

# 員工之情緒智力重要嗎？國際觀光旅館 休閒調適策略調節情緒智力、工作壓力與 幸福感關係之研究

## DOES EMPLOYEES' EMOTIONAL INTELLIGENCE MATTER? STUDY OF LEISURE ADJUSTMENT STRATEGY MODERATING EFFECT ON EMOTIONAL INTELLIGENCE, WORKING PRESSURE AND HAPPINESS IN INTERNATIONAL TOURIST HOTELS

許順旺\*

輔仁大學餐旅管理研究所教授

張姮燕

義守大學餐旅管理學系助理教授

鄭姍姍

輔仁大學餐旅管理研究所助理教授

羅明庚

行政院國軍退除役官兵輔導委員會訓練中心副訓練師

鄭睿

輔仁大學餐旅管理研究所碩士

**Shun-Wang Hsu**

*Professor, Graduate Institute of Restaurant Hotel and Institutional Management,  
Fu Jen Catholic University*

**Heidi H Chang**

*Assistant Professor, Department of Hospitality Management,  
I-Shou University*

**Shan-Shan Cheng**

*Assistant Professor, Graduate Institute of Restaurant Hotel and Institutional Management,  
Fu Jen Catholic University*

---

\*通訊作者，地址：新北市新莊區中正路 510 號，電話：(02)2905-2153  
E-mail：036997@mail.fju.edu.tw

**Memg-Geng Lou**

*Associate Trainer, Training Center of Veterans Affairs Commission,  
Executive Yuan, R.O.C*

**Rui Zheng**

*Graduate Student, Graduate Institute of Restaurant, Hotel and Institutional Management,  
Fu Jen Catholic University*

## 摘要

本研究以台灣地區國際觀光旅館員工為研究對象，探討員工之情緒智力、工作壓力與幸福感間之關係，並探討休閒調適策略是否會對員工之情緒智力與工作壓力及工作壓力與幸福感之關係產生調節效果。採便利抽樣方式進行問卷調查，受測對象為國際觀光旅館工作滿一年以上之正式員工。總計發出問卷 700 份，回收有效問卷 529 份。研究結果顯示：員工情緒智力越高，則員工之工作壓力會越低；員工之工作壓力越高，則幸福感之感受程度會越低；員工情緒智力越高，則幸福感之感受程度會越高；研究也發現員工休閒調適策略採用較多時，情緒智力與工作壓力之間的關係將越強。實證結果期能提供國際觀光旅館管理階層作為管理員工之參考依據。

**關鍵字：**情緒智力、工作壓力、幸福感、休閒調適策略

## ABSTRACT

This research aimed to explore the relationships among international tourist hotel employees' emotional intelligence, working pressure and happiness in Taiwan. The moderating effect of leisure adjustment strategy on the relationship between employees' emotional intelligence and working pressure, and the relationship between employees' working pressure and happiness were also examined. To empirically test the proposed relationships, 700 employees in the international tourist hotels were recruited and 529 valid questionnaires were received for further data analysis. The results showed that (1) employees with greater emotional intelligence experience obtained lower working pressure; (2) employees with greater working pressure experience obtained lower wellbeing; (3) employees with greater emotional intelligence enhanced their wellbeing; (4) employees'

leisure adjustment strategy moderated the relationship between emotional intelligence and working pressure. The results of the study are expected to offer strategies for the management at operating and managing international tourism hotels.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Working Pressure, Happiness, Leisure Adjustment Strategy

## 壹、緒論

服務業，又稱第三級產業，根據行政院主計總處（2018）的統計資料指出，2017年服務業占 GDP（國內生產毛額）之比重為 62.97%，占總就業人數比重達 59.17%，服務業深具彈性與活力，而餐飲業及旅遊業皆屬其下之一環。根據交通部觀光局統計資料指出 2018 年以觀光為目的之旅客，佔來臺總人數比率的 72.46%，而又以在旅館內支出費所占比率最高 34.43%，其次為購物費 29.48%，與旅館外餐飲費 20.69%（交通部觀光局，2019），因此本研究選擇以國際觀光旅館作為欲探討之主題。觀光旅館可分為國際觀光旅館與一般觀光旅館，交通部觀光局（2019）行政資訊系統資料顯示，截至 2019 年 6 月統計，台灣境內國際觀光旅館總數為 79 家共 22,580 間客房；一般觀光旅館為 47 家共 6,773 間客房，足見國際觀光旅館在旅宿業之重要性和影響力，其為以人為媒介之服務業，屬於組織中最重要資產，因此選擇以臺灣地區國際觀光旅館員工為主要研究對象。

情緒智力係指個體可以感知自己及他人的心情，理性表達並自我調解及管理，進而發展與他人情緒互動，協助自我激勵來面對身處的情境（張志銘、謝佩君、黃孟立、張世沛，2017）。情緒智力能影響個體的表現，包括學習力、身心靈健康及人際關係等，可見其重要性在於情緒智力對每個人而言，是面對基本困難或壓力時之因應技能，個體如何獲致成功，情緒智力扮演非常關鍵的助力（黃秋霞，2016）。因餐旅產業特性，旅館員工每日面對來自不同國籍且存有文化差異的消費者，須滿足不同消費者提出之各種要求，亦或處理內部或外部有時效性壓力的問題等，有形或無形之工作壓力隨之產生。根據勞動部對「工作與生活平衡」之定義指工作與生活兩者取得平衡，可防止將工作中所產生的壓力帶回家庭生活，亦或生活上遇到的難題及需求影響工作表現。工業先進國家紛紛陸續推行促進工作與生活平衡政策，包含彈性工時、靈活工作安排、幼兒照育等領域，以支持與鼓勵企業與員工創造雙贏之局面。員工如何察覺並管理其情緒智力來降低工作壓力，並如何影響其感知幸福感，此為本研究問題之一。

休閒已被現代人視為一種掌握生活品質的調適，亦是調適壓力與保護身心健康的重要策略（Iwasaki, Bartlett, & O'Neil, 2005），已融入於生活中的一部分，可分為動態性或靜態性的活動。工時較長、勞動力大是餐旅業的普遍現象，休閒調適對於身處此產業的組織員工而言更加重要，適量且規律的身體活動被認為是一種非藥物且能有效改善身心靈的一種方式，能有助於提升注意力、穩定情緒和降低壓力及焦慮等（陳淑樺、蔡忠昌，2015）。休閒調適策略如何於情緒智力與工作壓力發揮效果，並對工作壓力與幸福感產生影響，休閒調適策略於其中扮演一個調節效果，在葉榮椿、盧美東、陳宜禎與林怡倩（2014）的研究中，提出休閒參與和幸福感整體構面則為顯著正相關。因此，國際觀光旅館員工之休閒調適策略是否會影響情緒智力與工作壓力，以及對工作壓力與幸福感如何產生作用值得進一步探討，此為本研究問題之二。

本研究選擇高服務品質的台灣國際觀光旅館為主要研究對象，探討國際觀光旅館員工的組織特性。以情緒智力作為探討之起點，瞭解工作壓力、幸福感與休閒調適策略的構念關係的整合、釐清與驗證，以及各變數對休閒調適策略之調節效果的實證，是本研究的主要重點與研究貢獻，也擬補餐旅產業較少研究此議題的缺口，更能對旅館經營管理與營運上有所助益，並做為國際觀光旅館於管理員工之依據。

## 貳、文獻探討與回顧

### 一、情緒智力

Goleman（1995）出版的「EQ」，掀起了情緒智力的思潮，隨著EQ的盛行，情緒智力開始受到世人的關注。Bar-On（1997）及Cooper and Sawaf（1997）延續Goleman（1995）以及Mayer and Salovey（1997）的理論概念，認為情緒智力對社交的互動具有關鍵性的影響能力。Mayer and Salovey（1997）認為「情緒智力」為一組在觀念上相關、並涉及處理情緒訊息的過程，這些過程包括三大部分：（一）評估與自我表達和表達他人情緒；（二）調節他人和自我情緒；（三）運用情緒去適應並解決問題。Afolabi, Awosola, and Omole（2010）則認為情緒智力可有效幫助提昇工作績效，不但會增加個人工資也會提高工作層級。情緒被認為是針對內部或外部的重要事件所產生的突發反應，可做為人類面臨問題時提供簡單的解決方法，例如當人產生恐懼選擇逃離（Gaulin & McBurney, 2004；Kruger, Fisher, & Wright, 2013）。長期的情緒智力則被定義為社會智力，它包含能監控自身與他人的情緒感受，故可藉此來引導自我的思考與行動能力（San Lam & O'Higgins, 2013）。Kidwell, Hardesty, Murtha, and Sheng（2011）情緒智力

