

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

高雄市交通局路邊服務員

工作滿意度及工作壓力之研究

A Study on the Job Satisfaction and Work Pressure of the Roadside Attendants of Transportation Bureau, Kaohsiung City Government

研究生：黃 興 吉

指導教授：蔣 念 祖 博士

中華民國 100 年 5 月 5 日

南 華 大 學
非營利事業管理學系
碩 士 學 位 論 文

高雄市交通局路邊服務員工作滿意度及工作壓力之研究

研究生：黃興吉

經考試合格特此證明

口試委員：蔣念祖

李志宏

傅寫誠

指導教授：蔣念祖

系主任(所長)：鄭文輝

口試日期：中華民國 101 年 5 月 5 日

致 謝

轉眼瞬間研究所求學的過程即將結束，回首於南華大學之求學歷程，始於自我人生的一個轉折時期，自南華大學共渡過了兩年，在職進修生涯中，同時也經歷了人生的不同過程，從高雄市交通局路邊服務員從事開單，轉職到寶來期貨及合併後的元大寶來期貨從事期貨營業員的工作。

在工作與學業的關係中周旋、奔波、忙碌，感到分身乏術，但為堅持自己的理想，督促自我不斷的學習與成長，所幸，不論是在學業、工作上著實獲益良多，也交了不少好友，生活也顯得更加充實。而今論文終將完成，內心的喜悅非筆墨所能形容，一切盡在不言中。

論文已近完稿之際，首先感謝我的指導教授 蔣念祖博士於論文撰寫期間悉心指導，本研究論文得以順利完成。口試期間，承蒙傅篤誠教授及李志宏教授兩位委員，於百忙中審閱論文內容，並給予諸多寶貴建議，使本論文更臻完整，謹致上最崇高之敬意及最誠摯的謝意。

再者，感謝銘芳、忠華大哥、晏琴等眾多好友在校期間的鼎力相助，同時也感謝所有參與此次深度訪談的交通局路邊服務員的同事們，有您們的幫忙，我的訪談才能如此順利。最後要感謝我的家人，在研究所求學過程中給予支持及鼓勵，以實際行動支持，使我可以能無後顧之憂，勇往直前，完成我的理想，感激之情非筆墨能形容。過程雖然辛苦，但成果是豐碩的，真的非常感謝大家！

最後衷心感謝所有關心我、支持我的師長、朋友、同學以及家人，在此致上最真誠的謝意。

黃興吉 謹誌於
南華大學非營利事業管理學系研究所
中華民國一百零一年六月

摘 要

本研究以高雄市交通局停管中心路邊服務員為對象，探討路邊服務員的工作壓力及工作滿意度之研究。研究對象為位於高雄市交通局停管中心的路邊服務員，並直接到停管中心 PDA 室內及室外，在其交班時間與下班時間做深度訪談。

主要的研究發現包括：

(1) 在路邊服務員感受到工作壓力研究結果，有感受到工作壓力者占多數，其工作壓力占多數是領導風格及工作要求與績效評估，但不會有角色壓力。

(2) 在路邊服務員感受到個工作滿意度的研究結果，覺得因家庭狀況、經濟狀況、或人格問題會影響到工作滿意度，其工作滿意度來自薪資福利及自我實現但大多數感到不滿意，且覺得會影響到工作態度，其工作回饋程序也不滿意。

所以，可知路邊服務員感受到工作壓力，且工作滿意度也不高。建議高雄市政府在力求路邊服務員工作業績之時，應適時了解路邊服務員工作壓力問題以及提出提高工作滿意度的方案，以達到有效管理之目的。

關鍵字：工作壓力、工作滿意度、路邊服務員

Abstract

This study focusing on the work pressure and job satisfaction of the roadside attendants of the Parking Management Center, Transportation Bureau, Kaohsiung City Government. Besides, the depth interview was carried out on the roadside attendants during their work in the PDA indoor and outdoor as well as the shifts and of duty hours.

The major conclusions of this study as following:

(1) Most of the roadside attendants have work pressure which mostly resulted from the leadership style, job requirements and performance evaluation from their superiors, but they don't feel the pressure on their roles played.

(2) The family status, economic status, or personality will affect the job satisfaction of roadside attendants, and the job satisfaction is driven by the salary, benefits and self-realization. Besides, most of the roadside attendants unsatisfied with the current compensation and benefits, also feel that this will affect their work attitude.

According to the conclusions of this study, the roadside attendants feel the work pressure, and job satisfaction is not well enough; therefore, the recommendation of this study suggests the Kaohsiung City Government may duly find out the work pressure and figure out the solution of job satisfaction of the roadside attendants, in order to achieve the goal of effective management.

Keywords: work pressure, job satisfaction, roadside attendant

目錄

致 謝	III
中文摘要	IV
英文摘要	V
目 錄	VI
表 目 錄	V III
圖 目 錄	IX

第一章 緒論

第一節	研究動機	1
第二節	研究目的與問題	3
第三節	名詞解釋	5
第四節	研究流程	9

第二章 文獻探討

第一節	壓力、工作壓力理論及相關研究探討	10
第二節	工作滿意度理論及相關研究探討	35

第三章 研究方法

第一節	研究架構	49
-----	------	----

第二節	訪談大綱	51
第三節	訪談對象	52
第四章 高雄市交通局路邊服務員對工作壓力與工作滿意度		
	之看法	53
第五章 結論與建議		
參考文獻		
一、	中文部份	64
二、	英文部份	68
附件		69

表目次

表 1-1	高雄市政府交通局停管中心簡介表-----	7
表 2-1	生活壓力事件評量表-----	11
表 2-2	壓力徵兆表-----	22
表 2-3	人體對緊張與壓力反應表-----	24
表 2-4	壓力來源表-----	26
表 2-5	國內學者壓力理論及相關研究探討表-----	29
表 4-5	受訪者基本資料表-----	53

圖目次

圖 1-1	高雄市政府交通局組織圖-----	6
圖 1-2	違規拖吊工作情形-----	7
圖 1-3	收費員工情形-----	7
圖 1-4	民權輕鋼架停車場-----	7
圖 1-5	研究概念流程圖-----	9
圖 2-1	工作耗竭流程-----	13
圖 2-2	工作耗竭與人接觸之關係-----	14
圖 2-3	壓力與正向思考與負向思考關係圖-----	17
圖 2-4	一般適應症後群-----	25
圖 2-5	壓力素質模式-----	28
圖 2-6	壓力來源與症狀-----	29
圖 2-7	赫茲伯格的兩因子理論-----	36
圖 2-8	愛德佛的需求層級-----	37
圖 2-9	簡化之期望模型-達成目標四步驟-----	38
圖 2-10	Maslow人類五種需求-----	46
圖 3-1	研究架構圖-----	49

第一章 緒論

本章主要內容在闡述本研究之動機與目的。全章共分為四小節。第一節介紹本研究動機；第二節研究目的與問題；第三節名詞之意義；第四節則圖示說明本研究流程架構。

第一節 研究動機

稅收是促進國家和社會進步的基石，國家的建設須依靠著國庫的稅收，政府之稅收以「取之於民，用之於民」的觀念，政府利用稅收之收入，使用於國防、外交、教育、衛生、經濟建設及社會福利等各方面，更是有效的促進國家與社會朝向現代化國家。而地方政府的歲入來源有三種，來源包括「**稅課收入**」、「**補助收入**」及「**其他非稅收入**」三部分，稅課收入來源除了來自各地方政府徵收地方稅費，還有自中央政府統籌分配的「統籌分配稅款」；「補助收入」以主計處的「一般性補助款」及各中央部會的「計畫型補助款」為主，前者由主計處依公式分配給地方政府，後者由各部會衡酌地方政府的建設計畫給予補助；「其他非稅收入」來源則包括活動所得、罰鍰、資產及行政事業收益等收入。

而高雄市政府為改善交通秩序及改善停車環境、提高停車管理效能、闢建公共停車場設施，於 76 年成立停車場基金，為更有效的改善及管理交通，於 92 年成立交通局，並將停車場業務納入管轄，以及由交通局停車管理中心承辦高雄市公有收費停車場營運計畫擬定、營運業務運作管理、票證管理、營收統計及分析、公有停車場接管、設備維護、停車場經營之登記、管理、違規營業告發及裁處、公有停車場收費與管理、執行路邊停車未繳費舉發、公民營拖吊業務之招標、營運督導管理、停車場管理基金執行等事項。由於高雄市財政日益惡化，故於民國 94 年起實施「10 年財政改革計畫」，停車場作業基金肩負挹注高雄市政府財政收

入之職責。

高雄市交通局路邊停車收費屬於歲入來源別科目編號第 4 款的路邊使用費，停車場作業基金主要收入來自「路邊停車收費」，「路外停車收費」，「拖吊保管收費」，而以路邊停車收費為佔多數來源，路邊停車收費由交通局的路邊服務員進行人工以 PDA 開單，目前所屬開單人員約 400 人。高雄市交通局停車管理中心路邊服務員，主要工作為路邊及路外收費停車格的停車收費單之開立，其目的為使用者付費，並提高停車場使用的周轉率，並增加國庫收入。

由於高雄市交通局路邊服務員的工作都是在高雄市區的各大馬路的路邊停車場，或路外停車場做停車收費單的開立，馬路如虎口，高雄市交通局路邊服務員每天需在日曬雨淋的情況下，認真巡場開單外，尚須無時無刻小心路邊的經過車輛，且需隨時面對車主的各種突發狀況的應對，停管中心每個月都有規定的基本業績要求，路邊服務員比一般公務人員面臨更大個工作壓力，工作壓力與工作滿意度是有很大相關，最重要的是需要比一般公務人員有更大的客戶關係處理能力。另外，在重要性方面路邊服務員在對國庫的收入上有很大的貢獻，在其他方面也發揮了很多的功能，比方說，經由路邊服務員不停地巡場開單，可以減少汽車的失竊率，及提供車主與政府單位的一個橋樑，也可以成為提供外縣市或對路況不熟的市民，有一個專屬路段詢問的對象。本研究旨在了解現場工作時的工作壓力，工作滿意度相關之研究。

第二節 研究目的與問題

1. 研究目的

一. 高雄市交通局路邊服務員工作內容介紹：

1. 上班工作天數與一班公務人員不同，非週休二日而是做六休二輪班制，分早晚班兩個時段，順序是先上六天早班後休息兩天，在上六天晚班。早班上班時間為上午 7 點 30 分至下午 3 點半點 30 分，晚班上班時間為下午 2 點 20 分至晚上 10 點 20 分下班。
2. 由於工作內容是從事路邊及路外停車場，停車繳費單之開立，所以每位路邊服務員都會收到一張當月每日開單路段班表，班表上都有其每日上班的路段及上班時段如早班或晚班，每日都在不同的路段開單。
3. 路邊服務員工作比較特別，因為需一直不斷開立停車繳費單，所以身上有一些作業裝備，如 PDA(停車單繳費單看單專用，功能有開立新單及巡場使用)，還有隨身攜帶的小型列表機(約一個手掌大)，採用藍芽無線傳輸，所以可以在停車繳費單開完後即可列印出並夾在車子的雨刷架上。

二. 路邊服務員常遇到而導致壓力產生事項：

1. 公司業績要求，由於路邊開單員每月均有最低業績要求(開單金額減去銷單金額要超過 14 萬元以上)，如果連續三個月未達要求，就會受到處分。
2. 在前往開單路段上或回公司路段上或上班的路段上的風險，因為路邊服務員的工作是在大馬路上開單，有些路段上下班時車流很多，車速很快，都會造成路邊服務員的壓力。
3. 路段上的車主有時候也會造成路邊服務員的壓力，如在路邊服務員開好路邊停車繳費單要夾到雨刷時，車主突然大按喇叭或大喊或突然開動車輛直接離開停車場，都會嚇到路邊服務員，而造成內心的壓力。

因此本研究的主要目的在了解高雄市交通局停車管理中心路邊服務員工作中感受與經驗，以他們的工作過程中的工作滿意度及工作壓力的工作經驗作分

析，以便提供地方政府參考，於能夠了解路邊服務員工作上現況及所面臨的問題之後，適切提出改善措施和因應之道。

2. 研究問題

依據上述之研究動基本研究之研究目的為：

1. 探討路邊服務員不同「個人背景變項」對「工作壓力」之差異。
2. 探討路邊服務員不同「個人背景變項」對「工作滿意度」之差異。
3. 探討路邊服務員不同「工作壓力」對「工作滿意度」之差異。

第三節 名詞解釋

本研究係以「高雄市交通局路邊服務員工作滿意度及工作壓力之研究」為研究主題，與本研究主題有直接相關的專有名詞有「高雄市停管中心」、「路邊服務員」、「路邊停車場」、「路外停車場」、「路邊服務員工作壓力」、「路邊服務員工作滿意度」。研究者根據相關文獻，將本文中重要的相關名詞，予以概念性或操作性定義。

茲將本研究的重要名詞界定如下：

高雄市政府交通局組織圖

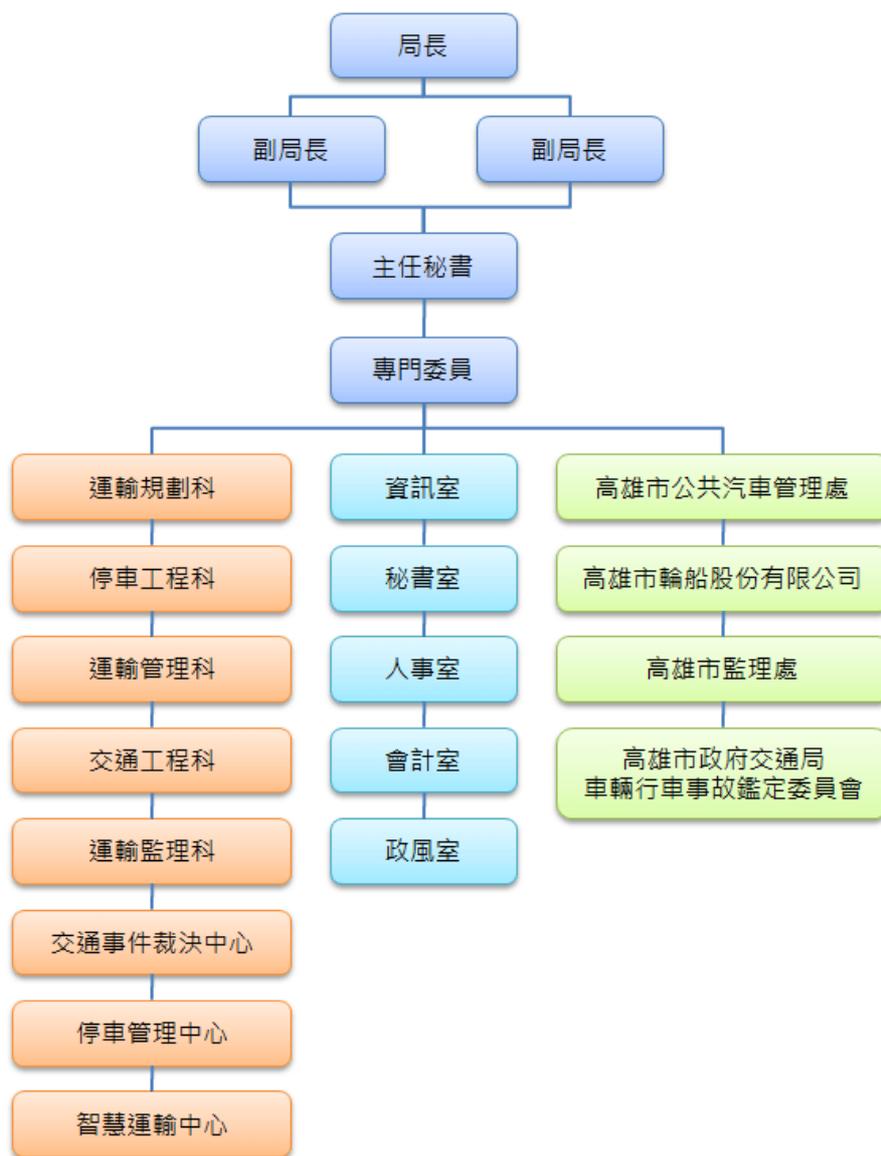


圖 1-1 高雄市政府交通局組織圖

資料來源 <http://www.tbkc.gov.tw/service-02-01.asp>

停管中心簡介：

表 1-1 資料來源 <http://www.tbkc.gov.tw/service-02-01.asp>

負責單位(股)	業務項目	
一股	1. 標線、停車格規劃 2. 路外立體停車場管理	立體停車場管理
		標線規劃
二股	路邊、路外平面停車場停車收費	1 樓繳費櫃檯
		逾期催繳、舉發
		路邊收費勤務管理
		手機、銀行代扣停車費
		身心障礙停車優惠
三股	1. 違規拖吊 2. 路外平面停車場管理	拖吊申訴
		路外平面停車場管理



