

南華大學企業管理學系管理科學碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效關係之研究

—以某空軍基地為例

A STUDY OF THE RELATIONSHIPS AMONG SOCIAL ORGANIZATIONAL
CHANGE, ROLE STRESS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK
PERFORMANCE-AN EXAMPLE OF AN AIRFORCE BASE

指導教授：褚麗娟 博士

ADVISOR : LI-CHUAN CHU Ph.D.

研究生：葉善生

GRADUATE STUDENT : SHAN-SHENG YEH

中 華 民 國 1 0 5 年 6 月

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效關係之研究

—以某空軍基地為例

研究生：葉善生

經考試合格特此證明

口試委員：何育敏

褚麗娟

廖 靜

指導教授：褚麗娟

系主任：褚麗娟

口試日期：中華民國 105 年 06 月 27 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生葉善生君在本系修業2年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：葉善生君已修滿33學分，其中必修科目：

研究方法、管理專題、市場分析、經營專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：葉善生君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效關係之研究

(2)學術期刊：

本人認為葉善生君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效關係之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：褚麗娟 簽章

中華民國 105 年 6 月 14 日

謝誌

首先，感謝先父與家母的養育之恩，以及感謝家兄分擔操持家務，使我能專心於工作及課業，再者感恩近二十年來一起共同打拼的弟兄堯弘學長、延宗，啟鴻，文華，永瑋和幫忙發放與填寫問卷的辛苦且無名地勤同仁，在此致上我最深的謝意，也感謝來自各個不同專業領域的同學相互提攜、協助，使我在兩年的學習期間，開闊視野，豐富人生，至此，謹對一起經歷近兩年的師長與同學致上萬分謝意。

由衷感激褚麗絹博士願意指導資質駑鈍的我，所給予的細心指導與耐心督促，使本文得以順利付梓，僅此獻上我最誠摯的感謝與敬意。

再者，承蒙齊璘老師與何育敏老師之細心審閱，並提供精闢的建議與指導，使得本論文得以改正缺失之處，特此致謝。

最後，感謝冠豪與柏華協助口試作業遂行，以及論文研討與格式調整，於此深切表達感謝之意。

感謝之人不計其數，感謝之意溢於言表，是故，引用陳之藩之著作「即是無論什麼事，得之於人者太多，出之於己者太少。因為需要感謝的人太多了，就感謝天罷！」

葉善生謹誌於

南華大學企業管理學系

中華民國 105 年 6 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

104 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效關係之研究—以
某空軍基地為例

研究生：葉善生

指導教授：褚麗絹 博士

論文摘要內容：

本研究主要以空軍飛機修護人員為研究對象，探討組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效之關連性，並探討組織承諾是否於組織變革、角色壓力與工作績效間產生中介效果。本研究採取問卷調查法，並運用 SPSS 軟體作為統計分析工具，進行研究假設之檢驗。研究結果發現，(1) 除角色壓力與組織承諾顯著負相關外，其餘各變項間均有顯著正相關；(2) 組織變革、角色壓力分別對工作績效有顯著的正向影響；(3) 組織承諾於組織變革與工作績效間沒有完全中介效果；(4) 組織承諾於角色壓力與工作績效間亦無中介效果。

關鍵詞：組織變革、角色壓力、工作績效

Title of Thesis : A Study of the Relationships Among Social Organizational Change, Role Stress, Organizational Commitment and Work Performance- an Example of an Airforce Base

Department : Master Program in Management Sciences, Department of Business Administration, Nanhua University.

Graduate Date : June 2016

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Shan-Sheng Yeh

Advisor : Li-Chuan Chu Ph.D.

Abstract

In this study, mainly Air Force aircraft repair personnel for the study, discuss organizational change, role stress, organizational commitment, and job performance of the connected nature, and to explore whether organizational commitment to organizational change, produce effects intermediary role between stress and job performance. In this study, we are taking questionnaires, and the use of SPSS statistical analysis software as a tool to study the hypothesis of the test. The results found that (1) In addition to the role of stress and organizational commitment significantly negatively correlated, but among the remaining variables were significant positive correlation; (2) organizational change, the role of pressure respectively significant positive impact on job performance; (3) organizational commitment to organizational change and job performance are not fully inter mediation effect; (4) the role of inter-organizational commitment to job performance pressure and no mediation effect.

Keywords: Organizational Change, Role Stress, Job Performance

目錄

| | |
|---------------------|------|
| 中文摘要 | I |
| 英文摘要 | II |
| 目錄 | III |
| 表目錄 | VI |
| 圖目錄 | VIII |
| 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 | 3 |
| 1.3.1 研究範圍 | 4 |
| 1.3.2 研究限制 | 4 |
| 1.4 研究流程 | 5 |
| 第二章 文獻探討 | 6 |
| 2.1 組織變革 | 6 |
| 2.1.1 組織變革之定義 | 6 |
| 2.1.2 組織變革之分類 | 8 |
| 2.2 角色壓力 | 9 |
| 2.2.1 角色壓力之定義 | 9 |
| 2.2.2 角色壓力之分類 | 11 |
| 2.3 組織承諾 | 12 |
| 2.3.1 組織承諾之定義 | 13 |
| 2.3.2 組織承諾之分類 | 15 |
| 2.4 工作績效 | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.4.1 工作績效之定義 | 16 |
| 2.4.2 工作績效之分類 | 17 |
| 2.5 相關實證研究 | 18 |
| 第三章 研究方法 | 20 |
| 3.1 研究架構 | 20 |
| 3.2 研究假設 | 21 |
| 3.3 研究變項之操作型定義 | 21 |
| 3.3.1 組織變革之操作型定義 | 21 |
| 3.3.2 角色壓力之操作型定義 | 21 |
| 3.3.3 組織承諾之操作型定義 | 22 |
| 3.3.4 工作績效之操作型定義 | 22 |
| 3.4 問卷發放與研究對象 | 22 |
| 3.4.1 組織變革量表 | 23 |
| 3.4.2 角色壓力量表 | 27 |
| 3.4.3 組織承諾量表 | 30 |
| 3.4.4 工作績效量表 | 33 |
| 3.5 資料分析方法 | 36 |
| 第四章 實證結果與分析 | 38 |
| 4.1 樣本結構之敘述性分析 | 38 |
| 4.2 飛機修護人員背景變項於組織變革、角色壓力、組織承諾 與工作績效之差異性分析 | 40 |
| 4.2.1 飛機修護人員背景變項於組織變革之差異情形 | 41 |
| 4.2.2 飛機修護人員背景變項於角色壓力之差異情形 | 42 |
| 4.2.3 飛機修護人員背景變項於組織承諾之差異情形 | 44 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 4.2.4 飛機修護人員背景變項於工作績效之差異情形..... | 45 |
| 4.3 各研究變項及構面間之相關性分析..... | 47 |
| 4.3.1 各研究變項間之相關性分析..... | 47 |
| 4.3.2 各研究構面間之相關性分析..... | 47 |
| 4.4 各研究變項間之影響性分析..... | 49 |
| 4.4.1 組織變革對工作績效之影響情形..... | 49 |
| 4.4.2 角色壓力對工作績效之影響情形..... | 50 |
| 4.4.3 組織承諾對工作績效之影響情形..... | 51 |
| 4.5 中介變項之驗證分析..... | 52 |
| 4.5.1 組織承諾於組織變革與工作績效之中介效果檢驗..... | 53 |
| 4.5.2 組織承諾於角色壓力與工作績效之中介效果檢驗..... | 54 |
| 第五章 結論與建議..... | 56 |
| 5.1 結論..... | 56 |
| 5.2 建議..... | 58 |
| 5.2.1 管理實務的建議..... | 58 |
| 5.2.2 給後續研究者的建議..... | 60 |
| 參考文獻..... | 61 |
| 一、中文部分..... | 61 |
| 二、英文部分..... | 65 |
| 附錄 問卷..... | 69 |
| 一、預試問卷..... | 69 |
| 二、正式問卷..... | 75 |

表目錄

| | |
|----------------------------------|----|
| 表 2.1 組織變革之定義..... | 7 |
| 表 2.2 角色壓力之定義..... | 10 |
| 表 2.3 組織承諾之定義..... | 14 |
| 表 2.4 工作績效之定義..... | 16 |
| 表 3.1 組織變革量表之項目分析結果摘要表..... | 24 |
| 表 3.2 組織變革量表之因素分析表..... | 26 |
| 表 3.3 組織變革之信度分析結果摘要表..... | 26 |
| 表 3.4 角色壓力量表之項目分析結果摘要表..... | 27 |
| 表 3.5 角色壓力量表之因素分析表..... | 29 |
| 表 3.6 角色壓力之信度分析結果摘要表..... | 30 |
| 表 3.7 組織承諾量表之項目分析結果摘要表..... | 31 |
| 表 3.8 組織承諾量表之因素分析表..... | 32 |
| 表 3.9 組織承諾之信度分析結果摘要表..... | 33 |
| 表 3.10 工作績效量表之項目分析結果摘要表..... | 33 |
| 表 3.11 工作績效量表之因素分析表..... | 35 |
| 表 3.12 工作績效之信度分析結果摘要表..... | 36 |
| 表 4.1 敘述性統計表..... | 40 |
| 表 4.2 飛機修護人員背景變項於組織變革變異數分析表..... | 41 |
| 表 4.3 飛機修護人員背景變項於角色壓力變異數分析表..... | 43 |
| 表 4.4 飛機修護人員背景變項於組織承諾變異數分析表..... | 44 |
| 表 4.5 飛機修護人員背景變項於工作績效變異數分析表..... | 46 |
| 表 4.6 研究變項相關性分析表..... | 47 |
| 表 4.7 研究構面相關性分析表..... | 49 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 表 4.8 組織變革對工作績效迴歸分析表..... | 50 |
| 表 4.9 角色壓力對工作績效迴歸分析表..... | 51 |
| 表 4.10 組織承諾對工作績效迴歸分析表..... | 52 |
| 表 4.11 組織承諾於組織變革與工作績效之中介效果分析..... | 53 |
| 表 4.12 組織承諾於角色壓力與工作績效之中介效果分析..... | 54 |
| 表 5.1 研究假設之驗證結果..... | 58 |



圖目錄

| | |
|------------------|----|
| 圖 1.1 研究流程圖..... | 5 |
| 圖 3.1 研究架構..... | 20 |



第一章 緒論

本章主要針對本研究之背景與動機、目的、範圍及限制等加以說明，共分為四節，第一節為研究動機，第二節為研究目的，第三節為研究範圍與限制，第四節研究流程，分別說明如下

1.1 研究背景與動機

「員工」是企業組織形成與運作的根本，組織的建立、維持、發展均有賴於員工的對組織的認同感和歸屬感，企業的競爭優勢需要靠員工來創造，如果一個企業不重視員工的重要性和價值，那麼它的工作績效和目標完成都可能會有問題，某種角度來看，不論是新成立或已經經營多年的企業，企業的水準就是其所有員工的加總，因此招募與留住優秀員工都是成功的關鍵所在。

組織變革是指組織從現行的狀態轉換至另一個狀態，以增進整體績效的一個過程(溫金豐，民 101)，近十幾年來國防組織編裝以政策指導，國家目標、戰略構想及社會經濟發展需求等各方考量，依每個階段軍事任務，修訂兵力目標，反覆驗證，採滾動式、和緩適切的調整兵力結構(即精實案、精進案、精粹案)，作國軍兵力目標變動及未來「勇固案」規劃來完成符合所謂的「量適」、「質精」、「戰力強」的建軍目標(國防部業務報告，民 103)。

過往至今國防組織變革最外顯的方式就是「組織精簡」，其定義為將組織的人員規模縮減的過程，組織可能因為組織衰退，技術改變(如使用自動化技術)或策略方向改變等，以強制或志願的方式，減少過剩的組織人員數量(溫金豐，民 101)，國防組織變革的做法是將單位縮編，再併編，

後裁撤，而造成人力驟減，如此雖能降低人事維持成本改善，但其被裁撤單位之部分任務、業務、勤務等並未隨之精簡，反將由其它各基層單位人員執行，單位內原所賦予的任務已受到極大的負荷，再加上額外的工作可能增加人員工作負荷程度，影響士氣甚重，進而選擇退伍，形成「反向淘汰」、「技術斷層」現象，使需長期整備及訓練才能夠精進戰力的軍隊，在不斷面臨因組織結構持續性調整的動盪，產生對工作的不確定性與不安全感，面對未來充滿疑慮(如退撫機制改革)，職位隨時不保或工作量加重，長久下來組織成員可能精神萎靡不振，喪失工作熱情，可能會影響工作績效的達成率。

飛機修護是一項繁重且艱鉅的工作，修護工作的品質好壞直接影響戰力的發揮與飛行安全，其保修人員屬於高技術性專業職務，培養實屬不易，除工作說明書及工作規範外，尚需仰賴長時間的工作經驗累積，但在國防組織持續性變革之下，保修人員並不單只是維修飛機而已，在實務上除戰備任務及修護本務外，另有其相關性的業務，如繁雜的修護和表單填製、登載、蒐整等，以及非相關的勤務，如公差任務、衛哨勤務、長官臨時交辦事務等，在多重角色壓力之下可能會影響到工作上的績效。

員工的組織承諾若導向正面時將有利於組織的效率提升，趨於負面時可能會影響組織運作上的困難，進而降低效率，若員工不屏除本位主義，不以組織最大利益為原則，將導致企業無法永續生存，然軍隊是一典型的科層組織，在這個組織中佔大多數員額的基層組織部分，同時也具有高工作風險與勞務工作性質。而工作的辛勞度、風險性與報酬具有連帶性；在開放的社會可以藉由市場經濟功能自動調節薪資高低，但軍隊獨特的組織特性使其無法完全適用市場經濟，軍人亦屬於廣義的公務

員，其最大的缺點就是「同工不同酬，同酬不同工」的問題，此時更需仰賴高程度的組織承諾來維持組織的運作順遂。

1.2 研究目的

本研究在於探討以長年滾動式的組織變革對飛機修護人員角色壓力的知覺反應，以及對組織變革的認知程度；可否會因組織承諾，影響對工作績效之反應，藉此瞭解飛機修護人員對於長年採取滾動式、持續性組織變革方式，所衍生的工作負荷而產生的角色壓力，是否會影響到工作績效，又是否會因組織承諾而降低角色壓力，其研究結果可供相關單位之參考。

本研究之研究目的如下：

- 一、 探討不同個人背景之飛機修護人員於組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效是否有所差異。
- 二、 探討飛機修護人員的組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效之相關情形。
- 三、 探討飛機修護人員的組織變革、角色壓力與組織承諾，分別對其工作績效之影響情形。
- 四、 探討飛機修護人員的組織承諾(中介變項)於組織變革、角色壓力(自變項)與工作績效(依變項)之間具有中介效果。

1.3 研究範圍與限制

本研究主要探討飛機修護人員在組織變革、角色壓力、組織承諾對工作績效的現況與關連性，茲將研究範圍和研究限制說明如下：

1.3.1 研究範圍

本研究的範圍從研究對象、研究變項及內容等方面說明。

1.研究對象

本研究以空軍飛機修護人員為研究對象。

2.研究變項及內容

本研究變項包括組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效四個變項。其研究內容是以文獻探討與問卷調查所蒐集之資料為主，瞭解飛機修護人員在組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效關係之現況，並針對研究結果提出結論與建議。

1.3.2 研究限制

本研究的限制以研究樣本與研究方法說明如下。

1.研究樣本的限制

本研究的調查僅以空軍某一基地單一機種之飛機修護人員為主，故未必適用於其他飛機修護人員之組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效關係之現況，加上不同的基地或機種等因素，本研究結果較難以推論到所有飛機修護人員，若要擴大推論其他飛機修護人員，則需行文至決策長官同意或由國防學術單位主導(如國防大學)，較有擴大調查範圍的便利性，且得以有更完整及嚴謹的研究。

2.研究方法的限制

本研究以問卷調查方式進行資料蒐集，由飛機修護人員自行填答，受限於人力、財力、時間等因素，無法同時做深入訪談式的研究方法。另在研究對象上，可能會因其身分敏感度，導致受測的人員容易有防衛心理或考量自身權益受到部份影響，調查結果未必能完全反應人員的真實感受。

1.4 研究流程

本研究之流程如圖 1.1 所示。在確定研究主題後，隨即進行相關文獻資料蒐集及探討，以建立本研究之架構與假設，而後接著本研究架構進行問卷設計與發放調查，將回收的問卷作資料整理，並進行統計與分析，依分析結果作結論與建議。

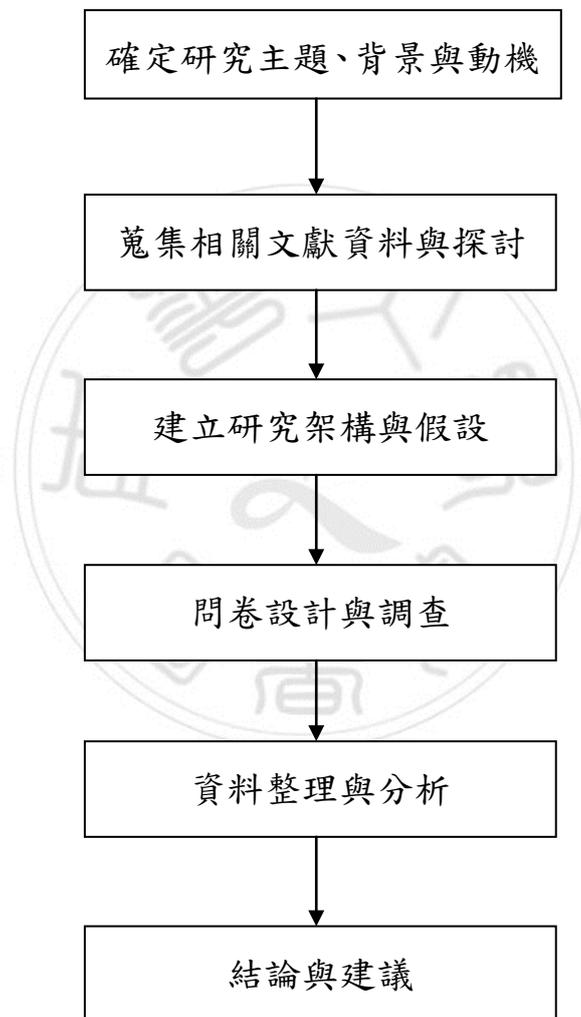


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本研究旨在探討飛機修護人員之組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效之關聯性，為利於建立研究架構及分析，本章先進行相關文獻探討。本章分為五節，第一節：組織變革；第二節：角色壓力；第三節：組織承諾；第四節：工作績效；第五節：相關實證研究。

