臺大管理論叢 2011/12
第 22 卷第 1 期 239-272

工作壓力及其後果的組群差異：以 OSI 模式為理論基礎之大樣本分析

Group Differences in Work Stress and Strains: A Large Sample Analysis Based on the Theoretical Model of OSI

高旭繁／玄奘大學應用心理學系助理教授
Shu-Fang Kao, Assistant Professor, Department of Applied Psychology, Hsuan Chuang University

陸洛／國立臺灣大學工商管理學系暨商學研究所教授
Luo Lu, Professor, Department of Business Administration, National Taiwan University

Received 2009/9, Final revision received 2010/9

摘 要

陸洛於 1997 年提出統合性的工作壓力模式並發展了職業壓力指標（簡稱 OSI-2）量表，此 OSI-2 量表廣為眾多研究者使用，施測對象相當多元。本研究以使用 OSI-2 量表的 9754 筆資料進行大樣本分析，主要研究結果為：其一，以大樣本檢定統合性工作壓力模式中，工作壓力對其後果（工作滿意度、身心健康、離職意願）的影響，以及因應策略與掌控感受的調節效果，結果相當符合理論假設，顯見此工作壓力模式有其穩定性。其二，在組群差異方面，綜攬各種不同來源的樣本，發現高工作壓力及壓力後果的危險組群為女性、未婚、年輕、資淺、大專學歷、非管理職的員工，不同職業別之工作壓力與壓力後果亦有差異。本文進一步提出組群間可能的交互作用影響，並提供對實務界工作的建議。

【關鍵字】工作壓力、組群差異、統合性的工作壓力模式 (OSI)

Abstract

Lu (1997) proposed a "Comprehensive Theoretical Framework of Work Stress" and developed a measurement tool named "Occupational Stress Indicator" (OSI-2). Subsequent research using the OSI has accumulated more than 9000 individual data across a wide range of occupations. The present analysis included 9754 individual data and found two major results: (1) work stress had negative impact on strains (job satisfaction, mental health, physical health, turnover intention), whereas work control and coping efforts moderated the relationships between stress and strains, as predicted by the "Comprehensive Theoretical Framework of Work Stress". (2) female, single, non-managerial, young, junior, and college-educated employees were high risk groups for work stress and strains. Employees of different occupations had different experiences of work stress and strains. We further pointed out possible interactions between various demographic/background variables, to better inform organizational stress intervention practices.

【Keywords】work stress, group differences, a comprehensive theoretical framework of work stress (OSI)

本文之撰寫獲第二作者之國科會專題研究計畫經費補助 (NSC97-2410-H-002-201-MY3)，特此致謝。

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

近年來，台灣社會受全球化及科技化的影響，正以驚人的速度在改變，然而這些變遷為勞工帶來的影響多是負面的，市場競爭為員工帶來更大的工作壓力 (朱明若、李姣姿，2001)。無怪乎 CEPS 中文電子期刊服務網 CEP 之網頁中自 1990 年至 2009 年，光是以工作壓力為篇名之中文期刊論文就超過 300 篇，而 2009 年全國博碩士論文網以工作壓力為篇名作為學位論文者更逾千篇。至於研究對象亦相當多元，各行各業不勝枚舉，足見此議題的重要性。

當一個研究議題累積到一定的數量時，便有必要將研究結果綜合整理，此時最適合的研究方式為整合分析 (Meta Analysis) 或大樣本分析。整合分析乃整合某個領域內的現有的研究資料再分析，以尋求一般性結論的技術，可因此增進研究發現的推論性和解釋力 (林邦傑，1987)。不過，整合分析也有其缺點，由於資料來自不同的研究，因而，在合併研究時，實不宜將不同測量工具、甚或不同品質的資料整合在一起 (Shelby & Vaske, 2008)。有鑑於此，本研究採另一種方式，即收集過去採用同一工具的研究資料，進行有關國人工作壓力歷程的大樣本分析。如此一方面可以大樣本驗證工作壓力歷程的理論模式，另一方面則可藉由大樣本之樣本異質性的優勢，進行工作壓力及工作壓力後果之組群差異的比較。

筆者曾於 1997 年提出一個「統合性的工作壓力模式」，並發展了中文版的「職業壓力指標」(Occupational Stress Indicator，簡稱 OSI-2) 量表，此工具原為「國際合作性經理壓力研究」(Collaborative International Study of Managerial Stress；CISMS) 核心研究問卷中的一部份，由亞、歐、非、北美、中南美、大洋洲二十四個國家的研究者自行料收集資料，以期比較各國企業經理人的工作壓力差異 (陸洛、高淑芳，1999)。此 OSI-2 量表中文版本不論在信度與因素分析 (Lu, Cooper, Chen, Hsu, Li, Wu, & Shih, 1995)，以及效度分析 (Lu et al., 1995) 的結果，都顯現此工具之華人本土契合性良好，工具的信度及效度亦佳，因此作者也提供 OSI-2 量表給其他研究者使用。本文所採用之樣本，乃使用 OSI-2 量表作為其研究工具之一的部分研究者，基於研究互惠性以及大樣本累積並進一步分析有助於學術進展的考量，自願提供其研究資料中 OSI-2 量表總分及個人基本資料 (基於學術倫理，並不要求使用 OSI-2 量表的研究者提供其所有研究資料) 作為回饋。經數年的資料累積，至今已有近萬筆資料 (以下將此 9754 筆資料簡稱為「OSI-2」資料庫)，施測對象涵蓋了多種公民營企業員工、醫護人員及科技新貴等，樣本來源相當多元 (礙於篇幅，資料庫樣本來源詳洽作者)。

本研究旨在集結過去採用 OSI-2 量表的 9754 筆資料進行關於國人工作壓力的大樣本研究以達到下列目的：(1) 檢定工作壓力歷程中，工作壓力對其後果的影響；(2) 檢定工作壓力歷程中，調節變數在工作壓力及其後果中所扮演的角色；以及 (3) 分析國人之工作壓力及後果的組群差異。

臺灣華藝學術期刊資料庫

貳、文獻探討與假設推衍

一、工作壓力歷程

Cary Cooper 及其同事 (Cooper, Sloan, & Williams, 1988) 在 1988 年率先發展出一套完整的工作壓力源及工作壓力後果的衡鑑工具，名為「職業壓力指標」(Occupational Stress Indicator；OSI)。OSI 的發展基於個體環境互動的觀點，同時考慮工作環境中潛在的壓力源和工作個體本身的特質及習慣性的行為方式，因此測量了工作壓力的主要來源、工作壓力的主要後果、以及可能影響工作壓力後果的人格特質及因應策略等兩個調節變數 (陸洛、陳豔青、許嘉和、李季樺、吳紅鑾、施建彬，1995)。我們研究團隊 (陸洛等人，1995; Lu et al., 1995; Lu, Cooper, Chen, Hsu, Wu, Shih, & Li, 1997) 曾將 OSI 量表進行中文修訂及標準化，OSI 所立基的理論架構也在研究中初步得到證實。

Cooper et al. (1988) 的 OSI 模式主要聚焦於工作壓力感受的來源、工作壓力的後果，以及造成工作壓力後果之個別差異的調節變數，包括人格特質及因應方式，此一模式忽略個人所處的背景脈絡亦可能對工作壓力歷程產生影響。因此，研究者 (陸洛，1997；陸洛、高淑芳，1999) 進一步回顧有關工作壓力的研究，提出一個架構更完備的「統合性工作壓力模式」。此模式以心理學的角度出發，主張工作壓力是在個人 (工作者) 與環境 (職場) 的特異性關係中產生的，並認為工作壓力應是一個主觀的、個體化的現象，一個複雜的歷程，也是一個動態性改變的狀態。個體面對各壓力源產生的主觀感受，則為工作壓力感受。「統合性工作壓力模式」的範圍涵蓋了背景脈絡、潛在的壓力源、調節因素／中介因素、以及工作壓力的後果 (參見圖 1)。在背景脈絡中，考慮了「人口學特徵」、「工作特性」、及「職業特性」等變數對工作壓力歷程的影響。並將工作壓力源劃分成兩大構面，除了考慮「工作內因素」外，還包含「工作外因素」。調節因素則包括「個人內在資源」及「個人外在資源」。至於工作壓力的後果，也分別探討了工作壓力可能對「個人」與「組織」雙方面帶來的衝擊。根據此模式，我們將 OSI 修正為 OSI-2。

本文乃收集採用 OSI-2 量表的大樣本，進行工作壓力模式的檢驗，藉由大樣本的實徵分析，來驗證工作壓力模式的理論性。不過，不論採用哪一個工具，任何單一研究都不能涵蓋所有工作壓力模式的每個因子。學者在研究中所探討的工作壓力與其後果變數、以及調節變數，均取工作壓力模式中研究者較關注或感興趣的某些變數。在工作壓力來源方面，學者大多綜合數個指標成為一個整體工作壓力感受 (Spector, Cooper, Sanchez, O'Driscoll, Sparks, Bernin, Bssing, Dewe, Hart, Lu, Miller, de Moraes, Ostrognay, Pagon, Pitariu, Poelmans, Radhakrishnan, Russinova, Salamatov, Salgado, Shima, Siu, Benjamin Stora, Teichmann, Theorell, Vlerick, Westman, Widerszal-Bazyl, Wong, & Yu, 2001; Spector, Cooper, Sanchez, O' Driscoll, Sparks, Bernin, Dewe, Lu,

臺灣大學學術期刊資料庫

Miller, Renault de Moraes, Pagon, Pitariu, Poelmans, Radhakrishnan, Russinova, Salamatov, Salgado, Shima, Siu, Stora, Teichmann, Theorell, Vlerick, Westman, Widerszal-Bazyl, Wong, & Yu, 2002; Siu, Spector, Cooper, Lu, & Yu, 2002)，工作壓力後果則主要探討如工作滿意度、身心健康、及離職意願等變數，調節因子則較常使用控制感及因應策略。因此，下文將分析相關文獻，說明工作壓力歷程的研究中常探討之工作壓力相關變數間的關係，導引出本研究欲驗證之工作壓力歷程的理論模式。在回顧相關文獻時，我們並不侷限於 OSI-2 資料庫中各研究的結果，而是綜合了採用各種不同工具或量表的文獻，據以推論出本文欲驗證之工作壓力模式。再以 OSI-2 資料庫中的樣本，驗證工作壓力歷程模式，一方面可深化工作壓力歷程的理論基礎，同時能檢驗 OSI-2 量表的效度，以便後續研究者能有理論及效度兼具的研究工具可供使用。

