

工作壓力感受、社會支持、工作滿意與離職傾向之關連性研究—以職業軍官為例

施蕙華 曾麗娟

後備司令部 社工系
心輔官 副教授

摘 要

本研究以問卷調查方式，施測九百五十位職業軍官，回收有效問卷八百二十六份，瞭解職業軍官主觀知覺的工作壓力感受、工作滿意、離職傾向與社會支持情形。結果發現：一、工作壓力感受與離職傾向、社會支持需求呈正相關（ $r=.46, p<.01$ ； $r=.13, p<.01$ ），與工作滿意、社會支持獲得呈負相關（ $r=-.59, p<.01$ ； $r=-.17, p<.01$ ）；工作滿意與離職傾向呈負相關（ $r=-.36, p<.01$ ），與社會支持獲得呈正相關（ $r=.36, p<.01$ ）；社會支持獲得與社會支持需求呈正相關（ $r=.45, p<.01$ ），與離職傾向呈負相關（ $r=-.12, p<.01$ ）；社會支持需求與工作滿意、離職傾向未達顯著相關。二、陸軍職業軍官的工作壓力感受高於憲兵（ $F=4.56, p<.001$ ）。三、「社會支持獲得」具有主要效果，對工作滿意、離職傾向有直接影響（ $F=120.87, p<.001$ ； $F=11.22, p<.001$ ），顯示職業軍官獲得較多的社會支持，則可能有較高的工作滿意、較低的離職傾向。「社會支持獲得」不具有調節效果，即，職業軍官的壓力感受相當，社會支持獲得較多的職業軍官，並不會因而提升工作滿意程度或降低離職傾向。四、工作壓力感受的三個構面因素「焦慮與憂鬱」、「低自尊」、「疲勞」皆對工作滿意、離職傾向有預測力。代表工作壓力感受可以預測工作滿意、離職傾向。本研究並針對研究結果進行討論、提出建議。

關鍵詞：工作壓力感受、社會支持、工作滿意、離職傾向

壹、研究緣起

工作壓力的問題在各行各業都可能發生，專業程度高、必須對他人生命負責、市場重覆性高以及高風險性行業的從業人員均會感到較高的工作壓力（陸洛、高淑芳，1999）。軍人的工作性質特殊，常有許多軍事演練和操演，所以具有較多的危險性，可謂高風險的行業。Bartone 與 Hoover（1987）認為軍人無論平日或戰時，所承受的壓力都是很大的（引自孫敏華，1995），所以軍人應該歸屬在高壓力的職業團體。鍾明鈞（2000）的研究指出，士官兵於服役期間，因軍事環境因素引起之壓力，謂之軍事社會類型壓力，其與國軍士官兵在服役期間所產生的生理、心理症狀疾病有關。所以，工作壓力造成的影響值得深入研究。Hinshaw，Smeltzer 與 Atwood（1987）的研究認為工作壓力對離職有高度的預測力。Mobely（1977）指出工作不滿足會轉變成一種想要離開的念頭及認為離開後將會找到更滿意的工作（引自 Shaw, 1999）。因此，若能從降低工作壓力、離職傾向和提高工作滿意等面向來解決問題，對國軍組織及軍官個人而言，都可以減少在高壓工作環境中所付出的有形和無形成本。許多文獻中除探討各行各業之工作壓力對工作滿意及離職傾向等變項之影響外，亦探討其他變項對工作滿意及離職傾向之影響，對工作滿意及離職傾向有影響之變項，尚有很多，不限於本研究中所探討之變項。

貳、文獻回顧

一、工作壓力與工作滿意、離職傾向

工作壓力（job stress or work stress）可依壓力的定義之不同而有三種意義：（一）從刺激的觀點而言，工作壓力是指工作情境裡會引起壓力的任何事件。（二）從反應的觀點而言，工作壓力是指因工作所造成的威脅，產生如生氣、沮喪等消極性反應。（三）從互動的觀點而言，工作壓力是指因工作的因素促使個體與工作環境產生交互作用，即使刺激情境具有威脅性，若個體不認為威脅存在，自然不構成壓力。本研究所採用的工作壓力定義傾向於互動觀點，認為工作壓力是個人在軍隊工作情境中，感受到工作特性的影響，所引起

的生理或心理反應。不特別對壓力源進行探討，以個人主觀知覺來界定壓力感受。任何客觀存在的工作壓力來源都只是「潛在的」，必須經由個人的知覺，產生「壓力感受」，整個工作壓力的歷程才真正啟動。簡言之，沒有必然存在的工作壓力，只有個人主觀認知的工作壓力（陸洛，1997）。

