

國立台東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：孫本初 先生

空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾
關係之研究

研究生：陳楓霖 撰

中華民國九十五年六月



國立台東大學

學位論文口試委員審定書

系所別：公共事務管理碩士在職專班

本班 陳楓霖 君

所提之論文 空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾關係之研究

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件
 博士學位論文

論文口試委員會：

侯松茂

(口試委員會主席)

王聖銘

孫本節

(指導教授)

論文口試日期：95年06月16日

國立台東大學

附註：一式二份經考試委員會簽後，送交系所辦公室及進修部教務組存查。

博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用)

本授權書所授權之論文為授權人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所 _____ 組 94 學年度第 _____ 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目：空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾關係之研究

指導教授：孫本初

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館及本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

- 讀者基非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：陳楓霖

簽名：  _____

中華民國 95 年 06 月 30 日

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所
94 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾關係之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單位
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鈎選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：孫本初 (親筆簽名)

研究生簽名：陳楓霖 (親筆正楷)

學號：3093005 (務必填寫)

日期：中華民國 95 年 6 月 30 日

1. 本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。
2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化,並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

謝 誌

本論文能夠順利完成，首先要感謝指導教授孫本初博士悉心指導，於研究所求學與論文寫作期間，對於研究方法與邏輯思維及觀念的啟迪，使本篇論文得以順利完成，在此謹誌以表達最深謝意。同時亦非常感謝口試委員侯松茂老師與王聖銘老師對本文內容提出許多精闢寶貴的意見，使本論文內容更加充實，特此誌謝。

研究期間首要感謝所有老師的辛勤教導與同學們在課業上的切磋琢磨、鼓勵與協助，以及涂運騰、吳慶國、蔡湘智等官校同學協助問卷調查統計。在工作上，鼓勵我、幫助我的長官均已榮升，在此仍要感謝前空軍第七三七戰術戰鬥機聯隊聯隊長葛將軍的支持，以及各級長官對我的指導與培育；另外也要感謝論文撰寫期間，接受問卷調查的同仁與弟兄，特別感謝郭銘鈴學長對本論文提出許多寶貴意見及看法來豐富本研究的視野。

此外，感謝研究所所有同學在課業上的鼓勵與幫忙，母親與妻子在生活上的包容，謹將本研究成果與他們一起分享。

陳楓霖 謹誌
二〇〇六年六月

空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾 關係之研究

陳楓霖

國立台東大學區域政策與發展研究所

摘要

本研究係在探討空軍飛機修護人員對工作壓力知覺、組織承諾程度及工作壓力與組織承諾之關係，期能依據研究結果提出建議，供空軍相關部門做為改善飛機修護人員工作壓力之參考。

本研究係採用問卷調查法，以空軍各戰鬥機飛行聯隊之飛機修護軍、士官為研究母群，採立意隨機抽樣法，抽取六個單位，計 720 份樣本施測，回收有效樣本計 619 份。問卷調查所得資料經 SPSS 10.0 版統計軟體，以描述性統計、t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析及簡單迴歸等統計法進行研究。

研究結果發現：空軍飛機修護人員之工作壓力與組織承諾因人口統計變項不同而有顯著差異，而工作壓力的知覺程度具組織承諾預測力，工作壓力與組織承諾呈負相關。另外年齡小、年資淺、階級低之修護人員其工作壓力最大，並有較低程度之組織承諾；而「女性」之工作壓力知覺程度則低於「男性」，且有較高程度之組織承諾。

本文依據研究發現，建議空軍相關部門在組織裁併的過程中，應確保人員權益，擬訂配套措施，並審慎規劃派職；另外督導管理人員應不斷吸收新知，建立領導風格，並詳實規劃生涯發展計畫，以提昇個人條件與能力。

關鍵詞：飛機修護人員、工作壓力、組織承諾

The study of the relationship between working pressure and organizational commitment for Air Force aircraft maintenance crew

Feng-lin CHEN

Abstract

This study is to probe the perception of working pressure among aircraft maintenance crew, the organizational commitment, and the relations between working pressure and organizational commitment. As a result of this study, we can offer some suggestions to the related authority of Air Force for the purpose of decreasing the working stress of aircraft maintenance crew.

Taking Air Force Fighter Wings as samples by means of questionnaire in this study, we got a total of 619 samples. The Valid samples were analyzed by SPSS for windows 10.0, adopting various calculations to fulfill the study.

The result shows that the working pressure and organizational commitment of aircraft maintenance crew is dependent on the variables of demographic statistics, and the extent of working pressure perception can predict the organizational commitment. There is a negative relationship between working pressure and organizational commitment. In addition, the working pressure for the younger, the less experienced and the lower ranks is the heaviest, and with less organizational commitment. For “female”, they have less perception of working pressure and higher organizational commitment compared to the “male”.

According to this study, we suggest that the crew rights should be ensured on the strength of setting up a series of thorough measures and reassigning them to new appropriate posts when the Air Force conducts organizational recombination. In addition, the supervisors should keep on

learning new knowledge, establish personal charisma and look ahead personal career development in order to promote their abilities.

