

國立臺灣大學理學院心理學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Psychology

College of Science

National Taiwan University

Master Thesis

以整合性之人與環境契合理念架構分析工作相關

壓力源：以高科技產業工作者為對象

Analyzing Work-Related Stressors by Integrated
Person-Environment Fit Model: Taking Personnels in
High-Technology Industry as Example

張家齊

Chia-Chi Chang

指導教授：莊仲仁教授、吳英璋教授

Advisors: Prof. Chong-Jen Chuang, & Prof. En-Chang Wu

中華民國 101 年 7 月

July, 2012



致謝

寫到這一頁，除了代表碩士論文完成，同時象徵著親筆為三年的研究所生涯畫上里程碑。這座里程碑打造的過程，像是一個剛入行的年輕小廚師，花三年時間，費盡心思，到處吸取廚師經驗與老饕心得，研究出一道湯頭創新、食材豐富的料理，最後經過四位大師傅的品嚐與審核，得到推出這道料理的資格。

從入行日到料理評審日，一路上真的有太多太多人值得我深深感謝。首先感謝我的大師傅吳英璋教授，您的大師風範點燃我這小廚師的熱情，帶領我找到願意一生投入與努力的方向，更謝謝您在湯頭與食材的選擇上給了我很大的自由度，用心教導我、協助我做出自己喜愛的料理；感謝大師傅莊仲仁教授，即便我只是個小小學徒，您也願意將專業與經驗傾囊而出，針對我的料理給予關鍵性指引，熬煮出真正適合客人口味的湯頭；感謝評審委員郭建志教授與吳宗祐教授，從我對料理設計有初步想法時，就熱心給我豐富的建議，加速我對於食材選擇與烹飪手法的學習，引導我思考將來可能的改善方向。

在健康料理學院中，除了感謝所有學長姐、同學與學弟妹在每周的料理會議給予回饋，特別感謝大廚治勳學長和秀宇學長在我入門初期給我思考的方向；感謝大廚芸新學姊在我需要時總是熱心陪我討論烹飪流程，更協助進行料理初步評核；感謝大廚雪綾學姊在烹飪手法上的指導，以及料理評審當天的協助與關心；感謝同為小廚師的靖維、怡潔、怡苒、宣佑、宜峰、羽瑄、沛宇，將原本平淡的學習過程增添很多歡樂的色彩，更感謝承瑾和欣宜兩位同窗高品質的支持和照顧！

感謝為這道料理提供原料的十位老饕，你們的經驗分享是完成這道料理最重要的湯底，也感謝爸爸、均后、宜峰、逸涵、陳逸、陳葶和佳瑜熱心地引薦了這十位老饕，協助我完成一個人不可能完成的任務。收集完原料後，開始進行備料的過程是繁複而辛苦的，感謝宜峰、均后、品逸、瑋翔、冠賢、湘鈞、伯昭、辰愷、黛蕾和文翰，協助分擔備料的工作，讓我能順利地將料理的藍圖一步步實現。

在料理評審日當天，感謝爸爸、媽媽帶著茶葉專程北上協助，感謝均后、靖維、承瑾與詠暄到場支持與幫忙，讓我能夠無後顧之憂地面對最終的考驗。

除了想感謝這三年來在每個階段給我莫大幫助的大家，也想向一直以來陪在我身邊的好友與家人表達深深謝意。感謝從高中至今我最珍惜的朋友品逸、騰墾、瑋翔、聲弘、維駿和元昀，不論什麼時間、什麼地點（包括網路戰場），只要有與你們相聚的機會，總能讓我充滿興奮期待的心情；感謝浦城飯團均后、子為、書仔、靖維、佩芬、孟泰、馥瑋、婕仔，一起吃喝玩樂的時光是壓力消解的重要調劑。感謝承瑾扮演我的個人心理師，讓我在心情混亂的時候，能及時得到療癒。感謝均后的陪伴，你對我很重要，我也會盡力成為你的重要。

感謝外公憲政先生對我的疼愛與提供的照顧，以及您對於我學業上的肯定；感謝伯父俊宏先生對我的關心，以及您在我求學路上的支持；最後我要深深感謝爸爸、媽媽一路上無條件的付出與關懷，即使支持我前進會讓你們很辛苦，你們總是微笑著告訴我沒有問題，扮演我強而有力的後盾，撐著我前往我要的未來，在你們無私奉獻與照顧下，我若能有任何的成就，真的就是你們的成就，我愛你們！

特別感謝在碩三實習期間，陪伴了我一年的臨床心理師白袍，謝謝你 365 個日子的引導，帶著我體會過去七年的意義，帶著我看見十四歲開始的夢想，帶著我經驗了八十個主觀世界。今天開始會暫時把你收起來，也可能一收就是好幾年，但你在我的身上的光陰，我看見了未來的形狀。我會讓更多人願意穿上心理治療的白袍，也會讓更多人願意感受你的溫暖，未來也辛苦你了！

摘要

本研究回顧 Lazarus 與 Folkman (1984) 提出之壓力—因應模式與三個工作壓力相關模式（人與環境契合模式、要求-控制模式、付出-回饋失衡模式），探討各模式的基本概念與著重之主題，並試著整合這些模式，以整合性之理念架構，企圖較完整分析工作者工作中壓力經驗。本研究以個案研究的方式蒐集深度訪談資料，探討高科技產業工作者（研發工程師、人資工作者）所面對的工作壓力源，並以內容分析法為資料整理依據，檢驗工作壓力源是否能夠對應本研究提出之不契合狀態，並以 Wheaton (1996) 的壓力源理論中之持續程度與來源層次的概念進行不契合狀態之分析，更進一步標定出需求內容之類型。由十位工作者的資料中，利用本研究之理念架構不僅能夠了解工作壓力源之不契合狀態類型，提供不契合狀態之持續程度與來源層次的訊息，亦呈現個體需求-工作環境供給不契合中需求之內容類型，更進一步從組織、部門或性別的資料相互比較，了解各種差異可能的影響來源。就本研究之個案分析整理結果進行討論，不契合類型差異受到部門差異之影響，而生活事件、日常瑣事與慢性壓力源的差異則可能來自於組織差異，來源層次亦受組織差異影響明顯，而金錢需求未被工作環境供給滿足之不契合有明顯的性別差異，工作控制需求未被工作環境供給滿足之不契合則呈現部門差異。

關鍵字：工作壓力源、壓力-因應模式、人與環境契合模式、要求-控制模式、付出-回饋失衡模式、個案研究。



Analyzing Work-Related Stressors by Integrated Person-Environment Fit Model: Taking Personnels in High-Technology Industry as Example

Chia-Chi Chang

Abstract

Present study reviewed the Stress-Coping Model proposed by Lazarus and Folkman (1984) and three job stress models (Person-Environment Fit Theory, Demand-Control Model and Effort-Reward Imbalance Model), and developed an integrated model to understand the stress experience of workers more thoroughly.

Present study adopted case study research method, and performed focus interviews to collect indepth data of the job stressors from 10 personnels in high-technology industry. Following the principle of content analysis, we examined if the integrated model could conceptualize those job stressors. Furthermore, we analyzed the continuity and impact of range of those job stressors by Wheaton's stressor theory, and also classified the job stressors into different need content categories.

According to the analysis of indepth data, the integrated model could manifest many features of the job stressors, including the misfit type, the continuity, and the source of the job stressors. Besides, we could infer the source of difference of job stressor by comparing the data from different organizations, departments or gender.

Key words : job stressor, stress-coping model, Person-Environment Fit Theory,

Demand-Control Model, Effort-Reward Imbalance Model, case study



目次

第一章 緒論 -----	1
第一節 Lazarus 和 Folkman 之壓力-因應模式	1
第二節 工作壓力理論模式	4
第三節 整合壓力-因應模式以及人與環境契合模式	12
第四節 研究目的與問題	17
第二章 研究方法 -----	19
第一節 個案研究法	19
第二節 研究對象	19
第三節 資料蒐集方法	21
第四節 資料整理與分析	23
第三章 研究結果 -----	27
第一節 組織 A 之工作者的工作壓力源分析	27
第二節 組織 B 之工作者的工作壓力源分析	65
第三節 組織 C 之工作者的工作壓力源分析	85
第四節 組織 D、組織 E 與組織 F 之研發工作者的工作壓力源分析	109
第四章 討論 -----	137
第一節 研究結果對整合性人與環境理念架構之回饋	137
第二節 高科技產業研究發展部門工作者所面對之工作相關壓力源之 討論	138
第五章 研究貢獻、限制與未來方向 -----	141

第一節 研究貢獻	141
第二節 研究限制	142
第三節 未來研究方向	143
第六章 參考文獻 -----	145
附錄 一、簡易工作經驗與工作狀態問卷	150
二、研究參與同意書	153



表目次

表 1 壓力源分析層面與內容表-----	17
表 2-1 受試者之相關基本資料表-----	21
表 2-2 壓力源編碼表 -----	25
表 2-3 個體需求編碼表 -----	25
表 2-4 以本研究中收集之資料做分析編碼範例 -----	26
表 3-1-1 受試者 A-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數-----	28
表 3-1-2 受試者 A-1 之壓力源單元分析結果-----	28
表 3-2-1 受試者 A-2-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數-----	40
表 3-2-2 受試者 A-2-1 之壓力源單元分析結果-----	41
表 3-3-1 受試者 A-2-2 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數 -----	46
表 3-3-2 受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果-----	47
表 3-3-3 受試者 A-1 之工作壓力源分析結果 -----	61
表 3-3-4 受試者 A-2-1 之工作壓力源分析結果 -----	61
表 3-3-5 受試者 A-2-2 之工作壓力源分析結果 -----	62
表 3-4-1 受試者 B-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數 -----	65
表 3-4-2 受試者 B-1 之壓力源單元分析結果-----	66
表 3-5-1 受試者 B-2 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數 -----	74
表 3-5-2 受試者 B-2 之壓力源單元分析結果-----	75
表 3-5-3 受試者 B-1 之工作壓力源分析結果 -----	83
表 3-5-4 受試者 B-2 之工作壓力源分析結果 -----	83
表 3-6-1 受試者 C-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數-----	85

表 3-6-2 受試者 C-1 之壓力源單元分析結果-----	86
表 3-7-1 受試者 C-2 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數 -----	91
表 3-7-2 受試者 C-2 之壓力源單元分析結果-----	92
表 3-7-3 受試者 C-1 之工作壓力源分析結果 -----	106
表 3-7-4 受試者 C-2 之工作壓力源分析結果 -----	106
表 3-8-1 受試者 D-1 之壓力源單元分析結果-----	109
表 3-9-1 受試者 E-1 之壓力源單元分析結果-----	116
表 3-10-1 受試者 F-1 之壓力源單元分析結果-----	124
表 3-10-2 五位不同組織之男性研發工程師 (A-1、B-1、C-1、D-1、E-1) 與女性研發工程師 (F-1)、男性人資工作者 (A-2-1) 之分析 結果統整表格 -----	128
表 3-10-3 三位不同組織之女性人資工作者 (A-2-2、B-2、C-2) 與女性 研發工程師 (F-1)、男性人資工作者 (A-2-1) 分析結果統整 表格 -----	134

圖目次

圖 1	Lazarus 和 Folkman 之壓力-因應模式示意圖 -----	2
圖 2	人與環境契合模式圖 -----	5
圖 3	要求-控制模式圖 -----	7
圖 4	付出-回饋失衡模式圖 -----	8
圖 5	以人與環境契合模式整合要求-控制模式與付出-回饋失衡模式示意圖 -----	10
圖 6	本研究修改後之人與環境契合模式圖 -----	11
圖 7	壓力-因應模式和人與環境契合模式之整合圖-----	15





第一章、緒論

大量的實徵證據顯示工作壓力對於工作生活品質、工作表現、和一般健康有顯著的影響(Cooper & Marshall, 1976; Cox, Griffiths, & Gonzalez, 2000; Johnson & Hall, 1988; Siegrist, 1996)。本研究回顧 Lazarus 與 Folkman (1984) 提出之壓力—因應模式與三個工作壓力相關模式(人與環境契合模式、要求-控制模式、付出-回饋失衡模式)，探討各模式的基本概念與著重之主題，試整合這些模式，希望發展出能夠較完整分析工作者在工作中心理社會壓力經驗的理念架構，接著採用個案研究法，於十位個案的訪談資料中，檢驗此整合完成之理念架構於實徵研究上的功能。

一、 Lazarus 和 Folkman 之壓力-因應模式

早期對壓力源的研究，著重於客觀壓力事件；其中，許多研究聚焦於壓力生活事件，比如 Holmes 和 Rahe 曾進行一系列的研究，企圖訂定每一種壓力生活事件帶給個體之壓力強度是多強(Holmes & Rahe, 1967)。之後，隨著以「行為」為中心的研究取向，壓力研究逐漸擴大為以「認知」為中心的取向；對壓力源的研究，亦加入了認知成分的討論，重視認知評估的角色(Cooper & Dewe, 2007)，例如 House 認為個人是針對「對社會壓力的知覺」產生反應，而非社會壓力本身(House, 1974；引自 Kaplan, 1996)。

在 80 年代 Lazarus 與 Folkman 提出強調個人對客觀事件的主觀認知評估之「壓力-因應」模式(見圖一)，嘗試釐清個體之壓力經驗。該模式認為從壓力源出現到壓力後果產生的歷程中，個體主要經過了認知評估與因應的中介。壓力源本身不必然會帶給個體壓力感受，不同個體在面對相同壓力源時會有不同壓力感受，其原因為不同的個體對壓力源進行了不同的認知評估。「認知評估」指稱個

體在認知上主觀評定該壓力源對自己的影響程度，以及有什麼資源可運用以適切地因應所面對的壓力源（Lazarus & Folkman, 1984）。

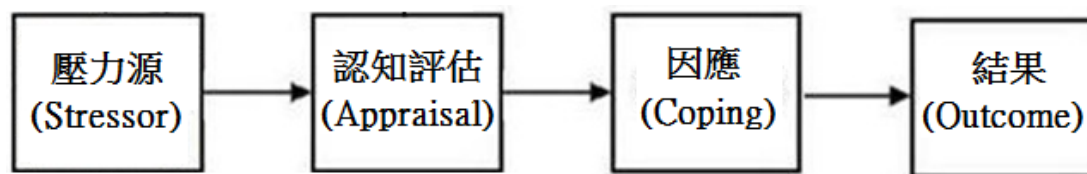


圖 1：Lazarus 和 Folkman 之壓力-因應模式示意圖。

壓力源

本研究對壓力源之定義沿用 Sarafino (2006)，認為壓力源之定義為對生理或心理造成挑戰之事件與情境。根據 Wheaton (1996) 的壓力源理論，壓力源有六個特徵：一、壓力源是環境中出現的威脅、要求或結構性的限制；二、壓力源如果超過個體目前承受力之彈性限度，將會危及個體統整性；三、壓力源如果沒有被解決，將會對個體產生負面後果；四、壓力源和個人的認同或信念相關，可能會威脅或改變目前的認同或信念；五、個體本身未必需要主觀覺察到壓力源所可能帶來的負面後果；六、外在要求太多或太少都可能是壓力的來源。他嘗試將壓力源做客觀化的分類，根據其在時間軸上的發生、持續型態，以不連續至連續的軸線區分之。由不連續到連續（或者說急性到慢性）依序是：突發創傷、生活事件、日常瑣事、非事件、慢性壓力源。

突發創傷是極端嚴重、對個體具強大衝擊力的壓力源，例如戰爭、性侵或天災。生活事件是可觀察的重要生活變動，具有相對清楚的起始點及結束點，例如結婚、失業、家庭成員過世；與工作相關的例子有升遷、降職、失業等。日常瑣事被定義為令人煩躁、喪氣、痛苦的日常要求，典型例子為塞車（Kanner, Coyne, Schaefer, & Lazarus, 1981）；與工作相關的例子則如繁瑣的文書處理工作、經常性的等待會議開始等。非事件定義為被渴望、被期待的事件沒有發生，如期待升遷卻未獲得推薦（Gersten, Langner, Eisenberg, & Orzek, 1974）。慢性壓力源是一種連續性概念的壓力源，以一種持續存在於社會環境或腳色中的問題狀態逐漸發展

而成，是人們在日常生活中所面臨的持續問題、衝突或威脅，例如慢性疾病、不喜歡的工作內容等。

此外，Wheaton (1996) 亦將壓力源依照影響範圍區分出微觀 (Micro) 與巨觀 (Macro) 壓力源。個人的金錢短缺是微觀壓力源，僅影響一個人或一個家庭；相對而言經濟蕭條便是一種巨觀壓力源，因其影響整個社會。從這種觀點，我們可以了解，當觀察到某微觀的壓力源，可能代表著背後有某巨觀壓力源存在；反過來說，巨觀壓力源可能透過某些微觀壓力源進行中介，對個體產生影響 (Pearlin, Lieberman, Menaghan, & Mullan, 1981)。

認知評估

Lazarus 與 Folkman (1984) 主張壓力的認知歷程可以分為兩個即時性互動的 (transactional) 歷程：初級評估以及次級評估。在初級評估中，個體會自動化的 (大多數是下意識的) 評估該壓力源對於自己的意義為何。首先評估是否與自己有關；若與自身無關則可以忽略它，不需要進行後續的評估及因應；若與自身有關則個體會去評估該壓力源對自己的意義是正向的或是具壓力的。當個體認為該刺激具有壓力時，則會進一步區分為下列三種狀況：傷害/失落、威脅、以及挑戰。傷害/失落評估出現於當個體主觀認為壓力源已對個體造成損傷的情況，傷害強調的是個人主觀認為造成失落之壓力源來自於他人或外在環境，失落則僅著重於個人主觀認定的「損失了某項資源」，而不考慮這項損失的成因為何；威脅評估產生於傷害還未發生，但個體預期它很可能會發生的情境中；挑戰評估則是當個體覺得他可能自壓力因應的過程中獲得成長及樂趣 (Lazarus, 2007)。

而在次級評估中，個體評估是否有任何資源能夠用以因應壓力、避免傷害或得到益處。個體會衡量自己可運用來因應壓力源的內在及外在資源、規畫出可能實行的因應方案、以及評估預期的因應結果，進而決定並衍生出實際的因應行為。初級評估和次級評估共同決定該壓力源對於個體適應有哪些影響與影響的顯

著程度，且兩者之間的關係並不只是單純的序列性互動歷程，兩者其實會持續性地彼此影響 (Lazarus, 1986)。經過兩級認知評估之後，個體會產生對應之因應行為，而壓力結果則取決於該因應行為之適應性。

小結

以上之回顧顯示壓力是一種「歷程」，單單壓力源的出現尚未對個體造成壓力，必須經過個體對壓力源進行認知評估；而壓力對個體產生的結果則與個體選擇的因應是否適應有關。利用「壓力源→認知評估→因應→結果」的架構，我們能夠較清楚地了解壓力源如何讓個體經驗壓力的歷程。然而，Maes、Leventhal 及 Ridder (1996) 指出，壓力-因應模式僅為一個「歷程性」的參考架構，缺乏考慮壓力源一般性或特殊性的特徵（即壓力源的「內容」），以至於無法由此模式建立評價因應時的目標與標準，而無法決定何種評估或因應較能幫助特定個體「適應」其環境。因此，本研究將藉由回顧針對工作壓力的相關理論模式，瞭解工作壓力之可能內涵，並進一步將之整合成分析工作壓力的較完整之模式。

二、工作壓力理論模式

過去在職業衛生學界經常提及的工作壓力理論模式主要有以下三者：人與環境契合模式(Person-Environment Fit Theory)、要求—控制模式(Demand-Control Model)以及付出—回饋失衡模式(Effort-Reward Imbalance Model)，以下將分別將回顧此三者之重要內涵。

人與環境契合模式

人與環境契合模式持互動觀點來理解壓力，認為壓力並非分別來自於個體或環境，而是視個體與環境之協和或契合程度 (Edwards, Caplan & Harrison, 1998)。個體與環境之契合包含客觀契合與主觀契合。圖二顯示人與環境契合模

式的理念架構：

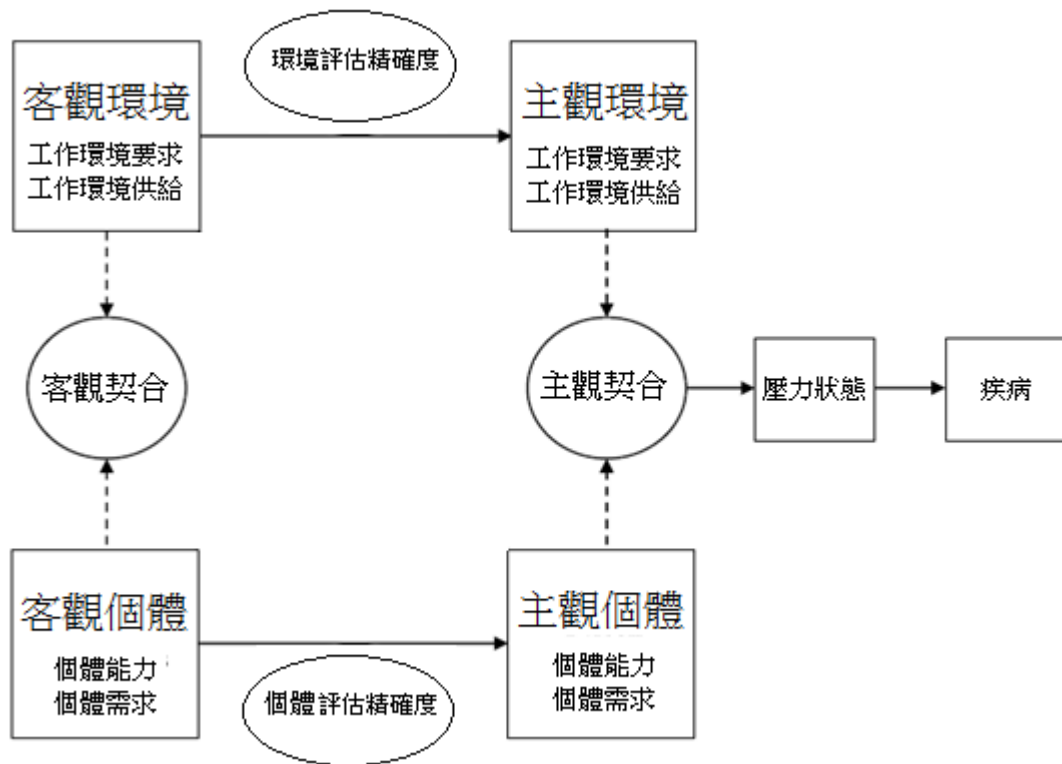


圖2、人與環境契合模式圖（參見文中說明）(Edwards, Caplan & Harrison, 1998)。

圖二中，方格是在此模式中所關注的主要概念，圓圈則代表其所連結之兩方格概念之差距；實線表示因果關係，虛線則代表人與環境之比較（Harrison, 1978）。環境與個人特徵分為客觀與主觀兩種。客觀環境（Objective Environment）代表真實存在或呈現的情境特徵；主觀環境（Subjective Environment）代表被個體知覺的情境特徵；客觀個體（Objective Person）為所有個人實際所擁有的品質和特色；而主觀個體（Subjective Person）則代表個人所知覺到自己擁有的品質和特色。環境評估精確度表示客觀環境與主觀環境間的一致程度，個體評估精確度則表示客觀個體與主觀個體間的一致程度。

工作環境要求(Demands)代表工作在質與量上的要求以及角色期待；個體能力(Abilities)代表個人為達成工作環境要求須使用的性向、技能、訓練、時間與能量；而個體需求(Needs)包含所有生理、心理需求，與達成目的的動機，此項

需求和經學習和社會化得到之價值觀有極大的關聯；工作環境供給(Supplies)則為可實現個人需求之內外在資源與回饋，如金錢、升遷等等(Edwards, Caplan & Harrison, 1998)。綜合前段主觀與客觀之分別，共可以討論八種不同的概念，分別為：客觀工作環境要求、客觀工作環境供給、客觀個體能力、客觀個體需求、主觀工作環境要求、主觀工作環境供給、主觀個體能力、主觀個體需求。

此模式主張根據環境與個人之特徵，會出現兩種類型的契合，分別為「工作環境要求-個體能力契合」(Demands-Abilities Fit) 以及「個體需求-工作環境供給契合」(Needs-Supplies Fit)。當工作環境要求與個體能力無法達成協和，例如公司要求的業績超出了業務員本身能力所及，此時即形成所謂的「工作環境要求-個體能力不契合」(Demands-Abilities Misfit)，這樣的不契合可能是發生在客觀層次，亦可以發生於主觀層次；而當個體需求與工作環境供給無法達成協和，例如工作者需要有長期穩定的工作，但公司職缺只能提供一年一聘，此時即形成所謂的「個體需求-工作環境供給不契合」(Needs-Supplies Misfit)，這樣的不契合亦可以發生於客觀層次或主觀層次。

除了「工作環境要求-個體能力」以及「個體需求-工作環境供給」這兩個向度上的契合，許多研究者亦關注「個體-組織之契合(Person-Organization Fit)」。「個體-組織之契合」被定義為工作者個人本身之價值觀與組織呈現之價值觀的契合程度，亦即工作者是否能夠認同該組織共享的價值觀；反映在實際行為上，可以討論工作者是否認同該組織中集體的工作方式與態度(Rousseau, 1990)。「個體-組織之契合」之所以重要，是因為價值觀能夠建構出個體在組織中的社會認同感，讓個體獲得意義以及牽繫(Ashforth & Mael, 1989)。當個體價值觀與組織價值觀兩者是契合的，個體就能夠比較容易在組織中有歸屬感，順利地於工作團體中社會化或同化(Schneider, 1987)。當工作者沒有辦法接受某組織的價值觀，可能也就會產生負面的工作相關態度和行為，帶來較多的工作壓力，因此在討論人與環境契合程度時，「個體-組織之契合」也是研究者經常關心的內容。

過去已經累積不少的實徵研究證據，支持此契合模式與個人健康或工作表現

的相關。研究顯示人與環境契合程度和工作壓力、工作滿意度、工作績效、組織承諾、組織公民行為、離職、和生理心理安適感皆有顯著相關(Edwards et al., 2006; Kristof, 1996; Kristof-Brown et al., 2005; Werbel & DeMarie, 2005)。雖然人與環境契合和工作相關後果的兩兩變項相關已有相當程度的研究，但其歷程與機制尚乏檢驗(Greguras & Diefendorff, 2009)。同時，從前述理論內容我們可以知道對於工作環境要求、個體需求等等概念的內涵涵蓋範圍相當廣泛，因此不同研究者間對這些概念的操作定義不完全一致。因此，此模式遭受到的另一主要批評就是並未清楚說明人與環境之內容，例如工作者的需求究竟有哪一些內容？學者曾建議未來的人與環境契合研究可試著參考提供個人或工作環境分類的理論，嘗試得到適當之內容向度(Edwards et al., 1998)。這部分似可由要求-控制模式與付出-回饋失衡模式作進一步的探討。

要求-控制模式與付出-回饋失衡模式

要求-控制模式由 Karasek (1979) 提出。此模式定義了兩個重要概念：(1) 工作要求(Job demand)，亦即嘗試完成工作時會面對到的壓力源，例如非期望的任務、工作相關個人衝突；(2) 工作控制感(Job decision latitude)代表個人對工作任務與工作中之行動所具有的控制程度。當工作要求高且工作控制感低的時候，工作者會產生較大的心理壓力（參見圖三）。後續研究發現，在使用要求-控制模式時，如果同時考慮社會支持的概念，加入有無社會支持之測量，將能夠有效提升此模式對於工作者身心適應後果之預測力，因此也有些研究者進一步稱之為要求-控制-支持模式 (Johnson, 1988)。

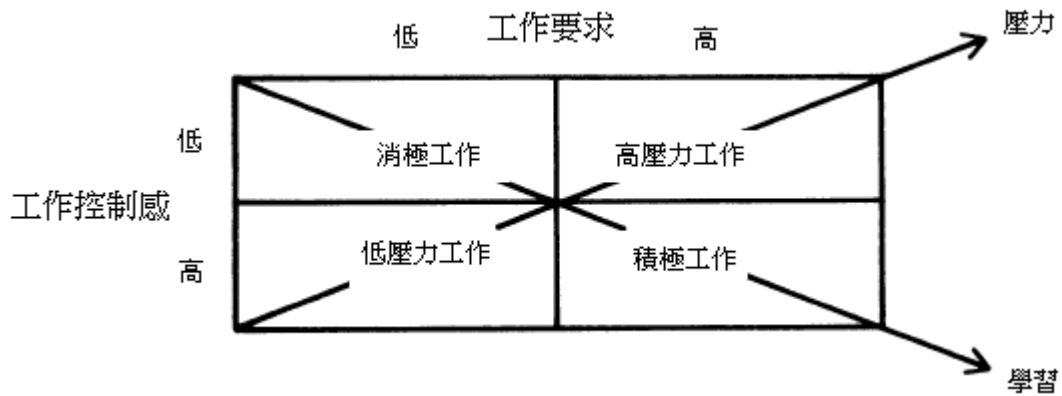


圖3：要求-控制模式圖(Karasek,1979)。

付出-回饋失衡模式奠基於社會交換理論，該理論由 Siegrist (1996) 提出。此模式強調個人與工作的相互性(reciprocity)，亦即當付出的成本和收穫缺乏相互性時，會形成情緒困擾並導致壓力相關之生理、心理反應(strain)。「付出」可進一步區分為外在付出和內在付出：外在付出即「工作」對於工作者的客觀要求(demand)，包括工作的質與量，而內在付出為工作者在工作情境中之相關動機，例如對工作投入越多即反映越多的內在付出。回饋則分為金錢、自尊與地位控制(money, esteem and status control) (參見圖四)。例如一個工程師如果經常需超時工作(高外在付出)，同時自己具極高動機投入工作(高內在付出)，但領到的薪水相對較低，且不被同事、家人所尊重(低回饋)，那麼根據此模式就會是高壓力的工作者。

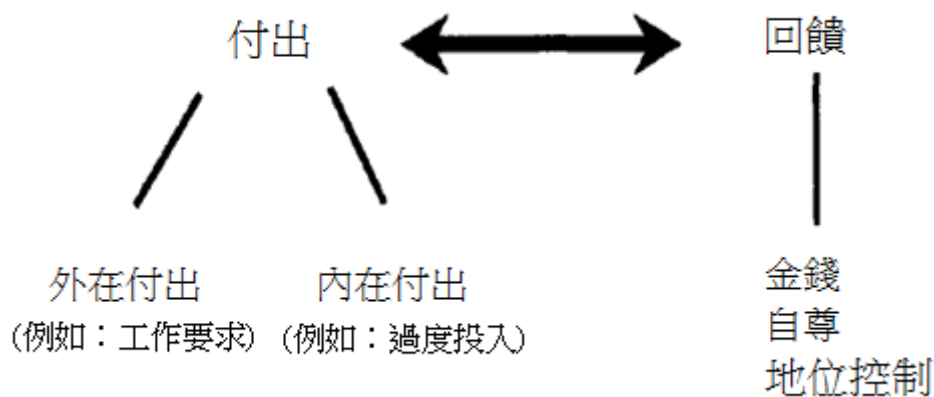


圖4：付出-回饋失衡模式圖(Siegrist, 1996)。

要求-控制模式和付出-回饋失衡模式廣泛受到職業衛生領域學者使用，實徵

資料也顯示其能有效預測工作者之健康，尤其是心血管疾病 (Levi, 2000; Siegrist, 1996)。若深入探討這兩種工作壓力模式的理念，前者聚焦於工作特性本身對工作者的影響，但對於個人本身需求或特色缺乏關心；後者雖然亦考慮了個人因應模式 (如：過度投入)，但仍然對於個體經驗工作壓力的過程缺乏分析 (Levi et al., 2000)。亦有學者認為，像要求-控制模式和付出-回饋失衡模式這種以特定變項為焦點的工作壓力研究方法，較難針對各種壓力源對個體的影響進行較完整的了解，也比較無法結構化的進行歷程性的分析 (Bergman & Magnusson, 1997)。基於這樣的想法，本研究認為此二模式雖捕捉到工作本質與環境的重要層面，但對於工作者本身的個別差異則過於忽略，缺乏討論工作者本身的一些重要內涵，例如個體經驗工作壓力時的評估，或者個體如何因應工作壓力的說明。

以人與環境契合模式整合要求-控制模式與付出-回饋失衡模式

目前與「壓力」相關的研究，多將其視為「環境/壓力源」與「個體」互動的整個歷程 (吳英璋, 2008; Sarafino, 2006)，所以本研究主張對於工作壓力的了解，單單分析情境因素並不足夠，應該同時考慮個體、工作環境、以及兩者之互動表現，因此人與環境契合模式是三模式中最為適合的架構。要求-控制模式與付出-回饋失衡模式皆可整合進人與環境契合模式中。人與環境契合模式中工作環境要求指的是工作者於工作環境中在質與量上面對的所有要求，要求-控制模式中工作要求定義為工作過程中會面對到的要負荷，在概念上是對「工作要求」的具體指標；而工作控制感和社會支持則是個體需求其中的一種。付出-回饋失衡模式中所謂之外在付出定義為工作對於工作者的客觀要求，包括工作的質與量，因此可以較具體定義人與環境契合模式之工作環境要求。Siegrist (1996) 主張控制需求 (Need for control) 是內在付出的動力，亦即工作控制感需求；金錢、自尊與地位控制等回饋則是工作者期待工作環境所供給的部分具體內容 (參見圖五)。

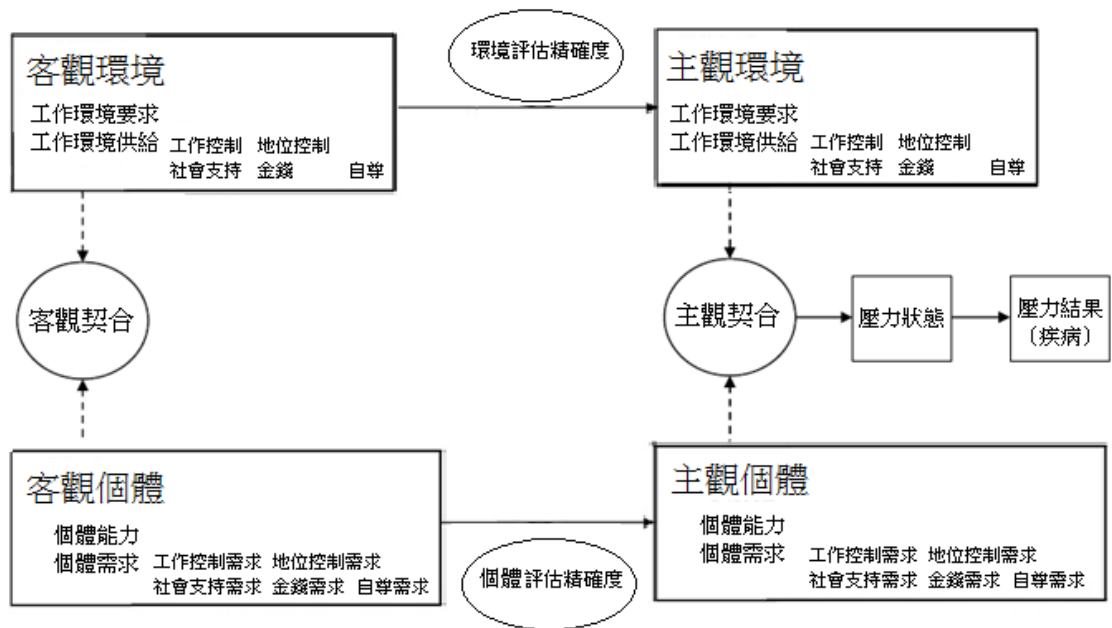


圖 5：以人與環境契合模式整合要求-控制模式與付出-回饋失衡模式示意圖。

在人與環境契合模式中，主觀契合內容的產生是對客觀契合內容的知覺，而環境評估精確度和個體評估精確度便代表此種知覺的正確程度。後續人與環境契合模式的研究者認為應聚焦於主觀契合程度，因為相較於客觀契合程度、環境評估精確度或個體評估精確度，主觀的契合或不契合程度才是主要影響工作者態度與行為的原因（Cable & DeRue, 2002）。Edwards 等人（1998）也指出客觀的人與環境契合，或是環境與個體評估精確度，對於心理健康的影響並不大，除非該契合有被個體知覺並轉譯為主觀的人與環境契合。因此本研究主張，欲從個體之角度討論工作壓力，必須從工作者主觀知覺的部分進行深入了解，所以本研究將視客觀層面變項和評估精確度視為主觀層面變項之前置因子，非本研究討論內容，而將重點放在人與環境的主觀契合狀態。

