

南華大學管理學院企業管理學系管理科學碩士班

碩士論文

Master Program in Management Sciences

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

雲嘉地區私立大學行政助理工作壓力、工作滿意度及工作績效

關係之研究

A Study on the Relationship between Job Stress, Job Satisfaction,
and Job Performance of Administrative Assistants in Private
Universities in Yunlin Chiayi Area

陳稼林

Chia-Lin Chen

指導教授：黃國忠 博士

Advisor: Kuo-Chung Huang, Ph.D.

中華民國 111 年 6 月

June 2022

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士在職專班

碩 士 學 位 論 文

雲嘉地區私立大學行政助理工作壓力、工作滿意度及工作績效
關係之研究

A Study on the Relationship between Job Stress, Job Satisfaction, and Job
Performance of Administrative Assistants in Private Universities in Yunlin
and Chiayi Area

研 究 生：陳稼茹

經考試合格特此證明

口試委員：王智仁

蔡國忠

紀信光

指導教授：蔡國忠

系主任(所長)：蔡國忠

口試日期：中華民國 111 年 06 月 23 日

準碩士推薦函

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

1、在修業課程方面：陳稼林君已修滿36學分，其中必修科目：研究方法、管理科學等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：陳稼林君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：雲嘉地區私立大學行政助理工作壓力、工作滿意度及工作績效關係之研究

(2)學術期刊：大學行政助理工作壓力、工作滿意度、工作績效之研究

本人認為陳稼林君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：雲嘉地區私立大學行政助理工作壓力、工作滿意度及工作績效關係之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：簽章

中華民國(111年5月31)日

誌謝

時間荏苒，轉眼間即將畢業，在南華求學的日子，終將隨著論文的完成告一段落。回首來時路，頓時心中充滿無限感激，我在求學路上有很多人的指引、幫助與陪伴，豐富了我的求學生涯，也因有大家的協助我今天才得以順利的完成論文並取得學位。

本論文得以付梓，首先要感謝的是黃國忠指導教授，在就讀研究所論文撰寫時，每每碰到瓶頸，教授總是引領著我找到論文的方向，並一路鼓勵我堅持下去，最後我終於完成此論文的編撰。

其次，要感謝口試委員紀信光教授及王智立教授，以其豐富的專業素養，熱切無私的提點，讓本論文更臻完善。在此亦感謝系所每位教授，在研究生求學期間指導專業新知及學識，分享業界的實務經驗，以讓研究生瞭解如何將學識和實務結合，收穫甚多且備感充實。感謝系辦助理協助與指導研究生處理相關行政事務，使得研究生學習之際無後顧之憂。

最後，要感謝我親愛的家人，你們的支持與陪伴是我前進的最大力量，今日得以順利完成學業，僅將此論文獻給我摯愛的家人，謝謝你們為我付出的點點滴滴。

陳稼林 謹致

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

中華民國 111 年 06 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

110 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：雲嘉地區私立大學行政助理工作壓力、工作滿意度及工作績效
關係之研究

研究生：陳稼林

指導教授：黃國忠 博士

中文摘要：

本研究欲瞭解大學行政助理對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」之看法，探討三個變數之間的關係，採用問卷調查法蒐集受訪者相關資料，以 Google 所提供之線上問卷，並經由大學行政助理 FB 社團及 Line 群組，邀請受訪者線上填寫問卷。有效問卷共計回收 191 份，並使用 SPSS 統計軟體來進行本研究之數據分析與研究假設驗證。主要分析結果如下：

- (1) 部分背景變項對工作壓力、工作滿意度、工作績效具有顯著影響、
- (2) 工作壓力對工作滿意度具有顯著負向影響、(3) 工作壓力對工作績效不具有顯著影響、(4) 工作滿意度對工作績效具有顯著正向影響、(5) 工作滿意度在工作壓力與工作績效之間不具有中介效果。

關鍵詞：工作壓力、工作滿意度、工作績效

Title of Thesis: A Study on the Relationship between Job Stress, Job Satisfaction, and Job Performance of Administrative Assistants in Private Universities in Yunlin Chiayi Area

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

Graduate Date: June 2022

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Chia-Lin Chen

Advisor: Kuo-Chung Huang, Ph.D.

Abstract

In order to understand the views of university administrative assistants on job stress, job satisfaction and job performance, this study explored the relationship between the three variables, and used the questionnaire method to collect relevant information of respondents, using the online questionnaire provided by Google, and inviting respondents to fill in the questionnaire online through the university administrative assistant FB society and the Line group. A total of 191 valid questionnaires were collected and the SPSS statistical software was used to analyze the data and test the hypothesis of the study. The main analysis results are as follows: (1) Several background variables have a significant effect on job stress, job satisfaction, and job performance, (2) Job stress has a significant negative impact on job satisfaction, (3) Job stress has no significant effect on job performance, (4) Job satisfaction has a significant positive impact on job performance, (5) Job satisfaction has no mediating effect on the relationship between job stress and job performance.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, Job Performance

目錄

準碩士推薦函.....	I
誌謝.....	II
中文摘要.....	III
Abstract.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	VII
表目錄.....	VIII
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究流程.....	2
第二章 文獻探討.....	4
2.1 工作壓力.....	4
2.2 工作滿意度.....	6
2.3 工作績效.....	7
2.4 變項關係.....	8
第三章 研究方法.....	10
3.1 研究架構與假設.....	10
3.2 研究變項操作型定義.....	11
3.3 問卷設計與抽樣方法.....	14

第四章 研究結果與分析.....	16
4.1 描述性統計分析.....	16
4.2 因素分析.....	19
4.3 信度分析.....	24
4.4 獨立樣本 t 檢定.....	25
4.5 單因子變異數分析.....	28
4.5 相關分析.....	34
4.6 迴歸分析.....	34
第五章 結論與建議.....	36
5.1 結論.....	36
5.2 建議.....	40
參考文獻.....	41
一、 中文文獻.....	41
二、 英文文獻.....	47
附錄、問卷.....	48

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	3
圖 3.1 研究架構圖	10



表目錄

表 3.1 工作壓力題項彙整表.....	12
表 3.2 工作滿意度題項彙整表.....	13
表 3.3 工作績效題項彙整表.....	14
表 4.1 描述性統計彙整表.....	18
表 4.2 三個構面之 KMO 值和 Bartlett 球形檢定結果彙整表.....	19
表 4.3 工作壓力因素分析彙整表.....	20
表 4.4 工作滿意度因素分析彙整表.....	21
表 4.5 工作績效因素分析彙整表.....	23
表 4.6 信度分析彙整表.....	24
表 4.7 性別獨立樣本 t 檢定彙整表.....	25
表 4.8 服務學校獨立樣本 t 檢定彙整表.....	26
表 4.9 服務單位獨立樣本 t 檢定彙整表.....	27
表 4.10 年齡單因子變異數分析結果彙整表.....	28
表 4.11 婚姻狀況單因子變異數分析結果彙整表.....	29
表 4.12 教育程度單因子變異數分析結果彙整表.....	30
表 4.13 服務年資單因子變異數分析結果彙整表.....	31
表 4.14 平均薪資單因子變異數分析結果彙整表.....	33
表 4.15 構面相關分析表彙整表.....	34
表 4.16 各研究構面之迴歸分析表彙整表.....	35
表 5.1 研究假設驗證彙整表.....	36

第一章 緒論

本研究探討大學行政助理之工作壓力、工作滿意度、工作績效三個構面進行探討，本章節依序分析研究背景與動機、研究目的、研究流程來敘述本研究概念。

1.1 研究背景與動機

根據我國大學法總則，大學以「研究學術，培育人才，提升文化，服務社會，促進國家發展」為宗旨，說明了我國大學教育正往國家永續發展來提升國家競爭力。「學校整體的風氣及教授生動的教學，能引發學生學習的動力」。因此，學校的辦學績效除了來自於優秀的教學團隊之外，學校的行政團隊也是關鍵的一個環節，不可小覷。然而，要培育出一群優秀的行政團隊，實屬不易。

學校行政人員工作內容包含處理行政業務及辦理學校活動、與家長、老師、學生溝通及其他臨時交辦等相關工作。然而，行政工作看似大同小異，但三百六十五行的行政人員，其工作性質卻大不相同，承辦的事情也完全不一樣。行政人員雖說不需要專業職業人員的技能，但為了要處理各項繁雜事務，且快速的應付各種需求，所以需要有足夠的應變能力及抗壓性，要做好助理工作的關鍵在於個人的性格與良好的工作態度。

身為一位行政助理應該有的特質有「做事謹慎細心」、「有耐性」、「反應能力好」；工作態度應該是「服從命令」、「做事認真」、「肯吃苦」。綜合以上的敘述，本研究要探討在私立大學行政助理「工作壓力」、「工作滿意度」及「工作績效」之間的關係，讓未來的研究者加以參考。

1.2 研究目的

根據上述本研究透過「問卷調查」的方式蒐集資料進行分析，藉以了解私立大學行政助理「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」之間的關係影響，根據相關研究背景及動機，本研究的目的如下：

1. 探討不同背景變項對工作壓力是否具有顯著影響。
2. 探討不同背景變項對工作滿意度是否具有顯著影響。
3. 探討不同背景變項對工作績效是否具有顯著影響。
4. 探討工作壓力對工作滿意度是否具有顯著影響。
5. 探討工作壓力對工作績效是否具有顯著影響。
6. 探討工作滿意度對工作績效是否具有顯著影響。
7. 探討工作滿意度在工作壓力與工作績效之間是否具有中介效果。