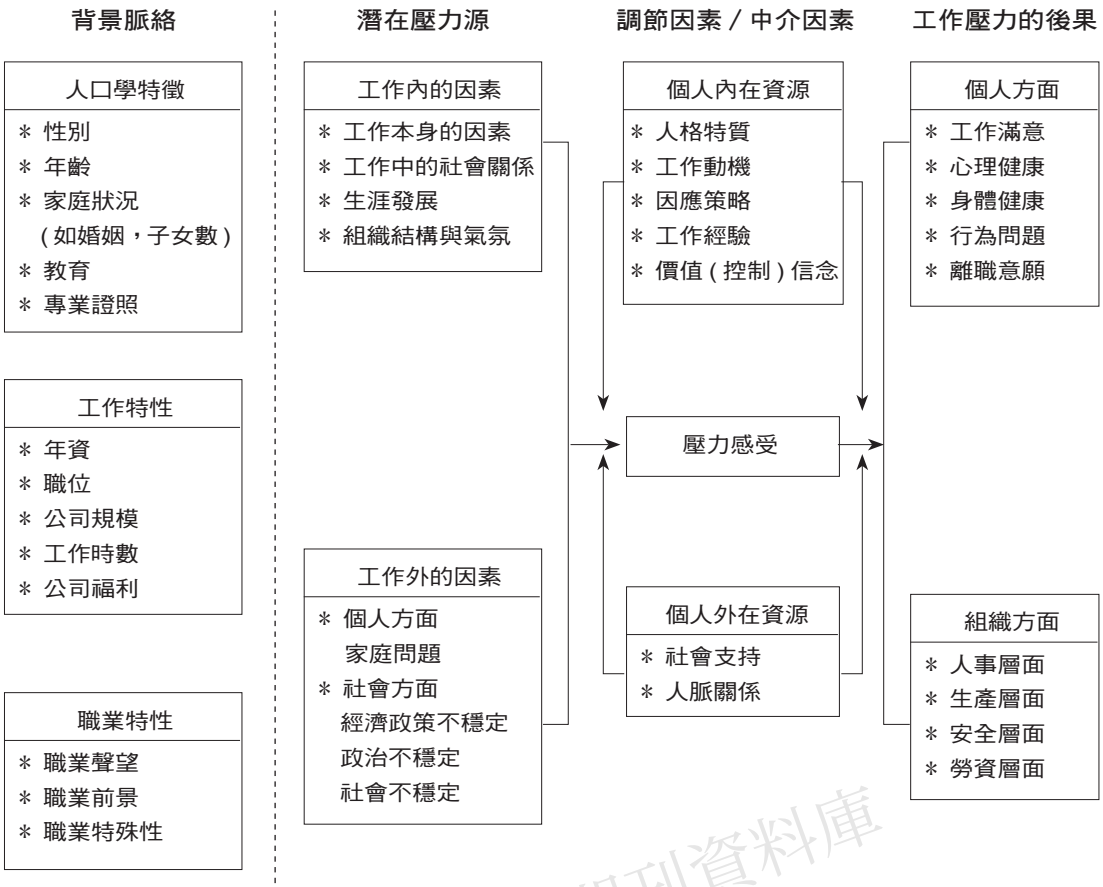


圖 1 統合性的工作壓力模式
修改自：陸洛與高淑芳 (1999)

臺灣大學管理期刊資料庫

(一)工作壓力及其後果

承前所述，工作壓力是在個人 (工作者) 與環境 (職場) 的特異性關係中產生的壓力感受，此工作壓力感受是主觀的、個體化的 (陸洛，1997)。造成工作壓力的原因稱為工作壓力來源，或統稱為工作壓力。職場上的工作壓力相當多元，統合性工作壓力模式 (陸洛，1997；陸洛、高淑芳，1999) 則將工作壓力源劃分成兩大構面，第一個構面「工作內因素」，分為四大項：工作本身的主要因素、工作中的社會關係、生涯發展因素、及組織結構與氣氛；第二個構面「工作外因素」則分為個人方面與社會方面兩項。雖然有些研究會針對個別工作壓力源的影響進行探討 (張瓊櫻、楊美賞、張肇松，2006；高旭繁、陸洛、陸昌勤，2008；Lu, Gilmour, Kao, & Huang, 2006; Lu, Kao, Chang, Wu, & Cooper, 2008; Lu, Kao, Cooper, Allen, Lapierre, O'Driscoll, Poelmans, Sanchez, & Spector, 2009)，不過大多數的研究羅列出工作壓力源主要在力求概念周延性，俾使在此前提下進行工作壓力感受的整體分析。OSI 及 OSI-2 在發展之初，同樣為求構念之周延，每個構念都包含了數目不等的分量表，如 OSI-2 的「工作壓力來源」包含了八個分量表。但後續研究者經效度檢驗 (如 CFA) 已形成共識：資料分析宜在構念層次上進行，不宜用分量表為之。如 Spector et al. (2001) 與 Spector et al. (2002) 用全球 24 個國家 (包含台灣) 的資料證實工作壓力、工作滿意、心理健康、身體健康、工作掌控感都為單一構念。Siu et al. (2002) 在兩岸三地華人員工中檢視工作掌控感及壓力因應在工作壓力與後果間之調節作用時，亦將工作壓力視為單一構念進行分析。故，本研究比照工作壓力領域中對 OSI-2 的處理方式，將每一構念當作分析單位，不再還原到最初的分量表。

工作壓力對壓力後果的影響在許多西方的研究裡已被證實，例如研究發現工作壓力可能造成生理、心理及行為等壓力症狀 (Beehr & Newman, 1978; Roberts, Lapidus, & Chonko, 1997; Miller, Ellis, Zook, & Lyles, 1990)；Greenhaus、Bedeian 與 Mossholder (1987) 的研究則發現工作量會導致工作壓力，因而降低幸福感 (Well-being)。此外，工作壓力感受也會直接造成工作不滿意 (Steffy & Jones, 1988; Spector, 1986) 以及工作投入降低 (Hackman & Oldham, 1975)。國內學者林繼正與陳淑芬 (2008) 也發現工作壓力及職業倦怠對身、心健康具有負向的影響。

總結而言，工作壓力對個人的影響所及包含工作滿意度 (余玉如、洪淑文、吳羿寬、蔡麗娟、王惠美、林綽娟，2008；李逸，2004；林誠、張芳梓，2008；陸洛、李惠美、謝天渝，2005；陸洛、高淑芳，1999； Lu, Tseng, & Cooper, 1999; Siu, Lu, & Cheng, 2003)、身心健康 (李逸，2004；李君如、張芸愷，2007；陸洛等人，2005；陸洛、高淑芳，1999；Lu et al., 1999; Siu et al., 2003)，以及離職意願 (李逸，2004；陸洛等人，2005; Lu et al., 1999; Siu et al., 2003)。因此本研究推導出工作壓力歷程的假設 1：個體之工作壓力感受與壓力後果 (工作滿意、心理健康、身體健康、離職意願) 有

臺灣博碩學術期刊資料庫

關，壓力感受越高，則會帶來越多負面的後果 (工作滿意度越低、心理健康越差、身體健康越差、離職意願越高)，假設 1 包含了工作壓力感受與四個壓力後果之關聯所產生的四個 (1 × 4) 子假設，礙於篇幅，不一一敘述之。

(二) 工作壓力與後果之調節變數

在「統合性工作壓力模式」中，除了考量工作壓力對後果變數之影響外，還常探討調節因子的作用。在 OSI-2 資料庫及過去文獻中常出現的為工作掌控感及因應策略兩個變數，下文將分述二者的調節角色。

1. 工作掌控感

控制感的概念首由心理學家 Rotter(1966) 提出，他認為內控者相信自己能掌控事情的結果，外控者則認為事件或行動結果由自身以外的因素所控制，後續研究顯示內控者較不易因壓力而產生負面的影響 (Lefeourt, 1983)。研究也發現工作掌控感及工作壓力與工作滿意呈負相關，而與生理、心理健康狀況呈正相關 (Lu et al., 1999; Lu, Kao, Zhou, & Siu, 2001)；且工作掌控感與工作壓力對生理健康狀況會造成交互作用，內控取向或工作壓力低的工作者，其心理健康狀況較佳 (李文銓，1991)。由此可見工作掌控感能調節工作壓力對壓力後果的影響。

2. 因應策略

在有關工作壓力的研究中，因應策略在壓力歷程中常被視為另一個調節變數，研究者認為因應策略可降低壓力所造成的不良後果 (Siu et al., 2002)。Cohen 與 Wills (1985) 亦指出支持性的因應方式可用來調節壓力源與幸福感之間的關係，具有緩衝壓力之負面影響的作用。李逸 (2004) 的研究結果發現：廣泛使用因應策略者，其工作壓力感受與壓力結果的相關性消失了，且壓力感受對壓力結果不具預測力；此外，在工作壓力感受較高的樣本中，較廣泛使用因應策略者相對於較少使用因應策略者，心理與身體健康狀況較不受影響，且其差異達到統計上顯著的水準。可見因應策略扮演著調節工作壓力對後果之影響的角色。

根據上述的文獻，本研究推導出工作壓力歷程的假設 2：個體之工作掌控感及因應策略可調節 (緩衝 / 減弱) 工作壓力對壓力後果的負面影響。假設 2 包含了兩個調節變數對工作壓力感受影響四個壓力後果之緩衝作用的八個 (2 × 1 × 4) 子假設，礙於篇幅，不一一敘述之。

至此，根據過去文獻中有關工作壓力歷程較常出現的研究變數，我們將工作壓力歷程模式精簡為工作壓力感受對後果之影響，並考慮兩個調節變數的作用。此理論模式乃綜合過去文獻的結果，不過，這些結果是根據小樣本實徵研究的一部分推論發現而來，尚未有大樣本進行此模式之檢驗，因此，本文將以採用同一工具 (OSI-2) 之大樣本進行此工作壓力歷程模式的檢驗，如此不論是對工作壓力歷程理論模式之確立或者實務工作的參考，都深具意義。

臺灣博碩士論文知識加值系統

除此之外，由於大樣本來源具備多元性質，因此，我們可進一步驗證「統合性工作壓力模式」中，個人背景脈絡對工作壓力及後果的影響，即進行國人工作壓力及後果之樣貌的組群差異分析。下文即回顧過去文獻中個人背景變數對工作壓力之影響，並據此推衍出可能之組群差異的假設。

二、工作壓力及其後果的組群差異

影響工作壓力歷程的背景脈絡主要包括人口學特徵、工作特性及職業特性三方面，其中，在工作壓力的相關研究中較常被探討的變數有人口學特徵中的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況，工作特性中的年資、職位，以及職業特性中的職業別。下文將分別闡述背景變數對工作壓力感受及壓力後果之影響的相關研究結果，並推衍出可能之組群差異的研究假設。

(一) 工作壓力感受之組群差異

背景脈絡主要包括人口學特徵、工作特性及職業特性三方面。人口學特徵中最常被探討的是性別、年齡、婚姻狀況及教育程度等變數對工作壓力感受的影響。工作特性對工作壓力之影響的相關研究，大多聚焦於年資及職位等兩個變數。至於在職業特性中，最常被探討的變數則為職業別 (Cooper & Marshall, 1976)。下文將分述相關研究結果及研究假設。

首先在性別方面，Ivancevich 與 Matteson(1980) 指出：不同性別在社會化過程中會存在著角色認知的差異，這些差異造成兩性對工作壓力的認知也有所不同。過去研究大多顯示女性有較高的工作壓力 (林明珠、張玉明，2008；詹慧珠、宋琇鈺、林麗英、朱淑媛、劉波兒，2008)；不過，也有研究發現男性之工作壓力顯著高於女性 (吳水丕、呂佩珊，2008；蔡芳梅、曾瑞譙，2007)。Beatty (1996) 則認為：若經由個體的調適，或身在較為有利的工作組織環境中，女性工作者或主管所感知的壓力程度與男性工作者或主管並無差異。由上述文獻可發現，工作壓力可能因為不同的職業特性而有不同的性別差異，也可能因為其他外在條件而影響了工作壓力的性別差異，但大體而言，女性工作者仍有較高的工作壓力感受。因此，本研究擬透過大樣本來檢視工作壓力感受之性別差異。

其次，在年齡方面，多數研究均發現，年輕的工作者壓力感受較為強烈 (詹慧珠等人，2008；Aldwin, 1991; Turnage & Spielberger, 1991)，這可能因為年輕者初入職場，需要較多的時間適應及學習。有研究發現 31 - 40 歲之國小教師，其工作壓力大於 21 - 30 歲、41 - 50 歲及 51 歲以上之國小教師，(吳水丕、呂佩珊，2008)。由此可見，儘管不同的研究對樣本年齡有不同的分層，但普遍而言，年輕者的工作壓力感受較年長者強烈。本研究將透過大樣本來檢視工作壓力感受之年齡差異。

在婚姻狀況方面，一項針對國小教師的研究發現：已婚教師之工作壓力顯著高於

臺灣博碩士論文知識加值系統

未婚教師 (吳水丕、呂佩珊，2008)。相較於未婚者，已婚者面臨較多來自工作與家庭的雙重要求，Parahoo 與 Barr (1994) 指出工作者普遍認為家庭與事業兩難是造成工作壓力的原因之一，故已婚者較未婚者有較高的工作壓力感受。不過，詹慧珠等人 (2008) 的研究則發現已婚護理長的工作壓力感受低於未婚者，此結果有可能是受年齡與年資干擾。由上述的文獻可得知，大體而言，相較於未婚者，已婚者所承受的工作壓力較大，儘管可能受其他變數干擾而產生相反的結果。本研究將以大樣本檢視不同婚姻狀況者在工作壓力感受上可能之差異。

