

南華大學人文學院幼兒教育學系

碩士論文

Department of Early Childhood Education

College of Humanities

Nanhua University

Master Thesis

初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之  
相關研究

Job Stress, Coping Strategies and Job Satisfaction of Beginning  
Early Childhood Educators

章嘉文

Chia-Wen Chang

指導教授：張筱雯 博士

Advisor: Hsiao-Wen Chang, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

# 南 華 大 學

幼兒教育學系

碩 士 學 位 論 文

初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究

Job stress, coping strategies and job satisfaction of beginning early  
childhood educator

研究生：章嘉文

經考試合格特此證明

口試委員：歐慧敏

劉志平

范麗文

指導教授：范麗文

系主任(所長)：范麗文

口試日期：中華民國 一 百 零 七 年 六 月 二 十 日

## 謝辭

從大學階段至今，已經在南華大學待了六年，今日終於要從南華大學畢業了！很感謝這六年從南華大學的幼兒教育學系、幼兒教育所學習不少東西，謝謝這六年系上老師提供豐富的資源、同學們互相支持鼓勵，讓自己順利在六年裡拿到大學學士學位及碩士學位。

首先，我要感謝我的指導教授：張筱雯主任，在研究所期間選擇老師擔任指導教授時，老師接了主任的職位，在老師不停奔波繁忙的行政及教學工作間，老師從未因此而忽略我，老師反而會利用課餘時間每週固定 meeting 來指導我的論文。在撰寫論文、生活及課業上遇到困境，老師像朋友一樣讓我抒發心情，然後給予我支持、鼓勵，讓我重新燃起信心解決自己所遭遇的困境。感謝這六年有筱雯老師的指導及鼓勵，這六年也看到自己有所成長，謝謝您！此外，亦要感謝我的口試委員：歐慧敏老師、劉惠君老師，感謝惠敏老師、惠君老師在我撰寫論文過程時常關心我的進度，也提供許多論文撰寫上的技巧。因為有你們和筱雯老師的指教，讓我如期完成碩士學位，謝謝你們！

再來，要謝謝一起在研究所奮鬥兩年的夥伴：淑女園長和文倩，我想這是有史以來學生最少的一屆，不過有你們讓我覺得這兩年不孤單，從你們身上讓我學習很多，很謝謝你們在我面試期間時給予很多經驗分享、支持及鼓勵，讓我更有信心戰勝面試！謝謝你們！

最後我要感謝我的家人：我的爸爸、媽媽、妹妹及我的男朋友，謝謝爸爸、媽媽這二十幾年來的照顧，您們的女兒順利畢業了！未來我會努力工作，好好孝順您們的。謝謝妹妹這二十幾年來的陪伴，我覺得自己很幸福，因為你總是像姊姊一樣很關心我、照顧我，真的很謝謝你！未來一起踏入幼教職場要努力、加油唷！謝謝我的男朋友在我就讀研究所期間不斷鼓勵、支持我，從他身上讓我學習很多自己從未嘗試過的事，讓自己有不一樣的成長！謝謝我的家人總是在我身後支持我！我愛你們！

章嘉文 謹致 民國一〇七年六月二十九日

# 初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究

## 摘要

本研究旨在探討初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度間之關係。主要之研究目的為：一、瞭解幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況。二、探討初任與非初任之幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度間之差異情形。三、分析初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度間之相關情形。四、探討初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測情形。

本研究採問卷調查法，以台灣培育之初任與非初任幼兒教保服務人員為研究對象，採用歐慧敏（2009）編製之「學前教師工作壓力量表」、「學前教師因應策略量表」及李新民（2003）編製之「學前教師工作滿意度量表」為研究工具，採分層隨機抽樣方式，寄發問卷共 300 份，回收有效問卷 276 份，其中包含 132 份初任幼兒教保服務人員。將所蒐集的資料以 SPSS 統計分析軟體進行描述性統計、獨立樣本 t 考驗、Pearson 積差相關、多元迴歸分析進行資料分析與處理。

茲將本研究結果摘要分述如下：

- 一、幼兒教保服務人員工作壓力屬於中等程度。
- 二、幼兒教保服務人員面臨工作壓力或困擾較常採用「改變策略」，較少採用「逃避策略」。
- 三、幼兒教保服務人員工作滿意度屬於中偏高程度。
- 四、非初任幼兒教保服務人員在工作壓力之「外在環境政策」壓力顯著高於初任幼兒教保服務人員；初任幼兒教保服務人員在工作壓力之「專業成長」顯著高於非初任幼兒教保服務人員。
- 五、非初任幼兒教保服務人員在採用「解決問題策略」、「暫時擱置策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」頻率顯著高於初任幼兒教保服務人員。
- 六、非初任幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受顯著高於初任幼兒教保服務人員。

- 七、初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」與「解決問題策略」、「改變策略」有顯著負相關；「整體工作壓力」與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關。
- 八、初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」與「整體工作滿意度」有顯著負相關。
- 九、初任幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」與「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」有顯著正相關；「整體工作滿意度」與「逃避策略」有顯著負相關。
- 十、初任幼兒教保服務人員採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」對整體工作壓力具有正向預測力。初任幼兒教保服務人員採用「尋求支持策略」對整體工作滿意度具有正向預測力；採用「逃避策略」對整體工作滿意度具有負向預測力。

關鍵字：初任幼兒教保服務人員、工作壓力、因應策略、工作滿意度

# **Job Stress, Coping Strategies and Job Satisfaction of Beginning Early Childhood Educators**

## **Abstract**

This research aimed to explore the relationship among job stress, coping strategies and job satisfaction among beginning early childhood educators. The instruments used in the current study included "Early Childhood Educators Job Stress Scale" and "Early Childhood Educators Coping Strategies Scale" and "Early Childhood Educators Job Satisfaction Scale". Stratified cluster sampling was used to sample 300 early childhood educators. 276 participants who completed the instruments were selected, including 132 beginning early childhood educators. Results from descriptive statistical analysis, independent-sample T test, Pearson product-moment correlation, and multiple regression analysis are as follows:

1. The job stress for the participants is medium.
2. The participants more frequently used the coping strategy of "change" than "escape".
3. The job satisfaction for the participants is medium.
4. Non-beginning early childhood educators in this study reported significantly higher job stress in "external environmental policy" than beginning educators. Meanwhile, beginning early childhood educators reported significantly higher stress in "professional growth" than non-beginning early childhood educators.
5. Non-beginning early childhood educators in this study reported to employ significantly more "problem solving", "temporary shelving", "change", and "support seeking" coping strategies than beginning early childhood educators.
6. Non-beginning early childhood educators in this study reported significantly higher "internal" and "external" job satisfactions than beginning early childhood educators.
7. Significant negative correlations were found between job stress and "problem

solving" and "change" coping strategies, while significant positive correlations between job stress and "temporarily shelving" as well as "escape" coping strategies among beginning early childhood educators in the study.

8. Significant negative correlations between job stress and internal and external job satisfactions were found among beginning early childhood educators.
9. Significant positive correlations between job satisfaction and "problem solving," "change", as well as "support seeking" coping strategies, while significant negative correlation was found between job satisfaction and "escape" coping strategy among beginning early childhood educators.
10. The coping strategies of "temporarily shelving" and "escape" significantly positively predicted job stress among beginning early childhood educators. "support seeking" positively predicted job satisfaction while "escape" coping strategies significantly negatively predicted job satisfaction among beginning early childhood educators.

Keywords: Beginning early childhood educators, Job stress, Coping strategies, Job satisfaction

# 目次

謝辭 .....	I
中文摘要 .....	II
英文摘要 .....	IV
目次 .....	VI
表次 .....	VIII
圖次 .....	IX
<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	5
第三節 研究問題 .....	5
第四節 名詞解釋 .....	6
第五節 研究範圍與限制 .....	7
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>9</b>
第一節 初任幼兒教保服務人員之工作現況分析 .....	9
第二節 工作壓力之概念、理論及相關研究 .....	12
第三節 因應策略之概念、理論及相關研究 .....	26
第四節 工作滿意度之概念、理論及相關研究 .....	37
第五節 幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究 .....	49
<b>第三章 研究設計與實施</b> .....	<b>52</b>
第一節 研究架構 .....	52
第二節 研究假設 .....	54
第三節 研究對象 .....	54
第四節 研究工具 .....	58
第五節 實施程序與步驟 .....	63
第六節 資料分析方法 .....	66
<b>第四章 研究結果與討論</b> .....	<b>67</b>



第一節	幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況分析 .....	67
第二節	初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之差異情形 .....	72
第三節	初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之相關分析 .....	78
第四節	初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測分析 .....	88
<b>第五章</b>	<b>結論與建議</b> .....	<b>96</b>
第一節	結論 .....	96
第二節	建議 .....	103
<b>參考文獻</b>	.....	<b>108</b>
壹、中文部分	.....	108
貳、西文部分	.....	113
<b>附錄</b>	.....	<b>115</b>
附錄一	幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略與工作滿意度問卷	115
附錄二	研究工具授權同意書 .....	124

## 表次

表 2-1	教師工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究一覽表	11
表 2-2	國內外研究者對工作壓力之定義	13
表 2-3	幼兒教保服務人員工作壓力來源之相關研究	22
表 2-4	國內外研究者對因應策略之定義	27
表 2-5	幼兒教保服務人員因應策略類型之相關研究	34
表 2-6	國內外研究者對工作滿意度之定義	37
表 2-7	工作滿意度理論一覽表	39
表 2-8	幼兒教保服務人員工作滿意度來源之相關研究	46
表 3-1	幼兒教保服務人員問卷發放數量及回收率統計表	56
表 3-2	個人基本資料分布情形	57
表 4-1	幼兒教保服務人員工作壓力之現況分析摘要表	68
表 4-2	幼兒教保服務人員因應策略之現況分析摘要表	69
表 4-3	幼兒教保服務人員工作滿意度之現況分析摘要表	70
表 4-4	初任與非初任之幼兒教保服務人員工作壓力之獨立樣本 $t$ 考驗分析摘要表	73
表 4-5	初任與非初任之幼兒教保服務人員因應策略之獨立樣本 $t$ 考驗分析摘要表	74
表 4-6	初任與非初任之幼兒教保服務人員工作滿意度之獨立樣本 $t$ 考驗分析摘要表	76
表 4-7	初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略之相關矩陣	82
表 4-8	初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度之相關矩陣	85
表 4-9	初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度之相關矩陣	87
表 4-10	初任幼兒教保服務人員在工作壓力之多元迴歸分析結果	91
表 4-11	初任幼兒教保服務人員在工作滿意度之多元迴歸分析結果	94

## 圖次

圖 2-1	Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力之理論模式.....	17
圖 2-2	Moracco 與 McFadden 的教師工作壓力之理論模式.....	19
圖 2-3	Tellenback、Brenner 與 Lofgren 的教師工作壓力之理論模式.....	20
圖 2-4	Lazarus 壓力因應認知模式圖.....	30
圖 2-5	壓力知覺回饋與因應實力的評估模式.....	31
圖 2-6	互動方式與因應方式.....	32
圖 2-7	Maslow 之需求層次理論.....	41
圖 2-8	傳統與 Herzberg 理論對滿足與不滿足兩者間之不同看法.....	42
圖 2-9	Herzberg 之雙因素理論架構圖.....	43
圖 2-10	個人對所獲公平度的評量.....	44
圖 3-1	研究架構圖.....	52
圖 3-2	研究架構圖.....	53
圖 3-3	研究流程圖.....	65

# 第一章 緒論

本研究旨在探討初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度間之關係。根據研究結果提出具體建議，作為教育行政機關、師資培育機構、幼兒園、初任幼兒教保服務人員及未來研究的參考依據。本章共分為五節：第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的；第三節為研究問題；第四節為名詞解釋；第五節為研究範圍與限制。

## 第一節 研究背景與動機

### 壹、研究背景

幼兒成長過程中父母與老師都是幼兒重要影響人物（許錦雲，2008），根據 Bronfenbrenner 的生態系統理論，提及家庭、幼兒園（如：老師）、社區都是影響幼兒發展的微系統，對幼兒的發展會有最直接的接觸、影響（盧美貴，2014）。現今許多家長不希望自己孩子輸在起跑點，使得越來越多幼兒在很小的年齡就進入幼兒園就讀。加上現在許多父母因為職場上的競爭，其工作時間加長，使幼兒每天待在幼兒園的時間也變長，與老師的相處也增加。因為現今社會變化及快速發展，促進幼兒教育的發展及重要性，因此，幼兒教育是否成功，幼兒園教師扮演著重要角色（簡楚瑛，1995）。幼兒教師對幼兒來說扮演著資源的提供者、教導者、遊戲支持者、觀察者、評量者等角色（林惠娟，1996），盧美貴（2014）認為教保服務人員是幼兒學習的引導者、生活與學習的夥伴。由此可知，幼兒教保服務人員是幼兒教育的重要資產，也是幼兒發展上的重要影響人物。

在今年的六月八日參加 2018 台灣幼兒教育與照顧學術研討會，聆聽任職教育部師資培育教育司鄭淵全司長的演講，他曾提及每年進入幼教系、幼保系就讀約 7000 人，畢業修得學程約 4000 人，但實際有進入幼教職場約 1000 人。從司長這段話可發現剛畢業的初任幼兒教保服務人員選擇進入幼教職場少之又少，究竟初任幼兒教保服務人員為什麼不進入幼兒園就職呢？研究者從文獻發現初任教師會強烈沮喪、焦慮、孤獨、自信心喪失、自我懷疑等情緒，此階段對於教師否會繼續留任教職是重要關鍵（陳美玉，

1999；Katz，1972，引自饒見維，2003；Field，1979，引自饒見維，2003；Burden，1990，引自饒見維，2003）。Clark（2012）發現初任階段是教師生涯中最獨特的階段，這個階段會充滿艱難、挑戰與未知，是教師需要茁壯成長和生存的最脆弱的一個階段（引自陳翠，2016）。Huberman（1989）指出任教的前三年是新任教師極為關鍵的求生期和探索期，在這三年之間新任教師由於欠缺足夠的先備經驗，一方面要面對複雜和不時發生的各種班級管理問題時，難免會自我懷疑；另一方面，新任教師體會到理想與現實的差距，強烈地感受到「現實的震撼」（引自陳翠，2016）。

從國外研究發現，在教育相對發達的瑞典，教師的流失率依然很高，根據瑞典政府關於教師離職率的統計，工作五年後還留在教師崗位上的只有68%，也代表教師流失率高達32%（引自陳翠，2016）。而在台灣，幼兒教保服務人員的流失率也不容小覷，親子天下（2014）根據一〇四人力銀行的統計資料顯示，發現過去一年的幼兒教保服務人員職缺大幅增加了一五%，這是近四年來的高峰數字。現今社會少子化的影響，家長對幼兒的教育品質要求更加嚴謹，造成現在幼兒教保服務人員工作量增加、時間也增長，但薪資卻不成正比，加上新加坡、中國大陸來台灣高薪挖腳，使得現今台灣對幼教老師需求更佳迫切（李文生，2018）。黃儒傑（2007）發現初任幼兒教師其教學工作繁重，班級經營與幼兒問題繁多，造成其過重的工作壓力與倦怠感，呈現幼兒園教師高流失率情形。江麗莉（1995a）對新竹教育大學幼教系畢業生的追蹤輔導發現，許多幼兒教師在初任教的第一年出現適應問題和成就感問題，更換工作幼兒園或離職的比例偏高。因此，當國家培育出來的幼兒教保服務人員不願到第一線工作，現場的工作者又無法獲得專業提升，對幼教品質無疑是致命一擊，因為每位家長都渴望幼兒可以在人生第一個學校裡，感受到與人相處的美好，在老師引導下體驗探索學習的樂趣（親子天下，2012）。

根據上述國內外學者指出，現場幼兒園離職率偏高，國家培育出來得初任幼兒教保服務人員是目前現場幼兒園極為需要資產，但初任幼兒教保服務人員能否成功度過初任階段是選擇留任幼兒教育行業的關鍵因素。初任幼兒教保服務人員階段體驗的經驗是決定教師職業生涯成敗及專業發展方

向與品質的關鍵，對其日後的教學品質和教學壽命有著深遠影響（江麗莉，1995a；張弘勳、蔡淑苓、沈繻滄，2014）。因此，本研究認為初任幼兒教保服務人員有著重要的研究價值。

## 貳、研究動機

未來研究者也將進入幼教職場工作，卻發現身邊的朋友在剛踏入幼教職場時，容易缺乏自信、覺得自己不適任，甚至已經有許多同學離開幼教體系，另尋其他工作。與學姊、同學聊天也會提及薪水不高外，上班更猶如上戰場，除了面對新生的情緒、家長的質疑與詢問、搭班的溝通協調外，更不知如何進行教學。因此，研究者更想瞭解目前幼兒教保服務人員現況，透過閱讀相關文獻時發現，研究探討方向有幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略之實徵性研究（如：黃淑榕，2004；謝淑琿，2010；林芳瑜，2013；錢玟妤，2014），或是幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度之實徵性研究（如：林心怡，2010；高晶瑩，2017）。亦有探討初任幼兒教師，其研究方向皆為工作困擾、工作適應、適應歷程等（如：江麗莉、鐘梅菁，1997；陳珮蓉，1998；谷瑞勉，1998；彭欣怡，2000；邱佩玉，2015；吳佳蓉，2017）。研究者發現鮮少學者探討幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之實徵性研究，目前唯有發現魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉（1999）的研究，但年代已經有一段時間了，因此，研究目前幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況為本研究動機之一。

現在初任幼兒教保服務人員是幼兒園重要資產，初任幼兒教保服務人員除了在工作上有困擾或適應等問題，是否還有其他問題存在呢？初任幼兒教保服務人員工作壓力？因應策略？工作滿意度？這些因素是否都會影響呢？透過碩博士論文系統發現，有關初任幼兒教保服務人員的工作壓力、因應策略及工作滿意度之實徵性研究明顯不足，研究者只能從各學者背景變項「年資」發現（黃淑榕，2004；謝淑琿，2010；林秀芳，2011；林于萱，2011；林心怡，2011；林芳瑜，2013；林女滿，2016；楊佩蓉，2016；高晶瑩，2017），服務年資較短的幼兒教師其工作壓力高於服務年資較久的幼兒教師；服務年資較久的幼兒教師比較會採用因應策略來幫助自己解決工作

壓力或困境；服務年資較短幼兒教師其工作滿意度低於服務年資較久的幼兒教師。所以服務年資較短的幼兒教保服務人員背負沉重的工作壓力、在因應方法裡不知所措、其工作滿意度因沉重的壓力、不知如何因應相對較為不滿足，由此可知，工作壓力、因應策略及工作滿意度可能造成初任幼兒教保服務人員不想留任的原因，由於有關初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之差異性研究明顯不足，只能透過背景變項「年資」才能得知。因此，研究初任幼兒教保服務人員與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之差異為本研究動機之二

黃淑榕（2004）、謝淑琚（2010）研究發現幼兒教師工作壓力與因應策略有負相關，林心怡（2011）、高晶瑩（2017）研究發現幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略有負相關，魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉（1999）其研究發現有關工作滿意度與因應方式有部分顯著正相關。研究者閱讀相關文獻未發現以初任幼兒教保服務人員研究對象，探討其工作壓力與因應策略間之關係、工作壓力與工作滿意度間之關係及因應策略與工作滿意度間之關係。因此，研究初任幼兒教保服務人員其工作壓力與因應策略間之關係、工作壓力與工作滿意度間之關係及因應策略與工作滿意度間之關係為本研究動機之三。若初任幼兒教保服務人員其工作壓力與因應策略有相關、因應策略與工作滿意度亦有相關存在，是否能預測初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之情形？因此，研究初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測力為本研究動機之四。

綜合上述研究動機，研究者希冀初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之研究結果，能提供初任幼兒教保服務人員面對工作壓力時可以採用哪些因應策略，來降低自己的工作壓力及提升工作滿意度，增加自己在幼教現場的信心與肯定。亦提供師資培育機構、幼兒園能明確瞭解初任幼兒教保服務人員的需求，給予初任幼兒教保服務人員工作上所需的資源，將優秀的人才留任在台灣幼兒園，讓生長在台灣幼兒受到完善的教育。

## 第二節 研究目的

綜合上述之研究背景與動機，本研究之研究目的如下：

- 一、瞭解幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況。
- 二、比較初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之差異情形。
- 三、分析初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略間之關係。
- 四、分析初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度間之關係。
- 五、分析初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度間之關係。
- 六、瞭解初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測情形。

## 第三節 研究問題

根據本研究之研究目的，本研究所欲探討之問題為：

- 一、幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況為何？
  - (一) 幼兒教保服務人員工作壓力之現況為何？
  - (二) 幼兒教保服務人員因應策略之現況為何？
  - (三) 幼兒教保服務人員工作滿意度之現況為何？
- 二、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度是否有所差異？
  - (一) 初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力是否有所差異？
  - (二) 初任與非初任幼兒教保服務人員其因應策略是否有所差異？
  - (三) 初任與非初任幼兒教保服務人員其工作滿意度是否有所差異？
- 三、初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略之間是否相關？
- 四、初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度之間是否相關？
- 五、初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度之間是否相關？
- 六、初任幼兒教保服務人員之採用因應策略能否預測工作壓力、工作滿意度？
  - (一) 初任幼兒教保服務人員之採用因應策略能否預測工作壓力？
  - (二) 初任幼兒教保服務人員之採用因應策略能否預測工作滿意度？



## 第四節 名詞解釋

### 壹、初任幼兒教保服務人員

本研究所謂初任幼兒教保服務人員係指服務於台灣地區公立幼兒園及私立幼兒園之幼教師、教保員以及助理教保員，且任教年資為三年(含)以內者，不包含園長、實習教師。

### 貳、工作壓力

本研究之工作壓力定義為幼兒教保服務人員在工作情境中，與外在人、事、物互動歷程中，面對來自環境、工作情境及個人等因素，所產生威脅及負面情感，而引起焦慮、挫折、壓抑等情緒反應或是身心方面等疾病。而本研究所指工作壓力是指幼兒教保服務人員在研究者採用歐慧敏(2009)編製之「學前教師工作壓力量表」的「外在環境政策」、「工作負荷」、「工作回饋」、「教保與管教」、「園所人際關係」、「專業成長」等六個層面反應情形，量表得分愈高，表示感受到的工作壓力愈高；反之，得分愈低，表示感受到的工作壓力愈低。

### 參、因應策略

本研究之因應策略定義為幼兒教保服務人員在工作情境中，當面臨超出幼兒教保服務人員其能力範圍，而為了調適、避免產生壓力時，所採取之策略及方式，以舒緩、減輕壓力。而本研究所指因應策略是指幼兒教保服務人員在研究者採用歐慧敏(2009)編製之「學前教師因應策略量表」的「解決問題策略」、「暫時擱置策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」、「逃避策略」等五個層面反應情形。量表得分愈高，表示愈常採用該因應策略；反之，得分愈低，表示愈少採用該因應策略。

### 肆、工作滿意度

本研究之工作滿意度定義為幼兒教保服務人員對於工作本身、工作環境的冀望且親身經歷後，而對工作感受之滿意程度。而本研究所指工作滿意度是指幼兒教保服務人員在研究者採用李新民(2003)編製之「學前教師工

作滿意度量表」的「內在工作滿意度」與「外在工作滿意度」等兩個層面反應情形。量表得分愈高，表示在工作滿意度愈高；反之，得分愈低，表示在工作滿意度愈低。

## 第五節 研究範圍與限制

### 壹、研究範圍

#### 一、研究對象方面

本研究對象僅包含初任與非初任幼兒教保服務人員（幼教師、教保員、助理教保員），且初任幼兒教保服務人員其任教年資三年以下（含）為調查對象，不包含園長、實習教師。

#### 二、研究變項方面

本研究的變項為工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況與差異，即三者之相關情形。工作壓力此一變項包含外在政策環境、工作負荷、工作回饋、教保和管教、園所人際關係及專業成長等層面；而因應策略包含解決問題策略、暫時擱置策略、改變策略、尋求支持策略及逃避策略等層面；則工作滿意度包含內在、外在等兩個層面。

#### 三、研究法方面

本研究採用問卷調查法。

### 貳、研究限制

#### 一、研究對象的限制

本研究限於人力、預算及能力上的限制，僅能以台灣培育之初任與非初任幼兒教保服務人員進行調查，因此，本研究結果僅能推論至台灣培育之初任與非初任幼兒教保服務人員。

#### 二、研究變項的限制

本研究探討工作壓力、因應策略及工作滿意度等三變項間之現況、差異與相關。因此，僅能針對此三變項之各層面與整體進行統計與分析，

至於文獻中曾論及之層面，因人力與精力上的限制，則無法兼顧。

### 三、研究法的限制

本研究採問卷調查為主，幼兒教保服務人員在進行填答時可能會受到個人認知、情緒等主客觀因素影響，基於防衛心而有保留性作答的可能，使填答結果可能與受試者原本之感受不同。因此，在填寫問卷前，會告知受試者問卷絕對保密且不具名，讓受試者放心作答，增加受試者信任度，利於問卷作答順利完成。



## 第二章 文獻探討

本章旨在探究幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度三者間之關係，並分析國內外相關研究文獻，來建立本研究之理論基礎。本章共分為四節：第一節為初任幼兒教保服務人員之工作現況分析；第二節為工作壓力之概念、理論及相關研究；第三節為因應策略之概念、理論及相關研究；第四節為工作滿意度之概念、理論及相關研究。

### 第一節 初任幼兒教保服務人員之工作現況分析

#### 壹、初任幼兒教保服務人員之定義

在國內外研究探討「初任幼兒教保服務人員」定義的相關研究匱乏，本研究為能清楚界定「初任幼兒教保服務人員」之定義，依過去研究對「初任教師」定義去探究「初任幼兒教保服務人員」之定義。大部分研究對於「初任教師」的界定，多從教師「任教年資」作為判斷的標準。而國內外研究者對於初任教師應所具備的任教年資，則因研究目的或研究設計不同而有所差異，至今尚未有一致性的看法。因此，研究者進一步查閱相關文獻如何定義初任教師，並以前人研究為基礎界定本研究對象「初任幼兒教保服務人員」之意涵。

Katz (1972) 將擔任教職的前三年視為求生存與鞏固的階段，在這期間教師會發覺到自己所預期的成功與教室內的現實之間有所差距，甚至感覺自己尚未準備好成為一位教師，非常需要學校人員的支持與協助，此時期的教師關注焦點在於自我的生存問題（引自饒見維，2003）。Burden (1990) 認為任教的第一年為生存的階段，在這期間教師因對整體教學環境尚不熟悉，僅能對教學科目之熟稔，且容易缺乏自信，不願嘗試新事物（引自饒見維，2003）。

國內研究對於初任教師也各有其不同年資的定義，國內學者蔡培村（1995）在中小學教師生涯進階與等級劃分可行性之研究提到初任教師為服務3至5年，且將初任教師界定為：「當實習教師晉用為合格教師時，便可任用為初任教師，其主要任務為執行班級日常教學工作，且可獨立來進行

教學活動、決定班級事務，進行學校輔導工作，但仍須接受校長、主任或資深教師的指導」。陳美玉（1999）提到新任教師存活階段為任教前三年，是教師嶄新專業學習與發展的開始，此階段對於教師否會繼續留任教職是重要關鍵。吳春滿（2009）則將初任教師定義為幼教、幼保相關科系畢業，初次任教於幼稚園擔任幼教教學工作三年之內之教師。陳翠（2016）將初任教師定義為已經正式取得教師資格，任教年資在三年（含）內，實務經驗不足、專業需要成長之任教者，即處於求生存、適應和努力於穩固發展階段的新手教師。吳佳蓉（2017）認為初任教師係指依據師資培育法取得正式合格之教師，且任教年資為三年以下者，但不含教育實習之年資。而研究者檢視相關教育部資訊時發現，教育部表示，初任教師（即初考取正式教職的教師）雖然修畢師資職前教育課程，且有教學實習與教育實習的經驗，惟初任教職時仍會有學校生活適應、教學發展、班級經營，以及親師溝通等問題，必須加以調適，才能勝任教職（教育部，2013）。

綜合上述國內外學者對初任教師之不同定義可知，許多文獻對初任教師只有做出釋義，乃在初任教師的年資上就沒有明確的規範或說明。可從上述的學者研究發現教師任教年資在五年以下即可為初任教師。綜合各學者的見解，本研究的初任幼兒教保服務人員將定義為任教於幼兒園之幼教師、教保員以及助理教保員，且任教年資為三年（含）以內之任教者。

