

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)

王碧銘

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：空軍飛機維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：空軍飛機維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
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	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
☒	☐	☐	☐

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勾選，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，未有將士官納入探討之範圍。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。

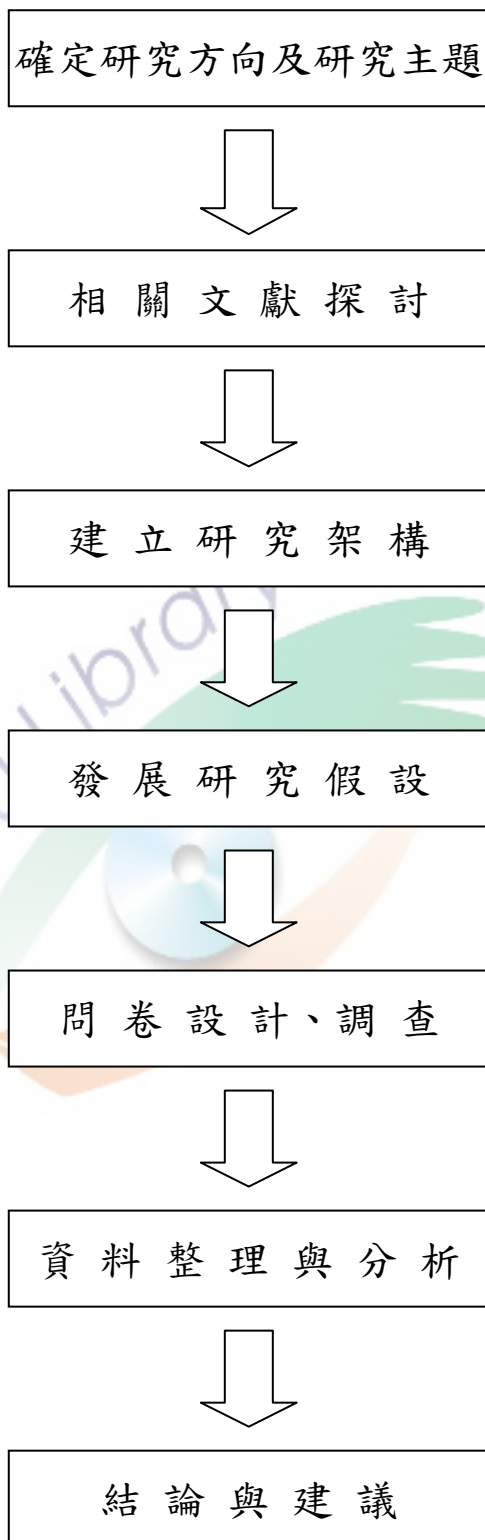


圖 1-1 本研究流程圖

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內在事件，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。

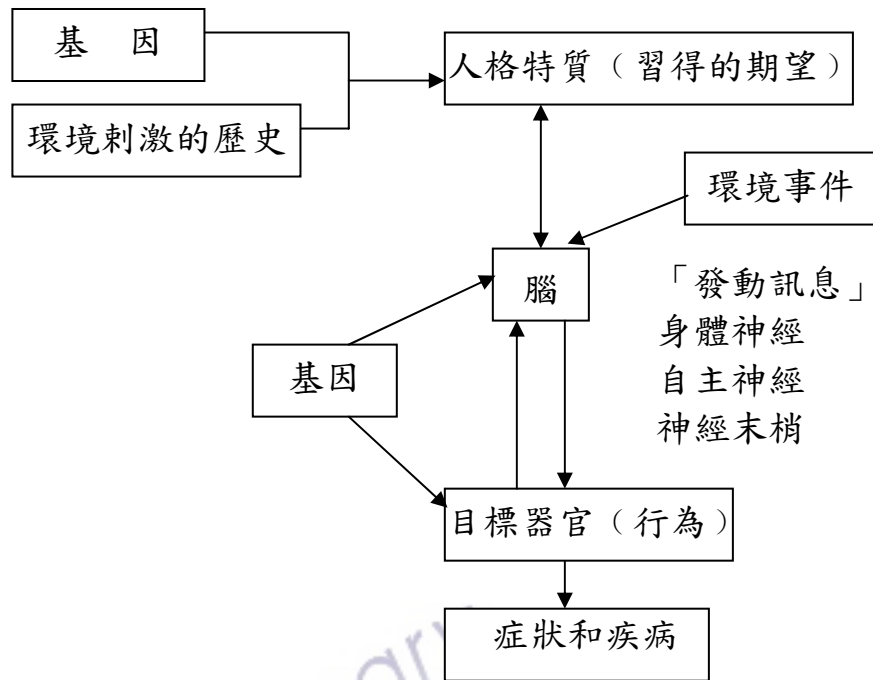


圖 2-1 生物心理社會性模式

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。

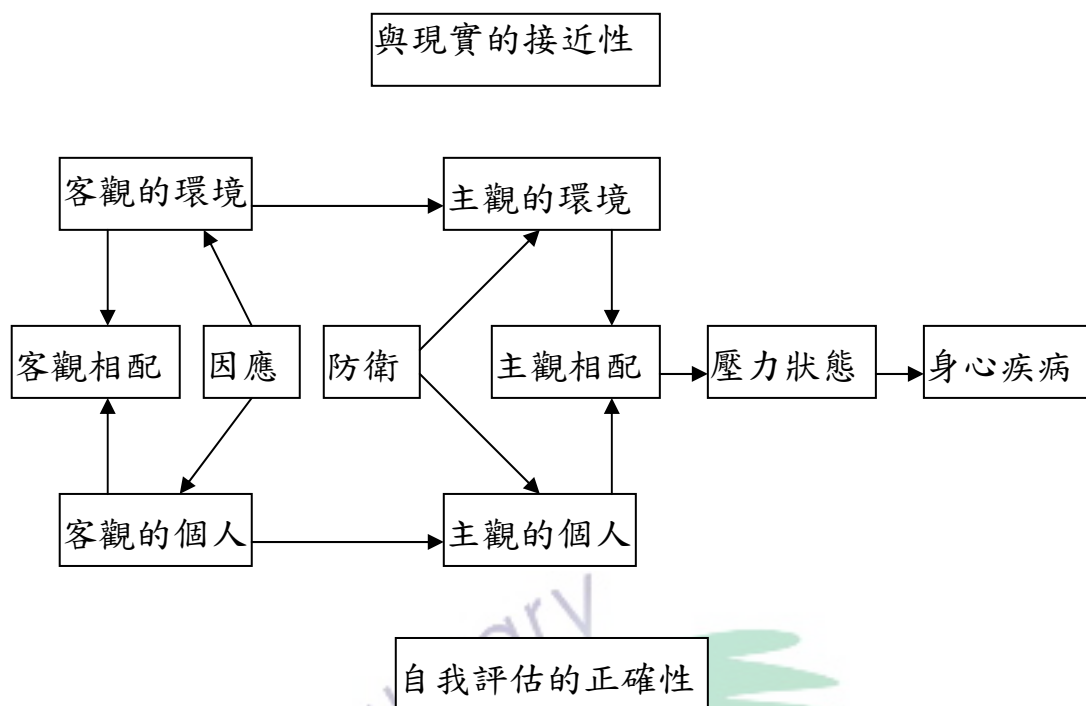


圖 2-2 個人與環境相適模式

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。

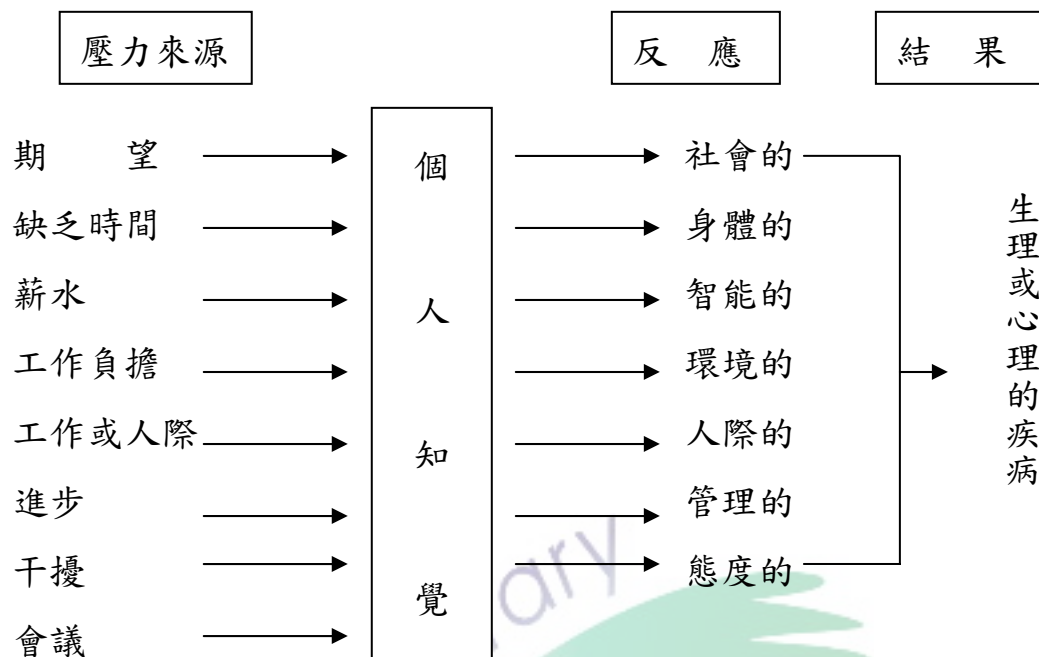


圖 2-3 壓力循環模式

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。

因此，工作壓力是個人面對生命價值與社會價值交互作用下的產物，當壓力程度過高或過低時，對個體而言並不是好現象。然而，工作壓力的影響並非都是負面的，適度的工作壓力亦會促使個人意識到危機，進而產生轉機，並在個人工作職場上激發工作潛力。

參、工作壓力的來源

雖然每個人對壓力來源的解說不同，但研究指出不論那種職業或工作者，其工作壓力均有其共同性。陳彰儀（2004）將這些共同或最常見的工作壓力來源可歸納為三大主要原因：

一、造成壓力的工作因素

工作量多與工作要求高常是造成工作壓力的主要因素，尤其當得到的報酬與個人的付出不成比例時，個人更容易覺得不公平，壓力感也相對增加。人際關係不良也是導致工作壓力的另一要素，由於許多工作講求團隊合作，若與團隊中的其他成員無法愉快的相處，將會直接影響工作，而無法順利進行，因此，情緒受影響之後，壓力也隨之而來。

再者，工作上的角色衝突與混淆也會造成壓力。當不同主管對某職位角色要求不同時，在此職位者即面臨角色上的衝突，該聽命於誰？該依何準則行事？抉擇間，壓力也因此產生。另外，若工作定位不明確或職務分配不清，容易產生角色混淆，在這種不知何事該做、何事不該做的情況下，壓力也就難免。此外，工作場所的環境（如噪音、溫度、污染等）、個人才能無法發揮、主管要求完美的性格等，也都是容易引發個人壓力感的因素。

二、造成壓力的生活因素

生活環境中偶爾會發生一些重大的事故，例如配偶死亡、離婚、換工作、結婚、懷孕等都是構成壓力的因素。精神科醫師指出，如果給予每個重大生活事件壓力指數的話，則配偶死亡的指數是 100、結婚為 50、搬家為 30，指數愈高表示壓力愈大，半年內的指數總值若超過 300，身體便可能產生巨大的病變，特別出現在心臟血管及腸胃等方面。

日常生活中也經常會面臨一些小小的困擾，例如車子拋錨、趕時間卻一路塞車、被老闆K了一頓，單一事件對個體並不會造成壓力威脅，但如果這些困擾都在同一天或同一時間發生，對個體而言可能就是不小的壓力。

三、造成壓力的個人性格

外在的環境及事件確實會給個體帶來壓力，但相同事件發生在不同人身上，卻未必會構成同樣的威脅；有時適度的壓力加上適度的因應作為，反而可以激發個人的潛能，使自己邁向另一個高峰。但是不可諱言的，如果面對的壓力太大且自己的調適狀況又不是很理想，此時，生理的疾病或心力交瘁的困境就很有可能發生。林立曼（2000）彙整工作壓力來源如下：

（一）組織內壓力源

1. 工作特性：指工作任務之屬性，諸如工作變化性、自主性、重要性、責任性、挑戰性，及工作所需之知識技能。工作任務之屬性會影響到員工的行為結果與生理反應，如果是負面的影響就涉及到工作再設計的問題，期減少員工的壓迫感，增加員工工作滿足與績效。
2. 角色衝突：當個人對自己的期望與要求和組織中其他人對自己的期望結合在一起時，形成「角色壓力」。當角色壓力彼此之間發生衝突時，產生「角色衝突」。
3. 工作負荷：當一個人的能力、體力不足以負擔其工作時，形成超載現象，又分質與量的超載。量的超載指時間不允許去完成多量工作，質的超載指員工自覺缺乏完成工作的能力，或覺得績效標準太高，縱有再多時間亦無法達成。
4. 時間壓力：依國際管理雜誌之調查顯示，每個國家中絕大部份主管均認為時間壓力，尤其最後期限(deadline)是頭號壓力源。
5. 生涯發展：當生涯發展成為個人關心、焦慮或挫折的來源時，它就成了壓力源。包括缺乏工作安全感、升遷無望、晉升太快或太慢，個人志向受壓抑、對於生涯期望與現職間的不平衡感到不滿足等。

6. 工作中的人際關係：個人在工作中與上司、同事、部屬以及顧客間之關係良窳與否與工作壓力息息相關，在組織中與人相處若缺乏良好的人際關係，將會造成工作障礙，甚而導致心理緊張與工作不滿足。
7. 組織結構及氣候：包括對行為之各項限制措施、組織內政治傾向等。此與組織文化有相當關聯，組織文化之特性主要由高階主管塑造而成，因此高階主管的信念與要求倘與部屬本身之信念不相容時，會形成部屬的壓力來源。
8. 變革：任何形式之變革，不論是正面或是負面，都會引起壓力。此壓力起因於溝通不良或不能掌控未定狀況。

（二）組織外壓力源

1. 家庭問題：家庭內之人際溝通發生問題或其他家庭因素，可能導致個人情緒的不穩，致無法安心工作，未能達成工作績效，造成工作壓力。例如死亡、離婚、分居、遺棄等問題，或雙薪家庭所面臨的家庭管理、家務分攤等問題。
2. 遷居：因工作上的調職或升遷，使得家庭成員必須分居或搬遷時，使得家庭成員心理上產生衝擊，人際關係也因之改變，必須重新適應環境亦造成壓力源。
3. 經濟因素：有人為了家庭的經濟因素，必須同時擁有二份以上的工作，此雖紓解經濟困境，卻也剝奪個人時間及體力，產生了焦慮、疲勞等身體及精神壓力。

綜合以上論點，壓力來自四面八方，不管是在一般生活中，或是在工作職場上，它總是無所不在的，隨時都會發生在每個人的身上，而且壓力具有累加性。每有新的壓力產生，都將會加重個人原先的壓力，把各個壓力的來源獨立出來，或許都不是很嚴重，但是如果加在一起，到最後個人受不了而崩潰，最後一個壓力稱為「壓垮駱駝的最後一根稻草」。

肆、工作壓力的反應

現代人每日所面對的各種壓力來源（家庭、金錢、關係、工作等）往往不是可以用肢體的「戰或逃」（fight or flight）來做即刻的行為反應，以致因壓力反應而帶來的生理變化一直滯留體內無法驅散。如果我們經常遇到這種情形，長期累積的壓力反應會造成各種身心疾病，影響個人感觸、思維與行為。

當我們感受到壓力時，身體（生理）上、心理上，以及行為上將會產生何種反應，加拿大有名的壓力研究者 Hans Selye（1956）將壓力反應分為三個步驟（藍采風，2005）：

一、警告期（the alarm stage）

當個人剛受到外界壓力情境刺激時，身體馬上進入警備狀態，即由體內產生生物化學變化，告訴自己是要與壓力抗衡，抑或該三十六計走為上策，然後逐漸恢復身體的內在平衡。假如外界的刺激太大，而身體無法達到平衡，甚至會導致死亡。

二、拒絕期（the resistance stage）

假如身體能夠適應外界的壓力情境時，則身體會由警告期進入拒絕期，即身體恢復到平衡的狀態。

三、崩潰期（the collapse stage）

當生物體適應壓力達到拒絕期後，外界的壓力若仍然不斷刺激，生物體終將無法抵擋，彈盡援絕而崩潰。此時通常警告期會重新再出現，但生物體已因體內生物化學變化而「負傷累累」，終於不支倒地。動物因壓力而導致死亡而做的生理解剖，最常見的現象有：腎上腺、淋巴組織、胸腺萎縮和胃腸潰瘍。這種崩潰現象說明生物在極度壓力之下，其免疫系統功能萎縮導致極易感染疾病，包括由細菌感染而引起的潰瘍。

根據人力網站 Career Builder 的調查，承認有工作壓力的人數比例從 2001 年 8 月的 52% 上升至 2002 年 5 月的 61%。常見的工作壓力來源包括超時工作、裁員的威脅、績效要求、高度壓縮的工作期限等；而長期的壓力累積，對工作者的身體是一大傷害，根據芬蘭赫爾辛基大學（University of Helsinki）於 2002 年 10 月發表於《英國醫學期刊》（British Medical Journal）的研究報告指出，長期處於工作壓力之下的人，心臟病發的機率是常人的兩倍；美國西奈山醫學院（Mount Sinai School of Medicine）也曾在《美國流行病學期刊》（American Journal of Epidemiology）刊登一份研究報告。結果顯示，工作超過 25 年，而且長期處於壓力之下的員工，工作時的收縮壓較一般人高出 4.8mmHg（毫米汞柱）（引自吳凱琳，2003），因此，超負荷的工作壓力，不僅會造成個人心理及生理的疾病，甚至會引發猝死，殊值重視。



第二節 軍人工作壓力之相關研究

壹、國外之相關研究

Solis (1991) 以美國海軍陸戰隊校級軍官為對象，以隨機抽樣方式探討職業軍官之壓力來源，與身心健康之關係，得到結論為 (1) 年齡越高、階級越高之軍官，其壓力越小；(2) 軍人壓力感受，與非軍人的樣本相比，並無顯著差異。

Etzion (1994) 也曾對以色列志願役軍官進行研究調查，探討工作壓力與耗竭 (burnout) 之間的關係，並討社會支持與控制感在壓力歷程中是否扮演中介角色，主要結論有 (1) 工作壓力與耗竭具正關係；(2) 社會支持、控制感與耗竭成負相關；(3) 控制感是壓力與耗竭的中介變項 (引自張善東，2005)。

貳、國內之相關研究

李培齊、徐宜輝 (1998) 對職業軍官個人屬性、工作壓力與工作滿意度之關聯性研究，研究發現工作壓力與工作滿足成負相關，工作滿足與工作壓力在少校階層與其他階層有所差異，並在階級、兵科等有顯著差異。

龍育民 (2000) 以三軍大學、國防管理學院及情報學校等指參正規班學員為樣本，探討軍官的人格特質、工作特性與工作壓力之相互關係，研究顯示：(1) A 型的人對工作壓力呈正相關，B 型的人對工作壓力呈負相關，尤其是與工作負荷過度及角色衝突特為顯著；(2) 在工作特性僅變化性與工作壓力呈正相關，餘各構面未具一致性，且不受限於階級區分、單位層級、專長性質之影響。

國防大學管理學院曾以國軍志願役軍官為對象進行研究，以探討其工作壓力來源和工作壓力結果反應間的關係。研究發現 (1) 志願役軍官的工作壓力中，「生涯發展」的壓力最大，其次為「家庭與經濟」的壓力；(2) 不同性別、官科、任職單位性質、和婚姻狀況的受試者，其在工作壓力方面有顯著的差異；(3) 在壓力來源中，工作本身要求

和角色要求對焦慮、疲勞和憂鬱具有解釋力，角色要求對低自尊具有解釋力，主管領導風格對憂鬱及低自尊具有解釋力，生涯發展對憂鬱具有解釋力，家庭與經濟壓力對離職傾向具有解釋力（羅新興、梁成明，2002）。

黃綉婷（2004）以空軍航空技術學院受訓學員，研究空軍後勤軍官對於工作壓力來源、工作壓力因應策略及工作壓力結果感受之差異情況，獲致結果：（1）空軍後勤軍官普遍感受到中度壓力存在；（2）空軍後勤軍官對工作壓力的專業諮詢與協助輔導需求高；（3）女性對工作壓力來源感受高於男性；（4）已婚者對工作壓力來源的知覺大於未婚者；（5）預備役對工作壓力來源的知覺大於常備役；（6）在工作壓力結果構面上，反應在工作績效上最為明顯，身心狀況次之，而離職傾向最低；（7）工作壓力來源各構面與身心狀況及離職傾向有顯著正相關，與工作績效呈現顯著負相關。

何吉郡（2005）從空軍官校工作壓力來源與國人相關休閒活動需求及參與中，探討空軍官校志願役人員休閒活動需求以及其參與之關係，研究發現工作壓力的平均值大於 3.5，顯示感受到中度壓力存在；在人口統計變項中，年資愈輕者其感受壓力愈大，及官階在士官階層比軍官階層感受到壓力，且官階愈小者比官階愈大者感受到壓力存在。

綜上中、外學者研究結果顯示，工作壓力確實普遍存在於基層幹部之中，而工作壓力會因性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、階級及工作性質等因素不同而有所差異。一般而言，低階軍官工作壓力高於高階軍官、女性高於男性、已婚者高於未婚、年齡低者壓力高於年齡高者；另在工作壓力構面上，以在工作績效上最為明顯，且志願役軍官的工作壓力中，以「生涯發展」的壓力最大。

國軍在一系列組織精簡的政策下，尤其是目前三軍各校招生員額銳減，員生招募不易，已造成基層幹部不足，再加上政治不確定性、兩岸的持續對峙，及政府陸續緊縮國軍退撫優惠制度與逐步取消軍人相關福利措施的情況下，國軍基層幹部對工作壓力感受之沉重，可見一般。因此，本研究以工作壓力為主軸，以瞭解飛機修護人員工作壓力的情形，並探討其與組織承諾之關聯性，據以與其他學者的研究結果進行比較。

第三節 組織承諾之概念與理論

壹、組織承諾之意義

由於近年來，組織承諾（Organizational Commitment）漸受世人的重視，因組織承諾是個人認同於組織的態度或心理趨向，且被認為是預測留任及組織效能極為有效的指標，更可有效預測員工績效、缺勤及離職的情形（戴宏達，1999），因此，本研究將針對空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾的相互關係來進行探討，以瞭解兩變項之間的相關情形。

承諾（commitment）一詞的概念是由 Becker 於 1960 年時首先提出，他認為「承諾」是使人類持續職業行為的心理機制，更是造就人們心理與行為調和的轉機，它常被用來作為勾畫個人或群體之行動特性的描述性概念。Mowday、Steers 及 Porter（1979）等人認為「承諾」是指個人對特定對象的認同與投入程度，承諾感高的人會表現出以下三種傾向：

1. 對目標及價值堅定地信仰和接受。
2. 願意付出更多的心力。
3. 希望繼續成為組織或事業的一員。

Wiener（1982）認為承諾是個人內化的規範壓力，表現出符合組織目標的凝聚力與行為（陳瑞惠，2002）。

組織承諾由於不同的學者從不同的學派、理論觀點，基於個人研究目的之差異，而賦於不同的定義，茲摘述國內、外不同學者對組織承諾所闡述的定義，彙整如表 2-3：

表 2-3 組織承諾之定義

學 者	年代	定 義
Kanter	1968	是個人對組織奉獻心力及對組織盡忠的意願，而持續工作的承諾，是因為個人考慮到對組織的投資與犧牲，使其覺得離開組織的代價過高，而難以離開組織。
Morris & Sherman	1981	是組織和個人誘因之交易結果，是一種心理上對組織之正向感覺。
Mowday、Porter & Steers	1982	是對於某一組織的認同及投入態度的相對強度，包括：1. 認同承諾：對組織、目標的強烈信念與接受；2. 努力承諾：為組織盡力的意願；3. 留職承諾：維持繼續成為組織一份子的強烈渴望。
Weiner	1982	是個人內化的規範，使員工表現合乎組織目標與利益的行為。
Thompson	1989	係指員工對組織器標與價值的信念，並接受組織的目標與價值，為了組織的利益，員工能自動自發的盡心盡力，而且有強烈的意願留在組織中。
Reyes	1990	是認同組織價值，為組織投入與留任組織的強烈信念與傾向。
William & Anderson	1991	個人對組織的附屬感、聯繫和公民式的行為，為了益增進組織效能及效率，與對資源的轉換、創新及環境等付出的貢獻。
吳秉恩	1986	個人認同組織及忠於組織之承諾程度，承諾越高，則會越將自己視為組織的一份子，唇齒相依。
謝安田	1992	為組織中的個別成員，對各種情境之不同構面，表達的主觀感覺或情感反應的程度。
劉春榮	1993	是組織成員對組織的認同、努力意願及希望繼續留在組織工作的一種態度傾向。
胡瓊泰	1999	員工對組織的忠誠、認同或承諾，為了探討了解員工對組織的態度與表達員工對組織的一種依附感。

