

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 MASTER OF BUSINESSADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

人格特質、工作壓力、工作滿意度關係之研究

— 以新娘秘書為例

THE STUDY ON THE RELATIONSHIPS AMONG PERSONALITY, JOB STRESS

AND JOB SATISFACTION — BRIDE SECRETARY AS AN EXAMPLE

指導教授：黃國忠博士

ADVISOR: KUO-CHUNG HUANGPh.D.

研究生：林舒淳

GRADUATE STUDENT: SHU-CHUN LIN

中 華 民 國 1 0 5 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

人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究  
—以新娘秘書為例

研究生：林舒淳

經考試合格特此證明

口試委員：

褚麗娟

葉國忠

王智仁

指導教授：

葉國忠

系主任：

褚麗娟

口試日期：中華民國 105 年 06 月 29 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 林舒淳 君在本系修業 1 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：林舒淳 君已修滿 33 學分，其中必修科目：研究方法、決策專題、管理科學、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：林舒淳 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究—以  
新娘秘書為例

(2)學術期刊：

本人認為林舒淳 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：人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究—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 105 年 6 月 3 日

## 謝誌

歲月如梭，二年的研究所生涯即將告一段落，回想當初報考的初衷是想多認識一些朋友擴展自己的視野，增加自身學經歷，為生活中增添光彩。平常需工作、唸書的確蠟燭二頭燒，尤其是論文的寫作往往是熬夜書寫，在這段期間非常感謝指導教授黃國忠博士辛勤的指教，不厭其煩的指導撰寫的過程與內容，終於順利完成學業。

在此向黃教授致上最深的謝意，同時也感謝二位口試委員教授與褚麗絹教授及王智立教授，在口試上給學生多方建議與指導，使本論文能更完整。在這二年求學期間謝謝系上所有傳授專業學識的老師，以及俞閔學長、瀨文、芝嬅同學在學校的協助和論文寫作及口試事項之幫忙，同學老師在電腦方面的指導，班上同學相互的提攜。

最後，要感謝我的家人及親友鼓勵與支持，和所有師長及同學們的愛戴提攜，真的有你們真好!!願將這份榮耀與喜悅與您們共享，感謝所有一切。

林舒淳謹誌

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

中華民國 105 年 6 月

# 南華大學企業管理學系管理科學碩士班

## 104 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究—以新娘秘書為例

研究生：林舒淳

指導教授：黃國忠博士

### 論文摘要內容：

本研究的目的是欲探討新娘秘書從業人員人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究。本研究採便利抽樣法的方式進行問卷調查，共發出 300 份，回收 285 份，扣除無效問卷 13 份，有效問卷為 272 份，有效問卷回收率 90.6%。所得資料以因素分析、信度分析、描述性、T 檢定、單因子變異數分析及迴歸分析等方法進行統計研究。

本研究所得之結論如下：不同服務年資之新娘秘書在勤勉盡責及工作滿意度上有顯著差異；不同教育程度之新娘秘書在神經質上有顯著差異；不同子女人數之新娘秘書在神經質及工作滿意度上有顯著差異；不同的平均每月收入及工作型態之新娘秘書在工作滿意度上有顯著差異；勤勉盡責、親和性、神經質對工作壓力有顯著正向之影響；勤勉盡責對工作滿意度有顯著正向之影響；工作壓力對工作滿意度無顯著負向之影響；工作壓力在人格特質與工作滿意度之間不具有中介效果。

關鍵詞：人格特質、工作壓力、工作滿意度、新娘秘書

Title of Thesis : The Study on the Relationship among Personality, Job Stress  
and Job Satisfaction- Bride Secretary as an Example

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

Graduate Date : June 2016                      Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Shu-Chun Lin              Advisor : Kuo-Chung HuangPh.D.

## **Abstract**

The purpose of this study is to explore the relationships among personality traits, job stress and job satisfaction. In this study, data of staff member of bride secretary are collected by way of non-random sampling method to facilitate questionnaires, with a total of 300 questionnaires distributed. 285 questionnaires are received, in which 13 questionnaires are invalid such that 272 questionnaires are valid, and the effective response rate is 90.6%.The instruments involve factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, independent samples T-test one-way ANOVA, correlation analysis and regression analysis. Based on the research, this paper got some conclusions, the conclusions following are:

The resulting conclusions of this study are listed as follows:Difference background variables havepartially significant differenceson the five factors of personality traits, job stress and job satisfaction. Conscientiousness, agreeableness and neuroticism has a significant positiveeffect on job stress respectively. Conscientiousness has a significant positive effect on job satisfaction.Job stress has no significant effect on job satisfaction.Job stress has no mediating effect on the relationship between personality traits and job satisfaction.

**Keywords: Personality Traits, Job Stress, Job Satisfaction, Bride Secretary**



## 目錄

中文摘要 .....	i
英文摘要 .....	ii
目錄 .....	iv
表目錄 .....	vii
圖目錄 .....	viii
第一章緒論 .....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	4
1.3 研究範圍.....	4
1.4 研究流程.....	4
第二章文獻探討.....	6
2.1 人格特質.....	6
2.1.1 人格特質之定義 .....	6
2.1.2 人格特質之理論 .....	7
2.1.3 人格特質之意涵 .....	11
2.2 工作壓力.....	13
2.2.1 工作壓力之定義 .....	13
2.2.2 工作壓力之意涵 .....	15
2.3 工作滿意度.....	17
2.3.1 工作滿意度之定義 .....	18
2.3.2 工作滿意度之相關理論 .....	20
2.3.3 工作滿意度之意涵 .....	22
2.4 各構面間之關係.....	23



2.4.1 人格特質與工作壓力之相關性 .....	23
2.4.2 人格特質與工作滿意度之相關性 .....	24
2.4.3 工作壓力與工作滿意度之相關性 .....	24
第三章研究方法 .....	25
3.1 研究架構 .....	25
3.2 研究假設 .....	26
3.3 研究變項的操作型定義 .....	27
3.3.1 人格特質之操作型定義 .....	27
3.3.2 工作壓力之操作型定義 .....	28
3.3.3 工作滿意度之操作型定義 .....	28
3.4 研究樣本 .....	29
3.5 資料分析方法 .....	30
3.5.1 因素分析 .....	30
3.5.2 信度分析 .....	30
3.5.3 敘述性統計分析 .....	30
3.5.4 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析 .....	31
3.5.5 迴歸分析 .....	31
第四章研究實證結果與分析 .....	32
4.1 因素分析 .....	32
4.1.1 人格特質的因素分析 .....	32
4.1.2 工作壓力之因素分析 .....	32
4.1.3 工作滿意度之因素分析 .....	32
4.2 信度分析 .....	36
4.3 樣本資料分析 .....	36

4.4 差異分析.....	39
4.4.1 性別之分析.....	39
4.4.2 年齡之分析.....	40
4.4.3 服務年資之分析.....	40
4.4.4 教育程度之分析.....	41
4.4.5 婚姻狀況之分析.....	42
4.4.6 子女人數之分析.....	43
4.4.7 平均每月收入之分析.....	43
4.4.8 工作型態之分析.....	44
4.5 迴歸分析.....	45
第五章結論與建議.....	47
5.1 研究結論與建議.....	47
5.2 研究限制.....	50
參考文獻.....	51
一、中文部分.....	51
二、英文部分.....	55
附錄一正式問卷.....	59

## 表目錄

表 2.1 Cattell 十六種人格因素量表.....	9
表 2.2 Murray 的心因性需求.....	10
表 2.3 工作壓力主要來源.....	14
表 3.1 本研究各構面操作型定義.....	29
表 4.1 人格特質之因素分析彙整表.....	33
表 4.2 工作壓力之因素分析彙整表.....	34
表 4.3 工作滿意度之因素分析彙整表.....	35
表 4.4 信度分析結果.....	36
表 4.5 樣本背景資料分析統計表.....	38
表 4.6 性別之差異分析表.....	39
表 4.7 年齡之差異分析表.....	40
表 4.8 服務年資之差異分析表.....	41
表 4.9 教育程度之差異分析表.....	42
表 4.10 婚姻狀況之差異分析表.....	42
表 4.11 子女人數之差異分析表.....	43
表 4.12 平均每月收入之差異分析表.....	44
表 4.13 工作型態之差異分析表.....	45
表 4.14 各構面間之迴歸分析.....	46
表 5.1 研究假設分析結果彙整表.....	47

## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖 .....	5
圖 3.1 研究架構圖 .....	25



# 第一章緒論

本研究主要對人格特質、工作壓力、工作滿意度等三個構面加以研究分析，本章將依序介紹研究背景與動機、研究目的、研究範圍與研究流程等四小節，來敘述本研究的構思起源。

## 1.1 研究背景與動機

台灣於初期階段的婚紗公司，並沒有所謂的婚紗造型師，當時早期的新娘幾乎都是在美容美髮院或到婚紗公司來梳妝打扮。古諺語：「新例不設，舊例不滅。」訂婚以新郎為主，結婚以新娘為主，華人在傳統習俗上結婚一定要擇吉日、吉時，新娘須配合時日，凌晨就必須趕到婚紗公司或美容院化妝造型。整體造型須持續全天的婚禮儀式活動，因此新人對彩妝及髮型包含整體造型的精緻度有強烈之要求，於千禧年左右開始有「全日或半日新秘」專屬新人造型的新娘秘書、整體造型師的產生。新娘秘書服務行業蓬勃發展，直至現今人數還不斷逐年攀升的趨勢，新娘秘書儼然已成為新興行業。

自從週休二日的制度實施以來，新人的結婚日都是選在週末居多；所以近幾年來有一些上班族，如護士、銀行行員、幼稚園老師、鋼琴老師或美髮設計師等，都會利用時間學習一技之長或第二專長，讓自己的工作能力更加多元化，以增加實質收入。由於新娘秘書的工作屬於預約性質，所以很適合做為兼職的工作；擁有一技之長，也無懼於職場競爭激烈、變動無常的危機。

人類必須在社會的形態架構之下共存共榮，而其中「家庭」是促進人類繁衍的重要生活組織，「婚禮」則是組成家庭必經的過程之一；隨著

現代人生活品質的提升，「婚禮」將會不斷延續與精進，因此新娘造型這個行業並不會沒落、消退的理由或危機，甚至由於人們對婚禮愈來愈講究，連新郎、新娘的雙方家屬，也和新娘一樣需要精心打扮，而成了新娘秘書另一項新開發的業務項目(林路，民 94)。台灣社會經濟結構改變，適婚男女對於婚姻儀式的自主意識也隨之改變，婚禮習俗也由繁複趨向於精緻客制化，儀式型態包含宗教或教堂婚禮、傳統婚禮、公證結婚、集團結婚、另類新潮婚禮等婚禮方式。1970 年代至 1980 年代的婚禮相關事宜，由禮服公司與攝影公司因應社會趨勢，結合婚紗、攝影、禮服等工作，專為新人提供服務。其服務內容包含整體造型設計、美容彩妝與髮型設計、新郎與新娘的禮服提供、捧花、及婚紗照等。1990 年代以後，時代的變遷，個人呈現獨特風格特性與特殊需求，婚禮相關儀式由個人造型工作室提供服務，針對個人的需求提供造型與設計。

古時候，女子出嫁時會有位丫鬟、老嫗嫗或是親友幫忙新娘梳妝打理妥當，近幾年來因應社會消費能力提高，婚紗造型及攝影精緻化，慢慢發展出貼身服務的新娘秘書這份職業；新娘秘書的源起是因為新人拍婚紗照展現不同風格的造型，當社會消費力提高以及新人的親朋好友，他們結婚當日也是裝扮多樣化的影響，所以新娘願意多花些金錢，使新人也能如同拍照時一樣，因此新娘秘書也負責婚禮當天及訂婚、歸寧或是補請宴客時的整體造型。新娘秘書屬於個人新型的服務型態，採一對一的服務居多，逐漸成為婚禮整體造型服務的重要角色，服務與品質的好壞會影響顧客消費的意願，其專業技能透過已經接受服務的新人之口耳相傳，或網路間的口碑。新秘的行業愈來愈競爭且已經近趨飽和，所以必須不停的充實多方面專長，培養具有親和力的人性化服務，突破傳統，重視每對新人的想法與溝通，及百變自然的造型彩妝，讓消費者能