1.3 研究流程

本研究以工作壓力、工作滿意度、工作績效之理論作為基礎研究架構並設計問卷，再經由統計分析得出結論和建議。

首先，擬定研究主題並蒐集各項相關文獻及建構，藉由「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」來進行問卷初步設計，並發放給雲嘉地區的私立大學行政助理測試問卷，以便做預試確保問卷的信效度。修正後的問卷以 Google 之線上問卷，經由大學行政助理 FB 社團及 Line 群組，邀請受訪者線上填寫問卷，並將回收後問卷調查之結果進行資料分析，驗證各項變數之間的影響。根據分析結果以供未來相關研究參考依據，研究流程圖參見圖 1.1。

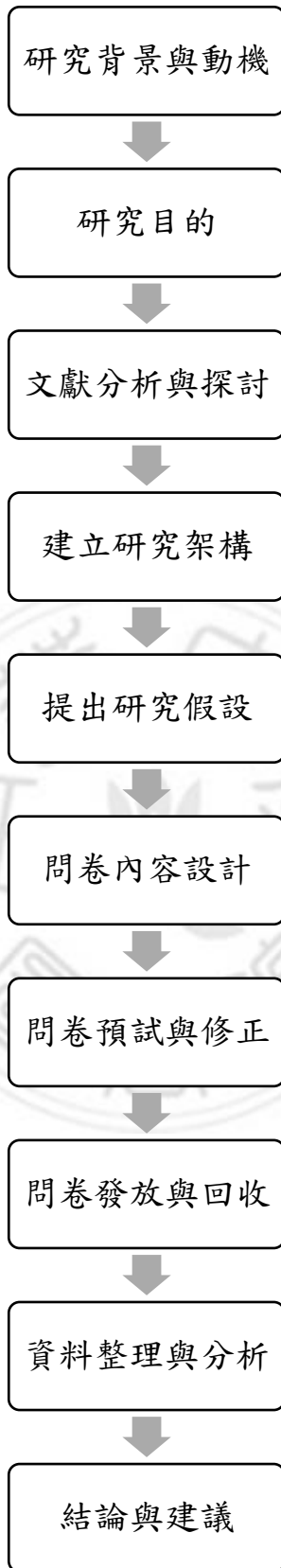


圖 1.1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章係針對工作壓力、工作滿意度及工作績效等三個研究主題蒐集國內相關學者所著之文獻並進行彙整探討。

2.1 工作壓力

駱薇如（民 110）提出學校行政人員工作包含「工作負荷」、「人際關係」、「主管壓力」、「專業知識」等層面。葉素芳（民 110）提出工作壓力包含「上級壓力」、「人際溝通」、「專業知識」等層面。謝家有（民 110）認為壓力是一種令人感到不舒服的感覺，會反映到生理及心理兩個層面。駱智帆（民 110）認為「在工作環境裡，超出個人負荷量導致沮喪、挫折、焦慮等，感受到不愉快及痛苦等負面情緒」。黃俊豪（民 107）對工作壓力定義為：個人內在與外在工作環境交互作用後感受到「工作壓力」、「人際關係」、「角色衝突」等構面之刺激來源。「工作壓力」指在工作當中，因工作內容、工作性質、工作多寡與複雜困難度等，而成為工作壓力來源。「人際關係」指同事之間的相處互動、合作關係、工作氣氛及價值觀等，而成為工作壓力來源。「角色衝突」指內在衝突、腳色間衝突、現實面與理想面之差距等，而成為工作壓力。劉道生（民 109）係指壓力會影響工作滿意度及離職率，而壓力會影響心理及身體上的病痛。壓力包含：「服從壓力」、「人際壓力」、「工作負荷」。魏允禮（民 109）將工作壓力區分為「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「角色模糊」四個構面，工作負荷係指工作中因工作內容多寡、工作性質、工作複雜度成為工作者壓力來源；角色衝突係指工作者個人的角色衝突、理想抱負及現實之差距所產生的壓力來源；人際關係係指與同儕之間的合作關係、工作氛圍、工作互動及工作價值觀衝突而造成的工作壓力；角色模糊係指角色期待缺乏

認識及對角色行為結果的不確定性。陳智偉(民 110)將工作壓力定義為：個體與「人際關係」及「工作負荷」兩者所產生的心理感受。「人際關係」指個體對個體或個體對團體間相處接受度，例：主管、同事、公務協調、工作環境等，而成為個體的工作壓力來源。「工作負荷」指工作接受程度，例：工作內容、工作性質、主管交辦等，而成為個體的工作壓力來源。郭佩華(民 110)提出工作壓力是一種心理反應，針對個體在面對或處於工作環境中，凡是跟工作因素影響而產生無助、沮喪、難過等進而產生負面情緒，皆屬於工作壓力。張名言(民 110)提出工作壓力包含「工作本身」、「人際關係」、「主管領導」等層面。「工作本身」指工作種類、工作量大小。「人際關係」指人際關係、角色衝突及矛盾。「主管領導」指主管交辦事項多寡、個體與主管溝通橋樑。陳裕豐(民 110)係指工作壓力來自於工作者與工作環境之間的互動，凡因工作因素使個人感受到不平衡所引起的壓力，都可稱之為工作壓力。胡冬鵬(民 111)意旨工作壓力的來源來自於工作上的壓力感受，而因為工作引起的壓力或身心靈不愉快的感受皆可稱為工作壓力。李蔚倫(民 111)將工作壓力分為「工作負荷過度」、「技術低度使用」、「角色衝突」、「角色模糊」四個構面，工作負荷過度係指工作量太多無法如期完成造成的壓力；技術低度使用係指無法將過往的技術與經驗發揮到目前的工作範圍；角色衝突係指個人對同儕的期待不一致的程度；角色模糊係指個人對自己的績效水準與期望缺乏及自己行為結果不確定的程度。

綜合上述參考文獻可知，工作壓力的來源多樣複雜，隨著人格特質、生活背景、家庭關係及社會經驗不同等所感受到的工作壓力皆也不同。

2.2 工作滿意度

駱薇如(民 110)提出學校行政人員工作滿意度包含：自我成長、人際關係、主管相處等探討層面。駱智帆(民 110)提出工作滿意度包含「工作環境」、「行政領導」、「工作報酬」等層面。黃俊豪(民 107)對工作滿意度定義為：工作滿意感受取決「內在滿意度」、「外在滿意度」兩個構面。「內在滿意度」指個體因為工作所產生的價值觀、責任感、職能地位等，與工作內容感到滿意的程度。「外在滿意度」指個體對工作獲得的薪資、晉升、政策、人際互動等，與工作無關個項目感到滿意的程度。劉道生(民 109)將工作滿意度定義為「外在滿意度」、「內在滿意度」兩種，「外在滿意度」係指現實環境中的條件，包含工作環境、公司政策、升遷制度、員工福利及退休制度等。「內在滿意度」係指個人內心的衡量條件，包含工作成就、工作興趣及發揮工作專長。羅青洋(民 109)將工作滿意度分為「內在滿意」、「外在滿意」、「整體滿意」三種，「內在滿意」係指工作上可發揮自己的長處使內心感受到成就感「外在滿意」係指公司有適當的升遷制度、政策及規範符合自己的價值且報酬率成正比。「整體滿意」係指同儕之間的關係及工作環境等。江貞君(民 109)將工作滿意度分為「內在滿意度」及「外在滿意度」兩個構面，內在滿意度指工作人員對工作感受到的價值觀、責任感、自尊及成就感；外在滿意度指工作人員對公司的升遷、工作環境、薪資待遇及人員相處感受到的滿意程度。魏允禮(民 109)將工作滿意度構面定義為「內在滿足」、「外在滿足」兩個構面，內在滿足係指工作者對工作的價值觀、職能地位、責任感等感受到的滿意程度；外在滿足係指工作者因工作獲得的晉升、公司政策、上司與員工互動氛圍等，與工作內容無關的滿意程度。陳智偉(民 110)將工作滿意度定義為：個人對公司福利、薪資、主管交辦、人際關係等影響心緒因素後的

狀況。劉春勇（民 110）將工作滿意度分為「外在滿意」、「內在滿意」解釋，「外在滿意」係指個體目前對工作的報酬、升遷制度、公司政策、人際關係等，與工作內容無相關之滿意程度。「內在滿意」係指特體目前對工作的發揮性、獨立性、創造力、工作成就感及價值觀之滿意程度。陳裕豐（民 110）係指工作滿意度指個人對工作的直覺反應感受，是一種心理、生理等多種因素組合的滿意程度。

綜合上述參考文獻可知，工作滿意度可解釋為個人對工作上的任務或工作的環境兩者綜合的感受或情緒認知。

2.3 工作績效

王俊凱（民 110）認為工作績效是完成工作任務的自我評價及如期完成工作任務。陳靜楓（民 110）認為工作績效可以讓公司經營者或公司主管作為薪資福利、職務調整、員工考核等當作參考依據。俞挺富（民 110）認為績效包含「效率」與「效能」係指工作上的表現程度。蔡昭翎（民 110）認為工作績效分為：時間績效、品質績效、滿意度績效，而工作績效定義為員工是獨一個體，而個人績效的好與壞，將會影響公司團隊的績效成績。本研究將工作績效定義為：工作上的表現並符合單位主管標準及肯定。莊智勳（民 110）將工作績效分為「關鍵績效」、「行為績效」、「關鍵績效」三個構面，關鍵績效係指公司訂定員工的目標是否如期達成；行為績效係指員工的自我發展、正向思考、團隊合作等指標；關鍵事件係指員工績效表現、多數多寡來自直屬主管評定。翁明琮（民 111）認為工作績效是屬於個人的目標對上組織的貢獻程度及生產力，然而工作績效的評分標準會受到評分者的主觀及客觀因素影響。林為煜（民 111）認為工作績效評估方式會因為時間及地點而不同，而工作績效大多是公司對員工

