

The effects of job characteristics, job satisfaction and organizational climate on job stress : 以 臺鐵路中部地區司機員為

許世昌、林朝源

E-mail: 354557@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The purpose of this study aims to investigate the major factors causing job stress for Taiwan Railway Administration train drivers in central Taiwan. In this study, 245 valid samples are analyzed to examine the correlation among job characteristics and job satisfaction and organizational climate toward job stress with a Structural Equation Modeling (SEM). The result is shown below. First, of 63 question items, a majority of train drivers agree upon job stress factors that could be summarized as three main parts, firstly, the surroundings in the train cab such as noise, vibration, and temperature, etc; secondly, the improper signs or signals along the route, thirdly, the unable to meet the physiological need (i.e. dining, using the washroom, etc) Next, the significant difference exists among four background attribution variables (different education background, driving condition, job title, and seniority) toward research variables (job characteristics, job satisfaction, organizational climate, and job stress) and other research frames. However, regarding varied age bracket and marital status, no significant difference appears in different background attribution variables toward research variables (job characteristics, job satisfaction, organizational climate, and job stress). Finally, A Structural Equation Modeling (SEM), is employed to measure the correlation among jobs characteristics, job satisfaction, organizational climate, and job stress. The result indicates that the higher the job characteristics, the higher the job stress; hence, job characteristics are significantly positively correlated with job stress. The higher the job satisfaction, the lower the job stress; thus, job satisfaction is significantly negatively correlated job stress. While the higher the organizational climate, the higher the job stress which suggests the significant positive correlation between organizational climate and job stress.

Keywords : 工作特性、工作滿足、組織氣候、工作壓力、司機員

Table of Contents

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	中文摘
要.....iv	英文摘
要.....v	誌
謝.....vi	目
錄.....vii	圖目
錄.....ix	表目
錄.....x	第一章 緒
論.....1	1.1 研究背景與動機
.....1	1.2 研究目
的.....3	1.3 研究範圍與限
制.....4	1.4 研究流程與架
構.....5	1.5 論文結
構.....6	第二章 文獻探
討.....8	2.1 工作特
性.....8	2.2 工作滿
足.....17	2.3 組織氣
候.....29	2.4 工作壓力
.....37	2.5 工作特性、工作滿足與組織氣候對工作壓力之影
響.....45	2.6 小結.....48
第三章	
研究方法.....49	3.1 研究架構與假
設.....49	3.2 研究對象
.....51	3.3 問卷設計與抽樣
.....52	3.4 資料分析方法
.....55	3.5 小

結	60	第四章 研究結果與分
析	61	4.1基本描述性統計分析...
	61	4.2工作特性、工作滿足、組織氣候與工作壓力之因素分析與信度分
析	70	4.3不同個人背景在各研究變項之變異數分析
	82	4.4結構方程模式分析結
果	88	第五章 結論與建
議	105	5.1結
論	105	5.2研究建
議	107	參考文
獻	111	附
錄	121	

