

國立臺灣師範大學  
運動與休閒管理研究所  
碩士學位論文

空服員休閒參與、工作壓力及幸福感之研究—  
以長榮航空公司為例

研 究 生：賴家慶

指 導 教 授：朱文增

中華民國 101 年 6 月

中華民國臺北市

## 國立臺灣師範大學碩士論文通過簽名表

系所別：運動與休閒管理研究所

姓名：賴家慶

學號：099312120

論文題目：空服員休閒參與、工作壓力與幸福感之研究—以長榮航空公司為例

A Study on Leisure Participation, Working Stress and Subjective Well-being -  
A Case in EVA Air

經審查合格，特予證明

論文口試委員

王宗吉

王宗吉 委員  
國立臺灣師範大學 退休教授

程瑞福

程瑞福 委員  
國立臺灣師範大學 教授

朱文增

朱文增 委員  
國立臺灣師範大學 副教授  
論文指導教授

系主任（所長）簽章：程瑞福

中華民國 101 年 06 月

# 空服員休閒參與、工作壓力及幸福感之研究－以長榮航空公司為例

完成日期：2012 年 6 月

研究生：賴家慶

指導教授：朱文增

## 中文摘要

本研究目的為瞭解不同背景變項之空服員的休閒參與、工作壓力及幸福感之現況，並探討不同背景變項之空服員的工作壓力、休閒參與及幸福感之相關情形。本研究針對長榮航空 2012 年之現職國籍空服員進行休閒參與、工作壓力及幸福感問卷調查，以便利隨機取樣，於 2012 年 3 月 1 日至 4 月 30 日期間進行，回收有效問卷共計 377 份。主要研究發現為：一、長榮航空公司空服員之年齡大部分（93.4%）介於 20~39 間，大學學歷（75.6%）、未婚（68.7%）、無子女（79.6%）、服務年資 1~5 年（42.7%）、CA 職等（39.8%）、近三個月平均飛時 90~99 小時（63.4%）、平均收入 6~8 萬（63.7%）、上班通勤時間 30 分鐘以內（42.7%）、最近一年就醫 1~5 次（61.5%）。二、空服員在休閒參與類型中，以「視聽活動」的參與程度最高，以「文化活動」的參與程度最低。三、長榮航空公司的空服員的整體工作壓力為中等程度偏高，最大的壓力來源來自於工作負荷、疲勞與睡眠，且長時間保持親切友善的工作內容，常造成身體疲倦與腰痠背痛。四、長榮航空公司空服員的幸福感受為中等程度偏低，顯示其幸福感受並不佳。五、空服員參與運動活動可有效降低工作負荷與焦慮感，且提高休閒參與的頻率可增進幸福感受，惟從事過多的視聽活動則會增加工作壓力與降低幸福感受。

**關鍵詞：**空服員、休閒參與、工作壓力、幸福感

# **Leisure Participation, Working Stress and Subjective Well-being of Cabin Crew Working for EVA Air**

Date: June, 2012  
Student: Chia-Ching Lai  
Adviser: Wen-Tseng Chu

## **Abstract**

The purpose of this study was to investigate leisure participation, working stress and subjective well-being of cabin crew working for EVA Air, and to compare the differences in individual background variables. During March and April 2012, a questionnaire survey was conducted by dispatching 400 questionnaires and 377 valid questionnaires to EVA cabin crew were retrieved. The results showed that most cabin crew were aged 20-39 years, had a college degree, were unmarried, did not have children, had been working for 1 to 5 years, held the position of cabin attendant, had an average of 90-99 flight hours, average salary of NT\$60,001-80,000, less than 30 minutes of commuting time, and saw a doctor 1 to 5 times a year. The “audio-visual activity” scores were the highest and “cultural activity” scores were the lowest with regards to leisure participation. The cabin crew had high-medium working stress, with the major reasons being “workload”, “being weary of work” and “the quality of sleep”. In addition, working in hospitality for a long time leads to the crew feeling tired and causing back pain. The cabin crew had a medium-low score in subjective well-being, indicating that the personal happiness of the crew was not good. Playing sports and doing exercise can effectively reduce workload stress and anxiety, and increasing the frequency of leisure participation will enhance the cabin crew’s subjective well-being. However, the more audio-visual activities the crews takes part in, the heavier working stress they may feel, and the lower subjective well-being they will have.

**Key words:** cabin crew, leisure participation, working stress, subjective well-being

## 謝 誌

有同事在臉書上問到：「考教師甄試與寫論文，哪個比較難？」。這問題獲得許多同事們的熱烈回響，有人說考教甄，有人則說寫論文。對我而言，兩者都很難，但非常幸運地，我完成了這兩件「人生大事」。

回顧論文一路寫來，在隨身碟的資料夾內，留下好多好多的文件檔，從完成版、完成版修正 1~N 版、口試後修正版、最終版、最終版之朱老師修改版、最終版之朱老師修改版之助教修改版等... ..，到最後的「打死也不改版」，這份作業雖不是嘔心瀝血之曠世鉅作，但絕對是嘔吐腦充血之努力去做，研究所這兩年來，學業、工作與家庭三方面皆面臨新的挑戰，過程雖然辛苦，但令人回味再三，今天能領到夢寐以求的師大運休所畢業證書，要感謝的人很多，在這有限的篇幅內，一定要把他們名字留在這裡，因為他們是我的論文的一部分，而且是最重要的部分。

朱文增老師，謝謝您！感謝您這兩年來的在各方面指導，雖說您貴為教授之尊，卻如同自家長輩般，對學生們總是能暢所欲言，在政經時勢與社會現象的分析，總是精闢入裡、拳拳到位，令人發自深省，提昇學生的視野格局，這才是在朱門修習的過程中最大的收穫！曉箴與正暉，感謝妳們在百忙的學業中，亦騰出寶貴的時間在我的論文撰寫上，提供最即時且正確的建議，在思緒不清的情況下，有妳們的指引，總能帶給我醍醐灌頂般的暢快！澤君大師兄與珏茹師姐，感謝你們一路的陪伴，在遭遇難關時，有國軍的保護，總是能全身而退。碧霞、嘉寧與寵珍，感謝你們這兩年來的相互扶持，能與你們幾位同學一起在朱門學習，是我莫大的榮幸。恬安、勝方與勝裕，感謝你們總能在我最需要幫忙時，給予適時的援助。沒有人比我們這一屆更幸運，遇到了渝涵、婷伊與心慈，這三位運休所美麗的助教，如果沒有妳們細心的照顧與無時無刻的提醒，我絕對無法準時畢業。感謝所有的老師們把運休所經營的如此好，讓我能驕傲地說我是師大運休人！感謝班上所有的同學，有緣跟各位職場先進一起學習，讓我能自信地說我是師大運休 99 級！

最後，感謝親愛的家人在這兩年的支持與包容，尤其是親愛的老婆，感謝妳對我論文上的協助，以及對兩個小光頭的照顧，讓我不至於分身乏術，可以專注於工作與學業，千言萬語，盡在不言中！

莊子云：「吾生也有涯，而知也無涯」。兩年來的學習，得到的絕對超過想要的，但我仍將繼續努力，以冀在職場上、社會上能盡貢獻一份微不足道的心力。

# 目 次

口試委員與所長簽字證書.....	i
授權書.....	ii
中文摘要.....	iii
英文摘要.....	iv
謝 誌.....	v
目 次.....	vi
表 次.....	ix
圖 次.....	xi
<b>第壹章 緒論.....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	3
第四節 研究假設.....	3
第五節 研究範圍與限制.....	4
第六節 研究重要性.....	4
第七節 名詞操作性定義.....	5
<b>第貳章 文獻探討.....</b>	<b>7</b>
第一節 空服員之定義與相關研究.....	7
第二節 休閒參與相關研究.....	23
第三節 工作壓力相關研究.....	39

第四節	幸福感相關研究.....	50
第五節	國內空服員之相關實證研究.....	64
第六節	本章總結.....	74
<b>第參章</b>	<b>研究方法.....</b>	<b>75</b>
第一節	研究架構.....	75
第二節	研究步驟與流程.....	77
第三節	研究對象與抽樣方法.....	80
第四節	研究工具.....	91
第五節	資料處理分析之統計方法.....	96
<b>第肆章</b>	<b>結果與討論.....</b>	<b>98</b>
第一節	樣本之描述性統計分析.....	98
第二節	休閒參與、工作壓力與幸福感受之現況分析.....	103
第三節	不同基本背景變項和休閒參與之差異性分析.....	117
第四節	不同基本背景變項和工作壓力之差異性分析.....	133
第五節	不同基本背景變項和幸福感之差異性分析.....	160
第六節	休閒參與、工作壓力與主觀幸福感相關情形分析.....	165
<b>第伍章</b>	<b>結論與建議.....</b>	<b>173</b>
第一節	結論.....	173
第二節	建議.....	178
<b>參考文獻</b>	<b>.....</b>	<b>181</b>
	中文文獻.....	181
	英文文獻.....	192

<b>附 錄</b>	.....	<b>198</b>
附錄一	預試問卷.....	198
附錄二	專家效度問卷.....	204
附錄三	正式問卷.....	217

## 表 次

表 1	職業、錄取率與平均薪資表.....	16
表 2	國內空服員之工作壓力與休閒參與之實證研究.....	20
表 3	國外學者對休閒之定義表.....	24
表 4	休閒參與類型之主觀分類法彙整表.....	31
表 5	休閒參與類型之因素分析法彙整表.....	32
表 6	休閒參與類型之多元尺度評定法彙整表.....	33
表 7	休閒參與相關研究彙整表.....	34
表 8	本研究整理之工作壓力構面.....	47
表 9	幸福感之相關名詞定義摘要表.....	51
表 10	幸福感定義摘要表.....	53
表 11	幸福感測量之構面一覽表.....	60
表 12	專家效度名單.....	82
表 13	工作壓力量表項目分析摘要表.....	83
表 14	工作壓力量表因素分析結果摘要表一.....	85
表 15	工作壓力量表因素分析結果摘要表二.....	87
表 16	工作壓力信度分析表.....	88
表 17	主觀幸福感量表因素分析結果摘要表.....	89
表 18	休閒參與問項表.....	91
表 19	工作壓力問項表.....	93
表 20	人口統計背景變項問項表.....	95
表 21	空服員人口統計背景變項分配表.....	99
表 22	任職年資 16 年 (含) 以上空服員之人口統計變項分配表.....	101
表 23	空服員休閒參與分析表.....	104
表 24	工作壓力分析表.....	105
表 25	不同研究之工作壓力百分比及平均數排序表.....	107
表 26	幸福感分析表.....	109
表 27	不同研究在休閒參與頻率之結果綜合整理表.....	113

表 28	工作壓力構面平均數排序表.....	115
表 29	不同職業在主觀幸福感受之結果綜合整理表.....	117
表 30	不同人口統計變項對視聽活動之 ANOVA 分析考驗表.....	118
表 31	不同人口統計變項對文化活動之 ANOVA 分析考驗表.....	119
表 32	不同人口統計變項對運動活動之 ANOVA 分析考驗表.....	121
表 33	不同人口統計變項對戶外活動之 ANOVA 分析考驗表.....	124
表 34	不同人口統計變項對社交活動之 ANOVA 分析考驗表.....	126
表 35	不同人口統計變項對其它嗜好活動之 ANOVA 分析考驗表.....	128
表 36	不同人口統計變項對休閒參與之差異分析結果綜合整理表.....	132
表 37	不同人口統計變項對工作負荷之 ANOVA 分析考驗表.....	134
表 38	不同人口統計變項對工作環境之 ANOVA 分析考驗表.....	136
表 39	不同人口統計變項對焦慮之 ANOVA 分析考驗表.....	138
表 40	不同人口統計變項對疲勞之 ANOVA 分析考驗表.....	140
表 41	不同人口統計變項對家庭平衡之 ANOVA 分析考驗表.....	142
表 42	不同人口統計變項對睡眠之 ANOVA 分析考驗表.....	144
表 43	不同人口統計變項對外在困擾之 ANOVA 分析考驗表.....	145
表 44	不同人口統計變項對憂慮之 ANOVA 分析考驗表.....	147
表 45	不同人口統計變項對個人責任之 ANOVA 分析考驗表.....	149
表 46	不同人口統計變項對整體工作壓力之 ANOVA 分析考驗表.....	152
表 47	不同空服員研究在工作壓力構面差異性分析結果綜合整理表..	156
表 48	不同人口統計變項對整體幸福感之 ANOVA 分析考驗表.....	161
表 49	不同職業之研究在整體幸福感差異性分析結果綜合整理表.....	165
表 50	休閒參與各構面間相關分析表.....	166
表 51	工作壓力各構面間相關分析表.....	167
表 52	休閒參與和工作壓力之相關分析表.....	168
表 53	休閒參與和幸福感之相關分析表.....	170
表 54	工作壓力與幸福感之相關分析表.....	171

## 圖 次

圖 1	某空服員上班時間示意圖-以香港航班為例.....	11
圖 2	某空服員上班時間示意圖-以洛杉磯航班為例.....	11
圖 3	某空服員之工作內容流程圖-以香港航班為例.....	12
圖 4	某空服員之工作內容流程圖-以洛杉磯航班為例.....	13
圖 5	國內航空公司某空服員班表.....	14
圖 6	休閒參與層級理論.....	28
圖 7	核心模式概念圖.....	30
圖 8	研究架構圖.....	76
圖 9	研究流程圖.....	79

## 第壹章 緒論

本研究期望能藉由調查空服員在從事這份工作時的感受，進而深入了解空服人員在工作壓力、休閒參與及幸福感之程度，以及三者之間的相互關係，研究之結果可供相關人員或單位做為管理或從事這份工作時的參考。本章包含以下七節，分別為：第一節闡述本研究之背景與動機；第二節說明研究目的；第三節提出研究問題；第四節建立研究假設；第五節界定研究範圍與限制；第六節為本研究之重要性；第七節是名詞操作性定義。

### 第一節 研究背景與動機

空服員在台灣社會通常被視為高貴、時髦的職業；在大眾媒體的包裝下，經常被賦予美麗、大方、親切的形象，加上工作需往來各地，增添大眾對空服員的浪漫聯想（王麗娟，2003）。中華航空、復興航空與國泰航空公司，在2011年招募台灣籍空服員100名、34名與200名，錄取率分別約為2%、2.6%與4%，由此可知空服員是職場新鮮人的夢幻職業。

空服員由於工作性質缺乏成就感，且工時長、休假不正常、空難偶傳等因素，常使空服員對此工作的憧憬產生變化（陳淑芬，2008）。大多數的人總認為空服員大部份都只要外型姣好、身高不矮，再加上運氣好就可進入此一行業。因為表面上，其工作內容不過只是服務乘客，遞送餐點與免稅商品販賣等，殊不知空服員之最主要的工作為處置任何時候之緊急狀況，例如：客艙失壓、水上迫降、陸上逃生、乘客鬧事、劫機事件等，此時空服員發揮出平時嚴謹的訓練，並帶領乘客做出正確的緊急應變程序。

Hochschild (1983) 指出，空服員與顧客接觸最多，最能代表公司形象。但若空服員長時間處於壓力環境下工作，則將影響公司的服務品質與形象，航空公司要求空服員執勤時，需以親切的態度，連續性長時間服務乘客，必須花費較多心力來呈現出正面情緒，由此可看出空服員的工作環境對身心理健康有負面的影響。位於第一線的服務人員身處顧客與企業之間，其外在形象代表著企業，並間接地傳送企業的商業印象給社會大眾，因此在服務的過程當中必需舉止合宜，呈現出高度的情緒商數，和顧客的應對中使人留下美好的印象。但並非每個乘客都相對具有高度的文

化水平與紳士淑女之風度，因為搭乘一趟航班所需的費用相較於其他交通工具要來得高，所以抱有撈本心態的乘客大有人在，如無止盡地遞送飲料、餐點服務，把空服員當成佣人使喚，甚至有言語或肢體上的騷擾等。另外，空服員特殊的工作性質造成相當程度的工作壓力，如在高空密閉空間作業、時差及溫差的調整、傳染疾病的威脅、機艙噪音、高空輻射與強烈紫外線等，內在心理上的壓力，如作息時間的不規律、不規則的排班導致與家人聚少離多、處理影響飛行安全的特殊狀況、工作替代性高與轉職困難等。MacDonald (2003) 指出，空服員因為疲倦所導致的工作壓力要比一般人來的高。余緒德 (2004) 亦發現，空服員的工作壓力大多來自於工作的不規律所造成。由此可知，空服員因其工作環境與特性，使得個人必需面對的身心健康、人際關係、家庭責任等方面之工作壓力要高於一般人。

郭盈卿 (1999) 的研究發現，空服員參與休閒活動的主要目的為消除緊張情緒與壓力，進而達到放鬆心情的效果。Coleman (1993) 研究亦顯示，參與休閒活動除了可以促進健康狀況，亦可減輕壓力和疾病的發生。Coleman 與 Iso-Ahola (1993) 並指出，休閒可提昇個人的社會支持，有效地調適生活壓力與維持健康。房家儀 (2008) 在針對中華航空公司空服員的調查研究中發現，不論男女性之空服人員其解除壓力的方式皆以運動健身類之休閒活動為主，且活動的地點不因工作性質而有所影響。休閒所帶給人們的正面效益與調適壓力的功用，已有許多研究可以證明。休閒可提昇社會支持與自覺感，且可以有效地應用在調適生活壓力，社交性的休閒所提供的社會支持則能協助人們有效地調適壓力與維持健康 (Coleman & Iso-Ahola, 1993)。在面對多重的壓力之下，國內航空公司的空服員們是否亦藉由休閒活動之參與或參與何種類型之休閒活動來降低工作壓力，值得研究與探討。

Miller 與 Ellis (1990) 及 Eugene (1999) 研究發現，沈重的工作量會導致工作壓力，使得心理上的幸福感 (well-being) 降低。Riddick (1986) 指出由個人的休閒活動中所知覺的滿意會影響其心理健康，且休閒滿意比對工作、家庭、健康或收入方面的滿意更能影響心理幸福感。對空服員而言，長時間處於不佳的工作環境與面對素質參差不一的顧客，加上工作時間的不固定性，換得高報酬薪資與光鮮亮麗外表的同時，卻也犧牲了自身的健康與家人相處的幸福美好時光。在空服員相關的研究中，大多數集中於工作壓力上，少數篇幅針對空服員之休閒參與，但對於空服員幸福感受之研究則付之闕如。這些經過層層關卡的萬中之選，一圓翱翔天際夢想的

年輕男女們，在登上了機艙之後，是否如願地擁抱自己的幸福職涯，令人欲探究竟。故本研究欲藉由探討空服員之工作壓力，來了解其影響空服員之休閒參與和主觀幸福感之情形，以及更進一步了解其在服務年資與家庭狀況等個人背景因素上之相關差異程度，希望研究結果可提供欲漫步雲端之職場新鮮人與相關管理單位參考。

## 第二節 研究目的

根據上述問題背景，期透過本研究，達成下述研究目的：

- 一、 探討空服員之工作壓力、休閒參與及主觀幸福感受之情形。
- 二、 探討不同人口統計背景變項，分別與工作壓力、休閒參與及主觀幸福感受之差異情形。
- 三、 探討空服員在工作壓力與休閒參與現況之相關情形。
- 四、 探討空服員在工作壓力與主觀幸福感受之相關情形。
- 五、 探討空服員在休閒參與現況與主觀幸福感受之相關情形。

## 第三節 研究問題

依據上述研究目的，本研究欲探討的問題如下：

- 一、 空服員之工作壓力、休閒參與及主觀幸福感受之現況如何？
- 二、 不同人口統計背景變項，分別與休閒參與、工作壓力及主觀幸福感受是否有顯著差異？
- 三、 空服員在休閒參與及工作壓力的相關情形為何？
- 四、 空服員在休閒參與及主觀幸福感受是否相關？
- 五、 空服員在工作壓力與主觀幸福感受之相關情形為何？

## 第四節 研究假設

根據本研究動機與目的形成研究問題後，本研究對不同的基本資料背景變項進行探討，假設內容如下：

- 一、 假設不同人口統計的基本變項和休閒參與之間無顯著差異。

- 二、 假設不同人口統計的基本變項和工作壓力之間無顯著差異。
- 三、 假設不同人口統計的基本變項和主觀幸福感之間無顯著差異。
- 四、 假設休閒參與及工作壓力之間無顯著差異。
- 五、 假設休閒參與和主觀幸福感之間無顯著差異。
- 六、 假設工作壓力與主觀幸福感之間無顯著差異。

## 第五節 研究範圍與限制

本研究旨在探討空服員之工作壓力、休閒參與及主觀幸福感，研究範圍與限制如下：

### 一、 研究範圍

本研究針對 2012 年度，現職服勤於長榮航空公司之本國籍空服員約 1,491 人，於南崁組員派遣中心進行便利抽樣問卷調查，探討空服員工作壓力與休閒參與及幸福感之關係。

### 二、 研究時間

本研究的時間範圍，可區分為：

- (一) 專家效度評估時間為，2011 年 12 月 15 日至 2012 年 01 月 15 日。
- (二) 預試問卷施測時間為，2012 年 01 月 20 日至 2012 年 02 月 20 日。
- (三) 正式問卷施測時間為，2012 年 03 月 01 日至 2012 年 03 月 31 日。

### 三、 研究限制

本研究係以長榮航空公司本國籍之現職空服員為研究對象及受試者，其並不含外籍空服員、留職停薪、轉任地勤及台灣地區其他航空公司之空服員。若欲將本研究之結果推論至其他背景之空服員時有其限制性。

## 第六節 研究重要性

本研究探討空服員之工作壓力與休閒參與及個人幸福感受的關係，其結果將有助於瞭解長榮航空公司空服員的工作壓力、休閒參與及個人幸福感受之現況，並可提供懷抱翱翔天際夢想的人，對此行業有進一步的了解；另外，由於空服員本身工

作特殊，承受了各種有形與無形之壓力，本研究認為透過休閒活動之參與來減輕工作壓力與提昇個人幸福感受，有其必要性，並藉由分析空服員工作壓力、休閒參與與個人幸福感之研究結果，來瞭解彼此的相關情形。所獲悉之相關訊息，提供航空公司的管理階層，能更了解空服員在人員訓練、人力派遣、活動辦理等，可以更貼近員工需求；國內對空服人員的相關研究仍有空間，本研究之結果可提供後續研究，在建構相關議題時有參考之依據及理論支持。

本研究結果的重要性整理如下：

- 一、 可提供航空公司或相關單位更加了解空服員工作壓力與個人幸福感受情形，並藉由休閒活動之參與來減輕工作壓力與提昇幸福感。
- 二、 可提供空服員個人、航空公司或相關單位重視規劃休閒活動之建議。
- 三、 可提供未來研究者後續研究之修正與參考。

## 第七節 名詞操作性定義

本研究使用之特定名詞，共有「空服員」、「工作壓力」、「休閒參與」以及「主觀幸福感」，其操作性定義分述如下：

### 一、 空服員

根據國際民航組織 ICAO (International Civil Aviation Organization, 2003) 的定義：「空服員是航空組員的一部份，其在飛機上所擔任的任務是廣泛的，除於機上提供服務：如餐飲服務、免稅品販賣、客艙清潔及一般的醫務協助外，尚包括乘客在緊急事件發生時的安全。」本研究所指空服員為「現職於長榮航空公司之中華民國籍之空服員」。

### 二、 工作壓力

工作壓力係指個人與工作互動時所產生的情境，個體面對情境時，會有不同的思維與應變態度，當工作需要與個人資源不相配合時，則會使人產生一種緊張壓迫與不舒服，且具威脅性的結果（朱敬先，1992）。本研究欲討論工作負荷、人際關係、個人責任、家庭與工作平衡、疲勞、焦慮、憂鬱、低自尊、不滿足與經濟因素等十種工作壓力源，做為工作壓力變項之相關構面。

### 三、 休閒參與

Kraus (1990) 指出休閒是一段沒有工作職責、維持生理機能以外的時間，可依自己意願從事各種活動，得到鬆弛、自我充實、及愉悅滿意感。Ragheb 與 Griffith (1982) 則定義休閒參與為：「個體參與某種活動的頻率或參與一般休閒活動之類型。」本研究是指空服員自我評估在過去的一年當中，對休閒活動參與的情形為何，其中包括視聽活動、文化活動、運動活動、戶外活動、社交活動與其它嗜好活動等，共六個構面。

### 四、 主觀幸福感

幸福感是指對整體生活的評價，許多學者認為主觀幸福感是一種相互比較的結果，亦有學者認為是一種生活滿意度與正負向情緒的構成。本研究擬採用 Argyle, Martin 與 Crossland (1989) 對主觀幸福感的定義：「個人對於整體生活的認知性評價，包含正向情緒、負向情緒與生活滿意度。」測量工具是改編自施建彬 (1994) 與陸洛 (1996) 提出的精簡版中國人幸福感量表，量表採正偏態量尺，可充份反映出幸福之正向特質。

## 第貳章 文獻探討

本章的目的在於藉由資料的搜集與探討，陳述並分析國內外相關文獻，以本國某航空公司之空服員為例，針對其工作壓力、休閒參與及個人幸福感之研究。本章共分為四節，依序為：第一節介紹空服員，包括其定義、工作環境特性及相關研究；第二節為工作壓力之定義與相關研究；第三節說明休閒參與的意義、主要理論與相關之研究文獻；第四節為個人幸福感受的定義、內涵、主要理論與相關之研究文獻；第五節為國內空服員之相關實證研究；第六節本章總結。分別敘述如後。

### 第一節 空服員之定義與相關研究

空服員 (cabin crew) 為服務業從業員，是航空公司的門面，良好的客艙服務是航空公司吸引顧客的策略之一 (劉志祥，2006)，空服員亦代表航空公司的形象，因為他們是與顧客接觸最多的第一線員工 (許義忠、余緒德，2005)，因此空服員與旅客關係相當密切，其服務態度會直接影響乘客對航空公司評價。空服員的職業形象如工作自由、時間較為彈性、增廣見聞及高薪等特殊性質常吸引眾多的社會新鮮人的投入 (黃慧琳，1996)。根據中華航空招募超過百位本國籍女性空服員，總共有超過 4,000 報名，錄取率約 2%，報考者中具研究所以上學歷者 8% (中華航空，2011)。另外，因應兩岸與亞洲國際新航線開闢，復興航空於 2011 年兩度舉辦空服員招募，七月初的第二次招募，報考人數超過 1,300 人，歷經初試、筆試、面試後，最終錄取 34 人，錄取率為 2.6% (復興航空，2011)。國泰航空首次把考場搬到台灣，預計招考 200 位空服員，2011 年 8 月 9 日第一階段為期五天的初試，就超過 5000 人報名，錄取率也僅 4% (國泰航空，2011)。由此可以看出空服工作仍吸引著許多年輕人投入，積極爭取進入空服的行列，本節就空服員的工作內容與特性，分述如下：

#### 一、空服員的定義

交通部民航局規定，空服組員通常由一位座艙長數位男女空服員組成，每一位空服員以能照料 50 位乘客為原則，其主要之工作為在機上為乘客提供服務，如飲料、餐點、旅行常識與簡單之醫務協助。空服員雖不經過民航局考試，也不須領取

執照，但必須經過航空公司之嚴格訓練，包括學科與術科作業程序實習、緊急救生等訓練，並須通過空勤體檢合格，方能擔任工作。空服員亦代表公司與旅客作私人的接觸，這對公司爭取潛在市場顧客有很大助益。這種個別性的服務品質是隨著每架飛機的空服員人數及空服員語言能力、友善程度及專業服務能力而定。

根據國際民航組織 ICAO (International Civil Aviation Organization, 2003) 的定義：「空服員是航空組員的一部份，其在飛機上所擔任的任務是廣泛的，除於機上提供服務：如餐飲服務、免稅品販賣、客艙清潔及一般的醫務協助外，尚包括乘客在緊急事件發生時的安全。」

國內交通部民用航空局 (2007) 於民用航空法規彙編第一冊航空器飛航作業管理規則第二條第十一款對客艙組員的定義為「指由航空器使用人或機長指定於飛航期間在航空器內從事與乘客有關安全工作或服務之人員，但不能從事飛航組員之工作。」本研究對空服員的定義擬採用國際民航組織 ICAO (International Civil Aviation Organization, 2003) 之定義。

## 二、 空服員的工作特性

### (一) 工作內容

空服員服務的範圍廣泛，機上服務係指旅客在機艙內接受到空服員提供之各項服務，如飲料、餐點、旅行常識與簡單的醫務協助，服務對象涵蓋各年齡層與不同國籍之旅客，如遭遇緊急事故而必須迫降海上或陸地，空服員應立即根據平日訓練程序，在機長指導下，協助旅客迅速安全撤離飛機。Wycoff 與 Holley (1990) 指出：空服員需提供安全簡報、發揮專業勳、注重專業之人際溝通技巧，並與乘客有著互信互賴的密切關係。空服員每次的飛行任務內容大致可細分為執勤前、旅客登機、飛行中、降落、旅客下機與特殊狀況處理六個工作階段，分述如下：

#### 1. 執勤前：

空服員必須在飛機起飛前兩小時先行至航空公司完成報到手續，在報到前所有空服員自身服裝儀容皆需要整裝完畢。起飛前座艙長 (Chief Purser, CP) 會集合全體空服員作任務指示及任務分配，並複習當日相關飛行資訊，包含機型、相關緊急逃生程序、醫療急救相關事宜複習及相關工作分配等，再由擔任該任務之機長依其任務飛行計畫進行相關飛行簡報，包括：預計飛行時間、天氣概況、飛行高度、目的地天氣狀況、特殊乘客、注意事項等。全體空服員前往機場，並在登機之後先進行

客艙安全檢驗，包含對於客艙設備、服務用品、清點免稅商品數量、緊急逃生設備以及乘客與機組人員餐點是否齊全，整理報章雜誌，並靜候機長指示等待旅客登機。

## 2. 旅客登機：

旅客登機時，空服員須於機門內以及個別指定位置歡迎乘客登機並同時指引乘客座位、協助乘客放置行李及外套，並發送書報雜誌、紙巾、毛毯等。待全體旅客依序就座後，開始播放緊急逃生示範影帶，或示範逃生設備及作業，再次對於機上進行安全檢查，包含所有乘客是否皆以繫上安全帶、椅背是否豎直、餐桌是否掀起、行李箱是否皆關起、確認廁所已無旅客，以及緊急逃生口是否淨空等，待一切作業完成，立即回座，等候機長指示準備起飛。

## 3. 飛行中：

在飛行途中服務項目會依航程長短及航線的不同而有所差異，其服務內容除了標準的作業內容外，另有如：提供發放拖鞋、耳機、入境各國所需表格、熱餐飲料、視聽娛樂、提供兒童玩具、撲克牌等，以及保持客艙廁所的清潔，還有免稅品等售賣服務項目，另外在飛行途中還需不定時巡視客艙，協助乘客填寫入境表格等，盡可能滿足客人的各項需求。

## 4. 降落：

飛機要降落時，空服員要做各項廣播，檢查乘客是否完成降落前準備，並開始回收機上所有乘客的報紙雜誌、耳機等機上各項器具，告知機上所有乘客，當飛機欲準備降落當中，請所有乘客將餐桌掀起，豎直椅背，打開遮陽板，並且繫緊安全帶，當「繫緊安全帶警示燈」未熄燈前，請機上所有乘客勿將安全帶扣環解開。並且預防乘客提前站立或使用行動電話及起身拿取行李。

## 5. 旅客下機：

當飛機停穩，座艙長會根據標準作業程序完成客艙逃生門把歸位後，空服員會先引導其他旅客下機，再協助特殊旅客下機，站立於機艙門口向乘客一一道別，並仔細檢查座位及儲物櫃有無旅客遺留下來的物品，整趟的飛行任務才算告一段落。

## 6. 特殊狀況處理：

由於突發事件是無法預料，所以空服員的睿智和機警必然是保障旅客生命安全的首要條件，處理所有與工作相關之突發狀況，如：乘客遺失物協尋、機上服務系統故障排除、乘客身體不適之照顧、未成年獨自旅行情形，當遇上以上特殊狀況時皆

需要由空服員獨自處理；另外，空服員在針對特殊狀況之處理過程當中，必須讓機上其餘乘客不覺得有異之處，以免造成不必要之驚慌，尤其像飛安事件處理、機長失能、緊急迫降、客艙失火、恐怖威脅及劫機等，都需由空服人員冷靜謹慎的處理。例如在 2011 年 10 月 9 日，日本全日空航空公司一架從新加坡飛往東京羽田機場的客機，在台灣附近疑似遇到亂流，載著 176 名乘客及 10 名機員共 186 人的波音 767-300 型客機，在台灣南方約 160 公里處的上空飛航時，突然機體嚴重搖晃，造成 2 名乘客及 3 名機員受傷，空服員必需替受傷人員做初步醫護救助，並安撫機上乘客，免於驚慌；在美國 911 事件後，機上安全要求亦提高，在 2011 年 10 月 14 日，美國西南航空一架載有 136 名乘客、5 名機員的客機從洛杉磯飛堪薩斯市，飛行途中，機上一名 29 歲印度裔男子行為失控，空服員上前勸阻，結果雙方發生衝突，因此駕駛決定緊急降落，並通報機場執法人員，當飛機降落時，員警就登機將這肇事男子帶走，移送法辦。空服員不僅要面對暴力威脅，亦同時要兼顧全體乘客及機組人員的安全，平日的訓練與臨時的應變能力都相當重要；另外機艙內的騷擾事件亦相當多，長榮航空公司日前將某知名科技集團彭姓協理，列入不受歡迎黑名單，是國內航空公司公開「奧客」名單首例。其實世界各國航空公司內部，都有一份奧客黑名單，其中不乏知名人士，包括日本知名女藝人松嶋菜菜子，也名列其中（中時電子報，2011）。這些空中奧客的脫序行為形形色色，從愛摸空服員屁股、出手襲胸到酒醉鬧事等，為了避免影響飛安，機長必須就近改航轉降，面對這種種的特殊事件空服員必需全數接招，應付所有突如其來的狀況。

## （二） 工作時間

國際航線空服員之飛行航點涵蓋大陸地區、東南亞、東北亞等區域航線及歐洲、美洲、澳洲等越洋航線，受到航點與時區的影響，並無法像一般職場有較規律的上下班時間。航空器飛航作業管理規則（2007）第一百七十三條規定：「客艙組員飛行及執勤時間得依勞動基準法相關規定，由勞雇雙方另行約定並報請當地勞工主管機關備查後實施。」

空服員上班班表都由航空公司排定，原則上並無特定固定航線，除非特別提出申請，航空公司對空服員工作、飛行及休息時數都有具體規定，以電腦排定班表且每月班表皆不同，並可與同職級同事換班，作適度調整。另外，配合空服員臨時請假，亦需有待命上班的情形，並區分為「家中待命」與「公司待命」兩種。

以國內某家航空公司為例，空服員上班的時間分為飛行時數與工作時間，工作時間意指每次執行任務的總時間，由至公司報到起至報離時為計算標準；飛行時數則是指，空勤組員每月飛行時數以70小時為原則，每月不得超過120小時，特殊工作需求超過每月120小時的原則時，亦不得連續超過三個月，每個月工作時間不得超過190小時，且每個月至少在國內休假5日，每次任務之起降次數，國際線不得超過4次。茲就國內航空公司的某位空服員之上班所需時間繪成示意圖，該空服員家住板橋，自行開車前往桃園南崁公司上班，以某日香港航班的上班所需時間，如下圖1：

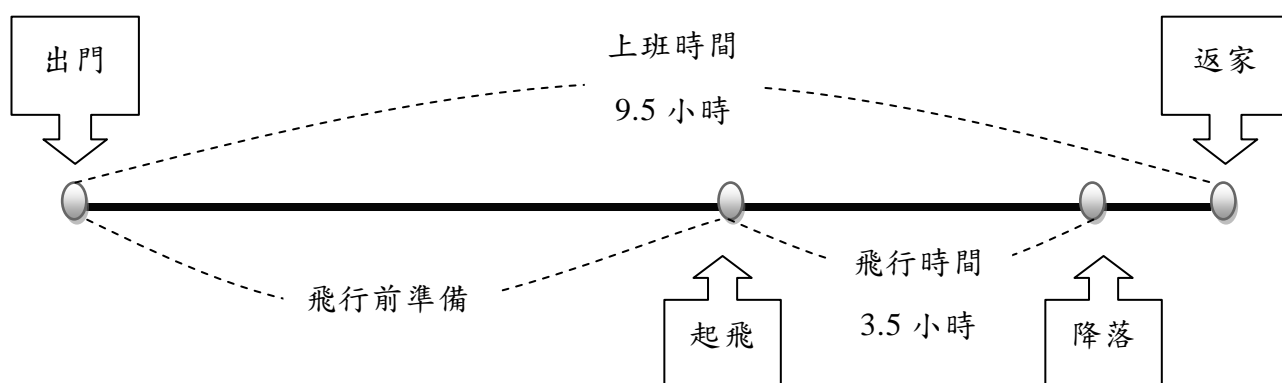


圖1. 某空服員上班時間示意圖-以香港航班為例

資料來源：本研究訪談彙整

茲就相同空服員以美國洛杉磯航班的上班所需時間為例，示意如下圖2：

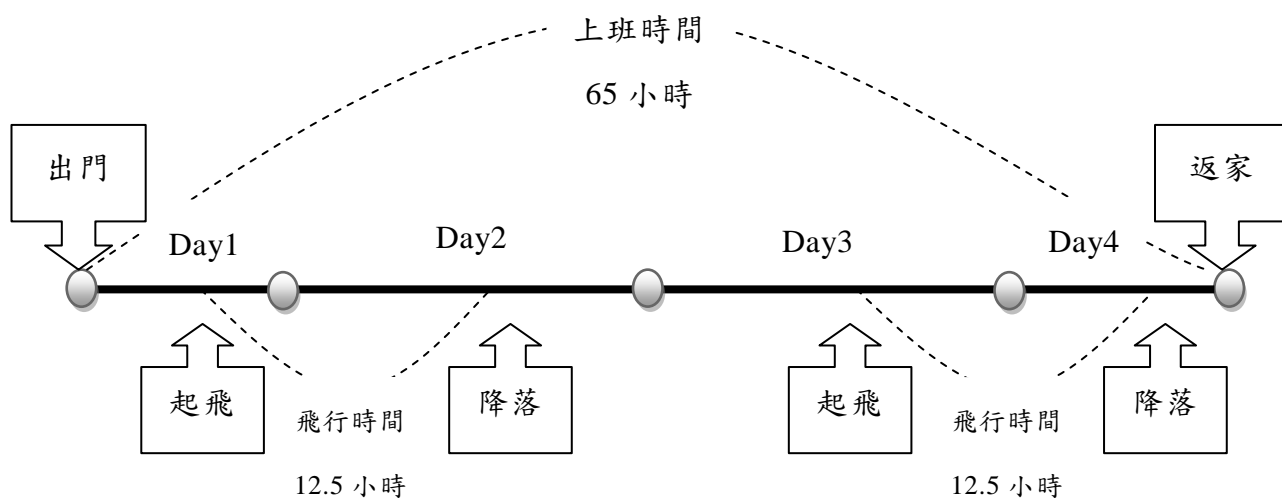


圖2. 某空服員上班時間示意圖-以洛杉磯航班為例

資料來源：本研究訪談彙整

下圖3與圖4為研究者實際訪談國內某家航空公司的空服員，分別以飛行香港與美國洛杉磯為例，整理之工作流程細項，該空服員年資12年，職等為AP (Asistant Purser) 助理座艙長，家住新北市板橋，自行開車前往桃園南崁上班，請參照圖例如下圖3：



圖3. 某空服員之工作內容流程圖－以香港航班為例。

資料來源：研究者訪談彙



圖4. 某空服員工作內容流程圖－以洛杉磯航班為例。

資料來源：研究者訪談彙整

根據上述圖示工作內容可得知，從事空服員工作的時間是包含了工作時數、飛行時數、通勤時間與停留外站的時間，以上述被訪談空服員的桃園往返香港航班為例，工作時數為 7 小時 40 分鐘，飛行時數為 3 小時 20 分鐘，所花費的上班總時間需 9.5 小時，且工作相當緊湊；若以桃園往返洛杉磯的班別為例，工作時數為 31 個小時，飛行時數為 25 小時，但加上在外站的時間則需要上班 65 個小時，接近三天的時間，且需熬夜工作，如果以每月安排兩趟美國航班，其餘皆為當日往返的東南亞及大陸航線為例，則每月飛行時數約為 100 小時左右，工作時數約為 170 小時左右，薪資約為 60,000 元。另外，下圖 5 為國內航空公司某空服員 2011/08 班表：

8/1 上海（當天往返）。8/3 溫哥華（五天班）。8/10 家中待命。8/11 西貢（當天往返）。8/12 洛杉磯（四天班）。8/19 新加坡（兩天班）。8/21 澳門（當天往返）。8/22 香港（當天往返）。8/23 北京（當天往返）。8/24 香港（當天往返）。8/26 鄭州（當天往返）。8/27 澳門（當天往返）。8/28 公司待命。8/29 仁川（當天往返）。8/30 關島去程。8/31 關島回程。其中 8/2、8/8、8/9、8/16、8/17、8/18、8/25 為七天休假期期。

星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
	1	2	3	4	5	6
	712 711	DO	10	LO	LO	9
7	8	9	10	11	12	13
9	DO	DO	SBD	391 392	12	LO
14	15	16	17	18	19	20
15	15	DO	DO	DO	225	226
21	22	23	24	25	26	27
801 802	869 870	716 715	855 856	DO	710 CA1 709 CA1	801 802
28	29	30	31			
SB2	160 159	20	20 19			

#### 統計資料

- 總勤務時數	[0:00]
- 總飛行時數	[106:05]
- 總差旅日支時數	[265:05]
- 休假天數	[7]
- 公司待命次數	[1]
- 家中待命次數	[1]
- 今年度已核准調班次數	[12]

圖 5. 國內航空公司某空服員班表

資料來源：本研究訪談彙整

根據圖 5 所排定之班表，假設該空服員的職級為大學畢業之初階空服員 CA (Cabin Attendant)，其底薪為 30,000 元，飛行津貼大抵為  $106 (\text{小時}) \times 130 (\text{元}) = 13,780$  元，外站津貼為  $265 (\text{小時}) \times 60 (\text{元}) = 15,900$  元，以上加總後本月的總薪資約為 59,680 元台幣，但平均每日工作時數為  $265 (\text{小時}) \div 24 \text{天} = 11.04$  小時，超出一般勞工每日 8 小時之工作時數。

### (三) 薪資與福利

一般而言，空服員薪資計算方式分為三部分，底薪、飛加給 (flight paid) 與外站津貼 (per diem) 或稱旅費，但不同航空公司之底薪不同，對飛行加給、外站津貼的定義和算法也不同，底薪將依照學歷和個人每年加薪幅度而有所不同，目前新進大專組空服員月薪約為 28,000 至 30,000 元左右。以中華航空為例，其薪資計算方式為：底薪 21,000 元，加零用金、旅費 (per diem) 與飛行加給 (flight paid) 後，每月總計薪資約為 50,000 至 60,000 元；旅費的計算方式為每小時 2 元美金，且超時有加班費。而長榮航空薪資計算方式則為：底薪 28,000 元，加旅費 (per diem) 與飛行加給 (flight paid)，每月總計薪資約為 50,000 元；旅費 (per diem) 的計算方式為每小時 60 元台幣，執勤津貼 (flight paid) 從公司報到起算，至返國落地後半小時為止的出勤加給，各職級同為每小時 60 元；空服員每月飛行約 80 至 100 小時，但執勤時間每月卻在 200 至 400 小時不等 (邱如玫，2007)。一般而言，以一個社會新鮮來說，空服員的底薪幾乎已等於大學畢業剛進入職場的全薪，而一個月的實際收入相當於一位中階主管的薪水。飛行國際航線之空服員，由於飛行時數累積較快，且可領額外津貼，因此薪資待遇也較高 (郭盈卿，1999)。除了高薪，航空公司亦提供年休假、三節獎金、免費與優待機票，亦有航空公司提供生日禮金與免稅品銷售分紅，其餘福利因每家航空公司也有所不同，不過，近年來油價高漲，航空公司營運成本提高，相對影響員工福利。空服員執勤任務時，在特定區域範圍內，航空公司提供交通車接送服務，女性空服員在懷孕時，可享有暫轉地勤或留職停薪等措施。承如前面幾點所述，表面的薪資或許令許多人欣羨，但相對於需面對許多素質不佳的乘客、忍受工作環境的負面影響與工作時間冗長且需熬夜等不佳的條件，如此的薪資待遇似乎不如想像中的優渥。

根據上述空服員工作時間內容，以圖 5 某空服員之班表來說，該空服員當月工作時數為 265 小時，若以月薪 59,680 計算，則每小時之時薪為  $59,680 (\text{元}) \div 265 (\text{小時}) =$

225元/小時，相較於錄取率相當之公務人員高等考試、特種考試、國中教師、國營事業員工等之工作時薪，並無相對優勢（如表1所示），加上空服員錄取率低，但離職率卻高，無法提供職業生涯與退休生活之安心保障。

表1

職業、錄取率與平均薪資表

職業	錄取率	每月薪資 (台幣)	每月工作時數	平均時薪 (台幣)
高考三等 民航人員	12.65% (100年)	44,850	8×22天 = 176小時	約255
中等學校 教師	3.95% (100年)	41,905 (大學畢)	8×22天 = 176小時	約238
國營事業 (台電中油 台水)	約3% (100年)	35,000~38,000	8×22天 = 176小時	約198~215
空服員 (以圖5為 例)	約3% (100年)	59,680 (大學畢)	265小時	約225

資料來源：本研究參考行政院考選部、行政院銓敘部、行政院人事行政局、1111教職網、YES123進修網等資料整理

100年度高考人員的平均錄取率為7.87%（行政院考選部，2012），提敘第六職等本俸一級，加上專業加給，每月起薪為44,850元（行政院人事行政局，2012），高考三等考試錄取種類近百種，除了上述之起薪以外，部分人員尚有職務加給、危險加給、徧遠加給與主管加給等，所以某些公務人員的薪資可達十萬元以上，如調查局人員受訓後任用的薪水約為76,000元。100年度全臺灣中學教師的錄取率平均為3.95%（1111教職網，2012），以一位大學畢業之國中教師的本俸與專業加給，每月的起薪為41,905元（行政院人事行政局，2012），另外，教師尚有導師費、行政加給、主管加級等，若寒暑假列為非上課時數，則每月工作時數則遠不及176小時。國營事業體系包含了台電、中油、台水、漢翔與台船等，因其為國家經營的事業，對於員工權益的保障，相對優於民間企業，如生育、喪葬、教育等各項補助，請事病假的

彈性福利，乃至於退休金保障等，雖然國營事業新進人員的起薪，相較於空服員薪資要低許多，但以台電與中油為例，第一年以二等一級支薪36,000元，到了第四年則以五等一級支薪約46,000元整，調薪幅度高達約28%，羨煞許多人。相較於以上的職業，空服員的薪資僅包含上述之底薪、飛行加給與外站津貼，若以薪資與工作時數相除後，其所得與部分職業的時薪相去不遠。

#### （四） 工作環境

空服員工作地點位於飛機上，其活動範圍局限於機艙當中，因為工作環境之特殊性，另提供之服務相當繁雜，又必須顧及飛行安全之考量，因此航空公司對於空服員所執行之工作事項皆制定 (Standard Operation Procedure, SOP) 「標準化作業流程」，空服員在執勤當中必須依照公司流程規定執勤，恪守標準作繼程。機艙的工作環境不佳，搭乘過飛機的人都可以了解，中時電子報 (2011, 10月10日) 刊載，英國過去年就發生250起機艙緊急事件，有迫緊急降落或是發出求救訊號的飛安事件，這些事件裡有電路問題，也有毒氣進入客艙的狀況；美國航空一名空服員威廉絲四年前因為在機艙吸入有毒氣體，出現記憶力喪失、說話和視覺受損等症狀。威廉絲告波音公司，波音公司最近跟他和解，同意支付一筆費用。由於空服員身處不佳的工作環境，造成了在身心的壓力與不良的影響，其相關研究甚多，茲在本節的後述中加以整理並說明。

#### （五） 資格與條件

空服員是與乘客接觸最多的第一線員工，其形象與服務態度都將直接影響航空公司，因此公司在對空服員的晉用及訓練皆很重視。空服員國籍雖無限制，但各國籍航空公司空服員大部份均晉用本國籍的人，不過因應航線乘客需求及成本考量，亦會晉用其它國籍之空服員，男女不拘，但以女性占大多數，不過亦有全數空服員皆為女性的航空公司，如：長榮航空。以往航空公司新進人員年齡大多有年齡與身高限制，但為顧及勞工權益與遵守勞基法相關規定，現今都將此招考限制在報考資格中刪除，但也有以其它方式來要求身高標準，如中華航空就以裸腳雙手向上延伸至200公分為門檻，來檢視報考者是否有能力協助旅客放置行李，視力要求也從經矯正過後達1.0以上下修為0.8，在學歷方面則都要求大專以上，在語言部分，則相對提高標準且需提出相關證書，如長榮與華航都要求報考者需具以下任一英文檢定能力，全民英檢中高級以上、多益成績550以上、IELT 4.0以上等，另外要有相當好之

