

南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

空軍二代機修護人員的工作壓力、組織承諾、工作滿意度、  
工作績效關係之研究—以空軍嘉義基地為例

**The Relationships Among Work Pressure, Organization Commitment, Work  
Satisfaction, and Work Performance of The Second Generation Air Force  
Technician--A Case Study in Chiayi Air Force Base**

指導教授：黃國忠 博士

ADVISOR : KUO-CHUNG HUANG Ph.D.

研究生：張健豪

GRADUATE STUDENT : CHIEN-HAO CHANG

中 華 民 國 1 0 3 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

空軍二代機修護人員的工作壓力、組織承諾、工作滿意度、  
工作績效關係之研究—以空軍嘉義基地為例

研究生：張建亭

經考試合格特此證明

口試委員： 符全

黃國忠

范惟翔

指導教授： 黃國忠

系主任： 黃國忠

口試日期：中華民國 103 年 6 月 17 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理系管理科學碩士班研究生 張健豪 君在本系修業 二 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：張健豪 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、管理科學、決策專題、經營專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：張健豪 君在學期間已完成下列論文：

- (1)碩士論文：空軍二代機修護人員的工作壓力、組織承諾、工作滿意度、工作績效關係之研究—以空軍嘉義基地為例
- (2)學術期刊：

本人認為 張健豪 君已完成南華大學企業管理系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：空軍二代機修護人員的工作壓力、組織承諾、工作滿意度、工作績效關係之研究—以空軍嘉義基地為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：董國忠 簽章

中華民國107年 5 月 24日

## 謝 誌

在這研究所的兩年，我經歷了人生中所有會遇見的大事，包含結婚、生子、調職等，我特別感謝恩師黃國忠老師在我無法能兼顧家庭、課業與事業三者間，仍然能夠用他親和的態度一一指導我相關課業及論文寫作，而轉眼間研究生的求學生涯即將邁入尾聲，這段白天工作、晚上加班、假日上課的充實日子終於要畫上休止符，在論文審閱及口試時，承蒙口試委員王智立老師及范惟翔老師能夠不吝給我批評與指正，使得本論文能夠更臻完善。

再者，求學的過程中，感謝班代業展及副班代國書，還好有你們總是很苦口婆心的叫大家準時交作業，也特別感謝開屏、凱弘、嘉信、主偉在口試期間的幫忙，讓我這個還未完全進入狀況的人可以與你們一同完成口試，此外，感謝班上各位同學的照顧，讓我除能在課業之外能夠學習到各種領域的知識。

而部隊長官及學長的支持，讓我可以安心的請假去完成學業，尤其感謝晉豪、哲嘉、凱茹、凱翔更是在我蠟燭兩頭燒時，幫我暫代很多業務，讓我能無後顧之憂去完成學業。

最後要感謝我的愛妻淑君，在我軍旅生涯達到瓶頸時，鼓勵我去就讀碩士班，充實自我，讓我有更多的本錢在軍中打拼，尤其假日無法常陪伴左右，在小孩出生後更是不辭辛勞的照顧，讓我能專心的完成論文，在此，將我的成就獻給我的父母親、愛妻及剛出生的小孩，謝謝你們！

張健豪 謹誌於  
南華大學企業管理系  
中國民國 103 年 6 月

# 南華大學企業管理系管理科學碩士班

## 102 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：空軍二代機修護人員的工作壓力、組織承諾、工作滿意度、  
工作績效關係之研究－以空軍嘉義基地為例

研究生：張健豪

指導教授：黃國忠 博士

### 論文摘要內容：

國軍自 1997 年開始實施精實案、精進案，由原本的 38 萬縮減至 27 萬，再由接下來實施的精粹案將編制數量裁減至 20 萬，且空軍二代機自成軍迄今已十餘年，在戰機使用年限持續增加、國防預算無法有效支應下，如何維持現行飛機妥善率，是國軍刻正面對之問題，相對各空軍基地正轉型為質佳、量少之部隊，面臨人員不斷離退、縮編情形下，工作量遠比以往為重，使得人員在面臨多變的組織政策下，可能會導致工作壓力提升，也可能會造成工作滿意度及工作績效降低，本研究旨在了解修護人員工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效間之關聯性。研究採用問卷調查法，於空軍嘉義基地共發放 330 份問卷，回收之有效樣本共 302 份，結果如後：

- 1.工作壓力會正向影響工作滿意度。
- 2.工作壓力會正向影響組織承諾。
- 3.工作壓力會正向影響工作績效。
- 4.工作滿意度會正向影響組織承諾。
- 5.工作滿意度會正向影響工作績效。
- 6.組織承諾會正向影響工作績效。

關鍵詞：工作壓力、組織承諾、工作滿意度、工作績效

Title of Thesis : The Relationships among Work Pressure, Organization  
Commitment, Work Satisfaction, and Work Performance  
of the Second Generation Air Force Technician — A Case  
Study in Chiayi Air Force Base

Department : Master Program in Management Sciences, Department of  
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2014

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Chien-Hao Chang

Advisor : Kuo-Chung Huang Ph.D.

## **Abstract**

The military implement the human decrease purpose since 1997 reduced from the original 380,000 to 270,000, and then from the essence of the case prepared next implementation will cut the number to 200,000. The second generation fighter has set up more than ten years, the life limits continued to increase, and defense budget can't afford, Republic of China Air Force(ROCAF) how to maintain the current rate of the aircraft is a serious problem. The air force base is being transformed into various good quality, less of troops facing staff and the work load more than before. The staff faces complicate policy not only increase the work pressure, but also decrease work satisfaction and work performance. In this study, the questionnaire survey method was adopted and 330 questionnaires were distributed to Chiayi Air Force Base, among which 302 valid questionnaires were obtained. The results are as follows:

1. Work pressure has a significant positive effect on work satisfaction.
2. Work pressure has a significant positive effect on organizational commitment.

3. Work pressure has a significant positive effect on work performance.
4. Work satisfaction has a significant positive effect on organization commitment.
5. Work satisfaction has a significant positive effect on work performance.
6. Organizational commitment has a significant positive effect on work performance.

Keywords: Work Pressure, Organization Commitment, Work Satisfaction,  
Work Performance.



# 目錄

中文摘要 .....	i
英文摘要 .....	ii
目錄 .....	iv
表目錄 .....	viii
圖目錄 .....	x
第一章 緒論 .....	1
1.1 研究背景與動機 .....	1
1.2 研究目的 .....	3
1.3 研究範圍與對象 .....	3
1.4 研究限制 .....	4
1.5 研究流程 .....	4
第二章 文獻探討 .....	6
2.1 工作壓力 .....	6
2.1.1 工作壓力的定義 .....	6
2.1.2 工作壓力的意涵 .....	8
2.2 組織承諾 .....	11
2.2.1 組織承諾的定義 .....	11
2.2.2 組織承諾的意涵 .....	13
2.3 工作滿意度 .....	16
2.3.1 工作滿意度的定義 .....	16
2.3.2 工作滿意度的意涵 .....	18
2.4 工作績效 .....	21
2.4.1 工作績效的定義 .....	21

2.4.2 工作績效的意涵.....	22
2.5 各構面之間的關聯性.....	25
2.5.1 工作壓力與組織承諾的關係.....	25
2.5.2 工作壓力與工作滿意度的關係.....	25
2.5.3 工作壓力與工作績效的關係.....	26
2.5.4 組織承諾與工作滿意度的關係.....	26
2.5.5 組織承諾與工作績效的關係.....	27
2.5.6 工作滿意度與工作績效的關係.....	27
2.5.7 工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效之關係.	28
第三章 研究方法.....	29
3.1 研究架構.....	29
3.2 研究假設.....	30
3.3 問卷設計與研究變數之操作型定義.....	30
3.3.1 工作壓力.....	31
3.3.2 組織承諾.....	32
3.3.3 工作滿意度.....	34
3.3.4 工作績效.....	36
3.4 問卷設計與抽樣方法.....	37
3.4.1 研究對象與抽樣方法.....	38
3.5 資料分析方法.....	39
3.5.1 因素分析.....	39
3.5.2 信度分析.....	39
3.5.3 敘述性統計分析.....	39
3.5.4 相關分析.....	40

3.5.5 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析.....	40
3.5.6 迴歸分析.....	40
第四章 資料分析與討論 .....	41
4.1 信度分析.....	41
4.2 因素分析.....	42
4.2.1 工作壓力.....	43
4.2.2 組織承諾.....	45
4.2.3 工作滿意度.....	45
4.2.4 工作績效.....	47
4.3 人口統計分析.....	48
4.4 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析.....	50
4.4.1 工作壓力.....	50
4.4.2 組織承諾.....	52
4.4.3 工作滿意度.....	54
4.4.4 工作績效.....	56
4.5 相關分析.....	59
4.6 假設驗證.....	60
4.6.1 工作壓力對工作滿意度之影響.....	60
4.6.2 工作壓力對組織承諾之影響.....	61
4.6.3 工作壓力對工作績效之影響.....	61
4.6.4 工作滿意度對組織承諾之影響.....	61
4.6.5 工作滿意度對工作績效之影響.....	61
4.6.6 組織承諾對工作績效之影響.....	61
4.6.7 工作壓力透過組織承諾影響工作績效中介效果之驗證.....	62

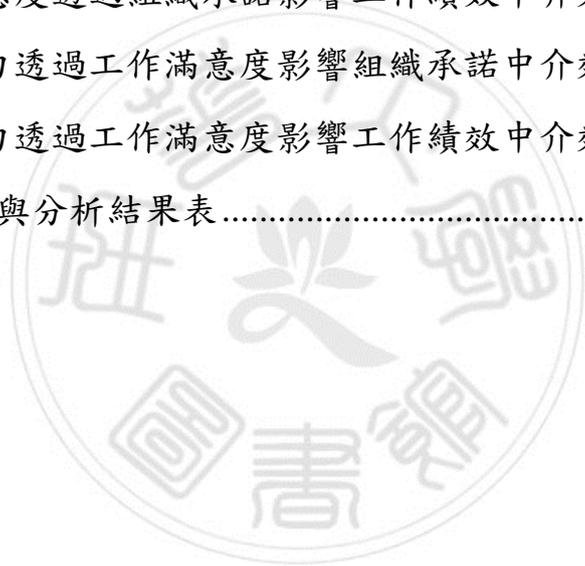
4.6.8 工作滿意度透過組織承諾影響工作績效中介效果之驗證	63
4.6.9 工作壓力透過工作滿意度影響組織承諾中介效果之驗證	63
4.6.10 工作壓力透過工作滿意度影響工作績效中介效果之驗證	64
第五章 結論與建議 .....	66
5.1 研究結論 .....	66
5.2 管理意涵 .....	67
5.3 後續研究建議 .....	68
參考文獻 .....	70
一、中文部分 .....	70
二、英文部分 .....	77
附錄一：問卷調查表 .....	82



## 表目錄

表 2.1 工作壓力定義表.....	7
表 2.2 工作壓力構面定義表.....	10
表 2.3 組織承諾定義表.....	12
表 2.4 組織承諾構面定義表.....	14
表 2.5 工作滿意度定義表.....	17
表 2.6 工作滿意度構面定義表.....	20
表 2.7 工作績效定義表.....	22
表 2.8 工作績效構面定義表.....	24
表 3.1 工作壓力題項表.....	31
表 3.2 工作壓力構面表.....	32
表 3.3 組織承諾題項表.....	32
表 3.4 組織承諾構面表.....	33
表 3.5 工作滿意度題項表.....	34
表 3.6 工作滿意度構面表.....	35
表 3.7 工作績效題項表.....	36
表 3.8 工作績效構面表.....	37
表 3.9 預試之信度分析.....	38
表 4.1 正式問卷信度分析結果.....	42
表 4.2 各構面之 KMO 值與球形檢定結果.....	43
表 4.3 工作壓力之因素分析.....	44
表 4.4 組織承諾之因素分析.....	45
表 4.5 工作滿意度之因素分析.....	46
表 4.6 工作績效之因素分析.....	47

表 4.7 人口統計分析.....	49
表 4.8 工作壓力與人口統計變項之差異分析.....	51
表 4.9 組織承諾與人口統計變項之差異分析.....	53
表 4.10 工作滿意度與人口統計變項之差異分析.....	55
表 4.11 工作績效與人口統計變項之差異分析.....	57
表 4.12 各構面之相關分析.....	59
表 4.13 各構面間之迴歸分析.....	60
表 4.14 工作壓力透過組織承諾影響工作績效之中介效果.....	62
表 4.15 工作滿意度透過組織承諾影響工作績效中介效果.....	63
表 4.16 工作壓力透過工作滿意度影響組織承諾中介效果.....	64
表 4.17 工作壓力透過工作滿意度影響工作績效中介效果.....	65
表 5.1 研究假設與分析結果表.....	66



## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	5
圖 3.1 研究架構.....	29



# 第一章 緒論

國軍自 1994 年後開始陸續增購新式戰機，由早期的 AT-3、T-34、F-5 等一代機陸續換裝為現今空軍主力 F-16、M-2000、IDF 型機，也就是一般民眾所熟知的二代機，而修護人員在二代機各項修護作業上，遠比一代機來的困難許多，而組織管理層面亦不斷地去尋找可以提高工作績效之方法，及造成工作績效降低之負面因素，期使戰機能在最佳、最優質之修護環境下，去發揮其最大作戰效能。

本研究之目的主要針對空軍基地修護人員實施調查，以瞭解工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效間之關係。本研究共分為五章：第一章為緒論，第二章為文獻探討，第三章為研究方法，第四章為研究結果，第五章為結論與建議。

第一章共區分為五節，包括第一節敘述本研究背景與動機；第二節說明研究目的；第三節則為研究範圍與對象；第四節為研究限制；第五節則說明本研究之流程。

## 1.1 研究背景與動機

良好的工作績效是企業家普遍追求的理想目標，在空軍則是讓戰機能正常操控及安全起飛落地，然而影響工作績效因素眾多，其中，工作壓力、組織承諾、工作滿意度均屬影響工作績效之因素，工作壓力對於工作者之影響，會導致工作者心不在焉、產生較低工作效率，在諸位學者實證研究下顯示，當工作者工作壓力越大，會產生下述情況：缺乏自我肯定與較低工作滿意度、離職傾向變強及工作滿意度降低(任麗華、鄭媛文，民 94)，組織承諾越低(高瑞新、陳春希，民 99)，由此可知，工

作壓力確切影響工作績效。

國軍自 1997 年開始實施精實案、精進案，由原本的 38 萬縮減至 27 萬，再由接下來實施的精粹案將編制數量裁減至 20 萬，及近年來參考美軍所推行之精進士官制度，這些對空軍影響至深、至切之政策，將人員大量的精簡及裁編，在戰機使用年限持續增加、裝備無法翻新情況下，導致現有二代機修護人員，工作量遠比之前一代機時多出許多，也直接加重人員的工作壓力，且政策一直不停的改變，相對地人員對組織就會產生不安定感，上述情況的產生，勢必會影響修護工作人員對於工作之滿意度，亦可能影響工作績效，故如何降低工作壓力，此為本研究動機之一。

然而，空軍之核心任務為平時負責臺海偵巡、維護臺海空域安全，堅實戰備整備及部隊訓練任務，並主動協助災害防救作業，但我國軍事預算受限於年度國民生產毛額降低，導致軍事預算逐年刪減，比較對岸軍事預算逐年攀升，戰力已呈現失衡狀態，在此情況下，加上戰機及其支援裝備日亦老舊，戰機維保作業更是舉步維艱，雖然空軍一直不斷招收新進人員，並規劃長期的訓練制度，但面臨部隊現今的情況，導致新進人員產生不安定感易萌生退伍之念頭，而老一輩的管理幹部則是打算撐到 20 年即退伍，而處於中階層級的士官們則面臨技術無法銜接、底下人員不夠等窘境，長此以來，不斷的惡性循環，將可能導致人員工作壓力過大，故組織如何給予適當承諾，提升人員工作績效，此為本研究動機之二。

