

南 華 大 學

創 意 產 品 設 計 學 系

碩 士 論 文

A Thesis for the Degree of Master of Design

Department of Creative Product Design

Nanhua University

台灣設計業者之逆境商數、工作壓力、工作價值觀
與離職傾向之相關研究

The Relative Study of Taiwan Design Practitioner's Adversity Quotient,
Work Stress ,Work Values and Turnover Intention

研 究 生：朱淑真

Graduate Student: Shu-Chen Ju

指 導 教 授：呂植圳

Advisor: Yi-Chun Lu

中 華 民 國 一 〇 五 年 六 月

南 華 大 學

創意產品設計學系碩士班

碩 士 學 位 論 文

台灣設計業者之逆境商數、工作壓力、工作價值
觀與離職傾向之相關研究

研究生：朱 淑 真

經考試合格特此證明

口試委員：
李安勝
呂 楨 州
陳 本 村

指導教授：呂 楨 州

系主任(所長)：趙 俊 宏

口試日期：中華民國 105 年 5 月 23 日

中文摘要

論文題目：台灣設計業者之逆境商數、工作壓力、工作價值觀與離職傾向之相關研究

研究生：朱淑真

指導教授：呂植圳

台灣在全球化衝擊下，產業競賽早已從早期代工業轉成腦力和創新的產業，設計這門行業即是腦力與創新的新產業，從事設計業的工作者也逐年攀升，如何讓企業組織能辨識人才，找出人才，培養卓越的設計人才，是相當重要的課題，以提昇台灣產業的競爭力；目前台灣現今對於逆境商數的研究逐漸增加，但針對台灣設計業者的樣本探討甚少，本研究目的係針對台灣設計產業工作者的工作特性，以問卷調查方式，探究其逆境商數、工作壓力、工作價值觀與離職傾向相互間的影響，及逆境商數與工作價值觀對工作壓力、離職傾向是否具有中介效果，經研究實證結果得知，台灣設計業者的工作壓力、逆境商數、工作價值觀與離職傾向相互之間都具有顯著正向的影響，且逆境商數、工作價值觀對工作壓力與離職傾向皆具有部分中介效果。

關鍵詞：逆境商數、工作壓力、工作價值觀、離職傾向

ABSTRACT

Title of Thesis : The Relative Study of Taiwan Design Practitioner's Adversity Quotient, Work Stress, Work Values and Turnover Intention

Name of Student : Shu-Chen Ju

Advisor : Yi-Chun Lu

Globalization has caused competitive industries in Taiwan to transform from original equipment manufacturers to creative and innovative industries, such as design. Workers engaged in design industry has increased year by year. In order to make Taiwan more competitive in the industry, it's a very important issue that how business organization can identify talent, find talent, and wltivate out standing designer. To date, research on adversity quotient (AQ) has increased; however, few studies have been done on. AQ of designers in Taiwan. The present study aimed at investigating the nature of work of designers in Taiwan through a questionnaire survey method. To identify the correlation among adversity quotient (AQ), work stress, work value, and turnover tendency, as well as whether AQ and work value mediate the relationship between work stress and turnover tendency. The empirical results showed that the work stress, AQ, work value, and turnover tendency of designers in Taiwan correlated significantly and positively. In addition, AQ and work value mediated the relationship between work stress and turnover tendency.

Keywords: adversity quotient, work stress, work value, turnover tendency

目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
目 錄	III
表目錄	V
圖目錄	VI
第一章	緒論.....	1
1.1	研究背景與動機.....	1
1.2	研究目的.....	3
1.3	研究流程.....	3
第二章	文獻探討.....	5
2.1	設計.....	5
2.1.1	設計業的定義.....	5
2.1.2	設計業的範疇.....	7
2.1.3	設計業的工作特性.....	9
2.2	逆境商數.....	9
2.2.1	逆境商數理論組成.....	10
2.2.2	逆境商數的組成要素.....	12
2.2.3	逆境商數的效能.....	15
2.2.4	小結.....	16
2.3	工作壓力.....	16
2.3.1	工作壓力的定義.....	17
2.3.2	工作壓力的來源.....	19
2.4	工作價值觀.....	21
2.4.1	工作價值觀的定義.....	22
2.4.2	工作價值觀的分類.....	22
2.5	離職傾向.....	23
2.5.1	離職傾向的定義.....	24
2.5.2	離職型態與影響離職的因素.....	24
2.6	各變項之關係.....	26
2.6.1	逆境商數與工作壓力之變項關係.....	26
2.6.2	逆境商數與離職傾向之變項關係.....	26
2.6.3	工作壓力與工作價值觀之變項關係.....	27
2.6.4	工作價值觀與離職傾向之變項關係.....	27

2.6.5	工作壓力與離職傾向之變項關係·····	28
第三章	研究方法·····	29
3.1	研究架構·····	29
3.2	研究假設·····	30
3.3	問卷設計與過程·····	30
3.4	資料分析方法·····	33
第四章	研究分析結果·····	35
4.1	敘述性統計分析·····	35
4.1.1	性別·····	35
4.1.2	年齡·····	35
4.1.3	工作性質·····	35
4.1.4	專業教育背景·····	36
4.1.5	職位·····	36
4.1.6	工作年資·····	36
4.1.7	學歷·····	36
4.1.8	工作地區·····	37
4.2	因素分析及信度檢定·····	38
4.2.1	因素分析·····	38
4.2.2	信度分析·····	39
4.3	Pearson 相關分析·····	39
4.4	迴歸分析·····	41
4.5	獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析·····	46
4.5.1	獨立樣本 T 檢定·····	46
4.5.2	單因子變異數分析·····	47
第五章	結論與建議·····	58
5.1	研究發現·····	58
5.2	研究貢獻·····	60
5.3	管理意涵·····	60
5.4	未來建議·····	61
參考文獻	·····	62
附錄一	·····	69

表 目 錄

表 2.1	文化創意產業之內容	7
表 2.6	國內外學者對工作壓力的定義	18
表 2.7	國內外學者對工作壓力的來源	19
表 3.2	本研究操作型定義	31
表 4.1	敘述性統計表	37
表 4.2	各構面之 KMO 值與 Bartlett 球形檢定結果	38
表 4.3	信度分析表	39
表 4.4	Pearson 相關分析	40
表 4.5	各變項間迴歸分析表	43
表 4.6	逆境商數對工作壓力、離職傾向之迴歸分析表	44
表 4.7	工作價值觀對工作壓力、離職傾向之迴歸分析表	45
表 4.8	不同性別與逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之差異性分析結果	46
表 4.9	不同年齡層與逆境商數之差異性分析結果	47
表 4.10	不同年齡層與工作壓力之差異性分析結果	47
表 4.11	不同年齡層與工作價值觀之差異性分析結果	48
表 4.12	不同年齡層與離職傾向之差異性分析結果	48
表 4.13	不同工作性質與各構面之差異性分析結果	49
表 4.14	不同專業教育背景與逆境商數之差異性分析結果	50
表 4.15	不同專業教育背景與工作壓力之差異性分析結果	51
表 4.16	不同專業教育背景與工作價值觀之差異性分析結果	52
表 4.17	不同專業教育背景與離職意圖之差異性分析結果	53
表 4.18	不同職位與各構面之差異性分析結果	54
表 4.19	不同工作年資與各構面之差異性分析結果	55
表 4.20	不同學歷與各構面之差異性分析結果	56
表 4.21	不同工作地區與各構面之差異性分析結果	57
表 5.1	研究假設與分析結果表	59

圖目錄

圖 1.1	研究流程圖	4
圖 2.3	構成逆境商數的三大基礎	12
圖 2.4	控制的 AQ 等級	13
圖 2.5	歸因與責任歸屬在逆境商數的影響	15
圖 3.1	研究架構圖	29



第一章 緒論

本章節內容主要介紹研究背景、研究動機、研究目的與研究流程等四部分，透過這四個部分簡單說明本研究的構思起源與流程。

1.1 研究背景與動機

200 萬多年前，當人類敲擊第一顆石頭製作石器開始，「設計」的天賦早已深烙在人類的基因裡。從舊石器時代小孩在地上的塗鴉到西班牙阿爾塔米拉洞穴的壁畫，從構木為巢到登陸月球，設計與人類的文明史一樣，不斷的演進，並經由設計的過程來使得生活更加舒適與便利。

近年來，台灣的設計作品在國際級設計大賽上，所獲得的多項肯定是有目共睹的，如德國國際論壇設計（德文：Industrie Forum Design Hannover，慣稱 iF）、紅點設計大獎（Reddot）、美國傑出工業設計獎（Industrial Design Excellence Award 簡稱 IDEA）、日本 G-MARK 等設計大賽中，榮獲不少的獎項，使得更多年輕世代的人們對投入設計產業躍躍欲試，而設計儼然成了台灣走向品牌的道路上，最不可或缺的一環。綜觀台灣設計業的現況，除了自行創立小型設計工作室以外，大多數的設計人才都隱身於大型企業組織之下，隨著台灣社會結構與經濟發展快速變遷狀況下，都會影響到從事設計產業的員工在工作職場上的穩定性與競爭力，而在現今瞬息萬變的時代裡，現代人的生活作息與壓力息息相關，各行各業的從業人員都會面臨到激烈的競爭環境，企業或組織裡的員工比以往面臨到更多更大的挑戰與責任，導致員工的工作壓力也將隨之升高，亦會使員工在工作上的價值觀趨於負面想法，最後產生工作

負荷過重、身體與心理承受不住，結果導致離開現任職務的可能性提高。

從事設計業者爲了有別於他人、想顛覆傳統，需要大量的靈感來源，而靈感又並非說有即有，因此承受極大工作壓力；設計工作者面對客戶的無情評論、不經意的批評與非專業的建議，也讓設計工作者的情緒常跌宕到了谷底，而陷入沮喪中，無法適應者只能等著被淘汰，另外，熬夜趕工，工作時間不規律，收入不穩定，競爭者多……等等，皆是設計工作者常遇到的窘境，如何找出自己的優勢能力，在這競爭激烈的這個行業獲得成就以及滿足，是一個很重要的課題；從上述研究者有感於設計業者的工作環境特性有別於一般的勞動性工作，因此本研究以台灣設計業者為研究對象，研究有關設計業者的逆境商數、工作壓力及工作價值觀對離職傾向之影響，亦可驗證不同族群或不同工作領域者面對工作壓力與挫折的回應能力是否有差異性。

在日常生活中，除了必須具備情緒智力(Emotional Intelligence, EI)的能力之外，現今最特別的是「逆境商數」(Adversity Quotient, AQ)的研究，意指的是當個體面對逆境時所回應的能力。台灣設計在世界流動得頻繁且漸漸地在國際間佔有一席之地，因此在面對國際化的競爭之下，台灣設計產業在學習如何將壓力、挫折轉化為動力，是一件相當重要的事。是故，本研究想要進一步探討台灣設計業者在就業環境中的現況，並在研究中加入逆境商數、工作壓力、工作價值觀與離職傾向等層面，試著了解影響員工離職的原因是為何，並探討這些原因是如何對員工造成影響，而目前在學術研究上並無較多的研究文獻資料針對台灣設計業者運用逆境商數與其工作壓力、工作價值觀及離職傾向等相關構面進行研究，期望能作為未來台灣設計業者在就業職場上能提供企業或組織一項參考之依據，期能有效地解決台灣設計業者在就業的環境下所面臨到的

各種問題，此為本論文之研究動機。

1.2 研究目的

台灣產業歷經數十年的努力與發展，從代工產業到製造業，在面對嚴酷的自由市場經濟全球化下，各國生產與製造業者都逐漸體認到，設計已成為一種國際化企業，亦是一種與群眾接軌的手法，更是競爭獲利的關鍵因素；因此在面對國際化的競爭之下，台灣設計產業在學習如何將壓力、挫折轉化為動力，是一件相當重要的事。依前述背景與動機，本研究主要探討台灣設計業者透過逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之關係，以提出如何運用逆境商數來減少工作壓力，並針對工作價值觀的不同，來探討與離職傾向之影響與建議。綜上所述，本研究欲探究之目的主要有以下：

- H1：台灣設計業者之工作壓力與逆境商數具正向顯著影響。
- H2：台灣設計業者之逆境商數與離職傾向具正向顯著影響。
- H3：台灣設計業者之工作壓力與離職傾向具正向顯著影響。
- H4：台灣設計業者之工作壓力與工作價值觀具正向顯著影響。
- H5：台灣設計業者之工作價值觀與離職傾向具正向顯著影響。
- H6：台灣設計業者之逆境商數對工作壓力、離職傾向具中介效果。
- H7：台灣設計業者之工作價值觀對工作壓力、離職傾向具中介效果。

1.3 研究流程

依照研究背景與動機，確定研究目標，進而開始針對逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之文獻蒐集與整理，透過蒐集文獻資料的彙整而擬定研究架構、建立假設及設立研究問卷，實施行問卷前測及修

正，最後將收集有效問卷進行研究分析，並依據分析結果提出結論與建議；本研究流程如圖 1.1 所示。

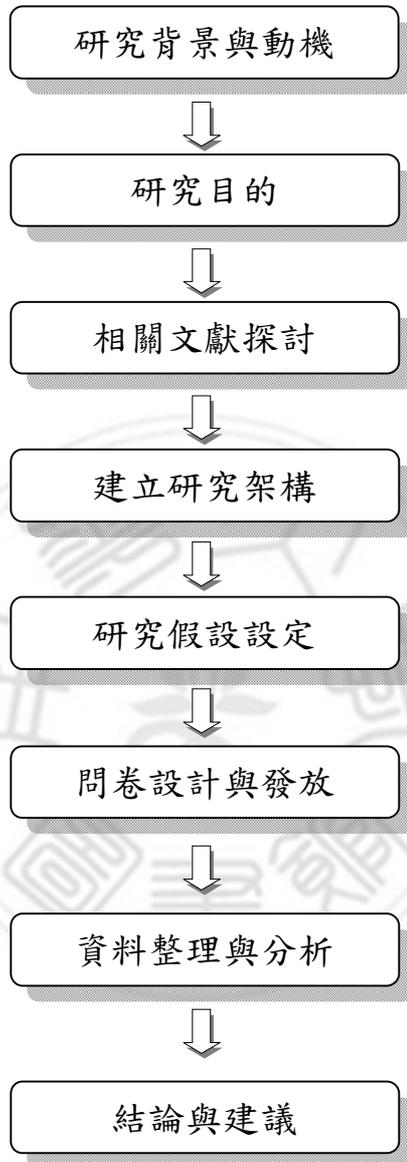


圖 1.1 研究流程

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

根據前述所提出的研究動機與目的，本研究將在這章節探討設計業、逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之相關研究與文獻，並將加以彙整，以充實本研究之理論架構。

2.1 設計

台灣在全球化衝擊下，產業競賽模式早已從早期代工業轉成腦力與創新的競爭，設計這門行業即是腦力與創新的新產業，而設計對於大眾的重要性已不同日而語，設計無所不在，環伺周遭，無論是腳踩的磁磚地板、端坐的椅子馬桶，抑或是你身上穿著的衣服鞋子，只要是你看的見的事物，所有的生活所需，幾乎都是經由設計過後而呈現在你眼前的。而這也正說明了「設計」對於我們的生活有多大的影響力。

2.1.1 設計業的定義

「設計」一詞最早來自拉丁文「disegno」，這個字從文藝復興時期使用來指稱作品的草圖或素描，大致來說，就是一件作品最根本的理念。設計亦是一門集各種方法之大全的科學，這些方法來自技術、經濟、社會科學和藝術等不同領域。

文藝復興時期，藝術家及建築師喬爾喬·瓦薩里（Gioro Vasari，1511～1574）認為「設計是所有手藝、繪畫、舞蹈、雕刻、書寫的基礎——設計是所有藝術的基礎。設計是所有藝術領域裡的內容和形式的操作。」（參自設計小史 湯瑪士·豪菲 2007）倍譽為當代最偉大的設計師之一的約里奧·庫卡波羅（Yrjo Kukkapuro，1933～）曾說「God always

