

南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文

**A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION**

**MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES**

**DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**NANHUA UNIVERSITY**

空軍嘉義基地人員社會支持、幸福感與工作績效關係之研究

**A Study of the Relationships Between Social Support, Well-Being  
and Job Performance--A Case Study  
on Chiayi Air Force Base**

指導教授：黃國忠 博士

**ADVISOR : KUO-CHUNG HUANG Ph.D.**

研究生：鍾開屏

**GRADUATE STUDENT : KAY-PING CHUNG**

中 華 民 國 1 0 3 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

空軍嘉義基地人員社會支持、幸福感與工作績效關係之研究

**A Study of the Relationships Between Social Support, Well-Being  
and Job Performance--A Case Study**

**on Chiayi Air Force Base**

研究生：鍾開昇

經考試合格特此證明

口試委員：黃國忠

黃國忠

范惟翔

指導教授：黃國忠

系主任：黃國忠

口試日期：中華民國 103 年 6 月 17 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理系管理科學碩士班研究生鍾開屏君在本系修業二年，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：鍾開屏君已修滿39學分，其中必修科目：研究方法、管理科學、決策專題、經營專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：鍾開屏君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：社會支持、幸福感與工作績效之研究—以空軍嘉義基地人員為例

(2)學術期刊：

本人認為鍾開屏君已完成南華大學企業管理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：社會支持、幸福感與工作績效之研究—以空軍嘉義基地人員為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：葉國忠 簽章

中華民國107年 5月24日

## 誌謝

研究所的日子，感謝恩師黃國忠博士及師母郭美貝老師，耐心地指導與陪伴，使我可以順利在兩年畢業，由衷感謝。在論文審閱與口試時，感謝口試委員王智立老師、范惟翔老師能夠給予批評與指正，使得論文能夠更完善。

感謝這 2 年所有授課的教授，給予我更上一層的知識；同窗同學的陪伴，在生活上與友誼上的支持與關懷與打氣，特別感謝國書、凱弘、嘉信、主偉、健豪及業展不辭辛苦地幫忙及提醒，給予我支持與鼓勵！

感謝我的母親，給予我的幫助、關心及鼓勵，讓我有前進的動力，而我最最最愛的老公致華在我軍旅職場及求學過程中，毫無怨言的給予支持，寶貝士綸，謝謝你體諒媽咪「寫功課」的辛苦，在此將我的榮耀獻給父母親、老公及士綸，謝謝你們！

鍾開屏 謹誌於

南華大學企業管理系

中華民國 103 年 6 月

# 南華大學企業管理系管理科學碩士班

## 102 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：空軍嘉義基地人員社會支持、幸福感與工作績效關係之研究

研究生：鍾開屏

指導教授：黃國忠 博士

### 論文摘要內容：

本研究旨在瞭解空軍嘉義基地人員其社會支持、幸福感與工作績效的關係與影響，研究對象為該基地之人員，採便利抽樣透過問卷調查方式蒐集相關資料，發放正式問卷 450 份，回收有效問卷 392 份，有效問卷回收率 87.1%。資料以因素分析、信度分析、描述性分析、T 檢定、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析等方法進行研究。

研究結果發現：(1)社會支持對工作績效有顯著的正向影響。(2)社會支持對幸福感有顯著正向影響。(3)幸福感對工作績效有顯著的正向影響。(4)幸福感對支持與工作績效之間具有部份中介效果。

關鍵詞：社會支持、幸福感、工作績效

Title of Thesis : A Study of the Relationships Between Social Support,  
Well-Being and Job Performance- A Case Study on Chiayi  
Air Force Base

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

Graduate Date : June 2014

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Kay-Ping Chung    Advisor : Kuo-Chung Huang Ph.D.

## **Abstract**

The purpose of this study is to research the relationship with the impact of the Chiayi Air Force Base of social support, well-being and job performance. The thesis of main object is personnel in the Air Base, by used random questionnaire survey to collect data, formal 450 portions, retrieve useful 392 portions, the retrieved rate is 87.1 percentage. It obtained data is then analyzed by factor analysis, reliability analysis, descriptive analysis, T-test, One-way ANOVA, correlation analysis and regression analysis.

The contribution of the research were summarized as follows:

- (1) Social support has a significant positive impact on job performance.
- (2) Social support has a significant positive impact on well-being.
- (3) Well-being has a significant positive impact on job performance.
- (4) Well-being has partial mediating effect between social support and job performance.

Key words: Social Support, Well-Being, Job Performance

# 目 錄

|       |                  |     |
|-------|------------------|-----|
| 誌謝    | .....            | i   |
| 中文摘要  | .....            | ii  |
| 英文摘要  | .....            | iii |
| 目錄    | .....            | iv  |
| 表目錄   | .....            | vi  |
| 圖目錄   | .....            | vii |
| 第一章   | 緒論.....          | 1   |
| 1.1   | 研究背景與動機.....     | 1   |
| 1.2   | 研究目的.....        | 3   |
| 1.3   | 研究範圍與對象.....     | 4   |
| 1.4   | 研究限制.....        | 4   |
| 1.5   | 研究流程.....        | 4   |
| 第二章   | 文獻探討.....        | 6   |
| 2.1   | 社會支持.....        | 6   |
| 2.1.1 | 社會支持之定義.....     | 6   |
| 2.1.2 | 社會支持之來源.....     | 10  |
| 2.1.3 | 社會支持之類型.....     | 11  |
| 2.1.4 | 小結.....          | 12  |
| 2.2   | 幸福感.....         | 13  |
| 2.2.1 | 幸福感之定義.....      | 13  |
| 2.2.2 | 幸福感之意涵.....      | 14  |
| 2.2.3 | 幸福感之理論.....      | 16  |
| 2.2.4 | 幸福感之測量.....      | 20  |
| 2.2.5 | 小結.....          | 22  |
| 2.3   | 工作績效.....        | 22  |
| 2.3.1 | 工作績效之定義.....     | 22  |
| 2.3.2 | 工作績效之意涵.....     | 23  |
| 2.3.3 | 工作績效之評估衡量指標..... | 24  |

|      |                         |    |
|------|-------------------------|----|
|      | 2.3.4 小結.....           | 26 |
| 2.4  | 各構面間之關係.....            | 27 |
|      | 2.4.1 社會支持與幸福感.....     | 27 |
|      | 2.4.2 社會支持與工作績效.....    | 28 |
|      | 2.4.3 幸福感與工作績效.....     | 28 |
| 第三章  | 研究方法.....               | 30 |
| 3.1  | 研究架構.....               | 30 |
| 3.2  | 研究假設.....               | 31 |
| 3.3  | 研究變數之操作型定義.....         | 31 |
| 3.4  | 問卷設計與抽樣方法.....          | 33 |
|      | 3.4.1 問卷對象.....         | 33 |
|      | 3.4.2 信度分析.....         | 34 |
|      | 3.4.3 資料分析方法.....       | 34 |
| 第四章  | 研究結果與分析.....            | 37 |
| 4.1  | 因素分析與信度分析.....          | 37 |
| 4.2  | 獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析..... | 44 |
| 4.3  | 相關分析.....               | 50 |
| 4.4  | 迴歸分析.....               | 50 |
| 第五章  | 結論.....                 | 53 |
| 5.1  | 結論.....                 | 53 |
| 5.2  | 管理意涵與建議.....            | 54 |
| 參考文獻 | 一、中文文獻.....             | 57 |
|      | 二、英文文獻.....             | 62 |
| 附錄一  | 問卷.....                 | 67 |



## 表目錄

|        |                     |    |
|--------|---------------------|----|
| 表 2.1  | 社會支持定義整理            | 7  |
| 表 2.2  | 社會支持來源整理            | 11 |
| 表 2.3  | 幸福感之定義整理            | 14 |
| 表 2.4  | 幸福感之意涵整理            | 15 |
| 表 2.5  | 幸福感量表之整理            | 21 |
| 表 2.6  | 工作績效定義之整理           | 23 |
| 表 3.1  | 前測之各構面信度分析彙整表       | 34 |
| 表 4.1  | 各構面之 KMO 值與球形檢定結果   | 38 |
| 表 4.2  | 社會支持因素分析彙整表         | 39 |
| 表 4.3  | 幸福感因素分析彙整表          | 40 |
| 表 4.4  | 工作績效因素分析彙整表         | 41 |
| 表 4.5  | 信度分析結果              | 42 |
| 表 4.6  | 人口統計分析結果            | 43 |
| 表 4.7  | 社會支持與人口變項之差異分析      | 45 |
| 表 4.8  | 幸福感與人口變項之差異分析       | 46 |
| 表 4.9  | 工作與人績效與人口變項之差異分析    | 48 |
| 表 4.10 | 各構面之 Pearson 相關分析   | 50 |
| 表 4.11 | 各構面間迴歸分析            | 51 |
| 表 4.12 | 社會支持透過幸福感影響工作績效中介效果 | 52 |
| 表 5.1  | 研究假設驗證              | 53 |

## 圖目錄

|       |             |    |
|-------|-------------|----|
| 圖 1.1 | 研究流程圖 ..... | 5  |
| 圖 3.1 | 研究架構圖 ..... | 30 |



# 第一章 緒論

本研究之目的在探討影響空軍嘉義基地人員工作績效關係之相關因素。本研究共分為五章：第一章為緒論，第二章為文獻探討，第三章為研究方法，第四章為研究結果，第五章為結論與建議。

此章共分為五節，包括本研究之背景與動機、目的、範圍與對象、研究限制及研究流程，茲分述如下：

## 1.1 研究背景與動機

隨著時代的變遷與世界各國情勢的轉變，我中華民國與對岸中華人民共和國的兩岸緊張局勢，早已日趨和緩；而武器科技各項發展迅速且功能強大，社會間的進步速度與競爭力愈來愈強，軍隊使用的裝備武器也愈來愈先進，相對而言，操作機具的所需人數也愈趨精簡，世界上的各行業也幾乎都面臨裁員的局面。我空軍自民國 93 年起已陸續執行「精實案」、「精進案」、「精粹案」及「精進士官制度」等不同名目的改革措施；國軍人員數亦由早期的 60 萬大軍裁減至 21 萬 5 千人，在此等重大變革的影響下，現役的國軍人員除需面對政策上的人員精減，還需面臨實務上的工作相對增加，在這樣的困境之下，往往會更加需要同儕、家人、社會間的支持，來支撐住自身對這份工作的付出。

「人」是群體動物的解釋，在每日工作上、生活中，人與人的互動過程裡都會跟不同的人做出相互的連結，在連結的過程之中，會接受到他人的協助或相對的協助他人，而此種互助的行為動作，就是社會支持；透過社會的支持，讓我們覺得自己是被重視的，是被別人需要的；也會讓我們真實的感受到「我」的存在價值與意義，更可以經由實質的協助

與精神的支持，讓我們更有能力面對艱難的挑戰，藉由家人、同儕的經驗分享交流告知自己，即使在這般的環境中，「我們」不是一人部隊，「我們」不是單打獨鬥，對工作的努力付出，是與可否得到的工作績效良窳有關的。因此本研究想要瞭解空軍嘉義基地人員其社會支持對工作績效是否具有顯著影響，此為研究動機一。

張惠、戴冰(民 99)更明白的指出快樂的員工在工作上也會有更出色的表現並得到上司較高的評價。林育正(民 97)指出幸福感對工作績效有顯著正相關。據李語謙(民 99)研究說明幸福感與工作績效呈正相關，心理學家則提出社會支持可使個人感受正向力量，使內心滿足。但相較於裁員後人力減少，相對工作負荷增加的政策之下，如何使尚未達到退役標準的人貢獻己力，甘心付出。其內心愉悅、快樂的人員在工作上也相對得到出色的表現與長官較高的評價；換言之，幸福感提升則會提高工作績效，幸福感較高的人員相對工作績效較優。因此本研究想瞭解空軍嘉義基地人員對幸福感的現況，此為研究動機二。

社會支持具有提升身心健康的效應(Ullah, Banks & Warr, 1985)。社會支持可使個體感到滿足，進而提升健康信念、健康行為、實現自我及幸福感與生活品質等。獲得高度社會支持的人，其社會融合度也相對較高，個人身心及健康也產生正面提高效應。故本研究想瞭解空軍嘉義基地人員其幸福感對社會支持與工作績效是否有中介效果，此為研究動機三。

另現今面臨職場人員逐年精簡，人力減少但業務卻不斷增加，而工作壓力、生活感受、身心健康卻被忽視，惟有關探討軍方人員幸福感文獻甚少；綜上所述，在社會快速變遷與紛亂的環境下，期望探討軍方工作人員社會支持、幸福感及工作績效之相關及影響情形，藉以供相關單位參考，此為本研究動機四。

## 1.2 研究目的

國軍陸續執行各類的精簡制度，自民國 93 年起的精實案、精進案、精粹案乃至近幾年參考美軍的精進士官制度及即將實施的勇固案，使我國軍部隊面臨人員的精簡與縮編，又加上原有的軍事武器日漸老舊，修護與保養的工作更顯重要；隨著科技的進步軍隊武器裝備的更新，所需操作的人也愈來愈少，在此等重大變革影響下，總工作量也相對地明顯增加許多，使得新進的年輕同袍紛紛因不堪工作負荷及壓力過大的情況下選擇離開國軍部隊，而中階幹部也因為工作相對的增加，多選擇在服務年滿 20 年，達到可領取終身俸的時機辦理退伍，不再留任服務，因而導致獲取新血不易，資深人員不留之困境。

因此，本研究嘗試藉由自身工作環境周遭人員了解社會支持、幸福感這二個面向來探討對於工作績效的影響，期望藉由此研究提供我國軍各階管理者對於如何增加人員的支持與提升人員幸福感，進而提升整體工作績效作為參考方向，使有心向往軍中發展之人員得以肩負國家、人民安全之職責。

本研究目的如下所示：

- (一)回顧及彙整國內外之社會支持、幸福感及工作績效等相關文獻。
- (二)探討人口變項(性別、年齡、教育程度、服務年資、階級、工作特性、基層單位屬性、隸屬基層單位人數、婚姻狀況及小孩數)對於社會支持、幸福感及工作績效等變項是否有顯著差異。
- (三)探討空軍嘉義基地人員之社會支持、幸福感及工作績效等變項間之關聯性及影響性。
- (四)藉由文獻彙整與研究結果，提出適切的建議與改善方法，進而提升整體工作績效作為參考方向。

### 1.3 研究範圍與對象

本研究主要係探討空軍嘉義基地人員之社會支持、幸福感及工作績效等變項間之關聯性及影響。受訪者以工作地點「空軍嘉義基地之人員」為研究對象，包含各管理、督導及執行階層，其階級自校(尉)級軍官、士官至士兵等。

### 1.4 研究限制

囿於人力、物力、資金、時間及環境等因素，造成本研究仍有以下限制：

- (一)本研究對象以自身工作地空軍嘉義基地之人員為主，但限於上述之限制，無法全面將服務於空軍嘉義基地之所有人員列入樣本，來進行探討、研究。
- (二)本研究以便利抽樣問卷調查之方式來取得受訪者之基本資料，由於受訪者在填答時，或多或少可能會因受到當下情緒、環境、認知、態度、氣氛及同儕等主、客觀影響，導致部分資料調查之切確性及真實性，以致後續資料分析受到限制。