2.1 組織變革

組織變革是為了適應內外環境的變化，調整其組織結構、管理方式、文化等，以取得更好的組織績效的過程。

提及組織變革時，不論是組織縮減、組織更新或組織合併，顯現的是組織面臨劇烈之變遷與衝擊，須採單方面或各層面的調適措施以為因應。透過組織的調整、結構與策略的改變，進而影響組織成員的價值觀、信念與態度，其目的在於增進組織績效，達成組織目標。(葉宏中，民 93)。

2.1.1 組織變革之定義

組織變革是指組織從現行的狀態轉換至另一個狀態，以增進整體績效的過程。一個沒有變革能力的組織，面臨環境變化時，就不能以新的做法適應新環境，終將走向衰亡(溫金豐，民 101)。

Visagie and Steyn (2011)的論點，對於組織變革態度是指成員的積極或消極判斷組織實施變革的評價，包含組織價值觀、個人價值觀、變革準備。

而變革亦指運用行為科學和相關管理方法，對組織的權力結構、組織規模、溝通管道、角色設定、組織與其他組織之間的關係，以及對組織成員的觀念、態度和行為，成員之間的合作精神等進行有目的的、系

統的調整和革新，以適應組織所處的內外環境和組織任務等方面的變化，提高組織效能(林建煌，民 91)。

任何有機體及組織體，不但感受到變遷是不可避免的，而且其速度及複雜性也會與日俱增。此種因環境改變而導致組織的自然改變，稱為「變遷」。這種由某種狀態轉變到另一種狀態的自然改變，可能有利於組織或不利於組織。組織變革的涵義非常廣泛，凡是有意圖使組織從一種舊狀態轉變成另一種新狀態所做的努力均屬之(吳定、鄭勝分，民 94)。茲將組織變革有關國內、外學者的不同定義整理說明，如表 2.1 所示。

表 2.1 組織變革之定義

| 學者 | 年份 | 定義 |
|---------|-------|---|
| Leavitt | 1965 | 組織變革分為三種：組織結構的變革、人員的變革、技術的變革。 |
| Carnall | 1990 | 組織變革是組織中，成員行為、文化、結構、流程以及策略等組織構成要件上所發生的變化，而透過這些要件間以及這些要件間與環境間的調整，以績效追求為目標。 |
| Robbins | 2001 | 變革就是使事物變得不一樣，通常在組織中的變革活動為計劃性變革，為一種有計劃與目標導向的活動。 |
| Piderit | 2000 | 對組織變革的態度可分為認知，情感和行為或故意。 |
| 戴銘緒 | 民 95 | 組織變革是組織內部與外在環境關係的調整，組織為因應外在環境的改變而將內部作一調整以維持組織的均衡，而達成組織生存與發展的目的。 |
| 吳定 | 民 97 | 機關組織因遭受內外環境衝擊，而採取行動調整內部組織結構及運作方法，以維持本身的均衡，進而達成機關組織生存、更新與發展目的的努力過程。 |
| 郭原榮 | 民 100 | 組織因為內、外部環境等的因素影響之下，針對組織、人員和工作技能所進行的一種組織內部的調整歷程，以計畫或非計畫的情況下能更有效的達成組織的目標、提升組織文化及成員能力，並對組織的內外部進行調整，使組織有效地適應環境的變化，以達到組織永續的發展。 |

資料來源：本研究整理

綜合上述學者的闡述，本研究將組織變革定義為：對於組織變革的態度是指成員的積極或消極判斷組織實施變革的評價。

2.1.2 組織變革之分類

組織變革的方式會因不同狀況(如時空背景、政治考量，經濟因素等)而做調整，以下說明組織變革的分類方式。

一、漸進的變革與劇烈的變革

根據組織變革的影響範圍及變動幅度，可將變革分為「漸進的變革」與「劇烈的變革」，漸進的變革是指組織為了適應環境的變化，進行小幅度修正與調整的過程這樣的變革通常只影響組織一小部分的運作在組織中也常用另一個「改善」概念來敘述；而劇烈的變革通常為較大幅度的改變，會大量破壞組織現有框架或基礎，再重新建立新的運作模式，這樣的觀念也常被稱為「創新」。

漸進的變革與劇烈的變革在組織中經常交替發生當組織環境有重大的改變，組織為了能在新的環境下生存，必須進行劇烈的變革，使組織的大方向與架構能配合組織的環境變化，但在劇烈的變革後，通常需要許多細部的修正，使組織能在現有的運作模式中，調整到最佳狀態(溫金豐，民 101)。

二、計畫性變革與非計畫變革

計畫性變革是指組織根據環境的變化，對組織的結構或管理制度進行有目標、有特定程序的變革，這樣經過詳細的資料蒐集與評估的變革，比較容易有好的結果；而非計畫性變革則是指組織將變革視為比較隨性、偶然發生的管理行為，沒有經過縝密的評估與計畫。

對於重要、大規模的組織變革，牽涉層面甚廣，透過非計畫性的方式進行變革通常不易成功，所以多數的組織都會對變革進行事前的規劃，並嚴格控制各項進度，確保變革的效益(溫金豐，民 101)。

三、結構變革

結構變革是指組織結構的改變，是關於組織的分化與整合方式的改變，以垂直分化的變革來看，當組織規模成長時，可能伴隨著組織階層的增加，因此會增加晉升的機會，也可能造成競爭，但如果因為規模縮減或資訊科技導入，促使組織扁平化，組織層級減少，則有些主管可能面臨調降或裁撤職務的情況，將更容易造成衝突(溫金豐，民 101)。

2.2 角色壓力

當個人受到環境狀態所引起的心理歷程，將由客觀的不利因素，而影響到個人對角色定位的無法覺察與認知，進而產生角色壓力，而角色壓力一向被認為是影響人員績效及工作穩定的關鍵因素。

2.2.1 角色壓力之定義

角色壓力(Role Stress)是指個體所處的職務與環境交互作用下，因為角色期許的不一致，產生生理或心理的緊張狀態，使得個體無法正常扮演角色應有的行為(Hardy & Hardy, 1988)。Rizzo, House and Lirtzman (1970)認為角色是個人在社會結構中被賦予的期待。Hardy(1978)將角色壓力定義為：因外在力量干擾內在系統的穩定性，使得個體在所處的社會結構內，無法適當表現其角色行為的一種狀況。

Spector(1997)指出角色乃是個人在組織中所需要的行為型式，組織的角色，可能被聯想到職位與職稱，但是它們並不一定是完全相同的，每個人都可能有好幾種角色，而且不是每一個人在相同職位中都有相同的角色，即使是某些非正式的工作部份，常由工作中發展出多種角色。

趙秀真(民 92)則以為角色壓力是個體在所處的社會情境之下，因為

角色接受外在力量的影響，再經由心理認知，使角色接收者感受到無法完成其所賦予角色任務或適當行為的負面反應。梁瑞安(民 79)之論點，將之定義為當感受於角色的要求不同或角色的期望不一致時，所感受之角色不穩定與心理負擔即是角色壓力。

對於角色的定義，多指角色與他人(環境)互動過程中，對身份的期待，無論是從他人或自我本身的期待，衍生而來的行為規範與準則，即角色一方面受到自我的期待，另一方面受到社會制度下的約束，表現符合其應有的行為(劉守喬，民 93)。本研究將角色壓力有關國內、外學者的不同定義整理說明，如表 2.2。

表 2.2 角色壓力之定義

| 學者 | 年份 | 定義 |
|------------------|-------|--|
| Kahn & Quinn | 1970 | 角色壓力指的是組織中的社會與環境特質，具有某些不利角色活動的因素，而造成不良的角色特性。 |
| Hardy & Conway | 1978 | 由於外在力量擾亂內在體系的穩定性，而使個體在所處的社會結構中，無法表現適當角色行為的一種狀況。 |
| Hardy & Hardy | 1988 | 角色壓力指個體所處的職務與環境交互作用下，因為角色期許的不一致，產生生理或心理的緊張狀態，使得個體無法正常扮演角色應有的行為。 |
| Agrawal & Chahar | 2007 | 每當自我之間衝突，角色與角色間問題，由個人或重要他人給予不相容的角色期望時，就會產生角色壓力。 |
| 莊淑昀 | 民 95 | 個人在特定情境下的人我互動中，感知他人的期望與自己有落差所產生的內外壓力。 |
| 楊朝鈞 | 民 99 | 在組織中，個人對其角色期望感到不確定、無法勝任某一角色期望或面對兩種彼此衝突的角色期望時，其內心感受到一種負面情緒，這就是角色壓力。 |
| 蘇彩玉 | 民 100 | 角色壓力是指內在因素與外在環境影響個體對角色的認知，因感受角色期望太多、不一致，以致無法完成其角色任務或無法表現出適當的角色行為時，所知覺到的一種心理負擔。 |

資料來源：本研究整理

綜合上述學者的闡述，本研究將角色壓力定義為：成員在工作所需資訊缺乏以決定扮演何種角色，或成員無法滿足各種角色期待，或無足夠人力、物力等資源以完成工作，所造成的心理負荷。

2.2.2 角色壓力之分類

飛機修護人員之角色壓力來源，在於其兼具軍人之身分，既要維持飛機妥善率，又要滿足長官交辦事項，故本研究以角色壓力為變項，說明其分類方式如下。

1. 角色模糊

Kahn, Wolfe and Quinn (1964) 指出角色模糊係指個人無法預測自己行為的結果及並不清楚別人對自己行為期望是什麼的現象。朱憶華(民 90)，角色模糊是表示在一個人不確定自己在工作中的角色期待時發生，此人對於工作上的責任及權利、如何將工作最佳的完成，以及評估工作表現的標準感到困惑。

在一個人不確定自己在工作中的角色期待時發生，此人對於工作上的責任及權利、如何將工作最佳的完成，以及評估工作表現的標準感到困惑。角色模糊與工作不滿足、壓力生理症狀，以及工作表現受損有關。當組織對工作期待的規則及政策清楚地傳達給工作者時，角色模糊程度會降低 (朱憶華，民 90)。

2. 角色衝突

Kahn(1964)定義角色衝突為，個人同時面對兩種或者兩種以上相互衝突的角色期望，或被要求扮演與他們的價值系統不一致的角色時，所產生的心理狀況。朱憶華(民 90)當一個人無法由兩個以上的角色行為期待中，找到一致的看法時就會產生角色衝突。角色衝突也許會在受雇者僅

獲得有限的時間及資源，卻要作超出期待的事時發生。缺少主官的支持、使用不足的基金或設備去完成所有組織的目標，也會產生角色衝突。

當一個人無法由兩個以上的角色行為期待中，找到一致的看法時就會產生角色衝突。角色衝突也許會在受雇者僅獲得有限的時間及資源，卻要作超出期待的事時發生。缺少主官的支持、使用不足的基金或設備去完成所有組織的目標，也會產生角色衝突。軍隊的領導者要同時注意到任務的達成級部隊的福利，這些責任可能有衝突。一個例子是，當高階者發出了一個不可能及愚蠢的任務，便會降低士氣、產生挫折感，或輕易的浪費下屬的時間(朱憶華，民 90)。

3. 角色過度負荷

角色過度負荷，指角色上的需求，超過角色接收者的時間與經歷所能夠負荷的限度。Kahn(1964)的定義，是指角色賦予者基於合法的地位，對角色接收者的工作要求期望太高，超出了角色接收者的能力範圍而形成了心理負擔。Hardy(1988)指出角色過度負荷包括了「量」與「質」的角色過度負荷，其細分為：一是量的過度負荷，指的是對角色接收者要求太多，使角色接收者無法在一定時間內完成需求，稱之角色量方面的過度負荷。另一種是質的過度負荷，若對角色接收者要求水準太高，超過能力、技術、及知識的要求，接收者因為資源限制或是能力不足而無法做到，稱之為角色質方面的過度負荷。

2.3 組織承諾

在「高度的組織承諾對組織有利」的假設下，透過瞭解組織承諾，找到對個人或組織更好的影響。Steers(1977)的研究結果指出，組織承諾受到重視的原因有：組織承諾可預測員工之離職行為，且高組織承諾的

員工，其工作績效較佳，另組織承諾可作為預測組織效能的指標。

基於軍隊特性強調命令服從與貫徹的工作型態，因此飛機修護人員更要具有以身為組織一分子為榮，願以組織最大利益為原則，投注更多的努力與奉獻等性質之組織承諾。

2.3.1 組織承諾之定義

Mowday (1982)認為好的個人與組織的連結，對個人、組織及社會均產生好的效果個人投身組織中，對組織提供生產力；相對而言，組織則提供個人經濟來源、未來的期望及各種層次的需求。因此，個人必須藉由組織承諾與組織達成連結。陳金水(民 78)認為，組織承諾是指(1)個人對組織的目標和價值有著強烈的信仰和接受，(2)個人願意在行動上付出更多的努力，(3)個人希望繼續成為組織的一部分。

組織承諾是組織中一種員工內心認同組織的態度或心理傾向，長久以來一直受到管理學者的重視，他們認為高度的組織承諾可以提高生產力、工作品質，強化員工的向心力，降低離職率，有助於組織發展；反之，則代表組織成員不認同組織目標，對組織毫無忠誠度可言，離職傾向油然而生，績效自然不彰(陳湘琬，民 93)。

Steers and Porter (1982)將組織承諾分為態度的及行為的承諾：前者之焦點集中於員工如何認定他們與組織關係的過程，包含(一)一種想維持與特定組織成員關係的強烈慾望，(二)樂意代表組織付出較高層級的努力，(三)明確的信仰與接受組織的價值觀與目標；後者則與個體如何留在特定組織及如何處理問題的過程有關。

范熾文(民 91)認為教師組織承諾係教師對學校組織的承諾，教師基於資源交換與價值規範，對學校組織產生連結作用，而在態度與行為上

表現出一致的傾向。就資源交換而言，教師會考量報酬與成本關係來決定是否為組織犧牲奉獻；從態度規範而言，教師對學校組織目標與價值，有著強烈的認同感及歸屬感，願意為學校教學或行政工作，竭盡心力，並且希望在此學校繼續服務，成為組織的一份子。本研究就有關組織承諾國內、外學者的不同定義整理說明，如表 2.3 所示。

表 2.3 組織承諾之定義

| 學者 | 年代 | 定義 |
|----------|-------|--|
| Kanter | 1968 | 組織承諾是個人對組織奉獻心力及對組織盡忠的意願；而持續工作的承諾，是因為個人考慮到其對組織的投資與犧牲，使其覺得離開組織的代價過高，而難以離開組織。 |
| Buchanan | 1974 | 組織承諾是個人對組織情感的依附，包括認同、接納組織的目標與價值；對工作角色的心理投入與專注；對於組織的忠誠情感。 |
| Salancik | 1977 | 組織承諾是個人受制於他自己過去的行為所產生的一種信念，以支持這些行為及其對組織的投入。 |
| Wiener | 1982 | 組織承諾是一種內化的規範力，使行為配合組織的目標及利益。 |
| 林俊傑 | 民 97 | 組織承諾是成員認同組織的目標與共用之核心價值，願意為組織工作付出更多的心力、奉獻自我，以及希望繼續留在原組織服務，同時衡量投資與報酬的關係而產生的承諾。 |
| 周婉玲 | 民 100 | 組織承諾是組織成員將組織目標及價值內化，對組織具有強烈的認同感及忠誠感，願為組織付出心力，並繼續留任組織的一種態度傾向。 |
| 沈素真 | 民 103 | 組織承諾是個人從接受而認同組織的目標、價值，並且將個人的努力目標與組織相結合，產生為組織付出的意願與態度。 |

資料來源：本研究整理

綜合上述學者的闡述，本研究將組織承諾定義為：成員對組織目標的認同，並願意為組織付出額外努力，以協助達成組織目標的程度，並希望留任於組織。

2.3.2 組織承諾之分類

Porter, Steers, Mowday and Boulian(1974)對組織承諾之分類包含，(1)價值承諾：員工深信並接受組織的目標及價值，(2)努力承諾：員工願意為組織投入高度的努力，(3)留職承諾：員工具有強烈的願望，希望能維持組織成員的身分。

Staw(1977)將組織承諾分為態度性承諾與行為性承諾兩類，(一)態度性觀點：從員工主動的方面出發，以員工對組織的正向態度為重點，來探討員工對組織的認同和投入的情形。此種觀點已超出了被動的對組織之忠誠，它代表個人對組織的一種主動的關係，(二)行為性觀點：以為個人對組織產生承諾，並不是因為個人認同組織目標，而願意為組織努力，而是由於個人受到某些約束，如升遷、薪水、退休金、職位等，不得不在組織中，同意或願意努力去達成組織目標。

Morris and Sherman (1981)將組織承諾分成三個類型，(一)疏離的投入：一種負向的關係，存在於剝削的關係中，如監獄和入獄者，(二)交換性觀點：組織承諾是一種交換性利益的關係，個人為了獲取附著於組織的利益而留在組織中，(三)心理性觀點：認為組織承諾是成員對組織積極、高度、正向的態度傾向。

劉春榮(民 82)將組織承諾分成兩大類：(一)規範性：個人能認同組織目標與價值觀而表現某種態度或行為傾向，(二)交換性：個體會衡量付出與報酬間的差距，決定是否對組織承諾。邱馨儀(民 85)將組織承諾分成三類：(一)交換性觀點：承諾取決於成員對組織投入之估算，包含計利的、互利的關係。(二)社會性觀點：承諾取決於個人與組織相關連的程度與過程，如對組織的向心力。(三)心理性觀點：承諾是認同組織目標與信念。

2.4 工作績效

工作績效是用於員工的表現衡量評鑑並加以比較，組織以個人工作績效作為判斷對組織的貢獻度，亦是績效評估的依據來源，飛機維修工作的成敗攸關飛行員生命安全與飛機妥善，其工作績效的要求格外重要。

