

南華大學企業管理學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

社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感關係之研究

—以新娘秘書為例

A STUDY ON THE RELATIONSHIPS AMONG SOCIAL SUPPORT, JOB STRESS,
JOB SATISFACTION AND HAPPINESS: BRIDE SECRETARY AS AN EXAMPLE

指導教授：黃國忠 博士

ADVISOR : KUO-CHUNG HUANG PH.D.

研究生：邱芸綉

GRADUATE STUDENT : YUN-SIOU CIOU

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感關係之研究-以新
娘秘書為例

研究生：邱若綺

經考試合格特此證明

口試委員：褚麗娟

黃國忠

王智仁

指導教授：黃國忠

系主任：黃國忠

口試日期：中華民國 104 年 06 月 18 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 邱芸綉 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：邱芸綉 君已修滿 36 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：邱芸綉 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：社會支持、工作滿意度、工作壓力對工作幸福感關係之研究-以新娘秘書為例

(2)學術期刊：

本人認為 邱芸綉 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：社會支持、工作滿意度、工作壓力對工作幸福感關係之研究-以新娘秘書為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：黃國忠 簽章

中華民國 104 年 5 月 27 日

誌謝

本篇論文得以如期完成，首當感謝指導教授-黃國忠博士，不辭辛勞的指導我。並於論文口試期間，承蒙黃國忠淡江大學管理科學博士南華大學企業管理學系教授、褚麗絹淡江大學管理科學博士南華大學企業管理學系教授、王智立淡江大學管理科學博士銘傳大學應用統計資訊學系副教授的細心指正與建議，使本論文之考慮得以更加周詳，在此致上最誠摯之謝意。感謝兩年來郭東昇、袁淑芳、紀信光、許淑鴻、范維翔老師的教導、感謝黃詩瑩學姊貼心熱心幫助，對於初寫稜文的菜鳥學妹我貼心的指導心裏備感溫暖，使得我更有信心能做好本論文。感謝是學弟但卻是學長陳俞閔(優秀的一年拿到碩士)的問題拯救超人；也非常感謝蔡勝旭班代常陪著我寫論文讓我只要一遇到問題馬上身邊就有本活字典可詢問，真是讓我越來越愛他而不可自拔啊!因各方的幫忙，使得本論文得以順利進行。並在求學期間，與學弟學妹范廷禎、張艾君讓我搭便車並與庭好同台車，一路上嘻嘻哈哈的快樂上學去，真幸福，使我在求學道路上並不寂寞。也感謝同班同學們互相勉勵與關心，另外最要感謝引介我來讀南華的謝妙芬老師讓我有緣就讀法鼓山星雲法師辦的佛教學校讓我們可以以 30 元素食吃到飽，真是慈悲啊!

最後要感謝我的家人，提供我一個良好之求學環境與健康之身心，以及所有愛護我的師長與朋友們，願共同分享這份成果與喜悅。感恩所有的一切，感恩。

邱芸綉 謹誌於

南華大學企業管理學系暨管理科學碩士班

中華民國 104 年 6 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

103 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感關係之研究—以
新娘秘書為例

研究生：邱芸綉

指導教授：黃國忠 博士

論文摘要內容：

本研究旨在瞭解新娘秘書之社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感的關係與影響，並驗證工作壓力與工作滿意度對社會支持與幸福感的中介效果。本研究主要以網路 Google 所提供之表單製作，設計問卷，傳送問項填答方式蒐集資料，約發出 1000 份問卷，回收有效問卷 204 份，有效問卷回收率 20.4%。

本研究所得結論如下：

1. 不同背景變項對社會支持、工作滿意度與幸福感有部份顯著差異。
2. 社會支持對工作壓力、工作滿意度與幸福感具有顯著正向影響。
3. 工作壓力對工作滿意度與幸福感具有顯著正向影響。
4. 工作滿意度對幸福感具有顯著正向影響。
5. 工作壓力與工作滿意度中介效果均成立。

關鍵詞：新娘秘書、社會支持、工作壓力、工作滿意度、幸福感

Title of Thesis : A Study on the Relationships Among Social Support, Job Stress, Job Satisfaction and Happiness - Bride Secretary as an Example.

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

Graduate Date : June 2015

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Yun-Siou Ciou

Advisor : Kuo-Chung Huang Ph.D.

Abstract

This study aimed to examine the relationships among the social support, job stress, job satisfaction and happiness regarding to bride secretaries. We also study whether the job stress and job satisfaction plays the mediation role between the social support and happiness. The network questionnaires form provided by Google is used to get sample data. 204 out of 1000 questionnaires are valid so that the effective response rate is 20.4%.

The following conclusions are obtained by the empirical result:

1. Different population variables respectively results in significant differences on social support, job satisfaction and happiness
2. Social support has a significant positive effect on impact on job stress, job satisfaction and happiness.
3. Job stress has a significant positive effect on job satisfaction and happiness.
4. Job satisfaction has a significant positive effect on happiness.
5. Job stress and job satisfaction has a significant mediation effect on the relationships between social support and happiness.

Keywords: Bride Secretary, Social Support, Job Stress, Job Satisfaction, Happiness.

目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iii
表目錄.....	vii
圖目錄.....	ix
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2
1.3 研究目的.....	7
1.4 研究範圍.....	7
1.5 研究流程.....	8
第二章 文獻探討.....	9
2.1 新娘秘書.....	9
2.1.1 新娘秘書概況.....	12
2.2 社會支持.....	16
2.2.1 社會支持定義.....	16
2.2.2 社會支持的功能.....	20
2.2.3 社會支持來源.....	21
2.2.4 小結.....	22
2.3 工作壓力.....	22
2.3.1 壓力的定義.....	23
2.3.2 「工作壓力」的概念.....	26

2.3.3	工作壓力源	27
2.3.4	小結	27
2.4	工作滿意度	27
2.4.1	工作滿意度定義	27
2.4.2	工作滿意度影響因素	30
2.4.3	小結	32
2.5	幸福感	32
2.5.1	幸福感定義	32
2.5.2	幸福感理論	34
2.5.3	小結	39
2.6	各變項關係	39
2.6.1	社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感與背景變項 的相關關係	40
2.6.2	社會支持與工作壓力、工作滿意度、幸福感之相關性	40
2.6.3	工作壓力與工作滿意度之相關性	41
2.6.4	工作壓力與幸福感之相關性	42
2.6.5	工作滿意度與幸福感之相關性	42
2.6.6	工作壓力、工作滿意度在社會支持與幸福感間之影響關 係	42
第三章	研究方法	44
3.1	研究架構	44
3.2	研究假設	45
3.3	問卷設計	45
3.4	研究變項之操作型定義	46

3.4.1 社會支持	46
3.4.2 工作壓力	47
3.4.3 工作滿意度	48
3.4.4 幸福感	49
3.5 研究對象與問卷回收.....	50
3.6 資料分析與統計方法.....	50
第四章 研究實證結果與分析.....	52
4.1 因素分析與信度分析.....	52
4.2 樣本結構與各變項之敘述性分析	59
4.2.1 樣本結構分析	59
4.3 差異分析.....	61
4.3.1 性別	62
4.3.2 年齡	63
4.3.3 服務年資	64
4.3.4 教育程度	65
4.3.5 婚姻狀況	66
4.3.6 子女人數	67
4.3.7 平均每月收入	68
4.3.8 居住地人數	69
4.4 相關分析.....	71
4.5 迴歸分析.....	72
4.5.1 社會支持對工作壓力	73
4.5.2 社會支持對工作滿意度	73
4.5.3 社會支持對幸福感	74

4.5.4 工作壓力對工作滿意度	74
4.5.5 工作壓力對幸福感	75
4.5.6 工作滿意度對幸福感	75
4.6 中介驗證.....	76
第五章 結論與建議.....	81
5.1 研究結論.....	81
5.2 管理意涵及研究建議.....	82
5.3 研究貢獻.....	84
5.4 研究限制.....	85
參考文獻.....	87
一、中文部分.....	87
二、英文部分.....	94
附錄一 正式問卷.....	101

表目錄

表 1.1 台灣離婚率統計表	4
表 2.1 美髮美容及造型設計人員受僱人數(按主要行業分)	14
表 2.2 新娘秘書之價目表	16
表 2.3 社會支持的定義	18
表 2.4 工作壓力的定義	24
表 2.5 工作滿意的定義	28
表 2.6 幸福感的定義	33
表 4.1 社會支持因素分析彙整表	53
表 4.2 工作壓力因素分析彙整表	55
表 4.3 工作滿意度因素分析彙整表	56
表 4.4 幸福感因素分析彙整表	57
表 4.5 樣本基本資料表	60
表 4.6 性別與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果	62
表 4.7 年齡與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果	63
表 4.8 服務年資與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析 結果	64
表 4.9 教育程度與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析 結果	65
表 4.10 婚姻狀況與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分 析結果	66

表 4.11 子女人數與社會支持、工作滿意度及幸福感之差異分析結果...	67
表 4.12 平均每月收入與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果	68
表 4.13 新娘秘書居住地與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果.....	69
表 4.14 差異分析彙整表.....	70
表 4.15 四個構面相關分析.....	71
表 4.16 社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之迴歸分析結果 ...	72
表 4.17 社會支持與工作壓力對幸福感的迴歸分析表(H8).....	77
表 4.18 社會支持與工作壓力對工作滿意度的迴歸分析表(H9).....	78
表 4.19 社會支持與工作滿意度對幸福感的迴歸分析表(H10).....	79
表 4.20 工作壓力與工作滿意度對幸福感的迴歸分析表(H11).....	80
表 5.1 研究假設分析結果彙整表.....	81

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	8
圖 3.1 本研究架構.....	44



第一章 緒論

本章節內容主要對社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感等四個構面加以研究分析，本章介紹研究背景、研究動機、研究目的、研究範圍與流程等五部份透過這五部份簡單說明本研究的構思起源與流程。

1.1 研究背景

美髮美容及造型設計有關工作人員。別稱美髮師、美容師、美甲師、新娘秘書、整體造型師。新娘秘書簡稱新秘，海外有些地區稱為新娘跟妝，源自台灣婚紗公司彩妝造型師的個體化服務升級。

華人在中國社會傳統上要擇吉日、吉時訂結婚，新娘子須配合時辰一大早或凌晨就必須趕著到婚紗公司或美容院接受化妝造型。一個妝髮還要應付一整天的結婚儀式、迎娶、宴客等婚禮全天的活動，新娘子的造型以及裝扮，到了下午往往會走了樣。於是，結婚新人對婚禮的精緻化與個人化的強烈需求之下，在 2000 年左右開始有了「一日新秘」或「半日新秘」專屬新娘化妝髮藝造型的新娘秘書服務出現，一開始整個市場新娘秘書的從業人數不到百人，而近十幾年來新娘秘書行業發展蓬勃，其工作性質多為彈性接案計費、工作時間在周末假日為多，可以以兼職方式接案，或做為正職以外的第二專長，故於受雇人數中較難窺見其實際就業人數之全貌。此類風氣也開始傳到香港、上海、馬來西亞、新加坡等地華人婚禮。在 90 年代因為經濟穩定的成長與發展，新娘子們對美的彩妝技術與髮型設計的要求，造就了新娘秘書這個行業的衍生。嚴格說起來新娘秘書這行業，是一種隨市場消費力與生活品質提升所出現的行業。至今 2015 年因統計處能調查到的從業人員為受雇人員，對多數為

個人接單不須受雇的新娘秘書而言無法有確切的人數統計。不過依據對部份新娘秘書工作者的訪談得知結婚新人請新秘服務，有逐年上升的趨勢。本研究希望透過實證分析來探討新娘秘書社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之間的關係。

1.2 研究動機

人與人之間的接觸、互動，過程中往往會接收到他人的協助，而這互動過程，即是所謂社會支持。社會支持可使個體遭遇到困難時，獲得精神支持與協助，使個體有足夠面對困境的能力與勇氣。新娘秘書是一份很幸福、需要細心、毅力的工作，而這工作最重要的就是平時需要不停的學習、觀察、練習，讓自己隨時掌握流行趨勢讓新娘的造型能擁有個人氣質不落俗套，才能讓新娘結婚當天呈現自己最美麗、最幸福的模樣，所以新娘秘書就好像是新娘妝點的魔法師一樣，能讓新娘在結婚當天煥然一變成最受矚目的巨星。而要從事新娘秘書，當然是美容和美髮都要會，從化妝、髮型、頭飾搭配、身體粉、指甲油都要照顧到甚至在前置要陪新娘挑婚紗，也要依照婚紗的顏色款式來設計造型及搭配適合頭飾，達到完美的新娘整體造型要隨時注意新娘妝容的完整，除了必要的補妝還有依照不同禮服換不同的造型，讓新娘一整天都能保有最完美的妝容，新娘秘書如果接單穩定的話，收入是蠻好的但這都要靠時間去拓展穩定人脈，因為會有很多人是經過推薦介紹的所以新娘秘書是一種做口碑的貼身服務，同時也因為職業的需要新秘一定會把自己打扮得得體合宜，因此也吸引了大批愛美的年輕女性投入此行業。

但引用網路《beibeidog (貝貝愛吃西瓜)》所述：他父親眼中這行的缺點：為單一婚事及單一當事人特定服務，特定時間及日期，且為習俗日期

及特定時段限制、空檔時間過長、浪費人力及成本。密集時段甚短，且密集日期過少，不能衡量謀取利潤。接單時，常需配合客人時間，得清晨 2、3 點就要起床，有時還天候不佳的颳著強風，下著大雨的，獨自提著所有的美髮美容用具出門工作，還有人家假日放假，而新秘卻須辛苦工作。

另外也需具備內涵及審美觀「內涵」是優質審美觀的基礎。從事新娘秘書必須對美學非常敏銳，並且有傑出獨特的審美觀。若是缺乏良好的審美觀，做出來的造型，將淪為制式公式化，無法突顯客人特質，最後只能被淘汰。也需夠冷靜、耐心及專注力，在喜宴當天，人、事、物都會一團亂。在這樣的混亂的情況下，必須要有冷靜的頭腦及過人的耐心及專注力，才能在忙亂的環境及緊湊的時間下，仍然完成完美的造型。畢竟，彩妝及髮型每個步驟都不能馬虎，少了一點或多了一點，都會讓造型變質。新秘也是在賣產品，產品是妳的妝髮技術，但妳卻不能說歡迎再度光臨就算妳畫得真的很完美滿意，即使離婚率(表 1.1)越來越高就算再婚會回來找妳的又有幾個？

表 1.1 台灣離婚率統計表

Year(Month)	結婚 Marriage		離婚 Divorce	
	對數 Couples	粗結婚率 (0/00) Crude Marriage Rate(0/00)	對數 Couples	粗離婚率 (0/00) Crude Divorce Rate(0/00)
九十年 2001	170,515	7.63	56,538	2.53
九十一年 2002	172,665	7.69	61,213	2.73
九十二年 2003	171,483	7.60	64,866	2.87
九十三年 2004	131,453	5.80	62,796	2.77
九十四年 2005	141,140	6.21	62,571	2.75
九十五年 2006	142,669	6.25	64,540	2.83
九十六年 2007	135,041	5.89	58,518	2.55
九十七年 2008	154,866	6.73	55,995	2.43
九十八年 2009	117,099	5.07	57,223	2.48
九十九年 2010	138,819	6.00	58,115	2.51
一 00 年 2011	165,327	7.13	57,008	2.46
一 0 一年 2012	143,384	6.16	55,980	2.41
一 0 二年 2013	147,636	6.32	53,604	2.30
一 0 三年 2014	149,297	6.38	53,190	2.27

Source: Dept.of Household Registration Affairs,MOI.

所以每個客人基本上就是一次性消費，新秘很多都是靠口耳宣傳、推薦，要成功必須確實想好怎樣讓口碑傳出去，在為保住工作權之下，新娘秘書須不斷提升，但未來新秘人員更多而結婚率下降、為求更貼心專業的服務 工作負擔持續增加已成既定方向，勢必增加工作壓力影響新秘工作滿意度及幸福感。適度的壓力是個人進步的原動力之一，過度的壓力卻會影響個人生活適應與滿足，甚至危害身心健康。根據研究顯示，社會支持是許多人面對壓力的因應策略之一(陳秀玉，民 92)。因此每個人要身心健康就必須要有社會支持，社會支持可以減輕及疏解工作壓力並提高工作滿意度 (尤正廷，民 95)。Sheldon and Hoon (2007)以美國及新加坡大學生為對象，檢驗個體間及個體內幸福感具有獨特預測效果，其他研究也指出，社會支持越高，對生活較滿意，是影響幸福感的重要因素(曾文志，民 96; Crockett, et al., 2007; Gencoz & Ozlale, 2004; Pozo-Munoz, Salvador-Ferrer, Alonso-Morillejo & Martos-Mendez, 2008)。蒲逸生(民 94)社會支持是指個體藉由與他人之互動，而獲得心理與實質上的協助、得以緩和壓力對心理、生理所造成的衝擊，而增進個人生活適應。而社會支持是互動的過程、緩衝的系統、循環的歷程，更進一步強調，社會支持無論是以社會網絡，或社會結合等概念呈現，都顯示人際關係的重要性(林蓉儀，民 95)。楊淑怡與韓大衛(民 99)認為社會支持為個體從生活中所接觸的人群當中，所感受到的鼓勵、協助或被重視的知覺感受。Muramatsu, Yin and Hedeker (2010)研究發現非配偶的家人與朋友提供情感性支持可以有效降低憂鬱與協助預防生理和心理問題的產生、提升生活品質、生活滿意度、帶動其他正向的因應方式等多元的功能。

Thoits (1982)認為社會支持是由他人所提供，包括家人、鄰居、朋友、同事和親戚，幫助處於壓力情境下的受困者一些因應的助力，如社會情

緒性、工具性以及訊息的協助，以協助其從事壓力的管理。而正向心理學家認為社會支持可使個體感受到正面影響，使其內心感受到滿足進而促進幸福感。哈佛大學最受歡迎的課程是塔爾賓－夏哈爾(TalBen-Shahar, Ph. D.)教授的幸福課，顯示追求「幸福」一直是人們的生活目標，而綜觀全球趨勢，幸福感議題備受重視，近來各國逐漸將幸福感指標生活品質納入經濟成長統計，而前行政院長江宜樺也於民國 103 年 2 月立法院答詢表示施政考量要從「創造人民小確幸」的角度來思考。然而現今新娘秘書工作職場面臨人員逐年增加但結婚率卻未成正比，新娘秘書的工作壓力、生活感受、身心健康卻常被忽略，探究有關探討新娘秘書工作幸福感之研究文獻甚少，本研究希望能深入了解新娘秘書工作幸福感的現況，探討新娘秘書的社會支持對幸福感是否具有顯著影響，此為本研究動機之一。

新娘秘書執行工作任務時承受限時完成的工作壓力，又常與家人休假時間不同以上這些皆形成了新娘秘書的壓力，而新娘秘書工作滿意度現況如何?是否對其幸福感產生影響，因此探討新娘秘書工作滿意度與幸福感的關係為本研究動機之二。

現今新娘秘書平常日無事可做，但遇旺季則體能超支、超時工作，集中勞心勞力傷害身心，需要無止境的學習，初期會砸很多錢在課程和工具頭飾上面要有提重物跑來跑去的體力，天還沒亮就要出門...，上述工作只靠新娘秘書一人單打獨鬥，要讓技術精進擁有客源也不能閉門造車，都需來自同仁、家人及社會的支持，新娘秘書在面對工作挑戰，其獲得的社會支持程度，是否對其工作滿意度有密切關係與影響，為研究關心重點，此為本研究動機之三。