## 貳、初任幼兒教保服務人員之相關研究

研究者發現，國內以初任幼兒教師為研究之對象內容多為工作困擾為主（江麗莉、鐘梅菁，1997；陳珮蓉，1998；谷瑞勉，1998；彭欣怡，2000）。極少提到以初任幼兒教保服務人員為研究對象之工作壓力、因應策略及工作滿意度相關論文。為了尋找有關初任幼兒教師之工作壓力、因應策略及工作滿意度相關研究，必須從各學者研究幼兒教師背景變項「服務年資」、「任教年資」去探究，如表 2-1。

表 2-1

教師工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究一覽表

研究者	研究對象	研究結果
黃淑嫻 (2004)	幼稚園教師	任教年資在 21-25 年的教師，採用「理性思考」、「情緒調適」、「尋求支持」策略頻率高於年資在 5 年以下的教師。
歐慧敏、曾玉芳 (2009)	幼稚園教師	任教年資在 21-25 年的教師，採用「理性思考」、「情緒調適」、「尋求支持」策略頻率高於年資在 5 年以下的教師。
謝淑琚 (2010)	幼稚園教師	1. 任教年資在 1 年內的教師，其「班級教學」壓力高於超過 1 年至 21 年以上的教師。 2. 任教年資在 21 年以上的教師較常採用「尋求支持」策略。
林秀芳 (2011)	幼稚園教師	任教年資 3-9 年的教師，其「整體工作壓力」、「人際關係」、「工作回饋壓力」高於任教年資 10 年以上的教師
林子宣 (2011)	幼稚園教師	任教年資 1-5 年的教師，其「整體工作壓力」、「人際關係」壓力高於任教年資 11-15 年的教師。
林心怡 (2011)	幼稚園教師	1. 任教年資在 5 年(含)以下的教師，其「家長參與」壓力高於任教年資在 21 年以上。 2. 任教年資在 26 年以上，其「整體工作滿意」、「進修升遷」滿意度高於年資在 5 年(含)以下的教師。
李雅雯 (2011)	學前教師	任教年資越高，其「工作回饋」、「教保與管教」、「園所人際關係」、「專業成長」壓力越低。
鄭靜妹 (2013)	幼兒園教保服務人員	資淺的教師其「工作壓力」高於資深得教師。
林芳瑜 (2013)	幼兒園現任教保人員	任教年資在 1-5 年的教師，其「整體工作壓力」、「人際關係」壓力高於任教年資 11-15 年。

(續下頁)

表 2-1

教師工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究一覽表 (續)

研究者	研究對象	研究結果
林女滿 (2016)	學前教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任教年資在 1-5 年的教師，其「整體工作壓力」高於任教年資 21 年以上的教師。</li> <li>2. 任教年資在 11-15 年的教師，其「外在政策環境」壓力高於任教年資 1-5 年、21 年以上的教師。</li> <li>3. 任教年資在 1-5 年的教師，其「專業成長」壓力高於任教年資 16-20 年、21 年以上的教師。</li> </ol>
楊佩蓉 (2016)	學齡前教師	任教年資在 15 年以上的教師，其「整體工作滿意度」高於年資 5 年以下的教師。
高晶瑩 (2017)	托育中心托 育人員	服務年資 5 年以下的教師，其「整體工作滿意度」高於年資滿 1 年-未滿 2 年的教師。

資料來源：研究者自行整理

綜合上述可發現，在工作壓力方面，服務年資較短的幼兒教師其工作壓力高於服務年資較久的幼兒教師。在因應策略方面，服務年資較久的幼兒教師比較會採用多元的因應策略來幫助自己解決工作壓力或困境。在工作滿意度方面，服務年資較短幼兒教師其工作滿意度低於服務年資較久的幼兒教師。上述的研究結果，其研究對象都不是初任幼兒教保服務人員，而是從幼兒教保服務人員的不同背景所得到的研究結果，從這可發現其有關初任幼兒教師的相關實徵性研究略顯不足，實在需要有更多專家學者深入探討之必要。因此，初任與非初任的幼兒教保服務人員在工作壓力、因應策略及工作滿意度是否有差異，值得本研究加以探討。

## 第二節 工作壓力之概念、理論及相關研究

本節旨在探討工作壓力的概念、教師工作壓力理論與教師工作壓力來源相關研究。本節共分三個部分：第一部分探討工作壓力之概念；第二部分

探討教師工作壓力之理論；第三部分探討教師工作壓力來源之相關研究，茲分述如下：

### 壹、工作壓力之概念

工作壓力是經由壓力定義衍生而來，意指個人在工作環境下所感受到的壓力感（吳清山、林天佑，2005）。在工作壓力的定義上，有多位國內外學者提及，茲將學者對工作壓力之定義整理如表 2-2 所示。

表 2-2

國內外研究者對工作壓力之定義

研究者（年代）	工作壓力的定義
陳慶盛(2004)	個體與工作環境的互動過程中，為因應工作環境要求與自我期望，在心理、生理與認知上產生失衡的狀態，而有緊張、焦慮、挫折、壓迫或苦惱的反應，即為工作壓力。
黃淑嫻(2004)	個人無法負荷社會環境或自我要求時，產生緊張、焦慮、憤怒、挫折、苦惱及不愉快的負面情緒或心理感受，這些反應改變工作者正常的生理與心理上的狀態，引起身心方面的損害。
吳清山、林天佑(2005)	個人於工作情境中，精神與身體對內在和外在事件的一種生理及心理反應，而這種反應會導致個人在心理不舒服或有壓迫感受。
張嘉茹(2009)	個體面對工作環境的變化，既有的認知、經驗能力不足以應付工作的需求與變化，造成心理、生理方面的緊張狀態，因而產生焦慮、挫折、壓抑等情緒反應。
歐慧敏、曾玉芬(2009)	個體在工作上相關的情境，個人的能力或資源無法應付外在環境或個體內在身心的需求，而對個體產生的負面影響。
林信安(2010)	個體與工作環境互動歷程中，當面對工作挑戰與威脅時，透過認知與經驗的評估，而產生主觀度不愉快的知覺感受。

（續下頁）



表 2-2

## 國內外研究者對工作壓力之定義 (續)

研究者 (年代)	工作壓力的定義
李雅雯 (2011)	個體無法負荷社會環境或自我要求時，產生緊張、挫折、苦惱及不愉快的負面情緒與心理感受，這些反應改變工作者正常的生理與心理上的狀態，引起身心方面損害。
錢玟妤 (2014)	個體在工作環境中，面對各種壓力源，與個體人格特質交互作用後，個人無法調適、消除產生一種壓迫的感受與緊張狀態。
林女滿 (2016)	個體在工作情境中，與周遭的人、事、物互動過程中，產生不愉快的、具威脅性的事件或焦慮、煩惱、沮喪等負面情緒，導致身心失衡的狀態。
Steers (1988) (引自錢玟妤, 2014)	當個體在工作情境中，面臨到某種工作性質的威脅時，所引起的反應。
Pearson 與 Moomaw (2005) (引自林女滿, 2016)	當個體在工作所產生不愉快的情緒，其情緒包含緊張、憤怒、憂慮、焦躁、沮喪、挫折等。

資料來源：研究者自行彙整

綜合上述國內外學者對工作壓力之不同定義可知，大多國內外學者普遍將工作壓力視為一種反應取向，此觀點學者認為：工作壓力會對個人產生內外在此的壓力源、威脅性及脅迫性，其會產生心理或生理上的反應，多半是較為負面且不舒服的 (Streers, 1988; 黃淑榕 2004; 吳清山、林天佑 2005; 張嘉茹 2009; 歐慧敏、曾玉芬, 2009; 李雅雯, 2011; 林女滿, 2016)。另外，也有部分學者將工作壓力視為一種中介歷程，此觀點學者認為：工作壓力會促使外在環境的要求與個人本身的能力產生交互作用，進而導致個體在心理與生理層面上產生不平衡的狀態 (陳慶盛, 2004; 林信安, 2010; 錢玟妤, 2014)。整體來說，可發現工作壓力來源為複雜性且個人對壓力的影響是因人而異。

綜合各學者的見解，本研究將工作壓力定義為個體在工作情境中，與外

在人、事、物互動歷程中，面對來自環境、工作或個人等壓力源，造成生理、心理狀態改變，因而產生焦慮、挫折、壓抑等情緒反應。

歐慧敏、曾玉芬（2009）提及在現今社會裡教師相較於一般工作者，是高壓力、高危險的工作，且是國際間普遍現象。由此可知「教師」在工作上的壓力亦不容忽視，Kyriacou 與 Sutcliffe（1978）指出「教師工作壓力」是在教師工作角色中，將要求施加於教師身上，所產生教師負面的情感反應（如憤怒、焦慮或沮喪），而反應症狀可能伴隨病理及生理有所改變（引自李雅雯，2011）。在教師工作壓力定義上，各學者論述的定義大同小異，各學者依自己研究所需，而專注於不同的項目上，故本研究將「教師工作壓力」定義為：幼兒教保服務人員在工作情境中，與外在人、事、物互動歷程中，面對來自環境、工作情境及個人等因素，所產生威脅及負面情感，而引起焦慮、挫折、壓抑等情緒反應或是身心方面等疾病。

## 貳、教師工作壓力之理論

工作壓力是各行各業的人員都能深受感受到的，為了瞭解幼兒教保服務人員其工作壓力理論，本研究將藉由教師工作壓力理論來探討。教師工作壓力理論模式先由 Kyriacou 與 Sutcliffe 於 1978 年提出，之後 Moracco 與 McFadden(1982)以及 Tellenback、Brenner 與 Lofgren(1983)再延伸 Kyriacou 與 Sutcliffe 的理論而建立另外兩個教師工作壓力理論模式，茲將此三種教師工作壓力理論模式分述如下：

### 一、Kyriacou 與 Sutcliffe 之教師工作壓力理論模式

Kyriacou 與 Sutcliffe 兩位學者在 1978 年開始以教師為對象，探究教師面對工作壓力時之適應歷程。此理論模式認為各種壓力來源是否對教師發生作用，需視其知覺到的威脅而定，而影響教師知覺的因素包含教師的人格特質、信念、態度、價值系統等（郭生玉，1989；黃淑榕，2004；歐慧敏、曾玉芬，2009；洪婷琪，2011；林女滿，2016），如圖 2-1 所示。其教師工作壓力產生的過程：

- (一)潛在壓力源：教師工作壓力來源包含心理、物理因素，當教師感受到壓力源對其造成威脅，才會產生壓力。
- (二)個人認知評估：評估此壓力是否會對個人自尊、福祉等造成威脅，從教師個人特質與知覺的交互作用而定，包括兩種情形，個體感覺沒有能力適應環境的要求以及環境的要求與個人需求衝突。而潛在壓力源是否會發展成實際的壓力源，則有待評估的結果而定。
- (三)實際壓力源：如環境中的人、事、物等實境壓力。
- (四)透過適應機轉因應之歷程：對壓力情境的評估與反應，透過情緒、認知及行為等壓力因應策略，減少對壓力源對自我所造成的威脅。
- (五)產生壓力反應：若壓力持續存在，將對教師心理與生理上隱含負面情感的反應。
- (六)形成慢性疾病：長期壓力影響導致慢性壓力症狀，如身心症、心臟病及心理疾病等。
- (七)教師人格特質：教師工作壓力的產生過程中，會受到其個人人格特質的影響，包括教師的背景變項、適應因應能力、信念、態度與價值系統。

其次，Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作理論模式有四條回饋線：

- A 線：代表教師為了處理實際壓力源，所採取的因應策略會影響對潛在壓力源的評估，若成功使用因應策略，則「實際壓力源」會減輕至潛在壓力源之程度。
- B 線：代表教師壓力本身的反應可以直接或間接影響到評估
- C 線：在直接影響方面，當教師在自己工作產生極度不滿意時，其對威脅自尊的知覺可能會提高，另外，在間接影響方面，教師本身壓力會引起身體健康問題，終而變成可能的非工作本身壓力源。
- D 線：代表教師如果在過去無法適應環境的要求，則可能影響自己對未來適應新環境要求的評估。

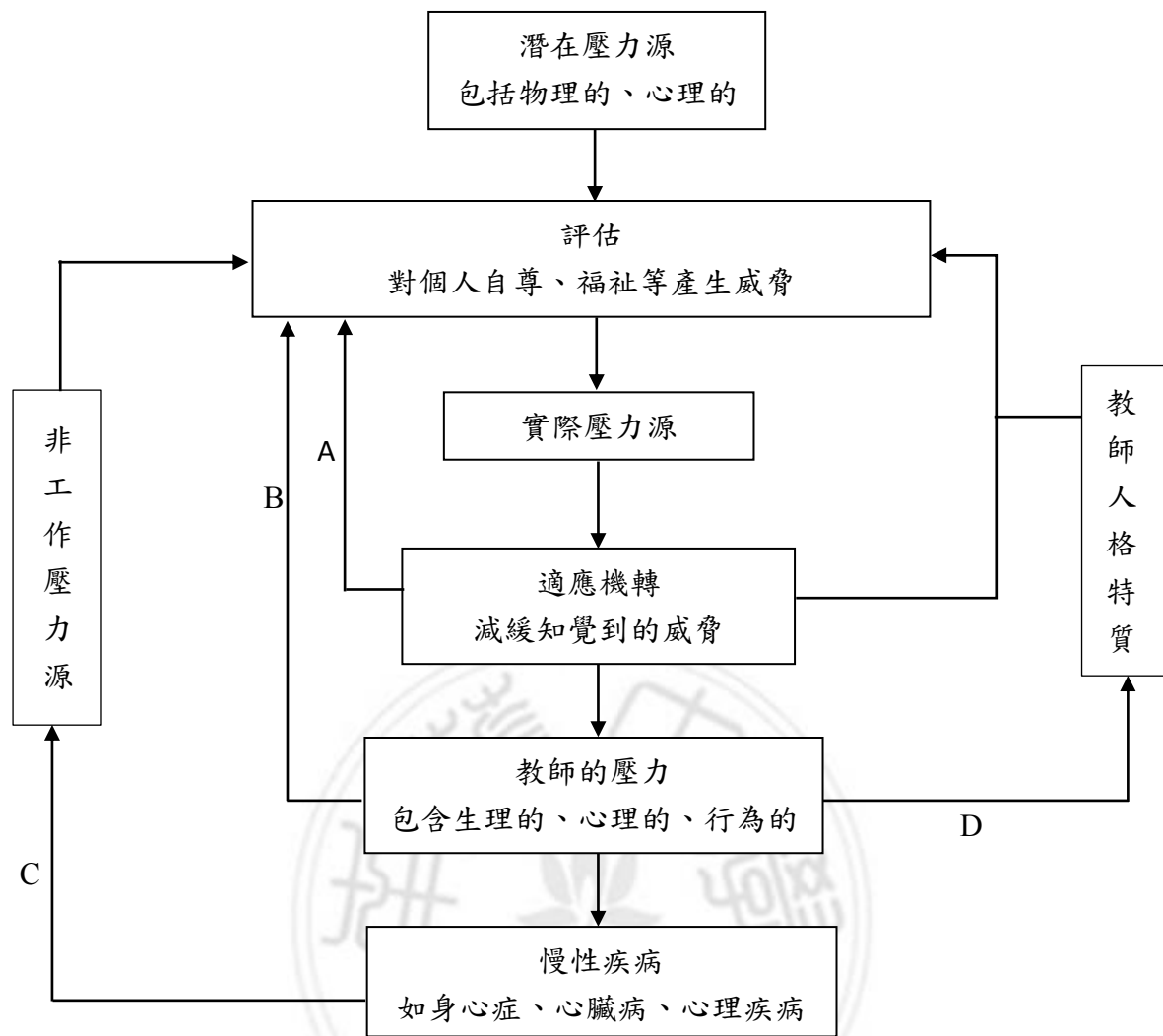


圖 2-1 Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力之理論模式

資料來源：林女滿（2016）。彰化縣學前教師工作壓力與幸福感關係之研究（未出版之碩士論文）（頁 11），南華大學，嘉義縣。

## 二、Moracco 與 McFadden 之教師工作壓力理論模式

Moracco 與 McFadden（1982）根據 Kyriacou 與 Sutcliffe 之教師工作理論模式稍作修正，提出綜合性的教師工作壓力理論模式，此理論模式說明學校、學校在外的社會環境，以及家庭等方面，均會構成教師潛在的壓力來源（鄧柑謀，1990；林純文，1996；葉龍源，1998；紀翠玲，2002；黃淑榕，2004；歐慧敏、曾玉芬，2009；洪婷琪，2011），如圖 2-2 所示。其理論要點為：

- (一)潛在壓力源：來自學校、學校外在之社會環境（即社會、工作、家庭），如政治情勢、社區水準、工作負荷、教師角色衝突、家庭狀況等，都會直接或間接造成教師不同程度的壓力，且這些壓力也會因中介因素的不同，而有不同的壓力感受。
- (二)潛在工作壓力源（potential stressors）和實際工作壓力源（actual stressors）是不同層面的概念。前者是客觀的存在現象，後者則是主觀評估的結果，亦即潛在壓力源若經教師個人評估後，會對教師自尊、幸福產生威脅時，才會感受到工作壓力，故潛在工作壓力源不僅是一種概念性的名詞，還會因不同的學校或外在環境而有所不同。如 Kyriacou（1987）根據因素分析結果，認為學生違規、不良的工作環境、時間壓力、學校氣氛不佳等均為潛在工作壓力；Tellenback（1983）等人則認為師生關係不良、同事缺乏合作關係、缺乏影響力、與學校行政人員關係欠佳、缺乏價值感等，均為潛在的工作壓力。
- (三)中介因素：包含評估機轉、因應機轉及教師個人特質（包括過去的經驗、人格特質與價值觀等），評估的結果無論正確、客觀與否，都將影響之後的各項反應。
- (四)因應機轉則在於減少或緩和壓力，當所承受的工作壓力過重或過久時，可能會引起暫時的壓力徵兆（如疲倦、挫折、憤怒、緊張），也可能引起慢性的壓力症狀（如心臟病、胃潰瘍）。
- (五)若壓力持續長久卻無法得到適當紓解，則將形成慢性身心疾病及職業倦怠的現象。

其次，Moracco 與 McFadden 的教師工作理論模式有四條回饋線：

- A 線：表示壓力與因應策略的關係，如果因應策略無法減低壓力事件的發生，則其會被評估更具有威脅性。
- B 線：表示教師正處於壓力症狀時，易知覺更多壓力事件。
- C 線：表示當教師長期處於壓力下的倦怠階段，可能會需要家庭與親人的支持與協助。
- D 線：表示教師會因壓力症狀來檢視個人的特質，是否會影響他未來對壓力

的評估及因應。

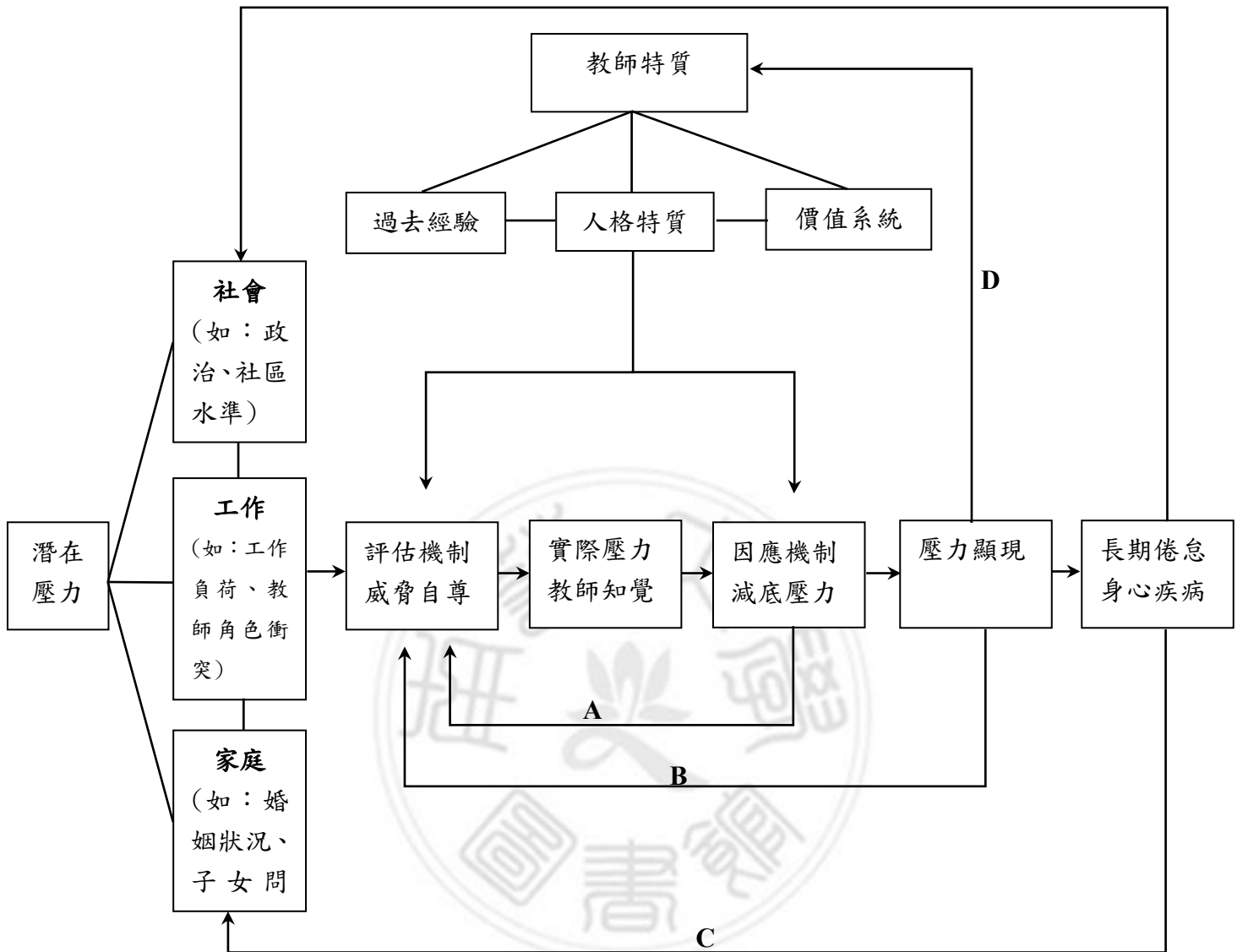


圖 2-2 Moracco 與 McFadden 的教師工作壓力之理論模式

資料來源：洪婷琪（2011）。學前教師工作壓力、工作滿意度與幸福感之研究（未出版之碩士論文）（頁 17），國立政治大學，臺北市。

### 三、Tellenback、Brenner 與 Lofgren 之教師工作壓力理論模式

Tellenback、Brenner 與 Lofgren(1983)提出教師工作壓力理論模式，相較與前述兩種教師工作壓力模式不同之處在於「學校鄰近社區之特質」對壓力源的影響，也同時顯示出教師個人特質扮演的中介角色，經由評估及適應機轉來解釋壓力的重要性(黃淑榕，2004；歐慧敏、曾玉芬，2009；林于萱，2011)，如圖 2-3 所示。其教師工作壓力模式至少包含下列三個層面：

- (一) 學校壓力源和教師壓力反應的關係：即學校鄰近社區之特質所形成的可能壓力源，如學校位於哪一地區、學校班級規模、上級領導風格、學校組織氣氛，都會導致教師工作壓力的來源。
- (二) 教師特質的影響：依教師個人本身的特質、性格採取適當與否的因應策略，而導致增強壓力反應或減輕實際的壓力源。
- (三) 評估、適應轉機和非職業性壓力源對壓力的關係。

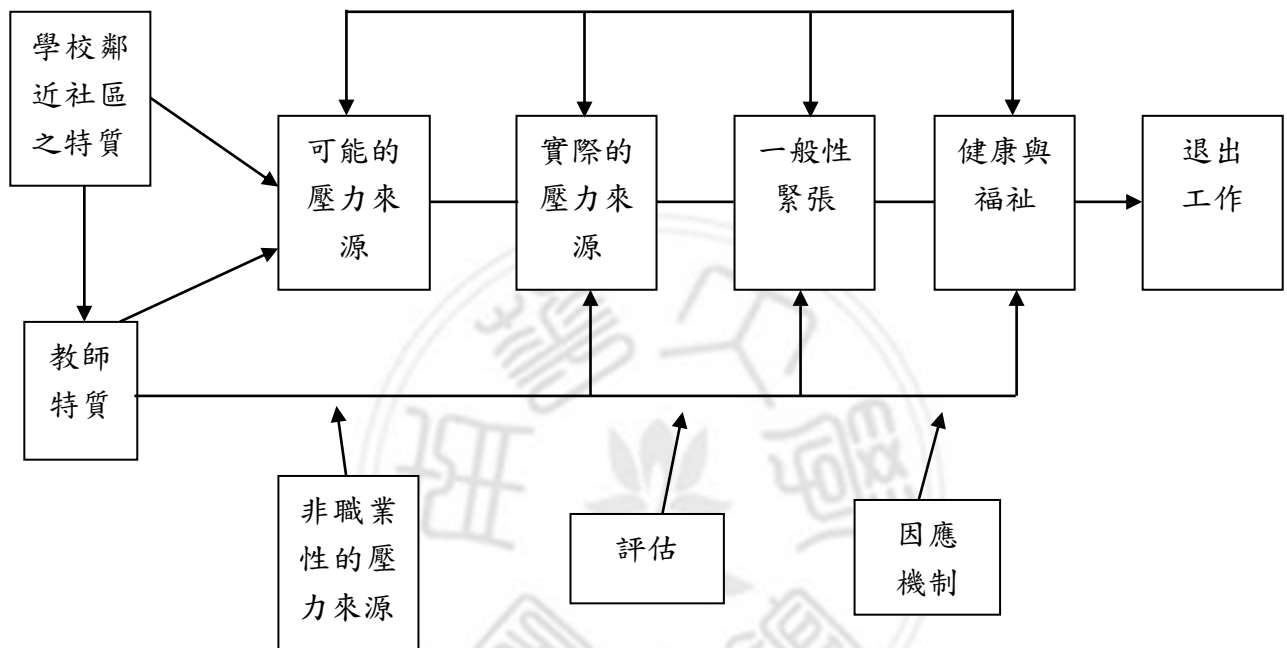


圖 2-3 Tellenback、Brenner 與 Lofgren 的教師工作壓力之理論模式  
 資料來源：林女滿(2016)。彰化縣學前教師工作壓力與幸福感關係之研究  
 (未出版之碩士論文)(頁 13)，南華大學，嘉義縣。

根據以上三種教師工作壓力理論模式，可歸納以下結論：

- (一) 教師工作壓力來源是多向度，可能包含工作本身、教師本身個人特質、外在環境因素(如學校、社會)、家庭及非職業性壓力源，均可能形成實際的工作壓力。
- (二) 教師本身個人屬性(如：人格特質、信念及價值觀等)在知覺、評估、因應工作壓力方面，扮演相當重要的角色，即使在相同的環境，對工作壓力的反應也會有個別差異。

(三) 教師在面對工作壓力時，會產生因應機制，若採取有效的因應策略，能降低對身、心理所造成壓力及實際壓力源，否則會出現較大的壓力徵兆。

(四) 壓力並非都對身、心理有害，如果缺乏有效因應策略，長期處於持續的工作壓力，將導致身心疾病及工作倦怠，甚至退出職場。

綜合以上教師工作壓力的理論模式，可以提供本研究理論依據參考，清楚瞭解教師工作壓力的狀態。此外，可從結論發現：壓力程度過高或過低時，個人本身可能會出現壓力的症狀，對個人而言並非是件好事，但本身能有效採取策略調節，對自己本身或心理是有很大的幫助，所以工作壓力的影響並非全是負面性，適度的工作壓力會促使自己督促自己，將自己的缺失進而改善，有助於良好的工作表現，激發工作潛能且增加動力。

### 參、教師工作壓力來源之相關研究

產生工作壓力來源可能來自職場人際關係問題；福利、薪水的問題；前途發展問題；工作缺乏安全的問題；工作量過重的問題；工作時間過長的問題；對工作適應的問題；角色衝突問題；身體暴露於危險環境（吳清山、林天佑，2005）。Kyriacou 與 Sutcliffe（1978）、Moracco 與 McFadden（1982）、Tellenback 等人（1983）的教師工作壓力理論模式亦指出教師工作壓力來源是多向度，包含工作本身、教師本身個人特質、外在環境因素（如學校、社會）、家庭及非職業性壓力源。從事幼教工作內容繁瑣、壓力來源眾多紛雜裡，幼兒教保服務人員們在工作上會面臨什麼工作壓力來源，茲將各學者對幼兒教保服務人員工作壓力來源彙整如表 2-3，以確立本研究有關幼兒教保服務人員工作壓力來源，提升本研究工作可信度。



