

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

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

ON THE IMPACT OF PERSONALITY, WORKING PRESSURE AND

WORK-FAMILY CONFLICT ON JOB PERFORMANCE-TAKING

REPAIRING PERSONNEL IN HSINCHU AND CHIAYI AIR FORCE

OPERATIONAL BASES AS THE CASE STUDY SUBJECT

指導教授：黃國忠 博士

ADVISOR：KUO-CHUNG HUANG Ph.D.

研究生：張哲嘉

GRADUATE STUDENT：CHE-CHIA CHANG

中 華 民 國 1 0 1 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

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

研究生：張 折 嘉

經考試合格特此證明

口試委員：王智立

黃國忠

黃德輝

指導教授：黃國忠

系主任：陳中獎

口試日期：中華民國 101 年 5 月 29 日

誌謝

研究所兩年，我特別感謝我的恩師黃國忠博士及師母郭美貝老師，在過程中耐心地指導我論文以及不斷的激勵，讓我可以順利在兩年畢業，亦師亦友的情誼讓我永生難忘，老師及師母的鼓勵更是讓我備感溫馨，由衷地感謝恩師。在論文審閱與口試時，感謝口試委員王智立老師、黃德舜老師能夠不吝給我批評與指正，也使得本論文能夠更真臻完善。

求學的過程中，特別感謝班代格嘉，處理班上的事物任勞任怨，讓我們能夠安心地求學。也特別感謝博士班學長維文，碩士班同學威智，以及筱茜、晉豪、禎璟、易達、珠金、大鈞、鴻麟，不辭辛苦地幫忙及提醒，讓論文進度能夠更加順遂。

部隊長官及學長們的支持，讓我無後顧之憂的完成學業，俊宏、斌賢、勝吉三位班長更是在我求學過程中給予我最大的支持，讓我能夠安心的修業，由衷地感謝你們。

最後要感謝我的父母親，養家之餘還支助我順利完成學業，給予我最大的鼓勵。而愛妻安琪在我軍旅生涯及求學的過程中，不辭辛苦的接送小孩，張羅飲食，關注起居，督促功課，下班之餘還有繁瑣的家事從不間斷，然相較付出，實於心有愧，深情謝意難表於萬一，兩個小調皮芷璇及書維，更是我的精神支柱，在此，將我的成就獻給我的父母親、愛妻及兩個小孩，謝謝你們！

張哲嘉 謹誌於
南華大學企業管理系
中華民國 101 年 6 月

南華大學企業管理系管理科學碩士班

100 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：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

研究生：張哲嘉

指導教授：黃國忠 博士

論文摘要內容：

空防為國家安全的首要防線，作戰的訓練更須持續精練，空軍二代戰機成軍至今已十餘年，維持戰機的妥善率是所有修護人員的目標。在國防政策的指導下，部隊正轉型成為小而精、小而實的可恃戰力，人員精減但工作量卻增加，讓工作壓力日以俱增，導致修護人員與家庭相聚時間減少，對單位而言，成員的工作壓力增加更對單位的工作績效有影響。本研究旨在了解修護人員的人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突與工作績效的關聯性。研究採用問卷調查法，以空軍新竹及嘉義基地共發放 400 份問卷，正式問卷回收後，獲取 340 份有效問卷，有效樣本回收率為 85%，結果如下：

(一)修護人員的個人特徵（性別、年齡、婚姻、服務年資、學歷、階級）

對人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突及工作績效有顯著差異。

(二)人格特質對工作壓力及工作-家庭衝突皆有負向影響，人格特質藉由工作壓力影響工作-家庭衝突。

(三)人格特質對工作績效有正向影響，工作壓力對工作績效有負向影響，人格特質藉由工作壓力影響工作績效。

(四)工作壓力對工作-家庭衝突有正向影響，工作-家庭衝突對工作績效有

負向影響，工作壓力藉由工作-家庭衝突影響工作績效。

關鍵詞：人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突、工作績效、修護人員

Title of Thesis : On the Impact of Personality, Working Pressure and
Work-Family Conflict on Job Performance-Taking
Repairing Personnel in Hsinchu and Chiayi Air
ForceOperational Bases as the Case Study Subject

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

Graduate Date : June 2012

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Che-Chia Chang

Advisor : Kuo-Chung Huang Ph.D.

Abstract

Due to air defense as the first defensive line, its combat training needs to be refined more continuously. So far, Air force second-generation fighters have created for more than ten years and maintaining the proper rate of the fighters is the objective of all repairing personnel. Under the guidance of the national defense policy, the armed forces are transforming into a small but powerful dependable combat power. Due to staff reduction and the increased workload, the working pressure increases gradually, resulting in the family time decrease of repairing personnel; for units, working pressure increases of personnel would affect the work performance of the unit. This study aims to understand the correlation among personality, working pressure, work-family conflict and job performance of repairing personnel. In this study, the questionnaire survey method was adopted and 400 questionnaires were distributed to Hsinchu and Chiayi Air force operational bases, among which 340 valid questionnaires were obtained, with the effective response rate in

85%.

The results are as follows:

1. There are significantly differences in the personal characteristics (gender, age, marriage, years of service, education and class) of repairing personnel on personality, working pressure, work-family conflict and job performance.
2. Personalities have a negative impact on working pressure and work-family conflict; personalities affect work-family conflict by working pressure.
3. Personalities have a positive impact on job performance and working pressure has a negative impact on job performance; personalities affect job performance by working pressure.
4. Working pressure has a positive impact on work-family conflict and work-family conflict has a negative impact on job performance; working pressure affects job performance by work-family conflict.

**Keywords : Personality, Working Pressure, Work-Family Conflict,
JobPerformance, Repairing Personnel**

目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	iii
目錄.....	v
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.....	2
1.3 研究範圍與對象.....	3
1.4 研究限制.....	3
1.5 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 人格特質.....	5
2.1.1 人格特質之定義.....	5
2.1.2 人格特質之意涵.....	6
2.2 工作壓力.....	9
2.2.1 工作壓力之定義.....	9
2.2.2 工作壓力之意涵.....	10
2.3 工作-家庭衝突.....	13
2.3.1 工作-家庭衝突之定義.....	13
2.3.2 工作-家庭衝突之意涵.....	15
2.4 工作績效.....	16
2.4.1 工作績效之定義.....	16

2.4.2 工作績效之意涵.....	18
2.5 各構面間之關係.....	19
2.5.1 人格特質對工作壓力.....	19
2.5.2 人格特質對工作-家庭衝突.....	20
2.5.3 人格特質對工作績效.....	21
2.5.4 工作壓力對工作-家庭衝突.....	21
2.5.5 工作壓力對工作績效.....	22
2.5.6 工作-家庭衝突對工作績效.....	24
第三章 研究方法.....	25
3.1 研究架構.....	25
3.2 研究假設.....	26
3.3 研究變數之操作型定義.....	26
3.4 問卷設計與抽樣方法.....	29
3.4.1 研究對象與抽樣.....	31
3.4.2 資料分析方法.....	32
第四章 研究結果與討論.....	34
4.1 因素分析與信度分析.....	34
4.2 人口統計分析.....	42
4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析.....	43
4.4 相關分析.....	50
4.5 假設驗證.....	51
第五章 結論與建議.....	58
5.1 研究結論.....	58
5.2 管理意涵.....	59

5.3 後續研究建議.....	60
參考文獻.....	62
一、中文部分.....	62
二、英文部分.....	68
附錄一：研究問卷.....	72
個人簡歷.....	76

表目錄

表 2.1 五大人格特質	7
表 2.2 A型與B型人格特質類型	8
表 2.3 A型與B型人格特質之特徵	9
表 2.4 工作壓力五個層面	12
表 2.5 工作-家庭衝突構面	16
表 2.6 國內外學者對工作績效的定義	18
表 3.1 前測之信度分析	31
表 4.1 各構面之KMO值與球形檢定結果	36
表 4.2 人格特質之因素分析	36
表 4.3 工作壓力之因素分析	38
表 4.4 工作-家庭衝突之因素分析	39
表 4.5 工作績效之因素分析	40
表 4.6 信度分析結果	42
表 4.7 人口統計分析	42
表 4.8 人格特質與人口統計變項之差異分析	44
表 4.9 工作壓力與人口統計變項之差異分析	46
表 4.10 工作-家庭衝突與人口統計變項之差異分析	47
表 4.11 工作績效與人口統計變項之差異分析	49
表 4.12 各構面之相關分析	50
表 4.13 各構面間之迴歸分析	53
表 4.14 人格特質透過工作壓力影響工作-家庭衝突中介效果	54
表 4.15 人格特質透過工作壓力影響工作績效中介效果	55
表 4.16 人格特質透過工作-家庭衝突影響工作績效中介效果	56

表 4.17 工作壓力透過工作-家庭衝突影響工作績效中介效果	57
表 5.1 研究假設與分析結果表	58

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	4
圖 2.1 工作壓力源影響工作績效的過程之基本模式.....	23
圖 3.1 研究架構圖	25
圖 3.2 問卷設計流程.....	30

第一章 緒論

本研究之目的在探討影響空軍地勤修護人員工作績效關係之相關因素。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。

第一章共分為五節，包括本研究之背景與動機、目的、範圍與對象、研究限制及研究流程，茲分述如下：

1.1 研究背景與動機

空軍自民國 93 年起，歷經精實案、精進案、精粹案及近兩年來的精進士官制度，等重大變革的影響下，需面臨人員的精簡與縮編，而在人員精減但總工作量日益增加的情況下，人員所面臨的課題是平均工作量的增加以及壓力的產生，這兩種情況的出現，勢必會影響工作者與家庭相處及和諧，且造成工作與家庭角色間的衝突，亦可能影響工作績效。然而，中華民國現役主力戰機的首要任務，乃是維護台海和平穩定局勢發展，對於對岸共軍軍事預算逐年平均大幅提升，以及軍備日益增加的武力威脅下，相反的，我國卻受限於軍備武器得之不易，以及導致軍事武器日漸老舊的情況下，戰機維護與保養的工作更是顯得刻不容緩，使得修護人員日積月累的工作壓力與家庭衝突間更明顯產生及增加，壓力的產生，使得年輕的同袍往往在不堪負荷的情況下選擇離職，而許多的中階幹部也因為工作量較以往增加，紛紛在年資滿 20 年，達到領終身俸的門檻馬上辦理退伍，不繼續留任，因而導致新血與資深人才的流失，更是加深整體環境的惡性循環。

工作壓力會造成情緒失控、人際關係疏離、工作績效下降，最後甚

至導致人員不堪負荷而死亡 (Bowers,1999)，因此，飛機修護人員的工作壓力如果沒有得到適當管道的紓解，其接續所引發的後果，除了可能使家庭與工作間的衝突升高、影響著個人的健康以及工作績效不佳外，更可能會引發飛行安全的疑慮。因此，探討修護人員工作壓力的紓解、家庭及工作之間衝突的解決之道，進而激發最佳的工作績效，使修護品質能保持最佳狀態，實為一項不能忽視的重要課題。

本研究基於此一動機，針對空軍修護人員在各項重大組織變革後，在個人人格特質不同的情況下，對於工作壓力、家庭與工作衝突及工作績效間是否具有關聯性進行探討，並以台灣空軍新竹及嘉義兩基地修護單位為樣本，進行研究。期望能在此發掘其中重要關鍵因素，進而增加組織的效能，降低人員工作壓力與家庭之間的衝擊。

1.2 研究目的

空軍二代戰機為目前空防的主要戰力而戰機的維護與保養更是不得有絲毫差錯，而修護過程必須十分嚴謹，力求修護紀律的貫徹，戰機修護成員必須齊心協力，完成上級所交付之任務。但近年來，由於精實案等重大組織變革實施，人員減少但工作量卻不減反增，使得修護人員工作壓力日以俱增，導致修護人員與家庭相聚時間減少，對修護單位而言，成員的工作壓力增加更會對單位的工作績效有相當的影響，因此，本研究嘗試藉由了解修護同仁的人格特質、工作壓力及家庭與工作衝突這三個面向來探討對於工作績效的影響，期望藉由此研究提供管理者在對於修護人員的壓力調適，以及對於同仁家庭與職場上的不同角色扮演下，對於產生出不同壓力等方面做為參考，以提升修護人員在戰機維修的品質與修護工作的績效，進而提高飛機妥善率，以肩負國家安全的職責，因此，本研究之目的如下所示：

- (一) 回顧、蒐集及彙整國內外之人格特質，工作壓力、家庭與工作衝突及工作績效等相關文獻。
- (二) 探討個人變項（性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、階級及現任職務）對於工作壓力、家庭與工作衝突及工作績效等變項是否有顯著性差異。
- (三) 探討戰機修護同仁不同人格特質對於工作壓力、家庭與工作衝突與工作績效等變項間之關聯性及影響性。
- (四) 彙整相關文獻與調查分析的結果，提出適當的建議與改善方法，使其能有效解決修護人員在職場與家庭所帶來的壓力。

1.3 研究範圍與對象

本研究主要係探討戰機修護人員之人格特質、工作壓力、家庭與工作衝突及工作績效各變項間之關係以及影響。研究對象以空軍新竹、嘉義兩基地之戰機基層修護人員為對象，包含管理階層（校級軍官）、督導階層（尉級軍官、士官長）及執行階層（上士至士兵）。

1.4 研究限制

由於人力、物力、時間、環境及情境等因素影響，造成研究上仍有以下限制：

- (一) 本研究對象以戰機修護人員為主，但本研究受限於人力、物力及時間上的限制，無法將台灣所有戰鬥機修護單位列入樣本，為了本研究順利的進行，將以空軍新竹基地及嘉義基地之戰機修護人員作為問卷調查對象來進行研究，仍無法涵蓋所有戰機修護人員，有待日後更多研究者能相互研究，配合驗證。
- (二) 本研究以便利抽樣之問卷調查方式取得基本資料，由於受訪者在填