有關工作壓力的研究顯示工作壓力與工作滿意之間呈負相關，即工作壓力愈高，工作滿意愈低。如：Wong 與 Cheuk（2000）針對香港幼稚園校長的研究（ $r = -.31$ ， $p < .004$ ）、朱濟群（1997）針對台灣電力公司員工的研究（ $r = -.45$ ， $p < .01$ ）。多數研究也顯示工作壓力與離職傾向之間呈顯著正相關，工作壓力愈高，離職傾向愈高。如：鄭文俊（1994）針對台北市營公車駕駛員的研究（ $r = .39$ ， $p < .001$ ）、陳潭（1996）針對醫師人員的研究（ $r = .44$ ， $p < .001$ ）、金培芳（1996）針對台灣銀行行員的研究、陳益世（1998）針對新竹地區高科技廠商研發與工程技術人員的研究（ $r = .31$ ， $p < .001$ ）、連娟瓏（1998）針對空服員的研究（ $r = .51$ ， $p < .01$ ）、Lu 等人（1999）針對台灣主管人員的研究。

二、社會支持及其效果

House 與 Wells（1978）認為社會支持是人際間的互動，包括情緒的關懷、物質的協助、資訊的交換及自我的評價，個人藉由與社會支持系統互動，獲得各種支持性協助，做為調適與因應壓力的方法。鐘明鈞（2000）針對陸軍役男的研究結果發現，社會支持可以減緩個人發生生理和心理症狀。楊明仁等（1997）的研究也發現，在工作場所中所獲得社會支持程度愈高，其心理健康狀況欠佳的相對危險性愈低。Solano 等人（1993）研究指出心靈上的孤寂與空間上的隔離會造成身體疾病，社會支持可降低壓力。本研究對社會支持定義。為職業軍官個人知覺需要的社會支持程度，及實際獲得的社會支持程度。

社會支持在壓力歷程中的效果有二種：（一）主要效果（Main effect）：其主要效果又可分為兩種，1、社會支持可以減少「潛在」壓力源變成「真正」壓力源的可能，如：工作者的妻子能夠妥善照顧家庭生活和子女作息，使其獲得足夠的家人支持，則「加班」便不會被視為壓力源了，整體的工作壓力也因之降低。2、社會支持可能直接作用於壓力後果上，社會支持高的人，其社會融合性好，受到周遭的人尊敬、肯定和關心，可能直接強化其身心健康（Cobb 1976）。（二）緩衝效果（Buffering effect）：社會支持可以改變壓力感受和壓力後果之間的關係（陸洛，1997）。總之，主要效果是指自變項對依變項的直接影響，緩衝效應是調節作用的一種，在心理學上是指具有正面

意義的調節作用，反之，具有負面意義調節作用稱為脆弱效應（vulnerability effect）。許多的文獻證實社會支持對身心健康有直接的影響，也就是社會支持具有主要效果。有些研究則指出社會支持對工作壓力的負面影響具有緩衝作用。但也有研究並未發現有社會支持與工作壓力關係存在。

社會支持的來源意指社會支持的提供者，可分為工作內支持（如長官、同事、下屬所提供的支持）和工作外支持（如家人、朋友、機構組織）。Russell、Altmaier 與 Van Velzen（1987）的研究發現長官（督導者）的支持可以減少壓力造成的不利影響。Karasek 與 Theorell（1990）的研究也顯示從長官（督導）獲得的支持可以有效改善工作壓力。Cheuk 與 Wong（1995）認為同事、長官（督導）、家人的支持可以減輕教師的工作壓力。Ducharme 與 Martin（2000）認為同事的支持對工作滿意有顯著的貢獻。綜合以上的研究結果可以發現長官及同事的支持可以減少工作壓力。社會支持的種類可分為實質的幫助（如分擔工作）、資訊（如分享經驗）、情緒支持（如傾聽、接納）和陪伴（如聯誼、共同從事休閒活動）。Wong 與 Cheuk（2000）的研究發現香港幼稚園校長從長官（督導者）獲得有用的資訊性支持，可以幫助他們處理工作上所遭遇到的困難：資訊性支持可以有效減少工作壓力對情緒的負面影響，但對工作滿意只有一點點影響。Cheuk 與 Wong（1995）認為同事或督導（長官）的資訊性支持使澳門教師較有能力去處理困難；從同事或家人獲得情感性的支持則可以安慰教師高漲和困苦的情緒。也就是說，工作內的社會支持可能是相當重要的，不同種類的社會支持能夠提供不同的幫助，其中資訊性的支持似乎更能有效協助個人解決工作上的困難。

綜整上述文獻可發現工作壓力、工作滿意、離職傾向間有相關，社會支持可以有效降低壓力及壓力後果，但社會支持的來源和種類不同，對壓力及壓力後果的影響也不同，因此探討社會支持的影響必須區分來源和種類，所提供的社會支持才能有效解決問題。

參、研究目的

許多實證研究結果顯示，社會支持對於身心健康及工作壓力都具有正向功能，故本研究從受測者主觀評估「需求面」和「獲得面」的社會支持，瞭解社會支持對工作壓力感受和工作壓力後果（工作滿意、離職傾向）的影響。以陸軍、海軍、空軍、聯勤、憲兵和後備的職業軍官為對象進行研究，而本研究所指職業軍官為服志願役的軍官，其畢業班隊包括正期班、專科班、志願役預官班及女性專業軍官班。研究目的在探討社會支持能否有效減少職業軍官的壓力