在教育程度方面，Ivancevich 與 Matteson (1980) 認為：教育程度與工作壓力沒有直接關係，因為工作壓力主要是受到社會地位及其職業的影響。然而 Robbins (1996) 卻認為教育程度較低者，其工作壓力較低。實徵研究也發現工作壓力會隨著教育程度增加而上升，學歷在研究所以上之教師的工作壓力顯著高於大學學歷之教師 (吳水丕、呂佩珊，2008)。本研究推論教育程度越高者，可能因為擔任較重要之職務，所負擔之責任較重，因而帶來較高的工作壓力感受。另一種可能則是「大材小用」，也會讓教育程度高者感受到較多的工作壓力。

在工作特性方面，以年資來看，大多數的研究結果均顯示，年資越高的工作者，其工作壓力會降低 (Turnage & Spielberger, 1991)，資淺者的壓力感受與壓力後果均較差 (林明珠、張玉明，2008；陸洛、高淑芳，1999；黃國隆，1986；詹慧珠等人，2008)。大體而言，資淺者所承受的工作壓力較大，這可能是資淺員工尚缺乏工作經驗與問題解決之能力及資源，亦對組織運作不熟悉之故。在職位方面，蔡育佑與徐欽賢 (2006) 發現運動教練的職位層級越高，其工作壓力有越高的傾向。因不同職位的工作內容不同，職位高者常有決策與管理相關的壓力；但另一方面，不同職位所擁有之資源亦不同，職位低者常缺乏自主性與掌控感，故可能壓力感受較高。本研究將以大樣本進一步檢視不同年資及職位者在工作壓力感受上可能之差異。

在探討影響工作壓力的因素時，工作特性與職業特性皆是不容忽視的變數 (Cooper & Marshall, 1976)。陸洛等人 (1995) 曾分析幾個壓力感受較高的特殊職業團體，包括護理業、藍領工作者。後續研究也證實護理業的工作者壓力感受較高 (Lu et al., 1997)。一項最新的台灣大樣本 (N = 880) 職業比較研究則發現，在四個不同職業中，公務員是整體工作壓力感受最高的，教師、店員、製造業員工之間則無差異 (Chang & Lu, 2009)。由此可見不同職業別的工作者可能有不同的工作壓力感受，但各項研究所得之壓力排序並不一致。故，本研究將以大樣本檢視之。

綜上所述，本研究提出假設 3：個體之工作壓力感受具有組群差異，個人背景 (包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、年資、職位、及職業別) 不同，則工作壓力感受不同。故假設 3 包含了七個背景變數對工作壓力感受之影響所形成的七個 (7 × 1) 子假設，礙於篇幅，不一一敘述之。

臺灣大學圖書館期刊資料庫

（二）工作壓力後果之組群差異

不同人口與工作背景者的壓力後果亦不盡相同。就性別而言，胡幼慧 (1993) 整理了過去的研究發現，雖然女性的平均壽命比男性較長，但女性卻比男性有更多的身體及心理症狀。在年齡方面，研究發現年長員工的工作滿意度較高 (Warr, 1992; White & Spector, 1987)，年長主管的工作滿意及身心健康均較年輕主管為佳 (陸洛、高淑芳，1999)。婚姻狀況與身心健康相關的研究則顯示，已婚者的身心狀況較未婚者健康，未婚者的憂鬱感受明顯比已婚者高 (李文銓，1991；Waite, 1999)。至於教育程度及工作壓力後果變數相關的研究則不多。

在工作背景變數方面，以年資來看，大多數的研究結果均顯示，資淺者的壓力感受與壓力後果均較差 (陸洛、高淑芳，1999；黃國隆，1986)。在職位方面，研究發現高階主管的工作滿意度比中、低階主管高 (陸洛、高淑芳，1999)。

最後，在職業別方面，研究發現不同職業別的經理人在工作滿意及身心健康上存在差異 (陸洛、高淑芳，1999)。Chang 與 Lu (2009) 比較四大職業的研究則發現：教師是離職意願最低的職業。

雖然有關工作壓力後果之組群差異的研究結果不若工作壓力感受的豐碩，然根據上述零星的研究結果，本研究暫時推導出假設 4：個體之工作壓力後果 (工作滿意、心理健康、身體健康、離職意願) 具有組群差異，個人背景 (性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、年資、職位、職業別) 不同，其工作壓力後果亦不同。假設 4 共包含了七個背景變數與四個工作壓力後果之關聯所形成的二十八個 (7 × 4) 子假設，礙於篇幅，不一一敘述之。藉由大樣本分析的結果，希望能提供更多的實徵證據供後續相關研究參考。

參、研究方法

一、研究架構

綜合上述的文獻回顧及假設推衍，本研究的架構如下圖 2 所示。

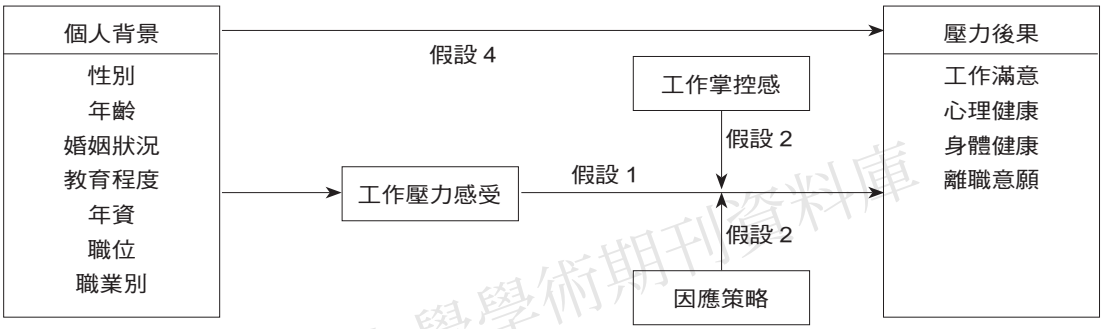


圖 2　本研究的架構圖

臺灣大學學術期刊資料庫

二、研究樣本

本研究樣本來自過去採用 OSI-2 量表的研究，有效樣本共 9754 名。樣本特性如附錄 1 所示，平均年齡為 38.88 歲 (標準差 = 9.03)，女性 (佔 63.5%) 及已婚者 (72.3%) 較多。學歷以大專為主，在現職的平均工作年資為 9.91 年 (標準差 = 8.50)，約 1/3 為主管職。在職業別方面，以個人及社會服務 (佔 68.6%) 居多，這些樣本主要是醫師、教師及護理人員；其次則為製造工程業 (佔 19.7%)，樣本主要是營建業人員或高科技製造業工程師。

三、研究工具

本研究之工具採用陸洛等人 (1995) 修訂的「職業壓力指標」(Occupational Stress Indicator；OSI) 之精簡版 OSI-2 中的相關部分，即「工作壓力」、「工作滿意」、「心理健康」、「身體健康」、「離職意願」、「工作掌控感」、及「因應策略」，另外還收集相關之個人背景變數。中文版 OSI-2 在台灣 (Lu et al., 1999)，香港 (Siu, Lu, & Cooper, 1999) 和大陸 (Yu, Sparks, & Cooper, 1998) 的華人工作者中使用，均獲得良好的信度及效度。惟本研究大樣本的資料來自過去使用 OSI-2 之任一量表作為其研究工具的部分研究者，基於研究互惠性以及有助學術進展的考量，自願提供其有關 OSI-2 量表總分及個人基本資料。因此，有關研究工具的信度及效度證據，除前述已正式出版之文獻可資佐證外，僅能利用本次研究中資料完備的幾個樣本進行檢測分析。分述如下：

(一) 個人背景變數

包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度等人口學資料，以及年資、職位、職業別等工作及組織背景資料。

(二) 工作壓力感受

在 OSI-2 中總共列出 40 項潛在的壓力來源，請受訪者自評每一項來源引起壓力感受的程度，以「1」(「非常肯定不是壓力」) 到「6」(「非常肯定是壓力」) 來代表，測量八個向度，分別為：「工作負荷」、「人際關係」、「工作 / 家庭平衡」、「管理角色」、「個人責任」、「工作瑣事」、「上司賞識」和「組織氣氛」；這樣的設計實則是以工作環境中「潛在壓力源」為評量標的，測到的是個人自覺的工作壓力「感受」。八個向度的設計主要為求構念之周延，在分析時仍依學術研究上的共識 (Spector et al., 2001; Spector et al., 2002; Siu et al., 2002)，採加總為單一構念的方式。除了學術共識外，若以本研究可採用的個別題項具完備資料的樣本，來檢驗將工作壓力感受視為單一構念 (一個潛在變數)，八個分量表為其指標的理論模型，以結構方程模型 (SEM) 進行驗證性因素分析 (CFA)，亦可發現工作壓力確實為單一構念：以 Lu et al. (1999) 的樣本 (n = 347) 為例，CFA 模式的 $\chi^2 = 124.68$，df = 20，$p < .001$，χ^2 / df =

臺灣大學學術期刊資料庫

6.23，八個指標的 λ 值介於 .65 到 .80，CR 值皆達統計顯著，適配度指標相當良好 (GFI = .92，AGFI = .85，CFI = .94，RMSEA = .12)；再以另一樣本 (Lu et al., 2001，n = 258) 為例，模式的 χ^2 = 99.97，df = 20，p < .001，χ^2 / df = 5.00，八個指標的 λ 值介於 .65 到 .81，CR 值皆達統計顯著，適配度指標亦相當良好 (GFI = .90，AGFI = .83，CFI = .91，RMSEA = .13)。因此，本研究採用總分作為工作壓力感受，分數越高，表工作壓力感越高。在進行分析時，為方便閱讀，工作壓力感受呈現的是以單題平均 × 100 的轉換分數。

此外，工作壓力感受量表在納入 OSI-2 資料庫的原始研究中信度均甚佳，內部一致性信度 Cronbach's α 可高達 .96 (李淑珍，2007；劉錦燕，2007)，最低也能達 .86 (Lu et al., 1995; Lu et al., 1997)。在效度指標方面，資料庫中的研究顯示：工作壓力感受與效標間呈現顯著相關，如壓力與缺勤率 (Lu et al., 1995; Lu et al., 1997)、壓力與離職意願 (李淑珍，2007；陳惠珠，2002)、壓力與飲酒量等皆呈顯著正相關 (劉錦燕，2007)。

(三) 工作滿意

分別測量「工作本身」及「組織滿意」兩個向度，各 6 題，採 Likert 6 點量表。比照上述工作壓力感受的處理，同樣以單題平均 × 100 的轉換分數呈現，分數越高，表對工作越滿意，以下皆同。工作滿意量表的內部一致性信度 Cronbach's α 在納入 OSI-2 資料庫的研究中大多可高達 .90 以上 (如：α = .93, Lu et al., 1995; Lu et al., 1997; α = .92，李淑珍，2007；α = .94，陳惠珠，2002)。在效度方面，資料庫中的研究顯示：工作滿意與離職意願呈顯著負相關 (李淑珍，2007；陳惠珠，2002)。

(四) 心理健康

測量「心理滿足」(如：「不覺得悲哀或憂鬱」)、「心理彈性」(如：「有足夠的精力應付壓力」) 及「心理平靜」(如：「不擔心過去所犯的錯或所做的事」) 三個向度，採 Likert 6 點量表，加總後分數越高，表心理健康越好。在納入 OSI-2 資料庫的研究中，心理健康量表之內部一致性信度 Cronbach's α 介於 .83 到 .86 之間 (α = .86, Lu et al., 1995; Lu et al., 1997; α =. 84，李淑珍，2007；α = .83，陳惠珠，2002)。在效度方面，資料庫中的研究顯示：心理健康與離職意願呈顯著負相關 (李淑珍，2007；陳惠珠，2002)、與運動量呈顯著負相關 (陳惠珠，2002)、與缺勤率及意外事故率亦呈低度負相關 (Lu et al., 1995; Lu et al., 1997)。