2.4.1 工作績效之定義

Borman and Motowidlo (1993)將工作績效(Work Performance)定義為：「所有與組織目標有關的行為活動，而此行為可以依個體對組織目標貢獻程度之高低來給予測量」。Campbell (1990)認為工作績效是指個人作為一個組織成員，為完成該組織所期望、規定、或正式化的角色需求時所表現的行為反應。Schermerhorn (1989)研究指出好的之工作績效，原則上是因為組織的人力資源有能力完成工作、且組織員工願意付出努力、而且獲得適當之支持，並且以能力位居首要。

黃志良、黃家齊、溫金豐、廖文志與韓志翔(民 96)等學者認為員工在組織中的行為與績效的表現，與組織效能有緊密的關聯性；組織競爭優勢的塑造也需要員工展現與組織相配合的行為與成果，可見績效管理對於組織而言，是具有塑造競爭優勢的關鍵重要性。陳昭儒(民 92)認為工作績效就是員工有能力在某特定期間內完成工作的行為表現，同時亦指部屬或群體達成目標的效益項目。

潘建銘(民 95)研究指出工作績效(Work Performance)是指達成一項行動方案目標的程度，工作績效在組織理論中經常被稱之為組織績效達成之基礎。蘇義祥(民 88)在研究指出：工作績效是指一個人的工作貢獻之價值、工作之品質或數量，亦即員工的生產力；所以，當員工之生產力高時，表示組織之整體經營績效高。

表 2.4 工作績效之定義

| 學者 | 年份 | 定義 |
|--------------------|-------|--|
| Porter & Lawler | 1965 | 工作績效應具備三構面，即績效的量、績效的質及對工作的盡力程度。 |
| Schermerhorn | 1989 | 工作績效=能力×支持×努力良好之工作績效，是由於組織之人力資源有能力完成工作，且願意付出必要之努力，並獲得適當的支持。其中之能力位居在首位。 |
| Borman & Motowidlo | 1993 | 所有與組織目標有關的行為，且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以測量。 |
| Brouther | 2002 | 個人對其職務上各項工作目標的達成程度，反映出員工工作任務實現的程度，亦是員工實現需求的程度。 |
| 黃心怡 | 民 96 | 工作績效是組織或個人為了達成組織目標的一種共作成果的表現。 |
| 洪志偉 | 民 98 | 工作績效為員工在企業組織內工作的某段時間內，針對其在工作上的表現或成果貢獻所做出的一種評定方式。 |
| 黃新福、林興濱 | 民 103 | 工作績效乃是員工根據組織所設定的標準，對其企業團體或組織所賦予之任務或角色，所表現出工作的質或量是否達成目標，來加以評定其效能。 |

資料來源：本研究整理

綜合上述學者的闡述，本研究將工作績效定義為：將所有與組織目標有關的行為活動，就此行為可依成員對組織目標貢獻程度之高低來給予測量。

2.4.2 工作績效之分類

Katz and Kahn (1978)的角色行為理論，將工作績效區分為角色內行為(In - role Behavior)與角色外行為(Extra-role Behavior)兩種類型。所謂角色內行為，一般指正式的或體制內所規範的行為；角色外行為則非正式的行為，類似於組織公民行為的概念。Dalton (1980)將績效依其特徵分為硬性績效與軟性績效兩種。硬性績效係指銷售額、生產量及提供的服務等的效率，這些績效具有可客觀測量的特性，而軟性績效係指主管評估、顧客滿意、自我知覺及一些類似的指標。

Borman and Motowidlo (1993)認為工作績效是指，所有與組織目標有

關之行為，且此行為可依照個體對組織目標貢獻程度之高低予以測量。且將工作績效分為任務績效與脈絡績效兩種：1.任務績效：員工在工作上所呈現的結果，與組織所期望的之任務相關，與角色內之行為相近；2.脈絡績效：意指員工自由心證之行為或表現，並非透過組織內部正式系統而加以控制。

Robbins(1998)則將工作績效衡量項目區分三個項目：

1. 員工的工作成果：這項評量的重心是工作結果，而非工作方法，例如生產數量、生產單位成本、業務人員的銷售量或銷售額等都算是工作成果面的衡量項目。
2. 員工的工作行為：因為有些工作的成果很難衡量，像幕僚人員、行政人員或團隊成員的個人工作成果，都不易利用工作成果衡量。所以這些人的工作績效就比較適合利用員工工作行為的指標來量度。例如生產部門的主管就可以利用領導型態或月報表繳交的確實性來衡量其工作績效；而銷售部門主管的績效表現就可以利用和客戶交往的電話數目及請病假的天數等來衡量。
3. 員工特質方面：這個特質指標雖不能十分確實指出員工的實際績效，此類的指標包含好的態度、有自信、可依賴的、合作的、看起來很忙的、富有經驗的等。

2.5 相關實證研究

Hrebiniak and Alutto (1972)的研究以318位中小學教師與395位護士為受試對象，發現角色模糊與角色衝突會改變員工對獎賞與成本的平衡知覺，而降低個人對組織的承諾。陳筱明(民 91)研究指出角色壓力對組織承諾有負向影響，臨床護理教師的角色壓力與組織承諾會因部分個人

屬性不同而有顯著差異；認為臨床護理教師研究者及病人照顧提供者的角色愈重要者，感受到的角色壓力愈低，社會支持可以減輕角色壓力、增加組織承諾，並能緩衝角色壓力對組織承諾的負向影響。

張雅萍(民 103)行對政院南部聯合服務中心人員調查研究，發現組織變革認知與工作績效之間具顯著相關。鄧文宏(民 94)對金控公司員工進行組織變革知覺對工作滿足、工作士氣、工作績效與組織績效之關聯性研究，結果發現組織變革知覺對工作績效呈現正相關。吳淑霞(民 93)以嘉義縣稅捐處員工為樣本，研究結果發現角色壓力與工作績效呈現顯著負相關。吳智偉(民 98)則以空軍後勤人員為例，在不同性別、工作性質、服務層級、服務年資等對組織變革認知、工作績效均具有部分顯著差異，而在組織變革方面與工作績效的相關性具顯著性。

探討上述之研究得知，角色壓力對組織承諾呈現負向影響，且與工作績效有負相關，而在組織變革對工作績效方面，皆具有顯著性及正相關的呈現。因此，本研究希望瞭解在經過長年的組織變革下，對於飛機修護人員在角色壓力、組織承諾及工作績效的影響程度，透過實證研究與分析，作為主管機關與後續研究者之參考。

第三章 研究方法

本章依研究目的及相關文獻探討整理內容，就研究架構、研究假設、研究變項之操作型定義、研究對象與問卷發放及資料分析方法，作為本研究進行之方法。

3.1 研究架構

依前章文獻探討，本研究提出研究架構，如圖 3 所示。本研究架構係以空軍飛機修護人員為研究對象，以「組織變革」及「角色壓力」為自變項，「組織承諾」為中介變項，「工作績效」為依變項，進行變項間的關係之探討。

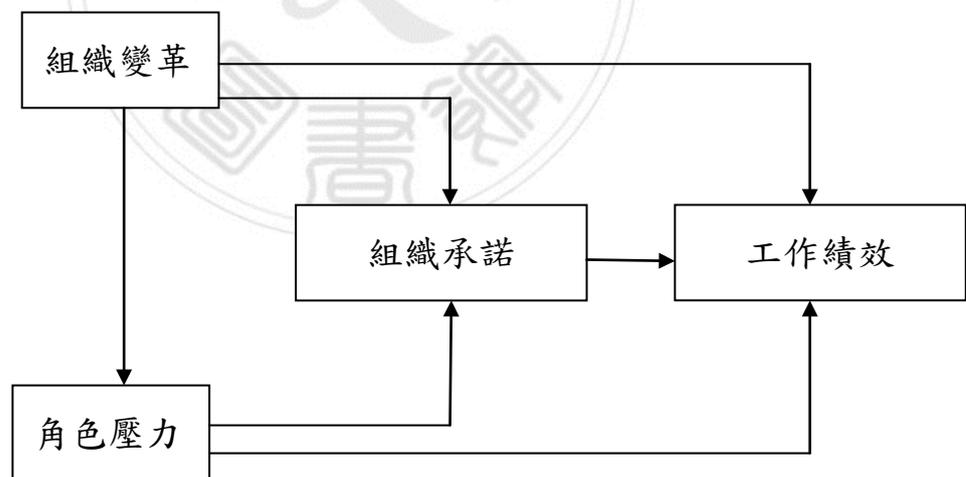


圖 3.1 研究架構

資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

依據研究目的及文獻探討、研究架構，提出以下研究假設，作為實證資料驗證及討論。

- H1：不同個人背景特徵變項的飛機修護人員，於組織變革、角色壓力、組織承諾以及工作績效各研究變項之知覺情形無顯著差異。
- H2：飛機修護人員的組織變革、角色壓力、組織承諾與其工作績效情形之研究變項彼此間有顯著相關。
- H3：飛機修護人員的組織變革、角色壓力與組織承諾知覺情形，分別對其工作績效有顯著影響。
- H4：飛機修護人員的組織承諾於組織變革、角色壓力與工作績效之間具有中介效果。

3.3 研究變項之操作型定義

本研究針對研究架構中就各研究變項進行操作型定義，分述如下：

3.3.1 組織變革之操作型定義

本研究參考 Visagie and Steyn (2011)的論點，將組織變革態度定義為：對於組織變革態度是指成員的積極或消極判斷組織實施變革的評價。量表引用 Visagie and Steyn (2011)所建構的組織變革態度量表為基礎修訂而成。

3.3.2 角色壓力之操作型定義

本研究參考 Rizzo and House(1972)將角色壓力定義為：成員在工作上所需資訊缺乏，以決定扮演何種適當角色，或成員無法滿足各種角色期待，或無足夠人力、物力等資源以完成工作，而造成的的心理負荷。量

表引用 Rizzo and House(1970)所建構的角色壓力量表為基礎修訂而成。

3.3.3 組織承諾之操作型定義

本研究參考 Porter, Steers, Mowday and Boulian(1974)將組織承諾定義為：組織成員對組織目標的認同，並願意為組織付出額外努力，以協助達成組織目標的程度，並希望留任於組織。量表引用 Porter and Mowday(1979)所建構的組織承諾量表為基礎修訂而成。

3.3.4 工作績效之操作型定義

本研究參考 Borman and Motowidlo(1993)將工作績效定義為：以所有與組織目標有關的行為活動，就此行為可以依成員對組織目標貢獻程度之高低來給予測量。量表引用 Motowidlo and Scotter (1994)所建構的工作績效量表為基礎修訂而成。

3.4 問卷發放與研究對象

本研究採用之問卷內容係參考相關文獻之量表，並與指導教授討論後訂定，為避免題意模糊不清，受測者不瞭解問卷內容，在正式施測之前，先以部分修護單位成員為對象進行前測，發放 40 份問卷，有效問卷 40 份，用以瞭解問卷設計之可靠性，並藉由前測結果分析問卷題項是否有刪減之必要性，以提高各變項及構面之信效度，有利於後續之分析及驗證。

本研究於前測問卷回收後，針對有效問卷進行信度分析(Reliability Analysis)、相關分析(Factor Analysis)，經分析發現部分題項未達顯著標準予以刪除，最後製成正式問卷。正式問卷發放以空軍某基地之飛機修護人員為對象，採用便利抽樣方式進行發放，共計發放問卷 300 份，實際

回收 295 份，剔除無效問卷 9 份，實收有效問卷 286 份。

3.4.1 組織變革量表

本研究採用的量表為 Visagie and Steyn (2011)，所編修之量表，作為衡量飛機修護人員對組織變革認知的工具，主要用來分析衡量受測者在現今國防組織上採持續性、滾動式變革上的反應程度，並依本研究對象之特性修正衡量。共有 21 項測試題項。採用 Likert 七點尺度衡量法，依序為「非常不同意」、「不同意」、「稍微不同意」、「普通」、「稍微同意」、「同意」、「非常同意」，由受試者依據實際的感受和經驗勾選其一，分別給予 1、2、3、4、5、6 及 7 的分數，分數愈高代表受試者於組織變革各題項認知程度愈高。

1. 項目分析

本研究之前測問卷採用經信度分析、相關分析後，進行項目分析，藉此瞭解題項之一致性和鑑別度，作為刪題與否之依據。

信度分析中「修正的題項總相關」，係每一個題目與其他題目加總後的總分的相關係數，若是「修正的題項總相關」小於 0.3，表示該題項與其他題項的相關為低度關係，則考慮刪題(邱皓政，民 100)。

相關分析即在於求出個別題項與總分的積差相關係數，如果個別題項與總分的相關愈高，表示題項與整體量表的同質性愈高，所要測量的心理特質或潛在行為更為接近。個別題項與總分的相關係數未達顯著的題項($P < 0.05$)，或兩者相關為低度相關(相關係數係數小於 0.3)，表示題項與整體量表的同質性不高，該題項於以刪除(吳明隆，民 97)。

根據上述標準，本研究量表經項目分析後，信度分析或相關分析達刪題標準，即刪除該題項。

組織變革量表經項目分析後，發現第 6、8、9、10、15 題未達保留

條件，故刪除此 5 題，其餘 16 題項保留以進行因素分析，如表 3.1 所示。

表 3.1 組織變革量表之項目分析結果摘要表

| 題項 | 與總分 相關 | 修正的題項 總相關 | 是否 刪題 |
|-------------------------------|-----------|--------------|----------|
| 1. 組織變革能改善我們組織整體效能 | 0.700** | 0.645 | |
| 2. 高階長官鼓勵我們去接受組織變革 | 0.630** | 0.573 | |
| 3. 我的主官承諾讓組織變革成功 | 0.556** | 0.491 | |
| 4. 我的同事支持對於組織變革的投入 | 0.773** | 0.735 | |
| 5. 組織變革實施後，對我是有利的 | 0.795** | 0.758 | |
| 6. 組織變革會中斷許多我過去所建立的人脈 | -0.238** | -0.316 | 刪題 |
| 7. 組織變革會給我新的職涯機會跟挑戰 | 0.629** | 0.574 | |
| 8. 組織變革對我而言不會獲得什麼好處 | -0.016 | -0.102 | 刪題 |
| 9. 組織變革會限制我的工作發展(R) | -0.032 | -0.116 | 刪題 |
| 10. 組織變革讓我未來難以留在原工作(職位)上 | -0.079 | -0.165 | 刪題 |
| 11. 組織變革有益於修補大隊的運作順遂 | 0.762** | 0.721 | |
| 12. 組織變革有利於修補大隊的維修能量提升 | 0.781** | 0.741 | |
| 13. 組織變革讓修補大隊更能滿足飛行作戰隊的需求 | 0.789** | 0.752 | |
| 14. 組織變革會改善修補大隊的整體效能 | 0.804** | 0.768 | |
| 15. 組織變革會使修補大隊失去技術及經驗純熟的人力 | -0.061 | -0.151 | 刪題 |
| 16. 組織變革會優先符合修補大隊的利益 | 0.756** | 0.711 | |
| 17. 我很滿意所收到有關組織變革的資訊 | 0.647** | 0.589 | |
| 18. 我知道如何接收有關組織變革的重要資訊 | 0.707** | 0.658 | |
| 19. 說明為何組織變革是必要的，這訊息會在修補大隊內傳播 | 0.738** | 0.691 | |
| 20. 大隊部會安排講習使成員瞭解組織變革用意 | 0.713** | 0.662 | |
| 21. 我認為自己已經接受足夠的訓練以瞭解組織變革用意 | 0.729** | 0.682 | |

資料來源：本研究整理

2. 因素分析

本研究先進行 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)取樣適當性檢定及 Bartlett 的球型檢定與共同性指數之檢驗，藉以判斷是否適合進行因素分析。學者 Kaiser(1974)提出，當 KOM 小於 0.5 時，較不適宜進行因素分析；當

KMO 值愈大時，表示變項間的共同因素愈多，愈適合進行因素分析。

本研究之因素分析(Factor Analysis)係採用主成份分析法，萃取特徵值大於 1 的因素，再以最大變異數法進行直交轉軸，以獲得轉軸後之因素負荷量，並根據 Hair, Anderson, Tatham and Black(1998)的觀點，以因素負荷量大於 0.5 作為各因素構成題項之選取。此外，觀察各量表之累積解釋變異量，以瞭解因素分析所萃取的因素，能夠解釋整體變項的能力。

組織變革量表 KMO 值為 0.944；Bartlee 球型檢定結果達顯著水準($p < 0.000$)，其近似卡方分配值為 3507.879，累積解釋變異量為 72.099%，表示其適合進行因素分析。組織變革量表保留之問項共 16 題，因素分析結果顯示各題項之因素負荷量皆高於 0.5，所衡量之問項具有相當水準之效度，萃取特徵值大於 1 的因素，得到的 3 個因素。本研究將第一個構面命名為「組織價值觀」代表成員在組織變革對於整體利益的認知程度；第二個構面命名為「變革準備」，代表成員對於組織實施變革的認知程度；第三個構面命名為「個人價值觀」表示成員在組織變革上對自身利益關係認知程度；分析結果如表 3.2 所示。

3.信度分析

信度用以瞭解各量表的可信程度，即表示量表的一致性或穩定性。本研究以 Cronbach's α 值進行問卷信度之量測， α 值大於 0.7 者為高信度，表示該量表的內部一致性和同質性相當良好(吳明隆，民 97)。分析結果得知，組織變革量表的 Cronbach's α 值為 0.950，各構面的 Cronbach's α 值如下：組織價值觀為 0.927、變革準備為 0.899、個人價值觀為 0.895，內部一致性係數均達 0.7 以上，詳如表 3.3 所示。