國台語能力，有些航空公司則甚至要求會說日語等第三外語。

### 三、 空服員的相關研究

國內外空服員之相關研究甚多，茲就近年來與工作壓力與休閒參與之文獻概述如下：

國外學者Hochschild (1983) 指出，航空公司要求空服員在機上服務隨時表現微笑及親切態度服務顧客，而由於國際航線空服員需要在機上連續服務十幾個小時，因此必須花費較多的努力以表現出親切友善等正面的情緒。Brown 與 Lee (1986) 及 Nutt-Birigwat 與 Shelia (1986) 發現，不規則輪班為影響空服員身體健康主因之一，其工作不定時，不僅限制空服員私人生活，亦造成工作家庭間之衝突；此外，對於空中勞動環境危險因子及情緒勞動等，對於空服員心理、精神層面之壓力有相當直接的影響。Anderson (1993) 針對國際航線空服員之研究結果發現，對顧客維持良好的態度，是空服員認為工作最困難的部分。Boyd 與 Bain (1998) 指出，空服員的工作環境對其健康與安全有很大的負面影響；隨著科技進步，未來飛機容量更大，飛時拉長，加上飛機內工作環境不佳，如污染的空氣、疾病傳染的危險等，以及輪值夜班、適應時差等對身體造成的傷害等，均可看出空服員承受來自工作與體力上之壓力並不小。MacDonald (2003) 等人針對美國兩家主要航空公司女性空服員為對象，研究其工作壓力，結果發現疲勞導致的工作壓力較一般人高，但憤怒、焦慮、沮喪、感知的壓力和工作不滿則較低。

國內學者陳敦生 (1996) 研究發現，空服員的工作背景需要與顧客作長時間且深入的接觸，屬於高情緒勞務工作者，而高情緒勞務工作者有較不快樂、較沮喪、健康情況較差等狀況。連娟瓏 (1998) 以國內九家航空公司空服員為對象，探討工作壓力與離職傾向關係之研究中提到，空服員所面臨的工作壓力，除了對個人生理、心理健康及行為方面有影響外，也對組織有所影響，包括工作績效低落、人際關係惡劣等；而空服員若長期處於壓力環境下工作，造成其易怒、爭執的情緒，且間接產生憂鬱感，缺乏工作意願與離職率高，亦會影響服務品質。梁素君 (1999) 以中華、華信、復興與國華航空公司之空服員為例，進行職場生涯發展與工作倦怠關係之研究，研究結果顯示，工作負荷過重，是導致空服員產生工作倦怠之主要原因。郭盈卿 (1999) 以國內航空公司空服員為研究對象，探討空服員休閒滿意、工作壓力與工作成就之研究結果發現，在休閒滿意方面，飛國際航線之空服員，一趟長班

可累積較多飛行時數，可資運用時間與金錢較多，休閒滿意度頗高，在工作壓力方面，由於作息日夜顛倒，工作負荷量大，因此空服員工作壓力最大的來源是疲倦，其工作壓力偏高（任靜嫻，2003）。

台北市上班族協會（2000）針對空服員所做的問卷結果則顯示，他們的工作壓力大都來自於面對同機組員之階層壓力、長期處於高空與噪音的工作環境、工作時間太長以及來自客人的無理要求。任靜嫻（2003）研究發現國際航線空服員對工作生活品質知覺程度越高，則其服務態度相對地也就越好。余緒德（2004）從休閒利益的角度，探討中華航空女性空服員的休閒調適策略，以及對生活壓力及生理/心理健康的關係與影響，研究發現，華航女性空服員的生活壓力多半來自工作與生活不規則所致，其休閒調適策略以「提昇正面情緒的休閒」構面平均值最高，其次為「舒緩身心的休閒」構面，最低的是「友伴式休閒」構面，生活壓力與生理與心理健康呈顯著負相關；生活壓力與休閒調適策略成顯著正相關，高生活壓力之下，採高休閒調適策略者的生理與心理健康顯著高於低休閒調適策略者。陳麗芬（2004）的研究中發現，經過眾多競爭者脫穎而出的空服員在情緒智力上有中上的水準，但在在工作時間與工作量上有較高的壓力，喜歡非固定性飛行組合，不喜歡機動性調派。尹邦智（2006）研究得知空服員參與休閒類型中，國內以聚餐，國外以逛街購物為居多，休閒態度以願意提高活動參與量來促進生理健康與社交關係為主（張愷芸，2006）。

張愷芸（2006）的研究指出，空服員最常發生腰酸背痛的生理健康問題，其次則是工作內容所帶來的疲倦感，其工作壓力感受主要來自於因國際航班而常有「熬夜工作」的情形，其次則為「個人責任」與「人際關係」，且工作壓力感受程度會因不同人口屬性與工作特性而有所差異。房家儀（2008）的研究中發現，在解除壓力的休閒活動參與上，不論男女皆以「運動健身類」為主，對於目前休閒活動的時間和頻率感到適中，而活動的地點並未因工作性質的關係而有所影響，實際參與的時間和頻率愈高，其生活滿意度也愈高，上司賞識的工作壓力愈高者，其工作與自我實現的滿意度也愈高。陳淑芬（2008）的研究中指出，空服員的工作壓力來自於繁重的工作內容、睡眠品質不佳與替代性高，發生職業倦怠的主要原因為面對乘客無理要求時，無法得到公司充分的諒解與支持。

許多研究是以工作壓力為主要的研究變項，而對象也遍及各個行業，因為工作

上常常面臨種種需求與限制,尤其當工作上的需求與工作者之認知評價間有了差距,就會導致強烈地壓力感受,所以經由工作所帶來的壓力問題是不容忽視的,由於針對空服員探討的文獻並不常見,本研究將近年來國內空服員之工作壓力與休閒參與相關文獻,茲整理如下表2:

表2

國內空服員之工作壓力與休閒參與之實證研究

年份	研究者	研究主題
1996	陳敦生	情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究—以航空服務業為例
1998	連娟瓏	國內航空公司空服員工作壓力與離職傾向關係之研究
1999	梁素君	工作倦怠與職場偏差行為關係之研究
1999	郭盈卿	空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關之研究
2003	王麗娟	空服員之工作特性、工作壓力源與個人壓力反應
2003	余緒德	中華航空女性空服員休閒調適策略與壓力-健康關係之研究
2004	任靜嫻	國際航線空服員工作生活品質對服務態度的影響之研究
2004	陳麗芬	空服員之工作壓力與情緒智力之研究—以國內某國際性航空公司空服員為例
2006	尹邦智	空服員休閒活動參與及休閒阻礙之研究
2006	張愷芸	國際航線女性空服員工作壓力與身心健康之研究
2007	吳師勤	空服員工作壓力源、身心健康與因應策略之研究
2008	房家儀	空服員工作壓力與休閒參與及生活滿意度關係之研究-以中華航空公司為例
2008	陳淑芬	建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況影響模式
2009	林佩貞	女性空服員工作壓力量表發展
2010	于堯	空服員工作壓力與職業倦怠之關係：座艙長領導行為調節效果之探討

資料來源：本研究者整理

#### 四、 小結

空服員特殊的工作性質造成相當程度的工作壓力，外在欠佳的工作環境，如高空密閉空間作業所造成身體不適，面對時差以及溫差的調整、傳染疾病的威脅、機艙噪音、高空輻射與強烈紫外線等，內在承受心理上的壓力，如作息時間的不規律影響生理、不規則的排班導致與家人聚少離多、需和顏悅色地回應乘客無理要求、處理影響飛行安全的特殊狀況、工作替代性高與轉職困難等，這些都是在航空公司對空服人員要求所表現出來的服務品質與專業素養之外，個人所必須承受之有形與無形之成本。空服員除了本身需具備一定的外在與內在條件外，如身高限制、語言與應對能力等，在體力上的負荷亦相當沈重，以飛往香港航班的波音777機型為例，全機艙共計13位空服組員，包含1名CP(座艙長)、3名DP(助理事務長)、3名AP(助理副事務長)與6名CA(空服員)，需服務滿載約318名乘客，包含提供餐點、特殊餐點、飲料服務、回收餐具、免稅商品販售與廁所清潔等工作，必須在短短的一小時又四十分鐘內，在狹窄的機艙空間中完成，抵達目的地後，緊接著又得立刻服務回程的旅客，若以平均每位空服員必需服務25名旅客，單純計算送餐服務，來回的旅程就必需重複彎腰、蹲下、起立等姿式達100次，還不包含其它如咖啡、茶與飲料的服務、免商品的販售、清潔工作等，但如果是以同樣波音777機型，飛往美國的航班，則又會減少兩名CA(空服員)與一名AP(助理副事務長)，共計只有10名空服員在機艙內工作，因此造成身體上的疲勞負擔可想而知，且全程上班時間長，工作內容緊湊，又必須承擔不可遲到的壓力，相較於一般的上班族而言，工作相對辛苦。

工作壓力所產生的生理與健康問題，常是導致空服員離職的主要原因之一(蔣瑋琳, 2006)，大多數的文獻都發現適度參與休閒活動，有助於舒解工作壓力，對於朝九晚五的上班族或有規律排班的工作者而言，在休閒參與的時間有較高的掌握度，但相對於空服員特殊的工作特性，其休閒活動的情況為何，是否有效地舒緩其工作壓力，值得研究與探討。葉盈蘭(2009)表示高科技員工自己覺得休閒參與的次數或時間越多，其工作壓力越低。許豐祺(2009)表示精神科醫師在人際壓力越大時，實際參與休閒活動的比例會上升。蕭惠文(2009)認為高雄市國小教師，若可充份運用策略來應付工作壓力，其整體的幸福感受程度越高。房家儀(2008)的研究亦指出，增加實際參與休閒活動的頻率，可有效提昇生活的滿意度，並且降低工作壓力，間接地增進了個人的幸福感受。

綜上所述，光鮮亮麗的外表，與看似優渥的薪資，且可以藉由工作之便到世界各國旅遊，空服員確實為社會新鮮人所羨慕且嚮往的職業，但空服員是否承擔著不為人知的工作壓力，從事空勤工作是否擁有想像中的幸福感受，在不規律的排班與休假時間下，空服員們參與哪些休閒活動，亦令人好奇欲知究竟。本研究將針對空服員之工作壓力、休閒參與與幸福感等變項作探討。

## 第二節 休閒參與相關研究

因休閒會隨時間改變而有所不同，也會因不同學者的看法而有不同定義，為了認識休閒的基本概念為何，且對休閒參與有更進一步的瞭解，故本節將區分為五個部分來做說明，其分述如下：一、休閒的定義與功能，二、休閒參與的理論，三、休閒參與的類型，四、休閒參與的相關研究，五、小結。

### 一、 休閒的定義與功能

歐洲文化的發展主要根源於古希臘文明，而休閒 (leisure) 的觀念及發展也深受影響，以語源學的角度來分析「leisure」，leisure一字主要源自拉丁文的 licere，licere指「被允許」(to be permitted) 或「自由的」(to be free)，也就是不受拘束、自由的去做一些事的意義，license「許可」(a promise not to sue) 和liberty「自由」(has the ability to act according to his or her own will) 也都是據此字根所演變而來(翁宗慶，2008)；中文的「休閒」兩字，「休」字依《中華字源》解釋，原指息也，依《卜辭》作：「从人依木，會意」；「閒」字依《中華字源》解釋，原指隙也，《史記管晏傳》：「從門閒而窺其天」；《辭海》對休閒的註釋則為：「有空閒時間，優遊閒適」。

綜合中英文字源與字義的觀點，「休閒」一詞具有「休息」與「閒暇」之意涵，也就是指一段的「閒暇時間」，其中即包括「閒暇的自由時間」，同時亦指從事「令人恢復精神或體力的休閒活動」(林東泰，1992)。從休閒的基本字源可以引申出休閒的概念，是一種理念上的自由狀態 (an ideal state of freedom) 和精神上的啟蒙 (spiritual enlightenment)，也就是說從休閒活動中體會自由、放鬆、舒展、閒逸、雅致的心情，因此休閒可以說是在一段自由時間，以一種悠游自在的心境，從事各種層面的休閒活動，其中包含休息、哲學、運動或藝術等，以提昇人文價值與自我教育的目的 (Kando,1980；黃中科，1990)。

國內學者許義雄 (1980) 指出休閒除了係指意味著從生存的拘束性生活中獲得非約束性的時間 (自由時間) 之外，也常指在非拘束時間內所從事的活動。張春興 (1983) 則認為休閒可定義為：(一) 與工作是相對的，指「不工作」。(二) 指閒暇的意思，亦是個人自由支配的時間。在自由支配的時間內，可以擺脫職業上任何有目的的活動，不做任何事，也可以隨心所欲的自定目標，從事其他有工作性質的

活動。可知休閒也不是不做事，只強調端視個人自由意志做與不做。（三）亦是指個人應付生活的一種悠閒心境，所謂優哉遊哉即指此心境而言。高俊雄（1999）指出休閒參與定義，乃一個人在一天二十四小時扣除必須使用的時間及約束時間後剩餘的時間，此剩餘的時間能自由支配的時間，所從事參與活動的情形。顏妙桂（1994）指出，休閒是一種自由舒暢的心境，一種全然忘我的投入，甚至是一種超越真實生活的狀態。

國外學者對休閒定義眾多，茲參考（翁宗慶，2008）之文獻整理如下表3。

表3

國外學者對休閒之定義表

年代	學者	對休閒之定義
1962	Grazia	感受自由的一種心態，是做為一個人的要件。
1963	Berger	是與工作無關的時間，亦是追求較高的價值和自我休養。
1964	Gist & Fava	是除了工作與其他必要的責任外，可自由運用以達到鬆弛 (release)、娛樂 (recreation)、社會成就 (social achievement) 及個人發展 (personal development) 等目的的那段時間。
1967	Dumazedier	休閒是免於工作、家庭和社會之外，個人隨著自己的意願所從事的活動，為了獲得鬆弛、娛樂、擴大知識、促進社會參與和實現創造力。
1975	Kaplan	休閒是一種相當由自己決定 (relatively self-determined) 的活動經驗。它既是個人的經濟活動以外的自由角色，也是個人自己認為悠閒的活動。
1976	Doppers	休閒是志願的行為而非強迫性的，其所追求的目的不是為了維持生計，而是在於獲得真正的心靈快樂。
1982	Bammel & Burrus	休閒是一種鬆弛的活動，它必須是個人自由選擇且有益於身心的活動。

(續下頁)

表3

國外學者對休閒之定義表 (續)

年代	學者	對休閒之定義
1990	Mobley	分為三方面：一、是一種充滿樂趣與滿意的「經驗品質 (quality of experience)」；二、是一種「心靈感受 (state of mind)」；三、當個人在盡其工作的義務和完成維生所必要的吃、睡和家庭責任之後，剩下來可利用與裁量的時間。
1990	Kraus	休閒是一段沒有工作職責、維持生理機能以外的時間；可依自己意願從事各種活動，得到鬆弛 (relaxation)、自我充實 (self-enrichment)、及愉悅滿意感 (pleasure)。
1990	Rancourt & Howe	休閒是一種體驗，讓人有機會去探索、瞭解和表現自我。
1996	Kelly	休閒時間是剩餘時間，是在完成工作與維持生存所需的時間後，所剩餘的自由運用時間 (discretionary time)。
1996	Russell	認為休閒是指工作之外的剩餘時間。休閒可分成真正的休閒 (true leisure) 與被強迫的休閒 (enforced leisure)，真正的休閒是發自於個人內心的選擇，但被迫休閒則是受到外在壓力的驅使不得不做。
2000	Iwasaki & Mannell	休閒參與是在自由時間內與自由的意願下，所從事有益身心發展的靜態或動態的活動，並能達到身心快樂與滿足的狀態

資料來源：本研究參考 (翁宗慶，2008) 之文獻整理

綜觀以上學者所述，休閒是指人們工作以外閒暇時間所從事之正向活動，而藉由從事這些活動來得到滿足與喜悅，進而使得生活更加美好。本研究將休閒的定義為：「在維持生活所須的工作時間外，個人主動從事喜歡的活動，進新到身心滿足的狀態。」

休閒活動功能具有多元化、全面性的特質，不僅可以消除疲勞、舒解壓力與改善人與人之間互動關係，增進社交場合經營，更是達到身心愉快培養高尚人格與氣質 (孫謹杓，2006)。自工業革命以來，休閒活動就一直被認為是具備有使人重新

創造或恢復工作效率的功能，因此，在現代的工商業社會之中，大家在有錢有閒後，更是日漸的重視休閒，此實際是透過參與休閒活動之後，人們可以得到許多有益身心的好處（陳柏青，2008）。

Iso-Ahola (1980) 認為人們從事休閒活動有以下的功能：

- (一) 經由遊戲與休閒的參與可獲得社會化經驗而進入社會。
- (二) 藉由休閒所增進的工作技能有助於個人的表現。
- (三) 可以發展並維持人際行為與社會互動技巧。
- (四) 娛樂與放鬆。
- (五) 藉由有益的社會活動以增加人格的成長。
- (六) 避免怠惰及反社會行為。

林清山 (1985) 認為「休閒活動功能是加強人際關係、提高工作效率，亦是促進經濟發展，是休閒是民主社會的表徵及可作為教育的方式」。謝政諭 (1989) 認為休閒活動含有休養、消遣娛樂、振奮精神功效，亦可以恢復體力，實現自我表達與建立自我信心能力。許義雄 (1992) 具體指出當休閒活動的有效運用時，其具有對於人格發展、工作效率、人生目標、社會文明的提升，均有密切的關係與影響，就個人而言，不僅可以促進身心健康、調劑身心、擴大生活視野與改善人際關係、豐富精神生活等，對社會而言，可促進經濟進步，改善社會風氣，創造出和諧的社會等種種功能。

休閒的功能的好處無庸置疑，人們在工作之餘能獲得身心放鬆，不過各種不同種類之休閒活動亦造就不同的功能，故人們能從休閒活動中獲得哪些好處，端看個人參與的時間、項目、頻率與積極度而定。

## 二、 休閒參與的理論

本研究採用最常被國內學者引用由Nash (1953) 提出的休閒參與層級模式，而再由Godbey (1994) 依據此模式提出休閒理論，將休閒參與價值分出層級「0以下」是接近危害社會的參與，「0」是危害自身的參與，「1」是旁觀的參與，「2」是情緒的參與，「3」是積極的參與，「4」為創作的參與，如圖6所示。

(一) 危害自身的參與及危害社會的參與最常見現象就是吸毒、飆車、看色情書刊或影象等。參與此危害性的休閒活動，絕大數是出現在暴力、缺乏關愛和諧家庭，因親人不瞭解正確的休閒活動，孩子在選擇休閒活動時無法提供正當的休閒

資訊，而造成休閒行為偏差的現象。

(二) 旁觀的參與乃指被動式參與跟隨數人參與休閒活動，並非依個人需要或興趣，此類活動屬消極性，毫無價值意義，最常見的現象就是無目的地看電視、聽廣播、遊蕩、娛樂，以排解多餘時間為主要目的。

(三) 情緒的參與是指當參與某些休閒活動時，會引起以往曾留下些有意義的經驗，觸發內心的共鳴，通常此類休閒表現在自我感覺，但不一定是實際的參與此活動，例如曾是一位棒球參與者，當觀賞一場世界杯棒球冠亞軍比賽時，個人情緒會隨著比賽過程，產生共鳴，甚至從比賽球員身上找到自我價值，並期待自己與參與球員能夠成為生命共同體。

(四) 積極的參與是指個體當參與此類活動能帶來愉悅心情，有主動積極熱忱參與態度與活力，即使初步學習者，或具備一點基礎，仍保持一貫學習精神，從不間斷，並從參與過程中獲得實足體驗與滿足感。

(五) 創作的參與是指個體藉由經驗與專業知識，不斷從自我學習中獲得創作靈感，例如發明家、文學藝術創作家，科學家。

根據上述文獻得知，休閒參與理論乃個體雖有參與休閒活動之意圖，但缺乏正確休閒觀念，而產生休閒偏差行為，此類休閒活動是毫無價值意義。因此，參與休閒活動時，首先應針對自己興趣與喜好，找到適合自己休閒活動，以主動積極態度參與，使自己從休閒活動中得樂趣與滿足感。

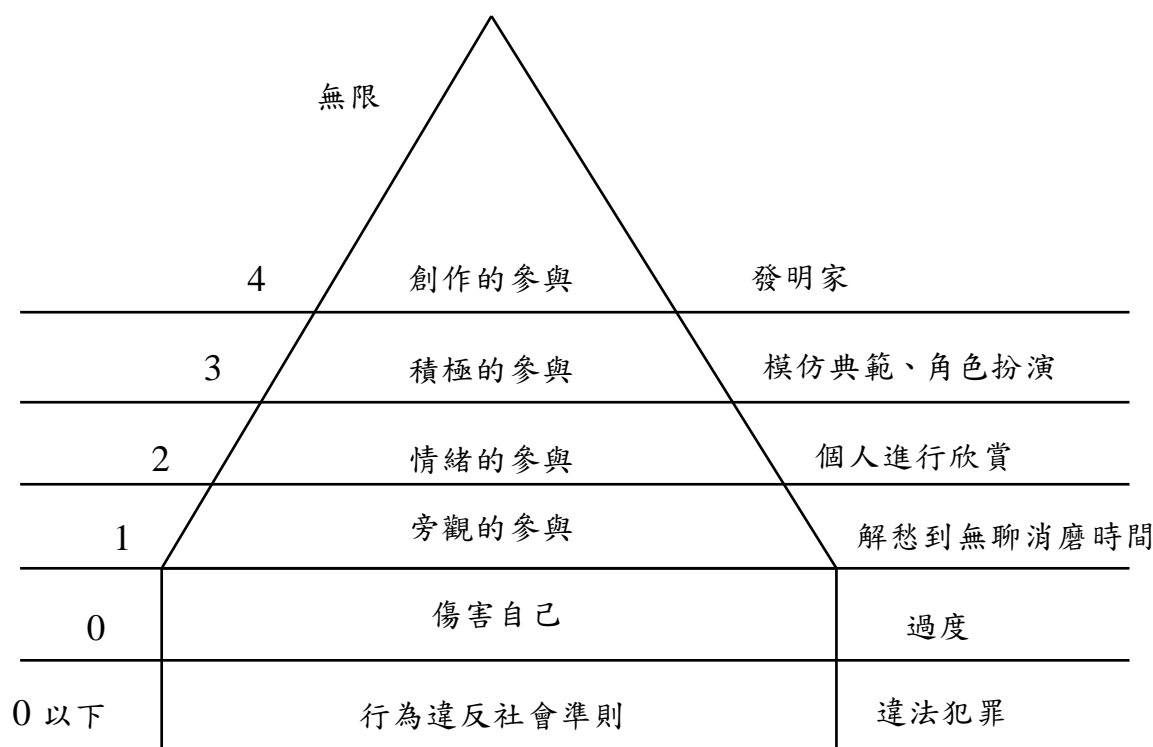


圖6. 休閒參與層級理論 (Nash, 1953)

資料來源：引自Godbey, G. C. (1994). *Leisure in Your Life: An Exploration*. State College, Pennsylvania, Venture Publishing Inc.

Kelly (1983) 對社區居民休閒參與型態做過許多研究，並將休閒參與相關研究歸納成為三種休閒參與模式：固定刻板模式 (stereo types model)、均衡模式 (balance model) 以及核心模式 (core model) (孫謹杓, 2006; 楊怡寧, 2007)。

(一) 固定刻板模式 (stereo types model)：主張個體選擇參與休閒的活動內容是刻板固定的。此種模式是依觀察到的休閒參與活動彙，透過統計方法將這些參與的活動加以歸納分類，並給予每類型的活動一個代名詞，不同的研究所歸納的休閒活動類型差異很大，不過卻可以把多樣的休閒活動歸納成較少的項目，但應用在休閒參與的研究時會有兩個問題：1. 現實生活中一個人在自由時間內參與休閒活動，其選擇的內容很難是刻板相同的。2. 不同的研究結果，所整理歸納的類型是有很大的差異，但並不表示所選擇參與的休閒活動就不可能是固定不變的，而是因為對每個空服員的休閒參與研究來說，參與的休閒活動內容具有許多共同性 (commonality) 以及相對的差異性 (diversity) 所導致的，也因為這樣，此一模式會限制休閒參與實際情形。

(二) 均衡模式 (balance model)：主張個體參與休閒活動的內容是豐富且多元

化，並會以均衡生活體驗、健全生活內涵的原則，去參與適合個人的休閒活動，個人休閒參與需求是多元的、其休閒之體驗也是多變的，故人在生命發展過程中，所參與的休閒活動是會持續改變的。Kelly (1990) 指出，人們休閒參與型態是一個動態的過程，而不是一個靜止的畫面；是一種形式 (pattern) 而不是一種代名稱 (label)。

(三) 核心模式 (core model)：核心模式是綜合上述之固定刻板模式與均衡模式的結果，Kelly (1990) 認為以這樣的方式解釋休閒參與現象時，較能符合休閒參與的實際情形，她指出休閒既不是虛幻的自由感，也不是由藥物所引起的心境，更不是消費的產品，休閒是付諸實踐且影響人生結果的行動。並認為，休閒固然與時間、活動、個人經驗有關，但人才是賦予休閒意義的主體，因此提出兼重個人自覺性及社會制約性行動觀來探討休閒。核心休閒參與模式主張：一個人選擇參與的休閒活動內容有些是重複且經常發生的，此經常性、普遍性參與的活動稱為核心休閒參與 (core leisure participation)，例如：看電視、上網、閱讀、閒聊等。另外有些休閒參與活動會隨著個人的特質、社會背景以及所處環境的改變而變動，這些則稱為差異休閒參與 (distinguished leisure participation)，是一個人不同成長階段，或人與人之間休閒參與型態主要不同之處。高俊雄 (2002) 認為核心休閒參與和差異休閒參與是相對的，是經由比較而得的，當採取橫斷式的研究設計時，核心休閒參與代表的是一群人普遍的、共同的休閒參與活動項目；而差異休閒參與代表某一些人與眾不同、獨特的休閒參與活動項目，差異分析的目的，在於瞭解休閒活動項目的時間、頻率或人口比例，這些因素在不同的群體間是否具有差異。當採取縱貫式的研究設計時，核心休閒參與代表的是一個人穩定的、持續不變的休閒參與活動項目。而差異休閒參與代表某一個人某一成長階段的改變、獨特的休閒參與活動項目，如圖7所示。

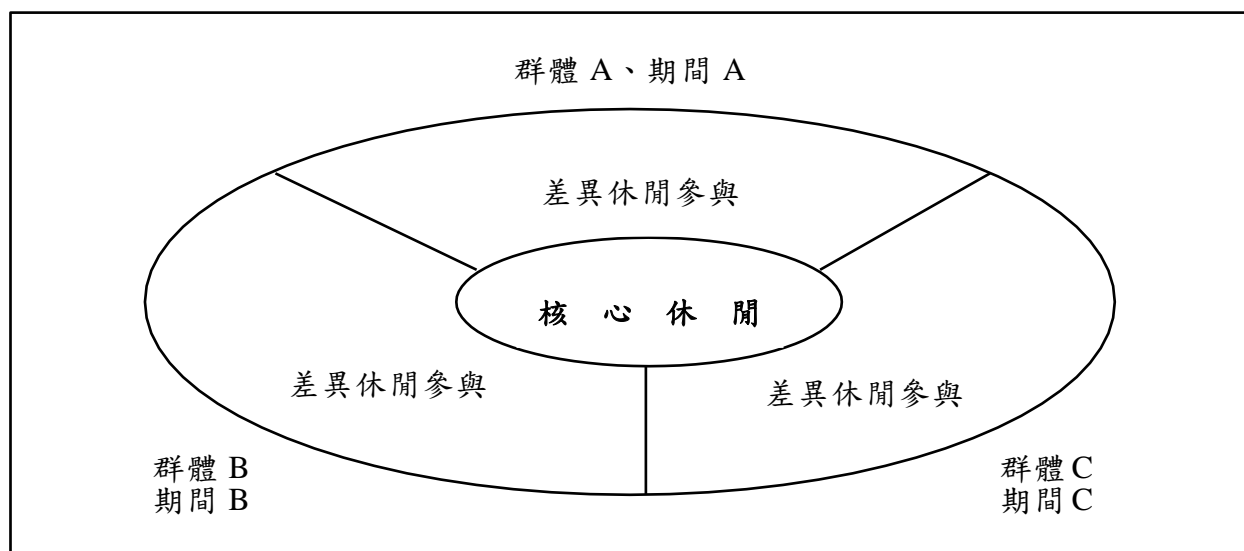


圖7. 核心模式概念圖

資料來源：引自高俊雄 (2004) ，運動休閒事業管理，頁56。

藉由上述三種休閒參與模式，我們可以更了解休閒行為背後的誘發因素，進而更重視生活當中的休閒活動參與，因此本研究希望透過調查空服員的休閒參與情形，對此一特定職業者的休閒參與模式有更進一步的認識。

### 三、 休閒參與的類型

一般休閒參與的相關研究中，最常被討論的是休閒活動參與的類型與頻率，但由於休閒活動的項目繁多，種類包羅萬象，學者通常將休閒活動的類型加以整理及歸類，並歸納出具有相似屬性的休閒活動，分成數個代表性之類型，加以探討；學者在研究對象的不同會採用不同的分類方法，最常見的三種休閒活動分類法為：

(一) 主觀分類法 (subjective categorization) 。

(二) 因素分析法 (factor analysis) 。

(三) 多元尺度評定法 (multidimensional scaling) (吳文銘，2001；張少熙，1994；孫謹杓，2006；連婷治，1998；許豐祺，2009；黃立賢，1996；劉佩佩，1999) 。

分別詳述如下：

(一) 主觀分類法 (subjective categorization)

研究者以個人主觀判斷來對休閒活動進行分類及命名。分類時各種的休閒活動會依照研究者所需之活動類型來做分類，以符合研究者的主旨，但因為分類時受到研究者個人主觀因素影響，所以分類的依據較不客觀。如表2-2-2所示。

表4

休閒參與類型之主觀分類法彙整表

年代	研究者	休閒活動類型
1960	Kaplan	社交性、合作性、遊樂性、藝術性、冒險性、靜止性。
1980	Ragheb	大眾媒體、運動類活動、社交活動、文化活動、戶外活動、個人嗜好。
1990	Kelly	補償性、恢復性的活動；無目的的活動；人際式、情感式的活動；角色義務式的活動。
1998	連婷治	戶外遊憩性、體育性、知識性、技藝 /嗜好性、娛樂性、社交性。
2001	鄭順聰	大眾媒體活動、文化活動、運動活動、社交活動、戶外活動、個人嗜好活動。
2001	陳中雲	知識性、社交性、體能性、休憩性、服務性。
2003	王梅香	大眾媒體活動、文化活動、運動活動、社交活動、戶外活動、個人嗜好活動。
2003	朱俶儀	娛樂型、社交型、運動型、知識型、休憩型、戶外型、家庭型、嗜好型。
2006	孫謹杓	大眾媒體活動、文化活動、運動活動、社交活動、戶外活動、個人嗜好活動。
2007	房家儀	美容保養類、運動健身類、戶外遊憩類、視聽娛樂類、社交聚餐類、逛街購物、其他
2009	許豐祺	視聽活動類、文化活動類、社交活動類、個人嗜好類、運動活動類、戶外活動

資料來源：本研究整理

## (二) 因素分析法 (factor analysis)

此方法最為研究者最常使用，是以統計的方法將休閒活動進行分類，依參與的行為模式、參與次數、程度或頻率等做成問卷調查，再從結果中歸納出有顯著代表性的因素，並依其歸納出的代表因素中所包含的活動項目特徵加以命名。這項方法的缺點在於，整合休閒類型的困難，所以會造成各類型之間的關聯性模糊，且在命

名的過程亦常因個人的主觀命名方式同而產生出不同的型態。茲將部分採用因素分析法之研究，整理如表5。

表5

休閒參與類型之因素分析法彙整表

年代	研究者	休閒活動類型
1974	Dumazedier	運動性、藝術性、實用性、知識性、社交性等五種類型。
1989	陳彰儀	手藝性、娛樂性、文藝性、社交性、知識性、一般運動性、休憩性、與小孩有關性、逛街性、農藝性。
1994	張少熙	刺激性、交誼性、娛樂性、戶外活動、觀賞性、音樂性、消遣性、藝能性、休憩性。
2001	李文題	家庭型、社交型、消遣型、遊逛型、休憩型、運動型。
2003	楊芝婷	吸收新知類、親近自然類、社交類、藝術類、體育類、娛樂類、消費類等九種類型。
2003	黃意文	藝術型、社交型、運動型、知識型、家庭型、技藝型
2007	黃仲明	大眾媒體型、社交活動型、戶外活動型、運動活動型、文化活動型、個人嗜好型
2008	翁宗慶	藝文遊憩型、社交參與型、自我娛樂型、戶外健身型、消費娛樂型、流行隨俗型
2012	林芯榆	知識性、消遣性、閒逸性、運動性、居家性、社交性

資料來源：本研究整理

### (三) 多元尺度評定法 (multidimensional scaling)

此方法主要把休閒活動兩兩相配，形成多組相對的休閒活動，依據受試者的知覺從最相似到最不相似加以評定，然後自行分出其相似類型。以多元尺度評定法所分類的結果較簡單，一般區分為2~3類型，因此可以清楚地了解每一類型休閒活動特性，且各類型之間的關係很清楚。但Kanteer (1988) 指出由於此方法所得之分類結果較為簡單，且係由受試者本躑分類，其效度會較高，但是由於是採用了兩兩配對的方式，使得問卷變得較為複雜也較難填答，所以較少人採用 (劉泳倫，2003)。

綜上所述，休閒活動的分類並沒有一定的方法，不同的分類方法即會產生不同

的分類結果，而每一種的分類方法皆有其參考的價值及優缺點，因此需由研究主旨來決定採用何種方法。茲將部分採用多元尺度評定法之研究，整理如表6。

表6

休閒參與類型之多元尺度評定法彙整表

年代	研究者	休閒活動類型
1957	Havighurst	自主－他人導向、參與－旁觀、減少厭煩－逃避、主動－被動、尋求刺激－彌補工作、創造性－非創造性、自我表現－工具性、消磨時間－享受、競爭－合作、獨處－交際。
1962	De Grazia	主動－被動、個人性－社會性、戶內－戶外、家庭內－家庭外、坐著做－站著做。
1975	Brent	主動－被動性活動、個人－團體性活動、心智－非心智活動、戶內－戶外活動。
1991	張坤鄉	主動－被動性活動、個人－團體性活動、心智－非心智活動、戶內－戶外活動。

資料來源：本研究整理

#### 四、 休閒參與的相關研究

根據相關文獻，休閒活動包括參與類型、參與時間、參與頻率或參與量等，依不同的目的，在不同的性別、年齡、職業、教育程度、社會背景等族群間，是具有差異性存在，不過根據研究結果亦可以發現到，大部分的對象（護理人員、公務員、醫生、警察、年長者、軍人、教師、大學生、消防人員等），他們最常參與的休閒活動類型為靜態的之大眾媒體觀賞活動、家庭型或自我娛樂消費型，由核心模型來說明上述研究，亦即一個人選擇參與的休閒活動內容有些是重複且經常發生的，此經常性、普遍性參與的活動稱為核心休閒參與，簡而言之，因為這些活動具有取得容易、成本較低的特性，而且在家就可以進行，往往就成為了休閒參與的主軸。另外，行政院主計處（2009）在青少年狀況調查結果報告中亦指出，臺灣地區15歲到30歲的民眾最常從事的休閒活動為看電視、電影等，與此結果相呼應。

國內有關休閒參與的相關研究眾多，對象有不同職業、不同階級、不同族群等，本研究針對近年來各個不同職業為研究對象之休閒參與相關研究，茲列舉如下表7：

表7

休閒參與相關研究彙整表

研究者/ 年代	研究對象	休閒參與構面	結論與發現
劉泳倫 (2003)	基層消防 人員	大眾媒體與家庭型、技藝與表演型、社交與休憩型、嗜好型、戶外型、運動型	參與程度最高的為大眾媒體與家庭型，其次依序為戶外型、運動型、社交與休憩型、嗜好型、技藝型與表演型。
吳筱雯 (2005)	國中已婚 女教師	運動型、戶外型、娛樂型、社交型、知識型、休憩型、家庭活動型、嗜好閒逸型	各活動類型高低依序為，「家庭活動型」、「休憩型」、「知識型」、「娛樂型」、「社交型」、「戶外型」、「運動型」、「嗜好閒逸型」；各單項休閒活動的參與頻率依序為，「看電視」、「閱讀報章雜誌」、「看書」、「聽音樂」、「上網」；各單項休閒活動參與頻率最低的後五項依序為「玩樂透彩」、「下棋」、「書法」、「露營」、「插花」。
尹邦智 (2005)	空服員	電視影音活動、閱讀、戶外活動、Spa、逛街購物、陪家人、在家休息、上網電腦、運動、聚餐、觀光旅遊、其他	受訪者在於國內之休閒參與行為以聚餐類型居多，佔24%，電視影音活動類型次之，佔18.4%；而服務於國際線之空服員在過去一年間於國外參與的休閒活動類型以逛街購物類型居多，佔45.8%，運動類型次之，佔14.9%。

(續下頁)

表7

休閒參與相關研究彙整表 (續)

研究者/ 年代	研究對象	休閒參與構面	結論與發現
孫謹杓 (2006)	北部技專 校院教師	「大眾媒體」、「文化活動」、「運動活動」、「社交活動」、「戶外活動」、「個人嗜好」 六項休閒參與類型	研究對象之休閒參與行為與頻率由高至低依序為「視聽活動」、「個人嗜好」、「運動活動」、「社交活動」、「戶外活動」、「文化活動」。北部技職專校的教師最重視休閒活動之參與是「視聽活動」，較不重視休閒活動為「文化活動」。
王微茹 (2006)	大學生	本研究中的休閒參與萃取出12個因素，分別為消費娛樂、知識消遣、戶外、刺激性、音樂藝術、專業技術、特殊場地、耗費體力、益智性、心靈慰藉、愛心服務、社交性	在 48 項休閒參與的活動中，參與頻率最高的前五項為「聊天」、「看電視」、「逛街」、「聚餐」、「逛書店」，而以休閒活動參與類型來看，大學生參與頻率最高的前三種休閒活動為「消費娛樂活動」、「知識消遣活動」、「耗費體力活動」，結果顯示大學生在休閒活動的參與以較輕鬆與靜態的活動類型為主。
楊怡寧 (2007)	大學教師	大眾媒體類、社交活動類、戶外活動類、體育運動類、藝文活動類、嗜好活動類共六大類。	教師參與休閒活動，休閒頻次最多者依序為上網、閱讀書報、飼養寵物及照料、聽音樂廣播、看電視。
房家儀 (2008)	中華航空 空服員	美容保養類、運動健身類、戶外遊憩類、視聽娛樂類、社交聚餐類、逛街購物類、其他	依序為「運動健身類」45%，美容保養16.5%、戶外遊憩12.2%、視聽娛樂10.1%、其他8.6%、逛街購物類4.6%，「社交聚餐類」佔 3.1%。

(續下頁)

表7

休閒參與相關研究彙整表 (續)

研究者/ 年代	研究對象	休閒參與構面	結論與發現
翁宗慶 (2008)	台灣本島 及金門外 島地區服 役之義務 役士官兵	藝文遊憩型活動、社交 參與型活動、自我娛樂 型活動、戶外健身型活 動、消費享樂型活動、 流行隨俗型活動	其中較常從事的休閒活動類型以 「自我娛樂型活動」最高，其次為 「消費享樂型活動」；最少參加的 活動類型為「社交參與型活動」， 其次為「藝文遊憩型活動」，表示 研究對象的休閒活動是多元化的。
薛文惠 (2008)	台灣基督 長老教會 松年大學 學員	消遣型、嗜好型、健身 型、學習型、社交型	在五類休閒活動的參與，以消遣型 活動的參與程度最高；其次是社交 型活動；其餘依次為學習型活動、 健身型活動及嗜好型活動。
邱朋潭 (2008)	台南市警 察人員	家庭型活動、運動型活 動、藝文型活動、社交 型活動、嗜好型活動， 以及遊憩型活動	第一為家庭型活動（看電視等）， 其次為遊憩型（參觀遊覽等），第 三為社交型（KTV等），第四為運 動型（走路、打球等），第五為嗜 好型（園藝、集郵等），第六為藝 文型（藝文展覽、攝影等）。
許豐祺 (2009)	精神科醫 師	視聽活動類、文化活動 類社交活動、類個人嗜 好類、運動活動類、戶 外活動類	以每天一次的視聽活動類的休閒活 動參與意願為最高，其次為每週一 次的運動活動類，個人嗜好類的休 閒活動參與意願卻是最底的，且以 北部地區的受訪者醫師對於的下班 後的休閒活動的參與意願為最高。

(續下頁)

表7

休閒參與相關研究彙整表 (續)

研究者/ 年代	研究對象	休閒參與構面	結論與發現
葉盈蘭 (2009)	高科技產業員工	休閒活動類型、時間特性、互動形式、最適體驗、運動自覺	休閒參與的活動類型以運動最多，佔24.16%，其次為看電影，佔16.09%，接續為旅遊15.77%、騎腳踏車10.73%、上網6.62%與閱讀。
施必成 (2010)	台北郵局員工	大眾媒體、文化活動、運動活動、社交活動、戶外活動、個人嗜好	參與情形的前三項，分別為「大眾媒體」、「社交活動」與「文化活動」，而以「運動活動」的休閒活動參與程度低。整體屬中度參與。
陳茂榮 (2010)	台灣電力公司從業人員	娛樂性、體育性、知識性、技藝性、社交服務性、休憩性	台電員工休閒參與特性屬於適中程度，以一般遊憩性、娛樂性及知識性三類型休閒活動參與程度較高。
林明芳 (2011)	精神科護理人員	動態休閒活動：1.社交活動 2.運動活動 3.戶外活動 4.旅行觀光活動。靜態休閒活動：1.大眾媒體觀賞活動 2.文化活動 3.個人嗜好活動 4.個人發展活動	休閒活動類型為從事較為靜態的大眾媒體觀賞活動，次高為參與旅行及觀光活動，最低為動態的參與運動活動，休閒活動方面，整體動態活動略高，但大部分的精神科護理人員仍然從事靜態的大眾媒體觀賞，缺少動態的運動活動。

資料來源：本研究整理

## 五、 小結

綜合上述文獻所述，休閒具有正面且積極的意義，人們參與休閒活動但可以使個人恢復疲勞，促進家庭和諧，開拓人生的視野，幫助提昇自我發展；政府透過提供休閒參與的機會，可以落實社會福利，提昇文化藝術涵養，促進人際和睦，由此可知，參與休閒活動絕對是人生中不可缺席的課程。

在面對不佳的工作環境與非固定之閒暇時間，空服員的休閒參與情形鮮少研究

投入關注，空服員由於無法固定安排休閒活動時間，所以其休閒現況相較於其它規律上班的工作而言，就更值得相關單位參酌，研擬改善方案；關於休閒活動的分類，大都以休閒的內容、功能或性質來區分，本研究擬以主觀分類法來區別並分類，並參考孫謹杓 (2006) 與許豐祺 (2009) 之休閒參與量表、房家儀 (2005) 與尹邦智 (2008) 對空服員休閒參與之研究結果，做為本研究休閒參與量表之基礎，進而編彙調查空服員休閒參與情形之研究工具，共分為視聽活動、文化活動、運動活動、戶外活動、社交活動與其它嗜好活動等六個構面。

### 第三節 工作壓力相關研究

壓力來自於工作與工作者本身雙方面的交互影響而產生，過度的工作壓力不僅對個人造成傷害，對組織也有不良的影響（郭盈卿，1999）。對個人而言，在心理上會產生焦慮、不滿足、低自尊與易怒等，在心理上則會出現頭痛、胃酸過多、心臟病與高血壓等不良的身體反應（邱信憲，1994）。另外，對組織而言，則有可能造成出勤率降低、生產力減少、品質不良、員工流動率增加，進而影響到整個組織並產生績效不彰的現象（侯望倫，1984）。故工作壓力所造成的工作者缺勤、離職、低工作效率、組織氣氛不佳、缺乏自我肯定等，也將導致較低的工作滿意度（Kasl, 1974；Margolis & Kroes, 1974），甚至造成身心俱疲的工作倦怠現象，進而影響其個人之幸福感受。整體來說，壓力會隨著年齡、環境與個人因素的不同，而產生性質與程度上的差異（林慶翰，1994；馮觀富，1994）。

本節將就相關文獻之探討，做為本研究之理論基礎，共分為五小段，分述如下：一、工作壓力的定義；二、工作壓力的來源；三、工作壓力的理論；四、工作壓力之相關研究；五、小結。

#### 一、 工作壓力的定義

壓力原來自於拉丁文的stringere，意指辛苦艱困，至於我們今日所使用的stress，則是得自distress（苦惱）的縮寫（江麗美譯，2002）。美國哈佛大學的生理學家Walter Cannon，在1920年代發表有關動物與人類對危險事件的身體反應的第一篇科學描述大綱中提及：有機體面對緊急情況時，神經和腺體將被引發出一連串的活動，以使身體作好準備，來防衛自己和奮鬥或逃離以策安全。Cannon稱呼這種壓力的雙重反應為「戰鬥或竄躲症候群」(fight-or-flight syndrome) (Zimbardo & Gerrig, 1999：504)，這是最早應用在物理學上的用語。而後，Selye (1956) 是最早將壓力概念引入社會科學領域加以研究的先驅，他認為「在不同壓力刺激下所引發的反應，都具有一共同的性質—能引起恢復正常狀態的需求，當壓力源對個體構成威脅時，個體必須耗費額外的生理或心理能量予以因應」。根據 Selye 的研究，人類在面對壓力時，其生理反應都是一樣的，腦下垂體會分泌某種荷爾蒙，刺激腎上腺素，幫助身體對外界刺激採取緊急應變措施（石宜正，2006）。

在定義上「個體因外力的加諸而產生生活上的變動或習慣上的改變時，此外力

便是壓力」；另外，在特性方面「壓力是隨時變動，不是一成不變的」，壓力是個人在面對具有威脅性的刺激情境中，一時無法消除脫離困境時的一種被壓迫的感受(張春興，1995)。藍采風(2000)指出，壓力是指某種情境下，個人覺得似受到某種程度或種類的威脅。壓力被認為是二十世紀危害健康的主要因素之一，許多研究顯示壓力與疾病的發生有顯著相關(蕭鵬卿等，2004)。

Weiss 與 Kahn(1960)指出工作是一種活動，是必須去履行，而不是去享受；工作是需要費心費力的，是一種生產程序，要由客觀的特徵來定義，而工作的意義會因教育背景、種族和宗教信仰的不同而有所差異。由此可知，「工作」可獲得以下解釋：

- (一) 它能藉由個人在職場上的成果成就，展現出個人的價值，或獲得心理上的滿足。
- (二) 它能使人在團體中的自我表現，藉以提高其個人在社會的位階。

Kahn(1964)最早探討工作中的壓力問題，不同學者對工作壓力的認定各有不同，大部分將工作壓力視為對工作無法適應，所引發的一些生理或者心理或者兩者皆有的反應。無法適應的原因有可能來自於工作環境，也有因為工作的本身與工作者能力無法配合，而太少的工作或不工作(失業)亦是工作壓力的來源，科技的快速發展，也會影響工作者本身對工作的不適應情況，此也是工作壓力來源之一。而「工作壓力」(job stress or work stress)乃是從壓力定義衍生而出，凡因工作有關的因素而引起的壓力，都可稱為工作壓力(吳宗立，1996)。

朱敬先(1992)曾指出根據國內外學者對於工作壓力的定義可以歸為三類：

- (一) 工作壓力是由於工作需要與個人資源不能相配合而造成的。
- (二) 工作壓力足以干擾個人的工作環境特性。
- (三) 工作壓力是個人在煩亂環境之中所產生的心理和生理反應。

因此，在職場當中任何一種行業、職位及工作場所都存在著一定的工作壓力，即每一個個體在其職業生涯當中都免不了會有壓力的產生，此壓力會有促進個體成長或影響其工作效率的不同作用；若工作者的工作壓力超過其所能負荷的狀態之時，就會引發生理及心理的反應(陳柏青，2008)。李玉惠(1998)指出，從壓力是刺激的觀點而言，工作壓力是指工作情境裡所覺知會引起壓力的工作事件；就壓力是反應的觀點而言，工作壓力是對情境持以的態度如：生氣、沮喪等消極性反應；就壓

力是互動的觀點而言，工作壓力是對負性的工作環境條件覺知後轉變成一種反應與行為。趙傑夫 (1998) 認為工作壓力是個人能力無法因應工作的要求，或環境不能提供足夠的資源以滿足個人的需求，致使個人在心理上產生脫離正常狀態的現象。吳毓琦 (1992) 認為工作壓力乃指當事人對於工作上所被賦予的要求、期許、職責時所感受到的壓力。陳村河 (2001) 提出工作壓力是個體在組織中工作，當工作者與工作相關之因素交互影響之下，使工作者在生理上、心理上產生不良反應之現象。田蘊祥 (2002) 認為工作壓力是個人在職場中，所遭逢與工作有關的種種內外事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由己身的力量或外界的協助，復原先的平靜狀態。劉雪貞 (2004) 認為工作壓力是個體面對本身能力與工作需求無契合或環境無法提供足夠的資源，滿足個人需求時，心理感受到威脅感的情形。

French (1974) 指出工作壓力是個人能力、外在可用資源與工作需求之間的差距所導致的現象。Beehr 與 Newman (1978) 認為當與工作中有關的因素和工作者交互影響之下，使工作者心理與生理改變正常的狀態。Fleming (1984) 指出工作壓力是一種概念化的過程，它隱含個人對危險或威脅刺激之認知與反應。Steer (1988) 提出當個體在工作情境中遇到某些工作特性的威脅所引起之反應為工作壓力。Jamal (1990) 認為工作壓力是對於可能威脅其本身工作環境的反應。Cooper (1988) 認為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。

早期的壓力研究多集中在生活壓力，近年來隨著生活型態的轉型，且在面對越來越複雜的工作內容與要求越來越高的工作品質之下，個人所面對的工作壓力也越來越高 (吳敏鳳，1996)。蕭仁釗 (1998) 指出，某些專業人員(例如警察、社會工作、健康照護) 持續工作於有情緒負擔(如焦慮、害怕、侷促不安、敵意等) 的情境中，這種負荷使得這些專業人員耗竭的危險性高於其他的人，特別是對於每天與死亡為伍的安寧療護專業人員。另外，空服員的工作與警察、消防人員、醫護人員等三個群體一同被歸類高壓力的職業群體，因為他們共同具有階層化的組織、高環境風險、24小時輪班制度與攸關生死緊急事件的潛在責任 (Winick, Rothacker, & Norman, 2002)。