新娘秘書的社會支持對幸福感的影響，是否受到新娘秘書的工作滿意度及工作壓力影響，故將工作壓力及滿意度作為中介變項來探討，此為本研究動機之四。

綜上所述，在社會快速變遷，期望探討新娘秘書社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感現況及相關情形，得出研究結果，以供相關單位及未來研究者參考。

1.3 研究目的

據上述研究背景與動機，本研究期望透過國內外文獻的蒐集與整理，運用相關的理論基礎，針對全台新娘秘書實施問卷調查，以探討新娘秘書之社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之關係，其能提供、新娘秘書工作者及相關單位參考依據。作為提升新娘秘書工作效能之參考。依前所述，本研究欲探究之目的主要有以下：

1. 探討新娘秘書之不同背景變項對社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異。
2. 探討社會支持對工作壓力、工作滿意度與幸福感之影響。
3. 探討工作壓力對工作滿意度與幸福感之影響。
4. 探討工作滿意度對幸福感之影響。
5. 探討工作壓力及工作滿意度在社會支持對幸福感間之中介效果。

1.4 研究範圍

本研究的對象為目前正在從事新娘秘書的工作夥伴填寫問卷，藉由網路問卷調查的方式蒐集資料，在樣本的選取上以台灣新娘秘書工作者為研究對象，調查台灣新娘秘書之社會支持、工作壓力、工作滿意度對

幸福感的關係與影響之研究。

1.5 研究流程

依研究背景與動機，確定研究目標，進而開始相關社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之文獻蒐集及彙整，擬定研究架構、建立假設及設計研究問卷，實問卷設計及調查，最後將收集之有效問卷進行資料統計分析，並依據分析結果提出結論與建議，本研究流程如圖 1.1 所示。

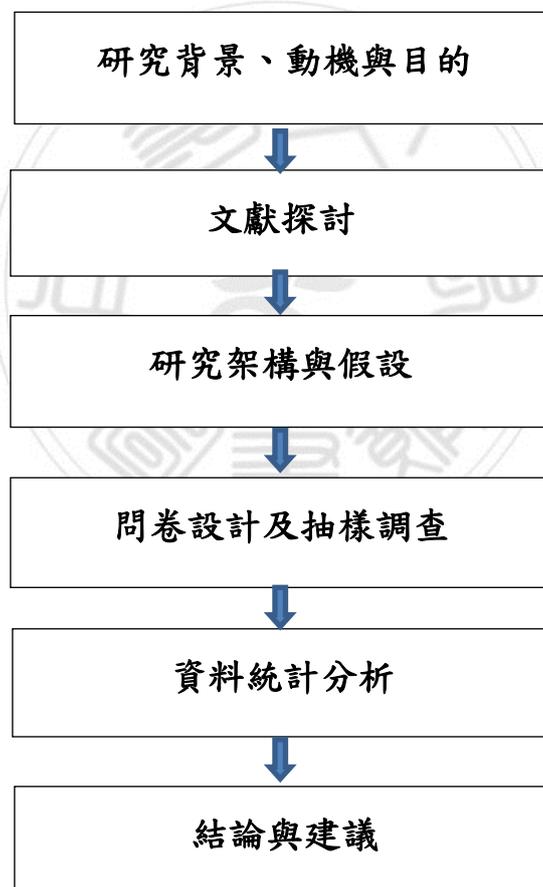


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

根據第一章所提出的研究動機與目的，探討國內外學者對社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感的相關研究與文獻。本章先介紹新娘秘書稱謂的典故、起源、職業特性、職業傷害、就業狀況、訓練資格及升遷、薪資收入及服務類別。本章文獻探討共分六節，前五節分別對新娘秘書、社會支持、工作壓力、工作滿意度、幸福感等研究構面做探討與定義，第六節則針對社會支持、工作壓力、工作滿意度、幸福感等變數間相互關聯影響之關係做探討，並將加以彙整，以充實本研究之理論架構。

2.1 新娘秘書

為何主體工作是造型的造型師會被稱新娘秘書，首先發現擔任新娘結婚當天的貼身造型師跟所謂的秘書真有不謀而合之處。秘書別稱為辦公室助理、行政助理、業務助理、部門秘書、執行秘書、機要秘書、總經理特助、董事長特助。必須具備溝通協調、高情緒穩定、耐心、責任感與解決問題等能力。秘書工作具有下列的特點：

一、從屬性：

從屬性是現代秘書工作最根本的屬性和特點。這是因為：第一，秘書工作不能脫離領導(新娘)而獨立存在，秘書工作總是圍繞領導(新娘)工作而開展的，領導(新娘)工作涉及到哪裡，秘書工作的範圍就必須延伸到哪裡；第二，秘書人員在處理任何(造型)問題時，只能根據領導(新娘)的意圖和指示精神辦理，不能超越職權範圍自作主張、自行其是；第三，

秘書人員雖然也常常參與領導(新娘)班子的某些(婚禮事宜)會議，與領導者(新娘)共同研究各種有關問題，但秘書人員在會上只有發言權，而無表決權。

秘書工作的從屬性，是與領導者的“主導性”相對而言的。領導(新娘)是決策管理的中心，處於主導地位；秘書機構是協助決策管理中心的輔助機構，處於從屬地位。因此，秘書人員應聽命於領導(新娘)，不折不扣地完成領導(新娘)交辦的事務。但是，秘書人員聽命於領導(新娘)，並不等於對領導者(新娘)只能唯唯諾諾地一味盲從，而應本著對工作負責的精神，多思考、多作調查研究，一旦發現工作中存在的問題，就應及時向領導(新娘)提出改進工作的合理化建議；對於領導者的某些失誤與疏漏，也應及時予以提醒，並提出糾正與補救的辦法，供領導者參考。這就是說，秘書人員在工作中應把“聽命”與“勸諫”結合起來，即當助手，又當“諫官”。只有這樣，才能真正起到輔助領導(新娘)工作的作用。

二、被動性

秘書機構的輔助地位，決定了秘書工作的被動性。秘書工作的被動性主要表現為：第一，秘書工作是為滿足領導(新娘)工作活動的需要而產生和展開的，是受領導(新娘)活動的制約和支配的。秘書人員雖然也有自己的工作計劃或安排，不能脫離領導(新娘)，但必須以領導(新娘)的活動的目標為中心，並根據領導(新娘)工作的需要來訂計劃和作安排，不能脫離領導(新娘)工作活動的需要而另搞一套。

三、事務性

秘書工作的事務性與思想性是對立的統一。從秘書工作的局部而言，具有很強的事務性，繁、雜、細、忙是其特點；從秘書工作的整體

而言，則具有很強的思想性，因為它在協助領導(新娘)貫徹各項方針政策方面負有重要的責任。而且，秘書工作的事務性與思想性是互相滲透、相輔相成的。在平凡、瑣碎的事務性工作中，往往蘊含著內在的思想性。秘書工作的作用為形象作用，人們常常把秘書部門稱為“關口”或“視窗”。所謂“關口”，是指在一個機關裡，秘書部門要負責把住文字關、用印關、保密關(新娘貼身貴重物)等。因為各種文件、信息的上傳下達大都要經過這裡傳遞和輸送。所謂“視窗”，是指內外聯繫、群眾來信來訪、各方來人洽談業務或協調工作等，大都由秘書部門出面辦理。秘書工作的基本原則為：

1. 準確：是對秘書工作質量的要求。所以，秘書工作這行業，必須具有認真的態度，踏實、細緻的工作作風。由於秘書工作是領導工作的重要組成部分，因而秘書工作的準確性，也在很大程度上保證了領導(新娘)工作的準確性；也保證了領導(新娘)工作的正常運轉。
2. 迅速：是對秘書工作效率的要求。秘書工作應及時、高效，秘書人員是秘書工作的主體。

秘書工作若要做到迅速，首先，秘書人員必須具有很強的工作責任心，要堅決反對拖拉、懶散的工作作風；其次，要建立科學的工作制度，合理地安排各項工作，儘量減少環節，簡化程式。此外，還要改善工作手段，儘可能使用先進的技術設備，提高工作效率。在古代每當皇宮有重大節慶時，從皇上、皇后、王子與公主等皇室家族，皆由禮部的內侍大臣統籌，專派化妝師與造型師，尤其是皇后的妝容與當日造型，化妝師與造型師等會先與皇后溝通，當然，王子迎娶與公主出嫁，也是如此，時空拉回現代，日前英國皇室的報導可知，英國卡蜜拉王妃每當造訪他國，髮型師、化妝師、形象設計師等，皆是隨

身跟從，目的在塑造皇室的高貴與王妃的公眾形象，就因為這樣，因卡蜜拉王妃的努力與正面的形象，已贏得大部份英國人民的心與國際社會的高度肯定。而當時的化妝髮型形象設計師也就是現在所謂的新娘秘書了。

2.1.1 新娘秘書概況

一、職業特性美髮美容及造型設計的相關工作內容

美髮、美容及造型設計的相關工作內容非常廣泛，因潮流趨勢的改變，現今提供的服務項目界線已漸趨模糊，除舊有的美髮、美容師外，近年出現專門的整體造形師及新娘秘書、結合髮、妝、禮服、配件等整體造型個體化服務並成為市場主流。

整體造型師的主要客戶包括電影/電視等戲劇或表演節目、電視廣告或雜誌/報刊等平面廣告、婚紗/攝影/禮服公司等，工作內容則是為服務單位所需拍攝對象進行妝髮以及服裝/配件等整體造型的搭配與設計，除了要具備時尚流行感之外，可能還會需要提供烘托戲劇效果的彩妝與造型設計。相較於整體造形師，新娘秘書的服務對象則較為單純，主要是針對新娘，其次是新郎、婆/媽或伴娘等，在結婚、訂婚或宴客當天為其提供妝、髮的整體造型服務；隨著新娘秘書的服務益趨精緻化及多元化，服務項目逐漸延伸至婚前的皮膚保養及妝髮建議、協助挑選婚紗、製作搭配禮服的髮飾、指甲彩繪或彩繪貼片等，甚至在拍攝婚紗時應新人要求，協助以特效彩妝來呈現特別的攝影效果。整體造型師或新娘秘書因為兼具妝髮技能，需要使用的工具更為多樣，然因必須隨著服務對象前往不同的場所工作，故以輕巧、易攜帶為主，彩妝部分包括假睫毛、眉筆、眼影、口紅、蜜粉、彩妝刷具組、噴槍…髮型工具包括吹風機、電棒、玉米鬚夾、電捲、個是梳子與夾子、噴霧定型劑等造型產品。美髮

美容屬服務業，不論是美髮、美容、美甲師、新娘秘書或整體造形師等，皆須面對面服務顧客，具備喜於與人接觸、樂於服務他人的人格特質；此外耐心、細心、熱情的服務及具有說服力與良好的人際溝通技巧亦會影響顧客的決定；而且美髮、美容業與流行趨勢緊密相關，尤其在整體造型設計業更為明顯，因此加強美感、時尚、流行的敏銳度對於提升個人整體競爭力也有加分作用。

二、職業傷害

因服務業以客為尊的特性，為配合顧客時間，此職業相關工作人員常無法正常用餐且太過匆忙，造成消化不良或胃痛等腸胃不適；而新娘秘書在工作時，工作時間短，可說羨煞無數人，但為了配合結婚吉時，工作時間緊繃新娘秘書常有脊椎側彎的職業病，因那是新娘子一生最重要的時刻，彩妝造型時因具時間壓力工作時需具有專注力絕不能稍有閃失，身心壓力相對很大，另外因使用法麗香、髮膠等含有各種化學物質的物品，可能會刺激皮膚造成過敏，這些化學物質揮發佚散於空氣中後也可能刺激呼吸道引起咳嗽胸悶甚至氣喘等呼吸道不適的現象。

三、目前就業情況

根據行政院勞工委員會統計資料顯示，民國 101 年 7 月美髮、美容及造型設計人員受雇人數約 23,200 人，皆屬服務業部門，其中又以受雇於理髮及美容業人數最多，約有 16,800 人，占整體人數的 72.31%。

表 2.1 美髮美容及造型設計人員受僱人數(按主要行業分)

101 年 7 月

單位：人、%

行業別	人數	百分比
服務業部門	23,248	100.00
批發及零售業	3,208	13.80
批發業	1,284	5.52
零售業	1,924	8.28
專業、科學及技術服務業	1,000	4.30
其他服務業	18,631	80.14
理髮及美容業	16,810	72.31
其他個人服務業	1,821	7.83

附註：僅列示主要行業，故有細項加總不符總計現象
資料來源：行政院勞工委員會 101 年職類薪資調查。

新娘秘書因服務對象之特性，多以個案方式服務，故多以個人工作室方式經營，因入行門檻不高，所以市場競爭也相對激烈，所幸此職業以專業技術為核心，從業人員可延伸並轉換其服務對象與範圍，彈性頗大，不乏就業機會。從事新娘秘書目前並無政府頒佈之技能檢定規範，而擁有職照並非對新娘秘書而言有絕對的發展，真正重要的是實務上的工作經驗和技巧，流行時尚敏銳度、專業技巧是升遷的關鍵條件，藉由高階證照的取得(如:乙級證照、其他特定的資格考試)或競賽成績來肯定並證明相關專業能力以專業角度來看，只能當為參考值。

新娘秘書與整體造型師因收費是按數量計算，收入並非固定，部份新娘秘書可能身兼數間公司的造型師，以造型計費來說，一個造型的費用約 3000 至 10000(依地域性、經驗、口碑而定)，一般一天收入約為

6000~25000，受僱於媒體傳播業的整體造形師基本底薪約 60000~80000 元，但是工作時間不固定、須配合電視台或具組織作業時間，較為辛苦。

四、服務類別

半日新秘：泛指新秘服務從早上化粧到中午婚宴結束，這段時間都會在現場配合新娘補妝或造型禮服變換，隨時候命。大多包含 2~3 個造型。另外回門或補請通常也算屬於半天新秘的一種。

全日新秘：早上迎娶前到晚上婚宴結束都會在現場配合新娘補妝或造型禮服變換。大多包含早上白紗迎娶出門的妝和造型與婚宴進場、敬酒、送客等造型變換服務。

另一種是早上做好造型後，新娘秘書中午會先行離開，下午 4 點再報到進行婚宴的造型工作。(一般遠程新秘不會接受或進行這類型服務)通常會有這類服務差異，價格也會有所不同。大多包含早上白紗迎娶的妝和造型與婚宴進場、敬酒、送客...等造型變換服務。

在決定是否聘請新娘秘書時，對於新娘秘書的價格也是考慮的因素，以下是價目表及服務項目，以便參考，如表 2.2 所示。

新娘秘書服務項目：造型前溝通或試妝、到府服務、修眉、妝前精華液(安瓶)、符合新娘個人特質的彩妝、噴槍彩妝、符合新娘個人特質的髮型、假髮、身體粉、手部指甲油、禮服著裝搭配禮服的飾品(耳環、項鍊)、搭配髮型禮服的髮飾(鑽飾、造型花、鮮花)、新郎整體造型、媽媽、親友、伴娘、花童...整體造型。

表 2.2 新娘秘書之價目表

服務項目	說明	價目	備註
訂結婚單妝	單一造型	NT\$3000~6,000	依地區及到店或到府而定
訂婚新秘(中午)	2 個造型	NT\$6000~12000	依地區及新秘資歷而定
晚宴新秘(歸寧)	2 個造型	NT\$6000~12000	同上
半日新秘	3 個造型	NT\$12000~15000	同上
全日新秘	3~5 個造型	NT\$12000~25000	同上
伴娘或媽媽妝	單妝~妝+髮造型	NT\$600~2400	依內容及地區而定
清晨補貼 過時費用	1~3 小時	NT\$500~1500	依提早時數而定

資料來源：本研究整理

2.2 社會支持

本節旨在探討國內外學者對社會支持定義、社會支持來源相關研究文獻資料，作為選擇本研究「社會支持量表」的依據。

2.2.1 社會支持定義

吳淑芬(民 102)對社會支持定義為個體在面對形形色色的人、事、物，需要藉助外在的輔助處理遭遇的問題，社會支持像是一個調節器，具有對壓力的緩衝效果及增加個人的適應能力。而社會支持是互動的過程、緩衝的系統、循環的歷程，更進一步強調，社會支持無論是以社會網絡，或社會結合等概念呈現，都顯示人際關係的重要性林蓉儀(民 96)。

Muramatsu, Yin and Hedeker (2010)研究發現非配偶的家人與朋友提供情感性支持可以有效降低憂鬱與協助預防生理和心理問題的產生、提升生活品質、生活滿意度、帶動其他正向的因應方式等多元的功能。綜合以上文獻發現，社會支持能舒緩工作壓力，增進工作滿意程度，提升解決問題的能力。新娘秘書在面對工作挑戰，其獲得的社會支持程度，為本研究關心重點。因此當個人對其社會支持感到滿足時，心理上便自然有歸屬及安全感，一但此支持不足或喪失時，則易使人陷入險境，因此在面臨角色扮演失敗的壓力情境時，若缺乏社會支持，則會引起危機。

陳秀玉(民 92)對社會支持定義為個人在遭遇挫折、壓力、悲傷、困難時，詢求他人的支持以獲得安全的一種互動模式。所以社會支持指「人們互相依賴以便在基本需求上獲得滿足」，一方面實現了他人的人際需求；另一方面社會支持也幫助人們在特殊需求上的滿足。

綜上所述，國內外學者從不同層面去探討社會支持的內涵，皆強調社會支持與人際關係密切，而當新娘秘書感受到上司、同事及其家人親友給予的社會支持程度，將是新娘秘書其工作態度的重要憑藉。茲將國內外各學者對社會支持提出的見解與定義，彙整如表 2.3 所示。

表 2.3 社會支持的定義

學者	社會支持的定義
Thoits (1982)	是由他人所提供，包括家人、鄰居、朋友、同事和親戚，幫助處於壓力情境下的受困者一些因應的助力，如社會情緒性、工具性以及訊息的協助，以協助其從事壓力的管理。
Sarason (1983)	是個體的知覺信念，當個體有需要時，別人能幫助及支持，使個體能適應生活與發展，在生活當中具有緩衝作用。
Leavy (1983)	是獲得協助關係的可能並協助關係的品質。
Cutrona (1992)	是人們基於必須相互倚賴，以達成某些特定的基本需求的假設。他認為支持的需求只在危機情境才產生，也是平時提升生活品質幸福感及調適所必須的。
Muramatsu, Yin & Hedeker (2010)	研究發現非配偶的家人與朋友提供情感性支持可以有效降低憂鬱與協助預防生理和心理問題的產生、提升生活品質、生活滿意度、帶動其他正向的因應方式等多元的功能。
洪玲茹(民91)	為社教機構員工透過與他人或團體互動歷程，由社會支持網路提供個體所要之受照顧，以及各種情緒、物質、工具訊息等協助與回饋，以幫助個體解決所遇到的困難，增進解決問題的能力。

表 2.3 社會支持的定義(續)

學者	社會支持的定義
蒲逸生(民94)	是指個體藉由與他人之互動，而獲得心理與實質上的協助、得以緩和壓力對心理、生理所造成的衝擊，而增進個人生活適應。而社會支持是互動的過程、緩衝的系統、循環的歷程，更進一步強調，社會支持無論是以社會網絡，或社會結合等概念呈現，都顯示人際關係的重要性
林蓉儀(民96)	是互動的過程、緩衝的系統、循環的歷程，更進一步強調，社會支持無論是以社會網絡，或社會結合等概念呈現，都顯示人際關係的重要性
蔡佳和(民98)	個體透過與其他個人或團體的互動，而從中得到情緒性支持、訊息性支持或工具性支持，對個人追求目標、滿足需求的特定情況下所產生的作用，並強調支持必須由當事者衡量。
楊淑怡、韓大衛 (民99)	為個體從生活中所接觸的人群當中，所感受到的鼓勵、協助或被重視的知覺感受。
吳淑芬(民102)	為個體在面對各種的人、事、物，需要藉助外在的輔助，處理問題，就像是一個調節器，具有緩衝效果及增加個人的適應能力。