表 3.2 組織變革量表之因素分析表

| 因素名稱 | 問項 | 因素負荷量 | 特徵值 | 累積解釋變異量% |
|---------|------------------------------|----------|-------|----------|
| 組織價值觀 | 11.組織變革有益於修補大隊的運作順遂 | 0.819 | 9.209 | 24.802 |
| | 12.組織變革有利於修補大隊的維修能量提升 | 0.825 | | |
| | 13.組織變革讓修補大隊更能滿足飛行作戰隊的需求 | 0.779 | | |
| | 14.組織變革會改善修補大隊的整體效能 | 0.763 | | |
| | 16.組織變革會優先符合修補大隊的利益 | 0.618 | | |
| 變革準備 | 17.我很滿意所收到有關組織變革的資訊 | 0.730 | 1.276 | 48.459 |
| | 18.我知道如何接收有關組織變革的重要資訊 | 0.727 | | |
| | 19.說明為何組織變革是必要的，這訊息會在修補大隊內傳播 | 0.769 | | |
| | 20.大隊部安排講習使成員瞭解組織變革用意 | 0.744 | | |
| | 21.我認為自己已經接受足夠的訓練以瞭解組織變革用意 | 0.709 | | |
| 個人價值觀 | 1. 組織變革能改善我們組織整體效能 | 0.740 | 1.050 | 72.099 |
| | 2. 高階長官鼓勵我們去接受組織變革 | 0.740 | | |
| | 3. 我的主官承諾讓組織變革成功 | 0.760 | | |
| | 4. 我的同事支持對於組織變革的投入 | 0.690 | | |
| | 5. 組織變革實施後，對我是有利的 | 0.648 | | |
| | 7. 組織變革給我新的職涯機會跟挑戰 | 0.676 | | |
| KMO 值 | | 0.944 | | |
| 近似卡方分配 | | 3507.879 | | |
| 自由度 | | 120 | | |
| 顯著性 | | 0.000*** | | |
| 累積解釋變異量 | | 72.099% | | |

資料來源：本研究整理

表 3.3 組織變革之信度分析結果摘要表

| 變項 | 構面 | 構面信度 | 量表信度 |
|------|-------|-------|-------|
| 組織變革 | 組織價值觀 | 0.927 | 0.950 |
| | 變革準備 | 0.899 | |
| | 個人價值觀 | 0.895 | |

資料來源：本研究整理

3.4.2 角色壓力量表

角色壓力問卷其主要是採用 Rizzo and House (1970)所設計之量表，作為衡量飛機修護人員角色壓力的工具，本量表共 29 題，主要用來分析衡量受測者在修護工作上所承受的角色壓力狀況，並依本研究對象之特性修正衡量。採用 Likert 七點尺度衡量法，依序為「非常不同意」、「不同意」、「稍微不同意」、「普通」、「稍微同意」、「同意」、「非常同意」，由受試者依據實際的感受和經驗勾選其一，分別給予 1、2、3、4、5、6 及 7 的分數，分數愈高代表受試者於組織變革各題項認知程度愈高。

1. 項目分析

本研究之角色壓力量表經項目分析後，發現第 1、2、4、5、10、12、15、16、17、19、21、23、25、28 題未達保留條件，故刪除此 14 題，其餘 15 題項保留以進行因素分析，如表 3.4 所示。

表 3.4 角色壓力量表之項目分析結果摘要表

| 題項 | 與總分相關 | 修正的題項總相關 | 是否刪題 |
|---------------------------|---------|----------|------|
| 1. 我有足夠的時間去完成我的工作 | 0.432** | -0.028 | 刪題 |
| 2. 我很確定我有多少權限 | 0.167** | 0.076 | 刪題 |
| 3. 我的工作既單調又無趣 | 0.441** | 0.365 | |
| 4. 我的工作能夠有計畫性的來完成 | 0.231** | 0.140 | 刪題 |
| 5. 我需以不同的方法來完成同類型的工作 | 0.337** | 0.260 | 刪題 |
| 6. 很少政策和指導方針來幫助我完成工作 | 0.419** | 0.341 | |
| 7. 我會被指派做兩個不同團隊目標的工作 | 0.556** | 0.489 | |
| 8. 我會毫無預警的被糾正或被獎勵 | 0.491** | 0.421 | |
| 9. 我在矛盾的政策和指導方針下工作 | 0.665** | 0.607 | |
| 10. 我能夠適當的分配工作時間 | 0.380** | 0.295 | 刪題 |
| 11. 我被分配到一個工作，但沒有足夠人力來完成它 | 0.605** | 0.543 | |
| 12. 我知道我的職責所在 | -0.029 | -0.117 | 刪題 |
| 13. 我必須反抗規定或政策來執行我的工作 | 0.461** | 0.386 | |
| 14. 我須用自己的方式完成我的職責 | 0.449** | 0.384 | |
| 15. 我被分派到任務是在我能力範圍內的 | 0.243** | 0.159 | 刪題 |

表 3.4 角色壓力量表之項目分析結果摘要表(續)

| | | | |
|-------------------------|----------|--------|----|
| 16.我知道在評估獎勵或升遷時的標準 | -0.153** | -0.238 | 刪題 |
| 17.我知道我還有多少數量的工作要做 | 0.243** | 0.150 | 刪題 |
| 18.我需和兩個(或以上)不同理念的團隊工作 | 0.404** | 0.329 | |
| 19.我知道我被賦予的職責 | 0.027 | -0.058 | 刪題 |
| 20.我從兩位(或以上)長官接收到不一致的要求 | 0.602** | 0.537 | |
| 21.我不知道工作怎麼做整合 | 0.330** | 0.249 | 刪題 |
| 22.我的工作傾於被一人接受，卻不被他人接受 | 0.529** | 0.464 | |
| 23.我會被告知我做的多好 | 0.331** | 0.243 | 刪題 |
| 24.我會接收到一個沒有足夠資源卻要執行任務 | 0.549** | 0.483 | |
| 25.當我接收到工作時，會被清楚告知工作內容 | 0.257** | 0.172 | 刪題 |
| 26.有些工作對我而言不是必要的 | 0.595** | 0.532 | |
| 27.我在模糊的指令底下工作 | 0.750** | 0.707 | |
| 28.我完成的工作能符合我的價值觀 | 0.219** | 0.128 | 刪題 |
| 29.我不知道我的工作能力是否會被長官接受 | 0.556** | 0.491 | |

資料來源：本研究整理

2. 因素分析

角色壓力量表 KMO 值 0.912；Bartlee 球型檢定結果達顯著水準($P < 0.000$)，其近似卡方分配值為 1964.182，累積解釋變異量為 52.399%，表示其適合進行因素分析。角色壓力量表保留之問項共 15 題，因素分析結果顯示各題項之因素負荷量皆高於 0.5，所衡量之問項具有相當水準之效度，萃取特徵值大於 1 的因素，得到 2 個因素，本研究將第一個構面命名為「角色模糊」，代表組織成員對於某個角色期望缺乏清楚的認知，因此對於工作績效達成或是所賦予的權責產生模糊；第二個構面命名為「角色衝突」，表示組織成員同時對於工作職位或兩種以上的角色期待產生衝突時，無法同時滿足各式不同的角色期待，分析結果如表 3.5 所示。

3. 信度分析

角色壓力量表的 Cronbach's α 值為 0.913，各構面的 Cronbach's α 值如下：角色模糊為 0.864、角色衝突為 0.848，內部一致性係數均達 0.7 以上，詳如表 3.6 所示。

表 3.5 角色壓力量表之因素分析表

| 因素名稱 | 問項 | 因素負荷量 | 特徵值 | 累積解釋變異量% |
|---------|--------------------------|----------|-------|----------|
| 角色模糊 | 27.我在模糊的指令底下工作 | 0.727 | 6.802 | 27.554 |
| | 22.我的工作傾於被一人接受，卻不被他人接受 | 0.723 | | |
| | 26.有些工作對我而言不是必要的 | 0.640 | | |
| | 13.我必須反抗規定或政策來執行我的工作 | 0.635 | | |
| | 14.我須用自己的方式完成我的職責 | 0.628 | | |
| | 29.我不知道我的工作能力是否會被長官接受 | 0.591 | | |
| | 24.我會接收到一個沒有足夠資源卻要執行的任務 | 0.562 | | |
| | 3.我的工作既單調又無趣 | 0.561 | | |
| | 11.我被分配到一個工作，但沒有足夠人力來完成它 | 0.520 | | |
| 角色衝突 | 7.我會被指派做兩個不同團隊目標的工作 | 0.779 | 1.057 | 52.399 |
| | 9.我在矛盾的政策和指導方針下工作 | 0.703 | | |
| | 8.我會毫無預警的被糾正或被獎勵 | 0.699 | | |
| | 6.很少政策和指導方針來幫助我完成工作 | 0.698 | | |
| | 18.我需和兩個(或以上)不同理念的團隊工作 | 0.645 | | |
| | 20.我從兩位(或以上的)長官接收到不一致的要求 | 0.560 | | |
| KMO 值 | | 0.912 | | |
| 近似卡方分配 | | 1964.182 | | |
| 自由度 | | 105 | | |
| 顯著性 | | 0.000*** | | |
| 累積解釋變異量 | | 52.399% | | |

資料來源：本研究整理

表 3.6 角色壓力之信度分析結果摘要表

| 變項 | 構面 | 構面信度 | 量表信度 |
|------|------|-------|-------|
| 角色壓力 | 角色模糊 | 0.864 | 0.913 |
| | 角色衝突 | 0.848 | |

資料來源：本研究整理

3.4.3 組織承諾量表

組織承諾問卷其主要是採用 Porter and Mowday(1979)所設計之量表，作為衡量飛機修護人員組織承諾的量測工具，本量表共 15 題，衡量受測者在修護工作上的組織承諾情況，並依本研究對象之特性修正衡量。採用 Likert 七點尺度衡量法，依序為「非常不同意」、「不同意」、「稍微不同意」、「普通」、「稍微同意」、「同意」、「非常同意」，由受試者依據實際的感受和經驗勾選其一，分別給予 1、2、3、4、5、6 及 7 的分數，分數愈高代表受試者於組織變革各題項認知程度愈高。

1. 項目分析

本研究之組織承諾量表經項目分析後，發現第 3、4、7、15 題未達保留條件，故刪除此 4 題，其餘 11 題項保留以進行因素分析，如表 3.7 所示。

表 3.7 組織承諾量表之項目分析結果摘要表

| 題項 | 與總分相關 | 修正的題項總相關 | 是否刪題 |
|------------------------------|----------|----------|------|
| 1. 我希望投注更多的努力來幫助這個組織成功。 | 0.658** | 0.572 | |
| 2. 我與朋友談論到這個組織時，都會告訴他這是個好組織。 | 0.784** | 0.719 | |
| 3. 我對於這個組織的忠誠度很低。 | 0.369** | 0.243 | 刪題 |
| 4. 為了繼續留在這個組織，我必須接受各種類型的工作。 | 0.227** | 0.103 | 刪題 |
| 5. 我的價值觀和組織的價值體系很相像。 | 0.652** | 0.562 | |
| 6. 我跟他講到我是這個組織的一分子時是很驕傲的。 | 0.661** | 0.572 | |
| 7. 我可以在不同的組織裡工作，只要工作類型相同就好。 | -0.334** | -0.441 | 刪題 |
| 8. 這個組織激發我有了最好的工作績效。 | 0.662** | 0.577 | |
| 9. 這個組織在目前的情況變化下，將促使我離開它。 | 0.439** | 0.322 | |
| 10. 我很開心加入這個組織，是我當初正確的選擇。 | 0.705** | 0.617 | |
| 11. 在這組織繼續堅持下去，也不會有什麼意義。 | 0.493** | 0.385 | |
| 12. 我常常發現我很難認同這個組織的政策。 | 0.429** | 0.317 | |
| 13. 我真的很在乎這個組織的未來。 | 0.545** | 0.436 | |
| 14. 對我而言，這個工作是組織中最好的一個。 | 0.709** | 0.627 | |
| 15. 決定為這個組織工作是我人生中最大的錯誤。 | 0.287** | 0.105 | 刪題 |

資料來源：本研究整理

2. 因素分析

組織承諾量表 KMO 值 0.852；Bartlee 球型檢定結果達顯著水準($p < 0.000$)，其近似卡方分配值為 1945.805，累積解釋變異量為 67.730%，表示其適合進行因素分析。組織承諾量表保留之問項共 11 題，因素分析結果顯示各題項之因素負荷量皆高於 0.5，所衡量之問項具有相當水準之效度，萃取特徵值大於 1 的因素，得到 2 個因素，本研究將第一個構面命名為「價值與努力承諾」，代表組織成員對於組織目標的認同程度及成員

極有意願為組織投入努力的程度；第二個構面命名為「留職承諾」表示組織成員希望繼續能夠留任組織的程度，分析結果如表 3.8 所示。

3.信度分析

組織承諾量表的 Cronbach's α 值為 0.852，各構面的 Cronbach's α 值如下：價值與努力承諾為 0.917、留職承諾為 0.855，內部一致性係數均達 0.7 以上，詳如表 3.9 所示。

表 3.8 組織承諾量表之因素分析表

| 因素名稱 | 問項 | 因素負荷量 | 特徵值 | 累積解釋變異量% |
|---------|------------------------------|----------|-------|----------|
| 價值與努力承諾 | 2. 我與朋友談論到這個組織時，都會告訴他這是個好組織。 | 0.853 | 5.079 | 46.072 |
| | 14.對我而言，這個工作是組織中最好的一個。 | 0.849 | | |
| | 6. 我跟他人講到我是這個組織的一分子時是很驕傲的。 | 0.824 | | |
| | 10.我很開心加入這個組織，是我當初正確的選擇。 | 0.808 | | |
| | 8. 這個組織激發我有了最好的工作績效。 | 0.807 | | |
| | 5. 我的價值觀和組織的價值體系很相像。 | 0.786 | | |
| | 1. 我希望投注更多的努力來幫助這個組織成功。 | 0.732 | | |
| | 13.我真的很在乎這個組織的未來。 | 0.693 | | |
| 留職承諾 | 11.在這組織繼續堅持下去，也不會有什麼意義。 | 0.911 | 2.371 | 67.730 |
| | 12.我常常發現我很難認同這個組織的政策。 | 0.898 | | |
| | 9. 這個組織在目前的情況變化下，將促使我離開它。 | 0.823 | | |
| KMO 值 | | 0.852 | | |
| 近似卡方分配 | | 1945.805 | | |
| 自由度 | | 55 | | |
| 顯著性 | | 0.000*** | | |
| 累積解釋變異量 | | 67.730% | | |

資料來源：本研究整理

表 3.9 組織承諾之信度分析結果摘要表

| 變項 | 構面 | 構面信度 | 量表信度 |
|------|---------|-------|-------|
| 組織承諾 | 價值與努力承諾 | 0.917 | 0.852 |
| | 留職承諾 | 0.855 | |

資料來源：本研究整理

3.4.4 工作績效量表

本研究採用 Motowidlo and Scotter (1994)探討美空軍修護人員工作績效所發展之題項，作為衡量飛機修護人員工作績效的工具，本量表共 30 題，主要用來分析衡量受測者在修護工作上所呈現的工作績效情況，並依本研究對象之特性修正衡量。採用 Likert 七點尺度衡量法，依序為「非常不同意」、「不同意」、「稍微不同意」、「普通」、「稍微同意」、「同意」、「非常同意」，由受試者依據實際的感受和經驗勾選其一，分別給予 1、2、3、4、5、6 及 7 的分數，分數愈高代表受試者於組織變革各題項認知程度愈高。

1. 項目分析

本研究之工作績效量表經項目分析後，發現第 24 題未達保留條件，故刪除此 1 題，其餘 29 題項保留以進行因素分析，如表 3.10 所示。

表 3.10 工作績效量表之項目分析結果摘要表

| 題項 | 與總分相關 | 修正的題項總相關 | 是否刪題 |
|--------------------|---------|----------|------|
| 1. 我有目視檢查和檢測裝備的能力。 | 0.727** | 0.707 | |
| 2. 我能執行故障排除檢修工作。 | 0.662** | 0.638 | |
| 3. 我能執行週期檢查維護工作。 | 0.719** | 0.698 | |
| 4. 我能修理單位內的裝備。 | 0.692** | 0.669 | |
| 5. 我能正確使用工具和試驗裝備。 | 0.793** | 0.776 | |
| 6. 我能查閱並運用技術文件。 | 0.741** | 0.721 | |

表 3.10 工作績效量表之項目分析結果摘要表(續)

| 題項 | 與總分相關 | 修正的題項總相關 | 是否刪題 |
|-------------------------|---------|----------|------|
| 7.我有操作裝備的能力。 | 0.797** | 0.781 | |
| 8.我有安排自己所負責維修工作進度的能力。 | 0.746** | 0.727 | |
| 9.我能盡到維修工作上的管理職責。 | 0.784** | 0.767 | |
| 10.我在維修工作中能隨時注意自己的安全。 | 0.750** | 0.730 | |
| 11.我能夠在工作後清潔工作現場。 | 0.811** | 0.795 | |
| 12.我能夠在工作後清點工具。 | 0.785** | 0.767 | |
| 13.我有清潔並潤滑裝備零組件的能力。 | 0.838** | 0.824 | |
| 14.我有單位內所賦予的專業修護技能。 | 0.842** | 0.829 | |
| 15.當主官不在場時，我仍依規定執行修護工作。 | 0.802** | 0.786 | |
| 16.我會與同事一起合作執行修護工作。 | 0.821** | 0.806 | |
| 17.我會克服困難問題來完成任務。 | 0.828** | 0.814 | |
| 18.我會表現出修護人員應有的素質。 | 0.824** | 0.809 | |
| 19.我自願承擔額外的修護工作。 | 0.710** | 0.684 | |
| 20.我遵循程序、步驟、要領執行修護工作。 | 0.832** | 0.818 | |
| 21.我會尋找有挑戰性的工作。 | 0.726** | 0.702 | |
| 22.我會協助同事完成他們的工作。 | 0.840** | 0.827 | |
| 23.我會關注重要的工作細節。 | 0.818** | 0.804 | |
| 24.我支持上級長官的各項決定。 | 0.305** | 0.196 | 刪題 |
| 25.我會表現出修護人員該有的態度。 | 0.754** | 0.735 | |
| 26.我會支持並鼓勵同事。 | 0.781** | 0.764 | |
| 27.我會主動去解決問題。 | 0.821** | 0.806 | |
| 28.我會自制以遵守紀律。 | 0.820** | 0.806 | |
| 29.我會熱忱處理被指派的困難工作。 | 0.728** | 0.706 | |
| 30.為了提升單位效能，我自願做額外的的工作。 | 0.668** | 0.638 | |

資料來源：本研究整理

2. 因素分析

工作績效量表 KMO 值 0.965；Bartlee 球型檢定結果達顯著水準($P < 0.000$)，其近似卡方分配值為 9040.013，累積解釋變異量為 74.001%，表示其適合進行因素分析。工作績效量表保留之問項共 29 題，因素分析結果顯示各題項之因素負荷量皆高於 0.5，所衡量之問項具有相當水準之效度，萃取特徵值大於 1 的因素，得到 2 個因素，本研究將第一個構面命