夠享受到高優質的服務，建構屬於每對新人的幸福見證。在這經濟不景氣的情況下，新娘秘書需要有更多變、多樣的創意行銷手法及策略吸引顧客，例如附贈服務或特別優惠，藉此提高顧客的注意。因此不再只是替新娘造型，也需替新郎及雙方家長、伴娘、伴郎或花童們梳妝，讓婚禮的新人與主婚人都能在這重要的日子裡光鮮亮麗。

人格特質(Personality Traits)可以解釋個人行為發生的原因，因為個人的價值觀(Value)、喜好(Preference)，往往反映在個性及特質上，而每個人的人格也都會影響其工作行為(張紹勳，民 94)。性格是由許多特質所組成，性格特質會影響個人與環境的互動模式(戚樹誠，民 97)。不同的人格特質面對壓力時，處理方式並不一樣，例如：求助宗教、尋求親友支持、從事休閒活動、或是選擇忽略，各自有不同的方式來紓解壓力，新秘若能對自己的人格特質有所了解，適當的身心調適，在未來的工作生涯，更能勝任愉快，因此瞭解不同人格特質之新秘的工作壓力，乃為本研究動機之一。

古諺語：「必受天磨方鐵漢，不道人嫉是庸才。」新娘秘書執行工作時需承擔時間限制的壓力，一生一次要求「唯一」，其前置準備用具多，每次出門得扛數十公斤的彩妝造型用品，平常也需特別訂製飾品加上國內外進修提升專業領域，一次花費數萬以上，畢竟新秘競爭太激烈，全台造型師執照就有上萬人以上，但 2014 年結婚對數近 15 萬對，等於一位新秘一年平均接不到 8 個案件。若沒有名氣沒接到案件，恐怕很難支撐生活。是否對其工作滿意度有密切的影響，因此研究新娘秘書之工作壓力與工作滿意度之因果關係，是本研究的動機之二。

綜上所述，期望探討新娘秘書人格特質、工作壓力、工作滿意度現況及相關情形，得出研究結果，以供未來研究者參考。

## 1.2 研究目的

本研究透過問卷調查方式蒐集樣本資料進行統計分析藉以瞭解三者之間的影響關係，綜合上述研究動機，歸納本研究目的如下：

1. 探討新娘秘書之不同背景變項對人格特質、工作壓力及工作滿意度之影響關係。
2. 研究新娘秘書的人格特質、工作壓力與工作滿意度之因果關係。
3. 探討工作壓力在人格特質與工作滿意度之間的中介效果。

## 1.3 研究範圍

本研究主要探討台灣新娘秘書之人格特質、工作壓力、工作滿意度關係之研究。本研究的對象為目前正在從事新娘秘書造型工作者填寫問卷，藉由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。

## 1.4 研究流程

本研究和人格特質與工作壓力及工作滿意度之影響層面相互關聯。研究流程首先確立研究主題再論述研究背景與動機，以及目的，進而探討相關人格特質、工作壓力、工作滿意度之文獻蒐集及彙整，擬定研究架構、設計研究問卷，最後將收集之有效問卷進行統計及分析，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。



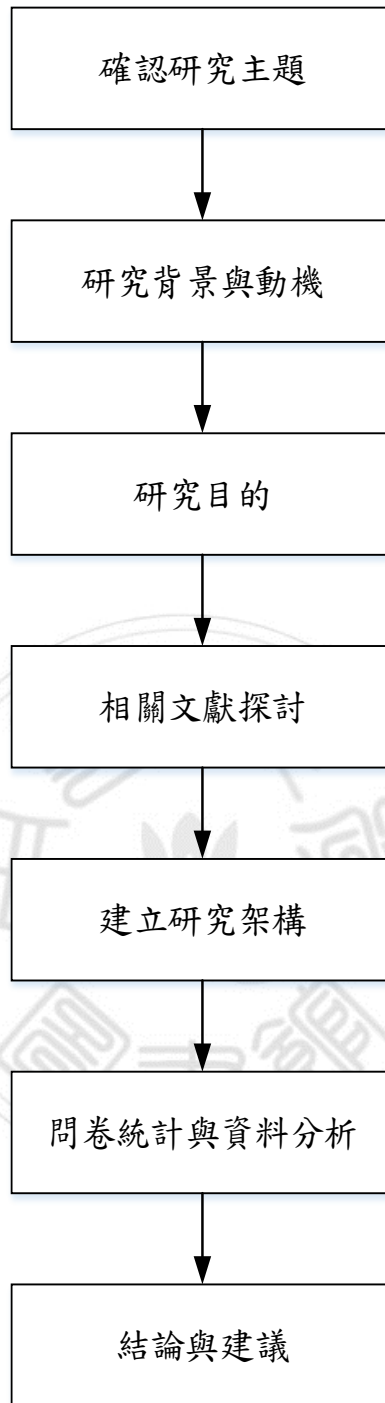


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 第二章文獻探討

本章節主要在探討人格特質、工作壓力與工作滿意之相關研究與文獻，共分為四節。前三節分別對新娘秘書、人格特質、工作壓力、工作滿意度、等研究構面做探討與定義，第四節則針對人格特質、工作壓力、工作滿意度等變數間相互關聯影響之關係做探討，並將加以彙整。

### 2.1 人格特質

人格包含個人內在的行為習慣、行為動機、情緒、思想以及中心價值觀，強調屬於個人所特有的行為方式和表現。

#### 2.1.1 人格特質之定義

Robbins (2003)亦指出，人格是個體整個成長及發展的動態觀念，並且指出人的反應與他人互動的所有方式。人格乃為一個人持續不變的思考、感覺與行為的模式，員工在組織內的所作所為，及對工作和組織所產生的態度。特質乃是人格的一種分析的單位，指出個人在不同情境中反應的一致性，跟一般人用來描述的方式相當類似；人格也可以作為解釋人類感覺、想法與行為一致性的特徵(葉光輝，民 94)。

人格是指個人所持有的思想與行為，會影響自己的價值觀或認知行為。人格特質即是一種心理現象，人有表現於外的外部顯露，有給人第一印象之特點，還有外部未顯露，即是深藏在自己心中。人格的形成，屬於一系列心理層面成長和發展的累積，因為它具備了持續性及穩定性，且人格的不同對個體有所不同而造成差異的產生，它的存在也可作為分辨個人差異的標準(姚裕錡，民 95)。

Allport (1961)認為人格是位於個體心理系統的動態組合，決定個人適

應外在環境與思想與行為的獨特型式。個體的行為，反映出獨特的人格特徵，當這些特徵若持續出現在不同的情境中，則稱為人格特質(Mccrae& Costa, 1992)。

人格特質之定義，至今仍繁多；在眾說紛紜的說法中，唯一共通之處是代表個人對於外在環境刺激的一致性反應。Mitchell(1980)認為較多心理學家所同意的說法是個人心理特徵的統一，這些特徵決定人的外顯行為和內隱的行為，並使他們與別人的行為有穩定的差異。Lindzey and Hall(1975)認為人格是特徵的一種組織，它存在於自己而區別於他人。Gailford(1959)認為人格是人的特質的獨特模式。

### 2.1.2 人格特質之理論

在現代人格心理學中，人格特質理論將特質定義為個體所具有的神經特性，具有支配個人行為的能力，使得個人在變化的環境中給予一致的反應。但是特質理論最早源於研究人格差異的類型理論。類型理論是根據每個人的特徵或特質來描述人格。他將人格分為內向型和外向型兩大類。前者在性格上喜沉靜，易羞怯；後者則好活動，喜社交。但是這種二分法不足以說明一般的人格問題，絕大多數人處於兩極之間，因此不能採取以少數特質來解釋人的全部行為。人格特質學派的重要人物，其理論內容如下：

Allport(1937)，認為人格特質有以下特點：(1)特質不是有名無實的：每個人都有其內在的「一般行為傾向」，心理學家的任務是尋找和研究人格特質的內在傾向。(2)特質是動力的：特質支撐行為，是行為的基礎、行為的原因；特質驅動人去尋求刺激情境，使一個人行動有指向。(3)特質比習慣更具有一般性：特質是在適應功能中，對多數特殊習慣進行整

合的結果。(4)特質的存在可以從實際中得到證明：特質可以從觀察一個人不斷重複的行動中，證實它的存在。(5)一種特質對另一種特質僅是相對獨立的：一種特質與另一種特質的區分，沒有界線；人格是一種網狀的、相互牽連的、重疊的特質結構，彼此僅僅是相對的獨立。(6)特質可以作為個體的人格及大量人群的分配來對待：任何特質都有兩個方面，獨特的方面是研究此特質，在某一個人的人格結構中的作用和意義；大體而言，則要確立「特質量表」及其效度和信度，以確定人們之間的差別。(7)行動或習慣與特質不一致時，並不證明特質不存在。

歸結以上所述得知，人格特質驅使每個人有不同的行為傾向，藉由觀察個人不斷重複的行動中，得以證實它的存在；人格特質具有獨特性、複雜性，會因人、因時、因地而有相反或不符合其人格特質的表現。

Cattell(1965)認為特質是人格的基本元素，他捨棄直覺假設的非科學方法，而採用因素分析的實徵研究方法，發展出「十六種人格因素量表」，並以量表得分之高低描述兩大類型的人格特質，如表 2.1 所示。

表 2.1 Cattell 十六種人格因素量表

因素	低分描述	高分描述
A	保守、離群、吹毛求疵、倔強	外向、溫暖、隨和、樂群
B	駑鈍、思考僵化	聰明、抽象思考
C	情緒激動、不穩定、煩躁、善變	專斷、攻擊、頑固、競爭
E	清醒、沉默、嚴肅	情緒穩定、成熟、面對現實、冷靜
F	謙遜、溫和、順從、溫順、適應	輕鬆、興奮、熱心
G	自信、寧靜、安心、自足、從容	憂慮、自責、不安、擔心、煩惱
H	害羞、膽怯	冒險、豪放、敢為
I	堅強、獨立、實際	軟弱、敏感、依戀、過度保護
L	信賴、隨和	懷疑、剛愎
M	現實、合乎成規	幻想、狂放不羈、心不在焉
N	直率、天真、純正	機敏、精明、世故
O	權宜、忽略常規	有良心、堅持、有道德、堅忍
Q1	保守、服膺傳統	喜歡嚐試、豪爽、自由思考
Q2	依賴、隨群	自立、足智多謀、自主
Q3	自我衝突、散漫、隨性、不明大體	節制、嚴厲、意志力、謹嚴、衝動
Q4	輕鬆、平靜、鎮靜	緊張、挫折

資料來源：林宗鴻(民 86)，人格心理學，台北：揚智。

Murray(1940)，在人格心理學的主要貢獻，在於主題統覺測驗 (Thematic Apperception Test，簡稱 TAT)，和許多精神分析一樣，TAT 是一投射測驗，所測量的是個人意識思考所無法觸及的部分。他將人格的基本元素稱為需求，人對於食物和水的需求，是屬於心因性(Psychogenic

Needs)而非生因性(Viscerogenic)，所謂心因性的需求，是在特定情境下產生特定反應方式的潛力或準備狀態，他認為需求大都是潛意識的。

Murray(1940)將 A 型壓力(真實環境)和 B 型壓力(知覺壓力)加以區分，如人們是友善有親和力的，那麼我的親和需求會和 A 型壓力互動而產生社交行為；如我對這些人產生了冷漠而不友善的知覺，那麼，B 型壓力將無法和我的親和需求互動，就不會產生社交行為了。關於 Murray(1940)的心因性需求如表 2.2 所示。

表 2.2Murray 的心因性需求

需求	內容描述
親和	建立友誼與關聯性、歡迎、參與、並與他人共同生活、與他人合作並進行社交性談話、去愛、去加入團體。
成就	克服困難、運用權力、盡可能完善而迅速的為某些困難的事奮鬥。
求助	尋求協助、保護、同情，大聲呼救、祈求憐憫、黏著親愛的父母。
攻擊	襲擊並傷害他人、謀殺、藐視、譴責、指控、或惡意的嘲弄他人、嚴厲的懲罰、虐待狂。
自主	拒絕他人的影響或強制，在新環境中藐視權威或尋求自由、為獨立而奮鬥。
逃避譴責	抑制反社會及違反傳統的衝動，以避免譴責、排斥或懲罰，行為檢點並遵守法律。

