

我國機場安檢人員工作壓力 及其因應策略研究¹

JOB STRESS AND COPING STRATEGIES OF TAIWAN'S AIRPORT SECURITY GUARDS

王穎駿 Ying-Chun Wang²

(94 年 5 月 13 日收稿，94 年 7 月 20 日第一次修改，94 年 9 月 5 日第二次修改，
94 年 10 月 5 日第三次修改，94 年 10 月 17 日第四次修改，95 年 1 月 25 日定稿)

摘 要

911 事件後，世界各國開始重視機場防劫攔阻，除新科技的研發外，並嚴格加強及落實安檢程序、訂定更嚴謹的法規及管理制度，以確實執行反恐行動。安檢人員在安檢程序中背負重大的責任，由於與旅客生命、財產安全及權益息息相關，職業性質特殊、任務繁雜，工作時間漫長且不固定，其執行職務之手段又常涉及強制、干預與取締，致成為一項高壓力的職業。

本研究探討國內機場安檢人員對於工作壓力的知覺與因應之道，以及集體主義和個人主義兩種文化特性的變項調節對壓力來源及因應方式的影響，採用國人自身文化體系的基礎構思，發掘國內機場安檢人員的壓力知覺與因應行為。

研究發現，機場安檢人員在執行勤務中的壓力主要來自「人際互動」、「設備及法令規章」、「工作自主權」、「工作負荷」及「組織氣氛」五因素，有別於

-
1. 本文部分內容曾發表於中華民國運輸學會第十九屆學術論文研討會，經主辦單位同意後轉投。作者感謝兩位審查委員之寶貴意見，並感謝國立高雄餐旅學院航空管理系畢業生陳秋美、李婉怡協助問卷調查及資料整理，最後誠摯感謝航警局臺北、中正、高雄安檢隊的協助。
 2. 國立高雄餐旅學院航空管理系講師，國立成功大學交通管理科學系博士候選人（聯絡地址：812 高雄市小港區松和路 1 號高雄餐旅學院航空管理系）。

過去其他和警察壓力的相關研究。而面對壓力時，安檢人員所採取的因應策略主要有「理性處理」、「社會支持」、「自我調適」三因素，而在文化特性的影響下，「工作負荷」的壓力源與「社會支持」、「自我調適」的壓力因應有顯著之相關。

關鍵詞：機場安檢人員；工作壓力；文化；集體主義；個人主義

ABSTRACT

After the Twin Towers in New York, U. S., were crashed by the planes hijacked by terrorists on September 11, 2001, the importance of airport security guards has been brought into focus. Every country in the world has started stepping up its security procedures and setting up more stringent management systems to rigorously execute its anti-terrorist acts, while security guards bear very heavy responsibilities, including long working time, force and intervention. Their work is becoming a high-stress job.

In studies on the working stress concerning mass-transportation personnel, military officers and policemen, the focus has been on how working stress affects the body and the mind. Most researchers have adopted clinical physiology or personal traits as their research direction, while very few have given importance to culture. As a result, the phenomena and characteristics of the Chinese people cannot be completely reflected without taking into account national characters and cultural features.

In understanding the consciousness of airport security guards over stress and response, if the mediating effects of culture can be taken into consideration, we may then provide more concrete suggestions as to how the working group of a given culture responds to and eases its stress. Therefore, this research is aimed to understand the airport security guard's perceptivity of and approach to working stress, as well as the influences of collectivism and individualism stress and response. It adopts the fundamental concepts of the local cultural system and unfolds how the security personnel of Taiwan's airport perceive and respond to pressure.

The study shows that the pressure of airport security guards while on duty mainly comes from work interaction, facilities and rule regulation, work burden, work autonomy, and organization atmosphere. These results are different from those obtained from the studies about the police. Airport security guards will take a few steps, such as rational management, social support, self-accommodation, when facing pressure. Under the influence of Chinese cultural aspects, the pressure resulted from work autonomy significantly appears to be highly related to social support and self-accommodation.

Key Words: Airport Security Guards; Job Stress; Culture; Collectivism; Individualism

一、前言

2001年9月11日美國紐約雙子星大廈被恐怖份子劫機撞毀後，受全球各地頻傳恐怖攻擊事件影響，機場安檢重要性日漸受到重視，世界各國開始加強及落實機場安檢程序並購置高科技的偵測儀器，也訂定更嚴謹的安檢管理制度，以確實執行反恐行動。美國不僅設立專門培訓安檢人員的機構，更立法規定航空公司必須加裝飛機內部防彈和防爆的相關設備，但從搭機旅客進入機場通關到登機起飛，機場安檢人員如果沒有受過良好的訓練及盡到嚴格檢查的態度，儘管飛機裝備及安檢儀器再先進，也無法避免再度發生類似恐怖攻擊事件的可能。

因此，機場安檢人員鎮守國門安檢重地，在安檢程序中背負責任之重大，所關係者既及於人民生命財產、國家社會安全，甚至政治與經濟安定；所涉責任不僅止於行政、刑事，更及於國賠與政治責任之追訴；所生損害亦足以動搖國本，實為全國警察責任及壓力之最。由於安檢人員職業性質特殊、任務繁雜，工作時間漫長不固定，其執行職務之手段又常涉及強制、干預與取締，致成為一項高壓力的職業^[1,2]。

有關軍官、警察人員及大眾運輸相關的工作壓力研究，國內有翁萃芳^[2]、曾麗娟^[3]、施蕙華與曾麗娟^[4]、梁成明與羅新興^[5]、黃翠紋^[6]、賴美娟^[7]等針對軍、警從業人員的工作壓力進行探究，任維廉^[8]對於公車駕駛的壓力研究，楊筑雅^[9]研究臺鐵司機員工作壓力與影響因素，許惠妙^[10]針對飛航管制人員進行工作壓力之研究，以及任維廉^[11]針對飛航機師進行壓力研究。惟上述研究重點集中在工作壓力源對從業人員身心適應的影響，雖然對於各種行業工作壓力源的探究十分豐富，但是大多採取臨床生理或個人特質為研究方向，卻鮮少以本土文化特性為研究切入點。

整體而言，許多現有文獻偏重吸取西方研究方式、沿用西方學者建立的理論，無法完善的反應華人社會的現象與特徵，缺乏把華人文化的國民性質和文化特性融入研究，楊中芳^[12]就指出：「以西方概念、方法及理論為依憑的研究，容易犯以偏概全、削足適履的毛病」。倘若文化特性的差異會反應在社會文化所引發的工作壓力知覺與因應方式上，那不同特性的文化自我，對於工作壓力的知覺與因應策略可能因此而有所不同。

本研究從文化特性觀點系統化地探討國內機場安檢人員知覺與文化特性相關的工作壓力，以及可能採取的因應策略和方法。在分析我國機場安檢人員工作壓力來源後，從知覺壓力 (perceptual stress) 層面針對安檢人員所感受的工作環境壓力進行量測，藉此協助安檢人員找出主要工作壓力來源、壓力因應、以及其間之關係，期望能提供我國機場安檢單位進行員工壓力管理的參考，並增進航空保安 (aviation security) 及飛航安全 (aviation safety)。

二、文獻回顧

本節目的在藉由機場安檢人員工作特性與相關文獻回顧資料的蒐集，探討潛在或明顯對機場安檢人員造成工作壓力的因素，並選擇適合本研究之架構模式，對主要變數（知覺工作壓力源、壓力反應、調節變項）篩選適當構面。

2.1 機場安檢人員

我國機場安檢人員附屬於內政部警政署航空警察局，在執行民用航空業務時，則受交通部民用航空局之指揮監督，並依據國家安全法執行各機場警衛安全、犯罪偵防、證照查驗、安全檢查等勤務，其中「安全檢查」權責區分為：

- (一) 內政部警政署：負責策劃及指導安全檢查工作之執行。
- (二) 航警局：負責指揮督導所屬分局及安全檢查隊執行安全檢查工作。
- (三) 航警局臺北、高雄分局：執行駐地機場安全檢查，並指揮督導所屬分駐（派出）所執行駐地機場安全檢查工作。

航空警察局本部在民國六十八年由臺北松山機場遷至中正國際機場，設「刑事警察」、「保安警察」、「證照查驗」、「安全檢查」四個直屬隊，分別執行全臺各民航機場警衛安全、犯罪偵防、證照查驗、安全檢查等勤務。

其中，航空警察局「安全檢查隊」專責執行搭乘國內外民用航空器旅客、機員、機場及其載運貨物入出國境之安全檢查，防止攜帶、運輸危害飛航安全及違法管制物品入出國境等相關工作。其實施範圍包括對進出航空站管制區之人員、車輛、航空器及其所攜帶、載運之物品檢查。

本研究以隸屬航警局安檢隊之中正國際機場第一、二期航廈、高雄國際機場及臺北松山機場安檢線之安檢人員為研究對象。

2.2 壓力及工作壓力的概念與分類

現代社會中，可將生活大體分為工作與非工作兩大方面^[13]，工作壓力和壓力的區別在於工作壓力指與工作有關事件所引起的壓力反應，一般壓力則泛指所有生活上的各種事件。