(五) 身體健康

「身體健康量表」分別測量「放鬆」(如：「呼吸急促或感到暈眩」，反向計分) 和「活力」(如：「感到疲倦或精疲力盡」，反向計分) 兩個向度，採 Likert 6 點量表，加總後分數越高，表身體健康越好。在納入 OSI-2 資料庫的研究中，身體健康量表之內部一致性信度 Cronbach's α 皆在 .82 以上 (α = .89, Lu et al., 1995; Lu et al., 1997; α

臺灣大學學術期刊資料庫

= .82，李淑珍，2007；α = .87，陳惠珠，2002)。在效度方面，資料庫中研究顯示：身體健康與離職意願呈顯著負相關 (李淑珍，2007；陳惠珠，2002)、與運動量呈顯著負相關 (陳惠珠，2002)、也與缺勤率及意外事故率呈低度負相關 (Lu et al., 1995; Lu et al., 1997)。

(六) 離職意願

以單題測量受訪者之離職意願，採 Likert 5 點量表，分數越高，表示其離職意願越高。OSI-2 資料庫中的研究顯示：離職意願與工作壓力感受、工作滿意、心理健康及身體健康均呈顯著負相關 (李淑珍，2007；陳惠珠，2002)。

(七) 工作掌控感

「工作掌控感量表」有 4 題，採 Likert 6 點量表測量個人在工作中自覺的掌控程度，加總後得分越高表示自覺掌控感越高。在納入 OSI-2 資料庫的研究中，工作掌控感量表之內部一致性信度 Cronbach's α 介於 .59 到 .70 之間 (α = .70, Lu et al., 1995; Lu et al., 1997; α = .61，陳惠珠，2002；α = .59，黃良傑，2008)，信度未臻良好可能是題數過少所致。資料庫中的研究並未提供任何工作掌控感效度之相關資訊。

(八) 因應策略

「因應策略量表」題數共有 10 題 (4 題測量支持性因應，6 題測量控制性因應)，Siu et al. (2002) 的研究已證實此測量工具在華人社會中仍具有信度與效度。受訪者以自我評估各因應策略的實際使用情況來作答，採 Likert 6 點量表，「1」代表從不使用，「6」代表頻頻使用，分數愈高表示採取該項因應策略的次數愈頻繁。加總後分數越高代表越常使用因應策略。在納入 OSI-2 資料庫的研究中，因應策略量表之內部一致性信度 Cronbach's α 皆在 .84 以上 (α = .95, Lu et al., 1995; Lu et al., 1997; α = .84，陳惠珠，2002；α = .85，劉錦燕，2007)。在效度方面，資料庫中的研究顯示：因應策略與運動量呈顯著負相關 (陳惠珠，2002；劉錦燕，2007)。

肆、研究結果

一、工作壓力歷程之檢驗

本研究分別採相關分析及迴歸分析來檢驗研究假設 1 與假設 2，研究結果分述如下：

(一) 相關分析

從表 1 主要變數之相關分析結果可發現，工作壓力與工作滿意度呈顯著負相關、與心理健康呈顯著負相關，與身體健康呈顯著負相關，與離職意願呈顯著負相關。表示工作壓力越高，則工作滿意度越低、身心健康均較差、離職意願較高。在下文表 2 的迴歸分析結果也發現工作壓力對四項壓力後果都具顯著預測力，此部分結果與過去文獻相符。故本研究之假設 1 (個體之工作壓力感受與壓力後果有關，壓力感受越高，

臺灣大學醫學圖書館授權

則會帶來越多負面的後果) 的四個子假設均成立。

(二) 迴歸分析

本研究採用層級式迴歸分析來檢驗工作掌控感及因應策略的調節作用，結果如表 2 所示。研究結果顯示工作掌控感可緩衝工作壓力對心理健康、身體健康的影響。因應策略的調節作用更明顯，它可緩衝工作壓力對工作滿意度、心理健康、及身體健康的影響。不過，高工作掌控感及因應策略雖可降低離職意願，卻無法緩衝工作壓力對離職意願的影響；工作掌控感也無法調節工作壓力對工作滿意度的影響。因此本研究的假設 2 (個體之工作掌控感及因應策略可調節工作壓力對壓力後果的負面影響) 的八個子假設中有五個成立。

至此，透過本研究的大樣本分析，我們可得到工作壓力歷程模式的暫時性結論如下：(1) 工作壓力感受對壓力後果有顯著且廣泛的影響，壓力感受越高，將導致工作滿意度降低、身心健康變差，離職意願提高；(2) 工作掌控感及因應策略可調節工作壓力對其後果的影響，尤其是保護壓力對身心健康的威脅。由於採大樣本進行分析，此結果相較於小樣本的實徵研究更具穩定性及可信度，可提供對工作壓力歷程感興趣之研究者及實務工作參考。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 1　主要變數間的相關

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
1. 性別	1.00											
2. 年齡	-.15***	1.00										
3. 教育年數	-.03**	-.22***	1.00									
4. 年資	.00	.63***	-.25***	1.00								
5. 婚姻狀況	-.10***	.46***	-.16 ***	.31***	1.00							
6. 職位	.54***	-.11 ***	-.23 ***	.01	-.04***	1.00						
7. 工作壓力	.21***	-.11***	.09 ***	-.04**	-.07 ***	.10***	1.00					
8. 工作滿意	-.05***	.13***	-.09 ***	.09***	.09***	-.07***	-.25***	1.00				
9. 心理健康	-.12***	.15***	-.08***	.22***	.12***	-.01	-.32***	.29***	1.00			
10. 身體健康	-.05***	.14***	-.02*	.28***	.09***	.01	-.19***	.23***	.61**	1.00		
11. 離職意願	.15***	-.20***	.07***	-.13***	-.14***	.14***	.27***	-.45***	-.33 **	-.35***	1.00	
12. 工作掌控感	-.08***	.05***	-.02	.02	.00	.07***	-.25***	.25***	.22**	.17***	-.06*	1.00
13. 因應策略	.06***	.03*	.08***	-.02	-.01	-.06***	.10***	.17***	.11**	.05***	-.11***	-.05**

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

性別：0 = 男，1 = 女；婚姻狀況：0 = 未婚，1 = 已婚；職位：0 = 管理職，1 = 非主管 (一般員工)

國家圖書館出版品預行編目資料

表 2 調節作用迴歸分析

依變數	以工作掌控感為調節變數					以因應策略為調節變數				
	獨變數	B	△ R^2	F	df		B	△ R^2	F	df
工作滿意	+1. 壓力	-.19***	.05***	149.41***	3, 4208	+1. 壓力	-.27***	.06***	244.23***	3, 6513
	+2. 掌控感	.22***	.05***			+2. 因應	.20***	.04***		
	+1×2	.00	.00			+1×2	.03*	.01*		
心理健康	+1. 壓力	-.16***	.04***	111.94***	3, 4216	+1. 壓力	-.33***	.09***	256.30***	3, 5854
	+2. 掌控感	.20***	.04***			+2. 因應	.14***	.02***		
	+1×2	-.04**	.01*			+1×2	.06***	.01*		
身體健康	+1. 壓力	-.08***	.01***	53.02***	3, 4325	+1. 壓力	-.18***	.03***	77.12***	3, 6252
	+2. 掌控感	.17***	.02***			+2. 因應	.07***	.01***		
	+1×2	-.05**	.01*			+1×2	.06***	.01*		
離職意願	+1. 壓力	.19***	.04***	15.92***	3, 1151	+1. 壓力	.31***	.09***	79.95***	3, 2066
	+2. 掌控感	-.05***	.00			+2. 因應	-.12***	.02***		
	+1×2	.01	.00			+1×2	.00	.00		

*p < .05, ** p < .01, *** p < .001

二、工作壓力及其後果之組群差異

(一) 相關分析

從上述表 1 主要研究變數之相關矩陣可初步發現：不論是工作滿意度、或心理健康、身體健康、及離職意願等壓力後果變數與個人背景變數 (性別、年齡、婚姻狀況、教育年數、年資、及職位) 大都具有顯著相關。從表中的結果看來，女性的工作壓力傾向高於男性，年紀越輕者工作壓力越大，教育年數越高則工作壓力越大，年資越淺則工作壓力越大，未婚者的壓力傾向高於已婚者，一般員工的工作壓力傾向高於主管職。由相關結果看來，本研究假設 3 的其中六個假設 (另一個假設由於職業別為類別變數並未進行相關分析，將由後續變異數分析檢驗之) 均成立。至於壓力後果方面，表 1 的相關矩陣也顯示：女性相較於男性、年紀越輕、教育年數越高、年資越淺、未婚者相對於已婚者之工作滿意度越低、身心健康越差、離職意願越高；而相較於主管職，一般員工的工作滿度較低，離職意願較高。由相關結果看來，本研究假設 4 的二十四個假設 (另四個假設由於職業別為類別變數並未進行相關分析，將由後續變異數分析檢驗之) 中有二十二個成立。

由於本研究樣本數相當龐大，進行相關分析容易得到統計顯著的結果，且部分研究變數在相關分析中係採取虛擬變數的資料轉換 (如性別、婚姻狀況、職位等)，職

臺灣大學學術期刊資料庫

業類別此一變數甚至未納入相關分析。因此，後續將以變異數分析來進一步檢驗本研究的假設 3 及假設 4 是否成立。如此也將有助於我們了解國人工作壓力及後果之組群差異的樣貌。

（二）變異數分析

1. 工作壓力及其後果之性別差異

附錄 2 呈現的是工作壓力及其後果的性別差異。此處要說明的是，由於在表 1 的相關矩陣中我們已發現性別與職位具有中高度的相關 (r = .54, p < .001)，因而在此採取共變數分析，亦即，在進行所有變數之性別差異的檢驗時，將職位作為控制變數。研究結果發現：在控制職位的影響後，女性的工作壓力顯著高於男性。在壓力後果方面，控制職位的影響後，女性的心理及身體健康均較男性差。

2. 工作壓力及其後果之年齡差異

附錄 3 呈現的是工作壓力及其後果的年齡差異，我們將全樣本依照職涯週期分為青年期 (35 歲以下)、壯年期 (36 ～ 43 歲)、以及中老年期 (44 歲以上) 三組。由附錄 1 的樣本特性可知：三組的人數約各為 1/3。由於年齡與年資 (r = .63, p < .001，見表 1) 及婚姻狀況 (r = .46, p < .001，見表 3) 均具有中高度的相關，因此也採取共變數分析，將年資及婚姻狀況作為控制變數。研究結果發現：不同年齡層的員工之工作壓力具有顯著差異， 35 歲以下工作者之工作壓力顯著高於 35 歲以上者。在壓力後果方面，不同年齡層的員工之工作滿意度、心理健康、身體健康、及離職意願也都具有顯著差異：年長者對工作的工作滿意度最高，年輕者則身心健康均較年長者差，且離職意願強。

3. 工作壓力及其後果之婚姻狀況差異

附錄 4 呈現的是工作壓力及其後果的婚姻狀況差異，在控制了年齡後，結果顯示：雖然未婚者的工作壓力較已婚者高，不過兩者在統計上並無顯著差異，過去文獻已發現：婚姻狀況對工作壓力歷程的影響相當不一致，可能受年齡、年資等變數干擾，故本研究在控制年齡的影響後，未發現未婚者工作壓力感受比已婚者高的傾向。在工作壓力後果方面，相較於未婚者，已婚者有較佳的工作滿意度及身心健康，離職意願也較低。