### 1.5 研究流程

本研究首先論述研究之背景與動機，藉以確立研究之目的及方向，接著進行資料的蒐整及文獻的探討回顧，進而提出研究架構，藉由衡量工具，將收集到的問卷樣本進行分析與討論，最後提出本研究之結論與建議，如圖 1.1 所示。

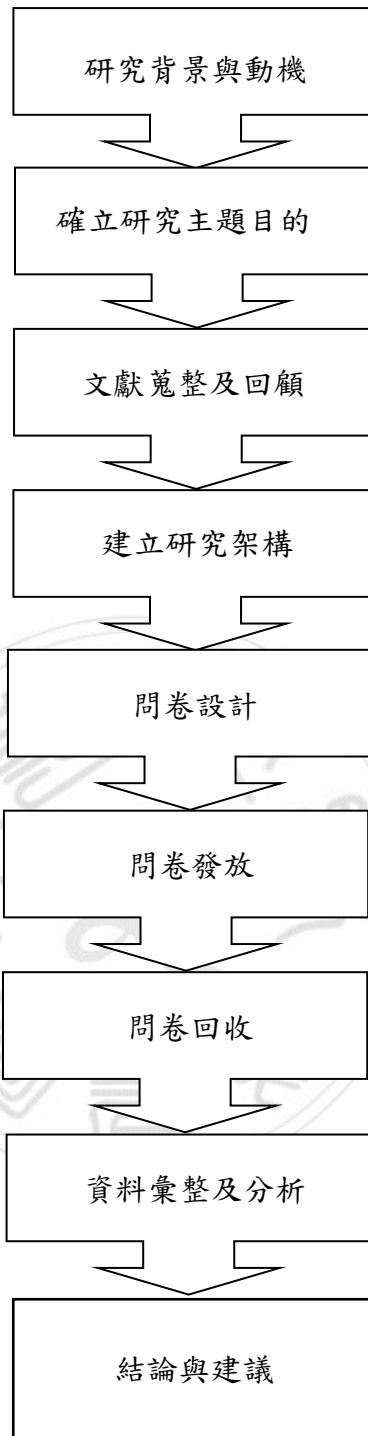


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 第二章 文獻探討

本研究探討空軍嘉義基地人員其社會支持、幸福感與工作績效之關係與現況，優先從相關文獻內作一探究，並瞭解各構面重要定義、論點及相關研究，藉此推導出基礎研究架構之支持理論與依據。

包括第一節探討社會支持的相關文獻，第二節探討幸福感的相關文獻，第三節探討工作績效的相關文獻，第四節探討各變項間的相互關係之研究，分述如下：

### 2.1 社會支持

本節首先針對社會支持的定義加以論述，其次，再根據相關的文獻的整理依序描述其來源與類型。

#### 2.1.1 社會支持之定義

社會支持是人與人之間的相互作用，包括情感上的關心、工具性的援助、資訊的相通以及有關自身環境的自我評價(House, 1981)。Cobb and Cassel (1976)從臨床醫學及傳染病的角度研究，社會支持對生理及心理的影響，當個人身處壓力狀況，倘有互動性的支持行為將比起孤立的個體更有效預防心理傷害；認為社會支持是屬於心理層面的支持，使個體感受到，自己是被關懷的、被尊重的、被愛的、被接納的，而且是屬於團體中的一份子的，並且相信自己是有存在價值的，也深信自己是處於一個能相互溝通、相互支援、彼此互助的人際網路中，如此便可使個體在生活中減輕所面臨到的壓力及獲得保護。

我們身處於一個複雜且巨大的人際社會網路之中，當我們遇到措挫



或失敗的時候，是需要有人提供適當幫忙的；Caplan (1974)提出「支持系統」(Support System)的概念，認為社會支持是當遇到壓力及問題時，個體的家庭成員、週遭朋友、鄰居等相關的人能夠提供各種形式之協助與支持，其包含了生理、心理、訊息、工具、物質及金錢等協助，使個體得以獲得適當的慰藉與庇護。Cohen (1985)也認為社會支持是一種人與人之間的互動，經由社會性、情緒性、工具性、遊憩資源的相互交換之關係。

單小琳(民 77)研究提出所謂社會支持，其概念上包含了「社會」和「支持」兩項，「社會」指的是個人連接的社會環境，「支持」則指感情和工具性的支援行動。而林錦坤(民 99)更進一步提出「支持」意謂著個體確信有人關心、了解，且會在個體需要時伸出援手；或是可從他人或團體取得所需要的資源和協助。綜上所述，諸多國內外學者自不同的層面來探討社會支持的意涵，而服務於國軍部隊的人即是直接受到組織內的直屬長官、同儕同事及親愛家人們所給予的支持；而所給予不同程度的支持，將是我國軍人員提升整體工作績效的依藉，使其得以肩負國家、人民安全之職責所在。

將對國內外諸多學者所提出對社會支持的定義，加以彙整如表 2.1 所示。

表 2.1 社會支持定義整理

| 研究學者   | 年代   | 定義   |
|--------|------|--|
| Weiss  | 1969 | 個體可感受到被愛及被尊重，並透過心理依附、肯定自我價值、可靠的婚姻關係、適當的引導學習及社會功能，而達到經驗分享、關愛他人、親密感、自我價值感、獲得協助或指引。 |
| Caplan | 1974 | 指面臨壓力情境時，週遭的家庭成員、朋友可給予各種不同形式的幫助，包括提供訊息及給予安慰，如生理的、心理的、物質上的協助。                     |

表 2.1 社會支持定義整理(續)

| 研究學者                        | 年代   | 定義  |
|-----------------------------|------|---|
| Cobb                        | 1976 | 是一種提出訊息功能的觀點，使個體深信自己是被愛的、被關心的、被尊重的、被接收的、是有價值的，並相信自己處於一個能相互溝通、相互支援、彼此互助的人際網路中的。      |
| Pearlin & Schooler          | 1978 | 個體在應付生活上的問題時，可向信賴的人或團體組織等請求協助。  |
| Thoits                      | 1982 | 社會支持是藉由其他人(家人、親友、同事及生活週遭的人)所提供的幫助，個體明瞭自己可從他們所構成的支持中去獲得情感性及工具性之支持，以協助個體可管理所面對的壓力。    |
| Sarason                     | 1983 | 是一種個體的知覺信念，當有需要時，別人能提供幫助及支持，使該個體能適應生活及發展，在生活上可具緩衝之用。                                |
| Shumaker & Brownell         | 1984 | 社會支持是一種包括情感、肯定與協助三要素的人際活動；提供者和接受者的資源共享，共同互惠，含有行動的協助、回饋、諮詢、親密言語與行為等，使接受者能增加生理及心理的健康。 |
| Fisher                      | 1985 | 社會支持概念化的定義是指個體在面對壓力時所可提供的情感安慰及支援。   |
| Heller, Swindle & Dusenbury | 1986 | 是一種由個體所知覺到的人際活動，可提供各種的協助，如情緒上的支持、認知上的重建、工具上的協助等，使接受壓力的個體能夠增進自我的自尊或做出壓力的調適等。         |
| Robertson                   | 1988 | 個體可在個體存在的社會網路中獲得情緒性、實質性 訊息性的支持。   |

表 2.1 社會支持定義整理(續)

| 研究學者    | 年代    | 定義   |
|---------|-------|--|
| Cutrona | 1992  | 個體對支持的需求在危機的情境中會產生，但在平時則是提升生活品質所須的。  |
| Reber   | 1995  | 個體可藉由感覺、察覺或直接接受來自於他人的關心及協助。  |
| Orr     | 2004  | 藉由兩個人或兩個以上的人彼此交流的一種過程，是人與人互動間所必備的，如提供象徵性或實質性的資源與利益，運用同理心對待對方，促使他人自覺受到肯定。                                 |
| 鄭照順     | 民 86  | 個體在面對生活壓力時，其家人、同學、老師、社會工作人員以及同儕等，可提供個體的情緒性或實質性的支持。   |
| 劉宗幸     | 民 87  | 社會支持是一個多重向度的概念，支持的數量、種類與來源等，都是重要的向度之一。   |
| 林財丁     | 民 93  | 個體在因應壓力時，可獲致他人之支援，藉由傳遞一個訊息：個體無需單獨對抗壓力；社會支持會之出現形式包含社會情緒支持、具體支持、與訊息支持。                                     |
| 王素蘭     | 民 95  | 個體透過與其周遭的人，或與有關的社會機構的成員互動過程，在情緒上、實質上或訊息上所獲得的支持、回饋，使個體增進適應或解決問題的能力。                                       |
| 吳麗華     | 民 96  | 社會支持意指個體感受到或實質接獲到來自社會中他人的幫助，社會關係中他人包含正式的支持來源(如專業諮詢、自我成長團體)與非正式的支持來源(家人、親友、同事等)，此外他人的支持功能亦包含工具性與情感性的支持功能。 |
| 方雅亭     | 民 101 | 個體遇到困難時，週遭相關的人(支持的來源)能給予個體適時的協助及該個體主觀感受到支持的程度，包含了如情緒性、訊息性、工具性及評價性等類型的支持，使其得以解決問題、適應生活、促使身心健康、愉快。         |

資料來源：本研究整理

### 2.1.2 社會支持之來源

Pender (1987)依社會支持的來源分為五個構面：

- (一)自然性支持系統：即家人對個人所提供的適切支持；
- (二)同儕支持系統：透過與他人的交流及知識的傳遞，可滿足個人的其他需求；
- (三)協助專業支持系統：當個人無法獲得家人或親友協助時，專業協助團體才會介入、協助個體；
- (四)來自非健康專業組織支持系統：包括自願服務團體及互助團體；
- (五)宗教組織支持系統：宗教組織是最古老的社區支持系統，透過定期的會將提供個人經驗的交流及生命的方向。

而Kim, Price, Mueller and Watson (1996)則更進一步地將社會支持的來源劃分為三種，分別為：(1)同儕支持：包括工作團隊的凝聚與主要工作團體兩種；(2)主管支持：直接考核員工的相關直屬主管；(3)親人支持：包括家人、親屬等的支持。Brown (1974)研究結論將社會支持的來源分為非正式(家人、親戚、親友、同儕、鄰居)與正式(公立或非營利的福利機構)兩種。而Felner (1984)則特別將家庭支持(屬於血緣之親情支持)獨立出來，成為第三種社會支持來源。茲將學者們所提出對社會支持的來源，彙整如表 2.2 所示。

表 2.2 社會支持來源整理

| 學者               | 年代    | 來源   |
|------------------|-------|--|
| Caplan           | 1974  | 區分為正式社會支持與非正式社會支持。                             |
| Brown            | 1974  | 提出非正式社會支持(家人、親戚、親友、同儕、鄰居)與正式社會支持(公立或非營利的福利機構)。 |
| Copland et al.   | 1975  | 認為社會支持的來源為組織、同僚、上司、朋友。                         |
| Bennett & Morris | 1983  | 初級支持系統(非正式社會支持) 與次級支持系統(正式社會支持)。               |
| 鄭瑋賢              | 民 102 | 來自於家人的情緒性及工具性支持的資源多，當有需求時能很快的找到援手。             |

資料來源：本研究整理

### 2.1.3 社會支持之類型

國內外諸多學派又依據社會支持所能提供給個體的服務區分出許多的類型，何嘉欣(民 100)研究說明，將社會支持分為三類：(1)情緒面的支持，以正向情感藉「愛」、「鼓勵」、「關懷」等，讓個體感覺是被支持、有歸屬的，提供認同感及穩定面對壓力時產生的情緒。(2)訊息面的支持，讓個體在面對困難時，可藉由提供「建議」、「忠告」，使其有足夠的建議訊息作為判斷，並提供相互討論、交流的機會。(3)工具性的支持，直接提供個體「行動」、「金錢」及「物質」等幫助。

Cutrona and Russel (1990)更將社會支持分為五個類型：

- (一)情緒支持：提供者對接受者提供愛、關懷、同情、瞭解等，使其情緒上獲得安慰與鼓勵。
- (二)社會網絡的支持：指接受者有隸屬於團體內的網絡感覺，能參與該人際網絡並與網絡內成員相互交流、活動。
- (三)自尊支持：當接受者面臨壓力事件時，提供者能對其採取因應方式並給予正向的回饋及認同。

(四)實質協助：接受者需要時，提供直接的協助，包括給予金錢、勞力、時間、改善環境等。

(五)訊息支持：支持者提供意見給接受者，並與之溝通或給予正面建議，包括忠告、建議、直接訊息等。

陸洛、高旭繁(民 99)提出可將社會支持類型區分為下列四種：

(一)依「組織」可分為工作內與工作外的類型：如主管、同事、部屬則屬於工作內的社會支持；而家人、朋友、其他的機構及組織則屬於工作外的社會支持。

(二)依「正式」程度可分為正式與非正式類型：如個體所處組織所提供的人員支持方案、壓力管理訓練等屬於正式社會支持；而日常生活組織外所提供之支持則屬非正式社會支持。

(三)依「形式」可分為有形及無形的類型：實質的協助(如行為、動作、分工)、資訊的分享(如經驗分享、諮詢等)、感情支持(如傾聽、接納與陪伴)。

(四)依「效應」可區分緩衝效應及主要效應：緩衝效應指的是當個體感受高度壓力時，社會支持即產生保護作用，藉以緩衝個體對壓力的承受度；主要效應則是說明不論個體感受壓力程度的高低，社會支持均保有正向的保護作用。

#### 2.1.4 小結

綜上，學者們自各個層面去探社會支持的涵義、來源及類型，但主要均在強調社會支持與人際相處間密切的關係，而嘉義空軍基地人員，時時刻刻都需要垂直性地向上與長官、向下與部屬溝通，亦需平行地與同事或朋友互動，而這些交際互動的過程中所給予的社會支持程度，也是其維持正向工作態度的重要憑藉。

## 2.2 幸福感

本節針對幸福感的定義加以論述，其次，再根據相關的文獻的整理依序描述其意涵、理論與測量方式。

### 2.2.1 幸福感之定義

「幸福」就字面拆開有幸運、福氣的意思，1950 年代後期開始了幸福感(Well-Being)的相關研究以作為生活品質指標的探討。Wilson (1967)說明了幸福感就是所謂的快樂。張珮琦(民 97)指出有關幸福感的名詞不少，如主觀幸福感 (Subjective Well-Being)、客觀幸福感 (Objective Well-Being)、生活滿意(Life Satisfaction)及快樂(Happy)等。Diener (1984)研究指出，幸福感是主觀的經驗感受，藉由正向角度來對待事物，並以正向態度來面對、來解釋，是一種對生活感受評估的結果。此外，幸福感還需考量個體的身、心健康狀態，Kendall, Mahue-Giangreco, Carpenter, Ganz and Bernstein (2005)指出個體的健康生活型態與否影響個體其生活品質與心理幸福感受。

鄔昆如(民 83)相關研究指出追求幸福是個體存在的重要意義之一。Ryff (1995)認為幸福不僅僅只是獲得快樂，還包含充份發揮自身潛能而達到美好的體驗。Veenhoven (1994)則強調幸福應該是個體對生活喜好的程度，也是個體對生活滿意的程度。吳淑敏(民 94)認為幸福感是認知層面的生活滿意與情緒層面的正向情緒，還包含心理健康、自尊，以及擁有人生目標。茲將國內外學者對幸福感所作之定義，彙整如表 2.3 所示。