因此，綜合以上之觀點而言，工作壓力非常難有一致性的定義，其包括了個人主觀的知覺、外在工作環境的刺激、內在自我身心的反應以及個體與工作環境相互作用的結果。本研究在此定義工作壓力為，個體 (工作者) 的條件或能力對工作的

環境或要求無法應付時所產生的失衡，進而造成身體或心理上之緊張及威脅反應，脫離了正常狀態的現象。雖然，每個個體在其職業生涯當中都免不了會有壓力的產生，而此壓力會有促進個體成長或影響其工作效率的不同作用，若工作者的工作壓力超過其所能負荷的狀態之時，就會引發生理及心理的不良反應。

## 二、 工作壓力的來源

壓力的來源，是使個人感受到壓力的刺激事件，此等刺激事件是來自週遭的人、事、或源自於個人內在的想法 (Lin & Gina, 1995; Litt & Turk, 1985)。賴政忠 (2001) 認為，一個人如果有壓力的刺激事件時，有時可促使他積極正向面對人生，有時則會使他表現出消極、憂鬱的心理狀態，而這些使得個體因壓力感表現出異常的心理與生理方面的行為模式，這些事件亦稱為壓力源。這些刺激所造成的壓力，有時可以促使他積極面對人生；反之，則促使他變得消極、憂鬱，導致無法應或破壞其生活和諧而表現出異常的心理或生理之行為模式 (姜凱文，2007)。

根據 Ivancevich 與 Matteston (1980) 指出，基本上工作壓力的來源可歸納出下列幾種：

(一) 組織內壓力源：含組織文化、組織結構與組織氣候、組織活動範圍、工作特性、領導型態、技術、輪班政策、工作涉入與參與、缺乏回饋等。

(二) 組織外壓力源：包含家庭問題、遷居、經濟與個人財務因素、種族和階級、居住環境等生活中其他的壓力源。

(三) 實體環境壓力源：包含有光線、噪音、溫度、通風機械、轉動、污染、危險性、擁擠等。

(四) 個人方面：角色衝突、角色模糊、角色過負荷、對人員的責任感、人格特質或人格類型、工作超載、生涯發展等 (劉正宇，2004)。

長期研究工作壓力的學者 Cooper (1988) 對工作壓力的研究架構分析中，將工作壓力源區分為：

- (一) 工作性質評估
- (二) 組織中的角色定位
- (三) 人際關係
- (四) 個人生涯發展與成就
- (五) 組織結構與工作氣氛

(六) 無法兼顧家庭與工作，亦會造成工作壓力（朱惠琴、程可欣與郭哲賓，2006）。

陸洛（1997）所提出的統合性工作壓力模式涵蓋範圍較廣，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」。「工作內因素」含括了四大項：

- (一) 工作本身的主要因素，包括工作任務、工作角色及工作酬勞。
- (二) 工作中的社會關係，再細分為向組織外及向組織內的社會關係。
- (三) 生涯發展因素指的是工作發展性、工作與生涯目標的符合性以及個人在工作中所得到的成就感和肯定。
- (四) 組織結構與氣氛，包含組織制度及組織文化等。

「工作外因素」則分為個人與社會兩項：

- (一) 個人方面：可歸類於家庭因素。
- (二) 社會方面：包括經濟、政治和社會三個層面。

余朝權（2005）則是將工作壓力的來源分為四類：

- (一) 組織變革：組織策略改變、組織結構、營運地點遷移等。
- (二) 職務：工作負荷大、工作環境差、工作性質不合法、工作與生活衝突等。
- (三) 人際關係：人際關係不良、職場壓力、性騷擾等。
- (四) 生涯發展：工作保障、遷調、晉升。

綜合上述之各學者將工作壓力來源的分類，其實是既多元又複雜，不過皆包含在個人、工作、環境等三原素之間的相互作用，其不同的工作壓力對不同的個體而言亦會造成相當程度上的反應。

### 三、 工作壓力的理論

有關工作壓力的理論研究者眾多，本研究就列舉幾種工作壓力理論，加以整理探討。

#### (一) 「個人-環境相適」模式 (person-environment fit model)

此種理論模式是由 French 與 Kahn (1962) 提出來的，他以「相適」(fit) 的觀點討論人與情境的互動關係，認為人與環境之間配合的情形，是主要的壓力源。個人與情境之間包含兩種相適方式：

1. 客觀的「個人-環境相適」：客觀的個人（獨立於知覺外的個體）與客觀的環

境相配合的情形。

2.主觀的「個人-環境相適」：主觀的個人與環境的相適，個體與自己的知覺相配合，且考慮到工作情境與其對工作情境知覺間適配的程度。

故依據此理論，當情境的要求遠超過個人知覺滿足這些要求的能力時，或是無法滿足這些要求卻會被視為有嚴重的後果時，都會產生壓。也就是說，壓力的大小是取決於個人與環境相適的程度（陳聖芳，1999）。

## （二）社會環境壓力模式（social environment stress model）

此壓力模式係 French 與 Kahn 為密西根大學社會研究中心 (ISR) 在早期所提出的概念化架 (French, 1974; Katz & Kahn, 1978)。此模式強調環境中的壓力與個人的人格特質，認為工作壓力來自於個體與環境交互作用下的反應結果，每個人對於反應結果的認知不同，造成不同程度的工作壓力，工作壓力會直接影響個體生理及心理的健康狀態。此模式架構開始於個體所面對的客觀環境，模式的結果乃是個體生理及心理健康情況，整體模式包含三段過程，茲列舉如下：

1.客觀環境對心理環境造成的影響，如某人的工作需要處理超越組織範圍的事物（客觀環境的事實），卻常覺得自己不適合此種工作的要求（心理環境的事實）。

2.心理環境引起個體直接反應，例如某人知覺自己的工作有持續性的衝突、要求時，常導致其工作緊張。

3.前述反應對於個體健康和疾病的影響例如工作緊張與心臟之間的關係。

這兩位學者進一步指出，上面三個反應歷程皆受到個人持久特質及人際關係等兩種中介變項的影響，例如某人面對工作衝突的緊張情形，尚受到個人人格的彈性或固執，及同事相互支援的關係等因素的影響。

## （三）Ivancevich 與 Matteson 的工作壓力模式

Ivancevich 與 Matteson (1980) 提出工作壓力模式：此模式被一些學者認為是傳統的工作壓力模式，此模式包括五種變項：

- 1.是來自社會的壓力源。
- 2.是個人對於壓力的知覺。
- 3.是個人對於壓力所產生的反應，包含生理、情感與行為三方面。
- 4.是長期壓力反應下所產生的身心症狀。
- 5.是屬於個人或情境的制約變項。

此模式強調「個人知覺」是社會壓力源與壓力導致的結果之間的中介歷程，因此個人的特質與認知成為決定壓力產生的重要關鍵。

#### (四) 「壓力循環」理論模式 (stress cycle model)

此理論模式是由 Gmelch 歸納過去學者壓力理論所提出來的，此理論模式包括四種階段：1.壓力來源、2.知覺、3.因應反應、4.結果 (陳聖芳，1999)。

1.壓力源包括期望、薪資、工作負荷、人際關係、進步、干擾、缺乏時間、會議等。是指壓力原因的刺激，結合特定的壓力源，或加諸於個人的特殊要求，導致工作壓力。

2.個人知覺個人對壓力的知覺，包括生理與心理的反應，兩者相互影響。

3.因應反應當個人有壓力時，面對壓力的因應方式，各有不同，其因應方式有：智能的、人際的、身體的、管理的、環境的、態度等。因應方式需彈性且預考慮社會、文化、心理的因素。

4.結果因個人長期承受強烈且負面的壓力，造成一些生理或心理的疾病。

#### (五) 組織壓力模式 (association stress model)

Burke 與 Tamara (1980) 曾就組織壓力對個人的影響提出解釋，認為工作壓力反應有數個歷程：

1.起自個體對組織壓力來源的知覺和評估。

2.當個體預期到工作情境將對其構成威脅時，個體即會產生焦慮、恐懼、防衛等立即性反應。

3.接著個體便會採取若干適應性的行為，如尋求有關資訊、選擇行動策略、內在心靈調適等。

4.如果這些行為無效，個體將依循原有歷程重新進行認知和反應。

5.若問題繼續存在而無法解決，將造成個人士氣低落、情緒困擾、缺勤、工作不滿意等不良影響。

6.最後導致身心上的疾病。

在前述歷程中，以認知評估及因應行為兩項歷程，深受個人特性，如人格、身心狀況、可選擇資源等之影響。

#### (六) 職業壓力指標 OSI 模式 (occupational stress index, OSI)

Cooper (1988) 基於個體與環境互動的觀點，考量工作環境潛在的壓力源和工作

者的特質與習慣性，發展出一套衡量壓力源與工作壓力結果的工具，稱為「職業壓力指標」。其工作壓力的來源，如工作本身的因素、經理的角色、與其他人的關係、生涯與成就、組織結構與氣氛、家庭與工作的互動等；工作壓力的結果，如工作滿意度、心理健康、身體健康、缺勤、工作傷害事故等；工作壓力會因個人因應方式及人格特質而有程度上的差異（陳信介，2010）。

綜合以上所述，壓力的產生是來自於多向度的，除了人格特質之外，尚有許多因素交互作用而成，大部分的工作壓力是由於個體與環境中某些因素無法配合而產生出來，而壓力經過時間的累積，若無適度的紓解，則會直接影響到個體的心理與生理健康，但對工作壓力的反應若是正向的，則可提高工作表現。

#### 四、 工作壓力之相關研究

許多研究的主要研究變項是以工作壓力為主，而對象也遍及各個行業，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所（1994）調查指出，人一生約有三分之一的時間（約20至60歲）都在從事工作，所以生活當中的工作壓力問題是不容忽視的。工作壓力會成為各個行業急欲探討的焦點，是因為工作上常常面臨各種限制與需求，尤其當工作上的需求與工作者之認知評價間有了差距，就會導致強烈地壓力感受產生，進而可能造成情緒低落，工作認知、感覺、態度和行為的改變（陸洛，1997）。其中空服員工作壓力的研究發現，分述如下。

國外學者 Anderson (1993) 針對長途國際長途飛行的空服員調查中指出，由於其工作性質，需長時間與顧客接觸，又必需掌控自身的情緒，展現出正向的服務態度，故維持良好親切的態度是空服員認為工作壓力的來源及工作困難之處。Ballard (2006) 亦指出義大利現今的女性空服員與同事的緊張相處會造成心理苦惱。

國內學者連娟瓏（1998）以空服員為研究對象探討工作壓力與離職傾向的關係，研究中發現：女性空服員的工作壓力大於男性；未婚的空服員大於已婚；年齡方面，40歲以上的空服員工作壓力高於40歲以下，但36至40歲的空服員壓力最小，薪資七萬以上的工作壓力也低於其他。張芸愷（2006）指出，空服員的工作壓力以熬夜工作、個人責任與人際關係為最主要原因。再者不同的空服員個人屬性在工作壓力的感受上有顯著差異，尤其以年齡、婚姻、年資與職級等屬性對工作壓力感受的影響較大。在空服員離職傾向分析中，蔣瑋琳（2006）年指出空服員認為空服工作不適合作為長久的生涯規劃工作，無法從工作中獲得成就感及發揮各自專長，若有其

他較優的工作機會或因家庭因素，就會產生離職的念頭。陳聖明 (2007) 研究中以航空地勤人員之工作壓力在工作壓力層面上，依序為環境因素、上級因素、工作負荷、家庭因素、人際關係。房家儀 (2008) 發現空服員工作壓力構面的前五項依序為「必須長時間工作」、「上級的要求和工作執行有衝突」、「公司的士氣與組織氣氛」、「在工作中必須冒險 (包括工作上的危險以及決策上的風險)」、「在工作中缺乏任何潛在的生涯發展」，工作壓力的構面以「上司賞識」最有壓力。

由於探討空服員的文獻並不多，故本研究將部分研究之不同行業與對象所著重的工作壓力構面整理如下表8。

表8

本研究整理之工作壓力構面

研究者	年代	研究對象	工作壓力構面
連娟瓏	1998	國內航線空服員	焦慮、疲乏、憂慮、不滿足、低自尊
郭盈卿	1999	國內航線中華民國國籍空服員	焦慮、疲乏、憂慮、不滿足、低自尊
劉泳倫	2003	基層消防人員	個人因素、組織內部因素、組織外部因素、工作本身
陳麗芬	2004	國際航線女性空服員	焦慮、疲乏、憂慮、不滿足、低自尊
余緒德	2004	中華航空女性空服員	個人因素、人際關係、經濟、工作、家庭、婚姻
丁淑萍	2005	國中教師	工作負荷、管理制度、生涯發展、待遇條件、組織氣氛
張芸愷	2006	國際航線女性空服員	壓力感受、工作負荷、人際關係、家庭/工作平衡、管理角色、個人責任、工作瑣事、上司賞識、組織氣候
陳聖明	2007	航空地勤人員	工作負荷、人際關係、角色衝突、家庭因素、環境因素、上級因素

(續下頁)

表8

本研究整理之工作壓力構面 (續)

研究者	年代	研究對象	工作壓力構面
房家儀	2008	中華航空空服員	人際關係、上司賞識、工作家庭平衡、組織氣氛、工作瑣事、個人責任
陳慧貞	2009	海關人員	工作本身、組織結構與氣氛、人際關係、家庭與經濟因素、生涯發展、專業智能
許豐祺	2009	精神科醫師	工作負荷、專業能力、研究教學、家庭人際、組織結構、醫療環境
施必成	2010	郵局員工	工作負荷、管理制度、生涯發展、待遇條件、法令束縛、角色衝突、專業能力、組織氣氛

資料來源：本研究整理

## 五、 小結

彙整上述在不同情境及工作環境之下，國內外學者均對於工作壓力會有不同之定義及見解，有些著重於工作環境因素，有些則強調個人因素，本研究主要以空服員的工作壓力和在所處的工作環境作業時所產生影響，另外，需長時間面對飛機乘客、時差及溫差的調整、傳染病的威脅、不規律的上班時間和家人相處關係以及飛安顧慮與轉職困難等，產生的生理負擔及心理壓力，進而造成需求與現實環境之差異，導致空服員需努力平衡內在與外在的工作壓力。

空服員除了工作時數之外，其飛行時數中包括了熬夜工作，使得工作時間長，所處的高空密閉空間，經年累月的高空輻射與機艙噪音，所形成的身心疲憊與對健康的危害、以及與一般人規律上班之作息不同，導致無法時常參與家庭聚會活動等皆是工作壓力之來源，總而言之，在空勤工作中所帶來的身心風險和無形的人際成本，會隨著空服員的個人背景因素而會有不同的影響程度，且對於空服員而言，在從事空勤工作上個人所感受到的工作壓力亦有所不同。

本研究依據上述之相關文獻，歸納與本研究欲討探之對象相關工作壓力變項構面為工作負荷、人際關係、個人責任、家庭與工作平衡、疲勞、焦慮、憂鬱、低自尊、不滿足與經濟因素等，合計十種工作壓力源做為本研究的工作壓力的主要變項。本研究的工作壓力量表係參考連娟瓏 (1998)、張芸愷 (2006) 與房家儀 (2008) 之

空服員工作壓力量表並以 Ivancevich 與 Matteson (1980) 提出工作壓力模式為基礎，編彙本研究之空服員工作壓力量表，同時計分方式從壓力感受程度「非常不同意」為1分到「非常同意」5分，整體得分越高表示感受工作壓力越高。

## 第四節 幸福感相關研究

希臘哲人亞里斯多德 (Aristotle) 曾說：「世人無非男女，都以追求幸福為人生最高目標」。我們追求健康、美貌、金錢、權力，無非是因為我們以為擁有這些以後就能幸福。但每個人所期盼得到的幸福，則因每個人生長的環境不同且水平不一，對幸福的感受會有所不同；個人的觀點與理解不同，則對幸福的解讀也會因人而異；對空服員而言，長時間處於不佳的工作環境與面對素質參差不一的顧客，加上工作時間的不固定性，換得高報酬薪資與光鮮亮麗外表的同時，卻犧牲了自身的健康與家人相處的幸福美好時光。因此，本研究將探討空服員對於從事空勤工作之幸福感受。本節就針對幸福感之相關文獻做探討，共分為五段，分述如下：一、幸福感之定義與內涵；二、幸福感相關理論；三、幸福感之測量；四、幸福感相關研究；五、小結。

### 一、幸福感之定義與內涵

關於幸福感的定義，東西方不同的學者有不同的觀點，陸洛 (1998) 認為中國人對幸福感的觀感的學說較屬於哲學與道德論述，當個人的品德、學問等，到達了預設的標準，才会有幸福感的產生，此一幸福感的奠基為外在之標準。其概念為「和諧」，個體的幸福與否，其關鍵在於個人能否與外在環境達成和諧的狀態，個體若能配合宇宙萬物之運行，便可以擁有幸福感，同時強調人際和諧就是幸福，根據相關的實證研究發現，由人際和諧所衍生之社會支持力量，正是影響人中國人幸福感指數之重要因素 (陸洛，1998)。

Andrews 與 Withey (1976) 首先提出幸福感是個人主觀的經驗，包含生活滿意 (life satisfaction)、正向情感 (positive affect)、負向情感 (negative affect) 三個部分，表示對於幸福感的評定，應兼顧個人的情緒和認知兩個層面。根據Diener (1984) 研究認為幸福感 (subjective well-being, SWB) 指的是個人對於整體生活的認知性評價、正向情感的呈現以及負向情感的缺乏，是一種對整體生活層面整體評估後的結果，幸福是主觀的且存在於個人的經驗裡。Veenhoven (1984) 指出，幸福感是個人對整體生活品質所作主觀性的適當評估，包含情緒與認知兩者架構而成的整合性概念，在時間序列上，強調短期與長期的幸福感知覺均對於個體具有一定程度之影響 (引自郭珮怡，2008，頁22)。Argyle (1987) 則認為，幸福感係為對生活品質的沉思

評鑑，是一種包含了高昂的正向情緒、低度的負向情緒及對整體生活滿意的高度主觀感受。根據國內學者陸洛 (1998) 對於西方幸福感之定義與理論所做的整理，認為西方有關幸福感的研究起源於哲學家嘗試對於幸福感提出解釋，其歷程並經歷了四個階段。在第一階段時，研究者認為幸福感是一種外在的評量標準，尤其是一種道德標準，當個人達到此標準時，幸福才會隨之產生，換言之，係為一種表殊性的衡量，較欠缺個人內在的感受，因此其定義分歧，難以找到一致地外在客觀標準 (巫雅菁，2001)；第二階段研究特色在於研究者開始以感受的角度來進行幸福感的分析，焦點放在情緒面的測量，包含正向情緒的出現與負向情緒的匱乏，但本質上忽略了人類認知活動對幸福感所帶來的影響；第三階段納入人類認知活動的影響，指出幸福感概念接近於生活滿意，即是對過去一段時間的生活進行評估所得的整體感覺；第四階段的幸福感研究以整合性的視野入幸福感的內涵，探討個體在整體生活滿意度方面的認知情況、正向情感與負向情感的呈現狀況等三大構面來探討。

回歸最根本的名詞定義上，綜觀近代學者對於幸福感概念的描述，其都以不同的代表名詞稱之，如幸福 (happiness) 安適 (well-being)、主觀安適 (subjective well-being)、心理安適 (psychological well-being)、客觀安適 (objective well-being)、生活滿意度 (life satisfaction) 等 (施建彬，1995)，本研究引用林子雯 (1996) 之幸福感定義表整理如下表9。

表9

幸福感之相關名詞定義摘要表

幸福感相關 名詞	定義	著重向度
happiness	1. 正負情緒生活滿意整體評估結果。	認知、情緒
	2. 負向情緒的相對狀態。	情感
	3. 生活滿意、情緒和心理健康的評估。	認知、情緒、健康
well-being	1. 正負向情緒及生活滿意的整體評估結果。	情緒、滿意
	2. 正負向情緒的相對狀態。	情緒、心理健康
subjective well-being	1. 正負向情緒及生活滿意的整體評估結果。	認知、情緒
	2. 包括生活滿意、情緒和心理健的評估。	認知、情緒、心理健康

(續下頁)

表9

幸福感之相關名詞定義摘要表 (續)

幸福感相關 名詞	定義	著重向度
life satisfaction	1. 以認知的角度對生活整體層面行衡量。	認知
psychological well-being	1. 正負向情緒及生活滿意的整體評估結果。 2. 正負向情緒面的研究。 3. 心理健康概念的測量。	認知、情緒 情緒 心理健康

資料來源：引自“成人多重角色與幸福感之相關研究”。林子雯，1996，未出版碩士論文，國立高雄師範大學，高雄市，頁37。

近年來在幸福感相關實證研究上，因研究者所著重的研究面不同，各學者對幸福感所下的操作型定義亦不同。在現今幸福感相關研究中，社會科學家為幸福感下定義時所著重的向度，大致上可歸納成下四個層面（古婷菊，2006；吳筱雯，2005；林子雯，1996；施建彬，1995；許秋鈺，2007；陳熾竹，2002；陳鈺萍，2004；陳得添，2006；楊倩華，2010）：

#### （一）著重「情緒層面」的幸福感

幸福感是一種情緒反應，當正向情緒增強、負向情緒減弱時，會提昇個體的幸福感。Veenhoven (1994) 強調幸福感應該是個人對其生活的喜歡程度，及幸福感是指一種正向的情緒反映，透過對正負向情緒消長情形的分析，藉以瞭解幸福感的高低程度。

#### （二）著重「認知層面」的幸福感

著重認知功能對幸福感的影響，並用整體生活滿意度來反應個體的幸福感，但在過程中卻忽略了認知過程中情緒狀態的重要影響。Diener (1984) 強調從「認知」的角度研究幸福感，認為幸福感是一種個人對生活評估後的結果，而生活滿意可以代表個人對生活整體層面的評價。

#### （三）著重「情緒與認知層面」的幸福感

Andrews 與 Withey (1976) 首先提出幸福感是個人主觀的經驗，包含生活滿意、正向情感、負向情感三個部分，表示對於幸福感的評定，應兼顧個人的情緒和認知

兩個層面。以整合觀點來看的學者，較能對幸福感的內涵及影響因素，作整體及全面性的探討，並提出合理解釋，可以避免單從情緒及認知點切入所不足處，因此兼顧情緒及認知層面的幸福感，乃是目前較為廣用的。

#### (四) 著重「身心健康」的幸福感

著重身心健康幸福感的學者認為幸福感是個體近似於自身身心健康的狀態，並以心理健康的測量來做為評估個體的幸福感。此觀點乃從心理健康灑上的得分來評定幸福感的高低，但卻忽略了短期情緒的波動及長期穩定人格特質對幸福感的影響，因此能否只從身心健康來評定幸福感高低，則有待進一步研究。

綜合上述之說法，幸福感的產生可以被認為是對自己的整體生活所建立之主觀想法與正向態度，內容包涵了情緒、認知與身心健康等三個層面；東西方學者與各領域對幸福感的觀點、內涵與定義並無一致的意見，本研究參考蕭惠文 (2009) 之幸福感定義表整理如下表10。

表10

幸福感定義摘要表

學者	幸福感之定義
陸洛 (1996)	指個人主觀感受的一種正向心理狀態，包含整體的生活滿意、正向情緒的體驗及無心理的痛苦；它是一種整體不可分割的概念。
何瑛 (1999)	個體知覺到自己的需要得到滿足，以及理想得到實現時所產生的一種情緒狀況，且是由需要(包括動機、慾望、興趣)、認知、情感等心理因素與外部誘因交互作用形成的一種複雜、多層次的心理狀態。
黃信二 (2000)	幸福是指能夠在自身之外別無目的，有著其本身的樂、是靈魂一種合乎「德行」的現實活動以及幸福的獲得必須借助本性、習慣和理性。
陳騏龍 (2001)	幸福感是個人對其自身整體或一般生活的主觀滿足感與快樂感，其中包含了自己對生活感受有無趣味、希望與價值與生活是否充實、如意、能否得到發展機會等。

(續下頁)

表10

幸福感定義摘要表 (續)

學者	幸福感之定義
吳月霞 (2005)	幸福感是指受試者對自己平日生活及正向情感的滿意情形。
謝玫芸 (2008)	幸福感是個體於生活經驗中的認知、情緒與身心健康狀態的感受情形，使個體可以主觀意識本身生命的意義與存在的價值。
蕭惠文 (2009)	幸福感是個人生活中的整體主觀感受，及是從個體情緒、認知與身心健康等方面對生活整體情形所進行評估的結果。
Andrews 與 Withey (1976)	幸福感是對生活滿意程度及所感受的正負向情緒整體評估而成的一種感受。
Campbell, Converse 與 Rogers (1976)	幸福感是物質條件的擁有，人際關係的歸屬以及成就自我的自我實現，其面向包含了整體的情感與生活的感受。
Diener (1984)	幸福感是一種主觀的情緒狀態，包含正向情感（情感意指情緒或感覺），低度的負向情感，以及一般的生活滿意。
Veenhoven (1994)	幸福是一種正向的情感，反映在個人對其生活的喜歡或滿意程度。
Donahue (1997)	指長壽、愛與被愛 (love)、成就感 (success)，以及擁有友好的關係 (friendship)。
Buss (2000)	個人對於此刻甚或是指全部生活中，一種感到實現自我抱負、生命有意義且愉快的一種持續性的感覺。
Crosnoe (2002)	身體健康、心理適應與否、社會活動，以及財務穩定度。

資料來源：修改自”高雄市國民小學教師工作壓力、因應策略與幸福感之研究”。蕭惠文，2009，未出版碩士論文，國立屏東教育大學，屏東市，頁88-89。

整合上述說法，幸福感是指對整體生活的評價，包括了自己對生活滿意度、友好關係、人際關係、社群活動、成就感、自尊心與自我實現等不同構面之評估結果，同時亦會受到外在的環境因素或個人之背景因素所影響。本研究對幸福感的定義為個體本身對生活現況的滿意程度，且附帶有正向的情感狀態。

## 二、幸福感之相關理論

有關幸福感的相關理論，因不同學者對幸福感的界定不同，而有各種論述，因而發展發展較為完整之幸福感理論。社會學家主要的論述大致上可以歸納為四個觀點：需求滿足理論、特質理論、動力平衡理論、判斷理論。本研究茲將各理論分別整理敘述如下。

### (一) 需求滿足理論

需求滿足理論的觀點認為，幸福感主要是來自個人需求的滿足，唯有需求滿足，個人才會感到幸福；相反的，若是需求長期無法得到滿足，則會導致不幸福感。個體需求的滿足不僅是滿足意識的需求，還包括潛意識需求的滿足。需求滿足理論又可以分為目標理論、活動理論及苦樂交雜理論，三個理論分別說明如下：

#### 1. 目標理論 (telic or endpoint theory)：

此理論又稱為「終點理論 (endpoint theory)」，該派學者認為幸福感如同一個目標，是個體一生努力追求的方向，個體唯有在目標達成之後，才会有幸福感產生，若需求無法滿足時，則會產生不幸福感。以個人之目標是否達成為影響一個人幸福感的關鍵因素，假設每個人都有一個內隱的需求模式作為行為之基礎，個體目標達成會帶來幸福感 (陸洛，1998)。

#### 2. 活動理論 (activity theory)：

亦稱自動目的論 (autotelic theory)，認為幸福是個體活動下的副產品，人們透過社會活動的參與，在歷程中獲得幸福感，個人透過工作、休閒運動、人際互動等過程，發揮潛能，表現自我，滿足個人需求，進而產生成就感。由於人並非活在真空狀態中，是必須經由人際與社會網絡的互動以獲得社會支持或援助，促進幸福感。

#### 3. 苦樂交雜理論 (pleasure and pain theory)：

此理論的主要論點認為，快樂和痛苦是來自同一根源，幸福感與危難是一體兩面，無法分割的，正因如此，未經過痛苦者就不能體會真正的幸福。該派學者認為，幸福感產生之先決條件是個體需求的無法滿足或匱乏，當一個人的生命中失去某種東西時，個體才会有目的與需求，且失去的越大，達成目標時所獲得的幸福感則越大。因此，無所匱乏的人就不能體會真正的幸福；反之，若個人長期陷於需求被剝奪的不幸福感受之中，在需求一旦滿足後，所獲得的幸福感則越強 (蕭惠文，2009)。

## (二) 特質理論

此理論以個人特質的角度來探討幸福感，此理論合理的解釋人格特質與幸福感之間的連結關係，同時也可解釋為何某些人特別容易感到幸福的原因，由於人格特質的不同，對幸福亦會有不同程度的感受，但理論較無法解釋生活事件對幸福感所扮演的影響。特質理論又分為連結理論與人格特質理論，分述如下：

### 1. 連結理論 (associationistic theory)：

此理論以認知、記憶及刺激反應的制約連結觀點來解釋為何某些人特別容易感到幸福，並認為生活事件本身應該是中性的，唯有經過個體的認知、解釋後，事件才對個體發生意義。此外，學者認為幸福感較高的人，可能擁有一個以幸福感為核心的記憶網路，當生活中有某一事件發生時，便會透過幸福記憶網路來提取資料，以誘發幸福感的產生 (林子雯，1996；蕭惠文，2009；Diener, 1984；Stone & Kozma, 1985)。然而每個人的價值觀與人生觀不同，即使面對相同的事件，有些人會採悲觀消極的態度去解釋，某些人則可能會採積極樂觀的態度去面對。而在目前相關研究中也指出：正向思考與主觀幸福感有相關，若個體願意避免不快樂的想法，多想些快樂的事情，則會提升自我的幸福感。

### 2. 人格特質理論 (trait theory)：

此理論認為幸福感常取決於個人看待世事的心態，導源於天賦的性情。Costa 與 McCare (1980) 指出，幸福感是一種穩定的個人特質，此種幸福感的人格特質可能導因於個人擁有一個容易誘發愉悅神經反應的生理機制，即是來自於先天的遺傳亦或者後天學習的結果。個人的整體特質會影響到個人對外在事件的反應 (Diener, 1984)。例如：有樂觀氣質傾向的人比較會把許多外在事件視為正向的，而這樣的人也比較快樂。這也說明了同樣一個事件在不同的人的眼中是不一樣的，快樂的人和快樂的人面對的客觀環境可能是相同的，但快樂的人對外在事件的建構、反應則和不快樂的人有許多不同，擁有幸福的人格特質，比較易被誘發出愉悅的感覺 (黃惠玲，2008)。

## (三) 動力平衡理論

動力平衡理論的觀點認為幸福感的獲得不僅是來自長期穩定人格因素的影響，同時也會受到短期生活事件的影響。學者 Heady 與 Wearing (1991) 提出幸福感在大部份的時間裡，因為人格特質因素的影響，而呈現一種穩定平衡的狀態。只有在

發生一些特別、不同於過去個人經驗的生活事件時，個人的幸福感才會隨之改變（施建彬，1995）。

#### （四）判斷理論

強調幸福感肇因於對實際狀況與現實狀況、過去生活經驗、價值觀、與他人的生活狀態或是自己理想的生活目標比較的結果，而較標準是由評判者所選取建構出來的（陸洛，1988；Veenhoven, 1991）。其中較重要的理論有適應理論、期望水平理論、社會比較理論與多重差異比較理論，分述如下：

##### 1. 適應理論 (adaptation theory)：

適應理論所參照的標準是來自個體本身，其認為生活中曾經發生過的事件將成為個人的內在經驗，若生活中再出現相同或類似事件，透過與先前個人發生之內在經驗的比較，比較過去和現在的狀況，若現況比以前好，便會有幸福感產生；反之，則幸福感便會降低（郭俊賢，1994）。

##### 2. 期望水平理論 (aspiration level theory)：

期望水平理論所參照的標準是「個人理想」，認為幸福感取決於目前實際的狀況與個人理想的狀況相互比較後所得到的結果。這裡所謂的理想是指依據個人過去生活經驗所設定的理想目標，亦即個體所希望達成的最佳境界。因此，當個體將現實生活狀況與理想生活狀況相互比較時，便決定了其所感受到的幸福程度（施建彬，1995）。

##### 3. 社會比較理論 (social comparison theory)：

社會比較理論認為幸福是來自與他人比較後所得的結果，參照的標準是來自他人，如家人、朋友、同事，甚至不認識的人，不過大部分的人都會選擇與自己社經地位相近的人來作為比較參照的標準（Argyle, 1987）。而個體經過比較之後，若自己優於對方，則會有幸福感的產生；反之，若較差於對方，則會有不幸福的感覺出現（吳靜誼，2008）。

##### 4. 多重差異比較理論 (multiple discrepancies theory)：

多重差異比較理論是由 Michalos (1985) 所提出，說明個體幸福感存在之有無，是在內心經過多方比較之後的結果，包含和他人比較（社會比較理論）、和過去比較（適應理論）、和自我期待比較（期望水平理論）等，以整合判斷理論之不足，認為幸福感決定於個人目前狀況與所選擇的標準比較後，存在的差異程度越小，幸福

感則越高。

綜合上述對於幸福感的理論，各學者學派的觀點皆不相同，亦無一種理論可以涵蓋所有關於幸福感的概念，不過也各有優缺點。從需求滿足理論的觀點來看幸福感，可以知道幸福感是來自於目標達成後所衍生出的滿足感，其理論重視合理化之人生目標的訂定與整合，但卻無法解釋為何某些人具有幸福的人格特質。在特質理論的觀點中認為，幸福是以人格特質以及認知、記憶與制約理論來說明因何產生幸福感受，且可以了解到為何部分人擁有特別幸福的傾向，但卻無法解釋生活事件在幸福感形成時所扮演的角色。動力平衡理論認為幸福感之維持與改變受人格特質或生活事件之單一因素的影響。判斷理論則認為幸福感是一種兼顧生活事件與人格特質兩方面的影響，且是依參照標準比較之結果。現今幸福感的相關研究，大部份的學者已趨於採取整合性的概念來詮釋，以求在研究進行時得以更完整與全面性地了解幸福感的內涵。

### 三、幸福感之測量

幸福感之測量，因其研究取向及理論基礎不同，在研究工具的選擇上會有所差異，在國外的研究，最常使用外在評量法與問卷法，但由於外在評量法由個人外在的狀況推論幸福感受，較容易忽略受試者內在之特質，因此在社會科學方面的研究較少被使用（陳銀卿，2008）。問卷法則為現代研究者較常使用之測量方法，針對幸福感之測量分為兩部分：第一部分是對整體生活滿意度來進行測量，第二部分則為測量個人在正負向情感所出現的頻率。部分的量表會針對特定對象加以特別設計，另外則參考國外之量表加以改編而成，本研究就國內較常被使用的量表，簡介如下：

#### （一）國外之幸福感量表

##### 1. 整體幸福狀況量表 (general well-being schedule, GWB)

整體幸福狀況量表是 Dupuy 於 1970 年為美國「全國健康統計資料中心」(National Center for Health Statistics) 所編製的一個評鑑自陳式的主觀幸福感灑工具，全量表共 33 個題目，內含六個分量表，分別是：對健康的憂慮、精力、滿足/有趣的生活、沮喪/快樂的心情、情緒/行為的控制、放鬆/緊張焦慮等六個分量表（陳銀卿，2008）。

##### 2. 整體幸福感指數量表 (indices of general affect and well-being)

為學者 Campbell 在 1976 年編製「整體幸福感指數」，內含語意差異類型題共計 8

題，採用七點量尺方式計分，此量表是由受訪者自陳述其生活的品質，量表之幸福指數包含了整體情感與整體生活滿足感。

### 3. 牛津幸福感量表 (Oxford happiness inventory, OHI)

牛津幸福感量表係為Argyle (1987) 所發展，該量表是以貝克憂鬱量表 (Beck depression inventory) 為基礎，再加上其他相關之幸福感題目編寫而成，其具有正偏態量尺形式，共28題，可充分反應出幸福感之正向特質，並包含了樂觀、社會承諾、正向情感、掌握感、身體健康、自我滿足及心理警覺等七個概念 (施建彬，1995)。

### 4. 生活滿意度量表 (satisfaction with life scale, SWLS)

此量表乃是由 Diener, Emmons, Larsen, 與 Griffin 於1985年所建構出測量幸福感的量表，是用來評價個人對整體生活認知，但未涉及正負向情緒的部分。量表包含五個題目，採 Likter 七點量表加以計分，量表的總分介於 5 至35 分之間，得分越高者，代表對於整體生活的滿意度越高，其幸福感也越高。是一套兼具信、效度的測量工具，且適合的年齡層及應用層面相當廣泛，具有節省面談時間及資源的優點 (陳銀卿，2008)。

## (二) 國內之幸福感量表

### 1. 顏映馨的「幸福感量表」

顏映馨(1999) 參考Argyle於1987年所編的牛津幸福感量表及Dupuy在1970年「全國健康統計整體幸福狀況表」，以及林子雯 (1996) 所編的「幸福感量表」，並根據高雄地區大學生的生活概況編製而成「幸福蠟表」，正式量表有 20題，採李克特四點量表方式計分。其內容包括：自我肯定、生活滿意、人際關係和身心健康等四個分量表 (蕭惠文，2009)。

### 2. 林子雯的「幸福感量表」

林子雯 (1996) 根據牛津幸福量表 (OHI) 試題加以修訂，編製出一份「幸福感量表」，使用正偏態量尺計分，正式量表有24題，採四點量表方式計分。其內容包括四個分量表：自我肯定、生活滿意、人際關係和身心健康。

### 3. 陸洛與施建彬的「中國幸福感量表」

陸洛與施建彬 (1995) 先將牛津幸福量表 (OHI) 原來28題加以翻譯，再依質性訪談資料為依據，歸納出中國人幸福感之九個向度，包括：自尊的滿足、家庭與朋友等關係的和諧、對金錢的追求、工作上的成就、對生活的樂天知命、活得比旁人

好、自我控制與理想的實現、短暫的快樂、對健康的需求，新編為 48 題的「中國人幸福感量表」（陳銀卿，2008）。

#### 4. 莊耀嘉與黃光國的「幸福感量表」

莊耀嘉與黃光國（1981）譯自Campbell所編的「整體幸福感指數表」中的「幸福感受量表」修訂而成的中文量表，其中內容向度，分別為輕鬆自在/緊張焦慮、充實空虛、充滿希望/沒有希望、自我發揮/處處受限、令人振奮/令人氣餒、令人滿意/令人不滿意、生活有意義/生活無意義、很快樂/很不快樂等，共8個題項，採用六點量尺計分。

綜合上述學者專家與研究者的量表，針對不同的對象，發展出之幸福感之量表亦趨多元，在國內也發展出了較貼近國人之價值觀與生活面向之測量工具；本研究為探究不同研究對象對幸福感的設計或量表採用之情形，以作為本研究之參照標準，擬將部分研究之幸福感構面整理如下表11。

表11

幸福感測量之構面一覽表

研究者 (年代)	影響幸福感之構面	量表名稱	問卷題數
林子雯 (2000)	正向情緒、人際關係、 自我肯定、身心健康	自編量表參考自Argyle (1987) 之牛津幸福量表	24
吳筱雯 (2004)	正向情緒、生活滿意度	自編量表	13
王微茹 (2006)	整體幸福感	採用施建彬 (1995) 之中 國人幸福感量表	20
吳科驊 (2006)	自我肯定、人際關係、 生活滿意、身心健康	修改自林子雯 (1996) 之 幸福感量表	24
楊怡寧 (2007)	正向情緒、人際關係、 自我肯定、身心健康	修改自牛津幸福感量表 (OHI) 之自編量表	20
陳柏青 (2008)	正向情緒、生活滿意度	自編量表	13
薛文惠 (2008)	正向情緒、生活滿意度	自編量表	13

(續下頁)

表11

幸福感測量之構面一覽表 (續)

研究者 (年代)	影響幸福感之構面	量表名稱	問卷題數
郭珮怡 (2008)	生活滿意、人際關係、 身心健康、工作成就	自編量表	28
許豐祺 (2009)	生活滿意、自我肯定、 自我信心、主觀幸福感	自編量表	20
蕭惠文 (2009)	自我肯定、人際關係、 生活滿意、身心健康	採用林子雯 (1996) 之幸 福感量表	24
郭哲君 (2010)	主觀幸福感	生活滿意度量表 (SWLS)	5
萬礎榮 (2010)	正向情緒、負向情緒 主觀幸福感	修改自施建彬 (1994) 與 陸洛 (1996) 所發展之中 國人幸福感量表精簡版	20

資料來源：研究者自行整理

#### 四、幸福感之相關研究

幸福感的相關研究為數頗多，但國內鮮少有針對空服員幸福感之實證研究，本研究依不同對象之幸福感研究結果加以彙整如下。

林子雯 (2000) 在「成人學生角色扮演、社會支持與幸福感之相關研究」中發現，家庭及工作對幸福感有極大的影響。吳珩潔 (2001) 在「大台北地區民眾休閒滿意度與幸福感之研究」發現，大台北地區民眾之休閒滿意與幸福感皆呈現略高於中等的程度，男性、年長者、碩士以上學歷、有配偶者出現正向情感的頻率也較高。吳筱雯 (2004) 在「桃園縣國中已婚女性教師生活壓力與休閒參與、滿意及幸福感之相關研究」中發現，國中已婚女性教師之幸福感屬中高程度，其生活壓力與幸福感間具有相關存在。王微茹 (2006) 在「大學生之休閒需求、參與、滿意度及幸福感之研究—幸福感之需求滿足理論驗證」研究中發現，大學生之「休閒需求」會藉由「休閒參與」的中介對「幸福感」產生間接且正向的影響。吳科驊 (2006) 在「登山健行者休閒參與動機、持續涉入、休閒效益與幸福感之相關研究」中發現，遊客登山參與之幸福感受會受到性別、婚姻與年齡影響，但不會受到教育程度、收入以及職業的不同而有所影響，「休閒效益」與「幸福感」有正相關存在。沈易儒 (2007)

在「荖濃溪激流泛舟遊客刺激尋求、休閒效益與幸福感之研究」中發現，受測遊客之基本屬性、刺激尋求程度不同與休閒效益對幸福感之影響方面有顯著差異。楊怡寧 (2007) 在「休閒參與休閒滿意與幸福感關係之研究-探索休閒多樣性之影響」研究結果顯示出休閒的多樣性是預測幸福感的最佳因子。許惠玲 (2008) 在「參與登山健行之高齡者其休閒涉入、休閒效益及幸福感關係之研究-以高雄縣市郊山為例」中發現，行為涉入會顯著影響到幸福感，高齡者透過外在行為參與登山健行的次數、花費越高則幸福感會越高。郭珮怡 (2008) 在「高科技產業員工社會支持與幸福感關係之研究」結果發現，已婚的高科技產業員工在幸福感整體及各層面的感受較未婚者強，服務年資愈高、健康狀態愈佳的員工，其感受程度愈高，並以「情緒支持」對幸福感表現預測最大。陳柏青 (2008) 在「國小教師休閒參與、工作壓力與幸福感之相關研究」中發現，雲林縣國小教師幸福感現況呈現中度以上的幸福感感受度，不同背景變項在幸福感的感受上具顯著差異，休閒參與及工作壓力分別與幸福感有正、負相關。薛文惠 (2008) 在「基督長老教會松年大學老年人休閒參與、休閒滿意與幸福感相關之研究」中發現，教育程度、婚姻狀況、知覺健康及知覺經濟在幸福感上有顯著差異，但休閒參與與幸福感相關情形未達顯著水準，且不具預測力。許豐祺 (2009) 在「精神科醫師的工作壓力、休閒參與和個人生活幸福感受之研究」中發現，男性醫師、年齡越大、從事精神科工作越久的醫師，對於生活幸福的滿意感受也越好，有參與國內休閒活動的精神科醫師感到比較幸福。蕭惠文 (2009) 在「高雄市國民小學教師工作壓力、因應策略與幸福感之研究」中發現，國小教師的整體工作壓力與整體幸福感呈現顯著負相關，工作壓力愈高，所知覺的幸福感愈低。郭哲君 (2010) 在「體育志工社會支持、工作滿意對幸福感之影響研究—以2010年全國大專校院運動會志工為例」中發現，運動會志工社會支持、工作滿意對幸福感具解釋力，個人知覺的社會支持程度越高、對工作狀況越感滿意，其主觀幸福感受越佳。林玉瓶 (2011) 在「雲林縣警察人員知覺家庭幸福感與工作壓力及工作滿意度之相關研究」結果發現，不同執勤方式、學歷的警察人員在家庭幸福感上無顯著差異，而警察人員家庭幸福感與工作滿意度呈顯著正相關。

由上述相關文獻大致可看出無論研究對象為何，工作壓力與幸福感之間大多呈現顯著差異之負相關，並且休閒參與或涉入均對幸福感呈現高度正相關，唯薛文惠 (2008) 基督長老教會松年大學老年人休閒參與、休閒滿意與幸福感相關之研究，未

達顯著水準，因此，以上研究結果為支持本研究架構之重要理論基礎。

## 五、小結

由上述文獻可初步得知，幸福感的相關研究分別有針對不同的對象，包涵各種職業、休閒參與對象及不同年齡層，不過研究對象以學校教師為多，在空服員的幸福感相關研究則寥寥無幾，大部分針對空服員的研究多以工作壓力之變項為主，表示空服員職業在幸福感之探討略嫌不足；空服員的工作性質導致其休假時間不固定，常常同儕朋友上班時空服員在休假，而家人親友休假時他們卻是在服勤，種種工作需求所造成的正負向情緒，以及對於空服員之認知與情感上的幸福感受，為本研究將探討之內容，故本研究欲以施建彬（1994）與陸洛（1996）發展的中國人幸福感量表精簡版為基礎，另參考許豐祺（2009）與萬礎榮（2010）之自編幸福感量表，並依本研究之需求在語意上作適度的調整，編彙本研究調查空服員之主觀幸福感之研究工具，分別針對受訪者之正、負向情緒與主觀幸福感受填答，並以正偏態量尺測量，可充分反映出幸福感之正向特質。

## 第五節 國內空服員之相關實證研究

本節基於研究需要，將探討空服員之相關實證研究，作為從事本研究時的理論基礎。本節共分為三部分，一、工作壓力的相關研究文獻；二、休閒參與的相關研究文獻；三、幸福感的相關研究文獻；四、小結。

### 一、工作壓力的相關研究文獻

(一) 郭盈卿 (1999) 在「空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關之研究」中，以我國籍航空公司的空服員為研究對象，以工作壓力與工作滿意為自變項，工作倦怠為依變項，並以休閒滿意為工作壓力與工作倦怠的中介變項，探討空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之關係。

#### 1. 就研究方法而言

(1) 此研究以國內航空公司之空服員為母群體，以便利取樣的方式，對具有中華民國國籍的空服員進行問卷調查，大部分問卷透過友人發放，共發出750份問卷，回收185份，有效回收率為25%。

(2) 此研究之工作壓力量表引用陳甦彰 (1981) 年所編訂之工作壓力量表，分別以焦慮、疲勞、憂鬱、低自尊、不滿足等五個構面來測量工作壓力，此量表在國內已有許多學者使用過具有一定的信效度，連娟瓏 (1998) 以空服員為研究對象，所測得之信度高於.80，此研究之Cronbach' $\alpha$ 值為.87。

#### 2. 就研究結論而言

(1) 研究受測之空服員工作壓力的平均數高於中間值，顯示工作壓力偏高，其中最主要的工作壓力來源為疲倦，推論因為作息不正常且需適應時差，工作空間狹小且體力付出較多導致；而工作壓力源最小的構面為焦慮，則可能因為工作內容固定，較不會產生不安與緊張之感受。

(2) 就年齡之構面，研究結果顯示31歲以上的空服員其工作壓力小於30歲以下的，推測原因為年紀較之空服員相對具有較深之資歷，能夠以豐富之經驗處理工作上或自身的問題，亦能有較好的自我調適能力。

(3) 研究結果亦發現，只飛國內航線的空服員工壓力高於國外航線或國內外皆飛的，推測可能因為只飛國內線之空服員，每次飛行時間很短，同樣的服務過程在有限的時間內完成，承受到較多時間上的壓力。

(4) 休閒滿意對工作倦怠有顯著的負向影響，顯示空服員若對休閒感到滿意，較不會產生工作倦怠。工作壓力則對工作倦怠有顯著的正向影響，其中以疲倦及低自尊構面對工作倦怠有顯著的正向影響，表示空服員若常感到疲累或是對自身的感受及價值覺得不重要，這樣的工作壓力來源便容易導致工作倦怠。

### 3. 就研究貢獻而言

根據研究結果顯示工作壓力最大的來源為疲累，大量的情緒負荷也易導致工作倦怠，航空公司管理單位可適時提供壓力管理之訓練課程或講座釋壓、運動或人際智能方面的進修課程或計劃來抒解身心壓力；服務於國內航線之空服員工作壓力較高，建議可以輪調的方式來提供國外航線之飛行經驗，不僅可使工作內容多元化，亦以提供空服員學習與成長的空間。

(二) 余緒德 (2004) 在「中華航空女性空服員休閒調適策略與壓力-健康關係之研究」中，探討中華航空女性空服員的休閒調適策略，以及對生活壓力及生理/心理健康的關係與影響，採用分層抽樣之研究方法，研究母群體為中華航空之本國籍現職女性空服員（除去新加坡、日本、泰國籍等外籍空服員），於2004年2月共計現職女性空服員為1551名，獲得有效問卷388份。信度分析結果顯示「生活壓力事件調查表」之Cronbach's  $\alpha$ 值為0.83，於後分析正式施測之有效問卷，亦獲得良好的信度係數。所獲得之研究結果如下：

