

# 計程車司機工作壓力、因應行為與生活滿足感之關係

林頡翔\* 李思賢\*\* 范巧逸\*

## 摘要

本研究目的在於探討目前計程車司機面對工作壓力的因應策略與生活滿足感的相關性，以及壓力因應策略是否為壓力與生活滿足感之中介因素。以方便取樣選取台北地區某計程車司機工會之成員作為研究調查對象，採自填結構式問卷進行資料收集，獲得有效樣本176名，資料以敘述性統計、相關分析與運用結構方程模式之結構模式驗證模式路徑與觀察資料的適配度。其主要研究結果為：（1）計程車司機工作壓力越高者，會採取更多正向面對問題的因應行為；（2）正向因應問題越好者，其生活滿足感越高；有嚴重焦慮與憂鬱情形之司機，會有較低的生活滿足感，同時也會有自殺企圖；（3）SEM分析結果發現工作壓力確實會透過因應行為之中介影響生活滿足感，整體結果支持壓力因應理論之論述。

**關鍵詞：**工作壓力、生活滿足感、計程車司機、問題焦點因應策略

---

\* 國立臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系碩士班研究生

\*\* 國立臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系教授

通訊作者：李思賢

聯絡地址：臺北市大安區和平東路一段162號

聯絡電話：02-7734-1701 E-mail：tonylee@ntnu.edu.tw

## 壹、前言

追求幸福是人的本能，也是人類生存的基本需求；因此生活滿足感與幸福感經常被認為是生理與心理健康的相關因素之一，過去有一些研究證實人們對自己的生活有更多滿足感時，這些人顯示出他們會有較佳的健康（Siahpush, Spittal & Singh, 2008），且相對地對生活感到滿足或是幸福的人在情緒及行為問題顯著較少（Suldo & Huebner, 2006）；而當生活滿足感減少時，生理不健康、生活失能、肥胖及憂鬱的盛行情形會增加，並且吸菸、身體不活動和大量飲酒等危害健康的行為也會伴隨著增多（Strine, Chapman, Balluz, Moriarty & Mokdad, 2008; Swami et al., 2007）。

現代人隨著工業社會時代的轉變，如今的社會越來越競爭，人們背負著生計重擔而忙碌著，壓力也隨之而生（Folkman, Lazarus, Gruen, & DeLongis, 1986）。壓力可以定義為當個體因外在或內在環境混亂了平衡，而影響到其生理或心理安適，需要恢復其平衡的狀態（Lerman & Glanz, 1997）。壓力如果無法妥善處理，會使得憂鬱、焦慮的情緒增加，工作效率降低，也會帶來一些生理上的症狀，如頭痛、胸悶、食慾不振、失眠等，有了生理症狀後會使得心理健康情形更加變壞，因此如何面對壓力與處理壓力便成了現代人所必須具備的重要生活技能之一。

既然壓力會影響個體的身心健康狀態，那麼個體為了面對壓力所造成的影響，會產生其因應壓力的行為與方式。Lazarus和Folkman（1984）將因應策略定義為「個體評估其處於一不利的情境時，為滿足內在或外在需求所做的認知、行為上的努力」。亦有學者定義因應策略為「個體對於自身不利情境時所做的反應」（Causey & Dubow, 1992）。此不利的情境為一旦感到負荷、壓力的情境，個體認知到該情境對自己產生的威脅或影響，進而尋求方法以減少、解除該壓力或衝突。

過去心理學研究的壓力因應理論將個體因應策略的類型依其因應的焦點可分為「問題焦點導向」與「情緒焦點導向」兩類（Folkman et al., 1986）。問題焦點因應（problem-focused coping）是直接對具有威脅的問題加以修正；情緒焦點因應（emotion-focused coping）是對因威脅產生的負面情緒作調適，包括有自我控制、逃避等。這兩類因應所採取的處理方式，又可以進一步分為：1.積極因應，指個人在遭遇問題時是採取直接的行動來處理；2.消極因應，指個人在遭遇問題時是採取拖延、逃避的方式。而Roth及Cohen（1986）依因應策略的方法，則將因應策略分為兩類，1.接近（approach）：為面對壓力源本身所採取的行為上、認知上與情緒上的動作，2.迴避（avoidance）：為逃避壓力源所採取的行為上、認知上與情緒上的動作。

在影響因應的因素方面，Moos（1984）、Lazarus et al.,（1984）指出環境因素與個人對於該威脅的評價會影響其所採取的因應策略，成人在一個自覺可控制的情境中，通常採取問題焦點的因應策略，而在無法控制的情境中，通常採取情緒焦點的因應。兒童通常採取問題焦點，如尋求支持等方法，來因應課業上的壓力問題，而以打架等逃避、情緒導向的方法，因應同儕間的爭執（Causey and Dubow et al., 1992）。另外，個人的人格特質、父母管教、父母支持與社會支持亦可能左右因應策略的運用，如內控傾向的人較會以直接面對、問題解決的方式來因應，而外控傾向的人則會以逃避性的方式來因應（Lerman et al., 1997）。

過去研究文獻已指出因應方式與心理健康之間有密切的關係存在，因應方式的不同會影響其心理健康的狀態，使用迴避式因應會使得工作滿意度降低，並且心理健康也較差；使用問題焦點式因應者則能擁有較佳的工作滿意度及心理健康（Heaney, Price & Rafferty, 1995; Rick & Guppy, 1994）。積極的因應方式不僅能夠直接提高個體心理健康，還能透過提高自信心來間接提高個體的心理健康（Hamarta, 2009），除此之外，因應行為可有效預測生活滿足感（Utsey, 2000），積極的因應方式有助於生活滿足感的提升（Hamarta, 2009），同時也能增加工作滿意度（Golbasi, Kelleci, & Dogan, 2008）。在其他研究亦發現問題焦點因應行為是可以緩衝壓力對心理健康的負向影響（Wang & Yeh, 2005），較少使用問題焦點因應行為，其自殺企圖較為盛行（Lauer, De Man, Marquez & Ades, 2008）。