名為「脈絡績效」，代表組織成員能自願完成非正式工作的活動，有堅持完成任務的熱忱、並願與他人合作，保護及支持組織目標；第二個構面命名為「任務績效」，代表組織成員能熟練正式工作分內的活動，貢獻其組織所需要的核心技術，分析結果如表 3.11 所示。

3.信度分析

工作績效量表的 Cronbach's α 值為 0.977，各構面的 Cronbach's α 值如下：脈絡績效為 0.972、任務績效為 0.953，內部一致性係數均達 0.7 以上，詳如表 3.12 所示。

表 3.11 工作績效量表之因素分析表

| 因素名稱 | 問項 | 因素負荷量 | 特徵值 | 累積解釋變異量% |
|-----------------|---------------------------------|-------|--------|----------|
| 脈絡績效 | 16.我會與同事一起合作執行修護工作。 | 0.764 | 17.725 | 39.856 |
| | 12.我能夠在工作後清點工具。 | 0.723 | | |
| | 13.我有清潔並潤滑裝備零組件的能力。 | 0.756 | | |
| | 18.我會表現出修護人員應有的素質。 | 0.765 | | |
| | 20.我遵循程序、步驟、要領執行修護工作。 | 0.790 | | |
| | 17.我會克服困難問題來完成任務。 | 0.749 | | |
| | 15.當主官不在場時，我仍會依規定執行修護工作。 | 0.733 | | |
| | 28.我會自制以遵守紀律。 | 0.773 | | |
| | 23.我會關注重要的工作細節。 | 0.758 | | |
| | 14.我有單位內所賦予的專業修護技能。 | 0.710 | | |
| | 22.我會協助同事完成他們的工作。 | 0.795 | | |
| | 11.我能夠在工作後清潔工作現場。 | 0.587 | | |
| | 26.我會支持並鼓勵同事。 | 0.768 | | |
| | 25.我會表現出修護人員該有的態度。 | 0.631 | | |
| | 30.為了幫助別人或提升單位效能，我自願做額外的 工作。 | 0.660 | | |
| | 29.我會熱忱處理被指派的困難工作。 | 0.737 | | |
| | 19.我自願承擔額外的修護工作。 | 0.723 | | |
| 21.我會尋找有挑戰性的工作。 | 0.751 | | | |
| 27.我會主動去解決問題。 | 0.770 | | | |
| 任務績效 | 2. 我能執行故障排除檢修工作。 | 0.812 | 2.248 | 68.875 |
| | 4. 我能修理單位內的裝備。 | 0.786 | | |

表 3.11 工作績效量表之因素分析表(續)

| 因素名稱 | 問項 | 因素負荷量 | 特徵值 | 累積解釋變異量% |
|---------|------------------------|----------|-----|----------|
| 任務績效 | 3. 我能執行週期檢查維護工作。 | 0.811 | | |
| | 5. 我能正確使用工具和試驗裝備。 | 0.817 | | |
| | 6. 我能查閱並運用技術文件。 | 0.808 | | |
| | 1. 我有目視檢查和檢測裝備的能力。 | 0.783 | | |
| | 7. 我有操作裝備的能力。 | 0.755 | | |
| | 8. 我有安排自己所負責維修工作進度的能力。 | 0.690 | | |
| | 9. 我能盡到維修工作上的管理職責。 | 0.670 | | |
| | 10. 我在維修工作中能隨時注意自己的安全。 | 0.663 | | |
| KMO 值 | | 0.965 | | |
| 近似卡方分配 | | 9040.013 | | |
| 自由度 | | 406 | | |
| 顯著性 | | 0.000*** | | |
| 累積解釋變異量 | | 68.875% | | |

資料來源：本研究整理

表 3.12 工作績效之信度分析結果摘要表

| 變項 | 構面 | 構面信度 | 量表信度 |
|------|------|-------|-------|
| 工作績效 | 脈絡績效 | 0.972 | 0.977 |
| | 任務績效 | 0.953 | |

資料來源：本研究整理

3.5 資料分析方法

本研究以 SPSS 統計分析軟體進行樣本結構之描述性分析，以次數分配瞭解樣本的分布情形，再依本研究架構所建立之各觀察測量變項，驗證本研究之假設，進行以下檢定分析。

1. 敘述性統計分析

敘述性統計是將空軍飛機修護人員基本資料，有關性別、年齡、學歷、婚姻狀況、階級、服務年資、工作性質，運用 SPSS 統計軟體進行分析，針對研究各構面進行次數分配與百分比分析，藉此有助於樣本資料結構之瞭解，及樣本呈現在各構面變項間分布之情形。

2. T 檢定與單因子變異數分析

本研究以 T 檢定(T-test)與單因子變異數分析(One-Way ANOVA)來比較與檢定不同修護人員背景變項(性別、年齡、學歷、婚姻狀況、階級、服務年資、工作性質)於各研究變項(組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效)間之差異性，即檢驗假設 1 之差異性假設。當差異達到顯著水準時，再以 Scheffe 多重比較檢定了解各群組間之差異情形。

3. 相關分析

本研究之相關分析(Correlation Analysis)係採用 Pearson 積差相關分析，來檢定各兩個變項間之關係強度，相關係數越接近正負 1 時，表示變項間的關係程度越明顯，若相關係數為+1 則為正相關，相關係數為-1 則為負相關，藉以檢驗假設 2 之相關性假設。

4. 迴歸分析

迴歸分析主要是利用自變項來預測依變項，當自變項改變時，依變項隨之改變的程度，因此迴歸分析常被當作預測之工具，本研究以探討各構面間對工作績效之影響性，以驗證假設 3 及假設 4 之影響假設。

(1)本研究以組織變革、角色壓力、組織承諾三構面為自變項，以工作績效為依變項，進行簡單迴歸分析，以瞭解預測能力及整體關係是否達到顯著水準。

(2)當自變項與依變項之間有中介變項加入時，採用階層迴歸分析方法，以瞭解當自變項加入中介變項和依變項產生交互作用的影響效果。本研究以階層迴歸方法分析，組織變革、角色壓力分別與組織承諾的交互作用對工作績效的影響。

第四章 實證結果與分析

本章針對組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效知覺情形進行調查，將調查蒐集所得資料輸入 SPSS 統計分析軟體中，利用適當統計方法分析處理樣本資料，以驗證本研究之研究假設是否成立，並對各種統計分析結果加以解釋與討論。

4.1 樣本結構之敘述性分析

本研究回收有效問卷共 286 份，為瞭解樣本結構，以性別、年齡、學歷、婚姻狀況、階級、服務年資及工作性質等，個人背景變項來進行探討分析，其基本資料分佈情形統計如表 4.1 所示。

1. 性別

本研究樣本中男性修護人員有 243 人，佔 85%；女性修護人員有 43 人，佔 15%。表示本研究對象男性明顯多於女性。

2. 年齡

本研究樣本年齡層顯示，20 歲以下的修護人員有 55 人，佔 7%；21~25 歲的修護人員有 121 人，佔 42.3%；26~30 歲的修護人員有 61 人，佔 21.3%；31~40 歲的修護人員有 79 人，佔 27.6%；40 歲以上的修護人員有 5 人，佔 1.7%。表示 21~25 歲的修護人員佔最多數，其次為 31~40 歲的修護人員。

3. 學歷

本研究之學歷顯示高中職畢業的修護人員有 55 人，佔 19.2%；以專科畢業的修護人員有 152 人，佔 53.1%；大學畢業的修護人員有 70 人，佔 24.5%；研究所畢業的修護人員有 9 人，佔 3.1%。表示修護人員以專

科學歷為多，大學學歷次之。

4. 婚姻狀況

本研究樣本婚姻狀況以未婚的修護人員為最多，有 202 人，佔 70.6%；已婚的修護人員為次之，有 82 人，佔 27.6%。顯示現今飛機修護人員以未婚佔居多。

5. 階級

本研究樣本階級分佈為士兵有 13 人，佔 4.5%；下士 34 人，佔 11.9%；中士 105 人，佔 36.7%；上士 81 人，佔 28.3%；士官長 53 人，佔 18.5%。表示飛機修護人員以中士階級人數最多，上士次之。

6. 服務年資

本研究樣本在服務年資 3 年以下的修護人員有 75 人，佔 26.2%；4~6 年的修護人員有 88 人，佔 30.8%；7~10 年的修護人員有 37 人，佔 12.9%；11 年以上的修護人員為 86 人，佔 30.1%；顯示在飛機修護人員之服務年資中樣本分佈 M 型化產生，此情況有修護技術斷層、經驗傳承困難之虞。

7. 工作性質

本研究樣本在工作性質以外勤修護人員為多數，有 215 人，佔 75.2%；內勤修護人員有 71 人，佔 24.8%；顯示飛機修護以外勤修護為主，樣本分佈情形與本母體類似。

表 4.1 敘述性統計表

| 背景變項 | 類別 | 人數 | 百分比(%) |
|------|---------|-----|--------|
| 性別 | 男性 | 243 | 85.0 |
| | 女性 | 43 | 15.0 |
| 年齡 | 20 歲以下 | 20 | 7.0 |
| | 21~25 歲 | 121 | 42.3 |
| | 26~30 歲 | 61 | 21.3 |
| | 31~40 歲 | 79 | 27.6 |
| | 41 歲以上 | 5 | 1.7 |
| 學歷 | 高中職 | 55 | 19.2 |
| | 專科 | 152 | 53.1 |
| | 大學 | 70 | 24.5 |
| | 研究所 | 9 | 3.1 |
| 婚姻狀況 | 已婚 | 82 | 28.7 |
| | 未婚 | 202 | 70.6 |
| | 其他 | 2 | 0.7 |
| 階級 | 士兵 | 13 | 4.5 |
| | 下士 | 34 | 11.9 |
| | 中士 | 105 | 36.7 |
| | 上士 | 81 | 28.3 |
| | 士官長 | 53 | 18.5 |
| 服務年資 | 3 年以下 | 75 | 26.2 |
| | 4~6 年 | 88 | 30.8 |
| | 7~10 年 | 37 | 12.9 |
| | 11 年以上 | 86 | 30.1 |
| 工作性質 | 內勤修護 | 71 | 24.8 |
| | 外勤修護 | 215 | 75.2 |

資料來源：本研究整理

4.2 飛機修護人員背景變項於組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效之差異性分析

本節主要探討「組織變革是否因修護人員背景變項不同而有所差異?」、「角色壓力是否因修護人員背景變項不同而有所差異?」、「組織承諾是否因修護人員背景變項不同而有所差異?」、「工作績效是否因修護人員背景變項不同而有所差異?」除性別以獨立樣本 T 檢定進行差異

比較外，其餘年齡、學歷、婚姻狀況、階級、服務年資、工作性質等變項，分別就組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效進行單因子變異數分析，若有差異再進行事後比較，以瞭解不同背景的飛機修護人員對本研究變項知覺反應是否有所差異情形。

4.2.1 飛機修護人員背景變項於組織變革之差異情形

由表 4.2 得知，飛機修護人員的組織變革與性別、工作性質獨立樣本 T 檢定結果，顯示性別(T 值為 0.900，P 值為 0.369)、工作性質(T 值為 -0.404，P 值為 0.687)均未達顯示差異。由此可知不同性別、工作性質之飛機修護人員，對於組織變革認知情形並無差異存在。

組織變革與性別、工作性質以外的個人背景變項進行單因子變異數分析，結果顯示，飛機修護人員的年齡(F 值為 0.745，P 值為 0.562)、學歷(F 值為 1.504，P 值為 0.214)、階級(F 值為 1.845，P 值為 0.115)、服務年資(F 值為 1.758，P 值為 0.155)均未達顯著水準，而婚姻狀況則呈現顯著水準。經進一步 Scheffe 法作事後多重比較結果發現，不同婚姻狀況的飛機修護人員於組織變革認知情形有顯著差異，其影響程度為已婚的飛機修護人員大於未婚的飛機修護人員。

表 4.2 飛機修護人員背景變項於組織變革變異數分析表

| 個人背景變項 | | 個數 | 平均值 | 標準差 | T 值 | F 值 | P 值 | 事後比較 |
|--------|-----------|-----|------|------|-------|-------|-------|------|
| 性別 | 1.男 | 243 | 4.38 | 1.01 | 0.900 | | 0.369 | |
| | 2.女 | 43 | 4.23 | 1.02 | | | | |
| 年齡 | 1.20 歲以下 | 20 | 4.54 | 1.37 | | 0.745 | 0.562 | |
| | 2.21~25 歲 | 121 | 4.38 | 0.82 | | | | |
| | 3.26~30 歲 | 61 | 4.44 | 1.12 | | | | |
| | 4.31~40 歲 | 79 | 4.22 | 1.08 | | | | |
| | 5.41 歲以上 | 5 | 4.08 | 1.08 | | | | |

表 4.2 飛機修護人員背景變項於組織變革變異數分析表(續)

| 個人背景變項 | | 個數 | 平均值 | 標準差 | T 值 | F 值 | P 值 | 事後比較 |
|--------|----------|-----|------|-------|--------|---------|-------|------|
| 學歷 | 1.高中職 | 55 | 4.52 | 1.01 | | 1.504 | 0.214 | |
| | 2.專科 | 152 | 4.34 | 0.97 | | | | |
| | 3.大學 | 70 | 4.34 | 1.11 | | | | |
| | 4.研究所 | 9 | 3.78 | 0.80 | | | | |
| 婚姻狀況 | 1.已婚 | 82 | 4.11 | 1.176 | | 6.058** | 0.003 | 1>2 |
| | 2.未婚 | 202 | 4.47 | 0.91 | | | | |
| | 3.其他 | 2 | 2.87 | 0.88 | | | | |
| 階級 | 1.士兵 | 13 | 4.47 | 1.36 | | 1.875 | 0.115 | |
| | 2.下士 | 34 | 4.63 | 0.83 | | | | |
| | 3.中士 | 105 | 4.35 | 0.87 | | | | |
| | 4.上士 | 81 | 4.42 | 1.09 | | | | |
| | 5.士官長 | 53 | 4.07 | 1.10 | | | | |
| 服務年資 | 1.3 年以下 | 75 | 4.55 | 0.93 | | 1.758 | 0.155 | |
| | 2.4~6 年 | 88 | 4.28 | 0.97 | | | | |
| | 3.7~10 年 | 37 | 4.45 | 1.09 | | | | |
| | 4.11 年以上 | 86 | 4.22 | 1.07 | | | | |
| 工作性質 | 1.內勤修護 | 71 | 4.31 | 1.07 | -0.404 | | 0.687 | |
| | 2.外勤修護 | 215 | 4.37 | 0.99 | | | | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.2.2 飛機修護人員背景變項於角色壓力之差異情形

由表 4.3 得知，飛機修護人員的角色壓力與性別、工作性質獨立樣本 T 檢定結果，性別(T 值為 2.627，P 值為 0.009)有顯著差異，工作性質(T 值為 0.388，P 值為 0.699)無顯著差異。由此可知不同性別之飛機修護人員，對於角色壓力知覺情形有存在差異，而不同工作性質之飛機修護人員，對於角色壓力知覺情形則沒有差異存在。

角色壓力與性別、工作性質以外的個人背景變項進行單因子變異數分析，結果顯示，飛機修護人員的婚姻狀況(F 值為 2.894，P 值為 0.057)、階級(F 值為 1.613，P 值為 0.171)、服務年資(F 值為 1.555，P 值為 0.200)

均未達顯著水準，而年齡、學歷則呈現顯著水準。

經進一步 Scheffe 法作事後多重比較結果發現，在學歷變項中沒有任何兩組的平均數達到顯著差異。不同年齡的飛機修護人員於角色壓力情形有顯著差異，其影響程度為 31~40 歲的飛機修護人員大於 21~25 歲的飛機修護人員。

表 4.3 飛機修護人員背景變項於角色壓力變異數分析表

| 個人背景變項 | | 個數 | 平均值 | 標準差 | T 值 | F 值 | P 值 | 事後比較 |
|--------|-----------|-----|------|------|--------|---------|-------|-------|
| 性別 | 1.男 | 243 | 4.64 | 0.86 | 2.627* | | 0.009 | |
| | 2.女 | 43 | 4.27 | 0.78 | | | | |
| 年齡 | 1.20 歲以下 | 20 | 4.67 | 1.04 | | 3.668** | 0.006 | 4 > 2 |
| | 2.21~25 歲 | 121 | 4.45 | 0.70 | | | | |
| | 3.26~30 歲 | 61 | 4.51 | 0.98 | | | | |
| | 4.31~40 歲 | 79 | 4.87 | 0.86 | | | | |
| | 5.41 歲以上 | 5 | 4.06 | 1.14 | | | | |
| 學歷 | 1.高中職 | 55 | 4.68 | 0.77 | | 2.882* | 0.036 | |
| | 2.專科 | 152 | 4.55 | 0.84 | | | | |
| | 3.大學 | 70 | 4.69 | 0.87 | | | | |
| | 4.研究所 | 9 | 3.85 | 1.27 | | | | |
| 婚姻狀況 | 1.已婚 | 82 | 4.68 | 1.05 | | 2.894 | 0.057 | |
| | 2.未婚 | 202 | 4.57 | 0.75 | | | | |
| | 3.其他 | 2 | 3.26 | 1.79 | | | | |
| 階級 | 1.士兵 | 13 | 4.40 | 1.12 | | 1.613 | 0.171 | |
| | 2.下士 | 34 | 4.63 | 0.58 | | | | |
| | 3.中士 | 105 | 4.48 | 0.69 | | | | |
| | 4.上士 | 81 | 4.59 | 0.99 | | | | |
| | 5.士官長 | 53 | 4.82 | 1.00 | | | | |
| 服務年資 | 1.3 年以下 | 75 | 4.53 | 0.72 | | 1.555 | 0.200 | |
| | 2.4~6 年 | 88 | 4.47 | 0.77 | | | | |
| | 3.7~10 年 | 37 | 4.62 | 1.01 | | | | |
| | 4.11 年以上 | 86 | 4.74 | 0.97 | | | | |
| 工作性質 | 1.內勤修護 | 71 | 4.62 | 1.01 | 0.388 | | 0.699 | |
| | 2.外勤修護 | 215 | 4.58 | 0.81 | | | | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.2.3 飛機修護人員背景變項於組織承諾之差異情形

