

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

女性空服員工作衝突、角色壓力、工作滿足、組織承諾與 離職傾向之研究(WR43) 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 96-2629-H-006-001-
執行期間：96年11月01日至97年10月31日
執行單位：國立成功大學交通管理科學系(所)

計畫主持人：陳勁甫

計畫參與人員：博士班研究生-兼任助理人員：高雅鈴

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 97年11月04日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告
 期中進度報告

空服員工作衝突、角色壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向之研究(WR43)

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 96-2629-H-006-001

執行期間：96年11月1日至97年10月31日

計畫主持人：陳勁甫

計畫參與人員：高雅鈴

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

赴國外出差或研習心得報告一份

赴大陸地區出差或研習心得報告一份

出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：國立成功大學交通管理科學系

中華民國 97 年 10 月 31 日

摘要

國內航空公司之空服員多以女性為主，但其離職率高達 40% 以上，另由於女性空服員工作性質特殊，使個人的生理與心理健康以及外在人際、家庭與工作方面的壓力多於男性空服員及一般女性工作者，故女性空服員之離職行為及相關組織行為之影響乃重要之研究課題。本研究利用結構方程模式進行女性空服員工作壓力、工作滿意、組織承諾及離職傾向關係模式之構建及實證，透過問卷調查方式，針對三家本國籍航空公司之女性空服員進行資料蒐集，共計發放 400 份問卷，經刪除部份無效問卷，最後獲得有效樣本數 218 份，有效問卷率 54.50%。研究主要結論如下：一、工作壓力直接負向影響工作滿意；二、工作壓力不會直接影響組織承諾與離職傾向，而是透過工作滿意間接影響組織承諾與離職傾向；三、工作滿意直接負向影響離職傾向，而且會透過組織承諾間接負向影響離職傾向。故工作滿意為離職傾向重要的影響因素。

關鍵字：工作壓力、工作滿意、組織承諾、離職傾向

Abstract

Female flight attendants account for the majority workforce of airline in Taiwanese airline industry. However, the turnover rate of female flight attendants is as high as over than 40 percent. Due to their specific work characteristics, work stresses of female flight attendants including physical, mental, inter-person, family-work conflict etc. appear to be higher than male flight attendants as well as general female workers. Hence, the issue on female flight attendant turnover behavior and associated organizational behaviors deserve more research interest and efforts. In this study, using structural equation modeling (SEM) to construct and estimate the relationship between work stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention for female flight attendants. A survey questionnaire be designed and used to collected data from female flight attendants of three Taiwan airlines, i.e. China Airlines, Uni Air and Far Eastern Air Transport. A total of 400 questionnaires were distributed; 218 usable samples were obtained after deleting any in/uncompleted questionnaires, resulting in a response rate of 54.50 %. The major results are: First, work stress was found to exert a direct effect with a negative co-relation on job satisfaction. Second, work stress does not appear to have direct affect on organizational commitment and turnover intention. Rather, commitment and turnover intention are moderately mediated by job satisfaction. Third, job satisfaction was found to exert a direct effect with a negative co-relation on turnover intention, and turnover intention is moderately mediated by organizational commitment. Final, job satisfaction is an important determinant of turnover intention.

Key words: Work Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment & Turnover Intention

一、前言

國內空服員招募競爭激烈，從中華航空 2005 年招募空服員，錄取率僅有 2%，至 2007 年總共有 7,958 人報名，爭取 80 位名額，錄取率約僅 1%，便可窺知一二。雖然擠進空服員窄門不易，但在空服工作光鮮亮麗的制服外表下，其實潛藏許多工作帶來的壓力與問題。華航表示空服員年離職率為 10%到 13%，意即每個月約有二十位空服員離職(余緒德，2004)，顯示空服員的離職率相當高；朱雲志(2000)進一步指出，國內女性空服員離職率更是高達 40%，而結婚是最主要離職原因。在台灣，在商業航空公司擔任飛行機組人員估計將近 5000 名員工，其中超過半數是女性空服員(張芸愷，2006)。MacDonald et al. (2003) 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。連娟瓏(1998)研究工作壓力與離職傾向結果發現女性空服員平均工作壓力比男性高。綜合上述結果 發現，女性空服員在職場上的工作壓力高於男性空服員，適應能力似亦較男性空服員差，因而產生較高的離職率，故女性空服員的離職行為及相關組織行為之影響乃重要之研究課題。

在工作壓力相關的研究議題上，學者MacDonald et al. (2003) 與 Jamal & Preena (1998)均證實「工作壓力」與「工作滿意」及「組織承諾」有關；另外， Bluedorn (1982)和Michael & Spector (1982)等人皆認為「離職傾向」除了與「工作滿意」有關，亦將「組織承諾」歸為重要的影響變項，故本研究目的將探討女性空服員「工作壓力」與「工作滿意」、「組織承諾」及「離職傾向」之間的關係(如圖一)，並提供航空公司有效的因應方式來對抗空服人員之工作壓力，以提高空服員的滿意度及留存率，協助航空公司人力資源管理政策之參考及相關研究領域知識之增益。

