

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

幼兒園教保服務人員工作滿意度

與離職意向之相關性研究

Research on the Correlation between Job Satisfaction
and Turnover Intention of Kindergarten Assurance Staff

李慧玲

Huey-Ling Lee

指導教授：盧綉珠 博士

郭春在 博士

Advisor: Hsiu-Chu Lu, Ph.D.

Chun-Tsai Kuo, Ph.D.

中華民國 107 年 7 月

July 2018

南 華 大 學

幼兒教育學系碩士班

碩士學位論文

幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究
Research on the Correlation between Job Satisfaction and
Turnover Intention of Kindergarten Assurance Staff

研究生：

李慧玲

經考試合格特此證明

口試委員：

陳祐澤

盧結珠

郭春桂

指導教授：

盧結珠

郭春桂

系主任(所長)：

范麗珍

口試日期：中華民國 107 年 06 月 29 日

謝 誌

經過漫長時間的努力，論文終於「生」出來，幾次的難產（更改論文題目），最後終於敲定了這個研究的主題，實在不容易。

我要非常感謝我的先生，總是在我陷入文字的泥沼中，給我指引與鼓勵，讓我能一關關地突破重圍。也很感謝碩士專班的同學，在求學的這段時間裡，相互的扶持、學習，探究所學，大家能一同結緣，真的是得來不易的緣分。當然最感謝的是我的指導教授-郭教授，在這些日子的提攜與鞭策，我才能按部就班的完成論文。

最後，不論是我的研究或是我所學的，都能讓幼教先進或是幼教新人，皆能有所幫助，我也會繼續為幼教領域發光發熱。



幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究

中文摘要

本研究旨在探討「幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向」之研究，以自編調查問卷為研究工具，以服務於台北市之教保服務人員為研究對象，蒐集資料採用描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、及皮爾遜積差相關等統計方法進行資料處理。根據分析結果，歸納以下結論：

- 一、不同幼兒園性質教保服務人員工作滿意度及離職意向，公私立幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向並無差異。
- 二、非幼教(保)系畢業者之工作滿意度高於幼教(保)系畢業者。另在離職意向之面向上，幼教(保)系畢業者之離職意向高於非幼教(保)系畢業者。
- 三、31-40 歲教保服務人員在主管領導層面滿意度高於 30 歲以下者。
- 四、年資11年-20年之教保服務人員均低於年資在10年以下、21年-30年及31年以上者。
- 五、主管領導層面大學畢業之教保服務人員工作滿意度高於專科畢業者者。另在離職意向面向上，受心理因素影響想要離職者，高於大學畢業之教保服務人員。
- 六、不同學校規模，心理感受層面之滿意度，5-9 班和 10 班以上高於 4 班以下者。在主管領導層面之滿意度，10 班以上高於 4 班以下者。
- 七、不同職務，心理感受層面之滿意度，教保員高於幼教師、助理教保員和教師兼行政者。
- 八、教保服務人員心理感受與工作環境層面、工作環境與主管領導層面、工作壓力與心理因素層面及心理感受與同仁關係層面互有正面影響。

關鍵字：教保服務人員、工作滿意度、離職意向

Research on the Correlation between Job Satisfaction and Turnover Intention of Kindergarten Assurance Staff

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the correlation between job satisfaction and resignation intention of kindergarten preschool educators. The researcher used a self-designed questionnaire as a research tool. The participants in this study were preschool educators who serviced in Taipei City Kindergartens. The data were analyzed by descriptive statistics. , Independent sample t-test, single-factor change analysis, and Pearson's product-difference correlation statistics methods were used for data processing. Based on the analysis results, the following conclusions are summarized:

- I. About the preschool educators' job satisfaction and resignation intention , there was no difference between the educators in the public kindergarten and the ones in the private kindergarten.
2. The job satisfaction of preschool educators majored in Children Education is higher than the one of preschool educators not majored in Children Education. In addition, the resignation intention of the preschool educators majored in Children Education is higher than the one of preschool educators not majored in Children Education.
- (3) The supervisors' leadership satisfaction of preschool educators age 31-40 years old is higher than the one of the preschool educators age under 30 years old.
- (4) About the job's satisfaction , the preschool educators had 11to 20 years of seniority had lower job's satisfaction than the educators had under 10 years of seniority and the educators had over 21 years of seniority .
- (5) About the supervisors' leadership satisfaction , the preschool educators graduated from the university had higher satisfaction than the educators graduated from the college had .

(6) In the difference of school size, the preschool educators in the larger size school with 5-9 classes and more than 10 classes had higher psychological satisfaction than the preschool educators in the smaller size school with under 4 classes. About the supervisors' leadership satisfaction, the educators in the school with over 10 classes had higher than the educators in the school with under 4 classes.

(7) In the different positions, the preschool educators had higher psychological satisfaction than the educare givers, the educare assistants and the teachers who were adjunct administrators as well.

(8) It appeared positively correlated between the preschool educators' psychological feelings and work environment, between work environment and supervisors' leadership, between work stress and psychological factors, also between psychological and peer relationships .

Keywords: Preschool educators, Job satisfaction, Resignation intention

目 次

謝誌.....	i
摘要.....	ii
Abstract.....	iii
目次.....	v
表次.....	vii
圖次.....	ix
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	3
第四節 名詞釋義.....	3
第五節 研究範圍與限制.....	4
第二章 文獻探討.....	6
第一節 教保服務人員的資格.....	6
第二節 工作滿意度的理論與影響因素.....	8
第三節 員工離職意向的意涵與相關理論.....	27
第三章 研究方法.....	35
第一節 研究架構.....	35
第二節 研究對象.....	36
第三節 研究工具.....	39
第四節 實施程序.....	46
第五節 資料處理與分析.....	47
第四章 研究結果與討論	49
第一節 教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況.....	49
第二節 不同背景變項的教保服務人員工作滿意度及離職意向的	

差異情形.....	50
第三節 教保服務人員工作滿意度及離職意向之相關情形.....	65
第四節 綜合討論.....	66
第五章 結論與建議.....	69
第一節 結論.....	69
第二節 建議.....	70
參考文獻.....	72
附錄	80
附錄一 「台北市幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向 之相關性研究」調查問卷(問卷初稿)	80
附錄二 「台北市幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之 相關性研究」調查問卷(預試問卷)	83
附錄三 「台北市幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之 相關性研究」調查問卷(正式問卷)	86

表 次

表 2-1 工作滿意度之定義彙整表.....	9
表 2-2 幼兒園教育人員工作滿意度之相關研究.....	15
表 2-3 教學者離職意向相關研究.....	31
表 3-1 預試問卷取樣與回收情形表.....	36
表 3-2 正式問卷取樣與回收情形表.....	37
表 3-3 研究對象基本資料分布一覽表.....	38
表 3-4 協助本研究問卷調查編製之學者專家名單.....	40
表 3-5 幼兒園教保服務人員工作滿意度調查問卷項目分析摘要表.....	41
表 3-6 幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷項目分析摘要表.....	42
表 3-7 幼兒園教保服務人員工作滿意度調查問卷因素分析摘要表.....	44
表 3-8 幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷因素分析摘要表.....	44
表 3-9 幼兒園教保服務人員工作滿意度調查問卷信度分析摘要表.....	45
表 3-10 幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷信度分析摘要表.....	45
表 4-1 教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況分析.....	49
表 4-2 不同學校性質教保服務人員工作滿意度及離職意向之獨立樣本 t 考驗 分析摘要表.....	50
表 4-3 不同專業背景教保服務人員工作滿意度及離職意向之獨立樣本 t 考驗 分析摘要表.....	51
表 4-4 不同年齡教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表.....	52
表 4-5 不同年齡教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表.....	54
表 4-6 不同年資教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表.....	55
表 4-7 不同年資教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表.....	56
表 4-8 不同學歷教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表.....	58
表 4-9 不同學歷教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表.....	59