工作滿意度之定義由 Hoppock (1935) 提出，其本意係屬一種心理狀態之概念，指員工在工作生理及心理兩方面，對於工作環境及工作本身之滿意程度，即是工作者對於工作情境上之個人主觀意識，Maslow (1954)

之需求層級理論已將人類需求由低至高區分為五種等級，當基層需求滿足後，後續之需求層級將依序出現，故組織如何滿足工作者之需求，提升工作滿意度，此為本研究動機之三。

因此本研究基於上述動機，針對空軍修護人員在經歷各項重大政策後，對於工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效之關聯進行研究，並以空軍嘉義基地修護單位為樣本，並根據研究結果提供未來空軍政策管理之參考。

## 1.2 研究目的

基於上述之研究背景與動機，茲將本研究探討空軍嘉義基地修護人員在工作壓力、組織承諾、工作滿意度對工作績效之影響，因此，本研究之目的旨在探討：

1. 探討工作壓力、組織承諾、工作滿意度對工作績效之影響。
2. 驗證組織承諾、工作滿意度是否有中介效果。
3. 探討戰機修護同仁不同人格特性對於工作壓力、組織承諾、工作滿意度、工作績效等變項間之關聯性及影響性。

## 1.3 研究範圍與對象

本研究主要係探討戰機修護人員之工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效各變項間之關係以及影響。研究對象以空軍嘉義基地之戰機基層修護人員為對象，包含管理階層(尉級軍官以上)、督導階層(士官長)及執行階層(上士至士兵)。

## 1.4 研究限制

鑑於時間、地點、人力及物力等因素影響，造成研究上仍有以下限制：

本研究對象以二代機修護人員為主，但本研究受限於人力、物力、時間及地點之限制，無法將台灣所有二代機修護單位列入樣本，為使本研究順利進行，僅以空軍嘉義基地之修護修護人員作為問卷調查對象來進行研究，無法涵蓋所有修護修護人員，尚待日後更多研究者能相互研究，配合驗證。

本研究以便利抽樣問卷調查方式取得相關資料，鑑於受訪者在填寫問卷時，可能受到當時環境、情緒、個人認知及氣氛等主、客觀因素影響，導致影響部分資料之真實性，及後續資料分析將受到限制。

## 1.5 研究流程

依上述之背景及動機，確立本研究之主題及目的，接著執行資料收集及文獻探討回顧，建立本研究之研究基礎，進而提出研究架構及評量工具，並透過問卷調查方式，瞭解修護修護人員之認知態度，以問卷樣本進行分析與討論，最後針對結果提出結論及建議，本研究流程如圖 1.1 所示：

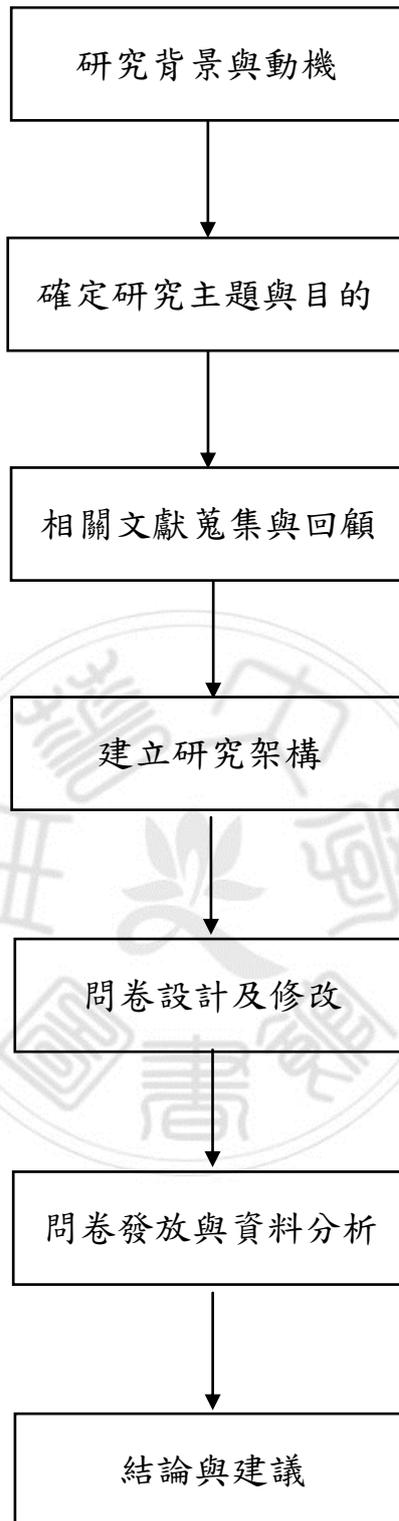


圖1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理。

## 第二章 文獻探討

本研究目的旨在探討國軍二代機部隊修護人員工作壓力、組織承諾、工作滿意度對工作績效之影響，本章將探討工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效等四個變數之議題，就國內外文獻作相關探討，做為本研究的理論基礎，並以下列章節分別闡述：第一節為探討工作壓力的相關文獻，第二節為探討組織承諾的相關文獻，第三節探討工作滿意度的相關文獻，第四節探討工作績效的相關文獻，第五節則是探討各變項間之相互關係研究。

### 2.1 工作壓力

本單元分為兩個部分，首先說明「工作壓力的定義」，其次為「工作壓力的意涵」。

#### 2.1.1 工作壓力的定義

早期對於壓力(Pressure)之研究，主要是著重於生活壓力之探討，直到 French (1974)學者才將壓力管理的觀念導入企業管理中，以探討工作中的壓力問題，其次，Beehr and Newman (1978)學者認為工作壓力是工作相關因素與工作者交互作用下，改變個體心理與生理狀態的結果。Jamal (1990)也認為，工作壓力是個人對於工作環境中，可能產生的威脅而作的反應。

邱信憲(民 83)亦指出，工作者為了適應工作環境，而對自己本身所產生心理或生理預期的需求，而引發的反應。而趙必孝(民 93)認為工作壓力乃是來自於工作本身，或是其工作環境，工作者在心理面和生理面如何來調適工作壓力，就決定了所謂工作壓力的大小。潘錫君(民 97)則

認為工作壓力是指工作上的適應不良，所產生不愉悅的負面感受，而其原因，可能係來自工作本身、工作環境及工作者自身能力無法相互配合。

另簡嘉良(民 98)認為工作壓力係個人為工作的付出，未能得到物質與心靈上相對的回饋，以導致於在生體、心理各方面產生的失衡狀態，且工作壓力是個人與工作本身、工作相關之人、事、物，或其衍生所導致的刺激不斷地互動，經個人的特質或主觀感受調節，所給予的反應訊號之歷程，具有主觀性、互動性、歷程性和特異性的性質。綜合以上各學者之定義，本研究認為工作壓力因工作相關因素而引起，而對工作情境產生不平衡及不快樂的反應。茲將國內外學者對工作壓力的定義整理如表 2.1 所示。

表 2.1 工作壓力定義表

學者	年代	定義
Lazarus	1984	一種在個體覺得遭受威脅時，刺激與反應的互動。
Greenberg & Baron	1997	壓力為個體面對外界壓力源之時，其情緒、認知及生理三方面之交互作用所產生的一種反應模式。
張春興	民84	壓力是個人在面對具有威脅性的刺激情境中，生理或心理上感受到威脅時的一種緊張狀態，無法消除威脅脫離困境時，使人在情緒上所產生不愉快甚至痛苦的一種被壓迫的感受
江鴻鈞	民84	針對台灣國民小學初任校長的工作壓力與因應方式的研究中亦指出，壓力不外乎是個人在生理以及心理反應的一種刺激，更是個人與環境交互作用下所產生的結果

表 2.1 工作壓力定義表(續)

學者	年代	定義
陸洛、高淑芳	民88	個人與工作本身、工作相關之人、事、物，或其衍生所導致的刺激不斷地互動，經個人的特質或主觀感受調節，所給予的反應訊號之歷程，具有主觀性、互動性、歷程性和特異性的性質。
葉兆祺	民88	個體面對工作情境，因應工作環境要求與自我期望，其生理、心理產生失衡的狀態。
潘錫君	民97	認為工作壓力是指工作上的適應不良，所產生不愉悅的負面感受，而其原因，可能係來自工作本身、工作環境及工作者自身能力無法相互配合。
簡嘉良	民98	個人為工作的付出，未能得到物質與心靈上相對的回饋，以導致於在生體、心理各方面產生的失衡狀態。

資料來源：參考簡嘉良(民98)，領導風格、組織文化、工作壓力、組織承諾及離職傾向相關之研究—以南部汽車業務員為例，南華大學企業管理系碩士論文。

### 2.1.2 工作壓力的意涵

面對科技的日益更新，以及社會環境的變遷，在講求速度快及效率高的社會中，現代人對於工作產生非常多不確定性，使得工作者的工作壓力日漸增加，而在國內外學者對於工作壓力有關的研究中發現，工作壓力是工作環境到任何的特徵，對於個體所造成的一種脅迫。

藉由 Matteson and Ivancevich (1987)等人的研究發現，由於工作壓力所造成曠工、人員流動率及生產力的損失，每年皆高達 300 億美元。由此可見，有關工作壓力的了解與舒緩是值得員工個人及組織管理者共同

重視的課題之一。Jamal (1990)也認為，工作壓力是個人對於工作環境中，可能產生的威脅而作的反應。

邱信憲(民 83)亦指出，工作者為了適應工作環境，而對自己本身所產生心理或生理預期的需求，而引發的反應。而曹勝雄(民 84)認為工作壓力乃是來自於工作本身，或是其工作環境，工作者在心理面和生理面如何來調適工作壓力，就決定了所謂工作壓力的大小。謝金燕(民 100)以下列四個構面衡量工作壓力：(1)工作負荷過度(Work Overload)：即在可使用的時間內有太多的工作要做；(2)技術使用(Utilization of Skills)：所學技術與經驗應用於工作上的程度；(3)角色衝突(Role Conflict)：對角色期待不能相容或不一致的程度；(4)角色模糊(Role Ambiguity)：對角色期待缺乏清楚的認識及對角色行為的結果不確定程度。

空軍修護人員每天除了飛機維修外，更要執行戰備任務及應付突發性的狀況，所背負之壓力相對沉重，若單純以飛機修護來講，為一種良心事業，具備修不好將造成飛行員或飛機損壞的壓力，陳聖明、林顯輝(民 97)在對高雄國際機場航空修護工作人員工作壓力與因應策略關係中就發現，航空修護人員對整個工作壓力的感受，乃是屬於中高程度，而適當的工作壓力會使人員更加的謹慎工作，讓飛機可以平安的起降落地，所以適當的工作壓力是必須的，且其中工作壓力的來源主要是自於環境的因素及組織的因素。茲就相關學者對工作壓力所做分類彙整，如表 2.2 所示。

表 2.2 工作壓力構面定義表

學者	年代	構面	定義
Robbins	2003	外在環境	包括經濟不確定、政治不確定及技術不確定性
		組織因素	包含任務要求、角色需求、人際關係要求、組織結構、組織領導、組織生命週期
		個人因素	家庭問題、經濟問題及個人人格
劉榮哲	民93	外在環境	經濟、政治、家庭及技術不確定性
		組織因素	角色需求、人際關係、組織過程、組織政策、任務要求、組織結構、組織領導、組織生命週期等因素
		個人和組織介面	個人和組織(發展)的衝突、生涯規劃
		個人因素	家庭問題、經濟問題、性別及個人人格
渠正慈	民99	環境因素	強調生活事件與情境改變
		個人因素	強調主觀知覺在壓力系統的重要性
簡杏霏	民99	工作本身因素	包括工作任務、工作角色、工作酬賞等
		生涯發展	指工作發展前景、工作與生涯目標符合程度
謝金燕	民100	工作負荷過度	在可使用的時間內有太多的工作要做
		技術使用	所學技術與經驗應用於工作上的程度
		角色衝突	對角色期待不能相容或不一致的程度
		角色模糊	對角色期待缺乏清楚的認識及對角色行為的結果不確定程度

資料來源：本研究整理

本研究對工作壓力的定義：「工作者個人本身與工作相關之情境因素彼此交互作用下，促使個體產生調適性反應的一種狀態；而當工作者本身無法調適此作用，進而引發工作者生理上或心理上之不良反應，稱為工作壓力」。

## 2.2 組織承諾

本單元分為兩個部分，首先說明「組織承諾的定義」，其次為「組織承諾的意涵」。

### 2.2.1 組織承諾的定義

大多數的學者普遍將組織承諾定義為，個人因某些因素如：情感、利益等因素，而決定成為組織的成員，且在未來的一段時間內亦會持續留任於組織中，許多學者在此一定義的基礎下，加入自己對組織承諾想法的新元素。

Kanter (1968)認為組織承諾係指個人對於組織之奉獻心力及對組織忠誠度之高低表現，而繼續工作之承諾，乃因個人考慮到其對組織的投資與犧牲，使其覺得離職的成本過高，願意繼續留組織而難以離開組織。Steers (1974)認為組織承諾是個人對某一特定組織的認同及投入之態度傾向的強度，其中包括：(1)深信並接受組織之目標及價值。(2)願意為組織投注高度的努力。(3)具有強烈的欲望以維持組織成員的身份。另其受重視的原因，還包括：(1)高組織承諾員工的表現，比低組織承諾員工來的優秀。(2)組織承諾比工作滿足對於員工離職，有更佳的預測力。(3)組織承諾可作為衡量組織績效的良好指針

Porter (1974)將組織承諾視為一種態度傾向，認為組織成員會對組織表現出三種傾向：(1)價值承諾：即個人具有強烈的信仰，並接受組織的

目標與價值。(2)留職承諾：即個人具有強烈的慾望繼續成為組織的一份子。(3)努力承諾：即個人願意為組織的利益而投注高度努力。

吳秉恩(民 82)認為組織承諾是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之一份子，唇齒相依。江信逸(民 97)認為組織成員對其產生認同與歸屬感，並將自己視為組織內的一份子且對有高度忠誠，成員共同朝組織文化與目標努力。

本研究認為組織承諾為組織成員對組織文化與目標的認同感，並希望維持成為組織的一份子，願意為組織投入高度努力，以達成組織目標。茲將國內外學者對組織承諾的定義整理如表 2.3 所述。

表 2.3 組織承諾定義表

學者	年代	定義
Kanter	1968	組織承諾係指個人對於組織之奉獻心力及對組織忠誠度之高低表現
Porter, Steers, Mowday & Boulian	1974	組織承諾視為一種態度傾向，認為組織成員會對組織表現出三種傾向：(1)價值承諾：即個人具有強烈的信仰，並接受組織的目標與價值。(2)留職承諾：即個人具有強烈的慾望繼續成為組織的一份子。(3)努力承諾：即個人願意為組織的利益而投注高度努力
Steers	1977	組織承諾是個人對某一特定組織認同及投入態度傾向強度，包括：(1)深信並接受組織之目標及價值。(2)願意為組織投注高度的努力。(3)具有強烈欲望以維持組織成員的身份
Angle & Perry	1981	組織承諾是個人對組織的關心與誠實的態度，具有組織承諾的人，會比較願意為組織奉獻出自己的心力

表 2.3 組織承諾定義表(續)

學者	年代	定義
Meyer & Allen	1991	組織承諾是一種對組織情感性的依附，和是否離開組織有關的成本認知，也是留在組織的義務，其具有三構面分別為：情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾
吳秉恩	民82	組織承諾是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之一份子，唇齒相依
陳宗賢	民 92	個人對於某一特定組織的認同及投入態度傾向的相對強度，包括(1)強烈地參與組織之目標及價值；(2)個人願意為組織的利益而努力；(3)希望繼續留在組織中
范熾文	民 95	組織承諾之態度性承諾包含組織認同、努力意願、離職傾向
江信逸	民 97	組織成員對其產生認同與歸屬感，並將自己視為組織內的一份子且對有高度忠誠，成員共同朝組織文化與目標努力