的升遷、考核、調薪及獎懲訂定的管理措施，同時可訂定員工自我目標的實現。蕭詠方（民 111）將工作績效定義為「任務績效」、「脈絡績效」兩種，任務績效係指工作結果、成果好壞、個人期望與主管要求；脈絡績效係指個人工作範圍以外的工作，且願意在團隊中互相配合以達成組織目標及相關規定之績效行為。李蔚倫（民 111）將工作績效定義為個人對工作上擔任的角色、工作範圍內的表現專業程度、預期成果、工作任務等，且具備貢獻並熱中參與其中。洪藝萍（民 111）認為工作績效管理制度是公司在改善員工的生產力，因為強化公司的績效管理也同時強化員工的生產力，進而提供公司的生產力與助力。張芷菁（民 111）認為工作績效是在指定時間完成所負責的工作，並依據綜合結果評估績效以作為企業績效的目標。

綜合上述參考文獻可知，工作績效的定義大同小異，說明公司員工對公司給予的目標績效皆能於期限內完成，並且個人對工作目標、組織皆有貢獻。

2.4 變項關係

以下針對各構面之間的關係文獻進行說明，藉以提供本研究架構假設之基礎。

1. 工作壓力與工作滿意度之關係

古彥和（民 108）研究結果證明，當員工壓力較大時，其工作滿意度較低；當員工工作負荷量較大時，其工作滿意度較低。羅世昌（民 108）研究結果證明，員警工作壓力對工作滿意度之影響呈現顯著的負向影響，代表員警的工作壓力越大，工作滿意度程度越低。駱智帆（民 110）研究結果證明，企業不們主管的領導風格會造成員工的工作壓力與工作滿意

度之影響。綜合上述，本研究推論假設工作壓力會負向影響工作滿意度。

2. 工作壓力與工作績效之關係

張健豪(民 103)研究結果證明，適度的工作壓力會提升工作滿意度。沈玉菁(民 106)研究結果證明，以公部門人員來說，工作壓力程度越高，公部門人員的工作績效會越低。綜合上述，本研究推論假設工作壓力會負向影響工作滿意度。

3. 工作滿意度與工作績效之關係

林志彥(民 106)研究結果證明，工作滿意度越高，對於工作績效的程度也越高。吳永智(民 110)研究結果證明對於自我工作滿意度較高的消防人員，在整體對工作的執行與對自我的生心理狀況也較為穩定，間接提升工作績效的達成度。綜合上述，本研究推論假設工作滿意度會正向影響工作績效。

4. 工作滿意度在工作壓力與工作績效之間關係

林淑雯(民 101)研究結果指出交通行政人員工作滿意度對工作壓力及工作績效的中介效果驗證結果未成立。賴建良(民 101)將工作滿意度作為中間變數來檢驗工作壓力與工作績效的中介效果，研究結果指出工作滿意度對工作壓力與工作績效的中介效果驗證結果不成立。綜合上述，本研究探討工作滿意度在工作壓力與工作績效之間是否具有中介效果。

第三章 研究方法

本研究以雲嘉地區私立大學為例，根據研究背景、動機、研究目的及相關文獻整理分析後，來設計研究架構並提出研究假設及變項，根據研究架構設計受訪者問卷，回收問卷資料，用來證實研究假設是否成立，各節依序說明如下：

3.1 研究架構與假設

本研究主要探討在不同背景條件下「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」之關係。依據相關文獻訂定研究架構，另外對各項研究變項提出操作型定義，本研究架構參見圖 3.1。

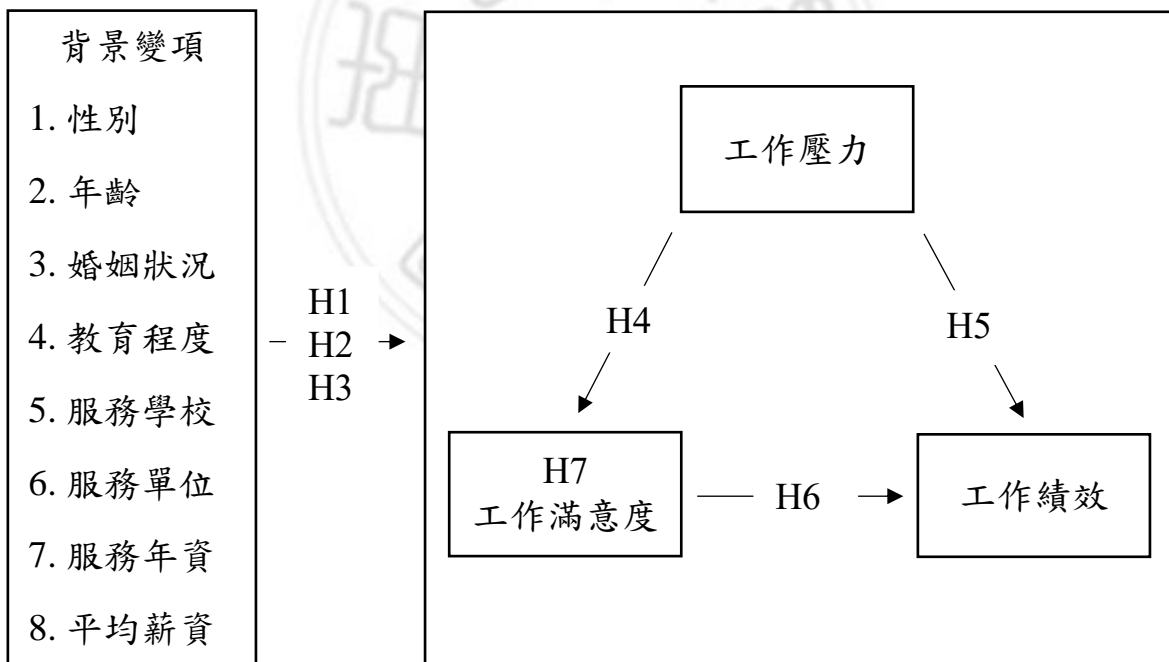


圖 3.1 研究架構圖

為了瞭解大學行政助理之「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」之關係，本研究根據前研究目的，蒐集相關文獻並推測以下假設，整理如下：

H1：不同背景變項對工作壓力具有顯著影響。

H2：不同背景變項對工作滿意度具有顯著影響。

H3：不同背景變項對工作績效具有顯著影響。

H4：工作壓力對工作滿意度具有顯著影響。

H5：工作壓力對工作績效具有顯著影響。

H6：工作滿意度對工作績效具有顯著影響。

H7：工作滿意度在工作壓力與工作績效之間具有中介效果。

3.2 研究變項操作型定義

本研究採用問卷方式進行調查，分為「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」。並使用李克特氏(Likert-type)五點量表，1表示「非常不同意」、2表示「不同意」、3表示「沒意見」、4表示「同意」、5表示「非常同意」。

1. 工作壓力

本研究參考第二章工作壓力之文獻探討，針對各學者解釋工作壓力之構面定義包含有：「工作接受度」係指工作量的多寡、工作內容、工作性質及複雜度等。「人際關係」係指個人的理想抱負與現實之差距。「角色衝突」係指主管、同仁之間的互動、工作氛圍、工作價值觀及衝突等。

本研究問卷參考黃俊豪(民 107)、吳佳純(民 108)、陳聖博(民 109)、陳智偉(民 110)、黃懷軒(民 110)之所提出的工作壓力問卷內容，共設計 12 題項，相關題項如表 3.1 所示。

表 3.1 工作壓力題項彙整表

構面	題項	研究參考
工作壓力	1. 我的工作需經常加班 2. 我的工作使我無法準時下班 3. 我的工作經常會有緊急交辦事項 4. 我的工作量經常比其他人來得多 5. 我覺得單位同仁間相處是愉快的 6. 我覺得與主管溝通沒有太大問題 7. 我的工作經常讓我沒有空閒時間休息 8. 我覺得部分同仁缺乏團隊合作的精神 9. 單位同仁常為自己利益相爭而有不愉快 10. 我的工作項目過於繁雜，使我無法專注於每項工作 11. 主管交辦事項未說明清楚、決定反覆，使我感到有壓力 12. 主管的決策與我工作上的價值觀不一致，使我感到有壓力	黃俊豪 (民 107) 吳佳純 (民 108) 陳聖博 (民 109) 陳智偉 (民 110) 黃懷軒 (民 110)

2. 工作滿意度

本研究參考第二章工作滿意度之文獻探討，針對各學者解釋工作滿意度之構面定義包含有：「內在滿意度」係指研究對象對工作感到有成就感、創造性及運用自己專長等感受。「外在滿意度」係指公司的升遷制度、待遇、工作環境與團隊合作等。「整體滿意度」係指同儕之間的相處模式及氛圍。

本研究問卷參考李冠嬾(民 109)、黃世華(民 109)、陳智偉(民 110)、黃懷軒(民 110)之所提出的工作滿意度問卷內容，共設計 12 題項，相關題項如表 3.2 所示。

