

中國文化大學觀光事業研究所

碩 士 論 文

空服員工作特性認知與自我實現
關係之研究



指導教授：張雅莉

研 究 生：陳姿蓉

中華民國 98 年 7 月

論文名稱：空服員工作特性認知與自我實現

總頁數：119

關係之研究

校(院)所組別：中國文化大學商學院觀光事業研究所

畢業時間及提別要：97 學年度第 2 學期碩士學位論文提要

研究生：陳姿蓉

指導教授：張雅莉

論文提要內容：

空服員工作的高薪、休假日多、可到全世界增廣見聞與優渥的公司福利制度成為社會新鮮人嚮往的主因之一。但在空服員的光鮮亮麗的表象下，其實隱藏著許多不為人知的工作壓力與身心疾病風險。而近年來，國內空服員相關之研究，自我實現這方面之領域尚未踏入航空運輸服務業，關於空服員的心理層面她們的自我實現程度是如何，程度的高低是否也影響著他們工作的表現，實為重要。

因此，本研究目的為探討空服員之工作特性認知與自我實現程度之關係、空服員之工作特性認知與空服員個人之職業災害風險認知之關係以及空服員之職業災害風險認知與自我實現程度之關係。

本研究針對長榮航空與中華航空之本國籍空服員，共發出 1400 份問卷，回收有效問卷 348 份，有效問卷回收率 24.9%。而研究結果發現：空服員之工作特性認知與自我實現之間具有顯著影響、空服員之職業災害風險認知與自我實現之間也具有顯著影響。

而本研究結果，期望能夠有助於了解空服員工作特性認知、職業災害風險認知與自我實現之關係。

關鍵詞：工作特性認知(cognition of job characteristics)，職業災害風險認知(cognition of occupation hazard)，自我實現(self-actualization)，空服員(flight attendant)。

The Relationship between Cognition of Job Characteristic
and Self-Actualization for The Flight Attendants

Student: Tzu-Jung Chen

Advisor: Prof. Ya-Li Chang

Chinese Culture University

ABSTRACT

Being a flight attendant is a dream job for many people who just graduated from school. It is not only a job with high salary and well company benefits, but also it that can extend our vision of the world. However, this occupation actually contains many kinds of pressure and risk of disease. And in recent years, the research of flight attendants on self-actualization is still not discussed in aviation transportation service in Taiwan. It is an important issue to discuss how the degree of flight attendant's self-actualization would affect their work performance.

As a result, the objective of this study is to understand the relationship between the cognition of job characteristics and the cognition of occupation hazard for flight attendants and to understand the relationship between the cognition of occupation hazard and self-actualization for flight attendants and to understand the relationship between the cognition of job characteristics and self-actualization for flight attendants.

The survey was conducted from April to May 2009. A total of 358 questionnaires were completed, of which 348 were valid. The result showed the cognition of occupation hazard has a negative relationship to self-actualization and the cognition of job characteristics has a positive relationship to self-actualization.

The finding not only pointed relationships between the cognition of job characteristics, the cognition of occupation hazard and self-actualization among flight attendants, but give airlines some suggestions: design a new indicator about the

performance appraisal and develop a new training program for employees (e.g., aviation safety or prevention of the occupation hazard etc.) to promote flight attendants' self-actualization.

Key Words: cognition of job characteristics, cognition of occupation hazard, self-actualization, flight attendant.



誌 謝 辭

耶，終於到寫誌謝辭這個步驟了，這也代表我領畢業證書的日子越來越近。兩年的研究所生涯，說長不長、說短也真的很短，但我很慶幸能夠在陽明山度過這兩年的日子。

從一開始不知道如何撰寫論文，到現在可以順利的完成口試，要感謝的人太多太多了，不過首先要感謝雅莉老師給予我自由發揮的空間並適時給予我意見，除了論文的指導，也常告訴我人生的處事態度；此外，也感謝邱秀清老師及周建亨老師於論文口試時不吝指正錯誤並給予我寶貴的建議，使論文能夠更加嚴謹。

另外也感謝觀研所全體老師於 seminar 所給予的建議及細心的指導；謝謝以柔時時刻刻的提醒我們該做的事項，辛苦妳了；謝謝哥哥祈祈費心的審核格式，還有陪我玩姑姑愛玩的遊戲(哈)，要注意身體阿；謝謝姊姊 Mint、小憶跟可愛的海青班學生的陪伴，有你們總是充滿歡笑還有好吃的食物；謝謝張家逸舫、邦邦、虹萱、曉萍及歐陽，謝謝你們的幫忙與給我撰寫論文的建議；當然也謝謝大師兄子鴻平常愛跟我嘻笑打鬧，讓我在寫論文過程一點也不乏味；謝謝師姊(對不起，還是寫了)祥菱給我論文的建議、細心的提醒每件事還有當我的 morning call，沒有你們的幫忙，或許我真的無法與你們一起畢業；也特別感謝竹慧學姊、大榮學長在辛苦工作之餘，幫忙發放問卷，以致論文能夠順利。當然，一起發瘋玩樂陪伴我兩年的觀研 18 可愛的全體同學們，謝謝你們的鼓勵與扶持，大姿都銘記在心。

最重要的是我最愛的家人們還有好朋友死黨們(Sara、琪琪、林 Idol、小向...)，謝謝你們無時無刻的關心與支持，讓我順利完成研究所學業以及完成最可怕的論文。沒有你們大家的鼓勵，我不會在這裡寫誌謝辭，謝謝你們，好愛你們啊！

姿蓉 2009 年 7 月 於大雅館

內 容 目 錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	x
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究問題與目的	4
第三節 研究範圍與對象	9
第四節 研究流程	10
第二章 文獻回顧	12
第一節 工作特性	12
第二節 職業災害風險認知	22
第三節 自我實現	33
第三章 研究設計	41
第一節 研究架構	41
第二節 操作性定義	42
第三節 研究假設	44
第四節 問卷設計	47
第五節 抽樣設計	55
第六節 資料分析方法	55
第七節 問卷預試	57
第四章 研究結果與分析	65
第一節 受訪者基本資料分析	65

第二節	工作特性認知	67
第三節	職業災害風險認知	69
第四節	自我實現	71
第五節	受訪者基本資料與研究變項之關係	73
第六節	工作特性認知、職業災害風險認知與自我實現之關係	80
第五章	結論與建議	84
第一節	研究結論	84
第二節	研究限制與建議	88
參考文獻		90
附錄 A	預試問卷	106
附錄 B	正式問卷	113



表 目 錄

表 2- 1	風險之定義與說明	21
表 2- 2	風險知覺之定義與說明	24
表 2- 3	Maslow對自我實現者特質之歸納	35
表 3- 1	工作特性量表	46
表 3- 2	自我實現簡要指標量表	49
表 3- 3	職業災害風險認知量表	52
表 3- 4	預試之受測者基本資料	57
表 3- 5	工作特性量表之項目分析結果	59
表 3- 6	職業災害風險認知量表之項目分析結果	59
表 3- 7	受測者基本資料分析	60
表 3- 8	預試之量表信度值	61
表 3- 9	預試之工作特性量表信度分析結果	63
表 3-10	預試之職業災害風險認知量表信度分析結果	63
表 3-11	預試之自我實現量表信度分析結果	64
表 4- 1	受訪者基本資料	66
表 4- 2	空服員之工作特性認知之平均數與標準差	68
表 4- 3	空服員之職業災害風險認知之平均數與標準差	70
表 4- 4	空服員之自我實現之平均數與標準差	71
表 4- 5	受訪者個人基本資料與工作特性認知之差異分析	74
表 4- 6	受訪者個人基本資料與職業災害風險認知之差異分析	76
表 4- 7	受訪者個人基本資料與自我實現之差異分析	78
表 4- 8	各變數間之相關分析結果	81
表 4- 9	工作特性認知與自我實現之迴歸分析	82
表 4-10	職業災害風險認知與自我實現之迴歸分析	83



圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖	11
圖 2-1	工作特性模式	18
圖 2-2	工作環境危害風險知覺之認知模式	27
圖 2-3	就業場所、工作場所、作業場所之關係	29
圖 3-1	研究架構圖	40



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

由於噴射客機的問世，在 1970 年代以後，高科技突飛猛進，航空工業發展了廣體客機，如道格拉斯(Douglas-10)、波音七四七(Boeing-747)、洛希德三星(Lockheed Tristar-101)及英法合作的空中巴士(Air Bus-380)，使得空中旅行更為舒適而快捷，縮短了世界上國與國之間的空間距離，加強了人與人之間的相互關係，為國際觀光旅遊帶來了新的形勢。而台灣為一海島型地區，國人出國旅遊，除極少數為海運業務外，大都為航空運輸包辦，如果沒有這些現代化的航空器具，國際旅遊也無法迅速發展、茁壯。因此，今日航空公司在國際觀光旅遊所扮演的重要角色，實不言而喻(鈕先鉞，2005)。也隨著全球國民所得增加、消費能力與生活水準的不斷提昇，及全球經濟的脈動，出國旅遊、從商的機會日益提升，進而逐漸帶動了國際機場業務的蓬勃發展。

台灣自 1980 年代政府實施天空開放政策後，我國的航空市場迅速成長(郭盈卿，2000)，而為了因應航空市場的需求，近年來國內航空公司陸續引進新機隊、開闢新航線，再加上開放兩岸包機直航，雖然受到國際油價不斷攀升等不景氣之影響，但對於空服員人力的需求還是有其需要之處，進而增加招募空服員，屢次皆吸引許多青年男女報名而造成一股熱潮。2007 年中華航空招考 135 人，卻有 6000 人報考，錄取率僅 2%(中華航空，2007)；2008 年 6 月國泰航空睽違八年再次來到台灣招募空服員，招考 150 人，也吸引四千餘人報考，錄取率不到 4%(國泰航空，2008)，從當中可得知空服員是職場新鮮人的夢幻職業。

隨著時代的演變，空服員除了原來的安全跟服務的工作之外，現在更成了各家航空公司的代言人。空服員在台灣的社會，通常被視為高貴、時髦的職業；在大眾傳播媒體的包裝下，經常被賦予美麗、大方、親切可人的形象，再加上工作上需要往來各地，增添大眾對空服員的浪漫聯想(王麗娟，2003)。因此空服員工作的高薪、休假日多、可到全世界增廣見聞與優渥的公司福利制度成為社會新鮮人嚮往的主因之一。但在空服員的光鮮亮麗的表象下，其實隱藏著許多不為人知的工作壓力與身心疾病風險。由於空服員的特殊工作環境，是於密閉且有限的機艙環境內工作，再者 Hochschild (1983)指出航空公司要求空服員於機上服務顧客時，需隨時面帶微笑且親切的態度，而空服員長時間的連續性服務，因此必須花費較多的時間及心力來呈現出親切的正面情緒，由此可看出空服員的工作環境對於自身健康與安全有負面的影響，如：艙壓適應、密閉空間易傳染疾病、乾燥空氣、輪值夜班及時差適應等等(Boyd and Bain, 1998)。

由於空服員工作環境與性質特殊，因此伴隨許多的風險，如：高空飛航所產生過強的宇宙輻射量、晴空亂流、飛機起降造成大氣壓力失調問題及長時間持續飛行所產生之身心健康、生殖健康問題與職業病等各種無法預知的工作所帶來的風險，在如此高風險的環境下，可能會為空服員帶來不同的風險知覺。這些風險便會帶來許多職業災害的產生。而職業災害的發生，對國家社會、企業雇主及勞工本身均產生巨大的影響，除造成勞工本身傷殘及家庭負擔外，且易造成雇主生產力及商譽的降低，進而使國家整體人力、物力等生產要素受到損失，而降低經濟成長能力(蘇德勝、賴昭君、葉錦瑩、韓柏樑，2005)。而關於航空之飛航安全已成為全球更關注的議題，因為每年有超過 15 億名乘客搭乘飛機在世界各地旅遊(Mittermayr, Fries, Innerhofer, Schobersberger, Kling-

ler, Partsch, Fischbach, Gunga, Koralewski, Kirsch, and Schobersberger, 2003)。近十年來，發生在國內及我國籍航空器發生在國外之飛航事故加總共計 48 件(行政院飛航安全委員會，2006)，這些事故的發生都可能造成空服員對於風險認知的產生。而過去關於空服員的相關研究，鮮少提出對其職業災害風險認知進行探討，皆是探討以空服員之工作滿足、工作壓力及離職傾向為議題，鑒於此，而引發本研究對於空服員工作特性與職業災害風險認知之間產生的關係之動機。

自我實現是馬斯洛需求層次理論之最高層級。在人類動機理論中，馬斯洛首先是把自我實現視為某種目標、某種終極狀態或某種最終性滿足的需要。他又認為自我實現涉及到的是一種使自己潛能得到實現的趨向(鄭劍虹、黃希庭，2004)。透過空服員的觀察式研究，發現空服員除了執行工作所需之技術(包括飲料、餐點配給之體力勞務及記顧客姓名等智能勞務)之外，在長途飛行過程中仍必須付出及控制自己本身的情感(情緒勞務)，來獲取顧客的信賴和接受(陳敦生，1995)，使得空服員能夠對自己產生成就感，進而能實現自我。近年來，國內空服員相關之研究，自我實現這方面之領域尚未踏入航空運輸服務業，關於空服員的心理層面她們的自我實現程度是如何，程度的高低也是否影響著他們工作的表現，實為重要。因此也引發本研究針對空服員對於自我實現程度的探討。

第二節 研究問題與目的

工作具有心理治療(psychotherapeutic)以及心理內化(psychologic)的功用，使人們成功地邁向自我實現(Maslow, Stephens, and Heil, 2006)。Van Dyne, Graham, and Dienesch (1994)的實證研究認為具

有激勵性質的工作特性，如工作本身具有意義性、自主性和回饋性，可以提高員工的自我控制，而自我控制對員工的工作態度和行為又產生正面的影響。這種「內在的激勵」是強化員工責任感和組織依附感的因素。其中透過責任感的加強，可使得員工獲得較高的滿足感。陳如昱(2003)研究外派大陸人員之工作特性、責任感對工作滿意度之影響中發現，責任感越強的人對於工作越能自我期許，也越容易將任務完成，進而達成自己的目標，因此在工作上會獲得較高的滿足感，進而實現自我。宋宜儒(1993)的研究顯示，工作價值觀與工作特性對於工作滿足有顯著的交互作用，例如工作價值觀中的「工作目標」及「向上努力」與工作特性裡「自主性」構面對於內在滿足有顯著的交互作用。

從過去國內外研究中，鍾聖校(1980)針對教師之自我實現的研究中發現，不同性別、婚姻狀況、任教科目的國中教師，對於自我實現的某些知覺特徵有顯著差異。吳幼妃(1989)的研究認為國小教師的工作滿意度和自我實現程度會有交互影響。張玉英(1994)以組織傳播型態對自我實現之研究中，認為員工對自己所從事的工作愈滿意的人，與對自己在工作上表現愈滿意的人，以及愈不打算換工作的人，其自我實現程度愈高。呂金波(2000)以航空業之空服員為研究對象，探討工作滿足之結果顯示：由於空服員與公司互動較少，與同事相處時間較短；且因工作場所特殊，其工作危險性較高，工作變化性相對較低，為工作滿意度之負面因子。

另外，陳竹慧(2007)認為空服員有其服務倫理的特性，故為了升遷，亦積極爭取良好績效，以期獲得組織信任。而個人對於工作之需求與服務理念之價值觀，關係到對職業選擇之滿意度，當個人對空服員的職業特性越滿意，越呈現積極的工作態度，對未來職場生涯的發展越有信心。吳碧蓮(1998)也指出，工作特性對工作者的工作動機、工作態度、工作滿足感及成員間之互動方式和

結果等都有決定性之影響。對工作者而言，工作不只是為了生活，也是展現個人才華和價值，以求自我實現，提高個人社會地位的機會。因而引發本研究問題一：空服員之工作特性與空服員之自我實現程度關係為何？而其影響程度為何？

風險乃是危害事件發生的可能性、不確定性與其對人員造成傷害或危害健康的嚴重度的結合(台灣職業衛生安全管理系統指引，2007)。而知覺是將感官產生的訊息作一主動的結合、分析與解釋，目的在於獲得世界周圍的資訊(鍾聖校，1995)。劉錦添(1992)認為風險知覺係指個人對於不同的環境，依個人不同的心理因素，所呈現的主觀意見。Cunningham (1967)研究指出消費者本身的「不確定性」和「危險結果」的程度較高時，風險知覺跟著提高。曾舟君(2007)針對消防人員之研究中認為，風險知覺是指消防人員對於工作環境，如火災、水災等工作現場執勤任務的不確定性，再加上執勤任務可能造成的傷害，如死亡、骨折、燒燙傷的嚴重後果而使個體感覺到風險性。邱文豐(1995)針對消防實務危險分析也提到消防人員，除了事前執行任務的不確定之外，其執行任務後所導致的傷害也是非常高的。

而隨著旅遊業的發達與飛機製造技術的日益提升，未來商業飛行的班次勢必加大也會飛得更高更遠，連帶增加了空服員的人數與工作量，如此一來，評估空服員因為工作特性而發生身心狀況不平衡的風險就顯得更加重要，並且更要加以預防職業災害的發生。因此引發本研究問題二：空服員之工作特性與其職業災害風險認知關係為何？而其影響程度為何？

有一相關研究指出，關於人們的風險知覺、判斷及決策無論是專家或是一般民眾其產生之風險知覺都是主觀的，每個人對於環境的風險知覺都不盡相同，那是因為人們在面對人為或自然所產生之風險知覺時的經驗或涉入程度所造成的差異(Slovic, 1983)。

Hochschild (1983)描述空服員之工作性質必須受限於狹窄且不穩定的機艙內工作，在工作時難免產生一些碰撞，而在服務熱茶及咖啡時，使之不會潑灑濺溢，並且有高度及快速辨識客艙安全能力與有相當的自信及熟練於緊急時候進行逃生示範。不僅如此，空服員也被要求保持友善的工作態度，即使遇到自大或挑釁的乘客，久而久之亦產生情緒勞務方面之問題，再者，國際線空服員必須適應不同國籍乘客之國家文化，尤其以歐洲人對亞洲人種歧視情形、日韓等國家文化上對女性較不尊重等等，故空服員雖可以至世界各地遊玩，但工作壓力卻不容小覷(陳竹慧，2007)。許多研究發現工作滿意度高能正面提升工作效率(Meng, 1990)，而工作滿意度低會產生負面影響而導致有離職傾向(Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino, 1979; Price and Muller, 1986; Williams and Hazer, 1986)。因此，郭盈卿(2000)指出工作壓力會導致工作者的工作效率變低並缺乏自我肯定。

此外，空服員之工作執行型態屬於輪班工作者(shift worker)，輪班工作會打亂勞動者的內在節律，引起身體不適，這些不適之現象包含：一、深夜勞動易減弱生理機能：人體生理二十四小時的晝夜節奏中，深夜大部份是休息(睡眠)時間，倘若在該時段工作，必減弱生理機能，混亂生理節奏，成為體力調解不良之主因。二、白天睡覺會導致睡眠品質不良：若整夜持續勞動，勢必將於白天補足睡眠。不過白天是生理上活動之時間，故白天睡覺其睡眠品質是相當惡劣的，車子或家中小孩所製造之噪音，都會影響睡眠品質(許建盛，1994)。

Airway 雜誌提出 13 項空服員易患之職業病：乾眼症、肌腱炎、掉髮、肝功能異常、肌肉拉傷、靜脈曲張、皮膚問題、泌尿系統疾病、消化道疾病、聽力受損、脊椎問題、呼吸道疾病與癌症(Airway Archive, 2004)。Whelan, Grajewski, Wood, Kwan, Nguyen,

Schnorr, Knecht, and Kesner (2002)也指出女性空服員可能產生月經週期失調、睡眠失調以及生理時鐘作息失調等症狀。再者，依IATA 統計之全世界 10 年平均失事率(1992-2001)為每百萬飛行小時 0.54 架次，我國平均失事率為國際平均失事率的 3.07，也就是說搭乘國籍飛機之風險程度比搭乘國外飛機大了 3.07 倍，顯示我國民航機之失事率高於世界水準甚多(飛航安全基金會，2003)。綜合上述空服員之工作產生之職業傷害與國內民航機高失事率之影響，是否會影響空服員之生涯發展期望因而影響到自我之成長？

根據馬斯洛理論，其將人類的需求分為五種基本需求層次，層次由低層至高層分別為生理的、安全的、社會的、自尊的及自我實現的需求。企業內員工大多數都希望自己的前程是不斷的進步、成長，而此進步意指一連串的工作或職業成果有進展，並導出個人的財富、地位、權力、責任、資歷及幸福等需求再上一層樓(王慧君，1988)。

陳淑美(1994)針對職業災害導致殘障之工作者自我滿意度之研究指出，在自我接納殘障態度上，其對工作滿意度影響不大，但與工作環境因素的滿意度有顯著相關。吳俊彥(2003)針對台灣勞動者工作危害及工作疲勞認知與工作滿意間關係之研究指出，勞動者的工作危害與工作疲勞認知不同，其勞動者的工作滿意有顯著差異；勞動者的工作危害與工作疲勞認知越低，工作滿意則越高。因此工作危害及工作疲勞認知是台灣勞動者工作滿意的影響因素。