根據這樣的考量，並加入前段所探討的多項契合，本研究中將人與環境契合模式修改為圖六所示：

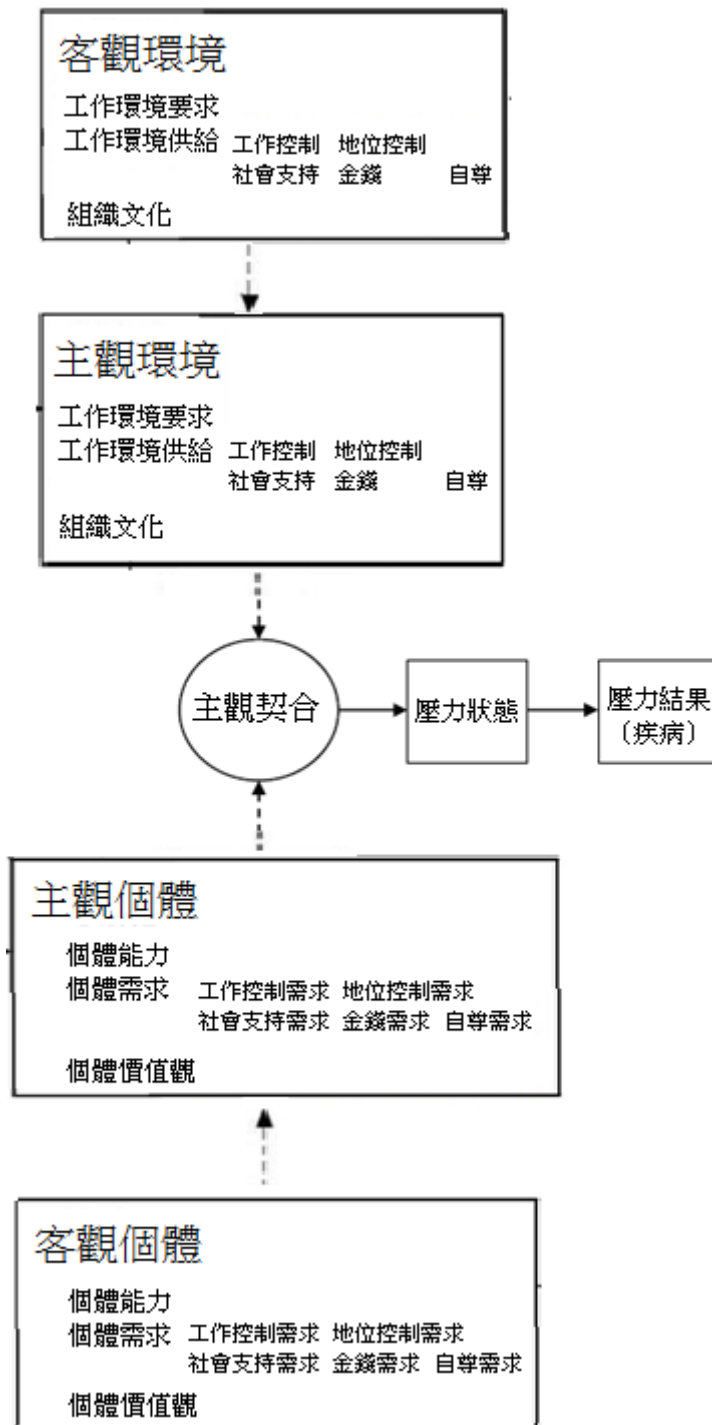


圖 6：本研究修改後之人與環境契合模式圖。

人與環境契合模式只提及個人工作相關後果是來自於人與環境契合與否，但其中較具體的內容與機制相對少有著墨；其雖指出壓力來自於工作環境要求與個體需求，但對「要求」與「需求」的內容與互動之說明尚不夠清楚。因此，本研

究希望能夠嘗試將強調「歷程」的「壓力源→認知評估→因應→結果」架構與人與環境契合模式作一適當之結合，以更清楚的說明「要求」與「需求」之內容，並得到較完整的架構來了解工作者之工作壓力。

三、整合壓力-因應模式以及人與環境契合模式

根據前兩章節之回顧，壓力-因應模式不足之處為缺乏考慮壓力源之特徵，長處則在說明壓力歷程；人與環境契合模式雖對歷程與機制尚乏檢驗，但對工作壓力的來源有較完整的考量。本研究認為若能整合兩模式，則能截長補短，對於工作壓力有更為完整的描述。例如當了解某工作相關壓力源是來自何種個體需求無法被工作環境供給滿足之後，則可以依照個體所採用的因應策略是否能改善該不契合狀態，來瞭解其因應的適應程度。要進行上述整合，本研究必須釐清兩個模式對於壓力源概念有什麼實際內涵，進而找出兩模式的共通之處，才能夠加以整合，因此將針對以下幾個議題進行討論：一、不契合狀態之實際內涵為何？二、如何區辨「工作環境要求-個體能力契合」以及「個體需求-工作環境供給契合」？三、如何將「不契合狀態」概念化為「壓力源」？

3.1 不契合狀態之內涵

根據人與環境契合模式之內涵，壓力出現於：(1) 環境無法提供足夠供給以滿足個體需求；(2) 個體能力不足以達成環境要求 (Harrison, 1985)；(3) 個體與組織之價值觀有顯著落差 (Kristof, 1996)。本研究順應以上學者的想法，將不契合狀態區分為以下三類：

- (1) 工作環境要求-個體能力不契合：主觀工作環境要求超出主觀個體能力
- (2) 個體需求-工作環境供給不契合：主觀個體需求不被主觀工作環境供給所滿足
- (3) 個體價值觀-組織價值觀不契合：主觀個體價值觀與主觀組織價值觀有顯著落差

3.2 區辨「工作環境要求-個體能力契合」以及「個體需求-工作環境供給契合」

雖然人與環境契合模式皆已針對工作環境要求與供應、個體能力與需求有所定義，但就工作相關壓力源的實際現象上，內容可能會有所重疊。例如一個工作者可能會遇到準時上班、不准請假等等時間上的工作要求，個體就必須付出時間資源來配合這樣的工作要求；同時工作者本身可能有「工作時間彈性、請假容易」的需求，對應到公司供應了何種的請假制度與內容等。從這個例子我們清楚知道，要在實際工作現場中，利用壓力源內容去區分個體的「工作環境要求-個體能力不契合」以及「個體需求-工作環境供給不契合」並非易事，可能需要從壓力源本身所具有的本質進行思考。過去有學者指出壓力經驗的程度與刺激來源之強度、頻率、持續程度有關(Cattanach & Rodin, 1988; Sarafino & Ewing, 1999)。在人與環境契合模式中，個體壓力經驗來自於工作環境要求過高以及個體需求未滿足，也就是說「工作環境要求-個體能力」不契合的本質是壓力源具有某種環境刺激太高的特徵，而「個體需求-工作環境供給」不契合則是壓力源具有某種環境刺激不足的特徵。對應這樣的想法，本研究定出以下的操作型定義：

工作環境要求-個體能力不契合：當環境要求相對於個人主觀評估能力的要求上具有某種刺激強度過大、頻率過高、持續太長的特徵。

個體需求-工作環境供給不契合：當環境供給相對於個人主觀評估需求的供給上具有某種刺激強度不足、頻率過低、持續太短的特徵。

因此，假設一位工作者主觀報告的壓力源內容為「我的能力很高，但公司卻給我很少的工作與專案」，此壓力源特徵為工作質量不足，因此本研究將視為一種個體需求-工作環境供給不契合。

3.3 將不契合狀態概念化為壓力源

整合人與環境契合模式與壓力因應模式的第二步驟為思考不契合之狀態如何對應於 Lazarus 與 Folkman 的「壓力源→認知評估→因應→結果」架構。Wheaton

(1996)主張壓力源是個體主觀希望擁有什麼及個體真實確有什麼之間的關係，可以說是一種結構性限制。例如有兩個人皆抱怨與父母居住的遠近是種壓力源，一個認為太近，一個認為太遠，但事實上客觀距離卻是抱怨太遠的與父母住得比較近，抱怨太遠的反而與父母住得比較近。個體所謂的「太遠」以及「太近」並非對距離的評估，而是表達一種「需求」與「現實條件」間的落差，符合人與環境契合模式中的不契合狀態。

同時人與環境契合模式相關研究認為，當達成工作環境要求是得到供給的前提，或者該工作環境要求已被個體內化成目標或動機，也就是某種常態或角色期待已被個體接受為自己行為的標準時，高度的要求才會造成壓力。因此，單單要求與能力的不契合並不構成壓力 (Edwards et al., 1998)。當個體將所知覺到的主觀壓力源與自身行為標準比較時，即在進行壓力因應模式中的「認知評估」，當評估結果是有壓力的，個體便處於壓力狀態 (strain)，接著進入因應的階段。換句話說，不契合狀態在壓力-因應模式中代表壓力源，壓力-因應歷程成為「不契合狀態 (壓力源) → 認知評估 → 壓力狀態 → 因應 → 結果」。而人與環境契合模式中所指稱的疾病 (illness) 泛稱各種心理、生理或行為異常結果表現，是個體在針對某壓力源進行認知評估以及因應行為之後產生的結果，所以將其與壓力因應模式做對應，等同於壓力結果的部分。根據以上推論，本研究之整合模式如圖七所示：

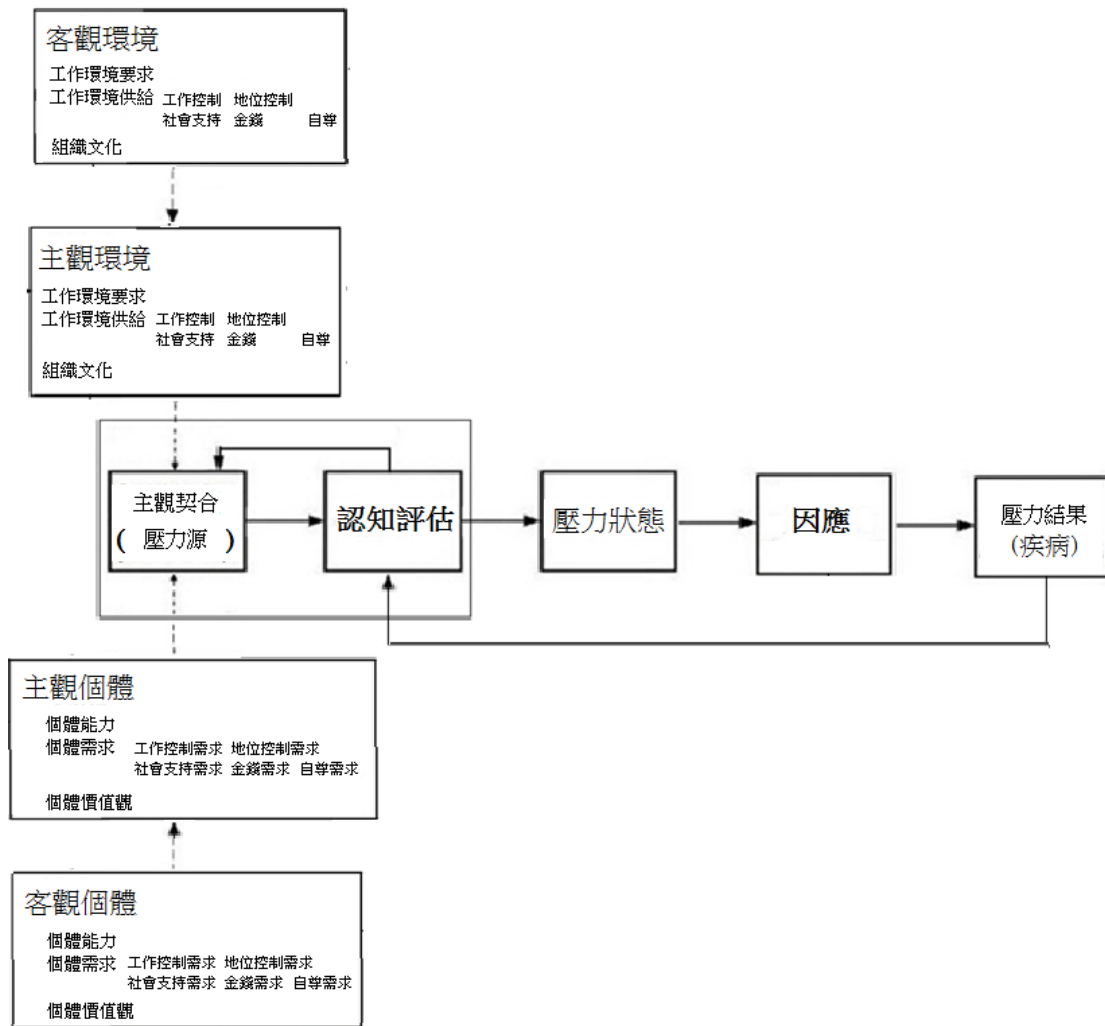


圖 7：壓力-因應模式和人與環境契合模式之整合圖。

若想要確定圖七所示之整合模式是否有效，首先必須仔細地思考將工作相關壓力源以人與環境不契合進行理解是否有其適當性，因此本研究最重要之任務便是檢視如何以人與環境不契合對壓力源加以概念化。也就是說，我們必須思考先前文獻回顧中壓力源的各種特徵如何由不契合狀態來表現。

壓力源在時間軸上的發生、持續型態，由連續到不連續依序是：慢性壓力源、非事件、日常瑣事、生活事件和突發創傷(Wheaton, 1996)。首先在對於慢性壓力源而言，三種型態的不契合皆有可能構成慢性壓力源。當工作環境要求之持續時間長度為個人能力所無法承受；個體需求長期無法被工作環境供給所滿足；個體價值觀與組織價值觀長期有顯著落差，這些不契合的狀態存在就代表此工作者面臨一些慢性壓力源。

非事件的發生僅可能發生在需求—供給不契合。非事件的定義為代表被個體期待的事件沒有發生，因此是來自於個體需求無法被工作環境供給所滿足之不契合狀態。而日常瑣事重點在於雖然該壓力源本身嚴重度不大，但因為需重複面對而感到壓力。以不契合狀態思考，即代表某工作環境要求或個體需求並無太大之強度，但由於頻率過高，累積成個體能力或工作環境供給無法對應，造成不契合狀態，帶來壓力感受。

其次，會構成生活事件壓力源的有兩種不契合狀態。工作環境要求強度過高，且時間持續有清楚的開始與結束；個體需求無法被工作環境供給所滿足，但該需求有清楚開始與結束的時間點。至於突發創傷壓力源，因為創傷性事件某些特定職業中才容易出現，一般工作過程出現創傷性事件之頻率較低，所以本研究暫時先不討論。若收集資料後發現有突發創傷存在，將另外進行討論。

除了在時間持續型態上進行分析，壓力源尚能依據其影響範圍，區別出個體微觀層次(micro level)的壓力源，以及整體社會巨觀層次(macro level)的壓力源(Wheaton, 1996)，如金錢短缺算是微觀層次的壓力源，僅影響一個個體或家庭；相對而言，經濟蕭條便是一種巨觀層次的壓力源，因其影響整個社會。對於工作壓力研究而言，組織層次的內容常常是研究所關注的焦點，如美國國家職業安全衛生研究院(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)便強調，工作相關研究需同時考慮社會環境層次、組織層次與工作層次之影響。因此，本研究認為，針對工作壓力源之分析，微觀層次與巨觀層次中間需再細分出一種層次，即為影響範圍為整個組織的中層層次(meso level)。本研究參考相關文獻，將三種不同層次的內涵作以下分類：不契合狀態可能來自於工作層次(micro level)、組織層次(meso level)，以及產業環境層次(macro level)。工作層次的內容包含工作氣氛、時間壓力、同事競爭、職位、職涯發展等層面；組織層次則是因管理結構、監督系統、生產方法和人力資源政策而出現的內容，如人員縮編、約聘制度、分紅制度等；產業環境層次則包括國家甚至國際層次的經濟、法律、政治等面向，如全球化、環保問題、經濟蕭條、人口老化等問題(Landsbergis, 2003)。

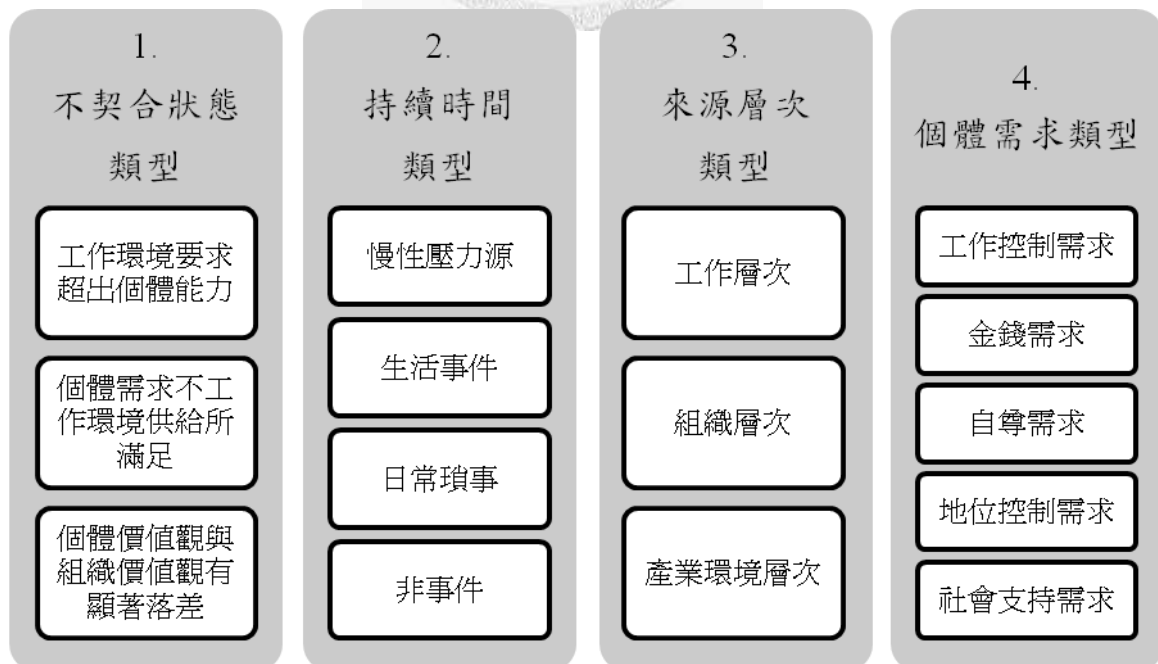
依照三種層次的分析，本研究期能拓展工作壓力源的深度與廣度，了解不同壓力源間可能存在的互動關係。

四、研究目的與問題

從工作壓力模式、壓力因應歷程到 Wheaton 的壓力源理論之回顧，本研究提出了一個整合模式，企圖較完整分析工作者工作中壓力經驗。此整合模式除了同時考慮工作情境特殊性和一般壓力因應概念，更可能協助解決單獨模式各自的不足之處。為了確認整合模式是否有效，首先必須檢驗將工作相關壓力源以人與環境不契合進行理解是否有其適當性，因此本研究希望能充分蒐集目標職業的工作壓力源內容，檢驗工作壓力源是否能夠對應於提出之三種不契合狀態，而這些不契合狀態是否能以 Wheaton 壓力源理論中之持續程度與標定刺激來源層次的概念進行分析，並了解整理出之需求分類是否足以理解現象場之實際狀況。綜合上述說明，本研究針對每個壓力源之分析內容可整理如下表：

表 1

壓力源分析層面與內容表。





第二章、研究方法

一、個案研究法

針對壓力源的研究，在研究方法的選擇上，過去學者認為壓力源的差異性在封閉式量表中可能會被忽略，因此提供受試者較少回答限制的研究方法對於區辨出職業特定壓力源是有幫助的（Dougherty & Pritchard, 1985; Narayanan, Menon & Spector, 1999）。基於這項考慮，本研究採用個案研究法。

個案研究法經常用於探討真實生活中的某種現象，該現象與其所處的脈絡之界線無法清楚劃分，致使對於該現象的探討，無法獨立於其所處的脈絡。個案研究法的研究理念，是基於某些理論前提，透過分析推論的方式驗證或衍生理論。個案研究法不等同於質性研究或者民族誌研究，研究資料有多種不同的來源（可包含質性資料及量化資料），亦透過各種不同的資料分析方式得到研究結果。研究結果的書寫也可依據不同的目的呈現（Gillham, 2000）。

為了想要測試前述之職場壓力源概念化整合模式的可用性，個案研究法是有效的研究方法。本研究中，探討主題是工作壓力源，是工作者處於真實工作環境中會經驗的內容，在經驗過程中，工作者未必能夠非常正確地區分出什麼是客觀存在、什麼是主觀存在，也難以完整了解自己跟環境的互動是什麼，所以藉由個案研究法，嘗試探討個案報告的壓力源之完整脈絡，讓研究者有足夠的資料依照本研究整理之理念架構進行分析。

二、研究對象

不同工作間之工作環境要求與供應會有相當大的歧異性。過去文獻也告訴我們，想要了解工作壓力源對個體的影響，挑選出特定的職業為對象是相當重要的（Narayanan et.al, 1999; Newton & Keenan, 1985）。基於人與環境契合的想法，本研究希望挑選的職業是工作者與工作環境有許多互動、變化，並且有較多的不確定性，才能夠盡量提供豐富多樣的工作相關壓力源作為研究分析的內容。

高科技產業具有產品壽命週期短、複雜性高、技術變化快、國際市場激烈競爭、人才為本以及市場不確定性高等特色，在台灣還有工作時數高和離職率高的狀況。高科技產業必須具有源源不斷的創新與研發的能力來滿足市場的需求，而這些不斷創新的技術與成果則有賴於研發工程師的投入，「沒有研發、沒有產品、沒有獲利」，研發工程師是高科技產業發展之根本（翁裕峰，2006）。

研發工程師為參與公司研發部門各項研究發展工作的相關人員總稱，其任務為協助並研究公司各項創新產品的設計、開發或改良產品，使之符合市場之需求。研發工程師所面對的工作充滿了不確定性，這些不確定性可分為三個方面：一、技術的不確定性，並非投入研究發展就能成功獲得研發成果；二、商品化的不確定性，研發成果未必能夠商品化；三、經濟效益的不確定性，產品上市未必達到預期（葉集賢、莊雙喜，2009）。

研發工程師的工作責任幾乎全在個人，且有高度的競爭性。目前台灣高科技產業在組織層面或社會層面也經常有變化，因此工作者與環境之互動相當值得探討，適合利用人與環境契合模式之概念加以分析。基於以上回顧，本研究選取高科技產業研發工程師為研究對象。為了控制樣本變異，本研究之樣本以非管理階級的工程師為對象。因為希望能更精準呈現出研發工程師這個職位的工作壓力源特色，本研究將另蒐集相同公司中之人力資源部門工作者之訪談資料以做對照，了解可能因職務差異而產生的工作壓力差異。

本研究共邀請十位受試者進行訪談，受試者來自六家不同的組織，組織 A 有一位研發工程師和兩位人資工作者接受訪談，組織 B 與組織 C 各有一位研發工程師和一位人資工作者接受訪談，組織 D、組織 E 和組織 F 則各有一位研發工程師接受訪談，受試者之相關基本資料如下表整理：

表 2-1

受試者之相關基本資料表。

組織編號	組織規模(人)	部門編號	受試者編號	年齡	性別	年資(目前職位)	工作地點	每日平均工時	教育程度
A	4000	1	A-1	27	男	三年半	桃園	9	學士
		2	A-2-1	33	男	一年半	桃園	11	學士
		2	A-2-2	26	女	兩年	桃園	11	學士
B	180	1	B-1	35	男	八年	新竹	10	學士
		2	B-2	33	女	兩年	新竹	8	學士
C	4200	1	C-1	26	男	一年半	台北	9	碩士
		2	C-2	27	女	九個月	台北	10	碩士
D	500	1	D-1	26	男	一年半	新竹	13	碩士
E	170	1	E-1	31	男	四年半	台北	12	學士
F	1500	1	F-1	27	女	兩年	新竹	8	碩士

註：部門編號；「研發部」為「1」、「人資部」為「2」。

三、資料蒐集方法

本研究的資料蒐集主要分為兩個部份：一、深度訪談資料；二、簡易工作壓力源與壓力結果量表。訪談之進行地點是受訪者辦公室或家中，以無人干擾、適合錄音為原則。訪談開始前研究者會先給予受試者研究說明書與參與同意書進行閱讀，同時予以口頭說明，讓受試者了解研究目的與進行方式，在受試者同意並於同意書上簽名後開始進行訪談。

訪談首先會由研究者由以下指導語作為開始：「非常謝謝您今天願意幫忙，目前對於訪談有任何的問題嗎？訪問時我會開始錄音，需要的話也會做作簡單的筆記，希望這些動作不會影響到您的表達。關於科技業工作人員的一些工作相關問題我們非常好奇，但目前未有太多了解，所以需要好好地向您請教，完整地了解實際狀況。因為我們本身也不是這方面的專業，所以如果等等對您表達的內容有些疑惑，希望您不會覺得麻煩，多多提供一些訊息幫我們解答。」

開始訪談後會以工作內容做為第一個訪談主題，了解訪談者實際工作的過

程，訪談方式採半結構式之焦點訪談法為原則。所謂之焦點訪談法是種接近個人內在心理機制與心理反應內容的重要方法。藉聚焦於受訪者描述並探索其重大生活事件的因應及事件經驗之累積，瞭解受訪者的「內在心理機制與反應內容」(吳英璋、許文耀，1993)。訪談過程中研究者將力求保持關懷、尊重、開放、接納的心態，對訪問的內容保持中立、不評價的態度，並適度使用開放式問句、摘要、重述、保持沉默等技巧，以建立良好的關係，營造受訪者自由表達的氣氛，並協助受訪者「聚焦」在一個主題上促成受訪者自發性的談話。

本研究之訪談大綱是以人與環境契合模式分析壓力源的想法，根據本研究所關注之研究問題所編寫，目的是完整蒐集受訪者所有工作相關壓力源，以及這些壓力源對於受訪者本身的影響是什麼。

訪談大綱 (斜體字為進一步聚焦時可能的問句)

1. 請和我們聊聊身為研發工程師 (人資工作者)，您的工作內容有哪些？
在這樣的工作內容中，實際的工作過程可能是什麼樣子？
對於這樣的工作內容，研發工程師 (人資工作者) 需要付出什麼？
2. 在擔任研發 (人資) 工作過程中，曾面臨過甚麼樣的問題？
對於這樣的問題，您認為這些問題可能是由什麼原因造成呢？
還有什麼其他因素可能造成了這樣的問題嗎？
什麼樣的理由讓您覺得這是一個問題呢？
3. 遇到這樣的問題，對您會產生什麼樣的影響？心理層面的困擾呢？
4. 還有甚麼遭遇過的問題是我們還沒有討論到的嗎？ 影響是什麼？
5. 請您說說看是否曾經有覺得公司的價值觀和自己的價值觀不同的經驗？不同的地方是什麼？
6. 請您說說看是否曾經有覺得工作環境對你的要求已經超出自己能力所能負荷的經驗？那樣的要求與能力是什麼？
7. 請您說說看是否曾經有覺得自己的一些需求無法被工作環境提供的資源所滿足的經驗？那樣的需求與資源是什麼？

簡易工作壓力源與壓力結果量表

本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表，內容分為三個部分。第一部分為基本資料蒐集，內容包括性別、出生年、教育程度、工作年資、工作時數、以及主觀覺知之健康狀況與工作表現。第二部分為人與環境契合量表，請受試者根據在公司中現任職位的工作經驗，回答個人的工作環境要求-個體能力契合程度、個體需求-工作環境供給契合程度以及個人與組織價值觀契合程度。量表翻譯自 Cable 與 DeRue (2002)，每個向度各三題，一共有九個題目，例如「我的專業技術，和工作對我的要求，兩者有良好的配合」、「我現在做的工作，能給我所有我想要從工作中獲得的事物」以及「我在生命中所重視的事物與我的公司重視的事物是非常類似的」，以五點量表詢問受試者之同意程度。第三部分為身心症狀量表，請受試者在五點量表上依據最近一個月的狀況回答身心症狀出現之頻率，包含疲倦、頭痛、失眠、腰痠背痛、胃痛、耳鳴等共十八個題項。

四、資料整理與分析

本研究以焦點訪談法進行訪問。受訪者是依自己的知識結構來陳述工作相關的經驗，所獲得的內容可代表其知識結構內容，但必須經過進一步的分析來澄清其組織的情形。因此本研究在每一位受訪者同意下做全程錄音，並且將錄音內容謄寫成逐字稿，以進行內容分析，內容分析的基本原則如下：

4.1 區分主題與次主題

我們定義主題是受訪者在一段連續的時間內陳述出來的內容，而這些內容可以完整地表達一組意義。主題有兩種類型，一類是以生活事件為主的主題，另一類是以概念為主的主題。一個以生活事件為主的主題，可以完整地呈現一個生活事件的發展過程；一個以概念為主的主題，則可以完整地說明某一個概念的含意。

受訪者連續陳述的一段內容，有時候會包含多個主題，所以我們依照底下的

判斷標準來進行區辨：

1. 同一個主題必然是連續陳述的。
2. 陳述的內容當中，如果有明顯的意義轉折（受訪者也會在語氣上表達告一段落的感覺），那麼轉折之後就是一個新主題的開始。有時候受訪者會在轉折說明某一主題後，又轉回之前談過的內容，為了符合主題必須連續陳述的原則，轉回去談的內容先區分為另一個主題，待未來進一步的分析時再考慮是否要合併。
3. 陳述的內容若出現難以判斷是否有意義轉折的情形，那麼我們先考慮「減量原則」，也就是說，主題愈少越好，因此，我們衡量該陳述是否能併入一個主題中；但如果該陳述並入會造成一個主題意義上的模糊（或複雜化），我們則考慮「簡化原則」，也就是說，讓一個主題的意義越清晰越好，則將該陳述視為另一個主題。

我們進一步在一個主題內區辨次主題。若是在生活事件為主的主題內，次主題是時間序列上該事件發展的某一階段的狀態；若是在概念為主的主題內，次主題是說明該概念所做的解釋、比喻、或舉例。次主題的判斷仍需依照連續原則、減量原則、以及簡化原則，也就是說，首先一個次主題必然是連續陳述的，其次，次主題的數量越少越好，最後，次主題所呈現的意義必須清晰。例如，在工作者的訪談資料中有「缺乏同事協助」之主題，「辦活動時沒有人願意來協助我整理場地」可能是一個次主題，而次主題也將是本研究主要進行分析的壓力源單元。

根據本研究之訪談大綱，受訪者的回答可以區分為：一、基本工作內容與過程，二、工作相關壓力源，三、壓力源對個體造成之影響結果等三個部分。研究者主要根據第二部分之資料，分析壓力源的主題與次主題；若整理過程中發現於第一或第三部分受訪者亦報告符合本研究定義之壓力源的敘述，分析時將另立主題呈現，仍然會進行後續的壓力源單元分析。

4.2 分析與編碼

從受試者之文本抽取出壓力源之主題與次主題之後，本研究將以次主題為壓力源單元進行分析。依照本研究之研究問題，每一個壓力源單元將會有三到四種的分析：一、壓力源之不契合類型；二、壓力源之持續程度；三、壓力源之來源層次；四、若該壓力源屬於個體需求-工作環境供給之不契合，將分析該個體需求之內容。表 2-2 與 2-3 呈現針對此四種分析之內容與編碼，表 2-4 則呈現相對應的範例。

表 2-2

壓力源編碼表。

一、人與環境不契合類型	編碼	二、持續時間類型	編碼	三、來源層次類型	編碼
工作環境要求超出個體能力	DA	慢性壓力源	C	工作層次	Mi
個體需求不被工作環境供給所滿足	NS	生活事件	L	組織層次	Me
個體價值觀與組織價值觀有顯著落差	PO	日常瑣事	D	產業環境層次	Ma
		非事件	N		

表 2-3

個體需求編碼表。

四、需求類型	編碼	需求類型	編碼
工作控制需求	DL Need	自尊需求	SF Need
地位控制需求	SC Need	社會支持需求	SS Need
金錢需求	MN Need		

表 2-4

以本研究中收集之資料做分析編碼範例。

壓力源單元	不契合 類型	持續 時間	來源 層次	需求 內容
科技業生命週期短，需不斷研發創新	DA	C	Ma	X (註)
驗證時只改一個東西想看 對不對就要等十幾分鐘	DA	D	Mi	X
薪水太少了	NS	C	Me	MN Need
擔心公司可能找人來取 代自己、汰舊換新	NS	L	Me	SC Need
很多過程都是第一次做， 所以不是那麼能夠掌握	DA	L	Mi	X
研發就是要做新東西， 但這家公司行政是很傳統制式的	PO	C	Me	X

註：「X」表示「不適合做此項分類」。



第三章、研究結果

本研究希望能完整呈現研發工程師的工作壓力源內容，在研究結果的書寫上，首先將針對同一組織中的研發工程師和人資工作者之訪談資料做個別分析與相互對照比較，用以了解可能由組織層次帶來的工作壓力源相同點，以及因職務差異而產生的工作壓力源相異點（組織 A 之分析與對照撰寫於第一節，組織 B 分析與對照撰寫於第二節，組織 C 之分析與對照撰寫於第三節）。接著針對組織 D、E、F 之研發工程師之工作壓力源進行個別分析，並將六個組織的研發工程師所面對之工作壓力源作相互對照比較，用以了解不同組織對於研發工作可能帶來的影響（撰寫於第四節）。

第一節 組織 A 之工作者的工作壓力源分析

壹、受試者 A-1 之工作相關壓力源分析

受試者 A-1 為一名 27 歲之男性受試者，擔任研發工作年資四年，設計產品為電腦週邊商品，工作地點在龍潭。受試者 A-1 在本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表中，自評現在健康狀況「比半年前稍好」、「比同年齡的人稍差」、「比同事稍差」，於滿分 15 分當中，評為 6 分；而自評工作表現與效率「比半年前稍差」、「比同事們好一點」，於滿分 10 分當中，評為 8 分；「很同意」自己的專業能力和教育能配合工作要求、「很同意」自己的能力和訓練能符合工作要求的條件、「很同意」自己的專業技術和工作要求有良好配合，於滿分 15 分當中，評為 12 分；「很同意」現在的工作給自己所有想要從工作獲得的事物、「很同意」目前的工作實現自己對工作的期望、「有些同意」工作帶給自己的能良好配合自己在工作上想追求的，於滿分 15 分當中，評為 11 分；「不太同意」公司之價值觀能夠符合自己在生命中重視的事物、「不太同意」自己的價值觀能配合公司價值觀、「不太同意」自己生命中重視的事物與公司重視的事物相同，於滿分 15 分當中，評為 6 分；在身心症狀上，「經常會」昏昏沉沉、疲倦、四肢無力、記憶力減弱、發脾氣、腰痠背痛，於滿分 90 分當中，有身心症狀的得分為 51 分。受試

者 A-1 之填答簡易量表得分整理如下表。

表 3-1-1

受試者 A-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數（參見文中說明）。

量表	分數
自評健康狀況	6/15
自評工作表現與效率	8/10
工作環境要求-個體能力契合	12/15
個體需求-工作環境供給契合	11/15
個體價值觀-組織價值觀契合	6/15
身心症狀	51/90

由受試者 A-1 之文本內容資料，研究者整理出 14 項壓力源主題，並細分為 62 項壓力源次主題（壓力源單元）。依據本研究之架構進行分析，受試者 A-1 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-1-2

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 專案人力不足、資源不足	1-1 某主管決定換其中一個材料，其他東西都不准動，但要求品質要維持。	DA	生活事件	組織層次	X
1. 專案人力不足、資源不足	1-2 可是材料換了，設定就跑掉了嘛	DA	生活事件	工作層次	X
1. 專案人力不足、資源不足	1-3 因主管認為去求其他部門做更動對自己部門是丟臉的事，所以拒絕工程師要求。	NS	生活事件	組織層次	工作控制需求

表 3-1-2 (續)

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 專案人力不足、資源不足	1-4 主管都想要績效，所以會要求從自己能改變的任何一件事情來扭轉後果	DA	生活事件	組織層次	X
1. 專案人力不足、資源不足	1-6 問題尚未解決而被上司盯	DA	生活事件	組織層次	X
1. 專案人力不足、資源不足	1-7 向主管提出材料方面的建議遭否決	NS	生活事件	組織層次	工作控制需求
1. 專案人力不足、資源不足	1-8 對於某個部分缺乏經驗，但又沒有該領域的人能配合	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
1. 專案人力不足、資源不足	1-9 沒有對應的資源配合，一切內容靠自己摸索	DA	生活事件	工作層次	X
2. 專案經理希望知道產品各種可能性，需要付出三倍以上力氣應付	2-1 共同執行專案的學長未給予明確工作方向	DA	生活事件	組織層次	X
2. 專案經理希望知道產品各種可能性，需要付出三倍以上力氣應付	2-2 專案經理要求各種可能的面板與迴路都要做出來	DA	生活事件	組織層次	X
2. 專案經理希望知道產品各種可能性，需要付出三倍以上力氣應付	2-3 兩個人必須包六七個人的事情	DA	生活事件	組織層次	X
2. 專案經理希望知道產品各種可能性，需要付出三倍以上力氣應付	2-4 沒有經驗、不夠了解被要求的內容	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求

表 3-1-2 (續)