4. 工作壓力及其後果之教育程度差異

附錄 5 呈現的是工作壓力及其後果的教育程度差異，我們將全樣本依照學歷分為高中職以下、大專、及研究所以上三組。結果顯示：不同教育程度者的工作壓力具有顯著差異：大專教育程度者的工作壓力最高，其次為高中職以下，研究所以上工作者的工作壓力最低。過去有關教育程度對工作壓力之影響的研究結果並無一致的定論，本研究發現的有趣結果是：縱然學歷越高可能因位高權重而產生較高的工作壓力，但若能勝任愉快，則不至於有最大的壓力；反而是大專教育程度者，可能剛好位於「高不成低不就」的尷尬處境，位高則擔心不能勝任，位低則不甘心屈就，因此相對於其

臺灣大學醫務管理學系

他學歷者有最高的工作壓力。在後文我們將進行教育程度與職位的交互作用分析，進一步釐清教育程度對工作壓力的影響。在工作壓力後果方面，大專教育程度者的工作滿意度低，身心健康差，但教育程度較低者離職意願最高。

5. 工作壓力及其後果之年資差異

附錄 6 呈現的是工作壓力及其後果的年資差異，我們將全樣本依照職涯週期分為資淺者 (年資在 3.3 年以下)、中等者 (年資介於 3.4 ～ 12.4 年)、以及資深者 (12.5 年以上) 三組，由附錄 1 可知：三組的人數約各為 1/3。由於年資與年齡 (r = .63, p < .001，見表 1) 具有中高度的相關，因此也採取共變數分析。在控制了年齡的影響後，不同年資者的工作壓力有顯著差異：年資在 12.5 年以上的資深者之工作壓力最低。此部分結果與過去研究相符。有趣的是，年資介於 3.4 ～ 12.4 年者與年資在 3.3 年以下之工作壓力無甚差異，是否表示個體在同一組織需要十數載才能達到良好的適應，仍需要後續研究來檢驗。在工作壓力後果方面，資深者擁有最高的工作滿意度，其身心健康也較佳。

6. 工作壓力及其後果之職位差異

附錄 7 呈現的是工作壓力及其後果的職位差異，在控制了性別後，共變數分析的結果顯示：雖然一般員工的工作壓力看似較管理職高，不過兩者在統計上並無顯著差異。可見過去研究發現有關工作壓力之職位差異，可能是性別帶來的干擾效果。在工作壓力後果方面，主管比一般員工有較佳的工作滿意度及心理健康，且離職意願也較低，不過一般員工的身體健康較佳。

7. 工作壓力及其後果之職業別差異

附錄 8 呈現的是工作壓力及其後果的職業別差異，我們將全樣本依照其職業類別分為製造工程業、交通運輸業、商務金融業、社會及個人服務業等 4 組。變異數分析的結果顯示：社會及個人服務業者工作壓力最高，其次為交通運輸業，製造工程業及商務金融業之工作者的工作壓力最低。在工作壓力後果方面，商務金融業者工作滿意度最高，製造工程業者工作滿意度最低；從事商務金融業及製造工程業者，其身心健康均較佳，反之交通運輸業者身心健康最差；從事商務金融業者的離職意願是所有職業別中最低的。整體看來，製造工程業的工作者在工作壓力歷程中具有相當的優勢，他們工作壓力感受最低、身心健康均最佳。本研究的製造工程業樣本主要來自營建業人員或高科技製造業工程師，在資料收集期間 (1995~2008)，這群樣本挾著科技新貴的光環，可能因高收入稀釋了工作壓力所帶來的影響。不過，當 2008 年末，面臨「無薪休」的衝擊後，製造工程業在工作壓力歷程中是否仍有絕對的優勢，有待後續研究持續追蹤。

綜合上述變異數分析的結果，本研究假設 3 的七個假設有四個成立；假設 4 的二十八個假設中有二十五個成立。本研究進行變異數分析時控制了可能的干擾變數，

臺灣博碩學術期刊資訊網

採較嚴格的標準檢驗假設，尚能有多項假設獲得成立，表示此結果相當穩定。

總結而言，不論從相關分析或變異數分析均可發現不同組群的工作壓力確實不同，特別是女性、年輕、資淺、教育程度居中 (大專) 者、以及從事個人及社會服務者，為工作壓力之高危險群。若將這些個人背景變數再進行交互作用分析，結果整理於附錄 9(僅列出交互作用達顯著者)，可發現性別與年齡、婚姻狀況、年資及職位對工作壓力均有交互作用的影響，年輕女性、未婚女性、資淺女性、以及非主管的女性，都是工作壓力的高危險群，上述這些結果顯示女性在職場上受雙重弱勢的影響相當嚴重。此外，普遍而言，職位為非主管的一般員工工作壓力較高，不過，若是高中職學歷的一般員工則工作壓力較低，可能因為學歷與自身對職場上的地位認定 (非主管) 一致，因此無甚壓力。反觀大專學歷以上者，可能因本身具一定程度的學歷而期望在職場上也能略顯身手，若鬱鬱不得志只能當一般員工，則工作壓力感受較高。

此外，從表 1 的相關分析中亦可發現：不論是工作滿意度、心理健康、身體健康、及離職意願與個人背景變數 (性別、年齡、婚姻狀況、教育年數、年資、及職位) 大都具有顯著相關。從附錄 2 至附錄 8 的變異數分析中則可進一步發現：(1) 在性別方面，女性之心理健康及身體健康均較男性差；(2) 在年齡方面，年長者對工作最滿意，年輕者則身心健康均較年長者差，且離職意願強；(3) 在婚姻狀況方面，相較於未婚者，已婚者有較佳的工作滿意度，及身心健康，離職意願也較低；(4) 在教育程度方面，大專教育程度者有較高的工作壓力，他們的壓力後果亦較差，包括工作滿意度低，身心健康差，不過，卻是教育程度較高者有較高的離職意願。(5) 在年資方面，資深者擁有最高的工作滿意度，其身心健康也較佳；(6) 在職位方面，主管比一般員工有較佳的工作滿意度及心理健康，且離職意願也較低，不過一般員工的身體健康較佳；(7) 在職業別方面，商務金融業者工作滿意度最高，製造工程業者則工作滿意度最低；從事商務金融業及製造工程業者，其身心健康均較佳，反之交通運輸業者身心健康最差；從事商務金融業者的離職意願是所有職業別中最低的。綜合這些結果，可發現不同的個人背景，確實可能造成工作壓力後果的差異。

伍、討論

依據上述研究結果，下文將特別針對與工作壓力歷程相關之發現，以及有關工作壓力之組群差異的發現，進一步討論研究發現的可能原因及未來研究方向。

一、工作壓力歷程之理論檢驗與再思

工作壓力一向是職場上熱烈討論的話題，工作壓力所帶來的後果，包括員工因不滿產生的勞資糾紛與公安事件、員工身心困擾等問題，往往給企業帶來相當大的支出。自 1980 年開始，工作壓力 (或職業壓力) 的相關研究也逐漸累積。筆者 (陸洛，

臺灣華語學術期刊資料庫

1997；陸洛、高淑芳，1999) 綜合了工作壓力的研究成果，提出「統合性工作壓力模式」，並發展 OSI-2 量表。「統合性工作壓力模式」已在多個研究中經不同樣本檢驗其模式中的個別假設，不過，尚缺一整合性分析來統整眾多研究的結果。本研究的目的之一，即在統整過去的研究結果，以大樣本檢驗「統合性工作壓力模式」中主要研究變數間的關係。即驗證工作壓力感受對壓力後果的影響，以及工作掌控感與因應策略所扮演的調節作用是否成立。結果發現上述兩個假設均大致獲得支持，表示理論性的工作壓力歷程與本研究的實徵資料確實具有相當的契合性。同時，本研究也進一步分析了工作壓力及其後果的組群差異，以檢證「統合性工作壓力模式」中，背景脈絡對壓力歷程的影響，特別是對工作壓力及其後果的影響，結果也大都得到證實。易言之，本研究所採納的資料證實了工作壓力歷程中，工作壓力感受與後果的組群差異、工作壓力對後果的影響、以及調節變數所扮演的角色。至此，「統合性工作壓力模式」所提出之工作壓力歷程的理論架構應是相當穩定可信的。接下來，我們提供一些後續研究可延伸之處。

首先，不論是 Cooper et al. (1988) 所發展的「職業壓力指標」模式，或是筆者 (陸洛，1997；陸洛、高淑芳，1999) 提出的「統合性工作壓力模式」，均詳列了多項不同的工作壓力來源，而本研究並未詳細分析各不同工作壓力源在工作壓力模式中是否展現不同的樣貌。在理論上，羅列各項工作壓力來源只為求概念上的周延，而本研究在驗證理論架構時，關心的也是整體工作壓力感受在模式中的意義，因此僅以總分進行分析。不過，後續研究若因個別研究旨趣，意欲探討特定工作壓力源的影響，也有其研究價值。在八類工作壓力來源 (「工作負荷」、「人際關係」、「工作 / 家庭平衡」、「管理角色」、「個人責任」、「工作瑣事」、「上司賞識」和「組織氣氛」) 中，已有研究針對工作負荷 (林少龍，2006) 及組織氣氛 (張瓊櫻等人，2006) 進行研究，近來針對工作 / 家庭平衡 (或稱職家衝突) 的研究成果也在快速累積中 (高旭繁等人，2008；陸洛、黃茂丁、高旭繁，2005；Lu et al., 2006; Lu et al., 2008; Lu et al., 2009; Lu, Cooper, Kao, Chang, Allen, Lapierre, O'Driscoll, Poelman, Sanchez, & Spector, 2010)。建議有志者未來可進行更多相關的研究，以深究工作壓力之各個面向的特異性。

此外，本研究驗證了工作掌控感及因應策略能有效調節工作壓力感受對壓力後果的影響，足見工作壓力模式中，調節變數有其存在之必要性。也表示在工作壓力無法降低的前提下，有效的個人資源確實能降低壓力帶來的負面影響。不過，其他的個人內在資源 (如工作動機)、或外在資源 (如社會支持) 或許也能在工作壓力與壓力後果間扮演緩衝的角色。譬如，研究曾發現，若將職家衝突視為一種壓力，則組織資源 (如主管支持) 能有效緩衝其對壓力後果的影響 (高旭繁等人，2008；Lu et al., 2009; Lu et al., 2010)。陸洛、謝碧霞與潘君鳳 (2009) 的研究也發現：職場性別公平知覺對員工的工作壓力感受及工作態度都有影響，更與性別發生交互作用，即對女性的衝擊普遍較

臺灣博碩士論文知識加值系統

男性為大。顯見職場環境中尚可能有更多的壓力調節變數，有賴後續研究再加探索。但是在實務層面，我們仍建議組織除了設法降低員工的工作壓力以減少可能的不良後果所帶來的損失外，不妨給員工適度的工作掌控感，或者鼓勵甚至訓練員工在面對工作壓力時使用有效的因應策略，皆可能得到不錯的效果。

二、工作壓力的組群差異

本研究的另一目的是在以大樣本檢驗工作壓力及其後果的組群差異，試圖尋找出工作壓力的「高危險群」，提供相關研究結果作為組織政策的參考。從結果看來，若僅考慮單一變數的影響(指一個獨變數，但有控制變數)，工作壓力的高危險群為女性、年輕、未婚、教育程度居中、資淺、以及從事個人及社會服務者。若考慮兩個變數的交互作用，則發現年輕女性、未婚女性、資淺女性、以及非主管的女性，都是工作壓力的高危險群。這些結果充分顯示女性在職場上的雙重弱勢，甚至多重弱勢，是個相當值得注意的現象。從本研究樣本的職位分佈上，可窺見女性在職場上的劣勢：在本研究的樣本中，男性管理職有 1965 人，佔男性的 67.43%；女性管理職則只有 740 人，佔女性的 14.49%，性別與職位的分佈差異相當大 ($\chi^2 = 2326.76, p < .001$)，足見女性在職場上仍受到不平等的待遇。陸洛與高淑芳 (1999) 曾提及：女性在職場上的工作壓力感受高於男性，可能受到性別刻板化印象、女性多重角色調適、以及職場結構特性之影響，且其壓力來源有可能不同於男性。女性也確實較男性更強烈地感受到職場上普遍的性別不平等，包括收入、發展機會、及主管比例等工作的各個面向 (陸洛等人，2009)。