另外，有研究者指出不健康的行為與健康的風險因素在以後的生活中將會導致疾病(蕭世平、王顯智，2003)。Simmons (1989)用概念分析(concept analysis)的方法，綜合過去多位學者分析之結果，歸納出健康的鑑定屬性(critical attributes)有二：生理、心理及社會之適應狀態和自我實現。Simmons (1989)也指出一個健康的

人，應達到生理、心理及社會之動態平衡，並且能發揮個人之最佳潛能，以獲得個人成長和有生產力的生活(productive living)。Diener, Oishi, and Lucas (2003)指出健康之安適乃是指個人評估其整體生活或是某個領域，如婚姻、工作等，在當下以及過去一段時間所產生之滿意感及成就感。根據以上之推斷，因此引發本研究問題三：職業災害風險認知與空服員自我實現之關係為何？

本研究為探討空服員之工作特性認知，以及其職業災害風險認知與自我實現程度的關係。根據以上研究問題，歸納出本研究之目的如下：

- 一、探討空服員之工作特性認知與自我實現程度之關係。
- 二、探討空服員之工作特性認知與空服員個人之職業災害風險認知之關係。
- 三、探討空服員之職業災害風險認知與自我實現程度之關係。



第三節 研究範圍與對象

本研究乃以航空公司之空服員為例，來探討空服員之工作特性認知、自我實現與職業災害風險認知三者之間的關係。根據徐孝慈(1997)指出，歐美航空公司重視空服員經驗，亞洲航空公司空服員是經過精心包裝，機上服務除了不斷創新、並強調服務精緻和豐富化以外，各家航空公司更是卯足全力突顯國家或企業特色。在考量國籍文化差異之下，故本研究之範圍將限制在專營國際航線之本國籍航空公司，包括：中華航空、長榮航空。

國際民航組織 ICAO (International Civil Aviation Organization, 2003)指出：「空服員為航空組員的一部份，其在飛機上所擔任之任務是廣泛的，除了於機上提供服務，如餐飲服務、免稅品販賣、客艙清潔及一般之醫務協助外，且包括乘客在緊急事件發生時的安全。」空服員雖不須經過民航局考試，也不須考取執照，但必須經過航空公司之嚴格訓練，包括學科與術科作業程序實習、緊急救生等訓練，並須體檢合格，才能擔任工作(張芸愷，2006)。而本研究係以航空公司之全體空服員為研究對象，以本國籍空服員為樣本。

第四節 研究流程

由於本研究欲了解空服員之工作特性認知、自我實現與職業災害風險認知三者之間的關係，因此透過以下所列的內容來進行調查研究：一、闡述研究背景與動機，並藉此確立研究問題與目的；二、回顧國內外工作特性認知、自我實現與職業災害風險認知的相關研究文獻；三、依據相關研究和理論建立研究架構與假設；四、確定研究架構後開始設計問卷；五、進行問卷的預試及修正；六、正式調查與後續的資料處理分析；七、根據資料分析結果提出結論與建議。依照上述內容，列出本研究之流程，如圖 1-1 所示。



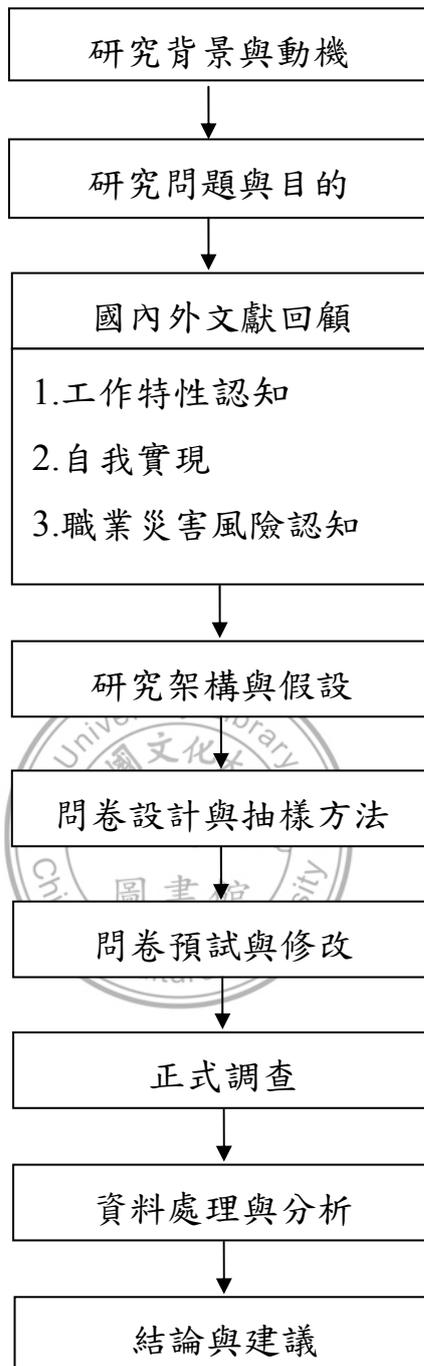


圖 1-1 研究流程

第二章 文獻回顧

本研究以空服員為背景來探討工作特性、自我實現與職業災害風險認知三者間的關係，因此本章將回顧工作特性、自我實現與職業災害風險認知的定義和相關研究，針對這些部分進行理論與實證的文獻整理與探討。

第一節 工作特性

本節針對工作特性的意涵、相關理論、衡量方式、相關研究做如下的闡述：

一、工作特性之意涵

工作特性概念最早源自於 Taylor 所提出的「科學管理四原則—工作專業化、系統化、簡單化、標準化」，並以這四個原則作為工作設計的準則。其次 Herzberg, Masner and Snyderman (1959) 提出工作擴大化、工作再設計及工作豐富化作為工作設計的準則。工作特性所包含的範圍甚廣，係指與工作有關之各種因素或屬性而言。根據 Seashore and Taber (1975) 的定義，舉凡所有工作本身的性質、工作中的環境、工作的薪資與福利、工作的安全感、工作必備的技能、工作中的自主性、工作中的挑戰機會、工作所提供的回饋、工作中學習新知與發展的機會、工作中的人際關係以及工作中所具有的內在報酬如滿足、成就感、榮譽感、自我實現等，皆屬於工作本身具有的各種特性，而這些特性，基於滿足個人的需求，會造成工作者的工作績效與生產力產生不同程度的影響力。

綜合上述，工作特性所指通常是藉由工作中各種不同的屬性，如工作環境、技術、自主性、挑戰性等等影響個人對於工作意義感受或工作結果責任的體驗的心理狀態最後使員工達到工作滿足或工作績效。

二、工作特性相關理論

(一)必要工作屬性理論

Turner and Lawrence (1965) 提出「必要工作屬性理論」，將工作特性界定為：工作的自主性、變化性、必要性互動、選擇性互動、必要的知識與技術以及責任等六個必要的工作屬性。而這六項工作屬性是針對四十七項工作透過實地的觀察所得到的結論，而 Turner and Lawrence (1965) 依據相關的定義，編製出「必要工作屬性指標 (requisite task attitude index)」，用來測量工作屬性與工作參與率的關係，雖然目前該量表鮮少被使用，但其後有關之量表皆是以此為基礎所發展出來的。

(二)工作特性理論

由 Hackman and Lawler (1971) 提出，認為要使員工從工作中得到激勵，進而產生工作滿足和提升工作績效，必須符合以下三種特性：1. 工作成果係經由自己的努力所達成的；2. 對個人而言，工作成果要有意義；3. 工作應對工作者個人工作績效提供回饋。

根據以上三種特性，Hackman and Lawler 以 Turner and Lawrence 的研究作為基礎，發展出工作特性理論，主要係指變化性、自主性、工作完整性、回饋性、合作性與友誼機會。

(三)工作特性模式

Hackman and Oldmham (1975)將工作特性與個人對工作的反應之間的關係加以精簡及有系統的提出工作特性模式，此模式是目前最廣為運用的工作特性分析架構。Hackman and Oldmham (1975)在此模式提出五項重要的工作特性，並預測這些工作特性對員工的生產力、士氣和滿意度的影響。

在模式中，各項工作特性會產生不同的心理狀態，其心理狀態會影響個人的態度與行為，包含內在工作動機、工作滿意度、工作績效及出缺勤與流動狀況等。而其中工作特性、主要心理狀態與個人及工作結果的關係，又受到個人成長需求強度的影響。說明如下：

1. 核心工作構面

每項工作均可用五項工作核心構面來描述，每一項構面各自產生不同的心理狀態，因而產生良好的個人和工作成果。五項構面分別為：

- (1)技能多樣性：工作者在工作上能夠使用不同技術和多種操作方式的程度。技能變化性高的工作中，工作者必須運用不同的技術與才能，始能將工作成功完成。
- (2)任務辨識度：工作者能夠親自做完整件工作，而非一件工作的一部份，且能夠明白確認其努力成果。衡量工作要具有辨識度必須有明顯的起點與終點，且過程中有相當重要的轉變、工作者能明顯看見工作歷程轉變及工作的成果。
- (3)任務重要性：工作對於他人有多少實質影響力的程度。
- (4)工作自主性：工作者對於工作的計畫、使用的設備、

工作的程序等方面，具有自行決定的權力程度。工作辨識度高，工作者能夠有實質上的自由決定與獨立性，能自行安排工作進度即決定何種工作方法，因此可以辨認出其工作的成果。

(5)工作回饋性：工作中讓工作者個人直接而清楚獲知自己工作績效情形的程度。其回饋來源包括完成工作的本身、主管的意見、同事的反應。

此五項核心構面，皆屬於工作者主觀知覺，是當員工知覺到工作需要具備多樣化的工作技巧以應付高度變化的工作、且有工作自主性、辨識度、重要性及回饋性時，員工會有較好的工作表現與較高的工作滿意度、滿足感(沈文恕，1978；龍育民，2000；唐大鈞，2001)。

2. 主要心理狀態

從五項核心構面分成三種激勵心理狀態，其促使工作者產生自我內在的激勵，但這三種心理狀態都必須同時具備，這種自我內在激勵的作用才會是最高的。三種心理狀態分述如下：

(1)感受到工作的意義：即對工作意義的體認，當工作具有技能多樣性、任務完整性、任務重要性時，員工體認到工作是有意義、有價值的程度。

(2)感受到工作成果的責任：當工作具有自主性時，員工體認到須對工作成果負責的程度。

(3)瞭解實際工作成果：當工作具有回饋性時，員工體認到對工作成果瞭解的程度。

3. 個人和工作成果

從工作特性模式中，得知具有良好的工作特性可以激勵具有高成長需求強度的工作者，使其產生良好

的工作成果。而且從工作理論的假設得知，工作特性所產生之心理狀態將會影響其工作反應，此工作反應包含內在工作動機、工作滿足感、工作績效及出缺勤與流動狀況等。

4. 個人成長需求強度

Hackman and Oldmham (1975)指出，員工從事具有良好特質的工作，其在工作動機、工作績效、工作滿足感以及出缺勤與流動狀況等情形會優於工作特性較劣者，同時他們也考慮到個別的差異，認為每個人都會有不同的工作反應，因此加入個人成長需求強度作為干擾變數，而根據工作特性的假設，成長需求強度是屬於一種較高層次的需求，對應到需求層級理論中，此需求屬於自尊需求及自我實現需求。具有高成長需求強度的員工相對於低成長需求強度的員工，更希望工作具有激發性與挑戰性，且希望能夠在工作中運用自我的獨立思考能力、創造力與想像力，從工作中不斷學習而獲得新知識，充實自己並得到成就感，期望能發掘自我潛能且實現自我。因此個人成長需求強度具有干擾的作用，此干擾作用會影響工作特性、心理狀態及工作成長的關係。

(四)Kiggundu 工作互依性構面

Kiggundu (1983)整理學者對工作互依性的研究，並歸納出工作互依性包含自發性的工作互依性及誘發性的工作互依性二構面。

1. 自發性的工作互依性(initiated task interdependence)係指一件工作會直接影響到另一件工作或更多其他工作的程度。

2. 誘發性的工作互依性(received task interdependence)係指一件工作之員工會受到工作過程中其他工作的影響程度(梁凱雯，2002)。

結合 Hackman and Oldmham (1975)之工作特性模式與 Kiggundu (1983)之工作互依性，因而發展出擴展型之工作特性模式，用來說明工作特性藉由工作者自身之心理狀態進而影響個人與工作表現，及其互相的關聯性會受到個人成長需求之影響(葉鐘靈，2001；黃錦淑，2002)。如下圖所示：



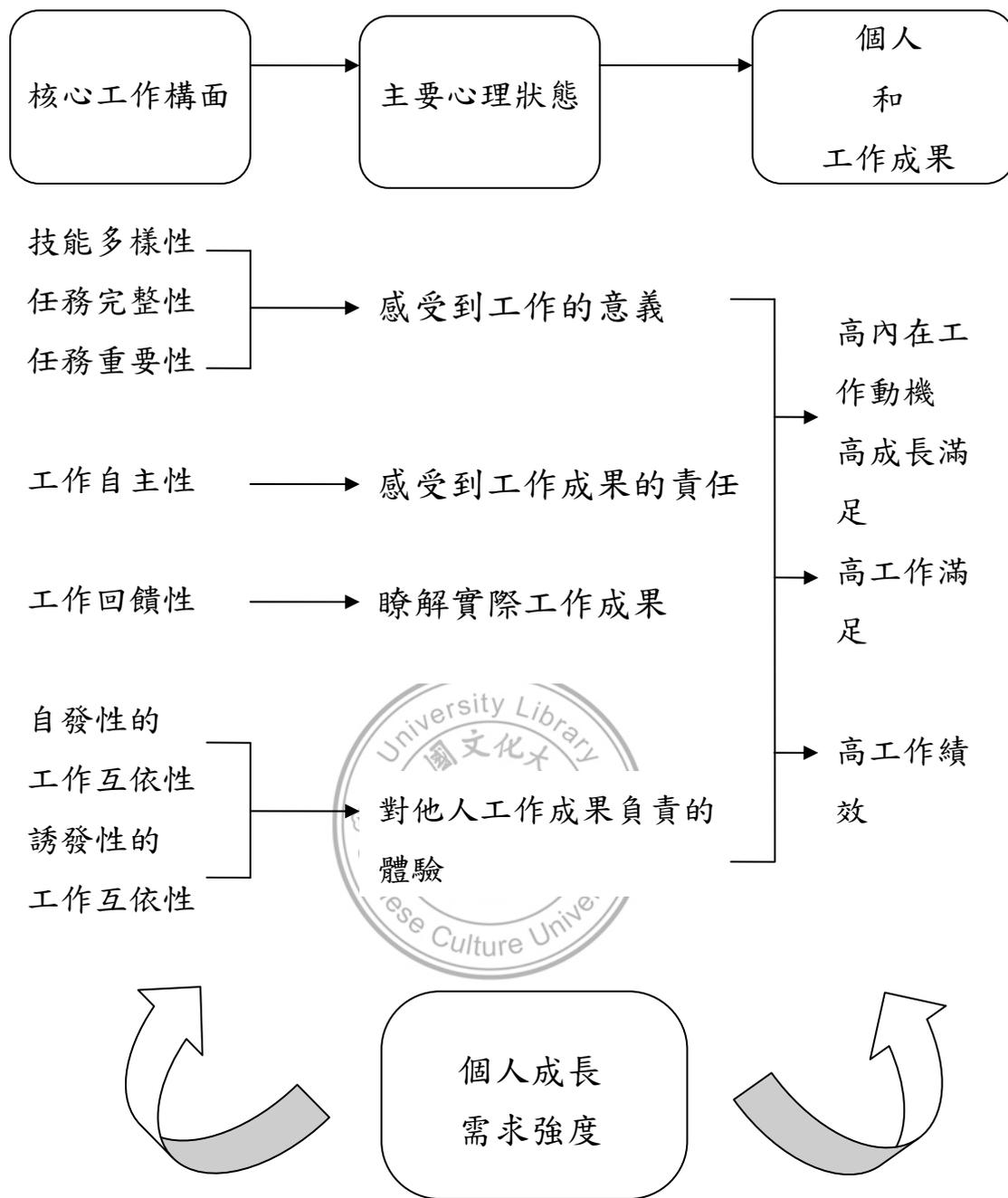


圖 2-1 工作特性模式

- 資料來源：1. J. R. Hackman & G. R. Oldham (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 161.
2. M. N. Kiggundu (1983). Task interdependence and job design: Test of theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 31(2), 145-172.

而在 Kiggundu (1983)之工作互依性二構面所影響之心理狀態為對他人工作成果負責之體驗，說明如下：

1. 自發性的工作互依性與對他人工作成果負責之體驗的關係係指當員工體認到其他員工需仰賴自己且自己的工作會直接影響到別人的工作時，員工會知覺到應對他人的工作成果負起責任。換言之，如果員工體認到自己的工作對其他員工是有幫助時，則員工可以感受到責任；因此當員工體認到其他員工需要仰賴自己的工作時，員工會有較高的責任感。
2. 誘發性的工作互依性與對他人工作成果負責之體驗的關係係指員工認為在工作中會受到其他員工的影響，如被績效不好的同事拖累。其中，Thompson (1967)認為誘發性的工作互依性與心理狀態呈負相關，會使得工作自主性下降，因而間接降低工作士氣及工作滿足感。Kiggundu (1983)也認為誘發性工作互依性與心理狀態呈負相關，但其實證研究卻發現，誘發性工作互依性與心理狀態呈正相關。換句話說，員工雖然害怕相互依賴或合作的方式會失去自主性，但是如果個人對整體之目標有所貢獻時，個人本身內在的心理狀態就已經有了獎賞，並且因為自己為其他員工帶來更多的貢獻時，因而更能感受到工作的意義(葉鐘靈，2001；黃錦淑，2002)。

三、工作特性衡量方式

工作特性的衡量可透過詢問工作者對其工作特性的感受，藉以主觀反應其工作特性的本質(沈文恕，1978)。衡量工作特性常使用的工具分別兩種，將分別說明如下：

(一)工作特性量表(job characteristic inventory，簡稱 JCI)

Hackman and Lawler (1971)根據必要工作屬性理論(theory of requisite task attitude, RTA)所發展出的工作特性量表內容架構包含變化性、自主性、工作辨識度、回饋性、合作性及交有機會等六項工作特性。前四項屬於核心構面，工作者若主觀認為工作具有多樣性、自主性、工作辨識度及回饋性，則可獲得較高之工作意義。而合作性與交友機會為人際關係構面，對人際關係特性有關係。

(二)工作診斷量表(job diagnostic survey，簡稱 JDS)

Hackman and Oldham (1975)編制工作診斷量表，係起源及參考 Turner and Lawrence (1965)與 Hackman and Lawler (1971)的方法論，在兩年餘間的發展期間，歷經三次修訂，透過 15 個不同組織，100 多種不同工作之 1500 位工作者為研究對象，而發展出的量表。其內容架構包含技能多樣性、任務重要性、任務完整性、工作自主性、回饋性五個核心構面及他人回饋性、合作性兩個輔助構面，並且以激勵潛能分數(motivating potential scores, MPS)來測量工作者的反應。

四、小結

工作特性所指通常是藉由工作中各種不同的屬性，影響個人對於工作意義感受或工作結果責任的體驗的心理狀態最後使員工達到工作滿足或工作績效。然而，整理工作特性之文獻發現，並無針對測量空服員之工作特性量表，因此本研究將採用 Hackman and Oldham (1980)所編制之 JDS 量表及 Idaszak and Drasgow (1987)、Pearce and Gregersen (1991) 之量表，林莉莉(2005)修訂之工作特性量表來衡量空服員之工作特

性認知，包含六個構面，分別為技能多樣性、任務辨識度、任務重要性、自主性、回饋性及工作互依性。



第二節 職業災害風險認知

本節針對風險、風險認知、危害風險認知與職業災害的意涵、相關理論、衡量方式及空服員之職業災害做如下的闡述：

一、風險的概念

風險(risk)不同於損失或危險，指的是事物具有不確定性，其結果可能會對人造成影響；風險的特性在強調未來發生的可能性與其事件之不確定性(陳碧珍，1996)。Burton, Kates, and White (1978)將風險區分為自然風險、社會風險與科技風險。由於風險特性不同，因此學者對於風險的定義亦不盡相同；Gratt (1987)定義風險為事件發生的機率與事件發生後的乘積；Vlek and Stallen (1981)闡明「機率」與「結果」為風險的兩個主要核心概念；另外，美國國家研究委員會(National Research Council, 1989)則認為風險除了考量災害強度外，也需估算發生不良後果的機率。Tansel (1995)認為風險是強調事件發生的可能性，和其可能造成的後果，或預期後果影響的重要性可能會超過一段時間，而所有的行為都會涉及到一些風險。而McClung (2002)則簡單地定義風險為死亡或損失的可能性。本研究茲將各個學者對風險之定義與說明如下表 2-1 所示。

表 2-1 風險之定義與說明

學者 (年份)	定義與說明
Gratt (1987)	風險為事件發生的機率與事件發生後的乘積。
McClung (2002)	定義風險為死亡或損失的可能性。
Tansel (1995)	風險是強調事件發生的可能性，和其可能造成的後果。
Vlek and Stallen (1981)	闡明「機率」與「結果」為風險的兩個主要核心概念。
美國國家研究委員會 (NRC, 1989)	風險除了考量災害強度外，也需估算發生不良後果的機率。