資料來源：1. 許仁宗（2004）；2. 顧忠平（2005）；3. 研究者整理。

綜合上述對組織承諾的各種定義，雖各有不同的見解，但其本質上是不相衝突的，各學者皆認為組織承諾是組織成員對組織的一種投入及認同感，並願為其付出心力，創造合乎組織利益的一種意識型態。

針對以上各學者對組織承諾的各項論述，本研究採用 Mowday、Porter 及 Steers (1982) 之觀點：是對於某一組織的認同及投入態度的相對強度，其包括：1. 認同承諾：對組織、目標的強烈信念與接受；2. 努力承諾：為組織盡心、盡力的意願；3. 留職承諾：維持繼續成為組織一份子的強烈渴望。並將組織承諾定義為個人在工作態度及留職意願上的一種承諾。

貳、組織承諾之分類

由於學者為組織承諾的所界定的定義及模式分歧，對於為數眾多的定義及模式，有部份學者便依各種理論模式予以歸納整理，區分出其論述特點，以利分辨不同定義間的差異情況，茲將較重要的分類型態彙整如表 2-4：

表 2-4 組織承諾之分類

學 者	分類	定 義
Kanter (1968)	持續工作承諾	員工基於個人投資與成本考量，評估離開組織代價太高，且也不容易，而選擇繼續留職。
	凝聚承諾	員工對組織社會關係的隸屬程度，即員工放棄先前的社會關係，而致力於增加目前組織的凝聚力與歸屬感。
	控制承諾	組織要求員工根據組織價值，重新形成自我概念，故增強組織規範以對員工的操控與影響力。

表 2-4 組織承諾之分類（續）

Staw（1977）	態度性承諾	員工主動的承諾，強調個人對組織有隸屬感，認同組織的目的與價值，並願意為組織貢獻己力，表現忠誠與情感性的關注。
	行為性承諾	由於個人受限於現實，惟考量年資、退職金及職位等因素，而不得不留在組織中，繼續為組織付山，是一種被動性的承諾。
Stevens、Beyer & Trice（1978）	規範性承諾	員工為配合組織目標的利益，而產生一種內化的規範信念，當承諾意識越高時，個人行動將越會受內化力的影響。所以個人願意繼續留在組織中效力，並非期待如此可獲得多少利益，而是他相信這樣做才能符合團隊的規範。
	交換性承諾	員工以投資報酬率的觀點，衡量付出與報酬的差距之後，對組織所產生的承諾，此種行為被視為一種交換性的行為；員工將自己對組織的貢獻與組織給的報酬加以比較，如果這種交換對自己有利，則組織承諾就會提昇，反之，則降低。
Mowday、Porter & Steers（1982）	認同承諾	深信並接受組織的目標與價值。
	努力承諾	願意為組織投入高度的努力。
	留職承諾	具有強烈的欲望以維持組織成員的身份。
Reichers（1985）	交換的觀點	承諾是與成為組織成員有關的報酬及成本函數，當在組織的年資增加時，通常也會增加。
	歸因的觀點	承諾是個人與其行為的連結，當個人行事有意志的、明顯的及不可變更的行為後，其會歸因於自早已對組織有承諾。

表 2-4 組織承諾之分類（續）

	個人、組織目標一致的觀點	承諾發生於當個人認同並致力於組織目標與價值時。Porter 等人發展的組織承諾問卷（OCQ）就是此定義操作化的主要問卷。
Allen & Meyer (1991)	情感性承諾	員工在情感或心理上認同組織，重視與組織的關係。
	持續性承諾	員工基於功利性考量而願意繼續留在組織中。
	規範性承諾	指員工對組織忠誠是必須遵守的價值觀。

資料來源：1. 李進明（2003）；2. 許仁宗（2004）；3. 顧忠平（2005）；
4. 研究者整理。

綜合以上各學者的分類，本研究將採用 Mowday、Porter & Steers（1982）的認同承諾、努力承諾及留職承諾之分類，因許多國內外學者多以此三構面為主要衡量組織承諾的主要構面（Mowday、Porter & Steers, 1982；曾怡錦，2004；許仁宗，2004），同時此三個構面在例次實證研究中被證明對衡量組織承諾具有相當高的信度與效度，且認為最具有解釋力。所以，本研究將組織承諾定義為「個人對組織的一種投入及認同態度的傾向，並且願為組織繼續付出心力，創造合乎組織的利益的一種意識型態。」希冀透過此一觀點，觀察組織成員對組織的認同程度與投入的強度。

參、組織承諾之理論

雖然近年來組織承諾已被廣泛運用於不同科學領域中，但各學者對組織承諾的理論因依研究目的之差異，及衡量方式的不同，而建立各種不同理論模式；有許多研究者探討影響組織承諾的自變項，以及組織承諾對個人在組織行為上所產生的效果，茲就其中陳瑞惠（2002）及李建明（2003）提出重要且較常見的組織承諾模式彙整如下：

一、Steers 組織承諾前因後果模式

Steers (1977) 綜合過去許多組織承諾的研究，提出組織承諾前因後果理論，包含組織承諾的前因變項與後果變項。前因變項有個人特質、工作特性與工作經驗等三項因素；後果變項則包括留職意願、出席率及工作績效等，其關係如圖 2-4：

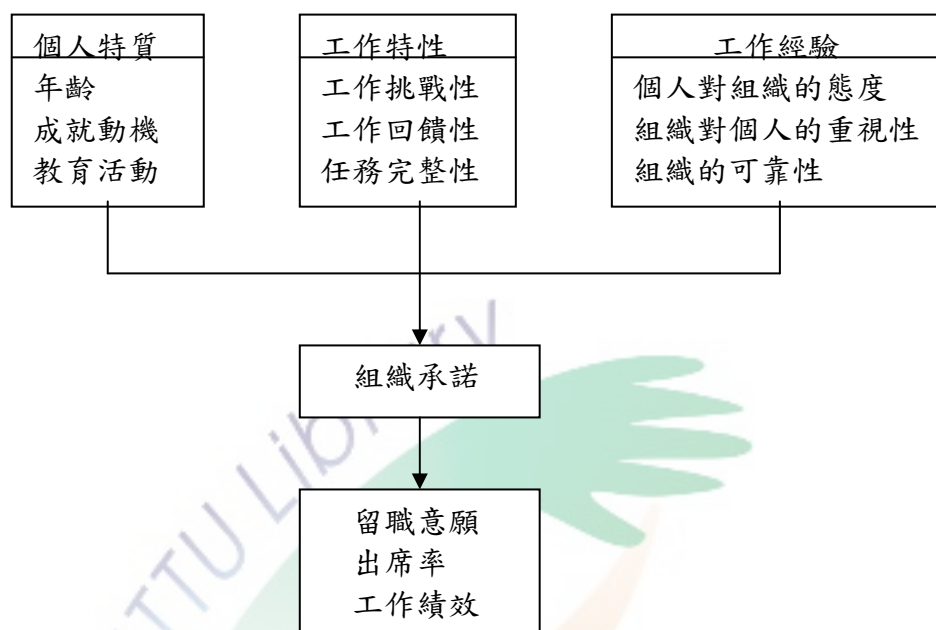


圖 2-4 Steers 組織承諾前因後果模式

資料來源：Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 22, 47.

二、Stevens、Beyer & Trice 組織承諾角色知覺模式

Stevens 等人 (1978) 融合交換觀點，認為組織成員在初期階段，其組織承諾主要是受到心理因素或個人特質的影響；而隨著年資漸長後，考量交換性因素 (Side-Bets)，使成員離開組織的代價提高，組織也因而獲致成員相當程度的承諾。在此模式中，個人屬性、角色相關因素與組織因素影響個人的角色知覺，並藉交換、評估之後，形成角色的行為或態度，最後影響個人的留職與離職意願，其關係如圖 2-5：

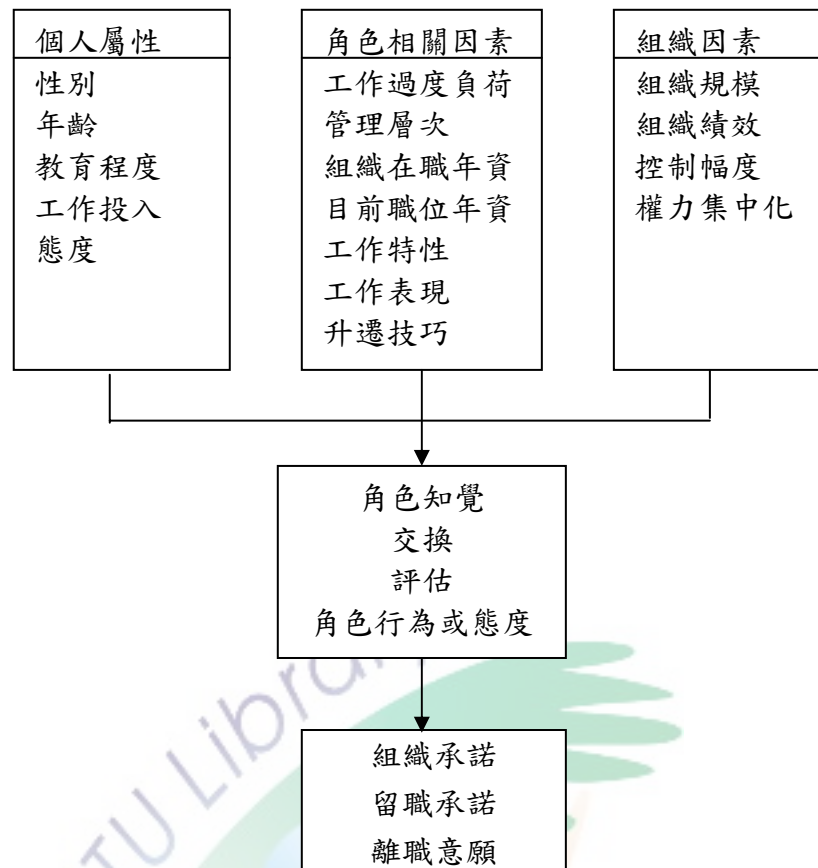


圖 2-5 Stevens、Beyer & Trice 組織承諾角色知覺模式

資料來源：Steven, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978).
Assessing Personal, Role and Organization
Predictors of Managerial Commitment. Academy of
Management Journal, 21(3), 382.

三、Morris & Sherman 組織承諾多元預測模式

Morris & Sherman (1981) 認為有組織承諾的多元分析研究較缺乏，並認為 Steers 的前因後果模式偏向規範性觀點，而 Steven 等人的角色知覺模式又偏向交換性觀點，對解釋與預測組織承諾皆有所偏失，因此，將二者加以整合形成多元預測模式，如圖 2-6：

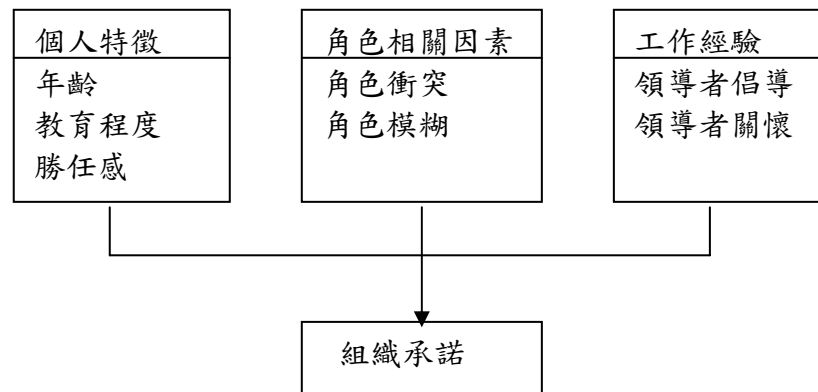


圖 2-6 Morris & Sherman 組織承諾多元預測模式

資料來源: Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an Organization Commitment Model. Academy of Management Journal, 24, p. 515.

四、Fishbein 之行為意圖模式

Fishbein (1953) 認為個人行為因意圖表現 (intention perform) 而產生。決定行為意圖的因素有二：1. 個人對於某種行為的評價或情感，乃因個人對行為結果及其價值的態度所致，因而稱為「工具性認知信念。」2. 個人對於某行為所秉持的內在範壓力，個人受到某些重要參考團體的影響去應對進退，如組織中其他有關人員、參考團體或整個社會，對個人行為的規範與限制，認為個人的動機應該配合參照團體，此種觀點謂之「社會規範信念」。

「社會規範信念」與「工具性認知信念」會導致組織承諾與利益動機，而組織承諾與利益動機同時決定與組織有關的意圖和行為。Fishbein 乃以「社會規範信念」與「工具性認知信念」，建立了行為意圖模式，如圖 2-7 所示：

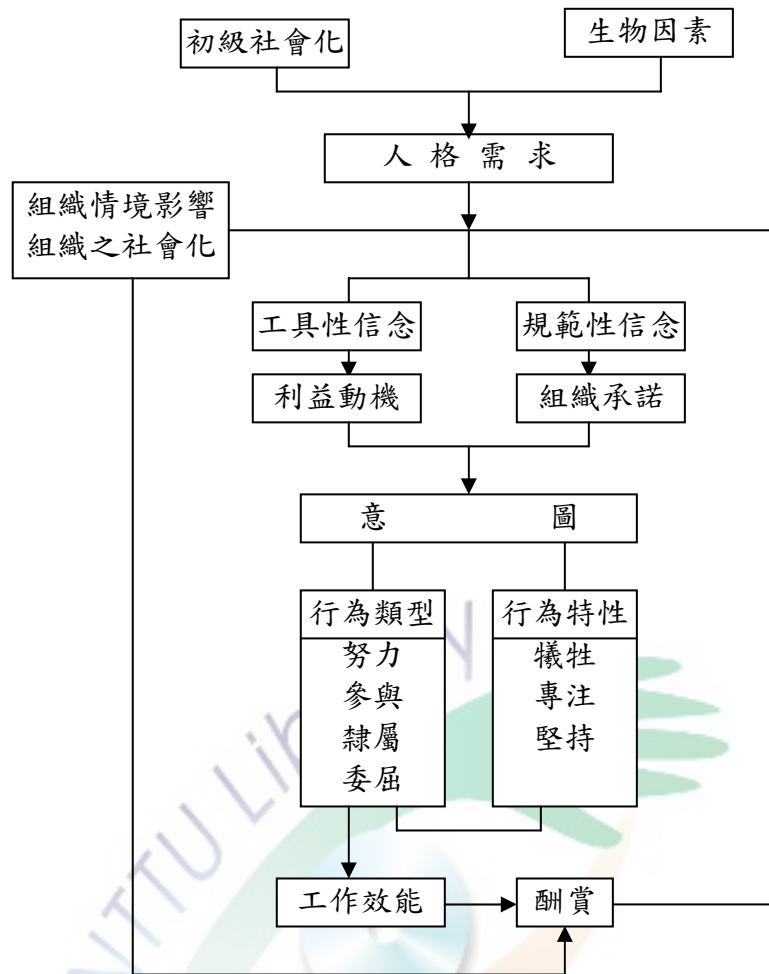


圖 2-7 Fishbein 之組織承諾行為意圖模式

資料來源：” Commitment in organization: A normative view,”
By Y. Wiener, 1982, Academy of Management Review, 7, p. 420.

五、Wiener 之組織承諾形成模式

Wiener (1982) 將 Fishbein 的行為意圖模式予以擴展，認為直接影響組織承諾之內化規範信念的因素有二：1. 普遍化的忠誠與責任，係指個人投入的社會情境中，有義務表現忠誠和負責任，並相信忠誠是應該的；2. 組織認同係將組織命令、目標、政策或工作方式，內化成個人信念而言。

Wiener 認為普遍化的忠誠與責任只受到選擇成員過程的影響，組織認同則同時受到選擇成員過程及組織社會化的影響。組織承諾形成模式如圖 2-8 所示：

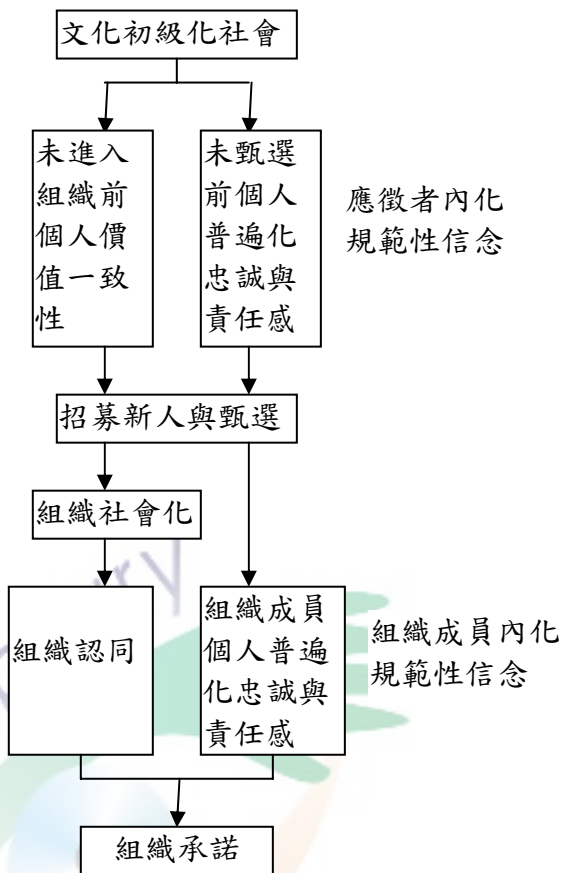


圖 2-8 Wiener 之組織承諾形成模式

資料來源：”Commitment in organization: A normative view,”
By Y. Wiener, 1982, Academy of Management Review, 7, p. 422.

綜合以上各種模式之論述，可知個人因素或工作性質均會影響其對組織的忠誠度，也就是一種承諾，此種組織承諾又可分為努力承諾、留職承諾及認同承諾等三種。而無論是前因後果、角色知覺、多元預測或行為意圖模式，均透過個人行為的規範與限制，而產生對組織承諾的高低程度。

第四節 組織承諾之相關研究

組織承諾在組織行為的研究中佔有重要的地位，成員對組織的認同與投入，可作為組織效能的指標。本節謹蒐集國內組織承諾相關文獻，就研究變項及研究發現彙整如下：

李瑞妹（1998）研究台北市政府警察局交通義勇警察大隊之組織承諾，獲致結論：（1）在組織認同、努力意願、留職傾向和整體組織承諾上，均呈現中度的正相關；（2）個人特質、參與動機、工作態度和工作體驗對組織承諾有預測能力。

陳美志（2000）探討關務人員工作生活品質對組織承諾之影響，研究發現：（1）關務人員對於工作生活品質的知覺與組織承諾程度具有相關性。（2）工作生活品質各構面對員工之組織承諾行為具有預測力。

蔡盛明（2002）以中國石油股份有限公司為實證對象，探討公營事業工作價值觀、工作特性、員工屬性與組織承諾之關聯性，研究發現：（1）員工工作價值觀對組織承諾具有顯著的正相關；（2）工作特性對組織承諾具有顯著的正相關，亦即整體工作特性愈高，其組織承諾愈高。

李進明（2003）以憲兵幹部為例，探討工作滿足、組織承諾及專業承諾關係，研究發現：（1）憲兵軍官幹部對於工作滿足的程度，組織承諾程度呈現正面且積極性的回應；（2）工作特性、主官領導型態與組織承諾之程度呈顯著的正相關；（3）憲兵軍官幹部對工作滿足的程度愈高，其對組織承諾與專業承諾之影響愈大。

王孝遠（2004）以空軍二指部為例，探討組織文化、民營化變革認知、民營化變革態度對組織承諾之關係，研究發現：（1）組織文化對組織承諾有顯著影響；（2）民營化變革態度對組織承諾有顯著影響；（3）組織文化、民營化變革認知、民營化變革態度、組織承諾之間有顯著因果關係。

江祖震（2004）以國軍軍樂隊為例，探討工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向關聯性，研究發現：（1）若組織能提供完善的升遷發展管道，除可提升國軍的工作滿意外，亦可「直接」提升國軍人員對組織的承諾；（2）工作滿足愈高，其離職傾向愈低；（3）組織承諾愈高，其離職傾向愈低。

顧忠平（2005）以國防部軍政體系幕僚機構為例，研究員工之組織變革認知與其組織承諾之關聯性，研究發現組織變革認知與組織承諾有顯著的正向相關。

由以上文獻探討中可得知，國內研究者對於有關組織承諾的實證研究甚多，為期能對此研究主題有一完整性的瞭解與認知，林營松（1994）整合以往有關組織承諾之文獻，彙整出正、負相關之前因變項、中界變項，及後果變項等差異，各變項所其摘要資料如表 2-5（引自許仁宗，2004），茲說明如下：

表 2-5 組織承諾實證研究彙整表

前 因 變 項					中介	後果變項
分 類		人	事	物		
正 相 關	對象變項	需求滿足（安全、成就、親和）、年齡、年資、自我形象強化、人格特質、性別、婚姻、個人重要性感覺、地位、迎合期望、個人與組織目標一致	自我效率 教育目的 自我投入	核心生活興趣 中心價值觀	組 織 承 諾	正相關： 到職 工作滿足 工作績效
	工作變項	企業文化 強勢文化 工作選擇意志力 組織故事 組織變革策略 領導型態 上司關係 個人與工作配合 衝突水準認知 專家威望	工作滿足 工作領域 工作挑戰性 可選擇性 工作態度 工作投入 工作僵固性 績效 關聯權、合法權 組織目標 激勵政策 解決衝突的方法	工作環境 企業文化一致性 工作特性 組織象徵 報酬、成本 參與程度		負相關： 離職率 離職意願 怠工 缺勤 抵制行為
	環境變項	社會投入 組織氣候				
	負相關	教育程度、自主需求、企業文化差距、角色壓力	工作壓力 工作超載	工作薪酬價值、外部報酬		

資料來源：林營松（1994），組織承諾及其影響因素對組織後果之研究——以楠梓加工出口區員工為例，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。

由以上學者實證研究所歸納之資料顯示，工作壓力與組織承諾呈現負相關。而本研究所探討空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾之關係是否亦為負相關，則尚待進一步研究。

第五節 工作壓力與組織承諾關係之相關研究

為能瞭解工作壓力與組織承諾之關係，本研究蒐整部分國內相關文獻，其中有部分是探討工作壓力與離職傾向的關係，然因組織承諾與離職傾向是相反的概念，是可以被測量的。因此，本研究將其一併納入整理探討，以進一步瞭解工作壓力與組織承諾之關係。

陳志偉（1996）探討中部地區企業員工的個人特性、工作壓力、工作滿足及組織承諾等變項與其離職傾向間的關聯，結果指出工作壓力之焦慮、疲勞、憂鬱、低自尊等各層面均與離職傾向呈顯著正相關，而組織承諾之組織認同、努力承諾以及留職承諾則與離職傾向呈顯著負相關。

施啟智（1997）調查訪問國內四家商業無線電視台及 21 家設有廣告業務部門的衛星電視台，發現工作壓力與組織承諾有顯著的負相關。

方代青（2000）針對台南市稅捐稽徵處員工探討工作滿足、工作壓力、組織承諾與離職傾向間之關係，研究結果：工作壓力與離職傾向呈正相關，而組織承諾與離職傾向呈負相關，且組織承諾可預測離職傾向。