表 3.2 工作滿意度題項彙整表

構面	題項	研究參考
工作滿意度	1. 我對工作薪資福利感到滿意 2. 我對工作未來發展感到滿意 3. 我對目前的工作情況感到滿意 4. 我的工作穩定性讓我感到滿意 5. 我的工作能讓我提升自我感到滿意 6. 我的工作讓我有成就感，感到滿意 7. 我覺得單位升遷的制度讓我感到滿意 8. 我對於工作中所學習到的知識感到滿意 9. 我對工作內容能夠發揮我的專長感到滿意 10. 我的工作單位同仁間共事相處氛圍感到滿意 11. 我的工作是讓人感到敬佩的工作讓我感到滿意 12. 我的工作單位同仁間工作分配互相支援感到滿意	李冠燁 (民 109) 黃世華 (民 109) 陳智偉 (民 110) 黃懷軒 (民 110)

3. 工作績效

本研究參考第二章工作績效之文獻探討，針對各學者解釋工作績效之構面定義包含有：「關鍵績效」係指公司訂定給員工的目標，員工是否能如期達成的績效。「行為績效」係指員工的自制能力、團隊合作、正向思考等指標之行為績效。「整體績效」係指員工自我評估的看法及意見之整體績效。

本研究問卷參考李余文軍（民 109）、鄭維堯（民 109）、黃懷軒（民 110）、李宗遠（民 110）、姚安恆（民 110）之所提出的工作績效問卷內容，共設計 10 題項，相關題項如表 3.3 所示。

表 3.3 工作績效題項彙整表

構面	題項	研究參考
工作績效	1. 我的工作態度積極進取	余文軍
	2. 我的主管滿意我的工作表現	(民 109)
	3. 在工作上，我都能迅速完成任務	鄭維堯
	4. 我完成的工作量總是比主管要求的高	(民 109)
	5. 我工作不拖泥帶水，且符合主管標準	黃懷軒
	6. 我會依照主管給我的期望，完成工作任務	(民 110)
	7. 我認為保持良好的出席率，有助提升工作績效	李宗遠
	8. 我的工作效率不曾因疏失，而造成延遲的情況	(民 110)
	9. 我總能在工作期限到達前，完成主管交辦的工作	姚安恆
	10. 主管不在工作現場，我依然會做好我的工作本份	(民 110)

3.3 問卷設計與抽樣方法

本研究針對受訪者對工作壓力、工作滿意度、工作績效設計研究問卷，依據前述各項的操作型定義將問卷分為基本資料、工作壓力、工作滿意度、工作績效等四個部分。以 Google 所提供之線上問卷，並經由大學行政助理 FB 社團及 Line 群組，邀請受訪者線上填寫問卷，問卷發放期間自民國 111 年 3 月 7 日起至民國 111 年 4 月 6 日止為期一個月，總共發送網路問卷 198 份，實際回收 191 份，有效回收率為 0.96%，並使用 SPSS 統計軟體來進行本研究之數據分析與研究假設驗證。

1. 描述性統計：描述性統計以次數分配、百分比(%)、平均數等數值作為現狀之描述，討論受訪者對工作壓力、工作滿意度、工作績效等各變項之間的分布情形。
2. 因素分析：係指變數之間的互相影響關係，反應出隱藏的因素或建構之存在，藉以認證問卷之效度。
3. 信度分析：信度分析係指問卷的可靠程度，為量表的一致性或穩定性，

如 α 值達 0.7 以上則表示擁有較好的信度；如 α 值未達 0.35 則表示不符信度要求。

4. 獨立樣本 t 檢定：係指對於兩個母體平均數做比較，用來了解兩者間是否具有顯著差異，本研究針對性別、服務學校、服務單位對工作壓力、工作滿意度、工作績效進行獨立樣本 t 檢定分析，欲了解性別、服務學校、服務單位對於各構面是否有顯著影響。
5. 單因子變異數分析：係指分析將三個以上母體平均數進行比較，用來了解是否具有顯著差異，本研究針對年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、平均薪資對工作壓力、工作滿意度、工作績效之間進行單因子變異數分析，欲了解各問項對於各構面是否有顯著影響。
6. 相關分析：使用學者皮爾森(Pearson)相關分析使其顯示工作壓力、工作滿意度、工作績效之間是否具有顯著性的正向或負向關係。
7. 迴歸分析：本研究採用迴歸分析探討各變項在不同階段之迴歸模式的整體解釋及各自變項解釋變化。
8. 中介驗證：本研究中介效果驗證採用 Baron and Kenny (1986)所提出之中介效果驗證來檢定變數間的中介效果，其認為中介效果成立應滿足下列條件：
 - (1) 自變項對中介變項具有顯著的影響。
 - (2) 中介變項對依變項具有顯著的影響。
 - (3) 自變項對依變項具有顯著的影響。

第四章 研究結果與分析

本章節以 SPSS 18 版統計分析軟體作為主要分析工具，對此研究發放回收的問卷進行資料的彙整與分析，並驗證各研究構面假設，將此研究構面結果加以解釋。本研究主要透過私立大學行政助理的「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」之間的關係，對分析結果做出結論。

4.1 描述性統計分析

本研究針對私立大學行政助理進行變項之描述性統計分析，分別將性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務學校、服務單位、服務年資、平均薪資等變項進行整理與分析，分析結果彙整表如表 4.1 所示。

由分析結果可得知，收集來的樣本數女性大於男性，人數分別為男性 59 人、女性 132 人，男性跟女性的百分比分別為男性 30.9%、女性 69.1%，女性占大多數。

年齡來看，21-30 歲人數最多，有 85 人占總數百分比為 44.5%，另外其他部分依序為 31-40 歲 49 人占總數百分比為 25.7%，41-50 歲 35 人占總數百分比為 18.3%，51 歲以上 22 人占總數百分比為 11.5%。

婚姻狀況來看，單身人數最多，有 117 人占總數百分比為 61.2%，另外其他部分依序為已婚 70 人占總數百分比為 36.6%，離婚 4 人占總數百分比為 2.1%。

教育程度來看，大學/專科人數最多，有 149 人占總數百分比為 78%，另外其他部分依序為高中職以下 3 人占總數百分比為 1.6%，研究所(含)以上 39 人占總數百分比為 20.4%。

服務學校來看，大學人數最多，有 105 人占總數百分比為 55%，另外技專校院 86 人占總數百分比為 45%。

服務單位來看，教學單位人數最多，有 100 人占總數百分比為 52.4%，另外行政單位有 91 人占總數百分比為 47.6%。

服務年資來看，3 年（含）-6 年人數最多，有 62 人占總數百分比為 32.5%，另外其他部分依序為未滿一年 31 人占總數百分比為 16.2%，1 年（含）-3 年 36 人占總數百分比為 18.8%，6 年（含）-9 年 24 人占總數百分比為 12.6%，9（含）年以上 38 人占總數百分比為 19.9%。

平均薪資來看，25,001-35,000 元人數最多，有 107 人占總數百分比為 56%，另外其他部分依序為 25,000 元以下有 10 人占總數百分比為 5.2%，35,001-45,000 元有 43 人占總數百分比為 22.5%，45,001-55,000 元有 21 人占總數百分比為 11%，55,001 以上有 10 人占總數百分比為 5.2%。其彙整表如表 4.1 所示。



表 4.1 描述性統計彙整表

基本資料	類別	人數	百分比
性別	男	59	30.9
	女	132	69.1
年齡	21-30 歲	85	44.5
	31-40 歲	49	25.7
	41-50 歲	35	18.3
	51 歲以上	22	11.5
婚姻狀況	單身	117	61.2
	已婚	70	36.6
	離婚	4	2.1
教育程度	高中職（含）以下	3	1.6
	大學／專科	149	78
	研究所（含）以上	39	20.4
服務學校	大學	105	55
	技專校院	86	45
服務單位	教學單位	100	52.4
	行政單位	91	47.6
服務年資	未滿 1 年	31	16.2
	1 年（含）-3 年	36	18.8
	3 年（含）-6 年	62	32.5
	6 年（含）-9 年	24	12.6
	9 年（含）以上	38	19.9
平均薪資	25,000 元以下	10	5.2
	25,001-35,000 元	107	56
	35,001-45,000 元	43	22.5
	45,001-55,000 元	21	11
	55,001 以上	10	5.2

4.2 因素分析

本研究使用 Kaiser (1974)提出的 KMO 值和 Bartlett 球形檢定，研判資料是否適合作因素分析，KMO 值是代表相關係數比較值，KMO 值越大表示共同性越好，分析結果「工作壓力」之 KMO 數值為 0.739；「工作滿意度」之 KMO 數值為 0.792；「工作績效」之 KMO 數值為 0.771。而 Bartlett 球形檢定是樣本之間相關係數是否有所差別並 >0 ，檢定結果呈現 P 值 <0.001 達顯著水準，足夠作為分析採取因素之用。其「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」之因素分析彙整表如表 4.2 所示。

表 4.2 三個構面之 KMO 值和 Bartlett 球形檢定結果彙整表

構面	KMO 值	Bartlett 球形檢定		
		似近卡方分配	自由度	顯著性
工作壓力	0.739	1408.364	66	0.000***
工作滿意度	0.792	1408.349	66	0.000***
工作績效	0.771	1057.290	45	0.000***

註：***表示 $P<0.001$

1. 工作壓力

本構面問卷題項共有 12 題，萃取出三個因素定義為「工作接受度」、「人際關係」、「角色衝突」。各題項因素負荷量介於 0.586-0.865 之間，因素負荷量皆都大於 0.5，「工作接受度」特徵值為 3.655，解釋變異量為 30.460%；「人際關係」特徵值為 2.570，解釋變異量為 21.420%；「角色衝突」特徵值為 2.302，解釋變異量為 19.184%；故累積解釋變異量為 71.064%，經分析結果所示可瞭解到題項皆具有一定效度，如表 4.3 所示。