Key Words : aircraft maintenance crew, working pressure, organizational commitment



目 錄

第一章	緒論	1
第一節	研究動機與目的	1
第二節	研究途徑、方法與限制	4
第三節	研究範圍與流程	6
第四節	重要名詞釋義	9
第二章	文獻探討	10
第一節	工作壓力之概念與理論	10
第二節	軍人工作壓力之相關研究	26
第三節	組織承諾之概念與理論	28
第四節	組織承諾之相關研究	38
第五節	工作壓力與組織承諾關係之相關研究	41
第三章	研究設計	43
第一節	研究架構	43
第二節	研究假設	46
第三節	問卷建構	49
第四節	資料處理與分析之方法	63
第四章	研究結果分析討論	65
第一節	樣本個人基本資料之特性分析	65
第二節	研究變項之描述性統計	69
第三節	不同人口統計變項對工作壓力知覺之差異性分析	79
第四節	不同人口統計變項對組織承諾程度之差異性分析	99
第五節	飛機修護人員工作壓力與組織承諾之相關分析	112

第六節	不同人口統計變項對工作壓力之預測分析	115
第七節	不同人口統計變項對組織承諾之預測分析	119
第八節	工作壓力各構面對組織承諾之預測分析	123
第九節	總體工作壓力對組織承諾之預測分析	126
第五章	結論與建議	127
第一節	研究發現	127
第二節	建議	135
參考文獻		139
一、	中文部分	
二、	英文部分	
附錄一	空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾關係 之研究預試問卷	144
附錄二	空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾關係 之研究正式問卷	148

表 目 錄

表 2-1 壓力之定義	11
表 2-2 工作壓力之定義	14
表 2-3 組織承諾之定義	29
表 2-4 組織承諾之分類	30
表 2-5 組織承諾實證研究彙整表	40
表 3-1 問卷發放及回收統計表	51
表 3-2 工作壓力量表項目分析結果摘要表	52
表 3-3 組織承諾量表項目分析結果摘要表	53
表 3-4 KMO 統計量的判斷原理	54
表 3-5 工作壓力量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果	54
表 3-6 組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果	55
表 3-7 工作壓力量表因素負荷量表	56
表 3-8 工作壓力量表因素分析情形表	57
表 3-9 組織承諾量表因素負荷量表	58
表 3-10 組織承諾量表因素分析情形表	58
表 3-11 工作壓力量表信度分析情形表	59
表 3-12 組織承諾量表信度分析情形表	59
表 4-1 本研究問卷有效樣本基本資料分佈統計表	68
表 4-2 工作壓力感受意見統計表	73
表 4-3 工作壓力各構面敘述性統計表	74
表 4-4 組織承諾認同意見統計表	77
表 4-5 組織承諾各構面敘述性統計表	78
表 4-6 不同性別之個人對工作壓力各構面 t 檢定表	80
表 4-7 不同年齡之個人對工作壓力各構面單因子變異數分析	83

表 4-8	不同教育程度之個人對工作壓力構面單因子變異數分析	86
表 4-9	不同工作性質貴個人對工作壓力構面單因子變異數分析	89
表 4-10	不同服務年資之個人對工作壓力構面單因子變異數分析	92
表 4-11	不同官別的個人對工作壓力各構面 t 檢定結果	93
表 4-12	不同階級之個人對工作壓力各構面單因子變異數分析	96
表 4-13	不同婚姻狀況之個人對工作壓力構面 t 檢定結果	97
表 4-14	不同上班性質之個人對工作壓力構面 t 檢定結果	98
表 4-15	不同性別之個人對組織承諾構面 t 檢定結果	100
表 4-16	不同年齡之個人對組織承諾構面單因子變異數分析	101
表 4-17	不同教育程度之個人對組織承諾構面單因子變異數分析	103
表 4-18	不同工作性質之個人對組織承諾構面單因子變異數分析	104
表 4-19	不同服務年資之個人對組織承諾構面單因子變異數分析	106
表 4-20	不同官別的個人對組織承諾各構面 t 檢定結果	107
表 4-21	階級不同個人對組織承諾構面單因子變異數分析結果	109
表 4-22	婚姻狀況不同的個人對組織承諾各構面 t 檢定結果	110
表 4-23	不同上班性質之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果	111
表 4-24	工作壓力與組織承諾各構面相關分析表	113
表 4-25	工作壓力與組織承諾之相關結果	114
表 4-26	人口統計變項與工作壓力之簡單迴歸結果	118
表 4-27	人口統計變項與組織承諾之簡單迴歸結果	122
表 4-28	工作壓力各構面與組織承諾之簡單迴歸結果	125
表 4-29	整體工作壓力與組織承諾之簡單迴歸結果	126

圖 目 錄

圖 1-1 研究流程圖	8
圖 2-1 壓力的生物心理社會性模式.....	17
圖 2-2 壓力的個人與環境相適模式.....	18
圖 2-3 壓力的循環模式	20
圖 2-4 Steers 組織承諾前因後果模式.....	33
圖 2-5 Stevens、Beyer & Trice 組織承諾角色知覺模式.....	34
圖 2-6 Morris & Sherman 組織承諾多元預測模式.....	35
圖 2-7 Fishbein 之組織承諾行為意圖模式.....	36
圖 2-8 Wiener 之組織承諾形成模式.....	37
圖 3-1 研究架構圖.....	44
圖 3-2 研究架構圖 (修正)	60

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

壹、研究動機

空軍是科技的軍種，飛機更是尖端科技的結晶，由於科技快速發展帶動軍事技術的進步，飛機裝備亦日趨更新，性能越來越優良，結構也越來越精密，相對的，修護工作也越來越複雜。因此，修護人員必須隨時接受新的事物、知識和技能，並培養新的觀念，才能維護新型飛機與裝備，使其發揮最大效能，如果仍以陳舊的觀念或不了解裝備結構，而從事新裝備的修維護工作，必然會產生不良的修護品質，而導致飛行上的危險事件。

空軍新一代戰機自民國 83 年陸續成軍後，戰力已大幅提升，然而，因戰機結構複雜，維護不易且造價不貲，修維護人員稍有不慎，輕者造成飛機裝備之損傷，重者危及飛行員生命安全。經統計經國號、F-16 及幻象等戰機自成軍迄今已發生十餘起一級飛安事件，不僅造成十餘個家庭的破碎，亦造成國家數百億元之損失；另因修維護不當而造成的各級飛安及地安事件層出不窮，凸顯出空軍在飛機裝備修維護技術已出現斷層。