Lives in Detail.」意思是說要設計完美，就必須從細節中去尋找，因細節可以將作品處理的更完美。美籍華裔的王受之教授(1946~)說：「所謂設計，指的是把一種計畫、規劃、設想、問題解決的方法，通過視覺的方式傳達出來的活動過程。」美國第一個工業設計系創建者之一的羅伊娜·里德·科斯塔羅 (Rowena Reed Kostellow, 1900~1988) 認為一件產品的產生絕對是因機能性的需求來設計，而使得設計的實際功用存在，至於外觀造形的美感，也勢必跟著機能性的要求而變化。國際工業設計社團協會 (International Council of Societies of Industrial Design, ICSID) 對設計的定義為「一種創造活動，主要再整合各系統且建立一個具有多面向特性的產品、流程與服務，是以創新、科技與人文為主要成分的整合活動，也是促成文化與經濟互動的關鍵因素。」英國工業設計教育家米沙·布雷克(Misha Black, 1910~1977)對設計下的定義則是：「設計是一種創造的行為，其目的在決定產品的真正品質。所謂真正品質，並非僅指外觀，主要乃在結構與功能的關係，俾達到生產者及使用者，均表滿意的結果。」

綜上所述，「設計」一詞，簡單的說就是人類依照生活經驗的體驗，感到物品本身的機能性不足，進而發想，透過規劃、設想等視覺各種傳達手段創造出藉以解決問題的作品，進而滿足人類的需求與喜好，又因時代潮流變化，設計者不再侷限於機能性的需求滿足，已又融入更多新的設計條件，例如：美感的經驗、文化內涵…。

設計職業的定義為：「從事製造業產品及服裝之設計開發，須與客戶討論溝通設計理念、協調解決從設計概念到製造成品各個環節可能發生的問題，籌備、委託製作原型及樣品，監督樣式、計劃、工具及製造過程。」工作內容包括：1.與客戶討論產品之設計概念 2.準備素描、圖表、說明、計劃、樣品及模型，以溝通設計理念 3.與客戶、管理者、銷售、及

製造部門協調解決問題4.籌備及委託製作原型及樣品，監督樣式、計劃、工具及製造過程（行政院主計處,2010），陳柏佑（2008）認為設計師是一種神祕的職業，同時扮演著執行者、思考者、問題解決者、裝飾者、催化者、解說者及使用者代言人等多重角色，這說明了設計是一項跨領域、複雜性高的職業。

2.1.2 設計業的範疇

現今的設計思潮不斷受到時代潮流與文化不斷的衝擊與建構，設計的分類慢慢的改變原來舊有的面貌與思維，不斷的推陳出新，依據文化部的定義，設計業則被歸類為六大新興產業的文化創意產業中，文化創意產業的範疇又囊括了視覺藝術、音樂及表演藝術、文化資產應用及展演設施、工藝、電影、廣播電視、出版、廣告、產品設計、視覺傳達設計、設計品牌時尚、建築設計、數位內容……等等 16 項。（如表 2.1）

表 2.1-1 文化創意產業之內容

產業類別	內容及範圍
一、視覺藝術產業	指從事繪畫、雕塑、其他藝術品創作、藝術品拍賣零售、畫廊、藝術品展覽、藝術經紀代理、藝術品公證鑑價、藝術品修復等行業。
二、音樂及表演藝術產業	指從事音樂、戲劇、舞蹈之創作、訓練、表演等相關業務、表演藝術軟硬體（舞台、燈光、音響、道具、服裝、造型等）設計服務、經紀、藝術節經營等行業。
三、文化資產應用及展演設施產業	指從事文化資產利用、展演設施(如劇院、音樂廳、露天廣場、美術館、博物館、藝術館(村)、演藝廳等)經營管理之行業。
四、工藝產業	指從事工藝創作、工藝設計、模具製作、材料製作、工藝品生產、工藝品展售流通、工藝品鑑定等行業。
五、電影產業	指從事電影片製作、電影片發行、電影片映演，及提供器材、設施、技術以完成電影片製作等行業。

表 2.1-2 文化創意產業之內容

六、廣播電視產業	指利用無線、有線、衛星廣播電視平台或新興影音平台，從事節目製作、發行、播送等之行業。
七、出版產業	指從事新聞、雜誌(期刊)、圖書等紙本或以數位方式創作、企劃編輯、發行流通等之行業。
八、廣告產業	指從事各種媒體宣傳物之設計、繪製、攝影、模型、製作及裝置、獨立經營分送廣告、招攬廣告、廣告設計等行業。
九、產品設計產業	指從事產品設計調查、設計企劃、外觀設計、機構設計、人機介面設計、原型與模型製作、包裝設計、設計諮詢顧問等行業。
十、視覺傳達設計產業	指從事企業識別系統設計(CIS)、品牌形象設計、平面視覺設計、網頁多媒體設計、商業包裝設計等行業。
十一、設計品牌時尚產業	指從事以設計師為品牌或由其協助成立品牌之設計、顧問、製造、流通等行業。
十二、建築設計產業	指從事建築物設計、室內裝修設計等行業。
十三、數位內容產業	指從事提供將圖像、文字、影像或語音等資料，運用資訊科技加以數位化，並整合運用之技術、產品或服務之行業。
十四、創意生活產業	指從事以創意整合生活產業之核心知識，提供具有深度體驗及高質美感之行業，如飲食文化體驗、生活教育體驗、自然生態體驗、流行時尚體驗、特定文物體驗、工藝文化體驗等行業。
十五、流行音樂及文化內容產業	指從事具有大眾普遍接受特色之音樂及文化之創作、出版、發行、展演、經紀及其周邊產製技術服務等之行業。
十六、其他經中央主管機關指定之產業	指從事中央主管機關依下列指標指定之其他文化創意產業： 一、產業提供之產品或服務具表達性價值及功用性價值。 二、產業具成長潛力，如營業收入、就業人口數、出口值或產值等指標。

資料來源：文化部.文化創意產業內容及範疇,99年公告,104年修正

經濟部對設計產業的定義範疇包括(產品設計、視覺傳達設計、包裝設計三大類型，除此之外還衍生出空間規劃、舞臺設計、展銷企劃等周

邊產業，以下分別說明：

1. 產品設計：產品設計企畫、產品外觀設計、結構設計、原型與模型製作、流行時尚設計。
2. 視覺傳達設計：CIS 企業識別系統設計、品牌形象設計、平面視覺設計、廣告設計、網頁多媒體設計。
3. 包裝設計：工業包裝設計、商業包裝設計。

2.1.3 設計業的工作特性

從事設計業者大致上皆以全職為主，但常伴隨著所執行案件性質不同，而有工作團隊臨時任務編組需要，共事合作的專案成員、工作場地也會因個案而不同，常需溝通協調、角色變化大；設計人員競爭壓力頗大，且常熬夜、加班趕進度，作息日夜顛倒、飲食不均衡，易導致焦慮、憂慮……等生理、心理疾病（勞動部行業職業就業指南,2014）。

2.2 逆境商數

1997 年美國心理學博士保羅·史托茲(Paul G. Stoltz)提出「逆境商數」(Adversity Quotient, AQ)一詞，所謂的逆境商數是人們面對逆境，在逆境中成長的商數，用來測量每個人面對逆境時的應變和適應能力高低，並以認知心理學、精神神經免疫學及神經生理學三種科學為學理基礎。此一套標準歷經十九年的研究和十年的應用，並由全球各地共七千五百餘人填寫過逆境反應表，來自不同地區、行業、年齡、種族與文化。經過分析，顯示逆境反應表示有效的工具，能預測出人們如何回應挫折，誰能克服逆境，堅持到底，發揮淺能，超越期待，反之則會禁不起考驗，

無法達到標的，半途而廢；AQ 是測量人們遭遇挫折橫逆時回應的能力與態度的指標，並以數據量化的方法客觀的呈現 (Stoltz, 1997)。

Stoltz 指出一個人即使擁有高智商，也有各種層面的情緒商數，卻仍然可能無法發揮潛力，原因在於或許 IQ 或 EQ 都扮演著非常重要的角色，但此兩者並非成功的關鍵。在邁向成功的路途中，為何有些人可以堅持下去，而同樣聰穎且穩定的人卻半途而廢，甚至完全放棄退出，關鍵就在於 AQ。事實上，生涯工作和個人生活兩方面的成功，大部分是取決於 AQ。

2.2.1 逆境商數理論的組成

Stoltz 以認知心理學、精神神經免疫學、神經生理學三種科學作為逆境商數理論基礎，茲說明如下 (圖 2.3)：

1. 認知心理學

美國心理學教授馬丁·賽里格曼 (Martin E. P. Seligman, 1942~) (1975) 藉由狗的實驗提出「學來無能為力理論」(又稱習得無助論 learned helplessness) 發現人會因習慣面臨挫折時表現出無能為力的態度而不去反抗，學會無能為力會徹底摧毀其行動動機，不論你做什麼或如何努力，都不會有任何成效。

Stoltz 便以此理論認為當人們遇到挫折是否採取行動或是逃避，皆由自己所控制。那些對自我能力充滿信心的人們，將會努力相信自我能夠有足夠的能力有效地處理問題與狀況，並會勇於接受挑戰及考驗，掌握並控制自己的命運。當面對逆境的反應如果是正面的，也就是認為挫折只是短暫的且影響層面是有限的，只要努力便可以控制，最後就可以迅速擺脫壓力，並以積極的態度克服障礙，達到成功的標竿。相反的，面

對困境而無法控制，使其範圍擴大，通常會受到逆境的消磨。所以對逆境的反應會影響個人效率、表現和成功。

2.神經生理學

透過精神神經免疫學的各项研究中，可知一個人如何回應挫折，與其身心健康是有直接的關係；掌控自己生活的知覺深深影響著身心健康，控制是健康、健全生活的要素。而 Locke(1984)曾以一群哈佛大學生作為試驗對象，進行一個壓力的實驗，以了解對逆境的反應能力及免疫力，研究發現個人回應逆境的態度會影響免疫功能的結構和效力，亦是無能應付壓力者在壓力下高度沮喪焦慮者的人，防護身體的免疫力較低因此，也說明了如何回應挫折和身心健康有直接關係。

3.精神神經免疫學

此部份強調的是潛意識的習慣，如 AQ 是可以立即改變，並且進一步形成新的習慣，且隨著時間逐漸強化。透過紐沃博士、史奎爾醫師及其他知名神經生理學者的研究得知人類腦部有完善結構，不但能重複想和行為，還可以納之潛意識，成為自動的模式或習慣，習慣可以深深鑄在腦部的潛意識區。藉由而能更加瞭解 AQ 如何成形，以及為了改變 AQ，必須經過甚麼樣的步驟，也可以解釋為個體的大腦是如何形成習慣的行為與思維。

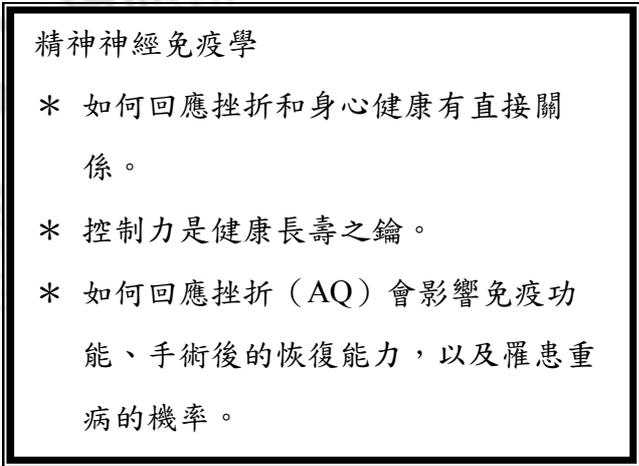
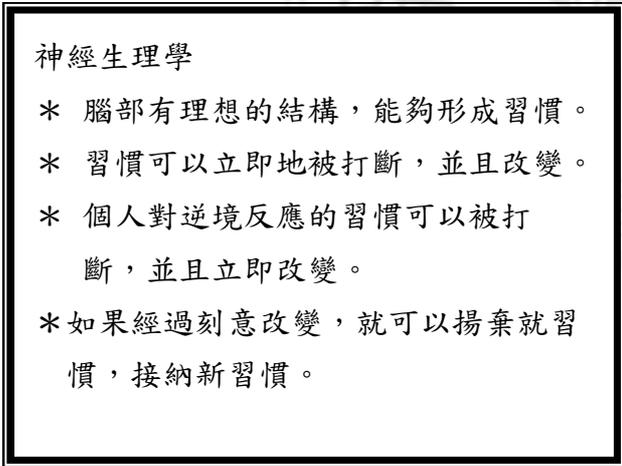
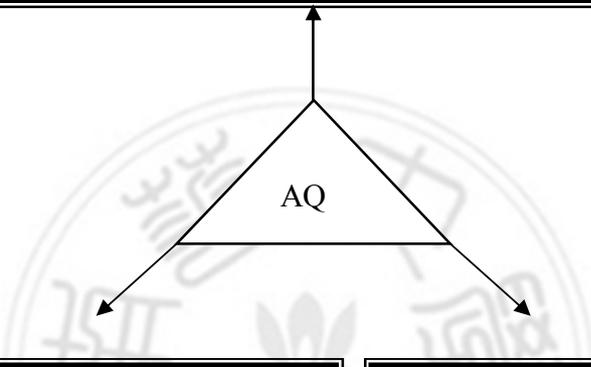
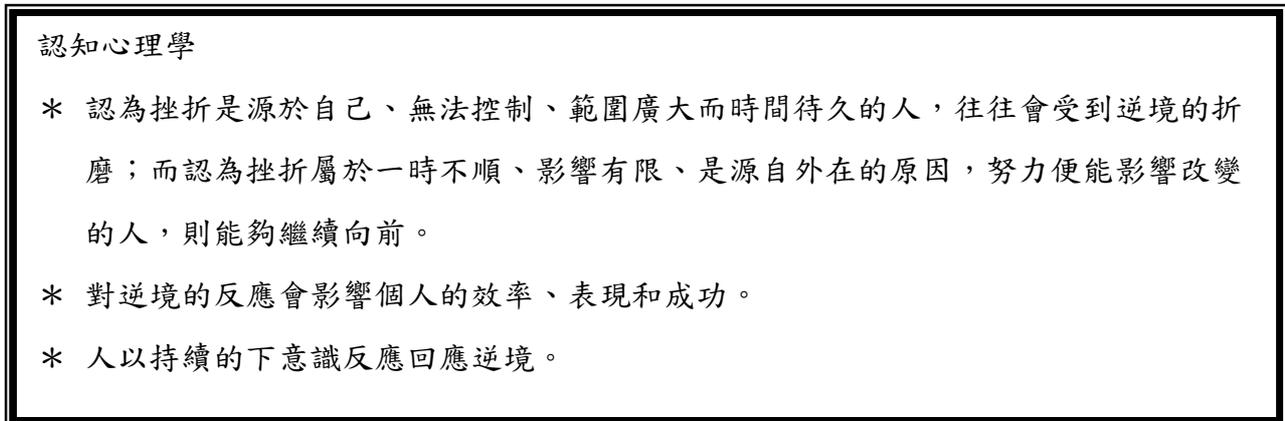


圖 2.3 構成逆境商數的三大基礎

資料來源：Stoltz 原著，莊安祺譯（1997），AQ 逆境商數，P94

2.2.2 逆境商數組成要素

逆境商數(Adversity Quotient)主要由四個層面「CO₂RE」組合而成，而這四種要素是 Stoltz(1997)結合了 Seligman(1995)等人習得無助修正理

論和自我掌控力理論並加入歸因責任的概念所構成。從個人的 CO₂RE 決定自己應如何回應每一個衝突、挫折、挑戰與機會，更進一步探討如何提升自己的 AQ 能力，其說明如下：