表 4-10	不同學校規模教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表...61
表 4-11	不同學校規模教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表.....62
表 4-12	不同職務教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表.....63
表 4-13	不同職務教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表.....64
表 4-14	教保服務人員工作滿意度及離職意向各層面之相關矩陣.....66



圖 次

圖 2-1 Maslow(1954)需求理論.....	11
圖 2-2 激勵保健雙因子理論.....	12
圖 3-1 研究架構圖.....	35
圖 3-2 研究流程圖.....	47



幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究

第一章 緒論

本研究旨在探討教保服務人員工作滿意度及離職意向之關係。本章分為四節：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，第四節為名詞詮釋，第五節為研究範圍與限制，茲分述如下。

第一節 研究背景與動機

21 世紀企業機構組織的特點是快速變化的步伐，激起自由市場經濟環境迅速變化，全球競爭激烈，勞動力多樣性和新的組織結構面臨的一些挑戰。企業機構會追求人力資源，努力實現高效生產力和競爭優勢，但都認識到一個高品質的、積極的、穩定的、和反應迅速的員工團隊（Huselid，1995）。我們知道，一個國家國民優秀與否，繫與學校教師之良窳；一個企業組織的經營成效關乎人力資源管理，學校亦是如此，因此，學校教職員工工作滿意度與流動率的問題，是現代組織心理學中的主要研究課題（Mitra，Jenkins&Gupta，1992）。

隨著時代變遷，教師所處的工作環境因教育改革有所變動，教師會與家長會成立之後，校園生態亦跟隨改變，家長參與權的高漲，社會對教師工作和角色的認知，產生極大變化。過去教師是令人尊敬的職業，也是不少教育工作者的志業，有人把它視為穩定清高的工作，然而現今教師不再像以前具有社會崇高的地位。在少子女化的影響下，教師要招生找學生，且不少家長對於孩子更是以溺愛的態度來教育小孩，「恐龍家長」除了踐踏教師的尊嚴，許多教師都在敢怒不敢言的情況下默默承受。教師尊嚴面臨很大的考驗。在大環境延伸出諸多的問題之下，幼兒園教保服務人員可能因工作不滿意而造成想離職心理，因此，本研究結果與發現，將慎值得幼兒園參考的價值。

Michaels & Spector(1982)指出對一個企業組織而言，過高的員工離職率 (turnover rate)意謂著人事成本的負擔，因而，員工的離職行為一直受到管理上相當的重視，許多的研究即對員工的離職過程(turnover process)進行深入探討。根

據 Lee & Mowday(1987)研究顯示，離職意向(turnover intention)是員工離職行為真正發生最主要的認知前兆(cognitive precursor)，換言之，員工的離職意向最能解釋其離職發生的可能性(Tett & Meyer, 1993; Carsten & Spector, 1987)，而工作滿意(job satisfaction)則是影響員工離職意圖相當重要的因素。(antecedents)。值此，幼兒園也是一健全組織，教保服務人員對工作滿意度，是否與離職意願有關連性？是本研究動機之一。

現今幼兒教育生態的改變，面臨少子女化趨勢與家長教育選擇權日漸高漲，教師面臨到的工作壓力、教師對自身的工作價值與認同感是否降低呢？面對保障教師權益的條文一再修改，教師的工作屬性在「責任制」與「工時制」之間爭議不斷，打擊了基層教師的士氣(葉立斌，2014)。在此幼教生態改變之下，是否影響幼兒園教保服務人員離職傾向，值得深入探討，是為本研究動機之二。

過去二十多年來，國外已有許多關於工作滿足與離職意向關係之實證研究，大體而言，這些研究的發現大多支持工作滿足與離職意向呈負關係(Arnold & Feldman, 1982; Hollenbeck & Williams, 1986)。而以學校教師為研究對象，了解教師對工作滿意度與離職率關係的研究相當多，如周枝妙(2014)以國小代理代課教師心理契約、離職意向與教學品質關係進行研究，發現教師離職意向屬於中下程度、工作滿足對離職意向具有負向影響效果；楊朝鈞(2010)以幼稚園教師的角色壓力、幸福感與離職意向之關係研究，則發現生活滿意度是預測離職意向的最重要因子；另吳建源(2012)也以國小代理教師對教師專業認同、工作滿意度及離職意向之相關研究，也發現離職意向偏低，但工作滿意度與離職意向具有負相關。盧怡如(2014)以公幼教保員工作滿意度與離職意向關係之研究，結果也發現工作滿意度與離職意向具有負相關；沈幼梅(2017)研究發現教保服務人員的「工作環境滿意度」及「薪資待遇滿意度」有顯著差異。謝佳容(2017)以幼兒園教師工作壓力與工作滿意度之研究，也發現幼兒園教師工作壓力與工作滿意度呈顯著負相關。由上所述，國內外不同組織的研究，均發現工作滿意度與離職意向有負

相關，但是否會受不同地點、不同對象影響，引起研究者進行本研究動機之三。

綜上所述，研究者從事幼教工作 20 餘年，了解教師所處工作環境氛圍的良窳是影響教師對工作與教學積極滿意的程度個重要關鍵，若幼兒園主管、行政人員、教師同事間的互動關係良好，教師感受高支持度的學校環境教學，必能提高其工作滿意度及認同感，進而減低離職意向，因此，本研究以台北市公私立幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向為變數，其中，工作滿意及離職意向均為依變數，以探討兩者之間的關係，進而歸納、整理研究的結果，以供教育行政機關、幼兒園園長、幼兒園從業人員等及未來研究者參考。

第二節 研究目的

基於上述之研究動機，本研究針對新北市公立幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向之關係探討，提出下列之研究目的：

- 一、了解教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況。
- 二、分析不同背景變項的教保服務人員工作滿意度及離職意向的差異。
- 三、探討教保服務人員工作滿意度及離職意向的關係。
- 四、根據研究的結果，提供教育行政機關、幼兒園從業人員等參考意見。

第三節 研究問題

根據上述研究目的，茲將本研究探討的問題臚列如下：

- 一、教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況為何？
- 二、不同背景變項的教保服務人員工作滿意度及離職意向的差異情形為何？
- 三、教保服務人員之工作滿意度及離職意相關情形如何？

第四節 名詞詮釋

本研究相關名詞定義說明如下：

- 一、教保服務人員 (Preschool Educators)

依據教育部 2013 年公布之「幼兒教育及照顧法」第 2 條規定教保服務人之

定義為:指在幼兒園服務之園長、教師、教保員、及助理教保員。本研究研究對象教保服務人員係指目前服務於台北市公私立幼兒園之教師、教保員、和助理教保員。

二、工作滿意度 (Job Satisfaction)

Locke (1976) 工作滿意度係一個人的工作經驗經自我分析的積極情感狀態的滿意度；工作滿意度是指個人對自己工作的滿足感(Olusegun,2013)。本研究所稱工作滿意度，是指受試者在研究者自編之「台北市幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向」問卷所得的反應分數，當分數越高，即感受與評價越正向，工作越是滿意，反之若傾向負面消極則為不滿意。

三、離職意向 (Turnover Intentions)