寫問卷時，可能受到當時環境、情緒、認知、態度及氣氛等主、客觀因素影響，導致部分資料調查之真實性，以及後續資料分析受到限制。

1.5 研究流程

本研究首先論述研究之背景與動機，以確立研究主題及目的，接著進行資料的收集以及文獻回顧，進而提出本研究之研究架構，其後設計出本研究之衡量工具，並藉由問卷所蒐集之樣本進行分析與討論，最後提出本研究之結論與建議，如圖 1.1 所示。

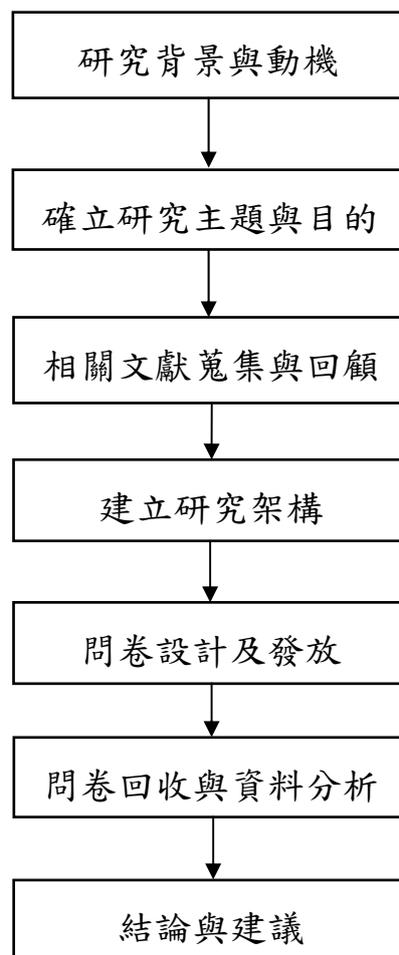


圖 1.1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章將本研究四個變數相關議題，就國內外文獻作理論性探討，做為本研究的理論基礎，藉此推導出本研究的基礎架構，包括第一節探討人格特質的相關文獻，第二節探討工作壓力的相關文獻，第三節探討工作-家庭壓力的相關文獻，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的相互關係之研究，茲分別適述如下：

2.1 人格特質

2.1.1 人格特質之定義

所謂人格 (Personality)，是指個體在組織之內的動態行為，而這些心理生理系統決定了個人獨特的思想與行為 (Allport, 1961)。而 Kleinmuntz (1967) 則指出，人格為獨特的組織因素，讓個體與其他個體的存在產生差異，而且人格會決定個體與環境之間產生交互作用的型態。人格乃是個人在對別人、對自己以及對各項事物等各方面的適應下，該行為上所顯示的獨特個性；此種獨特個性，乃是由個人在遺傳、環境、成熟、學習等因素的交互作用之下，表現在身心等各方面的特質所組成，該特質有具有相當的統整性與持久性 (張春興、楊國樞，民 73)。特質也解釋為相當持久的反應傾向，是人格基本結構的單位 (Cattell, 車先蕙等譯，民 86)。Robbins (2003) 亦指出，人格是個體整個成長及發展的動態觀念，並且指出人的反應以及與他人互動的所有方式。人格乃為一個人持續不變的思考、感覺與行為的模式，可以用來解釋員工在組織內的所作所為，以及他們對工作和組織所產生的態度 (George & Jones, 吳玲玲譯，民 93)。

長久以來，研究人格的理論非常多，主張特質論的學者認為，人格主要由先天的基因來決定，不容易受到後天環境影響，這些學者強調，人格乃是與生俱來的，並強調人格乃受遺傳的影響，而後來的學者則認為人格的型態主要是由個體早期的經驗所決定。特質乃為概括的、個人化的決定傾向，是個體對於環境一致而穩定的反應（Allport & Odber，葉光輝譯，民 94）。特質乃是人格的一種分析的單位，指出個人在不同情境中反應的一致性，跟一般人用來描述的方式相當類似；人格也可以作為解釋人類感覺、想法與行為一致性的一組特徵（Pervin, Cervone & John，葉光輝譯，民 94）。陳國彬（民 98）認為，特質論強調人格是有意識的，也可以從最明顯的特定反應行為、一般習慣反應逐次到「人格特質」層次做為直接連結或分析。

2.1.2 人格特質之意涵

由於人格特質的種類繁多，許多學者嘗試將眾多的人格特質加以歸類，以便有效的預測個人行為。人格區分為「外向的-內向的」、「理智的-直覺的」、「有判斷力的-有洞察力的」等四個構面，共十六種人格類型（Myers, Briggs & Furnham, 1992），Rotter（1966）將人格特質分為內控型人格與外控型人格兩種。

過去有許多研究結論，均頗為一致的支持人格特質的「五因素模型」（Five-Factor Model）（Borgatta, 1964; Norman, 1963）。其中 Norman（1963）的研究更顯重要，該學者根據五種人格特質向度，分別予以命名，包括情緒穩定性、外向性、宜人性、嚴謹性及文化性，稱為「五大人格特質」（Big Five）。Costa & McCrae（1985）則進一步將 Norman（1963）的五大人格特質區分修改為「神經質」（Neuroticism）、「外向性」（Extraversion）、「經驗開放性」（Openness to Experience）、「親和性」

(Agreeableness) 及「勤勉正直性」(Conscientiousness)，五大人格特質的結構至此發展完成，被後續研究廣泛採納與運用。

許清鈞 (民 93) 參考金融業實際的情況，對五大人格特質加以修訂後使用，將五大人格特質分述如表 2.1 所示。

表 2.1 五大人格特質

類型	人格特質
外向型	健談的、好社交的、熱情的、主動的、人際取向的。
神經質	焦慮、緊張不安、情緒化、自卑。
和善性	有禮貌、可信賴、溫和的、助人的、寬恕的。
嚴謹自律性	努力的、自我要求的、有組織的、負責的、堅忍的。
經驗開放性	好奇的、富創造力、獨創的、非傳統性。

資料來源：許清鈞 (民 93) 金控成立後銀行之組織氣候，員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。

陳文聰、謝婉菱 (民 95) 在對旅館從業人員人格特質與工作滿意的研究中，整理出五大人格特質分別為：(一) 開放型 (Openness) 是指組織成員之特質為好奇的、富創造力的、獨創性、及喜歡求新求變的。(二) 嚴謹性 (Conscientiousness) 是指組織成員之特質為努力的、自我要求、勤勉的、有責任感、成就導向、可靠的、有效率以及有組織的。(三) 外向性 (Extraversion) 是指組織成員之特質為健談、喜於交際、充滿熱情、有自信、喜歡表現、愛冒險以及有野心的。(四) 友善性 (Agreeableness) 是指組織成員之特質為可信賴的、溫和的、助人的、和藹的、好相處的、有禮貌的以及有同情心的。(五) 情緒穩定性 (Emotional

Stability/Neuroticism) 是指組織成員之特質為不易焦慮、不易緊張、不過分擔心、不易沮喪、性情平和以及平靜的。另外，吳麗敏（民 75）參考 Friedman & Roseman（1959）將人格特質分類如表 2.2 所示。

表 2.2 A 型與 B 型人格特質類型

類型	人格特質
A型人格 (Type A)	具有旺盛企圖心及侵略性，且經常努力奮鬥不懈，期能以最少時間獲得最大成就，並在行為與情緒上，可以知覺想和別人一較高下。
B型人格 (Type B)	較具有耐心、不具攻擊性、行動緩慢、不注重競爭及成就感

資料來源：吳麗敏（民 75），情境因素、主管領導風格與部屬工作意願之關係，文化大學企研所碩士論文。

不過A型人格與B型人格並非完全對立的兩面，A型人格者有時可能有B型人格的行為特徵，只是這部分的行為並非長期性持續。因此我們無法確切的認定一個體是否為A型人格或B型人格，只能辨明其程度上的差異（胡秉鈞，民 75）。郭佩雯（民 86）也提到，A/B型之分類並非絕對的二分法，而是兩種極端，大部分人的性格都是介於這二種極端之間。B型人格者也可能擁有部分A型人格的特徵，所以一般說來，人們可能都是部分A型人格與部分B型人格的混合體，只是其中一種型態較為明顯而。

Howard, Cunningham & Rechnittzer（1977）在研究12家公司中，也指出在組織中具A型人格比率愈高，則公司成長率也愈高，也就是說A型人格者的比率與公司成長率呈正相關（李儒宜，民 76）。以下就A型人格特質與B型人格特質之不同列示如表2.3所示：

表 2.3 A 型與 B 型人格特質之特徵

A 型人格	B 型人格
說話速度快	有耐心地處理事情
對工作投入	以穩定的速度工作
打斷他人說話	以輕鬆的方式生活
容易發脾氣	放鬆時不會有罪惡感
對於安逸閒散感到不耐	不在意時間限制
高度競爭性	細心地思考事情
試圖完成數項工作	競爭性較低
強烈地感到時間急迫	不輕易發怒

資料來源：McShane & Von Glinow, 2001, Organizational Behavior Second Edition, pp.208、本研究整理。

2.2 工作壓力

2.2.1 工作壓力之定義

Selye (1956) 將壓力由工程學引用到社會科學的領域後，諸多學者開始發展關於這方面的研究，認為壓力是身體為了滿足需要而產生的一種非特異性的生理反應，Selye (1974) 將壓力定義為：壓力是人體任何需求所產生的一種非預期的反應，是由壓力源 (Stressors) 所引發的反應。而 Cooper, Marshall & Marshall (1978) 在研究中也指出，壓力乃是表示環境因子衝擊個人的直接影響，以及個人對壓力源的反應等現象。郭旭修 (民 71) 表示，壓力是指個體再受到威脅，或者產生困難的情況下，其心理所呈現出的一種不平衡的狀態，因此，當個人在執行某項事務，或在環境下產生不適應，亦可能有壓力產生。藍采風 (民 74) 研究中就指出，壓力是指在某種情況之下，讓個人感覺受到某種程度的威脅，也

提到壓力會使人感到身心的不適。而壓力的產生，往往是個人在心理所產生的反應。

張春興（民 94）在「現代心理學」一書中就有提到，壓力是個人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 94）在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。大多數的學者都將壓力視為是不平衡的現象或者不愉快的結果。

Greenberg & Baron（1997）表示，壓力是個體在面對外界的壓力源時，情緒、認知以及生理這三方面的交互作用下所產生的一種反應模式。當戰鬥機修護人員的能力以及經驗不足的情況下，面對種種的困難任務時，將可能會面臨更大的壓力產生，這也是林立曼（民 99）在研究戶政人員工作壓力之研究中，對於壓力定義為工作或者在環境中所呈現的要求，超過個人能力以及可以使用資源的刺激，過程乃是一種適應性的反應，而其結果卻是因人而異，將可導致個人心理及生理正向或者負向改變的狀態。

2.2.2 工作壓力之意涵

面對科技的日益更新及社會環境的變遷，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感（Gmelch, 1982），Atkinson（1988）將工作壓力來源分為內在壓力與外在壓力，內在壓力包括身體上、行為上、認知上及情感上的壓力，外在壓力包括工

作環境、工作特性及社會文化上的壓力。Jamal (1990) 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、陳嘉隆、王國欽 (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。

吳學燕 (民 84) 在對警務人員研究壓力來源時發現壓力來源分為內部因素與外部因素兩類，茲分如下：

(一) 內部因素

1. 工作本身：工作量大、繁瑣、工作時間長單調煩悶、找不到重點及危險高。
2. 勤務的壓力：變動頻繁、機動勤務與專案多。
3. 角色的要求：角色模糊與角色衝突。
4. 組織結構因素：階級森嚴與升遷機會狹窄。
5. 組織領導方式：懲多於獎、要求績效的壓力、連帶處分責任重、內部管理的壓力以及風紀問題的壓力。

(二) 外部因素

1. 關說壓力。
2. 民眾的過度期許。
3. 協助事項繁重。
4. 未受到尊重。
5. 物質誘惑的壓力。
6. 外在環境的誘惑。
7. 社會地位的壓力。

8. 婚喪喜慶各種集會的壓力。
9. 社會適應的壓力。
10. 治安惡化的壓力。

工作壓力多半來自於工作本身以及個體本身，有學者認為壓力會帶給人們的效應具有正負兩面，正向壓力可使個體產生警覺性或挑戰感；負向壓力則會於心理上造成焦躁易怒、恐懼、憂慮與低自尊等（Charles G. Morris, 羅慧筠、陳秀珍譯，民 83）。梁文嘉（民 85）也指出，工作壓力乃是由工作的特性造成個人之能力與工作需求間的差距，而引發心理上的反應。李嘉聖及陳益世（民 88）也認為，工作壓力大多指工作上無法適應，所產生的各種不愉快的負面現象，而這種現象發生的原因，可能會來自於工作本身，也有可能來自於工作環境，或是工作者本身的能力無法配合；而藍采風（民 89）認為，工作壓力乃是工作者在上班時間內所經驗以及壓力；吳明隆、紀有田（民 93）在研究學校行政人員的工作壓力與學校效能關係中也指出，工作壓力包含五個層面，列示如表 2.4 所示。

表 2.4 工作壓力五個層面

類型	解釋
工作負荷	指行政工作負荷量輕重的感受。
人際關係	指人與人間的溝通、互動的關係。
專業知能	指教學或辦理行政業務應具備的知能。
個人行為	指學生（個人）在校行為表現及舉止。
角色衝突	指組織中個人同時具有不同的期望而導致衝突。

資料來源：吳明隆、紀有田（民 93），學校行政人員工作壓力與學校效能關係之研究，學校行政雙月刊（29）：pp.170-181、研究者整理。

黃儀方（民 95）定義工作壓力分為下列兩項：（一）工作本身壓力：個人工作任務有直接關係者，其主要的壓力來源包括工作要求、角色衝突、角色模糊與角色負荷等。（二）人際關係：壓力的來源肇因乃是團體動力以及管理行為，領導行為，缺乏凝聚力、內部衝突與地位不相稱等。