1. 控制(Control, C)：

指的是人們自覺能扭轉形勢的能力和 control 自己對逆境反應的能力。AQ 中控制力 (C) 分數越高，就越可能覺得自己能掌控大部分的逆境，越覺得自己有掌控能力，就越可能創造改變情勢；掌控能力高，對長期工作表現、健康及生產力皆有正面積極的影響。反之，AQ 中控制力 (C) 分數越低，就越可能覺得自己難以掌控一切，對防止破壞無能為力；低控制力讓自己難以改變，面對逆境束手無策，在更嚴重的情況下，易衍生成宿命論。控制力 (C) 分數高低如何反應逆境帶來的影響。(圖 2.4)

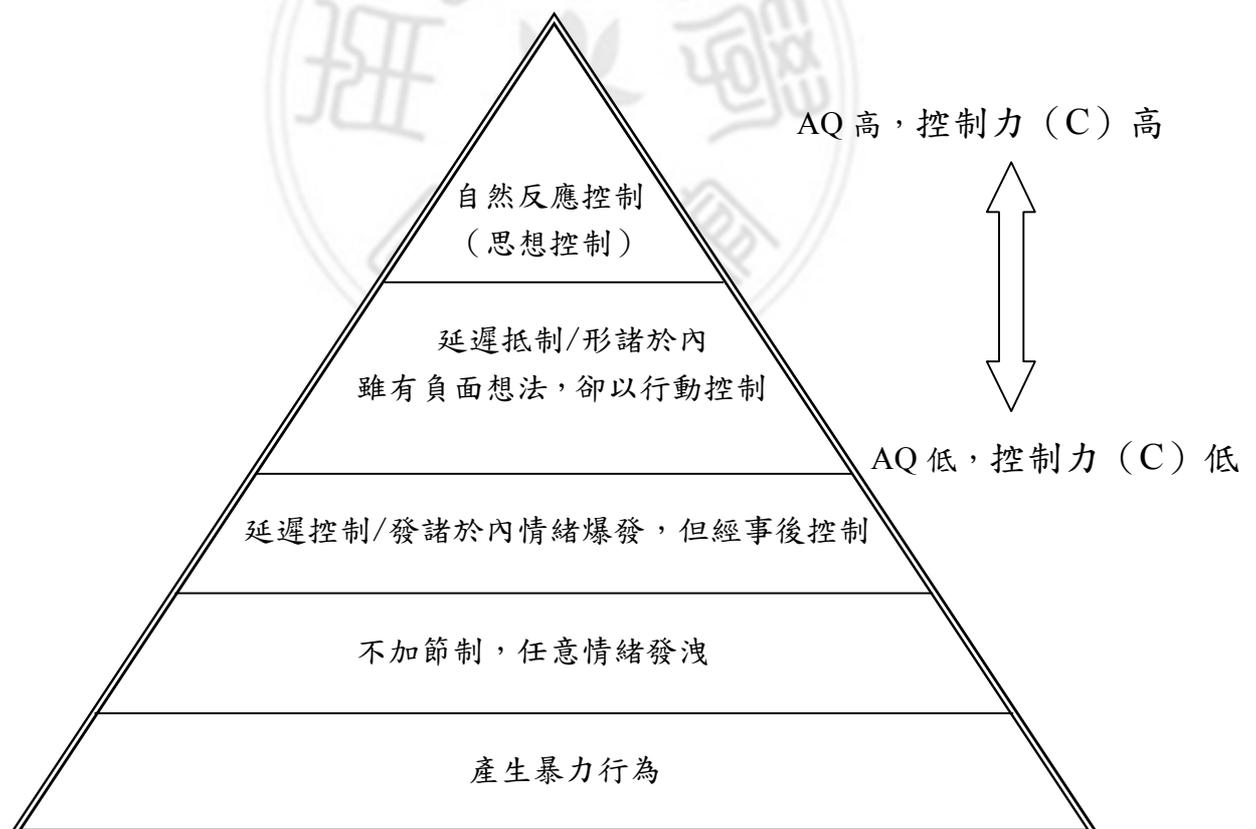


圖 2.4：控制的 AQ 等級

資料來源：Stoltz 原著，莊安祺譯 (1997)，AQ 逆境商數，P77

2. O₂ 代表歸因 (Origin, Or) 和責任歸屬 (Ownership, Ow) :

其意義為：「逆境與挫折發生的起因是什麼人或什麼事」以及「我對逆境與挫折應負多大的責任」。O₂ 高者能從錯誤中學習，也樂於接納挫折帶來的結果，樂於承擔責任使得他們能夠積極採取行動，因而獲得更多能力；歸因(Or)成績越高代表月可能解析造成逆境與挫折的其他外在因素，也較能明白看出自己的角色，藉此檢討評估自己的行為，而能在下次遇到同樣狀況時，有更好、更快、更有效率的反應。責任歸屬(Ow)成績越高，代表越願意承擔結果，能夠看輕自己的角色，而發揮更好的效果，明辨哪些責任真正屬於他們自己，勇於去承擔責任，勇於承擔讓他們能積極採取行動，因而獲得更多能力。當他們認為自己的任何作為都會影響結果時，便能樂於承擔更多責任（圖 2.5）。(Stoltz, 1997)。

O₂ 的分數越高，就越有可能把成功是為自己努力的結果，把逆境當成外在因素所造成；懂得規避掉不必要的自責，也較容易看輕自己的責任歸屬。

3. 影響層面 (Reach,R) :

此要素代表挫折對自己其他的生活範圍會有多大的影響，影響力(R)指數低者面對小小挫折就能對生活層面產生重大的影響，容許挫折侵入人生中一個或多個領域，會令人喪失能力，讓逆境更容易影響到人生的其他層面；反之影響力(R)指數越高，就越有可能免去驚慌失措的衝突情況，同時降低逆境對於內心打擊的強度，進而能保持愉快的心情以及堅持到底的態度，持續努力下去，便能將逆境的影響層面縮小。

4. 持續時間(Edurance,E) :

E 是 AQ 層面中的最後一個部分，其中包括兩個情況「逆境與挫折會維持多久？」或「導致逆境的原因會持續多久？」。其意指把失敗歸因於

自己能力不足的人，還是把失敗視為自己努力不夠而不屈不饒的人。AQ 和 E 分數越高，就越可能是成功為持久的結果，因此抱持著當逆境與挫只是一時的過渡期，問題的發生不會持續得太久，而遇到逆境與挫折時堅持下來的人，則擁有回應逆境的能力，且能提升自身面對逆境的承受力(Stoltz, 1997)。

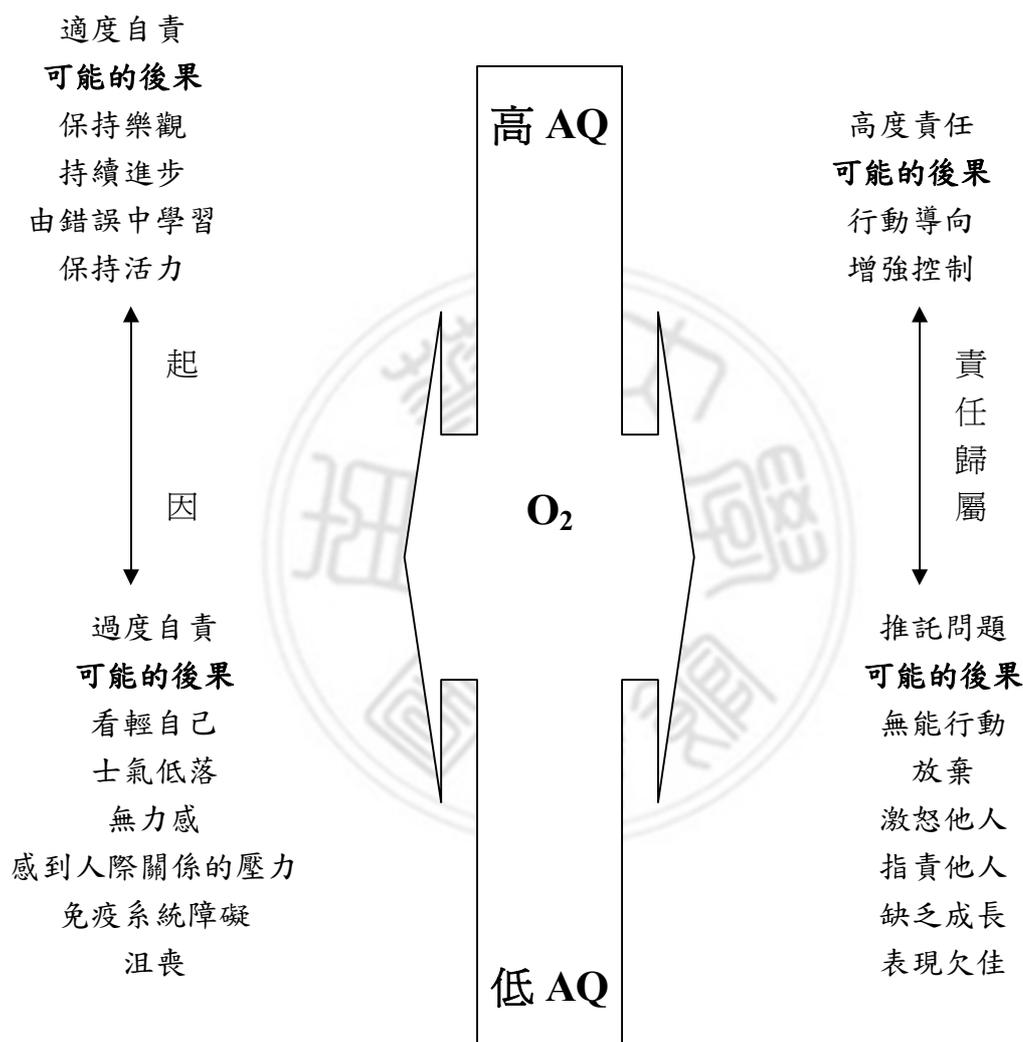


圖 2.5 歸因與責任歸屬在逆境商數的影響

資料來源：莊安祺譯。Stoltz 原著 (1997)，AQ 逆境商數，P120

2.2.3 逆境商數的效能

逆境商數是測量人們如何回應逆境的標準，對其人類生活影響相當

深遠，一個人再生活上或工作上的成就決定於一個人的逆境商數；舉凡生活壓力承受痛楚的程度、工作事件解決問題的能力、工作上競爭力、創作表現、團隊表現、樂觀、面對考驗的應變能力、耐力及韌性等。Stoltz, (1997) 亦指出逆境商數具有以下效能：

1. 逆境商數可預測哪些人將克服逆境，哪些人會被逆境擊倒。
2. 逆境商數可檢測出承受逆境及征服逆境的能力。
3. 逆境商數可預測哪些人將超出預期的表現，而哪些人不會。
4. 逆境商數可預測哪些人將會放棄，哪些人會堅持到底。
5. 逆境商數是一個具有科學理論基礎的工具，可利用它來改善對逆境的反應，提升整體的專業效能。
6. 逆境商數是一種成功的新觀念，告訴你如何發揮你的潛能。

2.2.4 小結

逆境商數的核心在於人們遇到逆境壓力時，避免產生行為異常的能力，即為個體能夠經得起挫折或打擊能力（林欽榮，1983）。因此，本研究採用問卷評量的方式，也就是透過台灣設計業者的問卷評量，了解其對抗逆境之能力與態度，並且以此來分析與工作壓力、工作價值觀及離職意圖等相關關係，期望能作為未來台灣設計業者找尋人才的參考依據，並能有效地解決台灣設計業者在就業的環境下所面臨的各種問題。

2.3 工作壓力

壓力是現代人常有的感受，它無所不在，伴隨在這資訊快速變遷的社會中，當人們面臨挑戰時，不同形式的壓力便傾巢而出。壓力(Stress)最早源自於物理學與工程學上所有的名詞，其用意是指物體受到外力作

用所產生的一種抗力(張德聰,1992),現今,壓力已是心理學、醫學、生理學...等不同領域研究關注的議題。所謂壓力是指身體或情緒上對環境所存在威脅的反應(Steer,1983);陸洛(1997)認為工作壓力是工作者與職場的相異性關係所產生的,工作壓力可能會對工作者身心造成不良的影響;由此可知,工作壓力的產生是因工作情境當中的某些因素所造成的,對個體造成身體與心理的損傷與行為沉擾,導致組織生產力降低,並且所帶來的感受是否會成為逆境,因此工作壓力的問題應特別予以重視。

2.3.1 工作壓力的定義

「工作壓力」是由「壓力」的概念所衍生而來的。所謂的工作壓力是指個人在工作中知覺到個人能力與環境不能配合,而影響到身心健康及健康行為的一連串過程(張寶仁,1999)。亦指工作和環境所造成的情緒上和生理上的負面反應,超過個人的負荷量,進而造成心理上的威脅感、緊張、焦慮、挫折或苦惱的反應,這些反應將會改變個人正常的身心狀況,引發消極、無助感等過程。然而,並非工作壓力的影響全是負面的,宋禮彰(2002)研究就認為工作壓力不全然是負面的,適時的給予工作壓力反而會使工作者視其為一種挑戰性,因而增加工作的意願與自信,達到有效的工作效率。

各學者對於工作壓力的定義各有不同的看法。研究者綜合國內外的相關文獻,整理工作壓力的定義,表列如下(表 2.6):

表 2.6-1 國內外學者對工作壓力的定義

學者	年份	工作定義
Mclean	1970	任何會造成工作者不良適應反應的工作相關因素即為工作壓力
Beehr and Newman	1978	工作壓力是指與工作有關因素與工作者的交互作用下，所產生的心理與生理的變化。
Jamal	1990	工作壓力是指工作者面對工作環境的脅迫時，他所採取的反應。
Steer	1994	認為工作者在工作情境中面臨某些工作特性的威脅，所引發的反應。
Caplan	1975	工作壓力的產力是因為工作環境中的某些因素，造成工作者不良的影響。
Fleming et al.	1984	工作壓力是一種概念化的過程，它隱含個人對於危險或威脅等刺激之認知與反應。
藍采風	1985	工作者面對工作情境時，個人能力無法負擔所對應的期待行為，而心理、生理所產生的不良影響。
林秀靜	1998	工作壓力是經由工作感受到焦慮、緊張、挫折、無助、憤怒和沮喪等不愉快的情緒。

表 2.6-2 國內外學者對工作壓力的定義

游宗鴻	2013	工作者在工作環境，感受到本身能力無法應付工作時所面對的困難處時所產生的心理和生理反應。
-----	------	---

資料來源：本研究整理

由上述綜合各學者文獻，可得知凡是與工作職場有關的情境因素所引起的壓力，皆可稱為工作壓力，故本研究將工作壓力一詞定義為：個人面對工作環境的變化時，超過個人的負荷量時，身心所產生的恐懼、不安、緊張……等負面情緒感覺反應，使得個人心裡有被壓迫的感受。

2.3.2 工作壓力的來源

壓力來源因人而異，而造成壓力的原因也相當多元，黃宗顯（1987）認為工作壓力的並非只有單一，有可能是一種或兩種以上的因素，是來自多方面的因素，壓力來源彼此之間長存有密不可分的關連性，彼此不易區分，想要詳列所有工作壓力來源並不容易，甚為不可能。

綜合學者針對工作壓力來源定義分述如下：

表 2.7-1 國內外學者對工作壓力的來源

學者	年份	工作壓力來源
Mclean	1979	(1) 工作衝突及不確定性 (2) 工作負荷太重 (3) 無法釐清自己的工作權責 (4) 與主管的觀念南轅北轍

表 2.7-2 國內外學者對工作壓力的來源

學者	年份	工作壓力來源
Robins	2005	(1) 個人：家庭問題、經濟問題、個人特質 (2) 組織：任務要求、角色要求、人際關係、組織結構、領導風格 (3) 外在環境：經濟不確定性、政治不確定性、技術不確定性。
Hellriegel et al	1986	(1) 工作本身：工作量、時間壓迫 (2) 組織角色：角色模糊、衝突、負荷量過重… (3) 職涯發展：升遷不利、缺乏穩定性 (4) 人際關係：主管、同事、部屬間的關係 (5) 組織結構：組織缺乏溝通、政策無法協調 (6) 組織外部：工作與家庭角色有衝突
黃義良	1999	(1) 工作負荷 (2) 人際關係 (3) 專業知能 (4) 時間壓力
馮觀富	1992	(1) 期望過高 (2) 角色衝突 (3) 在期限下工作 (4) 工作負擔 (5) 無法自我調適 (6) 工作環境過於複雜或單調 (7) 人際關係