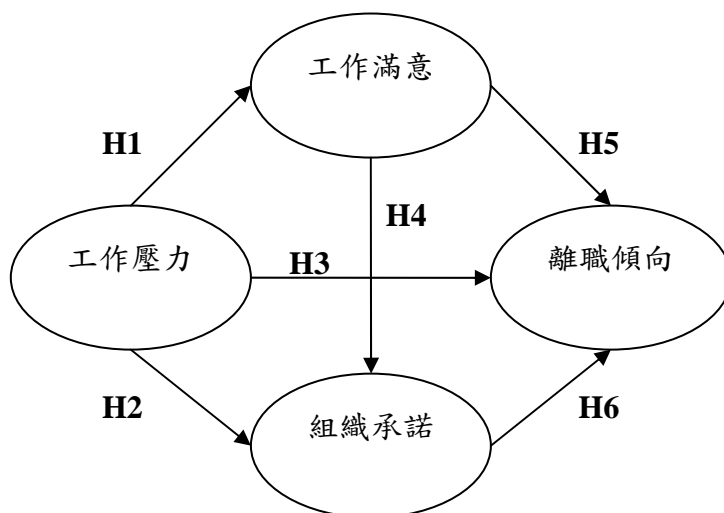


圖1 研究架構

二、文獻回顧

2.1 工作壓力

French, Rodgers & Cobb (1974)認為工作壓力為個人能力與外在環境所允許及工作要求間的差距;Caplan & Jones (1975)指出工作壓力是工作環境中的因素對個人產生威脅的現象; Beehr & Neman (1978)定義工作壓力是與工作有關的因素與工作者交互作用下,工作者心理與生理的變化; Jamal (1990)認為工作壓力是個人對於可能威脅其本身之工作環境的反應; Cox, Griffiths & Rial-Gonzalez (2000)把工作壓力定義為與工作有關的緊張性/憂慮,影響雇員感情或身體健康的。

工作壓力來源因素眾多,學者Smith (1981)、Matteson & Ivancevich (1987)與Robbins (2001)等人將工作壓力來源歸納為個人、組織和環境因素三類,其中在構成工作壓力來源的組織因素上,已經有多位學者提出組織對員工的角色需求是造成工作壓力來源的主因,一般常見的角色壓力有角色負荷(Role overload)、角色模糊(Role ambiguity)、角色衝突(Role conflict)三項(Chandraiah et al., 2003; Cooper, Sloan, & Williams, 1988; Leslie et al., 2003)。在工作壓力相關的研究上,MacDonald et al. (2003)指出工作壓力將與心理悲傷(Psychological Distress)、認知的壓力(Perceived Stress)、工作不滿足(Job Dissatisfaction)有關。學者Jamal & Preena (1998)認為工作壓力將影響工作投入(Job Involvement)、組織承諾和工作滿意。

2.2 工作壓力和工作滿意

工作滿意是管理學中相當重要的一環,與工作績效和離職等議題息息相關,雖然研究的學者眾多,但對於工作滿意的解釋差異並不大。Hoppock (1935)認為工作滿意就是員工在心理與生理兩方面,對工作環境主觀的滿足與感受; Vroom (1964)認為工作滿意便是員工對於所扮演的角色正面的取向,亦即對目前職位的滿意狀態; Wexley & Yukl (1977)同樣地認為工作滿意是指員工對工作的感受與評價。MacDonald et al. (2003)指出工作壓力與工作不滿足呈現正相關, Jamal & Preena (1998)證實工作壓力顯著地與工作滿意負相關。

H1: 女性空服員的工作壓力將顯著影響其工作滿意。

2.3 工作壓力和組織承諾

組織承諾的概念是從Whyte (1956)所發表的「組織人(Organization Man)」而來,指出組織人不僅僅是一個為組織工作的人,同時也是屬於組織的人(胡敏惠, 2003)。對於組織承諾的解釋, Kanter (1968)認為是個體對組織奉獻心力及對組織的忠誠度; Scheldon (1971)認為組織承諾是個人與組織聯結在一起的態度或傾向; Mitchell (1979)表

示組織承諾是個體對組織所具有的忠誠、認同與投入；Mowday, Porter & Steer (1982)認為組織承諾是組織成員對組織的認同及涉入態度的相對強度；Robbins (1991)認為組織承諾是成員對於組織的忠誠度、認同感及參與組織活動的積極程度。工作壓力顯著地與組織承諾有關，並且經常的被描述在壓力相關的文獻在各種職業的背景下(Daley & Parfitt, 1996; Jamal & Baba, 1992)。Jamal & Preena (1998) 亦證實工作壓力顯著地與組織承諾負相關。

H2：女性空服員的工作壓力將顯著影響其組織承諾。

2.4 工作壓力和離職傾向

Miller & Katerberg (1979)認為離職傾向是離開與尋找其他工作機會傾向之總體表現或態度，亦即實際做出離職行為前，會對離職問題做評估衡量，此種評估衡量即為離職傾向；Bedeian & Armenakis (1981)定義離職傾向是個人意欲離開目前工作崗位，另外再找尋其他工作機會之傾向強度；歐陽玲(1994)認為離職傾向是員工企圖離開其工作組織的傾向，這種行為傾向可直接引導真正的離職行為；洪啟方(2003)認為離職傾向是員工在組織某職務上，工作一段時間後，產生脫離原有職務的念頭。Netemeyer et al. (2004)研究指出三個不同樣本群體的工作壓力與離職傾向呈現顯著正相關，Bhuiyan et al. (2005)和Karatepe & Baddar (2006)亦證實工作壓力顯著地與離職傾向正相關。

H3：女性空服員的工作壓力將顯著影響其離職傾向。

2.5 相關研究結果

雖然目前針對組織承諾與工作滿意兩構面間的相互影響關係各學者有不同的觀點，但已經有許多研究證據指出工作滿意會顯著影響組織承諾 (Dubinsky & Hartley, 1986; Johnston et al., 1990; Brown & Peterson, 1993)。