空軍地勤飛機修護人員每天在面對不同的工作及挑戰，除了飛機維修外，更是要擔負戰備任務以及突發性的狀況，身上所肩負的壓力相對加重，單純以飛機修護來講，壓力就頗大，陳聖明、林顯輝（民 97）在對高雄國際機場航空地勤工作人員工作壓力與因應策略關係中就發現，航空地勤人員對整個工作壓力的感受，乃是屬於中高程度，而其中工作壓力的來源是來自於環境的因素以及上級的因素。

2.3 工作-家庭衝突

2.3.1 工作-家庭衝突之定義

隨著時間的變化及社會變遷，人生的階段總是會面臨到不同的過程，從求學階段到就業階段、結婚生子等，皆扮演不同的角色，而這些角色均有可能身兼數職，男性可能身兼兒子、先生、員工及父親等角色，而女性可能同時扮演女兒、妻子、員工及母親等角色，而在不同角色的扮演下，就會面臨到對角色不同的期望，在面對不同角色的期望而產生不相容時，就會產生角色衝突。根據 Kahn,Wolfe,Quinn,Snook & Rosenthal（1964）定義指出，「工作-家庭衝突」為角色間的衝突，是由於在面對工作以及家庭的兩種不同的角色，在某一方面產生不相容而肇致的角色壓力，也就是說，在工作與家庭的關聯中，發生兩者期望產生不同的要求而導致不相容，就會有「工作-家庭衝突」的產生。

Pleck、Staines & Lang (1980) 研究發現，加班的頻率、工時的長短、每日工作的安排以及身心的工作需求，都是影響工作家庭衝突的重要特性。Greenhaus & Beutell (1985) 定義「工作-家庭衝突」為：當個體扮演工作或是家庭中的任何一種角色時，將相對的會使得另外一種角色的扮演產生困難。工作和家庭對於大部份的已經成年的工作者來說，主要是生活的主要領域，工作與家庭的衝突起因於在這兩個領域中的有限資源下，企圖滿足自身在工作角色與家庭角色的要求 (Bruce, Edward & Marjorie, 1997)。

工作-家庭衝突具有方向性的問題，除了工作影響到家庭 (工作-家庭衝突，Work to Family Conflict，以下簡稱 WFC)，家庭亦有可能影響到工作 (家庭-工作衝突，Family to Work Conflict，以下簡稱 FWC)。一般來講，WFC 和 FWC 是工作與家庭之間衝突的不同形式，因為它們起源於不同的生活領域。Gutek, Searle & Klepa (1991) 研究發現，個體花費在工作上或是家庭生活領域的時間越多，產生的 WFC 或 FWC 就越多。Netemeyer, Boles & McMurrian (1996) 也認為，工作家庭衝突是指工作的要求、工作的時間太多與導致產生的壓力影響到個體，進而阻礙了履行在家庭內角色衝突的形式；而所謂家庭工作衝突，乃是因為對家庭的要求、奉獻在家庭的時間太多，以及家庭壓力太大，進而影響個體難以履行在工作中角色的要求。也就是說，工作家庭衝突、家庭工作衝突，是兩種具有區別性，卻仍相關的角色間衝突形式。當在工作過程當下，相對的會影響家庭，相反的家庭與工作之間也會互相影響 (Edwards & Rothbard, 2000; Frone, 2003)；陳俊谷 (民 96) 定義工作家庭衝突乃為個體面對工作與家庭兩種角色，在某些方面彼此互不相容時，所產生的角色壓力，而這些角色壓力可以來自於時間、緊張、行為上的衝突。

2.3.2 工作-家庭衝突之意涵

趙必孝、陳以亨、張健豪、林虹君（民 93）在對大陸台商幹部之工作-家庭衝突的研究中，定義工作-家庭衝突乃為個體在面對工作角色與家庭角色時，產生無法兼顧而感受不相同的程度。Byron（2005）整理並回顧過去的研究，進一步的將 WFC 與 FWC 關聯性歸為三類：（一）工作領域的變數（Work Domain Variables），例如：工作的壓力（Job Stress）、工作的投入（Job Involvement）。（二）非工作領域的變數（Nonwork Domain Variables），例如：家庭的投入（Family Involvement）、家人的支持（Family Support）、處理家庭事務與花在照顧小孩上的時間（Number of Hours Spent on Housework or Childcare）。（三）個體及人口統計變數（Individual and Demographic Variables），例如：性別（Sex）、所得（Income）、處理事情的方式（Coping Style）。陸洛、黃茂丁（民 94）研究有關工作與家庭的雙向衝突也發現：（一）女性家庭的要求顯著多於男性，但男性與女性在工作上並無顯著差異。（二）擁有較年幼子女者，較多的知覺「工作-家庭衝突」與「家庭-工作衝突」產生。（三）工作的時數以及工作的負荷都與「工作-家庭衝突」有關。當家庭與工作之間無法取得平衡，進而造成衝突的產生，很容易產生個人在生理及心理上的負面情緒，包含在個人健康方面、情緒方面、角色的扮演、除了會導致家庭、婚姻以及親子間的和諧外，在職場上也容易產生情緒低落、無法準時上下班、士氣低落、甚至導致公司績效下滑，進而影響到組織承諾以及工作權等現象（許碧芬、蕭文玲，民 89；William & Ralph，2006）。張廖麗珠、張家銘（民 96）以台中縣市已婚職業婦女為研究樣本，研究已婚職業婦女角色衝突與休閒阻礙關係中也發現，職業婦女在感受「工作佔用我與家人相處的時間」的「角色衝突」的因子最高。

黃英忠、董玉娟（民 90）文獻探討 Greenhaus & Beutell（1985）在整理過去的研究中發現，導致角色間的衝突因素來源如表 2.5 所示。

表 2.5 工作-家庭衝突構面

構面	因素	衡量構面
工作—家庭衝突	以時間為基礎的衝突 (Time Based Conflict)	一個人將時間投入在某個角色中，將使其無法有更多的時間投入到另一個角色
	以壓力為基礎的衝突 (Strain Based Conflict)	是來自一個角色所生的壓力，可能會影響另一個角色的扮演
	以行為為基礎的衝突 (Compotment Based Conflict)	乃由於在角色中的行為可能無法滿足另一個角色行為的期待。

資料來源：Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J.（1985）, “Sources and conflict between work and family roles,” Academy of Management Review, 10（1）, pp.76-88、本研究整理。

綜合上述可得知，工作-家庭衝突是從角色衝突理論所產生出來的，亦指在兩種不同的領域中，無法同時兼顧工作及家庭這兩種領域而造成彼此間的角色衝突。

2.4 工作績效

2.4.1 工作績效之定義

工作績效在一般的組織行為的研究中，是一個重要的依變項，藉由工作績效的研究結果，可以探討各變項之間對績效所產生的結果。在組

織中也常以個人工作的績效做為判斷組織的貢獻度，亦作為績效評估來回饋的重要依據，並且具有檢驗的性質。而員工對於自身能力範圍內所付出的辛勞，如果能在績效的評估準則下，得到令人滿意的獎勵，才能達到預期效果。因此工作績效本身的內容一直是相關研究的探討重點處。Reddin (1970) 認為工作績效是指員工在對其職務上各項工作目標所達成之程度。

Schermerhorn (1999) 認為「工作績效是指工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」。Campbell (1990) 在研究中提到，工作績效是指個人作為一個組織成員，為完成該組織所期望、規定、或正式化的角色需求時所表現的行為反應。Motowidlo & VanScotter (1994) 亦對任務績效做了註解：指一種個人工作上的結果，此一結果直接關係到組織所期望或指定任務，判斷的準則在於是否合乎正式角色所加諸於個人部分的要求。情境績效能塑造組織的、社會的及心理的情境，以作為任務績效活動及過程的催化劑，包括自願執行非正式工作的任務活動、協助並與他人相互合作以完成任務活動等。蘇義祥 (民 88) 在研究指出：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；所以，當員工之生產力高時，表示組織之整體經營績效高。

歷年來由於各學者研究立論不同，因此定義也各有所差異，本研究彙整各學者對工作績效的定義，茲列示表2.6所示。

表 2.6 國內外學者對工作績效的定義

研究者	年代	工作績效的定義
吳秉恩	民75	績效的評量為一種控制的功能，具有檢驗的功能。
蘇義祥	民88	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；當員工之生產力高時，表示組織之整體經營績效高。
張森江	民92	所有與組織目標有關的行為且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以衡量。
李順能	民94	員工有能力在某特定期間內完成工作的行為表現，同時亦指部屬或群體達成目標的效益項目。
Borman & Motowidlo	1993	所有與組織目標有關的行為，且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以測量
Schermerhorn	1999	工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量。
Brouther	2002	個人對其職務上的各項工作目標之達成程度，反映出員工工作任務實現的程度，亦是員工實現工作需求的程度

資料來源：本研究整理。

2.4.2 工作績效之意涵

Campbell (1990) 在其研究架構中提出工作績效的分類方法，將工作績效區分為任務績效 (Task Performance) 與情境績效 (Contextual Performance)。而 Borman & Motowidlo (1993) 將工作績效定義為「所有與組織目標有關的行為且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予

以測量」，渠等依循 Campbell (1990) 的研究架構，把工作績效區分為任務績效與情境績效，並加以說明及分類。所謂任務績效是指現職人員執行對組織技術核心具有貢獻度之活動的效果，不是直接執行技術過程的一部份，就是間接提供組織所需之原料或服務。

Robbins (1998) 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) 將工作績效區分為任務績效、溝通、順從及額外努力四個構面，來評估員工的工作績效。

工作績效可以用來對於員工的表現衡量評鑑並加以比較，使主管(管)得藉以瞭解修護人員表現，以及激勵同仁對於修護工作的努力，並協助同仁達成戰機修護的品質及維護戰機的妥善率。

2.5 各構面間之關係

2.5.1 人格特質對工作壓力

龍育民(民 90)研究軍官人格特質、工作特性與工作壓力之相關性，研究發現：A 型人格特質與工作壓力為正相關，尤其是「工作負荷過度」及「角色衝突」特別顯著。

曾國斌(民 90)針對不同產業及人格特質之從業人員進行工作壓力之差異性分析研究，結果顯示：(一)高科技產業之從業員其工作壓力較傳統產業從業員為高；(二)人格特質變項對整體工作壓力有顯著差異，越傾向 A 型人格特質者所感受的工作壓力越大；越傾向 B 型人格特質者

所感受的工作壓力越小。

顏瑞玲（民 91）以壽險公司業務員為研究對象，探討人格特質、工作壓力與工作滿足之相關，研究發現：（一）A 型人格特質與工作壓力有顯著相關，A 型人格特質越顯著者工作壓力越大；（二）工作壓力中以「工作負荷量」為最主要的壓力來源；（三）工作壓力與教育程度呈負相關，即教育程度較高者其工作壓力較小。

王進清（民 91）以大專院校軍訓教官為對象，探討人格特質、工作壓力與工作滿足之關聯性，研究結果顯示：（一）A 型或 B 型人格特質對工作壓力無顯著性差異；（二）軍訓教官的工作壓力因年齡、學歷、職務與年資不同而有顯著差異。

2.5.2 人格特質對工作-家庭衝突

Watson & Clark（1984）研究指出，具有高度負向特質的人，面對明顯的壓力環境，會感受到痛苦、不安、緊張、焦慮，接收到更多負面情緒狀態，處理事情較為負面，相反的正向人格，個性偏向、有活力、積極主動、樂觀、和善等特質，投入場所有許多歡愉感，有較多的感受，而 Judge（1993）也提到，有高度正向人格特質的人，面對工作-家庭衝突可快速調整自我，取得平衡，工作-家庭衝突較低。

Bruck & Allen（2003）指出工作與家庭之間的情緒影響，會受心情而決定，其中最主要的因素為人格特質，而屬於認真盡責性的人格特質對工作影響家庭有著負向的影響，亦表示認真盡責性的特質愈高，相對的工作影響家庭衝突愈低。

蘇雅君（民 96）針對電腦從事人員研究指出，人格特質與工作-家庭衝突有部份的顯著差異，其中精神敏感性與經驗開放性的人格特質有顯著的影響。

2.5.3 人格特質對工作績效

Hersch & Scheide (1967) 研究中顯示，內外控人格與長官所評定的工作績效相關達到顯著的水準。

Majumder, MacDonald & Greever (1977) 認為內外控人格與工作績效之間有相關。Spector (1982) 回顧相關的研究認為內控型的人格特質對於組織的工作績效較好。

郭玉玲 (民 72) 發現A型人格領導者之領導績效高於B型領導者。這些研究結果都顯示，人格類型與工作績效有相關，具有某種人格類型的人其工作績效會高於其他人格類型。

陳姿安 (民 97) 研究藥廠業務人員發現人格特質中情緒敏感性與工作績效呈負向關係，其他人格特質皆為正向關係。

陳銘森 (民 97) 研究金屬刀具業招募銷售業務人員時，以開放性人格特質較為最佳，嚴謹性與宜人性人格特質居次，神經質人格特質為較不適合此工作性質。不同人格特質銷售業務人員需採用不同的銷售流程技術訓練，首要加強的部分為在銷售介紹與售後服務之技術傳承。

黃張水好 (民 98) 在對壽險業人員的研究中也指出，角色壓力、人格特質、信任關係及工作績效有顯著差異獲得部分支持。其中人格特質與工作績效之間有部分相關。

2.5.4 工作壓力對工作-家庭衝突

林月娜、吳明隆 (民 93) 以高雄市85所公立國民小學的專任行政人員為對象，研究國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應策略，結果發現：

- (一)「角色間的衝突」程度相對較高於「角色內的衝突」，但整體上沒有太高的角色衝突。

- (二)工作壓力各層面中「工作負荷」所產生的的壓力程度相對較高，而「人際關係」所產生的壓力感受程度相對較低。顯示國民小學專任行政人員因「工作負荷」所造成工作壓力相對較重，但整體上沒有太高的工作壓力。
- (三)不同性別、年齡、婚姻、子女、行政職務、行政年資、學校規模、創校歷史之專任行政人員，在角色衝突各層面沒有太大的不同。
- (四)未婚者在「工作肯定」之工作壓力感受大於已婚者；一般幹事在「決策參與」之工作壓力感受大於人事、會計及專技人員。
- (五)專任行政人員感受角色衝突與工作壓力有相關，且角色衝突感受程度愈高，工作壓力之感受程度亦愈大。

郭倍宏（民 98）以輔導會員工為對象研究其工作-家庭衝突、工作壓力、知覺主管支持與離職傾向關係中發現：輔導會所屬員工所面臨的工作壓力愈大者，則工作-家庭衝突愈大。

2.5.5 工作壓力對工作績效

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。直到近幾年，Jex（1998）才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，如圖2.1所示。

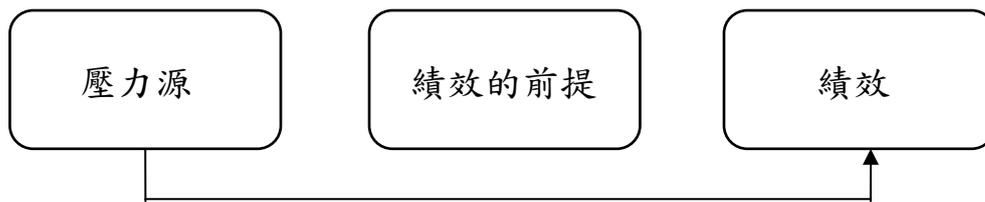


圖 2.1 工作壓力源影響工作績效的過程之基本模式

資料來源：Jex, S. M. (1998). Stress and job performance. London: Sage Publications.