1. 華航女性空服員的生活壓力相當高，並且負面地影響她們的生理與心理健康。研究結果顯示華航女性空服員的生活壓力主要可分為三類：

- (1) 休息時間不足與生活不規律使憂心個人健康。
- (2) 工作時間長且不定而產生的工作倦怠感。
- (3) 無法學習新事物使生活沒有目標。

女性空服員由於空服工作需待在狹小的機艙中走動以提供旅客服務，不規則的工作時間與時差調適問題亦日積月累地挑戰女性空服員體力與耐力，因此普遍讓她們感覺到自身的健康狀況受到威脅。

2. 休閒對減低華航女性空服員的生活壓力與增進身心健康是非常重要的，但其休閒調適策略僅扮演「提昇情緒」與「舒緩身心」的消極功能，缺乏更積極增進人生目標的社會功能。

華航女性空服員調適生活壓力的方式主要為從事讓自己感到心情愉悅的休閒活

動，並且認為休閒可以幫助她們處理負面的情緒，同時她們也會從事使身心舒緩的休閒活動來因應壓力，例如使用短期度假的方式來逃離或調解壓力，空服工作性質是需要與旅客做長時間接觸的高情緒勞務工作，空服員執勤國外航線駐地停留時間有限，短天數的航班通常無法如度假般的放鬆心情，因此在調適壓力的休閒方式上，她們會選擇以自己安排假期出遊或選擇值勤天數較長的越洋航班到國外休息兼度假來達到減壓放鬆的目的，並且肯定適度的休閒放鬆可以讓她們在面對壓力問題上擁有全新的角度與心情，但若僅此為目標將忽略休閒可以提昇生活內涵與生命品質，以及社交與教育的功能，因而限制了個人從休閒參與中可能獲得的效益，因此若提昇華航女性空服員參與休閒可獲得的效益評價，將可增強其休閒參與態度，參與行為也將會更加積極，進而提昇休閒效益嘉惠個人之更高層次與增進生活滿足感。

3. 華航女性空服員的生活壓力與壓力調適結果是預測生理健康與心理健康的重要因素，而休閒調適策略則可有效緩衝壓力對生理與心理健康造成的負面影響。

研究結果顯示，華航女性空服員的生活壓力與調適結果對其生理健康及心理健康皆有預測能力。生理健康方面主要以生活壓力之強弱來預測，另外無論她們使用何種調適方法，只要對自己的調適結果感到滿意，便可預測其具有良好的心理健康。另外從她們的生活壓力指數中得知工作壓力與其連帶不規律的生活方式是最重要的生活壓力來源，即當華航女性空服員感覺工作壓力增加時，她們的生理健康狀況便會首先發出警訊，有了這個外在動機後，於休閒上她們便會嘗試尋找自我放鬆、能夠脫離日常生活與讓自己心情好轉的休閒活動，或者以其他因應方式來調解壓力。

4. 驗證華航女性空服員的休閒調適策略對其壓力與身心健康具有緩衝功能。

休閒調適策略介於壓力與身心健康之間，居中調節與緩衝壓力對生理與心理健康帶來的直接負面影響，亦即休閒在華航女性空服員的生活中扮演著重要調劑身心的角色。休閒對她們來說具有緩解壓力的功能，並且可以讓自己的健康狀況保持較良好的平衡狀態。處於高生活壓力的狀態下，運用休閒調適策略來調適壓力的女性空服員其生理與心理健康較不會受到壓力的負面影響，反之則會導致健康狀況下降，因此休閒對於她們生活上的壓力調適具有重要的緩衝性效果。

(三) 張芸愷 (2006) 在「國際航線女性空服員工作壓力與身心健康之研究」中，此研究是E國際航空公司女性空服員為對象 (2005年底仍在職之本國籍空服員人數為1,100人次)，採便利抽樣，以委託線上仍在值勤之空服員擔任訪員親自遞送問卷

給予各職級空服員填答方式進行問卷調查，並當場收回，若有填答不完整者，訪員予以說明後請其填補之方式進行。於2006年4月至5月之間發出份問卷，共回收264份，有效問卷回收率為100%，以OSI量表經修改為適合空服員填答之題項並請專家閱卷後進行問卷調查。透過對264份有效問卷的分析，研究發現：

#### 1. 就研究結果而言：

(1) 分析結果顯示，空服員的工作壓力以熬夜工作、個人責任與人際關係為最主要原因。再者，不同的空服員個人屬性（基本人口屬性與工作生活特性）在工作壓力的感受上有顯著差異，尤其以年齡、婚姻、年資與職級等屬性對工作壓力感受的影響較大；經研究發現，E航空公司空服員普遍認為熬夜工作為最主要之工作壓力源。輪班會衍生熬夜工作的情形，故熬夜工作會導致健康問題的產生，值得我們予以重視。

(2) 研究發現，不同的空服員個人屬性會影響工作壓力的感受程度，尤其以年紀較輕（20-24歲），相對資淺（工作年資1-5年）擔任非管理職級且未婚的空服員對壓力的感受較大。

(3) 分析結果顯示，假設成立，空服員的工作壓力與身心健康問題呈正相關，與工作滿意度呈負相關。一般而言，工作滿意度與生理心理健康（指身心狀況有問題）呈負相關，即滿意度愈高者，身心健康負面症狀較低；壓力感受則與身心健康問題呈正相關，壓力愈大，身體狀況愈差，心理狀況亦較差。換言之，空服員之工作壓力與身心健康有極大的相關性，值得我們去重視並改善這個顯現的問題。

#### 2. 就研究貢獻而言：

空服員實屬經歷較高之工作壓力，工作壓力又可準確的預測身心健康，故航空公司之管理階層應致力於減輕空服員的工作壓力，針對壓力因應策略調適結果來維繫其身心健康。同時發現組員對於自身健康問題相當關，航空公司應可以在成長課程中加入此方面之相關課程，延續組員之健康，達到雙贏的局面。空服員本身則應加強壓力管理，練習「自我控制」，而不是任由自己受制於人或生活環境，在飲食方面，減少假性壓力因子的食物，如咖啡、可樂、茶和巧克力等會使神經系統活躍，因此更容易誘發出壓力反應。非工作時間，盡量減少噪音環境，並學習運用放鬆技巧，將可以改變生理狀況，減低新陳代謝（血壓降低、心跳變慢、肌肉鬆弛、血漿中膽固醇減少等），如靜坐、禪、瑜珈等，不論哪一種方法，都是運用集中注

意力或流暢注意力的方法。此外持續且適當的運動亦能幫助消除壓力產物（肌肉緊張、血清膽固醇、增加的心跳及呼吸速率等等）。

(四) 房家儀 (2008) 在「空服員工作壓力與休閒參與及生活滿意度關係之研究-以中華航空公司為例」中，探討空服員休閒參與對工作壓力與生活滿意度的關係，休閒參與包含參與活動的類型、時間、頻率、地點等四個方面，本研究以國內中華航空公司空服員為研究對象並以OSI-2工作壓力量表及生活滿意度量表進行預試，經項目分析及信、效度的檢驗後於2008年4月01日起至4月30日，在中華航空公司台北地區組員派遣中心、待命室及各航線班機上，採便利抽樣進行正式施測。獲得有效樣本327份並透過描述性統計、獨立樣本t考驗、單因子多變項變異性分析、斯皮爾曼等級相關、典型相關等方法進行分析，研究歸納發現：

1. 空服員解除工作壓力時所選擇參與休閒活動情形：

在休閒參與的參與地點方面，以台灣居多佔，其次才是外站；結果並顯示在解除壓力的休閒活動參與上不論男女皆以「運動健身類」為主，對於活動的時間和頻率都感到適中，而活動的地點並未因工作性質的關係而有所影響。不同性別、年齡、婚姻、子女數、年資、職位、平均飛時、收入的空服員其休閒種類、知覺參與時間、知覺參與頻率、活動地點均無顯著差異。

2. 空服員其工作壓力（上司賞識、人際關係、組織氣氛、工作家庭平衡、工作瑣事、個人責任）情形：

空服員在整體工作壓力構面得分最高為「上司賞識」，最低為「個人責任」，而工作壓力全量表的平均數為2.04，介於（有很輕微的壓力~有輕微的壓力）之間，空服員工作壓力的前五項依序為：

- (1) 必須長時間工作；
- (2) 上級的要求和工作執行有衝突；
- (3) 公司的士氣與組織氣氛；
- (4) 在工作中必須冒險（包括工作上的危險以及決策上的風險）；
- (5) 在工作中缺乏任何潛在的生涯發展」；工作壓力的構面以「上司賞識」

最有壓力。

3. 不同背景變項（性別、年齡、婚姻、子女數、年資、職位、月平均飛時、收入）之空服員其工作壓力（上司賞識、人際關係、組織氣氛、工作家庭平衡、工作

瑣事、個人責任) 差異情形：

(1) 不同性別在「個人責任」構面上結果為男性空服員其個人責任的壓力明顯高於女性。

(2) 不同年齡在「人際關係」、「上司賞識」、「組織氣氛」、「工作瑣事」及「個人責任」因素構面上均達到顯著水準，顯示不同年齡會造成工作壓力上的差異。

(3) 不同婚姻的空服員其工作壓力感受沒有顯著差異。

(4) 不同子女數的空服員其工作壓力感受沒有顯著差異。

(5) 不同年資在「工作瑣事」因素構面上均達到顯著水準，顯示不同年資會造成工作壓力上的差異。

(6) 不同職位及「人際關係」、「上司賞識」及「工作家庭平衡」因素構面上均達到顯著水準，顯示不同職級會造成工作壓力上的差異。

(7) 不同月平均飛時的空服員其工作壓力沒有顯著差異。

(8) 不同收入之空服員其工作壓力，有顯著差異，不同職位之空服員工作壓力在「人際關係」、「上司賞識」、「工作家庭平衡」達顯著差異。

4. 空服員休閒參與(實際參與頻率、實際參與時間)在工作壓力與生活滿意度的相關情形：

在工作壓力與生活滿意度相關結果發現，實際參與頻率與其「家庭生活滿意」及「休閒滿意」滿意度均有顯著正相關；實際參與時間與「人際關係滿意」、「家庭生活滿意」也呈現正相關。由此可知，實際參與頻率愈高，其社會關係滿意、休閒滿意及工作與自我實現滿意度愈高。實際參與頻率與其「上司賞識」、「個人責任」；實際參與時間與「人際關係」、「工作家庭平衡」、「工作瑣事」都呈現負相關。實際參與休閒活動的頻率和時間愈少，其「上司賞識」、「個人責任」、「人際關係」、「工作家庭平衡」、「工作瑣事」等構面的壓力愈高。

5. 工作壓力與生活滿意度相關情形：

工作壓力與生活滿意度典型相關研究結果發現，上司賞識的工作壓力愈高者，其工作與自我實現的滿意度也愈高。

6. 研究貢獻：

研究結果指出空服員並不會因工作性質的關係，在從事休閒活動的地點、類型、

頻率、時間上有顯著不同，反而多以台灣為主，在工作壓力及生活滿意度方面結果也顯示空服員工作壓力主要仍來自上司賞識部份，同時此一研究歸納，空服員在休閒活動參與頻率與生活滿意程度呈正相關，因此重視與建立正確適宜的休閒參與活動，有助減緩工作壓力，增進其生活的整體滿意度。因此未來公司可在提供空服員休閒活動的參與上給予主動式的模式，針對空服員休閒活動參與的實際情形規劃適當的時間、方式、場地等定期實施並檢視其成效，讓空服員在結束任務之後仍能透過公司的相關活動與公司有所連結和互動，同時也可提供事業單位在員工健康促進方案中參考。

(五) 陳淑芬 (2008) 在「建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況影響模式」中，探討空服員工作壓力、職業倦怠及身心健康狀況的現況及特徵，並試圖建構空服員工作壓力、職業倦怠對身心健康狀況的因果模式。為達成研究目的以問卷調查法透過便利取樣的方式收集相關資訊，研究工具包含工作壓力、職業倦怠及身心健康狀況等量表，共計發出問卷400份，回收之有效問卷為313份，有效問卷回收率為78.25%。此研究結果發現：

#### 1. 空服員在工作壓力、職業倦怠及身心健康狀況的特徵情形

空服員在工作壓力、職業倦怠及身心健康狀況的特徵情形，經描述性統計發現以下的特徵：

##### (1) 空服員工作壓力的部分

經實證研究結果發現，空服員在工作壓力方面的反應，前三名依序為，「如果換個工作可能有助於我的健康」、「我發現要早起是十分困難的」、「我覺得在公司裡我並不是一位極為重要的人」，此是空服員認為工作壓力較大的部分。

##### (2) 空服員職業倦怠的部分

經實證研究結果發現，空服員在職業倦怠方面的反應，前三名依序為，「飛行時數過長，常造成我睡眠不足，身體常出現異樣」、「當客人的無理要求時，造成對公司的誤解讓我相當疲憊」、「我對從事空服員的憧憬已漸漸消逝」，此部分是空服員認為職業倦怠的反應方面較為強烈的部分。

##### (3) 空服員身心健康狀況的部分

經實證研究結果發現，空服員在身心健康狀況方面的反應，前三名依序為，「我常會感到疲倦或精疲力竭」、「我常感到神經衰弱、元氣不足」、「我常會胃痛、

消化不良」，此部分是空服員認為身心健康狀況較不佳的部分。

## 2. 空服員工作壓力對職業倦怠及身心健康狀況影響模式部分

空服員工作壓力對職業倦怠及身心健康狀況影響模式，研究發現如下：

- (1) 空服員的工作壓力對其職業倦怠具有正向的影響。
- (2) 空服員的工作壓力對其生理健康具有正向的影響。
- (3) 空服員的工作壓力對其心理健康具有正向的影響。
- (4) 空服員的工作壓力會透過職業倦怠對其生理健康造成影響。
- (5) 空服員的工作壓力會透過職業倦怠對其心理健康造成影響。

## 3. 研究的貢獻與建議

研究結果提出管理意涵與建議，分為下列五點：

### (1) 降低空服員的工作時數

空服員在實際上的飛行時數並不高，但在報到至報離間的工時卻很長（國內航線尤為明顯），因此，常造成空服員超時工作。如能在班型切割與連結加以改善，可降低空服員長工時的負擔。

### (2) 排班人性化

雖排班管理人員在班表排定上皆有符合法規的制式排班管理規則，且大也都利用電腦來排定空服員的班表。但也易造成冰冷規則無法符合人性需求，若能多加以考量柔性需求可減少空服員職業倦怠感。

### (3) 正視空服員心理健康狀況

空服員的工作是以服務為導向，但微笑員工背後有可能是強顏歡笑。管理階層如能多正視空服員心理健康狀況，多加以關懷或在班表上適時的彈性調整，可避免空服員心理健康和壓力對工作造成影響。

### (4) 建立規律的運動習慣

要改善上述的窘境，運動的介入確實是一個具體可行的方式，要養成規律的運動習慣，說起來容易但實際上要確實做到，還有賴個人的恆心及毅力，才能達成，所以，空服員可以從簡單的健走開始做起，養成規律的運動習慣，從不排斥運動中慢慢的培養出運動的興趣，從參與運動的過程中享受運動所帶來的樂趣、增加人際互動的機會及透過肢體活動改善身體各項的機能。

### (5) 培養休閒技能

從參與休閒活動中可以舒解工作或生活上的種種壓力，休閒觀念的養成端賴正確的休閒態度，休閒活動提供了許多的利益，包含：調適壓力、提供正向的心情、減低負面的情緒及生理機轉，適當的休閒生活是應付及紓解壓力的方式之一，在心理方面有助於消除緊張、紓解壓力、舒暢身心與愉悅心情；生理方面則有助於促進健康、維持體能、消除疲勞等功效，因此，工作壓力所產生的職業倦怠或負面的生理及心理健康，可藉由參與休閒而獲得改善與調和。

## 二、休閒參與的相關研究文獻

尹邦智 (2005) 在「空服員休閒活動參與及休閒阻礙之研究」中，探討空服員休閒態度和休閒阻礙，研究方法主要採用問卷調查法，抽樣期間為2004年4月10日至5月10日，共回收有效問卷450份，內容包含個人特性、休閒活動參與、休閒態度以及休閒偏好與阻礙等部份，運用描述性統計與因素分析等統計方法進行資料分析。研究結果如下：

1. 空服員之休閒參與類型受到工作背景特性所影響：研究得知空服員參與休閒類型中，國內以聚餐，國外以逛街購物居多。
2. 空服員之休閒態度受到工作背景特性所影響：空服員之休閒態度以願意提高活動參與量來促進身體健康與社交關係為主，由文獻得知，皆與受訪者之工作特性有所不同而影響。

## 三、幸福感的相關研究

幸福感在生活品質中扮演重要的角色，由文獻之探討便可得知，幸福感可以降低焦慮、沮喪以及生氣的症候，再者，長期運動所產生的幸福感，可以改善焦慮或沮喪感，其不但可以降低人們的壓力，且可以緩衝並調節生活不愉快事件或身心疾病所產生的負面情緒。雖國內目前幾乎沒有關於空服員的幸福感的相關研究文獻，仍可由其它以不同研究對象之幸福感研究進行推論及假設，但如欲真正瞭解空服員之實際幸福感受，由科學的角度而言，則需要進行實證研究，這亦是本研究欲探國內空服人員的個人生活幸福感受程度之重要因素。

## 四、小結

綜而觀之，在以上各研究的結果與分析中，可以獲悉空服員會受到工作壓力所影響，且工作壓力會使個體對工作產生厭倦感，其影響甚鉅，對個體而言也會造成行為、情緒及生理上產生不良反應，降低個人工作效率與工作品質的情況，對企業

亦將增加相當程度的隱性成本，因此，工作壓力與個人工作表現之間具有一定的關聯性。其生理及心理上不良的反應顯示出空服員的工作壓力偏高，且工作壓力的來源皆來自於工作環境，如：工作疲倦、休息不足、工作時間不規律、熬夜工作、上司賞識與職場人際關係等因素；再者，就空服員的休閒參與變項來看，文獻皆顯示出從事讓自己感到心情愉悅的休閒活動是有效調適與降低工作壓力，且提昇休閒參與頻率與降低工作壓力，可以助於改善身心的健康狀況與提昇生活的滿意度，並可瞭解到休閒在人們生活中可以產生許多正面效益的影響，包括抒解生活壓力、維繫身心健康與提昇生活內涵，且休閒體驗會受到個人屬性因素的影響，包括年齡、婚姻、子女狀況、教育程度、收入、平均飛時、職等與個人健康狀況等，由於本研究對象為女性空服員，因此擬探討上述個人屬性在休閒調適上的差異性；另外，雖然國內對於空服員幸福感之相關研究屈指可數，但仍可以間接由相關文獻推論，有效的減少工作壓力與增加休閒參與是可以提高生活滿意度，增進個人的幸福感受，因此，本研究欲以工作壓力、休閒參與及幸福感等，來探討對空服員之相關假設進行研究驗證。

## 第六節 本章總結

當人們為了商務需要或旅行求學等不同目的，乘坐在舒適便捷的機航中，往返世界各地，享受到空服員送餐、咖啡茶與免稅商品販售等服務，對於光鮮亮麗外表的空服員，總有薪水高、福利佳，並可以藉由職務之便擁抱全世界的印象，而且只要身高足，外表英俊美麗，任何人都可以勝任，但是，空服員的工作並非外界想像輕鬆，事實上空服員的主要工作為確保乘客在航程中的安全，其次才是服務，工作內容不但專業，而且辛苦，對於身心健康的耗損更是甚大，乘客們所看到的優雅流暢的態度與肢體語言，對機艙與不同機型的操作，其背後所接受到的訓練與承受之壓力是一段艱辛的歷程，所花費的成本更非一般的乘客所了解。

再者，空服員的高薪資總是令人欣羨，不過其飛行工資不過一小時新台幣130元，比加油站工讀生高一點，空勤以外的一般工資每小時只有新台幣60元，且包含熬夜工作與機艙內工作，卻沒有加班費與危險加級，相較於高考三等的民航人員，時薪約為新台幣225元，國中教師時薪約為新台幣238元，國營事業員工時薪約為新台幣215元等，實際上空服員的薪資並非想像中優渥；另外，空服員可以到國外休假，且休假時與大多數的上班族錯開，乍聽之下雖無不妥，可以避開人潮，享受到較高的休閒品質，但卻因此無法與好友在週休二日一同小聚出遊，不能和家人在過年過節用餐話家常，時間一久，必定造成情感上的疏離，家人的抱怨等問題。相較於教師的寒暑假、國營事業員工的權益，如生育、喪葬、教育等各項補助，每年不扣薪資之事病假的彈性福利，乃至於退休金保障等，對照之下，空服員的工作相形失色。

以上種種皆有可能影響個人休閒參與及主觀幸福感受，每個空服人員都有屬於自己私人生活的部分，況且在如此的壓力下工作，對於個人的感情、家庭、朋友、健康、經濟等必產生困擾，所以本研究要藉以探討並了解各變項間對空服員的相關與差異處，以冀提供欲從事空服員事業的男女，對此一工作能有進一步認識，也希望對於航空公司在公司福利與空服員休閒調適方面的決策，提出棉薄之建議，最後對於後續之研究亦能建構相關之理論基礎。

## 第參章 研究方法

本研究主要的目的在了解空服員之工作壓力、休閒參與及主觀幸福感之實際情形，並探討其關係。本章主要在闡述本研究之研究架構、對象與抽樣方法、工具、步驟與流程、資料的處理與分析，以彙整相關文獻為理論基礎設計問卷，並進行調查，在回收問卷後以統計方法進行資料分析。本章內容共分五節，第一節研究架構，第二節研究步驟與流程，第三節研究對象與抽樣方法，第四節研究工具，第五節研究資料處理與分析之統計方法。

### 第一節 研究架構

本研究依據研究背景動機、研究目的與相關之文獻探討結果，進而確立研究架構，如圖 8。藉以探討空服員之不同個人背景變項、工作壓力、休閒參與和主觀幸福感受的實際情形；並以不同之個人背景變項，比較在工作壓力、休閒參與及主觀幸福感之差異性；最後分別探討工作壓力與休閒參與、休閒參與及主觀幸福感、工作壓力與主觀幸福感兩者間之相關情形。

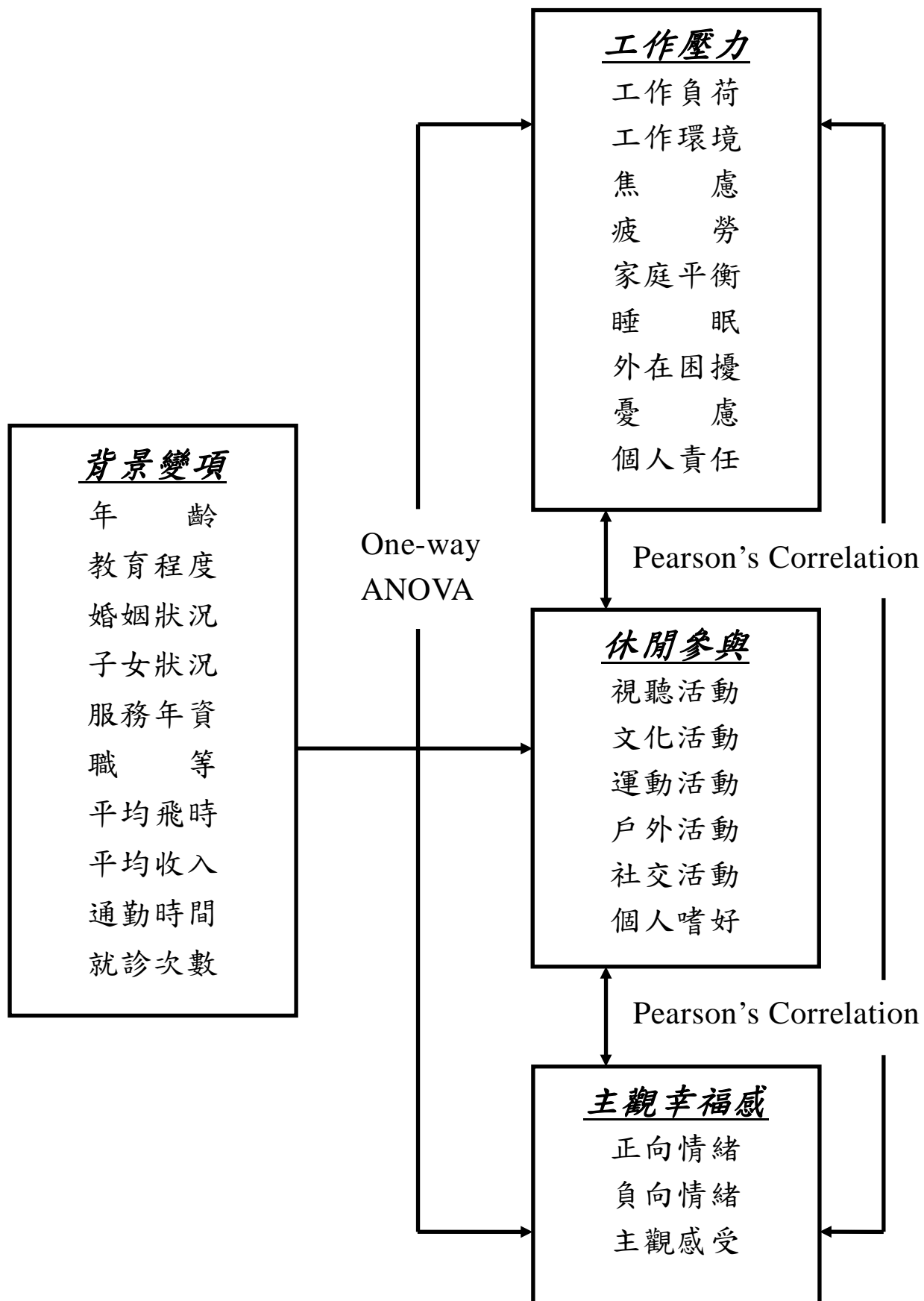


圖 8. 研究架構

## 第二節 研究步驟與流程

本節的目的在於陳述本研究之研究步驟與流程，俾利於研究進行時，作為實行之依據，共分為二部分，包含研究步驟與研究流程，分述如下：

### 一、研究步驟

#### (一) 了解研究背景與現況

經由訪談、討論、體驗、閱讀相關書籍等方式，對於空服員之工作背景與職場現況有初步的興趣與了解，進而提出想法與擬定研究方向。

#### (二) 確立研究主題

在對欲研究之背景與現況有初步的了解之後，在眾多的研究方向中確定所要研究的主題，探討空服員之工作壓力、休閒參與及幸福感受之關係，進一步分析在不同的背景變項之下，分別對工作壓力、休閒參與及幸福感受之差異情形，並根據上述之研究目的，確認研究問題。

#### (三) 相關文獻資料蒐集

蒐集空服員之相關文獻、工作壓力之相關文獻、休閒參與之相關文獻、主觀幸福感受之相關文獻、以及國內空服員之相關實證文獻等，加以歸納整理。

#### (四) 確立研究目的與架構

根據歸納整理之相關文獻，確立研究目的，並建立本研究之研究架構，共分自變項與依變項，自變項為「人口統計個人背景變項」，依變項包括「工作壓力」、「休閒參與」及「主觀幸福感」。

#### (五) 編製研究工具

主要根據歸納整理之文獻、研究目的與架構來編製問卷，來做為研究之工具。本研究主要探討目前空服員之工作壓力、休閒參與及主觀幸福感之情形，基於研究之架構，問卷內容在設計上分為四個部分，包括了第一部分「休閒參與」、第二部分「主觀幸福感」、第三部分「工作壓力」及第四部分「個人基本資料」。

#### (六) 問卷預試與修正

設計編彙完成之問卷，即進行專家審視，交付相關專家學者檢閱，並依

據專家學者之建議進行修正與調整，以確立本問卷之效度。再責以預試之施測，共計發放 120 份，在回收後進行預試問卷之信度考驗，分析並增刪不合適之題項，以確立本問卷之信度，始進行正式問卷之編彙。

#### (七) 正式問卷施測

預試問卷經修正部份之語句、措詞遣字，並調整題項後，成為正式問卷之內容，於 2012 年 03 月 01 日～2012 年 03 月 31 日，進行正式調查，共計發放正式問卷 400 份。

#### (八) 資料彙整與處理

正式調查問卷回收後，以 PASW 18.0 for Windows 統計軟體進行問卷內容之整理與輸入。

#### (九) 結果分析與討論

將歸納整理完成之各項數據資料，以以 PASW 18.0 for Windows 統計軟體進行統計分析。

#### (十) 提出結論與建議

根據資料分析之結果，提出本研究之結論並撰寫建議。

### 二、研究流程

本研究流程如圖 9 所示，在初步了解研究背景與現況，形成研究概念後，隨後確立研究主題，並著手蒐集、研讀與彙整相關文獻資料，進一步建立本研究之變項與架構。再根據研究之架構與彙整之相關文獻，考量研究之特性以發展研究工具，經由專家學者審視與修正，正式問卷之施測與調查，回收資料並經由統計軟體之分析，最後討論結果、提出結論與建議。

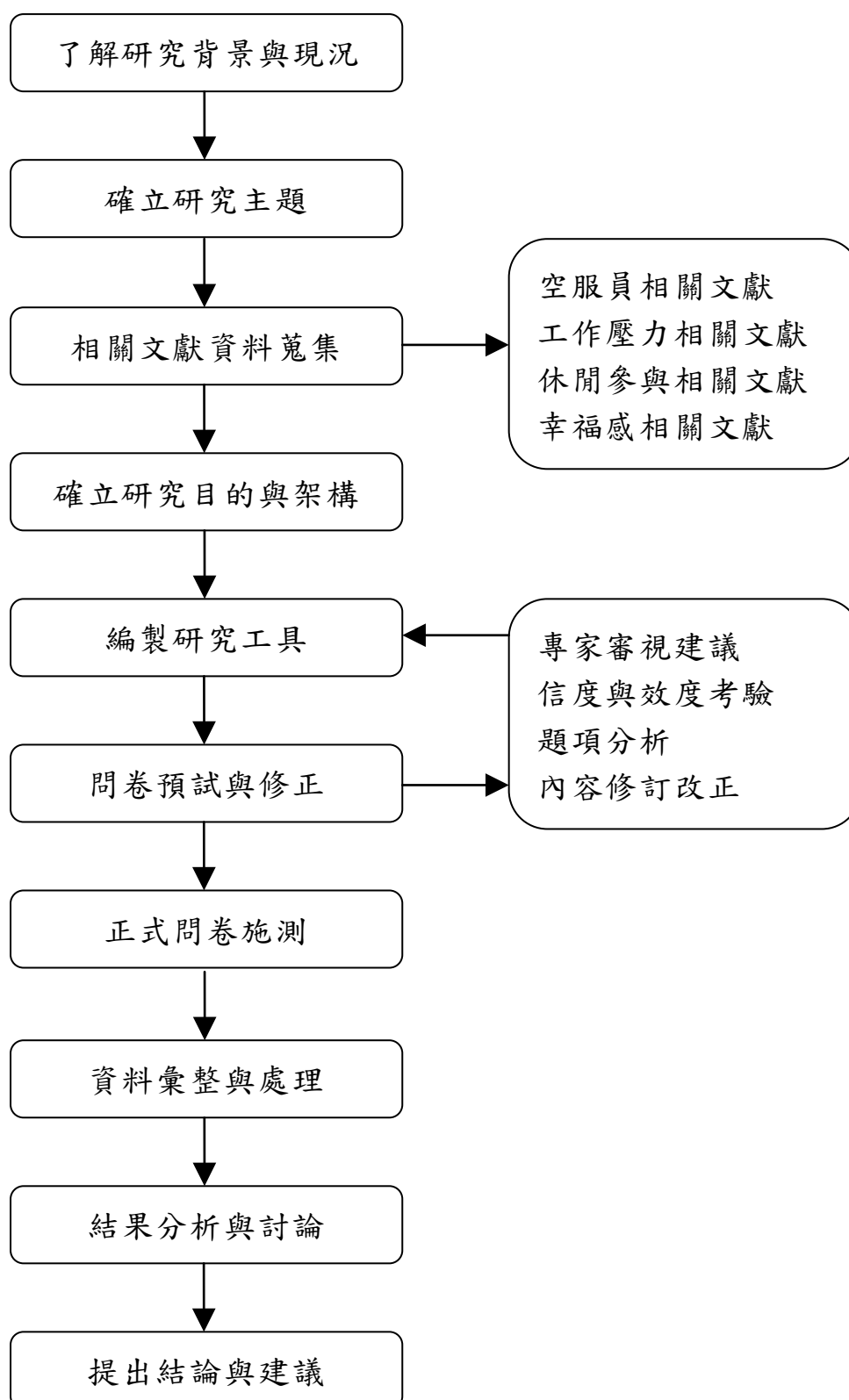


圖 9. 研究流程圖

### 第三節 研究對象與抽樣方法

本研究以本國籍之國際航空公司—長榮航空公司之空服員為研究對象及主要受試者。研究母群體為長榮航空公司2012年之本國籍現職空服員，不包含培訓中組員、外籍組員與留職停薪之空服員共1,491人，依空服標準作業規定與空服員派遣原則，由電腦系統依標準排班原則隨機排班，故空服員每月之飛行航班性質（越洋航班、區域航班、當天往返航班、家中與公司待命之次數）組成原則上相同，因此可視該公司之所有空服員為同質性之研究對象。本研究之調查工具可分為專家效度評估、預試問卷與正試問卷等三階段，預試問卷共計發放120份，並根據預試問卷對於工作壓力與主觀幸福感之結果剔除所屬構面之 $\alpha$ 值，且判斷其是否有達到顯著差異，在確認其因素構面後，編彙成正式問卷。本節共分為六部分，分別為：一、信效度分析，二、專家效度，三、預試問卷，四、預試問卷之信效度分析，五、正式問卷，六、正式問卷之信效度分析。

#### 一、信效度分析

根據調查目的設計的調查問卷是問卷調查法獲取訊息的工具，其質量高低對調查結果的真實性、適用性等具有決定性的作用。為了保證問卷具有較高的可靠性和有效性，在形成正式問卷之前，應當對問卷進行預測，並對預測結果進行信度和效度分析，根據分析結果篩選問卷題項，調整問卷架構，從而提升問卷的信度和效度。

本研究透過信度與效度的檢驗，進以瞭解問卷測量工具本身是否適當，作為改善修正的依據，並可避免做出錯誤的判斷，而影響到研究的分析結果。可分為：信度分析和效度分析（楊國樞等，1989；葉重新，2007），分述如下。

##### （一）信度分析

信度是指衡量工具的可靠程度，它是指採用同樣的方法對同一對象重複測量時所得結果的一致性程度，如正確性（accuracy）或精確性（precision），其中包含了內部的穩定性及一致性兩種含意。

信度代表研究資料的一致性或可靠性，本研究信度檢驗採用Cronbach's  $\alpha$ 係數來檢驗施測問卷中各構面問項的內部一致性，並剔除信度較低之選項，數值越大表示內部一致性越高。本研究除了分析總量表的信度數，也針對工作壓力量表、休閒參與量表和主觀幸福感受量表的不同構面來進行信度考驗分析。

## (二) 效度分析

所謂效度即為有效性，是指使用的測量工具（問卷）能否正確衡量出研究者所欲得知的特質，它是指測量工具或手段能夠準確測出所需測量的事物的程度。

本研究的量表信效度，主要是採用內容效度的統計分析，又稱為表面效度或邏輯效度，是指所設計的題項能否代表所要測量的內容或主題。就內容效度而言，常採用的方式為邏輯分析與統計分析相結合的方法以進行評價，此指測量工具的內容是否反映出切合研究主題的程度，並可反映出測量工具本身內容廣度的適切程度，且強調所測量內容的廣度、涵蓋性與豐富性。邏輯分析一般由研究者或專家評判所選題項是否「看上去」符合測量的目的和要求。計算每個題項得分與題項總分的相關係數，並根據相關係數是否具有顯著性，藉以判斷是否有效和一致性。

由上述可知，有關一致性的信度係數，較適合以多種題目測量同一態度之態度量表，而本研究之問卷設計，為工作壓、休閒參與和主觀幸福感等三項量表信度值而本研究針對，係以幾項問項測量，因此適合選擇庫李信度的一致性信度測量，亦是採用 L. J. Cronbach 所推導出信度係數  $\alpha$  值。其評分方式是將每一變數以李克特五點量表尺度計算，經分析後的因素構面後分別計算其值。

## 二、專家效度

就專家效度方面可分為評定構面和評分標準之方式，分述如下。

### (一) 評定構面

請專家依據問卷內容的正確性、相關性和問題敘述的適當性，給予評定及修改意見。

### (二) 評分標準

請專家針對問卷各題的正確性、相關性和問題敘述的適當性給予評分。本研究則根據相關的研究文獻來進行問卷之設計，並於初稿編製完成後，分別送請相關專家學者以專家效度的評定構面來進行審視問卷中所有題目的適切性及所涵蓋的層面是否充足和具適切性，再依據專家學者所修正之問卷內容及語意部分進行意見修改，並將把意見歧異大的題目予以刪除或修正。因此，本研究之問卷是具有可信的專家效度評估。

本研究之專家效度評估時間為2011年12月15日～2012年01月15日。關於專家效度的名單，本研究整理如下表12：

表12

專家效度名單

姓 名	單 位	職 稱
王 宗 吉	桃園創新技術學院 觀光與休閒事業管理系	教 授
朱 文 增	國立臺灣師範大學 運動與休閒管理研究所	副教授
邱 淑 蘭	長榮航空公司 年資13年	助理座艙長
郭 健 南	長榮航空公司 年資17年	機 長
程 瑞 福	國立臺灣師範大學 運動與休閒管理研究所	教授兼所長
楊 麗 香	長榮航空公司 年資15年	座艙長

依姓名筆劃排序

### 三、預試問卷

本研究之預試對象以 2012 年度現職服勤於長榮航空公司之本國籍空服員共計 120 名，於 2012 年 01 月 20 日至 02 月 20 日實施行問卷預測，採隨機便利抽樣，委託線上值勤之空服員親自遞送問卷，以現場填答之方式進行問卷調查，並於填答完成後立即回收。回收之問卷分別以項目分析、因素分析與 Cronbach' $\alpha$  內部一致性係數分析來檢驗量表之信效度，並加以刪除不合適之題項後，再編整為正式問卷。

### 四、預試問卷之信效度分析

預試問卷設計完成之後，委託線上值勤空服員隨機發放 120 份，共回收有效問卷 108 份，並以此進行量表之信效度的檢驗。

#### (一) 工作壓力量表

##### 1. 項目分析

由相關分析法與內部一致效標法來分析，統計結果數據顯示全部 40 題中有 39 題之題項決斷值達顯著，惟「21.我對目前的工作勝任愉快」此題 ( $t(71)=0.20, p=.84$ ) 為反向題未達顯著值水準 .05，判斷該題為語意誤導作答，故與專家學者討論後，決定修正為「21.我無法勝任目前的工作」，並予以保留，在因素負荷量方面，其中「13.擔心自己的外貌與身材」、「15.我有個人感情問題」、「21.我對目前的工作勝任愉快」、「39.我有與丈夫相處上的問題」與「40.我有婆媳相處上的問題」等五題之修正題項總分相關小於 .40，表示與整體量表的同質性不一致，但考量刪除題項後之  $\alpha$  值並未大於總信度 .94，故將所有題項保留至正式問卷，項目分析整理如表 13。

表13

工作壓力量表項目分析摘要表

題項	決斷值		修正題項與 總分相關	題項刪除 後的 $\alpha$ 值	因素負 荷量
	$t$	P值			
1.我常常會擔心飛航安全的問題	4.42	.00	.51	.93	.70
2.我對目前的工作並不滿意	3.58	.00	.46	.93	.71
3.我報到前常感到悶悶不樂	6.10	.00	.59	.93	.75
4.我的工作內容與當初期望不一致	4.33	.00	.49	.93	.79
5.我有時差的問題	2.42	.01	.43	.93	.76
6.我無法學習新的事物	6.62	.00	.62	.93	.44
7.我工作時常感到緊張	7.37	.00	.68	.93	.54
8.我對工作的前景感到困惑	6.57	.00	.60	.93	.47
9.我有胃方面的毛病	4.52	.00	.52	.93	.51
10.轉業困難	4.60	.00	.57	.93	.40
11.工作造成睡眠品質不佳	4.70	.00	.55	.93	.66
12.繁重的工作與薪資不成正比	4.82	.00	.56	.93	.73
13.擔心自己的外貌與身材	3.47	.00	.34	.93	.70
14.與其它航空公司相比，薪資制度並不理想	3.91	.00	.44	.93	.75
15.我有個人感情問題	3.17	.00	.34	.93	.77
16.每次飛行結束後，常感到身體疲倦	3.31	.00	.46	.93	.58
17.個人身體狀況不佳，卻仍需服勤	5.78	.00	.56	.93	.61
18.我的工作性質會影響我的健康	4.78	.00	.60	.93	.65
19.主管的差別待遇	5.60	.00	.57	.93	.70
20.我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容	4.32	.00	.49	.93	.81
21.我對目前的工作勝任愉快	0.20	.84	-.19	.94	.51
22.我常擔心睡過頭，無法準時報到	6.08	.00	.46	.93	.61

(續下頁)

表13

工作壓力量表項目分析摘要表 (續)

題項	決斷值		修正題項與 總分相關	題項刪除 後的 $\alpha$ 值	因素負 荷量
	<i>t</i>	P值			
23.在工作上無法發揮我的才能	7.68	.00	.63	.93	.44
24.工作常造成我腰痠背痛	5.49	.00	.59	.93	.58
25.工作時間太長	6.36	.00	.63	.93	.59
26.我有家人需要長期照顧	5.41	.00	.51	.93	.49
27.休假時間不定,造成困擾	6.12	.00	.56	.93	.67
28.工作缺乏家人支持	4.89	.00	.51	.93	.44
29.我的工作環境噪音太大	4.72	.00	.49	.93	.58
30.我常有工作與家庭無法同時兼顧的 問題	6.28	.00	.67	.93	.41
31.工作環境空間狹小,造成壓力	7.62	.00	.66	.93	.64
32.我經常被家人抱怨工作時間太長	7.89	.00	.65	.93	.63
33.我會擔心大氣壓力、高空輻射與紫外 線的問題	4.50	.00	.51	.93	.71
34.飛行安全不確定因素,形成心理負擔	7.27	.00	.63	.93	.68
35.工作上遇到問題缺乏同事的支持與 協助,必須自己解決	7.00	.00	.61	.93	.71
36.短程航班太多,感到困擾	5.59	.00	.53	.93	.47
37.工作時間不規律,感到疲備	6.43	.00	.67	.93	.55
38.客訴問題造成我的負擔	6.16	.00	.54	.93	.45
39.我有與丈夫相處上的問題	2.76	.00	.31	.94	.92
40.我有婆媳相處上的問題	2.56	.01	.34	.94	.91

資料來源：本研究整理

## 2. 因素分析

針對以上保留之40個題項，採主成分分析法，以最大變異法進行直交轉軸後，經因素分析萃取出九個構面，分別將構面命名為「工作負荷」，包括第10、12、14、

16、17、18、19、20、23，共九題。「工作環境」，包括第30、31、32、33、34、35，共六題。「焦慮」，包括第2、3、4、7、8、21，共六題。「疲勞」，包括第9、24、25、27、29、37，共六題。「家庭平衡」，包括第28、39、40，共三題。「睡眠」，包括第5、11，共兩題。「外在困擾」，包括第1、26、36，共三題。「憂慮」，包括第6、13、22，共三題。「個人責任」，包括第15、38，共兩題。以上九個因素構面之總解釋變異量為69.29%，分析結果詳如表14與表15。

表14

工作壓力量表因素分析結果摘要表一

題 項	直交轉軸後的因素負荷量			
	因素1	因素2	因素3	因素4
	工作 負荷	工作 環境	焦 慮	疲 勞
20.我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容	.81			
14.與其它航空公司相比，薪資制度並不理想	.75			
12.繁重的工作與薪資不成正比	.73			
19.主管的差別待遇	.70			
18.我的工作性質會影響我的健康	.65			
17.個人身體狀況不佳，卻仍需服勤	.61			
16.每次飛行結束後，常感到身體疲倦	.58			
23.在工作上無法發揮我的才能	.44			
10.轉業困難	.40			
35.工作上遇到問題缺乏同事的支持與協助，必須自己解決		.71		
33.我會擔心大氣壓力、高空輻射與紫外線的問題		.71		
34.飛行安全不確定因素，形成心理負擔		.68		
31.工作環境空間狹小，造成壓力		.64		
32.我經常被家人抱怨工作時間太長		.63		
30.我常有工作與家庭無法同時兼顧的問題		.41		

(續下頁)

表14

工作壓力量表因素分析結果摘要表一 (續)

題 項	直交轉軸後的因素負荷量			
	因素1	因素2	因素3	因素4
	工作 負荷	工作 環境	焦 慮	疲 勞
4.我的工作內容與當初期望不一致			.79	
3.我報到前常感到悶悶不樂			.75	
2.我對目前的工作並不滿意			.71	
7.我工作時常感到緊張			.54	
21.我無法勝任目前的工作			.51	
8.我對工作的前景感到困惑			.47	
27.休假時間不定,造成困擾				.67
25.工作時間太長				.59
24.工作常造成我腰痠背痛				.58
29.我的工作環境噪音太大				.58
37.工作時間不規律,感到疲備				.55
9.我有胃方面的毛病				.51
特徵值	13.31	3.65	2.56	1.84
解釋變異量%	33.29	9.13	6.41	4.61
累積解釋變異量%	33.29	42.42	48.83	53.45

表15

工作壓力量表因素分析結果摘要表二

題 項	最大變異法直交轉軸後的因素負荷量				
	因素5	因素6	因素7	因素8	因素9
	家庭 平衡	睡 眠	外在 困擾	憂 慮	個人 責任
39.我有與丈夫處上的問題	.92				
40.我有婆媳相處上的問題	.91				
28.工作缺乏家人支持	.44				
5.我有時差的問題		.76			
11.工作造成睡眠品質不佳		.66			
1.我常常擔心飛航安全的問題			.70		
26.我有家人需要長期照顧			.49		
36.短程航班太多，感到困擾			.47		
13.擔心自己的外貌與身材				.70	
22.我常擔心睡過頭，無法準時報到				.61	
6.我無法學習新的事物				.44	
15.我有個人感情問題					.77
38.客訴問題造成我的負擔					.45
特徵值	1.63	1.32	1.18	1.16	1.03
解釋變異量%	4.08	3.30	2.96	2.91	2.58
累積解釋變異量%	57.53	60.84	63.80	66.71	69.29

資料來源：本研究整理

### 3. 信度分析

經由項目分析與因素分析之後，進行Cronbach's  $\alpha$  檢測內部一致性。結果顯示，「工作負荷」之Cronbach's  $\alpha$  值為.88。「工作環境」之Cronbach's  $\alpha$  值為.86。「焦慮」之Cronbach's  $\alpha$  值為.80。「疲勞」之Cronbach's  $\alpha$  值為.83。「家庭平衡」之Cronbach's  $\alpha$  值為.82。「睡眠」之Cronbach's  $\alpha$  值為.72。「外在困擾」之Cronbach's

$\alpha$  值為.61。「憂慮」之Cronbach's  $\alpha$  值為.64。「個人責任」之Cronbach's  $\alpha$  值為.42。

根據 J. P. Guilford(1965) 的建議，Cronbach's  $\alpha$  係數愈大，則代表量表的內部一致性愈高，而  $\alpha$  值介於.70至.98之間，表示其信度相當高，若介於.35至.70之間，則可以接受，假使  $\alpha$  值小於.35，則表示信度低，必須予以拒絕。故本研究之工作壓力量表，雖有三個構面「外在困擾」、「憂慮」與「個人責任」之Cronbach's  $\alpha$  值稍低，但仍舊高於建議值.35之上，且總量表之Cronbach's  $\alpha$  值為.943，表示此量表具有可被接受之信度，如表16所示。

表16

工作壓力信度分析表

量表各構面名稱	內含題目	Cronbach's $\alpha$ 係數
工作負荷	第10、12、14、16、17、18、19、20、23題	.88
工作環境	第30、31、32、33、34、35題	.86
焦慮	第2、3、4、7、8、21題	.80
疲勞	第9、24、25、27、29、37題	.83
家庭平衡	第28、39、40題	.82
睡眠	第5、11題	.72
外在困擾	第1、26、36題	.61
憂慮	第6、13、22題	.61
個人責任	第15、38題	.42
總量表	共40題	.94

## (二) 主觀幸福感量表

本研究採用之主觀幸福感量表，其各題項之因素負荷量在.38至.78之間，項目分析之高低分組鑑別度檢驗以及各題項之相關分析達顯著水準，惟 SWB9之相關係數為3.39小於4，但考量若刪除該題後，總分之  $\alpha$  值並未提昇，故予以保留至正式問卷，在信度方面總量表之Cronbach's  $\alpha$  值為.914，表示此量表具有良好之信度，如表17所示。

表17

主觀幸福感量表因素分析結果摘要表

題項	決斷值		修正題項與 總分相關	題項刪除 後的 $\alpha$ 值	因素負荷量
	$t$	P值			
SWB1	5.75	.00	.46	.91	.56
SWB2	5.33	.00	.53	.91	.59
SWB3	6.20	.00	.60	.90	.66
SWB4	12.76	.00	.67	.90	.72
SWB5	6.01	.00	.57	.91	.61
SWB6	8.06	.00	.64	.90	.62
SWB7	8.94	.00	.61	.90	.49
SWB8	9.31	.00	.59	.90	.52
SWB9	3.39	.00	.38	.91	.74
SWB10	5.27	.00	.47	.91	.69
SWB11	11.49	.00	.63	.90	.54
SWB12	6.92	.00	.52	.91	.38
SWB13	7.05	.00	.63	.90	.64
SWB14	8.10	.00	.63	.90	.55
SWB15	7.11	.00	.65	.90	.78
SWB16	6.24	.00	.53	.91	.69
SWB17	7.53	.00	.49	.91	.53
SWB18	7.05	.00	.57	.90	.68
SWB19	6.90	.00	.56	.91	.55
SWB20	6.25	.00	.51	.91	.73
特徵值					11.62
累積解釋變異量%					58.10
Cronbach's $\alpha$ 係數					.91