Mobley (1977) 指出，離職是員工在組織中的某一職務上，經過了一段時間工作之後，個人經過考慮，自願放棄原有職務以及職務所賦於之任務，並與組織完全脫離關係。本研究所稱離職意向是指受試者在研究者自編之「台北市幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向」問卷所得的反應分數，當分數越高，即有意離職意願越高，反之離職意願越低。

第五節 研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究是依據文獻探討及相關理論，透過問卷調查法來探究台北市私立幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向之關係。影響離職傾向的原因有很多，如人格特質、成就動機、工作投入、組織因素、工作壓力、工作滿足等變項，本研究採用工作滿足變項加以探討。其研究對象為台北市私立幼兒園教保服務人員，包括教師、教保員、和助理教保員。

二、研究限制

(一) 研究變項

影響離職傾向的原因有很多，如人格特質、成就動機、工作投入、組織因素、

工作壓力、工作滿足等變項，本研究因受時間關係僅探討工作滿足變項。

(二) 研究對象

本研究因時間、財力與人力的限制，只以台北市私立幼兒園教保服務人員，包括教師、教保員、和助理教保員為對象，其結論不適合過度推理於其他地區，不足於概括全國幼兒園教保服務人員。



第二章 文獻探討

本研究旨在探討教保服務人員工作滿意度及離職意向之關係，為讓閱者了解與本研究主題有關文獻脈絡，首先探討教保服務人員的定義，其次探究員工工作滿意度的意涵，再次探討離職意向的意涵和相關研究。本章分為四節，第一節為教保服務人員的資格；第二節為工作滿意度的意涵與影響因素；第三節為員工離職意向的意涵與相關理論；第四節為員工滿意度與離職意向的相關研究。

第一節 教保服務人員的資格

我國教保服務人員在幼托整合後，把原本分屬於教育系統的幼稚園和社會福利系統的托兒所合併統稱為「幼兒園」，有關主管機關、立案標準、師資條件、收托年齡、及教學內容等均由教育行政系統管理。

2012 年幼托整合後，幼兒園內的師資統稱為教保服務人員，其職稱是依據「幼兒教育及照顧法」第 2 條規定：「教保服務人員指在幼兒園服務之園長、教師、教保員及助理教保員」。另根據第 18 條規定幼兒園應置專業教保服務人員：

一、園長。

二、幼兒園教師、教保員或助理教保員。幼兒園及其分班除園長外，應依下列方式配置教保服務人員：

一、招收二歲以上至未滿三歲幼兒之班級，每班招收幼兒八人以下者，應置教保服務人員一人，九人以上者，應置教保服務人員二人；第一項但書所定情形，其教保服務人員之配置亦同。

二、招收三歲以上至入國民小學前幼兒之班級，每班招收幼兒十五人以下者，應置教保服務人員一人，十六人以上者，應置教保服務人員二人。

上述人員之資格，根據「幼兒教育及照顧法」第 19 條至第 22 條規定如下（教育部，2013）：

一、幼兒園園長

依據幼兒教育及照顧法第三章 幼兒園組織與人員資格及權益第 19 條之規定，幼兒園園長除本法另有規定外，應同時具備下列各款資格：

- (一)具幼兒園教師或教保員資格。
- (二)在幼兒園（含本法施行前之幼稚園及托兒所）擔任教師或教保員五年以上。
- (三)經直轄市、縣（市）主管機關自行或委託設有幼兒教育、幼兒保育相關科系、所、學位學程之專科以上學校辦理之幼兒園園長專業訓練及格。

二、幼兒園教師

依據幼兒教育及照顧法第三章 幼兒園組織與人員資格及權益第 20 條之規定，幼兒園教師除本法另有規定外，應同時具備下列各款資格：

- (一) 幼兒園教師應依師資培育法規定取得幼兒園教師資格；
- (二) 幼兒園教師資格於師資培育法相關規定未修正前，適用幼稚園教師資格之規定。

三、幼兒園教保員

依據幼兒教育及照顧法第三章 幼兒園組織與人員資格及權益第 21 條之規定，幼兒園教保員除本法另有規定外，應同時具備下列資格之一：

- (一)國內專科以上學校或經教育部認可之國外專科以上學校幼兒教育、幼兒保育相關系、所、學位學程、科畢業。
- (二)國內專科以上學校或經教育部認可之國外專科以上學校非幼兒教育、幼兒保育相關系、所、學位學程、科畢業，並修畢幼兒教育、幼兒保育輔系或學分學程。

前項相關系、所、學位學程、科、輔系及學分學程之認定標準，由中央主管機關定之。

四、幼兒園助理教保員

依據幼兒教育及照顧法第三章 幼兒園組織與人員資格及權益第 22 條之規定，幼兒園助理教保員除本法另有規定外，應具國內高級中等學校幼兒保育相

關學程、科畢業之資格。

綜合上述，幼托整合後，為提升幼兒教育品質，學前教育統籌為教育行政體系管理，師資方面確保教保服務人員的定位，經由資源整合讓全國幼兒享有優質教育環境及高品質的教學(夏昌君，2015)。

第二節 工作滿意度的理論與影響因素

本節旨在探討教師工作滿意度之相關理論，共分為四部分：第一部分為工作滿意度定義之探究，第二部分為工作滿意度之理論，第三部分為工作滿意度之影響因素，第四部分為員工工作滿意度相關研究。

一、工作滿意度定義

Hoppock 於 1935 年指出工作滿意度是一種心理狀態，為一整體性的單一概念，表示組織員工對工作環境的滿意度感受，亦即員工對工作環境的主觀反應，也可說是個人對目前所扮演的角色所持的情感，如對工作持正向態度則工作滿意程度較高；反之，若對工作持負向態度則表示工作滿意程度較低 (Vroom, 1964)。自 Hoppock 提出上述論述後，引發眾多研究者開始投入相關研究的風潮，研究範圍也擴及各領域，不僅在企業界受到重視，在學術界也開始引發教育心理學領域的重視(王翠萍，2017)。但 Skaalvik 和 Skaalvik (2009) 則認為工作滿意度是一個含糊不清的概念，在同樣工作環境，對特定教師來說其工作滿意度很低，但對另一位老師而言，工作滿意度卻很高，所以不同的情況對於不同的老師來說工作滿意度感受是由個人感受的。Locke (1976) 定義了工作滿意度係一個人的工作經驗經自我分析的積極情感狀態的滿意度。Young (1998) 則認為，工作滿意度是一種心理狀態，由員工認識到與工作有關的需求的程度得到確定。國內研究者吳清基 (1980) 將「教師工作滿意度」定義為：教師對其現任職務所具有的一種積極情義導向的程度。

Davis(1980)指出工作滿意是員工對其工作滿意或不滿意的程度，若工作特性適合員工的意願，即產生工作滿意。而 Seashore & Taber(1975)則指出，工作滿

意作為社會的代表指標，包含三個意義：

(一) 社會中一種有價值的象徵

工作滿意本身即代表社會中一種有價值的產物，也就是若衡量心理的國民總生產，則社會中成員獲得工作滿意程度的多寡，應是其中一項重要的構成因素。

(二) 若工作者對於工作滿意能不斷的監視，可及早發現該組織的缺失，及實際的不當調配、計劃，並予以補救。

(三) 是組織的監督者，提供給組織及管理理論一個重要的變項，透過工作滿意的研究，了解其影響，而擬定適當的計畫及策略。

Robbins(2003)認為，工作滿意是指個人對於工作所抱持的一般性總體態度，工作滿意度高的人，會對其工作本身持正面的態度，相反的，工作滿意度低的人，對工作持有負面的態度。