表 2-3

## 幼兒教保服務人員工作壓力來源之相關研究

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 工作壓力來源
陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿 (1999)	台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意及其因應方式之調查研究	台東地區幼稚園、托兒所教師	問卷調查法	(1)時間壓力(2)園長壓力(3)家長壓力(4)人際關係(5)園所行政
孫立葳 (2000)	幼兒教師工作壓力之研究	民國 88 學年度國立新竹師範學院暑期幼兒教育學系學士班的幼兒教師	問卷調查法	(1)時間上的壓力(2)許多不確定性造成的壓力(3)雜物太多而產生的壓力(4)保持幼教專業品質產生的壓力(5)人際關係上的壓力(6)個人生活上的壓力
林佳蓉 (2002)	幼兒教師任教職志、工作壓力及社會支持之質性研究	任職幼教工作後不曾離開幼教崗位、六位不同條件背景教師	半結構式深度訪談	(1)人際關係(2)工作負荷(3)個人發展(4)行政組織(5)角色壓力(6)班級教學
陳佩汝 (2002)	台北地區托兒所保育人員工作壓力與工作滿意度之研究	台北縣市托兒所合格保育人員與助理保育人員	問卷調查法	(1)工作負荷(2)家長需求(3)人際關係(4)行政配合(5)工作回饋
李新民 (2003)	幼兒教師薪資滿足感、工作壓力與工作滿足感之研究	高高屏地區立案的私立幼稚園及托兒所教師	問卷調查法	(1)做不完的事(2)工作要求不合理

(續下頁)

表 2-3

幼兒教保服務人員工作壓力來源之相關研究 (續)

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 工作壓力來源
劉妙真 (2004)	幼稚園教師工作 壓力、社會支持 與職業倦怠之研 究	高雄縣市 公私立幼 稚園教師	問卷調查 法	(1)人際關係(2)工 作負擔(3)時間支配 (4)班級教學(5)報 酬與心理需求
黃淑嫻 (2004)	幼稚園教師工作 壓力及其因應策 略之研究	台南市及 台南縣之 公、私立 幼稚園教 師	問卷調查 法	(1)人際關係(2)教 學自主(3)工作負荷 (4)工作回饋
馬文華 (2006)	學前教師壓力之 研究-以台北縣私 立幼兒園帶班 教、保人員為例	台北縣之 私立幼稚 園、托兒 所學前教 保人員	問卷調查 法	(1)工作負擔(2)教 保成效(3)人際關係 (4)薪資福利(5)專 業成長/升遷(6)政 策環境
張淑貞 (2007)	台中市幼兒園工 作壓力與職業倦 怠之研究	台中市公 私立幼稚 園及托兒 所之教師	問卷調查 法	(1)工作回饋(2)工 作負擔(3)班級經營 及教學(4)人際關係
林芳菁 (2009)	幼兒教師工作壓 力與離職傾向之 研究-以台南地 區為例	台南縣私 立幼稚園 與托兒所 教師	問卷調查 法	(1)教保成效(2)工 作負荷(3)人際回饋 (4)工作回饋
謝淑琿 (2010)	花蓮地區幼稚園 教師工作壓力與 因應策略之調查 研究	花蓮地區 幼稚園教 師	問卷調查 法	(1)班級教學(2)工 作負荷(3)人際關係 (4)政策環境(5)生 涯發展
李雅雯 (2011)	學前教師工作壓 力與工作倦怠之 相關研究	北部地區 (基隆市 至新竹縣 市)學前 教師	問卷調查 法	(1)外在政策環境 (2)工作負荷(3)工 作回饋(4)教保與管 教(5)園所人際關係 (6)專業成長

(續下頁)

表 2-3

幼兒教保服務人員工作壓力來源之相關研究 (續)

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 工作壓力來源
林秀芳 (2011)	台中縣公私立幼稚園教師工作壓力與健康情形之相關研究	台中縣立案之公私立幼稚園教師	問卷調查法	(1)人際關係(2)工作負荷(3)班級教學(4)報酬與福利(5)政策環境
林心怡 (2011)	教師工作壓力與工作滿意度關係之研究-以彰化縣幼稚園為例	彰化縣公、私立幼稚園教師	問卷調查法、訪談法	(1)工作負荷(2)班級教學(3)家長參與(4)人際關係
林子萱 (2011)	幼稚園教師工作壓力、社會支持與生活滿意度之研究	嘉義市公私立幼稚園教師	問卷調查法	(1)工作負荷(2)人際關係(3)教學自主(4)工作回饋
林芳瑜 (2013)	花蓮縣國民小學附設幼兒園教保服務人員工作壓力與因應策略之研究	花蓮縣101學年度國小附設幼兒園現任教保服務人員	問卷調查法	(1)人際關係(2)工作負荷(3)行政工作(4)知能與專業知能(5)上級壓力(6)內在衝突
鄭靜妹 (2013)	幼兒教保服務人員工作壓力、人格特質與幸福感之研究	嘉義縣市公私立幼兒園教保服務人員	問卷調查法	(1)工作負荷(2)人際關係(3)教學自主(4)工作回饋
林女滿 (2016)	彰化縣學前教師工作壓力與幸福感關係之研究	彰化縣學前教師	問卷調查法	(1)外在政策環境(2)工作負荷(3)工作回饋(4)教保與管教(5)園所人際關係(6)專業成長

資料來源：研究者自行整理

根據表 2-3 各學者研究結果，幼兒教保服務人員之工作壓力來源大致可分為政策環境、工作負荷、工作回饋、人際關係、班級教學、行政配合、

家長需求、上級壓力、專業成長、報酬與心理需求等構面，研究者依據上述歸類，將工作壓力來源分類為：「外在環境政策」、「工作負荷」、「工作回饋」、「教保與管教」、「園所人際關係」、「專業成長」等六大層面，其相關層面內涵茲分述如下：

- 一、外在環境政策（馬文華，2006；謝淑琿，2010；李雅雯，2011；林女滿，2016）：指在現今教育政策不明確，時常令老師們無所適從，加上整體教育環境條件上限制（如：空間、經費不足）以及教師名額不足，時常讓老師們在工作不穩定的教學環境中備感無力感，而現今少子化趨勢，老師們在招生、教學必須付出更大心力，進而形成莫大壓力的來源。
- 二、工作負荷（陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿，1999；孫立葳，2000；林佳蓉，2002；陳珮汝，2002；李新民，2003；劉妙真，2004；黃淑嫻，2004；馬文華，2006；張淑貞，2007；林芳菁，2009；謝淑琿，2010；李雅雯，2011；林秀芳，2011；林心怡，2011；林宇萱，2011；林芳瑜，2013；鄭靜妹，2013；林女滿，2016）：指幼兒教保服務人員對於園所、同儕或家長的工作量要求過多而產生工作壓力，其工作壓力來源包含兼任行政雜物、作息時間、園所教學外活動量、教保工作。
- 三、工作回饋（陳珮汝，2002；劉妙真，2004；黃淑嫻，2004；馬文華，2006；張淑貞，2007；林芳菁，2009；李雅雯，2011；林秀芳，2011；林心怡，2011；林宇萱，2011；林芳瑜，2013；鄭靜妹，2013；林女滿，2016）：指幼兒教保服務人員對於幼兒學習成效表現、工作上的各項認同與合作支持、工作聲望與薪資福利等回饋無法成比例而形成的工作壓力來源。
- 四、教保與管教（孫立葳，2000；林佳蓉，2002；劉妙真，2004；馬文華，2006；張淑貞，2007；林芳菁，2009；謝淑琿，2010；李雅雯，2011；林秀芳，2011；林心怡，2011；林芳瑜，2013；林女滿，2016）：指幼兒教保服務人員對於教保技巧的不足或幼兒個人因素，其中包

含教保技巧、幼兒學習與行為、課程設計、班級經營及應對個別幼兒的需求等，所產生的工作壓力來源。

五、園所人際關係（陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿，1999；孫立葳，2000；林佳蓉，2002；陳佩汝，2002；劉妙真，2004；黃淑榕，2004；馬文華，2006；張淑貞，2007；林芳菁，2009；謝淑琄，2010；李雅雯，2011；林秀芳，2011；林心怡，2011；林宇萱，2011；林芳瑜，2013；鄭靜妹，2013；林女滿，2016）：指幼兒園教保服務人員在工作情境中，與他人互動之各種關係，包括與幼兒互動、家長的溝通、同事園所主管及行政人員相處氣氛等，所感受的工作壓力來源。

六、專業成長（孫立葳，2000；林佳蓉，2002；黃淑榕，2004；馬文華，2006；謝淑琄，2010；李雅雯，2011；林于萱，2011；鄭靜妹，2013；林女滿，2016）：指幼兒教保服務人員在職業上的發展性、個人專業成長，其中包含教學自主、進修機會、個人需求的滿足等方面，所產生的工作壓力來源。

綜合上述幼兒教保服務人員工作壓力的性質與來源，本研究將「外在政策環境」、「工作負荷」、「工作回饋」、「教保和管教」、「園所人際關係」與「專業成長」此六個層面，作為幼兒教保服務人員工作壓力來源研究變項之參考依據，進一步瞭解其工作壓力感受之情形。

### 第三節 因應策略之概念、理論及相關研究

本節旨在探討因應策略的概念、因應策略的理論及教師因應策略類型相關研究。本節共分三個部分：第一部分探討因應策略之概念；第二部分探討因應策略之理論；第三部分探討教師因應策略類型之相關研究，茲分述如下：

#### 壹、因應策略之概念

歐慧敏、曾玉芬(2009)指出現今社會裡許多研究均顯示教師是高壓力、高危險的工作。若教師長期工作壓力過大且時間不斷持續，造成教師會以消極、逃避心態面對，此時工作壓力將影響教師身心健康及工作效率。因此，

面對壓力時個體的心態與因應策略將扮演關鍵性的角色，採取適當的因應策略，將能有效解除或降低壓力，若減輕壓力所造成的負面效應，將維持良好的工作品質（張嘉茹，2009）。

在因應策略的定義上，有多位國內外學者提及，茲將學者對因應策略之定義整理如表 2-4 所示。

表 2 - 4

國內外研究者對因應策略之定義

研究者(年代)	因應策略的定義
鄭照順(1999)	個人在與環境的互動過程中，當面臨個人超出其能力範圍的壓力，而為了重新建立生理與心理的平衡，所採取的處理或解決方式。
陳慶盛(2003)	當個體在面對超過其本身所能負荷的程度範圍，為緩衝或避免產生壓力、焦慮、威脅或其身心疾病，而在認知、行為、情緒上所採取的紓解方式。
黃淑嫻(2004)	當遭遇到困擾或壓力事件時，個人內在認知、情緒及外在行動上所做調適的努力情形。
張嘉茹(2009)	壓力因應為一種面對壓力時的動態歷程，個體知覺外在環境的改變與威脅，經過認知評估與調適，所採取的處理方式與態度，以減輕壓力所帶來的負面效應。
歐慧敏、曾玉芬(2009)	教師在面對其所有資源和能力的內外情境或問題時，為免於產生壓力、焦慮、威脅、害怕或其他身心疾病，而透過認知改變或行為努力去處理情境或問題的動態歷程。
林信安(2010)	個體與環境互動過程，面對威脅與挑戰時，藉由認知評估後，所採取面對及處理情境或問題的反應模式。
錢玟妤(2014)	幼兒園教師在從事教學工作而感到壓力時，所採取的處理策略，其目的在於調適或避免個體在面對壓力時所產生負面的感受或身心疾病，並尋求有效解決問題的策略及方法，以紓解減輕壓力。

(續下頁)

表 2-4

國內外研究者對因應策略之定義（續）

研究者(年代)	因應策略的定義
楊子羚(2014)	公立幼兒園教保員在面對工作壓力時，尋求外力協助或透過自我調適等方式來排解工作壓力；而壓力因應策略的揀擇是一種動態過程，個體會透過不斷評估與反應，選擇最適切的因應方式，以達到工作環境中適應良好的目的。
Folkman(1984) (引自蔡玉董，2006)	個人面對危機時，為了保持身心之完整性，減輕不適應的感受，恢復補償衰弱的功能，所採取的任何方法，其本身是動態的，包括認知、行動、評價與再行動等步驟。
Gmelch(1988) (引自李思宏，2006)	因應的行程是經由個人對壓力事件的認定之後所採取的策略，其使壓力感受減輕或減低壓力的負向結果，以維持個人身心健康和幸福。
Auerbach 與 Gramling(1998) (引自林信安，2010)	經常使用於處理壓力情境與減低本身壓力的思考與行動。
Ryan 與 Twibell (2000) (引自錢玫好，2014)	個體因應壓力之方式，其包含過去的經驗、個人價值觀及個人目標。壓力因應策略之方法是個體依自己而選擇，其過程包含初級評估到次級評估之因應。
Moskovita (2004) (引自蔡玉董，2006)	為個體因應壓力時，認知與情感的反應。

資料來源：研究者自行彙整

綜合上述國內外學者對因應策略之不同定義，可歸納以下幾點特性：

- 一、因應策略是一種動態過程取向。為個人努力去處理內在、外在的要求，其結果是獨立的，而不管其努力的成功與否，亦無所謂因應的好與壞。
- 二、因應策略是調適壓力的措施，個人所採壓力因應，會受個人及環境而有所不同。
- 三、因應策略是一種處理壓力上或情緒上的方式。其使壓力感受減輕或減低壓力，以維持個人身心健康和幸福。

綜合各學者的見解，本研究將因應策略之定義為幼兒教保服務人員在工作情境中，當面臨超出幼兒教保服務人員其能力範圍，而為了調適、避免產生壓力時，所採取之策略及方式，以舒緩、減輕壓力。

## 貳、因應策略之理論

有關壓力因應策略的理論，根據鄭照順(1999)綜合心理與社會學家的研究，目前較具體的分類為：人格特質導向之因應、壓力認知評估之因應、互動方式之因應及整合性之因應。茲就其內涵說明如下：

### 一、人格特質導向因應模式

此學派認為人格特質決定個體行為的型態，Pervin(1984)指出個人人格的形成因素極為複雜，將人格特質歸納為四種主要特徵(引自鄭照順,1999)：

- (一) 先天遺傳的人格特徵：個人的情緒性、活動性及攻擊性均隱藏於胚質中，特質、習性與偏好也來自遺傳。如基因、智商、種族、性別、身材、容貌等，皆會影響一個人的獨特作為。
- (二) 環境性的人格：民族性、個人生活史及環境競爭經驗等，皆會影響因應的行為。生存競爭激烈的環境中人格的心理症狀，如緊張、焦慮、壓力，大多是來自生存競爭的環境經驗所造成。
- (三) 社會性的人格：社會階層實質的由先天基因及後天的努力所決定，當代人格特質明顯的朝向社會達爾文主義的因應行為模式。
- (四) 教育性的人格：教育性人格改變有助於增進人際關係，具樂觀進取、積極主動的人格特質者，較能去迎接壓力的挑戰，也較能化解壓力的衝擊。



## 二、壓力認知評估因應模式

此學派主張對個人資源、社會資源、個人因應能力，問題解決難度的了解、評估後，才會產生壓力之反應，如果認知評估後認為不必要的，壓力就會解除。

### (一) Lazarus 壓力因應認知理論

Lazarus (1984) 認為個體面臨生活改變的壓力源時，會對產生的壓力加以評估 (appraisal)，即評估壓力引發的傷害性、威脅性及挑戰性 (引自鄭照順，1999)，如圖 2-4 所示。

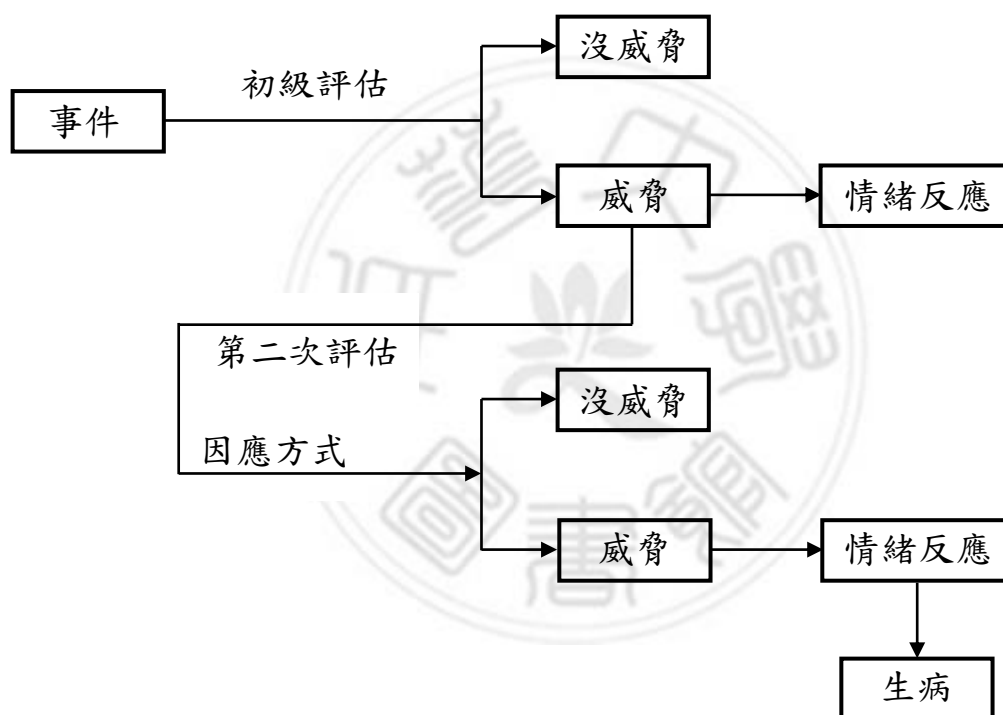


圖 2-4 Lazarus 壓力因應認知模式圖

資料來源：陳青勇(2001)。國民小學兼任行政職務教師工作壓力與因應方式之研究 (未出版之碩士論文)(頁 68)，國立台中師範學院，臺中市。

## (二) Cooper 壓力認知評估模式

Cooper(1976)提出壓力之認知歸因分析，即是一種認知評估模式。由圖 2-5 可知「認知評估」是一切因應的基礎，如評估錯誤當然會產生不正確的因應，Cooper 認為主觀認知評估過程，應考慮事件的重要性 (importance)、欲求 (desirability) 與可控制性 (controllability) (引自鄭照順，1999)。

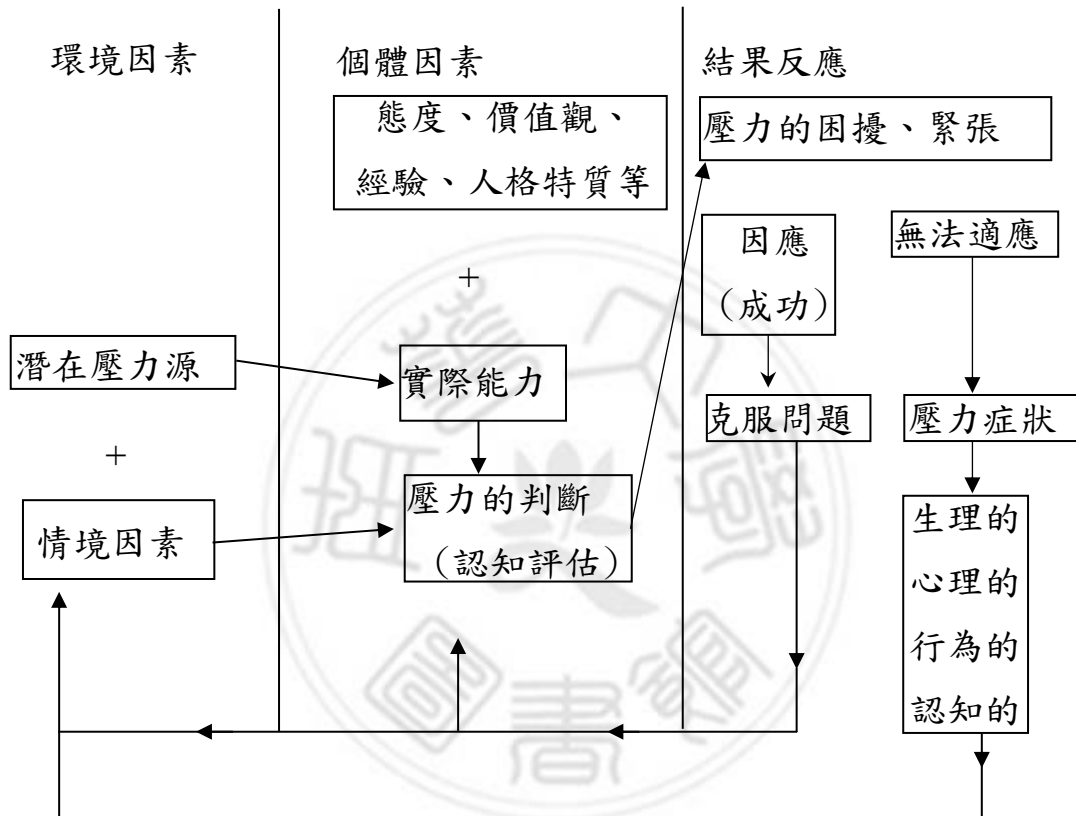


圖 2-5 壓力知覺回饋與因應實力的評估模式

資料來源：鄭照順(1999)。青少年生活壓力與輔導(111 頁)。臺北市：心理。

## (三) Meichenbaum 壓力認知評估理論

Meichenbaum(1985)提出壓力評估的種類有：(1)初級評估 (primary appraisal)：對壓力事件直接評估，是否引發危險之後果；(2)次級評估 (secondary appraisal)：針對如何因應壓力事件的途徑加以評估，以了解自己有沒有能力因應；(3)再次評估 (reappraisal)：個體經過調適後，針對因應效果在評估，以修正差錯，提出更好的因應策略(引自鄭照順，

1999)。

### 三、互動方式之因應模式

此學派主張因應行為決定於個體與環境的交互作用，其間有一種動力，是交互的與雙向的關係。

Folkman(1984)認為因應行為是個體與其環境互動過程中的一種結果；換句話說，個體會影響環境、環境也會影響個體。Lewin(1935)提出行為(B)，是個人因素(P)與環境因素(E)的函數，如圖 2-6 所示。Bandura(1977)亦指出：行為、認知與環境間有交互影響，也有相互抑制的關係(引自鄭照順，1999)。

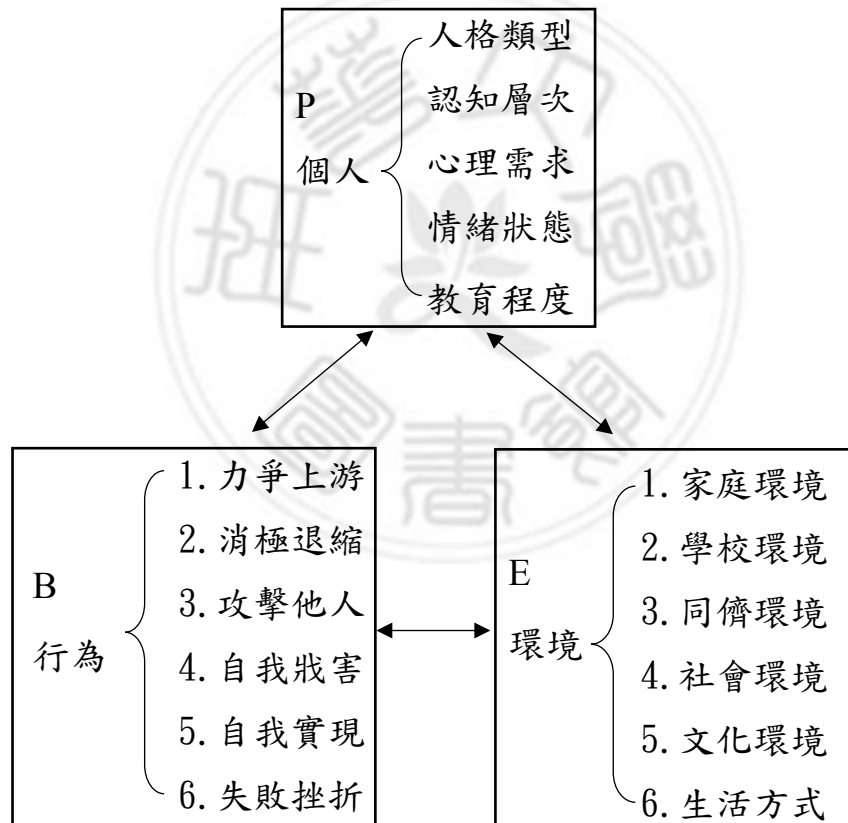


圖 2-6 互動方式與因應方式

資料來源：鄭照順(1999)。青少年生活壓力與輔導(113頁)。臺北市：心理。

Lazarus(1984)的「互動模式」指出環境因素，即壓力事件的性質，與個人因素、因應資源，皆會影響因應策略的選擇。認知能力較高者，對壓力的知覺較高，也較能形成結構式的知覺，因此會傾向「處理問題」的因應策略；反之認知較差者，則不易掌握壓力刺激的關係，故傾向選擇「逃避問題」的因應策略。Folkman 與 Lazarus(1988)針對因應的互動模式，提出八種不同的因應策略，分別為（引自鄭照順，1999）：

- (一) 面對問題(confrontive coping)：站穩自己立場爭取自己想要的，試圖改變對方的心意。
- (二) 疏遠(distancing)：繼續過自己的生活，當作什麼事情都沒有發生。
- (三) 自我控制(self-control)：把自己的感情隱藏起來，不讓別人知道事情有多糟。
- (四) 尋求社會支持(seeking social support)：找對事情有影響力的人協助，讓他人了解與支持。
- (五) 接受責任(accepting responsibility)：自省、了解自己所惹來的麻煩。
- (六) 逃避(escape-avoidance)：希望事情全過去，藉吃東西、喝酒、抽菸、服用藥物使自己好過些。
- (七) 有計畫地解決問題(planful problem-solving)：知道要做什麼，擬一個行動計畫並確實遵循，加倍努力以求事情成功。
- (八) 正向再評估(positive reappraisal)：尋找新的信念，經過此事變得更加成熟。

#### 四、整合式之因應模式

Moss (1992) 提出統整式之因應思考方式，他認為因應的行為、思考及認知不可採取單一取向，應考慮全面性、全盤性的瞭解問題，再整合可能得到的資源加以一一克服。他歸納因應方式應考慮整合三個範圍：(一) 認知評估取向的因應：旨在努力釐清情境對個體的意義；(二) 問題取向的因應：旨在如何有效解除壓力源；(三) 情緒控制取向的因應：旨在控制壓力與情緒的關係，保持情緒的平衡（引自鄭照順，1999）。

根據上述理論模式可知，教師會因個人不同的人格特質，產生不同的壓力因應方式。教師在工作壓力情境中，因為個人對認知評估方式及環境互動不同，而對壓力刺激產生不同的因應策略，來減輕壓力所造成的負面效應。乃是，教師面對外來的壓力刺激，會因其人格特質、認知評估方式、問題取向方式、情緒取向方式及環境互動之差異，而採取不同的壓力因應策略，以調適自我，將壓力所帶來的威脅與焦慮降至最低。

### 參、教師因應策略類型之相關研究

教師工作壓力的來源感受不同，所能承受的壓力程度不全然相同，因應的方式亦會有所差異。當個體處於壓力的情境下會採取哪些因應策略來幫助自己，國內外學者進行許多研究，其最終目的是希望透過有效的因應策略能夠解除壓力及身心負荷感受（錢玫好，2014）。在幼教工作內容繁瑣、壓力來源眾多紛雜裡，幼兒教保服務人員們在工作上會採取哪些因應策略類型，茲將各學者對幼兒教保服務人員因應策略類型彙整如表 2-5，以確立本研究有關幼兒教保服務人員採用因應策略類型，提升本研究工作可信度。

表 2-5

幼兒教保服務人員因應策略類型之相關研究

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 因應策略類型
陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿 (1999)	台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意及其因應方式之調查研究	台東地區幼稚園、托兒所教師	問卷調查法	(1)尋求支持(2)解決問題(3)逃避忍受(4)不良功能行為
黃淑嫻 (2004)	幼稚園教師工作壓力及其因應策略之研究	台南市及台南縣之公、私立幼稚園教師	問卷調查法	(1)理性思考(2)尋求支持(3)情緒調適
周俊良、李新民與許籃憶 (2005)	學前階段特殊教育教師因應策略與工作壓力之相關研究	台灣地區學前特教教師	問卷調查法	(1)延宕處理(2)情緒調適(3)尋求支持(4)解決問題

(續下頁)

表 2-5

幼兒教保服務人員因應策略類型之相關研究 (續)