陳瑞惠（2002）針對私立高中教師研究發現，工作壓力與其組織承諾顯著負相關，即工作壓力愈大，其組織承諾愈低。

張仕宏（2003）以三家國防機構合併案為例，探討組織變革認知與員工工作壓力及組織承諾之關聯性，研究發現：（1）員工在組織變革之過程中，與整體組織變革認知程度、工作壓力及其組織承諾有顯著的關聯性；（2）組織在變革過程中，工作壓力愈低，而組織承諾度愈高。

許仁宗（2004）研究台北市基層員警工作壓力與組織承諾之關係，研究結果工作壓力與其組織承諾呈負向的關聯，亦即工作壓力愈大，其對組織承諾程度愈低。

曾怡錦（2004）探討台南市高級職業學校教師工作壓力、組織承諾與學校效能之關係，發現工作壓力與組織承諾間存在顯著且負向的關係。

綜上研究，可以發現無論任何職業其工作壓力與組織承諾均呈負相關。國內有許多研究探討工作壓力與組織承諾間之關係，惟欠缺針對國軍幹部之工作壓力與組織承諾之實證徵研究，本研究期透過對空軍飛機修護人員之調查，以瞭解其關聯性，進而提出具體建議。



第三章 研究設計

本章主要在說明本研究之設計與實施，分別就研究架構、研究假設、問卷建構及資料處理與分析方法逐一敘述。

第一節 研究架構

壹、研究架構

本研究係以空軍飛機修護人員為研究對象，依據前述研究動機、研究目的，並藉由文獻探討對以往相關之研究與理論加以整合、分析，而提出本研究之研究架構，如圖 3-1 所示。本研究係以工作壓力為自變項，組織承諾為依變項，以探討空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾之關係；另為了瞭解樣本之特性，本研究亦將性別、年齡、教育程度、工作性質、服務年資、官別、階級、婚姻狀況及上班性質等人口統計變項納入本研究架構中，探討不同人口統計變項分別對工作壓力、組織承諾之差異情況。

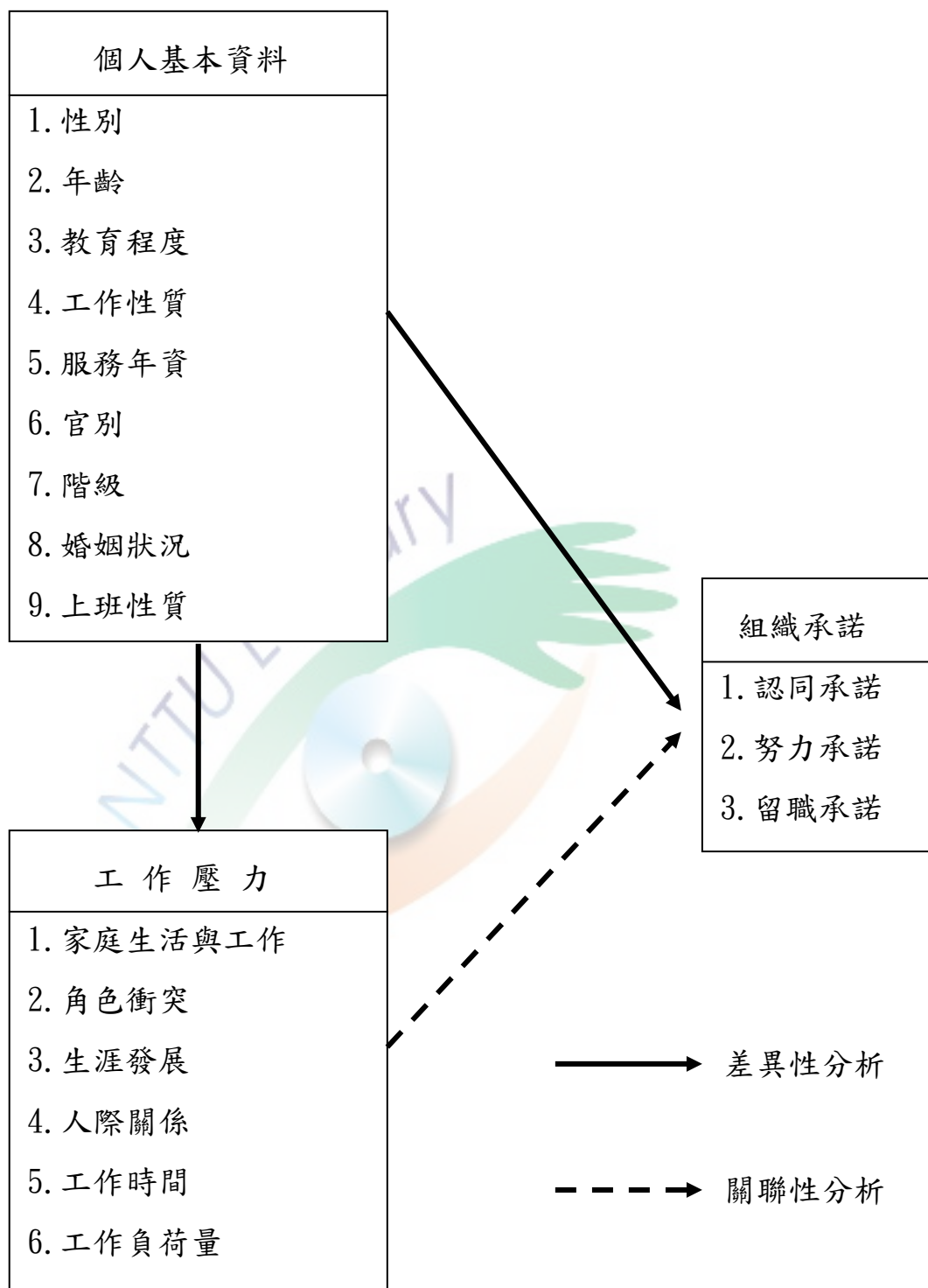


圖 3-1 研究架構圖

貳、研究變項

由上述研究架構，本研究之變項包括三大部分，自變項為工作壓力，依變項為組織承諾，另包括個人基本資料變項部分，謹分述如下：

一、個人基本資料

區分為不同層級或類別，藉以分析其對工作壓力與組織承諾各構面之差異情形。個人基本資料分為性別、年齡、教育程度、工作性質、服務年資、官別、階級、婚姻狀況及上班性質等九項。

二、工作壓力

本研究將工作壓力分為家庭生活與工作、角色衝突、生涯發展、工作上與他人之關係、工作時間及工作負荷量等六個構面。

三、組織承諾

本研究將組織承諾區分為認同承諾、努力承諾及留職承諾等三個構面，並用以探討其與工作壓力之間的關聯。

第二節 研究假設

根據本研究之研究目的及架構，提出本研究之虛無假設：

一、假設 1：人口統計變項不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-1：性別不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-2：年齡不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-3：教育程度不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-4：工作性質不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-5：服務年資不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-6：官別不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-7：階級不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-8：婚姻狀況不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

假設 1-9：上班性質不同的個人，其在工作壓力上不會有差異情形存在。

二、假設 2：人口統計變項不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設 2-1：性別不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設 2-2：年齡不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設 2-3：教育程度不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設 2-4：工作性質不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在

假設 2-5：服務年資不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設 2-6：官別不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

假設 2-7：階級不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設 2-8：婚姻狀況不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設 2-9：上班性質不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

三、假設 3：工作壓力與組織承諾之間無關聯存在。

四、假設 4：人口統計變項不同的個人，其對工作壓力不具預測關係。

假設 4-1：性別對工作壓力不具預測關係。

假設 4-2：年齡對工作壓力不具預測關係。

假設 4-3：教育程度對工作壓力不具預測關係。

假設 4-4：工作性質對工作壓力不具預測關係。

假設 4-5：服務年資對工作壓力不具預測關係。

假設 4-6：官別對工作壓力不具預測關係。

假設 4-7：階級對工作壓力不具預測關係。

假設 4-8：婚姻狀況對工作壓力不具預測關係。

假設 4-9：上班性質對工作壓力不具預測關係。

五、假設 5：人口統計變項不同的個人，其對組織承諾不具預測關係。

假設 5-1：性別對組織承諾不具預測關係。

假設 5-2：年齡對組織承諾不具預測關係。

假設 5-3：教育程度對組織承諾不具預測關係。

假設 5-4：工作性質對組織承諾不具預測關係。

假設 5-5：服務年資對組織承諾不具預測關係。

假設 5-6：官別對組織承諾不具預測關係。

假設 5-7：階級對組織承諾不具預測關係。

假設 5-8：婚姻狀況對組織承諾不具預測關係。

假設 5-9：上班性質對組織承諾不具預測關係。

六、工作壓力各構面對組織承諾不具預測關係。

假設 6-1：工作時間對組織承諾不具預測關係。

假設 6-2：同事間相處對組織承諾不具預測關係。

假設 6-3：與長官相處對組織承諾不具預測關係。

假設 6-4：家庭生活與工作對組織承諾不具預測關係。

假設 6-5：工作負荷量對組織承諾不具預測關係。

假設 6-6：生涯發展對組織承諾不具預測關係。

假設 6-7：工作績效對組織承諾不具預測關係。

七、假設 7：整體工作壓力對組織承諾不具預測關係。

第三節 問卷建構

壹、問卷設計

本研究之抽樣方法係採用問卷調查方式，所使用之問卷共分為三種：（一）個人基本資料；（二）工作壓力量表；（三）組織承諾量表。除「個人基本資料」採名目尺外，「工作壓力量表」及「組織承諾量表」問卷設計皆採用李克特（Likert Scale）之 5 點尺度測量，計分方式從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等，分數依序給予 5、4、3、2、1 分，反向題分數則反向計分，分述如后：

一、個人基本資料

個人基本資料問卷包括：性別、年齡、教育程度、工作性質、服務年資、官別、階級、婚姻狀況及上班性質等九項。

（一）性別：區分為男性與女性。

（二）年齡：區分為 25 歲以下、26-30 歲、31-35 歲、36-40 歲、41-45 歲及 46 歲以上等六組。

（三）教育程度：區分高中（職）、專科、大學、研究所。

（四）工作性質：區分為停機線維護、場站修護、工廠修護及管理階層等四項。

（五）服務年資：區分為 5 年以下、6-10 年、11-15 年、16-20 年及 21 年及以上等五組。

（六）官別：分為軍官與士官。

（七）階級：士官、士官長、尉級、少校、中校、上校等六組。

（八）婚姻狀況：區分已婚、未婚等二組。

（九）上班性質：分為外宿人員與內宿人員等二組。

二、工作壓力量表

本研究工作壓力量表係參考許仁宗(2004)根據以往文獻(Cooper et al 1988)，及參照歷年來有關軍人工作壓力議題之問卷，並與同事間研討實際工作經驗，且經指導老師審閱修訂後，得到預試問卷共計 43 題，並將工作壓力量表區分六個構面(一)家庭生活與工作；(二)角色衝突；(三)生涯發展；(四)工作上與他人之關係；(五)工作時間；(六)工作負荷量等六項。受測者所得到的分數愈高，表示工作壓力愈高；反之，則表示工作壓力愈低。

三、組織承諾量表

本研究採用許仁宗(2004)根據以往文獻 Mowday、Porter & Steers (1982)的認同承諾、努力承諾及留職承諾之分類，並依飛機修護人員工作之特性，經由指導老師審閱修正後，得到預試問卷共計 15 個問向，其中分為三個構面：

- (一) 認同承諾：指人員認同並接受工作目標與價值程度。
- (二) 努力承諾：指人員願意付出更多努力的程度。
- (三) 留職承諾：指人員願意繼續留在工作職務上意願程度。

受測者所得到的分數愈高，表示組織承諾愈高；反之，則表示組織承諾愈低。

貳、研究樣本

本研究係以空軍基層飛機修護人員為研究母群體，抽樣方式採「立意隨機抽樣法」，以空軍六個戰鬥機飛行聯隊為抽樣之單位，並以約 15 %之比例為抽樣基準，總計抽取 720 個樣本施測，回收 680 份，回收率達 94.4 %，經整理檢查後排除空白、填答不完整及所有題目均以同一答案選項回答等問卷 61 份，實得有效問卷 619 份，回收有效問卷份數比率達 86%，各聯隊問卷發放及回收情形如表 3-1。

表 3-1 問卷發放及回收統計表

單 位	問卷發放數	問卷回收數	有效問卷數	問卷回收率
四四三聯隊	120	109	103	90.8%
四九九聯隊	120	118	108	98.3%
四二七聯隊	120	114	101	95%
四五五聯隊	120	111	101	92.5%
四〇一聯隊	120	113	104	94.2%
七三七聯隊	120	115	102	95.8%
合 計	720	680	619	94.4%

參、問卷建構與預試分析

一、施測對象

為明瞭本量表之可用性，仍於預試量表編製完成後，由四二七聯隊及七三七聯隊所屬飛機修護軍、士官中隨機發出 90 份，回收 90 份，剔除無效問卷 3 份，共得有效問卷 87 份。

二、項目分析

預試分析的主要目的係在確認量表題目的堪用程度，其最重要的工作為項目分析，因項目分析是測驗發展最為根本的一項工作，主要目的是在針對預試題目進行適切性的評估，以考驗量表的建構效度。項目分析因為涉及多種統計數據或指標的判別，因此在資料分析運用上，佔有相當重要的地位。

為考驗量表的建構效度，一般以項目分析來求出問卷各個題項的決斷值（CRITICAL RATIO；簡稱 CR），如果題項中之 CR 值達顯著水準（ $p < 0.05$ ），即表示此題項能鑑別出不同受測者的反應程度。項目分析進行步驟分述如下：

1. 將所有受試者在預試量表的得分的總和予以歸類分組。
2. 將全量表整體得分最高與最低的兩極端者予以歸類分組，前 27% 高得分者設為高分組，後 27% 低得分者為低分組。

3. 計算各題項的決斷值。決斷值的計算即為上述高分組在某題得分之平均數與低分組在同一題項得分之平均數之差異顯著性檢定，即該題項在問卷的高、低分組中是否具有鑑別度，決斷值的絕對值越大，表示題項的鑑別度越高。

(一) 工作壓力量表

本量表經項目分析結果如表 3-2，其結果顯示 q1006、q1016 及 q1027 等三個問項之 CR 值均未達統計上顯著水準，應予以剔除；另 q1007、q1008 及 q1014 等三個問項因其 CR 值之絕對值均小於 3，故亦予以剔除。

表 3-2 工作壓力量表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性 (雙尾)	題項	CR 值	顯著性 (雙尾)
Q1001	-4.328	.000***	Q1023	-8.610	.000***
Q1002	-4.492	.000***	Q1024	-3.585	.001**
Q1003	-4.619	.000***	Q1025	-7.891	.000***
Q1004	-3.684	.001**	Q1026	-6.172	.000***
Q1005	-4.457	.000***	Q1027	-.786	.436
Q1006	-.669	.507	Q1028	-6.275	.000***
Q1007	-2.711	.01*	Q1029	-8.238	.000***
Q1008	-2.804	.007**	Q1030	-6.166	.000***
Q1009	-5.027	.000***	Q1031	-4.703	.000***
Q1010	-4.575	.000***	Q1032	-6.169	.000***
Q1011	-4.882	.000***	Q1033	-9.349	.000***
Q1012	-5.037	.000***	Q1034	-5.309	.000***
Q1013	-3.216	.002**	Q1035	-6.423	.000***
Q1014	-2.864	.006**	Q1036	-4.738	.000***
Q1015	-5.527	.000***	Q1037	-5.766	.000***
Q1016	-1.116	.270	Q1038	-7.985	.000***
Q1017	-4.278	.000***	Q1039	-7.960	.000***
Q1018	-4.025	.000***	Q1040	-6.332	.000***
Q1019	-5.766	.000***	Q1041	-11.700	.000***

表 3-2 工作壓力量表項目分析結果摘要表（續）

Q1020	-6.579	.000 ^{***}	Q1042	-5.822	.000 ^{***}
Q1021	-5.347	.000 ^{***}	Q1043	-6.718	.000 ^{***}
Q1022	-8.898	.000 ^{***}			

顯著水準^{***}P<0.001 ^{**}P<0.01 ^{*}P<0.05 相關顯著

（二）組織承諾量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-3，其所有問項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），故應予以全部保留，並待後續執行因素分析。

表 3-3 組織承諾量表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性 (雙尾)	題項	CR 值	顯著性 (雙尾)
Q2001	-5.638	.000 ^{***}	Q2009	-6.129	.000 ^{***}
Q2002	-6.108	.000 ^{***}	Q2010	-6.530	.000 ^{***}
Q2003	-7.392	.000 ^{***}	Q2011	-10.011	.000 ^{***}
Q2004	-8.842	.000 ^{***}	Q2012	-3.546	.001 ^{**}
Q2005	-3.519	.001 ^{**}	Q2013	-3.407	.004 ^{**}
Q2006	-6.016	.000 ^{***}	Q2014	-4.057	.000 ^{***}
Q2007	-7.047	.000 ^{***}	Q2015	-12.347	.000 ^{***}
Q2008	-7.028	.000 ^{***}			

顯著水準^{***}P<0.001 ^{**}P<0.01 ^{*}P<0.05 ，相關顯著

三、因素分析 (Factor Analysis)

因素分析之目的係在協助進行效度的驗證，探討潛在特質的因素結構與存在的形式，建立量表的因素效度（factorial validity），以簡化測量的內容，獲得有意義且彼此獨立的因素（factor）。然而在進行因素分析之前，必須先以球形考驗（Bartlett's test of sphericity）及取樣適切性量數（KMO；Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy）來檢測是否符合進行因素分析的條件（邱皓政，2006）。

（一）球形考驗（Bartlett's test of sphericity）

因素分析係使用相關係數作為因素抽取的基礎，其變項間的相關係數必須顯著的大於 0，某一群題項之間有高相關，顯示可能存有一個因素，多個群落代表多個因素。如果相關係數都偏低且接近，則因素抽取越不容易，球形考驗可用來相驗是否這些相關係數不同且大於 0，且呈現「顯著」。

（二）取樣適切性量數（KMO）

取樣適切性量數（KMO）係指與變項有關的所有相關係數與淨相關係數的比較值，該係數越大，表示相關情形良好。邱皓政（2006）根據 Kaiser（1974）指出執行因素分析的判斷標準如表 3-4：

表 3-4 KMO 統計量之判斷原理

KMO 統計量	因素分析適合性
.90 以上	極佳的（marvelous）
.80 以上	良好的（meritorious）
.70 以上	中度的（middling）
.60 以上	平庸的（mediocre）
.50 以上	可悲的（miserable）
.50 以下	無法接受（unacceptable）

本研究變項經執行因素分析之適合性檢驗結果，工作壓力量表之 KMO 值為.787, 球形考驗達顯著性，如表 3-5，其因素分析的適合性為中度的，符合進行因素分析的條件。組織承諾量表之 KMO 值為.853，其球形考驗亦達顯著性，如表 3-6，其因素分析的適合性良好，符合進行因素分析的條件。

表 3-5 工作壓力量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.787
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	2742.218
	自由度	903
	顯著性	.000

表 3-6 組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.853
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	641.701
	自由度	105
	顯著性	.000

(三) 因素分析

經由以上的檢定結果後，本研究採用因素分析方法，重新建構構面，茲將因素分析步驟及結果分述如后：

1. 工作壓力量表

預試問卷回收後，將填答資料輸入電腦，以 SPSS 計算軟體進行因素分析，本研究以主成份分析法 (Principal Component) 找出共同因素，以特徵值 (eigenvalue) 大於 1 為取捨因素標準，並利用最大變異法 (Varimax Method) 進行正交轉軸 (Orthogonal Rotation)，第 1 次因素分析，刪除因素負荷量太過接近及以因素負荷量大於 .40 以上為取捨標準，經重複執行 2 次因素分析，分析結果剔除第 3、10、15、17、30、31、33 及 42 等八個問項，有效問項計 29 題，分為七個因素。因素一計 7 個問項，命名為「工作時間」；因素二計 6 個問項，命名為「同事間相處」；因素三計 3 個問項，命名為「與長官相處」；因素四計 4 個問項，命名為「家庭生活與工作」；因素五計 3 個問項，命名為「工作負荷量」；因素六計 3 個問項，命名為「生涯發展」；因素七計 3 個問項，命名為「工作績效」，其數值如表 3-7 及表 3-8 所示。

表 3-7 工作壓力量表因素負荷量表

問 項 內 容	因 素 負 荷						
	因素一	因素二	因素三	因素四	因素五	因素六	因素七
我的每日工作時間太長	.855		.128			.138	
因經常加班，造成我的生活品質不能提昇	.800			.167	.132	.204	.134
每天下班後，我總是覺得非常疲倦	.798	.168		.115			.140
工作需輪值排班，常造成我生活上許多的不方便	.791	.197		.169	.250		
我目前的工作常使我感到煩躁	.709	.272	.322		.301		.212
我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感	.651		.160	.229			.459
因為工作的關係，常使我在重要假日時無法返家	.597	.103	.257	.333		.307	
同事間常有相互爭功諉過的情況	.200	.817	.138	.114		.189	.139
同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況	.209	.814	.103	.143		.281	.173
同事之間常因績效問題而有勾心鬥角的情況	.223	.785	.118	.203		.255	.133
同事之間常因對事物的看法不同而易起爭執	.233	.771			.141	-.101	-.106
我常與同事間有衝突或不愉快	-.107	.665		-.203	.432	.161	
同事們經常各自為政，不會互相幫忙	.144	.639	.339		.110		
我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道		.258	.786		.176	.142	
長官常為自己的前途著想，而不關心部屬的福祉或生涯規劃	.177	.144	.772			.175	
長官經常會給我互相矛盾的指導或指示	.103		.721	.145			.129
我想完成工作上的職責，但卻常有挫折感		.262		.697			.417
因為工作需求而忽略家庭令我感到愧疚	.265		.302	.696		.214	.125
我常擔心職務調動會影響我的家庭生活	.310	.113	-.132	.684	.292		-.225
我常因工作繁忙，使得陪家人的時間明顯地減少	.332	.222	.114	.626		.290	
我很難集中精神來從事工作	.224	.286			.826		
因為工作量的負荷過重，使我抗壓性明顯的下降	.431	.162	.174		.681		.200
就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦	.421		.249		.612	.311	.147
因為實施「精進案」的關係，已造成升遷緩慢或沒有升遷機會	.102	.133	.373	.180		.754	.241
因為精兵政策，我擔心未來我的單位或職缺會遭裁減或合併	.368	.197			.115	.721	
軍人的升遷管道使我感到沮喪	.142	.115	.336	.206		.694	.323
除了本身工作外，我還有許多非份內的工作要做	.184		.359	.160	.113	.313	.681
我的工作績效壓力很大	.547	.158			.167	.149	.613
工作上常需要應付緊急交辦事項	.375	.285			.190		.610

表 3-8 工作壓力量表因素分析情形表

因素	命 名	特徵值	解釋變異量%	累積解釋變異量
一	工作時間	11.580	19.394	19.394
二	同事間相處	3.083	14.348	33.742
三	與長官相處	2.504	8.811	42.553
四	家庭生活與工作	1.757	7.916	50.470
五	工作負荷量	1.367	7.906	58.376
六	生涯發展	1.276	7.775	66.151
七	工作績效	1.173	7.040	73.191

2. 組織承諾量表

預試問卷回收後，將填答資料輸入電腦，以 SPSS 計算軟體進行因素分析，本研究以主成份分析法（Principal Component）找出共同因素，以特徵值（eigenvalue）大於 1 為取捨因素的標準，並利用最大變異法（Varimax Method）進行正交轉軸（Orthogonal Rotation），經因素分析，並以因素負荷量大於 .40 以上為取捨標準。分析結果剔除第 14 題問項，有效問項計 14 題，共可分為三個因素。因素一計 5 個問項，命名為「努力承諾」；因素二計 5 個問項，命名為「認同承諾」；因素三計 4 個問項，命名為「留職承諾」，分析資料如表 3-9，表 3-10 所示。