H4：女性空服員的工作滿意將顯著影響其組織承諾。

離職傾向(Turnover Intention)是員工經歷不滿足後，下一個階段的退縮行為，可做為預測離職行為之變項(Mowday, Steers & Porter, 1982)；Mobely (1977)的離職模式中，認為工作不滿足會使員工產生包含離職的退縮行為，其他證實工作滿意與離職傾向呈負相關的研究亦不少，例如 Parasuraman & Futrell (1983)對銷售員的離職研究中，發現工作滿意和離職傾向與行為，有顯著的負相關；Gray & Starke (1984)在其組織行為研究中指出工作滿足缺乏將使離職率上升；Cotton & Tuttle (1986)的組織研究指出整體工作滿意越高，離職率越低；Jeffery, Charles & Rajah (1989)發現銷售人員工作滿意越高離職傾向越低；國內近期的服務業相關研究亦驗證此說，例如丁一倫(2002)、洪啟方(2003)及

游旻義(2003)分別研究旅館員工的離職議題，陳宏光(2002)對台鐵員工的研究，王翠品(2002)對連鎖KTV 的員工調查，賴韻修(2003)對壽險業務員的研究，均證實工作滿意與離職傾向呈顯著負相關。

H5：女性空服員的工作滿意將顯著影響其離職傾向。

後續的離職研究如Bluedorn (1982)和Michael & Spector (1982)等人，除了認同並沿用在離職研究中考慮到工作滿意因素之外，更進而將「組織承諾」納入離職模式，透過工作滿意和組織承諾影響離職傾向的模式被諸多學者採用，國內學者鐘武崙(2005)、王瑤芬及洪久賢(2004)在其以內容分析法探討離職研究的文章中，亦加以驗證國外多數研究，都將工作滿意和組織承諾納入離職傾向模式中。Mowday, Steers & Porter (1982) 及 Randall (1987) 等多位學者均證實，組織承諾與離職傾向呈現反向關係。

H6：女性空服員的組織承諾將顯著影響其離職傾向。

三、研究方法

3.1 樣本和資料收集

本研究將範圍限制在本國籍航空公司，本國籍有載客服務並經營國際航線的航空公司，主要可分為經營國內航線兼短程國外包機如遠東、復興等，以及專營國際航線中華、長榮兩種類型，故本研究將研究對象鎖定為本國籍三家航空公司-中華航空、遠東航空及立榮航空之女性空服員。本研究針對研究對象採用便利抽樣發放問卷，發放時間為2008年2月1日至10月10日，共計發放400份問卷，經刪除部份無效問卷，最後獲得有效樣本數218份，有效問卷率54.50%。

從表1的結果我們可知，在年齡上以25-28歲（37.2%）為最多；在月薪方面60,001-70,000元的比率（32.1%）較高，在年資方面則以九年以上（34.4%）為主要族群；婚姻狀況以單身者(61.9%)居多，而且尚無子女者過半數(72.9%)。另一方面女性空服員任職的航空公司以中華航空（61.0%）為主要樣本族群，並且多為國際行線(69.7%)，在級職上，主要還是以空服員（91.74%）佔最大的比例，而近三個月平均每月飛行時數以81-100小時最多（54.6%）。

表1 女性空服員特性統計表

	人口變數	次數	%	人口變數	次數	%
年齡	24歲以下	14	6.4	月薪 50,000 元以下	27	12.4
	25-28歲	81	37.2	50,001-60,000 元	68	31.2
	29-32歲	58	26.6	60,001-70,000 元	70	32.1

	33 歲以上	65	29.8	70,001 元以上	53	24.3
年資	未滿一年	18	8.3	婚姻 已婚	83	38.1
	一年未滿三年	25	11.5	狀況 單身	135	61.9
	三年未滿五年	39	17.9	尚無子女	159	72.9
	五年未滿七年	27	12.4	子女 一個	36	16.5
	七年未滿九年	34	15.6	數目 二個	21	9.6
	九年以上	75	34.4	三個或以上	2	0.9
	行線	國內線	44	20.2	任職 立榮	46
國際線		152	69.7	航空 華航	133	61.0
以上皆有		22	10.1	公司 遠東	22	10.1
近三個月平均每月飛行時數	70 小時以內	35	16.1	空服員	200	91.7
	71-80 小時	56	25.7	級職 事務長(即座艙長)	17	7.8
	81-100 小時	119	54.6	督導	1	0.5
	101 小時以上	8	3.7			

3.2 操作型定義

工作壓力的量表相當多，較常被學者採用的量表有職業壓力指標(Occupational Stress Index, OSI)、工作內容量表(Job Content Questionnaire, JCQ)、職業安全和健康國際協會 (NIOSH; Cincinnati, OH) 一般工作壓力量表(NIOSH Generic Job Stress Questionnaire, NGJSQ) 等量表；本研究採用由Netemeyer, Maxham III, & Pullig (2005)編製的工作壓力量表，翻譯後修訂為本研究問項四題，分別為「我的工作直接地影響我的健康」、「結束一天的工作後，我仍然處於緊張的狀態」、「工作有關的問題會讓我難以入眠」和「我會因為工作感到不安或神經質」。測量時使用Likert 五點量表，尺度點依序為非常同意、同意、普通、不同意和非常不同意。

工作滿意量表常見的有明尼蘇達滿足量表(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)、工作描述量表(Job Descriptive Index, JDI)、工作診斷調查表(Job Diagnostic Survey, JDS)等量表(羅智丰, 1997；王翠品, 2002)；本研究以Lytle (1994)衡量工作滿意的五個問項為基礎，並依據實際情況做文字上的修改，分別是「我認為我的工作令人愉快的」、「我覺得相當滿意我目前的工作」、「我確定喜歡我的工作」、「我的工作很有趣」和「我真的享受在我的工作中」。使用Likert 五點量表測量，依序為非常同意、同意、普通、不同意和非常不同意。