違規拖吊工作情形 圖 1-2



收費員工作情形 圖 1-3



民權輕鋼架停車場 圖 1-4

圖 1-2、圖 1-3、圖 1-4 資料來源 <http://www.tbkc.gov.tw/service-02-01.asp>

路邊服務員

工作內容為從事本市公有公共路邊、路外停車場之停車費掣單、停車秩序管理等相關工作。獨立從事公有路邊、路外停車場外勤巡場掣單作業，及操作各項停車管理所需資訊設備機具等工作性質須於道路來回巡場掣單，錄取人員須適應各種天候情況及長時間於戶外環境下工作。

路邊停車場

指以道路部分路面劃設，供公眾停放車輛之場所。

路外停車場

指在道路之路面外，以平面式、立體式、機械式或塔臺式等所設，供停放車之場所。

路邊服務員工作壓力

本研究路邊服務員工作壓力是路邊服務員，於路邊停車場及路外停車場之個人當日路段停車費掣單時，與人、事、物互動過程中所產生的負面情感〈如焦慮、挫折、壓抑等〉。

路邊服務員工作滿意度

本研究的路邊服務員工作滿意度係指路邊服務員個人對所處的工作環境，所感受到的一種態度與評價，內容包含工作環境、人際關係、公司要求、工作興趣，工作報酬等。

第四節 研究流程

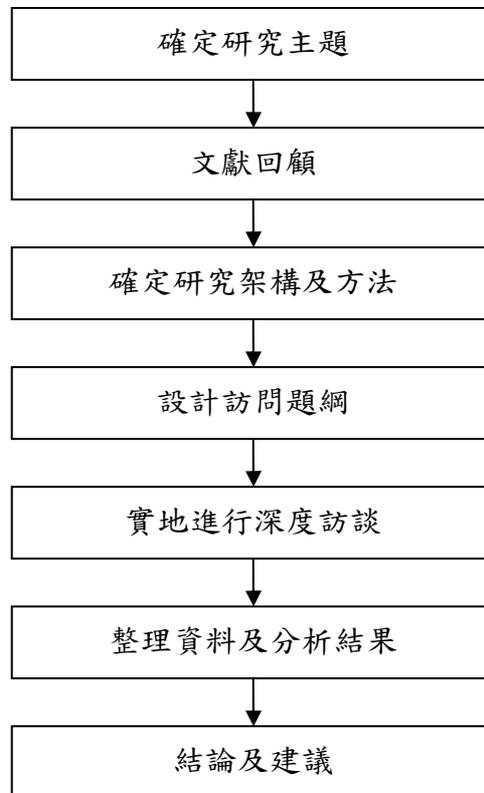


圖 1-5：研究概念流程圖

第二章文獻探討

壓力、工作壓力與工作滿意度之定義 及其理論與相關研究

第一節 壓力、工作壓力理論及相關研究探討

「，已越來越引起人們對醫學心理學、社會醫學和行為科學的重視，並進行過度緊張的工作和學習對人們身心健康帶來的危害了大量的研究。舉世公認的研究緊張問題的權威——美國人漢斯·賽里強調指出：過長過強的緊張狀態可導致情緒抑鬱。美國心理學家阿爾弗雷德·古洛依指出：持續過度的緊張不僅導致抑鬱，而且導致高血壓、潰瘍病、結腸炎、糖尿病、中風以及心臟病發作等疾病。瀋陽市曾對 1000 餘名從事緊張工作的中年知識份子進行調查，發現患神經衰弱的占 50%；患慢性胃炎和消化性潰瘍的占 30%以上。國外學者愛賽克選擇了四類年齡為 40~69 歲的醫生，每類 1000 人，其中內科醫生和麻醉科醫生兩類為高緊張組，對他們的冠心病患病率進行比較研究，發現高緊張組冠心病患病率顯著高於低緊張組，內科醫生最高為 11.9%，皮膚科醫生最低為 3.2%。為學者梁寶勇等人對白求恩醫科大學附屬醫院的一項類似研究，證實了以上結果。有人曾對 20~40 歲的冠心病人和正常人各 100 例進行了對比研究發現：冠心病病人中有 91% 的人有強烈而持久的緊張工作。而正常人中只有 20% 的人有緊張工作。」¹

¹ 資料來源：

<http://www.apcm.com/apcm/medinfo.nsf/acfeedb08de41c864825697a00295e2c/ece742bcd794d2548256cec00084bf1?OpenDocument>

「從心理學的觀點，廣義的壓力（ stress ）涵蓋三個層面

1. 視壓力為「刺激事件」：指引發個體緊張或威脅的事件，致使個體失去平衡，必須再調適才能恢復平衡。
2. 視壓力為「反應」：指個體受到威脅時，身體的本能反應。此反應會產生生理與心理的變化，而有不舒服或痛苦的感受。
3. 視壓力為「歷程」：指個體與環境交互作用時的關係。

故壓力可定義為個體受到內外壓力源刺激時，於超出自己能力可處理的情境下，產生不平衡的反應，此反應是令人緊張，感到受威脅可處理的情境下，產生不平衡的反應，此反應是令人緊張，感到受威脅，甚至產生精神症狀的一種狀態。

Miller 與 Rahe 於 1967 年發展出「社會再適應評量表」（ Social Readjustment Rating Scale：SRRS ），說明了不同壓力源所承受的心理壓力不一樣，透過這個量表可以讓我們評估自己是否接近高度壓力。依量表所述，如個體在過去六個月內累積達 300 分以上，或一年內累積達 500 以上，必定感到高度的心理壓力，引發心因性身體症候的危險性將大為增加。

表 2-1 生活壓力事件評量表

壓力事件	生活改變指數 (LCU)	壓力事件	生活改變指數 (LCU)
配偶去世	100	喪失抵押品贖回權	30
離婚	73	工作責任改變	29
分居	65	子女離家	29
入獄	63	有法律上的問題	29
親近的家人去世	63	傑出的個人成就	28
本人受傷或生病	53	妻子/先生開始/結束工作	26
結婚	50	入學或畢業	26
被解雇	47	居住情況改變	25
婚姻的調解	45	個人習慣改變	24
退休	45	與上司起衝突	23

家人的健康狀況改變	44	工作時數或狀況改變	20
懷孕	40	搬家/轉學	20
性的問題	39	休閒/宗教活動改變	19
增加新的家庭成員	39	社交活動改變	19
工作的再適應	39	借款或抵押次要財產	17
經濟狀況改變	38	睡眠習慣改變	16
親近的朋友去世	37	家人相聚次數改變	15
工作性質改變	36	飲食習慣改變	15
與配偶爭執次數改變	35	度假	13
借款	31	過年	12
抵押重要財產	31	輕微違法(交通違規)	11

資料來源：宜蘭縣教育支援平台(無日期)，生活壓力事件評量表，2010年6月20日取自

<http://blog.ilc.edu.tw/bolg/gallery/9/9-53705.doc>」²

「工作壓力不能簡單地衡量工作的要求，包括了個人的能力，以及滿足這些需求，也將影響他們的技能和能力（Gallie，2005年）。因此，工作壓力測量人的經驗難以滿足工作要求。這種困難可能會出現由於生理，心理即感覺或時間要求，沒有足夠的時間來完成工作。」³

「雇主也意識到員工壓力的挑戰，部分是由於在平衡工作和家庭（巴赫曼2000年）。一個很好的家庭生活和工作之間的平衡，因為它是更好的生活滿意度，並隨後由工人產生更多的生產力，創造力和高效率（例如，Zelenski，墨菲和詹金斯2008年，樺木和保羅2003年）。」⁴

² 林俊德、簡秀芬、陳淑姬、杜明益、陳致豪、許浩宜、鍾瑞麗、何金針、劉雅瑩、許寶鶯、李玉蟬、林佩玲（2011）。心理學概論，華格納企業。

³ Helen Russell and Frances McGinnity (2011)。The Impact of Recession on Work Pressure: The Case of Ireland, The Economic and Social Research Institute, Dublin, Ireland Paper prepared for the

⁴ Marian Pinsky, (2010)。Effects of Non-Standard Work on the Work-Family Balance McGill Sociological Review, Volume 1, January, pp. 46-58。

「工作耗竭代表因為長期暴露在壓力下情緒耗竭的流程，去個人化以及減少個人成就。耗盡主要是由於人際以及角色相關的壓力來源。

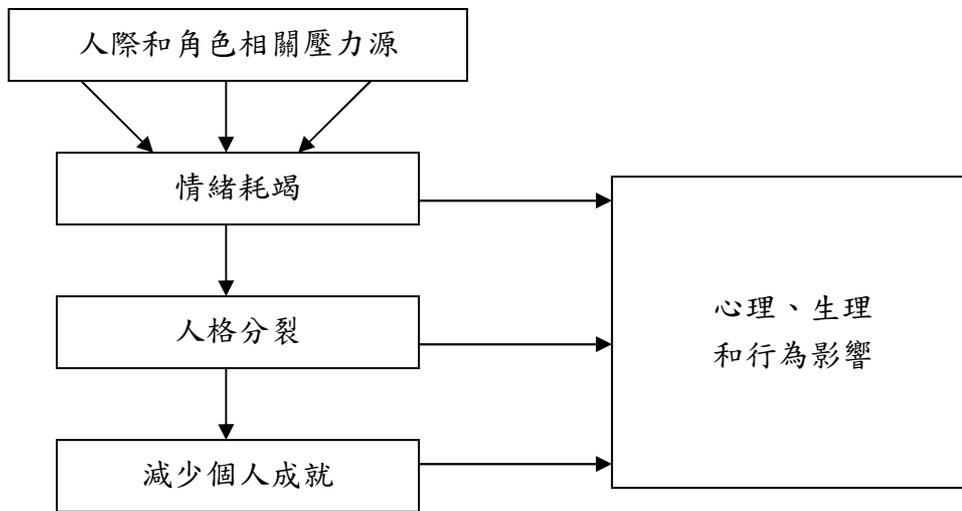


圖 2-1 工作耗竭流程

圖 2-1 圖示顯示工作耗竭的三種成份間的關係。情緒耗竭代表第一時期而且扮演耗竭流程中的中間角色。它的特色是缺乏能源以及感覺個人的情緒資源已經耗竭了。人格解體是隨著情緒耗竭而且會把人當做物件甚於當作人。耗竭的員工在情緒上和客戶疏離，而且對組織沒有情感。減少個人成就是工作耗竭的最後一個元素。會減少一個人對能力和成功的感覺，而且感覺能力減少。在這樣的情況下，員工發展一種經過學習的無助感，不再相信自己的努力會產生差異。

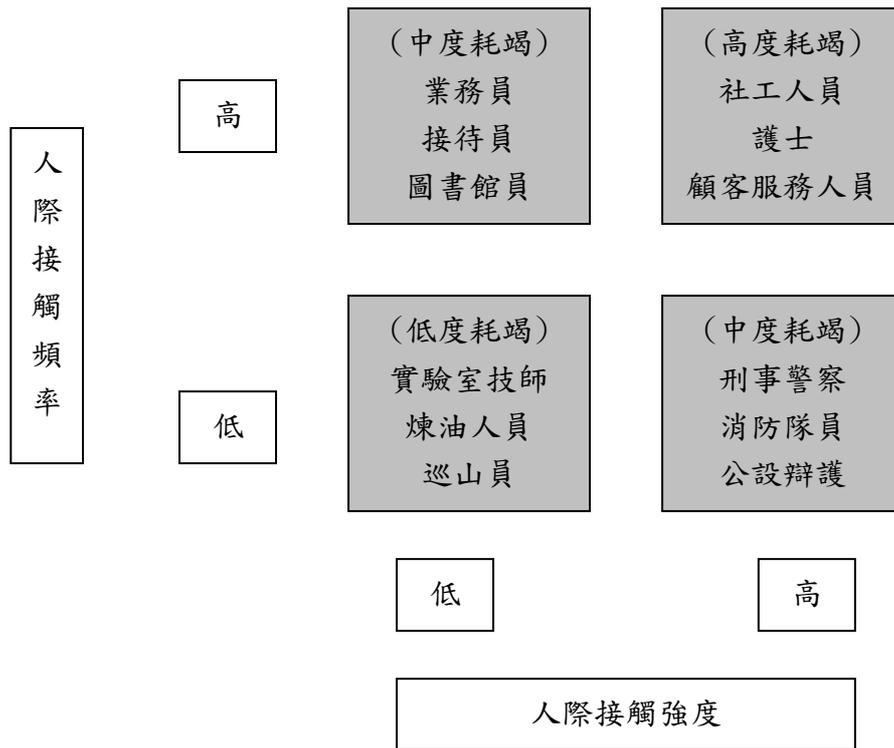


圖 2-2 工作耗竭與人際接觸之關係

(H. Levinson, “When Executives Burn Out,” *Harvard Business Review*, July-August 1996, pp. 152 ~ 163)」⁵

「最早提出壓力概念，他認為個人面對各種壓力時，常會產生攻擊或逃避行為藉以適應生活（Cannon，1932年）。」⁶

「Selye 之適應論認為壓力是源於個體內在或外在環境刺激後的一種非特定反應結果，使得個體原本穩定平衡的狀態發生改變，他曾將動物放置於不同的強烈刺激環境中，觀察牠們的反應，他發現任何類型的刺激均可以使其產生反應，且反應各不相同，Selye 認為壓力是身體為滿足需要所產生一種非特異性的生理反應，是由壓力源（Stressors）喜、怒、哀、樂所引起的反應（Selye 1956年）。」

⁵ 作者：Steven L. McShane Mary Ann Von Glinow 譯者：陳瑞麟、趙美齡(2004)。組織行為學，富文化事業有限公司。

⁶ 伍姿蓉 (民 99)。警察人員工作壓力及工作價值觀影響職業滿意度之研究，臺灣警察專科學校警專學報，第四卷第八期：127-142 頁 127。

「「一般適應症候群」(general adaptation syndrome, 簡稱 GAS)後,大致確認了它對人的影響(黃寶園、林世華, 2007年)。從目前的研究資料顯示,當人們遭遇壓力事件或壓力情境時,將在個體的心理與生理上造成衝擊,當壓力事件與壓力情境持續一段時間後,心理與生理的健康將同受影響(Curtis, 2000年; Stanford & Salmon, 1993年; Taylor, 1999年) (Selye 1956年)。」⁸

「指出工作壓力是個人能力、可用資源與工作需求間有所差異時所產生的現象 (French, Roger 與 Cobb 1974年)。」⁹

「工作壓力是指個人能力、外在可利用資源與工作需求三者間的差距所產生的一種現象(French et al 1974年)。」¹⁰

「有越來越多的證據越來越慢性疾病的問題,似乎與當代經濟和社會組織形。其中大部分涉及到有潛在的疾病壓力有關,如心血管疾病,精神疾病,肌肉骨骼疾病。」¹¹

「工作壓力導因於工作環境中的某些因素,對工作者產生一種脅迫性或不良的現象;是個體在面對具有威脅性的情境中,一時無法消除威脅、脫離困境時的感受 (Caplan & Jones 1975年)。」¹²

⁷ 黃彩霖 (民 92)。醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究,南華大學,管理研究所碩士論文。

⁸ 黃寶園 (2010)。社會支持在壓力反應歷程中的中介效果,中華心理衛生學刊第二十三卷、第三期、401-436 頁。

⁹ 李怡禎/簡秀良 (2011)。大專畢業生至企業職場實習方案對正職員工工作不安全感與工作反應關係之研究,人力資源管理學報 第 11 卷第 1 期 27-47 頁。

¹⁰ 劉錦燕/王瑞霞(2008)高科技產業人員工作壓力、壓力因應行為、組織賦權與憂鬱程度相關性之探討,新臺北護理期刊。

¹¹ Robert Karasek, 博士(2008)。低度的社會控制和生理的放鬆管制的壓力非均衡理論,邁向一個新的需求控制模型, SJWEH Suppl 期刊。

¹² 陳春希/高瑞新 (2010)。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。

「我們生活在一個充滿緊張的世界之中，人在身體方面感到緊張，實際上乃是心理緊張的深一層的型態。」¹³

「人生怎能沒有壓力？的確，想想並不曲折的人生道路，升學、就業、跳槽，從偏遠的鄉村走向繁華的都市，我們的每一個足跡都是在壓力下走過的。」¹⁴

「壓力原本的意思是工學或物理學上的用語，指施力於物體時所產生的「變形」現象，在醫學領域中最先使用壓力的字眼是加拿大蒙特利爾大學的漢斯·瑟利耶(Hans Selye)博士，在一九三五年發表的論文中率先使用。他將人類受刺激時所產生的「扭曲」稱為「壓力」(stress)，把刺激叫做「壓力源」(stressor)，現在統稱為壓力。情緒焦慮不安，一般認為是壓力累積的結果，如果壓力過大會呈現緊張與不安的情緒會升高，工作意願低落。