研究者目前服務於空軍作戰聯隊，自學校畢業分發部隊服務迄今已近 20 年，其間經歷聯隊、後勤司令部及總司令部等基層修護及高司職務，也恭逢新一代戰機換裝，人員士氣、修護技術達最高水準時代。然為因應戰爭型態改變，我國在兵力結構上力行精兵政策，自民國 86 年起開始執行「精實案」，計精簡五萬餘員，幅度達 11.6%；另因國防預算佔政府總預算之比例逐年降低，而「人員維持費」比例偏高，以致「作業維持」及「軍事投資」受到排擠效應，進而影響建軍備戰需求，故調整兵力結構，精簡員額以節流人員維持費之超溢，並於民國 91 年實施「精進案」，甚至將原規劃於民國 95 年執行的「精進案」第

二階段提前於民國 94 年底完成。國軍於實施「精實案」及「精進案」後，在人員精減，單位裁併，而工作量卻無減少情況下，已產生人力不足、休假不正常、身心俱疲等情況（鐘堅，2002），使修護人員感受到工作壓力越來越沈重，當所承受之壓力無法適應時，極可能產生心理沮喪、憂鬱、緊張、焦慮、無助、缺乏自信心或自殺等情況，政治作戰學校軍事社會科學研究中心研究發現：國軍基層幹部中有 56.6% 受到工作壓力之苦，與全國的平均數值（四分之一工作者受到壓力）高出許多（曾如敏，1993），統計空軍於民國九十年至九十三年因人員疏失而造成的地面意外事件計有 6 百餘件，可見壓力的產生已影響飛機修護品質，而飛機修護品質一旦無法確保，則將危及飛行安全，乃本研究動機之一。

另外，空軍除配合執行「精實案」及「精進案」外，同時亦實施「預算員額管制」，採遇缺不補的方式管制員額，再以「編現合一」政策將空缺予以裁撤，造成基層幹部無法晉升，並積極推行「國有民營」策略，將部分軍修資源釋商，及實施「汰劣留優」、「汰弱留強」等方式，汰除品德低劣、工作表現不佳人員。空軍在一連串有系統的員額精簡後，現員人力降低，修護人員大幅減少，以往「一專一職」及「一案一管」之精細分工組織，已無法適應現今之精兵結構；為解決部隊修護人力不足問題，於是規劃「一專多長」、「多專職能」方式，要求修護人員需具備第二專長。是以，在人力不足、工作壓力增加，且升遷困難的情況下，已造成修護人員高離退率現象，尤其是低階軍、士官為甚，為本研究動機之二。

盱衡目前國內學者研究國軍工作壓力，其研究範圍多針對各軍種人員作調查，對象遍及陸、海及空軍人員，且主要為軍官部分，未有將士官入探討之範圍。空軍飛機修護技術之傳承，主要仰賴士官階層，因此，本研究將士官納入探討變項，期能瞭解士官在面對工作壓力各構面時，其對組織承諾所產生的差異情形，此為本研究動機之三。

貳、研究目的

依據以往學者的研究報告顯示，高組織承諾對組織勞動力具有安全與穩定的正面作用，除可以提昇組織競爭力與績效外，並有助於組織目標的達成 (Randall,1987)。依據上述之動機，本研究除了探討飛機各階層修護人員對工作壓力之知覺情形、對組織承諾程度上之差異情形，及工作壓力與組織承諾之關係外，並冀望能依據研究結果提出建議，提供空軍在推展員額精簡的策略下，做為改善飛機修護人員工作壓力之參考，亦希望能提高基層修護人員對部隊之組織承諾。因此，本研究之主要目的如下：

- 一、探討不同人口統計變項之飛機修護人員對工作壓力知覺之差異情形。
- 二、探討不同人口統計變項之飛機修護人員對組織承諾程度上之差異情形。
- 三、探討飛機修護人員工作壓力與組織承諾之關係。
- 四、根據研究結果提出具體建議，提供空軍做為改善飛機修護人員工作壓力之參考。

第二節 研究途徑、方法與限制

壹、研究途徑

本文之研究途徑係採用行為的角度及心理層面來分析飛機修護人員工作壓力與組織承諾之關係，並依據研究架構，提出不同的假設，以量化的方式，從行為層面從事資料蒐集、分析與解釋。

貳、研究方法

為配合研究問題及達成上述研究目的，本研究首先以文獻分析法獲得相關資訊，確定研究架構及內容設計問卷，再以問卷調查法進行實證分析以獲得完整資料，進而提出本研究之結論與建議，茲將本研究方法說明如下：

一、文獻分析法

又稱文獻探討法，是一種具有量化色彩及最簡單的探索性研究方法，即經由文獻資料等二、三手資訊，分析其研究結果與建議，指出需要驗證的假設，並說明這些建議性的假設是否有價值拿來應用，而當作自己的研究基礎。即使前人的研究沒有建議具體的假設，也可以從其結論中，尋找可參考的資料。本文探討工作壓力與組織承諾名詞之定義及其理論分析，工作壓力之特徵、來源等，並蒐集工作壓力與組織承諾相關理論，作為研究架構之基礎，並參考國內外期刊、論文、書籍與政府、研究機構之出版品及相關資料，表列彙整國內外有關工作壓力及組織承諾相關個案探討，以瞭解工作壓力與組織承諾之相關研究。

二、問卷調查法

其又稱為社會調查（Social Survey）或樣本調查（Sample Survey）。本研究以此法為主，結合文獻分析所得的初步瞭解與結果，參考相關研究者之論文，將問卷題目設計成三部份：