表 2.2 Murray 的心因性需求(續)

需求	內容描述
防衛	保衛自己免於譴責或藐視，證明本身行為的正當性，提供辯駁、解釋、藉口，拒絕被探索。
順從	推崇並願意追隨同盟中位階較高之他人，與領導者合作，樂於侍奉。
表現	吸引他人的注意、刺激、娛樂、震撼、感動他人、自我戲劇化。
避害	避免痛苦、生理傷害、疾病以及死亡，逃離危險情境、採取預警方法。
玩樂	取悅自己、尋求變化和娛樂、尋歡、玩遊戲、笑鬧、玩笑、享樂、避免嚴肅緊張。
照護	支持、協助、保護無助的他人，表達同情、對孩子發揮母性。
秩序	安排、組織、並將物品放置整齊，整齊、清潔、極度的精確。
避辱	慚愧、羞辱、嘲笑，避免從事某些超過本身能力的事情、隱瞞缺陷。
拒絕	冷落、忽略或排斥，保持疏離與中立、冷漠、差別待遇的。
感覺	尋求並享受感官效果。
貶抑	道歉、懺悔、服從並受罰、賠罪、自貶、自虐。
了解	分析經驗、抽象化、區辨概念、定義關係、整合概念。

資料來源：林宗鴻(民 86)，人格心理學，台北：揚智。

### 2.1.3 人格特質之意涵

Norman(1963)於是以 Allport(1925)等學者提出的向度為主軸，以因素分析統計方法分析出五種人格因素，並在 1981 年由 Goldberg(1992)正式

命名五人格因素為「Big Five」。而 Costa 和 McCrea 加以彙整這人格特質為五個向度，這就是為近年來廣為心理學家所接受的人格五因素論 (Five-Factor Model of Personality, OCEAN)，Schmitet al. (2000)將人格特質分為五大類：(1)神經質(Neuroticism)：情緒控制、負面情感、較不擅長控制自己情緒、憂鬱、挫折、罪惡感、低自尊、自信、壓力、容忍力、身心困擾及無效的行為因應。(2)外向性(Extraversion)：適應力、競爭力、成就需求、成長需求、善交際的、活力、影響力、主動性、風險承擔、社交性、領導力。(3)開放性(Openness to Experience)：獨立、心胸寬大、大膽的、創造力、人際機伶、集中思考、洞察力。(4)親和性(Agreeableness)：體貼、同理心、開放性、信任、禮貌、可彈性。(5)嚴謹性(Conscientiousness)：注意細節、盡忠職守、負責、有組織、有計畫、勤奮、責任感、專注工作。

許清鈞(民 93)在金控成立後銀行之組織氣候，員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究中，將五大人格特質分述為：(1)外向型：熱情的、好社交的、主動的、人際取向的。(2)神經質：緊張不安、情緒化、自卑。(3)和善性：可信賴、溫和的、助人的。(4)嚴謹自律性：自我要求的、有組織的、負責的。(5)經驗開放性：富創造力、獨創的、非傳統性。

根據多位學者的研究，過去這十年來，人格五因素論已經被證明是相當健全的，這五大人格面向確實被認定應用在不同的工具，不同的文化，和不同的課程。更進一步，這五大被認為捕捉到大部分人格的差異性。人格特質的相關研究眾多，均各有其獨特見解，為符合本研究之研究目的，此研究將採用五大人格理論：勤勉盡責、外向性、親和性、神經質、開放性，作為此人格特質之因素。



## 2.2 工作壓力

壓力是個體對各種刺激做出生理、心理和行為反應的綜合模式。與壓力相關的幾種主要因素包含個體對壓力源的認知、壓力源及緊張狀態。Lazarus (1981)認為壓力不只包含威脅性大的事件，也包含每天發生的一些小事，它們對心理健康都具有影響力。每個人在同一時間內所面臨的壓力源愈多，則所發生心理、生理疾病的機率也就愈高，這顯示生活壓力將會提高一個人對疾病的總體感染率(Holmes & Masuda, 1974)。

### 2.2.1 工作壓力之定義

壓力是一種動態情境, 為個人和環境交互作用的結果，經由個人對於環境的判斷與評估而產生的壓力感受。在這種情境中，個體要面對與自己所期望的目標相關的機會、限制及要求，並且這種動態情境所產生的結果被認為是重要而又不確定的。對大多數人來說，工作壓力有積極的一面，也有消極的一面，我們的工作、我們的業餘生活都有可能產生壓力。工作壓力分為：(1)環境因素：主要指經濟、政治和技術因素。(2)組織因素：組織內有許多因素能引起壓力感；例如：老闆指令員工在有限的時間內完成大量之工作都會給員工帶來壓力。(3)個人因素：壓力因素具有可塑性，壓力是逐步積累和加強的，每一個新的持續性的壓力因素都在增強個體的壓力水平。

如果要評估一個員工所承受的壓力總量，就必須考慮他所承受的機會性壓力、限制性壓力和要求性壓力，潛在的壓力是否一定會轉化為現實的壓力，與個體差異性有關，諸如個人的知識、工作經驗、社會支持等，如表 2.3 所示。

表 2.3 工作壓力主要來源

壓力來源	主要因素	可能後果
社會環境	經濟景氣、社會變遷、噪音、空氣污染、交通阻塞、擁擠	焦慮和緊張增加、不勝負荷、身體顯得弱、易生病
角色壓力	角色模糊、角色衝突	感到疲倦、低工作滿意度與低績效、過於敏感
工作條件	負荷不足、時間變化、工作的複雜性及技術壓力、緊急或突發事件	煩惱和緊張增加、精疲力竭、健康受到威脅
人際關係	缺乏接納與支持、勾心鬥角，不合作、領導對員工不關心	孤獨、失眠、敏感、人際退縮、抑鬱
組織系統	結構不合理，制度不健全、派系爭鬥、員工無參與決策權	動機和生產力低下、挫折感、對工作不滿意
個人內在	不同的需求或動機彼此之間相互衝突	工作效率降低、缺勤率高、失誤增多、疲勞、情緒激動、焦躁不安、多疑、孤獨、對外界事物興趣減退
職業發展	升職或降職、工作安全性與穩定性、受挫	失去自信、焦慮增加、工作滿意度與生產力降低

資料來源：本研究整理

當我們面對棘手的工作時，會感到興奮，同時也感到某種程度的威脅和不安。職位的提升也會產生兩方面的效果，一方面，面對新的職位時，當事人會產生一種擔心。擔心不瞭解情況，擔心新的工作環境中人

際關係不和諧，擔心自己能否勝任此職等。另一方面，新職位的獲得會使他們急於去開展工作，以期待更多新的挑戰、獎賞和滿足。在這種情況下，新的、未知的工作狀況產生了有利的壓力。

### 2.2.2 工作壓力之意涵

壓力是精神與身體對內在、外在事件的生理與心理反應，它具有下列的因素：

#### 1. 個人影響因素：

- (1) 個人控制：是指個人對工作的掌握情況，如果有員工被指派某項任務，卻沒有提供適當的權力或充足的時間或資訊，使任務無法達成，則亦造成工作壓力(Cohen & Wills, 1985)。
- (2) 人格特質：在人格特質方面，不同性格的工作者，對工作的態度與看法互異，因而造成的工作壓力也不同。
- (3) 改變程度：主要是指在工作或生活上所遭遇的事件，變動情況，如果變動情況大，則受到的壓力就比平常大許多。

#### 2. 組織影響因素：

- (1) 角色衝突：包括角色認知、角色期許、同儕競爭等理想與現實之差距所造成的問題壓力。包括同時承受不同的壓力與期望，同時隸屬於不同的部門指揮，本身是部屬同時也是主管等。
- (2) 角色模糊：是指工作者對工作的期望與職責等不清之處，工作角色模糊最常發生在經理階層，他們對於工作行為的品質與績效不容易界定，亦導致角色模糊的產生。
- (3) 職業差異：不同的職業型態對工作壓力有極大的差異，例如：董事長、經理研發人員、行銷企劃人員等工作都需承受較大的工作壓力。相反

的，結帳員、櫃台人員、售票員、清潔工等性質的工作，工作壓力相對就少了許多。

(4) 工作負荷：包括工作份量、工作難易度、及時間壓力等壓力源。工作過重是指感到被要求的任務超過個人或時間所能承受，尤其是既要求品質，又要求數量的工作上。另外，在負擔過輕方面，則是指工作要求遠低於工作者的能力範圍致使員工產生無聊、失去工作動機、缺席或不關心的情況。

3. 壓力緩衝適度的壓力是有助於個人的表現與成長如果受到工作壓力的衝擊時，能適時的得到朋友或家人的支持，則可將壓力減輕或化解。另外，個人的意志力以及對事情的正向態度也會將壓力的影響層面降低。

Lazarus and Folkman (1984)認為，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，故在情緒上會有不愉快或難過的反應。張春興(民 94)指出，壓力是個人在面對具有威脅性的情境中，使生理或心理感受到一種緊張狀態，引起情緒上產生不愉快或痛苦的感受。紀有田(民 93)在研究學校行政人員的工作壓力與學校效能關係中，工作壓力包含五個層面：(1)工作負荷：指行政工作負荷量輕重的感受。(2)人際關係：指人與人間的溝通、互動的關係。(3)專業知能：指教學或辦理行政業務應具備的知能。(4)個人行為：指學生(個人)在校行為表現及舉止。(5)角色衝突：指組織中個人同時具有不同的期望而導致衝突。

邱芸綉(民 104)在社會支持、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，將工作壓力來源分為：(1)內在衝突：內心感受

之模糊衝突。(2)專業知能：工作所具備的專業知識與技能。((三)工作負荷：工作量大、繁瑣、工作時間長單調煩悶、找不到重點及危險高。

根據 Ivancevich and Matteson (1980)認為，工作壓力的壓力源有三種，包含了個人方面、組織內壓力源與組織之外壓力源，個人方面有人格特質、內外控、角色模糊、角色衝突、角色過度負荷、對人員的責任、事業發展壓力、工作過度負荷等；組織內壓力源：組織特質與程式，包括：溝通情形、組織結構、制度合理性等，以及工作的特質與情境，包括：實體工作環境及工作特質；組織外的壓力源則是包括家庭、遷居、個人財務、種族等生活中其他的壓力源。黃儀方(民 95)定義工作壓力分為下列兩項：(1)工作本身壓力：個人工作任務有直接關係者，其主要的壓力來源包括工作要求、角色衝突、角色模糊與角色負荷等。(2)人際關係：壓力的來源肇因乃是團體動力以及管理行為，領導行為，缺乏凝聚力、內部衝突與地位不相稱等。

國內學者對新娘秘書的工作壓力層面，大致有內在因素、外在因素、工作負荷、專業技能、社會因素、個人生涯、人際關係失調、工作量過多。綜合以上學者之觀點，本研究將工作壓力分為五個因素分別為：內在因素、專業技能、工作負荷、工作規範、個人因素，作為此工作壓力之因素。

### 2.3 工作滿意度

工作滿意度，通常是指某個人在組織內進行工作的過程中，對工作本身及其有關方面，包括工作狀態、工作環境、工作方式、工作壓力、挑戰性、工作中的人際關係。從組織的角度看，個人工作滿意度的高低，不僅是影響組織業績的重要因素，而且是影響人才是否流動的重要因素，

也是影響個人職業生涯發展路徑的重要因素。員工的流動與工作滿意度之間有緊密的聯繫。

### 2.3.1 工作滿意度之定義

Hoppock (1935)提出，他認為工作滿意是指工作者心理與生理兩方面對環境因素的滿意感受，亦即工作者對工作情境的主觀反應。自從Hoppock(1935)提出工作滿意度的概念後，國內外許多學者也投入相關研究。可能影響工作滿意度的要素包括工作條件、工作內容、疲勞、工作單調、工作條件和領導方式等。Davis(1980)指出工作滿意度是員工對其工作喜好或不喜好的程度，若工作特性適合員工的意願，即產生工作滿意。而 Seashore and Taber(1975)的研究指出，工作滿意度作為社會指標，扮演著三個角色：(1)提供給組織及管理理論一個重要的變項，透過工作滿意的研究，了解其影響，而擬定適當的計畫及策略。(2)工作滿意代表社會中一種有價值的產物：若衡量心理的國民總生產，則社會中成員獲得工作滿意程度的多寡，應是其中一項重要的構成因素。(3)是組織內一種早期警戒的指標：若工作者對於工作滿意能不斷的監視，可及早發現該組織的缺失，及實際的不當調配、計劃，並予以補救。