¹³ 諾曼、文森、皮爾著 彭歌譯(2003)。積極思想的驚人效，九歌出版社。

¹⁴ 健康診療室 (2009)。別讓自己過勞死，菁品文化。

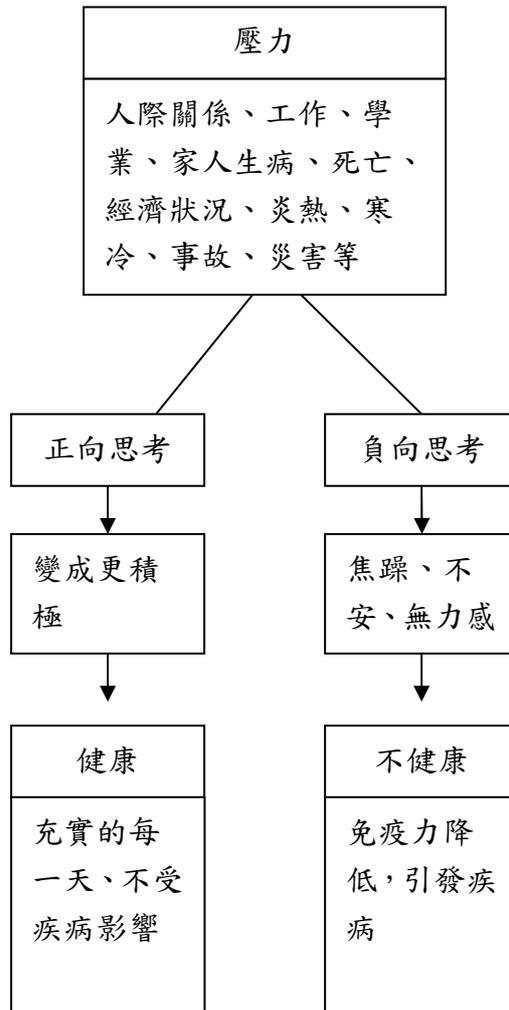


圖 2-3 壓力與正向思考與負向思考關係圖

壓力的架構壓力會影響身體，通過大腦對自律神經、內分泌、免疫功能影響很大，持續處於不安或痛苦等壓力狀態的話，將大量分泌副腎皮質賀爾蒙，且淋巴球的「殺手(natural killer)細胞」會減少，將降低免疫機能。」¹⁵

「工作壓力是因為工作環境中對個體產生脅迫現象的某些特性，包括超出其

¹⁵ 池田大作 (2000)。健康的智慧，正因文化事業有限公司。

負荷的要求與無法滿足其需要的匱乏狀態。將工作壓力分為工作負荷過度、技術低度使用、角色衝突及角色模糊等四個構面。工作負荷過度原指角色過度負荷，乃對角色的要求過多，使角色無法在一定期限內完成，或是角色要求水準過高超越了其能力及從事這項工作的動機；技術低度使用指工作者無法將以前所學的技术與經驗，應用到目前的工作上；角色衝突指個人經常被要求扮演與他們價值系統不一致的角色，或同時扮演二種以上相互衝突的角色；角色模糊是指在管理上或政策的執行上缺乏清楚的指引，而讓人無法表現出適當的行為舉止(Caplan & Jones 1975 年)，(Kahn et al., 1964 年; House & Rizzo, 1972 年)。」¹⁶

「壓力是身體為了滿足需要所產生的一種非特定的反應(Selye 1976 年)。」

17

「環境因素對個人直接的衝擊和影響以及個人對壓力源產生行為反應的現象。Beehr & Newman 1978 工作相關因素與工作者間之互動，致改變、破壞工作者生理、心理狀況，迫使工作者悖離正常運作的一種情況(Cooper & arshall 1976 年)。」¹⁸

「對工作壓力與工作績效之研究，指出當壓力增加時，績效也隨之增加，但當工作壓力到達某一個程度後，若再繼續增加，則工作績效反將降低。人在適度壓力下競爭，較容易產生成就感。但是在工作困難度過高且成敗威脅性太大時，工作績效則會因心理壓力過大而產生不良的影響(Meglino 1977 年)。」¹⁹

「工作壓力是工作相關的人、事物等因素與工作者間產生互動，並改變其生理及心理的狀況，迫使其身心偏離正常運作的一種情境(Beehr & Newman 1978

¹⁶ 陳春希/湯雅云/何秉真/鄭晉昌 (民 96)。工作壓力、人格特質與工作投入對警察人員的組織公民行為之研究，公共行政學報第二十五期 12 月頁 67-93 國立政治大學公共行政學系。

¹⁷ 吳俊容/傅秀媚(2002) 特殊教育論文集國小特殊班教師與普通班教師工作壓力及其調適策略之研究

¹⁸ 劉錦燕/王瑞霞 (民 98)。高科技產業人員工作壓力、壓力因應行為、組織賦權與憂鬱程度相關性之探討，新臺北護理期刊。

¹⁹ 楊龍祥 (2004) 警察人員之知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、工作士氣與工作績效的影響之研究—以嘉義縣警察局為例，南華大學管理研究所碩士論文。

年)」。²⁰

「壓力是一種來自工作角色方面的需求，此種需求含有過度及有害的特質 (Gupta & Beehr 1979 年)。壓力是指個體面臨到與其所欲求事務有關之機會、限制或要求，而又知覺到其結果充滿不確定性與重要性時的一種動力狀態 (Schuler 1980 年)。工作者無法對刺激因素作合適反應的結果 (Luthans 1982 年)。壓力是個人對於人與環境配合中之要求、限制及機會所產生的主觀知覺，而發生的正面與負面反應狀態 (Martin & Schermerhorn 1982 年)。工作者對工作環境感到官能障礙的一種反應 (Arker & DeCotiis 1983 年)。

工作壓力是指一個人在工作環境中遭遇一些與工作成果有關的機會、限制或要求時，造成工作成果與本身期望 (Parker & DeCotiis 1983 年)。工作壓力是一種概念化的過程，它隱含個人對危險或威脅等刺激之認知與反應 (Fleming 1984 年)。工作者在工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應 (Steers 1988 年)。工作壓力後果會因個人因應方式及人格特質而有程度的差異 (Copper & Sloan & Williams 1988 年)。工作壓力是個人對威脅其本身之工作環境的反應 (Amal 1990 年)。壓力為個體面對外界壓力源時情緒、認知和生理三方面的交互作用所產生的一種反應模式 (Greenberg & Baron 1997 年)。以問題解決的因應方式與憂鬱呈負相關，以情緒導向的因應方式則與憂鬱呈正相關 (Wilson, Pritchard 及 Revalee 2005 年)。工作壓力與憂鬱呈正相關 (Steven 及 Pflanz 2006 年)。高工作壓力是職場憂鬱的一個危險因子，高工作壓力者出現憂鬱症狀為低工作壓力者的 2.29 倍 (Tsuboi 2006 年)。」²¹

²⁰ 李怡禎/簡秀良 (2011)。大專畢業生至企業職場實習方案對正職員工工作不安全感與工作反應關係之研究，人力資源管理學報 第 11 卷第 1 期 27-47 頁。

²¹ 劉錦燕/王瑞霞 (民 98)。高科技產業人員工作壓力、壓力因應行為、組織賦權與憂鬱程度相關性之探討，新臺北護理期刊。

「在日常生活當中，壓力是無法避免的，壓力分為四類（Selye 1983 Selye 1983年）：

1. 優壓（good stress 或 eustress），指的是愉快的壓力，可激發潛力。
2. 劣壓（bad stress 或 distress）：苦惱、不愉快所產生疾病的壓力，會影響個人身心健康。
3. 高壓（overstress 或 hyperstress）：超過個人能力所負荷的壓力承受限度。
4. 低壓（understress 或 hypostress）：壓力對個人而言，是可以承受或可能不會造成負擔的壓力。」²²

「壓力是個體知覺環境的要求具有威脅性而引發生理及心理緊張的狀態；簡單的說，也就是個體被脅迫處理任何情況（Kaplan & Stein,1984 年）。」²³

「組織任何政策上的改變都是引發員工工作壓力的來源之一（Hellriegel, Slocum 與 Woodman 1986 年）。發現工作壓力會影響員工的生產力、增加機器停頓時間及提高健康醫療的支出（Hatfield 1990 年）。則認為工作壓力是個體面臨某些工作特性受到威脅時所引發的反應（Jamal 1990 年）。也指出工作壓力會導致員工出現身心上的症兆與行為上可以辨認的精神疾病，也因此負面影響到工作的生產力（Bourbonnais, Comeau 與 Vezina 1999 年）。」²⁴

「壓力之意義是多面向的，探討及解決壓力要從多角度去探討。壓力是任何超越身體需求，導致身心的效應，就會產生壓力（Selye 1993 年）。壓力之來源，分為外在環境、組織因素及個人特質之層面加以分析（Robbins 1996 年）。研究認為壓力是個體面臨和他所欲求事務，有關之機會、限制或要求，而又知覺到其結果充滿不確定性及重要性時的一種動力狀態。所以，事情或問題太超過自己能

²² 王玉麟（民 95）。高職科主任工作壓力之探討 國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。

²³ 吳俊容、傅秀媚（2002）。特殊教育論文集 國小特殊班教師與普通班教師工作壓力及其調適策略之研究，國立台中師院學院特殊教育論文集，91（3）。

²⁴ 李怡禎/簡秀良（2011）。大專畢業生至企業職場實習方案對正職員工工作不安全感與工作反應關係之研究、人力資源管理學報第 11 卷第 1 期 27-47 頁。

力，或問題具有很大之不確定性，或是很重要時，就很容易產生壓力（Robbins 1996 年）。」²⁵

「加拿大漢斯、薛列博士，他讓健康的老鼠處於飢餓狀態，藉此研究老鼠的各種反應，並加這種來在外在給予肉體的壓迫，稱之為「壓力」。一般而言，我們把壓力想成是非常不愉快的外在刺激。」²⁶

「壓力是一把雙刃劍，它能把人壓的望而生畏，壓的委靡不振，壓得放棄努力，壓的信心消失；相反，它也能啟動人的潛力，把人壓的堅強，壓的成熟，這也就是「變壓力為動力」。」²⁷

「壓力可以是短期(急性)或長期的(慢性)，急性壓力是威脅迫近時所感受的壓力，此時身體會產生緊急反應，幫你應付緊急狀況。壓力會降低免疫力、增加罹患心血管疾病的風險，更重要的是會使其他的疾病惡化；(氣喘)壓力可能使氣管過度反應，並且導致氣喘發作。(胃腸問題)壓力可能引發一些胃腸問題，或使症狀惡化，例如大腸急躁症或非潰瘍性消化不良(nonulcer dyspepsia)。(皮膚失調)壓力會使皮膚狀況惡化，例如產生牛皮癬、濕疹、蕁麻疹、粉刺等。(慢性疼痛)壓力會增加身體的疼痛反應，讓關節炎或背痛等等慢性疼痛更難以掌控。(心理狀況失調)壓力可能引發憂鬱症，也會使焦慮等等其他心理失調現象更加惡化)。壓力最常見的是對周遭的人容易動怒，也會變得更悲觀、怨恨。

表 2-2 壓力徵兆表

身體	心理	行為
牙痛	焦躁	反應過度或失去食慾
磨牙	易怒	不耐

²⁵ 葉子超 (2005)。國民中小學校長行政領導、工作壓力與積極調適之道，學校行政雙月刊，36。

²⁶ 松木康夫/著，林忠發 鄭夙玲/譯 (1992)。七「快」健康法，商周文化。

²⁷ 宋愛莉 (2007)。給忘我工作者的健康書，倚天文化。

口乾舌燥	覺得厄運將至	好辯
下巴緊閉	焦慮	拖延
胸口悶痛	思慮緩慢	飲酒或用藥量增加
呼吸不順	思緒急促	菸量增加
心跳加速	無助感	退縮或孤立
高血壓	絕望感	失責
肌肉痠痛	無用感	工作表現欠佳
消化不良	缺乏方向感	心力交瘁
便秘或腹瀉	缺乏安全感	個人衛生不好
流汗增加	悲傷	宗教習慣改變
雙手冰冷、冒汗	辯護	親密關係改變
疲累	生氣	
失眠	極度敏感	
時常生病	冷漠	

健康好計畫。」²⁸

「加拿大蒙特婁大學醫學院的施萊(Hans Selye)曾提出壓力因子(Stressor)與生理反應的理論。他說壓力因子會引起許多生理反應與變化，這些因子包括許多令人興奮或悲傷的情緒因素。

壓力因子的作用會使腎上腺皮質(adrenal cortex)釋放腎上腺激素(adrenaline)到血液中，而引起所謂「打或逃」的選擇。同時也會釋放一些皮質激素(corticosteroids)。在短時間內，這些激素能使人提高警覺，同時將胃腸的血液轉移到肌肉上，以便應戰或順利逃走。

當一個人焦慮或生氣時，就會有精神壓力，身體的新陳代謝速率會加快，心

²⁸ (Mayo Clinic)著，洪慧芳/譯 (2006)。健康好計畫、梅約醫學中心，天下康健。

跳會變快，血壓會升高，呼吸會加快，肌肉也會緊張而無法鬆弛。如果心臟衰弱，動脈狹窄，無法承受突然間大量血流的來臨，那心臟病的發作大概就無法避免的。

人生最大的壓力因子是親密的配偶或親人的死亡，因為這是沒有「打或逃」的選擇餘地。心理學家何梅斯曾經設計一套客觀的計分方法來測量精神壓力的程度。喪偶強度為一百分，離婚為七十三分，其他分居、結婚、有特殊成就、坐牢、患重大疾病、失業等等都打了分數。何梅斯的統計是在一年內，如果有人累積了三百分的壓力因子，那他罹患疾病的可能性是百分之四十九，如果是兩百分以下，那生病的可能性是百分之九。又在一年裡，得分排在前面三分之一的人，其罹病的機率會比得分排在後面三分之一的人多出百分之九十。由此可以看出來精神壓力與疾病是息息相關。

加州舊金山醫學院發表了一項長達十幾年的精神壓力研究，他們把參加這項研究的對象分為兩大型態：A型是屬於有野心，事事積極進取的一類，而B型的人則完全相反，大部分的領導階層的人物都是屬於A型。這項研究發現，A型的人罹患心臟病發作的機率比B型的人高出兩倍，他們罹患潰瘍的機率也比較高。不過如果A型的人能事事稱心如意，順利達到目標，那他們患病的機率與B型的人沒有多大的差別。但是當這些積極而又有野心的人遭受挫折時，那他們罹患疾病的機率就大大的提高。又當A行人心臟病發作後，如果能想法改變成B型的一些行為，那他們心臟復發的機率會減低一半。(你的生命活力-從自由基談起 林天送 健康)

壓力的定義如下：

- 1 對於肉體的重壓感，或其他對肉體有影響的沉重感，也可說是緊張。
2. 使身體各部分產生不調和的情形。
3. 有機體的正常均衡受到困擾，或受到妨礙、恐怖、疼痛等刺激等。

壓力大容易表現出來的徵候是頭痛-緊張性頭痛，醫學上稱之為肌肉收縮性頭痛，主要在頸部、枕部，有壓迫及緊繃感，有時似帽帶狀，以鈍痛為主，譯有腹痛，劇痛時感到搏動，亦有較重的壓痛。(健康族宣言 國家出版社)

當身體發生異常時，自律神經的平衡瓦解，造成免疫力減退，引發疾病，而造成自律神經平衡失調、交感神經占優勢的最大原因是壓力。壓力有很多種，而引發疾病的三種壓力分別是「工作過度」、「心理煩惱」、「長期用藥」。²⁹

「壓力有分為精神壓力與肉體壓力。當因壓力而導致精神或肉體的損傷時，就是所謂的惡性壓力。不過，若承受壓力後徹底休息，能夠舒服地得到緩和，且沒有帶來後續的疲勞感，則可視為良性壓力。」³⁰

「表 2-3 人體會緊張與壓力反應表

人體對緊張與壓力的反應表	
下丘腦	(位於大腦底部)發出指令，刺激腦垂體分泌激素，刺激位於腎臟上部的腎上腺分泌一些對身體有廣泛作用的激素，使身體部分活動加快，而另一些部分則活動減少。
肌肉	可能出現疼痛，也許是由於乳酸代謝緩慢的緣故。
肝臟	把糖分釋入血液，向肌肉提供更多的能量。肝臟同時會產生和釋放過量的膽固醇。
皮膚	變得蒼白，因為血液自皮膚流往肌肉。
汗液	增多，準備降低身體因戰鬥或逃跑而引起的過高體溫。
眼睛瞳孔	放大
唾液	停止分泌，使人感到口乾。
呼吸頻率	加快，向肌肉增加供氧量。
心跳	加快向肌肉增加供血量。
腎上腺	分泌腎上腺素。

²⁹ 安保徹/著、劉佩伶/譯 (2011)。喚醒身體免疫力、不吃藥讓你更健康，世茂出版集團。

³⁰ 安保徹/著、陳柏瑤/譯 (2008)。安保徹的身心免疫學，原水文化。

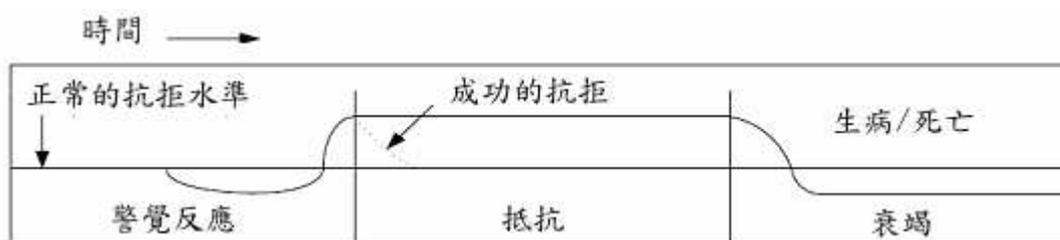
腎臟	由於血液供應減少而功能減弱。
消化活動	停止或者減弱
大小便	由於肌肉緊張不通暢，也可能出現腹瀉或小便失禁。
免疫系統	受影響，使人容易患病或者產生過敏反應。