表 4.3 工作壓力因素分析彙整表

構面	題項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
工作接受度	1. 我的工作量經常比其他人來得多	0.830	3.655	30.460
	2. 我的工作經常讓我沒有空閒時間休息	0.786		
	3. 我的工作項目過於繁雜，使我無法專注於每項工作	0.757		
	4. 我的工作使我無法準時下班	0.718		
	5. 我的工作經常會有緊急交辦事項	0.711		
	6. 我的工作需經常加班	0.699		
人際關係	7. 主管交辦事項未說明清楚、決定反覆，使我感到有壓力	0.865	2.570	51.880
	8. 我覺得與主管溝通沒有太大問題	0.850		
	9. 主管的決策與我工作上的價值觀不一致，使我感到有壓力	0.796		

表 4.3 工作壓力因素分析彙整表 (續)

構面	題項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
角色衝突	10. 我覺得部分同仁缺乏團隊合作的精神	0.842	2.302	71.064
	11. 單位同仁常為自己利益相爭而有不愉快	0.793		
	12. 我覺得單位同仁間相處是愉快的	0.586		

2. 工作滿意度

本構面問卷題項共有 12 題，萃取出三個因素定義為「內在滿意度」、「外在滿意度」、「整體滿意度」。各題項因素負荷量介於 0.547-0.944 之間，因素負荷量皆都大於 0.5，「內在滿意度」特徵值為 3.833，解釋變異量為 31.940%；「外在滿意度」特徵值為 2.765，解釋變異量為 23.043%；「整體滿意度」特徵值為 1.931，解釋變異量為 16.092%；故累積解釋變異量為 71.076%，經分析結果所示可瞭解到題項皆具有一定效度，如表 4.4 所示。

表 4.4 工作滿意度因素分析彙整表

構面	題項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
內在滿意度	1. 我對工作內容能夠發揮我的專長感到滿意	0.916	3.833	31.940
	2. 我對於工作中所學習到的知識感到滿意	0.906		
	3. 我的工作能讓我提升自我感到滿意	0.849		
	4. 我的工作讓我有成就感，感到滿意	0.821		

表 4.4 工作滿意度因素分析彙整表 (續)

構面	題項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
外在滿意度	5. 我對工作未來發展感到滿意	0.817	2.765	54.984
	6. 我覺得單位升遷的制度讓我感到滿意	0.718		
	7. 我對目前的工作情況感到滿意	0.656		
	8. 我的工作穩定性讓我感到滿意	0.610		
	9. 我的工作是讓人感到敬佩的工作讓我感到滿意	0.560		
	10. 我對工作薪資福利感到滿意	0.547		
整體滿意度	11. 我的工作單位同仁間工作分配互相支援感到滿意	0.944	1.931	71.076
	12. 我的工作單位同仁間共事相處氛圍感到滿意	0.914		

3. 工作績效

本構面問卷題項共有 10 題，萃取出三個因素定義為「行為績效」、「關鍵績效」、「整體績效」。各題項因素負荷量介於 0.594-0.876 之間，因素負荷量皆都大於 0.5，「行為績效」特徵值為 2.542，解釋變異量為 25.419%；「關鍵績效」特徵值為 2.469，解釋變異量為 24.687%；「整體績效」特徵值為 2.299，解釋變異量為 22.991%；故累積解釋變異量為 73.097%，經分析結果所示可瞭解到題項皆具有一定效度，如表 4.5 所示。

表 4.5 工作績效因素分析彙整表

構面	題項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
行為績效	1. 我完成的工作量總是比主管要求的高	0.876	2.542	25.419
	2. 在工作上，我都能迅速完成任務	0.701		
	3. 我的主管滿意我的工作表現	0.645		
	4. 我工作不拖泥帶水，且符合主管標準	0.624		
關鍵績效	5. 我總能在工作期限到達前，完成主管交辦的工作	0.855	2.469	50.106
	6. 我的工作效率不曾因疏失，而造成延遲的情況	0.824		
	7. 我會依照主管給我的期望，完成工作任務	0.594		
整體績效	8. 我認為保持良好的出席率，有助提升工作績效	0.828	2.299	73.097
	9. 主管不在工作現場，我依然會做好我的工作本份	0.761		
	10. 我的工作態度積極進取	0.615		

4.3 信度分析

本研究信度分析使用 Guilford (1965) 的建議，並對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」等構面進行信度分析。信度係數 Cronbach's α 值小於 0.5 表示信度低，係數大於 0.7 表示信度高。

本研究分別探討「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」的 Cronbach's α 值，「工作壓力」的 Cronbach's α 值為 0.814；「工作滿意度」的 Cronbach's α 值為 0.842；「工作績效」的 Cronbach's α 值為 0.874，Cronbach's α 值皆大於 0.7 以上，由此可得知本問卷題項具有良好的一致性，其各構面彙整表如表 4.6 所示。

表 4.6 信度分析彙整表

構面	Cronbach's α 值
工作壓力	0.814
工作滿意度	0.842
工作績效	0.874

4.4 獨立樣本 t 檢定

本節使用獨立樣本 t 檢定來分析「性別」、「服務學校」、「服務單位」分別對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」是否有顯著影響。

1. 性別

本節使用獨立樣本 t 檢定來辨別不同性別對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面是否有不同認知的影響，經分析結果發現，性別對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面均無顯著影響，分析如表 4.7 所示。

表 4.7 性別獨立樣本 t 檢定彙整表

構面	性別	人數	平均數	標準差	顯著性	結果
工作壓力	男	59	3.1921	0.58297	0.844	N
	女	132	3.1736	0.60295		
工作滿意度	男	59	3.3489	0.50889	0.758	N
	女	132	3.3744	0.53706		
工作績效	男	59	3.8593	0.47927	0.369	N
	女	132	3.9288	0.49817		

N：表示無顯著影響

2. 服務學校

本節使用獨立樣本 t 檢定來辨別不同服務學校對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面是否有不同認知的影響，經分析結果發現，服務學校對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面均無顯著影響，分析如表 4.8 所示。

表 4.8 服務學校獨立樣本 t 檢定彙整表

構面	服務學校	人數	平均數	標準差	顯著性	結果
工作壓力	大學	105	3.2143	0.58765	0.371	N
	技專校院	86	3.1366	0.60538		
工作滿意度	大學	105	3.3444	0.58836	0.513	N
	技專校院	86	3.3934	0.44348		
工作績效	大學	105	3.8733	0.52225	0.293	N
	技專校院	86	3.9488	0.45238		

N：表示無顯著影響

3. 服務單位

本節使用獨立樣本 t 檢定來辨別不同服務單位對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面是否有不同認知的影響，經分析結果發現，服務單位對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面均無顯著影響，分析如表 4.9 所示。

表 4.9 服務單位獨立樣本 t 檢定彙整表

構面	服務單位	人數	平均數	標準差	顯著性	結果
工作壓力	教學單位	100	3.1442	0.60126	0.394	N
	行政單位	91	3.2179	0.58975		
工作滿意度	教學單位	100	3.4125	0.44702	0.213	N
	行政單位	91	3.3159	0.60189		
工作績效	教學單位	100	3.9000	0.51757	0.830	N
	行政單位	91	3.9154	0.46546		

N：表示無顯著影響

4.5 單因子變異數分析

本研究使用單因子變異數來分析探討年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、平均薪資，分別對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面進行分析，並查看是否有無顯著性的差異，其分析結果如表 4.10、4.11、4.12、4.13、4.14 所示。

1. 年齡

本節使用單因子變異數分析了解不同年齡對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」是否有無顯著差異，分析結果由表 4.10 可得知，年齡對「工作滿意度」無顯著差異，對「工作壓力」有顯著差異且「41-50 歲」>「21-30 歲」；「工作績效」有顯著差異且「21-30 歲」>「31-40 歲」、「41-50 歲」>「31-40 歲」。

表 4.10 年齡單因子變異數分析結果彙整表

構面	年齡	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	1. 21-30 歲	3.1725	0.61785	4.217**	3>2
	2. 31-40 歲	2.9932	0.59920		
	3. 41-50 歲	3.4500	0.48893		
	4. 51 歲以上	3.1894	0.51894		
工作滿意度	1. 21-30 歲	3.3902	0.38623	0.776	N
	2. 31-40 歲	3.4116	0.53722		
	3. 41-50 歲	3.3381	0.73067		
	4. 51 歲以上	3.2197	0.60342		

表 4.10 年齡單因子變異數分析結果彙整表 (續)

構面	年齡	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作績效	1. 21-30 歲	3.9906	0.50157	4.887**	1>2 3>2
	2. 31-40 歲	3.7061	0.50638		
	3. 41-50 歲	4.0400	0.47909		
	4. 51 歲以上	3.8227	0.26174		

註：**P<0.01；N：表示無顯著差異

2. 婚姻狀況

本節使用單因子變異數分析了解不同婚姻狀況對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」是否有無顯著差異，分析結果由表 4.11 可得知，婚姻狀況對「工作績效」無顯著差異，對「工作壓力」有顯著差異且「已婚」>「單身」；「工作滿意度」有顯著差異且「單身」>「已婚」。

表 4.11 婚姻狀況單因子變異數分析結果彙整表

構面	婚姻狀況	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	1. 單身	3.0456	0.61359	9.103***	2>1
	2. 已婚	3.3702	0.47175		
	3. 離婚	3.7500	0.88976		
工作滿意度	1. 單身	3.4452	0.44932	3.487*	1>2
	2. 已婚	3.2381	0.60614		
	3. 離婚	3.3125	0.85086		

表 4.11 婚姻狀況單因子變異數分析結果彙整表（續）

構面	婚姻狀況	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作績效	1. 單身	3.9051	0.53059	0.236	N
	2. 已婚	3.9014	0.42169		
	3. 離婚	3.9073	0.57373		