有關壓力的概念和意義至今仍眾說紛紜，為了能有較為明確一致的定義，國內外許多學者進行文獻整理與研究，依研究目的不同，分類的適用性亦有不同，本研究主要從心理學的觀點進行壓力研究，亦即認為「壓力」乃由環境與個人主觀評估需求間不平衡而產生的心理現象；並採用互動型的壓力定義，認為壓力是人和環境交互作用的結果，且可能與心理、行為和生理產生的後果相關連。

壓力的研究範圍應用廣泛，對象不一，概括可分為「工作壓力」與「非工作壓力」。

「工作壓力」指個體在工作環境中，面對刺激事件，而使個體心理、生理產生難以負荷的狀態，是將壓力的概念更明確地使用在工作環境與工作者身上，並以工作相關的刺激因素作為探討重點。現代許多講求效率的公司，為了改善生產績效、保障個人健康或確保系統安全，越益重視員工工作壓力，也因而發展壓力管理。

正因工作壓力由壓力定義衍生，故其定義亦隨學者觀點不同而有所差異。雖然眾家說法不同，相關的研究實質上仍是探求外在刺激、壓力因應、以及個人特質的兩兩之間關係或三者間的相互作用。根據本研究所採用心理學觀點的互動型壓力定義，工作壓力是「個人在工作場所中，受工作環境之需求、威脅、限制與機會，經過個人特質或心理歷程作用後之主觀知覺，與個人能力的主觀知覺比較後產生不平衡，因而破壞原本個人在生理、心理及行為上的穩定狀態而成不穩定狀態」。

因此，本研究從安檢人員工作環境的需求、威脅、限制與機會，進行安檢人員知覺壓力的探討，並藉由心理與行為的反應，同時考慮華人的文化特質，從中觀察安檢人員工作的刺激因素與其知覺壓力反應間的關係。

2.3 機場安檢人員工作壓力

本研究所指之「機場安檢人員工作壓力」係指機場安檢人員執行勤務時，因工作環境、儀器設備、法令、工作負荷量、與上司同事關係、工作性質、組織與管理、旅客與行李等所感受到的壓力 (圖 1)，並且將焦點放在與文化特性有高度相關的工作壓力。不同於一般警察人員執勤時必須面對歹徒與嫌疑犯，機場安檢人員主要是面對高科技的儀器設備及一般旅客，因此在壓力的來源上有所差異。又因為工作壓力乃由個人主觀知覺所判定，故以「知覺壓力」稱之。

機場安檢人員工作壓力說明如下：

1. 工作環境、儀器設備及法令：包含安檢人員所處的工作環境情形如溫度、噪音、通風、照明，操作 X 光機、金屬感應器等裝備，以及執行安檢法規所導致的壓力。

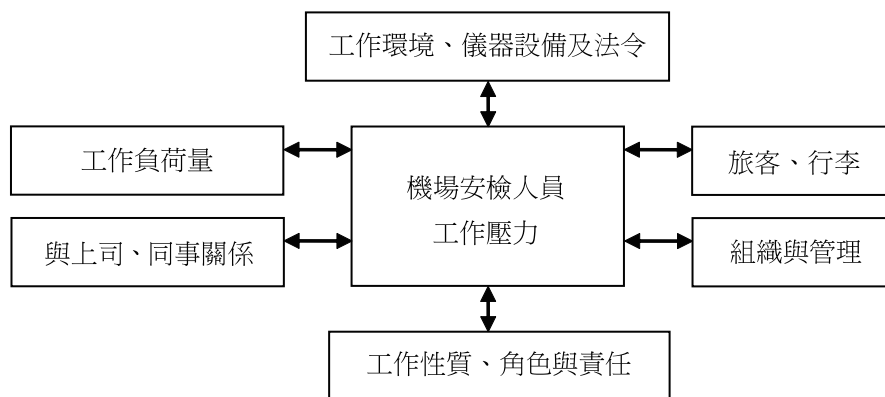


圖 1 機場安檢人員工作壓力來源關係圖 (本研究整理)

2. 工作負荷量：指安檢人員因休息時間不足，排班、輪班、加班情形不當而生之壓力。
3. 與上司同事關係：指安檢人員與上司、同事間相處及對待的關係。
4. 工作性質、角色與責任：指安檢人員除安檢作業外，是否兼任其他行政之工作業務，以及應付突發狀況並處理臨時的緊急交辦任務，在職訓練課程是否能充分滿足及勝任工作上的要求。
5. 組織與管理：安檢人員參與工作單位表達意見的機會，單位的工作管理與人事管理，與航警局及其他單位的溝通及申訴管道。
6. 旅客、行李：安檢人員與旅客的關係（在不得罪旅客下，必須嚴格執行相關檢查）、旅客配合度、與旅客溝通，對待重要人士（VIP）的壓力等。

2.4 工作壓力模式

工作壓力模式是學者進行工作壓力研究時所建立的研究架構。此一研究架構根據研究的目的與方法不同，所著重的焦點亦不同。而研究所採用的壓力定義不同，壓力研究的模式亦有所差異。因此進行工作壓力研究時，須先確立工作壓力模式。

有關工作壓力模式的應用^[9]，概略說明如表 1 所示：

表 1 工作壓力模式應用

名 稱	內容概述	適用性問題
生化模式 (biochemical model)	探討由壓力導致的生理疾病或影響。	並未討論心理的影響與因應
社會環境模式 (social environment model)	強調人格特質在工作壓力中所扮演的角色，認為工作壓力是由人與客觀環境中的某些因素無法配合所致。	客觀環境並未詳細說明與分類
職業壓力模式 (occupational stress model)	考量社會情境與壓力因應的互動，同樣採用人格特質，並引進知覺的觀念。	未對社會情境進一步探討
症狀反應模式 (model of symptom response model)	考慮道德、宗教、社會階級、生命歷程、人格向度、特質、個人所處時代之關鍵因素。	考慮甚多且變數複雜，需長時間、大規模量測
連續模式 (sequential model)	以人與環境交互作用為基礎，加入時間因素，著重長期效果。	需要長時間資料蒐集，配合實地觀察
心理社會模式 (psychosocial model of stress)	由「問題」來看壓力，判斷問題是否為潛在壓力源，若壓力反應為逃避或不予理會，則將有壓力症狀發生。	需對所研究族群之「問題」充分了解與掌握
工作壓力概念性模式 (conceptual model of job stress)	說明個人的工作壓力來源，解釋個人特質及組織壓力源，以及壓力因應。	尋找工作壓力源，配合相關特性，探討壓力因應
醫學—行為壓力模式 (medical-behavioral stress model)	從醫學及行為科學角度，並加入完整的干擾變數，為一較完備的壓力模式。	醫學、心理學

綜合上述相關工作壓力研究之模式，考量過去並無機場安檢人員工作壓力特性之研究，而本研究在探討機場安檢人員知覺工作壓力來源，參照工作壓力的定義，考量華人文化特質，以及知覺工作壓力來源與壓力因應間的關係，因此以「工作壓力概念性模式」較適合本研究的壓力模式。

「工作壓力概念性模式」(conceptual model of job stress)^[14]是指個人在工作中承受的壓力來源之類別，同時也解釋個人本身特性，和各項特定的組織壓力源，最後產生的壓力反應也有清楚的分析。本研究針對安檢工作壓力來源，為特定的組織壓力源，並配合文化特性的差異，探討壓力因應的差別，因此適用於此一模式。

以工作壓力概念性模式進行研究的優點在於可對壓力來源與反應有詳細的探討，對進行各行業的初步工作壓力研究極有幫助。因為進行初步工作壓力研究首重探求其工作壓力源，亦即評估環境中可能對人產生威脅、或提供需求、機會與限制的資訊。而系統化分析工作壓力之來源後，進一步探討不同特性所造成知覺壓力的差異，進而產生不同的生理、心理或行為反應。

2.4.1 知覺工作壓力源

壓力的來源稱為壓力源，指個人感受到壓力的刺激事件，這個刺激事件來自週遭的人、事或源自於個人內在的想法。學者進行研究時，因為研究對象與目的不同導致歸納出來的壓力源構面也各有差異。

以下是過去採取工作壓力模式所得出的工作壓力構面，依各學者所發展的模式分列如下，這四種模式都經過嚴謹的效度考驗，值得作為選取工作壓力的參考依據：

1. McGrath^[15] 提出六種壓力源：(1)工作引起的壓力；(2)角色引起的壓力；(3)行為情境設施的壓力；(4)自然環境本身引起的壓力；(5)社會環境引起的壓力；(6)存於個人內心的壓力。
2. Ivancevich 與 Matteson^[16] 提出：(1)實體環境壓力源；(2)個人方面壓力源；(3)群體壓力源；(4)組織上壓力源；(5)組織外壓力源。
3. Cooper^[17] 提出：(1)工作本質方面；(2)組織角色；(3)事業的發展；(4)工作上的人際關係；(5)組織結構與組織氣氛。
4. Needle^[18] 提出：(1)工作內容及工作挑戰性；(2)工作時間狀況；(3)與同事的關係；(4)升遷的機會；(5)經濟上的報酬；(6)資源設備；(7)在組織中的角色。