二、風險之特性

在對風險知覺進行研究時，心理衡量範型(psychometric paradigm)是一種重要的研究途徑，其主要是透過心理物理量度(psychophysical scaling)及多變量分析技術，以數量化的方式來呈獻人們對風險的態度或知覺。之後再探討這些人們對風險的態度或知覺和人們對風險特性的判斷之間的關聯(Slovic, 1987; 汪銘生、方之光, 1994)。當民眾面對風險問題時，除了有特定的心理反應外，民眾在認知風險的過程中，也會受到某些風險特性的影響(黃仲毅, 1998)。風險之特性綜合歸納有下列幾項：風險的自願性、效果的立即性、一般民眾對風險的知識、專家對風險的知識、風險的控制、新奇性、潛在性—毀滅性、普通—恐怖、後果的嚴重性、風險對子孫的危害程度、風險災害的公平性、風險災害的可恢復性、風險災害的紀錄、對危害防治機關的信心、風險是自然或是人為等項，其中前九項是普遍被採用的風險特性(Covello, 1985;

Slovic, 1982, 1985; 汪銘生、方之光, 1994; 黃仲毅, 1998)。

三、風險認知之定義

Bauer (1960)最早由心理學提出風險認知的概念，他認為風險認知之概念在於消費者的行為含有風險，也就是消費者所採取的行動可能產生無法預期的結果，而且這些結果可能是不愉快的。Cox (1967)和 Cunningham (1967)兩位學者從購買消費前與消費後的角度來詮釋風險認知，將風險認知認為是購買消費的「不確定性」與「後果」兩者之間乘積的函數。(一)不確定性(uncertainty)：消費者於消費行為前，認知到對消費後產生不利後果的可能性，即消費者在事前所承受的風險程度；(二)後果因素(consequence)：指當事情發生後，每個人對損失的感受程度不同，導致結果也會有差異。而後續學者的研究皆採取 Cox (1967)和 Cunningham (1967)對風險認知構成因素的界定。

風險認知(risk cognition)係指個體受到刺激而反應出的表現，其必須經由生理與心理的兩種歷程。換言之，風險知覺就是人們經由日常生活的影響，而「主觀」判斷事件的過程。根據「美國傳統大辭典」，將「認知(cognition)」定義為：「人類瞭解事物之過程、行動及能力。」；而「風險認知」即是「人類在瞭解某特定風險之後，透過直覺評估風險的過程」(黃懿慧, 1994)。

Flin, Mearns, Gordon and Fleming (1996)指出，人類在評估平常遭遇風險時，並非是藉著理性且科學化的標準來衡量，而是採取主觀來量化評估，並以其所感知到的結果進而從事各種活動，這就是所謂的「風險認知」。Renn, Burns, Kasperson, and Kasperson (1992)認為風險認知是將個人風險

判斷與評估顯現出來。之後，學者認為風險認知是個人對情境風險的評價，亦即個人對情境之不確定性可估計的機率和可控制的程度(宋明哲，2001)。

而風險認知之概念，在社會學與心理測量學上被認為是相當重要的一個現象，此現象能夠幫助社會上的各個階層，做出更正確的決策(Sjoberg, 2000)。近年來，則將風險認知簡單定義，係指人們對於風險相關事物的訊息，留意、詮釋與記憶的過程(宋明哲，2001)。此外，人們對於風險的知覺，也會影響人們的風險態度(risk attitude)與風險行為(risk behaviour) (宋明哲，2001)。

風險認知在許多不同模式、情境中以許多不同的理由來被定義。Mearns and Flin (1995)將風險認知使用於社會背景以及文化價值之下，用來描述人們有關危害之信念、態度、判斷以及感覺、危險與冒險行為。另外 Mearns 等人(1995)也指出，不是「風險」被知覺，而是危害或決策問題的各個特徵，導引出危險或安全的感覺。Wogalter, DeJoy, and Laughery (1999)將風險認知廣義的定義為安全警告之概念，透過全面的察覺以及瞭解有關危害之可能性與發生情況潛在之結果，或可能導致潛在傷害的一種情境。綜合上述，本研究匯整各個學者對風險認知之定義與說明，如表 2-2 所示。

表 2-2 風險認知之定義與說明

學者(年份)	定義與說明
Cox (1967) Cunningham (1967)	是從事行為的「不確定性」與「後果」兩者之間乘積的函數。
Renn et al. (1992)	風險認知是將個人風險判斷與評估顯現出來。
Flin et al. (1996)	風險認知是人類瞭解某特定風險後，透過直覺評估風險的過程。
Wogalter et al. (1999)	風險認知為安全警告之概念，可能導致潛在傷害的一種情境。
宋明哲(2001)	風險認知係指人們對於風險相關事物的訊息，留意、詮釋與記憶的過程。
黃懿慧(1994)	風險認知乃是人們對具體機率性被轉化為記號符號的負面結果所做的判斷，其受到個人屬性、過去經驗、資訊處理能力、事件本身的嚴重性、自願性與控制能力等影響。

四、風險認知之衡量

Cox (1967)首先提出風險認知可能和財務或社會心理有關，因此後續學者開始從多重構面的角度來探討風險認知的概念。但其中 Roselius (1971)並不採用「後果(consequence)」一詞，而使用「損失(loss)」稱之，他認為消費者在購買時可以下列四種損失來衡量：(一)時間損失(time loss)：如果購買之產品不滿意，那消費者就得花時間再去選購、修理或交換；(二)危險損失(hazar loss)：有些產品會對消費者的健康和安全有傷害；(三)自我損失(ego loss)：當消費者購買一個有瑕疵的產品時，會覺得自己很愚蠢，或也使其他人覺得自己很笨；(四)

金錢損失(money loss)：當消費者購買之產品不滿意或有問題時，消費者還要損失金錢去修理或花更多錢來買到更滿意的產品。

此外，Jacoby and Kaplan (1972)將消費者風險認知分為以下五個構面：(一)財務風險(financial risk)：產品本身之價值不值成本的風險；(二)績效風險(performance risk)：產品不能使用或功能不能達到使用者所預期效果的風險；(三)身體風險(physical risk)：當產品設計不良時，消費者在使用時對身體所造成傷害的風險，或是購物的過程中對身體產生傷害；(四)心理風險(psychological risk)：因為所選購之商品不能達到預期的水準時，造成對心理或自我知覺產生傷害的風險；(五)社會風險(social risk)：當消費者所購買的產品不被別人所認同的風險。

Stone and Gronhaug (1993)之研究則除了採用上述的五個風險認知構面(財務、績效、心理、身體、社會)再加上時間風險等六構面用來測量消費者購物時所感受到的風險認知。Tan (1999)在針對網路購物之消費者也利用財務風險、績效風險、身體風險、心理風險、社會風險、時間風險等六個風險知覺構面來衡量消費者的風險認知。

從上述得知，衡量風險認知之構面雖然可能其研究對象與研究重點不同，但衡量之構面大致包含財務風險、績效風險、身體風險、心理風險、社會風險、時間風險等。

五、危害風險認知之定義

Mearns (1995)提出對危害風險認知包括了工作者實際上對危害的敏感度，以及對其所處情境之警覺性。Mearns and Flin (1995)考慮到態度、行為、危害認知、風險評估等面向，

皆有利於事故的預防，因此提出了工作環境危害風險認知之認知模式(socio-cognitive model)，如下圖 2-1。

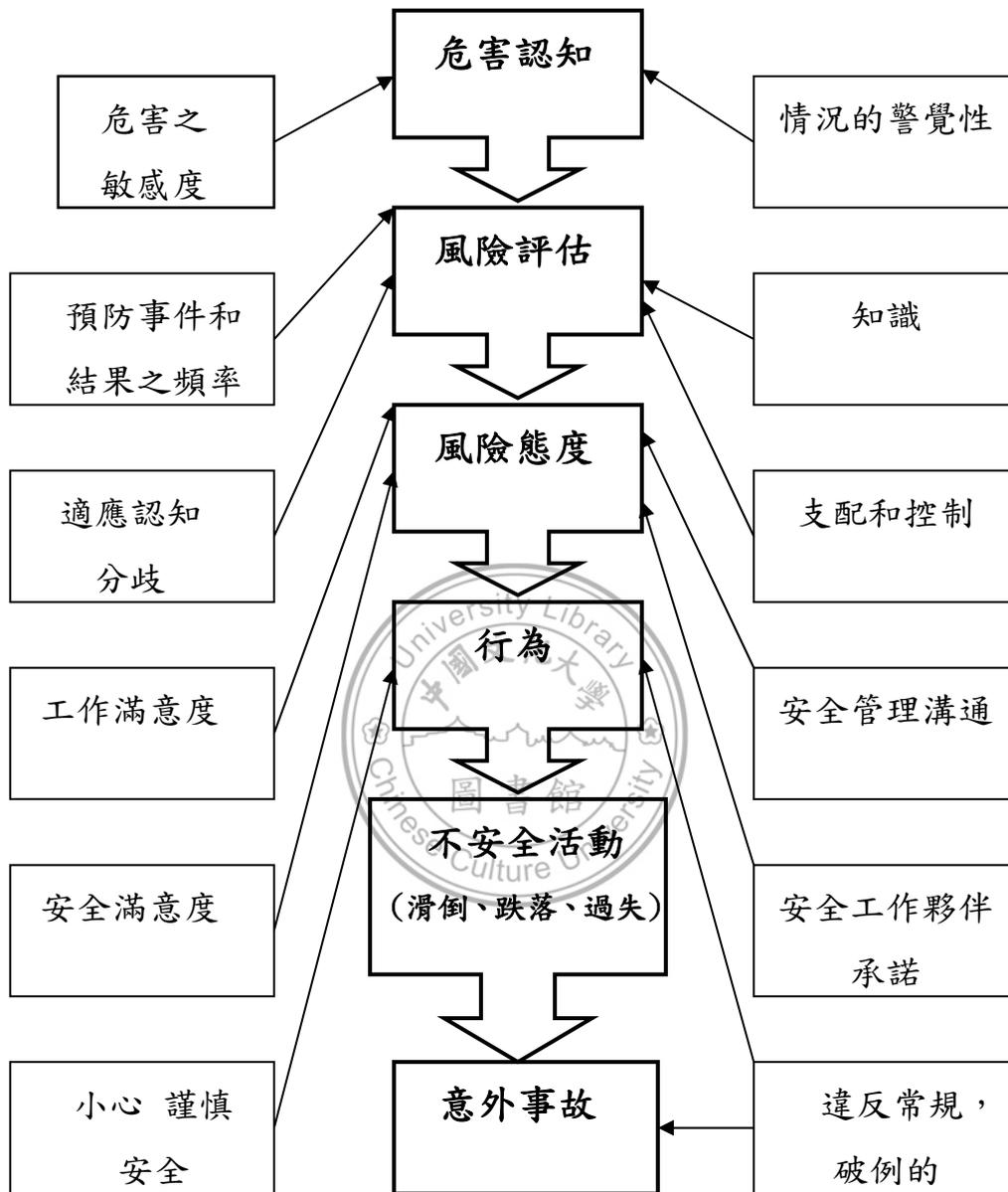


圖 2-2 工作環境危害風險認知之認知模式

資料來源：K. Mearns and R. Flin (1995, May). *Perception of risk in organizational settings*. Paper Presented as the ESRC Conference on Risk on Organizational Settings, London.

六、職業災害之定義

所謂職業災害，簡而言之，凡與工作有關或起源於工作(work related or out of work)的任何傷病與財產損失，皆可稱為職業災害。然而傷害之程序不一，依據中國國家標準(譯自美國傷病分類)，共分死亡、永久全失能(permanent complete disability)和暫時全失能(temporary complete disability)四種。此外尚有(一)較輕微的傷害，因傷害而不能工作達 8 小時之內者，稱為輕傷害(minor injury)；(二)差一點造成傷害，但幸好未發生任何傷害者，稱為 near miss (黃清賢，2002)。

根據我國「勞工安全衛生法」第二條第四項，該法所稱職業災害係指勞工就業場所之建築物、設備、原料、材料化學物品、氣體、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之勞工疾病、傷害、殘廢或死亡。美國勞工統計局(1992)定義職業災害為工作環境中逐漸累積或發生於某一次單一突發事件，導致勞工喪失工作能力、尋求緊急醫療照護、喪失意識及產生工作限制。而災害於一般人直覺之認知為不預期，也非計畫下所發生或遭遇的災難(行政院勞工委員會，2002)。

此外，根據「勞工保險被保險人因執行職務而招致工作者傷害稱之」。而上述之就業場所，係指於勞動契約存續中，由雇主所提示，使勞工履行契約提供勞務之場所；工作場所，則係指就業場所中，接受僱主或代理顧主指示處理有關勞工事務之人所能支配、管理之場所；而作業場所，係指工作場所中，為特定之工作目的所設之場所。其關係如下圖 2-3(蔡永銘，2003)：

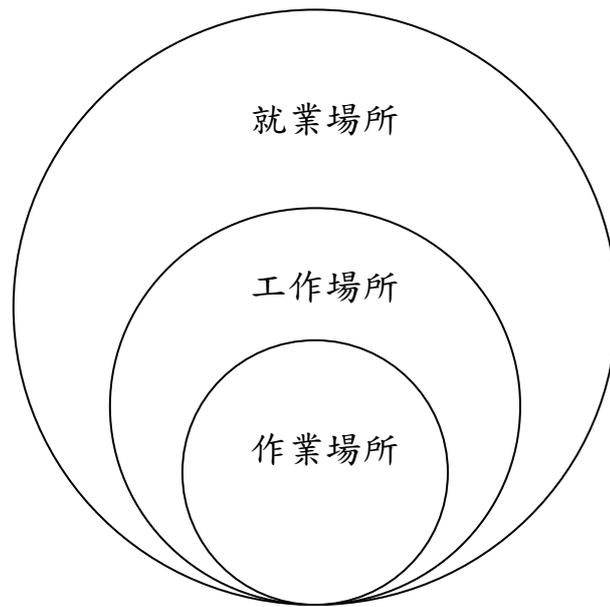


圖 2-3 就業場所、工作場所、作業場所之關係

資料來源：蔡永銘(2003)，現代安全管理，台北：揚智文化。

七、空服員之職業災害

郭育良(1998)提出十項較為常見的職業疾病，包括職業性肺疾病、肌肉骨骼疾病、癌症、意外傷害、心臟血管疾病、生殖系統疾病、身經系統疾病、聽力喪失、皮膚疾病及精神或心理問題等。職業災害並非僅限於身體層面，許多學者更探討工作環境中勞工精神或心理層面問題，包括情緒、壓力、滿意度、專業枯竭、角色模糊、角色衝突及社會支持等問題(謝宜蓉，2006)。

Kim and Lee (2007)研究指出與飛行有關之潛在風險因素包含：物理性職業傷害、化學性職業傷害、生物性職業傷害、心理性職業傷害。將分述如下：

(一)物理性職業傷害

磁場和宇宙的離子輻射線，隨著高度、時間和緯度等影響。宇宙射線被認為在飛行是威脅身體健康最重要的因素，並且暴露於離子輻射線是癌症發展的潛在風險因素。

(二)化學性職業傷害

在高空的化學污染物和環境，風險的來源如臭氧、飛機燃料燃燒後所產生之廢氣和用於飛機內部構造之化學物品。在封閉的飛機內，最重要的是從外部供應乾淨的空氣。

(三)生物性職業傷害

可能因為食物遭細菌感染，而發生食物中毒事件。此外，流感和結核病等疾病也可能隨著機內之空氣過濾系統而發生。

(四)心理性職業傷害

壓力會產生情緒混亂、疲勞和飛行前後所產生之生理時鐘作息失調等。在緊張的情況下，會增加感染的可能性，而使得免疫功能產生變化。

(五)其他

其它風險因素由於飛航環境包括，低氧、噪音、壓力的變化和溫度等。此外，在氧氣缺乏的條件下，可能會引起循環系統方面之疾病，如水腫下肢。

而根據以上之敘述，與空服員較直接相關之職業災害，本研究整理如下：

(一)空間認知

因工作環境必須在狹小之空間工作，而導致撞傷機率較高。

(二)高空壓力

因隨著飛行高度，氣壓也隨之增加，因而可能導致中耳炎、子宮內項等。

(三)重複性工作

空服員之例行工作，如發餐點、放行李等，這些將造成脊椎受傷。

(四)不預期亂流

高空中氣流之不穩定，嚴重者將會飛上天花板再重重摔下，而導致骨折與肌肉損傷。

(五)輪班

因工作型態為輪班工作者，必須熬夜輪值夜班、適應時差等，將導致失眠及免疫系統失調等。

八、小結

由於職業災害風險認知較無完整之定義，因此本研究整理職業災害與風險認知相關之文獻，並整合較符合本研究之定義。職業災害風險認知為對於工作環境之工作現場執行任務之不確定性，加上因執行任務時可能造成之傷害而感覺到之風險性。而由於並於針對測量空服員之職業災害風險認知之量表，因此本研究將參考 Stone and Gronhang (1993)所編制之風險知覺量表來衡量空服員之職災風險認知，包含四個構面，分別為身體風險、心理風險、功能風險及時間風險。

第三節 自我實現

「自我實現」係每個人在日常活中所共同追求一個相同的目標。現今之社會處於多元面貌、開放氛圍，有些人所追求的可能是趨向消極、負面偏差行為的自我表現，但有些人則可能是趨向積極、正向行為的自我表現，然不論正向或負向行為表現，無論是親人朋友或同儕間皆有可能影響個人行為表現與未來之發展，因此本節將依自我實現之定義與內涵以及相關實証研究，茲分述如下：

一、自我實現之意義

「自我實現」的觀點在西方學術界中，自希臘時期就開始受到重視，而各種自我實現的理論，也在兩次世界大戰後再度出現在多位思想家的著作中，如哲學家 Martin Heidegger、Gabriel Marcel，精神分析學家 Eric Fromm、Karen Horney、Mrollo May，人本心理學家 Gordon Allport、Carl Rogers、Abraham Maslow 等人(黃啟泰，1992)。近期，自我實現的人格研究是心理學發展的新趨勢(霍莉君，1989)。將自我實現理論實際應用的學者相當多，諸如：Kurt Goldstein (1940)是首創「自我實現」一詞的學者，認為自我實現乃是人類最主要也是最終的動機(Maslow，1954)；Jung (1968)在探討人格發展時，以自我實現作為個體發展的最終目標。

首先，Goldstein (1940) 是首創「自我實現」一詞的學者，他認為任何有機體各自皆具有內在潛力，這種潛力如同內在需求，時時促使有機體去滿足該需求，從而使其所具潛力得以充分發揮，Goldstein 均稱此一歷程為「自我實現」(張春興，2006)。

並且，Goldstein (1940)指出自我實現雖然在本質上是一種普遍現象，但人們所奮力以求的目標卻因人而異。主因有兩個：一是人們具有不同的內在潛能，他形成不同的目標，引導各體發展與成長的方向；二是人們具有不同環境與文化，他們必須適應這種環境與文化，並從中獲得發展的必要供應(車文博，2001)。

之後，被譽為人本主義心理學之父的 Abraham Harold Maslow 提出最具代表性的「需求層次理論」，把自我實現的概念加以發揚光大作一有系統的論述。Maslow (1954)將「自我實現」定義為：係指個體追求、充分發揮自我潛能，以達實現自我需求或傾向，而這些內在潛能及稟賦的實現，即為接納並表現個體的內在核心或內在自我，使其能完全發揮作用，善盡人性與人格之獨特特性。他強調人非被動反應的動物，以自我實現為人生存的目標，其研究健康成功人格的習慣、特點、個性和能力，得出了精神健康的定義而提出人的動機理論(莊耀嘉，2000)。這個理論是馬斯洛自我實現理論的重心與精髓。

然而，Rogers (1951)則對「自我實現」概念與 Maslow 卻有相異的看法。他認為當個體心智完全自由之際，個體必然朝向完全充分發揮功能的方向行動，這乃是自我實現，它是有機體的生理歷程，並且個體自我實現的傾向是生物的，而非心理的，換句話說，Rogers 強調自我實現是生物性的，且須以自由心智為基本前提。

此外，鍾聖校(1980)認為自我實現之本質是充分發揮自我潛能的過程，以智慧與能力面對生活中的問題。自我實現的實體是不可忽視自我的意義。霍莉君(1989)則認為自我實現表現在生活上，是對自我有統一感、對行為有自由感、對生命

有意義感；而表現在工作上，則是對人類有責任感、對工作有認同感、對未來有理想感的一種全心理狀態。張玉英(1994)認為自我實現者具有四項知覺特質，即「自主統合」、「自我肯定」、「尊重信賴」與「接納認同」，此四項知覺特質之集合可視為「自我實現」。

張春興(2006)認為，自我實現可視為個體在成長中，其身心各方面的潛力獲得充分發展的歷程與結果，亦即個體本身與生具有但潛藏未露的良好品質，得以在現實生活環境中充分展現出來。楊國樞、陸洛(2005)更認為，西方文化所推崇的自我實現之人格特質，係個人依照其心智與對生命的尊重與行動，從而滿足個人需求，這即是西方人本主義倡導關懷且所想弘揚的關於人之成長，高層需求、自主性、創造與愛的核心價值，亦可視為西方心理學自我實現理論的倫理基礎與文化意蘊。

除此之外，Jourard and Landsman (1980)則針對過去各心理學家對於自我實現者之特徵作一集合與歸納，指出下列六大特質足以界定「健康人格」(Healthy Personality)，分別敘述如下：

