

醫療服務業藥師之情緒智力、工作壓力對退卻行為與組織公民行為之影響-以知覺組織支持為中介變項

The Influence of Pharmacist's Emotional Intelligence, Work Stress on Withdrawal Behaviour and Organizational Citizenship Behavior: A Mediate Variable on Perceived Organizational Support

葉品逸¹、林凌仲²、林淑慧³

¹國立中正大學勞工關係學系碩士、²實踐大學行銷學系副教授

³國立中正大學勞工關係學系助理教授

摘要

本研究目的旨在探討藥師之：（1）情緒智力與工作壓力之關係；（2）工作壓力對退卻行為的影響；（3）工作壓力對組織公民行為的影響；（4）工作壓力透過知覺組織支持對退卻行為的中介效果；（5）退卻行為與組織公民行為之關係；（6）情緒智力與組織公民行為之關係。

本研究以衛生署（2005）統計資料，屬醫學中心者有 22 家、區域醫院（含區域教學）者 65 家，並針對上述之 87 家醫療產業藥師進行抽樣及問卷調查，共抽 29 家醫院進行問卷調查。總共發放 565 份問卷，有效回收問卷 385 份，回收率為 68%。

關鍵字：情緒智力、工作壓力、知覺組織支持、退卻行為、組織公民行為、健康職場、

1. 緒論

1.1 研究動機

台灣地區醫療機構近年來面臨全民健保推展後的醫療市場化競爭，醫療機構正面臨外在大環境的轉變，如健保核刪、醫院聯盟、公立醫院補助款減少、醫院自給自足等，使醫院的競爭力面臨挑戰，使得醫療體制在未來的發展充滿變數，體制的改革更趨向劇烈且迅速，在整個醫療環結中，藥師工作對於患者的疾病治療與健康佔了很重要的地位，藥師工作攸關全體國民的用藥安全。然而，藥師作業包含：處方確認、用藥適當性評估、藥品調劑或調製、再次核對、交付藥品、用藥指導等，需在有限的時間內要做到這些事項，其所要承受工作上的壓力可以想見。但在許多文獻探討中，近五年的研究資料中可以發現（李素吟，2006；黃千惠，2006；許耀峰，2006；宋怡憇，2006；駱俊宏，2004；曾灝瑤，2004；翁碩謙，2004；黃小燕，2004；鍾政達，2003；李惠美，2002；

張兩漑，2002），醫師、護士等醫療服務業職業別常被當作研究對象，但以藥師為研究對象卻寥寥可數，因此，藥師職業的議題值得我們深入來探討。

員工是組織中最重要資產，有健康的員工企業才有健全的生產基礎，近年來成長最快的健康問題是與工作場所壓力所造成的心理健康相關，所以，組織與雇主應提供勞工一個健康的工作環境。WHO (1997)指出，健康促進的工作場所能提供一個支持性的環境，用以促進員工的健康，WHO-WPRO (1999)更進一步指出，推動職場健康促進可以對組織與員工帶來以下好處，例如降低員工的離職率、員工缺勤率、增加生產力、減少壓力改善健康、提高工作滿意度（羅慶徽、林金定、羅元婷、嚴嘉楓、朱明若，2005）。

創造一個健康且安全的工作場所是每一位雇主與其員工所渴望的，而其中均牽涉到職場壓力（Workplace stress）的管理。壓力被視為是當代工作場所不可或缺且無可避免的特性，職場壓力係由於員工個人感覺其受到的壓力與需求之間無法達致平衡，且其必須利用資源來因應這些需求所引起的。壓力會以多元的方式影響人們，包括有身體的、行為的以及心理的徵兆來顯現。壓力難以管理係由於情境本身的壓力（pressures）與需求（demands）各異，且個人對壓力與需求的感知亦有不同，故需加以考量。另外，壓力與需求亦可能從個人工作及個人生活兩方面所引發，或者係由於外在需求（例如工作負荷）或內在需求（例如個人期望）等所引發。這些個別的差異是在處理工作相關壓力（work-related stress）的真正挑戰。

Ciarrochi, Deane, & Anderson (2002)在研究中發現，情緒智力（Emotional intelligence, EI）與壓力及心理健康之間的連接過程中有重要關係，並且EI對於瞭解壓力和心理健康之間的關係是有用的。Gardner & Stough (2003)研究指出，情緒管理與情緒控制是職業壓力的重要預測因子，而且情緒識別和表達、理解情感、情緒管理和情緒控制在個體健康上都有重要預測，因此，他們認為隨著有效經營情感和在工作場所內的情緒資訊，能幫助員工管理工作壓力和保持心理安康。這些結果可以提供在工作場所中促使EI的發展，可做為幫助員工壓力管理的一件工具之證據。

關於工作壓力，許多人都認為是當代一個嚴重的問題，有效地處理它能為組織導致顯著的好處。在歐洲，職場壓力被高度的關切，瑞典是近年來最關心職場壓力問題的國家之一，針對職場健康問題，特別以壓力為主題，該國已設立許多官方委員會、召開各種會議、研討會、三方會談、公佈研究報告、政府聲明，以及訂定立法措施等。並且於2003年12月，瑞典政府發表一項著眼於「更健康的職場生涯」的聲明，要求社會夥伴針對工作環境部份達成新的團體協商，在未來進行協商時，將健康不良之議題納入討論範圍，目的是降低現今在瑞典持續升高的病假缺勤率，甚至在挪威的勞工檢查所與社會夥伴共同努力下，製作出一份壓力指南，和一份讓雇主可用於發現及處理這類問題的清單，其中，保加利亞於2003年9月舉行第一次全國職場壓力問題會議，著眼於壓力的來源、其後果及預防策略，羅馬尼亞則邀請社會夥伴共同討論關於勞工檢查立法的修訂，包括將壓力視為一種職業病（European Foundation & European Commission, 2004）。

針對職場壓力所引起的風潮，我們更應注視這個問題，關切的重點以並非於個人的壓力之上，而在於整體職場上的壓力，Härenstam, Marklund, Berntson, Bolin, & Ylander (2006)在瑞典國家職業衛生研究所的研究報告中指出，由早期的文獻之中指出，組織環境會影響工作環境與職業健康。然而，傳統職業上對於健康危害因子（包括工作壓力）的研究大都由個體著手調查，目前也逐漸由個體認知轉換到組織的預防層面，並要求內化至組織文化中，在報告中也說明，在工作壓力這領域主要的大量研究仍然在於個體化