表 2.7-3 國內外學者對工作壓力的來源

藍采風	2000	<ul style="list-style-type: none"> (1) 工作質與量：工作量太多，時間少，要求過多 (2) 工作角色：角色衝突、不明確，少回饋 (3) 工作責任：須作決策、需處理衝突，害怕出錯 (4) 人際關係：未受到他人支持與鼓勵 (5) 工作滿足：環境不愉快、沒有升遷、沒有安全感、工作單調無趣 (6) 工作與家庭：因工作喪失與家人相處時間、工作情緒影響家庭生活
-----	------	---

資料來源：本研究整理

基本上造成工作者的工作壓力原因非常複雜，不論是因為個人、家庭、組織、人際關係上的挫折等，皆會造成工作壓力的產生，而當工作壓力過大使工作者無法負荷時，將會影響在工作上的績效與表現。

2.4 工作價值觀

工作價值觀的涵義多來自價值觀的定義衍生而來，不同的學者對價值觀有不同界定，因此衍生出了對工作價值觀的多種界定，而工作價值觀是一種高度抽象的概念，常因學者的研究目的或研究不同需求的觀點，引用的理論背景不同，將其視為一種目標、一種信念、一種評價標準……等等，故對於工作價值的定義就有所差異。

2.4.1 工作價值觀的定義

工作價值觀的涵義多來自價值觀的定義衍生而來，而價值觀指的是個人的喜好偏愛，而個人價值卻會影響個人對工作之看法，而形成所謂的工作價值觀（張美雲，1996）；李佩玲（2015）認為工作價值觀為個人從事工作活動時，用來評估事物、行為或目標的信念與標準，並且受其影響個人的工作行為、工作目標；Super（1970）認為工作價值觀是與工作有關的目標，是個人內在所需求的及個人在從事活動時所追求的工作特質或屬性，可以代表一個人想從工作中獲得其渴望的東西。此外，康真娥（2003）認為工作價值觀是個人對工作信念與偏好程度，可導引個人行為動向，造就個人偏好特定行為，並做為選擇工作之指標，它深深影響個人對工作的知覺與評價。綜國內外學者所述，工作價值觀是個人從事工作時，所持有的信念與態度，是個人主觀判斷工作行為或目標的持久信念，其影響工作行為與工作態度的重要評價。

2.4.2 工作價值觀的分類

Ginbcerg et al.(1951)是最早提出工作價值觀的分類方法的學者，他將工作價值觀分為內在價值(Intrinsic Values)、外在價值(Extrinsic Values)，與附帶價值(Concomitant values)三大類。所謂的外在價值是非於工作本身，但又與工作息息相關的價值標準，內在價值則是屬於對工作本身的本質的敘述，而其他的因素另歸類於附帶價值。李華璋（1990）透過實地訪談，將工作價值觀分為工作中的表現與創新、工作中的成長、社會道德、人際關係、社會肯定、社會潮流、工作環境、薪資、新奇與變異、安定、解決問題等 21 項。

而 Super(1970)與 Miller(1974)將工作價值觀歸納成「內在工作價值」

和「外在工作價值」兩大類：

1. 內在工作價值：包括成就感、利他主義、美的追求、創造力、智性的刺激、管理的權力等。
2. 外在工作價值：包括獨立性、威望、經濟報酬、安全感、工作環境、與上司之間的關係、與同事的關係、生活方式等。

亦有學者 Ros et al. (1999)更將工作價值觀分成四個部分：

1. 內在工作價值觀(Intrinsic Work Value)：個人所追求的是自我的成長，以及從工作經驗當中獲得成就。
2. 外在工作價值觀(Extrinsic Work Value)：工作被當成是提供個人在維持生活及自身安全的來源。
3. 社會性工作價值觀(Social Work Value)：工作被當成是建立正向的社會關係與對社會有貢獻的一種方法。
4. 追求聲望的工作價值觀(Prestige Work Value)：個人成就感的來源是與他人做比較，及優於他人所產生的優越感中獲得。

綜合上述學者的觀點，學者們在研究中對工作價值觀的劃分並不一致，研究者採 Super(1970)與 Miller(1974)的觀點，將工作價值分為兩大面向來設計研究題目，透過設計業者對於工作的自我需求滿足、是否符合自我的期望等題型設計，得知設計業者的內在工作價值觀，也藉由設計業者自身的工作性質或職務在他人眼中，強調伴隨工作而來的事物，例如：福利、薪資、升遷地位、人脈存摺等，是否影響設計業者的外在工作價值觀。

2.5 離職傾向

工作者在工作中過程中遭受到挫折（例：工作志趣不合、組織環境

不適應、被上頭主管指責或因家庭因素)時,產生出許多負面的感受與影響,皆可能會引發離職等行為(黃詩瑩,2015)。

2.5.1 離職傾向的定義

所謂離職傾向,陳孟修(1999)認為組織成員因工作不滿意,產生離職念頭,尋找其他工作傾向與找到其他工作可能性之總和表現;離職傾向的產生是指員工經歷不滿足的退縮行為,曾經歷離職念頭、尋找工作機會、評估比較其他工作機會,是實際離職行為前的最後一個步驟(丁怡瑛,2007)。林芳羽(2007)勞動者在工作場所中已經工作一段時間,經過個人審慎評估後,可能因為個人因素、組織因素、環境因素或其他人為因素而讓他決定離開工作場所的行為。Teff&Meyer(1993)認為離職傾向乃是指一種有意識且經過深思熟慮後,所產生離開組織的念頭。Emery and Trist(1965)離職是一種社會過程,個人進入組織之後,組織和個人的互動就會增加,如果組織和個人互動沒有達到一個適當層次,就會造成個人離職組織的結果,離職行為因而出現。

綜合上述學者的離職傾向定義文獻綜合統整後,可得知離職傾向是指員工對自己目前的工作環境、組織感受到不滿意,意圖想尋找其他工作機會的念頭強度。

2.5.2 離職型態與影響離職因素

Price(1977),Hollenbeck and Williams(1986)指出傳統上學者將離職分為自願性與非自願性離職兩種:

1. 自願性離職(Voluntary turnover)

因組織因素而自願離職,如薪資、更多工作機會、志趣不合、升遷

機會、工作挑戰性以及工作間人際關係處理等因素，以及個人因素，如健康、深造、退休、遷居等因素，皆有可能引發辭職意圖。

2. 非自願性離職 (Involuntary turnover)

非自己意願的反應，主要是由雇主或組織立場所強執行的離職，通稱為被解僱。其原因有可能經營不善、個人表現不佳或違反重大規定等。

黃英忠等 (2001) 整理歷年的學者研究資料，歸納出影響離職員的最基本因素為員工個人，其次是組織內部，而這些離職者的為何抱持此態度，其原因如下：

1. 個人工作量或工作時間超過能力所能負荷。
2. 工作環境不良。
3. 待遇不佳或不能滿足個人或家庭的生活需求。
4. 休閒與福利制度無法紓解員工精神壓力。
5. 員工對公司缺乏信心。
6. 組織內部相處不融洽。
7. 升遷機會少，考核不公，人事制度不健全。
8. 家庭環境因素。
9. 個人身心因素，如疾病、傷殘…等不可抗力因素。
10. 表現不佳，被公司解雇。
11. 經濟不景氣時，公司業務緊縮，為了節省人事開銷而暫時解雇員工。

從以上影響離職的因素可發現，自動離職是工作者面臨到重大的壓力與挫折，使得工作者開始衡量自己的去留利弊，認為離開目前的職位或許會有更好的工作環境、機會，便發生離職的意圖。

2.6 各變項之關係

以下將就逆境商數、工作壓力、工作價值觀與離職傾向等變項進行相關文獻的探討，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變項關係

逆境商數反應量表具有測量逆境的態度與回應之能力，如逆境商數與工作壓力具有正向的相關性(張瑞真，2009；李聰杰、劉禮維，2011；詹昆霖，2013；黃詩瑩，2015)，由此可見逆境商數與工作壓力確實存在著關聯性。而適度的工作壓力是可以激發員工的工作能力，有研究發現，楊豐華等(2013)研究發現出能夠適當的調適本身個體的行為對人際關係壓力與組織的認同具有調節的效果。

由此可知，工作壓力與逆境商數是具有一定的影響，研究實證結果顯示留偉民(2013)研究指出軍訓教官的工作壓力對逆境商數具有顯著負向影響，其表示工作壓力高相對的逆境商數就越低，及詹昆霖(2013)研究指出企業組織的員工之逆境商數對工作壓力呈顯著影響，表示當逆境的回應能力提高，則愈容易應付工作上的壓力並進一步影響員工離職之意願降低；黃詩瑩(2015)研究指出當台灣原住民員工工作壓力增強，則逆境商數的回應能力就會被削弱。

2.6.2 逆境商數與離職傾向之變項關係

王姿云(2010)研究逆境商數、外派適應與離職傾向關係模式之研究，發現逆境商數的高低會影響外派適應之調適結果，如果逆境商數愈高，就愈能在不熟悉的環境中適應，得知逆境商數與離職傾向之間呈負相關，但並沒有負向影響，代表在外派人員在逆境中忍受的程度，並不

會造成是否想要離職的念頭；詹昆霖(2013)研究中發現企業可從提升員工之逆境商數的策略中達到降低員工離職意圖的傾向；林俊雄（2001）以台灣地區連鎖加盟事業經營管理者為研究主題，結果發現逆境商數對離職意願有顯著的負向關聯；黃詩瑩(2015)在台灣原住民員工研究中亦證實逆境商數與離職意圖具有顯著影響。因此，本研究認為該理論與影響離職傾向的一些關鍵因素有許多的關聯性。

2.6.3 工作壓力與工作價值觀之變項關係

工作壓力會影響員工在認知上、個體行為上出現各種不同的影響，進而影響到工作價值觀，國內外亦有研究證實工作壓力與工作價值觀具有正向相關影響，例如國內學者王恩普等(2013)研究工作價值觀與工作壓力的研究，研究結果顯示工作價值觀愈趨向正面，則其工作壓力愈低；陳弘彬、鄭桂玫(2009)在研究中指出，工作價值觀與工作壓力之間存在高度的正相關。本研究認為工作壓力與工作價值觀之間有一定的相互影響，兩者皆會因從事工作勞動時的環境之下，個人會產生出對於工作或情況上的感受及看法有所不同。

2.6.4 工作價值觀與離職傾向之變項關係

在相關研究當中發現，有關工作價值觀與離職傾向之間的關係，皆呈現顯著正向相關，如王喻平(2008)研究越南員工之工作價值觀與離職傾向的探討，研究結果顯示工作價值觀與離職傾向項具有正向影響；林惠彥等(2011)研究亦顯示工作價值觀與離職傾向兩者具有相關影響；王桂英等(2010)研究臨床護理人員工作價值觀與離職傾向的結果亦顯示工作價值觀與離職傾向兩者具有相關影響，上述之研究結果均顯示員工的工作

價值觀越正面，則對於離開工作崗位的意願越低。綜合以上的研究結果可以發現，工作價值觀與離職傾向具有高度的相關聯性。

2.6.5 工作壓力與離職傾向之變項關係

學者Abelson (1987)、Jamal (1997) 在研究發現，工作壓力與離職傾向呈正相關，表示工作壓力越大，則離職傾向越高；陳嘉尚 (1985) 研究發現，工作壓力各構面與離職傾向呈正相關，其中疲勞與整體工作壓力兩項與離職傾向相關最高；陳欽雨等 (2015) 在探討金融業員工的社會支持、情緒智力、工作壓力與離職傾向之關連影響關係中發現工作壓力對離職傾向具有顯著的正向影響，意即員工的工作壓力越高，其離職傾向亦越高。

第三章 研究方法

本章分四節，第一節為研究架構，第二節為研究假設、第三節為問卷設計與過程及研究變數之操作型定義，第四節為資料分析方法等四個部分進行說明。

3.1 研究架構

本研究之研究架構如圖 3.1 所示，分別探討台灣設計業者之逆境商數、工作壓力、工作價值觀與離職傾向之間的關聯性，並探討逆境商數與工作價值觀對於工作壓力、離職傾向之中介效果。

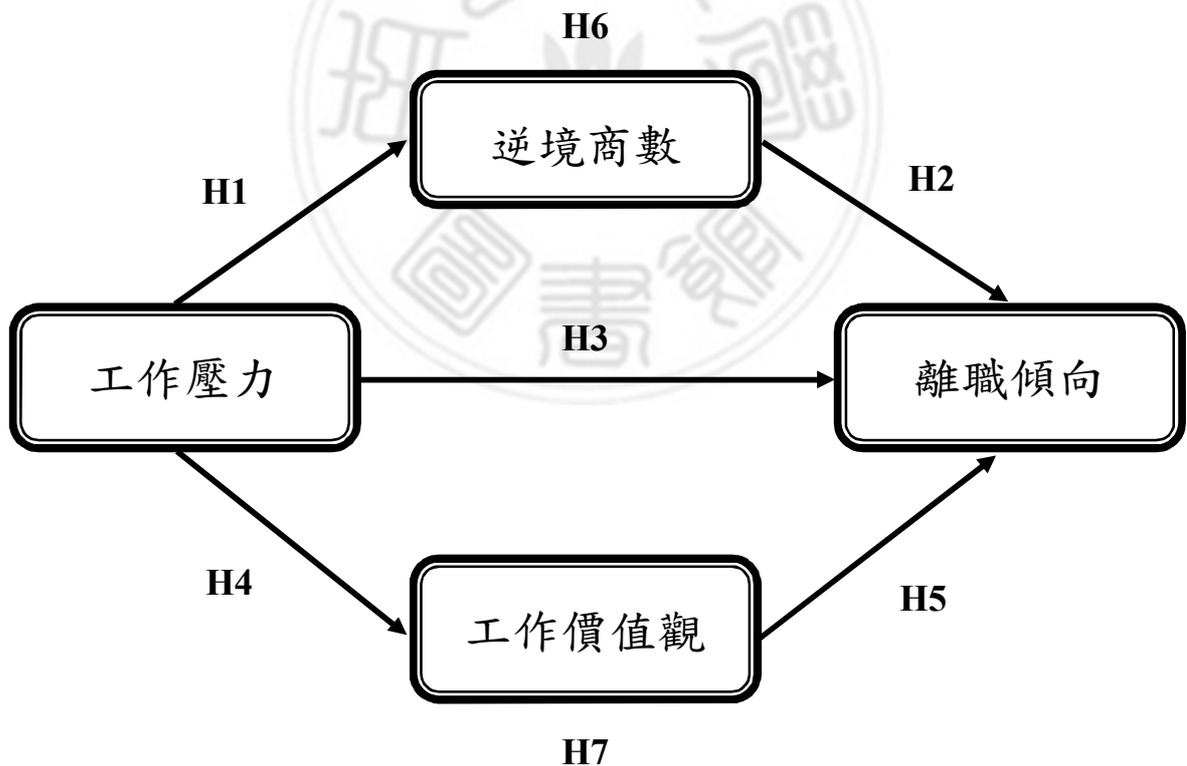


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理。

3.2 研究假設

本研究目的在瞭解台灣設計業者之逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之現況。為達成本研究前述之目的，經蒐集國內外學者相關文獻進行探討並確立研究架構，另將推論之假設分述如下：