組織承諾主要是依據 Jaworski & Kohli (1993)所編製的組織承諾量表，翻譯後參照研究主題略作文字修改，故組織承諾問項共五題，分別是「我覺得我的未來好像與公司緊密的連結在一起」、「如果是為了公司重大的福祉，我很樂意犧牲個人的時間或精神去配合」、「公司和我之間的關連性是很強烈的」、「一般來說，我以能在公司服務感到驕傲」和「為了保護公司的福祉，我經常做超出我責任以外的事」。測量時使用Likert 五點量表，尺度點依序為非常同意、同意、普通、不同意和非常不同意。

離職傾向的衡量，各學者主張差異不大，主要是詢問受訪者是否常有離開工作的念頭，以及離職的可能性； Mitchel (1981) 和 Good et al. (1996) 以四個問項衡量離職傾向，本研究以該離職量表為基礎，依實際狀況修訂為「如果未來有其他的工作機會出現我將會拒絕」、「我計畫在未來的3-5 年內繼續待在公司服務」和「如果要我考慮換工作的事，我會感到煩躁」共三個問項。使用 Likert 五點量表測量，依序為非常同意、同意、普通、不同意和非常不同意。

3.3 資料分析方法

問卷資料分析採用統計軟體 SPSS10.0 及 LISREL 8.52 進行分析，分析方法包括描述性統計、信度分析、因素分析、確認性因素分析與結構方程模式分析。本研究以結構方程模式進行研究假設的驗證，其目的在探究變數間的因果關係以驗證理論。藉由結構方程式幫助本研究了解工作壓力、工作滿意、組織承諾及離職傾向之間的系統關係。

四.實證分析

4.1 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向構面信度與均值分析

本研究在衡量信度上，為了篩選品質不佳之題目，採用依據整體校正相關係數 (Correlated Item-total Correlation) 的方式，將相關程度低於 0.35 的問項剔除。工作壓力量表原本共四個問項，剔除相關係數低於 0.35 的問項「第 1 題：我的工作直接地影響我的健康」後，Cranach's α 值 0.846；另外，除了離職傾向的 Cranach's α 值 0.610 為可接受信度外，工作滿意及組織承諾離職傾向構面 Cranach's α 值分別為 0.898、0.824 皆大於 0.7，屬於高信度。

由表 2 得知工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向之敘述性分析，在工作壓力方面，題項平均數介於 2.85 與 2.98 之間；在工作滿意構面，題項平均數介於 3.40 與 3.59 之間，顯示女性空服員對工作滿意程度頗高；在組織承諾方面，題項平均數介於 2.93 與 3.55 之間；在離職傾向構面，題項平均數介於 2.57 與 3.22 之間，女性空服員對於「如果要我考慮換工作的事，我會感到煩躁」的同意程度與其他題項相較為低。

表 2 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向平均值與標準差

構面	問項	平均 值	標準 差	構面 均值
工作 壓力	WS1 結束一天的工作後，我仍然處於緊張的狀態	2.85	0.81	
	WS2 工作有關的問題會讓我難以入眠	2.98	0.90	2.92
	WS3 我會因為工作感到不安或神經質	2.91	0.90	

工作滿意	JS1	我認為我的工作令人愉快的	3.44	0.70	3.47
	JS2	我覺得相當滿意我目前的工作	3.50	0.69	
	JS3	我確定喜歡我的工作	3.59	0.67	
	JS4	我的工作很有趣	3.40	0.71	
	JS5	我真的享受在我的工作中	3.40	0.69	
組織承諾	OC1	我覺得我的未來好像與公司緊密的連結在一起	3.35	0.85	3.24
	OC2	如果是為了公司重大的福祉，我很樂意犧牲個人的時間或精神去配合	2.93	0.84	
	OC3	公司和我之間的關連性是很強烈的	3.27	0.81	
	OC4	一般來說，我以能在公司服務感到驕傲	3.55	0.82	
	OC5	為了保護公司的福祉，我經常做超出我責任以外的事	3.10	0.79	
離職傾向	TI1	如果未來有其他的工作機會出現我將會拒絕	3.22	0.92	2.81
	TI2	我計畫在未來的3-5 年內繼續待在公司服務	2.57	0.73	
	TI3	如果要我考慮換工作的事，我會感到煩躁	2.64	0.85	

4.2 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向關係模式分析

4.2.1 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向整體配適度評鑑

在工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向整體配適度方面，可分為三種類型：絕對適合度、增量適合度與簡要適合度。在絕對適合度方面，卡方值 $\chi^2=249.68$ (df= 98)，卡方值比率(χ^2/df)=2.55，GFI 為 0.87，RMSEA 為 0.084，各指標值皆略高於理想指標值，但尚在可接受的範圍。在增量適合度方面，CFI 與 NFI 分別為 0.95 及 0.92，皆符合理想指標值，雖 AGFI 為 0.83 未能符合理想指標值，但仍可在接受範圍內。在簡要適合度方面，PGFI 為 0.61，PNFI 為 0.75 皆符合理想指標值。

4.2.2 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向量表內部配適度評鑑

工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向量表基本配適度分析，此標準是用來檢測模式之誤差、辨認問題或輸入錯誤等。其衡量指標的因素負荷量不低於 0.5 或高於 0.95 與衡量誤差不能有負值，並且應該達到顯著水準，但在組織承諾中因素項目「為了保護公司的福祉，我經常做超出我責任以外的事」，以及離職傾向中因素項目「如果要我考慮換工作的事，我會感到煩躁」皆未能符合標準，故予以刪除。修正後組織承諾因素負荷量介於 0.67~0.82 之間，離職傾向因素負荷量分別為 0.62 與 0.69，皆達顯著水準且衡量誤差皆為正值，表示組織承諾與離職傾向的基本配適度皆符合理想範圍值內。