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 因應策略類型
丁姿伶 (2007)	私立幼稚園園長 工作壓力與其因 應策略研究	雲林縣、 嘉義縣 市、台南 縣市等私 立幼稚園 園長	問卷調查 法	(1)面對問題(2)尋 求支持(3)延宕逃避 (4)情緒調適
歐慧 敏、曾 玉芬 (2009)	學前教師工作壓 力與因應策略之 相關研究	全國學前 教師(含 公私立幼 稚園之教 師)	問卷調查 法	(1)理性思考(2)尋 求支持(3)情緒調適
謝淑琿 (2010)	花蓮地區幼稚園 教師工作壓力與 因應策略之調查 研究	花蓮地區 幼稚園教 師	問卷調查 法	(1)問題解決(2)理 性思考(3)自我調適 (4)尋求支持(5)延 宕逃避
林芳瑜 (2013)	花蓮縣國民小學 附設幼兒園教保 服務人員工作壓 力與因應策略之 研究	花蓮縣 101 學年 度國小附 設幼兒園現 任教保服 務人員	問卷調查 法	(1)問題解決(2)理 性思考(3)自我調適 (4)尋求支持(5)延 宕逃避
錢玟妤 (2014)	臺南市公立國小 附設幼兒園教師 工作壓力與因應 策略之研究	102 學年 度任教於 台南市公 立國小附 設幼兒園 教師	問卷調查 法	(1)問題解決(2)理 性思考(3)自我調適 (4)尋求支持(5)延 宕逃避
楊子羚 (2014)	台南市公立幼兒 園教保員的工作 壓力及其因應策 略	五位台南 市公立幼 兒園教保 員	半結構式 訪談法	(1)解決問題(2)邏 輯分析(3)尋求支持 (4)情緒調適(5)逃 避忽略(6)忍受妥協

資料來源：研究者自行彙整

根據上述各學者研究發現，幼兒教保服務人員之因應策略類型大致可分為解決問題、理性思考、自我調適、尋求支持、延宕逃避、情緒調適等幾個構面，研究者根據上述歸類，將因應策略類型分類為：「解決問題策略」、「暫時擱置策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」、「逃避策略」等五個層面，其相關層面內涵茲說明如下：

- 一、解決問題策略(陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿，1999；黃淑榕，2004；周俊良、李新民與許籃憶，2005；丁姿伶，2007；歐慧敏、曾玉芬，2009；謝淑琿，2010；林芳瑜，2013；錢玫好，2014；楊子羚，2014)：指幼兒教保服務人員在面對工作壓力時或挫折時，直接採取行動，其包含理性思考、積極態度、控制情境等方法，以克服障礙解決問題。
- 二、暫時擱置策略(周俊良、李新民與許籃憶，2005；丁姿伶，2007；謝淑琿，2010；林芳瑜，2013；錢玫好，2014；楊子羚，2014)：指幼兒教保服務人員在面對工作壓力時或挫折時，接納壓力與挫折、自我負責、並且稍作擱置調整，其中包含轉移注意力、接納責任、順其自然等方法，來解決問題。
- 三、改變策略(黃淑榕，2004；周俊良、李新民與許籃憶，2005；丁姿伶，2007；歐慧敏、曾玉芬，2009；謝淑琿，2010；林芳瑜，2013；錢玫好，2014；楊子羚，2014)：指幼兒教保服務人員面對工作壓力時或挫折時，正向評估自己的認知和情緒狀態，藉由增強其本身所擁有的資源，調整認知和情緒狀態，其中亦包含增強自我、改變認知及重新評估等方法，來解決問題。
- 四、尋求支持策略(陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿，1999；黃淑榕，2004；周俊良、李新民與許籃憶，2005；丁姿伶，2007；歐慧敏、曾玉芬，2009；謝淑琿，2010；林芳瑜，2013；錢玫好，2014；楊子羚，2014)：指幼兒教保服務人員在面對工作壓力時或挫折時，尋求他人支持，藉由他人增強所擁有的資源和情緒狀態，其中包含尋求外在專家支持、同儕支持、園所主管支持等方法，來解決問題。
- 五、逃避策略(陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿，1999；丁姿伶，2007；謝淑

琚，2010；林芳瑜，2013；錢玫好，2014；楊子羚，2014)：指幼兒教保服務人員在面對工作壓力時或挫折時，採取逃避問題、責怪他人等行動，或引發負向情緒產生身心疾病，亦包含壓抑逃避、負向情緒或症狀、攻擊他人或自己等行為，來逃避問題。

綜合上述幼兒教保服務人員因應策略的性質與類型，本研究將「解決問題策略」、「暫時擱置策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」、「逃避策略」此五個層面，作為幼兒教保服務人員採用因應策略類型研究變項之參考依據，進一步瞭解其面對工作壓力採用因應策略紓解之情形。

#### 第四節 工作滿意度之概念、理論及相關研究

本節旨在探討工作滿意度的概念、工作滿意度的理念及工作滿意度來源相關研究，本節共分三個部分：第一部分探討工作滿意度之概念；第二部分探討工作滿意度之理論；第三部分探討教師工作滿意度來源之相關研究，茲分述如下：

##### 壹、工作滿意度之概念

工作滿意度 (job satisfaction) 又稱工作滿意。工作滿意的概念起源於 1930 年代，當時企業界偏重於組織需求的滿足，相對忽略員工個人工作方面的滿足，因此管理學者開始積極探討有關員工心理與社會因素對組織、工作效率之影響，開始大量提出員工工作滿意之重要性與不同論點 (吳清山、林天佑，2010)。

在工作滿意度的定義上，有多位學者提及，茲將學者對工作滿意度之定義整理如表 2-6 所示。

表 2-6

##### 國內外研究者對工作滿意度之定義

研究者(年代)	工作滿意度的定義
張春興 (1998)	認為工作滿意度是個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。

(續下頁)



表 2-6

## 國內外研究者對工作滿意度之定義 (續)

研究者(年代)	工作滿意度的定義
陳佩汝(2002)	指個體對其所從事的工作，主觀上所產生的一種情意態度，這種情意態度可以是正面的(工作滿意)亦可以是負面的(工作滿意)，而正負面態度則取決於個人自工作中實際所獲得的價值與其期望獲得的價值之間所產生的差距。
李新民(2003)	指員工對於工作本身及工作環境的期望與自己親身體會感受，加以評估比較後所呈現的反應態度。
李英蘭(2006)	指個人對其工作感受的情形，對工作整體、各個層面的情感反應，包括堆工作及對個人所扮演的角色所抱持的態度，是一種主觀的認定，具有一種積極參與程度。
童雅華(2007)	指幼稚園教師對其工作環境所抱持之感受或情感性反應，亦即其對工作之滿意程度。
邱蓮春(2010)	工作者對其工作中各項影響因素所產生之一種主觀性的感覺。
林心怡(2011)	指教師在工作情境中，個體主觀感受及情感反應程度。
朱美錡(2014)	指個人或多數的工作者對工作的滿意程度。
劉順美(2016)	指個體在工作過程中，因工作本身及工作環境、工作狀態、工作方式、工作壓力、挑戰性、工作中的人際關係等因素影響，所產生的各種心理狀態與情感反應。
楊佩蓉(2016)	指工作者對所從事的工作感到滿足的程度，是一種感受或情感應反應。
Vroom (1964) (引自秦夢群，2006)	指個人對其目前所扮演的角色所持的情感取向，如對工作持正向態度則工作滿意度較高；反之，若對工作持負向態度則表示工作滿意度較低。

資料來源：研究者自行彙整

綜合上述學者對工作滿意度的定義可知：工作滿意度主要是個人在工作本身或是工作環境時，主觀的心理感受或情意取向。當個人所預期的工作報酬與實際所獲得的愈接近，其工作滿意度愈高；反之，則愈低。

綜合各學者的見解，本研究將工作滿意度之定義為幼兒教保服務人員對於工作本身、工作環境的冀望且親身經歷後，而對工作感受之滿意程度。

## 貳、教師工作滿意度之理論

自 1940 年代起，有關工作滿意度的理論層出不窮，且對其研究角度的不同而有所不同，秦夢群(2011)綜合各家學者(如 English, 2011; Hanson, 2002)的看法提出對教育行政有影響力之理論，將分為為「內容理論」(Content Theory)與「過程理論」(Process Theory)兩種類型。前者注重促進動機增強的因素與內容，後者則注重動機產生行為的過程。其中內容理論包含兩種代表性理論，即需求層次理論、雙因子理論；而過程理論亦包括三種代表性理論，分別為公平理論、期望理論及差距理論。研究者將五種理論整理如表 2-7，茲將此五種理論分別敘述如下：

表 2-7

工作滿意度理論一覽表

類型	內涵	工作滿意度之理論
內容理論 (Content Theory)	滿足個人需求或是產生激勵的內在動機與外在環境因素，例如：心理、生理、自我實現等需求。	需求層次理論 雙因子理論
過程理論 (Process Theory)	由需求導致行為的過程中，產生交互作用的元素，例如：工作投入、績效表現及報酬知覺。	公平理論 期望理論 差距理論

資料來源：謝文全(2005)。教育行政學(頁 284)。台北：高等教育

### 一、需求層次理論(Need Hierarchy Theory)

心理學家 Maslow 於 1954 年提出需求層次論，認為人類之需求分為五個層次。低層次的需求滿足後，個人才會追求高層次的需求，如圖 2-7 所示。

以下分別就基本生理需求、安全需求、愛與隸屬需求、尊重需求、自我實現需求五個需求（由低而高）層次說明之（引自張春興，1996；謝文全，2005；秦夢群，2006）：

（一）基本生理需求（basic physiological needs）

包括人類賴以維生的各種需求，例如：食物、空氣、水、性及睡眠等。此等需求，其普遍性大，變化性少，是所有其他需求的基礎。

（二）安全需求（safety needs）

主要偏向於人類心理上的需求。個人需要免於威脅、免於孤獨、希求保障、免於別人侵犯，從而獲得安全感及穩定的需求。其中包括工作的保障、免於疾病、災難或是意外事件等。

（三）愛與隸屬需求（love and belongingness needs）

愛與隸屬需求是社會性的動機，指能在隸屬團體中得到認同、愛護、關注、鼓勵及支持，能友愛人並能被人友愛，是屬於與周圍的人互動後，產生的社會關係需求。

（四）尊重需求（esteem needs）

分為自尊與別人對己身的尊重兩種。前者指對自己的信心、成就、與獨立性的評價；後者為他人對自己的看法、認可與讚許。

（五）自我實現需求（self-actualization needs）

指個人為追求完美，或成為理想中的典範，因而不斷自我發展、自我創造的過程。此一需求最難獲得滿足，卻能引發個體不斷發展以追求極致的表現，此需求愈滿足，個人愈會覺得受到肯定，並更加努力精益求精。

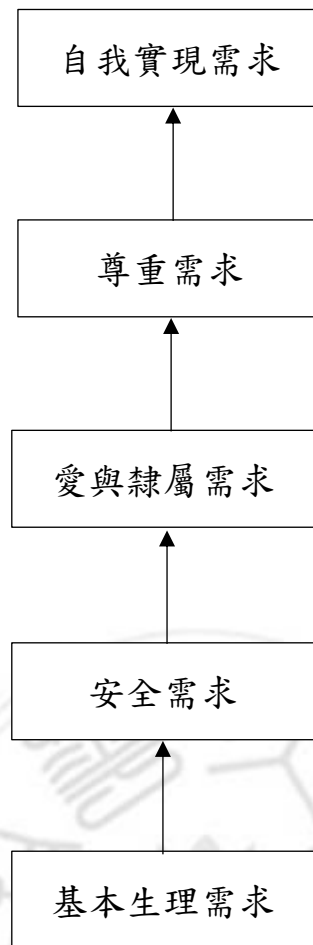


圖 2-7 Maslow 之需求層次理論

資料來源：引自秦夢群(2006)。教育行政-理論部分(頁 386)。台北市：五南

## 二、雙因素理論(Two-factor Theory)

雙因素理論由心理學家 Herzberg 於 1966 年時所提出，又稱激勵-保健理論(motivation hygiene theory)。Herzberg 認為人類之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。傳統上，人們認為工作滿足的反面就是工作不滿足，因此只要去除使工作不滿足的因素，就會使員工感到滿足。而 Herzberg 把「滿足」的反面定義為「無滿足」(no satisfaction)，而「不滿足」的反面卻是「無不滿足」(no dissatisfaction)，滿足與不滿足分別由兩種不同因素來控制（引自秦夢群，2006），如圖 2-8 所示。

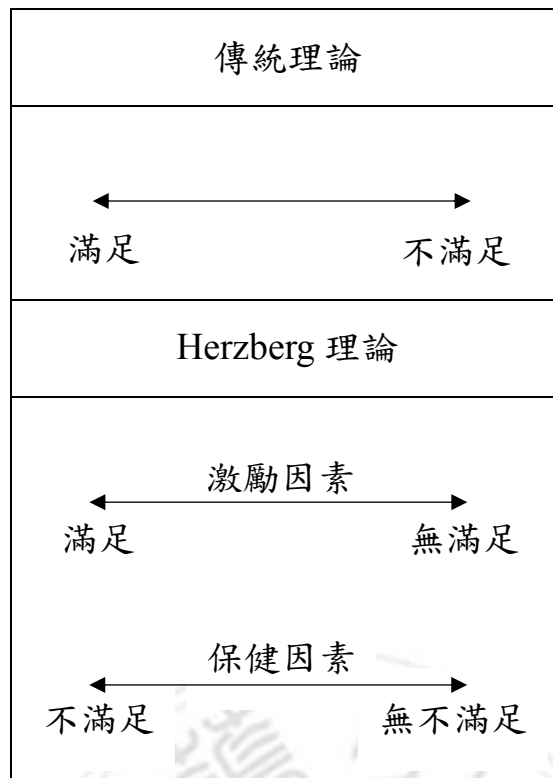


圖 2-8 傳統與 Herzberg 理論對滿足與不滿足兩者間之不同看法

資料來源：引自秦夢群(2006)。教育行政-理論部分(頁 387)。台北市：五南

Herzberg (1959) 研究會計師與工程師之工作滿意度發現，影響工作滿意與不滿意的因素是兩組不同的因素，一組是較趨內在性的 (intrinsic)，與個人本身有關的因素，稱之為激勵因素 (motivating-factors)。另一組是屬於較外在性 (extrinsic，來自外界的) 的因素，稱之為保健因素 (hygienefactor)，亦稱之為維持因素 (maintenance-factors)，如圖 2-9 所示。將影響工作滿意度激勵與保健因素整理如下(引自秦夢群，2011)：

(一) 激勵因素 (motivating factors)

1. 成就感
2. 認同感
3. 工作本身的挑戰性
4. 晉升
5. 個人與專業成長

(二) 保健因素 (hygienefactor)

1. 公司政策與行政體系
2. 上級視導是否正確或公平

3. 工作環境是否良好
4. 與上級之關係
5. 與同僚間之關係
6. 與部屬間之關係
7. 個人生活
8. 工作地位
9. 工作之穩定度

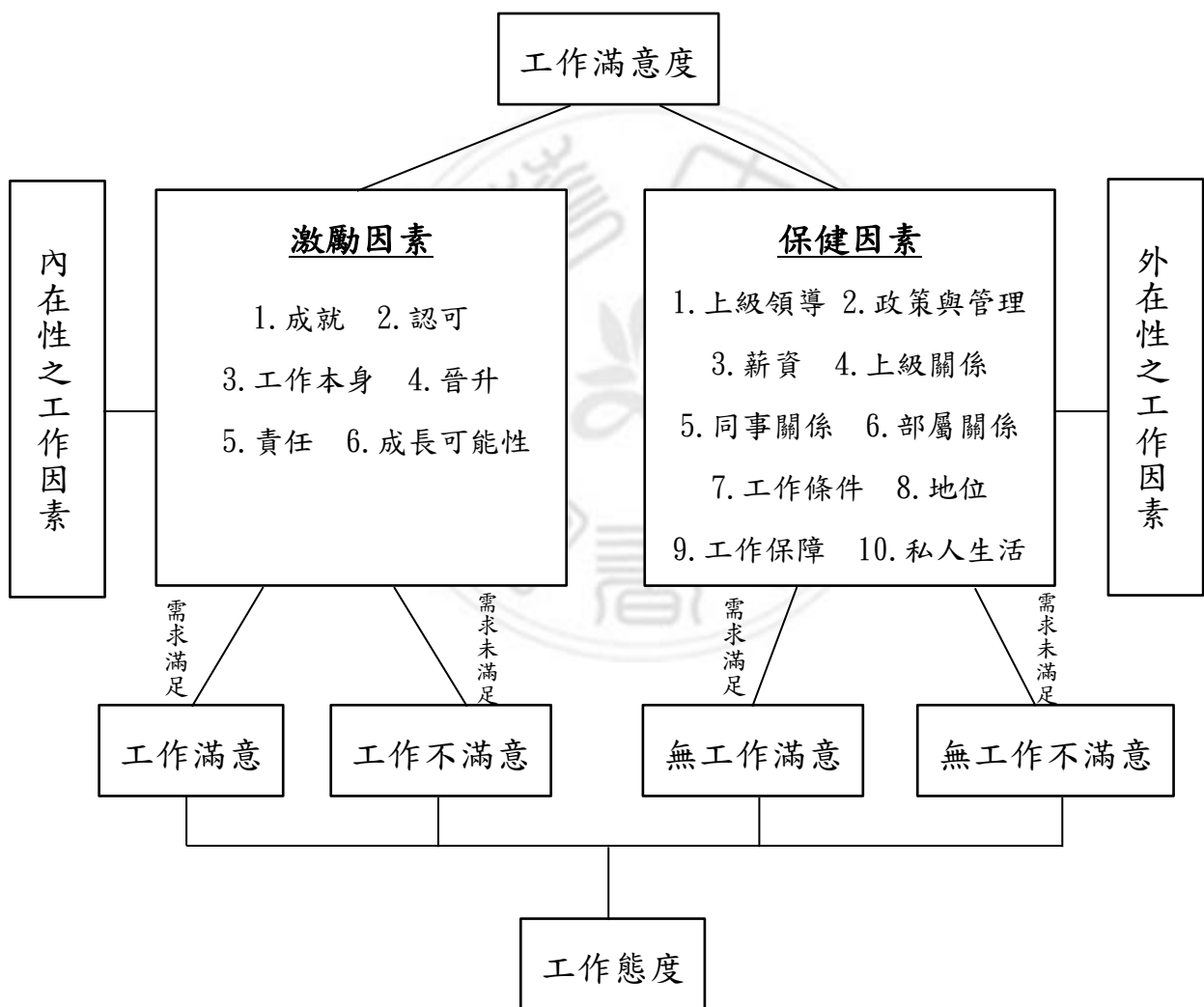


圖 2 - 9 Herzberg 之雙因素理論架構圖

資料來源：邱蓮春(2010)。新竹縣幼稚園教師情緒智慧與工作滿意度之相關研究(未出版之碩士論文)(頁 33)，國立新竹教育大學，新竹市。

### 三、公平理論 (Equity Theory)

公平理論之主要倡導者為 Adams (1963)，主張個人之工作滿意的感受是來自與他人的比較，亦稱社會比較論 (Social Comparison Theory)。一個人的滿足程度取決於在工作上的投入 (如自己的經驗、年紀、教育、地位、努力) 與報酬 (如薪水、地位、晉升機會) 間平衡的感受，此種感受的衡量特別強調與他人的比較，如圖 2-10 所示。上述所談為水平比較，即是與同地位員工相比。此外，垂直比較也很重要，即是高低職位間的報酬差異是否合理。若差異太小，則不足以使低職位之人產生強烈動機向上晉升；反之，則會造成所得太低之抱怨 (引自秦夢群，2011)。可見，公平理論認為個人之工作滿意，取決於對「公平」、「不公平」之主觀感受，因而會因個別觀點之差異，影響其滿意程度。

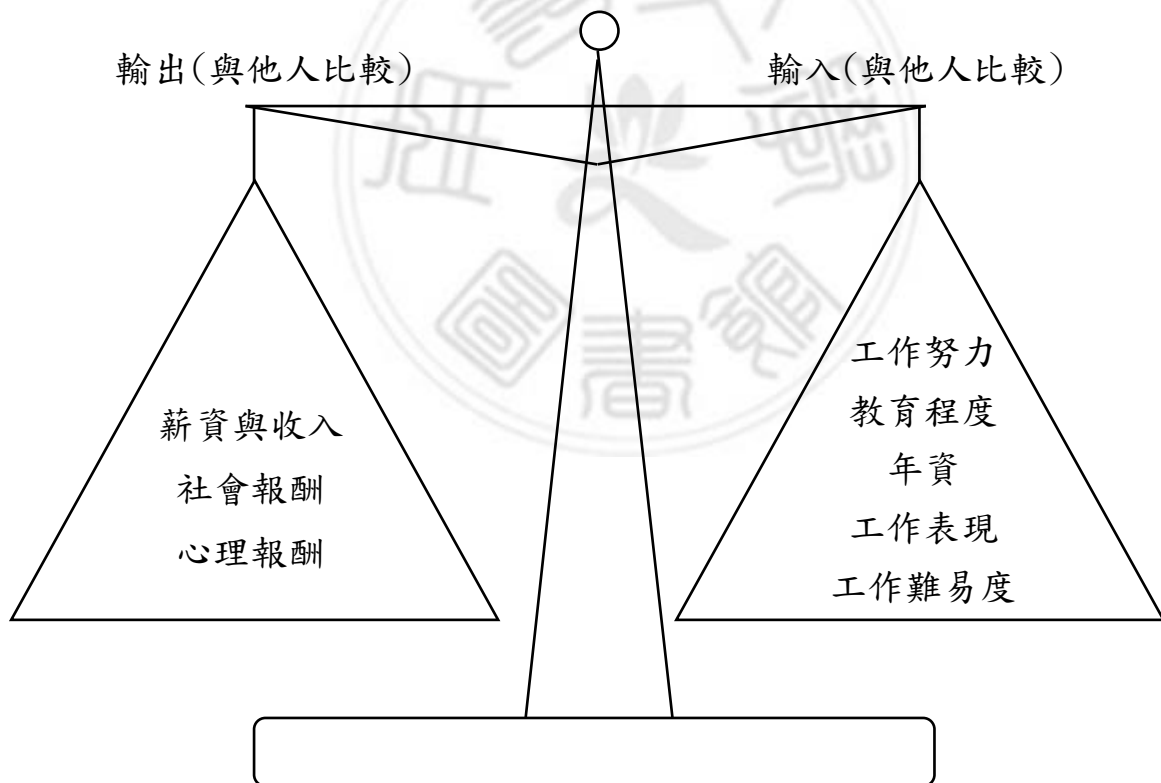


圖 2-10 個人對所獲公平度的評量

資料來源：引自秦夢群 (2006)。教育行政-理論部分(頁 394)。台北市：五南

#### 四、期望理論(Expectancy Theory)

期望理論由 Vroom 於 1964 年提出，其主要建構理念以吸引力、實用性、期望三者關係為主。Vroom 認為個人之行為動機取自於個人期望獲得之成果及其相信此成果可達成。期望理論的假設有三(引自秦夢群，2006)：

- (一) 每個人有各自不同的慾望、需要與目標。且隨著環境的改變與自身經驗的增長，個人的慾望、需要與目標也隨之改變。
- (二) 人們在遭遇不同的抉擇時，常以理性的態度來處理之。
- (三) 人們會自過去的經驗中學習。面臨抉擇時，會根基於「如果這樣行動 (behavior)，有多少期望 (expectation) 可以得到所要結果」的程度而定。換句話說，即是先問自己，此次獲勝的機率有多少，然後再據以做選擇。

#### 五、差距理論(Discrepancy Theory)

由 Locke (1969) 與 Porter (1969) 提出此理論，差距理論亦稱為「期望差距理論」。本理論之提出，乃是為了修正 Vroom 「期望理論」之不足，而發展出的另一套期望理論，其精神與 Vroom 的理論極為相似。此理論主張員工之工作滿意度，取決於員工本身認為其「應獲得」的報酬與待遇，與其「實際獲得」的報酬與待遇之間的差距而定。若此兩者間的差距愈小時，愈感到滿意；反之，差距愈大時，則愈感到不滿意(引自秦夢群，2006)。

根據以上五種工作滿意度理論，可歸納以下結論：

- 一、需求層次理論強調個體需求達到心理滿足之層次愈高，其工作滿意度將相對提高，此理論之內容僅以個人心理需求為出發點，較缺乏個人與環境間互動之影響因素。
- 二、雙因子理論認為影響個人本身動機與滿足非傳統認知僅包含組因素，應具備個人滿意因素之內、外在因素，兩者互相影響，考量內容較為完整。
- 三、公平理論、期望理論與差距理論最大特點，乃在強調「動機」與「報酬」之間關係。

綜合以上工作滿意度的理論，可以提供本研究理論依據參考，清楚瞭解



哪些因素可以探討教師工作滿意度之高低。此外，可從結論發現：各理論各有所異，但對工作滿意度之評量皆以個人自身感受來評定，所以教師工作滿意度愈高，不僅有積極效應，亦有較正面的評價；反之，當工作滿意度愈低，不僅會出現對工作不利之誘因，會提升負面的評價，甚至讓教師出現辭職或轉行的念頭。

### 參、教師工作滿意度來源之相關研究

吳清山、林天佑(2010)指出工作滿意度這項議題至今仍是熱門議題。有關工作滿意度相對來說五花八門，但會因研究對象、方法不同而有所不同的工作滿意度來源。在幼教工作內容繁瑣、壓力來源眾多紛雜裡，幼兒教保服務人員們在工作滿意度上會有哪些來源，茲將各學者對幼兒教保服務人員工作滿意度來源彙整如表 2-8，以確立本研究有關幼兒教保服務人員工作滿意度來源，提升本研究工作可信度。

表 2-8

#### 幼兒教保服務人員工作滿意度來源之相關研究

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 工作滿意度來源
陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿 (1999)	台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意及其因應方式之調查研究	台東地區幼稚園、托兒所教師	問卷調查法	(1)進修求知(2)教學表現(3)整體工作滿意
陳佩汝 (2002)	台北地區托兒所保育人員工作壓力與工作滿意度之研究	台北縣市托兒所合格保育人員與助理保育人員	問卷調查法	(1)自身滿足度(2)環境滿足度

(續下頁)

表 2-8

幼兒教保服務人員工作滿意度來源之相關研究 (續)

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 工作滿意度來源
李新民 (2003)	幼兒教師薪資滿足感、工作壓力與工作滿足感之研究	高高屏地區立案的私立幼稚園及托兒所教師	問卷調查法	(1)內在工作滿足(包括對工作自主性、完整性、成就感、重要性之滿意) (2)外在工作滿足(包括在工作環境受到他人給予肯定、支持、獎勵而感到滿意)
李英蘭 (2006)	托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究—以高高屏地區為例	高高屏地區立案的572家公私立托兒所之保育人員	問卷調查法	(1)工作環境(2)工作本身(3)幼兒及幼兒家人
童雅華 (2007)	台中縣市私立幼稚園園長經營理念與教師工作滿意度之相關研究	70位幼稚園園長及420位幼稚園教師	問卷調查法	(1)與同事關係(2)與上司關係(3)工作本質(4)工作環境(5)薪資與進修
邱蓮春 (2010)	新竹縣市幼稚園教師情緒智慧與工作滿意度之相關研究	新竹縣市立案幼稚園之教師	問卷調查法	(1)工作環境(2)工作報酬(3)人際關係(4)教學工作(5)決策參與
林心怡 (2011)	教師工作壓力與工作滿意度關係之研究—以彰化縣幼稚園為例	彰化縣公、私立幼稚園教師	問卷調查法、訪談法	(1)工作環境(2)行政領導(3)進修升遷(4)薪資福利(5)工作回饋

(續下頁)

表 2-8

幼兒教保服務人員工作滿意度來源之相關研究 (續)

研究者 (年代)	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果- 工作滿意度來源
朱美錡 (2014)	嘉義縣幼兒教保服務人員幸福感、工作價值觀與工作滿意度之研究	嘉義縣公私立幼兒園之教保服務人員	問卷調查法	(1)工作環境(2)行政領導(3)薪資福利(4)工作回饋(5)升遷進修
劉順美 (2016)	臺中市教保服務人員工作價值觀、工作滿意度與工作幸福感之關係	台中市立案公私立幼兒園之教保服務人員	問卷調查法	(1)工作本身(2)人際關係(3)自我實現
楊佩蓉 (2016)	彰化縣學齡前教師情緒智力與工作滿意度之相關研究	彰化縣學齡前教師	問卷調查法	(1)工作環境(2)工作回饋(3)人際關係(4)薪資福利與待遇
高晶瑩 (2017)	新北市公共托育中心托育人員工作壓力與工作滿意度之探討	新北師之45家公共托育中心托育人員	問卷調查法	(1)個人內在滿意度(2)工作福利滿意度(3)環境資源滿意度