表 2.3 幸福感之定義整理

| 學者                     | 年代    | 定義   |
|------------------------|-------|--|
| Wilson                 | 1967  | 幸福感就是所謂的快樂。  |
| Andrew & Withey        | 1976  | 個體對生活的滿意程度及個體所感受情緒強度經整體評估後而形成的一種感受。                                |
| Diener                 | 1984  | 個體的主觀經驗感受，除了消極面無負向情緒外，更重要的是積極正向感受的存在，是一種對整體生活層面評估後的結論。             |
| Veenhoven              | 1994  | 個體對其生活的喜好程度。   |
| Ryff                   | 1995  | 幸福不僅僅只是獲得快樂，還包含充分發揮個體自身潛在能力而達到趨進完美的體驗。                             |
| Keyes, Shmotkin & Ryff | 2002  | 個體對其情感及生活品質作出的整體評價，強調的是個體面臨挑戰時，所發展出來的一種追求有意義地生活及自我實現的潛能。           |
| Carruthers & Hood      | 2004  | 令人常常聯想到快樂(樂觀)、活力、自我實現(自我接受)、有目的的生活、理想的運作和生活滿意等概念。                  |
| 施建彬                    | 民 84  | 是個體藉由判斷整體生活滿意的程度，並由認知、情感等相關向度進行評估所得之綜合結果。                          |
| 陸洛                     | 民 87  | 在個體生活中較多正向情緒與較少負向情緒之總和。對生活品質的沉思評鑑；有高昂正向情緒的出現、負向情緒的消失及對整體生活滿意的主觀感受。 |
| 吳淑敏                    | 民 94  | 認知層面的生活滿意與情緒層面的正向情緒，包含心理健康、自尊，以及擁有人生目標。                            |
| 莊雯琪                    | 民 99  | 個體正向情緒多於負向情緒，進而將此感覺延伸使個人獲得心理滿足的程度。                                 |
| 昌育全                    | 民 100 | 個體對生活中的認知、情緒及心理健康三方面正負強度的整體性感受，除了是主觀的個人感受，亦可能受到外在環境等客觀的影響。         |

資料來源：本研究整理

### 2.2.2 幸福感之意涵

Keyes, Shmotkin and Ryff (2002)在研究中步說明了幸福不僅是個人對情感及生活品質的整體評價，而是在面臨生活重重挑戰下，運作發展



出的一種自我實現的潛能。關於主觀Keyes and Magyar-Moe (2003)幸福感衡量研究指出，研究幸福感主要含兩個方向，(1)情緒幸福感(Emotional Well-Being)：指的是個人經驗的正向感覺(如快樂)及生活知覺(如生活滿意)的評估；(2)幸福感運作(Positive Functioning)：又細分為心理幸福感(Psychological Well-Being)和社會幸福感(Social Well-Being)兩部份。賴威岑(民 91)指出幸福感必須具備以下四大要素：

- (一)必須包含正向積極面與負向積極面；
- (二)幸福感指標是可以具體化的、可操作性的；
- (三)由個體的主觀加以感受詮釋；
- (四)心理幸福是藉由比較相對而來的，而非絕對的。

茲將國內外學者對幸福感所作之意涵，彙整如表 2.4 所示。

表 2.4 幸福感之意涵整理

| 學者               | 年代    | 意涵                                       |
|------------------|-------|--|
| Adrews<br>Withey | 1976  | 對生活滿意的、含有正向及負向情感的。                       |
| Argyle           | 1987  | 樂觀、正面情感、自我滿足、社會承諾、掌控感、身體健康、與心理警覺。        |
| Ryff             | 1989  | 自我接納、自主性、正向的人際關係、環境駕馭、生活目標、個人成長。         |
| 陸洛<br>施建彬        | 民 84  | 正向、負向情緒與生活滿意度。                           |
| 林維芬              | 民 96  | 自我悅納、正向情緒、人際和諧與生活滿意。                     |
| 朱育萱              | 民 100 | 主觀幸福感是個人正向情感與負向情感的主觀感受，還有對生活滿意度等三個面向的評估。 |

資料來源：本研究整理

### 2.2.3 幸福感之理論

陸洛(民 87)則將對生活品質的沈思做為對幸福感的評鑑，包含正向的情緒、情感及主觀對生活滿意的感受；並分類為(1)目的理論：以個體的內在需求做為行為基礎，當趨近理想時，並會相對感到幸福。(2)活動理論：藉由參與活動，使個體感到幸福。(3)由上而下／由下而上理論：藉個體人格、生活事件兩個面向來解釋如何形成幸福感。(4)判斷理論：個體藉由過往經驗、或理想生活目標相互比較而來的幸福感。

對「幸福感」而論，可依專家學者們不同的研究方向及角度概分為五種相關理論，依其理論不同，又分有不同學派，概述如后：

(一)需求滿足理論(Need Satisfaction Theory)：強調幸福感主要來自個體內在需求滿足並重視事件滿足後對幸福感所產生的影響。單單對需求滿足理論(Need Satisfaction Theory)，又依其學派不同區分為三：

(1)活動理論學派(Activity Theory)：Thoits (1982)認為個體可藉由參與社會活動或有意義的活動從中獲得幸福感，因為參與這樣的活動，可滿足個體與人結伴的心理需求，並藉此獲得社會支持，促進個體幸福感。所以，活動理論又稱為自動目的理論；Argyle (1987)則強調經人類主動、專注地參與工作、休閒、運動或人際互動等活動，個人發揮潛能並滿足需求，產生幸福的感受。

(2)目標理論(Telic Theory)：Omodei and Wearing (1990)認為幸福感是指個人經由一定的努力進而得到個體想達到的目標後，可得相對較穩定且長期的滿足。這似於Maslow (1940)的需求理論，唯有在達到特定需求目標後，個體自身才會產生的幸福感。該

理論又稱為終點理論(Endpoint Theory)，認為目標達成滿足需求時即為幸福感的來源所在。

(3)苦樂交雜理論學派(Pleasure and Pain Theory)：Lane (1993)指出在「實際上」要達到目標滿足前，需先有「想」要的需要，這樣的過程是因尚未達成之目標進而引起的痛苦，這時幸福感則與痛苦感相伴。快樂和痛苦其實是同一根源，未經歷過痛苦無法真正體會所謂的幸福。(Diener, 1984)幸福與不幸福是彼此相對的，是不斷循環的產生的，對個體而言一為正向感受，另一為負向感受，兩者加總的和為零，所以苦樂交雜理論，又稱為零和理論。

(二)特質理論(Trait Theory)：強調幸福感的產生，取決於個體的個人特質與闡釋認知，以正向樂觀亦或是負向悲觀的角度來看待生活，不同的人格特質會導致不同的看法、處理事物的角度也不相同，因而就會造就不同的反應及作為(李美蘭，民 96)。另針對特質理論(Trait Theory)亦可分為下列二種：

(1)人格特質理論(Trait Theory)：幸福感是一種穩定的人格特質，這特質可能是因為個體的生理擁有易觸發愉悅神經的機制，或是經由先天的遺傳所致，抑或是藉由後天學習的成果(Costa & McCrae, 1980)；陸洛(民 77)研究結果指出性格愈趨於外向者，愈容易感受到幸福的感覺，反之，性格愈趨於神經質傾向者，其感受到幸福的感受愈低。

(2)連結理論(Association Theory)：人對於世界上的人事，是依靠者探索來逐步認識了解的，(Diener, 1984)也說明出幸福感較高的人，較傾向正面看待世事，也較易建立出以幸福感為中心的

記憶網絡，當遭遇到事件發生時，透過網絡資料的擷取，可做出較正向的判斷與作為，也比較不容易走向負面悲觀的路，也就是說，擁有正向記憶網絡的個體，其感覺幸福感的程度相對高。此理論認為生活事件本身應該是中性的，個體透過認知系統的運作，事件才對個體發生意義(李美蘭，民 86)。

(三)判斷理論(Judgment Theory)：強調幸福感是一種經由相對比較而產生的結果(Diener, 1984)，Schwarz and Strack (1999)主張個體的幸福是由個體經目前實際生活態狀與建構理想目標態狀相互比較後的結果。該理論依參照標準不同，分為五個派別：

(1)社會比較理論：認為幸福感的參照標準是來自與他人比較後得到的結果，只要與他人比較之後，發現「自己」比較好，就產生幸福感，而大部份的人較傾向於與自己社經地位相近的人們做為相互比較的參照標準。

(2)適應理論：認為個體透過與自己內在的比較，將過去生活的好壞經驗做為判斷的一種標準，若個體覺得目前狀況相對於過去是較優的，便會產生有幸福感；反之，則會將幸福感降低。適應理論認為幸福感來自個體「現在」與「過去」的經驗比較後的結果，以其「個人過去經驗」作為參照的標準。

(3)範圍-頻率理論：指個體的成就目標與期望間的範圍，當彼此間的範圍愈短時，則幸福感愈高，而此理論所參照標準也是「個人過去的經驗」。

(4)期望水平理論：該理論認為幸福感的多寡取決於理想與現實落差，這裡所指的理想是依據過去生活經驗由個體所設定出的目標，是個體「想」達到的最佳寫照，因此當個體本身將「現實

生活」與「理想生活」交相比較時，就決定出幸福感的程度多寡了(施建彬，民 84)，故此理論又稱為抱負水準理論，其參照的標準是「個體個人的理想」。

(5)多重差異比較理論：此理論又可稱之為「多元差距比較」、「多元比較」。Michalos (1985)提出多重差異比較理論，認為幸福是個人目前現實狀況和所選擇的標準比較之後，兩者間的差異程度，差異越小則代表其幸福感越高，其參照的標準有「擁有過的」、「過去最好的」、「現在期望的」、「自己應得的需要」及「理想的」。

(四)動力平衡模式(Dynamic Equilibrium Model)：此理論認為幸福是受長期穩定的人格特質和短期間變動的生活事件所影響。Heady and Wearing (1989)認為每一個人心中都有一把主觀幸福的平衡量尺，用以作為判斷事物的標準，而此平衡尺可藉由不同的個人特質來影響個體的主觀幸福感，並認為個體幸福感除來自長期穩定的人格特質外，也受到短期正、負向事件影響。個體受到人格特質大部份的影響，多半幸福感保持在穩定平衡狀態，但當受到外在提高或降低影響時，個人特質會發揮平衡水準，將幸福感回復到原本穩定的狀態(施建彬，民 84；DeNeve & Cooper, 1998)。

(五)符號互動理論(Symbolic Interaction Theory)：「符號」凡表示特別意義與辨職作用的記號(國語辭典，民 69)，包含語言、非語、文字、非文字、行為等，此理論指出幸福感來自於與人正向互動的結果。接觸性的社會活動增加，能導致幸福感的上升，人際關係的品質提供社會支持的親密性，這就是個體幸福感的來源(Argyle, 1987)。

## 2.2.4 幸福感之測量

測量幸福感的方法很多，問卷調查法是目前較採用的測量研究工具。

以下將針對幾個較常被引用的量表來討論：

### (一) 國外量表

- (1) 牛津幸福量表(Oxford Happiness Inventory)：此量表縮寫成為 OHI，包括七個構面：樂觀、社會承諾、正面情緒、控制感、身體健康、自我滿足、心理警覺。
- (2) 整體幸福狀況量表(General Well-Being Schedule)：是由「全國健康統計資料中心」所編製的陳述式量表，主觀幸福感測量之工具，內容包含了六個分量表：健康的憂慮程度、精力、滿足與有趣的生活、沮喪／快活的心情、情緒與行為的壓抑、放鬆相與緊張(焦慮)。
- (3) MUNSH 快樂感量表(MUNSH-Happiness Scale)：是用以測量老年人對自己心理健康的看法，分別包含正向情感及負向情感各五題、正向經驗及負向經驗各七題。
- (4) 整體情感與幸福指數(Indices of General Affect and Well-Being) 量表：為測量受訪者所體驗到的幸福感，屬需個體陳述式的量表，內容包括整體情感指數及生活滿足感。
- (5) 長期情意量表(The Long-Term Affect Scale)：在詢問受試者近期內所體驗到積極與消極情感反應的頻率。

### (二) 國內量表

- (1) 中國人幸福感量表：陸洛與施建彬(民 84)研究參考牛津幸福量表(OHI)，將原有的 28 題翻譯較適用東方習慣之用語，並加上本土化向度 20 題，編成 48 題的「中國人幸福感量表」，內容

包含九個向度：自尊的滿足、家庭與朋友等關係的和諧、對金錢的追求、工作上的成就、對生活的樂天知命、活得要比旁人好、自我控制與理想的實現、短暫的快樂、對健康的需求。

(2) 幸福感量表：林子雯(民 85)根據牛津幸福量表(OHI)試題加以修訂，編製出一份「幸福感量表」，內容包括四個分量表：自我肯定、生活滿意、人際關係身心健康。

囿於國軍人員幸福感之文獻相對於其他行業較少，故本研究參考以職業別與國軍人員較相近之軍訓教官；及工作環境與軍訓教官相同之學校教師為討論對象之各類幸福感量表，整理如表 2.5 所示：

表 2.5 幸福感量表之整理

| 學者     | 年代    | 量表內容   |
|--------|-------|--|
| 陸洛、施建彬 | 民 84  | 參考 OHI(牛津幸福量表)將原有的 28 題翻譯較適用東方習慣之用語，並加上本土化向度 20 題，編成 48 題的「中國人幸福感量表」。<br>包含：自尊的滿足、家庭與朋友等關係的和諧、對金錢的追求、工作上的成就、對生活的樂天知命、活得比旁人好、自我控制與理想的實現、短暫的快樂、對健康的需求。 |
| 林子雯    | 民 85  | 根據 OHI 試題加以修訂，編製出「幸福感量表」，共四個分量：自我肯定、生活滿意、人際關係和身心健康。  |
| 侯辰宜    | 民 96  | 以教師為研究對象，參考陸洛、施建彬(民 84)的「中國人幸福感量表」。<br>包含：自尊滿足、人際和諧、經濟狀況、樂天知命、工作成就、活得比旁人好、自我規劃、短暫快樂與健康。  |
| 吳淑芬    | 民 102 | 參考 Argyle (1987)及其他學者之量表而編製。<br>分為：生活滿意、自我肯定及身心健康。   |

資料來源：本研究整理

## 2.2.5 小結

綜上可概知，隨著諸多學者們的研究及對幸福感探討，使幸福感逐漸演變成一種整體性的概念，需兼顧內在個人特質，也需考量外在環境因素，讓個體可藉由積極正向的思考方法正面地面對壓力、困難及減少負面的想法，增加滿足感，提升幸福感，也因此幸福感研究層面大致包含自我肯定及身心健康等面向。

## 2.3 工作績效

本節分為二個部份，首先針對工作績效的定義加以論述，其次再討論工作績效的意涵及評估衡量指標。

### 2.3.1 工作績效之定義

在組織行為內，所謂的工作績效指的是：效率(Efficiency)、效能(Effectiveness)及效力(Efficacy)三個方向所綜合的整體表現。(Campbell, 1990)指出工作績效是指個體身為組織成員一份子，為完成組織期望、規定、或正式角色需求時，所表現之行為；(Schermerhorn, 1999)指出工作績效為「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」。績效是指「表現的程度」，亦指對於特定目標達成程度的一種衡量，工作績效代表個體想為了組織的目標有所付出及貢獻，在工作上所作的一切作為及努力，而這些努力的作為是可以被測量及評估的(林志峰，民 95)；蘇義祥(民 88)指出，工作績效指的是個體在工作時可貢獻之價值、工作之品質或數量，亦即個體的生產力；所以，當個生產力高時，表示個體身處的組織整體經營績效也相對較高。