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
2. 專案經理希望知道產品各種可能性，需要付出三倍以上的力氣應付	2-5 遇到不好的專案經理，導致工作負荷增加	DA	生活事件	組織層次	X
2. 專案經理希望知道產品各種可能性，需要付出三倍以上的力氣應付	2-6 時程就在那邊，都訂得死死的，你就是永遠的被那個時程追著跑	DA	慢性壓力源	工作層次	X
3. 需要負責各種階段的任務以及處理上下層的要求	3-1 才處於剛起步的研發內容就被上級要求做成可用的產品	DA	生活事件	組織層次	X
3. 需要負責各種階段的任務以及處理上下層的要求	3-2 很多東西沒有被確認，做起來感覺糊里糊塗	NS	生活事件	工作層次	工作控制需求
3. 需要負責各種階段的任務以及處理上下層的要求	3-3 公司沒有支援新技術的機台	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
3. 需要負責各種階段的任務以及處理上下層的要求	3-4 必須靠自己進行機台的 survey	DA	生活事件	工作層次	X
3. 需要負責各種階段的任務以及處理上下層的要求	3-5 必須同時負責設計、工程、品質的工作	DA	生活事件	組織層次	X
3. 需要負責各種階段的任務以及處理上下層的要求	3-6 協助前端時被後端抱怨，協助後端時前面又會出問題需解決	DA	生活事件	組織層次	X
3. 需要負責各種階段的任務以及處理上下層的要求	3-7 被專案經理當供應商看待，但卻無足夠權利	NS	生活事件	組織層次	工作控制需求
4. 工作要做的不一定學過，需要很多摸索的過程跟建構的時間	4-1 做沒有學過的東西	DA	生活事件	工作層次	X

表 3-1-2 (續)

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
4. 工作要做的不一定學過，需要很多摸索的過程跟建構的時間	4-2 需要比較長的建構時間	NS	生活事件	工作層次	工作控制需求
4. 工作要做的不一定學過，需要很多摸索的過程跟建構的時間	4-3 有時候沒有足夠的時間去建構資訊，被要求馬上開始做	NS	生活事件	工作層次	工作控制需求
4. 工作要做的不一定學過，需要很多摸索的過程跟建構的時間	4-4 時間不夠，要抄別人做過的但資料卻不公開	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
5. 公司比較後知後覺型，工程師多靠複製來進行	5-1 公司比較後知後覺型，工程師能夠處理案子的時間很短。	NS	慢性壓力源	組織層次	工作控制需求
5. 公司比較後知後覺型，工程師多靠複製來進行	5-2 研發工程師不是在做研發，根本就只是在複製東西	PO	慢性壓力源	組織層次	X
5. 公司比較後知後覺型，工程師多靠複製來進行	5-3 公司資源不夠導致工程師要抄別人的東西	NS	慢性壓力源	組織層次	工作控制需求
6. 需要的設備資源沒有預算能支援，且上級要求產品必須一次成功	6-1 年度預算都是去年就編的，近期決定的專案預算一定不夠	NS	慢性壓力源	組織層次	社會支持需求
6. 需要的設備資源沒有預算能支援，且上級要求產品必須一次成功	6-2 上級對於產品製造只給一次機會，不能進行該做的確認	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
6. 需要的設備資源沒有預算能支援，且上級要求產品必須一次成功	6-3 欲確認的部分須待下一個年度人家編預算給你再去確認	NS	慢性壓力源	組織層次	社會支持需求

表 3-1-2 (續)

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
6. 需要的設備資源沒有預算能支援，且上級要求產品必須一次成功	6-4 臨時要去開發這件事情，有時候就沒有人力	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-1 以前做光電沒寫程式，但研發最後會需要寫程式、做介面。	DA	慢性壓力源	工作層次	X
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-2 短時間之內就進去寫程式然後還要寫好	DA	日常瑣事	工作層次	X
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-3 一年內要求從面板到程式全套做出來，時間不知如何分配	DA	生活事件	工作層次	X
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-4 前面面板沒出來，後面軟硬體沒辦法搭配，會不知道在寫什麼東西	DA	生活事件	工作層次	X
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-5 時間不夠，剩下兩三個月，要把所有驅動的演算法，甚至搭配的應用程式，全部建構起來	DA	生活事件	工作層次	X
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-6 兩個硬體寫在同一支程式裡面，還要處理同步性的問題	DA	生活事件	工作層次	X
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-7 一個月後就要參展，但每次多寫一點又要等十五到三十分鐘才能編譯完畢	DA	日常瑣事	工作層次	X
7. 從不曾寫程式卻要求短時間內從面板到程式全套做出來	7-8 已經沒有時間了，等待編譯過程的時間會覺得很煩躁	DA	日常瑣事	工作層次	X

表 3-1-2 (續)

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-1 處理行政事務會占掉約一半的時間	NS	生活事件	工作層次	工作控制需求
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-2 研發就是要做新的東西，可是公司行政是很制式的	PO	慢性壓力源	組織層次	X
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-3 為了解釋買某材料的理由需要花時間寫報告	DA	生活事件	工作層次	X
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-4 寫的報告沒有被看懂又需來回應對	DA	日常瑣事	工作層次	X
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-5 報帳時遭到責罵	DA	日常瑣事	組織層次	X
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-6 報帳手續遇到行政人員互踢皮球	DA	日常瑣事	組織層次	X
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-7 採購的人不認為我需要的材料是必要的	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
8. 處裡買材料之行政事務花掉近一半的時間	8-8 採購的人要求我去進行比價	DA	生活事件	組織層次	X
9. 台灣把研發工程師當作全能的，常被詢問非負責範圍的內容	9-1 被行銷或業務問做出來的產品市場如何、能不能賣	DA	日常瑣事	工作層次	X
9. 台灣把研發工程師當作全能的，常被詢問非負責範圍的內容	9-2 被專案經理問能不能賣？對應之客戶是誰？公司做不做得出來？	DA	日常瑣事	組織層次	X

表 3-1-2 (續)

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
9. 台灣把研發工程師當作全能的，常被詢問非負責範圍的內容	9-3 不願配合的工程組成員會要求我去跟他們的主管溝通	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
9. 台灣把研發工程師當作全能的，常被詢問非負責範圍的內容	9-4 研發工程師被期待成什麼都會，什麼都該做	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
10. 一開始進去的部門是被冰起來的，工作量很少	10-1 別的部門同事覺得為什麼我都不用做事情	NS	生活 事件	工作 層次	自尊 需求
10. 一開始進去的部門是被冰起來的，工作量很少	10-2 被投訴後主管會來責備沒績效還影響其他同事	DA	生活 事件	組織 層次	X
10. 一開始進去的部門是被冰起來的，工作量很少	10-3 擔心自己爛掉、沒成長、沒經驗、沒貢獻	NS	非事件	工作 層次	自尊 需求
10. 一開始進去的部門是被冰起來的，工作量很少	10-4 沒有接專案只能讀 paper，學習的東西虛無縹緲不切實際	NS	非事件	工作 層次	自尊 需求
11. 等到有接到工作以後，其他同事一直要把我拉下來	11. 等到有接到工作以後，其他同事一直要把我拉下來	DA	生活 事件	工作 層次	X
12. 協助前段與後端時其實完全不會，也求助無門	12-1 對前端與後端的东西完全不懂	DA	生活 事件	工作 層次	X
12. 協助前段與後端時其實完全不會，也求助無門	12-2 沒有教學的資源與查資料的門路	NS	非事件	工作 層次	社會支 持需求
13. 對於公司價值觀不認同	13-1 公司的價值觀就是喊喊說說、做做樣子，我不喜歡的就是這個部份	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X

表 3-1-2 (續)

受試者 A-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
13. 對於公司價值觀不認同	13-2 公司對你目標渴望的程度不夠，對想要做的目標不明確	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
14. 公司上面還有集團，導致目標不能實現	14. 有時候是總經理想要做，但礙於上去還有集團，可能就没辦法，導致目標不能實現	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X

註：「X」表示「不適合做此項分類」

受試者 A-1 報告之 62 項壓力源單元，其中有 35 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，22 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，5 項屬於個體與組織價值觀不契合。三種不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 A-1 共報告出 35 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 23 項屬於生活事件，包括「1-1 某主管決定換其中一個材料，其他東西都不准動，但要求品質要維持」、「1-2 可是材料換了，設定就跑掉了嘛」、「1-4 主管都想要績效，所以會要求從自己能改變的任何一件事情來扭轉後果」、「1-6 問題尚未解決而被上司盯」、「1-9 沒有對應的資源配合，一切內容要靠自己摸索」、「2-1 共同執行專案的學長未給予明確工作方向」、「2-2 專案經理要求各種可能的面板與迴路都要做出來」、「2-3 兩個人必須包六七個人的事情」、「2-5 遇到不好的專案經理，導致工作負荷增加」、「3-1 才處於剛起步的研發內容就被上級要求做成可用的產品」、「3-4 必須靠自己進行機台的 survey」、「3-5 必須同時負責設計、工程、品質的工作」、「3-6 協助前端時被後端抱怨，協助後端時前面又會出問題需解決」、「4-1 做沒有學過的東西」、「7-3 一年內要求從面板到程式全套做出來，時間不知如何分配」、「7-4 前面面板沒出

來，後面軟硬體沒辦法搭配，會不知道在寫什麼東西」、「7-5 時間不夠，剩下兩三個月，要把所有驅動的演算法，甚至搭配的應用程式，全部建構起來」、「7-6 兩個硬體寫在同一支程式裡面，還要處理同步性的問題」、「8-3 為了解釋買某材料的理由需要花時間寫報告」、「8-8 採購的人要求我去進行比價」、「10-2 被投訴後主管會來責備沒績效還影響其他同事」、「11. 等到有接到工作以後，其他同事一直要把我拉下來」、「12-1 對前端與後端的東西完全不懂」；共 9 項屬於**日常瑣事**，包括「7-2 短時間之內就進去寫程式然後還要寫好」、「7-7 一個月後就要參展，但每次多寫一點又要等十五到三十分鐘才能編譯完畢」、「7-8 已經沒有時間了，等待編譯過程的時間會覺得很煩躁」、「8-4 寫的報告沒有被看懂又需來回應對」、「8-5 報帳時遭到責罵」、「8-6 報帳手續遇到行政人員互踢皮球」、「9-1 被行銷或業務問做出來的產品市場如何、能不能賣」、「9-2 被專案經理問能不能賣？對應之客戶是誰？公司做不做得出來？」、「9-3 不願配合的工程組成員會要求我去跟他們的主管溝通；最後共 3 項屬於**慢性壓力源**，包括「2-6 時程就在那邊，都訂得死死的，你就是永遠的被那個時程追著跑」、「7-1 以前做光電沒寫程式，但研發最後會需要寫程式、做介面」、「9-4 研發工程師被期待成什麼都會，什麼都該做」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 16 項來自**組織層次**，包括 1-1 某主管決定換其中一個材料，其他東西都不准動，但要求品質要維持。「1-4 主管都想要績效，所以會要求從自己能改變的任何一件事情來扭轉後果」、「1-6 問題尚未解決而被上司盯」、「2-1 共同執行專案的學長未給予明確工作方向」、「2-2 專案經理要求各種可能的面板與迴路都要做出來」、「2-3 兩個人必須包六七個人的事情」、「2-5 遇到不好的專案經理，導致工作負荷增加」、「3-1 才處於剛起步的研發內容就被上級要求做成可用的產品」、「3-5 必須同時負責設計、工程、品質的工作」、「3-6 協助前端時被後端抱怨，協助後端時前面又會出問題需解決」、「8-5 報帳時遭到責罵」、「8-6 報帳手續遇到行政人員互踢皮球」、「8-8 採購的人要求我去進行比價」、「9-2 被專案經理問能不能賣？對應之客戶是誰？公司做

不做得出來?」、「9-3 不願配合的工程組成員會要求我去跟他們的主管溝通」、「10-2 被投訴後主管會來責備沒績效還影響其他同事」;共 19 項來自工作層次,包括「1-2 可是材料換了,設定就跑掉了嘛」、「1-9 沒有對應的資源配合,一切內容要靠自己摸索」、「2-6 時程就在那邊,都訂得死死的,你就是永遠的被那個時程追著跑」、「3-4 必須靠自己進行機台的 survey」、「4-1 做沒有學過的東西」、「7-1 以前做光電沒寫程式,但研發最後會需要寫程式、做介面」、「7-2 短時間之內就進去寫程式然後還要寫好」、「7-3 一年內要求從面板到程式全套做出來,時間不知如何分配」、「7-4 前面面板沒出來,後面軟硬體沒辦法搭配,會不知道在寫什麼東西」、「7-5 時間不夠,剩下兩三個月,要把所有驅動的演算法,甚至搭配的應用程式,全部建構起來」、「7-6 兩個硬體寫在同一支程式裡面,還要處理同步性的問題」、「7-7 一個月後就要參展,但每次多寫一點又要等十五到三十分鐘才能編譯完畢」、「7-8 已經沒有時間了,等待編譯過程的時間會覺得很煩躁」、「8-3 為了解釋買某材料的理由需要花時間寫報告」、「8-4 寫的報告沒有被看懂又需來回應對」、「9-1 被行銷或業務問做出來的產品市場如何、能不能賣」、「9-4 研發工程師被期待成什麼都會,什麼都該做」、「11. 等到有接到工作以後,其他同事一直要把我拉下來」、「12-1 對前端與後端的東西完全不懂」。在這個部分,受試者 A-1 並未報告出任何來自產業層次之工作環境要求-個體能力不契合。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 A-1 共報告出 22 項個體需求-工作環境供給不契合類型之壓力源,從壓力源之持續程度進行分析,其中共 15 項屬於生活事件,包括「1-3 因主管認為去求其他部門做更動對自己部門是丟臉的事,所以拒絕工程師要求」、「1-7 向主管提出材料方面的建議遭否決」、「1-8 對於某個部分缺乏經驗,但又沒有該領域的人能配合」、「2-4 希望能夠得到清楚的要求內容」、「3-2 很多東西沒有被確認,做起來感覺糊里糊塗」、「3-3 公司沒有支援新技術的機台」、「3-7 被專案經理當供應商看待,但卻無足夠權利」、「4-2 需要比較長的建構時間」、「4-3 有時候沒有足夠的時間去建構資訊,被要求馬上開始做」、「4-4 時間不夠,要抄別人

做過的但資料卻不公開」、「6-2 上級對於產品製造只給一次機會，不能進行該做的確認」、「8-1 處理行政事務會占掉約一半的時間」、「8-7 採購的人不認為我需要的材料是必要的」、「10-1 別的部門同事覺得為什麼我都不用做事情」；共 3 項屬於**非事件**，包括「10-3 擔心自己爛掉、沒成長、沒經驗、沒貢獻」、「10-4 沒有接專案只能讀 paper，學習的東西虛無縹緲不切實際」、「12-2 沒有教學的資源與查資料的門路」；最後共 4 項屬於**慢性壓力源**，包括「5-1 公司比較後知後覺型，工程師能夠處理案子的時間很短」、「5-3 公司資源不夠導致工程師要抄別人的東西」、「6-1 年度預算都是去年就編的，近期決定的專案預算一定不夠」、「6-3 欲確認的部分須待下一個年度人家編預算給你再去確認」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 12 項來自**組織層次**，包括「1-3 因主管認為去求其他部門做更動對自己部門是丟臉的事，所以拒絕工程師要求」、「1-7 向主管提出材料方面的建議遭否決」、「1-8 對於某個部分缺乏經驗，但又沒有該領域的人能配合」、「3-3 公司沒有支援新技術的機台」、「3-7 被專案經理當供應商看待，但卻無足夠權利」、「5-1 公司比較後知後覺型，工程師能夠處理案子的時間很短」、「5-3 公司資源不夠導致工程師要抄別人的東西」、「6-1 年度預算都是去年就編的，近期決定的專案預算一定不夠」、「6-2 上級對於產品製造只給一次機會，不能進行該做的確認」、「6-3 欲確認的部分須待下一個年度人家編預算給你再去確認」、「6-4 臨時要去開發這件事情，有時候沒有人力」、「8-7 採購的人不認為我需要的材料是必要的」；共 10 項來自**工作層次**，包括「2-4 希望能夠得到清楚的要求內容」、「3-2 很多東西沒有被確認，做起來感覺糊里糊塗」、「4-2 需要比較長的建構時間」、「4-3 有時候沒有足夠的時間去建構資訊，被要求馬上開始做」、「4-4 時間不夠，要抄別人做過的但資料卻不公開」、「8-1 處理行政事務會占掉約一半的時間」、「10-1 別的部門同事覺得為什麼我都不用做事情」、「10-3 擔心自己爛掉、沒成長、沒經驗、沒貢獻」、「10-4 沒有接專案只能讀 paper，學習的東西虛無縹緲不切實際」、「12-2 沒有教學的資源與查資料的門路」。受試者 A-1 並未報告出任何來自**產業層次**之個體需求-工作環境供給不契

合。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 A-1 共報告出 5 項個體與組織價值觀不契合類型之壓力源，包括「5-2 研發工程師不是在做研發，根本就只是在複製東西」、「8-2 研發就是要做新的東西，可是公司行政是很制式的」、「13-1 公司的價值觀就是喊喊說說、做做樣子，我不喜歡的就是這個部份」、「13-2 公司對你目標渴望的程度不夠，對想要做的目標不明確」、「14. 有時候是總經理想要做，但礙於上去還有集團，可能就沒辦法，導致目標不能實現」。五項壓力源之持續程度皆為慢性壓力源，來源層次皆為組織層次。

整合上述資料，受試者 A-1 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 在簡易量表的主觀評估和訪談文本分析皆呈現高度的個體與組織價值觀不契合，認為研發就是應該要作新的東西，但在集團、公司、經理等層層影響下，工作環境相當制式，創新變成只是表面的口號，自己的理想完全不能實現。
- ◆ 受試者 A-1 面對多種工作相關壓力源來自社會支持需求和工作控制需求未被滿足。在社會支持需求未被滿足方面，受試者 A-1 面對不熟的工作要求缺乏能夠教導的人，產品開發過程缺乏新技術的硬體，開發過程缺乏人力，材料的供應也缺乏採購部門的支持；而工作控制需求未被滿足方面，受試者 A-1 未能有足夠權力安排案子的生產時間，缺乏對於其他部門提出材料選用意見的機會，缺乏對產品成果作確認的時間，也缺乏行政事務流程的協助。
- ◆ 在六十二項被報告的壓力源中，有三十八項在時間持續程度上屬於生活事件，顯示受試者 A-1 的工作相關壓力源會隨著專案的特性不同，或者是專案的時間進程不同，而有不同的現象，如案子是否需要與其他部門作協調，或者是目前是否已經進入產品測試階段。

貳、受試者 A-2-1 之工作相關壓力源分析

受試者 A-2-1 為一名 33 歲之男性受試者，擔任科技業的人力資源工作年資四年，在目前這家公司的年資為一年半，工作地點在龍潭。受試者 A-2-1 在本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表中，自評現在健康狀況「比半年前稍差」、「比同年齡的人好一點」、「和同事一樣」，於滿分 15 分中，評為 9 分；而自評工作表現與效率「比半年前稍好」、「和同事們一樣」，於滿分 10 分中，評為 7 分；「很同意」自己的專業能力和教育能配合工作要求、「有些同意」自己的能力和訓練能符合工作要求的條件、「有些同意」自己的專業技術和工作要求有良好配合，於滿分 15 分中，評為 10 分；「有些同意」現在的工作給自己所有想要從工作獲得的事物、「有些同意」目前的工作實現自己對工作的期望、「有些同意」工作帶給自己的能良好配合自己在工作上想追求的，於滿分 15 分中，評為 9 分；「不太同意」公司之價值觀能夠符合自己在生命中重視的事物、「不太同意」自己的價值觀能配合公司價值觀、「不太同意」自己生命中重視的事物與公司重視的事物相同，於滿分 15 分中，評為 6 分；在身心症狀上，「總是會」睡著了就不容易醒來，於滿分 90 分中，有身心症狀的得分為 39 分。受試者 A-2-1 之簡易量表得分整理如下表。

表 3-2-1

受試者 A-2-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數（參見文中說明）。

量表	分數
自評健康狀況	9/15
自評工作表現與效率	7/10
工作環境要求-個體能力契合	10/15
個體需求-工作環境供給契合	9/15
個體價值觀-組織價值觀契合	6/15
身心症狀	39/90

由受試者 A-2-1 之文本內容資料，研究者整理出 8 項壓力源主題，並細分為 21 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 A-2-1 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-2-2

受試者 A-2-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 員工對上級的新政策不滿，自己卡在上級跟員工之間。	1-1 老闆半年制的考核希望改做一季，接下來還想壓縮成每月、每周甚至每日。	DA	生活事件	組織層次	X
1. 員工對上級的新政策不滿，自己卡在上級跟員工之間。	1-2 員工反彈新政策	DA	生活事件	工作層次	X
1. 員工對上級的新政策不滿，自己卡在上級跟員工之間。	1-3 本身也無法認同無謂的考核	PO	生活事件	組織層次	X
2. 有時候會超乎預期的忙碌	2-1 來了比預期還多的工程師要面談	DA	生活事件	工作層次	X
2. 有時候會超乎預期的忙碌	2-2 在禮拜五，面談過程中還有很多其他專案要做追蹤	DA	生活事件	工作層次	X
2. 有時候會超乎預期的忙碌	2-3 政府的專案有疑問會再來要資料	DA	日常瑣事	工作層次	X
2. 有時候會超乎預期的忙碌	2-4 主管面試過程可能會出現一些問題	DA	日常瑣事	工作層次	X
2. 有時候會超乎預期的忙碌	2-5 面試到談率難掌握	DA	慢性壓力源	工作層次	X
2. 有時候會超乎預期的忙碌	2-6 到談率過高時會有超乎預期的負荷	DA	生活事件	工作層次	X
3. 科技業人力精簡，每個人都在做超乎自己能力的工作	3-1 科技業人資都在人力精簡	DA	慢性壓力源	產業層次	X

表 3-2-2 (續)

受試者 A-2-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
3. 科技業人力精簡， 每個人都做超乎自 己能力的工作	3-2 工作量相對大一 點，一個人資專員做 1.2~1.3 個人資專員的 事	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
4. 公司缺人，產能提 高，工作量增加	4-1 最近人缺得還蠻 多的，常有預期外的工 作量	DA	生活 事件	工作 層次	X
4. 公司缺人，產能提 高，工作量增加	4-2 隨著公司產能需 要增加，工作量也會增 加	DA	慢性 壓力源	組織 層次	X
5. 工作都有時限，接 近 deadline 時壓力很 大	5-1 工作都有時限	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
5. 工作都有時限，接 近 deadline 時壓力很 大	5-2 報進度時自己還 沒達到進度	DA	生活 事件	工作 層次	X
6. 招不到人，主管會 抱怨	6-1 辦徵才但人來應 徵的不多，無法滿足單 位需求	NS	生活 事件	工作 層次	自尊 需求
6. 招不到人，主管會 抱怨	6-2 有些單位主管希望 多面試人，相對其他單 位面試的人就減少	DA	生活 事件	組織 層次	X
6. 招不到人，主管會 抱怨	6-3 主管希望每個人 都能各談一次，但應徵 者不足主管會有怨懟 的眼光	DA	生活 事件	組織 層次	X
7. 希望可以有一個助 理協助瑣事、討論問題	7-1 希望有個助理，有 些瑣事讓他去做	NS	非事件	組織 層次	社會 支持 需求
7. 希望可以有一個助 理協助瑣事、討論問題	7-2 希望有兩個人一 起面對問題就可以有 一些討論空間	NS	非事件	組織 層次	社會 支持 需求

表 3-2-2 (續)

受試者 A-2-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
8. 希望薪水可以多一點	8. 希望薪水可以多一點	NS	非事件	組織 層次	金錢 需求

註：「X」表示「不適合做此項分類」。

受試者 A-2-1 報告之 21 項壓力源單元，其中有 16 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，4 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，1 項屬於個體與組織價值觀不契合。三種不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 A-2-1 共報告出 16 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 9 項屬於生活事件，包括「1-1 老闆半年制的考核希望改做一季，接下來還想壓縮成每月、每周甚至每日」、「1-2 員工反彈新政策」、「2-1 來了比預期還多的工程師要面談」、「2-2 在禮拜五，面談過程中還有很多其他專案要做追蹤」、「2-6 到談率過高時會有超乎預期的負荷」、「4. 最近人缺得還蠻多的，常有預期外的工作量」、「5-2 報進度時自己還沒達到進度」、「6-2 有些單位主管希望多面試人，相對其他單位面試的人就減少」、「6-3 主管希望每個人都能各談一次，但應徵者不足主管會有怨懟的眼光」；共 2 項屬於日常瑣事，包括「2-3 政府的專案有疑問會再來要資料」、「2-4 主管面試過程可能會出現一些問題」；最後共 5 項屬於慢性壓力源，包括「2-5 面試到談率難掌握」、「3-1 科技業人資都在人力精簡」、「3-2 工作量相對大一點，一個人資專員做 1.2~1.3 個人資專員的事」、「4-2 隨著公司產能需要增加，工作量也會增加」、「5-1 工作都有時限」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中有 1 項來自產業層次之壓力源，內容為「3-1 科技業人資都在人力精簡」；共 4 項來自組織層次，包括「1-1 老闆半年制的考核希望改做一季，接下來還想壓縮成每月、每周甚至每日」、「4-2 隨著

公司產能需要增加，工作量也會增加」、「6-2 有些單位主管希望多面試人，相對其他單位面試的人就減少」、「6-3 主管希望每個人都能各談一次，但應徵者不足主管會有怨懟的眼光」；共 11 項來自**工作層次**，包括「1-2 員工反彈新政策」、「2-1 來了比預期還多的工程師要面談」、「2-2 在禮拜五，面談過程中還有很多其他專案要做追蹤」、「2-3 政府的專案有疑問會再來要資料」、「2-4 主管面試過程可能會出現一些問題」、「2-5 面試到談率難掌握」、「2-6 到談率過高時會有超乎預期的負荷」、「3-2 工作量相對大一點，一個人資專員做 1.2~1.3 個人資專員的事」、「4. 最近人缺得還蠻多的，常有預期外的 workload」、「5-1 工作都有時限」、「5-2 報進度時自己還沒達到進度」。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 A-2-1 共報告出 4 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中有 1 項屬於**生活事件**，內容為「6-1 辦徵才但人來應徵的不多，無法滿足單位需求」；共 3 項屬於**非事件**，包括「7-1 希望有個助理，有些瑣事讓他去做」、「7-2 希望有兩個人一起面對問題就可以有一些討論空間」、「8. 希望薪水可以多一點」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 3 項來自**組織層次**，包括「7-1 希望有個助理，有些瑣事讓他去做」、「7-2 希望有兩個人一起面對問題就可以有一些討論空間」、「8. 希望薪水可以多一點」；共 1 項來自**工作層次**，包括「6-1 辦徵才但人來應徵的不多，無法滿足單位需求」。受試者 A-2-1 並未報告出任何來自**產業層次**之個體需求-工作環境供給不契合。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 A-2-1 報告出 1 項**個體與組織價值觀不契合**類型之壓力源，內容為「1-3 本身也無法認同無謂的考核」，持續程度為**生活事件**，來源層次為**組織層次**。

整合上述資料，受試者 A-2-1 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 在二十一項被報告的壓力源中，有十六項屬於工作環境要求超出個體能力的不契合，內容包括原本半年一次的考核被要求每月、每周一次，員工反彈新政策，安排面談時參加者超出預期的負荷，面試過程出現問題等等。
- ◆ 在四項個體需求-工作環境供給不契合中，有三項屬於非事件型壓力源，內容包括希望有個助理協助瑣事、討論問題，以及希望新水多一點。



參、受試者 A-2-2 之工作相關壓力源分析

受試者 A-2-2 為一名 26 歲之女性受試者，進入該公司之人力資源部門工作年資兩年，工作地點在龍潭。受試者 A-2-2 在本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表中，自評現在健康狀況「比半年前差很多」、「比同年齡的人差很多」、「比同事差一點」，於滿分為 15 分中，評為 4 分；而自評工作表現與效率「比半年前稍好」、「比同事們差一點」，於滿分為 10 分中，評為 6 分；「不太同意」自己的專業能力和教育能配合工作要求、「很同意」自己的能力和訓練能符合工作要求的條件、「不太同意」自己的專業技術和工作要求有良好配合，於滿分為 15 分中，評為 8 分；「有些同意」現在的工作給自己所有想要從工作獲得的事物、「有些同意」目前的工作實現自己對工作的期望、「有些同意」工作帶給自己的能良好配合自己在工作上想追求的，於滿分為 15 分中，評為 9 分；「不太同意」公司之價值觀能夠符合自己在生命中重視的事物、「不太同意」自己的價值觀能配合公司價值觀、「不太同意」自己生命中重視的事物與公司重視的事物相同，於滿分為 15 分中，評為 6 分；在身心症狀上，「經常會」昏沉、四肢無力、疲倦、頭痛、記憶力減弱、緊張、睡著了不容易醒來、腰痠背痛、胃痛、長青春痘，於滿分為 90 分中，有身心症狀的評為 56 分。受試者 A-2-2 之簡易量表得分整理如下表。

表 3-3-1

受試者 A-2-2 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數（參見文中說明）。

量表	分數
自評健康狀況	4/15
自評工作表現與效率	6/10
工作環境要求-個體能力契合	8/15
個體需求-工作環境供給契合	9/15
個體價值觀-組織價值觀契合	6/15
身心症狀	56/90

由受試者 A-2-2 之文本內容資料，研究者整理出 11 項壓力源主題，並細分為 41 項壓力源次主題(壓力源單元)，依據本研究之架構進行分析，受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-3-2

受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 現在做的工作 不是我所學，一切 接觸到的工作都非常 的新	1-1 對工廠不熟，廠內的 規劃會很陌生	DA	生活 事件	工作 層次	X
1. 現在做的工作 不是我所學，一切 接觸到的工作都非常 的新	1-2 話務系統複雜，不是 理工科背景所以有點徬徨	DA	生活 事件	工作 層次	X
1. 現在做的工作 不是我所學，一切 接觸到的工作都非常 的新	1-3 對活動的規畫很陌 生，尤其是不懂這一間公 司的費用申請的規則	DA	生活 事件	工作 層次	X
2. 工作過程同仁 的情緒反應造成困 擾	2-1 當同仁把情緒加給我 的時候，我不曉得應該先 處理事情，還是我應該先 安慰同仁的心情	DA	日常 瑣事	工作 層次	X
2. 工作過程同仁 的情緒反應造成困 擾	2-2 事情對我來講已經是 種困難，同仁的情緒反應 會讓我非常不曉得到底要 談什麼	DA	日常 瑣事	工作 層次	X
2. 工作過程同仁 的情緒反應造成困 擾	2-3 本來只要處理事情， 但因為我的態度不好，變 成問題越扯越多	DA	生活 事件	工作 層次	X
2. 工作過程同仁 的情緒反應造成困 擾	2-4 公司的總務很注重同 仁的反應，有一個線上意 見箱，只要有一個人說我 的服務不好，就會有寫不 完的報告	DA	生活 事件	組織 層次	X

表 3-3-2 (續)

受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
2. 工作過程同仁的情緒反應造成困擾	2-5 曾因廠房 3G 系統掛掉，連續接了十幾二十通怒氣沖沖的責備電話	DA	生活事件	工作層次	X
3. 身為管理單位無法直接處理問題	3-1 聯絡 A 單位來修，比如說 A 單位會說不關我的事，你找 B，我找 B 的時候他說不關我的事，是 C 負責的，C 又說不關我的事	NS	日常瑣事	工作層次	工作控制需求
3. 身為管理單位無法直接處理問題	3-2 一個東西壞了必須聯絡很多單位，還要等各單位來回覆我，相對的工時就會比較長一點	DA	日常瑣事	工作層次	X
3. 身為管理單位無法直接處理問題	3-3 因為只是管理單位，沒有足夠的能力跟權限去 handle 問題，但對方會覺得東西一直沒有好會來怪我	DA	日常瑣事	工作層次	X
3. 身為管理單位無法直接處理問題	3-4 其他單位不修或沒有用好，又必須想盡辦法跟使用者解釋	DA	日常瑣事	工作層次	X
3. 身為管理單位無法直接處理問題	3-5 問題 Delay 到，同仁對我的觀感，對管理單位的觀感會影響	NS	日常瑣事	工作層次	自尊需求
3. 身為管理單位無法直接處理問題	3-6 關於視訊會議室管理，視訊跟音訊其實分不開，可能音訊上面有問題了，我請視訊幫我，他們說這不關我的事，我只負責視訊	NS	生活事件	工作層次	工作控制需求

表 3-3-2 (續)

受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
4. 同仁在線上意見箱中針對不滿意的地方會有情緒性攻擊與抱怨	4-1 同仁在線上意見箱中針對手機線路問題會有情緒性的意見，質疑我暗中收電信公司錢	DA	生活事件	工作層次	X
4. 同仁在線上意見箱中針對不滿意的地方會有情緒性攻擊與抱怨	4-2 同仁在線上意見箱中針對手機線路問題會有情緒性的意見，指責我歧視該廠區的同仁	DA	生活事件	工作層次	X
4. 同仁在線上意見箱中針對不滿意的地方會有情緒性攻擊與抱怨	4-3 這一季在行政棟辦的活動比較繽紛一點，生產棟的同仁就會在線上意見箱抱怨，認為我在歧視生產棟的同仁	DA	生活事件	工作層次	X
5. 同仁容易對人資發洩情緒	5-1 不像其他高科技的人資高高在上，這家公司的人資其實做得比較卑微一點，相對的同仁就會把對公司的不滿發洩在人資身上	DA	慢性壓力源	組織層次	X
5. 同仁容易對人資發洩情緒	5-2 人資推的一些辦法，福利，或者引進的東西，同仁會覺得是站在公司角度，推動時會推得很辛苦，有很多的同仁心情要處理	DA	慢性壓力源	組織層次	X
6. 時間被分割的太細，上班時間自己不能好好規劃，覺得工作量很大	6-1 一天到晚事情太多太雜，會想說是不是我自己的時間觀念有問題	DA	慢性壓力源	工作層次	X
6. 時間被分割的太細，上班時間自己不能好好規劃，覺得工作量很大	6-2 必需在有效的時間內解決同仁的問題，解決主管的丟的東西，還要解決自己的業務	DA	慢性壓力源	工作層次	X

表 3-3-2 (續)

受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
6. 時間被分割的太細，上班時間自己不能好好規劃，覺得工作量很大	6-3 上班前都會想著昨天哪些事情沒做完，決定今天要做這些的時候，看到 email 發現今天又有很多要處理，工作量變得很大	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
7. 活動量很多，規劃上須要相當多創意	7-1 活動來講的話，會讓我感受到壓力的就是規劃，從沒有到有，需要很多創意	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
7. 活動量很多，規劃上須要相當多創意	7-2 一年要辦大型的四個活動，加上一些總部規劃的更大型的，活動會很多，內容不能重複，又要發揮活動的宗旨，非常需要腦力	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
7. 活動量很多，規劃上須要相當多創意	7-3 同仁活動參加久了，期望會越高，第一次辦得很好，相對第二次壓力就來了	DA	生活 事件	工作 層次	X
7. 活動量很多，規劃上須要相當多創意	7-4 同仁在寫問卷反應覺得上一次活動比較好玩，就會有一種莫名的壓力存在	DA	生活 事件	工作 層次	X
8. 公司的價值觀比較傳統，有些創意會被抹殺，侷限很多	8-1 公司的價值觀比較傳統，想要玩很大的、太過趣味的好像也不太可以，比較有一些限制	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
8. 公司的價值觀比較傳統，有些創意會被抹殺，侷限很多	8-2 想要在活動中炒作一些流行的話題，但主管認為高階主管會反彈，因此被拒絕，我有我的創意但是被抹殺了	NS	生活 事件	組織 層次	工作控 制需求

表 3-3-2 (續)

受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
8. 公司的價值觀比較傳統，有些創意會被抹殺，侷限很多	8-3 現在辦活動對我來說很累，受到的那個局限很多，我必須考慮到各個單位對人資的觀感	DA	慢性 壓力源	組織 層次	X
9. 得罪別人會使得資源很少，事情推動也困難	9-1 人脈非常重要，要很小心不能得罪任何一位廠裡的前輩，被孤立的話資源會非常的少	NS	慢性 壓力源	工作 層次	社會支 持需求
9. 得罪別人會使得資源很少，事情推動也困難	9-2 被孤立後線上意見箱會不停出現，變成被同仁反應，又被主管盯	DA	生活 事件	組織 層次	X
9. 得罪別人會使得資源很少，事情推動也困難	9-3 剛進來沒有跟前輩交接到，所以很主觀用我的方式做，可能就不夠圓融	NS	生活 事件	工作 層次	社會支 持需求
9. 得罪別人會使得資源很少，事情推動也困難	9-4 那個時候因為不曉得怎麼跟助理小姐溝通，就會跟他們會有一些誤解，事情的推動就很困難	NS	生活 事件	工作 層次	社會支 持需求
9. 得罪別人會使得資源很少，事情推動也困難	9-5 拜託助理小姐幫我發 mail 給同仁，讓同仁知道有這個活動，助理小姐就說他們沒有辦法，要我自己發	NS	生活 事件	工作 層次	社會支 持需求
10. 公司的氣氛保守、官方，做事要很小心	10-1 這個公司滿保守的、滿官方的，一切是以主管的意見為優先	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
10. 公司的氣氛保守、官方，做事要很小心	10-2 科技業給我的感覺比較蓬勃有朝氣，這裡感覺比較像白色巨塔，做事要很小心	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
11. 公司給的預算不足，很多想要提升的東西都做不到	11-1 我通常希望話務能夠品質好，但相對的成本就要上昇，公司預算不足	NS	生活 事件	組織 層次	社會支 持需求

表 3-3-2 (續)