身心強健指南」³¹

「壓力 (stress)係指一個人對於挑戰或威脅其身心健全性的情況，所作出的適當反應。壓力是人對情況的一種反應，而非情況本身的反應，當我們感受到有妨礙我們天生驅動力和需求的滿足，我們就會經歷壓力。

我們經常聽到壓力是現代生活的負面結果，人們因工作過度無，無保障，資訊超載和越來越快的生活步調感到壓力，也因為這些事件產生惡性壓力(distress)，亦即生理、心理和行為偏離健康運作的程度。壓力也有正面的面向，即所謂的良性壓力(eustress)，它是指由壓力的事件和對壓力的反應所產生的健康、正面、建設性之結果。

五十年前塞耶(Hans Selye)認為人們對壓力的情況會產生相當一致的生理反應，這個反應稱為一班適應(general adaptation syndrome)，它提供了一種自動防衛系統來協助我們對抗環境要求。一般適應症狀三個階段：警覺、抵抗及耗竭，圖中的線條顯示個人在處理壓力情況時的精力和能力。



資料來源：由恆山（2004）

圖 2-4 一般適應症後群

³¹ 李勉民 (1922)。身心強健指南 文摘遠東有限公司。

壓力源(stressors)即造成壓力的原因其中包括對人加諸於身體或情緒要求的任何環境狀況。」³²

「讓個體產生壓力反應的壓力源，有些是美好的事件，有些則是令人避之唯恐不及的事件，依其來源可分為外源性壓力與內源性壓力兩種。

表 2-4 壓力來源表

外援性壓力，	內源性壓力，
<p>是由他人或所處的情境所創造出來的壓力源</p>	<p>來在個體本身，如需求過高，身體狀況的改變或外在的人，事，物看法過於主觀，偏於負向而產生壓力</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. (時間有限) 在有限的時間內須完成不可能達成的任務，常有分身乏術，力不從心的感覺。 2. (工作條件) 沒有安全感的工作，如需要通緝歹徒的警察，特技表演的工作者，人命關天，性質緊張的工作，或沒有保障的工作。 3. (重大劇變) 發生重大傷亡的天災人禍。 4. (日常瑣事) 因長期的存在又不斷地重複，易讓人感到煩躁，演變成我們主要的壓力源。 5. (環境變遷) 各種汙染，噪音，全球 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (期許與承諾過高) 當個體主觀要求太高無法完成目標實現理想，或當信心不足，害怕失敗產生壓力。 2. (發展危機) 艾瑞克森(Erikson)將生命發展過程分為八個階段，當無法順利通過每一個階段形成的危機時，就會產生壓力。 3. (非理性的思考模式) 思考中常存在「我必須」、「我應該」、「我一定」的非理性思考，把自己逼得喘不過氣來，或無力主導思考，覺得很多事情都無法控制，隨時感受到危險與挫折。

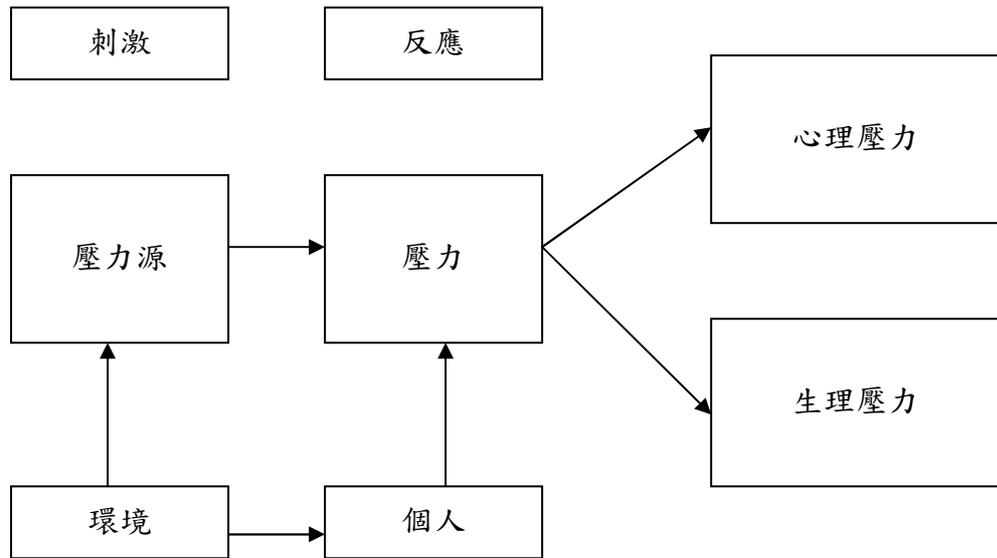
³² Steven L. Mcshane, Mary Ann Von Glinow 著/艾昌瑞 陳加屏 (2006)。審閱組織行為、剖析職場新思維，美商麥格羅、希爾管理系統叢書。

<p>氣候變化，工作環境等。</p> <p>6. (社會文化) 文化差異，價值觀與文化信念的衝擊，角色期待，角色衝突與混淆等。</p> <p>7. (資源缺乏) 當欠缺足以達成目標或慾望之有形物質或無形之精神支持時，會形成挫折感，壓力隨即產生。</p>	<p>4. (個體的生理變化) 身體疾病或外傷、更年期的內分泌失調、腦神經系統的病變，造成個體身心，行為的改變，都會對個體產生壓力。</p> <p>5. (價值衝突) 衝突是指個人價值系統與外界事件產生不同，而難以抉擇。衝突的類型有三種(說趨衝突)、(雙避衝突)、(趨避衝突)。</p> <p>6. (個性) 有些人個性急，一有事就想馬上處理好，無形中給自己壓力，反之，有些人碰到事就攤著不管，到最後關頭才急於完成，也容易形成壓力。</p>
--	--

心理學概論」。³³

將壓力因子區分為社會性與心理性，社會性的壓力是由人的認知判斷才形成的壓力，如塞車；心理性的壓力是經由人體本身的生理作用直接促成的壓力反應，如受方、心跳加快等(李選 2003 年)。

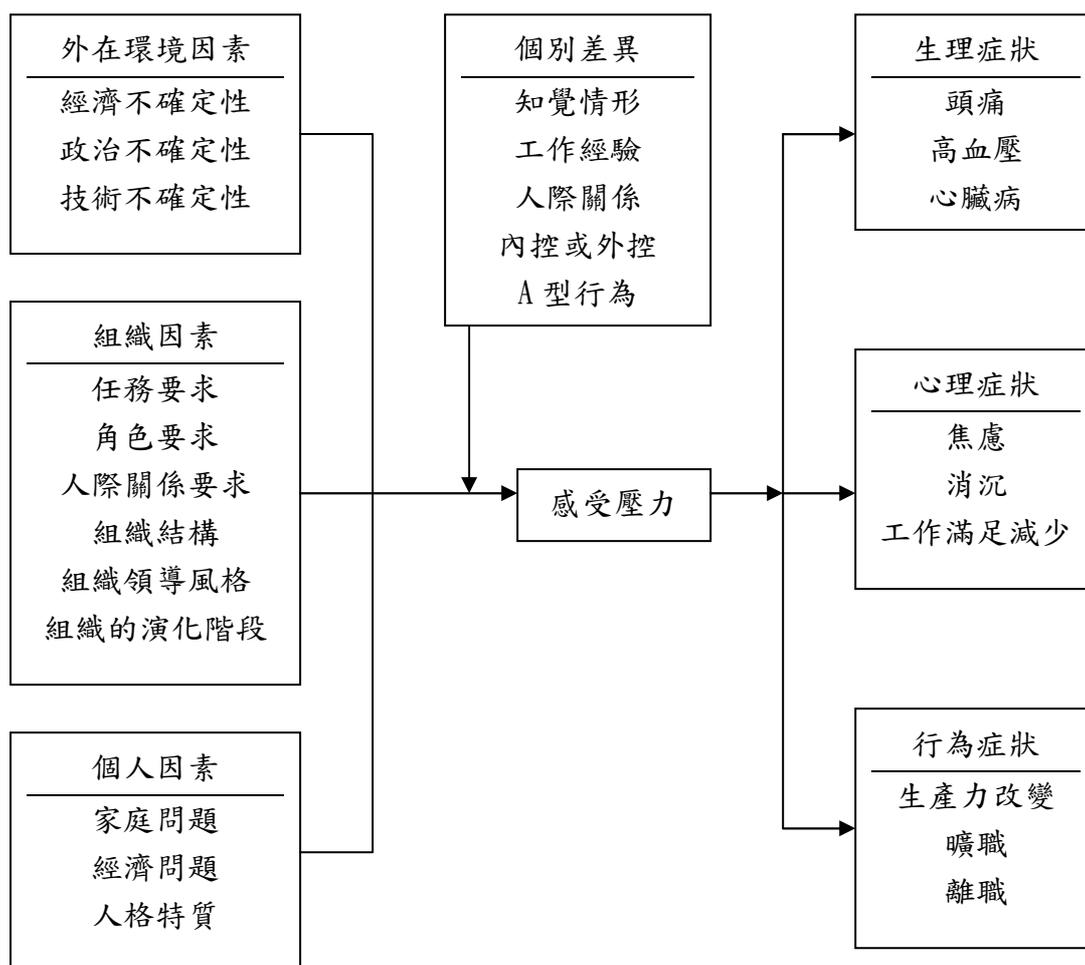
³³ 林俊德、簡秀芬、陳淑姬、杜明益、陳致豪、許皓宜、鍾瑞麗、何金針、劉雅瑩、許寶鶯、李玉蟬、林佩玲/合著(2011)。心理學概論，華格納企業。



資料來源：黃珮書，2006，頁 263。

圖 2-5 壓力素質模式

「和工作有關的壓力來自「組織」及「個人」(許世雨 2001 年)與(Barbara 1999 年),壓力的來源可從外在環境(包含經濟、政治及技術的不確定性)、組織因素(工作要求、角色要求、人際關係、領導風格及組織發展歷程)和個人因素(家庭問題、經濟問題及人格問題)三個層面加以分析(Robbins 1996 年)。然而壓力會造成的影響會因個體的不同而有所差異(陳書梅, 2004 年),並非所有的人在同樣壓力下都會有相同的反應。



資料來源：Robbinsc (1998). Organization Behavior. New York : Prentice-Hall 34

圖 2-6 壓力來源與症狀

表 2-5 壓力理論及相關研究探討(國內學者)

相關內容	資料來源
俞筱鈞譯，1984 壓力(Stress)是任何引起身體及情緒不愉快反應之事件。	勞工安全衛生研究季刊民國 95 年 3 月第 15 卷第 1 期第 80-90 頁電話服務作業之工作壓力與健康危害調查 林彥輝/王建力
陸洛等人，1995 工作壓力(Job stress)	運輸學刊第二十二卷第四期民國九十九年十二

³⁴ 劉玉玲編著 (2011)。組織行為 新文京出版社。

<p>主要是以工作相關之壓力為探討重點，當這些工作土的需求與工作者的認知評價間產生差距時，將導致較強的壓力感受，而造成情緒低落與工作的認知、態度與行為的改變，甚至造成個人從工作中完全撤離，如離職、提早退休等。</p>	<p>月頁 4 1 5 ~ 446 頁市區公車駕駛員情緒智力對工作壓力模式之調節效果任維廉 Willi a m Jen li 余榮庭 Rungting Tu2 吳毓弱 Yu-C hu an Wu3 曾碗翎 Wan-Ling Tseng4</p>
<p>游恆山、李素卿，2000 壓力源可概分為社會長期事件、災害事件、生活改變、日常瑣事及心理因素。</p>	<p>新聞從業人員工作壓力、工作滿意度與服務品質之探討-以青年日報為例 楊宏康</p>
<p>林昭男，2001 壓力為個體與環境中的交互作用，認為刺激情境對個體產生威脅性時，而個體在面對刺激情境時，因為一時無法消除威脅，脫離困境而產生的一種被壓迫的感受、或緊張的狀態，就會演變成為個人的生活或工作的壓力。</p>	<p>勞工安全衛生研究季刊 民國 95 年 3 月 第 15 卷第 1 期 第 80-90 頁電話服務作業之工作壓力與健康危害調查林彥輝 王建力中山醫學大學職業安全衛生學系</p>
<p>陳威廷、劉念琪，2001 工作壓力是指若個體察覺或認知到工作環境中的特性、要求、期望、現象超過個體所能因應的範圍，使個體感受到威脅或產生消極的情緒，而必須付出額外的精力以保持身心平衡，即形成了所謂的工作壓力。陳鈞卿，2005 工作壓力來自於工作者與工作環境的互動。因此，人的特</p>	<p>社區發展季刊 121 期 251 中華民國 97 年 3 月 社工人員的工作壓力與睡眠狀況之研究 廖碧蓮</p>

<p>質（如人格、問題解決方式）與工作環境都是影響工作壓力的重要因素。</p>	
<p>侯望倫，1984 工作環境特質對於工作者產生特殊生理或心理上要求造成的結果。周立勳，1986 是指對潛在工作情境或要求，認為威脅或妨礙工作所產生的負面效應。藍采風，1988 工作環境造成威脅，使個體感到必須付出額外精力以保持身心平衡的現象。吳秉恩，1993 個人面對環境所形成的心理或生理的調適狀態。</p>	<p>國內大專院校教師工作壓力及工作滿足感差異比較，銘傳大學應用統計資訊學系周子敬助理教授，彭睦清</p>
<p>蔡璧煌，1989 在工作時與人事物互動過程中所產生負面影響。張明麗，1991 因工作情境因素所引起不愉快的情緒與反應。林純文，1995 對潛在工作情境因素認為威脅或有礙工作時，所產生的負面情感反應。葉龍源，1997 個體和工作環境交互作用下，致使生理或心理產生不平衡的狀態。李玉惠，1998 個體面對威脅情境一時無法消除而產生被壓迫感受或緊張狀態。陳勝芳，1999 工作環境中超過個人負荷需求，造成脅迫感，以致改變正常身心狀況。葉兆祺，2000 個體面對工作情境，為因應需求與自我期望，身心產生的失衡狀態。</p>	<p>國內大專院校教師工作壓力及工作滿足感差異比較，銘傳大學應用統計資訊學系周子敬助理教授，彭睦清</p>

<p>林水木，2001 對內外環境變遷與需求，自我知覺難以已有經驗與資源處理，導致身心干擾。</p>	
<p>藍采風（1982）工作本身對個人造成壓迫性的感受，使其身心產生失衡之狀態，因而產生工作壓力。張春興 1991 壓力是個人在面對具有威脅性刺激情境中，一時無法消除威脅脫離困境時的一種被壓迫的感受。吳慧珠 1999 是一種與工作有關的因素及工作者交互作用下，改變個體心理與生理狀態的結果。陳聖芳 2000 工作定義是指在工作環境中，超過個人負荷量的要求，，進而造成威脅感，產生緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的反應，這些反應改變個人正常身心狀況，引發了消極、無助感。蔡翠娥 2004 工作壓力係指處在工作情境中，個體與環境交互作用下，個體為因應工作環境之要求時，致使生理與心理產生不平衡狀態。</p>	<p>工作壓力、工作滿意與組織承諾之研究--以苗栗縣國小總務主任為例 傅彥凱/張朝欽</p>
<p>蕭武桐（1989）「工作壓力」是當個人面對一種機會、限制和需求不確定的情境所引起。黃榮真，1991 「工作壓力」是指因工作相關因素而引起的壓力，促使外在環境的要求與個人內在的能</p>	<p>輔仁大學體育學刊，第七期，278-284 頁 (2008.5) 休閒運動參與對紓解職場工作壓力之探討 休閒運動參與對紓解職場工作壓力之探討 俞錫堅</p>

<p>力，產生交互作用之差異，而導致不平衡之狀態。李明書（1997）「工作壓力」是指與工作相關情緒產生調適性反應的一種狀態，若個體無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力。</p>	
<p>周嘉明（1999）指出因從事職業工作有關因素而引起在心理上的壓力情形，其來源是由於外在環境的要求與個人內在認知，產生在心理不平衡之狀況。李玉惠（1997）曾指出「工作壓力」是指工作情境中所知覺會引起壓力的任何事件，包含個體、生理的、心理的、情境的、人際關係的、時間的，以及生活中重大事情或不可抗拒的巨變或災害等。</p>	<p>輔仁大學體育學刊，第七期，278~284 頁 （2008.5）休閒運動參與對紓解職場工作壓力之探討 休閒運動參與對紓解職場工作壓力之探討 俞錫堅</p>
<p>邱信憲 1994 工作壓力是工作者為適應工作環境，對本身產生預期的生理或心理需求，所引發的反應。李明書 1995 工作相關情境與個體產生交互作用，促使個體產生調適反應的一種狀況，個體如果無法控制這些情境因素造成的不利後果，便會產生工作壓力。朱明謙 2001 工作者對工作環境無法適應，對工作者造成的直接衝擊與影響，所引發個</p>	<p>警察人員之知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、工作士氣與工作績效的影響之研究 —以嘉義縣警察局為例 楊龍祥</p>

