

工作壓力對身心健康之影響 —社會支持之調節作用

汪美伶* 陳玉蓮**

摘 要

本研究根據工作要求—資源模式，驗證國軍研發人員工作壓力與社會支持對其身心健康的直接影響，並檢驗社會支持否在工作壓力與身心健康之間，扮演調節的角色。是故，本研究以國內某軍事單位研發人員為研究對象，以問卷方式蒐集 280 位國軍研發人員資料，採用階層迴歸進行分析。研究結果發現，國軍研發人員所知覺到的工作壓力，會對其身心健康情況產生負向影響；而主管支持與同儕支持會對其身心健康情況產生正向影響。除了直接效果，主管支持也具備調節效果，會減緩工作壓力對身心健康的負向影響。針對上述結果，本研究提出管理意涵與後續研究建議。

關鍵詞：工作壓力、身心健康、社會支持、主管支持、同儕支持

* 淡江大學企業管理學系
通訊地址：251 新北市淡水區英專路 151 號
Email: magwang@mail.tku.edu.tw

** 國家中山科學研究院

壹、緒論

隨著時代演進，社會快速變遷，壓力(stress)儼然已成為生活中的一部份。在日常生活中，人們常論及工作壓力、經濟壓力、婚姻壓力以及人際壓力等等，壓力幾乎成為一個普遍的概念。壓力是個體為調適環境所產生的反應。而工作壓力(work stress)從字面解釋，係指員工在工作上所面臨的壓力。Beehr 與 Newman(1978)認為工作壓力是指，工作相關的因素促使員工的生理與心理狀態產生變化。對個人而言，適度的工作壓力固然可促使個人努力於工作目標的完成，達成一定的工作水準與自我要求，惟過度的工作壓力常使個人產生焦慮感、壓迫感，甚至造成工作滿意感低落、身心健康不佳、離職意願提高等結果(Lu *et al.*, 1999；陸洛等人，2001)。工作壓力是個體的主觀感受，當環境要求超過個體評估所能負荷時，壓力應運而生，繼而影響個體的行為與身心健康(French & Kahn, 1962)。工作壓力不僅對員工個人的身心健康有影響，若組織沒有提供適當的調節機制，對組織發展影響甚鉅，一個不健全的壓力管理環境可能會降低組織的決策效能與整體績效，顯示出瞭解員工工作壓力之重要性。

為減少工作壓力的負面影響，專家、學者不斷尋找緩衝工作壓力的機制。Bakker 與 Demerouti(2007)提出工作要求—資源模式(Job Demands-Resources model；簡稱 JD-R)，強調環境中其他工作資源對員工與組織所帶來的正向效果，該模式的特色在於探討一般工作環境中工作要求(job demands)與工作資源(job resources)對員工工作結果的可能影響。當工作要求過高導致員工心理緊張，知覺到較強烈的工作壓力時，工作資源會產生調節效果(高鳳霞、鄭伯壘，2014)。在過去工作要求—資源模式的相關研究中，多半將員工所能獲得的社會支持作為工作資源的衡量指標(陳佳雯等人，2012)。事實上，自 1970 年代起，許多學者已開始探討社會支持對工作壓力的影響，並帶動後續許多學者投入社會支持與工作壓力的相關研究(Carlson & Perrewe, 1999；周玉慧、莊義利，2000)。社會支持是員工與組織產生連結關係的原動力，根植於員工之間或員工與組織間的依賴感，透過人際互動與協助，不僅滿足員工的情感、自尊讚賞、歸屬認同及安全等需求，亦能協助員工

認同共同的義務，在面對挑戰、壓力與困難時，增進其適應力(Cobb, 1976)。在壓力對身心健康的影響過程中，社會支持體系可能扮演著緩衝功能，使個體即使在承受壓力的狀況下也能維持健康，不致產生身心症狀(Lin *et al.*, 1979)。Johnson與Hall(1988)在回顧先前研究後指出，社會支持所具備的調節(moderating)或緩衝(buffering)效果，能夠改善工作壓力或緊張對身心健康的負面衝擊。整體而言，社會支持降低了工作壓力所產生的負面影響，並具有保護個人身心健康的作用，進而提升工作滿意度(施蕙華、曾麗娟，2003)。因此社會支持變數是否會降低工作壓力對個人與組織的負面影響，便成為目前學者所研究的重要方向。是故，本研究將根據 JD-R 模式的概念，探討工作壓力與社會支持對於身心健康的影響。

工作壓力的產生，不僅侷限於一般企業員工，在國防軍事單位亦不例外。由於國軍任務繁重，訓練要求嚴格，具相當的危險性，所面對的工作環境更是封閉嚴密，身處其間的軍官所遭受的工作壓力，較其他行業來得大。近年來國內陸續出現許多從國軍人員角度，來探討工作壓力影響的研究，但這些研究多半以國防軍事單位的基層幹部、主計人員為研究對象(曾麗娟，2003；謝金賢等人，2006)，但以研發人員為研究對象的研究則較為少見。研發工作基本上是一種勞心的創造活動，研發人員多半不易受巢臼桎梏，其工作績效往往受到自我激勵的驅動，故各研發機構的領導管理，多強調目標導向與高度授權(劉自強等人，2012)。然而，國軍研發人員肩負國軍科技武器系統的研發工作，其研發工作特性與工作環境，均受到軍事法令高度規範，必須確實遵循國家政策執行，無法對工作任務有高度的自主性。另一方面，國軍研發單位亦具備高科技產業的高風險、產品生命週期短、研發時程緊湊等特質，國軍研發人員必須不斷致力於新型國防武器的發展，但有可能因為人力編置限制，關鍵技術瓶頸無法突破，或重要零組件無法取得，或受限於研發預算，而無法在預定時程內，達成後續量產目標，影響研發績效(茹鴻英，2004；劉自強等人，2012)，研發人員因而感受到時間壓力，亦自覺本身無足夠能力達成工作要求。在缺乏工作自主性、高度時間壓力、工作成就感不足等工作因素影響下，均有可能導致個體產生負向的壓力感受(高鳳霞、鄭伯壘，2014；陸洛，1997)。故本研究第一個目的在驗證國軍研發人員工作壓力是否會對其身心健康產生負

向影響。

另一方面，當員工尋求適當的社會支持等工作資源，便可以降低或舒緩工作壓力的情形，同時增進身心健康(Bolger *et al.*, 2000)。例如，主管支持被視為是重要的壓力緩衝因子（高鳳霞、鄭伯壘，2014）；黃寶園與林世華(2007)亦發現良好的同事關係，是壓力傷害的緩衝因子，與 JD-R 模式的主張一致。因此，本研究認為當國軍研發人員感受高度工作壓力時，若能適時獲得來自長官或同儕的社會支持，有可能會減少工作壓力所產生的負面影響。故本研究第二個目的在驗證國軍研發人員所知覺到的主管支持與同儕支持是否會直接影響身心健康，並進一步探討主管支持與同儕支持是否會減緩工作壓力對身心健康的負面影響。綜上所述，本文之研究目的詳列如下：

1. 驗證國軍研發人員的工作壓力是否會對其身心健康產生負向影響。
2. 驗證主管支持與同儕支持是否會對國軍研發人員的身心健康產生正向影響。
3. 驗證主管支持與同儕支持是否會減緩國軍研發人員工作壓力對其身心健康的負向影響。

針對上述研究目的，本文首先將對各研究變數進行相關理論與實證研究的回顧，並提出本研究的假設推論，以解釋工作壓力、身心健康、主管支持與同儕支持相互關聯性（見圖1）。本研究採用問卷調查之研究設計，以台灣某國軍研發機構為抽樣母體，針對此機構研發人員進行問卷調查，以驗證本研究所提出之各項假設。最後，本研究彙整研究結果，提出對學術以及實務應用之建議。