資料來源：本研究整理。

2.2.2 社會支持的功能

關於社會支持的功能，過去研究觀點主要採取「功能性取向」(functional approach)，並可將其大致歸納為以下幾個方面。社會支持的主要功能：

1. 物質的：「工具性支持」為最直接也最容易獲得的一種資源，這是指提供服務或物質幫助他人解決實際問題(Jacobson, 1986)。
2. 情緒的：「情緒性支持」雖不如工具性支持來得明確，但亦為研究經常涵蓋的向度。Tolsdorf (1976)認為這種社會支持是一種「鼓勵、個人溫暖、愛或情感的支持。」Leavy (1983)指出這種支持包括關心信任和同理心。
3. 尊重的：「尊重性支持」出現定義不相一致的情形。有些研究者把它與情緒性支持加以區分(Cohen & Wills, 1985)，並在社會支持量表中列為不同的向度以致目前尚缺乏一致的結論。
4. 訊息的：「訊息性支持」的定義與測量，Leavy (1983)認為是給予某些訊息或教導某項技能來幫助解決問題 Wills (1985)則視為一種給予訊息、建議、或指導的支持。
5. 友伴的：在「友伴的支持」方面，有些研究者將社會友伴包括在社會支持的範疇內。如 Cohen and Wills (1985)將社會友伴定義為「個體與其他人一同從事休閒或娛樂的活動上，這種支持可以透過與他人接觸，滿足親和需求，使個體把注意力從壓力事件轉移開，產生思想干擾作用，增進正向的心情。這個向度的存在亦有實証研究加以支持。下列方式產生減輕壓力的效果。Barrera and Ainlay (1983)曾將社會支持量表進行因素分析，發現一個命名為「正向社會互動」的因素，其中內涵包括說笑話，談論個人興趣，從事其他相關活動等，這個因素

顯然與「社會友伴」的意義非常相似。

2.2.3 社會支持來源

Brown (1974)將社會支持定義區分為正式社會支持與非正式社會支持，正式的社會支持為提供服務的機構或機關；非正式社會支持包含家人、親友、同儕、鄰居等。

社會支持的來源會隨著生命的成長而有所不同，在生命的早期，社會支持源自於家人，然後發展到所處的社會系統與環境，與工作同仁、社區、專業人士有著密切的往來，進入生命的尾聲時，社會支持又重新源自於家人。社會支持依其來源可以分成五個構面(Pender, 1987)：

1. 自然性支持系統：家人對個體提供的適當支持。
2. 同儕支持系統：透過與他人的互動及經驗的傳遞，可滿足個體其他需求。
3. 宗教組織支持系統：宗教組織為古老的社區支持系統，透過定期的聚會提供個體經驗的交流及生命的方向。
4. 協助專業支持系統：當個體無法獲得親友家人協助，專業協助團體才會介入協助個體。
5. 來自非健康專業組織的支持系統：包括自願服務團體及互助團體。

本研究主要探討新娘秘書社會支持的自然性支持系統與同儕支持系統，分別為：親友家人的支持、公司主管及客戶、同儕同事的支持。新娘秘書由於工作時間多在假日且地點不定，因此來自家人的支持變的非常重要。由於新娘秘書工作的特殊性，需要家人給予極高的支持，尤其是配偶、自己的父母親、配偶的父母親、自己的兄弟姐妹，都要在家庭

照顧、子女照顧方面，給予高度的支持，工作壓力大也需要親友家人的關懷與支持，使能在工作崗位上無後顧之憂。主管的威權領導被認為一種工作壓力來源，其造成員工種種的生理壓力反應，且對員工的工作滿意、心理健康及身體健康皆有顯著影響(趙安安、高尚仁，民 94)。然而如果主管給予的工作支持愈多，則感受到的工作與家庭間的衝突愈少，工作角色壓力源具有舒緩的效果(蕭文玲，民 87)。Shinn (1989)研究指出已婚者來自於配偶的支持對於家庭因素的影響是較重要的；而來自主管的支持對於工作相關因素是較重要的。而來自主管的支持便成為新娘秘書減輕工作壓力，增加工作滿意度的主要來源。在同一婚紗公司的新娘秘書在同一工作環境下，如能互相包容及協助，能有同儕的支持，減輕工作壓力，並增加工作滿意度。

2.2.4 小結

不管是與新娘本人協調溝通層面，甚至在新秘工作業務推動上，均造成新娘秘書工作上的負擔及壓力。綜合以上文獻發現，社會支持能舒緩工作壓力，增進工作滿意程度，而影響新娘秘書社會支持因素中主要因素還是以工作、生活中較密切之人為主，如主管、同事及家人予其不同形式的支持與援助，以幫助新娘秘書解決所遇到的困境及難題，增進及提升解決問題的能力。本研究社會支持來源為公司主管及客戶的支持、同儕同事的支持、親友家人的支持。

2.3 工作壓力

隨著資訊科技日益發達及社會經濟結構轉變，造成職場從業人員工作時數的延長與工作量的增加，另外職場環境的相互競爭性、生活步調加速與緊湊，致使個體承受工作壓力日趨升高。適度的工作壓力有助於

工作績效提升，但過度的工作壓力與工作壓力長久的累積無法紓解，則會影響個體身心健康狀況並降低生產力與工作效能，根據研究指出，當工作壓力影響個體身心健康時，將會導致抵抗力下降，身心方面的疾病也就隨之發生，「工作壓力」儼然已成為職場中影響個體身心健康狀況的無形殺手。「工作」是生活中重要的一部分，也是維持個人或家庭經濟主要的來源，在現今高知識爆炸的社會，高專業、高競爭、高淘汰已成為目前就業環境的特殊現象，能持續保有一份穩定的工作與收入，在現今就業競爭環境下，是多數僱錫群眾首要追求的目標之一，遂而積極投入工作職場中，兢兢業業的付出，以求得工作權之保障，而「工作壓力」現象隨之在職場中普遍產生。

適當的「工作壓力」是追求成功的驅力，有助於工作效率的提昇，但過度的工作壓力也成為影響健康的因素之一，「工作壓力」是現代人無法避免的困擾，對一般人而言，「工作壓力」所激起的情緒幾乎都是負面的影響，據統計，因工作壓力所造成的身心症或精神官能症是求診的一大原因，湯柏齡、陳永煌、譚立中(民91)指出，「工作壓力」是影響職場人員健康的因素之一，除會造成個體身體及心理上的影響外，亦致使資方經濟受到損害，甚至減低生產力。

2.3.1 壓力的定義

Monat and Lazarus (1985)指出壓力是一種複雜且具高度主觀反應的現象，感受壓力的知覺來自於個人對可能產生壓力事件的反應與詮釋。Selye (1983)則進一步把在日常生活中的壓力分為：優壓(Goodstress)、劣壓(Bad stress)、高壓(Overstress)與低壓(Understress)四種壓力。可見，壓力並非絕對不好，它是好是壞端視個人反應而決定。然而 Lazarus and Folkman (1984)則將壓力定義為「個體對其本身與環境之間的知覺與評

估」，個體對具有威脅性的刺激經認知其性質後，主觀的知覺到環境要求與個體反應能力間的不平衡，評估此關係非現有資源所能因應，故在情緒上會有不愉快或難過的反應。

綜合上述可知，壓力是一種高度主觀的反應現象。Beehr et al.定義其為一種在跟工作有關的因素與工作者產生改變心理與生理狀態的結果，並且研究發現工作壓力會導致績效下降(Beehr et al., 1978)。Cummings and Cooper (1979)則認為工作壓力會使工作者產生失眠、緊張、不安、焦慮及不滿等現象。

也有學者發現工作壓力與工作滿意有負相關，與離職意願有正相關(Kyriacou et al., 1979)。國內更有研究藉由發現職場的壓力源，進而提出幫助進行工作壓力管理的方法鄭永安(民 90)。尤正廷(民 95)認為工作壓力為工作者與工作環境兩個角度因素探討，對工作壓力的定義為個體在組織中工作，凡與工作相關之因素交互影響下，使其在生理上、心理上、行為上產生不良反應現象。事實上，不管是與新娘本人協調溝通層面，甚至在新秘工作業務推動上，均造成新娘秘書工作上的負擔及壓力。

表 2.4 工作壓力的定義

學者	工作壓力定義
Neel amegam & Asrafi (2010)	進一步把在日常生活中的壓力分為：優壓(Goodstress)、劣壓(Bad Stress)、高(Overstress)與低壓(Understress)四種壓力。認為，壓力並非絕對不好，它是好是壞端視個人反應而決定。

表 2.4 工作壓力的定義(續)

學者	工作壓力定義
Arshadi, Hojat & Damiri (2013)	工作壓力是一種概念化的過程它隱含個人對於危險或威脅等刺激之認知與反應。
Javad, Shohreh & Mehdi (2013)	工作壓力為個體對於本身與環境之間的知覺與評估個體對具有威脅性的刺激經認知其性質後主觀的知覺到環境要求與各體反應能力間的不平衡評估此關係非現有資源所能因應故在情緒上會有不愉快或難過的反應。
Yozgat, Yurtkoru & Bilginoglu (2013)	工作壓力是工作環境中出現威脅時個人所採取的反應。
Nohe & Sonntag (2014)	壓力是一種複雜且具高度主觀反應的現象，感受壓力的知覺來自於個人對可能產生壓力事件的反應與詮釋。
Tziner & Sharoni (2014),	工作壓力為個人在工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應。
Jung & Yoon (2014)	工作壓力是發生在人身上任何一個工作者在他的工作上都可能承擔某種程度的壓力。
Wan, Downey & Stough (2014)	工作壓力是描述一個人在工作場所中遭遇一些與重要的工作結果有關之機會限制及需求時而被要求脫離常態或是與自我願望不符合時的一種感覺。

表 2.4 工作壓力的定義(續)

學者	工作壓力定義
林立曼(民 99)	是工作或所處環境中的要求超過個人能力及可使用資源的刺激，過程乃為適應性反應，其結果應人而異，將導致個人心理及生理正負向改變的狀態。
劉莉玲、顏昌華、秦克堅(民 100)	工作壓力會視其主觀知覺是否能掌控自我，且能保有工作競爭力狀態而決定壓力程度的大小。
林煜軒、廖士程、李明濱(民 103)	工作壓力是個人在生理及心理反應的一種刺激，更是個人與環境交互作用下所產生的結果。
高鳳霞、鄭伯堦(民 103)	工作壓力是影響職場人員健康的因素之一，除會造成個體身體及心理上的影響外，亦致使資方經濟受到損害，甚至減低生產力。

資料來源：本研究整理。

2.3.2 「工作壓力」的概念

「工作壓力」為一主觀個人知覺，客觀事件刺激，本來就很難定義，且本身並不是最重要的因素，重要的是個體對這事件的因應能力範圍程度如何(曾瀟瑤，民 93)；李玉惠(民 96)曾指出「工作壓力」是指工作情境中所知覺會引起壓力的任何事件，包含個體、生理的、心理的、情境的、人際關係的、時間的，以及生活中重大事情或不可抗拒的巨變或災害等。除此之外，與「工作壓力」一詞，有相同之概念有「職場壓力」與「職業壓力(Vocational Stress)」，所謂的「職場壓力」，係同樣因工作環境種種因素，所帶來之個人心理負面影響。

綜合而言，「工作壓力」係指個體在工作環境下，因環境有所變化時，刺激到個體，使其在心理產生不平衡、負面影響的一種心理狀態。

2.3.3 工作壓力源

某些特定的工作特質對員工會產生工作壓力，壓力也可能源於工作之外的因素，如個人生涯發展障礙或是工作-家庭任務間的衝突。工作壓力源可以包括工作乏味、工作過度負荷、輪班、升遷障礙、工作保障等；如員工無法參與決策、非人性化的規定等；如角色矛盾、主管對性別的偏見等；這些壓力源可能使員工產生不良調適反應。工作壓力源的強化因子則包括具競爭性、易怒、不足的社會支持等；家庭與工作衝突及過度負荷等。

2.3.4 小結

當面對工作所扮演的角色，潛藏著高度衝突、模糊，負荷過重，不具激勵性時，將可能引起高度的工作壓力感受，長期之下，可能對工作失去興趣，產生無力無助感，因此工作倦怠可能就此產生。

2.4 工作滿意度

本節旨在探討國內外學者對工作滿意度定義、工作滿意度理論及工作滿意影響因素，作為選擇本研究「工作滿意度量表」的依據。

2.4.1 工作滿意度定義

是指工作者對其工作和工作相關因素的感受或情感上的反應，特別是關於工作本身、薪資、陞遷、上司與同事等五種工作結構面的感受(Smith et al., 1969)。工作滿意是一種態度而不是行為，所以這種態度或滿意程

度，是取決於工作者在工作環境中，實際獲得的價值與預期之差距(Locke et al., 1976)。有學者提出工作滿意之需求缺陷性定義，亦稱期望差距性定義，而這種期望差距越大，則滿意程度越低，若差距越小，則滿意程度越高(Porter et al., 1974)。

有關工作滿意的研究，有學者研究發現，壓力會產生工作不滿意的現象(Beehr et al., 1978)，也有學者認為，就報酬而言，薪資是最可能影響員工的工作不滿意度(Hackman & Lawler, 1971)。

Hoppock (1935)是最早提出工作滿意度為工作者對工作環境的一種個人主觀感受，包括生理及心理兩個層面(謝文全，民 93)。游淑惠(民 92)工作滿意乃是對其工作，所具有的一種積極參與程度，此程度若具有積極情意的傾向時，則稱為「滿意」，若為消極情意的傾向，則稱為「不滿意」。換言之，工作滿意乃指工作者對其工作本身一種情緒、情意或評價上的整體反應。本研究參照以往國內外學者對工作滿意度的相關研究，茲就各學者對工作滿意的定義，彙整如表 2.5 所示。

表 2.5 工作滿意的定義

學者	工作滿意的定義
Hoppock (1935)	乃工作者在心理和生理上對工作環境與工作本身的滿足感覺，亦即工作者對工作情境的主觀反應。
Vroom (1964)	是個人對目前所扮演的角色所持的感受或情緒性反應，若為正向，則代表工作滿意，反之，則代表工作不滿意。

表 2.5 工作滿意的定義(續)

學者	工作滿意的定義
Porter & Lawler (1968)	為一個人在工作上實際報酬與應得報酬上的差距，二者間的差距越小，表示對其工作滿意的程度越高。
Maslow (1970)	為需求層次理論(生理、安全、愛與被愛、尊重及自我實現需求)，其論點為需求層次由低而高相互關連，因此滿足隨之有不同變化。
Locke (1976)	是個人從工作的評價或工作經驗中所得得到的一種愉快或正向的情緒反應。
Davis (1977)	是員工對工作喜好的程度，若工作符合員工期望，則員工將產生工作滿足。
Robbins (1991)	是指員工對工作抱持的一般性態度，員工的工作滿意高，就表示對其工作抱著正面的態度。
Dessler (1994)	是個人健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作或工作結果中獲得滿足的程度。
蔡麗華(民 90)	會隨著外在環境而改變，進而影響個體對工作的付出。
陳宏光(民 91)	定義為工作是一種態度或情意的反應，此種態度或反應係個人對於其工作或結果一種主觀的價值判斷。
游淑惠(民 92)	乃是對其目前工作，所具有的一種積極參與程度，此程度若具有積極情意的傾向時，則稱為「滿意」，若為消極情意的傾向，則稱為「不滿意」。

表 2.5 工作滿意的定義(續)

學者	工作滿意的定義
鄭全利(民 92)	定義為，個人對其工作感受的情形，對工作整體、工作的各個層面，以及工作中各種情境之情緒反應、職務態度等多種向度。
林清標(民 93)	定義為個體對於組織工作的整體性感受，包括對外的 work 環境及對個人所扮演的角色所抱持的態度與情意取向。
潘玟諺(民 94)	定義為是個人和環境交互作用後產生，為個人對事物主觀判斷與感覺的一種態度。
林千琪(民 102)	是個體對本身工作及其情感反應、感受，而其滿意程度則視個體對其實際獲得與預期獲得之間的差距，差距愈小反應愈好或滿意程度愈高，反之則愈不利，獲滿意程度愈低。

資料來源：本研究整理。

2.4.2 工作滿意度影響因素

工作滿意度是個體對工作的總體態度，個體對工作滿意度高者，會對工作本身持正面態度；反之個體對工作滿意度低，則對工作持有負面的態度。國內外學者研究認為影響工作滿意與否有很多因素，Locke (1969)研究指出工作滿意影響因素可分為工作事件及行為者；工作事件包含工作本身、報酬及環境等，而行為者是指行為者本身、組織內或組織外的其他人士。Seashore and Taber (1975)認為影響工作滿意度的因素可區分為環境及個人兩部分。環境因素包括政治及經濟環境(如失業率)、職業

性質(如職業聲望)、組織內部環境(如組織氣候、規模)、工作與工作環境(如工作特性)，而個人因素包括人口統計特徵(年齡、性別等)、穩定的人格特質(價值觀、需求)、能力(智力、技能)、情境人格(動機、偏好)、知覺、認知及期望。可區分為：

1. 內在滿意

個體對工作活動性、獨立性、創造性、變化性、穩定性、工作上的職權大小、運用能力的機會、自由判斷、運用自己方法來處理事情的機會、工作的道德價值、工作帶來的社會地位、從工作中所得到的成就感等方面，感覺的滿意程度。

2. 外在滿意

指個體對於目前工作的陞遷、所得報酬與讚賞、組織實施政策的方向、方法等方面，其感覺的滿意程度。

3. 整體滿意

指個體對於內在工作滿足層面、外在工作滿足層面，及對於工作環境與同事的人際關係等方面而感覺滿意之程度。

綜合以上文獻可知工作滿意度是個體對其工作感受之程度，對工作整體及各個層面的情感反應，包含對工作及對個體所扮演的角色所抱持的態度，是一種主觀的認定，具有的一種積極參與程度，此程度若具有積極情意的傾向時，則稱為「滿意」，若為消極情意的傾向，則稱為「不滿意」。Hoppock (1935)使用 Thurstone 量表，在美國賓州調查研究影響工作滿意度的因素：包括倦怠、工作環境、督導方式、和成就感。他認為工作滿意度是指工作者對工作環境的主觀反應，也就是工作者心理上與生理上對當時之環境因素的滿意感受。工作滿意度之所以受到重視，究其原因大致可歸納出(Seashore & Taber, 1975)：工作滿意度本身即代表

社會中一種有價值的產物。可以作為一個組織內一種早期的警訊指標。可作為探討工作生活品質的心理指標，提供研究組織或管理理論的一個重要變項，可作為組織措施是否合理與公平的參考。

2.4.3 小結

綜上所述，本研究認為工作滿意度係指新娘秘書對整體工作的感覺程度，其包含工作本身及其自身主觀情感反應、感受，而其滿意程度則視新娘秘書對其實際獲得與預期獲得之間的差距，差距愈小，滿意程度則愈高。近年來為迎合新人的期望，新娘秘書的工作量增加，如能了解新娘秘書工作滿意度現況，再針對現況予以了解改善。本研究參考學者文獻將工作滿意區分二個構面，運用「內在滿意」、「外在滿意」來衡量工作滿意度。