資料來源：本研究整理

### 2.2.2 組織承諾的意涵

Staw (1977)認為組織承諾的二個構面衡量有：(1)態度性承諾：是一種主動性的承諾，注重個人與組織的連結一心，個人認同於組織目標與價值，並願意努力工作以達成組織的整體使命；(2)行為性承諾：此種承諾並非意謂個體對組織目標認同或願意為組織而自動努力，是因個體受到某些束縛，才同意達成組織的目標。其次，Meyer and Allen (1991)提出的組織承諾三個構面衡量，依序可分為：(1)情感性承諾：指員工個體和組織的情緒相聯結，成員對組織有強烈歸屬感；是因為想在組織內工作，而表現出的承諾，即是情感性承諾。(2)規範性承諾：指員工認為有義務

維持組織成員的身份，而且對組織必須表示忠誠；是因為認為應該留在組織內工作，而表現出的承諾，即是規範性承諾。(3)持續性承諾：指員工基於去留成本估算後傾向留任，此承諾屬於利益考量的結果，是因為認為需要在組織內工作，而表現出的承諾，即是持續性承諾，

楊新興(民 101)提出組織承諾具有三個構面，分為：(1)持續性承諾：員工因利益計算結果而留在組織的傾向。(2)情感性承諾：具有強烈意願和領導者一起工作，而留在組織的傾向。(3)規範性承諾：基於個人義務或道德責任，而留在組織的傾向。茲就相關學者對組織承諾所做分類彙整，如表 2.4 所述。

表 2.4 組織承諾構面定義表

學者	年代	分類	定義
Hall,Sc hneider & Nygren	1970	態度的承諾	對組織的認同、對組織工作角色的投入與對組織的情感和忠誠
		行為意圖承諾	成員為組織努力的意願和留在組織的欲望
Staw	1977	態度性承諾	是一種主動性的承諾，注重個人與組織的連結一心，個人認同於組織目標與價值，並願意努力工作以達成組織的整體使命
		行為性承諾	此種承諾並非意謂個體對組織目標認同或願意為組織而自動努力，是因個體受到某些束縛，才同意達成組織的目標

表 2.4 組織承諾構面定義表(續)

Meyer & Allen	1991	情感性承諾	組織成員對組織的情感性依附、認同並投入組織之中，員工擁有強烈的情感性承諾乃基於他們想要留在組織中
		持續性承諾	組織成員基於功利性考量而願意留在組織中為承諾之存在，乃是認知到離開組織時的成本考量。員工擁有強烈的持續性承諾乃基於他們需要留在組織中
		規範性承諾	組織成員認為有義務必須留在組織中，其仍是一種必要而須遵守的價值觀。員工擁有強烈的規範性承諾乃基於他們應該留在組織中
黃琮柏	民98	價值承諾	對組織的認同，對所屬單位的觀感
		努力承諾	對工作的投入與關心
		留職承諾	繼續留任所屬單位的態度
蘇玟慈	民100	價值承諾	對於組織之認同超越個人利益
		努力承諾	個人樂於參與有理想的組織活動
		持續承諾	遵從組織規則、工作說明
楊新興	民101	持續性承諾	員工因利益計算結果而留在組織的傾向
		情感性承諾	具有強烈意願和領導者一起工作，而留在組織的傾向
		規範性承諾	基於個人義務或道德責任，而留在組織的傾向

資料來源：本研究整理

組織成員對其組織承諾的程度，不僅可以作為組織效能的指針，更有助於達成人力資源有效運用的組織目標。因此，本研究將「修護人員之組織承諾」定義為：認同組織目標與價值，且願為組織利益而付出努力，並主動積極參與組織各項活動，期待繼續留在組織服務的傾向。

## 2.3 工作滿意度

本單元分為兩個部分，首先說明「工作滿意度的定義」，其次為「工作滿意度的意涵」。

### 2.3.1 工作滿意度的定義

工作滿意度又稱為工作滿足，指員工看待工作的態度，雖然工作滿意是一種態度而非行為，其結果卻是許多管理者所重視，因為心滿意足的員工較有職場的向心力。高工作滿意度的人對工作抱持正面的態度；相對的，工作滿意度低的人對工作持有負面的態度。一般意義上的工作滿意度，係指某個人在工作的領域中(包括工作環境、工作情況、工作待遇、工作知覺、工作能力、工作中的人際關係等等)有良好的互動性。

Hoppock (1935)發表「工作滿意度」一書，書中提出工作滿意度乃是員工心理及生理上對工作環境與工作本身的滿意感受，也就是工作者對工作情境的主觀反應，並可視為對工作本身、工作環境或此二者組合的一種態度或情緒認知。簡而言之，工作滿意度就是員工喜歡或不喜歡他們工作的程度，工作者的滿意程度愈高，對工作愈有較正面的態度，也能有較佳的組織效能；相反的，工作者的滿意程度愈低，則會對工作抱持較負面的態度，組織效能變差。因此，企業對於員工的工作滿意度都很重視，希望能營造讓員工感到工作滿意度的環境，藉此留住優秀人才，以提高組織的績效。Vroom (1964)則認為工作滿意度是個人對扮演之工作

角色特有的情感取向，如對工作持正向態度，則代表工作滿意度，反之，則不滿足。

許士軍(民 89)將工作滿意定義為「工作者對於其工作所具有之感覺或感性反應」，而這種感覺或滿意大小，取決於工作環境中所實際獲得之價值或其預期應獲得價值之差距。林建成(民 99)認為員工是否滿意的感受，是員工對工作主觀性評估，在比較實際獲得的價值與其認為應獲得之價值差距，當兩者之間的差距越小，則滿意程度越高；反之，兩者之間的差距越大，則滿意程度越低。

本研究認為工作滿意度是一種個人很主觀的判斷與感覺，包括有形滿足指員工對企業設備、人力資源、工作環境等方面所獲得的滿足；無形滿足指的是員工對於工作的成就感、工作的穩定性、人與人相處關係等方面所獲得的滿足。茲將國內外學者對工作滿意之定義整理如 2.5 所述。

表 2.5 工作滿意度定義表

學者	年代	定義
Hoppock	1935	工作滿意度是員工心理與生理兩方面對工作環境主觀的滿足與感受
Vroom	1964	員工對其在組織中所扮演角色的感受或情緒的反應
Robbins	2003	工作者對其工作所抱持的一般性態度
石淑惠	民86	認為工作滿意度是一種態度，為個人很主觀的判斷與感覺，且為人與環境交互作用產生。因此，工作滿意度可以說是工作者主觀感覺工作本身及其工作環境加諸工作者整體的態度指標

表 2.5 工作滿意度定義表(續)

學者	年代	定義
許士軍	民89	工作者對於其工作所具有之感覺或情感性反應。而這種感覺乃取決於工作者所處環境中所得到的價值與其預期間的差距，差距越小，則工作滿意度程度越高；反之則工作滿意度程度越低
王俊翔	民98	工作滿意度是個人對於目前工作本身及工作外在層面的滿意程度，包含內在滿足與外在滿足
林建成	民99	員工是否滿意的感受，是員工對工作主觀性評估，在比較實際獲得的價值與其認為應獲得之價值差距，當兩者之間的差距越小，則滿意程度越高；反之，兩者之間的差距越大，則滿意程度越低

資料來源：本研究整理

### 2.3.2 工作滿意度的意涵

工作滿意度是衡量生活品質的一種指標，工作滿意度對組織中個人而言，是其工作生活的情感品質；對領導者而言，是一種工具性且具手段性之功能，能作為提供組織一種早期警戒的指標，以彌補其缺失；就組織本身而言，其可能影響組織效能，在經濟上有其必要存在價值。

Locke (1976)認為影響工作滿意度因素：(1)工作事件(Events)：包括工作本身、工作報酬與工作環境。(2)行為者(Agents)，包括行為者本身與公司內外的其它人。其次，Staw (1977)認為工作滿足的重要性，分為：(1)有越高的工作滿足的員工，會有越好的正向心理狀況。(2)工作滿足對於在吸引及留住績效能力優良的員工上，扮演著重要的角色。(3)工作不滿足與員工的離職、缺席、工作組織的活動與抱怨等問題有關，上述問題

會造成組織的成本提高和分裂。另外國外學者 Farrell (1978)認為影響工作滿意度的因素可分為：(1)工作者本身：如教育背景、工作經驗、工作動機等。(2)工作特性：如溝通、薪資、升遷機會、邊際利益等。Reiner and Zhao (1999)則指出影響工作滿意度因素可分為員工屬性(包含種族、性別、教育程度、年齡、工作分配等)、工作環境(包含對工作環境、經驗的感覺)。

另有陳家聲、蔡景立(民 89)認為影響工作滿意度因素有：工作環境、薪資與獎金、福利、升遷、訓練與發展、工作性質、上司領導、同仁合作、企業形象、組織制度、組織氣候與文化、工時和工作量等因素。張誠仁(民 90)研究發現，工作環境中，個人特質與工作壓力會提高員工之工作滿意度，且工作滿意度與主管領導風格和離職傾向關係有顯著影響。林建成(民 99)認為工作滿意度可以分為內在及外在滿足，分為：(1)自我實現：包括對於本身的能力發揮、成就感、自主與回饋性、掌握控制感等所得到的滿意程度。(2)工作本身：員工對工作專業上的滿足程度。(3)組織互動：包括對於同事情誼、工作環境、待遇、升遷制度、工作量、領導方式、組織政策與措施等所得到的滿意程度。(4)升遷考核：員工對公司升遷、福利、薪資及政策的滿足程度。

綜合上述各觀點，認為工作滿意度可從工作本身(即工作動機、工作經驗、個人特質、人際關係)與工作相關因素(工作環境、工作特性)等構面來探討，個人對工作本身、工作環境、組織成員、薪資酬勞、職位高低、人際互動等，如果喜歡就表示滿意，如果不喜歡就是滿意度低。本研究茲將國內外各學者之論點整理如表 2.6 所述。

表 2.6 工作滿意度構面定義表

學者	年代	構面	定義
Farrell	1978	工作者 本身	包括教育背景、工作經驗、工作動機等
		工作特性	包括溝通、薪資、升遷機會、邊際利益等
Reiner & Zhao	1999	員工屬性	包含種族、性別、教育程度、年齡、工作分配等
		工作環境	包含對工作環境、經驗的感覺
鄭振豐	民98	薪資報酬	包括社會環境、物資環境、工作條件等
		工作本身	包括工作量、工作彈性、成就感等
		上司關係	包括與上司監督、溝通、組織與管理等
鄭明興	民99	工作本身	人員對工作上的滿足程度
		工作環境	人員對工作環境、工作經驗的自我認知
		升遷考核	人員對公司升遷、考核、薪資的滿意程度
林建成	民 99	自我實現	包括對於本身的能力發揮、成就感、自主與回饋性、掌握控制感等所得到的滿意程度
		工作本身	員工對工作專業上的滿足程度
		組織互動	包括對於同事情誼、工作環境、待遇、升遷制度、工作量、領導方式、組織政策與措施等所得到的滿意程度
		升遷考核	員工對公司升遷、福利、薪資及政策的滿足程度

資料來源：本研究整理

## 2.4 工作績效

本單元分為兩個部分，首先說明「工作績效的定義」，其次為「工作績效的意涵」。

### 2.4.1 工作績效的定義

「績效」一詞依字面上之意義是指「表現的程度」，用在組織行為上績效是包括「效能」(Effectiveness)、「效率」(Efficiency)、「效力」(Efficacy)，Campbell (1990)認為工作績效係個體身為一個組織成員，為完成組織所期望、規定、或正式角色需求時，所表現之行為；Schermehorn (1999)指出工作績效為「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」。

但劉明德(民 82)在管理學上的激勵理論中則解釋為「一個員工完成一件工作」，並將其定義為所有與組織目標有關的行為，且該行為可依個體對組織目標貢獻程度之高低予以衡量，而徐蓉芬(民 92)在研究中指出，工作績效是指是個人為了對組織、工作目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，同時可以加以測量及評估的，林志峰(民 95)認為工作績效是係指員工在一標準時間內於組織中不連續行為事件的總合，江美惠(民 102)認為工作績效就是個人對工作上貢獻的數量、品質與價值，狹義說就是員工的生產力及個人目標達成的程度和貢獻，綜合上述，本研究認為工作績效是指員工在某特定期間內，所達成組織目標的工作價值，並加以詳細記錄。茲將國內外學者對工作績效的定義整理如表 2.7 所示。

表 2.7 工作績效定義表

學者	年代	定義
Kane & Lawler	1976	是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄，或達成目標的效益
Campbell	1990	組織成員完成組織所期望、規定或正式化的角色需求時，所表現的行為
Schermerhorn	1999	工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量
蘇義祥	民88	工作績效是指一個人的工作貢獻之價值、工作之品質或數量，亦即員工的生產力
林澄貴	民90	工作績效是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄或達成目標的效益(如生產力)
徐蓉芬	民92	是個人為了對組織、工作目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，同時可以加以測量及評估的
林志峰	民95	係指員工在一標準時間內於組織中不連續行為事件的總合
盧怡萍	民99	指直接影響組織的技術核心、工作成果
詹益森	民101	工作績效係指一種個人工作上的結果
江美惠	民102	工作績效為個人對工作上貢獻的數量、品質與價值，狹義說就是員工的生產力及個人目標達成的程度和貢獻

資料來源：本研究整理

#### 2.4.2 工作績效的意涵

績效管理是運用有效的方法、程序與制度，把企業內所有成員的績效做有效管理，以達到企業預期的目標，而個人特質是決定工作績效的主要因素，隨著時空環境的變遷，組織的力量開始產生作用，使許多學

者了解到對組織結構的影響，所以便提出組織或工作績效結構理論，主張組織結構才是決定工作績效的主要因素。

Korman (1977)提出工作績效分為工作動機、技巧與能力、角色知覺，工作動機是指個人的工作態度主要受其工作動機的影響，而受工作動機影響所表現的行為，又會影響工作績效的優劣。技巧與能力指個人是否具有完成某一工作的技巧與能力，也會影響工作績效。工業心理學家研究結果，這些能力包括機械能力、語言能力、及創造能力，同時對於不同類型的工作有其不同的相對重要性。角色知覺指員工如能正確地知道完成一件工作所需的行為，並能完成這些行為，就是績效良好者；如果不能精確地感覺自己的工作角色，而以不適當的行為完成工作，因此，角色知覺是指個人能夠精確感覺工作所需的角色為何，Robbins (2003)將工作績效衡量項目分做三類，第一類是指「員工的工作成果」，第二類是「員工的工作行為」，第三類是指「員工特質」，這一類指標包含「好的態度」、「可依賴的」、「合作的」、「有自信的」、「富有經驗的」等；

而林澄貴(民 90)對情境績效亦提出見解，他認為其所涵蓋的範圍比較寬廣，且並不直接支持組織的技術核心，相對地比較支持一般性組織的、社會的、與心理的環境，而此一環境則是技術核心得以運作的背景。施惠文(民 94)將工作績效區分三個構面，分為：(1)任務績效：包含對於組織內主要變革和維持活動有貢獻之行為。(2)溝通：口語、書寫、閱讀及肢體方面的溝通能力。(3)情境：對於組織氣候或文化有貢獻之行為，來評估員工的工作績效。李元墩(民 101)則認為任務績效是指工作者於正式工作中的活動，或於組織技術核心活動中表現的工作熟練度，如表 2.8 所述。