表3 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向內部配適度分析

構面	項目	Item reliability			構念信度 (CR)	平均變異 抽取量 (AVE)
		標準化參數 估計值 (FL)	各變項測量 誤差 (ME)	T 值		
工作 壓力	WS1	0.71	0.50	11.22**	0.85	0.66
	WS2	0.89	0.20	15.03**		
	WS3	0.82	0.33	13.45**		
工作 滿意	JS1	0.72	0.48	11.91**	0.90	0.64
	JS2	0.81	0.34	14.16**		
	JS3	0.81	0.34	14.19**		
	JS4	0.76	0.42	12.82**		
	JS5	0.89	0.22	16.18**		
組織 承諾	OC1	0.79	0.37	13.09**	0.83	0.50
	OC2	0.72	0.48	11.49**		
	OC3	0.82	0.33	13.66**		
	OC4	0.67	0.55	10.53**		
離職 傾向	TI1	0.62	0.61	8.72**	0.60	0.43
	TI2	0.69	0.52	9.60**		

ME=measure error；當T值大於2.58 時，**表示P<0.01

資料來源：本研究整理

在工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向模式內部配適度分析方面，以構念信度(Construct Reliability; CR)衡量，而平均變異抽取量(Average Variance Extracted; AVE)可檢視潛在變數的收斂效度。在潛在變數的組成信度(Composite Reliability, CR)，指內部構面的一致性，一般建議值為大於 0.6 以上為可接受範圍，由表 3 得知 CR 值範圍在 0.60~0.90 間，符合大於 0.6 以上的可接受範圍內。

在平均變異抽取量(Average variance extracted, AVE)上，指所有變數之變異數能被潛在變項解釋的程度，建議值為 0.5 以上，表 3 中顯示 AVE 值在 0.43~0.66 之間，在工作壓力、工作滿意、組織承諾皆符合大於 0.5 以上之建議值，雖然離職傾向未能達到建議值，但已相當接近 0.5。然而，收斂效度是由個別項目的信度、潛在變項組成信度與平均變異抽取量等三項指標組成，若此三項指標皆符合，表示具有收斂效度，本研究在個別項目的信度、潛在變項組成信度與平均變異抽取量均符合建議值，因此作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向具有收斂效度。

4.2.3 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向測量模式分析

此模型的估計利用最大概似法(Maximum Likelihood) 進行路徑參數的估計，經模式估計後，整體配適度指標可分為絕對適合度、增量適合度與簡要適合度。在絕對適合度方面，卡方值 $\chi^2=163.64$ (df= 71)，卡方值比率(χ^2/df)=2.30，GFI 為 0.90，RMSEA 為 0.078，皆符合理想指標值；在增量適合度方面，NFI=0.94 與 CFI=0.96 皆符合理想指標值，雖

AGFI=0.86 未達理想指標值，但在可接受的範圍；在簡要適合度方面，PGFI=0.61 與 PNFI=0.73 皆符合理想指標值。相關整體模式配適指標值及理想指標值範圍請參見表 4。

由各項綜合指標判斷，各項指標皆在理想指標值範圍內而卡方值因會隨著樣本數而波動，一旦樣本很大，幾乎所有的模式都可能被拒絕。建議以卡方值除以自由度之比率來檢驗模式配適度是否良好，其值應愈小愈好，故以小於 2 做為模式配適度的理想值。本模式 $\chi^2/df=2.30$ ，顯示本研究的整模式配適度尚屬良好。

表 4 工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向整體配適度指標

配適指標	指標值	理想指標值	
絕對適合度	χ^2	163.64	卡方值愈小愈好
	χ^2/df	2.30	小於 2 良好；小於 5 尚可
	RMSEA	0.078	小於 0.07；愈接近於 0 愈好
	RMR	0.064	小於等於 0.08；愈接近於 0 愈好
	GFI	0.90	大於 0.9；愈接近於 1 愈好
增量適合度	AGFI	0.86	大於 0.9；愈接近於 1 愈好
	NFI	0.94	大於 0.9；愈接近於 1 愈好
	CFI	0.96	大於 0.9；愈接近於 1 愈好
簡要適合度	PGFI	0.61	大於 0.5 以上，愈大愈好
	PNFI	0.73	大於 0.5 以上，愈大愈好

模型估計結果如圖 2 所示。在顯著水準 5% 下，潛在變數之間關係分別為：「工作壓力」對「工作滿意」具有顯著的直接負向之影響關係係數 -0.18，且「工作壓力」透過「工作滿意」間接顯著負向影響「組織承諾」關係係數為 -0.08；「工作滿意」對「組織承諾」具有顯著的直接正向之影響關係係數 0.44；「工作滿意」對「離職傾向」具有顯著的直接負向之影響關係係數 -0.41；「組織承諾」對「離職傾向」具有顯著直接負向之影響關係係數 -0.58；「工作壓力」對「離職傾向」之間無顯著關係，但「工作壓力」透過「工作滿意」間接顯著正向影響「離職傾向」關係係數 0.07，由此可知工作壓力與組織承諾直接影響離職傾向程度較不明顯，但透過工作滿意間接影響離職傾向程度較大。