受試者 A-2-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
11. 公司給的預算不足，很多想要提升的東西都做不到	11-2 活動我希望辦得風風光光，但是預算都會很有限	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
11. 公司給的預算不足，很多想要提升的東西都做不到	11-3 我希望客戶餐盒有保溫效果、鞋套可以重複使用、廠區有自動語音導覽、沙發變得更寬敞，但是公司預算不足	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
11. 公司給的預算不足，很多想要提升的東西都做不到	11-4 設備滿老舊的，沒有錢換容易發生問題，我就會接受人家的質疑	NS	生活事件	組織層次	地位控制需求
11. 公司給的預算不足，很多想要提升的東西都做不到	11-5 設備滿老舊的，沒有錢換容易發生問題，廠商說這個已經修不好了，應該趕快換掉	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求

註：「X」表示「不適合做此項分類」。

受試者 A-2-2 報告之 41 項壓力源單元，其中有 25 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，13 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，3 項屬於個體與組織價值觀不契合的壓力源。不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 A-2-2 共報告出 25 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 12 項屬於生活事件，包括「1-1 對工廠不熟，廠內的規劃會很陌生」、「1-2 話務系統複雜，不是理工科背景所以有點徬徨」、「1-3 對活動的規畫很陌生，尤其是不懂這一間公司的費用申請的規則」、「2-3 本來只要處理事情，但因為我的態度不好，變成問題越扯越多」、「2-4 公司的總務很注重同仁的反應，有一個線上意見箱，只要有一個人說我的服務不好，就會有寫不完的報告」、「2-5 曾因廠房 3G 系統掛掉，連續接了十幾二十通

怒氣沖沖的責備電話」、「4-1 同仁在線上意見箱中針對手機線路問題會有情緒性的意見，質疑我暗中收電信公司錢」、「4-2 同仁在線上意見箱中針對手機線路問題會有情緒性的意見，指責我歧視該廠區的同仁」、「4-3 這一季在行政棟辦的活動比較繽紛一點，生產棟的同仁就會在線上意見箱抱怨，認為我在歧視生產棟的同仁」、「7-3 同仁活動參加久了，期望會越高，第一次辦得很好，相對第二次壓力就來了」、「7-4 同仁在寫問卷反應覺得上一次活動比較好玩，就會有一種莫名的壓力存在」、「9-2 被孤立後線上意見箱會不停出現，變成被同仁反應，又被主管盯」；共 5 項屬於**日常瑣事**，包括「2-1 當同仁把情緒加給我的時候，我不曉得應該先處理事情，還是我應該先安慰同仁的心情」、「2-2 事情對我來講已經是種困難，同仁的情緒反應會讓我非常不曉得到底要談什麼」、「3-2 一個東西壞了必須聯絡很多單位，還要等各單位來回覆我，相對的工時就會比較長一點」、「3-3 因為只是管理單位，沒有足夠的能力跟權限去 handle 問題，但對方會覺得東西一直沒有好會來怪我」、「3-4 其他單位不修或沒有用好，又必須想盡辦法跟使用者解釋」；最後共 8 項屬於**慢性壓力源**，包括「5-1 不像其他高科技的人資高高在上，這家公司的人資其實做得比較卑微一點，相對的同仁就會把對公司的不滿發洩在人資身上」、「5-2 人資推的一些辦法，福利，或者引進的東西，同仁會覺得是站在公司角度，推動時會推得很辛苦，有很多的同仁心情要處理」、「6-1 一天到晚事情太多太雜，會想說是不是我自己的時間觀念有問題」、「6-2 必需在有效的時間內解決同仁的問題，解決主管的丟的東西，還要解決自己的業務」、「6-3 上班前都會想著昨天哪些事情沒做完，決定今天要做這些的時候，看到 email 發現今天又有很多要處理，工作量變得很大」、「7-1 活動來講的話，會讓我感受到壓力的就是規劃，從沒有到有，需要很多創意」、「7-2 一年要辦大型的四個活動，加上一些總部規劃的更大型的，活動會很多，內容不能重複，又要發揮活動的宗旨，非常需要腦力」、「8-3 現在辦活動對我來說很累，受到的那個局限很多，我必須考慮到各個單位對人資的觀感」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中有 5 項來自**組織層次**，包括「2-4 公

司的總務很注重同仁的反應，有一個線上意見箱，只要有一個人說我的服務不好，就會有寫不完的報告」、「5-1 不像其他高科技的人資高高在上，這家公司的人資其實做得比較卑微一點，相對的同仁就會把對公司的不滿發洩在人資身上」、「5-2 人資推的一些辦法，福利，或者引進的東西，同仁會覺得是站在公司角度，推動時會推得很辛苦，有很多的同仁心情要處理」、「8-3 現在辦活動對我來說很累，受到的那個局限很多，我必須考慮到各個單位對人資的觀感」、「9-2 被孤立後線上意見箱會不停出現，變成被同仁反應，又被主管盯」；共 20 項來自工作層次，包括「1-1 對工廠不熟，廠內的規劃會很陌生」、「1-2 話務系統複雜，不是理工科背景所以有點徬徨」、「1-3 對活動的規畫很陌生，尤其是不懂這一間公司的費用申請的規則」、「2-1 當同仁把情緒加給我的時候，我不曉得應該先處理事情，還是我應該先安慰同仁的心情」、「2-2 事情對我來講已經是種困難，同仁的情緒反應會讓我非常不曉得到底要談什麼」、「2-3 本來只要處理事情，但因為我的態度不好，變成問題越扯越多」、「2-5 曾因廠房 3G 系統掛掉，連續接了十幾二十通怒氣沖沖的責備電話」、「3-2 一個東西壞了必須聯絡很多單位，還要等各單位來回覆我，相對的工時就會比較長一點」、「3-3 因為只是管理單位，沒有足夠的能力跟權限去 handle 問題，但對方會覺得東西一直沒有好會來怪我」、「3-4 其他單位不修或沒有用好，又必須想盡辦法跟使用者解釋」、「4-1 同仁在線上意見箱中針對手機線路問題會有情緒性的意見，質疑我暗中收電信公司錢」、「4-2 同仁在線上意見箱中針對手機線路問題會有情緒性的意見，指責我歧視該廠區的同仁」、「4-3 這一季在行政棟辦的活動比較繽紛一點，生產棟的同仁就會在線上意見箱抱怨，認為我在歧視生產棟的同仁」、「6-1 一天到晚事情太多太雜，會想說是不是我自己的時間觀念有問題」、「6-2 必需在有效的時間內解決同仁的問題，解決主管的丟的東西，還要解決自己的業務」、「6-3 上班前都會想著昨天哪些事情沒做完，決定今天要做這些的時候，看到 email 發現今天又有很多要處理，工作量變得很大」、「7-1 活動來講的話，會讓我感受到壓力的就是規劃，從沒有到有，需要很多創意」、「7-2 一年要辦大型的四個活動，加上一些總

部規劃的更大型的，活動會很多，內容不能重複，又要發揮活動的宗旨，非常需要腦力」、「7-3 同仁活動參加久了，期望會越高，第一次辦得很好，相對第二次壓力就來了」、「7-4 同仁在寫問卷反應覺得上一次活動比較好玩，就會有一種莫名的壓力存在」。受試者 A-2-2 並未報告出任何來自**產業層次**之工作環境要求-個體能力不契合。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 A-2-2 共報告出 13 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 10 項屬於**生活事件**，包括「3-6 關於視訊會議室管理，視訊跟音訊其實分不開，可能音訊上面有問題了，我請視訊幫我，他們說這不關我的事，我只負責視訊」、「8-2 想要在活動中炒作一些流行的話題，但主管認為高階主管會反彈，因此被拒絕，我有我的創意但是被抹殺了」、「9-3 剛進來沒有跟前輩交接到，所以很主觀用我的方式做，可能就不夠圓融」、「9-4 那個時候因為不曉得怎麼跟助理小姐溝通，就會跟他們會有一些誤解，事情的推動就很困難」、「9-5 拜託助理小姐幫我發 mail 給同仁，讓同仁知道有這個活動，助理小姐就說他們沒有辦法，要我自己發」、「11-1 我通常很希望話務能夠品質好，但相對的成本就要上昇，公司預算不足」、「11-2 活動我希望辦得風風光光，但是預算都會很有限」、「11-3 我希望客戶餐盒有保溫效果、鞋套可以重複使用、廠區有自動語音導覽、沙發變得更寬敞，但是公司預算不足」、「11-4 設備滿老舊的，沒有錢換容易發生問題，我就會接受人家的質疑」、「11-5 設備滿老舊的，沒有錢換容易發生問題，廠商說這個已經修不好了，應該趕快換掉」；共 2 項屬於**日常瑣事**，包括「3-1 聯絡 A 單位來修，比如說 A 單位會說不關我的事，你找 B，我找 B 的時候他說不關我的事，是 C 負責的，C 又說不關我的事」、「3-5 問題 Delay 到，同仁對我的觀感，對管理單位的觀感會影響」；共 1 項屬於**慢性壓力源**，內容為「9-1 人脈非常重要，要很小心不能得罪任何一位廠裡的前輩，被孤立的話資源會非常的少」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 6 項來自**組織層次**，包括「8-2 想

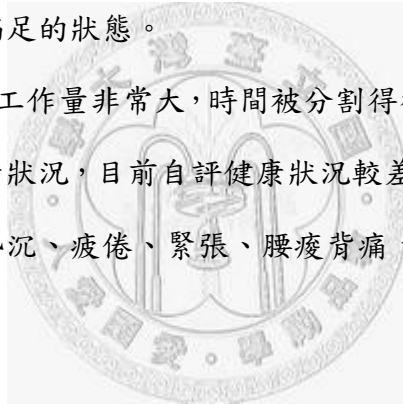
要在活動中炒作一些流行的話題，但主管認為高階主管會反彈，因此被拒絕，我有我的創意但是被抹殺了」、「11-1 我通常很希望話務能夠品質好，但相對的成本就要上昇，公司預算不足」、「11-2 活動我希望辦得風風光光，但是預算都會很有限」、「11-3 我希望客戶餐盒有保溫效果、鞋套可以重複使用、廠區有自動語音導覽、沙發變得更寬敞，但是公司預算不足」、「11-4 設備滿老舊的，沒有錢換容易發生問題，我就會接受人家的質疑」、「11-5 設備滿老舊的，沒有錢換容易發生問題，廠商說這個已經修不好了，應該趕快換掉」；共 7 項來自工作層次，包括「3-1 聯絡 A 單位來修，比如說 A 單位會說不關我的事，你找 B，我找 B 的時候他說不關我的事，是 C 負責的，C 又說不關我的事」、「3-5 問題 Delay 到，同仁對我的觀感，對管理單位的觀感會影響」、「3-6 關於視訊會議室管理，視訊跟音訊其實分不開，可能音訊上面有問題了，我請視訊幫我，他們說這不關我的事，我只負責視訊」、「9-1 人脈非常重要，要很小心不能得罪任何一位廠裡的前輩，被孤立的話資源會非常的少」、「9-3 剛進來沒有跟前輩交接到，所以很主觀用我的方式做，可能就不夠圓融」、「9-4 那個時候因為不曉得怎麼跟助理小姐溝通，就會跟他們會有一些誤解，事情的推動就很困難」、「9-5 拜託助理小姐幫我發 mail 給同仁，讓同仁知道有這個活動，助理小姐就說他們沒有辦法，要我自已發」。受試者 A-2-2 並未報告出任何來自產業層次之個體需求-工作環境供給不契合。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 A-2-2 共報告出 3 項個體與組織價值觀不契合類型之壓力源，包括「8-1 公司的價值觀比較傳統，想要玩很大的、太過趣味的好像也不太可以，比較有一些限制」、「10-1 這個公司滿保守的、滿官方的，一切是以主管的意見為優先」、「10-2 科技業給我的感覺比較蓬勃有朝氣，這裡感覺比較像白色巨塔，做事要很小心」。3 項壓力源之持續程度皆為慢性壓力源，來源層次皆為組織層次。

整合上述資料，受試者 A-2-2 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 在簡易量表的主觀評估和訪談文本分析皆呈現高度的個體與組織價值觀不契合，認為科技業應是蓬勃有朝氣，自己有很多創意與想法希望發揮，在辦活動時希望能結合時事增加趣味，但公司的價值觀比較傳統、保守，一切是以主管的意見為優先。
- ◆ 超過一半之不契合狀態屬於工作環境要求超出能力所能應付之類型，內涵有時與人際情緒壓力相關，同仁會把對公司的不滿發洩在人資身上，經常需要處理同仁的負面情緒，曾經因為廠房 3G 系統掛掉，連續接了十幾二十通怒氣沖沖的責備電話，以及在公司的線上意見箱中有情緒性的投訴。
- ◆ 由於人資為管理單位，無法直接處理問題，因此需要非常注意和其他單位的關係，得罪其他單位同事的話會面對資源嚴重缺乏的狀況，面對到嚴重的社會支持需求無法被滿足的狀態。
- ◆ 平均工時十一小時，工作量非常大，時間被分割得很細，使得工作效率下降，也影響到自己的健康狀況，目前自評健康狀況較差，在身心症況量表上也呈現諸多困擾，例如昏沉、疲倦、緊張、腰痠背痛、胃痛等症狀。



肆、組織 A 之研發部門與人資部門工作壓力源比較

由於在組織 A 中，本研究訪問了一位研發工程師（受試者 A-1）和兩位人資工作者（受試者 A-2-1 與受試者 A-2-2），為完整呈現研發工程師的工作壓力源特色，首先將針對兩位人資工作者的個別分析進行比較，了解其工作壓力源因為部門相同有哪些相同之處，或是性別不同可能帶來的差異，之後將研發工程師之個別分析共同對照，了解因組織相同所帶來的工作壓力源相同現象，以及因部門不同而產生的工作壓力源相異現象（參考表 3-3-5、表 3-3-6、表 3-3-7）。

組織 A 中同部門、不同性別之工作壓力源比較（受試者 A-2-1 與受試者 A-2-2）

兩位性別不同的人資工作者所面臨之工作壓力源，在不契合類型上，有著類似的分配情形，皆有超過一半的工作環境要求-個體能力不契合、部分的個體需求-工作環境供給不契合，以及少數的個體與組織價值觀不契合。受試者 A-2-1 報告百分之七十六的工作環境要求-個體能力不契合、百分之十九的個體需求-工作環境供給不契合，以及百分之五的個體與組織價值觀不契合，而受試者 A-2-2 報告百分之六十一的工作環境要求-個體能力不契合壓力源、百分之三十二的個體需求-工作環境供給不契合，以及百分之七的個體與組織價值觀不契合。

在持續程度分析上，兩位性別不同的人資工作者皆經驗約一半的生活事件型壓力源，以及約四分之一的慢性壓力源，而於剩餘的四分之一，受試者 A-2-1 報告的日常瑣事與非事件各佔一半的比例，而受試者 A-2-2 則皆為日常瑣事；關於來源層次，兩位受試者皆報告約百分之三十五的工作壓力源來自組織層次，受試者 A-2-1 報告百分之五十七來自工作本身，以及百分之五來自產業層次的壓力源，而受試者 A-2-2 報告百分之六十六來自工作本身的壓力源，沒有面對任何來自產業層次的壓力源。

關於需求內容，兩位性別不同的人資工作者皆報告了一項自尊需求未被工作環境供給滿足的壓力源，在其他四項需求上則呈現諸多差異。受試者 A-2-1 沒有面對到工作控制需求與地位控制需求未被工作環境供給的壓力源，但認為金錢需求未獲得滿足；受試者 A-2-2 則報告出 3 項工作控制需求與 1 項地位控制需求未

被工作環境供給的壓力源，但未表示金錢需求未獲得滿足；受試者 A-2-2 在社會支持需求上明顯感到無法被滿足，提出了 8 項與社會支持需求有關的壓力源內容。

組織 A 中同性別、不同部門之工作壓力源比較（受試者 A-1 與受試者 A-2-1）

兩位同性別、不同部門的工作者所面臨的工作壓力源，首先在數量上，受試者 A-1 報告出較受試者 A-2-1 多三倍的壓力源單元。在不契合類型上，雖然兩位工作者皆經驗較多工作環境要求-個體能力不契合，但受試者 A-1 所報告之比例為百分之五十六，而受試者 A-2-1 報告之比例高達百分之七十六。關於另外兩種不契合類型，受試者 A-1 報告百分之三十五的個體需求-工作環境供給不契合，以及百分之八的個體與組織價值觀不契合，而受試者 A-2-1 則有百分之十九的個體需求-工作環境供給不契合，以及百分之五的個體與組織價值觀不契合。

在持續程度分析上，兩位部門不同的工作者皆有超過一半是屬於生活事件型壓力源、約百分之二十的慢性壓力源。而關於日常瑣事與非事件，受試者 A-1 報告了百分之十五的日常瑣事，以及百分之五的非事件；受試者 A-2-1 則報告了百分之十的日常瑣事，以及百分之十四的非事件。

關於來源層次，兩位受試者呈現略有不同的分配型態。受試者 A-1 沒有提到任何來自產業的壓力源，面對百分之五十三的組織層次壓力源，以及百分之四十七的工作層次壓力源；受試者 A-2-1 報告了百分之五來自產業層次的壓力源，百分之三十八的組織層次壓力源，以及百分之五十七來自工作本身的壓力源。

關於需求內容，受試者 A-1 與受試者 A-2-1 分別報告出三項與一項自尊需求未被工作環境滿足的壓力源，兩位受試者皆未面對地位控制相關的壓力源，但受試者 A-1 報告出九項工作控制需求、十項社會支持需求無法被工作環境滿足的壓力源，受試者 A-2-1 則沒有面對到工作控制需求未被工作環境供給滿足的壓力源，在社會支持需求相關的壓力源也僅報告兩項。受試者 A-2-1 有金錢需求未獲得滿足的壓力源，而受試者 A-1 並未有類似的壓力源。

組織 A 中不同性別、不同部門之工作壓力源比較（受試者 A-1 與受試者 A-2-2）

兩位不同性別、不同部門的工作者所面臨的工作壓力源，在不契合類型上有相似的分配，兩位工作者皆經驗大約百分之六十左右的工作環境要求-個體能力不契合、百分之三十左右的個體需求-工作環境供給不契合，以及將近百分之十的個體與組織價值觀不契合。

在持續程度分析上，兩位工作者皆有超過一半是屬於生活事件型壓力源、約百分之十五屬於日常瑣事。而關於非事件與慢性壓力源，受試者 A-1 報告了百分之五的非事件與百分之十九的慢性壓力源；受試者 A-2-2 未報告任何非事件，慢性壓力源則佔了百分之二十九。

關於來源層次，兩位受試者雖然都未報告來自產業的壓力源，但分配型態明顯不同。受試者 A-1 面對百分之五十三的組織層次壓力源，以及百分之四十七的工作層次壓力源，約略各佔一半；而受試者 A-2-2 則面對百分之三十四的組織層次壓力源，以及百分之六十六來自工作本身的壓力源，呈現工作層次壓力源為主的分配。

關於需求內容，兩位工作者呈現的分配相似，皆報告出將近十項社會支持需求無法被工作環境滿足的壓力源，皆報告約兩項自尊需求無法被工作環境滿足的壓力源，且皆未提及金錢需求未獲得滿足的壓力源；受試者 A-1 報告出九項工作控制需求無法被工作環境滿足的壓力源，受試者 A-2-2 則報告三項；受試者 A-2-2 提到一項地位控制需求無法被工作環境滿足的壓力源，受試者 A-1 則沒有面對類似的壓力源。

組織 A 中三位工作者的工作壓力源分析結果可整理為下列三張表格（受試者 A-1 之結果整理於表 3-3-3、受試者 A-2-1 之結果整理於表 3-3-4、受試者 A-2-2 之結果整理於表 3-3-5）。

表 3-3-3

受試者 A-1 之工作壓力源分析結果。

A-1 (研發) (男性)	數量 (%)	持續程度分類				來源層次			需求內容類型				
		生活 事件	日常 瑣事	非 事 件	慢 性	產 業	組 織	工 作	社會 支持	自 尊	金 錢	工作 控制	地位 控制
DA	35 (56)	23	9	-	3	0	16	19	-	-	-	-	-
NS	22 (35)	15	0	3	4	0	12	10	10	3	0	9	0
PO	5 (8)	0	0	0	5	-	5	-	-	-	-	-	-
總數量	62 (100)	38	9	3	12	0	33	29	-	-	-	-	-
比例	-	61	15	5	19	0	53	47	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；
「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

表 3-3-4

受試者 A-2-1 之工作壓力源分析結果。

A-2-1 (人資) (男性)	數量 (%)	持續程度分類				來源層次			需求內容類型				
		生活 事件	日常 瑣事	非 事 件	慢 性	產 業	組 織	工 作	社會 支持	自 尊	金 錢	工作 控制	地位 控制
DA	16 (76)	9	2	-	5	1	4	11	-	-	-	-	-
NS	4 (19)	1	0	3	0	0	3	1	2	1	1	0	0
PO	1 (5)	1	0	0	0	-	1	-	-	-	-	-	-
總數量	21 (100)	11	2	3	5	1	8	12	-	-	-	-	-
比例	-	52	10	14	24	5	38	57	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；
「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

表 3-3-5

受試者 A-2-2 之工作壓力源分析結果。

A-2-2 (人資) (女性)	數量 (%)	持續程度分類				來源層次			需求內容類型				
		生活 事件	日常 瑣事	非 事 件	慢 性	產 業	組 織	工 作	社會 支持	自 尊	金 錢	工作 控制	地位 控制
壓 力 源 單 元 數 量	DA 25 (61)	12	5	-	8	0	5	20	-	-	-	-	-
	NS 13 (32)	10	2	0	1	0	6	7	8	1	0	3	1
	PO 3 (7)	0	0	0	3	-	3	-	-	-	-	-	-
	總數量 41 (100)	22	7	0	12	0	14	27	-	-	-	-	-
	比例	54	17	0	29	0	34	66	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

組織 A 中三位工作者之工作壓力源文本內容綜合比較(受試者 A-1、受試者 A-2-1 與受試者 A-2-2)

對照文本內容資料，兩位人資工作者在人資工作實際內容上，皆面臨到需處理下屬對上級指令不滿的壓力，以及工作繁雜瑣碎的負荷。受試者 A-2-1 表示，員工對上級考核相關的政策不滿，自己也認為政策相當無謂，卻會變成員工反應與抱怨的對象，卡在上級跟員工之間，同時面對來自員工和上級的負面情緒，負荷超出本身能力所能承受；受試者 A-2-2 則表示，人資部推行的規定或福利，員工會覺得是以公司利益著想，推動過程有很多員工的情緒反應要處理，員工會把對公司的不滿發洩在自己身上，公司的總務又非常注重員工反應，只要有一個人說自己的服務不好，就會面對寫不完的報告，面對難以承擔的工作環境要求。

而工作繁雜瑣碎亦是兩位人資工作者的文本內容資料中重要的相同點。受試者 A-2-1 表示，在面談過程還有很多其他專案要做追蹤，例如政府或廠商會來要資料，而面試過程本身也常有突發問題，忙碌程度超出自己能力所能應付；受試

者 A-2-2 則表示，上班時間被不同的雜事分割得太細，必需在有效的時間內解決員工的問題、解決主管交代的工作，還要解決自己本身的業務，打開信箱又有一堆信要回，覺得工作量太多太雜，能力難以應付。

對比組織 A 中兩個部門之工作者的訪談資料，組織 A 較為傳統制式的組織價值觀，以及預算和硬體設備資源較缺乏的困境，帶給兩個部門之工作者一些相似的工作壓力源。

對於組織 A 的研發工程師而言，受試者 A-1 認為研發就是要做新的東西，但由於組織價值觀較傳統制式，自己根本就只是在做複製工作，認為公司缺乏明確的目標，或者都只是做表面功夫，受試者 A-1 無法接受這樣的組織價值觀；對於組織 A 的人資工作者而言，由於組織價值觀較傳統制式，一切是以主管的意見為優先，A-2-1 認為有些主管要求的考核工作沒有實質意義，A-2-2 則認為自己的創意遭到抹殺，在籌劃活動時限制很多，無法作有趣的議題，和 A-2-2 的個體價值觀有落差，也讓工作控制需求無法被滿足。

而關於預算和硬體設備資源較缺乏的困境，組織 A 之研發工程師表示公司預算都是去年先編列，對近期決定的專案預算一定不夠，需要的設備資源沒有預算能支援，公司缺乏支援新技術的機台，讓受試者 A-1 面對到社會支持需求無法被工作環境供給滿足的不契合；受試者 A-2-2 則表示，公司給的預算不足，很多需要改善的硬體設備都無法做到，例如希望改善話務品質、購買重複使用的鞋套、建立廠區自動語音導覽、購置新的沙發，甚至容易發生意外的老舊設備，都可能因預算而無法更新，也讓受試者 A-2-2 面對到社會支持需求無法被工作環境供給滿足的不契合；受試者 A-2-1 雖未提到組織硬體設備資源缺乏對自己所造成任何困境，但希望組織能有預算聘用助理，改善缺乏人力協助瑣事、討論問題等社會支持需求不足的壓力。

排除以上和組織 A 有關的影響，受試者 A-1 面對的工作壓力源中，來自於研發工作本身特色的是：受試者 A-1 認為研發工程師被期待成全能的，會被行銷人員詢問產品市場問題，被專案經理詢問產品製造成功率，被工程人員要求去做

溝通工作，面對許多日常瑣事型壓力源；在研發工作層面，永遠都被時間追著跑是持續不斷的慢性壓力源，且當面對專案經理希望知道產品各種可能性的生活事件型壓力源，受試者 A-1 會被要求在短時間內做出全部的面板與迴路，負責三倍以上的工作量，高時間壓力下還需要面對編譯的等待時間，和處理同步性的問題，或者是必須同時負責設計、工程、品質的工作，面對能力難以承受的工作環境要求；同時因為缺乏足夠權力安排案子的生產時間，缺乏對於其他部門提出材料選用意見的機會，缺乏對產品成果作確認的時間，讓受試者 A-1 的工作控制需求無法被滿足。



第二節 組織 B 之工作者的工作壓力源分析

壹、受試者 B-1 之工作相關壓力源分析

受試者 B-1 為 35 歲之男性受試者，擔任研發工程師之工作年資八年，負責系統軟體開發設計，工作地點在新竹科學園區。受試者 B-1 在本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表中，自評現在健康狀況「比半年前稍差」、「比同年齡的人差一點」、「比同事差一點」，於滿分 15 分中，評為 6 分；而自評工作表現與效率「和半年前一樣」、「比同事們好很多」，於滿分 10 分中，評為 8 分；「非常同意」自己的專業能力和教育能配合工作要求、「非常同意」自己的能力和訓練能符合工作要求的條件、「很同意」自己的專業技術和工作要求有良好配合，於滿分 15 分中，評為 14 分；「有些同意」現在的工作給自己所有想要從工作獲得的事物、「有些同意」目前的工作實現自己對工作的期望、「有些同意」工作帶給自己的能良好配合自己在工作上想追求的，於滿分 15 分中，評為 9 分；「不太同意」公司之價值觀能夠符合自己在生命中重視的事物、「有些同意」自己的價值觀能配合公司價值觀、「完全不同意」自己生命中重視的事物與公司重視的事物相同，於滿分 15 分中，評為 6 分；在身心症狀上，「經常會」睡著了就不容易醒來，於滿分 90 分中，有身心症狀的評為 33 分。受試者 B-1 之簡易量表得分整理如下表。

表 3-4-1

受試者 B-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數（參見文中說明）。

量表	分數
自評健康狀況	6/15
自評工作表現與效率	8/10
工作環境要求-個體能力契合	14/15
個體需求-工作環境供給契合	9/15
個體價值觀-組織價值觀契合	6/15
身心症狀	33/90

由受試者 B-1 之文本內容資料，研究者整理出 20 項壓力源主題，並細分為 51 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 B-1 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-4-2

受試者 B-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 科技業生命週期短，需不斷研發創新，與競爭對手卡位	1-1 科技業生命週期短，需不斷研發創新。	DA	慢性 壓力源	產業 層次	X
1. 科技業生命週期短，需不斷研發創新，與競爭對手卡位	1-2 研發工程師要超越競爭對手的進度，搶市場先機	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
1. 科技業生命週期短，需不斷研發創新，與競爭對手卡位	1-3 工作量大，常常要加班進行研發	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
1. 科技業生命週期短，需不斷研發創新，與競爭對手卡位	1-4 突發性的 CASE 插進來，一周可能會有一次預期外的加班	DA	日常 瑣事	工作 層次	X
1. 科技業生命週期短，需不斷研發創新，與競爭對手卡位	1-5 若失去先機需事後花更多人力與精神來卡位	DA	生活 事件	工作 層次	X
2. 客戶會施予時間壓力，同時也會要求品質	2-1 客戶會壓進度	DA	日常 瑣事	工作 層次	X
2. 客戶會施予時間壓力，同時也會要求品質	2-2 開發過程中遇到什麼困難都要想辦法解決	DA	日常 瑣事	工作 層次	X
2. 客戶會施予時間壓力，同時也會要求品質	2-3 超出時間太久產品可能失去先機	NS	生活 事件	工作 層次	地位控 制需求
2. 客戶會施予時間壓力，同時也會要求品質	2-4 品質做的不好會失去競爭力	NS	生活 事件	工作 層次	地位控 制需求
3. 長時間坐在辦公室進行研發	3. 長時間坐在辦公室進行研發	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
4. 擔心時間趕不上，害怕無法掌握的突發狀況	4-1 時間跟品質一定要兼顧到	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X

表 3-4-2 (續)

受試者 B-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
4. 擔心時間趕不上， 害怕無法掌握的突發 狀況	4-2 擔心做不好、時間 趕不上	NS	慢性 壓力源	工作 層次	地位控 制需求
4. 擔心時間趕不上， 害怕無法掌握的突發 狀況	4-3 同事突來的求助要 求，分散了自己的研發 時間	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
4. 擔心時間趕不上， 害怕無法掌握的突發 狀況	4-4 臨時出現的會議， 占掉自己的時間	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
4. 擔心時間趕不上， 害怕無法掌握的突發 狀況	4-5 突然來客戶要談新 case，占掉自己的時間	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
4. 擔心時間趕不上， 害怕無法掌握的突發 狀況	4-6 被突發狀況拉走後 需要思考剛剛做了什 麼	DA	日常 瑣事	工作 層次	X
4. 擔心時間趕不上， 害怕無法掌握的突發 狀況	4-7 因突發狀況導致漏 了東西，工作不專心	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
4. 擔心時間趕不上， 害怕無法掌握的突發 狀況	4-8 遇到 bug 需要花時 間打通	DA	日常 瑣事	工作 層次	X
5. 時間很短，趕工會 出現疏忽	5-1 時間很短要把東西 做出來	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
5. 時間很短，趕工會 出現疏忽	5-2 希望可以比較長 的時間把東西做好	NS	慢性 壓力源	工作 層次	工作控 制需求
5. 時間很短，趕工會 出現疏忽	5-2 趕工過程容易出現 疏忽	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
5. 時間很短，趕工會 出現疏忽	5-3 趕工過程時間被他 人分散	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
5. 時間很短，趕工會 出現疏忽	5-4 工作繁雜，什麼都 要包	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
5. 時間很短，趕工會 出現疏忽	5-5 發現進度落後太 多，又要加班把它完成	DA	生活 事件	工作 層次	X

表 3-4-2 (續)

受試者 B-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
6. 產品品質若不足，投入測試等於白費	6-1 測試若不通過，成本虧損，報表不好看	NS	生活事件	工作層次	地位控制需求
6. 產品品質若不足，投入測試等於白費	6-2 使用者不滿意影響信用	NS	生活事件	工作層次	地位控制需求
7. 小公司人力不足，易影響時間規劃	7-1 小公司人力不足	NS	慢性壓力源	組織層次	社會支持需求
7. 小公司人力不足，易影響時間規劃	7-2 有同事尋求協助造成自己工作時間分散	NS	日常瑣事	工作層次	工作控制需求
7. 小公司人力不足，易影響時間規劃	7-3 沒有辦法專心做自己規劃的內容	NS	日常瑣事	工作層次	工作控制需求
7. 小公司人力不足，易影響時間規劃	7-4 案子接續而來，時間不可能寬鬆	NS	慢性壓力源	工作層次	工作控制需求
7. 小公司人力不足，易影響時間規劃	7-5 小公司需創造高的員工產值才能成長，員工必須很拼	DA	慢性壓力源	組織層次	X
7. 小公司人力不足，易影響時間規劃	7-6 趕著出貨的緊急 case 正要量產突然測到問題需馬上解決	DA	生活事件	工作層次	X
7. 小公司人力不足，易影響時間規劃	7-7 趕著電子展 demo	DA	生活事件	工作層次	X
8. 業務跟業務談規格過於天馬行空，研發工程師技術無法達成	8. 業務跟業務談規格過於天馬行空，研發工程師技術無法達成	DA	生活事件	工作層次	X
9. 產品不斷推陳出新，工程師也要花力氣與時間追技術	9. 產品不斷推陳出新，工程師也要花力氣與時間追技術	DA	慢性壓力源	工作層次	X
10. 客製化產品的要求比較多	10-1 客人希望產品有個人差異化元素	DA	生活事件	工作層次	X
10. 客製化產品的要求比較多	10-2 需解決客製化產品的問題	DA	生活事件	工作層次	X
10. 客製化產品的要求比較多	10-3 客製化產品可能要求很多	DA	生活事件	工作層次	X

表 3-4-2 (續)

受試者 B-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
10. 客製化產品的要求比較多	10-4 客製化產品亦需經過所有系統的測試	DA	生活事件	工作層次	X
11. 主管不管過程，要的是結果，並掌握考績	11-1 主管要的是結果，不管工程師過程，可能付出沒有被看到	NS	慢性壓力源	組織層次	地位控制需求
11. 主管不管過程，要的是結果，並掌握考績	11-2 主管掌握考績，不希望留下壞印象	NS	慢性壓力源	組織層次	地位控制需求
11. 主管不管過程，要的是結果，並掌握考績	11-3 小公司中只要事情有做不好的，很快聲音就出來，影響到考績和待遇	NS	慢性壓力源	組織層次	金錢需求
12. 假日需要賠進去	12-1 時間訂好但東西還落後很多	DA	生活事件	工作層次	X
12. 假日需要賠進去	12-2 假日加班就等於都沒有休息的時間	NS	非事件	工作層次	工作控制需求
13. 部門中工程師間表現好股票就多，為了回饋只好讓自己累一些	13. 部門中工程師間表現好股票就多，為了回饋只好讓自己累一些	NS	慢性壓力源	工作層次	金錢需求
14. 隨著年紀越大，體力變差，追技術上拼不過年輕小夥子	14. 隨著年紀越大，體力變差，追技術上拼不過年輕小夥子	NS	慢性壓力源	工作層次	地位控制需求
15. 業界間都會互相打聽，因此需更加自我要求	15. 業界間都會互相打聽，因此需更加自我要求	NS	慢性壓力源	工作層次	地位控制需求
16. 工作都在那邊等著你，沒有辦法放長假	16. 工作都在那邊等著你，沒有辦法放長假	NS	非事件	工作層次	工作控制需求
17. 如果時間來不及，為了回饋會自我要求假日到公司加班	17. 如果時間來不及，為了回饋會自我要求假日到公司加班	NS	生活事件	工作層次	金錢需求
18. 薪水太少了	18. 薪水太少了	NS	慢性壓力源	組織層次	金錢需求

表 3-4-2 (續)

受試者 B-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
19. 公司為了賺錢把員工壓榨得很辛苦，不夠注重員工的健康	19. 公司為了賺錢把員工壓榨得很辛苦，不夠注重員工的健康	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
20. 事情太多太雜，能力很難負荷	20. 事情太多太雜，能力很難負荷	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X

註：「X」表示「不適合做此項分類」。

受試者 B-1 報告之 51 項壓力源單元，其中有 24 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，26 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，1 項屬於個體與組織價值觀不契合。三種不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 B-1 共報告出 24 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 9 項屬於生活事件，包括「1-5 若失去先機需事後花更多人力與精神來卡位」、「5-5 發現進度落後太多，又要加班把它完成」、「7-6 趕著出貨的緊急 case 正要量產突然測到問題需馬上解決」、「7-7 趕著電子展 demo」、「8. 業務跟業務談規格過於天馬行空，研發工程師技術無法達成」、「10-1 客人希望產品有個人差異化元素」、「10-2 需解決客製化產品的問題」、「10-3 客製化產品可能要求很多」、「10-4 客製化產品亦需經過所有系統的測試」；共 5 項屬於日常瑣事，包括「1-4 突發性的 CASE 插進來，一周可能會有一次預期外的加班」、「2-1 客戶會壓進度」、「2-2 開發過程中遇到什麼困難都要想辦法解決」、「4-6 被突發狀況拉走後需要思考剛剛做了什麼」、「4-8 遇到 bug 需要花時間打通」；最後共 10 項屬於慢性壓力源，包括「1-1 科技業生命週期短，需不斷研發創新」、「7-5 小公司需創造高的員工產值才能成長，員工必須很拼」、「1-2 研發工程師要超越競爭對手的進度，搶市場先機」、「1-3 工作量大，常常要加班進行研發」、「3. 長時間坐在辦公室進行研發」、「4-1 時間跟品質一定要兼