表 2.8 工作績效構面定義表

學者	年代	構面	定義
Katz	1966	角色內行為	組織成員參與組織活動的程度，並扮演組織規定的角色
		角色外行為	組織成員自發性擔任組織規定的角色並與他人合作，自願提供額外資源，保護組織，並提出改善組織的建議
Venkatraman	1986	財務	必須達成組織經濟效益的目標或程度
		事業	如產品品質、市場佔有率、導入新產品等
		組織	達成組織各種互相衝突的目標，如員工士氣
施惠文	民 94	任務績效	包含對於組織內主要變革和維持活動有貢獻之行為
		溝通	口語、書寫、閱讀及肢體方面的溝通能力
		情境	對於組織氣候或文化有貢獻之行為
盧怡萍	民 99	任務績效	指直接影響組織的技術核心、工作成果
		輔助績效	支持一般性組織、社會、與心理的環境
詹益森	民101	任務績效	係指個人工作上的結果
		脈絡	指任務活動以外，工作者對組織有貢獻的其他活動
李元墩	民 101	任務績效	指工作者於正式工作中的活動，或於組織技術核心活動中表現的工作熟練度
		脈絡績效	指協助組織運作的一種工作表現，為員工自由心證行為

資料來源：本研究整理

## 2.5 各構面之間的關聯性

本單元分為七個部份，第一為「工作壓力與組織承諾的關係」，第二為「工作壓力與工作滿意度的關係」，第三為「工作壓力與工作績效的關係」，第四為「組織承諾與工作滿意度的關係」，第五為「組織承諾與工作績效的關係」，第六為「工作滿意度與工作績效的關係」最後為「組織承諾、工作壓力、工作滿意度與工作績效之關係」。

### 2.5.1 工作壓力與組織承諾的關係

Tombaugh and White (1990)則以美國西南方石化工廠為研究對象，發現角色模糊、角色衝突及角色過度負荷之程度升高，與組織承諾呈負相關。其次，Wasti (2005)以土耳其 46 家公司及組織為研究對象，研究發現工作壓力與組織承諾中的情感性承諾、持續性承諾與道德性承諾皆呈現顯著負相關。

蔡育佑(民 95)以運動教練及協會成員為研究對象，研究發現工作壓力與組織承諾呈現正相關，陳聖明、林顯輝(民 97)在對高雄國際機場航空修護工作人員工作壓力與因應策略關係中就發現，航空修護人員對整個工作壓力的感受，乃是屬於中高程度，而適當的工作壓力會使人員更加的謹慎工作，陳春希、高瑞新(民 99)以基層警察為研究對象，研究發現工作壓力正向影響組織承諾與工作適應，綜合上述，本研究推論假設工作壓力會正向影響組織承諾。

### 2.5.2 工作壓力與工作滿意度的關係

Bedeian and Armenatis (1981)以看護人員為研究對象，研究發現角色壓力與工作滿意度呈負相關。再者，Michaels (1987)以採購人員為研究對象，發現角色壓力與工作滿意度呈負相關。

其次，張舒昀(民 95)以教育行政人員為研究對象，研究發現學歷較低、年資較淺，且因為工作分配不均、突來的工作、上級、工作業務是主要壓力來源，導致工作壓力負向影響工作滿意度。綜合上述，本研究推論假設工作壓力會負向影響工作滿意度。

### 2.5.3 工作壓力與工作績效的關係

經由學者的研究結果發現工作壓力對工作績效是具有正相關或負相關，Megllno (1977)提出工作壓力與工作績效呈正相關，Jex (1998)以工作壓力源影響工作績效的過程之基本模式，清楚定義兩者間之關係。此模型分為三個構面：壓力源、績效的前提以及績效。

朱明謙(民 89)提出高科技人員的「組織氣氛與員工發展」、「工作環境與適應」、「工作負荷過重」、「角色衝突與模糊」、「心理反應」、「行為反應」、「生理反應」與整體工作績效呈負相關，張純青(民 93)提出工作壓力中之「工作控制權」與工作績效之「任務績效」有正相關等之研究結論，大部分的學者對於壓力源與工作績效間的關係並沒有清楚的界定，通常只作一般性的預測。綜合上述，本研究推論假設工作壓力會正向影響工作績效。

### 2.5.4 組織承諾與工作滿意度的關係

根據 Aranya, Kushnir and Valency (1986)研究發現，一般滿足、高層次滿足、低層次滿足與組織承諾均呈顯著正相關。另外，Viswesvaran and Deshpande (1993)研究發現工作滿意度愈高，組織承諾也愈高。

賴明政(民 93)以流通產業現場服務人員為研究對象，發現企業倫理行為對組織承諾具有顯著的正向影響，即員工認為企業的倫理行為愈高，員工對組織承諾程度愈高。工作滿意度對組織承諾具有正向的影響關係，

綜合上述，本研究推論假設工作滿意度會正向影響組織承諾。

### 2.5.5 組織承諾與工作績效的關係

許多研究發現，高情感承諾員工在工作崗位上較低承諾者努力，在不同的自我評量上，Porter (1974)認為組織承諾可以減少組織內的員工流動狀況，並且達到較高的組織績效。Allen and Meyer (1991)在研究中指出，高情感性承諾的員工比低情感性承諾的員工績效來的好。其次，Bentein (2002)亦在研究中指出，組織承諾與工作績效呈正向相關。

鄭復源(民 98)提出工作努力與情感承諾有正相關，且情感性承諾與整體工作績效也呈現正相關。由上述研究顯示：當員工之組織承諾越高，則其工作績效也越高。亦即，組織承諾越高之員工，其努力意願也會提升，更願意為組織奉獻心力，所以其工作績效也會提高，綜合上述，本研究推論假設組織承諾會正向影響工作績效。

### 2.5.6 工作滿意度與工作績效的關係

張焱江(民 92)也曾提出，員工的工作滿意度愈高，則其工作績效也就愈高等正相關之研究結論。林雅倫(民 95)探討壽險業激勵制度、工作滿意度及工作績效之相關性，發現在工作滿意度與工作績效方面，整體間呈現中度的正相關，就是說員工工作滿意度愈高，則員工的工作績效就愈高。故企業組織能運用如此的關係，提高員工的工作滿意度，亦將能提昇員工之工作績效，陳盈璋、汪文政(民 98)探討國際觀光旅館業高階管理者領導能力對工作績效之關連性，發現為培養優質人才及提昇員工的績效，所以必需建立足夠的自信心、工作滿意度。綜合上述，本研究推論假設工作滿意度會正向影響工作績效。

### 2.5.7 工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效之關係

經由各學者透過不同的個人背景變項來針對工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效等構面間的關係做出多方研究，其研究的結論可因為情境的不同與研究對象的不同，所產生的研究結果卻未必全然相同，例如：王銘傑(民 93)以台灣省各縣市警察局警員及偵查員為研究對象，研究發現內部行銷、工作壓力、工作士氣及工作滿意度對工作績效有正向影響，王世福(民 94)探討國軍徵募士兵對工作價值觀、組織承諾、工作滿意與工作績效四者之相關性，結果顯示「徵募士兵的個人背景變項」對組織承諾、工作滿意度、工作績效也均有顯著差異。

其次，吳豐旭(民 94)以國際觀光旅館員工為研究對象，在研究中指出員工的工作壓力越大，則工作績效越低。陳富強(民 96)探討國軍主計人員工作壓力、工作滿意度、組織承諾之研究，發現工作壓力負向影響工作滿意度，正向影響組織承諾，工作滿意度正向影響組織承諾，均有顯著差異。

綜合上述，本研究推論假設組織承諾對工作壓力與工作績效有中介效果，組織承諾對工作滿意度與工作績效有中介效果，工作滿意度對工作壓力與工作績效有中介效果，工作滿意度對工作壓力與組織承諾有中介效果，人口特性對組織承諾、工作壓力、工作滿意度、與工作績效有顯著差異。

### 第三章 研究方法

本章研究方法要項主要依照第一章研究動機、目的與第二章的文獻探討，確定研究構面後，來建構本研究之研究架構，進而提出研究假設，再依據研究架構進行問卷設計，收集實證資料，藉由本研究問卷的預試結果，奠定本研究之正式問卷，以確保本研究假設是否正確；本章計分五節，第一節為研究架構，第二節為研究假設，第三節為問卷設計與研究變數之操作型定義，第四節為研究樣本，第五節則為資料分析方法。

#### 3.1 研究架構

本研究以空軍嘉義基地二代機修護人員為研究對象，依據研究動機、目的，並綜合相關文獻探討、分析整理後，以工作壓力、組織承諾、工作滿意度為自變項，工作績效為依變項，提出本研究之架構圖，以探討組織承諾、工作壓力、工作滿意度與工作績效間之影響關係，本研究架構如圖 3.1 所示：

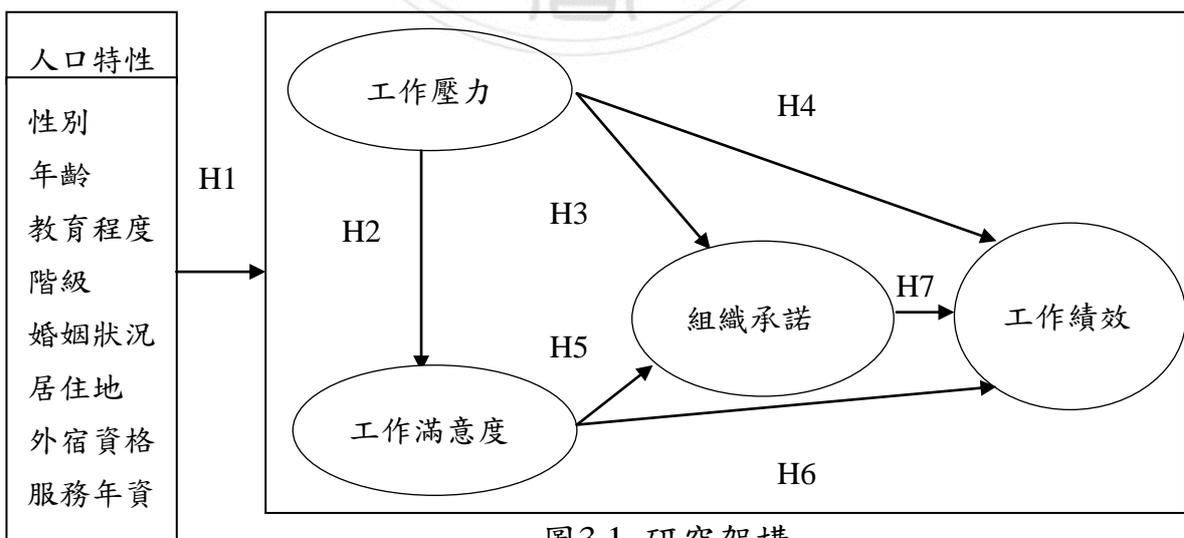


圖3.1 研究架構

資料來源：本研究整理

## 3.2 研究假設

根據本研究之動機、目的與文獻探討，提出本研究假設，整理如下：

- H1：人口特性在工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效有顯著差異。
- H2：工作壓力對工作滿意度會產生相關影響。
- H3：工作壓力對組織承諾會產生相關影響。
- H4：工作壓力對工作績效會產生相關影響。
- H5：工作滿意度對組織承諾會產生相關影響。
- H6：工作滿意度對工作績效會產生相關影響。
- H7：組織承諾對工作績效會產生相關影響。
- H8：組織承諾在工作壓力與工作績效之間具有中介效果。
- H9：組織承諾在工作滿意度與工作績效之間具有中介效果。
- H10：工作滿意度在工作壓力與組織承諾之間具有中介效果。
- H11：工作滿意度在工作壓力與工作績效之間具有中介效果。

## 3.3 問卷設計與研究變數之操作型定義

本研究以問卷調查方式實施，共區分五部份，第一部份為工作壓力、第二部份為組織承諾、第三部份為工作滿意度、第四部份為工作績效、第五部份為嘉義基地修護人員之基本資料，本問卷測量量表採用變數之衡量方式採用李克特(Likert)五點尺度，分別為非常同意、同意、普通、不同意與非常不同意，分別代表 5、4、3、2、1 的分數。

根據文獻探討，本研究將針對研究目的以及二代機修護人員之工作屬性加以設計，以符合本研究探討之主題，以下就各構面之操作型定義予以陳述。

### 3.3.1 工作壓力

本研究參考林大鈞(民 101)問項量表，藉以設計出適合嘉義基地二代機修護人員之問卷，共發展出 15 題，如表 3.1 所示。

表 3.1 工作壓力題項表

項次	量表題目
1	我可以在人力不足情況下完成指派的工作
2	我在工作中，感受到相互衝突的要求
3	我常從事一些沒有必要的工作
4	我相當清楚自己在工作上職掌
5	我的工作常處於矛盾的狀態
6	我覺得總有許多工作等著我去完成
7	我可以明確了解長官要求我達成目標
8	我相當清楚什麼時候該做什麼事
9	我對自己的工作內容非常瞭解
10	工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事
11	我的工作比其他同事繁重
12	我相當了解自己在工作上的責任
13	我的工作要耗費很大的體力與精神才能完成
14	我感到工作負荷量在大量增加中
15	我必須遵守長官的政策才能完成指派的工作

資料來源：參考林大鈞(民 101)，人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。

本研究參考林大鈞(民 101)之文獻，設計出適合嘉義基地二代機修護

人員之操作型定義，共有四個構面如表 3.2 所示。

表 3.2 工作壓力構面表

構面	特徵	參考來源
工作負荷過度	在可使用的時間內有太多的工作要做	林大鈞(民 101)
技術使用	所學技術與經驗應用於工作上的程度	
角色衝突	對角色期待不能相容或不一致的程度	
角色模糊	對角色期待缺乏清楚的認識及對角色行為的結果不確定程度	

資料來源：本研究整理

### 3.3.2 組織承諾

本研究參考李維英(民 100)問項量表，藉以設計出適合嘉義基地二代機修護人員之問卷，共發展出 8 題，如表 3.3 所示。

表 3.3 組織承諾題項表

項次	量表題目
1	現在的服務單位值得我為它盡忠職守
2	我希望能留在現有單位
3	現在單位所碰到的問題也就是我的問題
4	我在服務單位裡有一種「身為這家庭一份子」的感覺
5	在現有單位服務，對我很深的意義

### 3.3 組織承諾題項表(續)

項次	量表題目
6	我很高興能留在現有單位服務
7	我不希望離開現在的單位
8	即使軍中環境改變，我也不會退伍

資料來源：參考李維英(民 100)，工作壓力、組織承諾、工作滿足與工作績效之關聯性研究—以陸軍女性軍士官為例，樹德科技大學經營管理研究所論文。

本研究參考李維英(民 100)之文獻，設計出適合嘉義基地二代機修護人員之操作型定義，共有兩個構面如表 3.4 所示。

表 3.4 組織承諾構面表

構面	特徵	參考來源
態度性承諾	是一種主動性的承諾，注重個人與組織的連結一心，個人認同於組織目標與價值，並願意努力工作以達成組織的整體使命	李維英(民 100)
行為性承諾	此種承諾並非意謂個體對組織目標認同或願意為組織而自動努力，是因個體受到某些束縛，才同意達成組織的目標。	

資料來源：本研究整理

### 3.3.3 工作滿意度

本研究參考張麗嬌(民 101)問項量表，藉以設計出適合嘉義基地二代機修護人員之問卷，共發展出 14 題，如表 3.5 所示。

表 3.5 工作滿意度題項表

項次	量表題目
1	我對工作中能自由運用自己的判斷力感到滿意
2	我對工作中能以自己的方式處理事情感到滿意
3	我對能從工作中得到某種成就感到滿意
4	我對工作上表現常被肯定及讚賞感到滿意
5	我對工作中有為別人服務的機會感到滿意
6	我對工作中有吩咐別人做事的權力感到滿意
7	我對工作的升遷制度感到滿意
8	我對工作環境(設備照明、空間等)感到滿意
9	我對工作的穩定性感到滿意
10	我對工作帶給我在工作環境中享有一定的地位感到滿意
11	我對工作不會讓我作違背良心的事情感到滿意
12	我對上司對待部屬的方式感到滿意
13	我對上司作決策方針的能力感到滿意
14	我對工作的負荷量感到滿意