本研究以文化特性的觀點探討壓力源知覺與因應策略的調節作用。因此，根據上述工作壓力模式，選取與文化特性相關的壓力源。

2.4.2 壓力因應

每個人在面對壓力時，都會表現出對壓力所產生的因應策略，「壓力因應策略」係指個體面對壓力時，為避免或減輕焦慮、衝突、威脅時所採取的處理或解決方式。

壓力因應策略可概分為三大類^[19]：

1. 「問題取向」的因應策略：分析問題成因、思考變通辦法；
2. 「情緒取向」的因應策略：藉由自我心態上的調整與情緒宣洩使壓力得到紓解，雖無法解決現實問題，但可讓人感到暫時的遠離壓力；
3. 「折衷取向」的因應策略：係指個體透過社會互動，而使其週遭的任何人或有關機構的成員提供各種情緒上、實質上或訊息上的支持、回饋，而這種社會支持可以幫助壓力的排解。

在研究機場安檢人員的工作壓力時，對其因應策略亦應同時加以探討，以了解機場安檢人員是否依照問題取向、情緒取向、折衷取向的因應策略去紓解工作壓力，或是有其他未被發現的因應模型。

2.5 華人文化

對華人族群來說，文化是另一項不容忽略的壓力源之一。本研究發展以本土「文化」角度來切入機場安檢人員在工作時所面對的壓力源和壓力因應模式。

張葆華^[20]認為：「文化是社會的遺產，包括人類創造的各種知識、生活技能、語言文字、社會制度、道德、信仰、風俗習慣及價值規範等等」，它的定義眾說紛紜，唯一確定的是文化非與生俱來，它是經由學習和環境互動所產生。價值觀是文化的外顯方式之一，是社會大眾衡量一切事物和行為的標準，個人行為會受到文化和價值觀之影響，一個國家或社會的文化經常左右與塑造該地區人民行為的模式。

不同文化對於人們應該在生活中從事什麼樣的行為會有不同的期待，特別是成人時期，因為所受的「涵化」(acculturation) 時間久，容易在自我發展上表現出文化特殊性的象徵。「涵化」是至少二個以上獨立自主的團體接觸而產生變遷，接觸形態不拘泥於實際或象徵的類型，社會學家白里 (Berry) 指出其過程可分成三階段：接觸、衝突以及適應。涵化結果常有一方取得優勢，主導雙方文化交流。但每個文化實體均固守既有文化形態，因此衝突係為文化接觸的常態，而適應則指減少或化解衝突的方式。

影響傳統中國價值觀最深的「儒家思想」強調個體能為自己 and 他人規定角色，依附於群體秩序中得到生存的意義。儒家社會理論之特色是「倫理本位」、「關係本位」，而非「社會本位」、「個人本位」^[21]。傳統中國人自我認同是家族主義取向，而個人尊嚴與個性的價值則更是普遍被忽視，可能是造成中國人個性較保守、欠缺獨立思考習慣，以及對公共領域事物較忽略、較少與之相似的觀念、態度的重要原因之一。這也說明近代學者在診斷中國之所以弱，西方之所以強時，幾乎都說中國人重「私」，西方人有「公」^[22]。

目前我國機場安檢工作由在臺灣的華人擔任，從歷史及社會背景來看，個人行為模式通常受到華人文化價值觀的左右，因此在面對壓力時，常會依「倫理」(行政體系、學長制)、「關係」處理所面對的壓力。

2.6 人際關係

部分學者將關係定義為「一種特殊的連帶」、「基於特殊準則的人際關係」、或者是「基於相互義務之非正式的、私人的、特殊的關係」。

黃光國^[23]在「人情與面子」中以社會交換理論為基礎，認為中國人在進行資源交換時，關係判斷在整個歷程是很重要的考量。人們會根據對方與自己的三種關係—情感性關係、混合性關係及工具性關係，而有不同的互動法則—公平法則、均等法則、需求法則。「情感性關係」是持久而穩定的社會關係，可滿足關愛、溫情、安全感、歸屬感等情感需求。「工具性關係」目的是獲取其他目標的一種手段或工具。「混合性關係」是指雙方具有一定程度的情感關係，其延續必須藉著人與人之間的時相往還加以連續，是特殊性、個人化的關係。「公平法則」認為每個人當依其貢獻比率大小獲得報酬；「均等法則」是指不管客觀貢獻大小，一律平均分攤利潤及損失，強調促進和樂之社會關係；「需求法則」認為利潤、成果或其他利益的分配應該滿足接受者的合理需求，不管個別的貢獻大小，適用於親密的社會團體中，成員熱衷促進團體的福利與發展。

這些行為法則普遍存在任何文化，不同社會中的個體會用不同的方式來思考人際關係及處理社會關係，我國是一以儒家思想為傳統的國家，人與人之交換行為是透過人情的交換，而人情概念與其他文化相較涵意卻更為複雜^[21]，也可能轉變為個人爭取資源的工具，這時就會出現「攀關係、走後門」的手段來爭取資源支配者的同情。

華人生活中常見到必須對和自己不同關係的人做面子、維持好關係，在華人文化觀念影響下，大多數的華人都會面對因人際關係所帶來的壓力。

我國機場安檢人員來源有二：約聘僱人員及警察系統，安檢人員「人際關係」的良窳，除了影響到與同儕、上司、旅客的相處與對待外，並關係著排班、值勤、考績、輪調、升遷或生涯規劃等切身利益。因此，便產生工作上的壓力源。

2.7 調節變項

相關文獻中，由壓力源至壓力因應的過程中，除了受一般的人口統計變項、工作背景等變數影響外，另外也會受到一些調節因子如人格特質（如 A/B 型特質、內外控傾向）、日韻律（生理時鐘之調查）、文化背景的影響^[24]。國內工作壓力相關研究中，大部分套用西方古典的壓力模式來分析工作壓力，西方研究偏重「個人」心理及生理層面相關的人格特質（A/B 型特質、內外控傾向）、日韻律等方面，但是對華人族群來說，文化是另一項不容忽略的壓力源之一。本研究採用測量文化特性的「集體主義」及「個人主義」構念來界定文化自我。

「集體主義」和「個人主義」最大的差別為集體主義強調「集體目標」，並將個人目標從屬於集體目標下；而個人主義則是主張個人重於集體。

集體主義的特徵^[25]：

1. 團體的價值或存活原則優先於個人；
2. 強調服從、統一與和諧，注重集體的發展與實現；
3. 個人的事情就是團體的事情－朋友應該彼此關心個人的事務；
4. 個人私下的作為與想法也應該受到公共的監督，個人的事情可以成為公共事務；
5. 集體目標優先，行動由團體利益的考慮來引導；
6. 從團體的團結與完整中獲致安全。

而在集體主義的觀點下，機場安檢人員在面對文化壓力時，可能會壓抑自己而順從團體的期望，而無法發揮個人能力和發表意見，並非常在意他人的觀點和評價。

個人主義的文化特性^[26]：

1. 一切價值均以人為中心；個人本身就是目的，具有最高價值；
2. 每個人都應有最大限度的自由和責任去選擇他的目標和達到這個目標的手段，並且付諸行動。

機場安檢人員在面對文化壓力時，如果是持個人主義的文化自我，便會表達自己的看法和意見，不會跟隨著別人的觀點和順服團體的期望。

因此，在華人固有的獨特文化制度和傳襲思想下，本研究採用能區分集體主義和個人主義這兩種文化特性的模式，以了解機場安檢人員面對文化壓力時所採取的因應方式。

三、模式構建

本研究從數個構面進行機場安檢人員知覺壓力之探討，然而不同職業具有不同之工作性質，壓力來源亦不盡相同，因此文獻所採用之構面並非全適用於本研究。故在了解安檢人員之工作特性後，經由深度訪談並以文獻提供之構面為基礎，建立機場安檢人員壓力模式架構與構面，以供後續問卷設計。

3.1 研究架構

本研究以壓力模式典範為基礎，壓力模式中三大部分（壓力源、調節變項、壓力反應）所包含的構面以及組成要素，則根據機場安檢工作的特性以及研究目的與方法而建立（圖2）。

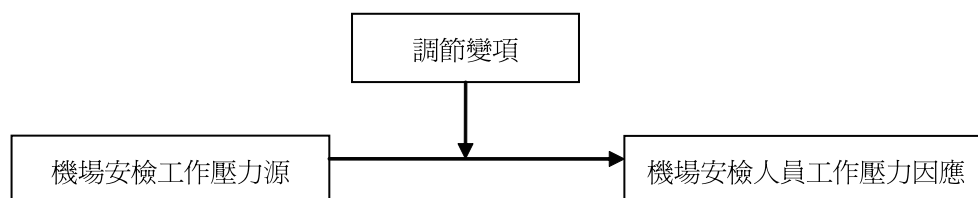


圖 2 機場安檢人員工作壓力研究模式圖

本研究建立之機場安檢人員工作壓力模式可分為壓力源、壓力因應，以及中間的調節變數等三大部分。依據過去學者之研究，壓力源可分為工作、非工作、及個人因素等三類。然而本研究僅探討工作對機場安檢人員的壓力影響，因此壓力源部分將範圍限制在探討知覺工作壓力源。