- (一)對自己、他人與世界觀的積極關懷；
- (二)對人、事、物的持有嘗新、開放的態度；
- (三)將負面、消極的經驗統整、化為於自我內在的能力；
- (四)有創造性的實踐行為；
- (五)富有建設性、勤奮的工作能力；
- (六)愛的能力。

換句話說，人類對於自我實現之最終目標是對於自我潛能發揮得淋漓盡致，朝向一種健康人格的發展歷程、漸進式而非靜態之歷程，而在實現自我潛能當中，持著積極、正向、

健康與理想面的標的來邁進，全面地發揮人性之價值與意義。

二、自我實現之內涵

人本心理學在成為心理學的第三勢力以來，在許多心理學者的努力之下，目前已把自我實現的程度清楚描述，人是有主動積極的一面，具有追求自我實現能力，健康心理的人具有較高的自實現程度(徐仲欣，2006)。Maslow 認為自我實現是心理健康人格發展邁向成熟的主要象徵，自我實現者具有以下特質，如下表：

表 2-3 Maslow 對自我實現者特質之歸納

特質	意涵
(1) 準確知覺現實環境，具備洞察能力	自我實現者能夠真實地對現實環境做出準確的判斷，會基於客觀之現實接受事實，而形成和諧關係，並非自身偏見或扭曲觀察結果。
(2) 以開放及自發性來表達自我的行為	自我實現者在行為上會自動自發，生活傾向於率真、自然，不矯揉做作，順從自己的觀點與想法使然，易超脫習俗的束縛。
(3) 超然於世與獨處的特性	自我實現者會主動尋求僻靜，能夠自在地接受並喜歡獨處，泰然自若地面對人生起伏，並且重視個人隱私，但非刻意冷漠、或遠離人群。
(4) 不受環境與文化支配，高度自主與獨立	其主要動機是追求高層需求，而非只滿足於低層需求，會以自身潛能及未開發資源，繼續發展，不拘泥於文化與社會環境，從眾性低。
(5) 以問題為中心，不以自我為中心	Maslow 發現自我實現者的一項共同特質及熱愛一種職業，他們會有強烈使命感與責任感關注於自身以外之問題，而非只為一己之私。

(待續)

表 2-3(續 1)

(6) 常抱持樂觀態度 發掘新點子	自我實現者會領悟與體驗各種生活經驗，不覺得厭煩與枯燥，反而賦予新奇的眼光，欣賞與感受人生，並且心懷感激從中得到鼓舞力量。
(7) 擁有過神祕的經驗、高峰經驗	很多自我實現者均會描述自身有過難忘、神祕的體驗感受，那是一種強烈渾然忘我、超越自我的經驗亦說是自我的超脫與蛻變。
(8) 接納自我、他人與 周圍世界	自我實現者會全然接受自己的本性，包含不近完美之處，不管是對自己或對他人皆是保持著真切之愛，一樣接納與包容。
(9) 對社會抱持關懷 及悲天憫人的感受	自我實現者有著深切的對人類認同、同情與關懷，不僅止於親人、朋友，尚涵蓋了全世界不同文化背景的人。
(10) 有著少數知心好友， 和諧人際關係與 互動	自我實現者有尋找其他自我實現者作親密朋友的傾向，雖然擇友謹慎卻深切對待彼此，不求朋友成群結隊，但願只求交情深淺。
(11) 接受民主價值的 傾向	自我實現者有謙虛、民主素養之性格，不會以種族地位、文化背景、家事職業等來對待他人，反而有著人本主義的情懷與尊重。
(12) 明辨是非與善 惡、區分手段與目的	自我實現者有明確的道德標準和行為原則，關心「目標」遠過於「手段」，如發現工作本身之樂趣，而不是工作為謀生的手段。
(13) 富有哲理而不帶 敵意的幽默	自我實現者不會做出貶低或損及他人的玩笑，例如：「取笑一位被野狗咬傷的年老貴婦」、「欺負一個流浪街頭的低能兒來尋樂」等(Maslow, 1971)，反而表現出來的幽默，富哲理發人省思。
(14) 童真般的創造力 與創意	自我實現者對於經驗的開放，感情自然流露，不受常規舊習所束縛，受到更多高層

(待續)

表 2-3(續 2)

	需求的激勵，揮灑創意空間也就格外廣闊。
(15)抵制社會現存文化之規約	當文化規範與個人價值觀互相違背時，自我實現者絕不為命是從、消極順應、附和世俗，反而依照自己準則生活，不會標新立異。
(16)超越環境，達到統整狀態	自我實現者絕非消極順應環境，而是積極面對人生，力圖超越、改造環境，在過程中充分發揮個體潛能。

資料來源：鄒韋民(2007)，高中生創意生活經驗、刺激尋求與自我實現之關係，國立花蓮教育大學國民教育研究所未出版之碩士論文。

因此從表中可以發現，自我實現者有著樂觀的態度以及開放的經驗來對待周遭的事物，不以自我為中心，並且有著強烈的使命感與責任感，並積極追求超越自我、發掘自我潛能。

三、自我實現之衡量方式

Maslow 對自我實現的研究主要是一種理論上與哲學上的探討，在研究方法上是一種定性的描述，因而導致理論與概念的含糊不清和缺乏一致性。為了明確自我實現的概念，同時也為了證實研究的需要，許多學者也力圖編制有效的測量工具來統一和發展自我實現理論。主要有以下三種量表，分別是個人取向量表(POI)、自我實現簡短指標(SISA)及自我實現簡要指標(BISA)，將分述如下：

(一)個人取向量表(personal orientation inventory，簡稱 POI)

此量表是編制最早、也是使用最廣的測量自我實現之

標準化量表。第一版是由 Shostrom 於 1964 年編制而成，內容為二選一之題項，共有 150 題，包含兩個主要量表和十個子量表。

其中兩個主要量表是支持性量表(support scale)和時間取向量表(temporal orientation scale)，前者是測量個體的反應方式是自我定向還是他人定向的，自我定向之個體主要受內部原則和動機所導致，而他人定向之個體主要受伙伴或其他外部力量有很大程度的影響；後者是測量個體是生活在現在、過去或未來之程度。

而十個子量表是測量自我實現的因素或特質，這十個因素分別是：1.自我實現之價值(self-actualizing value)；2.存在性(existentiality)；3.情感性反應(feeling reactivity)；4.自發性(spontaneity)；5.自尊(self-regard)；6.自我接受(self-acceptance)；7.人性(nature of man)；8.合作性(synergy)；9.對攻擊的接受(acceptance of aggression)；10.親密接觸的能力(capacity of intimate contact)。該量表具有較高的信、效度，並發現上述的 12 個量表中有 11 個能夠明顯地區分自我實現者和非自我實現者。

(二)自我實現簡短指標(short index of self-actualization，簡稱 SISA)

此量表是由 Jones and Crandall 於 1986 年編制而成，共計有 15 個題項，每題均有六個選項，從「非常同意」至「非常不同意」。總分範圍從 15 到 90 分，總分越高，表自我實現程度越高。雖然題目較少，但編制者認為可以測出個人之自我實現程度，也具有一定的信、效度。

(三)自我實現簡要指標(brief index of self-actualization，簡稱 BISA)

此量表是以 Sumerlin and Bundrick (1996)之個人態度調查表(personal attitude survey)為基礎所編制量表。根據 Maslow 對自我實現者之特質的描述，編制了 40 個題項來測量自我實現，包括七個因素：自我實現之核心、約拿情節、好奇心、安逸獨立、開放經驗、民主性質及生命意義與目的。研究發現具有較高的信、效度，並驗證出此量表為測量馬斯洛理論之良好的工具。

四、小結

自我實現之最終目標是對於自我潛能發揮得淋漓盡致，朝向一種健康人格的發展歷程、漸進式而非靜態之歷程。而在測量自我實現之量表由於並無針對空服員測量之自我實現量表，因此本研究將採用 Sumerlin and Bundrick (1996)所編制的自我實現簡要指標(Brief Index of Self-Actualization，簡稱 BISA)，內容包含七個構面，分別是自我實現之核心、約拿情節、好奇心、安逸獨立、開放經驗、民主性質及生命意義與目的。

第三章 研究設計

本章節主要論述的內容包括：研究架構、操作性定義、研究假設、問卷設計、抽樣設計與及資料分析方法，依照順序分述如下：

第一節 研究架構

依照本研究目的，整合國內外學者的觀點以及相關研究文獻為推論依據，發展出本研究之研究架構如圖 3-1 所示。本研究架構之建立是以空服員為背景，以「工作特性認知」及「職業災害風險認知」為自變數、「自我實現」為依變數，探討三者之間的關係。

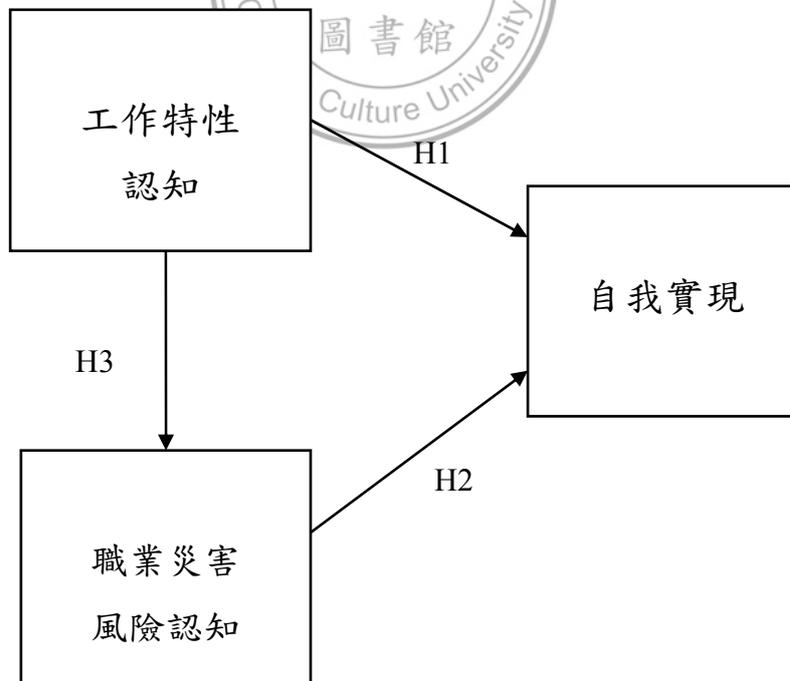


圖 3-1 研究架構圖

第二節 操作性定義

一、工作特性認知

本研究之工作特性認知是依據 Hackman and Oldham (1980)及 Kiggundu (1983)之觀念，指空服員透過技能多樣性、任務完整性、任務重要性、工作自主性、回饋性及工作互依性六個構面探討，定義將分述如下：

- (一)技能多樣性：指空服員在工作上所需運用各種技能、活動的程度。
- (二)任務完整性：指空服員能清楚瞭解工作從開始至結束之過程的程度。
- (三)任務重要性：指空服員對自己之外的人，在生活或工作影響的程度。
- (四)工作自主性：指空服員擔任一項工作時，個人能自行決定何種工作方法或安排工作進度的程度。
- (五)回饋性：指空服員能獲得工作績效結果好壞的程度。
- (六)工作互依性：指空服員在工作流程中，工作任務的完成需仰賴他人或受他人影響的程度。

二、職業災害風險認知

本研究之職業災害風險認知是依據 Stone and Gronhang (1993)所提出之定義，將本研究之職業災害風險認知定義為空服員對於工作環境之工作現場執行任務之不確定性，加上因執行任務時可能造成之傷害而感覺到之風險性。從身體風險、心理風險、功能風險及時間風險四個構面討論，定義將分述如下：

- (一)身體風險：指空服員在進行服務時可能對身體造成傷害之

風險程度。

(二)心理風險：指空服員因工作執行未能達到預期結果，對自尊或自我知覺產生傷害之風險程度。

(三)功能風險：指空服員教育訓練、年度複訓、裝備及救護技術等不如預期表現時所造成之風險程度。

(四)時間風險：指空服員可能對其工作時間之不確定所造成之風險程度。

三、自我實現

Maslow 所提出之「需求層次理論」，將人類的需求分為五種：生理需求、安全需求、社會需求、自尊需求及自我實現需求。這些需求之間存在著階層模式的關係，依序排列，而形成所謂的需求層次理論。本研究將自我實現定義為「以自由之心智，透過不斷的學習與創造，發展內在潛藏的能量，完成自我願景的目標。同時，自我實現者所具有之人格特質是對自我、他人都能接納、認同與尊重；對自然與社會都抱持著關懷、同情；以開朗、健康的心理面對週遭的人、事、物及生活。」

第三節 研究假設

吳幼妃(1989)的研究認為國小教師之工作滿意度與自我實現程度有交互影響的關係。張玉英(1994)研究發現，當員工對自己所從事的工作愈滿意，與對自己的工作表現愈滿意，以及愈不想換工作者，其自我實現程度愈高。

有一研究顯示，工作特性與工作績效之關係及影響發現工作的完整性與自主性愈高時，任務績效愈高；成長需求強度對工作特性與工作績效的關係有干擾效果(黃錦淑，2002)。王之璽(1993)研究結果指出銷售人員知覺高時，他們更相信好績效將產生自我實現的感覺及改善顧客和公司關係。另外，發現工作完整性與自我實現正相關。工具性知覺與他們的工作狀態正相關。此發現說明當銷售人員知覺到他們的工作是重要時會相信好績效將改善工作狀態。工具性知覺與他們的直接績效表揚正相關。這發現說明銷售人員認為他們能獨立自主時，會相信好績效將造成報償。最後，工作回饋性與銷售人員的直接績效表揚和自我實現正相關。根據上述之研究結果，提出本研究假設 1。

假設 1：當空服員之工作特性認知越高，空服員之自我實現程度越高。

Grajewski (2003)針對美國兩大主要航空公司之女性空服員，測量及診斷其生理時鐘作息失調(circadian rhythm disruption)的研究，結果發現因輪班所導致的生理時鐘作息失調會衍生而導致健康問題，而空服員又經歷了較大的生理時鐘作息失調，藉由監測其褪黑激素(melatonin)比率得知跨越時區的時數是影響生理時鐘作息失調的主因，其又與褪黑激素的分泌和睡眠取代相關聯。郭盈卿(2000)針對本國籍航空公司之空服員，探討空服員休閒滿意、工作壓力與工作成就之研究結果發現：在工作壓力方面，由於作

息日夜顛倒，工作負荷量大，因此空服員工作壓力最大來源是疲倦，其工作壓力偏高；在工作成就方面，飛國際航線之空服員，工作挑戰性大，對工作較有成就感。連娟瓏(1998)針對本國籍九家航空公司之空服員，探討工作壓力與離職傾向關係之研究中提到：空服員所面臨之工作壓力，除了對個人生理、心理健康及行為方面有影響外，也對組織有所影響，包括：工作績效低落、人際關係惡劣等；而當空服員長期處於壓力環境下工作，易造成其易怒、爭執的情緒，且間接產生憂鬱感，缺乏工作意願與離職率高，亦會影響服務品質。MacDonald (2003)等人針對美國兩家主要航空公司女性空服員為對象，探討其工作壓力，結果發現疲勞導致之工作壓力較一般人高，但憤怒、焦慮、沮喪、感知的壓力和工作不滿則較低。吳俊彥(2003)針對台灣勞動者為研究對象，探討工作危害及工作疲勞認知與工作滿意間關係之研究，結果發現勞動者的工作危害與工作疲勞認知越低，工作滿意則越高。而根據以上之研究結果，因而提出本研究假設 2。

假設 2：當職業災害風險知覺越高，自我實現之程度越低。

近年來對於工作特性本身之特性，例如工作自主性與控制性也有較多之研究，並且認為工作對健康與身心疾病的影響是來自於員工對工作無法掌握，卻也同時承受較大的工作需求(陳端容，2001)。也有研究者指出，由於工作環境之變遷速度飛快，工作壓力對工作者的威脅間接對個人之健康及工作機構帶來衝擊。而當工作者的能力、資源和需要無法與工作上之需求互相配合時，於是會產生一種不好的生理上和情緒上的反應，因而間接導致健康不良及工作傷害(殷育士，2005)。邱文豐(1995)研究發現，消防人員除了事前執行任務的不確定之外，其執行任務後所導致的傷害也是非常高的。此外，網路人力銀行也針對空服員進行問卷調查，發現高達 72.6%的空服員認為此份工作最大的缺點即是「容

易有職業病」，有三成的受訪者給自己的健康分數是 60 分以下，而自評 80 分以上者不到一成。張芸愷(2006)也指出空服員工作環境之空氣品質、機艙環境與宇宙輻射等亦可能對健康產生影響。根據上述之研究結果，提出本研究假設 3。

假設 3：當空服員之工作特性認知越高，空服員之職業災害風險認知越高。



第四節 問卷設計

本研究採用問卷調查法來蒐集資料，其問卷內容分為四大部份，包括工作特性認知、自我實現、職業災害風險認知與個人基本資料，分述如下：

一、工作特性認知

本研究之工作特性認知量表，主要參考 Hackman and Oldham (1980)所編制之 JDS 量表及 Idaszak and Drasgow (1987)、Pearce and Gregersen (1991)之量表來衡量空服員之工作特性認知，包含六個構面，分別為技能多樣性、任務辨識度、任務重要性、自主性、回饋性及工作互依性。

此份量表經由專家學者加以翻譯及修正後，共計有二十二個題項，採用勾選方式，從「非常不同意」到「非常同意」等七個選項，以 Likert 七點尺度進行評量。全部題項皆為正向題，因此答非常同意給 7 分，答同意給 6 分，依此類推，若分數越高則表示在工作特性之知覺越強，反之越弱，其題項如下表 3-1。

表 3-1 工作特性認知量表

構面	題號	翻譯問項
技能多樣性 (skill variety)	1	我的空服工作需要多方面的航空知識與專業技能。
	2	我的空服工作因不同航線具有不同變化性。
	3	我的空服工作因不同航線具有挑戰性。
	4	空服工作使我有身負重任的感覺。

(待續)

表 3-6 (續)

任務辨識度 (task identity)	5	我的工作可以獨立從頭到尾處理乘客的事件。
	6	機內服務工作需要與人溝通協調。
	7	機內服務工作需要負起完整的責任。
任務重要性 (task significance)	8	我的工作範圍對於整體飛行任務而言是很重要的部份。
	9	我的工作效果會影響到其他空服員。
	10	我所呈現的服務會影響到整體飛行任務之完成。
	11	從事空服員的工作對我的的人生而言是很有意思的。
自主性 (autonomy)	12	機內服務工作可以讓我發揮我的才能。
	13	機內服務工作可以使我獨立思考與行動。
	14	機內服務工作可以決定自己工作進度的快慢。
	15	機內服務工作可以自由的去做許多自己想表現的事。
回饋性 (feedback)	16	我有很多機會使我了解乘客對於自己的服務表現。
	17	我可感受到自己當趟飛行工作表現的好壞。
	18	我可以得知當趟資深空服同事學姐對我的工作表現的看法。
	19	我的空服工作讓我很有成就感。
工作互依性 (task interdependence)	20	我的工作需要與其他空服員互相配合。
	21	我的工作需要時常與空服學姊互相討教。
	22	我的工作方式會影響其他空服員工作的執行。

- 資料來源：1. J. R. Hackman and G. R. Oldham (1980). *Work Redesign*. Massachusetts : Addison Wesley.
2. J. R. Idaszak and F. Drasgow (1987). A revision of the job diagnostic survey: Elimination of a measurement artifact. *Journal of Applied Psychology*, 72(1), 69-74.
3. J. L. Pearce and H. B. Gregersen (1991). Task interde-

pendence and extrarole behavior: A test of the mediating effects of felt responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 76, 838-844.