註：* $P < 0.05$ 、*** $P < 0.001$ ；N：表示無顯著差異

3. 教育程度

本節使用單因子變異數分析了解不同教育程度對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」是否有無顯著差異，分析結果由表 4.12 可得知，教育程度對「工作滿意度」的 F 值達顯著水準，但經事後比較分析結果不同教育程度對「工作滿意度」均無顯著差異。

表 4.12 教育程度單因子變異數分析結果彙整表

構面	教育程度	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	1. 高中職（含）以下	3.1944	0.12729	2.202	N
	2. 大學／專科	3.2254	0.60245		
	3. 研究所（含）以上	3.0021	0.56341		
工作滿意度	1. 高中職（含）以下	3.6667	0.82074	3.339*	N
	2. 大學／專科	3.3154	0.49930		
	3. 研究所（含）以上	3.5385	0.57983		

表 4.12 教育程度單因子變異數分析結果彙整表（續）

構面	教育程度	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作績效	1. 高中職（含）以下	4.1333	0.32146	1.974	N
	2. 大學／專科	3.9369	0.51601		
	3. 研究所（含）以上	3.7769	0.37938		

註：* $P < 0.05$ ；N：表示無顯著差異

4. 服務年資

本節使用單因子變異數分析了解不同服務年資對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」是否有無顯著差異，分析結果由表 4.13 可得知，服務年資對「工作壓力」有顯著差異且「1 年（含）-3 年」>「未滿 1 年」、「9 年（含）」>「未滿 1 年」；「工作滿意度」的 F 值達顯著水準，但經事後比較分析結果均無顯著差異；「工作績效」有顯著差異且「6 年（含）-9 年」>「未滿 1 年」、「1 年（含）-3 年」、「3 年（含）-6 年」。

表 4.13 服務年資單因子變異數分析結果彙整表

構面	服務年資	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	1. 未滿 1 年	2.8575	0.54654	4.427**	2>1 5>1
	2. 1 年（含）-3 年	3.4236	0.50528		
	3. 3 年（含）-6 年	3.1465	0.67544		
	4. 6 年（含）-9 年	3.1493	0.64502		
	5. 9 年（含）以上	3.2829	0.40941		

表 4.13 服務年資單因子變異數分析結果彙整表 (續)

構面	服務年資	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作滿意度	1. 未滿 1 年	3.4919	0.49551	2.889*	N
	2. 1 年 (含) -3 年	3.2847	0.43978		
	3. 3 年 (含) -6 年	3.2500	0.44456		
	4. 6 年 (含) -9 年	3.6181	0.70064		
	5. 9 年 (含) 以上	3.3728	0.57564		
工作績效	1. 未滿 1 年	3.7290	0.27104	3.909**	4>1 4>2 4>3
	2. 1 年 (含) -3 年	3.8583	0.35325		
	3. 3 年 (含) -6 年	3.8952	0.66318		
	4. 6 年 (含) -9 年	4.2292	0.34826		
	5. 9 年 (含) 以上	3.9158	0.41167		

註：* $P < 0.05$ 、** $P < 0.01$ ；N：表示無顯著差異

5. 平均薪資

本節使用單因子變異數分析了解不同平均薪資對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」是否有無顯著差異，分析結果由表 4.14 可得知，平均薪資對「工作壓力」有顯著差異且「25,001-35,000 元」>「35,001-45,000 元」；「工作滿意度」有顯著差異且「35,001-45,000 元」>「25,001-35,000 元」、「45,001-55,000 元」。

表 4.14 平均薪資單因子變異數分析結果彙整表

構面	平均薪資	平均數	標準差	F 值	事後比較
工作壓力	1. 25,000 元以下	3.0833	0.74224	3.298*	2>3
	2. 25,001-35,000 元	3.2492	0.61669		
	3. 35,001-45,000 元	2.9128	0.56781		
	4. 45,001-55,000 元	3.3452	0.39554		
	5. 55,001 元以上	3.3250	0.32501		
工作滿意度	1. 25,000 元以下	3.4583	0.41435	7.363***	3>2,4
	2. 25,001-35,000 元	3.2336	0.44280		
	3. 35,001-45,000 元	3,6744	0.55272		
	4. 45,001-55,000 元	3.2341	0.56925		
	5. 55,001 元以上	3.6500	0.66412		
工作績效	1. 25,000 元以下	3.8300	0.30203	0.641	N
	2. 25,001-35,000 元	3.8832	0.55192		
	3. 35,001-45,000 元	3.9767	0.38225		
	4. 45,001-55,000 元	3.8524	0.43545		
	5. 55,001 元以上	4.0600	0.51251		

註：*P<0.05、***P<0.001；N：表示無顯著差異

4.5 相關分析

本研究對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」三個構面進行皮爾森相關分析來了解各構面的相關性，相關分析結果如表 4.15 所示，「工作壓力」與「工作滿意度」呈現負相關($r=-0.267^{**}$)；「工作壓力」與「工作績效」呈現不顯著關係($r=-0.006$)，「工作滿意度」與「工作績效」呈現正相關($r=0.470^{***}$)。

表 4.15 構面相關分析表彙整表

構面	工作壓力	工作滿意度	工作績效
工作壓力	1		
工作滿意度	-0.267**	1	
工作績效	-0.006	0.470***	1

註：** $P<0.01$ 、*** $P<0.001$

4.6 迴歸分析

經相關分析得知「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」之間的相關性，本節將進一步藉由迴歸分析來探討個構面的關係及構面假設是否成立。

1. 工作壓力對工作滿意度

由表 4.16 得知，工作壓力對工作滿意度的 β 值為 -0.267 ($P<0.01$)， R^2 為 0.071，F 值為 14.536，顯示兩個變項之間存在因果關係。表示工作壓力對工作滿意度具有顯著負向影響關係，故研究假設 4 成立。

2. 工作壓力對工作績效

由表 4.16 得知，工作壓力對工作績效的 β 值為 -0.006 ($P>0.05$)， R^2 為

0.000，F 值為 0.007，顯示兩個變項之間不具有因果關係。表示工作壓力對工作績效不具有顯著影響關係，故研究假設 5 不成立。

3. 工作滿意度對工作績效

由表 4.16 得知，工作滿意度對工作績效的 β 值為 0.471 ($P < 0.01$)， R^2 為 0.221，F 值為 53.595，顯示兩個變項之間存在因果關係。表示工作滿意度對工作績效具有顯著影響關係，故研究假設 6 成立。

表 4.16 各研究構面之迴歸分析表彙整表

構面	β	R^2	F 值
工作壓力對工作滿意度	-0.267**	0.071	14.536**
工作壓力對工作績效	-0.006	0.000	0.007
工作滿意度對工作績效	0.470***	0.221	53.595***

註：** $P < 0.01$ 、*** $P < 0.001$

4. 中介驗證

中介效果驗證採用 Baron and Kenny (1986) 所提出之中介效果驗證來檢定變數間的中介效果，其認為中介效果成立應滿足下列條件：

- (1) 自變項與中介變項有顯著的影響。
- (2) 中介變項對依變項有顯著的影響。
- (3) 自變項與依變項有顯著的影響。

如表 4.16 所示工作壓力對工作績效不具有顯著影響關係，故工作滿意度在工作壓力與工作績效之間並未符合 Baron and Kenny (1986) 提出中介效果需滿足的條件。故研究假設 7 不成立。

第五章 結論與建議

本章將歸納研究之結果與發現，將結論予以說明並提出研究建議，以提供未來研究者之參考，並提出後續研究及建議，以供未來研究者繼續研究之方向及思考議題。

5.1 結論

本研究以私立大學行政助理為例，探討工作壓力、工作滿意度、工作績效的關聯，根據研究構面提出 7 個研究假設，採用 Google 線上網路問卷調查方式收集樣本資料，並以統計分析加以實證。根據問卷樣本資料進行統計分析，本研究之假設與分析結果，彙整如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設驗證彙整表

研究假設	分析結果
H1：不同背景變項對工作壓力具有顯著影響	部分成立
H2：不同背景變項對工作滿意度具有顯著影響	部分成立
H3：不同背景變項對工作績效具有顯著影響	部分成立
H4：工作壓力對工作滿意度具有顯著影響	成立
H5：工作壓力對工作績效具有顯著影響	不成立
H6：工作滿意度對工作績效具有顯著影響	成立
H7：工作滿意度在工作壓力與工作績效之間具有中介效果	不成立

本研究在經過文獻探討並透過問卷調查蒐集本研究之樣本資料，以統計分析方法驗證，進而歸納以下結論：

1. 不同背景變項對「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面有部分顯著影響。依據獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析研究結果發現大學行政助理「性別」、「教育程度」、「服務學校」、「服務單位」接無顯著影響；「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「服務年資」、「平均薪資」具有顯著影響關係。

(1) 性別：私立大學行政助理的性別狀況在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，性別對各構面並無顯著差異。

(2) 年齡：私立大學行政助理的年齡狀況在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，年齡對工作滿意度無顯著差異，對工作壓力有顯著差異且「41-50 歲」>「21-30 歲」；工作績效有顯著差異且「21-30 歲」>「31-40 歲」、「41-50 歲」>「31-40 歲」，推論 41-50 歲族群在所承受的精神上壓力或許因為其他家庭因素等，導致工作壓力比 21-30 歲族群高；21-30 歲族群為社會新鮮人做事較積極有效率，工作績效相對於比 31-40 歲族群較佳；41-50 歲族群工作經驗豐富、做事有條有理，工作績效相對比 31-40 歲族群較佳。