人生理、心理及行為的改變	
<p>吳宗立，1996 工作壓力(work stress) 乃是從壓力之定義衍生而出，凡因工作而引起的壓力，都可稱作工作壓力。吳清山與林天祐(2005) 將工作壓力定義為個人在工作情境中，精神與身體對內在和外的事件的一種生理與心理反應，這種反應會導致個人心裡不舒服或有壓迫感受。林麗珍(2008) 指工作壓力係在工作情境中，個體所遭遇的內外種種要求，超過工作者所能負荷的狀態，而形成生心理緊張、壓迫、失衡的反應。</p>	<p>從學校創新經營談 教育人員工作內涵、工作壓力及因應策略 許瓊文/ 臺北縣義學國小教師 國立新竹教育大學教育研究所碩士生</p>

綜合以上學者的論點，壓力是以兩方面結構來說明，就是內在本身產生的壓力及外在環境加諸在人身上或心理的壓力。在內在本身產生的壓力有(1)與人事物互動產生的負面影響 (2)對工作認知(3)社會事件或生活改變。在外在環境加諸的壓力有(1)工作環境所產生的壓力(2)工作內容本身引起的壓力(3)是工作場合所產生的機會不確定性(4)工作超過負荷。故高雄市停車管理中心路邊服務員背景變項擬以家庭狀況、經濟問題及人格問題等三方面研究。在工作壓力方面擬以工作要求、角色要求、人際關係及領導風格等四方面進行研究。

第二節 工作滿意度理論及相關研究探討

「工作滿意度的概念起源於霍桑研究(hawthorne studies)，於工作滿意度也可說是工作者在其組織中所感受或情緒性的反應。這種反應或滿意程度來自於個人在特定環境中，實際獲得的報酬與預期應得報酬的差距；差距愈小，則滿足程度愈高；差距愈大，滿足程度愈低，即工作者對其工作的期望與實際感受二者之間的知覺性差異(Smith, Kendall, &Hulin, 1969年)。然而工作者所擔任之工作感到滿意與否與很多因素有關，工作滿意度主要是工作者對工作本身及與工作密切關連的人事物(如上司、同事、陞遷、職位及薪水等)所持有的主觀滿意程度(楊國樞 1992年)。工作滿意與工作壓力、因應方法之關連性 有些研究結果顯示這兩個變項之間並沒有關連性存在 (Chan等人，1991年；陸洛等人，2001年)。工作滿意與因應之間的研究方面，有些研究認為因應方法與工作滿意有相關 (Boey等人，1998年；余安邦等人，2000年)，有些研究則認為兩者之間沒有關連性存在 (Lu 等人，1997年)。」³⁵

「當人們感到不滿意時，多與其工作環境有關，屬外在因素，如：督導方式、公司政策與行政、工作環境、薪資、與同事及上司和部署之關係、個人生活、地位、安全。

凡能帶給員工工作滿意的因素，稱之為激勵因子(Motivator)；而能祛除或防止使員工工作不滿意的因素，稱之為保健因子(Hygiene Factors)或稱為維持因子。

赫茲伯格認為，若保健因子不佳或不足，員工將呈現不滿意狀態，然而若僅僅改善保健因子，員工雖不會再感到不滿意，但也不會因此對工作感到滿意；必須採用激勵因子，方能使員工臻於滿意狀態，如圖 2-7 所示。

³⁵ 曾麗娟 (民 92)。國軍基層幹部工作壓力、因應方法與工作滿意、身心健康之研究，復興崗學報，77 期，107-122。

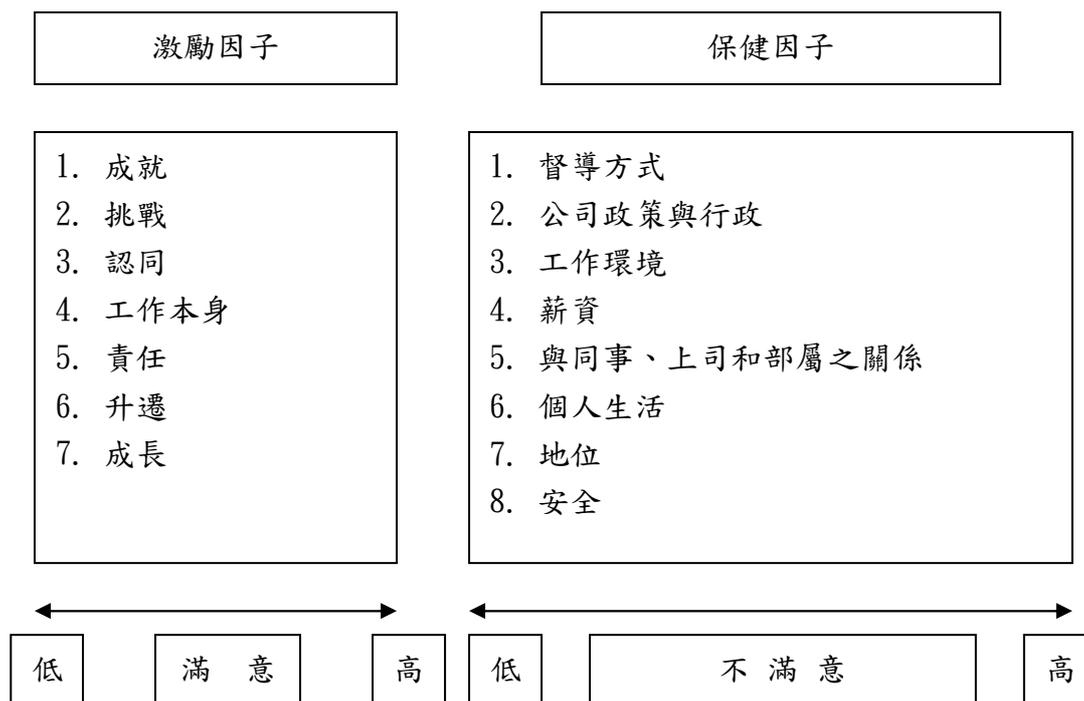


圖 2-7 赫茲伯格的兩因子理論

ERG 理論，係由艾德佛（Clayton Alderfer）所提出，他將馬斯洛的需求層級修正為三層級：生存（Existence）、關係（Relatedness）和成長（Growth）三種需求，始知更為明確而合乎現實。

ERG 理論模型如圖 2-8 所示，生存需求只維持生存必要的實體福利，約相當於馬斯洛的生理及安全需求；關係需求指的是人際關係，相當於馬斯洛的社會需求和外在的尊重；成長需求則包括了馬斯洛的內在尊重和自我實現需求。

艾德佛認為需求是連續性的，與馬斯洛的需求層級理論有很大的不同。ERG 理論不認為必須先滿足低層級的需求後，才能往上滿足高層級的需求。

艾德佛一方面同意馬斯洛的見解，在先滿足了較低層級的需求之後，人們會追求較高層級需求的滿足；但並不表示在滿足了高層級需求後，就不求低層級的需求。甚至於在努力追求滿足較高層級的過程中，若受了挫折，人們會回復到追求較低層級需求的滿足。

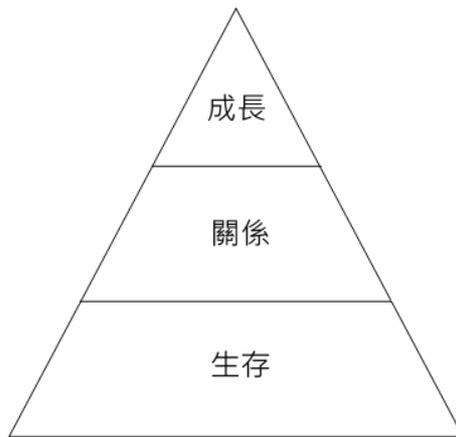


圖 2-8 愛德佛的需求層級

三需求理論，由麥克里蘭（David McClelland）等人所提出，與 ERG 理論同屬當代重要的需求理論，在管理學上的激勵理論有其代表性地位。

1. 成就需求（Need for Achievement）指企圖超越別人獲得勝利，全力以赴達到一訂標準，追求成功的驅動力。高成就需求者期待的工作，應具三個條件：個人責任、績效回饋及適度風險。
2. 權力需求（Need for Power）高權力需求者，偏好處於其具有控制力量的環境中，亦即具挑戰性和階層性的權位。
3. 歸屬需求（Need for Affiliation）又稱親和需求，係指與他人建立友誼及親和力的人際關係之慾望。

公平理論為亞當斯（J. Stacey Adams）所發展出來的學說，當員工感受到不公平時，他們可能有下列幾個選擇：

1. 扭曲自己或別人的投入或結果。
2. 誘使他人改變其投入或結果。
3. 以一些行為方式改變自己的投入或結果。
4. 選擇另一組不同的參考對象。
5. 辭職。

強化理論（Reinforcement Theory）主要是根據 B. F. 史金農（B. F. Skinner）所研究出來的成果，強化理論假設個人行為會受到外來的強化（獎

賞等身外之物) 所支配，因此員工常會重複一些行為，因為這些行為會產生正面而愉快的結果。

期望理論 (Expectancy Theory of Motivation) 為學者佛洛姆 (Victor Vroom) 所發展出來的學說主要有三項變數：

1. 吸引力：只工作的結果或報酬，在個人心目中的重要性。
2. 績效與報酬的關聯性：個人相信經過努力使績效達到一定水準時，會獲得想要的結果(如獎賞)的程度。
3. 努力與績效的關聯性：個人預期付出一定量的努力，會導致一定績效水準的可能性。



圖 2-9 簡化之期望模型 - 達成目標四步驟

差距理論，係由 Locke 所提出，其認為員工是否對於工作感到滿足，乃在於他在工作中的實際收穫和所期望的收穫，是否存在著差距。其觀點為若要激勵員工的行為，讓員工產生工作滿足感，則必須提升員工對於工作本身的期望感，則必須提升員工對於工作本身的期望，並讓員工相信努力工作將能與所獲結果，產生正向的關係。」³⁶

「個人對工作感到喜歡的正面積極態度(Herzberg 1959年)。個人將自己的工作投入與報酬的比值和別人的工作投入與報酬的比值，兩者相互比較後所產生差距的心理感受(Adams 1963年)。工作滿意是個人認為其所應得到與其知覺實際所得到之間的差異決定，差距越小則越感到滿足(Porter & Lawler 1968年)。工作者對工作本身及其他相關因素所具有的主觀感受或情感性的反應，認為工作者在特定的工作情境中，實際獲得的報酬與期望獲得的報酬之間的差距，若差距越小則

³⁶ 曾柔鶯 (民 97)。現代管理學，高立圖書有限公司。

滿意度越高(Smith,Kendall & Hallin 1969年)。個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。影響工作滿意的因素有：薪水高低、加薪方式、工作時間、工作地點、工作性質、升遷機會、人際關係和管理方式等(張春興 1991年)。工作者對工作本身及其他層面之情感反應或感受，工作者認為在工作各層面應達到的滿足程度，與目前在工作各層面時實際達到滿足程度之間的差距越小，工作滿足程度越高(陳傳宗 2003年)。國小總務主任對其工作有關各層面問題時，所產生的一種主觀的價值判斷，而此主觀的價值判斷具正向積極的情意取向則稱為「滿意」；若為負向消極的情意取向則稱為「不滿意」(林育妃 2005年)。個人從工作的經驗、工作評價中，所感受到的一種整體性或特殊性的主觀情感，而這種情感性的反應是正面(滿意)的抑是負面(不滿意)的，乃是取決於工作環境中，因工作所實際獲得的價值與工作者預期應獲得價值的差距，差距越小，滿意程度越高；反之，滿意程度愈低(李立泰 2006年)。³⁷

「則認為，工作滿意度是指員工在組織中，對於工作的感受或情感的反應，及對自己在組織之中扮演角色的認知 (Vroom 1964年)。³⁸

「工作滿意度是指圍繞在個人對其工作整體之情感面 (affective) 或情緒面 (emotional) 的反應，包括從實際工作中所獲得的報酬與自身預期報酬之間的差距，差距愈小，滿意程度愈高；或是工作者對其工作及工作相關因素所產生之愉快與正面情緒感觸 (Porter and Lawler 1968年; Campbell 1970年)。然而就工作滿意度之相關理論而言，至今仍未有統一的主張。工作滿意度之理論分為兩大類：內容理論 (content theory) 與程式理論 (process theory) (Campbell 1970年)」。

39

³⁷ 傅彥凱、張朝欽 (2009)。工作壓力、工作滿意與組織承諾之研究--以苗栗縣國小總務主任為例，[中華技術學院學報](#)。

³⁸ 劉祥得/翁興利/陳彩虹(民98)。組織變革影響公務員服務導向及變革接受態度之因果模式分析—以台北市區公所為例，中國行政評論第17卷第1期頁125~162。

³⁹ 祝道松/盧正/遊怡婷 (2008)。領導型態、審計結構與審計人員角色壓力對工作滿意度關係之研究，會計與公司治理第五卷第一期1-32頁。

「工作滿意度是重要的屬性。各種勞動力市場的工作滿意度的影響成果已被廣泛地探討文獻中（如弗里曼 1978 年；Clark 等。1998 年）。儘管這樣，仍有研究相對被忽視的領域。其中的一個 涉及到公司員工的工作滿意度上的表現效果。工作滿意度 可以對性能有積極的作用，如果它增加了努力，例如通過減少僱員推卸和多餘的工作活動。提高工作滿意度的政策將是既有益 僱員和雇主。」

40

「人們選擇他們希望從事的工作， 因為他們對金錢和非金錢方面的工作的期望。高度的工作滿意度並不一定意味著大多數的工作本質是令人滿意的，而是符合大多數人的期望。由學術人員（Oshagbemi 1996 年，1998 年報告的滿意程度；沃德和 Sloane 2000 年），一般略高於經濟報導為那些低一個整體（例如克拉克 2001 年）。教職員最滿意的工作本身和特別是教學（Oshagbemi 1996 年）。」

41

「當員工感到滿意，他們往往更關心 他們的工作質量，他們更相信的組織，他們有更高的的在職率，他們一般都更富有成就感（Bravendam 研究公司，2002 年）。工作滿意度的數據評估情緒健康是有幫助的（斯佩克特 1997 年）。」⁴²

「據，工作滿意度會回應工資分配的變化，而不是其絕對水平的不平等，這只是在短期內，在這種情況下，廣義增加在 90 年代經歷了市場的不平等（而不是在最後的收入分配，這一增長是更有限的，霍納等人，2001 年），在工作滿意度水平的下降將在意料之中（Hamermesh 1999 年）。比較 1989 年和 1997 年國際

⁴⁰ Pekka Ilmakunnas, (2010) 。The job satisfaction-productivity nexus Aalto University and HECER Discussion Paper No. 297 。

⁴¹ Philip Andrew Stevens, (2005) 。The job satisfaction of English academics and their intentions to quit academe, Philip Andrew Stevens National Institute of Economic and Social Research 。

⁴² Travis G. Worrell, (2004) 。School Psychologists' Job Satisfaction: Ten Years Later Dissertation submitted to the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirement for the degree of 。

防污水態度的調查工作方面表現出一定的下降比例完全在德國和挪威滿意的工人，在這兩種情況下，國家在收入分配明顯惡化，雖然在英國，美國及荷蘭，沒有相同的趨勢，但是，降低滿意指數。」⁴³

「工作滿意度定義為“一個愉快的或積極的情緒狀態從一個人的工作或工作經驗”的評價結果（洛克 1969 年，1976 年）。簡單來說，工作滿意度的解釋是什麼使人們要來上班。是什麼讓他們的工作或不放棄他們的工作感到高興嗎？在工業界工作滿意度的性質和發現，是由於工作滿意度不只有一個，但在其個人滿意度的影響因素和不同的生活，因為工作變化中的重要性，從個人到個人（納什 1985 年）。他還發現的人採取其為最優惠利率經驗的工作滿意度的高層次的工作。他們的工作滿意度將進一步增強，如果他們正在做的工作，利用他們的技能。他還發現，工作滿意度員工積極性的指標來上班，隨著年齡的增長和就業的變化週期。他還得出結論，某些組織特徵影響工作滿意度，的主要因素之一是工作本身固有的性質。一個真正喜歡的人工作內容將是比較滿意的工作。在喜好方面，他說，產業工人要高工資，高安全性，宣傳的機會，少小時的工作工作和友好監督。最後，他發現，如果它需要相當大的努力，找到一份工作通過教育，經驗或成就，如果它可以使大量的資金，如果一個人不能另一種認為，應該是非常滿意的工作。」⁴⁴

「工作滿意度 (job satisfaction) 是管理學中的一個心理指標，是指個人對他所從事工作的一般態度，即對所從事的工作持有的評價與行為傾向。工作滿意度與工作行為之間有著密切的聯繫：有研究報導，滿意度高的員工一般會有較健康的體魄，更快地學會新的工作任務，在工作中出現較少的事務，抱怨也較少。工作滿意度直接關係到工作績效的高低，且與離職率之間有一個中等程度的負相