後果，提供實務建議，發展政策協助解決工作壓力衍生之問題。具體言之，本研究之目的有：

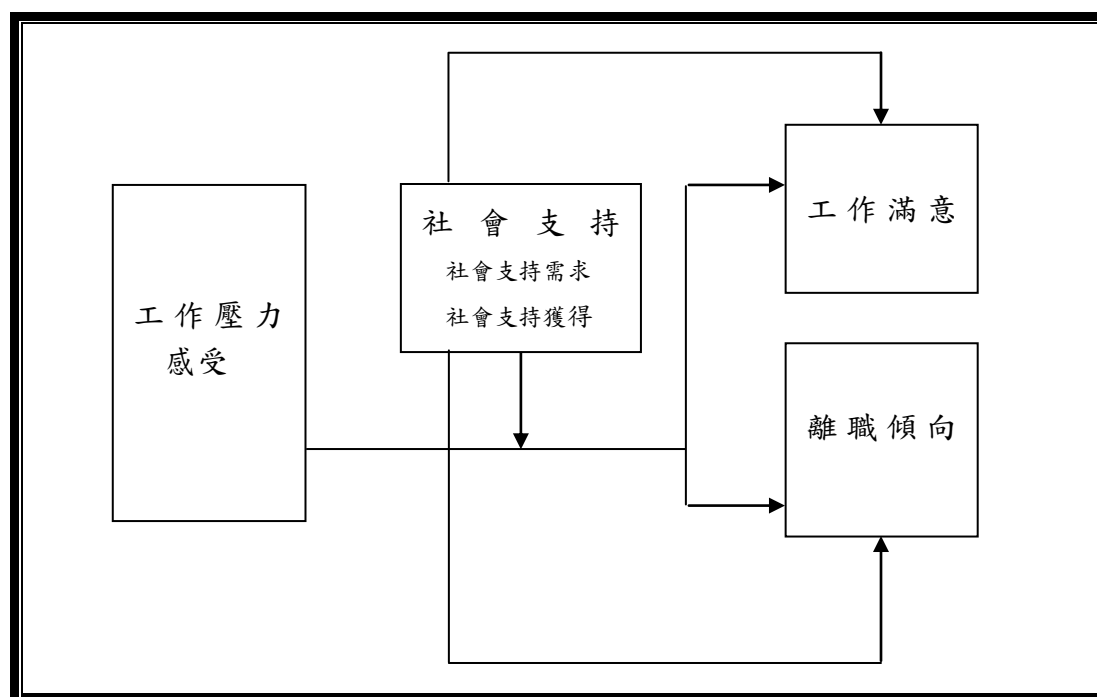
- 一、瞭解國軍職業軍官工作壓力感受、社會支持需求、社會支持獲得和工作滿意、離職傾向間的關係
- 二、瞭解社會支持對工作壓力感受和工作壓力後果的影響
- 三、瞭解有哪些變項可以預測工作滿意與離職傾向

肆、研究方法

本研究採用問卷調查方式，先進行預試以挑選題目，預試對象為政戰學校正規班九十年之受訓學員。因正規班受訓學員來自各軍種，其樣本代表性符合本研究欲正式施測的對象。正式問卷施測則委由心輔官代為施測，採取立意抽樣方式實施並考慮各軍種的比例，使樣本更符合母體特性。以下針對研究架構、研究工具及研究樣本作說明。

一、研究架構

（一）本研究依據文獻探討所得到之相關資料，所建構本研究之研究架構如圖一所示。在圖一中，工作壓力感受變項為預測變項，社會支持為調節變項，區分為社會支持需求和社會支持獲得兩部份，工作滿意和離職傾向為被預測變項。主要探討下列幾項：1.「工作壓力感受」、「工作滿意」、「離職傾向」、「社會支持需求」與「社會支持獲得」等變項兩兩之間的關係，2.「社會支持需求」對個人「工作滿意」、「離職傾向」的影響，3.「社會支持獲得」對個人的「工作滿意」、「離職傾向」，4.「社會支持獲得」能否調節「工作壓力感受」對「工作滿意」、「離職傾向」的影響？5.有那些因素可以預測個人的「工作滿意」與「離職傾向」？此外，本架構未呈獻各變項兩兩間相關之關係線，僅以文字於後續文中說明之。