因應策略可作為工作壓力與心理健康之間的中介因子，適當的因應行為，可以使自己更有能力來面對外在環境所施加的壓力，有研究也指出因應行為與情緒反應呈中度正相關（Hsu & Kuo, 2002）。李逸（2004）指出在較高工作壓力感受的樣本中，較廣泛使用因應策略者相對於較少使用因應策略者，在心理與身體健康狀況較不受影響，且其差異達到統計上顯著的水準，可看出使用因應策略對壓力過程是具有緩衝作用的。另外，壓力與因應策略也會影響生活滿意度的情形，在學者Barnes and Lightsey（2005）的研究指出，逃避及解決問題的因應方式能夠預測壓力，而壓力與逃避式的因應方式得分越高，可預測其生活滿意度越低。

工作量與達到預定收入是工作場所中的主要壓力來源（Li & Lambert, 2008）。根據台灣行政院交通部統計處在2007年的調查指出，與2005年相比，臺灣地區計程車平均每車已行駛里程、平均每天營業時數及空車時數增加，平均每天行駛里程、載客趟數及每月休息天數則略減（行政院交通部統計處，2008），顯示出過去幾年來計程車司機的工作時間增長，收入下降。綜合以上文獻，心理健康與壓力之因應有顯著關

係，生活滿意度與幸福感則會因為個人的心理健康與壓力因應方式而有差異。本研究以因應行為、工作壓力、心理困擾及生活滿意度作為研究主要變項，探討目前計程車司機面對工作壓力的因應策略與生活滿意度的相關性，並依Lazarus等人（1984）和Folkman等人（1986）的壓力因應理論，以因應行為做為工作壓力與心理困擾及生活滿足感之間的中介變項，試圖建構工作壓力、因應行為、心理困擾與生活滿足感之影響作用模式（圖1）。

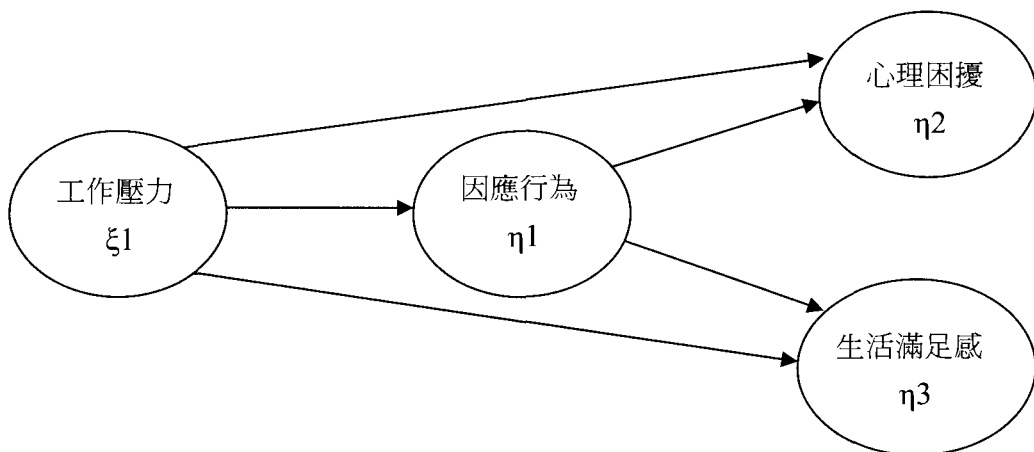


圖1 工作壓力、因應行為、心理困擾與生活滿足感之路徑圖。

## 貳、研究材料與方法

### 一、研究對象：

依據交通部96年計程車營運狀況調查報告指出，臺灣地區計程車數量截至96年12月底止，計8萬9,177輛，各縣市中以臺北縣市為最多，合計占62.2%（交通部，2008）。本研究以方便取樣選取台北地區某計程車司機工會之成員作為研究調查對象，在該工會於2008年11月所舉辦的年度聚餐活動中施測，利用入場至開始用餐前這段時間說明研究目的，並且詢問研究對象參與研究之意願，取得同意後始進行問卷之填答，最後同意參與研究者共計176人。

### 二、樣本數估算：

在樣本數估算上，Park和Dudycha（1974）研究發現每一預測變項至少需達到15位

受試者時，資料在進行統計分析時會具有穩定度。以此作為樣本數估算之根據，本研究共有6項預測變項（因應行為、工作壓力、心理困擾、經濟狀況、教育程度、工作年資）及一項依變項（生活滿足感），要能有穩定、有效的統計分析所需樣本數至少為105人，本研究有效問卷176份，能符合統計穩定分析的所需樣本數。

### 三、研究工具：

本研究所使用的研究工具為自填結構式問卷，問卷內容包含：個人背景資料（年齡、性別、教育程度、工作年資、工作時數、經濟狀況）、工作壓力、因應行為、心理困擾與生活滿足感等五類。

因應行為變項的題項是引用自張雍琳（2001）翻譯Lazarus 等人（1984）設計的積極因應層面之題目，並依計程車司機之工作特性修改部分題項，以符合計程車司機之特性。因應行為題目以李克特氏之四點式量表計分法計分，一至四分依序為從不如此、很少如此、經常如此、總是如此，總分得分越高者，代表其積極因應行為越佳。此因應行為變項的詳細題目及初步信效度分析請見表1。信度是採用內部一致性信度，結果總量表Cronbach's  $\alpha$  係數為.87；效度是進行驗證式因素分析來檢驗建構效度，分析結果顯示選取一個因素時，每個題項之因素負荷量為.57至.81之間，皆達到.4以上，單一因子可解釋變異量為52.12%，顯示此量表具良好建構效度。

工作壓力指數變項包含3題，以李克特氏之四點式量表計分法計分，一至四分依序為從不如此、很少如此、經常如此、總是如此，總分得分越高者，代表其工作壓力越大。此工作壓力指數的詳細題目及初步信效度分析請見表3，其中「您可以在工作上找到成就或滿足感」及「休息時，您可以讓自己放鬆」為反向計分題。信度採用內部一致性信度分析，結果總量表Cronbach's  $\alpha$  係數為.74；效度採用建構效度，乃進行因素分析驗證，分析結果顯示選取一個因素時，每個題項之因素負荷量為.53至.61之間，皆達.4以上，單一因子可解釋變異量為66.17%，顯示此量表有良好建構效度。