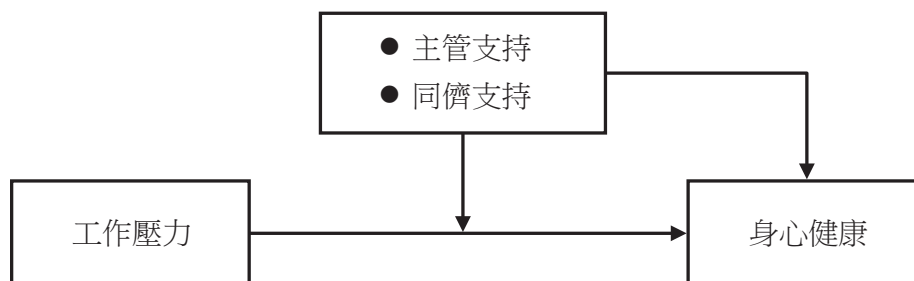


圖1 研究架構

貳、文獻探討

一、工作壓力

壓力的概念最早由Cannon於1932年提出，認為個人面對各種壓力時，經常會產生攻擊或逃避行為藉以適應生活（周子敬、彭睦清，2005）。所謂壓力是指人類承受環境加諸心理、生理上的刺激，超過某一限度時，所產生的一種緊張、不安與焦慮的狀態(Newman & Beehr, 1979)。另外，根據個人—環境配適(person-environment fit)的壓力模式，壓力被視為是個人與環境交互作用之後，產生配適不良，引起在身體或情緒上所存在的威脅反應(Edwards & Cooper, 1990)。Michie(2002)亦認為壓力是個體與組織環境交互作用的結果，當身處不確定、不可控制、具威脅性或未知的環境中，一旦超越個人所能負荷，可能出現不利身心健康的後果。

工作壓力的定義則是衍生自壓力，其與壓力的區別在於工作壓力是指與工作有關的事件所引起的壓力反應，而一般壓力係指包含工作壓力在內的所有生活事件所引起的壓力反應（周佳佑，2005）。因此，凡與工作有關的因素而引起的壓力，均可稱為工作壓力。本研究採刺激取向(stimulus-oriented)觀點，將工作壓力視為個體於工作情境裡所知覺到的外來壓力事件，經個人本身能力衡量評估認知後，其所帶來的改變引起有關個體的壓力反應。刺激取向的工作壓力意味著，外來的壓力會造成個人的壓力反應或緊張(Holmes & Rahe, 1967)。對國軍研發人員而言，其工作壓力多半源自於工作自主性不足、研發時程緊湊的時間壓力、工作要求無法達成等工作因素，這些因素均會對後續工作效能與身心健康造成影響（高鳳霞、鄭伯壘，2014；陸洛，1997）。

整體而言，過高或過低的工作壓力會減損其效果，特別是過量的工作壓力，則會影響員工的生理、心理以及行為，造成工作者緊張、不安、焦慮、不滿情緒等脫序現象，甚至影響身心健康及工作滿足，造成個人與組織（如工作績效、企業營運）的負面影響。

二、身心健康

世界衛生組織(World Health Organization；WHO)將健康定義為身體、心理以及社會的一種完全安適(well-being)狀態，故健康包含個人生理層面、心理層面與社會層面。一個人應達到生理、心理及社會之動態平衡，並能發揮個人之最佳潛能，才得以獲得個人成長和有生產力的生活。通常一般人對健康的概念，認為只要身體無病痛就代表健康，其實真正的健康並不單指身體無病痛，更包含心理健康與良好的社會適應能力（李君如、張芸愷，2007）。因此，身心健康的特質通常包括：自我悅納、良好的人際關係、對現實環境擁有良好的知覺、保持情緒穩定並且熱衷於工作，無身體不適的狀況產生。

對於個人身心健康狀況的評估，通常可分為身體及心理兩方面來評定。身體健康是指身體構造或生理功能上的自我感受，客觀的評估係以慢性與急性疾病的診斷、身體功能的衰退與限制為標準；主觀的評估則是以對自己身心狀況的感覺與自身的態度為依據。而在心理健康方面，客觀的評估視個體是否擁有良好的精神狀態與社會適應能力（宋永坤、王淑涓，2013）。

三、社會支持

社會支持是個人與個人或個人與團體間的依賴之情，當個人面對壓力或挑戰時，會藉由社會支持，增加其適應力 (Caplan, 1974)。而社會支持的產生，必須使組織成員相信自己是被關愛、被尊重，感到有價值，並感到自己隸屬於相對義務的溝通網絡中的一份子(Cobb, 1976；Lin *et al.*, 1979)。Browenell 與 Shumaker(1984)則認為社會支持的提供者是為了要增進接受者的福祉，而在個體與個體之間做資源的轉換，這些資源的轉換包括回饋、行動的援助、訊息等。具體而言，社會支持是指個體感受到、察覺到、甚至於實際接受到周遭他人對其生活所提供關心與協助的程度(Reber, 1995)。因此，社會支持就是指個人透過人際溝通的社會網路，與他人做資源的交換，且由支持提供者給予接受者一些情感、肯定與幫助等資源，因此讓被支持者能獲得個人的滿足。

不同的社會支持來源對個體所產生的影響有所差異，而個體也因個別遭遇狀況不同，需要不同類型的支持 (López, 1999)。Carlson 與 Perrewe (1999)

將社會支持分為工作內支持（如長官、同事、下屬）與工作外支持（如家人、朋友、機構組織）。而員工身處於組織這個龐大的社會網絡中，經常要與組織、主管與同事發生互動，故與員工切身相關的社會支持為組織支持(organizational support)、主管支持(supervisory support)與同儕支持(co-worker support)等三類（林鈺琴、蕭淑月，2005），其中，主管支持與同儕支持已被認為能夠直接協助員工因應工作壓力(LaRocco *et al.*, 1980)。在國軍部隊裡，務求達成任務為目標，使得國軍經常以部隊為家，且研發工作性質特殊，須不斷進行實驗研究，專注程度無分晝夜，此時主管與同儕支持就顯得相當重要。因此本研究將國軍研發人員的社會支持分為主管支持與同儕支持兩構面，驗證主管支持與同儕支持對身心健康的直接影響效果，並檢驗社會支持對工作壓力與身心健康兩者關係間的調節效果。有關於主管支持與同儕支持的定義如下：

1. 主管支持：主管支持係指員工感受到主管重視他們的貢獻，並且重視他們的福利(Kottke & Sharkfinski, 1988)。組織賦予主管對員工的職權，以便執行組織規範與政策，尤其是直屬主管與員工的關係非常密切，當主管提供員工相關的資源、資訊或協助時，員工很容易感受到主管支持(Wayne *et al.*, 1997)。
2. 同儕支持：同儕支持係指來自於工作環境同儕的協助。處於同一工作環境下，員工彼此間較能察覺對方在工作上所遇到的困難，在遭遇困難挫折時，較可能向同事尋求支持(Sias & Cahill, 1998)。同事支持使員工感覺到自己身處適合自己的環境，並從中獲得滿足感(Fisher, 1985)，也可提昇員工處理工作任務與因應壓力的能力(House, 1981；Turnley & Feldman, 1999)。

四、工作壓力對身心健康之影響

在壓力研究中，Johnson 與 Hall(1988)所提出的工作要求－控制－支持模式（Job Demand-Control-Support model；簡稱 JDCS）是一個深具影響力的工作壓力模式(Salanova *et al.*, 2002)，此模式認為工作環境對身心健康等個人福祉影響重大的因素包括工作要求、工作控制與社會支持等三個構面。工作要求是指組織要求員工在工作時要耗損的生理與心理能量，會導致個人身心

緊張與壓力（高鳳霞、鄭伯壘，2014）。對大多數台灣企業或組織而言，組織成員大多認同階級式的組織權力結構，一般員工具有很低的決策控制度（張婷婷等人，2011），換言之，在台灣企業或組織的工作環境下，工作控制可能遠不如其在西方社會中來得重要（陸洛，1997），此一現象，亦出現在國軍研發單位，以研發人員為例，國軍研發人員受到工作環境管制嚴密的限制，對工作決策缺乏控制感。故本研究將聚焦在工作要求導致的工作壓力與社會支持這兩項工作環境特徵，對國軍研發人員身心健康的影響，並根據 JD-R 模式，探討工作壓力與社會支持對於身心健康的影響。

JD-R 模式主張，工作要求是員工壓力源、引發員工耗竭感受的主要原因 (Demerouti *et al.*, 2001; Bakker *et al.*, 2004)，而工作要求對員工健康也有損害效果。在工作壓力與身心健康的相關性實證研究中，有些學者採用身心健康為效標，發現工作壓力與生理、心理健康都呈負相關 (Siu *et al.*, 1999；陸洛、高淑芳，1995；陸洛等人，2001；高旭繁、陸洛，2011)。有些學者則以身心症狀為效標，發現工作壓力與生理症狀、心理症狀呈正相關 (陸洛等人，1995)，即個體工作壓力愈大，則生理或心理方面的症狀愈多。不論以身心健康或身心症狀為效標，工作壓力與個體身心反應之間有一穩定關係存在，即工作壓力愈大，身心健康愈差。