資料來源：本研究整理

## 五、正式問卷

經由抽樣方法的理論基礎，計算出本研究所需之樣本數，以確保本研究之信度。根據以下公式 (Rea and Parker, 1997)，按照機率法則推算之抽樣理論，其最適樣本數之估算公式如下：

$$n = \frac{Z_{\alpha^2} \times [p(1-p)] \times N}{Z_{\alpha^2} \times [p(1-p)] + (N-1)Cp^2}$$

其中，

$N$  = 母體總數 = 1,491， $n$  = 樣本數， $Cp$  = 最大可容許誤差，

$p$  = 母體比率， $Z_{\alpha^2}$  = 信賴水準為 $\alpha$ 之標準常態值。

$$n = \frac{1.96^2 \times [0.5(1-0.5)] \times 1,491}{1.96^2 \times [0.5(1-0.5)] + (1491-1) \times 0.05^2}$$

$$n \cong 306$$

本研究在施測前，於長榮航空公司之網站所取得的資料，截至 2011 年為止，其母群體總數為 1,491 人，故將其設定為本研究之抽樣母體數。本研究將信賴區間訂為 95%，經查表得知 Z 值為 1.96，所容忍之誤差範圍為 $\pm 5\%$ ，因事件出現之機率 P 值未知，故採取保守之估計值 0.5，經由上述公式計算得到最適當之樣本數需超過 306 份。

本研究對象之母群體為 2012 年現職長榮航空公司之本國籍空服員（長榮航空皆為女性空服員），不包含培訓中組員、外籍組員與留職停薪之空服員共 1,491 人，依空服標準作業規定與空服員派遣原則，由電腦系統依標準排班原則隨機排班，故空服員每月之飛行航班性質（越洋航班、區域航班、當天往返航班、家中與公司待命之次數）組成原則上相同，因此可視該公司之所有空服員為同質性之研究對象。採隨機便利抽樣，並於 2012 年 03 月 01 日至 2012 年 03 月 31 日以正式問卷施測，委託執勤之空服人員 20 人，每人負責 20 份問卷，採面對面交付之方式，以避免填寫過預試問卷之空服員重複填寫，並於空勤待命室、交通車上、客艙休息時間或於外站飯店休息時間予以填寫，共計發放 400 份問卷，回收有效問卷為 377 份，有效回收率為 94.2%，超過最低統計公式計算之最適樣本數 306 份。

## 第四節 研究工具

本研究工具為研究者整理文獻資料、蒐集相關之量表，再根據研究目的加以修改所發展之空服員工作壓力、休閒參與及主觀幸福感量表，研究問卷主要區分為四個部分，第一部分為休閒參與，第二部分為主觀幸福感受，第三部分為工作壓力，第四部分為人口統計背景變項。各構面相關之問卷題項整理如下：

### 一、 休閒參與

此部分的量表為欲了解空服員的休閒活動參與情形，係參考孫謹杓 (2006) 針對北部技專校院教師休閒參與之休閒活動分類與李美婷 (2010) 針對行政院各部會員工休閒態度與休閒無聊感之相關研究，並參考房家儀 (2008) 針對中華航空公司空服員工作壓力與休閒參與及生活滿意度關係之研究與尹邦智 (2005) 2005 針對空服員休閒活動參與及休閒阻礙之研究，作為本研究編製休閒活動參與問項之基礎，預計共分為六項活動項目，依序為：視聽活動、文化活動、運動活動、戶外活動、社交活動、其它嗜好活動等。並由受試者根據自己過去一年內實際參與休閒活動的頻率，分別給予 1~5 分，其分別為「沒做過」、「每年 1~3 次」、「每月 1~3 次」、「每週 1~3 次」、「每週 4 次以上」，受試者在所有休閒活動項目所得的分數越高，則表示受試者傾向參與該活動的休閒頻率越高，休閒活動參與量表詳如表 18：

表 18

休閒參與問項表

此部分是希望了解您從事休閒活動的情況，請依自己過去 <u>一年</u> <u>內</u> 的實際狀況，在最適合的空格中打勾□。	<u>實際參與頻率</u>				
	沒 做 過	每 年 1 ~ 3 次	每 月 1 ~ 3 次	每 週 1 ~ 3 次	每 週 4 次 以 上
1. 視聽活動 (如看電視、上網、聽音樂、看電影、看 DVD 等)	□	□	□	□	□
2. 文化活動 (如參觀展覽、欣賞音樂、舞蹈或戲劇表演、逛書店、圖書館、 博物館或美術館等)	□	□	□	□	□

(續下頁)

表 18

## 休閒參與問項表 (續)

此部分是希望了解您從事休閒活動的情況，請依自己過去 <u>一年</u> <u>內</u> 的實際狀況，在最適合的空格中打勾□。	實際參與頻率				
	沒 做 過	每 年 1 ~ 3 次	每 月 1 ~ 3 次	每 週 1 ~ 3 次	每 週 4 次 以 上
3. 運動活動 (如慢跑、游泳、自行車、球類運動、各類舞蹈、健身塑身運動等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 戶外活動 (散步、郊遊、觀光旅遊、溫泉 SPA、野餐露營、踏青、各類遊樂區等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 社交活動 (朋友或家人聚餐、約會聯誼、宗教或社團聚會、逛街購物等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 其它嗜好活動 (繪畫寫作、語言學習、攝影、下棋、烹飪、手工藝、園藝、靜坐冥想、休息等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

資料來源：本研究整理

## 二、主觀幸福感

本研究之主觀幸福感量表係參考施建彬 (1994) 與陸洛 (1996) 所發展之中國人幸福感量表精簡版，其內容語句因本研究需要做適度之調整修改，以此基礎編製主觀幸福感量表做為測量主觀幸福感之工具。本研究之幸福感量表共計有 20 題，分別詢問受訪者生活現況的正負向情緒與滿意程度，受訪者依照語意勾選，分別給予 1~4 分，分數愈高則表示正面感受愈高，本量表採正偏態量尺，可以充分反映出幸福感之正項特質，請參照附錄。

### 三、工作壓力

本研究之工作壓力量表參考連娟瓏 (1998) 針對國內航空公司空服員工作壓力與離職傾向關係之研究、郭盈卿 (1999) 針對空服員之工作壓力與倦怠、工作及休閒滿意之研究、余緒德 (2004) 中華航空女性空服員休閒調適策略與壓力-健康關係之研究等，以其中應用之工作壓力理論模式為基礎，進而編彙本研究之工作壓力量表，經由因素分析後，萃取出九個構面，分別為「工作負荷」、「工作環境」、「焦慮」、「疲勞」、「家庭平衡」、「睡眠」、「外在困擾」、「憂慮」、「個人責任」等，工作壓力量表問項詳述如表 19：

表 19

工作壓力問項表

構面名稱	問 項	題號
工作負荷	1. 我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容	20
	2. 與其它航空公司相比，薪資制度並不理想	14
	3. 繁重的工作與薪資不成正比	12
	4. 主管的差別待遇	19
	5. 我的工作性質會影響我的健康	18
	6. 個人身體狀況不佳，卻仍需服勤	17
	7. 每次飛行結束後，常感到身體疲倦	16
	8. 在工作上無法發揮我的才能	23
	9. 轉業困難	10
工作環境	1. 工作上遇到問題缺乏同事的支持與協助，必須自己解決	35
	2. 我會擔心大氣壓力、高空輻射與紫外線的問題	33
	3. 飛行安全不確定因素，形成心理負擔	34
	4. 工作環境空間狹小，造成壓力	31
	5. 我經常被家人抱怨工作時間太長	32
	6. 我常有工作與家庭無法同時兼顧的問題	30

(續下頁)

表 19

## 工作壓力問項表 (續)

構面名稱	問 項	題號
焦慮	1. 我的工作內容與當初期望不一致	4
	2. 我報到前常感到悶悶不樂	3
	3. 我對目前的工作並不滿意	2
	4. 我工作時常感到緊張	7
	5. 我對目前的工作勝任愉快	21
	6. 我對工作的前景感到困惑	8
疲勞	1. 休假時間不定, 造成困擾	27
	2. 工作時間太長	25
	3. 工作常造成我腰痠背痛	24
	4. 我的工作環境噪音太大	29
	5. 工作時間不規律, 感到疲備	37
	6. 我有胃方面的毛病	9
家庭平衡	1. 我有與丈夫相處上的問題	39
	2. 我有婆媳相處上的問題	40
	3. 工作缺乏家人支持	28
睡眠	1. 我有時差的問題	5
	2. 工作造成睡眠品質不佳	11
外在困擾	1. 我常常會擔心飛航安全的問題	1
	2. 我有家人需要長期照顧	26
	3. 短程航班太多, 感到困擾	36
憂慮	1. 擔心自己的外貌與身材	13
	2. 我常擔心睡過頭, 無法準時報到	22
	3. 我無法學習新的事物	6
個人責任	1. 我有個人感情問題	15
	2. 客訴問題造成我的負擔	38

資料來源：本研究整理

#### 四、人口統計背景變項

此部分變項旨在了解空服員之背景資料，參考余緒德 (2004) 與房家儀 (2008) 之空服員相關研究，及研究者訪實際訪談空服員後，修正並選取適合本研究之題項，其包含，「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「子女狀況」、「服務年資」、「職等」、「平均飛行時數」、「平均收入」、「上班所需通勤時間」、「最近一年就醫 (診) 次數」等，詳如表 20：

表 20

人口統計背景變項問項表

基本資料	題項	題號
年 齡	(1) 20~29 歲、(2) 30~39 歲、(3) 40~49 歲	1
教育程度	(1) 高中職 (含以下)、(2) 專科、(3) 大學、(4) 研究所 (含以上)	2
婚姻狀況	(1) 已婚、(2) 未婚、(3) 其他	3
子女狀況	(1) 無、(2) 1 人、(3) 2 人、(3) 3 人 (含以上)	4
服務年資	(1) 5 年 (含以下)、(2) 6~10 年、(3) 11~15 年、(4) 16 年 (含以上)	5
職 等	(1) CA 空服員、(2) AP 助理副事務長、(3) DP 助理事務長、(4) CP 事務長	6
近三個月平均飛行時數	(1) 70~79 小時、(2) 80~89 小時、(3) 90~99 小時、(4) 100 小時 (含) 以上	7
近三個月平均收入	(1) 60,000 元 (含) 以下、(2) 60,001~80,000 元、(3) 80,001~10,000 元、(4) 10,001~120,000 元	8
上班所需通勤時間	(1) 30 分鐘以內、(2) 31~59 分鐘、(3) 60 分鐘 (含) 以上	9
最近一年就醫 (診) 次數	(1) 0 次、(2) 1~5 次、(3) 6~10 次、(4) 11 次 (含) 以上	10

資料來源：本研究整理

## 第五節 資料處理分析之統計方法

在問卷施測完成並回收後，將整理出有效之問卷，並將其內容進行整理與登錄，以 PASW 18 for Windows 套裝軟體進行資料之統計分析，以  $\alpha=.05$  為顯著水準進行統計考驗，根據研究問題與研究假設，將使用之統計方法分述如下：

### 一、項目分析 (Item Analysis)

本研究將工作壓力量表、休閒參與量表及主觀幸福感量表之整體得分最高與最低分之兩極端者予以歸類分組，各題目之平均數在兩極端者，以  $t$  檢定與  $F$  檢定來檢驗其是否具有顯著差異，藉以反應出題項之鑑別度，並加以檢討題項與所屬構面間之相關係數，剔除低相關之題項，以達到最適合本問卷之題項。

### 二、因素分析 (Factor Analysis)

為了要證實本研究所使用之工作壓力量表、休閒參與量表與主觀幸福感量表確實測量其潛在特質，在因素構面的萃取、分析方式採主成份分析 (principal component)，選取具共同性的因子，以轉軸分析法的最大變異法進行直交轉軸分析 (含 Kaiser 常態化的 Varimax 法)，使各構面間差異性變大，讓結果具有較佳的解釋能力與效度，萃取出工作壓力、休閒參與及主觀幸福感的重要因素構面。

### 三、信度分析 (Reliability Analysis)

本研究採用 Cronbach'  $\alpha$  係數來檢驗問卷之內部一致性或可靠性，並刪除信度較低之題項，其係數越高則表示內部之一致性越高，除了針對總量表之信度係數進行檢驗外，也針對量表之不同構面分別進行考驗。

### 四、描述性統計 (Descriptive Statistics)

以次數分配、平均數、百分比與標準差等方法來呈現樣本資訊。本研究以描述性統計方法來呈現空服員在不同人口統計背景變項、工作壓力、休閒參與及主觀幸福感等各題項的百分比、平均數和標準差等，藉以檢視分配情形與排序分析。

### 五、單因子變異數分析 (One-way ANOVA)

單因子變異數分析可用於分析一個類別變項 ( $X$ ) 和一個以上等距變項 ( $Y$ ) 的關係。本研究採用單因子變異數分析來檢測工作壓力、休閒參與、和主觀幸福感間是否有顯著性差異存在。若達到顯著性差異時，進行雪費事後考驗 (Scheffe's method) 比較，用於檢驗在不同人口統計之基本背景變項之下，工作壓、休閒參與、和個

人生活幸福感受之間是否有組間和組內之間的差異的存在。並進一步檢定單因子變異數分析後，瞭解各變數間是否有顯著差異存在。

## **六、皮爾森積差相關 (Pearson's Correlation)**

欲了解兩個及兩個以上連續變項之間的相關性，可採用皮爾森積差相關來進行統計考驗，本研究欲以分析空服員之工作壓力、休閒參與及主觀幸福感之間的相關。

## 第肆章 結果與討論

本章依據研究目的與研究問題，依序陳述研究結果並進行討論，共分為六小節。第一節為樣本之描述性統計分析，第二節為休閒參與、工作壓力與幸福感受之現況分析，第三節為不同基本背景變項和休閒參與之差異性分析，第四節為不同基本背景變項和工作壓力之差異性分析，第五節為不同基本背景變項和幸福感受之差異性分析，第六節為休閒參與、工作壓力與主觀幸福感相關情形分析。

### 第一節 樣本之描述性統計分析

本節根據有效問卷，針對空服員之基本資料呈現人口統計變項資料的分佈情形，並以次數與百分比呈現資料，共分為二部分，第一部分為受試者人口統計變項之分析結果，第二部分為小結。

#### 一、受試者人口統計變項之分析結果

本研究之人口統計變項包括十個部分，包括年齡、教育程度、婚姻狀況、子女狀況、服務年資、職等、近三個月平均飛時、近三個月平均收入、上班所需交通時間與最近一年就醫（診）次數等共十項。另外，因長榮航空公司空服員只招收女性，故在此變項中未納入性別部分之調查。

在本研究之有效樣本 377 位受試者中，年齡 20~29 歲的有 174 位 (46.2%)，30~39 歲的有 178 位 (47.2%)，合計為 352 位 (93.4%)。在教育程度方面，以大學學歷 285 位 (75.6%) 為最多，其次為專科畢業 71 位 (18.8%)。婚姻狀況以未婚之空服員居多佔 259 位 (68.7%)，已婚者為 111 位 (29.4%)。子女狀況以尚無子女佔 300 位 (79.6%)，其次為一名子女計 48 位 (12.7%)，再者為二名子女計 26 位 (6.9%)。空服員的服務年資以 1~5 年者 161 位 (42.7%) 最多，其次為 11~15 年 110 位 (29.2%)。在職等方面，以 CA 空服員之職等佔 150 位 (39.8%) 為最多，其次為 DP 助理事務長 122 位 (32.4%)，再者為 AP 助理副事務長 84 (22.3%)。空服員最近三個月平均飛時以 90~99 小時 239 位 (63.4%) 最多，其次以 80~89 小時 101 位 (26.8%)，兩者共計約 340 位 (90.2%)。三個月平均收入以新台幣 60,001~80,000 元之 240 位 (63.7%) 佔多數，其次為新台幣 60,000 元(含) 以下之 121 位 (32.1%)，兩部分共計為 361 位 (95.8%)。在上班所需交通時間部分，以 30 分鐘以內佔 161

位 (42.7%) 最多，其次為 31~59 分鐘為 129 位 (34.2%)，兩者共計 290 位 (76.9%)。最後，空服員最近一年的就醫 (診) 次數以 1~5 次最多佔 232 位 (61.5%)，其次為 6~10 次佔 76 位 (20.2%)，再者為 11 次 (含) 以上佔 49 位 (13%)。以上歸納整理如表 21 所示。

表 21

空服員人口統計變項分配表

變 項	選 項	個 數	百分比%
年 齡	20~29 歲	174	46.2%
	30~39 歲	178	47.2%
	40~49 歲	25	6.6%
教育程度	高中職 (含) 以下	0	0%
	專科	71	18.8%
	大學	285	75.6%
	研究所 (含) 以上	18	4.8%
婚姻狀況	已婚	111	29.4%
	未婚	259	68.7%
	其它	7	1.9%
子女狀況	無	300	79.6%
	1 人	48	12.7%
	2 人	26	6.9%
	3 人 (含) 以上	2	0.5%
服務年資	1~5 年	161	42.7%
	6~10 年	67	17.8%
	11~15 年	110	29.2%
	16 年 (含) 以上	39	10.3%
職 等	CA 空服員	150	39.8%
	AP 助理副事務長	84	22.3%

(續下頁)

表 21

空服員人口統計變項分配表 (續)

變 項	選 項	個 數	百分比%
職 等	DP 助理事務長	122	32.4%
	CP 事務長	21	5.6%
近三個月平均飛時	70~79 小時	11	2.9%
	80~89 小時	101	26.8%
	90~99 小時	239	63.4%
	100 小時 (含) 以上	26	6.9%
近三個月平均收入	60,000 (含)以下	121	32.1%
	60,001~80,000 元	240	63.7%
	80,001~100,000 元	16	4.2%
	100,001~120,000 元	0	0%
上班所需交通時間	30 分鐘以內	161	42.7%
	31~59 分鐘	129	34.2%
	60 分鐘 (含) 以上	87	23.1%
最近一年就醫 (診) 次數	0 次	18	4.8%
	1~5 次	232	61.5%
	6~10 次	76	20.2%
	11 次 (含) 以上	49	13.0%

另外，由上述資料得知長榮航空公司之空服員為較為年輕之員工結構，因此本研究以服務年資為 16 年 (含) 以上之受試者空服員共 39 位，將其人口統計變項之資料獨立列表呈現，欲進一步探討並瞭解任職年資較長之空服員，是否在背景變項上有無特別偏重或不同之處，如表 22 所示。其研究結果顯示出長榮航空公司較資深之空服員 (16 年以上)，在人口統計變項上並無特別偏重或與其它背景變景有相對上的差異，故推論在此公司任職年資較久，有其它個人特質條件或因素，在本研究中並無法解釋或看出端倪，期待在後續相關研究中能以質性訪談做更深入之探討，或輔以其它不同之背景變項做更周延之調查。

表 22

任職年資 16 年 (含) 以上空服員之人口統計變項分配表

變 項	選 項	個 數	百分比%
年 齡	30~39 歲	21	53.8%
	40~49 歲	18	46.2%
教育程度	專科	20	54.1%
	大學	15	40.5%
	研究所 (含) 以上	2	5.4%
婚姻狀況	已婚	24	61.5%
	未婚	11	28.2%
	其它	4	10.3%
子女狀況	無	18	47.4%
	1 人	11	28.9%
	2 人	9	23.7%
職 等	AP 助理副事務長	3	7.7%
	DP 助理事務長	19	48.7%
	CP 事務長	17	43.6%
近三個月平均飛時	70~79 小時	2	5.1%
	80~89 小時	14	35.9%
	90~99 小時	22	56.4%
	100 小時 (含) 以上	1	2.6%
近三個月平均收入	60,000 (含)以下	1	2.6%
	60,001~80,000 元	25	64.1%
	80,001~100,000 元	13	33.3%
上班所需交通時間	30 分鐘以內	15	38.5%
	31~59 分鐘	16	41.0%
	60 分鐘 (含) 以上	8	20.5%

(續下頁)

表 22

任職年資 16 年 (含) 以上空服員之人口統計變項分配表 (續)

變 項	選 項	個 數	百分比%
最近一年就醫 (診) 次數	0 次	4	10.3%
	1~5 次	27	69.2%
	6~10 次	6	15.4%
	11 次 (含) 以上	2	5.1%

## 二、 小 結

由本研究問卷調查結果得知，長榮航空公司空服員年齡集中在兩大部分「20~29 歲」佔 46.2%與「30~39 歲」佔 47.2%，計共有 93.4%的空服員年齡集中在 20~39 歲，公司屬年輕的員工結構，此調查結果與房家儀 (2008) 針對中華航空公司空服員之研究結果為「20~40 歲」佔 82.3%與陳姿蓉 (2009) 針對中華航空公司與長榮航空公司空服員之研究結果為「20~40 歲」佔 82.3%相符。

空服員的教育程度以大學畢業比例最高，佔 75.6%，其次專科為 18.8%，此結果與陳姿蓉 (2009) 之研究 (大學 64.1%，專科 31%) 有略高之趨勢。

長榮航空公司空服員未婚比例為 68.7%，已婚為 29.4%，此結果與房家儀 (2008) 針對中華航空公司空服員之調查結果為未婚 44.3%，已婚為 53.8%，相較之下，長榮航空公司空服員之未婚比例較高。

在子女狀況部分，無子女之空服員比例為 79.6%，佔大多數，此結果與余緒德 (2003) 與房家儀 (2008) 之研究結果一致。空服員的服務年資 1~5 年者為最多，佔 42.7%，其次為 11~15 年佔 29.2%，6~10 年者佔 17.8%，此結果與房家儀 (2008) 針對中華航空公司空服員之調查結果年資 1~5 年者佔 27.2%，6~10 年者佔 22.3%，11 年以上佔 50.5%之結果不同。另外根據華航的資料顯示出，空服員的離職率為 10%至 13%，即約二千多名的空服員中，每月約有 20 名空服員離職 (鍾武倫, 2005)，相較之下，長榮航空之平均年資較低，代表其離職率更高。

在空服員職等方面，以 CA 空服員職等佔 39.8%之比例最高，其次為 DP 助理事務長 32.4%，再者為 AP 助理事務長 22.3%，CP 事務長佔 5.6%為最少，雖然職等須以考試來做為晉升條件，與年資無絕對關係，但以相對年資來看，長榮航空較

年輕之空服員年資，其職等為 CA 空服員比例較高，亦為合理之結果。此與房家儀 (2008) 調查結果為一般空服員佔 46.5%，資深空服員 42.5%，資淺座艙長 6.7%，資深座艙長 4.3%，有相似之處。

近三個月之平均飛時以 90~99 小時佔 63.4% 最多，其次為 80~89 小時佔 26.8%，飛行時數超過 100 小時者只佔 6.9%，表示空服員執勤時數大多在 80~100 小時佔 90.2%，此調查結果與房家儀 (2008) 之研究結果 80~89 小時者佔 59.0% 與陳姿蓉 (2009) 之研究結果 81~90 小時者佔 64.4% 相似。

近三個月平均收入以 60,000~80,000 元佔 63.7% 最多，其次為 60,000 元 (含) 以下佔 32.1%，表示大部分空服員月薪為六至八萬元，此調查結果與房家儀 (2008) 之研究結果為五萬到九萬元者佔 80.4% 與陳姿蓉 (2009) 之研究結果六至八萬元者佔 60.3% 相符。

上班所需交通時間以 30 分鐘內佔 42.7% 為多，其次為 31~59 分鐘佔 34.2%，顯示通勤時間 60 分鐘 (含) 以內之空服員，居住地離南崁公司並不甚遠。空服員在最近一年的就醫 (診) 次數，以 1~5 次佔 61.5% 最多，其次為 6~10 次佔 20.2%，不過，11 次 (含) 以上的亦有 13%，結果顯示大部分空服員健康狀況尚佳，不過部分組員就醫次數亦屬頻繁。在陳永洲 (2003) 針對新竹某科技公司的員工所做的研究調查結果顯示出，每位員工平均每年健保卡的使用次數為 7.84 次，相較之下長榮航空空服員之就醫 (診) 次數稍少於某科技公司的員工。

## 第二節 休閒參與、工作壓力與幸福感受之現況分析

本節主要呈現空服員在休閒活動參與、工作壓力與主觀幸福感之現況，以描述性之統計分析結果分別加以討論，第一節為休閒參與資料分析，第二節為工作壓力資料分析，第三節為幸福感資料分析，第四節為小結。

### 一、休閒參與資料分析

本研究為了瞭解空服員在休閒活動的實際參與頻率，分別以「每週 4 次以上」代表參與休閒活動的頻率為最高，其次為「每週 1~3 次」，再者為「每月 1~3 次」，再來為「每年 1~3 次」，最低者為「沒做過」。就休閒活動的類型而言，以「視聽活動」的平均數最高，為 4.47 分，其次為「社交活動」，平均數為 3.28，第三為「戶

外活動」，平均數為 2.81，第四為「運動活動」，平均數為 2.64，第五為「其它嗜好活動」，平均數為 2.49，最低者為「文化活動」，平均數為 2.23 分。休閒參與之相關資料如表 23 所示。

表 23

空服員休閒參與分析表

項 目		沒做 過	每年	每月	每週	每週	平均 數	標準 差
			1~3 次	1~3 次	1~3 次	4 次 以上		
視聽活動	個 數	2	16	33	76	250	4.47	0.86
	百分比%	0.5	4.2	8.8	20.2	66.3		
社交活動	個 數	2	53	191	99	32	3.28	0.82
	百分比%	0.5	14.1	50.7	26.3	8.5		
戶外活動	個 數	3	118	207	44	5	2.81	0.69
	百分比%	0.8	31.3	54.9	11.7	1.3		
運動活動	個 數	39	116	170	43	8	2.64	0.89
	百分比%	10.4	30.9	45.2	11.4	2.1		
其它嗜好活動	個 數	68	113	149	36	10	2.49	0.98
	百分比%	18.1	30.1	39.6	9.6	2.7		
文化活動	個 數	39	231	92	12	3	2.23	0.70
	百分比%	10.3	61.3	24.4	3.2	0.8		

## 二、工作壓力資料分析

在工作壓力的量表的測量，每題得分最高為 5 分，代表最有壓力。最低為 1 分，代表沒有壓力。當平均分數達 3 分（含）以上，則表示空服員對於該工作壓力項目，感到有較高的壓力。在本研究中，壓力最高的構面為「工作負荷」，平均數為 3.86，最低是「家庭平衡」，平均數為 2.40，整體工作壓力的平均數為 3.25。如表 24 所示。

表 24

## 工作壓力分析表

構面	題 項	平均數	標準差	總排序
工作 負荷	18.我的工作性質會影響我的健康	4.23	0.77	1
	14.與其它航空公司相比，薪資制度並不理想	4.21	0.84	2
	16.每次飛行結束後，常感到身體疲倦	4.12	0.82	4
	20.我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容	4.09	0.87	5
	12.繁重的工作與薪資不成正比	3.89	0.91	8
	17.個人身體狀況不佳，卻仍需服勤	3.88	0.91	9
	10.轉業困難	3.65	0.97	14
	19.主管的差別待遇	3.56	0.91	17
	23.在工作上無法發揮我的才能	3.10	0.87	27
	工作負荷構面平均數		3.85	0.56
疲勞	24.工作常造成我腰痠背痛	4.16	0.86	3
	25.工作時間太長	4.03	0.85	6
	37.工作時間不規律，感到疲憊	3.99	0.82	7
	27.休假時間不定,造成困擾	3.72	1.02	12
	29.我的工作環境噪音太大	3.63	0.94	15
	9.我有胃方面的毛病	3.02	1.12	29
疲勞構面平均數		3.75	0.63	
睡眠	11.工作造成睡眠品質不佳	3.78	0.95	10
	5.我有時差的問題	3.02	0.99	28
睡眠構面平均數		3.40	0.82	
憂慮	13.擔心自己的外貌與身材	3.60	0.95	16
	22.我常擔心睡過頭，無法準時報到	3.16	1.25	26
	6.我無法學習新的事物	2.89	0.97	32
憂慮構面平均數		3.21	0.71	

(續下頁)

表 24

## 工作壓力分析表 (續)

構面	題 項	平均數	標準差	總排序
工作	33.我會擔心大氣壓力、高空輻射與紫外線的問題	3.66	0.98	13
環境	31.工作環境空間狹小，造成壓力	3.20	0.97	22
	35.工作上遇到問題缺乏同事的支持與協助，必須自己解決	3.17	0.90	24
	30.我常有工作與家庭無法同時兼顧的問題	3.17	0.99	25
	32.我經常被家人抱怨工作時間太長	2.95	0.90	31
	34.飛行安全不確定因素，形成心理負擔	3.00	0.96	30
工作環境構面平均數		3.19	0.63	
個人	38.客訴問題造成我的負擔	3.49	1.08	18
責任	15.我有個人感情問題	2.66	1.06	34
個人責任構面平均數		3.07	0.80	
焦慮	8.我對工作的前景感到困惑	3.41	0.92	19
	3.我報到前常感到悶悶不樂	3.22	1.01	20
	7.我工作時常感到緊張	3.20	1.02	21
	4.我的工作內容與當初期望不一致	3.18	0.91	23
	2.我對目前的工作並不滿意	2.89	0.84	33
	21.我無法勝任目前的工作	2.35	0.84	39
焦慮構面平均數		3.04	0.65	
外在	36.短程航班太多，感到困擾	3.76	0.92	11
困擾	26.我有家人需要長期照顧	2.65	1.05	35
	1.我常常會擔心飛航安全的問題	2.55	0.94	36
外在困擾構面平均數		2.98	0.63	
家庭	40.我有婆媳相處上的問題	2.44	1.17	37
平衡	39.我有與丈夫相處上的問題	2.36	1.15	38

(續下頁)

表 24

工作壓力分析表 (續)

構面	題 項	平均數	標準差	總排序
家庭	28.工作缺乏家人支持	2.31	0.90	40
平衡	家庭平衡構面平均數	2.39	0.91	
整體工作壓力		3.24	0.46	

在個別題項的排序上，空服員最感到有壓力的項目為「我的工作性質會影響我的健康」，此結果與余緒德 (2004) 及陳淑芬 (2008) 的結果一致，其次為「與其它航空公司相比，薪資制度並不理想」，再其次為「工作常造成我腰痠背痛」，第四名為「每次飛行結束後，常感到身體疲倦」，第五名為「我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容」，其前五項空服員感到壓力的項目中，有四項都屬於「工作負荷」的構面，顯示出空服員的工作內容讓空服員備感壓力。在空服員最不感到有壓力的五個項目上，平均得分皆低於 3 分，分別依序為「工作缺乏家人支持」、「我無法勝任目前的工作」、「我有與丈夫相處上的問題」、「我有婆媳相處上的問題」與「我常常會擔心飛航安全的問題」，其中有三項屬「家庭平衡」的構面，表示空服員在家庭方面較不感到有壓力。在整體的工作壓力方面，平均數為 3.24，顯示出空服員的整體工作壓力為中等偏高，此結果與房家儀 (2008) 針對中華航空公司空服員工作壓力調查的研究結果不同，如表 25 所示。

表 25

不同研究之工作壓力百分比及平均數排序表

	問項內容	次數	百分比	排序
余緒德 (2004)	憂心個人健康	334	86.1%	1
	休息時間不足	321	82.7%	2
	睡眠時間經常改變	306	78.8%	3
	擔心自己外貌或身材	300	77.3%	4
	工作倦怠	292	75.3%	5

(續下頁)

表 25

工作壓力平均數排序表 (續)

問項內容		平均數	標準差	排序
陳淑芬 (2008)	如果換個工作可能有助於我的健康	3.50	1.18	1
	我發現要早起是十分困難的	3.39	1.28	2
	我覺得在公司裡我並不是一位極為重要的人	3.28	1.06	3
	我對未來充滿不確定感	3.23	1.19	4
	當初選擇這個工作與我的期望不太一致	3.13	1.05	5
房家儀 (2008)	必須長時間工作	2.80	1.33	1
	上級的要求和工作執行有衝突	2.69	1.27	2
	公司的士氣與組織氣氛	2.44	1.31	3
	在工作中必須冒險 (包括工作上的危險以及決策上的風險)	2.36	1.44	4
	在工作中缺乏任何潛在的生涯發展	2.36	1.35	5
整體工作壓力		2.04	1.05	
本研究	我的工作性質會影響我的健康	4.23	0.77	1
	與其它航空公司相比，薪資制度並不理想	4.21	0.84	2
	工作常造成我腰痠背痛	4.16	0.86	3
	每次飛行結束後，常感到身體疲倦	4.12	0.82	4
	我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容	4.09	0.87	5
整體工作壓力		3.24	0.46	

註：陳淑芬 (2008) 量表中間值為 3，房家儀 (2008) 量表中間值為 2.5，本研究量表中間值為 3

### 三、 幸福感資料分析

本研究對於主觀幸福感受的測量，係參考施建彬 (1994) 與陸洛 (1996) 所發展之中國人幸福感量表精簡版，以整體量表平均得分與各題項平均數的高低來判定，每題最低 1 分，最高 4 分，當平均數達到 2.5 分 (含) 以上時，則表示空服員有較佳的幸福感受。空服員之整體幸福感受平均數為 2.29，屬中等程度偏低，顯示空服員並不感到很有幸福感。如表 26 所示。

表 26

幸福感分析表

	題 項	個數	百分比	平均數	標準差
1.	我覺得我不快樂	42	11.1	2.12	0.61
	我覺得我快樂	255	67.6		
	我覺得相當快樂	71	18.8		
	我快樂的不得了	9	2.4		
2.	我並不滿意現在的我	68	18.0	2.07	0.68
	我喜歡我自己	221	58.6		
	我相當喜歡我自己	80	21.2		
	我非常喜歡我自己	8	2.1		
3.	我只是在混日子	64	17.0	2.06	0.67
	我喜歡我的生活	239	63.4		
	我非常喜歡我的生活	63	16.7		
	我熱愛我的生活	11	2.9		
4.	我從未感覺到喜悅興奮	11	2.9	2.45	0.61
	我有時候感到喜悅興奮	201	53.3		
	我常常感到喜悅興奮	151	40.1		
	我隨時都感到喜悅興奮	14	3.7		
5.	我對生活不滿意	24	6.4	2.23	0.58
	我對生活還算滿意	248	65.8		
	我對生活相當滿意	98	26.0		
	我對生活非常滿意	7	1.9		
6.	我不感到有活力	89	23.6	1.91	0.64
	我感到我相當有活力	240	63.7		
	我感到我非常有活力	41	10.9		
	我感到我有無窮的活力	7	1.9		

(續下頁)

表 26

幸福感分析表 (續)

	題 項	個數	百分比	平均數	標準差
7.	現在生活中沒有任何事令我感到滿意	11	2.9	2.44	0.55
	現在生活中有一些事令我感到滿意	191	50.7		
	現在生活中大部分的事令我感到滿意	174	46.2		
	現在生活中的每一件事都令我感到滿意	1	0.3		
8.	我對未來不感到樂觀	41	10.9	2.38	0.77
	我對未來感到有點樂觀	177	46.9		
	我對未來感到樂觀	132	35.0		
	我對未來充滿了希望	27	7.2		
9.	我認為我沒有吸引力	37	9.8	2.18	0.67
	我認為我有吸引力	258	68.4		
	我認為我相當有吸引力	61	16.2		
	我認為我十分迷人	21	5.6		
10.	我不認為生活中特別有回饋	33	8.8	2.18	0.68
	我認為生活中是有回饋的	269	71.4		
	我認為生活中是非常有回饋的	49	13.0		
	我認為生活中處處都有回饋	26	6.9		
11.	我覺得我的日子過得比別人差	6	1.6	2.54	0.57
	我覺得我的日子過得比別人好一點	171	45.4		
	我覺得我的日子過得比別人好很多	190	50.4		
	我覺得我的日子過得好的不得了	10	2.7		
12.	我不曾對生活週遭的事產生正面的影響	6	1.6	2.55	0.63
	我偶爾對生活週遭的事產生正面的影響	181	48.0		
	我經常對生活週遭的事產生正面的影響	166	44.0		
	我總是對生活週遭的事產生正面的影響	24	6.4		

(續下頁)

表 26

幸福感分析表 (續)

	題 項	個數	百分比	平均數	標準差
13.	我並不覺得生命有意義及有目標	25	6.6	2.37	0.72
	我覺得生命是有意義及有目標	218	57.8		
	我覺得生命很有意義及很有目標	103	27.3		
	我覺得生命非常有意義及非常有目標	31	8.2		
14.	我對我的生活沒有安全感	41	10.9	2.25	0.66
	我對我的生活尚有安全感	206	54.6		
	我對我的生活很有安全感	123	32.6		
	我對我的生活非常有安全感	7	1.9		
15.	我對生活中發生的事並沒有投入感與參與感	23	6.1	2.30	0.62
	我對生活中發生的事有時候有投入感與參與感	227	60.2		
	我對生活中發生的事很有投入感與參與感	117	31.0		
	我對生活中發生的事非常有投入感與參與感	10	2.7		
16.	我無法好好安排時間，完成我想做的事	45	11.9	2.16	0.64
	我有時候可以安排時間，完成我想做的事	235	62.3		
	我常常可以安排時間，完成我想做的事	89	23.6		
	我一直都可以安排時間，完成我想做的事	8	2.1		
17.	對於過去發生的事物沒有特別愉快的回憶	5	1.3	2.51	0.57
	對於過去發生的事物有一些事情是愉快的	186	49.3		
	對於過去發生的事物似乎都是愉快的	176	46.7		
	對於過去發生的事物都感到非常愉快的	10	2.7		
18.	我不能理解生活的意義	18	4.8	2.42	0.66
	我偶爾可以理解生活的意義	200	53.1		
	我常常可以理解生活的意義	141	37.4		
	我總是能理解生活的意義	18	4.8		

(續下頁)

表 26

幸福感分析表 (續)

	題 項	個數	百分比	平均數	標準差
19.	我的工作不能帶給我成就感	39	10.3	2.15	0.62
	我的工作偶爾帶給我成就感	255	67.6		
	我的工作常常帶給我成就感	72	19.1		
	我的工作總是帶給我成就感	11	2.9		
20.	我很少笑	21	5.6	2.60	0.80
	我常笑	165	43.8		
	我很常笑	135	35.8		
	我總是笑容滿面	56	14.9		
幸福感總平均數				2.29	0.43

根據研究的結果顯示，在 20 項的主觀幸福感受項目中，空服員最感到有幸福感的前三名分別為「我很常笑」、「我經常對生活週遭的事產生正面的影響」與「我覺得我的日子過得比別人好很多」，在空服員最不感到幸福的項目依序為「我感到我相當有活力」、「我喜歡我的生活」與「我喜歡我自己」，幸福感的總平均數為 2.29，屬中等程度偏低，顯示空服員並未感受到良好的幸福感。

#### 四、 小結

本研究結果發現，長榮航空公司空服員最常參與的休閒活動類型為「視聽活動」，且每週 4 次以上的高頻率佔了 66.3%，顯示出空服員在生活中，多數仍選擇現代化與便利性的休閒活動為主，其次為「社交活動」，以每月 1~3 次的頻率佔 50.7% 為多數。在「戶外活動」方面，以每月 1~3 次之頻率佔 54.9%，以月休 8 日左右的休閒時間來推論，此類型休閒活動參與量尚為合理，在「運動活動」方面，以每月 1~3 次佔 45.2% 的比例最高，而每週 1~3 次所佔的比率僅佔 11.4%，顯示大多數空服員並未達到我國行政院衛生署國民健康局建議之「運動 333」，每週運動至少 3 次之原則。在「其它嗜好活動」方面，以每月 1~3 次佔 39.5% 的比例最高，其次為每年 1~3 次佔 30%，顯示空服員亦有參與許多本研究未列入之休閒活動，參與頻率最低的活動類型為「文化活動」，以每年 1~3 次佔 61.3% 比例最高，顯示部分之空服員在工

作之餘，較少參與或欣賞文化相關的活動，以上討論之結果與房家儀 (2008) 與尹邦智 (2005) 之研究結果不同，尹邦智 (2005) 針對國內航空公司空服員之休閒參與行為進行調查，包含在國內外休閒活動之參與類型 (開放式填答)、頻率、持續時間、從事地點、活動同伴、休閒生活滿意程度與自我承受壓力等共 8 個問項，房家儀 (2008) 針對中華航空公司空服員之休閒參與行為進行調查，包含休閒類型 (開放式填答)、休閒頻率、休閒時間與休閒地點進行調查研究，以上兩研究者皆以主觀分類法進行分類並加以命名，另外與許豐祺 (2009) 針對精神科醫師與葉盈蘭 (2009) 針對高科技產業員工之休閒參與之不同職業為對象之研究之結果，亦分別呈現類似或不同之情形，請參考表 27。

表 27

不同研究在休閒參與頻率之結果綜合整理表

研究者	研究對象	休閒類型	百分比	合計
本研究 (依平均數由高至低排序)	長榮航空公司空服員	視聽活動 (每週 4 次以上)	66.3%	各構面之百分比無法加總
		社交活動 (每月 1~3 次)	50.7%	
		戶外活動 (每月 1~3 次)	54.9%	
		運動活動 (每月 1~3 次)	45.2%	
		其它嗜好活動 (每月 1~3 次)	39.5%	
		文化活動 (每年 1~3 次)	61.3%	
許豐祺 (2009)	精神科醫師	視聽活動 (每天 1 次)	75.1%	各構面之百分比無法加總
		社交活動 (每月 1 次)	46.8%	
		戶外活動 (每月 1 次)	56.1%	
		運動活動 (每週 1 次)	52.0%	
		個人嗜好活動 (每月 1 次)	45.1%	
		文化活動 (每月 1 次)	49.1%	
房家儀 (2008)	中華航空公司空服員	運動健身類	45.0%	100%
		美容保養類	16.5%	
		戶外遊憩類	12.2%	
		視聽娛樂類	10.1%	

(續下頁)

表 27

不同研究在休閒參與頻率之結果綜合整理表 (續)

研究者	研究對象	休閒類型	百分比	合計
房家儀 (2008)	中華航空公 司空服員	其它	8.6%	
		逛街購物類	4.6%	
		社交聚餐類	3.1%	
尹邦智 (2005)	華航、立榮、 復興、長榮等 國內航空公 司空服員	逛街購物	45.8%	100%
		運動	14.9%	
		在家休息	12.0%	
		戶外活動	8.3%	
		閱讀	7.9%	
		電視影音活動	4.3%	
		其它	3.3%	
		Spa	1.4%	
		聚餐	1.4%	
		陪家人	0%	
	觀光旅遊	0%		
葉盈蘭 (2009)	高科技產業 員工	運動	24.16%	100%
		看電影	16.09%	
		旅遊	15.77%	
		騎腳踏車	10.73%	
		上網	6.62%	
		閱讀	5.05%	
		其餘活動	21.58%	

資料來源：本研究整理

從本研究對空服員工作壓力的調查結果 (總平均數為 3.24) 中可觀察到，大部分的空服員皆感受到相當程度的工作壓力，就各構面來看，最感到壓力的前三個分別為「工作負荷」、「疲勞」與「睡眠」，而在 40 個問項中，感到壓力最大的前五名

分別為「我的工作性質會影響我的健康」、「與其它航空公司相比，薪資制度並不理想」、「工作常造成我腰痠背痛」、「每次飛行結束後，常感到身體疲倦」與「我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容」，可以看出空服員在對於工作內容的負擔備感壓力，但在「家庭平衡」的構面上最不感到有壓力，此與張芸愷 (2006) 的研究，以「工作負荷」構面平均數 4.19 為最高，結果一致，但房家儀 (2008) 的研究，其工作壓力總平均數為 2.04，屬輕微壓力感受，另外，最感壓力構面的前三名分別為「上司賞識」、「人際關係」與「組織氣氛」，上述的三個構面平均數分別為 2.22、2.17 與 2.13，皆低於中間值 3 分，與本研究結果不相同。另與許豐祺 (2009) 與蕭惠文 (2009) 分別針對精神科醫師與國小教師之工作壓力構面比較情形，如表 28 所示。

表 28

工作壓力構面平均數排序表

	構面內容	平均數	標準差	排序
張芸愷 (2006)	熬夜工作	4.44	1.16	1
	個人責任	4.37	0.76	2
	人際關係	4.35	0.69	3
	上司賞識	4.22	0.76	4
	工作負荷	4.19	0.76	5
房家儀 (2008)	上司賞識	2.22	1.09	1
	人際關係	2.17	1.03	2
	組織氣氛	2.13	1.06	3
	工作家庭平衡	2.00	1.05	4
	工作瑣事	1.96	1.05	5
	壓力全量表	2.04	1.05	
許豐祺 (2009)	研究教學	3.24	N/A	1
	工作負荷	3.20	N/A	2
	組織結構	3.16	N/A	3
	醫療環境	3.15	N/A	4
	病患處理	3.04	N/A	5

(續下頁)

表 28

工作壓力構面平均數排序表 (續)

	構面內容	平均數	標準差	排序
許豐祺 (2009)	專業能力	3.00	N/A	6
	家庭人際	2.90	N/A	7
	整體工作壓力	3.10	N/A	
蕭惠文 (2009)	工作負荷	3.33	N/A	1
	上級壓力	3.01	N/A	2
	角色衝突	2.81	N/A	3
	人際關係	2.57	N/A	4
	專業知能	2.32	N/A	5
	整體工作壓力	2.82	N/A	
本研究	工作負荷	3.85	0.56	1
	疲勞	3.75	0.63	2
	睡眠	3.40	0.82	3
	憂慮	3.21	0.71	4
	工作環境	3.19	0.63	5
	整體工作壓力	3.24	0.46	

註：張芸愷 (2006) 量表中間值為 3.5，房家儀 (2008) 量表中間值為 2.5，許豐祺 (2009) 量表中間值為 3，蕭惠文 (2009) 量表中間值為 3，本研究量表中間值為 3。

在主觀幸福感受方面，空服員的幸福感受總平均數為 2.29，低於中間值 2.5 分，顯示空服員在個人主觀幸福感受較一般人低。根據本研究主觀幸福感受分析的結果，因為國內無對空於空服員的個人幸福感受之相關研究，故分別與郭珮怡 (2008) 以自編之幸福感量表，包含「生活滿意」、「身心健康」、「人際關係」與「工作成就」等四個構面，共 28 題問項，採四點量表填答。蕭惠文 (2009) 自編之幸福感量表，包含「生活滿意」、「身心健康」、「人際關係」與「自我肯定」等四個構面，共 22 題問項，採四點量表填答。與許豐祺 (2009) 自編之幸福感量表，包含「生活滿意」、「自我信心」、「主觀幸福感受」與「自我肯定」等四個構面，共 20 題問項，採五點量

表填答，其分別針對三種不同職業之幸福感受試以比較，結果如表 29 所示。

表 29

不同職業在主觀幸福感受之結果綜合整理表

	本研究	郭珮怡 (2008)	蕭惠文 (2009)	許豐祺 (2009)
研究對象	長榮航空空服員	高科技產業員工	高雄市國小教師	精神科醫師
整體幸福感	2.29 (中間值為 2.5)	2.81 (中間值為 2.5)	2.89 (中間值為 2.5)	3.09 (中間值為 3)

資料來源：本研究整理

由上述結果得知，在郭珮怡 (2008) 針對高科技產業員工的調查，其幸福感受為中等偏高 (中間值為 2.5)，在蕭惠文 (2009) 針對高雄市國小教師的研究，其幸福感受亦為中等偏高 (中間值為 2.5)。另外，在許豐祺 (2009) 針對精神科醫師的研究，整體平均數超過中間值 3，表示其幸福感受頗佳。因此，相較於以上三種不同的職業別，空服員在個人主觀的幸福感受上相對為低。

### 第三節 不同基本背景變項和休閒參與之差異性分析

本節主要分析不同受試者基本背景變項對於休閒參與的差異性分析，採用單因子變異數分析其差異性，並以雪費分析法進行事後檢定，另外，因部分個人背景變項個數為零或過少，則採用併組處理，以利後續分析，其中「高中職 (含) 以下」個數為 0，故併入「專科」，成為新組別「專科 (含) 以下」。子女狀況「3 人 (含) 以上」個數為 2，故併入「2 人」，成為新組別「2 人 (含) 以上」。近三個月平均收入「100,001~120,000 元」個數為 0，故併入「80,001~100,000 元」。本節共分為兩部分，第一部分為不同人口統計變項之休閒參與分析，第二部分為小結。

#### 一、不同人口統計變項之休閒參與分析

##### (一) 視聽活動

在不同的人口統計變項對於視聽活動的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，視聽活動在各變項下均無顯著之差異，如表 30 所示。

表 30

不同的人口統計變項對視聽活動之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	4.52	0.71	0.39	.67	
	2 30~39 歲	178	4.44	0.98			
	3 40~49 歲	25	4.44	0.91			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	4.39	1.06	1.29	.27	
	2 大學	285	4.51	0.79			
	3 研究所 (含) 以上	18	4.22	1.11			
婚姻狀況	1 已婚	111	4.51	0.81	0.16	.85	
	2 未婚	259	4.46	0.87			
	3 其他	7	4.43	1.13			
子女狀況	1 無	300	4.46	0.86	0.42	.65	
	2 1 人	48	4.58	0.79			
	3 2 人 (含) 以上	28	4.46	0.96			
服務年資	1 1~5 年	161	4.52	0.74	0.34	.79	
	2 6~10 年	67	4.48	0.82			
	3 11~15 年	110	4.42	0.99			
	4 16 年 (含) 以上	39	4.44	0.99			
職等	1 CA 空服員	150	4.49	0.76	0.91	.43	
	2 AP 助理副事務長	84	4.58	0.73			
	3 DP 助理事務長	122	4.39	1.01			
	4 CP 事務長	21	4.38	1.02			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	4.55	0.82	0.39	.76	
	2 80~89 小時	101	4.47	0.80			
	3 90~99 小時	239	4.49	0.86			
	4 100 小時 (含) 以上	26	4.31	1.08			