2.5 幸福感

本節旨在探討國內外學者對幸福感定義、幸福感理論及相關研究文獻，作為本研究幸福感之依據。

2.5.1 幸福感定義

關於幸福感探討，中、西方兩三千年來在宗教及哲學方面一直不斷討論，其結論亦眾說紛紜。國內外學者們對於研究幸福感的相關名詞相當多，如快樂(Happy)、客觀幸福感(Objective Well-Being)、主觀幸福感(Subjective Well-Being)及生活滿意(Life Satisfaction)等(張珮琦，民97)。Diener (1984)指出，幸福感是主觀的經驗感受，當個人以正向的認知角度來看待事物，自然會以正向的態度來解釋，是一種對整體生活層面整體評估後的結果。

陳鈺萍(民 93)幸福感是個人的主觀經驗，包含生活滿意、正向情感、負向情感三個角度來對自己本身及整體生活情況作一評估的結果。

楊馥如(民 100)幸福感是個體於生活經驗中的認知、情緒與身心健康狀態的感受情形，使個體可以主觀意識本身生命的意義與存在價值。而建立友誼關係與其他社會聯結，在未來個體有所需求時，將成為個人社會支持的關鍵資源，而運用社會支持所產生的直接效果，不僅增進個人適應生活能力，亦有助身心健康與自我肯定，提升個體的自我價值及幸福感，由此可知，感恩可能透過社會支持從而增進個體的幸福感受。易言之，社會支持或為感恩影響幸福感的中介因子(Watkins, 2004; Watkins et al., 2003)茲將國內外學者對幸福感提出的見解與定義，彙整如表 2.6 所示。

表 2.6 幸福感的定義

學者	幸福感的定義
Campbell (1976)	認為幸福感是物質條件的擁有，人際關係的歸屬，以及成就自我的自我實現，其包含了整體的情感與生活的整體感受。
Bryant & Veroff (1982)	認為幸福感是個人的正向情感與負向情感的主觀感受，以及其對生活的滿意程度。
Ryff, Carol, Keyes & Corey (1995)	認為幸福不只是獲得快樂，還包含充分發揮潛能而達到完美的體驗。
Buss (2000)	認為幸福是個人對此刻或生活體驗中，一種感到實現自我抱負、生命有意義且愉快的一種持續性感覺。
Ryan & Deci (2001)	認為幸福感不只是正向情感的主觀經驗，也是個體覺察能量、心理彈性和深層安適感經驗的來源。
Myers & Sweeney (2005)	認為幸福感是一種朝最健康與幸福的生活方式，個體對其心理、身體和精神的整合，以使個體能在人類與自然等環境中擁有更完整的生活。

表 2.6 幸福感的定義(續)

學者	幸福感的定義
陳鈺萍(民93)	幸福感是個人的主觀經驗，包含生活滿意、正向情感、負向情感三個角度來對自己本身及整體生活情況作一評估的結果。
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、自尊及擁有人生目標。
蔡明霞(民97)	幸福感是個人對生活滿意、工作成就、家庭關係及身心健康四個向度整體需求滿足程度，是個人主觀感受並具有相對性。
昌育全(民100)	個體對生活中認知、情緒與心理健康三方面正負強度的整體感受，除了是主觀的個人感受，亦可能受到外在環境影響。
楊馥如(民100)	幸福感是個體於生活經驗中的認知、情緒與身心健康狀態的感受情形，使個體可以主觀意識本身生命的意義與存在價值。
吳淑芬(民102)	個體對於外在知覺及內在情感的生活整體評價、對生活滿意程度及正負向的情緒感受、身心靈感受到幸福快樂美滿。

資料來源：本研究整理。

2.5.2 幸福感理論

幸福感方面，學者們從不同的角度來解釋個體的幸福感受程度，形成不同內涵及論述的幸福感理論，茲將有關幸福感理論分述如下：

1. 需求滿足理論(Need Satisfaction Theory)

需求滿足理論強調幸福感主要是來自個體需求的滿足，重視事件滿足後對幸福感所產生的影響，因此若個人的需求長期無法滿足，便會引發不幸福的感受；若個人經歷某些事件後其需求能獲得滿足，就會產生幸福的感覺，有關需求滿足取向相關的理論分為三種學派：

(a) 目標理論學派(Telic Theory)

研究者認為幸福是個體終生努力追求的目標與方向，經過努力達到目標後，個體感覺獲得一種比較穩定且長期性的滿足，因此個人之目標達成與否是影響幸福感之關鍵因素(Omodei & Wearing, 1990)。本理論假設每個人都有內隱的需求，蔡明霞(民 97)幸福感是個人對生活滿意、工作成就、家庭關係及身心健康四個向度整體需求滿足程度，是個人主觀感受並具有相對性。目標理論與 Maslow (1968)的需求層次理論相當類似，Maslow (1968)提出七種層次的需求，即生理、安全感、隸屬與愛、自尊、知、美與自我實現需求等的滿足。當需求層次或目標達成時，滿足後的幸福感就油然而生。目標理論又稱為終點理論，認為幸福感的來源在於目標達成後，幸福感才會產生。

(b) 活動理論學派(Activity Theory)

不同於目標理論將幸福認為是一種結果、目標。希臘哲學家亞里斯多德：「沒有活動，就沒有快樂，而每項活動皆完成於快樂」。活動理論重視過程而非結果。活動理論主張幸福是人類活動的副產品，個體應致力於重要活動，透過有意義、健康的活動參與的過程中，來滿足個體工作、休閒、人際互動與社會支持的需求，進而促使產生幸福感(Diener, 1984；Argyle, 1987)。

(c) 苦樂交雜理論學派(Pleasure and Pain Theory)

個體長期陷於需求被剝奪的不幸福感受中，失去的愈多、承受的痛苦愈大，一旦需求獲得滿足，表示所獲致的幸福感將越來越強烈(Houston, 1981)。苦樂交雜理論認為痛苦與快樂來自同一根源，所以無所匱乏的人就無法體會到真正的幸福。唯有個體真正體認感受痛苦，才能體會幸福的感受。

2. 判斷理論(Judgement Theory)

判斷理論認為幸福感是一種相對、比較後所得的結果，個體的幸福是來自於「真實情況」與「某些標準」比較而來的結果，如果真實情況超過這些標準，則幸福感由此產生；反之則會有不幸福感產生(Diener, 1984)。Diener (1984)提到幸福感基本假設有三：1.幸福感是來自於比較後所得的結果；2.比較的標準會隨著時空環境的不同而改變；3.此標準是由個體選取、建構的，其可能來自於他人的生活狀態或個體的過去經驗、理想目標或期待等。然而，由於參照標準的不一，可再細分為五類(Diener, 1984; Michalos, 1985; Argyle, 1987；謝明華，民 92；侯辰宜，民 96)：

(a) 社會比較理論(Social Comparison Theory)

社會比較理論強調和「他人」做比較，以他人作為的判斷標準，認為幸福是來自於與他人比較之後的結果，其比較的對象可能包括家人、朋友、同事、處境與自己相近的人，或是不認識的人，比較之後若感覺優於對方，則獲得幸福的感受，反之，若感覺較遜於對方，則有不幸福的感覺(Argyle, 1987)。社會比較中，「向上比較」與「向下比較」是預測幸福感程度提升或下降之重要因素(Diener, 1984)。

(b) 適應理論(Adaptation Theory)

適應理論認為一旦個體適應了某事件且此事件不再引起任何情緒反應時，這事件則成為內心經驗的參照標準及判斷依據。適應理論強調和「自己」做比較並參照自己過去的經驗作為判斷標準影響。因此若個體當前所發生的事件比這些「標準」好時，便會產生幸福。但是，若這美好的事件持續的發生，適應情形便又會再次發生；此乃因為個體有良好的適應性，可以適應好的環境，而不再感到幸福，反之，也可以適應壞的環境，而不再感到不幸福(Diener, 1984)。

(c) 範圍—頻率理論(Range-Frequency Theory)

範圍—頻率理論乃是適應理論的修正，強調個體以自己過去生活經驗作為判斷標準，但此標準並非一成不變，亦隨外在事件發生而不斷修正改變(Diener, 1984)。而所謂「範圍—頻率」是指個人已經達成的成就目標和想要達到的期望抱負之間的範圍，當此範圍愈小時，則個人所感受到的幸福感將越高(李美蘭，民 96)。Diener (1984)研究指出，範圍—頻率理論認同適應理論有關幸福感的參照標準是個體過去的經驗的看法，但特別說明補充每個人對生活事件有一平均的容忍範圍，若超出個人容忍範圍的一端個體會覺得幸福，另一端個體則會覺得不幸福。

(d) 期望水平理論(Aspiration Level Theory)

期望水平理論又稱為抱負水準理論，認為幸福與否取決於理想與現實兩相比較落差之多寡，所謂理想是依據過去經驗所設定的期待目標，個體的理想期待往往高於實際現實的狀況，而如果理想期待和實際現實間的差距愈小，個體的幸福感就會愈高(施建彬，民 84)。

(e) 多重差異比較理論(Multiple Discrepancies Theory)

多重差異比較理論又稱多元差距比較理論，Michalos (1985)認為幸福感來自於個體和所選擇的標準比較之後得來的差異，差異愈小幸福感就愈高。該派理論主張，個體是否具有幸福感，是在心中經過多方比較之後的結果，而衡量的標準有和他人比較(社會比較理論)、和過去比較(適應理論)、和期待比較(期望水平理論)等等。此理論重視個人選擇幸福感的標準，而人們選擇衡量的幸福標準取決為：有關他人擁有的、過去曾經擁有過最好的東西、現在希望得到的，希望將來獲得的、值得得到的、自己認為需要的等六個因素(楊宜音譯，民 86)。

1. 動力平衡模式(Dynamic Equilibrium Model)

Heady and Wearing (1989)認為人內心都有一個主觀幸福的平衡水準，而此平衡水準可藉由外向性、神經性質與率真等個人特質來預測，且認為個體的幸福感不僅來自於長期穩定人格的特質，還會受到短期正負向生活事件的影響。施建彬(民 84)此理論認為幸福是受穩定的人格特質和短期間變動的生活事件所影響，而個體大部份時間受到人格因素的影響，幸福感多半保持在穩定的平衡狀態，但當幸福感因個體生活當中發生一些與過去經驗不同的事件時，幸福感的平衡狀態將會改變，此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。

2. 特質理論(Trait Theory)

特質理論認為不同的人格特質對幸福有不同程度的感受和體會，以解釋有些人為何容易感到幸福，有些人則否。特質理論嘗試由個人特質的觀點來解釋幸福感產生的原因。不同的人格特質對事情的看法、處理方式與態度不同，會有不同的行為反應(李美蘭，民 96)。由於學者著眼的觀點不同，分為兩個學派：

(a) 人格特質論(Trait Theory)

人格特質論又稱為由上而下理論。Costa and McCrae (1980)提出，可能來自先天遺傳因素，或是後天學習來的結果，認為幸福是一種穩定的人格特質。Seligman (2002)認為幸福感會受到正向特質的影響，例如長處與美德等，它能帶來美好的感覺、滿足與幸福感，透過後天學習可以改變負向特質，而獲得「學習樂觀」的人格特質。吳淑敏(民 94)研究認為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、自尊及擁有人生目標。

(b) 連結理論(Association Theory)

Stone and Kozma (1985)連結理論又稱由下而上理論，以記憶的觀點來解釋為何有些人特別容易感到幸福的原因，他們認為幸福感較高的人易以正向認知角度來看待事件，幸福感就容易產生。人們對於世事的認識是慢慢累積的，因而幸福感較高的人，傾向以正面的態度看待人世，容易建立一個以幸福感為核心的記憶網絡，當生活中某件事情發生時，透過幸福記憶網絡提取資料，較能做正向的感知與判斷，而不易走向悲觀消沉，因此有學者認為擁有正向記憶網路的人，其幸福感感受程度較高(Diener, 1984)。

2.5.3 小結

綜合上述的文獻得知，幸福感的探討隨著國內外學者研究，已逐漸演變成整合性的概念，並兼顧個人特質及外在環境因素的影響，讓我們可以藉由本身積極往正向的思考、達成目標、尋求社會支持與人際互動等，增加對生活事件的滿足感，並減少負面的情緒感受，以提升自身的幸福感，而幸福感研究層面大致包含生活滿意、自我肯定及身心健康等。

2.6 各變項關係

有關社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之個別研究，發展至今為數眾多，但結合上述四者之關係尚鮮有研究，以下就背景變項與各構面之間的關係，各構面之間的關係及工作壓力與工作滿意度之中介效果等文獻提出探討。

2.6.1 社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感與背景變項的相關關係

陳紋瑤(民 102)研究發現，國小兼行政職務教師不同背景變項與社會支持之性別、學校規模等達顯著差異。吳淑芬(民 102)的研究指出，服務年資對於教師獲得社會支持的程度有明顯差異。林煜軒、廖士程、李明濱(民 103)工作壓力是個人在生理及心理反應的一種刺激，更是個人與環境交互作用下所產生的結果。劉曉唐(民 102)研究指出，不同背景變項之高中職軍訓教官與工作滿意度之職務具有顯著差異。吳淑芬(民 102)的研究指出，性別、婚姻狀況、年齡及服務年資對於教師獲得幸福感的程度有明顯差異。由以上相關文獻發現，個人對社會支持感受程度會因背景變項不同而有所差異，故本研究提出假設一：新娘秘書之不同背景變項對社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感具有顯著差異。

2.6.2 社會支持與工作壓力、工作滿意度、幸福感之相關性

陳姿伶(民 79)在其研究中則發現工作壓力、社會支持對離職意願均有顯著影響力。Larocco and Jones (1978)認為，社會支持對於工作滿意具有顯著的主要效果與交互作用，而且發現上司的支持與特定的工作滿意具有較高的關聯性；而自同事的支持與整體的工作滿意具有較高的相關(張新堂，民 83)。Locke (1976)研究指出，直屬上司能體諒員工，表現良好時給予鼓勵、傾聽心聲及對他表示好感，員工滿意感相對上也會增加。闕美華(民 89)的研究指出，社會支持不但會直接影響工作滿意度，高工作表現的教師，意即高工作滿意度的教師，也會懂得從週遭環境爭取社會支持，社會支持越高則工作滿意度也高。根據上述學者文獻，社會支持與工作滿意度呈正相關，可見社會支持是影響工作滿意度的重要因素，本研究希望藉由實際問卷調查方式，能進一步瞭解新娘秘書社會支持與工作滿意度的相關情形，期能在繁忙業務及工作壓力之下，檢視

新娘秘書對於社會支持的感受程度，增加工作的熱誠，進而增進新娘秘書的工作滿意度。Wang, Wu and Liu (2003)整合近 200 篇博士論文與期刊論文，發現社會支持可以預測所有被研究過的正向結果變項，其包括健康信念、自我實現、幸福感與生活品質等。景筱玉(民 99)研究發現碩士生，其社會支持對幸福感有預測力。而楊芝鳳(民 101)研究發現，國小教師其社會支持與幸福感有顯著正相關，而社會支持對幸福感有顯著預測力。蔡金英(民 102)、陳紋瑤(民 102)研究發現國小兼行政職務教師其社會支持與幸福感有密切關係，社會支持表現愈佳，則幸福感受愈佳。而吳淑芬(民 102)研究發現國小教師其社會支持與幸福感呈現正相關，且社會支持表現愈佳，則幸福感受愈佳。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。依上述學者之研究，提出本研究假設二、三、四：新娘秘書之社會支持對工作壓力、工作滿意度、幸福感具有顯著影響。

2.6.3 工作壓力與工作滿意度之相關性

Wong and Cheuk (2000)研究香港150位幼稚園園長的工作壓力、社會支持的負面影響、工作滿意度，結果發現高工作壓力者，其工作滿意度較低。壓力愈大，個體產生負向情緒的頻率愈高；生活壓力愈大，生活滿意度愈低，正向情緒能降低生活壓力。故依上述學者之研究，提出本研究假設五：新娘秘書之工作壓力對工作滿意度有顯著影響。

2.6.4 工作壓力與幸福感之相關性

Scheck(1997)針對 218 位成人進行生活環境品質、生活壓力與幸福感之相關研究，研究結果發現，生活壓力愈高，則個人幸福感愈低。依據過去關於壓力與幸福感相關的研究發現：生活中的緊張、焦慮及時間壓力與一個人的幸福感或生活滿意度成負相關。故提出本研究假設六：新娘秘書之工作壓力對幸福感有顯著影響。

2.6.5 工作滿意度與幸福感之相關性

黃茂丁(民 93)研究指出工作者之工作與家庭之間的衝突高時，其工作滿意與幸福感會隨之降低，工作滿意度能夠有效預測幸福感的高低。而林良卷(民 101)研究發現，國小教師其工作滿意度與幸福感有顯著正相關，而工作滿意度對幸福感有顯著預測力。洪婷琪(民 102)研究指出，學前教師之工作滿意度與幸福感有顯著正相關，而工作滿意度對幸福感有顯著預測力。據上述學者之研究發現，無論是教師或是民間工作者，工作滿意度與幸福感彼此間有顯著正相關，且工作滿意度能夠有效預測幸福感的程度，然而針對新娘秘書探討其工作滿意度與幸福感關聯性研究闕如，故提出本研究假設七：新娘秘書之工作滿意度對幸福感具有顯著影響。

2.6.6 工作壓力、工作滿意度在社會支持與幸福感間之影響關係

謝菊英(民 91)針對國小女性校長工作壓力與社會支持的研究發現，社會支持與校長工作壓力有負向的關係，即社會支持度高時，校長工作壓力相對降低。黃茂丁(民 93)針對工作者的工作滿意度對其幸福感相關研究發現，工作滿意與幸福感呈現正相關，工作滿意度能夠有效預測幸福感的高低。綜合以上研究結果，本研究推論由於社會支持會影響個體

工作滿意度，個體之社會支持較高，也較能從容面對工作挑戰，提升工作滿意度，進而提升幸福感，故本研究推論工作滿意度可以調節個體社會支持，進而提升個體的幸福。依據上述，提出本研究假設八、九、十、十一：新娘秘書之工作壓力、工作滿意度對社會支持與幸福感具有中介效果。



第三章 研究方法

本章主要欲探討新娘秘書社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之關聯性研究。就研究架構、研究假設、問卷設計、研究變項操作型定義、研究對象及問卷回收及資料分析方法等加以說明。

3.1 研究架構

本研究依據上述研究背景、動機及文獻探討，提出研究架構內容包括個人背景、社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感等構面，本研究架構如圖 3.1 示。

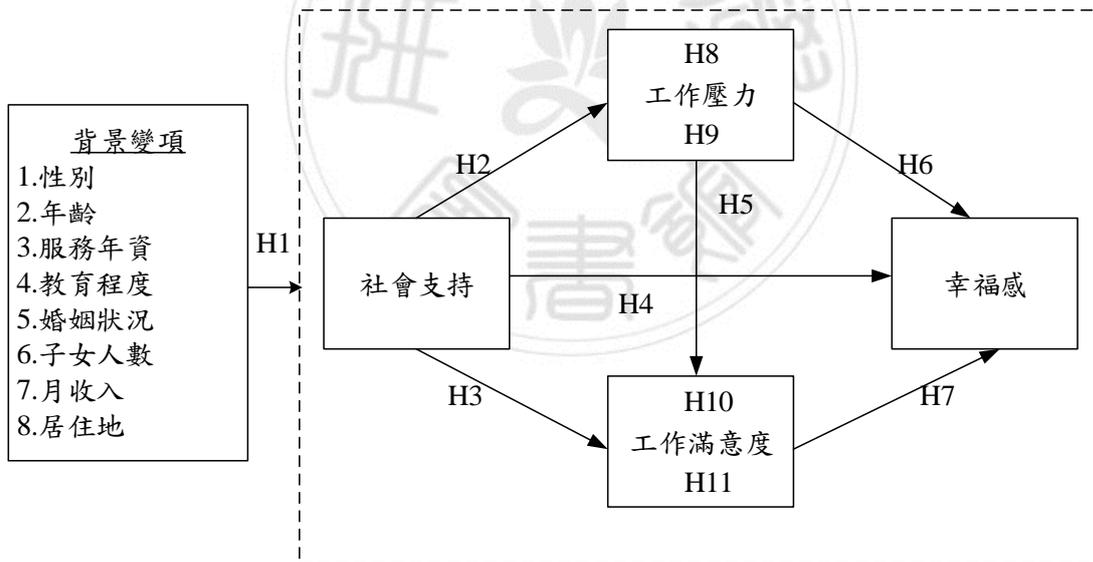


圖 3.1 本研究架構

資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

為達成研究瞭解當前新娘秘書之社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感目的。本研究根據研究目的，經蒐集國內外學者相關文獻進行探討、確立研究架構，並將推論之假設分述如下：