的暴露-反應模式，而未考慮到組織狀況。我們需要知道更多關於組織現象與工作情況間的連結，這是為了讓我們知道管理傾向會影響工作環境的好與壞，這對於避免工作壓力會相當的有價值。

鑒於壓力處理的重要性，英國職業安全健康局（Health and Safety Executive, HSE）於2005年3月的調查指出，在英國大約每5個人之中就有1個人有工作壓力，他們發現自己的工作很緊張或非常焦慮。此份報告調查人數超過50萬人次以上，因壓力而產生的不健康，導致英國每年產生平均29天的工作日損失。在2001年，總共有1340萬工作日是因壓力、沮喪和憂慮而損失。社會每年花在有關工作壓力相關的花費在3.7億和3.8億英鎊之間（依1995/96的物價水準價格）（HSE, 2005）。

一個試圖為員工創造與維持健康工作環境的組織，必須擬定一個以健康及安全為焦點的策略計畫（Cooper & Cartwright, 1997）。目前國內對工作壓力管理之相關研究，大部分著眼在組織中個人行為的因應策略，較少以職場環境觀點來評估以及探討工作壓力成因，瑞典國家職業衛生研究所也認為，對於工作壓力的焦點需要轉向由組織的層次去評估。

Daniels & Guppy (1994)對於組織壓力、社會支持與身體健康的關係進行研究，結果發現，社會支持愈高者，組織壓力對於身體健康的影響也愈低（洪永靖，2003），表示社會支持有助於減低壓力源的影響。Karasek & Theorell (1990)指出，社會支持在職場上，來自同事與上司之可獲取、有助益的社會互動的整體程度，工作支持可促使個人有效的應付（coping）高壓力的工作，預防或緩和與高壓力工作潛在的有害作用，換句話說，當員工能感受到組織的支持時，他對於工作中的壓力相對也會較低。故員工知覺組織支持對工作表現的影響會受到員工交換意識的調節。當員工感受到組織的支持程度越高，其缺席率會越低，同時若員工的交換意識越強，則知覺組織支持與員工缺席率之間的關係就越強；反之，若交換意識越弱，則組織支持與員工缺席率之間的關係就會越弱（陳重志，2002）。

Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades (2001)在對於員工知覺組織支持（Perceived Organizational Support）與其回報（reciprocation）之間曾進行研究，認為知覺組織支持將影響員工的義務感以及正向心情（positive mood），進而影響員工工作態度與行為，包含增加情感認同、組織自發（organizational spontaneity），如幫助共同工作的員工、從事保護組織免於風險的活動、提供具建設性的建議，以及取得對組織有助益的知識技術、角色內的績效（in-role performance），以及減低退卻行為（withdraw behavior），如缺席、離職傾向；Cropanzano, Howes, Grandey, & Toth (1997) 研究也發現，有支持性的工作場所，員工退卻行為較低，藉由組織的支持可降低員工的退卻行為；Wendy & Julie (2004)的研究發現，當員工有退卻行為時，會損害其工作績效。工作績效衡量被定義為是一種透過某種特定指標來量測工作完成的程度（Berman et al., 1999），Organ (1988)認為組織公民行為隨著時間的增加會影響到組織的績效，Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach (2000)說明組織公民行為對組織績效的影響，其可能的原因是來自於員工自發性行為，其中的自發性並不是對員工角色做額外的要求，或是將之明列於工作說明書中，而是屬於一種員工和組織之間的契約或是默契，代表一種員工與組織間的信念。當員工產生自願性合作行為時，會對組織的績效有明顯的提升作用，除此之外，當員工表現出角色規範以外的正向行為時，可以促進員工績效的提高（轉引自林佳漣，2005）。上述關連性亦是本研究之動機。

目前國內關於情緒智力與工作壓力之間相關的論文，大都是以教師為主要的樣本，教師工作型態與一般企業的工作型態有許多差異性，而國外的研究也大多以學生樣本來推論，而Gardner & Stough (2003)之研究指出，目前關於工作場所中情緒智力、工作壓力及心理安康這些方面都沒有被妥善的研究，先前的研究樣本來源大多是使用學生樣本或是採用非工作場所的特性來對EI進行研究。

因此，本研究期待能做出之貢獻與其之重要性在於，評估EI、工作壓力、知覺組織支持、退卻行為與組織公民行為五者之間的關係，藉由探討這五個變項之間關係來探究組織之中應如何建構出健康職場來提升員工的健康促進，並期待能協助職場改善職場工作環境，幫助員工管理工作壓力和保持心理安康，進而提升工作績效，來增加職場營運績效。

1.2 研究目的

依據研究背景與動機，本研究的主要研究目有以下幾點：

1. 探討情緒智力與工作壓力之關係。
2. 探討工作壓力對退卻行為之影響。
3. 探討工作壓力對組織公民行為之影響。
4. 探討工作壓力透過知覺組織支持對退卻行為的中介效果。
5. 探討退卻行為與組織公民行為之關係。
6. 探討情緒智力與組織公民行為之關係。

2. 文獻探討

2.1 情緒智力

Salovey & Mayer (1990)是最早將一個人處理他或她情感的能力命名為EI的學者，情緒智力(EI)的定義是，社會智能中涉及監控自己與他人感覺與情緒，並區分這些情緒與感覺，且以此訊息來引導個人的思考與行動 (Law, Wong, & Song, 2004)。另外，Gardner (1983)認為，情緒智力概念來自於社會智能，他將這一類型稱為「個人智商」，這位學者定義的部份特別集中於情緒方面的訊息處理 (Davies et al., 1998) 文獻有所有作者，第一次出現列出所有人。

2.2 工作壓力

工作壓力 (Job stress) 主要是以工作相關之壓力源為探討的重點。每位有工作的人，每天面臨著工作上的種種需求，而當這些工作上的需求與工作者之認知評價間有了差距，就會導致較強的壓力感受，進而可能造成情緒低落，工作認知、感覺、態度和行為的改變，甚至造成個人從工作中完全撤離，如離職、或提早退休等。這些變化都會影響個人、團體、和組織之發展。NIOSH (1999)將工作壓力定義為當工作需求無法適配工作者的能力、資源或需求時所產生之有害身體與情緒的反應，工作壓力 (Job stress) 會導致不良的健康，甚至造成傷害。