朱明謙 (2000), 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

Jex (1998) 針對此模型提出三個主張：

1. 壓力源直接及間接影響工作績效的機制。
2. 大部分的壓力源都是間接影響工作績效，只有少部分是直接影響。
3. 並不是所有的壓力源對於工作績效都是負面的影響。

由上述可得知，大部分的壓力源都是透過績效的前提，間接影響工作績效，這些前提主要是受個人內在動機的影響。壓力源對於工作績效並不是只有負面的效果，可能會因個人的能力、思考模式、人格特性和價值觀等的不同，而有不同的影響。

朱明謙 (民 90) 以高科技人員為對象，探討其休閒行為、工作壓力與工作績效之相關性，研究發現以下結論：(一) 工作壓力會因性別、教育程度、職務、婚姻狀況不同而有顯著差異。(二) 工作績效因年齡、職務、婚姻狀況不同而有顯著差異。(三) 工作壓力與工作績效有顯著負相關。(四) 工作壓力對工作績效有顯著預測力。

而心理學家葉克斯 (R.M Yerkes) 與杜德遜 (J.D Dodson) 經實驗研究歸納出的一種法則稱之為『葉杜二氏法則』，用來解釋心理壓力、工作

難度與作業績效三者之間的關係。工作難度與壓力高低而異。在簡單容易的工作情境下，較高的心理壓力之下，將產生較佳的成績；在複雜困難的情緒擾亂認知性的心理活動所致，凡是複雜困難的工作，在工作程序上必定含有多種因素的交互配合的關係，如果心理壓力過高，思考稍有疏忽，就難免忙中出錯。簡單工作多屬重複性的活動，此種活動日久集會形成自動化的連鎖功能，至此地步，不須認知思考，若有心理壓力存在，不但不致於影響自動化功能的進步，反而有可能使自動化的速度提升（張春興，民 84）。

2.5.6 工作-家庭衝突對工作績效

莊惠婷（民 99）在研究探討基層員警之職家互涉、核心自我評價與工作績效之間的關係中發現，職家互涉與工作績效呈現負向相關，也就是說，員警本身所具備的家庭及工作角色，產生的衝突越大，相對的對於工作的績效則是越差。

曾文彥（民 100）針對北部地區公務人員研究發現，公務人員經歷家庭影響工作衝突，會降低本身在職場上的工作績效，工作-家庭衝突許多研究已被證實會負向影響工作績效甚至會造成離職意願的提高，無論對員工個體或是組織發展而言皆是不利的影響。

周奕辰（民 101）以天下雜誌2011年公佈之1000大製造業中之高科技產業公司為研究對象，發現工作-家庭衝突對工作績效具顯著正向影響，說明高科技產業的員工，對於工作與家庭之間相互衝突越大，對於工作績效的影響就越大。

第三章 研究方法

本章綜合前述之動機、目的與文獻的回顧，確立研究變數建構出本研究之研究架構，進而提出研究假設，並藉由進行本研究工具問卷調查的前測結果，來奠定本研究的正式問卷，以確保本研究的正確性，然後針對本研究對象及分析方法詳加敘述。

3.1 研究架構

本研究以空軍嘉義及新竹基地戰機修護人員為研究對象，依據研究動機、研究目的，綜合相關文獻分析整理，提出本研究架構圖。本研究架構以探討人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突與工作績效彼此間關係之研究，本研究架構圖如圖 3.1 所示。

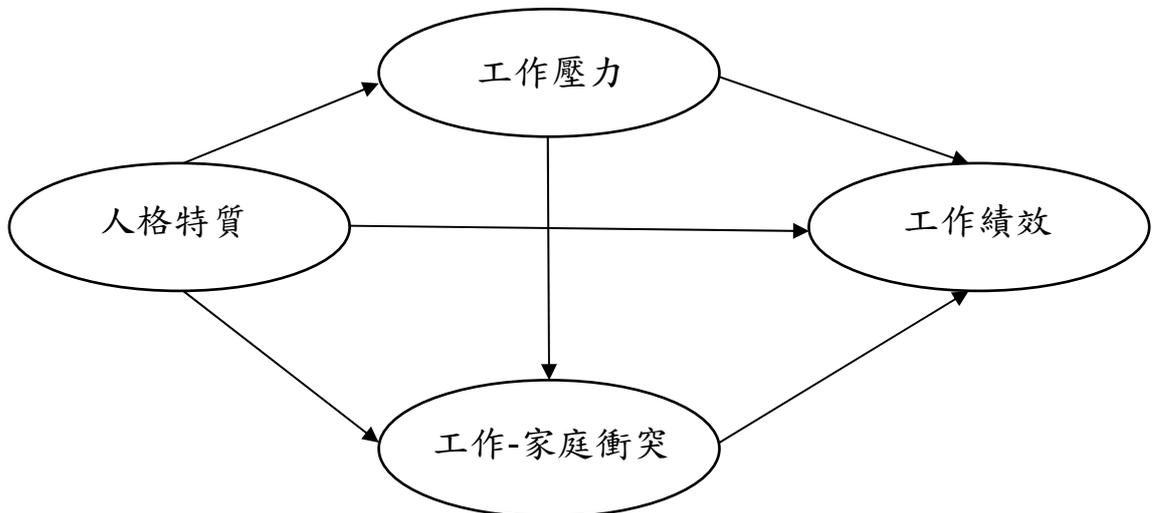


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究假設

根據本研究之動機、目的與文獻探討，發展出本研究之假設，整理如下：

- H1：人格特質對工作壓力會產生顯著的負向影響。
- H2：人格特質對工作-家庭衝突會產生顯著的負向影響。
- H3：人格特質對工作績效會產生顯著的正向影響。
- H4：工作壓力對工作-家庭衝突會產生顯著的正向影響。
- H5：工作壓力對工作績效會產生顯著的負向影響。
- H6：工作-家庭衝突對工作績效會產生顯著的負向影響。
- H7：人格特質透過工作壓力影響工作-家庭衝突中介效果
- H8：人格特質透過工作壓力影響工作績效中介效果
- H9：人格特質透過工作-家庭衝突影響工作績效中介效果
- H10：工作壓力透過工作-家庭衝突影響工作績效中介效果

3.3 研究變數之操作型定義

本研究根據文獻探討，所確立出各研究變數之操作型定義，並且針對研究目的以及戰機修護人員之性質加以設計，以符合本研究探討之主題。以下分述各構面之操作型定義。

(一)人格特質

吳麗敏（民 75）將人格特質定義為兩種：A 型人格（Type A）乃是具有旺盛企圖心及侵略性，且經常努力奮鬥不懈，期能以最少時間獲得最大成就，並在行為與情緒上，可以知覺想和別人一較高下。反之，較具有耐心、不具攻擊性、行動緩慢、不注重競爭及成就感，此類特質的

人則稱之為 B 型人格 (Type B)。本研究量表參考龍育民 (民 90) 使用呂勝瑛 (民 73) 參考國外有關資料修改, 以及吳麗敏 (民 75) 所提出之定義來設計, 共發展出 15 題問項, 並針對修護人員工作特性進行修改, 並經由專家學者加以校對題意, 以確立題項所呈現之完整性。

(二)工作壓力

黃儀方 (民 95) 定義工作壓力分為下列兩項：

1. 工作本身壓力：個人工作任務有直接關係者，其主要的壓力來源包括工作要求、角色衝突、角色模糊與角色負荷等。
2. 人際關係：壓力的來源肇因乃是團體動力以及管理行為，領導行為，缺乏凝聚力、內部衝突與地位不相稱等。

本研究量表係參照採引自黃儀方 (民 95) 參考曾怡錦 (民 93) 的研究問卷來設計, 共發展出 12 題問項, 並針對修護人員工作特性進行修改, 並經由專家學者加以校對題意, 以確立題項所呈現之完整性。

(三)工作-家庭衝突

Greenhaus & Beutell (1985) 定義「工作-家庭衝突」為：當個體扮演工作或是家庭中的任何一種角色時, 將相對的會使得另外一種角色的扮演產生困難。陳俊谷 (民 96) 也指出工作-家庭衝突為個體面對工作與家庭兩種角色在某些方面彼此互不相容時, 所產生的角色壓力, 這些角色壓力可以來自於時間、緊張、行為上的衝突。本研究量表將參照採引自 Greenhaus & Beutell (1985) 與陳俊谷 (民 96) 提出之定義來設計, 共發展出 11 題問項, 並針對修護人員工作特性進行修改, 並經由專家學者加以校對題意, 以確立題項所呈現之完整性。

(四)工作績效

Borman & Motowidlo (1993) 將工作績效定義為：所有與組織目標有關的行為，且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以測量。Motowidlo & VanScotter (1994) 亦對任務績效做了註解：指一種個人工作上的結果，此一結果直接關係到組織所期望或指定任務，判斷的準則在於是否合乎正式角色所加諸於個人部分的要求。

陳建閔(民 97)對工作績效分為參考 Borman & Motowidlo (1993) 對工作績效所提出的理論基礎，將工作績效區分為任務績效與情境績效兩類，並對其定義分析如下：

1. 任務績效

任務績效指工作者在工作上所表現的熟練度，會直接影響組織的技術核心效能，而大部分工作者在自己所負責的工作範圍內依照流程作業，透過個人直接執行技術性的表現，或間接提供技術程序所需要的材料與服務，而給予衡量所表現的反應。

2. 情境績效

情境績效所涵蓋的範圍不僅侷限於組織內部的正式系統控制，而是對組織效能有貢獻的其他活動所表現的熟練度。它可以為：支持一般性組織的、社會的、心理的環境界定，而此一環境則是技術核心得以運作的背景。故情境績效可視為工作者面對組織技術核心的運作有關的一般性社會與心理環境時，並根據個人自由心證方式所採取的行為或表現；其包括自願執行非正式規定活動、堅持完成任務、合作幫助他人、完成團隊任務等，以及在非正式場合自動贊同、支持與堅持組織目標的熱誠、行為或活動，都可視為情境績效的表現及反應。

本研究採用陳建閔（民 97）運用余德成（民 85）所參考 Borman & Motowidlo（1993）之定義設計，共發展出 17 題問項，並依修護單位特性略為修改設計，並經由專家學者加以校對題意，以確立題項所呈現之完整性。

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前測和發放。

本研究之衡量工具為問卷，問卷皆依研究目的、修護性質和操作型定義加以修改編制，問卷題項皆以針對空軍戰機修護人員之特性，進行文字上的修訂而成，問卷初稿完成後接續以信度及因素分析確立問卷內部的一致性，經修改後完成本研究正式問卷，如圖 3.2 所示。