問卷設計以相關性研究方式探討文化特性對於國內機場安檢人員在工作壓力感受與因應策略的影響，使用「工作壓力概念性模式」(conceptual model of job stress)^[14]—「壓力源知覺—調節變項—壓力因應」為研究架構，調節壓力知覺與因應策略的文化特性因子界定為「集體主義對個人主義」傾向，檢驗在這兩種不同文化自我下，安檢人員對壓力源的感受與因應策略是否有所差異。

本研究使用的工作壓力概念模式，其優點在於可以發現壓力源與其因應策略的特定關係，將安檢人員對於個人在工作場所面對或承受的壓力感受為自變數，壓力的因應方式為依變數，探討其間的關聯並尋求調節變項（文化特性）影響壓力源與因應策略的關係。

在人口統計變項上，因樣本調查中高雄站國際航線及國內航線安檢人員為混合編組及考量各航站安檢人員皆由航警局本部依任用調派，且在不同單位間相互輪調，因此在面對之壓力源上假設一致。另外也不考慮西方學者特別偏重的個人人格特質及生理因素變項，故僅就全體安檢人員之性別、年齡、工作年資、教育程度、每週平均工作時數等變數加以探討。研究架構如圖 3 所示：

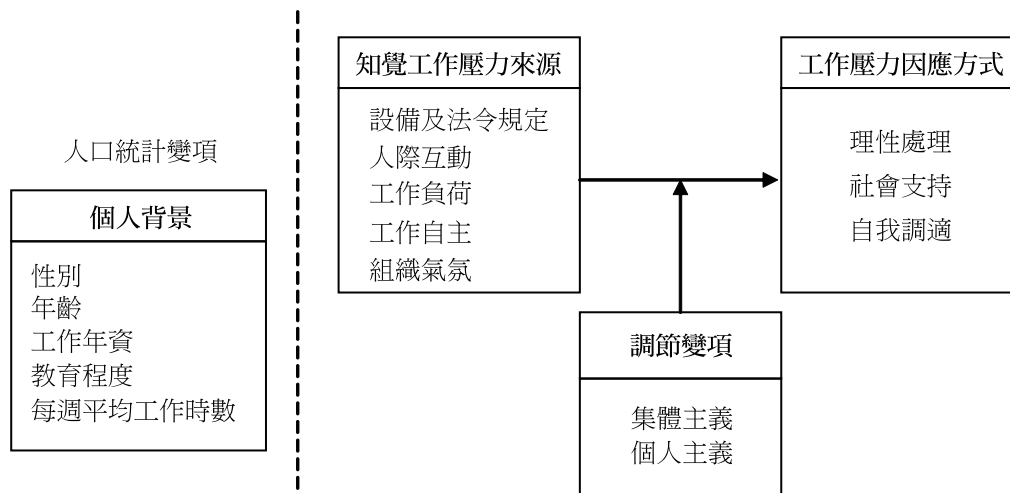


圖 3 研究架構圖

3.2 研究假設

本研究之假設如下：

1. 「人口統計變項」對「知覺工作壓力來源」有顯著差異。

2. 「人口統計變項」對「工作壓力因應方式」有顯著差異。
3. 「知覺工作壓力來源」對「工作壓力因應方式」有顯著影響。
4. 「調節變項」對「知覺工作壓力來源」與「工作壓力因應方式」之間的關係有顯著影響。

3.3 問卷設計

3.3.1 知覺工作壓力源量表

工作壓力多為主觀的認知，缺乏客觀的衡量工具，而且機場安檢人員工作性質特殊，現有之工作壓力量表不完全適用深入探討其工作壓力的來源。

因此，構建機場安檢人員工作壓力量表時特別參考相關文獻，將工作壓力源歸納為四個面向，分別為：

1. 「工作負荷」：包含行政責任、工作份量及時間壓力；
2. 「人際關係與組織氣氛」：指安檢人員與上司、同事、旅客（含航空公司飛航組員）的合作協調之互動關係中所感受到的壓力；
3. 「角色衝突」：指法令政策與專業知識上決策自主權所帶來的壓力；
4. 「上級長官的領導制度」：指行政限制、督察考核等上級長官的規定與要求所造成的壓力負荷。

此外，並配合機場安檢人員工作特性的探討分析，針對國內現職機場安檢人員與其主管進行深度訪談，了解潛在之工作壓力。之後再根據訪談結果，針對個別構面發展量表題目。部分工作壓力構面在文獻上已有量表，選擇信效度最高的舊有量表做修正；其餘則重新設計新的量表題項。在完成量表初稿後進行測試，再一次進行機場安檢人員與主管單位個人訪談，評估量表內容，修改為正式機場安檢人員工作壓力知覺問卷量表。

正式量表包括上述四個向度的特定壓力源，問卷採用李克特 (Likert) 五點量表，要求受試者評估自己在工作時，每個壓力源所可能帶來壓力的程度，從「非常不符合」到「非常符合」分別給予 1 至 5 分。受試者在四個工作壓力向度將有一個總分，得分愈高，代表受試者認為該知覺向度的工作壓力源愈可能帶給自己壓力。

3.3.2 調節變數量表

量表名稱：集體主義問卷

有關文化特性的測量採用「集體主義」構念來界定文化自我，並使用如何區分東方集體主義與西方個人主義文化所編製具測量性質的「集體主義量表」(collectivism scale)^[27]。由於該量表經過嚴謹的信、效度檢驗，並獲得社會心理領域的國際一流期刊刊登 (JPSP)，因此本研究在量表的使用上，力求中文翻譯適合本土受試者理解，並進行信度檢驗，以確定測量誤差在可接受範圍。量表亦採用李克特五點量表，從「非常同意」到「非常不同意」分別給予 5 至 1 分，反向題則計分反之；整體得分愈高，表示受試者集體主義傾向愈高。

3.3.3 工作壓力因應策略量表

量表名稱：工作壓力因應方式問卷

問卷主要架構參考 Lazarus 與 Folkman^[28] 所發展之壓力因應分類方式以及李瑞文^[29] 編製的「壓力因應策略量表」來測量安檢工作壓力時因應策略，該量表的效度驗證採取因素分析，抽取四個因素。壓力因應策略的四個層面，分別為(1)解決問題；(2)尋求支援；(3)理性思考；(4)自我調適。

各因應策略的描述說明如下：

1. 解決問題：針對機場安檢人員可能造成個人壓力的問題，主動積極的去擬定方案解決問題，以化解可能發生的壓力。
2. 尋求支援：當機場安檢人員遭遇困難時，向上級、同事、專家或親友請益，以尋求解決之道或獲得精神上、情感上的支持，以減少工作壓力帶來的負面影響。
3. 理性思考：機場安檢人員面對壓力的問題時，認知上理性分析，並以各種角度去思考問題，以了解問題的事實真相，藉以尋求解決之道，以減少壓力的衝擊。
4. 自我調適：機場安檢人員面對壓力衝擊，藉情緒的宣洩或自己心態上的調整，使壓力得到紓解；或延宕逃避，遠離壓力的衝擊，以避免壓力帶來的身心傷害。

正式施測時，要求受試者仔細閱讀上述每項因應策略的意義，針對每個壓力源，分別評量自己面對該壓力源時四種因應策略的使用頻率，從「總是如此」到「從不如此」的李克特五點量表，分別給予 5 至 1 分。受試在每個向度分別會有四種壓力因應策略的使用頻率得分，分數越高者表示該策略的使用狀況越高。

四、模式驗證

4.1 樣本蒐集

本研究之研究對象為中正、松山與小港機場三處的國際及國內航線全體約 260 位安檢線安檢人員，因安檢人員採排班制，通常於上班報到後即上線服勤。考量時間、空間、人力與成本因素，無法以當面訪問的方式進行研究，故採取將問卷委託給各安檢單位小組組長，代為發給每位安檢人員填答。

問卷回收計有中正機場一期航廈 82 份、二期航廈 54 份，小港機場 86 份，松山機場 34 份，總計回收 256 份問卷，總回收率 98.5%。扣除遺漏值問卷後，有效問卷數分別為中正一期航廈 49 份、二期航廈 41 份，小港機場 52 份，松山機場 25 份，共 167 份，占回收問卷的 65%。

4.2 分析方法

本研究探討機場安檢人員在壓力感受程度與種類上的差異，分析方法包括：

1. 敘述統計分析：針對基本資料統計整理，計算各問項填答值平均數和標準差，找出知覺嚴重的工作壓力源。
2. t 檢定：進行項目分析，檢視各個問項以刪除未達顯著門檻之壓力族群。
3. 因素分析：將問卷重新進行構面調整與命名，並利用標準平均數將受訪者分群，以供後續探討各群壓力差異。
4. Cronbach's α 係數：問卷量表的信度分析方法，藉以獲知量表之可靠度。
5. 多變量分析：利用單因子與二因子變異數分析，檢定人口統計變項對知覺工作壓力源與壓力因應之影響差異。並以多變量檢定調節變項干擾下，知覺工作壓力源與壓力反應之影響差異。
6. 相關分析：以典型相關與 Pearson 積差相關進行類別變數與數值變數的相關性檢定，分別探討人口統計變項間的關係、知覺工作壓力源與調節變項的關係。