- H1：台灣設計業者之工作壓力與逆境商數具正向顯著影響。
- H2：台灣設計業者之逆境商數與離職傾向具正向顯著影響。
- H3：台灣設計業者之工作壓力與離職傾向具正向顯著影響。
- H4：台灣設計業者之工作壓力與工作價值觀具正向顯著影響。
- H5：台灣設計業者之工作價值觀與離職傾向具正向顯著影響。
- H6：台灣設計業者之逆境商數對工作壓力、離職傾向具中介效果。
- H7：台灣設計業者之工作價值觀對工作壓力、離職傾向具中介效果。

3.3 問卷設計與過程

本研究以問卷調查方式進行，首先在問卷設計方面，本研究先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，以確保問卷內容之內容效度(content validity)及問卷題項淺顯易懂。爾後並進行問卷前測(pilot test)，共計回收到50份問卷。初步之檢定衡量問項信度，所有量表的Cronbach's α 值皆高於0.7，顯示問卷的信度皆為可接受之狀態(Nunnally, 1978)。

研究對象以北、中、南、東部各地區從事各類設計產業之員工為主，共計十六個地區(台北、基隆、宜蘭、桃園、新竹、苗栗、台中、彰化、南投、雲林、嘉義、台南、高雄、屏東、花蓮、台東)，問卷以本人親自與

郵寄方式委託樣本給予各地區聯絡人為主，共發放430份問卷，回收387份，有效問卷352份，有效回收率為82%。本研究內容共分為五部分：第一部分為基本資料，其中包括性別、年齡、目前工作的性質、專業教育背景、目前的職位、工作年資、學歷、目前的工作地區；第二部分為逆境商數量表；第三部分為工作壓力量表；第四部份為工作價值觀量表；第五部分為離職傾向量表。問卷變項的恆量方式，除了逆境商數之外，其餘皆以Likert(李克特)五點量表作為衡量基準，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「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予1、2、3、4、5分，並依所得分數高低作為該變項分數評比。表3.2則就各構面之操作性定義間作探討。

表3.2-1本研究操作型定義

構面名稱	衡量變數	構面解釋	衡量工具
逆境商數	C 控制能力	針對逆境狀況的掌握與掌控的能力	Stoltz(1997)所發展之「AQ反應量表」並參考黃詩瑩(2015)、留偉民(2013)之量表。
	O ₂ 起因與歸因責任能力	逆境的原因與責任歸屬，面對逆境狀況時勇於承擔責任而非自責	
	R 影響範圍	逆境狀況對自身的影響層面與範圍	
	E 持續時間	逆境的狀況使人受到挫折的深度與持續的時間長短	
工作壓力	內在因素	當個體面對內在壓力時心理或生理所感受到不舒適的現象產生。	參考 黃詩瑩(2015) 劉泳軍(2014) 張畹平(2014) 劉士豪(2014) 張舒靖(2014)

表 3.2-2 本研究操作型定義

構面名稱	衡量變數	構面解釋	衡量工具
工作壓力	外在環境	當個體面對外在壓力時，心理或生理所感受到不舒適的現象產生。	參考 黃詩瑩(2015) 劉泳軍(2014) 張畹平(2014) 劉士豪(2014) 張舒靖(2014)
工作價值觀	內在 工作價值觀	藉由工作中得到的成就感，進而感受到滿足，例如：工作的自我需求滿足、是否符合自我的期望等。	參考 黃朝偉(2014) 程景宜(2013) 黃詩瑩(2015)
	外在 工作價值觀	自身的工作性質或職務在他人眼中，強調伴隨工作而來的事物，例如：福利、薪資、升遷地位、人脈存摺等。	方易商(2013) 羅雅茹(2013) 沈碩彬(2013) 林若蕎(2012)
離職傾向		對於目前從事的工作或職務的意願程度	參考 黃詩瑩(2015) 方易商(2013) 賴穎音(2013) 陳仙媚(2012) 林高旭(2012)

資料來源：本研究整理。

3.4 資料分析方法

本研究以SPSS for Windows 18 統計軟體進行資料的處理與分析，分析方法包括：敘述性統計分析、信度分析、因素分析、Pearson相關分析、迴歸分析、獨立樣本T檢定及單因子變異數分析等統計方法，以下方別敘述如下：

1. 敘述性統計分析

敘述性統計分析((Descriptive Statistics Analysis)是為了瞭解樣本的結構組成，針對正是問卷之受訪者的填答進行分析整理，內容包含各項目的次數分配表與百分比分配之統計，進而利用平均值與標準差進行敘述性分析。

2. 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)是為了問卷中各構面之題項的可信度與穩定度，也是用來判斷內部一致性的衡量指標。信度分析是以Cornbrash's α 值來作為判斷標準，若 α 係數越高，顯示量表內之細項的關聯性越大，一般認為當 α 值大於0.7時，則表示內部一致性高(Guieford, 1965)。因此，本研究以0.7以上做為一致性評斷之標準。

3. 因素分析

因素分析(Factor Analysis)是一種由因素加權(因素型態負荷量)後所求之變數，用來探討變數間的交互影響關係，並可以藉由因素分析在各變相中萃取共同因素進行分組。

4. Pearson相關分析

Pearson相關分析是要探討並瞭解各個構面之相關性，以了解是否具有顯著相關，Pearson積差係數是介於-1~1之間，若相關值正，則為正相

關，反之為負相關。

5. 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)是用來判斷自變數與依變數之間，是否存在某種線性或非線性關係的一種統計分析方法，其作用是為了來衡量自變數，能夠預測依變數的程度，本研究利用迴歸分析，檢測自變數對依變數，與自變數對中介變數與依變數之間的影响程度，以驗證本研究的研究假設。

6. 獨立樣本T檢定

獨立樣本T 檢定(Independent Samples T Test)是探討兩個母體平均數之比較為主要目的，透過分析以瞭解兩者之間是否存在差異性。

7. 單因子變異數分析

單因子變異數分析(One-Way ANOVA)若欲進行兩個以上的母體平均數，並衡量顯著差異與否，若差異有顯著現象，再使用Scheffe法進行事後比較，透過差異性分析瞭解群組間是否具有顯著差異。

第四章 研究分析結果

依據上章所描述之研究方法，本章先以SPSS 18.0 統計軟體進行敘述性統計及資料的信度分析及因素分析，接著再進行相關分析、迴歸分析、獨立樣本T檢定及單因子變異數分析等研究結果如下。

4.1 敘述性統計分析

本研究針對北、中、南、東部各地區從事各類設計產業之員工進行調查，共回收352份有效問卷，在受測者基本資料方面整理如表4.1，分述如下：

4.1.1 性別

本研究回收有效問卷中，男性154人(43.8%)，女性198人(56.3%)，本研究調查對象以女性居多。

4.1.2 年齡

本研究回收有效問卷當中，20歲以下49人(13.9%)，21~30歲93人(26.4%)，31~40歲98人(27.8%)，41~50歲66人(18.8%)，51~60歲36人(10.2%)，61歲以上10人(2.8%)，本研究調查對象年齡以31~40歲居多。

4.1.3 工作性質

本研究回收有效問卷當中，全職227人(64.5%)，兼職79人(22.4%)，在學46人(13.1%)，本研究調查對象工作性質以全職居多。

4.1.4 專業教育背景

本研究回收有效問卷當中，工業設計71人(20.2%)，室內設計52人(14.8%)，建築設計9人(2.6%)，空間設計7人(2%)，家具設計2人(0.6%)，營造設計31人(8.8%)，產品設計15人(4.3%)，軟體設計29人(8.2%)，視覺傳達設計5人(1.4%)，廣告設計45人(12.8%)，工藝設計53人(15.12%)，插畫設計20人(5.7%)，動畫設計11人(3.1%)，網頁設計2人(0.6%)，流行時尚設計、服裝設計、珠寶設計與非設計背景本研究調查問卷中皆無人填答，本研究研究調查對象專業教育背景以工業設計居多。

4.1.5 職位

本研究回收有效問卷當中，高階主管27人(7.7%)，中階主管49人(13.9%)，基層員工276人(78.4%)，本研究研究對象職位以基層員工居多。

4.1.6 工作年資

本研究回收有效問卷當中，3年以下116人(33%)，3~5年98人(27%)，5~10年81人(23%)，10年以上57人(16.2%)，本研究研究調查對象工作年資以3年以下居多。

4.1.7 學歷

本研究回收有效問卷當中，高中職(含以下)184人(52.3%)，大專院校138人(39.2%)，碩士24人(6.8%)，博士6人(1.7%)，本研究研究調查對象學歷以高中職(含以下)居多。

4.1.8 工作地區

本研究回收有效問卷當中，北區156人(44.3%)，中區98人(27.8%)，南區61人(17.3%)，東區37人(10.5%)，本研究研究調查對象工作地區以北區(台北、基隆、宜蘭、桃園、新竹、苗栗)居多。

表4.1 敘述性統計表

人口統計變項	次數	百分比	人口統計變項	次數	百分比
性別			專業教育背景		
男	154	43.8%	動畫設計	11	3.1%
女	198	56.3%	網頁設計	2	0.6%
年齡			流行時尚設計	0	0
20歲以下	49	13.9%	服裝設計	0	0
21~30歲	93	26.4%	珠寶設計	0	0
31~40歲	98	27.8%	非設計背景	0	0
41~50歲	66	18.8%	目前的職位		
51~60歲	36	10.2%	高階主管	27	7.7%
61歲以上	10	2.8%	中階主管	49	13.9%
工作性質			基層員工	276	78.4%
全職	227	64.5%	工作年資		
兼職	79	22.4%	3年以下	116	33%
在學	46	13.1%	3~5年	98	27%
專業教育背景			5~10年	81	23%
工業設計	71	20.2%	10年以上	57	16.2%
室內設計	52	14.8%	學歷		
建築設計	9	2.6%	高中職(含以下)	184	52.3%
空間設計	7	2%	大專院校	138	39.2%
家具設計	2	0.6%	碩士	24	6.8%
營造設計	31	8.8%	博士	6	1.7%
產品設計	15	4.3%	工作地區		
軟體設計	29	8.2%	北區	156	44.3%
視覺傳達設計	5	1.4%	中區	98	27.8%
廣告設計	45	12.8%	南區	61	17.3%
工藝設計	53	15.1%	東區	37	10.5%
插畫設計	20	5.7%			

資料來源：本研究整理。

4.2 因素分析及信度檢定

本研究的構面包括逆境商數、工作壓力、工作價值觀，離職傾向等四部份來進行因素分析與信度分析。

4.2.1 因素分析

進行因素分析的標準，在分析的過程中，Kaiser (1970)提出KMO值（Kaiser-Meyer-Olkin）和Bartlett球形檢定，確認樣本資料是否適合因素分析，KMO值取樣適切性數值越大，表示相關程度越好，而Bartlett球形檢定為問卷題項之間的相關係數是否不同且大於零，顯著的檢定結果表示相關係數可以做為抽取因素之用，KMO值因素分析適切性，0.9以上非常適合進行因素分析，0.8以上適合做因素分析，0.7以上尚可做因素分析，本研究的KMO值皆高於0.8，且每個構面的Bartlett球形檢定皆為顯著，顯示出問卷的資料適合進行因素分析。以下分別說明逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向的因素分析結果，如表4.2所示。

表4.2 各構面之KMO值與Bartlett球形檢定結果

衡量構面	KMO 值	Bartlett 球形檢定		
		近似卡方分配	自由度	顯著性
逆境商數	0.868	5949.999	780	0.000
工作壓力	0.883	1879.770	36	0.000
工作價值觀	0.852	1661.844	45	0.000
離職傾向	0.886	1733.847	21	0.000

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理。

4.2.2 信度分析

本研究採用Cronbach's 信度係數來衡量整份問卷(構面)內涵之問卷題項間的相關程度，即內部一致性或同質性。原則上，問卷題項數愈多，信度愈高，而信度檢測標準為若Cronbach's α 值大於或等於0.7，屬於高信度，表示問卷設計為佳；若介於0.35與0.7之間，屬於中信度，表示問卷可以接受；若低於0.35，則為低信度，則問卷須修正。(Guieford, 1965; Joseph, Rolph & Ronald, 1987；榮泰生，2006)以下分別說明逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向的信度分析結果，如表4.3所示。

表4.3 信度分析表

衡量構面	題數	Cronbach's α	整體信度
逆境商數	40	0.921	0.918
工作壓力	10	0.895	
工作價值觀	10	0.874	
離職傾向	10	0.896	

資料來源：本研究整理。

4.3 Pearson 相關分析

本研究利用Pearson's 績差相關分析來檢測工作壓力(自變數)、逆境商數(中介變數)、工作價值觀(中介變數)、離職意圖(依變數)等構面的相關程度，分析結果如表4.4顯示。

工作壓力與逆境商數具有顯著正向相關($r=0.297$)，表示台灣設計業者的工作壓力愈高，則自身回應逆境狀況的能力愈低，相反地，逆境商數愈高，則自身在面對工作上的壓力則會適當地作調適；逆境商數與離職

傾向具有顯著正向相關($r=0.183$)，表示台灣設計業者在面對逆境事件時的能力提高或降低，則離開目前從事的職務的意願亦會隨之增減；工作壓力與離職傾向具有顯著正向相關($r=0.467$)，表示台灣設計業者在工作上感受的壓力越大，則離職的傾向則越大，反之亦然，亦即工作壓力感受愈小，則離職的傾向則會越小；工作壓力與工作價值觀具有顯著正向相關($r=0.234$)，表示台灣設計業者在工作上面臨到的壓力越高，則對工作的價值觀越負面，反之，工作價值觀愈正面，在工作壓力當中的內在與外在的壓力程度就越低；工作價值觀與離職傾向具有顯著正向相關($r=0.125$)，表示台灣設計業者自身對於工作的價值觀愈正面，則想要離開目前崗位的意願則愈低，反之亦然，亦即對於工作的價值觀愈負面，則離職的意願則愈高。

表4.4 Pearson相關分析

衡量構面	逆境商數	工作壓力	工作價值觀	離職傾向
逆境商數	1			
工作壓力	0.297***	1		
工作價值觀	--	0.234***	1	
離職傾向	0.183***	0.467***	0.125*	1

註：* $p<0.05$ ；** $p<0.01$ ；*** $p<0.001$ ，達顯著水準。

資料來源：本研究整理。

4.4 迴歸分析

本研究針對工作壓力、逆境商數、工作價值觀及離職傾向進行迴歸分析，進一步探討各構面間的解釋及驗證研究假設是否成立。將以第三章之研究架構圖做為基礎，針對本研究構面間的影響關係加以說明，並以迴歸分析來分析各研究變項間的關係，並確立自變項與依變項是否具有顯著影響關係。

1. 工作壓力、逆境商數、工作價值觀及離職傾向之影響

本研究分別驗證工作壓力、逆境商數、工作價值觀及離職傾向等構面間的直接影響的效果，加以驗證H1、H2、H3、H4、H5是否成立，其分析結果如表4.5所示。

(1) 工作壓力對逆境商數

檢測工作壓力是否會直接影響逆境商數，由表4.5可知，分析結果顯示工作壓力對逆境商數的標準化 β 值為 0.297，P 值為 0.000，達顯著水準，因此假設H1成立。由上述可以知道，工作壓力對逆境商數具有顯著影響，意義代表台灣設計業者若工作壓力提高，其回應逆境的能力則會越低，相反地，若工作壓力降低，其回應逆境的能力則會越高。

(2) 逆境商數對離職傾向

檢測逆境商數是否會直接影響離職傾向，由表4.5可知，分析結果顯示逆境商數對離職傾向的標準化 β 值為 0.813，P 值為 0.000，達顯著水準，因此假設H2成立。由上述可以知道，逆境商數對離職傾向具有顯

著影響，意義代表台灣設計業者若逆境商數提高，其離職的意念則越低，相反地，若回應逆境的能力降低，其離職的意念則會越高。

(3) 工作壓力對離職傾向

檢測工作壓力是否會直接影響離職傾向，由表4.5可知，分析結果顯示工作壓力對離職傾向的標準化 β 值為 0.467，P 值為 0.000，達顯著水準，因此假設H3成立。由上述可以知道，工作壓力對離職傾向具有顯著影響，意義代表台灣設計業者若工作壓力提高，其想要離開現職的意願則越高，相反地，若工作壓力降低，其想要離開現職的意願越低。