(續下頁)

表 30

不同的人口統計變項對視聽活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均 數	標準 差	F 值	p 值	事後 檢定
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	4.53	0.76	0.80	.44	
	2 60,001~80,000 元	240	4.46	0.89			
	3 80,001~100,000 元	16	4.25	1.06			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	4.40	0.92	1.60	.20	
	2 31~59 分鐘	129	4.47	0.87			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	4.61	0.70			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	4.44	0.85	1.42	.23	
	2 1~5 次	232	4.42	0.89			
	3 6~10 次	76	4.58	0.78			
	4 11 次 (含) 以上	49	4.65	0.72			

## (二) 文化活動

在不同的人口統計變項對於文化活動的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，空服員在「年齡」、「教育程度」與「服務年資」上均達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後比較，發現受試者空服員在年齡上以 20~29 歲的階層，對文化活動的參與高於 30~39 歲的階層。在教育程度上，以大學學歷對於文化活動的參與程度要高於專科學歷。在服務年資上，以服務 1~5 年年資對於文化活動的參與程度要比年資 11~15 年的空服員來得高，其餘年資組別間則無顯著差異，如表 31 所示。

表 31

不同的人口統計變項對文化活動之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組 別	個數	平均 數	標準 差	F 值	p 值	事後 檢定
年齡	1 20~29 歲	174	2.34	0.59			

(續下頁)

表 31

不同的人口統計變項對文化活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均 數	標準 差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	事後 檢定																																																																																																								
年齡	2 30~39 歲	178	2.13	0.76	4.10*	.01	1>2																																																																																																								
	3 40~49 歲	25	2.16	0.85				教育程度	1 專科 (含) 以下	71	1.99	0.78	5.51*	.00	2>1	2 大學	285	2.29	0.66	3 研究所 (含) 以上	18	2.28	0.75	婚姻狀況	1 已婚	111	2.14	0.72	1.22	.29		2 未婚	259	2.27	0.69	3 其他	7	2.14	0.69	子女狀況	1 無	300	2.27	0.68	2.75	.06		2 1 人	48	2.04	0.77	3 2 人 (含) 以上	28	2.11	0.73	服務年資	1 1~5 年	161	2.34	0.62	3.10*	.02	1>3	2 6~10 年	67	2.24	0.65	3 11~15 年	110	2.07	0.75	4 16 年 (含) 以上	39	2.21	0.89	職等	1 CA 空服員	150	2.31	0.62	2.13	.09		2 AP 助理副事務長	84	2.26	0.67	3 DP 助理事務長	122	2.10	0.79	4 CP 事務長	21	2.29	0.71	近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.09	0.70	0.85	.46		2 80~89 小時	101	2.32	0.74	3 90~99 小時	239	2.21	0.67
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	1.99	0.78	5.51*	.00	2>1																																																																																																								
	2 大學	285	2.29	0.66																																																																																																											
	3 研究所 (含) 以上	18	2.28	0.75																																																																																																											
婚姻狀況	1 已婚	111	2.14	0.72	1.22	.29																																																																																																									
	2 未婚	259	2.27	0.69																																																																																																											
	3 其他	7	2.14	0.69																																																																																																											
子女狀況	1 無	300	2.27	0.68	2.75	.06																																																																																																									
	2 1 人	48	2.04	0.77																																																																																																											
	3 2 人 (含) 以上	28	2.11	0.73																																																																																																											
服務年資	1 1~5 年	161	2.34	0.62	3.10*	.02	1>3																																																																																																								
	2 6~10 年	67	2.24	0.65																																																																																																											
	3 11~15 年	110	2.07	0.75																																																																																																											
	4 16 年 (含) 以上	39	2.21	0.89																																																																																																											
職等	1 CA 空服員	150	2.31	0.62	2.13	.09																																																																																																									
	2 AP 助理副事務長	84	2.26	0.67																																																																																																											
	3 DP 助理事務長	122	2.10	0.79																																																																																																											
	4 CP 事務長	21	2.29	0.71																																																																																																											
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.09	0.70	0.85	.46																																																																																																									
	2 80~89 小時	101	2.32	0.74																																																																																																											
	3 90~99 小時	239	2.21	0.67																																																																																																											
	4 100 小時 (含) 以上	26	2.15	0.78																																																																																																											

(續下頁)

表 31

不同的人口統計變項對文化活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含)以下	121	2.36	0.63	2.97	.05	
	2 60,001~80,000 元	240	2.17	0.72			
	3 80,001~100,000 元	16	2.13	0.80			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	2.30	0.75	1.53	.21	
	2 31~59 分鐘	129	2.16	0.69			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	2.21	0.61			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.22	1.06	0.09	.96	
	2 1~5 次	232	2.25	0.69			
	3 6~10 次	76	2.20	0.63			
	4 11 次 (含) 以上	49	2.22	0.68			

\*  $p < 0.5$ 

## (三) 運動活動

在差異分析的研究結果顯示，空服員在「年齡」與「服務年資」上達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後比較，發現受試者空服員在年齡上以 40~49 歲的年齡層，對於運動活動的參與度高於 30~39 歲的年齡層。在服務年資上，以服務 16 年 (含) 以上的年資對於運動活動的參與程度要比年資 11~15 年的空服員來得高，其餘年資組別間則無顯著差異，歸納整理如表 32 所示。

表 32

不同的人口統計變項對運動活動之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	2.70	0.81	4.93*	.00	3 > 2
	2 30~39 歲	177	2.53	0.92			
	3 40~49 歲	25	3.08	1.03			

(續下頁)

表 32

不同的人口統計變項對運動活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
教育程度	1 專科 (含) 以下	70	2.54	0.95	0.55	.57	
	2 大學	285	2.66	0.87			
	3 研究所 (含) 以上	18	2.72	1.01			
婚姻狀況	1 已婚	111	2.70	0.97	0.42	.65	
	2 未婚	258	2.61	0.85			
	3 其他	7	2.71	0.95			
子女狀況	1 無	299	2.62	0.87	0.59	.55	
	2 1 人	48	2.77	1.03			
	3 2 人 (含) 以上	28	2.61	0.87			
服務年資	1 1~5 年	161	2.68	0.81	5.72*	.00	4 > 3
	2 6~10 年	67	2.75	0.89			
	3 11~15 年	109	2.39	0.87			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.00	1.07			
職等	1 CA 空服員	150	2.63	0.86	0.26	.85	
	2 AP 助理副事務長	84	2.63	0.86			
	3 DP 助理事務長	121	2.63	0.96			
	4 CP 事務長	21	2.81	0.81			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.73	0.64	2.18	.09	
	2 80~89 小時	101	2.78	0.84			
	3 90~99 小時	238	2.61	0.91			
	4 100 小時 (含) 以上	26	2.31	0.92			

(續下頁)

表 32

不同的人口統計變項對運動活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均 數	標準 差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	事後 檢定
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 下	121	2.68	0.82	2.23	.10	
	2 60,001~80,000 元	239	2.59	0.91			
	3 80,001~100,000 元	16	3.06	0.92			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	160	2.61	0.91	0.64	.52	
	2 31~59 分鐘	129	2.62	0.82			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	2.74	0.94			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	17	3.06	1.19	1.38	.24	
	2 1~5 次	232	2.62	0.84			
	3 6~10 次	76	2.68	0.83			
	4 11 次 (含) 以上	49	2.61	1.01			

\*  $p < 0.5$ 

## (四) 戶外活動

在不同的人口統計變項對於戶外活動的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果可以看出，空服員在「教育程度」、「服務年資」與「職等」上均達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後比較，發現受試者在學歷上以大學學歷之空服員，對於戶外活動的參與度高於專科學歷之空服員。在服務年資上，以服務 11~15 年年資之空服員，對於戶外活動的參與程度比年資 1~5 年年資之空服員要來得高。在職等方面，以 AP 助理副事務長的戶外活動參與程度高於 DP 助理事務長，而 CA 空服員之戶外活動參與程度也高於 DP 助理事務長，但 AP 助理副事務長與 CA 空服員間則無顯著差異，歸納整理如表 33 所示。

表 33

不同的人口統計變項對戶外活動之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	2.90	0.69	2.38	.09	
	2 30~39 歲	178	2.74	0.69			
	3 40~49 歲	25	2.80	0.57			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	2.59	0.66	4.87*	.00	2 > 1
	2 大學	285	2.87	0.67			
	3 研究所 (含) 以上	18	2.94	0.87			
婚姻狀況	1 已婚	111	2.87	0.64	0.62	.53	
	2 未婚	259	2.79	0.71			
	3 其他	7	2.71	0.75			
子女狀況	1 無	300	2.81	0.72	0.47	.62	
	2 1 人	48	2.77	0.59			
	3 2 人 (含) 以上	28	2.93	0.53			
服務年資	1 1~5 年	161	2.93	0.71	3.61*	.01	1 > 3
	2 6~10 年	67	2.84	0.70			
	3 11~15 年	110	2.66	0.66			
	4 16 年 (含) 以上	39	2.72	0.56			
職等	1 CA 空服員	150	2.91	0.71	5.26*	.00	1 > 3 2 > 3
	2 AP 助理副事務長	84	2.94	0.73			
	3 DP 助理事務長	122	2.63	0.63			
	4 CP 事務長	21	2.67	0.48			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.64	0.67	1.16	.32	
	2 80~89 小時	101	2.80	0.69			
	3 90~99 小時	239	2.85	0.68			
	4 100 小時 (含) 以上	26	2.62	0.75			

(續下頁)

表 33

不同的人口統計變項對戶外活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均 數	標準 差	F 值	p 值	事後 檢定
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	2.89	0.69	1.27	.28	
	2 60,001~80,000 元	240	2.78	0.69			
	3 80,001~100,000 元	16	2.69	0.60			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	2.82	0.74	0.01	.98	
	2 31~59 分鐘	129	2.81	0.69			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	2.80	0.60			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.61	0.77	0.84	.47	
	2 1~5 次	232	2.85	0.69			
	3 6~10 次	76	2.78	0.62			
	4 11 次 (含) 以上	49	2.80	0.73			

\*  $p < 0.5$ 

## (五) 社交活動

在不同的人口統計變項對於社交活動的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，空服員在「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「子女狀況」、「服務年資」、「職等」與「最近一年就醫(診)次數」等七個變項上均達到顯著差異，其餘「近三個月平均飛時」、「近三個月平均收入」與「上班所需交通時間」三個變項則無顯著性之差異情形。再以 Scheffe 事後比較，發現 20~29 歲的空服員在參與社交活動的頻率上要大於 30~39 歲的空服員。在教育程度方面，研究所與大學學歷之空服員，對於參加社交活動的頻率高於專科學歷之空服員，但研究所與大學學歷之空服員間則無顯著相關。在婚姻狀況方面，未婚空服員比已婚空服員在社交活動的參與程度要高。在子女狀況上，尚無子女之空服員比有 1 名子女之空服員。在社交活動參與上要高。在服務年資上，以服務 1~5 年年資之空服員，對於社交活動的參與程度要比年資 11~15 年與 16 年 (含) 以上年資之空服員要來得高，但與 6~10 年年資之空服員則無顯著相關。在職等方面，以 CA 空服員的社交活動參與程度高於 DP 助理事務長，而 AP 助理副事務長之社交活動參與程度又高於 DP 助理事務長，

但 CA 空服員與 AP 助理副事務長間則無顯著差異。最後，在最近一年就醫（診）次數方面，空服員一年內就醫（診）11 次（含）以上，在參加社交活動方面，高於就醫（診）1~5 次，其餘組間則無顯著差異，歸納整理如表 34 所示。

表 34

不同的人口統計變項對社交活動之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.49	0.79	10.64*	.00	1>2
	2 30~39 歲	178	3.11	0.83			
	3 40~49 歲	25	3.08	0.70			
教育程度	1 專科（含）以下	71	3.00	0.89	6.32*	.00	2>1 3>1
	2 大學	285	3.34	0.78			
	3 研究所（含）以上	18	3.61	0.97			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.11	0.80	4.15*	.01	2>1
	2 未婚	259	3.36	0.83			
	3 其他	7	3.00	0.57			
子女狀況	1 無	300	3.36	0.84	7.27*	.00	1>2
	2 1 人	48	2.92	0.61			
	3 2 人（含）以上	28	3.07	0.81			
服務年資	1 1~5 年	161	3.48	0.83	7.76*	.00	1>3 1>4
	2 6~10 年	67	3.34	0.72			
	3 11~15 年	110	3.05	0.85			
	4 16 年（含）以上	39	3.03	0.70			
職等	1 CA 空服員	150	3.45	0.80	7.63*	.00	1>3 2>3
	2 AP 助理副事務長	84	3.42	0.79			
	3 DP 助理事務長	122	3.02	0.80			
	4 CP 事務長	21	3.10	0.88			

（續下頁）

表 34

不同的人口統計變項對社交活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	3.27	0.64	0.61	.60	
	2 80~89 小時	101	3.37	0.86			
	3 90~99 小時	239	3.26	0.80			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.15	0.92			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	3.42	0.80	2.87	.05	
	2 60,001~80,000 元	240	3.23	0.83			
	3 80,001~100,000 元	16	3.06	0.85			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.24	0.84	1.71	.18	
	2 31~59 分鐘	129	3.24	0.81			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.43	0.81			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	3.17	0.70	3.51*	.01	4>2
	2 1~5 次	232	3.22	0.83			
	3 6~10 次	76	3.26	0.73			
	4 11 次 (含) 以上	49	3.63	0.90			

\*  $p < 0.5$ 

## (六) 其它嗜好活動

在不同的人口統計變項對於其它嗜好活動的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果可以看出，空服員在「年齡」、「服務年資」與「職等」上均達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後比較，發現 20~29 歲之空服員，對於參與其它嗜好活動頻率高於 30~39 歲之空服員。在服務年資上，以服務 1~5 年年資之空服員，參與其它嗜好活動的參與程度比年資 11~15 年之空服員要來得高。在職等方面，以 DP 助理事務長參與其它嗜好活動的程度高於 CA 空服員，其餘變項組間則無顯著差異，歸納整理如表 35 所示。

表 35

不同的人口統計變項對其它嗜好活動之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組 別	個數	平均 數	標準 差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	事後 檢定
年齡	1 20~29 歲	173	2.68	0.86	6.13*	.00	1 > 2
	2 30~39 歲	178	2.33	1.04			
	3 40~49 歲	25	2.32	1.06			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	2.30	1.12	1.70	.18	
	2 大學	285	2.53	0.93			
	3 研究所 (含) 以上	18	2.56	1.09			
婚姻狀況	1 已婚	111	2.41	1.02	0.94	.38	
	2 未婚	258	2.53	0.97			
	3 其他	7	2.14	0.69			
子女狀況	1 無	299	2.54	0.96	1.88	.15	
	2 1 人	48	2.25	1.04			
	3 2 人 (含) 以上	28	2.39	1.03			
服務年資	1 1~5 年	161	2.63	0.87	3.42*	.01	1 > 3
	2 6~10 年	66	2.55	1.01			
	3 11~15 年	110	2.25	1.08			
	4 16 年 (含) 以上	39	2.44	0.96			
職等	1 CA 空服員	150	2.64	0.89	3.82*	.01	3 > 1
	2 AP 助理副事務長	83	2.51	1.02			
	3 DP 助理事務長	122	2.25	1.04			
	4 CP 事務長	21	2.67	0.85			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.55	0.82	0.51	.67	
	2 80~89 小時	101	2.58	1.05			
	3 90~99 小時	238	2.44	0.95			

(續下頁)

表 35

不同的人口統計變項對其它嗜好活動之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均 數	標準 差	<i>F</i> 值	<i>p</i> 值	事後 檢定
近三個月 平均飛時	4 100 小時 (含) 以上	26	2.50	1.03			
	1 60,000 元 (含) 以下	121	2.64	0.93			
平均收入	2 60,001~80,000 元	239	2.40	0.98	2.52	.08	
	3 80,001~100,000 元	16	2.56	1.26			
	1 30 分鐘以內	160	2.53	1.05			
上班所需 交通時間	2 31~59 分鐘	129	2.39	0.90	1.04	.35	
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	2.56	0.96			
	1 0 次	18	2.33	1.32			
最近一年 就醫(診) 次數	2 1~5 次	231	2.51	0.94	0.18	.90	
	3 6~10 次	76	2.49	1.00			
	4 11 次 (含) 以上	49	2.47	1.02			

\*  $p < 0.5$ 

## 二、 小結

根據本節統計分析結果，可以瞭解空服員對於休閒活動參與的情形，在「視聽活動」項目中，不同的背景變項均未達到顯著性的差異，在平均數方面，各背景變項之得分均超過 4 分，顯示空服員對視聽活動的參與度極高。

在「文化活動」項目中，空服員不同的背景變項在「年齡」、「教育程度」與「服務年資」上均達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。

在「運動活動」項目中，不同的受試空服員在「年齡」與「服務年資」等兩個變項上均達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。

就「戶外活動」項目，不同受試空服員在「教育程度」、「服務年資」與「職等」上均達到顯著差異，其餘變項均無顯著性之差異情形。

就「社交活動」項目，對於受試空服員之「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「子女狀況」、「服務年資」、「職等」與「最近一年就醫(診)次數」等

七個背景變項上，均呈現顯著差異，其餘「近三個月平均飛時」、「近三個月平均收入」與「上班所需交通時間」三個變項則無顯著性之差異情形。

另外，在「其它嗜好活動」方面，空服員在「年齡」、「服務年資」與「職等」三個變項達到顯著差異，其餘變項則均無顯著性之差異情形。

在其它空服員休閒參與的相關研究方面，休閒參與的研究內容並無和本研究有直接與絕對的關聯性，故無法有國內空服員之休閒參與相關文獻可做比較，茲將本研究之休閒參與分析結果，歸納整理如表 36，並詳述如下。

#### （一） 在年齡方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，在文化活動、運動活動、社交活動與其它嗜好活動項目中，均達到顯著差異。並進一步以 Scheffe 事後分析，則呈現出 20~29 歲之空服員對於文化活動的參與程度高於 30~39 歲之空服員，但在運動活動方面以 40~49 歲之空服員的參與程度明顯高於 30~39 歲之空服員，在社交活動方面，則以 20~29 歲之空服員參與程度高於 30~39 歲之空服員，且在其它嗜好方面，仍以 20~29 歲之空服員參與程度高於 30~39 歲之空服員。

#### （二） 在教育程度方面

依空服員之教育程度的不同，以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，在文化活動、戶外活動與社交活動方面，呈現出顯著的差異。進一步以 Scheffe 事後分析，可以看出大學程度之空服員在參與文化活動頻率上明顯高於專科程度，在戶外活動方面，大學程度之空服員參與程度亦高於專科程度，另外，在社交活動上，則大學與研究所兩種不同學歷背景之空服員，在社交活動參與上均高於專科程度。

#### （三） 在婚姻狀況方面

本研究以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，僅在社交活動方面有顯著性的差異，且以 Scheffe 事後分析比較，在社交活動的參與程度上，未婚的空服員要比已婚的空服員來得高。

#### （四） 在子女狀況方面

本研究以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，僅在社交活動方面有顯著性的差異，且以 Scheffe 事後分析比較，在社交活動的參與程度上，尚無子女的空服員要比有 1 位子女的空服員來得高，其餘組間則無顯著差異。

#### （五） 在服務年資方面

依服務年資的不同，以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，僅在視聽活動項目上無顯著差異，其它在文化活動、運動活動、戶外活動、社交活動與其它嗜好活動等五個項目上，均達到顯著性差異，進一步以 Scheffe 事後分析，可以看出服務年資 1~5 年之空服員在文化活動的參與程度上高於年資 11~15 年，又服務年資 16 年（含）以上之空服員在運動活動的參與程度上要高於年資 11~15 年，在戶外活動方面，則以年資 1~5 年之空服員的參與程度上高於年資 11~15 年，在社交活動方面，年資 1~5 年之空服員在參與程度上，分別高於年資 11~15 年與年資 16 年（含）以上之空服員，另外，在其它嗜好活動方面，年資 1~5 年之空服員在參與程度上亦高於年資 11~15 年，唯在運動活動方面，資深之空服員參與程度要高於資淺之空服員。

#### （六） 在職等方面

依空服員職等的不同，以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，在戶外活動、社交活動與其它嗜好活動方面，呈現出顯著的差異。進一步以 Scheffe 事後分析比較，顯示出在戶外活動與社交活動兩個項目的參與程度上，CA 空服員高於 DP 助理事務長，而 AP 助理副事務長亦高於 DP 助理事務長，另外，在其它嗜好活動方面，則以 DP 助理事務長的參與程度要高於 CA 空服員，其餘組間無顯著差異。

#### （七） 在近三個月平均飛時方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，近三個月不同之平均飛時之空服員，在各類型休閒活動的參與程度上，並無顯著差異。

#### （八） 在近三個月平均收入方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，近三個月不同之平均收入之空服員，在各類型休閒活動的參與程度上，並無顯著差異。

#### （九） 在上班所需交通時間方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，近上班所需不同交通時間之空服員，在各類型休閒活動的參與程度上，並無顯著差異。

#### （十） 在最近一年就醫（診）次數方面

本研究以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，僅在社交活動方面有顯著性的差異，且以 Scheffe 事後分析比較，在社交活動的參與程度上，最近一年就醫（診）11 次（含）以上的空服員要比 1~5 次的空服員來得高。

表 36

不同人口統計變項對休閒參與之差異分析結果綜合整理表

人口變項	休閒參與類型	F 值	摘要
年齡	文化活動	*	20~29 歲 > 30~39 歲
	運動活動	*	40~49 歲 > 30~39 歲
	社交活動	*	20~29 歲 > 30~39 歲
	其它嗜好活動	*	20~29 歲 > 30~39 歲
教育程度	文化活動	*	大學 > 專科
	戶外活動	*	大學 > 專科
	社交活動	*	大學 > 專科
			研究所 > 專科
婚姻狀況	社交活動	*	未婚 > 已婚
子女狀況	社交活動	*	無 > 1 人
服務年資	文化活動	*	1~5 年 > 11~15 年
	運動活動	*	16 年 (含) 以上 > 11~15 年
	戶外活動	*	1~5 年 > 11~15 年
	社交活動	*	1~5 年 > 11~15 年
			1~5 年 > 16 年 (含) 以上
	其它嗜好活動	*	1~5 年 > 11~15 年
職等	戶外活動	*	CA 空服員 > DP 助理事務長 AP 助理副事務長 > DP 助理事務長
	社交活動	*	CA 空服員 > DP 助理事務長 AP 助理副事務長 > DP 助理事務長
	其它嗜好活動	*	DP 助理事務長 > CA 空服員
近三個月平均飛時	N/A	N/A	N/A

(續下頁)

表 36

不同人口統計變項對休閒參與之差異分析結果綜合整理表 (續)

人口變項	休閒參與類型	F 值	摘要
近三個月平均收入	N/A	N/A	N/A
上班所需交通時間	N/A	N/A	N/A
最近一年就醫 (診) 次數	社交活動	*	11 次 (含) 以上 > 1~5 次

註：\*表示達顯著相關

綜合以上研究結果得知，空服員在不同的人口統計變項之下，對於休閒參與的各類型之間，分別呈現出「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「子女狀況」、「服務年資」、「職等」與「最近一年就醫 (診) 次數」等方面，因有程度上的差別而達到顯著性的差異，故此結果證明，本研究之假設一：「假設不同人口統計的基本背景變項和休閒參與之間無顯著差異」是不成立的。

#### 第四節 不同基本背景變項和工作壓力之差異性分析

本節主要分析不同受試者基本背景變項對於工作壓力的差異性分析，採用單因子變異數 (one-way ANOVA) 分析其差異性，並以雪費分析法進行事後檢定，另外，因部分個人背景變項個數為零或過少，則採用併組處理，以利後續分析，其中「高中職 (含) 以下」個數為0，故併入「專科」，成為新組別「專科 (含) 以下」。子女狀況「3人 (含) 以上」個數為2，故併入「2人」，成為新組別「2人 (含) 以上」。近三個月平均收入「100,001~120,000元」個數為0，故併入「80,001~100,000元」。本節分為兩部分，第一部分為不同人口統計變項之工作壓力分析，第二部分為小結。

##### 一、不同人口統計變項之工作壓力分析

###### (一) 工作負荷

本研究的受試空服員在工作負荷構面對於工作壓力，以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 檢定其差異性，其分析結果顯示出，在「年齡」、「服務年資」、「職等」、「近三個月平均飛時」、「上班所需交通時間」與「最近一年就醫 (診) 次數」等六個變項均達到顯著差異，其餘則無顯著性差異。進一步以 Scheffe 事後比較分析，發現在年齡方面，30~39 歲的工作壓力要大於 20~29 歲與 40~49 歲之空

服員。在職等方面，則 AP 助理副事務長的工作壓力要大於 CA 空服員。在上班所需交通時間 60 分鐘 (含) 以上之空服員，工作壓力要大於交通時間 30 分鐘以內之空服員。在就醫次數方面，最近一年就醫 (診) 11 次 (含) 以上者，其工作壓力要明顯大於就醫次數 0 次與 1~5 次之空服員。另外，在「服務年資」與「近三個月平均飛時」方面，則無法比較出其在不同組別上的差異，歸納整理如表 37 所示。

表 37

不同人口統計變項對工作負荷之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.79	0.57	7.23*	.00	2>1 2>3
	2 30~39 歲	178	3.95	0.52			
	3 40~49 歲	25	3.57	0.68			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	3.88	0.46	0.55	.57	
	2 大學	285	3.86	0.57			
	3 研究所 (含) 以上	18	3.72	0.77			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.90	0.55	0.48	.61	
	2 未婚	259	3.84	0.57			
	3 其他	7	3.80	0.58			
子女狀況	1 無	300	3.84	0.57	0.78	.45	
	2 1 人	48	3.94	0.57			
	3 2 人 (含) 以上	28	3.80	0.48			
服務年資	1 1~5 年	161	3.79	0.57	3.29*	.02	N/A
	2 6~10 年	67	3.98	0.52			
	3 11~15 年	110	3.93	0.56			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.71	0.55			

(續下頁)

表 37

不同人口統計變項對工作負荷之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
職等	1 CA 空服員	150	3.75	0.55	4.57*	.00	2 > 1
	2 AP 助理副事務長	84	4.03	0.55			
	3 DP 助理事務長	122	3.87	0.55			
	4 CP 事務長	21	3.82	0.55			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	3.41	0.64	3.13*	.02	N/A
	2 80~89 小時	101	3.80	0.55			
	3 90~99 小時	239	3.88	0.55			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.97	0.60			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	3.80	0.60	0.77	.45	
	2 60,001~80,000 元	240	3.88	0.55			
	3 80,001~100,000 元	16	3.89	0.43			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.78	0.57	4.63*	.01	3 > 1
	2 31~59 分鐘	129	3.85	0.51			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	4.01	0.60			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	3.51	0.61	7.56*	.00	4 > 1 4 > 2
	2 1~5 次	232	3.80	0.53			
	3 6~10 次	76	3.89	0.57			
	4 11 次 (含) 以上	49	4.14	0.57			

\* $p < 0.5$ 

## (二) 工作環境

在不同的人口統計變項對於工作環境的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，空服員在「年齡」、「上班所需交通時間」與「最近一年就醫 (診) 次數」等變項上均達到顯著差異，其餘則均無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後比較，發現在最近一年就醫 (診) 11 次 (含) 以上者，其工作壓力要分別大於就醫次

數 0 次與 1~5 次之空服員，最近一年就醫 (診) 6~10 次之空服員，其工作壓力亦大於就醫次數 0 次之空服員，其餘組間則無顯著差異。另外，在「年齡」與「上班所需交通時間」方面，則無法比較出其在不同組別上的差異，歸納整理如表 38 所示。

表 38

不同人口統計變項對工作環境之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.16	0.63	3.11*	.04	N/A
	2 30~39 歲	178	3.25	0.64			
	3 40~49 歲	25	2.93	0.56			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	3.10	0.61	1.07	.34	
	2 大學	285	3.20	0.64			
	3 研究所 (含) 以上	18	3.32	0.64			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.25	0.68	0.72	.48	
	2 未婚	259	3.16	0.62			
	3 其他	7	3.14	0.43			
子女狀況	1 無	300	3.18	0.63	0.44	.64	
	2 1 人	48	3.25	0.73			
	3 2 人 (含) 以上	28	3.10	0.56			
服務年資	1 1~5 年	161	3.20	0.62	0.56	.63	
	2 6~10 年	67	3.25	0.64			
	3 11~15 年	110	3.16	0.66			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.10	0.62			
職等	1 CA 空服員	150	3.15	0.63	1.94	.12	
	2 AP 助理副事務長	84	3.33	0.64			
	3 DP 助理事務長	122	3.13	0.64			
	4 CP 事務長	21	3.23	0.62			

(續下頁)

表 38

不同人口統計變項對工作環境之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.95	0.60	1.23	.29	
	2 80~89 小時	101	3.19	0.58			
	3 90~99 小時	239	3.17	0.67			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.37	0.49			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含)以下	121	3.23	0.60	0.35	.70	
	2 60,001~80,000 元	240	3.17	0.65			
	3 80,001~100,000 元	16	3.16	0.68			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.13	0.63	3.18*	.04	N/A
	2 31~59 分鐘	129	3.15	0.56			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.34	0.72			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.76	0.63	6.78*	.00	3>1 4>1 4>2
	2 1~5 次	232	3.13	0.60			
	3 6~10 次	76	3.26	0.69			
	4 11 次 (含) 以上	49	3.46	0.62			

\* $p < 0.5$ 

## (三) 焦慮

在不同的人口統計變項對於焦慮構面的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，空服員在「年齡」、「婚姻狀況」、「子女狀況」、「服務年資」、「職等」、「近三個月平均收入」與「最近一年就醫(診)次數」等七個變項上均達到顯著差異，其餘「教育程度」、「近三個月平均飛時」與「上班所需交通時間」三個變項則無顯著性之差異情形。再以 Scheffe 事後比較，發現 20~29 歲與 30~39 歲的空服員在焦慮的壓力上要大於 40~49 歲的空服員。在服務年資上，以服務 1~5 年與 6~10 年年資之空服員，在焦慮的壓力感受程度要比年資 16 年 (含) 以上年資之空服員要來得高，但與 11~15 年年資之空服員則無顯著相關。在職等方面，以 CA 空服員與 AP 助理副事務長在焦慮的壓力感受程度高於 DP 助理事務長，另外，AP 助理副事

務長之焦慮的壓力感受程度亦高於 CP 事務長，但 CA 空服員與 AP 助理副事務長，以及 CA 空服員與 CP 事務長間則無顯著差異。在近三個月平均收入方面，收入 60,000 元 (含) 以下之空服員，在焦慮的壓力感受程度上要高於收入 60,001~80,000 元之空服員。最後，在近一年就醫 (診) 次數方面，空服員一年內就醫 (診) 11 次 (含) 以上，在焦慮的感受程度上，高於就醫 (診) 0 次與就醫 (診) 1~5 次，就醫 (診) 6~10 要高於就醫 (診) 0 次之空服員。另外，在「婚姻狀況」與「子女狀況」方面，則無法比較出其在不同組別上的差異，歸納整理如表 39 所示。

表 39

不同人口統計變項對焦慮之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.11	0.59	7.15*	.00	1>3 2>3
	2 30~39 歲	178	3.02	0.69			
	3 40~49 歲	25	2.60	0.55			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	2.87	0.64	2.89	.05	
	2 大學	285	3.08	0.63			
	3 研究所 (含) 以上	18	3.07	0.91			
婚姻狀況	1 已婚	111	2.95	0.71	3.09*	.04	N/A
	2 未婚	259	3.09	0.62			
	3 其他	7	2.61	0.53			
子女狀況	1 無	300	3.07	0.63	3.58*	.02	N/A
	2 1 人	48	3.00	0.76			
	3 2 人 (含) 以上	28	2.73	0.60			
服務年資	1 1~5 年	161	3.15	0.61	6.73*	.00	1>4 2>4
	2 6~10 年	67	3.13	0.57			
	3 11~15 年	110	2.95	0.71			
	4 16 年 (含) 以上	39	2.68	0.62			

(續下頁)

表 39

不同人口統計變項對焦慮之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
職等	1 CA 空服員	150	3.13	0.63	8.05*	.00	1>3
	2 AP 助理副事務長	84	3.21	0.61			2>3
	3 DP 助理事務長	122	2.85	0.63			2>4
	4 CP 事務長	21	2.74	0.79			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	3.06	0.72	1.43	.23	
	2 80~89 小時	101	3.09	0.72			
	3 90~99 小時	239	2.99	0.62			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.25	0.59			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含)以下	121	3.22	0.63	6.81*	.00	1>2
	2 60,001~80,000 元	240	2.96	0.65			
	3 80,001~100,000 元	16	2.90	0.67			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	2.98	0.61	2.63	.07	
	2 31~59 分鐘	129	3.01	0.65			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.18	0.71			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.60	0.76	9.53*	.00	3>1
	2 1~5 次	232	2.97	0.61			4>1
	3 6~10 次	76	3.11	0.64			4>2
	4 11 次 (含) 以上	49	3.40	0.65			

\* $p < 0.5$ 

## (四) 疲勞

在不同的人口統計變項對於疲勞的 one-way ANOVA 差異分析, 研究結果顯示, 空服員在「年齡」、「近三個月平均飛時」、「上班所需交通時間」與「最近一年就醫(診)次數」等變項上均達到顯著差異, 其餘則均無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後比較, 發現 20~29 歲與 30~39 歲的空服員, 在疲勞的感受程度要

大於 40~49 歲的空服員。在近三個月平均飛時方面，90~99 小時與 100 小時（含）以上之空服員，其疲勞的感受程度要大於 70~79 小時的空服員。在上班所需交通時間方面，60 分鐘（含）以上之空服員，疲勞感受程度高於交通時間 30 分鐘以內之空服員。在最近一年就醫（診）次數方面，就醫（診）11 次（含）以上者，其疲勞程度要分別大於就醫次數 0 次、1~5 次與 6~10 次之空服員，其餘組間則無顯著差異，歸納整理如表 40 所示。

表 40

不同人口統計變項對疲勞之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.72	0.65	5.38*	.00	1>3 2>3
	2 30~39 歲	178	3.83	0.59			
	3 40~49 歲	25	3.41	0.67			
教育程度	1 專科（含）以下	71	3.84	0.65	0.76	.46	
	2 大學	285	3.73	0.63			
	3 研究所（含）以上	18	3.77	0.74			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.82	0.62	1.21	.29	
	2 未婚	259	3.73	0.64			
	3 其他	7	3.57	0.33			
子女狀況	1 無	300	3.74	0.64	0.54	.57	
	2 1 人	48	3.84	0.66			
	3 2 人（含）以上	28	3.73	0.48			
服務年資	1 1~5 年	161	3.74	0.66	1.47	.22	
	2 6~10 年	67	3.84	0.59			
	3 11~15 年	110	3.79	0.60			
	4 16 年（含）以上	39	3.58	0.66			

(續下頁)

表 40

不同人口統計變項對疲勞之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
職等	1 CA 空服員	150	3.70	0.64	2.14	.09	
	2 AP 助理副事務長	84	3.87	0.60			
	3 DP 助理事務長	122	3.77	0.64			
	4 CP 事務長	21	3.53	0.62			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	3.19	0.67	3.45*	.01	
	2 80~89 小時	101	3.71	0.66			3 > 1
	3 90~99 小時	239	3.79	0.61			4 > 1
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.85	0.64			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	3.76	0.68	0.10	.90	
	2 60,001~80,000 元	240	3.75	0.61			
	3 80,001~100,000 元	16	3.68	0.63			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.65	0.64	4.83*	.00	
	2 31~59 分鐘	129	3.78	0.57			3 > 1
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.91	0.67			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	3.39	0.77	7.81*	.00	4 > 1
	2 1~5 次	232	3.69	0.58			4 > 2
	3 6~10 次	76	3.77	0.65			4 > 3
	4 11 次 (含) 以上	49	4.10	0.64			

\* $p < 0.5$ 

## (五) 家庭平衡

在不同的人口統計變項對於家庭平衡的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，空服員僅在「子女狀況」變項上達到顯著差異，在「婚姻狀況」方面，因為依變數家庭平衡構面的組別少於兩組，故無法進行差異分析，其餘八個背景變項則無顯著性之差異情形，另因為受試者空服員已婚之人數為 108 名，所以回答此構面

問項之樣本數僅為 108 名，而非全部有效人數 377 名。進一步以 Scheffe 事後分析比較，結果發現有 1 名子女之空服員比尚無子女之空服員，在家庭平衡的壓力感受程度上要高，其餘組間則無顯著差異，歸納整理如表 41 所示。

表 41

不同人口統計變項對家庭平衡之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	9	2.22	0.70	0.22	.79	
	2 30~39 歲	86	2.39	0.97			
	3 40~49 歲	13	2.48	0.55			
教育程度	1 專科 (含) 以下	32	2.25	0.94	1.05	.35	
	2 大學	74	2.47	0.90			
	3 研究所 (含) 以上	2	1.83	0.70			
婚姻狀況	1 已婚	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	2 未婚	N/A	N/A	N/A			
	3 其他	N/A	N/A	N/A			
子女狀況	1 無	38	2.01	0.87	7.48*	.00	2 > 1
	2 1 人	45	2.74	0.89			
	3 2 人 (含) 以上	25	2.33	0.77			
服務年資	1 1~5 年	8	2.50	0.50	0.52	.66	
	2 6~10 年	18	2.51	1.03			
	3 11~15 年	59	2.29	0.96			
	4 16 年 (含) 以上	23	2.52	0.79			
職等	1 CA 空服員	7	2.47	1.03	1.94	.12	
	2 AP 助理副事務長	30	2.61	0.92			
	3 DP 助理事務長	61	2.21	0.87			
	4 CP 事務長	10	2.76	0.91			

(續下頁)

表 41

不同人口統計變項對家庭平衡之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	2	2.83	0.70	1.03	.38	
	2 80~89 小時	20	2.65	0.84			
	3 90~99 小時	76	2.29	0.92			
	4 100 小時 (含) 以上	10	2.53	0.98			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含)以下	9	2.55	0.78	1.75	.17	
	2 60,001~80,000 元	89	2.32	0.92			
	3 80,001~100,000 元	10	2.86	0.78			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	42	2.32	0.86	0.86	.42	
	2 31~59 分鐘	42	2.34	0.84			
	3 60 分鐘 (含) 以上	24	2.61	1.09			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	7	2.00	0.63	2.47	.06	
	2 1~5 次	64	2.26	0.84			
	3 6~10 次	24	2.61	1.02			
	4 11 次 (含) 以上	13	2.84	0.98			

\*  $p < 0.5$ 

## (六) 睡眠

空服員的工作性質與大部分的工作不同，除了不固定的排班以外，還要承受時差的調整，與在外站不同的環境下進行睡眠活動，因此能充份的休息對空服員而言相形重要。在不同的人口統計變項對於睡眠構面的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，受試空服員僅在「年齡」變項上達到顯著差異，其餘九個背景變項則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後分析比較，結果發現 20~29 歲的空服員，在睡眠的壓力感受程度要大於 40~49 歲的空服員，其餘組間則無顯著差異，歸納整理如表 42 所示。

表 42

不同人口統計變項對睡眠之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.43	0.83	3.20*	.04	1 > 3
	2 30~39 歲	178	3.42	0.81			
	3 40~49 歲	25	3.00	0.80			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	3.35	0.74	0.53	.58	
	2 大學	285	3.42	0.84			
	3 研究所 (含) 以上	18	3.25	0.87			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.35	0.84	1.98	.13	
	2 未婚	259	3.43	0.81			
	3 其他	7	2.85	0.74			
子女狀況	1 無	300	3.42	0.82	1.94	.14	
	2 1 人	48	3.44	0.79			
	3 2 人 (含) 以上	28	3.10	0.92			
服務年資	1 1~5 年	161	3.44	0.85	1.61	.18	
	2 6~10 年	67	3.47	0.78			
	3 11~15 年	110	3.39	0.78			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.14	0.85			
職等	1 CA 空服員	150	3.41	0.84	0.40	.75	
	2 AP 助理副事務長	84	3.47	0.78			
	3 DP 助理事務長	122	3.34	0.85			
	4 CP 事務長	21	3.38	0.78			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	3.00	1.02	1.55	.19	
	2 80~89 小時	101	3.32	0.80			

(續下頁)

表 42

不同人口統計變項對睡眠之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
近三個月 平均飛時	3 90~99 小時	239	3.45	0.82			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.34	0.80			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	3.44	0.87			
	2 60,001~80,000 元	240	3.38	0.80	0.31	.73	
	3 80,001~100,000 元	16	3.31	0.77			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.34	0.83			
	2 31~59 分鐘	129	3.41	0.80	0.82	.43	
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.48	0.84			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	3.16	1.01			
	2 1~5 次	232	3.35	0.79	1.76	.15	
	3 6~10 次	76	3.42	0.77			
	4 11 次 (含) 以上	49	3.61	0.93			

\*  $p < 0.5$ 

## (七) 外在困擾

在不同的人口統計變項對於外在困擾的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，皆無顯著性之差異情形，各組間亦無顯著差異，歸納整理如表 43 所示。

表 43

不同人口統計變項對外在困擾之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	2.94	0.61			
	2 30~39 歲	178	3.03	0.64	1.13	.32	
	3 40~49 歲	25	2.93	0.62			

(續下頁)

表 43

不同人口統計變項對外在困擾之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	2.98	0.58	0.89	.41	
	2 大學	285	2.98	0.63			
	3 研究所 (含) 以上	18	3.18	0.70			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.00	0.63	0.88	.41	
	2 未婚	259	2.97	0.62			
	3 其他	7	3.28	0.75			
子女狀況	1 無	300	2.96	0.62	1.05	.35	
	2 1 人	48	3.11	0.65			
	3 2 人 (含) 以上	28	2.97	0.63			
服務年資	1 1~5 年	161	2.98	0.61	0.48	.69	
	2 6~10 年	67	3.03	0.64			
	3 11~15 年	110	2.94	0.62			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.05	0.69			
職等	1 CA 空服員	150	2.97	0.63	1.16	.32	
	2 AP 助理副事務長	84	3.05	0.62			
	3 DP 助理事務長	122	2.92	0.60			
	4 CP 事務長	21	3.14	0.76			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.90	0.57	0.33	.79	
	2 80~89 小時	101	2.95	0.62			
	3 90~99 小時	239	2.99	0.63			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.07	0.71			

(續下頁)

表 43

不同人口統計變項對外在困擾之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含)以下	121	3.00	0.62	0.43	.64	
	2 60,001~80,000 元	240	2.96	0.62			
	3 80,001~100,000 元	16	3.10	0.73			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	2.95	0.69	2.04	.13	
	2 31~59 分鐘	129	2.95	0.53			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.10	0.63			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.64	0.52	2.07	.10	
	2 1~5 次	232	2.98	0.62			
	3 6~10 次	76	3.04	0.60			
	4 11 次 (含) 以上	49	3.03	0.69			

## (八) 憂慮

在不同的人口統計變項對於憂慮構面的差異分析，研究結果顯示，空服員在「年齡」、「職等」與「最近一年就醫(診)次數」等三個變項上均達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後分析比較，發現 30~39 歲的空服員在憂慮的感受程度上要大於 40~49 歲的空服員。在職等方面，以 AP 助理副事務長在憂慮的壓力感受程度高於 CA 空服員，其餘組間則無顯著差異。在近一年就醫(診)次數方面，空服員一年內就醫(診)11 次(含)以上，在憂慮的感受程度上，高於就醫(診)0 次與就醫(診)1~5 次之空服員，歸納整理如表 44 所示。

表 44

不同人口統計變項對憂慮之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.14	0.69	4.85*	.00	2 > 3

(續下頁)

表 44

不同人口統計變項對憂慮之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
年齡	2 30~39 歲	178	3.32	0.72			
	3 40~49 歲	25	2.93	0.71			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	3.20	0.65			
	2 大學	285	3.22	0.72	0.03	.96	
	3 研究所 (含) 以上	18	3.24	0.81			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.22	0.76			
	2 未婚	259	3.22	0.69	0.32	.72	
	3 其他	7	3.00	0.69			
子女狀況	1 無	300	3.23	0.70			
	2 1 人	48	3.26	0.81	1.74	.17	
	3 2 人 (含) 以上	28	2.97	0.71			
服務年資	1 1~5 年	161	3.16	0.68			
	2 6~10 年	67	3.39	0.68	2.22	.08	
	3 11~15 年	110	3.23	0.77			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.07	0.69			
職等	1 CA 空服員	150	3.12	0.70			
	2 AP 助理副事務長	84	3.43	0.65	4.02*	.00	2 > 1
	3 DP 助理事務長	122	3.21	0.71			
	4 CP 事務長	21	3.00	0.83			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.81	0.68			
	2 80~89 小時	101	3.21	0.69	1.96	.11	
	3 90~99 小時	239	3.21	0.72			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.43	0.71			

(續下頁)

表 44

不同人口統計變項對憂慮之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	3.23	0.72	0.10	.90	
	2 60,001~80,000 元	240	3.20	0.71			
	3 80,001~100,000 元	16	3.27	0.65			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.18	0.70	0.76	.46	
	2 31~59 分鐘	129	3.20	0.71			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.29	0.73			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.85	0.83	5.22*	.00	4>1 4>2
	2 1~5 次	232	3.17	0.68			
	3 6~10 次	76	3.19	0.69			
	4 11 次 (含) 以上	49	3.53	0.75			

\* $p < 0.5$ 

## (九) 個人責任

在不同的人口統計變項對於個人責任構面的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，空服員在「婚姻狀況」與「職等」二個變項上達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後分析比較，可以看出未婚之空服員在個人責任的壓力感受上，要比已婚之空服員高，其餘組間則無顯著差異。在「職等」方面，則無法比較出其在不同組別上的差異，歸納整理如表 45 所示。

表 45

不同人口統計變項對個人責任之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.00	0.76	1.52	.22	
	2 30~39 歲	178	3.14	0.82			
	3 40~49 歲	25	3.00	0.82			

(續下頁)

表 45

不同人口統計變項對個人責任之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	3.01	0.84	0.23	.78	
	2 大學	285	3.08	0.77			
	3 研究所 (含) 以上	18	3.08	1.08			
婚姻狀況	1 已婚	111	2.90	0.75	3.75*	.02	2 > 1
	2 未婚	259	3.13	0.81			
	3 其他	7	3.35	0.55			
子女狀況	1 無	300	3.10	0.81	1.35	.25	
	2 1 人	48	2.98	0.81			
	3 2 人 (含) 以上	28	2.87	0.60			
服務年資	1 1~5 年	161	3.02	0.76	0.55	.64	
	2 6~10 年	67	3.11	0.78			
	3 11~15 年	110	3.07	0.87			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.19	0.76			
職等	1 CA 空服員	150	2.95	0.76	3.11*	.02	N/A
	2 AP 助理副事務長	84	3.13	0.79			
	3 DP 助理事務長	122	3.10	0.81			
	4 CP 事務長	21	3.47	0.88			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.81	0.84	1.00	.39	
	2 80~89 小時	101	3.10	0.87			
	3 90~99 小時	239	3.05	0.77			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.26	0.72			

(續下頁)

表 45

不同人口統計變項對個人責任之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含)以下	121	3.04	0.76	0.27	.76	
	2 60,001~80,000 元	240	3.08	0.81			
	3 80,001~100,000 元	16	3.18	0.91			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.03	0.78	2.36	.09	
	2 31~59 分鐘	129	3.01	0.74			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.23	0.87			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.83	1.04	2.59	.05	
	2 1~5 次	232	3.01	0.77			
	3 6~10 次	76	3.17	0.82			
	4 11 次 (含) 以上	49	3.28	0.72			

\*  $p < 0.5$ 

## (十) 整體工作壓力

在不同的人口統計變項對於整體工作壓力的 one-way ANOVA 差異分析，研究結果顯示，空服員在「年齡」、「婚姻狀況」、「職等」、「上班所需交通時間」與「最近一年就醫(診)次數」等五個變項上均達到顯著差異，其餘「教育程度」、「子女狀況」、「服務年資」、「近三個月平均飛時」與「近三個月平均收入」則無顯著性之差異情形。進一步以 Scheffe 事後比較，發現 30~39 歲的空服員，在整體工作壓力的感受程度要分別大於 20~29 歲與 40~49 歲的空服員。在職等方面，以 AP 助理副事務長在整體工作壓力的感受程度高於 CA 空服員。在上班所需交通時間方面，60 分鐘 (含) 以上之空服員，整體工作壓力感受程度高於交通時間 30 分鐘以內之空服員。在最近一年就醫(診)次數方面，就醫(診)11 次 (含) 以上者，其整體工作壓力感受程度要分別大於就醫次數 0 次與 1~5 次之空服員，而就醫(診)6~10 次者，壓力感受程度亦大於就醫次數 0 次之空服員。另外，在「婚姻狀況」方面，則無法比較出其在不同組別上的差異，歸納整理如表 46 所示。

表 46

不同人口統計變項對整體工作壓力之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	3.19	0.45	7.00*	.00	2 > 1 2 > 3
	2 30~39 歲	178	3.32	0.46			
	3 40~49 歲	25	3.01	0.45			
教育程度	1 專科 (含) 以下	71	3.23	0.42	0.03	.96	
	2 大學	285	3.25	0.47			
	3 研究所 (含) 以上	18	3.24	0.55			
婚姻狀況	1 已婚	111	3.34	0.50	3.30*	.03	N/A
	2 未婚	259	3.21	0.45			
	3 其他	7	3.10	0.25			
子女狀況	1 無	300	3.22	0.45	2.93	.05	
	2 1 人	48	3.39	0.56			
	3 2 人 (含) 以上	28	3.20	0.34			
服務年資	1 1~5 年	161	3.21	0.46	1.51	.21	
	2 6~10 年	67	3.32	0.46			
	3 11~15 年	110	3.27	0.48			
	4 16 年 (含) 以上	39	3.15	0.43			
職等	1 CA 空服員	150	3.18	0.46	3.83*	.01	2 > 1
	2 AP 助理副事務長	84	3.39	0.46			
	3 DP 助理事務長	122	3.23	0.45			
	4 CP 事務長	21	3.21	0.48			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.96	0.55	2.26	.08	
	2 80~89 小時	101	3.22	0.46			