是一種可以由個人或他人的情緒獲得並運用知識，並產生有利結果的能力。Bar-on (1997)認為情緒智力是一種天生的特質，使人們能有良好的情感表達。曹翠英(2015)認為情緒智力是個人影響自我對環境的適應力，也是一種自控力的顯現，一般來說個人是否擁有良好情緒智力，可從自我意識、自我調節、自我激勵、自我社交技能等方面來檢視。綜上學者所作的定義可得知，情緒智力是一項人們天生就有的特質，可以通過後天培養的能力。雖然學者們對於情緒智力的定義各有不同，但是基本上包括個體對於自己與他人情緒察覺能力；對自己情緒進行評估、運用及反省的能力、自我與他人的情緒認知及自我管理與表達的能力。因此，本研究參考Mayer, Roberts, and Barsade (2008)之研究，將情緒智力定義為：情緒智力是指有正確情緒推理、運用情緒與控制情緒的能力，並且能夠運用情緒知識提升思維邏輯。

## 二、工作壓力

壓力一詞最早是由Selye (1956)將其定義為壓力是個體對任何外在要求，產生的一種非預期的生理反應。本研究工作壓力以Beehr and Newman (1978)的「刺激與反應之理論模式」為基礎，當工作者面對於當下的情境，無法於短時間內排除感受到的壓力，繼而累積感受到的壓力，其包含四個構面：工作負荷、個人發展、組織溝通以及角色衝突等四種類型。Robbins and Judge (2007)壓力係指當個體面對某機會、限制或需求的動態情況，使個體感受到不確定並會影響個體表現的結果，當個體對生活情境中的某些事物，產生不適應之反應而無法及時調適時，會對身心產生影響。Aldwin (2007)認為壓力是透過人與環境間的互動，由於過度激發或低度激發而造成身心不適的經驗。Robbins (2005)將壓力的潛在來源分為：(一)個人方面：家庭問題、經濟問題及個人特質；(二)組織方面：任務要求、角色要求、人際關係、組織結構及領導風格；(三)外在環境方面：經濟不確定性、政治不確定性及技術不確定性。劉仲矩、周玉涵(2016)認為工作壓力係指工作者在職場上感受到來自工作本質或外在環境的脅迫，使其產生生理或心理不舒服之狀態。工作壓力乃是從壓力定義衍生而出，壓力的經驗會使人難以適應一般的環境，並可進而影響工作 (Selmer & Fenner, 2009)。本研究參考Beehr and Newman (1978)之研究，將工作壓力定義為：工作壓力是指工作者與其工作相關因素之互動而改變、破壞或加強其生理、心理狀況，迫使其身心偏離正常運作的一種情境。缺乏時間與家庭成員進行互動 (Zhao & Ghiselli, 2016)也成為餐旅從業人員之工作壓力來源。

### 三、情緒智力與工作壓力之關聯性探討

情緒智力管理確實是人們在面臨工作壓力時所需具備的重要職能，此能力會對其工作效能產生顯著影響（Fried, 2011）。Law, Wong, and Song（2004）認為情緒智力的調適和表達是有助於解釋心理與管理現象的工作壓力。任維廉、涂榮庭、吳毓娟與曾琬翎（2010）認為高情緒智力的員工在面對工作壓力時，會較低情緒智力者更能良好調適並理性處理，而產生正面壓力反應，也較不會有負面情緒、逃避工作等負面壓力反應。王宏益、黃德祥與魏麗敏（2014）針對國小教師的研究中顯示：國小教師情緒智力和工作壓力具有顯著負相關，亦即情緒智力越高，工作壓力感受會越低。陳欽雨、呂博裕與莊雅晴（2015）針對金融職員所做的研究中顯示，提高員工之情緒智力可降低工作壓力對離職意圖的影響程度；當員工面臨工作壓力時，雖然會引起個人或他人情緒起伏，甚至引發離職念頭，但高情緒智力者能瞭解自我深層的情緒，並有能力將情緒表達或宣洩出來，故會降低離職念頭；但低情緒智力者，對自我情緒評估能力較低，離職決策完全受制於工作壓力，故反而會提高離職意圖。根據以上文獻，發現員工的情緒智力對於工作壓力是有影響的，因此提出以下假說：

假說1：員工之情緒智力越高，則員工之工作壓力會越低。

### 四、幸福感

本研究將採用Thoits（1982）活動理論觀點，活動理論認為參與社會活動是幸福感的主要來源，此觀點沿用人與工作配合的模式，關注的是個人在活動中的表現而非目標，是參與過程而非結果。就社會整合的角度來看，Thoits（1982）認為參加各種有意義、健康的活動，可以滿足個人結伴及休閒等心理需求，透過社會成員分享所提供之社會支持，亦可促進個人精神健康、心理適應與幸福感。發現高情緒智商的人整體而言的人生幸福感較高，且在各式活動與休閒行為中能獲得較高的愉悅感（Furnham & Christoforou, 2007）。此觀點將研究者對幸福感的焦點轉移至個人內在的心理感受，由於人的生活有與環境互動的必要性，因此外在的評價與各種活動的結果，皆有不可忽視的重要性（陸洛，1998）。Crompton（2009）認為人類的平均壽命因為醫療技術的進步而隨之延長，但是生活的品質似乎更為重要，活得長久遠比不上活得健康快樂，故健康快樂並非僅止於身體之幸福感受，並且涵蓋個人之情感、心理、社交關係等，這些層面之幸福感受應均衡發展，方能有益身心。Schulte and Vainio（2010）認為幸福感是工作對於人們的生活和幸福感受的影響，幸福感是由工作、生活與健康狀態之滿足程度所構成的，當這些因素的滿足程度愈高，幸福感的程度就會愈高。綜合各學者的看法，本研究參考許順旺、黃啟揚、吳紀美與鄭宛筑（2014）的研究將幸福感定義為：個體在自我生活中，對於情緒、認知、生理及心理健康等正負向感受之整體的認

知評價。而量表部份將使用許順旺等（2014）引用陸洛（2007）編製的中國人幸福感量表簡短版，且經專家效度及信度分析修訂而成，並分成生活滿足感及整體情感兩個構面。

## 五、工作壓力與幸福感之關聯性探討

Beehr and Newman（1978）認為在組織環境中的工作壓力會降低工作滿意度、組織承諾、績效等從而影響幸福感，因此工作壓力對於員工與組織兩者之間會有不利之影響結果，而在工作中的幸福程度也會直接影響個人整體的幸福感受（Furnham & Christoforou, 2007）。張書豪、程國展（2015）認為職員因工作性質、工作環境、本身的自我要求以及與時間賽跑下，須盡到自己的職責把工作做好，負面情緒隨之上升，幸福感也跟著下降。Griffiths, Baxter, and Townley-Jones（2011）在研究澳洲120名財務顧問的工作壓力與工作滿意度是否影響幸福感時，發現工作壓力與工作滿意度對幸福感產生影響。李易儒、陳威信與李易穎（2009）以台北市外勤消防人員為例探討其工作壓力與心理幸福感之間關係，經統計分析後發現，台北市外勤消防人員的工作壓力與心理幸福感之間，具有顯著負相關，工作壓力愈高時，愈會影響降低心理幸福感的感受。陳朝鍵、湯大緯、陳兆南與林妙笠（2015）針對主題餐廳員工的研究中顯示，主題餐廳員工的工作壓力對幸福感有負向影響，即受訪者感受工作壓力愈高，其幸福感就愈低。據以上所述，發現員工的工作壓力對其幸福感是有影響的，並呈現負相關。因此提出以下假說：

假說2：員工之工作壓力越高，則幸福感之感受程度會越低。

## 六、情緒智力與幸福感之關聯性探討

Furnham and Petrides（2003）發現情緒智力能顯著預測幸福感，而 Seligman（2002）指出運用正面的情緒智力會讓腦內的神經連結生長，而快樂將會隨著這些新的連結一起出現進而產生幸福感。James, Bore, and Zito（2012）認為情緒智力在日常生活中發揮影響力，間接地影響到幸福感程度。Sánchez-Álvarez, Extremera, and Fernández-Berrocal（2016）研究指出情緒智力與幸福感呈正相關。Pro, Barriball, Fitzpatrick, and Roberts（2011）針對130位英國護理學校的學生進行的一項相關研究發現，學生的情緒智力與感受幸福感的程度呈現正相關。Schutte and Malouff（2011）在針對125位澳洲大學生有關幸福感和情緒智力的研究中發現，高情緒智力的學生有較高的生活滿足感，也就是情緒智力與幸福感呈現顯著的正相關。有較高的情緒智力的員工，研究亦發現其心理的健康程度（well-being）也較佳（Ahmadi, Azar, Nagahisarchoghaei, & Nagahi, 2014）。謝琇玲、李美華（2011）認為擁有較高情緒智力者，即使在同樣的報