- H1：新娘秘書之不同背景變項對社會支持、工作壓力、工作滿意度、幸福感具有顯著差異。
- H2：新娘秘書之社會支持對工作壓力具有顯著影響。
- H3：新娘秘書之社會支持對工作滿意度具有顯著影響。
- H4：新娘秘書之社會支持對幸福感具有顯著影響。
- H5：新娘秘書之工作壓力對工作滿意度具有顯著影響。
- H6：新娘秘書之工作壓力對幸福感具有顯著影響。
- H7：新娘秘書之工作滿意度對幸福感具有顯著影響。
- H8：新娘秘書之工作壓力在社會支持與幸福感之間具有中介效果。
- H9：新娘秘書之工作壓力在社會支持與工作滿意度之間具有中介效果。
- H10：新娘秘書之工作滿意度在社會支持與幸福感之間具有中介效果。
- H11：新娘秘書之工作滿意度在工作壓力與幸福感之間具有中介效果。

3.3 問卷設計

本研究問卷設計經蒐集文獻資料，建構出研究架構，依架構內之變項，採用經過研究者多次使用且量表信度、效度良好之題目，經過意見修正，完成初稿問卷，問卷內容分別為社會支持量表、工作壓力量表、工作滿意度量表及幸福感量表。

本研究之問卷內容共分為二個部分進行調查，第一部分為新娘秘書對於本研究之社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感等，問卷題項

進行勾選，本研究採用李克特(Likert)五點尺度量表，並以「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」及「非常同意」等五等尺度，分別給予等距分數(1、2、3、4、5)，計分依其回答情況分別給予 1 分到 5 分。第二部分為新娘秘書基本資料之勾選。

3.4 研究變項之操作型定義

為了檢驗各變項關係，本研究將觀念性架構予以操作化，並建構相對應的問項；本研究變項共有四個部份，分別為社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感等變項。各變項的操作型定義與衡量項目如下所述：

3.4.1 社會支持

1. 量表來源

本研究所採用社會支持量表(Social Support Questionnaire，簡稱 SSQ)原係是由 Sarason, Levine and Basham (1983)編製而成。使用問卷中文版是由國內學者黃國書撰(民 102)之社會支持問卷題項，設計問卷以適合新娘秘書之方式並修改擷取當中適合新娘秘書社會支持的題目。

2. 量表內容

本研究社會支持的定義係指新娘秘書透過其社會網絡中，藉與他人或團體互動的歷程，獲得來自外在的支持與協助。本研究社會支持構面由上司及客戶、同儕同事、親友家人所提供的協助。

3. 量表計分方式

本量表計分方式是採李克特(Likert)五點尺度量表記分法，分別由「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」分別給予 1、2、

3、4、5 的分數，分數愈高表示新娘秘書對目前社會支持感受程度愈高，反之則對目前社會支持感受程度越低。

3.4.2 工作壓力

1. 量表來源

本研究所採用量表工作壓力係參照吳筱雯(民 95)的問卷題項設計問卷，包含 15 個問卷題項，並分為「內在衝突」、「專業知能」、「工作負荷」三個因素。編修並擷取當中適合新娘秘書工作壓力的題目進行施測。

2. 量表內容

本研究工作壓力的定義係指新娘秘書對其目前工作，所具有的一種積極參與程度，此程度若具有積極情意的傾向時，則稱為「壓力」，本研究將工作壓力分為三個構面。分別為：內在衝突、專業知能、工作負荷。

3. 量表計分方式

本研究之工作壓力量表，衡量新娘秘書工作壓力區分為內在衝突、專業知能、工作負荷，計分方式是採李克特(Likert)五點尺度量表計分法，分別由「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」分別給予 1、2、3、4、5 的分數，分數愈高表示新娘秘書對目前工作的滿意程度愈高。工作壓力之所以受到重視，究其原因大致為 Lazarus and Folkman (1984)壓力為「個體對其本身與環境之間的知覺與評估」，個體對具有威脅性的刺激經認知其性質後，主觀的知覺到環境要求與個體反應能力間的不平衡，評估此關係非現有資源所能因應，故在情緒上會有不愉快或難過的反應。

3.4.3 工作滿意度

1. 量表來源

本研究所採用量表係參照黃國書(民 102)的問卷題項設計問卷，包含 14 個問卷題項，並分為「外在滿意」、「內在滿意」二個因素，編修題目並擷取當中適合新娘秘書工作滿意度的題目進行施測。量表題目 14 題工作滿意度量表。

2. 量表內容

本研究工作滿意度的定義係指新娘秘書對其目前工作，所具有的一種積極參與程度，此程度若具有積極情意的傾向時，則稱為「滿意」，若為消極情意的傾向，則稱為「不滿意」。本研究將工作滿意度分為二個構面。說明如下：

內在滿意：造成滿意感受的增強物(Reinforcers)與工作本身有密切關係；也就是對工作感到具有成就感、獨立性、自主性、表現機會等帶來的滿足程度。

外在滿意：是指造成滿意感受的增強物與工作本身以外的人以及環境有關，包括對目前之薪資、上司關係、同事相處、工作環境、升遷機會等來自外在附加條件的滿意程度。

3. 量表計分方式

本研究之工作滿意度量表，衡量新娘秘書工作滿意度的因素區分為內在滿意、外在滿意，計分方式是採李克特(Likert)五點尺度量表計分法，分別由「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」分別給予 1、2、3、4、5 的分數，分數愈高表示新娘秘書對目前工作的滿意程度愈高。工作滿意度本身即代表社會中一種有價值的產物，可以作

為一個組織內一種早期的警訊指標，為探討工作生活品質的心理指標；提供研究組織或管理理論的一個重要變項；可作為組織措施是否合理與公平的參考。

3.4.4 幸福感

1. 量表來源

本研究所採用量表係參照林子雯(民 85)根據 Argyle (1987)所編製的牛津幸福感量表(Oxford Happiness Inventory)，參酌學者王慶田(民 98)、吳淑芬(民 102)及留偉民(民 102)之觀點，並考量新娘秘書現況所發展之幸福量表，本量表共計 21 題。

2. 量表內容

本研究幸福感的定義係指新娘秘書在工作過程及生活中，個體的正向情感與負向情感的主觀感受，以及其對生活的滿意程度。幸福感構面說明：對生活滿意程度及生活整體評價，身心靈感受到幸福快樂美滿。個體自我肯定，對於自我的評價及個體身體與心理的健康狀態。

3. 量表計分方式

本量表計分方式是採李克特(Likert)五點尺度量表記分法，分別由「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」分別給予 1、2、3、4、5 的分數，分數愈高表示新娘秘書對目前幸福感的感受程度愈高，反之則對目前幸福感感受程度越低。

以上研究量表係參考以往學者發展而成之成熟量表編訂，具備一定程度之內容效度及專家效度。

3.5 研究對象與問卷回收

本研究以新娘秘書為研究對象，主要以網路 Google 所提供之表單製作，設計問卷以網路 line 線上問卷，傳送問項填答調查方式蒐集資料，在樣本的選取上以目前正在從事新娘秘書的新娘秘書工作夥伴填寫問卷，調查台灣新娘秘書之社會支持、工作壓力、工作滿意度對幸福感的關係與影響關係之研究。

3.6 資料分析與統計方法

依據研究問題假設，將問卷取得資料，剔除不完整問卷，將有效問卷進行編碼並輸入電腦予以統計，以 SPSS 18 版統計套裝軟體進行以下的統計分析：

1. 因素分析

本研究中，採用因素分析方法對於各構面衡量其變數，並以最大變異數(Varimax)直交轉軸法分析，可從「社會支持」、「工作壓力」、「工作滿意度」及「幸福感」之研究變數中抽取出共同因素，本研究根據所歸納出的變數題項進行各因素命名，以利後續迴歸分析之進行。

2. 信度分析

信度是對同一或相似母體重複測量所得結果的一致性程度，它的功用在於檢驗測量本身可靠性，檢視問卷量表內容的內部一致性與穩定性。根據 Guieford (1965)所提出之 Cronbach' s α 值之取捨標準，認為 α 值大於或等於 0.7 者為高信度，表示問卷設計佳；若介於 0.35 與 0.7 之間，表示問卷可以接受；若小於 0.35 為低信度，問卷須修正。

3. 敘述性統計分析

針對問卷個人背景資料進行分析，包括背景變項中各變數的次數分配與百分比分佈情形。

4. T 檢定(T-Test)及單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

利用 T 檢定主要目的是進行性別在各構面之顯著性考驗，而單因子變異數分析(One-Way ANOVA)則是檢測有 3 個或 3 個以上群組的變異數分析如年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、子女人數、月收入、居住地等，其差異若達到顯著水準，則再以雪費法(Scheffe' s Method)多重比較檢定，各組別間是否達到顯著差異水準，以辨認各群組間的差異情形。

5. 相關分析

採用皮爾遜(Pearson)積差相關係數來進行，了解變數之間的關聯性及其為正向或負向，本研究利用此方法探討「社會支持」、「工作壓力」、「工作滿意度」及「幸福感」間各變數的關聯程度。

6. 迴歸分析

主要目的用以說明自變數與依變數間的影響關係，並了解自變數及依變數之預測力與強度。本研究利用迴歸分析檢定「社會支持」、「工作壓力」、「工作滿意度」及「幸福感」等構面之間的影响，以及「工作壓力」、「工作滿意度」於社會支持與幸福感間的的中介效果。

第四章 研究實證結果與分析

依據上章所描述之研究方法，本章先以 SPSS 18 版統計軟體進行資料的因素分析及信度分析，接著再進行敘述性統計、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析等研究結果分述結果如下。

4.1 因素分析與信度分析

根據 Kaiser (1974)之論點，以取樣適切性量數(Kaiser-Meyer-Olkin；KMO)值來加以檢定，以確定問卷是否適合因素分析。其分析結果社會支持之 KMO 值為 0.934，Bartlett 球型檢定為顯著(P=0.000)；工作壓力之 KMO 值為 0.872，Bartlett 球型檢定為顯著(P=0.000)；工作滿意度之 KMO 值為 0.947，Bartlett 球型檢定為顯著(P=0.000)；幸福感之 KMO 值為 0.952，Bartlett 球型檢定為顯著(P=0.000)。KMO 統計量值皆達 0.8 以上，且均達顯著水準，因此本研究問卷題項適合做因素分析(李德治、童惠玲，民 98)。以下將分述說明社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之因素分析結果。

本研究針對社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感量表進行因素分析，驗證各構面與內容是否合乎各變數之定義與內容。採用主成份分析(Principal Component Analysis)方法，抽取特徵值(Eigenvalue)大於 1 的因素，並以直交轉軸法(Orthogonal Rotation)中的最大變異法(Varimax Rotation)，確認因素之意義，並為其命名。

有關信度分析部分，分析得到各構面之 Cronbach' s α 係社會支持 0.985、工作壓力 0.902、工作滿意度 0.954、幸福感 0.975 等，各構面之 Cronbach' s α 係數皆有達到各構面的信度水準均超過 0.7 可接受之水準

(林震岩，民 96)，如表 4.1~4.4 所示。

社會支持：社會支持構面之題項共有 14 題，各題項之因素負荷量介於 0.727~0.896 之間，累積解釋變異量為 64.747%。如表 4.1 所示。

表 4.1 社會支持因素分析彙整表

因素	問項	因素負荷量	解釋變異量 (%)	特徵值	Cronbach's 係數
社會支持	當我情緒低潮時，親友家人能傾聽及提供多方關心。	0.896	64.747	9.065	0.985
	沮喪時，有人會鼓勵我振作起來。	0.859			
	當我情緒低潮時，同儕同事們能傾聽及提供多方關心。	0.853			
	上司為了使我的工作更順暢，會給予我所需的協助。	0.849			
	當我在工作上遭遇困難時，親友家人能給予我安慰與幫助。	0.846			
	當我在工作上遭遇困難時，同儕同事們能給予我安慰與幫助。	0.818			
	親友家人為了使我的工作生活更順暢，能給予我所需的協助。	0.792			
	當我在工作上遭遇困難時，上司能給予我安慰與幫助。	0.792			

表 4.1 社會支持因素分析彙整表(續)

因素	問項	因素負荷量	解釋變異量 (%)	特徵值	Cronbach's 係數
社會支持	親友家人對我工作理念能全力支持。	0.790	64.747	9.065	0.985
	有人欣賞及肯定我的所做所為。	0.776			
	有人瞭解我目前所經驗到的情境。	0.762			
	上司能肯定我，並對我的行為結果加以回饋。	0.743			
	有人可讓我隨時打電話求助。	0.740			
	當我情緒低潮時，上司能傾聽及提供多方關心。	0.727			

資料來源：本研究整理

工作壓力量表計 15 題問項，進行主成分分析及因素轉軸後，萃取 3 個因素命名為：1.內在衝突；2.專業知能；3.工作負荷，其解釋變異量累計為 65.889%，如表 4.2 所示。

表 4.2 工作壓力因素分析彙整表

因素	問項	負荷量	解釋變異量 (%)	特徵值	Cronbach' s 係數
內在衝突	我常感到沮喪憂慮、煩惱太多。	0.837	26.431	6.444	0.902
	我的情緒煩躁常有低潮。	0.795			
	我面對人和事時常感到緊張。	0.772			
	我常覺得時間緊迫以致無法達到理想的造型。	0.643			
	工作忙碌，使我健康愈來愈差。	0.605			
	我常因工作的關係導致無法進修。	0.537			
專業知能	我的工作需要相當的細心與客戶溝通。	0.847	21.339	2.360	
	我的工作步調需要很快。	0.749			
	我的工作性質讓我要不斷充實更新。	0.699			
	我擔心自己可能工作表現不佳而影響後續的接單。	0.654			
	我的工作具挑戰性及競爭性。	0.621			
	我在工作中時常有時間上的壓力。	0.578			
工作負荷	我的工作相當耗費心力。	0.796	18.119	1.080	
	我覺得工作量太大。	0.768			
	我認為要提高客戶單價是很困難的。	0.505			

資料來源：本研究整理

工作滿意度量表計 14 題問項，進行主成分分析及因素轉軸後，萃取出 2 個因素分別命名為：1.內在滿意；2.外在滿意，其解釋變異量累計為 53.630%，如表 4.3 所示。

表 4.3 工作滿意度因素分析彙整表

因素	問項	負荷量	解釋變異量 (%)	特徵值	Cronbach' s 係數
外在滿意	我能發揮自己的專長。	0.868	42.934	8.944	0.954
	我做好工作後能得到客戶的讚許。	0.843			
	我的工作有創新及變化的機會。	0.841			
	我樂於從事新秘工作因為能使我從中得到的成就感。	0.822			
	我的能力和技術適任現在的工作。	0.795			
	我常感受到客戶滿意我的服務。	0.740			
	我的工作表現大部分接近我的理想。	0.738			
	我對於目前工作能替他人服務的機會感到滿意。	0.695			
內在滿意	我對於目前工作的穩定性感到滿意。	0.837	30.445	1.330	0.954
	我對於目前所承擔工作量和所領取薪資相比較感到滿意。	0.833			
	我對於目前這個工作對我未來發展的幫助程度感到滿意。	0.774			
	我對於目前工作的忙碌程度感到滿	0.719			

因素	問項	負荷量	解釋變異量 (%)	特徵值	Cronbach' s 係數
	意。				
	整體而言我很滿意現在的生活。	0.649			
	我的工作讓我在親朋好友的評價感到滿意。	0.603	30.445	1.330	0.954

資料來源：本研究整理

幸福感量表計 21 題問項，進行主成分分析及因素轉軸後，萃取 1 個因素命名為：幸福感，其解釋變異量累計為 64.784%，如表 4.4 所示。

表 4.4 幸福感因素分析彙整表

因素	問項	負荷量	解釋變異量 (%)	特徵值	Cronbach' s 係數
幸福感	我能對工作中的每件事情產生好的影響。	0.883	67.803	14.239	0.975
	我有自信接受工作或生活中的挑戰。	0.877			
	我均以愉快的身心狀態投入工作。	0.874			
	我有輕鬆自在的心情。	0.869			
	我有能力解決生活中的問題。	0.862			
	我的參與使事情變好。	0.861			
	我覺得有活力。	0.856			
	我對生活中發生的事有投入感及參與感。	0.849			
	我對自己很有信心。	0.849			

表 4.4 幸福感因素分析彙整表(續)

因素	問項	負荷量	解釋變異量 (%)	特徵值	Cronbach' s 係數
幸福感	我常笑容滿面無比欣喜。	0.846	67.803	14.239	0.975
	我喜歡自己。	0.843			
	我的工作表現總能帶給我成就感。	0.831			
	我和朋友、同事在一起很有趣。	0.817			
	我早上起床時感覺很舒服。	0.813			
	我會與親友、同事分享生活經驗	0.805			
	我理解生命的意義。	0.802			
	我喜歡我的生活。	0.796			
	我會主動關心週遭的親友、同事。	0.793			
	我對別人有愛心。	0.752			
	我覺得生活有保障及安全感。	0.706			
	我覺得與家人相處有幫助。	0.672			

資料來源：本研究整理

4.2 樣本結構與各變項之敘述性分析

本研究利用「社會支持」、「工作壓力」、「工作滿意度」及「幸福感」等四個構面及其子構面之平均數及標準差數據，進行樣本結構與描述性分析，藉以瞭解新娘秘書對各變項之情形。

4.2.1 樣本結構分析

本研究針對新娘秘書進行調查，主要以網路 Google 所提供之表單製作，設計問卷，傳送問項填答方式蒐集資料，約發出 1000 份問卷，回收有效問卷 204 份，有效問卷回收率 20.4%。在受測者基本資料方面整理如表 4.5 所示分述如下。

1. 性別：本研究回收有效問卷中，男性 6 人(2.9%)，女性 198 人(97.1%)，本研究調查對象以女性居多。
2. 年齡：本研究回收有效問卷中，21 歲以下 10 人(4.9%)，31-40 歲 91 人(44.6%)，41-50 歲以上 64 人(31.4%)，本研究調查對象年齡以 31-40 歲居多。
3. 服務年資：本研究回收有效問卷中，3 年以下 48 人(23.5%)，4-6 年 30 人(14.7%)，7-9 年 26 人(12.7%)，10-13 年 21 人(10.3%)，14-15 年 12 人(5.9%)，16 年以上 67 人(32.8%)，本研究調查對象新秘服務年資以 16 年以上居多。
4. 教育程度：本研究回收有效問卷中，高中及以下 47 人(23.0%)，專科 45 人(22.1%)，一般大學院校 87 人(42.6%)，一般研究所以上 25 人(12.3%)，本研究調查對象教育程度以大學院校居多。
5. 婚姻狀況：本研究回收有效問卷中，未婚新秘 116 人(56.9%)，已婚新秘 68 人(33.3%)，其他 20 人(9.8%)，本研究調查對象婚姻狀況以