資料來源：參考張麗嬌(民 101)，組織成員的變革認知、工作滿意度、領導風格與離職傾向之關聯性研究—以軍備局中山科學研究院轉型行政法人為例，國防大學管理學院管理學系碩士班論文。

本研究參考張麗嬌(民 101)之文獻，設計出適合嘉義基地二代機修護人員之操作型定義，共有四個構面如表 3.6 所示。

表 3.6 工作滿意度構面表

構面	特徵	參考來源
自我實現	指個人對於本身工作內在層面的密切關係，包括對於本身的能力發揮、成就感、自主與回饋性、掌握控制感等所得到的滿意程度。	張麗嬌 (民 101)
工作本身	員工對工作專業上的滿足程度	
組織互動	指個人對於本身工作外在層面的密切關係，包括對於同事情誼、工作環境、待遇、升遷制度、工作量、領導方式、組織政策與措施等所得到的滿意程度。	
升遷考核	指員工對公司升遷、福利、薪資及政策的滿足程度。	

資料來源：本研究整理

### 3.3.4 工作績效

本研究參考張哲嘉(民 101)問項量表，藉以設計出適合嘉義基地二代機修護人員之問卷，共發展出 9 題，如表 3.7 所示。

表 3.7 工作績效題項表

項次	量表題目
1	整體而言，我可以做好單位所交付的任務
2	我會完全支持上級長官的決定
3	我會依照標準作業程序(SOP)完成工作
4	我經常規劃與安排自己所負責工作的進度
5	我在工作上，會表現出負責的態度
6	我經常整理手邊的工具或文件，並隨時物歸原處
7	就工作上，我覺得我的平均工作效率相當高
8	當同事碰到問題時，我會給予支持與鼓勵
9	我經常負擔額外的工作，來幫助別人或爭取團體績效

資料來源：參考張哲嘉(民 101)，人格特質、工作壓力、工作—家庭衝突對工作績效影響之研究—以空軍新竹、嘉義基地修護人員為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。

本研究參考張哲嘉(民 101)之文獻，設計出適合嘉義基地二代機修護人員之操作型定義，共有三個構面如表 3.8 所示。

表 3.8 工作績效構面表

構面	特徵	參考來源
工作動機	個人的工作態度主要受其工作動機的影響，而受工作動機影響所表現的行為，又會影響工作績效的優劣	張哲嘉 (民 101)
技巧與能力	個人是否具有完成某一工作的技巧與能力也會影響工作績效。工業心理學家研究結果，這些能力包括語言能力、機械能力及創造能力，同時對於不同類型的工作有其不同的相對重要性	
知覺	指個人能夠精確感覺工作所需的角色為何	

資料來源：本研究整理

### 3.4 問卷設計與抽樣方法

本節將依序說明本研究之問卷設計、研究對象和抽樣方法與問卷預試和發放。

本研究係使用問卷當作衡量工具，問卷皆依研究目的、工作性質和操作型定義加以修改製成，問卷題項皆以針對空軍二代機修護人員之特性，進行文字上之修訂而成，問卷初稿完成後接續與指導教授進行討論，以確立問卷之問項與語句敘述是否適當，經由多次討論與修正後，完成本研究之問卷。

變數之衡量方式採用變數之衡量方式採用李克特(Likert)五點尺度，

分別為非常同意、同意、普通、不同意與非常不同意，分別代表 5、4、3、2、1 的分數。

### 3.4.1 研究對象與抽樣方法

本研究因時間、空間及人力等限制因素下，乃以空軍西部地區之嘉義基地之二代機修護人員為受測對象進行問卷調查，採用非隨機的便利抽樣法來獲取本研究所需之問卷資料。本研究先以預試的方式來篩選出較適當的問項，避免在問卷中發生缺失，本文以便利抽樣方法，抽取出 30 人進行預試，得有效樣本 30 份，回收問卷後利用 SPSS 12.0 版，進行信度分析以確立問卷內部的一致性，根據 Guieford (1965)建議：Cronbach's  $\alpha$  值若高於 0.7，表示資料為高信度，而本研究各構面之 Cronbach's  $\alpha$  值均高於 0.7，如表 3.9 所示，代表本研究量表之信度相當高。

表 3.9 預試之信度分析

衡量構面	題數	Cronbach's $\alpha$
工作壓力	15	0.919
組織承諾	8	0.731
工作滿意度	14	0.829
工作績效	9	0.870

資料來源：本研究整理

本文正式問卷之發放，則以空軍嘉義基地之戰機修護人員為受測對象，本研究以便利抽樣方式發放問卷，共 330 份問卷，正式問卷回收後，經由篩選及扣除無效樣本後，共獲取 302 份有效問卷，有效樣本回收率為 91%。

### 3.5 資料分析方法

本節使用 SPSS 12.0 版統計分析軟體，對於正式問卷的資料進行分析。分析方式包含：因素分析、信度分析、敘述性統計分析、相關分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析與迴歸分析等統計方法。茲分述其統計方式之內容如下：

#### 3.5.1 因素分析

因素分析(Factor Analysis)是種探討變數間的交互影響關係，較偏重於探討原始變數之間的交互關係，用來反映隱藏因素或建構的存在。藉由因素分析的結果，可以於各個研究變項中，萃取出共同因素，且本研究之因素負荷量以 0.5 為刪題標準，若題項之因素負荷量低於 0.5，則代表該問項與構面的關聯性較低或無關聯，因此無須保留該題項。

#### 3.5.2 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)是為了瞭解問卷中，各構面之題項的可信度與穩定度，也是用來判斷內部一致性的衡量指標。信度分析是以 Cronbach's  $\alpha$  值來作為判斷標準，若  $\alpha$  係數越高，顯示量表內之細項的關聯性越大，一般認為當  $\alpha$  值大於 0.7 時，則表示內部一致性高 (Guieford,1965)。

#### 3.5.3 敘述性統計分析

敘述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)是一套用以整理、描述、解釋資料的系統方法與統計技術，為了瞭解樣本的結構特性，針對問卷之受訪者的填答來進行分析整理，其中飽含各項目的次數分配與百分比分配情況，以了解樣本在各構面的得分情形。

### 3.5.4 相關分析

相關分析(Correlation Analysis)為了檢測變數之間的關聯性，用來探討變數之間是否具有線性關聯，以及相關性的方向與強度，特別適用於變數皆為數量變數的情況，相關係數值介於-1.00~1.00 之間，愈接近+1 或-1 代表變項正向或負向之關聯情形愈顯著，相關係數若接近 0 時，則表示無線性相關。本研究採用 Pearson 積差相關分析，來瞭解研究變數之間的關聯性與其為正向或是負向的關係。

### 3.5.5 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

獨立樣本 T 檢定(Independent Sample T Test)是針對兩個母體平均數之比較，以瞭解兩者之間是否存在差異性，若欲進行兩個以上的母體平均數，則應該採用單因子變異數分析(One-Way ANOVA)。本研究以此分析方法了解不同背景變項，在工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效等各構面間之差異情形。

### 3.5.6 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)是用來觀察自變數與依變數之間是否存在某種線性或非線性關係的一種統計分析方法，及用來衡量自變數，能夠預測依變數的程度。本研究利用迴歸分析，來檢定本研究之自變數對依變數、與自變數對中介變數與依變數之間的影响程度，以驗證各研究假設是否正確。

## 第四章 資料分析與討論

本章節將所回收的正式問卷進行各項分析統計，作為驗證各研究變項所建立之假設，以及針對分析後之結果，提出討論。本章節共分為六節，第一節先以信度分析來驗證問卷各構面的衡量問項是否可靠；第二節利用因素分析進行資料之萃取及縮減，藉由第一、二節來確立資料內部的一致性與穩定性；第三節則是針對問卷的樣本資料來進行人口統計分析，以瞭解樣本之分配特性與背景；第四節以獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析作為探討受測者的不同背景的認知及感受，在各研究變項是否有所差異；第五節為相關分析，進行 Pearson 相關分析，藉此觀察研究變數之關聯性的強度，而第六節則以迴歸分析來進行驗證本研究之假設是否成立，並且探討各研究變數之間的中介效果是否存在。

### 4.1 信度分析

本研究針對工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效進行分析，如表 4.1 所示，結果顯示工作壓力衡量構面 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.821，組織承諾衡量構面 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.760，工作滿意度衡量構面 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.829，工作績效衡量構面 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.787，均屬於高信度範圍，顯示出各研究變數之間的問題之內部一致性程度很高，具有良好的可靠性。

表 4.1 正式問卷信度分析結果

衡量構面	題數	Cronbach's $\alpha$
工作壓力	15	0.821
組織承諾	8	0.760
工作滿意度	14	0.829
工作績效	9	0.787

資料來源：本研究整理

## 4.2 因素分析

在對樣本資料進行萃取與縮減前，應先瞭解資料是否適合進行縮編，因此需先執行 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 適切性量數與巴式球形檢定 (Bartlett Test of Sphericity)。首先根據 Kaiser (1974) 的研究指出，KMO 統計量的判斷原則，該數值介於 0 至 1 之間，數值越靠近 1，則表示變項越適合進行因素分析，其次來觀察巴式球形檢定是否顯著，經此兩項檢定後，確立該樣本資料適合進行因素分析。

在確定樣本適合進行因素分析後，本研究將於因素萃取時，採用主成份分析法，而轉軸法採用最大變異法，來進行後續之分析。Tabachnick and Fidell (2007) 的研究指出，因素負荷量大於 0.71 時，是非常理想的狀態；因素負荷量大於 0.63 時，是非常好的狀態；不過因素負荷量小於 0.32 時，是非常不理想的狀態，可以考慮刪題。本研究將參照以上的標準做為衡量工具，進而做為刪題的門檻。

藉由確立適合因素分析的兩項檢定後，結果如表 4.2 所示顯示工作壓力構面中，KMO 值為 0.843，Bartlett 球形檢定為顯著 ( $p < 0.000$ )，組織承諾構面中，KMO 值為 0.821，Bartlett 球形檢定為顯著 ( $p < 0.000$ )，工作滿

意度構面中，KMO 值為 0.837，Bartlett 球形檢定為顯著( $p < 0.000$ )，工作績效構面中，KMO 值為 0.800，Bartlett 球形檢定為顯著( $p < 0.000$ )，我們可以發現工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效之 KMO 值均高於 0.8，屬理想可接受範圍，而且各構面之巴式球形檢定皆為顯著，顯示該問卷之資料適合進行因素分析。因此，以下將分別說明工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效之因素分析結果。

表 4.2 各構面之 KMO 值與球形檢定結果

構面	KMO值	Bartlett球形檢定		
		近似卡方分配	自由度	顯著性
工作壓力	0.843	1068.103	105	0.000***
組織承諾	0.821	469.120	28	0.000***
工作滿意度	0.837	991.769	91	0.000***
工作績效	0.800	599.397	36	0.000***

\* $p < 0.05$ 、\*\* $p < 0.01$ 、\*\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.2.1 工作壓力

構面之題項共 15 題，萃取出 4 個因子，分別命名為角色衝突、角色模糊、工作負荷過度及技術使用，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，各構面之解釋變異量分別為 17.729%、16.922%、10.971% 及 10.276%，如表 4.3 所示，經分析過後，可觀察到衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.3 工作壓力之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
角色 衝突	我的工作常處於矛盾的狀態	0.709	2.659	17.729 %
	我的工作要耗費很大的體力與精神才能完成	0.628		
	我覺得總有許多工作等著我去完成	0.622		
	我感到工作負荷量在大量增加中	0.615		
	我在工作中，感受到相互衝突的要求	0.609		
	我常從事一些沒有必要的工作	0.511		
角色 模糊	我相當清楚什麼時候該做什麼事	0.743	2.538	16.922 %
	我對自己的工作內容非常瞭解	0.735		
	我可以明確了解長官要求我達成目標	0.696		
	我相當清楚自己在工作上職掌	0.633		
	我相當了解自己在工作上的責任	0.609		
工作 負荷 過度	工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事	0.772	1.646	10.971 %
	我的工作比其他同事繁重	0.711		
技術 使用	我必須遵守長官的政策才能完成指派的工作	0.822	1.541	10.276 %
	我可以在人力不足情況下完成指派的工作	0.680		

資料來源：本研究整理

#### 4.2.2 組織承諾

構面之題項共有 8 題，萃取出 2 個因子，分別命名為態度性承諾與行為性承諾，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，各構面之解釋變異量分別為 34.338% 及 16.941%，如表 4.4 所示，經分析過後，可觀察到衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.4 組織承諾之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
態度性承諾	現在的服務單位值得我為它盡忠職守	0.711	2.747	34.338%
	我希望能留在現有單位	0.680		
	現在單位所碰到的問題也就是我的問題	0.678		
	我在服務單位裡有一種「身為這家庭一份子」的感覺	0.643		
	在現有單位服務，對我有很深的意義	0.631		
	我很高興能留在現有單位服務	0.620		
行為性承諾	我不希望離開現在的單位	0.892	1.355	16.941%
	即使軍中環境改變，我也不會退伍	0.594		

資料來源：本研究整理

#### 4.2.3 工作滿意度

構面之題項共 14 題，萃取出四個因子，分別命名為：自我實現、升遷考核、工作本身及組織互動，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，各構面之解釋變異量分別為 16.042%、15.358%、13.288% 及

11.801%，如表 4.5 所示，經分析過後，可觀察到衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.5 工作滿意度之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
自我實現	我對工作中能自由運用自己的判斷力感到滿意	0.816	2.246	16.042 %
	我對工作中能以自己的方式處理事情感到滿意	0.749		
	我對能從工作中得到某種成就感到滿意	0.636		
	我對工作上表現常被肯定及讚賞感到滿意	0.552		
升遷考核	我對工作中有為別人服務的機會感到滿意	0.691	2.150	15.358 %
	我對工作中有吩咐別人做事的權力感到滿意	0.690		
	我對工作的升遷制度感到滿意	0.677		
	我對工作環境(設備照明、空間等)感到滿意	0.543		
工作本身	我對工作的穩定性感到滿意	0.681	1.860	13.288 %
	我對工作帶給我在工作環境中享有一定的地位感到滿意	0.646		
	我對工作不會讓我作違背良心的事情感到滿意	0.618		

表 4.5 工作滿意度之因素分析(續)

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
組織 互動	我對上司對待部屬的方式感到滿意	0.829	1.652	11.801 %
	我對上司作決策方針的能力感到滿意	0.603		
	我對工作的負荷量感到滿意	0.595		

資料來源：本研究整理

#### 4.2.4 工作績效

構面之題項共 9 題，萃取出 3 個因子，分別命名為工作動機、技巧與能力及知覺，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，各構面之解釋變異量分別為 21.459%、20.002%及 18.903%，如表 4.6 所示，經分析過後，可觀察到衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.6 工作績效之因素分析

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
工作 動機	我會完全支持上級長官的決定	0.766	1.931	21.459%
	我會依照標準作業程序(SOP)完成工作	0.721		
	我經常規劃與安排自己所負責工作的進度	0.713		

表 4.6 工作績效之因素分析(續)

因素	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量
技巧 與能 力	我在工作上，會表現出負責的態度	0.812	1.800	20.002 %
	就工作上，我覺得我的平均工作效率相當高	0.641		
	我經常整理手邊的工具或文件，並隨時物歸原處	0.562		
知覺	當同事碰到問題時，我會給予支持與鼓勵	0.829	1.701	18.903 %
	我經常負擔額外的工作，來幫助別人或爭取團體績效	0.636		
	整體而言，我可以做好單位所交付的任務	0.605		