心理困擾變項測量包含4題，以李克特氏之四點式量表計分法計分，一至四分依序為從不如此、很少如此、經常如此、總是如此，總分得分越高者，代表其心理困擾越嚴重。此心理困擾指數的詳細題目及初步信效度分析請見表2。信度採用內部一致性信度分析，結果總量表Cronbach's  $\alpha$  係數為.78；效度是進行驗證式因素分析來檢驗建構效度，分析結果顯示選取一個因素時，每個題項之因素負荷量為.60至.81之間，皆達到.4以上，單一因子可解釋變異量為63.90%，顯示此量表之建構效度良好。

生活滿足感變項測量包含3題，以李克特氏之四點式量表計分法計分，一至四分

依序為從不如此、很少如此、經常如此、總是如此。總分得分越高者，代表其生活滿足感越高，此滿足感指數的詳細題目及初步信效度分析請見表3。信度採用內部一致性信度分析，結果總量表Cronbach's  $\alpha$ 係數為.78；效度採用建構效度，進行因素分析結果顯示選取一個因素時，每個題項之因素負荷量為.57至.81之間，皆達到.4以上，單一因子可解釋變異量為69.68%，顯示此量表有良好建構效度。

表1 研究對象問題因應方式之填寫情形及其心理計量特性

題號與題目	總是	經常	很少	從不	Item-total Correlation	Factor Loading
	如此 %	如此 %	如此 %	如此 %		
X1.您會試著從失敗的經驗中，記取教訓，以避免再次發生這種狀況 (n=155)	49.68	32.90	11.61	5.81	.56	.60
X2.假如您接到罰單，您會檢討自己的作為避免再發生 (n=153)	55.56	20.26	17.65	6.54	.54	.57
X3.假如您決定要增加載客量，您會擬訂計劃來行動 (n=152)	35.53	30.26	26.32	7.89	.60	.64
X4.當您遭遇問題時，您會尋求別人的協助 (n=150)	31.33	27.33	30.67	10.67	.62	.69
X5.您會蒐集更多的資訊，使您更有能力來處理問題 (n=149)	40.27	30.87	20.81	8.05	.73	.81
X6.假如您有載不到客人的困擾，您會與同行司機討論 (n=147)	29.93	34.69	28.57	6.80	.69	.76
X7.假如您工作繁忙，親友埋怨與您相處的時間太少，您會主動試著去改變現況 (n=147)	29.25	29.25	30.61	10.88	.55	.59
X8.假如您在工作時精神不濟，您會嘗試用不同的方法，來提振精神 (n=147)	38.78	33.33	19.73	8.16	.66	.70
內部一致性 $\alpha$ 係數					.87	
累積解釋變異量						52.12%

## 計程車司機工作壓力、因應行為與生活滿足感之關係

表2 研究對象工作壓力、心理困擾及生活滿足感之填寫情形及其心理計量特性

題 目	總是	經常	很少	從不	Item-total Correlation	Factor Loading
	如此	如此	如此	如此		
	%	%	%	%		
<b>工作壓力</b>						
X9.您覺得司機工作讓您疲憊不堪 (n=158)	42.41	36.08	16.46	5.06	.61	.79
X10.您很想換工作，卻覺得無法付諸 行動 (n=152)	55.92	26.32	7.89	9.87	.53	.69
X11.爲了扮演好生活中各種角色，您 疲於奔命 (n=154)	51.30	28.57	13.64	6.49	.56	.63
內部一致性 $\alpha$ 係數					.74	
累積解釋變異量						66.17%
<b>心理困擾</b>						
X12.您有嚴重的憂鬱 (n=149)	12.08	18.79	29.53	39.60	.80	.89
X13.您有嚴重的焦慮緊張 (n=147)	13.61	19.73	29.25	37.41	.81	.92
X14.您有理解力、注意力或記憶力的 困擾 (n=147)	14.29	18.37	36.05	31.29	.66	.72
X15.您有自殺企圖 (n=147)	11.56	7.48	14.29	66.67	.60	.64
內部一致性 $\alpha$ 係數					.87	
累積解釋變異量						71.78%
<b>生活滿足感</b>						
X16.就算賺不到錢，我依舊感到開心 (n=149)	27.52	30.87	26.85	14.77	.56	.63
X17.計程車司機是一份值得驕傲的 工作 (n=150)	33.33	25.33	22.00	19.33	.69	.86
X18.我珍惜我目前擁有的一切 (n=151)	42.38	29.14	17.22	11.26	.63	.73
內部一致性 $\alpha$ 係數					.78	
累積解釋變異量						69.68%

## 四、研究步驟：

本研究首先進行的步驟爲形成問卷，並請專家學者進行內容效度考驗。專家核定

適合的題項，整理成爲問卷後對2位計程車司機進行預試，以瞭解該族群是否能理解問卷之內容，結果2位司機認爲題目可理解且易讀，亦即問卷的內容效度良好。依據2位司機預試後，形成正式施測問卷。問卷施測於2008年11月20日進行，訪員皆經過兩小時訪員訓練以確保調查品質之一致。在進行問卷施測前，訪員會向受訪司機說明此問卷之目的及資料用途，取得受訪者之同意後，方進行問卷施測。

## 五、資料處理：

問卷資料是由本文作者進行鍵入與檢查，然後使用統計套裝軟體SPSS16.0及Amos 7.0進行統計分析。

### （一）描述性統計分析（Descriptive Statistic Analysis）

- 1.以次數分配、百分比分析研究樣本的背景變項，即樣本的性別、教育程度、日常生活基本開銷等分佈情形。
- 2.以算數平均數、標準差來了解各個樣本背景變項中之年齡、擔任計程車司機工作年資、平均每天工作時數、平均每月休息天數等分佈情形，並瞭解因應行爲、工作壓力、心理困擾與生活滿足感各題得分分佈情形。