有關工作滿意度的定義繁多，巫喜瑞(民 90)將工作滿足歸納為參考架構、綜合性與期望差距等三種定義：

1. 參考架構(Frame of Reference)的定義：此定義是個人根據參考架構，對於工作特性加以解釋後所得到的結果，重點在於工作者對其工作參考構面的情感反應。例如：Smith, Kendall and Hulin (1969)認為工作滿意是個人根據其參考架構對於工作特徵加以解釋後所得到的結果，工作情境是否影響工作滿意牽涉個人的能力及過去的經驗等許多其他因素。

2. 綜合性(Overall Satisfaction)的定義：即工作者對於其工作與有關環境所抱持的一種態度，是泛稱工作本身在組織中所扮演角色的感受或情感反應，並不涉及工作滿意度的面向、形成的原因與經過。例如 Robbins(2003)認為，工作滿意是指個人對於工作所抱持的一般性總體態度，工作滿意度高的人，會對工作本身持正面的態度，相反的，工作滿意度低的人，對工作抱持有負面想法。
3. 期望差距(Expectation Discrepancy)的定義：是將工作滿意的程度視為個人自特定工作環境中實際獲得的價值與預期應獲得的價值間的差距，若二者差距大，則工作滿意程度低，二者差距小則滿意程度高。例如 Porter(1973)對於工作滿意定義為工作者對於其工作相關因素所具有的情感反應，而此感覺或滿意的大小，取決於工作環境中所實際獲得的價值或預期應獲得價值的差距，此差距愈小，滿意程度愈高。Hartline and Ferrell(1996)以整體工作、同儕、主管、組織政策、組織支持、薪資報酬、升遷機會及組織顧客等構面來衡量工作滿足。

工作滿足為個人根據參考架構，對工作特性加以解釋所得到的結果 (Smith et al., 1969)，此定義又稱為構面性定義。而工作滿意度的衡量，最常被引用者為工作說明量表(JDI)(Smith et al., 1969)，其衡量主要內涵包括工作本身、升遷、薪資報酬、上司管理及同事等，常被用來衡量員工工作滿意度的程度。

決定個人的工作滿意度的根本因素，是人們的各種需要和價值觀。Herzberg(1966)認為影響工作滿意度的因素分為：物理環境因素、社會因素和個人心理因素。物理環境因素包括工作場所的條件、環境和設施等；社會因素是指員工對工作單位管理方面的態度，以及對該單位的認同、歸屬程度；個人心理因素則包括對本職工作意義的看法、態度以及上司

的領導風格等。

### 2.3.2 工作滿意度之相關理論

工作滿意度又稱為工作滿足，是一種工作態度，是許多管理者所重視的，然而心滿意足的員工較有職場的向心力；以下為各學者之相關理論：

#### 1. Maslow 需求層次理論

每個人內心都有五種不同層次的需求：生理、安全、社會、尊重、自我實現。在滿足下一個層次的需求前，必須先充分滿足前一個層次的需求。一項需求獲得充滿的滿足，不再對個人有激勵的作用。想激勵員工的話，須瞭解員工本身的需求層次。需求的層次：較低層次需求(外在滿足)：生理、安全。較高層次需求(內在滿足)：社會、尊重、自我實現。

#### 2. Herzberg 的雙因子理論

雙因素理論 (Two Factor Theory) 又叫激勵保健理論 (Motivator-Hygiene Theory)，是美國科學家 Fredrick Herzberg 提出的，也叫「雙因素激勵理論」。即激勵因素 (Motivators) 和保健因素 (Hygiene Factors)。

第一類因素是激勵因素，相當於需求層次理論中較高層次的需求；這種因素是具有積極作用的激勵因素，這些因素可以激發人員的工作意願，積極行動，去實現目標的因素，產生自動自發的工作精神，所以稱之為滿意因素，包括成就：能促使自我實現；工作本身具有挑戰性；賞識：獲得上司之賞識；責任：增加人員之工作責任；以及升遷與發展 (Advancement)。這些因素涉及對工作的積極感情，又和工作本身的內容有關，這些積極感情和個人過去的成就，被人認可及擔負過的責任有關，



它們的基礎在於工作環境中持久的而不是短暫的成就。

第二類因素是保健因素，有預防作用，相當於需求層次理論中的低層次理論；最易導致人員的不滿，又稱為不滿因素：包括人際關係、公司政策和管理、報酬待遇、技術監督、工作條件與環境等，若發生不滿，則工作效率降低；人員若感到滿意，即可維持原來水準。所以此項因素又可稱之維持因素。這些因素涉及工作的消極因素，也與工作的氛圍和環境有關。對工作和工作本身而言，這些因素是外在的，而激勵因素是內在的，或者說是與工作相聯繫的內在因素。

Herzberg(1959)的雙因素理論與傳統看法的最大不同，指出人類的動機與滿足感是由兩組因素來控制，而非傳統上所認為的只有一組因素。人們認為工作滿足感的反面就是工作不滿足，因此我們只要去除使工作不滿足的因素，就會使員工在工作上覺得滿足。Herzberg(1959)認為這種看法是錯誤的。他把滿足的反面定為無滿足(NoSatisfaction)，而不滿足的反面卻是沒有不滿足(No Dissatisfaction)，滿足與不滿足分別由兩種不同的因素來控制。

### 3. McClelland 的三需求理論

人們工作的主要動機，源自三項需求：(1)成就需求：達到、超越一個水準以上成功的驅動力。McClelland(1989)認為，具有強烈的成就需求的人渴望將事情做得更為完美，提高工作效率，獲得更大的成功，他們追求的是在爭取成功的過程中克服困難、解決難題、努力奮鬥的樂趣，以及成功之後的個人的成就感，他們並不看重成功所帶來的物質獎勵，個體的成就需求與他們所處的經濟、文化、社會、政府的發展程度有關，社會風氣也制約著人們的成就需求。(2)權力需求：能夠影響他人行為的需求，權力需求是指影響和控制別人的一種願望或驅動力，不同的人對

權力的渴望程度也有所不同，權力需求較高的人對影響和控制別人表現出很大的興趣，喜歡指揮別人，注重爭取地位和影響力。他們常常表現出愛爭辯、健談、直率和頭腦冷靜；善於提出問題和要求；喜歡教訓別人、並樂於演講。他們喜歡具有競爭性和能表現較高地位的場合或情境，也會追求出色的成績，但他們這樣做並不像高成就需求的人那樣是為了個人的成就感，而是為了獲得地位和權力或與自己已具有的權力和地位相稱。權力需求是管理成功的基本要素之一。(3)歸屬親和需求：希望與別人建立友好親近的人際關係；對友情與親密人際關係的需求。親和需求就是尋求被他人喜愛和接納的一種願望。高親和力的人更傾向於與他人進行交往，至少是為他人著想，這種交往會給他帶來愉快。高親和力需求者，喜歡合作而不是競爭的工作環境，彼此之間的溝通與理解，他們對環境中的人際關係更為敏感。有時，親和需求也表現為對失去某些親密關係的恐懼和對人際衝突的迴避，親和需求是保持社會交往和人際關係和諧的重要條件。

### 2.3.3 工作滿意度之意涵

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物的機會、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

體對於目前工作的升遷、所得報酬與讚賞、組織實行政策的方向、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。

吳秋燕(民 95)高雄市國中小專任行政人員職場學習與工作滿意度關係之研究，將工作滿意度分為工作本身、工作環境、人際關係、升遷考核、專業知能。綜合學者之觀點，提出工作滿意度六個主要影響因素：自我實現、工作特性、工作成就、外在因素、內在滿意、整體滿意，作為此工作滿意度之因素。

## 2.4 各構面間之關係

有關人格特質、工作壓力、工作滿意度之個別研究，發展至今為數眾多，但以新娘秘書的研究尚鮮有研究，以下就各構面之間的關係，提出探討。

### 2.4.1 人格特質與工作壓力之相關性

顏瑞玲(民 90)以壽險公司業務員為研究對象，探討人格特質、工作壓力與工作滿足之相關，研究發現：A 型人格特質與工作壓力有顯著相關，A 型人格特質越顯著者工作壓力越大；工作壓力與教育程度呈負相關，即教育程度較高者其工作壓力較小。

張哲嘉(民 101)以空軍新竹、嘉義基地修護人員為研究對象，探討人格特質、工作壓力、工作一家庭衝突對工作績效影響，結果顯示：人格特質對工作壓力具有負向影響，工作壓力對工作績效具有負向影響，且人格特質會藉由工作壓力來影響工作績效，表示戰機地勤維修人員本身感受到較高的工作壓力時，相對的會影響並降低單位內之工作績效，人

格特質乃是與生俱來的，隨著環境的變化、同事間的相處，以及單位本身對修護人員有所要求，都會讓修護人員產生工作的壓力，因此，若單位主管能在平時對部屬抱以關懷，瞭解單位所屬同仁人格特質傾向，藉此妥善安排適當工作，藉此能有效降低修護人員的工作壓力產生。

#### 2.4.2 人格特質與工作滿意度之相關性

陳芳偉(民 94)以東部某基層金融機構員工為例，探討員工人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿意度與顧客導向間關係之研究。結果發現，人格特質、工作特性、工作壓力均會影響員工工作滿意度，其對工作滿意的程度，將視構面不同而有不同方向的影響，其中人格特質與工作滿意間除同事外，其餘構面均為正向的關係。林大鈞(民 101)以嘉義地區消防人員為例，探討人格特質、工作壓力與工作滿意關係，研究結果顯示，消防人員之人格特質具適應力、競爭力、成就需求、成長需求、活力、影響力、主動性、風險承擔、社交性、領導力等正向情緒特徵，此值愈高，愈容易感受到工作滿足。

#### 2.4.3 工作壓力與工作滿意度之相關性

邱芸綉(民 104)研究新娘秘書社會支持、工作壓力、工作滿意度與幸福感關係之結果顯示：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，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。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。謝金燕(民 100)研究探討嘉南農田水利會工作壓力與工作滿足之關係顯示角色衝突對於內在滿足外在滿足達顯著負關係，另研究結果發現，工作單調、工作負荷過重、主管領導方式等產生的工作壓力會造成工作不滿足。

### 第三章研究方法

本章主要探討研究方法，使用問卷調查方式瞭解研究對象在各研究變項間之關係，以新娘秘書人格特質、工作壓力、工作滿意度之關聯性研究。就研究架構、研究假設、研究變項操作型定義、研究樣本及資料分析方法等加以說明。

#### 3.1 研究架構

本研究根據研究背景、動機及研究目的及相關文獻探討及分析資料後，以形成研究架構，以新娘秘書為研究對象，主要研究不同背景變項下的人格特質、工作壓力及工作滿意度之關係。令其背景變項包含性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、子女人數、平均每月收入、工作型態，而人格特質為自變項；工作壓力為中介變項、工作滿意度為依變項。

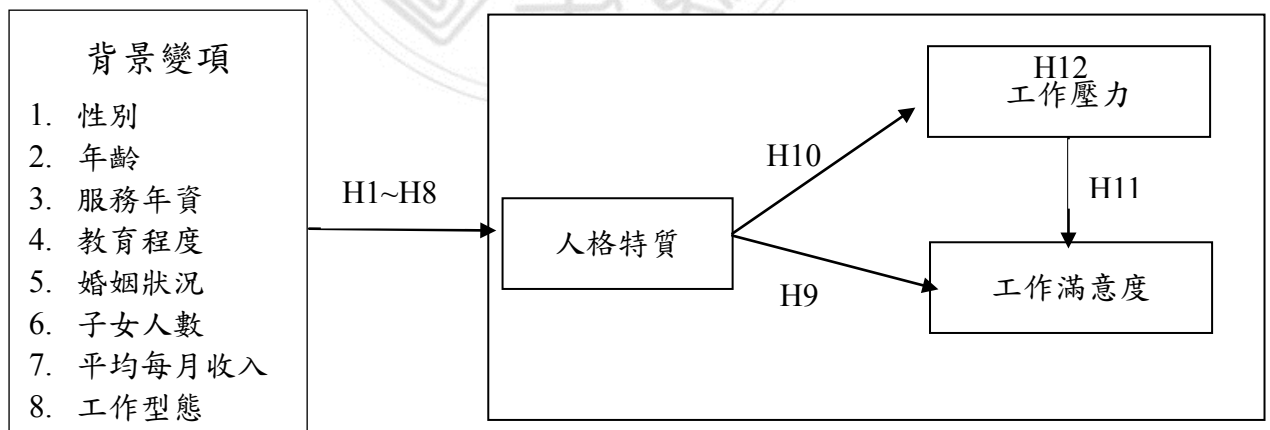


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

## 3.2 研究假設

為研究瞭解新娘秘書之人格特質、工作壓力、工作滿意度目的。根據本研究之研究目的，及相關文獻探討蒐集、形成研究架構，提出以下幾點研究假設加以驗證：

- H1：不同性別之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H2：不同年齡之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H3：不同服務年資之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H4：不同教育程度之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H5：不同婚姻狀況之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H6：不同子女人數之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H7：不同平均每月收入之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H8：不同工作型態之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。
- H9：人格特質對工作滿意度具有正向的影響關係。
- H10：人格特質對工作壓力具有負向的影響關係。
- H11：工作壓力對工作滿意度具有負向的影響關係。
- H12：工作壓力在人格特質與工作滿意度之間具有中介效果。