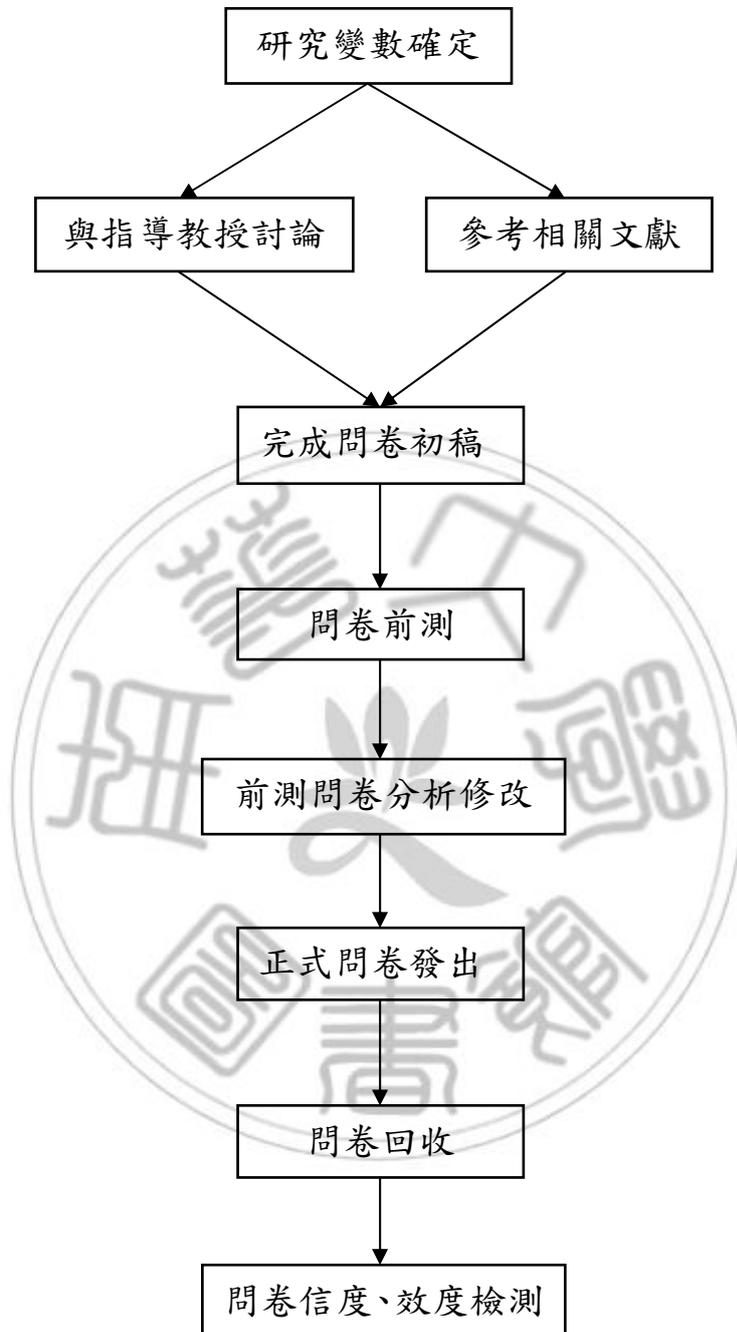


圖 3.2 問卷設計流程

變數之衡量方式採用李克特（Likert）七點尺度，分別為非常同意、同意、稍微同意，普通、稍微不同意、不同意與非常不同意，分別代表 7、6、5、4、3、2、1 分。

3.4.1 研究對象與抽樣

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新竹基地及嘉義基地之地勤戰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。本研究利用兩階段的問卷調查方式進行問卷資料的篩選與過濾，第一階段為前測，以前測的方式來篩選出較適當的問項，避免在問卷中發生缺失。第一階段中，抽取出 50 人進行前測，得有效樣本 50 份，回收問卷後利用 SPSS 18.0 版，進行信度分析以確立問卷內部的一致性，根據 Guieford（1965）建議：Cornbrash's α 值若高於 0.7，表示資料為高信度，而本研究各構面之 Cornbrash's α 值均高於 0.7，如表 3.1 所示，代表本研究量表之信度相當高。

表 3.1 前測之信度分析

衡量構面	題數	Cornbrash's α
人格特質	15	0.934
工作壓力	12	0.888
工作-家庭衝突	11	0.805
工作績效	17	0.938

資料來源：本研究整理

第二階段為正式問卷之發放，以空軍新竹、嘉義兩基地之戰機地勤修護人員為受測對象，本研究以便利抽樣方式發放問卷，新竹基地及嘉義基地各發放 200 份問卷，共 400 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 340 份有效問卷，有效樣本回收率為 85%。

3.4.2 資料分析方法

本節使用 SPSS 18.0 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：

(一) 因素分析

因素分析 (Factor Analysis) 是種探討變數間的交互影響關係，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。

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 Cornbrash's α 值來作為判斷標準，若 α 係數越高，顯示量表內之細項的關聯性越大，一般認為當 α 值大於 0.7 時，則表示內部一致性高 (Guieford, 1965)。

(二)敘述性統計分析

敘述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis) 是為了瞭解樣本的結構特性，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。

(三)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。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。

(四)獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

獨立樣本 T 檢定 (Independent Samples 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)。本研究以在不同背景下之受測者，來觀察該樣本於各個研究變數中，填答之結果是否有顯著的差異。

(五)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，以驗證研究假設。

第四章 研究結果與討論

本章節將所回收的正式問卷進行各項分析統計，作為驗證個研究變相所建立之假設，以及針對分析後之結果，提出討論。本章節共分為五節，第一節先以因素分析及信度分析，來檢測樣本之一致性、穩定性以及正確性；第二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；第三節以獨立樣本 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；第四節為相關分析，進行 Pearson 相關分析，藉此觀察研究變數之關聯性的強度，而第五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 因素分析與信度分析

本研究將先行檢測研究之衡量工具，是否達到良好的信度與效度，期望能夠完整地呈現樣本之特徵。本節首先利用因素分析進行資料之萃取及縮減，其次經由信度分析來驗證問卷各構面的衡量問項是否可靠，藉由以上兩步驟來確立內部的一致性與穩定性。

(一) 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。Tabachnicka & 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 4.1 所示。表 4.1 顯示人格特質構面中，KMO 值為 0.936，Bartlett 球形檢定為顯著 ($p < 0.000$)，工作壓力構面中，KMO 值為 0.901，Bartlett 球形檢定為顯著 ($p < 0.000$)，工作-家庭衝突構面中，KMO 值為 0.807，Bartlett 球形檢定為顯著 ($p < 0.000$) 工作績效構面中，KMO 值為 0.959，Bartlett 球形檢定為顯著 ($p < 0.000$)，我們可以發現工作-家庭衝突之 KMO 值為理想可接受範圍，而人格特質、工作壓力與工作績效之 KMO 值均高於 0.9，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，以下將分別說明人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突與工作績效之因素分析結果。

表 4.1 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	p-值
人格特質	0.936	3381.876	105	0.000***
工作壓力	0.901	2594.781	66	0.000***
工作-家庭衝突	0.807	1799.094	55	0.000***
工作績效	0.959	4919.184	136	0.000***

*p<0.05、**p<0.01、***p<0.001

資料來源：本研究整理

1. 人格特質

構面之問項共 15 題，萃取出兩個因子，分別命名為 A 型人格與 B 型人格，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，構面之解釋變異量為 64.289%，如表 4.2 所示，經分析過後，可觀察到衡量之問項具有相當水準之信度。

表 4.2 人格特質之因素分析

素因	題項	因素負荷量	平均數	特徵值	解釋變異量
A 型人格	我是個常提出新方法的人	0.816	4.8853	8.177	64.289%
	我是個能做整體性思考的人	0.793	4.9735		
	我是個行動迅速的人	0.776	5.1618		
	我是個具有主動性的人	0.743	4.9471		
	我是個對自己能力很有自信的人	0.740	5.1941		

資料來源：本研究整理

表 4.2 人格特質之因素分析 (續)

素因	題項	因素負荷量	平均數	特徵值	解釋變異量
A 型 人 格	我是個具說服力的人	0.730	4.9059	8.177	64.289%
	我是個精力充沛的人	0.678	5.0647		
	我是個對事情抱持樂觀的人	0.674	5.1529		
	我是個能接受挑戰的人	0.662	5.1588		
	我是個具適應力的人	0.559	5.3265		
B 型 人 格	我是個容易溝通的人	0.874	5.2147	1.467	
	我是個會考慮他人立場的人	0.868	5.2088		
	我是個做事遵守常規的人	0.673	5.1000		
	我是個做事盡心負責的人	0.651	5.2824		
	我是個做事細心的人	0.555	4.8941		

資料來源：本研究整理

2. 工作壓力

構面之問項共有 12 題，萃取出兩個因子，分別命名為人際關係與工作本身壓力，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，構面之解釋變異量為 67.049%，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信度。

表 4.3 工作壓力之因素分析

因素	題項	因素負荷量	平均數	特徵值	解釋變異量
人際關係	我會擔心我無法清楚地向主管說明工作情形	0.815	4.1118	6.243	67.049%
	當面臨嚴肅的工作時，我會緊張不安	0.798	4.2912		
	同事吹毛求疵的挑剔會使我緊張不安	0.792	4.0529		
	我和同事之間沒有足夠的人際互動	0.789	3.7118		
	我害怕面對突然的工作轉變	0.780	4.1029		
	我無法處理同事間情緒的問題	0.773	4.0294		
	雖然我很喜歡這份工作，我卻無法做好	0.773	3.7382		
	對於工作上的諸多限制會使我感到緊張不安	0.748	4.2676		
工作本身壓力	我總是有太多的工作，似乎永遠做不完	0.887	4.9118	1.803	
	我覺得與自己家人相處的時間有限	0.855	4.9441		
	對於我不願意做，但是又該做的事，我覺得相當困擾	0.720	4.8912		
	我的工作負擔很重	0.685	4.5441		

資料來源：本研究整理

3. 工作-家庭衝突

構面之問項共 11 題，萃取出三個因子，分別命名為：因時間產生衝突、因壓力產生衝突與因行為產生衝突，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，構面之解釋變異量為 68.993%，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信度。

表 4.4 工作-家庭衝突之因素分析

素因	題項	因素負荷量	平均數	特徵值	解釋變異量
因時間產生衝突	我處理工作所花費的時間造成我錯過家庭活動	0.862	4.6676	4.308	68.993%
	當我從工作崗位上回到家時，我疲憊的情緒使我無法做家事	0.808	4.5265		
	我的工作時常占據了我跟家人相處的時間	0.807	4.7265		
	我的工作使我無法隨心所欲地花費時間參與家庭問題	0.781	4.6735		
	我的工作造成我在家裡無法放鬆心情	0.770	4.1676		
	當我在工作時，會因為個人或是家庭的問題而感到煩惱	0.670	4.4647		
	工作上碰到麻煩會讓我變得很易怒，並且把氣出在家人身上	0.645	3.9235		
因壓力產生衝突	為了能夠穩定家中經濟來源，我會更辛勤地工作	0.785	2.7471	2.155	68.993%
	我的家庭生活可以幫助我放鬆，並準備好面對明天的工作	0.763	2.9000		
因行為產生衝突	當我回到家時，我會把工作上的所有問題都拋在腦後	0.851	3.2382	1.127	
	我會把工作與生活完全的分開	0.840	3.2118		

資料來源：本研究整理

4. 工作績效

構面之問項共 17 題，萃取出兩個因子，分別命名為任務績效、情境績效，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，未達刪題標準，構面之解釋變異量為 69.461%，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信度。

表 4.5 工作績效之因素分析

素因	題項	因素負荷量	平均數	特徵值	解釋變異量
任務績效	我可以圓滿解決突發事件	0.813	4.8676	10.641	64.461%
	執行工作中，我對標準作業程序 (SOP) 極為熟練	0.811	4.9647		
	我對績效評定的標準非常瞭解	0.806	4.7588		
	我能迅速有效率，完成上級交代的任務	0.774	5.0029		
任務績效	我會主動解決工作上的問題	0.744	5.0029	10.641	64.461%
	我很少因工作做不好而受到同事的抱怨	0.741	4.8441		
	我能隨時保持良好的工作品質水準	0.726	4.9912		
	我對我的工作及執行方法非常了解	0.711	4.9588		
	工作上有任何問題發生時，我都有辦法解決	0.624	4.8441		
	工作上的任何小細節，我都能注意到並妥善處理	0.611	4.9971		
	在工作需要時，我能妥善運用溝通技巧	0.602	4.9618		

資料來源：本研究整理

表 4.5 工作績效之因素分析（續）

素因	題項	因素負荷量	平均數	特徵值	解釋變異量
情境績效	我願意與他人一起分工合作	0.820	5.3029	1.167	64.461%
	我會不斷的學習與工作有關的新知識、新技巧	0.795	5.1912		
	我在工作上，都與同事建立及維持良好的友誼關係	0.778	5.2824		
	對於單位的所有規定，我都嚴格遵守	0.717	5.0706		
	我都能妥善處理工作上所遇到棘手或緊急的事情	0.587	4.8706		
	我總是充滿幹勁地工作	0.567	4.8588		

資料來源：本研究整理

(二)信度分析

信度分析將藉由觀察 Cornbrash's α 值來作為判斷基準，Guieford (1965) 的研究指出當 α 係數大於 0.7 時，屬於高信度； α 係數介於 0.7 至 0.35 之間時，屬於尚可接受之範圍；若 α 係數低於 0.35 時，則屬於低信度，代表該量表可靠性不足，應該於予拒絕。而 α 係數越大，則表示研究變數間的相關性越大，內部之一致性越高。

本研究針對人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突與工作績效進行分析，如表 4.6 所示，結果顯示工作-家庭衝突衡量構面 Cornbrash's α 值為 0.733，屬於高信度，而其餘衡量構面與總體信度的 Cornbrash's α 值均高於 0.9，以大於上述判斷準則，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 4.6 信度分析結果

衡量構面	題數	Cornbrash's α
人格特質	15	0.940
工作壓力	12	0.913
工作-家庭衝突	11	0.733
工作績效	17	0.962

資料來源：本研究整理

4.2 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 89.4%，女性為 10.6%；年齡方面主要分佈於 21~25 歲（39.4%）、26~30 歲（30.3%）與 30 歲以上（25.9%）資料顯示受測者以青壯年居多，學歷方面為大學（39.1%）、專科（32.4%）與高中（職）以下（27.4%），表示受測者學歷在各階層內；階級方面以士官（61.2%）、士官長（18.5%）與志願役士兵（14.1%）佔大多數，婚姻狀況分別是已婚（29.7%）、未婚（70.3%），服務年資則以 5 年及以下（41.5%）居多，6~10 年（28.5%）次之，11~15 年（17.6%）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	男性	304	89.4	89.4
	女性	36	10.6	100
年齡	20 歲及以下	15	4.4	4.4
	21~25 歲	134	39.4	43.8
	26~30 歲	103	30.3	74.1
	30 歲及以上	88	25.9	100

資料來源：本研究整理

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 (%)
學歷	高中 (職) 以下	93	27.4	27.4
	專科	110	32.4	59.7
	大學	133	39.1	98.8
	研究所以上	4	1.2	100
階級	志願役士兵	48	14.1	14.1
	士官	208	61.2	75.3
	士官長	63	18.5	93.8
	尉官	15	4.4	98.2
	校官	6	1.8	100
婚姻狀況	已婚	101	29.7	29.7
	未婚	239	70.3	100
服務年資	5 年及以下	141	41.5	41.5
	6~10 年	97	28.5	70
	11~15 年	60	17.6	87.6
	16~20 年	38	11.2	98.8
	21 年及以上	4	1.2	100