### （二）相關分析（Correlation Analysis）

本研究進行「因應行爲」、「工作壓力」、「生活滿足感」、「自殺企圖」、「自覺嚴重憂鬱」、「自覺嚴重焦慮緊張」、「教育程度」、「經濟狀況」、「工作年資」兩兩變項間之相關分析。分析方法以皮爾森積差相關分析兩個變項皆爲等距變數之資料，以斯皮爾曼等級相關分析順序變項，若是統計量相關係數 $r$ 達到.05顯著水準，則求出其決定係數（邱皓政，2006）。

### （三）SEM因素結構的驗證

採用結構方程模式分析計程車司機工作壓力、因應行爲、心理困擾與生活滿足感的關係是否符合壓力因應理論（Folkman et al., 1986; Lazarus et al., 1984）。分析指標採取Diamantopoulos & Siguaw（2000）和吳明隆（2007）所建議的三種指標作爲驗證假設模式之評鑑依據，此三種指標爲：漸進殘差均方和平方根（root mean square error of approximation, RMSEA）需小於0.10、比較適配指標（Comparative Fit Index, CFI）需大於0.90與卡方自由度比值需小於3.0。



## 參、研究結果

研究對象社會人口學變項之描述性統計分析結果請見表一。本研究之有效問卷共176份，其中大都為男性169位（96.0%），平均年齡與標準差為 $48.22 \pm 8.78$ 歲。教育程度的分佈為大學以上5.7%、專科10.8%、高中職52.8%，國中18.2%與小學以下9.7%，以高中職為最多。依據交通部的調查結果顯示，2007年底臺灣地區計程車駕駛人之平均年齡為49.9歲，平均工作年數為13.5年，駕駛人之教育程度主要集中在「國（初）中」及「高中（職）」，二者合占76.2%（交通部，2008），與本研究中受訪者的平均年齡與教育程度大致相符。

在計程車司機工作經歷中，工作年資的平均數及標準差為 $9.8 \pm 7.74$ 年；每天工作時數之平均數及標準差為 $12.16 \pm 2.84$ 小時；每月休息天數之平均數及標準差為 $3.06 \pm 4.57$ 天。以日常生活基本開銷是否足夠來評估其經濟狀況，「總是不夠」者為數最多，佔58.0%；其次為「很少足夠」，佔23.9%，「經常足夠」者佔5.7%，「總是足夠」者最少，佔2.3%。

心理困擾特性的描述性統計分析結果請見表3。「從來沒有嚴重憂鬱」者最多，佔33.5%，其次依序為「很少有嚴重憂鬱」者（25.0%）、「經常有嚴重憂鬱」者（15.9%）與「總是有嚴重憂鬱」者（10.2%）。而自覺有嚴重焦慮緊張的分佈狀況依序為：「從不如此」（31.3%）、「很少如此」（24.4%）、「經常如此」（16.5%）與「總是如此」（11.4%）。在有自殺企圖的部分，「從不如此」者居多數，佔55.7%，其次依序為「很少如此」者（11.9%）、「總是如此者」（9.7%）與「經常如此者」（6.2%）。

受訪者計程車司機在因應行為、工作壓力及生活滿足感之得分如下：因應行為總分之平均值與標準差為 $23.98 \pm 5.52$ 分（量表總分為8至32分）；工作壓力總分之平均數與標準差為 $14.21 \pm 2.75$ 分（總分為5至20分）；生活滿足感總分之平均數與標準差為 $8.42 \pm 2.66$ 分（總分為3至12分）。

本文所有變項的相關分析結果請見表4。因應行為的相關分析結果顯示，因應行為與教育程度（ $-0.21, p < 0.05$ ）、自殺企圖（ $-0.18, p < 0.05$ ）具統計顯著相關，而與工作壓力（ $0.38, p < 0.01$ ）、生活滿足感（ $0.52, p < 0.01$ ）具更高顯著相關；表示因應行為越佳者，其教育程度越低、自殺企圖越低、工作壓力越大及生活滿足感越高。工作壓力與經濟狀況（ $-0.29, p < 0.01$ ）及自殺企圖（ $-0.21, p < 0.05$ ）達到顯著相關；亦即經濟狀況越差者，其工作壓力越大；而工作壓力越大者，其自殺企圖越低。在生活滿足感因子的相關分析中

發現，除了工作壓力、教育程度與自殺企圖外，皆與生活滿足感呈顯著相關，其中因應行為 (.52,  $p<.01$ ) 為較高相關，而自覺嚴重憂鬱 (-.18,  $p<.05$ )、自覺嚴重焦慮緊張 (-.22,  $p<.01$ )、經濟狀況 (.18,  $p<.05$ ) 與工作年資 (.23,  $p<.01$ ) 為統計顯著相關；亦即因應行為越佳、自覺嚴重焦慮緊張越小、工作年資越長、經濟狀況越佳及自覺嚴重憂鬱越小者，其生活滿足感越高。

表3 本研究計程車司機受訪者之背景資料

變項	平均數	標準差	
年齡 (n=176人, 歲)	47.22	8.78	
司機年資 (年)	9.80	7.74	
平均每天工作時數 (小時)	12.16	2.84	
平均每月休息天數 (天)	3.06	4.57	
	分類	Total=176	
		n	%
性別	男生	169	96.0
教育程度 (n=171人)	大學以上	10	5.7
	專科	19	10.8
	高中 (職)	93	52.8
	國中	32	18.2
	國小及以下	17	9.7
日常生活基本開銷 (n=158人)	總是足夠	4	2.3
	經常足夠	10	5.7
	很少足夠	42	23.9
	總是不夠	102	58.0

表4 計程車司機在因應行為、生活滿足感、工作壓力與影響因素之相關分析表

	因應 行為	生活 滿足感	工作 壓力	嚴重 憂鬱	嚴重焦 慮緊張	自殺 企圖	經濟 狀況	教育 程度	工作 年資
因應行為	-								
生活滿足感	.52**	-							
工作壓力	.38**	.09	-						
嚴重憂鬱	-.09	-.18*	.04	-					
嚴重焦慮緊張	-.06	-.22**	.08	.82**	-				
自殺企圖	-.18*	-.15	-.18*	.60**	.54**	-			
經濟狀況	.05	.18*	-.22**	-.05	-.05	.02	-		
教育程度	-.21*	-.01	-.19*	-.12	-.16	-.07	.04	-	
工作年資	.14	.23**	.07	-.05	-.03	-.04	.01	-.19*	-