對國軍研發人員而言，其工作性質不似一般軍職，只要遵守「一個口令，一個動作」即可達成任務，而是在服從命令之餘，在特定期限內，必須研發設計各項軍備武器或戰備技術，其研發工作多具有勞心勞力、風險高、失敗率高的特性，又受限於時間、成本、國防機密安全等因素，無法像民間企業透過企業間的交流、合作，突破關鍵技術瓶頸、取得關鍵零組件，以致經常無法在長官或國防部規定的期限內，完成研發目標。因此國軍研發人員的工作壓力可能肇因於上述異於一般企業研發人員的工作特徵，使得國軍研發人員為了達成工作要求，耗損許多生理與心理能量，產生工作壓力，對身心健康產生傷害。故本研究針對國軍研發人員的工作壓力與身心健康間的關係，提出以下假設：

H1：國軍研發人員所知覺的工作壓力會對其身心健康產生負向影響。

五、社會支持對身心健康之影響

Demerouti *et al.* (2001) 提出 JD-R 模式以預測工作倦怠，該模式中的工作資源，係指工作提供給員工的生理、心理、社會或組織面向的資源，來自組織、主管或同儕的支持，即為常見的工作資源。Bakker *et al.* (2004) 進一步證實社會支持透過工作倦怠，影響角色外績效。因此，被視為工作資源的社會支持與員工工作態度行為間，存在正向關聯，甚至可能影響包括身心健康的員工福祉。國內研究已證實，不論壓力事件是否存在，社會支持都會對個人身心健康產生正面的促進效果（邱文彬，2001）。獲得愈多社會支持的人，會有較好的社會融合性，較能獲得周遭人的尊敬、肯定和關心，因而直接強化其身心健康。

在社會支持的諸多研究中，均發現其與身心健康間存在正向相關性，如 Cobb(1976) 發現，擁有強大社會支持者較少生病，心理較健康，壽命也較長。Sarros 與 Sarros (1992) 的研究發現，擁有堅固的社會支持系統的人，在生理與心理上，會比沒有社會支持的人更健康，較不會產生壓力和職業倦怠。得到別人愈多社會支持的人，身心健康情形愈佳，且社會支持的強弱會影響身心健康的程度（徐靜芳，2003）。後續研究亦證實主管支持會促進員工身心健康（鄭伯壘，1990；高旭繁、陸洛，2011），同儕支持也有助於改善組織成員的身心健康（葉桂珍、汪美香，2003）。

同樣地，國軍研發人員若能獲得來自直屬主管與共事同儕的支持，有可能直接或間接影響其行為反應。如同其他研發工作，國軍研發機構講求團隊合作，國軍研發人員與直屬主管及團隊同事有頻繁的互動接觸，若直屬主管在國軍研發人員遭遇工作困難時，給予適當的協助與支援，或是同儕提供協助與關懷，均可能對國軍研發人員的身體與心理健康產生保護、增強的作用。因此本研究針對國軍研發人員的社會支持與身心健康間的關係，提出以下假設：

H2：國軍研發人員所知覺的主管支持會對其身心健康產生正向影響。

H3：國軍研發人員所知覺的同儕支持會對其身心健康產生正向影響。

六、社會支持的調節作用

在社會支持的調節效果部份，社會支持可以改變壓力感受與壓力後果之間的關係，並可進一步削弱壓力帶來的潛在傷害。Bakker 與 Demerouti(2007) 在其 JD-R 模式主張，除了工作要求與工作資源的主要效果外，兩者產生的調節效果，也會影響員工感受到的工作緊張或是激勵。換言之，當工作要求過高導致員工心理緊張或壓力感受時，工作資源具有調節效果。當壓力事件存在時，社會支持會使壓力對個人身心健康的損害程度降至最低（周玉慧、莊義利，2000）。有社會支持的員工，可以減低工作壓力與壓力反應之間的相互關係，主要原因是社會支持可以幫助員工處理他們的工作需求與問題(Cooper *et al.*, 2001)。

在不同的社會支持來源變項中，主管支持扮演重要的調節角色。當員工所屬團體的領導者或成員能提供適當支持，不僅對員工個人的工作效能與身心健康具有正向的直接影響，也能緩衝工作要求或工作壓力所造成的負向效果（高鳳霞、鄭伯壘，2014）。例如，周惠文等人(2012)針對資訊科技從業人員的實證研究發現，主管支持能減緩工作要求對員工效能的負向影響。當管理者發現員工因工作產生壓力時，若能即時提供情感與工作上的協助，此項工作資源可減少員工應付工作要求的生理心理耗損，也會使員工減少因壓力所產生的身心不適狀況，且在平日的工作環境中，透過支持的調節作用，也可緩衝壓力所帶來的不良效應(Kickul & Posig, 2001)。而來自同儕的支持，也對於個體因工作不安全所導致的壓力，產生緩衝的調節作用(Cooper *et al.*, 2001)。當員工感受到同儕成員間彼此溝通良好，提供同儕支持，對同儕成員產生信任時，會具有較正向的心理狀況與行為，亦可減緩工作要求或工作壓力所產生的負向效應（曾慧萍、鄭雅文，2002）。

國軍研發人員在兼具「服從是軍人的天職」、「追求研發成果並成功量產」的工作特性下，加上研發時程緊湊，研發團隊人力結構配置受到國軍精實方案影響而日趨精簡，也面對不時來自主管監督是否如期完成研發工作目標的工作要求，主管支持與同儕支持這兩種工作資源，就可能扮演緩衝工作壓力的角色。對國軍研發人員而言，在主管監督要求部屬即時完成工作目標之餘，若直屬主管同時能提供適時關心、體恤、解決問題等支

持，可能會減緩工作壓力感受對身心健康的不良影響；在講求合作的國軍研發團隊中，若團隊成員能提供溝通、互助的同儕支持，亦可成為壓力傷害的緩衝因子，減緩工作壓力對身心健康的負向影響。因此本研究針對社會支持的調節作用，提出以下假設：

H4：國軍研發人員所知覺的主管支持，會減緩工作壓力對身心健康所產生的負向影響。

H5：國軍研發人員所知覺的同儕支持，會減緩工作壓力對身心健康所產生的負向影響。

參、研究方法

一、研究對象與抽樣

本研究旨在探討國軍研發人員之工作壓力、社會支持與身心健康間的關係，因此研究對象為國軍全體研發人員，並以某個跨多領域國防科技研發機構之研發人員為抽樣母體，該機構肩負發展國防科技研發任務，歷年研發完成的武器裝備成效卓著，並開發電子、資訊戰關鍵技術與先進武器系統整合研製，機構成員多數為實際執行研發工作的研發人員。且該研發機構為國家級之國防科技研究機構，研發人力的質與量均居三軍各研發單位之首，研發人員的階級也涵蓋各級科技軍官，對於國軍全體研發人員而言，該樣本的代表性應可接受。

該國軍研發機構單位之研發人員分佈於組織編制各一級單位中，經與各一級單位人事小組洽談，並取得同意後，本研究問卷交由該一級人事承辦人員協助代為發送問卷及回收，問卷發送至10個一級單位，每單位發送30份。問卷發放採便利抽樣方式分送各一級組織內研發人員，以不記名方式填答，填寫完成後由人事承辦人員進行問卷資料收整，以確保問卷填寫之有效性。總共發出300份問卷，實際回收283份，剔除3份填答不完全的無效問卷，實際有效回收問卷280份，有效問卷回收率為93.33%。

二、問卷變項的定義與衡量

本研究採用問卷調查方式，檢驗工作壓力、身心健康與社會支持之間

的關係。雖然衡量工作壓力、主管支持與同儕支持的原始量表採用李克特(Likert)五點尺度衡量法，衡量身心健康的原始量表則採用六點尺度衡量，但考量到李克特尺度量表是以問題來反映受訪者對於議題所持態度之強度觀點(Babbie, 1998)，為更進一步了解受試者對各量表題項相對同意程度的差異性，本研究在問卷題項的設計上，除了部分個人基本資料的題項之外，其餘各衡量題項皆以李克特七點尺度，詢問填答者對於該題項的同意程度。本研究採用問卷主要是依據學者所提出的理論基礎，並結合研究之目的與研究假設設計而成，且所有量表均經過修訂程序，有關各變數之問卷題項來源，詳述如下。