資料來源：本研究整理

### 4.3 人口統計分析

在個人資料方面，分為性別、年齡、學歷、階級、婚姻狀況與服務年資來探討，如表 4.7 所示。在研究樣本中，男性為 91.39%，女性為 8.61%；年齡方面主要分佈於 21~30 歲(60.93%)、31~40 歲(28.48%)資料顯示受測者以青壯年居多，學歷方面為大學(21.19%)、專科(54.64%)與高中(職)以下(22.19%)，表示受測者學歷以專科居多；階級方面以中士(32.78%)、下士(24.83%)與上士(20.53%)佔大多數，婚姻狀況分別是已婚(30.79%)、未婚(69.21%)，服務年資則以 5 年及以下(43.71%)居多，6~10 年(25.17%)次之，11~15 年(19.21%)再次之。

表 4.7 人口統計分析

人口統計變項		人數	百分比(%)	累積百分比
性別	A. 男性	276	91.39	91.39
	B. 女性	26	8.61	100
年齡	A. 20歲(含以下)	29	9.60	9.60
	B. 21~30歲	184	60.93	60.93
	C. 31~40歲	86	28.48	28.48
	D. 41歲(含以上)	3	0.99	100
學歷	A. 高中(職)以下	67	22.19	22.19
	B. 專科	165	54.64	54.64
	C. 大學	64	21.19	21.19
	D. 研究所以上	6	1.99	100
階級	A. 下士(含以下)	75	24.83	24.83
	B. 中士	99	32.78	32.78
	C. 上士	62	20.53	20.53
	D. 士官長	60	19.87	19.87
	E. 尉官(含以上)	6	1.99	100
婚姻狀況	A. 已婚	93	30.79	30.79
	B. 未婚	209	69.21	100
居住地	A. 北部	29	9.60	9.60
	B. 中部	151	50.00	50.00
	C. 南部	117	38.74	38.74
	D. 東部(含離島)	5	1.66	100

表 4.7 人口統計分析(續)

人口統計變項		人數	百分比(%)	累積百分比
外宿資格	A. 有	136	45.03	45.03
	B. 無	166	54.97	100
服務年資	A. 5年(含以下)	132	43.71	43.71
	B. 6至10年	76	25.17	25.17
	C. 11至15年	58	19.21	19.21
	D. 16至20年	31	10.26	10.26
	E. 21年(含以上)	5	1.66	100

資料來源：本研究整理

#### 4.4 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

本節接著探討對於在許多不同背景的受測者在填答時，是否會對人工作壓力、組織承諾、工作滿意度及工作績效等研究變數的認知及感受是否有顯著的差異。以下將針對各個研究構面進行獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析，以瞭解受測者對研究構面的感受是否有差異，以下針對在構面中有所差異的部份分為四點說明：

##### 4.4.1 工作壓力

如表 4.8 所示，經分析後發現，僅「居住地」在工作壓力上有顯著的差異，「東部」的平均數(4.2133)高於「北部」(3.6345)、「中部」(3.4883)、「南部」(3.6427)，顯示出住遠地的人員在工作壓力上較住離工作基地較近者大，餘「性別」、「年齡」、「教育程度」、「階級」、「婚姻狀況」、「外宿資格」、「服務年資」等變項，結果均未呈現顯著差異。

表 4.8 工作壓力與人口統計變項之差異分析

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
性別	A. 男性	3.5684	0.43150	N
	B. 女性	3.6359	0.37958	
年齡	A. 20歲含以下	3.4437	0.39772	N
	B. 21~30歲	3.5634	0.38772	
	C. 31~40歲	3.6380	0.47753	
	D. 41歲含以上	3.6667	1.16237	
教育程度	A. 高中(職)以下	3.6139	0.43878	N
	B. 專科	3.5665	0.42507	
	C. 大學	3.5427	0.43398	
	D. 研究所以上	3.6778	0.30526	
階級	A. 下士含以下	3.4871	0.38469	N
	B. 中士	3.5751	0.39521	
	C. 上士	3.6269	0.43145	
	D. 士官長	3.6167	0.50722	
	E. 尉官含以上	3.6778	0.53236	
婚姻狀況	A. 已婚	3.5778	0.45824	N
	B. 未婚	3.5726	0.41367	
居住地	A. 北部	3.6345	0.46620	D>A
	B. 中部	3.4883	0.37787	C>B
	C. 南部	3.6427	0.44338	D>B
	D. 東部(含離島)	4.2133	0.44572	D>C

表 4.8 工作壓力與人口統計變項之差異分析(續)

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
外宿資格	A. 有	3.5887	0.44788	N
	B. 無	3.5622	0.41033	
服務年資	A. 5年及以下	3.5040	0.37894	N
	B. 6~10年	3.5412	0.35074	
	C. 11~15年	3.6874	0.51386	
	D. 16~20年	3.6667	0.54542	
	E. 21年及以上	4.0400	0.13824	

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

#### 4.4.2 組織承諾

如表 4.9 所示，經分析後發現，僅「教育程度」在組織承諾上有顯著的差異，「研究所以上」的平均數(4.4792)高於「高中(職)以下」(3.6866)、「專科」(3.5932)、「大學」(3.5898)，顯示教育程度在研究所以上的受測者，感受到組織承諾的程度比學歷較低者來的明顯，餘「性別」、「年齡」、「居住地」、「階級」、「婚姻狀況」、「外宿資格」、「服務年資」等變項，結果均未呈現顯著差異。

表 4.9 組織承諾與人口統計變項之差異分析

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
性別	A. 男性	3.6182	0.43707	N
	B. 女性	3.7644	0.42179	
年齡	A. 20歲含以下	3.6336	0.42116	N
	B. 21~30歲	3.6236	0.42545	
	C. 31~40歲	3.6497	0.46842	
	D. 41歲含以上	3.5000	0.57282	
教育程度	A. 高中(職)以下	3.6866	0.41422	D>A D>B D>C
	B. 專科	3.5932	0.42134	
	C. 大學	3.5898	0.43041	
	D. 研究所以上	4.4792	0.32032	
階級	A. 下士含以下	3.6317	0.43974	N
	B. 中士	3.5884	0.39133	
	C. 上士	3.6270	0.41826	
	D. 士官長	3.7000	0.51626	
	E. 尉官含以上	3.6667	0.51031	
婚姻狀況	A. 已婚	3.5995	0.45203	N
	B. 未婚	3.6447	0.43056	
居住地	A. 北部	3.6207	0.36364	N
	B. 中部	3.6283	0.44463	
	C. 南部	3.6154	0.43337	
	D. 東部(含離島)	4.1250	0.52291	

表 4.9 組織承諾與人口統計變項之差異分析(續)

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
外宿資格	A. 有	3.6296	0.42230	N
	B. 無	3.6318	0.45001	
服務年資	A. 5年及以下	3.5947	0.40838	N
	B. 6~10年	3.5954	0.43150	
	C. 11~15年	3.7177	0.48585	
	D. 16~20年	3.6452	0.40965	
	E. 21年及以上	4.0250	0.65192	

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

#### 4.4.3 工作滿意度

如表 4.10 所示，經分析後發現，在「性別」、「教育程度」、「外宿資格」、「服務年資」在工作滿意度上有顯著的差異，性別部分：「女性」的平均數(3.6841)高於「男性」(3.4695)，顯示女性較男性對於軍中的工作滿意度較高、教育程度部分：「研究所以上」的平均數(4.5119)高於「高中(職)以下」(3.5618)、「專科」(3.4290)、「大學」(3.4665)，顯示學歷較高者對於工作滿意度較學歷低者為高，外宿資格部分：「有」的平均數(3.5383)高於「無」(3.4466)，顯示可以工作下班回家的人員，其工作滿意度較住基地內人員為高，服務年資部份：「21 年以上」的平均數(4.0714)高於「5 年以下」(3.3966)，餘「年齡」、「階級」、「婚姻狀況」、「居住地」等變項，結果均未呈現顯著差異。

表 4.10 工作滿意度與人口統計變項之差異分析

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
性別	A. 男性	3.4695	0.42604	B>A
	B. 女性	3.6841	0.42818	
年齡	A. 20歲含以下	3.5320	0.50529	N
	B. 21~30歲	3.4433	0.41657	
	C. 31~40歲	3.5664	0.42728	
	D. 41歲含以上	3.5476	0.32209	
教育程度	A. 高中(職)以下	3.5618	0.42164	D>A D>B D>C
	B. 專科	3.4290	0.39428	
	C. 大學	3.4665	0.38328	
	D. 研究所以上	4.5119	0.60847	
階級	A. 下士含以下	3.4286	0.41716	N
	B. 中士	3.4416	0.41891	
	C. 上士	3.5081	0.40180	
	D. 士官長	3.6381	0.45951	
	E. 尉官含以上	3.2857	0.47164	
婚姻狀況	A. 已婚	3.5169	0.36534	N
	B. 未婚	3.4751	0.45574	

表 4.10 工作滿意度與人口統計變項之差異分析(續)

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
居住地	A. 北部	3.5123	0.47842	N
	B. 中部	3.4674	0.43431	
	C. 南部	3.5043	0.41926	
	D. 東部(含離島)	3.5857	0.29190	
外宿資格	A. 有	3.5383	0.36139	A>B
	B. 無	3.4466	0.47567	
服務年資	A. 5年及以下	3.3966	0.43168	E>A
	B. 6~10年	3.5094	0.36892	
	C. 11~15年	3.5603	0.44331	
	D. 16~20年	3.5945	0.41007	
	E. 21年及以上	4.0714	0.55558	

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

#### 4.4.4 工作績效

如表 4.11 所示，經分析後發現，在「年齡」、「教育程度」、「階級」、在工作績效上有顯著的差異，年齡部分：「31~40 歲」的平均數(3.6925)高於「21~30 歲」(3.4982)，顯示較成熟之工作人員其工作效率較新手為高，教育程度部分：「研究所以上」的平均數(4.5370)高於「高中(職)以下」(3.5694)、「專科」(3.5380)、「大學」(3.5694)，顯示學歷高者，除依現行規定執行工作外，會運用其他方法去讓工作效率變高，階級部分：「士官長」的平均數(3.7481)高於「中士」(3.4983)，顯示較資深之工作人員其工

作效率較資淺人員為高，餘「性別」、「婚姻狀況」、「居住地」、「外宿資格」、「服務年資」等變項，結果均未呈現顯著差異。

表 4.11 工作績效與人口統計變項之差異分析

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
性別	A. 男性	3.5648	0.45803	N
	B. 女性	3.5043	0.46213	
年齡	A. 20歲含以下	3.5364	0.50226	C>B
	B. 21~30歲	3.4982	0.44505	
	C. 31~40歲	3.6925	0.44954	
	D. 41歲含以上	3.7407	0.39021	
教育程度	A. 高中(職)以下	3.5158	0.43966	D>A
	B. 專科	3.5380	0.43433	D>B
	C. 大學	3.5694	0.43756	D>C
	D. 研究所以上	4.5370	0.53248	
階級	A. 下士含以下	3.5215	0.43801	D>B
	B. 中士	3.4983	0.43365	
	C. 上士	3.5466	0.44458	
	D. 士官長	3.7481	0.48749	
	E. 尉官含以上	3.2963	0.52431	
婚姻狀況	A. 已婚	3.6141	0.43732	N
	B. 未婚	3.5354	0.46577	

表 4.11 工作績效與人口統計變項之差異分析(續)

人口統計變項		平均數	標準差	差異性
居住地	A. 北部	3.5402	0.49577	N
	B. 中部	3.5173	0.45651	
	C. 南部	3.6315	0.44699	
	D. 東部(含離島)	3.2667	0.34783	
外宿資格	A. 有	3.5923	0.41066	N
	B. 無	3.5328	0.49290	
服務年資	A. 5年及以下	3.5202	0.46340	N
	B. 6~10年	3.5132	0.43545	
	C. 11~15年	3.5920	0.41698	
	D. 16~20年	3.7168	0.49925	
	E. 21年及以上	3.9556	0.59109	

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

綜上所述，人口特性在各構面上均有產生部分顯著差異，尤以教育程度最為明顯，顯示學歷高的人員在組織承諾較可認同組織理念，在工作滿意度上可在工作中找到自我肯定，工作績效方面可以按照規定，並旁徵博引運用各種方式，非僅限於經驗法則去執行飛機檢修工作，讓工作進度加快，因此人口特性對工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效有顯著差異，假設 H1 成立。

## 4.5 相關分析

在進入假設驗證前，本節先針對工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效四構面進行 Pearson 相關分析，以觀察研究變數之間的關聯性強度，經分析過後如表 4.12 所示，工作壓力對於組織承諾呈顯著的正相關( $p < 0.001$ )，工作壓力對於工作滿意度呈現顯著的正相關( $p < 0.001$ )，而工作壓力對於工作績效則呈現顯著的正相關( $p < 0.001$ )；組織承諾對工作滿意度呈現顯著的正相關( $p < 0.001$ )，而組織承諾對工作績效則呈現顯著的正相關( $p < 0.001$ )；工作滿意度對工作績效則呈現顯著的正相關( $p < 0.001$ )。其中發現，工作滿意度與工作績效之間的相關係數(0.640)為最高，顯示受測者認為在工作滿意度中擁有高滿意度表現下，對於工作績效的相關性最強，而工作壓力與工作滿意度之間的相關係數則為最低(0.281)。

表 4.12 各構面之相關分析

構面	工作壓力	組織承諾	工作滿意度	工作績效
工作壓力	1			
組織承諾	0.386***	1		
工作滿意度	0.281***	0.570***	1	
工作績效	0.304***	0.486***	0.640***	1

\* $p < 0.05$ 、\*\* $p < 0.01$ 、\*\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

## 4.6 假設驗證

經由前述分析，我們可以進一步的藉由迴歸分析作為探討個變數之間的解釋，並驗證研究假設是否成立。以下就針對工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效之間的關係來說明，本研究以研究架構圖為基礎，並分別對各變數之間做迴歸分析，已確立自變數和依變數之間是否存在顯著關係，結果如表 4.13 所示。

表 4.13 各構面間之迴歸分析

構面	$\beta$	R <sup>2</sup>	F
工作壓力對組織承諾	0.386***	0.149	52.422
工作壓力對工作滿意度	0.281***	0.079	25.630
工作壓力對工作績效	0.304***	0.093	30.634
工作滿意度對組織承諾	0.570***	0.325	144.526
工作滿意度對工作績效	0.640***	0.409	207.835
組織承諾對工作績效	0.486***	0.237	92.958

\* $p < 0.05$ 、\*\* $p < 0.01$ 、\*\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

### 4.6.1 工作壓力對工作滿意度之影響

工作壓力與工作滿意度方面，經分析後，迴歸分析結果顯示工作壓力對工作滿意度的標準化  $\beta$  值為 0.281( $p=0.000$ )，呈正相關達顯著水準， $R^2$  為 0.079，F 值為 25.630，因此假設 H2 成立。

#### 4.6.2 工作壓力對組織承諾之影響

首先，檢定工作壓力是否會直接影響組織承諾，經分析後，迴歸分析結果顯示工作壓力對組織承諾的標準化  $\beta$  值為 0.386( $p=0.000$ )，呈正相關達顯著水準， $R^2$  為 0.149，F 值為 52.422，因此假設 H3 成立。

#### 4.6.3 工作壓力對工作績效之影響

工作壓力與工作績效方面，經分析後，迴歸分析結果顯示工作壓力對工作績效的標準化  $\beta$  值為 0.304( $p=0.000$ )，呈正相關達顯著水準， $R^2$  為 0.696，F 值為 774.852，因此假設 H4 成立。

#### 4.6.4 工作滿意度對組織承諾之影響

工作滿意度與組織承諾方面，經分析後，迴歸分析結果顯示工作滿意度對組織承諾衝突的標準化  $\beta$  值為 0.570( $p=0.000$ )，呈正相關達顯著水準， $R^2$  為 0.325，F 值為 144.526，因此假設 H5 成立。