另一個有趣的交互作用發現是職位與教育程度對工作壓力的影響，研究結果顯示：普遍而言，一般員工的工作壓力感受較主管高，不過，高中職學歷之一般員工的工作壓力感受卻很低；但若身為管理職，則本身學歷越低則帶來越高的壓力。人力資源管理非常強調「適才適所」，本研究結果也顯示，個人在組織中並非位階越高感受越好，還得看自己有沒有能力勝任。無怪乎企業的中高階主管，不辭辛勞的在工作之餘拼命進修，應該也是怕自己的能力不勝任自己所在的高位，若擁有高學歷相對應的知識與問題解決能力，則居高位就不會帶來太多的壓力。同理，若自覺學歷不差卻得不到應有的升遷，屈居為一般員工，則學歷越高反而是越沈重的壓力，彷彿空有高學歷的光環卻抑鬱不得志，所以，「大材小用」也會帶來較高的工作壓力感受。

在工作壓力後果方面，本研究的結果也與過去研究大致相符，主要發現女性、年輕者、未婚者、資淺者、及非主管者有較強烈的壓力後果。這些背景變數的組成大致與工作壓力的高危險群相仿，故若能改善高危險群員工的壓力感，應也能減低這些壓力的負面效果。

臺灣大學學術期刊資料庫

陸、研究限制與建議

儘管本研究的假設大都獲得支持，本研究在方法上仍有不足或限制之處，下文將說明本研究之限制，並提供未來研究者建議。同時，我們也根據研究發現提出兩點實務建議。

一、研究限制與未來研究建議

本研究所依循之「統合性工作壓力模式」(圖 1) 雖隱含了歷程取向，在實徵研究上，亦有學者 (董時叡，2001) 以結構方程模型來驗證工作壓力歷程 (Job Stress Process)。但上述做法實質上仍屬「內容模式」(Content Model)，強調的是心理構念 (Constructs) 的界定與測量，雖也探討各構念間可能的關係，但仍缺乏一個「歷程模式」(Process Model) 應呈現的動態性 (Dynamism) 和回饋性 (Reciprocity)。這是未來研究亟待克服的挑戰。Cooper、Dewe 與 O'Driscoll (2001) 在回顧了工作壓力近三十年的研究發展後就指出：既有的工作壓力研究可能太過依賴以心理學為基礎的內容模式，但這樣的內容模式也至少為未來歷程模式的發展奠定了紮實的學理基礎。如本研究所為，在圖 1 所示之模式建立與工具發展的基礎上，我們應進一步深入職場田野，細究工作壓力在真實世界的動態樣貌。

再者，本研究之工作壓力後果變數，在量測時，並未特別以「承受工作壓力後」為前提，這樣的做法也是依循內容模式的典範，探討變數間的關聯。然不論是工作壓力感受可能帶來的後果，或者是本研究所採用之後果變數可能的前因，皆是多因多果的。本研究以過去文獻之結果推衍出研究架構與假設，但在工作壓力歷程中，仍有許多變數未被考慮進去，如家庭、社會因素等。本研究也未特別抽離出工作壓力對後果變數帶來的直接影響，僅以統計推論 (如迴歸分析中的 R2) 來間接說明兩者之關聯，實無法確認因果關係之存在。建議後續研究可再深究其他變數對工作壓力歷程可能的影響，深化工作壓力「歷程模式」的研究。

本研究的資料來自過去使用 OSI-2 之任一量表作為其研究工具的部分研究者，他們基於研究互惠性以及有助學術進展的考量，自願提供其有關 OSI- 2 量表總分及個人基本資料。也因此，不是所有研究者都提供了本研究架構中所有變數的資料，造成分析上樣本數並不統一。在不浪費每一筆資料的前提下，本研究儘量採用可供分析的資料，可能造成每個統計檢驗的基數不一。不過，本資料庫每一個研究變數仍都有數千筆資料，樣本來源也尚具異質性，故還是可以視為大樣本分析。惟後續研究若能收集更多所有研究變數皆齊備的資料，應能使研究的檢驗程序更為嚴謹。

二、實務建議

最後，根據本研究的發現，我們僅提供實務界下列兩點建議：

臺灣大學學術期刊資料庫

(一) 減輕女性工作壓力感受

經由本研究的大樣本分析可發現女性是工作壓力的高危險群，特別是年輕女性、未婚女性、資淺女性、及非主管女性。可見職場中多重弱勢的女性，是最需要關注的一群了。台灣女性的勞動參與率正在逐年增加中。因此，組織若能給女性關懷、尊重、與器重，降低其工作壓力，則職場中的女性將可為企業帶來更多的效益；然若組織內部氛圍仍一味囿於傳統性別刻板印象，不器重甚至不尊重女性，則不僅損耗女性的專業投入，可能也需負擔大量成本以解決因工作壓力所帶來的後果，包括離職、工作不滿或身心健康不佳而工作績效低落等，對企業可謂雙重損失 (陸洛等人，2009)。

至於如何能減低女性之工作壓力呢？陸洛等人 (2009) 從台灣全國代表性樣本的資料分析中發現：職場性別公平知覺雖對兩性員工的工作態度都有影響，但對女性的衝擊普遍較男性為大，特別反應在「職家衝突」(工作壓力的一種形式) 和「組織承諾」(工作壓力的後果之一) 上。顯見職場環境對女性員工壓力感受及工作適應的影響是比較大的。隨著女性教育的越益普及，女性在職場上可展現的能力及對企業組織的助益其實早已不亞於男性。因此，若要正視女性高工作壓力的問題，可從落實性別平等觀念做起。在短時間內，建議組織可多設立，更重要的是落實保護女性的性別平等條款，包括女性育嬰假、生理假等，讓女性員工感受到組織的重視，進而更加投入工作。長期而言，組織應做到在任何方面將男女員工「一視同仁」，就事論事，不在言語上或行動受性別刻板化印象所影響。當然，社會上也應透過教育修正錯誤的性別觀，鼓勵企業提出「友善職場方案」，如此才能真正有效降低女性的工作壓力。

(二) 強化工作壓力的保護因子

在任何工作場域中，競爭、要求、衝突等都在所難免，要全然避免工作壓力幾乎是不可能的。不過，有效的調節因子將可緩解工作壓力所帶來的衝擊。本研究證實了兩個變數，工作掌控感與因應策略，均可調節工作壓力對壓力後果的影響；換言之，在高工作壓力的環境下，若個人有較高的工作掌控感或較多的因應努力，則可減低壓力的負面影響。因此，組織除了設法降低員工的工作壓力以減少可能的損失外，不妨透過充分授權，給員工適度的工作掌控感；或者鼓勵並指導員工在面對工作壓力時採取有效的因應策略。尤有進者，組織也可透過訓練課程強化員工自我掌控感以及因應策略的使用。此外，若組織能提供員工更多可緩解工作壓力的其他資源，如福利制度、主管支持、EAP 方案等，應也可達到不錯的效果。

臺灣大學學術期刊資料庫

參考文獻

朱明若、李姣姿，2001，「全球化之下工作壓力對職工身心健康之影響及整合性的對策」，臺灣公共衛生雜誌，20 卷 6 期：頁 413-422。(Chu, Ming-Jo, & Lee, Chiao-Tzu. 2001. Globalization, workplace pressures and mental health at work: Challenges and sustainable strategies. ***Taiwan Journal of Public Health***, 20 (6): 413-422.)

余玉如、洪淑文、吳羿寬、蔡麗娟、王惠美、林綽娟，2008，「雲嘉地區醫院護理人員工作滿意與生活品質之探討」，護理雜誌，55 卷 2 期：頁 29-38。(Yu, Yu-Ju, Hung, Shu-Wen, Wu, Yi-Kuan, Tsai, Li-Chuan, Wang, Hui-Mei, & Lin, Chouh-Jiaun. 2008. Job satisfaction and quality of life among hospital nurses in the Yunlin-Chiayi area. ***The Journal of Nursing***, 55 (2): 29-38.)

吳水丕、呂佩珊，2008，「大台北地區國小教師工作壓力與休閒參與之關係研究」，工作與休閒學刊，1 卷 1 期：頁 49-61。(Wu, Swei-Pi, & Lu, Pei-Shan. 2008. A study on relationship between teacher's job stress and leisure participation of elementary school teacher in greater Taipei area. ***Journal of Work and Leisure***, 1 (1): 49-61.)

李文銓，1991，人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿足及生理、心理健康狀況之關係探討，國立政治大學心理學研究所未出版之碩士論文。(Lee, Wen-Quan. 1991. ***The research of relationship among personality, job characteristics, job stress, job satisfaction, and physical and mental health***. Unpublished master's thesis, Department of Psychology, NCCU.)

李君如、張芸愷，2007，「國際航線女性空服員身心健康與工作壓力之研究」，健康管理學刊，5 卷 1 期：頁 1-23。(Li, Chun-Ju, & Chang, Yun-Kai. 2007. A study of international female flight attendant's physical-mental health and job stress. ***Journal of Health Management***, 5 (1): 1-23)

李淑珍，2007，麻醉護理人員的壓力源及其影響結果之探討—以區域級以上之醫院為例，國立東華大學企業管理學系未出版之碩士論文。(Lee, Shu-Chen. 2007. ***The sources and impact of stress of anesthetists: Medical centers and regional hospitals as an example***. Unpublished master's thesis, Department of Business Administration, NDHU.)

李逸，2004，「衛生所護理人員工作壓力感受、因應策略與壓力結果—以互動型工作壓力模式為架構」，台灣公共衛生雜誌，23 卷 5 期：頁 398-405。(Lee, I. 2004. Work stress, coping strategies, and consequences among public health nurses-based on an interactive model. ***Taiwan Journal of Public Health***, 23 (5):

臺灣大學圖書館期刊資料庫

398-405.)

林少龍，2006，「第一線員工處置行為之管理壓力源、因應資源與情感承諾之角色」，管理學報，23 卷 3 期：頁 367-388。(Lin, Shao-Lung. 2006. Management of discretions excised by frontline employees: The roles of stressors, coping resources and affective commitment. ***Journal of Management***, 23 (3): 367-388.)

林邦傑，1987，「整合分析的理論及其在國內的應用」，教育與心理研究，10 卷：頁 1-38。(Lin, Pang-Chieh. 1987. The meta-analysis of theory and application in Taiwan. ***Journal of Education & Psychology***, 10: 1-38.)

林明珠、張玉明，2008，「國民中學體育組長工作壓力與職業倦怠關係之研究」，嘉南學報 (人文類)，34 期：頁 767-779。(Lin, Ming-Chu, & Chang, Yu-Ming. 2008. A study on the relationship between job stress and working burnout of athletic directors in junior high schools. ***Chia Nan Annual Bulletin: Humanity***, (34): 767-779.)

林誠、張芳梓，2008，「醫院感染管制人員工作投入、工作壓力及工作滿意度之探討」，健康管理學刊，6 卷 1 期：頁 33-47。(Lin, Chen, & Chang, Fang-Tzu. 2008. A study of the nosocomial infections controller's job involvement, job stress and the job satisfaction. ***Journal of Health Management***, 6 (1): 33-47.)

林繼正、陳淑芬，2008，「建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況影響模式」，運動休閒管理學報，5 卷 1 期：頁 1-17。(Lin, Chi-Cheng, & Chen, Shu-Fen. 2008. The construction of flight attendants' job stress, burnout and physical and psychological situation effect model. ***Journal of Sport and Recreation Management***, 5 (1): 1-17.)