資料來源：本研究整理

4.3 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，是否會對人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突與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：

(一) 人格特質

經分析後發現，不同「學歷」、「階級」、「婚姻」與「服務年資」的填答者，在人格特質上有顯著的差異，如表 4.8 所示。「學歷」部分：「大學」學歷的平均數（5.2140）高於「高中（職）以下」（4.8796）並且呈現顯著差異；「階級」部分：「士官長」平均數（5.3979）高於「士官」（4.9535）與「志願役士兵」（4.8444），而「校官」的平均數（6.1667）高於「士官」（4.9535）與「志願役士兵」（4.8444）亦呈現顯著差異；在「婚姻」部分：「已婚」平均數（5.2350）高於「未婚」（4.9874）顯示兩者之間呈現顯著差異；在「服務年資」部分：「16~20 年」平均數（5.6316）高於「5 年及以下」（4.8875）、「6~10 年」（5.0454）與「11~15 年」（5.0789），結果均呈現顯著差異。

表 4.8 人格特質與人口統計變項之差異分析

人口統計變項		平均數	標準差	事後比較
性別	A. 男性	5.0474	0.80901	N
	B. 女性	5.1759	0.81916	
年齡	A. 20 歲及以下	4.7289	0.92289	N
	B. 21~25 歲	4.9910	0.88989	
	C. 26~30 歲	5.0615	0.67831	
	D. 30 歲及以上	5.2235	0.78433	
學歷	A. 高中（職）以下	4.8796	0.70569	C>A
	B. 專科	4.9970	0.83396	
	C. 大學	5.2140	0.82727	
	D. 研究所以上	5.9500	0.44012	

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

表 4.8 人格特質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	事後比較
階級	A. 志願役士兵	4.8444	0.78741	E>A E>B C>A C>B
	B. 士官	4.9535	0.73615	
	C. 士官長	5.3979	0.87955	
	D. 尉官	5.3867	0.86086	
	E. 校官	6.1667	0.62361	
婚姻狀況	A. 已婚	5.2350	0.72250	A>B
	B. 未婚	4.9874	0.83460	
服務年資	A. 5 年及以下	4.8875	0.78531	D>A D>B D>C
	B. 6~10 年	5.0454	0.79597	
	C. 11~15 年	5.0789	0.82361	
	D. 16~20 年	5.6316	0.61702	
	E. 21 年及以上	5.8667	0.77555	

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

(二) 工作壓力

如表 4.9 所示，不同「年齡」、「階級」與「服務年資」的填答者，在工作壓力上有顯著的差異。「年齡」部分：「21~25 歲」年齡的平均數 (4.5131) 高於「31 歲以上」(4.0398) 並且呈現顯著差異，顯示 21~25 歲的受測者在工作壓力方面感受較高；「階級」部分：「士官」的平均數 (4.4688) 高於「志願役士兵」(3.9792) 呈現顯著差異，代表士官在工作壓力方面感受較高；在「服務年資」部分，「6~10 年」平均數 (4.5378) 高於「16~20 年」(3.9496) 與「21 年及以上」(2.9583)，結果均呈現顯著差異，顯示服務年資在 6~10 年的受測者，感受到工作壓力的程度比服務年資在 16 年以上的受測者還要高。

表 4.9 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	事後比較
性別	A. 男性	4.3100	0.96742	N
	B. 女性	4.2130	1.05248	
年齡	A. 20 歲及以下	3.8222	0.79549	B>D
	B. 21~25 歲	4.5131	0.99874	
	C. 26~30 歲	4.3139	0.93317	
	D. 30 歲及以上	4.0398	0.93967	
學歷	A. 高中（職）以下	4.1801	0.78360	N
	B. 專科	4.4386	0.99288	
	C. 大學	4.2600	1.07073	
	D. 研究所以上	4.5833	1.06284	
階級	A. 志願役士兵	3.9792	0.88384	B>A
	B. 士官	4.4688	0.84096	
	C. 士官長	4.1627	1.22771	
	D. 尉官	3.8000	1.05353	
	E. 校官	3.6944	0.97559	
婚姻狀況	A. 已婚	4.1667	1.04848	N
	B. 未婚	4.3560	0.93973	
服務年資	A. 5 年及以下	4.2565	0.84486	B>D B>E
	B. 6~10 年	4.5378	0.99949	
	C. 11~15 年	4.3278	0.96756	
	D. 16~20 年	3.9496	1.18321	
	E. 21 年及以上	2.9583	0.84025	

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

(三) 工作-家庭衝突

如表 4.10 所示，不同「服務年資」的填答者，在工作-家庭衝突上有顯著的差異。「服務年資」部分，受測者年資在「5 年及以下」平均數 (3.9317)、「6~10 年」平均數 (3.9794)、「11~15 年」平均數 (3.9515)

與「16~20年」平均數(3.9019)均大於「21年及以上」(2.7500)，結果均呈現顯著差異，顯示服務年資在21年以上的受測者在工作與家庭方面認知水準較高。

表 4.10 工作-家庭衝突與人口統計變項之差異分析

人口統計變項		平均數	標準差	事後比較
性別	A. 男性	3.9324	0.69167	N
	B. 女性	3.9242	0.66751	
年齡	A. 20歲及以下	3.8061	0.54531	N
	B. 21~25歲	3.9912	0.60650	
	C. 26~30歲	3.9020	0.62709	
	D. 30歲及以上	3.8967	0.87395	
學歷	A. 高中(職)以下	3.8651	0.66489	N
	B. 專科	4.0455	0.65309	
	C. 大學	3.8612	0.71753	
	D. 研究所以上	4.6818	0.47817	
階級	A. 志願役士兵	3.8845	0.63060	N
	B. 士官	3.9886	0.60701	
	C. 士官長	3.8398	0.89128	
	D. 尉官	3.6909	0.57987	
	E. 校官	3.8939	1.37440	
婚姻狀況	A. 已婚	3.9541	0.81703	N
	B. 未婚	3.9220	0.62755	
服務年資	A. 5年及以下	3.9317	0.62098	A>E B>E C>E D>E
	B. 6~10年	3.9794	0.59865	
	C. 11~15年	3.9515	0.70348	
	D. 16~20年	3.9019	0.91237	
	E. 21年及以上	2.7500	1.44957	

N：p值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

(四) 工作績效

經分析後發現，不同「年齡」、「學歷」、「階級」、「婚姻」與「服務年資」的填答者，在工作績效上有顯著的差異，如表 4.11 所示。「年齡」部分：「31 歲及以上」平均數 (5.2694) 高於「21~25 歲」(4.8152) 並且呈現顯著差異，顯示 31 歲以上受測者在工作績效的程度較高；「學歷」部分：「大學」學歷的平均數 (5.1424) 高於「高中 (職) 以下」(4.7767) 呈現顯著差異，顯示大學學歷的受測者對於工作績效的認知較高；「階級」部分：「士官長」平均數 (5.4379) 高於「士官」(4.8660) 與「志願役士兵」(4.6777)，而「校官」的平均數 (5.9412) 高於「士官」(4.8660) 與「志願役士兵」(4.6777) 亦呈現顯著差異，顯示士官長與校官在工作績效方面認知較高；在「婚姻」部分：「已婚」平均數 (5.2819) 高於「未婚」(4.8617) 兩者之間呈現顯著差異，顯示已婚的受測者在工作績效方面重視程度較高；在「服務年資」部分：「11~15 年」平均數 (5.0990) 高於「5 年及以下」(4.7059) 呈現顯著差異，顯示服務年資在 11~15 年的受測者對於工作績效認知程度較高，而服務年資在「16~20 年」受測者平均數 (5.6641) 高於「5 年及以下」(4.7059)、「6~10 年」(5.0206) 與「11~15 年」平均數 (5.0990) 結果均呈現顯著差異，顯示服務年資在 16~20 年的受測者對於工作績效方面的重視程度較高。

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	事後比較
性別	A. 男性	4.9859	0.85709	N
	B. 女性	4.9918	0.79359	
年齡	A. 20 歲及以下	4.6354	0.85278	D>B
	B. 21~25 歲	4.8152	0.93076	
	C. 26~30 歲	5.0188	0.63302	
	D. 30 歲及以上	5.2694	0.86718	
學歷	A. 高中（職）以下	4.7767	0.74374	C>A
	B. 專科	4.9449	0.88701	
	C. 大學	5.1424	0.85643	
	D. 研究所以上	5.8235	0.53050	
階級	A. 志願役士兵	4.6777	0.78480	C>A C>B E>A E>B
	B. 士官	4.8660	0.75886	
	C. 士官長	5.4379	0.94548	
	D. 尉官	5.3686	0.80975	
	E. 校官	5.9412	0.86932	
婚姻狀況	A. 已婚	5.2819	0.74858	A>B
	B. 未婚	4.8617	0.86008	
服務年資	A. 5 年及以下	4.7059	0.82539	C>A D>A D>B D>C
	B. 6~10 年	5.0206	0.74957	
	C. 11~15 年	5.0990	0.87017	
	D. 16~20 年	5.6641	0.68802	
	E. 21 年及以上	5.9265	0.23713	

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 相關分析

在進入假設驗證前，本節先針對人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突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，人格特質對於工作壓力呈顯著的負相關 ($p < 0.01$)，人格特質對於工作-家庭衝突呈現顯著的負相關 ($p < 0.001$)，而人格特質對於工作績效則呈現顯著的正相關 ($p < 0.001$)；工作壓力對工作-家庭衝突呈現顯著的正相關 ($p < 0.001$)，而工作壓力對工作績效則呈現顯著的負相關 ($p < 0.001$)；工作-家庭衝突對工作績效則呈現顯著的負相關 ($p < 0.001$)。其中發現，人格特質與工作績效之間的相關係數 (0.834) 為最高，顯示受測者認為在人格特質中擁有高積極度表現下，對於工作績效的相關性最強，而人格特質與工作壓力之間的相關係數則為最低 (-0.177)。

表 4.12 各構面之相關分析

構面	人格特質	工作壓力	工作-家庭衝突	工作績效
人格特質	1			
工作壓力	-0.177**	1		
工作-家庭衝突	-0.233***	0.652***	1	
工作績效	0.834***	-0.213***	-0.304***	1

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

資料來源：本研究整理

4.5 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。以下就針對人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突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。

(一) 人格特質對工作壓力之影響

首先，檢定人格特質是否會直接影響工作壓力，經分析後，迴歸分析結果顯示人格特質對工作壓力的標準化 β 值為 -0.177 ($p=0.001$)，呈負相關達顯著水準， R^2 為 0.031，F 值為 10.906，因此假設 H1 成立。

(二) 人格特質對工作-家庭衝突之影響

人格特質與工作-家庭衝突方面，經分析後，迴歸分析結果顯示人格特質對工作-家庭衝突的標準化 β 值為 -0.233 ($p=0.000$)，呈負相關達顯著水準， R^2 為 0.055，F 值為 19.483，因此假設 H2 成立。

(三) 人格特質對工作績效之影響

人格特質與工作績效方面，經分析後，迴歸分析結果顯示人格特質對工作績效的標準化 β 值為 0.834 ($p=0.000$)，呈正相關達顯著水準， R^2 為 0.696，F 值為 774.852，因此假設 H3 成立。

(四) 工作壓力對工作-家庭衝突之影響

工作壓力與工作-家庭衝突方面，經分析後，迴歸分析結果顯示工作壓力對工作-家庭衝突的標準化 β 值為 0.652 ($p=0.000$)，呈正相關達顯著

水準， R^2 為 0.425，F 值為 250.037，因此假設 H4 成立，其意義可能代表工作壓力感受較大的員工，相對的會影響到工作與家庭之間的衝突，所以瞭解員工的工作壓力程度，進而找出適當的紓解壓力的辦法，能有效解決員工在職場與家庭之間，因為工作壓力所帶來的衝突。

(五) 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-家庭衝突的標準化 β 值為 -0.213 ($p=0.000$)，呈負相關達顯著水準， R^2 為 0.046，F 值為 16.124，因此假設 H5 成立，其意義可能代表當員工感受到工作壓力程度較高時，相對影響工作績效的降低，因此，瞭解員工工作壓力並適時紓解員工的壓力，能夠為單位帶來較高的績效。

(六) 工作-家庭衝突對工作績效之影響

工作-家庭衝突與工作績效方面，經分析後，迴歸分析結果顯示工作-家庭衝突對工作績效的標準化 β 值為 -0.304 ($p=0.000$)，呈負相關達顯著水準， R^2 為 0.092，F 值為 34.393，因此假設 H6 成立，其意義可能代表當員工感受到工作與家庭的衝突程度較高時，相對影響工作績效的降低，因此，瞭解員工工作與家庭的衝突的成因，並且能適當解決員工在職場上與家庭之間的衝突，使員工能將工作產生的不愉快在下班後不會影響到家庭生活，在適當的調適過後，將可以為單位帶來較高的績效。

表 4.13 各構面間之迴歸分析

構面	β	R^2	F
人格特質對工作壓力	-0.177**	0.031	10.906
人格特質對工作-家庭衝突	-0.233***	0.055	19.483
人格特質對工作績效	0.834***	0.696	774.852
工作壓力對工作-家庭衝突	0.652***	0.425	250.037
工作壓力對工作績效	-0.213***	0.046	16.124
工作-家庭衝突對工作績效	-0.304***	0.092	34.393

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

資料來源：本研究整理

(七) 人格特質透過工作壓力影響工作-家庭衝突中介效果之驗證

本研究採用 Baron & 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，但仍達顯著水準，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，則此結果為完全中介。