4.3 樣本分布與敘述統計

167 份有效樣本中，性別以男性為最多 (73.7%)，女性占四分之一 (26.3%)，年齡大多分布在 31 歲到 50 歲 (80.8%)，大部分的安檢人員為專科畢業 (62.9%)，年資達 10 年以上有 67.1%，顯示工作流動率低，但每週平均工作時數大部分分布在 41 至 60 小時，敘述性統計資料如表 2 所示。

表 2 人口統計變項表

變數	項目	人數	百分比	變數	項目	人數	百分比
性別	男	123	73.7%	工作年資	1 年以內	4	2.4%
	女	44	26.3%		3 年以內	3	1.8%
年齡	30 歲以下	25	15%		3 年至 5 年	6	3.6%
	31 歲至 40 歲	77	46.1%		5 年至 10 年	42	25.1%
	41 歲至 50 歲	58	34.7%		10 年以上	112	67.1%
	51 歲至 60 歲	6	3.6%	每週平均工作時數	30 時以下	1	0.6%
	60 歲以上	1	0.6%		31 時至 40 時	4	2.4%
學歷	高中職	40	24.0%		41 時至 50 時	48	28.7%
	專科	105	62.9%		51 時至 60 時	67	40.1%
	大學	21	12.6%		60 時以上	47	28.1%
	研究所以上	1	0.6%				

4.4 項目分析

針對壓力源及因應策略作項目分析，將未達顯著水準的題項刪除，以進行因素分析。在 5% 顯著水準下，壓力源量表中刪除未達顯著的第 14、19 和 22 題；因應策略量表中刪

除第 9、19、28 和 33 題，剩下的題項則能鑑別出不同受試者的反應程度，結果表 3、表 4 所示。

表 3 壓力源項目分析表 (t 檢定)

第一部分 壓力源問卷題項	顯著性 (p 值)
1. 在服勤中，我經常沒有空暇時間稍作休息。	.000
2. 如果身體不適，我還是必須執勤。	.000
3. 我覺得同事不重視我的意見。	.000
4. 我並不贊同上級下達命令和處事態度。	.000
5. 我必須一方面善盡各項檢查之責，難免得罪旅客，一方面又想與旅客維持良好關係，兩種角色很難扮演。	.000
6. 工作上大部分的事我無法自己決定。	.000
7. 我對上級的行政規定感到壓力。	.000
8. 我會因上級的不定時督導和考評感到壓力。	.000
9. 我會接受旅客在金錢物資上的賄賂，而給旅客方便。	.000
10. 我並不贊同同事和上級長官間的阿諛奉承。	.000
11. 我覺得機場旅客配合度不夠，增加我在工作上的負荷。	.000
12. 在工作上需時常面對突發危險狀況或緊急交辦的事務。	.000
13. 我覺得與旅客溝通是工作上很大的負擔。	.000
14. 我和同事之間的合作關係很融洽。	.142
15. 我會因執勤時不同的法令規定和政策而感到身處困境。	.000
16. 我並不贊同上級在安檢制度政策上的規定。	.000
17. 我會因上級的權威行事，而覺得有心理上的壓力。	.000
18. 我並不會因上級的施壓而未依法行事。	.002
19. 我不會因為旅客權高位重，而給予特殊待遇。	.050
20. 我會接受對方的賄賂，並讓有問題的行李或貨物通過安檢。	.001
21. 我會為了因缺乏職務上的訓練或指導，而感到工作負擔加重。	.014
22. 執勤中，如因自己在行政上的疏失而闖了禍，我會推卸責任。	.372
23. 我會把危險的任務推給與自己交情較不好的同事。	.003
24. 如果察覺某樣行李或貨物帶有危險性的物品，我會推託給其他同事檢查。	.001
25. 在專業知識決策上，我並沒有自主權。	.002
26. 我認同上級長官對我們的各項規定。	.008
27. 我會因所擁有的特權而對旅客施壓。	.001
28. 我會把功勞都留給自己，不和其他的同事分享。	.017
29. 我認為儀器設備的功能無法作為有效判別違禁品之輔助工具。	.000
30. 我完全信賴檢查之儀器，並認為那是很好的輔助工具。	.000
31. 儀器設備功能之不足，讓我感到身負重任並有壓力。	.000

表 4 壓力因應策略項目分析表 (t 檢定)

第二部分 壓力因應策略題項	顯著性(p 值)
1. 遇到問題時，我希望藉此問題，來增進自我解決問題的能力。	.000
2. 我在解決問題前，會先評估各種解決方法，找出最佳方法再執行。	.000
3. 我碰到困難時，會運動、聽音樂、看電影或閱讀來調適情緒。	.000
4. 我在生活工作中碰到極大的困擾時，會重新探索人生目標。	.000
5. 我會以理性的態度與能力面對問題、檢視問題。	.000
6. 當我需要做決定時，我會考慮各種決定的可能結果。	.000
7. 碰到難以處理的問題時，我會與專業人員或上級主管商討。	.000
8. 碰到困難時，我會求助於有相同經驗的人或團體。	.000
9. 當我面對無法解決的問題時，會告訴自己「船到橋頭自然直」。	.937
10. 面對無法解決的問題時，我藉著逃離現場，避免面對困擾。	.015
11. 我會參考以前類似情況的處理經驗，來解決問題。	.000
12. 我面對問題時，會思考一些變通的方法來處理。	.000
13. 我會多參加一些進修活動，增進自我專業知能。	.000
14. 我會參加宗教活動，以紓解心中壓力。	.000
15. 我會預知可能發生的事情，而試著想辦法預防該事的發生。	.000
16. 碰到困難問題時，我會修正自己先入為主的錯誤觀念。	.000
17. 碰到問題時，我會尋求同事的協助與支持。	.000
18. 碰到壓力時，配偶與親友是我精神上最大的支持力量。	.000
19. 我面對無法解決的問題時，能緩則緩。	.177
20. 當我發現自己無法改變問題時，我會勉強接受它。	.000
21. 碰到問題時，我會審慎分析不良的後果作最壞的打算。	.000
22. 我會努力培養良好的情緒管理，來面對我的工作。	.000
23. 在工作情境中，我會努力培養挫折容忍力。	.000
24. 我對事情的處理，採分工合作、分層負責的原則。	.000
25. 碰到問題時，我會從各角度，客觀地分析問題。	.000
26. 我會從親友處得到情緒上的支持。	.000
27. 我會和有關幹部研商問題的解決方法。	.000
28. 我碰到問題時，會以時間沖淡一切。	.052
29. 我會與同事喝點酒、茶、咖啡等飲料讓自己輕鬆點。	.000
30. 下班後我會與同事聊到工作上的不滿以紓解壓力。	.000
31. 碰到問題難以解決時，我會用心分析造成問題的環境因素。	.000
32. 碰到問題時，我會先想自己的缺失，再分析他人的缺失。	.000
33. 對難以處理的困擾時，我會幻想困擾自動消失。	.261

4.5 因素及信度分析

壓力源量表刪除顯著性低的題項後，剩 28 個問題五個變項，計算出因素分析合適性指標 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 值為 0.817，KMO 值大於 0.8 表示此資料適合做因素分析。

因素分析以主成份法抽取特徵值大於 1.0 之因素，並以變異數最大法 (varimax) 進行直交轉軸，將各變項納入因素群中，並計算其 Cronbach's α 係數，以確保其衡量之一致性與信度。選取因素負荷量大於 0.5 的七個因素 (表 5)，累積解釋量達 63%，針對這七個因素進行信度分析，以了解這七個因素在解釋壓力源是否具一致性。由表 6 壓力源信度考驗報表中發現，因整體因素量表信度 Cronbach's α 值為 0.8294，代表信度在社會科學研究可接受的範圍內 (>0.8)，保留 Cronbach's α 值在 0.6 (尚可接受) 以上的因素並加以命名，刪除第 5 及第 7 偏低的 Cronbach's α 值因素。

因素一命名為「人際互動」，包含與旅客的互動、對賄賂關說的看法及同事間的工作協調等五題，代表機場安檢人員在執勤時對旅客及同事間的互動協調所產生的壓力源。因素二命名為「設備及法令規定」，包含檢查儀器及相關設備功能、安檢制度政策規定等四題，代表安檢人員在儀器設備功能及法令政策規定上所知覺到的壓力因素。因素三命名為「工作負荷」，包含緊急狀況、危機處理等三題，代表安檢人員執勤時，需面對突發危急狀況所造成的壓力。因素四命名為「工作自主」，包含專業知識、工作決定權等三題，代表安檢人員在執勤中，專業知識決策及無自主權所帶來的不確定而引起的壓力。因素五命名為「組織氣氛」，包含組織中上級及同事間的相處氣氛等二題，代表機場安檢人員與同事間的溝通協調及上級長官之領導方式中可能產生的壓力。

因應策略量表中，效度分析刪除 4 個題項後，以 39 題問題五個變項進行主成份因素分析，選取特徵值大於 1.0 之因素，以變異數最大法進行直交轉軸，將各變項納入因素群中，計算其 Cronbach's α 係數，確保其衡量之一致性與信度。選取因素負荷量大於 0.5 的七個因素 (表 7)，累積解釋量達 66%，並針對這七因素進行信度分析。由表 8 壓力因應策略信度考驗中發現，因整體因素量表信度 Cronbach's α 值達 0.9212，代表此量表信度甚佳，保留 Cronbach's α 值在 0.6 (尚可接受) 以上的因素並加以命名，刪除第 2、5、6 及第 7 個因素。