(一)工作壓力

本研究採用陳甦彰(1981)所設計的工作壓力量表，衡量國軍研發人員所感受到的工作壓力，包括「工作時我常感到精神緊張」、「工作時我會覺得心情低落，悶悶不樂」等 15 個題項。得分愈高者代表該受試者感受到愈大的工作壓力。

(二)身心健康

本研究採用陸洛等人(1995)所發展的職業壓力指標(Occupational Stress Indicators；OSI-2)簡化版中的心理健康與身體健康量表，來衡量國軍研發人員的身心健康程度，包括「我在平常的工作日子裡，很少會覺得心神不寧、煩亂」、「我身體的某部位會覺得刺痛或劇痛（反向題）」等 18 個題項。得分愈高者代表該受試者身心健康程度愈佳。

(三)社會支持

本研究採用林鈺琴與蕭淑月(2005)編譯修訂自外國學者量表所得的社會支持量表，係由主管支持量表及同儕支持量表兩部份構成，分別衡量員工工作上所知覺的主管支持與同儕支持程度，各有 4 個題項，主管支持的例題為「我的直屬主管會採納我的意見」，同儕支持的例題為「我的同事願意幫助工作進度落後的人」。得分愈高者，代表該受試者所知覺的社會支持程度愈高。

(四)控制變數

本研究根據工作壓力相關文獻（施惠文，2005），將員工之年齡、性別、婚姻狀況列為控制變數，同時考量到工作時數過長亦會危害員工健康（劉錦燕、王瑞霞，2009），亦將下班時間固定的情形列入控制變數。茲將各控制變數之編號情形說明如下。

1. 年齡：將受試者年齡分成五類，從「未滿 30 歲以下」起每十年一級距，遞增至「60 歲以上」，依序分別給予 1、2、3、4、5 編號。
2. 性別：以受試者之性別分類，定義男性為 1，女性為 0。
3. 婚姻狀況：將受試者的婚姻狀況分成已婚、未婚兩類，定義已婚為 1，未婚為 0。
4. 下班時間固定的情形：本研究詢問受試者下班時間固定的情形，提供「從未如此」、「很少如此」、「偶爾如此」、「經常如此」以及「總是如此」五個選項，在資料分析時，則定義「從未如此」為 1，「很少如此」為 2，「偶爾如此」為 3，「經常如此」為 4，「總是如此」為 5。

三、信度與效度分析

在內容效度方面，本研究將修正之量表洽請五位服役十年以上之國軍研發人員，分別審視各題項之中英文題意、語意適當性與易讀性，再修飾文意，產生最終問卷，故本研究所採行之工作壓力量表、身心健康量表與社會支持覺量表應具有一定程度的內容效度。

校正後相關係數(corrected item-total correlation)代表該問項與其他問項分數總和之相關程度，故本研究先針對該係數小於 0.45 之問項予以刪減，再計算各構面之 Cronbach's α 係數。最終信度分析結果顯示，在刪減 4 個題項後，工作壓力的 Cronbach's α 係數為 0.915；在刪減 2 個題項後，身心健康的 Cronbach's α 係數為 0.899，而未刪減題項的主管支持與同儕支持的 Cronbach's α 係數分別為 0.895 與 0.894，均達可接受水準，具備良好的內部一致性信度。有關刪減題項後的各量表題項，請詳見附錄。

另外，本研究運用 LISREL8.72，針對工作壓力、身心健康、主管支持與同儕支持四個研究變項，進行驗證性因素分析(confirmatory factor analysis,

CFA)，以檢視建構效度。分析結果發現，本研究之四因素模式之各項配適度指標($\chi^2/df=3.83$ ， $CFI=0.90$ ， $NFI=0.92$ ， $IFI=0.95$ ， $SRMR=0.07$)均符合學者建議的標準(Browne & Cudeck, 1993; Schumacker & Lomax, 2004)，代表具備良好的建構效度。

肆、分析與討論

一、樣本特性與齊一性檢定

針對本研究回收有效問卷 280 份，進行描述性統計分析。如表 1 所示，男性佔 79.3 %，女性佔 20.7 %，男女的比例約 4：1，其原因可能為單位研發人力來源管道係透過每年訓儲預官招考而來，服役期滿後留任服務以延續研發能量，故整體而言男性研發人員較女性多；而年齡分佈於 30 歲至 50 歲人員佔 60.4 %，30 歲以下人員佔 11.1 %，顯示從事研發工作人員以壯年為主，同時為傳承研發能量，每年平均進用約 1 成左右的青年投入研發工作；教育程度以碩士以上佔 49.6 %，顯示國軍研發人員學歷以碩、博士為主，並且重視個人學習進修，以精進個人素質提升；服務年資以 10 年以上佔 71.81 %，顯示研發工作強調長期培育專才，建立研發能量並重視研發人員留任意願。

表 1 樣本特性描述性統計分析表

樣本特性	分項	人數（人）	百分比(%)
年齡	未滿 30 歲（含）以下	31	11.1
	30 歲（含）以上未滿 40 歲以下	70	25.0
	40 歲（含）以上未滿 50 歲以下	99	35.4
	50 歲（含）以上	80	28.6
性別	男	222	79.3
	女	58	20.7
婚姻狀況	已婚	233	83.2
	未婚	47	16.8
教育程度	專科（含）以下	50	17.9
	大學	91	32.5
	碩士	123	43.9
	博士	16	5.7
服務年資	未滿 10 年（含）以下	89	28.2
	10 年（含）以上未滿 20 年以下	92	32.9
	20 年（含）以上未滿 30 年以下	94	33.6
	30 年（含）以上	15	5.4

為驗證所回收之樣本是否能代表該抽樣母體，本研究針對年齡、教育程度、服務年資等變數，進行齊一性檢定，驗證樣本分配與抽樣母體分配有無一致性。由於國軍研發機構的任務性質具高度國防機密性，本研究允諾不公開相關資料，亦不透露研發機構名稱，方取得該國軍研發機構的全體研發人員之年齡、教育程度、服務年資等變數的統計資料。卡方檢定結果發現，三者之卡方統計量分為 244.18、183.61 與 391.513，均未達 0.05 之顯著水準，顯示回收樣本與抽樣母體在年齡、教育程度、服務年資上並無顯著差異，故整體而言，研究樣本對於抽樣母體應具代表性。

二、相關分析

表 2 列示研究變項之平均值、標準差與相關分析結果。其中，工作壓力與身心健康呈顯著負相關（ $r = -0.772$ ， $p < 0.01$ ），H1 獲得初步支持。而主管支持、同儕支持與身心健康間之相關係數分別為 0.181 與 0.253，且達

0.01 的顯著水準，故初步判定主管支持、同儕支持與身心健康之間具有相關性存在，在此 H2 獲得初步支持。

表 2 研究變項之平均值、標準差與相關分析表

研究變項	平均數	標準差	1	2	3	4
1. 工作壓力	3.568	1.168	(0.915)			
2. 身心健康	5.183	0.965	-0.772**	(0.899)		
3. 主管支持	4.219	1.245	-0.285**	0.181**	(0.895)	
4. 同事支持	4.800	1.040	-0.316**	0.253**	0.510**	(0.894)

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

括號內的數值為 Cronbach's α 係數

三、迴歸分析

本研究以層級迴歸(hierarchical regression)進行資料分析，驗證工作壓力、主管支持、同儕支持影響身心健康的直接效果，並檢驗主管支持與同儕支持在工作壓力與身心健康關係中的調節作用。第一步驟先將年齡、性別、婚姻狀況以及下班時間固定的情形等四個控制變項置入迴歸式中；第二步驟則除了控制變項外，分別將工作壓力、主管支持、同儕支持置入迴歸自變項中，分別驗證工作壓力、主管支持、同儕支持對身心健康的直接影響效果，第三步驟是將控制變項、工作壓力、主管支持或同儕支持同時置入自變項，第四步驟則是將控制變項、工作壓力、主管支持、同儕支持置入自變項的同時，分別加入工作壓力與主管支持、同儕支持的交乘項，以驗證主管支持與同儕支持的調節作用。