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，其中人格特質及工作壓力對工作-家庭衝突的 β 值分別為-0.122 ($p=0.003$) 及 0.631 ($p=0.000$)，調整後 R^2 為 0.436，F 值為 132.189，我們可以發現，人格特質對工作-家庭衝突之影響，因為工作壓力的加入，

而由-0.233 (p=0.000) 減弱為-0.122 (p=0.003)，但仍達顯著水準，如表 4.14 所示。因此證明工作壓力為人格特質對工作-家庭衝突之間的部分中介變數，假設 H7 成立。

表 4.14 人格特質透過工作壓力影響工作-家庭衝突中介效果

模式	Modal 1		Modal 2	Modal 3
構面	工作壓力	工作-家庭衝突	工作-家庭衝突	工作-家庭衝突
人格特質	-0.177**	-0.233***		-0.122**
工作壓力			0.652***	0.631***
R ²	0.031	0.055	0.425	0.440
Adj. R ²	0.028	0.052	0.424	0.436
F	10.906	19.483	250.037	132.189

*p<0.05、**p<0.01、***p<0.001

資料來源：本研究整理

(八) 人格特質透過工作壓力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，其中人格特質及工作壓力對工作績效的β值分別為 0.822 (p=0.000) 及-0.068 (p=0.025)，調整後 R² 為 0.699，F 值為 394.578，我們可以發現，人格特質對工作績效之影響，因為工作壓力的加入，而由 0.834 (p=0.000) 減弱為 0.822 (p=0.000)，但仍達顯著水準，如表 4.15 所示。因此證明工作壓力為人格特質對工作績效之間的部分中介變數，假設 H8 成立。

表 4.15 人格特質透過工作壓力影響工作績效中介效果

模式	Modal 1		Modal 2	Modal 3
構面	工作壓力	工作績效	工作績效	工作績效
人格特質	-0.177**	0.834***		0.822***
工作壓力			-0.213***	-0.068*
R ²	0.031	0.696	0.046	0.701
Adj. R ²	0.028	0.695	0.043	0.669
F	10.906	774.852	16.124	394.578

*p<0.05、**p<0.01、***p<0.001

資料來源：本研究整理

(九) 人格特質透過工作-家庭衝突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，其中人格特質及工作-家庭衝突對工作績效的 β 值分別為 0.807 (p=0.000) 及 -0.115 (p=0.000)，調整後 R² 為 0.707，F 值為 410.269，我們可以發現，人格特質對工作績效之影響，因為工作-家庭衝突的加入，而由 0.834 (p=0.000) 減弱為 0.807 (p=0.000)，但仍達顯著水準，如表 4.16 所示。因此證明工作-家庭衝突為人格特質對工作績效之間的部分中介變數，假設 H9 成立。

表 4.16 人格特質透過工作-家庭衝突影響工作績效中介效果

模式	Modal 1		Modal 2	Modal 3
構面	工作-家庭衝突	工作績效	工作績效	工作績效
人格特質	-0.233***	0.834***		0.807***
工作-家庭衝突			-0.304***	-0.115***
R ²	0.055	0.696	0.092	0.709
Adj. R ²	0.052	0.695	0.090	0.707
F	19.483	774.852	34.393	410.269

*p<0.05、**p<0.01、***p<0.001

資料來源：本研究整理

(十) 工作壓力透過工作-家庭衝突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-家庭衝突對工作績效的 β 值分別為-0.026 (p=0.669) 及-0.287 (p=0.000)，調整後 R² 為 0.087，F 值為 17.228，我們可以發現，工作壓力對工作績效之影響，因為工作-家庭衝突的加入，而由-0.213 (p=0.000) 減弱為-0.026 (p=0.669)，未達顯著水準，如表 4.17 所示。因此證明工作-家庭衝突為工作壓力對工作績效之間的完全中介變數，假設 H10 成立。

表 4.17 工作壓力透過工作-家庭衝突影響工作績效中介效果

模式	Modal 1		Modal 2	Modal 3
構面	工作-家庭衝突	工作績效	工作績效	工作績效
工作壓力	0.652***	-0.213***		-0.026
工作-家庭衝突			-0.304***	-0.287***
R ²	0.425	0.046	0.092	0.093
Adj. R ²	0.424	0.043	0.090	0.087
F	250.037	16.124	34.393	17.228

*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

本研究提出人格特質、工作壓力、工作-家庭衝突與工作績效等研究變數，且對各變數分別定義及探討，進一步形成研究架構，並以空軍地勤戰機維修人員之觀點來分析，並將研究結果應用在實務上的建議，俾供後續研究參考，以下將說明研究結果與建議。

5.1 研究結論

本研究主旨在探討空軍地勤戰機維修人員之人格特質影響到工作壓力與工作-家庭衝突，進而影響到單位的工作績效，並依研究架構提出十個假設，經由統計分析結果顯示，本研究之假設均成立，如表 5.1 之研究假設與分析結果表所示。

表 5.1 研究假設與分析結果表

研究假設	結果
H1：人格特質對工作壓力會產生顯著的負向影響	成立
H2：人格特質對工作-家庭衝突會產生顯著的負向影響	成立
H3：人格特質對工作績效會產生顯著的正向影響	成立
H4：工作壓力對工作-家庭衝突會產生顯著的正向影響	成立
H5：工作壓力對工作績效會產生顯著的負向影響	成立
H6：工作-家庭衝突對工作績效會產生顯著的負向影響	成立

資料來源：本研究整理

表 5.1 研究假設與分析結果表 (續)

研究假設	結果
H7：人格特質會過工作壓力影響工作-家庭衝突	成立(部分中介)
H8：人格特質會透過工作壓力影響工作績效	成立(部分中介)
H9：人格特質會透過工作-家庭衝突影響工作績效	成立(部分中介)
H10：工作壓力會透過工作-家庭衝突影響工作績效	成立(完全中介)

資料來源：本研究整理

5.2 管理意涵

(一) 人格特質對工作壓力具有負向影響，工作壓力對工作績效具有負向影響，且人格特質會藉由工作壓力來影響工作績效，表示戰機地勤維修人員本身感受到較高的工作壓力時，相對的會影響並降低單位內之工作績效，人格特質乃是與生俱來的，隨著環境的變化、同事間的相處，以及單位本身對修護人員有所要求，都會讓修護人員產生工作的壓力，因此，若單位主管能在平時對部屬抱以關懷，瞭解單位所屬同仁人格特質傾向，藉此妥善安排適當工作，藉此能有效降低修護人員的工作壓力產生，並且建立修護人員對單位的向心力，便能有效提升修護人員的工作績效，達到良好的修護能力，維持單位戰機維護的妥善率，隨時維護台海的和平穩定發展。

(二) 人格特質對工作-家庭衝突具有負向影響，工作-家庭衝突對於工作績效具有負向影響，且人格特質會藉由工作-家庭衝突來影響到工作績效，這就表示，修護人員的人格特質傾向會影響到工作與家庭之間的衝突。軍人工作性質特殊，除了要執行戰備任務之外，平時也會

面對許多戰演訓任務，隨著單位性質不同，面對戰機日益老舊且故障率攀升，要維持良好的妥善率就必須犧牲下班與家人相處的時間，甚至在休假期間也常會有召返的情況產生，諸如此類情況發生，往往會導致修護人員無法將工作與家庭生活產生區別，進而導致修護人員於下班後將工作情緒帶入家庭裡，肇致工作與家庭的衝突產生，而工作與家庭的衝突產生的結果，往往會讓修護人員引發生理及心理上的低落反映，進而影響到工作績效的高低，若單位主管能適時地介入，瞭解單位同仁工作與家庭之間所產生的問題並適時給予輔導，進而使修護人員更能專心投入工作，提高單位修護績效。

- (三) 工作壓力對工作-家庭衝突具有正向影響，且工作壓力對工作績效會產生顯著的負向影響，而工作壓力則會因為工作-家庭衝突完全影響工作績效，這就表示，隨著修護人員感受到的工作壓力越高，對於影響工作與家庭之間的衝突就會越大，而且對於單位內的工作績效會越低，而當修護人員本身感受的工作壓力越大，工作及家庭間的衝突越高，更會完全影響到修護人員的工作績效，因此，為了維持修護單位維持良好的工作績效，勢必從調節修護人員的工作壓力做起，進而瞭解修護人員在工作上與家庭之間的關係，這將是未來修護單位主管所需著重的觀點。

5.3 後續研究建議

本研究主要是針對空軍戰鬥機修護人員為主，但礙於人力及時間的不足，未能將台灣所有戰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，未來能夠採取隨機抽樣，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，國軍正面臨組織人員的縮減，在總工作量沒有縮減的情況下，單位人員的工作壓力比以往更來的加重，以空軍修護人員來講，為提升飛機妥善率，達成上級交付的任務，許多單位同仁往往與家庭生活銜接不上，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，修護人員因工作壓力所帶來的家庭衝突更是重要的因素。因此，未來研究者若能夠增加不同的變數加以探討，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，以及提升單位的工作績效所需要的因素，將使研究能夠獲得更加通盤的了解。

參考文獻

一、中文部分

1. 王進清 (民 91), 人格特質工作壓力與工作滿足之關聯性研究-以大台南地區大專院校軍訓教官為例, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
2. 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。
3. 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
4. 吳明隆、紀有田 (民 93), 學校行政人員工作壓力與學校效能關係之研究, 學校行政雙月刊, 第29卷, 170-181頁。
5. 吳秉恩 (民 75), 組織行為學, 台北市, 華泰書局。
6. 吳玲玲譯 (民 93), 組織行為, 台北市, 智勝書局。
7. 吳學燕 (民 84), 警察的壓力與管理, 警學叢刊, 第25卷第4期, 153-171頁。
8. 吳麗敏 (民 75), 情境因素、主官領導風格與部屬工作意願之關係, 文化大學企研所碩士論文。
9. 李順能 (民 94), 組織變革下員工之變革認知、工作態度與工作績效之相關研究-以A軍用航空發動機修護工廠為例, 樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
10. 李嘉聖、陳益世 (民 88), 高科技產業特性、工作壓力、工作滿意暨離職傾向之相關性研究-以新竹科學園區高科技廠商研發技術人員為例, 人力資源學報, 第11期, 93-116頁。
11. 李儒宜 (民 76), 創業家之個人特徵, 創業動機與人格特質對於創業

- 行為之探討，東華大學企研所碩士論文。
12. 車先蕙、李燦如、帥文慧、劉正文、劉南琦譯（民 86），人格理論，台北市，揚智。
 13. 余德成（民 85），品質管理人性面系統因素對工作績效之影響，國立中山大學企業管理研究所博士論文
 14. 周奕辰（民 101），職家衝突對工作涉入與工作績效之影響-以高科技產業為例，私立大葉大學管理學院研究所碩士論文。
 15. 林月娜、吳明隆（民 93），國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應策略之研究，學校行政雙月刊，第33期，52-70頁。
 16. 林立曼（民 89），戶政人員工作壓力之研究，國立政治大學公共行政學系碩士論文。
 17. 林能白、丘宏昌（民 88），服務品質之研究-服務人員人格特質之影響分析與應用，管理學報，第16卷第2期，175-200頁。
 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. 胡秉鈞（民 75），會計事務查帳人員工作壓力、因應策略與壓力反應相關因素之研究，文化大學會研所碩士論文。
 22. 張春興（民 84），現代心理學，台北市，東華書局。

23. 張春興、楊國樞（民 73），心理學，台北市，三民書局。
24. 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。
25. 張廖麗珠、張家銘（民 96），已婚職業婦女角色衝突與休閒阻礙關係之研究，休閒暨觀光產業研究，第2卷第1期，68-79頁。
26. 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。
27. 梁文嘉（民 85），導遊及領隊人員工作壓力、家庭壓力與休閒行為之關係，靜宜大學管理科學研究所碩士論文。
28. 莊惠婷（民 99），基層員警之職家互涉、核心自我評價與工作績效關係之研究，國立高雄應用科技大學人力資源發展研究所碩士論文。
29. 許清鈞（民 93），金控成立後銀行之組織氣候，員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。
30. 許碧芬、蕭文玲（民 89），高科技從業人員上司之支持與工作-家庭衝突關係之研究，中華民國科技管理學術研討會論文集，國立交通大學，第4版，217-228頁。
31. 郭玉玲（民 72），人格類型、領導角色與時間壓力對工作表現的影響，國立台灣大學心理研究所碩士論文。
32. 郭旭修（民 71），電信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。
33. 郭佩雯（民 86），旅行業作業人員人格特質與離職傾向關係之研究，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。

34. 郭倍宏 (民 98), 工作-家庭衝突、工作壓力、知覺主管支持與離職傾向關係研究：輔導會員工為例，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
35. 陳文聰、謝婉菱 (民 95), 旅遊從業人員人格特質與工作滿意度-以台北地區國際觀光旅館為例，95年觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會，2-3頁。
36. 陳俊谷 (民 96), 工作資源、職家衝突及其後果，國立中央大學碩士論文。
37. 陳俊霖 (民 94), 公務人員性別差異、人格特質、工作壓力與工作投入相關性之研究—以台北縣政府公務人員為例，國立嘉義大學管理研究所碩士論文。
38. 陳姿安 (民 97), 人格特質與藥廠業務人員工作績效之研究-以組織文化為調節變數，國立台北大學企業管理學系碩士論文。
39. 陳國彬 (民 98), 修護人員之人格特質，工作-家庭衝突，組織承諾與工作滿意度的相關研究-以屏東機場航電修護人員為例，國立成功大學工業與資訊管理研究所碩士論文。
40. 陳聖明、林顯輝 (民 97), 航空地勤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，第五卷第一期，193-220頁。
41. 陳銘森 (民 97), 業務人員人格特質、銷售流程技術與任務績效之研究-以金屬切削刀具業為例，私立朝陽大學工業工程管理系碩士論文。
42. 陳建閔 (民 97), 國軍志願士兵服役期間服務態度與工作績效之相關性- 以空軍各基地為例，中華大學科技管理研究所碩士論文。
43. 陸洛、黃茂丁 (民 94), 工作與家庭的雙向衝突：前因、後果及調節