由於學者研究探討論點不同，定義也各有所異，本研究將彙整工作績效的定義，如表 2.6 所示。



表 2.6 工作績效定義之整理

| 學者                 | 年代   | 量表內容   |
|--------------------|------|--|
| Campbell           | 1990 | 認為工作績效本質是個體幫助所處組織完成目標之程度，也是組織成員為了達成組織所期望、規定或正式化的角色需求時，所表現的行為。              |
| Borman & Motowidlo | 1997 | 是具行為性、事件性、可評價性及多面性的，係指員工在一標準時間內於組織中不連續行為事件的總值，是被用來驅動預設變數發展及有效的動力。          |
| Schermerhorn       | 1999 | 工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量。   |
| Brouther           | 2002 | 個人對其職務上的各項工作目標之達成程度，反映出員工工作任務實現的程度，亦是員工實現工作需求的程度。                          |
| 林澄貴                | 民 90 | 工作績效是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄或達成目標的效益(如生產力)。                               |
| 鄭瀛川                | 民 94 | 指企業對員工在過去一段時間內的工作表現或完成某一任務後，評估該員工所做的貢獻。並對他具有的潛在發展能力作判斷，以瞭解他將來在執行工作的適應性與潛力。 |
| 吳智偉                | 民 98 | 績效是指「表現的程度」，亦指對於特定目標達成程度的一種衡量。工作績效代表個人為了對組織目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，並可加以測量及評估。  |

資料來源：本研究整理

### 2.3.2 工作績效之意涵

國外學者更進一步說明工作績效，Campbell (1990)將工作績效區分為二：任務績效(Task Performance)與情境績效(Contextual Performance)，而 Borman and Motowidlo (1997)認為工作績效是具有行為性、事件性、可評價性及多面性的，所指的是組織內的員工在一標準時限內對組織中不連續行為事件的總值，是被用來驅動預設變數發展及有效的動力。務績效

與情境績效，並加以說明及分類。所謂任務績效是指現職人員執行對組織技術核心具有貢獻度之活動的效果，不是直接執行技術過程的一部份，就是間接提供組織所需之原料或服務。

另外亦有學者Robbins (1998)將工作績效分三類，一類是指「員工的特質」二類是「員工的工作行為」三類是指「員工的工作成果」，這一類指標包含了好的態度、是可以被依賴的、是相互可以合作的、是有自信的、是具有豐富經驗的；而林澄貴(民 90)認為工作績效所涵蓋的範圍更為寬廣，不是直接支持個體所處的組織內所擁有的技術核心，而是相對地比較支持一般性組織的、社會的、與心理的環境，而此一環境則是技術核心得以運作的支持背景。

### 2.3.3 工作績效之評估衡量指標

可藉由工作績效來對員工進行工作上的表現衡量、評鑑，或加以相互比較，使上級的主官或領導人員來瞭解該人員的工作表現。

針對一般的工作績效評估方式，大都可分為以下三種類型：

(一)員工相互比序考核法：此法為先將組織內依部門把所有的員工依序排出績效最佳者、次佳者、次次佳者、...最差者，可藉由四種方式進行：

(1)直接評等法(Direct Ranking Method)：針對所屬部門的員工工作整體表現進行評估，以排名方式明確列出該員工的評比排序地位，如：第一名、第二名... 最後一名。

(2)交替評等法(Alternation Ranking Method)：先對單位內員工選出兩極端(最優者及最差者)，再由其餘剩下員工中再次選出第二極端，交替比序直到每位員工皆獲得績效評比為止。

(3)配對評比法(Pair Comparison Method)：由組織內接受評估單位

的直接管理者依明確定出績效標準，將員工兩兩配對比較，選出較佳及較差之員工，分組完成後，再將較佳組內員工與相互比較，同樣較差組內之員工亦相互比較。

(4)強迫分配法(Forced Distribution)：組織內直接管理者利用常態分配原則，將單位內接受評估之員工依等級如A、B、C、D、E級，強制給予每一等級人數固定比率限制。

(二)工作行為考核法：本考核方式較著重於人格特質、工作持有之態度或從事管理表現的評估，較不適用以實質的產量為績效標準的評估方式，方法大致可分下列五種：

(1)書面評鑑(Written Essays)：由單位內直接管理之主管在一定期限內針對員工工作持有之態度、管理績效成果、人際關係及發展潛力等方面進行評估，並將評估結果製成書面報告。

(2)關鍵事件法(Critical Incident Method)：單位內直接管理者以書面記錄方式記錄員工在固定期間內所發生要件、重大貢獻或有過失之行為，而判定員工績效表現的優劣性。

(3)評等尺度法(Scaling Method)：管理者依員工所需執行之工作內容，列舉出項目及訂定評等分數，進而依受測者實際工作表現予以給分並加總所得的分數。

(4)360度評等法(360-Degree Appraisal)：係由單位上司、內部團隊工作成員、內其他單位員工、與組織交易之顧客及供應商等共同評估員工的工作績效表現。

(三)計量基礎法：本考核方式為組織須先以明確、量化的評比指標，以作為員工績效考核之標準，而目標管理法(Management By Objectives；MBO)就是此類型的典型方式。

國內外諸多學者提出用於評估工作績效的構面來加以探討(Borman & Motowidle, 1997)將工作績效一分為二，區分為任務績效與情境績效：

(一)任務績效：組織內的員工直接支持組織所擁有技術的核心，並提供個人作業程序中所需要的物料或服務行為。

(二)情境績效：不直接支持組織內技術的核心，用類似於組織公民的行為、前社會組織化行為、組織自發性行為以協助組織提昇經營效益。(1) 自願執行非正式的任務。(2) 堅持完成自己的任務。(3) 與別人合作並幫助別人。(4) 當個人不方便時，仍遵從組織規則和程序。(5) 支持並防衛組織。

Katz and Kahn (1996)則將工作績效以角色內行為及外行為分類為兩種構面：

(一)內行為：組織內員工參與組織活動的程度，並扮演組織所規定給員工的角色。

(二)外行為：組織內員工自己自發性擔任組織所給予的角色並與願意與他人合作，自願提供額外資源，保護組織，並提出改善的建議。

#### 2.3.4 小結

由上述可知，依著諸多學者們的研究及對工作績效的探討，工作績效是個體工作的成果，是個體對所處之組織直接支持所擁有技術的核心，並提供個體作業程序中所需要服務行為，即使是當個體不方便時，仍遵從的規則和程序。

## 2.4 各構面間之關係

此節針對本研究之構面：社會支持、幸福感及工作績效，對三者間之相關作一探討。

### 2.4.1 社會支持與幸福感

Cohen (1985)認為社會支持的強弱能影響幸福感增加與否。郭珮怡(民 97)研究指出任職高科技的員工其社會支持與幸福感具顯著相關，社會支持能有效解釋幸福感的高低差異。有關社會支持的研究在討論社會心理學相關領域被大量的探討、研究，依其研究結果發現社會支持和心理健康的正向相關達顯著水準(李金治、陳政友，民 93)。景筱玉(民 99)指出現今碩士生，其社會支持對幸福感有預測力。而吳淑芬(民 102)研究則發現社會支持與幸福感呈現正相關，也就是說社會支持愈強者，其幸福感愈佳。Wang, Wu and Lin (2003)的整合性研究的發現社會支持可用來預測所有被研究過的相關變項之正向結論，包括自覺幸福感、自我實現、促進正向行為、健康信念與生活品質等，也就是說正向心理學認為這些支持可以使個體自身感受到更加的滿足與幸福，進而促進個體正向持續的改變。

據上述學者研究發現，社會支持與幸福感彼此間有顯著正相關，且社會支持能夠有效預測幸福感的程度。社會支持是一種可以對個體做出調節生活壓力的助力，相當多的研究指出接受社會支持有助於緩衝生活壓力事件所帶來的負向影響(Sarason et al., 1990; Headey & Wearing, 1990)。綜上所述，社會支持與幸福感有顯著的影響。

#### 2.4.2 社會支持與工作績效

Cohen (1985)的研究指出社會支持是一種經由社會性、情緒性、工具性、遊憩資源的相互交換之與人互動的關係。當個體在組織或團體中有了被認同感，且該組織或團體會在個體需要時伸出援手並提供個體所需要的資源和協助，則該個體亦相對的會對該組織或團體作出貢獻。(Schermerhorn, 1999) 指出工作績效為「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」。績效是指「表現的程度」，而服務於國軍部隊的人即是直接受到組織內的直屬長官、同儕同事及親愛家人們所給予的支持；而所給予不同程度的支持，將是我國軍人員提升整體工作績效的依藉，使其得以肩負國家、人民安全之職責所在。

#### 2.4.3 幸福感與工作績效

多數研究指出工作績與幸福感間存有正向相關係(孫澤厚、周露，民 98)；林誠、高振源(民 99)也指出工作績效與工作滿意度的正相關達顯著；(曾信超、蔣大成、侯淑華，民 95)研究則提出若致力於提高員工的工作滿足，能降低員工的壓力及增加工作績效。張惠、戴冰(民 96)對幸福感與工作績效的研究指出，主觀幸福感較高的人比較容易獲得上司的任用，在工作中也易獲得主管較好評價，因此產生高績效及高生產率，同時有更高的工作滿意度，並顯示工作績效與幸福感之間的關係是呈雙向正相關。

先就年齡為討論項目，依陸洛(民 87)在其研究結果發現無法單單由年齡、性別、婚姻及教育程度等外衍變項來討論與幸福感直接影響及差異。雖有研究指出幸福感會與年齡呈反向關係(Lu & Argyle, 1991)，但一般而言，仍有多數研究者認為幸福感與年齡不呈現顯著差異(Argyle, 1987)。可能造成的原因或許是因為雖然因年齡的增長，會對生活的滿意

度上升，但對正負向情感的感受，則會與年齡增長呈反向下降(Headey & Wearing, 1989)，而另一種可能則是因為「年齡」不僅僅是數字的增長，也代表了個體的生命階段與生活型態，比方在情年期，會經過戀愛、婚姻，而在老年期則會被健康、經濟等事件干擾；所以說，在不同年齡中的干擾因子不同，也會有不同程度的影響來改變幸福感。

第二個討論點為性別，一般而言，研究結果大多指出女性幸福感高於男性(Argyle, 1987; Argyle & Lu, 1990a; Rim, 1993)。但大部份的並不差異太大，當加入其他因素(如婚姻、年齡或家庭孩子數量)與性別交相作用時，會對幸福感產生不同的影響(Wood et al., 1989)。



### 第三章 研究方法

本研究採問卷調查方式做資料蒐整，參考學者常用的工作說明量表，進行專家諮詢及編製問卷，親自分送及回收問卷，並將問卷彙整及執行統計分析。

#### 3.1 研究架構

依據上述研究背景與動機，透過與本研究相關文獻之探討，推演出本研究之架構圖。其主要目的在探討空軍嘉義基地人員「人口變項」、「社會支持」、「幸福感」與「工作績效」間構面關係，本研究架構如圖 3.1。

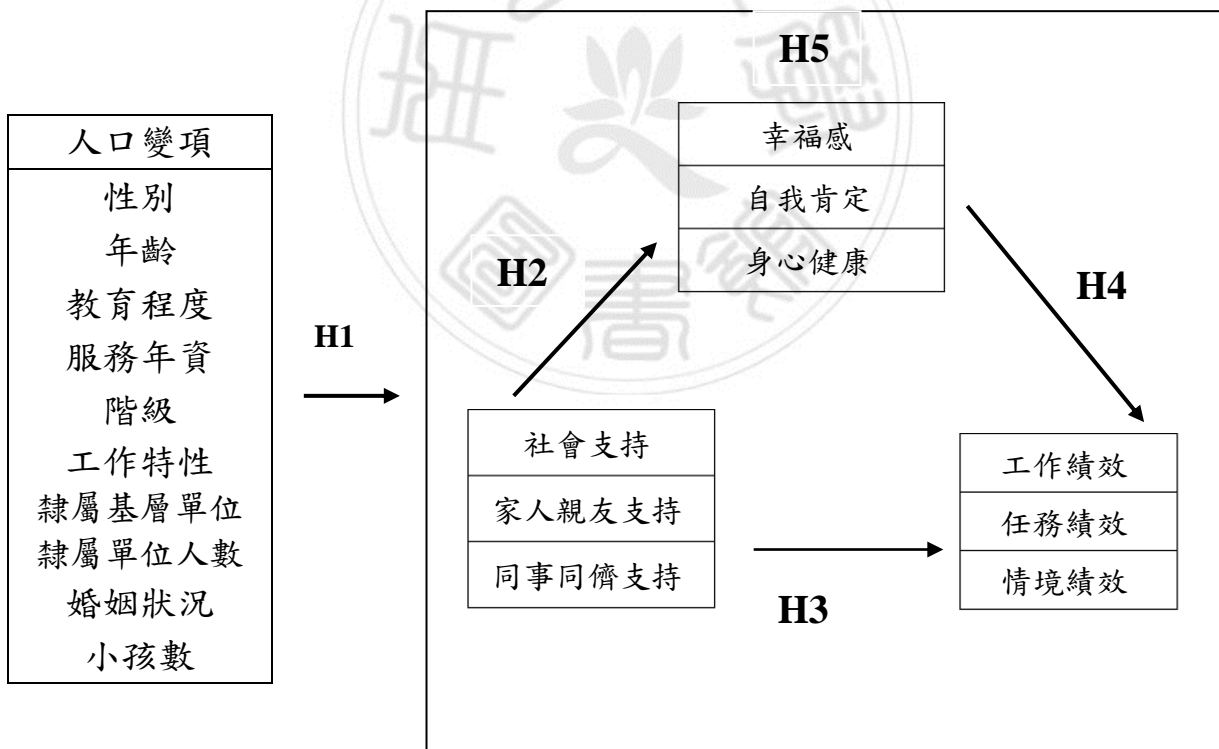


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理



## 3.2 研究假設

依本研究動機、目的與文獻探討，發展本研究之假設，假設如下：

- H1：空軍嘉義基地人員不同人口變項會對社會支持、幸福感及工作績效具顯著差異。
- H2：空軍嘉義基地人員其社會支持對幸福感會產生正向影響。
- H3：空軍嘉義基地人員其社會支持對工作績效會產生正向影響。
- H4：空軍嘉義基地人員其幸福感對工作績效會產生正向影響。
- H5：空軍嘉義基地人員其幸福感對社會支持與工作績效具有中介效果。

## 3.3 研究變數之操作型定義

本研究依據各文獻探討為本，確立出各研究變數之操作型定義，並針對研究目的及空軍嘉義基地人員特性，編製設計出符合研究探討之題目，以下分別闡述各構面之操作型定義。

### (一)社會支持

吳淑芬(民 102)認為社會支持是指：「個體在其所處之社會網絡中，藉由與他人的互動獲得協助，利用提供的各種資源，滿足個體的需求並增進個體的適應能力。」本研究將社會支持分為家人親友支持及同事同儕支持，並以此二子構面做為「空軍嘉義基地人員社會支持問卷」的量表，共發展出 9 題問項，並針對該基地工作特性進行修正，並經由專家學者加以校對題意，以確立出題項所欲呈現之完整性。故本研究將社會支持定義為：