茲彙整國內外學者對工作滿意度之定義如表 2-1：

表 2-1 工作滿意度之定義彙整表

研究者	定義
林蒞翔 (2015)	在教學工作過程中，教師在自我期許、教學工作及教學環境需求上獲得良好感受的主觀反應
林宣耀 (2015)	教師於工作本身與工作相關情境的一種主觀感受，評價內心對於工作預期與實際間的差異。差距愈小，反應愈佳，即滿意程度愈高，反之差距愈大，則滿意程度愈低。教師在工作各構面中所感受的整體性之主觀情感的反應程度，如對工作持正向反應則為滿意；反之，則為不滿意。
郭詔維 (2012)	工作現場上所付出的努力及回饋所達成滿意程度之高或低。
劉秀枝 (2011)	教師對其現任職務所具有的一種積極情義導向的程度。

Young (1998)	工作滿意度是一種心理狀態，由員工認識到與工作有關的需求的程度得到確定。
Locke (1976)	工作滿意度係一個人的工作經驗經自我分析的積極情感狀態的滿意度。

資料來源:研究者整理

基於上述，研究者認為工作滿意度是工作者對其工作環境各種不同層面上，因個人價值不同的主觀感受。其對工作環境感受與評價越正向，工作滿意度越高，反之，若傾向負面消極則稱為不滿意。

二、工作滿意度之理論

工作滿意度理論從不同角度論述分為兩個派別，一為內容理論，另一為過程理論；前者主要探討影響工作滿意度的因素，已 Maslow(1954)、Alderfer(1977)、和 Herzber(1966)等人所提理論為代表。而過程理論則用於解釋個人需求、價值觀和期望等，如何與工作上的因素相互影響，而產生工作滿意度，此派以 Vroom、Admas、和 locke、Porter、與 Lowler 等人之理論為代表。其理論論述分別說明如下：

(二)容理論

是以滿足員工身心需求來激勵員工，讓員工對工作結果產生更高滿足，重視激發員工動機和士氣。

1、Maslow 需求層次理論

工作滿意度是基於工作是否滿足某人的特定要求需要。這是 Abraham Harold Maslow(1908-1970)關於需求層次理論的前提。在他 1954 年出版的「動機和個性」的書中，Maslow 概述了人類的需求理論。根據馬斯洛的理論，有五類需求，包括生理與安全、接受與被接納、愛與隸屬、尊重與被尊重和自我實現等。生理需要包括需要住房，食物，水等基本的生物需要。安全是一個整體的術語需要穩定，安全和恐懼的自由。需要接受是指願望為愛，親密，友誼和陪伴。愛是

需要有用和感覺的在人生中很重要。最後，自我實現就是努力實現自己的想法意願。馬斯洛提出了一個需求金字塔，如下圖所示，以說明一個人如何從一個需要實現到下一個需求(Maslow,1954)。

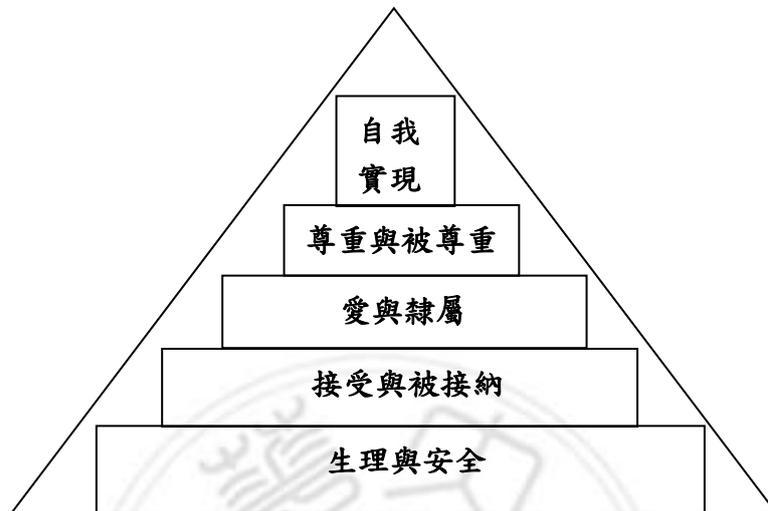


圖 2-1 Maslow(1954) 需求理論

2、Alderfer ERG 理論

Alderfer(1977) ERG 理論是修正 Maslow 需求理論，認為員工滿意度需求包刮叁個要素，1.生存需求，2.關係需求，3.成長需求。第一層次需求就像 Maslow 所提低層次的生理與安全需求，關係需求如 Maslow 需求理論中的接受、愛與隸屬、及尊重需求，而成長需求則如自我實現需求。當低層次需求無法滿足，則無法達到上一層次需求。所以要員工全力為組織賣力，必須讓員工基本生活無虞外，組織機構也要讓員工在組織中感覺同事夥伴相處和樂，員工關係良好，大家互相尊重，讓其有歸屬感，視機構如己所有，有自我實現的感受，達到最高滿意程度。

3、Herzberg 雙因子理論

Herzberg 於 1966 年提出激勵健保—雙因子理論(motivation—hygiene theory)，認為員工動機與滿足去決於兩組因素之影響。一為激勵因素，包含成就感、認同感、工作挑戰性、升遷、及專業成長等。另一為保健因素，包含組織政策、主管領導、工作環境、人際關係、工作保障、及薪酬待遇等，如員工感覺各項因素均

達到理想，則心理產生滿足感受；而激勵因素可依激發員工動機，若有激勵措施則更可促進員工滿足感。其關聯形如圖 2-2：

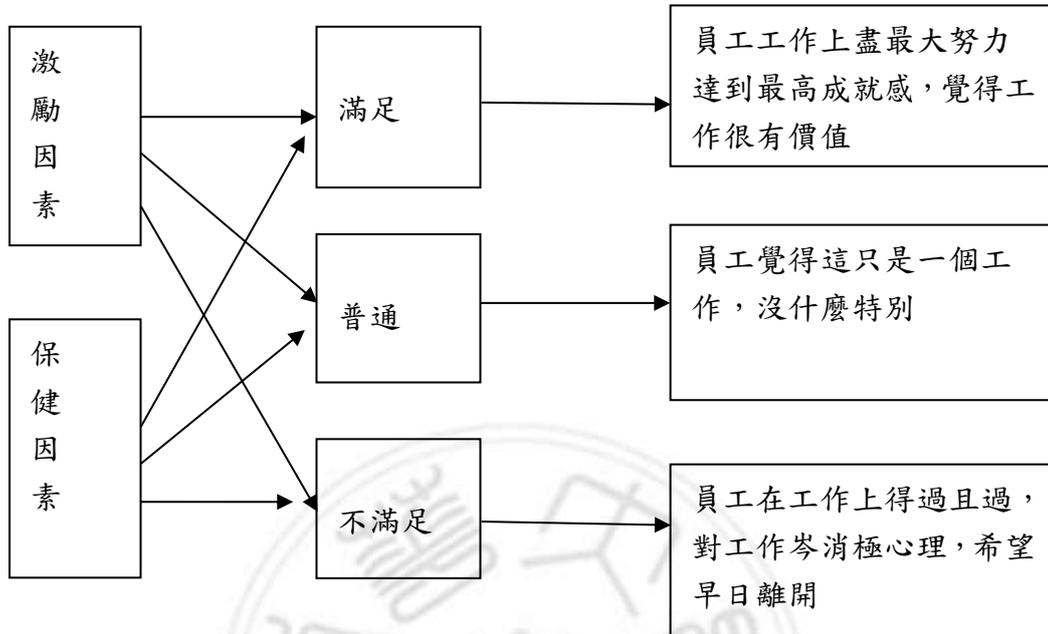


圖 2-2 激勵保健雙因子理論 資料來源：秦夢群(1988)。

(二)過程理論

過程理論主要探討員工行為如何被激發、引導、修正的過程，以對工作環境的期望與實際結果之間的差距來決定其工作滿意度。意識以外在目的激勵員工，著重員工動機的產生盜採區行動的心理過程。如以下兩個理論：