- 變項之探討，應用心理研究，第27期，133-166頁。
44. 曾文彥（民 100），公務人員職家衝突、工作滿意影響留任意願、工作績效與組織公民行為之研究-以工作中心性為干擾變項，銘傳大學公共事務研究所碩士論文
 45. 曾國斌（民 90），不同產業與人格特質從業人員其工作壓力之差異分析，國立成功大學工業管理學系碩士論文。
 46. 黃英忠、董玉娟（民 90），台商派駐大陸已婚員工離開現職傾向之研究：工作-家庭衝突理論之觀點，管理評論，第3期，85-122頁。
 47. 黃張水好（民 98），壽險業業務人員角色壓力、人格特質、信任關係與工作績效之相關研究，國立高雄應用科技大學商業經營研究所碩士論文。
 48. 黃儀方（民 95），探討組織精簡後軍職人員之工作壓力、領導行為與組織承諾之關係研究-以空軍D後勤專業工廠為例，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。
 49. 葉光輝譯（民 94），性格心理學理論與研究，台北市，雙葉書局。
 50. 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。
 51. 龍育民（民 90），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。
 52. 藍采風（民 89），壓力與適應，台北市，幼獅出版社。
 53. 顏瑞伶（民 91），壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析，逢甲大學保險所碩士論文。
 54. 羅惠筠、陳秀珍譯（民 83），Charles G. Morris 著，現代心理學，台

北市，亞美出版社。

55. 蘇雅君 (民 96)，人格特質、工作-家庭衝突認知與工作滿足關係之研究－以電腦業人員為例，長榮大學企業管理系碩士論文。
56. 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，中山大學企業管理研究所碩士論文。

二、英文部分

1. Allport, G.W. & Odbert, H.S. (1936) , A psycho-lexical study. Psychological Monographs, Vol.47, No.1.
2. Atkinson, J. M. (1988) , Copying with stress at work. Wellingborough: Thorsons Publishers Limited.
3. Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986) , The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, No.6, pp.1173-1182.
4. Borgatta, E. (1964) , The Structure of Personality Characteristics. Behavioral Science, Vol.12, No.1, pp.8-17.
5. Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1993) , Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, & W. C. Borman (Eds.) , Personnel selection in organizations. pp.71-98. San Francisco: Jossey-Bass.
6. Bowers, Wes (1999) , Management Stress. Business Credit, Vol, Issue 7, pp.18-19.
7. Brouther, K. D. (2002) . Institutional, Cultural and Transaction Cost Influences on Entry Mode Choice and Performance. Journal of International Business Studies. Vol.33, No.2, pp.203-223.
8. Bruce, W. E., Edward, W. M. & Marjorie, L. I., (1997) , Interrole conflict and the permeability of work and family domains: Are there gender differences?, Journal of Vocational Behavior, Vol.50, pp.168-184.
9. Bruck, C. S. & Allen, T. D. (2003) , The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type A behavior, and work-family conflict, Journal of Vocational Behavior, Vol.63, pp.457-472,

10. Byron, k. (2005) , A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. Journal of Vocational Behavior, Vol.67, No.2, pp.169-198.
11. 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
12. Cooper, Marshall, C. L. & Marshall, J.(1978) , Sources of managerial and white collar stress., New York :John Wiley and Sons.
13. Costa, P. T. J. & R. R. McCrae (1985) , The NEO Personality Inventory: Manual Form S and Form R. Odessa, Fla.: Psychological Assessment Resources.
14. Edwards, J. R. & Rothbard, N. P. (2000) , Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs., Academy of Management Review, Vol.25, pp.178-199.
15. Frone, M. R., (2003) , Work-family balance, In J. C. Quick,& L.E.Tetrick (Eds.) , Handbook of occupational health psychology, pp.143-162. Washington, DC: American Psychological Association.
16. Furnham, S. A. (1992) , Sex, gender and locus in college students, ERIC Document Reproduction Service No. ED. 359452
17. Gmelch, W. H. (1982) , Beyond Stree to Effective Management, New York: John Wiley and Sons.
18. Greenberg, G. & Baron, R.A. (1997) , Beharior in organization 6th ed, Englewood Cliffs, N.J:Prentice-Hall.
19. Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985) , Sources and conflict between work and family roles., Academy of Management Review, Vol.10, No.1, pp.76-88.

20. Gutek, B. A. & Searle, S. & Klepa, L.(1991), Rational versus gender role explanations for work-family conflict, Journal of Applied Psychology, Vol.76, pp.560-568.
21. Hersch, P. & Scheide,K. (1967) , Reliability and validity of intimal-external control as a personality dimension, Journal of Consulting Psychology, Vol.31, pp.609-613.
22. Jamal, M. (1990) , Relationship of job Stree and Type-A Behavior to Employees Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health problems,and Turnover Motivation, Human Relations, Vol.43, No.8, pp.727-738.
23. Jex, S. M. (1998) , Stress and job performance, London: Sage Publications.
24. Judge, T.A. (1993), Does affective disposition moderate the relationship between jobsatisfaction and voluntary turnover? Journal of Applied Psychology, Vol.78, No.3, pp.395-401.
25. Kahn,R.L., Wolfe, D., Quinn, R., Snook, J.D. &Rosenthal, R.A. (1964), Organizational Stress:Studies in Role Conflict and Ambiguity, New York: Wiley.
26. Kaiser, H. F. (1974) , An Index of Factorial Simplicity, Psychometrika, Vol.39, pp.31-36.
27. Kleinmuntz ,B. (1967) , Personality Measurement:an Introduction, Homewood:Dorsey.
28. Majumder, R. K., MacDonald, A. P. & Greever, K. B. (1977), A study of rehabilitation counselors..locus of control and attitudes toward the poor. Journal of Counnseling Psychology, Vol.43, pp.335-354.
29. Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994) , Evidence that task

- performance should be distinguished from contextual performance.
Journal of Applied Psychology, Vol.79, pp.475-480.
30. Netemeyer, R. G., Boles, J. S. & McMurrin, R. (1996), Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales, Journal of Applied Psychology, Vol.81, No.4, pp.400.
 31. Norman, W.T. (1963), Toward an Adequate Taxonomy of Personality Attributes: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Ratings, Journal of Abnormal & Social Psychology, Vol.66, No.3, pp.574-583.
 32. Pleck, J., Staines, G. & Lang, L. (1980), Conflicts between work and family life, Monthly Labor Review, pp.29-32.
 33. Reddin, W. R. (1970), Managerial effectiveness, McGraw- Hill, N.Y.
 34. Robbins, S.P. (2003), Organizational Behavior, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Inc.
 35. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (1999), Managing organizational behavior (3thrd), NY: John Wiley and Sons Inc.
 36. Selye, H. (1956), The Stress of life, New York: Mc Graw Hill.
 37. Selye, H. (1974), Stress without Distress, New York: J. B. Lippincott.
 38. Watson, D. & Clark, L.A. (1984), Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states Psychological Bulletin, Vol.96, No.3, pp.465-490.
 39. William R.P. & Ralph E.V., (2006), Sources of Work-Family Conflict in the Accounting Profession, BEHAVIORAL RESEARCH IN ACCOUNTING, Vol.18, pp.147-165.

附錄一：研究問卷

親愛的受訪者，您好：

耽誤您一些時間，這是一份有關『空軍修護人員人格特質、工作壓力與工作—家庭衝突對於工作績效關係』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，此問卷僅供學術研究之用，這是一份不具名的問卷調查，敬請安心作答。由於您的配合，使本研究得以順利完成，對於您熱心的協助，謹致十二萬分的謝意！

敬祝您 身體健康，萬事如意！

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：張哲嘉 敬上

填答說明：

本問卷共有五大部份，請依序各部份的陳述作答。

第一部份：人格特質

一、描述「現在」的自己，而不是「未來」或「期望中」的自己。

二、個人特質無好壞之分，因此儘量「真實」的描述自己。

請依據您實際之感受，在每題最適當的□中打✓

	非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	普 通	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我是個會考慮他人立場的人。	<input type="checkbox"/>						
2. 我是個容易溝通的人。	<input type="checkbox"/>						
3. 我是個做事細心的人。	<input type="checkbox"/>						
4. 我是個做事遵守常規的人。	<input type="checkbox"/>						
5. 我是個做事盡心負責的人。	<input type="checkbox"/>						
6. 我是個能接受挑戰的人。	<input type="checkbox"/>						
7. 我是個精力充沛的人。	<input type="checkbox"/>						
8. 我是個具有主動性的人。	<input type="checkbox"/>						
9. 我是個具說服力的人。	<input type="checkbox"/>						
10. 我是個具適應力的人。	<input type="checkbox"/>						

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. 我是個對自己能力很有自信的人。 | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我是個對事情抱持樂觀的人。 | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我是個常提出新方法的人。 | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我是個能做整體性思考的人。 | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我是個行動迅速的人。 | <input type="checkbox"/> |

第二部份：工作壓力

本部份的問題是要瞭解您目前的工作壓力程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的打「✓」。

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我無法處理同事間情緒的問題。 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我會擔心我無法清楚地向主管說明工作情形。 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 雖然我很喜歡這份工作，我卻無法做好。 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 同事吹毛求疵的挑剔會使我緊張不安。 | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我和同事之間沒有足夠的人際互動。 | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我害怕面對突然的工作轉變。 | <input type="checkbox"/> |
| 7. 當面臨嚴肅的工作時，我會緊張不安。 | <input type="checkbox"/> |
| 8. 對於工作上的諸多限制會使我感到緊張不安。 | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我的工作負擔很重。 | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我覺得與自己家人相處的時間有限。 | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我總是有太多的工作，似乎永遠做不完。 | <input type="checkbox"/> |
| 12. 對於我不願意做，但是又該做的事，我覺得相當困擾。 | <input type="checkbox"/> |

第三部份：家庭—工作衝突

本部份的問題是要瞭解您目前對家庭—工作衝突的影響，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「√」。

	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1. 我的工作使我無法隨心所欲地花費時間參與家庭問題。	<input type="checkbox"/>						
2. 我處理工作所花費的時間造成我錯過家庭活動。	<input type="checkbox"/>						
3. 當我從工作崗位上回到家時，我疲憊的情緒使我無法做家事。	<input type="checkbox"/>						
4. 工作上碰到麻煩會讓我變得很易怒，並且把氣出在家人身上。	<input type="checkbox"/>						
5. 我的工作造成我在家裡無法放鬆心情。	<input type="checkbox"/>						
6. 當我回到家時，我會把工作上的所有問題都拋在腦後。	<input type="checkbox"/>						
7. 我的工作時常占據了我跟家人相處的時間。	<input type="checkbox"/>						
8. 我會把工作與生活完全的分開。	<input type="checkbox"/>						
9. 當我在工作時，會因為個人或是家庭的問題而感到煩惱。	<input type="checkbox"/>						
10. 為了能夠穩定家中經濟來源，我會更辛勤地工作。	<input type="checkbox"/>						
11. 我的家庭生活可以幫助我放鬆，並準備好面對明天的工作。	<input type="checkbox"/>						

第四部份：工作績效

下列的問題是要瞭解您目前的工作績效程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「√」。

	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1. 我對我的工作及執行方法非常了解。	<input type="checkbox"/>						
2. 我對績效評定的標準非常瞭解。	<input type="checkbox"/>						
3. 我能隨時保持良好的工作品質水準。	<input type="checkbox"/>						
4. 我可以圓滿解決突發事件。	<input type="checkbox"/>						
5. 我能迅速有效率，完成上級交代的任務。	<input type="checkbox"/>						
6. 執行工作中，我對標準作業程序(SOP)極為熟練。	<input type="checkbox"/>						

非常不同意 不同意 稍微不同意 普通 稍微同意 同意 非常同意

7. 我很少因工作做不好而受到同事的抱怨。	<input type="checkbox"/>						
8. 我會主動解決工作上的問題。	<input type="checkbox"/>						
9. 我都能妥善處理工作上所遇到棘手或緊急的事情。	<input type="checkbox"/>						
10. 工作上有任何問題發生時，我都有辦法解決。	<input type="checkbox"/>						
11. 在工作需要時，我能妥善運用溝通技巧。	<input type="checkbox"/>						
12. 我願意與他人一起分工合作。	<input type="checkbox"/>						
13. 我會不斷的學習與工作有關的新知識、新技巧。	<input type="checkbox"/>						
14. 對於單位的所有規定，我都嚴格遵守。	<input type="checkbox"/>						
15. 我在工作上，都與同事建立及維持良好的友誼關係。	<input type="checkbox"/>						
16. 工作上的任何小細節，我都能注意到並妥善處理。	<input type="checkbox"/>						
17. 我總是充滿幹勁地工作。	<input type="checkbox"/>						

第五部份：個人基本資料

本部份是針對您的基本資料，資料僅供學術研究之用，絕不對外公開，請您安心填答，感謝您的配合。

性別：	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性
年齡：	<input type="checkbox"/> 20歲以下	<input type="checkbox"/> 21歲~25歲 <input type="checkbox"/> 26歲~30歲
	<input type="checkbox"/> 31歲~40歲	<input type="checkbox"/> 41歲以上
學歷：	<input type="checkbox"/> 高中(職)以下	<input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學
	<input type="checkbox"/> 研究所以上	
階級：	<input type="checkbox"/> 志願役士兵	<input type="checkbox"/> 士官 <input type="checkbox"/> 士官長
	<input type="checkbox"/> 尉官	<input type="checkbox"/> 校官
婚姻狀況：	<input type="checkbox"/> 已婚	<input type="checkbox"/> 未婚
服務年資：	<input type="checkbox"/> 5年及以下	<input type="checkbox"/> 6-10年 <input type="checkbox"/> 11-15年
	<input type="checkbox"/> 16-20年	<input type="checkbox"/> 21年及以上

謝謝您的合作，請再一次檢查是否有遺漏之處。謝謝!!