酬與工作環境下，其整體幸福感比低情緒智力者為高；此外，報酬與工作環境對生活感受以及整體幸福感的影響力，會隨著情緒智力的增高，而影響程度擴大。據以上所述，本研究提出員工的情緒智力對其幸福感是有影響的，並呈現正相關，因此提出以下假說：

假說3：員工之情緒智力越高，則幸福感之感受程度會越高。

## 七、休閒調適策略

Hills and Argyle (1998) 研究發現休閒活動能帶來正面的情緒，且能帶來幸福感，其他研究亦得知休閒帶給人們在身體、知性、情緒、社會及環境五個面向的安適狀態，不僅與身心健康有顯著相關，還可以讓人們促進健康及提高工作績效表現 (Collins, 2009)。Iwasaki and Mannell (2000) 的研究中指出：壓力會影響生理及心理的健康狀態，但個體透過休閒調適策略後，可有效調適生活壓力，提升正面情緒或降低負面情緒，來維持生理與心理的健康狀態；並指出人們會選擇參與休閒活動，並藉由行為或認知的改變來幫助人們調適及管理壓力，認為休閒調適策略在壓力與健康之間具有緩衝效果。陳朝鍵等 (2015) 指出餐廳員工的休閒調適策略對幸福感有正向影響，顯示休閒是容易讓人感到幸福的；如果一個人能與所處環境之建立和協的關係，則這樣的調適是適宜且有益健康的。陳綉香、許志賢與黃于庭 (2013) 指出當個體遭遇到壓力時，為達到身心平衡的狀態，所使用較立即與有效的方式來紓解壓力，即透過休閒活動而產生的調適行為或認知，來減輕並管理壓力，以提升工作上的績效與服務品質。本研究參考 Iwasaki and Mannell (2000) 之定義，將休閒調適策略定義為：人們為因應日常生活中所產生的壓力，透過參與休閒活動所產生調適壓力的行為或認知，進而使工作上的生產力和表現提高。並採用 Iwasaki and Mannell (2000) 所提出休閒調適策略量測方式，其包含「舒緩身心的休閒」、「友伴式的休閒」及「提昇正面情緒的休閒」等三個層面來衡量。

## 八、休閒調適策略對情緒智力與工作壓力之調節效果探討

Iwasaki (2003) 提出休閒緩衝模式，當個體感受到身心壓力時會藉由尋求工作外的休閒參與，來緩衝自身的壓力及獲得效益。所以休閒扮演著因應壓力的調適資源，而休閒調適策略在描述個體藉由休閒活動的涉入，作為調適壓力的行為及策略 (Iwasaki & Mannell, 1999)。林倩如、鄧之卿 (2012) 針對空服員研究，結果顯示舒緩身心的休閒調適策略對於情緒智力與情緒耗竭的關係具有調節效果。呂有仁、李淑芳 (2011) 針對青少年情緒智力與休閒參與之相關研究，結果顯示七種休閒參與類型 (體能性、戶外性、知識性、藝術性、社交性、服務性與娛樂性) 與情緒智力皆呈現



顯著正相關。陳彥君、王品洋（2015）對於一般上班族群的研究中顯示，員工在面對工作要求時，往往會承受不小的壓力，需要透過休閒參與來獲得身心方面的資源，不僅有助於員工降低壓力感受，亦能提高對工作的滿意度。綜上所述，本研究發現休閒調適策略與情緒智力具有關連性，且休閒調適策略對工作壓力亦有影響，因而認為情緒智力會透過休閒調適策略的強化，來減低員工對工作壓力的感受。因此，提出下列假說：

假說 4：休閒調適策略對於員工情緒智力與工作壓力會產生調節效果。

## 九、休閒調適策略對工作壓力與幸福感之調節效果探討

Iwasaki and Mannell (1999) 指出休閒調適信念中的休閒友誼可直接正向影響幸福感，而休閒賦權則是透過降低壓力間接正向影響幸福感。透過良好的休閒因應與休閒參與，將有效預防壓力帶來的負面影響，使組員能增進身心健康來保持良好的工作服務品質及態度（陳建和、詹若昕、李柏甫，2015）。從休閒活動中所獲得的需求滿足，關係著個人對生活的滿足感，即個人主觀上會知覺較佳的幸福感（Chen, Ye, Chen, & Tung, 2010）。李立良、陳科嘉與賴正全（2012）針對新竹科學園區的研究，結果顯示休閒參與與幸福感呈現顯著正向關係。陳朝鍵等（2015）在主題餐廳員工工作壓力對幸福感之影響：以休閒調適策略為干擾變項的研究中，結果顯示休閒調適策略對工作壓力與幸福感有顯著的調節效果。馮慶豐（2005）以航空公司飛行員為研究對象，結果顯示休閒調適策略是可以扮演調節工作壓力與幸福感間兩者負向關係的角色，亦即有休閒調適策略的航空公司飛行員，其工作壓力與幸福感間的負向影響關係比無休閒調適策略的航空公司飛行員為弱。綜上所述，可發現工作壓力會透過休閒調適策略的強化，提升員工幸福感之感受。因此，提出以下假說：

假說 5：休閒調適策略對於員工工作壓力與幸福感會產生調節效果。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

本研究將以情緒智力為自變項，工作壓力為中介變項，幸福感作結果變項，探討三者之間彼此是否有顯著相關。並以休閒調適策略作為調節變項，探討是否會對於情緒智力與工作壓力及工作壓力與幸福感產生調節效果。在此架構下，探討各變項之間的關係。研究架構如圖 1 所示：

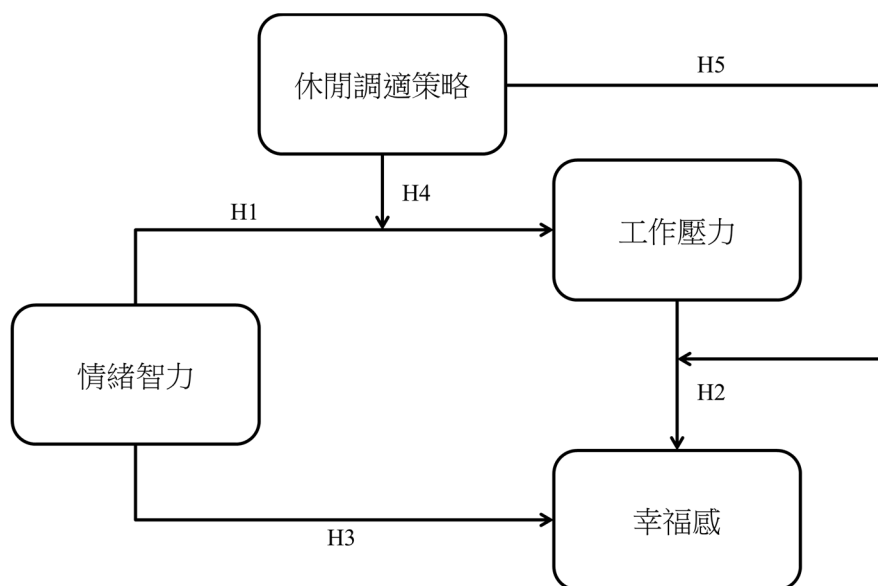


圖 1 研究架構圖

## 二、研究對象與抽樣方法

### (一)研究對象

本研究係以台灣地區所屬之國際觀光旅館為受測對象，依據交通部觀光局 2019 年 4 月的統計顯示，台灣地區目前共有 79 家國際觀光旅館，故本研究即針對此 79 家國際觀光旅館作為抽樣來源。本研究旨在探討員工之情緒智力、工作壓力、幸福感與休閒調適策略之間的關係，故受測對象為國際觀光旅館各單位工作滿一年以上之正式員工。本研究總計有 52 間國際觀光旅館參與，依觀光局分類分布於台北、桃竹苗、台中、高雄、花蓮、風景區及其他共七個地區；共計發出問卷 700 份，回收有效問卷 529 份，有效問卷回收率為 75.6%，問卷發放地區、家數及回收有效問卷如表 1 所示。

### (二)抽樣方法

本研究抽樣方式採便利抽樣 (Convenience sampling) 進行，故會先行尋求願意接受調查之旅館，並與各家旅館之單位主管說明研究旨趣，取得其同意後便將問卷親自送至各飯店；若無法親自送達之旅館，則以郵寄的方式寄達，同時商請旅館單位主管協助發放與回收問卷。在發放兩週後以電話進行追蹤，盡可能親自取回問卷，僅少部分以郵寄方式寄回，以增加問卷回收率。總計發出問卷 700 份，回收有效問卷為 529 份，有效回收率為 75.57%。