### 3.3 研究變項的操作型定義

本研究採用問卷調查方式作為衡量的工具，對新娘秘書進行問卷發放。利用李克特(Likert)五等尺度量表，並以「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」及「非常同意」五等尺度，分別給予等距分數(1、2、3、4、5分)，所勾選的分數愈高表示受測者對題目的選項認同度愈高。本研究變項共有三個部份，分別為人格特質、工作壓力、工作滿意度等變項。各變項的操作型定義與衡量如各小節所說明。

#### 3.3.1 人格特質之操作型定義

人格特質變項，使用 Schmit et al. (2000)之五大人格特質分類法，本研究所採用量表人格特質係參照蘇麗秋(民 102)、林大鈞(民 101)、張哲嘉(民 101)、吳瑞甯(民 101)的問卷題項設計問卷，包含 13 個問卷題項，並分為「勤勉盡責」、「外向性」、「親和性」、「神經質」、「開放型」五個因素，編修並擷取當中適合新娘秘書人格特質的題目進行施測，人格特質各因素分別說明如下：

1. 外向型：健談的、好社交的、熱情的、主動的、人際取向的。
2. 神經質：焦慮、緊張不安、情緒化、自卑、壓力耐受度。
3. 親和性：體貼、信任、同理心、互依性、思慮敏捷。
4. 開放型：獨力、創造力、觀察力、集中思考、人際互動。
5. 勤勉盡責：責任感、專注工作、注意細節、盡忠職守。

### 3.3.2 工作壓力之操作型定義

本研究所採用量表工作壓力係參照黃彩霖(民 92)、劉禮維(民 99)、張哲嘉(民 101)、邱芸琇(民 104)的問卷題項設計問卷，包含 16 個問卷題項，並分為「內在因素」、「專業技能」、「工作負荷」、「工作規範」、「個人因素」五個因素，編修並擷取當中適合新娘秘書工作壓力的題目進行施測。

### 3.3.3 工作滿意度之操作型定義

本研究所採用量表係參照余慶華(民 90)、韓繼成(民 91)、王凱弘(民 103)、李宜璇(民 104)的問卷題項設計問卷，包含 15 個問卷題項，並分為「自我實現」、「工作特性」、「工作成就」、「外在因素」、「內在滿意」、「整體滿意」六個因素，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。

本研究之各構面(人格特質、工作壓力、工作滿意度)量表，計分方式以李克特(Likert)五等尺度量表記分法，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各人格特質問項特徵越明顯，或是工作壓力越大及對目前工作滿意程度愈高，其操作型定義如表 3.1 所示：



表 3.1 本研究各構面操作型定義

構面	操作型定義	因素	題數	參考文獻
人格特質	人格為獨特的組織因素，讓個體與其他個體的存在產生差異，而且人格會決定個體與環境之間產生交互作用的型態。	外向型、神經質、親和性、開放型、勤勉盡責。	13	林大鈞(民 101) 張哲嘉(民 101) 吳瑞甯(民 101) 蘇麗秋(民 102)
工作壓力	工作者為了適應工作環境，而對自己本身所產生心理或生理預期的需求，而引發的反應。	內在因素、專業技能、工作負荷、工作規範、個人因素。	16	黃彩霖(民 92) 劉禮維(民 99) 張哲嘉(民 101) 邱芸琇(民 104)
工作滿意度	指工作者心理與生理二方面對工作環境因素的滿足感受，亦為工作者本身對工作環境的主觀反應。	自我實現、工作特性、工作成就、外在因素、內在滿意、整體滿意。	15	余慶華(民 90) 韓繼成(民 91) 王凱弘(民 103) 李宜璇(民 104)

資料來源：本研究整理

### 3.4 研究樣本

本研究以新娘秘書為研究對象，主要以網路 Google 所提供之表單製作問卷，以網路 LINE、FaceBook 線上問卷填答調查及便利抽樣方式，以目前正在從事新娘秘書的專業人士填寫問卷蒐集資料，藉以調查台灣新娘秘書之人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究。

### 3.5 資料分析方法

本節使用 SPSS 18.0 版統計分析軟體，對於正式問卷的資料進行分析，分析方式包含：因素分析、信度分析、敘述性統計分析、獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析、迴歸分析等統計方法，茲分述其統計方式之內容如下：

#### 3.5.1 因素分析

因素分析(Factor Analysis)是種探討變數間的交互影響關係，用來反應隱藏因素或建構的存在。取樣適切性量數(KMO)若  $KMO \geq 0.9$ ，表示資料非常適合做因素分析；若  $KMO > 0.6$  以上表示適合；若  $KMO < 0.5$  以下表示資料不適合做因素分析。藉由因素分析的結果，可以於各個研究變項中，萃取出共同因素，且本研究之因素負荷量以 0.5 為刪題標準，若題項之因素負荷量低於 0.5，則代表該問項與構面的關聯性較低或無關聯，因此無須保留該題項。

#### 3.5.2 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)是為了瞭解問卷中，各構面之題項的可信度與穩定度，也是用來判斷內部一致性的衡量指標。信度分析是以 Cornbrash's  $\alpha$  值來衡量問卷量表內容的內部一致性及穩定性 Cronbach's  $\alpha$  值系介於 0 到 1 之間，若  $\alpha$  值低於 0.35 則屬於低信度，問卷須修正；高於 0.7 則代表具有高度的內部一致性，則表示研究變數間的相關性越大。(Guileford, 1965; Joseph, Rolph & Ronald, 1987; 榮泰生，民 95)

#### 3.5.3 敘述性統計分析

敘述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)是為了瞭解樣本的結

構特性，針對問卷之受訪者的填答來進行分析整理，其中包含各項目的次數分配與百分比分配情況。

#### 3.5.4 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

獨立樣本 T 檢定(Independent Samples T Test)是針對兩個母體平均數之比較，以瞭解兩者之間是否存在差異性，若欲進行兩個以上的母體平均數，則應該採用單因子變異數分析(One-way ANOVA)。本研究以在不同背景下之受測者，來觀察該樣本於各個研究變數中，填答之結果是否有顯著的差異。其差異情形如果達顯著水準，再以 Scheffe 多重比較檢定各群組間之差異情形。本研究以此分析方法了解不同背景變項，在人格特質、工作壓力及工作滿意度、各構面間之差異情形。

#### 3.5.5 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)是用來觀察自變數與依變數之間，是否存在某種線性或非線性關係的一種統計分析方法，及用來衡量自變數，能夠預測依變數的程度。利用迴歸分析，來檢定本研究之自變數對依變數、與自變數對中介變數與依變數之間的影响程度，以驗證研究假設。本研究利用迴歸分析檢定「人格特質」、「工作壓力」、「工作滿意度」等構面之間的影响。

## 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、單因子變異數分析及迴歸分析等研究結果分述如各章節。

### 4.1 因素分析

本小節共分為三個部分，第一節為「人格特質」的因素分析，第二節為「工作壓力」的因素分析，第三節為「工作滿意度」的因素分析。

#### 4.1.1 人格特質的因素分析

人格特質共計 13 題，其因素分析結果，KMO 值為  $0.635 > 0.6$ ，適合性屬良好，Bartlett 球型檢定的 P 值為  $0.000 < 0.001$  達顯著水準，因素負荷量皆高於 0.5，共萃取出 5 個主要因素，分別命名為勤勉盡責、外向性、親和性、神經質、開放性，如表 4.1 所示。

#### 4.1.2 工作壓力之因素分析

本研究在工作壓力共計 16 題項，經因素分析結果，KMO 值為  $0.756 > 0.7$ ，其因素分析適合性屬極佳，Bartlett 球型檢定的 P 值為  $0.000 < 0.001$  達顯著水準，因素負荷量皆高於 0.5，共萃取出 5 個主要因素，分別命名為內在因素、專業技能、工作負荷、工作規範、個人因素，如表 4.2 所示。

#### 4.1.3 工作滿意度之因素分析

工作滿意度共計 15 題，其因素分析結果，KMO 值為  $0.664 > 0.6$ ，其因素分析適合性佳，Bartlett 球型檢定的 P 值為  $0.000 < 0.001$  達顯著水準，

因素負荷量皆高於 0.5，萃取出 6 個主要因素，分別命名為自我實現、工作特性、工作成就、外在因素、內在滿意、整體滿意，如表 4.3 所示。

表 4.1 人格特質之因素分析彙整表

因素命名	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	累積解釋變異量%
勤勉盡責	對於未來我不會想太多，我只相信活在當下的道理。	0.595	1.682	12.936	12.936
	我是個行事謹慎的人。	0.687			
	我能妥善靈活運用各種資源來達成任務。	0.535			
	我做每件事都會努力做到最好。	0.612			
	對於工作，我會先思考整體的佈局與執行的步驟。	0.570			
外向性	我是個有朝氣和活力的人。	0.767	1.350	10.383	23.319
	我喜歡與人閒聊，而很少出現冷場的情形。	0.721			
親和性	我會因別人言語刺激而感到不悅。	0.567	1.339	10.300	33.619
	我需要在安靜的氛圍中工作，不想受到別人的干擾。	0.747			
	我會用直截了當的方式，表達自己的意見。	0.563			
神經質	我是個害羞內向的人。	0.670	1.272	9.783	43.402
	面對新的人或環境，我會感到不自在。	0.737			
開放性	遇到問題時，我會與別人有不同的見解。	0.812	1.172	9.019	52.421

資料來源：本研究整理

表 4.2 工作壓力之因素分析彙整表

因素命名	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	累積解釋變異量%
個人因素	我的專業知識不足無法勝任目前的工作。	0.796	2.476	15.476	15.476
	我常因工作繁忙而導致無法精進技術。	0.720			
	我無法處理客戶間情緒的問題。	0.689			
	我和客戶之間沒有足夠的人際互動。	0.631			
工作負荷	我的工作影響到和家人相處的時間。	0.690	1.972	12.326	27.802
	我害怕面對突然的工作轉變。	0.505			
	我總覺得有做不完的工作。	0.635			
	我的工作繁忙常使我坐立難安精神緊張。	0.671			
內在因素	我擔心隔天睡過頭，常使自己晚上難以入眠。	0.663	1.600	9.997	37.799
	每當我工作結束後總感到十分疲倦。	0.766			
	工作繁忙中使我無法顧及到身體狀況。	0.606			
專業技能	我的工作有時間限制的壓力。	0.542	1.485	9.281	47.080
	我的工作需要相當的細心與客戶溝通。	0.723			
	我的工作具挑戰性及競爭性。	0.747			
工作規範	對於工作上的諸多限制會使我感到緊張不安。	0.785	1.372	8.487	55.567
	對於我不願意做，但是又該做的事，我覺得相當困擾。	0.646			