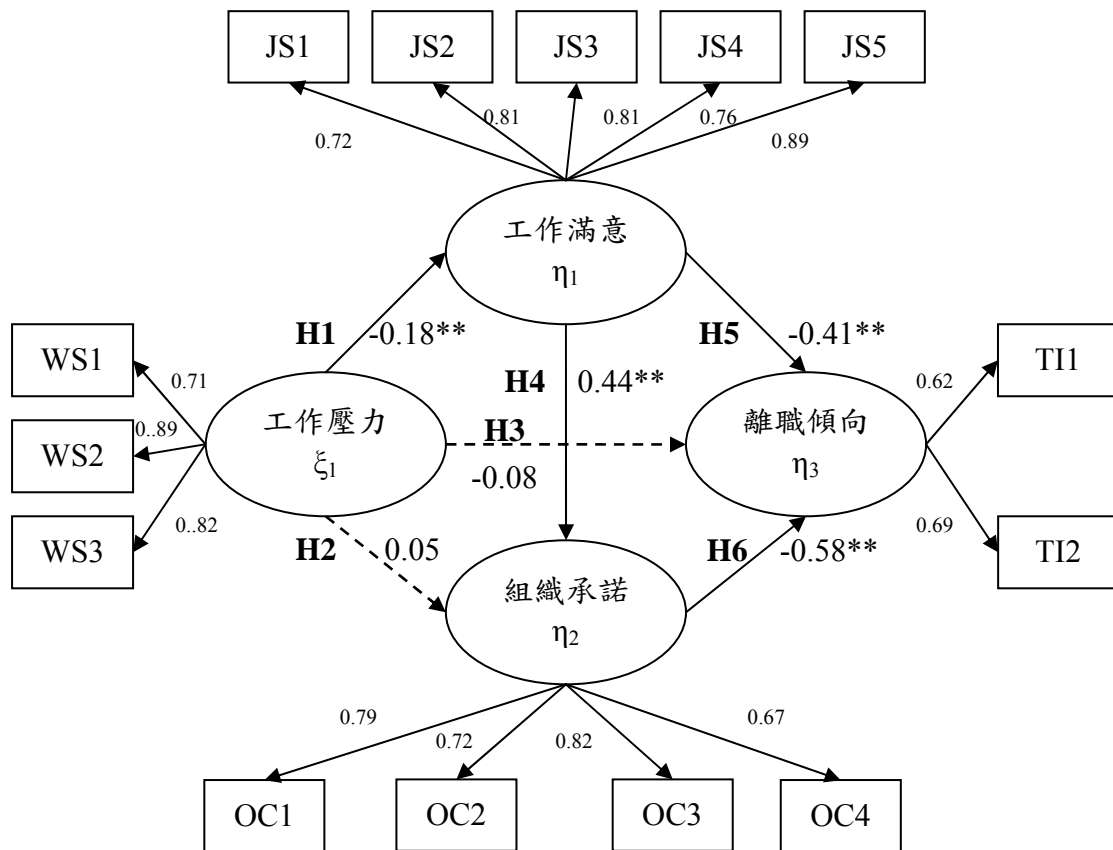


圖 2 本研究女性空服員關係模式

- 註：1. 虛線表該路徑未達顯著水準
 2. 圖中數值代表參數估計值

本研究模式驗證估計結果如表5所示，根據估計結果提出以下假設驗證：

- 假設一：**女性空服員的工作壓力將顯著影響其工作滿意。工作壓力對工作滿意的參數估計值-0.18，T值為-2.37，達顯著水準，顯示工作壓力顯著影響工作滿意。
- 假設二：**女性空服員的工作壓力將顯著影響其組織承諾。工作壓力對組織承諾的參數估計值0.05，T值為0.66，未達顯著水準，顯示工作壓力不顯著影響組織承諾。
- 假設三：**女性空服員的工作壓力將顯著影響其離職傾向。工作壓力對離職傾向的參數估計值-0.08，T值為-1.02，未達顯著水準，顯示工作壓力不顯著影響離職傾向。
- 假設四：**女性空服員的工作滿意將顯著影響其組織承諾。工作滿意對組織承諾的參數估計值0.44，T值為5.43，達顯著水準，顯示工作滿意顯著影響組織承諾。
- 假設五：**女性空服員的工作滿意將顯著影響其離職傾向。工作滿意對離職傾向的參數估計值-0.41，T值為-5.65，達顯著水準，顯示工作滿意顯著影響離職傾向。
- 假設六：**女性空服員的組織承諾將顯著影響其離職傾向。組織承諾對離職傾向的參數估計值-0.58，T值為-4.44，達顯著水準，顯示組織承諾顯著影響離職傾向。

表5 結構模式之徑路分析與假設檢定表

路徑關係	結構係數	標準誤	T 值	檢定結果
------	------	-----	-----	------

H1: 工作壓力 →工作滿意(η_1)	-0.18	0.08	-2.37**	接受
H2: 工作壓力 →組織承諾(η_2)	0.05	0.08	0.66	拒絕
H3: 工作壓力 →離職傾向(η_3)	-0.08	0.09	-1.02	拒絕
H4: 工作滿意 →組織承諾(η_2)	0.44	0.08	5.43**	接受
H5: 工作滿意 →離職傾向(η_3)	-0.41	0.11	-5.65**	接受
H6: 組織承諾 →離職傾向(η_3)	-0.58	0.09	-4.44**	接受

資料來源：本研究整理，當T 值大於2.58 時，**表示 $P<0.01$

各構面變項影響路徑效果如表6所示。工作壓力對工作滿意有負向而顯著影響，直接效果為-0.18；工作滿意對組織承諾之直接效果與總效果為0.44；組織承諾對離職傾向之直接效果與總效果為-0.58；工作壓力對組織承諾的直接效果為0.05，透過工作滿意對組織承諾產生間接效果-0.03，表示空服員對於工作壓力的感受程度會傾向透過工作滿意為中介變數對組織承諾產生負向間接影響效果。工作壓力對離職傾向的直接效果為-0.08，但透過工作滿意及組織承諾對離職傾向產生間接效果0.12，合計工作壓力對離職傾向的總效果為0.04，表示女性空服員對於工作壓力的感受程度會傾向透過工作滿意及組織承諾為中介變數對離職傾向產生正向間接影響效果。