未婚新秘居多。

6. 子女人數：本研究回收有效問卷中，新秘子女人數無的 74 人(36.3%)，新秘子女人數 1 個 26 人(12.7%)，新秘子女人數 2 個的 65 人(31.9%)，新秘子女人數 3 個以上的 39 人(19.1%)，本研究調查對象新秘子女人數無的居多。
7. 平均每月收入：本研究回收有效問卷中，收入 20,000 以下 0 人，20,001-40,000 元 46 人(22.5%)，40,001-60,000 元 130 人(63.7%)，60,001 元以上 28 人(13.7%)，本研究調查對象以收入 40,001-60,000 元居多。
8. 居住地：本研究回收有效問卷中，居住北部人數的有 45 人(22.1%)，居住中部有 132 人(64.7%)，居住南部有 25 人(12.3%)，居住東部有 2 人(11.0%)，本研究調查對象以居住中部居多。

表 4.5 樣本基本資料表

背景統計變項		人數	百分比
性別	男性	6	2.9
	女性	198	97.1
年齡	20 歲以下	10	4.9
	21 歲~30 歲	27	13.2
	31 歲~40 歲	91	44.6
	41 歲~50 歲	64	31.4
	51 歲以上	12	5.9
服務年資	3 年以下	48	23.5
	4~6 年	30	14.7
	7~9 年	26	12.7
	10~13 年	21	10.3
	14~15 年	12	5.9
	16 年以上	67	32.8
教育程度	高中及以下	47	23.0

背景統計變項		人數	百分比
	專科	45	22.1
	大學院校	87	42.6
	研究所以上	25	12.3
婚姻狀況	未婚	116	56.9
	已婚	68	33.3
	其他	20	9.8
子女人數	0 個	74	36.3
	1 個	26	12.7
	2 個	65	31.9
	3 個以上	39	19.1
平均每月收入	20,000 元以下	0	0
	20,001~40,000 元	46	22.5
	40,001~60,000 元	130	63.7
	60,001 元以上	28	13.7
居住地	北部	45	22.1
	中部	132	64.7
	南部	25	12.3
	東部	2	1.0
	其他	0	0

資料來源：本研究整理

4.3 差異分析

根據本研究之假設分別為：1.新娘秘書之不同背景變項對社會支持具有顯著差異。2.新娘秘書之不同背景變項對工作壓力具有顯著差異。3.新娘秘書之不同背景變項對工作滿意度具有顯著差異。4.新娘秘書之不同背景變項對幸福感具有顯著差異。因此針對不同背景變項對社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感進行獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析，此部分採獨立樣本 T 檢定，分析不同性別變項之差異；另以單因子變異數分析新秘在不同性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況、子女人數、月收入、居住地等背景變項之差異。

4.3.1 性別

在不同性別的部分，採獨立樣本 T 檢定分析差異，由表 4.6 顯示不同性別之新娘秘書於社會支持構面、工作壓力構面、工作滿意度構面皆無顯著差異。

表 4.6 性別與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果

人口變項 構面	性別		T 值	P 值
	男(N=6)	女(N=198)		
社會支持	3.92	4.04	-0.339	0.735
工作壓力	3.40	3.57	-0.620	0.536*
工作滿意度	3.92	4.05	-0.440	0.660
幸福感	3.97	4.11	-0.443	0.658

註: *P<.05, **P<.01, ***P<.001

資料來源：本研究整理

4.3.2 年齡

在不同年齡的部分，分別就 20 歲以下、21-30 歲、31-40 歲、41 歲-50 歲以上採單因子變異數分析差異，由表 4.7 顯示目前不同年齡之新娘秘書於社會支持(P=0.005)、工作滿意度(P=0.000)、幸福感(P=0.000)具顯著差異，工作壓力(P=0.639)無顯著差異。社會支持構面經由 Scheffe 法之事後比較結果，發現不同年齡之新娘秘書社會支持構面比較結果 31-40 歲高於 41-50 歲。不同年齡之新娘秘書工作滿意度構面比較結果 31-40 歲高於 41-50 歲，51 歲以上高於 41-50 歲，幸福感構面 31-40 歲及 51 歲以上高於 20 歲以下，31-40 歲高於 41-50 歲。

表 4.7 年齡與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果

背景變項 構面	1	2	3	4	5	F 值	P 值	Scheffe
	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上			
社會支持	3.90	4.21	4.18	3.70	4.36	3.847	0.005**	3>4
工作壓力	3.57	3.73	3.56	3.49	3.67	0.633	0.639	N
工作滿意度	3.76	4.07	4.22	3.76	4.46	5.505	0.000***	3>4 5>4
幸福感	3.49	4.07	4.33	3.82	4.48	7.353	0.000***	3>1 5>1 3>4

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001，N 表示無顯著差異，>表示大於
資料來源：本研究整理。

4.3.3 服務年資

在新娘秘書年資的部分，分別就3年以下、4-6年、7-9年、10-13年、14-15年、及16年以上採單因子變異數分析差異，由表4.8顯示目前不同服務年資之新娘秘書於社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感皆無顯著差異。

表 4.8 服務年資與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析
結果

背景變項 構面	1	2	3	4	5	6	F 值	P 值	Scheffe
	3 年以 下	4-6-年	7-9 年	10-13 年 以上	14-15 年	16 年以 上			
社會支持	4.10	3.92	4.15	4.19	4.10	3.94	0.546	0.742	N
工作壓力	3.69	3.58	3.66	3.46	3.74	3.44	1.156	0.332	N
工作滿意度	3.95	4.02	4.11	4.24	3.94	4.05	0.532	0.752	N
幸福感	3.96	4.22	4.10	4.41	4.06	4.07	1.182	0.319	N

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001，N表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.3.4 教育程度

在新娘秘書教育背景的部分，分別就高中及以下、專科、大學院校、研究所以上採單因子變異數分析差異，由表 4.9 顯示不同教育程度之新娘秘書於社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感構面 P 值均未達顯著差異。經由 Scheffe 法之事後比較結果無顯著差異。如表 4.9 所示。

表 4.9 教育程度與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果

背景變項 構面	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
	高中及以下	專科	大學院校	研究所以上			
社會支持	4.10	4.03	4.01	3.96	0.163	0.921	N
工作壓力	3.51	3.68	3.55	3.53	0.589	0.623	N
工作滿意度	3.95	4.17	4.03	4.07	0.704	0.550	N
幸福感	4.05	4.25	4.07	4.05	0.727	0.537	N

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001, N 表示無顯著差異，>表示大於
資料來源：本研究整理

4.3.5 婚姻狀況

在新娘秘書婚姻狀況的部分，分別就已婚、未婚及其他採單因子變異數分析差異，由表 4.10 顯示不同婚姻狀況之新娘秘書於社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感構面 P 值均未達顯著差異。

表 4.10 婚姻狀況與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果

背景變項 構面	1	2	3	F 值	P 值	Scheffe
	未婚	已婚	其他			
社會支持	4.01	4.08	4.01	-0.140	0.869	N
工作壓力	3.56	3.60	3.52	0.149	0.862	N
工作滿意度	4.06	4.01	4.10	0.134	0.875	N
幸福感	4.17	3.98	4.13	1.476	0.231	N

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001，N 表示無顯著差異，>表示大於
資料來源：本研究整理

4.3.6 子女人數

在新娘秘書子女人數的部分，分別就子女人數 0 個、1 個、2 個及 3 個以上採單因子變異數分析差異，由表 4.11 顯示目前不同子女人數之新娘秘書於社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感構面 P 值均未達顯著差異。經由 Scheffe 法之事後比較結果無顯著差異。

表 4.11 子女人數與社會支持、工作滿意度及幸福感之差異分析結果

背景變項 構面	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
	0 個	1 個	2 個	3 個以上			
社會支持	4.10	4.16	3.83	4.18	1.884	0.134	N
工作壓力	3.64	3.81	3.41	3.52	2.773	0.043	N
工作滿意度	4.20	4.26	3.91	4.20	2.084	0.104	N
幸福感	3.99	4.28	4.00	4.37	2.990	0.032	N

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001，N 表示無顯著差異，>表示大於
資料來源：本研究整理

4.3.7 平均每月收入

在新娘秘書平均每月收入的部分，分別就 20,000 元以下、20,001~40,000 元、40,001~60,000 元、60,001 元以上新娘秘書採單因子變數分析差異，由表 4.12 顯示新娘秘書目前月收入，於社會支持、工作滿意度及幸福感均達顯著差異。社會支持(P=0.037)、工作滿意度(P=0.001) 幸福感(P=0.009)具顯著差異，經由 Scheffe 法之事後比較結果月收入 60,001 元以上及 40,001~60,000 元工作滿意度高於 20,000 元，且月收入 60,001 元以上幸福感高於 20,001~40,000 元。

表 4.12 平均每月收入與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果

背景變項 構面	1	2	3	4	F 值	P 值	Scheffe
	20,000 元以下	20,001~40,000 元	40,001~60,000 元	60,001 元以上			
社會支持	0	3.77	4.08	4.27	3.341	0.037*	N
工作壓力	0	3.62	3.57	3.49	0.340	0.712	N
工作滿意度	0	3.75	4.08	4.38	7.156	0.001**	4>2 3>2
幸福感	0	3.87	4.12	4.42	4.820	0.009**	4>2

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001，N 表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.3.8 居住地人數

在現有新娘秘書居住地人數的部分，分別就新娘秘書居住地北部、中部、南部、東部及其他採單因子變異數分析差異，由表 4.13 顯示目前不同居住地現有新娘秘書於社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感皆無顯著差異。

表 4.13 新娘秘書居住地與社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感之差異分析結果

背景變項 構面	1	2	3	4	5	F 值	P 值	Scheffe
	北部	中部	南部	東部	其他			
社會支持	4.03	4.00	4.20	4.14	0	0.359	0.783	N
工作壓力	3.63	3.52	3.74	3.13	0	1.135	0.336	N
工作滿意度	4.09	4.03	4.09	3.96	0	0.106	0.957	N
幸福感	4.23	4.10	3.92	3.48	0	1.346	0.261	N

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001，N 表示無顯著差異，>表示大於
資料來源：本研究整理

經分析結果彙整，表 4.14，顯示不同性別、服務年資、教育程度、婚姻狀況、子女人數、居住地等變項對社會支持、工作滿意度、與幸福感皆沒有顯著差異，月收入對社會支持與工作滿意度也無顯著差異，而不同年齡對社會支持、工作滿意度與幸福感有顯著差異。不同的月收入對幸福感有顯著差異。社會支持部分 31~40 歲之平均數大於 41~50 歲，表示 31~40 歲社會支持度高於 41~50 歲。工作滿意度部份 31~40 歲>41~50 歲，51 歲以上>41~50 歲，表示新秘工作滿意度 31~40 歲>41~50 歲，51 歲以上>41~50 歲。而幸福感部份 31~40 歲平均數大於 20 歲以下，51 歲以上平均數大於 20 歲以下，31~40 歲平均數大於 41~50 歲。而月收入 60,001 元以上平均數大於 20,001~40,000 元，表示 60,001 元以上幸福感大於 20,001~40,000 元。

表 4.14 差異分析彙整表

變項 構面	性別	年齡	服務 年資	教育 程度	婚姻 狀況	子女 人數	月收入	居住 地
社會 支持	N	31~40 歲>41~50 歲	N	N	N	N	N	N
工作 壓力	N	N	N	N	N	N	N	N
工作 滿意 度	N	31~40 歲>41~50 歲 51 歲以上>41~50 歲	N	N	N	N	N	N
幸福 感	N	31~40 歲>20 歲以下 51 歲以上>20 歲以下 31~40 歲>41~50 歲	N	N	N	N	60,001 元以上 >20,001~40,000 元	N

N 表示無顯著差異，>表示大於

資料來源：本研究整理

4.4 相關分析

本研究針對自變數社會支持，依變數幸福感以及中介變項工作壓力、工作滿意度進行相關分析，本研究採皮爾遜(Pearson)積差相關係數來探討，發現社會支持、工作壓力、工作滿意度、幸福感呈顯著正相關($P < 0.001$)。由表 4.15 分析結果得知，工作壓力與幸福感的線性相關係數 0.800 為最高。新娘秘書的工作壓力對於幸福感有較強的關聯性。本研究各項結果如表 4.15 說明如下：

表 4.15 四個構面相關分析

構面	社會支持	工作壓力	工作滿意度	幸福感
社會支持	1			
工作壓力	0.183***	1		
工作滿意度	0.749***	0.348***	1	
幸福感	0.654***	0.800***	0.253***	1

* $P < .05$, ** $P < .01$, *** $P < .001$

資料來源：本研究整理

4.5 迴歸分析

根據相關分析之結果，變項與變項之間具相關性，表 4.16 所示為驗證本研究假設 2 到假設 7 是否成立，針對社會支持對工作壓力、社會支持對工作滿意度、社會支持對幸福感、工作壓力對工作滿意度、工作壓力對幸福感、工作滿意度對幸福感進行迴歸分析。

表 4.16 社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之迴歸分析結果

構面	係數值				
	β	R ²	Adj.R ²	F 值	P 值
社會支持對工作壓力	0.183***	0.033	0.029	6.980	0.009**
社會支持對工作滿意度	0.749***	0.561	0.559	257.845	0.000***
社會支持對幸福感	0.654***	0.427	0.424	150.669	0.000***
工作壓力對工作滿意度	0.348***	0.121	0.116	27.745	0.000***
工作壓力對幸福感	0.253***	0.064	0.606	13.861	0.000***
工作滿意度對幸福感	0.800***	0.639	0.638	358.259	0.000***

註 *P < .05, **P < .01, ***P < .001

資料來源：本研究整理

4.5.1 社會支持對工作壓力

本研究設計之「社會支持量表」測得分數越高代表新娘秘書社會支持越高，「工作壓力量表」測得分數越高代表新娘秘書工作壓力越大。經由相關分析之結果可得知變項與變項之間具有某種程度相關性，社會支持與工作壓力有顯著正相關，表示兩者變項之間存在關聯性，而至於是否有相互影響之關係，本研究則以社會支持為自變項，工作壓力為依變項，並透過迴歸分析來進行檢驗。由表 4.16 可知， R^2 為自變項對依變項之整體解釋力，社會支持對工作壓力的 R^2 為 0.033，F 值為 6.980， $P < .009$ 達顯著水準，且標準化 β 值為 0.183。因此社會支持與工作壓力有顯著的影響力，也就是說社會支持高表示其工作壓力就高。新秘接單越多也越需社會支持，相對工作壓力越高。

4.5.2 社會支持對工作滿意度

本研究設計之「社會支持量表」測得分數越高代表新娘秘書社會支持越高，「工作滿意度量表」測得分數越高代表新娘秘書工作滿意度越高。經由相關分析之結果可得知變項與變項之間具有某種程度相關性，社會支持與工作滿意度有顯著正相關，表示兩者變項之間存在關聯性，而至於是否有相互影響之關係，本研究則以社會支持為自變項，工作滿意度為依變項，並透過迴歸分析來進行檢驗。由表 4.16 可知， R^2 為自變項對依變項之整體解釋力，社會支持對工作滿意度的 R^2 為 0.561，F 值為 257.845， $P < .001$ 達顯著水準，且標準化 β 值為 0.749。因此社會支持與工作滿意度有顯著的影響力，也就是說社會支持高表示其工作滿意度就高，故尋求增強新娘秘書社會支持程度，以利提高工作滿意度。

4.5.3 社會支持對幸福感

本研究設計之「社會支持量表」測得分數越高代表新娘秘書社會支持越高，「幸福感量表」測得分數越高代表新娘秘書幸福感越高。經由相關分析之結果可得知變項與變項之間具有某種程度相關性，社會支持與幸福感有顯著正相關，表示兩者變項之間存在關聯性，而至於是否有相互影響之關係，本研究則以社會支持為自變項，幸福感為依變項，並透過迴歸分析來進行檢驗。由表 4.16 可知， R^2 為自變項對依變項之整體解釋力，社會支持對幸福感的 R^2 為 0.427，F 值為 150.669， $P < 0.001$ 達顯著水準，且標準化 β 值為 0.654。因此社會支持對幸福感有顯著的影響力，也就是說具較高社會支持表示其本身幸福感感受程度較佳，故提昇新娘秘書社會支持，以提高其幸福感的程度。

4.5.4 工作壓力對工作滿意度

本研究設計之「工作壓力量表」測得分數越高代表新娘秘書工作壓力越高，「工作滿意度量表」測得分數越高代表新娘秘書工作滿意度越高。經由相關分析之結果可得知變項與變項之間具有某種程度相關性，工作壓力與工作滿意度有顯著正相關，表示兩者變項之間存在關聯性，而至於是否有相互影響之關係，本研究則以工作壓力為自變項，工作滿意度為依變項，並透過迴歸分析來進行檢驗。由表 4.16 可知， R^2 為自變項對依變項之整體解釋力，工作壓力對工作滿意度的 R^2 為 0.121，F 值為 27.745， $P < .001$ 達顯著水準，且標準化 β 值為 0.348。因此工作壓力與工作滿意度有顯著的影響力，也就是說工作壓力高表示其工作滿意度就高。

4.5.5 工作壓力對幸福感

本研究設計之「工作壓力量表」測得分數越高代表新娘秘書幸福感越高，「工作壓力量表」測得分數越高代表新娘秘書幸福感越高。經由相關分析之結果可得知變項與變項之間具有某種持度相關性，工作壓力與幸福感有顯著正相關，表示兩者變項之間存在關聯性，而至於是否有相互影響之關係，本研究則以工作壓力為自變項，幸福感為依變項，並透過迴歸分析來進行檢驗。由表 4.16 可知， R^2 為自變項對依變項之整體解釋力，工作壓力對幸福感的 R^2 為 0.064，F 值為 13.861， $P < .001$ 達顯著水準，且標準化 β 值為 0.253。因此工作壓力對幸福感有顯著的影響力，也就是說具較高工作壓力表示其本身幸福感感受程度較佳，故提昇新娘秘書工作壓力，以提高其幸福感的程度。

4.5.6 工作滿意度對幸福感

本研究設計之「工作滿意度量表」測得分數越高代表新娘秘書工作滿意度越高，「幸福感量表」測得分數越高代表新娘秘書幸福感越高。經由相關分析之結果可得知變項與變項之間具有某種持度相關性，工作滿意度與幸福感有顯著正相關，表示兩者變項之間存在關聯性，而至於是否有相互影響之關係，本研究則以工作滿意度為自變項，幸福感為依變項，並透過迴歸分析來進行檢驗。由表 4.16 可知， R^2 為自變項對依變項之整體解釋力，工作滿意度對幸福感的 R^2 為 0.639，F 值為 358.259， $P < .001$ 達顯著水準，且標準化 β 值為 0.800。因此工作滿意度對幸福感有顯著的影響力，也就是說具較高工作滿意度表示其本身幸福感感受程度較佳，故提昇新娘秘書工作滿意度，以提高其幸福感的程度。

4.6 中介驗證

由上述可知各構面之間的影响，本研究根據本研究之假設，工作滿意度為中介變項，因此將進行工作滿意度對社會支持與幸福感具有中介效果驗證。再進一步的以複迴歸分析探討各構面間的中介關係的驗證假設與解釋是否成立，如表 4.17、4.18、4.19、4.20 所示。本研究採取 Baron and Kenny (1986)對中介變數驗證方法來檢定變數之間的中介效果，若中介效果要成立，必須滿足下列條件。

1. 自變項對中介變項有顯著影響。
2. 自變項與中介變項分別對依變項有顯著影響。
3. 同時放入自變項與中介變項對依變項做複迴歸，若自變項與依變項的影響會因中介變項的存在而減弱，但還達顯著水準，則為部分中介，若未達顯著水準，則為完全中介。