第一部份：工作壓力量表，測量項目為家庭生活與工作，角色衝突、工作負荷、人際關係、生涯發展及工作時間等項。

第二部份：組織承諾量表，測量項目為認同承諾、努力承諾及留職承諾等項。

第三部份：基本資料。

參、研究限制

- 一、由於本研究係針對空軍飛機修護人員為研究範圍，所以研究結果可能無法推論至其他軍種及不同專業人員。
- 二、問卷係採自願填寫方式，部分較具敏感之問題會造成自我防衛心理，或因受訪者其個人觀感、認知、時間、情緒或態度因素之影響，使問卷結果產生些許偏差。
- 三、工作壓力源可能導致許多反應，包括心理、生理及行為等反應，本研究僅探討心理反應，不對其他因素作探討。

第三節 研究範圍與流程

壹、研究範圍

本研究範圍係針對空軍所屬六個戰鬥機飛行聯隊為問卷發送的單位，而以執行停機線維護、場站階段修護、工廠修護及督導管理階層之軍、士官作為問卷發送對象，由性別、年齡、教育程度、婚姻、階級及軍士官別等人口統計變項的不同，探討工作壓力與組織承諾的相關因素。

貳、研究流程

本研究係針對空軍各戰鬥機飛行聯隊之飛機修護人員進行問卷調查，探討其工作壓力與組織承諾之關係，研究流程的各階段分析如下，並參考圖 1-1。

一、確定研究方向及研究主題

研究者本身從事飛機修護工作，時值單位裁併及員額精簡階段，深覺修護人員工作倍感壓力與不確定感，身為飛機修護的一份子，有必要深入探討目前修護人員對工作壓力的知覺感受，並瞭解其對部隊組織承諾的態度。

二、相關文獻探討

針對研究主題所要探討的問題，去蒐集國內外相關文獻資料，如書籍、期刊、論文、法令規章及報導等，進一步整理與分析具有價值的文章及相關研究，作為本研究之參考。

三、建立研究架構

本研究係以工作壓力為自變項，組織承諾為依變項，並據以發展研究假設及擬定研究方法，來探討飛機修護人員工作壓力與組織承諾之關係。

四、發展研究假設

根據本研究之研究架構，提出虛無假設，以探討三個變項間是否存在顯著差異。

五、問卷設計、調查

依研究對象特性及相關變項之衡量工具，進行研製問卷、問卷的前測與修正等前置作業，完成後執行問卷發放調查作業，並將問卷結果加以轉錄及進行統計分析處理。

六、資料整理與分析

將回收之問卷經過編碼後輸入統計軟體作資料分析，本研究係採用 SPSS for Windows 10.0 版電腦統計套裝軟體程式進行資料分析，對輸出之資料執行判讀，並提出相關之數據。

七、結論與建議

根據資料分析結果，利用有用之數據驗證假設是否成立，並依假設作成結論，將研究發現提供管理者作為管理上的參考。

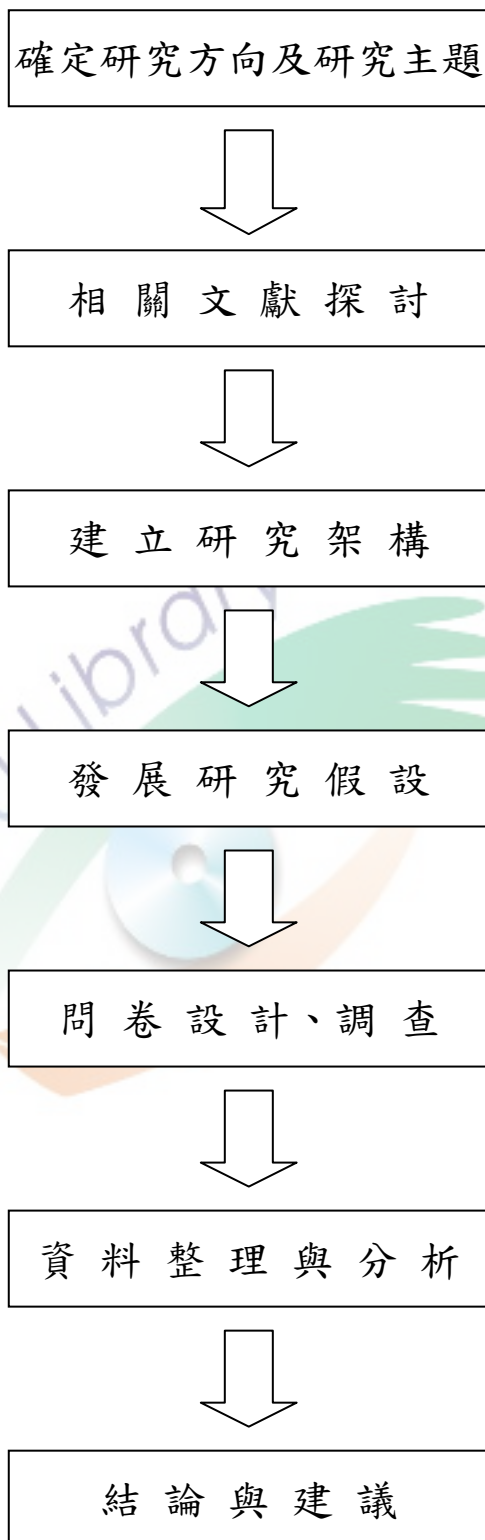


圖 1-1 本研究流程圖

第四節 重要名詞釋義

為使意義明確，避免混淆，茲將本研究所使用之重要詞彙，界定如下：

壹、飛機修護人員

係指直接從事飛機各系統檢查、維護保養、故障分析、修理、測試等工作之人員。本研究將其劃分為停機線的一般維護、場站單位修護、專業工廠修護及督導管理階層等。

貳、工作壓力

係指當人員在工作與家庭生活情境的互動中，遭遇到困擾或壓力事件時，個人內在認知、情緒及外在行動上所做調適的努力情形所產生個人無法適應的情感。本研究所要探討的工作壓力，是空軍飛機修護人員因執行飛機修護工作所引起的緊張、焦慮、挫折、無力感，甚至與他人發生衝突，抑或想要逃避的情境反應。