REFERENCES

- 參考文獻 一、中文部份 1.王延齡(2002)。論工作壓力與壓力因應。南開學報，7，3-19。 2.王秋慶(2003)。員工的溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究-以嘉義縣市地政事務所為例。南華大學 管理科學研究所論文。 3.王聖文(2010)。國中籃球教練角色衝突與職業倦怠關係之研究。成大體育學刊，42(1)，30-45。 4.田蘊祥(2007)。世代因素對公務人員工作壓力影響之實證分析。淡江人文社會學刊，29，61-92。 5.任金剛(1996)。組織文化、組織氣候及員工效能:一項微觀的探討。國立台灣大學商學研究所博士論文。 6.任維廉、涂榮庭、吳毓娟、曾琬翎(2010)。市區公車駕駛員情緒智力對工作壓力模式之調節效果。運輸學刊，22(4)，415-445。 7.吳明隆(2008)。結構方程模式AMOS的操作與應用。五南圖書出版股份有限公司。 8.吳明隆(2011)。論文寫作與量化研究。五南圖書出版股份有限公司。 9.吳政融(2002)。大學體育教師工作壓力及因應方式之研究。國立台灣師範大學體育研究所碩士論文。 10.吳劍雄(1999)。工作壓力的形成與因應之道之探討-個人、組織及社會環境的三管其下。勞工之友，585，18-21。 11.吳學燕(1995)。警察的壓力與管理。警學叢書，25(4)，3-21。 12.宋清華(1992)。女性員工離職意願研究--以高雄市金融業為例。中山大學碩士論文。 13.李貞儀(2006)。國民小學校長轉型領導、互易領導與兼任行政職務教師工作滿意之相關研究。國立嘉義大學碩士論文。 14.李德治、童惠玲(2009)。多變量分析。雙葉書廊有限公司。 15.林宜君(2008)。組織行為。台北:中央警察大學出版。 16.林玖玖(1986)。領導風格對組織承諾之影響-以組織氣候及內外控為中介變項。國立中正大學企業管理研究所論文。 17.林俊瑩(2009)。到底是學生好?還是學校行?校際間學生學業成就差異表現之影響機制。臺東大學教育學報，20(2)，1-30。 18.林師模、陳苑欽(2004)。多變量分析。雙葉書廊有限公司。 19.林銘科(2003)。國民小學總務主任工作特性知覺與工作壓力之研究。國立嘉義大學。 20.邱文豐(1997)。消防實務工作安全管理對策調查之研究。警專學報，2(2)，119-114。 21.邱從益(2004)。高雄市國民中學兼任行政職務教師工作壓力與學校組織氣氛關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。 22.邱皓政(2003)。結構方程模式的理論技術與應用。雙葉書廊有限公司。 23.紀翠玲(2002)。國小兼任行政教師制握信念、工作特性與工作壓力關係之研究。國立台南師範學院。 24.徐聖智(1997)。公車駕駛員工作壓力量表之設計與測試-以大有巴士、福和客運為例。國立交通大學交通運輸研究所論文。 25.張新立、朱來順(2008)。鐵路司機員適應影響行車安全壓力源之力量量測。運輸計劃季刊，37(2)，139-164。 26.張新立、楊筑雅、吳晉光(2005)。鐵路司機員工作壓力與影響因素研究。鐵道學報，27(2)，21-27。 27.曹爾忠(1983)。台灣地區基層警(隊)員工作壓力之調查研究。國立中央警察大學行政警察研究所。 28.許士軍(1974)。管理-規劃與創新。台北市。地球出版社。 29.許士軍(1977)。工作滿足、個人特徵與組織氣候一文獻檢討及實證研究。國立政治大學學報。 30.許美華(2008)。工作特性、工作滿足與組織氣候對工作壓力之影響研究-以大學行政人員為例。大葉大學工業工程學系碩士論文。 31.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。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 32.陳世勳、鄧子正(2001)。消防人員工作滿意度評估內涵分析。中央警察大學災害防救學報，2，159-200。 33.陳石定(1993)。警察心理壓力與危機調適之探討。警專學報，6，23-49。 34.陳至頌(1992)。組織氣候與自動離職率關聯性之研究。東吳大學管理科學研究所論文。 35.陳卷彪。羅文旅(2005)。學校行政人員工作壓力、工作特性、工作滿意之研究。學校行政，38，11-30。 36.陳明崇(2001)。國民中小學專任人事人員工作特性與工作滿意之研究以台灣北部五縣市為例。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。 37.陳春希、高瑞新(2010)。工作壓力與工作適應:探討不同工作特性基層警察人員組織承諾的調節效果。人力資源管理學報，10(4)，1-31。 38.陳順宇(2007)。結構方程模式。心理出版社。 39.勞工安全衛生研究所(2004)。職業駕駛健康危害預防手冊。http://www.iosh.gov.tw。臺灣教育社會學研究，2(1)，155-197。 40.曾舟君(2007)。消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究-以台中縣消防人員為例。朝陽科技大學休閒事業管理研究所。 41.游元漢(2007)。工作特性、工作滿足與組織氣候對工作壓力之影響研究-以大學教師為例。大葉大學工業工程與科技管理研究所碩士論文。 42.程文宏(2004)。國道公路警察人員工作壓力與工作滿足關係之研究。國立政治大學行政管理碩士學位論文。 43.馮正民、鄭光遠(2006)。探討航空公司員工滿意度與顧客忠誠度關係之研究:由服務行為之觀點探討。運輸計畫季刊，35(2)，191-232。 44.黃盈彰(2002a)。中小學教師工作滿意度特性之研究-與高層專業人員等職業類別做比較。教育與心理研究，25，149-177。 45.黃盈彰(2002b)。影響教師工作滿意度之因果機制。臺灣教育社會學研究，2(1)，155-197。 46.黃國棟(2009)。成就動機、工作特性與組織氣候對組織承諾之影響研究-以SMT公司為例。大葉大學工業工程與科技管理研究所碩士論文。 47.黃惠惠(2002)。情緒與壓力管理。台北。張老師。 48.黃開義(1984)。工作特性、個人特質、領導型態、工滿足與組織承諾對離職意願之影響，中原大學機械工程研究所碩士學位論文。 49.楊筑雅(2001)。台鐵司機員工作壓力與影響因素之研究。國立交通大學運輸科技與管理學系碩士論文。 50.蒼開強(2004)。組織氣候與工作滿足之探討-以中國青年救國團為例。銘傳大學公共事務學碩士論文。 51.劉玉