2.3 退卻行爲

Hanisch, Hulin, & Roznowski (1998)指出，退卻是一個很重要的研究變項，因為這反映出一個員工，從事造成潛在巨大損失的相關負向行爲表現，及組織的成本損失。

Gupta & Jenkins (1991)將退卻行爲 (Withdrawal Behavior) 定義爲，員工認知到組織有令他們所不願、不舒服的現象存在時，其在身體上及心理上會做出遠離組織的舉動。身體上的舉動包括了曠職、遲到以及尋找另一個的工作，心理上的舉動就可能是在工作時做白日夢，或與同事聊和工作非相關的話題 (轉引自陳靜宜，2005)。

Hanisch & Hulin (1990)定義組織退卻族群所組成的故意退卻行爲，包括遲到、曠職、人員流動到渴望退休以及組織人員不那麼顯著的行爲，包括上班喝酒及編理由去其他地方逃避工作，因此，退卻的意圖是認知及行爲之間的關係。Hanisch & Hulin (1990)對個體退卻行爲有興趣是因為他們反映描繪出員工態度及對他們工作角色的顯著影響。

2.4 知覺組織支持

Eisenberger 與其共同研究者 (1986)發展出「知覺組織支持」(Perceived organizational support, POS) 的概念。它意指員工對於組織是否關心其狀況 (well being)、支持其所關心事物之整體信念 (global beliefs)，而這樣的信念存在於員工對於組織對其認同程度的推論，並促成員工對其組織的認同。高度的知覺組織支持致使員工有義務感 (obligation)，意指員工不只覺得他們應該表現其認同感對於其僱用者 (employer)，也感到有義務以支持組織目標的行爲來回報僱用者對其認同；換言之，員工以僱用者對其個人的認同程度對等的態度與行爲，尋求與組織之間交換 (exchange) 關係的平衡 (轉引自洪永靖，2003)。

2.5 組織公民行爲

Smith, Organ, & Near (1983)認爲組織公民行爲是非組織所正式規定，也不是經由正式的獎懲賞罰系統來評定行爲。因此，員工的行爲非爲組織的正式報酬制度所承認，但整體而言，此行爲卻有利於組織績效 (轉引自顏士棻，2005)。

Organ (1988)認爲，組織公民行爲隨著時間的增加會影響到組織的效能，因此，將組織公民行爲定義爲：未建構在組織正式的酬賞系統中，爲員工自發性的行爲，不是由義務或是契約上的報酬所能引發的，是有利於組織績效的種種行爲 (轉引自林佳漣，2005)。

3. 研究設計

3.1 研究架構

根據研究動機與目的，並參考相關理論及實證研究後，配合研究主題，本研究重點以員工情緒智力、工作壓力爲自變項，以知覺組織支持爲中介變項，以退卻行爲、組織公民行爲爲依變項，提出本研究架構，如圖 1 所示。

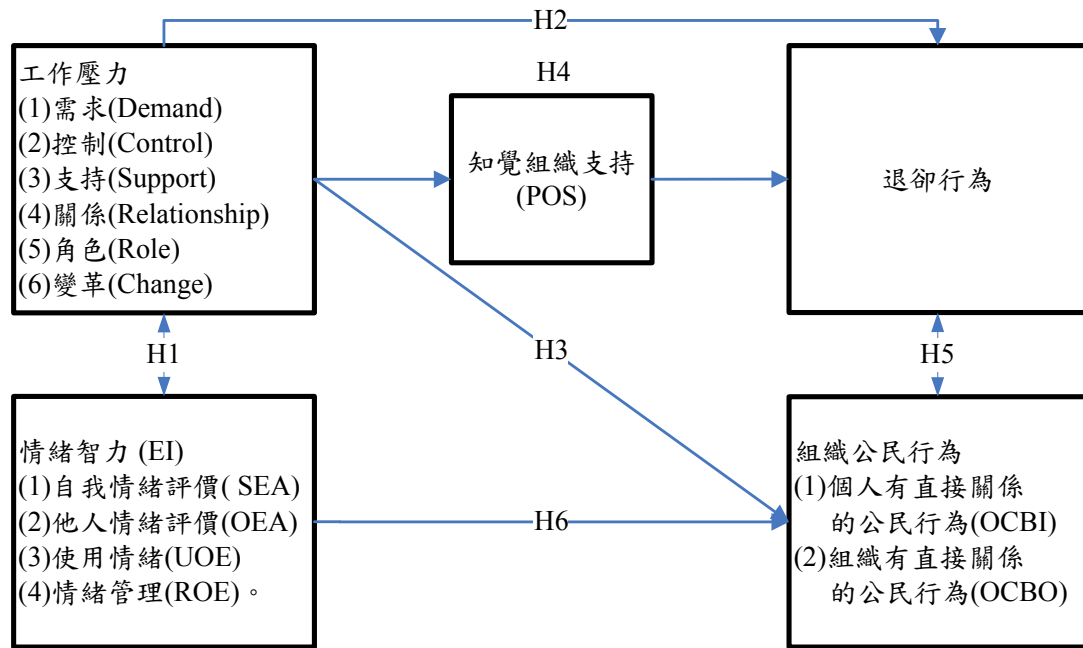


圖 1 研究架構

3.2 研究假設

本研究的主要目的，在探討與驗證情緒智力、工作壓力、知覺組織支持、退卻行為與組織公民行為的關係，並比較不同個人屬性在情緒智力、工作壓力、知覺組織支持、退卻行為與組織公民行為的差異。依據圖 3-1-1 之研究架構，本研究擬探討以下問題，並提出下列研究假設：

假設1：情緒智力與工作壓力具顯著性負相關。

假設2：工作壓力對退卻行為具顯著正向影響。

假設3：工作壓力對組織公民行為具顯著正向影響。

假設4：工作壓力會透過知覺組織支持對退卻行為的中介效果。

假設5：退卻行為與組織公民行為具顯著性負向關係。

假設6：情緒智力與組織公民行為具顯著性正向關係。

3.3 研究對象

本研究對象依據 2007 年衛生署網站衛生統計資訊網資料 ([http:// www.doh.gov.tw/statistic/index.htm](http://www.doh.gov.tw/statistic/index.htm))，統計資料指出 2005 年台灣地區醫院家數共 556 家，其中經合格評鑑之醫院占 85.8%，屬醫學中心者有 22 家、區域醫院(含區域教學)者 65 家。本研究將針對國內區域醫院(含)以上之醫療產業藥師進行抽樣及發放問卷，故由 87 家區域醫院(含)以上醫療院所抽取三分之一醫院發放問卷，故發放 29 家醫院進行問