4. 林莉莉(2005)，航空公司全職、部分工時人員角色認知對工作特性與工作表現關係之中介作用，私立世新大學觀光學系碩士班未出版之碩士論文。

二、自我實現

本研究之自我實現量表，主要是參考 Sumerlin and Bundrick (1996) 所編制的自我實現簡要指標 (Brief Index of Self-Actualization，簡稱 BISA)，內容包含七個構面，分別是自我實現之核心、約拿情結、好奇心、安逸獨立、開放經驗、民主性質及生命意義與目的。

此份量表經由專家之翻譯及修改後，共計有四十個問項，採用勾選的方式，從「非常不同意」到「非常同意」等七個選項，以 Likert 七點尺度進行評量。由於其中 26 題為正向題，14 題為反向題，因此計分方式為：正向題答非常同意給 7 分，答同意給 6 分，依此類推；而反向題部分，答非常同意給 1 分，答同意給 2 分，依此類推。1 至 40 加總計分，總分越高代表自我實現程度越高，其問項如下表 3-2。

表 3-2 自我實現簡要指標量表

構面	題號	原始問項	翻譯問項
自我實現之核心 (core self-actualization)	1	I prepare for my future.	我為我的未來作準備。
	2	I organize my thinking about the future.	我編織我想要的未來。
	3	I think that what I am doing now will benefit humankind.	我認為我現在的作法，將造福於人類。
	4	I have the strength to face the future.	我有實力去面對未來。
	5	I am happy.	我很開心。
	6	I am unsure about what I really want.	我不確定我未來真的想要什麼。(-)
	7	I enjoy my achievements.	我對於我的成就感到榮耀。
	8	I am a good problem solver.	我是一個很好的諮詢者。
	9	I know that there is a special contribution for me to make during my lifetime.	在我的一生中，我一定要做一件有特殊貢獻的事。
約拿情結 (joanh complex) *有兩方面之意，一是對自己，指逃避成長、執迷不悟、拒絕承擔偉大的使命；二是對他人，指如果他人表現優秀，會忌妒，如果他人得到了祝福，會難過，如果	10	I fear success.	我害怕成功。(-)
	11	I fear that I will not live up to my potential.	我怕將來有可能無法快快樂樂的過日子擔心。(-)
	12	I have difficulty thinking of myself as a prominent person.	我對於自己只是一名無名小卒苦惱。(-)
	13	I regret that I am doing all that I	我後悔去做當初以

(待續)

表 3-2(續 1)

他人倒楣，會幸災樂禍。簡單的說，就是對成長的恐懼。		could toward my dreams.	為會成功的夢想。 (-)
	14	I dread the responsibility that goes with my own growth.	我擔心年齡越大責任越大。(-)
	15	I don't have enough time to accomplish my goals.	我有足夠的時間來完成我的目標。
	16	I think that finding out new things about life makes it exciting.	我喜歡新奇有趣的事。
好奇心 (curiosity)	17	I like exploring new ideas.	我喜歡探索新的想法。
	18	I am a person with lots of curiosity.	我是個充滿好奇心的人。
	19	I like to discover things about myself even if what I find is unacceptable to my friends.	我喜歡自我探索，即使我的發現是不被朋友接受。
	20	I look at a child and wonder what I could learn.	看著小朋友成長的同時，思考著什麼是我也應該學習的。
	21	I am still learning.	我仍持續的學習。
	22	I know that responsibility goes with success.	我知道在達到成功的同時，也須付出許多責任。
	23	I could enjoy friendship with a person whose sexuality is not like mine.	我很喜歡交朋友就算是和我不同性別傾向的朋友。

(待續)

表 3-2(續 2)

	24	I try things different ways just to see what happens.	我試著用不同的角度來看待事件的發生。
	25	I enjoy my solitude.	我享受自己獨處的時光。
安逸獨立 (comfort with solitude)	26	I like my own company.	我喜歡我公司的組員。
	27	I like to be alone with my own thoughts.	我喜歡獨立思考。
	28	I would prefer to be my ideas than with my friends at times.	我通常比較喜歡自己的想法勝過別人。
	29	I have a special place that is just for me.	當我獨處時，我擁有一個只屬於自己的地方。
	30	I feel uneasy when I am alone.	我不喜歡獨處。(-)
	31	I am suspicious about the motives of others.	我懷疑別人的動機(目的)。(-)
	開放經驗 (openness to experience) *缺乏自我防範、猜忌及較容易受傷是妨礙自我成長的主要原因，而這個構面主要是衡量出信任與缺乏猜忌的程度。	32	I question "why" when someone is friendly to me.
33		I don't know why I work so hard because people are always working against you.	我不懂為何我付出那麼多，大家還是否定我的用心。(-)
34		I want no part of the past.	我很懷念過去的種種。
35		I give of myself to others.	我一向對別人犧牲奉獻。
民主性質 (democratic)	36	I am sensitive to the needs of others.	我很細心體貼別人的需要。

(待續)

表 3-2(續 3)

character)			
生命意義與目的 (life meaning and purpose)	38	I find that fear does not keep me from pursuing my goals.	我擔心目標會離我 越來越遠。(-)
	39	I do not put off work that would allow me to grow.	我不推延工作因而 使我成長。
(-)表示反向題			

資料來源：J. R. Sumerlin and C. M. Bundrick (1996). Brief index of self-actualization: A measure of Maslow's model. *Journal of Social Behavior and Personality*, 11(6), 253-271.

三、職業災害風險認知

本研究之職災風險認知量表，主要參考 Stone and Gronhang (1993)所編制之風險知覺量表來衡量空服員之職災風險認知，包含四個構面，分別為身體風險、心理風險、功能風險及時間風險。

此份量表經由專家學者加以翻譯及修正後，共計有十二個題項，採用勾選方式，從「非常不同意」到「非常同意」等七個選項，以 Likert 七點尺度進行評量。全部題項皆為正向題，因此答非常同意給 7 分，答同意給 6 分，依此類推，若分數越高則表示在職業災害風險認知之知覺越強，反之越弱，其問項如下表 3-3。

表 3-3 職業災害風險認知量表

構面	題號	問項
身體風險	1	空服員比其他職業更容易產生較大的身體傷害。
	2	由於飛機內工作環境不佳，使我擔心會對身體造成傷害。
	3	工作時，見到同事受傷，我也會擔心自己受到同樣的傷害。
心理風險	4	執行機內服務工作不如預期結果，對我心理產生風險。
	5	執行機內服務工作常常遇到阻礙使我無法順利進行。
	6	對於乘客之柔性勸導無法達預期成果。
功能風險	7	機內安全器材檢查常常發生問題。
	8	機上服務設施與行李櫃設計不夠完善。
	9	工作說明書與實際狀況較無法符合。
時間風險	10	空服工作常影響我與家人相處時間。
	11	我認為空服員之工作待命時間太長。
	12	空服員之輪班不確定造成我的不便。

資料來源：R. N. Stone and K. Gronhaug (1993). Perceived risk : Further considerations for the marketing discipline. *European Journal of Marketing*, 27(3), 39-50.

四、個人基本資料

本研究針對空服員個人背景資料將區分為「性別」、「年齡」、「工作職位」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「服務年資」、「每月平均飛時」與「平均月收入」共區分為八大面向，加以瞭解目前國籍空服員背景資料分布情形。

第五節 抽樣設計

本研究主要探討空服員之工作特性認知、自我實現與職業災害風險認知三者之間的關係。因此本研究針對國內專營國際航線之航空公司的國籍空服員為樣本進行調查，包含：中華航空、長榮航空。

此部份包含性別、年齡、工作職位、婚姻狀況、教育程度、服務年資、每月平均飛時與平均月收入。年齡方面因航空公司要求之限制為 25 歲以下，因此分為 25 以下，26-30 歲，31-35 歲，36-40 歲，41 歲以上；工作職位方面，助理事務長/座艙長(assistant purser, AP)、副事務長(deputy purser, DP)、事務長/座艙長(chief purser, CP)以上三職等服務於商務艙以上艙等，一般空服員(cabin attendant, CA)則服務於經濟艙。

樣本收集係採問卷調查法，研究者委託線上仍在職勤之空服員擔任訪員，將問卷投入該公司各空服員之信箱，填寫完畢再交回委託之空服員的信箱統一收回。由於航空公司空服員人數無法得知確切的統計數字且發放有其困難性，因此本研究採取便利抽樣為抽樣方式。

第六節 資料分析方法

本研究經問卷調查回收後，將採用 SPSS 統計資料軟體進行資料的分析，統計方法如下所示：

一、敘述性統計分析

以次數分析與描述性統計呈現本研究之個人基本資料分配情形及樣本特性。

二、項目分析

目的在於了解各量表各個題項是否具鑑別力。

三、Cronbach' α 值信度分析

本研究採用此統計方法之目的，主要衡量工作特性認知、自我實現與職業災害風險認知等量表之內部一致性。

四、相關分析

主要探討工作特性認知、自我實現與職業災害風險認知等變數之間是否具有相關性。

五、單因子變異數分析

主要檢測個人基本資料的分組間，對工作特性認知、自我實現與職業災害風險認知之間是否有所差異。

六、簡單迴歸分析

用以分析自變數工作特性認知、職業災害風險認知與依變數自我實現間的影響情形，以檢測工作特性認知對職業災害風險認知影響顯著與否，並檢測職業災害風險認知對自我實現影響顯著與否，最後再檢測工作特性認知對自我實現影響顯著與否。

第七節 問卷預試

本研究於 2009 年 1 月 19 日至 2 月 10 日間，以長榮航空之本國籍空服員為預試對象，委託該公司仍在執勤之空服員進行預試問卷之發放，將問卷投入該公司各空服員之信箱，填寫完畢再交回委託之空服員的信箱統一收回。共計發放 150 份問卷，回收 50 份，其中有 5 份未填答，不算無效問卷，總計有效問卷為 45 份，有效回收率為 30%。其結果分析如下：

一、受測者基本資料分析

透過敘述性統計分析 45 位受測之空服員的基本資料，結果如表 3-4 所示。在性別方面，由於長榮航空為女性空服員為主，並無男性空服員，因此受測者皆為女性，佔 100%。在年齡方面，以 36-40 歲居多，佔 53.3%。在婚姻狀況方面，以已婚有小孩者居多，佔 60%。在教育程度方面，以專科居多，佔 51.1%，其次是大學佔 44.4%。

而在工作年資方面，以服務 10 年以上最多，佔 91.1%。在工作職級方面，以副事務長(DP)最多，佔 66.7%，其次是事務長(CP)佔 24.4%。在每月平均飛行時數方面，以 81-90 小時居多，佔 66.7%，其次是 91 小時以上佔 24.4%。而在平均月收入方面，以 60001-80000 元為最多，佔 86.7%。

表 3-4 預試之受測者基本資料

項目	內容	樣本數	百分比(%)
----	----	-----	--------

		(N=45)	
性別	男性	0	0
	女性	45	100
年齡	25歲(含)以下	0	0
	26-30歲	0	0
	31-35歲	20	44.4
	36-40歲	24	53.3
	41歲以上	1	2.2
婚姻狀況	未婚	13	28.9
	已婚有小孩	27	60.0
	已婚無小孩	3	6.7
	離婚/分居	2	4.4
	配偶去世	0	0
教育程度	專科	23	51.1
	大學	20	44.4
	研究所以上(含)	2	4.4
服務年資	不滿2年	0	0
	2-4年以下	0	0
	4-6年以下	0	0
	6-8年以下	3	6.7
	8-10年以下	1	2.2
	10年或壞上3-4(續)	41	91.1
工作職級	空服員	1	2.2(待續)
	助理事務長(AP)	3	6.7

	副事務長(DP)	30	66.7
	事務長(CP)	11	24.4
每月平均 飛行時數	60 小時以下	0	0
	61-70 小時	0	0
	71-80 小時	4	8.9
	81-90 小時	30	66.7
	91 小時以上	11	24.4
平均月收入	60,000 元以下	1	2.2
	60,001-80,000 元	39	86.7
	80,001-100,000 元	5	11.1
	100,001 元以上	0	0

二、項目分析

項目分析主要目的在於將個別題項的決斷值(Critical Ratio)為達顯著水準之題項刪除，若 T 值顯著($\alpha < 0.05$)，則表示該題項具有鑑別度(吳明隆，2005)。

而為了檢視問卷中之題項是否能鑑別不同受測者之反應程度，以項目分析求出每一個題項之決斷值，即將所有受測者在量表的得分總合依高低排列，以前 25%及後 25%為高低分組的依據，以獨立樣本 T 檢定求出高低兩組受測者每題得分平均數的顯著性考驗(吳明隆，2005)。若題項之決斷值未達顯著水準($\alpha < 0.05$)，則考慮修正或刪除此題項。

而根據本研究進行項目分析結果發現，第一部份工作特性量表(表 3-5)中的第 3 題未達顯著，而其餘題項皆具鑑別度。

表 3-5 工作特性認知量表之項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-3.538	0.002	12	-3.671	0.002
2	-2.923	0.009	13	-7.063	0.000
3	-1.474	0.157	14	-3.154	0.005
4	-3.848	0.001	15	-3.306	0.004
5	-2.918	0.009	16	-2.481	0.023
6	-2.776	0.012	17	-3.228	0.004
7	-6.001	0.000	18	-2.295	0.033
8	-3.645	0.002	19	-7.407	0.000
9	-2.425	0.025	20	-2.954	0.008
10	-2.904	0.009	21	-2.982	0.008
11	-3.657	0.002	22	-3.449	0.003

在第二部份職業災害風險認知量表(表 3-6)方面，經項目分析後發現第 1 題及第 3 題未達顯著，而其餘題項皆具鑑別度。

表 3-6 職業災害風險認知量表之項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-2.000	0.059	7	-5.173	0.000
2	-2.422	0.025	8	-4.282	0.000
3	-1.917	0.070	9	-5.284	0.000
4	-3.600	0.002	10	-4.756	0.000
5	-7.356	0.000	11	-5.021	0.000
6	-9.110	0.000	12	-6.339	0.000

在第三部分自我實現量表(表 3-7)中的第 9 題、第 15 題、第 18 題、第 20 題、第 22 題、第 24 題、第 25 題、第 26 題、

第 29 題、第 34 題及第 37 題皆未達顯著，而其餘題項皆具鑑別度。

表 3-7 自我實現量表之項目分析結果

題號	T 值	顯著性 (雙尾)	題號	T 值	顯著性 (雙尾)
1	-3.592	0.002	21	-4.438	0.000
2	-2.802	0.011	22	-1.690	0.106
3	-2.982	0.007	23	-2.397	0.026
4	-3.944	0.001	24	-1.208	0.241
5	-3.130	0.005	25	-1.236	0.231
6	-3.539	0.002	26	-1.227	0.234
7	-4.371	0.000	27	-5.004	0.000
8	-3.840	0.001	28	-2.155	0.044
9	0.000	1.000	29	-1.150	0.264
10	-3.617	0.002	30	-2.140	0.045
11	-3.722	0.001	31	-4.803	0.000
12	-2.925	0.008	32	-2.726	0.013
13	-3.682	0.001	33	-4.049	0.001
14	-2.232	0.037	34	-1.470	0.157
15	-1.810	0.085	35	-2.213	0.039
16	-2.150	0.044	36	-2.484	0.022
17	-2.160	0.043	37	-0.407	0.689
18	-1.429	0.169	38	-2.100	0.049
19	-2.983	0.007	39	-3.540	0.002
20	-1.897	0.072			

三、信度分析

本研究採用 Cronbach's α 值來進行信度分析，藉以測量

本研究量表的可靠性與穩定性。Cronbach's α 值在 0.6 以上，表示此量表之信度是可被接受的；0.7 以上表示此量表之信度為高信度，亦表示量表內各項目之衡量結果越趨一致(吳明隆，2005)。其次觀察量表中題項刪除後 Cronbach's α 值之變動情形，來判斷題項刪除與否，若題項刪除後整體量表之 Cronbach's α 值提高，則問項可以考慮刪除(吳明隆，2005)。

經由分析結果得知，在工作特性認知的 Cronbach's α 係數為 0.854；在職業災害風險認知的 Cronbach's α 係數為 0.840；而在自我實現的 Cronbach's α 係數為 0.874 (見表 3-8)，Cronbach's α 值皆達 0.7 以上，因此本問卷的信度皆為良好，具有一定的可靠性與穩定性，如表 3-8 所示。

表 3-8 預試之量表信度值

量表	項目個數	Cronbach's α 值
工作特性	22	0.854
職業災害風險認知	12	0.840
自我實現	39	0.874

四、問卷修正

經項目分析結果顯示，工作特性認知量表的第 3 題(見表 3-9)、職業災害風險認知量表的第 1、3 題(見表 3-10)以及自我實現量表第 9、15、18、20、22、24、25、26、29、34、37 題(見表 3-11)鑑別度不足，但由於刪除題項後之 Cronbach's α 值沒有顯著提高，對於信度影響不大，故不予以刪除，僅稍微修改題項之語意，使之更加通順，讓受測者易於填答。其中，刪除自我實現量表第 37 題後，信度會提升，因此予以刪

除，其他分別修正如下：

表 3-9 預試之工作特性量表信度分析結果

題號	職業災害風險認知 整體量表之 Cronbach's α 值	刪除問項之 Cronbach's α 值
3	0.854	0.854

在職業災害風險認知量表方面，將第 1 題「空服員較其他職業的工作，對其身體傷害較大」修改為「空服員比其他職業更容易產生較大的身體傷害」；將第 3 題「同事受傷時我會擔心自己也可能受傷」修改為「工作時，見到同事受傷，我也會擔心自己受到同樣的傷害」。

表 3-10 預試之職業災害風險認知量表信度分析結果

題號	職業災害風險認知 整體量表之 Cronbach's α 值	刪除問項之 Cronbach's α 值
1	0.840	0.839
3		0.842

在自我實現量表方面，將第 9 題「在我的一生中，我一定要做一件轟轟烈烈的事」修改為「在我的一生中，我一定要做一件有特殊貢獻的事」；第 15 題「我沒有足夠的時間來完成我的目標」因未達顯著性，但考量整體信度已達 0.7 以上，因將此題修改為正向題「我有足夠的時間來完成我的目標」；第 20 題「我看著小孩成長而思考自己是否需要學習成長」修改為「看著小朋友成長的同時，思考著什麼是我也應該學習的」；第 22 題「我知道成功需要付出很多責任」修改為「我知道在達到成功的同時，也須付出許多責任」；第 24

題「我可以用反面思考一個生活事件」修改為「我試著用不同的角度來看待事件的發生」；第 25 題「我享受我的隱居(獨立、孤獨、寂寞)」修改為「我享受自己獨處的時光」；第 26 題「我喜歡我的公司」修改為「我喜歡我們公司的組員」；第 29 題「我有一個很獨特的人格特質」修改為「當我獨處時，我擁有一個只屬於自己的地方」；第 34 題「我不想回首過去」因未達顯著性，但考量整體信度已達 0.7 以上，因將此題修改為正向題「我很懷念過去的種種」。

表 3-11 預試之自我實現量表信度分析結果

題號	自我實現 整體量表之 Cronbach's α 值	刪除問項之 Cronbach's α 值
9	0.874	0.874
15		0.875
18		0.871
20		0.871
22		0.873
24		0.874
25		0.876
26		0.875
29		0.874
34		0.872
37		0.876(X)

其中，工作特性量表中第 3 題保持原來的語意，並未做修正，因此該量表無題項刪除，全部 22 題作為正式問卷之題項；而自我實現量表第 18 題也保持原來之語意並未做修正。

第四章 研究結果與分析

本章將針對正式問卷資料進行分析，內容共分為六節：第一節為受測者基本資料分析；第二節為工作特性認知分析；第三節為職業災害風險認知分析；第四節為自我實現分析；第五節為受訪者基本資料與研究變項間之關係；第六節為工作特性認知、職業災害風險認知與自我實現關係之分析。

第一節 受訪者基本資料分析

本研究之正式問卷於 2009 年 4 月 1 日至 5 月 10 日間進行發放與回收，以長榮航空及中華航空之本國籍空服員為發放對象，共計發放 1400 份問卷，回收 383 份，其中 26 份未填答，不算無效樣本，扣除填答不完整之無效問卷共 10 份，總計有效回收樣本為 348 份，有效回收率為 24.9%。

研究結果如表 4-1 所示，在服務公司方面，以長榮居多，佔 60.1%；在性別方面，由於長榮航空以女性空服員為主，並無男性空服員，再加上華航也以女性居多，因此女性居多，佔 87.6%，男性佔 12.4%；在年齡方面，以 31-35 歲居多，佔 38.8%，次為 26-30 歲，佔 21.6%；在婚姻狀況方面，以已婚居多，佔 49.7%；在教育程度方面，以大學居多，佔 64.1%，其次是專科，佔 31.0%；而在工作年資方面，以服務 10 年以上最多，佔 61.5%，其次為 2-4 年以下及 8-10 年以下，佔 10.1%；在工作職級方面，以空服員為最多，佔 41.1%，其次是助理事務長(AP)佔 21.6%；在每月平均飛行時數方面，以 81-90 小時居多，佔 64.4%，其次是 71-80 小時佔 22.4%；而在平均月收入方面，以 60001-80000 元為最多，佔 60.3%，其次為 60,000 元以下，佔 17.5%。

表 4-1 受訪者基本資料

項目	內容	樣本數 (N=348)	百分比(%)
服務公司	長榮	209	60.1
	華航	139	39.9
性別	男性	43	12.4
	女性	305	87.6
年齡	25歲(含)以下	16	4.6
	26-30歲	75	21.6
	31-35歲	135	38.8
	36-40歲	63	18.1
	41歲以上	59	17.0
婚姻狀況	未婚	166	47.7
	已婚	173	49.7
	離婚/分居	9	2.6
教育程度	專科	108	31.0
	大學	223	64.1
	研究所以上(含)	17	4.9
服務年資	不滿2年	9	2.6
	2-4年以下	35	10.1
	4-6年以下	27	7.8
	6-8年以下	28	8.0
	8-10年以下	35	10.1
	10年或以上	214	61.5
工作職級	空服員	143	41.1
	助理事務長(AP)	75	21.6
	副事務長(DP)	59	17.0
	事務長/座艙長(CP)	71	20.4
每月平均 飛行時數	61-70小時 4-1(續)	12	3.5
	71-80小時	78	22.4(持續)
	81-90小時	224	64.4
	91小時以上	34	9.8

平均月收入	60,000 元以下	61	17.5
	60,001-80,000 元	210	60.3
	80,001-100,000 元	46	13.2
	100,001 元以上	31	8.9

第二節 工作特性認知

本研究工作特性認知量表之信度 Cronbach' s α 係數為 0.863，代表本問卷的信度良好，符合問卷內部一致性。此節內容主要是分析空服員在工作特性認知量表的填答情形，來了解各題項之平均數與標準差之狀況。