圖一：本研究之研究架構

二、研究工具

本研究使用的研究工具包括四個量表，分別為工作壓力感受量表、工作滿意量表、離職傾向量表與社會支持量表。工作壓力感受量表包括焦慮與憂鬱、疲勞及低自尊等三個構面，共有十三個題目，三個構面分量表加總成工作壓力感受，代表受測者整體工作壓力感受；三個分量表的 α 值介於.71至.91之間，整體工作壓力量表的 α 值為.86。工作滿意量表包括長官的領導、工作本身及人際相處等三個構面，共有十八個題目，三個構面分量表加總成工作滿意，代表受測者的整體工作滿意；三個分量表的 α 值介於.77至.91之間，整體工作滿意量表的 α 為.90。離職傾向量表共有四個題目， α 值為.72。社會支持需求量表包括工作外的社會支持需求及工作內的社會支持需求等二個構面，共有十二個題目，二個構面分量表加總成社會支持需求，代表受測者的整體社會支持需求程度；二個分量表的 α 值介於.88至.93之間，整體社會支持需求量表的 α 值為.93。社會支持獲得量表包括工作外社會支持獲得及工作內社會支持獲得等二個構面，共有十二個題目，二個構面分量表加總成社會支持獲得，代表受測者的整體社會支持獲得程度；二個分量表的 α 值介於.80至.88之間，整體社會支持獲得量表的 α 值為.83。

三、研究樣本

正式樣本區分為陸軍、海軍、空軍、聯勤、憲兵和後備六類，約施測陸軍 500 份、海軍 150 份、空軍 150 份、聯勤 50 份、憲兵 50 份及後備 40 份，共計 950 份。回收問卷 830 份，刪去每個分量表漏答超過三題以上、重覆圈選、作答呈現規則順序的無效問卷 4 份，實得有效樣本 826 份，回收問卷比例約為 86.9%。有效問卷佔回收問卷比例約為 99.5%。本研究之受測樣本軍種分配如表一所示，由表一可知，陸軍計 440 人，佔總樣本 53.0%；海軍計 136 人，佔總樣本 16.4%；空軍計 137 人，佔總樣本 16.5%；聯勤計 34 人，佔總樣本 4.1%；憲兵計 46 人，佔總樣本 5.5%；軍管計 33 人，佔總樣本 4.0%。

表一 有效樣本的軍種分配表

軍 種	人數	百分比 (%)
陸 軍	440	53.00
海 軍	136	16.40
空 軍	137	16.50
聯 勤	34	4.10
憲 兵	46	5.50
軍 管	33	4.00
合 計	826	99.50

伍、研究結果

一、工作壓力感受、工作滿意、離職傾向與社會支持的關係

職業軍官的工作壓力感受、工作滿意、社會支持與離職傾向間的相關如表二所示。

表二 工作壓力感受、工作滿意、社會支持與離職傾向間之相關

變項	工作壓力感受	工作滿意	社會支持需求	社會支持獲得
工作壓力感受	1.00			
工作滿意	-.59**	1.00		
社會支持需求	.13**	-.02	1.00	
社會支持獲得	-.17**	.36**	.45**	1.00
離職傾向	.46**	-.36**	.05**	-.12**

註： **：P<.01

由表二可知，「工作壓力感受」與「工作滿意」、「社會支持獲得」呈負相關（ $r=-.59$ ， $p<.01$ ； $r=-.17$ ， $p<.01$ ），顯示職業軍官社會支持獲得愈低，則工作壓力感受愈高；工作壓力感受越高則工作滿意越低。「工作壓力感受」與「離職傾向」、「社會支持需求」呈正相關（ $r=.46$ ， $p<.01$ ； $r=.13$ ， $p<.01$ ），顯示職業軍官的工作壓力感受愈高，離職傾向及社會支持需求也愈高。「離職傾向」與「工作滿意」、「社會支持獲得」呈負相關（ $r=-.36$ ， $p<.01$ ； $r=-.12$ ， $p<.01$ ），顯示職業軍官的工作滿意及社會支持獲得愈高，則離職傾向愈低。工作滿意與「社會支持獲得」有呈相關（ $r=.36$ ， $p<.01$ ），顯示職業軍官的社會支持獲得愈高，工作滿意也愈高。「社會支持需求」與「社會支持獲得」間呈正相關（ $r=.45$ ， $p<.01$ ），顯示職業軍官的社會支持需求愈高，社會支持獲得也愈高。「社會支持需求」與「工作滿意」、「離職傾向」沒有相關存在。

二、不同軍種的職業軍官在工作壓力感受上之差異分析

不同軍種在整體工作壓力感受上達到顯著水準（ $F=4.56$ ， $P<.001$ ），進一步探討三個壓力感受構面的差異，發現不同軍種在「焦慮與憂鬱」、「疲勞」二構面因素有差異（ $F=6.60$ ， $P<.001$ ； $F=3.67$ ， $P<.01$ ），在「低自尊」構面因素的差異則未達顯著差異（詳見表三），顯示不同軍種的職業軍官在「焦慮與憂鬱」、「疲勞」構面及整體工作壓力感受有所差異。經由 Scheffe 事後檢定發現，陸軍在「焦慮與憂鬱」構面的工作壓力感受高於海軍、空軍、憲兵，整體工作壓力感受高於憲兵。至於「疲勞」構面因素雖達顯著差異，但由於 Scheffe 法較保守，使用它進行事後比較，有時變異數分析之 F 值雖達到顯著，卻無法發現任何二組的平均數達到顯著差異。