1、期望理論

Vroom 於 1964 年提出的期望理論，認為員工的工作動機來自於個人努力達成的績效所換取薪酬的期望值，此薪酬為當事人所重視。此理論重視的是包含環境層面因素在內，而不僅是員工動機，環境層面因素包含三個重要成分，1.員工認為可得結果的價值；2.逾期可獲得結果的機率；3.個人有否驅使激勵(force)力量。其公式如下(Vroom,1964)：

$$F = \Sigma V * E$$

V(Valence)認為可獲得結果的價值

E(Expectancy) 認為可獲得結果的機率

F(Force)驅使個人努力的激勵動機

此公式的關係即員工認為可獲得結果的價值和可獲得結果的機率是驅使個人努力的激勵動機的重要因素。當員工工作不用付出很多努力就可以達到預期的績效，且也可以得到想要的報酬，且此報酬有其價值，員工就會想付出更多努力，以達成組織更高績效；反之則相反，因此，只有員工知道自己必須付出更多努力，才能得到預期的價值，且此結果獲得的機率甚高，員工才會有激勵的效果。

2、公平理論

公平理論是 Adams 於 1963 年提出，認為員工滿意與否，是與地位同等的夥伴比較所產生。員工對自己的條件、工作付出、及所得報酬回饋與他人做比較，若兩者相當時就覺得有滿足感，若覺得不相當，他人所得比自己多或少時，員工會產生不公平的感受而覺得不滿意，也會影響其努力的心態(Adams,1963)。

綜上理論，可見工作滿意度是強調工作者對於其工作構面的情感性反應，具言之，員工會根據個人因素、工作本身、工作構面等諸多因素，對工作特性加以詮釋與比較後獲得滿足。

三、影響工作滿意度之因素

根據 Maslow(1954)需求理論的概念，各項需求都是影響企業員工或幼兒園教保服務人員工作滿意度的因子，如最底層員工生理需求要滿足，企業就必須給予合宜的工作待遇與福利，而且此一層達到滿意才會追求上一層，需要企業或主管的接納；員工在企業機構也需要有隸屬感、及被尊的感受，如此工作上滿意了，才會更往上一層追求個人自我實現。

Berry(1997)則認為工作滿意度有幾個重要影響因素，包括薪資待遇、升遷、福利、主管、同事、工作條件、溝通、安全、公司生產力、和工作本身等。這些因素中的每一個都是個人的工作不同的滿足感，人們可能認為薪酬被認為是最重

要的工作滿意度的影響部分，此是沒有根據的。員工更關心的是在自己喜歡的環境中工作(Wells,2015)。

Olusegun(2013)指出工作滿意度可以看作為員工在四個重要領域的總感受。包括：

- (一)工作法規、工作興趣、物理環境和機器工具設備等。
- (二)管理監督機制、參與機會、獎勵和懲罰、讚美和責備、及公平性。
- (三)社會關係、朋友和同事、鄰居社區參與社會活動。
- (四)個人特質、健康和情感。

在各種各樣的影響員工工作滿意度的因素。其中一些因素包括薪酬和福利水平，晉升制度的公平性在公司內部，工作條件的質量，領導和社會關係，工作本身 (Olusegun,2013)。

Haider, Aamir, Hamid, & Hashim(2015)發現，顯示影響員工滿意度的因素，除經濟物質(薪酬，附帶福利，獎金和保險)獎勵外，員工還預期了各種非經濟獎勵，例如：工作認同，決策和組織的欣賞。非經濟獎勵的影響有助於啟發員工士氣，提高員工滿意度。

總之，工作滿意度是工作者對其工作在不同構面上因個人價值不同的主觀感受。故本研究將「教師的工作滿意度」定義為：教師在工作各構面的整體之主觀感受與評價。感受與評價越正向，工作越是滿意，反之，若傾向負面消極則稱為不滿意)。

四、員工滿意度相關研究

自 Hoppock 於 1935 年指出工作滿意度概念後，國內外專家學者對員工滿意度群起進行研究，諸如：

- (一)就教師工作滿意度現況進行分析(陳文壽，2017；沈幼梅，2017；謝佳容，2017；林梅綺，2017；郎家卿，2016)。研究發現教師工作滿意度感受中等以上，教師工作滿意度狀況良好，工作滿意度偏高。

(二) 就背景變項進行分析：

陳玉卿(2015)的研究，在工作本身層面上，僅負責教保工作之教保員工作滿意度高於兼具行政和教保工作之教保員。沈幼梅(2017) 1.影響「工作環境滿意度」的個人背景因素有「有無教師證」及「搭班對象」。2.影響「薪資待遇滿意度」的個人背景因素有「任教年資」、「學歷」、「有無教師證」及「身份別」。3.影響「人際關係滿意度」、「專業成長滿意度」、「行政領導滿意度」的個人背景因素僅有「任教年資」。4.影響「自我價值滿意度」的個人背景因素僅有「學歷」。

盧怡如(2014) 不同背景變項對臺南市公幼教保員其所知覺到的工作滿意度部分有顯著差異。不同背景變項對臺南市公幼教保員其所知覺到的離職意向部分有顯著差異。

綜合上述，在各項影響教師工作滿意度的實證研究中，背景變項對工作滿意度的關係有著不一致的結果，在教師工作滿意度上的影響，尚無一致結果。

研究者彙整與本研究相關的文獻如表 2-2:

表 2-2 幼兒園教育人員工作滿意度之相關研究（依年代排序）

作者與年代	主題與研究方法	研究結果
陳文壽 2017	高雄市幼兒園教育人員知覺組織氣氛與工作滿意度關係之研究 問卷調查法	幼兒園教育人員知覺組織氣氛和工作滿意度均屬中上程度；男性、行政人員（含主管）、私立幼兒園與非營利組織幼兒園、都會地區與偏遠地區的幼兒園教育人員對工作滿意度的知覺較高；對組織氣氛的知覺愈高，則對工作滿意度的知覺也愈高。
沈幼梅 2017	教保服務人員之搭班組合對工作	一、教保服務人員的工作滿意度達中高程，其中以「人際關係滿意度」為最高，