高旭繁、陸洛、陸昌勤，2008，「工作與家庭的要求和資源、工作 - 家庭衝突及其後果—台灣與大陸的比較」，中國經濟評論，8 卷 9 期：頁 39-47。(Kao, Shu-Fang, Lu, Luo, & Lu, Chang-Qin. 2008. Demands and resources in work/family domains, work/family conflict and their consequences: A regional comparison between Taiwanese and mainland Chinese. ***Chinese Business Review-USA***, 8 (9): 39-47.)

張瓊櫻、楊美賞、張肇松，2006，「某醫學中心組織氣候與護理人員工作滿足感之關係」，新臺北護理期刊，8 卷 2 期：頁 31-42。(Chang, Chiung-Ying, Yang, Mei-Sang, & Chang, Chao-Sung. 2006. The relationship between nurses' perception of organizational climate and job satisfaction in a medical center. ***New Taipei Journal of Nursing***, 8 (2): 31-42.)

陳惠珠，2002，公共衛生從業人員的工作壓力及因應行為之探討：以高雄市政府衛生

臺灣大學醫學圖書館期刊資料庫

局所人員為例，高雄醫學大學公共衛生學研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。(Chen, Hui-Ju. 2002. ***A study for working stress and coping mechanism of public health workers: As with Kaohsiung Health Department and Kaohsiung Health Clinics***. Unpublished master's thesis, Department of Public Health, KMU.)

陸洛、高淑芳，1999，「主管工作壓力的族群差異個人背景、工作與職業因素」，中華心理衛生學刊，12 卷 2 期：頁 23-66。(Lu, Luo, & Kao, Shu-Fang. 1999. Group differences in work stress: Demographic, job and occupational factors. ***Formosa Journal of Mental Health***, 12 (2): 23-66.)

陸洛，1997，「工作壓力之歷程理論與研究的對話」，中華心理衛生學刊，10 卷 4 期：頁 19-51。(Lu, Luo. 1997. The process of work stress: A dialogue between theory and research. ***Formosa Journal of Mental Health***, 10 (4): 19-51.)

陸洛、李惠美、謝天渝，2005，「牙醫師職業壓力與身心健康及職業倦怠之關係—以高雄市牙醫師為例」，應用心理研究，27 卷 3 期：頁 59-80。(Lu, Luo, Lee, Hui-Mei, & Shieh, Tian-Yu. 2005. Occupational stress, health and occupational burnout among dentists: A study of clinical dentists in Kaohsiung. ***Research in Applied Psychology***, 27 (3): 59-80.)

陸洛、陳豔青、許嘉和、李季樺、吳紅鑾、施建彬，1995，「職業壓力指標之探討—以台灣國營企業員工為例」，勞工安全衛生研究所研究季刊，3 卷 2 期：頁 47-72。(Lu, Luo, Chen, Yen-Ching, Hsu, Chia-Ho, Li, Chi-Hua, Wu, Hung-Luan, & Shih, Jian-Bin. 1995. A study on occupational Stress Index: Employees in public corporations in Taiwan as a sample cohort. ***Quarterly Journal of the Institute of Occupational Safety and Health***, 3 (2): 47-72.)

陸洛、黃茂丁、高旭繁，2005，「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，27 卷 3 期：頁 133-166。(Lu, Luo, Hwang, Mao-Ting, & Kao, Shu-Fang. 2005. The bi-directional conflict of work and family: Antecedents, consequences and moderators. ***Research in Applied Psychology***, 27 (3): 133-166.)

陸洛、謝碧霞、潘君鳳，2009，「職場性別公平現況與性別公平知覺對工作態度之影響—台灣全國樣本之分析」，管理實務與理論研究，3 卷 3 期：頁 78-102。(Lu, Luo, Hsieh, Pi-Hsia, & Pan, Chun-Feng. 2009. The perception of gender equality and its impact on work attitudes in Taiwan: Evidence from a national sample. ***Journal of Management Practices and Principles***, 3 (3): 78-102.)

胡幼慧，1993，社會流行病學，台北巨流圖書公司。(Hu, Yu-Hui. 1993. ***Socio-***

臺灣大學學術期刊資料庫

epidemiological. Taipei: Chuliu.)

黃良傑，2008，證券業資訊人員工作壓力與職業倦怠關係之研究，銘傳大學管理研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。(Huang, Liang-Chieh. 2008. ***The study of relations between work stress and burnout for IT professionals in securities***. Unpublished master's thesis, Department of Business Administration, MCU.)

黃國隆，1986，「中學教師的組織承諾與專業承諾」，國立政治大學學報，53 卷：頁 55-84。(Huang, Kuo-Lung. 1986. Junior high school teachers' organizational commitment and professional commitment. ***The National Chengchi University Journal***, 53: 55-84.)

董時叡，2001，「工作壓力過程模式之驗證台灣基層農業推廣人員之分析」，應用心理研究，10 卷：頁 199-220。(Tung, Shih-Jui. 2001. A replication of job stress process among agricultural extension agents in Taiwan. ***Research in Applied Psychology***, 10: 199-220.)

詹慧珠、宋琇鈺、林麗英、朱淑媛、劉波兒，2008，「中部地區護理長工作壓力與因應策略之探討」，實證護理，4 卷 3 期：頁 200-211。(Chan, Hui-Chu, Sung, Hsiu-Yu, Lin, Lih-Ying, Chu, Shu-Yuan, & Liu, Po-Erh. 2008. A study on job stress and coping strategies among head nurses in central Taiwan. ***Journal of Evidence-Based Nursing***, 4 (3): 200-211.)

劉錦燕，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，高雄醫學大學護理學研究所未出版之碩士論文。(Liu, Chin-Yen. 2007. ***The relationship of work stress, stress coping, and organizational empowerment, to depression of high-technology employees***. Unpublished master's thesis, School of Nursing, KMU.)

蔡育佑、徐欽賢，2006，「運動教練工作壓力之研究」，運動教練科學，6 期：頁 177-185。(Tsai, Yu-You, & Hsu, Chin-Hsien. 2006. A study of sports coach of job stress. ***Sports Coaching Science***, (6): 177-185.)

蔡芳梅、曾瑞譙，2007，「國民中學校長工作壓力與其因應策略之研究」，學校行政，50 期： 頁 167-188。(Tsai, Fang-Mei, & Tseng, Juey-Chiao. 2007. Study on relationships between principals' perception on job stress and coping strategies of junior high schools. ***School Administration***, (50): 167-188.)

Aldwin, C. M. 1991. Does age affect the stress and coping process? Implications of age differences in perceived control. ***Journal of Gerontology***, 46 (4): 174-180.

Beatty, C. A. 1996. The stress of managerial and professional women: Is the price too high? ***Journal of Organizational Behavior***, 17 (3): 233-251.

臺灣大學學術期刊資料庫

Beehr, T. A., & Newman, J. E. 1978. Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. ***Personnel Psychology***, 31 (4): 665-699.

Chang, K. C., & Lu, L. 2009. The influence of occupation on stressors and work behavior. ***International Journal of Human Resource Management***, 20 (3): 591-605.

Cohen, S., & Wills, T. A. 1985. Stress, social support, and the buffering hypothesis. ***Psychological Bulletin***, 98 (2): 310-357.

Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. 2001. ***Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications***. Thousand Oaks, CA: Sage.

Cooper, C. L., & Marshall, J. 1976. Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. ***Journal of Occupational Psychology***, 49 (1): 11-28.

Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. 1988. ***Occupational stress indicator management guide***. Windsor, UK: NFER-Nelson.

Greenhaus, J. H., Bedeian, A. G., & Mossholder, K. W. 1987. Work experiences, job performance, and feelings of personal and family well-being. ***Journal of Vocational Behavior***, 31 (2): 200-215.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. 1975. Development of the job diagnostic survey. ***Journal of Applied Psychology***, 60 (2): 159-170.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. 1980. ***Stress and work: A managerial perspective***. New York, NY: Scott Foresman.

Lefeourt, M. H. 1983. ***Research with the locus of control construct: Developments and social problems***. London, UK: Academic Press.

Lu, L., Cooper, C. L., Chen, Y. C., Hsu, C. H., Li, C. H., Wu, H. L., & Shih, J. B. 1995. Chinese version of the OSI: A study of reliability and factor structures. ***Stress Medicine***, 11 (1): 149-155.

Lu, L., Cooper, C. L., Chen, Y. C., Hsu, C. H., Wu, H. L., Shih, J. B., & Li, C. H. 1997. Chinese version of the OSI: A validation study. ***Work & Stress***, 11 (1): 79-86.

Lu, L., Cooper, C. L., Kao, S. F., Chang, T. T., Allen, T. D., Lapierre, L. M., O'Driscoll, M. P., Poelman, S. A. Y., Sanchez, J. I., & Spector, P. E. 2010. Cross-cultural differences in work-to-family conflict and role satisfaction: A Taiwanese-British comparison. ***Human Resource Management***, 49 (1): 67-85.

Lu, L., Gilmour, R., Kao, S. F., & Huang, M. T. 2006. A cross-cultural study of work/family demands, work/family conflict, and well-being: The Taiwanese vs. British. ***Career***

臺灣大學學術期刊資料庫

Development International, 11 (1): 9-27.

Lu, L., Kao, S. F., Chang, T. T., Wu, H. P., & Cooper, C. L. 2008. Work/family demands, work flexibility, work/family conflict, and their consequences at work: A national probability sample in Taiwan. ***International Journal of Stress Management***, 15 (1): 1-21.

Lu, L., Kao, S. F., Cooper, C., Allen, T. D., Lapierre, L. M., O'Driscoll, M., Poelmans, S. A. Y., Sanchez, J. I., & Spector, P. E. 2009. Work resources, work-to-family conflict, and its consequences: A Taiwanese-British cross-cultural comparison. ***International Journal of Stress Management***, 16 (1): 25-44.

Lu, L., Kao, S. F., Zhou, Y., & Siu, O. L. 2001. Work stress, control beliefs, job satisfaction and well-being of employees in the Greater China. ***Formosa Journal of Mental Health***, 14 (1): 55-87.

Lu, L., Tseng, H. J., & Cooper, C. L. 1999. Managerial stress, job satisfaction and health in Taiwan. ***Stress Medicine***, 15 (1): 53-64.

Miller, K., Ellis, B. H., Zook, E. G., & Lyles, J. S. 1990. An integrated model of communication, stress and burnout in the workplace. ***Communication Research***, 17 (3): 300-326.

Parahoo, K., & Barr, O. 1994. Job satisfaction of community nurses working with people with a mental handicap. ***Journal of Advanced Nursing***, 20 (6): 1046-1055.

Robbins, S. P. 1996. ***Organizational behavior***. New Jersey, NJ: Prentice-Hall.

Roberts, J. A., Lapidus, R. A., & Chonko, L. B. 1997. Salesperson and stress: The moderating role of locus of control on work stressors and felt stress. ***Journal of Marketing Theory and Practice***, 5 (3): 93-108.

Rotter, J. B. 1966. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. ***Psychological Monographs***, 80 (1): 1-28.

Shelby, L. B., & Vaske, J. J. 2008. Understanding meta-analysis: A review of the methodological literature. ***Leisure Sciences***, 30 (2): 96-110.

Siu, O. L., Lu, C. Q., & Cheng, K. H. C. 2003. Job stress and work well-being in Hong Long and Beijing: The direct and moderating effects of organizational commitment and Chinese work values. ***Journal of Psychology in Chinese Societies***, 4 (1): 7-28.

Siu, O. L., Lu, L., & Cooper, C. L. 1999. Managerial stress in Hong Kong and Taiwan: A comparative study. ***Journal of Managerial Psychology***, 14 (1): 6-25.

Siu, O. L., Spector, P. E., Cooper, C. L., Lu, L., & Yu, S. F. 2002. Managerial stress in Greater China: The direct and moderate effect of coping strategy and work locus

臺灣大學圖書館期刊資料庫

of control. ***Applied Psychology: An International Review***, 51 (4): 608-632.

