, S. M., Dean, R. A., & Konstans, C. (1987). Comparative effects of personal and situational influences on job outcomes of new professionals. *Journal of Applied Psychology*, 72, 558-566. Cooper, C. L., & Marshall, J. (1981). Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-13. Den Hartog, D. N., & Verburg, R. M. (2004). High performance work systems, organisational culture and firm effectiveness. *Human Resource Management Journal*, 14(1), 55-78. Elliott, K., & Hall, M. (1994). Organizational Commitment and Job Involvement: Applying Blau and Boal's Typology to Purchasing Professionals. *American Business Review*, 12(1), 6-14. Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1990a). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854. Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1990b). Coping Inventory for Stressful Situations (CISS) manual. Toronto: Multi-Health Systems. Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1994). Assessment of multidimensional coping: Task, emotion, and avoidance strategies. *Psychological Assessment*, 6, 50-60. Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1999). Coping Inventory for Stressful Situations (CISS) manual (2nd ed.). Toronto: Multi-Health Systems. Grant, D., & Shields, J. (2002). In search of the subject: Researching employee reactions to human resource management. *The Journal of Industrial Relations*, 44(3), 313-334. Holahan, C. J., Moos, R. H., & Schaefer, J. A. (1996). Coping, stress resistance and growth: conceptualizing adaptive functioning. New York: John Wiley & Sons. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work; A Managerial Perspective*. United States of America: Scott, Foresman and Company. Kahn, R. L., Wolfe, D., Quinn, R., & Snoek, J. D. (1964). *Organizational Stress*. New York: John Wiley & Sons. Karasek, R. A., Jr. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(June), 285-310. Kidron, A. (1978). Work Values and Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 21(2), 239-247. Kramer, B. J. (1993). Expanding the conceptualization of caregiver-coping: The importance of relationship-focused coping strategies. *Family Relations*, 42, 383-391. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company. Long, B. C., & Schutz, R. W. (1995). Temporal stability and replicability of a workplace stress and coping model for managerial women: A multiwave panel study. *Journal of Counseling Psychology*, 42, 266-278. Mathieu, J. E., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194. Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1979). Organizational stressors and heart disease: A research model. *Academy of*

Management Review, 4(3), 350-358. McGrath, J. E. (1976). Stress and Behavior in Organizations. Chicago: Rand McNally & Company, Mcshane, S. L., & Glinow, M. A. V. (2001). Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill Inc. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Management Review, 1(1), 61-89. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: theory, research, and application. Thousand Oaks, California: Sage. Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace toward a general model. Human Resource Management Review, 11, 299-326. Mitchell, T. R. (1979). Organizational Behavior. Annual Review of Psychology, 22, 426-435. Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247. Needle, R. H., Griffin, T., Sevendsen, R., & Berney, C. (1980). Teacher Stress: Sources and Consequences. Journal of School Health, 50(2), 96-99. Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational strategies for handling job stress. Organizational Behavior and Human Performance, 32(2), 160-177. Phelen, J. L. (1960). Authority and Flexibility in Spanish Imperial Bureaucracy. Administrative Science Quarterly, 5(June), 47-65. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59, 603-605. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. Journal of Applied Psychology, 59, 603-609. Purcell, J. (1999). Best practice and best fit: Chimera or cul-de-sac? Human Resource Management Journal, 9(3), 26-41. Rizzo, J. R., Robert J. H., & Sidney, I. L. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. Administrative Science Quarterly, 15(June), 150-163. Selye, H. (1956). The stress of life. New York: McGraw-Hill. Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 78(5), 774-780. Siu, O. L., Spector, P. E., Cooper, C. L., Lu, L., & Yu, S. F. (2002). Managerial stress in Greater China: The direct and moderate effect of coping strategy and work locus of control. International Association for Applied Psychology, 51, 608-632. Staw, B. M. (1977). Psychological foundations of organizational behavior. Santa Monica, California: Goodyear Publishing Company Inc. Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 22(1), 46-56. Steven, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, Role, and Organization Predictors of Managerial Commitment. Academy of Management Journal, 21(3), 380-396. Susan, Z. (2006). Workers' Affective Commitment and their Willingness to Perform Discretionary Work Behaviour: the Impact of Commitment-Oriented Human Resources Management Practices. Journal of Business Systems, Governance and Ethics, 1(1), 13-23. Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). Using multivariate statistics (5th ed.). Boston: Allyn & Bacon. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings. Personnel Psychology, 46, 259-293. Weakland, J. H. (2001). Human resources holistic approach to healing downsized survivors. Organization Development Journal, 19(2), 59-69. Yates, J. (1979). Managing stress. New York: Amacom.