表三 不同軍種職業軍官在工作壓力感受上之差異性分析

構面	陸軍 (n=440) 平均數 (標準差)	海軍 (n=136) 平均數 (標準差)	空軍 (n=137) 平均數 (標準差)	聯軍 (n=34) 平均數 (標準差)	勤憲 (n=46) 平均數 (標準差)	兵軍 (n=33) 平均數 (標準差)	F 值	Scheffe 事後檢定
焦慮與憂鬱	17.35 (4.92)	15.72 (5.20)	15.21 (4.64)	16.44 (4.24)	14.70 (4.83)	16.06 (4.61)	6.60***	陸軍>海軍 陸軍>空軍 陸軍>憲兵
低自尊	10.63 (2.90)	10.81 (3.07)	10.61 (3.10)	10.47 (2.22)	9.67 (2.34)	10.45 (2.94)	1.10	
疲勞	9.74 (2.63)	8.91 (2.76)	9.33 (2.29)	9.65 (2.27)	8.59 (2.75)	10.03 (2.72)	3.67**	
整體工作壓力感受	37.71 (8.47)	35.44 (9.19)	35.15 (7.91)	36.56 (6.11)	32.96 (8.67)	36.55 (8.13)	4.56***	陸軍>憲兵

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

三、社會支持的主要效果

(一) 社會支持獲得對工作滿意的主要效果

將整體社會支持獲得及「工作內社會支持獲得」、「工作外社會支持獲得」二構面因素分別投入預測工作滿意的迴歸方程中，發現整體社會支持獲得 ($F=120.87$, $p < .001$) 和二構面因素對工作滿意的迴歸分析都達顯著水準 ($F=257.84$, $p < .001$; $F=24.91$, $p < .001$) (詳見表四)，顯示「工作內社會支持獲得」、「工作外社會支持獲得」及整體社會支持獲得都對工作滿意有直接的影響，因此社會支持的主要效果成立。 β 值為正值，代表當社會支持獲得愈多，則工作滿意度就會愈高。

表四 社會支持獲得變項對工作滿意的簡單迴歸分析

Dependent variable	Entered variable	β	F	R^2
工作滿意	工作內社會支持獲得	.49	257.84***	.24
工作滿意	工作外社會支持獲得	.17	24.91***	.03
工作滿意	整體社會支持獲得	.36	120.87***	.13

*** $p < .001$

(二) 社會支持獲得對離職傾向的主要效果

由表五可知，「工作外社會支持獲得」未達顯著水準，而整體社會支持獲得 ($F=11.22$, $p < .01$) 和「工作內社會支持獲得」 ($F=24.55$, $p < .001$) 構面因素都達顯著水準，代表「工作內社會支持獲得」及整體社會支持獲得對離職傾向有直接的影響，因此社會支持的主要效果成立。且 β 值為負值，代表當整

體社會支持獲得愈多或工作內的社會支持獲得愈多，則離職傾向就愈低。

表五 社會支持獲得變項對離職傾向的簡單迴歸分析

Dependent variable	Entered variable	β	F	R ²
離職傾向	工作內社會支持獲得	-.17	24.55***	.03
離職傾向	工作外社會支持獲得	-.05	1.78	.002
離職傾向	整體社會支持獲得	-.12	11.22**	.01

p<.01 *p<.001

四、社會支持的調節效果

（一）社會支持獲得對工作壓力感受在工作滿意上的調節效果

為了檢定社會支持獲得變項能否在工作壓力感受與工作滿意之間發生調節作用，以工作滿意為依變項，同時將社會支持獲得變項、工作壓力感受變項及兩者（社會支持獲得變項、工作壓力感受變項）標準化後的交乘積投入方程中（F=196.59，p<.001），若三者均達顯著，則表示社會支持獲得變項扮演調節的角色，會影響工作壓力感受與工作滿意之間關係的方向及強度。

由表六可看出工作壓力感受、社會支持獲得及兩變項的交互作用在方程中都達顯著（t=-20.13，p<.001；t=9.39，p<.001；t=-1.93，p<.05），代表社會支持獲得能調節工作壓力感受對工作滿意的影響。

表六 社會支持獲得在工作壓力感受與工作滿意間調節作用之迴歸分析

Dependent variable	Entered variable	β	t 值	P 值
工作滿意	工作壓力感受	-.54	-20.13	.000***
	社會支持獲得	.26	9.39	.000***
	Z 工作壓力感受×Z 社會支持獲得	-.05	-1.93	.05*

*p<.05 ***p<.001

（二）社會支持獲得對工作壓力感受在離職傾向上的調節效果

由表七可看出工作壓力感受、社會支持獲得，及兩變項的交乘積在方程中未達顯著水準，代表社會支持獲得變項無法調節工作壓力感受對離職傾向的影響。

表七 社會支持獲得在工作壓力感受與離職傾向間調節作用之迴歸分析

Dependent variable	Entered variable	β	t 值	p 值
離職傾向	工作壓力感受	.46	14.65	.000***
	社會支持獲得	-.04	-1.35	.178
	Z 工作壓力感受×Z 社會支持獲得	-.02	-.54	.590