表 3-9 組織承諾量表因素負荷量表

問 卷 題 目 內 容	因 素 負 荷		
	因素一	因素二	因素三
我對部隊有強烈的忠誠度	.886		.148
我願意在工作崗位上盡心盡力，來達成部隊要求	.822	.258	-.115
為了能對修護工作有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練	.807	.305	-.173
我十分關心精進案後，空軍未來的發展	.733		
我願意付出更多的時間與精神，來達成部隊的各項任務要求	.732	.113	.311
我認為目前的工作能發揮我的才能	.214	.790	
我覺得繼續從事修護工作對自己的生涯規劃沒有太大的好處		.721	.156
我很慶幸自己能從事飛機修護的工作	.340	.698	.113
當別人提起我是軍人時，我會覺得很驕傲	.249	.635	.286
我認為我選擇從軍是一項正確的決定	.408	.567	.237
從事軍人此職業，無法實現我自己的理想與抱負	.128	.111	.798
若有與軍職待遇相當工作時，我會選擇離開軍職		.226	.718
精進案後，人力組織縮減，工作量增加情況下，我仍願意留在部隊服務	.449	.333	.561
我發覺自己的價值觀與部隊的理念很接近	.146	.435	.545

表 3-10 組織承諾量表因素分析情形表

因素	命 名	特徵值	解釋變異量%	累積解釋變異量
一	努力承諾	5.787	41.336	41.336
二	認同承諾	2.074	14.817	56.153
三	留職承諾	1.133	8.096	62.249

(四) 信度分析

信度分析是在評估整份量表的可靠程度，通常利用 Cronbach's α 值的大小來檢查問卷內容是否有信度，Cronbach's α 的值愈大時，表示愈具有信度，一般 Cronbach's α 值必須 ≥ 0.6 以上時，問卷才具有信度。本研究係以回收之 87 份有效預試問卷，採用 SPSS 計算軟體對量表資料進行內部一致性分析，以求得信度係數 (Cronbach's α)。

1. 工作壓力量表

針對 87 份有效預試問卷進行信度分析，「工作壓力量表」之七分量表所得 Cronbach's α 值均大於 0.6，且總量表之 Cronbach's α 值達 0.9397，顯示本研究之工作壓力量表的信度極佳，如表 3-11 所示。

表 3-11 工作壓力量表信度分析情形表

分量表	構面	Cronbach's α 值	總 Cronbach's α 值
一	工作時間	0.9310	0.9397
二	同事間相處	0.8917	
三	與長官相處	0.7568	
四	家庭生活與工作	0.7413	
五	工作負荷量	0.8617	
六	生涯發展	0.8045	
七	工作績效	0.7839	

2. 組織承諾量表

針對 87 份有效預試問卷進行信度分析，「組織承諾量表」之三分量表所得 Cronbach's α 值均大於 0.6，且總量表之 Cronbach's α 值為 0.8881，顯示本研究之組織承諾量表的信度頗佳，如表 3-12 所示。

表 3-12 組織承諾量表信度分析情形表

分量表	構面	Cronbach's α 值	總 Cronbach's α 值
一	努力承諾	0.8796	0.8881
二	認同承諾	0.8084	
三	留職承諾	0.6539	

(五) 研究架構修正

依據上述的分析與說明，將本研究架構略加修正，在工作壓力量表構面上，將原「人際關係」一個構面，修正為「與長官相處」與「同事間相處」二個構面，並將「角色衝突」構面變更為「工作績效」；另組織承諾量表則維持三個構面不變，重新建構本研究之研究架構如圖 3-2 所示。

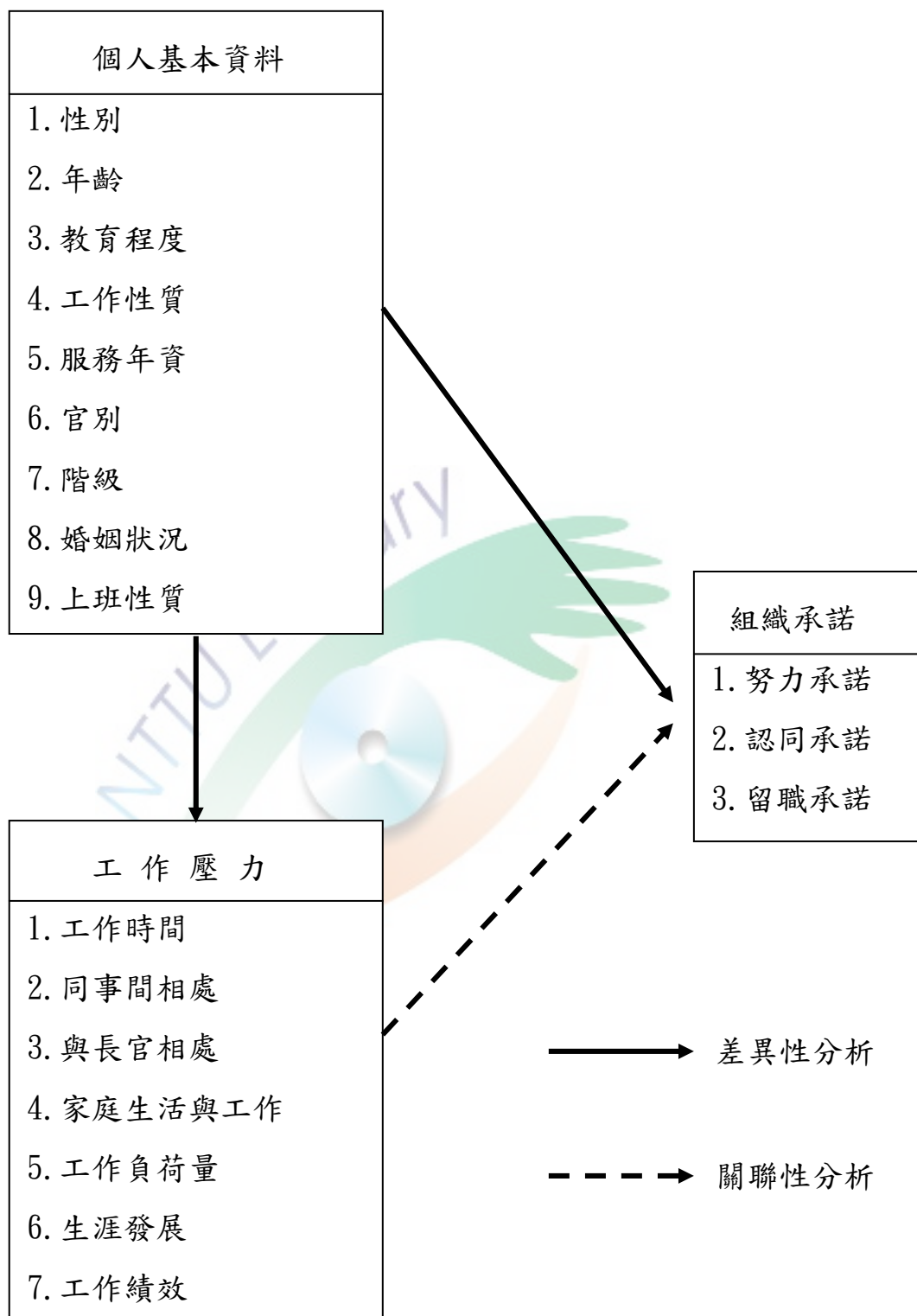


圖 3-2 研究架構圖（修正後）

（六）研究變項之操作型定義

研究架構經修正後，對所擬定的研究假設進行驗證前，應對修正之研究架構中各變項賦予操作型定義，俾利於資料收集後進行統計分析與解釋，茲將本研究架構各變項操作型定義分述如后。

1. 工作壓力量表

本研究擬定飛機修護人員工作壓力量表共七個構面，分述如下：

- (1) 工作時間：指人員工作時間長短，或因工作時段影響其正常生活作息的感受程度。
- (2) 同事間相處：指個人在工作中與同事之間互動的良窳，其包括工作及績效的競爭與合作，在組織鄉缺乏良好的人際關係會導致心理緊張與工作的不滿足。
- (3) 與長官相處：指個人在工作中與上司間關係的良窳，包括長官在工作上的指導、要求及領導統御作為間的彼此認知落差的感受程度。
- (4) 家庭生活與工作：指人員因工作關係，直接或間接影響其無法兼顧到家庭生活的感受程度。
- (5) 工作負荷量：指工作量繁重情形，造成人員能力不堪勝任。
- (6) 生涯發展：本研究係指人員未來發展可能的感受程度。
- (7) 工作績效：指個人在工作上所呈現的成績與效果，本研究係指人員對於工作執行成效的感受程度。

2. 組織承諾量表

組織承諾量表共分為三個構面，分述如后：

- (1) 努力承諾：指飛機修護人員願意付出更多努力的意願程度。
- (2) 認同承諾：指飛機修護人員認同並接受工作目標價值及自我肯定程度。
- (3) 留職承諾：指人員願意繼續留在工作職務上的意願程度。

3. 個人基本資料

個人基本資料問卷包括：性別、年齡、教育程度、工作性質、服務年資、官別、階級、婚姻狀況及上班性質等九項。

- (1) 性別：區分為男性與女性。
- (2) 年齡：區分為 25 歲以下、26-30 歲、31-35 歲、36-40 歲、41-45 歲及 46 歲以上等六組。
- (3) 教育程度：區分高中（職）、專科、大學、研究所。
- (4) 工作性質：區分為停機線維護、場站修護、工廠修護及管理階層等四項。
- (5) 服務年資：區分為 5 年以下、6-10 年、11-15 年、16-20 年與 21 年及以上等五組。
- (6) 官別：分為軍官與士官。
- (7) 階級：士官、士官長、尉級、少校、中校、上校等六組。
- (8) 婚姻狀況：區分已婚、未婚等二組。
- (9) 上班性質：分為外宿人員與內宿人員等二組。

第四節 資料處理與分析的方法

本研究在資料統計分析上，係於問卷回收後，先過濾剔除填答不完整之問卷，再從問卷所得之各項資料，透過 SPSS 統計套裝軟體進行相關資料整理、登錄及統計分析，茲將本研究使用之統計分析方法陳述如下：

壹、描述性統計分析

描述性統計主要有兩項用途，第一，運用次數分配來整理並描繪變數數值分佈情形，並利用統計圖表來表現出數據的特性與分佈情形。第二，透過描述統計的統計量運算，建立初步的統計指標，作為後續統計分析的基礎。本研究主要針對樣本結構及各問卷題項之次數分配、平均數、百分比、標準差及相關係數等所隱含的意義進行探討，同時瞭解受測人員在各變項構面中的反應情形。

貳、推論性統計分析

一、獨立樣本 t 檢定 (t-Test)

獨立樣本係指二個樣本間彼此獨立，無任何關聯，此方適用於檢定二個團體平均數的差異程度，本研究利用 t 檢定來分析不同性別、婚姻狀況職務、及工作等個人對組織承諾、工作壓力及其各構面上是否有差異情形存在。

二、單因子變異數分析 (One Way ANOVA)

用以比較三個或三個以上的不同變項（教育程度、年齡、階級等）對工作壓力及組織承諾是否存在顯著差異，在顯著情況下，再運用最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱 LSD) 進行事後 (Post Hoc) 檢定，本研究係利用此分析法瞭解各人基本屬性之性別、年齡、教育程度、工作性質等對工作壓力及組織承諾各構面之間是否存在差異情形。

三、相關分析

本研究運用皮爾森積差相關分析 (Pearson's Product-moment Correlation) 瞭解各變項之間的相關變數，及它們之間是否有顯著相關。本研究探討不同團體在工作壓力與組織承諾間之差異情形，並進一步探討工作壓力與組織承諾各構面之差異性。

四、迴歸分析 (Regression)

迴歸分析係基於兩變項之間的線性關係，進一步分析兩變項之間的預測關係；本研究運用簡單迴歸 (Simple regression) 來瞭解各變項之間是否具有預測關係。



第四章 研究結果分析討論

本研究係根據問卷調查所得之資料進行統計分析，以瞭解飛機修護人員工作壓力與組織承諾之關係。本章旨在依據前章之研究設計，驗證研究假設，節次安排結合研究假設之次序，首先說明人口統計變項及各量表之描述性統計分析，其次運用推論性統計分析方式，分析人口統計變項對工作壓力知覺之差異、人口統計變項對組織承諾程度之差異，並以皮爾森積差相關分析來探討工作壓力與組織承諾之關係。

第一節 樣本個人基本資料之特性分析

為瞭解本研究所回收問卷之個人基本資料特性，茲將受試樣本之性別、年齡、教育程度、工作性質、服務年資、官別、階級、婚姻狀況及上班性質等九項依序整理如表 4-1。

壹、性別

依回收樣本的性別進行統計，「男性」的修護人員計有 575 員，佔人數總比例 92.9%；「女性」的修護人員則有 44 員，佔 7.1%。「女性」人員比例偏低，原因係因為國軍女性軍士官多以擔任後勤補給及人事行政業務為主，故在空軍飛機修護人員總數中所佔的比例相對顯得偏低。

貳、年齡

依回收樣本的年齡進行統計，以「26-30 歲」為最多，計有 227 員，佔總樣本數 36.7%；其次「25 歲以下」計有 209 員，佔 33.8%；「31-35 歲」再次之，計有 127 員，佔 20.5%；「36-40 歲」計有 37 員，佔 6%；「41-45 歲」計有 18 員，佔 2.9%；「46 歲以上」僅 1 員，

佔 0.2%。由於「46 歲以上」樣本僅 1 員，為便於統計分析，因此，本研究將其歸納於「41-45 歲」項中，並將其修訂為「41 歲以上」。

參、教育程度

依回收樣本的教育程度進行統計，以「高中（職）」的人數最多，計有 320 員，佔總樣本數 51.7%；其次「專科」計 211 員，佔 34.1%；「大學」再次之，計有 77 員，佔 12.4；最後「研究所」學歷最少，僅 11 員，佔 1.8%。

肆、工作性質

依回收樣本的工作性質進行統計，以「停機線維護」最多，計有 240 員，佔總樣本數 38.8%；其次「場站修護」計 163 員，佔 26.3%；「工廠修護」再次之，計有 151 員，佔 24.4%；「管理階層」最少，計有 65 員，佔 10.5%。

伍、服務年資

依回收樣本的服務年資進行統計，服務「6-10 年」最多，計有 217 員，佔總樣本數 35.1%；其次服務「5 年以下」者計有 202 員，佔 32.6%；服務「11-15 年」者次之，計有 112 員，佔 18.1%；服務「16-20 年」再次之，計有 73 員，佔 11.8%；服務「21 年及以上」者為最少，計有 15 員，佔 2.4%。

陸、官別

依回收樣本的官別分類進行統計，「士官」最多，計有 542 員，佔總樣本數 87.6%；其次「軍官」計有 77 員，佔 12.4%。由以上資料得知，士官階層為空軍飛機修護之主力。

柒、階級

依階級分類統計，以「士官」為最多，計有 389 員，佔總樣本數 62.8%；其次「士官長」計有 154 員，佔 24.9%；「尉官」次之，計有 46 員，佔 7.4%；「少校」再次之，計有 21 員，佔 3.4%；再次「中校」計 7 員，佔 1.1%；而「上校」最少，僅 2 員，佔 0.3%。

由於「上校」樣本僅 2 員，為利於資料之統計分析，因此，本研究將其併入「中校」選項，並將原本「中校」選項修訂為「中、上校」。

捌、婚姻狀況

依回收樣本的婚姻狀況進行統計，「已婚」者計有 226 員，佔總樣本數 36.5%；「未婚」者計有 393 員，佔 63.5%，顯示大部分的飛機修護軍士官未婚。

玖、上班性質

依回收樣本的上班性質進行統計，「外宿」者計有 320 員，佔總樣本數 51.7%；「內宿」者計有 299 員，佔 48.3%。

本研究樣本特徵以男性居多，並以未婚者佔多數，教育程度方面屬高中（職），階級樣本中以士官階層為主，並以士官佔比例為高，且多屬停機線維護，故本研究樣本結構分析之結果與目前空軍各聯隊編制的結構特性相符，具有相當高的代表性。

表 4-1 本研究問卷有效樣本基本資料分佈統計表 N=619

人口統計變項	選 項 別	樣 本 數	百分比 (%)
性 別	男 性	575	92.9
	女 性	44	7.1
年 齡	25 歲以下	209	33.8
	26-30 歲	227	36.7
	31-35 歲	127	20.5
	36-40 歲	37	6
	41 歲以上	19	3.1
教育程度	高中（職）	320	51.7
	專 科	211	34.1
	大 學	77	12.4
	研 究 所	11	1.8
工作性質	停機線維護	240	38.8
	場站修護	163	26.3
	工廠修護	151	24.4
	管理階層	65	10.5
服務年資	5 年以下	202	32.6
	6-10 年	217	35.1
	11-15 年	112	18.1
	16-20 年	73	11.8
	21 年及以上	15	2.4
官 別	軍 官	77	12.4
	士 官	542	87.6
階 級	士 官	389	62.8
	士 官 長	154	24.9
	尉 級	46	7.4
	少 校	21	3.4
	中、上校	9	1.4
婚姻狀況	已 婚	226	36.5
	未 婚	393	63.5
上班性質	外 宿	320	51.7
	內 宿	299	48.3

第二節 研究變項之描述性統計

研究變項之描述性統計係針對所有有效樣本在研究架構中各構面的次數分配、最大值、最小值、平均數及標準差描述其分佈情況。本研究依不同的人口統計變項在各構面上的反應狀況作描述性分析，以獲得飛機修護人員在各變項中的反應情形。

壹、工作壓力感受程度分析

一、次數分配統計

本研究工作壓力量表係採五點計分法，將每一題項表示「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等次數分配與其所佔之比例加以統計比較分析，藉以瞭解飛機修護人員對工作壓力的感受程度，本研究對工作壓力感受意見統計表如表 4-2。

（一）工作時間構面

在「工作時間」的認知方面，計有 7 個題項，表示非常同意或同意所佔比例情況如后：

1. 以「因為工作的關係，常使我在重要假日時無法返家」題項為最多，佔 76.2%。
2. 「我的每日工作時間太長」題項次之，佔 71.3%。
3. 「每天下班後，我總是覺得非常疲倦」題項，佔 70.1%。
4. 「工作需輪值排班，常造成我生活上許多的不方便」題項，佔 67.7%。
5. 「我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感」題項，佔 63.1%。
6. 「我目前的工作常使我感到煩躁」題項，佔 62.7%。
7. 「因經常加班，造成我的生活品質不能提昇」題項，佔 61.9%。

由以上構面題項資料分析可知，六成以上的飛機修護人員認為工作時間太長或經常加班，已有不堪負荷之感，甚至影響其家庭生活。

（二）同事間相處構面

在「同事間相處」構面的 6 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如后：

1. 「同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況」題項為最多，惟所佔比例僅 45.2%。
2. 「同事之間常因績效問題而有勾心鬥角的情況」題項，佔 44.1%。
3. 「同事之間常因對事物的看法不同而易起爭執」題項，佔 42.5%。
4. 「同事們經常各自為政，不會互相幫忙」題項，佔 31.7%。
5. 「同事間常有相互爭功諉過的情況」題項，佔 31.5%。
6. 「我常與同事間有衝突或不愉快」題項比例最少，佔 18.9%。

由本構面資料分析可知，大約四成的飛機修護人員認為同事之間工作的競爭會形成壓力。

（三）與長官相處構面

在「與長官相處」構面的 3 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如后：

1. 「長官經常會給我互相矛盾的指導或指示」題項比例最高，佔 52.8%。
2. 「我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道」題項，佔 50.4%。
3. 「長官常為自己的前途著想，而不關心部屬的福祉或生涯規劃」題項，佔 49.1%。

由本構面資料可知，有五成的飛機修護人員認為工作上與長官相處或是長官的要求，是形成壓力的來源。

（四）家庭生活與工作構面

在「家庭生活與工作」構面有 4 個題項，其中填答非常同意或同意所佔比例情況如后：

1. 以「我常因為工作繁忙，使得陪家人的時間明顯地減少」題項為最多，佔 80.8%。
2. 「因為工作需求而忽略家庭令我感到愧疚」題項次之，佔 71.2%。
3. 「我常擔心職務調動會影響我的家庭生活」題項，佔 62.4%。
4. 「我想完成工作上的職責，但卻常有挫折感」題項，佔 62.2%。

由以上構面資料可知，大部分的飛機修護人員為從事飛機修護工作會影響其家庭生活。

（五）工作負荷量構面

在「工作負荷量」構面的 3 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如下：

1. 以「就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦」題項最多，佔 64.9%。
2. 「因為工作量的負荷過重，使我的抗壓性明顯的下降」題項，佔 53.3%。
3. 「我很難集中精神來從事工作」題項，佔 38.1%。

從資料分析可知，約五成的飛機修護人員認為工作負荷量過重。

（六）生涯發展構面

在「生涯發展」構面的 3 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如下：

1. 以「因為實施精進案的關係，已造成升遷緩慢或沒有升遷機會」題項為最高，佔 82.7%。
2. 「軍人的升遷管道使我感到沮喪」題項次之，佔 74.9%。

3. 「因為精兵政策，我擔心未來我的單位或職缺會遭裁減或合併」題項，佔 69.5%。

由本構面資料分析得知，有七成以上的飛機修護人員擔心因未來的精兵政策而影響自己未來的軍旅生涯發展。

（七）工作績效構面

在「工作績效」構面的 3 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如下：

1. 以「工作上常需要應付緊急交辦事項」題項最高，佔 69.3%。
2. 「除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做」題項，佔 66.1%。
3. 「我的工作績效壓力很大」題項，佔 59.4%。

由本構面資料分析可知，有六成以上的飛機修護人員因需要應付上級緊急交辦任務及執行非職務上之工作，而感受到壓力。

表 4-2 工作壓力感受意見統計表 %

題 項 內 容	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
構面一：工作時間							
1. 因為工作的關係，常使我在重要假日時無法返家	35.7	40.5	15.8	6.8	1.1	4.03	.94
2. 我的每日工作時間太長	30.9	40.4	17.3	9.2	2.3	3.88	1.02
3. 工作需輪值排班，常造成我生活上許多的不方便	29.7	38.0	19.2	10.7	2.4	3.82	1.05
4. 因經常加班，造成我的生活品質不能提昇	29.6	32.3	24.7	11.6	1.8	3.76	1.06
5. 我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感	27.1	36.0	25.4	10.2	1.3	3.78	1.00
6. 我目前的工作常使我感到煩躁	26.0	36.7	20.4	15.5	1.5	3.70	1.06
7. 每天下班後，我總是覺得非常疲倦	30.0	40.1	17.4	10.5	1.9	3.86	1.03
構面二：同事間相處							
8. 同事之間常因對事物的看法不同而易起爭執	12.1	30.4	31.2	21.6	4.7	3.24	1.07
9. 同事之間常因績效問題而有勾心鬥角的情況	16.0	28.1	32.5	18.7	4.7	3.32	1.09
10. 同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況	17.6	27.6	30.9	18.1	5.8	3.33	1.13
11. 我常與同事間有衝突或不愉快	5.3	13.6	35.2	33.9	12.0	2.66	1.03
12. 同事間常有相互爭功諉過的情況	11.8	19.7	38.9	22.1	7.4	3.06	1.09
13. 同事們經常各自為政，不會互相幫忙	10.7	21.0	30.7	29.4	8.2	2.96	1.12
構面三：與長官相處							
14. 長官經常會給我互相矛盾的指導或指示	22.9	29.9	28.1	15.2	3.9	3.53	1.12
15. 長官常為自己的前途著想，而不關心部屬的福祉或生涯規劃	25.8	23.3	31.2	15.7	4.0	3.51	1.15
16. 我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道	22.1	28.3	30.7	15.7	3.2	3.50	1.10
構面四：家庭生活與工作							
17. 我常因為工作繁忙，使得陪家人的時間明顯地減少	38.6	42.2	11.6	6.5	1.1	4.11	.92
18. 我常擔心職務調動會影響我的家庭生活	27.5	34.9	23.1	10.5	4.0	3.71	1.10
19. 因為工作需求而忽略家庭令我感到愧疚	28.6	42.6	16.5	9.0	3.2	3.84	1.04
20. 我想完成工作上的職責，但卻常有挫折感	23.3	38.9	24.9	10.0	2.9	3.70	1.03
構面五：工作負荷量							
21. 就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦	26.3	38.6	19.9	12.8	2.4	3.74	1.06
22. 因為工作量的負荷過重，使我的抗壓性明顯的下降	20.0	33.3	23.3	19.4	4.0	3.46	1.13
23. 我很難集中精神來從事工作	17.3	20.8	28.8	27.8	5.3	3.17	1.17