資料來源：本研究整理

表 4.3 工作滿意度之因素分析彙整表

因素命名	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	累積解釋變異量%
自我實現	我的專業技術可以勝任現在的職務。	0.752	1.929	12.862	12.862
	整體而言，我喜歡目前的工作氛圍。	0.656			
	我的良好工作表現能獲得客戶的讚賞。	0.646			
	我認為自己適合目前這份工作環境。	0.578			
工作特性	從事的新秘的工作，獲得的精神鼓勵，我感到滿意。	0.775	1.914	12.759	25.621
	從事的新秘的工作，受尊重的程度，讓我感到滿意。	0.798			
	從事的新秘的工作，能增強做人處事能力，讓我感到滿意	0.646			
工作成就	我覺得目前的工作穩定且有保障。	0.734	1.514	10.091	35.712
	我目前的工作量與所得報酬相比感到滿意。	0.597			
	我的薪資與朋友相比較，我感到滿意。	0.681			
外在因素	工作上遭遇困難所獲得的協助感到滿意。	0.704	1.375	9.164	44.876
	整體而言我很滿意目前的生活現況。	0.700			
內在滿意	對於新秘工作的挑戰性，我感到滿意。	0.875	1.311	8.742	53.618
整體滿意	整體而言，我覺得新秘的工作環境是單純的。	0.769	1.238	8.250	61.868
	我能從工作中得到成就感也使我有發揮才能的機會。	0.566			

資料來源：本研究整理

## 4.2 信度分析

本研究各量表之信度(Reliability)是以 Cronbach's  $\alpha$  來衡量問卷量表內容的內部一致性及穩定性。根據 Nunnally(1967)的看法，判斷信度的標準應視研究的種類而定，在探索性研究中， $\alpha$  值在 0.5 以上就可以接受；本問卷各構面之 Cronbach's  $\alpha$  值介於 0.518~0.713 之間，表示問卷各構面具有良好的內部一致性，因此信度分析彙總整理於表 4.4。

表 4.4 信度分析結果

衡量變項	題數	Cronbach's $\alpha$
人格特質	13	0.518
工作壓力	16	0.713
工作滿意度	15	0.686

資料來源：本研究整理

## 4.3 樣本資料分析

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 300 份問卷，回收有效問卷 272 份，有效問卷回收率 90.6%。在受測者基本資料方面整理如表 4.5 所示，並分述如下：

1. 性別：本研究回收有效問卷中，男性 23 人(8.5%)，女性 249 人(91.5%)，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，25 歲以下 31 人(11.4%)，26-30 歲 101 人(37.1%)31-40 歲 117 人(43.0%)，41-50 歲以上 22 人(8.1%)，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 74 人(27.2%)，4-6 年 110 人(40.4%)，7-9 年 52 人(19.1%)，10 年以上 36 人(13.2%)，本研究調查對象新秘服務年資以 4-6 年以上居多。
4. 教育程度：本研究回收有效問卷中，高中職含以下 54 人(19.9%)，專科 75 人(27.6%)，大學院校 101 人(37.1%)，研究所以上 42 人(15.4%)，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 98 人(36.0%)，已婚新秘 174 人(64.0%)，本研究調查對象婚姻狀況以已婚新秘居多。
6. 子女人數：本研究回收有效問卷中，新秘子女人數無的 110 人(40.4%)，新秘子女人數 1 個 83 人(30.5%)，新秘子女人數 2 個的 65 人(23.9%)，新秘子女人數 3 個以上的 14 人(5.1%)，本研究調查對象無子女人數的居多。
7. 平均每月收入：本研究回收有效問卷中，個人接案 230 人(84.6%)，婚紗公司造型師 27 人(9.9%)，其他 15 人(5.5%)，本研究調查對象以個人接案居多。
8. 工作型態：本研究回收有效問卷中，收入 20,000 以下 79 人(29.0%)，20,001-40,000 元 119 人(43.8%)，40,001-60,000 元 50 人(18.4%)，60,001 元以上 24 人(8.8%)，本研究調查對象以收入 20,001-40,000 元居多。

表 4.5 樣本背景資料分析統計表

背景統計變項		人數	百分比
性別	男性	23	8.5
	女性	249	91.5
年齡	25 歲以下	31	11.4
	26 歲~30 歲	101	37.1
	31 歲~40 歲	117	43.0
	41 歲~50 歲	22	8.1
	51 歲以上	1	0.4
服務年資	3 年以下	74	27.2
	4~6 年	110	40.4
	7~9 年	52	19.1
	10 年以上	36	13.2
教育程度	高中職(含以下)	54	19.9
	專科	75	27.6
	大學院校	101	37.1
	研究所以上	42	15.4
婚姻狀況	未婚	98	36.0
	已婚	174	64.0
子女人數	0 個	110	40.4
	1 個	83	30.5
	2 個	65	23.9
	3 個以上	14	5.1
平均每月收入	20,000 元以下	79	29.0
	20,001~40,000 元	119	43.8
	40,001~60,000 元	50	18.4
	60,001 元以上	24	8.8
工作型態	個人接案	230	84.6
	婚紗公司造型師	27	9.9
	其他	15	5.5

資料來源：本研究整理

## 4.4 差異分析

本章節將以獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析，探討性別、年齡、服務年資、教育程度、婚姻狀況、子女人數、平均每月收入、工作型態，對人格特質、工作壓力、與工作滿意度之差異性分析；單因子變異數分析如達顯著差異，再以 Scheffe 多重比較法進行分析，以了解各群組間之差異情形。

### 4.4.1 性別之分析

本研究為了解不同性別在各構面上之差異情形，以獨立樣本 T 檢定進行分析，由表 4.6 可知不同性別者對於「人格特質」、「工作壓力」、「工作滿意度」皆無顯著差異；因此研究假設 H1 不成立。性別與各變項之差異分析表彙整如表 4.6。

表 4.6 性別之差異分析表

構面	平均數		T 值	P 值	差異性	
	A	B				
	男	女				
人格特質	勤勉盡責	3.9739	3.9751	-0.012	0.990	N
	外向性	3.8913	3.8614	0.226	0.821	N
	親和性	3.8406	3.7537	0.719	0.473	N
	神經質	3.3913	3.5161	-0.998	0.319	N
	開放性	3.6522	3.7992	-0.873	0.383	N
工作壓力	3.5815	3.6436	-0.717	0.474	N	
工作滿意度	3.9855	4.0295	-0.605	0.545	N	

註：\* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.01$ , \*\*\* $P < 0.001$ ，N:未達顯著水準

資料來源：本研究整理

#### 4.4.2 年齡之分析

在不同年齡的部分，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人格特質、工作壓力、工作滿意度皆無顯著差異。因此研究假設 H2 不成立。

表 4.7 年齡之差異分析表

構面	平均數				F 值	P 值	Scheffe 事後比較	
	A	B	C	D				
	25 歲 以下	26-30 歲	31-40 歲	41-50 歲				
人格特質	勤勉盡責	3.8839	3.9604	3.9726	4.1739	2.109	0.099	N
	外向性	4.0645	3.8267	3.8718	3.7174	1.738	0.160	N
	親和性	3.8925	3.6964	3.7721	3.8116	1.120	0.341	N
	神經質	3.6452	3.4851	3.5342	3.2609	2.173	0.092	N
	開放性	3.8387	3.8317	3.7607	3.6522	0.435	0.728	N
工作壓力	3.7500	3.6807	3.5962	3.5284	2.406	0.068	N	
工作滿意度	3.9097	4.0132	4.0484	4.1152	2.152	0.094	N	

註：\* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.01$ , \*\*\* $P < 0.001$ ，N:未達顯著水準

資料來源：本研究整理

#### 4.4.3 服務年資之分析

在新娘秘書年資的部分，採單因子變異數分析差異，由表 4.8 可知顯示不同服務年資對於人格特質的勤勉盡責有顯著差異，其 10 年以上大於 4-6 年；而工作滿意度構面上也有顯著差異，其中 10 年以上大於 7-9 年，在工作壓力構面上則未達顯著水準；因此研究假設 H3 部分成立。

表 4.8 服務年資之差異分析表

構面	平均數				F 值	P 值	Scheffe 事後比較	
	A	B	C	D				
	3 年 以下	4-6 年	7-9 年	10 年 以上				
人格特質	勤勉盡責	3.9541	3.9345	3.9500	4.1778	3.091	0.028*	D>B
	外向性	3.8041	3.8273	3.9712	3.9444	1.138	0.334	N
	親和性	3.7297	3.7485	3.8333	3.7593	0.390	0.760	N
	神經質	3.4932	3.5000	3.6058	3.4028	0.928	0.428	N
	開放性	3.7292	3.8182	3.7885	3.8056	0.201	0.896	N
	工作壓力	3.5777	3.6597	3.7163	3.5851	1.579	0.195	N
	工作滿意度	4.0234	4.0127	3.9436	4.1889	4.139	0.007*	D>C

註：\*P<0.05,\*\*P<0.01,\*\*\*P<0.001，N:未達顯著水準；>表示大於  
資料來源：本研究整理。

#### 4.4.4 教育程度之分析

在新娘秘書教育背景的部分，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人格特質的神經質有顯著差異，其專科大於高中職(含以下)、工作壓力、工作滿意度構面 P 值均未達顯著差異；因此研究假設 H4 不成立。如表 4.9 所示。

表 4.9 教育程度之差異分析表

構面		平均數				F 值	P 值	Scheffe 事後比較
		A	B	C	D			
		高中職 (含以下)	專科	大學 院校	研究所 以上			
人格 特質	勤勉盡責	3.9556	3.9840	3.9525	4.0381	0.426	0.734	N
	外向性	3.8889	3.9267	3.8465	3.7619	0.725	0.538	N
	親和性	3.6543	3.7467	3.7954	3.8413	1.108	0.346	N
	神經質	3.3704	3.6800	3.4604	3.4762	3.659	0.013*	B>A
	開放性	3.7963	3.9333	3.6139	3.9286	3.135	0.026	N
工作壓力		3.6470	3.6500	3.6349	3.6146	0.082	0.970	N
工作滿意度		3.9975	4.0276	4.0277	4.0540	0.230	0.875	N

註：\*P<0.05,\*\*P<0.01,\*\*\*P<0.001，N:未達顯著水準；>表示大於  
資料來源：本研究整理。

#### 4.4.5 婚姻狀況之分析

在新娘秘書狀況部分，以獨立樣本 T 檢定進行分析，分析之結果如表 4.10 所示，由表 4.10 顯示得知婚姻狀況於人格特質、工作壓力、工作滿意度三大構面均未達顯著水準，因此研究假設 H5 不成立。

表 4.10 婚姻狀況之差異分析表

構面		平均數		T 值	P 值	差異性
		A	B			
		未婚	已婚			
人格 特質	勤勉盡責	3.9612	3.9828	-0.390	0.697	N
	外向性	3.8878	3.8506	0.486	0.627	N
	親和性	3.7653	3.7586	0.095	0.924	N
	神經質	3.4796	3.5201	-0.558	0.577	N
	開放性	3.8163	3.7701	0.473	0.637	N
工作壓力		3.6460	3.6340	0.240	0.810	N
工作滿意度		4.0211	4.0284	-0.173	0.863	N

註：\*P<0.05,\*\*P<0.01,\*\*\*P<0.001，N:未達顯著水準；>表示大於  
資料來源：本研究整理

#### 4.4.6 子女人數之分析

在新娘秘書子女人數的部分，採單因子變異數分析，由表 4.11 顯示目前不同子女人數之新娘秘書於人格特質的神經質有顯著差異，其 1 個子女大於 2 個子女、而工作滿意度的構面上也有顯著差異(P 值 < 0.05)，其 3 個子女大於 1 個子女，而在工作滿意度構面上則無顯著差異；因此研究假設 H6 部分成立。

表 4.11 子女人數之差異分析表

構面		平均數				F 值	P 值	Scheffe 事後比較
		A	B	C	D			
		0 個	1 個	2 個	3 個以上			
人格特質	勤勉盡責	3.9436	3.9735	4.0000	4.1143	0.734	0.532	N
	外向性	3.8500	3.8855	3.8154	4.0714	0.743	0.527	N
	親和性	3.7212	3.8514	3.7590	3.5476	1.628	0.183	N
	神經質	3.4864	3.6566	3.3538	3.4643	3.597	0.014*	B>C
	開放性	3.8455	3.8072	3.6462	3.8571	0.988	0.399	N
工作壓力		3.6091	3.6943	3.6087	3.6741	0.908	0.438	N
工作滿意度		4.0255	3.9574	4.0769	4.1952	2.953	0.033*	D>B