***p<.001

五、工作壓力感受、社會支持需求、社會支持獲得對工作滿意、離職傾向之預測分析

(一) 工作壓力感受、社會支持需求、社會支持獲得對工作滿意之預測分析

將工作壓力感受、社會支持需求、社會支持獲得三個變項的各構面因素對工作滿意進行預測分析，結果如表八所示。由表八可看出，用七個預測變項來預測效標變項時，進入迴歸方程的變項有五個，首先進入迴歸方程的預測變項為「焦慮與憂鬱」，多元相關係數為.493，具有 24.3%的解釋力，亦即職業軍官的工作滿意，有百分之二十四點三的變異量可由「焦慮與憂鬱」來預測。第二個進入迴歸方程的預測變項為「工作內社會支持獲得」，可以增加 15.4%的解釋力。第三個進入迴歸方程的預測變項為「疲勞」，可以增加 5.4%的解釋力。第四個進入迴歸方程的預測變項為「低自尊」，可以增加 2.6%的解釋力。第五個進入迴歸方程的預測變項為「工作內社會支持需求」，可以增加 0.8%的解釋力。五個預測變項的多元相關係數為 .697，總解釋力為 48.6%，代表這五個預測變項對工作滿意具有解釋力，所以有其探討之意義。工作內的社會支持獲得之 β 值為正值，顯示「工作內的社會支持獲得」對工作滿意有正向效應，即社會支持獲得可以增強工作滿意，相反的，「焦慮與憂鬱」、「低自尊」、「疲勞」、「工作內的社會支持需求」的 β 值均為負值，對工作滿意有負向效應。

表八 工作滿意之逐步迴歸分析

進入迴歸方程的順序	預測變項	多元相關係數 R	決定係數 R ²	R ² 增加的解釋量	F 值	淨 F 值	標準化迴歸係數 β
1	焦慮與憂鬱	.493	.243	.243	266.213	266.213	-.147
2	工作內社會支持獲得	.630	.397	.154	271.854	210.226	.386
3	疲勞	.672	.451	.054	226.505	82.334	-.255
4	低自尊	.692	.478	.026	189.004	42.424	-.224
5	工作內社會支持需求	.697	.486	.009	115.624	12.012	-.093

(二) 工作壓力感受、社會支持需求、社會支持獲得對離職傾向之預測分析

將工作壓力感受、社會支持需求、社會支持獲得三個變項的各構面因素對離職傾向進行預測分析，結果如表九所示。由表九可看出，用七個預測變項來預測效標變項時，進入迴歸方程的變項有三個，首先進入迴歸方程的預測變項為「焦慮與憂鬱」，多元相關係數為.417，具有 17.4%的解釋力，亦即職業軍官的離職傾向，有百分之十七點四的變異量可由「焦慮與憂鬱」來預測。第二個進入迴歸方程的預測變項為「低自尊」，可以增加 2.3%的解釋力。第三個進入迴歸方程式的預測變項為「疲勞」，可以增加 2%的解釋力。三個預測變項的多元相關係數為.466，其聯合的總解釋力為 21.7%，其中對離職傾向解釋力最大的是「焦慮與憂鬱」，其 β 值為正值（ $\beta = .214$ ），表示焦慮與憂鬱的感受愈強，離職傾向愈高。

表九 離職傾向之逐步迴歸分析

進入迴歸方程的順序	預測變項	多元相關係數 R	決定係數 R ²	R ² 增加的解釋量	F 值	淨 F 值	標準化迴歸係數 β
1	焦慮與憂鬱	.417	.174	.174	174.133	174.133	.214
2	低自尊	.444	.197	.023	101.503	24.030	.161
3	疲勞	.466	.217	.020	76.335	21.071	.205