⁴³ Rafael Munoz de Bustillo Llorente, Enrique Fernández Macías, (2005)。Job satisfaction as an indicator of the quality of work, The Journal of Socio-Economics 34 (2005) 656-673。

⁴⁴ (Muhamad Jantan (2001)。JOB SATISFACTION: EMPIRICAL EVIDENCE FOR ALTERNATIVES TO JDI T. Ramayah, School of Management Universiti Sains Malaysia。)

關。」⁴⁵

「工作滿意度是指工作者生理和心理兩方面對工作環境的滿足感受，即工作者對工作情境的主觀反應。」⁴⁶

「研究顯示個體與組織價值的契合度與組織層次的工作變項如組織認同、公民行為與離職意願有關；個人需求是否能在工作中得到滿足與工作或職涯有關的工作變項如工作滿意度、職涯滿意度與職業承諾度有關；工作需求與能力契合度則與上述變項及工作表現皆無關連（Cable 與 Edwards 2004年）。」⁴⁷

「工作滿意係員工與工作環境契合度的一項指標，藉以評鑑工作本身及過去員工工作經歷的愉悅與滿意程度（Locke, 1976年）。工作滿意度一直被視為組織生產力重要影響因子之一，當公務員認為工作是值得、有意義時，會不斷地投入他們的努力、技能、創造力於工作上。亦即，當公務環境給予公務員相當的愉悅感時，其工作滿意度相對提昇，進一步願意貢獻更多心力與投入。」⁴⁸

「工作滿意度對工作績效之影響方面，員工工作滿意度對於一個企業的成敗而言，具有舉足輕重的地位，因為當員工之工作滿意程度不高時，將無法提昇本身之服務態度，更無法使顧客獲得良好的服務。」⁴⁹

「研究發現，成就動機與工作滿意有顯著的正相關（Arvey 及 Dewhirst 1976年），對專業會計師所進行的研究亦發現，成就動機與工作滿意有顯著的正相關（Harrell 及 Stahl 1984年）。」⁵⁰

⁴⁵ 刘祥玲（2008）。民办高校教师工作滿意度研究，中国电力教育 2 期（总第 106 期）。

⁴⁶ 段新冉（2010）。常熟市公務員工作滿意度實證研究，常熟理工學院學報（哲學社會科學）第 7 期。

⁴⁷ 王叢桂/羅國英（2010）。華人工作價值與工作契合度對工作滿意度與組織承諾度的影響，應用心理研究第 48 期冬 199-238 頁- 199。

⁴⁸ 劉祥得/翁興利（民 96）。當前我國公務人員工作滿意度、工作屬性、工作系絡之因果分析，公共行政學報第二十二期頁 71-110。

⁴⁹ 李春長/沈嫻君（民 97 年）。組織結構、員工工作滿意度與組織承諾對工作績效之影響—以不動產經紀人員為例，台灣土地研究第十一卷第一期第 65 頁至第 103 頁。

⁵⁰ 陳美菁/陳建勝/李嫻築（2009）。台灣金融保險學群大學畢業生在校學習情況對其就業力及工

「工作滿意與工作壓力、因應方法之間並沒有一致性的研究結果，工作滿意與工作壓力之研究方面，有些研究顯示，工作壓力與工作滿意之間呈負相關，即個體的工作壓力越大，則工作滿意越低。」⁵¹

「認為提昇員工之工作滿意度，將可促使員工有更大的意願學習工作技能，進而增加銷售業績，提昇其工作績效。而在過去的研究中證實工作滿意度愈高，其工作績效愈佳（Bernard and Ajay 1991年與Blackand Gregersen 1997年）。

認為決定工作績效的因素可分為潛能因素、意願因素及機會因素三種。其中意願因素包括動機、工作滿足、工作狀況等。他認為個人因素與員工工作滿意會影響員工的工作績效（Blumberg and Pringle 1982年）。」⁵²

「參考性架構的工作滿足(frame of reference)，是指個人根據參考架構，對工作特性加以解釋後得到的結果(許士軍，1990年)，是工作者對工作特殊構面之情感性的反應。」⁵³

「工作滿意是透過個體評估自己的工作或工作經驗所達到之愉快的積極情緒狀態（洛克 1976年）。」⁵⁴

「工作滿意度是指個個人從工作中獲得愉悅感。個體若能從工作中得到愉悅的情緒則可為工作滿意。當個人工作滿意度越高，其對工作對也會抱持著正面的態度（孫淑芬，2001年；陳彰儀，1995年）。」⁵⁵

作滿意度影響之研究，智慧科技與應用統計學報第7卷第1期79-92頁。

⁵¹ 曾麗娟（民92）。國軍基層幹部工作壓力、因應方法與工作滿意、身心健康之研究，復興崗學報，77期，107-122。

⁵² 李春長/沈嫻君（民97年）。組織結構、員工工作滿意度與組織承諾對工作績效之影響—以不動產經紀人員為例，台灣土地研究第十一卷第一期第65頁至第103頁。

⁵³ 余鑑/于俊傑/廖珮蚊（2008）。連鎖餐飲業員工人格特質、工作特性、工作滿意度之研究—以美式星期五餐廳為例，臺北科技大學學報。

⁵⁴ 傅彥凱、張朝欽（2009）。工作壓力、工作滿意與組織承諾之研究—以苗栗縣國小總務主任為例。

⁵⁵ 林慧娟、王智弘（2007）。聽覺障礙者工作動機、工作滿意度與工作適應之相關研究，—以啟聰學校就業畢業生為例，特殊教育叢書。

「工作滿足會導致員工對於工作具有正面的貢獻，進而增進工作績效（Roethlisberger and Dickson 1964年）。」⁵⁶

「許士軍，對有關工作滿意度之定義一般歸納為三類

1. 綜合性定義(Overall Satisfaction)：係指工作滿意僅是單一的概念。即工作者會將不同的工作構面的滿意與不滿意加以整合予以平衡，形成整體的滿意。其主要在於工作者對工作本身及有關工作環境所抱持的一種態度或想法，故可稱為整體或一般工作滿意定義。

2. 期望差距定義(Expectation Discrepancy)：其定義主取決於工作者自工作環境中所實際獲得的價值與其預期應獲得的差距而定。滿意與否是由工作者認定他所應得與其知覺實際得到的，二者的差距所決定，而差距的大小，便可判斷工作者滿意的程度，差距愈小，則滿意程度愈高；差距愈大，滿意程度愈低。簡單來說即工作者對其工作的期望與實際感受二者之間的知覺性差異(Smith, Kendall & Hulin, 1969年)。

3. 參考架構定義(Frame of Reference)：其認為工作情境中的工作特性並不是影響工作者的態度或行為最重要的因素，而是工作者對於工作特性的主觀知覺與解釋後所得到的結果，而知覺及解釋則受到個人自我參考架構的影響。即工作者對於工作各構面的情感反應。故有學者認為工作滿意是個人根據自己的參考架構對其工作特性加以解釋後所得到的結果。即使是同一份工作，在相同的工作條件下，每個人對於此工作的滿意程度也不盡相同。由於參考架構定義的觀點是以多構面來衡量工作滿意度(莊木坤，2006年)，其構面區分為工作本身、上司關係、工作伙伴、薪資報酬、陞遷情形等五大構面，故工作滿意是個人根據自己的參考架構對其工作特性加以解釋後所得到的結果，且能使工作者在工作相關之因素及構面做到有效的評估與衡量(亢建勳，2006年)。因此目前國內關於工作滿意之研究，大多採取「參考架構定義」(黃炯瑜，2005年)。

⁵⁶ 李春長/沈嫻君(民97年)。組織結構、員工工作滿意度與組織承諾對工作績效之影響—以不動產經紀人員為例，台灣土地研究第十一卷第一期第65頁至第103頁。

1935年由Hoppock 率先提出工作滿意度的概念。Hoppock 認為工作滿意度係指工作者的心理與生理二者對於工作環境因素與工作本身的滿意感受，也就是工作者對工作情境之主觀反應。這一概念提出後，也引起廣泛的注意及研究，有相當多的研究在探討工作滿足的前因與後果的變項。一方面研究者想了解工作滿足與各後果(如組織績效、生產力，離職意願)變項關係；另一方面研究者試圖透過前因變項的了解，找出提昇組織成員工作滿足的影響因素，以尋求實務上的貢獻，而「工作滿意度」的定義也因研究目的取向不同而有不同。當工作者對其工作滿意度高，其會抱持著積極的工作態度，反之，工作者對其工作滿意度低，則其會抱持著消極的工作態度(Robbins 2001年)。」⁵⁷

「工作滿意度是工作者在心理上和生理上對工作環境與工作本身的滿意感覺，也就是工作者對工作情境的主觀反應(Hoppock 1935年)。」⁵⁸

「工作滿足是個體預期從工作中所得的報酬與實際所得的差距(Robbins 1994年)。」⁵⁹

「工作滿意度是個人對工作情境中，各種活動所產生的情感性之綜合反應所得的結果，是整體性的；而且是個人與工作情境相互影響後所表現出的反應，是主觀的感受（張苙雲，1987年）。

所以工作滿意度是工作者對自己工作整體的主觀感受。根據黃盈彰（2002a）的研究顯示，

Maslow（1954年）主張人類有五種需求：

⁵⁷ 陳美惠/簡莉盈（民99）。中華居家護理人員工作滿意度及相關因素之探討，護理雜誌57卷2期。

⁵⁸ 劉祥得/翁興利（民98）。組織變革影響公務員服務導向及變革接受態度之因果模式分析—以台北市區公所為例，中國行政評論第17卷第1期、頁125~162。

⁵⁹ 楊宏康（民96）。新聞從業人員工作壓力、工作滿意度與服務品質之探討—以青年日報為例，中華大學碩士論文。

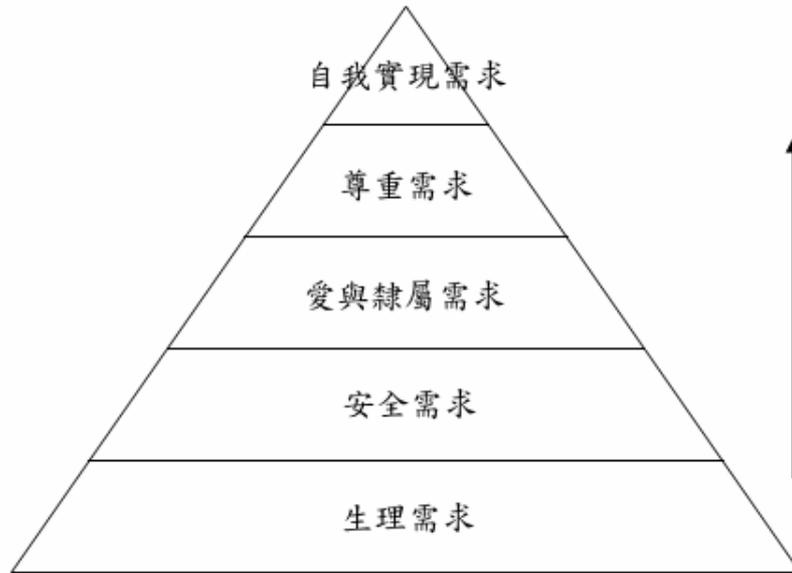


圖 2-10 Maslow人類五種需求

- (1) 生理需求 (physical needs)：維持個體生存所需的各項資源。
- (2) 安全需求 (safety needs)：使個體覺得安全、穩定。
- (3) 愛與隸屬需求 (love and belongingness needs)：需要愛與被愛及與他人建立親密關係。
- (4) 尊重需求 (esteem needs)：需要尊重自己與受人尊重。
- (5) 自我實現需求 (self-actualization)：充實自我、持續成長與學習，發揮自我潛能。五種階段具有階層順序，當較低層次需求獲得滿足後，較高層次之需求將產生 (轉引自李坤崇 1995年)。滿意度較高，而滿足尊重需求者，會追求更高層次的自我實現需求的滿足 (李坤崇 1998年)，將較有意願持續成長與學習；因而工作滿意較高，較可能參與學位進修。」⁶⁰

「激勵為一種心理過程，成功與否取決於員工之內心是否感受到滿足 (陳海鳴，2003年；邱俊成，2005年；Gaertner, 1999年)。工作滿意的內涵可以用兩部分來說明，以個人外表行為來看，工作滿意為個人對組織整體情意的感覺，其整體感覺良好，則滿意度高，反之則否；另外依個人內在情感來看，個人對於組織

⁶⁰ 李佩嫻/黃毅志 (2009)。影響教師參與學位進修之因果機制 —以台東縣國中教師為例，《教育與社會研究》第十九期，頁 1-41 研究論文。

各層面的實質感受，如果實質感覺良好，則其滿意度高，反之則否(周昌伯 2005年)。工作滿意度是個體內在、主觀的對工作之感受或情感反應(鍾靜琪、黃國祐 2005年、金寶玲 2001年)。也提出工作滿意是指受到工作者本身對於工作目標與期望之主觀評價(Seibert and Kraimer 2001年)。工作滿意是員工對於工作的所有感覺及態度，也就是個體對於其所抱持著正面或負面的感覺(Schermerhorn, Hunt, and Osborn 1996年)。工作滿意是指受到工作者本身對於工作目標與期望之主觀評價(Seibert and Kraimer 2001年)。工作滿意為個人對組織整體情意的感覺，其整體感覺良好，則滿意度高，反之則否(周昌伯 2005年)。」⁶¹

「工作滿意度的全面定義是愉快的或積極的情緒狀態的工作或工作的經驗(洛克和Lathan 1976年)。工作滿意度是員工的看法以及他們的工作提供那些被視為重要的事情。它是在組織行為學領域的工作滿意度是最普遍認可重要的和經常學習的態度(米切爾和Lasan 1987年)。而假定有三個工作滿意度的重要方面：工作滿意度是工作情況的情緒上的反應(Luthan 1998年)。因此，它不能被視為它只能推斷。工作滿意度往往決定結果如何以及達到或超過期望。例如，如果公司工作者覺得他們的工作多難度比在其他部門高，但正在接受更少的回報，他們將對工作，老闆或同事可能有採取消極的態度。右另一方面，如果公司覺得他們正在處理得非常好，並正在支付合理的報酬，則他們很可能對工作有積極的態度。」⁶²

「工作滿意度是指圍繞在個人對其工作整體之情感面(affective)或情緒面(emotional)的反應，包括從實際工作中所獲得的報酬與自身預期報酬之間的差距，差距愈小，滿意程度愈高；或是工作者對其工作及工作相關因素所產生之愉

⁶¹ 楊宏康(民96)。新聞從業人員工作壓力、工作滿意度與服務品質之探討-以青年日報為例，中華大學碩士論文。

⁶² Gaborone C.O. Ayeni / Ibadan, Nigeria S. O. Popoola, Ph.D. (2007年)。Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Library Philosophy and Practice

快與正面情緒感觸（Porter and Lawler 1968年; Campbell 1970年）。然而就工作滿意度之相關理論而言，至今仍未有統一的主張。Campbell（1970年）將工作滿意度之理論分為兩大類：內容理論（content theory）與程序理論（process theory）。」

63

「工作滿意度會影響員工行為與企業組織之健康。如何吸引並留住組織的核心人員，為管理者的重要工作。工作滿意度之種類基本上有三類第一類為綜合性的工作滿意(overall satisfaction)。第二類為期望差距的工作滿意(expectation discrepancy)。第三類為參考性架構的工作滿足(frame of reference)，此。」⁶⁴

綜合以上學者的論點，工作滿意度大都是個人主觀的看法，大都是個人認為其所應得跟實際所得之差異，一般而言，提升工作滿意度，可促使員工學習，提高績效，工作滿意度高的工作者會抱著積極的工作態度，反之，工作滿意度低會抱著消極的工作態度。大體來說，maslow所主張的五種人類需求，生理需求、安全需求、愛與隸屬需求、尊重需求、自我實現需求，如果都可以滿足，則會有較高的工作滿意度。故工作滿意度擬以自我實現、工作態度、薪資福利及工作回饋等四方面來研究。

⁶³ 會計與公司治理第五卷 第一期2008年6月1-32頁領導型態、審計結構與審計人員角色壓力對工作滿意度關係之研究，祝道松 國立東華大學、盧正宗 靜宜大學、游怡婷 國立東華大學

⁶⁴ 設計學報第10卷第1期 工業設計師工作滿意度影響因素研究 張文智/張鎮雄/許言

第三章 研究方法

本研究旨在瞭解高雄市停管中心路邊服務員工作壓力與工作滿意度間的相互關係。本章依據上述研究動機、研究目的，並結合文獻探討的結果，以作為本研究在研究架構上的依據。本研究以文獻研究探討與深入訪談法為主，以進行本研究架構內相關研究問題的探究。本章共計分為三節：第一節為研究架構；第二節為訪談大綱；第三節為研究對象，以下依序分節說明。