- (1)同事同儕支持：個體身處在其人際網絡之中，當個體感受到壓力時，週遭的同事或同儕會提供各種資源，關懷個體的狀況，適切滿足個體的需求，並給予正向建議與支持態度。

(2)家人支持：當個體身處在其人際網絡之中，當個體感受到壓力時，家庭成員會提供各種資源，關懷個體並適切滿足個體的需求，並給予正向建議與支持態度。

## (二)幸福感

本研認為幸福感是需兼顧內在個人特質，也需考量外在環境因素，是需積極正向的思考減少負面的想法，增加滿足感，提升幸福感，也因此本研究將幸福感分為自我肯定及身心健康並以此二子構面做為「空軍嘉義基地人員幸福感問卷」的量表，共發展出 14 題問項，亦針對該基地特性進行修正，經由專家學者加以校對題意，以確立出題項所欲呈現之完整性。故本研究將幸福感定義為：

(1)自我肯定：屬個體對自身整體的評估結果。

(2)身心健康：屬個體對自身的生理及心理情況判斷的狀況。

## (三)工作績效

Borman and Motowidlo (1993)研究將工作績效定義為：組織目標有關的行為，且可依個體對組織貢獻程度的多寡、高低程度予以測量。Motowidlo and VanScotter (1994)亦對工作績效中的任務績效做了詳註認為績效是個體工作上的結果，而此結果直接關係到組織任務，判斷的準則在於是否合乎加諸於個體的部分。故本研究採用陳建閔(民 97)運用余德成(民 85)所參考 Borman and Motowidlo (1993)之定義設計，共發展出 14 題問項，並依空軍嘉義基地特性加以修改，並經由專家學者加以校對題意，用以確立題項所呈現之完整性。故本研究將工作績效定義為：

(1)任務績效：個體直接以行動支持組織的核心，並提供個人的服務行為。

(2)情境績效：自願執行非正式的任務並堅持完成。

### 3.4 問卷設計與抽樣方法

本調查問卷經參考所蒐集文獻資料建構出研究架構，依架構內之變項，採用經過多次使用且量表信度、效度良好之題目，配合研究採樣對象與研究者服務單位特性增刪而成，具有一定效度與信度；經過專家內容效度意見修正，完成初稿問卷，第一部份是衡量空軍嘉義基地人員對「社會支持」、「幸福感」及「工作績效」的知覺情況，第二部份是空軍嘉義基地人員的個人資料。

第一部份的問卷量表皆採李克特(Likert)五點尺度量表，分數為 1 至 5 分，由低到高排列，區分為「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」及「非常同意」，請填答人依個人知覺選取較符合的狀況，再依勾選分數高低做為該變項評比，第二部分為本研究取樣人員個人資料題項，俾利瞭解樣本背景特性。

#### 3.4.1 問卷對象

本研究以自身工作地點「空軍嘉義基地」之人員為受測對象進行問卷調查，採用便利抽樣法來取得本研究所需之問卷資料，在個人資料方面，調查受訪者的性別、年齡、教育程度、服務年資、階級、工作特性、隸屬基層單位、隸屬基層單位人數、婚姻狀況及擁有小孩數等 10 個項目。本研究以兩階段問卷進行資料篩選及過濾，第一階段為前測，並依前測的結果來篩選出較合適之題項，選取 50 人進行前測作業，所得到有效樣本為 50 份，回收問卷後利用 SPSS for Windows 12.0 中文版統計套裝軟體，進行資料分析整理，用以確立問卷內部的一致性。

### 3.4.2 信度分析

本研究以Cronbach's  $\alpha$ 係數做為信度檢驗依據，來確定內部可信及一致性，依Guieford (1965)的研究指出當  $\alpha$ 係數值大於 0.7 時，屬於「高信度」； $\alpha$ 係數值介於 0.7 至 0.35 之間時，屬於「尚可接受」之範圍；若 $\alpha$ 係數值低於 0.35 時，則屬於「低信度」，則代表該量表可靠性不足夠，應該於予拒絕。而 $\alpha$ 係數值越大，則表示研究變數間的相關性越大，資料內部之一致性越高。本研究各構面信度分析如表 3.2 所示。

表 3.1 前測之各構面信度分析彙整表

| 構面   | 題數 | Cronbach's $\alpha$ |
|------|----|---------------------|
| 社會支持 | 9  | 0.881               |
| 幸福感  | 14 | 0.931               |
| 工作績效 | 14 | 0.953               |

資料來源：本研究整理

### 3.4.3 資料分析方法

本研究為瞭解及驗證變項間之關係，於問卷回收後，先以人工編碼檢查，將回收資料予以登錄、檢查，主要採用分析方法是利用 SPSS for Windows 12.0 中文版統計套裝軟體，進行資料分析整理。茲將本研究所用之統計方法說明如下：

#### (一)因素分析(Factor Analysis)：

著重在如何解釋變數間關係，希望能從最原始的資料中，找出潛藏的共同因素，因素的抽取是選擇轉軸後因素負荷量數值較大的變數，進一步對各因素所代表的意義加以命名，以顯示變數與因素間的關係。

將原始資料內因素負荷量(Factor Loading)低於 0.5 的題項刪減，冀望自研究變項(社會支持、幸福感及工作績效)中找出潛在的共同因素，本研究採主成份因素分析法(Principal Components)及最大變異數(Varimax)轉軸法萃取出主要因素，以得出改項最後因素結構。

## (二)信度分析(Reliability Analysis)：

信度分析是用來了解量表的一致性或穩定性，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數為信度檢驗方法。根據 Guieford (1965) 的觀點，研究各構面之信度建議皆超過 0.7 表示問卷有高信度，意即各變項是具有可靠性的。

## (三)敘述性統計分析(Descriptive Analysis)：

為了瞭解樣本的結構特性，針對問卷受訪者的填答來進行分析及整理，含有空軍嘉義基地人員以「人口變項」、「社會支持」、「幸福感」、「工作效績」等構面各題項之次數分配及百分比分配情況。

## (四)獨立樣本T檢定(T-Test)及單因子變異數分析(One-Way ANOVA)：

利用 T 檢定針對兩個母體平均數之比較(如：性別、婚姻狀況)，用以瞭解兩者之間是否存在有差異性；而 One-Way ANOVA 分析則是檢測兩個以上母體平均數之比較(如：年齡、教育程度、服務年資、階級、工作特性、擁有小孩數等)。

## (五)相關分析(Correlation Analysis)：

相關分析可用來檢測、探討變數間是否有關聯性，也就是用來探討各變數間是否具有線性關係，及該相關的方向與強度，此法適用於變數皆為數量變數的情況。本研究利用 Pearson 積差相關分析，來求取研究變項間之相關係數，為正值或負值以衡量二個變項間關聯程度。

(六)迴歸分析(Regression Analysis)：

迴歸分析是用來查驗自變項與依變項兩者間的影響程度統計方式。本研究以迴歸分析檢定「社會支持」、「幸福感」、「工作績效」等三項構面之間的相互影響與「幸福感」對「社會支持」與「工作績效」的中介影響程度。



## 第四章 研究結果與分析

此章節將正式問卷回收並刪除無效的問卷後進行各項分析統計，作為驗證本研究變相所建之假設，並針對分析後之結果，提出探討。

本章節共分為五節，

第一節：以因素分析及信度分析，來檢測受訪樣本之穩定性、一致性及正確性。第二節：針對問卷的樣本資料來進行人口統計分析，以瞭解受訪樣本之分配特性與背景。第三節：以獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析作為探討受訪者的不同背景的認知及自身的感受，並了解在各研究變項是否有所差異。第四節：為相關分析，進行 Pearson 相關分析，藉此觀察研究變數之關聯性的強度。第五節：以迴歸分析來進行驗證本研究之假設是否成立，並且探討各研究變數之間的中介效果是否存在。

### 4.1 因素分析與信度分析

本研究先行檢測研究之衡量工具，是否達到良好的信度與效度，以期能夠完整地呈現受訪樣本資料之特徵。此節先利用因素分析進行樣本資料之萃取及縮減，再經由信度分析來驗證問卷各構面的衡量問項是否可靠，藉由上述兩個步驟來確立受訪樣本資料內部的一致性與穩定性。

#### (一)因素分析

在對樣本資料進行萃取與縮減前，應先執行因此需先執行 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)適切性量數與巴氏球形檢定(Bartlett Test of Sphericity)，來瞭解樣本資料是否適合進行縮減。根據 Kaiser (1974) 的研究結果指出，KMO 統計量其判斷原則數值應介於 0 至 1 之間，數值越趨近於 1，則表示該變項越適合進行因素分析，再其次觀察巴氏球形檢定是否顯著，經此兩項檢定以後瞭解該資料是否適合縮減及

適合進行因素分析，藉此確立樣本資料可適合因素分析進行分析。

在採上述方式確定樣本資料適合進行因素分析後，本研究將採用主成份分析法執行因素萃取，並利用轉軸法採用最大變異法，來進行後續之分析。Tabachnica and Fidell (2007)研究結果指出，當因素負荷量大於 0.71 時，是「非常理想」的狀態；當因素負荷量大於 0.63 時，是「非常好」的狀態；但是當因素負荷量小於 0.32 時，是「非常不理想」的狀態，可以考慮刪題。故本研究遵照上述的標準做為衡量工具，進而做為刪題的門檻。

藉由上述KMO值及巴氏球形檢定兩項檢定後，本研究結果如表 4.1 所示。由表 4.1 中顯示出在社會支持構面中，KMO值為 0.890，Bartlett球形檢定為顯著( $p < 0.000$ )；幸福感構面中，KMO值為 0.937，Bartlett球形檢定為顯著( $p < 0.000$ )；而工作績效構面中，KMO值為 0.949，Bartlett球形檢定為顯著( $p < 0.000$ )。

表 4.1 各構面之 KMO 值與球形檢定結果

| 構面   | KMO 值 | Bartlett 球形檢定 |     |         |
|------|-------|---------------|-----|---------|
|      |       | 近似卡方分配        | 自由度 | p 值     |
| 社會支持 | 0.890 | 2365.678      | 36  | .000*** |
| 幸福感  | 0.937 | 3834.170      | 91  | .000*** |
| 工作績效 | 0.949 | 5417.737      | 91  | .000*** |

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

資料來源：本研究整理

我們可以發現社會支持之KMO值為理想可接受範圍，而幸福感與工作績效之KMO值均高於 0.9，而且各構面之巴氏球形檢定皆為顯著，顯示出該問卷之資料適合進行因素分析。因此，以下將分別說明社會支持、幸福感與工作績效之因素分析結果。



### (1) 社會支持

此構面問項共 9 題，可萃取出兩個因素，命名為「家人親友支持」及「同事同儕支持」兩因素，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，故無需刪題，構面之解釋變異量為 70.253%，經分析後，觀察問項具有相當水準之信度，如表 4.2 結果：

表 4.2 社會支持因素分析彙整表

| 因素命名 | 問項                   | 因素負荷量 | 特徵值   | 累積解釋變異量(%) |
|------|----------------------|-------|-------|------------|
| 家人親友 | 當情緒低落，家人會給我幫助        | 0.832 | 3.217 | 70.253%    |
|      | 家人願意協助我處理工作上的問題      | 0.818 |       |            |
|      | 遇到工作問題時，家人會給我一些實際的忠告 | 0.806 |       |            |
|      | 家人會主動關心我的工作          | 0.768 |       |            |
|      | 家人對我的工作抱持支持態度        | 0.589 |       |            |
| 同事同儕 | 同事願意聆聽我內心的感受         | 0.838 | 3.106 |            |
|      | 同事會給我建議，幫我渡過工作困境     | 0.831 |       |            |
|      | 同事會主動提供我實質上的幫助       | 0.777 |       |            |
|      | 當家庭與工作矛盾時，同事會體諒我的處境  | 0.776 |       |            |

資料來源：本研究整理

### (2) 幸福感

此構面問項共 14 題，可萃取出兩個因素，命名為「自我肯定」及「身心健康」兩因素，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，無需刪題，構面之解釋變異量為 61.148%，經分析後，觀察問項具有相當水準之信度，如表 4.3 結果：

表 4.3 幸福感因素分析彙整表

| 因素命名 | 問項              | 因素負荷量 | 特徵值   | 累積解釋總變異量 (%) |
|------|-----------------|-------|-------|--------------|
| 自我肯定 | 我對現在生活中的事感到滿意   | 0.800 | 7.137 | 61.148%      |
|      | 我可以和工作夥伴一起快樂工作  | 0.798 |       |              |
|      | 我喜歡我的生活方式       | 0.797 |       |              |
|      | 我對我的工作情況很有信心    | 0.796 |       |              |
|      | 我的身心狀況良好        | 0.789 |       |              |
|      | 跟我相處的人覺得幸福      | 0.772 |       |              |
|      | 我的生活有保障及安全感     | 0.766 |       |              |
|      | 我喜歡自己           | 0.759 |       |              |
|      | 我常擁有輕鬆自在的心情     | 0.758 |       |              |
|      | 我對於工作用心         | 0.735 |       |              |
|      | 我認為這個世界是美好的     | 0.733 |       |              |
|      | 我有能力解決生活中所遭遇的問題 | 0.726 |       |              |
| 身心健康 | 我睡眠充足           | 0.783 | 1.424 |              |
|      | 我保持好的飲食習慣       | 0.772 |       |              |

資料來源：本研究整理

### (3)工作績效

此構面問項共 14 題，萃取出兩個因素，命名為「任務績效」及「情境績效」，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，無需刪題，構面之解釋變異量為 71.621%，經分析後，觀察問項具有相當水準之信度，如表 4.4 結果：

表 4.4 工作績效因素分析彙整表

| 因素命名 | 問項                    | 因素負荷量 | 特徵值   | 累積解釋變異量 (%) |
|------|-----------------------|-------|-------|-------------|
| 任務績效 | 我對突發的事件總能圓滿解決         | 0.803 | 6.331 | 71.621%     |
|      | 我會主動熟悉工作上相關的新法令與新規範   | 0.797 |       |             |
|      | 我對自己的工作事項及執行方法非常了解    | 0.794 |       |             |
|      | 我會不斷學習與工作有關的新知識、新技巧   | 0.785 |       |             |
|      | 我會主動向工作能力強的同事學習工作技巧   | 0.763 |       |             |
|      | 我對自己的工作品質很注意          | 0.743 |       |             |
|      | 我對於長官交付的任務，迅速有效達成     | 0.741 |       |             |
|      | 我會主動解決工作上遇到的問題        | 0.733 |       |             |
|      | 我可以完成主官的工作要求          | 0.689 |       |             |
|      | 我在工作上能與同事建立及維持良好的友誼關係 | 0.666 |       |             |
|      | 我會維護單位榮譽主動幫助同事        | 0.611 |       |             |
| 情境績效 | 我與同事經常保持合作，共同完成工作     | 0.881 | 3.696 |             |
|      | 我會恪遵國軍部隊的工作規定         | 0.804 |       |             |
|      | 我在工作上，能妥善溝通           | 0.762 |       |             |

資料來源：本研究整理

## (二)信度分析

進行信度分析觀察依 Cronbach's  $\alpha$  值來作為其判斷基準，Guieford (1965) 的研究指出當  $\alpha$  係數值大於 0.7 時，屬於「高信度」； $\alpha$  係數值介於 0.7 至 0.35 之間時，屬於「尚可接受」之範圍；若  $\alpha$  係