由表 4.4 得知，飛機修護人員的組織承諾與性別、工作性質獨立樣本 T 檢定結果，顯示性別(T 值為-1.428，P 值為 0.154)、工作性質(T 值為 0.340，P 值為 0.734)均未達顯示差異。由此可知不同性別、工作性質之飛機修護人員，對於組織承諾情形並無差異存在。

組織承諾與性別、工作性質以外的個人背景變項進行單因子變異數分析，結果顯示，飛機修護人員的年齡(F 值為 1.050，P 值為 0.382)、學歷(F 值為 1.271，P 值為 0.284)、婚姻狀況(F 值為 0.852，P 值為 0.427)、階級(F 值為 2.174，P 值為 0.072)、服務年資(F 值為 0.408，P 值為 0.747)均未達顯著水準，表示在飛機修護人員之個人背景變項對組織承諾情形沒有存在差異性。

表 4.4 飛機修護人員背景變項於組織承諾變異數分析表

| 個人背景變項 | | 個數 | 平均值 | 標準差 | T 值 | F 值 | P 值 | 事後比較 |
|--------|-----------|-----|------|------|--------|-------|-------|------|
| 性別 | 1.男 | 243 | 4.00 | 0.86 | -1.428 | | 0.154 | |
| | 2.女 | 43 | 4.20 | 0.60 | | | | |
| 年齡 | 1.20 歲以下 | 20 | 4.20 | 0.70 | | 1.050 | 0.382 | |
| | 2.21~25 歲 | 121 | 4.06 | 0.82 | | | | |
| | 3.26~30 歲 | 61 | 4.11 | 0.78 | | | | |
| | 4.31~40 歲 | 79 | 3.89 | 0.86 | | | | |
| | 5.41 歲以上 | 5 | 4.23 | 1.20 | | | | |
| 學歷 | 1.高中職 | 55 | 4.17 | 0.52 | | 1.271 | 0.284 | |
| | 2.專科 | 152 | 4.03 | 0.89 | | | | |
| | 3.大學 | 70 | 3.98 | 0.87 | | | | |
| | 4.研究所 | 9 | 3.63 | 0.85 | | | | |
| 婚姻狀況 | 1.已婚 | 82 | 3.97 | 0.86 | | 0.852 | 0.427 | |
| | 2.未婚 | 202 | 4.06 | 0.81 | | | | |
| | 3.其他 | 2 | 3.45 | 0.51 | | | | |

表 4.4 飛機修護人員背景變項於組織承諾變異數分析表(續)

| 個人背景變項 | | 個數 | 平均值 | 標準差 | T 值 | F 值 | P 值 | 事後比較 |
|--------|----------|-----|------|------|-------|-------|-------|------|
| 階級 | 1.士兵 | 13 | 4.32 | 0.43 | | 2.174 | 0.072 | |
| | 2.下士 | 34 | 4.09 | 0.73 | | | | |
| | 3.中士 | 105 | 3.98 | 0.84 | | | | |
| | 4.上士 | 81 | 4.18 | 0.77 | | | | |
| | 5.士官長 | 53 | 3.80 | 0.95 | | | | |
| 服務年資 | 1.3 年以下 | 75 | 4.09 | 0.74 | | 0.408 | 0.747 | |
| | 2.4~6 年 | 88 | 3.98 | 0.84 | | | | |
| | 3.7~10 年 | 37 | 4.12 | 0.83 | | | | |
| | 4.11 年以上 | 86 | 4.01 | 0.88 | | | | |
| 工作性質 | 1.內勤修護 | 71 | 4.06 | 0.92 | 0.340 | | 0.734 | |
| | 2.外勤修護 | 215 | 4.02 | 0.79 | | | | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.2.4 飛機修護人員背景變項於工作績效之差異情形

由表 4.5 得知，修護人員的工作績效與性別、工作性質獨立檢定結果，性別(T 值為 2.507, P 值為 0.013)有顯著差異，工作性質(T 值為-0.595, P 值為 0.552)無顯著差異。由此可知不同性別之修護人員，對於工作績效有存在差異，而不同工作性質之修護人員，對於工作績效則無差異存在。

工作績效與性別、工作性質以外的個人背景變項進行單因子變異數分析，結果顯示，飛機修護人員的年齡、學歷、婚姻狀況、階級服務、年資均呈現顯著水準。

經進一步 Scheffe 法作事後多重比較結果發現，不同年齡的飛機修護人員於工作績效有顯著差異，其影響程度為 31~40 歲的飛機修護人員大於 21~25 歲及 26~30 歲的飛機修護人員；在學歷變項中沒有任何兩組的平均數達到顯著差異；不同婚姻狀況的飛機修護人員於工作績效有顯著

差異，其影響程度為已婚及未婚的飛機修護人員大於其他的飛機修護人員；不同階級的飛機修護人員於工作績效有顯著差異，其影響程度為階級士官長的飛機修護人員大於階級中士的飛機修護人員；不同服務年資的飛機修護人員於工作績效有顯著差異，其影響程度為服務年資 11 年以上的飛機修護人員大於 3 年以下及 4~6 年的飛機修護人員。

表 4.5 飛機修護人員背景變項於工作績效變異數分析表

| 個人背景變項 | | 個數 | 平均值 | 標準差 | T 值 | F 值 | P 值 | 事後比較 |
|--------|-----------|-----|------|------|--------|----------|-------|------------|
| 性別 | 1.男 | 243 | 5.02 | 0.91 | 2.507* | | 0.013 | |
| | 2.女 | 43 | 4.64 | 0.92 | | | | |
| 年齡 | 1.20 歲以下 | 20 | 4.69 | 0.90 | | 5.888*** | 0.000 | 4>2 4>3 |
| | 2.21~25 歲 | 121 | 4.82 | 0.72 | | | | |
| | 3.26~30 歲 | 61 | 4.78 | 1.04 | | | | |
| | 4.31~40 歲 | 79 | 5.37 | 0.97 | | | | |
| | 5.41 歲以上 | 5 | 5.04 | 1.41 | | | | |
| 學歷 | 1.高中職 | 55 | 4.78 | 0.75 | | 2.883* | 0.036 | |
| | 2.專科 | 152 | 5.01 | 0.88 | | | | |
| | 3.大學 | 70 | 5.07 | 0.96 | | | | |
| | 4.研究所 | 9 | 4.27 | 1.84 | | | | |
| 婚姻狀況 | 1.已婚 | 82 | 5.10 | 1.14 | | 7.346*** | 0.001 | 1>3 2>3 |
| | 2.未婚 | 202 | 4.93 | 0.78 | | | | |
| | 3.其他 | 2 | 2.68 | 1.85 | | | | |
| 階級 | 1.士兵 | 13 | 4.58 | 0.88 | | 4.798*** | 0.001 | 5>3 |
| | 2.下士 | 34 | 4.98 | 0.69 | | | | |
| | 3.中士 | 105 | 4.73 | 0.70 | | | | |
| | 4.上士 | 81 | 5.08 | 0.95 | | | | |
| | 5.士官長 | 53 | 5.32 | 1.24 | | | | |
| 服務年資 | 1.3 年以下 | 75 | 4.72 | 0.73 | | 5.799*** | 0.001 | 4>1 4>2 |
| | 2.4~6 年 | 88 | 4.85 | 0.82 | | | | |
| | 3.7~10 年 | 37 | 4.96 | 0.90 | | | | |
| | 4.11 年以上 | 86 | 5.28 | 1.10 | | | | |
| 工作性質 | 1.內勤修護 | 71 | 4.90 | 1.03 | -0.595 | | 0.552 | |
| | 2.外勤修護 | 215 | 4.98 | 0.89 | | | | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.3 各研究變項及構面間之相關性分析

本研究採用 Pearson 積差相關係數分析，確認各變項間的關聯性，包括組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效。研究變項及其構面相關性分析如表 4.6 及表 4.7 所示。

4.3.1 各研究變項間之相關性分析

由表 4.6 可得知，各變項間均具有相關性，其中「角色壓力」與「組織承諾」呈現負相關(相關係數為 -0.172)，表示當飛機修護人員角色壓力愈大時，對組織承諾愈低；其餘各變項間均為顯著正相關，相關程度最高的是「組織變革」與「組織承諾」兩個變項(相關係數為 0.513)，其次為「角色壓力」與「工作績效」兩個變項(相關係數為 0.460)，再者是「組織變革」與「工作績效」兩個變項(相關係數為 0.419)，最低為「工作績效」與「組織承諾」兩個變項(相關係數為 0.201)。

表 4.6 研究變項相關性分析表

| 研究變項 | 組織變革 | 角色壓力 | 組織承諾 | 工作績效 |
|------|---------|---------------|---------|------|
| 組織變革 | | | | |
| 角色壓力 | 0.234** | | | |
| 組織承諾 | 0.513** | -0.172^{**} | | |
| 工作績效 | 0.419** | 0.460** | 0.201** | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$

資料來源：本研究整理

4.3.2 各研究構面間之相關性分析

各研究構面間之相關性分析由表 4.7 得知結果說明如下：

1. 各研究構面間無相關性有(1)「組織價值觀」與「角色模糊」呈現無相

關(相關係數為 0.111)，表示飛機修護人員組織價值觀與角色模糊構面間沒有關連性；(2)「角色模糊」與「價值努力承諾」呈現無相關(相關係數為 0.045)，表示飛機修護人員角色模糊與價值努力承諾構面間沒有關連性；(3)「角色衝突」與「價值努力承諾」呈現無相關(相關係數為 0.086)，表示飛機修護人員角色衝突與價值努力承諾構面間沒有關連性；(4)「留職承諾」與「價值努力承諾」呈現無相關(相關係數為 0.042)，表示飛機修護人員留職承諾與價值努力承諾構面間沒有關連性。故本研究推論修護人員基於軍人特質，對任務的要求上使命必達，不因角色模糊、角色衝突、留職承諾等影響，造成修護人員降低對價值努力的承諾。

2. 各研究構面間呈現負相關性有(1)「留職承諾」與「個人價值觀」呈現負相關(相關係數為-0.119)，表示當飛機修護人員留職承諾與個人價值觀構面間有負向關連性；(2)「留職承諾」與「變革準備」呈現負相關(相關係數為-0.129)，表示當飛機修護人員留職承諾與變革準備構面間有負向關連性；(3)「留職承諾」與「角色模糊」呈現負相關(相關係數為-0.639)，表示當飛機修護人員留職承諾與角色模糊構面間有負向中度關連性；(4)「留職承諾」與「角色衝突」呈現負相關(相關係數為-0.565)，表示當飛機修護人員留職承諾與角色衝突構面間有負向中度關連性；(5)「留職承諾」與「脈絡績效」呈現負相關(相關係數為-0.261)，表示當飛機修護人員留職承諾與脈絡績效構面間有負向關連性；(6)「留職承諾」與「任務績效」呈現負相關(相關係數為-0.309)，表示飛機修護人員留職承諾與任務績效構面間有負向關連性。故本研究修護人員的個人價值觀、變革準備、角色模糊，角色衝突、脈絡績效、任務績效等構面，均與修護人員的留職承諾有所負相關，其中角

色模糊、角色衝突對留職承諾顯示中度相關，此情況可能造成修護人員降低對留職的承諾。

表 4.7 研究構面相關性分析表

| 研究構面 | 組織價值觀 | 個人價值觀 | 變革準備 | 角色模糊 | 角色衝突 | 價值努力承諾 | 留職承諾 | 脈絡績效 | 任務績效 |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| 組織價值觀 | | | | | | | | | |
| 個人價值觀 | 0.738** | | | | | | | | |
| 變革準備 | 0.695** | 0.698** | | | | | | | |
| 角色模糊 | 0.111 | 0.191** | 0.194** | | | | | | |
| 角色衝突 | 0.192** | 0.277** | 0.244** | 0.747** | | | | | |
| 價值努力承諾 | 0.500** | 0.607** | 0.540** | 0.045 | 0.086 | | | | |
| 留職承諾 | -0.105 | -0.119* | -0.129* | -0.639* | -0.565* | 0.042 | | | |
| 脈絡績效 | 0.374** | 0.326** | 0.385** | 0.379** | 0.427** | 0.299** | -0.261* | | |
| 任務績效 | 0.334** | 0.333** | 0.363** | 0.429** | 0.414** | 0.348** | -0.309* | 0.768** | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.4 各研究變項間之影響性分析

經前節分析結果，顯示本研究變項，組織變革、角色壓力及工作績效間有其關聯性，為更進一步瞭解研究變項間是否有顯著的影響，利用簡單迴歸分析來檢定研究變項間的影響性，藉此驗證本研究之假設。

4.4.1 組織變革對工作績效之影響情形

為瞭解飛機修護人員的組織變革變項對工作績效的影響情形，以組織變革為預測變項，工作績效為效標變項進行簡單迴歸分析，根據表 4.8

的分析結果，組織變革變項對工作績效的標準化迴歸係數為 0.419，有極顯著正向的影響(F 值為 60.537， $P < 0.01$)，顯示飛機修護人員於組織變革變項部份知覺程度愈高的受測者，工作績效的程度愈高。

組織變革構面之組織價值觀部份，對其工作績效的標準化迴歸係數為 0.179，有顯著正向的影響(T 值為 2.083)，顯示飛機修護人員於組織價值觀構面的知覺反應程度愈高者，其工作績效的程度愈高；而在其構面變革準備部份，對工作績效的標準化迴歸係數為 0.243，亦有非常顯著正向的影響(T 值為 2.996)，顯示飛機修護人員對變革準備構面的知覺反應程度愈高者，其工作績效的程度愈高；另在其構面個人價值觀部份，對工作績效的標準化迴歸係數為 0.045，則無顯著影響(T 值為 0.515)，顯示飛機修護人員對個人價值觀構面的知覺反應程度，對工作績效並無有所影響性。

表 4.8 組織變革對工作績效迴歸分析表

| 組織變革構面 | 原始迴歸係數(B) | 標準化迴歸係數(β) | T 值 | R 平方值 | 調整後 R 平方值 | F 值 |
|--------|-----------|--------------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 常數項 | 3.289 | | 14.873** | 0.176 | 0.173 | 60.537** |
| 組織變革 | 0.384 | 0.419 | 7.781*** | | | |
| 常數項 | 3.255 | | 14.456*** | 0.181 | 0.172 | 20.737*** |
| 組織價值觀 | 0.028 | 0.179 | 2.083* | | | |
| 變革準備 | 0.035 | 0.243 | 2.996** | | | |
| 個人價值觀 | 0.007 | 0.045 | 0.515 | | | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.4.2 角色壓力對工作績效之影響情形

為瞭解飛機修護人員的角色壓力對工作績效的影響情形，以角色壓力為預測變項，工作績效為效標變項進行簡單迴歸分析，根據表 4.9 的分

析結果，角色壓力變項對工作績效的標準化迴歸係數為 0.460，有極顯著正向的影響(F 值為 76.020， $P < 0.001$)，顯示飛機修護人員於角色壓力變項部份知覺程度愈高的受測者，工作績效的影響程度愈高。

角色壓力構面之角色模糊部份，對其工作績效的標準化迴歸係數為 0.192，有顯著正向的影響(T 值為 2.429， $P < 0.01$)，顯示飛機修護人員於角色模糊變項的知覺反應程度愈高者，其工作績效的影響程度愈高；而在其構面角色衝突部份，對工作績效的標準化迴歸係數為 0.302，亦有極顯著正向的影響(T 值為 3.819， $P < 0.001$)，顯示飛機修護人員在角色衝突變項的知覺反應程度愈高者，其工作績效的影響程度愈高。

表 4.9 角色壓力對工作績效迴歸分析表

| 角色壓力構面 | 原始迴歸係數(B) | 標準化迴歸係數(β) | T 值 | R 平方值 | 調整後 R 平方值 | F 值 |
|--------|-----------|--------------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 常數項 | 2.692 | | 10.149*** | 0.211 | 0.208 | 76.020*** |
| 角色壓力 | 0.495 | 0.460 | 8.719*** | | | |
| 常數項 | 2.725 | | 10.230*** | 0.215 | 0.210 | 38.828*** |
| 角色模糊 | 0.023 | 0.192 | 2.429** | | | |
| 角色衝突 | 0.048 | 0.302 | 3.819*** | | | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.4.3 組織承諾對工作績效之影響情形

為瞭解飛機修護人員的組織承諾對工作績效的影響情形，以組織承諾為預測變項，工作績效為效標變項進行簡單迴歸分析，根據表 4.10 的分析結果，組織承諾變項對工作績效的標準化迴歸係數為 0.201，有極顯著正向的影響(F 值為 11.970， $P < 0.001$)，顯示飛機修護人員於組織承諾變項部份知覺程度愈高的受測者，工作績效的影響程度愈高。

組織承諾變項之價值努力承諾部份，對其工作績效的標準化迴歸係

數為 0.346，有顯著正向的影響(T 值為 6.533， $P < 0.01$)，顯示飛機修護人員於價值努力承諾變項的知覺反應程度愈高者，其工作績效的影響程度愈高；而在其構面留職承諾部份，對工作績效的標準化迴歸係數為-0.308，亦有極顯著負向的影響(T 值為-5.804， $P < 0.001$)，研判飛機修護人員亦屬軍職人員，因軍人特性為達工作績效上的表現，需付出較多的勞力、心力，故對留職承諾程度較低。

表 4.10 組織承諾對工作績效迴歸分析表

| 組織承諾構面 | 原始迴歸係數(B) | 標準化迴歸係數(β) | T 值 | R 平方值 | 調整後 R 平方值 | F 值 |
|--------|-----------|--------------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 常數項 | 4.056 | | 15.119*** | 0.040 | 0.037 | 11.970*** |
| 組織承諾 | 0.225 | 0.201 | 3.460*** | | | |
| 常數項 | 4.502 | | 17.914*** | 0.206 | 0.200 | 36.670*** |
| 價值努力承諾 | 0.038 | 0.346 | 6.533** | | | |
| 留職承諾 | -0.087 | -0.308 | -5.804*** | | | |

註：*表示 $P < 0.05$ ，**表示 $P < 0.01$ ，***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.5 中介變項之驗證分析