參、組織承諾

指個人對組織奉獻心力及對組織盡忠的意願，進而持續工作的承諾。本研究之組織承諾係指飛機修護人員對部隊的認同與投入的程度，包括對部隊目標與價值的強烈信仰與接受，願意為部隊的利益而付出更多的努力，並且明確希望能夠繼續成為飛機修護工作的一分子。

第二章 文獻探討

本章係針對本研究有關之文獻及研究變項理論，加以整理分析，全章分為四節，第一節探討工作壓力之理論與概念；第二節探討軍人工作壓力之相關研究；第三節探討組織承諾之相關研究；第四節探討工作壓力與組織承諾關係相關之研究。

第一節 工作壓力之概念與理論

壹、工作壓力的定義

生活在二十一世紀高度科技及新資訊時代中，又加上傳統社會形態原本所具有的壓力，以致被管理者在現今工作職場上，時時都會經歷各種不同形式及來自不同方向的壓力，壓力幾乎成了日常生活不可或缺或無法逃避的生活體驗，縱使社會結構模式是如此的影響著人們，但它也帶給我們一般新的壓力考驗，對我們工作歷程也是一種測試。因此，以下針對壓力、工作壓力及壓力反應理論及其相關研究來說明，並進一步探討軍人之工作壓力。

一、壓力的定義

「壓力」(Stress)一詞到處可聽聞，與許多個人與社會問題互成因果關係，因此，如何紓解壓力成了人們最迫切解決的問題。其實我們很難替壓力下定義，因為每個人對相同的壓力來源有不同的反應，而對不同的壓力來源卻可能有相同的反應。當壓力是長期性或是沈重的，導致人體無法承擔及適應，這種壓力即稱為「壞的壓力」或「負面的壓力」，一般人所謂的壓力，即指負面的壓力，它往往帶給人們懊惱的感受，令心智及身體須付出極大的代價（藍采風，2005）。

在有關壓力的各種定義中，最早是1956年的Hans Selye將其界定為「對任何需求所產生的一種非預期反應」。而後，學者們亦從不同的論點來定義壓力（許仁宗，2004），茲彙整如表2-1：

表 2-1 壓力之定義

學 者	年代	定 義
Hans Selye	1956	對任何需求所產生的一種非預期性反應。
McGrath	1970	是外在需求與反應能力之間存在的一種不平衡現象，此時如無法滿足需求則會導致嚴重的後果。
Cumming	1979	是一些與工作有關之因素，使得工作者產生一些不適之反應症狀，如失眠、緊張、不安、焦慮等。
Ivancevich & Matteson	1980	一種適應性質的反應，為外界之事件、情境及動作對於個人產生生理或心理的要求，而造成的結果，此反應是以個人心理歷程和個體特質為中介變項。
Blau	1981	為個人與環境之間的一種關係，個人能力與環境要求不能配合的結果就是壓力。
Martin & Schermerhorn	1983	是個人對於人與環境配合中之要求、限制及機會所產生的主觀和知覺而發生的正向或負向反應狀態。
Jamal	1985	工作環境中出現威脅時，個人所採取的反應。
Albertson & Kagan	1987	由個人知覺到環境的威脅而喚起生理及心理的緊張，是一種高負荷的狀態。
Compass, Orosan & Grant	1993	係指個體對客觀存在的生活事件（壓力源），導致個體產生不舒適的感受。
Brown & Campell	1994	外在的因素加注於個人身上所產生的不舒適感，且此不舒適感會因個人本身的特質，而有不同程度心理或生理的反應。
Greenberg	1995	是壓力因子與壓力反應的結合，只有在個體之視為有壓力並產生生理及心理反應時，才算遭遇壓力。
Weiten & Lloyd	1997	任何威脅或是被知覺威脅到個人的身心，並增加個人因應能力負擔的任何情況。
趙傑夫	1988	是外在客觀環境或是事件對個體的要求，而個體知覺其能力與環境要求之間不能平衡的結果。

表 2-1 壓力之定義（續）

林純文	1995	是個體對外界的要求或特定事件的刺激時，所做的身心適應的反應，而此種反應是以個人過去經驗、人格特質或心理認知歷程為媒介。
陸洛	1997	是一個連續變化的動態過程，而非靜態的間斷現象。
林立曼	2000	是工作或環境呈現的要求超過個人能力與可使用資源之刺激，其過程是一種適應性的反應，結果因人而異，可致個人心理與生理正向或負向改變之狀態。
田蘊祥	2002	對生活情境中的某些事物，產生不適反應，個人無法及時地調適因應，會對身心產生影響的一種狀態。

資料來源：1. 陳聰典（2002）；2. 許仁宗（2004）；3. 研究者整理。

綜合上述各學者的看法，認為壓力是精神對內在、外在事件的生理與心理反應，其會對個人身心造成影響，但這種影響並非只是負向的，個人若無法適時掌握調適，將會轉變成壓迫或失衡的差異感受；因此，壓力具有下列特性：

- （一）主觀性：同樣的事件有人會覺得有壓力，有人卻不覺得有壓力存在。
- （二）評價性：同樣的壓力有人認為對自己有幫助，然而有人卻認為對自己有副作用。
- （三）活動性：壓力會因為對每個人造成嚴重性的不同，而產生程度不同的壓力。

由於壓力的概念被廣泛地運用到各個研究領域中，故其定義被大眾普遍的探討與使用，且涵義眾說紛紜，Ivancevich & Matteson（1980）綜合了各家學者的說法，認為壓力可以用三種方式來定義，分別是刺激型、反應型及互動型之壓力定義，茲分述如下（引自許仁宗，2004）：