數值低於 0.35 時，則屬於「低信度」，則代表該量表可靠性不足夠，應該於予拒絕。而 $\alpha$ 係數值越大，則表示研究變數間的相關性越大，資料內部之一致性越高。本研究針對社會支持、幸福感與工作績效進行分析，如表 4.5 所示，結果顯示工作績效衡量構面Cronbach's  $\alpha$  值為 0.957，屬於高信度，而社會支持與幸福感之衡量構面與總體信度的Cronbach's  $\alpha$  值均高於 0.9，以大於上述判斷準則，顯示出各研究變數之間的問題之內部一致性程度很高，具有良好的可靠性。

表 4.5 信度分析結果

| 衡量構面 | 題數 | Cronbach's $\alpha$ |
|------|----|---------------------|
| 社會支持 | 9  | 0.902               |
| 幸福感  | 14 | 0.923               |
| 工作績效 | 14 | 0.957               |

資料來源：本研究整理

在個人資料方面，分為性別、年齡、教育程度、服務年資、階級、工作特性、隸屬基層單位、隸屬基層單位人數、婚姻狀況與擁有小孩數等題項。如表 4.6 所示。在研究樣本中，男性為 91.1%，女性為 8.9%；年齡方面主要分佈於 21~30 歲(69.1%)、31~40 歲(24.7%)資料顯示受訪者以青壯年居多；教育程度為大學(52.3%)、專科(25.8%)與高中(職)以下(19.4%)，表示受測者學歷散在各階層內；服務年資方面以 5 年含以下(51.5%)及 6~10 年(21.4%)佔大多數；階級方面以士官(37%)、尉級軍官(24.7%)與士兵(20.4%)；工作特性方面以修護人員(33.2%)及空勤服務人員(33.9%)佔多數；隸屬基層單位則以分隊層級(67.6%)過半；隸屬基層單位人數為 30 人以下(36.5%)及 71 人以上(30.6%)佔較多；婚姻狀況分別是已婚(28.1%)、未婚(71.9%)，小孩數則以無小孩(75.5%)居多。

表 4.6 人口統計分析結果

| 人口統計變項 |               | 人數  | 百分比(%) | 累積百分比(%) |
|--------|---------------|-----|--------|----------|
| 性別     | 男             | 357 | 91.1   | 91.1     |
|        | 女             | 35  | 8.9    | 100      |
| 年齡     | 20 歲<br>(含)以下 | 12  | 3.1    | 3.1      |
|        | 21~30 歲       | 271 | 69.1   | 72.2     |
|        | 31~40 歲       | 97  | 24.7   | 96.9     |
|        | 41 歲          | 12  | 3.1    | 100      |
| 教育程度   | 高中、職<br>(含)以下 | 76  | 19.4   | 19.4     |
|        | 專科            | 101 | 25.8   | 45.2     |
|        | 大學            | 205 | 52.3   | 97.4     |
|        | 研究所以上         | 10  | 2.6    | 100      |
| 服務年資   | 5 年<br>(含)以下  | 202 | 51.5   | 51.5     |
|        | 6~10 年        | 84  | 21.4   | 73       |
|        | 11~15 年       | 46  | 11.7   | 84.7     |
|        | 16~20 年       | 49  | 12.5   | 97.2     |
|        | 21 年以上        | 11  | 2.8    | 100      |
| 階級     | 士兵            | 80  | 20.4   | 20.4     |
|        | 士官            | 145 | 37     | 57.4     |
|        | 士官長           | 47  | 12     | 69.4     |
|        | 尉級軍官          | 97  | 24.7   | 94.1     |
|        | 校級軍官<br>以上    | 19  | 4.8    | 99.0     |
|        | 聘僱人員          | 4   | 1      | 100      |
| 工作特性   | 空勤            | 129 | 32.9   | 32.9     |
|        | 修護            | 130 | 33.2   | 66.1     |
|        | 補給            | 34  | 8.7    | 74.7     |
|        | 行政            | 33  | 8.4    | 83.2     |

表 4.6 人口統計分析結果(續)

| 人口統計變項   |           | 人數  | 百分比(%) | 累積百分比(%) |
|----------|-----------|-----|--------|----------|
|          | 勤務        | 66  | 16.8   | 100      |
| 隸屬基層單位   | 科(室)      | 35  | 8.9    | 8.9      |
|          | 中隊部       | 92  | 23.5   | 32.4     |
|          | 分隊        | 265 | 67.6   | 100      |
| 隸屬基層單位人數 | 30 人(含以下) | 143 | 36.5   | 36.5     |
|          | 31~50 人   | 103 | 26.3   | 62.8     |
|          | 51~70 人   | 26  | 6.6    | 69.4     |
|          | 71 人(含以上) | 120 | 30.6   | 100      |
| 婚姻狀況     | 已婚        | 110 | 28.1   | 28.1     |
|          | 未婚        | 282 | 71.9   | 100      |
| 擁有小孩數    | 無小孩       | 296 | 75.5   | 75.5     |
|          | 1 個       | 38  | 9.7    | 85.2     |
|          | 2 個(含以上)  | 58  | 14.8   | 100      |

資料來源：本研究整理

## 4.2 獨立樣本T檢定及單因子變異數分析

分別探討受訪者在不同人口背景影響之下在填寫問卷時，是否會對「社會支持」、「幸福感」及「工作績效」等研究變數的認知有顯著的差異，故以不同之人口變項分別對社會支持、幸福感及工作績效執行分析；在性別、婚姻狀況的部分以獨立樣本T檢定(T-Test)來檢測，其他年齡、教育程度、服務年資、階級、工作特性及擁有小孩數等採單因子變異數分析(One-Way ANOVA)差異。

### (一)社會支持

經分析後發現，在「隸屬基層單位人數」問項中，單位人數 71 人以上的平均數(4.0565)與單位人數 30 人以下的平均數(3.9852)兩者

都高於 31~50 人的平均數(3.7756) 並且呈現顯著差異；至於不同「性別」、「年齡」、「教育程度」、「服務年資」、「階級」、「工作特性」、「隸屬基層單位」、「婚姻狀況」與「擁有小孩數」在社會支持上均無顯著的差異。由研究差異分析結果如表 4.7 所示：

表 4.7 社會支持與人口變項之差異分析

| 人口統計變項 |              | 平均數    | 標準差     | 差異性比較 |
|--------|--------------|--------|---------|-------|
| 性別     | A.男          | 3.9293 | 0.54968 | N     |
|        | B.女          | 4.0349 | 0.46968 |       |
| 年齡     | A.20 歲(含)以下  | 3.8426 | 0.55345 | N     |
|        | B.21~30 歲    | 3.9623 | 0.57959 |       |
|        | C.31~40 歲    | 3.8809 | 0.43869 |       |
|        | D.41 歲以上     | 3.9722 | 0.45474 |       |
| 教育程度   | A. 高中、職(含)以下 | 3.8509 | 0.71975 | N     |
|        | B.專科         | 3.8988 | 0.44696 |       |
|        | C.大學         | 3.9859 | 0.51735 |       |
|        | D.研究所以上      | 4.0444 | 0.27317 |       |
| 服務年資   | A.5 年(含)以下   | 4.0176 | 0.55222 | N     |
|        | B.6~10 年     | 3.8029 | 0.60867 |       |
|        | C.11~15 年    | 3.8937 | 0.35133 |       |
|        | D.16~20 年    | 3.8912 | 0.50384 |       |
|        | E.21 年以上     | 3.9293 | 0.51225 |       |
| 階級     | A.士兵         | 4.0708 | 0.55492 | N     |
|        | B.士官         | 3.8789 | 0.59186 |       |
|        | C.士官長        | 3.7636 | 0.41935 |       |
|        | D.尉級軍官       | 4.0149 | 0.5908  |       |
|        | E.校級軍官以上     | 3.7953 | 0.33998 |       |
|        | F.聘雇人員       | 4.3611 | 0.43862 |       |
| 工作特性   | A.空勤         | 3.9638 | 0.54027 | N     |
|        | B.修護         | 3.8376 | 0.46159 |       |
|        | C.補給         | 3.9477 | 0.42042 |       |
|        | D.行政         | 4.0370 | 0.59230 |       |
|        | E.勤務         | 4.0354 | 0.69243 |       |

表 4.7 社會支持與人口變項之差異分析(續)

| 人口統計變項   |             | 平均數    | 標準差     | 差異性比較 |
|----------|-------------|--------|---------|-------|
| 隸屬基層單位   | A.科(室)      | 4.0984 | 0.51186 | N     |
|          | B.中隊部       | 3.9626 | 0.45568 |       |
|          | C.分隊        | 3.9094 | 0.57222 |       |
|          | A.30 人(含)以下 | 3.9852 | 0.54930 |       |
| 隸屬基層單位人數 | B.31~50 人   | 3.7756 | 0.62000 | A>B   |
|          | C.51~70 人   | 3.7863 | 0.43082 |       |
|          | D.71 人以上    | 4.0565 | 0.44351 | D>B   |
|          | A.已婚        | 3.8848 | 0.51743 |       |
| 婚姻狀況     | B.未婚        | 3.9598 | 0.54122 | N     |
|          | A.無小孩       | 3.9414 | 0.58034 |       |
| 擁有小孩數    | B.1 個       | 3.9912 | 0.35831 | N     |
|          | C.2 個以上     | 3.8905 | 0.44077 |       |
|          |             |        |         |       |

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

## (二) 幸福感

經執行分析後發現，在「隸屬基層單位人數」問項中，單位人數 71 人以上的平均數(3.8244)高於 51~70 人的平均數(3.5275) 並且呈現顯著差異；至於不同的「性別」、「年齡」、「教育程度」、「服務年資」、「階級」、「工作特性」、「隸屬基層單位」、「婚姻狀況」與「擁有小孩數」在社會支持上均無顯著的差異。由研究差異分析結果如表 4.8 所示：

表 4.8 幸福感與人口變項之差異分析

| 人口統計變項 |             | 平均數    | 標準差     | 差異性比較 |
|--------|-------------|--------|---------|-------|
| 性別     | A.男         | 3.6919 | 0.56145 | N     |
|        | B.女         | 3.7714 | 0.39230 |       |
| 年齡     | A.20 歲(含)以下 | 3.5179 | 0.66528 | N     |
|        | B.21~30 歲   | 3.6853 | 0.57445 |       |
|        | C.31~40 歲   | 3.7614 | 0.42918 |       |



表 4.8 幸福感與人口變項之差異分析(續)

|          |             |        |         |     |
|----------|-------------|--------|---------|-----|
|          | D.41 歲以上    | 3.6845 | 0.68611 |     |
| 教育程度     | A.高中、職(含)以下 | 3.6269 | 0.64992 | N   |
|          | B.專科        | 3.6952 | 0.49558 |     |
|          | C.大學        | 3.7185 | 0.53749 |     |
|          | D.研究所以上     | 3.8857 | 0.42884 |     |
| 服務年資     | A.5 年(含)以下  | 3.6655 | 0.59586 | N   |
|          | B.6~10 年    | 3.7134 | 0.53665 |     |
|          | C.11~15 年   | 3.8090 | 0.29892 |     |
|          | D.16~20 年   | 3.7347 | 0.49552 |     |
|          | E.21 年以上    | 3.5844 | 0.74630 |     |
| 階級       | A.士兵        | 3.6750 | 0.66346 | N   |
|          | B.士官        | 3.6759 | 0.53947 |     |
|          | C.士官長       | 3.6824 | 0.47563 |     |
|          | D.尉級軍官      | 3.7614 | 0.51599 |     |
|          | E.校級軍官以上    | 3.6429 | 0.45675 |     |
|          | F.聘雇人員      | 3.9643 | 0.36187 |     |
| 工作特性     | A.空勤        | 3.7647 | 0.52431 | N   |
|          | B.修護        | 3.6220 | 0.51772 |     |
|          | C.補給        | 3.6828 | 0.39288 |     |
|          | D.行政        | 3.7900 | 0.53955 |     |
|          | E.勤務        | 3.6851 | 0.70008 |     |
| 隸屬基層單位   | A.科(室)      | 3.8265 | 0.43527 | N   |
|          | B.中隊部       | 3.7578 | 0.41757 |     |
|          | C.分隊        | 3.6617 | 0.59699 |     |
| 隸屬基層單位人數 | A.30 人(含)以下 | 3.6583 | 0.58682 | D>C |
|          | B.31~50 人   | 3.6526 | 0.56580 |     |
|          | C.51~70 人   | 3.5275 | 0.46951 |     |
|          | D.71 人以上    | 3.8244 | 0.48053 |     |
| 婚姻狀況     | A.已婚        | 3.7630 | 0.52148 | N   |
|          | B.未婚        | 3.6740 | 0.55765 |     |
| 擁有小孩數    | A.無小孩       | 3.6658 | 0.57578 | N   |
|          | B.1 個       | 3.8477 | 0.32166 |     |
|          | C.2 個以上     | 3.7709 | 0.50539 |     |

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

### (三)工作績效

經分析發現，不同「教育程度」、「工作特性」、「隸屬基層單位」、「隸屬基層單位人數」與「擁有小孩數」等在工作績效上的問項中顯著的差異。「教育程度」部份：「大學」學歷的平均數(4.0220)均高於「高中(職)以下」的平均數(3.8008)及「專科」的平均數(3.7893)並且呈現顯著差異；「工作特性」部份：「空勤」的平均數(4.0260)高於「修護」的平均數(3.8313)且呈現顯著差異；「隸屬基層單位」的部份「中隊」層級的平均數(4.1009)高於「分隊」層級的平均數(3.8423)且呈現顯著差異，顯示中隊部層級人員與分隊部層級人員對工作績效的看法顯著不同；而「隸屬基層單位人數」中，單位人數「71人以上」的平均數(4.1440)均高其他人數的平均數，且呈現顯著差異；而至於「擁有小孩數」的部份，「有1個小孩」的平均數(4.0921)較「無小孩」的平均數(3.8716)高，且呈現顯著差異由研究差異分析結果如表 4.9 所示：

表 4.9 工作績效與人口變項之差異分析

| 人口統計變項 |             | 平均數    | 標準差     | 差異性比較      |
|--------|-------------|--------|---------|------------|
| 性別     | A.男         | 3.9142 | 0.57257 | N          |
|        | B.女         | 3.9857 | 0.48346 |            |
| 年齡     | A.20歲(含)以下  | 3.8452 | 0.57695 | N          |
|        | B.21~30歲    | 3.8856 | 0.56208 |            |
|        | C.31~40歲    | 4.0272 | 0.49696 |            |
|        | D.41歲以上     | 3.9226 | 0.98385 |            |
| 教育程度   | A.高中、職(含)以下 | 3.8008 | 0.71793 | C>A<br>C>B |
|        | B.專科        | 3.7893 | 0.46701 |            |
|        | C.大學        | 4.0220 | 0.53344 |            |
|        | D.研究所以上     | 4.0786 | 0.35227 |            |