根據表 3 可發現，在模式 2 至模式 4 中，當工作壓力、同事支持社會支持分別置入迴歸式後， R^2 值分別由模式 1 的 0.060 提升為 0.621、0.102 與 0.141，解釋力的改變量分別為 0.561、0.042 與 0.081。模式 2 顯示工作壓力置入迴歸式後，其 β 值為 -0.769 ($p < 0.001$)，表示工作壓力對身心健康間具有顯著的負向影響，亦即國軍研發人員所知覺到的工作壓力程度愈大時，其身心健康程度愈差，故本研究假說 H1 獲得支持。

模式 3 顯示，主管支持與身心健康具有顯著正向影響($\beta = 0.207$, $p < 0.001$)，本研究假說 H2 獲得支持。在模式 4 中，同儕支持對身心健康同樣具

有顯著正向影響($\beta = 0.288$, $p < 0.001$)，本研究假說H3亦獲得支持。亦即主管支持與同儕支持均對於國軍研發人員的身心健康，有所助益。

除了分別檢驗工作壓力、主管支持、同儕支持對身心健康之影響外，本研究亦同時驗證主管支持、同儕支持的調節作用。模式5顯示，當控制變項、工作壓力與主管支持同時置入迴歸式，其 R^2 值為0.623，較模式1的 R^2 值增加0.563，工作壓力會對身心健康產生負向影響($\beta = -0.780$, $p < 0.001$)，主管支持則未對身心健康產生顯著影響($\beta = -0.035$, $n.a.$)。而模式6可看出，當工作壓力、主管支持與兩者交乘項同時置入迴歸式，其 R^2 值為0.633，較模式5的 R^2 值增加0.010，工作壓力與主管支持交乘項之迴歸係數為-0.106，達0.01之顯著水準，顯示主管支持對於工作壓力與身心健康兩者間的負向關係，會產生減緩的調節效果，故本研究假設H4獲得支持。

表3 工作壓力、主管支持與同儕支持對身心健康影響之階層迴歸分析結果

因變數	身心健康							
控制變數	模式1	模式2	模式3	模式4	模式5	模式6	模式7	模式8
年齡	0.016 (0.012)	0.071 (0.008)	0.043 (0.012)	0.032 (0.011)	0.067 (0.008)	0.072 (0.008)	0.066 (0.007)	0.075 (0.008)
性別	0.092 (0.157)	0.071 (0.100)	0.066 (0.155)	0.074 (0.151)	0.075 (0.101)	0.069 (0.100)	0.072 (0.099)	0.069 (0.100)
婚姻狀況	-0.002 (0.176)	0.021 (0.112)	-0.013 (0.173)	-0.016 (0.169)	0.023 (0.112)	0.019 (0.112)	0.029 (0.111)	0.023 (0.112)
下班時間固定的情形	0.135* (0.059)	-0.005 (0.038)	0.152* (0.058)	0.154** (0.057)	-0.01 (0.039)	-0.002 (0.039)	-0.010 (0.038)	-0.004 (0.039)
預測變數								
工作壓力		-0.769*** (0.032)			-0.780*** (0.033)	-0.759*** (0.034)	-0.763*** (0.033)	-0.752*** (0.034)
主管支持			0.207*** (0.046)		-0.035 (0.031)		-0.039 (0.031)	
同儕支持				0.288*** (0.053)		(0.038)		0.024 (0.038)
工作壓力× 主管支持							-0.106** (0.022)	
工作壓力× 同儕支持								-0.051 (0.029)

D-W	1.834	1.831	1.814	1.816	1.833	1.835	1.845	1.834
R ²	0.060	0.621	0.102	0.141	0.623	0.622	0.633	0.625
△R ²		0.561	0.042	0.081	0.563	0.562	0.010	0.003
F	2.174*	49.257***	3.395**	4.925***	42.058***	44.296***	42.058***	40.529***

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

所有迴歸係數皆為標準化係數

括號內的數值為標準誤

模式 2-6 的△R² 是與模式 1 的 R² 值比較得來，模式 7 的△R² 是與模式 5 的 R² 值比較得來，模式 8 的△R² 是與模式 6 的 R² 值比較得來。

模式 7 顯示，當控制變項、工作壓力與同儕支持同時置入迴歸式，其 R² 值為 0.622，較模式 1 的 R² 值增加 0.562，工作壓力仍然會對身心健康產生顯著負向影響($\beta = -0.763$, $p < 0.001$)，同儕支持未對身心健康產生顯著影響($\beta = 0.028$, $n.a.$)。模式 8 可看出，當工作壓力、同儕支持與兩者交乘項同時置入迴歸式，其 R² 值為 0.625，較模式 6 的 R² 值增加 0.003，而工作壓力與同儕支持交乘項之迴歸係數為 -0.051，未達顯著水準，顯示同儕支持對於工作壓力與身心健康兩者間的負向關係，未產生調節效果，故本研究假設 H5 未獲得支持。

為進一步檢驗主管支持對工作壓力與身心健康間的調節效果，本研究參考 Aiken 與 West (1991) 的建議，畫出圖 2 的交互作用狀況。圖 2 顯示，高主管支持的簡單迴歸線斜率($\text{slope} = -0.567$, $p < 0.001$)與低主管支持的簡單迴歸線斜率($\text{slope} = -0.704$, $p < 0.001$)均達顯著水準，代表不論主管支持高或低，工作壓力均與身心健康呈現負向關係，證實工作壓力對身心健康的確會有負面衝擊。值得注意的是，當工作壓力較高時，主管支持高低程度，所造成的心身心健康差距較大；換句話說，在高工作壓力的情況下，獲得高主管支持的國軍研發人員，會比低主管支持的國軍研發人員，有較良好的身心健康程度。由此可知，主管支持可調節減緩工作壓力對身心健康的負向影響。

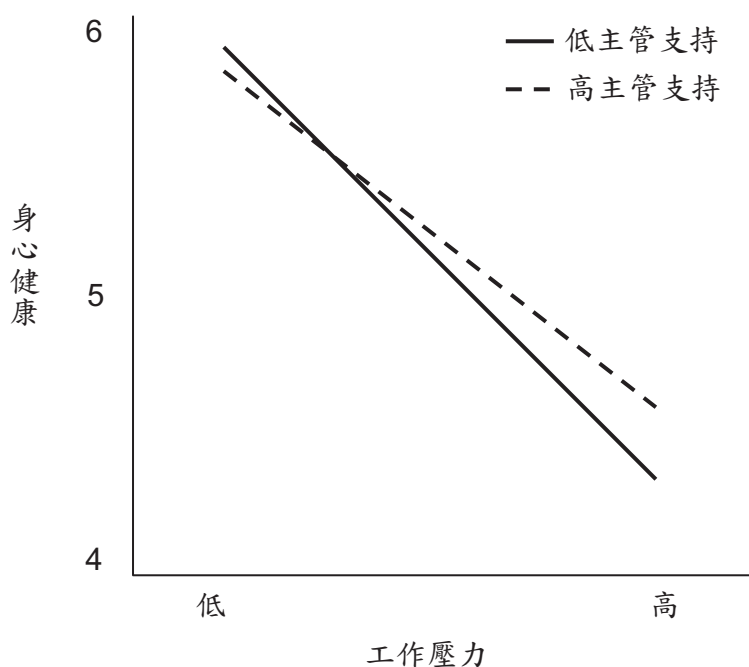


圖2 工作壓力與主管支持對身心健康的交互作用示意圖

伍、結論與建議

工作壓力在國軍單位中確實存在且造成影響，而國軍研發人員的工作內容與其它國軍單位性質不相同，其肩負在緊湊時程下，開發國內研製武器裝備的技術能量重責，同時必須遵守國家政策、服從上級命令，經常會感受到來自工作要求的壓力。根據 Johnson 與 Hall(1988)的 JDCS 的工作壓力模式，除了工作要求外，工作控制也是造成個體緊張的因素，本研究考量國軍單位內的工作者普遍身處決策自主權低的職場環境，並假設國軍研發人員亦身處低工作控制感的職場環境，故應用 JD-R 模式，探討在工作控制程度低的職場環境下，工作要求導致的工作壓力、社會支持對身心健康的影響，並進一步探討主管支持與同儕支持對工作壓力與身心健康之間的調節效果。茲將本研究之結論與建議說明如下：