表 1 研究問卷發放地區及數量

地區及家數	發放家數	發放數量	回收有效數量
台北地區 (29)	20	270	210
桃竹苗地區 (7)	5	65	49
台中地區 (5)	3	40	32
高雄地區 (10)	7	100	74
花蓮地區 (6)	4	50	40
風景區 (14)	9	125	92
其他地區 (8)	4	50	32
總計 (79)	52	700	529

### (三)研究工具

本研究採用 SPSS 22.0 與 AMOS 22.0 進行資料分析，所使用問卷為結構式問卷，問卷係使用已發表過之期刊論文之量表，針對國際觀光旅館員工之適切性加以修改而成。受測者以「非常不同意」1分、「不同意」2分、「有點不同意」3分、「有點同意」4分、「同意」5分及「非常同意」6分等六點量表填答。

情緒智力量表係參考王穎駿、周萍芬與黃心品（2014）之情緒智力量表，此量表並依據國際觀光旅館員工的實際情況加以修正適合餐旅產業量表題項，共計 18 題，王穎駿等（2014）情緒智力之總體 *Cronbach's α* 值為 0.889；例題如「我能及時發現自己的情緒變化」、「當傷心難過時，我會找人談心」、「我能轉換思考方向來改變自己的情緒」、「我能在經歷挫折後獲得成長經驗」；工作壓力量表係參考 Beehr and Newman（1978）之工作壓力量表，並將語句修改成適合餐旅產業員工填答，共計 18 題，其工作壓力總體 *Cronbach's α* 值為 0.885，例題如「我常因工作太多而需要加班」、「我無法從工作中獲得成就感」、「我的工作難以獲得相關同事的充分合作」、「我覺得自己的人格特質與公司理念不相符」；幸福感量表採用許順旺等（2014）引用陸洛（2007）編製的中國人幸福感量表簡短版，共計 17 題，其幸福感整體的 *Cronbach's α* 值為 0.949，例題如「我對生活感到滿意」、「我對生活中所發生的事情常有參與感」；休閒調適策略量表係採用林倩如、鄧之卿（2012）根據 Iwasaki and Mannel（2000）所建構之休閒調適策略量表，共計 16 題，其總體 *Cronbach's α* 值為 0.773 例題如「以休閒來逃避現實是我調適壓力的方法」、「我的休閒活動讓我能跟支持我的朋友們在一起」、「從事休閒活動會讓我擁有好心情」。

本研究之研究工具是引用過去文獻並已發展成熟之量表，並以529位受測者的反應評分經過最大概似法（maximum likelihood estimation），以直接斜交轉軸方式經過資料統計進行信、效度分析，在建構效度部分，整體KMO值為0.880，顯示因素分析的適合性屬於良好（邱皓政，2010）；Bartlett's球形檢驗值2760.013， $df=78$ ， $p<0.001$ ，達顯著水準，表示相關係數足以作為因素分析抽取因素之用（邱皓政，2010）。本研究經由因素分析後取得之因素負荷量進行收斂效度分析，將529位受測者之反應評分，以主成分分析法經由最大變異轉軸方式提取因素進行因素分析，而本研究各構面之因素負荷量皆大於0.6以上，具有區別效度。

#### (四)控制變數

本研究為避免架構變數間正確的因果關係及可能受其他變數所影響，因此，以單因子變異數分析檢測不同個人背景（年齡、教育程度、平均月薪、任職單位、任職飯店年資、餐旅服務總年資與職級）之受測樣本對於情緒智力、工作壓力、幸福感與休閒調適策略是否具有顯著差異性，惟教育程度、平均月薪、及任職部門具顯著差異性，因此將其納為本研究中之控制變數。

## 肆、研究結果

### 一、樣本描述性分析

本研究將受測員工之個人背景變項彙整如表 2 所示。

### 二、各變項之相關分析

本研究將各變項之相關分析結果彙整如表 3，情緒智力與工作壓力呈現顯著的負相關（ $r=-0.239$ ， $p<0.001$ ）；工作壓力與幸福感呈現顯著的負相關（ $r=-0.254$ ， $p<0.001$ ）；情緒智力與幸福感呈現顯著的正相關（ $r=0.549$ ， $p<0.001$ ）；休閒調適策略與情緒智力（ $r=0.530$ ， $p<0.001$ ）及幸福感（ $r=0.490$ ， $p<0.001$ ）呈現顯著的正相關；休閒調適策略與工作壓力呈現顯著的負相關（ $r=-0.188$ ， $p<0.05$ ）。

表 2 受測員工之個人背景變項 (N=529)

個人背景變項		人數	百分比 (%)	個人背景變項		人數	百分比 (%)	
性別	男	203	38.4	任職飯店 年資	未滿 2 年	227	42.9	
	女	326	61.6		2-6 年 (2 年以上, 未滿 6 年)	187	35.4	
年齡	18 歲以下	15	2.8		6-10 年 (6 年以上, 未滿 10 年)	58	10.9	
	19-25 歲	200	37.8		10-20 年 (10 年以上, 未滿 20 年)	44	8.3	
	26-32 歲	154	29.1		20 年以上	13	2.5	
	33-39 歲	96	18.1		餐旅業 服務年資	未滿 2 年	126	23.8
	40-50 歲	47	8.9			2-6 年 (2 年以上, 未滿 6 年)	199	37.6
51 歲以上	17	3.2	6-10 年 (6 年以上, 未滿 10 年)			86	16.3	
婚姻狀況	已婚	138	26.1			10-20 年 (10 年以上, 未滿 20 年)	66	16.6
	未婚	382	72.2			20 年以上	30	5.7
	其他	9	1.7	任職部門	餐飲部門-廚房	37	7.0	
教育程度	國中 (含以下)	3	0.6		餐飲部門-外場	248	46.9	
	高中 (職)	85	16.1		客務部門	116	21.9	
	專科	69	13.0		行銷業務部門 (含公關)	50	9.5	
	技術學院、大學	333	62.9		管理部門	52	9.8	
	研究所以上	39	7.4	其他	26	4.9		
平均月薪	25,000 元以下	32	6.0	職級	基層員工	294	55.6	
	25,001~35,000 元	239	45.2		領班 (組長)	82	15.5	
	35,001~45,000 元	148	28.0		主任 (副主任)、總領班	64	12.1	
	45,001~55,000 元	66	12.5		副理 (副主廚)	52	9.8	
	55,001~70,000 元	36	6.8		經理 (主廚)	30	5.7	
	70,001~100,000 元	6	1.1		協理、總監、行政主廚 (含以上)	7	1.3	
	100,001 元以上	2	0.4					

表 3 研究變項之相關係數表

變項	平均數	標準差	1	2	3	4
1.情緒智力	4.703	0.570	(0.917)			
2.工作壓力	3.232	0.875	-0.239***	(0.934)		
3.幸福感	4.427	0.715	0.549***	-0.254***	(0.939)	
4.休閒調適策略	4.644	0.640	0.530***	-0.188***	0.490***	(0.931)

註：1. $N=529$ ；two-tailed test；2.\*\*\*  $p<0.001$ ；3.括號內為信度。

### 三、研究變項之模式建立與驗證

本研究藉由 Amos 23.0 統計繪圖軟體建立情緒智力、工作壓力與幸福感三者間的結構方程模式 (Structural Equation Modeling, SEM)，並檢定變數路徑是否達顯著水準，以驗證研究假設。主要分為兩個階段進行驗證，第一階段為整體模式的配適度驗證，必須在合理的範圍下，接著進行第二階段為研究變項間的因果關係驗證，最後再根據實證結果，做出相關討論與釐清。

#### (一)模式之配適度檢定

在評鑑理論模式是否與觀察資料配適之前，研究者應考量 SEM 所提供的重要相關統計指標 (Jöreskog & Sörbom, 1996)，檢查違犯估計 (offending estimates) 來檢驗估計係數是否超出可接受之範圍 (Wu & Tu, 2012)。其中因卡方值易受樣本大小所影響，當樣本數愈大則卡方值將會相對提高，而容易達到拒絕虛無假設之現象。因此整體模式是否適配還須同時參考其他適配度指標。本研究整體模式其配適度為： $\chi^2/df$  為 2.847、卡方  $p$  值為 0.05、 $RMR$  為 0.033、 $RMSEA$  為 0.066、 $GFI$  為 0.959、 $AGFI$  為 0.929、 $NFI$  為 0.962、 $CFI$  為 0.975、 $IFI$  為 0.975。由於理想適配度指標， $\chi^2/df$  宜介於 1 至 3 之間， $RMR$  宜小於 0.05， $RMSEA$  宜小於 0.01， $GFI$ 、 $AGFI$ 、 $NFI$ 、 $CFI$  及  $IFI$  宜大於 0.90 (Wu & Tu, 2012)。因此，整體而言，本模式配適度皆在可接受範圍之內，顯示出本研究模式之配適度大致上良好。