卷調查，每家醫院藥劑部抽取人員數量，依衛生署網站公告之單位人數，抽取三分之一以上的藥師人員填寫問卷，單位藥師低於 15 人之藥劑部，最少發放五份問卷。由於全面性的普查具有其困難性，在希望能抽到具有代表性之樣本，以進行資料蒐集與分析，本研究將抽樣比率訂在三分之一。

3.4 問卷回收

確認發放對象後，由 87 家區域醫院（含）等級以上醫院名單中抽取 29 家醫院名單，名單確認後開始準備聯絡所需抽樣的醫院；本研究抽樣對象醫院依地理位置北部地區（基隆到新竹地區）採樣 8 家醫院，中部地區（苗栗到雲林）採樣 8 家醫院，南部地區（嘉義到屏東）採樣 9 家醫院，東部地區（宜蘭到台東）採樣 4 家醫院，總共全省採樣 29 家，問卷發放日期為 2007 年的 3 月，問卷寄發後，陸續回收到 2007 年 5 月中旬，本研究總共發放 565 份問卷，剔除郵寄遺失、填寫不完全等無效問卷後，有效回收問卷 385 份，其有效樣本回收率為 68%。

3.5 研究變項與衡量工具

3.5.1 情緒智力

本量表係採用 Law, Wong, & Song (2004)所編製的情緒智力問卷，共計 16 個題目，原問卷量表之 Cronbach's α 如表 1 所示。

表 1 WLEIS 信度摘要表

項度	題數	樣本 1			樣本 2		
		平均數	變異數	α	平均數	變異數	α
自我情緒評價(WLEIS1)	4	4.01	1.05	0.89	4.84	1.09	0.9
情緒管理(WLEIS2)	4	3.78	1.12	0.89	4.27	1.2	0.89
自我情緒運用 (WLEIS3)	4	4.09	0.92	0.8	4.57	0.99	0.79
他人情緒評價(WLEIS4)	4	4.15	0.96	0.89	4.6	1.15	0.93
樣本數			202			216	

資料來源: Law, Wong, & Song (2004). p.488.

3.5.2 工作壓力

本研究所採用之工作壓力評估量表為李金泉、陳俊良、葉品逸（2005）發表之國內職場壓力評估量表，此職場壓力評估量表係參酌英國職業安全健康局（HSE, 2004）出版的應付工作相關壓力（Tackling work-related stress）的管理標準之壓力評估量表及相關文獻所編製而成，這問卷提供廣泛的訊息給組織，使組織瞭解員工的工作能力如何，並考慮員工在與工作壓力相關的風險管理下工作，瞭解職場的壓力風險因素。

引用之原工作壓力量表之信度係數係以 Cronbach's α 求總量表與分量表的內部一致性，如表 2 所示工作壓力量表共包含有需求、控制、支持、關係、角色、變革等六個因

素，其 Cronbach's α 信度係數在 .7586~.9361 之間，而總量表的內部一致性係數則為 .9642。

表 2 工作壓力量表之信度分析摘要表

n=464

職場壓力風險因素	題數	Cronbach's α 係數
需求(Demand)	6	.7586
控制(Control)	7	.8051
支持(Support)	9	.8827
關係(Relationship)	10	.8745
角色(Role)	9	.8901
變革(Change)	8	.9361
整體量表	49	.9642

資料來源：李金泉、陳俊良、葉品逸（2005），p.11。

3.5.3 知覺組織支持

本量表係採用 Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch (1997)所編製的知覺組織支持問卷 (Perceived organizational support)，為單一構面，共計 8 個題目，原量表之 Cronbach's α 信度係數為 .836（轉引自陳旭耀，2006）。

3.5.4 退卻行爲

本量表採用陳靜宜（2005）引用自 Gupta & Jenkins (1991)的退卻行爲量表，總共 7 題，其信度分析所測得行爲之 Cronbach's α 值為 .77。

3.5.5 組織公民行爲

本量表採用 Williams & Anderson (1991)對 OCB 的概念作分類其測量分為：

3.5.5.1 個人有直接關係的公民行爲 (individual-directed OCB, OCBI)，總共7題，其信度分析所測得行爲之Cronbach's α 值為 .88。

3.5.5.2 與組織有直接關係的公民行爲 (organizational- directed OCB, OCBO)，總共7題，其信度分析所測得行爲之Cronbach's α 值為 .75。

4. 實證研究分析與結果

4.1 各構面相關分析

本研究之相關分析如表 3 所示。

表3 各構面之相關分析摘要表

	平均數	標準差	自我情緒 察覺(1)	他人情緒 察覺(2)	情緒管理 (3)	自我情緒 運用(4)	需求 (5)	控制 (6)	支持 (7)	關係 (8)	角色 (9)	變革 (10)	POS (11)	退卻行爲 (12)	OCBI (13)	OCBO (14)
(1)	3.9541	.5237	1.0000													
(2)	3.4097	.6299	.264**	1.0000												
(3)	3.4749	.6222	.258**	.310**	1.0000											
(4)	3.3364	.6716	.283**	.258**	.373**	1.0000										
(5)	3.3900	.6821	-0.0470	.125*	.101*	-.158**	1.0000									
(6)	2.8788	.6652	-0.0820	-.0590	-.0750	-.225**	.431**	1.0000								
(7)	2.8956	.7422	-0.0130	-.0330	-.0690	-.270**	.483**	.663**	1.0000							
(8)	2.7524	.7765	-0.0130	-.184**	-.0930	-.333**	.355**	.642**	.740**	1.0000						
(9)	3.0230	.7621	-0.0450	-.113*	-.0920	-.250**	.448**	.630**	.730**	.661**	1.0000					
(10)	3.1378	.7011	-0.0610	-.126*	-.116*	-.231**	.430**	.586**	.682**	.611**	.766**	1.0000				
(11)	3.0586	.6126	0.0350	.137**	.102*	.242**	-.203**	-.381**	-.490**	-.421**	-.526**	-.488**	1.0000			
(12)	2.7251	.7439	-0.0410	-.0680	-.0760	-.178**	.441**	.460**	.546**	.471**	.523**	.528**	-.266**	1.0000		
(13)	3.7011	.4509	.188**	.245**	.214**	.142**	.0760	-.109*	-.0630	-.0810	-.0230	-.0720	.139**	-.105*	1.0000	
(14)	3.6087	.4636	.179**	.202**	.233**	.169**	.0930	-.0050	-.0010	.0260	-.0200	.0000	.0360	-.0740	.404**	1.0000