由表 4.17 模式一可知，標準化迴歸係數為 0.183，達顯著水準，表示社會支持對工作壓力具有顯著正向影響；由模式二可知，標準化迴歸係數為 0.654，亦達顯著水準，表示社會支持對幸福感具有顯著的正向影響；由模式三得知，標準化迴歸係數為 0.253，達顯著水準，表示工作壓力對幸福感具有顯著正向影響；本研究進一步比較模式二與模式四的結果可以得知，社會支持對幸福感的影響在加入工作壓力後，標準化迴歸係數由原先的 0.654 降至 0.628，但仍達顯著水準，故工作壓力具有部分中介，本研究根據 Baron and Kenny (1986)對中介變數之驗證方法來檢定變數之間的中介效果，因此工作壓力在社會支持與幸福感之間具有部分中介效果，故假設 H8 成立。

表 4.17 社會支持與工作壓力對幸福感的迴歸分析表(H8)

變項	模式一	模式二	模式三	模式四
	工作壓力	幸福感	幸福感	幸福感
社會支持	0.183***	0.654***		0.628***
工作壓力			0.253***	0.139***
R ²	0.033	0.427	0.064	0.446
Adj.R ²	0.029	0.424	0.060	0.440
F 值	6.980	150.669	13.861	80.838
P 值	0.009**	0.000***	0.000***	0.000***

註*P<.05, **P<.01, ***P<.001

資料來源：本研究整理

由表 4.18 模式一可知，標準化迴歸係數為 0.183，達顯著水準，表示社會支持對工作壓力具有顯著正向影響；由模式二可知，標準化迴歸係數為 0.749 亦達顯著水準，表示社會支持對工作滿意度具有顯著的正向影響；由模式三得知，標準化迴歸係數為 0.348，達顯著水準，表示工作壓力對工作滿意度具有顯著正向影響；本研究進一步比較模式二與模式四的結果可以得知，社會支持對工作滿意度的影響在加入工作壓力後，標準化迴歸係數由原先的 0.749 降至 0.709，但仍達顯著水準，故工作壓力具有部分中介，本研究根據 Baron and Kenny (1986)對中介變數之驗證方法來檢定變數之間的中介效果，因此工作壓力在社會支持與工作滿意度之間具有部分中介效果，故假設 H9 成立。

表 4.18 社會支持與工作壓力對工作滿意度的迴歸分析表(H9)

變項	模式一	模式二	模式三	模式四
	工作壓力	工作滿意度	工作滿意度	工作滿意度
社會支持	0.183***	0.749***		0.709***
工作壓力			0.348***	0.218 ***
R ²	0.330	0.561	0.121	0.607
Adj.R ²	0.029	0.559	0.116	0.603
F 值	6.980	257.845	27.745	154.986
P 值	0.009**	0.000***	0.000***	0.000***

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001

資料來源：本研究整理

由表 4.19 模式一可知，標準化迴歸係數為 0.749，達顯著水準，表示社會支持對工作滿意度具有顯著正向影響；由模式二可知，標準化迴歸係數為 0.654 亦達顯著水準，表示社會支持對幸福感具有顯著的正向影響；由模式三得知，標準化迴歸係數為 0.800，達顯著水準，表示工作滿意度對幸福感具有顯著正向影響；本研究進一步比較模式二與模式四的結果可以得知，社會支持對幸福感的影響在加入工作滿意度後，標準化迴歸係數由原先的 0.654 降至 0.125，但仍達顯著水準，故工作滿意度具有部分中介，本研究根據 Baron and Kenny (1986)對中介變數之驗證方法來檢定變數之間的中介效果，因此工作滿意度在社會支持與幸福感之間具有部分中介效果，故假設 H10 成立。

表 4.19 社會支持與工作滿意度對幸福感的迴歸分析表(H10)

變項	模式一	模式二	模式三	模式四
	工作滿意度	幸福感	幸福感	幸福感
社會支持	0.749***	0.654***		0.125***
工作滿意度			0.800***	0.706 ***
R ²	0.561	0.427	0.639	0.646
Adj.R ²	0.559	0.424	0.638	0.643
F 值	257.845	150.669	358.259	183.646
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001

資料來源：本研究整理

由表 4.20 模式一可知，標準化迴歸係數為 0.348，達顯著水準，表示社會支持對工作壓力具有顯著正向影響；由模式二可知，標準化迴歸係數為 0.253 亦達顯著水準，表示社會支持對幸福感具有顯著的正向影響；由模式三得知，標準化迴歸係數為 0.800，達顯著水準，表示工作壓力對幸福感具有顯著正向影響；本研究進一步比較模式二與模式四的結果可以得知，工作壓力對幸福感的影響在加入工作滿意度後，標準化迴歸係數由原先的 0.253 降至-0.028，所以達顯著水準，故工作壓力具有部份中介效果，故假設 H11 成立。

表 4.20 工作壓力與工作滿意度對幸福感的迴歸分析表(H11)

變項	模式一	模式二	模式三	模式四
	工作滿意度	幸福感	幸福感	幸福感
工作壓力	0.348***	0.253***		-0.028
工作滿意度			0.800***	0.809***
R ²	0.121	0.064	0.639	0.640
Adj.R ²	0.116	0.060	0.638	0.637
F 值	27.745	13.861	358.259	178.771
P 值	0.000***	0.000***	0.000***	0.000***

註 *P<.05, **P<.01, ***P<.001

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本研究首先透過文獻探討與彙整有關社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之理論與相關研究，再據以提出研究架構與編製問卷實施調查，利用統計軟體進行統計分析，以驗證研究假設及推論。以下就研究之主要發現與歸納成結論，並提出具體建議供相關單位參考。

5.1 研究結論

本研究以新娘秘書為研究對象，深入探討社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之間的關係，並依據研究的架構發展出 11 個研究假設，透過問卷調查法蒐集樣本資料，研究目的所設定的範圍，並彙整前章的實證依據樣本資料統計結果分析與發現，茲將本研究結果歸納如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設分析結果彙整表

研究假設		分析結果
假設 H1：	新娘秘書之不同背景變項對社會支持、工作壓力、工作滿意度、幸福感具有顯著差異	部份成立
假設 H2：	新娘秘書之社會支持對工作壓力具有顯著影響	成立
假設 H3：	新娘秘書之社會支持對工作滿意度具有顯著影響	成立
假設 H4：	新娘秘書之社會支持對幸福感具有顯著影響	成立
假設 H5：	新娘秘書之工作壓力對工作滿意度具有顯著影響	成立
假設 H6：	新娘秘書之工作壓力對幸福感具有顯著影響	成立
假設 H7：	新娘秘書之工作滿意度對幸福感具有顯著影響	成立

表 5.1 研究假設分析結果彙整表(續)

研究假設		分析結果
假設 H8 :	新娘秘書之工作壓力在社會支持與幸福感之間具有中介效果	成立 (部份中介)
假設 H9 :	新娘秘書之工作壓力在社會支持與工作滿意度之間具有中介效果	成立 (部份中介)
假設 H10 :	新娘秘書之工作滿意度在社會支持與幸福感之間具有中介效果	成立 (部份中介)
假設 H11 :	新娘秘書之工作滿意度在工作壓力與幸福感之間具有中介效果	成立 (部份中介)

資料來源：本研究整理

綜合上述研究假設進行統計套裝軟體分析後，得知新娘秘書的社會支持會對工作壓力及幸福感有顯著的影響，社會支持對幸福感有顯著正向影響，工作壓力與幸福感間有顯著正向影響，工作壓力在社會支持與幸福感間具有部份中介效果。

5.2 管理意涵及研究建議

本研究期望透過分析來探討社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之相關研究，並根據研究結論，提出管理意涵及建議供相關單位參考。

一、管理意涵

本研究以新娘秘書為研究對象，分析探討社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之關聯性，依研究結果，提出以下管理意涵。

本研究的樣本調查結果顯示，在從事新秘性別上男性只佔 2.9%，偏向少數，而目前相關服務業如美髮或百貨專櫃男性設計師當道，就業人數遽增，新秘造型行業或許會有更多男性新秘加入，將有待後續觀察。服務年資 16 年以上佔 32.8% 居多，其次為 3 年以下佔 23.5%，顯示經驗程度落差極大，教育程度部份大學院校居多佔 42.6% 此結果與台灣民眾學歷程度分佈情形相似。

本研究之研究對象為全台新娘秘書，有效樣本 204 人。服務年資 16 年以上佔 32.8% 居多，其次為 3 年以下佔 23.5%，顯示經驗程度落差極大，月收入 60,001 以上平均數大於 20,001~40,000 元，表示 60,001 以上幸福感大於 20,001~40,000，這跟一般認知並無差異。

1. 工作滿意度對社會支持與幸福感間具有中介效果：社會支持對工作滿意度有正向影響，工作滿意度對幸福感有正向影響，而社會支持會透過工作滿意度來影響幸福感，顯示新娘秘書本身之工作滿意度程度直接、間接的影響其幸福感程度。過去研究幾乎沒有探討新娘秘書工作滿意度在社會支持與幸福感之間扮演的中介角色，經本研究結果推論，工作滿意度在新娘秘書的社會支持與幸福感之間，具有部分中介作用的存在。換言之，對於不同社會支持的新娘秘書，工作滿意度愈高，愈能夠提升其幸福感。從研究結果發現新娘秘書對自己工作滿意度程度越高，也就代表了對工作內、外在因素的滿意度也愈高，越能夠面對逆境，以積極態度來接受挑戰，可以迅速自我調適壓力，使之在工作上獲得滿足，進而影響提升自我的幸福感。

二、研究建議

根據本研究之研究結果，提供後續研究者研究方向，本研究屬於純量化的研究方式，對於廣度和一般化提供研究成果參考，但對於深度研究如個案探討較難瞭解，建議後續研究者可在量化研究中加入質性訪談部分，利用歷史回溯、實地觀察、深度訪談等方式，將有多元、細膩的發現，將可更充實研究結果的嚴謹度及價值。

研究結果顯示新娘秘書之社會支持直接間接地影響到、工作壓力、工作滿意度、幸福感，可見的社會支持是新娘秘書重要的動力來源，因此建議新娘秘書要更用心經營家庭生活，增加家人的互動與相處時間，提升生活滿意，增進其感情；另應主動強化與同儕同事的相處，拓展人際關係，增加同事間的情感，長久下來可形成一種互助合作關係，有助於提升「同儕同事」之社會支持。

在工作滿意度方面，研究結果顯示新娘秘書對於目前工作的穩定性感到悲觀，對於未來前途感到不確定性，建議新娘秘書應積極透過專業進修、觀摩學習與訓練，以專業能力提升工作成效，進而提升工作滿意度，進而提升個人之幸福感。

5.3 研究貢獻

新娘秘書秉持服務業天職堅守崗位，但其面對壓力及挑戰已是刻不容緩，新娘秘書除尋求有效社會支持系統、充實自身專業能力外，學習管理經營策略因應競爭激烈的工作職場、提升新娘秘書對於環境挑戰回應能力，是個重要的議題，本研究之研究貢獻，除了在學術上建構了社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感的研究架構外，在實務上亦對管理機關提供其管理建議，分述如下：

一、學術方面貢獻

國內外學者針對社會支持、工作壓力、工作滿意度及幸福感研究文獻不少，但針對新娘秘書研究文獻極少，而本研究探討新娘秘書社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感之關聯性研究，目前尚無學者研究，研究發現社會支持程度較高可有效的提升其工作滿意度，並進而提升幸福感之感受程度；另本研究也以工作壓力、工作滿意度對社會支持與幸福感進行中介效果研究，其結果證實具有部分中介效果，其結果符合預期的假設推論，此方面在學術界上較少被廣泛的討論。故本研究之實證結果對未來有意從事此類研究的學者提供一個基礎的思考架構。

二、實務管理方面貢獻

本研究發現 1.新娘秘書之社會支持對工作滿意度具有正向影響；2.新娘秘書之工作滿意度對幸福感具有正向影響；3.新娘秘書之社會支持對幸福感具有正向影響；4.社會支持會透過工作滿意度來影響幸福感。工作滿意度研究結果說明，工作滿意度程度越高，會以積極的態度來接受挑戰，故提昇新娘秘書工作滿意度，迅速面對挑戰，使之在工作上獲得滿足，幸福感自然相對提升。

5.4 研究限制

本研究雖然致力於嚴謹周詳，而仍有未能涵蓋以及尚待改善之處，故將研究限制分述如下：

一、問卷的發放

本研究在樣本抽樣上雖以全台新娘秘書為發放對象，但礙於網路群組區域性關係，所以其結果運用應有所限制，有待未來研究者能從更廣泛的角度來研究新娘秘書社會支持、工作滿意度、工作壓力、幸福感此

項議題；另問卷回收偏重於中部地區，其是否會造成研究結果有所差異性仍然需要進一步的驗證。

二、問卷填答之主觀性

本研究採取網路問卷調查法進行量化研究，係以自陳量表為主，故受試者在填答時亦可能受到個人主觀認知、經驗、情境或社會期待等之影響因素而出現不符實際之填答，因此解釋上應有所限制。



參考文獻

一、中文部分

1. 內政部統計處(民 103)，結婚登記對數—按區域別分，取自 <http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>。
2. 內政部統計處(民 103)，離婚登記對數—按區域別分，取自 <http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>。
3. 王慶田(民98)，國小教師休閒涉入、休閒效益及幸福感之研究，亞洲大學休閒與遊憩管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版，台中市。
4. 江鴻鈞(民94)，台灣省國民小學初任校長的工作壓力與因應方式之研究，國立台中師範學院初等教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
5. 行政院勞工委員會統計處(民 101 年 7 月 31 日)，行政院勞工委員會 101 年 職 類 薪 資 調 查 ， 取 自 <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=1135&ctNode=3253>。
6. 吳淑芬(民102)，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，南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文，未出版，嘉義縣。
7. 吳淑敏(民94)，生命教育課程對國小教育學程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。
8. 李文銓(民80)，內外控、工作特性、工作壓力與工作滿足、身心健康關係之研究，國立政治大學心理研究所碩士論文，未出版，台北市。
9. 李玉惠(民86)，國民小學女性校長工作壓力與社會需求之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
10. 李再發(民92)，高雄縣市國小退休教師社會參與、社會支持與生活滿

- 意度，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
11. 李美蘭(民96)，國小資深女性教師幸福感之質性研究，國立師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，台北市。
 12. 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，大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文，未出版，彰化縣。
 13. 林子雯(民85)，成人學生多重角色與幸福感知相關研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
 14. 林立曼(民99)，戶政人員工作壓力之研究，國立政治大學公共行政學系研究所碩士論文，未出版，台北市。
 15. 林清標(民93)，桃竹苗地區國民小學身心障礙資源班教師工作滿意與專業角色實踐關係之研究，國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
 16. 林煜軒、廖士程、李明濱(民103)，醫師工作壓力之文獻回顧，臺灣醫學，第十八卷第六期，723-730頁。
 17. 林蓉儀(民96)，高雄縣國小女性主管時間管理與社會支持關係之研究，國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
 18. 林震岩(民96)，多變量分析：SPSS的操作與應用，臺北：智勝文化。
 19. 林曉怡(民94)，臺南市國小游泳團隊學童運動參與動機與社會支持之研究，臺北市立體育學院科學研究所碩士論文，未出版，台北市。
 20. 侯辰宜(民96)，國小幸福感與教學效能之關係研究—以桃園縣為例，國立中原大學教育研究所碩士論文，未出版，桃園市。
 21. 施建彬(民84)，幸福感來源與相關因素之探討，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
 22. 施建彬、陸洛(民84)，幸福心理學，台北：巨流圖書公司。

23. 施雅薇(民93)，國中生生活壓力、負向情緒調適、社會支持與憂鬱情緒之關聯，國立成功大學教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
24. 洪玲茹(民91)，社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究—以高雄市公立社教機構為例，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
25. 洪婷琪(民102)，學前教師工作壓力、工作滿意度與幸福感之研究，國立政治大學幼兒教育所碩士論文，未出版，台北市。
26. 胡文鈴(民86)，某醫院護理人員工作滿足感調查分析，護理雜誌，第三十四卷第一期，41-52頁。
27. 范華容(民97)，我國女性軍訓教官人格特質、角色壓力與工作滿意度關係之研究，國立臺灣師範大學教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北市。
28. 徐聖智(民86)，公車駕駛員工作壓力之設計與測試—以大有巴士、福和客運為例，國立交通大學交通運輸研究所碩士論文，未出版，新竹市。
29. 高鳳霞、鄭伯璦(民103)，職場工作壓力：回顧與展望，人力資源管理學報，第十四卷第一期，77-101頁。
30. 張珮琦(民97)，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，未出版，桃園縣。
31. 張新堂(民83)，文化中心主任領導行為、員工所受社會支持與組織承諾關係之研究，國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。
32. 陳安妮(民99)，高中教師休閒利益感受與幸福感之研究—以台南地區高中教師為例，屏東教大運動科學學刊，第六期，179-196頁。

33. 陳宏光(民91)，工作投入、工作滿足與離職傾向相關因素之探討－以面對組織變革台鐵為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
34. 陳秀玉(民92)，人事人員工作壓力、社會支持與身心健康之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所文教行政人員在職進修專班碩士論文，未出版，高雄市。
35. 陳姿伶(民79)，台北市兒童福利機構工作人員離職意願及其相關因素之研究，中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北市。
36. 陳紋瑤(民102)，高雄市國小兼任行政職務教師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班碩士論文，未出版，屏東縣。
37. 曾文志(民96)，大學生對美好生活的常識概念與主觀幸福感之研究，教育心理學報，第三十八卷第四期，417-441頁。
38. 曾瀟瑤(民93)，醫學中心護理人員工作壓力與身心健康之相關探討，國立臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
39. 游淑惠(民92)，國小校長魅力領導與教師組織承諾及工作滿意度之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
40. 湯柏齡、陳永煌、譚立中(民91)，工作壓力，中華職業醫學雜誌，第九卷第二期，145-147頁。
41. 黃茂丁(民93)，工作-家庭雙向衝突之前因、後果及調節因子，輔仁大學心理學系碩士論文，未出版，新北市。
42. 楊宜音譯 (民86)，宗教心理學，台北：桂冠圖書。
43. 楊芝鳳(民99)，臺中市國小已婚女性教師工作壓力、工作家庭衝突、社會支持、休閒參與與幸福感之研究，大葉大學管理學院碩士在職專

- 班碩士論文，未出版，彰化縣。
44. 楊淑怡、韓大衛(民99)，全國高中甲級女子籃球選手社會支持對成績表現影響之研究，臺北市立教育大學學報，第四十一卷第二期，1-18頁。
 45. 楊馥如(民100)，新北市國小教師生活型態、休閒參與及幸福感關係之研究，國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北市。
 46. 維基百科(民 104 年 2 月 12 日)，新娘秘書，取自 <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%96%B0%E5%A8%98%E7%A7%98%E6%9B%B8>。
 47. 蒲逸生(民94)，台北市國民中學籃球校隊參與動機與社會支持之研究，台北市立體育學院運動科學研究所碩士論文，未出版，台北市。
 48. 趙安安、高尚仁(民94)，台灣地區華人企業家長式領導風格與員工壓力之關聯，應用心理研究，第二十七期，111-131頁。
 49. 劉玉華(民86)，壓力管理的理論與實務，訓育研究，第三十六期，18-25頁。
 50. 劉莉玲、顏昌華、秦克堅(民100)，醫護人員工作壓力、壓力調適需求與休閒參與關係之研究，國立臺中技術學院學報，第十五期，1-21頁。
 51. 劉雪娥(民75)，某教學醫院護理人員工作滿足程度之探討，護理雜誌，第三十三卷，75-83頁。
 52. 劉曉唐(民102)，高職軍訓教官角色行為與工作滿意度之研究—以臺北市為例，國立臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
 53. 潘依琳(民83)，基層護理人員之工作特性、成就動機與工作投入、工作滿足、留職意願關係之研究，國立臺灣大學護理學研究所碩士論