#### (二)控制共同方法變異

由於共同方法變異 (common method variance, CMV) 多發生在單一問卷項同一群受測者收集而得，本研究為降低共同方法變異之影響，研究構面進行信效度檢測，並考量 SEM 所提供的重要相關統計指標 (Jöreskog & Sörbom, 1996)，檢查違犯估計 (offending Estimates) 來檢驗估計係數是否超出可接受之範圍 (Wu & Tu, 2012)。依據 Anderson and Gerbing (1988) 建議之  $AVE$  與潛在變項配對相關值之比較法進行檢定，

全部構面之 $CR$ 值都高於0.91，另外各變項之 $AVE$ 值也高0.50，而 $AVE$ 值之平方根大於所有潛在變相間的相關係數。此外，本研究依據Podsakoff, MacKenzie, Lee, and Podsakoff (2003)之建議，進行共同方法變異檢測，使用Harman (1976)單一因子檢定法來檢測是否研究中的整體變異量多由單一因子解釋，經過因素分析驗證後，整體資料由單一因子之解釋變異量為26.61%，數值偏低，因此證明整體問卷題項並非由單一因子解釋，因此本研究未有共同方法變異之疑慮。

### (三)情緒智力對工作壓力與幸福感之影響效果分析

本研究圖2模型是依據假說1至假說3建構而成，而最後將模型之結果彙整如表4，由表4可知情緒智力與工作壓力的路徑係數達顯著負向水準( $\gamma=-0.247, p<0.001$ )，顯示出員工對情緒智力與工作壓力有顯著負向影響，表示員工的情緒智力程度愈高，會使其降低工作壓力，因此，假設1獲得實證資料的支持；工作壓力與幸福感的路徑係數達顯著負向水準( $\gamma=-0.084, p<0.05$ )，顯示員工之工作壓力與幸福感有顯著的負向影響，表示員工工作壓力越大，則員工幸福感之感受程度會越低，因此，假設2獲得實證資料的支持；情緒智力與幸福感的路徑係數達顯著水準( $\gamma=0.571, p<0.001$ )，顯示員工之情緒智力與幸福感有顯著正向影響，表示員工的情緒智力愈高，則幸福感之感受程度會越高，因此，假設3獲得實證資料的支持。

## 四、調節效果之驗證

本研究使用階層迴歸分析探討休閒調適策略對於「情緒智力與工作壓力」與「工作壓力與幸福感」的調節效果。過去學者提到若將變項減去平均數，可使兩組變項間的相關性減低，甚至可以消滅至低度水準，而減輕自變項之間的共線性威脅(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2013)。本研究為避免共線性問題產生，先將變項減去其平均數再行資料分析。調節效果分析共分為三個階段：第一階段放入控制變項(教育程度、平均月薪與任職的部門)對情緒智力與工作壓力分別進行迴歸分析；第二階段加入主要效果(情緒智力與休閒調適策略)對於工作壓力以及(工作壓力與休閒調適策略)對於幸福感進行分析；第三階段除保留上述控制變項與主要效果外，另加入情緒智力與休閒調適策略之相乘積項以及工作壓力與休閒調適策略之相乘積項，檢視休閒調適策略是否對「情緒智力與工作壓力」與「工作壓力與幸福感」產生調節效果。

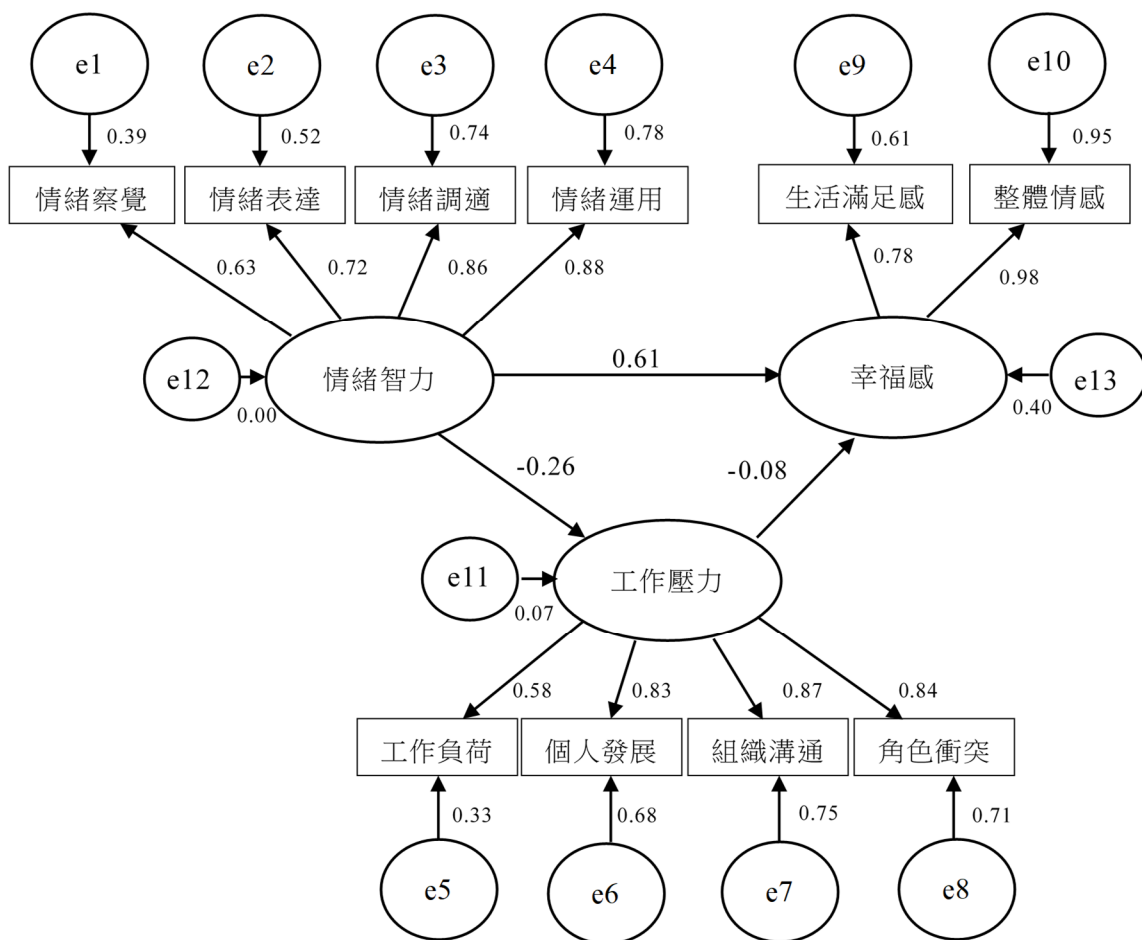


圖 2 情緒智力、工作壓力與幸福感之因果關係路徑圖 (SEM)

表 4 情緒智力、工作壓力與幸福感之路徑係數

假設	路徑	估計值	檢定結果
H1	情緒智力→工作壓力	-0.247***	成立
H2	工作壓力→幸福感	-0.084*	成立
H3	情緒智力→幸福感	0.571***	成立

註：1.\*\*\*  $p < 0.001$  ; \* $p < 0.05$  。



(一) 休閒調適策略對「情緒智力與工作壓力」之調節效果

由表 5 的迴歸模式 M2 與 M3 可知，在加入「情緒智力×休閒調適策略」乘積項後，解釋變異量 ( $R^2$ ) 為 0.113，解釋變異量改變值 ( $\Delta R^2$ ) 為 0.014，「情緒智力×休閒調適策略」之迴歸係數達顯著水準 ( $\beta=-0.126, p<0.01$ )，顯示休閒調適策略對於「情緒智力與工作壓力」之關係具有調節效果；且由圖 3 可發現員工休閒調適策略採用較多時，會強化「情緒智力與工作壓力」之效果；比較兩條線之斜率後發現，員工休閒調適策略採用較多時，相對於較少時較能預測出「情緒智力與工作壓力」之效果，故本研究假說 4 獲得實證資料的支持。

(二) 休閒調適策略對於「工作壓力與幸福感」調節效果

由表 6 的迴歸模式 M2 與 M3 可知，在加入「工作壓力×休閒調適策略」乘積項後，解釋變異量 ( $R^2$ ) 為 0.297，解釋變異量改變值 ( $\Delta R^2$ ) 為 0.003，「工作壓力×休閒調適策略」之迴歸係數未達顯著水準 ( $\beta=0.054, p>0.05$ )，顯示休閒調適策略對於「工作壓力與幸福感」之關係未有調節效果，故本研究假設 5 未獲得實證資料的支持。