註：\* $p < .05$ ；\*\*  $p < .01$ 

表5 計程車司機的工作壓力、因應與生活滿足感之結構模式適配指標

指標	期望數值	本文適配統計數值
簡約適配度指數		
卡方自由度比值	介於1至2之間，適配良好	1.91
絕對適配度指數		
RMSEA	<.05，適配良好；<.08，適配合理	.07
增值適配度指數		
CFI	>.90以上	.91

註：卡方自由度比值為  $\chi^2/df$ ；RMSEA, Root Mean Square Error of Approximation；CFI, Comparative Fit Index

根據文獻 (Lazarus et al., 1984) 與本研究相關分析的結果，以工作壓力為自變項，因應行為為中介變項，並且以心理困擾與生活滿足感為結果變項，來進行結構方程模型分析。結構方程式分析壓力因應路徑模型結果請見圖2，模式適配指標結果請見表5。該模型的漸進殘差均方和平方根 (root mean square error of approximation, RMSEA) 為0.07，比較適配指標 (comparative fit index, CFI) 為0.91，卡方自由度比值為1.91，這些指標皆達到模式適配可接受標準。且適配指標RMSEA小於0.08時，表示模式適配合理；CFI大於.90達適配標準；卡方自由度比值小於2，顯示假設模式的適配度較佳 (吳明隆，2007；Carmines & McIver, 1981)。

圖2為各個觀察變項、潛在變項間之標準化相關係數路徑圖。由圖2可知潛在外因性變項工作壓力 ( $\xi 1$ ) 之觀察變項X9-X11的標準化因素負荷量介於.61-.76之間；潛在內因性變項因應行為 ( $\eta 1$ ) 之觀察變項X1-X8的標準化因素負荷量介於.53-.73之間；潛在內因性變項心理困擾 ( $\eta 2$ ) 之觀察變項X12-X15的標準化因素負荷量介於.62-.92之間；潛在內因性變項生活滿足感 ( $\eta 3$ ) 之觀察變項X16-X18的標準化因素負荷量介於.63-.83之間。在潛在變項間，工作壓力與因應行為、因應行為與生活滿足感的直接效果達顯著水準，其路徑標準化係數分別為.53 ( $p<.001$ ) 和.63 ( $p<.001$ )。而工作壓力對生活滿足感的直接效果量為-.23 ( $p>.05$ )，間接效果量為.33 ( $p>.05$ )；工作壓力對心理困擾直接效果量為.17 ( $p>.05$ )，間接效果量為-.08 ( $p>.05$ )；因應行為與心理困擾之直接效果量為-.16 ( $p>.05$ )，未達顯著水準。綜合上述結果來看，因應行為、工作壓力、心理困擾及生活滿足感在本研究有良好的測量題目；且工作壓力確實會透過因應行為的中介，影響生活滿足感，表示本研究資料相當符合Lazarus等人 (1984) 和Folkman等人 (1986) 所提出的壓力因應理論。

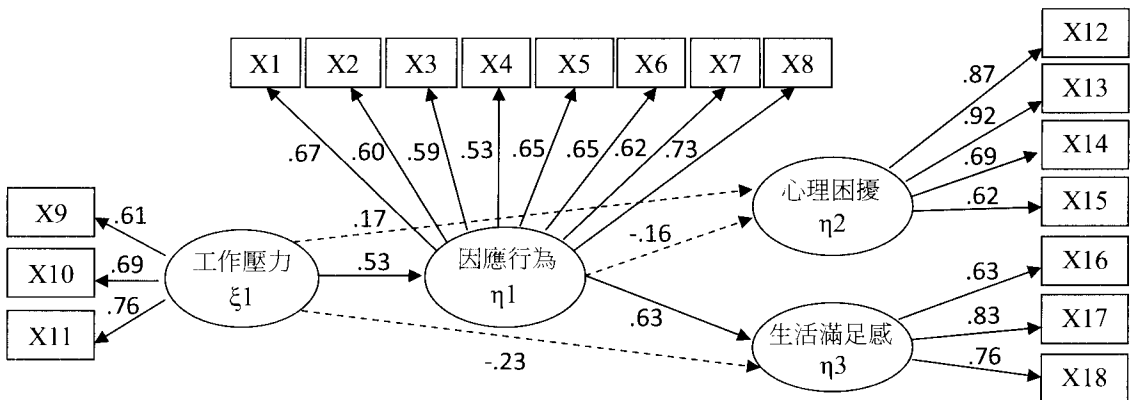


圖2 工作壓力、因應與生活滿足感之結構模式路徑分析標準係數結果與模式適配情形 (註：虛線表示統計尚未達顯著； $\chi^2/df<2$ ; CFI>.90; RMSEA<.08)

## 肆、討論與結論

本研究目的在於探討計程車司機面對工作壓力的因應策略與生活滿足感的相關性，以及根據壓力因應理論探討，計程車司機的壓力因應策略是否為壓力與生活滿足感之中介因素。本研究主要結果發現有三個：(1) 計程車司機工作壓力越高者，會採取更多正向面對問題的因應行為；(2) 正向因應問題越好者，其生活滿足感越

高；有嚴重焦慮與憂鬱情形之司機，會有較低的生活滿足感，同時也會有自殺企圖；  
(3) 路徑分析結果發現工作壓力確實會透過因應行為影響生活滿足感。

過去關於壓力與因應行為的研究有許多，有學者認為工作壓力越大，其實是顯現其因應行為不佳，在面對外在威脅時無法妥善處理而導致不敢面對壓力，因此文獻結果呈現壓力與因應行為呈負相關之關係（林月娜、吳明隆，2004；Barnes et al., 2005）。然而亦有文獻指出，問題導向因應策略對壓力過程具有緩衝作用，能緩衝壓力對心理健康的負向影響（李逸，2004；Wang et al., 2005），因而會發現工作壓力大同時也能夠有效產生正向因應者，為目前仍在職場有效工作者；本研究之結果支持此假說，亦即司機工作壓力越大者，因為會更妥善的使用因應行為來處理問題，進而保護心理之健康，使其自身不受壓力傷害，能繼續從事計程車工作。