資料來源：研究者自行整理

綜合上述各學者研究發現，幼兒教保服務人員之工作滿意度來源大致可分為教學表現、工作回饋、自身內在工作滿足、工作環境、與同事關係、與上司關係、薪資與進修等構面，研究者根據上述歸類，將工作滿意度來源分類為：「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」兩大層面，其相關層面內涵茲說明如下：

- 一、內在工作滿意度 (陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿，1999；陳佩汝，2002；李新民，2003；李英蘭，2006；童雅華，2007；邱蓮春，2010；劉順美，2016；高晶瑩，2017)：指幼兒教保服務人員對工作本身的自

主性、完整性、成就性、重要性之滿意程度。

二、外在工作滿意度（陳佩汝，2002；李新民，2003；李英蘭，2006；童雅華，2007；邱蓮春，2010；林心怡，2011；朱美錡，2014；劉順美，2016；楊佩蓉，2016；高晶瑩，2017）：指幼兒教保服務人員在工作環境受到他人給予肯定、支持、獎勵之滿意程度。

綜合上述幼兒教保服務人員工作滿意度的來源與性質，本研究將「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」此兩個層面，作為幼兒教保服務人員工作滿意度來源研究變項之參考依據，進一步瞭解其工作滿意度之情形。

## 第五節 幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究

魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉（1999）以台東地區幼教教師為研究對象，研究發現台東地區幼教教師的工作壓力為偏中等程度，工作滿意為中等程度，較常使用解決問題、尋求支持的壓力因應方式。幼教教師的工作壓力與因應方式間（尋求支持、逃避忍受、不良功能行為）部分有顯著正相關；其工作滿意與因應方式間（尋求支持、逃避忍受、不良功能行為）部分有顯著正相關。

黃淑榕（2004）以台南縣/市之公、私立幼稚園教師為研究對象，研究發現幼稚園教師對工作壓力的感受以「工作回饋」的壓力最大，其「整體工作壓力」感受屬於中等程度。幼稚園教師面對工作壓力時，能有效運用因應策略以紓解壓力，最常採用的因應策略為「理性思考」。幼稚園教師工作壓力與因應策略呈顯著負相關之關係。

林心怡（2010）以彰化縣公私立幼稚園教師為研究對象，研究發現教師之整體工作壓力感受程度中等偏低，其中以「工作負荷」層面的壓力最高；其工作滿意度感受中間程度，其中以「工作回饋」層面的滿意度較高。彰化縣幼稚園教師之工作壓力與其工作滿意度的相關情形呈負相關。

謝淑珺（2010）以花蓮地區的幼稚園教師為研究對象，研究發現花蓮地區幼稚園教師之整體工作壓力感受略低於中等程度，其中以「政策環境」層面的壓力感受度最高；花蓮地區幼稚園教師之整體因應策略最常採用「問題

解決」策略。花蓮地區幼稚園教師，在「整體工作壓力」與「整體因應策略」達到顯著的負相關，顯示花蓮地區幼稚園教師在因應策略運用愈適當，其整體工作壓力感受度愈低。花蓮地區幼稚園教師工作壓力對因應策略具有預測力。

林芳瑜(2013)以花蓮縣國民小學附設幼兒園現任教保服務人員為調查對象，研究發現花蓮縣國民小學附設幼兒園教保服務人員的工作壓力屬於中等程度以上的壓力，以「上級壓力」層面為感受到最大的壓力；其幼兒園教保工作壓力因應策略採用情形，以「尋求支持」策略採用程度為最高。教保服務人員於「整體工作壓力」之壓力感受度愈高時，則愈常採用「延宕逃避」之因應策略；反之，當花蓮縣國民小學附設幼兒園教保服務人員於「整體工作壓力」之壓力感受度愈低時，則愈常採用「解決問題」、「情緒調適」等因應策略。

錢玫妤(2014)以台南市公立國小附設幼兒園教師為研究對象，研究發現臺南市公立國小附設幼兒園教師之整體工作壓力感受度為中等程度，其中以「工作負荷」層面的壓力感受度最高；其整體因應策略最常採用的因應策略為「理性思考」之因應策略。幼兒園教師在工作壓力中的「工作負荷」層面與「整體因應策略層面」達到顯著的正相關；而工作壓力中的「班級教學」、「人際關係」層面與「整體因應策略層面」，達到顯著負相關。幼兒園教師在工作壓力中的「工作回饋」層面與因應策略中的「解決問題」層面之間，達顯著的正相關，且幼兒園教師工作壓力對因應策略具有預測力。

高晶瑩(2017)以為新北市公共托育中心托育人員研究對象，其研究發現新北市公共托育中心托育人員的整體工作壓力平均數為 1.92，介於沒有壓力到有點壓力之間，其中以「教學工作壓力」構面壓力感受程度最高；其整體工作滿意度平均數為 2.68，介於滿意到非常滿意之間；其中以「個人內在滿意度」的構面滿意感受程度最高。新北市公共托育中心托育人員其「工作壓力」與「工作滿意度」兩者間呈現負相關。

綜合上述可發現，在工作壓力與因應策略間有顯著負相關（黃淑榕，2004；謝淑琄，2010；林芳瑜，2013；錢玫妤，2014），亦有研究發現工作壓力與因應策略間有顯著正相關（魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉，1999；林芳瑜，

2013；錢玟妤，2014)。在工作壓力與工作滿意度有顯著負相關（林心怡，2010；高晶瑩，2017）。魏玉卿等人（1999）其研究發現工作滿意度與因應策略有顯著正相關。從整理出研究幼兒教師其工作壓力與因應策略之相關研究、工作壓力與工作滿意度之相關研究、工作滿意度與因應策略之相關研究真的不多見。因此，本研究將針對初任幼兒教保服務人員進一步探討其工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關情形。



### 第三章 研究設計與實施

依據研究動機與目的，參酌相關文獻後，本章旨在說明研究設計與實施的過程。本章共分為五節：第一節為研究架構；第二節為研究對象；第三節為研究工具；第四節為實施程序與步驟；第五節為資料分析方法。茲

#### 第一節 研究架構

依據本研究目的及文獻探討結果，將本研究各變項間之關係，提出研究架構圖，如圖 3-1 所示。此外，本研究想進一步瞭解初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測情形，而提出第二個研究架構圖，如圖 3-2 所示。

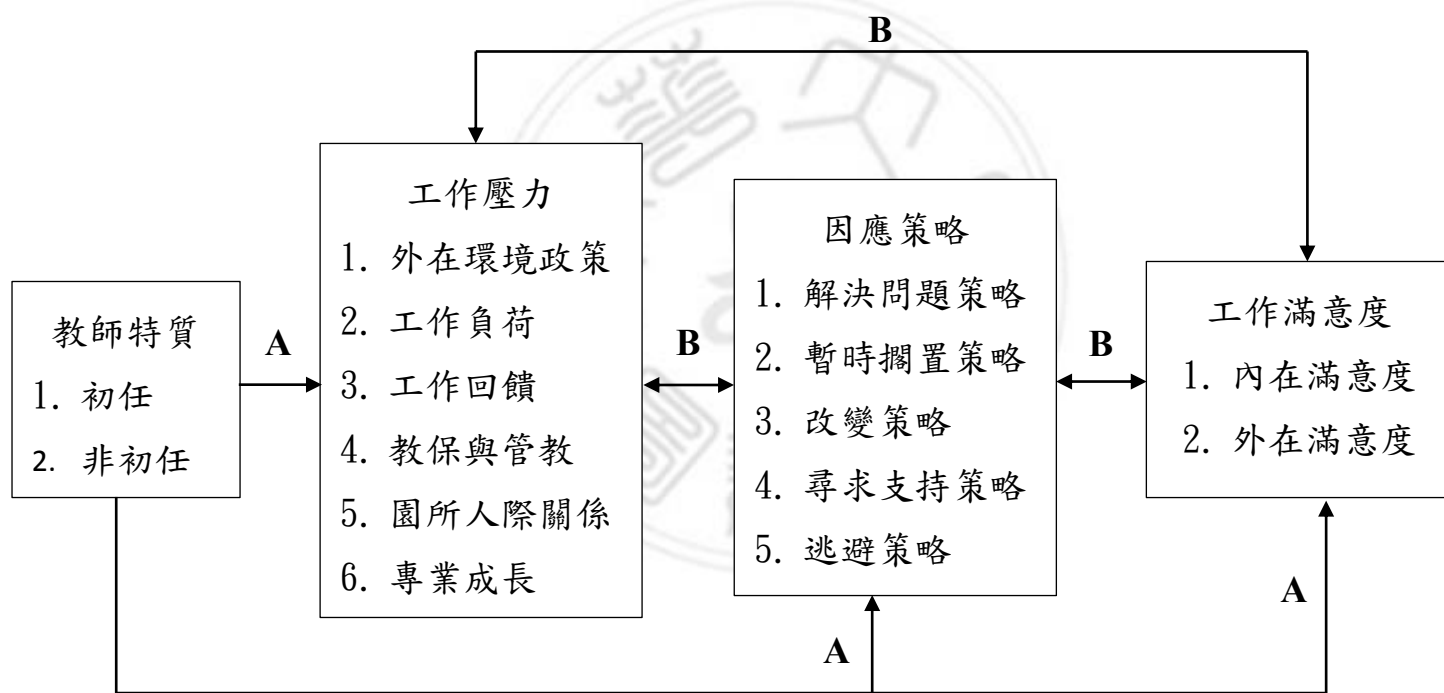


圖 3-1 研究架構圖

研究架構路徑說明：

路徑 A：探討初任與非初任之幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略、工作滿意度間之差異情形。

路徑 B：瞭解初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略、工作滿意度間之相關情形。

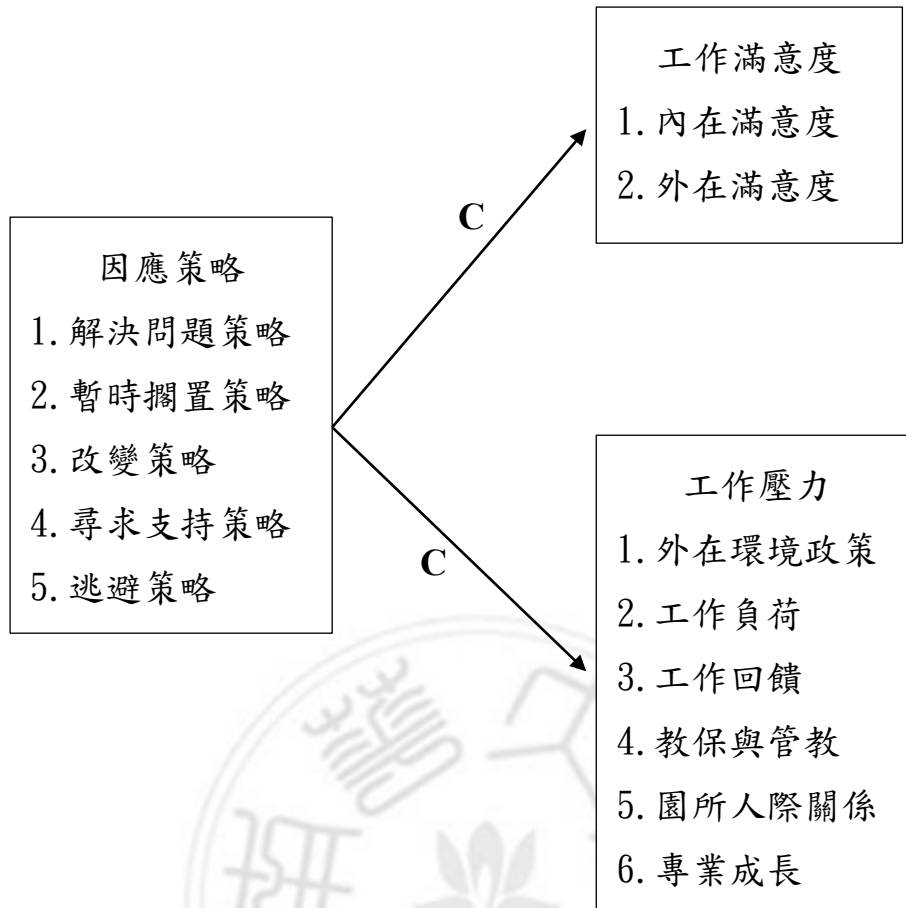


圖 3-2 研究架構圖

研究架構路徑說明：

路徑 C：瞭解初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測情形。



## 第二節 研究假設

根據研究目的、研究問題與文獻探討歸納統整之結果，提出本研究之研究假設，茲分述如下：

假設一：初任與非初任之幼兒教保服務人員在工作壓力、因應策略、工作滿意度有顯著差異。

假設一 - 1：初任與非初任之幼兒教保服務人員在工作壓力有顯著差異。

假設一 - 2：初任與非初任之幼兒教保服務人員在因應策略有顯著差異。

假設一 - 3：初任與非初任之幼兒教保服務人員在工作滿意度有顯著顯異。

假設二：初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略有顯著相關。

假設三：初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度有顯著相關。

假設四：初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度有顯著相關。

假設五：初任幼兒教保服務人員在因應策略之表現對工作壓力、工作滿意度具有顯著預測力。

假設五 - 1：初任幼兒教保服務人員在因應策略之表現對工作壓力具有顯著預測力。

假設五 - 2：初任幼兒教保服務人員在因應策略之表現對工作滿意度具有顯著預測力。

## 第三節 研究對象

本研究係以台灣培育之初任與非初任幼兒教保服務人員為研究對象，不包含實習教師、專任園長及職員。為了提高樣本的代表性，本研究以台灣培育之幼兒教保服務人員為母群體，而採用分層隨機抽樣方法，從台灣西部地區幼兒教保服務人員抽取 300 位，其中包含初任幼兒教保服務人員 150 位，其抽取人數分配以台灣行政區劃分北部（基隆市、台北市、新北市、桃園市、新竹市、新竹縣、苗栗縣）、中部（台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣）、南部（嘉義縣、嘉義市、台南市、高雄市、屏東縣）、外島（金門縣、連江縣、澎湖縣）為單位，並依據行政院主計部 105 學年度幼兒園概況之各地區幼兒教保服務人員做比例分配，按照比例分配問卷數量，正式問卷發放

300 份。

依據行政院主計部 105 學年度幼兒園概況之各地區幼兒教保服務人員做比例分配，共抽取 300 位幼兒教保服務人員填寫問卷，其中包含初任幼兒教保服務人員 150 位，非初任幼兒教保服務人員 150 位。初任與非初任幼兒教保服務人員其抽取人數分別為：北部地區共 20124 人，占四區人數的 47%，初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 70 份，非初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 70 份、中部地區共 10794 人，占四區人數的 25%，初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 38 份，非初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 38 份、南部地區共 11451 人，占四區人數的 27%，初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 40 份，非初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 40 份、外島地區共 379 人，占四區人數的 1%，初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 2 份，非初任幼兒教保服務人員為總問卷數的 2 份，總計為 300 份。

本研究正式問卷實際發放之問卷總數為 310 份，回收 286 份，其回收率為 92%，在研究者刪除無效問卷後，實際有效問卷為 276，其中初任幼兒教保服務人員為 132 份，非初任幼兒教保服務人員為 144 份。在近年許多初任幼兒教保服務人員因為新加坡幼兒園來台灣高薪徵選華文老師，造成許多初任幼兒教保服務人員離開台灣到新加坡工作，這些老師亦算台灣培育之幼兒教保服務人員，因此，初任幼兒教保服務人員問卷有 10 份是來自新加坡初任老師填寫亦納入本研究樣本裡，詳情見表 3-1。

表 3-1

幼兒教保服務人員問卷發放數量及回收率統計表

地區	幼兒教保 服務人員 人數	幼兒教保 服務人員 比例	初任幼兒 教保服務 人員 實際發放 之問卷數	初任幼兒 教保服務 人員 實際回收 之問卷數	初任幼兒 教保服務 人員回收 率	非初任幼 兒教保服 務人員 實際發放 之問卷數	非初任幼 兒教保服 務人員 實際回收 之問卷數	非初任幼 兒教保服 務人員回 收率	
台灣地區	北部地區	20124 人	47%	70 份	40 份	57%	70 份	49 份	70%
	中部地區	10794 人	25%	38 份	28 份	73%	38 份	22 份	58%
	南部地區	11451 人	27%	40 份	53 份	100%	40 份	73 份	100%
	外島地區	397 人	1%	2 份	1 份	50%	2 份	0 份	0%
海外地區	新加坡			10 份	10 份				
	總計	42766 人	100%	150 份	132 份	88%	150 份	144 份	96%

資料來源：行政院主計部 105 學年度幼兒園概況、研究者自行整理

本研究對象幼兒教保服務人員之個人基本資料包含性別、年齡、婚姻狀況、是否就讀教保相關科系、最高學歷、目前職位、服務年資、園所類別、幼兒園所在地、幼兒園規模、任教班別等十一項目，茲將本研究施測之個人基本資料分布情形彙整如表 3-2，以確立本研究樣本涵蓋各種背景均勻分布，因此，本研究之樣本具有代表性。

表 3-2  
個人基本資料分布情形

類別	項目	人數	百分比
性別	男生	5	1.9%
	女生	271	98.1%
年齡	29 歲以下	115	41.7%
	30 歲~39 歲	64	23.2%
	40 歲~49 歲	70	25.4%
	50 歲以上	27	9.7%
婚姻狀況	未婚	151	54.7%
	已婚	119	43.1%
	其他（離婚、分居、喪偶）	6	2.2%
是否就讀教保相關科系	是	252	91.3%
	否	24	8.7%
最高學歷	高中/職	10	3.6%
	專科	29	10.5%
	大學	218	79%
	研究所	19	6.9%
目前職位	幼教師	73	26.4%
	教保員	174	63%
	助理教保員	29	10.5%
服務年資	3 年以下（含 3 年）	132	47.8%
	3 年以上	144	52.2%
園所類別	公立	44	15.9%
	私立	216	78.2%
	其他	16	5.9%

（續下頁）

表 3-2

個人基本資料分布情形 (續)

幼兒園所在地區	北部地區	89	32.2%
	中部地區	50	18.1%
	南部地區	126	45.7%
	外島地區	11	4%
幼兒園規模	小型 (3 班以下)	54	19.6%
	中型 (4~6 班)	102	36.9%
	大型 (7 班以上)	120	43.5%
任教班別	幼幼班	32	11.6%
	小班	65	23.5%
	中班	56	20.3%
	大班	59	21.4%
	混齡班	64	23.2%
合計		276	100%

資料來源：研究者自行整理

#### 第四節 研究工具

本研究工具係透過文獻探討建構層面，依照層面內涵尋找合適題目，集結成本研究「幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略與工作滿意度之調查問卷」，其問卷內容包含：基本資料、幼兒教保服務人員工作壓力量表、幼兒教保服務人員因應策略量表、幼兒教保服務人員工作滿意度量表，茲分述如下：

##### 壹、基本資料

本量表的基本資料共有十二題。

一、性別：男生、女生

二、年齡：由受試者自行填寫

三、婚姻狀況：未婚、已婚、其他(離婚、分居、喪偶)

四、是否就讀教保相關科系：是、否

五、最高學歷：高中/職、專科、大學、研究所

六、目前職位：幼教師、教保員、助理教保員

- 七、服務年資：由受試者自行填寫
- 八、園所類別：公立、私立、其他
- 九、幼兒園所在地區：由受試者自行填寫
- 十、幼兒園規模：小型（3班以下）、中型（4~6班）、大型（7班以上）
- 十一、任教班別：幼幼班、小班、中班、大班、混齡班

## 貳、幼兒教保服務人員工作壓力量表

本研究採用之歐慧敏(2009)所編製「學前教師工作壓力量表」，此量表旨在協助學前教師瞭解自己在面對各種教學相關的情境中所知覺到的壓力狀況。茲將量表內容、計分方式及信效度說明如下：

### 一、量表內容

本量表分為外在政策環境、工作負荷、工作回饋、教保和管教、園所人際關係與專業成長等六個分量表，每個分量表各有 6 題，總量表共 36 題，其意義分別敘述如下：

- (一)外在政策環境：在協助學前教師瞭解其在外在的環境變動下，對其未來面對的工作環境所知覺的工作壓力。其中包含幼教政策、少子化的競爭性、整體的幼教生態等。包括第 1-6 題，其得分愈高，表示愈知覺到此構面的工作壓力。
- (二)工作負荷：在協助學前教師瞭解其對於園所、同儕或家長的工作量要求過多，致使無法在一定時間內完成任務，而承受超過個人能力的心理負擔，所知覺的壓力。其中包含作息時間、園所教學外活動量、教保工作、行政雜務等。包括第 7-12 題，其得分愈高，表示愈知覺到此構面的工作壓力。
- (三)工作回饋：在協助學前教師瞭解其對於工作的付出與所獲得有形或無法的回饋不成比例，所知覺的壓力。其中包含薪資、各項福利、外在重要他人的肯定等。包括第 13-18 題，其得分愈高，表示愈知覺到此構面的工作壓力。
- (四)教保與管教：在協助學前教師瞭解其對於教保技巧的不足或幼兒個人因素，所產生在教保或管教上所知覺的壓力。其中包含教保技巧、

幼兒學習與行為、課程設計、班級經營及應對個別幼兒的需求等。

包括第 19-24 題，其得分愈高，表示愈知覺到此構面的工作壓力。

(五)園所人際關係：在協助學前教師瞭解其對於園所內與他人互動之各種關係中所知覺的壓力。其中包含園所、同儕、家長及幼兒等。包括第 25-30 題，其得分愈高，表示愈知覺到此構面的工作壓力。

(六)專業成長：在協助學前教師瞭解其對於其職業的發展性及個人專業、及其成長所知覺的壓力。其中包含教學自主、進修機會、個人需求的滿足等。包括第 31-36 題，其得分愈高，表示愈知覺到此構面的工作壓力。

## 二、計分方式

本量表作答方式採 Likert 式六點量表，全部題目題為正向題，分別為「非常符合」、「符合」、「有些符合」、「有些不符合」、「不符合」及「非常不符合」，其計分方式依次為「6、5、4、3、2、1」。將各分量表所屬的題目得分相加即為分量表的得分，將分量表的分數相加為工作壓力總分。分數愈高，表示受試者所知覺到的工作壓力愈高。

## 三、量表信度與效度

本量表隔三週重測信度係數介於.636 至.753 之間；隔六週重測信度係數介於.601 至.723 之間，可見本量表之穩定性頗佳。本量表內部一致性介於.879 至.932 之間。本量表採內容效度、校標關聯效度、建構效度來驗證本量表的效度。

## 參、幼兒教保服務人員因應策略量表

本研究採用之歐慧敏(2009)所編製「學前教師因應策略量表」，此量表旨在協助學前教師瞭解自己在面對各種教學相關的情境中的壓力狀況所採取的因應策略。茲將量表內容、計分方式及信效度說明如下：

### 一、量表內容

本量表分為解決問題、暫時擱置、改變、尋求支持及逃避等五個分量表，每個分量表各有 8 題，總量表共 40 題，本問卷將因應策略分量

表其解決問題策略 8 題，修改為 7 題，其他因應策略維持原先題數 8 題，本問卷共 39 題，其意義分別敘述如下：

- (一)解決問題策略：在協助學前教師瞭解其在面對工作壓力或挫折時，直接採取行動以克服障礙解決問題的頻率。其中包含理性思考(擬訂計畫、探索原因、客觀分析)，積極態度(主動、立即處理、自我肯定)，控制情境(控制情境)等三個細類。包括第 1-7 題，其得分愈高，表示愈常採用問題解決策略。
- (二)暫時擱置策略：在協助學前教師瞭解其在面對工作壓力或挫折時，接納壓力與挫折、自我負責、並且稍作擱置調整以解決問題的頻率。其中包含轉移注意力、接納責任、順其自然等三個細類。包括第 9-16 題，其得分愈高，表示愈常採用暫時擱置策略。
- (三)改變策略：在協助學前教師瞭解其在面對工作壓力或挫折時，正向評估自己的認知和情緒狀態，藉由增強其本身所擁有的資源，調整認知和情緒狀態以解決問題的頻率。包含增強自我、改變認知及重新評估等三個細類。包括第 17-24 題，其得分愈高，表示愈常採用改變策略。
- (四)尋求支持策略：在協助學前教師瞭解其在面對工作壓力或挫折時，尋求他人支持，藉由他人增強所擁有的資源和情緒狀態以解決問題的頻率。包含尋求外在專家支持、同儕支持、園所主管支持等三個細類。包括第 25-32 題，其得分愈高，表示愈常採用尋求支持策略。
- (五)逃避策略：在協助學前教師瞭解其在面對工作壓力或挫折時，採取逃避問題、責怪他人、訴諸天命和訴諸宗教的行動，或引發負向情緒產生身心疾病以逃避問題的頻率。包含壓抑逃避、負向情緒或症狀、攻擊他人或自己等三個細類。包括第 33-40 題，其得分愈高，表示愈常採用逃避策略。

## 二、計分方式

本量表作答方式採 Likert 式六點量表，全部題目題為正向題，分別為「非常符合」、「符合」、「有些符合」、「有些不符合」、「不符合」及「非常不符合」，其計分方式依次為「6、5、4、3、2、1」，然後將各分量表



所屬的題目得分相加即為分量表的得分。分數愈高，表示受試者在面臨工作壓力時，所採取此項因應策略頻率愈高。

### 三、量表信度與效度

本量表隔三週重測信度係數介於.545 至.683 之間；隔六週重測信度係數介於.521 至.652 之間，可見本量表之穩定性尚佳。原本量表內部一致性介於.850 至.956 之間，後來修改後的分量表內部一致性介於.733 至.898 之間。本量表採內容效度、校標關聯效度、建構效度來驗證本量表的效度。

### 肆、幼兒教保服務人員工作滿意度量表

本研究採用之李新民(2003)所編製「學前教師工作滿意度量表」，藉以瞭解幼兒教師在實際工作中與工作環境上的親身感受，加以評估比較後所呈現對工作滿意之反應態度。茲將問卷內容、計分方式及信效度說明如下：

#### 一、量表內容

整份量表共分兩個構面，為內在工作滿意(包含工作教學的自主性、完整性、成就性、重要性)與外在工作滿意(包含工作環境裡受到他人給予肯定、支持、獎勵制度)，每一構面各五題，各有一題反向計分題，一共 10 題。

#### 二、計分方式

本量表作答方式採 Likert 式四點量表，其選項分別就「完全同意」、「多數同意」、「少數同意」及「不同意」，其計分方式依次為「4、3、2、1」；針對反向計分題則從「完全同意」、「多數同意」、「少數同意」及「不同意」，其計分方式依次為「1、2、3、4」。量表所得分數愈高，表示受試者在工作滿意程度越高。

#### 三、量表信度與效度

本量表解釋變異量分別為 41.7%、26.1%，Cronbach  $\alpha$  係數分別為.91、.85。

## 第五節 實施程序與步驟

本研究實施過程可分為七個階段：確定主題方向、閱讀相關文獻、確定研究架構、選擇研究工具、問卷正式施測、資料彙整與分析處理及完成論文撰寫。其研究流程如圖 3-2 所示，茲將七個實施階段分述如下：

### 壹、確定研究方向（2017 年 7 月至 2017 年 9 月）

研究者在研究所畢業後將到幼兒園工作，想對初任幼兒教保服務人員有更深入的瞭解，但查閱相關文獻，其研究僅限於工作困擾，且依研究對象為初任幼兒教保服務人員的研究不多，因此與指導教授討論後，將主題訂為「初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究」。

### 貳、閱讀相關文獻（2017 年 9 月至 2018 年 6 月）

確定研究主題後，研究者先蒐集碩博士相關論文、期刊、書籍與主題相關之文獻，加以綜合整理分析相關文獻以作為本研究之理論基礎。

### 參、確定研究架構（2017 年 10 月至 2017 年 11 月）

確定研究主題後，即開始整理歸納本研究的內涵及層面，確認研究變項：自變項為教師特質初任與非初任；依變項為工作壓力、因應策略、工作滿意度三項。根據文獻資料統整結果與指導教授進行討論，確定本研究的目、問題及研究架構。

### 肆、選擇研究工具（2017 年 11 月至 2017 年 12 月）

為了達成研究目的，研究者根據文獻及研究架構，以進行問卷量表的設計，本研究選擇歐慧敏（2009）編製之「學前教師工作壓力量表」、「學前教師因應策略量表」及李新民（2003）編製之「學前教師工作滿意度量表」為研究工具，以瞭解初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度的相關。