#### 4.6.5 工作滿意度對工作績效之影響

工作滿意度與工作績效方面，經分析後，迴歸分析結果顯示工作滿意度對工作績效的標準化  $\beta$  值為 0.640( $p=0.000$ )，呈正相關達顯著水準， $R^2$  為 0.409，F 值為 207.835，因此假設 H6 成立。

#### 4.6.6 組織承諾對工作績效之影響

組織承諾與工作績效方面，經分析後，迴歸分析結果顯示組織承諾對工作績效的標準化  $\beta$  值為 0.486( $p=0.000$ )，呈正相關達顯著水準， $R^2$  為 0.237，F 值為 92.958，因此假設 H7 成立。

#### 4.6.7 工作壓力透過組織承諾影響工作績效中介效果之驗證

本研究採用 Baron and Kenny(1986)對中介變數之驗證方法來檢定變數之間的中介效果，中介效果之成立，需要滿足以下條件：

- 1.自變數對中介變數與依變數皆有顯著的影響。
- 2.中介變數對依變數有顯著的影響。
- 3.自變數和中介變數對依變數進行複迴歸分析，若自變數對依變數之間因中介變數的存在而減弱達顯著水準，此時為部分中介；若自變數對依變數因中介變數的存在而變成不顯著，則結果為完全中介。

前二條件成立，進行第三條件的驗證，其中工作壓力及組織承諾對工作績效的  $\beta$  值分別為 0.137( $p=0.012$ )及 0.433( $p=0.000$ )，調整後  $R^2$  為 0.248，F 值為 50.523，發現工作壓力對工作績效之影響，因為組織承諾加入，由 0.304( $p=0.000$ )減弱為 0.137 ( $p=0.012$ )，但仍達顯著水準，如表 4.14 所示。因此證明組織承諾為工作壓力對工作績效之間的部分中介變數，假設 H8 成立。

表 4.14 工作壓力透過組織承諾影響工作績效之中介效果

模式	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
構面	組織承諾	工作績效		
工作壓力	0.386***	0.304***		0.137*
組織承諾			0.486***	0.433***
R <sup>2</sup>	0.149	0.093	0.237	0.253
Adj. R <sup>2</sup>	0.146	0.090	0.234	0.248
F	52.422	30.634	92.958	50.523

\* $p < 0.05$ 、\*\* $p < 0.01$ 、\*\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.8 工作滿意度透過組織承諾影響工作績效中介效果之驗證

由上述分析結果可知，前二條件成立，因此開始進行第三條件的驗證，其中工作滿意度及組織承諾對工作績效的 $\beta$ 值分別為 0.537 ( $p=0.000$ ) 及 0.180( $p=0.001$ )，調整後  $R^2$  為 0.427，F 值為 113.319，我們可以發現，工作滿意度對工作績效之影響，因為組織承諾的加入，而由 0.640( $p=0.000$ ) 減弱為 0.537 ( $p=0.000$ )，但仍達顯著水準，如表 4.15 所示。因此證明組織承諾為工作滿意度對工作績效之間的部分中介變數，假設 H9 成立。

表 4.15 工作滿意度透過組織承諾影響工作績效中介效果

模式	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
構面	組織承諾	工作績效		
工作滿意度	0.570***	0.640***		0.537***
組織承諾			0.486***	0.180***
R <sup>2</sup>	0.325	0.409	0.237	0.431
Adj. R <sup>2</sup>	0.323	0.407	0.234	0.427
F	144.526	207.835	92.958	113.319

\* $p < 0.05$ 、\*\* $p < 0.01$ 、\*\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.9 工作壓力透過工作滿意度影響組織承諾中介效果之驗證

由上述分析結果可知，前二條件成立，因此開始進行第三條件的驗證，其中工作壓力及工作滿意度對工作績效的 $\beta$ 值分別為 0.245( $p=0.000$ ) 及 0.501( $p=0.000$ )，調整後  $R^2$  為 0.376，F 值為 91.793，我們可以發現，工作壓力對組織承諾之影響，因為工作滿意度的加入，而由 0.386( $p=0.000$ )

減弱為 0.245( $p=0.000$ )，但仍達顯著水準，如表 4.16 所示。因此證明工作滿意度為工作壓力對工作績效之間的部分中介變數，假設 H10 成立。

表 4.16 工作壓力透過工作滿意度影響組織承諾中介效果

模式	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
構面	工作滿意度	組織承諾		
工作壓力	0.281***	0.386***		0.245***
工作滿意度			0.570***	0.501***
R <sup>2</sup>	0.079	0.149	0.325	0.380
Adj. R <sup>2</sup>	0.076	0.146	0.323	0.376
F	25.630	52.422	144.526	91.793

\* $p < 0.05$ 、\*\* $p < 0.01$ 、\*\*\* $p < 0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.10 工作壓力透過工作滿意度影響工作績效中介效果之驗證

由上述分析結果可知，前二條件成立，因此開始進行第三條件的驗證，其中工作壓力及工作滿意度對工作績效的  $\beta$  值分別為 0.136( $p=0.000$ ) 及 0.602( $p=0.000$ )，調整後  $R^2$  為 0.422，F 值為 111.041，我們可以發現，工作壓力對工作績效之影響，因為工作滿意度的加入，而由 0.304( $p=0.000$ ) 減弱為 0.136( $p=0.000$ )，但仍達顯著水準，如表 4.17 所示。因此證明工作壓力為工作滿意度對工作績效之間的部分中介變數，假設 H11 成立。

表 4.17 工作壓力透過工作滿意度影響工作績效中介效果

模式	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
構面	工作滿意度	工作績效		
工作壓力	0.281***	0.304***		0.136**
工作滿意度			0.640***	0.602***
R2	0.079	0.093	0.409	0.426
Adj. R2	0.076	0.090	0.407	0.422
F	25.630	30.634	207.835	111.041

\*p<0.05、\*\*p<0.01、\*\*\*p<0.001

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論與建議

本研究提出工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效等研究變數，並對各變數分別定義及探討，進一步形成研究架構，且以空軍二代機修護人員之觀點來分析，並將研究結果應用在實務上的建議，俾供後續研究參考，本章共分三節，第一節為研究結論，第二節為管理意涵，第三節則為後續研究建議，以下將述明各章節。

### 5.1 研究結論

本研究主旨在探討空軍二代機修護人員之工作壓力影響到工作滿意度與組織承諾，進而影響到單位的工作績效，並依研究架構提出 10 個假設，經由統計分析結果顯示，本研究之假設均成立，茲分述如表 5.1 研究假設與分析結果表：

表 5.1 研究假設與分析結果表

研究假設	結果
H1：人口特性在工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效有顯著差異	成立
H2：工作壓力對工作滿意度會產生相關影響	成立
H3：工作壓力對組織承諾會產生相關影響	成立
H4：工作壓力對工作績效會產生相關影響	成立
H5：工作滿意度對組織承諾會產生相關影響	成立
H6：工作滿意度對工作績效會產生相關影響	成立
H7：組織承諾對工作績效會產生相關影響	成立
H8：組織承諾在工作壓力與工作績效之間具有中介效果	成立(部分中介)

表 5.1 研究假設與分析結果表(續)

研究假設	結果
H9：組織承諾在工作滿意度與工作績效之間具有中介效果	成立(部分中介)
H10：工作滿意度在工作壓力與組織承諾之間具有中介效果	成立(部分中介)
H11：工作滿意度在工作壓力與工作績效之間具有中介效果	成立(部分中介)

資料來源：本研究整理

## 5.2 管理意涵

本研究以空軍二代機嘉義基地修護人員為研究對象，希冀透過分析數據來探討工作壓力、組織承諾、工作滿意度與工作績效等構面之關係，依據本研究之結論，提出以下管理方面的建議：

經統計分析正式問卷後，發現適度的工作壓力會提升工作滿意度呈現正相關，且工作滿意度對工作績效會產生顯著的正影響，及組織承諾會藉由工作壓力來影響工作績效，與部分學者針對產業間所作之研究結果不盡相同，表示針對軍中這些修護人員，因其工作屬性及管理方式與外界不同，導致外界所稱工作壓力這個名詞，在軍中這個封閉的環境，或許不見得會適用，因為二代機屬於國防空戰的第一道防線，為了有效達成「防衛固守、有效嚇阻」的國防目標，其工作繁雜不是一般民航機可以比較的，且各級修護人員經常面臨上級及各級長官的多重指導，久而久之已經習慣壓力的存在，且在入伍讀軍校服役開始即被灌輸服從的命令及誓死達成任務的觀念，所以讓修護人員在面臨繁雜的飛機修護工作時會適時轉換念頭，將上級所給的壓力轉換成對自我的挑戰，因飛機維護工作是屬於高工時、高技術之良心事業，若能將飛機修好，對於修護人員來說，亦是一種對自我的肯定，因此適度的壓力可以有效提升工

作滿意度。

本研究發現工作壓力會正向影響工作績效，及工作滿意度會正向影響組織承諾，且組織承諾藉由工作滿意度會影響工作績效，因此軍方應下達正確的處置方針，並提供充分的資源讓修護人員去順利完成工作，且對於人員有好的修護作為時，要給予適當獎勵及表揚，讓人員滿意度提高，就會對這個組織產生認同感，讓工作績效更加卓著。

工作壓力對組織承諾呈現顯著的正相關，且組織承諾會正向影響工作績效，而工作滿意度會藉由工作壓力去影響組織承諾，意味著組織方針的正確與否，將影響人員實際工作效能，且組織會因應人員的工作壓力去適當作政策的調整，因此，除了注意官兵弟兄心態外，應該明確律定各項法條及規定，讓人員有所依循，而不是口頭的承諾或是臨時起意，一切都要於法有據，才不會有無頭蒼蠅的情事發生，使得人員工作壓力提升，進而對組織產生懷疑的態度，這才是軍中當前所應作之事，也是修護人員的主官管所需注重的觀點。

此外，由表 4.9、4.10 及 4.11 表中可以得知，教育程度係影響「工作滿意度」、「組織承諾」及「工作績效」之要點，建議軍中應完善人員的進修制度，並建立一良好的學習環境，並鼓勵人員不斷在職進修、充實自我本職學識，以滿足人員求知之慾望，也可以讓人員在固有思想上，學習到創新及改進之能力，使得飛機修護工作可以追求更有效率、更全面之方法，才可以達到捍衛領空之目標。

### 5.3 後續研究建議

本研究主要是針對空軍二代機嘉義基地修護人員為主，但礙於人力及時間的不足，未能將台灣各式二代機修護人員包含在內，且本研究為

了取樣的便利性，僅以便利抽樣為主，導致資料來源過於狹隘，使得代表性不足，未來希望能夠採取隨機抽樣，且將樣本數擴大至全島各空軍二代機基地人員，可以使研究結論更趨近於母體，使得研究能貼近實際結果。

而近年來，國軍正面臨各項人員縮減的政策，在總工作量沒有縮減的情況下，修護人員的工作壓力比以往更為加重，以空軍修護人員來講，為達到部頒飛機妥善率，達成上級交付的任務，經常是沒日沒夜的加班，且不像外面企業有加班費可以支領，因此，在工作量不變的情況下，對於單位同仁的壓力負荷則是主官(管)更應該關心的，由本研究結果可以發現，影響單位工作績效因素，除了工作壓力外，組織方針的正確與否更是影響滿意度的關鍵。因此，未來研究者若能夠增加不同的構面加以探討，發掘不同的因素來驗證並找出如何減少員工工作壓力的方法，並且採深入訪談方式進行此項議題的研究，將可使本議題可以獲得更深入之了解。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 王世福(民 94)，工作價值觀、組織承諾、工作滿意與工作績效相關性之研究—以國軍徵募士兵為例，靜宜大學企業管理研究所碩士論文。
2. 王俊翔(民 98)，信任關係、工作滿足、知識分享與組織創新關係之研究—以新竹地區資訊業者為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
3. 王銘傑(民 93)，內部行銷、工作壓力、工作士氣、工作滿足與工作績效關係之研究—以台灣省各縣市警察局為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
4. 石淑惠(民 86)，公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究，淡江大學教育資料科學系研究所碩士論文。
5. 朱明謙(民 89)，高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，義守大學管理科學研究所碩士論文。
6. 江信逸(民 97)，企業社會責任、組織承諾與組織公民行為關係之研究，南台科技大學研究所碩士論文。
7. 江美惠(民102)，工作投入與工作滿足對工作績效的影響—以A卷商中部地區業務員為例，逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文。
8. 江鴻鈞(民 84)，台灣省國民小學初任校長的工作壓力與因應方式之研究，國立台中師範學院初等教育研究所碩士論文。
9. 吳秉恩(民 82)，組織行為學，臺北：華泰文化事業公司。

10. 吳豐旭(民 94)，國際觀光旅館員工工作壓力與工作績效關係之研究—情緒智力的干擾效果，南台科技大學研究所碩士論文。
11. 李元墩(民 101)，主管僕人式領導與員工組織承諾及其工作績效關係之研究—以臺南市戶政事務所為例，長榮大學高階管理在職專班碩士論文。
12. 李世麒(民97)，領導風格、工作滿意度、組織承諾及工作輪調對工作績效影響之研究—以空軍為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
13. 李維英(民 100)，工作壓力、組織承諾、工作滿足與工作績效之關聯性研究—以陸軍女性軍士官為例，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
14. 林大鈞(民 101)，人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
15. 林志峰(民 95)，主管領導型態、人格特質、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以國防部軍備局生產製造中心生產工廠為例，南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
16. 林建成(民 99)，地方審計機關信任關係、工作滿足、知識分享與組織創新關係之研究，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
17. 林雅倫(民 95)，壽險業激勵制度、工作滿意度及工作績效相關性之研究，國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。
18. 林澄貴(民 90)，知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究—以中鋼公司為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

19. 邱信憲(民 83)，工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
20. 施惠文(民 94)，工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究—以高雄市政府員工為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
21. 范熾文(民 95)，學校經營與管理，高雄：麗文書局。
22. 徐蓉芬(民 92)，研發人員人格特質與工作績效關係之研究—以某高科技公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
23. 張春興(民 84)，現代心理學，台北：東華書局。
24. 張哲嘉(民 101)，人格特質、工作壓力、家庭衝突對工作績效影響之研究—以空軍新竹、嘉義基地修護人員為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
25. 張純青(民 93)，組織正義、工作壓力與工作績效關係之研究—以金融控股公司為例，朝陽科技大學保險金融管理系碩士班論文。
26. 張淼江(民 92)，兩岸員工工作價值觀、工作滿意與工作績效關係之研究—以定期貨櫃運送業為例，國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文。
27. 張舒昀(民 94)，台灣地區地方教育行政人員工作壓力與工作滿意關係之研究，國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班論文。
28. 張誠仁(民 90)，個人特質、工作滿足、工作壓力、主管領導與離職傾向關係之研究—壽險行銷人員之探討，逢甲大學保險學系研究所，碩士論文。
29. 張麗嬌(民 101)，組織成員的變革認知、工作滿意度、領導風格與離

職傾向之關聯性研究—以軍備局中山科學研究院轉型行政法人為例，國防大學管理學院財務管理學系碩士論文。

30. 曹勝雄、陳嘉隆、王國欽(民 84)，旅行社組織氣候-工作壓力對員工離職傾向之影響研究，觀光研究學報，第1卷，第2期，1-18頁。
31. 梁榮輝、蘇聖珠、廖泰宏(民 97)，食物鏈企業導入ISO國際認證關鍵成功因素之研究，華人前瞻研究，第4卷，第1期，55 -73頁。
32. 許士軍(民 89)，管理學，臺北：東華書局。
33. 郭旭修(民 71)，電話話務人員心理變數與工作壓迫感及服務績效之實證研究，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
34. 陳宗賢(民 92)，員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究—以上市公司為例，南華大學管理研究所碩士論文。
35. 郭明熊(民 77)，工作壓力來源、解決個人問題的能力及工作壓力反應之相關研究，國立交通大學研究所碩士論文。
36. 陳春希、高瑞新(民 99)，工作壓力與工作適應：探討不同工作特性基層警察人員組織承諾的調節效果，人力資源管理學報，第10卷，第4期，1-31頁。
37. 陸洛、高淑芳(民 88)，主管工作壓力的族群差異：個人背景、工作與職業因素，中華心理衛生學刊，第12卷，第2期，23-66頁。
38. 陳盈璋、汪文政(民 98)，國際觀光旅館業高階管理者領導能力對工作績效之關連性研究，多國籍企業管理評論，第3卷，第1期，205-218頁。
39. 陳家聲、龔景立(民 89)，我國國人工作生活品質經驗之研究，管理