*p<0.05 **p<0.01

4.2 結構方程式

由於迴歸分析只能依據假設來分別檢驗各條路徑，無法將各個路徑結合，分析整體架構模式，因此，為確認整體研究架構，本研究採亦用結構方程式（structural equation modeling, SEM）來檢驗研究架構與理論基礎的契合度。

4.2.1 測量模式

理論模型如圖2 所示。整體測量模式之CFA 檢定結果如表4顯示，修正後的模式配適度良好。

表4 測量模式檢定結果

Model	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	IFI	TLI	GFI	RMSEA	SRMR
測量模式	205.491	69	2.978	.934	.905	.935	.913	.930	.072	.0578

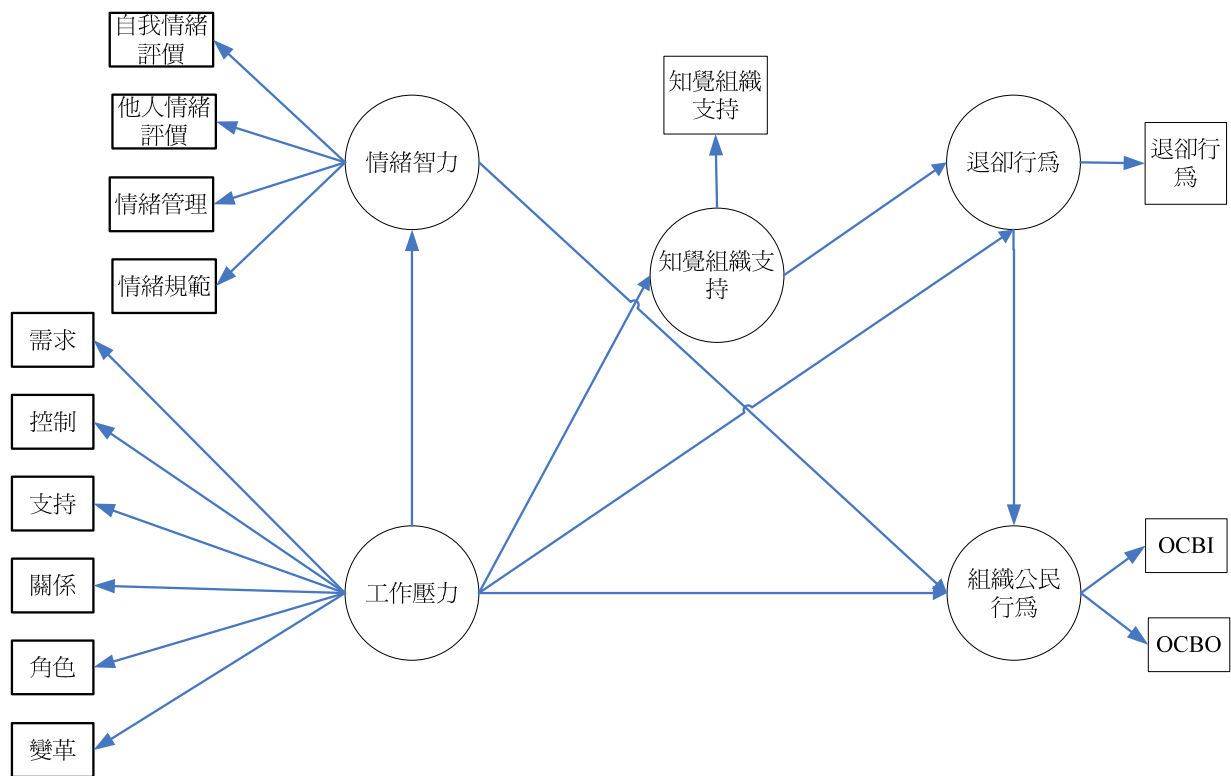


圖2 整體理論模型

圖2 是根據理論而建構的原始模式，雖然卡方自由度比值是超過2，RMSEA值高於.05，在考量模型複雜度後，模型契合度雖是不盡理想，但CFI、NFI、IFI、TLI、GFI及SRMR的契合度指標皆達門檻要求，故整體來說模型還算理想。

4.2.2 結構模式

首先，由於知覺組織支持與退卻行為僅有單一指標，因此，它的因素負荷量固定為內部一致性指標的平方根（即， $\sqrt{\alpha}$ ），殘差項則固定為 $(1-\alpha) \times \delta^2$ ；其中， δ^2 為知覺組織支持與退卻行為的變異數（轉引自林豪傑，2005），經過計算知覺組織支持的係數為.938，退卻行為的係數為.879。

在測量模式顯示出良好的適配度之後，本研究需進一步檢測結構模式。在這個步驟裡，會進行比對一系列的巢套模式（nested model），比較的結果如表5。在表5裡總共呈現了三種模式，模式1為各變數之間皆不相關的虛無模式（null model），提供了最原始的卡方值（ χ^2 ）與自由度（df），模式2為理論結構模式，其假設知覺組織支持完全中介的理論模式。

另一方面，由於模式2為假設知覺組織支持完全中介的理論模式，為了貼近實際狀況，必須進一步檢驗自變項情緒智力與工作壓力對依變項退卻行為與組織公民行為的直接效果。因此，以巢套模式做步步檢驗，並比較加入直接效果前後的適配度。最後發現，工作壓力直接對退卻行為的效果，都較模式2為優。另外，模式3的路徑係數表6所示，表中結果顯示情緒智力對組織公民行為有直接顯著之影響，情緒智力對工作壓力有直接顯著之影響，工作壓力對知覺組織支持與退卻行為皆有顯著影響，知覺組織支持對退卻行為有影響，由表中顯示工作壓力對退卻行為的影響程度大於知覺組織支持對退卻行為的影響，顯示知覺組織支持僅有部份的中介效果，因此，本研究的最終模式須加入此一關係，最終模式即為模式3。

表5 結構模式之適配度指標

Model	χ^2	df	p	$\Delta\chi^2$	Δdf	CFI	NFI	IFI	TLI	GFI	RMSEA	SRMR
1.Null Model	2163.774	91	.000									
2.Hypothesized Model	354.781	73	.000	1808.993	18	.864	.836	.865	.831	.885	.100	.0972
3.Nested Model-1 (Final Model)	228.852	72	.000	125.929	1	.924	.894	.925	.904	.923	.075	.0631