陸、討論與建議

一、綜合討論

- (一) 本研院各變項之間除「社會支持需求」與工作滿意、離職傾向之間沒有相關外，其他各變項之間存的相關均達顯著，但相關性高低不一，其中相關性較高之變項為工作壓力與工作滿意、工作壓力與離職傾向，可提供後續研究之參考及驗證。職業軍官的社會支持「需求面」對於離職傾向和工作滿意的影響，似乎不如預期中重要。倒是社會支持的「獲得面」對職業軍官的工作滿意和離職傾向是比較有影響的。許多的文獻證實社會支持可能直接作用於壓力後果，強化其身心健康，或緩和工作壓力所造成的負面影響，顯然社會支持在整個壓力歷程中之重要性是不容忽視的，因此工作情境中的長官、同事若能提供足夠的社會支持，個人也覺得獲得足夠的社會支持來協助解決工作、情緒等方面的問題，則在工作上勝任愉快，可能對工作的滿意度就會提高，離職傾向也可能降低。
- (二) 在軍種方面，本研究結果顯示職業軍官的整體工作壓力感受是陸軍高於憲兵，孫敏華（2000）也發現不同軍種役男的壓力有顯著差異（ $F=7.45$ ， $p<.001$ ），陸軍的壓力較大。雖然本研究對象為職業軍官，不同於孫敏華的研究對象為役男，兩個研究結果卻都發現陸軍的工作壓力較高。柯永河等人在八十九、九十年的官兵行為研究案中，也發現憲兵的心理衛生狀態最佳，陸軍最差。一般而言，不同軍種有不同的任務特性，後續研究可以進一步針對軍種特性進行研究，瞭解造成差異之可能成因。
- (三) 本研究結果顯示「社會支持獲得」具有主要效果，也就是說社會支持對工作滿意、離職傾向有直接影響，所以當職業軍官獲得較多的社會支持，會有較高的工作滿意、較低的離職傾向。「社會支持獲得」不具有調節效果，因此當職業軍官的壓力感受相當，社會支持獲得較多的職業軍官，並不會因而降低工作不滿意程度或離職傾向。陸洛（1997）的研究發現社會支持對工作壓力不具有緩衝效果（是調節作用的一種，在心理學上是指具有正面意義的調節作用），且認為社會支持的緩衝效果並不常見。楊明仁等人（1997）

發現工作壓力狀態與社會支持對於心理健康狀態只有主要效果，但並未產生緩衝效果。楊蓓（1988）針對社會工作人員的研究同樣發現，社會支持對職業倦怠有主要效果，但無法緩衝工作壓力與職業倦怠間的關係。本研究結果與上述的研究發現一致，都顯示社會支持獲得的緩衝效果不存在，但主要效果明顯。

- （四）「焦慮與憂鬱」、「工作內的社會支持獲得」、「低自尊」、「疲勞」、「工作內的社會支持需求」五個構面因素可以預測工作滿意，多元相關係數為.70，具有 48.6%的解釋力。而「焦慮與憂鬱」、「低自尊」、「疲勞」三個構面因素可以預測離職傾向，多元相關係數為.47。其中以「焦慮與憂鬱」的影響力最大，所以降低職業軍官「焦慮與憂鬱」的壓力感受也許能有效提高工作滿意、降低離職傾向。可知工作壓力感受的三個構面因素（「焦慮與憂鬱」、「低自尊」、「疲勞」）都對工作滿意、離職傾向有預測力，代表工作壓力感受可以預測工作滿意和離職傾向，Luo Lu（1999）的研究，也提出工作壓力是工作滿意最好的預測指標，Hinshaw, Smeltzer 與 Atwood（1987）的研究，認為工作壓力對離職有高度的預測力，與本研究有一致的發現。

二、建議

（一）建構國軍工作環境中的社會支持系統

本研究發現社會支持具有主要效果，但調節效果不存在，也就是說社會支持可以直接影響工作滿意、離職傾向；但當壓力大到一定程度時，社會支持是無法緩和壓力對工作滿意、離職傾向造成的負面影響。由此可知，在平時就必須有足夠的社會支持，始能提高工作滿意、降低離職傾向。若等到呈現高壓力狀態時，再多的社會支持也無法有效降低工作不滿意和離職傾向。現階段具體的作法，可先從教育官兵著手，建構相關人員對工作環境內社會支持系統的基本概念和重視，並將工作環境內社會支持系統的建構發展成具體工作項目列入年度重要工作之一，藉由評比促使各單位落實執行。

（二）增強長官對部屬提供情緒支持及實質的幫助

在工作滿意的預測分析中，顯示「工作內社會支持獲得」具有百分之十五的解釋力，分析本研究測量「工作內社會支持獲得」的問卷題目，發現「當我的工作遭遇困難時，長官傾聽我訴苦」的平均數最低，其次為「當我工作量很大時，長官會給我實質幫助解決工作上的壓力」，所以長官提供的情緒支持和實

質幫助顯然最不足，建議增強長官提供情緒支持的動機、技巧及同理心訓練，使其瞭解提供部屬情緒上支持和實質幫助之重要性，提昇及操作支持的能力。

(三) 減少職業軍官的「焦慮與憂鬱」感受，以提高工作滿意、降低離職傾向

工作滿意、離職傾向的預測分析中，都發現「焦慮與憂鬱」對工作滿意、離職傾向具有較高的預測力，若能有效降低職業軍官的「焦慮與憂鬱」感受，或許可以提高工作滿意、降低離職傾向。而未來的研究可進一步探討，有何方法可以協助職業軍官降低「焦慮與憂鬱」感受，或透過訪談深入瞭解造成職業軍官「焦慮與憂鬱」感受的可能來源。