一、結論

(一)工作壓力對身心健康之影響

與先前大多數學者研究結論一致（陸洛等人，1995；陸洛等人，2001；高旭繁、陸洛，2011），本研究實證結果支持工作壓力對身心健康有負向影響的假設，也就是說，員工身心健康較差與高工作壓力感受有關。事實上，當員工感受到超過個人可承受的工作壓力時，身體及心理產生排斥反應，可能造成身心症狀增加以及慢性疾病產生，對個人生活產生變動，而壓力與生理免疫系統的交互作用，容易造成急性心肌缺氧等疾病（陳瑞容、鍾政達，2005）。本研究發現，工作壓力問題亦同樣存在於研發人員對工作控制度不高的國軍研發單位，在此研發單位中，研發人員肩負武器研發任務，承受來自上級單位及長官要求的工作壓力。當工作控制度普遍不足的國軍研發人員感受到高度工作壓力時，會有身心健康不佳情況產生。

(二)社會支持對身心健康之影響

本研究發現社會支持對身心健康產生正向影響，該結果與先前大多數研究結果一致，當個人獲得愈多社會支持，其身心健康狀況愈佳，顯示充足的社會支持，可能對個人身體、心理層面及生活上產生正向助益，不僅減輕心理不適，亦可減少疾病發生機會（李金治、陳政友，2005）。國軍研發機構的工作環境紀律嚴謹，且對上級單位及長官所交付命令絕對服從，以戮力達成研發任務為最高目標，除此之外，工作氣氛也較為嚴肅，在此環境工作的國軍研發人員若能獲得較高的社會支持，對其研發任務的執行，較能無後顧發揮所長，提昇工作成效與品質。而員工在主管與同儕的高度支持下，更可以充分表達意見，不必擔心會被責備或懲罰，故能產生較佳的身心健康狀況。

(三)社會支持的調節效果

本研究結果證實在工作控制度低的國軍研發機構裡，主管支持在工作壓力與身心健康兩者負向關係間，會產生減緩的調節作用，換言之，在工作控制度低的職場環境下，主管支持具有降低工作壓力對身心健康負向影

響的功能。原因可能是國軍研發單位工作性質較一般企業不同，法令規章具有一定的模式，制度也較為僵化，也受到研發時程緊湊、人力配置有限的影響，國軍研發人員通常無法影響工作決策，當國軍研發人員遭遇工作壓力時，主管若願意聆聽研發人員的意見並給予正向的支持，積極與研發人員雙向溝通，給予實質的協助，使得研發人員感受到自身仍可對工作決策發揮些微的影響力，亦可減輕因工作控制感不足的緊張感，此舉可幫助研發人員減緩因工作壓力而產生的身心健康不佳情形。因此，國軍研發單位應思索如何建立主管與部屬之間的支持網絡，主管若能適時提供實質的支持，將有效降低研發人員於工作壓力所造成不利身心健康的影響。

另一方面，本研究結果發現同儕支持在工作壓力與身心健康兩者負向關係間，並不具備調節作用。可能原因是在國軍精實政策下，研發單位人力配置吃緊，研發團隊中的成員必須在既定時程下完成編制內的工作，縱然同儕願意聆聽研發人員抒發心情，但無法給予實質的幫助，或分擔協助完成工作，亦無法讓研發人員知覺到自身可發揮些許對工作決策的影響力，減少因工作控制感不足所產生的緊張感，故在低度工作控制的國軍研發機構中，同儕支持不會減緩工作壓力對身心健康的負向影響。

二、管理意涵

本研究結果發現高度的工作壓力會對員工的身心健康產生負向影響，為改善此負面現象，本研究根據JD-R模式發展各項假設，並發現主管支持在工作壓力對身心健康的影響過程中，扮演一個重要的調節角色。主管的高度支持可直接提昇員工的身心健康，亦可減緩工作壓力對身心健康的負面影響。因此，為能解決國軍研發人員所面對的工作壓力，降低可能導致的負向影響，於此提出幾點建議作為參考：

1. 國軍研發單位可藉由舉辦自強活動，藝文欣賞、演講及音樂會等各項舒緩工作壓力的活動，豐富其工作場所氣氛。亦可在工作設計上適時調整，提供特定配適的工作，如此可提昇工作勝任感，降低工作壓力的負面情形。
2. 提供完善健全的心輔環境，建立心輔制度，並具有足夠的休閒場所（如籃球場、游泳池、健身房、KTV 等），使研發人員有充份的抒發工作

壓力的空間，以達到減輕工作壓力，並可藉由定期性活動凝聚人員向心力。

3. 給予研發人員更高的主管支持，充分授權使擁有高的工作決策自由度，並注重研發人員在工作上的需求，給予正面鼓勵及嘉許，適切提供協助與關心，以有助於提昇研發人員的身心健康，提昇工作士氣及創造和諧工作氣氛。
4. 國軍研發單位工作環境管制嚴格，法令規定明確，研發人員在面對此紀律嚴謹的工作氣氛下，身為主管幹部應投入更多心力，適時給予研發人員從旁指導與主動關懷，使其感受到主管的真心誠意對待，自然對工作壓力的知覺因而降低，於工作上更勝任愉快，對任務執行充分盡心，進而維持健全的身心健康狀態，更願意繼續為組織效力，不輕易退出職場，才不枉費國軍研發單位投入培育研發人員的人力、物力、財力的心血。

三、研究限制與後續研究建議

本研究的整體程序與流程步驟，雖力求嚴謹，但仍有許多不足與限制，均為後續研究可繼續努力之處。

首先，由於本研究以某國軍研發機構之研發人員為調查對象，資料收集未擴及國軍其他單位從事研發任務人員，樣本範圍受限，可能會因受訪者的工作單位不同，使得壓力知覺仍有差異存在，進而無法推論至全國軍的研發人員。因此建議後續研究者可以針對全國軍研發單位進行整體研究，增加樣本的廣度，以提昇研究的代表性。其次，本研究以研發人員為對象，因此研究結果若應用到不同任務工作屬性的員工應會有所限制，故建議未來研究可將不同工作屬性的樣本（如技術人員、行政人員等）納入加以檢驗，以提昇研究結果的檢驗力。

本研究根據JD-R模式的概念，發展各個假設，惟JD-R模式的工作要求為涉及工作要求的壓力源(Demerouti *et al.*, 2001; Bakker *et al.*, 2004)，但本研究將工作壓力視為外來壓力事件所引起的個體壓力反應，並衡量受試者所感受到的壓力，而非直接衡量其工作壓力源，不能完全契合JD-R模式，此為本研究之限制，建議未來研究釐清各職業或工作情境下的工作壓力源，進

一步檢驗工作壓力源、社會支持對身心健康的影響。

再者，本研究用來分析的工作壓力、身心健康、主管支持、同儕支持等變數均屬於主觀衡量指標，此些指標均由同一人填答，這種情況可能會產生共同方法變異(common method variance)的問題，有可能使得各變數間的關聯性產生偏差，故本研究採用 Harman's 單一因子檢定法(Podsakoff & Organ, 1986)進行共同方法變異事後測試，結果顯示，由第一因素解釋的變異量僅為 37.99%，表示本研究共同方法變異的程度，尚在可接受之程度。本研究更進一步採用潛在變數測量法(Podsakoff *et al.*, 2003)，分別進行單一構面模式（創造一個新的潛在變數並設定所有的題目都落在此潛在變數上）、三構面模式（工作壓力、身心健康、結合主管支持與同儕支持為一構面）與本研究模式（工作壓力、身心健康、主管支持、同儕支持等四個構面）的巢套分析。單一構面模式($\chi^2/df=6.47$, CFI=0.87, NFI= 0.85, IFI= 0.87, SRMR=0.13)與三構面模式($\chi^2/df=4.21$, CFI=0.90, NFI= 0.91, IFI= 0.93, SRMR=0.10)的配適度指標均不若本研究採取的四構面模式($\chi^2/df=3.83$, CFI=0.90, NFI= 0.92, IFI= 0.95, SRMR=0.07)的配適度指標良好，本研究模式為三者中的最佳模式，故共同方法變異的問題在本研究中可能不嚴重。惟仍建議未來研究可多方面收集資料並採取不同時間點填答之縱斷面調查等研究方法，更進一步解決共同方法變異的問題。