在文獻中常指出壓力感受大是自殺的重要影響因素之一，亦即壓力越大，其自殺企圖越高（王文玲、范郡喬、李惠玲，2008；吳純儀、顏正芳、余麗樺，2007）；然而由於壓力因應理論顯示因應對壓力具有緩衝的作用，因此在本研究結果中，工作壓力越高者能善用問題導向因應行為，其自殺企圖反而下降；這樣的結果與文獻一致，其指出擁有較少問題焦點因應技巧者，其自殺意圖較高（Eskin, Ertekin & Demir, 2008; Lauer et al., 2008；Wilson & Stelzer, 1995），與本研究結果發現積極因應壓力的司機，其自殺企圖較低相符。

積極因應行為除了可減少自殺企圖外，善於使用積極因應行為者亦具有樂觀的特質（Fontaine, Manstead & Wagner, 1993; Nicholls, Polman, Levy & Backhouse, 2008），而樂觀者能夠擁有更高的生活滿足感（Schou, Ekeberg & Ruland, 2005），且能善加使用問題焦點因應策略者亦能擁有更高的生活滿足感（Deniz, 2006; Hamarta, 2009），本研究結果同樣也顯示出正向因應行為越佳者，其生活滿足感越高。但文獻中亦有不同的研究結果，Barnes等人（2005）便指出生活滿足感與消極式因應有顯著負相關，而生活滿足感與積極因應沒有顯著相關，未來研究可進一步比較積極因應與消極因應對生活滿足感影響的差異。

本研究之相關分析發現生活滿足感與心理困擾具有相互影響之關係，當憂鬱及焦慮感越低時，其生活滿足感越高，相反的，當心理健康有問題時，其生活滿足感較低；這個結果與過去文獻（Borg, et al., 2008; Koivumaa-Honkanen, et al., 2001; Swami et al., 2007）相符。同時，本研究結果發現憂鬱與焦慮的情況越嚴重，其自殺企圖越高；Plutchik及Praag（1998）指出焦慮、憂慮及自殺彼此具有交互作用的特質，其他文獻亦顯示負向情緒是自殺的危險因子（吳純儀等，2007；Chang, Yang, Lin, Ku & Lee,

2008)，與文獻相互印證。在本研究中的計程車司機的心理困擾上，有相當比例的計程車司機有嚴重的憂鬱、焦慮及自殺企圖，並且有將近八成的計程車司機認為司機工作及扮演生活中的各種角色總是或經常是令人疲憊不堪的。交通部於2007年的調查中指出未來一年內有將近半數的計程車司機考慮停開計程車（交通部，2008），而本研究結果顯示有八成的計程車司機認為很想轉換工作跑道卻很難實行，可看出計程車司機在發展第二專長進而轉換工作跑道上是遭遇到困難的。

在背景資料方面，莊淑灣與呂錘卿（2005）的研究中指出，背景變項對工作壓力及壓力因應方式具有預測力，而在本研究結果中，工作壓力與經濟狀況及教育程度具顯著負相關影響。收入不足以應付生活基本開銷者，會有更多的工作壓力；勞工安全衛生研究所針對計程車司機所做的調查結果也指出工作收入較少者有較高的工作壓力（陳秋蓉、張武修，2001），因此在目前社會不景氣的經濟狀況，是否會造成計程車司機的工作壓力升高也是值得我們關心的。在教育程度的部分，教育程度越低，其工作壓力越大，且因應行為越佳，教育程度與工作壓力這樣的關係，與一項以護理長為研究對象之研究相符（詹慧珠、宋琇鈺、林麗英、朱淑媛、劉波兒，2008），亦有文獻指出高教育程度的計程車司機有較高的工作壓力（陳秋蓉等，2001）。另外，在本研究中，教育程度越低者其工作年資越長，工作年資代表著計程車司機工作經驗的豐富程度，雖說他們工作壓力較大，但工作年資較長的計程車司機具有較佳的因應行為，也因此工作年資越長者具有更高的生活滿足感。

根據行政院內政部統計處2007年的調查結果顯示，國民對整體生活感到滿意者占78.1%（行政院內政部統計處，2007），而本研究的計程車司機在生活滿足感的填答中，感到經常滿意者大約佔七成左右，比起國人的一般水準要低一些。文獻中指出工作量之多寡會影響人們的生活滿足感（Lindfors, et al., 2007），本研究中的計程車司機平均每日工作十二小時，比一般工時高出許多，可能因此導致本研究對象的生活滿足感要一般國民低。在經濟狀況與生活滿足感的部分，收入不足以應付生活基本開銷者，其生活滿足感越低，其他文獻結果也發現經濟收入越佳，生活滿足感越高（Jung, et al., 2007; Rijken & Groenewegen, 2008; Welsch & Bonn, 2008），亦有文獻指出經濟狀況可說是幸福感的預測因子（Marinić & Brkljačić, 2008），可見經濟狀況對人們的心理健康是具有相當的影響力的。

在SEM路徑分析結果的部分，工作壓力與因應行為、因應行為與生活滿足感之間存在顯著的路徑，工作壓力對因應行為產生直接的影響，同時因應行為也直接影響生活滿足感，與Lazarus等人（1984）和Folkman等人（1986）的壓力因應模式相符。在此

處值得注意的是，工作壓力、因應行為至心理困擾之路徑無法成立，這樣的結果需要進一步研究探討。

本研究的研究限制為研究對象僅限於某計程車司機工會自願參與研究司機，研究結果未能推論至其他地區的司機。研究樣本是以方便取樣之方式取得，研究結果無法避免選樣誤差；且由於本研究測量工具發展時，考量計程車司機在進行年會前的時間不多，其所能認真填答之題數受到限制，因此本研究最後盡量以最精簡的題項來進行施測，因此在各變項的測量，將來的研究應該更進一步做完整的評量。雖然本研究有以上的限制，但是在各項測量變項的信效度分析顯示，本研究的測量工具其實有良好的信效度水準，同時研究結果也顯現本研究蒐集之計程車司機的實證資料，符合 Lazarus 等人（1984）和 Folkman 等人（1986）所提的壓力因應理論，因此本研究的發現與結果是相當可信的。