壓力因應策略因素一命名為「理性處理」，包含分析問題、培養情緒、分工合作等八題，代表機場安檢人員在面對壓力時，會採理性分析及思考變通方式的策略來解決問題。因素二命名為「社會支持」，包含尋找親人協商、同事或長官討論等四題，代表了機場安檢人員在面對壓力時，用尋求親人及同事或長輩協助為其因應策略。因素三命名為「自我調適」，包含與同事喝茶聊天等二題，代表了在面對壓力時，機場安檢人員會轉換心情來紓解壓力。

表 5 壓力源因素命名與組成因子表

因素 負荷量 題項	因素	人際 互動	設備及法 令規定	工作 負荷	工作 自主	5	組織 氣氛	7
23		.848						
27		.815						
28		.813						
24		.807						
9		.806						
20		.784						
29			.841					
31			.745					
15			.606					
16			.556					
12				.811				
13				.659				
5				.523				
6					.735			
25					.706			
1					.562			
18						.736		
17						.254		
3							.800	
4							.538	
26								.720
30								.695

表 6 壓力源因素信度考驗表

	人際 互動	設備及法 令規定	工作 負荷	工作 自主	5	組織 氣氛	7	整體 量表
Cronbach's α 值	.9073	.7855	.6309	.6468	.3510	.6244	.4000	.8294

表 7 壓力因應策略因素命名與組成因子表

因素 負荷量 題項	因素	理性 處理	2	社會 支持	自我 調適	5	6	7
31		.689						
23		.685						
22		.657						
3		.608						
24		.590						
5		.575						
12		.532						
32		.520						
8			.674					
10			-.636					
6			.629					
7			.618					
16			.610					
21			.568					
18				.786				
26				.725				
17				.645				
27				.551				
30					.782			
29					.740			
14						.829		
13						.677		
15							.777	
20								.763

表 8 壓力因應策略因素信度考驗表

	理性 處理	2	社會 支持	自我 調適	5	6	7	整體 量表
Cronbach's α 值	.8813	.5702	.8100	.6450	.5728	無法 測量	無法 測量	.9212

五、資料分析

5.1 人口統計變項與壓力源及因應策略關係

以單因子變異數及二因子變異數分析進行單一背景對壓力源及因應策略關聯性研究，以人口統計變項—性別、年齡、學歷、工作年資及每週平均工作時數為自變數，各壓力源構面及因應策略為依變數，相關顯著性差異整理如表 9 及表 12。

表 9 人口統計變項與壓力源顯著性差異表

顯著性 (p 值) 變項 壓力源	性別	年齡	教育程度	工作年資	平均工作 時數
人際互動	0.390	0.171	0.769	0.000	0.009
設備及法令規定	0.739	0.022	0.723	0.053	0.103
工作負荷	0.435	0.846	0.157	0.204	0.764
工作自主	0.375	0.037	0.427	0.245	0.769
組織氣氛	0.865	0.921	0.971	0.790	0.561

表 10 壓力源多重事後檢定 (post hoc tests)：Scheffe 法

變項 壓力源	年齡	工作年資	平均工作時數
人際互動	—	10 年以上 >3 年至 5 年 10 年以上 >5 年至 10 年	無法比較
設備及法令規定	無法比較	—	—
工作自主	無法比較	—	—

分析如下：

1. 由表 9 可發現，性別、教育程度對五個壓力源因素並無顯著差異。
2. 年齡方面，在「設備及法令規定」($p = 0.022$) 及「工作自主」($p = 0.037$) 這兩壓力源有顯著差異 ($p < 0.05$)，但因 60 歲以上的安檢人員只有一位，無法執行事後檢定 (post hoc tests) (表 10)。因此，以比較平均數來看 (表 11)，60 歲以上的安檢人員對設備及法令規定的平均答題分數中，知覺壓力比其他年齡層的安檢人員還要高，表示年齡較高的安檢人員在設備及法令規定方面，適應力並沒有其他年齡層的安檢人員高。年齡與工作自主

表 11 壓力源平均數比較

工作年資 壓力源	1 年以內	3 年以內	3 至 5 年	5 至 10 年	10 年以上	總平均
人際互動	4.08	3.44	3.42	3.89	4.48	4.27

年齡 壓力源	30 歲以下	31 至 40 歲	41 至 50 歲	51 至 60 歲	60 歲以上	總平均
設備及法令規定	3.19	3.10	2.74	3.21	2.25	2.99
工作自主	3.11	3.08	2.75	3.39	3.00	2.98

平均工作時數 壓力源	30 時以下	31 時至 40 時	41 時至 50 時	51 時至 60 時	60 時以上	總平均
人際互動	5.00	3.04	4.17	4.32	4.37	4.27

表 12 人口統計變項與壓力因應策略顯著性差異表

變項 顯著性 (p 值)	性別	年齡	教育程度	工作年資	平均工作時數
壓力因應					
理性處理	0.601	0.263	0.810	0.000	0.169
社會支持	0.845	0.219	0.513	0.010	0.230
自我調適	0.307	0.563	0.402	0.435	0.740

表 13 壓力因應多重事後檢定 (post hoc tests)：Scheffe 法

變項 壓力因應	工作年資
理性處理	10 年以上 >1 年以內
社會支持	無法比較

表 14 壓力因應平均數比較

工作年資 壓力因應	1 年以內	3 年以內	3 至 5 年	5 至 10 年	10 年以上	總平均
社會支持	3.31	2.75	3.46	3.58	3.92	3.78

權之間表現出顯著差異 ($p = 0.037 < 0.05$)，在答題平均分數落在 3 分 (表 11)，表示 30 歲到 60 歲以上的安檢人員較會因工作自主權而知覺到壓力。

3. 工作年資中，與人際互動壓力源達非常顯著關係 ($p = 0.000 < 0.01$)。由 Scheffe 多重事後檢定 (post hoc tests) 得知 (表 10)，工作年資 10 年以上的安檢人員比 3 至 5 年、5 至

10 年年資的安檢人員有較高的壓力源。另比較平均數後發現 (表 11)，10 年以上及工作 1 年內的安檢人員答題平均數為 4 分，其餘皆落在 3 分上下；推測年資 10 年以上的安檢人員與旅客及同事溝通間易產生磨擦及不耐煩的態度，新進安檢人員則與旅客及同事溝通間的適應能力較差，易造成壓力，所以人際關係是其壓力源之一。

4. 平均工作時數方面，與人際互動達非常顯著關係 ($p = 0.009 < 0.01$)，但因每週平均工作時數在 30 以下的安檢人員在樣本中只有一位，無法執行事後檢定 (post hoc tests) (表 10)。因此從比較平均數中發現 (表 11)，工作時數 30 小時以下的安檢人員得分最高，推測因工作時數少，與旅客及同事接觸的時間較少，默契培養不足，所以在人際關係的適應力表現較差；工作時數 41 到 60 小時安檢人員的答題平均數約落在 4 分，顯示人際關係的壓力感受程度也相當高。
5. 由表 12 得出，性別、年齡、教育程度與平均工作時數對安檢人員的壓力因應策略無明顯差異。
6. 工作年資方面，「理性處理」($p = 0.000$) 及「社會支持」($p = 0.010$) 有顯著差異 ($p < 0.05$)；工作 10 年以上資歷高的安檢人員比 1 年以內資歷淺的安檢人員傾向採取「理性處理」來因應所產生的壓力 (表 13)；而在「社會支持」因素中 (表 14)，平均分數約為 3.8 分，顯示安檢人員皆會尋求家人、長輩及朋友的幫助來解決所產生的壓力。

5.2 典型相關分析

本研究以壓力源 5 個變數與因應策略 3 個變數進行典型相關分析，所得結果如表 15、表 16、表 17 及圖 4。

分析如下：

1. 透過 SPSS 及 STATISTICA 統計軟體輸出典型相關統計圖表，顯示自變數、依變數與典型變量相互之關係；利用迴歸方程式將壓力源及因應策略兩組變數組合，使各自形成一組典型變量，即壓力源及因應策略間的主要影響模式。由表 15 卡方檢定典型變量個數中，只有一組 p 值在統計上達到顯著 ($p < 0.05$)，其餘皆不顯著，故僅選取一組典型變量。
2. 用一組典型變量模式來討論壓力源及因應策略之相關性時 (表 16)，選取具有顯著解釋能力及相關程度之因素，壓力源 5 個因素中選取「人際互動」及「設備及法令規定」兩個因素，因應策略 3 個因素中選取「理性處理」及「社會支持」兩個因素。

表 15 卡方檢定典型變量個數

Root Removed	Canonical	Canonical R-sqr.	Chi-sqr.	df	p	Lambda
0	0.588225	0.346009	81.59108	15	0.000000	0.603380
1	0.248019	0.061514	13.00815	8	0.111619	0.922613
2	0.130055	0.016914	2.75501	3	0.430973	0.983086

表 16 典型負荷量表

變數名稱	典型相關負荷量	典型相關負荷量平方	自我相關係數
預測變數			24.409%
人際互動	0.900*	0.81*	
設備及法令規定	-0.437*	0.19*	
工作負荷	0.096	0.009	
工作自主	0.112	0.013	
組織氣氛	0.057	0.003	
總和		1.025	
準則變數			47.648%
理性處理策略	0.925*	0.856*	
社會支持策略	0.757*	0.573*	
自我調適策略	0.027	0.001	
總和		1.43	