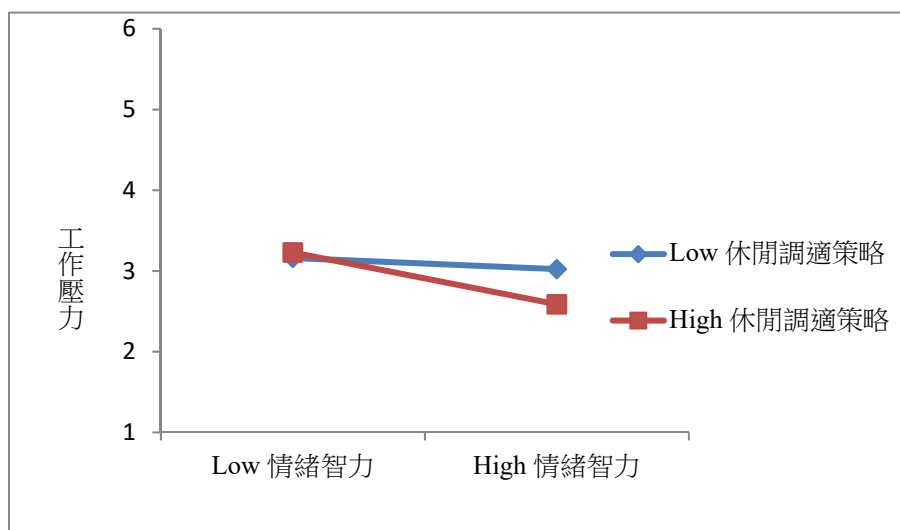


圖 3 休閒調適策略對於「情緒智力與工作壓力」之調節效果

表 5 休閒調適策略對「情緒智力與工作壓力」之階層迴歸分析

變項名稱	工作壓力		
	M1	M2	M3
步驟 1：控制變項			
教育程度	-0.205***	-0.177***	-0.183***
平均月薪	-0.029	0.006	0.011
任職的部門	-0.070	-0.060	-0.064
步驟 2：主要效果變項			
情緒智力		-0.166***	-0.195***
休閒調適策略		-0.076	-0.092
步驟 3：調節效果變項			
情緒智力×休閒調適策略			-0.126**
$R^2$	0.055	0.099	0.113
$\Delta R^2$	0.055	0.044	0.014
調整後的 $R^2$	0.050	0.091	0.103
F 值	10.180***	11.533***	11.134***

註：1.\*\*\*  $p < 0.001$ ；\*\* $p < 0.01$ ；\* $p < 0.05$ ；2. $N = 529$ 。

表 6 休閒調適策略對於「工作壓力與幸福感」之階層迴歸分析

變項名稱	幸福感		
	M1	M2	M3
步驟 1：控制變項			
教育程度	-0.046	-0.121**	-0.124***
平均月薪	0.167***	0.114**	0.116**
任職的部門	0.083	0.045	0.042
步驟 2：主要效果變項			
工作壓力		-0.183***	-0.197***
休閒調適策略		0.450***	0.450***
步驟 3：調節效果變項			
工作壓力×休閒調適策略			0.054
$R^2$	0.040	0.294	0.297
$\Delta R^2$	0.040	0.254	0.003
調整後的 $R^2$	0.035	0.287	0.289
F 值	7.357***	43.604***	36.744***

註：1.\*\*\* $p < 0.001$ ；\*\* $p < 0.01$ ；\* $p < 0.05$ ；2. $N = 529$ 。

## 伍、結論與建議

### 一、結論與管理意涵

(一) 擁有良好之情緒智力，不僅能調節負面情緒還能展現解決問題的能力

實證結果顯示，旅館之員工所擁有的情緒智力對工作壓力有顯著的負向影響，亦即員工所擁有的情緒智力程度越高，則會促使其工作壓力越低。此研究呼應了陳欽雨、呂博裕與莊雅晴（2015）針對金融職員所做的研究。本研究發現在管理實務上之意涵為：旅館員工身處高度勞力密集的服務產業，易造成生理和心理上處於失衡狀態，若個體擁有良好之情緒智力，不僅能調節負面情緒還能展現良好解決問題的能力，在面對不佳外在環境時，越能夠轉化負面情緒侵襲，使情緒趨於穩定與有良好的自我管理能力的，不使情緒影響自身的內在狀態，亦能使其工作壓力下降。

## (二)有效降低員工之工作壓力，將會助於提升員工之幸福感

實證結果顯示：旅館員工的工作壓力對幸福感有顯著的負向影響，亦即表示旅館員工感受到工作壓力的程度越高，則幸福感之感受程度會越低。此研究呼應了Griffiths, Baxter, and Townley-Jones (2011)對澳洲120名財務顧問所做的研究。本研究發現在管理實務上之意涵為：「客觀」的事件，對於不同員工會產生差異的「主觀」壓力，工作壓力是個體回應環境的感受，是自然反應，若能有效降低員工之工作壓力，將會助於提升員工之幸福感，而幸福感能引發正向情緒，員工處於和諧的環境中才能維持良善的互動關係，員工透過自己的情緒管理來克服壓力，進而提升其幸福感，讓自己樂於工作。

## (三)將自身情緒問題的能力提高，在生活及工作上的幸福感亦會提高

實證結果顯示，旅館之員工所擁有的情緒智力與其幸福感有顯著的正向影響，亦即員工所擁有的情緒智力程度越高，則其幸福感表現就越好。此研究呼應了Min(2014)針對台灣近五百位導遊所做的研究。本研究發現在管理實務上之意涵為：情緒智力是結合情緒與智力的概念，應鼓勵員工具備熱誠且擁有轉換情緒的能力，並懂得認識自己的情緒、管理情緒並自我激勵，對於解決自身情緒問題的能力提高，在生活及工作上的幸福感亦會提高。

## (四)妥善安排休閒調適活動有助於舒緩情緒、減輕壓力且增強免疫力

實證結果顯示，旅館員工之休閒調適策略對於「情緒智力與工作壓力」之間具有調節效果，即員工多採取休閒調適策略的情況下，能有效強化情緒智力對工作壓力的負向效果。此研究呼應了林倩如、鄧之卿(2012)及Tsauro and Tang(2012)的研究，由他們的研究可知休閒調適策略能有效強化情緒智力對工作壓力的負向效果，與本研究有相似之處。本研究發現在管理實務上之意涵為：妥善安排休閒調適活動有助於舒緩情緒、減輕壓力且增強免疫力，良好的休閒調適策略能顯著降低體內的壓力賀爾蒙，對於社交及情緒層面都有幫助。休閒活動能夠影響情緒智力，使得員工能有更好的情緒調適能力，而心理壓力能透過休閒活動來排遣並改善心情。

## (五)休閒調適策略不需求多求廣，而是能讓員工真正的放鬆為目的

實證結果顯示，旅館員工之休閒調適策略對於「工作壓力與幸福感」之間不具調節效果，即員工多採取休閒調適策略的情況下，並不能有效強化工作壓力對幸福感的負向效果。工作壓力對員工而言不是短時間產生的，它是日積月累的結果，休閒調適只是輔助，不能達到治本的效果，幸福感因人而異，每個人對於幸福的理解不同，有的人希望有更多自己的時間，有的人希望能賺更多的錢，休閒活動對於幸福感比較有

影響，有一定的調節空間。本研究發現在管理實務上之意涵為：組織站在輔助員工的定位去發展休閒調適策略，餐旅產業步調快且工時不固定的特性，讓員工比其他產業承受更多壓力，而工作壓力只占壓力的一部分，休閒調適策略不是求多求廣，而是要能達成實質的目的；讓員工真正的放鬆，而不是另一種莫名壓力，因此關鍵是員工的情緒管理能力，休閒調適也只能歸類於輔助工具。

## 二、研究限制

本研究以國際觀光旅館之員工為研究對象，問卷採便利抽樣方式發放，未能針對旅館之規模大小與比例進行施測，可能導致樣本群體的偏誤，此為本研究限制之一。其次，本研究在眾多變項影響工作壓力與幸福感之因素下，僅以本研究之動機與研究架構進行探討，未能將其餘相關變項納入考量，使其可能發生無法解釋變異不足的狀況。研究限制三，在問卷發放時研究者無法對其每個人現場給予解說，僅以受測者主觀認知進行填答，無法完全避免研究方法在客觀條件上的限制，在無法得知受測者是否完全了解題意，且根據事實填答的情況下，可能影響研究結果的真實性。