註：\*P<0.05,\*\*P<0.01,\*\*\*P<0.001，N:未達顯著水準；>表示大於  
資料來源：本研究整理

#### 4.4.7 平均每月收入之分析

在新娘秘書平均每月收入的部分，採單因子變數分析，由表 4.13 顯示新娘秘書平均月收入對於工作滿意度的構面上有顯著差異(P 值 < 0.05)，在工作滿意度上，60,001 元以上大於 20000 元以下，而在人格特質、工作壓力構面上則無顯著差異；因此研究假設 H7 部分成立。

表 4.12 平均每月收入之差異分析表

構面	平均數				F 值	P 值	Scheffe 事後比較	
	A	B	C	D				
	20,000 元以下	20,001~ 40,000 元	40,001~ 60,000 元	60,001 元以上				
人格特質	勤勉盡責	3.9215	3.9983	3.9080	4.1750	2.630	0.051	N
	外向性	3.8038	3.8445	3.9300	4.0208	1.041	0.375	N
	親和性	3.8270	3.7003	3.7400	3.8889	1.304	0.274	N
	神經質	3.5886	3.3908	3.6000	3.6042	2.886	0.036	N
	開放性	3.8101	3.7983	3.7400	3.7500	0.111	0.954	N
工作壓力	3.6661	3.5998	3.6275	3.7604	1.278	0.282	N	
工作滿意度	3.9679	4.0123	4.0880	4.1528	2.658	0.049*	D>A	

註：\*P<0.05,\*\*P<0.01,\*\*\*P<0.001，N:未達顯著水準；>表示大於  
資料來源：本研究整理

#### 4.4.8 工作型態之分析

新娘秘書工作型態的部分，採單因子變異數分析，由表 4.12 顯示目前不同工作型態之新娘秘書於工作滿意度的構面上有顯著差異(P 值<0.05)，其中婚紗公司造型師大於個人接案，在人格特質、工作壓力構面上則無顯著差異；因此研究假設 H8 部分成立。



表 4.13 工作型態之差異分析表

構面		平均數			F 值	P 值	Scheffe 事後比較
		A	B	C			
		個人接案	婚紗公司 造型師	其他			
人格特質	勤勉盡責	3.9661	4.0074	4.0533	0.362	0.696	N
	外向性	3.8696	3.8519	3.8000	0.099	0.906	N
	親和性	3.7623	3.8148	3.6444	0.458	0.633	N
	神經質	3.5043	3.5556	3.4333	0.221	0.802	N
	開放性	3.7826	3.8148	3.8000	0.023	0.977	N
工作壓力		3.6345	3.6736	3.6333	0.118	0.889	N
工作滿意度		4.0075	4.1753	4.0356	3.128	0.045*	B>A

註：\*P<0.05,\*\*P<0.01,\*\*\*P<0.001，N:未達顯著水準；>表示大於  
資料來源：本研究整理

#### 4.5 迴歸分析

將本研究三個構面進行迴歸分析，是用來探討變數間的解釋與預測力關係，針對各變數直接影響的部分做檢定，其分析結果如表 4.15 所示。

1. 人格特質的五種人格對工作壓力的迴歸分析，其中外向性及開放性沒有顯著影響，勤勉盡責、親和性、神經性有顯著正向影響關係。因此其研究假設 H10 部分成立。
2. 人格特質的五種人格對工作滿意度的迴歸分析結果可知，僅有勤勉盡責有顯著正向影響關係，其外向性、開放性、親和性、神經性對工作滿意度無顯著影響關係。因此研究假設 H9 部分成立。
3. 工作壓力對工作滿意度的迴歸分析：以工作壓力為自變數，工作滿意度為依變數進行迴歸分析，統計結果如表 4.15，可以得知工作壓力對工作滿意度之標準化  $\beta$  值為-0.077，P 值 0.206，未達顯著水準，表示工作壓力對工作滿意度負向影響，其預測力為 0.6%；因此其研究假

設 H11 不成立。

4. 工作壓力對工作滿意度之影響關係未達顯著水準，因此未能滿足 Baron and Kenny (1986)的中介效果驗證之前提假設，故工作壓力在人格特質及工作滿意度不具有中介效果，因此研究假設 H12 不成立。

表 4.14 各構面間之迴歸分析

	$\beta$	$R^2$	F	P
勤勉盡責對工作壓力	0.120	0.014	3.944	0.048*
外向性對工作壓力	0.068	0.005	1.244	0.266
親和性對工作壓力	0.191	0.037	10.274	0.002**
神經質對工作壓力	0.313	0.098	29.372	0.000***
開放性對工作壓力	0.061	0.004	1.017	0.314
勤勉盡責對工作滿意度	0.264	0.070	20.298	0.000***
外向性對工作滿意度	0.014	0.000	0.051	0.821
親和性對工作滿意度	-0.035	0.001	0.331	0.565
神經質對工作滿意度	-0.045	0.002	0.537	0.464
開放性對工作滿意度	0.067	0.005	1.232	0.268
工作壓力對工作滿意度	-0.077	0.006	1.608	0.206

註：\* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.01$ , \*\*\* $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

## 第五章結論與建議

本研究之架構共提出 12 個研究假設，主要目的在驗證新娘秘書之人格特質、工作壓力、工作滿意度之間的關係。分析結果，獲得本研究之研究結論，並將研究結果應用在實務上供後續研究者參考。本章共分為四節，第一節為研究結論；第二節為管理意涵及研究建議；第三節研究限制；第四節研究貢獻。

### 5.1 研究結論與建議

本研究以新娘秘書為研究對象，深入探討人格特質、工作壓力、工作滿意度之間的關係，並依據研究的架構發展出 12 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		驗證結果
H1	不同性別之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	不成立
H2	不同年齡之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	不成立
H3	不同服務年資之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	部分成立
H4	不同教育程度之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	部分成立
H5	不同婚姻狀況之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	不成立
H6	不同子女人數之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	部分成立

表 5.1 研究假設分析結果彙整表(續)

研究假設		驗證結果
H7	不同平均每月收入之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	部分成立
H8	不同工作型態之新娘秘書其人格特質、工作壓力、工作滿意度有顯著差異。	部分成立
H9	人格特質對工作滿意度具有正向的影響關係。	部分成立
H10	人格特質對工作壓力具有負向的影響關係。	部分成立
H11	工作壓力對工作滿意度具有負向的影響關係。	不成立
H12	工作壓力在人格特質與工作滿意度之間具有中介效果。	不成立

資料來源：本研究整理

本研究主旨在探討新娘秘書之人格特質對工作壓力與工作滿意度之影響，研究假設與其驗證結果，以下將說明研究結果。

本研究樣本男性占 8.5%，偏向少數，女性占 91.5% 佔大多數，且不同性別在五種人格特質、工作壓力、工作滿意度上均無顯著差異；已婚占全體 64%，未婚占全體 36%，且不同婚姻狀況在五種人格特質、工作壓力、工作滿意度上亦無顯著差異。因此，無論是男性或女性、已婚或未婚的新娘秘書，其人格特質、工作壓力、工作滿意度都是差不多的。

不同的服務年資在工作壓力無顯著差異，而人格特質、工作滿意度有顯著差異，其中人格特質的勤勉盡責型以 10 年以上大於工作 4-6 年，而工作滿意度以服務年資 10 年以上的工作滿意度大於 7-9 年的工作滿意度。不同的年齡於人格特質、工作壓力、工作滿意度皆無顯著差異。

不同的平均月收入的部分，於人格特質、工作壓力的構面上無顯著差異，在工作滿意度構面上有顯著差異；表示新娘秘書的收入愈高其滿

意度愈高。而工作型態的部分，工作滿意度的構面上有顯著差異，其婚紗公司造型師的工作滿意度會大於個人接案，婚紗公司有固定的客源遠比自身接新秘案子來的穩定，所以相對工作滿意度較高。

子女人數的部分，目前不同子女人數之新娘秘書於人格特質的神經質及工作滿意度的構面上有顯著差異，其 3 個以上的工作滿意度大於 1 個子女。

新娘秘書從業人員的人格特質對工作壓力有顯著影響，而人格特質對工作滿意度具有顯著影響，但工作壓力對工作滿意度無顯著影響。由新娘秘書從業人員的人格特質對工作滿意度具有正向顯著影響可得知，在新娘秘書之行業中，其從業人員在追求工作滿意度及降低工作壓力時，人格特質佔了相當重要一部分，何種人格特質對於新娘秘書此職業之工作滿意度能夠達到正向之成長；而可以降低工作上的壓力，因此有待後續進行研究探討。再由新娘秘書從業人員的工作壓力對工作滿意度均無顯著之影響可得知，造成工作壓力與工作滿意度沒有直接的影響關係，此行業之性質較為特別，可能因為是從事喜宴婚禮之活動，每位新娘秘書從業人員，在服務每一位顧客時，都將其視為自己的親人，看待出嫁將相當高興，因此對於此行業在工作壓力上較其他行業少。

本研究之研究對象為新娘秘書從業人員對於個人因素以及職業上之知覺情形，以探討新娘秘書人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究，建議未來研究者欲探討新娘秘書時可再針對其它構面如口碑、消費意圖、服務品質、知覺風險、品牌形象等消費者面向之因素進行研究探討，或是就學習面向如探討其學習動機、態度及成效等學習面向，抑或是從新娘秘書各人專業能力、離職傾向、幸福感等企業面向之因素，進行更全面之了解，使對於新娘秘書此職業之研究能獲得更全方位的探

討。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，但對於深度研究如較難瞭解，建議後續研究者可針對質性訪談部分，利用實地觀察、歷史回溯、深度訪談等方式進行研究探討，將有更多元、細膩的發現，更充實研究結果的嚴謹度及價值。

## 5.2 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、問卷填答之主觀性：本研究採取問卷調查法及紙本問卷進行量化研究方法，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，因此可能影響研究結果，未來若能長時間追蹤，將可能獲得更嚴謹的實現結果。
- 二、問卷的發放：本研究抽樣以全台新娘秘書為發放對象，但礙於網路群組區域性關係，所以其結果應有所限制其差異性仍然需要進一步的驗證；另問卷回收偏向於中部地區，研究結果無法推論至其他地區，若能擴大到全台灣地區，其研究結果較具有代表性。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 王凱弘(民 102)，領導風格、工作壓力、工作滿足及離職傾向關係之研究—以空軍某基地後勤人員為例，南華大學企業管理學系管理科學碩士論文，嘉義縣。
2. 余慶華(民 90)，消費金融從作人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究高雄地區銀行為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄市。
3. 吳秋燕(民 95)，高雄市國中小專任行政人員職場學習與工作滿意度關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，高雄市。
4. 吳瑞甯(民 100)，基層公路監理人員人格特質、工作價值觀、工作滿意與工作績效之關聯性研究：以工作滿意為中介變數，南華大學企業管理科學碩士論文，嘉義市。
5. 巫喜瑞(民 90)，服務業內部行銷導向、組織支持、工作滿足與顧客導向間關係之研究—銀行業之例，國立中山大學企業管理研究所博士論文，高雄市。
6. 李宜璇(民 104)，領導風格、組織承諾、工作壓力、工作滿意度關係之研究—以中興保全為例，南華大學企業管理學系管理科學碩士班碩士論文，嘉義市。
7. 沈承宗(民 95)，教師人格特質、班級經營與班級經營績效相關性之研究，崑山科技大學企業管理系碩士論文，台南市。
8. 沈健華(民 84)，大專院校助教工作滿意度及工作士氣之調查研究，環球學報，第 3 卷，108-138 頁。

9. 林大鈞(民 101)，人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文，嘉義縣。
10. 林宗鴻(民 86)，人格心理學，台北：揚智。
11. 林路(民 94)，人生顧問，台北：時報文化。
12. 邱芸綉(民 104)，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，南華大學企業管理學系管理科學碩士班碩士論文，嘉義市。
13. 姚裕錡(民 95)，人格特質、工作態度與工作績效關聯性之研究—以台中地區文理補習班員工為例，朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文，台中市。
14. 紀有田(民 93)，學校行政人員工作壓力與學校校能關係之研究，學校行政雙月刊，第 29 期，170-281 頁。
15. 張春興(民 94)，教育心理學，台北：東華。
16. 張哲嘉(民 101)，人格特質、工作壓力、工作—家庭衝突對工作績效影響之研究—以空軍新竹、嘉義基地修護人員為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文，嘉義縣。
17. 張紹勳(民 94)，研究方法，台中：滄海書局。
18. 戚樹誠(民 97)，組織行為，雙葉書廊出版。
19. 許清鈞(民 93)，金控成立後銀行之組織氣候，員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究，國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文，台南市。
20. 郭智明(民 98)，工作倦怠、人格特質、心流經驗與工作績效關係之研究—以雲林縣國小教師為例，南華大學企業管理系管理科學研究所碩