總結上文所述，本研究發現工作壓力與面對問題的因應策略及生活滿足感有密切的關係。當計程車司機工作壓力越大時，他們會更善加運用問題導向因應策略來處理外在壓力；且問題導向因應策略運用得越好，會擁有更高的生活滿足感，可見因應行為的重要性。因此，為了維持良好的生活滿足感，可培養人們運用問題導向因應策略的能力。然而這個假設必須經由進一步的研究驗證，以推論至更廣泛的族群。

## 伍、致謝

本研究研究經費來自國立台灣師範大學健康促進與衛生教育學系。作者們特別感謝計程車司機工會與當天同意受訪司機在百忙之餘，仍撥空協助研究之進行。

## 參考文獻

### 一、中文部份

王文玲、范郡喬、李惠玲（2008）。影響觀護少年自殺傾向因素之探討。**志為護理——慈濟護理雜誌**，7(1)，71-83。

行政院內政部統計處（2007）。**九十六年國民生活狀況調查摘要分析**。2009年3月23日取自：  
<http://www.moi.gov.tw/stat/survey.aspx>。

行政院交通部統計處（2008）。**九十六年計程車營運狀況調查報告**。2009年1月16日取自：

[http://www.motc.gov.tw/mocwebGIP/wSite/lp?ctNode=164&xq\\_xCat=13&pagesize=100](http://www.motc.gov.tw/mocwebGIP/wSite/lp?ctNode=164&xq_xCat=13&pagesize=100)。

吳明隆 (2007)。結構方程模式——AMOS的操作與應用。台北：五南。

吳純儀、顏正芳、余麗樺 (2007)。青少年自殺危險因子之後設分析。臺灣精神醫學，21(4)，271-281。

李逸 (2004)。公共衛生護理人員工作壓力感受、因應策略與壓力結果之探討——以互動型工作壓力模式為架構。臺灣公共衛生雜誌，23 (5)，398-405。

邱皓政 (2006)。量化研究與統計分析 (第三版)。台北：五南。

林月娜、吳明隆 (2004)。國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應策略之研究。學校行政，33，52-70。

陳秋蓉、張武修 (2001)。台北市計程車職業駕駛健康研究 (二) —— 資料管理。台北：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。

莊淑灣、呂錘卿 (2005)。中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究。臺中教育大學學報：教育類，19 (2)，127-150。

張雍琳 (2001)。台灣師大新生適應問題及因應行為之研究。國立臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系碩士論文，未出版，台北市。

詹慧珠、宋琇鈺、林麗英、朱淑媛、劉波兒 (2008)。中部地區護理長工作壓力與因應策略之探討。實證護理，4 (3)，200-211。

## 二、英文部份

Barnes, P. W., & Lightsey Jr, O. R. (2005). Perceived Racist Discrimination, Coping, Stress, and Life Satisfaction. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 33(1), 48-61.

Borg, C., Fagerström, C., Balducci, C., Burholt, V., Ferring, D., Weber, G., et al. (2008). Life satisfaction in 6 European countries: the relationship to health, self-esteem, and social and financial resources among people (Aged 65-89) with reduced functional capacity. *Geriatric Nursing*, 29(1), 48-57.

Carmines, E. G., & McIver, J. P. (1981). Analysing models with unobservable variables. In G. W. Bohrnstedt and E. E. Borgatta (eds.), *Social measurement current issues* (pp.65-115). Beverly Hills, CA: SAGE.

Causey, D. L., & Dubow, E. F. (1992). Development of a self-report coping measure for elementary school children. *Journal of Clinical Child Psychology*, 21(1), 47-59.

Chang, H. J., Yang, C. Y., Lin, C. R., Ku, Y. L., & Lee, M. B. (2008). Determinants of suicidal ideation



- in Taiwanese urban adolescents. *Journal of the Formosan Medical Association*, 107(2), 156-164.
- Deniz, M. E. (2006). The Relationships among coping with stress, life satisfaction, decision-making styles and decision self-esteem: an investigation with Turkish university students. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 34(9), 1161-1170.
- Diamantopoulos, A., & Sigauw, J. A. (2000). *Introducing Lisrel: A Guide for the Uninitiated*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Eskin, M., Ertekin, K., & Demir, H. (2008). Efficacy of a problem-solving therapy for depression and suicide potential in adolescents and young adults. *Cognitive Therapy & Research*, 32(2), 227-245.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Fontaine, K. R., Manstead, A. S. R., & Wagner, H. (1993). Optimism, perceived control over stress and coping. *European Journal of Personality*, 7(4), 267-281.
- Golbasi, Z., Kelleci, M., & Dogan, S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(12), 1800-1806.
- Hamarta, E. (2009). A prediction of self-esteem and life satisfaction by social problem solving. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 37(1), 73-82.
- Heaney, C. A., Price, R. H., & Rafferty, J. (1995). Increasing coping resources at work: A field experiment to increase social support, improve work team functioning, and enhance employee mental health. *Journal of Organizational Behavior*, 16(4), 335-352.
- Hsu, Y. L., & Kuo, B. J. (2002). Evaluations of emotional reactions and coping behaviors as well as correlated factors for infertile couples receiving assisted reproductive technologies. *The Journal of Nursing Research*, 10(4), 291-302.
- Jung, J. Y., Oh, Y. H., Oh, K. S., Suh, D. W., Shin, Y. C., & Kim, H. J. (2007). Positive-thinking and life satisfaction amongst Koreans. *Yonsei Medical Journal*, 48(3), 371-378.
- Koivumaa-Honkanen, H., Honkanen, R., Antikainen, R., Hintikka, J., Laukkanen, E., Honkalampi, K., et al. (2001). Self-reported life satisfaction and recovery from depression in a 1-year prospective study. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 103(1), 38.
- Lauer, S., De Man, A. F., Marquez, S., & Ades, J. (2008). External locus of control, problem-focused coping and attempted Suicide. *North American Journal of Psychology*, 10(3), 625-632.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. NY: Springer.