表 4.9 工作績效與人口變項之差異分析(續)

| 人口統計變項   |            | 平均數    | 標準差     | 差異性比較 |
|----------|------------|--------|---------|-------|
| 服務年資     | A.5年(含)以下  | 3.8720 | 0.55847 | N     |
|          | B.6~10年    | 3.9158 | 0.57946 |       |
|          | C.11~15年   | 4.0652 | 0.39320 |       |
|          | D.16~20年   | 4.0321 | 0.55731 |       |
|          | E.21年以上    | 3.7468 | 1.00070 |       |
| 階級       | A.士兵       | 3.9473 | 0.60638 | N     |
|          | B.士官       | 3.7956 | 0.48661 |       |
|          | C.士官長      | 3.9225 | 0.64507 |       |
|          | D.尉級軍官     | 4.0000 | 0.57134 |       |
|          | E.校級軍官以上   | 4.2707 | 0.52250 |       |
|          | F.聘雇人員     | 4.3036 | 0.37965 |       |
| 工作特性     | A.空勤       | 4.0260 | 0.62824 | A>B   |
|          | B.修護       | 3.8313 | 0.46120 |       |
|          | C.補給       | 3.8235 | 0.47257 |       |
|          | D.行政       | 4.0303 | 0.50255 |       |
|          | E.勤務       | 3.8853 | 0.65799 |       |
| 隸屬基層單位   | A.科(室)     | 4.0388 | 0.42974 | B>C   |
|          | B.中隊部      | 4.1009 | 0.53736 |       |
|          | C.分隊       | 3.8423 | 0.57459 |       |
| 隸屬基層單位人數 | A.30人(含)以下 | 3.8541 | 0.59586 | D>A   |
|          | B.31~50人   | 3.8003 | 0.50143 | D>B   |
|          | C.51~70人   | 3.7308 | 0.44598 | D>C   |
|          | D.71人以上    | 4.1440 | 0.54027 |       |
| 婚姻狀況     | A.已婚       | 4.0318 | 0.62154 | N     |
|          | B.未婚       | 3.8772 | 0.53630 |       |
| 擁有小孩數    | A.無小孩      | 3.8716 | 0.55062 | B>A   |
|          | B.1個       | 4.0921 | 0.41381 |       |
|          | C.2個以上     | 4.0579 | 0.67703 |       |

N：p 值未達顯著水準，>：平均數大於。

資料來源：本研究整理

### 4.3 相關分析

此節針對社會支持、幸福感與工作績效三個構面進行Pearson相關分析，藉以觀察研究變數間的關聯性強度，經分析後如表 4.10 顯示社會支持對幸福感呈現顯著的正相關( $p < 0.001$ )，社會支持對工作績效呈現顯著的正相關( $p < 0.001$ )，幸福感對工作績效亦達顯著水準( $p < 0.001$ )正相關。

表 4.10 各構面之 Pearson 相關分析

|      | 社會支持     | 幸福感      | 工作績效 |
|------|----------|----------|------|
| 社會支持 | 1        |          |      |
| 幸福感  | 0.657*** | 1        |      |
| 工作績效 | 0.616*** | 0.710*** | 1    |

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$   
資料來源：本研究整理

### 4.4 迴歸分析

以本研究架構圖為基礎，分別對各變數做迴歸分析，確立自變數與依變數間是否存在顯著關係(表 4.11)

- (一)社會支持對幸福感之影響先檢定社會支持是否直接影響幸福感，經採迴歸分析後，顯示其標準化 $\beta$ 值為 0.657( $p=0.000$ )呈正相關達顯著， $R^2$  為 0.431，F值為 295.661，H2 假設成立。
- (二)社會支持對工作績效之影響，顯示其標準化 $\beta$ 值為 0.616( $p=0.000$ )呈正相關達顯著， $R^2$  為 0.379，F值為 237.955，H3 假設成立。
- (三)幸福感對工作績效之影響，顯示幸福感對工作績效其標準化 $\beta$ 值為 0.710( $p=0.000$ )呈正相關達顯著， $R^2$  為 0.504，F值為 396.027，H4 假設成立。

表 4.11 各構面間迴歸分析

| 構面        | $\beta$ 值 | $R^2$ | F 值     | p 值      |
|-----------|-----------|-------|---------|----------|
| 社會支持對幸福感  | 0.657 *** | 0.431 | 295.661 | 0.000*** |
| 社會支持對工作績效 | 0.616 *** | 0.379 | 237.955 | 0.000*** |
| 幸福感對工作績效  | 0.710 *** | 0.504 | 396.027 | 0.000*** |

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

資料來源：本研究整理

為驗證幸福感是否具有中介效果，依據Baron and Kenny (1986)研究理論，需以下列三步驟進行：(1)確認自變項與中介變項間有顯著影響。(2)確認自變項與中介變項分別與依變項有顯著影響。(3)中介變項置入後，自變項與依變項的相關性會因其存在而減低，若成不顯著，稱為完全中介；若有減低但仍顯著，則稱部分中介。

得知模式一至三已滿足Baron and Kenny(1986) 步驟一、二將中介變數加入後，即進行步驟三，並以檢驗社會支持是否會經由幸福感之中介影響工作績效(如表 4.12)：

模式一：執行步驟一所指自變項與中介變項間有顯著影響之條件。

模式二：以社會支持為自變項，發現對工作績效有顯著影響。

模式三：以幸福感為自變項，發現對工作績效有顯著影響。

模式四：將幸福感置入， $\beta$  值由原先的 0.616 減降至 0.263 惟仍顯著，顯示部分中介效果。

表 4.12 社會支持透過幸福感影響工作績效中介效果

| 模式                 | 模式一      | 模式二      | 模式三      | 模式四      |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|
| 構面                 | 幸福感      | 工作績效     | 工作績效     | 工作績效     |
| 社會支持               | 0.657*** | 0.616*** |          | 0.263*** |
| 幸福感                |          |          | 0.710*** | 0.537*** |
| R <sup>2</sup>     | 0.431    | 0.379    | 0.504    | 0.543    |
| Adj.R <sup>2</sup> | 0.430    | 0.377    | 0.503    | 0.541    |
| F 值                | 295.661  | 237.955  | 396.027  | 231.206  |

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論

本研究提出社會支持、幸福感與工作績效等研究變數，且對各變數分別定義及探討，進一步形成研究架構，並藉由空軍嘉義基地人員之想法及觀點來分析，期國軍各層管理人員能將採用本研究結果，並研擬應用在實務上之建議，俾供後續研究參考，以下將說明研究結果與建議。

### 5.1 結論

本研究提出「社會支持」、「幸福感」及「工作績效」等研究變數，並分別探討逐步形成本研究架構，並藉由此時空軍嘉義基地人員的認知及觀點來分析，冀希能透過分析來探討社會支持、幸福感與工作績效之相關研究，提出管理意涵，提供後續研究參考。

本研究在探討旨此一時空之空軍嘉義基地人員社會支持對幸福感的影響，更進而影響其工作績效，依研究架構提出五個假設，經由分析結果發現僅部份假設成立，如表 5.1 結果所示：

表 5.1 研究假設驗證

| 研究假設                                   | 實證結果         |
|--|--------------|
| H1：空軍嘉義基地人員不同人口變數對社會支持、幸福感及工作績效等有顯著差異。 | 部分成立         |
| H2：空軍嘉義基地人員社會支持對幸福感具有顯著影響。             | 成立           |
| H3：空軍嘉義基地人員社會支持對工作績效具有顯著影響。            | 成立           |
| H4：空軍嘉義基地人員幸福感對工作績效具有顯著影響。             | 成立           |
| H5：空軍嘉義基地人員幸福感對社會支持與工作績效之間具有中介效果。      | 成立<br>(部份中介) |

資料來源：本研究整理

針對空軍嘉義基地人員對「社會支持」、「幸福感」及「工作績效」相關情況，本研究發現現況如下：

- (一)空軍嘉義基地人員其社會支持屬於中等以上程度，本研究發現空軍嘉義基地人員在社會支持兩層面其得分為「家人親友支持」3.76-4.11 之間，「同事同儕支持」為 3.83-3.91 之間。顯示出多數空軍嘉義基地人員擁有較高的家人親友支持態度，且同事或同儕間需要協助時，亦會彼此相互支援，相互相幫助。
- (二)空軍嘉義基地人員其幸福感屬於中等以上程度，本研究發現空軍嘉義基地人員在幸福感兩層面其得分為「自我肯定」3.56-4.01 之間，「身心健康」為 3.28-3.39 之間。顯示出多數空軍嘉義基地人員其自我肯定態度較高，且個體的身心健康狀況也尚屬中等。
- (三)空軍嘉義基地人員其工作績效屬於中等以上程度，本研究發現空軍嘉義基地人員在工作績效兩層面其得分為「任務績效」3.71-3.98 之間，「情境績效」為 3.95-4.02 之間。顯示出多數空軍嘉義基地人員擁有高度的工作績效。

## 5.2 管理意涵與建議

本研究以空軍嘉義基地人員為探討研究對象，冀望透過統計分析，藉由數字的表現來說明社會支持、幸福感及工作績效間的相互關係，現就本研究之結論，提出下列管理意涵與建議。

- (一)尋求不同社會支持以提升個體幸福感及工作績效：自社會支持方面來討論，本研究發現假設空軍嘉義基地人員對「家人親友支持」、「同事同儕支持」等社會支持強度愈高，則其幸福感及工作績效也相對較高，意指空軍嘉義基地人員社會支持的趨向強弱對於提升整體人員幸福感及工作績效具有一定程度的影響。



故建請基地相關單位主官(管)可成立相關領域小組制度或資深技術小組，當發現人員在工作時遇到困惑、疑難時，應主動向該專業小組人員申請諮詢服務，藉由經驗的傳承，帶領人員積極面對問題，改善工作困頓，使單位人員充份具體感受到同事同儕支持及管理者提供的關心情誼，適度地釋放工作產生的壓力，增加工作帶來的滿足感，提升人員的幸福感，進而提高工作績效。

(二)強化人員自我肯定，給予工作表現機會：自幸福感方面來探討，本研究發現空軍嘉義基地人員對「自我肯定」及「身心健康」等幸福感層面感覺愈高，其工作績效亦隨之增加。也就是說，空軍嘉義基地人員其幸福感與工作績效呈正向相互影響。

在強化人員自我肯定方面：建議基地定相關單位主官(管)應多給予人員表現的機會，藉由適度鼓勵，使其增加自我肯定感；並改善處理任務方式，需設定明確目標，加快處理速度；另一方面針對較艱難的任務產生時，相關單位主官(管)應學習將大目標拆解為小任務(Amabile & Kramer, 2007)，以階段性達成任務來增加個體自我肯定，提升員工幸福感。

在身心健康方面：

(1)在任務、工作之餘，相關單位主官(管)亦應安排對身心有益之活動，使人員可放鬆心靈、增進自身健康，現今國家藉由體能鑑測來不斷要求國軍人員體能，但除體測項目(仰臥起坐、跑步及俯地挺身)外，更可安排動態的活動或靜態的專業講演、心靈講座，讓人員除工作之外可由其他管道獲得滿足，以不同的方法、角度來看自己，「唯有全心全意、身體力行追求身或平衡的生活模式，才能真正擁有身心健康」，惟有當身體、情緒

、心思都平衡了，才能從容地處理煩惱與壓力，達到真正的平靜與快樂(楊定一，民 101)如此一來，身心都健康，便可感受到更多的幸福。

(2)因空軍嘉義基地人員工作時間長，又加上不定時的任務召返，使得該基地人員雖與同事同儕相處時間較長，但與家人、親友相處時間則相對減短。需由相關單位主官(管)主動、積極擴增其人員與家人親友間活動機會，增強家人親友間的聯繫，讓人員多一些社會支持。

(三)直接提升「任務績效」及「情境績效」以增加工作績效：本研究分析結果發現空軍嘉義基地人員對工作績效可區分為任務績效及情境績效，換句話說，假設可提升該兩項績效則將增加人員工作績效。

故建議相關單位主官(管)在指派人員職務時，應適性分配適當任務工作，並主動、積極關心人員，經營出更友善的工作環境，以促進人員工作績效與提升整體表現。

(四)本研究在樣本的選取上僅以「空軍」、「嘉義基地」人員為探討對象，只能算是單一軍種的區域性研究，所以在推論上相較受限，故建議爾後研究者可進一步擴大研究對象，以作更廣泛之探究。

(五)填寫問卷時，有可能基於自我防衛或是社會期望等心理因素，所以在執行圈選填答時有所顧忌及保留，大部分人員較傾向正面方向圈選，因此無法真正將心中想法予以真實表達，而將最真實部份隱藏，如此將使研究結果會有誤差存在。因此，建議除使用問卷調查外，亦可輔以訪談等質性研究，使結果更完整及客觀性。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

- 1.大林出版社（民 69），大林國語辭典，台北：大林出版社。
- 2.王素蘭（民 95），退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對志願服務動機之影響，國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，嘉義市。
- 3.方雅亭（民 101），社會支持來源與類型對國中生從事課餘身體活動之影響—以知覺重要性為中介，國立台南大學體育研究所，台南市。
- 4.朱育萱（民 100），負向社會事件與大學生憂鬱或主觀幸福感之關係—壓力因應方式為調節變項，國立成功大學醫學院行為醫學研究所碩士論文，台南市。
- 5.何嘉欣（民 100），國中生未來時間觀、學習資源的社會支持與學習動機、學業成就之研究，國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，台北市。
- 6.吳怡靜（民 92），香蕉皮領導：如何從摔跤中學習，天下雜誌，第二八三期，86-89 頁。
- 7.吳淑芬（民 101），嘉義縣國小教師社會支持、幸福感、校長領導與教學效能之相關研究，私立南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文，嘉義市。
- 8.吳淑敏（民 94），生命教育課程對國小教育學程大學生幸福感之效果研究，教育與心理研究，第二十八期，21-47 頁。
- 9.吳翌慈（民 102），科技業從業人員幸福感、生涯發展認知與離職傾向之研究，私立龍華科技大學商學與管理研究所碩士論文，台北市。
- 10.吳麗華（民 96），國小級任教師內外控信念與社會支持對身心健康影響之研究—以教師工作壓力為中介變項，國立嘉義大學教育行政與政

- 策發展研究所碩士論文，台北市。
11. 李金治、陳政友（民 93），國立臺灣師範大學四年級學生生活壓力、因應方式、社會支持與其身心健康之相關研究，學校衛生，第四十四期，1-31 頁。
  12. 李美蘭（民 96），國小資深女性教師感質性研究，國立師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，台北市。
  13. 李清茵（民 93），家庭互動行為、心理需求滿足、關係滿意度與幸福感之相關研究，國立屏東師範學院教育心理與輔導學系碩士論文，屏東市。
  14. 李語譚（民 99），內部行銷對工作滿意度、組織認同與忠誠行為之影響，私立逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文，台中市。
  15. 汪文豪（民 102），2013 幸福城市排行榜，天下雜誌雙週刊，第三百八十期，184-197 頁。
  16. 余德成（民 85），品質管理人性面系統因素對工作績效之影響，國立中山大學企業管理研究所博士論文，高雄市。
  17. 林子雯（民 85），成人學生多重角色與幸福感之相關研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。
  18. 林志峰（民 95），主管領導型態、人格特質、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以國防部軍備局生產製造中心生產工廠為例，私立南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文，台南市。
  19. 林育正（民 89），輪班工作對勞工健康之影響，國立臺灣大學職業醫學與工業衛生研究所博士論文，台北市。
  20. 林財丁（民 93），管理與商業心理學，臺中：滄海書局。
  21. 林誠、高振源（民 99），工作滿意、知識分享與工作績效之關聯性研