根據 Baron and Kenny(1986)的論點，中介效果的檢驗方法包括三個步驟：第一步驟，自變項對中介變項之迴歸分析，但不包括依變項；第二步驟，自變項對依變項之迴歸分析，中介變項對依變項之迴歸分析；第三步驟，自變項與中介變項同時對依變項之迴歸分析。當上述條件均成立時，可宣稱有中介效果。

若自變項對依變項的影響效果下降，但仍具顯著，則為部分中介(Partial Mediation)；若自變項與依變項之間原本顯著的關係轉為不顯著且趨近於 0，則為完全中介(Full Mediation)。

4.5.1 組織承諾於組織變革與工作績效之中介效果檢驗

本研究針對組織承諾於組織變革與工作績效之間是否存在有中介效果之檢驗，如表 4.11 所示，其中模式 1 分析結果顯示，組織變革對組織承諾之迴歸係數為 $\beta=0.513(P<0.001)$ ，表示組織變革對組織承諾有顯著正向影響。

模式 2 分析結果顯示，組織變革對工作績效之迴歸係數為 $\beta=0.419(P<0.001)$ ，組織變革對工作績效有顯著正向影響。組織承諾對工作績效之迴歸係數為 $\beta=0.201(P<0.01)$ ，表示有組織承諾對工作績效顯著正向影響。

模式 3 分析結果顯示，組織變革與組織承諾對工作績效迴歸分析後，其 β 值分別為 $0.429(P<0.001)$ 與 -0.019 ，其 F 值為 30.218 達顯著水準；自變項組織變革與依變項工作績效之關係，因為中介變項組織承諾的加入雖為顯著但數據增加，因此本研究之組織承諾於組織變革與工作績效間為沒有中介效果，故組織變革不會透過組織承諾對工作績效產生影響。

表 4.11 組織承諾於組織變革與工作績效之中介效果分析

| 自變項 | 依變項 | 模式 2 | | 模式 3 |
|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | 組織承諾 | 工作績效 | 工作績效 | 工作績效 |
| 組織變革 | 0.513*** | 0.419*** | -- | 0.429*** |
| 組織承諾 | -- | -- | 0.201** | -0.019 |
| R 平方值 | 0.264 | 0.176 | 0.040 | 0.176 |
| 調整後 R 平方值 | 0.261 | 0.173 | 0.037 | 0.170 |
| F 值 | 101.618*** | 60.537*** | 11.970*** | 30.218*** |

註：*表示 $P<0.05$ ，**表示 $P<0.01$ ，***表示 $P<0.001$

資料來源：本研究整理

經以上分析結果推論，飛機修護人員對於從事航空器修護工作，有一定程度的嚴謹性與成就感以及熱忱，在面對組織變革時，不會因組織

承諾的態度而影響到工作績效上的表現。

4.5.2 組織承諾於角色壓力與工作績效之中介效果檢驗

本研究針對組織承諾於角色壓力與工作績效之間是否存在有中介效果之檢驗，如表 4.10 所示，其中模式 1 分析結果顯示，角色壓力對組織承諾之迴歸係數為 $\beta=-0.172(P<0.01)$ ，表示角色壓力對組織承諾顯著負向影響。

模式 2 分析結果顯示，角色壓力對工作績效之迴歸係數為 $\beta=0.460(P<0.001)$ ，角色壓力對工作績效有顯著正向影響；組織承諾對工作績效之迴歸係數為 $\beta=0.201(P<0.001)$ ，表示有組織承諾對工作績效顯著正向影響。

模式 3 分析結果顯示，角色壓力與組織承諾對工作績效複迴歸分析後，其 β 值分別為 $0.509(P<0.001)$ 與 $0.289(P<0.001)$ ，其 F 值為 58.341 達顯著水準；自變項角色壓力與依變項工作績效之關係，因為中介變項組織承諾的加入增強且顯著，故本研究之組織承諾於角色壓力與工作績效間沒有中介效果，即角色壓力不會透過組織承諾對工作績效產生影響。

表 4.12 組織承諾於角色壓力與工作績效之中介效果分析

| 自變項 | 依變項 | 模式 2 | | 模式 3 |
|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| | 模式 1 | 工作績效 | 工作績效 | 工作績效 |
| 角色壓力 | -0.172** | 0.460*** | -- | 0.509*** |
| 組織承諾 | -- | -- | 0.201*** | 0.289*** |
| R 平方值 | 0.029 | 0.211 | 0.040 | 0.292 |
| 調整後 R 平方值 | 0.026 | 0.208 | 0.037 | 0.287 |
| F 值 | 8.626** | 76.020*** | 11.970*** | 58.341*** |

註：*表示 $P<0.05$ ，**表示 $P<0.01$ ，***表示 $P<0.001$

資料來源：本研究整理

經以上分析結果推論，飛機修護人員亦屬軍人身分，因職業性質使然，在面對多重角色壓力時，仍不受組織承諾的態度影響，造成工作績效表現上的落差。



第五章 結論與建議

本章將本研究的統計分析結果歸納出研究發現，對實證結果作成結論，說明飛機修護人員對組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效之影響情形，並進一步提出建議。

5.1 結論

本研究以空軍飛機修護人員為例，採用單因子變異數分析，相關分析，獨立樣本 T 檢定及迴歸分析驗證組織變革、角色壓力、組織承諾、工作績效等研究變項之間影響關係，本研究驗證結果如表 5.1 所示。

1. 飛機修護人員之個人背景變項於組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效的差異情形

本研究結果不同婚姻狀況於組織變革認知情形有所差異，且已婚的飛機修護人員影響較大，研判可能因組織變革會影響其個人權益或家庭收入；在角色壓力變項方面，對於不同年齡的飛機修護人員有顯著差異，其中以 31~40 歲的飛機修護人員大於 21~25 歲的飛機修護人員影響較大，原因在於 31~40 歲的飛機修護人員多具技術純熟且修護經驗豐富，基於能力愈強責任愈大的驅使下，相較的壓力愈重；然組織承諾對任一個人背景變項均無存在任何差異；然工作績效方面，不同年齡的飛機修護人員有顯著差異，以 31~40 歲的飛機修護人員影響較大，不同階級的飛機修護人員於工作績效有顯著差異，以階級士官長的飛機修護人員影響較大；不同服務年資的飛機修護人員於工作績效亦有顯著差異，其影響程度以服務年資 11 年以上的飛機修護人員較大，以上個人變項於工作績效之顯著差異，表示年齡大、階級高、年資久，較有好的工作績效。

2. 飛機修護人員的組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效之研究變項間相關程度

組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效均具顯著正相關，惟角色壓力與組織承諾呈現負相關，表示飛機修護人員在角色壓力愈大時，對組織承諾愈低，其餘組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效變項間彼此都有關聯性；此結果顯示修護人員的組織變革認知程度越高時，對角色壓力、組織承諾反應程度也相對較高，也會有較高的工作績效，據此研判飛機修護人員基於軍人特性、道德感、使命感，即便在不斷的組織調整與角色壓力增加下，不忘初衷，依然保持良好的工作績效表現。

3. 飛機修護人員的組織變革、角色壓力與組織承諾知覺反應，分別對其工作績效影響情形

組織變革對工作績效具有顯著的正向影響，此結果顯示組織變革會正面影響修護人員的工作績效，惟工作績效對個人價值觀構面則無顯著影響，表示個人價值觀的認知情形不會影響到修護人員的工作績效表現。

角色壓力及其構面對工作績效有顯著的正向影響，此結果表示角色壓力，會正面影響修護人員工作績效的呈現，推論可能在於修護人員具軍人特質之原因，在面對角色壓力時仍不會降低修護人員的工作績效。

組織承諾對工作績效具有顯著的正向影響，此結果顯示組織承諾會正面影響修護人員的工作績效，惟工作績效對留職承諾構面則呈現負向影響，但在整體組織承諾變項中仍不會影響到修護人員的工作績效。

4. 飛機修護人員的組織承諾於組織變革、角色壓力與工作績效之間中介效果

組織承諾於組織變革與工作績效間沒有完全中介效果，組織承諾於角色壓力與工作績效間亦沒有中介效果。此結果顯示，組織變革不會透

過組織承諾對工作績效產生影響。也就是說修護人員在面對組織變革時，不會因組織承諾認知程度，而影響到工作績效，另一方面，當修護人員面臨角色壓力時，亦不會因為組織承諾的態度表現，而對工作績效產生影響。

表 5.1 研究假設之驗證結果

| 研究假設 | 驗證結果 |
|--|---------------|
| H1：不同個人背景特徵變項的飛機修護人員，於組織變革、角色壓力、組織承諾以及工作績效各研究變項之知覺情形無顯著差異。 | 部分成立 |
| H2：飛機修護人員的組織變革、角色壓力、組織承諾與其工作績效情形之研究變項彼此間有顯著相關。 | 成立 |
| H3：飛機修護人員的組織變革與角色壓力知覺情形，分別對其工作績效有顯著影響。 | 部分成立 |
| H4：飛機修護人員的組織承諾於組織變革、角色壓力與工作績效之間具有中介效果。 | 不成立 (沒有中介) |

資料來源：本研究整理

5.2 建議

本節依據研究結論，提出管理實務的建議供決策單位及後續研究者參考。

5.2.1 管理實務的建議

本研究結論針對空軍飛機修護人員對組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效之影響情形，提出以下建議供決策單位及後續研究者參考。

1. 慰留資深人才，以利經驗傳承

本研究結果顯示，整體而言飛機修護人員基於軍人職業特性，在面對組織變革、角色壓力、組織承諾的知覺與態度變化中，均不會影響工作績效上的表現，但在飛機修護人員之服務年資樣本分佈中有 M 型化現

象，雖人員離退屬人力市場的自然調節，然此情況有可能會造成修護技術斷層、經驗傳承困難之虞。且資深人員工作績效較佳，但相對角色壓力也較大，故建議權責長官將資深人員轉型評價聘雇人員或專職修護訓練工作，以利修護經驗之傳承。

2. 回歸修護本務，減輕工作負擔

本研究結果顯示，角色壓力與工作績效有正向相關，角色模糊、角色衝突對留職承諾有負向相關，表示適度的壓力可激發工作績效，但過度的壓力可能會左右修護人員的留職傾向。本研究亦顯示角色壓力會直接對工作績效產生影響，不因組織承諾的態度反應而有所變化。由於飛機維修品項繁雜且量多，屬工作負荷量及壓力較大之工作，故建請各級權責長官刪除不必要的表簿，簡化行政流程，減輕修護人員壓力，使修護人員全心全意回歸於修護本務，提高對工作環境的滿足以增加留職之意願。

3. 尊重專業領導，增進修護效能

本研究以飛機修護人員為樣本，其所屬修護單位為高專業部門，應以技術領導為主，然軍隊屬科層組織、階級分明，對長官指示只有服從、執行，長年下形成官大學問大，外行領導內行，故建請「各階層權責主官(管)」轉型領導，捨棄過往權威式領導，改換關懷式領導，廣納修護人員的意見，以協助的立場，排除其工作上之負荷與瓶頸，使單位能保持良好的工作績效及修護品質。

4. 審慎政策制定，解決基層窒礙

空軍在國防政策指導下實施近二十年來的組織變革，讓必須經長時間整備及訓練才能提升戰力的軍隊，不斷的面臨組織結構持續性調整，導致基層人力動盪及失血，建請權責相關單位用一充分緩衝期實證變革

後之效益與窒礙，聽取基層單位實務經驗，作為組織變革政策之重要參考依據。

5.2.2 給後續研究者的建議

本研究受限於人力、財力與時間與，導致樣本侷限單一基地，樣本可能分布較不平均。因此，建議後續研究者能針對全軍飛機修護人員採分層隨機方式進行抽樣，以減少偏誤。

本研究僅採用問卷調查法來瞭解組織變革、角色壓力、組織承諾及工作績效之影響，未能與受測對象進行深度訪談，瞭解他們在面對組織變革、角色壓力及組織承諾的心理層面問題，影響其工作績效之最主要因素有哪些。因此，建議後續研究者能可先進行深度訪談，再輔以問卷調查分析，或加入其他研究變項，使研究內容更加完善。

參考文獻

一、中文部分

1. 王淑霞(民 93)，組織政治知覺、組織氣候、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以嘉義縣稅捐稽徵處為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
2. 吳定(民 97)，公共政策，五南書局，台北。
3. 吳定、鄭勝分、李盈盈，(民 94)，組織發展應用技術，台北：智勝。
4. 吳明隆(民 96)，SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務，台北市：五南書局。
5. 李金泉(100)，SPSS PASW 統計分析實務，第二版，新北市：全華圖書公司
6. 林建煌譯，現代管理學，第二版，台北：華泰文化事業公司。
7. 林俊傑(民 97)組織承諾的理論與相關研究之探討，學校行政月刊，第五十一期，35-53 頁。
8. 沈素真(民 103)，台南市公立國民小學教師內外控人格特質對組織承諾的影響：以工作壓力為干擾變數，崑山科技大學企業管理研究所碩士論文。
9. 邱馨儀(民 85)，論學校組織文化與教師組織承諾之互動，人事月刊，第二十三卷，第五期，20-27 頁。
10. 范熾文(民 93)，國小教師組織承諾與學校組織績效關係之研究，教育研究資訊雙月刊，第十二卷，第一期，29-48 頁。
11. 徐聯恩 (民 85)，企業變革系列研究，台北，華泰書局。
12. 高鳳詩(民 96)，政府部門派遣勞工組織承諾之探討，國立政治大學勞工研究所碩士論文。

- 13.張雅萍(民 103)，人格特質、組織變革認知、關係品質與工作績效之研究-以行政院南部聯合服務中心為例，國立高雄應用科技大學人力資源發展所碩士論文。
- 14.莊淑昀(民 95)，台北市中等學校特教教師角色壓力、情緒智能與職業倦怠之相關研究，台北市立教育大學心理與諮商學系碩士班碩士論文。
- 15.陳金水(民 78)，國民中學教師制握信念、工作經驗與組織承諾之關係，國立高雄師範學院教育研究所碩士論文。
- 16.陳昭儒(民 92)，工作動機、工作投入與工作績效之聯性研究-以某鋼鐵公司 KT 廠為例，中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 17.陳湘琬(民 93)，教師人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向相關性之研究-以南部地區為例，義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 18.陳筱明(民 91)，臨床護理師的角色壓力、社會支持與組織承諾，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 19.黃志良、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔(民 96)，人力資源管理理論與實務，台北：華泰文化事業公司。
- 20.黃新福、林興濱(民 103)，組織變革認知對員工工作士氣及工作績效影響之研究：以 K 公司案為例，管理資訊計算，第三卷，54-76 頁。
- 21.黃心怡(民 96)，場地品質對運動持續涉入與幸福感之研究-以彰化縣體育場運動參與者為例，大葉大學運動事業管理研究所碩士論文。
- 22.楊聰財、朱憶華編譯(民 90)，軍陣精神醫學，台北：合記。
- 23.楊朝鈞(民 99)，幼稚園教師的角色壓力、幸福感與離職意向之關係：以東部地區為例，國立東華大學幼兒教育學系碩士學位班在職進修專班碩士論文。

- 24.溫金豐(民 101)，組織理論與管理，第三版，台北：華泰文化事業公司。
- 25.葉宏中(民 93)，組織變革壓力對員工工作態度的影響—以國立博物館面臨變革為例，東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 26.褚麗娟、陳燕華、林居宏(民 94)，空軍後勤維修人員的組織變革認知、組織公民行為與工作績效關係之研究，經營管理論叢，第一卷，第二期，133-148 頁。
- 27.趙秀真(民 92)，公立大專院校會計單位組織文化、角色壓力與組織承諾關係之研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
- 28.劉春榮(民 82)，我國國民小學組織承諾及相關研究，初等教育學刊，第二期，93-143 頁。
- 29.潘建銘(民 95)，領導傾向、內部行銷與工作士氣對工作績效之影響—以銀行業為例，國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 30.蔡進雄(民 94)，超越轉型領導：國民中小學校長新轉型領導影響教師組織承諾之研究，國民教育研究集刊，第十三期，37-63 頁。
- 31.鄧文宏(民 94)，組織變革知覺對工作滿足、工作士氣、工作績效之關聯性研究—以復華金融控股公司為例，私立南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 32.戴銘緒(民 95)，組織文化、組織變革態度與組織承諾關係之研究—以海軍某基地後勤修護單位為例，私立義守大學管理研究所在職專班碩士論文。
- 33.鍾堅(民 91)，從國軍文化看空軍再造，國防政策評論，第三卷，第二期，250-263 頁。
- 34.蘇彩玉(民 100)，國小兼任行政工作教師角色壓力與因應策略之研究，屏東教育大學社會發展學系碩士論文。

- 35.蘇義祥、胡國強(89)，個人成熟度及內外控取向的調節作用對領導型態與工作績效關係之研究－以中華電信公司專戶服務部門為例，管理評論，第十九卷，第二期，89-111 頁。
- 36.郭原榮(民 99)，在組織變革下的經營績效與研究成果之相關影響因素研究－以師院轉型為例，國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文



二、英文部分

1. Agrawal, R. K. & Chahar, S. S. (2007), Examining Role Stress among Technical Students in India, Social Psychology of Education, Vol.10, No.1, pp. 78-79.
2. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993), Personnel Selection in Organization, San Francisco: Jossey-Bass.
3. Borman, W. C., and Motowidlo, S. J. (1993), Expanding The Criterion Domain to Include Elements of Context Performance, In N. Schmitt, and W. C. Borman (Eds.), Personnel Selection in Organization, San Francisco: Jossey-Bass, pp. 71-98.
4. Brouther, K. D. (2002), Institutional, Cultural and Transaction Cost Influences Onentry Mode Choice and Performance, Journal of International Business Studies, Vol. 33, No. 2, pp.203-223.
5. Buchanan, B. (1974), Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization, Administrative Science Quarterly, Vol.19, No.4, pp.533-546.
6. Bullock, W. A. & D. Batten (1989), Organization Development and Change, West Publishing, Minneapolis, MN.
7. Campbell, J. P. (1990), Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough(Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp. 687-732, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
8. Dalton, D. R. (1980), Organizational Structure and Performance : Acritical Review, Academy of Management Review, Vol.5, No.1, pp.49-64.
9. Hair, J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998), Multivariate Data Analysis with Readings(5th ed.), Englewood Cliffs, NJ: Prentce Hall.