空服員對於工作特性之認知，其研究結果如表 4-2 所示。在各題項之平均數方面，最高的前三題依序為第 6 題「機內服務工作需要與人溝通協調」(m=6.50)、第 20 題「我的工作需要與其他空服員互相配合」(m=6.39)及第 9 題「我的工作效果會影響到其他空服員」(m=6.33)；而分數較低的題項依序為第 15 題「機內服務工作可以自由的去做許多自己想表現的事」(m=3.72)、第 14 題「機內服務工作可以決定自己工作進度的快慢」(m=4.46)、第 5 題「我的工作可以獨立從頭到尾處理乘客的事件」(m=4.83)及第 19 題「我的空服工作讓我很有成就感」(m=4.85)。

而本研究發現，空服員之工作特性認知平均數大部分高於 5，顯示出空服員對於此工作之工作特性認知有著正面有點同意之程度。從以上之題項可看出，空服員於機上之服務工作是需要團隊合作，而無法獨力完成整個服勤工作，並且無法於機內獨自行動，此外，也意外發現本研究之受訪者對於本身的工作成就感認同度較低。

表 4-2 空服員之工作特性認知之平均數與標準差

題號	問項	平均數	標準差	排序
6	機內服務工作需要與人溝通協調。	6.50	0.672	1
20	我的工作需要與其他空服員互相配合。	6.39	0.768	2
9	我的工作效果會影響到其他空服員。	6.33	0.806	3
7	機內服務工作需要負起完整的責任	6.12	0.973	4
1	我的空服工作需要多方面的航空知識與專業技能	6.04	0.962	5
8	我的工作範圍對於整體飛行任務而言是很重要的部份	6.00	1.011	6
22	我的工作方式會影響其他空服員工作的執行	5.92	0.964	7
21	我的工作需要時常與空服學姊互相討教	5.90	3.406	8
10	我所呈現的服務會影響到整體飛行任務之完成	5.85	1.032	9
2	我的空服工作因不同航線具有不同變化性	5.83	1.145	10
11	從事空服員的工作對我的人生而言是很有意義的	5.72	1.175	11
17	我可感受到自己當趟飛行工作表現的好壞	5.71	0.941	12
3	我的空服工作因不同航線具有挑戰性	5.67	1.146	13
4	空服工作使我有身負重任的感覺	5.46	1.205	14
16	我有很多機會使我了解乘客對於自己的服務表現	4.95	1.231	15

12	機內服務工作可以讓我發揮我的才能	4.92	1.251	16
13	機內服務工作可以使我獨立思考與行動	4.89	1.377	17
18	我可以得知當趟資深空服同事學姐對我的工作表現的看法	4.88	1.257	18
19	機內服務工作可以決定自己工作進度的快慢	4.85	1.347	19
5	我的工作可以獨立從頭到尾處理乘客的事件	4.83	1.650	20
14	我的空服工作讓我很有成就感	4.46	1.704	21
15	機內服務工作可以自由的去做許多自己想表現的事	3.72	1.578	22

第三節 職業災害風險認知

本研究認知量表之信度 Cronbach' s α 係數為 0.801，代表本問卷的信度良好，符合問卷內部一致性。此節內容主要是分析空服員在職業災害風險認知量表的填答情形，來了解各題項之平均數與標準差之狀況。

空服員對於職業災害風險之認知，其研究結果如表 4-3 所示。在各題項之平均數方面，最高的前三題依序為第 1 題「空服員比其他職業更容易產生較大的身體傷害」(m=6.25)、第 3 題「工作時，見到同事受傷，我也會擔心自己受到同樣的傷害」(m=6.10)及第 2 題「由於飛機內工作環境不佳，使我擔心會對身體造成傷害。」(m=5.99)；而分數較低的題項依序為第 7 題「機內安全器材檢查常常發生問題」(m=3.24)、第 9 題「工作說明書與實際狀況較無法符合」(m=4.40) 及第 5 題「執行機內服務工作常常遇到阻礙使我

無法順利進行」(m=4.44)。

而本研究發現，空服員之職業災害風險認知平均數大部分高於 5，顯示出空服員對於此工作有著較高之風險認知。從以上之題項可看出，空服員認為他們的工作環境會容易使得他們產生身體的傷害，但整體來說機內之設施及安檢是安全的，而不致產生危及性命之傷害。

表 4-3 空服員之職業災害風險認知之平均數與標準差

題號	問項	平均數	標準差	排序
1	空服員比其他職業更容易產生較大的身體傷害	6.25	0.923	1
3	工作時，見到同事受傷，我也會擔心自己受到同樣的傷害	6.10	1.013	2
2	由於飛機內工作環境不佳，使我擔心會對身體造成傷害	5.99	1.124	3
10	空服工作常影響我與家人相處時間	5.77	3.070	4
4	執行機內服務工作不如預期結果，對我心理產生風險	5.59	1.153	5
12	空服員之輪班不確定造成我的不便	5.54	1.460	6
11	我認為空服員之工作待命時間太長	5.38	1.450	7
8	機上服務設施與行李櫃設計不夠完善	4.76	1.504	8
6	對於乘客之柔性勸導無法達預期成果	4.70	1.387	9
5	執行機內服務工作常常遇到阻礙使我無法順利進行	4.44	1.481	10
9	工作說明書與實際狀況較無法符合	4.40	1.562	11
7	機內安全器材檢查常常發生問題	3.24	1.614	12

第四節 自我實現

本研究認知量表之信度 Cronbach' s α 係數為 0.888，代表本問卷的信度良好，符合問卷內部一致性。此節內容主要是分析空服員在自我實現量表的填答情形，來了解各題項之平均數與標準差之狀況。

空服員對於自我實現之認知，其研究結果如表 4-4 所示。在各題項之平均數方面，最高的前三題依序為第 25 題「我享受自己獨處的時光」(m=5.88)、第 24 題「我試著用不同的角度來看待事件的發生」(m=5.88)及第 22 題「我知道在達到成功的過程中，須揹負許多責任」(m=5.87)；而分數較低的題項依序為第 6 題「我不確定我未來真的想要什麼」(m=3.52)、第 37 題「我擔心目標會離我越來越遠」(m=3.85) 及第 34 題「我很懷念過去的種種。」(m=4.09)。

而本研究發現，空服員之自我實現平均數大部分高於 5，顯示出空服員對於此工作之自我實現感呈現正面認同。從以上之題項可看出，空服員擁有部分自我實現者之特質，對於自己有著樂觀的態度並擁有自信以及坦然面對過去與未來，此外也擁有強烈的責任感。

表 4-4 空服員之自我實現之平均數與標準差

題號	問項	平均數	標準差	排序
25	我享受自己獨處的時光	5.88	1.075	1
24	我試著用不同的角度來看待事件的發生	5.88	0887	1
22	我知道在達到成功的過程中，須揹負許多責任	5.87	0994	3
29	當我獨處時，我擁有一個完全屬於自己的空間 表 4-4(續 1)	5.69	1.145	4
27	我喜歡獨立思考	5.52	1.014	5
26	我喜歡我公司的組員	5.49	1.064	(待續) 6
21	我仍持續的學習	5.48	1.160	7

20	看著小朋友成長的同時，思考著什麼是我也應該學習的	5.47	1.186	8
17	我喜歡探索新的想法	5.43	1.151	9
16	我喜歡新奇有趣的事	5.40	1.192	10
23	我很喜歡交朋友就算是和我不同性別傾向的朋友	5.33	1.349	11
18	我是個充滿好奇心的人	5.32	1.141	12
10	我害怕成功(-)	5.25	1.300	13
13	我後悔去做當初以為會成功的夢想(-)	5.20	1.336	14
38	我不推延工作因而使我成長	5.18	1.078	15
36	我很細心體貼別人的需要	5.18	0.994	15
5	我很開心	5.15	1.373	17
12	我對於自己只是一名無名小卒苦惱(-)	5.08	1.415	18
33	我不懂為何我付出那麼多，大家還是否定我的用心(-)	5.03	1.336	19
1	我為我的未來作準備	5.02	1.313	20
8	我是一個很好的諮詢者	4.98	1.196	21
4	我有實力去面對未來	4.90	1.316	22
2	我編織我想要的未來	4.90	1.291	22
32	我覺得別人對我好是別有目的(-)	4.90	1.343	22
30	我不喜歡獨處(-)	4.90	1.544	22
9	在我的一生中，我一定要做一件有特殊貢獻的事	4.87	1.308	26
31	我懷疑別人的動機(目的)(-)	4.72	1.335	27
19	我喜歡自我探索，即使我的發現是不被朋友接受	4.72	1.328	27
7	我對於我的成就感到榮耀	4.66	1.295	29
35	我一向對別人犧牲奉獻	4.64	1.140	30
28	我通常比較喜歡自己的想法勝過別人	4.54	1.275	(待續)
3	我認為我現在的作法，將造福於	4.44	1.360	32

	人類			
11	我怕將來有可能無法快快樂樂的過日子擔心(-)	4.22	1.660	33
15	我有足夠的時間來完成我的目標	4.17	1.222	34
14	我擔心年齡越大責任越大(-)	4.17	1.691	34
34	我很懷念過去的種種	4.09	1.447	36
37	我擔心目標會離我越來越遠	3.85	1.437	37
6	我不確定我未來真的想要什麼(-)	3.52	1.549	38

註：(-)為反向題

第五節 受訪者基本資料與研究變項之關係

此節內容主要想了解不同背景(服務公司、性別、年齡、教育程度、工作職級、婚姻狀況、服務年資、每月平均飛行時數及平均月收入)之受訪者對於工作特性認知、職業災害風險認知及自我實現之差異，藉由單因子變異數分析進行檢測，其結果如下：

一、個人基本資料對工作特性認知之差異分析

由表 4-5 可以看出，服務公司對於工作特性認知有顯著差異，而其中長榮又有著較高的工作特性認知；年齡、婚姻狀況、工作職級及平均月收入對工作特性認知有顯著差異。再進行 LSD 事後檢定發現，在年齡方面，36-40 歲分別對於 26-30 歲與 31-35 歲有顯著差異，而 41 歲以上又分別對於 26-30 歲與 31-35 歲有顯著差異，其中 36-40 歲有著較高的工作特性認知；在婚姻狀況方面，未婚者對於已婚者有顯著差異，而其中已婚者之工作特性認知較高。

在工作職級方面，事務長/座艙長(CP)分別對於空服員、助理事務長(AP)與副事務長(DP)有顯著性，空服員也分別對

於助理事務長、副事務長與事務長/座艙長有顯著差異，而其中又以事務長/座艙長有較高的工作特性認知；最後在平均月收入方面，60,000 元以下分別對於 80,000-100,000 元以下與 1000,001 元以上有顯著差異，1000,001 元以上又分別對於 60,000 元以下與 60,001-80,000 元有顯著差異，而其中 1000,001 元以上者有較高的工作特性認知。

從以上分析結果來看，此兩家航空公司之空服員對於本身之工作特性認知皆是有較高的程度，並不會因性別、年齡、職級、年資、收入等影響工作特性認知。

表 4-5 受訪者個人基本資料與工作特性認知之差異分析

基本資料		平均數	標準差	F 值	P 值
服務公司	長榮	5.5644	0.647	4.230	0.040*
	華航	5.4088	0.751		
性別	男	5.5349	0.746	0.108	0.742
	女	5.4976	0.687		
年齡	25 歲(含)以下	5.4972	0.550	4.451	0.002*
	26-30 歲	5.3703	0.654		
	31-35 歲	5.3892	0.740		
	36-40 歲	5.7186	0.578		
	41 歲以上	5.6988	0.702		
婚姻狀況	未婚	5.4042	0.657	3.208	0.042*
	已婚	5.5906	0.699		
	離婚/分居	5.6111	1.048		
教育程度	專科	5.5463	0.645	0.476	0.622
	大學	5.4753	0.715		
	研究所以上(含)	5.5749	0.732		
服務年資	不滿 2 年	5.7121	0.586	2.103	0.065 (持續)
	2-4 年以下	5.2338	0.536		
	4-6 年以下	5.3653	0.570		

	6-8 年以下	5.4838	0.733		
	8-10 年以下	5.3922	0.526		
	10 年或以上	5.5750	0.742		
工作 職級	空服員	5.2883	0.680	12.995	0.000*
	助理事務長(AP)	5.4927	0.611		
	副事務長(DP)	5.5778	0.727		
	事務長/座艙長(CP)	5.8803	0.610		
每月 平均 飛行 時數	61-70 小時	5.7841	0.631	1.029	0.380
	71-80 小時	5.4510	0.760		
	81-90 小時	5.4907	0.680		
	91 小時以上	5.5963	0.644		
平均 月收 入	60,000 元以下	5.3532	0.609	4.853	0.003*
	60,001-80,000 元	5.4602	0.682		
	80,001-100,000 元	5.6462	0.737		
	100,001 元以上	5.8666	0.738		

註：*表示 $P < 0.05$

二、個人基本資料對職業災害風險認知之差異分析

由表 4-6 可以看出，性別對於職業災害風險認知有顯著差異，而其中女性又有著較高的職業災害風險認知。年齡、工作職級及平均月收入對職業災害風險認知有顯著差異。

再進行 LSD 事後檢定發現，在年齡方面，41 歲以上分別對於 25 歲以下、26-30 歲、31-35 歲及 36-40 歲有顯著差異，其中 31-35 歲之空服員的職業災害風險認知較高；在工作職級方面，事務長/座艙長(CP)分別對於空服員、助理事務長(AP)與副事務長(DP)有顯著性，其中又以職級為空服員的職業災害風險認知較高；最後在平均月收入方面，60,000 元以下分別對於 80,000-100,000 元以下與 100,001 元以上有顯著差異，60,000-80,000 元以下分別對於 80,000-100,000 元以下與

1000,001 元以上有顯著差異，其中以 60,000 元以下之空服員有較高之職業災害風險認知。

從以上之結果可看出，雖然各基本資料皆沒有太大的差異看法，但也可以從數據看出年齡較長相對職級較高且收入較高之受訪者的職業災害風險認知較略低，可能是因為他們的經歷較為豐富，在面對任何突發狀況時都能很快且平靜的處理，相對的，資歷較淺的空服員可能剛上線而對於突發之狀況較無法立即做處理，因此產生了較高的風險認知。

表 4-6 受訪者個人基本資料與職業災害風險認知之差異分析

基本資料		平均數	標準差	F 值	P 值
服務公司	長榮	5.2197	0.768	0.845	0.359
	華航	5.1313	1.022		
性別	男	4.8760	1.046	6.138	0.014*
	女	5.2279	0.845		
年齡	25 歲(含)以下	5.3021	0.778	4.000	0.003*
	26-30 歲	5.2411	0.805		
	31-35 歲	5.3204	0.758		
	36-40 歲	5.1601	0.975		
	41 歲以上	4.7952	1.039		
婚姻狀況	未婚	5.2490	0.783	0.941	0.391
	已婚	5.1315	0.949		
	離婚/分居	5.0093	1.106		
教育程度	專科	5.1103	0.881	0.587	0.557
	大學	5.2138	0.883		
	研究所以上(含)	5.2696	0.805		
服務年資	不滿 2 年	5.0185	0.668	1.104	0.358 (待續)
	2-4 年以下	5.3500	0.857		
	4-6 年以下	5.2747	0.720		
	6-8 年以下	5.3601	0.777		

	8-10 年以下	5.3238	0.618		
	10 年或以上	5.1071	0.949		
工作 職級	空服員	5.3875	0.905	8.844	0.000*
	助理事務長(AP)	5.2244	0.656		
	副事務長(DP)	5.1582	0.812		
	事務長/座艙長(CP)	4.7547	0.940		
每月 平均 飛行 時數	61-70 小時	4.9236	0.990	1.265	0.286
	71-80 小時	5.1517	1.077		
	81-90 小時	5.1730	0.828		
	91 小時以上	5.4265	0.596		
平均 月收 入	60,000 元以下	5.4235	0.773	6.878	0.000*
	60,001-80,000 元	5.2516	0.846		
	80,001-100,000 元	4.7989	0.871		
	100,001 元以上	4.8306	1.046		

由表 4-7 顯示，服務公司對於自我實現有顯著差異，而其中華航之自我實現程度較高；性別對於自我實現有顯著差異，而其中以男性之自我實現程度較高；年齡、服務年資、工作職級及平均月收入對自我實現有顯著差異。再進行 LSD 事後檢定發現，在年齡方面，41 歲以上分別對於 25 歲以下、26-30 歲、31-35 歲與 36-40 歲有顯著差異，其中以 41 歲以上之受訪者自我實現程度較高；在服務年資方面，不滿 2 年對於 8-10 年有顯著差異，10 年以上分別對於 2-4 年與 8-10 年有顯著差異，其中又以不滿 2 年之受訪者有較高的自我實現程度。

在工作職級方面，事務長/座艙長(CP)分別對於空服員、助理事務長(AP)與副事務長(DP)有顯著差異，其中以事務長/座艙長之受訪者自我實現程度較高；在平均月收入方面，60,000 元以下分別對於 60,000-80,000 元以下、80,000-100,000

元以下與 1000,001 元以上有顯著差異，60,000-80,000 元以下分別對於 60,000 元以下、80,000-100,000 元以下與 1000,001 元以上有顯著差異，其中又以 100,001 元以上之受訪者的自我實現程度較高。

從以上之結果可看出，對於年齡較長相對職級較資深之受訪者均有較高的自我實現程度，而 43 位男性受訪者也對於自己的自我實現感感到有較好的感受，意指他們對於此份工作感到滿意也感到成就感。此外，研究結果也意外發現到年資不滿 2 年之 9 位受訪者也對自己本身的自我實現感感到良好，這也意指此職級空服員從事此工作到目前為止也是感到滿意且有成就感的。

表 4-7 受訪者個人基本資料與自我實現之差異分析

基本資料		平均數	標準差	F 值	P 值
服務公司	長榮	4.9255	0.543	5.107	0.024*
	華航	5.0644	0.588		
性別	男	5.2332	0.522	10.034	0.002*
	女	4.9454	0.562		
年齡	25 歲(含)以下	4.9375	0.546	7.091	0.000*
	26-30 歲	4.8947	0.467		
	31-35 歲	4.8708	0.591		
	36-40 歲	5.0301	0.539		
	41 歲以上	5.3020	0.536		
婚姻狀況	未婚	4.9087	0.513	2.622	0.074
	已婚	5.0475	0.607		
	離婚/分居	4.76(續) 5.0351	0.511		
教育程度	專科	4.9920	0.559	2.335	(待續) 0.098
	大學	4.9544	0.570		
	研究所以上(含)	5.2585	0.478		

服務年資	不滿 2 年	5.1901	0.488	4.060	0.001*
	2-4 年以下	4.7865	0.451		
	4-6 年以下	4.9025	0.420		
	6-8 年以下	4.9032	0.586		
	8-10 年以下	4.7120	0.479		
	10 年或以上	5.0680	0.589		
工作職級	空服員	4.8962	0.526	9.061	0.000*
	助理事務長(AP)	4.8930	0.530		
	副事務長(DP)	4.9371	0.605		
	事務長/座艙長(CP)	5.2809	0.551		
每月平均飛行時數	61-70 小時	5.2237	0.638	1.014	0.386
	71-80 小時	4.9939	0.637		
	81-90 小時	4.9551	0.554		
	91 小時以上	5.0356	0.407		
平均月收入	60,000 元以下	4.7748	0.529	10.174	0.000*
	60,001-80,000 元	4.9411	0.547		
	80,001-100,000 元	5.1934	0.524		
	100,001 元以上	5.3413	0.573		

而綜合以上之分析結果，在年齡與收入方面皆對各研究變數有顯著差異，其中又以 41 歲以上(sd=1.039)及 100,001 元以上(sd=1.046)在職業災害風險認知之看法有較大的差異；在工作職級與平均月收入方面皆對工作特性認知與職業災害風險認知有顯著差異，其中又以 100,001 元以上(sd=1.046)在職業災害風險認知之看法有較大的差異；在服務公司方面皆對工作特性認知與自我實現有顯著差異，整體看法無較大的差異；在性別方面對職業災害風險認知與自我實現有顯著差異，其中又以男性(sd=1.046)在在職業災害風險認知之看法有較大的差異；在婚姻狀況方面對工作特性認知有顯著影響，其中以離婚/分居(sd=1.048)在其之看法有較大的差異。

第六節 工作特性認知、職業災害風險認知與自我實現之關係

此節內容主要是探討工作特性認知、職業災害風險認知與自我實現三變數之間的相關程度與其因果關係。將先以相關分析來了解其變數間之相關程度，再以迴歸分析進行檢測本研究之研究假設。

一、工作特性認知、職業災害風險認知與自我實現之相關程度

利用相關分析來了解變數間之相關程度，相關係數 r 值在 0.4 以下為低度相關，0.4 以上(含)至 0.8 以下為中度相關，0.8 以上(含)為高度相關(吳明隆，涂金堂，2006)。

本研究各變數間之相關分析結果如下表 4-8 所示。工作特性認知對於職業災害風險認知及自我實現之相關係數分別為 0.048 與 0.565，代表工作特性認知與自我實現呈現中度正相關，而其中由於工作特性認知與職業災害風險認知不顯著，因此代表變數間並無關係存在；而職業災害風險認知對於自我實現之相關係數為-0.121，代表職業災害風險認知與自我實現之相關程度呈現低度負相關。