評論，第19卷，第1期，31-79頁。

40. 陳富強(民 96)，探討國軍主財人員工作壓力、工作滿意度、工作價值觀與組織承諾關聯性之認知，華人前瞻研究，第5卷，第3期，17-39頁。
41. 陳聖明、林顯輝(民 97)，航空修護人員工作壓力與因應策略關係之研究—以高雄國際機場為例，美容科技學刊，第5卷，第1期，193-220頁。
42. 渠正慈(民 99)，基層警察人員工作壓力、夫妻關係與婚姻品質關聯性之研究—以台北市政府警察局為例，中央警察大學研究所碩士論文。
43. 黃琮柏(民 98)，國軍主計財務軍官對單位組織變革認知與組織承諾關聯性之研究，臺東大學研究所碩士論文。
44. 楊新興(民 101)，人格特質、工作特性、組織氣候及工作壓力對組織承諾之影響—以台南區太陽能及LCD面板等危機產業為例，國立成功大學高階管理碩士在職專班論文。
45. 葉兆祺(民 88)，國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究，國立臺中師範學院國民教育研究所，碩士論文。
46. 詹益森(民 101)，警察人員進用制度與工作績效之研究—以臺中市政府警察局為例，國立彰化師範大學研究所碩士論文。
47. 趙必孝、曹勝雄、陳嘉隆、王國欽(民 93)，企業組織支援系統對大陸台商幹部之工作-家庭衝突之研究，中山管理評論，第12卷，第1期，63-91頁。
48. 劉明德等譯(民 82)，管理學，臺北：桂冠書局。

49. 劉榮哲(民 93)，女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文。
50. 潘錫君(民 97)，工作壓力對工作滿意度之影響：以組織承諾為調節變項，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
51. 蔡育佑(民 95)，運動教練工作壓力、工作價值觀與組織承諾之相關分析，輔仁大學體育學刊，第10卷，第5期，106-119頁。
52. 鄭明興(民 99)，觀光行政人員工作壓力、休閒參與及工作滿意度之相關研究—以移民署國境事務大隊移民官為例，國立高雄應用科技大學研究所碩士論文。
53. 鄭振豐(民 98)，警察人員工作動機、工作投入、工作滿意度與組織承諾之關聯性研究—以台北縣警局為例，中華大學研究所碩士論文。
54. 鄭媛文、任麗華(民 94)，桃園縣國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究，教育理論與實踐學刊，第14期，205-233頁。
55. 鄭復源(民 98)，人格特質、自我導向學習、組織承諾與工作績效之相關性研究，東海大學管理碩士在職專班論文。
56. 盧怡萍(民 99)，情緒智慧及職場友誼對工作績效的影響—以南部高科技產業為例，國立高雄應用科技大學研究所碩士論文。
57. 賴明政(民 93)，企業倫理行為、組織承諾、工作滿足與組織公民行為關係之研究，企業管理學報，第60期，31-59頁。
58. 謝金燕(民 100)，組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響—以嘉南農田水利會為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。

59. 簡杏霏(民 99), C航空公司空服員休閒參與對工作壓力與職業倦怠關係之研究，大仁科技大學研究所碩士論文。
60. 簡嘉良(民 98), 領導風格、組織文化、工作壓力、組織承諾及離職傾向相關之研究—以南部汽車業務員為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
61. 蘇玟慈(民 100), 高職學生參與志願服務之組織承諾、組織公民行為對工作滿足影響之研究—以高雄市為例，國立高雄應用科技大學研究所碩士論文。
62. 蘇義祥(民 88), 中華電信專戶服務部門領導型態與工作績效關係之研究:服務人員特質及成熟度的調節作用，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。

## 二、英文部分

1. Angle, H. L. & Perry, L. L. (1981), An Empirical Assessment of Organization Commitment and Organizational Effectiveness, Administrative Science Quarterly, Vol.12, No.1, pp.1-15.
2. Aranya, N., Kushnir, T. & Valency, A. (1986), Organizational Commitment in a Male Dominated Profession, Human Relations , Vol.39, No.5, pp.433-448.
3. Bedian, A. G. & Armenakis, A. A. (1981), A Path Analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Ambiguity, Academy of Management Journal, Vol.24, No.2, pp.417-424.
4. Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978), Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: a factor analysis, model and literature review, Personality Psychology, Vol.31, pp.665.
5. Beehr, T. A. (1998), Research on Occupational Stress: an Unfinished Enterprise, Personnel Psychology, Vol.51, pp.835-844.
6. Campbell, J. P. (1990), Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology, In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. pp.687-732.
7. Farrell, D. J. (1978), A contingency theory of socialization, Administrative Science Quarterly, Vol.21, pp.433-452.
8. French, J. R., Rogers, W. & Cobb, S. (1974), Adjustment as Person Environment Fit. In C. V. Coelho, D. A. Hamburg & J. E Adams (Eds.), New York: Basic Book.

9. Greenberg, G. & Baron, R. A. (1997), Behavior in Organization, 6th, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
10. Guieford, J. P. (1965), Fundamental statistics in psychology and education, New York: McGraw-Hill.
11. Hall, D. T., Schneider, B & Nygren, H. T. (1970), Personal Factors in Organization Identification, Administrative Science Quarterly, Vol.15, pp.176-189.
12. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction, New York: Harper and Brother.
13. Jamal, M. (1990), Relationship of Work Stress and Type-A Behavior to Employees, Work Satisfaction, Organization Commitment, Psychosomatic Health Problems and Turnover Motivation, Journal of Human Relations, Vol.43, No.8, pp.727-738.
14. Jex, S. M. (1998), Stress and Work Performance, London: Sage Publications.
15. Kane, J. S. & Lawler, E. E. (1976), Performance Appraisal Effectiveness: its Research in Organizational Behavior, Greenwich, pp.425-478.
16. Kanter, R. M. (1968), Commitment and Social Organization: A study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities, American Sociological Review, Vol.33, pp.499-517.
17. Katz, D. & Kahn, R. L. (1966), The Social Psychology of Organizations, New York: John Wiley & Sons, Inc.
18. Korman, A. (1977), Organization Behavior, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

19. Korman, A. (1977), Organization Behavior, Englewood Cliffs, Prentice Hall, Inc., New Jersey.
20. Kaiser, H. F. (1974), An index of Factorial Simplicity, Psychometrika, Vol.39, pp.31-36.
21. Lazarus, R. S. (1984), Psychological Stress and the Coping Process, New York: McGraw-Hill.
22. Locke, E. A. (1976), The Nature and Consequences of Work Satisfaction. In M. Dunnette(Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
23. Matteson, M. T. & Ivancevich, J. M. (1987), Controlling Work Stress, London: Jossey-Bass.
24. Meglino, B. M. (1977), Stress and Performance, Are they always Supervisory Management, Vol.22, No.3, pp.2-12.
25. Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991), A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment, Human Resource Management Review, Vol.1, No.1, pp.61-89.
26. Michaels, R. E., Day, R. L. & Joachimsthaler, E. A. (1987), Role Stress among Industrial Buyers: an Integrative Model, Journal of Marketing, Vol.51, No.2, pp.28-45.
27. Maslow, A. (1954), Motivation and Personality, New York: Harper.
28. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974), Organizational Commitment, Work Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians, Journal of Applied Psychology, Vol.59, pp.603-609.

29. Reiner, D. M. & J. Zhao. (1999), The Determinants of Work Satisfaction Among United States Air Force Security Police, Review of Public Personnel Administration, pp.5-18.
30. Robbins, S. P. (2003), Organizational Behavior, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Inc.
31. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (1999), Managing Organization Behavior, NY: John Wiley and Sons Inc.
32. Staw, B. M. (1977), Commitment to a Policy Decision : A Multi theoretical perspective, Administrative Science Quarterly, No.23,pp.40-64.
33. Tombaugh, J. R. & White, L. P. (1990), Downsizing: An Empirical Assessment of Survivors, Perceptions in a Post Layoff Environment, Organizational Development Journal, Vol.52, No.2, pp.32-43.
34. Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2007), Using multivariate statistics, 5th edition. needham heights, MA: Allyn and Bacon.
35. Vandenberghe, C., Bentein, K. & Stinglhamber, F. (2002), Affective Commitment to the Organizational, Supervisor and Work Group:Antecedents and outcomes, Journal of Vocational Behavior, Vol.64, pp.47-71.
36. Viswesvaran, C. & Deshpande, S. P. (1993), Are Conclusions of Union Commitment Robust to Empirical Techniques Employed, Relations Industrielles, Vol.48, No.3, pp.539-557.
37. Vroom, V. H. (1964), Work and Motivation, New York: John Wiley & Sons.

38. Venkatraman, N. & Ramanunjam, V. (1986), Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches, Academy of Management Review, Vol.11, No.4, PP.801-814.
39. Wasti, S. A. (2005), Commitment Profiles: Combinations of Organizational Commitment Forms and Work Outcomes, Journal of Vocational Behavior, Vol.67, pp.290-308.



## 附錄一：問卷調查表

親愛的受訪者，您好：

本問卷調查僅供學術研究之用，係探討『空軍二代機修護人員的工作壓力、組織承諾、工作滿意度、工作績效關係之研究-以空軍嘉義基地為例』的研究問卷。

期盼您能撥出寶貴時間填答，您所提供的意見對於本研究具有重要價值，此份問卷採不計名方式，敬請安心作答。由於您的幫忙與協助，使本研究得以順利完成，對於您熱心的協助，最後謹致十二萬分的謝意！

敬祝您身體健康，成功順心！

南華大學企業管理系管理科學碩士班

指導教授：黃國忠博士

研究生：張健豪敬上

填答說明：

本問卷共有五大部份共 4 頁，請依序各部份的陳述作答。

### 第一部分：工作壓力

填答說明：以下問題是有關個人工作或心理感受的描述，請您仔細閱讀下列問題題目後，依據目前所服務單位之工作實際感受，將最合乎(或最接近)您的實際情形的答案，在各選項中適當的□內打「V」；並請不要遺漏任何一題。

項次	項目	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1.	我可以在人力不足情況下完成指派的工作	<input type="checkbox"/>				
2.	我在工作中，感受到相互衝突的要求	<input type="checkbox"/>				
3.	我常從事一些沒有必要的工作	<input type="checkbox"/>				

4.	我相當清楚自己在工作上職掌	<input type="checkbox"/>				
5.	我的工作常處於矛盾的狀態	<input type="checkbox"/>				
6.	我覺得總有許多工作等著我去完成					
7.	我可以明確了解長官要求我達成目標					
8.	我相當清楚什麼時候該做什麼事	<input type="checkbox"/>				
9.	我對自己的工作內容非常瞭解	<input type="checkbox"/>				
10.	工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事	<input type="checkbox"/>				
11.	我的工作比其他同事繁重	<input type="checkbox"/>				
12.	我相當了解自己在工作上的責任	<input type="checkbox"/>				
13.	我的工作要耗費很大的體力與精神才能完成	<input type="checkbox"/>				
14.	我感到工作負荷量在大量增加中	<input type="checkbox"/>				
15.	我必須遵守長官的政策才能完成指派的工作	<input type="checkbox"/>				

第二部分：組織承諾

填答說明：以下問題是有關個人對組織承諾感受的描述，請您仔細閱讀下列問題題目後，依據目前所服務單位之各種感受，將最合乎(或最接近)您的實際情形的答案，在各選項中適當的□內打「V」；並請不要遺漏任何一題。

項次	項目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.	我不希望離開現在的單位。	<input type="checkbox"/>				
2.	我很高興能留在現有單位服務。	<input type="checkbox"/>				
3.	現在的服務單位值得我為它盡忠職守。	<input type="checkbox"/>				
4.	現在單位所碰到的問題也就是我的問題。	<input type="checkbox"/>				
5.	在現有單位服務，對我有很深的意義。	<input type="checkbox"/>				
6.	我希望能留在現有單位。	<input type="checkbox"/>				
7.	即使軍中環境改變，我也不會退伍。	<input type="checkbox"/>				
8.	我無法選擇是否要離開現有單位。	<input type="checkbox"/>				

### 第三部分：工作滿意度

填答說明：以下問題是有關個人對工作滿意度感受的描述，請您仔細閱讀下列問題題目後，依據目前所服務單位之各種感受，將最合乎(或最接近)您的實際情形的答案，在各選項中適當的□內打「V」；並請不要遺漏任何一題。

項次	項目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.	我對上司對待部屬的方式感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
2.	我對上司作決策方針的能力感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
3.	我對工作帶給我在工作環境中享有一定的地位感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4.	我對工作的負荷量感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
5.	我對工作不會讓我作違背良心的事情感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
6.	我對工作的穩定性感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
7.	我對工作的升遷制度感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
8.	我對工作中有為別人服務的機會感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
9.	我對工作中有吩咐別人做事的權力感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
10.	我對工作環境(設備、照明、空間等)感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
11.	我對工作上表現常被肯定及讚賞感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
12.	我對工作中能以自己的方式處理事情感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
13.	我對工作中能自由運用自己的判斷力感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
14.	我對能從工作中得到某種成就感到滿意。	<input type="checkbox"/>				

第四部分：工作績效

填答說明：以下問題是想了解您對「工作績效」的看法，請您仔細閱讀下列問題題目後，依據目前所服務單位之各種感受，將最合乎(或最接近)您的實際情形的答案，在各選項中適當的□內打「V」；並請不要遺漏任何一題。

項次	項目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.	整體而言，我可以做好單位所交付的任務。	<input type="checkbox"/>				
2.	我會完全支持上級長官的決定。	<input type="checkbox"/>				
3.	我會依照標準作業程序(SOP)完成工作。	<input type="checkbox"/>				
4.	我經常規劃與安排自己所負責工作的進度。	<input type="checkbox"/>				
5.	我在工作上，會表現出負責的態度。	<input type="checkbox"/>				
6.	我經常整理手邊的工具或文件，並隨時物歸原處。	<input type="checkbox"/>				
7.	就工作上，我覺得我的平均工作效率相當高。	<input type="checkbox"/>				
8.	當同事碰到問題時，我會給予支持與鼓勵。	<input type="checkbox"/>				
9.	我經常負擔額外的工作，來幫助別人或爭取團體績效。	<input type="checkbox"/>				

五、個人基本資料：
1.性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2.年齡： <input type="checkbox"/> 20歲(含以下) <input type="checkbox"/> 21-30歲 <input type="checkbox"/> 31-40歲 <input type="checkbox"/> 41歲(含以上)
3.教育程度： <input type="checkbox"/> 高中、職(含以下) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所以上
4.階級： <input type="checkbox"/> 下士(含以下) <input type="checkbox"/> 中士 <input type="checkbox"/> 上士 <input type="checkbox"/> 士官長 <input type="checkbox"/> 尉官(含以上)
5.婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚
6.居住地： <input type="checkbox"/> 北部 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 南部 <input type="checkbox"/> 東部(含離島)
7.外宿資格： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
8.服務年資： <input type="checkbox"/> 5年(含)以下 <input type="checkbox"/> 6至10年 <input type="checkbox"/> 11至15年 <input type="checkbox"/> 16至20年 <input type="checkbox"/> 21年以上

感謝您撥空填寫此份問卷，謝謝！

如有其他意見請提供：