(4) 工作壓力對工作價值觀

檢測工作壓力是否會直接影響工作價值觀，由表4.5可知，分析結果顯示工作壓力對工作價值觀的標準化 β 值為 0.234，P 值為 0.000，達顯著水準，因此假設H4成立。由上述可以知道，工作壓力對工作價值觀具有顯著影響，意義代表台灣設計業者若工作壓力提高，其在工作上的意念則越負面，相反地，若工作壓力降低，其工作價值觀則會越正面。

(5) 工作價值觀對離職傾向

檢測工作價值觀是否會直接影響離職傾向，由表4.5可知，分析結果顯示工作價值觀對離職傾向的標準化 β 值為 0.125，P 值為 0.010，達顯著水準，因此假設H5成立。由上述可以知道，工作價值觀對離職傾向具有顯著影響，意義代表台灣設計業者若在工作上的意念越正面，則離職的意願則越低，相反地，若在工作上的意念越負面，其離職的意願則會越高。

表4.5 各變項間迴歸分析表

自變項	以逆境商數、工作價值觀為中介變項						
	依變項	β 值	R^2	Adj. R^2	T 值	F 值	P 值
工作壓力	逆境商數	0.297***	0.088	0.085	5.813	33.794	0.000
逆境商數	離職傾向	0.813***	0.034	0.031	3.486	12.153	0.000
工作壓力	離職傾向	0.467***	0.218	0.216	9.887	97.743	0.000
工作壓力	工作價值觀	0.234***	0.055	0.052	4.509	20.328	0.000
工作價值觀	離職傾向	0.125*	0.016	0.013	2.350	5.524	0.010
工作壓力	離職傾向	0.297***	0.091	0.085	4.678	17.383	0.000
逆境商數	離職傾向	0.183***					
工作壓力	離職傾向	0.467***	0.055	0.050	3.827	10.193	0.000
工作價值觀	離職傾向	0.125*					

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，達顯著水準。

資料來源：本研究整理。

2. 中介驗證

由上述可知各構面之間的影响，本研究再進一步的以複迴歸分析探討各構面間的中介關係的假設驗證與說明是否成立，如表4.6、表4.7所示。

本研究採取Baron and Kenny (1986)對中介變項驗證方法來檢定變項之間的中介效果，若中介效果要成立，必須滿足下列條件：

- (1) 自變項對中介變項有顯著影響。
- (2) 自變項中介變項分別對依變項有顯著影響。
- (3) 同時加入數自變項與中介變項對依變項的做複迴歸，若自變項與依變項的影響會因中介變項的存在而減弱，但還達顯著水準，則為部分中介，若變成為掩住水準，則為完全中介。

a. 逆境商數在工作壓力與離職傾向之間是否具有中介效果之驗證

由表4.6模式一可知，標準化迴歸係數為0.297，達顯著水準，表示工作壓力對逆境商數具有顯著正向影響；由模式二可知，標準化迴歸係數為0.467，亦達顯著水準，表示工作壓力對離職傾向具有顯著的正向影響；由模式三得知，標準化迴歸係數為0.183，達顯著水準，表示逆境商數對離職傾向具有顯著正向影響；本研究進一步比較模式二與模式四的結果可以得知，工作壓力對離職傾向的影響在加入逆境商數後，標準化迴歸係數由原先的0.467降至0.270，但仍達顯著水準，故逆境商數據有部分中介，本研究根據Baron and Kenny (1986)對中介變項驗證方法來檢定變項之間的中介效果，故假設H6成立。

表4.6 逆境商數對工作壓力、離職傾向之迴歸分析表

變項	模式一	模式二	模式三	模式四
	逆境商數	離職傾向	離職傾向	離職傾向
工作壓力	0.297***	0.467***		0.270***
逆境商數			0.183***	0.057
R2	0.088	0.218	0.034	0.091
Adj. R2	0.085	0.216	0.031	0.085
F 值	33.794	97.743	12.153	17.383

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，達顯著水準。

資料來源：本研究整理。

b. 工作價值觀在工作壓力與離職傾向之間是否具有中介效果之驗證

由表4.7模式一可知，標準化迴歸係數為0.234，達顯著水準，表示工作壓力對工作價值觀具有顯著正向影響；由模式二可知，標準化迴歸係數為0.467，亦達顯著水準，表示工作壓力對離職傾向具有顯著的正向影響；由模式三得知，標準化迴歸係數為0.125，達顯著水準，表示工作價值觀對離職傾向具有顯著正向影響；本研究進一步比較模式二與模式四的結果可以得知，工作壓力對離職傾向的影響在加入工作價值觀後，標準化迴歸係數由原先的0.467降至0.225，但仍達顯著水準，故工作價值觀據有部分中介，本研究根據Baron and Kenny (1986)對中介變項驗證方法來檢定變項之間的中介效果，故假設H7成立。

表4.7 工作價值觀對工作壓力、離職傾向之迴歸分析表

變項	模式一	模式二	模式三	模式四
	工作價值觀	離職傾向	離職傾向	離職傾向
工作壓力	0.234***	0.467***		0.225***
工作價值觀			0.125*	0.019
R2	0.055	0.218	0.016	0.055
Adj. R2	0.052	0.216	0.013	0.050
F 值	20.328	97.743	5.524	10.193

註：* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$ ，達顯著水準。

資料來源：本研究整理。

4.5 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

本研究以獨立樣本T檢定及變異數分析，此部分採獨立樣本T檢定，分析不同性別變項之差異，另以單因子變異數分析台灣設計業者員工在各人口變項之差異。

4.5.1 獨立樣本 T 檢定

在不同性別的部分，採獨立樣本T檢定分析差異，由表4.8顯示不同性別之台灣設計業者對於逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之差異分析結果，P值皆大於0.05，表示不同性別在各個構面並無顯著差異。

表4.8不同性別與逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之差異性分析結果

構面	人口變項		N	平均數	標準差	T值	P值
	性別						
逆境商數	男	154	3.2052	0.56410	-1.533	0.826	
	女	198	3.2948	0.52844			
工作壓力	男	154	2.8753	0.66493	-0.928	0.568	
	女	198	2.9404	0.64319			
工作價值觀	男	154	2.4390	0.57135	-0.499	0.773	
	女	198	2.4682	0.52457			
離職傾向	男	154	3.0065	0.83460	-0.581	0.563	
	女	198	3.0571	0.79153			

資料來源：本研究整理。

4.5.2 單因子變異數分析

在不同年齡層的部分，採單因子變異數分析差異，由表4.9、表4.10、表4.11及表4.12中，發現各個構面P值皆大於0.05，顯示不同年齡層在變項之逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向四個構面上並無顯著差異。

表4.9 不同年齡層與逆境商數之差異性分析結果

人口變項 構面	年齡	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
逆境商數	A.20歲以下	49	3.1168	0.56845	0.059	N/A
	B.21~30歲	93	3.1919	0.48162		
	C.31~40歲	98	3.3441	0.57372		
	D.41~50歲	66	3.2511	0.55022		
	E.51~60歲	36	3.4125	0.44623		
	F.61歲以上	10	3.1250	0.80416		

表4.10 不同年齡層與工作壓力之差異性分析結果

人口變項 構面	年齡	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
工作壓力	A.20歲以下	49	2.9061	0.64077	0.537	N/A
	B.21~30歲	93	2.8742	0.66495		
	C.31~40歲	98	3.0031	0.78062		
	D.41~50歲	66	2.8848	0.50756		
	E.51~60歲	36	2.8944	0.50196		
	F.61歲以上	10	2.6400	0.65265		

資料來源：本研究整理。

表4.11 不同年齡層與工作價值觀之差異性分析結果

人口變項 構面	年齡	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
工作價值觀	A.20歲以下	49	2.5571	0.62015	0.051	N/A
	B.21~30歲	93	2.3839	0.61790		
	C.31~40歲	98	2.5276	0.49758		
	D.41~50歲	66	2.4894	0.50661		
	E.51~60歲	36	2.3389	0.39081		
	F.61歲以上	10	2.1100	0.38715		

資料來源：本研究整理。

表4.12 不同年齡層與離職傾向之差異性分析結果

人口變項 構面	年齡	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
離職傾向	A.20歲以下	49	3.0653	0.84989	0.902	N/A
	B.21~30歲	93	2.9699	0.82814		
	C.31~40歲	98	3.0531	0.77953		
	D.41~50歲	66	3.0439	0.75430		
	E.51~60歲	36	3.1361	0.90369		
	F.61歲以上	10	2.8900	0.87490		

資料來源：本研究整理。

在不同工作性質的部分，採單因子變異數分析差異，由表4.13顯示不同工作性質之台灣設計業者對於逆境商數、工作壓力、工作價值觀及離職傾向之差異性分析結果，僅有工作價值觀此構面P值大於0.05，表示此構面在不同工作性質變項中無顯著差異性，其餘有顯著差異。

表4.13不同工作性質與各構面之差異性分析結果

人口變項 構面	職業類別	N	平均數	標準差	P值	事後比較
逆境商數	A.全職	227	3.3054	0.52044	0.041	N/A
	B.兼職	79	3.1272	0.58524		
	C.在學	46	3.2304	0.56901		
工作壓力	A.全職	227	2.9282	0.62570	0.019	N/A
	B.兼職	79	2.7608	0.65053		
	C.在學	46	3.0913	0.74052		
工作價值觀	A.全職	227	2.4392	0.51560	0.094	N/A
	B.兼職	79	2.4089	0.54800		
	C.在學	46	2.6152	0.65522		
離職傾向	A.全職	227	3.0877	0.79056	0.015	N/A
	B.兼職	79	2.8076	0.84060		
	C.在學	46	3.1652	0.79393		

資料來源：本研究整理。

在不同專業教育背景的部分，採單因子變異數分析差異，由表4.14、表4.15、表4.16及表4.17，分析結果，逆境商數與工作壓力構面P值小於0.05，表示此構面在不同專業教育背景中有顯著差異性；而工作價值觀與離職

傾向P值大於0.05，表示在此變項無顯著差異。

表4.14 不同專業教育背景與逆境商數之差異性分析結果

人口變項 構面	設計業者	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
逆境商數	A.工業設計	71	3.2014	0.53465	0.007	N/A
	B.室內設計	52	3.3139	0.49888		
	C.建築設計	9	3.2389	0.52472		
	D.空間設計	7	2.9679	0.39862		
	E.家具設計	2	2.5875	0.19445		
	F.營造設計	31	3.0685	0.57969		
	G.產品設計	15	3.2233	0.55287		
	H.軟體設計	29	3.2060	0.57254		
	I.視覺傳達設計	5	3.3450	0.42735		
	J.廣告設計	45	3.2061	0.59637		
	K.工藝設計	53	3.5509	0.52514		
	L.插畫設計	20	3.2963	0.40362		
	M.動畫設計	11	3.0727	0.52291		
	N.網頁設計	2	2.9375	0.01768		

資料來源：本研究整理。

表4.15 不同專業教育背景與工作壓力之差異性分析結果

人口變項 構面	設計業者	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
工作壓力	A.工業設計	71	2.8507	0.59254	0.012	N/A
	B.室內設計	52	3.0365	0.59936		
	C.建築設計	9	3.3556	0.64442		
	D.空間設計	7	2.7571	0.98971		
	E.家具設計	2	3.1500	1.06066		
	F.營造設計	31	2.6548	0.65413		
	G.產品設計	15	2.5467	0.43894		
	H.軟體設計	29	2.7897	0.70018		
	I.視覺傳達設計	5	2.3800	0.31145		
	J.廣告設計	45	3.0378	0.71678		
	K.工藝設計	53	2.9962	0.71521		
	L.插畫設計	20	3.1350	0.53339		
	M.動畫設計	11	2.9273	0.26867		
	N.網頁設計	2	2.6000	0.00000		

資料來源：本研究整理。

表4.16 不同專業教育背景與工作價值觀之差異性分析結果

人口變項 構面	設計業者	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
工作價值觀	A.工業設計	71	2.3338	0.51017	0.081	N/A
	B.室內設計	52	2.4596	0.37535		
	C.建築設計	9	2.7444	0.51988		
	D.空間設計	7	2.1429	0.50285		
	E.家具設計	2	2.3500	1.62635		
	F.營造設計	31	2.4806	0.39448		
	G.產品設計	15	2.5400	0.43883		
	H.軟體設計	29	2.4828	0.58252		
	I.視覺傳達 設計	5	2.6200	0.19235		
	J.廣告設計	45	2.5756	0.85524		
	K.工藝設計	53	2.4321	0.47708		
	L.插畫設計	20	2.2950	0.46733		
	M.動畫設計	11	2.8545	0.25442		
	N.網頁設計	2	2.0500	0.77782		

資料來源：本研究整理。

表4.17 不同專業教育背景與離職意圖之差異性分析結果

人口變項 構面	設計業者	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
離職傾向	A.工業設計	71	2.9901	0.86572	0.646	N/A
	B.室內設計	52	2.9827	0.68791		
	C.建築設計	9	2.9556	0.72992		
	D.空間設計	7	2.7714	1.15861		
	E.家具設計	2	3.8500	1.62635		
	F.營造設計	31	2.9419	0.90066		
	G.產品設計	15	2.7800	0.61319		
	H.軟體設計	29	2.9931	0.89280		
	I.視覺傳達 設計	5	2.8200	0.62610		
	J.廣告設計	45	3.1489	0.75306		
	K.工藝設計	53	3.1415	0.86657		
	L.插畫設計	20	3.3300	0.77262		
	M.動畫設計	11	3.0364	0.51628		
	N.網頁設計	2	2.6000	0.42426		

資料來源：本研究整理。

在不同職位的部分，採單因子變異數分析差異，由表4.18顯示不同職位之台灣設計業者對於逆境商數、離職傾向P值小於0.05表示有顯著差異性存在；而工作壓力、工作價值觀構面中P值大於0.05則無顯著差異。

表4.18 不同職位與各構面之差異性分析結果

人口變項 構面	職位	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
逆境商數	A.高階主管	27	2.8722	0.44128	0.001	N/A
	B.中階主管	49	3.2781	0.45068		
	C.基層員工	276	3.2891	0.55687		
工作壓力	A.高階主管	27	2.6556	0.51912	0.087	N/A
	B.中階主管	49	2.9857	0.62650		
	C.基層員工	276	2.9239	0.66492		
工作價值觀	A.高階主管	27	2.4370	0.76669	0.938	N/A
	B.中階主管	49	2.4347	0.47106		
	C.基層員工	276	2.4609	0.53345		
離職傾向	A.高階主管	27	2.6741	0.78769	0.016	N/A
	B.中階主管	49	3.2286	0.74610		
	C.基層員工	276	3.0359	0.81356		

資料來源：本研究整理。

在不同工作年資的部分，採單因子變異數分析差異，由表4.19不同工作年資之台灣設計業者對於逆境商數、工作價值兩個構面P值大於0.05，表示無顯著差異性；而在工作壓力、離職傾向構面中P值小於0.05表示有顯著的差異性。

表4.19 不同工作年資與各構面之差異性分析結果

人口變項 構面	年資	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
逆境商數	A.3 年以下	116	3.2308	0.53092	0.768	N/A
	B.3~5 年	98	3.2314	0.56987		
	C.5~10 年	81	3.2861	0.52807		
	D.10 年以上	57	3.3044	0.56425		
工作壓力	A.3 年以下	116	3.0060	0.66454	0.018	N/A
	B.3~5 年	98	2.7643	0.56079		
	C.5~10 年	81	2.8654	0.73708		
	D.10 年以上	57	3.0404	0.60470		
工作價值觀	A.3 年以下	116	2.5371	0.65588	0.200	N/A
	B.3~5 年	98	2.4510	0.43227		
	C.5~10 年	81	2.3975	0.54129		
	D.10 年以上	57	2.3789	0.45932		
離職傾向	A.3 年以下	116	3.1552	0.81212	0.000	N/A
	B.3~5 年	98	2.7214	0.67629		
	C.5~10 年	81	2.9506	0.79437		
	D.10 年以上	57	3.4491	0.82226		