、武振業、趙恩江、陳葉梅(2010)。鐵路司機員工作壓力影響因子?構分析。中國鐵道科學, 31(1), 130-133。52.劉玉、蘇文勝、譚春燕(2010)。中國鐵路機車司機工作壓力源?構模型研究。西南交通大學學報(社會科學版), 11(1), 48-52。53.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。國立雲林科技大學休閒運動研究所。54.蔡培村(1985)。國民中小學校長領導特質、權力基礎、學校組織結構及組織氣候與教師工作滿足關係之比較研究。國立政治大學教育研究所博士論文。55.鄭永安(2001)。民航駕駛員工作壓力模式之研究—以中華航空公司為例。國立交通大學運輸工程與管理研究所論文。56.賴俊哲(2004)。領導型態、工作特性、組織承諾與工作績效關係之研究-以縣市主計人員為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。57.龍育民(2000)。論人格特質與工作壓力對領導統御的重要性。國防雜誌, 15(9), 91-101。58.鍾燕宜(1996)。學習型組織的意涵與批判(上)。人事管理, 33(9), 4-19。59.嚴秀茹、林育理、戴淑賢(2004)。服務氣候對服務導向公民行為之影響歷程探討--心理授權與角色界定之中介模式。管理評論, 23(1), 25-48。