顧到」、「5-1 時間很短要把東西做出來」、「5-4 工作繁雜，什麼都要包」、「9. 產品不斷推陳出新，工程師也要花力氣與時間追技術」、「20. 事情太多太雜，能力很難負荷」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中有 1 項來自**產業層次**之壓力源，內容為「1-1 科技業生命週期短，需不斷研發創新」；有 1 項來自**組織層次**，包括「7-5 小公司需創造高的員工產值才能成長，員工必須很拼」；共 22 項來自**工作層次**，包括「1-2 研發工程師要超越競爭對手的進度，搶市場先機」、「1-3 工作量大，常常要加班進行研發」、「1-4 突發性的 CASE 插進來，一周可能會有一次預期外的加班」、「1-5 若失去先機需事後花更多人力與精神來卡位」、「2-1 客戶會壓進度」、「2-2 開發過程中遇到什麼困難都要想辦法解決」、「3. 長時間坐在辦公室進行研發」、「4-1 時間跟品質一定要兼顧到」、「4-6 被突發狀況拉走後需要思考剛剛做了什麼」、「4-8 遇到 bug 需要花時間打通」、「5-1 時間很短要把東西做出來」、「5-4 工作繁雜，什麼都要包」、「5-5 發現進度落後太多，又要加班把它完成」、「7-6 趕著出貨的緊急 case 正要量產突然測到問題需馬上解決」、「7-7 趕著電子展 demo」、「8. 業務跟業務談規格過於天馬行空，研發工程師技術無法達成」、「9. 產品不斷推陳出新，工程師也要花力氣與時間追技術」、「10-1 客人希望產品有個人差異化元素」、「10-2 需解決客製化產品的問題」、「10-3 客製化產品可能要求很多」、「10-4 客製化產品亦需經過所有系統的測試」、「20. 事情太多太雜，能力很難負荷」。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 B-1 共報告出 26 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 5 項屬於**生活事件**，包括「2-3 超出時間太久產品可能失去先機」、「2-4 品質做的不好會失去競爭力」、「6-1 測試若不通過，成本虧損，報表不好看」、「6-2 使用者不滿意影響信用」、「17. 如果時間來不及，為了回饋會自我要求假日到公司加班」；共 8 項屬於**日常瑣事**，包括「4-3 同事突來的求助要求，分散了自己的研發時間」、「4-4 臨時出現的會議，占掉自

己的時間」、「4-5 突然來客戶要談新 case，占掉自己的時間」、「4-7 因突發狀況導致漏了東西，工作不專心」、「5-2 趕工過程容易出現疏忽」、「5-3 趕工過程時間被他人分散」、「7-2 有同事尋求協助造成自己工作時間分散」、「7-3 沒有辦法專心做自己規劃的內容」；共 2 項屬於**非事件**，包括「12-2 假日加班就等於都沒有休息的時間」、「16. 工作都在那邊等著你，沒有辦法放長假」；最後有 11 項屬於**慢性壓力源**，包括「7-1 小公司人力不足」、「11-1 主管要的是結果，不管工程師過程，可能付出沒有被看到」、「11-2 主管掌握考績，不希望留下壞印象」、「11-3 小公司中只要事情有做不好的，很快聲音就出來，影響到考績和待遇」、「18. 薪水太少了」、「4-2 擔心做不好、時間趕不上」、「5-2 希望可以有比較長的時間把東西做好」、「7-4 案子接續而來，時間不可能寬鬆」、「13. 部門中工程師間表現好股票就多，為了回饋只好讓自己累一些」、「14. 年紀越大，體力變差，追技術上拼不過年輕小夥子」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 5 項來自**組織層次**，包括「7-1 小公司人力不足」、「11-1 主管要的是結果，不管工程師過程，可能付出沒有被看到」、「11-2 主管掌握考績，不希望留下壞印象」、「11-3 小公司中只要事情有做不好的，很快聲音就出來，影響到考績和待遇」、「18. 薪水太少了」；共 21 項來自**工作層次**，包括「2-3 超出時間太久產品可能失去先機」、「2-4 品質做的不好會失去競爭力」、「4-2 擔心做不好、時間趕不上」、「4-3 同事突來的求助要求，分散了自己的研發時間」、「4-4 臨時出現的會議，占掉自己的時間」、「4-5 突然來客戶要談新 case，占掉自己的時間」、「4-7 因突發狀況導致漏了東西，工作不專心」、「5-2 希望可以有比較長的時間把東西做好」、「5-3 趕工過程時間被他人分散」、「6-1 測試若不通過，成本虧損，報表不好看」、「6-2 使用者不滿意影響信用」、「7-2 有同事尋求協助造成自己工作時間分散」、「7-3 沒有辦法專心做自己規劃的內容」、「7-4 案子接續而來，時間不可能寬鬆」、「12-2 假日加班就等於都沒有休息的時間」、「13. 部門中工程師間表現好股票就多，為了回饋只好讓自己累一些」、「14. 年紀越大，體力變差，追技術上拼不過年輕小夥子」、「16. 工

作都在那邊等著你，沒有辦法放長假」、「17. 如果時間來不及，為了回饋會自我要求假日到公司加班」。受試者 B-1 並未報告出任何來自**產業層次**之個體需求-工作環境供給不契合。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 B-1 共報告出 1 項**個體與組織價值觀不契合**類型之壓力源，內容是「19. 公司為了賺錢把員工壓榨得很辛苦，不夠注重員工的健康」，此項目之持續程度為慢性壓力源，來源層次為組織層次。

整合上述資料，受試者 B-1 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 雖然在量表上受試者 B-1 認為目前工作環境要求與自己的能力有良好的契合，但文本內容資料呈現出許多能力難以應付要求的可能狀況，諸如遇到客製化產品時會有過多的特殊要求、經常有突然插進來的 case 影響工作進度、或是已經沒有足夠時間和力氣去追上新產品技術等壓力源。
- ◆ 受試者 B-1 面對多種工作相關壓力源來自工作控制需求和地位控制需求不被滿足。工作控制需求方面，受試者 B-1 需要有可以專心、持續工作的時間，但經常會遇到臨時會議、同事突然需要幫忙、客戶突然來拜訪等狀況，工作時間變得分散，無法專心，延長工作時間；也因為這樣的狀況，受試者 B-1 覺得很需要週末假日放鬆，但卻常常因為要工作而無法休息。在地位控制方面，由於年紀與其他員工相對較長，體力也越來越差，受試者 B-1 希望能安定繼續工作的需求無法被現況滿足，經常需要擔心自己的考績，擔心主管對自己的印象，也會擔心業界對於自己的評價，不希望遇到可能被裁員的狀況。
- ◆ 在五十項被報告的壓力源中，有三十四項在時間持續程度上屬於日常瑣事和慢性壓力源，顯示受試者 B-1 長期以來都容易處於能力無法應付工作要求和需求未被滿足的不契合狀態，導致長期性的身體疲憊、心情鬱悶，工作品質下降，甚至因此謀生退意；而從來源層次之分析，受試者 B-1 報告出四十二項工作層次，表示在其主觀知覺上，壓力源大多來自研發工作本身特性。

貳、受試者 B-2 之工作相關壓力源分析

受試者 B-2 為 33 歲之女性受試者，在科技業工作年資十年，在目前這家公司年資為五年，擔任人資已有兩年時間，工作地點在新竹。受試者 B-2 在本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表中，自評現在健康狀況「和半年前一樣」、「比同年齡的人好一點」、「比同事好一點」，於滿分 15 分中，評為 11 分；而自評工作表現與效率「和半年前一樣」、「和同事們一樣」，於滿分 10 分中，評為 6 分；「有些同意」自己的專業能力和教育能配合工作要求、「有些同意」自己的能力和訓練能符合工作要求的條件、「有些同意」自己的專業技術和工作要求有良好配合，於滿分 15 分中，評為 9 分；「有些同意」現在的工作給自己所有想要從工作獲得的事物、「有些同意」目前的工作實現自己對工作的期望、「很同意」工作帶給自己的能良好配合自己在工作上想追求的，於滿分 15 分中，評為 10 分；「很同意」公司之價值觀能夠符合自己在生命中重視的事物、「很同意」自己的價值觀能配合公司價值觀、「很同意」自己生命中重視的事物與公司重視的事物相同，於滿分 15 分中，評為 12 分；在身心症狀上，「有時候會」吃零食、頭痛，於滿分 90 分中，有身心症狀的評為 34 分。受試者 B-2 之簡易量表得分整理如下表。

表 3-5-1

受試者 B-2 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數（參見文中說明）。

量表	分數
自評健康狀況	11/15
自評工作表現與效率	6/10
工作環境要求-個體能力契合	9/15
個體需求-工作環境供給契合	10/15
個體價值觀-組織價值觀契合	12/15
身心症狀	34/90

由受試者 B-2 之文本內容資料，研究者整理出 12 項壓力源主題，並細分為 27 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 B-2 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-5-2

受試者 B-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 同仁出國但回不來，變更班機時會有壓力	1-1 因為下雪機場關閉，但出差的同仁急著回來，很慌亂	DA	生活事件	工作層次	X
1. 同仁出國但回不來，變更班機時會有壓力	1-2 同仁已經去機場，但要延後下一班，要趕快跟計程車司機講接機時間變動	DA	生活事件	工作層次	X
1. 同仁出國但回不來，變更班機時會有壓力	1-3 交通是我們幫他定的，但司機可能有些 delay，同仁趕不上這個班機	DA	生活事件	工作層次	X
1. 同仁出國但回不來，變更班機時會有壓力	1-4 同仁要改班機但後面飛機又都滿了	DA	生活事件	工作層次	X
1. 同仁出國但回不來，變更班機時會有壓力	1-5 班機事宜相關訊息和主管來回當中會花很多時間	DA	生活事件	工作層次	X
2. 人力的問題，因為一百八十個員工，其實需要兩個人事	2. 人力的問題，因為一百八十個員工，其實需要兩個人事	DA	慢性壓力源	組織層次	X
3. 嘗試教新的人事，但他的做法和我不一樣	3-1 我希望同仁出去跟回來我都安排好，同仁遇到什麼狀況我也該幫他處理好，但另一個人事覺得不關他的事	NS	生活事件	工作層次	工作控制需求
3. 嘗試教新的人事，但他的做法和我不一樣	3-2 我放手不太教另一個人事的時候，他態度就很差	DA	生活事件	工作層次	X

表 3-5-2 (續)

受試者 B-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
3. 嘗試教新的人事，但他的做法和我不一樣	3-3 另一個人事對我說，你都不幫我，你都不會幫我問同仁	DA	生活事件	工作層次	X
3. 嘗試教新的人事，但他的做法和我不一樣	3-4 另一個人事認為我丟給他的工作是我的工作，不應該是他做	DA	生活事件	工作層次	X
4. 另一個人事希望我幫她處理事情	4-1 另一個人事希望我幫她把護照資料對好	DA	生活事件	工作層次	X
4. 另一個人事希望我幫她處理事情	4-2 另一個人事希望我幫她排班機資料	DA	生活事件	工作層次	X
5. 另一個人事和旅行社無法配合，進而責備旅行社，我又接受到旅行社的抱怨	5. 另一個人事和旅行社無法配合，進而責備旅行社，我又接受到旅行社的抱怨	DA	生活事件	工作層次	X
6. 教了另一個人事的事情他都忘了	6. 教了另一個人事的事情他都忘了	DA	生活事件	工作層次	X
7. 人力規劃半年一次太過密集	7. 人力規劃半年一次太過密集	DA	生活事件	組織層次	X
8. 身兼幫副總和總經理秘書工作，工作量比較大	8-1 目前是副總跟總經理，就是對外的窗口，工作比較多	DA	慢性壓力源	組織層次	X
8. 身兼幫副總和總經理秘書工作，工作量比較大	8-2 對內的話就是幫副總和總經理和同仁間喬會議時間	DA	生活事件	組織層次	X
8. 身兼幫副總和總經理秘書工作，工作量比較大	8-3 接電話時要問他說哪邊找，問清楚資料，問完之後再傳遞，問需不需要回等，這些會浪費一些時間	DA	日常瑣事	工作層次	X

表 3-5-2 (續)

受試者 B-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
9. 每年十月的新年度產品會議的安排會花掉了多時間	9-1 每年的十月，都會做一次新年度產品會議，要跟主管去喬，之後再跟總經理報備，在排會議當中會比較花時間。	DA	生活事件	工作層次	X
9. 每年十月的新年度產品會議的安排會花掉了多時間	9-2 排完說一個階段之後，就要排下個階段，直到真的要實施之前就是要一直排排排，這樣時間會浪費很多，又不包含在人事的工作範圍內	DA	生活事件	工作層次	X
10. 算是全公司的行政助理，任務瑣碎，工作量有點大	10-1 在我們公司來講，我不是單純的行政助理，像是全公司的行政助理，有很多瑣碎的任務	DA	日常瑣事	組織層次	X
10. 算是全公司的行政助理，任務瑣碎，工作量有點大	10-2 某個同仁需要幫忙訂下午茶，或是客人來沒人倒水也需要親自去倒	DA	日常瑣事	組織層次	X
11. 小公司剛開始要上新櫃，需要做很多事前準備工作	11-1 主管是說，會計師說什麼，你就補什麼，會計師要求什麼，你們就做出來	DA	生活事件	組織層次	X
11. 小公司剛開始要上新櫃，需要做很多事前準備工作	11-2 管理局有一些需要通報的，我們就趕快補，那這些東西來講的話是說都沒有人教	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求

表 3-5-2 (續)

受試者 B-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
11. 小公司剛開始要上新櫃，需要做很多事前準備工作	11-3 公司一個基本的 rule 可能有，但那個 rule 完全不是會計師想要的，還缺很多，就要趕快補	DA	生活事件	組織層次	X
11. 小公司剛開始要上新櫃，需要做很多事前準備工作	11-4 送件去管理局之後，我們打電話一直改，e-mail 裡面往來一直改	DA	生活事件	組織層次	X
12. 希望公司給多一些時間可以去聽外面的、新的，或新的規範等相關課程	12. 希望公司給多一些時間可以去聽外面的、新的，或新的規範等相關課程	NS	非事件	組織層次	社會支持需求

註：「X」表示「不適合做此項分類」

對於受試者 B-2 而言，在組織 B 中雖然擔任人資工作，但同時兼任總經理秘書的工作，因此報告內容可能受到兼任職務的影響，而非單純呈現人資工作的壓力源。受試者 B-2 一共報告 27 項壓力源單元，其中有 24 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，3 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，沒有出現屬於個體與組織價值觀不契合的壓力源。不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 B-2 共報告出 24 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 19 項屬於生活事件，包括「1-1 因為下雪機場關閉，但出差的同仁急著回來，很慌亂」、「1-2 同仁已經去機場，但要延後下一班，要趕快跟計程車司機講接機時間變動」、「1-3 交通是我們幫他定的，但司機可能有些 delay，同仁趕不上這個班機」、「1-4 同仁要改班機但後面飛機又都滿了」、「1-5 班機事宜相關訊息和主管來回當中會花很多時間」、「3-2 我放手

不太教另一個人事的時候，他態度就很差」、「3-3 另一個人事對我說，你都不幫我，你都不會幫我問同仁」、「3-4 另一個人事認為我丟給他的工作是我的工作，不應該是他做」、「4-1 另一個人事希望我幫她把護照資料對好」、「4-2 另一個人事希望我幫她排班機資料」、「5. 另一個人事和旅行社無法配合，進而責備旅行社，我又接受到旅行社的抱怨」、「6. 很多事情是因為我教過他他又出錯」、「7. 人力規劃半年一次太過密集」、「8-2 對內的話就是幫副總和總經理和同仁間喬會議時間」、「9-1 每年的十月，都會做一次新年度產品會議，要跟主管去喬，之後再跟總經理報備，在排會議當中會比較花時間」、「9-2 排完說一個階段之後，就要排下個階段，直到真的要實施之前就是要一直排排排，這樣時間會浪費很多，又不包含在人事的工作範圍內」、「11-1 主管是說，會計師說什麼，你就補什麼，會計師要求什麼，你們就做出來」、「11-3 公司一個基本的 rule 可能有，但那個 rule 完全不是會計師想要的，還缺很多，就要趕快補」、「11-4 送件去管理局之後，我們打電話一直改，e-mail 裡面往來一直改」；共 3 項屬於**日常瑣事**，包括「8-3 接電話時要問他說哪邊找，問清楚資料，問完之後再傳遞，問需不需要回等，這些會浪費一些時間」、「10-1 在我們公司來講，我不是單純的行政助理，像是全公司的行政助理，有很多瑣碎的任務」、「10-2 某個同仁需要幫忙訂下午茶，或是客人來沒人倒水也需要親自去倒」；最後共 2 項屬於**慢性壓力源**，包括「2. 人力的問題，因為一百八十個員工，其實需要兩個人事」、「8-1 目前是副總跟總經理，就是對外的窗口，工作比較多」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中有 9 項來自**組織層次**，包括「2. 人力的問題，因為一百八十個員工，其實需要兩個人事」、「7. 人力規劃半年一次太過密集」、「8-1 目前是副總跟總經理，就是對外的窗口，工作比較多」、「8-2 對內的話就是幫副總和總經理和同仁間喬會議時間」、「10-1 在我們公司來講，我不是單純的行政助理，像是全公司的行政助理，有很多瑣碎的任務」、「10-2 某個同仁需要幫忙訂下午茶，或是客人來沒人倒水也需要親自去倒」、「11-1 主管是說，會計師說什麼，你就補什麼，會計師要求什麼，你們就做出來」、「11-3 公

司一個基本的 rule 可能有，但那個 rule 完全不是會計師想要的，還缺很多，就要趕快補」、「11-4 送件去管理局之後，我們打電話一直改，e-mail 裡面往來一直改」；共 15 項來自**工作層次**，包括「1-1 因為下雪機場關閉，但出差的同仁急著回來，很慌亂」、「1-2 同仁已經去機場，但要延後下一班，要趕快跟計程車司機講接機時間變動」、「1-3 交通是我們幫他定的，但司機可能有些 delay，同仁趕不上這個班機」、「1-4 同仁要改班機但後面飛機又都滿了」、「1-5 班機事宜相關訊息和主管來回當中會花很多時間」、「3-2 我放手不太教另一個人事的時候，他態度就很差」、「3-3 另一個人事對我說，你都不幫我，你都不會幫我問同仁」、「3-4 另一個人事認為我丟給他的工作是我的工作，不應該是他做」、「4-1 另一個人事希望我幫她把護照資料對好」、「4-2 另一個人事希望我幫她排班機資料」、「5. 另一個人事和旅行社無法配合，進而責備旅行社，我又接受到旅行社的抱怨」、「6. 很多事情是因為我教過他他又出錯」、「8-3 接電話時要問他說哪邊找，問清楚資料，問完之後再傳遞，問需不需要回等，這些會浪費一些時間」、「9-1 每年的十月，都會做一次新年度產品會議，要跟主管去喬，之後再跟總經理報備，在排會議當中會比較花時間」、「9-2 排完說一個階段之後，就要排下個階段，直到真的要實施之前就是要一直排排排，這樣時間會浪費很多，又不包含在人事的工作範圍內」。受試者 B-2 並未報告出任何來自**產業層次**之工作環境要求-個體能力不契合。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 B-2 共報告出 3 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 2 項屬於**生活事件**，包括「11-2 管理局有一些需要通報的，我們就趕快補，那這些東西來講的話是說都沒有人教」、「3-1 我希望同仁出去跟回來我都安排好，同仁遇到什麼狀況我也該幫他處理好，但另一個人事覺得不關他的事」；共 1 項屬於**非事件**，包括「12. 希望公司給多一些時間可以去聽外面的、新的，或新的規範等相關課程」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 2 項來自**組織層次**，包括「11-2

管理局有一些需要通報的，我們就趕快補，那這些東西來講的話是說都沒有人教」、「12. 希望公司給多一些時間可以去聽外面的、新的，或新的規範等相關課程」；共 1 項來自**工作層次**，包括「3-1 我希望同仁出去跟回來我都安排好，同仁遇到什麼狀況我也該幫他處理好，但另一個人事覺得不關他的事」。受試者 B-2 並未報告出任何來自**產業層次**之個體需求-工作環境供給不契合。

整合上述資料，受試者 B-2 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 受試者 B-2 在規模一百八十人的公司工作，為全公司唯一的人事負責人，還另外兼任總經理秘書，工作負荷大。嘗試找過新人分擔業務，但在教育新人過程又遇到諸多困難，未能消除原有之壓力源，反而增加許多互動上的情緒壓力源。
- ◆ 在二十八項被報告的壓力源中，有二十四項屬於工作環境要求超出個體能力的**不契合**，內容包括需要處理天氣突發因素造成的計畫更動，和主管說明與溝通過程花費過多時間，遭到新的人事之質疑與責怪，半年一次進行一次人力規劃太過密集，每年十月要有新年度產品會議導致工作量加重，上櫃前有龐大的準備工作，秘書工作任務多且瑣碎。

參、組織 B 之研發部門與人資部門工作壓力源比較

兩位組織 B 的工作者所面臨之工作壓力源，首先在數量上，受試者 B-1 報告了較受試者 B-2 近三倍的壓力源單元。而在不契合類型上，受試者 B-1 經驗了百分之四十七的工作環境要求-個體能力不契合、百分之五十一的個體需求-工作環境供給不契合，以及百分之二的個體與組織價值觀不契合，前兩類型約各佔一半的比例，但受試者 B-2 所報告之工作環境要求-個體能力不契合高達百分之八十九，個體需求-工作環境供給不契合只有百分之十一，未報告任何個體與組織價值觀的不契合。

在持續程度分析上，兩位受試者皆報告百分之四的非事件，在其餘類型分配則有較大的差異。受試者 B-1 報告了百分之二十七的生活事件、百分之二十五的日常瑣事，以及百分之四十三的慢性壓力源；受試者 B-2 則報告高達百分之七十八的生活事件，日常瑣事與慢性壓力源近各佔百分之十一與百分之七。

關於來源層次，兩位受試者亦呈現不同的分配型態。受試者 B-1 報告了百分之二來自產業層次的壓力源，百分之十四的組織層次壓力源，以及高達百分之八十四來自工作本身的壓力源；受試者 B-2 則沒有提到任何來自產業的壓力源，面對百分之四十一的組織層次壓力源，以及百分之五十九的工作層次壓力源。

關於需求內容，兩位工作者皆報告出一或兩項社會需求未被工作環境滿足的壓力源，兩位皆未面對自尊需求相關的壓力源，而受試者 B-1 報告出九項地位控制需求、四項金錢需求，以及十一項工作控制需求無法被工作環境滿足的壓力源，受試者 B-2 則沒有面對到任何地位控制或金錢需求未被工作環境供給滿足的壓力源，在工作控制需求相關的壓力源也僅報告一項。

組織 B 中兩位工作者的工作壓力源分析結果可整理為下列兩張表格（受試者 B-1 之結果整理於表 3-5-3、受試者 B-2-1 之結果整理於表 3-5-4）。

表 3-5-3

受試者 B-1 之工作壓力源分析結果。

B-1 (研發) (男性)	數量 (%)	持續程度分類				來源層次			需求內容類型				
		生活 事件	日常 瑣事	非 事 件	慢 性	產 業	組 織	工 作	社會 支持	自 尊	金 錢	工作 控制	地位 控制
壓力源單元 DA	24 (47)	9	5	-	10	1	1	22	-	-	-	-	-
NS	26 (51)	5	8	2	11	0	5	21	1	0	4	11	9
PO	1 (2)	0	0	0	1	0	1	0	-	-	-	-	-
總數量	51 (100)	14	13	2	22	1	7	43	-	-	-	-	-
比例	-	27	25	4	43	2	14	84	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；
「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

表 3-5-4

受試者 B-2 之工作壓力源分析結果。

B-2 (人資) (女性)	數量 (%)	持續程度分類				來源層次			需求內容類型				
		生活 事件	日常 瑣事	非 事 件	慢 性	產 業	組 織	工 作	社會 支持	自 尊	金 錢	工作 控制	地位 控制
壓力源單元 DA	24 (89)	19	3	-	2	0	9	15	-	-	-	-	-
NS	3 (11)	2	0	1	0	0	2	1	2	0	0	1	0
PO	0 (0)	0	0	0	0	-	0	-	-	-	-	-	-
總數量	27 (100)	21	3	1	2	0	11	16	-	-	-	-	-
比例	-	78	11	4	7	0	41	59	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；
「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

組織 B 中兩位工作者之工作壓力源文本內容綜合比較(受試者 B-1 與受試者 B-2)

對比組織 B 中兩個部門之工作者之訪談資料，組織 B 規模較小，且有明顯人力不足的現象，此現象帶給兩個部門之工作者面對一些相似的工作壓力源。

對於組織 B 的研發工程師而言，由於人力不足，案子總是接續而來，易影響時間規劃，遇到電子展 demo 的案子，或是緊急量產的案子突然有問題等生活事件型壓力源時，需要盡快解決，工作環境要求超出受試者 B-1 個體能力所能承受。人力不足也使得同事經常尋求協助，令自己面對各種日常瑣事型壓力源，造成工作時間分散，沒有辦法專心做自己規劃的內容。亦即受試者 B-1 之工作控制需求無法得到滿足。對於組織 B 的人資工作者而言，由於人力不足，為全公司唯一的人事負責人，需要處理密集的人力規劃工作，還另外兼任總經理秘書，任務多且瑣碎，工作環境要求超出受試者 B-2 個體能力所能承受。

排除組織 B 人力不足的影響，受試者 B-1 面對諸多來自於研發工作本身的工作壓力源：研發工程師需要在很短的生命週期中不斷研發創新，是一種持續的慢性壓力源，且需要面對客製化產品過多的特殊要求，需要花很多時間和力氣去追上新產品技術，並經常要面對突然插進來的 case，讓受試者 B-1 面對到超出能力所及的工作環境要求；而研發工程師總是需要新求快的特性，對於受試者 B-1 而言，由於年紀與其他員工相對較長，體力也越來越差，希望能安定繼續工作的需求無法被現況滿足，經常需要擔心自己的考績，擔心主管對自己的印象，也會擔心業界對於自己的評價，不希望遇到可能被裁員的狀況。

在組織 B 中，人事工作者面對的工作壓力源多為生活事件，如半年一次進行一次人力規劃，每年十月舉辦新年度產品會議，依據不同的時程有不同的工作壓力源；相較於人事工作者，組織 B 的研發工程師面對的工作壓力源多為日常瑣事與慢性壓力源，諸如經常會遇到臨時會議、同事突然需要幫忙、客戶突然來拜訪等日常瑣事，或是長時間坐在辦公室進行研發、需要同時兼顧時間和品質等慢性壓力源。

第三節 組織 C 之工作者的工作壓力源分析

壹、受試者 C-1 之工作相關壓力源分析

受試者 C-1 為 26 歲之男性受試者，擔任研發工作年資兩年，研發內容為品質驗證軟體開發，工作地點在台北。受試者 C-1 在本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表中，自評現在健康狀況「比半年前稍差」、「和同年齡的人一樣」、「和同事一樣」，於滿分 15 分中，評為 8 分；而自評工作表現與效率「比半年前稍好」、「比同事們好一點」，於滿分 10 分中，評為 8 分；「很同意」自己的專業能力和教育能配合工作要求、「很同意」自己的能力和訓練能符合工作要求的條件、「很同意」自己的專業技術和工作要求有良好配合，於滿分 15 分中，評為 12 分；「很同意」現在的工作給自己所有想要從工作獲得的事物、「有些同意」目前的工作實現自己對工作的期望、「有些同意」工作帶給自己的能良好配合自己在工作上想追求的，於滿分 15 分中，評為 10 分；「有些同意」公司之價值觀能夠符合自己在生命中重視的事物、「有些同意」自己的價值觀能配合公司價值觀、「有些同意」自己生命中重視的事物與公司重視的事物相同，於滿分 15 分中，評為 9 分；在身心症狀上，「經常會」疲倦、四肢無力、緊張，總是會腰痠背痛，於滿分 15 分中，有身心症狀的評為 47 分。受試者 C-1 之簡易量表得分整理如下表。

表 3-6-1

受試者 C-1 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數（參見文中說明）。

量表	分數
自評健康狀況	8/15
自評工作表現與效率	8/10
工作環境要求-個體能力契合	12/15
個體需求-工作環境供給契合	10/15
個體價值觀-組織價值觀契合	9/15
身心症狀	47/90

由受試者 C-1 之文本內容資料，研究者整理出 14 項壓力源主題，並細分為 25 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 C-1 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-6-2

受試者 C-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 主管工作分配不均，今年三月都在加班，碰到許多問題	1-1 今年三月一個月都幾乎在加班	DA	生活事件	組織層次	X
1. 主管工作分配不均，今年三月都在加班，碰到許多問題	1-2 主管有點像是強迫，加入了很多額外的工作	DA	生活事件	組織層次	X
1. 主管工作分配不均，今年三月都在加班，碰到許多問題	1-3 也是有些同事不用加班，覺得主管到底有沒有看到，為何會這樣安排工作	DA	生活事件	組織層次	X
1. 主管工作分配不均，今年三月都在加班，碰到許多問題	1-4 已經壓力很大的時候，主管又特別會盯進度	DA	生活事件	組織層次	X
2. 工作時間長，每天一直要看電腦、動頭腦	2-1 工作時間長（遇到專案時）	DA	生活事件	工作層次	X
2. 工作時間長，每天一直要看電腦、動頭腦	2-2 每天一直要看電腦，一直動腦	DA	日常瑣事	工作層次	X
3. 工作量很大，時間被壓縮	3. 工作量很大，時間被壓縮	DA	慢性壓力源	工作層次	X
4. 與同期的同事互相比較升遷速度和工作表現	4. 與同期的同事互相比較升遷速度和工作表現	NS	生活事件	工作層次	自尊需求
5. 和同事參加公司比賽，但主管認為投入太多時間	5-1 花額外時間參加公司比賽	NS	生活事件	組織層次	自尊需求
5. 和同事參加公司比賽，但主管認為投入太多時間	5-2 主管認為投入太多時間會導致工作落後	NS	生活事件	組織層次	自尊需求

表 3-6-2 (續)

受試者 C-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
5. 和同事參加公司比賽，但主管認為投入太多時間	5-3 覺得主管只是想完成他的目標而已，對我們缺乏體貼	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
6. 與主管以上的上級相處應對時，覺得不太自在，擔心講錯話，怕自己黑掉	6. 與主管以上的上級相處應對時，覺得不太自在，擔心講錯話，怕自己黑掉	NS	生活事件	組織層次	地位控制需求
7. 超過四十歲很難繼續寫程式，擔心自己能否順利轉換到下一階段	7-1 擔心自己能不能順利轉換到下一階段	NS	慢性壓力源	工作層次	地位控制需求
7. 超過四十歲很難繼續寫程式，擔心自己能否順利轉換到下一階段	7-2 不知道我現在學的，到底未來會不會有用	DA	日常瑣事	產業層次	X
7. 超過四十歲很難繼續寫程式，擔心自己能否順利轉換到下一階段	7-3 覺得自己學習得太慢	NS	慢性壓力源	工作層次	自尊需求
8. 遇到想說什麼就說什麼的同事，合作起來會有壓力	8. 遇到想說什麼就說什麼的同事，合作起來會有壓力	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
9. 專案執行過程遇到突發狀況會讓工作量增加	9-1 做出的產品不如預期，工作量增加	DA	生活事件	組織層次	X
9. 專案執行過程遇到突發狀況會讓工作量增加	9-2 上面突然要求增加新功能，工作量增加	DA	生活事件	組織層次	X
9. 專案執行過程遇到突發狀況會讓工作量增加	9-3 人員突有變動導致人力縮減，工作量增加	DA	生活事件	組織層次	X

表 3-6-2 (續)

受試者 C-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
10. 主管為了快點得到東西會希望下班時間晚一點，或是周末來加班	10. 主管為了快點得到東西會希望下班時間晚一點，或是周末來加班	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
11. 對產品的方向和想法和上面不一樣	11. 對產品的方向和想法和上面不一樣	PO	生活 事件	組織 層次	X
12. 接新的任務會不知道需要什麼能力	12-1 需要帶新人但不知道需要什麼能力	DA	生活 事件	組織 層次	X
12. 接新的任務會不知道需要什麼能力	12-2 同事離職，自己被要求去頂替工作內容，需要寫沒有寫過的程式	DA	生活 事件	組織 層次	X
13. 想要更高的薪水	13. 想要更高的薪水	NS	非事件	組織 層次	金錢 需求
14. 想要有多一些進修的機會	14. 想要有多一些進修的機會	NS	非事件	組織 層次	自尊 需求

註：「X」表示「不適合做此項分類」

受試者 C-1 報告之 25 項壓力源單元，其中有 14 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，10 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，1 項屬於個體與組織價值觀不契合。三種不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、 工作環境要求-個體能力不契合

受試者 C-1 共報告出 14 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 10 項屬於生活事件，包括「1-1 今年三月一個月都幾乎在加班」、「1-2 主管有點像是強迫，加入了很多額外的工作」、「1-3 也是有些同事不用加班，覺得主管到底有沒有看到，為何會這樣安排工作」、「1-4 已經壓力很大的時候，主管又特別會盯進度」、「9-1 做出的產品不如預期，工作量增加」、「9-2 上面突然要求增加新功能，工作量增加」、「9-3 人員突有變動導

致人力縮減，工作量增加」、「12-1 需要帶新人但不知道需要什麼能力」、「12-2 同事離職，自己被要求去頂替工作內容，需要寫沒有寫過的程式」、「2-1 遇到專案時，工作時間長」；1 項屬於**日常瑣事**，包括「10. 主管為了快點得到東西會希望下班時間晚一點，或是周末來加班」；最後共 3 項屬於**慢性壓力源**，包括「7-2 不知道我現在學的，到底未來會不會有用」、「2-2 每天一直要看電腦，一直動腦」、「3. 工作量很大，時間被壓縮」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 1 項來自**產業層次**，內容為「7-2 不知道我現在學的，到底未來在其他公司會不會有用」；其中共 10 項來自**組織層次**，包括「1-1 今年三月一個月都幾乎在加班」、「1-2 主管有點像是強迫，加入了很多額外的工作」、「1-3 也是有些同事不用加班，覺得主管到底有沒有看到，為何會這樣安排工作」、「1-4 已經壓力很大的時候，主管又特別會盯進度」、「9-1 做出的產品不如預期，工作量增加」、「9-2 上面突然要求增加新功能，工作量增加」、「9-3 人員突有變動導致人力縮減，工作量增加」、「10. 主管為了快點得到東西會希望下班時間晚一點，或是周末來加班」、「12-1 需要帶新人但不知道需要什麼能力」、「12-2 同事離職，自己被要求去頂替工作內容，需要寫沒有寫過的程式」；共 3 項來自**工作層次**，包括「2-1 遇到專案時，工作時間長」、「2-2 每天一直要看電腦，一直動腦」、「3. 工作量很大，時間被壓縮」。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 C-1 共報告出 10 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 6 項屬於**生活事件**，包括「5-1 花額外時間參加公司比賽」、「5-2 主管認為投入太多時間會導致工作落後」、「5-3 覺得主管只是想要完成他的目標而已，對我們缺乏體貼」、「6. 與主管以上的上級相處應對時，覺得不太自在，擔心講錯話，怕自己黑掉」、「4. 與同期的同事互相比較升遷速度和工作表現」、「8. 遇到想說什麼就說什麼的同事，合作起來會有壓力」；共 2 項屬於**非事件**，包括「13. 想要更高的薪水」、「14. 想要有多一些進修的機會」；最後共 2 項屬於**慢性壓力源**，包括「7-1 擔心自己能不能順利轉換到

下一階段」、「7-3 覺得自己學習得太慢」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 6 項來自**組織層次**，包括「5-1 花額外時間參加公司比賽」、「5-2 主管認為投入太多時間會導致工作落後」、「5-3 覺得主管只是想要完成他的目標而已，對我們缺乏體貼」、「6. 與主管以上的上級相處應對時，覺得不太自在，擔心講錯話，怕自己黑掉」、「13. 想要更高的薪水」、「14. 想要有多一些進修的機會」；共 4 項來自**工作層次**，包括「4. 與同期的同事互相比較升遷速度和工作表現」、「7-1 擔心自己能不能順利轉換到下一階段」、「7-3 覺得自己學習得太慢」、「8. 遇到想說什麼就說什麼的同事，合作起來會有壓力」。受試者 C-1 並未報告出任何來自**產業層次**之個體需求-工作環境供給不契合。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 C-1 報告出 1 項**個體與組織價值觀不契合**類型之壓力源，內容為「11. 對產品的方向和想法和上面不一樣」，此壓力源之持續程度為**生活事件**，來源層次為**組織層次**。

整合上述資料，受試者 C-1 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 超過一半的壓力源來自**組織層次**，多與主管的管理方式有關，包含工作分配不均、強迫增加工作份量、突然更改要求內容、缺乏鼓勵與關心、未滿足進修需求、人力縮減後會要求立刻支援等等，導致受試者 C-1 有離職的念頭。