### 伍、問卷正式施測（2018 年 2 月至 2018 年 4 月）

本研究以台灣培育之幼兒教保服務人員為母群體，採分層抽樣，從台灣

培育之幼兒教保服務人員共抽 300 位，本研究依台灣培育之初任與非初任幼兒教保服務人員為研究對象，其 300 位幼兒教保服務人員中有 150 位初任幼兒教保服務人員，進行問卷調查。採用郵寄問卷、網路問卷方式，將調查問卷寄到各地區幼兒園，事先委託同學、學姊、園長代為發放，並再請同學、學姊、園長於 2018 年 2 月下旬進行正式施測，於 2018 年 3 月中旬開始以電話、訊息通知委託同學、學姊、園長將正式問卷回收，在 2018 年 4 月初將所有問卷回收完畢。在蒐集初任幼兒教保服務人員之樣本過程發現，其數量無法順利蒐集，因此，透過網路問卷方式並且請同學、學姊幫忙分享，完成蒐集初任幼兒教保服務人員之樣本。

#### **陸、資料彙整與分析處理（2018 年 3 月至 2018 年 4 月）**

將所有問卷回收完畢後，隨即進行資料檢視工作及整理編碼，在輸入 SPSS for windows 22.0 統計軟體進行現況分析、差異分析、相關分析及預測分析。

#### **柒、完成撰寫論文（2018 年 5 月至 2018 年 6 月）**

根據資料分析之結果進行討論，綜合歸納其研究結果，提出具體結論與相關建議，完成論文初稿，與指導教授討論並修改，確定後提出論文口試。最後，經由本研究論文口試委員及指導教授之建議，進行修改，完成論文撰寫。

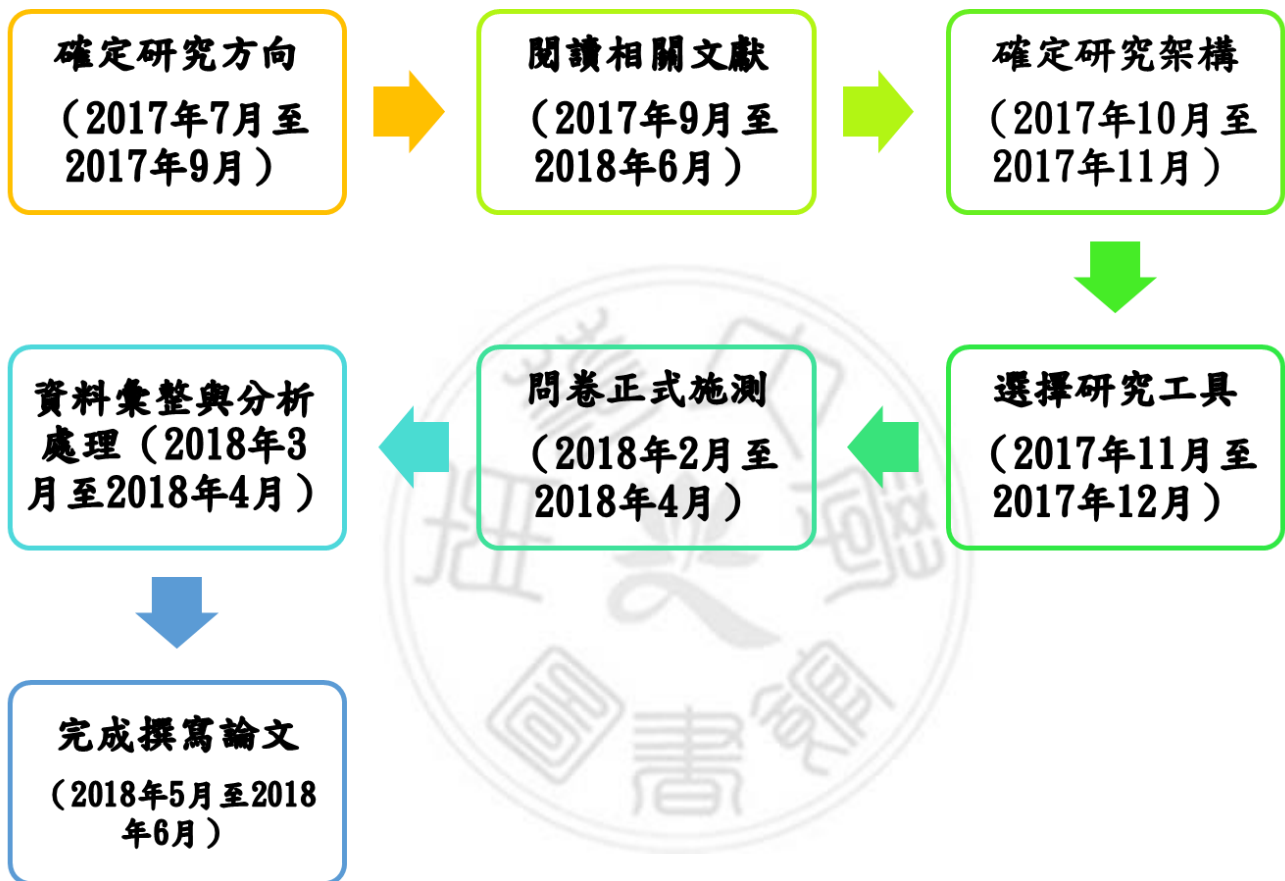


圖 3-3 研究流程圖

## 第六節 資料分析方法

本節旨在調查問卷資料的處理與分析方法，進行說明。本研究採問卷調查法，經問卷施測回收後，刪除不適用之無效問卷，其刪除無效問卷標準為：填寫對象不符、服務年資未填寫、各分量表有兩題未填寫或多重選擇，均視為無效問卷。將刪除 10 份無效問卷後，有效問卷有 276 份，包括初任幼兒教保服務人員 132 份，非初任幼兒教保服務人員 144 份進行編碼以 SPSS 22.0 套裝統計軟體進行資料分析，本研究採  $\alpha=.05$  為顯著水準進行統計分析。主要統計方法如下：

### 壹、描述性統計

運用平均數、標準差，分析幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況。

### 貳、獨立樣本 t 考驗

主要用於分析初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之差異情形。

### 參、Pearson 積差相關

主要用於探討初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關情形。

### 肆、多元迴歸分析

主要用於瞭解初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測情形。

## 第四章 研究結果與討論

本章旨在探討初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之關係，將調查所得結果進行統計分析，在依據分析結果與其相關文獻作進一步得綜合討論。本章共分為四節：第一節幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況分析；第二節初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之差異情形；第三節初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之相關分析；第四節初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測分析。

### 第一節 幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況分析

本節旨在探討幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況，以完成目的一「瞭解幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況」，並回答問題一「幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況為何？」，茲分述如下：

#### 壹、幼兒教保服務人員工作壓力之現況分析

幼兒教保服務人員在整體與各層面之工作壓力現況如表 4-1。本研究工具為六點量表，每題以一至六分表示幼兒教保服務人員的工作壓力程度。因此，分數愈高，表示該層面的壓力愈高；反之，則愈低。

由表 4-1 可知，幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」之平均數為 113.72，標準差為 28.53，題數為 36 題，單題平均數為 3.16。就各層面得分情形為：「外在政策環境」之平均數為 21.87，標準差為 5.54，題數為 6 題，單題平均數為 3.65；「工作負荷」之平均數為 20.29，標準差為 6.95，題數為 6 題，單題平均數為 3.38；「工作回饋」之平均數為 19.54，標準差為 7.84，題數為 6 題，單題平均數為 3.26；「教保與管教」之平均數為 19.99，標準差為 5.49，題數為 6 題，單題平均數為 3.33；「園所人際關係」之平均數為 16.04，標準差為 6.19，題數為 6 題，單題平均數為 2.67；「專業成長」之平均數為 15.99，標準差為 5.70，題數為 6 題，單題平均數為 2.67。

由上述分析結果可知：

- 一、就整體工作壓力而言，幼兒教保服務人員之「整體工作壓力」單題平均數為3.16，代表幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」感受程度趨近於中等程度。
- 二、就工作壓力六個層面而言，各層面單題平均數介於2.67~3.65之間，其感受程度由高至低排序等級依序為：「外在政策環境」、「工作負荷」、「教保與管教」、「工作回饋」、「園所人際關係」、「專業成長」，代表幼兒教保服務人員在「外在政策環境」層面之壓力感受程度最高，而在「園所人際關係」、「專業成長」層面之壓力感受程度最低。

表 4-1

幼兒教保服務人員工作壓力之現況分析摘要表(N=276)

層面	題數	平均數	標準差	單題平均數
外在政策環境	6	21.87	5.54	3.65
工作負荷	6	20.29	6.95	3.38
工作回饋	6	19.54	7.84	3.26
教保與管教	6	19.99	5.49	3.33
園所人際關係	6	16.04	6.19	2.67
專業成長	6	15.99	5.70	2.67
整體工作壓力	36	113.72	28.53	3.16

## 貳、幼兒教保服務人員因應策略之現況分析

幼兒教保服務人員在各層面之因應策略現況如表 4-2。本研究工具為六點量表，每題以一至六分表示幼兒教保服務人員的採用因應策略頻率。因此，分數愈高，表示採用該種策略的頻率愈高；反之，則愈低。

由表 4-2 可知，幼兒教保服務人員在因應策略各層面得分情形為：「解決問題策略」之平均數為 31.88，標準差為 4.33，題數為 7 題，單題平均數為 4.59；「暫時擱置策略」之平均數為 32.99，標準差為 5.04，題數為 8 題，

單題平均數為 4.12；「改變策略」之平均數為 37.41，標準差為 4.85，題數為 8 題，單題平均數為 4.68；「尋求支持策略」之平均數為 36.86，標準差為 4.86，題數為 8 題，單題平均數為 4.61；「逃避策略」之平均數為 18.18，標準差為 6.71，題數為 8 題，單題平均數為 2.27。

由上述分析結果可知，幼兒教保服務人員採用因應策略五個層面，各層面單題平均數介於 2.27~4.68 之間，其採用頻率由高至低排序等級依序為：「改變策略」、「尋求支持策略」、「解決問題策略」、「暫時擱置策略」、「逃避策略」，代表幼兒教保服務人員因應工作壓力或困擾時，愈常採用「改變策略」，而愈少採用「逃避策略」。

表 4-2

幼兒教保服務人員因應策略之現況分析摘要表(N=276)

層面	題數	平均數	標準差	單題 平均數
解決問題策略	7	31.88	4.33	4.55
暫時擱置策略	8	32.99	5.04	4.12
改變策略	8	37.41	4.85	4.68
尋求支持策略	8	36.86	4.86	4.61
逃避策略	8	18.18	6.71	2.27

### 參、幼兒教保服務人員工作滿意度之現況分析

幼兒教保服務人員在整體與各層面之工作滿意度現況如表 4-3。本研究工具為四點量表，每題以一至四分表示幼兒教保服務人員的工作滿意程度。因此，分數愈高，表示該層面的滿意度愈高；反之，則愈低。

由表 4-3 可知，幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」之平均數為 29.75，標準差為 4.69，題數為 10 題，單題平均數為 2.98。就各層面得分情形為：「內在工作滿意度」之平均數為 15.22，標準差為 2.53，題數為 5 題，單題平均數為 3.04；「外在工作滿意度」之平均數為 14.53，標準差為 2.73，題數為 5 題，單題平均數為 2.91。



由上述分析結果可知：

- 一、就整體工作滿意度而言，幼兒教保服務人員之「整體工作滿意度」單題平均數為 2.98，代表幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」屬於中偏高的程度。
- 二、就工作滿意度兩個層面而言，各層面單題平均數介於 2.53~2.73 之間，其感受程度由高至低排序等級為：「外在工作滿意度」、「內在工作滿意度」，代表幼兒教保服務人員在「外在工作滿意度」(包含工作環境裡受到他人給予肯定、支持、獎勵制度)層面感受程度較高，而在「內在工作滿意度」(包含工作教學的自主性、完整性、成就性、重要性)層面感受程度較低。

表 4-3

幼兒教保服務人員工作滿意度之現況分析摘要表(N=276)

層面	題數	平均數	標準差	單題平均數
內在工作滿意度	5	15.22	2.53	3.04
外在工作滿意度	5	14.53	2.73	2.91
整體工作滿意度	10	29.75	4.69	2.98

#### 肆、綜合討論

有關幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況，茲分述如下：

##### 一、幼兒教保服務人員工作壓力方面

本研究結果顯示，幼兒教保服務人員其工作壓力趨近於中等程度，此與陳淑芳、孫世嘉與魏玉卿(1999)、謝淑琄(2010)、林女滿(2016)的研究結果相似。綜合以上研究可推論多數幼兒教保服務人員在整體工作壓力趨近於中等。而幼兒教保服務人員其「外在政策環境」層面壓力感受程度較高，與馬文華(2006)、謝淑琄(2010)、林女滿(2016)的研究結果一致。綜合上述研究發現可推論多數幼兒教保服務人員因為現

今教育政策的改革，使得幼兒教保服務人員在「外在政策環境」感受較大的壓力。根據本研究發現可推論其原因為現今教育政策的改革，教育政策不明確，讓多數幼兒教保服務人員可能覺得無所適從，加上現今的社會環境面臨少子化，使得多數幼兒教保服務人員可能在招生上多花心思，進而形成幼兒教保服務人員無法負荷的壓力。

## 二、幼兒教保服務人員因應策略方面

本研究結果顯示，幼兒教保服務人員因應工作壓力或困擾時，較常採用「改變策略」，此與楊子羚（2014）的研究結果相似；而較少採用「逃避策略」，此與魏玉卿等人（1999）、丁姿伶（2007）、謝淑琄（2010）、林芳瑜（2013）、錢玫妤（2014）、楊子羚（2014）的觀點一致。綜合上述研究發現共同顯示幼兒教保服務人員面臨工作壓力或困擾，較常採用「改變策略」，而較少採用「逃避策略」，由此可推論多數幼兒教保服務人員在面臨工作壓力或困擾時，較常會採取正向、積極的策略，如：增強自我、改變認知等策略來調適自己所面臨的工作壓力或困擾，而比較不常採用負面且消極的策略，如：壓抑逃避、負向情緒或症狀等策略來調適自己所面臨的工作壓力或困擾。

## 三、幼兒教保服務人員工作滿意度方面

本研究結果顯示，幼兒教保服務人員其工作滿意度屬於中偏高的程度，此與陳珮汝（2002）、陳永純（2010）、朱美錡（2014）、高晶瑩（2017）的研究結果相似。綜合以上研究可推論多數幼兒教保服務人員在整體工作滿意度感受屬於中偏高。而幼兒教保服務人員在「外在工作滿意度」感受較為滿意，與童雅華（2007）、林心怡（2011）、朱美錡（2014）的研究結果相似。綜合上述研究發現可推論多數幼兒教保服務人員在工作環境中受到他人的肯定、支持及獎勵制度，對於外在的滿意度感受較為滿意。根據本研究發現可推論多數幼兒教保服務人員可能對於顯露在外的的工作滿意度，如：與主管同事相處融洽、受到園所公開表揚或物質獎勵及園所會提供升遷或學習成長的機會等工作滿意度，較能讓多數幼兒

教保服務人員對於幼教工作感受較為滿意。

## 第二節 初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之差異情形

本節旨在探究初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之差異，以完成目的二「比較初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之差異情形」，並回答問題二「初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度是否有所差異？」，茲分述如下：

### 壹、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力之差異分析

表 4-4 為初任與非初任幼兒教保服務人員在工作壓力平均數差異之獨立樣本  $t$  考驗結果，根據表 4-4，茲分別說明如下：

- 一、在「整體工作壓力」層面：由表可知， $t$  值為 0.23 ( $p > 0.05$ )，並未達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在整體工作壓力，沒有因為初任與非初任而有顯著差異，二組呈現相當一致的反應。
- 二、在「外在政策環境」層面：由表可知， $t$  值為 -2.12 ( $p < 0.05$ )，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在外在政策環境層面，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 22.54，顯著高於初任組平均數 21.14，也就是說非初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」層面的壓力顯著高於初任幼兒教保服務人員。
- 三、在「工作負荷」層面：由表可知， $t$  值為 -1.30 ( $p > 0.05$ )，並未達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在工作負荷層面，沒有因為初任與非初任而有顯著差異，二組呈現相當一至的反應。
- 四、在「工作回饋」層面：由表可知， $t$  值為 0.22 ( $p > 0.05$ )，並未達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在工作回饋層面，沒有因為初任與非初任而有顯著差異，二組呈現相當一致的反應。
- 五、在「教保與管教」層面：由表可知， $t$  值為 0.13 ( $p > 0.05$ )，並未達

0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在教保與管教層面，沒有因為初任與非初任而有顯著差異，二組呈現相當一致的反應。

六、在「園所人際關係」層面：由表可知， $t$  值為 1.24 ( $p > 0.05$ )，並未達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在園所人際關係層面，沒有因為初任與非初任而有顯著差異，二組呈現相當一致的反應。

七、在「專業成長」層面：由表可知， $t$  值為 3.04 ( $p < 0.05$ )，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在專業成長層面，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，初任組之平均數為 17.06，顯著高於非初任組平均數 15.00，也就是說初任幼兒教保服務人員在「專業成長」層面的壓力顯著高於非初任幼兒教保服務人員。

表 4-4

初任與非初任之幼兒教保服務人員工作壓力之獨立樣本  $t$  考驗分析摘要表

層面	初任( $n=132$ )		非初任( $n=144$ )		$t$ 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
外在政策環境	21.14	5.71	22.54	5.30	-2.12*
工作負荷	19.73	6.72	20.81	7.13	-1.30
工作回饋	19.65	7.47	19.44	8.19	0.22
教保與管教	20.03	5.61	19.94	5.39	0.13
園所人際關係	16.52	6.35	15.60	6.03	1.24
專業成長	17.06	5.78	15.00	5.46	3.04**
整體工作壓力	114.13	28.04	113.34	29.06	0.23

\* $p < 0.05$ ，\*\* $p < 0.01$

## 貳、初任與非初任幼兒教保服務人員其因應策略之差異分析

表 4-5 為初任與非初任幼兒教保服務人員在因應策略平均數差異之獨立樣本  $t$  考驗結果，根據表 4-5，茲分別說明如下：

一、在「解決問題策略」層面：由表可知， $t$  值為 -3.64 ( $p < 0.001$ )，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在解決問題策略層面，

會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 32.77，顯著高於初任組平均數 30.91，也就是說非初任幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「解決問題策略」頻率顯著高於初任幼兒教保服務人員。

- 二、在「暫時擱置策略」層面：由表可知， $t$  值為  $-2.27 (p < 0.05)$ ，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在暫時擱置策略層面，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 33.65，顯著高於初任組平均數 32.28，也就是說非初任幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「暫時擱置策略」頻率顯著高於初任幼兒教保服務人員。
- 三、在「改變策略」層面：由表可知， $t$  值為  $-2.24 (p < 0.05)$ ，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在改變策略層面，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 38.03，顯著高於初任組平均數 36.73，也就是說非初任幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「改變策略」頻率顯著高於初任幼兒教保服務人員。
- 四、在「尋求支持策略」層面：由表可知， $t$  值為  $-2.27 (p < 0.05)$ ，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在尋求支持策略層面，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 37.49，顯著高於初任組平均數 36.17，也就是說非初任幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「尋求支持策略」頻率顯著高於初任幼兒教保服務人員。
- 五、在「逃避策略」層面：由表可知， $t$  值為  $1.11 (p > 0.05)$ ，並未達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在逃避策略層面，沒有因為初任與非初任而有顯著差異，二組呈現相當一致的反應。

表 4-5

初任與非初任之幼兒教保服務人員因應策略之獨立樣本  $t$  考驗分析摘要表

層面	初任( $n=132$ )		非初任( $n=144$ )		$t$ 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	

解決問題策略	30.91	3.89	32.77	4.53	-3.64***
暫時擱置策略	32.28	4.86	33.65	5.13	-2.27*
改變策略	36.73	4.41	38.03	5.16	-2.24*
尋求支持策略	36.17	4.96	37.49	4.69	-2.27*
逃避策略	18.64	6.78	17.75	6.65	1.11

\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.001$

### 參、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作滿意度之差異分析

表 4-6 為初任與非初任幼兒教保服務人員在工作滿意度平均數差異之獨立樣本  $t$  考驗結果，根據表 4-6，茲分別說明如下：

- 一、在「整體工作滿意度」層面：由表可知， $t$  值為  $-4.23 (p < 0.001)$ ，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在整體工作滿意度，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 30.85，顯著高於初任組平均數 28.54，也就是說非初任幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」顯著高於初任幼兒教保服務人員。
- 二、在「內在工作滿意度」層面：由表可知， $t$  值為  $-5.21 (p < 0.001)$ ，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在內在工作滿意度層面，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 15.94，顯著高於初任組平均數 14.42，也就是說非初任幼兒教保服務人員在「內在工作滿意度」顯著高於初任幼兒教保服務人員。
- 三、在「外在工作滿意度」層面：由表可知， $t$  值為  $-2.44 (p < 0.05)$ ，已達 0.05 顯著水準，表示幼兒教保服務人員在外在工作滿意度層面，會因初任與非初任而有顯著差異。進一步由二組平均數來看，非初任組之平均數為 14.91，顯著高於初任組平均數 14.11，也就是說非初任幼兒教保服務人員在「外在工作滿意度」顯著高於初任幼兒教保服務人員。

表 4-6

初任與非初任之幼兒教保服務人員工作滿意度之獨立樣本 *t* 考驗分析摘要表

層面	初任( <i>n</i> =132)		非初任( <i>n</i> =144)		<i>t</i> 值
	平均數	標準差	平均數	標準差	
內在工作滿意度	14.42	2.49	15.94	2.35	-5.21***
外在工作滿意度	14.11	2.70	14.91	2.70	-2.44*
整體工作滿意度	28.54	4.61	30.85	4.49	-4.23***

\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.001$

#### 肆、綜合討論

有關初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之差異情形，茲分述如下：

##### 一、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力差異

本研究結果與林女滿（2016）共同顯示，非初任幼兒教保服務人員在「外在環境政策」層面壓力顯著高於初任幼兒教保服務人員。由此可推論，因為現今教育政策的改革、教育政策的不明確，使得非初任幼兒教保服務人員壓力高於初任幼兒教保服務人員。馬文華（2006）、謝淑琿（2010）、李雅雯（2011）的研究發現「外在環境政策」在年資上無顯著差異，與本研究發現不一致。綜合上述研究發現可推論其原因為馬文華（2006）其研究對象為台北縣私立幼稚園、托兒所學前教保人員，且研究時間在幼托整合試辦期間，由此可知，可能是因為研究地區、研究時間的不同造成與本研究結果有所差異。謝淑琿（2010）其研究對象為花蓮地區幼稚園教師，由此可知，可能是因為研究地區的不同與本研究發現有所差異。李雅雯（2011）其研究對象為北部地區學前教師，且年資界定與本研究不同，可能因為上述原因造成與本研究結果有所差異。

根據本研究結果可推論其原因是非初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」方面壓力較大，可能是面對現今幼教政策的搖擺、在轉型變革的幼教情境中、現今家長的掌控性增加、少子化等壓力，心中難免可

能會想轉換跑道，但想要轉換跑道二度就業對於非初任幼兒教保服務人員不是一件簡單的事，為了避免工作不穩定，非初任幼兒教保服務人員可能在「外在政策環境」面對沉重的壓力繼續在幼兒園工作。初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」方面壓力較小的原因，可能是其年齡還年輕，想轉換其他性質的工作對初任幼兒教保服務人員可能較為容易，所以「外在政策環境」對初任幼兒教保服務人員可能不易感受其壓力。

本研究結果與林女滿（2016）共同顯示，初任幼兒教保服務人員在「專業成長」層面壓力顯著高於非初任幼兒教保服務人員。由此可推論，因為教學自主、進修機會、個人需求滿足等因素，使得初任幼兒教保服務人員在專業成長壓力高於非初任幼兒教保服務人員。根據本研究結果可推論其原因是初任幼兒教保服務人員教學經驗可能較為不足，幼兒園主管會去干涉其教學狀況，可能導致初任幼兒教保服務人員容易缺乏教學自主權，漸漸會去懷疑自己的專業能力，使初任幼兒教保服務人員在「專業成長」壓力感受較為明顯。黃淑嫻（2004）、馬文華（2006）、謝淑琿（2010）、李雅雯（2011）、林于萱（2011）、鄭靜妹（2013）的研究發現「專業成長」在年資上無顯著差異，與本研究發現不一致。綜合上述研究發現可推論，黃淑嫻（2004）、馬文華（2006）、謝淑琿（2010）、李雅雯（2011）、林于萱（2011）、鄭靜妹（2013）的研究地區均為局部地區，而本研究之區域涵蓋台灣北部、中部、南部及外島，可能是因為研究區域的不同造成與本研究結果不同。

## 二、初任與非初任幼兒教保服務人員其因應策略差異

本研究結果與黃淑嫻（2004）、歐慧敏與曾玉芳（2009）、謝淑琿（2010）共同顯示，非初任幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「解決問題策略」、「暫時擱置策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」頻率顯著高於初任幼兒教保服務人員。由此可推論，當非初任幼兒教保服務人員面臨工作壓力或困擾時，較常採用正向、積極的因應策略，如：主動探索原因、立即處理困擾、增強自我、改變認知及尋求他人支持等



策略幫助自己調適工作壓力或困擾，其採用正向、積極的因應策略頻率高於初任幼兒教保服務人員。

根據本研究結果可推論其原因為，非初任幼兒教保服務人員其教學經驗較為豐富，在面對工作壓力或困擾時，可能比較知道現階段面臨壓力或困擾該採取哪些策略來幫助自己，相對於初任幼兒教保服務人員因為經驗不足，能面臨壓力與困擾該採取哪些策略幫助自己比較茫然，使非初任幼兒教保服務人員在採用因應策略頻率高於初任幼兒教保服務人員。

### 三、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作滿意度差異

本研究結果與李英蘭(2006)、林心怡(2011)、楊佩蓉(2016)、高晶瑩(2017)共同顯示，非初任幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」、「外在工作滿意度」、「內在工作滿意度」顯著高於初任幼兒教保服務人員。由此可推論，非初任幼兒教保服務人員在工作教學的自主性、成就性、重要性及工作環境裡受到他人給予肯定、支持、獎勵制度等滿意度高於初任幼兒教保服務人員。

根據本研究發現推論其原因，非初任幼兒教保服務人員在教學經驗較為豐富且服務年資較長，在教學因為經驗、資深可能容易獲得教學自主權、園所對非初任幼兒教保服務人員需求極為重要、與主管及同事間相處融洽、教學經驗豐富的幼兒教保服務人員其薪資較為優渥，進而在「整體工作滿意度」感受較為滿足；初任幼兒教保服務人員是新進人員且教學經驗較為不足，可能在工作教學不容易獲得教學自主權、大部分幼兒園沒有完善制度培育初任幼兒教保服務人員且同事間可能經常有競爭心態，使初任幼兒教保服務人員在工作滿意度感受較為不滿足。

## 第三節 初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之相關分析

本節旨在探究初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關，以完成目的三「分析初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策

略間之關係」、目的四「分析初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度間之關係」、目的五「分析初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度間之關係」，並回答問題三「初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略之間是否相關？」、回答問題四「初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度之間是否相關？」、回答問題五「初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度之間是否相關？」。

## 壹、初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度之相關分析

表 4-7 為初任幼兒教保服務人員其工作壓力與因應策略之相關矩陣，根據表 4-7，茲分別說明如下：

### 一、整體工作壓力與因應策略之相關分析

「整體工作壓力」與「暫時擱置策略」( $r=0.23, p < 0.01$ )、「逃避策略」( $r=0.48, p < 0.001$ )皆達到顯著正相關；「解決問題策略」( $r = -0.24, p < 0.01$ )、「改變策略」( $r = -0.20, p < 0.05$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「整體工作壓力」愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「整體工作壓力」愈高。當初任幼兒教保服務人員「整體工作壓力」愈高時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」，其「整體工作壓力」愈低。

### 二、工作壓力各層面與因應策略之相關分析

(一) 工作壓力之「外在政策環境」層面，與「暫時擱置策略」( $r=0.18, p < 0.05$ )、「逃避策略」( $r=0.27, p < 0.01$ )，皆達到顯著正相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「外在政策環境」層面壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「外在