1. **p<.01

2.模式2為知覺組織支持完全中介、情緒智力與工作壓力對依變項關係的理論模式，結果優於模式1。

3.模式3加入工作壓力對依變項退卻行為的直接影響，結果顯著優於模式2。

本研究以模式3為修正之最終模式。

表6 路徑分析參數估計結果

路徑	因素負荷量	標準誤	顯著程度
----	-------	-----	------

路徑	因素負荷量	標準誤	顯著程度
情緒智力對工作壓力	-.040	.011	***
工作壓力對退卻行爲	1.039	.094	***
工作壓力對組織公民行爲	.076	.068	.267
工作壓力對知覺組織支持	-.642	.055	***
知覺組織支持對退卻行爲	.199	.080	*
退卻行爲對組織公民行爲	-.062	.055	.258
情緒智力對組織公民行爲	.666	.149	***

* p<0.1 ***p<0.001

表6中顯示出本研究的幾個主要假設在模式中的關係：（1）情緒智力對工作壓力有負向關係且顯著，表示情緒智力越高的員工其自身能感受到的工作壓力也越低，這也符合本研究的假設一；（2）關於工作壓力對退卻行爲有正向關係且顯著，表示當員工所承受的工作壓力越高時，其退卻行爲的展現也越高進而導致離職的行爲產生，此結果符合本研究的假設二；（3）工作壓力對組織公民行爲之間關係無顯著，其結果表示工作壓力並不會造成其員工展現對組織或其個人的自願行爲的影響；（4）工作壓力對知覺組織支持是負向關係且顯著，表示當員工越無法感受到組織所能提供的協助時，當無法負荷工作上的負擔時其所產生的工作壓力也越大，此結果符合本研究假設四；（5）知覺組織支持對退卻行爲呈現正向關係，與一般人們心中的想法有所差異，本研究結果顯示當員工知覺到組織所提供的各項措施時，員工反而擁有較高的退卻行爲，可能出於對於組織的不信任，認為組織突然提供過多優厚的條件是不是另有所圖，進而導致員工的恐懼，但因結果與一般想法不同，或是醫療服務業的工作型態的特性有關，或許之後可以加入員工滿意度調查輔佐調查，或於本研究模式加入其他的影響因素來探討，俾更瞭解其間的真正關係；（6）退卻行爲對組織公民行爲之間關係無顯著，其結果表示退卻行爲並不會造成其員工展現對組織或其個人的自願行爲的影響；（7）情緒智力對組織公民行爲有正向關係且顯著，表示當員工本身情緒掌控能力越高時，其組織公民行爲也越明顯，越容易為組織與同事展現出自願協助的行爲，來提升部門績效，此結果符合本研究的假設六。

最後，根據巢套模式結果，將最終的修正後結果架構模式整理成圖3，茲因本模式驗證之配適度良好，有助於後續的結果推論。

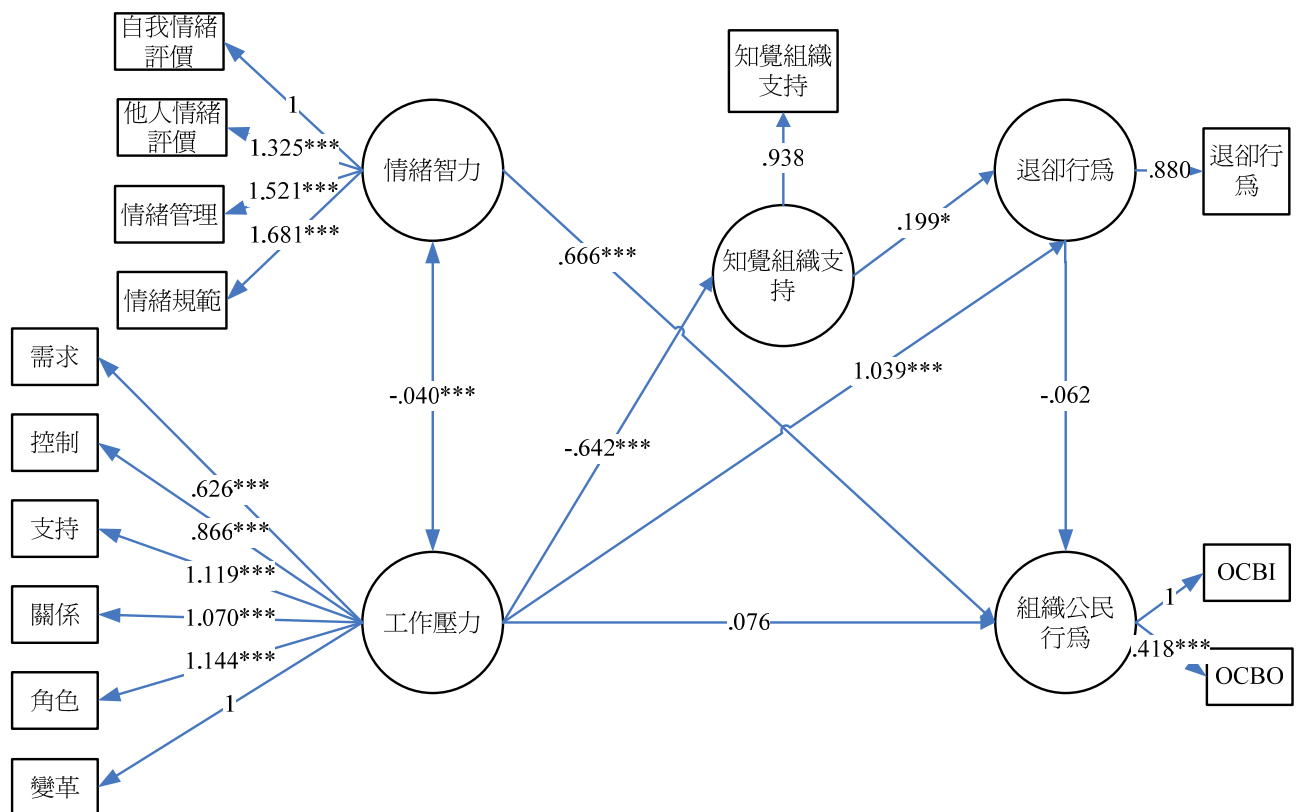


圖3 修正後之結果架構模式

最後將本研究假設驗證結果，彙總如表7 所示。

表 7 研究假設驗證結果彙總表

假設	驗證結果
假設1 情緒智力與工作壓力具否顯著性負相關。	部分成立
假設2 工作壓力對退卻行爲有顯著正向影響。	完全成立
假設3 工作壓力對組織公民行爲有顯著正向影響。	部分成立
假設4 工作壓力透過知覺組織支持對退卻行爲的中介效果。	完全成立
假設5 退卻行爲與組織公民行爲有顯著性負向關係。	完全成立
假設6 情緒智力與組織公民行爲有顯著性正向關係。	完全成立