10. Hammer, M. & Champy, C. K. (1993), Reengineering Corporation, New Jersey: Harper Collins Publishers.
11. Hardy, M. E. & Hardy, W. L. (1988), Role Stress and Role Strain, In M.E. Hardy & M. E. Conway (Eds.), Role Theory: Perspectives for Health Professionals ,Vol.2, pp.159-239.
12. Hardy, M. E. and Conway, M. E. (1978), Role Theory: Perspectives for Health Professionals, New York: Appleton Century Crofts.
13. Hardy, M. E., and Conway, M. E. (1978), Role theory: Perspectives for Health Professionals, Norwalk, CT: Appleton & Lange.
14. Hrebiniak, L. G. and Alutto, J. A.(1972), Personal and Role-related Factors in the Development of Organizational Commitment, Administrative Science Quarterly, Vol.17, No.4, pp.555-573.
15. Kahn, R. J., Wolf, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. and Rosenthal, R. A. (1964), Organization Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity, New York: John Wiley and Sons.
16. Kahn, R. L. & R. P. Quinn (1970), Role Stress: A Framework for Analysis, in A. Mclean (Ed), Occupational Mental Health, New York: Rand McNally.
17. Kaiser, H. N. (1974), An Index of Factorial Simplicity, Psychometrika, Vol.39, No.1, pp.31-36.
18. Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: Study of Commitment Mechanisms in Utopian Commitment, American Sociological Review, pp.499-517.
19. Katz, D., and Kahn, R. (1978), The Social Psychology of Organizations, NY: John Wiley & Sons.
20. Korman, A. (1977), Organization Behavior, Englewood Cliffs NJ. Prentice Hall International.
21. Leavitt, H. J. (1964), Applied Organization Change in Industry, in W.

- Copper, H. Leavitt and M. Shely, *New Perspectives on Organization Research*, New York: John Wiley.
22. Leavitt, H. J. (1965), *Applied Organizational Change in Industry: Structural, Technological and Humanistic Approaches*, in Handbook of Organizations, James G. March (Skokie, Ill : Rand McNally, pp.1144-1168.
 23. Lewin, K. (1947), *Frontiers in Group Dynamics: Concept, Method and Reality in Social Science*, Human Relations, Vol.1, pp.5-41.
 24. Morris, J. H. & Sherman J. D. (1981), *Generalizability of an Organizational Commitment Model*, Academy of Management Journal, Vol.24 ,No.3, pp. 512-526.
 25. Mowday, R. T., Porter, L. M., & Steers, R. M. (1982), Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover, New York, Academic Press.
 26. Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers R. M. (1982), Employee-Organization Linkage- The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover, New York : Academic Press, pp.20-56.
 27. Piderit, S. K. (2000), *Rethinking Resistance and Recognizing Ambivalence: A Multidimensional View of Attitudes Toward an Organizational Change*, Academy of Management Review, Vol.25, No.4, pp.783-794.
 28. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974), *Organization Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians*, Journal of Applied Psychology, Vol.59, pp.603-609.
 29. Rizzo, J. L. & House, R. J. (1972), *Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in A Model of Organizational Behavior*, Organizational

- Behavior and Human Performance, Vol.7, pp.466-505.
30. Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1970), Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, Administration Science Quarterly, Vol.15, pp.150-163.
 31. Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1970), Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, Administrative Science Quarterly, Vol.15, pp.150-163.
 32. Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1972), Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, Administration Science Quarterly, Vol.15, pp.150-163.
 33. Robbins, S. P. (2001), Organizational Behavior, 9th ed., Prentice Hall, N.
 34. Carnall, C. A. (1990), Managing Change in Organizations, Prentice-Hall, Inc, New York, NY.
 35. Salancik, G. R. (1977), New Directions in Organizational Behavior, Chicago: St. Clair Press.
 36. Schermerhorn, J. M., & Osborn, R. N.(2000), Organizational Behavior, N.Y: JohnWiley & Sons.
 37. Schermerhorn, J. R. (1989), Management for Productivity, 3rd Edition , New York, John Wiley and Sons.
 38. Spector, P. E. (1997), Job Satisfaction, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
 39. Staw, B. M. (1977), Commitment to a Policy Decision: A Multi-theoretical Perspective, Administrative Science Quarterly, Vol.23, pp.40-64.
 40. Steers, R.M. (1977), Antecedents and Outcomes of Organization Commitment, Administrative Science Quarterly, Vol.22, pp.46-56.
 41. Wiener, Y. (1982), Commitment In Organization: A Normative View, Academy of Management Review, Vol.7, pp.418-428.

附錄 問卷

一、預試問卷

辛苦無名的地勤同仁您好：

感謝您撥冗回答此問卷，這是一份空軍飛機修護人員對組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效之研究的調查問卷，懇請您在適當的答案欄中勾選，所填資料僅供學術研究使用，絕不對外公開，請安心填答。您的幫忙與協助對本研究有莫大的貢獻，更感謝您在百忙之中的協助，最後在此謹致十二萬分的謝意。

敬祝 工作順利 身體健康

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

指導教授：褚麗絹 博士

研究生：葉善生 敬上

第一部分：組織變革

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾

「✓」。□

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 組織變革能改善我們組織整體效能 | <input type="checkbox"/> |
| 2 高階長官鼓勵我們去接受組織變革 | <input type="checkbox"/> |
| 3 我的主官承諾讓組織變革成功 | <input type="checkbox"/> |
| 4 我的同事支持對於組織變革的投入 | <input type="checkbox"/> |
| 5 組織變革實施後，對我是有利的 | <input type="checkbox"/> |
| 6 組織變革會中斷許多我過去所建立的人脈 | <input type="checkbox"/> |
| 7 組織變革會給我新的職涯機會跟挑戰 | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|----|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8 | 組織變革對我而言不會獲得什麼好處 | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 組織變革會限制我的工作發展 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 組織變革讓我未來難以留在原工作(職位)上 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 組織變革有益於修補大隊的運作順遂 | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 組織變革有利於修補大隊的維修能量提升 | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 組織變革讓修補大隊更能滿足飛行作戰隊的需求 | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 組織變革會改善修補大隊的整體效能 | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 組織變革會使修補大隊失去技術及經驗純熟的人力 | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 組織變革會優先符合修補大隊的利益 | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 我很滿意所收到有關組織變革的資訊 | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 我知道如何接收有關組織變革的重要資訊 | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 說明為何組織變革是必要的，這訊息會在修補大隊內傳播 | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 大隊部會安排講習使成員瞭解組織變革用意 | <input type="checkbox"/> |
| 21 | 我認為自己已經接受足夠的訓練以瞭解組織變革用意 | <input type="checkbox"/> |

第二部分：角色壓力

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾

「✓」。□

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5 | 我需以不同的方法來完成同類型的工作 | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 很少政策和指導方針來幫助我完成工作 | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 我會被指派做兩個不同團隊目標的工作 | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 我會毫無預警的被糾正或被獎勵 | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 我在矛盾的政策和指導方針下工作 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我能夠適當的分配工作時間 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 我被分配到一個工作，但沒有足夠人力來完成它 | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 我知道我的職責所在 | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 我必須反抗規定或政策來執行我的工作 | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 我須用自己的方式完成我的職責 | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 我被分派到任務是在我能力範圍之內 | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 我知道在評估獎勵或升遷時的標準 | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 我知道我還有多少數量的工作要做 | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 我需和兩個(或以上)不同理念的團隊工作 | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 我知道我被賦予的職責 | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 我從兩位(或以上的)長官接收到不一致的要求 | <input type="checkbox"/> |
| 21 | 我不知道工作怎麼做整合 | <input type="checkbox"/> |
| 22 | 我的工作傾向被一人接受，卻不被他人接受 | <input type="checkbox"/> |
| 23 | 我會被告知我做的多好 | <input type="checkbox"/> |
| 24 | 我會接收到一個沒有足夠資源卻要執行的任務 | <input type="checkbox"/> |
| 25 | 當我接收到工作時，會被清楚告知工作內容 | <input type="checkbox"/> |
| 26 | 有些工作對我而言不是必要的 | <input type="checkbox"/> |
| 27 | 我在模糊的指令底下工作 | <input type="checkbox"/> |
| 28 | 我完成的工作能符合我的價值觀 | <input type="checkbox"/> |
| 29 | 我不知道我的工作能力是否會被長官接受 | <input type="checkbox"/> |

第三部分：組織承諾

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾「✓」。

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 我希望投注更多的努力來幫助這個組織成功。 | <input type="checkbox"/> |
| 2 我與朋友談論這個組織時，都會告訴他這是個好組織。 | <input type="checkbox"/> |
| 3 我對於這個組織的忠誠度很低。 | <input type="checkbox"/> |
| 4 為了繼續留在這個組織，我必須接受各種類型的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 5 我的價值觀和組織的價值體系很相像。 | <input type="checkbox"/> |
| 6 我跟他人講到我是這個組織的一分子時是很驕傲的。 | <input type="checkbox"/> |
| 7 我可以在不同的組織裡工作，只要工作類型相同就好。 | <input type="checkbox"/> |
| 8 這個組織激發我有了最好的工作績效。 | <input type="checkbox"/> |
| 9 這個組織在目前的情況變化下，將促使我離開它。 | <input type="checkbox"/> |
| 10 我很開心加入這個組織，是我當初正確的選擇。 | <input type="checkbox"/> |
| 11 在這組織繼續堅持下去，也不會有什麼意義。 | <input type="checkbox"/> |
| 12 我常常發現我很難認同這個組織的政策。 | <input type="checkbox"/> |
| 13 我真的很在乎這個組織的未來。 | <input type="checkbox"/> |
| 14 對我而言，這個工作是組織中最好的一個。 | <input type="checkbox"/> |
| 15 決定為這個組織工作是我人生中最大的錯誤。 | <input type="checkbox"/> |

第四部份：工作績效

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾「✓」。

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 我有目視檢查和檢測裝備的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 2 我能執行故障排除檢修工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 3 我能執行週期檢查維護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 4 我能修理單位內的裝備。 | <input type="checkbox"/> |
| 5 我能正確使用工具和試驗裝備。 | <input type="checkbox"/> |
| 6 我能查閱並運用技術文件。 | <input type="checkbox"/> |
| 7 我有操作裝備的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 8 我有安排自己所負責維修工作進度的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 9 我能盡到維修工作上的管理職責。 | <input type="checkbox"/> |
| 10 我在維修工作中能隨時注意自己的安全。 | <input type="checkbox"/> |
| 11 我能夠在工作後清潔工作現場。 | <input type="checkbox"/> |
| 12 我能夠在工作後清點工具。 | <input type="checkbox"/> |
| 13 我有清潔並潤滑裝備零組件的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 14 我有單位內所賦予的專業修護技能。 | <input type="checkbox"/> |
| 15 當主官不在場時，我仍會依規定執行修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 16 我會與同事一起合作執行修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 17 我會克服困難問題來完成任務。 | <input type="checkbox"/> |
| 18 我會表現出修護人員應有的素質。 | <input type="checkbox"/> |
| 19 我自願承擔額外的修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 20 我遵循程序、步驟、要領執行修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 21 我會尋找有挑戰性的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 22 我會協助同事完成他們的工作。 | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|----|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 23 | 我會關注重要的工作細節。 | <input type="checkbox"/> |
| 24 | 我支持上級長官的各項決定。 | <input type="checkbox"/> |
| 25 | 我會表現出修護人員該有的態度。 | <input type="checkbox"/> |
| 26 | 我會支持並鼓勵同事。 | <input type="checkbox"/> |
| 27 | 我會主動去解決問題。 | <input type="checkbox"/> |
| 28 | 我會自制以遵守紀律。 | <input type="checkbox"/> |
| 29 | 我會熱忱處理被指派的困難工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 30 | 為了提升單位效能，我自願做額外的工作 | <input type="checkbox"/> |

第五部分：個人資料

- 1.性別(1)男性(2)女性
- 2.年齡(1)20歲以下(2)21~25歲(3)26~30歲(4)31~40歲(5)41歲以上
- 3.學歷(1)高中職(2)專科(3)大學(4)研究所
- 4.婚姻狀況(1)已婚(2)未婚(3)其他
- 5.階級(1)士兵(2)下士(3)中士(4)上士(5)士官長
- 6.服務年資(1)3年以下(2)4~6年(3)7~10年(4)超過10年
- 7.工作性質(1)內勤修護(2)外勤修護

二、正式問卷

辛苦無名的地勤同仁您好：

感謝您撥冗回答此問卷，這是一份空軍飛機修護人員對組織變革、角色壓力、組織承諾與工作績效之研究的調查問卷，懇請您在適當的答案欄中勾選，所填資料僅供學術研究使用，絕不對外公開，請安心填答。您的幫忙與協助對本研究有莫大的貢獻，更感謝您在百忙之中的協助，最後在此謹致十二萬分的謝意。

敬祝 工作順利 身體健康

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

指導教授：褚麗絹 博士

研究生：葉善生 敬上

第一部分：組織變革

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾「✓」。□

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 組織變革能改善我們組織整體效能 | <input type="checkbox"/> |
| 2 高階長官鼓勵我們去接受組織變革 | <input type="checkbox"/> |
| 3 我的主官承諾讓組織變革成功 | <input type="checkbox"/> |
| 4 我的同事支持對於組織變革的投入 | <input type="checkbox"/> |
| 5 組織變革實施後，對我是有利的 | <input type="checkbox"/> |
| 6 組織變革會給我新的職涯機會跟挑戰 | <input type="checkbox"/> |
| 7 組織變革有益於修補大隊的運作順遂 | <input type="checkbox"/> |
| 8 組織變革有利於修補大隊的維修能量提升 | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|----|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9 | 組織變革讓修補大隊更能滿足飛行作戰隊的需求 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 組織變革會改善修補大隊的整體效能 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 組織變革會優先符合修補大隊的利益 | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 我很滿意所收到有關組織變革的資訊 | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 我知道如何接收有關組織變革的重要資訊 | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 說明為何組織變革是必要的，這訊息會在修補大隊內傳播 | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 大隊部會安排講習使成員瞭解組織變革用意 | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 我認為自己已經接受足夠的訓練以瞭解組織變革用意 | <input type="checkbox"/> |

第二部分：角色壓力

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾

「✓」。

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <input type="checkbox"/> |
| 5 | <input type="checkbox"/> |
| 6 | <input type="checkbox"/> |
| 7 | <input type="checkbox"/> |
| 8 | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9 | 我需和兩個(或以上)不同理念的團隊工作 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我從兩位(或以上的)長官接收到不一致的要求 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 我的工作傾向被一人接受，卻不被他人接受 | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 我會接收到一個沒有足夠資源卻要執行的任務 | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 有些工作對我而言不是必要的 | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 我在模糊的指令底下工作 | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 我不知道我的工作能力是否會被長官接受 | <input type="checkbox"/> |

第三部分：組織承諾

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾「✓」。

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 我希望投注更多的努力來幫助這個組織成功。 | <input type="checkbox"/> |
| 2 我與朋友談論這個組織時，都會告訴他這是個好組織。 | <input type="checkbox"/> |
| 3 我的價值觀和組織的價值體系很相像。 | <input type="checkbox"/> |
| 4 我跟他人講到我是這個組織的一分子時是很驕傲的。 | <input type="checkbox"/> |
| 5 這個組織激發我有了最好的工作績效。 | <input type="checkbox"/> |
| 6 這個組織在目前的情況變化下，將促使我離開它。 | <input type="checkbox"/> |
| 7 我很開心加入這個組織，是我當初正確的選擇。 | <input type="checkbox"/> |
| 8 在這組織繼續堅持下去，也不會有什麼意義。 | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|----|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9 | 我常常發現我很難認同這個組織的政策。 | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我真的很在乎這個組織的未來。 | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 對我而言，這個工作是組織中最好的一個。 | <input type="checkbox"/> |

第四部份：工作績效

以下各項問題為單選題，請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾

「✓」。

| 問項 | 非常同意 | 同意 | 稍微同意 | 普通 | 稍微不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 我有目視檢查和檢測裝備的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 2 我能執行故障排除檢修工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 3 我能執行週期檢查維護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 4 我能修理單位內的裝備。 | <input type="checkbox"/> |
| 5 我能正確使用工具和試驗裝備。 | <input type="checkbox"/> |
| 6 我能查閱並運用技術文件。 | <input type="checkbox"/> |
| 7 我有操作裝備的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 8 我有安排自己所負責維修工作進度的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 9 我能盡到維修工作上的管理職責。 | <input type="checkbox"/> |
| 10 我在維修工作中能隨時注意自己的安全。 | <input type="checkbox"/> |
| 11 我能夠在工作後清潔工作現場。 | <input type="checkbox"/> |
| 12 我能夠在工作後清點工具。 | <input type="checkbox"/> |
| 13 我有清潔並潤滑裝備零組件的能力。 | <input type="checkbox"/> |
| 14 我有單位內所賦予的專業修護技能。 | <input type="checkbox"/> |
| 15 當主官不在場時，我仍會依規定執行修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 16 我會與同事一起合作執行修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 17 我會克服困難問題來完成任務。 | <input type="checkbox"/> |
| 18 我會表現出修護人員應有的素質。 | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|----|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 19 | 我自願承擔額外的修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 我遵循程序、步驟、要領執行修護工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 21 | 我會尋找有挑戰性的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 22 | 我會協助同事完成他們的工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 23 | 我會關注重要的工作細節。 | <input type="checkbox"/> |
| 24 | 我會表現出修護人員該有的態度。 | <input type="checkbox"/> |
| 25 | 我會支持並鼓勵同事。 | <input type="checkbox"/> |
| 26 | 我會主動去解決問題。 | <input type="checkbox"/> |
| 27 | 我會自制以遵守紀律。 | <input type="checkbox"/> |
| 28 | 我會熱忱處理被指派的困難工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 29 | 為了提升單位效能，我自願做額外的工作 | <input type="checkbox"/> |

第五部分：個人資料

1.性別(1)男性(2)女性

2.年齡(1)20歲以下(2)21~25歲(3)26~30歲(4)31~40歲(5)41歲以上

3.學歷(1)高中職(2)專科(3)大學(4)研究所

4.婚姻狀況(1)已婚(2)未婚(3)其他

5.階級(1)士兵(2)下士(3)中士(4)上士(5)士官長

6.服務年資(1)3年以下(2)4~6年(3)7~10年(4)11年以上

7.工作性質(1)內勤修護(2)外勤修護