資料來源：本研究整理。

在不同學歷的部分，採單因子變異數分析差異，由表4.20顯示不同學歷之台灣設計業者對於逆境商數、工作價值觀及離職傾向構面中P值大於0.05表示無顯著差異性，但在工作壓力構面中P值小於0.05則有顯著差異性。

表4.20 不同學歷與各構面之差異性分析結果

人口變項 構面	學歷	N	平均數	標準差	P值	事後 比較
逆境商數	A.高中職 (含以下)	184	3.2457	0.56905	0.189	N/A
	B.大專院校	138	3.3078	0.53498		
	C.碩士	24	3.1000	0.33313		
	D.博士	6	2.9833	0.62483		
工作壓力	A.高中職 (含以下)	184	2.7804	0.55638	0.001	N/A
	B.大專院校	138	3.0783	0.71641		
	C.碩士	24	2.9917	0.79121		
	D.博士	6	2.8000	0.42895		
工作價值觀	A.高中職 (含以下)	184	2.4207	0.52387	0.620	N/A
	B.大專院校	138	2.4855	0.55218		
	C.碩士	24	2.5417	0.64465		
	D.博士	6	2.4833	0.65549		
離職傾向	A.高中職 (含以下)	184	2.9527	0.82256	0.234	N/A
	B.大專院校	138	3.1341	0.76669		
	C.碩士	24	3.0500	0.86477		
	D.博士	6	3.2167	1.08336		

資料來源：本研究整理。

在不同工作地區的部分，採單因子變異數分析差異，由表4.21顯示不同工作地區之台灣設計業者對於逆境商數、工作壓力及離職傾向構面中P值大於0.05表示無顯著差異性，但在工作價值觀構面上P值小於0.05有顯著差異性。

表4.21不同工作地區與各構面之差異性分析結果

人口變項 構面	學歷	N	平均數	標準差	P值	事後比較
逆境商數	A.北區	156	3.2973	0.55561	0.268	N/A
	B.中區	98	3.1776	0.50221		
	C.南區	61	3.3098	0.61316		
	D.東區	37	3.1973	0.48160		
工作壓力	A.北區	156	2.9282	0.62246	0.130	N/A
	B.中區	98	2.8051	0.60842		
	C.南區	61	3.0541	0.78689		
	D.東區	37	2.8919	0.62333		
工作價值觀	A.北區	156	2.5353	0.49446	0.000	N/A
	B.中區	98	2.2796	0.53956		
	C.南區	61	2.4262	0.50063		
	D.東區	37	2.6324	0.70358		
離職傾向	A.北區	156	3.1192	0.82931	0.126	N/A
	B.中區	98	2.8806	0.74856		
	C.南區	61	3.0148	0.77133		
	D.東區	37	3.1216	0.91017		

資料來源：本研究整理。

第五章 結論與建議

本研究透過台灣設計業者在就業環境中的現況，以問卷調查之方式，欲瞭解台灣設計業者逆境商數工作壓力、工作價值觀與離職傾向之間的相互影響力。

本章節以本研究之研究結果與過去文獻研究結果作比較呈現出研究發現，並討論其研究貢獻與管理意涵與未來研究建議，詳細內容如下所述。

5.1 研究發現

本研究根據研究結果分析後發現：

1. 工作壓力對逆境商數具有正向相關，表示當台灣設計業者工作壓力升高，則逆境商數的回應能力將會降低，相反地，若工作壓力降低，其回應逆境的能力則會越高，故研究假設 H1 結果成立。
2. 逆境商數對離職傾向具有正向相關，表示當回應能力不足的台灣設計業者，則離職的意願會隨之提高，相反地，若提高逆境商數，其離職的意念則會變低，故研究假設 H2 結果成立。
3. 工作壓力對離職傾向具有正向相關，表示工作壓力的高或低，會影響台灣設計業者對於離開現職的意願提升或降低，故研究假設 H3 結果成立。
4. 工作壓力對工作價值觀具有正向相關，表示工作壓力的大小，會影響在工作上的價值觀而有所不同，亦是台灣設計業者若工作壓力提高，其在工作上的意念則越負面，相反地，若工作壓力降低，其工作價值

觀則會越正面，故研究假設 H4 結果成立。

5. 工作價值觀對離職傾向具有正向相關，表示台灣設計業者在工作價值觀上的差異性，會導致產生離職的意願提升或降低，故研究假設 H5 結果成立。
6. 逆境商數對工作壓力與離職傾向具有部分中介效果，本研究認為現今企業或組織可以運用逆境商數作為一個企業或組織內部員工承受並回應能力的一種測量工具，當員工面臨工作上的困難時，如果員工無法從困境當中改善並解決問題時，同時身、心裡承受著巨大的壓力，這將會導致員工離開組織的意願提升，故研究假設 H6 結果成立。
7. 工作價值觀對工作壓力與離職傾向具有部份中介效果，本研究認為工作價值觀對於一個企業或組織而言是相當重要的一個環節，當工作價值觀呈現正向或負向想法時，工作壓力與離職傾向會受到工作價值觀所影響，故研究假設 H7 結果成立。研究假設與分析結果如表 5.1 所示。

表5.1-1 研究假設與分析結果表

研究假設		結果
H1	台灣設計業者之工作壓力與逆境商數具有顯著影響。	成立
H2	台灣設計業者之逆境商數與離職傾向具有顯著影響。	成立
H3	台灣設計業者之工作壓力與離職傾向具有顯著影響。	成立
H4	台灣設計業者之工作壓力與工作價值觀具有顯著影響。	成立
H5	台灣設計業者之工作價值觀與離職傾向具有顯著影響。	成立
H6	台灣設計業者之逆境商數對工作壓力、離職傾向具有中介效果。	成立 (部分中介)

表5.1-2 研究假設與分析結果表

H7	台灣設計業者之工作價值觀對工作壓力、離職傾向具有中介效果。	成立 (部分中介)
----	-------------------------------	--------------

資料來源：本研究整理。

5.2 研究貢獻

1. 本研究逆境商數作為基礎並探討對工作壓力、工作價值觀及離職傾向之間的關聯，實證研究其中的關聯性。其中本研究是以台灣設計業者作為研究的對象，而驗證結果發現，逆境商數對工作壓力、離職傾向皆為正向相關，而工作價值觀對工作壓力、離職傾向為正向相關。
2. 本研究的研究架構中，逆境商數與工作價值觀為中介變項。經由實證研究，數據結果證明工作壓力會透過逆境商數而對離職傾向造成影響的假設成立；工作壓力亦會透過工作價值觀而對離職傾向造成影響的假設成立。因此對研究者和經營者而言，本研究可以作為未來實證研究和經營管理的參考。
3. 目前台灣現今對於逆境商數的研究逐漸增加，但針對台灣設計業者的樣本探討甚少，本研究可以提供企業組織在有效可靠的逆境商數(AQ)的測量出台灣設計業者忍受逆境的表現，並且可以利用逆境商數此測量工具來衡量企業或組織在聘用設計員工在工作的過程當中掌控危機的能力，本研究亦可作為未來企業組織在任用人才之參考依據。

5.3 管理意涵

本研究以逆境商數、工作壓力、工作價值觀與離職傾向作為研究構面，以台灣設計業者為研究對象，自變項為工作壓力，依變項為離職傾

向，並以逆境商數與工作價值觀為中介變項，經由本研究實證結果得知，台灣設計業者對於工作壓力對逆境商數、工作價值觀與離職傾向之間是具有正向影響，且台灣設計業者的工作壓力會透過逆境商數、工作價值觀而對離職傾向造成影響，本研究可助於往後學術界針對台灣設計業者之研究發展作為一項重要之研究參考依據。

再則，本研究亦認為逆境商數有助於企業或組織內部的人力資源管理，由以往的文獻結果皆顯示工作壓力的高或低、工作價值觀正面或負面及離職傾向高或低是有助於各種企業組織在管理上作為參考依據。而經由本研究實證結果得知，逆境商數會影響到台灣設計業者的工作壓力與離職傾向，因此企業可以藉由逆境商數(AQ)的測量與訓練，達到降低員工的工作壓力進而影響離職意願的效果，亦可作為衡量工作表現的標準(Stoltz, 2001)，不論是哪一種企業或組織及學術教育領域亦可針對員工的特性進行調查，亦可設計出適合各種產業員工的AQ之訓練課程。

5.4 未來建議

根據本研究的研究成果與相關議題，提供後續研究者研究方向，茲將說明如下：

未來之研究學者若能透過實地訪談台灣設計業者對於在工作環境當中所產生的工作壓力、工作價值觀與離職傾向之現況，或能瞭解對於工作壓力與離職傾向的逆境回應能力與感受。此種研究方法能更深入議題之核心，進而提升樣本特性之準確度。

參考文獻

一、中文文獻

1. 丁怡瑛，2007，北區溫泉旅館業員工對環境威脅認知、工作壓力與離職傾向之研究，國立雲林科技大學休閒用動研究所碩士論文。
2. 方易商，2013，國軍志願役軍官服役滿20年留退意願之探究—工作價值觀、工作滿意度與離職傾向因素，南台科技大學企業管理系碩士論文。
3. 王姿云，2010，逆境商數、外派適應與離職傾向關係模式之研究—以外派人員為例，長榮大學國際企業研究所學位論文。
4. 王恩普、李承翰、賴世國，2013，”工作價值觀與工作壓力之研究—以高雄地區的國際觀光旅館為例”，運動休閒管理學報，第十卷。四期，頁32-44。
5. 王桂英、周傳姜、黃瑞蘭，2010，”臨床護理人員工作價值觀、專業承諾與離職傾向及其相關因素之探討”，護理雜誌，第五十七卷，一期，頁22-34。
6. 王喻平，2008，”越南員工工作價值觀與離職傾向關係之研究—管理公平性的調節作用”，人力資源管理學報，第八卷，三期，頁49-72。
7. 宋禮彰，2002，組織變革中國民小學行政人員工作壓力及因應方式之研究，國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。
8. 李佩玲，2015，台南市國小資源班教師工作價值觀與工作壓力關係之研究，南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士論文
9. 李聰杰、劉禮維，2011，”大學教師之逆境商數對工作壓力與工作滿足之相關研究”，非營利組織管理學刊，第10期，頁50-74。
10. 李華璋，1990，大學生工作價值觀之研究，彰化師範大學輔導研究所

碩士論文。

11. 沈碩彬，2013，高中職教師心理資本、工作價值觀、情緒勞務與學校生活適應之徑路模式探析，國立高雄師範大學教育學系博士論文。
12. 林芳羽，2007，影響組織承諾與離職傾向因素關係之研究—以餐旅業為例，國立東華大學企業管理研究所碩士論文。
13. 林俊雄，2001，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。
14. 林若蕎，2012，臺灣民航機師工作價值觀、組織承諾、工作滿足與留任意願關係之研究，銘傳大學觀光事業學系碩士論文。
15. 林高旭，2012，壽險業務人員之溝通風格對其工作績效及離職意圖之影響—以F公司為例，逢甲大學金融碩士在職專班碩士論文。
16. 林惠彥、陸洛、佘思科，2011，”工作價值落差與工作態度之關聯”，彰化師大教育學報，第十九期，頁13-30。
17. 林欽榮，1983，管理心理學，台北，五南出版。
18. 林秀靜，1998，國中資優班教師工作壓力與因應方式之調查研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。
19. 保羅·史托茲，1977，AQ逆境商數，莊安祺譯，時報出版，台北
20. 康真娥，2003，臺南地區幼稚園園長領導風格、教師工作價值觀與教師組織承諾關係之研究，國立臺南師範學院教師在職進修教育行政碩士學位班碩士論文。
21. 陸洛，1997，”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，4期，頁19-51。
22. 留偉民，2013，高中職軍訓教官的工作壓力與幸福感之相關研究—以逆境商數為中介變項，南華大學企業管理系暨管理科學碩士班。

23. 張美雲，1996，工作價值觀、任教職志與工作環境因素對幼師離職或異動之影響，中國文化大學兒童福利學系碩士論文。
24. 張舒靖，2014，個人與工作夥伴之工作投入一致性—探討個人工作壓力及個人情緒耗竭之影響，國立清華大學科技管理研究所碩士論文。
25. 張瑞真，2009，” 逆境商數、工作壓力與工作滿足關係之研究” ，經營管理論叢，第五卷，一期，頁21-37。
26. 張畹平，2014，臺北市國小輔導教師正向心理特質、工作壓力與專業耗竭之相關研究，臺北市立大學心理與諮商學系碩士班教學碩士學位班碩士論文。
27. 張寶仁，1999，勞工之人格特質與工作壓力知覺及工作壓力反應之相關研究：以某公司製糖工人為例，國立台灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
28. 張德聰，1992，教師工作生涯壓力的調適，教師天地，第五十七期，40-48頁。
29. 陳仙媚，2012，心理契約、組織承諾對護理人員離職意圖之影響—以雲林某區域教學醫院為例，國立雲林科技大學健康產業管理研究所碩士班碩士論文。
30. 陳嘉尚，1985，人格特質型態、成長需求、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職意願之相關研究，私立中原大學企管研究所碩士論文。
31. 陳弘彬、鄭桂玫，2009，中等學校羽球教練工作價值與工作壓力之研究，運動知識學報，第六期，頁58-68。
32. 陳孟修，1999，零售業員工的人格特質與工作生活品質對組織承諾、工作投入、服務態度與工作績效的影響之研究，國立中山大學企業管理學系博士論文。

33. 陳欽雨、呂博裕、莊雅晴，2015，社會支持、工作壓力與情緒智力對離職意圖之影響研究，管理實務與理論研究，第九卷，第二期，57-80頁。
34. 游宗鴻，2013，探討國際觀光旅館員工的逆境商數對工作壓力、工作績效之關係，中國文化大學觀光學系碩士論文。
35. 程景宜，2013，大學生兼職工作對其工作價值觀的影響--以南台科技大學學生為例，南台科技大學應用英語系碩士論文。
36. 黃英忠，1997，人力資源管理，台北：華泰書局。
37. 黃英忠、董玉娟、林義屏，2001，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，3期，頁85-122。
38. 黃朝偉，2004，護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作投入之相關研究，亞洲大學國際企業學系碩士論文。
39. 黃詩瑩，2015，台灣原住民族員工逆境商數對工作壓力、工作價值觀、工作滿足與離職意圖之相關研究，南華大學企業管理學系暨管理科學碩士班。
40. 黃宗顯，1987，國民小學校長工作壓力與行政決定合理性的關係，國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
41. 黃義良，1999，國小兼任行政工作教師的工作壓力與調適方式之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
42. 馮觀富，1992，壓力、失落的危機處理，心理出版，臺北。
43. 湯馬士·豪菲，2010，設計小史，陳品秀譯，三言社出版，台北。
44. 楊豐華、李泊諺、陳政陵、楊豐松，2013，組織政治知覺、職場靈性與工作壓力關係之研究，致理學報，第三十三期，頁193-223。

45. 詹昆霖，2013，傳統產業員工知逆境商數對工作壓力、組織承諾與離職意圖相關研究，朝陽商管學報，第十二卷，一期，頁33-63。
46. 劉士豪，2014，工作對休閒衝突與工作/休閒生活滿意度之關係—驗證工作壓力之調節性中介模型，銘傳大學企業管理學系博士班博士論文。
47. 劉泳軍，2014，屏東縣國小輔導教師工作壓力與專業承諾關係之研究，國立屏東大學教育學院教育視導與評鑑碩士學位學程班碩士論文。
48. 賴穎音，2013，員工企業社會責任認知對工作滿意與離職意圖的影響，逢甲大學國際經營管理碩士學位學程碩士論文。
49. 藍采風，2000，壓力與適應，幼獅初版，台北。
50. 羅雅茹，2013，不同專業發展階段諮商心理師工作價值觀、共依附特質與生涯承諾之研究，國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文。

二、英文文獻

1. Abelson, M.A., 1987, "Examination of avoidable and unavoidable turnover", Journal of Applied Psychology, Vol.72, No.3, p.382-386.
2. Beehr, T.A., & Newman, J. E., 1978, "Job Stress, employee health, and Organizational effectiveness: A factor analysis, model and literature review". Personal Psychology, 665-699.
3. Caplan, R. D., 1975, Job demands and worker health. Niosh
4. Emery, F. E., & Trist, E., 1965, "The Casual Texture of Organizational Environments", Human Relations, Vol.18, p.21-31.
5. Fleming, R., Baum, A., & Singer, J. E. ,1984, "Toward on integrative

- approach to the study of stress”, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.46,No.4, p.939 – 949.
6. Ginzberg, E., Ginzberg, S. W., Axelrad, S., & Herma, J. L. ,1951, Occupational choice : An approach to general theory. New York : Columbia University Press.
 7. Hollenbeck, J. R. and Williams, C.R.,1986, “Turnover Functionality Versus Turnover Frequency: A Note on Work Attitudes and Organizational effectiveness”, Journal of Applied Psychology, Vol.71, No.4, p.606-611.
 8. Jamal, M.,1997,” Job stress, satisfaction, and mental health : An empirical examination of self-employed and non-self-employed Canadians”, Journal of Small Business Management, Vol.35,No.4, p. 48-57.
 9. McLean, A.,1979, Work Stress. Reading, Mass.:Addison-Wesley.
 10. Miller, M. F. ,1974, Relational of Vocational Maturity of Work Values, Journal of Vocational Behavior, No.5, p.367-371.
 11. Price, J. L., 1977, The study of turnover, Ames: Iowa State University Press.
 12. Ros, M.,Schwartz, S. H. &,Surkiss, S.,1999,Basic individual values, work values, and the meaning of work,Applied Psychology: An International Review,Vol.48,No.1,p.49-71.
 13. Robins, S. P. ,2005, Organizational behavior. New Jersey: Pearson Education.
 14. Steer, R. M. ,1994, Work and Stress, introduction to organizational. New York: Addison –Wesley.
 15. Stoltz, P. G. ,1997, Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities, New York: Wiley.
 16. Super, D. E. ,1970, Manual of Work Values Inventory, Chicago: Riverside Publishing Company.