參考書目

中文部分

- 朱濟群（1997）。員工工作特性、工作壓力與工作滿足之關聯性研究——以臺灣電力公司為例。國立交通大學管理科學研究所碩士論文
- 金培芳（1996）。銀行行員工作壓力、工作滿足與工作意願之關聯性研究——以台灣銀行為例。中興大學企業管理研究所碩士論文
- 柯永河、卓淑玲、楊聰財、王梅君、朱憶華、陳基榮、陳俊堅、蔡東宏、謝文福、余景文、陳慧雪（2000）。國軍官兵心理健康評估——人際、思考、情緒、行為量表與國軍官兵行為檢核表之建立。國軍官兵行為研究案。
- 柯永河、卓淑玲、楊聰財、王梅君、朱憶華、陳基榮、陳俊堅、謝文福、余景文、陳慧雪（2001）。國軍官兵心理健康評量系統之常模建立、效度研究與自動化計分系統研發。國軍官兵行為研究案。
- 孫敏華（1995）。軍中生活壓力與身心健康之研究。《中華心理衛生學刊》8（2）：59-74
- 孫敏華（2000）。役男壓力來源、因應方式與軍中適應關係的研究。第三屆軍事社會科學學術研討會論文集 147-187
- 陳益世（1998）。高科技產業特性與工作壓力、工作滿意、離職傾向之相關性研究——以新竹地區高科技廠商研發與工程技術人員為例。靜宜大學管理科學研究所碩士論文
- 陳潭（1996）。醫師人員之工作壓力與離職傾向之相關研究。《東海學報》37
- 連娟瓏（1998）。國內航空公司空服員工作壓力與離職傾向關係之研究。私立

中國文化大學觀光事業研究所碩士論文

陸洛、陳豔菁、許嘉和、李季樺、吳虹鑾、施建彬（1995）。職業壓力指標之探討——以台灣國營企業員工為例。《勞工安全衛生研究季刊》3（2）：47-72

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（4）：19-51

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（2）：23-65

楊明仁、何啟功、蘇以青、楊美賞（1997）。工作壓力、社會支持與心理健康：以重工業工廠男性作業員工為例。《Kasohsiung J Med Sci》13：332-341

楊蓓（1988）。各領域社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。《中華心理衛生學刊》4（2）：85-101

鄭文俊（1994）。工作壓力、工作滿足、組織承諾、離職傾向關係之研究——以台北市民營公車駕駛員為例。中國文化大學勞工研究所碩士論文

鍾明鈞（2000）。國軍士官生活壓力、社會支持、因應策略與不良適應之研究——以陸軍為例。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文

英文部分

Antonovsky, A. H. (1979). *Stress and Coping*. San Francisco: Jossey-Bass.

Cobb, S. (1976). "Social Support as a Moderator of Life Stress." *Psychosomatic Medicine* 38:300-314

Cheuk, W. H. & Wong, K. S. (1995) Stress, Social Support, and Teacher Burnout in Macau. *Current Psychology* 14: 42

Ducharme, L. J. & Martin, J. K. (2000) Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction: A Test of the Buffering Hypothesis. *Work and Occupations*.

Hinshaw, A. S., Smeltzer, C. H. & Atwood, J. R. (1987) Innovative Retention Strategies for Nursing Staff. *Journal of Nursing Administration* 17 (6): 8-16.

Haines, Valerie A. & Hurlbert, J. S. (1991) Occupational Stress, Social Support, and the Buffer Hypothesis. *Work and Occupations*.

18 : 212

- House, J. S. & Wells, J.A. (1978) Occupational Stress, Social Support and Health. in McLean, A., Black, G. & Colligan, M. (Eds.) *Reducing Occupational Stress: Proceedings of Conference*. Washington DC: National Institute of Occupational Safety and Health..
- Kessler, R.C. & Mcleod, J.D. (1985) Social Support and Mental Health. In Cohen, S.& Syme, S.I. (Eds.) *Social support and Health* 219-240. N. Y.: Academic Press.
- Lu, L., Phil, D., Tseng, H.J., & Cooper, C. L. (1999) Managerial Stress, Job Satisfaction and Health in Taiwan. *Stress Medicine*. 15 : 53-64
- Orpen, Christopher (1992) Social Support as a Moderator of the Effect of Work Stress on Personal Strain among Black. *Journal of Social Psychology*. 132 : 269.
- Solano, L., Battisti, M., Coda, R., and Stanisci, S. (1993) Effects of some Psychosocial Variables on Different Disease Manifestations in 112 Cadets: a Longitudinal Study. *Journal of Psychosomatic Research*. 37 (6) : 621-636.
- Shaw, J.D. (1999) Job Satisfaction and Turnover Intentions : The Moderating Role of Positive affect. *Journal of Social Psychology* . 139 : 242
- Wong, K.S. & Cheuk, W. H. (2000) The Influence of Job Stress and Supervisor Support on Negative Affects and Job Satisfaction in Kindergarten Principals. *Journal of Social Behavior and Personality*. 15 : 85

(投稿日期：92年9月15日；修訂日期：92年10月20日；

再修訂日期：92年11月24日；採用日期：92年11月27日)

工作壓力感受、社會支持、工作滿意與離職傾向之關連性研究—以職業軍官為例