在問卷尺度設置方面，雖然工作壓力、主管支持與同儕支持的原始量表採用李克特五點尺度衡量法，身心健康原始量表採用六點尺度衡量，本研究皆以李克特七點尺度，詢問填答者對於各題項的同意程度，而忽略量表尺度的點數可能影響受試者反應，也會影響量表的信效度，或造成共同方法變異(翁儷禎，1999)。國內學者發現，當量表採用較高的尺度點數時，的Cronbach's α 係數值在不同樣本的一致性可能較不穩定（翁儷禎，2000）。故建議未來研究在選擇量表尺度時，應考量先前的實證研究結果，再選擇適當的量表尺度(Guilford，1954)。

最後，本研究採問卷調查法進行研究，所得的資料研判可能會受到受試者答題心態或社會期望影響而有所偏誤，以致無法深入了解國軍研發人員內心的真實感受，建議未來可納入質化研究，對受試者進行觀察或訪談，作為量化研究結果的檢視與印證，以使研究結果更具深度，反映心路歷程。

參考文獻

- 宋永坤、王淑娟(2013)，臺灣外島與本島地區國小教師休閒活動、休閒調適與身心健康之探索性研究：以臺南與金門為例，銘傳大學觀光事業學系研究所碩士論文。
- 李君如、張芸愷(2007)，「國際航線女性空服員身心健康與工作壓力之研究」，*健康管理學刊*，第五卷第一期，頁 1-23。
- 李金治、陳政友(2005)，「國立台灣師範大學四年級學生生活壓力、因應方式、社會支持與其身心健康之相關研究」，*學校衛生*，第四十四期，頁 1-31。
- 周子敬、彭睦清(2005)，「國內大專院校教師工作壓力及工作滿足感模式」，*台灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學報*，第卅六卷第三期，頁 201-219。
- 周玉慧、莊義利(2000)，「晚年生活壓力、社會支持與老人身心健康之變遷：長期資料分析」，*中央研究院中山人文社會科學研究所人文及社會科學集刊*，第十二卷第二期，頁 281-317。
- 周佳佑(2005)，「工作壓力的認識與改善」，*T&D 飛訊*，第卅七期，頁 1-5。
- 周惠文、張秀華、李哲毅(2012)，「IT 員工工作家庭衝突之探討：社會支持的調節效果」，*人力資源管理學報*，第十二卷第二期，頁 67-89。
- 林鈺琴、蕭淑月(2005)，「社會支持、信任、關係品質與組織知識分享行為之關係研究」，*商管科技季刊*，第六卷第三期，頁 373-400。
- 邱文杉(2001)，「社會支持因應效果的回顧與展望」，*國家科學委員會研究刊：人文及社會科學*，第十一卷第四期，頁 311-330。
- 施惠文(2005)，*工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究—以高雄市政府員工為例*，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 施蕙華、曾麗娟(2003)，「工作壓力感受、社會支持、工作滿意與離職傾向之關連性研究—以職業軍官為例」，*復興崗學報學報*，第七十九期，頁 37-54。
- 徐靜芳(2003)，*研究生生活壓力、社會支持與身心健康之關係研究*，高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 翁儷禎(1999)，「點數與標示語對評定量尺反應的影響(I)」，國科會專題研究計劃：NSC 88-2413-H-002-010-。
- 翁儷禎(2000)，「點數與標示語對評定量尺反應的影響(II)」，國科會專題研究計劃：NSC 89-2413-H-002-012-。
- 茹鴻英(2004)，*組織特性與新產品發展過程對新產品開發績效之影響研究—以中科院為例*，中原大學企業管學系碩士學位論文。
- 高旭繁、陸洛(2011)，「工作壓力及其後果的組群差異：以 OSI 模式為理論基礎之大

- 樣本分析」，*臺大管理論叢*，第廿二卷第一期，頁 239-272。
- 高鳳霞、鄭伯壘(2014)，「職場工作壓力：回顧與展望」，*人力資源管理學報*，第十四卷第一期，頁 77-101。
- 張婷婷、陸洛、黃睦芸(2011)，「工作負荷與工作行為之關聯：主動性人格為調節變項」，*台灣管理學刊*，第十一卷第二期，頁 177-195。
- 陳佳雯、陸洛、許雅玉(2012)，「工作要求、工作資源與員工工作態度之關聯：以勤勉審慎性及主動性人格為調節變項」，*人力資源管理學報*，第十二卷第一期，頁 23-49。
- 陳甦彰(1981)，*組織成員工作壓迫感之個案實證研究*，交通大學管理研究所碩士論文。
- 陳端容、鍾政達(2005)，「心臟科醫師工作壓力與身心健康之關係」，*醫護科技學刊*，第七卷第四期，頁 379-392。
- 陸洛(1997)，「工作壓力之歷程：理論與研究的對話」，*中華心理衛生學刊*，第十卷第四期，頁 19-51。
- 陸洛、高旭繁、周雲、蕭愛玲(2001)，「兩岸三地員工之工作壓力、控制信念、工作滿意及身心健康」，*中華心理衛生學刊*，第十四卷第一期，頁 55-87。
- 陸洛、高淑芳(1999)，「主管工作壓力的族群差異：個人背景、工作與職業因素」，*中華心理衛生學刊*，第十二卷第二期，頁 23-66。
- 陸洛、陳豔菁、許嘉和、李季樺、吳紅鑾、施建彬(1995)，「職業壓力指標之探討－以台灣國營企業員工為例」，*勞工安全衛生研究季刊*，第三卷第二期，頁 47-72。
- 曾慧萍、鄭雅文(2002)，「負荷－控制－支持與付出－回饋失衡工作壓力模型中文版量表之信效度檢驗：以電子產業員工為研究對象」，*台灣公共衛生雜誌*，第廿二卷，頁 420-432。
- 曾麗娟(2003)，「國軍基層幹部工作壓力、因應方法與工作滿意、身心健康之研究」，*復興崗學報*，第七十七期，頁 107-122。
- 黃寶園、林世華(2007)，「人格特質與社會支持對壓力反應歷程影響之研究：結合統合分析與結構方程模式二計量方式」，*教育心理學報*，第三十九卷第二期，頁 263-294。
- 葉桂珍、汪美香(2003)，「資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係」，*臺大管理論叢*，第十四卷第一期，頁 79-118。
- 劉自強、盧文民、張麗嬌(2012)，「組織成員的變革認知、工作滿意度、領導風格與離職傾向之關聯性研究-以中山科學研究院轉型行政法人為例」，*北商學報*，第二十一期，頁 21-47。
- 劉錦燕、王瑞霞(2009)，「高科技產業人員工作壓力、壓力因應行為、組織賦權與憂鬱程度相關性之探討」，*新台北護理期刊*，第十一卷第二期，頁 7-17。
- 鄭伯壘(1990)，*領導與情境－互動心理學研究途徑*，台北：大洋出版社。
- 謝金賢、陳富強、林靖祥(2006)，「會計人員工作壓力、工作滿意度與組織承諾之研