- 士論文，嘉義縣。
21. 郭灃甄(民 100)，領導風格、人格特質、升遷制度與工作滿足之關聯性研一以台灣自來水公司第五區管理處為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文，嘉義縣。
  22. 陳仲庚、張雨新(民 87)，人格心理學(二版)，台北：五南。
  23. 陳芳偉(民 94)，員工人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿意度與顧個導向間關係之研究一以東部某基層金融機構為例，國立東華大學企業管理學系碩士在職專班論文，花蓮縣。
  24. 陳淑容(民 97)，人格特質、工作滿足、組織承諾對員工離職之影響一以資訊科技業為例，台南科技大學管理與商學研究所碩士論文，台南市。
  25. 陳傳宗(民 92)，國民小學總務主任角色壓力與工作滿意關係之研究一以桃園縣、台北縣為例，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
  26. 黃彩霖(民 92)，醫療行政人員之人格特質工作壓力工作投入專業承諾及工作績效相關性研究，南華大學管理研究所碩士論文，嘉義市。
  27. 楊牧青(民 89)，工作特性、人格特質與工作滿意度關係之研究一以高雄港務局員工為例，國立成功大學碩士論文，台南市。
  28. 楊誌卿(民 90)，教師的工作壓力與自我調適，社會資料雜誌，第 225 期，9-11 頁。
  29. 楊濱燦(民 83)，員工個體特徵、組織氣候與組織承諾之關係研究一中、美、日企業之比較，文化大學國際企業研究所碩士論文，台北市。
  30. 楊益民(民 91)，國民小學教師工作滿意度評量之研究，國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文，台南市。

31. 葉光輝譯(民 94)，性格心理學理論與研究(原作者：Lawrence A. P., Daniel C.& John O. P.)，台北市：雙葉書廊有限公司
32. 劉禮維(民 99)，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，南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文，嘉義市。
33. 謝金燕(民 100)，組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響——以嘉南農田水利會為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文，嘉義縣。
34. 謝菊英(民 91)，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，屏東縣。
35. 韓繼成(民 91)，國民中學訓導人員角色壓力、人格特質、工作滿意度之關係研究，國立彰化師範大學教育研究所學校行政碩士班碩士論文，彰化縣。
36. 藍采風(民 89)，壓力與適應，台北：幼獅。
37. 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，彰化縣。
38. 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，台北市。
39. 顏瑞伶(民 90)，壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析，逢甲大學保險所碩士論文，台中市。
40. 蘇麗秋(民 102)，人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究——以嘉義縣國小教師為例，南華大學企業管理學系管理科學碩士論文，嘉義縣。

## 二、英文部分

1. Albertson, L. M. and Kagan, D. M. (1987), Occupational Stress among teachers, Journal of Research and Development in Education, Vol.21, No.1, pp.69-75.
2. Alderfer, C. P. (1972), Existence Relatedness and Growth, New York: Free Press.
3. Aldwin, C. M. (2007), Stress, Coping and Development: An Integrative Perspective (2nd ed.), NY: The Guilford Press.
4. Allport, G. W. & Odbert, H. S. (1936), Trait-Names: A Psycho-Lexical Study, Psychological Monographs, Vol.47, No.1, pp. 1-171.
5. Allport, G. W. (1937), The Functional Autonomy of Motives, American Journal of Psychology, Vol.50, pp. 141-156.
6. Allport, G. W. (1961), Pattern and Growth in Personality, NY: Holt, Rinehart & Winston.
7. Allport, F.H. (1925), The Psychological Bases of Social Science, Psychological Bulletin, Vol.22, pp. 561-574.
8. 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, pp. 1173-1182.
9. Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978), Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review, Personnel Psychology, Vol.31, pp. 665-699.
10. Cooper, C. L., Sloan, S. J. & Williams, S. (1988), Occupational Stress Indicator Management Guide, Windsor, UK: NFER-Nelson.
11. Cattell, R. B. (1965), The description of personality: Basic trait into clusters, Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol.38, pp.476-506.

12. Davis, M. H. (1980), A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy, JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology, Vol. 10, pp. 85.
13. French, J. R. P. Jr. & Kahn, R. L. (1962), A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health, Journal of Social Issues, Vol. 18, pp. 1-47.
14. Friedman, M. & Rosenman, R. (1974), Type A Behavior and Your Heart, NY: Knopf.
15. Gatewood, R. D. & Field, H. S. (1998), Human Resource Selection, TX: The Dryden.
16. Gold, Y. (1985), Burnout: Cause and Solution, The Clearing House, Vol. 58, pp. 210-212.
17. Goldberg, L. R. (1992), The Development of Markers of the Big-Five Factor Structure, Psychological Assessment, Vol. 4, pp. 26-42.
18. Greenberg, G. & Baron, R. (ED). (1997), Behavior in Organization (6th ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
19. Guilford, J. P. (1965), Fundamental Statistics in Psychology and Education, NY: McGraw-Hill.
20. Guilford, J. P. & Smith, P. C. (1959). A system of color preferences. American Journal of Psychology, Vol. 72, No. 4, pp. 487-502.
21. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction, NY: Harper and Brothers.
22. House, J. S. (1981), Work Stress and Social Support, Reading, MA: Addison-Wesley.
23. Ivancevich, J. & Matteson, M.T. (1980), Stress and Work : a Managerial Perspective, New York: Scott Foresman.
24. Kobasa, S. C., Maddi .S. R, & Kahn. S, (1982), Hardiness and Health: A Prospective Study, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.37,

pp. 1-11.

25. Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959), The Motivation to Work, NY: John Wiley & Sons.
26. Hartline, M. D. and Ferrell, O. C. (1996), The Management of Customer Contact Service Employees: An Empirical Investigation, Journal of Marketing, Vol.60, No.4, pp. 52-70.
27. Lazarus, R. S. (1991), Emotion and Adaptation, NY: Oxford University Press.
28. Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984), Stress, Appraisal, and Coping, New York: Springer.
29. Lindzey, G., Hall, C. & Thompson, R. F. (1975), Psychology, New York: Worth Publishers.
30. McCrae R. R. & Costa. P. T. Jr. (1992), An Introduction of the Five-Factor Model and Its Applications, Journal of Personality, Vol. 60, pp. 175-215.
31. McRae, R. R., Costa, P. T. J. & Busch, C. M. (1986), Evaluating the Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-Set and the Five-Factor Model, Journal of Personality, Vol. 54, pp. 430-446.
32. Maslow, A. H. (1968), Toward a Psychology of Being, Princeton, NJ: Van Nostrand.
33. Maslow, A. H. (1970), Motivation and Personality, New York: Harper and Row
34. McClelland, J. L. (1989), Finite State Automata and Simple Recurrent Networks, Neural Computation, Vol. 1, No. 3, pp. 372-381.
35. Murray, H. A. (1940), What Should Psychologists do About Psychoanalysis? Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol. 35, pp. 150-175.
36. Norman, W. T. (1963), Toward an Adequate Taxonomy of Personality

- Attributes: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Ratings,Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol. 66, pp. 574-583.
37. Nunnally J C.(1967), Psychometric Theory, New York: McGraw Hill.
  38. Porter, M. E.(1973),Competitive Strategy, New York: The Free Press.
  39. Robbins, S. P. (2003), Organizational Behavior, NJ: Prentice-Hall.
  40. Seashore, S. &Taber,T. (1975), Job Satisfaction Indicators and Their Correlates,American Behavioral Scientist, Vol. 18, No. 3, pp. 333-368.
  41. Smith, P. C., L. Kendall & C. L. Hulin (1969), The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNally.
  42. Spielberger, C. D. (1972), Conceptual and Methodological Issues in Anxiety research, NY: Academic Press.
  43. Sethi, R., Smith, D. C. & Park, C. (2001), Cross-Functional Product Development Teams, Creativity, and the Innovativeness of New Consumer Products,Journal of Marketing Research, Vol.38, No.1, pp. 73-85.
  44. Schmit, M. J., Kihm, J. A. & Robie C.(2000), Development of a Global Measure of Personality,Personnel Psychology, Vol.53,pp. 153-193.
  45. Seashore,S.E.&Taber,T.D.(1975),Job Satisfaction Indicators and Their Correlation,American Behavioral Scientist,Vol.18,pp.333-368.

## 附錄一正式問卷

### 新娘秘書之人格特質、工作壓力、工作滿意度關係之研究—以新娘秘書為研究對象

敬愛的新秘您好：

耽誤您一些時間，本問卷主要在探討新秘工作者之人格特質、工作壓力、工作滿意度關係之研究。問卷包含四個部分，懇請您以個人真實看法及感受填答。本問卷僅供學術研究之用，所填資料不對外公開，以不具名方式，敬請安心作答。由於您的配合，使本研究得以順利完成。勞駕您在繁忙工作中撥冗填寫，您熱心的協助，謹致萬分的謝意！

敬祝您身體健康，萬事如意！

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：林舒淳敬啟

問卷內容懇請逐題填寫，並在適當的選項中打勾，每題只有一個答案感謝您！

第一部分：個人基本資料(共 8 題)

性別： 男  女

年齡： 25 歲以下  26~30 歲  31~40 歲  41~50 歲  51 歲以上

服務年資： 3 年以下  4~6 年  7~9 年  10 年以上

教育程度： 高中職(含以下)  專科  大學院校  研究所以上

婚姻狀況： 未婚  已婚

子女人數： 0 個  1 個  2 個  3 個以上

工作型態： 個人接案  婚紗公司造型師  其他

平均每月收入： 20,000 元以下  20,001~40,000 元

40,001~60,000 元  60,001 元以上

第二部分：人格特質		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1	遇到問題時，我會與別人有不同的見解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	對於未來我不會想太多，我只相信活在當下的道理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我會因別人言語上的刺激而感到不悅	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我是個行事謹慎的人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我是個害羞內向的人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我能妥善靈活運用各種資源來達成任務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我是個有朝氣活力的人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我喜歡與人閒聊，很少出現冷場的情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	我做每件事都會努力做到好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	我需要在安靜的氛圍中工作，不想受到別人干擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我會用直截了當的方式，表達自己的意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	面對新環境，我會感到不自在	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	對於工作，我會先思考整體的佈局與執行的步驟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



第三部分：工作壓力		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1	我的專業知識不足無法勝任目前的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我的工作影響到和家人相處的時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我害怕面對突然的工作轉變	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我擔心隔天睡過頭，常使自己晚上難以入眠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我總覺得有做不完的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我的工作繁忙常使我坐立難安精神緊張	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	每當我工作結束後總感到十分疲倦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	工作繁忙中使我無法顧及到身體狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	我的工作有時間限制的壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	對於工作上的諸多限制會使我感到緊張不安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我的工作需要相當的細心與客戶溝通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	我常因工作繁忙而導致無法精進技術	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	對於我不願意做，但又該做的事，我覺得相當困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	我的工作具挑戰性及競爭性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	我無法處理客戶情緒的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	我和客戶之間沒有足夠的人際互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分：工作滿意度		非常 不滿意	不 同意	無 意見	同 意	非常 同意
1	我能從工作中得到成就感也使我有發揮才能的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我的專業技術可以勝任現在的職務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	整體而言，我喜歡目前的工作氛圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我的良好工作表現能獲得客戶的讚賞	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我認為自己適合目前這份工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我覺得目前的工作穩定且有保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我目前的工作量與所得報酬相比感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	整體而言，我覺得新秘的工作環境是單純的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	從事新秘工作獲得的精神鼓勵，我感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	從事新秘工作受尊重的程度，讓我感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	從事新秘工作能增強做人處事能力，讓我感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	對於新秘工作的挑戰性，我感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	我的薪資與朋友相比較，我感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	工作上遭遇困難所獲得的協助感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	整體而言我很滿意目前的生活現況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【問卷到此結束，煩請您再確認是否有遺漏之題項，感謝您寶貴的意見！】