（一）刺激（Stimulus）論

此論述視壓力為一種自變項，是對有機體施加要求的刺激，或外在環境輸入過多的訊息，造成個人生理或心理上的反應，而此反應即為依變項。

（二）反應（Response）論

此論述視壓力為一種依變項，認為壓力是個體對外界的刺激所產生的一種反應現象，此種刺激係具有潛在的傷害性，而可其將視為自變項。

（三）互動（Interactional）論

此論述是前兩者的綜合體，視壓力為中介變項，亦即壓力是人與環境互動過程中的發酵物，當個人認為發生的事件非自己能力所能調適處理，並且危及自己的完好性時，將會產生壓力。

綜合以上論述，壓力的發生源於人與環境間的某種關係，不論它是自變項或依變項，壓力可說是一種具個別性的現象，因此，不能單獨界定某情境具有壓力或不具壓力。一個情境可能只對群體中某些人造成壓力或具有威脅性，要決定壓力是否存在，就看個人與其環境間的互動關係而決定。

二、工作壓力的概念

工作壓力乃是由壓力所衍生而來的，Beehr & Newman（1978）認為工作壓力乃相關工作之因素與工作者之間，因互動作用而改變其心理、生理狀況，逼迫使工作者之身、心偏離正常運作的一種情境（郭明熊，1988）。Caplan（1975）認為工作壓力，是由於工作情境的某些特性，對個體產生一種壓迫而造成不適的現象。而黃榮真（1992）認為工作壓力乃指因工作相關因素而引發的壓力，促使外部環境的要求與個人內在的能力，產生交互作用上的差異，致使不平衡狀態發生。

有關工作壓力的定義，國內外學者均有不同的論述，茲將各學者對工作壓力的定義整理如表 2-2：

表 2-2 工作壓力之定義

學 者	年代	定 義
French	1974	個人能力、外在可用資源與工作需求之間的差距所導致的現象。
Margolis & Kroes	1974	工作和工作者交互作用，破壞生理與心理穩定狀態之情況。
Caplan & Jones	1975	工作環境的特性對個人造成威脅而產生的現象。
Cooper & Marshall	1976	將工作壓力視為環境因素對個人直接的衝擊和影響，及對壓力源產生行為的反應。
Beehr & Newman	1978	當與工作中有關的因素工作者交互影響之下，使工作者心理與生理正常的狀態。
Parker & Decotiis	1983	一個人在工作場所中遭遇一些與工作結果有關的機會、限制及需求時，被要求脫離常態或是與自我願望不符時的一種感受。
Fleming et al.	1984	工作壓力為一種概念化的過程，它隱含個人對於危脅等刺激之認知與反應。
Steer	1988	工作壓力為個人在工作環境中，面臨某些工作特性的威脅，所引起的一種反應。
Jamal	1990	認為工作壓力是個人對於可能威脅其本身之工作環境的反應。
侯望倫	1984	工作壓力為一種與工作有關的因素及工作者交互作用，改變個體心理與生理狀態的結果。
蔡先口	1985	工作壓力即職業壓力，是對於職務上所賦予的要求、期許或職責所感到的壓力。
趙傑夫	1988	是個人無法因應工作的要求，或環境不能提供足夠的資源，以滿足個人的需求，致使個人在心理上產生脫離正常狀態的現象。
劉玉惠	1991	對環境中組織內外的壓力源之適應性反應造成的結果。
黃榮真	1992	是指因工作相關因素而引起的壓力，促使外在環境的要求與個人內在的能力產生交互作用之差異，而導致不平衡狀態。

表 2-2 工作壓力之定義（續）

黃清信	1993	為個人主觀知覺個人到工作環境之需求，與個人能力能配合，因而破壞原先個人在生理、心理及行為上的穩定的狀態，而改變一種不穩定狀態。
李明書	1994	是指工作相關情境因素與個體產生交互作用，促使個體產生交互作用及調適反應的一種狀態，個體若無法控制，便會產生工作壓力。
楊國展	1995	凡因工作有關的因素而引起的壓力，都稱為工作壓力。
徐聖智	1997	是個人對於工作場所所給予的資訊產生的反應訊號，並以個人特質或心理歷程作為調節因素。
蕭武桐	1999	當個人面對一種機會、限制和需求不確定的情境時，所引起的身心受到干擾的自然反應。
陳村河	2001	指個體在組織中工作，當工作者與工作相關之因素交互影響之下，使工作者在生理及心理上產生不良反應之現象。
田蘊祥	2002	個人在職場中，所遭逢與工作有關的種種外在事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由己身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態。
劉雪貞	2003	個體面對本身能力與工作需求無法契合或環境無提供足夠的資源，滿足個人需求時，心理感受到威脅的情形。

資料來源：1. 陳聰典（2002）；2. 許仁宗（2004）；3. 研究者整理。

故綜上所述，所謂工作壓力係指相關工作之因素與個體間產生交互作用，促使個體產生調適性反應的一種狀態，若個體無法掌控或調適這些情境因素所造成的壓迫或失衡之差異感受的話，工作之壓力將會隨之產生。

近年來空軍配合國防部積極地推動「精實案」、「精進案」及軍工廠「國有民營」等政策，組織結構已大幅改變，導致人員差勤負荷過重、休假不正常、身心俱疲等情況；再者，社會變遷快速，人際關係、感情困擾、親職教育等問題日趨複雜，而軍中成員來自社會各階層，其觀念與行為自然深受影響，所以社會上發生之問題，亦可能發生在軍中，然軍中制度嚴謹，講究團體生活紀律，導致部分官兵因不適應環境或心理困擾而造成偏差行為。因此，本研究參據前述各論點，將工作壓力定義為個人在工作環境中，面對和期望事物有關的機會、限制或要求時，而自身無法克服或排解，而將問題轉化成阻力或助力的一種狀況。