	<p>滿意度之影響-</p> <p>以新北市國小附 幼為例</p> <p>問卷調查法</p>	<p>「薪資待遇滿意度」為最低。</p> <p>二、影響新北市國小附幼教保服務人員工 作滿意度之個人背景因素如下：1.影響「工 作環境滿意度」的個人背景因素有「有無 教師證」及「搭班對象」。2.影響「薪資待 遇滿意度」的個人背景因素有「任教年 資」、「學歷」、「有無教師證」及「身份 別」。3.影響「人際關係滿意度」、「專業 成長滿意度」、「行政領導滿意度」的個 人背景因素僅有「任教年資」。4.影響「自 我價值滿意度」的個人背景因素僅有「學 歷」。</p> <p>三、不同搭班組合模式之新北市國小附幼 教保服務人員的「工作環境滿意度」及「薪 資待遇滿意度」有顯著差異。</p>
<p>謝佳容</p> <p>2017</p>	<p>高雄市幼兒園教 師工作壓力與工 作滿意度之研究</p> <p>問卷調查法</p>	<p>1.幼兒園教師以工作負荷層面的壓力最大。</p> <p>2.幼兒園教師以工作回饋層面的滿意度最 高。</p> <p>3.滿意度來源於對本身工作的認同感。</p> <p>4.高雄市幼兒園教師工作壓力與工作滿意 度</p>
<p>林梅綺</p> <p>2017</p>	<p>臺北市私立幼兒 園教師工作滿意 度與教學效能之</p>	<p>呈顯著負相關。</p> <p>1.臺北市私立幼兒園教師工作滿意度與教</p>

<p>郎家卿 2016</p>	<p>研究 問卷調查法 教保服務人員情 緒勞務與工作滿 意度之相關研究 -以高屏地區幼 兒園為例 問卷調查法</p>	<p>學效能現況良好；2.教師不同背景變項在工作滿意度與教學效能上具有顯著差異；3.模式顯示工作滿意度對於教學效能有顯著正向影響。</p>
<p>吳萱家 2016</p>	<p>公立幼兒園教保 服務人員組織公 平與組織公民行 為之相關探討- 以工作滿意度為 中介變項 問卷調查法</p>	<p>一、教保服務人員情緒勞務與工作滿意度之現況為中上程度，在情緒勞務各層面得分最高為情緒表達要求；在工作滿意度各層面得分最高為工作特性。 二、教保服務人員因最高學歷及學校規模的不同，在教保服務人員情緒勞務上有顯著差異。 三、教保服務人員因教學年資、最高學歷、擔任職務及學校規模的不同，在教保服務人員工作滿意度上有顯著差異。 四、整體教保服務人員情緒勞務與整體教保服務人員工作滿意度之間有低度正相關。</p>
		<p>五、教保服務人員情緒勞務對於教保服務人員工作滿意度具有預測力。 一、公立幼兒園教保服務人員工作滿意度為中上程度，落於「有點同意」與「同意」之間。</p>

<p>陳玉卿 2015</p>	<p>高屏地區公立幼兒園教保員工作滿意度之調查問卷調查法</p>	<p>二、教師的工作滿意度顯著高於教保員；擔任行政助理的教保員工作滿意度最低；無教師證之教保員工作滿意度高於有教師證之教保員。</p> <p>三、工作滿意度具有部份中介效果，顯示加強公立幼兒園教保服務人員在組織公平覺知程度可提高工作滿意度的程度，進而再提高教保服務人員展現組織公平行為之意願。</p> <p>四、教保員對本校同工不同酬問題之同意程度，與其組織公平覺知和工作滿意度呈現顯著負相關。但幼教師對本校同工不同酬問題之同意程度，與其組織公平覺知和工作滿意度之間並無顯著的關係。</p>
<p>林紫駢 2015</p>	<p>幼兒園教師工作價值觀與工作滿意度關係之研究</p>	<p>一、教保員對整體工作滿意度為中高滿意度，分層面滿意度以人際關係層面滿意度最高，薪資福利層面滿意度最低。</p> <p>二、在工作本身層面上，僅負責教保工作之教保員工作滿意度高於兼具行政和教保工作之教保員。</p> <p>三、整體工作滿意度方面，和工作本身層面相關性最高，為高度正相關；和薪資福利層面相關性最低，為中度正相關。</p> <p>四、分層面工作滿意度方面，工作本身和</p>

	-以新北市幼兒園為例	人際關係相關性最高，為中度正相關。
	問卷調查法	工作滿意度平均數最高的前5項為:1.上課前我能做好教學準備，我的教學深受幼兒喜愛。2.我在教學規劃上有自主性，能決定最適合幼生的教學方式3.我在教學上需要家長協助時，家長會樂意幫忙。4.我的工作對於自我成長有幫助。5.園所會鼓勵我進修，追求專業成長。
		工作滿意度平均數最低的前五項(即最不滿意的前五項)為:1.決策參與:我覺得主管在分配工作時很公平。2.工作報酬:就我個人的工作付出而言，我認為薪資待遇是合理的。3.工作報酬:我服務的幼兒園福利制度比其他園所讓我感到健全。4.工作環境:我覺得園方對教師工作量的要求合理。5.決策參與:園方能依教師們的意見來進行決策。
劉秀雲	新竹市公立幼兒園教保服務人員	
2015	工作滿意度對組織公民行為之影響	
	問卷調查法	1.教師工作滿意度達到中偏高的水準。2.教師組織公民行為達到中高程度水準。3.教師
盧怡如	臺南市公幼教保	工作滿意度可有效提升組織公民行為。4.
2014	員工作滿意度與離職意向關係之研究	「對主管同事滿足」與「對工作價值觀滿足」之滿意程度可有效提升組織公民行為。
	問卷調查法	一、臺南市公幼教保員工作滿意度屬於中

		間 程度。 二、臺南市公幼教保員離職意向屬於中間偏高程度。 三、不同背景變項對臺南市公幼教保員其所知覺到的工作滿意度部分有顯著差異。 四、不同背景變項對臺南市公幼教保員其所知覺到的離職意向部分有顯著差異。
張榮芳 2014	公立幼兒園教保員職場幸福感、工作滿意度之相關研究-以臺南市公立幼兒園教保員為例 問卷調查法	五、臺南市公幼教保員工作滿意度與離職意向呈現顯著負相關。 六、臺南市公幼教保員工作滿意度與離職意向有顯著的預測作用。 1. 影響公立幼兒園教保員職場幸福感的因素有「不同任教班級」、「不同教育程度」、「不同學位背景」。 2. 影響公立幼兒園教保員工作滿意度的因素有「園所地點」、「不同任教班級」、「不同教育程度」、「不同月薪資」。 3. 臺南市公立幼兒園教保員工作滿意度越高、月薪資越高、園所性質屬於公立國小附設幼兒園，其職場幸福感越高。 4. 臺南市公立幼兒園教保員職場幸福感越高、月薪資越高、園所為合併前之台南縣鄉鎮地區的幼兒園，其工作滿意度越高。
許曼珊 2014	教保員工作特性、組織氣氛與工作滿意度之相關研究 —以新北	

	<p>市、臺中市、高雄市公立國小附設幼兒園為例</p> <p>問卷調查法</p>	<p>一、國小附幼教保員在工作特性、組織氣氛及工作滿意度知覺達中上程度，並以「技能多樣性」、「教學氣氛」、「內在滿意」知覺最佳。</p> <p>二、國小附幼教保員因不同年齡在工作特性、組織氣氛及工作滿意方面有差異。</p> <p>「20~30 歲」在技能多樣性知覺最低。</p> <p>「41~50 歲」在工作回饋性、人際氣氛、外在滿意及內在滿意的感受上都最低。</p> <p>三、國小附幼教保員因不同任教地區在工作特性、組織氣氛及工作滿意度方面有差異。「高雄市」在自主完整性知覺最低，「新北市」在工作回饋性、組織氣氛與工作滿意度的知覺皆最低。</p>
<p>謝維潞</p> <p>2014</p>	<p>幼托整合之下教保員角色知覺與工作滿意度之相關研</p> <p>問卷調查法</p>	<p>六、工作特性與工作滿意度多個層面達顯著正相關。</p> <p>七、組織氣氛與工作滿意度多個層面達顯著正相關。</p> <p>一、教保員對工作滿意度具中等以上程度，但在「薪資福利與相關法規」向度滿意度較低。</p> <p>二、教保員的工作滿意度會因婚姻狀態、兼任行政與否、具備教師資格與否、任教</p>