5. 結論與建議

5.1 研究結論

5.1.1 自我情緒管控能力越好的員工其工作壓力越低

由研究結果顯示，情緒智力與工作壓力有顯著負相關，在情緒智力與工作壓力的六個構面中，除需求構面無顯著相關外，其餘構面皆為顯著負相關，表示情緒智力愈佳者，工作壓力程度會越低，此研究結果符合相關文獻的調查結果，也說明當組織想要調節員工的工作壓力時，強化其自身的情緒智力也是行動方案之一，此結果也驗證本研究之假設一之假設成立。

5.1.2 職場工作壓力越大，員工缺勤比例會提升

由分析結果發現，工作壓力對退卻行為達顯著水準，工作壓力與退卻行為有顯著正相關，顯示工作壓力愈大者，退卻行為的程度會更高。故假設二成立，亦即工作壓力對退卻行為有顯著影響。

5.1.3 當員工越無法掌控工作壓力時與同事的人際互動會較差

工作壓力對組織公民行為的分析結果具部份解釋能力，工作壓力控制構面與OCBI有顯著的負相關。故假設三部分成立，這也表示出，藥師使其當對工作產生其壓力時，又無法對此壓力能有效控制時，其與部門同事的之間的關係會產生較負面的關係，當同事有需幫忙時，其本身也較無意願協助。

5.1.4 員工感到組織有提供協助時，可降低員工的工作壓力與缺勤的比率

本研究所關切的中介效果是在探討「工作壓力與退卻行為的正向關係」是否會透過知覺組織支持的中介而下降？由本研究發現，在工作壓力六個構面中，全部皆與退卻行為是具有正向顯著關係，但在透過知覺組織支持的中介後，退卻行為的產生會顯著下降。

5.1.5 越不願意展現幫助他人的員工，越易缺勤或裝病

退卻行為與組織公民行為之個人有直接關係的公民行為與組織公民行為兩構面皆為顯著負相關，表示兩者之間有關聯，員工退卻行為愈高，其個人對組織的公民行為也愈低，相對來說員工的組織公民行為也就會低落，故假設五成立。實際結果發現，當其員工的退卻行為越高時，他表現出來的行為模式對整體工作場域的傷害愈大，他不會主動想要提升個人或其單位績效，相對來說，這也會造成其他同事的負擔與困擾。

5.1.6 自我情緒掌控能力越好的員工越能展現助人意願

情緒智力與組織公民行為有顯著正相關，故假設六成立，其結果表示，當員工情緒智力越高時，其部門的組織公民行為也會越好，這結果也顯示，當招募員工時，針對員工進行情緒智力的測驗，測驗的結果也可以當作預測員工未來工作績效的方法之一。

5.1.7 組織不是提供越多的支持給員工就能抑制退卻行為的發生

本研究透過結構方程式的建構發現，當員工感受到組織所提供的支持愈多時，反而會造成更大的退卻行為，在過去的文獻中指出當其組織提供越多的支持與福利時，其員工會更願意付出在工作上，但是這個支持與福利是否為員工所需求，這需要管理者來思考，當提供一位不愛喝咖啡的部屬一張咖啡歡樂券，他的確感受到組織有重視到他，但並未強化這項激勵作用在員工身上，所以，員工依然沒有得到激勵，所以要符合需求才能達到激勵作用。

5.2 建議

5.2.1 利用情緒智力來降低工作壓力

由本研究結果顯示，藥師的情緒智力與工作壓力具有負相關，因此，建議公司應重視藥師的情緒管理，有良好的情緒智力，對於工作上所帶來的負面情緒，即能迅速的處理及調整自我的情緒，進而降低其因工作所帶來之工作壓力，並且可使藥師保持高度的工作熱忱，相對地工作滿足即會提升。

所以，醫院應重視藥師人員情緒管理問題，此部份可透過教育訓練、主管輔導、工作研討會（workshop）等方式進行，若藥師人員有良好的情緒管理：

1. 對醫院內部而言，工作壓力下降，則退卻行為連帶降低，這樣對於提升組織公民行為及降低人員流動情形是有幫助的。
2. 對病人而言，藥師人員因有良好的情緒智力，即會提供良好、適切的應對及服務，相對地病人就會滿意，進而提升醫院形象及病人滿意度。

5.2.2 降低工作壓力以減少藥師退卻行為的產生

由本研究結果顯示，工作壓力與退卻行為有顯著正相關，顯示工作壓力愈大者，退卻行為的程度會更高，因此，建議醫院方面可以設法降低藥師的工作壓力，藉由降低工作壓力來減少藥師退卻行為的產生。

5.2.3 藉由知覺組織支持的作用來減少退卻行為的產生

由本研究結果顯示，透過知覺組織支持的中介後，退卻行為的產生會顯著下降。藥師在醫院體系中係少數的一群，但由於面對每日高門診量，住院人數的各項調劑及臨床藥事服務，其在精神上及體力上均面對極大的挑戰，但更重要的是在針對病患用藥品質的把關上扮演重要角色，此有賴醫院管理者給予關懷與重視。知覺組織支持對藥師之工作壓力及退卻行為的影響已獲得多方的證實，Cropanzano et al. (1997) 研究發現，有支持性的工作場所，員工退卻行為較低。藥師人員的工作，每天需面對成千的病人，再加上會面對抱怨的病人，很容易產生對工作的倦怠感，若組織能提供相關的組織支持方案使其能降低其工作壓力，相信對於醫院的醫病關係品質及工作滿意度亦能提升。因此，組織在設計及推動各項人力資源措施時，應展現其對藥師人員貢獻之正向評價及福祉之積極主動關懷。