表6 研究變項之直接效果、間接效果與總效果分析表

影響路徑	直接效果	間接效果	總效果
H1: 工作壓力 →工作滿意(η_1)	-0.18	---	-0.18
H2: 工作壓力 →組織承諾(η_2)	0.05	-0.08	-0.03
H3: 工作壓力 →離職傾向(η_3)	-0.08	0.12	0.04
H4: 工作滿意 →組織承諾(η_2)	0.44	---	0.44
H5: 工作滿意 →離職傾向(η_3)	-0.41	-0.26	-0.67
H6: 組織承諾 →離職傾向(η_3)	-0.58	---	-0.58

五.結論與建議

5.1 結論

本研究針對台灣女性空服員工作壓力、工作滿意、組織承諾與離職傾向之影響關係，經由結構方程模式之實證結果發現，一、工作壓力直接負向影響工作滿意；二、工作壓力不會直接影響組織承諾與離職傾向，而是透過工作滿意間接影響組織承諾與離職傾向；三、工作滿意直接負向影響離職傾向，而且會透過組織承諾間接負向影響離職傾向。故工作滿意為離職傾向重要的影響因素。

若要有效改善國內女性空服員居高不下的離職率，透過本研究模式可得知，可經由提高工作滿意直接影響離職傾向，或者透過工作滿意來影響組織承諾進而降低離職傾向兩種方式。故航空公司應該加強重視女性空服員工作滿意度，才能提高女性空服員對組織的承諾，進一步增加女性空服員的留存率。

5.2 建議

本研究目的是為了發展和檢定女性空服員工作壓力、工作滿意、組織承諾及離職傾向的概念模型，本研究證實工作壓力-工作滿意-組織承諾-離職傾向的關係模式，並進一步呈現本模型路徑關係的影響效果，以提供航空公司有效的因應方式來對抗空服人員之工作壓力，進而提高空服員的滿意度及留存率。經由本研究結果提供航空公司重要的政策意涵，工作壓力顯示對工作滿意的負向影響，這意味在航空公司中，工作壓力過大將影響女性空服員對工作的滿意程度。此外，除了直接加強女性服員的工作滿意可以有效降低離職率，經由組織承諾的調解，女性空服員工作滿意的水準對離職傾向也可達到間接負向的影響效果，顯示航空公司提供滿意的空服工作環境，可加強女性空服員對公司的承諾感，並且有助於降低離職行為發生。

5.3 研究限制與後續研究

受限於活動時間與成本之考量下，本研究因受限問卷發放數量及對象之限制，於樣本代表性與推論結果上可能無法真正達成其他女性空服員研究之一般性結論，建議後續研究可進行更大範圍及規模之抽樣調查，進行更周延與嚴謹之探討。後續研究者可加入其他衡量變數例如工作衝突，工作衝突通常已經被認為是雙向的，意即工作能夠妨礙家庭並且家庭也能夠妨礙工作。目前已有許多工作衝突影響員工表現的重要證明，USA Today 報告指出有 32% 的員工認為平衡的工作和家庭需求是他們的與工作相關的主要關心之事(Armour, 2002)。因此建議後續研究可以將工作衝突作為空服員之工作壓力的前置變項加以探討。

文獻參考

中文部分

丁一倫(2002)，影響員工離職傾向因素之探討—以台中地區國際觀光旅館為例，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。

王瑤芬、洪久賢(2004)，我國觀光餐旅員工離職傾向研究之內容分析，*觀光研究學報*，10卷4期，125-143頁。

王翠品(2002)，內部行銷作為、工作滿足、與離職傾向關係之研究—以H連鎖娛樂事業為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

朱雲志(2000)，*航空業務*(初版)，台北，智揚文化。

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，國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文。

洪啟方(2003)，工作滿足與員工離職傾向關係之研究—以旅館業為例，台灣師範大學工業科技教育學系研究所碩士論文。

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，靜宜大學管理碩士在職專班碩士論文。

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，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。

陳宏光(2002)，員工工作投入、工作滿足與離職傾向相關因素之探討—以面對組織變革台鐵為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

游旻羲(2003)，國際觀光旅館內部行銷作為與員工工作滿足及離職傾向之研究—以台北市為例，銘傳大學觀光研究所碩士論文。

歐陽玲(1994)，工作生活品質與臨床護理人員離職意願之研討—以台南地區綜合醫院為例，東海大學企業管理研究所碩士論文。

賴韻修(2003)，在職教育中內部行銷運用與員工離職傾向關係之研究—以壽險從業人員為例，暨南國際大學成大與繼續教育研究所碩士論文。

羅智丰(1997)，領導風格、工作滿足與離職傾向相關因素之探討，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

鐘武崙(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，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

英文部分

Armour, S. (2002). Workers Put Family First Despite Slow Economy, Jobless Fears, *USA Today*, (June 6), 03B.

Bedeian, A.G. & Armenakis, A.A. (1981). "A Path-Analytic Study of the Consequences of Role Conflict & Ambiguity", *Academy of Management Journal*, 24(2), 417-424.

Beehr, J. & Neman, J.E. (1978). "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review", *Personnel psychology*, 31(4),

665-699.

Bhuiyan, S.N., Menguc, B. & Borsboom, R. (2005). "Stressors and job outcomes in sales: A triphasic model versus a linear-quadratic-interactive model", *Journal of Business Research*, 58, 141–150.

Bluedorn, A.C. (1982). "A Unified Model of Turnover from Organization", *Human Relations*, 35, 138.