貳、工作壓力相關理論

依上述對工作壓力的定義發現，由於國內外學者對壓力的研究取向及重點不同，所代表的意義也各有論述，因此，工作壓力的理論模式亦依各學者的觀點發展而有所不同，陳瑞惠（2002）整理的相關理論模式分別說明如次：

一、生物心理社會性模式

此模式是由 Redford & Williams 所提出，認為週遭環境的事件會引起生理的反應，而導致心臟血管疾病，因此提出此模式（謝琇玲，1990），如圖 2-1 所示。

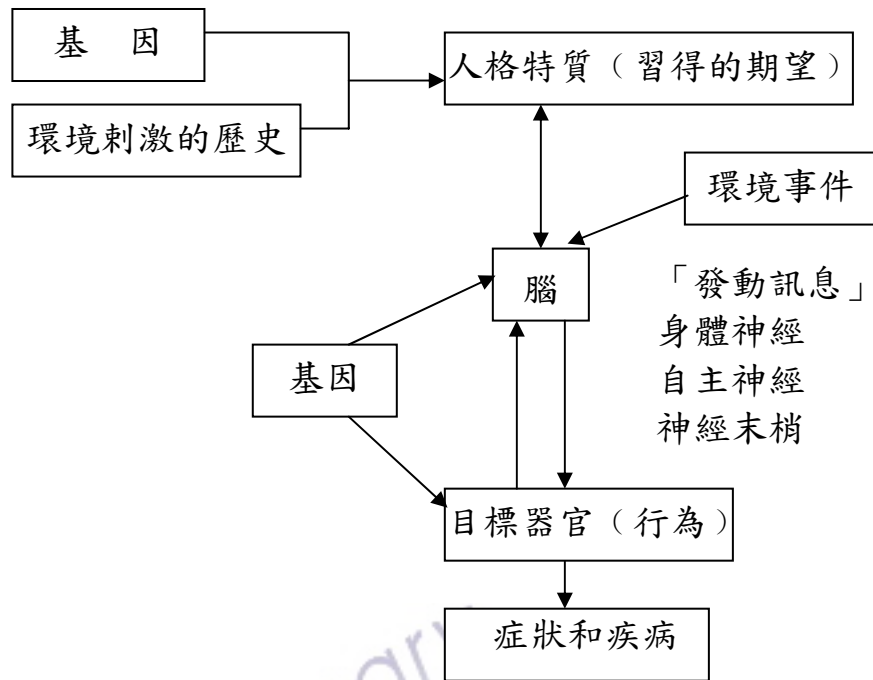


圖 2-1 生物心理社會性模式

資料來源：謝琇玲（1990），國民中學學校組織氣氛、教師工作壓力及其因應方式之調查研究，國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。

當事件發生，腦部會以整體組織的方式傳送，「發動訊息」到身體各器官，在傳送的過程中，腦部對事件的解釋以及傳送事件到發動訊息的方式，也可能會受到個人人格和遺傳性格的影響，所以同樣的刺激也會造成不同的反應。因此，就長期來看，個人基因和環境事件的交互作用，會受到個人人格發展結果及人格特質的影響；事件所引發不同的行為反應，在經過一段生活時期的累積後，可能會引起生理病變，而導致疾病的發生。

二、個人與環境相適模式

此模式是由 French & Kahn 於 1962 年首次提出，以相適（fit notion）的觀點來討論人與情境的互動關係之壓力源理論模式，如圖 2-2 所示。