班別及任教班級幼兒數之不同而有顯著差異；研究結果發現未婚、無兼任行政、沒有教師資格、任教於單一年齡的班級以及班上幼兒人數為 15 人以下之教保員，工作滿意度較高。

秦嘉瑩

2013

新北市公立幼兒園教師工作倦怠與工作滿意度之研究
問卷調查法

三、教保員的角色知覺與工作滿意度相關情形，除了「薪資福利與相關法規」向度，其餘皆達顯著相關。而角色知覺以「人際溝通」向度與工作滿意度之相關情形最高，介於中度與高度相關之間。

魏竹婉

2013

臺中市公私立幼兒園教師工作價值觀、工作壓力與工作滿意度之研究
問卷調查法

「工作倦怠」及「工作滿意度」模式，結果顯示工作倦怠對工作滿意度有顯著負向的影響。

1、臺中市幼兒園教師之工作價值觀屬於中等偏上，工作壓力屬於中等偏下，工作滿意度屬於中等偏上。

2、「不同園方屬性」之幼兒園教師在「工作價值觀」及「工作壓力」部分皆呈顯著差異。

3、「兼任行政工作與否」之幼兒園教師在「工作價值觀」、「工作壓力」及「工

詹淳雅
2013

新北市公立幼兒園教保服務人員工作滿意度之研究
問卷調查法

作滿意度」部分皆呈顯著差異。

4、不同「教學年資」之幼兒園教師在「工作滿意度」部分呈顯著差異。

5、幼兒園教師在工作價值觀與工作滿意度之間呈現顯著正相關。

6、幼兒園教師在工作壓力與工作滿意度之間呈現顯著負相關。

7、幼兒園教師之工作價值觀及工作壓力與工作滿意度具有預測力。

1. 新北市公立幼兒園教保服務人員整體工作滿意度尚稱良好，屬中等程度。新北市公立幼兒園教保服務人員在工作滿意度上，工作滿意度之高低順序依序為「教學工作」、「組織氣氛」、「行政領導」、「工作環境」、「薪資福利」。而在「薪資福利」上，教師的滿意度大致上高於教保員。

2. 不同年齡的新北市公立幼兒園教保服務人員在工作滿意度的「組織氣氛」、「薪資福利」、「教學工作」以及「整體工作滿意度」上皆達顯著差異。

3. 不同教育程度的新北市公立幼兒園教保服務人員在工作滿意度的「行政領導」上達顯著差異。

		<p>4.不同現任職務的新北市公立幼兒園教保服務人員在工作滿意度的「薪資福利」上達顯著差異。</p> <p>5.不同服務年資的新北市公立幼兒園教保服務人員其工作滿意度在「組織氣氛」、「薪資福利」「教學工作」以及「整體工作滿意度」上皆達顯著差異。</p> <p>6.不同園所規模的新北市公立幼兒園教保服務人員在工作滿意度的「行政領導」、</p>
<p>李欣諭 2013</p>	<p>宜蘭縣幼托整合後公立幼兒園教保服務人員工作滿意度之現況研究 問卷調查法</p>	<p>「組織氣氛」、「薪資福利」、「工作環境」、「教學工作」以及「整體工作滿意度」上皆達顯著差異。</p> <p>7.不同任教班別的新北市公立幼兒園教保服務人員在工作滿意度的「行政領導」上達顯著差異。</p>
<p>孫一弘 2012</p>	<p>新北市公立幼稚園教師工作滿意度對組織承諾影響之研究 問卷調查法</p>	<p>宜蘭縣幼托整合後公立幼兒園教保服務人員的工作滿意度屬於中上程度。其中以人際關係的滿意度最高，薪資福利的滿意度最低。而工作滿意度在年齡、教育程度、目前職稱以及教師資格等個人背景變項呈現顯著差異。工作滿意度在任教單位、任教班別、園所規模以及班級照顧幼兒人員配置等環境變項上呈現顯著差異。</p>

		<p>新北市公立幼稚園教師對組織承諾的差異，會因教育程度、服務年資、職務性質而有顯著差異：</p> <p>1.在教育程度方面，專科程度教師組織承諾高於研究所教師。</p> <p>2.在服務年資方面，21年(含)以上的幼稚園教師組織承諾高於6~10年(含)及11~15年(含)的教師。</p> <p>3.在職務性質方面，職務是園主任的幼稚園教師組織承諾高於教師。</p> <p>4.新北市公立幼稚園教師工作滿意度與組織承諾有顯著的高度正相關。</p>
Ekpenyong. & Joseph	Teachers' Level Of Job Satisfaction And Academic Performance of Students In Social Studies In Federal College Of Education	
2017	Yola,	
Aldridge & Frase	Teachers' views of their school climate and its relationship with teacher self-efficacy and	
2016	job satisfaction	研究發現，挪威教師工作滿意度和情緒耗竭有負相關。教師自主性和自我效能感是參與度能預測工作滿意度和情緒耗竭的高低。
Christophersen., Elstad,		教師自我效能感和教師工作滿意度均與學校氣氛維度有關，教師自我效能感與工作

Solhaug, ., & Turmo 2016.	Antecedents of student teachers' affective commitment to the teaching profession and turnover	滿意度也存在相關關係。這些結果為改善學校氣氛提供了實用的信息，並建議學校校長如何加強這些因素。
Aydin, Sarier, & Uysal 2013	intention.	1.幼兒教師工作壓力是影響工作滿意度一個重要因素。 2.結果顯示，幼兒教師的責任壓力影響了離職意向和工作滿意度。
Skaalvik & Skaalvik 2013	The Effect of School Principals' Leadership Styles on Teachers' Organizational Commitment and Job Satisfaction Teachers' perceptions of the school goal structure: Relations with teachers' goal orientations,	研究結果顯示，變革型領導風格對教師的工作滿意度有積極的影響。亦即隨著管理者領導方式由組織型向變革型轉變，教師工作滿意度呈上升趨勢。 教師對學校參與度和工作滿意度有正相關，而績效目標結構則通過教師個人目標

work 導向與工作動機相關。
engagement, and
job satisfaction

資料來源：研究者整理

第三節 員工離職意向的意涵與相關理論

本研究旨在探討教保服務人員工作滿意度及離職意向之關係，本節針對員工離職意向的意涵，影響員工離職意向之因素、及教學者離職意向的相關研究作一探討說明。

一、員工離職意向的意涵

心理學家 Brayfield 於 1951 年首先提出離職 (Turnover) 一詞，許多人力資源主管及研究組織行為的學者，均認為員工離職會對組織整體績效產生負面影響。Mobley (1977) 指出，離職是員工在組織中的某一職務上，經過了一段時間工作之後，個人經過考慮，自願放棄原有職務以及職務所賦於之任務，並與組織完全脫離關係。Wanous (1979) 將離職分類為：一、自願離職 (voluntary turnover)，即員工因組織或個人因素而自願離職，如健康、薪資、晉陞及退休；二、非自願離職 (involuntary turnover)，是指員工被迫離職，如解雇、資遣。本研究探討教師在組織內的「離職傾向」，是屬於自願離職的範疇。Dalton, Todor and Kracthadrdt (1982) 則再將自願性離職分為兩種類型：一、功能性的自願離職，以及個人想離職，但組織對於他的離職並不在乎，因為此人工作績效不好，留下來反而會危害組織的整體績效；二、非功能性的自願離職，亦即個人想離職，但組織希望慰留他，因為此人的流失會造成組織整體利益的損失。