- 究—以 3M 公司為例，績效與策略研究，第二卷第七期，19-34 頁。
22. 林錦坤（民 99），生活壓力，社會支持對警察人員自殺傾向之影響—以台灣地區基層警察人員為研究對象，中央警察大學警學叢刊，第一卷第三十二期，83-116 頁。
23. 邱瓊慧（民 77），生活壓力、制握信念、社會支持與青少年偏差行為之關係，國立成功大學教育研究所士論文，台南市。
24. 昌育全（民 100），企業員工職場靈性與幸福感之研究—以某跨國公司為例，私立大葉大學管理學院國際企業與金融組碩士論文，桃園市。
25. 施建彬（民 84），幸福感來源與相關因素之探討，國立高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，高雄市。
26. 張珮琦（民 96），個人背景及幸福感與工作滿意、組織承諾、離職意向之關聯，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，新竹市。
27. 張惠、戴冰（民 99），大學生幸福認知現況調查，中國健康心理學雜誌，第十八卷第五期，582-584 頁。
28. 張惠棉（民 102），國際觀光旅館餐飲部中階主管職場幸福感與留職傾向之探討，私立靜宜大學觀光事業學系碩士在職專班碩士論文，台中市。
29. 黃珠金（民 101），領導型態、激勵制度、工作滿意度及工作績效之關係—以空軍某基地後勤人員為例，私立南華大學企業管理學系碩士論文，嘉義市。
30. 郭珮怡（民 97），高科技產業員工社會支持與幸福感關係之研究，國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文，屏東市。
31. 莊雯琪（民 99），雲林縣高齡志工老化態度與幸福感關係之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，嘉義市。

- 32.陸洛（民 87），中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討，國家科學委員會研究彙刊，人文及社會科學，第一卷第八期，115-575 頁。
- 33.陸洛、施建彬（民 94），幸福心理學，台北：巨流圖書公司。
- 34.陸洛、高旭繁（民 100），人力資源管理，臺中：滄海書局。
- 35.陳建閔（民 97），國軍志願士兵服役期間服務態度與工作績效之相關性—以空軍各基地為例，私立中華大學科技管理研究所碩士論文，新竹市。
- 36.單小琳（民 79），教師的社會支持及其相關因素之探討，臺北市師範學院學報，第二十期，37-54 頁。
- 37.景筱玉（民 99），碩士生的生活壓力、社會支持與幸福感關係之研究—以北部地區大學校院為例，私立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，台北市。
- 38.曾信超、蔣大成、侯淑華（民 95），醫療機構內部服務品質、工作滿足、角色壓力與員工工作績效關係之研究—以嘉南地區署立醫院為例，中華民國品質學會第 42 屆年會暨第 12 屆全國品質管理研討會，273-286 頁。
- 39.楊定一（民 101），真原醫，台北：天下雜誌。
- 40.鄔昆如（民 83），西洋哲學史話，台北：三民書局。
- 41.劉宗幸（民 87），社會支持、自我效能對兒童知覺衝突影響兒童生活適應歷程之調節效果研究，國立政治大學心理學系碩士論文，台北市。
- 42.劉禮維（民 100），「男女大不同？」—以性別角色討論逆境商數、工作壓力、人格特質與工作績效之相關研究，私立南華大學企業管理學系碩士論文，嘉義市。
- 43.蔡姿娟（民 88），國中生社會支持、生活適應與寂寞感之相關研究，

- 國立高雄師範大學教育學系碩士論文，高雄市。
- 44.鄭照順（民 86），高壓力青少年所知覺的家庭、社會支持及其因應效能之研究，國立政治大學教育研究所博士論文，台北市。
- 45.鄭瑋賢（民 102），軍職病患社會支持之研究，國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系社會工作碩士論文，台北市。
- 46.鄭瀛川（民 93），績效管理練兵術，台北：汎亞人力資源管理顧問有限公司。
- 47.賴威岑（民 91），台灣地區中小學教師心理幸福特質之探討—與其他職業做比較，國立台東師範學院教育研究所碩士論文，台東市。



## 二、英文文獻

1. Andrews, F. M. & Withey, S. B. (1976), Social indicators of Well-being: America's perception of life quality, New York: Plenum Press.
2. Argyle, M. (1987), The psychology of happiness, New York: Routledge.
3. 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.
4. Bennett & Morris (1983), Support D. H. (Eds). Rehabilotation. Watts, F. N. & Bennett, Theory and Practice of Psychiatric Rehabilitation, New York: JohnWiley and Son.
5. Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1997), Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research, Human Performance, Vol.10, No.2, pp.99-109.
6. Brouther, K. D. (2002), Institutional, Cultural and Transaction CostInfluences on Entry Mode Choice and Performance, Journal of International Business Studies, Vol.33, No.2, pp.203-223.
7. Brown, G. W. (1974), Meaning, measurement, and stress of life events, In B. S. Dohrenwend & B. P. Dohrenwend, (Eds.) , Stressful Life Events: Their Nature and Effects. New York: John Wiley and Sons.
8. Campbell, D. J. (1990), Modeling the Performance Predication Problem in Industrial and Organization Psychology, CA: Consulting Psychologists Press.
9. Caplan, G. (1974), Support Systems and Community Mental Health: Lectures On Conceptual Development, New York: Behavioral.
10. Carruthers, C. & Hood, C. (2004), The power of the positive: Leisure & well-being, Therapeutic Recreation Jopurnal, Vol.38, No.2, pp.225-245.



11. Cobb, S. (1975), Social Support as a Moderator of Life Stress, Psychosomatic Medicine, Vol.38, pp.300-324.
12. Copland, R. D., Cobb, S., French, J. R. P. Harrison, R.V. & Pinneau, S. R. Jr. (1975), Job Demands and Worker Health, Washington, D. C: H. E. W. Publication.
13. Cohen, S. & Wills, T. A. (1985), Stress, social support, and the buffering hypothesis, Psychological Bulletin, Vol.98, pp.310-357.
14. Cutrona, C. E. & Russell, D. W. (1990), Type of social support and specific stress: Toward a theory of Optimal matching, New York: Wiley and Sons.
15. DeNeve, & Cooper, H. (1998), The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being, Psychological Bulletin, Vol.124, No.2, pp.197-229.
16. Diener, E. (1984), Subjective well-being, Psychological Bulletin, Vol.5, No.3, pp.542-575.
17. Fisher, K. M. (1985), A misconception in biology: Amino acid and translation, Journal of Research in Science Teaching, Vol.22, No.1, pp.53-62.
18. Headey, B. & Wearing, A. (1989), P. personality, life events, and subjectivewell-being: Toward a dynamic equilibrium model, Personality and Social Psychology, Vol.57, pp.731-739.
19. Headey, B. & Wearing, A. (1990), Subjective well-being and coping with adversity, Social Indicators Research, Vol.22, pp.327-349.
20. Heller, K., Swindle, R. W. & Dusenbury, L. (1986), Component social support process: comments and integration, Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol.54, No.4, pp.466-470.
21. House, J. S. (1981), Work stress and social support Reading, Mass: Addison-Wesley.

22. Kaiser, H. F. (1974), An Index of Factorial mplicity, Psychometrika, Vol.39, pp.31-36.
23. Kendall, A. R., Mahue-Giangreco, M., Carpenter, C. L., Ganz, P. A. & Bernstein, L. (2005), Influence of exercise activity on quality of life in long-term breast cancer survivors, Quality of Life Research, Vol.14, No.2, pp.361-371.
24. Keyes, C. L. & Magyar-Moe, J. L. (2003), The measurement and utility of adult subjective well-being, Positive psychological assessment: A handbook of models and measures. PsycBOOKS, Jan 1.
25. Keys, L. A., Shmotkin, D. & Ryff, C. D. (2002), Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions, Journal of personality and social psychology, Vol.82, No.6, pp.1007-1022.
26. Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C. W. & Watson, T. W. (1996), The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital, Human Relations, Vol.49, No.7, pp.947-976.
27. Lu, L. & Argyle, M. (1991), Happiness and cooperation, Personality and Individual Difference, Vol.12, pp.1019-1030.
28. Lu, L. & Argyle, M. (1992), Receiving and giving support: Effects on relationships and well-being, Counselling Psychology Quarterly, Vol.5, pp.123-133.
29. Maslow, A. (1970), Motivation and Personality, New York: Harper & Row.
30. Omodei, M. M. & Wearing, A. J. (1990), Need satisfaction and inVovement in personal projects : toward and integrative model of subjective well-being, Journal of personality and Social Psychology, Vol.59, pp.762-769.
31. Omodei, M. M. & Wearing, A. J. (1990), Need satisfaction and inVovement in personal projects: toward and integrative model of

- subjective well-being, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.59, pp.762-769.
32. Orr, S. T. (2004), Social support and pregnancy outcome: A review of the literature, Clinical Obstetrics and Gynecology, Vol.47, No.4, pp.842-855.
  33. Pearlin, L. I. & Schooler, C. (1978), The structure of coping, Journal of Health and Social Behavior, Vol.19, pp.2-21.
  34. Pender, N. J. (1987), Health promotion in nursing practice (2nd ed.), New York: Appleton & Lange.
  35. Robert, K. & Angelo, K. (2001), Organizational behavior, 5th Edition, New York: McGraw-Hill.
  36. Reber, S. (1995), Dictionary of psychology, New York: Penguin.
  37. Rim, Y. (1993), Values, happiness and family structure variables, Personality and Individual Difference, Vol.15, No.5, pp.595-598.
  38. Ryff, C. D. (1995), Psychological well-being in adult life, Current Directions in Psychological Science, Vol.4, pp.99-104.
  39. Sarason, B. R., Sarason, I. G. & Prece, G. R. (1990), Social support : An international view, New York, NY: John Wilet & Sons.
  40. Sarason, I. G., Sarason, B. R. & Pierce, G. R. (1990), Social support, personality, and performance, Journal of Applied Sport Psychology, Vol.2, pp.117-127.
  41. Schermerhorn, J. R. (1999), Management for Productivity, 3rd Edition, New York: John Wiley & Sons.
  42. Schwarz, N. & Strack, F. (1999), Reports of subjective well-being: Judgmental processes and their methodological implications, New York: Russell Sage Foundation.
  43. Shumaker, S. A. & Brownell, A. (1984), Toward a theory of social support, Journal of Social Issues, Vol.40, pp.11-36.
  44. Amabile, T. M. & Steven J. Kramer (2007), Inner Work Life:

Understanding the Subtext of Business Performance, Vol.12, No.7, pp.169-172.

45. Thoits, P. A. (1982), Conceptual, methodological and theoretical problem in studying social support as a buffer against life stress, Journal of Health and Social Behavior, Vol.23, pp.145-159.
46. Ullah, P., Banks, M. & Warr, P. (1985), Social support, social pressures and psychological distress during unemployment, Psychological Medicine, Vol.15, pp.283-295.
47. Veenhoven, R. (1991), Is happiness relative, Social Indicators Research, Vol.24, pp.1-34.
48. Wilson, W. (1967), Correlates of avowed happiness, Psychological Bulletin, Vol.47, No.2, pp.203-231.
49. Weiss, R. S. (1969), The fund of sociability, Society, Vol.6, No.9, pp.36-43.
50. Wood, W., Rhodes, N. & Whelan, M. (1989), Sex differences in positive well-being: A consideration of emotional style and marital status, Psychological Bullentin, Vol.106, No.2, pp.249-264.

親愛的受訪者，您好：  
 耽誤您寶貴的一點時間，這是有關國軍人員調查的問卷，需要您的意見與支持，所有選項均無關對錯，請您依最真實的感覺填答，此問卷僅供學術研究之用，敬請安心作答。

對於您熱心的協助，謹致十二萬分的謝意！

敬祝您身體健康，萬事如意！

南華大學企業管理系管理科學碩士班

指導教授：黃國忠 博士

研究生：鍾開屏 敬上

第一部分：

填答說明：

請您仔細閱讀下列問題題目後，依據目前所服務單位之工作實際感受，將最合乎(或最接近)您的實際情形的答案，在各選項中適當的□內打「√」；並請不要遺漏任何一題。

| 項次  | 項目                   | 非常不同意                    | 不同意                      | 普通                       | 同意                       | 非常同意                     |
|-----|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.  | 家人會主動關心我的工作          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.  | 家人願意協助我處理工作上的問題      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.  | 當情緒低落，家人會給我幫助        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.  | 遇到工作問題時，家人會給我一些實際的忠告 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.  | 家人對我的工作抱持支持態度        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.  | 同事會主動提供我實質上的幫助       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | 當家庭與工作矛盾時，同事會體諒我的處境  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | 同事會給我建議，幫我渡過工作困境     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | 同事願意聆聽我內心的感受         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | 我認為這個世界是美好的          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | 我喜歡我的生活方式            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | 我對現在生活中的事感到滿意        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | 我的生活有保障及安全感          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|     |                       |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. | 跟我相處的人覺得幸福            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | 我有能力解決生活中所遭遇的問題       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. | 我喜歡自己                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. | 我對我的工作情況很有信心          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. | 我對於工作用心               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. | 我可以和工作夥伴一起快樂工作        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. | 我的身心狀況良好              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. | 我保持好的飲食習慣             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. | 我常擁有輕鬆自在的心情           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. | 我睡眠充足                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. | 我會恪遵國軍部隊的工作規定         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. | 我會維護單位榮譽主動幫助同事        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. | 我與同事經常保持合作，共同完成工作     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. | 我在工作上，能妥善溝通           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. | 我可以完成主官的工作要求          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. | 我會主動解決工作上遇到的問題        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. | 我對自己的工作事項及執行方法非常了解    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. | 我對突發的事件總能圓滿解決         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. | 我會不斷學習與工作有關的新知識、新技巧   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. | 我會主動向工作能力強的同事學習工作技巧   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. | 我會主動熟悉工作上相關的新法令與新規範   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. | 我對自己的工作品質很注意          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. | 我在工作上能與同事建立及維持良好的友誼關係 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. | 我對於長官交付的任務，均迅速有效達成    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第二部分：

|  |
|--|
| 1. 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女   |
| 2. 年齡： <input type="checkbox"/> 20歲(含以下) <input type="checkbox"/> 21-30歲 <input type="checkbox"/> 31-40歲 <input type="checkbox"/> 41歲(含以上)   |
| 3. 教育程度： <input type="checkbox"/> 高中、職(含以下) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所以上   |
| 4. 服務年資(含退伍前服務年資)： <input type="checkbox"/> 5年(含)以下 <input type="checkbox"/> 6至10年 <input type="checkbox"/> 11至15年<br><input type="checkbox"/> 16至20年 <input type="checkbox"/> 21年(含)以上          |
| 5. 階級： <input type="checkbox"/> 士兵 <input type="checkbox"/> 士官 <input type="checkbox"/> 士官長 <input type="checkbox"/> 尉級軍官 <input type="checkbox"/> 校級軍官(含以上)<br><input type="checkbox"/> 委外、聘雇人員 |
| 6. 工作特性： <input type="checkbox"/> 空勤人員 <input type="checkbox"/> 修護人員 <input type="checkbox"/> 補給人員 <input type="checkbox"/> 行政人員 <input type="checkbox"/> 勤務人員                                   |
| 7. 隸屬基層單位： <input type="checkbox"/> 科(室) <input type="checkbox"/> 中隊部 <input type="checkbox"/> 分隊  |
| 8. 隸屬基層單位人數： <input type="checkbox"/> 30人(含以下) <input type="checkbox"/> 31-50人 <input type="checkbox"/> 51-70人 <input type="checkbox"/> 70人(含以上)   |
| 9. 婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚   |
| 10. 擁有小孩數： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 1個 <input type="checkbox"/> 2個以上  |

煩請再次檢查有無漏答，感謝您的耐心作答！