表 4-8 各變數間之相關分析結果

Pearson Correlations (N=348)			
變數	工作特性	職災風險	自我實現

	認知	認知	
工作特性認知	1		
職災風險認知	0.048	1	
自我實現	0.565**	-0.121*	1

註：**表 P 值<0.01；*表示 P<0.05

二、迴歸分析

(一)工作特性認知與自我實現之分析

以工作特性認知為自變數，自我實現為依變數，進行迴歸分析，其回歸方程式如下：

$$Y=2.454+0.459X_1$$

Y=自我實現；X₁=工作特性認知

藉由迴歸分析之結果，如表 4-9 所示，工作特性認知與自我實現經分析後之 P 值<0.001，並且調整後 R²=0.317，表示空服員之工作特性認知對自我實現有 31.7%之解釋力。雖然迴歸式之配適度不高，但是工作特性認知對自我實現仍有顯著影響。

因此經由上述之結果顯示，本研究之假設 1 成立。結果也呼應了張玉英(1994)與王之璽(1993)之研究結果，當工作特性認知越高，其自我實現程度越高。

表 4-9 工作特性認知與自我實現之迴歸分析

N=348	未標準化係數		標準化係數		
	B 之估計值	標準誤	Beta	T 值	P 值

常數	2.454	0.200		12.258	0.000
工作特性認知	0.459	0.036	0.565	12.724	0.000
F 值	161.910				0.000
R ²	0.319				
調整後 R ²	0.317				
D-W	2.000				

(二)職業災害風險認知與自我實現之關係

以職業災害風險認知為自變數，自我實現為依變數，進行迴歸分析，其回歸方程式如下：

$$Y=5.383-0.078X_1$$

Y=自我實現；X₁=職業災害風險認知

藉由迴歸分析之結果，如表 4-10 所示，職業災害風險認知與自我實現經分析後之 P 值=0.024，並且調整後 R²=0.012，表示空服員之職業災害風險認知對自我實現有 1.2%之解釋力。雖然迴歸式之配適度不高，但是職業災害風險認知對自我實現仍有顯著影響。

因此經由上述之結果顯示，本研究之假設 2 成立。顯示出當空服員之職業災害風險認知越高，其自我實現程度越低。也透過吳俊彥(2003)探討工作危害及工作疲勞認知與工作滿意間關係之研究結果來呼應，勞動者的工作危害與工作疲勞認知越低，工作滿意則越高。因此，職業災害風險認知越高，其自我實現程度越低。

表 4-10 職業災害風險認知與自我實現之迴歸分析

N=348	未標準化係數		標準化係數		
	B 之估計值	標準誤	Beta	T 值	P 值

常數	5.383	0.180		29.828	0.000
職災風險認知	-0.078	0.034	-0.121	-2.261	0.024
F 值	5.111				0.024
R ²	0.015				
調整後 R ²	0.012				
D-W	1.969				

(三)工作特性認知與職業災害風險認知之分析

以工作特性認知為自變數，職業災害風險認知為依變數，進行迴歸分析，其迴歸方程式如下：

$$Y=4.848+0.061X_1$$

Y=職業災害風險認知；X₁=工作特性認知

藉由迴歸分析之結果，如表 4-11 所示，工作特性認知與職業災害風險認知經分析後之 P 值=0.368(>0.05)，表示此兩變數間並無顯著之影響，因此本研究假設 3 不成立。

表 4-11 工作特性認知與職業災害風險認知之迴歸分析

N=348	未標準化係數		標準化係數	T 值	P 值
	B 之估計值	標準誤	Beta		
常數	4.848	0.377		12.870	0.000
工作特性認知	0.061	0.068	0.048	0.901	0.368
F 值	0.812				0.368
R ²	0.002				
調整後 R ²	-0.001				
D-W	1.951				

第五章 結論與建議

本研究的主要目的在探討空服員工作特性認知、職業災害風險認知與自我實現之關係。經由研究問題與研究假設之推導，以及資料蒐集與分析後之結果，此章將提出研究之結論與建議，共分為二節，第一節為研究結論，第二節研究限制與建議，分述如下。

第一節 研究結論

本節將本研究之結果分為三個部份來做討論，分別為工作特性認知與自我實現之關係、職業災害風險認知與自我實現之關係與工作特性認知與職業災害風險認知之關係。

一、工作特性認知與自我實現之關係

經由分析結果發現本研究假設 1 成立：工作特性認知與職業災害風險認知間呈現中度正相關，意即當空服員工作特性認知越高，其自我實現程度越高。

本研究在進行工作特性認知與自我實現之研究問題與假設推導，因兩變數之間並無直接關係，故藉由員工自我控制、工作態度和行為、責任感與工作滿意度作為兩者之間的連結關係。Van Dyne 等人(1994)之實證研究認為具有激勵性質的工作特性，如工作本身具有意義性、自主性和回饋性，可以提高員工的自我控制，而自我控制對員工的工作態度和行為又產生正面的影響。這種「內在的激勵」是強化員工責任感和組織依附感的因素，其中透過責任感的加強，可使得員工獲得較高的滿足感。陳如昱(2003)研究外派大陸人員之工作特性、責任感對工作滿意度之影響中發現，責任感越強的人對於工作越能自我期許，也越容易將任務完成，進而達成自己

的目標，因此在工作上會獲得較高的滿足感，進而實現自我。

此外，吳幼妃(1989)的研究認為國小教師之工作滿意度與自我實現程度有交互影響的關係。張玉英(1994)研究發現，當員工對自己所從事的工作愈滿意，與對自己的工作表現愈滿意，以及愈不想換工作者，其自我實現程度愈高。王之璽(1993)研究結果指出銷售人員知覺高時，他們更相信好績效將產生自我實現的感覺及改善顧客和公司關係。另外，也發現工作完整性與自我實現正相關。藉由以上研究結果之推導，可以發現工作特性認知正向影響自我實現，再經由本研究之實證分析後，更可證實工作特性認知為影響自我實現的因素之一。

員工如果希望個人與組織之間的關係成為有價值的員工，因此努力追求人生目標，以致實現夢想(Cron and Slocum, 1986)。空服員對於一般民眾來說是一種高貴且薪資優渥的職業，甚至是可遇不可求的，然而，空服員本身對於此份工作是否視為人生的目標、夢想，從本研究可看出當空服員的工作特性認知越高，其自我實現程度越高，亦對此實證給予認同。

二、職業災害風險認知與自我實現之關係

經由分析結果發現本研究假設 2 成立：職業災害風險認知與自我實現兩變數間呈現低度負相關，代表當空服員職業災害風險認知越高，其自我實現程度越低。

而本研究針對職業災害風險認知與自我實現之研究問題與研究假設之推導，透過健康、工作壓力與工作滿意度作為兩者間的連結。蕭世平、王顯智(2003)指出不健康的行為與健康的風險因素在以後的生活中將會導致疾病。Grajewski (2003)針對美國兩大主要航空公司之女性空服員，測量及診斷其生

理時鐘作息失調(circadian rhythm disruption)的研究，結果發現因輪班所導致的生理時鐘作息失調會衍生而導致健康問題。Whelan 等人(2002)也指出女性空服員可能產生月經週期失調、睡眠失調以及生理時鐘作息失調等症狀。連娟瓏(1998)針對本國籍九家航空公司之空服員，探討工作壓力與離職傾向關係之研究中提到：空服員所面臨之工作壓力，對個人生理、心理健康及行為方面有影響；而當空服員長期處於壓力環境下工作，易造成其易怒、爭執的情緒，且間接產生憂鬱感，缺乏工作意願與離職率高。MacDonald (2003)等人針對美國兩家主要航空公司女性空服員為對象，探討其工作壓力，結果發現疲勞導致之工作壓力較一般人高，但憤怒、焦慮、沮喪、感知的壓力和工作不滿則較低。此外，也透過吳俊彥(2003)探討工作危害及工作疲勞認知與工作滿意間關係之研究推導，結果發現勞動者的工作危害與工作疲勞認知越低，工作滿意則越高。藉由以上之研究結果，再經由本研究之實證研究可發現，職業災害風險認知對於自我實現有負面之影響關係。

從文獻與本研究之結果可得知，空服員在工作中所受的傷害與壓力，不管是生理或心理方面，都是在不知不覺中慢慢的累積而成，當這些傷害累積越多，亦會使空服員產生工作滿意度與工作成就較低的現象，當然也不會使得空服員提升自我實現感。這也呼應了學者 Simmons (1989)指出一個健康的人，應達到生理、心理及社會之動態平衡，並且能發揮個人之最佳潛能，以獲得個人成長和有生產力的生活。因此，航空業者可針對空服員之身體健康狀況及生、心理感受做調查並改善，也可藉此使空服員能夠感受到受尊重，並使得空服員提升為公司效力之使命感進而提升工作滿意度，發揮個

人最佳潛能使個人成長，共同創造雙贏。

三、工作特性認知與職業災害風險認知之關係

藉由本研究檢驗之結果發現，工作特性認知與職業災害風險認知兩變數間並無關係存在，故本研究之假設 3 並不成立。

本研究雖從文獻中推導出工作環境或工作本身會導致工作者間接對健康與身心產生疾病或傷害，也有空服員自認從事此份工作最大的缺點即是「容易有職業病」，但有可能因受訪者之職業的關係，而導致工作特性認知與職業災害風險認知之關係並不具預測能力，因而此研究假設 3 不予以認同。



第二節 研究限制與建議

本節分成兩部份進行討論，第一部份為研究限制，第二部份為研究建議，其中又分未來學術研究建議與管理實務意涵，分述如下。

一、研究限制

(一)樣本之代表性

由於受限於抽樣之困難性，僅以台灣兩家航空公司之空服員作為研究對象，因此研究結果僅能代表抽樣之樣本，亦無法代表台灣各家航空公司之空服員的結果。

(二)受訪者性別比例不均

在受訪者方面，由於空服員之工作性質與航空公司性別比例不均(如：長榮無男性空服員與華航男性空服員佔少數)，以及受訪者之填答意願不高，因此造成受訪者性別比例分布不均，也因此可能造成研究結果之代表性不夠強烈。

二、研究建議

(一)未來學術研究建議

1. 擴大研究範圍與對象

由於本研究僅針對兩家航空公司之本國籍空服員作為研究對象，建議未來研究可擴大研究範圍或是擴大研究對象。由於各國國籍文化與各航空公司之企業文化之不同，研究結果並不能完全代表全台灣亦或是全球之航空公司，故建議未來研究者可針對其他航空公司之本籍或外國籍之空服員作為研究對象，並進一步比較台灣各家航空公司之空服員有何差異性。

2. 改良各變數之量表

未來研究者可針對工作特性量表、職業災害風險認知量表與自我實現量表，加以修改與改良，以適合不同產業之特性的衡量指標。

(二)管理實務意涵

1. 針對航空業設計新績效指標

從結論可看出，不論從年齡、工作職級與工作年資方面，皆是以年長與相對較資深之空服員有較高的自我實現程度，因此本研究建議可以設計針對此職業之績效指標，作為考核、評量空服員本身對於此工作的滿意度或是生心理感受，並且給與空服員實際的鼓勵與獎勵，期望能增加空服員之滿意度甚至提升自我實現感。

2. 發展新訓練課程

航空公司可以開設與航空安全相關、預防職業災害等新課程，使空服員在工作時瞭解應避免某些具傷害性及危險性的姿勢，以降低發生職業傷害的機率。

3. 提供空服員未來職場規劃

由於空服員工作性質特殊，可能因為工作時數過長或是作息不正常產生生心理的傷害，導致部分空服員並不將此職業視為終身職業。而以人力資源管理的角度來看，航空公司應更積極展現對於空服員的關切與重視以及給予最佳的福利，可針對空服員未來職場規劃來提升其自我實現。如：於複訓課程中新增空服員轉業經驗座談會或在職進修機會等。

參考文獻

一、中文部分

Maslow, A. H., Stephens, D. C., & Heil, G. (2006), 馬斯洛人性管理經典(李美華, 吳凱琳譯), 台北: 商周出版。

Hochschild, A. R. (1992), 情緒管理的探索, (徐瑞珠譯), 台北: 桂冠出版社, 68-168, (原文於 1983 年出版)。

中華航空(2007), 華航e-News, 中華航空公司網站, 摘自:
<http://www.china-airlines.com>。

王之璽(1993), 銷售人員工作期望與工具性知覺之實證研究—以T公司為例, 私立大同工學院事業經營研究所未出版之碩士論文。

王慧君(1998), 人力資源政策新境界導入生涯管理, 勞工研究所季刊, 9(2), 32。

王麗娟(2003), 空服員之工作特性、工作壓力源與個人壓力反應, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版碩士論文。

行政院勞工委員會(2002), 勞工安全衛生法, 台北: 編著者發行。

行政院飛航安全委員會(2006), 飛得更安全Safer Sky, 台北: 編著者發行。

行政院勞工委員會(2007)，台灣職業衛生安全管理系統指引，台北：編著者發行。

吳幼妃(1989)，國小教師之自我實現與工作滿意度研究，教育學刊，8(4)，89-131。

吳明隆(2005)，SPSS統計應用分析，台北：五南圖書出版股份有限公司。

吳明隆，涂金堂(2006)，SPSS與統計應用分析(二版)，台北：五南圖書出版股份有限公司。

吳俊彥(2003)，勞動者工作危害及工作疲勞認知之實証研究，私立中國文化大學勞動學研究所未出版之碩士論文。

吳碧蓮(1998)，臺灣地區大學圖書館館員工作滿意度影響因素探討，圖書與資訊學刊，26(6)，79-92。

呂金波(2000)，旅館業、旅行業、航空業中員工社會化對工作滿足之關係比較研究，私立中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。

宋宜儒(1993)，工作價值觀、工作特性與工作滿足之研究，國立海洋大學航運管理研究所未出版之碩士論文。

宋明哲(2001)，現代風險管理，台北：五南圖書出版有限公司。

沈文恕(1978)，工作特性與工作滿足之關係研究，國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

汪銘生，方之光(1994)，公眾對開發建設之風險知覺與其管理—以高雄地區公眾為例，管理科學學報，11(1)，1-23。

車文博(2001)，人本主義心理學，台北：東華。

林莉莉(2005)，航空公司全職、部分工時人員角色認知對工作特性與工作表現關係之中介作用，私立世新大學觀光學系碩士班未出版之碩士論文。

邱文豐(1995)，消防實務工作之危險分析，警學叢刊，25(3)，243-279。

徐仲欣(2006)，探索教育活動帶領者休閒效益與自我實現之關聯性研究，私立立德管理學院休閒管理研究所未出版之碩士論文。

徐孝慈(1977)，晚禮服下的灰姑娘—以青春體力換取金錢代價的女性空服員，國立臺灣大學新聞研究所未出版之碩士論文。

郭育良(1998)，職業病概論，臺北：華杏。

殷育士(2005)，國際領隊工作特性與自覺身心健康關係之探討，國立台北護理學院旅遊健康研究所未出版之碩士論文。

張玉英(1994)，組織傳播型態與自我實現感關聯性研究—以保險業組織為例，國立政治作戰學校新聞研究所未出版之碩士論文。

張芸愷(2006)，國際航線女性空服員工作壓力與身心健康之研究，私立靜宜大學管理碩士在職專班未出版之碩士論文。

張春興(2006)，教育心理學(修定版)，台北：東華。

梁凱雯(2002)，組織公平、工作自主性與互依性對觀光旅館餐飲服務員工組織公民行為之相關研究，私立世新大學觀光學研究所未出版之碩士論文。

莊惠勤(2003)，醫院員工對醫療廢棄物風險知覺之關係研究—以嘉義地區區域醫院為例，私立南華大學環境管理研究所未出版之碩士論文。

莊耀嘉(2000)，馬斯洛，台北：桂冠。

許建盛(1994)，我國企業輪班工時制度之研究，國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。

國泰航空(2008)，國泰航空公司網站，摘自：
http://www.cathaypacific.com/cpa/zh_TW/homepage

連娟瓏(1998)，國內航空公司空服員工作壓力與離職傾向關係之研究，私立中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。

陳如昱(2003)，工作特性、責任感對工作滿意度之影響—以外派大陸人員為例，私立大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。

陳竹慧(2007)，國際線空服員職業生涯發展認知與工作滿足之相關研究—以長榮航空為例，私立中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。

郭盈卿(2000)，空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。

陳淑美(1994)，職業災害導致殘障工作者工作滿意度之研究，私立東海大學社會工作學研究所未出版之碩士論文。

陳敦生(1996)，情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究—以航空服務業為例，國立雲林科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

陳碧珍(1996)，科技風險知覺之資訊整合實驗—以石化業為例，國立中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文。

陳端容(2001)，台灣地區高科技專業人員壓力調適與疾病健康飲食行為之相關性研究(衛生署，No. DOH90-TD-1093)，台北：行政院衛生署。

曾舟君(2007)，消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究—以台中縣消防人員為例，私立朝陽科技大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。

鈕先鉞(2005)，旅運經營管理，台北：揚智文化。

黃仲毅(1998)，居民對於鄰避設施認知與態度之研究—以彰化溪洲垃圾資源回收(焚化)廠為例，私立中國文化大學政治學研究所未出版之碩士論文。

黃啟泰(2003)，高峰經驗與自我實現關聯屬性的研究，國立台灣大學心理學研究所未出版之碩士論文。

黃清賢(2002)，職業安全管理，台北：新文京開發出版有限公司。

黃錦淑(2002)，研發人員工作設計與工作績效之關係研究—兩種工作特性模式之應用，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。

黃懿慧(1992)，從風險溝通理談美國核電問題，美國月刊，7(8)，123-134。

楊國樞，陸洛(2005)，社會取向自我實現者與個人取向自我實現者的心理特徵：概念分析與實徵衡鑑，本土心理學研究，23(2)，71-143。

葉鐘靈(2001)，從工作特性模式看虛擬組織，私立元智大學管理研究所碩士論文未出版之碩士論文。

鄒韋民(2007)，高中生創意生活經驗、刺激尋求與自我實現之關係，國立花蓮教育大學國民教育研究所未出版之碩士論文。

劉代倩(1997)，女性空服員勞動主體性之研究—以工時制度與勞動過程做檢視，國立政治大學勞工研究所未出版之碩士論文。

劉錦添(1992)，台灣地區民眾對環境風險的認知與面臨環境風險下的行為分析—台北及高雄地區，台北：行政院環境保護署。

蔡永銘(2003)，現代安全管理，台北：揚智文化。

鄭劍虹，黃希庭(2004)，西方自我實現研究現況，心理科學進展，12(2)，296-303。

蕭世平，王顯智(2003)，美國健康管理之健康風險評估介紹，大專體育，62(15)，96-102。

謝宜蓉(2006)，台灣運動傷害防護人員之職業傷害分析調查：身體傷害與專業枯竭，私立長庚大學復健科學研究所未出版之碩士論文。

霍莉君(1989)，醫療服務機構組織氣候與其成員自我實現感，國立台灣師範大學社會研究所未出版之碩士論文。

龍育民(2000)，軍官人格特性、工作特性與工作壓力之研究，國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。

鍾聖校(1980)，國中教師在教育工作上自我實現的分析，國立臺灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。

顏蜜(2004)，護理人員專業承諾及工作風險認知與生涯發展、離職傾向關聯性之研究—以某區域醫院為例，私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

蘇德勝，賴昭君，葉錦瑩，韓柏樑(2005)，我國職業災害統計及陳報制度之調查研究，勞工安全衛生研究季刊，13(1)，35-45。

鐘聖校(1995)，認知心理學，台北：心理。

鐘聖校(1995)，認知心理學，觀光研究學報，1(4)，39-53。

二、英文部分

Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world* (pp. 389-398). Chi-

cago: American Marketing Association.

Boyd, C., & Bain, P. (1998). Once I get you up there, where the air is rarified: Health, safety and the working conditions of airline cabin crews. *New Technology, Work and Employment*, 13(1), 16-27.

Bureau of Labor Statistics (1992). *Occupational injuries and illnesses in the United States by industry*. Washington: United States Department of Labor.

Burton, I., Kates, R.W., & White, G. F. (1978). *The environment as hazard*. New York: Oxford University Press.

Covello, V. T. (1985), Social and behavioral research on risks: Uses in risk management decisionmaking. In V. T. Covello, J. L. Mumpower, P. J. M. Stallen & V. R. R. Uppuluri (Eds.), *Environmental Impact Assessment, Technology Assessment, and Risk Analysis*. Berlin, Germany: Springer Verlag.

Cox, D. F. (1967). *Risk taking and information handling in consumer behavior* (pp. 1-19). Boston: Harvard University Press.

Cron, W. L., & Slocum, J. W. (1986). A career stages approach to managing the sales force. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 1(1), 51-60.

- Cunningham, S. M. (1967). The major dimensions of perceived risk. In D. F. Cox (Ed.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*, (pp. 82-108). Boston: Harvard University Press.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54(16), 403-425.
- Flin, R., Mearns, K., Gordon, R. & Fleming, M. (1996). Risk perception by offshore workers on UK oil and gas platforms. *Safety Science*, 22(1), 131-145.
- Goldstein, K. (1940). *Human nature in the light of psychopathology*. New York: American Book.
- Grajewski, B., Nguyen, M. M., Whelan, E. A., Cole, R. J., & Hein, M. J. (2003). Measuring and identifying large-study metrics for circadian rhythm disruption in female flight attendants. *Scand J Work Environ Health*, 29(5), 337-346.
- Gratt, L. B. (1987). *Risk analysis or risk assessment: A proposal for consistent definitions*. New York: Plenum Press.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-268.