(3) 婚姻狀況：私立大學行政助理的婚姻狀況在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，婚姻狀況對工作績效無顯著差異，對工作壓力有顯著差異且「已婚」>「單身」；工作滿意度有顯著差異且「單身」>「已婚」，推論已婚族群在所承受的精神上壓力或許因為其他家庭因素等，導致工作壓力比單身族群高；單身族群在工作上的表現比已婚族群好，工作滿意度相對較佳。

- (4) 教育程度：私立大學行政助理的教育程度狀況在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，教育程度對各構面並無顯著差異。
- (5) 服務學校：私立大學行政助理的服務學校在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，服務學校對各構面並無顯著差異。
- (6) 服務單位：私立大學行政助理的服務單位在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，服務單位對各構面並無顯著差異。
- (7) 服務年資：私立大學行政助理的服務年資狀況在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，服務年資對工作滿意度無顯著差異，對工作壓力有顯著差異且「1年(含)-3年」>「未滿1年」、「9年(含)以上」>「未滿1年」；工作績效有顯著差異且「6年(含)-9年」>「未滿1年」、「1年(含)-3年」、「3年(含)-6年」，推論「1年(含)-3年」族群即使工作上與主管無法溝通壓力較大時，但為了累積工作年資換跑道，相對的壓力會比「未滿1年」較高；「9年(含)以上」族群即使工作上與主管無法溝通壓力較大時，但為了家庭經濟咬牙苦撐，相對的壓力會比「未滿1年」較高；「6年(含)-9年」因為工作經驗豐富、做事有條有理，工作績效相對的「未滿1年」、「1年(含)-3年」、「3年(含)-6年」較佳。
- (8) 平均薪資：私立大學行政助理的平均薪資狀況在「工作壓力」、「工作滿意度」、「工作績效」構面上，均薪資對工作績效無顯著差異，對工作壓力有顯著差異且「25,001-35,000元」>「35,001-45,000元」；工作滿意度有顯著差異且「35,001-45,000元」>「25,001-35,000元」、「45,001-55,000元」；推論工作壓力方面在「25,001-35,000元」的族群，結果顯示，此族群覺得工作經常需要加班並且無法準時下班，有時工作量經常比其他人來得多、主管的決策與自己工作上的認知

不同，使工作者感到的工作壓力比「35,001-45,000 元」族群大許多；工作滿意度有顯著差異，結果發現「35,001-45,000 元」族群對目前的工作情況除了感到滿意，也讓自己有成就感，認為工作可提升自我並且運用工作中所學習到的知識來發揮自我專長而感到滿意，其工作穩定度都高於「25,001-35,000 元」及「45,001-55,000 元」這兩族群，也對自己的工作未來發展感到滿意。

2. 本研究經分析結果得到「工作壓力」對「工作滿意度」的 R^2 為 0.071，F 值為 14.536，因此，研究假設「工作壓力對工作滿意度具有顯著影響」H4 成立；推論當員工感到工作壓力較大時，工作滿意度越低，要有效地提升工作滿意度，相對的有條有理完成主管交辦及工作業務，故工作壓力減少，工作滿意度就會提升。
3. 本研究經分析結果得到「工作壓力」對「工作績效」的 R^2 為 0.000，F 值為 0.007，顯示兩個變項之間關係不成立，因此，研究假設 H5「工作壓力對工作績效具有顯著影響」不成立；推論員工之工作績效重點在於個人能力為指標，對於自我工作態度除了積極進取，且符合主管標準與期望，來完成工作任務及主管交辦的工作，故工作壓力不受工作績效之影響。
4. 本研究經分析結果得到「工作滿意度」對「工作績效」的 R^2 為 0.221，F 值為 53.595，當工作滿意度越好時，工作績效度越好，顯示兩個變項之間存在因果關係構面關係為成立，因此，研究假設 H6「工作滿意度對工作績效具有顯著影響」成立；推論當員工對自己的工作有成就感及工作上能發揮到自己的專長及肯定，故工作滿意度提升，工作績效也會跟著提升。
5. 工作滿意度在工作壓力與工作績效之間具有中介效果：本研究以「工作

滿意度」當中介，分析結果得知「工作壓力」對「工作績效」不具有顯著影響，但「工作壓力」負向影響「工作滿意度」，而「工作滿意度」正向影響「工作績效」，故「工作壓力」影響「工作滿意度」間接影響「工作績效」。

5.2 建議

根據本研究之結果提出下列建議以供參考：

1. 本研究只以雲嘉地區私立大學行政助理來作為研究的對象，所得到的結論不一定能適用相關單位。因此後續研究者可考慮進行較具有廣度的調查，採用本研究的方法對相關單位進行大規模的問卷調查。
2. 可根據本研究所提出的結論與命題為研究假設，以其他組織的成員作為驗證的對象。

參考文獻

一、中文文獻

1. 王俊凱 (民 110)，生活壓力與工作投入對工作績效之影響-以屏東地區傳統產業員工為例，美和科技大學，企業管理系經營管理碩士班碩士論文，屏東縣。
2. 古彥和 (民 109)，半導體晶圓代工廠外包商員工工作壓力與工作負荷對工作滿意度之研究—以 A 公司為例，中華大學，運輸科技與物流管理學系碩士論文，新竹市。
3. 余文軍 (民 110)，個人職能、人際關係、工作績效與留職意願關係之研究—以香港商 D 公司維修人員為例，南華大學，企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文，嘉義縣。
4. 吳永智 (民 109)，探討工作壓力、工作滿意度與工作績效之研究-以高雄市消防人為例，長榮大學，管理學院經營管理碩士班碩士論文，臺南市。
5. 吳佳純 (民 108)，公共衛生人員工作壓力、工作倦怠與職場幸福感之相關性研究，南臺科技大學，企業管理學系碩士論文，臺南市。
6. 李宗遠 (民 111)，員工激勵、工作滿意度及工作績效關聯之研究—以鋼鐵業為例，修平科技大學，人力資源管理與發展碩士班，
7. 李冠燁 (民 109)，探討品牌形象、顧客滿意度、就讀意願和學習成效關係之研究—以中部地區的補習班為例，南華大學，企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文，嘉義縣。
8. 李蔚倫 (民 111)，工作價值觀、工作壓力對工作績效影響之研究—以新竹空軍飛機修護人員為例，明新學校財團法人明新科技大學，管理研究所碩士學位論文，新竹縣。

9. 汪貞君(民 119), 工作特性、工作滿意度與離職傾向的探討—以某醫療院所所使用及操作醫療器材人員為例, 國立台北商業大學, 企業管理學系(所)碩士學位論文, 臺北市。
10. 沈玉菁(民 106), 公部門人員情緒勞務、工作壓力與工作績效之研究, 亞洲大學, 經營管理學系碩士在職專班, 臺中市。
11. 林志彥(民 109), 石化廠區營建從業人員工作壓力與工作滿意度關係之研究-以 X 公司工務部為例, 國立雲林科技大學, 營建工程系碩士論文, 雲林縣。
12. 林為煜(民 111), 銀行行員人格特質、工作壓力對工作績效之影響—以 T 銀行員工為例, 廣亞學校財團法人育達科技大學, 碩士班碩士學位論文, 苗栗縣。
13. 林淑雯(民 101), 交通行政人員工作壓力之研究, 國立暨南國際大學, 土木工程學系碩士論文, 南投縣。
14. 邱淑貞(民 110), 新進人員職能與工作績效之關係—以 D 公司客服中心為例, 國立中興大學, 高階經理人碩士在職專班碩士學位論文, 臺中市。
15. 俞挺富(民 110), 保險業務員知覺主管領導風格與工作熱情對工作績效之影響, 國立高雄師範大學, 成人教育研究所組織發展與領導碩士學位進修專班論文, 高雄市。
16. 姚安恆(民 110), 考量工作滿意度之下探討員工敬業度與工作績效之關聯, 東海大學, 企業管理學系碩士班, 臺中市。
17. 洪藝萍(民 111), 工作特性與升遷公平性對員工工作績效之影響, 開南大學, 商學院碩士在職專班碩士論文, 桃園市。

18. 胡冬鵬 (民 111), 我國居家照顧服務員工作壓力與社會支持之探究, 佛光大學, 未來與樂活產業學系碩士班整合健康與生命學組碩士論文, 宜蘭縣。
19. 翁明琮 (民 111), 國軍幹部公共服務動機、角色衝突與程序規則對工作績效之影響, 國立政治大學, 社會科學學院行政管理碩士學程論文, 臺北市。
20. 張名言 (民 110), 休閒參與、工作壓力與生活滿意度影響之研究—以海軍指揮部為例, 育達科技大學, 觀光休息管理系碩士論文, 苗栗縣。
21. 張芷菁 (民 111), 教育訓練與組織文化對員工工作績效影響之研究：以 T 公司為例, 亞洲大學, 經營管理學系碩士論文, 臺中市。
22. 張健豪 (民 103), 空軍二代機修護人員的工作壓力、組織承諾、工作滿意度、工作績效關係之研究—以空軍嘉義基地為例, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩博士班, 嘉義縣。
23. 莊智薰 (民 110), 新進人員職能與工作績效之關係—以 D 公司客服中心為案例, 國立中興大學, 高階經理人碩士在職專班碩士論文, 臺中市。
24. 郭珮華 (民 110), 金融從業人員工作壓力、休閒活動與生活品質之研究, 南臺科技大學, 休閒事業管理系碩士學位論文, 臺南市。
25. 陳智偉 (民 110), 領導行為、工作壓力、工作滿意度影響留營意願之研究：以空軍嘉義機場為例, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文, 嘉義縣。
26. 陳聖博 (民 109), 探討國軍部隊內領導統御、工作壓力及工作價值對留營轉服之影響, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文, 嘉義縣。