貳、受試者 C-2 之工作相關壓力源分析

受試者 C-2 為一名 27 歲之女性受試者，在目前的人資部門任職有九個月的時間，工作地點在台北。受試者 C-2 在本研究之簡易工作壓力源與壓力結果量表中，自評現在健康狀況「比半年前稍差」、「比同年齡的人好一點」、「比同事好很多」，於滿分 15 分中，評為 11 分；而自評工作表現與效率「比半年前稍好」、「和同事們一樣」，於滿分 10 分中，評為 7 分；「很同意」自己的專業能力和教育能配合工作要求、「有些同意」自己的能力和訓練能符合工作要求的條件、「非常同意」自己的專業技術和工作要求有良好配合，於滿分 15 分中，評為 12 分；「有些同意」現在的工作給自己所有想要從工作獲得的事物、「很同意」目前的工作實現自己對工作的期望、「很同意」工作帶給自己的能良好配合自己在工作上想追求的，於滿分 15 分中，評為 11 分；「很同意」公司之價值觀能夠符合自己在生命中重視的事物、「很同意」自己的價值觀能配合公司價值觀、「很同意」自己生命中重視的事物與公司重視的事物相同，於滿分 15 分中，評為 12 分；在身心症狀上，「經常會」昏沉、頭痛、緊張，總是會吃零食、視力減弱、胃痛、長青春痘，於滿分 90 分中，有身心症狀的評為 52 分。受試者 C-2 之簡易量表得分整理如下表。

表 3-7-1

受試者 C-2 之簡易工作壓力源與壓力結果量表分數（參見文中說明）。

量表	分數
自評健康狀況	11/15
自評工作表現與效率	7/10
工作環境要求-個體能力契合	12/15
個體需求-工作環境供給契合	11/15
個體價值觀-組織價值觀契合	12/15
身心症狀	52/90

由受試者 C-2 之文本內容資料，研究者整理出 14 項壓力源主題，並細分為 49 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 C-2 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-7-2

受試者 C-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 遇到沒有熟悉的人的領域時，招募活動執行會比較困難	1-1 以校園徵才而言，去八間學校，實際支援我的工程師就需要十三個到十五個，要不然根本就無法進行。	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
1. 遇到沒有熟悉的人的領域時，招募活動執行會比較困難	1-2 工程師必須要花自己額外的休息時間來支援活動，不見得每個人都願意來幫你做這些事情	NS	慢性壓力源	工作層次	社會支持需求
1. 遇到沒有熟悉的人的領域時，招募活動執行會比較困難	1-3 公司行政方面跟員工方面有認知上的落差，對於員工而言這並非分內工作，大可以拒絕	NS	慢性壓力源	工作層次	社會支持需求
1. 遇到沒有熟悉的人的領域時，招募活動執行會比較困難	1.4 依官方的方法請 RD 部門派人支援，出來的人通常心不甘情不願，效果很差	NS	慢性壓力源	工作層次	社會支持需求
1. 遇到沒有熟悉的人的領域時，招募活動執行會比較困難	1.5 依官方的方法請 RD 部門派人支援，來的人認定只是要支援人力，所以不會給意見，活動執行風險就提高	NS	慢性壓力源	工作層次	社會支持需求
2. 在網頁製作方面工作人力需要尋求支援	2-1 需要負責架設網頁的工作，可是我並沒有架設網頁的經驗背景	DA	生活事件	工作層次	X

表 3-7-2 (續)

受試者 C-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
2. 在網頁製作方面工作人力需要尋求支援	2-2 需要找到公司內部負責架設網頁的人，然後請他額外地幫我架設一個網頁	DA	生活事件	工作層次	X
2. 在網頁製作方面工作人力需要尋求支援	2-3 必須要先找到美工，幫我繪製出我的網站架構要長的樣子	DA	生活事件	工作層次	X
2. 在網頁製作方面工作人力需要尋求支援	2-4 之後再請兩邊雙方合作把東西做出來	DA	生活事件	工作層次	X
3. 他人協助伴隨的進度安排問題	3-1 一個東西我希望他們要在幾月幾號之前出來，可是人家工作很忙，就一定會 delay，影響到我 project 的進度	NS	慢性壓力源	工作層次	工作控制需求
3. 他人協助伴隨的進度安排問題	3-2 為了避免時間的落差，我的時間就往前挪很多，但同事會質疑為什麼要這麼早開始，就要花很多時間去溝通	DA	慢性壓力源	工作層次	X
4. 支援的人往往位階都比我高，在溝通上面就會有很多地方要注意	4-1 在跟工程師溝通的方面上面你就必須要非常地小心跟謹慎，避免分配工作上的問題和不滿	DA	慢性壓力源	工作層次	X
4. 支援的人往往位階都比我高，在溝通上面就會有很多地方要注意	4-2 當工程師很不滿你就必須要想辦法去解決，然後跟他溝通協調	DA	慢性壓力源	工作層次	X

表 3-7-2 (續)

受試者 C-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
4. 支援的人往往位階都比我高，在溝通上面就會有很多地方要注意	4-3 支援的人做不出來或不肯做的時候也很難去責怪他們，就導致影響到自己工作的績效	NS	慢性 壓力源	工作 層次	地位控 制需求
5. 部門同事對於網路宣傳管道 (facebook) 的認知上的不同	5-1 以自己的部門為例，使用網路頻率偏低，宣傳上大家的共識點有極大落差，在我推行的 project 上會較辛苦	PO	生活 事件	組織 層次	X
5. 部門同事對於網路宣傳管道 (facebook) 的認知上的不同	5-2 部門同事覺得 promotion 只是短時間就應完成的東西，活動一結束就可停掉，但我認為並非一時半刻就能看到成效	PO	生活 事件	組織 層次	X
5. 部門同事對於網路宣傳管道 (facebook) 的認知上的不同	5-3 儘管東西都是為自己部門設計的，自己的部門反而不太在乎，會跟我討論的都是來自於其他部門的人	PO	生活 事件	組織 層次	X
5. 部門同事對於網路宣傳管道 (facebook) 的認知上的不同	5-4 直屬的主管不斷地問：經營這個社群的意義在哪？投資在上面的時間有必要那麼多嗎？	DA	生活 事件	組織 層次	X
5. 部門同事對於網路宣傳管道 (facebook) 的認知上的不同	5-5 同事會問：你到底最近都在忙什麼？這些東西對部門有什麼意義？	DA	生活 事件	組織 層次	X

表 3-7-2 (續)

受試者 C-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
6. 各單位的主管和 HR 與自己在研替的人事行政認知及態度上不同	6-1 部門自己的 HR 在研發替代役的投注率非常地低的，可是對我而言，這是公司必須要正視的	PO	生活事件	組織層次	X
6. 各單位的主管和 HR 與自己在研替的人事行政認知及態度上不同	6-2 當時研發替代役招募的一切權力都卡在我手上，不是以主管這邊做篩選，沒有人來支援二次防護的措施	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
6. 各單位的主管和 HR 與自己在研替的人事行政認知及態度上不同	6-3 報名人數眾多，但主管和 BP 的態度都只是來支援，我還要去顧及他們的情緒、安撫他們的狀況	DA	生活事件	組織層次	X
6. 各單位的主管和 HR 與自己在研替的人事行政認知及態度上不同	6-4 還要想辦法解決他們覺得太累、太長的問題	DA	生活事件	組織層次	X
6. 各單位的主管和 HR 與自己在研替的人事行政認知及態度上不同	6-5 自己部門的人還對訂的飲料、便當，或當天晚上的加班有不滿	DA	生活事件	組織層次	X
6. 各單位的主管和 HR 與自己在研替的人事行政認知及態度上不同	6-6 桌椅更動或是布置的問題，許多自己部門的人都擺明不願協助	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
7. Facebook 的經營需不斷更新	7-1 facebook 其實要經營得好的話，每一天都一定要有新的更新出來	DA	日常瑣事	工作層次	X

表 3-7-2 (續)

受試者 C-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
7. Facebook 的經營需不斷更新	7-2 發布內容必須要考慮對公司會不會有不良影響？是不是 target audience 想要看的？	DA	日常瑣事	工作層次	X
7. Facebook 的經營需不斷更新	7-3 如果沒人回應，要思考有什麼地方要改進	DA	日常瑣事	工作層次	X
7. Facebook 的經營需不斷更新	7-4 如果有人回應，要及時地去做回應	DA	日常瑣事	工作層次	X
8. 校園徵才時遇到一些突發問題，同時也很耗體力	8-1 校園徵才每間學校都會出現莫名其妙的狀況，如場地臨時更動	DA	日常瑣事	工作層次	X
8. 校園徵才時遇到一些突發問題，同時也很耗體力	8-2 校園徵才場地布置有很多易出問題的狀況，如東西運送、行政溝通、桌椅沒到等	DA	日常瑣事	工作層次	X
8. 校園徵才時遇到一些突發問題，同時也很耗體力	8-3 今年採網路連線去 update 我們的資料，有些學校無線網路不穩，導致要疲於維修網路	DA	日常瑣事	工作層次	X
8. 校園徵才時遇到一些突發問題，同時也很耗體力	8-4 校園徵才有一半以上在周末，曾四天去三間學校辦三天活動，體力的消耗非常非常大	DA	生活事件	工作層次	X
9. 公司缺乏網路宣傳人力，自己要負責很多部分	9-1 公司沒人可支援網路宣傳，一切圖檔與設計都要自己來	NS	慢性壓力源	組織層次	社會支持需求
9. 公司缺乏網路宣傳人力，自己要負責很多部分	9-2 花很多時間在寫 e-mail 和文宣設計上	DA	慢性壓力源	組織層次	X
10. 與學生接觸時學生態度不配合	10-1 學生不會乖乖把東西交出來，需要一直不斷地催促他們	DA	生活事件	工作層次	X

表 3-7-2 (續)

受試者 C-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
10. 與學生接觸時 學生態度不配合	10-2 每個隊伍少了什麼 東西都不一樣，要有清楚 的一套系統可以馬上搜尋 出來	DA	生活 事件	工作 層次	X
10. 與學生接觸時 學生態度不配合	10-3 當學生們有希望可 拿下工作時，認定做決策 的人可能是經理或者主 管，所以聯絡時態度惡 劣、愛理不理	DA	生活 事件	工作 層次	X
10. 與學生接觸時 學生態度不配合	10-4 問學生事情不好好 地告訴我，會說之後他自 己會跟主管講，導致工作 上面很麻煩	DA	生活 事件	工作 層次	X
11. 在研發替代役 的招募上會擔心找 進來的人是不是真 的是好的人才	11-1 擔心自己找進來的 人是不是真的是好的人 才？有沒有符合公司期 望？	NS	生活 事件	工作 層次	地位控 制需求
11. 在研發替代役 的招募上會擔心找 進來的人是不是真 的是好的人才	11-2 有時必須冒一點風 險，推薦不是台清交的學 生，但就要去承擔他們進 來後狀況會不會很糟糕	NS	生活 事件	工作 層次	自尊 需求
12. 舉辦各種說明 會會面臨一些問題	12-1 在校園內部辦說明 會，會擔心學生來不來？ 宣傳有沒有做好？	NS	生活 事件	工作 層次	自尊 需求
12. 舉辦各種說明 會會面臨一些問題	12-2 在公司內部辦說明 會，必須耗時間搞清楚學 生喜不喜歡聽到的東西？ 覺得有沒有用？學生要的 到底是什麼？	DA	生活 事件	工作 層次	X
13. 工作量很大， 能夠接受的忍耐力 可能已經爆表但還 有新的工作	13-1 十一月每個周末都固 定來公司加班，才有辦法 完成當時公司的期待	DA	生活 事件	組織 層次	X

表 3-7-2 (續)

受試者 C-2 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
13. 工作量很大，能夠接受的忍耐度可能已經爆表但還有新的工作	13-2 上班時間是九點，但 因需接觸學生，三月跟四 月通常都八點半上班，晚 上也都八點半後才走，忙 起來就是九點半、十點	DA	生活 事件	工作 層次	X
13. 工作量很大，能夠接受的忍耐度可能已經爆表但還有新的工作	13-3 校園徵才時周末也 在加班，表定早上十點到 下午五點，但要進公司壓 貨等等，工時就是十二到 十四個小時以上。	DA	生活 事件	工作 層次	X
13. 工作量很大，能夠接受的忍耐度可能已經爆表但還有新的工作	13-4 在公司永遠都有太 多事情忙，網誌文章目前 共出了三十三篇，沒有一 篇是在公司寫的	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
13. 工作量很大，能夠接受的忍耐度可能已經爆表但還有新的工作	13-5 寫文章時要認真地 思考很多事情，從架構思 考，到開始動筆，最後修 稿、上線，兩個小時是至 少要有的	DA	生活 事件	工作 層次	X
14. 希望公司有教育訓練針對公司部門架構、產品線的狀況、生產流程、內部軟體產製做介紹	14. 希望公司有教育訓練 針對公司部門架構、產品 線的狀況、生產流程、內 部軟體產製做介紹	NS	非事件	組織 層次	社會支 持需求

「X」表示「不適合做此項分類」

受試者 C-2 報告之 49 項壓力源單元，其中有 31 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，14 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，4 項屬於個體與組織價值觀不契合。不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 C-2 共報告出 31 項**工作環境要求-個體能力不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 19 項屬於**生活事件**，包括「2-1 需要負責架設網頁的工作，可是我並沒有架設網頁的經驗背景」、「2-2 需要找到公司內部負責架設網頁的人，然後請他額外地幫我架設一個網頁」、「2-3 必須要先找到美工，幫我繪製出我的網站架構要長的樣子」、「2-4 之後再請兩邊雙方合作把東西做出來」、「5-4 直屬的主管不斷地問：經營這個社群的意義在哪？投資在上面的時間有必要那麼多嗎？」、「5-5 同事會問：你到底最近都在忙什麼？這些東西對部門有什麼意義？」、「6-3 報名人數眾多，但主管和 BP 的態度都只是來支援，我還要去顧及他們的情緒、安撫他們的狀況」、「6-4 還要想辦法解決他們覺得太累、太長的問題」、「6-5 自己部門的人還對訂的飲料、便當，或當天晚上的加班有不滿」、「8-4 校園徵才有一半以上在周末，曾四天去三間學校辦三天活動，體力的消耗非常非常大」、「10-1 學生不會乖乖把東西交出來，需要一直不斷地催促他們」、「10-2 每個隊伍少了什麼東西都不一樣，要有清楚的一套系統可以馬上搜尋出來」、「10-3 當學生們有希望可拿下工作時，認定做決策的人可能是經理或者主管，所以聯絡時態度惡劣、愛理不理」、「10-4 問學生事情不好好地告訴我，會說之後他自己會跟主管講，導致工作上面很麻煩」、「12-2 在公司內部辦說明會，必須耗時間搞清楚學生喜不喜歡聽到的東西？覺得有沒有用？學生要的是到底是什麼？」、「13-1 十一月每個周末都固定來公司加班，才有辦法完成當時公司的期待」、「13-2 上班時間是九點，但按需接觸學生，三月跟四月通常都八點半上班，晚上也都八點半後才走，忙起來就是九點半、十點」、「13-3 校園徵才時周末也在加班，表定早上十點到下午五點，但要進公司壓貨等等，工時就是十二到十四個小時以上」、「13-5 寫文章時要認真地思考很多事情，從架構思考，到開始動筆，最後修稿、上線，兩個小時是至少要有的」；共 7 項屬於**日常瑣事**，包括「7-1 facebook 其實要經營得好的話，每一天都一定要有新的更新出來」、「7-2 發布內容必須要考慮對公司會不會有不良影響？是不是 target audience 想要看的？」、「7-3 如果沒人回應，要思考有什麼地方要改進」、「7-4 如果有人回應，

要及時地去做回應」、「8-1 校園徵才每間學校都會出現莫名其妙的狀況，如場地臨時更動」、「8-2 校園徵才場地布置有很多易出問題的狀況，如東西運送、行政溝通、桌椅沒到等」、「8-3 今年採網路連線去 update 我們的資料，有些學校無線網路不穩，導致要疲於維修網路」；最後共 5 項屬於**慢性壓力源**，包括「3-2 為了避免時間的落差，我的時間就往前挪很多，但同事會質疑為什麼要這麼早開始，就要花很多時間去溝通」、「4-1 在跟工程師溝通的方面上面你就必須要非常地小心跟謹慎，避免分配工作上的問題和不滿」、「4-2 當工程師很不滿你就必須要想辦法去解決，然後跟他溝通協調」、「9-2 花很多時間在寫 e-mail 和文宣設計上」、「13-4 在公司永遠都有太多事情忙，網誌文章目前共出了三十三篇，沒有一篇是在公司寫的」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中有 6 項來自**組織層次**，包括「5-4 直屬的主管不斷地問：經營這個社群的意義在哪？投資在上面的時間有必要那麼多嗎？」、「5-5 同事會問：你到底最近都在忙什麼？這些東西對部門有什麼意義？」、「6-3 報名人數眾多，但主管和 BP 的態度都只是來支援，我還要去顧及他們的情緒、安撫他們的狀況」、「6-4 還要想辦法解決他們覺得太累、太長的問題」、「6-5 自己部門的人還對訂的飲料、便當，或當天晚上的加班有不滿」、「13-1 十一月每個周末都固定來公司加班，才有辦法完成當時公司的期待」；共 25 項來自**工作層次**，包括「2-1 需要負責架設網頁的工作，可是我並沒有架設網頁的經驗背景」、「2-2 需要找到公司內部負責架設網頁的人，然後請他額外地幫我架設一個網頁」、「2-3 必須要先找到美工，幫我繪製出我的網站架構要長的樣子」、「2-4 之後再請兩邊雙方合作把東西做出來」、「3-2 為了避免時間的落差，我的時間就往前挪很多，但同事會質疑為什麼要這麼早開始，就要花很多時間去溝通」、「4-1 在跟工程師溝通的方面上面你就必須要非常地小心跟謹慎，避免分配工作上的問題和不滿」、「4-2 當工程師很不滿你就必須要想辦法去解決，然後跟他溝通協調」、「7-1 facebook 其實要經營得好的話，每一天都一定要有新的更新出來」、「7-2 發布內容必須要考虑對公司會不會有不良影響？是不是 target

audience 想要看的？」、「7-3 如果沒人回應，要思考有什麼地方要改進」、「7-4 如果有人回應，要及時地去做回應」、「8-1 校園徵才每間學校都會出現莫名其妙的狀況，如場地臨時更動」、「8-2 校園徵才場地布置有很多易出問題的狀況，如東西運送、行政溝通、桌椅沒到等」、「8-3 今年採網路連線去 update 我們的資料，有些學校無線網路不穩，導致要疲於維修網路」、「8-4 校園徵才有一半以上在周末，曾四天去三間學校辦三天活動，體力的消耗非常非常大」、「9-2 花很多時間在寫 e-mail 和文宣設計上」、「10-1 學生不會乖乖把東西交出來，需要一直不斷地催促他們」、「10-2 每個隊伍少了什麼東西都不一樣，要有清楚的一套系統可以馬上搜尋出來」、「10-3 當學生們有希望可拿下工作時，認定做決策的人可能是經理或者主管，所以聯絡時態度惡劣、愛理不理」、「10-4 問學生事情不好好地告訴我，會說之後他自己會跟主管講，導致工作上面很麻煩」、「12-2 在公司內部辦說明會，必須耗時間搞清楚學生喜不喜歡聽到的東西？覺得有沒有用？學生要的到底是什麼？」、「13-2 上班時間是九點，但如需接觸學生，三月跟四月通常都八點半上班，晚上也都八點半後才走，忙起來就是九點半、十點」、「13-3 校園徵才時周末也在加班，表定早上十點到下午五點，但要進公司壓貨等等，工時就是十二到十四個小時以上」、「13-4 在公司永遠都有太多事情忙，網誌文章目前共出了三十三篇，沒有一篇是在公司寫的」、「13-5 寫文章時要認真地思考很多事情，從架構思考，到開始動筆，最後修稿、上線，兩個小時是至少要有的」。受試者 C-2 並未報告出任何來自**產業層次**之工作環境要求-個體能力不契合。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 C-2 共報告出 14 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 6 項屬於**生活事件**，包括「6-2 當時研發替代役招募的一切權力都卡在我手上，不是以主管這邊做篩選，沒有人來支援二次防護的措施」、「6-6 桌椅更動或是布置的問題，許多自己部門的人都擺明不願協助」、「1-1 以校園徵才而言，去八間學校，實際支援我的工程師就需要十三個到十五個，要不然根本就無法進行」、「11-1 擔心自己找進來的人是不是真的是好

的人才？有沒有符合公司期望？」、「11-2 有時必須冒一點風險，推薦不是台清交的學生，但就要去承擔他們進來後狀況會不會很糟糕」、「12-1 在校園內部辦說明會，會擔心學生來不來？宣傳有沒有做好？」；共 1 項屬於**非事件**，包括「14. 希望公司有教育訓練針對公司部門架構、產品線的狀況、生產流程、內部軟體產製做介紹」；共 7 項屬於**慢性壓力源**，包括「1-2 工程師必須要花自己額外的休息時間來支援活動，不見得每個人都願意來幫你做這些事情」、「1-3 公司行政方面跟員工方面有認知上的落差，對於員工而言這並非分內工作，大可以拒絕」、「1-4 依官方的方法請 RD 部門派人支援，出來的人通常心不甘情不願，效果很差」、「1-5 依官方的方法請 RD 部門派人支援，來的人認定只是要支援人力，所以不會給意見，活動執行風險就提高」、「3-1 一個東西我希望他們要在幾月幾號之前出來，可是人家工作很忙，就一定會 delay，影響到我 project 的進度」、「4-3 支援的人做不出來或不肯做的時候也很難去責怪他們，就導致影響到自己工作的績效」、「9-1 公司沒人可支援網路宣傳，一切圖檔與設計都要自己來」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 4 項來自**組織層次**，包括「6-2 當時研發替代役招募的一切權力都卡在我手上，不是以主管這邊做篩選，沒有人來支援二次防護的措施」、「6-6 桌椅更動或是布置的問題，許多自己部門的人都擺明不願協助」、「9-1 公司沒人可支援網路宣傳，一切圖檔與設計都要自己來」、「14. 希望公司有教育訓練針對公司部門架構、產品線的狀況、生產流程、內部軟體產製做介紹」；共 10 項來自**工作層次**，包括「1-1 以校園徵才而言，去八間學校，實際支援我的工程師就需要十三個到十五個，要不然根本就無法進行」、「1-2 工程師必須要花自己額外的休息時間來支援活動，不見得每個人都願意來幫你做這些事情」、「1-3 公司行政方面跟員工方面有認知上的落差，對於員工而言這並非分內工作，大可以拒絕」、「1-4 依官方的方法請 RD 部門派人支援，出來的人通常心不甘情不願，效果很差」、「1-5 依官方的方法請 RD 部門派人支援，來的人認定只是要支援人力，所以不會給意見，活動執行風險就提高」、「3-1 一個東西我希望他們要在幾月幾號之前出來，可是人家工作很忙，就一定會 delay，影響

到我 project 的進度」、「4-3 支援的人做不出來或不肯做的時候也很難去責怪他們，就導致影響到自己工作的績效」、「11-1 擔心自己找進來的人是不是真的是好的人才？有沒有符合公司期望？」、「11-2 有時必須冒一點風險，推薦不是台清交的學生，但就要去承擔他們進來後狀況會不會很糟糕」、「12-1 在校園內部辦說明會，會擔心學生來不來？宣傳有沒有做好？」。受試者 C-2 並未報告出任何來自**產業層次**之個體需求-工作環境供給不契合。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 C-2 共報告出 4 項**個體與組織價值觀不契合**類型之壓力源，包括「5-1 以自己的部門為例，使用網路頻率偏低，宣傳上大家的共識點有極大落差，在我推行的 project 上會較辛苦」、「5-2 部門同事覺得 promotion 只是短時間就應完成的東西，活動一結束就可停掉，但我認為並非一時半刻就能看到成效」、「5-3 儘管東西都是為自己部門設計的，自己的部門反而不太在乎，會跟我討論的都是來自於其他部門的人」、「6-1 部門自己的 HR 在研發替代役的投注率非常地低的，可是對我而言，這是公司必須要正視的」。4 項壓力源之持續程度皆為**生活事件**，來源層次皆為**組織層次**。

整合上述資料，受試者 C-2 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 超過一半之不契合狀態屬於工作環境要求超出能力所能應付之類型，例如需要架設網頁但沒有經驗；校園徵才有一半以上會佔去周末的假期；設計宣傳品與海報，舉辦說明會時需要面對同事覺得太累的情緒；研發替代役業務龐大，為了接觸學生需提早上班、延後下班，每天必須上 facebook 發布內容更新等等。
- ◆ 受試者 C-2 面對多種工作相關壓力源來自社會支持需求不被滿足，包括在做校園徵才時公司未提供支援的工程師，而來支援的工程師不願意多給意見，場地布置也缺乏協助；主管不願意協助受試者 C-2 進行研發替代役招募之篩選；以及公司缺乏網路宣傳之人才等等。

- ◆ 在四十九項工作相關壓力源中，關於來源層次之分析，受試者 C-2 報告出三十五項工作層次壓力源，且未有任何產業層次壓力源，可能在其主觀知覺上，壓力源大多來自人資工作本身特性，部分來自於公司組織特性，與科技產業較無關係。
- ◆ 平均工時十小時，週末經常性加班，受試者 C-2 認為經常會因工作壓力導致沮喪、緊張，在身心症況量表上也呈現諸多困擾，例如昏沉、頭痛、視力減弱、緊張、胃痛、青春痘等症狀。



參、組織 C 之研發部門與人資部門工作壓力源比較

兩位組織 C 的工作者所面臨之工作壓力源，首先在數量上，受試 C-2 報告了較受試者 C-1 多兩倍的壓力源單元。而在不契合類型上，受試者 C-1 經驗了百分之六十三的工作環境要求-個體能力不契合、百分之四十的個體需求-工作環境供給不契合，以及百分之四的個體與組織價值觀不契合；受試者 C-2 的不契合類型也呈現類似的分配，報告出百分之六十三的工作環境要求-個體能力不契合、百分之二十九的個體需求-工作環境供給不契合，以及百分之八的個體與組織價值觀的不契合。

在持續程度分析上，受試者 C-1 與受試者 C-2 佔較高比例的皆為生活事件，分別為百分之六十八與百分之五十九，慢性壓力源則皆佔約五分之一的比例，分別為百分之二十與百分之二十四。在日常瑣事與非事件的部分，受試者 C-1 經驗了百分之四的日常瑣事，與百分之八的非事件，受試者 C-2 則經驗百分之十四的日常瑣事，與百分之二的非事件。

關於來源層次，兩位受試者呈現相當不同的分配型態。受試者 C-1 報告了百分之四來自產業層次的壓力源，高達百分之六十八的組織層次壓力源，以及百分之二十八來自工作本身的壓力源；受試者 C-2 則沒有提到任何來自產業的壓力源，面對百分之二十九的組織層次壓力源，以及高達百分之七十一的工作層次壓力源。

關於需求內容，受試者 C-1 與受試者 C-2 皆報告出兩項地位控制需求未被工作環境滿足的壓力源，分別面對五項和兩項與自尊需求相關的壓力源。在社會支持需求的部分，受試者 C-1 僅報告出兩項，但受試者 C-2 經驗了高達九項社會支持需求未被工作環境滿足的壓力源；關於金錢需求，受試者 C-1 報告一項，而受試者 C-2 未有相關的壓力經驗；關於工作控制需求，受試者 C-2 報告一項，而受試者 C-1 未有相關的壓力經驗。

組織 C 中兩位工作者的工作壓力源分析結果可整理為下列兩張表格（受試

者 C-1 之結果整理於表 3-7-3、受試者 C-2 之結果整理於表 3-7-4)。

表 3-7-3

受試者 C-1 之工作壓力源分析結果。

C-1 (研發) (男性)	數量 (%)	持續程度分類				來源層次			需求內容類型				
		生活 事件	日常 瑣事	非 事件	慢 性	產 業	組 織	工 作	社會 支持	自 尊	金 錢	工作 控制	地位 控制
壓力源單元	DA (56)	10	1	-	3	1	10	3	-	-	-	-	-
	NS (40)	6	0	2	2	0	6	4	2	5	1	0	2
	PO (4)	1	0	0	0	-	1	-	-	-	-	-	-
總數量	25 (100)	17	1	2	5	1	17	7	-	-	-	-	-
比例	-	68	4	8	20	4	68	28	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

表 3-7-4

受試者 C-2 之工作壓力源分析結果。

C-2 (人資) (女性)	數量 (%)	持續程度分類				來源層次			需求內容類型				
		生活 事件	日常 瑣事	非 事件	慢 性	產 業	組 織	工 作	社會 支持	自 尊	金 錢	工作 控制	地位 控制
壓力源單元	DA (63)	19	7	-	5	0	6	25	-	-	-	-	-
	NS (29)	6	0	1	7	0	4	10	9	2	0	1	2
	PO (8)	4	0	0	0	-	4	-	-	-	-	-	-
總數量	49 (100)	29	7	1	12	0	14	35	-	-	-	-	-
比例	-	59	14	2	24	0	29	71	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

組織 C 中兩位工作者之工作壓力源文本內容綜合比較(受試者 C-1 與受試者 C-2)

對比組織 C 中兩個部門之工作者之訪談資料，組織 C 未提供充分的教育訓練以及進修機會，此現象帶給兩個部門之工作者一些相似的工作壓力源。

對於組織 C 的研發工程師而言，由於缺乏教育訓練，在公司有人員離職或調動時，受試者 C-1 會被要求頂替工作以及帶新人，但未有任何的準備與學習時間，產生工作環境要求過高的不契合狀態；對於組織 C 的人資工作者而言，由於缺乏教育訓練，受試者 C-2 在公司的部門架構、產品線狀況、生產流程、內部軟體產製過程等，需要花很多時間自己進行摸索，工作環境要求超出受試者 C-2 個體能力所能承受。而受試者 C-1 和 C-2 亦表示組織 C 未提供讓自己的工作能力有所提升的進修機會。

除了組織 C 未提供充分教育訓練及進修機會的影響，組織 C 之研發工程師和人資工作者之工作壓力源的相似之處還包括工作量過多、工時太長，以及和主管對於產品內容有不同意見。受試者 C-1 表示，主管會強迫自己負責額外的工作，工作量很大，時間被壓縮，被要求晚下班或是週末加班，而當做出的產品不如預期、主管突然要求增加新功能或是人員突有變動導致人力縮減等狀況，工作量會變得更多，工作環境要求超出受試者 C-1 之能力所能承受；受試者 C-2 則表示，公司對自己工作上的期待需要靠週末加班才能完成，又因為業務需求，常常需要提早上班、延後下班，當需要舉辦校園徵才時，會花很多時間在寫 e-mail 和文宣設計，而且校園徵才有一半以上在周末，會耗掉大量時間與體力，而網路文章撰寫工作幾乎都要等回家之後另外撥自己的時間進行，工作環境要求超出受試者 C-2 之能力所能承受。

而在主管對於產品內容有不同意見的情形，讓組織 C 的兩位受試者面對到組織價值觀和個人價值觀不契合的狀態。受試者 C-1 表示自己希望可以有多一些時間去思考怎麼提升產品品質，但主管重視市場競爭的壓力，希望越快越好；受試者 C-2 則表示主管和自己對於網路宣傳管道（facebook）的認知上有不同，自己認為這樣的網路社群長期經營會帶來很大的效益，但是主管非常質疑經營網路

社群的意義，認為不應該投資太多時間。

排除以上和組織 C 有關的影響，受試者 C-1 面對的工作壓力源中，來自於研發工作本身特色的是：研發工程師需要有足夠體力面對持續創新的要求，受試者 C-1 認為超過四十歲很難繼續寫程式，會擔心自己能否順利轉換到下一階段，對於現在的學習，也會擔心自己學得太慢，或是學習到對未來無益的東西，讓受試者 C-1 的地位控制需求無法被滿足。而受試者 C-2 面對的工作壓力源中，來自於人資工作本身特色的是：在處理學生競賽業務時，學生態度不配合，需要一直不斷地催促他們，聯絡時態度惡劣、愛理不理；舉辦說明會會面臨一些問題，擔心學生來不來？宣傳有沒有做好？學生喜不喜歡聽到的東西？學生要的到底是什麼？



第四節 組織 D、組織 E 與組織 F 之研發工作者的工作壓力源分析

壹、受試者 D-1 之工作相關壓力源分析

受試者 D-1 為一名 26 歲之男性受試者，擔任研發工程師之工作年資二年，研發內容為數位相機相關軟體，工作地點在新竹科學園區。受訪者 D-1 並未回覆研究者簡易工作壓力源與壓力結果量表結果，故無法分析其量表分數。

由受試者 D-1 之文本內容資料，研究者整理出 13 項壓力源主題，並細分為 39 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 D-1 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-8-1

受試者 D-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 科技業是責任制， 上班時間不固定	1-3 我們公司產品出貨 期很多問題，最晚一兩 點才下班。	DA	生活 事件	組織 層次	X
1. 科技業是責任制， 上班時間不固定	1-2 科技業是責任制， 工作做完才可以下班， 但通常做不完。	DA	慢性 壓力源	產業 層次	X
1. 科技業是責任制， 上班時間不固定	1-1 科技業上班時間很 模糊	DA	慢性 壓力源	產業 層次	X
1. 科技業是責任制， 上班時間不固定	1-4 加班後時薪越低	NS	生活 事件	組織 層次	金錢 需求
2. 產品開發截止日期 (Deadline) 快到時主 管會施加壓力	2-1 時間(產品期限)快 到了會有主管壓力。	DA	生活 事件	組織 層次	X
2. 產品開發截止日期 (Deadline) 快到時主 管會施加壓力	2-2 主管坐在旁邊，不 允許下班	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
2. 產品開發截止日期 (Deadline) 快到時主 管會施加壓力	2-3 主管要求交報告	DA	日常 瑣事	組織 層次	X

表 3-8-1 (續)

受試者 D-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
2. 產品開發截止日期 (Deadline) 快到時主管會施加壓力	2-4 若主管心情不好，交報告時挨罵。	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
3. 客戶端的要求無法達成	3-1 來自客戶端的要求可能會做不到	DA	生活 事件	工作 層次	X
3. 客戶端的要求無法達成	3-2 有些要求是不合理的要求，卻不能推拖	NS	慢性 壓力源	工作 層次	工作控 制需求
4. 工作上需要別人幫忙時別人未必願意	4-2 自己做就會增加你的工作，還有開發的時間。	DA	生活 事件	工作 層次	X
4. 工作上需要別人幫忙時別人未必願意	4-5 開發內容與本身原有知識不同	DA	生活 事件	工作 層次	X
4. 工作上需要別人幫忙時別人未必願意	4-1 需要別人幫忙但大家工作都很忙	NS	日常 瑣事	工作 層次	社會支 持需求
4. 工作上需要別人幫忙時別人未必願意	4-3 同事也想要早點下班，沒有辦法幫忙	NS	慢性 壓力源	工作 層次	社會支 持需求
4. 工作上需要別人幫忙時別人未必願意	4-4 對產品流程不熟悉需要請教他人	NS	慢性 壓力源	工作 層次	社會支 持需求
5. 與主管意見不合	5-1 做出來的東西跟主管想要的不太一樣	DA	生活 事件	組織 層次	X
5. 與主管意見不合	5-2 主管對時間和準確度有主觀考量	DA	生活 事件	組織 層次	X
5. 與主管意見不合	5-3 開發很久被否決，付出都失去意義，做出別人不要的東西等於你什麼都沒做	NS	慢性 壓力源	工作 層次	自尊 需求
6. 公司現實功利處理危機	6-1 公司危機時裁員不留情面	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
6. 公司現實功利處理危機	6-2 不喜歡功利主義	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
7. 公司一味降低成本的考量與自己當初工作理想相互抵觸	7-3 硬體的侷限造成理想無法實現	NS	生活 事件	組織 層次	自尊 需求

表 3-8-1 (續)

受試者 D-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
7. 公司一味降低成本的考量與自己當初工作理想相互抵觸	7-1 想要像科學家一樣研發出對大家有好處的厲害產品卻不能實現	NS	慢性 壓力源	組織 層次	自尊 需求
7. 公司一味降低成本的考量與自己當初工作理想相互抵觸	7-2 老闆希望降低成本，較不看重品質	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
8. 目前產業研發工作已經變形	8-3 沒有一起與大家一同合作討論做研發的過程享受	NS	生活 事件	組織 層次	社會支 持需求
8. 目前產業研發工作已經變形	8-1 現在科技業已無真正創新，大多是舊有的東西互相整合。	NS	非事件	產業 層次	工作控 制需求
8. 目前產業研發工作已經變形	8-2 研發人員常僅有維護系統的責任。	NS	日常 瑣事	工作 層次	自尊 需求
9. 台灣業界變形的責任制	9-2 如果準時下班，主管會覺得你不够認真、工作太少，會派工作	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
9. 台灣業界變形的責任制	9-1 台灣業界中，若同事或主管還在工作，即使自己完成工作仍不得提早下班。	NS	生活 事件	產業 層次	工作控 制需求
9. 台灣業界變形的責任制	9-3 不敢下班也沒有在做什麼，就是在打混，等待主管下班，避免壞紀錄。	NS	慢性 壓力源	工作 層次	地位控 制需求
10. 無法順利完成計畫，懷疑自己不適任	10-1 第一年都會這樣因為很多都不熟，然後做不出達不到一些很好的東西	DA	生活 事件	工作 層次	X
10. 無法順利完成計畫，懷疑自己不適任	10-4 問題本身很難找到答案	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X

表 3-8-1 (續)