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 161.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison Wesley.
- Herzberg, F., Mansner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press.
- Idaszak, J. R., & Drasgow, F. (1987). A revision of the job diagnostic survey: Elimination of a measurement artifact. *Journal of Applied Psychology*, 72(1), 69-74.
- Jacoby, J., & Kaplan, L. (1972). The components of perceived risk. In M. Venkatesan (Ed.), *Proceedings of the Third Annual Conference of the Association for Consumer Research*, (pp. 382-393), Chicago: University of Chicago.
- Jones, A., & Crandall, R. (1986). Validation of a short index of self-actualization. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 12(1), 63-73.

Jourard, S. M., & Landsman, T. (1980). *Healthy personality: An approach from the viewpoint of humanistic psychology*. New York: Collier Macmillan Publishers.

Kiggundu, M. N. (1983). Task interdependence and job design: Test of theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 31(2), 145-172.

Kim, J. N., & Lee, B. M. (2007). Risk factors, health risks, and risk management for air craft personnel and frequent flyers. *Journal of Toxicology and Environmental Health, Part B: Critical Reviews*, 10(3), 223-234.

MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A., & Hurrell, J. J. (2003). Job stress among female flight attendants. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45(7), 703-714.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

Maslow, A. H. (1971). *The farther reaches of human nature*. New York: The Viking Press.

McClung, D. M. (2002). The elements of applied avalanche forecasting part I: The human issues. *Natural Hazards*, 25(2), 111-129.

Mearns, K. & Flin, R. (1995, May). *Perception of risk in organizational settings*. Paper Presented as the ESRC Conference on Risk on Organizational Settings, London.

Mearns, K., & Flin, R. (1995). Risk perception and attitudes to safety by personnel in the offshore oil and gas industry: A review. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 8(5), 299-305.

Meng, R. (1990). The relationship between unions and job satisfaction. *Applied Economics*, 22(2), 1635-1648.

Mittermayr, M., Fries, D., Innerhofer, P., Schobersberger, B., Klingler, A., Partsch, H., Fischbach, U., Gunga, H. C., Koralewski, E., Kirsch, K., & Schobersberger, W. (2003). Formation of edema and fluid shifts during a long-haul flight. *Journal of Travel Medicine*, 10(6), 334-339.

Mobley, W., Griffeth, R., Hand, H., & Meglino, B. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.

National Research Council (1989). *Improving risk communication*. Washington: National Academy Press.

Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. (1991). Task interdependence and extrarole behavior: A test of the mediating effects of felt responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 838-844.

- Renn, O., Burns, W. J., Kasperson, J. X., & Kasperson, R. E. (1992). The social amplification of risk: Theoretical foundations and empirical applications. *Journal of Social Issues*, 48(4), 137-160.
- Rogers, C. R. (1951). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Roselius, T. (1971). Consumer Ranking of Risk Reduction Methods. *Journal of Marketing Research*, 35(6), 56-61.
- Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job Satisfaction and Their Correlates. *American Behavioral Scientist*, 18(3), 346-352.
- Shostrom, E. L. (1964). A test for the measurement of self-actualization. *Educational and Psychological Measurement*, 24(3), 207-218.
- Sjoberg, L. (2000). Perceived risk and tampering with nature. *Journal of Risk Research*, 3(4), 353-367.
- Slovic, P. (1983). Perception of risk/behavioral perspective. *American Journal of Roentgenology*, 140(3), 601-602.
- Slovic, P., Fischhoff, B., & Lichtenstein, S. (1985). Characterizing perceived risk. In R. W. Kates, C. Hohenemser & J. X. Kasperson (Eds.), *Perilous progress: Managing the hazards of technology*, (pp. 91-123). Boulder, Colorado: Westview Press.

- Slovic, P., Fischhoff, B., and Lichtenstein, S. (1982). Facts versus fears: Understanding perceived risk. In D. Kahneman, P. Slovic and A. Tversky (Eds.), *Judgement under uncertainty: Heuristics and biases*, (pp. 463-492). Cambridge: Cambridge University Press.
- Stone, R. N., & Gronhaug K. (1993). Perceived risk : Further considerations for the marketing discipline. *European Journal of Marketing*, 27(3), 39-50.
- Sumerlin, J. R., & Bundrick, C. M. (1996). Brief index of self-actualization: A measure of Maslow's model. *Journal of Social Behavior and Personality*, 11(6), 253-271.
- Tan, S. J. (1999). Strategies for reducing consumers risk aversion in internet shopping. *Journal of Marketing*, 16(2), 168-180.
- Tansel, B. (1995). Natural and manmade disasters: Accepting and managing risks. *Safety Science*, 20(2), 91-99.
- Thompson, J. D. (1967). *Organizations in action*, New York: McGraw-Hill.
- Turner, A. N., & Lawrence, P. R. (1965). *Industrial jobs and worker*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement

and validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.

Vlek, C., & Stallen, P. J. (1981). Judging risks and benefits in the small and in the large. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28(2), 235-271.

Whelan, E. A., Grajewski, B., Wood, E., Kwan, L., Nguyen, M., Schnorr, T. M., Knecht, E. A., & Kesner, J. S. (2002). Feasibility issues in reproductive biomonitoring of female flight attendants and teachers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(10), 947-955.

Wogalter, M. S., DeJoy, D. M., & Laughery, K. R. (1999). *Warnings and risk communication*. Philadelphia: Taylor and Francis.

Wycoff, E. B., & Holley, J. D. (1990). Effects of flight attendants' touch upon airline passengers' perceptions of the attendant and percept airline. *Perceptual and Motor Skills*, 71(3), 932-934.

附錄 A 預試問卷

親愛的空服員，您好：

您好!首先感謝您願意抽空填寫此份問卷。這是一份關於「工作特性與自我實現關係之研究」的問卷。主要是想要了解空服員對於本身的工作特性、職業災害風險認知與自我實現之關係，請您依照題號填答。此份問卷僅供學術使用，採不記名方式且不對外公開，因此請您安心填答。最後再次感謝您的幫助並提供寶貴的意見，及對於學術研究的支持，謝謝！

敬祝 萬事如意

中國文化大學 觀光事業研究所

指導教授：張雅莉 博士

研究生：陳姿蓉 敬上

第一部份：工作特性

以下問題主要是希望能夠了解空服員對於本身工作特性認知，請您依照自身所認知到的實際感受作答，在適當的空格 打 。

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 同 意	普 通 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我的空服工作需要多方面的航空知識與專業技能。	<input type="checkbox"/>						
2. 我的空服工作因不同航線具有不同變化性。	<input type="checkbox"/>						
3. 我的空服工作因不同航線具有挑戰性。	<input type="checkbox"/>						
4. 空服工作使我有身負重任的感覺。	<input type="checkbox"/>						
題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 同 意	普 通 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意

5. 我的工作可以獨立從頭到尾處理乘客的事件。	<input type="checkbox"/>
6. 機內服務工作需要與人溝通協調。	<input type="checkbox"/>
7. 機內服務工作需要負起完整的責任。	<input type="checkbox"/>
8. 我的工作範圍對於整體飛行任務而言是很重要的部份。	<input type="checkbox"/>
9. 我的工作效果會影響到其他空服員。	<input type="checkbox"/>
10. 我所呈現的服務會影響到整體飛行任務之完成。	<input type="checkbox"/>
11. 從事空服員的工作對我的人生而言是很有意義的。	<input type="checkbox"/>
12. 機內服務工作可以讓我發揮我的才能。	<input type="checkbox"/>
13. 機內服務工作可以使我獨立思考與行動。	<input type="checkbox"/>
14. 機內服務工作可以決定自己工作進度的快慢。	<input type="checkbox"/>
15. 機內服務工作可以自由的去做許多自己想表現的事。	<input type="checkbox"/>
16. 我有很多機會使我了解乘客對於自己的服務表現。	<input type="checkbox"/>
17. 我可感受到自己當趟飛行工作表現的好壞。	<input type="checkbox"/>
18. 我可以得知當趟資深空服同事學姐對我的工作表現的看法。	<input type="checkbox"/>
題 項	非 不 有 普 有 同 非 常 同 點 點 點 常 不 同 不 同 同 同 同 同 同 通 意 意 意 意 意 意 意 意

19. 我的空服工作讓我很有成就感。	<input type="checkbox"/>
20. 我的工作需要與其他空服員互相配合。	<input type="checkbox"/>
21. 我的工作需要時常與空服學姊互相討教。	<input type="checkbox"/>
22. 我的工作方式會影響其他空服員工作的執行。	<input type="checkbox"/>



第二部份：職業災害風險認知

以下敘述主要是希望能夠了解空服員評估自身對於這個職業可能產生災害的風險認知，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 空服員較其他職業的工作，對其身體傷害較大。	<input type="checkbox"/>						
2. 由於飛機內工作環境不佳，使我擔心會對身體造成傷害。	<input type="checkbox"/>						
3. 同事受傷時我會擔心自己也可能受傷。	<input type="checkbox"/>						
4. 執行機內服務工作不如預期結果，對我心理產生風險。	<input type="checkbox"/>						
5. 執行機內服務工作常常遇到阻礙使我無法順利進行。	<input type="checkbox"/>						
6. 對於乘客之柔性勸導無法達預期成果。	<input type="checkbox"/>						
7. 機內安全器材檢查常常發生問題。	<input type="checkbox"/>						
8. 機上服務設施與行李櫃設計不夠完善。	<input type="checkbox"/>						
9. 工作說明書與實際狀況較無法符合。	<input type="checkbox"/>						
10. 空服工作常影響我與家人相處時間。	<input type="checkbox"/>						
11. 我認為空服員之工作待命時間太長。	<input type="checkbox"/>						
12. 空服員之輪班不確定造成我的不便。	<input type="checkbox"/>						

第三部份：自我實現

以下敘述主要是希望能夠了解空服員對於自己自我實現之程度，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意 意	不 同 意 意	有 點 不 同 意 意	普 通 意 意	有 點 同 意 意	同 意 意	非 常 同 意 意
1. 我為我的未來作準備。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我編織我想要的未來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我認為我現在的作法，將造福於人類。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我有實力去面對未來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我很開心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我不確定我未來真的想要什麼。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我對於我的成就感到榮耀。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我是一個很好的諮詢者。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 在我的一生中，我一定要做一件轟轟烈烈的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我害怕成功。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我怕將來有可能無法快快樂樂的過日子擔 心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我對於自己只是一名無名小卒苦惱。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我後悔去做當初以為會成功的夢想。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我擔心年齡越大責任越大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我沒有足夠的時間來完成我的目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我喜歡新奇有趣的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我喜歡探索新的想法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
題 項	非 常 不 同 意 意	不 同 意 意	有 點 不 同 意 意	普 通 意 意	有 點 同 意 意	同 意 意	非 常 同 意 意

18. 我是個充滿好奇心的人。	<input type="checkbox"/>
19. 我喜歡自我探索，即使我的發現是不被朋友接受。	<input type="checkbox"/>
20. 我看著小孩成長而思考自己是否需要學習成長。	<input type="checkbox"/>
21. 我仍持續的學習。	<input type="checkbox"/>
22. 我知道成功需要付出很多責任。	<input type="checkbox"/>
23. 我很喜歡交朋友就算是和我不同性別傾向的朋友。	<input type="checkbox"/>
24. 我可以用反面思考一個生活事件。	<input type="checkbox"/>
25. 我享受我的隱居(獨立、孤獨、寂寞)。	<input type="checkbox"/>
26. 我喜歡我的公司。	<input type="checkbox"/>
27. 我喜歡獨立思考。	<input type="checkbox"/>
28. 我通常比較喜歡自己的想法勝過別人。	<input type="checkbox"/>
29. 我有一個很獨特的人格特質。	<input type="checkbox"/>
30. 我不喜歡獨處。	<input type="checkbox"/>
31. 我懷疑別人的動機(目的)。	<input type="checkbox"/>
32. 我覺得別人對我好是別有目的。	<input type="checkbox"/>
33. 我不懂為何我付出那麼多，大家還是否定我的用心。	<input type="checkbox"/>
34. 我不想回首過去。	<input type="checkbox"/>
35. 我一向對別人犧牲奉獻。	<input type="checkbox"/>
題 項	非 不 有 普 有 同 非 常 同 點 點 點 常 不 不 不 同 同 同 同 同 同 通 意 意 意 意 意 通 意 意

36. 我很細心體貼別人的需要。	<input type="checkbox"/>
37. 我被牽涉到事件中。	<input type="checkbox"/>
38. 我擔心目標會離我越來越遠。	<input type="checkbox"/>
39. 我不推延工作因而使我成長。	<input type="checkbox"/>

第四部份：個人基本資料

1. 性別： 男性 女性
2. 年齡： 25(含)歲以下 26-30 歲 31-35 歲
 36-40 歲 41 歲以上
3. 教育程度： 專科 大學 研究所以上(含)
4. 工作職位： 空服員(CA) 助理事務長/座艙長(AP)
 副事務長(DP) 事務長/座艙長(CP)
5. 婚姻狀況： 未婚 已婚有小孩 已婚無小孩
 離婚/分居 配偶去世
6. 服務年資： 不滿 2 年 2-4 年以下 4-6 年以下
 6-8 年以下 8-10 年以下 10 年以上
7. 每月平均飛時： 60 小時以下 61-70 小時 71-80 小時
 81-90 小時 91 小時以上
8. 平均月收入： 60,000 元以下 60,001-80,000 元
 80,001-100,000 元 100,001 元以上

【問卷到此結束，敬請您再檢查一遍，以免有漏答的題目，再次感謝您的協助!!】

附錄 B 正式問卷

親愛的空服員，您好：

您好！首先感謝您願意抽空填寫此份問卷。這是一份關於「工作特性與自我實現關係之研究」的問卷。主要是想要了解空服員對於本身的工作特性、職業災害風險認知與自我實現之關係，請您依照題號填答。此份問卷僅供學術使用，採不記名方式且不對外公開，因此請您安心填答。最後再次感謝您的幫助並提供寶貴的意見，及對於學術研究的支持，謝謝！

敬祝 萬事如意

中國文化大學 觀光事業研究所

指導教授：張雅莉 博士

研究生：陳姿蓉 敬上

第一部份：工作特性

以下問題主要是希望能夠了解空服員對於本身工作特性認知，請您依照自身所認知到的實際感受作答，在適當的空格 打 。

題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 同 意	普 通 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我的空服工作需要多方面的航空知識與專業技能。	<input type="checkbox"/>						
2. 我的空服工作因不同航線具有不同變化性。	<input type="checkbox"/>						
3. 我的空服工作因不同航線具有挑戰性。	<input type="checkbox"/>						
4. 空服工作使我有身負重任的感覺。	<input type="checkbox"/>						
題 項	非 常 不 同 意	不 點 同 意	有 點 同 意	普 通 意	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意

5. 我的工作可以獨立從頭到尾處理乘客的事件。	<input type="checkbox"/>
6. 機內服務工作需要與人溝通協調。	<input type="checkbox"/>
7. 機內服務工作需要負起完整的責任。	<input type="checkbox"/>
8. 我的工作範圍對於整體飛行任務而言是很重要的部份。	<input type="checkbox"/>
9. 我的工作效果會影響到其他空服員。	<input type="checkbox"/>
10. 我所呈現的服務會影響到整體飛行任務之完成。	<input type="checkbox"/>
11. 從事空服員的工作對我的人生而言是很有意義的。	<input type="checkbox"/>
12. 機內服務工作可以讓我發揮我的才能。	<input type="checkbox"/>
13. 機內服務工作可以使我獨立思考與行動。	<input type="checkbox"/>
14. 機內服務工作可以決定自己工作進度的快慢。	<input type="checkbox"/>
15. 機內服務工作可以自由的去做許多自己想表現的事。	<input type="checkbox"/>
16. 我有很多機會使我了解乘客對於自己的服務表現。	<input type="checkbox"/>
17. 我可感受到自己當趟飛行工作表現的好壞。	<input type="checkbox"/>
18. 我可以得知當趟資深空服同事學姐對我的工作表現的看法。	<input type="checkbox"/>
題 項	非 不 有 普 有 同 非 常 同 點 點 點 常 不 同 不 同 同 同 同 同 同 通 意 意 意 意 意 意 意 意

19. 我的空服工作讓我很有成就感。	<input type="checkbox"/>
20. 我的工作需要與其他空服員互相配合。	<input type="checkbox"/>
21. 我的工作需要時常與空服學姊互相討教。	<input type="checkbox"/>
22. 我的工作方式會影響其他空服員工作的執行。	<input type="checkbox"/>



第二部份：職業災害風險認知

以下敘述主要是希望能夠了解空服員評估自身對於這個職業可能產生災害的風險認知，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 空服員比其他職業更容易產生較大的身體傷害。	<input type="checkbox"/>						
2. 由於飛機內工作環境不佳，使我擔心會對身體造成傷害。	<input type="checkbox"/>						
3. 工作時，見到同事受傷，我也會擔心自己受到同樣的傷害。	<input type="checkbox"/>						
4. 執行機內服務工作不如預期結果，對我心理產生風險。	<input type="checkbox"/>						
5. 執行機內服務工作常常遇到阻礙使我無法順利進行。	<input type="checkbox"/>						
6. 對於乘客之柔性勸導無法達預期成果。	<input type="checkbox"/>						
7. 機內安全器材檢查常常發生問題。	<input type="checkbox"/>						
8. 機上服務設施與行李櫃設計不夠完善。	<input type="checkbox"/>						
9. 工作說明書與實際狀況較無法符合。	<input type="checkbox"/>						
10. 空服工作常影響我與家人相處時間。	<input type="checkbox"/>						
11. 我認為空服員之工作待命時間太長。	<input type="checkbox"/>						
12. 空服員之輪班不確定造成我的不便。	<input type="checkbox"/>						

第三部份：自我實現

以下敘述主要是希望能夠了解空服員對於自己自我實現之程度，請根據您對自己的瞭解，並在適當的空格打√。

題 項	非 常 不 同 意 意	不 同 意 意	有 點 不 同 意 意	普 通 意 意	有 點 同 意 意	同 意 意	非 常 同 意 意
1. 我為我的未來作準備。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我編織我想要的未來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我認為我現在的作法，將造福於人類。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我有實力去面對未來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我很開心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我不確定我未來真的想要什麼。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我對於我的成就感到榮耀。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我是一個很好的諮詢者。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 在我的一生中，我一定要做一件有特殊貢獻的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我害怕成功。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我怕將來有可能無法快快樂樂的過日子擔心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我對於自己只是一名無名小卒苦惱。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我後悔去做當初以為會成功的夢想。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我擔心年齡越大責任越大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我有足夠的時間來完成我的目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我喜歡新奇有趣的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我喜歡探索新的想法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
題 項	非 常 不 同 意 意	不 同 意 意	有 點 不 同 意 意	普 通 意 意	有 點 同 意 意	同 意 意	非 常 同 意 意

18. 我是個充滿好奇心的人。	<input type="checkbox"/>
19. 我喜歡自我探索，即使我的發現是不被朋友接受。	<input type="checkbox"/>
20. 看著小朋友成長的同時，思考著什麼是我也應該學習的。	<input type="checkbox"/>
21. 我仍持續的學習。	<input type="checkbox"/>
22. 我知道在達到成功的同時，也須付出許多責任。	<input type="checkbox"/>
23. 我很喜歡交朋友就算是和我不同性別傾向的朋友。	<input type="checkbox"/>
24. 我試著用不同的角度來看待事件的發生。	<input type="checkbox"/>
25. 我享受自己獨處的時光。	<input type="checkbox"/>
26. 我喜歡我公司的組員。	<input type="checkbox"/>
27. 我喜歡獨立思考。	<input type="checkbox"/>
28. 我通常比較喜歡自己的想法勝過別人。	<input type="checkbox"/>
29. 當我獨處時，我擁有一個只屬於自己的地方。	<input type="checkbox"/>
30. 我不喜歡獨處。	<input type="checkbox"/>
31. 我懷疑別人的動機(目的)。	<input type="checkbox"/>
32. 我覺得別人對我好是別有目的。	<input type="checkbox"/>
33. 我不懂為何我付出那麼多，大家還是否定我的用心。	<input type="checkbox"/>
34. 我很懷念過去的種種。	<input type="checkbox"/>
題 項	非 不 有 普 有 同 非 常 同 點 點 點 常 不 同 不 同 同 同 同 同 同 通 意 意 意 意 意 通 意 意

35. 我一向對別人犧牲奉獻。	<input type="checkbox"/>
36. 我很細心體貼別人的需要。	<input type="checkbox"/>
37. 我擔心目標會離我越來越遠。	<input type="checkbox"/>
38. 我不推延工作因而使我成長。	<input type="checkbox"/>

第四部份：個人基本資料

1. 服務公司： 長榮航空 中華航空
2. 性別： 男性 女性
3. 年齡： 25(含)歲以下 26-30 歲 31-35 歲
 36-40 歲 41 歲以上
4. 教育程度： 專科 大學 研究所以上(含)
5. 工作職位： 空服員(CA) 助理事務長 (AP)
 副事務長(DP) 事務長/座艙長(CP)
6. 婚姻狀況： 未婚 已婚有小孩 已婚無小孩
 離婚/分居 配偶去世
7. 服務年資： 不滿 2 年 2-4 年以下 4-6 年以下
 6-8 年以下 8-10 年以下 10 年以上
8. 每月平均飛時： 60 小時以下 61-70 小時 71-80 小時
 81-90 小時 91 小時以上
9. 平均月收入： 60,000 元以下 60,001-80,000 元
 80,001-100,000 元 100,001 元以上

【問卷到此結束，敬請您再檢查一遍，以免有漏答的題目，再次感謝您的協助!!】