表 4-2 工作壓力感受意見統計表（續） %

題 項 內 容	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
構面六：生涯發展							
24. 軍人的升遷管道使我感到沮喪	44.9	30.0	17.3	6.0	1.8	4.10	1.01
25. 因為實施「精進案」的關係，已造成升遷緩慢或沒有升遷機會	51.2	31.5	12.0	3.9	1.5	4.27	.92
26. 因為精兵政策，我擔心未來我的單位或職缺會遭裁減或合併	38.0	31.5	21.3	6.5	2.7	3.95	1.05
構面七：工作績效							
27. 除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做	28.6	37.5	22.5	10.0	1.5	3.82	1.01
28. 工作上常需要應付緊急交辦事項	29.7	39.6	22.8	6.9	1.0	3.90	.94
29. 我的工作績效壓力很大	16.3	43.1	27.3	10.5	2.7	3.60	.97

二、平均數比較

從工作壓力各構面的平均數比率，可瞭解樣本對各構面感受的強度，本研究對工作壓力各構面的敘述性統計情形如表 4-3。由表中得知「生涯發展」構面平均數比率最高，為 82.20%，顯示生涯發展是修護人員壓力的最大來源，證實了國軍實施「精實案」、「精進案」及軍工廠「國有民營」的政策，已造成了飛機修護人員對未軍的軍旅生涯產生了不確定感；另平均數比率依次為「家庭生活與工作」（76.79%），「工作時間」（76.66%），「工作績效」（75.44%），「與長官相處」（70.30%），「工作負荷量」（69.10%），比率最底者則為「同事間相處」，為 61.93%，顯示在修護工作中，同事之間相處的壓力感受程度最小。

表 4-3 工作壓力各構面敘述性統計表

構 面	最小值	最大值	平均數	標準差	平均數比率
工作時間	11.00	35.00	26.8304	5.1573	76.66%
同事間相處	6.00	30.00	18.5784	5.1610	61.93%
與長官相處	3.00	15.00	10.5444	2.8477	70.30%
家庭生活與工作	4.00	20.00	15.3586	3.0493	76.79%
工作負荷量	3.00	15.00	10.3651	2.7786	69.10%
生涯發展	3.00	15.00	12.3296	2.4497	82.20%
工作績效	3.00	15.00	11.3166	2.3886	75.44%

註：平均數比率=平均數/最大值

貳、組織承諾認知程度分析

本研究工作壓力量表係採五點計分法，將每一題項表示「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等次數分配與其所佔之比例加以統計比較分析，藉以瞭解飛機修護人員對組織承諾的認同、投入及留任的程度，本研究對組織承諾的量表統計如表 4-4。

一、次數分配統計

（一）努力承諾構面

在「努力承諾」構面計有 5 個題項，其中填答非常同意或同意所佔比例情形如下：

1. 以「為了能對修護工作有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練」題項為最高，佔 57.8%。
2. 「我十分關心精進案後，空軍未來的發展」題項，佔 54.4%。
3. 「我願意在工作崗位上盡心盡力，來達成部隊的要求」題項，佔 53.5%。
4. 「我對部隊有強烈的忠誠度」題項，佔 43.9%。
5. 「我願意在工作崗位上盡心盡力，來達成部隊的要求」題項最少，佔 35.7%。

由本構面資料分析，有五成的人員關心空軍未來的發展，並且願意接受訓練；相對而言，卻祇有三成的人員願意在工作崗位上盡心盡力，比例偏低。

（二）認同承諾構面

在「認同承諾」構面計有 5 個題項，其中填答非常同意或同意所佔比例情形如下：

1. 以「我很慶幸自己能從事飛機修護的工作」題項，佔 37.1% 為最高。
2. 「我認為我選擇從軍是一項正確的決定」題項，佔 36%。
3. 「我認為目前的工作能發揮我的才能」題項，佔 31%。
4. 「當別人提起我是軍人時，我會覺得很驕傲」題項，佔 20.5%。

5. 「我覺得繼續從事修護工作對自己的生涯規劃沒有太大的好處」題項為反向題，表示不同意或非常不同意者，比例為 18.6%。

由以上題項資料分析可知，飛機修護人員對於單位的認同僅約三成，比例偏低。

（三）留職承諾構面

在「留職承諾」構面方面計有 4 個題項，其中填答非常同意或同意所佔比例情形如下：

1. 以「精進案後，人力組織縮減，工作量增加情況下，我仍願意留在部隊服務」題項為最高，佔 23.3%。
2. 「我發覺自己的價值觀與部隊的理念很接近」題項，佔 17.9%。
3. 「從事軍人此項職業，無法實現我自己的理想與抱負」題項為反向題，表示不同意或非常不同意者有 17.1%。
4. 「若有與軍職待遇相當的工作時，我會選擇離開軍職」題項為反向題，表示不同意或非常不同意者有 7.1%。

由以上個題項資料的分析結果，可得知飛機修護人員對於「留職承諾」的認同程度並不高，僅有一成多。

表 4-4 組織承諾認同意見統計表 %

題 項 內 容	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
構面一：努力承諾							
1. 我十分關心精進案後，空軍未來的發展	25.0	29.4	27.1	8.2	10.2	3.51	1.24
2. 我願意付出更多的時間與精神，來達成部隊的各項任務要求	8.7	27.0	37.5	15.7	11.1	3.06	1.10
3. 我對部隊有強烈的忠誠度	13.4	30.5	35.7	10.0	10.3	3.27	1.13
4. 為了能對修護工作有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練	22.1	35.7	26.7	8.4	7.1	3.57	1.13
5. 我願意在工作崗位上盡心盡力，來達成部隊的要求	15.7	37.8	31.8	6.6	8.1	3.46	1.09
構面二：認同承諾							
6. 我認為目前的工作能發揮我的才能	6.1	24.9	25.2	28.4	15.3	2.78	1.16
7. 當別人提起我是軍人時，我會覺得很驕傲	3.7	16.8	26.3	32.3	20.8	2.50	1.11
8. 我很慶幸自己能從事飛機修護的工作	7.1	30.0	21.6	30.0	11.1	2.92	1.15
9. 我認為我選擇從軍是一項正確的決定	8.9	27.1	36.8	13.6	13.6	3.04	1.14
10. 我覺得繼續從事修護工作對自己的生涯規劃沒有太大的好處	15.7	31.3	34.4	14.2	4.4	2.60	1.05
構面三：留職承諾							
11. 我發覺自己的價值觀與部隊的理念很接近	2.4	15.5	26.5	34.4	21.2	2.44	1.06
12. 從事軍人此項職業，無法實現我自己的理想與抱負	18.1	28.6	36.2	12.6	4.5	2.57	1.06
13. 若有與軍職待遇相當的工作時，我會選擇離開軍職	44.3	32.6	16.0	4.7	2.4	1.88	1.00
14. 精進案後，人力組織縮減，工作量增加情況下，我仍願意留在部隊服務	5.5	17.8	32.1	20.8	23.7	2.60	1.18

二、平均數比較

從組織承諾各構面的平均數比率，可瞭解樣本對各構面認同的強度，本研究對組織承諾各構面的敘述性統計情形如表 4-5。由表中得知「努力承諾」構面平均數比率最高，為 64.94%，其次為「認同承諾」（55.39%），比率最低為「留職承諾」，47.46%，資料顯示修護人員多願意在工作職務上努力付出，然而卻有低的留職意願，顯示飛機修護人員流動性高，甚至如有與目前待遇相等的工作，多數人會考慮離開軍職。

表 4-5 組織承諾各構面敘述性統計表

構 面	最小值	最大值	平均數	標準差	平均數比率
努力承諾	6.00	30.00	19.4814	5.2446	64.94%
認同承諾	5.00	25.00	13.8465	3.7504	55.39%
留職承諾	4.00	20.00	9.4927	2.9899	47.46%

註：平均數比率=平均數/最大值



第三節 不同人口統計變項對工作壓力之差異性

分析

此部分主要是以單因子變異數分析(One Way ANOVA)及獨立樣本 t 檢定來探討飛機修護人員之人口統計變項在工作壓力之差異情形，針對人口統計變項中之性別、官別、婚姻狀況及上班性質等項目，以 t 檢定予以分析；而年齡、教育程度、工作性質、服務年資及階級等項目則以單因子變異數分析進行各構面的檢定，若 P 值達顯著水準時，再以事後檢驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Different, LSD)進一步檢定那幾個組別之差異達顯著水準，並就其組別之間做差異性比較分析。本研究之虛無假設 H_0 ：人口統計變項不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：性別不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-6 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同性別的飛機修護人員在工作壓力各構面中的工作時間、同事間相處、與長官相處、家庭生活與工作、工作負荷量及工作績效的 p 值均達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ；顯示不同性別的飛機修護人員在工作壓力各構面中的工作時間、同事間相處、與長官相處、家庭生活與工作、工作負荷量及工作績效等構面反應程度上有顯著的差異存在。

另「男性」在「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」及「工作績效」項目的得分平均數均高於「女性」，顯見「男性」飛機修護人員對於上述構面所感受到的壓力程度較「女性」的修護人員為高，原因是女性人員多從事工廠修護工作，而最辛苦之停機線維護工作則多由男性擔任，所以造成上述構

面感受到的壓力比女性高。

表 4-6 不同性別之個人對工作壓力各構面 t 檢定結果

構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
工作時間	男	575	27.0278	5.0750	.001***
	女	44	24.2500	5.5787	
同事間相處	男	575	18.7791	5.1634	.000***
	女	44	15.9545	4.3985	
與長官相處	男	575	10.7078	2.7702	.000***
	女	44	8.4091	3.0141	
家庭生活與工作	男	575	15.4487	2.9943	.008**
	女	44	14.1818	3.5258	
工作負荷量	男	575	10.4800	2.7483	.000***
	女	44	8.8636	2.7668	
生涯發展	男	575	12.3809	2.4451	.060
	女	44	11.6591	2.4394	
工作績效	男	575	11.3774	2.3843	.022*
	女	44	10.5227	2.3277	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：年齡不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-7 得知，經單因子變異數分析結果，不同年齡組別的飛機修護人員在工作壓力各構面的得分平均數差異如下：

（一）工作時間構面

以「25 歲以下」組得分平均數最高，次為「26-30 歲」組，得分平均數最低為「41 歲及以上」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（二）同事間相處構面

以「25 歲以下」組得分平均數最高，次為「26-30 歲」組，平均數最低為「41 歲及以上」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（三）與長官相處構面

以「25 歲以下」組得分平均數最高，次為「26-30 歲」組，得分平均數最低為「41 歲及以上」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「25 歲以下」組之工作壓力感受程度大於「31-35 歲」組及「41 歲及以上」組。

（四）家庭生活與工作構面

以「31-35 歲」組得分平均數最高，次為「26-30 歲」組，得分平均數最低為「41 歲及以上」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（五）工作負荷量構面

以「25 歲以下」組得分平均數最高，其次為「26-30 歲」組，得分平均數最低為「41 歲及以上」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（六）生涯發展構面

以「26-30 歲」組得分平均數最高，其次為「25 歲以下」組，得分平均數最低為「41 歲及以上」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（七）工作績效構面

以「41 歲及以上」組得分平均數最高，其次為「26-30 歲」組，得分平均數最低為「31-35 歲」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

綜上分析，不同年齡的飛機修護人員在工作壓力各構面中的「與長官相處」的 p 值小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 （本研究假設不成立），顯示不同年齡的飛機修護人員對於「與長官相處」構面的壓力感受程度有顯著的差異存在，即對立假設成立；原因是現代社會變遷，教育方式改變，子女數減少，造成年輕人挫折感重，抗壓性低，在面對軍中強制性教育時，難免會產生不

良適應情況，因此便有年齡愈低其「與長官相處」構面壓力的感受程度愈大。



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表

構 面	年 齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

工作時間	25 歲以下	209	27.215	5.213	1.339	.254	
	26-30 歲	227	27.026	5.082			
	31-35 歲	127	26.221	5.330			
	36-40 歲	37	26.351	4.745			
	41 歲以上	19	25.263	4.817			
同事間相處	25 歲以下	209	19.077	5.222	1.902	.109	
	26-30 歲	227	18.749	5.009			
	31-35 歲	127	18.072	5.142			
	36-40 歲	37	17.460	4.874			
	41 歲以上	19	16.790	6.365			
與長官相處	25 歲以下	209	10.914	2.750	2.918	.021*	1>3 1>5
	26-30 歲	227	10.626	2.956			
	31-35 歲	127	10.032	2.772			
	36-40 歲	37	10.351	2.700			
	41 歲以上	19	9.316	2.790			
家庭生活與工作	25 歲以下	209	15.067	3.088	.955	.432	
	26-30 歲	227	15.546	3.037			
	31-35 歲	127	15.591	2.838			
	36-40 歲	37	15.243	3.459			
	41 歲以上	19	15.000	3.317			
工作負荷量	25 歲以下	209	10.636	2.691	1.351	.249	
	26-30 歲	227	10.392	2.898			
	31-35 歲	127	10.047	2.789			
	36-40 歲	37	10.162	2.421			
	41 歲以上	19	9.579	2.735			
生涯發展	25 歲以下	209	12.268	2.577	1.647	.161	
	26-30 歲	227	12.551	2.393			
	31-35 歲	127	12.244	2.332			
	36-40 歲	37	12.216	2.200			
	41 歲以上	19	11.158	2.734			
工作績效	25 歲以下	209	11.211	2.493	.791	.531	
	26-30 歲	227	11.467	2.3143			
	31-35 歲	127	11.134	2.3616			
	36-40 歲	37	11.324	2.550			
	41 歲以上	19	11.895	1.941			

註 1：顯著水準***P<0.001 **P<0.01 *P<0.05 相關顯著

註 2：1 表 25 歲以下、2 表 26-30 歲、3 表 31-35 歲、4 表 36-40 歲、5 表 41 歲及以上

參、教育程度

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：教育程度不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-8 得知，經單因子變異數分析結果，不同教育程度組別的飛機修護人員在工作壓力各構面的得分平均數差異如下：

（一）工作時間構面

以「專科」組得分平均數最高，其次為「高中（職）」組，得分平均數最低為「研究所」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（二）同事間相處構面

以「專科」組得分平均數最高，次為「高中（職）」組，得分平均數最低為「研究所」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（三）與長官相處構面

以「專科」組得分平均數最高，次為「高中（職）」組，得分平均數最低為「研究所」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「高中（職）」、「專科」及「大學」等各組的工作壓力感受程度均大於「研究所」組。

（四）家庭生活與工作構面

以「大學」組得分平均數最高，次為「專科」組，得分平均數最低為「高中（職）」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（五）工作負荷量構面

以「高中（職）」組得分平均數最高，次為「大學」組，得分平均數最低為「研究所」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（六）生涯發展構面

以「高中（職）」組得分平均數最高，次為「專科」組，得分平均數最低為「研究所」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（七）工作績效構面

以「大學」組得分平均數最高，次為「高中（職）」組，得分平均數最低為「研究所」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

綜上分析，不同教育程度的飛機修護人員在工作壓力各構面中的「與長官相處」的 p 值小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 （本研究假設不成立），顯示不同教育程度的飛機修護人員對於「與長官相處」構面的壓力感受程度有顯著的差異存在，即對立假設成立；且教育程度低，其壓力知覺程度愈高，原因是部隊中教育程度較低者多為士官階層，從事之工作為停機線維護及場站修護工作，故其工作壓力的感受程度大於教育程度較高者。



表 4-8 不同教育程度之個人對工作壓力各構面單因子變異數分析表

構面	教育程度	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
工作時間	高中（職）	320	26.816	5.215	.200	.896	
	專科	211	26.844	5.192			
	大學	77	27.013	5.009			
	研究所	11	25.727	4.197			
同事間相處	高中（職）	320	18.603	5.252	.799	.495	
	專科	211	18.810	5.051			
	大學	77	18.091	5.199			
	研究所	11	16.818	4.285			
與長官相處	高中（職）	320	10.659	2.893	4.800	.003**	1>4
	專科	211	10.711	2.774			2>4
	大學	77	10.000	2.719			3>4
	研究所	11	7.818	2.228			
家庭生活與工作	高中（職）	320	15.144	3.181	1.414	.238	
	專科	211	15.502	2.829			
	大學	77	15.870	3.054			
	研究所	11	15.723	3.003			
工作負荷量	高中（職）	320	10.544	2.824	1.744	.157	
	專科	211	10.190	2.755			
	大學	77	10.312	2.667			
	研究所	11	8.909	2.300			
生涯發展	高中（職）	320	12.403	2.536	1.507	.212	
	專科	211	12.313	2.267			
	大學	77	12.286	2.575			
	研究所	11	10.818	2.183			
工作績效	高中（職）	320	11.297	2.503	.442	.723	
	專科	211	11.284	2.256			
	大學	77	11.558	2.291			
	研究所	11	10.818	2.272			

註 1：顯著水準*** P<0.001 ** P<0.01 * P<0.05 相關顯著

註 2：1 表高中（職）、2 表專科、3 表大學、4 表研究所

肆、工作性質

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：工作性質不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-9 得知，經單因子變異數分析結果，不同工作性質組別的飛機修護人員在工作壓力各構面的得分平均數差異如下：

（一）工作時間構面

以「停機線維護」組得分平均數最高，其次為「場站修護」組，得分平均數最低為「工廠修護」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「停機線維護」組之工作壓力感受程度均大於「場站修護」、「工廠修護」及「管理階層」等各組。

（二）同事間相處構面

以「停機線維護」組得分平均數最高，其次為「場站修護」組，得分平均數最低為「工廠修護」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「停機線維護」組之工作壓力感受程度大於「工廠修護」組。

（三）與長官相處構面

以「停機線維護」組得分平均數最高，其次為「場站修護」組，得分平均數最低為「管理階層」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「停機線維護」組之工作壓力感受程度大於「工廠修護」及「管理階層」等組；另「場站修護」組之工作壓力感受程度又大於「管理階層」組。

（四）家庭生活與工作構面

以「停機線維護」組得分平均數最高，其次為「管理階層」組，得分平均數最低為「工廠修護」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「停機線維護」組之工作壓力感受程度大於「場站修護」及「工廠修護」等組；「管理階層」組之工作壓力感受程度大於「場站修護」及「工廠修護」等組。

（五）工作負荷量構面

以「停機線維護」組得分平均數最高，其次為「場站修護」組，得分平均數最低為「管理階層」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「停機線維護」組之工作壓力感受程度大於「場站修護」、「工廠修護」及「管理階層」等組。

（六）生涯發展構面

以「場站修護」組得分平均數最高，其次為「停機線維護」組，得分平均數最低為「管理階層」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（七）工作績效構面

以「停機線維護」組得分平均數最高，其次為「場站修護」組，得分平均數最低為「工廠修護」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

綜上分析，不同工作性質的飛機修護人員在工作壓力各構面中的「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」及「工作負荷量」的 p 值均小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 （本研究假設不成立），顯示不同工作性質的飛機修護人員對於「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」及「工作負荷量」等構面的壓力感受程度有顯著的差異存在，即對立假設成立；而以工作階層愈低其對工作壓力的感受程度愈高，原因為管理階層人員年資較長，熟悉部隊各項事務，且人脈較廣，工作較能得心應手，故其工作壓力感受程度較低。

表 4-9 不同工作性質之個人對工作壓力各構面單因子變異數分析表

構面	工作性質	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
工作時間	停機線維護	240	28.346	4.715	12.109	.000***	1>2
	場站修護	163	26.110	5.023			1>3
	工廠修護	151	25.676	5.349			1>4
	管理階層	65	25.723	5.346			
同事間相處	停機線維護	240	19.317	5.115	3.094	.026*	1>3
	場站修護	163	18.411	5.254			
	工廠修護	151	17.782	5.017			
	管理階層	65	18.123	5.177			
與長官相處	停機線維護	240	11.096	2.771	7.505	.000***	1>3
	場站修護	163	10.607	2.801			1>4
	工廠修護	151	10.020	2.974			2>4
	管理階層	65	9.569	2.506			
家庭生活與工作	停機線維護	240	16.013	2.932	9.892	.000***	1>2
	場站修護	163	15.012	2.969			1>3
	工廠修護	151	14.457	3.226			4>2
	管理階層	65	15.908	2.614			4>3
工作負荷量	停機線維護	240	10.938	2.731	6.346	.000***	1>2
	場站修護	163	10.196	2.867			1>3
	工廠修護	151	9.947	2.766			1>4
	管理階層	65	9.646	2.394			
生涯發展	停機線維護	240	12.333	2.415	1.243	.293	
	場站修護	163	12.558	2.522			
	工廠修護	151	12.272	2.572			
	管理階層	65	11.877	2.058			
工作績效	停機線維護	240	11.479	2.472	1.139	.332	
	場站修護	163	11.362	2.370			
	工廠修護	151	11.027	2.389			
	管理階層	65	11.277	2.095			

註 1：顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

註 2：1 表停機線維護、2 表場站修護、3 表工廠修護、4 表管理階層

伍、服務年資

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：服務年資不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-10 得知，經單因子變異數分析結果，不同服務年資組別的飛機修護人員在工作壓力各構面的得分平均數差異如下：

（一）工作時間構面

以「6-10 年」組得分平均數最高，其次為「5 年以下」組，得分平均數最低為「16-20 年」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「5 年以下」及「6-10 年」等組之工作壓力感受程度大於「16-20 年」組。

（二）同事間相處構面

以「21 年及以上」組得分平均數最高，其次為「5 年以下」組，最低為「16-20 年」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（三）與長官相處構面

以「6-10 年」組得分平均數最高，其次為「5 年以下」組，得分平均數最低為「16-20 年」組，各組別間之差異未達統計上顯著水準。

（四）家庭生活與工作構面

以「6-10 年」組得分平均數最高，其次為「11-15 年」組，得分平均數最低為「21 年及以上」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「6-10 年」組之工作壓力感受程度大於「5 年以下」及「21 年及以上」等組。

（五）工作負荷量構面

以「6-10 年」組得分平均數最高，其次為「5 年以下」組，得分平均數最低為「16-20 年」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「5 年以下」及「6-10 年」等組之工作壓力感受程度均大於「16-20 年」組。

（六）生涯發展構面

以「6-10 年」組得分平均數最高，其次為「11-15 年」組，得分平均數最低為「21 年及以上」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（七）工作績效構面

以「6-10 年」組得分平均數最高，其次為「21 年及以上」組，得分平均數最低為「5 年以下」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

綜上分析，不同服務年資的飛機修護人員在工作壓力各構面中的「工作時間」、「家庭生活與工作」及「工作負荷量」的 p 值小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 （本研究假設不成立），顯示不同服務年資的飛機修護人員對於「工作時間」、「家庭生活與工作」及「工作負荷量」等構面的壓力感受程度有顯著的差異存在，即對立假設成立。原因為年資愈低其階層愈低，而一般以服務 6-10 年者為處於新婚階段，或家尚有幼兒，亟需照護，故此階層之「家庭生活與工作」構面之工作壓力感受程度最高。

表 4-10 不同服務年資之個人對工作壓力各構面單因子變異數分析表

構面	服務年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
工作時間	5 年以下	202	27.000	5.198	2.513	.041*	1>4 2>4
	6-10 年	217	27.410	4.941			
	11-15 年	112	26.500	5.364			
	16-20 年	73	25.370	5.340			
	21 年以上	15	25.733	3.991			
同事間相處	5 年以下	2032	18.926	5.024	2.156	.073	
	6-10 年	217	18.696	5.053			
	11-15 年	112	18.723	5.487			
	16-20 年	73	16.945	4.778			
	21 年以上	15	19.067	6.861			
與長官相處	5 年以下	202	10.718	2.783	1.444	.218	
	6-10 年	217	10.742	2.891			
	11-15 年	112	10.161	2.852			
	16-20 年	73	10.082	2.886			
	21 年以上	15	10.467	2.669			
家庭生活與工作	5 年以下	202	14.921	3.052	2.904	.021*	2>1 2>5
	6-10 年	217	15.751	2.948			
	11-15 年	112	15.545	2.941			
	16-20 年	73	15.411	3.278			
	21 年以上	15	13.933	3.348			
工作負荷量	5 年以下	202	10.594	2.760	2.561	.038*	1>4 2>4
	6-10 年	217	10.634	2.840			
	11-15 年	112	10.045	2.839			
	16-20 年	73	9.658	2.462			
	21 年以上	15	9.667	2.526			
生涯發展	5 年以下	202	12.109	2.601	2.189	.069	
	6-10 年	217	12.705	2.338			
	11-15 年	112	12.205	2.406			
	16-20 年	73	12.164	2.160			
	21 年以上	15	11.600	3.135			
工作績效	5 年以下	202	11.073	2.490	1.909	.107	
	6-10 年	217	11.668	2.230			
	11-15 年	112	11.125	2.593			
	16-20 年	73	11.233	2.176			
	21 年以上	15	11.333	2.320			