受試者 D-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
10. 無法順利完成計畫，懷疑自己不適任	10-5 無法揣摩別人的心意	DA	慢性 壓力源	工作 層次	X
10. 無法順利完成計畫，懷疑自己不適任	10-2 覺得自己沒有用，不夠聰明，不適合。	NS	慢性 壓力源	工作 層次	自尊 需求
10. 無法順利完成計畫，懷疑自己不適任	10-3 與同事相比較後覺得自己很沒有用。	NS	慢性 壓力源	工作 層次	自尊 需求
11. 工時過長	11-3 工過時數真的量很大，很難調配。	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
11. 工時過長導致親人抱怨	11-1 科技業最大的話病就是工時太長	DA	慢性 壓力源	產業 層次	X
12. 公司以賺錢為目的，忽略毛利率與品牌經營	12-1 公司以賺錢為目的、成本越低越好，但我們希望做出來的東西是毛利率高、品質好	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
12. 公司以賺錢為目的，忽略毛利率與品牌經營	12-2 公司不想要有自有品牌，只想到代工，但我希望可以	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
13 覺得薪資太少	13 覺得薪資太少	NS	日常 瑣事	工作 層次	金錢 需求

註：「X」表示「不適合做此項分類」

受試者 D-1 報告之 39 項壓力源單元，其中有 17 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，17 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，5 項屬於個體與組織價值觀不契合。三種不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 D-1 共報告出 17 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 8 項屬於生活事件，包括「1-3 我們公司產品出貨期很多問題，最晚一兩點才下班」、「2-1 時間(產品期限)快到了會有主管壓力」、「3-1 來自客戶端的要求可能會做不到」、「4-2 自己做就會增加你的工

作，還有開發的時間」、「4-5 開發內容與本身原有知識不同」、「5-1 做出來的東西跟主管想要的不太一樣」、「5-2 主管對時間和準確度有主觀考量」、「10-1 第一年都會這樣因為很多都不熟，然後做不出達不到一些很好的東西」；有 4 項屬於**日常瑣事**，包括「2-2 主管坐在旁邊，不允許下班」、「2-3 主管要求交報告」、「2-4 若主管心情不好，交報告時挨罵」、「9-2 如果準時下班，主管會覺得你不够認真、工作太少，會派工作」；最後共 5 項屬於**慢性壓力源**，包括「科技業 1-1 上班時間很模糊」、「1-2 科技業是責任制，工作做完才可以下班，但通常做不完」、「10-4 問題本身很難找到答案」、「10-5 無法揣摩別人的心意」、「11-1 科技業最大的詬病就是工時太長」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中有 3 項來自**產業層次**之壓力源，內容為「1-1 科技業上班時間很模糊」、「1-2 科技業是責任制，工作做完才可以下班，但通常做不完」、「11-1 科技業最大的詬病就是工時太長」；有 8 項來自**組織層次**，包括「1-3 我們公司產品出貨期很多問題，最晚一兩點才下班」、「2-1 時間(產品期限)快到了會有主管壓力」、「2-2 主管坐在旁邊，不允許下班」、「2-3 主管要求交報告」、「2-4 若主管心情不好，交報告時挨罵」、「5-1 做出來的東西跟主管想要的不太一樣」、「5-2 主管對時間和準確度有主觀考量」、「9-2 如果準時下班，主管會覺得你不够認真、工作太少，會派工作」；共 6 項來自**工作層次**，包括「3-1 來自客戶端的要求可能會做不到」、「4-2 自己做就會增加你的工作，還有開發的時間」、「4-5 開發內容與本身原有知識不同」、「10-1 第一年都會這樣因為很多都不熟，然後做不出達不到一些很好的東西」、「10-4 問題本身很難找到答案」、「10-5 無法揣摩別人的心意」。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 D-1 共報告出 17 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 4 項屬於**生活事件**，包括「3-2 有些要求是不合理的要求，卻不能推拖」、「5-3 開發很久被否決，付出都失去意義，做出別人不要的東西等於你什麼都沒做」、「10-2 覺得自己沒有用，不够聰明，不適合」、

「10-3 與同事相比較後覺得自己很沒有用」；共 4 項屬於**日常瑣事**，包括「4-1 需要別人幫忙但大家工作都很忙」、「4-3 同事也想要早點下班，沒有辦法幫忙」、「4-4 對產品流程不熟悉需要請教他人」、「9-3 不敢下班也沒有在做什麼，就是在打混，等待主管下班，避免壞紀錄」；有 1 項屬於**非事件**，內容為「8-3 沒有一起與大家一同合作討論做研發的過程享受」；最後有 8 項屬於**慢性壓力源**，包括「1-4 加班後時薪越低」、「7-3 硬體的侷限造成理想無法實現」、「7-1 想要像科學家一樣研發出對大家有好處的厲害產品卻不能實現」、「8-1 現在科技業已無真正創新，大多是舊有的東西互相整合」、「8-2 研發人員常僅有維護系統的責任」、「9-1 台灣業界中，若同事或主管還在工作，即使自己完成工作仍不得提早下班。」、「11-2 工過時數真的量很大，很難調配」、「13 覺得薪資太少」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中共 2 項來自**產業層次**，分別為「8-1 現在科技業已無真正創新，大多是舊有的東西互相整合」和「9-1 台灣業界中，若同事或主管還在工作，即使自己完成工作仍不得提早下班」；有 3 項來自**組織層次**，包括「7-1 想要像科學家一樣研發出對大家有好處的厲害產品卻不能實現」、「7-3 硬體的侷限造成理想無法實現」、「8-3 沒有一起與大家一同合作討論做研發的過程享受」；共 12 項來自**工作層次**，包括「1-4 加班後時薪越低」、「8-2 研發人員常僅有維護系統的責任」、「11-2 工作時數真的量很大，很難調配」、「13 覺得薪資太少」、「4-1 需要別人幫忙但大家工作都很忙」、「4-3 同事也想要早點下班，沒有辦法幫忙」、「4-4 對產品流程不熟悉需要請教他人」、「9-3 不敢下班也沒有在做什麼，就是在打混，等待主管下班，避免壞紀錄」、「3-2 有些要求是不合理的要求，卻不能推拖」、「5-3 開發很久被否決，付出都失去意義，做出別人不要的東西等於你什麼都沒做」、「10-2 覺得自己沒有用，不夠聰明，不適合」、「10-3 與同事相比較後覺得自己很沒有用」。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 D-1 共報告出 5 項**個體與組織價值觀不契合**類型之壓力源，內容是「6-1 公司危機時裁員不留情面」、「6-2 不喜歡功利主義」、「7-2 老闆希望降低

成本，較不看重品質」、「12-1 公司以賺錢為目的、成本越低越好，但我們希望做出來的東西是毛利率高、品質好」、「12-2 公司不想要有自有品牌，只想到代工，但我希望可以有的」，此五項之持續程度皆為慢性壓力源，來源層次皆為組織層次。

整合上述資料，受試者 D-1 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 清楚表達壓力源各刺激來源層次間的關係，由於在產業層次，科技業皆是責任制制度，在產品出貨期公司主管會給很多的壓力，整個組織面臨工時延長的狀況，自己的工作可能需要其他同事的幫忙，但為了能夠下班，沒有人會願意提供協助；又或者是因為現在科技業已無真正創新，大多是舊有的東西互相整合，因此組織不會提供研發新產品所需要的硬體設備，也不會鼓勵組織內的工程師創新，因此工作層次就經常只有維護系統的責任，缺乏研發新產品的機會。
- ◆ 受試者 D-1 報告之個體需求-工作環境供給不契合中，五種類型之個體需求都出現不契合狀態，並且有一半是屬於慢性壓力源，在工作過程中，受試者 D-1 長期面臨到工作控制需求、地位控制需求、自尊需求、社會支持需求與金錢需求未被滿足的狀況。
- ◆ 公司秉持功利主義，一味希望降低成本，不顧品質與品牌，與受試者 D-1 希望關係和諧，發展品質高、毛利率高的產品，以及希望有自有品牌等工作理想嚴重抵觸，個體與組織價值觀不契合狀態明顯。
- ◆ 目前工時太長的狀況讓受試者 D-1 感覺自己的休閒生活和進修時間都被壓縮，身體健康維護困難，也影響到自己和家人的互動；缺乏真正創新的研發內容，也讓個案覺得工作過程缺乏衝勁。

貳、受試者 E-1 之工作相關壓力源分析

受試者 E-1 為一名 31 歲之男性受試者，在目前公司進行了五年的研發工作，負責工作為主機板電源之開發，工作地點在台北。受訪者 E 並未回覆研究者簡易工作壓力源與壓力結果量表結果，故無法分析其量表分數。

由受試者 E-1 之文本內容資料，研究者整理出 16 項壓力源主題，並細分為 36 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 E-1 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-9-1

受試者 E-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 板子賣出後爆出大量問題，須面對賠償、維修與高層壓力	1-1 板子在研發的過程中都沒有任何的問題，但賣了半年一年突然爆出大量問題	DA	生活事件	工作層次	X
1. 板子賣出後爆出大量問題，須面對賠償、維修與高層壓力	1-2 客戶希望越快解決問題越好，需要一直加班	DA	生活事件	工作層次	X
1. 板子賣出後爆出大量問題，須面對賠償、維修與高層壓力	1-3 出現突發問題，需要面對高層究責的壓力	DA	生活事件	組織層次	X
1. 板子賣出後爆出大量問題，須面對賠償、維修與高層壓力	1-4 為了找解決的方法須先複製問題，但問題複製不出來	DA	生活事件	工作層次	X
1. 板子賣出後爆出大量問題，須面對賠償、維修與高層壓力	1-5 零件供應的工廠品管沒做好，生產環結出問題，影響研發工程師判斷	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
1. 板子賣出後爆出大量問題，須面對賠償、維修與高層壓力	1-7 用戶的使用環境和我們的測試環境不相同	DA	生活事件	工作層次	X
2. 人力不足，無法完整做應做的測試	2-1 有特急件插隊，原來的板子被 delay 到後面	DA	日常瑣事	組織層次	X

表 3-9-1 (續)

受試者 E-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
2. 人力不足，無法完整做應做的測試	2-2 專案管理員會問為什麼之前的板子報告沒出來，不會考慮是否有特急件的影響	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
2. 人力不足，無法完整做應做的測試	2-3 人力不足，想要去做，但是分身乏術	NS	日常 瑣事	組織 層次	社會支 持需求
2. 人力不足，無法完整做應做的測試	2-4 在人力不足的情況下，測試的步驟可能會簡略，事後又變成急件回來插隊	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
2. 人力不足，無法完整做應做的測試	2-5 向專案管理員反應目前已有四五片板子要做，所以只能針對重要的部分先測，但有時反應不被接受。	NS	日常 瑣事	組織 層次	工作控 制需求
3. 高層要求別人能做的我們也要能，但不給足夠的成本與資源	3-1 每家板子的特性不同、零件不同，但高層無法接受別人能夠做的我做不到	DA	生活 事件	組織 層次	X
3. 高層要求別人能做的我們也要能，但不給足夠的成本與資源	3-2 高層認為別人能夠做的我們也要能做到，但忽略花費的成本、板子的等級	NS	生活 事件	組織 層次	社會支 持需求
5. 協力廠商產品有問題但他們會認為自己的東西沒問題	5-1 質疑說協力廠商的產品有問題，請他們 support，但他們會想辦法證明自己的東西沒問題，導致意見分歧	DA	生活 事件	工作 層次	X
5. 協力廠商產品有問題但他們會認為自己的東西沒問題	5-2 向主管報告但主管覺得這是自己要解決的問題	NS	生活 事件	組織 層次	社會支 持需求

表 3-9-1 (續)

受試者 E-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
6. 零件有問題,採購找廠商,廠商又會回來詢問	6-1 零件承認過後的零件用到主機板上,當實際上去測發現不行	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
6. 零件有問題,採購找廠商,廠商又會回來詢問	6-2 採購聽到零件不行的訊息時會找廠商跟你講,廠商又來跟你盧	DA	生活事件	工作層次	X
7. 機器不足,工具有限,大家只能輪著用	7-1 公司機器不足,大家都需要用	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
7. 機器不足,工具有限,大家只能輪著用	7-2 部門的預算有限,買的東西就有限	NS	生活事件	組織層次	社會支持需求
7. 機器不足,工具有限,大家只能輪著用	7-3 大家互相等待	DA	生活事件	工作層次	X
7. 機器不足,工具有限,大家只能輪著用	7-4 等的過程或許可以做一些線路上的分析,但是沒有機器去輔佐去證實,只能憑空想像	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
7. 機器不足,工具有限,大家只能輪著用	7-5 為了驗證板子穩定性要跟測試部借燒機的機器,但是他們也有自己的板子要測	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
7. 機器不足,工具有限,大家只能輪著用	7-6 有些東西一定要非請他人幫忙不可,可是當他們在忙,就會把你的事情丟到旁邊去	NS	生活事件	工作層次	社會支持需求
8. 連自己的事都做不完,還有別人要我幫忙	8. 連自己的事都做不完,還有別人要我幫忙	DA	日常瑣事	工作層次	X
9. 六點下班,五點五十主管跑來說這片板子拿去測一下,沒辦法準時下班	9. 六點下班,五點五十主管跑來說這片板子拿去測一下,沒辦法準時下班	DA	日常瑣事	組織層次	X

表 3-9-1 (續)

受試者 E-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
10. 自己不能控制和分配時間，會受主管和別的部門影響	10-1 預計這三天要測完的板子測到一半主管告訴你要去看另一片板子	DA	日常 瑣事	組織 層次	X
10. 自己不能控制和分配時間，會受主管和別的部門影響	10-2 很多東西不是自己能控制的，有時候還要跟別的部門去溝通，測完之後需要別人做驗證	NS	慢性 壓力源	工作 層次	社會支 持需求
11. 公司分門別類分得很細，自己無法拓展領域到別的地方	11-1 同樣的一件事情做久了，會覺得自己的進步空間越來越少	NS	生活 事件	工作 層次	自尊 需求
11. 公司分門別類分得很細，自己無法拓展領域到別的地方	11-2 公司分門別類分的很細，自己無法拓展領域到別的地方	NS	慢性 壓力源	組織 層次	工作控 制需求
11. 公司分門別類分得很細，自己無法拓展領域到別的地方	11-3 擔心公司可能找另一個新人來取代自己、汰舊換新	NS	生活 事件	組織 層次	地位控 制需求
11. 公司分門別類分得很細，自己無法拓展領域到別的地方	11-4 新人做的工作是你想做的，跟主管反應後叫你先去把新人帶起來之後再去做別的工作，但支票不知道何時兌現	NS	非事件	組織 層次	工作控 制需求
12. 和上一家公司價值觀不同，常常加班到凌晨，還會有應酬的活動，所以最後離職	12. 和上一家公司價值觀不同，常常加班到凌晨，還會有應酬的活動，所以最後離職	PO	慢性 壓力源	組織 層次	X
13. 公司的制度上下班要打卡，可是我覺得沒什麼意義	13. 公司的制度上下班要打卡，可是我覺得沒什麼意義	DA	慢性 壓力源	組織 層次	X
14. 公司沒有良好的教育訓練制度	14. 公司沒有良好的教育訓練制度	NS	慢性 壓力源	組織 層次	社會支 持需求
15. 薪水不足	15. 薪水不足	NS	慢性 壓力源	組織 層次	金錢 需求

表 3-9-1 (續)

受試者 E-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
16. 想要請假出國玩但是怕主管的觀感不好而放棄	16. 想要請假出國玩但是怕主管的觀感不好而放棄	NS	生活 事件	組織 層次	工作控 制需求

註：「X」表示「不適合做此項分類」。

受試者 E-1 報告之 36 項壓力源單元，其中有 16 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，19 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，1 項屬於個體與組織價值觀不契合。三種不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 E-1 共報告出 16 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 9 項屬於生活事件，包括「1-3 出現突發問題，需要面對高層究責的壓力」、「3-1 每家板子的特性不同、零件不同，但高層無法接受別人能夠做的我做不到」、「1-1 板子在研發的過程中都沒有任何的問題，但賣了半年一年突然爆出大量問題」、「1-2 客戶希望越快解決問題越好，需要一直加班」、「1-4 為了找解決的方法須先複製問題，但問題複製不出來」、「1-7 用戶的使用環境和我們的測試環境不相同」、「5-1 質疑說協力廠商的產品有問題，請他們 support，但他們會想辦法證明自己的東西沒問題，導致意見分歧」、「6-2 採購聽到零件不行的訊息時會找廠商跟你講，廠商又來跟你盧」、「7-3 大家互相等待」；其中 6 項屬於日常瑣事，包括「2-1 有特急件須插隊，原來的板子就被 delay 到後面」、「2-2 專案管理員會問為什麼之前的板子報告沒出來，不會考慮是否有特急件的影響」、「2-4 在人力不足的情況下，測試的步驟可能會簡略，事後又變成急件回來插隊」、「9. 六點下班，五點五十主管跑來說這片板子拿去測一下，沒辦法準時下班」、「10-1 預計這三天要測完的板子測到一半主管告訴你要去看另一片板子」、「8. 連自己的事都做不完，還有別人要我幫忙」；最後

有 1 項屬於**慢性壓力源**，內容為「13. 公司的制度上下班要打卡，可是我覺得沒什麼意義」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，其中有 8 項來自**組織層次**，包括「13. 公司的制度上下班要打卡，可是我覺得沒什麼意義」、「2-1 有特急件須插隊，原來的板子就被 delay 到後面」、「2-2 專案管理員會問為什麼之前的板子報告沒出來，不會考慮是否有特急件的影響」、「2-4 在人力不足的情況下，測試的步驟可能會簡略，事後又變成急件回來插隊」、「9. 六點下班，五點五十主管跑來說這片板子拿去測一下，沒辦法準時下班」、「10-1 預計這三天要測完的板子測到一半主管告訴你要去看另一片板子」、「1-3 出現突發問題，需要面對高層究責的壓力」、「3-1 每家板子的特性不同、零件不同，但高層無法接受別人能夠做的我做不到」；共 8 項來自**工作層次**，包括「8. 連自己的事都做不完，還有別人要我幫忙」、「1-1 板子在研發的過程中都沒有任何的問題，但賣了半年一年突然爆出大量問題」、「1-2 客戶希望越快解決問題越好，需要一直加班」、「1-4 為了找解決的方法須先複製問題，但問題複製不出來」、「1-7 用戶的使用環境和我們的測試環境不相同」、「5-1 質疑說協力廠商的產品有問題，請他們 support，但他們會想辦法證明自己的東西沒問題，導致意見分歧」、「6-2 採購聽到零件不行的訊息時會找廠商跟你講，廠商又來跟你盧」、「7-3 大家互相等待」。受試者 E-1 未報告任何來自**產業層次**之壓力源。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 E-1 共報告出 19 項**個體需求-工作環境供給不契合**類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中有 12 項屬於生活事件，包括「1-5 零件供應的工廠品管沒做好，生產環結出問題，影響研發工程師判斷」、「3-2 高層認為別人能夠做的我們也要能做到，但忽略花費的成本、板子的等級」、「5-2 向主管報告但主管覺得這是要自己解決的問題」、「6-1 零件承認過後的零件用到主機板上，當實際上去測發現不行」、「7-1 公司機器不足，大家都需要用」、「7-2 部門的預算有限，買的東西就有限」、「7-4 等的過程或許可以做一些線路上的分析，

但是沒有機器去輔佐去證實，只能憑空想像」、「7-5 為了驗證板子穩定性要跟測試部借燒機的機器，但是他們也有自己的板子要測」、「7-6 有些東西一定要非請他人幫忙不可，可是當他們在忙，就會把你的事情丟到旁邊去」、「11-1 同樣的一件事情做久了，會覺得自己的進步空間越來越少」、「11-3 擔心公司可能找另一個新人來取代自己、汰舊換新」、「16. 想要請假出國玩但是怕主管的觀感不好而放棄」；有 1 項屬於**非事件**，內容為「11-4 新人做的工作是你想做的，跟主管反應後叫你先去把新人帶起來之後再去做別的工作，但支票不知道何時兌現」；有 2 項屬於**日常瑣事**，內容為「2-3 人力不足，想要去做，但是分身乏術」、「2-5 向專案管理員反應目前已有四五片板子要做，所以只能針對重要的部分先測，但有時反應不被接受」；最後有 4 項屬於**慢性壓力源**，包括「11-2 公司分門別類分的很細，自己無法拓展領域到別的地方」、「14. 公司沒有良好的教育訓練制度」、「15. 薪水不足」、「10-2 很多東西不是自己能控制的，有時候還要跟別的部門去溝通，測完之後需要別人做驗證」。

以壓力源之刺激來源層次進行分析，共有 12 項來自**組織層次**「11-2 公司分門別類分的很細，自己無法拓展領域到別的地方」、「14. 公司沒有良好的教育訓練制度」、「15. 薪水不足」、「2-3 人力不足，想要去做，但是分身乏術」、「2-5 向專案管理員反應目前已有四五片板子要做，所以只能針對重要的部分先測，但有時反應不被接受」、「3-2 高層認為別人能夠做的我們也要能做到，但忽略花費的成本、板子的等級」、「5-2 向主管報告但主管覺得這是要自己解決的問題」、「7-1 公司機器不足，大家都需要用」、「7-2 部門的預算有限，買的東西就有限」、「11-3 擔心公司可能找另一個新人來取代自己、汰舊換新」、「16. 想要請假出國玩但是怕主管的觀感不好而放棄」、「11-4 新人做的工作是你想做的，跟主管反應後叫你先去把新人帶起來之後再去做別的工作，但支票不知道何時兌現」；有 7 項來自**工作層次**，包括 10-2 很多東西不是自己能控制的，有時候還要跟別的部門去溝通，測完之後需要別人做驗證」、「1-5 零件供應的工廠品管沒做好，生產環結出問題，影響研發工程師判斷」、「6-1 零件承認過後的零件用到主機板上，

當實際上去測發現不行」、「7-4 等的過程或許可以做一些線路上的分析，但是沒有機器去輔佐去證實，只能憑空想像」、「7-5 為了驗證板子穩定性要跟測試部借燒機的機器，但是他們也有自己的板子要測」、「7-6 有些東西一定要非請他人幫忙不可，可是當他們在忙，就會把你的事情丟到旁邊去」、「11-1 同樣的一件事情做久了，會覺得自己的進步空間越來越少」。受試者 E-1 未報告出任何來自產業層次之個體需求-工作環境供給不契合。

三、個體與組織價值觀不契合

受試者 E-1 共報告出 1 項個體與組織價值觀不契合類型之壓力源，包括「12. 和上一家公司價值觀不同，常常加班到凌晨，還會有應酬的活動，所以最後離職」，此壓力源之持續程度為慢性壓力源，來源層次為組織層次。

整合上述資料，受試者 E-1 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 受試者 E-1 面對多種工作相關壓力源來自社會支持需求不被滿足，公司未提供達成工作需要的人力、成本與硬體設備，包含同事、預算、零件品管、高品質的主機板、燒機機器、線路分析機器等等；另外在教育訓練的需求上也無法被滿足，進而會讓受試者 E-1 擔心公司可能找新人來取代自己、汰舊換新。
- ◆ 在三十六項被報告的壓力源中，有二十二項在時間持續程度上屬於生活事件，顯示受試者 E-1 的工作相關壓力源易因為不同的事件而有所改變，例如開發完畢的案子在出售之後是否出現大量問題，協力廠商在溝通過程的配合程度，以及是否已經進入驗證測試階段。

參、受試者 F-1 之工作相關壓力源分析

受試者 F-1 為一名 27 歲之女性受試者，擔任科技業的研發工作年資兩年，負責工作為語音軟體開發，工作地點在新竹科學園區。受訪者 F 並未回覆研究者簡易工作壓力源與壓力結果量表結果，故無法分析其量表分數。

由受試者 F-1 之文本內容資料，研究者整理出 5 項壓力源主題，並細分為 10 項壓力源次主題（壓力源單元），依據本研究之架構進行分析，受試者 F-1 之壓力源單元分析結果如下表所示：

表 3-10-1

受試者 F-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
1. 語音軟體效果主觀，不知道效果到底好不好	1-1 聽不出來這個效果到底好不好，無法決定到底該不該用同樣方法繼續下去	NS	慢性 壓力源	工作 層次	社會支 持需求
1. 語音軟體效果主觀，不知道效果到底好不好	1-2 常常會覺得卡住了，沒有辦法做得更好，但心裡覺得可以更好	NS	慢性 壓力源	工作 層次	自尊 需求
1. 語音軟體效果主觀，不知道效果到底好不好	1-3 要想出辦法或找人去評價	DA	生活 事件	工作 層次	X
2. 一開始學新的東西，不知道自己能不能勝任	2-1 一開始的話要學些新的東西，所以會不知道自己到底做不做得得到	DA	生活 事件	工作 層次	X
2. 一開始學新的東西，不知道自己能不能勝任	2-2 很多過程都是第一次做，所以不是那麼能夠掌握	DA	生活 事件	工作 層次	X
2. 一開始學新的東西，不知道自己能不能勝任	2-3 那一次版子拿來後實際把寫的 code 放進去發現不會動，有種交不出作業的感覺	DA	生活 事件	工作 層次	X
3. 驗證時要花时间等待，工作流程被切割	3-1 驗證時只改一個東西想看對不對就要等十幾分鐘	DA	日常 瑣事	工作 層次	X

表 3-10-1 (續)

受試者 F-1 之壓力源單元分析結果。

主題	次主題	不契合 類型	持續 程度	來源 層次	需求 類型
3. 驗證時要花時間等待，工作流程被切割	3-2 工作流程被切割到	NS	日常 瑣事	工作 層次	工作控 制需求
4. 掌握了工作內容之後，感覺自己比較沒有動力	4. 掌握了工作內容久了之後，感覺比較沒有動力	NS	慢性 壓力源	工作 層次	工作控 制需求
5. 希望公司可以提供我們自己的室內排球場	5. 希望公司可以提供我們自己的室內排球場	NS	非事件	組織 層次	社會支 持需求

受試者 F-1 報告之 10 項壓力源單元，其中有 5 項屬於工作環境要求-個體能力不契合，5 項屬於個體需求-工作環境供給不契合，沒有報告任何個體與組織價值觀不契合。兩種不同的不契合類型壓力源單元將分述如下：

一、工作環境要求-個體能力不契合

受試者 F-1 共報告出 5 項工作環境要求-個體能力不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中共 4 項屬於生活事件，包括「1-3 要想出辦法或找人去評價」、「2-1 一開始的話要學些新的東西，所以會不知道自己到底做不做得得到」、「2-2 很多過程都是第一次做，所以不是那麼能夠掌握」、「2-3 那一次版子拿來後實際把寫的 code 放進去發現不會動，有種交不出作業的感覺」；其中 1 項屬於**日常瑣事**，內容為「3-1 驗證時只改一個東西想看對不對就要等十幾分鐘」。以壓力源之刺激來源層次進行分析，以上 5 項皆屬於來自**工作層次**。

二、個體需求-工作環境供給不契合

受試者 F-1 共報告出 5 項個體需求-工作環境供給不契合類型之壓力源，從壓力源之持續程度進行分析，其中有 1 項屬於**非事件**，內容為「5. 希望公司可以提供我們自己的室內排球場」；有 1 項屬於**日常瑣事**，內容為「3-2 工作流程被切割到」；最後有 3 項屬於**慢性壓力源**，包括「1-1 聽不出來這個效果到底好不好，無法決定到底該不該用同樣方法繼續下去」、「1-2 常常會覺得卡住了，沒有辦法

做得更好，但心裡覺得可以更好」、「4.掌握了工作內容久了之後，感覺比較沒有動力」。以壓力源之刺激來源層次進行分析，「5.希望公司可以提供我們自己的室內排球場」來自**組織層次**，其餘 4 項個體需求-工作環境供給不契合皆來自**工作層次**。

整合上述資料，受試者 F-1 的工作相關壓力源分析呈現之重要特色為：

- ◆ 受試者 F-1 面對之工作相關壓力源可以分為工作學習初期和工作熟悉後期兩個部分。在工作學習初期，很多過程都是第一次做，不知道自己到底做不做得得到，無法掌握流程，面對工作要求過高的不契合狀態；而在工作熟悉期，受試者 F-1 面對的壓力來自於語音軟體本身效果的模糊性多，缺乏成就感，以及習慣工作過程後缺乏對於工作的動力。
- ◆ 受試者 F-1 僅有一項壓力源屬於組織層次，主觀上少有來自於公司組織與產業的壓力。

肆、各組織之研發部門工作者之工作壓力源綜合分析

綜合前面各組織之研發部門的工作壓力源分析資料，以下將以統整後之表格呈現五位不同組織的男性研發工程師之分析結果比較，了解不同組織對於相同性別與部門的工作者之工作壓力源現象異同，並且對照組織 F 的女性研發工程師 (F-1)，以及組織 A 的男性人資工作者 (A-2-1)，來呈現性別與部門可能存在的差異 (參考表 3-10-3)。

首先在壓力源總數量上，五位不同組織的男性研發工程師之間有明顯的差異，最多為六十二項 (A-1)，最少為二十五項 (C-1)，但皆多於女性研發工程師 (F-1) 與男性人資工作者 (A-2-1) 所報告之數量 (十項與二十一項)，顯示不同組織對研發工程師之壓力源總數量帶來明顯的影響，而性別與部門差異也會有部分的影響 (女性或是人資工作者較男性研發工程師有較少的壓力源總數量)。而在不契合類型上，包含女性研發工程師在內，六位研發工程師受試者皆報告了約一半的工作環境要求-個體能力不契合 (百分之四十四至百分之五十

六)，對照同性別但不同部門的受試者 A-2-1 所報告高達百分之七十六的工作環境要求-個體能力不契合，顯示部門不同可能帶來有明顯的差異；相對的在個體需求-工作環境供給不契合的比例上，受試者 A-2-1 明顯較低（百分之十九），而六位研發工程師最低為百分之三十五（A-1），最高為百分之五十三（E-1）；最後在個體與組織價值觀不契合的部分，組織之間的差異高於部門的影響，五位男性研發工程師最高為百分之十三（D-1），最低為百分之二（B-1），而男性人資工作者則是百分之五。

在持續程度分析上，生活事件、日常瑣事與慢性壓力源在五位不同組織的男性研發工程師之間有明顯的差異。生活事件在五位男性研發工程師之中，最高為百分之六十八（C-1），最低為百分之二十七（B-1），相較於女性研發工程師的百分之四十，與男性人資工作者的百分之五十二，呈現出明顯的組織差異；日常瑣事在五位男性研發工程師之中，最高為百分之二十五（B-1），最低為百分之四（C-1），相較於女性研發工程師的百分之二十，與男性人資工作者的百分之十，也呈現出組織的差異；慢性壓力源在五位男性研發工程師之中，最高為百分之四十六（D-1），最低為百分之十七（E-1），相較於女性研發工程師的百分之三十，與男性人資工作者的百分之二十四，也呈現出組織的差異；最後在非事件的部分，女性研發工程師（百分之十）與男性人資工作者（百分之十四）皆高於五位男性研發工程師，顯示差異來源並非來自組織，而與性別和部門較有關連。

關於來源層次，不論是產業層次、組織層次或是工作層次壓力源之分配，不同組織間的差異皆大於性別或是部門的差異。受試者 A-1、D-1、E-1 所經驗的壓力源中，組織層次和工作層次壓力源之比例大致相等，受試者 A-2-1 經驗之工作層次壓力源的比例略高於組織層次壓力源；對於受試者 B-1 和 F-1 而言，絕大部分的壓力源皆是來自工作層次（百分之八十四與百分之九十），而 C-1 則認為大部分的壓力源皆是來自組織層次（百分之六十八）。不論性別、部門或組織差異，除了受試者 D-1 報告了百分之十三來自產業的壓力源，其餘受試者皆僅報告百分之五以下的產業層次壓力源。

在需求內容的部分，社會支持需求與自尊需求有明顯的組織差異，工作控制需求呈現出部門間的差異，而金錢需求則有明顯的性別差異。

表 3-10-2

五位不同組織之男性研發工程師（A-1、B-1、C-1、D-1、E-1）與女性研發工程師（F-1）、男性人資工作者（A-2-1）之分析結果統整表格。

	受試者編號	數量 (%)	持續程度分類之壓力源數量				來源層次分類之壓力源數量			需求內容分類之壓力源數量				
			生活事件	日常瑣事	非事件	慢性	產業	組織	工作	社會支持	自尊	金錢	工作控制	地位控制
DA	A-1	35 (56)	23	9	-	3	0	16	19	-	-	-	-	-
	B-1	24 (47)	9	5	-	10	1	1	22	-	-	-	-	-
	C-1	14 (56)	10	1	-	3	1	10	3	-	-	-	-	-
	D-1	17 (44)	8	4	-	5	3	8	6	-	-	-	-	-
	E-1	16 (44)	9	6	-	1	0	8	8	-	-	-	-	-
	F-1	5 (50)	4	1	-	0	0	0	5	-	-	-	-	-
	A-2-1	16 (76)	9	2	-	5	1	4	11	-	-	-	-	-
NS	A-1	22 (35)	15	0	3	4	0	12	10	10	3	0	9	0
	B-1	26 (51)	5	8	2	11	0	5	21	1	0	4	11	9
	C-1	10 (40)	6	0	2	2	0	6	4	2	5	1	0	2
	D-1	17 (44)	4	4	1	8	2	3	12	4	6	2	4	1
	E-1	19 (53)	12	2	1	4	0	12	7	12	1	1	4	1

表 3-10-2 (續)

五位不同組織之男性研發工程師 (A-1、B-1、C-1、D-1、E-1) 與女性研發工程師 (F-1)、男性人資工作者 (A-2-1) 之分析結果統整表格。

	受試者編號	數量 (%)	持續程度分類之壓力源數量				來源層次分類之壓力源數量			需求內容分類之壓力源數量				
			生活事件	日常瑣事	非事件	慢性	產業	組織	工作	社會支持	自尊	金錢	工作控制	地位控制
	F-1	5 (50)	0	1	1	3	0	1	4	2	1	0	2	0
	A-2-1	4 (19)	1	0	3	0	0	3	1	2	1	1	0	0
PO	A-1	5 (8)	5	0	0	5	-	5	-	-	-	-	-	-
	B-1	1 (2)	0	0	0	1	0	1	0	-	-	-	-	-
	C-1	1 (4)	1	0	0	0	-	1	-	-	-	-	-	-
	D-1	5 (13)	0	0	0	5	-	5	-	-	-	-	-	-
	E-1	1 (3)	0	0	0	1	-	1	-	-	-	-	-	-
	F-1	0 (0)	0	0	0	0	-	0	-	-	-	-	-	-
	A-2-1	1 (5)	1	0	0	0	-	1	-	-	-	-	-	-
總數量	A-1	62 (100)	38	9	3	12	0	33	29	-	-	-	-	-
	B-1	51 (100)	14	13	2	22	1	7	43	-	-	-	-	-
	C-1	25 (100)	17	1	2	5	1	17	7	-	-	-	-	-
	D-1	39 (100)	12	8	1	18	5	16	18	-	-	-	-	-
	E-1	36 (100)	21	8	1	6	0	21	16	-	-	-	-	-

表 3-10-2 (續)

五位不同組織之男性研發工程師 (A-1、B-1、C-1、D-1、E-1) 與女性研發工程師 (F-1)、男性人資工作者 (A-2-1) 之分析結果統整表格。

	受試者編號	數量 (%)	持續程度分類之壓力源數量				來源層次分類之壓力源數量			需求內容分類之壓力源數量				
			生活事件	日常瑣事	非事件	慢性	產業	組織	工作	社會支持	自尊	金錢	工作控制	地位控制
	F-1	10 (100)	4	2	1	3	0	1	9					
	A-2-1	21 (100)	11	2	3	5	1	8	12	-	-	-	-	-
比例	A-1	-	61	15	5	19	0	53	47	-	-	-	-	-
	B-1	-	27	25	4	43	2	14	84	-	-	-	-	-
	C-1	-	68	4	8	20	4	68	28	-	-	-	-	-
	D-1	-	31	21	3	46	13	41	46	-	-	-	-	-
	E-1	-	58	22	3	17	0	58	44	-	-	-	-	-
	F-1	-	40	20	10	30	0	10	90	-	-	-	-	-
	A-2-1	-	52	10	14	24	5	38	57	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

若參考文本內容資料，本研究之研發工程師所面對之工作環境要求-個體能力不契合之實際內容相似之處包括：

1. 產業層次—產品生命週期短，因此工作效率要求非常高，往往超出工作者能力之負荷（受試者 A-1、B-1、C-1、D-1、E-1）。
2. 組織層次—上司或同事會要求自己對其他專案提出協助，但自己已經處於過度負荷狀態，沒有時間與精力應付（受試者 A-1、B-1、E-1）。
3. 組織層次—需要直接面對客戶，且客戶之要求容易高於工作者能力所及（受試者 B-1、D-1、E-1）。
4. 工作層次—工時長超過工作者體力所能負荷（受試者 A-1、B-1、C-1、D-1、E-1）。

5. 工作層次—研發之結果需要經過編譯與測試，或是和其他部門進行說明，需要工作者付出很多時間等待與溝通（受試者 E-1、F-1）。

另外本研究之研發工程師所面對之個體需求-工作環境供給不契合之實際內容相似之處包括：

1. 產業層次—科技業責任制使得加班變成變相減薪，薪資無法滿足工作者需求（受試者 D-1、B-1、C-1、E-1）。
2. 組織層次—公司未能提供真正有創新內涵的研發任務，工作者缺乏發展高品質與創新性產品的機會，無法滿足自尊需求（受試者 D-1、A-1）。
3. 組織層次—公司以結果論定義員工表現，一旦產品不成功，工作者過程中的努力付出皆白費，缺乏需要的肯定與回饋（受試者 D-1、B-1、C-1、A-1）。
4. 組織層次—希望有時間進修新的知識和技術，但公司未提供足夠教育訓練（受試者 C-1、A-1、E-1）。
5. 組織層次—公司有時無法提供工作過程需要的硬體，也會缺乏開發過程需要的零件和材料（受試者 A-1、E-1）。
6. 工作層次—員工間競爭氣氛高，工作安定性不足，一旦工作者年齡增長，地位控制需求面臨威脅（受試者 B-1、C-1、E-1）。
7. 工作層次—經常會遇到臨時會議、同事突然需要幫忙、客戶突然來拜訪等狀況，無法控制自己工作過程時間分配（受試者 B-1、E-1）。