Spector, P. E. 1986. Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. ***Human Relations***, 39 (11): 1005-1016.

Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., O'Driscoll, M., Sparks, K., Bernin, P., Bssing, A., Dewe, P., Hart, P., Lu, L., Miller, K., de Moraes, L. F. R., Ostrognay, G. M., Pagon, M., Pitariu, H., Poelmans, S., Radhakrishnan, P., Russinova, V., Salamatov, V., Salgado, J., Shima, S., Siu, O. L., Benjamin Stora, J., Teichmann, M., Theorell, T., Vlerick, P., Westman, M., Widerszal-Bazyl, M., Wong, P., & Yu, S. 2001. Do national levels of individualism and internal locus of control relate to well-being: An ecological level international study. ***Journal of Organizational Behavior***, 22 (8): 815-832.

Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., O' Driscoll, M., Sparks, K., Bernin, P., Dewe, P., Lu, L., Miller, K., Renault de Moraes, L., Pagon, M., Pitariu, H., Poelmans, S., Radhakrishnan, P., Russinova, V., Salamatov, V., Salgado, J., Shima, S., Siu, O. L., Stora, J. B., Teichmann, M., Theorell, T., Vlerick, P., Westman, M., Widerszal-Bazyl, M., Wong, P., & Yu, S. A. 2002. 24 nation/territory study of work locus of control in relation to well-being at work: How generalizable are western work findings? ***Academy of Management Journal***, 45 (2): 453-466.

Steffy, B. D., & Jones, J. W. 1988. Workplace stress and indicators of coronary-disease risk. ***The Academy of Management Journal***, 31 (3): 686-698.

Turnage, J. J., & Spielberger, C. D. 1991. Job stress in managers, professionals and clerical workers. ***Work & Stress***, 5 (3): 165-176.

Waite, L. J. 1999. The importance of marriage is being overlooked. ***USA Today Magazine***, 127 (2644): 46-49.

Warr, P. 1992. Age and occupational well-being. ***Psychology and Aging***, 7 (1): 37-45.

White, A. T., & Spector, P. E. 1987. An investigation of age-related factors in the age-job satisfaction relationship. ***Psychology and Aging***, 2 (3): 261-265.

Yu, S., Sparks, K., & Cooper, C. L. 1998. Occupational Stress in workers and managers in steelworkers in China. ***International Journal of Stress Management***, 5 (3): 237-245.

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 1：樣本特性 (總樣本數 = 9754)

		n	有效%	平均數	最小值	最大值	標準差
性別	男	3499	36.5	/	/	/	/
	女	6085	63.5	/	/	/	/
	總計有效樣本數	9584					
	遺漏值	170					
年齡	青 (35 歲以下)	3609	39.24	/	/	/	/
	壯 (36 ～ 43 歲)	2797	30.41	/	/	/	/
	中老 (44 歲以上)	2791	30.35	/	/	/	/
	總計有效樣本數	9197	/	38.88	18	82	9.03
	遺漏值	557					
婚姻狀況	未婚	2561	27.7	/	/	/	/
	已婚	6685	72.3	/	/	/	/
	總計有效樣本數	9246					
	遺漏值	508					
教育程度	(教育年數)	9267		15.47	6	18	1.90
	高中職及以下	1538	16.60	/	/	/	/
	大專	6794	73.31	/	/	/	/
	研究所及以上	935	10.09	/	/	/	/
	總計有效樣本數	9267					
	遺漏值	487					
年資	資淺 (3.3 年以下)	2418	31.34	/	/	/	/
	中等 (3.4 ～ 12.4)	2716	35.20	/	/	/	/
	資深 (12.5 以上)	2581	33.45	/	/	/	/
	總計有效樣本數	7715		9.91	0.0	42.08	8.50
	遺漏值	2039					
職位	管理職	2719	33.8	/	/	/	/
	一般員工	5337	66.2	/	/	/	/
	總計有效樣本數	7056					
	遺漏值	1698					
職業別	製造工程業	1887	19.7	/	/	/	/
	交通運輸業	656	6.9	/	/	/	/
	商務金融業	463	4.9	/	/	/	/
	個人及社會服務	6562	68.6	/	/	/	/
	總計有效樣本數	9568					
	遺漏值	186					

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 2：工作壓力及其後果之性別差異（控制職位）

	男			女			*F*（性別主效果）	*df*
	n	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差		
工作壓力	2598	364.64	67.58	4665	395.80	73.57	249.81***	1, 7260
工作滿意	2224	379.29	73.43	4543	375.13	77.93	1.67	1, 6764
心理健康	2395	376.75	83.23	3969	361.40	74.25	81.90***	1, 6361
身體健康	2414	380.95	123.26	4363	376.90	102.45	6.46*	1, 6774
離職意願	626	2.55	0.98	1256	2.77	0.99	3.85	1, 1879

* $p < .05$, *** $p < .001$

附錄 3：工作壓力及其後果之年齡差異（控制年資、婚姻狀況）

	A. 19 到 35 歲			B. 36 到 43 歲			C. 44 歲以上			*F*（年齡主效果）	*df*	事後比較
	n	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差			
工作壓力	2349	394.51	73.77	2123	383.89	70.77	2075	380.80	70.69	9.06***	2,6542	A>B=C
工作滿意	2097	368.37	77.03	1966	370.94	77.03	2026	386.58	73.57	11.22***	2,6084	C>B=A
心理健康	1857	352.78	74.78	1874	371.18	78.89	2032	372.54	78.65	14.54***	2,5758	C=B>A
身體健康	2006	361.10	101.56	1965	378.03	111.28	2132	387.71	117.79	21.29***	2,6098	C>B>A
離職意願	718	2.90	0.95	478	2.58	0.96	459	2.44	1.07	13.34***	2,1650	A>B>C

*** $p < .001$

附錄 4：工作壓力及其後果之婚姻狀況差異（控制年齡）

	未婚			已婚			F（婚姻狀況主效果）	*df*
	n	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差		
工作壓力	2202	392.54	74.55	5759	381.54	74.82	2.63	1, 7958
工作滿意	2075	363.98	76.78	5503	378.73	75.86	7.09**	1, 7575
心理健康	1902	351.04	75.89	5332	371.27	79.30	17.11***	1, 7231
身體健康	2026	362.43	104.19	5588	383.34	110.30	4.35*	1, 7611
離職意願	1135	2.81	0.96	1842	2.52	1.02	9.01**	1, 2974

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 5：工作壓力及其後果之教育程度差異

	A. 高中職及以下			B. 大專			C. 研究所以上			*F*（教育程度主效果）	*df*	事後比較
	n	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差			
工作壓力	1256	365.32	78.08	6104	388.09	73.11	799	376.74	73.63	53.04***	2, 8156	B>C>A
工作滿意	1289	392.21	75.92	5768	370.05	76.56	715	379.66	77.57	45.85***	2, 7769	A>C>B
心理健康	1145	387.87	78.69	5589	359.71	77.41	818	377.62	75.48	73.42***	2, 7549	A>C>B
身體健康	1346	400.87	99.14	5727	373.87	109.73	741	413.72	101.73	69.69***	2, 7811	C>A>B
離職意願	245	2.36	1.04	2166	2.62	1.01	318	2.64	1.02	7.44**	2, 2726	C=B>A

** $p < .01$, *** $p < .001$

附錄 6：工作壓力及其後果之年資差異（控制年齡）

	A. 0 到 3.3 年			B. 3.4 到 12.4 年			C. 12.5 年以上			F（年資主效果	*df*	事後比較
	n	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差			
工作壓力	2163	387.85	74.02	2419	390.78	71.66	2168	380.55	70.37	3.75*	2, 6746	B=A>C
工作滿意	1953	372.50	79.59	2245	370.20	76.49	2109	383.62	73.24	4.00*	2, 6303	C>A=B
心理健康	1753	343.70	76.38	1994	361.15	75.65	2186	388.05	75.86	123.88***	2, 5929	C>B>A
身體健康	1972	338.41	110.82	2127	369.72	110.37	2216	415.79	98.78	241.80***	2, 6311	C>B>A
離職意願	522	2.82	1.03	657	2.68	0.97	527	2.51	1.02	0.27	2, 1702	/

* $p < .05$, *** $p < .001$

附錄 7：工作壓力及其後果之職位差異（控制性別）

	管理職			一般員工			F（職位主效果）	*df*
	n	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差		
工作壓力	2460	374.83	68.44	4803	389.69	74.77	2.94	1, 7260
工作滿意	2166	384.14	71.59	4601	372.89	78.45	29.23***	1, 6764
心理健康	2393	367.81	80.79	3971	366.79	76.44	23.78***	1, 6361
身體健康	2386	376.49	123.17	4391	379.34	102.67	5.39*	1, 6774
離職意願	661	2.51	0.96	1221	2.79	0.99	20.21***	1, 1879

* $p < .05$, *** $p < .001$

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄 8：工作壓力及其後果之職業差異

	A. 製造工程業			B. 交通運輸業			C. 商業金融業			D. 社會及個人服務業			*F*（職業別主效果）	*df*	事後比較
	n	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差	*n*	平均數	標準差			
工作壓力	1509	359.01	71.18	611	368.68	66.19	474	351.81	59.80	5988	394.10	75.20	136.39***	3,8578	D>B>C=A
工作滿意	1262	371.91	70.40	614	369.48	65.03	162	403.24	81.35	6160	374.13	78.68	8.91***	3,8194	C>B=D>A
心理健康	1614	402.15	71.84	656	308.63	68.34	216	400.31	74.68	5448	362.59	76.69	271.02***	3,7930	A=C>D>B
身體健康	1554	431.53	81.61	614	227.19	81.85	174	424.81	92.75	5894	380.22	103.18	656.10***	3,8232	A=C>D>B
離職意願	399	2.66	.88	9	2.67	1.22	175	2.27	.96	2502	2.63	1.02	7.32***	3,3081	A=B=D>C

*** $p < .001$

附錄 9：工作壓力之組群差異的交互作用

	工作壓力感受平均數		主效果	交互作用	控制變數
	男性	女性	性別：$F = 174.23$***	$F = 3.05$*	年資、
19 ～ 35 歲	375.54	401.23	年齡：$F = 3.07$*		婚姻狀況、
36 ～ 43 歲	361.74	398.16			職位
44 歲以上	365.78	391.80			
	男性	女性	性別：$F = 184.70$***	$F = 6.16$*	年齡
未婚	375.91	399.67	婚姻：$F = 5.58$*		
已婚	361.25	394.51			
	男性	女性	性別：$F = 302.76$***	$F = 4.36$*	
0 ～ 3.3 年	368.92	396.21	年資：F=10.41***		
3.4 ～ 12.4 年	372.00	399.09			
12.5 年以上	356.64	395.02			
	男性	女性	性別：$F = 210.50$***	$F = 52.18$***	
管理職	370.62	386.04	職位：$F = 3.36$		
一般員工	351.45	397.45			
	管理職	一般員工	職位：$F = 7.47$**	$F = 20.51$***	
高中職	380.14	365.01	教育：$F = 10.20$***		
大專	374.62	396.24			
研究所	373.52	390.13			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

臺灣大學學術期刊資料庫

作者簡介

高旭繁

國立臺灣大學心理學研究所博士，主修人格與社會心理學，現職為玄奘大學應用心理系助理教授。研究領域主要聚焦於工作壓力、健康心理學、職家衝突、個人傳統性與現代性、以及文化等相關議題。現已發表相關期刊論文 20 多篇，相關研討會論文 30 多篇。

陸洛

英國牛津大學實驗心理學系心理學博士。現職為國立臺灣大學工商管理學系 / 商學研究所特聘教授。研究興趣主要圍繞著壓力 (Stress)、主觀幸福感 (Subjective Well-Being；SWB)、文化、自我、和職場健康相關的議題展開。曾獲國科會傑出研究獎，已發表中英文期刊論文 120 餘篇。

臺灣大學學術期刊資料庫