17. Teff, R. P. & Meyer, J. P.,1993, Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover : path analyses based on meta-analytic finds. *Personnel Psychology*, Vol.46 ,No.2,p.259-293.



附錄一、本研究論文問卷

各位填寫者，您好：

感謝您於百忙之中撥冗填寫本問卷，這是一份學術性的研究問卷，主要在探討「台灣設計業者之逆境商數對工作壓力、工作價值觀及離職傾向圖之相關研究」。懇請您依照個人實際情形填寫，若有疑義的問題請您依照「第一直覺」填答。

您的寶貴意見是我們研究上的一大助力，誠摯地邀請您熱心參與，本問卷採不記名的，您的答案僅供學術分析之用，不會對外發表，絕對會尊重您的個人的隱私權，請安心做答。在此由衷感謝您對本研究的支持與參與，謝謝您。

敬祝 萬事順心·健康愉快

南華大學創意產品設計學碩士班

指導教授：呂楨圳

研究生：朱淑真

第一部分：基本資料

此部份問卷僅供學術研究，絕對保密，請您放心作答並在最適當的打「」。

1. 您的性別：男 女
2. 您的年齡：20歲以下 21~30歲 31~40歲
41~50歲 51~60歲 61歲以上
3. 您目前工作性質為：全職兼職 在學
4. 您的專業教育背景：
工業設計 室內設計 建築設計 空間設計 家具設計 營造設計 產品設計 軟體設計 視覺傳達設計 廣告設計 工藝設計插畫設計
動畫設計網頁設計 流行時尚設計 服裝設計 珠寶設計
非設計背景
5. 您目前的職位為：高階主管 中階主管 基層員工
6. 您的工作年資為：3年以下 3~5年 5~10年 10年以上
7. 您的學歷：高中職(含以下)：大專院校 碩士 博士
8. 您目前的工作地區為：
北區(台北、基隆、宜蘭、桃園、新竹、苗栗)
中區(台中、彰化、南投、雲林、嘉義)
南區(台南、高雄、屏東)
東區(花蓮、台東)

第一部分、逆境商數量表

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、請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間勾選一項，來表示您的反應程度。每題只能勾選一項。

問卷範例：

題 項		1.您從重大的投資獲得很多金錢。				
Q1a	我獲得很多金錢的原因，影響所及：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q1b	我獲得很多金錢的原因，將會：	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 項		請您模擬事件發生做答				
1.同事對您的點子完全沒反應。						
Q1a	同事對我的點子完全沒反應，我：	1 無能為力	2 經常無能為力	3 偶而無能為力	4 很少無能為力	5 能完全控制
		<input type="checkbox"/>				
Q1b	同事對我的點子完全沒反應：	1 是我個人的因素	2 經常是我的因素	3 偶而是我的因素	4 很少是我的因素	5 是其他因素
		<input type="checkbox"/>				
2.在會議當中，同事對您的報告內容反應冷淡。						
Q2a	人們對我的報告內容反應冷淡：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q2b	人們對我的報告內容反應冷淡，原	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				
3.您和所愛的人隔閡越來越深。						
Q3a	我和我所愛的人隔閡越來越深的原因：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q3b	我和我所愛的人隔	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				

		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.您和伴侶（對您意義非凡的人）起了激烈爭執。						
Q4a	我對我們激烈爭吵的原因：	1 無能為力 <input type="checkbox"/>	2 經常無能為力 <input type="checkbox"/>	3 偶而無能為力 <input type="checkbox"/>	4 很少無能為力 <input type="checkbox"/>	5 能完全控制 <input type="checkbox"/>
Q4b	我覺得這件事的結果，自己：	1 不必負任何責任 <input type="checkbox"/>	2 經常不必負責任 <input type="checkbox"/>	3 需負一半責任 <input type="checkbox"/>	4 很少不必負責任 <input type="checkbox"/>	5 得負完全責任 <input type="checkbox"/>
5.上級主管要求您調任其他單位，否則將沒晉升機會。						
Q5a	上級主管要我調任其他單位的原因：	1 全部和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	2 經常和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	3 偶而和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	4 很少和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	5 只僅於此事件 <input type="checkbox"/>
Q5b	我被調任其他單位的原因：	1 永遠存在 <input type="checkbox"/>	2 經常會再發生 <input type="checkbox"/>	3 偶而會再發生 <input type="checkbox"/>	4 很少會再發生 <input type="checkbox"/>	5 不會再發生 <input type="checkbox"/>
6.您重視的朋友在您生日當天卻沒有來電。						
Q6a	我的朋友沒有來電，我：沒	1 無能為力 <input type="checkbox"/>	2 經常無能為力 <input type="checkbox"/>	3 偶而無能為力 <input type="checkbox"/>	4 很少無能為力 <input type="checkbox"/>	5 能完全控制 <input type="checkbox"/>
Q6b	我的朋友沒有來電，因為：	1 是我個人的因素 <input type="checkbox"/>	2 經常是我的因素 <input type="checkbox"/>	3 偶而是我的因素 <input type="checkbox"/>	4 很少是我的因素 <input type="checkbox"/>	5 是其他因素 <input type="checkbox"/>
7.您最親密的朋友得了重病。						
Q7a	朋友重病，我：	1 無能為力 <input type="checkbox"/>	2 經常無能為力 <input type="checkbox"/>	3 偶而無能為力 <input type="checkbox"/>	4 很少無能為力 <input type="checkbox"/>	5 能完全控制 <input type="checkbox"/>
Q7b	朋友重病，我：	1 不必負任何責任 <input type="checkbox"/>	2 經常不必負責任 <input type="checkbox"/>	3 需負一半責任 <input type="checkbox"/>	4 很少不必負責任 <input type="checkbox"/>	5 得負完全責任 <input type="checkbox"/>
8.別人拒絕讓您參與重要工作。						
Q8a	我被拒絕的原因：	1 全部和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	2 經常和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	3 偶而和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	4 很少和我生命中的層面都有關 <input type="checkbox"/>	5 只僅於此事件 <input type="checkbox"/>
Q8b	我被拒絕的原因：	1 永遠存在 <input type="checkbox"/>	2 經常會再發生 <input type="checkbox"/>	3 偶而會再發生 <input type="checkbox"/>	4 很少會再發生 <input type="checkbox"/>	5 不會再發生 <input type="checkbox"/>
9.您所敬重的同事批評您。						

Q9a	我被批評的原因：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q9b	我被批評的原因：	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				
10.您最親愛的人罹患癌症。						
Q10a	他罹患癌症的原因：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q10b	他罹患癌症的原因：	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				
11.您最近的投資獲利未如預期。						
Q11a	我的投資策略未能奏效，原因：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q11b	我的投資策略未能奏效，原因：	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				
12.我錯過了班機。						
Q12a	我錯過班機的原因，是我：	1 無能為力	2 經常無能為力	3 偶而無能為力	4 很少無能為力	5 能完全控制
		<input type="checkbox"/>				
Q12b	我錯過班機的因素：	1 是我個人的因素	2 經常是我的因素	3 偶而是我的因素	4 很少是我的因素	5 是其他因素
		<input type="checkbox"/>				
13.我負責的工作計畫失敗了。						
Q13a	計畫失敗的原因是	1 無能為力	2 經常無能為力	3 偶而無能為力	4 很少無能為力	5 能完全控制
		<input type="checkbox"/>				
Q13b	計畫失敗，我：	1 不必負任何責任	2 經常不必負責任	3 需負一半責任	4 很少不必負責任	5 得負完全責任
		<input type="checkbox"/>				
14.雇主因財政困難要您減薪三成。						
Q14a	減薪的原因，是我：	1 無能為力	2 經常無能為力	3 偶而無能為力	4 很少無能為力	5 能完全控制
		<input type="checkbox"/>				
Q14b	我被減薪，是因為：	1 是我個人的因素	2 經常是我的因素	3 偶而是我的因素	4 很少是我的因素	5 是其他因素
		<input type="checkbox"/>				

15.我開車赴約的途中，車子拋錨了。						
Q15a	我的車子拋錨，是：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q15b	我車子拋錨的原因：	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				
16.醫師告知我，我的膽固醇過高。						
Q16a	我的膽固醇過高，是：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q16b	我的膽固醇過高的原因：	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				
17.打了好幾通電話給朋友，但都沒有回電。						
Q17a	朋友沒回電話，是：	1 全部和我生命中的層面都有關	2 經常和我生命中的層面都有關	3 偶而和我生命中的層面都有關	4 很少和我生命中的層面都有關	5 只僅於此事件
		<input type="checkbox"/>				
Q17b	朋友沒回電話的原因：	1 永遠存在	2 經常會再發生	3 偶而會再發生	4 很少會再發生	5 不會再發生
		<input type="checkbox"/>				
18.健康檢查時，醫師告訴我要注意健康						
Q18a	醫生特別提醒我的原因，是我：	1 無能為力	2 經常無能為力	3 偶而無能為力	4 很少無能為力	5 能完全控制
		<input type="checkbox"/>				
Q18b	這事件的原因，我：	1 不必負任何責任	2 經常不必負責任	3 需負一半責任	4 很少不必負責任	5 得負完全責任
		<input type="checkbox"/>				
19.我的年度考績結果不佳						
Q19a	我的考績不佳，是我：	1 無能為力	2 經常無能為力	3 偶而無能為力	4 很少無能為力	5 能完全控制
		<input type="checkbox"/>				
Q19b	我的考績不佳，我：	1 不必負任何責任	2 經常不必負責任	3 需負一半責任	4 很少不必負責任	5 得負完全責任
		<input type="checkbox"/>				
20.我沒有獲得企盼已久的升遷						
Q20a	我沒有獲得升遷，是我：	1 無能為力	2 經常無能為力	3 偶而無能為力	4 很少無能為力	5 能完全控制
		<input type="checkbox"/>				

Q20b	我沒有獲得升遷，是因為：	1 是我個人的 因素	2 經常是我的 因素	3 偶而是我的 因素	4 很少是我的 因素	5 是其他因素
		<input type="checkbox"/>				



第二部分：工作壓力

下列的問題是想要了解您目前的工作壓力的程度，請您仔細並閱讀每個題目後，再適當的□打「✓」。

	1	2	3	4	5
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 身為設計業者，因自身的專業能力不足而無法將工作完成。	<input type="checkbox"/>				
2. 身為設計業者，因自身無法順利進行工作，而感受到挫折。	<input type="checkbox"/>				
3. 身為設計業者，主管交付的工作過多，會令我無法負荷。	<input type="checkbox"/>				
4. 身為設計業者，在工作上，無法獲得主管或同儕間的支持與認同。	<input type="checkbox"/>				
5. 身為設計業者，實際的工作現場要求和專業倫理不合，讓我感受到壓力。	<input type="checkbox"/>				
6. 身為設計業者，在工作中，我必須去有創意(新的點子。)	<input type="checkbox"/>				
7. 身為設計業者，主管交付的工作，令我焦躁不安，導致影響工作效率。	<input type="checkbox"/>				
8. 身為設計業者，因職務上的因素，須與人互動頻繁，常使我神經緊繃。	<input type="checkbox"/>				
9. 身為設計業者，主管不合理的要求，常使我感到困擾。	<input type="checkbox"/>				
10. 身為設計業者，下班後，我仍然會感受到工作帶給我的壓力。	<input type="checkbox"/>				

第三部分：工作價值觀

下列的問題是想要了解您目前的工作價值觀的程度，請您仔細並閱讀每個題目後，再適當的□打「✓」。

	1	2	3	4	5
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 身為設計業者，工作是必須負責任的。	<input type="checkbox"/>				
2. 身為設計業者，我會因工作成果而有成就感。	<input type="checkbox"/>				
3. 身為設計業者，能藉由工作獲得自我肯定與尊重。	<input type="checkbox"/>				
4. 身為設計業者，我的工作能對社會有所貢獻。	<input type="checkbox"/>				
5. 身為設計業者，我在工作中能充分發揮自己的創造力。	<input type="checkbox"/>				
6. 身為設計業者，在工作中能增加自我的眼界與閱歷。	<input type="checkbox"/>				
7. 身為設計業者，我在工作中能與同事相觸融洽。	<input type="checkbox"/>				
8. 身為設計業者，我能透過工作與人交往、增廣人脈。	<input type="checkbox"/>				
9. 身為設計業者，我能有效地達成工作目標，獲得肯定。	<input type="checkbox"/>				
10. 身為設計業者，工作的時間能充分配合自己的生活作息。	<input type="checkbox"/>				

第四部分：離職傾向

下列的問題是想要了解您目前的離職傾向的程度，請您仔細並閱讀每個題目後，再適當的□打「✓」。

	1	2	3	4	5
	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 身為設計業者，我經常考慮要辭去目前的工作。	<input type="checkbox"/>				
2. 身為設計業者，當工作影響到家庭和生活，離職的意願會越高。	<input type="checkbox"/>				
3. 身為設計業者，不安分於當下的工作，常常想換工作。	<input type="checkbox"/>				
4. 身為設計業者，因工作負荷量超出預期，	<input type="checkbox"/>				
5. 身為設計業者，我在工作中能充分發揮自己的創造力。	<input type="checkbox"/>				
6. 身為設計業者，在工作中能增加自我的眼界與閱歷。	<input type="checkbox"/>				
7. 身為設計業者，我在工作中能與同事相觸融洽。	<input type="checkbox"/>				
8. 身為設計業者，我能透過工作與人交往、增廣人脈。	<input type="checkbox"/>				
9. 身為設計業者，我能有效地達成工作目標，獲得肯定。	<input type="checkbox"/>				
10. 身為設計業者，工作的時間能充分配合自己的生活作息。	<input type="checkbox"/>				