- Lerman, C., Glanz, K. (1997). Stress, coping and health behavior. In Glanz K., Lewis, F. M., & Rimer, B. K. (Eds.), *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Paractice* (pp. 113-138). San Francisco: Jossey-Bass.
- Li, J., & Lambert, V. A. (2008). Workplace stressors, coping, demographics and job satisfaction in Chinese intensive care nurses. *Nursing in Critical Care*, 13(1), 12-24.
- Lindfors, P. M., Meretoja, O. A., Töyry, S. M., Luukkonen, R. A., Elovainio, M. J., & Leino, T. J. (2007). Job satisfaction, work ability and life satisfaction among Finnish anaesthesiologists. *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, 51(7), 815-822.
- Marinić, M., & Brkljačić, T. (2008). Love over gold - the correlation of happiness level with some life satisfaction factors between persons with and without physical disability. *Journal of Developmental & Physical Disabilities*, 20(6), 527-540.
- Moos, R. H. (1984). Context and coping: Toward a unifying conceptual framework. *American Journal of Community Psychology*, 12, 5-36.
- Nicholls, A. R., Polman, R. C. J., Levy, A. R., & Backhouse, S. H. (2008). Mental toughness, optimism, pessimism, and coping among athletes. *Personality and Individual Differences*, 44(5), 1182-1192.
- Park, C., & Dudycha, A. (1974). A cross validation approach to sample size determination for regression models. *Journal of the American Statistical Association*, 69, 214-218.
- Plutchik, R., van Praag, H. M. (1998). Interrelations among anxiety, depression, aggression, impulsivity, and suicidality: An evaluation of the comorbidity concept. In M. Maes, & E. F. Coccaro (Eds.), *Neurobiology and Clinical Views on Aggression and Impulsivity* (pp. 1-13). Chichester, England: John Wiley.
- Rick, J., & Guppy, A. (1994). coping strategies and mental health in white collar public sector employees. *European Work & Organizational Psychologist*, 4(2), 121.
- Rijken, M., & Groenewegen, P. P. (2008). Money does not bring well-being, but it does help! The relationship between financial resources and life satisfaction of the chronically ill mediated by social deprivation and loneliness. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 18(1), 39-53.
- Roth, S., & Cohen, L. J. (1986). Approach, avoidance, and coping with stress. *American Psychologist*, 41, 813-819.
- Schou, I., Ekeberg, Ø., & Ruland, C. M. (2005). The mediating role of appraisal and coping in the relationship between optimism-pessimism and quality of life. *Psycho-Oncology*, 14(9), 718-727.

- Siahpush, M., Spittal, M., & Singh, G. K. (2008). Happiness and life satisfaction prospectively predict self-rated health, physical health, and the presence of limiting, long-term health conditions. *American Journal of Health Promotion, 23*(1), 18-26.
- Strine, T. W., Chapman, D. P., Balluz, L. S., Moriarty, D. G., & Mokdad, A. H. (2008). The associations between life satisfaction and health-related quality of life, chronic illness, and health behaviors among U.S. community-dwelling adults. *Journal of Community Health, 33*(1), 40-50.
- Suldo, S. M., & Huebner, E. S. (2006). Is extremely high life satisfaction during adolescence advantageous? *Social Indicators Research, 78*(2), 179-203.
- Swami, V., Chamorro-Premuzic, T., Sinniah, D., Maniam, T., Kannan, K., Stanistreet, D et al. (2007). General health mediates the relationship between loneliness, life satisfaction and depression. *Social Psychiatry & Psychiatric Epidemiology, 42*(2), 161-166.
- Utsey, S. O., Ponterotto, J. G., Reynolds, A. L., & Cancelli, A. A. (2000). Racial discrimination, coping, life satisfaction, and self-esteem among African Americans. *Journal of Counseling & Development, 78*(1), 72-80.
- Wang, H. F., & Yeh, M. C. (2005). Stress, coping, and psychological health of vocational high school nursing students associated with a competitive entrance exam. *Journal of Nursing Research, 13*(2), 106-115.
- Welsch, H., & Bonn, U. (2008). Economic convergence and life satisfaction in the European Union. *Journal of Socio-Economics, 37*(3), 1153-1167.
- Wilson, K. G., & Stelzer, J. (1995). Problem solving, stress, and coping in adolescent suicide attempts. *Suicide & Life-Threatening Behavior, 25*(2), 241.

# Work Stress, Coping Behavior, and Life Satisfaction among Taxi Drivers

Jie-Siang Lin\* Tony Szu-Hsien Lee\*\* Chiau-Yi Fan\*

## Abstract

This study aims to explore the associations between work stress, problem-focus coping, and life satisfaction among taxi drivers, and to examine whether coping is a mediator between stress and life satisfaction. This study recruited respondents from a Taxi Drivers Union in Taipei and a total of 176 taxi drivers completed a self-administered questionnaire. Descriptive statistics, Pearson correlation, and Spearman rank correlation were conducted to test associations, and path analysis of structural equation modeling (SEM) was performed to examine the stress-coping model. The major findings suggested that: (1) respondents who had higher work stress were more likely to report positive problem-focus coping behavior; (2) respondents with higher positive problem-focus coping scores were more likely to show higher life satisfaction. Respondents with serious anxiety and depression were more likely to have lower life satisfaction, and were also likely to show suicidal attempts. (3) results from path analysis found that life satisfaction was affected by work stress indirectly through coping, this result matches with stress-coping theory.

**Keywords: Life satisfaction, Problem-focus Coping, Taxi drivers, Work stress**

---

\* Master student, Department of Health Promotion and Health Education, National Taiwan Normal University.

\*\* Professor, Department of Health Promotion and Health Education, National Taiwan Normal University.

Correspondence : Tony S.-H. Lee

TEL : 02-7734-1701 E-mail : tonylee@ntnu.edu.tw