註 1：顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

註 2：1 表 5 年以下、2 表 6-10 年、3 表 11-15 年、4 表 16-20 年、5 表 21 年及以上

陸、官別

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：官別不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-11 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同官別的飛機修護人員在工作壓力各構面中的「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」及「生涯發展」的 p 值均達統計上顯著水準（p 值 $\leq .05$ ），故應拒絕虛無假設 H_0 ；顯示不同官別的飛機修護人員在工作壓力各構面中的「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」及「生涯發展」等構面在壓力反應程度上有顯著的差異存在。

另「士官」在「同事間相處」、「與長官相處」及「生涯發展」等構面的得分平均數均高於「軍官」，顯見飛機修護士官對於上述構面所感受到的壓力程度較修護軍官為高；而在「家庭生活與工作」構面上，則是修護軍官的工作壓力感受程度高於修護士官。

表 4-11 不同官別的个人對工作壓力各構面 t 檢定結果

構面	官別	樣本數	平均數	標準差	p 值
工作時間	軍官	77	26.7662	5.3678	.907
	士官	542	26.8395	5.1317	
同事間相處	軍官	77	17.4675	4.9884	.043*
	士官	542	18.7362	5.1702	
與長官相處	軍官	77	9.6494	2.7423	.003**
	士官	542	10.6716	2.8420	
家庭生活與工作	軍官	77	16.1429	2.6936	.016*
	士官	542	15.2472	3.0826	
工作負荷量	軍官	77	9.8182	2.7180	.065
	士官	542	10.4428	2.7809	
生涯發展	軍官	77	11.7273	2.5835	.021*
	士官	542	12.4151	2.4205	
工作績效	軍官	77	11.5325	2.1373	.397
	士官	542	11.2860	2.4224	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

柒、階級

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：階級不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-12 得知，經單因子變異數分析結果，不同階級組別的飛機修護人員在工作壓力各構面的得分平均數差異如下：

（一）工作時間構面

以「士官」組得分平均數最高，其次為「少校」組，得分平均數最低為「士官長」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（二）同事間相處構面

以「士官」組得分平均數最高，其次為「士官長」組，最低為「中、上校」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「士官」、「士官長」、「尉官」及「少校」等組修護人員對「同事間相處」構面的壓力感受程度均高於「中、上校」組。

（三）與長官相處構面

以「士官」組得分平均數最高，其次為「士官長」組，得分平均數最低為「中、上校」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「士官」組飛機修護人員對「與長官相處」構面的壓力感受程度高於「尉官」及「中、上校」組；另「士官長」組修護人員的壓力感受程度亦高於「中、上校」組。

（四）家庭生活與工作構面

以「中、上校」組得分平均數最高，其次為「少校」組，得分平均數最低為「士官長」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（五）工作負荷量構面

以「士官」組得分平均數最高，其次為「少校」組，得分平均數最低為「中、上校」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「士官」組飛機修護人員對「工作負荷量」構面的壓力感受程度高於「士官長」及「尉官」組。

（六）生涯發展構面

以「士官」組得分平均數最高，其次為「士官長」組，得分平均數最低為「中、上校」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「士官」組飛機修護人員對「生涯發展」構面的壓力感受程度高於「士官長」、「尉官」及「中、上校」等組。

（七）工作績效構面

「中、上校」組得分平均數最高，其次為「少校」組，得分平均數最低為「士官長」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

綜上分析，不同階級的飛機修護人員在工作壓力各構面中的「同事間相處」、「與長官相處」、「工作負荷量」及「生涯發展」的 p 值小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 （本研究假設不成立），顯示不同階級的飛機修護人員對於「同事間相處」、「與長官相處」、「工作負荷量」及「生涯發展」等構面的壓力感受程度有顯著的差異存在，即對立假設成立；且年齡愈小、階級愈低，尤其是士官對於壓力的感受程度愈大。

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表

構面	階級	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
工作時間	士官	389	27.206	5.190	1.547	.187	
	士官長	154	26.039	4.919			
	尉官	46	26.413	5.315			
	少校	21	26.905	5.941			
	中、上校	9	26.111	4.256			
同事間相處	士官	389	18.990	5.223	3.179	.013*	1>5
	士官長	154	18.162	4.958			2>5
	尉官	46	17.717	4.612			3>5
	少校	21	17.905	5.549			4>5
	中、上校	9	13.889	5.085			
與長官相處	士官	389	10.769	2.840	3.680	.006**	
	士官長	154	10.468	2.827			1>3
	尉官	46	9.565	2.770			1>5
	少校	21	10.095	2.773			2>5
	中、上校	9	8.222	2.333			
家庭生活與工作	士官	389	15.368	3.112	1.742	.139	
	士官長	154	15.007	3.041			
	尉官	46	15.717	2.483			
	少校	21	16.429	3.280			
	中、上校	9	16.667	1.500			
工作負荷量	士官	389	10.743	2.800	5.035	.001***	
	士官長	154	9.773	2.631			1>2
	尉官	46	9.587	2.770			1>3
	少校	21	9.810	2.400			
	中、上校	9	9.444	2.698			
生涯發展	士官	389	12.602	2.433	3.910	.004**	
	士官長	154	12.007	2.325			1>2
	尉官	46	11.609	2.620			1>3
	少校	21	11.857	2.536			1>5
	中、上校	9	10.889	2.619			
工作績效	士官	389	11.434	2.454	2.028	.089	
	士官長	154	10.968	2.344			
	尉官	46	11.000	2.108			
	少校	21	12.000	2.145			
	中、上校	9	12.222	1.202			

註 1：顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

註 2：1 表士官、2 表士官長、3 表尉官、4 表少校、5 表中、上校

捌、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：婚姻狀況不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-13 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同婚姻狀況的飛機修護人員在工作壓力各構面中的 p 值均未達統計上顯著水準（p 值 $\leq .05$ ），故應接受虛無假設 H_0 ；顯示不同婚姻狀況的飛機修護人員在工作壓力各構面上反應程度沒有差異存在。

表 4-13 不同婚姻狀況之個人對工作壓力各構面 t 檢定結果

構面	婚姻狀況	樣本數	平均數	標準差	p 值
工作時間	已婚	226	26.4779	5.0405	.197
	未婚	393	27.0331	5.2188	
同事間相處	已婚	226	18.3363	5.0590	.377
	未婚	393	18.7176	5.2201	
與長官相處	已婚	226	10.3628	2.7922	.229
	未婚	393	10.6489	2.8774	
家庭生活與工作	已婚	226	15.5796	3.0456	.172
	未婚	393	15.2316	3.0481	
工作負荷量	已婚	226	10.1549	2.7597	.154
	未婚	393	10.4860	2.7858	
生涯發展	已婚	226	12.2699	2.3272	.646
	未婚	393	12.3639	2.5198	
工作績效	已婚	226	11.4336	2.1904	.356
	未婚	393	11.2494	2.4957	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

玖、上班性質

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：上班性質不同的個人，其在工作壓力上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-14 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同上班性質的飛機修護人員在工作壓力各構面中的 p 值均未達統計上顯著水準（p 值 $\leq .05$ ），故應接受虛無假設 H_0 ；顯示不同上班性質的飛機修護人員在工作壓力各構面上反應程度沒有差異存在。原因是飛機修護人員的工作分配平均，不會將上班性質納入工作分配的考量因素，所以在工作壓力的感受程度上沒有差異。

表 4-14 不同上班性質之的個人對工作壓力各構面 t 檢定結果

構面	上班性質	樣本數	平均數	標準差	p 值
工作時間	外宿人員	320	26.5250	5.0134	.128
	內宿人員	299	27.1572	5.2958	
同事間相處	外宿人員	320	18.5688	5.2530	.962
	內宿人員	299	18.5886	5.0695	
與長官相處	外宿人員	320	10.5938	2.9153	.656
	內宿人員	299	10.4916	2.7774	
家庭生活與工作	外宿人員	320	15.4469	3.0570	.457
	內宿人員	299	15.2642	3.0434	
工作負荷量	外宿人員	320	10.2781	2.6935	.421
	內宿人員	299	10.4582	2.8686	
生涯發展	外宿人員	320	12.3906	2.3769	.522
	內宿人員	299	12.2642	2.5278	
工作績效	外宿人員	320	11.4375	2.2610	.193
	內宿人員	299	11.1873	2.5154	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

第四節 不同人口統計變項對組織承諾之差異性分析

本節主要是以單因子變異數分析 (One Way ANOVA) 及獨立樣本 t 檢定來探討飛機修護人員之人口統計變項對組織承諾之差異情形，針對人口統計變項中之性別、官別、婚姻狀況及上班性質等項目，以 t 檢定予以分析；而年齡、教育程度、工作性質、服務年資及階級等項目則以單因子變異數分析進行各構面的檢定，若 P 值達顯著水準時，再以事後檢驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Different, LSD) 進一步檢定那幾個組別之差異達顯著水準，並就其組別之間做差異性比較分析。本研究之虛無假設 H_0 ：人口統計變項不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：性別不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-15 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同性別的飛機修護人員在組織承諾各構面中的「努力承諾」及「留職承諾」的 p 值均達統計上顯著水準 (p 值 $\leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ；顯示不同性別的飛機修護人員在組織承諾中的「努力承諾」及「留職承諾」等構面認知程度上有顯著的差異存在。

從資料分析，「女性」在「努力承諾」及「留職承諾」項目的得分平均數均高於男性，顯見女性飛機修護人員對於上述構面的組織承諾程度較男性為高。原因是女性修護人員較期盼安定的工作，且大都從事工作量較少的工廠修護工作，故在「努力承諾」及「留職承諾」的構面的組織承諾程度高於男性。

表 4-15 不同性別之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果

構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力承諾	男	575	19.2678	5.2857	.000***
	女	44	22.2727	3.7127	
認同承諾	男	575	13.7791	3.7946	.106
	女	44	14.7273	3.0144	
留職承諾	男	575	6.8330	2.2555	.027*
	女	44	7.6136	2.0822	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：年齡不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-16 得知，經單因子變異數分析結果，不同年齡組別的飛機修護人員在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力承諾構面

以 41 歲及以上組得分平均數最高，次為 36-40 歲組，得分平均數最低為 25 歲以下組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，26-30 歲組在努力承諾程度上高於 25 歲以下組；31-35 歲組之努力承諾程度上高於 25 歲以下組；36-40 歲組在努力承諾程度上高於 25 歲以下及 26-30 歲等組；41 歲及以上組在努力承諾程度上高於 25 歲以下及 26-30 歲等組。

（二）認同承諾構面

以「41 歲及以上」組得分平均數最高，次為「31-35 歲」組，得分平均數最低為「25 歲以下」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「26-30 歲」、「31-35 歲」、「36-40 歲」與「41 歲及以上」等各組在認同承諾程度上均高於「25 歲以下」組。

(三) 留職承諾構面

以「41 歲及以上」組得分平均數最高，次為「31-35 歲」組，得分平均數最低為「25 歲以下」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「26-30 歲」、「31-35 歲」與「41 歲及以上」等各組在留職承諾程度上均高於「25 歲以下」組。

綜上分析，不同年齡的飛機修護人員在組織承諾中的「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」等構面的 p 值均小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 (本研究假設不成立)，顯示不同年齡的飛機修護人員對於「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」等構面的感受程度有顯著的差異存在，即對立假設成立。原因是年齡較高的修護人員其階層較高，倘若離開軍職，在外謀職不易，故年齡愈高者其對「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」等構面的程度愈大。

表 4-16 不同年齡之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析結果

構面	年齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力承諾	25 歲以下	209	15.737	4.614	7.492	.000***	2>1
	26-30 歲	227	17.040	4.678			3>1
	31-35 歲	127	17.480	4.193			4>1
	36-40 歲	37	19.081	3.435			4>2
	41 歲以上	19	19.158	4.285			5>1
認同承諾	25 歲以下	209	12.804	4.190	7.047	.000***	2>1
	26-30 歲	227	14.247	3.450			3>1
	31-35 歲	127	14.504	3.475			4>1
	36-40 歲	37	14.108	2.447			5>1
	41 歲以上	19	15.632	3.593			
留職承諾	25 歲以下	209	8.756	3.224	5.527	.000***	
	26-30 歲	227	9.771	2.915			2>1
	31-35 歲	127	9.961	2.583			3>1
	36-40 歲	37	9.676	2.739			5>1
	41 歲以上	19	10.790	2.781			

註 1：顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

註 2：1 表 25 歲以下、2 表 26-30 歲、3 表 31-35 歲、4 表 36-40 歲、5 表 41 歲及以上

參、教育程度

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：教育程度不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-17 得知，經單因子變異數分析結果，不同教育程度組別的飛機修護人員在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力承諾構面

以「大學」組得分平均數最高，其次為「專科」組，得分平均數最低為「高中（職）」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（二）認同承諾構面

以「研究所」組得分平均數最高，其次為「專科」組，得分平均數最低為「大學」組，各組別間之差異並未達統計上顯著水準。

（三）留職承諾構面

以「研究所」組得分平均數最高，次為「高中（職）」組，得分平均數最低為「大學」組，各組別間之差異未達統計上顯著水準。

綜上分析，不同教育程度的飛機修護人員在組織承諾的各構面其 p 值均大於 α 值 ($=.05$)，未達統計上顯著水準，故應接受虛無假設 H_0 （本研究假設成立），顯示不同教育程度的飛機修護人員對於組織承諾各構面上沒有差異存在。

表 4-17 不同教育程度之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析表

構面	教育程度	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力承諾	高中（職）	320	16.544	4.494	1.604	.187	
	專科	211	17.066	4.509			
	大學	77	17.740	5.159			
	研究所	11	16.909	3.360			
認同承諾	高中（職）	320	13.784	3.678	.696	.555	
	專科	211	14.057	3.707			
	大學	77	13.429	4.225			
	研究所	11	14.546	3.267			
留職承諾	高中（職）	320	9.534	3.057	1.223	.300	
	專科	211	9.488	2.752			
	大學	77	9.130	3.298			
	研究所	11	10.909	3.048			

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

肆、工作性質

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：工作性質不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-18 得知，經單因子變異數分析結果，不同工作性質組別的飛機修護人員在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力承諾構面

以「管理階層」組得分平均數最高，其次為「工廠修護」組，得分平均數最低為「場站修護」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「管理階層」組之努力承諾程度高於「停機線維護」、「場站修護」及「工廠修護」等各組之人員。

（二）認同承諾構面

以「管理階層」組得分平均數最高，其次為「工廠修護」組，得分平均數最低為「停機線維護」組，各組別間之差異未達統計上顯著水準。

(三) 留職承諾構面

以「管理階層」組得分平均數最高，其次為「場站修護」組，得分平均數最低為「停機線維護」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「場站修護」、「工廠修護」及「管理階層」等組其對留職承諾程度均高於「停機線維護」組。

綜上分析，不同工作性質的飛機修護人員在組織承諾構面中的「努力承諾」及「留職承諾」之 p 值均小於 α 值 ($= .05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 (本研究假設不成立)，顯示不同工作性質的飛機修護人員對於「努力承諾」及「留職承諾」等構面的認知程度有顯著的差異存在，即對立假設成立。因此，工作性質階層愈低者，其有較低程度的「努力承諾」及「留職承諾」。

表 4-18 不同工作性質之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析表

構面	工作性質	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力承諾	停機線維護	240	16.796	4.496	4.936	.002**	4>1
	場站修護	163	16.239	4.964			4>2
	工廠修護	151	16.874	4.474			4>3
	管理階層	65	18.785	3.573			
認同承諾	停機線維護	240	13.492	3.833	2.373	.069	
	場站修護	163	13.730	3.631			
	工廠修護	151	14.146	3.667			
	管理階層	65	14.754	3.808			
留職承諾	停機線維護	240	9.025	2.961	3.409	.017*	2>1
	場站修護	163	9.841	2.906			3>1
	工廠修護	151	9.662	3.096			4>1
	管理階層	65	9.954	2.886			

註 1：顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

註 2：1 表停機線維護、2 表場站修護、3 表工廠修護、4 表管理階層

伍、服務年資

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：服務年資不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-19 得知，經單因子變異數分析結果，不同服務年資組別的飛機修護人員在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力承諾構面

以「16-20 年」組得分平均數最高，其次為「21 年及以上」組，得分平均數最低為「5 年以下」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「6-10 年」與「21 年及以上」等組之努力承諾程度高於「5 年以下」組；「16-20 年」組之努力承諾程度高於「5 年以下」、「6-10 年」及「11-15 年」等各組。

（二）認同承諾構面

以「16-20 年」組得分平均數最高，其次為「21 年及以上」組，得分平均數最低為「5 年以下」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「6-10 年」、「11-15 年」、「16-20 年」與「21 年及以上」各組之認同承諾程度高於「5 年以下」組；「16-20 年」組之認同承諾程度又高於「6-10 年」及「11-15 年」等各組。

（三）留職承諾構面

以「21 年及以上」組得分平均數最高，其次為「11-15 年」組，得分平均數最低為「5 年以下」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「6-10 年」、「11-15 年」及「16-20 年」等各組之留職承諾程度均高於「5 年以下」組。

綜上分析，不同服務年資的飛機修護人員在組織承諾之「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」各構面的 p 值均小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 （本研究假設不成立），顯示不同服務年資的飛機修護人員對於組織承諾程度上有顯著的差異

存在，即對立假設成立；且高年資的飛機修護人員之組織承諾程度高於低年資之修護人員。

表 4-19 不同服務年資之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析表

構 面	服務年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力承諾	5 年以下	202	15.896	4.539	7.172	.000***	2>1
	6-10 年	217	17.032	4.520			5>1
	11-15 年	112	16.723	4.670			4>1
	16-20 年	73	18.945	3.617			4>2
	21 年以上	15	18.933	5.509			4>3
認同承諾	5 年以下	2032	12.946	3.939	5.861	.000***	2>1
	6-10 年	217	14.101	3.682			3>1
	11-15 年	112	13.991	3.633			4>1
	16-20 年	73	15.137	2.931			5>1
	21 年以上	15	14.933	4.166			4>2
留職承諾	5 年以下	202	8.906	3.100	3.412	.009**	4>3
	6-10 年	217	9.608	3.034			2>1
	11-15 年	112	10.045	2.587			3>1
	16-20 年	73	9.781	2.800			4>1
	21 年以上	15	10.200	3.570			

註 1：顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

註 2：1 表 5 年以下、2 表 6-10 年、3 表 11-15 年、4 表 16-20 年、5 表 21 年及以上

陸、官別

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：官別不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-20 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同官別的飛機修護人員在組織承諾之「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」各構面的 p 值均未達統計上顯著水準（p 值 $\leq .05$ ），故應接受虛無假設 H_0 ；顯示不同官別的飛機修護人員其在組織承諾程度上沒有顯著的差異存在。

表 4-20 不同官別之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果

構面	官別	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力承諾	軍官	77	17.6623	4.3998	.108
	士官	542	16.7657	4.5947	
認同承諾	軍官	77	13.9610	4.0342	.775
	士官	542	13.8303	3.7120	
留職承諾	軍官	77	9.4416	3.0196	.873
	士官	542	9.5000	2.9884	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

柒、階級

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：階級不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-21 得知，經單因子變異數分析結果，不同階級組別的飛機修護人員在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力承諾構面

以「中、上校」組得分平均數最高，其次為「少校」組，得分平均數最低為「士官」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「士官長」、「少校」及「中、上校」等組修護人員對「努力承諾」構面程度上均高於「士官」組，且「中、上校」組之努力承諾程度又高於「士官長」及「尉官」等組。

（二）認同承諾構面

以「中、上校」組得分平均數最高，其次為「少校」組，得分平均數最低為「尉官」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「士官長」組之認同承諾程度高於「士官」及「尉官」等組；另「中、上校」組之認同承諾程度又高於「士官」、「士官長」及「尉官」等組。

（三）留職承諾構面

以「中、上校」組得分平均數最高，其次為「少校」組，得分平均數最低為「尉官」組，各組別間之差異達統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「士官長」組對於努力承諾的程度高於「士官」及「尉官」等組。

綜上分析，不同階級的飛機修護人員在組織承諾之「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」構面中的 p 值均小於 α 值 ($=.05$)，達統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0 （本研究假設不成立），顯示不同階級的飛機修護人員在組織承諾程度上有顯著的差異存在。

表 4-21 不同階級之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析結果

構面	階級	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力承諾	士官	389	16.314	4.712	6.621	.000***	2>1
	士官長	154	17.760	4.121			4>1
	尉官	46	16.804	4.475			5>1
	少校	21	19.000	3.391			5>2
	中、上校	9	21.556	2.555			5>3
認同承諾	士官	389	13.512	3.945	5.251	.000***	2>1
	士官長	154	14.552	2.874			2>3
	尉官	46	13.109	3.906			5>1
	少校	21	14.954	3.866			5>2
	中、上校	9	17.444	3.844			5>3
留職承諾	士官	389	9.306	3.093	2.683	.031*	
	士官長	154	9.961	2.634			2>1
	尉官	46	8.870	2.849			2>3
	少校	21	10.333	3.088			
	中、上校	9	10.778	3.528			

註 1：顯著水準*** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

註 2：1 表士官、2 表士官長、3 表尉官、4 表少校、5 表中、上校

捌、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：婚姻狀況不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-22 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同婚姻狀況的飛機修護人員其在組織承諾各構面中的 p 值均達統計上顯著水準（p 值 $\leq .05$ ），故應拒絕虛無假設 H_0 ；顯示不同婚姻狀況的飛機修護人員在組織承諾程度上有差異存在。

從資料分析，已婚者在「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」等構面的得分平均數均大於未婚，顯示已婚者的組織承諾程度上高於未婚。

表 4-22 不同婚姻狀況之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果

構面	婚姻狀況	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力承諾	已婚	226	18.0442	4.1748	.000***
	未婚	393	16.2061	4.6676	
認同承諾	已婚	226	14.5708	3.3806	.000***
	未婚	393	13.4300	3.8908	
留職承諾	已婚	226	10.1062	2.6394	.000***
	未婚	393	9.1399	3.1230	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

玖、上班性質

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：上班性質不同的個人，其在組織承諾上不會有差異的情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-23 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同上班性質的飛機修護人員其在組織承諾各構面中的 p 值均達統計上顯著水準（p 值 $\leq .05$ ），故應拒絕虛無假設 H_0 ；顯示不同上班性質的飛機修護人員在組織承諾程度上有差異存在。

從資料分析，「外宿」人員在「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」等構面的得分平均數均大於「內宿」人員，顯示「外宿」人員的組織承諾程度上高於「內宿」人員。

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

構面	上班性質	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力承諾	外宿人員	320	17.6219	4.1678	.000***
	內宿人員	299	16.0803	4.8598	
認同承諾	外宿人員	320	14.5844	3.6232	.000***
	內宿人員	299	13.0569	3.7291	
留職承諾	外宿人員	320	9.9781	2.8903	.000***
	內宿人員	299	8.9732	3.0122	

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

第五節 飛機修護人員工作壓力與組織承諾之相關分析

相關（correlation）是用以檢驗兩個變項線性關係的統計技術，而相關分析目的則在於瞭解變項與變項之間，是否有關係存在，以及彼此間的關係強度有多大。本節以皮爾森積差相關法（Pearson's Product-moment Correlation）檢驗研究假設，驗證「工作壓力」與「組織承諾」整體間的相關性，及「工作壓力」七個構面與「組織承諾」的三個構面的相關程度。

壹、研究假設

虛無假設 H_0 ：工作壓力與組織承諾之間無關聯存在。

貳、皮爾森積差相關法結果分析

一、工作壓力各構面與組織承諾構面相關分析結果

本研究針對「工作壓力」之七個構面與「組織承諾」三個構面以皮爾森積差相關法分析結果如表 4-24。

（一）努力承諾

1. 工作壓力之「工作時間」、「與長官相處」、「工作負荷量」及「工作績效」等各構面與努力承諾呈負相關，且達統計上顯著水準，故應拒絕虛無假設，即工作壓力愈高，飛機修人員之努力承諾愈低。