文，台北市。

54. 潘玟諺(民94)，博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市立歷史博物館為例，國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。
55. 蔡佳和(民98)，基隆市國小學童運動團隊參與動機與社會支持之研究，台北市立教育大學體育學系碩士論文，未出版，台北市。
56. 蔡明怡(民97)，工作型態與工作士氣、工作壓力及生活滿意度之關聯性研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，桃園市。
57. 蔡明霞(民97)，臺北市立國民中學兼任行政職務之教師其角色衝突與幸福感之相關研究，國立台灣師範大學工業教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北市。
58. 蔡金英(民102)，角色衝突、社會支持與幸福感關係之研究—以國小兼任行政職務教師為例，大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文，未出版，彰化縣。
59. 蔡麗華(民90)，台北縣國民小學教師工作投入與教學效能關係之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
60. 鄭永安(民90)，民航駕駛員工作壓力之研究—以中華航空公司為例，國立交通政治大學運輸與管理學系碩士論文，未出版，新竹市。
61. 鄭全利(民92)，屏東縣國民小學資深教師工作壓力知覺、工作滿意度與退休態度之相關研究，國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東市。
62. 蕭文玲(民 87)，上司支持與工作—家庭衝突相關之研究—以雙薪夫妻為例，靜宜大學企業管理學研究所碩士論文，未出版，台中市。

63. 謝文全(民93)，教育行政學，台北：高等教育出版社。
64. 謝明華(民92)，國小學童之父親參與、幸福感及學業成就之相關研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
65. 謝菊英(2002)。高屏區國小女性校長工作壓力與社會支持之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版，屏東縣。
66. 藍采風(民89)，壓力與適應，台北：幼獅。
67. 闕美華(民89)，國中小教師情緒智慧、社會支持與工作滿意度之研究，國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
68. 顏英(民92)，台北市國民小學兼行政職教師工作滿意與組織承諾之研究，台北市立師範學院國民教育研究所碩士班碩士論文，未出版，台北市。
69. 蘇珍蓉(民92)，地方教育行政機關組織文化、人員角色壓力、工作滿意度相關之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

二、英文部分

1. Argyle, M. (1987), The Psychology of Happiness, New York: Routledge.
2. Arshadi, N. & Hojat, D. H. (2013), The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE, Social and Behavioral Sciences, Vol.84, pp.706-710.
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. Brown, A. L. (1974), The role of strategic behavior in retardate memory. In N. R. Permissible Inferences 22 Ellis (Ed.), International Review of Research in Mental Retardation, Vol.7, (pp.55-111), New York: Academic Press.
5. Bryant, F. B. & Veroff, J. (1982), The structure of psychological well-being: A sociohistorical analysis, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.43, No.4, pp.653-673.
6. Buss, D. M. (2000), The evolution of happiness, American Psychologist, Vol.55, pp.15-23.
7. Campbell, A. (1976), Subjective measures of well-being., American Psychologist, Vol.31, No.2, pp.117-124.
8. Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1980), Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.38, No.4, pp.668-678.
9. Crockett, L. J., Iturbide, M. I., Stone, T., Rosalie, A., McGinley, Meredith, R. & Marcela, C. G. (2007), Acculturative stress, social support, and coping: Relations to psychological adjustment among Mexican American college students, Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology,

- Vol.13, No.4, pp.347-355.
10. Cutrona, C. E. & Suhr, J. A. (1992), Controllability of stressful events and satisfaction with spouse support behaviors, Communication Research, Vol.19, No.2, pp.154-174.
 11. David C. M., Jennifer, M. K. & Greenberg, C. I. (2001), Effectiveness of a Comprehensive Worksite Stress Management Program: Combining Organizational and Individual Interventions, International Journal of Stress Management January, Vol.8, Issue.1, pp.49-62.
 12. Davis, H. (1977), Human Behavior at Work: Organizational Behavior, (5th ed). New York: McGraw-Hill.
 13. Davis, R. C. (1951), The Fundamentals of Top Management, New York : Harper & Row.
 14. Dessler, G. (1994), Human Resource Management, New Jersey: Prentice-Hall.
 15. Diener, E. (1984), Subjective well-being, Psychological Bulletin, No.95, pp.542-575.
 16. Gencoz, T. & Ozlale, Y. (2004), Direct and indirect effects of social support on psychological well-being, Social Behavior and Personality, Vol.32, No.5, pp.449-458.
 17. Guieford, J. P. (1965), Fundamental Statistics in Psychology and Education, New York: McGraw-Hill.
 18. Hackman, J. R. & Lawler, E. E. (1971), Employee Reactions to Job Characteristics, Journal of Applied Psychology, Vol.55, pp.256-258.
 19. Jacobson, D. (1986), Types and timing of social support, Journal of Health and Social Behavior, Vol.27, pp.250-263.
 20. Jamal, M. (1985), Type-A behavior and job performance: Some suggestive findings, Behavioral Medicine, Vol.11, pp.60-68.
 21. Javad, K., Shohreh, G. & Mehdi, F. (2013), Correlation of Job Stress, Job

- Satisfaction, Job Motivation and Burnout and Feeling Stress, Social and Behavioral Sciences, Vol.84, pp.860-863.
22. Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2014), Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent, International Journal of Hospitality Management, Vol.38, pp.84-88.
 23. Kaiser, H. F. (1974), An index of factorial simplicity, Psychometrika, Vol.39, pp.31-36.
 24. Kerry, F. & James, W. (2003), "Workplace dimensions, stress and job satisfaction", Journal of Managerial Psychology, Vol.18, Issue.1, pp.8-21.
 25. Kyriacou, C. & Sutcliffe, J. (1979), A note on teacher stress and locus of control, Journal of Occupational Psychology, Vol.52, pp.227-228.
 26. LaRocco, J. M. & Jones, A. P. (1978), Co-worker and leader support as moderators of stress-strain relationships in work situations, Journal of Applied Psychology, Vol.63, pp.629-634.
 27. Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984), Stress, Appraisal, and Coping, New York: Springer.
 28. Leavy, R. L. (1983), Social Support and Psychological Disorder: A review, Journal of Community Psychology, Vol.11, pp.3-21.
 29. Locke, E. A. (1969), What is job satisfaction? Organizational Behavior and Management Executive, Vol.11, No.1, pp.17-24.
 30. Locke, S. E., Kraus, L., Leserman, J., Hurst, M. W., Heisel, J. S. & Williams, R. M. (1984), Life change stress, psychiatric symptoms, and natural killer cell activity, Psychosomatic Medicine, No.46, pp.441-453.
 31. Manuel, B. Jr. & Ainlay, S. L. (1983), The structure of social support: A Conceptual and empirical analysis, Journal of Community Psychology, Vol.11, Issue.2, pp.133-143.
 32. Maslow, A. H. (1968), Toward a Psychology of Being (2nd Ed.),

Princeton, NJ: Van Nostrand.

33. Maslow, A. H. (1970), Motivation and personality (2nd Ed.), New York: Harper and Row.
34. Mers, J. E., & Sweeney, T. J. (2005), Counseling for Wellness: Theory, Research, and Practice, Alexandria, VA: American Counseling Association.
35. Michalos, A. C. (1985), Multiple discrepancies theory (MDT), Social Indicators Research, No.13, pp.225-252.
36. Michalos, A. C. (1985), Multiple discrepancies theory (MDT), Social Indicators Research, Vol.16, Issue.4, pp.347-413.
37. Monat, A. & Lazarus, R. S. (1985), Introduction. In Monat. A., Lazarus, R. S. (Eds.), Stress and Coping, an Anthology, New York: Columbia University Press.
38. Muramatsu, N., Yin, H. & Hedeker, D. (2010), Functional declines, social support, and mental health in the elderly: Does living in a state supportive of home and community-based services make a difference?, Social Science & Medicine, Vol.70, Issue.7, pp.1050-058.
39. Neelamegam, R. & Asrafi, S. (2010), Work stress among employees of Dindigul District Central Cooperative Bank, Tamil Nadu: A study, The IUP Journal of Management Research, Vol.IX, No.5, pp.57-69.
40. Nohe, C. & Sonntag, K. (2014), Work–family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study, Journal of Vocational Behavior, Vol.85, pp.1-12.
41. Omodei, M. M. & Wearing, A. J. (1990), Need satisfaction and involvement in personal projects: toward and integrative model of subjective well-being, Journal of Personality and Social Psychology, No.59, pp.762-769.
42. Pender, N. J. (1987), Health Promotion in Nursing practice, (2nd ed.),

New York: Appleton & Lange.

43. Porter, L. W. (1961), A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs, Journal of Applied Psychology, Vol.45, pp.1-10.
44. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974), Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, Journal Apply Psychology, Vol.59, No.5, pp.603-609.
45. Pozo-Munoz, C., Martos-Mendez, M. J., Alonso-Morillejo, E., & Salvador-Ferrer, C. (2008), Social support, burnout and well-being in teaching professionals, Contrast of a Direct and Buffer Effect Model Ansiedad Estres, Vol.14, No.2-3, pp.127-141.
46. Raymond, F., Andrew, B. & Jerome, E. S. (1984), Toward an integrative approach to the study of stress, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.46, No.4, pp.939-949.
47. Robbins, S. (1992), Organizational Behavior (6th Edition), New York: Prentice-Hall.
48. Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001), On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being, Annual Review of Psychology, Vol.52, pp.141-166.
49. Ryff, C. D., Keyes, C. & Lee, M. (1995), The structure of psychological well-being revisited, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.69, No.4, pp.719-727.
50. Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B. & Sarason, B. R. (1983), Assessing social support: The social support questionnaire, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.44, No.1, pp.127-139.
51. Seligman, M. E. P. (2002), Authentic Happiness, New York: Free Press.

52. Selye, H. (1983), Selye's Guide to Stress Research, New York: Van Nostrand Reinhold
53. Sheldon, C. & Thomas, A. W. (1985), Stress, social support, and the buffering hypothesis, Psychological Bulletin, Vol.98, No.2, pp.310-357.
54. Sheldon, K. M. & Hoon, T. H. (2007), The multiple determination of well-being: Independent effects of positive traits: Needs, goals, selves, social supports and cultural contexts, Journal of Happiness Studies, No.8, pp.565-592
55. Shinn, M. R. (1989), Curriculum-Based Measurement: Assessing special children, New York: Guilford.
56. Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969), The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand-NcNally.
57. Steers, R. M. (1988), Introduction to organizational behavior (3rd ed. pp.249-250), Glenview, IL: Scott, Foresman, and Company.
58. Stone, M. J. & Kozma, A. (1985), Structural relationships among happiness scales: a second order factorial study, Social Indicators Research, Vol.17, Issue.1, pp.19-28.
59. Terry, A. B. & John, E. N. (1978), Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review1, Personnel Psychology, Vol.31, Issue.4, pp.665-699.
60. Thoits, P. A. (1982), Conceptual, methodological, and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress, Journal of Health and Social behavior, Vol.23, No.2, pp.145-159.
61. Thomas, G. C. & Cooper, C. L. (1979), A Cybernetic Framework for Studying Occupational Stress, Human Relations, Vol.32, No.5, pp.395-418.
62. Tolsdorf, C. C. (1976), Social networks, support and coping: An exploratory study, Family Process, Vol.15, pp.407-417.

63. Tziner, A. & Sharoni, G. (2014), Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work family conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture, Journal of Work and Organizational Psychology, Vol.30, pp.35-42.
64. Veenhoven, R. (1994), Is happiness a trait? Test of the theory that a better society does not make people any happier, Social Indicators Research, No.32, pp.101-160.
65. Vroom, V. H. (1964), Work and Motivation, New York: Wiley.
66. Wan, H. C., Downey, L. A. & Stough, C. (2014), Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress, Personality and Individual Differences, Vol.65, pp.86-90.
67. Wang, H. H., Wu, S. Z. & Liu, Y. Y. (2003), Association between Social Support and Health Outcomes: A Meta-Analysis, The Kaohsiung Journal of Medical Sciences, Vol.19, No.7, pp.345-351.
68. Watkins, P. C., Woodward, K., Stone, Y. & Kolts, R. L. (2003), Gratitude and happiness: Development of a measure of gratitude, and relationships with subjective well-being, Social Behavior and Personality, Vol.31, No.5, pp.431-452.
69. Wong, K. S. & Cheuk, W. H. (2000), The Influence of Job Stress and Supervisor Support on Negative Affects and Job Satisfaction in Kindergarten Principals, Journal of Social Behavior & Personality, Vol.15, No.1, pp.85.
70. Yozgat, U., Yurtkoru, S. & Bilginoglu, E. (2013), Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence, Social and Behavioral Sciences, Vol.75, pp.518-524.

附錄一 正式問卷

新娘秘書之社會支持、工作滿意度、工作壓力及幸福感關係研究—以新娘秘書為研究對象

敬愛的新秘伙伴您好：

首先非常感謝您的協助，本問卷主要目的在探討新秘工作者之社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感與的關係與影響。問卷包含五個部分，答案無關對錯，請您就真實看法與感受填答。

本問卷僅供學術研究之用，採不記名方式，所填個人資料不對外公開，請放心填答。勞駕您在繁忙工作中撥冗填寫，衷心感謝。

謹此 敬祝平安、健康 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 博士

研究生：邱芸綉 敬啟

請依照個人真實感覺填答，每一題均須勾選一項並在適當的□中打✓。

第一部份 社會支持(共14題)	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
1.當我在工作上遭遇困難時，親友家人們能給予我安慰與幫助。	<input type="checkbox"/>				
2.當我情緒低潮時，親友家人能傾聽及提供多方關心。	<input type="checkbox"/>				
3.親友家人為了使我的工作生活更順暢，能給予我所需的協助。	<input type="checkbox"/>				
4.當我在工作不如意時，有人會陪我度過。	<input type="checkbox"/>				
5.當我情緒低潮時，親友家人能傾聽及提供多方關心。	<input type="checkbox"/>				
6.親友家人對我工作理念能全力支持。	<input type="checkbox"/>				
7.家人為了使我的工作更順暢，會給予我所需的協助。	<input type="checkbox"/>				
8.有人可以和我一起討論和計畫未來。	<input type="checkbox"/>				
9.我專業的工作能力及態度，能提升客戶對我的信任感。	<input type="checkbox"/>				
10.客戶能肯定我，並對我的作品成果加以回饋。	<input type="checkbox"/>				

11.有人可以與我溝通討論工作上的疑惑。	<input type="checkbox"/>				
12.當我需要進修時，我的家人能全力支持。	<input type="checkbox"/>				
13.有人可讓我隨時求助，提供工作所需的資訊。	<input type="checkbox"/>				
14.當我沮喪時，有人會鼓勵我振作起來。	<input type="checkbox"/>				

第二部份 工作滿意度(共14題)	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
1.我對於目前工作的忙碌程度感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
2.我對於目前所承擔工作量和所領取薪資相比較感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
3.我對於目前這個工作對我未來發展的幫助程度感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
4.我的工作讓我在親朋好友的評價感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
5.我對於目前工作的穩定性感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
6.我對於目前工作能替他人服務的機會感到滿意。	<input type="checkbox"/>				
7.我的能力和技術適任現在的工作。	<input type="checkbox"/>				
8.我樂於從事新秘工作因為能使我從中得到的成就感。	<input type="checkbox"/>				
9.我能發揮自己的專長。	<input type="checkbox"/>				
10.我的工作有創新及變化的機會。	<input type="checkbox"/>				
11.我做好工作後能得到客戶的讚許。	<input type="checkbox"/>				
12.我的工作表現大部分接近我的理想。	<input type="checkbox"/>				
13.我常感受到客戶滿意我的服務。	<input type="checkbox"/>				
14.整體而言我很滿意現在的生活。	<input type="checkbox"/>				

第三部份 幸福感(共 21 題)	非 常 不 同 意	不 同 意	無 意 見	同 意	非 常 同 意
1.我喜歡我的生活。	<input type="checkbox"/>				
2.我覺得生活有保障及安全感。	<input type="checkbox"/>				
3.我覺得與家人相處有幫助。	<input type="checkbox"/>				
4.我會主動關心週遭的親友、同事。	<input type="checkbox"/>				
5.我對別人有愛心。	<input type="checkbox"/>				
6.我和朋友、同業在一起很有趣。	<input type="checkbox"/>				
7.我會與親友、同業分享生活經驗	<input type="checkbox"/>				
8.我的參與能使事情變好。	<input type="checkbox"/>				
9.我有能力解決生活中的問題。	<input type="checkbox"/>				
10.我對自己很有信心。	<input type="checkbox"/>				
11.我能對工作中的每件事情產生好的影響。	<input type="checkbox"/>				
12.我有自信接受工作或生活中的挑戰。	<input type="checkbox"/>				
13.我的工作表現總能帶給我成就感。	<input type="checkbox"/>				
14.我有輕鬆自在的心情。	<input type="checkbox"/>				
15.我早上起床時感覺很舒服。	<input type="checkbox"/>				
16.我覺得有活力。	<input type="checkbox"/>				
17.我均以愉快的身心狀態投入工作。	<input type="checkbox"/>				
18.我對生活中發生的事有投入感及參與感。	<input type="checkbox"/>				

19.我喜歡自己。	<input type="checkbox"/>				
20.我理解生命的意義。	<input type="checkbox"/>				
21.我常笑容滿面無比欣喜。	<input type="checkbox"/>				

第四部份 工作壓力(共16題)	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
1. 我覺得工作量太大。	<input type="checkbox"/>				
2. 我的工作相當耗費心力。	<input type="checkbox"/>				
3. 我的工作具挑戰性及競爭性。	<input type="checkbox"/>				
4. 我的工作性質讓我要不斷充實更新。	<input type="checkbox"/>				
5. 我認為要提高客戶單價是很困難的。	<input type="checkbox"/>				
6. 我常因工作的關係導致無法進修。	<input type="checkbox"/>				
7. 我常覺得時間緊迫以致無法達到理想的造型。	<input type="checkbox"/>				
8. 我的工作需要相當的細心與客戶溝通。	<input type="checkbox"/>				
9. 我擔心自己可能工作表現不佳而影響後續的接單。	<input type="checkbox"/>				
10. 我在工作中時常有時間上的壓力。	<input type="checkbox"/>				
11. 我的工作很花體力。	<input type="checkbox"/>				
12. 我的工作步調需要很快。	<input type="checkbox"/>				
13. 工作忙碌，使我健康愈來愈差。	<input type="checkbox"/>				
14. 我面對人和事時常感到緊張。	<input type="checkbox"/>				
15. 我的情緒煩躁常有低潮。	<input type="checkbox"/>				
16. 我常感到沮喪憂慮、煩惱太多。	<input type="checkbox"/>				

第五部分 個人基本資料(共8題)

- 1.性別：男 女
- 2.年齡：20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51歲以上
- 3.服務年資(擔任婚紗工作之年資)：3年以下 4~6年 7~9年
10~13年 14~15年 16年以上
- 4.教育程度：高中及以下 專科 大學院校 研究所以上
- 5.婚姻狀況：未婚 已婚 其他
- 6.子女人數：0個 1個 2個 3個以上
- 7.平均每月收入：20,000 元以下 20,001~40,000 元 40,001~60,000 元
60,001 以上
- 8.您的居住地：北部 中部 南部 東部 其它

問卷到此全部結束，煩請檢查有無遺漏，再次感謝您的鼎力襄助。