第一節 研究架構

本研究依據前述研究動機與研究目的，並藉由文獻探討對以往相關之研究與理論加以整合分析，進而提出本研究之研究架構，其目的乃是藉以了解各變項間的相互關係與內涵。

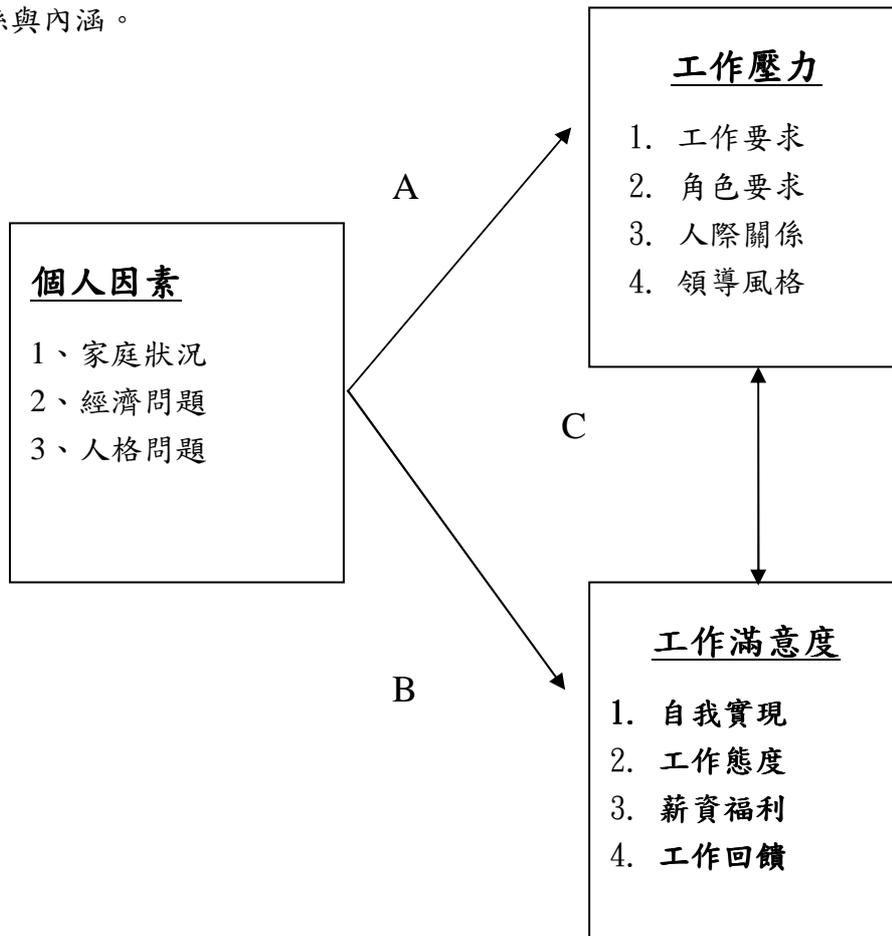


圖 3-1 研究架構圖

壹、研究變項說明

根據架構圖 3-1 所示，將本研究之主要變項說明如下：

一、高雄市停車管理中心路邊服務員背景變項：

- 1、家庭狀況
- 2、經濟問題
- 3、人格問題

二、工作壓力變項：

- 1、工作要求
- 2、角色要求
- 3、人際關係
- 4、領導風格

三、工作滿意度變項：

- 1、自我實現
- 2、工作態度
- 3、薪資福利
- 4、工作回饋

貳、研究架構圖說明

根據本研究架構圖所示，本研究之主要路徑說明如下：

- 一、路徑A：探討不同背景變項的高雄市停管中心路邊服務員在工作壓力各個層面上的差異情況。
- 二、路徑B：探討不同背景變項的高雄市停管中心路邊服務員在工作滿意度各個層面上的差異情況。
- 三、路徑C：探討路邊服務員工作壓力與工作滿意度相互間之關係。

第二節 訪談大綱

「訪談」是一種研究性交談，研究者以口頭談話方式，從被研究者身上獲得或建構第一手資料的方法，從受訪者身上了解：1. 個體的價值觀念、情感感受和行為規範。2. 了解其過去的生活經驗及耳聞目睹的相關事件。3. 獲得一個比較廣闊的整體性的視野，從多角度對事件進行比較深入，細膩的描述。4. 提供指導。5. 幫助研究者與被研究者建立人際關係。6. 使受訪這感到自己的聲音被別人聽到了。有可能影響自身權益等六種目的，採用半結構式的深度訪談作為資料蒐集的方法，具有幾項優點：1. 對於特定議題往往可以採去較為開放的態度，來進行資料收集工作，當研究者運用半結構式的訪談收集資料時，經常會有意外的收穫；2. 在訪談過程受到較少的限制時，往往會採取較為開放的態度來反思自己的經驗；3. 當研究者的動機是深入了解個人生活經驗或將訪談資料進行比較時，半結構式的訪談可說是非常適合運用的(陳向明，2004：220-228：引自白碧戀，2005)。本研究係依據文獻分析設計相關研究問題，採辦結構式問卷方式設計問卷，期能得到研究問題以外的新發現，大綱之擬定係蒐集政策利害，關係人對相關工作壓力與工作滿意度議題的關切程度。(員工工作壓力與工作滿意關係之研究-以移民署台東縣專勤隊為例 玄奘大學 公共事務管理學系 碩士論文計畫書 林秀珍 民國99)

擬定訪談現任職於高雄市停管中心路邊服務員，研究問題大綱如下：

1. 請問：您是否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題在工作上產生壓力？
2. 請問：您是否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題影響工作滿意度？
3. 請問：最讓您感到工作壓力的原因是來自工作要求？角色要求？人際關係？領導風格？為什麼？
4. 請問：工作滿意度中您最在意的是自我實現？工作態度？薪資福利？工作回

饋？為什麼？

5. 請問：對於績效制度之評核，是否讓您感覺到壓力之存在？
6. 請問：目前職位上角色壓力如何？會促進工作上的自我實現？
7. 請問：對於目前薪資福利條件滿意嗎？會影響工作態度？
8. 請問：對於目前工作回饋程序滿意嗎？會降低或解決您工作所產生之壓力？

第三節 訪談對象

本研究將採取立意抽樣的方式選取現服務於高雄市停管中心路邊服務員，其人數約為八位，受訪者基本資料表在中以 T1 ~T8 代表這八位路邊服務員。

第四章 高雄市交通局路邊服務員 對工作壓力與工作滿意度之看法

本章旨在說明高雄市交通局停管中心路邊服務員對工作壓力與工作滿意度之看法，主要資料來源乃研究者在高雄市交通局停管中心徵求自願者為訪談對象，進行深入訪談極了解，收集相關資料。

一. 受訪者基本資料

表 4-1 受訪者基本資料表

受訪者	年齡	受訪日期	健康狀況	家庭狀況	子女人數
T1	46	100 年 4 月 21 日	正常	已婚	3 人
T2	43	100 年 4 月 21 日	良	已婚	2 人
T3	42	100 年 4 月 21 日	普通	已婚	2 人
T4	54	100 年 4 月 22 日	普通	未婚	4 人
T5	42	100 年 4 月 22 日	很好	已婚	3 人
T6	40	100 年 4 月 22 日	良好	未婚	2 人
T7	36	100 年 4 月 22 日	普通	未婚	4 人
T8	44	100 年 4 月 22 日	良好	已婚	3 人

二. 高雄市交通局停管中心路邊服務員對工作壓力及工作滿意度反應之看法

為了解高雄市交通局停管中心路邊服務員對工作壓力與工作滿意度之觀點，獲得更確切深入之資訊，為配合其方便訪談時間，利用其晚班下班及早晚班交班時間在停管中心 PDA 室內及 PDA 室外進行訪談，針對訪談大綱進行輕鬆、簡單與對話式的溝通，藉以深入了解路邊服務員對工作壓力及工作滿意度之看法，其結果如下。

1. 請問：您是否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題在工作上產生壓力？

T1：經濟問題會產生工作壓力，因為入不敷出，所以心裡會掛念而產生壓力，相對在工作上也會感到壓力。

T2：有，因為希望能多存點錢，完成人生階段目標，所以希望能把目前工作做好，但相對會造成我的壓力。

T3：沒有，我覺得家庭狀況及經濟問題對我目前的工作上沒有產生壓力。

T4：我覺得都會在我們身上產生壓力，因為心裡如果想著家庭狀況及現實的經濟問題，在我的工作上會產生相對壓力。

T5：會，因為想多賺點錢，有錢才能改善家庭狀況及經濟問題，所以工作壓力很大。

T6：是會，因為家中人口數目越來越多，在花費上也越來越多，所以會依賴目前的工作收入，所以家庭及經濟上也會造成工作壓力。

T7：是，工作一定有壓力，我覺得是相互影響，在家庭狀況及經濟狀況上對我在工作上會有壓力。

T8：不會，大致上是以家庭及經濟問題居多，但只要調整好，就比較沒有問題，我覺得跟工作上沒有關係，所以不會在工作上產生問題。

小結：

在否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題在工作上產生壓力的訪談問題，回答會因此產生工作壓力的有六位，回答不會的有兩位，所以在此問題，停管中心的開單員會感受的工作壓力的人數比較多。

2. 請問：您是否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題影響工作滿意度？

T1：不會，家人都很支持目前的工作，經濟上和人格上也沒有特別有影響，所以覺得跟工作滿意度上沒有影響。

T2：我喜歡目前的工作，工作是為了生活，我工作的很快樂，也因為工作讓

家庭的經濟問題減少，所以我對目前的工作很滿意，也覺得家庭狀況及經濟問題跟工作滿意度有關係。

T3：會有影響，因為如果薪資高且福利有健全，那對家庭經濟有比較安心之後，在工作上會有較高的滿意度。

T4：會，因為如果家庭狀況及經濟上沒有問題，在工作滿意度也會較高。

T5：會，因為家庭上沒有什麼狀況，或經濟上沒有問題，在工作上也會較輕鬆，也會有較高的工作滿意度。

T6：沒有影響，我覺得家庭狀況及經濟問題上對我的工作滿意度沒有影響到。

T7：還好：覺得並沒有太大的關係，因為我覺得把工作做好，領到薪資，對工作滿意的情況並沒有想太多。

T8：家庭狀況及與家人互動不良會影響到工作滿意度。

小結：

在是否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題影響工作滿意度？回答會因此影響工作滿意度的四位，回答不會的有三位，回答還好的有一位，因此覺得會影響的人數是比較多的。

3. 請問：最讓您感到工作壓力的原因是來自工作要求？角色要求？人際關係？領導風格？為什麼？

T1：我覺得目前的工作壓力主要來源是(1)工作要求(2)人際關係(3)領導風格。我覺得三者都很重要，因為每天工作都要與車主和同事互動，也要接受來自停管中心的要求，有時候覺得有些不合理，所以我覺得以上三種是我個工作壓力來源。

T2：我的工作壓力是因為工作方向不穩定，或因為公司政策改變，福利不完整，所以我覺得對我而言，工作壓力主要來自領導風格。

T3：對我而言，角色要求造成我比較高的工作壓力，因為每天需要面對不同

的車主，有些車主很客氣，有些車主比較不講道理，所以我覺得每天工作上最大的壓力來自角色的要求。

T4：領導風格，因為主管不體恤員工。

T5：我覺得都有，應該是適應的問題，因為工作要求上會有政策的改變，在角色上每天面對不同的車主，在人際關係上，都會有新的同事認識與熟識的同事的離職，公司的領導階層每一段時間都會換人，都需要重新接受其領導風格，所以，我覺得這些對我的工作壓力都有相關。

T6：對我而言，自我的工作要求是感到工作壓力的來源，因為我好勝心強，但也是讓我產生工作壓力的來源。

T7：來自工作要求的業績壓力，擔心達不到目標，不能繼續工作，因為公司今年的業績難達成，因為改成半小時收費及可開單格數變少，但業績目標卻一樣要達到14萬，所以很擔心達不到公司的業績目標，是我的工作壓力原因。

T8：領導風格，不近人情，覺得停管中心只考慮到績效的問題，因沒有深入了解目前路邊服務員遇到的問題。

小結：

最讓路邊服務員感到工作壓力的原因是來自工作要求？角色要求？人際關係？領導風格？，依回答的情況，覺得都會的有一位，覺得工作要求、人際關係、領導風格三樣的有一位，覺得領導風格的有三位，覺得工作要求的也有兩位，所以以領導風格及工作要求產生工作壓力占多數。

4. 請問：工作滿意度中您最在意的是自我實現？工作態度？薪資福利？工作回饋？為什麼？

T1：最重視薪資回饋，因為上班就是為了薪資，當有較好的薪資福利回饋，我會覺得有較高的工作滿意度。

T2：我最在意的是自我實現和薪資福利，因為工作是為了收入，所以很在

乎薪資福利，有了較多的薪資才能自我實現。

T3：薪資福利及工作回饋對工作滿意，這是相對的問題。

T4：薪資福利，因為獎金誘人。

T5：是自我實現，當設定目標完成時的那種成就感。

T6：我覺得對我而言，在職場上，工作態度是最重要的，因為我覺得只要認真努力去做，也達到我的目標，就會有工作滿一個感覺。

T7：我覺得是工作態度，從工作中學習進退應對，因為每天接觸不同的車主，同時也學會如何更適當地與他人互動及應對的方式，這方面收穫很多。

T8：對我而言，薪資福利是我工作滿意的來源，因為生活都要用到錢，薪資福利好，可以讓我更努力工作，也會有更多的工作滿意度。

小結：

工作滿意度中您路邊服務員最在意的是自我實現？工作態度？薪資福利？
工作回饋？

依回答可知，薪資福利有兩位，自我實現及薪資福利有兩位，薪資福利及工作回饋有一位，自我實現有一位，工作態度有一位，由回答中可知道薪資福利是工作滿意度最高的一個選項，其次是自我實現。

5. 請問：對於績效制度之評核，是否讓您感覺到壓力之存在？

T1：會，在工作中的績效成績會有壓力，因為我們是每個月有最低業績要求，要做到14萬，所以績效制度對我來說有壓力。

T2：績效的要求是應該有的，但要有績效相對的福利，因為要求的績效太高，要做到可以領到獎金很難，所以我覺得今年的績效要求，尤其是沒有相對的福利，讓我感受到太多個壓力。

T3：否，凡事盡最大的力量去做，然後以平常心去面對，所以當我覺得凡事盡力去做之後，對任何績效的評核結果，我都可以接受。

T4：會，怕達不到業績。

T5：有，業績要求太高，不易達成，工作時數太長，有時為了達成績效，用餐時間都不敢太長時間，因為在用餐時間可開立的停車收費單較多，為了達成績效，會提早用餐或簡單快速解決，覺得壓力很大。

T6：不會，因為我覺得績效制度的評核對其他人或許有影響，但我卻不會覺得有任何壓力。

T7：是，擔心未來續聘的問題，因為停管中心適用績效評估是否續聘，因為目前的工作對我來說很重要。

T8：會，因不易達成，雖然我每天已經很努力工作，但是要達到公司的績效卻是很不容易達成，常感到壓力及挫折。

小結：

對於績效制度之評核，路邊服務員是否感覺到壓力之存在？

依回答可知，回答會的有六位，回答不會的有兩位，由此可知，績效評核對路邊服務員有感受到壓力。

6. 請問：目前職位上角色壓力如何？會促進工作上的自我實現？

T1：目前職位角色壓力就是績效及評比，在促進工作上的自我實現上不太有相關。

T2：用心去做工作，角色自我認定上就沒有想太多了，就是用心去做，所以我覺得自我實現是在工作上找到樂趣。

T3：對目前職位上的角色不覺得有壓力，也不覺得會促進工作上的自我實現。

T4：還好，覺得並不是有太大的影響。

T5：目前的角色有壓力，但只要達到完成目標時會有成就感，但目前的職務對促進工作上的自我實現沒有太大關連。

T6：沒有壓力，也沒有自我表現需求。

T7：除了業績壓力外，無其他壓力問題。

T8：職位沒壓力，績效有壓力。

小結：

在目前職位上路邊服務員的角色壓力如何？會促進工作上的自我實現？

依回答覺得不會有角色壓力有五位，所以大部分的路邊服務員，並不覺得有角色壓力。

7. 請問：對於目前薪資福利條件滿意嗎？會影響工作態度？

T1：對於目前的薪資福利不滿意，因為每天加油很多錢，油太貴，加油費用是自付，公司沒有補貼，且機車常修理，一直都在花錢，但公司在油錢上沒有補助，所以很不滿意，現在薪資福利，單然會影響我的工作態度。