27. 陳裕豐(民 110), 國小課後照顧班教師工作壓力、因應方式與工作滿意度之研究—以高雄市某機構為例, 高苑科技大學, 資訊科技應用研究所碩士學位論文, 高雄市。
28. 陳靜楓(民 110), 工作價值觀、工作滿意度與工作績效關係之研究—以電子科技產業員工為例, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文, 嘉義縣。
29. 黃世華(民 109), 休閒效益、工作滿意度與主觀幸福感關係之研究—以新娘秘書為例, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文, 嘉義縣。
30. 黃俊豪(民 110), 國軍志願役官兵領導型態、工作壓力、工作滿足及生活適應對離職傾向影響之研究—以嘉義地區某新訓中心為例, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文, 嘉義縣。
31. 黃懷軒(民 110), 工作壓力、情緒勞動、工作滿意與工作績效關係—以新北市就業服務員為例, 醒吾科技大學, 行銷與流通管理系所碩士論文, 新北市。
32. 葉素芳(民 110), 北部大學行政人員工作壓力與工作倦怠關係之研究, 臺北市立大學, 教育行政與評鑑研究所碩士在職專班碩士論文, 臺北市。
33. 葉素芳(民 110), 北部大學行政人員工作壓力與工作倦怠關係之研究, 臺北市立大學, 教育行政與評鑑研究所碩士論文, 臺北市。
34. 劉春勇(民 110), 領導風格、工作滿意度、組織承諾與調、離職傾向關係之研究—以勞動部勞動力發展署雲嘉南分署為例, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文, 嘉義縣。

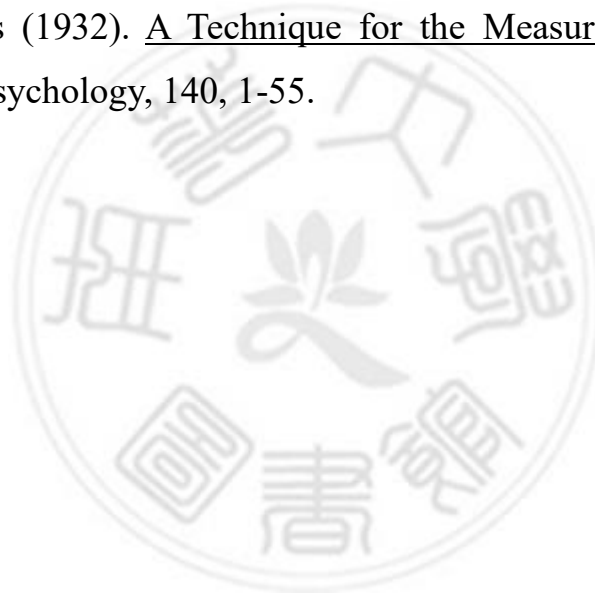
35. 劉道生 (民 109), 戒護自我效能、工作條件、工作壓力影響監所戒護人員工作滿意度之研究, 正修科技大學, 資訊管理研究所碩士論文, 高雄市。
36. 蔡昭翎 (民 110), 主管領導風格影響部屬工作幸福感及工作績效之關聯性-以銀行業為例, 國立臺中科技大學, 企業管理系碩士班碩士論文, 臺中市。
37. 鄭維堯 (民 109), 領導風格、內部行銷、激勵及績效之關聯研究—以保險業為例, 南華大學, 企業管理學系管理科學碩士班碩士學位論文, 嘉義縣。
38. 蕭詠方 (民 111), 報關業員工工作價值觀、工作—家庭衝突與工作績效關聯系之研究, 嶺東科技大學, 企業管理系碩士在職專班碩士論文, 臺南市。
39. 賴建良 (民 101), 國軍招募人員工作投入、工作壓力、工作滿意度與工作績效之研究, 中國文化大學, 商學院國際企業管理學系碩士論文, 臺北市。
40. 駱智帆 (民 110), 主管領導風格、員工工作壓力、工作滿意度關係之研究-以某半導體公司為例, 健行科技大學, 企業管理系碩士班碩士論文, 桃園市。
41. 駱薇如 (民 110), 學校行政人員工作壓力與工作滿意度之相關研究, 慈濟大學, 教育研究所碩士論文, 花蓮縣。
42. 謝家有 (民 110), 桃園市男性公立幼兒園教師工作壓力與因應策略之研究, 健行科技大學, 企業管理碩士班碩士論文, 桃園市。

43. 魏允禮 (民 109), 壓力管理、健康管理與工作滿意度關聯性研究—以國軍領導幹部為實證分析, 高苑科技大學, 數位經營管理系經營管理碩士班碩士論文, 高雄市。
44. 羅世昌 (民 108), 領導風格、工作壓力與工作滿意度關係之研究-以新竹縣政府警察局為例, 中華大學, 企業管理學系碩士論文, 新竹市。
45. 羅青洋 (民 109), 領導部屬交換關係、組織承諾、工作投入與工作滿意度關聯之影響—以建設公司為例, 嶺東科技大學, 企業管理系碩士在職專班碩士論文, 臺南市。



二、英文文獻

1. Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, No.6, pp.1173-1182.
2. Guilford, J. P. (1965). Fundamental statistics in psychology and education. New-York: McGraw-Hill.
3. Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity, Psychometrika, Vol.39, No.1, pp.31-36.
4. Likert, Rensis (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes, Archives of Psychology, 140, 1-55.



附錄、問卷

親愛的受訪者，您好：

非常感謝您撥冗填答本問卷，這是一份有關「雲嘉地區私立大學行政助理工作壓力、工作滿意度及工作績效之研究」之學術性研究問卷，問卷採用不記名方式填寫，請依照您實際狀況或感受在適當的選項中勾選，研究結果僅供學術研究使用，絕不對外公開，敬請您安心填答，感謝您的協助。

敬祝 事事順心 健康 平安 快樂

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

指導教授：黃國忠

研究生：陳稼林

基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：21-30 歲 31-40 歲 41-50 歲 51 歲以上
3. 婚姻狀況：單身 已婚 離婚
4. 教育程度：高中職（含）以下 大學／專科
研究所（含）以上
5. 服務學校：大學 技專校院
6. 服務單位：教學單位行政單位
7. 服務年資：未滿 1 年1 年（含）-3 年3 年（含）~6 年
6 年（含）~9 年（含）9 年以上
8. 平均薪資：25,000 元以下25,001-35,000 元35,001-45,000 元
45,001-55,000 元55,001 以上

第一部分：工作壓力

本部分的問題是瞭解您對「工作壓力」之看法，請依您的感受情形填答。每一個答案分為五的等級，分別為：(1)非常不同意；(2)不同意；(3)沒意見；(4)同意；(5)非常同意

工作壓力		非常不同意 (1)	不同意 (2)	沒意見 (3)	同意 (4)	非常同意 (5)
1	我的工作需經常加班					
2	我的工作使我無法準時下班					
3	我的工作經常會有緊急交辦事項					
4	我的工作量經常比其他人來得多					
5	我的工作經常讓我沒有空閒時間休息					
6	我的工作項目過於繁雜，使我無法專注於每項工作					
7	我覺得單位同仁間相處是愉快的					
8	我覺得與主管溝通沒有太大問題					
9	我覺得部分同仁缺乏團隊合作的精神					
10	單位同仁常為自己利益相爭而有不愉快					
11	主管交辦事項未說明清楚、決定反覆，使我感到有壓力					
12	主管的決策與我工作上的價值觀不一致，使我感到有壓力					

第二部分：工作滿意度

本部分的問題是瞭解您對「工作滿意度」之看法，請依您的感受情形填答。每一個答案分為五的等級，分別為：(1)非常不同意；(2)不同意；(3)沒意見；(4)同意；(5)非常同意

工作滿意度		非常不同意 (1)	不同意 (2)	沒意見 (3)	同意 (4)	非常同意 (5)
1	我對工作未來發展感到滿意					
2	我對目前的工作情況感到滿意					
3	我的工作讓我有成就感，感到滿意					
4	我的工作能讓我提升自我感到滿意					
5	我對於工作中所學習到的知識感到滿意					
6	我對工作內容能夠發揮我的專長感到滿意					
7	我對工作薪資福利感到滿意					
8	我的工作穩定性讓我感到滿意					
9	我覺得單位升遷的制度讓我感到滿意。					
10	我的工作單位同仁間共事相處氛圍感到滿意					
11	我的工作是人感到敬佩的工作讓我感到滿意					
12	我的工作單位同仁間工作分配互相支援感到滿意					

第三部分：工作績效

本部分的問題是瞭解您對「工作績效」之看法，請依您的感受情形填答。每一個答案分為五的等級，分別為：(1)非常不同意；(2)不同意；(3)沒意見；(4)同意；(5)非常同意

工作績效		非常不同意 (1)	不同意 (2)	沒意見 (3)	同意 (4)	非常同意 (5)
1	我的工作態度積極進取					
2	我的主管滿意我的工作表現					
3	在工作上，我都能迅速完成任務					
4	我完成的工作量總是比主管要求的高					
5	我工作不拖泥帶水，且符合主管標準					
6	我會依照主管給我的期望，完成工作任務					
7	我認為保持良好的出席率，有助提升工作績效					
8	我的工作效率不曾因疏失，而造成延遲的情況					
9	我總能在工作期限到達前，完成主管交辦的工作					
10	主管不在工作現場，我依然會做好我的工作本份					