- 究一以國防主財單位為例」，*致理學報*，第二十二期，頁 167-188。
- Aiken, L. S. and S.G. West (1991), *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Babbie, E. (1998), *The Practice of Social Research*. California: Wadsworth Publishing Company.
- Bakker, A. B. and E. Demerouti (2007), "The Job Demands-Resources Model: State of the Art." *Journal of Managerial Psychology*, 22, No.3, pp. 309-328.
- Bakker, A. B., E. Demerouti and W. Verbeke (2004), "Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance." *Human Resource Management*, 43, No.1, pp.83-104.
- Beehr, T. A. and J.E. Newman (1978), "Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review." *Personal Psychology*, 31, No. 4, pp. 665-699.
- Bolger, N., R. C. Zuckerman, and A. Kessler (2000), "Invisible Support and Adjustment to Stress." *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, No.6, pp.953-961.
- Brownell, A. and S. A. Shumaker (1984), "Toward A Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps." *Journal of Social Issues*, 40, No.4, pp.11-36.
- Browne, M. W. and R. Cudeck (1993), "Alternative Ways of Assessing Model Fit." In *Testing Structural Equation Models*, edited by K.A. Bollen and J.S. Long. Newbury Park, CA: Sage, pp. 136-162.
- Caplan, G. (1974), *Support System and Community Mental Health: Lecture on Concept Development*, New York: Behavioral Publications.
- Carlson, D. S. and P. L. Perrewé (1999), "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict." *Journal of Management*, 25, No.4, pp.513-540.
- Cobb, S. (1976), "Social Support as A Moderator of Life Stress." *Psychosomatic Medicine*, 38, pp. 301-314.
- Cooper, C.L., P. J. Dewe, and M. P. O' Driscoll (2001), *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research and Applications*, California: Sage Publications.
- Demerouti, E., A.B. Bakker, F. Nachreiner, and W.B. Schaufeli (2001), "The Job Demands-Resources Model of Burnout." *Journal of Applied Psychology*, 86, No.3, pp. 499-512.
- Edwards, J. R. and C. L. Cooper (1990), "The Person-Environment Fit Approach to Stress: Recurring Problems and Some Suggested Solutions." *Journal of Organizational Behavior*, 3, No.4, pp. 293-307.
- Fisher, C. D. (1985), "Social Support and Adjustment to Work: A Longitudinal Study." *Journal of Management*, 11, No.3, pp.39-53.
- French, J. R. and R.L. Kahn (1962), "A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health." *Journal of Social Issues*, 18, No.3, pp.1-47.
- Guilford, J. P. (1954), *Psychometric methods*, New York: McGraw-Hill.

- Holmes, T. H. and R. H. Rahe (1967), "The Social Readjustment Rating Scale." *Journal of Psychosomatic Research*, 11, No.2, pp.213-218.
- House, J. S. (1981), *Work Stress and Social Support*, Mass: Addison-Wesley.
- Johnson, J. V. and E.M. Hall (1988), "Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working population." *American Journal of Public Health*, 78, No.10, pp.1336-1342.
- Kickul, J. and M. Posig (2001), "Supervisory Emotional Support and Burnout: An Explanation of Reverse Buffering Effects." *Journal of Managerial Issues*, 13, No.3, pp.328-344.
- Kottke, J. L. and C. E. Sharafinski (1988), "Measuring Perceived Supervisory and Organizational Support." *Educational and Psychological Measurement*, 48, No.4, pp.1075-1079.
- LaRocco, J. M., J. S House, and J. R. P. French (1980), "Social Support, Occupational Stress, and Health." *Journal of Health and Social Behavior*, 21, No.3, pp.202-218.
- Lin, N., R. S. Simeone, W. M. Ensel, and W. Kuo (1979), "Social Support, Stressful Life Events and Illness: A Model and an Empirical Test." *Journal of Health and Social Behavior*, 20, pp.108-119.
- López, R. A. (1999), "Las Comadres as A Social Support System." *Affilia*, 14, No.1, pp.24-41.
- Lu, L., H. L. Wu, and C. L. Cooper (1999), "Perceived Work Stress and Locus of Control: A Combined Quantitative and Qualitative Approach." *Research and Practice in Human Resource Management*, 7, No.1, pp.1-11.
- Michie, S. (2002), "Causes and Management of Stress at Work." *Occupational and Environmental Medicine*, 59, No.1, pp.67-72.
- Newman, J. E. and T. A. Beehr, (1979), "Personal and Organizational Strategies for Handling Job Stress: A Review of Research and Opinion." *Personnel Psychology*, 32, No.1, pp.1-43.
- Podaskoff, P. M. and D. W. Organ (1986), "Self-Reports in Organizational Research: Problems and Prospects." *Journal of Management*, 12, No.4, pp.531-544.
- Podsakoff, P. M. S.B. MacKenzie, J.Y. Lee and N.P. Podsakoff (2003), "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies." *Journal of Applied Psychology*, 88, No.5, pp.879-903.
- Reber, S. (1995), *Dictionary of psychology*, New York: Penguin.
- Salanova, M., J.M. Peiró and W.B. Schaufeli (2002), "Self-Efficacy Specificity and Burnout among Information Technology Workers: An Extension of the Job Demand-Control Model." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, No.1, pp.1-25.
- Sarros, J. C. and A. M. Sarros (1992), "Social Support and Teacher Burnout." *Journal of Educational Administration*, 30, No.1, pp.55-69.
- Schumacker, R. E and R.G. Lomax (2004), *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (2nd

- ed.), Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Sias, P. M. and D. J. Cahill, (1998), "From Coworker to Friends: The Development of Peer Friendships in the Workplace." *Western Journal of Communication*, 62, No.3, pp.273-299.
- Siu, O. L., L. Lu, and C. L. Cooper (1999), "Managerial Stress in Hong Kong and Taiwan: A Comparative Study" *Journal of Managerial Psychology*, 14, No.1, pp.6-25.
- Turnley, W. H. and D. C. Feldman (1999), "A Discrepancy Model of Psychological Contract Violations." *Human Resource Management Review*, 9, No.3, pp367-386.
- Wayne, S. J., L. M. Shore, and R. C. Liden (1997), "Perceptions of Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective." *Academy of Management Journal*, 40, No. 1, pp.82-111.

附 錄

量表名稱	題 項
工作壓力	1. 我的工作使我覺得坐立難安以致於神經過敏。 2. 工作時我常感到精神緊張。 3. 我發現要自己早起是十分困難的。 4. 如果換一個工作，可能有助於我的健康。 5. 工作時我會覺得手腳無力，無精打采。 6. 我覺得在單位裡我是有用的，而且極為重要的人。(R) 7. 工作時我覺得脾氣比平時暴躁。 8. 工作時我會覺得心情低落，悶悶不樂。 9. 我對未來充滿希望。(R) 10. 我覺得我在目前的職位上，工作表現極為成功。(R) 11. 我覺得在目前的職位上，能夠發揮我的才能。(R)
身心健康	1. 我不擔心過去所犯的錯或所做的決策。 2. 我在平常的工作日子裡，很少會覺得心神不寧、煩亂。 3. 在工作中當我很憤怒的時候，我不會坐下來告訴自己「活著好累」。 4. 在工作時，我不會懷疑自己的能力及判斷，也對工作有自信。 5. 如果我的同事、好友疏離我，我不會擔心自己做了什麼觸怒了他們。 6. 假如我負責的工作出了差錯，我不會覺得驚慌失措。 7. 最近我覺得工作或家庭沒有什麼問題需要處理。 8. 在工作及日常生活中，我沒有困難或擔憂。 9. 我不會在一段相當長的時間內感到莫名的悲哀或憂鬱。 10. 工作時，我會因為負擔過重而感到精疲力竭。(R) 11. 我會莫名其妙的感到疲倦或精疲力竭。(R) 12. 我會比平常多吃、多喝或多抽菸。(R) 13. 我常呼吸急促或感到暈眩。(R) 14. 我常肌肉顫抖（如眼皮跳）。(R) 15. 我身體的某部位會覺得刺痛或劇痛。(R) 16. 我常倦怠不太想起床。(R)
主管支持	我的直屬主管會採納我的意見。 我的直屬主管非常關心我的福利。 我的直屬主管非常關心我個人的目標與價值觀。 我的直屬主管對我漠不關心。(R)

同儕支持 我的同事願意與他人分享個人的專業知識。
我的同事願意幫助工作進度落後的人。
當某一同事心情低落時，我的同事會給予鼓勵。
當同事們有所爭論時，我的同事會試著去協調。

註 R 代表反向題

Soochow Journal of Economics and Business

No.86 (September 2014) : 61-92.

The Effects of Work Stress on Physical and Mental Health-The Moderating Role of Social Support

Mei-Ling Wang* **Yu-Lian Chen****

Abstract

Deriving from the concept of Job Demands-Resources model, this study examined the direct effects of military R&D personnel's work stress and social support on physical and mental health as well as evaluated the moderating role of social support between work stress and physical and mental health. Data was collected from 280 R&D personnel in the military and analyzed using hierarchical regression. The results show that R&D personnel's work stress had a negative effect on physical and mental health, and both of supervisor support and coworker support had positive influences on physical and mental health. In addition to the direct effect, supervisor support has the moderating effect to buffer the negative effects of work stress on physical and mental health. Through these empirical findings, managerial implications and suggestions for further research were discussed.

Keywords: work stress, physical and mental health, social support, supervisor support, co-worker support

* Department of Business Administration, Tamkang University
Email: magwang@mail.tku.edu.tw

** National Chung-Shan Institute of Science & Technology