T2：會，對目前的薪資還可以接受，但沒有福利，對影響工作態度還好。

T3：對目前薪資福利條件不滿意，當然薪資福利多多少少會影響到我的工作態度，因為那是相對的關係。

T4：不滿意，業績難達成。

T5：對於目前的薪資福利覺得還OK，所以覺得尚可接受，當然也會影響到工作態度。

T6：滿意，我覺得會會影響我的工作態度。

T7：普通，希望能補貼油資，較能安心繼續工作。

T8：對於目前薪資福利條件不滿意，當然會影響，因為業績要求高，無法達成領獎金的收入，會覺得無力，覺得不會太努力，因為努力無法達成。

小結：

路邊服務員對於目前薪資福利條件滿意嗎？會影響工作態度？

依回答覺得不滿意有影響的四位，覺得滿意不會有影響個有三位，另一位覺得普通沒有特別滿意或特別不滿意，有此可知，不滿意的還是佔多數且會影響工

作態度。

8. 請問：對於目前工作回饋程序滿意嗎？會降低或解決您工作所產生之壓力？

T1：對於目前的工作回饋程序不滿意，所以也不會降低或是解決在工作上的壓力。

T2：我只希望能夠穩定工作，因為穩定才能計畫未來。

T3：我覺得對於目前的工作回饋程序並不滿意，也不會降低壓力，所以我也覺得部會降低我目前工作所產生的壓力。

T4：不滿意，因薪資與工作不成比例。

T5：對目前的工作回饋程序不太滿意，所以也不會降低或解決在我工作上所產生的壓力。

T6：目前的工作回饋不滿意，也不會降低工作壓力。

T7：尚可，沒有特別需求。

T8：不滿意所以會降低覺得目前，工作回饋不回情理所以造成很大壓力。

小結：

對於目前工作回饋程序滿意嗎？會降低或解決您工作所產生之壓力？

依回答可知，不滿意的六位，佔多數。

第五章 結論及建議

本研究以高雄市交通局停管中心路邊服務員為對象，探討路邊服務員的工作壓力及工作滿意度之研究。研究對象為位於高雄市交通局停管中心的路邊服務員，並直接到停管中心 PDA 室內及室外，在其交班時間與下班時間做深度訪談。

本研究分三大面向進行研究，分別為一、高雄市停車管理中心路邊服務員背景變項（家庭狀況、經濟問題、人格問題）；二、工作壓力變項（工作要求、角色要求、人際關係、領導風格）；三、工作滿意度變項（自我實現、工作態度、薪資福利、工作回饋）。

本研究結果發現彙整如下：

1. 路邊服務員會因為個人個家庭狀況，經濟問題或人格問題在工作上產生壓力的人數占多數，這也是路邊服務員的工作壓力來源之一。
2. 路邊服務員會因為個人家庭狀況，經濟問題或人格問題而影響工作滿意度，覺得會有影響的人也是占多數。所以可以得知，由家庭狀況及經濟問題或人格問題，都會影響到工作壓力跟工作滿意度的結果。
3. 路邊服務員覺得工作壓力來源之一是公司主管的領導風格與工作要求，由於路邊服務員覺得公司要求的業績不易達到及公司主管因為會定期換人而產生需適應新主管的領導風格，而產生壓力。也是其工作壓力來源之一。
4. 在工作滿意度上，實質的薪資福利對路邊服務員來說，感覺比較重要，其次才是自我的實現，與 Maslow 主張人類有五種需求相同，因為薪資福利才能滿足其最基本的生活，對最基本的生活無缺之下，才會去追求自我實現等其它個事務。
5. 在績效方面，路邊服務員大都覺得有壓力，因為路邊服務員，每個月有基本的業績要求，如果沒達成，公司會有相對個人績效評核，為了求得更好的表

現，公司個績效評核對路邊服務員會帶給其相對的工作壓力。

6. 在角色壓力下，路邊服務員沒有特別覺得有壓力，因為工作內容比較單純，就只是做路邊開單的工作，所以並沒有感受到太大的壓力。
7. 路邊服務員並不滿意目前的薪資福利，因為目前的物價越來越高，可是薪資一直沒有太大的改變，在福利上，路邊服務員也覺得並沒有享受到太多的福利，所以對公司的薪資福利並不滿意，且也會覺得會影響到其工作態度。
8. 路邊服務員覺得公司並沒有提供太多的工作回饋，所以並不是很滿意，也覺得並不會解決或降低其工作上所產生之壓力。

建議：

路邊服務員的工作壓力極大，主要壓力來源如下：1. 公司業績要求 2. 公司同事相處 3. 主管領導風格 4. 開單電子儀器長期可能會對身體健康之影響 5. 高油價下的加油開銷 6. 開單時與車主之互動 7. 道路車輛排氣汙染對身體健康之影響 8. 意外事故頻傳，公司沒有提供路邊服務員專屬意外險。

在公司業績要求方面，由於停管中心要求路邊服務員每個月需開單金額超過 14 萬以上，如果未達到公司要求，對考核成績會有影響。

在公司與同事相處之壓力來源由於定期人員時間到期就必須終止契約而離開，故每年考試進入後，需重新認識一樣參加定期人員考試合格人員，等熟識之後，又到期了，所以在人際關係方面須不斷適應。

在主管領導風格方面，由於停管中心的主任約兩年一任，每位主任的領導風格都不同，路邊服務員在熟識了現任主任的領導風格後，時間一到，換人後又需重新適應。

開單工具長期可能對身體健康產生影響，路邊服務員是機動人員，所以身上不管是背著或拿在手上就是 PDA 跟列表機，PDA 為輸入車籍資料之用，列表機為接受 PDA 之傳輸後，馬上列印出停車收費單，由於 PDA 與列表機為藍芽傳輸，雖然現在科學報告並沒有針對藍芽對人體健康有不好之影響報告，但年資較久之路

邊服務員，表達身體會有些許的不適。

高油價的來臨，由於路邊服務員需自行騎自己的機車在路邊開單及巡場壓單，由於上班時間大都騎車，所以會大量耗油，有時候其上班路段較遠，也會用較多的油，但這些加油的費用都是由路邊服務員自行支付，停管中心並無補助油資，油資對路邊服務員也是很大壓力。

在路邊服務員與車主之間互動，由於路邊服務員在路段開單時遇到的都是車主，有時會有特殊狀況，比如說，當路邊服務員在專心開單時，車主突然按喇叭而嚇到，或有些車主自己覺得只停一下子就要離開，但被開單而心生不滿，而對路邊服務員惡言相向，或當路邊服務員開單時，車主突然移動車輛而壓傷路邊服務員的腳，路邊服務員每天面臨這些問題，讓路邊服務員心理感受到極大壓力。

由於路邊服務員上班時段都在大馬路上開單，馬路上由於大小車輛都會排放廢氣，路邊服務員長期下來也吸入大量廢氣，汙染肺部，造成身體健康之影響。

路邊服務員在外開單，有時候不小心就會有意外事故發生，但停管中心卻沒有替路邊服務員提供專屬意外險，每當聽到其他同事發生意外時，但又沒有保障時，路邊服務員心中就會產生壓力。

本研究結果，建議高雄市政府在力求路邊服務員工作業績之時，應適時了解路邊服務員工作壓力問題以及提出提高工作滿意度的方案，以達到有效管理之目的。

本研究基於人力與時間之限制，無法做更全面性的研究，但願為高雄市政府或其他地方政府研究相關基層公務人員主題之敲門磚，往後欲繼續研究之人員可從更廣度、深度的方面做較長時間的研究，為路邊服務員等相關基層人員找出更適宜的管理方式和工作條件。

參考文獻

一、中文部份：

- 林俊德、簡秀芬、陳淑姬、杜明益、陳致豪、許浩宜、鍾瑞麗、何金針、劉雅瑩、許寶鶯、李玉蟬、林佩玲 (2011)。心理學概論 華格納企業。
- 作者：Steven L. McShane Mary Ann Von Glinow 譯者：陳瑞麟、趙美齡(2004)。組織行為 學富文化事業有限公司。
- 伍姿蓉 (2010)。警察人員工作壓力及工作價值觀影響職業滿意度之研究，臺灣警察專科學校警專學報，第四卷第八期：127-142 頁 127。
- 黃彩霖 (2003)。醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究。
- 黃寶園 (2010)。社會支持在壓力反應歷程中的中介效果，中華心理衛生學刊第二十三卷、第三期、401-436 頁。
- 李怡禎/簡秀良 (2011)。大專畢業生至企業職場實習方案對正職員工工作不安全感與工作反應關係之研究、人力資源管理學報第 11 卷第 1 期 27-47 頁。
- 劉錦燕/王瑞霞 (2007)。高科技產業人員工作壓力、壓力因應行為、組織賦權與憂鬱程度相關性之探討。
- 陳春希/高瑞新 (2010) 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。
- 陳春希/湯雅云/何秉真/鄭晉昌 (2007)。國立政治大學公共行政學系工作壓力、人格特質與工作投入對警察人員的組織公民行為之研究，公共行政學報第二十五期頁 67-93。
- 吳俊容、傅秀媚 (2002)。國小特殊班教師與普通班教師工作壓力及其調適策略之研究，特殊教育論文集。
- 楊龍祥 (2003)。警察人員之知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、

- 工作士氣與工作績效的影響之研究—以嘉義縣警察局為例，南華大學管理研究所論文。
- 劉錦燕/王瑞霞 (2009)。高科技產業人員工作壓力、壓力因應行為、組織賦權與憂鬱程度相關性之探討，新臺北護理期刊。
- 王玉麟 (2006)。高職科主任工作壓力之探討 國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
- 吳俊容、傅秀媚 (2002)。特殊教育論文集 國小特殊班教師與普通班教師工作壓力及其調適策略之研究，國立台中師院學院特殊教育論文集，91 (3)。
- 葉子超 (2005)。國民中小學校長行政領導、工作壓力與積極調適之道，學校行政雙月刊，36。
- 松木康夫/著，林忠發 鄭夙玲/譯 (1992)。七「快」健康法，商周文化。
- 宋愛莉 (2007)。給忘我工作者的健康書，倚天文化。
- (Mayo Clinic)著，洪慧芳/譯 (2006)。健康好計畫、梅約醫學中心，天下康健。
- 林天送 (1996)。你的生命活力-從自由基談起健康，健康世界。
- 黃君彥 (民國 94 年)。健康族宣言，國家出版社。
- 安保徹/著、劉佩伶/譯 (2011)。喚醒身體免疫力、不吃藥讓你更健康，世茂出版集團。
- 安保徹/著、陳柏瑤/譯 (2008)。安保徹的身心免疫學，原水文化。
- 李勉民 (1922)。身心強健指南 文摘遠東有限公司。
- Steven L. Mcshane, Mary Ann Von Glinow 著/艾昌瑞 陳加屏 (2006)。審閱組織行為、剖析職場新思維，美商麥格羅、希爾管理系統叢書。
- 林俊德、簡秀芬、陳淑姬、杜明益、陳致豪、許皓宜、鍾瑞麗、何金針、劉雅瑩、許寶鶯、李玉蟬、林珮玲/合著(2011)。心理學概論，華格納企業。
- 劉玉玲編著 (2011)。組織行為 新文京出版社。

- 曾麗娟 (2003)。國軍基層幹部工作壓力、因應方法與工作滿意、身心健康之研究，復興崗學報，77 期，107—122。
- 曾柔鶯 (2008)。現代管理學，高立圖書有限公司。
- 傅彥凱、張朝欽 (2009)。工作壓力、工作滿意與組織承諾之研究--以苗栗縣國小總務主任為例，中華技術學院學報。
- 劉祥得/翁興利/陳彩虹(2009)。組織變革影響公務員服務導向及變革接受態度之因果模式分析—以台北市區公所為例，中國行政評論第17卷第1期頁125~162。
- 祝道松/盧正/遊怡婷 (2008)。領導型態、審計結構與審計人員角色壓力對工作滿意度關係之研究，會計與公司治理第五卷第一期1-32頁。
- 刘祥玲 (2008)。民办高校教师工作满意度研究，中国电力教育 2 期（总第 106 期）。
- 段新冉 (2010)。常熟市公務員工作滿意度實證研究，常熟理工學院學報（哲學社會科學）第 7 期。
- 王叢桂/羅國英 (2010)。華人工作價值與工作契合度對工作滿意度與組織承諾度的影響，應用心理研究第 48 期冬 199-238 頁- 199。
- 劉祥得/翁興利 (2007)。當前我國公務人員工作滿意度、工作屬性、工作系絡之因果分析，公共行政學報第二十二期頁 71-110。
- 李春長/沈嫻君 (2008)。組織結構、員工工作滿意度與組織承諾對工作績效之影響—以不動產經紀人員為例，台灣土地研究第十一卷第一期第 65 頁至第 103 頁。
- 陳美菁/陳建勝/李嫻築(2009)。台灣金融保險學群大學畢業生在校學習情況對其就業力及工作滿意度影響之研究，智慧科技與應用統計學報第7卷第1期 79-92頁。
- 曾麗娟 (2003)。國軍基層幹部工作壓力、因應方法與工作滿意、身心健康之研究，復興崗學報，77 期，107—122。

- 余 鑑/于俊傑/廖珮玟 (2008)。連鎖餐飲業員工人格特質、工作特性、工作滿意度之研究—以美式星期五餐廳為例，臺北科技大學學報。
- 傅彥凱、張朝欽 (2009)工作壓力、工作滿意與組織承諾之研究--以苗栗縣國小總務主任為例。
- 林慧娟、王智弘(2007)。聽覺障礙者工作動機、工作滿意度與工作適應之相關研究，—以啟聰學校就業畢業生為例，特殊教育叢書。
- 陳美惠/簡莉盈 (2010)。中華居家護理人員工作滿意度及相關因素之探討，護理雜誌57卷2期。
- 劉祥得/翁興利 (2009)。組織變革影響公務員服務導向及變革接受態度之因果模式分析—以台北市區公所為例，中國行政評論第 17 卷第 1 期 頁 125~162。
- 楊宏康 (2007)。新聞從業人員工作壓力、工作滿意度與服務品質之探討—以青年日報為例，中華大學碩士論文。
- 李佩嬛/黃毅志 (2009)。影響教師參與學位進修之因果機制 —以台東縣國中教師為例，《教育與社會研究》第十九期，頁 1-41 研究論文。
- 祝道松/盧正宗/游怡婷 (2008)。領導型態、審計結構與審計人員角色壓力對工作滿意度關係之研究，會計與公司治理第五卷第一期 1-32 頁。
- 張文智/張鎮雄/許言 (2005)。工業設計師工作滿意度影響因素研究，設計學報第 10 卷第 1 期。

二、英文部份

- Gaborone C.O. Ayeni / Ibadan, Nigeria S. O. Popoola, Ph.D. (2007) 。 Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Library Philosophy and Practice 。
- Robert Karasek, PhD 1 (2008) 。 Low social control and physiological deregulation—the stress–disequilibrium theory, towards a new emand–control model ， SJWEH Suppl 2008;(6):117–135 。
- Helen Russell and Frances McGinnity (2011) 。 The Impact of Recession on Work Pressure: The Case of Ireland ， The Economic and Social Research Institute, Dublin, Ireland Paper prepared for the 。
- Marian Pinsky ， (2010) 。 Effects of Non-Standard Work on the Work-Family Balanc McGill Sociological Review, Volume 1, January, pp. 46-58 。
- Pekka Ilmakunnas ， (2010) 。 The job satisfaction-productivity nexus Aalto University and HECER Discussion Paper No. 297 。
- Philip Andrew Stevens ， (2005) 。 he job satisfaction of English academics and their intentions to quit academe ， Philip Andrew Stevens National Institute of Economic and Social Research 。
- Travis G. Worrell ， (2004) 。 School Psychologists' Job Satisfaction: Ten Years Later Dissertation submitted to the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirement for the degree of 。
- Rafael Munoz de Bustillo Llorente, Enrique Fern ~ andez Mac ´ ías ， (2005) 。 Job satisfaction as an indicator of the quality of work ， The Journal of Socio-Economics 34 (2005) 656–673 。
- Muhamad Jantan (2001) 。 JOB SATISFACTION: EMPIRICAL EVIDENCE FOR ALTERNATIVES TO JDI T. Ramayah ， School of Management Universiti Sains Malaysia 。
- Gaborone C.O. Ayeni / Ibadan, Nigeria S. O. Popoola, Ph.D. (2007) 。 Work Motivation, Job, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Library Philosophy and Practice 。
- 高雄市政府交通局組織圖。取自 <http://www.tbkc.gov.tw/service-02-01.asp>
- 停管中心簡介。取自 <http://www.tbkc.gov.tw/service-02-01.asp>
- 違規拖吊工作情形、收費員工作情形、民權輕鋼架停車場 。取自 <http://www.tbkc.gov.tw/service-02-01.asp>

附件一：

「路邊服務員工作壓力量表及工作滿意度量表」深度訪談內容

受訪者：

年齡：

受訪日期：

健康狀況：

家庭狀況：

工作時長：

受訪開始時間： 午 時 分

受訪結束時間： 年 時 分 總計受訪時間： 分

訪談者：

1. 請問：您是否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題在工作上產生壓力？

2. 請問：您是否會因個人的家庭狀況、經濟問題或人格問題影響工作滿意度？

3. 請問：最讓您感到工作壓力的原因是來自工作要求？角色要求？人際關係？領導風格？為什麼？

4. 請問：工作滿意度中您最在意的是自我實現？工作態度？薪資福利？工作回

饋？為什麼？

5. 請問：對於績效制度之評核，是否讓您感覺到壓力之存在？

6. 請問：目前職位上角色壓力如何？會促進工作上的自我實現？

7. 請問：對於目前薪資福利條件滿意嗎？會影響工作態度？

8. 請問：對於目前工作回饋程序滿意嗎？會降低或解決您工作所產生之壓力？