政策環境」層面壓力愈高。

- (二) 工作壓力之「工作負荷」層面，與「逃避策略」( $r=0.21, p < 0.05$ )，達到顯著正相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「工作負荷」層面壓力愈高時，愈常採用「逃避策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「工作負荷」層面壓力愈高。
- (三) 工作壓力之「工作回饋」層面，與「暫時擱置策略」( $r=0.18, p < 0.05$ )、「逃避策略」( $r=0.25, p < 0.01$ )，皆達到顯著正相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「工作回饋」層面壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「工作回饋」層面壓力愈高。
- (四) 工作壓力之「教保與管教」層面，與「逃避策略」( $r=0.38, p < 0.001$ )，達到顯著正相關；與「解決問題策略」( $r=-0.44, p < 0.001$ )、「改變策略」( $r=-0.23, p < 0.01$ )、「尋求支持策略」( $r=-0.20, p < 0.05$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「教保與管教」層面壓力愈高時，愈常採用「逃避策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「教保與管教」層面壓力愈高。當初任幼兒教保服務人員「教保與管教」層面壓力愈高時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」，其「教保與管教」層面壓力愈低。
- (五) 工作壓力之「園所人際關係」層面，與「暫時擱置策略」( $r=0.19, p < 0.05$ )、「逃避策略」( $r=0.58, p < 0.001$ )，皆達到顯著正相關；「解決問題策略」( $r=-0.23, p < 0.01$ )、「改變策略」( $r=-0.27, p < 0.01$ )、「尋求支持策略」( $r=-0.31, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「園所人際關係」層面壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「園

所人際關係」層面壓力愈高。當初任幼兒教保服務人員「園所人際關係」壓力愈高時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」，其「園所人際關係」層面壓力愈低。

- (六) 工作壓力之「專業成長」層面，與「暫時擱置策略」( $r=0.28$ ,  $p < 0.01$ )、「逃避策略」( $r=0.49$ ,  $p < 0.001$ )，皆達到顯著正相關。「解決問題策略」( $r = -0.24$ ,  $p < 0.01$ )、「改變策略」( $r = -0.24$ ,  $p < 0.01$ )、「尋求支持策略」( $r = -0.21$ ,  $p < 0.05$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「專業成長」壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，當初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「專業成長」層面壓力愈高。當初任幼兒教保服務人員「專業成長」壓力愈高時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」；反之當初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」，其「專業成長」層面壓力愈低。

表 4-7

初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略之相關矩陣(N=132)

層面	外在 環境政策	工作負荷	工作回饋	教保與管教	園所 人際關係	專業成長	整體 工作壓力
解決問題策略	0.02	-0.12	-0.08	-0.44***	-0.23**	-0.24**	-0.24**
暫時擱置策略	0.18*	0.13	0.18*	0.05	0.19*	0.28**	0.23**
改變策略	-0.01	-0.03	-0.11	-0.23**	-0.27**	-0.24**	-0.20*
尋求支持策略	0.04	0.02	0.03	-0.20*	-0.31***	-0.21*	-0.13
逃避策略	0.27**	0.21*	0.25**	0.38***	0.58***	0.49***	0.48***

\* $p < 0.05$  , \*\* $p < 0.01$  , \*\*\* $p < 0.001$

## 貳、初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度之相關分析

表 4-8 為初任幼兒教保服務人員其工作壓力與工作滿意度之相關矩陣，根據表 4-8，茲分別說明如下：

### 一、整體工作壓力與工作滿意度之相關分析

「整體工作壓力」與「整體工作滿意度」( $r = -0.62, p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r = -0.48, p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r = -0.64, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「整體工作壓力」愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

### 二、工作壓力各層面與工作滿意度之相關分析

- (一) 工作壓力之「外在環境政策」層面，與「整體工作滿意度」( $r = -0.34, p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r = -0.23, p < 0.01$ )、「外在工作滿意度」( $r = -0.36, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「外在環境政策」層面壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。
- (二) 工作壓力之「工作負荷」層面，與「整體工作滿意度」( $r = -0.37, p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r = -0.19, p < 0.05$ )、「外在工作滿意度」( $r = -0.46, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「工作負荷」層面壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。
- (三) 工作壓力之「工作回饋」層面，工作滿意度的「整體工作滿意度」( $r = -0.31, p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r = -0.54, p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r = -0.48, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「工作回饋」層面壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感

受愈低。

(四) 工作壓力之「教保與管教」層面，工作滿意度的「整體工作滿意度」( $r = -0.40, p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r = -0.38, p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r = -0.33, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「教保與管教」層面壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(五) 工作壓力之「園所人際關係」層面，工作滿意度的「整體工作滿意度」( $r = -0.64, p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r = -0.46, p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r = -0.67, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「園所人際關係」層面壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(六) 工作壓力之「專業成長」層面，工作滿意度的「整體工作滿意度」( $r = -0.53, p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r = -0.46, p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r = -0.48, p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員「專業成長」層面壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

表 4-8

初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度之相關矩陣(N=132)

層面	外在 環境政策	工作負荷	工作回饋	教保 與管教	園所 人際關係	專業成長	整體 工作壓力
內在工作滿意度	-0.23**	-0.19*	-0.31***	-0.38***	-0.46***	-0.46***	-0.45***
外在工作滿意度	-0.36***	-0.46***	-0.54***	-0.33***	-0.67***	-0.48***	-0.64***
整體工作滿意度	-0.34***	-0.37***	-0.48***	-0.40***	-0.64***	-0.53***	-0.62***

\* $p < 0.05$  , \*\* $p < 0.01$  , \*\*\* $p < 0.001$



### 參、初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度之相關分析

表 4-9 為初任任幼兒教保服務人員在因應策略與工作滿意度之相關矩陣，根據表 4-9，茲分別說明如下：

- 一、因應策略之「解決問題策略」層面與「整體工作滿意度」( $r=0.35$ ,  $p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r=0.34$ ,  $p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r=0.28$ ,  $p < 0.01$ )，皆達顯著正相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」因應工作壓力或困擾時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈高。
- 二、因應策略之「暫時擱置策略」層面與「整體工作滿意度」( $r=-0.07$ ,  $p > 0.05$ )、「內在工作滿意度」( $r=-0.03$ ,  $p > 0.05$ )、「外在工作滿意度」( $r=-0.05$ ,  $p > 0.05$ )，並未達 0.05 顯著水準，表示初任幼兒教保服務人員在暫時擱置策略與工作滿意度無顯著相關。
- 三、因應策略之「改變策略」層面與「整體工作滿意度」( $r=0.30$ ,  $p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r=0.27$ ,  $p < 0.01$ )、「外在工作滿意度」( $r=0.26$ ,  $p < 0.01$ )，皆達顯著正相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員愈常採用「改變策略」因應工作壓力或困擾時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈高。
- 四、因應策略之「尋求支持策略」層面與「整體工作滿意度」( $r=0.35$ ,  $p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r=0.35$ ,  $p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r=0.27$ ,  $p < 0.01$ )，皆達顯著正相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員愈常採用「尋求支持策略」因應工作壓力或困擾時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈高。
- 五、因應策略之「逃避策略」層面與「整體工作滿意度」( $r=-0.37$ ,  $p < 0.001$ )、「內在工作滿意度」( $r=-0.32$ ,  $p < 0.001$ )、「外在工作滿意度」( $r=-0.34$ ,  $p < 0.001$ )，皆達顯著負相關。由此可知：當初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」因應工作壓力或困擾時，

其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

表 4-9

初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度之相關矩陣(N=132)

層面	解決問題策略	暫時擱置策略	改變策略	尋求支持策略	逃避策略
內在工作滿意度	0.34***	-0.07	0.27**	0.35***	-0.32***
外在工作滿意度	0.28**	-0.03	0.26**	0.27**	-0.34***
整體工作滿意度	0.35***	-0.05	0.30***	0.35***	-0.37***

\*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

#### 肆、綜合討論

有關初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關情形，茲分述如下：

##### 一、初任幼兒教保服務人員其工作壓力與因應策略的關係

本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」與「解決問題策略」、「改變策略」有顯著負相關；「整體工作壓力」與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關。黃淑榕（2004）的研究發現整體工作壓力與理性思考、情緒調適策略有顯著負相關；謝淑琄（2010）的研究結果顯示整體工作壓力與問題解決、理性思考、自我調適策略有顯著負相關；魏玉卿等人（1999）的研究發現逃避忍受策略有顯著正相關。因此，本研究與黃淑榕（2004）、謝淑琄（2010）、魏玉卿等人（1999）雖然研究對象不同，其研究結果一致。綜合以上研究發現可推論當初任幼兒教保服務人員越常採用正向、積極的因應策略，如：理性思考、立即處理、增強自我、改變認知等因應策略，其工作壓力越低；若初任幼兒教保服務人員越常採用負向、消極的因應策略，如：轉移注意力、順

其自然、壓抑逃避、負向情緒或症狀等策略，其工作壓力越高。

## 二、初任幼兒教保服務人員其工作壓力與工作滿意度的關係

本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員「整體工作壓力」愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。此與李新民（2003）、林心怡（2011）雖然研究對象不一樣，其研究結果一致。由此可推論，當初任幼兒教保服務人員在工作上壓力越大，其在工作教學的自主性、成就性、重要性及工作環境裡受到他人給予肯定、支持、獎勵制度等滿意度越低；反之，若初任幼兒教保服務人員其工作壓力越小，其在工作教學的自主性、成就性、重要性及工作環境裡受到他人給予肯定、支持、獎勵制度等滿意度越高。

## 三、初任幼兒教保服務人員其因應策略與工作滿意度的關係

本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員在面臨工作壓力或困擾時，愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」，其「整體工作滿意度」感受愈高；初任幼兒教保服務人員在面臨工作壓力或困擾時，愈常採用「逃避策略」，其「整體工作滿意度」感受愈低。此與魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉（1999）雖然研究對象不同，其研究發現相似。由此可推論當初任幼兒教保服務人員較常採用正向、積極的因應策略，如：理性思考、立即處理、增強自我、改變認知及尋求他人支持等策略解決工作壓力或困擾，其工作滿意度愈高。若初任幼兒教保服務人員較常採用負向、消極的因應策略，如：壓抑逃避、負向情緒或症狀等策略解決工作壓力或困擾，其工作滿意度愈低。

## 第四節 初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測分析

本節旨在探究初任幼兒教保服務人員因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測分析，以完成目的六「瞭解初任幼兒教保服務人員採用因應策略對其工作壓力、工作滿意度之預測情形」，並回答問題六「初任幼兒教保服務

人員之採用因應策略能否預測其工作壓力、工作滿意度？」，茲分述如下：

### 壹、初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力之多元迴歸分析

表 4-10 是預測變項因應策略對整體工作壓力之多元迴歸分析結果。根據表 4-10，茲分別說明如下：

#### 一、因應策略對整體工作壓力之多元迴歸分析

由表可知，預測變項因應策略對整體工作壓力已達顯著水準( $F=9.37, p < 0.001$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 27%。其中有效變項為「暫時擱置策略」及「逃避策略」，其自變項的標準化迴歸係數分別為 0.21( $t$  值=2.39,  $p < 0.05$ )、0.38( $t$  值=4.17,  $p < 0.001$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「暫時擱置策略」及「逃避策略」，其整體工作壓力愈高。

#### 二、因應策略對工作壓力各層面之多元迴歸分析

(一) 在「外在政策環境」層面：由表可知，預測變項因應策略對外在環境政策已達顯著水準( $F=2.92, p < 0.05$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 10%。其中有效變項為「逃避策略」，其自變項的標準化迴歸係數 0.29( $t$  值=2.92,  $p < 0.01$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「逃避策略」，其外在政策環境壓力愈高。

(二) 在「工作負荷」層面：由表可知，預測變項因應策略對工作負荷未達顯著水準( $F=1.79, p > 0.05$ )，表示預測變項因應策略在工作負荷不具有預測力。

(三) 在「工作回饋」層面：由表可知，預測變項因應策略對工作回饋已達顯著水準( $F=1.79, p < 0.05$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 7%。其中有效變項為「暫時擱置策略」，其自變項的標準化迴歸係數 0.20( $t$  值=2.05,  $p < 0.05$ )，

此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「暫時擱置策略」，其工作回饋壓力愈高。

- (四) 在「教保與管教」層面：由表可知，預測變項因應策略對教保與管教已達顯著水準( $F=8.53, p < 0.001$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 25%。其中有效變項為「解決問題策略」、「逃避策略」，其自變項的標準化迴歸係數-0.37( $t$  值=-3.83,  $p < 0.001$ )、0.29( $t$  值=2.25,  $p < 0.05$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「逃避策略」，其教保與管教壓力愈高；初任幼兒教保服務人員較常採用「解決問題策略」，其教保與管教壓力愈低。
- (五) 在「園所人際關係」層面：由表可知，預測變項因應策略對園所人際關係已達顯著水準( $F=16.12, p < 0.001$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 39%。其中有效變項為「尋求支持策略」、「逃避策略」，其自變項的標準化迴歸係數-0.16( $t$  值=-1.99,  $p < 0.05$ )、0.51( $t$  值=6.16,  $p < 0.001$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「逃避策略」，其園所人際關係壓力愈高；初任幼兒教保服務人員較常採用「尋求支持策略」，其園所人際關係壓力愈低。
- (六) 在「專業成長」層面：由表可知，預測變項因應策略對專業成長已達顯著水準( $F=11.98, p < 0.001$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 32%。其中有效變項為「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其自變項的標準化迴歸係數 0.29( $t$  值=3.39,  $p < 0.01$ )、0.35( $t$  值=4.00,  $p < 0.001$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其專業成長壓力愈高。

表 4 - 10

初任幼兒教保服務人員在工作壓力之多元迴歸分析結果(N=132)

層面	解決問題 策略	暫時擱置 策略	改變策略	尋求支持 策略	逃避策略	F 值	R <sup>2</sup> 值
外在 政策環境	0.14 (0.10) <sup>a</sup> (0.92) <sup>b</sup>	0.13 (0.11) (1.10)	-0.08 (-0.07) (-0.61)	0.12 (0.10) (1.04)	0.25 (0.29) (2.92 <sup>**</sup> )	2.92 <sup>*</sup>	0.10
工作負荷	-0.20 (-0.11) (-1.06)	0.17 (0.12) (1.25)	-0.04 (-0.03) (-0.25)	0.15 (0.11) (1.15)	0.16 (0.16) (1.55)	1.79	0.07
工作回饋	-0.04 (-0.02) (-0.18)	0.31 (0.20) (2.05 <sup>*</sup> )	-0.32 (-0.19) (-1.79)	0.24 (0.16) (1.63)	0.21 (0.19) (1.91)	3.18 <sup>*</sup>	0.11
教保 與管教	-0.54 (-0.37) (-3.83 <sup>***</sup> )	0.11 (0.10) (1.07)	-0.05 (-0.04) (-0.40)	0.02 (0.02) (0.19)	0.17 (0.21) (2.25 <sup>*</sup> )	8.53 <sup>***</sup>	0.25
園所 人際關係	0.14 (0.09) (0.99)	0.16 (0.12) (1.49)	-0.22 (-0.15) (-1.74)	-0.20 (-0.16) (-1.99 <sup>*</sup> )	0.48 (0.51) (6.16 <sup>***</sup> )	16.12 <sup>***</sup>	0.39
專業成長	-0.08 (-0.05) (-0.55)	0.34 (0.29) (3.39 <sup>**</sup> )	-0.28 (-0.21) (-2.31)	-0.03 (-0.02) (-0.29)	0.30 (0.35) (4.00 <sup>***</sup> )	11.98 <sup>***</sup>	0.32

(續下頁)

表 4 - 10

初任幼兒教保服務人員在工作壓力之多元迴歸分析結果(N=132) (續)

層面	解決問題 策略	暫時擱置 策略	改變策略	尋求支持 策略	逃避策略	F 值	R <sup>2</sup> 值
整體	-0.56	1.21	-1.00	0.29	1.55	9.37***	0.27
工作壓力	(-0.08)	(0.21)	(-0.16)	(0.05)	(0.38)		
	(-0.81)	(2.39*)	(-1.63)	(0.59)	(4.17***)		

\* $p < 0.05$  , \*\* $p < 0.01$  , \*\*\* $p < 0.001$ 註：a 代表標準化迴歸係數；b 代表迴歸係數顯著性檢定  $t$  值

## 貳、初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作滿意度之多元迴歸分析

表 4-11 是自變項因應策略對整體工作滿意度之多元迴歸分析結果。根據表 4-11，茲分別說明如下：

### 一、 因應策略對整體工作滿意度之多元迴歸分析

由表可知，預測變項因應策略對整體工作滿意度已達顯著水準 ( $F=7.85, p < 0.001$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 24%。其中有效變項為「尋求支持策略」及「逃避策略」，其自變項的標準化迴歸係數分別為 0.18 ( $t$  值=2.05,  $p < 0.05$ )、-0.21 ( $t$  值=-0.21,  $p < 0.05$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「暫時擱置策略」，其整體工作滿意度感受愈高；初任幼兒教保服務人員較常採用「逃避策略」，其整體工作滿意度感受愈低。

### 二、 因應策略對工作滿意度各層面之多元迴歸分析

(一) 在「內在工作滿意度」層面：由表可知，預測變項因應策略對內在工作滿意度已達顯著水準 ( $F=6.80, p < 0.001$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 21%。其中有效變項為「尋求支持策略」，其自變項的標準化迴歸係數 0.20 ( $t$  值=2.21,  $p < 0.05$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「尋求支持策略」，其內在工作滿意度感受愈高。

(二) 在「外在工作滿意度」層面：由表可知，預測變項因應策略對外在工作滿意度已達顯著水準 ( $F=5.24, p < 0.001$ )，由  $R^2$  值可知，在因應策略五個自變項共可解釋依變項總變異量為 17%。其中有效變項為「逃避策略」，其自變項的標準化迴歸係數 -0.23 ( $t$  值=-2.43,  $p < 0.05$ )，此結果表示，當初任幼兒教保服務人員較常採用「逃避策略」，其外在工作滿意度感受愈低。



表 4 - 11

初任幼兒教保服務人員在工作滿意度之多元迴歸分析結果(N=132)

層面	解決問題 策略	暫時擱置 策略	改變策略	尋求支持 策略	逃避策略	F 值	R <sup>2</sup> 值
內在工作 滿意度	0.11 (0.18) <sup>a</sup> (1.79) <sup>b</sup>	-0.06 (-0.12) (-1.36)	-0.06 (-0.11) (-1.09)	0.10 (0.20) (2.21 <sup>*</sup> )	-0.05 (-0.14) (-1.47)	6.80 <sup>***</sup>	0.21
外在工作 滿意度	0.06 (0.09) (0.89)	-0.02 (-0.04) (0.42)	0.07 (0.12) (1.15)	0.07 (0.13) (1.37)	-0.09 (-0.23) (-2.43 <sup>*</sup> )	5.24 <sup>***</sup>	0.17
整體工作 滿意度	0.18 (0.15) (1.52)	-0.09 (-0.09) (-1.00)	0.13 (0.13) (1.30)	0.17 (0.18) (2.05 <sup>*</sup> )	-0.14 (-0.21) (-0.21 <sup>*</sup> )	7.85 <sup>***</sup>	0.24

\* $p < 0.05$  , \*\*\* $p < 0.001$

註：a 代表標準化迴歸係數；b 代表迴歸係數顯著性檢定  $t$  值

### 參、綜合討論

從謝淑珺（2010）研究發現「整體工作壓力」與「整體因應策略」有顯著的負相關，顯示花蓮地區幼稚園教師在因應策略運用愈適當，其整體工作壓力感受度愈低。由此可知，若採用合適的因應策略有助於降低工作壓力。因此，本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員以「暫時擱置策略」、「逃避策略」對整體工作壓力具有正向預測力，亦即初任幼兒教保服務人員越常採用負向、消極的因應策略，如：轉移注意力、順其自然、壓抑逃避、負向情緒或症狀等策略，其工作壓力越大；反之，初任幼兒教保服務人員越少採用負向、消極的因應策略，其工作壓力越小。此外，初任幼兒教保服務人員與「尋求支持策略」對整體工作滿意度具有正向預測力；其與「逃避策略」對整體工作滿意度具有負向預測力，亦即初任幼兒教保服務人員越常採用正向、積極的因應策略，如：尋求專家、主管、同儕支持等策略，其工作滿意度越高。若初任幼兒教保服務人員越常採用負向、消極的因應策略，如：壓抑逃避、負向情緒或症狀等策略，其工作滿意度越低。因此，可推論初任幼兒教保服務人員若採用負向、消極的因應策略，會提升工作壓力亦會降低工作滿意度，若能增加初任幼兒教保服務人員採用正向、積極的因應策略的頻率，將有助於降低其工作壓力及提升其工作滿意度。

## 第五章 結論與建議

本章旨在為本研究作整體之敘述，並依據研究的結果提出具體建議。本章共分為二節：第一節結論；第二節為依據本研究的結論所提供之研究建議，能做為未來研究者之參考。

### 第一節 結論

本節旨在統整調查問卷之統計分析結果，並針對研究目的與研究問題，歸納本研究的結論，茲分述如下：

#### 壹、幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之現況

- 一、幼兒教保服務人員工作壓力感受度趨近於中等程度，以「外在政策環境」壓力最大。
- 二、幼兒教保服務人員較常採用「改變策略」，而較少採用「逃避策略」。
- 三、幼兒教保服務人員工作滿意度感受度屬於中偏高程度，以「外在工作滿意度」感受度最高。

#### 貳、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之差異情形

##### 一、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作壓力有顯著差異

- (一) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」層面有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在「外在政策環境」的壓力顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。
- (二) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「專業成長」層面有顯著差異，且「初任」幼兒教保服務人員在「專業成長」的壓力顯著高於「非初任」幼兒教保服務人員。

##### 二、初任與非初任幼兒教保服務人員其因應策略有顯著差異

- (一) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「解決問題策略」層面有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在因應工作壓力或

困擾時，採用「解決問題策略」頻率顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。

(二) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「暫時擱置策略」層面有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「暫時擱置策略」顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。

(三) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「改變策略」層面有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「改變策略」顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。

(四) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「尋求支持策略」層面有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在因應工作壓力或困擾時，採用「尋求支持策略」顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。

### 三、初任與非初任幼兒教保服務人員其工作滿意度有顯著差異

(一) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在「整體工作滿意度」感受顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。

(二) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「內在工作滿意度」層面有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在「內在工作滿意度」感受顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。

(三) 初任與非初任幼兒教保服務人員在「外在工作滿意度」層面有顯著差異，且「非初任」幼兒教保服務人員在「外在工作滿意度」感受顯著高於「初任」幼兒教保服務人員。

## 參、初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略與工作滿意度之相關情形

### 一、初任幼兒教保服務人員工作壓力與因應策略有顯著相關

- (一) 初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「整體工作壓力」愈高。與「解決問題策略」、「改變策略」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」愈高時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」，其「整體工作壓力」愈低。
- (二) 初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」層面與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「外在政策環境」層面壓力愈高。
- (三) 初任幼兒教保服務人員在「工作負荷」層面與「逃避策略」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「工作負荷」壓力愈高時，愈常採用「逃避策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「工作負荷」層面壓力愈高。
- (四) 初任幼兒教保服務人員在「工作回饋」層面與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「工作回饋」壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「工作回饋」層面壓力愈高。
- (五) 初任幼兒教保服務人員在「教保與管教」層面與「逃避策略」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「教保與管教」壓力愈高時，愈常採用「逃避策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「教保與管教」層面壓力愈高。與「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「教保與管教」壓力愈高

時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」，其「教保與管教」層面壓力愈低。

(六) 初任幼兒教保服務人員在「園所人際關係」層面與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「園所人際關係」壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「園所人際關係」層面壓力愈高。與「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「園所人際關係」壓力愈高時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」，其「園所人際關係」層面愈低。

(七) 初任幼兒教保服務人員在「專業成長」層面與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「專業成長」壓力愈高時，愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」；反之，初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」、「逃避策略」，其「專業成長」層面壓力愈高。與「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「專業成長」壓力愈高時，愈少採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」；反之，出任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」，其「專業成長」層面壓力愈低。

## 二、初任幼兒教保服務人員工作壓力與工作滿意度有顯著相關

(一) 初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」愈高時，其「整

體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(二) 初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「外在政策環境」壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(三) 初任幼兒教保服務人員在「工作負荷」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「工作負荷」壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(四) 初任幼兒教保服務人員在「工作回饋」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「工作回饋」壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(五) 初任幼兒教保服務人員在「教保與管教」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「教保與管教」壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(六) 初任幼兒教保服務人員在「園所人際關係」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員在「園所人際關係」壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

(七) 初任幼兒教保服務人員在「專業成長」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，

亦即初任幼兒教保服務人員在「專業成長」壓力愈高時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

### 三、初任幼兒教保服務人員因應策略與工作滿意度有顯著相關

- (一) 初任幼兒教保服務人員在「解決問題策略」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」因應工作壓力或困擾時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈高。
- (二) 初任幼兒教保服務人員在「改變策略」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員愈常採用「改變策略」因應工作壓力或困擾時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈高。
- (三) 初任幼兒教保服務人員在「尋求支持策略」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著正相關，亦即初任幼兒教保服務人員愈常採用「尋求支持策略」因應工作壓力或困擾時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈高。
- (四) 初任幼兒教保服務人員在「逃避策略」層面與「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」有顯著負相關，亦即初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」因應工作壓力或困擾時，其「整體工作滿意度」、「內在工作滿意度」、「外在工作滿意度」感受愈低。

### 肆、初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度之預測情形

#### 一、初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力具有預測力



- (一) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「暫時擱置策略」、「逃避策略」能有效預測「整體工作壓力」，其「暫時擱置策略」、「逃避策略」為正值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」及「逃避策略」，其「整體工作壓力」愈高。
- (二) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「逃避策略」能有效預測「外在政策環境」層面，其「逃避策略」為正值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「外在政策環境」壓力愈高。
- (三) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「暫時擱置策略」能有效預測「工作回饋」層面，其「暫時擱置策略」為正值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「暫時擱置策略」，其「工作回饋」壓力愈高。
- (四) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「解決問題策略」、「逃避策略」能有效預測「教保與管教」層面，其「解決問題策略」為負值、「逃避策略」為正值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「解決問題策略」，其「教保與管教」壓力愈低；初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「教保與管教」壓力愈高。
- (五) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「尋求支持策略」、「逃避策略」能有效預測「園所人際關係」層面，其「尋求支持策略」為負值、「逃避策略」為正值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「尋求支持策略」，其「園所人際關係」壓力愈低；初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「園所人際關係」壓力愈高。
- (六) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「暫時擱置策略」、「逃避策略」能有效預測「專業成長」層面，其「暫時擱置策略」、「逃避策略」為正值，此結果表示初任幼兒教保服務人員

愈常採用「解決問題策略」、「逃避策略」，其「專業成長」壓力愈高。

## 二、初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作滿意度具有預測力

- (一) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「尋求支持策略」、「逃避策略」能有效預測「整體工作滿意度」，其「尋求支持策略」為正值、「逃避策略」為負值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「尋求支持策略」，其「整體工作滿意度」感受愈高；初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「整體工作滿意度」感受愈低。
- (二) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「尋求支持策略」能有效預測「內在工作滿意度」層面，其「尋求支持策略」為正值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「尋求支持策略」，其「整體工作滿意度」感受愈高。
- (三) 初任幼兒教保服務人員採用因應策略中，「逃避策略」能有效預測「外在工作滿意度」層面，其「逃避策略」為負值，此結果表示初任幼兒教保服務人員愈常採用「逃避策略」，其「外在工作滿意度」感受愈低。

## 第二節 建議

本節旨在依據研究發現與研究結論，進一步提出相關建議，以提供教育行政機關、幼兒園、初任幼兒教保服務人員與未來研究之參考。

### 壹、對教育行政機關之建議

#### 一、教育政策要明確且完整

依據本研究結果發現，幼兒教保服務人員在工作壓力的「外在環境政策」層面壓力感受最大，其感受度高於整體工作壓力，由此可知，幼兒教保服務人員對於外在環境政策不是很滿意。現今教育政策讓幼兒教保服務人員覺得無所適從、不穩定甚至想轉換跑道，因此，建議教育行

政機關在實施教育政策時，應該要明確且肯定的進行實施，將教育政策的概念、訊息不斷向現場的教育相關人員宣導或傳達，讓在現場的教育相關人員可以充分的做好準備且配合教育政策的實施。