註：* 代表 $p < 0.05$ 。

3. 典型相關的基本邏輯是利用迴歸方程式將兩組變數組合 (表 17 及圖 4)，各自形成典型變量，以計算其相關，故壓力源與因應策略之典型函數方程式為：

$$\text{「壓力源」} = 0.900 \times \text{「人際互動」} - 0.437 \times \text{「設備及法令規定」} \quad (1)$$

$$\text{「因應策略」} = 0.925 \times \text{「理性處理」} + 0.757 \times \text{「自我調適」} \quad (2)$$

典型負荷量代表原始變數與典型變量的相關程度，負荷量愈大代表變數對因素的貢獻度愈高，因此「人際互動」和「設備及法令規定」這兩變數在壓力源 5 個因素中的貢獻度最高，「理性處理」和「自我調適」在因應策略 3 個變數中的貢獻度最高。而典型負荷量的正負值指兩組原始變數透過典型變量後的相關方向，所以當壓力源為「人際互動」時，因應策略會以「理性處理」及「社會支持」來反應。另外從重疊指數可知，壓力源透過典型變量解釋因應策略變異量為 16.48%，因應策略透過典型變量可解釋壓力源為 8.44% (若小於 5%，則不予考慮)。

4. 選取一組典型變量的典型相關係數 0.588， $R^2 = 0.346$ 可解釋綜合性指標，即壓力源及因應策略彼此間影響模式的變異量為 34.6%，顯著水準 p 值為 0.000 (表 15)，表示壓力源及壓力因應策略間具有非常顯著之影響。

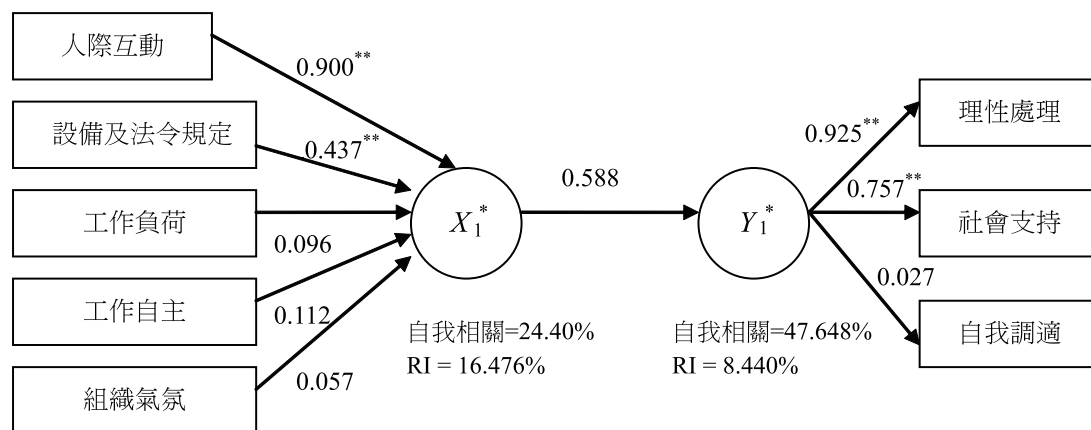
5.3 羅吉斯迴歸分析 (Logistic Regression)

羅吉斯迴歸分析主要是對二元的離散資料加以預測分析其關係，在機場安檢人員填答

集體主義量表 (表 18) 後，計算加總分數並以理論平均數為切截點，將平均分數以上區分為集體主義自我組，以下區分為個人主義自我組，並以 0 和 1 為其代號，作為依變數，探討集體主義自我組及個人主義自我組對壓力源 5 個因素及因應策略 3 個因素的影響，如表 19。

表 17 壓力源與壓力因應策略典型相關摘要表

X 變數	典型變數 X_1^*	Y 變數	典型變數 Y_1^*
X1 人際互動	.937	理性處理	.925
X2 設備及法令規定	-.471	社會支持	.757
X3 工作負荷	-.133	自我調適	.027
X4 工作自主	-.194	抽出變異數百分比	47.648
X6 組織氣氛	-.255	重疊 (%)	8.440
抽出變異數百分比	24.40	ρ^2	.346
重疊(%)	16.476	典型相關 (ρ)	.588



註：*代表壓力源 5 個變數指向 X_1^* 與 Y_1^* 指向因應策略 3 個因素所標示之係數為典型負荷量。
**代表非常顯著($p < 0.01$)。

圖 4 機場安檢工作壓力源與因應策略典型相關路徑圖

集體主義自我組及個人主義自我組對壓力因應策略無顯著關係，所以不予列表。從表 19 中發現壓力源 5 個因素中個人主義自我組在「人際互動」變數中有顯著關係，表示個人主義自我組在「人際互動」變項所感受的壓力程度較強烈。

表 18 集體主義量表

1. 如果必須為了團隊犧牲自我，我寧可選擇離開。
2. 我隨時有為團隊付出的心理準備，即使這樣會犧牲自己的利益。
3. 我不會為了團隊而犧牲個人的利益。
4. 即使團隊遭遇反對或困難，我仍然不會背棄它。
5. 我認為團隊的利益應先於個人的利益。
6. 我會尊重團隊的決策。
7. 當團隊做出錯誤的決策，我並不會支持。
8. 即使團隊中其他的人不支持我，我仍會堅持自己的意見。
9. 不論團隊的眼光如何看待，我都會根據自己的方式來做事。
10. 我通常根據自己的判斷採取行動，而不是團隊成員的意見。
11. 我不會為了順從團隊的多數意見而改變自己的主張。
12. 當個人意見與所屬的團隊成員不同時，我會感到不自在。
13. 我會希望團隊成員都能抱持相同的意見。
14. 當我對團體的決策有所不滿時，我並不會說出來。
15. 我經常假裝認同團隊中的多數意見。
16. 當確信每個人都會贊成我的意見時，我才會在團隊中提出自己的想法。
17. 當我不認同團隊成員時，我依然會在團體面前堅持自己的反對立場。
18. 在團隊中，我並不想要引人注目。
19. 我經常只做自己想做的事，而不理會其他人的感受。
20. 我不太會去關心別人的顧慮。
21. 我對於其他人的事不感興趣。

表 19 壓力源與個人主義顯著性關係表

變數名稱	顯著性
人際互動	0.012*
設備及法令規定	0.172
工作負荷	0.572
工作自主	0.495
組織氣氛	0.585

註：*代表 $p < 0.05$ 。

5.4 調節變項干擾下，工作壓力源與壓力因應關聯性分析

在文化特性的干擾下，即集體主義自我組及個人主義自我組的控制因素下，壓力源與壓力因應的關係，茲以一般線性模式分析，先以集體主義及個人主義為固定因子，壓力源的人際互動、設備及法令規定、工作負荷、工作自主、組織氣氛為共變項，壓力因應中的理性處理、社會支持、及自我調適為依變項，以多變量檢定結果如表 20 所示。

表 20 調節變項干擾下，壓力源與壓力反應之關聯性

壓力源	壓力因應	顯著性
人際互動	理性處理	0.000**
	社會支持	0.000**
	自我調適	0.382
設備及法令規定	理性處理	0.010*
	社會支持	0.579
	自我調適	0.200
工作負荷	理性處理	0.201
	社會支持	0.038*
	自我調適	0.019*
工作自主	理性處理	0.227
	社會支持	0.534
	自我調適	0.458
組織氣氛	理性處理	0.710
	社會支持	0.189
	自我調適	0.233

註：*代表 $p < 0.05$ ，**代表 $p < 0.01$ 。

由表 15 中得知，在調節變項干擾下，壓力源中人際互動與壓力因應的理性處理及社會支持有非常顯著之相關 ($p < 0.01$)，壓力源中的設備及法令規定與壓力因應的理性處理有顯著之相關 ($p < 0.05$)，壓力源中的工作負荷與壓力因應的社會支持及自我調適有顯著之相關 ($p < 0.05$)，其餘皆無顯著之相關。