Brown S.P. & Peterson R.A. (1993). "Antecedents & Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis & Assessment of Causal Effects", *Journal of Marketing Research*, 63-77.

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(4), 713-719.

Chandraiah, K. et al. (2003). "Occupational Stress and Job Satisfaction among Managers", *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 7(2), 6-11.

Cooper, C.L., Sloan, S.J. & Williams, S. (1988), *Occupational Stress Indicator Management Guide*. Windsor. NFER-Nelson.

Cotton, J.L. & Tuttle, J.N. (1986). "Employee Turnover: A Meta-analysis and review with implication for research", *Academy of Management Review*, 55-70.

Cox, T., Griffiths A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on Work-Related Stress*. Luxemburg, Germany: Office for the Publications of the European Communities.

Daley, A.J. & Parfitt, G. (1996). "Good health—Is it worth it?", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 121-134.

Dubinsky, A.J. & Hartley, S.W. (1986). "Antecedents of Retail Salesperson Performance: A Path-Analytic Perspective", *Journal of Bus Research*, 253-268.

French, J.R.P., Rodgers, W.L. & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In B. V. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds), *Coping and Adaptation*. New York: Basic Books.

Good, L.K., Page, T.J. & Young, C.E. (1996). "Assessing hierarchical differences in job-related attitudes and turnover among retail managers", *J Acad Mark Sci*, 24(2):148– 56.

Gray, J.L. & Starke, F.A. (1984). *Organizational Behavior: Concepts & Applications*, 3rd Ed., Bell & Howell.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Harper & Brothers.

Jamal, M. & Baba, V.V. (1992). "Stressful jobs and employee productivity: Results from studies on managers, blue-collar workers and nurses", *International Journal of Management*, 9, 62-67.

Jamal, M. & Preena, S. (1998). "Job Stress & Employee Well-Being among Airline Personnel in an Asian Developing Country", *International Journal of Stress Management*, 5(2), 121-127.

Jamal, M. (1990). "Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees' Job

- Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation,” *Human Relations*, 43(8), 727-738.
- Jaworski, B.J. & Kohli, A.K. (1993). “Market orientation: antecedents and consequences”, *Journal of Marketing*, 57 (3), 53–70.
- Jeffery, K.S., Charles, M.F. & Rajah, J. (1989). “Exploring Salesperson Turnover: A Causal Model,” *Journal of Business Research*, 18.
- Johnston, M.W., Parasuraman, A., Futrell, C.M. & Black, W.C. (1990). “A Longitudinal Assessment of the Impact of Selected Organizational Influences on Salespeople’s Organizational Commitment during Early Employment”, *Journal of Marketing Research*, 333-344.
- Kanter, M. (1968). “Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Anatolian Communities”, *American Sociological Review*, 33, 499-523.
- Karatepe, O.M. & Baddar, L. (2006). “An empirical study of the selected consequences of frontline employees’ work–family conflict and family–work conflict”, *Tourism Management*, 27, 1017–1028.
- Leslie et al. (2003). “Job Stress among Female Flight Attendants,” *J Occup Environ Med*, 45(7),703–714.
- Lytle, R.S. (1994). Service orientation, market orientation, and performance: an organizational culture perspective. Unpublished Doctoral Dissertation, Arizona State University, Arizona.
- MacDonald et al. (2003). ”Job Stress among Female Flight Attendants,” *J Occup Environ Med.*, 45, 703–714.
- Matteson, M.T., & Ivancevich, J.M. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Michael, C.E. & Spector, P.E. (1982), “Causes of Employee Turnover: A Test of the Mobely, Giffeth, Hand & Meglino Model”, *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53-59.
- Miller, H. E. & Katerberg, R. (1979). “Evaluation of the Mobely, Honer and Hollings Worth, Model of Employee Turnover “, *Journal of Applied Psychology*, 64(5), 509-517.
- Mitchel, J.O. (1981). “The effect of intentions, tenure, personal, and organizational variables on managerial turnover”, *Acad Manage J*, 24(4):742– 51.
- Mitchell, T.R. (1979). “Organizational Behavior”, *Annual Review of Psychology*, 22, 426-435.
- Mobely, W.H. (1977). “Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction & Employee Turnover”, *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mowday, R.T., Steers, R.M., & Porter, L.M. (1982). *Employee-Organization Linkage*, New York: Academic Press.
- Netemeyer, R.G., Brashear-Alejandro, T. & Boles, J.S. (2004). A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49–60.
- Netemeyer, R.G., Maxham III, J.G. & Pullig, C. (2005). “Conflicts in the Work–Family

Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase”, *Journal of Marketing*, 69 (April), 130–143.

Parasuraman, A. & Futrell, C. M. (1983). “Demographics, Job Satisfaction & Propensity to Leave of Industrial Salesman”, *Journal of Business Research*, 11, 33-48.

Randall, D.M. (1987). ”Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited”, *Academy of Management Review*, 12(3), 462.

Robbins, S.P. (1991). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies & Applications*, 4th ed. Prentice-Hall.

Robbins, S.P. (2001). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications* (8th Ed). Prentice Hall.

Scheldon, M.E. (1971). “Investment and Involvement as Mechanisms Producing Commitment to the Organization”, *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150.

Smith, J.A. (1981). “The Idea of Health: A Philosophical Inquiry”, *Advances in Nursing Science*, 3, 43-50.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*, 3rd ED., John Wiley and Sons, Inc., New York, NY.

Wexley, K.N. & Yukl, G. A. (1977). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, Homewood, III: Richard D. Irwin, Inc.

Whyte, W. (1956). “The Organization Man,” Garden City, NY: Doubleday Anchor Books.