## 三、研究貢獻與建議

過去有關餐旅業的研究中大多將焦點關注於如何滿足顧客需求、維繫顧客關係與績效表現，卻忽略了此產業離職率極高會增加經營管理上的難題，顧客是不斷在流動的，但員工卻是比較固定的角色，維持穩定的服務品質是旅館成功的關鍵之一，一間離職率偏高的旅館，會影響員工忠誠度也加重不可見的人力成本。現今餐旅業的研究大多停留在員工的工作績效表現上，未將情緒智力作深入研究探討，因此本研究主要探討以往餐旅研究著墨較少的情緒智力作為研究方向，並從員工的觀點來剖析他們內心的真實想法。首先要探究的是員工之情緒智力之管控能力是否會對工作壓力造成影響，同時探討員工在面對壓力的過程中幸福感的變化，情緒智力是否會影響到它們，這都是旅館需要瞭解的地方，亦對旅館的利益有所幫助。另外，本研究結果顯示旅館員工之情緒智力會影響其工作壓力與幸福感，也體現了情緒智力對於員工的重要性，並提供之後學術研究的理論依據。

從研究結果中發現工作壓力會降低員工的幸福感，而員工情緒智力對於幸福感有顯著的正向影響，而影響幸福感的不光只是因為工作壓力的關係，還有一些生活上來自家庭或朋友的壓力，員工必須通過自己的情緒管理來克服壓力，進而提升幸福感。主管在制定旅館福利制度時應從勞方的角度去發想而非僅站在資方立場，福利制度必須貼近員工需求，而非旅館一味覺得好，員工就會覺得幸福，旅館需要多用心瞭解員工的真正想法，畢竟每個人的情況都不盡相同，能真正解決需求才是良策；從另一角

度探討，降低工作壓力並非流於紙上談兵，因此落實對員工進行教育訓練顯得格外重要。

本研究結果顯示員工休閒調適策略會對「情緒智力與工作壓力」之間產生調解效果，即休閒調適策略會增強情緒智力與工作壓力的負向影響效果，本研究發現有助於未來研究者的推論與發展。良好的休閒調適策略會帶來良好的休閒效益，員工可以透過休閒活動來紓解壓力，將自己歸零，讓心靈呼吸，懂得運用休閒調適策，讓自己找到「on」和「off」之最佳平衡時機點，為美好未來奠定基石，對個體與組織兩方來說皆有益處。另外，建議旅館的福利委員會能舉辦凝聚向心力或增進情誼交流的活動，不光是員工本身參與，也希望員工家屬一同共襄盛舉，透過巧妙安排能讓不同部門進行交流，透過參與休閒活動可以提升互動機會，對組織而言，創造友善的組織文化，能贏得更多認同感，也能培養團隊精神，畢竟餐旅業並非單打獨鬥而是重視合作精神，但應留心安排休閒調適活動盡量符合最大期待值，讓員工出於自願性而非強迫性質為佳，才能發揮真正抒發壓力之效用。

此外，本研究情緒智力、工作壓力、幸福感及休閒調適策略量表均為自陳量表，可能會產生同源偏差，因此，建議未來研究者可在自陳量表外，輔以多元評量方式，來取得更客觀的分析資料，並可藉由多元的評量方式來解決受測者以自我評估方式的不客觀，而造成符合社會期待性答題的偏誤。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 王宏益、黃德祥、魏麗敏(2014)，國小教師運動參與、情緒智力與工作壓力關係之研究，運動休閒餐旅研究，9(4)，88-102。
2. 王穎駿、周萍芬、黃心品(2014)，台灣高速鐵路站務員情緒智力與工作壓力之研究，危機管理學刊，11(2)，47-68。
3. 交通部觀光局(2019)，中華民國 107 年來臺旅客消費及動向調查報告，Retrieved October 22, 2019，取自：<https://admin.taiwan.net.tw/Handlers/FileHandler.ashx?fid=3e1483e3-59be-474d-b7be-e63146961941&type=4&no=2>。

4. 任維廉、涂榮庭、吳毓娟、曾琬翎(2010)，市區公車駕駛員情緒智力對工作壓力模式之調節效果，運輸學刊，22(4)，415-445。
5. 行政院主計總處(2018)，總體經濟指標，Retrieved October 25, 2018，取自：<https://www.dgbas.gov.tw/point.asp> [2018,October,25]。
6. 呂有仁、李淑芳(2011)，青少年情緒智力與休閒參與之相關研究，成大體育學刊，43(1)，11-25。
7. 李立良、陳科嘉、賴正全(2012)，新竹科學園區高科技產業勞工工作壓力、休閒參與及幸福感之研究，交大體育學刊，3，40-52。
8. 李易儒、陳威信、李易穎(2009)，台北市外勤消防人員工作壓力與心理幸福感關聯性研究，災害防救學報，10(2)，21-42。
9. 林倩如、鄧之卿(2012)，空服員情緒智力對情緒耗竭關係之研究：以休閒調適策略與知覺上司支持為調節變項，輔仁民生學誌，18(2)，63-85。
10. 邱皓政(2010)，量化研究與統計分析：SPSS (PASW) 資料分析範例 (五版)，台北：五南文化。
11. 張志銘、謝佩君、黃孟立、張世沛(2017)，國小教師睡眠品質和情緒智力之關係—以運動參與程度為干擾變項，運動與遊憩研究，12(1)，32-45。
12. 張書豪、程國展(2015)，中央行政機關職員工作壓力、休閒調適對幸福感之研究—以外交部為例，休憩管理研究，2(2)，1-23。
13. 曹翠英(2015)，校園情緒智力之探討，諮商與輔導，349，15-18。
14. 許順旺、黃啟揚、吳紀美、鄭宛筑(2014)，五星級旅館員工之休閒參與與績效表現之相關研究—以幸福感為中介變項，輔仁民生學誌，20(2)，17-40。
15. 陳建和、詹若昕、李柏甫(2015)，高鐵列車服勤人員之壓力、休閒與健康之關係，工作與休閒學刊，4(2)，95-108。
16. 陳彥君、王品洋(2015)，壓力調適模式的觀點：檢驗休閒參與對於個人福祉的影響，工作與休閒學刊，4(2)，119-128。
17. 陳淑樺、蔡忠昌(2015)，運動、營養與青少年的睡眠，彰化師大體育學報，14，105-116。

18. 陳朝鍵、湯大緯、陳兆南、林妙笠(2015)，主題餐廳員工工作壓力對幸福感之影響：以休閒調適策略為干擾變項，運動休閒餐旅研究，10(2)，18-39。
19. 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，9(2)，57-80。
20. 陳綉香、許志賢、黃于庭(2013)，國民小學教師工作壓力與休閒調適之研究，運動與遊憩研究，7(4)，138-159。
21. 陸洛(1998)，中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討，國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學，8(1)，115-137。
22. 陸洛(2007)，華人的幸福觀與幸福感，心理學應用探索，9(1)，19-30。
23. 馮慶豐(2005)，休閒調適策略對工作壓力與幸福感關係影響之研究－以航空公司飛行員為例，中國文化大學觀光事業研究所未出版碩士學位論文。
24. 黃秋霞(2016)，情緒智力的正思與反思，臺灣教育評論月刊，5(7)，101-110。
25. 葉榮椿、盧美東、陳宜禎、林怡倩(2014)，教師情緒智力、工作壓力與工作滿意度影響關係之研究：以屏東縣國民中學教師為例，美和學報，33(1)，177-193。
26. 劉仲矩、周玉涵(2016)，公部門人員情緒勒索認知、工作壓力與離職傾向關聯之研究，人力資源管理學報，16(1)，43-68。
27. 謝琇玲、李美華(2011)，魚與熊掌不可得兼？探索工作滿足與幸福感的關聯性，勞資關係論叢，13(1)，35-71。

## 二、英文部分

1. Afolabi, O. A., Awosola, R. K., & Omole, S. O. (2010). Influence of emotional intelligence and gender on job performance and job satisfaction among Nigerian policemen. Current Research Journal of Social Sciences, 2(3), 147-154.
2. Ahmadi, S. A. A., Azar, H. K., Nagahisarchoghaei, M., & Nagahi, M. (2014). Relationship between emotional intelligence and psychological well being. International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, 2(1), 123-144.
3. Aldwin, C. M. (2007). Stress, Coping, and Development: An Integrative Perspective (2nd ed.). New York: The Guilford Press.



4. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. Psychological Bulletin, 103(3), 411-423.
5. Bar-On, R. (1997). BarOn Emotional Quotient Inventory: A Measure of Emotional Intelligence. Toronto, Ont: Multi-Health Systems Press.
6. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review<sup>1</sup>. Personnel Psychology, 31(4), 665-699.
7. Chen, L. H., Ye, Y. C., Chen, M. Y., & Tung, I. W. (2010). Alegría! Flow in leisure and life satisfaction: The mediating role of event satisfaction using data from an acrobatics show. Social Indicators Research, 99(2), 301-313.
8. Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2013). Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences. Mahwah, NJ: Erlbaum.
9. Collins, S. (2009). Occupational factors, fatigue, and cardiovascular disease. Cardiopulmonary Physical Therapy Journal, 20(2), 28-31.
10. Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Business. London: Orion Business Press.
11. Crompton, R. (2009). Supply Chain Management: Chartered Institute of Logistics and Transport Level 5 Unit. Huddersfield: The University of Huddersfield.
12. Fried, L. (2011). Teaching teachers about emotion regulation in the classroom. Australian Journal of Teacher Education, 36(3), 1-11.
13. Furnham, A., & Christoforou, I. (2007). Personality traits, emotional intelligence, and multiple happiness. North American Journal of Psychology, 9(3), 439-462.
14. Furnham, A., & Petrides, K. V. (2003). Trait emotional intelligence and happiness. Social Behavior and Personality: An International Journal, 31(8), 815-823.
15. Gaulin, S. J. C., & McBurney, D. H. (2004). Evolutionary Psychology (2nd edition). New York: Pearson Press.
16. Goleman, D. P. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ for Character, Health and Lifelong Achievement. New York: Bantam Books.

17. Griffiths, M., Baxter, S. M., & Townley-Jones, M. E. (2011). The wellbeing of financial counselors: A study of work stress and job satisfaction. Journal of Financial Counseling and Planning, *22*(2), 41-53.
18. Harman, H. H. (1976). Modern Factor Analysis. Chicago: University of Chicago Press.
19. Hills, P., & Argyle, M. (1998). Positive moods derived from leisure and their relationship to happiness and personality. Personality and Individual Differences, *25*(3), 523-535.
20. Iwasaki, Y. (2003). The impact of leisure coping beliefs and strategies on adaptive outcomes. Leisure Studies, *22*(2), 93-108.
21. Iwasaki, Y., & Mannell, R. C. (1999). The effects of leisure beliefs and coping strategies on stress-health relationships: A field study. Leisure/Loisir, *24*(1-2), 3-57.
22. Iwasaki, Y., & Mannell, R. C. (2000). Hierarchical dimensions of leisure stress coping. Leisure Sciences, *22*(3), 163-181.
23. Iwasaki, Y., Bartlett, J., & O'Neil, J. (2005). Coping with stress among Aboriginal women and men diabetes in Winnipeg, Canada. Social Science & Medicine, *60*(5), 977-988.
24. James, C., Bore, M., & Zito, S. (2012). Emotional intelligence and personality as predictors of psychological well-being. Journal of Psychoeducational Assessment, *30*(4), 425-438.
25. Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1996). LISREL 8: User's Reference Guide. NY: Scientific Software International Press.
26. Kidwell, B., Hardesty, D. M., Murtha, B. R., & Sheng, S. (2011). Emotional intelligence in marketing exchanges. Journal of Marketing, *75*(1), 78-95.
27. Kruger, D. J., Fisher, M. L., & Wright, P. (2013). A framework for integrating evolutionary and feminist perspectives in psychological research. Journal of Social, Evolutionary, and Cultural Psychology, *7*(4), 299-303.
28. 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.

29. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implication, 5. New York: Basic Books Press.
30. Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. Annual Review of Psychology, 59, 507-536.
31. Min, J. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 19(10), 1170-1190.
32. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. Journal of Applied Psychology, 88(5), 879-903.
33. Pro, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. Nurse Education Today, 31(8), 855-860.
34. Robbins, S. P. (2005). Organizational Behavior (11th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Press.
35. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). Organizational behavior (12th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
36. San Lam, C., & O'Higgins, E. (2013). Emotional intelligence and leadership styles in China. Asia Pacific Management Review, 18(4), 441-465.
37. Sánchez-Álvarez, N., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2016). The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. The Journal of Positive Psychology, 11(3), 276-285.
38. Schulte, P., & Vainio, H. (2010). Well-being at work-overview and perspective. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 36(5), 422-429.
39. Schutte, N. S., & Malouff, J. M. (2011). Emotional intelligence mediates the relationship between mindfulness and subjective well-being. Personality and Individual Differences, 50(7), 1116-1119.
40. Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), Handbook of Positive Psychology, 3-12. London:

Oxford University Press.

41. Selmer, J., & Fenner, C. R. (2009). Spillover effects between work and non-work adjustment among public sector expatriates. Personnel Review, 38(4), 366-379.
42. Selye, H. (1956). The Stress of Life. New York: McGraw-Hill Press.
43. Thoits, P. A. (1982). Conceptual, methodological and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. Journal of Health and Social Behavior, 23, 145-159.
44. Tsaor, S. H., & Tang, Y. Y. (2012). Job stress and well-being of female employees in hospitality: The role of regulatory leisure coping styles. International Journal of Hospitality Management, 31(4), 1038-1044.
45. Wu, M. L., & Tu, C. T. (2012). SPSS & the Application and Analysis of Statistics. Taipei: Wu-Nan Culture Enterprise.
46. Zhao, X., & Ghiselli, R. (2016). Why do you feel stressed in a “smile factory”? Hospitality job characteristics influence work-family conflict and job stress. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(2), 305-326.

109年02月29日收稿

109年03月04日初審

109年03月30日複審

109年05月11日接受

## 作者介紹

### Author's Introduction

姓名 許順旺  
Name Shun-Wang Hsu  
服務單位 輔仁大學餐旅管理研究所教授  
Department Professor, Graduate Institute of Restaurant Hotel and Institutional Management, Fu Jen Catholic University  
聯絡地址 新北市新莊區中正路 510 號  
Address No.510, Zhongzheng Rd, Xinzhuang Dist., New Taipei City, Taiwan. (R.O.C.)  
E-mail 036997@mail.fju.edu.tw  
專長 餐飲企劃及管理、餐飲服務、餐飲成本控制  
Specialty Catering Planning and Management, Catering Service, Cost Control in Food and Beverage

姓名 張姮燕  
Name Heidi H Chang  
服務單位 義守大學餐旅管理學系助理教授  
Department Assistant Professor, Department of Hospitality Management, I-Shou University  
聯絡地址 高雄市大樹區學城路一段一號  
Address No.1, Sec. 1, Syuecheng Rd., Dashu District, Kaohsiung, 84001, Taiwan (R.O.C.)  
E-mail heidichang@isu.edu.tw  
專長 組織行為、人力資源管理、餐旅管理  
Specialty Organizational Behavior, Human Resource Management, Hospitality Management

姓名 鄭姍姍  
 Name Shan-Shan Cheng  
 服務單位 輔仁大學餐旅管理研究所助理教授  
 Department Assistant Professor, Graduate Institute of Restaurant Hotel and Institutional Management, Fu Jen Catholic University  
 聯絡地址 新北市新莊區中正路 510 號  
 Address No.510, Zhongzheng Rd, Xinzhuang Dist., New Taipei City, Taiwan. (R.O.C.)  
 E-mail 078584@mail.fju.edu.tw  
 專長 旅館經營管理、消費者線上訂房行為、餐旅行銷  
 Specialty Lodging Operation Management, Consumer Behavior Online Reservation Behavior, Marketing in Hospitality

姓名 羅明庚  
 Name Memg-Geng Lou  
 服務單位 行政院國軍退除役官兵輔導委員會訓練中心副訓練師  
 Department Associate Trainer, Training Center of Veterans Affairs Commission, Executive Yuan, R.O.C  
 聯絡地址 桃園市楊梅區文化街 189 巷 38 號 10 樓  
 Address 10F, No.38, Ln. 189, Wenhua St., Yangmei Dist., Taoyuan City 326, Taiwan (R.O.C)  
 E-mail minggingluo@gmail.com  
 專長 食物製備、中餐烹調  
 Specialty Food Preparation, Chinese Cooking

姓名 鄭睿  
 Name Rui Zheng  
 服務單位 輔仁大學餐旅管理研究所碩士  
 Department Graduate Student, Graduate Institute of Restaurant, Hotel and Institutional Management, Fu Jen Catholic University.  
 聯絡地址 新北市新莊區中正路 510 號  
 Address No.510, Zhongzheng Rd, Xinzhuang Dist., New Taipei City, Taiwan. (R.O.C.)  
 E-mail zhengrui0907@gmail.com  
 專長 餐旅管理  
 Specialty Hospitality Management