六、結論與建議

6.1 研究假設驗證

1. 根據資料結果分析，「人口統計變項」對「知覺工作壓力來源」中，「工作年資」和「平均工作時數」對「人際互動」該壓力源因素有顯著性；「年齡」對「設備及法令規定」與「工作自主」有顯著差異性。其中又以 60 歲以上的安檢人員在「設備及法令規定」的壓力源因素感受較強烈，推測 60 歲以上的安檢人員為管理階層，其對現行法令及設備在安檢執行管理面上感到較多的阻礙；新進安檢人員（年資 1 年以內）及最資深安檢人員（年資 10 年以上者）在「人際關係」方面的壓力源感受程度較其他人強烈；相對的，工作時數較少的安檢人員（30 小時以下）對「人際關係」壓力源的感受也較深。
2. 「人口統計變項」對「壓力因應策略」之間，「工作年資」對「理性處理」與「社會支持」有顯著相關。資深的機場安檢人員（年資 10 年以上）較會使用「理性處理」的方式來解決；但大部分的安檢人員選擇「社會支持」來紓解壓力。
3. 典型相關分析中，驗證「知覺工作壓力來源」對「壓力因應」的確具有顯著相關性；其中又以壓力源的「人際互動」與「設備及法令規定」二因素對壓力源的解釋貢獻力最大，因應策略的「理性處理」與「社會支持」二因素對壓力因應策略的解釋貢獻力最大。
4. 羅吉斯迴歸分析顯示調節變項中的「個人主義自我組」對壓力源的「人際關係」因素有顯著關係；即愈傾向個人主義的安檢人員，在做事態度及思想方面都偏向獨來獨往，與旅客及同事間易造成溝通上的誤會或阻礙，傾向個人主義的安檢人員在「人際互動」的壓力感受是最顯著的。數據顯示集體主義自我組對壓力源及因應策略間並無顯著性。
5. 「調節變項」對「知覺工作壓力來源」與「壓力因應」之間的關係中，發現知覺工作壓力源中人際互動與壓力因應的理性處理及社會支持有非常顯著之相關，知覺工作壓力源中的設備及法令規定與壓力因應的理性處理有顯著之相關，知覺工作壓力源中的工作負荷與壓力因應的社會支持及自我調適有顯著之相關，其餘皆無顯著之相關。

6.2 研究發現及建議

1. 我國機場安檢人員執行勤務中的壓力主要來自「人際互動」、「設備及法令規章」、「工作自主權」、「工作負荷」及「組織氣氛」五個因素，有別於過去其他和軍警壓力的相關研究；顯示機場安檢人員在執勤中與旅客、同僚及上級長官間的溝通協調中易產生摩擦或誤解；在專業知識的決策上並沒有自主權，必須服從上級長官的命令，因而產生工作負荷的壓力；在「組織氣氛」中顯示與上級長官之間的溝通橋樑有待改善。面對壓力時，機場安檢人員所採取的因應策略主要有「理性處理」、「社會支持」、「自我調適」

三個因素，顯示安檢人員在面對壓力時，會針對問題做自我分析、理性解決、尋求親友、長輩或朋友的協助與建議，或是轉換心態來紓解壓力。

2. 機場安檢人員壓力源知覺的五個因素當中，以「人際互動」對因應策略三因素中的「理性處理」與「社會支持」具有顯著相關性，表示「人際互動」因素是機場安檢人員感受最深刻的壓力源，而「理性處理」及「社會支持」是遇到壓力時最主要採取的因應策略。
3. 「人際互動」因素中，與機場安檢人員的人口統計變項—「工作年資」與「平均工作時數」有顯著差異，而其中又以工作 10 年以上及 1 年以內的安檢人員對「人際互動」有較強烈的壓力感受，工作 10 年以上的安檢人員有 112 位，占有受試者的 67%，這些資深的機場安檢人員在與旅客及上級長官之間的互動溝通有較不適的問題，建議後續研究繼續深入相關問題，以謀求改善方式。
4. 「工作自主」因素中，30 歲到 60 歲以上的機場安檢人員對於此壓力源普遍感受相當程度的壓力，實際訪談也支持顯示組織中對機場安檢人員執勤中行使的權利及法令並無明顯的範圍界定，建議相關單位在權利行使制度上能明確界定及改善。
5. 人口統計變項的「工作年資」對於機場安檢人員最主要採取的因應策略「理性處理」與「社會支持」二種因應方式有顯著相關，工作年資 1 年到 10 年以上的安檢人員普遍採取社會支持來因應，工作年資 10 年以上的安檢人員，偏向採取理性處理策略以紓解壓力，顯示在文化特性下的機場安檢人員並沒有特別偏好採取個人主義或集體主義傾向的因應策略來紓解壓力。
6. 從集體主義量表將機場安檢人員分為傾向集體主義自我組及個人主義自我組，但傾向集體主義自我組的安檢人員在壓力源知覺及因應策略各因素中，並無特別明顯的差異，代表集體主義自我的安檢人員對於壓力源各因素的感受程度分布平均，而傾向個人主義自我的安檢人員在「人際關係」上感受較強，但在因應策略中無明顯傾向採取任何策略。相同於上述的發現，機場安檢人員在因應策略上並無明顯採取傾向集體或自我主義因應策略，普遍皆採取「理性處理」及「社會支持」。
7. 在文化特性的干擾下，我國機場安檢人員壓力源知覺的五個因素當中，「人際互動」與壓力因應的「理性處理」及「社會支持」有非常顯著之相關，「設備及法令規定」與壓力因應的「理性處理」則具顯著之相關，與未干擾的結果相同。而知覺工作壓力源中的「工作負荷」與壓力因應的「社會支持」及「自我調適」有顯著之相關，與未有文化特性干擾下的結果迥異，代表具有文化特性的安檢人員在面對工作負荷的壓力源時，比不具有文化特性之安檢人員更會主動尋求「社會支持」及「自我調適」的壓力紓解。
8. 建議主管機關在機場安檢人員之職前及複訓測驗中，適時加入文化特性相關題項，可採納本研究建立之評量量表，以了解安檢人員在執勤過程中所面對的困擾及不適應，並對此提供員工壓力紓解課程及建立相關溝通管道，讓不同文化特性之安檢人員在面對感受較深之壓力源時，能適時的排解，以改善工作效率及品質，增進航空保安。

參考文獻

1. 薛友禎，「機場安全檢查之研究」，國立中央警察大學警政研究所碩士論文，民國八十五年。
2. 翁萃芳，「臺灣地區警察人員的工作壓力」，**警學叢刊**，第三十二卷，第五期，民國九十一年，頁 33-65。
3. 曾麗娟，「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，民國九十二年，頁 107-122。
4. 施蕙華、曾麗娟，「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**，第七十九期，民國九十二年，頁 37-53。
5. 梁成明、羅新興，「國軍志願役軍官工作壓力之研究」，**國防管理學報**，第二十二卷，第二期，民國九十年，頁 1-13。
6. 黃翠紋，「警察工作壓力之探討」，**中央警察大學學報**，第三十七期，民國八十九年，頁 99-124。
7. 賴美娟，「高雄市基層警察工作壓力、休閒活動參與現況」，**中央警察大學學報**，第三十一期，民國八十六年，頁 203-225。
8. 任維廉，「公車駕駛員工作壓力模式之研究」，**都市交通**，第十五卷，第三期，民國八十九年，頁 1-14。
9. 楊筑雅，「臺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，民國九十一年。
10. 許惠妙，「飛航管制人員工作壓力之研究」，銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士在職專班碩士論文，民國九十二年。
11. 任維廉、鄭永安、林俊宏，「民航駕駛員工作壓力模式之研究—以 A 航空公司為例」，**民航季刊**，第六卷，第三期，民國九十三年，頁 1-42。
12. 楊中芳，**如何研究中國人：心理學研究本土化論文集**，遠流出版事業股份有限公司，民國九十年。
13. 藍采風，**壓力與適應**，幼獅文化事業股份有限公司，民國七十九年。
14. House, J. S., "Occupational Stress and Coronary Heart Disease: A Review and Theoretical Integration", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.15, 1974, pp.12-27.
15. McGrath, J. E., *Stress and Behavior in Organizations*, Rand McNally & Company, Chicago, 1976.
16. Ivancevich, John M. and Matteson, Michael T., *Stress and Work; A Managerial Perspective*, Scott, Foresman and Company, U.S.A., 1980.
17. Cooper, C. L. and Marshall, J., "Occupational Sources of Stress : A Review of the Literature

- Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health”, *Journal of Occupational Psychology*, Vol.49, 1981, pp.11-13.
18. Needle, R. H., Griffin, T., Sevendsen, R., and Berney, C., “Teacher Stress: Sources and Consequences”, *Journal of School Health*, Vol.50, Iss. 2, 1980, pp.96-99.
 19. 井敏珠, 「已婚職業婦女生活壓力與因應策略、社會支持與工作適應之關係」, 國立政治大學教育研究所博士論文, 民國八十一年。
 20. 張葆華, **社會心理學理論**, 三民書局, 民國七十六年。
 21. 梁漱溟, **中國文化要義**, 里仁書局, 民國八十五年。
 22. 喬健、潘乃谷, **中國人的觀念與行為**, 麗文文化, 民國八十七年。
 23. 黃光國, **中國人觀念與行為：中國人的人情關係**, 巨流圖書公司, 民國八十四年。
 24. Matteson, A. J. and Ivancevich, J. M., *Controlling Work Stress*, Jossey-Bass, London, 1987.
 25. Bochner, S., “Cross-culture Differences in the Self-concept: A Test of Hofstede’s Individualism/Collectivism Distinction”, *Journal of Cross-Culture Psychology*, Vol.25, Iss.2, 1994, pp.273-283.
 26. 臺灣中華書局編譯, **簡明大英百科全書中文版**, 臺灣中華書局, 民國七十七年。
 27. Kashima, Yamaguchi, Kim, Choi, Gelfand, and Yuki, “Collectivism Scale”, *JPSP*, 1995.
 28. Lazarus, R.S. and Folkman, S., *Stress, Appraisal, and Coping*, Springer Publishing Company, New York, 1984.
 29. 李瑞文, 「國立大學院校人事人員工作壓力與因應策略之研究」, 國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文, 民國九十一年。