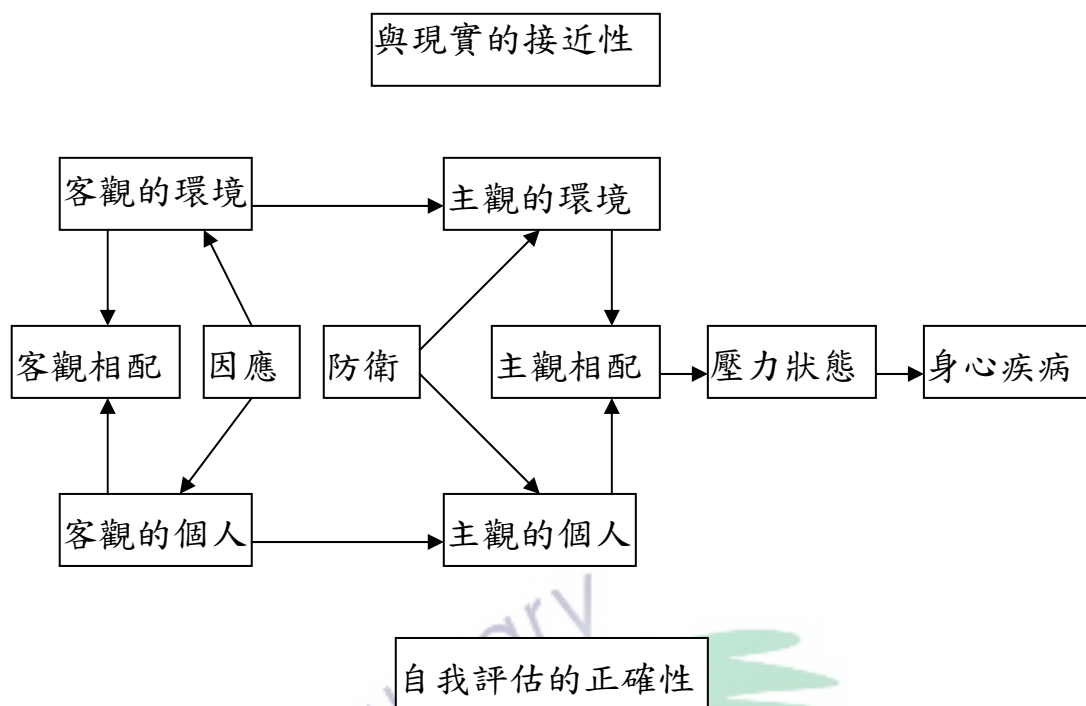


圖 2-2 個人與環境相適模式

資料來源：江鴻鈞（1995），台灣省國民小學初任校長工作壓力及其因應方式之研究，國立台中師範學院初等教育研究所碩士論文。

此模式認為人與環境主客觀的配合情形，是主要的壓力來源，所謂「相適性」可分為兩種形式：一是個人需求與環境供給的相適程度；二為個人能力與環境需求的相適程度。所以個人與情境之間也包含兩種相適方式（郭峰偉，2000），如下所述：

- （一）客觀的個人與環境相適，即客觀的個人（獨立於知覺外的個體）與客觀環境相配合的情形。
- （二）主觀的個人與環境相適，即主觀的個人與環境的相配合情形，個體與自己的知覺相配合，且考慮到工作情境與其對工作情境知覺間配合的程度。

據此理論，當情境的要求遠超過個人知覺滿足這些要求的能力，或無法滿足這些要求，卻被視為有嚴重後果時，都會產生壓力。所以它隱含有三項意義：情境的要求、滿足要求的能力、無法滿足時的後果（周立勳，1986）；壓力的大小是取決於個人與環境相適的程度。Cooper & Marshall（1976）將此模式發展，認為個人與環境相適模式包括工作關係、工作因素特質、組織中的角色、組織氣氛與結構、以及事業的發展等情境，便會感受到壓力的徵兆。

三、壓力循環模式

Gmelch（1988）綜合過去學者在壓力理論的研究後提出此模式，此模式包括壓力來源、個人知覺、因應反應、結果等四個階段，如圖2-3所示（引自陳瑞惠，2002），茲將其分別說明如下：

- （一）壓力來源：結合特定的壓力刺激，或是加諸於個人的要求，而導致工作壓力。
- （二）個人知覺：個人對壓力的知覺包括生理與心理的反應，而兩者彼此間亦會互相影響。
- （三）因應反應：當個人生理或心理無法應付工作負荷，就認定這些要求是壓力，而面對壓力的因應方式，就個人因應效果而有不同，其反應方式有社會的、人際的、智能的、身體的、管理的、環境的、態度的等。所以，因應方式需考慮到文化、社會、心理與各組織間的客觀性，而彈性因應。
- （四）結果：因個人長期承受強烈且負面的壓力，而造成一些生理的或心理的疾病。

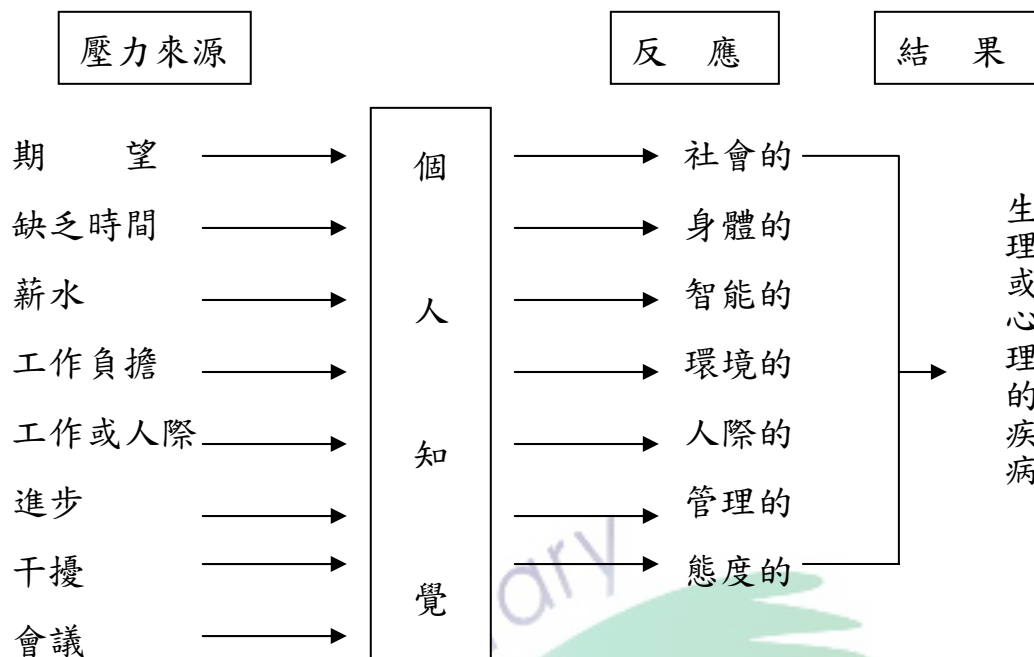


圖 2-3 壓力循環模式

資料來源：” Research perspectives on administrative stress: Cause, reactions responses and consequences,” by W. H. Gmelch, 1988, Journal of Education Adiministration, 26, P.135。

綜合歸納上不同的壓力理論模式，結論如下：

- 一、長期處於持續的工作壓力，加上無法獲得紓解及調適，可能會使個體產生嚴重的生理上或心理上的疾病。
- 二、個人與環境在主、客觀上的配合情形，是主要的壓力來源，而壓力的大小則是取決於個人與環境的相適程度。
- 三、基本上，影響壓力的因素不外乎社會、工作情境、個人因素及生理生物與心理社會兩方面。
- 四、壓力刺激是多層面的，不僅是單一的人格特質所能解釋，它可能由各種因素交互作用所產生的。