## 貳、對師資培育機構之建議

### 一、培養學生正向的因應策略，提升進入職場的自信

依據本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力、工作滿意度具有預測力。由此可知，若初任幼兒教保服務人員面臨工作壓力時，採用正向的因應策略來解決壓力，其工作壓力不但會降低，工作滿意度亦會提升。因此，若在培育階段能培養初任幼兒教保服務人員正向的因應策略，如：理性思考（擬訂計畫、探索原因、客觀分析）、積極態度（主動、立即處理、自我肯定）、增強自我、改變認知、主動尋求外在專家支持、同儕支持、主管支持，且提供初任幼兒教保服務人員有實際應用的機會，讓初任幼兒教保服務人員透過這樣的職前培育，熟練面臨工作壓力的因應方式及提升自我的自信心，以增加初任幼兒教保服務人員進入幼兒園就職的人數。

## 參、對幼兒園之建議

### 一、尊重教師專業自主權，以鼓勵態度支持教師

依據本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員在「專業成長」層面壓力高於非初任幼兒教保服務人員，由此可知，初任幼兒教保服務人員認為自己在教學上，缺乏專業自主權，在教學過程中會受到主管的干涉，讓初任幼兒教保服務人員會懷疑自己的專業、缺乏自信心，導致在「專業成長」層面壓力感受較大。因此，建議幼兒園主管可以多以尊重和鼓勵方式支持幼兒教保服務人員，讓初任幼兒教保服務人員在教學方面勇於表現自己的教學理念，從中獲得成長，發現自己在教學能力上有好的價值。

### 二、建立完善的培訓機制，提升教師專業能力

依據本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員在「解決問題策略」、「暫時擱置策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」層面採用頻率低於非初任幼兒教保服務人員，且「解決問題策略」與「整體工作滿意度」有顯著正相關，由此可知，初任幼兒教保服務人員在工作上面臨壓力或困擾時，時常不知道該用什麼方法來幫助自己，相較於非初任幼兒教保服務人員，在職場上經驗豐富，較能知道面臨壓力或困擾可用什麼方法幫助自己，且若有正向、積極的策略，如：理性思考、積極態度、增強自我及改變認知等，皆能幫助初任幼兒教保服務人員，提升整體工作滿意度。因此，建議幼兒園主管可建立一套完善培訓機制，和經驗豐富的幼兒教保服務人員帶領初任幼兒教保服務人員，促使初任幼兒教保服務人員加速對工作環境的瞭解，並讓自己的專業迅速展現，面臨困境時不害怕獨自面對，提升初任幼兒教保服務人員在幼教職場上的留任。

### 三、建立熱情合作的工作環境

依據本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員採用因應策略對工作壓力與工作滿意度具有預測力，當初任幼兒教保服務人員採用「尋求支持策略」有效降低「園所人際關係」層面壓力，且「整體工作滿意度」感受較為滿意，由此可知，當初任幼兒教保服務人員在面對幼兒狀況、親師溝通、同儕間人際關係不知所措時，若能得到幼兒園能給予初任幼兒教保服務人員支持、幼兒園能尋找專家一起協同初任幼兒教保服務人員，或是經驗豐富的幼兒教保服務人員主動協助初任幼兒教保服務人員，可降低初任幼兒教保服務人員其工作壓力，提升其工作滿意度。因此，建議幼兒園應建立熱情合作的工作環境，適時提供初任幼兒教保服務人員情緒管理技巧、溝通協調技巧，減輕初任幼兒教保服務人員在園所人際關係的壓力，提升初任幼兒教保服務人員在職場上的工作滿意度。

## 肆、對初任幼兒教保服務人員之建議

### 一、善用正向且積極的因應策略，減輕工作的壓力及困擾

依據本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」與「解決問題策略」、「改變策略」有顯著負相關；與「暫時擱置策略」、「逃避策略」有顯著正相關，由此可知，初任幼兒教保服務人員面臨壓力或困擾採用正向、積極因應策略，其整體工作壓力感受愈低，若是採用負向、消極的因應策略，其整體工作壓力感受愈高。因此，建議初任幼兒教保服務人員勇於選擇正向、積極的因應策略，如：主動解決問題策略、增強自我策略、改變認知策略等，實際運用在教學上，才能有效降低工作壓力的負荷。

## 二、多進修幼兒教育相關課程或研習，提升自我專業能力

依據本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員在工作壓力之「教保與管教」層面與「解決問題策略」、「改變策略」、「尋求支持策略」有顯著負相關；與「逃避策略」有顯著正相關，由此可知，初任幼兒教保服務人員在教保技巧或幼兒個人因素，會產生壓力，當初任幼兒教保服務人員有正向、積極面對此壓力感受愈低。因此，建議初任幼兒教保服務人員可以多進修與幼兒教育相關課程或研習，從中學習來提升自己在教保與管教的專業能力，進而降低在教保與管教的壓力，提升工作滿意度。

## 三、保持對幼兒教育的教學熱忱，別輕易放棄

依據本研究結果顯示，初任幼兒教保服務人員在「整體工作壓力」與「整體工作滿意度」有顯著負相關，由此可知，初任幼兒教保服務人員在整體工作壓力愈高，其整體工作滿意度愈低，初任幼兒教保服務人員在進入幼教職場難免會面臨壓力或困擾，加上經驗不足，心中自然會評估自己是否適合這項工作。因此，建議初任幼兒教保服務人員應保有當初踏入幼兒園高度教育熱忱，勇敢且不放棄精神尋找適合自己的策略幫助自己，讓自己在艱辛的初任階段有所成長，也讓幼兒們能得到最佳的學習成效。

## 伍、對未來研究之建議

### 一、研究對象方面

本研究限於人力、預算及能力上的限制，僅以台灣地區西部地區初任幼兒教保服務人員為研究對象，因此，本研究結果僅能推論至台灣西部地區初任幼兒教保服務人員。未來研究者若能克服上述的限制，並且能掌握確切初任幼兒教保服務人員的人數，建議以全國性的初任幼兒教保服務人員為主要研究對象，深入瞭解初任幼兒教保服務人員的現況，以及瞭解出任與非初任幼兒教保服務人員的差異情形，獲得更具代表性的結果與推論，提升研究價值。

### 二、研究變項方面

本研究結果發現，初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度與非初任幼兒教保服務人員有差異，但影響初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度應該有個人背景變項。因此，建議未來研究可從不同背景變項納入研究，瞭解不同背景初任幼兒教保服務人員的差異，從中獲得不同的研究結果，創造新的研究議題。

### 三、研究方法方面

本研究是採問卷調查法進行研究，以量化方式進行資料蒐集與分析，對研究結果僅能瞭解一般現象，無法探究影響初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度的深層因素。因此，建議未來研究者可以保留問卷調查法，亦可以加入訪談方式，瞭解初任幼兒教保服務人員其工作壓力、因應策略及工作滿意度實際情形，使研究結果更為充實。

## 參考文獻

### 壹、中文部分

- 丁姿伶(2007)。私立幼稚園園長工作壓力與其因應策略研究(未出版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義縣。
- 朱美錡(2014)。嘉義縣幼兒教保服務人員幸福感、工作價值觀與工作滿意度之研究(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 江麗莉(1995a)。幼稚園初任教師困擾問題之研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告(計畫編號：NSC-84-2411-H-134-006)。臺北市：行政員國科會資中心。
- 江麗莉、鐘梅菁(1997)。幼稚園初任教師困擾問題之研究。新竹師院學報，10，1-22。
- 行政院主計部(2016)。105學年度幼兒園概況。取自：<http://depart.moe.edu.tw>
- 吳佳蓉(2017)。臺北市公立幼兒園初任教師工作適應因應方式之研究(未出版之碩士論文)。中華大學，新竹市。
- 吳春滿(2009)。蒙特梭利幼稚園初任教師之工作困境與因應策略(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 吳清山、林天佑(2005)。工作壓力。教育資料與研究雙月刊，65，135。
- 吳清山、林天佑(2010)。教育e辭書(第二版)。臺北市：高等教育。
- 李文生(2018年6月15日)。因應幼教師資需求 台首大幼教系夯。台灣好新聞報。取自 <https://tw.news.yahoo.com>
- 李宜蓁(2012年3月)。被愛的老師更能愛孩子。親子天下，32，68-69。
- 李玫玲(2003)。兒童英語教師工作壓力與因應策略之質性研究-以台南地區為例(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 李思宏(2006)。台東縣國民中學初任教師工作壓力與因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立台東大學，台東市。
- 李英蘭(2006)。托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究—以高高屏地區為例(未出版之碩士論文)。中國文化大學，臺北市。
- 李雅雯(2011)。學前教師工作壓力與工作倦怠之相關研究(未出版之碩士

- 論文)。南華大學，嘉義縣。
- 李新民(2003)。幼兒教師薪資滿足感、工作壓力與工作滿足感之研究。教育研究，11，115-126。
- 谷瑞勉(1998)。學習教學—兩位初任幼兒教師的班級經營。屏東師院學報，11，341-366。
- 周俊良、李新民、許籃憶(2005)。學前階段特殊教育教師因應策略與工作壓力之相關研究。特殊教育學報，21，79-102。
- 林于萱(2011)。幼稚園教師工作壓力、社會支持與生活滿意度之研究(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 林女滿(2016)。彰化縣學前教師工作壓力與幸福感關係之研究(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 林心怡(2011)。教師工作壓力與工作滿意度關係之研究~以彰化縣幼稚園為例(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 林秀芬(2011)。台中縣公私立幼稚園教師工作壓力與健康情形之相關研究(未出版之碩士論文)。國立台中教育大學，臺中市。
- 林佳蓉(2002)。幼兒教師任教職志、工作壓力及社會支持之質性研究(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。
- 林芳菁(2009)。幼兒教師工作壓力與離職傾向之研究-以台南地區為例。屏東教育大學學報-教育類，23，65-100。
- 林芳瑜(2013)。花蓮縣國民小學附設幼兒園教保服務人員工作壓力與因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 林信安(2010)。國民中學學務主任工作壓力及其因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林純文(1996)。國民小學組織氣候、教師工作壓力及其因應方式之研究(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。
- 林惠娟(1996)。幼兒園裡的真評量：資料袋蒐集。幼教資訊，68，40-43。
- 邱佩玉(2015)。國小附設幼兒園新進教保員工作適應歷程探究(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 邱蓮春(2010)。新竹縣市幼稚園教師情緒智慧與工作滿意度之相關研究(未



- 出版之碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 洪婷琪(2011)。學前教師工作壓力、工作滿意度與幸福感之研究(未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 紀翠玲(2002)。國小兼任行政教師制握信念、工作特性與工作壓力關係之研究(未出版之碩士論文)。國是台南師範學院，臺南市。
- 孫立葳(2000)。幼兒教師工作壓力之研究。新竹師院學報，13，265-279。
- 秦夢群(2006)。教育行政—理論部分(第五版)。臺北市：五南。
- 馬文華(2006)。學前教師壓力之研究~以台北縣私立幼兒園帶班教、保人員為例(未出版之碩士論文)。中國文化大學，臺北市。
- 高晶瑩(2017)。新北市公共托育中心托育人員工作壓力與工作滿意度之探討(未出版之碩士論文)。國立臺北護理健康大學，臺北市。
- 張弘勳、蔡淑苓、沈縉滄(2014)。學校初任教師導入訓練之研究。學校行政雙月刊，89，121-141。
- 張春興(1996)。教育心理學——三化取向的理論與實踐。臺北市：臺灣東華。
- 張春興(1998)。教育心理學：三化取向的理論與實踐(第二版)。臺北市：臺灣東華。
- 張淑貞(2007)。臺中市幼兒教師工作壓力與職業倦怠之研究(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 張嘉茹(2009)。台北縣國民小學教師工作壓力與因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 教育部(2013)。教育人才培育白皮書。臺北市：教育部。
- 許錦雲(2008)。幼兒園良好親師關係之探究。幼兒教保研究期刊，1，13-29。
- 郭生玉(1989)。教師工作壓力與工作心厭關係之研究。國立台灣師範大學教育心理學報，22，131-145。
- 陳佩汝(2002)。台北地區托兒所保育人員工作壓力與工作滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳青勇(2001)。國民小學兼任行政職務教師工作壓力與因應方式之研究(未

- 出版之碩士論文)。國立台中師範學院，臺中市。
- 陳美玉(1999)。教師專業學習與發展。臺北市：師大書苑。
- 陳珮雯(2014年9月)。幼兒園老師為什麼出走？親子天下，60。取自  
<https://www.parenting.com.tw>
- 陳珮蓉(1998)。幼稚園初任教師專業成長歷程之研究(未出版之碩士論文)。  
國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳翠(2016)。他為何成功？一位幼兒園初任教師成功經驗之探究(未出版  
之碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 陳慶盛(2004)。國民小學教務主任工作壓力與因應策略之研究(未出版之  
論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 彭欣怡(2000)。幼稚園新進教師適應歷程之研究-以兩個個案為例(未出版  
之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 童雅華(2007)。台中縣市私立幼稚園園長經營理念與教師工作滿意度之相  
關研究(未出版之碩士論文)。國立台中教育大學，臺中市。
- 黃淑榕(2004)。幼稚園教師工作壓力及其因應策略之研究(未出版之碩士  
論文)。國立台南大學，臺南市。
- 黃儒傑(2007)。初任教師教學思考的負荷及其教學表現之研究：以幼稚園  
教師為例之初步調查。朝陽人文社會學刊，5(1)，51-87。
- 楊子羚(2014)。臺南市公立幼兒園教保員的工作壓力及其因應策略(未出  
版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義縣。
- 楊佩蓉(2016)。彰化縣學齡前教師情緒智力與工作滿意度之相關研究(未  
出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 葉龍源(1998)。國民小學主任工作壓力與因應方式之研究(未出版之碩士  
論文)。國立台中師範學院，臺中市。
- 劉妙真(2004)。幼稚園教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究(未出  
版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東市。
- 劉順美(2016)。臺中市教保服務人員工作價值觀、工作滿意度與工作幸福  
感之關係(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 歐慧敏(2009)。學前教師工作壓力、因應策略、工作倦怠之評量及工作適

- 應歷程之研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（計畫編號：NSC97-2410-H-343-015）。臺北市：行政員國科會資中心。
- 歐慧敏、曾玉芬（2009）。學前教師工作壓力與因應策略之相關研究。*幼兒教育研究*，1，141-178。
- 蔡玉董（2006）。國民小學教師工作壓力與因應策略之研究（未出版之碩士論文）。國立台南大學，台南市。
- 蔡培村（1995）。中小學教師生涯進階與等級劃分可行性之研究。*教育研究資訊*，3，54-72。
- 鄧柑謀（1990）。國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。
- 鄭照順（1999）。青少年生活壓力與輔導。臺北市：心理。
- 鄭靜妹（2013）。幼兒教保服務人員工作壓力、人格特質與幸福感之研究（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義縣。
- 盧美貴（2014）。幼兒教保概論（第四版）。臺北市：五南。
- 錢玟妤（2014）。臺南市公立國小附設幼兒園教師工作壓力與因應策略之研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義縣。
- 謝文全（2005）。教育行政學。臺北市：高等教育。
- 謝淑琄（2010）。花蓮地區幼稚園教師工作壓力與因應策略之調查研究（未出版之碩士論文）。國立東華大學，花蓮縣。
- 簡楚瑛（1995）。我國幼稚園教師教育信念與教學行為之相關因素研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（計畫編號：NSC-84-0301-H-0134-0009）。臺北市：行政員國科會資中心。
- 魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉（1999）。台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意及其因應方式之調查研究。「1999 行動研究國際學術研討會」發表之論文，國立台東師範學院。
- 饒見維（2003）。教師專業發展：理論與實務。臺北市：五南。

## 貳、西文部分

- Adams, J.S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, pp.422-436.
- Auerbach, S.M. & Gramling, S.E. (1998). *Stress anagement psychological foundations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Burden, P.R. (1990). Teacher Development. In W.R Houston(Ed.) *Handbook of Reasearch on Teacher Education:A Project of the Association of Teacher Educators*. New York: Macmillan.
- Clark, S.k. (2012). The plight of the novice teacher. *The Clearing House*, 85, 197-200.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes : A theoretical analysis. *Journal of personality and Social Psychology*, 40(4), 839-852.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a ediatrior of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 446-475.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774.
- Gmelch, W. H. (1988). Researchperpectives on administrative stress: Cause, reactions responses and consequences. *The Journal of Education Adiministration*, 26(2), 222-231.
- Herzberg, F. (1966). "One More Time : How Do You Motivate Em- ployees ? " inJ. Steven Ott (ed.), *Classic Readings in Organizational Behavior*, 2<sup>nd</sup>. *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 261-271.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley.
- Huberman, M. (1989). The Professional Life Cycle of Teachers. *Teacher College Records*, 91, 31-57.
- Katz, L.G. (1972). *The Developmental Stages of Teachers*. Retrieved from

<http://ecap.crc.illinois.edu/pubs/katz-dev-stages.html>

- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout : An international review. *Educational Research*, 29 (2),146-152
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer.
- Locke, E.A. (1969). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational behavior and human performance*, 3, 157-189.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Meichenbaum, D. (1985). *Stress inoculate training*. New York: Pergamon Press.
- Moracco, J.C., & McFadden, H. (1982). The counselors' role in reducing teacher stress. *The Personnel and Guidance Journal*. May, 549-552.
- Moss, R.H. (1992). Conceptualizing and measuring coping resources and processes. In L. Goldberger & S. Breznitz(Eds.), *Handbook of stress* (pp. 212-230). New York : The Free Press.
- Pearson, L.C., & Moomaw, W. (2005). The Relationship between Teacher Autonomy and Stress, Work Satisfaction, Empowerment, and Professionalism. *Educational research quarterly*, 29(1), 38-54.
- Pervin, L.A. (1984). *Current controversies and issues in personality*. Canada: John Wiley.
- Porter, L. W. (1969). A study of perceived need satisfaction in bottom and management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 35, p45.
- Ryan, M. E., & Twibell, R. S. (2000). Concerns, values, coping, health And educational outcomes of college students who studied abroad. *International Journal of Intercultural Relations*, 24 (2000), 409-435.
- Steers, R.M. (1988). *Work and stress*. Introduction to organizational behavior.
- Tellenback, S, Brenner, S., & Lofgren, H. (1983). Teacher stress: Exploratory modle building. *Journal of Occupational Psychology*,56,19-33.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Oxford, England: Wiley.

## 附錄

### 附錄一 幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略與工作滿意度問卷

敬愛的幼教老師，您好：

首先，非常感謝您撥冗填寫這份問卷，本問卷大約需佔用您十五至二十分鐘的寶貴時間，謝謝您的支持與協助！

本研究問卷之目的在於瞭解幼兒教保服務人員們平日所感受的工作壓力、工作滿意度以及所採取的因應策略情形，希望藉由您的回答結果，提供教育單位改進的參考，並期許本研究結果對您日後的教學生涯，有所助益。

本研究採無記名的方式，答案無對錯之分，所得資料與結果僅供學術研究之用，絕不做個人分析，且研究結束問卷將會銷毀，敬請放心填答。本問卷共包括四個部分(個人基本資料、幼兒教保服務人員工作壓力量表、幼兒教保服務人員因應策略量表、幼兒教保服務人員工作滿意度量表)，請您仔細閱讀各部分的〈填寫說明〉之後，依據您真實的感受與經驗作答。

您的寶貴意見，對於本研究深具意義，再次對您於百忙之中的鼎力協助，敬上十二萬分之感謝！

敬祝

平安健康、幸福快樂！

南華大學幼兒教育學系碩士班  
指導教授：張筱雯博士  
研究生：章嘉文

E-mail：

中華民國一百零七年一月

#### 【第一部分：個人基本資料】

〈填寫說明〉：請您依據個人實際情形，在□中打勾(✓)或填寫之

一、性別：1. 男生 2. 女生

二、年齡：(請直接填寫)\_\_\_\_\_歲

三、婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 其他(離婚、分居、喪偶)

四、是否就讀教保相關科系：1. 是 2. 否

五、最高學歷：1. 高中/職 2. 專科 3. 大學 4. 研究所

六、目前職位：1. 教師 2. 教保員 3. 助理教保員

七、服務年資：(請直接填寫)\_\_\_\_\_年

八、幼兒園類別：1. 公立 2. 私立 3. 其他(請註明)\_\_\_\_\_

九、幼兒園所在地區：(請直接填寫縣市)\_\_\_\_\_縣/市

十、幼兒園規模：1. 小型(3班以下) 2. 中型(4~6班)

3. 大型(7班以上)

十一、任教班別：1. 幼幼班 2. 小班 3. 中班

4. 大班 5. 混齡班

### 【第二部分：幼兒教保服務人員工作壓力量表】

〈填答說明〉：

此部分量表共 36 小題，主要是想瞭解您在擔任幼兒教保服務人員後面對工作壓力真實情形。下列每一小題均有六個選項，依序代表非常符合(100%)；符合(80%)；有點符合(60%)；有點不符合(40%)；不符合(20%)；非常不符合(0%)。請您依據對該題的第一個反應，在最適當的一個空格中打勾(✓)。每一題都只能勾選一個答案，請勿勾選兩個以上的答案或遺漏作答。謝謝您！

題目內容	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
1. 我覺得在私立園所工作常會因經營日趨困難而感到威脅。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我的園所受到出生率降低的影響，而經營困難。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 教育政策的搖擺，使我覺得無所適從。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在轉型變革的學前教育情境中，我有改換跑道的矛盾心情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 在日趨競爭的幼教生態，讓我感覺家長的掌控性增加。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題目內容	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
6. 重視流行勝於幼教理念的幼教生態，讓我感覺無奈。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 園所內舉辦的活動太多，造成我的負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我需要處理教保無關的工作，造成我的負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 在午休時間內，我無法有一段安靜休息的時刻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 園所的事務太多，我需要犧牲午休或下班時間去處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 與家長聯絡佔用我很多私人的時間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 園所有很多交代期限內要完成的事務、表冊，讓我感到負擔沉重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我覺得我的工作付出和得到的薪資時在不相稱。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我覺得園所的福利制度不夠清楚完善。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我覺得園所不太重視老師的休閒生活。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我覺得園所給於的各種假，數量不足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我會想轉行找薪資福利好一點的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我覺得我付出和回饋不成比例。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我處理幼兒行為偏差時，感到束手無策。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 我的教學活動常因幼兒的干擾而中斷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 我用心去教幼兒，可是成果卻不如理想。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



題目內容	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
22. 我擔心幼兒生活習慣表現不好，有失面子。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 幼兒學習進度不如期望，我會感到著急。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 我覺得自己無法適度地控制教保環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 同事之間會為了求表現而有競爭或勾心鬥角的狀況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 在教學上，我缺乏來自主管或同事間的支持和協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 我覺得受到家長的肯定是一件困難的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我在園所無法表現出真實的自己。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我覺得園所教師間彼此缺乏溝通互動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 我覺得園所裡的工作氣氛不佳，影響我的工作情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 我覺得我的專業知能不足，無法達到理想的教保品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我覺得我的能力難以勝任學前教師的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我覺得我難以建立教師的專業形象和權威。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 園方會干涉我對幼兒問題的輔導方式，讓我有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 園方會干涉我的學習環境規劃，讓我有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 園方會干涉我的教學方法，影響我的專業自主權。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 【第三部分：幼兒教保服務人員因應策略量表】

〈填答說明〉：

此部分量表共 40 小題，主要是想瞭解您在擔任幼兒教保服務人員後面對各種教學相關的情境中的壓力狀況所採取的因應策略真實現況。下列每一小題均有六個選項，依序代表非常符合(100%)；符合(80%)；有點符合(60%)；有點不符合(40%)；不符合(20%)；非常不符合(0%)。請您依據對該題的第一個反應，在最適當的一個空格中打勾(✓)。每一題都只能勾選一個答案，請勿勾選兩個以上的答案或遺漏作答。謝謝您！

題目內容	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
1. 在與家長溝通時，我會冷靜思考問題可能的發展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 面對各種工作壓力時，我會深入思考引發問題的原因及解決之道。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我會參考之前類似的經驗來解決問題，以減少困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 面對幼兒的各種問題時，我會立刻解決。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 面對各種棘手的親師問題時，我會盡最大的努力去解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 遭遇任何困難的問題時，我會以充滿信心的態度來處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 遭遇任何困難的問題時，我會以充滿信心的態度來處理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 面對班級人數太多或級務太雜時，我會向園所反應以減輕負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 當工作遇到一時無法解決的問題時，我會把它擺在一邊，先處理其他事，避免在問題上打轉。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題目內容	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
10. 碰到問題時，我會休息一下或去散散心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我會先省思自己的缺失，再分析他人的缺失。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 當我發現自己無法改變的問題時，我會勉強自己接納它。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 當我碰到難以解決的親師問題時，我會接受事實現況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 碰到問題時，我會以時間來沖淡一切。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 遭遇難以解決的問題時，我會告訴自己「生死有命，富貴在天」。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 遇到自己無法掌握的問題時，我會走一步算一步，一切順其自然。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我會做好個人的情緒管理，來面對工作上的挑戰。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 遇到教學或輔導幼兒的問題時，我會努力蒐集與問題有關的資訊，以解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我會從壓力的挫折中，改變自己的想法，讓自己重新振作起來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 遭遇問題時，我會儘量往好的方向想。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 遭遇重大問題時，我會重新評估自己對問題的看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我會從不同的角度冷靜客觀去思考遇到的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我會用協商的方式使情況更有利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 遭遇難以解決的問題時，我會讓自己換個角度來思考解決問題的策略。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題目內容	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
25. 我會求助於有相同經驗的人或團體的支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 在教學或輔導遇到問題時，我會尋求師長的協助與支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 在處理幼兒問題時，我會尋求家長的合作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我會向園內的其他教師尋求協助及建議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 在面對家長的無理取鬧事件，我會向園所長尋求協助或支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 我會和朋友討論遭遇到的困難問題及解決方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 遭遇到工作壓力時，我會找知心好友共商對策。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 在遭遇無法解決的問題時，我會去算命、求神問卦、禱告或祈求上天保佑。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 在面對無法處理的同儕關係時，我會退縮，封閉自己，拒絕溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 在面對工作的挫折時，我會認為將來沒有希望。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 當我和家長處得不好時，遇到家長，我會驚慌失措。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 只要一想到工作的事，我會精神恍惚，腦袋一片空白。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 只要一想到工作的事，我會以哭泣來發洩情緒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 在所服務的園所面對無法解決的人際問題時，我會覺得都是別人刻意排擠自己。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題目內容	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
39. 在面對責任劃分不清的問題時，我會設法將責任推給別人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 在面對人際衝突時，我會和別人爭吵，把責任推給對方，以保護自己。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 【第四部分：幼兒教保服務人員工作滿意度量表】

〈填答說明〉：

此部分量表共 10 小題，主要是想瞭解您在擔任幼兒教保服務人員後對幼兒教育工作滿意度。下列每一小題均有四個選項，依序代表完全同意；多數同意；少數同意；不同意。請您依據對該題的第一個反應，在最適當的一個空格中打勾(✓)。每一題都只能勾選一個答案，請勿勾選兩個以上的答案或遺漏作答。謝謝您！

題目內容	完全同意	多數同意	少數同意	不同意
1. 我對工作有自主性，能自己決定怎樣教學。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我能參與一件教學工作的全部處理過程，並得知結果如何。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我的工作對整個園所而言，很重要，有很大的影響。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 這份工作讓我能發揮所長，使自己感到很有成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我的工作內容刻板單調，一點挑戰性也沒有。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 上司跟我相處融洽，經常給予我工作時所需的一切協助與資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我和同事互動良好，它們也經常給予我精神上與實質上的支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我經常受到園所公開表揚或者物質獎勵。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 園所會提供我升遷或者學習成長的機會，來鼓勵我用心教學。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 同事之間經常處於彼此競爭的狀態，大家並不願意真心分享彼此看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

~本問卷到此全部填答結束，煩請您檢視是否有遺漏的選項~

再次感謝您熱心及耐心的填答！

## 研究工具授權同意書

茲同意南華大學幼兒教育學所研究生章嘉文君於其碩士論文『初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究』中，使用本人所編製的「學前教師工作壓力量表」，作為幼兒教保服務人員工作壓力之研究工具。

同意人 歐慧敏 (簽章)

中華民國一百零七年一月

## 研究工具授權同意書

茲同意南華大學幼兒教育學所研究生章嘉文君於其碩士論文『初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究』中，使用本人所編製的「學前教師因應策略量表」，作為幼兒教保服務人員因應策略之研究工具。

同意人 歐慧敏 (簽章)

中華民國一百零七年一月



## 研究工具授權同意書

茲同意南華大學幼兒教育學所研究生章嘉文君於其碩士論文『初任幼兒教保服務人員工作壓力、因應策略及工作滿意度之相關研究』中，使用本人所編製的「工作滿足感量表」，作為幼兒教保服務人員工作滿意度之研究工具。

同意人 李新凡 (簽章)

中華民國一百零六年十二月