(續下頁)

表 46

不同人口統計變項對整體工作壓力之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組 別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後 檢定
近三個月 平均飛時	3 90~99 小時	239	3.25	0.46			
	4 100 小時 (含) 以上	26	3.39	0.45			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含)以下	121	3.25	0.47			
	2 60,001~80,000 元	240	3.24	0.46	0.10	.90	
	3 80,001~100,000 元	16	3.29	0.43			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	3.18	0.47			
	2 31~59 分鐘	129	3.23	0.40	5.08*	.00	3>1
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	3.38	0.52			
最近一年 就醫(診) 次數	1 0 次	18	2.91	0.55			3>1
	2 1~5 次	232	3.19	0.42	10.33*	.00	4>1
	3 6~10 次	76	3.30	0.48			4>2
	4 11 次 (含) 以上	49	3.51	0.48			

\*  $p < 0.5$ 

## 二、 小結

經由人口統計變項對於工作壓力的差異性分析，本研究的結果顯示出，受試空服員最感到壓力的前三個分別為「工作負荷」、「疲勞」與「睡眠」，而以「家庭平衡」與「外在困擾」上最不感到有壓力。另外，根據分析的結果，分別和張芸愷 (2006) 針對長榮航空空服員與房家儀 (2008) 針對中華航空空服員在工作壓力的相關研究結果進行比較分析，詳述如下，如表 47 所示。

### (一) 在年齡方面

在不同的年齡層當中，以 ANOVA 差異分析結果顯示，在工作負荷、工作環境、焦慮、疲勞、睡眠、憂慮與整體工作壓力等構面中，均達到顯著差異。並進一步以 Scheffe 事後分析，則呈現出 30~39 歲空服員之工作負荷程度，高於 20~29 歲與 40~49 歲之空服員。20~29 歲與 30~39 歲之空服員，在焦慮與疲勞的感受程度上要大於 40~49 歲之空服員。在睡眠方面以 20~29 歲之空服員壓力感受程度大於 40~49 歲之

空服員。在憂慮方面，則以 30~39 歲之空服員壓力感受程度大於 40~49 歲之空服員。在整體工作壓力方面，則以 30~39 歲之空服員感受程度分別高於 20~29 歲與 40~49 歲之空服員。此研究結果與張芸愷 (2006) 與房家儀 (2008) 所研究的結果不符，另因為問卷在年齡的分層方面不同，也造成比較上的困難。

#### (二) 在教育程度方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，不同教育程度之空服員，在各工作壓力構面的感受程度上，皆無顯著差異。

#### (三) 在婚姻狀況方面

在焦慮、個人責任與整體工作壓力等構面中，均達到顯著差異。但經 Scheffe 事後分析，在焦慮與整體工作壓力方面，則各組間並無達到顯著差異，但未婚之空服員之焦慮平均得分要比已婚者高，推論為尚未有家庭之空服員，對於工作的期待與憧憬較高，但工作的內容若與當初期待有落差，較容易造成焦慮之壓力感受。而個人責任方面，則以未婚空服員之壓力感受要大於已婚之空服員。此研究結果與張芸愷 (2006) 的研究結果一致，但與房家儀 (2008) 所研究的結果不符。

#### (四) 在子女狀況方面

不同子女狀況之空服員，在焦慮與家庭平衡兩個構面中，達到顯著差異。但經 Scheffe 事後分析，在焦慮方面，組間並無達到顯著差異，但無子女之焦慮平均得分要比有子女者高，推論與婚姻狀況之研究結果類似，身為人母時，生活重心著重於子女身上，對於工作的期待與前景，所感受的壓力相對減少，畢竟換工作所產生的經濟問題，顯然要比目前所承受的焦慮感受，要有更大的壓力。而在家庭平衡方面，則以有 1 名子女空服員之壓力感受要大於皆無子女之空服員。此研究結果與張芸愷 (2006) 的研究結果相似，但與房家儀 (2008) 所研究的結果不符。

#### (五) 在服務年資方面

在工作負荷與焦慮兩個構面中，達到顯著差異。但經 Scheffe 事後分析，在工作負荷方面，各組間並無達到顯著差異。而焦慮方面，則以服務 1~5 年與 6~10 年年資之空服員，在焦慮的壓力感受程度要比年資 16 年 (含) 以上年資之空服員要來得高。此研究結果與張芸愷 (2006) 與房家儀 (2008) 所研究的結果相似。

#### (六) 在職等方面

在受試空服員不同的職等當中，在工作負荷、焦慮、憂慮、個人責任與整體工

作壓力等構面中，均達到顯著差異。進一步分析，AP 助理副事務長在工作負荷的壓力感受高於 CA 空服員。另外，CA 空服員與 AP 助理副事務長在焦慮的壓力感受程度高於 DP 助理事務長，AP 助理副事務長之焦慮感受程度則亦高於 CP 事務長。在憂慮方面，又以 AP 助理副事務長之感受程度高於 CA 空服員。在個人責任方面，各組間並無達到顯著差異。最後，AP 助理副事務長之整體工作壓力感受程度高於 CA 空服員。此研究結果與張芸愷 (2006) 與房家儀 (2008) 所研究的結果不符。

(七) 在近三個月平均飛時方面

在空服員近三個月之不同平均飛行時數方面，僅在工作負荷構面，達到顯著差異。但經 Scheffe 事後分析，在近三個月平均飛時方面，組間並無達到顯著差異。此研究結果與張芸愷 (2006) 與房家儀 (2008) 所研究的結果一致。

(八) 在近三個月平均收入方面

在空服員近三個月之不同平均收入方面，以 ANOVA 差異分析結果顯示，僅在焦慮構面，達到顯著差異。經 Scheffe 事後分析，近三個月平均收入在 60,000 (含) 以下之空服員在焦慮的感受程度上，要高於收入 60,001~80,000 之空服員。此結果與房家儀 (2008) 所研究的結果一致，另張芸愷 (2006) 的研究則無此問項。

(九) 在上班所需交通時間方面

在不同的上班所需交通時間，以 ANOVA 差異分析結果顯示，在工作負荷、工作環境、疲勞與整體工作壓力等構面中，均達到顯著差異。進一步以 Scheffe 事後分析，在上班所需交通時間方面，60 分鐘 (含) 以上之空服員，在工作負荷、疲勞與整體工作壓力的感受程度，要高於交通時間 30 分鐘以內之空服員。在工作環境方面，各組間無達到顯著差異。張芸愷 (2006) 與房家儀 (2008) 的研究則無此問項。

(十) 在最近一年就醫 (診) 次數方面

以 ANOVA 差異分析結果顯示，在工作負荷、工作環境、焦慮、疲勞、憂慮與整體工作壓力等個構面，均達到顯著差異。進一步以 Scheffe 事後分析，發現在工作負荷、工作環境、焦慮、疲勞、憂慮與整體工作壓力方面，就醫 (診) 11 次 (含) 以上之空服員，壓力感受程度皆大於就醫次數 0 次與 1~5 次之空服員，而就醫 (診) 6~10 次者，在工作環境、焦慮與整體工作壓力感受程度大於就醫次數 0 次之空服員。另外，在疲勞方面，則以就醫 (診) 11 次 (含) 以上之空服員，壓力感受程度大於就醫 (診) 6~10 次者。另張芸愷 (2006) 與房家儀 (2008) 的研究則無此問項。

表 47

不同空服員之研究在工作壓力構面差異性分析結果綜合整理表

人口變項	工作壓力構面	本研究		張芸愷 (2006)		房家儀 (2008)	
		F 值	摘要	F 值	摘要	F 值	摘要
年齡	工作負荷	*	30~39 歲最 感到有壓力		N/A		—
	工作環境	*	N/A		—		—
	焦慮	*	40~49 歲最 不感到壓力		—		—
	疲勞	*	40~49 歲最 不感到壓力		—		—
	睡眠	*	20~29 歲最 感到有壓力		—		—
	憂慮	*	30~39 歲最 感到有壓力		—		—
	整體工作壓力	*	30~39 歲最 感壓有壓力		—		—
	人際關係	—		*	20~24 歲最 感到有壓力	*	36~40 歲最 感到有壓力
	上司賞識	—		*	20~24 歲最 感到有壓力	*	50 歲以上最 不感到壓力
	工作瑣事	—		*	20~24 歲最 感到有壓力	*	41~45 歲最 感到有壓力
組織氣氛	—		*	20~24 歲最 感到有壓力	*	41~45 歲最 感到有壓力	
個人責任	—			N/A	*	41~45 歲最 感到有壓力	

(續下頁)

表 47

不同空服員之研究在工作壓力構面差異性分析結果綜合整理表 (續)

人口變項	工作壓力構面	本研究		張芸愷 (2006)		房家儀 (2008)	
		F 值	摘要	F 值	摘要	F 值	摘要
婚姻	焦慮	*	N/A	—	—	—	—
	家庭平衡		N/A	*	未婚 > 已婚		N/A
	個人責任	*	未婚 > 已婚	*	未婚 > 已婚		N/A
	整體工作壓力	*	N/A		—		—
	人際關係		—	*	未婚 > 已婚		N/A
	上司賞識		—	*	未婚 > 已婚		N/A
	工作瑣事		—	*	未婚 > 已婚		N/A
	組織氣氛		—	*	未婚 > 已婚		N/A
	熬夜工作		—	*	未婚 > 已婚		N/A
子女狀況	焦慮	*	N/A		—		—
	家庭平衡	*	有 1 子女最 感到有壓力		N/A		N/A
	個人責任		N/A	*	無子女者最 感到有壓力		N/A
	組織氣氛		—	*	無子女者最 感到有壓力		N/A
	熬夜工作		—	*	無子女者最 感到有壓力		—
服務年資	工作負荷	*	N/A		N/A		—
	焦慮	*	16 年以上最 不感到壓力		—		—
	人際關係		—	*	11 年以上最 不感到壓力		N/A

(續下頁)

表 47

不同空服員之研究在工作壓力構面差異性分析結果綜合整理表 (續)

人口變項	工作壓力構面	本研究		張芸愷 (2006)		房家儀 (2008)	
		F 值	摘要	F 值	摘要	F 值	摘要
服務年資	工作家庭平衡		N/A	*	11 年以上最不感到壓力		N/A
	工作瑣事		—	*	1~5 年最感到有壓力	*	未滿 1 年最感到壓力
	上司賞識		—	*	11 年以上最不感到壓力		N/A
職等 (CA = 空服員, AP = 助理副事務長, CP = 助理事務長, DP = 事務長, 1 = 一般空服員, 2 = 資深空服員, 3 = 資深座艙長, 4 = 資深座艙長)	工作負荷	*	AP 最有壓力		N/A		—
	焦慮	*	AP 最有壓力		—		—
	憂慮	*	AP 最有壓力		—		—
	個人責任	*	N/A		N/A		N/A
	整體工作壓力	*	AP 最有壓力		—		—
	人際關係		—	*	CA 最感到有壓力	*	1 最感到有壓力
	工作家庭平衡		N/A	*	CA 最感到有壓力	*	4 最不感到有壓力
	上司賞識		—	*	CA 最感到有壓力	*	4 最不感到有壓力
組織氣氛		—	*	CP 最不感到壓力		N/A	
熬夜工作		—	*	CP 最不感到壓力		—	

(續下頁)

表 47

不同空服員之研究在工作壓力構面差異性分析結果綜合整理表 (續)

人口變項	工作壓力構面	本研究		張芸愷 (2006)		房家儀 (2008)	
		F 值	摘要	F 值	摘要	F 值	摘要
近三個月平均 飛時	工作負荷	*	N/A		N/A		—
	熬夜工作		—		101 小時以 上最有壓力		—
近三個月平均 收入	焦慮	*	6 萬以下最 感到有壓力		—		—
	人際關係		—		N/A	*	5~7 萬最感 到有壓力
	上司賞識		—		N/A	*	5~7 萬最感 到有壓力
	工作家庭平衡		N/A		N/A	*	5~7 萬最感 到有壓力
上班所需交通 時間	工作負荷	*	60 分鐘以上 最有壓力		N/A		—
	工作環境	*	N/A		—		—
	疲勞	*	60 分鐘以上 最有壓力		—		—
	整體工作壓力	*	60 分鐘以上 最有壓力		—		—
最近一年就醫 (診) 次數	工作負荷	*	11 次以上最 有壓力		N/A		—
	工作環境	*	11 次以上最 有壓力		—		—

(續下頁)

表 47

不同空服員之研究在工作壓力構面差異性分析結果綜合整理表 (續)

人口變項	工作壓力構面	本研究		張芸愷 (2006)		房家儀 (2008)	
		F 值	摘要	F 值	摘要	F 值	摘要
最近一年就醫 (診) 次數	焦慮	*	11 次以上最 有壓力	—	—	—	—
	疲勞	*	11 次以上最 有壓力	—	—	—	—
	憂慮	*	11 次以上最 有壓力	—	—	—	—
	整體工作壓力	*	11 次以上最 有壓力	—	—	—	—

註：\*表示達顯著相關。—表示該研究無相關比較。

綜合以上結果得知，受試空服員在不同的人口統計背景變項下，對於工作壓力的各構面間，分別在「年齡」、「婚姻狀況」、「子女狀況」、「服務年資」、「職等」、「近三個月平均飛時」、「近三個月平均收入」、「上班所需交通時間」與「最近一年就醫 (診) 次數」等方面，因有程度上的差別而達到顯著性的差異，只有「教育程度」變項，未達到顯著性的差異，故此結果證明本研究之假設二：「假設不同人口統計的基本背景變項和工作壓力之間無顯著差異」是不成立的。

## 第五節 不同基本背景變項和幸福之感之差異性分析

本節主要分析不同受試者基本背景變項對於幸福感的差異性分析，採用單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 檢定方法分析其差異性，並以 Scheffe 雪費分析法進行事後檢定，另外，因部分個人背景變項個數為零或過少，則採用併組處理，以利後續分析，其中「高中職 (含) 以下」個數為 0，故併入「專科」，成為新組別「專科 (含) 以下」。子女狀況「3 人 (含) 以上」個數為 2，故併入「2 人」，成為新組別「2 人 (含) 以上」。近三個月平均收入「100,001~120,000 元」個數為 0，故併

入「80,001~100,000元」。本節共分為兩部分，第一部分為不同人口統計變項之幸福感分析，第二部分為小結。

### 一、不同人口統計變項之幸福感分析

本研究之幸福感量表係參考施建彬(1994)與陸洛(1996)之中國人幸福感量表精簡版，此量表以20題之問項，分別詢問受試空服員關於生活滿意與正負向情緒，因此量表為一成熟且普遍被採用之量表，故不必再經以項目及因素分析，並視此量表為一整體幸福感之構面，採正偏態量尺，依受訪者勾選之結果，分別給予1~4分，其中間值為2.5分，分數越高表示幸福感受越高，反之則越低。

對空服員在個人主觀幸福感受的調查研究，本研究以單因子變異數分析(one-way ANOVA)檢定其差異性，其分析結果顯示出，僅在「上班所需交通時間」與「最近一年就醫(診)次數」等兩個變項上達到顯著差異，其餘則無顯著性差異。進一步以Scheffe事後比較分析，發現在上班所需交通時間30分鐘以內之空服員，其主觀幸福感受要高於上班交通時間60分鐘(含)以上之空服員。在就醫次數方面，最近一年就醫次數0次之空服員，其主觀幸福感受要高於就醫(診)次數6~10次與11次(含)以上之空服員，而就醫(診)1~5次之空服員，其主觀幸福感受亦高於就醫(診)11次(含)以上之空服員，歸納整理如表48所示。

表 48

不同人口統計變項對整體幸福感之 ANOVA 分析考驗表

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
年齡	1 20~29 歲	174	2.32	0.39	1.25	.28	
	2 30~39 歲	178	2.25	0.45			
	3 40~49 歲	25	2.35	0.51			
教育程度	1 專科(含)以下	71	2.31	0.45	0.45	.63	
	2 大學	285	2.28	0.41			
	3 研究所(含)以上	18	2.37	0.55			

(續下頁)

表 48

不同人口統計變項對整體幸福感之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
婚姻狀況	1 已婚	111	2.29	0.45	0.05	.94	
	2 未婚	259	2.29	0.41			
	3 其他	7	2.34	0.59			
子女狀況	1 無	300	2.30	0.42	0.79	.45	
	2 1 人	48	2.22	0.49			
	3 2 人 (含) 以上	28	2.32	0.45			
服務年資	1 1~5 年	161	2.31	0.41	2.53	.05	
	2 6~10 年	67	2.31	0.39			
	3 11~15 年	110	2.21	0.44			
	4 16 年 (含) 以上	39	2.41	0.51			
職等	1 CA 空服員	150	2.31	0.40	1.35	.25	
	2 AP 助理副事務長	84	2.21	0.45			
	3 DP 助理事務長	122	2.32	0.42			
	4 CP 事務長	21	2.27	0.58			
近三個月 平均飛時	1 70~79 小時	11	2.31	0.59	1.50	.21	
	2 80~89 小時	101	2.27	0.46			
	3 90~99 小時	239	2.31	0.41			
	4 100 小時 (含) 以上	26	2.13	0.40			
近三個月 平均收入	1 60,000 元 (含) 以下	121	2.27	0.40	0.61	.54	
	2 60,001~80,000 元	240	2.30	0.44			
	3 80,001~100,000 元	16	2.20	0.50			
上班所需 交通時間	1 30 分鐘以內	161	2.36	0.41	4.16*	.01	1 > 3
	2 31~59 分鐘	129	2.25	0.44			
	3 60 分鐘 (含) 以上	87	2.22	0.44			

(續下頁)

表 48

不同人口統計變項對整體幸福感之 ANOVA 分析考驗表 (續)

人口變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	p 值	事後檢定
最近一年	1 0 次	18	2.57	0.44	6.65*	.00	1 > 3
就醫(診)	2 1~5 次	232	2.32	0.42			1 > 4
次數	3 6~10 次	76	2.24	0.43			2 > 4
	4 11 次 (含) 以上	49	2.10	0.37			

\* $p < 0.5$ 

## 二、小結

根據本節統計分析結果，可以瞭解空服員個人主觀幸福感受的程度，空服員在整體的幸福感受為中等程度偏低，另外，根據分析的結果，分別和郭珮怡 (2008) 針對高科技產業員工、許豐祺 (2009) 針對精神科醫師與蕭惠文 (2009) 針對高雄市國小教師等，在幸福感的相關研究結果進行比較分析，詳述如表 49 所示。

### (一) 在年齡方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，在不同年齡階層之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異。此結果與蕭惠文 (2009) 的研究結果一致，但與許豐祺 (2009) 的研究結果不符，郭珮怡 (2008) 的研究中未納入此問項，故無法比較。

### (二) 在教育程度方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，不同教育程度之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異。此結果與郭珮怡 (2008) 及蕭惠文 (2009) 的研究結果一致，但與許豐祺 (2009) 的研究中未納入此問項。

### (三) 在婚姻狀況方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，不同婚姻狀況之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異。此結果與蕭惠文 (2009) 的研究結果一致，但與郭珮怡 (2008) 及許豐祺 (2009) 的研究結果不同。

### (四) 在子女狀況方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，不同子女狀況之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異。郭珮怡 (2008)、蕭惠文 (2009) 與許豐祺 (2009) 的研

究中皆未納入此問項，故無法比較。

(五) 在服務年資方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，不同服務年資之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異。此結果與郭珮怡 (2008) 的研究結果一致，但與許豐祺 (2009) 的研究結果不同，蕭惠文 (2009) 的研究中未納入此問項，故無法比較。

(六) 在職等方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，不同職等之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異。此結果與蕭惠文 (2009) 與許豐祺 (2009) 的研究結果不同，另外，郭珮怡 (2008) 的研究中未納入此問項，故無法比較。

(七) 在近三個月平均飛時方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，近三個月不同平均飛行時數之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異，飛行時數為專設之職業問項，故無法與其它職業進行比較。

(八) 在近三個月平均收入方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，在近三個月不同平均收入之空服員，在幸福感受程度上，並無顯著差異。在郭珮怡 (2008)、蕭惠文 (2009) 與許豐祺 (2009) 的研究中未納入此問項，故無法比較。

(九) 在上班所需交通時間方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，在上班所需不同交通時間之空服員，在幸福感受程度上，達到顯著差異。進一步以 Scheffe 事後分析，發現上班所需交通時間在 30 分鐘以內之空服員，其幸福感受程度要高於交通時間 60 分鐘以上之空服員。另郭珮怡 (2008)、蕭惠文 (2009) 與許豐祺 (2009) 的研究中未納入此問項，故無法進行比較。

(十) 在最近一年就醫 (診) 次數方面

以 one-way ANOVA 差異分析的結果顯示，在最近一年不同就醫 (診) 次數之空服員，在幸福感受程度上，達到顯著差異。進一步以 Scheffe 事後分析，發現就醫次數 0 次之空服員，其幸福感受程度要高於就醫 (診) 6~10 次與 11 次 (含) 以上之空服員，而就醫 (診) 1~5 次者，其幸福感受程度亦高於 11 次 (含) 以上之空服員。此結果與郭珮怡 (2008) 及的研究中，以「健康狀況」為問項的分析結果相似，但

蕭惠文 (2009) 與許豐祺 (2009) 的研究中未納入此問項。

表 49

不同職業之研究在整體幸福感差異性分析結果綜合整理表

人口變項	本研究		郭珮怡 (2008)		許豐祺 (2009)		蕭惠文 (2009)	
	F 值	摘要	F 值	摘要	F 值	摘要	F 值	摘要
年齡		N/A		—	*	≥45 歲幸福感受最佳		N/A
婚姻狀況		N/A	*	已婚 > 未婚	*	已婚 > 未婚		N/A
服務年資		N/A		N/A	*	N/A		—
職等		N/A		—	*	科部主任/ 行政主管幸福感受最佳	*	N/A
上班所需交通時間	*	30 分鐘內幸福感受最佳		—		—		—
最近一年就醫 (診) 次數	*	0 次之幸福感受最佳		—		—		—

註：\* 表示達顯著相關。— 表示該研究無相關比較。

綜合以上結果得知，受試空服員在不同的人口統計背景變項下，對於工作壓力的各構面間，在「上班所需交通時間」與「最近一年就醫 (診) 次數」等方面，因有程度上的差別而達到顯著性的差異，故本研究之假設三：「假設不同人口統計的基本背景變項和幸福感之間無顯著差異」是不成立的。

## 第六節 休閒參與、工作壓力與主觀幸福感相關分析

本節將根據研究目的來進行空服員對於休閒參與、工作壓力與主觀幸福感之各構面間相關情形分析，採用皮爾森積差相關 (Pearson's Correlation)，藉以驗證本研究之假設四、假設休閒參與與工作壓力之間無顯著差異，假設五、假設休閒參與和主觀幸福感之間無顯著差異，假設六、假設工作壓力與主觀幸福感之間無顯著差異，

並針對研究之結果，分成四段討論，其分述如下。

## 一、不同依變項之皮爾森積差相關 (Pearson's Correlation) 分析

### (一) 在休閒參與方面

根據本研究對受試者空服員的調查資料結果分析，針對休閒參與的依變項，進行皮爾森積差相關分析，其歸納整理如表50所示。由表50可以看出休閒參與的各構面間，皆有正相關的顯著情形，唯其相關程度以中度至低度之相關情形。其它嗜好活動的參與程度越高之空服員，其參與文化活動與社交活動之程度亦越高。戶外活動參與程度越高時，參與運動活動的程度亦越高。參與社交活動程度越高時，其視聽活動的參與程度也隨之增加。

表50

休閒參與各構面間相關析表

項 目	視聽活動	文化活動	運動活動	戶外活動	社交活動	其它嗜好 活動
視聽活動	1					
文化活動	.062	1				
運動活動	.161*	.258*	1			
戶外活動	.125*	.283*	.363*	1		
社交活動	.322*	.223*	.180*	.271*	1	
其它嗜好 活動	.209*	.359*	.240*	.276*	.345*	1

\* $p < .05$

### (二) 在工作壓力方面

再以工作壓力的方面的依變項來看，在本研究的調查結果分析顯示出，在九個不同構面和整體工作壓力之間，均顯示出彼此間有中高度相關影響之結果。而在「工作負荷」構面上，發現與「疲勞」與「整體工作壓力」的構面間，有著高度相關影響，也就是說當受試者空服員工作負荷越高時，所感受到的疲勞程度越大，整體的工作壓力感受亦越高，且「工作負荷」與「工作環境」、「焦慮」、「睡眠」與「憂慮」間亦有中等程度的相關係數，表示工作負荷對於空服員在工作環境的知覺上，個人焦慮感受、睡眠的品質與憂慮的程度上，有一定程度以上的影響。另外，在「工作

環境」、「焦慮」與「疲勞」等三個構面與「整體工作壓力」的構面間，亦呈現出高度的相關性，表示空服員在對工作環境、焦慮與疲勞的感受程度越高，整體工作壓力亦會隨之增加。其餘在「家庭平衡」、「睡眠」、「外在困擾」、「憂慮」與「個人責任」間，亦與整體工作壓力有著中度以上的相關影響，歸納整理如表51所示。

表51

工作壓力各構面間相關析表

項目	工作 負荷	工作 環境	焦慮	疲勞	家庭 平衡	睡眠	外在 困擾	憂慮	個人 責任	整體 工作 壓力
工作 負荷	1									
工作 環境	.579*	1								
焦慮	.543*	.533*	1							
疲勞	.731*	.575*	.478*	1						
家庭 平衡	.307*	.453*	.385*	.289*	1					
睡眠	.499*	.364*	.395*	.566*	.263*	1				
外在 困擾	.312*	.578*	.335*	.323*	.475*	.191*	1			
憂慮	.524*	.478*	.508*	.478*	.318*	.322*	.309*	1		
個人 責任	.349*	.478*	.328*	.247*	.557*	.203*	.429*	.362*	1	
整體 工作 壓力	.842*	.820*	.736*	.809*	.578*	.582*	.564*	.670*	.516*	1

\*  $p < .05$ 

## 二、 休閒參與和工作壓力各構面間之皮爾森積差相關分析

經由本研究在休閒參與和工作壓力各構面之相關分析結果顯示出，在休閒參與

的「視聽活動」構面與工作壓力之「工作負荷」間，呈現顯著正相關，代表空服員在工作負荷增加時，越想從事較簡單且不費力氣的休閒活動，如多媒體相關的視聽活動。但疲勞構面在空服員的壓力感受程度排名第二，從事視聽活動僅可視為心理上的休閒活動，對身體活動方面則無實質幫助，如此一來，便又造成生理上的負擔，增加壓力感受，形成惡性循環。在「運動活動」的休閒參與類型與工作壓力之「工作負荷」與「焦慮」間，皆呈現顯著負相關，代表空服員在工作負荷與焦慮的感受程度增加時，其對運動活動的參與程度，便相對減少，換言之，若空服員多從事運動活動時，便可降低在工作負荷與焦慮的壓力感受。在「戶外活動」之休閒參與類型與工作壓力之「外在困擾」間，呈現顯著正相關，代表空服員在外在困擾增加時，便想以透過貼近自然、感受自然的活動參與達到放鬆與休閒的目的，但從事戶外活動所需的時間，卻會壓縮到照顧家人的時間，也會影響飛短班的疲勞程度，增加工作上的壓力。在「社交活動」之休閒參與類型與工作壓力之「家庭平衡」間，呈現顯著負相關，顯示出空服員在面對丈夫、婆媳與家人對工作支持等問題，承受家庭平衡壓力越高，其對於社交活動的參與度就越低，反之，有朋友與其他家人作為溝通的管道，亦會降低其家庭平衡壓力。最後，在「其它嗜好活動」之休閒參與類型與工作壓力之「工作環境」間，則為呈現顯著正相關，詳如表 52 所示。

表 52

休閒參與和工作壓力之相關分析表

項 目	視聽活動	文化活動	運動活動	戶外活動	社交活動	其它嗜好 活動
工作負荷	.137*	-.094	-.120*	-.037	.007	.004
工作環境	.050	.033	.003	.075	-.004	.110*
焦慮	-.004	-.012	-.122*	.005	.027	.045
疲勞	.087	-.078	-.067	.021	-.032	-.031
家庭平衡	-.036	.076	.041	-.066	-.192*	-.155
睡眠	.000	-.048	-.031	-.032	-.033	-.034
外在困擾	-.092	.086	-.003	.122*	-.083	.098

(續下頁)

表 52

休閒參與和工作壓力之相關分析表 (續)

項 目	視聽活動	文化活動	運動活動	戶外活動	社交活動	其它嗜好 活動
憂慮	-.031	.012	-.074	-.069	.024	-.030
個人責任	.021	.055	-.026	-.035	.011	.033
整體工作 壓力	.049	-.031	-.075	.013	-.036	.025

\* $p < .05$ 

陳柏青 (2008) 針對國小教師所做的研究結果顯示，在休閒參與的社交活動類與工作壓力之學生管教、制度政策與整體工作壓力間，有顯著的正向關係。房家儀 (2008) 針對中華航空空服員所調查的研究結果顯示，休閒參與的頻率與時間和工作壓力呈現負相關，增加休閒參與的頻率與時間，有助於降低工作壓力。許豐祺 (2009) 針對國內精神科醫師的研究結果顯示，其工作壓力之工作負荷與家庭人際構面，與實際參與休閒，呈現顯著之負相關。施必成 (2010) 針對台北郵局的員工的研究結果顯示，在工作壓力之專業能力與法令束縛的構面，與運動活動的休閒參與，呈現顯著負相關，代表台北郵局員工會以參與運動活動來降低工作壓力。本研究 and 房家儀 (2008)、許豐祺 (2009) 與施必成 (2010) 的研究結果有相似之處，但與陳柏青 (2008) 的研究結果不同，工作壓力與運動及社交活動間有顯著性之相關存在，即空服員在工作壓力所形成之工作負荷、焦慮與家庭平衡負面影響越大，實際上便會參與運動活動與社交活動來達到休閒的目的。

故此結果證明本研究假設四：「假設休閒參與和工作壓力之間無顯著差異」是不成立的。

### 三、 休閒參與和幸福感受各構面間之皮爾森積差相關分析

就休閒參與和幸福感受相關分析結果顯示出，在休閒參與類型之「文化活動」、「運動活動」、「社交活動」與「其它嗜好活動」上，均呈現出顯著正相關之差異情形，代表受試空服員在文化、運動與社交活動上參與程度較高者，其個人主觀幸福感受較高，且空服員若有參與或培養其它休閒活動嗜好者，在整體的幸福感受程度上亦較佳。但值得注意的部分，在「視聽活動」與幸福感受上卻呈現負相關的情形，最多

空服員從事之視聽休閒活動，參與程度越高，卻越會降低個人的幸福感受，其歸納整理如表53所示。

表53

休閒參與和幸福感受之相關分析表

項 目	視聽活動	文化活動	運動活動	戶外活動	社交活動	其它嗜好 活動
幸福感受	-.049	.176*	.166*	.059	.122*	.138*

\* $p < 0.05$

國內許多針對不同職業或族群之休閒參與及幸福感受的相關研究中，大部分的結果顯示，休閒參與及幸福感受呈現正相關。楊怡寧 (2007) 針對中部四所大學教師所調查的研究結果顯示，休閒的型態、頻次與參與量越高，則幸福感受越高。陳柏青 (2008) 針對國小教師所做的研究結果顯示，在整體休閒參與、戶外活動與文化活動的參與越多，其幸福感受程度越高。許豐祺 (2009) 針對國內精神科醫師的研究結果顯示，其休閒參與之活動意願與實際參與構面，與個人生活幸福感受之生活滿意與自我肯定間，呈現顯著正相關情形。賴華祥 (2011) 針對保全從業人員的研究結果顯示，不同之運動項目與內容，會影響幸福感受，參與運動頻率高的人，其幸福感受也會隨之增高。薛文惠 (2008) 針對台灣基督教長老教會松年大學老年人之研究結果顯示，其整體休閒參與和幸福感受之間並無顯著性之相關，但與負向情感構面，呈現顯著之負相關，表示休閒參與越高，其負向情感越低。本研究的結果與上述研究結果大致相符。

故此結果證明本研究假設五：「假設休閒參與和幸福感受之間無顯著差異」是不成立的。

#### 四、工作壓力與幸福感受各構面間之皮爾森積差相關分析

對於工作壓力與幸福感受之相關分析結果則顯示出，在整體工作壓力與各構面間，皆與整體幸福感受呈現出顯著負相關之差異情形，且相關係數皆為  $p < .05$ 。其中以「焦慮」、「整體工作壓力」與「家庭平衡」等構面與整體幸福感受的相關係數最高，以「外在困擾」的相關係數最低，其歸納整理如表 54 所示。

表54

工作壓力與幸福感之相關分析表

項 目	幸 福 感
工作負荷	-.335*
工作環境	-.309*
焦 慮	-.547*
疲 勞	-.268*
家庭平衡	-.438*
睡 眠	-.257*
外在困擾	-.197*
憂 慮	-.333*
個人責任	-.279*
整體工作壓力	-.455*

\* $p < .05$ 

對於工作壓力與幸福感之相關研究，國內並無針對空服員之相關研究，故僅以五篇分別針對國中小教師與精神科醫師等不同職業之工作壓力與幸福感的結果，進行比較，其大部分的研究結果顯示，工作壓力與幸福感皆呈現顯著負相關。吳筱雯 (2005) 針對桃園縣國中已婚女性教師之研究，結果顯示，其生活壓力與幸福感中的生活滿意度與正向情感呈現顯著正相關，與負向情感則呈現顯著負相關。陳柏青 (2008) 針對國小教師所做的研究結果顯示，工作壓力各構面與幸福感呈現顯著負相關，代表工作壓力越大，其幸福感受程度越低。許豐祺 (2009) 針對國內精神科醫師的研究結果顯示，整體工作壓力與其它大部分的構面對於整體個人生活幸福感受上，呈現顯著之負相關，表示受試者醫師在承受工作壓力越小時，對幸福感受越佳。蕭惠文 (2009) 針對高雄市國小教師的研究中，結果顯示教師各層面的工作壓力與幸福感皆呈達顯負相關，代表工作壓力越大，其幸福感受程度越低。陳信介 (2010) 針對台南縣國小教師的研究結果顯示，教師工作壓力中的「主管決策」對幸福感受顯著水準，當教師能夠參與校務決策的過程，將可提昇幸福感受。而本研究的結果與大部分研究結果相符，由研究結果得知，空服員的工作壓力與幸福感之間有顯著之負相關，顯示空服員若能降低焦慮、家庭平衡與整體等其它構面之工作壓

力，對於主觀的幸福感受就越佳，個人的整體幸福感受也就越優質。

故此結果證明本研究假設六：「假設工作壓力和幸福感之間無顯著差異」是不成立的。

## 第五章 結論與建議

本研究以空服員為研究對象，瞭解其休閒參與、工作壓力與幸福感之現況，分析不同人口背景變項在休閒參與、工作壓力與幸福感之間的差異，並進一步探討人口背景變項對於休閒參與、工作壓力與幸福感之解釋情形。依據研究結果提出結論與建議，共分為二節呈現，第一節為針對第肆章之研究結果彙整成結論，第二節則根據結論對空服員與、航空公司與後續研究提出建議，分述如下。

### 第一節 結論

#### 一、空服員基本資料分析

長榮航空公司空服員的年齡大多數介於 20~39 歲之間，大部分（約七成）之空服員皆未婚，且尚無子女者約有八成左右。空服員的教育程度以大學居多。有四成多的空員服務年資不到 5 年，其次為 11~15 年，以一家成立 23 年的公司而言，其員工的流動率偏高。約有四成左右的職等為初階之 CA 空服員，最高階之 CP 事務長人數最少，在流動率高的公司，初階職等之空服員較多，亦為合理之現象。大多數之空服員近三個月之平均飛時以在 80~100 小時以內，符合民航局規定之每月不得超過 120 小時之飛行時數限制。其近三個月平均收入大多在新台幣 6~8 萬元。多數空服員的居住地離南崁公司並不遠，約有七成多的空服員通勤時間可以控制在一個小時以內。在健康狀況方面，過半數的空服員最近一年就醫 1~5 次，顯示健康狀況尚佳。

#### 二、空服員休閒參與現況分析

在長榮航空公司空服員的休閒參與類型中，以「視聽活動」的參與程度最高，其次為「社交活動」，第三為「戶外活動」，第四為「運動活動」，第五為「其它嗜好活動」，參與程度最低者為「文化活動」。其分別與年齡、教育程度、婚姻狀況、子女狀況、服務年資、職等與在最近一年就醫（診）次數上，皆有程度上的差異情形，進一步就不同背景變項與休閒參與之差異情形，詳述如下。

- （一）空服員在「視聽活動」方面的參與程度最高，且所有的人口背景變項皆未達到顯著差異，顯示空服員在休閒參與的選擇上，無論年齡、教育程度、婚姻狀況等其它不同條件背景下，對於利用多媒體來達到休閒目的之情形，相

當普遍且頻繁，另外在許豐祺 (2009) 針對精神科醫師的休閒參與調查結果中，亦顯示視聽活動為受試者參與頻率最高的項目，此現象在摩登與科技的現代社會中，似乎是無法避免的趨勢。但與房家儀 (2008) 的研究調查中顯示，中華航空空服員最常從事的休閒活動為運動健身類，與尹邦智 (2005) 針對國內航空公司空服員的調查結果，其最常從事的休閒活動為逛街購物，有不同之處。

- (二) 空服員在「文化活動」的參與程度最低，其中以「年齡」、「教育程度」與「服務年資」等方面，達到顯著差異。學歷較高的年輕人在資訊媒體的應用上較為頻繁，許多的文化藝術活動皆透過多媒體作為平台，對於資訊接收的能力越高，亦越會影響其參與度。
- (三) 空服員在「運動活動」的參與方面，則以「年齡」與「服務年資」達到顯著差異，其餘變項則無顯著性之差異情形。40~49 歲的空服員，對於運動活動的參與度高於 30~39 歲，服務年資 16 年 (含) 以上的空服員，要高於 11~15 年的空服員。顯示年長且資深的空服員，對健康的自覺程度較高，且對運動的參與實踐程度較為良好，此一研究結果與房家儀 (2008) 的研究相符。
- (四) 空服員在「戶外活動」的參與方面，以「教育程度」、「服務年資」與「職等」方面達到顯著差異。大學學歷之空服員，對於戶外活動的參與度高於專科學歷，服務年資 11~15 年之空服員高於 1~5 年，CA 空服員與 AP 助理副事務長，兩者皆高於 DP 助理事務長。
- (五) 空服員在「社交活動」的參與方面，則在「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「子女狀況」、「服務年資」、「職等」與「最近一年就醫 (診) 次數」等方面均達到顯著差異。年輕未婚且尚無子女之空服員，對自己的生活與經濟的掌握度較高，其參與社交活動亦較為活躍，但經常出入公共場合，感染病菌的機會與生病的機率較高，因此推論其就醫次數亦較頻繁的因素。
- (六) 空服員在「其它嗜好活動」的參與方面，以「年齡」、「服務年資」與「職等」達到顯著差異。由結果得知年輕資淺之空服員參與之休閒活動較為多元，對於接收新知與發展多元興趣之能力也較強，因此有較強的動機學習新事物，相對亦可以培養出廣闊的嗜好。

### 三、空服員工作壓力現況分析

長榮航空公司空服員的整體工作壓力感受為中等程度偏高，各構面之壓力感受由高至低分別為「工作負荷」、「疲勞」、「睡眠」、「憂慮」、「工作環境」、「個人責任」、「焦慮」、「外在困擾」與「家庭平衡」，而其中「外在困擾」與「家庭平衡」兩構面之平均數低於中間值，也就是較不感到壓力的構面，而在「工作負荷」與「疲勞」方面的壓力感受最大。進一步就不同背景變項與休閒參與之差異情形，詳述如下。

- (一) 在年齡方面，30~39 年齡層之空服員在工作負荷與整體工作壓力的感受程度，要明顯大於其它年齡層之空服員，顯示在長榮航空之不成文的學姐學妹制度下，年齡層介於中間者，須負擔較多承先啟後的責任，相對壓力較為沉重。40~49 年齡層之空服員在焦慮與疲勞的感受程度最小，顯示資深之空服員已經融入與習慣了空勤的工作內容，時差調整較佳，適應在外站的睡眠，相對較不感到疲勞。
- (二) 在婚姻狀況方面，以未婚之空服員在個人責任的壓力感受大於已婚之空服員，理所當然地，未婚空服員對於終身大事尚未穩定，加上工作時間的不固定性，必然造成較大的壓力，另外，已婚空服員在生活重心上已有較大的改變，其將大部分的心思著重於家庭，對於工作上客訴問題造成的困擾，相對容易釋懷。此一研究結果與張芸愷 (2006) 的研究相符。
- (三) 在子女狀況方面，有 1 名子女之空服員在家庭平衡的壓力感受要大於無子女之空服員，在現今社會中，大多數父母盡可能將所有的愛給孩子，尤其是獨生子女，盡享全數資源，且備受寵愛，身為人母之空服員，在特殊的工作性質上，往往造成工作與家人無法兼顧，相對較容易在家庭上產生失衡。
- (四) 在服務年資方面，服務 10 年以下之空服員在焦慮的壓力感受程度上要高於超過服務 16 年以上之空服員，顯示資深之空服員在工作前景上，對於自己的人生目標已較為篤定，對於空服員工作的認同感亦較高，反觀較資淺之空服員，可能都抱持著「下個工作也許會更好」的心態，對目前工作的認同感不高，導致焦慮的程度亦較高。
- (五) 在職等方面，長榮航空公司的 AP 助理副事務長在工作負荷、焦慮、憂慮與整體工作壓力方面的壓力都相對較高，長榮航空工作分配以 AP 助理副務長與 CA 空服員，分別專職負責商務艙與經濟艙之較為繁重之餐點服務，而

DP 助理事務長為各艙等的領導，CP 則是負責全機艙空服員的相關業務，但 DP 與 CP 並不須負責餐點服務，由於公司相對重視商務艙等的顧客服務，對於 AP 助理副務長而言，必須執行 CA 空服員的工作內容，且面對乘客為商務艙旅客，其壓力感受必然較高。

- (六) 在近三個月平均收入方面，收入 60,000 元以下的空服員在焦慮的壓力感受上高於 60,001~80,000 元收入之空服員，此結果顯示薪資是空服員面對工作最好的回饋，薪資較高的空服員對於工作的認同感亦較高。
- (七) 在上班所需交通時間方面，上班交通時間在一小時以上的空服員，其工作負荷、疲勞與整體工作壓力的感受程度上要高於 30 分鐘以內之空服員，由於航空公司對於空服員報到時間有嚴格的要求，為了避免個人因素影響空勤任務的執行，所以空服員能在越短的時間內到達公司，則其上班的交通過程中發生狀況的機會越少，就算發生也相對較易掌控與處理，例如塞車、交通工具故障、睡過頭等問題，工作壓力的感受也越低。
- (八) 在最近一年就醫（診）次數方面，就醫次數超過 11 次以上的空服員在工作負荷、工作環境、焦慮、疲勞、憂慮與整體工作壓力的感受程度上都相對來得高，顯示工作壓力會造成健康上的危害，此結果與大多數的研究相符。

#### 四、空服員個人幸福感受分析

長榮航空公司空服員的整體主觀幸福感受為中等程度偏低，進一步就不同背景變項與休閒參與之差異情形，詳述如下。

- (一) 在上班所需交通時間方面，上班所需交通時間在 30 分鐘以內之空服員在幸福感受程度上要高於交通時間 1 小時以上之空服員，顯示出在以守時為重的工作性質上，對於上班時間的掌握度越高者，對於工作壓力的調適度越好，幸福感受的程度亦越高。
- (二) 在最近一年就醫（診）次數方面，一年內無就醫記錄與低於 5 次之空服員，其幸福感受程度明顯較高，顯示個人的健康狀況會影響其幸福感受，英文諺語：“Health is better than wealth”（健康勝於財富），閩南俚語亦云：「賺錢有數，生命要顧」，皆道出健康的重要性，當一個人擁有健康的身體，越可以肯定自己的能力與展現出十足的自信心，當然會有較佳的幸福感受。

## 五、 休閒參與、工作壓力與幸福感之相關分析

### (一) 休閒參與和工作壓力部份

1. 在休閒參與的「視聽活動」構面與工作壓力之「工作負荷」間，有顯著正相關，代表空服員工作負荷量越重時，越不想活動，僅以多媒體娛樂作為休閒參與。
2. 在「運動活動」的休閒參與類型與工作壓力之「工作負荷」與「焦慮」間，皆呈現顯著負相關，顯示多參與運動活動可有效降低其工作荷與焦慮的壓力程度。
3. 在「戶外活動」之休閒參與類型與工作壓力之「外在困擾」間，呈現顯著正相關，空服員若是短程航班較多，或是有家人需要照顧時，從事戶外活動所需的時間與體力會影響到接踵而來的工作，容易形成工作壓力。
4. 在「社交活動」之休閒參與類型與工作壓力之「家庭平衡」間，呈現顯著負相關，當空服員有家庭平衡上的壓力時，其參與社交活動的頻率相對就會減少。
5. 在「其它嗜好活動」之休閒參與類型與工作壓力之「工作環境」間，則為呈現顯著正相關，顯示空服員在工作環境的壓力感受越高時，其會尋求其它不同類型之休閒活動參與。

綜合上述結果顯示，長榮航空空服員明顯在從事運動活動方面，可以有效降低其工作負荷與焦慮感受，但若只是一味以看電視、電影等，靜態的便利性休閒活動反而徒增工作上的負荷，無法達到休閒釋壓的目的，且在戶外活動的參與上，需量力而為，不要因今日的愉快而造成明日的困擾。

### (二) 休閒參與和幸福感部份

就休閒參與和幸福感相關分析結果顯示出，在休閒參與類型之「文化活動」、「運動活動」、「社交活動」與「其它嗜好活動」各構面上，均呈現出顯著正相關之差異情形，由此可知個人的幸福感受可以反應在文化、運動、社交與培養其它嗜好活動上，空服員若可以利用閒暇時間，積極參與上述之休閒活動，將有助於提昇個人的生活幸福感受，有效減低工作壓力，但在視聽活動方面，則與幸福感呈現負相關，另言之，空服員在閒暇時間從事便利性之多媒體休閒活動，反而會降低對生活的幸福感，增加工作的負荷。

### (三) 工作壓力與幸福感部份

對於工作壓力與幸福感之相關分析結果則顯示出，在整體工作壓力與其各構面

間，皆與整體幸福感呈現出顯著負相關之差異情形，在高度負相關的情形下，表示工作壓力會明顯造成空服員不佳的幸福感受，所以有效地減少工作壓力，將有助於提高個人的幸福感受。

## 第二節 建議

根據本研究結果分析討論之後，提出下列建議供空服員、相關主管單位及後續研究者之參考。

### 一、對空服員與相關主管單位之建議

#### (一) 空服員應多元化的參與休閒活動

在調查中發現，大多數的空服員從事頻率最高的休閒活動為視聽活動，而空服員的工作壓力大多來自於工作負荷，根據本研究結果顯示，從事視聽活動非但無法有效舒解，反而增加工作壓力，因此，建議空服員能多利用休假時間，積極參與運動、文化活動，來達到強身健體、豐富生活內涵的目的。另外，在從事戶外活動與社交活動時，則必須評估個人狀況，例如家庭間的平衡與體力上的負擔等，需量力而為，避免造成自身困擾。再者，空服員因工作性質使得休閒時間遭受切割，但恰可利用與多數人錯開的時間，來培養多元化的嗜好活動，如攝影、手工藝、烹飪、繪畫寫作等其它休閒活動，藉由多元的休閒活動來增進生活樂趣，提昇生活品質。

#### (二) 空服員應藉由參與休閒活動減低工作壓力，提高幸福感受

從本研究的結果得知，當空服員提高休閒活動的參與程度時，可以適度調節工作壓力，且幸福感是會隨之增加的，而長榮航空公司之空服員在休閒參與的部分大多數著重於視聽活動，但是在運動、文化與其它嗜好活動方面的參與度並不高，因此建議空服員減少視聽活動，並提高其它休閒活動參與頻率，藉以降低工作壓力，增進個人幸福感受。

#### (三) 對航空公司之建議

##### 1. 增設職業傷害預防課程

本研究結果顯示，空服員最感壓力的來源為，工作常造成腰痠背痛與擔心工作會影響自己健康，所以建議公司在定期複訓的課程上，可針對空服員常見的職業疾病或傷害，提供相關的預防課程，增進專門知識，使空服員瞭解工作時應盡量避免某

些具傷害性的姿勢，減少職業傷害的發生。

## 2. 積極推廣空服員從事休閒運動與鼓勵培養多元興趣

合宜的休閒活動可以有效調解工作壓力並提昇幸福感受，就資方而言，員工的休閒活動可視為福利的一部分，建議公司以主動式的提供體適能課程，多元興趣的社團活動，文化活動的參觀資訊，及其它嗜好學習的課程，彈性地讓空服員選擇參加，並多利用公司閒置空間，建立休閒運動與多元興趣的氛圍，能夠對空服員產生實質上的幫助，及產生潛移默化的影響。