六位研發工程師中有五位皆認為研發的產品生命週期短，因此工作效率要求非常高，總是處於和時間賽跑的狀態，工時長超過工作者體力所能負荷；同時，六位研發工程師中有四位提到科技業責任制的制度是種變相減薪制度，薪資無法滿足需求；而公司常以結果論定義員工表現，缺乏過程中需要的肯定與回饋，且常未提供足夠教育訓練。

從上述資料綜合整理，組織層次的差異確實帶來研發工程師不同的工作壓力經驗。在組織 A、C、F 中，有專案經理可以負責協調客戶要求和研發工程師的需求，但組織 B、D、E 會要求研發工程師直接與客戶進行產品內容與規格的討

論，因此研發工程師就必須多面臨由客戶端直接而來的要求；除了組織 F 有提供創新性較高的工作內容，其餘組織中研發工程師之工作內容較偏向產品複製或是製程改良，缺乏創新內涵，也對品質要求不高，使得對於研發工作創新內涵有所期待的研發工作者，容易面臨到需求無法被滿足的不契合狀態；而組織本身設備資源也是重要的影響因素，如果在工作過程中，公司缺乏對應的硬體設備，或者是設備數量不足，那麼研發工程師就必須選用就耗時的方式來達成目標，或者是為了等待機器浪費很多時間。

伍、 各組織之人事部門工作者之工作壓力源綜合分析

綜合前面各組織之人資部門的工作壓力源分析資料，以下將以統整後之表格呈現三位不同組織的女性人資工作者之分析結果比較，了解不同組織對於相同性別與部門的工作者之工作壓力源現象異同，並且對照組織 F 的女性研發工程師 (F-1)，以及組織 A 的男性人資工作者 (A-2-1)，來呈現部門與性別可能存在的差異 (參考表 3-10-4)。

關於不契合類型，三位女性人資工作者 (A-2-2、B-2、C-2) 分別報告了百分之六十一、百分之八十九與百分之六十三的工作環境要求-個體能力不契合，女性研發工程師為百分之五十，而男性人資工作者為百分之七十六，顯示對於人資工作者而言，組織差異之影響高於性別與部門差異的影響，相對的在個體需求-工作環境供給不契合上有類似的現象。而針對個體與組織價值觀不契合，三位女性人資報告的比例介於百分之四至八之間，而女性研發工程師則完全沒有此類型之不契合，可能對於女性工作者而言，部門差異會造成影響；而考慮了男性人資工作者的百分之五，可以了解對於人資工作者而言，性別未造成明顯的差異。

在持續程度分析上，針對生活事件，三位女性人資工作者最高達百分之七十八，最低為百分之五十四，相較於女性研發工程師的百分之四十，與男性人資工作者的百分之五十二，呈現出明顯的組織差異；針對日常瑣事，三位女性人資工作者和女性研發工程師、男性人資工作者所面對的日常瑣事皆介於百分之十至二

十之間，未有明顯差異；在非事件的部分，女性研發工程師（百分之十）與男性人資工作者（百分之十四）皆高於三位女性人資工作者，顯示差異來源並非來自組織，而與性別和部門較有關連；最後在慢性壓力源的比較，除了受試者 B-2 報告百分之七的比例之外，其餘受試者皆報告介於百分之二十四至百分之三十的比例，顯示性別與部門差異未帶來慢性壓力源比例的差異，可能受組織差異影響較為明顯。

關於來源層次，四位女性工作者皆未報告任何產業層次的壓力源，而男性人資工作者則報告百分之五的比例，顯示在產業層次壓力源的經驗上，受性別的影響較為明顯。關於組織層次或是工作層次壓力源之分配，五位工作者皆表示工作層次壓力源比例高於組織層次壓力源，但不同組織間仍有明顯的差異。受試者 B-2 與 A-2-1 經驗之工作層次壓力源的比例略高於組織層次壓力源；對於受試者 A2-2、C-2 和 F-1 而言，絕大部分的壓力源皆是來自工作層次（百分之六十六、百分之七十一與百分之九十）。

在需求內容的部分，社會支持需求有明顯的組織差異，而金錢需求則有明顯的性別差異。

另外，前文曾經提及，對於受試者 B-2 而言，在組織 B 中雖然擔任人資工作，但同時兼任總經理秘書的工作，因此報告內容可能受到兼任職務的影響，而非單純呈現人資工作的壓力源。假設不考慮受試者 B-2，就兩位不同組織之女性人資工作者（A-2-2、C-2）來進行比較，可以發現在三種不契合類型比例差異皆低於百分之三，在每一種持續程度、來源層次之比例差異皆低於百分之五，需求內容也呈現一定程度的相似性（皆以社會支持需求未被滿足為主、皆無金錢需求未被滿足的狀態）。進一步與女性研發工程師（F-1）、男性人資工作者（A-2-1）加以比較，便可發現不契合狀態比例差異，不同組織並非差異的來源，而是受到性別與部門差異之影響；在持續程度分析上，不論是生活事件、日常瑣事或慢性壓力源，皆未有明顯差異，而在非事件的部分，差異來源仍然是與性別和部門較有關連。

表 3-10-3

三位不同組織之女性人資工作者 (A-2-2、B-2、C-2) 與女性研發工程師 (F-1)、
男性人資工作者 (A-2-1) 分析結果統整表格。

	受試者編號	數量 (%)	持續程度分類之壓力源數量				來源層次分類之壓力源數量			需求內容分類之壓力源數量				
			生活事件	日常瑣事	非事件	慢性	產業	組織	工作	社會支持	自尊	金錢	工作控制	地位控制
DA	A-2-2	25 (61)	12	5	-	8	0	5	20	-	-	-	-	-
	B-2	24 (89)	19	3	-	2	0	9	15	-	-	-	-	-
	C-2	31 (63)	19	7	-	5	0	6	25	-	-	-	-	-
	F-1	5 (50)	4	1	-	0	0	0	5	-	-	-	-	-
	A-2-1	16 (76)	9	2	-	5	1	4	11	-	-	-	-	-
NS	A-2-2	13 (32)	10	2	0	1	0	6	7	8	1	0	3	1
	B-2	3 (11)	2	0	1	0	0	2	1	2	0	0	1	0
	C-2	14 (29)	6	0	1	7	0	4	10	9	2	0	1	2
	F-1	5 (50)	0	1	1	3	0	1	4	2	1	0	2	0
	A-2-1	4 (19)	1	0	3	0	0	3	1	2	1	1	0	0
PO	A-2-2	3 (7)	0	0	0	3	-	3	-	-	-	-	-	-
	B-2	1 (4)	0	0	0	1	-	1	-	-	-	-	-	-
	C-2	4 (8)	4	0	0	0	-	4	-	-	-	-	-	-
	F-1	0 (0)	0	0	0	0	-	0	-	-	-	-	-	-

表 3-10-3 (續)

三位不同組織之女性人資工作者 (A-2-2、B-2、C-2) 與女性研發工程師 (F-1)、
男性人資工作者 (A-2-1) 分析結果統整表格。

	受試者編號	數量 (%)	持續程度分類之壓力源數量				來源層次分類之壓力源數量			需求內容分類之壓力源數量				
			生活事件	日常瑣事	非事件	慢性	產業	組織	工作	社會支持	自尊	金錢	工作控制	地位控制
	A-2-1	1 (5)	1	0	0	0	-	1	-	-	-	-	-	-
總數量	A-2-2	41 (100)	22	7	0	12	0	14	27	-	-	-	-	-
	B-2	27 (100)	21	3	1	2	0	11	16	-	-	-	-	-
	C-2	49 (100)	29	7	1	12	0	14	35	-	-	-	-	-
	F-1	10 (100)	4	2	1	3	0	1	9	-	-	-	-	-
	A-2-1	21 (100)	11	2	3	5	1	8	12	-	-	-	-	-
比例	A-2-2	-	54	17	0	29	0	34	66	-	-	-	-	-
	B-2	-	78	11	4	7	0	41	59	-	-	-	-	-
	C-2	-	59	14	2	24	0	29	71	-	-	-	-	-
	F-1	-	40	20	10	30	0	10	90	-	-	-	-	-
	A-2-1	-	52	10	14	24	5	38	57	-	-	-	-	-

註：「DA」表示「工作環境要求-個體能力不契合」；「NS」表示「個體需求-工作環境供給不契合」；「PO」表示「個體與組織價值觀不契合」。

若參考文本內容資料，本研究之人資工作者所面對之工作環境要求-個體能力不契合之實際內容相似之處包括：

1. 人力規劃工作頻率密集，工作量超過工作者所能負荷（受試者 A-2-1、B-2、A-2-2、C-2）。
2. 擔任上司與員工之間的溝通通道，面對大量的抱怨與不滿，情緒壓力大而難以負荷（受試者 A-2-1、B-2、A-2-2、C-2）。

3. 公司員工數量與人資部門工作者比例失衡，人資工作者工作量大，超出能力所及（受試者 A-2-1、B-2、A-2-2、C-2）。
4. 單位屬性造成沒有直接處理問題的權力，連絡過程會有太多意外狀況需要處理（受試者 A-2-2、C-2）。
5. 經常面對與自己學習背景無關的工作要求，需要花過多心力在學習不同領域的知識（受試者 A-2-1、B-2、A-2-2、C-2）。
6. 工作無法於上司要求時間達成，受到上司責備與質疑（受試者 A-2-1、C-2）。
7. 有專案或活動時需要整合各部門之人力資源，人際交情壓力有時高於可應付程度（受試者 A-2-1、B-2、A-2-2、C-2）。
8. 許多行政工作本質細碎繁瑣，工作量大時無心力可處理（受試者 A-2-1、B-2、A-2-2、C-2）。

另外人資工作者所面對之個體需求-工作環境供給不契合之實際內容包括：

1. 希望有時間接受新的教育訓練，但公司未提供足夠機會（受試者 B-2、C-2）。
2. 需要其他部門的人來支援活動的舉行，但同事們沒有意願協助（受試者 A-2-2、C-2）。
3. 交代他人處理問題時對方推託延宕，無法掌握進度（受試者 A-2-2、C-2）。

從壓力源時間持續程度來看，人資工作者之工作內容經常以季或年作為工作任務的時間分配，如受試者 B-2 每半年須進行一次人力資源規劃，每年十月要籌備新年度產品會議；受試者 C-2 每年畢業季要籌備校園徵才，年底需要辦理研發替代役業務，因此工作相關壓力源在持續程度上容易屬於生活事件型。

將資料綜合整理，組織層次差異未帶來人資工作者明顯不同的壓力經驗。四位人資工作者皆認為人力規劃工作頻率密集程度超過自己所能負荷；需擔任上司與員工間的橋樑，面對大量抱怨，情緒壓力大而難以負荷；公司員工數與人資部門工作者比例失衡，工作量大超出能力所及；經常面對與自己學習背景無關的工作要求，花過多心力在學習不同領域的知識；有專案時需整合各部門之人力，人際交情壓力高於可應付程度；行政工作本質細碎繁瑣，工作量大時無心力處理。

第四章、討論

第一節、研究結果對整合性人與環境理念架構之回饋

本研究回顧 Lazarus 與 Folkman (1984) 提出之壓力—因應模式與三個工作壓力相關模式 (人與環境契合模式、要求-控制模式、付出-回饋失衡模式)，探討各模式的基本概念與著重之主題，試整合這些模式，希望發展出能夠較完整分析工作者在工作中心理社會壓力經驗的理念架構，接著採用個案研究法，嘗試了解本研究提出之各種人與環境不契合狀態是否能夠檢驗現象場中之工作相關壓力源，並以 Wheaton 的壓力源理論中之持續程度與來源層次的概念將工作相關壓力源進行分析，企圖較完整地了解工作者之工作壓力源。

根據研究結果之整理，相較於原本的三個壓力相關模式，本研究整合之理念架構更完整地分析了工作者之工作壓力源，補足了原本壓力相關模式之不足點。與原本之人與環境契合模式相比，並針對各種不契合狀態做分析，使本研究整合性之理念架構不只能提供不契合狀態之持續程度與來源層次的訊息，也能夠清楚地呈現個體需求-工作環境供給不契合中需求之內容類型；與要求-控制模式和付出-回饋失衡模式相比，本研究整合之理念架構不僅清楚地呈現要求的持續程度與來源層次，更提供工作者對自己與工作環境之間互動的評估；除了以上的比較，由於本研究整合之理念架構亦包含個體壓力-因應歷程概念，有利於分析個體經驗工作壓力的歷程，因此也為原本缺乏歷程與機制的人與環境契合模式，提供了可能的解釋。綜合所述，本研究整合之理念架構同時考慮工作情境特殊性和一般壓力因應概念，能協助解決單獨模式各自的不足之處。

而在實際資料分析過程，為了要能從人與環境不契合之概念了解工作相關壓力源，對於文本內容資料之整理必須確實理解受試者主觀陳述之意義，並仔細思考上下文所提供之情境脈絡，才可適當地將該壓力源單元進行分類。因此，本研究架構對於壓力源之不契合狀態並非片面直接從敘述內容進行分類，而是從受試者之主觀知覺進行分析，才能夠實際掌握受試者對於壓力源之主觀感受。例如，

「希望主管能夠告訴我要增強什麼能力才可應付他的要求」，就以敘述之內容觀察，似乎是在討論個體能力與工作環境要求之間的關係，但此受試者主觀經驗到的是來自主管之訊息不足，因此是屬於一種個體需求不被工作環境供給所滿足的不契合。為達上述之目的，在訪談過程中，需要以焦點訪談法引導及鼓勵受試者完整地表達經驗，盡量呈現受試者認知的原貌與相對應的感受，以求確實呈現出受試者所經驗之不契合為何。

同樣的對應本研究之架構，欲以 Wheaton 之壓力源理論分析工作相關壓力源，也一樣必須在訪談時盡可能蒐集受試者主觀知覺之資料，才能夠符合其實際壓力經驗。以受試者 A-1 為例，「前面面板沒出來，後面軟硬體沒辦法搭配，會不知道在寫什麼東西」，單從此資訊進行理解，未必能確定其主觀經驗中此壓力源屬於偶發之困難，還是在其工作經驗中不斷地存在，也就是無法判斷其為一生活事件或是慢性壓力源。經過研究者向受試者 A-1 確認後，才了解會出現此種壓力源是因為當時進行之產品需要相當新的技術，是曾經遇過的一種特別狀況，在一般的案子中並不會有這種問題，因此可以確認其為一生活事件型之壓力源。

因此，如果在訪談過程能確實掌握焦點訪談法之原則，在沒有時間限制等外在條件影響下，讓受試者能夠充分表達其主觀之壓力源經驗，依循本研究架構，以人與環境契合模式與 Wheaton 之壓力源理論來分析工作相關壓力源應具相當之適當性，有助於充分理解工作者經驗之壓力源內容。

第二節、高科技產業研究發展部門工作者所面對之工作相關壓力源之

討論

本研究希望能完整呈現研發工程師的工作壓力源內容，並且將同一組織中的研發工程師和人資工作者做相互對照，了解可能由組織層次帶來的工作壓力源相同點，以及因職務差異而產生的工作壓力源相異點。

從工作壓力源分析結果，在壓力源總數量上，不同組織對研發工程師之壓力源總數量帶來明顯的影響，而性別與部門差異也會有部分的影響；而在不契合類

型上，部門不同（與人資工作者比較）可能帶來有明顯的差異；在持續程度分析上，生活事件、日常瑣事與慢性壓力源的比例差異來自於組織間的差異，而在非事件的比例差異則與性別、部門之影響較有關連；關於來源層次，不論是產業層次、組織層次或是工作層次壓力源之分配，不同組織間的差異皆大於性別或是部門的差異；最後在需求內容的部分，社會支持需求與自尊需求有明顯的組織差異，工作控制需求呈現出部門間的差異，而金錢需求則有明顯的性別差異。

而就文本內容資料呈現的現象上來看，研發部門和人資部門之工作者所面對之工作相關壓力源有些許相似之處，包含：（一）在壓力源時間持續程度上，生活事件多占有一半以上，顯示兩個部門之工作者在專案的開始與結束時期，面對到的工作要求會更著有明顯變動；（二）在個體需求方面，兩個部門之工作者皆容易有社會支持需求未被工作環境供給滿足之不契合狀態；（三）兩個部門之工作者皆認為自己目前負擔之工作量超出一位工作者應有的負荷，工作時數過長；（四）兩個部門之工作者皆認為公司未提供足夠教育訓練與進修機會，希望有時間學習新的技術或知識。

根據組織 A、B 與 C 的分析，在排除組織層次的影響後，研發工作本身會帶來的壓力源是：一、需要在很短的生命週期中不斷研發創新，永遠都被時間追著跑是持續不斷的慢性壓力源，需要花很多時間和力氣去追上新產品技術；二、由於總是需要求新求快，當年紀變大、體力變差，就會開始擔心裁員的可能，工作過程中到底該重視學習或是工作效率變成很難取捨的困境。

從壓力源時間持續程度來看，研發工程師的工作相關壓力源常會隨著專案的特性不同，或者是專案的時間進程不同，而有不同的現象，如案子是否需要與其他部門作協調、協力廠商在溝通過程的配合程度高不高、是否已經進入產品測試階段，或者試開發完畢的案子在出售之後是否出現問題等等。

從壓力源來源層次來看，研發工程師在工作層次面對的問題，與組織和產業層次常有關連。高科技產業採用責任制制度，產品出貨期公司主管會給很多的壓力，自己的工作可能需要其他同事的幫忙，同事也可能需要自己的協助，使得整

個組織面臨工時延長的狀況。另外因為現在在台灣的高科技產業較少創新研究發展內容，力求降低成本，常是將舊有的東西互相整合，因此組織不會提供研發新產品所需要的硬體設備，也不會鼓勵組織內的工程師創新，因此容易面對重複且繁雜的工作內容。



第五章、研究貢獻、限制與未來方向

第一節、研究貢獻

本研究以人與環境契合觀點為基礎，透過主觀經驗的探討，除了不契合內容之區辨之外，還加上了對於工作壓力源之持續程度以及來源層次的分析，也進一步討論未被滿足之個體需求內容，針對高科技業工作者的工作壓力源進行較完整仔細的描述和分析。這樣的互動觀點不會過度偏向將壓力問題簡化為單一對象的問題，能夠捕捉到每一個壓力狀態中工作者與工作環境間的互動。

本研究整合出之概念架構，一方面補足壓力-因應模式不足之處，考慮了壓力源一般性或特殊性的特徵，協助將來建立評價因應時的目標與標準，例如當了解某工作相關壓力源是來自何種個體需求無法被工作環境供給滿足之後，則可以依照個體所採用的因應策略是否能改善該不契合狀態，來瞭解其因應的適應程度。另一方面，本研究之概念架構亦補足人與環境契合模式對歷程與機制尚乏檢驗的缺失，提供了不契合狀態導致壓力結果之可能歷程解釋。

同時，本研究對於工作者之身心健康與工作壓力結果的了解亦有所貢獻。健康心理學家之所以將壓力源特性進行清楚分析，原因在於發現壓力源的不同特性對個體所產生的影響結果也會有所不同，例如急性壓力源會使交感神經系統及下視丘—腦下垂體—腎上腺皮質軸線激活，而慢性壓力源會抑制個體成長、消化及組織修復（Sapolsky, 2004）；針對不同不契合狀態類型可能帶來不同壓力結果的議題，Cable 與 DeRue（2002）發現個體與組織之價值觀契合能夠顯著預測的是組織公民行為與離職行為，個體需求-工作環境供給契合能夠顯著預測的是工作滿意度，而工作環境要求-個體能力契合能夠預測的是工作績效。因此，本研究將不契合狀態、壓力源持續程度、壓力源來源層次仔細區辨，也有助於未來對於壓力源不同特性對個體產生影響結果差異之研究。

最後，由於本研究使用之人與環境契合概念是一種兩者相互對應的概念，這樣的詮釋方式讓健康領域工作者在實際現象中，針對每個工作壓力源皆提供了兩

種可能的解決方法，除了可以考慮調整工作者本身之能力與需求，公司組織方面也能夠嘗試藉由工作或組織的重新設計來解決工作壓力問題，進一步了解什麼樣的工作者能夠與什麼工作職務互相契合。

綜合上述分析，本研究提出的工作壓力源概念架構可清楚地分析工作者面對之壓力源，適合職場健康領域之臨床應用，將分析結果運用於健康心理學相關的壓力因應衡鑑與治療，協助工作者調整工作壓力狀態，提升工作者之心理健康與工作表現。

第二節、研究限制

本研究使用個案研究法，總共邀請十位受訪者做為研究樣本，屬於小樣本數之研究，雖然在部門分類都是研發部門以及人資部門的工作者，不過在人口學變項、工作年資、公司規模、公司產品內容、部門規模等等重要條件皆無法有良好的控制，對於高科技產業工作人員之工作壓力源缺乏代表性，僅能就所得之資料做現象陳述與整理，進行個別分析，不適合將受試者之資料類推至其他高科技產業工作人員之工作壓力現象。

本研究的研究資料為受訪者之主觀經驗陳述，研究者透過將訪談資料謄寫為文本的方式進行分析，在資料蒐集過程以及分析過程皆有待改進之處，說明如下：

資料蒐集方面，受限於研究者的時間分配以及受訪者的時間限制，每位受試者接受訪談的時間長短不一，使得各受訪者的文本內容資料豐富程度有差異。另外為了受訪者的方便，受訪地點有些在受訪者的辦公室，有些在受訪者本身的住處，也有些是在戶外進行，而受訪時間有些是在上班時間進行，有些在下班或週末進行，這些因素可能都會影響到受訪者願意表達的內容與程度。

資料分析方面，首先由於本研究採用半結構式焦點訪談法訪談，因此主觀報告之內容可能會受到受訪者本身之性格、動機與認知能力之影響，也有可能受到研究者本身研究假設的引導，故文本資料之內容和架構可能會有些偏誤。在分析的部份，由於所有文本資料皆由研究者一人整理，在編碼過程雖然力求遵照研究

架構與概念定義，但無法完全避免掉研究者主觀判斷的影響，以及受訪問過程中對受訪者印象之影響，未來研究者應持續加強文本分析技術，更加確立資料分析的標準，並且邀請一位以上的相關專業人員進行資料編碼的作業，嘗試追求良好的評分者間信度，避免讓研究結果因為上述影響而有所誤差。

第三節、未來研究方向

(一) 擴展理念架構完整性的研究

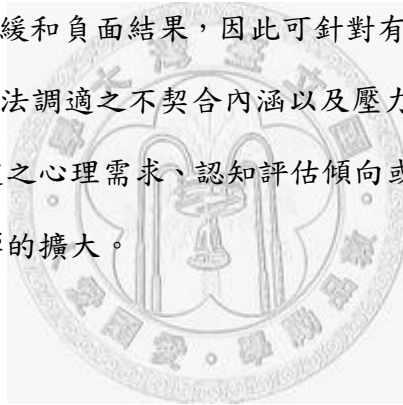
本研究以人與環境契合模式做為基本架構，結合了要求-控制模式、付出-回饋失衡模式和壓力-因應模式，企圖完整分析工作者在工作中心理社會壓力經驗的理念架構。本研究之資料著重於工作相關壓力源之分析，蒐集與壓力源有關之主觀資料，尚未能夠全面呈現整個理念架構的完整性，諸如客觀環境變項、客觀個體變項、認知評估內涵、因應策略與行為等等變項未有對應的資料進行說明。因此，未來的研究可嘗試依循整理出之概念架構，進行更廣與更深之資料蒐集，例如以半結構式焦點詢問訪談繼續針對受訪者之認知評估內涵、因應策略與行為進行資料蒐集；進一步蒐集工作說明書、公司政策內容、受訪者考績表現、受訪者認知功能測驗結果等資料，對客觀工作環境特性以及客觀個體能力加以了解；也可試著用受訪者之身體健康檢查結果，以及貝氏憂鬱量表 (Beck, 1967)、貝氏焦慮量表 (Beck, 1988) 等客觀身心適應指標，協助我們了解受訪者之壓力身心適應結果。

(二) 比較職等、部門、職業差異的研究

除了在研究架構之廣度與深度的擴充，也應嘗試將此研究架構套在不同的研究對象，例如一樣針對研發工程師進行研究，但嘗試對於管理職的有無進行工作壓力現象差異的理解；亦可針對同一家公司，但蒐集不同部門工作者之間的資料，來協助了解工作部門差異在工作壓力現象上之異同；甚至可以嘗試著在各種不同職業類別間廣泛地進行訪談，了解不同工作帶給工作者之壓力現象有何差異。

(三) 應用可能性的研究

未來之研究亦可嘗試將本研究之概念架構應用於工作壓力適應問題的三級預防之上。初級預防目的在於預防疾病或傷害的發生，未來可嘗試找出對於工作耗竭、離職等負面工作壓力適應結果具預測性的可能變項(例如「個體需求」、「認知評估」、「因應策略」等等)，協助早期發現可能具有較差工作壓力適應狀態的工作者；次級預防目的為盡早確認疾病或傷害，盡早進行治療，後續可依循本研究之概念架構，發展在職場上簡短易使用的結構式訪談問題，當工作者本身或公司相關單位發現可能有工作壓力適應問題的狀況，能夠盡早評估工作者目前的壓力狀態，檢視是否有任何在工作環境要求或供給，以及個人能力或需求上需要進行調整，或者是進一步思考如何改變認知評估與因應行為；三級預防目的在防止疾病加重、傷害擴大，或緩和負面結果，因此可針對有明顯工作壓力調適困難的個案，嘗試了解讓個案無法調適之不契合內涵以及壓力源特性，整理出個案的負面適應結果是否來自特定之心理需求、認知評估傾向或是因應行為，進而介入、改善，避免適應問題影響的擴大。



第六章、參考文獻

- 吳英璋、許文耀 (1993)。「青少年偏差行為的心理病理長期追蹤調查研究」。行政院國家科學委員會專題研究成果報告 (編號: NSC-82-0301-H-002-026-G7, 第一年研究報告), 未出版。
- 吳英璋、陳慶餘、梁繼權、呂碧鴻、邱泰源、鄭逸如、陳秀蓉、洪福建 (2007)。「建構以解析憂鬱情緒為基礎的憂鬱症與自殺預防處置-以慢性病患為對象的臨床實務研究」。行政院衛生署 (編號: DOH96-TD-M-113-009, 第二年研究報告), 未出版。
- 翁裕峰 (2006)。高科技產業過勞之成因。「台灣社會學年會研討會」論文, 台北市。
- 葉集賢、莊雙喜 (2009)。「研發支出及資本支出對企業經營績效之影響--以臺灣半導體產業為例」(未出版之碩士論文)。成功大學企業管理學系, 台南市。
- Bergman, L. R., & Magnusson, D. (1997). A person-oriented approach in research on developmental psychopathology. *Development and Psychopathology*, 9, 291-319.
- Cable, D.M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 875-884.
- Cattanach, L. M., & Rodin, J. (1988) Psychologic and physiologic reactivity to stressors in eating disordered individuals. *Psychosomatic Medicine*, 50, 591-599.
- Cooper, C. L., & Dewe, P. (2007). Stress: A brief history from the 1950s to Richard Lazarus. In Monat, A., Lazarus, R. S. & Reevy, G. (Eds.), *The Praeger handbook on stress and coping*, (pp. 7-32). CT: Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.

- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
- Dougherty, T. W., & Pritchard, R. D. (1985). The measurement of role variables: Exploratory examination of a new approach. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35, 141-155.
- Edwards, J.R., Caplan, R.D., & Harrison, R.V. (1998). Person-Environment Fit Theory: Conceptual Foundations, Empirical Evidence, and Directions for Future Research. In C. L. Cooper (Eds.), *Theories of organizational stress*, (pp. 28-67). Oxford: Oxford University Press
- Gersten, J. C., Langner, T. S., Eisenberg, J. G., & Orzeck, L. (1974). Child behavior and life events: Undesirable change or change per se? In B. S. Dohrenwend, and B. P. Dohrenwend (Eds.), *Stressful life events: Their nature and effects* (p. 159-170). New York: Wiley.
- Gillham, B. (2000). *Case study research methods*. New York : Continuum.
- Harrison, R. V. (1978) Person-environment fit and job stress: In C.L Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at work* (pp. 175-205). New York: Wiley.
- Harrison, R. V. (1985). The person-environment fit model and the study of job stress. In T. A. Beehr & R. S. Bhagat (Eds.), *Human stress and cognition in organizations* (pp. 23-55). New York: Wiley.
- Holmes, T.H., & R.H. Rahe. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
- Johnson, J.V., & Hall. E.M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Kaplan, H. B. (1996). Perspectives on psychosocial stress. In Kaplan, H. B. (Eds.),

Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life-course, and methods.
CA: Academic Press.

Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C., & Lazarus, R. S. (1981). Comparisons of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 1–39.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.

Karasek, R. A., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: A prospective study among Swedish men. *American Journal of Public Health*, 71, 694–705.

Kristof, A.L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49, 1-49.

Lazarus, R. S. (2007). Stress and emotion: A new synthesis. In Monat, A., Lazarus, R. S. & Reevy, G. (Eds.), *The Praeger handbook on stress and coping*. (pp.33-52)
Westport, CT: Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.

Lazarus, R. S., & Folkman, S.(1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. In M H Appley and R Trumbull (Eds.), *Dynamics of Stress. Physiological, Psychological, and Social Perspectives* (pp. 63–80). New York: Plenum.

Landsbergis, P. A. (2003). The Changing Organization of Work and the Safety and Health of Working People: A Commentary. *Journal of Occupational Environment Medicine*, 45, 61-72

Levi, L. (2000). Stressors at the workplace: Theoretical models. In Schnall, P.,

- Belkic, K., Landsbergis, P., & Baker, D. (Eds.), *The Workplace and Cardiovascular Disease. Occupational Medicine*, (pp. 69–106.) Philadelphia: Hanley&Belfus, Inc.
- Maes, S., Leventhal, H., & de Ridder, D. T. D. (1996). Coping with Chronic Diseases. In Zeidner, M. & Endler, N.S. (Eds.), *Handbook of Coping, Theory, Research, Application..* New York, NY: John Wiley and Sons.
- Marshall, J., & Cooper, C. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49,11-28
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, PE (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 63–73.
- Pearlin, L. I., Lieberman, M.A., Menaghan, E.G., & Mullan, J.T. (1981). The stress process. *Journal of Health and Social Behavior* 22, 337-356.
- Sapolsky, R. M. (2004). Stress and cognition. In Gazzaniga (Eds.), *The cognitive neuroscience*. (pp. 1031–1040). MA: MIT press.
- Sarafino, E. P., & Ewing, M. (1999). The Hassles Assessment Scale for Students in College: Measuring the frequency and unpleasantness of and dwelling on stressful events. *Journal of American College Health*, 48, 75-83.
- Sarafino, E. P. (2006). *Health psychology*. MA: John Willey & Sons, Inc.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-43.
- Taylor, S. E., & Aspinwall, L. G.(1996). Mediating and moderating process in psychosocial stress. In Kaplan, H. B.(Eds.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life-course, and methods* (pp. 71-110). San Diego, CA: Academic Press, Inc.

Wheaton, B.(1996). The domains and boundaries of stress concepts. In Kaplan, H. B.(Eds.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life-course, and methods* (pp. 29-70). San Diego, CA, Academic Press, Inc.

Wheaton, B. (1994). Sampling the stress universe. In William, R. A., & Ian, H. G.(Eds.), *Stress and mental health: Contemporary issues and prospects for the future* (pp. 77-114). New York: Plenum Publishing.



附錄一

簡易工作經驗與工作狀態問卷

性別：男 女 出生年月：____年____月

連絡電話(或手機)：_____

教育程度：國中 高中、高職 大學、專科以上 碩士 博士

在科技業工作年資：_____年。

在目前公司的工作年資為：_____年。

在現任職位的工作年資為：_____年。

最近一個月以來，您平均每天實際工作_____個小時（包括私下加班）；平均每週工作_____天。

以下題目請勾選適當選項：

1. 您認為自己現在的健康狀況，和半年前相比：

- 變得非常差 變得稍差 沒有改變 變得稍好
變得非常好

2. 您認為自己現在的健康狀況，和同年齡的人相比：

- 差很多 差一點 沒有差別 好一點
好很多

3. 您認為自己現在的健康狀況，和同事們相比：

- 差很多 差一點 沒有差別 好一點
好很多

4. 您認為自己現在的工作表現與效率，和半年前相比：

- 變得非常差 變得稍差 沒有改變 變得稍好
變得非常好

5. 您認為自己現在的工作表現與效率，和同事們相比：

- 差很多 差一點 沒有差別 好一點
好很多

根據您在公司中現任職位的工作經驗，請針對以下敘述回答您的同意程度。	完 全 不 同 意	不 太 同 意	有 些 同 意	很 同 意	非 常 同 意
1. 我在生命中所重視的事物與我的公司重視的事物是非常類似的	1	2	3	4	5
2. 我的個人價值觀能夠配合我的公司之價值觀	1	2	3	4	5
3. 我的公司之價值觀能夠符合我在生命中所重視的事物	1	2	3	4	5
4. 我的工作能帶給我的，與我在工作上想追求的，兩者有良好的配合	1	2	3	4	5
5. 我目前的工作能夠實現我對工作的期望	1	2	3	4	5
6. 我現在做的工作，能給我所有我想要從工作中獲得的事物	1	2	3	4	5
7. 我的專業技術，和工作對我的要求，兩者有良好的配合	1	2	3	4	5
8. 我的能力和訓練能符合此工作所要求的條件	1	2	3	4	5
9. 我的專業能力和教育，能夠配合工作對我的各種要求	1	2	3	4	5

以下題目請依據你最近一個月的狀況來回答。	完 全 不 會	很 少 會	有 時 會	經 常 會	總 是 會
1. 最近一個月你沒有食慾，不想吃東西。	1	2	3	4	5
2. 最近一個月你喜歡吃零食。	1	2	3	4	5
3. 最近一個月你昏昏沈沈，提不起精神。	1	2	3	4	5
4. 最近一個月你容易疲倦，四肢無力。	1	2	3	4	5
5. 最近一個月你會頭痛。	1	2	3	4	5
6. 最近一個月你記憶力減弱。	1	2	3	4	5
7. 最近一個月你容易激動，發脾氣。	1	2	3	4	5
8. 最近一個月你神經過敏，容易緊張。	1	2	3	4	5
9. 最近一個月你會失眠。	1	2	3	4	5
10. 最近一個月你會睡著了就不容易醒來。	1	2	3	4	5

11. 最近一個月你體重減輕很多。	1	2	3	4	5
12. 最近一個月你體重增加很多。	1	2	3	4	5
13. 最近一個月你會拉肚子。	1	2	3	4	5
14. 最近一個月你會腰痠背痛。	1	2	3	4	5
15. 最近一個月你會胃痛。	1	2	3	4	5
16. 最近一個月你視力減弱。	1	2	3	4	5
17. 最近一個月你會耳鳴。	1	2	3	4	5
18. 最近一個月你長青春痘。	1	2	3	4	5



附錄二

參與研究同意書

國立臺灣大學心理學研究所

親愛的參與者，您好：

首先，本研究名稱為**人與環境契合壓力模式與壓力源理論之整合：以高科技產業工作者為對象**。首先，感謝您參與本次的研究。此研究之主要目的在於以健康心理學的壓力模式為原則，將焦點擺在工作者本身，從工作者角度出發了解其工作壓力情形，期待能協助工作壓力的預防與改善，進而提升工作者的身心健康品質。

本研究過程將由訪問員與受訪者進行一對一訪談，過程中會進行錄音，共需約八十分鐘。

基於我們對於您個人權益的尊重，本研究對您有以下的承諾：

※您有權隨時停止作答，並且不會因此而受到懲罰。

※您有權要回您的資料，並且撤銷被納入分析。

※您有權在本研究結束後知道研究結果。

※如有任何疑問，您可隨時經由參與者聯中所附之聯絡方式與研究人員進行聯絡。

本研究之結果，僅供學術使用，將不做其他用途；本研究的資料沒有對錯或好壞的判斷，您的所有資料將被匿名保密，請您放心填答，謝謝您的合作！

如您同意參與本研究，請於簽上您的姓名與聯絡方式，謝謝您。

本人已詳細閱讀本同意書，並同意參與研究。

參與者簽名：_____ 聯絡方式：_____ 日期：____年____月____日

再次感謝您。

實驗者：張家齊

國立臺灣大學心理學研究所碩班研究生

聯絡地址：台大心理系南館 115 室

聯絡電話：0929960452

指導老師：莊仲仁&吳英璋

國立臺灣大學心理學系教授

聯絡地址：台大心理系南館 115 室

聯絡電話：(02)2363-4746

研究者簽名：_____ 日期：____年____月____日