2. 工作壓力七個構面與努力承諾相關性強度關係如下：

與長官相處 > 工作負荷量 > 工作時間 > 工作績效。

（二）認同承諾

1. 工作壓力之七個構面與認同承諾均呈現負相關，且達統計上顯著水準，故應拒絕虛無假設，即工作壓力愈高，認同承諾愈低。

2. 工作壓力七個構面與認同承諾相關性強度關係如下：

工作時間＞工作負荷量＞與長官相處＞工作績效＞生涯發展＞家庭生活與工作＞同事間相處。

(三) 留職承諾

1. 工作壓力各構面除了「同事間相處」外，餘六個構面均與「留職承諾」呈現負相關，且達統計上顯著水準，故應拒絕虛無假設，即工作壓力愈高，飛機修人員之留職承諾愈低。

2. 工作壓力七個構面與留職承諾相關性強度關係如下：

工作時間＞與長官相處＞生涯發展＞工作績效＞工作負荷量＞家庭生活與工作。

表 4-24 工作壓力與組織承諾各構面相關分析表

工作壓力構面	P 值	組 織 承 諾 構 面		
		努力承諾	認同承諾	留職承諾
工作時間	皮爾森相關	-.151**	-.331**	-.419**
	P 值	.000	.000	.000
同事間相處	皮爾森相關	-.041	-.096*	-.079
	P 值	.303	.017	.051
與長官相處	皮爾森相關	-.171**	-.248**	-.350**
	P 值	.000	.000	.000
家庭生活與工作	皮爾森相關	.045	-.141**	-.225**
	P 值	.267	.000	.000
工作負荷量	皮爾森相關	-.170**	-.267**	-.252**
	P 值	.000	.000	.000
生涯發展	皮爾森相關	-.013	-.177**	-.288**
	P 值	.739	.000	.000
工作績效	皮爾森相關	-.108**	-.182**	-.287**
	P 值	.007	.000	.000

註 1：** 在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著

註 2：* 在顯著水準為 0.05 時（雙尾），相關顯著

二、工作壓力與組織承諾之相關結果如表 4-25。

整體的工作壓力反應與組織承諾關係，經以皮爾森積差相關法分析結果顯示，其相關係數為 $-.287$ ，達統計顯著的負相關，能符合本研究文獻探討的基礎理論。

表 4-25 工作壓力與組織承諾之相關分析

變 項	P 值	組織承諾
工作壓力	皮爾森相關	$-.287^{**}$
	顯著性（雙尾）	.000

註：^{**} 在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著



第六節 不同人口統計變項對工作壓力之預測分析

迴歸 (Regression) 係基於兩變項之間的線性關係，進一步分析兩變項之間的預測關係，以及預測其強度有多大；本研究係運用簡單迴歸 (Simple regression) 來檢驗研究假設，驗證性別、年齡、教育程度、工作性質、服務年資、官別、階級、婚姻狀況及上班性質等人口統計變項對「工作壓力」各變項之預測力，如表 4-26 所示。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：性別對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，性別對工作壓力的預測關係的 p 值為 .000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即性別對工作壓力具預測關係。

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設：年齡對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，年齡對工作壓力的預測關係之 p 值為 .025，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即年齡對工作壓力具預測關係。

參、教育程度

一、研究假設

虛無假設：教育程度對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，教育程度對工作壓力的預測關係之 p 值為.433，未達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應接受虛無假設 H_0 ，即教育程度對工作壓力不具預測關係。

肆、工作性質

一、研究假設

虛無假設：工作性質對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，工作性質對工作壓力的預測關係之 p 值為.000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即工作性質對工作壓力具有預測關係。

伍、服務年資

一、研究假設

虛無假設：服務年資對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，服務年資對工作壓力的預測關係之 p 值為.049，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即服務年資對工作壓力具有預測關係。

陸、官別

一、研究假設

虛無假設：官別對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，官別對工作壓力的預測關係之 p 值為.235，未達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應接受虛無假設 H_0 ，即官別對工作壓力不具有預測關係。

柒、階級

一、研究假設

虛無假設：階級對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，階級對工作壓力的預測關係之 p 值為.004，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即階級對工作壓力具有預測關係。

捌、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設：婚姻狀況對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，婚姻狀況對工作壓力的預測關係之 p 值為.446，未達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應接受虛無假設 H_0 ，即婚姻狀況對工作壓力不具有預測關係。

玖、上班性質

一、研究假設

虛無假設：上班性質對工作壓力不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-26 得可得知，經簡單迴歸結果，上班性質對工作壓力的預測關係之 p 值為.904，未達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應接受虛無假設 H_0 ，即上班性質對工作壓力不具有預測關係。

表 4-26 人口統計變項對工作壓力之簡單迴歸結果

人口統計變項	Beta 係數	R 平方值	p 值	t 值
性別	-.181	.033	.000***	-4.580
年齡	-.90	.008	.025*	-2.247
教育程度	-.032	.001	.433	-.784
工作性質	-.185	.034	.000***	-4.668
服務年資	-.079	.006	.049*	-1.971
官別	.048	.002	.235	1.188
階級	-.115	.013	.004**	-2.865
婚姻狀況	.031	.001	.446	.762
上班性質	.005	.000	.904	.121

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

第七節 不同人口統計變項對組織承諾之預測分析

本部分係運用簡單迴歸 (Simple regression) 來檢驗研究假設，驗證「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作性質」、「服務年資」、「官別」、「階級」、「婚姻狀況」及「上班性質」等人口統計變項對「組織承諾」變項之預測關係，如表 4-27 所示。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：性別對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，性別對組織承諾的預測關係的 p 值為 .001，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即性別對組織承諾具有預測關係。

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設：年齡對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，年齡對組織承諾的預測關係的 p 值為 .000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即年齡對組織承諾具有預測關係。

參、教育程度

一、研究假設

虛無假設：教育程度對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，教育程度對組織承諾的預測關係之 p 值為.350，未達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應接受虛無假設 H_0 ，即教育程度對組織承諾不具預測關係。

肆、工作性質

一、研究假設

虛無假設：工作性質對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，工作性質對組織承諾的預測關係之 p 值為.003，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即工作性質對組織承諾具預測關係。

伍、服務年資

一、研究假設

虛無假設：服務年資對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，服務年資對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即服務年資對組織承諾具預測關係。

陸、官別

一、研究假設

虛無假設：官別對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，官別對組織承諾的預測關係之 p 值為.396，未達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應接受虛無假設 H_0 ，即官別對組織承諾不具有預測關係。

柒、階級

一、研究假設

虛無假設：階級對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，階級對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即階級對組織承諾具有預測關係。

捌、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設：婚姻狀況對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，婚姻狀況對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即婚姻狀況對組織承諾具有預測關係。

玖、上班性質

一、研究假設

虛無假設：上班性質對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-27 得可得知，經簡單迴歸結果，上班性質對組織承諾的預測關係之 p 值為 .000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即上班性質對組織承諾具有預測關係。

表 4-27 人口統計變項對組織承諾之簡單迴歸結果

人口統計變項	Beta 係數	R 平方值	p 值	t 值
性別	.130	.017	.001***	3.255
年齡	.224	.050	.000***	5.710
教育程度	.038	.001	.350	.936
工作性質	.120	.014	.003**	3.009
服務年資	.202	.041	.000***	5.118
官別	-.034	.001	.396	-.849
階級	.154	.024	.000***	3.874
婚姻狀況	-.203	.041	.000***	-5.147
上班性質	-.217	.047	.000***	-5.535

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

第八節 工作壓力各構面對組織承諾之預測分析

本節次係運用簡單迴歸（Simple regression）來檢驗研究假設，驗證「工作壓力」之「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」、「生涯發展」及「工作績效」等七個構面對「組織承諾」變項之預測關係。工作壓力各個構面對組織承諾之預測關係，經以簡單迴歸分析結果顯示，如表 4-28 所示。

壹、工作時間

一、研究假設

虛無假設 H_0 ：工作時間對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，工作時間對組織承諾的預測關係的 p 值為.000，達統計上顯著水準（ $p \leq .05$ ），故應拒絕虛無假設 H_0 ，即工作時間對組織承諾具預測關係。

貳、同事間相處

一、研究假設

虛無假設：同事間相處對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，同事間相處對組織承諾的預測關係的 p 值為.037，達統計上顯著水準（ $p \leq .05$ ），故應拒絕虛無假設 H_0 ，即同事間相處對組織承諾具有預測關係。

參、與長官相處

一、研究假設

虛無假設：與長官相處對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，與長官相處對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即與長官相處對組織承諾具有預測關係。

肆、家庭生活與工作

一、研究假設

虛無假設：家庭生活與工作對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，家庭生活與工作對組織承諾的預測關係之 p 值為.008，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即家庭生活與工作對組織承諾具有預測關係。

伍、工作負荷量

一、研究假設

虛無假設：工作負荷量對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，工作負荷量對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即工作負荷量對組織承諾具有預測關係。

陸、生涯發展

一、研究假設

虛無假設：生涯發展對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，生涯發展對組織承諾的預測關係之 p 值為 .000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即生涯發展對組織承諾具有預測關係。

柒、工作績效

一、研究假設

虛無假設：工作績效對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，工作績效對組織承諾的預測關係之 p 值為 .000，達統計上顯著水準 ($p \leq .05$)，故應拒絕虛無假設 H_0 ，即工作績效對組織承諾具預測關係。

表 4-28 工作壓力各構面對組織承諾之簡單迴歸結果

工作壓力構面	Beta 係數	R 平方值	p 值	t 值
工作時間	-.340	.116	.000***	-8.987
同事間關係	-.084	.007	.037*	-2.086
與長官關係	-.294	.087	.000***	-7.652
家庭生活與工作	-.107	.011	.008**	-2.663
工作負荷量	-.270	.073	.000***	-6.969
生涯發展	-.169	.029	.000***	-4.267
工作績效	-.217	.047	.000***	-5.521

顯著水準 *** $P < 0.001$ ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$ 相關顯著

第九節 整體工作壓力對組織承諾之預測分析

本節次係運用簡單迴歸（Simple regression）來檢驗研究假設，驗證「工作壓力」與「組織承諾」變項間之預測關係。整體的工作壓力對組織承諾之預測關係，經以簡單迴歸分析結果顯示，如表 4-29 所示，其相關係數為-.287，達統計顯著的負相關，能符合本研究文獻探討的基礎理論。

表 4-29 整體工作壓力對組織承諾之簡單迴歸結果

變項	迴歸係數	組織承諾
工作壓力	Beta 係數	-.287
	R 平方值	.082
	p 值	.000***
	t 值	-7.446

第五章 結論與建議

本研究在經由第一章緒論、第二章文獻探討、第三章研究設計及第四章結果分析討論等連貫的探討後，本章綜合彙整個案研究結論，並回顧本研究提出建議。節次安排如次，第一節呈現研究假設檢驗結果，以提出本研究之發現，並與其他類似研究之結果相比較；第二節分別對飛機修護人員工作壓力提出解決之道，並給予後續研究者建議。

第一節 研究發現

本研究在經過 619 份有效樣本的實證研究後，將所得資料依資料分析方法，以描述性統計分析及推論性統計分析等二部分分述之：

壹、描述性統計結果分析

一、飛機修護人員對工作壓力之知覺情形

（一）從「工作壓力」各構面的平均數比率分析

以「生涯發展」構面平均數比率最高，為 82.20%，依次為「家庭生活與工作」(76.79%)，「工作時間」(76.66%)，「工作績效」(75.44%)，「與長官相處」(70.30%)，「工作負荷量」(69.10%)，比率最底者則為「同事間相處」，為 61.93%。

（二）從「工作壓力」各題項統計分析

填答同意以上比例最高之前五個題項：

1. 以「因為實施精進案的關係，已造成升遷緩慢或沒有升遷機會」題項為最高，佔 82.7%。
2. 「我常因為工作繁忙，使得陪家人的時間明顯地減少」題項次之，佔 80.8%。

3. 「因為工作的關係，常使我在重要假日時無法返家」題項，佔 76.2%。
4. 「軍人的升遷管道使我感到沮喪」題項，佔 74.9%。
5. 「我的每日工作時間太長」題項，佔 71.3%。

綜合上述資料，空軍飛機修護人員對於「工作壓力」構面的知覺情形，以「生涯發展」及「家庭生活與工作」等兩個構面的知覺程度較高；而個別題項所感受的工作壓力知覺情形，以「因為實施精進案的關係，已造成升遷緩慢或沒有升遷機會」及「我常因為工作繁忙，使得陪家人的時間明顯地減少」等兩個題項較高。

二、飛機修護人員對組織承諾之認知程度

（一）從「組織承諾」各構面的平均數比率分析

以「努力承諾」構面平均數比率最高，為 64.94%，其次為「認同承諾」（55.39%），「留職承諾」比率最低，為 47.46%。

（二）從「組織承諾」各題項統計分析，填答同意以上比例最高之前五個題項

1. 以「為了能對修護工作有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練」題項為最高，佔 57.8%。
2. 「我十分關心精進案後，空軍未來的發展」題項，佔 54.4%。
3. 「我願意在工作崗位上盡心盡力，來達成部隊的要求」題項，佔 53.5%。
4. 「我對部隊有強烈的忠誠度」題項，佔 43.9%。
5. 「我很慶幸自己能從事飛機修護的工作」題項，佔 37.1%。

綜合上述資料，空軍飛機修護人員對於「組織承諾」構面所感受的程度，以「努力承諾」構面的程度較高；而個別題項則以「為了能對修護工作有更大的貢獻，我願意參加各種進修訓練」及「我十分關心精進案後，空軍未來的發展」等兩個題項的程度較高。

貳、推論性統計結果分析

一、人口統計變項對工作壓力之知覺情形

（一）性別

不同性別的飛機修護人員在「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」及「工作績效」等構面在壓力知覺程度上有顯著的差異存在；另研究發現「男性」飛機修護人員壓力知覺程度高於「女性」修護人員。

（二）年齡

不同年齡的飛機修護人員對於「與長官相處」構面的壓力感受程度上有顯著的差異存在，且「25歲以下」之修護人員的壓力知覺程度高於「31-35歲」及「41歲及以上」。

（三）教育程度

研究發現，不同教育程度的飛機修護人員對於「與長官相處」構面的感受程度有顯著的差異存在；另「高中（職）」、「專科」及「大學」之修護人員的感受程度均高於「研究所」的修護人員。

（四）工作性質

研究發現，不同工作性質的飛機修護人員對於「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」及「工作負荷量」等構面的壓力感受程度有顯著的差異存在，且整體而言，工作層級愈低其對工作壓力的感受程度愈高。

（五）服務年資

研究發現，不同服務年資的飛機修護人員對於「工作時間」、「家庭生活與工作」及「工作負荷量」等構面的壓力感受程度有顯著的差異存在；且以「5年以下」及「6-10年」維之飛機修護人員的壓力知覺程度高於其他組人員。

（六）官別

研究發現，不同官別的飛機修護人員在「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」及「生涯發展」等構面的壓力反應程度上有顯著的差異存在；另「士官」在「同事間相處」、「與長官相處」及「生涯發展」等構面的知覺程度上高於「軍官」。

（七）階級

研究發現，不同階級的飛機修護人員對於「同事間相處」、「與長官相處」、「工作負荷量」及「生涯發展」等構面的壓力感受程度上有顯著的差異存在；且階級愈小，其感受程度愈大。

（八）婚姻狀況

研究發現，不同婚姻狀況的飛機修護人員在工作壓力各構面上反應程度沒有差異存在。

（九）上班性質

研究發現，不同上班性質的飛機修護人員在工作壓力各構面上反應程度沒有差異存在。

二、人口統計變項對組織承諾程度之情形

（一）性別

研究發現，不同性別的飛機修護人員在「努力承諾」及「留職承諾」等構面程度上有顯著的差異存在；且「女性」的飛機修護人員較「男性」修護人員為高。

（二）年齡

研究發現，不同年齡的飛機修護人員對於「努力承諾」、「認同承諾」及「留職承諾」等構面程度上有顯著的差異存在；且資料顯示，高年齡的飛機修護人員程度上高於低年齡。

（三）教育程度

研究發現，不同教育程度的飛機修護人員對於組織承諾各構面上沒有差異存在。

（四）工作性質

研究發現，不同工作性質的飛機修護人員在「努力承諾」及「留職承諾」等構面程度上有顯著的差異存在；且在「努力承諾」構面之「管理階層」程度上高於其他組人員，在「留職承諾」構面，則「場站修護」、「工廠修護」及「管理階層」之人員均高於「停機線維護」人員。

（五）服務年資

研究發現，不同服務年資的飛機修護人員在組織承諾各構面程度上均有顯著的差異存在；另且高年資的飛機修護人員之組織承諾程度高於低年資之修護人員。

（六）官別

研究發現，不同官別的飛機修護人員在組織承諾程度上沒有顯著的差異存在。

（七）階級

不同階級的飛機修護人員在組織承諾程度上有顯著的差異存在；且總體而言，階級高的飛機修護人員程度上高於低階級的修護人員。

（八）婚姻狀況

不同婚姻狀況的飛機修護人員在組織承諾各構面的程度上有差異存在；且「已婚」的飛機修護人員高於「未婚」的修護人員。

（九）上班性質

不同上班性質的飛機修護人員在組織承諾各構面上程度上均有差異存在；且「外宿」人員的程度上高於「內宿」人員。

三、工作壓力與組織承諾的相關情形

（一）工作壓力的「工作時間」、「與長官相處」、「工作負荷量」及「工作績效」等四個各構面與「努力承諾」呈負相關。

（二）工作壓力的「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」、「生涯發展」及「工作績效」等七個構面均與「認同承諾」呈負相關。

(三) 工作壓力的「工作時間」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」、「生涯發展」及「工作績效」等六個構面均與「留職承諾」呈負相關。

(四) 整體而言，工作壓力與組織承諾呈現負相關。

四、人口統計變項對工作壓力之預測情形

研究發現，人口統計變項中的「性別」、「年齡」、「工作性質」、「服務年資」及「階級」等五項之 p 值均達統計上顯著水準，表示「性別」、「年齡」、「工作性質」、「服務年資」及「階級」等人口統計變項對「工作壓力」具預測力。

五、人口統計變項對組織承諾之預測情形

研究發現，人口統計變項中的「性別」、「年齡」、「工作性質」、「服務年資」、「階級」、「婚姻狀況」及「上班性質」等七項之 p 值均達統計上顯著水準，表示「性別」、「年齡」、「工作性質」、「服務年資」、「階級」、「婚姻狀況」及「上班性質」等人口統計變項對「組織承諾」具預測力。

六、工作壓力各構面對組織承諾之預測情形

研究發現，工作壓力之「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」、「生涯發展」及「工作績效」等七個構面之 p 值均達統計上顯著水準，表示「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」、「生涯發展」及「工作績效」等構面對「組織承諾」具預測關係，且各構面之 Beta 係數均為負值，顯示各構面對組織承諾程度具負預測力。

七、工作壓力對組織承諾之預測情形

工作壓力對組織承諾簡單迴歸之 p 值為.000，達統計上顯著水準 ($\leq .05$)， R^2 為.082 顯示預測力不大；另 Beta 係數為-.287，表示工作壓力越大，可預測其組織承諾程度越低。

綜合以上分析資料，彙整出本研究之研究發現，茲分述如下：

一、飛機修護人員之工作壓力感受程度因人口統計變項不同而有差異

飛機修護人員的工作壓力感受程度，因性別、年齡、教育程度、工作性質、服務年資、官別、階級的不同，而有顯著的差異，而「男性」飛機修護人員在工作各方面的付出、人際關係及績效等壓力高於「女性」，此與文獻中軍人工作壓力相關研究之結論相反；又年齡愈小、階級愈低、服務年資少、教育程度低及士官階層，其所感受壓力程度最大。本研究與梁成明、羅新興（2001）、陳瑞惠（2002）、許仁宗（2004）等學者針對國軍、教師及警界工作壓力研究結果一致。

分析上述差異原因，主要係空軍考量工作負荷情況，因此，女性軍士官多以從事人事行政或後勤補給等業務為主，所以對於工作壓力的感受程度不如男性修護軍士官；另年資淺、階級低之修護士官，從事基層飛機修護工作，再則因社會的變遷，現代年輕人抗壓性低、挫折感重，復以部隊生活注重團隊紀律及飛安壓力，因而渠等對於工作壓力的知覺程度高於年資深、階級高之修護人員。

二、飛機修護人員之組織承諾程度因人口統計變項不同而有差異

飛機修護人員的組織承諾程度，因性別、年齡、工作性質服務年資、階級、婚姻狀況及上班性質的不同，而有顯著的差異；其中「女性」飛機修護人員的組織承諾程度高於「男性」修護人員，且年齡、工作階層、服務年資及階級愈高者，其組織承諾程度愈高；另已婚及外宿人員組織承諾程度又高於未婚及內宿之飛機修護人員。

分析上述差異原因，主要係「女性」飛機修護人員基於性別的關係，較注重工作安定性，且軍中薪資結構不分性別，因而，女性飛機修護人員基於工作任務分配等因素，所以有較高程度的組織承諾；另因年齡、工作階層、服務年資與階級愈高者，及已婚、外宿等飛機修護人員，因多屬工廠修護或管理階層，工作穩定，且考量專業問題及社會再職不易，因而有較高程度的組織承諾。

三、飛機修護人員工作壓力愈大，其組織承諾愈低

飛機修護人員之工作壓力與組織承諾有顯著的負相關，而工作壓力各構面可解釋其組織承諾之高低。

四、飛機修護人員的工作壓力，可預測其組織承諾程度

工作壓力之「工作時間」、「同事間相處」、「與長官相處」、「家庭生活與工作」、「工作負荷量」、「生涯發展」及「工作績效」等七個構面對組織承諾均具預測力，而其中以「工作時間」及「與長官相處」等兩個構面對組織承諾之預測力最大。整體而言，工作壓力可預測組織承諾程度，而工作壓力愈大，可預測其組織承諾程度愈低。

由以上資料得知，本研究之發現與第二章文獻探討各學者所提出工作壓力及組織承諾之各種理論能相結合，亦即空軍飛機修護人員工作壓力愈大，則其組織承諾程度愈低。



第二節 建議

根據本研究文獻分析、研究發現及結論，本節針對政策制訂部門、各級督導管理階層、修護人員及未來研究者提出建議，分述如下：

壹、國軍組織變革方面

空軍飛機修護人員不僅是空軍後勤組織中重要的資產，更是維繫國家安全第一線的作業要角。然而，在國軍一連串地組織精簡、及軍工廠國有民營、組織裁併、人力精簡與國防預算大幅縮減的情況下，如何留住及培育人才，以及能讓飛機修護人員飽有高度的效能，期能以最少的資源，發揮最大的效益。本研究提出下列建議，以供有關單位參考。

一、確保人員權益、擬訂配套措施

空軍在配合國軍實施「精實案」、「精進案」、及軍工廠「國有民營」政策後，單位、人員大幅裁減，在單位裁併、人員疏處的過程中，因相關配套措施未臻完備，難免會產生許多怨懟情形。空軍應針對此類人員依渠等專長及意願，審慎規劃安排新職，或提供疏處獎金，鼓勵離退等，期達適人、適才、適用及組織精簡之目的。

二、檢討修訂役期、加強福利政策

依國防部令頒「陸海空軍軍士官任職條例」規定，軍官上尉階服役之最長年限為 15 年，少校階最長 20 年，而上尉及少校階之軍官正是最熟練工作職務的階段，然因組織精簡之因素，造成升遷困難情況，致使人軍中人才流失，更況政府規劃公務人員八五退撫制度改革，以延後公務員退休支領月退俸時間，如國軍未能適時配合檢討修正服役條例，延長服役期限，則將影響軍人之權益。

再者，由於軍人屬廣義之公務人員，基於賦稅公平原則，國軍將納入納稅對象，然而，因軍人工作特性與一般公務員不同，無論是加班待遇、工作時間、服勤地域均無法與公務員相比。因此，建議有關