## 3. 提供空服員合理的薪資結構與良好的職場規劃

在研究結果中得知，長榮航空空服員對於薪資，相較於同業而言，感到有較大的壓力，但勞工成本亦佔企業總成本相當的比例，資方必須思慮周延，故建議公司適度開放空服員與資方管理者協商，以決解薪資部分對空服員所造成的壓力，創造雙贏的局面，畢竟企業內部的整合是競爭優勢的來源之一。另外，多數空服員皆抱持著「趁著年輕多做幾年」的心態，來從事空服工作，許多空服員會在結婚之後選擇離開（蔣瑋琳，2006），本研究調查中亦發現長榮航空有七成之空服員皆未婚，所以建議公司應流暢輪調管道，並考量人力需求與工作需要適度調整工作量，提供公司內轉任其它職務的可能性，藉以提高組織承諾，使員工對組織有更高的認同感與歸屬感。

## 二、對後續研究之建議

### （一）以不同的研究方法來進行空服員的相關研究

本研究係以問卷方式進行量化研究，但為了使有關休閒參與、工作壓力與幸福感受情形，可以透過個體更真實且貼切地傳達受試空服員之想法，建議在後續的研究中以質性或適度地加入質性的訪談部分，將空服員的實際感受更為清楚的表呈現出來，預期會使相關研究具完整性，其研究結果對相關人員也更具參考價值，使建議更符合受試者的需求。

### （二）增加研究範圍與研究對象

本研究樣本之選取與研究之範圍僅局限於長榮航空公司的本國籍空服員，長榮航空為年輕之航空公司，其空服員皆為女性，且包含日本、泰國、越南等不同國籍之組員，另國內尚有其它數家之航空公司，且現今開放大陸多條航線後，各家航空公司之空服員服務的內涵與乘客，皆更為廣闊，因此使得本研究在樣本代表性上不

免受到質疑，故建議未來研究可擴大調查的範圍與對象，針對不同公司，甚至於是國外的航空公司空服員為研究對象，進一步與本研究結果相互比較，將可更清楚瞭解空服員在休閒參與、工作壓力與幸福感之實際情形。

### （三） 新增研究變項與休閒參與問項

本研究僅針對休閒參與、工作壓力與幸福感等三個變項之間的相互關係進行研究探討，然而，在空服員的工作現況當中，影響其幸福感受的因素仍多，建議可加入不同的社會因素變項加以探討，另外，在休閒參與的部分，本研究僅以六大類的休閒活動做為區分，建議後續研究可以開放式，或者更細分之休閒參與問項，提供空服員填答，藉此清楚瞭解空服員實際參與休閒活動的項目，對應於工作壓力與幸福感受上，將可提供相關人員更具體之建議。

## 參考文獻

### 一、 中文文獻

王米玲 (2003)。組織的生活型態與離職傾向的關係以國內航空公司為例 (未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄市。

王梅香 (2003)。臺北市青少年休閒參與型態與偏差行為之研究 (未出版碩士論文)。臺北市立體育學院，臺北市。

王微茹 (2006)。大學生之休閒需求、參與、滿意度及幸福感之研究—幸福感之需求滿足理論驗證 (未出版碩士論文)。私立世新大學，臺北市。

王麗娟 (2003) 空服員之工作特性、工作壓力源與個人壓力反應。國立中央大學，桃園縣。

尹邦智 (2005)。空服員休閒活動參與及休閒阻礙之研究 (未出版碩士論文)。私立朝陽科技大學，臺中市。

牛津英漢百科大辭典 (1985)。臺北市：百科文化事業股份有限公司。

中華民國民用航空法 (2007)。「航空器飛航作業管理規則」第二條第十一款。

中華航空 (2011)。2011年10月24日，取自中華航空公司網站

<http://www.china-airlines.com.tw>

臺北市上班族協會 (2000)。取自臺北市上班族協會網站

<http://forum.yam.org.tw/women/backinfo/career/>

石宜正 (2006)。高中(職)教師工作壓力、休閒需求及休閒參與之研究 (未出版碩士論文)。私立朝陽科技大學，臺中市。

- 古婷菊 (2006)。國中教師幸福感及其相關因素之研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 田蘊祥 (2002)。公務人員工作壓力之世代差異研究：以考試院部會機關為例 (未出版之碩士論文)。私立東吳大學，臺北市。
- 行政院主計處 (2009)。青少年狀況調查。2011年10月12日，取自網址  
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/072815595471.pdf>
- 交通部民用航空局 (2007)。民用航空法彙編第一冊：航空器飛航作業規程規則。中華民國八十九年九月二十八日交通部交航發字第八九五七號訂定。中華民國九十二年二月十三日交航發字第0九二 B000 一五號令修正發布。
- 朱俶儀 (2003)。國民中學教師其生活型態與休騰與之關係研究 -以台北市為例 (未出版碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 朱惠琴，程可欣與郭哲賓 (2006)。人格特質、工作壓力與壓力反應之研究—以高雄市警察人員為例。2006創新、整合與應用研討會，195-204。
- 朱敬先 (1992)。健康心理學。臺北市：五南出版社。
- 任靜嫻 (2003)。國際航線空服員工作生活品質對服務態度的影響之研究 (未出版碩士論文)。國立臺北護理學院，臺北市。
- 江麗美 (2001)。有效壓力管理。臺北市：智庫文化。
- 李文題 (2001)。國中教師的代間流動及影響其休閒參與之因素研究 (未出版碩士論文)。私立朝陽科技大學，臺中縣。

- 邱如玫 (2007)。空服員情緒勞務與情緒耗竭關係之研究 (未出版碩士論文)。私立南台科技大學，臺南市。
- 邱朋潭 (2008)。臺南市警察人員休閒參與與休閒阻礙因素之研究。國立臺東大學，臺東市。
- 邱信憲 (1994)。工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究 (未出版碩士論文)。國立中興大學，臺中市。
- 巫雅菁 (2001)。大學生幸福感之研究 (未出版碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 吳敏鳳 (1996)。臨床護理人員工作壓力與壓力因應之研究 (未出版碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 吳毓琦 (1992)。教師工作壓力之探討。國教園地，42，21-25。
- 吳筱雯 (2005)。桃園縣國中已婚女性教師生活壓力與休閒參與、休閒滿意及幸福感之相關研究 (未出版碩士論文)。國立體育大學，桃園縣。
- 吳靜誼 (2008)。高雄市老年人生命態度與其幸福感之相關研究 (未出版碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 余緒德 (2004)。中華航空女性空服員休閒調適策略與壓力-健康關係之研究 (未出版碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 余朝權 (2005)。組織行為學。臺北市：五南出版社。
- 林子雯 (1996)。成人多重角色與幸福感之相關研究 (未出版碩士論文)。國立高雄

師範大學，高雄市。

林芯榆 (2012)。未婚熟齡女性生活型態與休閒參與之關係研究 (未出版碩士論文)。

國立東華大學，花蓮縣。

林明芳 (2011)。精神科護理人員的工作壓力、休閒因應策略、休閒參與和身心健康關係之研究 (未出版碩士論文)。國立臺北護理健康大學，臺北市。

林東泰 (1992)。休閒教育與其宣導策略之研究。臺北市：師大書苑。

林清山 (1985)。休閒活動的理論與實務。新北市：輔仁大學。

房家儀 (2008)。空服員工作壓力與休閒參與及生活滿意度關係之研究-以中華航空公司為例 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

侯旺倫 (1984)。工作壓力的實證研究—組織氣候、角色、特性、人格特質與壓力症狀的關係 (未出版碩士論文)。國立政治大學，臺北市。

施必成 (2010)。臺北郵局員工的工作壓力與休閒參與之研究 (未出版碩士論文)。國立台灣師範大學，臺北市。

施建彬 (1995)。幸福感來源與相關因素之探討 (未出版碩士論文)。高雄醫學大學，高雄市。

姜凱文 (2007)。休閒運動參與與工作壓力、生活品質之研究—以北部地區後備指揮部軍官為例 (未出版碩士論文)。國立體育大學，桃園縣。

陸洛 (1998)。中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。國家科學委員會編彙：人文及社會科學，8 (1)，115-137。

夏征農 (2010) 。辭海。中國，上海辭書出版社。

陳中雲 (2001) 。國小教師休閒參與、休閒效益與工作滿意之關係研究 (未出版碩士論文) 。國立臺灣師範大學，臺北市。

陳永洲 (2003) 。職場體適能計畫之員工參與率及員工健康情形關係之研究---- 以A公司為例 (未出版之碩士論文) 。國立臺灣師範大學，臺北市。

陳村河 (2001) 。國營事業民營化留用員工工作壓力之研究—以台肥公司員工為例 (未出版之碩士論文) 。國立中山大學，高雄市。

陳信介 (2010) 。國民小學教師工作壓力對工作滿意度影響之研究 --- 幸福感中介效果之驗證 (未出版碩士論文) 。私立長榮大學，臺南市。

陳柏青 (2008) 。國小教師休閒參與、工作壓力與幸福感之相關研究 (未出版碩士論文) 。國立雲林科技大學，雲林縣。

陳茂榮 (2010) 。台電員工工作壓力對休閒參與影響之研究—以台中區營業處為例 (未出版碩士論文) 。國立台灣體育學院，臺中市。

陳姿蓉 (2009) 。空服員工作特性認知與自我實現關係之研究 (未出版碩士論文) 。私立中國文化大學，臺北市。

陳得添 (2006) 。高雄市普通班與特教班國中教師社會支持、幸福感之比較研究 (未出版碩士論文) 。國立高雄師範大學，高雄市。

陳敦生 (1995) 。情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究—以航空服務業為例 (未出版碩士論文) 。國立雲林科技大學，雲林縣。

- 陳聖芳 (1999)。臺東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究 (未出版碩士論文)。國立臺東師範學院，臺東市。
- 陳銀卿 (2008)。國小教師工作壓力與幸福感之相關研究 (未出版碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 陳彰儀 (1989)。工作與休閒—從工業心理學的觀點探討休閒的現況與理論。臺北市：淑馨。
- 陳熾竹 (2001)。網路與真實人際關係、人格特質及幸福感之相關研究 (未出版碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。
- 陳麗芬 (2004)。空服員之工作壓力與情緒智力之研究-以國內某國際性航空公司空服員為例 (未出版碩士論文)。國立臺北護理學院，臺北市。
- 翁宗慶 (2008)。國軍義務役士官兵休閒態度休閒參與及休閒滿意度之研究-以臺灣本島及金門外島為例 (未出版碩士論文)。私立銘傳大學，臺北市。
- 高俊雄 (2002)。運動休閒事業管理。臺北市：志軒。
- 郭盈卿 (1999)。空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關研究 (未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 郭俊賢 (1994)。大學生之快樂經驗及其相關因素之研究 (未出版碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 郭珮怡 (2008)。高科技產業員工社會支持與幸福感關係之研究 (未出版碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東市。

- 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 (未出版碩士論文) 。私立中國文化大學，臺北市。
- 連婷治 (1998) 。臺北縣國小教師休閒態度與休閒參與之相關研究 (未出版碩士論文) 。國立新竹教育大學，新竹市。
- 孫謹杓 (2006) 。北部技專校院教師休閒需求、休閒參與及滿意度之研究 (未出版碩士論文) 。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 張少熙 (1994) 。青少年自我概念與休閒活動傾向及其阻礙因素之研究 (未出版碩士論文) 。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 張芸愷 (2006) 。國際航線女性空服員工作壓力與身心健康之研究 (未出版碩士論文) 。私立靜宜大學，臺中市。
- 張坤鄉 (1991) 。國中教師休閒活動現況調查。師友，292，49-510。
- 張春興 (1983) 。心理學。臺北市：東華書局。
- 張春興 (1989) 。現代心理學。臺北市：東華書局。
- 張春興 (1995) 。普通心理學。臺北市：東華書局。
- 許秋鈺 (2007) 。國小教師親職壓力與幸福感之相關研究 (未出版碩士論文) 。國立新竹教育大學，新竹市。
- 許義雄 (1980) 。休閒的意義、內容及其方法。體育學報，2，27-40。

- 許義忠、余緒德 (2005)。休閒、壓力與調適研究：以中華航空女性空服員為例。  
戶外遊憩研究, 18 (2), 1-24。
- 許義雄、陳皆榮 (1992)。青年休閒活動現況及其阻礙因素之研究。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 許豐祺 (2009)。精神科醫師的工作壓力、休閒參與和個人生活幸福感受之研究 (未出版碩士論文)。國立台灣師範大學，臺北市。
- 梁恒華 (2006)。新店市國小高年級學生生活型態與休閒參與關係之研究 (未出版碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 國泰航空 (2011)。2011年10月24日，取自國泰航空公司網站。  
<http://www.cathaypacific.com>
- 酗酒、襲胸、闖駕駛艙百名空中奧客劣行全都錄。(2011, 10月7日)。中時電子報，焦點新聞。
- 勞工委員會勞工安全衛生報告 (1994)。職業壓力指標之探討。臺北市：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。
- 黃中科 (1990)。都市在學少年休閒活動之研究—以臺中市在學少年為例 (未出版碩士論文)。私立東海大學，臺中市。
- 黃仲明 (2007)。新竹市國小教師休閒態度、休閒參與與休閒滿意度之相關研究 (未出版碩士論文)。國立臺中教育大學，臺中市。
- 黃惠玲 (2008)。國小女教師人格特質工作壓力與主觀幸福感之相關研究 (未出版碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。

- 黃意文 (2003)。臺中縣國民小學教師休閒覺知自由、休閒參與和休閒阻礙之相關研究 (未出版碩士論文)。國立臺中師範學院，臺中市。
- 黃慧琳 (1996)。空姐生涯不是夢。臺北市：方智。
- 雅瑟毅然 (2012)。中華字源。中國：新世界出版社。
- 復興航空 (2011)。2011年9月5日，取自復興航空公司網站  
<http://www.tna.com.tw/index.aspx>
- 楊芝婷 (2003)。休閒活動參與與生活品質關係之研究—以臺北市為例 (未出版碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 楊怡寧 (2007)。休閒參與休閒滿意與幸福感關係之研究-探索休閒多樣性之影響 (未出版碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義縣。
- 楊倩華 (2010)。臺北市公立幼稚園教師工作壓力與幸福感之相關研究 (未出版碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。
- 葉盈蘭 (2009)。高科技產業員工工作壓力、休閒參與與工作生活平衡之研究 (未出版碩士論文)。國立台灣師範大學，臺北市。
- 萬礎榮 (2010)。活動熱情對青少年社會支持及主觀幸福感之影響 (未出版碩士論文)。國立台灣師範大學，臺北市。
- 趙傑夫 (1988)。我國台灣地區國民中學校長工作壓力之研究 (未出版博士論文)。國立政治大學，臺北市。

- 鄭順聰 (2000) 。大學生生活型態、休閒動機與休閒參與之相關研究 (未出版碩士論文) 。國立體育大學，桃園縣。
- 賴政忠 (2001) 。調查局外勤調查員工作績效與工作壓力之研究 (未出版碩士論文) 。私立東海大學，臺中市。
- 劉正宇 (2004) 。我國北區七縣市國民小學校長工作壓力與因應策略之調查研究 (未出版碩士論文) 。國立新竹教育大學，新竹市。
- 劉志祥 (2006) 。空服員之高度工作需求與工作疲勞關聯性研究 (未出版碩士論文) 。私立世新大學，臺北市。
- 劉泳倫 (2003) 。基層消防人員休閒參與、工作壓力與工作滿意之相關研究 (未出版碩士論文) 。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 劉雪貞 (2004) 。國民中學校長工作壓力與其因應策略：十二位校長之訪談研究 (未出版之碩士論文) 。國立中正大學，嘉義縣。
- 蕭仁釗 (1998) 。安寧療護專業人員之壓力問題。安寧療護，10，21-26。
- 蕭惠文 (2009) 。高雄市國民小學教師工作壓力、因應策略與幸福感之研究 (未出版碩士論文) 。國立屏東教育大學，屏東市。
- 蕭鵬卿、湯玉英 (2004) 。壓力之概念分析。護理雜誌，51 (3) ，71-75。
- 薛文惠 (2008) 。基督長老教會松年大學老年人休閒參與、休閒滿意與幸福感相關之研究 (未出版碩士論文) 。國立臺灣體育大學，桃園縣。
- 鍾武倫 (2005) 。空服員工作滿足、組織承諾、工作尋找與離職傾向之研究—以某

國際航空公司為例（未出版碩士論文）。私立南華大學，嘉義縣。

謝政諭（1989）。休閒活動的理論與實際：民生主義的台灣經驗。臺北市：幼獅。

謝淑芬（1993）。觀光心理學。臺北市：五南出版社。

蔣瑋琳（2006）。空服員離職傾向分析-以 C 航空公司空服員為例（未出版碩士論文）。私立大同大學，臺北市。

顏上堯、湯敦台（2000）。空服員整合排班模式之建立。中國土木水利工程學刊，12（2），341-351。

顏妙桂（1994）。休閒與教育。臺灣教育月刊，523，15-17。

藍采風（2000）。壓力與適應。臺北市：幼獅出版社。

## 二、 英文文獻

- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W.C. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12 (2), 125-143.
- Andrew, F. M., & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being: America's perception of life quality*. New York, NY: Plenum Press.
- Argyle, M. (1987). *The psychology of Happiness*. London, England: Routledge.
- Ballard TJ, Romito P, Lauria L, Vigiliano V, Caldora M, Mazzanti C, Verdecchia A (2006). Self perceived health and mental health among women flight attendants. *Occupational and environmental medicine*, 63(1), 33-8.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Affectiveness: A Fact Analysis, Mode and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31, 665-669.
- Berger, B. (1963). *The sociology of leisure*. In E. O. Smigel (Ed.), *Work and leisure*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Boyd, C., & P. Bain. (1998). Once I get you up there, where the air is rarified: health, safety and the working conditions of airline cabin crews. *New Technology, Work and Employment*. 13(1).
- Brent & Ritchie J. R. (1975). On the deviation of leisure activity types a perceptual mapping approach. *Journal of Leisure Research*, 7, 128-140.
- Brown, J., & Lee, Vikki. (1986). *Non-conventional Work Schedules and Personal Life: An Inquiry into The Lives of Female Flight Attendants* (Unpublished doctoral

- dissertation). Boston University, Boston.
- Burke, R. J., & Tamara, W. (1980). Coping with the stress managerial occupation. In C. L. Cooper & R. Payne (eds.), *Current Concerns in Occupational Stress*. (pp. 323-327). New York, NY: John-Wiley & Sons.
- Cene Bammel & Lei Lane Burrus-Bammel (1982). *Leisure and Human Behavior*. Dubuque, IA: Wm. C. Brown Co.
- Cooper, C. L., Sloan, S.J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*. Windsor, England: NFER-Nelson.
- Costa, P. T. Jr., Terracciano & A., McCare, R. R. (1980). Somatic complaints in males as a function of age and neuroticism: a longitudinal analysis. *Journal of Behavioral Medicine*, 3, 245-257.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Dumazedier, J. (1967). *Toward a society of leisure*. New York, NY: Free Press.
- Dumazedier, J. (1974). *Sociology of leisure*. Amsterdam, NY: Elsevier.
- Eugene, J. W. (1999). The impact of work resources on job stress among correctional treatment staff. *Journal of Addictions and Offender Counseling*, 20(1) , 26-34.
- Fleming, R., Baum A. & Singer, J. E. (1984). Toward an integrative approach to the study of stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 939-949.
- French, J. R. (1974). Adjustment as Person-Environment Fit. In G.V. Coelho, D.A.

- Hamburg, & J.E. Adans (Eds), *Coping and Adaptation*. New York, NY: Basic Books.
- Gist, N. P., & Fave, S. F. (1964). *Urban Society*. New York, NY: Crowell.
- Godbey, G. (1994). *Leisure in your life: An exploration*. State College, PA: Enture Publishing.
- Havighurst, R.J. & K. Feigenbaum (1959), *Leisure and Life-style, A.G.S., 64*, 399-404.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Howe, C. Z., & Rancourt, A. M. (1990). The importance of definitions of selected concepts for leisure inquiry. *Leisure Science*, 12, 395-406.
- ICAO (2003). *SectionB: CabinCrew*. Retrieved December 25th 2011, from International Civil Aviation Organization Web site: [www.icao.int/Pages/defaults.aspx](http://www.icao.int/Pages/defaults.aspx)
- Iso-Ahola, S. E. (1980). *The social psychology of leisure and recreation*. Dubuque, IA: William C. Brown.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Stress and Work : A managerial perspective. Glenview, IL: Scott, Foresman. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2-21.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.

- Iwasaki, Y., & Mannell, R. C. (2000a). Hierarchical dimensions of leisure stress coping. *Leisure Sciences*, 22, 163-191.
- Jamal, M. (1990). Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problem, and Turnover Motivation. *Human Relations*, 43, 727-739.
- Kahn, RL, Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Study in role conflict and role ambiguity*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Kando, T. M. (1980). *Leisure and popular culture in transition*. St. Louis, MO: The CV Mosby Company.
- Kaplan, M. (1960). *Leisure in America*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Kaplan, M. (1975). *Leisure: Theory and policy*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Kasl, S.V. (1974). Work and mental health. In J. O'Toole(Ed.), *Work and the quality of life*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Kelly, J. R. (1983a). Leisure style: A hidden core. *Leisure Science*, 5, 321-338.
- Kelly, J. R. (1983b). *Leisure Identities and Interaction*. London, England: George Allen & Unwin.

- Kelly, J. R. (1990). *Leisure*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kelly, J. R. (1996). *Leisure* (3rd. ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Kraus, R. G. (1990). *Recreation and Leisure in Modern Society. (4thEd.)*. New York, NY: Harper Collins.
- Lin, N., & Gina, L. (1995). Urban stress in China. *Social Science and Medicine, 41*, 1131-1145.
- Litt, M. D. & Turk, D. C. (1985). Sources of stress and dissatisfaction in experienced high school teachers. *Journal of Educational Research, 78*, 178-185.
- MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A. & Hurrell, J. J. (2003). Job Stress Among Female Flight Attendants. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 45*, 703-714.
- Margolis, B.K., & Kroes, W.H. (1974). Occupational stress and strain. In A. McLean(Ed.), *Occupational stress*. Springfield, IL: Thomas.
- Miller K., & Ellis B. H. (1990). An integrated model of communication, stress and burnout in the workplac. *Communication Research, 17*, 27-300.
- Mobley, W. H., Griffith, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1990). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin, 86*, 493-522.
- Nash, J. (1953). *Philosophy of recreation and leisure*. Dubuque, IA: William C. Brown.

- Nutt-Birigwat, A. P., & Shelia, T. (1986). *Occupational Stress: Source and Amount Found Among Flight Attendants* (Unpublished doctoral dissertation). Boston University, Boston.
- Ragheb, M. G. (1980). Interrelationship among leisure participation, leisuressatisfaction, and leisure attitude. *Journal of Leisure Research, 12*, 139-149.
- Ressell, RV (1996). *The context of contemporary leisure*. Pastime: Times Mirror Higher Education Group. Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Stone, M. J. ,& Kozma, A.. (1985). Structural relationships among happiness scales: a second order factorial study. *Social Indicators Research, 17*, 19-28.
- Weiss, R. S., & Kahn, R. L. (1960). Definition of work and occupation. *Social problems, 8*, 142-151.
- Winick, C., Rothacker, D. Q., & Norman, R. L. (2002). Four worksite weight loss programs with high-stress occupations using a meal replacement product. *Occupational Medicine, 52*, 25-30.
- Wycoff, E. B. & Holley, J. D. (1990). Effects of flight attendants' touch upon airline passengers' perceptions of the attendant and percept airline. *Perceptual and Motor Skills. 71*, 932-934.
- Zimbardo, P. G. & Gerrig, R. J. (1999). *Psychology and Life* (15th ed.). New York, NY: Addison Wesley Longman.

## 附 錄

### 附錄一

#### 空服員工作壓力與休閒參與及主觀幸福感預試問卷

各位美麗的組員，您好：

非常感謝您在辛苦服勤之餘，仍撥冗填寫這份預試問卷。此問卷目的在於瞭解空服員的工作壓力與個人的幸福感受，您的想法和意見非常寶貴，懇請費心填答。本問卷採不記名之方式填寫，調查的結果僅作為學術研究之用，並且受到完全的尊重及保密，敬請安心、放心。

敬祝 飛行愉快 Wonderful flight & Happy landing

國立臺灣師範大學

運動與休閒管理研究所

指導教授：朱文增

研 究 生：賴家慶

#### 第一部分 生活幸福感受

此部分是希望了解您對現在生活的感受與看法，請您依照實際的狀況，在最適合的空格中打勾□。每題皆為單選題，請您務必小心填答。

- |   |                          |           |
|---|--------------------------|-----------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | 我覺得不快樂    |
|   | <input type="checkbox"/> | 我覺得快樂     |
|   | <input type="checkbox"/> | 我覺得相當地快樂  |
|   | <input type="checkbox"/> | 我快樂的不得了   |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 我並不滿意現在的我 |
|   | <input type="checkbox"/> | 我喜歡我自己    |
|   | <input type="checkbox"/> | 我相當喜歡我自己  |
| 3 | <input type="checkbox"/> | 我非常喜歡我自己  |
|   | <input type="checkbox"/> | 我只是在混日子   |
|   | <input type="checkbox"/> | 我喜歡我的生活   |
|   | <input type="checkbox"/> | 我非常喜歡我的生活 |
|   | <input type="checkbox"/> | 我熱愛我的生活   |

- 4
- 我從未感覺到喜悅興奮
  - 我有時候感到喜悅興奮
  - 我常常感到喜悅興奮
  - 我隨時都感到喜悅興奮

- 5
- 我對生活不滿意
  - 我對生活還算滿意
  - 我對生活相當滿意
  - 我對生活非常滿意

- 6
- 我不感到有活力
  - 我感到我相當有活力
  - 我感到我非常具有活力
  - 我感到我有無窮的活力

- 7
- 現在生活中沒有任何事令我感到滿意
  - 現在生活中有一些事令我感到滿意
  - 現在生活中大部分的事令我感到滿意
  - 現在生活中的每一件事都令我感到滿意

- 8
- 我對未來不感到樂觀
  - 我對未來感到有點樂觀
  - 我對未來感到樂觀
  - 我對未來充滿了希望

- 9
- 我認為我沒有吸引力
  - 我認為我有吸引力
  - 我認為我相當有吸引力
  - 我認為我十分迷人

- 10
- 我不認為生活中特別有回饋
  - 我認為生活中是有回饋的
  - 我認為生活中是非常有回饋的
  - 我認為生活中處處都有回饋

- 11
- 我覺得我的日子過得比別人差
  - 我覺得我的日子過得比別人好一點
  - 我覺得我的日子過得比別人好很多
  - 我覺得我的日子過得好的不得了

- 12
- 我不曾對生活週遭的事產生正面的影響
  - 我偶爾對生活週遭的事產生正面的影響
  - 我經常對生活週遭的事產生正面的影響
  - 我總是對生活週遭的事產生正面的影響

- 13
- 我並不覺得生命有意義及有目標
  - 我覺得生命是有意義及有目標
  - 我覺得生命很有意義及很有目標
  - 我覺得生命非常有意義及非常有目標

- 14
- 我對我的生活沒有安全感
  - 我對我的生活尚有安全感
  - 我對我的生活很有安全感
  - 我對我的生活非常有安全感

- 15
- 我對生活中發生的事並沒有投入感與參與感
  - 我對生活中發生的事有時候有投入感與參與感
  - 我對生活中發生的事很有投入感與參與感
  - 我對生活中發生的事非常有投入感與參與感

- 16
- 我無法好好安排時間，完成我想做的事
  - 我有時候可以安排時間，完成我想做的事
  - 我常常可以安排時間，完成我想做的事
  - 我一直都可以安排時間，完成我想做的事

- 17
- 對於過去發生的事物沒有特別愉快的回憶
  - 對於過去發生的事物有<sup>2</sup>一些事情是愉快的
  - 對於過去發生的事物似乎都是愉快的
  - 對於過去發生的事物都感到非常愉快的

- 18
- 我**不能**理解生活的意義
  - 我**偶爾**可以理解生活的意義
  - 我**常常**可以理解生活的意義
  - 我**總是**能理解生活的意義
- 19
- 我的工作**不能**帶給我成就感
  - 我的工作**偶爾**帶給我成就感
  - 我的工作**常常**帶給我成就感
  - 我的工作**總是**帶給我成就感
- 20
- 我**很少**笑
  - 我**常**笑
  - 我**很常**笑
  - 我**總是**笑容滿面

## 第二部分 工作壓力

此部分是希望了解您目前對工作壓力的感受情況，請依據您實際從事工作的感受與看法，在最適合的空格中打勾□。

非常不同意      不      普      同      非常  
 同      同      通      意      同  
 意      意      通      意      意

- |                   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我常常會擔心飛航安全的問題  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對目前的工作並不滿意    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我報到前常感到悶悶不樂    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我的工作內容與當初期望不一致 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我有時差的問題        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我無法學習新的事物      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我工作時常感到緊張      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我對工作的前景感到困惑    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我有胃方面的毛病       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 轉業困難          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
11. 工作造成睡眠品質不佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 繁重的工作與薪資不成正比	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 擔心自己的外貌與身材	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 與其它航空公司相比，薪資制度並不理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我有個人感情問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 每次飛行結束後，常感到身體疲倦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 個人身體狀況不佳，卻仍需服勤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我的工作性質會影響我的健康	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 主管的差別待遇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 我對目前的工作勝任愉快	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我常擔心睡過頭，無法準時報到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 在工作上無法發揮我的才能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 工作常造成我腰痠背痛	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 工作時間太長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我有家人需要長期照顧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 休假時間不定，造成困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 工作缺乏家人支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我的工作環境噪音太大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 我常有工作與家庭無法同時兼顧的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 工作環境空間狹小，造成壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我經常被家人抱怨工作時間太長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我會擔心大氣壓力、高空輻射與紫外線的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 飛行安全不確定因素，形成心理負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常 不同意	不 同意	普 通	同 意	非常 同意
35. 工作上遇到問題缺乏同事的支持與協助，必須自己解決	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 短程航班太多，感到困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 工作時間不規律，感到疲備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 客訴問題造成我的負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>以下兩題請已婚者繼續作答，謝謝！</b>					
39. 我有與丈夫相處上的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 我有婆媳相處上的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～問卷到此結束，再次感謝您的協助，祝平安順心～

## 附錄二

### 空服員工作壓力與休閒參與及主觀幸福感專家問卷

各位敬愛的專家學者，您好：

首先，致上最深的謝意，感謝您萬忙之中仍撥冗審視這份問卷，為本研究工具之編製提供您珍貴的建議。後學目前正進行「空服員工作壓力與休閒參與及主觀幸福感之相關研究」計畫，為了建立並了解本研究工具之內容效度，懇請您就此量表中之各題項內容，依理論與實務之相關情形進行評估，提供修正改進之圭臬。最後，由衷感謝您的指導與協助！

敬祝 順心喜樂

國立臺灣師範大學

運動與休閒管理研究所

指導教授：朱文增

研究生：賴家慶

#### 第一部分 休閒參與

此部分是希望了解您從事休閒活動的情況，請依自己過去一年內

**實際參與頻率**

的實際狀況，在最適合的空格中打勾□。

幾乎沒做過    每年一至二次    每月一至二次    每週一至二次    幾乎每天做

#### 1. 視聽活動

□ □ □ □ □

(如看電視、上網、聽音樂、看電影、看 DVD 等) .....

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

#### 2. 文化活動

□ □ □ □ □

(如參觀展覽、欣賞音樂、舞蹈或戲劇表演、逛書店、圖書館、博物館或美術館等) .....

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

## 3. 運動活動

□ □ □ □ □

(如慢跑、游泳、自行車、球類、各類舞蹈、健塑身運動等)

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

## 4. 戶外活動

□ □ □ □ □

(散步、郊遊、觀光旅遊、泡溫泉、野餐露營、踏青、各類遊樂區等) .....

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

## 5. 社交活動

□ □ □ □ □

(朋友家人聚餐、約會聯誼、宗教或社團聚會、逛街購物等)

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

## 6. 其它嗜好活動

□ □ □ □ □

(繪畫寫作、語言學習、攝影、下棋、烹飪、手工藝、園藝、靜坐冥想、休息等) .....

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

## 第二部分 生活幸福感受

此部分是希望了解您對現在生活的感受與看法，請您依照實際的狀況，在最適合的空格中打勾☑。每題皆為單選題，請您務必小心填答。

1	<input type="checkbox"/> 我覺得我不快樂 <input type="checkbox"/> 我覺得我快樂 <input type="checkbox"/> 我覺得相當地快樂 <input type="checkbox"/> 我快樂的不得了		
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 2
- 我並不滿意現在的我
  - 我喜歡我自己
  - 我相當喜歡我自己
  - 我非常喜歡我自己

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 3
- 我只是在混日子
  - 我喜歡我的生活
  - 我非常喜歡我的生活
  - 我熱愛我的生活

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 4
- 我從未感覺到喜悅興奮
  - 我有時候感到喜悅興奮
  - 我常常感到喜悅興奮
  - 我隨時都感到喜悅興奮

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 5
- 我對生活不滿意
  - 我對生活還算滿意
  - 我對生活相當滿意
  - 我對生活非常滿意

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 6
- 我不感到有活力
  - 我感到我相當有活力
  - 我感到我非常具有活力
  - 我感到我有無窮的活力

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 7
- 現在生活中**沒有**任何事令我感到滿意
  - 現在生活中**有一些**事令我感到滿意
  - 現在生活中**大部分**的事令我感到滿意
  - 現在生活中的**每一件事**都令我感到滿意

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 8
- 我對未來**不感到**樂觀
  - 我對未來**感到有點**樂觀
  - 我對未來**感到**樂觀
  - 我對未來**充滿了**希望

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 9
- 我認為我**沒有**吸引力
  - 我認為我**有**吸引力
  - 我認為我**相當有**吸引力
  - 我認為我**十分**迷人

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 10
- 我**不認為**生活中特別有回饋
  - 我認為生活中是**有**回饋的
  - 我認為生活中是**非常有**回饋的
  - 我認為生活中**處處**都有回饋

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 11
- 我覺得我的日子過得比別人差
  - 我覺得我的日子過得比別人好一點
  - 我覺得我的日子過得比別人好很多
  - 我覺得我的日子過得好的不得了

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 12
- 我不曾對生活週遭的事產生正面的影響
  - 我偶爾對生活週遭的事產生正面的影響
  - 我經常對生活週遭的事產生正面的影響
  - 我總是對生活週遭的事產生正面的影響

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 13
- 我並不覺得生命有意義及有目標
  - 我覺得生命是有意義及有目標
  - 我覺得生命很有意義及很有目標
  - 我覺得生命非常有意義及非常有目標

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 14
- 我對我的生活沒有安全感
  - 我對我的生活尚有安全感
  - 我對我的生活很有安全感
  - 我對我的生活非常有安全感

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 15
- 我對生活中發生的事並沒有投入感與參與感
  - 我對生活中發生的事有時候有投入感與參與感
  - 我對生活中發生的事很有投入感與參與感
  - 我對生活中發生的事非常有投入感與參與感

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 16
- 我**無法**好好安排時間，完成我想做的事
  - 我**有時候**可以安排時間，完成我想做的事
  - 我**常常**可以安排時間，完成我想做的事
  - 我**一直**都可以安排時間，完成我想做的事

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 17
- 對於過去發生的事物**沒有**特別愉快的回憶
  - 對於過去發生的事物**有一些**事情是愉快的
  - 對於過去發生的事物**似乎都是**愉快的
  - 對於過去發生的事物**都感到非常**愉快的

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 18
- 我**不能**理解生活的意義
  - 我**偶爾**可以理解生活的意義
  - 我**常常**可以理解生活的意義
  - 我**總是**能理解生活的意義

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

- 19
- 我的工作**不能**帶給我成就感
  - 我的工作**偶爾**帶給我成就感
  - 我的工作**常常**帶給我成就感
  - 我的工作**總是**帶給我成就感

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

20

- 我很少笑
- 我常笑
- 我很常笑
- 我總是笑容滿面

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

### 第三部分 工作壓力

此部分是希望了解您目前對工作壓力的感受情況，請依據您實際從事工作的感受與看法，在最適合的空格中打勾□。

非常  
不  
同  
意

普  
通

同  
意

非  
常  
同  
意

1. 我常常會擔心飛航安全的問題

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

2. 我對目前的工作並不滿意

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

3. 我報到前常感到悶悶不樂

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

4. 我的工作內容與當初期望不一致

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

5. 我有時差的問題

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

6. 我無法學習新的事物

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

7. 我工作時常感到緊張

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

8. 我對工作的前景感到困惑

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

9. 我有胃方面的毛病

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

10. 轉業困難

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

11. 工作造成睡眠品質不佳

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

12. 繁重的工作與薪資不成正比

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

13. 擔心自己的外貌與身材

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

14. 與其它航空公司相比，薪資制度並不理想

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

15. 我有個人感情問題				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
16. 每次飛行結束後，常感到身體疲倦				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
17. 個人身體狀況不佳，卻仍需服勤				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
18. 我的工作性質會影響我的健康				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
19. 主管的差別待遇				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
20. 我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
21. 我對目前的工作勝任愉快				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
22. 我常擔心睡過頭，無法準時報到				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					
23. 在工作上無法發揮我的才能				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議					

24. 工作常造成我腰痠背痛

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

25. 工作時間太長

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

26. 我有家人需要長期照顧

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

27. 休假時間不定，造成困擾

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

28. 工作缺乏家人支持

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

29. 我的工作環境噪音太大

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

30. 我常有工作與家庭無法同時兼顧的問題

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

31. 工作環境空間狹小，造成壓力

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

32. 我經常被家人抱怨工作時間太長

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

33. 我會擔心大氣壓力、高空輻射與紫外線的問題

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

34. 飛行安全不確定因素，形成心理負擔

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

35. 工作上遇到問題缺乏同事的支持與協助，必須自己解決

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

36. 短程航班太多，感到困擾

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

37. 工作時間不規律，感到疲備

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

38. 客訴問題造成我的負擔

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

**以下兩題請已婚者繼續作答，謝謝！**

39. 我有與丈夫相處上的問題

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

40. 我有婆媳相處上的問題

保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議

#### 第四部分 個人基本資料

1. 年齡				<input type="checkbox"/> (1) 20~29 歲	<input type="checkbox"/> (2) 30~39 歲	<input type="checkbox"/> (3) 40~49 歲
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議			
2. 教育程度				<input type="checkbox"/> (1) 高中職 (含) 以下	<input type="checkbox"/> (2) 專科	<input type="checkbox"/> (3) 大學
				<input type="checkbox"/> (4) 研究所 (含) 以上		
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議			
3. 婚姻狀況				<input type="checkbox"/> (1) 已婚	<input type="checkbox"/> (2) 未婚	<input type="checkbox"/> (3) 其他
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議			
4. 子女狀況				<input type="checkbox"/> (1) 無	<input type="checkbox"/> (2) 1 人	
				<input type="checkbox"/> (3) 2 人	<input type="checkbox"/> (4) 3 人 (含) 以上	
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議			
5. 服務年資				<input type="checkbox"/> (1) 1~5 年	<input type="checkbox"/> (2) 6~10 年	
				<input type="checkbox"/> (3) 11~15 年	<input type="checkbox"/> (4) 16 年 (含) 以上	
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議			
6. 職等				<input type="checkbox"/> (1) CA 空服員	<input type="checkbox"/> (2) AP 助理副事務長	
				<input type="checkbox"/> (3) DP 助理事務長	<input type="checkbox"/> (4) CP 事務長	
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議			
7. 近三個月平均飛時				<input type="checkbox"/> (1) 70~79 小時	<input type="checkbox"/> (2) 80~89 小時	
				<input type="checkbox"/> (3) 90~99 小時	<input type="checkbox"/> (4) 100 小時 (含) 以上	
保 留	刪 除	修 改	修 改 建 議			



### 附錄三

#### 空服員休閒參與及工作壓力與主觀幸福感問卷

各位美麗的組員，您好：

非常感謝您在辛苦服勤之餘，仍撥冗填寫這份問卷。此問卷目的在於瞭解空服員的休閒參與、工作壓力情形與個人的幸福感受，您的想法和意見非常寶貴，懇請費心填答。本問卷採不記名之方式填寫，調查的結果僅作為學術研究之用，並且受到完全的尊重及保密，敬請安心、放心。

敬祝 飛行愉快 Wonderful flight & Happy landing

國立臺灣師範大學  
運動與休閒管理研究所  
指導教授：朱文增  
研究生：賴家慶

#### 第一部分 休閒參與

此部分是希望您從事休閒活動的情況，請依自己過去一年內的實際狀況，在最適合的空格中打勾☑。

	實際參與頻率				
	沒做過	每年 1 ~ 3 次	每月 1 ~ 3 次	每週 1 ~ 3 次	每週 4 次 以上
1. 視聽活動 (運用多媒體器材達到視、聽覺效果的活動，如：看電視……等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 文化活動 (欣賞或參觀與宗教、哲學、藝術、美術等有關的活動，如：參觀展覽……等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 運動活動 (透過身體的鍛鍊、技術習得、肌耐力訓練等方式，來達到增強體質的活動，如慢跑……等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 戶外活動 (透過貼近自然、感受自然的活動來達到休閒目的的活動，如：散步……等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 社交活動 (參與社會的互動、社群的連結，以提昇自我人際關係的活動，如朋友、家人或社團聚會……等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 其它嗜好活動 (上述五種分類方式以外的休閒活動，如：攝影、手工藝、烹飪、繪畫寫作等……)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 第二部分 生活幸福感受

此部分是希望您對現在生活的感受與看法，請您依照實際的狀況，在最適合的空格中打勾☑。每題皆為單選題，請您務必小心填答。

1	<input type="checkbox"/>	我覺得我不快樂
	<input type="checkbox"/>	我覺得我快樂
	<input type="checkbox"/>	我覺得相當快樂
	<input type="checkbox"/>	我快樂的不得了
2	<input type="checkbox"/>	我並不滿意現在的我
	<input type="checkbox"/>	我喜歡我自己
	<input type="checkbox"/>	我相當喜歡我自己
	<input type="checkbox"/>	我非常喜歡我自己
3	<input type="checkbox"/>	我只是在混日子
	<input type="checkbox"/>	我喜歡我的生活
	<input type="checkbox"/>	我非常喜歡我的生活
	<input type="checkbox"/>	我熱愛我的生活
4	<input type="checkbox"/>	我從未感覺到喜悅興奮
	<input type="checkbox"/>	我有時候感到喜悅興奮
	<input type="checkbox"/>	我常常感到喜悅興奮
	<input type="checkbox"/>	我隨時都感到喜悅興奮
5	<input type="checkbox"/>	我對生活不滿意
	<input type="checkbox"/>	我對生活還算滿意
	<input type="checkbox"/>	我對生活相當滿意
	<input type="checkbox"/>	我對生活非常滿意
6	<input type="checkbox"/>	我不感到有活力
	<input type="checkbox"/>	我感到我相當有活力
	<input type="checkbox"/>	我感到我非常具有活力
	<input type="checkbox"/>	我感到我有無窮的活力
7	<input type="checkbox"/>	現在生活中沒有任何事令我感到滿意
	<input type="checkbox"/>	現在生活中有一些事令我感到滿意
	<input type="checkbox"/>	現在生活中大部分的事令我感到滿意
	<input type="checkbox"/>	現在生活中的每一件事都令我感到滿意
8	<input type="checkbox"/>	我對未來不感到樂觀
	<input type="checkbox"/>	我對未來感到有點樂觀
	<input type="checkbox"/>	我對未來感到樂觀
	<input type="checkbox"/>	我對未來充滿了希望
9	<input type="checkbox"/>	我認為我沒有吸引力
	<input type="checkbox"/>	我認為我有吸引力
	<input type="checkbox"/>	我認為我相當有吸引力
	<input type="checkbox"/>	我認為我十分迷人
10	<input type="checkbox"/>	我不認為生活中特別有回饋
	<input type="checkbox"/>	我認為生活中是有回饋
	<input type="checkbox"/>	我認為生活中是非常有回饋
	<input type="checkbox"/>	我認為生活中處處都有回饋

- 11  我覺得我的日子過得比別人差  
 我覺得我的日子過得比別人**好一點**  
 我覺得我的日子過得比別人**好很多**  
 我覺得我的日子過得**好的不得了**
- 12  我**不曾**對生活週遭的事產生正面的影響  
 我**偶爾**對生活週遭的事產生正面的影響  
 我**經常**對生活週遭的事產生正面的影響  
 我**總是**對生活週遭的事產生正面的影響
- 13  我**並不**覺得生命有意義及有目標  
 我覺得生命是**有意義及有目標**  
 我覺得生命**很有**意義及很有目標  
 我覺得生命**非常**有意義及非常有目標
- 14  我對我的生活**沒有**安全感  
 我對我的生活**尚有**安全感  
 我對我的生活**很有**安全感  
 我對我的生活**非常**有安全感
- 15  我對生活中發生的事**並沒有**投入感與參與感  
 我對生活中發生的事**有時候有**投入感與參與感  
 我對生活中發生的事**很有**投入感與參與感  
 我對生活中發生的事**非常**有投入感與參與感
- 16  我**無法**好好安排時間，完成我想做的事  
 我**有時候**可以安排時間，完成我想做的事  
 我**常常**可以安排時間，完成我想做的事  
 我**一直**都可以安排時間，完成我想做的事
- 17  對於過去發生的事物**沒有**特別愉快的回憶  
 對於過去發生的事物**有一些**事情是愉快的  
 對於過去發生的事物**似乎都是**愉快的  
 對於過去發生的事物**都感到非常**愉快的
- 18  我**不能**理解生活的意義  
 我**偶爾**可以理解生活的意義  
 我**常常**可以理解生活的意義  
 我**總是**能理解生活的意義
- 19  我的工作**不能**帶給我成就感  
 我的工作**偶爾**帶給我成就感  
 我的工作**常常**帶給我成就感  
 我的工作**總是**帶給我成就感
- 20  我**很少**笑  
 我**常常**笑  
 我**很**常常笑  
 我**總是**笑容滿面

### 第三部分 工作壓力

此部分是希望了解您目前對工作壓力的感受情況，請依據您實際從事工作的感受與看法，在最適合的空格中打勾☑。

非常不同意    不同意    普通    同意    非常同意

1. 我常常會擔心飛航安全的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我對目前的工作並不滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我報到前常感到悶悶不樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我的工作內容與當初期望不一致	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我有時差的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我無法學習新的事物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我工作時常感到緊張	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我對工作的前景感到困惑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我有胃方面的毛病	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 轉業困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 工作造成睡眠品質不佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 繁重的工作與薪資不成正比	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 擔心自己的外貌與身材	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 與其它航空公司相比，薪資制度並不理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我有個人感情問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 每次飛行結束後，常感到身體疲倦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 個人身體狀況不佳，卻仍需服勤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我的工作性質會影響我的健康	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 主管的差別待遇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我在工作時縱使無精打采，仍需面帶笑容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 我無法勝任目前的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我常常擔心睡過頭，無法準時報到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 在工作上無法發揮我的才能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 工作常造成我腰痠背痛	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 工作時間太長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我有家人需要長期照顧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 休假時間不定，造成困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 工作缺乏家人支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我的工作環境噪音太大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 我常常有工作與家庭無法同時兼顧的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

非常不同意    不同意    普通    同意    非常同意

31. 工作環境空間狹小，造成壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我經常被家人抱怨工作時間太長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我會擔心大氣壓力、高空輻射與紫外線的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 飛行安全不確定因素，形成心理負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 工作上遇到問題缺乏同事的支持與協助，必須自己解決	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 短程航班太多，感到困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 工作時間不規律，感到疲憊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 客訴問題造成我的負擔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>以下兩題請已婚者繼續作答，謝謝！</b>					
39. 我有與丈夫相處上的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 我有婆媳相處上的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 第四部分 個人基本資料

1. 年齡	<input type="checkbox"/> (1) 20~29 歲	<input type="checkbox"/> (2) 30~39 歲	<input type="checkbox"/> (3) 40~49 歲
2. 教育程度	<input type="checkbox"/> (1) 高中職 (含) 以下 <input type="checkbox"/> (4) 研究所 (含) 以上	<input type="checkbox"/> (2) 專科	<input type="checkbox"/> (3) 大學
3. 婚姻狀況	<input type="checkbox"/> (1) 已婚	<input type="checkbox"/> (2) 未婚	<input type="checkbox"/> (3) 其他
4. 子女狀況	<input type="checkbox"/> (1) 無 <input type="checkbox"/> (2) 1 人	<input type="checkbox"/> (3) 2 人	<input type="checkbox"/> (4) 3 人 (含) 以上
5. 服務年資	<input type="checkbox"/> (1) 1~5 年 <input type="checkbox"/> (4) 16 年 (含) 以上	<input type="checkbox"/> (2) 6~10 年	<input type="checkbox"/> (3) 11~15 年
6. 職等	<input type="checkbox"/> (1) CA 空服員 <input type="checkbox"/> (4) CP 亭務長	<input type="checkbox"/> (2) AP 助理副亭務長	<input type="checkbox"/> (3) DP 助理亭務長
7. 近三個月平均飛時	<input type="checkbox"/> (1) 70~79 小時 <input type="checkbox"/> (4) 100 小時 (含) 以上	<input type="checkbox"/> (2) 80~89 小時	<input type="checkbox"/> (3) 90~99 小時
8. 近三個月平均收入	<input type="checkbox"/> (1) 60,000 元 (含) 以下 <input type="checkbox"/> (4) 100,001~120,000 元	<input type="checkbox"/> (2) 60,001~80,000 元	<input type="checkbox"/> (3) 80,001~100,000 元
9. 上班所需交通時間	<input type="checkbox"/> (1) 30 分鐘以內	<input type="checkbox"/> (2) 31~59 分鐘	<input type="checkbox"/> (3) 60 分鐘 (含) 以上
10. 最近一年就醫 (診) 次數	<input type="checkbox"/> (1) 0 次 <input type="checkbox"/> (4) 11 次 (含) 以上	<input type="checkbox"/> (2) 1~5 次	<input type="checkbox"/> (3) 6~10 次

~問卷到此結束，再次感謝您的協助，祝平安順心~