二、西文部份 1.Adriaenssens, L., Prins, P. D., & Vloeberghs, D. (2006). Work experience, work stress and HRM at the university. *Management Revue*, 17, pp. 344-363. 2.Arnold, H. J., and Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), pp. 350-360. 3.Beehr, T.A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. *Personal Psychology*, 31, pp. 665-699. 4.Bhuiyan, S.N., & Menguc, B. (2002). An extension and evaluation of job Characteristics, organizational commitment and job satisfaction in an expatriate, guest worker, sales setting. *Journal of personal selling and sales management*, 22(1), pp. 1-11. 5.Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, pp. 307 – 311. 6.Campbell, J. P., Dunne, M. D., Lawler, E. E. & Weick, K. E. (1970). Managerial Behavior, performance, and Effectiveness. New York: Mcgraw-Hill, Inc. 7.Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role, ambiguity, and Type a personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60, pp. 713-719. 8.Compas, B. E., Orosan, P. G., & Grant, K. E. (1993). Adolescent stress and coping: Implications for psychopathology during adolescence. *Journal of Adolescence*, 16, pp. 331-349. 9.Cooper, C. L., & Marshall J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupation Psychology*, 49, pp. 11-28. 10.Glick, & W.H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research, *Academy of Management Review*, 10(3), pp.601-616. 11.Hackman, J.R. & Lawler, E.E. (1971). "Employee Reactions to Job Characteristics", *Journal of Applied Psychology*, 55, pp.256-286. 12.Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). "Development of the Job Diagnostic Survey", *Journal of Applied Psychology*, 60(2), pp. 159-170. 13.Hair, Jr., J. F., Anderson, R., R. L. Tatham, and W. C. Black (1995), *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th Edition, N. J.: Prentice Hall International Editions. 14.Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Harper and Brothers publishers. 15.Ichermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N., (1997), *Organizational Behavior*, New York: John Wiley and Sons, Inc. 16.Ivancevich & Matteson (1980), *Stress and work*. Illinois: Scott, Foresman and Company. 17.Jamal, M. (1997), *Job stress, satisfaction, and mental health: an empirical: amination of self employed and non-self-employed Canadians*. *Journal of Small Business Management*, 35(4), pp.48-57. 18.Jamal, M. (1990), "Relationship of Job Stress & Type-A Behavior to Employees, Job Satisfaction, Organization Commitment, Psychosomatic Health Problems & Turnover Motivation," *Journal of Human Relations*, 43(8), pp.727-738. 19.Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). Measuring the strategic readiness of intangible assets. *Harvard Business Review*, 82(2), pp. 52 – 63. 20.Karsh, B., Booske, B. C., & Sainfort, F. (2005). Job and organizational determinants of nursing home employee commitment, job satisfaction and intent to turnover. *Ergonomics*, 48(10), pp. 1260-1281. 21.Kroes, W.H. (1976). *Society's Victim-The police: A an Analysis of Job Stress in Pooling*. Springfield: Charles, C. Thomas. 22.Likert, R., & Likert, J. G. (1976). *New ways of managing conflict*. New York, NY: McGraw-Hill. 23.Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University Boston*. 24.Marie, D. W. (2004). *Understanding occupational stress and mental health in aspiring small business owners*. Unpublished doctoral dissertation, University of California State, California. 25.Nilufar Ahsan, Zaini Abdullah, David Yong Gun Fie (2009), *Syed Shah Alam European Journal of Social Sciences* 8(1), A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. 26.Porter, L. W., & Lawler, R. E. (1973). Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, pp. 151 -176. 27.Poter, L.W. & Lawler, E.E. (1968). *Managerial Attitudes & Performance*, Illinois: Homewood Company. 28.Robbins, S. P. (1992). *Organizational Behavior: Controversies, and Applications*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. 29.Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications* (9 Th ed.). New Jersey: Englewood Cliffs. 30.Robbins, S. P. (1989). *組織行為* (黃曦莉、李茂興譯, 1991), 臺北:揚智文化事業出版公司。(原著於1989出版) 31.Schneider, B. and Bartlett, J. (1968), "Individual differences and organizational climate I: The research plan and questionnaire development", *Personnal Psychology*, 21, pp.323-333. 32.Seashore, S. E. & Taber, T. D. (1975). "Job Satisfaction and Their Correlates", *American Behavior & Scientists*, 18, pp.346-358. 33.Seashore, S.E., & Taber, T.D. (1975), *Job Satisfaction Indicators and Their Correlation*, *American Behavior Science*, 13(3), pp. 33-368. 34.Smith, P. C, Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and-104 - retirement*. Chicago: Rand McNally. 35.Turner, A. N. & Lawrence, R. P. (1965). *Industrial Jobs and the Worker: Investigation of Response to Task Attributes?* Boston: Harvard Univ. Press. 36.Vroom, V. H. (1962), *Ego-involvement, job satisfaction and job performance*, *Personnel Psychology*, 15(2), pp. 159-177. 37.Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis Industrial Relations Center, University of Minnesota. 38.Xu, F., & Shen, J. (2007). Research on job satisfaction of elementary high school teachers and strategies to increase job satisfaction. *Chinese Education and Society*, 40(5), pp. 86-96. 39.Zhang, Z. (2000). A study of job satisfaction of elementary school teachers in Shangha. *Education Research*, 3, pp.39-42.