部門在達成政府政策之時，尤應在軍人福利政策上多加思考，持續改善軍人待遇及福利。

三、簡化作業流程、落實專業分工

這幾年國軍員額雖已有效地精減，然卻也造成國軍各級幹部的不安與對未來的不確定感，加上兵源減少，役期縮短及週休二日的因素，使得在執行原來任務時倍感艱辛。因此，應該簡化部隊負荷，消除假「業務簡化」之名，行「業務下授」之實及變相增加下級部隊業務與作業負荷，例如，減併不必要的會議、簡化業務流程等，使基層部隊回歸戰訓本務。另空軍推行「一專多長」措施，以彌補修護人不足窘境，惟因役期減縮及在人員專業技術水準未能提昇的情況下，將有影響飛安之虞，唯有加強飛機修護人員專業技能，並落實分工，使飛機修護人員心無旁騖，修護品質才能提昇，飛安使得以確保。

貳、督導管理階層方面

由研究發現，「家庭生活與工作」為工作壓力主要的因素之一，因而對督導管理層提出以下建議：

一、審慎規劃派職、貫徹休假制度

由於軍人工作特性，無法正常上下班回家，雖然已有部分軍種規劃實施上下班制，然而此制度僅限於居住於營區附近的軍人，因此，對於大多數軍人而言，仍是無法享此良策。為讓軍人達有效照顧家庭之目標，建議相關部門規劃構建眷舍，逐步實施眷居地派職，同時貫徹休假制度，使飛機修護人員能兼顧到部隊與家人，期能減輕個人壓力，繼續為部隊效力。

二、加強協調溝通、落實管考作為

由本研究指出，年輕資淺低階的飛機修護人員有較低程度的組織承諾，雖然軍中制度嚴謹，講究團體生活紀律，然此時應建立組織有效的溝通管道，瞭解渠等需求及工作經驗傳承，並適時提供相關技能訓練教育，透過管教、考核與互動，提升問題解決能力，使年輕資淺低階的飛機修護人員能為部隊更努力付出，進而提升組織承諾程度。

三、不斷吸收新知、建立領導風格

傑出的領導者不僅能帶領部屬，激發其潛能，並能凝聚士氣，達成組織共同目標。領導者要如何自我陶冶，不斷吸收新知，建立領導風格，為目前各級幹部重要課題；一個優秀的領導者，必須精進本職學能，特別是目前正處國防科技發達，武器裝備更新階段，因此，必須不斷的學習，深研窮究，才能符合建軍備戰的需求。另領導者對於年輕資淺低階低組織承諾之飛機修護人員，應經常給予工作上及生活上的關懷與鼓勵，以增加其工作效能，達成組織目標。

參、飛機修護個人方面

一、提昇個人條件與能力

提昇個人專業上的條件與能力，亦是降低壓力的法寶之一。因為，如果個人的條件好，相對的選的空間就比較大，對於壓力的處理，當然就更有利。國軍編制未來勢必更加緊縮、人力再精簡，升遷競爭將更為激烈，飛機修護者應深切體認如何提昇自己的競爭力，能在仕途上脫穎而出，為自己的軍旅生涯培育多項專長，以適用國軍組織政策與不同的需求。

二、詳實規劃生涯發展計畫

本研究發現，在工作壓力變項中以「生涯發展」的得分數最高，顯示飛機修護人員於實施精進案後對升遷、未來目標仍有所期盼。因此，飛機修護人員應對個人軍旅生涯詳加規劃，並提供下列建議：

- (一) 確立自己未來的軍旅生涯發展方向與目標。
- (二) 清礎地瞭解自己發展的優勢與劣勢。
- (三) 積極且有計畫地參與國軍進修教育、終身學習與加強專長技能。
- (四) 以積極、負責的態度面對工作與人生。

三、正視壓力存在，減低壓力影響

在工作環境中，幾乎每個人都會感受到不少壓力，如何駕馭工作壓力這匹烈馬，使它成為事業成功的動力，而不是成為發揮自身能力

的障礙，提出以下建議：

- (一) 意識壓力的來源：你必須先找出壓力的來源，你可以觀察在遇到什麼樣的人、事、物時，會感受到壓力，這時你必須讓自己轉移焦點，暫時遠離壓力源。
- (二) 計畫目標必須是切實可行：要充分考慮到自身的特點，因為每個人都有穩步發展的長處與短處，因此，在選擇目標時要注意揚長避短，充分發揮長處；另外還要考慮到實際的客觀條件是否具備，如此，才能強化自信心，並將推動你發揮潛能去到下一個目標。
- (三) 打破完美的行為模式：許多人認為做事要做得盡善盡美，因此常憂慮不能把事情做好，所以每件事情都構成很大的壓力，尤其是長官臨時交辦事項，應先求有再求好，每一個事情抱著先「有經驗」，再逐漸變「好」的心態。而且不要為了想有一次完美的表現而駐足不前，愈早嘗試，就能愈早累積經驗，如此，就不容易引起情緒的緊張，壓力也就不會那麼大。
- (四) 生活規律化：生活應該是有勞有逸，並且注意睡眠時間和飲食規律，在工作之餘給自己留點時間，做些自己感興趣的事情，如運動、釣魚、音樂、郊遊及睡懶覺等，都能使緊張工作的大腦鬆弛下來，這可使在工作中保持較高的工作效率。長期、持續、緊張的加班工作，不但無法提高工作效率，還是影響身體健康。

肆、對後續研究者的建議

一、研究對象及範圍

本研究係針對空軍飛機修護人員為研究對象及範圍，結果無法推論至整個國軍組織，希冀後續研究者可擴大研究範圍，或採不同組織或團體為基礎作實證研究，以瞭解不同組織或團體其工作壓力與組織承諾是否有所差異。

二、研究變項

本研究僅選取人口統計變項及工作壓力變項來探討與組織承諾的關係，後續研究者可加入組織變革、工作滿足或其他干擾變項探討，以使研究架構更臻完善，俾增加運用價值。

三、研究方法

本研究僅採問卷調查進行實證研究，研究結果必有一定程度的誤差，而工作壓力與組織承諾之議題，因時因地而異，建議後續研究者可輔以深度訪談法，以便更深入瞭解樣本的反應情形，如此將使研究結果更趨嚴整。



【附錄一】空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾之研究預試問卷

各位學長您好：

首先對您任勞任怨維護國家安全的努力與貢獻，致上最崇高的敬意。我們正在進行「修護人員工作壓力與組織承諾之關係」的研究，這份問卷目的係在瞭解您在日常工作上所承受的壓力，與您對國軍組織的認同與投入，俾有助於我們對相關問題的研究。

本資料為學術研究使用，填答時『不必具名』，資料絕對保密，請您詳實、放心的填答。您的合作與協助，將對我們的研究極有助益，謹此表示衷心感謝！ 敬 祝
萬事如意！

國立台東大學 區域政策與發展研究所
指導教授 孫本初 博士
研究生 陳楓霖 敬上
聯絡電話 (089)221123

第一部分：工作壓力量表

說明：本量表目的係在瞭解您在從事修護工作時所承受到壓力的程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『√』。

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我常因為工作繁忙，使得陪家人的時間明顯地減少 ……	☐	☐	☐	☐	☐
2. 因為工作的關係，常使我在重要假日時無法返家 ……	☐	☐	☐	☐	☐
3. 我會因工作情緒不佳而影響與家人相處的氣氛 ……	☐	☐	☐	☐	☐
4. 我常擔心職務調動會影響我的家庭生活 ……	☐	☐	☐	☐	☐
5. 因為工作需求而忽略家庭令我感到愧疚 ……	☐	☐	☐	☐	☐
6. 休假時我常放心不下部隊工作 ……	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我覺得家庭生活會造成工作發展上的負擔 ……	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我認為軍人的社會地位不高 ……	☐	☐	☐	☐	☐
9. 我想完成工作上的職責，但卻常有挫折感 ……	☐	☐	☐	☐	☐

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
10. 工作上的一點小挫折，就會讓我感到不耐煩或不高興 …	☐	☐	☐	☐	☐
11. 軍人的升遷管道使我感到沮喪 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
12. 因為實施「精進案」的關係，已造成升遷緩慢或沒有升 遷機會 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
13. 因為精兵政策，我擔心未來我的單位或職缺會遭裁減或 合併 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
14. 我對於我未來的軍旅發展充滿信心 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
15. 目前的工作讓我難以達成我的人生目標 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
16. 我在工作上的表現未能達成長官的願望 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
17. 我經常無法瞭解長官對我工作上的期許 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
18. 長官經常會給我互相矛盾的指導或指示 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
19. 長官常為自己的前途著想，而不關心部屬的福祉或生涯 規劃 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
20. 我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
21. 同事之間常因對事物的看法不同而易起爭執 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
22. 同事之間常因績效問題而有勾心鬥角的情況 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
23. 同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
24. 我常與同事間有衝突或不愉快 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
25. 同事間常有相互爭功諉過的情況 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
26. 同事們經常各自為政，不會互相幫忙 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
27. 對於別人的需要和問題，我常覺得漠不關心 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
28. 我的每日工作時間太長 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
29. 工作需輪值排班，常造成我生活上許多的不方便 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
30. 原排定的休假常因工作上的需要而遭取消 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
31. 我在工作時間與精力上的持續付出，讓我萌生退伍的想 法 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
32. 因經常加班，造成我的生活品質不能提昇 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
33. 目前的工作量太大，使我有不堪負荷之感 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
34. 除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
35. 我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
36. 工作上常需要應付緊急交辦事項 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
37. 我的工作績效壓力很大 ……………	☐	☐	☐	☐	☐
38. 就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦 ……………	☐	☐	☐	☐	☐

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
39. 因為工作量的負荷過重，使我的抗壓性明顯的下降	☐	☐	☐	☐	☐
40. 我很難集中精神來從事工作	☐	☐	☐	☐	☐
41. 我目前的工作常使我感到煩躁	☐	☐	☐	☐	☐
42. 為了應付工作，我的食量改變，咖啡、茶越喝越多，煙 抽得更多，或者使用更多的酒精或藥物	☐	☐	☐	☐	☐
43. 每天下班後，我總是覺得非常疲倦	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：組織承諾量表

說明：本量表目的在瞭解您對軍事機關組織承諾的感受程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『✓』。

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我認為目前的工作能發揮我的才能	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我發覺自己的價值觀與部隊的理念很接近	☐	☐	☐	☐	☐
3. 當別人提起我是軍人時，我會覺得很驕傲	☐	☐	☐	☐	☐
4. 我很慶幸自己能從事飛機修護的工作	☐	☐	☐	☐	☐
5. 從事軍人此項職業，無法實現我自己的理想與抱負	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我十分關心精進案後，空軍未來的發展	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我願意付出更多的時間與精神，來達成部隊的各項任務 要求	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我對部隊有強烈的忠誠度	☐	☐	☐	☐	☐
9. 為了能對修護工作有更大的貢獻，我願意參加各種進修 訓練	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我願意在工作崗位上盡心盡力，來達成部隊的要求	☐	☐	☐	☐	☐
11. 我認為我選擇從軍是一項正確的決定	☐	☐	☐	☐	☐

非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 同 意
------------------	--------	-------------	-------------	-------------

12. 我覺得繼續從事修護工作對自己的生涯規劃沒有太大的好處 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 若有與軍職待遇相當的工作時，我會選擇離開軍職 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 為了能繼續從事軍職，我願意接受部隊所指派的工作 ... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 精進案後，人力組織縮減，工作量增加情況下，我仍願意留在部隊服務 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

※個人基本資料※

1. 您的性別是：☐ (1)男 ☐ (2)女
2. 您的年齡是：☐ (1)25 歲以下 ☐ (2)26-30 歲 ☐ (3)31-35 歲 ☐ (4)36-40 歲
☐ (5)41-45 歲 ☐ (6)46 歲以上
3. 您的教育程度是：☐ (1)高中(職) ☐ (2)專科 ☐ (3)大學 ☐ (4)研究所
4. 您的工作性質是：☐ (1)停機線維護 ☐ (2)場站修護 ☐ (3)工廠修護
☐ (4)管理階層
5. 您的服務年資為：☐ (1)5 年以下 ☐ (2)6-10 年 ☐ (3)11-15 年 ☐ (4)16-20 年
☐ (5)21 年及以上
6. 您的官等為：☐ (1)軍官 ☐ (2)士官
7. 您的階級為：☐ (1)士官 ☐ (2)士官長 ☐ (3)尉級 ☐ (4)少校 ☐ (5)中校
☐ (6)上校
8. 您的婚姻狀況是：☐ (1)已婚 ☐ (2)未婚
9. 您的上班性質是：☐ (1)外宿人員 ☐ (2)內宿人員

※整份問卷到此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之題目，謝謝您的幫忙。

【附錄二】空軍飛機修護人員工作壓力與組織承諾之研究正式問卷

各位學長您好：

首先對您任勞任怨維護國家安全的努力與貢獻，致上最崇高的敬意。我們正在進行「修護人員工作壓力與組織承諾之關係」的研究，這份問卷目的係在瞭解您在日常工作上所承受的壓力，與您對國軍組織的認同與投入，俾有助於我們對相關問題的研究。

本資料為學術研究使用，填答時『不必具名』，資料絕對保密，請您詳實、放心的填答。您的合作與協助，將對我們的研究極有助益，謹此表示衷心感謝！ 敬 祝
萬事如意！

國立台東大學 區域政策與發展研究所
指導教授 孫本初 博士
研究生 陳楓霖 敬上
聯絡電話 (089)221123

第一部分：工作壓力量表

說明：本量表目的係在瞭解您在從事修護工作時所承受到壓力的程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『√』。

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我常因為工作繁忙，使得陪家人的時間明顯地減少 ……	☐	☐	☐	☐	☐
2. 因為工作的關係，常使我在重要假日時無法返家 ……	☐	☐	☐	☐	☐
3. 我常擔心職務調動會影響我的家庭生活 ……	☐	☐	☐	☐	☐
4. 因為工作需求而忽略家庭令我感到愧疚 ……	☐	☐	☐	☐	☐
5. 休假時我常放心不下部隊工作 ……	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我想完成工作上的職責，但卻常有挫折感 ……	☐	☐	☐	☐	☐
7. 軍人的升遷管道使我感到沮喪 ……	☐	☐	☐	☐	☐
8. 因為實施「精進案」的關係，已造成升遷緩慢或沒有升 遷機會 ……	☐	☐	☐	☐	☐

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
9. 因為精兵政策，我擔心未來我的單位或職缺會遭裁減或合併	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我在工作上的表現未能達成長官的願望	☐	☐	☐	☐	☐
11. 長官經常會給我互相矛盾的指導或指示	☐	☐	☐	☐	☐
12. 長官常為自己的前途著想，而不關心部屬的福祉或生涯規劃	☐	☐	☐	☐	☐
13. 我感覺與長官之間缺乏有效的溝通管道	☐	☐	☐	☐	☐
14. 同事之間常因對事物的看法不同而易起爭執	☐	☐	☐	☐	☐
15. 同事之間常因績效問題而有勾心鬥角的情況	☐	☐	☐	☐	☐
16. 同事之間常因升遷問題而有勾心鬥角的情況	☐	☐	☐	☐	☐
17. 我常與同事間有衝突或不愉快	☐	☐	☐	☐	☐
18. 同事間常有相互爭功諉過的情況	☐	☐	☐	☐	☐
19. 同事們經常各自為政，不會互相幫忙	☐	☐	☐	☐	☐
20. 對於別人的需要和問題，我常覺得漠不關心	☐	☐	☐	☐	☐
21. 我的每日工作時間太長	☐	☐	☐	☐	☐
22. 工作需輪值排班，常造成我生活上許多的不方便	☐	☐	☐	☐	☐
23. 因經常加班，造成我的生活品質不能提昇	☐	☐	☐	☐	☐
24. 除了本身的工作外，我還有許多非份內的工作要做	☐	☐	☐	☐	☐
25. 我目前的工作，常使我覺得有繁瑣沈重之感	☐	☐	☐	☐	☐
26. 工作上常需要應付緊急交辦事項	☐	☐	☐	☐	☐
27. 我的工作績效壓力很大	☐	☐	☐	☐	☐
28. 就算有足夠的睡眠，我仍然感到很疲倦	☐	☐	☐	☐	☐
29. 因為工作量的負荷過重，使我的抗壓性明顯的下降	☐	☐	☐	☐	☐
30. 我很難集中精神來從事工作	☐	☐	☐	☐	☐
31. 我目前的工作常使我感到煩躁	☐	☐	☐	☐	☐
32. 每天下班後，我總是覺得非常疲倦	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：組織承諾量表

說明：本量表目的在瞭解您對軍事機關組織承諾的感受程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，問卷中每個題目的答案均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等五個選項，請依照您實際的感受和看法，在右邊最適當的方格中打『✓』。

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 不 同 意
1. 我認為目前的工作能發揮我的才能	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我發覺自己的價值觀與部隊的理念很接近	☐	☐	☐	☐	☐
3. 當別人提起我是軍人時，我會覺得很驕傲	☐	☐	☐	☐	☐
4. 我很慶幸自己能從事飛機修護的工作	☐	☐	☐	☐	☐
5. 從事軍人此項職業，無法實現我自己的理想與抱負	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我十分關心精進案後，空軍未來的發展	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我願意付出更多的時間與精神，來達成部隊的各項任務 要求	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我對部隊有強烈的忠誠度	☐	☐	☐	☐	☐
9. 為了能對修護工作有更大的貢獻，我願意參加各種進修 訓練	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我願意在工作崗位上盡心盡力，來達成部隊的要求	☐	☐	☐	☐	☐
11. 我認為我選擇從軍是一項正確的決定	☐	☐	☐	☐	☐
12. 我覺得繼續從事修護工作對自己的生涯規劃沒有太大的 好處	☐	☐	☐	☐	☐
13. 若有與軍職待遇相當的工作時，我會選擇離開軍職	☐	☐	☐	☐	☐
14. 精進案後，人力組織縮減，工作量增加情況下，我仍願 意留在部隊服務	☐	☐	☐	☐	☐

※個人基本資料※

1. 您的性別是：☐ (1) 男 ☐ (2) 女
2. 您的年齡是：☐ (1) 25 歲以下 ☐ (2) 26-30 歲 ☐ (3) 31-35 歲 ☐ (4) 36-40 歲
☐ (5) 41-45 歲 ☐ (6) 46 歲以上
3. 您的教育程度是：☐ (1) 高中(職) ☐ (2) 專科 ☐ (3) 大學 ☐ (4) 研究所
4. 您的工作性質是：☐ (1) 停機線維護 ☐ (2) 場站修護 ☐ (3) 工廠修護
☐ (4) 管理階層
5. 您的服務年資為：☐ (1) 5 年以下 ☐ (2) 6-10 年 ☐ (3) 11-15 年 ☐ (4) 16-20 年
☐ (5) 21 年及以上
6. 您的官等為：☐ (1) 軍官 ☐ (2) 士官
7. 您的階級為：☐ (1) 士官 ☐ (2) 士官長 ☐ (3) 尉級 ☐ (4) 少校 ☐ (5) 中校
☐ (6) 上校
8. 您的婚姻狀況是：☐ (1) 已婚 ☐ (2) 未婚
9. 您的上班性質是：☐ (1) 外宿人員 ☐ (2) 內宿人員

※整份問卷到此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之題目，謝謝您的幫忙。

參考文獻

一、中文部分

方代青（2000），工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向間關聯性之探討—以台南市稅捐稽徵處為例，國立成功大學企業管理學系碩士論文。

王孝遠（2004），組織文化、民營化變革認知、民營化變革態度對組織承諾之研究—以空軍二指部為例，私立大葉大學國際企業管理學系碩士論文。

江鴻鈞（1995），台灣省國民小學初任校長之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。

邱如美譯，Carol A. T. 原著 《大忙人輕鬆管好壓力》（Stress Management for Busy People），台北市：天下。

邱皓政，2006，量化研究與統計分析，台北市：五南。

何吉郡（2005），空軍志願役人員工作壓力、休閒活動需求及其參與關係之探討—以空軍官校為例，私立大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。

李進明（2003），工作滿足、組織承諾及專業承諾關係之研究—以國軍憲兵幹部為例，私立南華大學管理研究所碩士論文。

李瑞姝（1998），台北市政府警察局交通義勇警察大隊組織承諾之研究，私立中國文化大學政治學研究所碩士論文。

吳凱琳（2003），揮別惱人的壓力，CHEERS 雜誌，2003 年 8 月。

林立曼（2000），戶政人員工作壓力之研究，國立政治大學公共行政學研究所碩士論文。

林營松（1994），組織承諾及其影響因素對組織後果之研究—以楠梓加工出口區員工為例，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。

施啟智（1997），電視台業務部業務員工作壓力、工作滿足與組織承諾之關聯性研究，私立銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。

梁成明、羅新興（2002），國軍志願役軍官工作壓力之研究，國防管理學報，22（2），1-13。

許仁宗（2004），台北市基層員警工作壓力與組織承諾之研究，國立政治大學行政管理研究所士論文。

國防部空軍總司令部（2005），地面失事事件統計分析（91年1月1日至93年12月31日），台北市：空軍總部。

陳志偉（1996），工作特性、工作壓力與組織承諾之相關研究—以中部地區企業員工為例，東海大學工業工程學系碩士論文。

陳忠貴（2000），軍人之個人因素與壓力歷程、身心健康與組織後效間關係之研究，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。

陳美志（2000），工作生活品質對組織承諾影響之研究—以關務人員為例，國立政治大學公共行政學系碩士論文。

郭明熊（1988），工作壓力來源、解決個人問題的能力及工作壓力之相關研究，文化大學會研所碩士論文。

郭峰偉（2000），國中教師工作壓力與教師效能關係之研究，國立成功大學教育研究所碩士論文。

張仕宏（2003），組織變革認知與員工工作壓力及組織承諾關聯性之研究—以三家國防機構合併案為例，私立中原大學企業管理所碩士論文。

張善東（2005），國軍監察幹部工作壓力之探討，私立玄奘大學公共事務管理研究所碩士論文。

陳瑞惠（2002），私立高中教師工作價值觀、工作壓力與組織承諾之研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。

陳聽典（2002），工作自主性、工作壓力與創造力關係之研究，私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。

游恆山譯，Patricia A. R. 原著《壓力與創傷》（Stress and Trauma）。台北市：五南。

曾如敏（1993），國民健康生活之促進—心理壓力調適防治班，衛生報導，3，38-39。

曾怡錦（2004），教師工作壓力、組織承諾與學校效能關係之研究—

以台南市高級職業學校為例，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。

黃榮真（1992），啟智教養機構教保人員工作滿意、工作壓力及其因應方式之研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。

黃綉婷（2004），空軍後勤軍官工作壓力、因應策略與工作壓力結果之研究，屏東科技大學農企業管理系碩士論文。

謝秀玲（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。

蔡萬來（2003），警察人員壓力之研究—以台北市政府警察局為例，銘傳大學公共事務學研究所碩士論文。

戴宏達（1999），台灣地區男性護理人員性別角色壓力、組織承諾與護理專業承諾之相關研究，台北醫學院護理學研究所碩士論文。

藍采風，2005，全方位壓力管理，台北市：幼獅文化事業公司。

龍育民（2000），軍官人格特質、工作特性與工作壓力之研究，國防管理學院資源管理研究所碩士論文。

鐘堅（2002-2003 冬季）。從國軍文化看空軍再造。國防政策評論，3（2），250-263。

顧忠平（2005），員工之組織變革認知與其組織承諾關聯性之研究—以國防部軍政體系幕僚機構為例，中原大學企業管理系碩士論文

二、英文部分

Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment.
American Journal of Sociology, 66, 32-42.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. Journal of Occupation Psychology, 49, 11-28.

Gmelch, W. H. (1988). Research perspectives on administrative stress: Cause, reactions responses and consequences. Journal of Education Adiministration, 26, 134-140.

Morris, J. H., & Sherman. J. D. (1981). Generalizability of an organization commitment model. Academy of Management Journal, 24, 515.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247.

Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational strategies forhandling job stress. Organizational Behavior and Human Performance, 32, 160-177.

Randall, D. M. (1987). Commitment and the organization: The organization man revisited. Academy of Management Review, 12, 460-471.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 22, 46.

Steven, J. M., Beyer, J. M., & Trice. H. M. (1978). Assessing personal, role and organization predictors of managerial commitment. Academy of Management Journal, 21(3), 382.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organization: A normative view. Academy of Management Review, 7, 418-428.