5.2.4 退卻行為對組織公民行為具負面影響

由本研究結果顯示，退卻行為與組織公民行為呈現負相關，這表示，當員工退卻行為越高時，其組織公民行為越差，研究結果也由文獻中得到支持，Lewin & Peterson (1999) 研究四個工會團體會員資料指出，當會員提出工作不滿的經歷時，相對而言會產生低的工作績效水平、工作出席率與升遷比率以及高的曠職與高的人員流動率。因此，當醫院管理階層，希望能提高其藥師組織公民行為與降低退卻行為時，管理當局可藉由增加與員工之間正式溝通的管道，了解藥師目前所需要的協助有哪些，藉此降低其退卻行為，並且減少醫院在藥師人員的招募成本與人員更替成本，相信對於醫院的醫病關係品質及工作滿意度亦能提升。

5.2.5 工作壓力對藥師之影響

依據結果可以得知，一線藥師在工作控制、角色及變革構面上呈現有顯著的工作壓

力，這可以提供醫院管理階層一個訊息，在控制層面，部門內的各項制度的規劃設計，應讓所有藥師共同參與及表達，在角色層面，在門急診顛峰時間，宜加強人力彈性調度因應，並強化發藥檢核，避免造成角色負荷。在變革層面，管理當局可藉由增加與員工之間正式溝通的管道，讓員工適當的得知目前醫院的營運狀況及組織調整狀況，如此可減少一些不確定性

6. 參考文獻

6.1 中文部分

- 宋怡德 (2006)，醫學中心護理人員情緒智力危機管理及工作滿意度關係之研究，國立彰化師範大學工業教育與技術所碩士論文。
- 李金泉、陳俊良、葉品逸 (2005)，以英國 HSE 之壓力風險評估模式建構國內職場壓力評估量表，2005 年經濟部工業局工安研討會論文發表，11 月 29 日，公務人力發展中心。
- 李素吟 (2006)，急診護理人員工作壓力之探討，雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。
- 李惠美 (2002)，探討牙醫師職業壓力與身心健康、職業倦怠的關係—以高雄市牙醫師為例，高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文。
- 林豪傑 (2005)，CEO 權力支配性、高階人力資源管理系統、高階經營團隊社會凝合與競爭之關係，國立中山大學人力資源管理研究所博士論文。
- 林佳瀨 (2005)，知覺組織支持與組織公民行為—角色定義幅度之中介效果，中原大學心理學系研究所碩士論文。
- 洪永靖 (2003)，組織變革下員工反應形成之研究—以壓力模型分析，國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 翁碩謙 (2004)，醫院執業牙醫師離職意願之相關因素探討，臺北醫學大學醫務管理學系所碩士論文。
- 張兩漑 (2002)，醫師個人屬性、行為特質與壓力感知、趨避意向關係之探討，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 許耀峰 (2006)，醫院護理人員任職型態對其工作態度、組織公民行為與工作績效的影響研究，慈濟大學公共衛生研究所碩士論文。
- 陳旭耀 (2006)，管理者自我導向學習傾向、管理才能、與工作績效之相關研究—以知覺組織支持為干擾變項，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 陳重志 (2002)，購併後被併公司員工期望落差、知覺組織支持、組織承諾與工作壓力反應之關係探討，國立東華大學國際企業研究所碩士論文。
- 陳靜宜 (2005)，性別歧視與組織公民行為、退卻行為及情緒展現行為之關係—社會認同理論觀點，國立屏東科技大學企業管理系碩士論文。

- 曾瀞瑤 (2004), 醫學中心護理人員工作壓力與身心健康之相關探討, 國立臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。
- 黃千惠 (2006), 行政院衛生署所屬醫院新進護理人員工作壓力及其相關因素之調查研究, 臺北醫學大學護理學研究所碩士論文。
- 黃小燕 (2004), 花蓮地區護理人員工作價值觀與離職意願相關因素分析, 慈濟大學護理學研究所碩士論文。
- 駱俊宏 (2004), 臺灣南部地區男性護理人員角色壓力、組織承諾與離職傾向之相關研究, 樹德科技大學人類性學研究所碩士論文。
- 鍾政達 (2003), 心臟專科醫師工作壓力與身心健康之研究, 國立臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。
- 顏士棻 (2005), 個人社會資本、組織信任與組織公民行為關係之研究—以心理契約為干擾變項, 國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 羅慶徽、林金定、羅元婷、嚴嘉楓、朱明若 (2005), 職場健康促進理念與推動策略, 中華職業醫學會雜誌, 12(2), 65-72。

6.2 英文部分

- Boswell, Wendy R., & Olson-Buchanan, Julie B. (2004). Experiencing mistreatment at work: The role of grievance filing, nature of mistreatment, and employee withdrawal. *Academy of Management Journal*, 47(1), 129-139.
- Ciarrochi, J. V., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-180.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- European Foundation & European Commission (2004). *Industrial Relations Developments in Europe 2003*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Gardner, L. J., & Stough, C. (2003). Exploration of the relationships between workplace emotional intelligence, occupational stress and employee health. *Australian Journal of Psychology*, 55, 181-181.
- Hanisch, K. A., & Hulin, C. L. (1990). Job attitudes and organizational withdrawal: An examination of retirement and other voluntary withdrawal behaviors. *Journal of Vocational Behavior*, 37, 60-78.

- Hanisch, K. A., Hulin, C. L., & Roznowski, M. (1998). The importance of individuals' repertoires of behaviors: The scientific appropriateness of studying multiple behaviors and general attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 463-480.
- Härenstam, A., Marklund, S., Berntson, E., Bolin, M., & Ylander, J. (2006). Understanding the organisational impact on working conditions and health. *Arbeteoch Hälsa*, 82, 1-65.
- Health & Safety Executive (2003). *Beacons of excellence in stress prevention*. UK: HSE.
- Health & Safety Executive (2004). *HSE management standards for tackling work-related stress*. UK: HSE.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Law, K.S., Wong, C.S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Lewin, D., & Peterson, R. B. (1999). Behavioral outcomes of grievance activity. *Industrial Relations*, 38, 554-576.
- NIOSH (1999). *Stress at work*. US: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

6.3 網路資料

EU OSH Information (2003). *Stress at work*[On-line], Finland. Available: http://fi.osha.eu.int/good_practice/stress/indexen.stm, January 15.

衛生署網站衛生統計資訊網資料 (2007) , <http://www.doh.gov.tw/statistic/index.htm> 。