員工的離職意向即員工打算長期離開工作單位，與目前的雇主解除僱傭關係。對一個企業組織而言，過高的員工離職率 (turnover rate) 意謂著人事成本的負擔，因而，員工的離職行為一直受到管理上相當的重視，許多的研究即對員工的離職

過程(turnover process)進行深入探討。

離職意向是指工作者在一特定組織工作一段時間，經過一番考慮後，蓄意 (deliberate willfulness)要離開組織的行為傾向(Mobley, 1977)。Hewitt (2004) 將員工的退出意願定義為個人估計他們在不久的將來會在某一時刻永久離開組織的可能性。意圖留下來反映個人對組織的承諾水平以及他們是否願意繼續就業。當個人致力於為組織努力時，他們的意圖留在組織工作，以組織的目標為意志。相反，如果對組織的承諾很低，員工的離職意願就很高 (Mowday et al, 1982)。

國內陳彩(1994)指出離職意向是指員工出於自願離開組織、終止雇主關係的意圖。吳建源(2011)則認為，離職意向是工作者在機構單位工作一段時間後，經過一番思考，有意離開組織的意圖。林千惠(2000)從學校而言，教師離職意向是指教學者評估各種因素，所作的最後決定，是內在意念與外在行為表現的考量，自願教學環境中各項條件符合與否，多元思考後決定去留。

離職意向是指辭掉工作，尚未離開工作單位，但已有另覓出路或休息的意圖。本研究對象為公私立幼兒園教保服務人員，故離職意向將從教保服務人員離開幼兒園多面向(如待遇薪資、工作量、成就感等)來探究。

Dalessio 等人 (1986 年) 提出，應當更加重視和關注員工留下 (留存) 的意圖，而不是打算離開 (流失)，因為每當員工退出時，組織招聘，培訓和留住另一名員工。綜合上述，本研究探討教師在組織內的「離職傾向」，是屬於自願離職的範疇。

二、影響員工離職意向之因素

員工離職意向對員工與雇主終止契約關係有很大預測力，因此影響員工離職因素與理論模式的探討非常重要，有關員工離職意向模式學者從不同角度觀點論述，則有不同理論構念，以探討與員工離職意向較具代表性的幾個理論：

(一)離職思考模式

離職過程思考模式是 Mobley(1977)所提出，認為員工的離職決策過程可以

區分為主觀的理性決策過程與衝動性行為。前者的離職決策，是經過對工作滿足評估、尋找新工作的效益和機會、以及各種外在環境的可能情況進行理性評估後所做出的決定；後者則是個人在一時的衝動下所做出的離職決策。因此，影響個人離職行為的因素，除了個人對現有工作的滿足程度外，個人對獲得其他工作的主觀認知與對離職效益的評估也是相當重要的因素。

(二)多因素理論

Cotton & Tuttle (1986) 探討與整理，歸納員工離職相關之變數，包括：1、員工個人相關性：年齡、工作經歷、年資、服務教育程度、性別、性向與能力、智商、婚姻狀況、撫養人數、離職傾向及與預期符合之程度；2、工作相關性：角色明確性、工作績效、薪資待遇、工作重複性、薪資滿意度、對主管管理風格滿意度、陞遷發展機會及組織承諾（認同度）、同事情誼滿意度、整體工作滿意度、內在因素（工作有意義、工作具挑戰性）滿意度；3、外部因素相關性：工會存在與否、就業率、失業率及員工對外在新工作機會之知覺。Michaels & Spector (1982) 在離職原因路徑分析的研究中，指出員工離職前的期望、領導考量、工作特性的認知、工作層級、年齡、薪資、員工工作滿足、年資與組織承諾是影響離職行為的原因。Bluedorn (1982) 從三項前置變項著手，研究發現影響離職的相關變數有：1、組織因素（報酬、陞遷機會、例行化、正式化、成員整合、條件溝通、集權、公平等）；2、環境因素（環境的機會、以前的環境機會等）；（三）個人因素（服務時間、年齡、婚姻狀況、角色衝突、教育等）。Arnold & Feldman (1982) 在個人認知離職決定模型的研究中發現影響離職的原因有：1、人口變項（年齡、婚姻、性別、依賴人口）；2、任期年資；3、對工作的認知/情感取向（整體的工作滿足、組織融入、期望的滿足與衝突標準）；4、個人認知上的工作安全感（即工作的保障性）。Mowday, Porter, & Steers (1982) 的實證研究也指出個人特徵（教育水準、年齡、性別、種族、年資與人格特質.....等）、角色特徵（挑戰性、工作範圍、角色衝突和混淆.....等）、結構性特徵（分權及決策參

與程度、組織規範、正式化、工會介入控制幅度……等)、及工作經驗(個人知覺受重視程度及群體規範、組織的可依賴性……等)這四大類變數則對組織承諾的影響,會表現在工作績效、年資、缺勤、怠工、及離職這五個方面。

(三)離職意向過程模式

Abelson (1986)認為離職是一個連續的過程,成員首先對其工作上滿足感的降低,其次開始考慮離職,第三甚至於真正的去尋求其他工作,針對新工作給於評估,並比較現職與新工作的優劣,最後決定留(離)職。因此他認為員工離職主要受個人因素、組織因素、環境因素等因素的互動影響。

(四)工作滿足離職模式

Price (1977)發展出工作滿足離職模式,以薪資、工具性溝通、集中化、整合、正式溝通等五項作為工作滿足的前置變項,經由這五個前置變項,使得個人獲得不同層次的工作滿足,再加上外在機會的互動,因而產生自願性離職。

Mobley (1977)認為人們的離職決策過程可以區分為主觀的理性決策過程與衝動性行為兩種。前者的離職決策,是經過對工作滿足、尋找新工作的效益和機會、以及各種外在環境的可能情況進行理性評估後所做出的決定;後者則是個人在一時的衝動下所做出的離職決策。因此,影響個人離職行為的因素,除了個人對現有工作的滿足程度外,個人對獲得其他工作的主觀認知與對離職效益的評估也是相理重要的因素。

本研究歸納上述模式,認為影響離職行為重要的因素,包括:1.個人因素(年齡、年資、性別、教育程度、人格特質);2.工作態度因素(工作滿足、組織承諾);3.工作內容因素(作業的重複性、工作的自主性、角色的清楚性);4.工作機會因素;5.離職意願。作為編製問卷之參考。

三、教學者離職意向相關研究

諸多學者認為員工離職行為的因素很多,從個人背景因素探討研究,如年齡、人格特質、學歷等。有從組織層面加以探究,如組織氣氛、組織承諾、待遇薪資、

環境等。茲將國內外相關研究彙整如表 2-3：

表 2-3 教學者離職意向相關研究（依年代排序）

作者與年代	主題與研究方法	研究結果
余筱雯 (2016)	幼教人員正向思考、工作壓力與離職傾向之關係研究-以台中地區為例 問卷調查法	1. 幼教人員正向思考屬中高程度，工作壓力及離職傾向為中低程度。2. 在離職傾向部分，年齡、婚姻狀況、機構性質及工作年資四個背景變項達到顯著差異。以年輕、未婚、私立及資淺的幼教人員具有較高的離職傾向。3. 正向思考之樂觀傾向及樂觀增長信念層面與離職傾向具有顯著的相關性。4. 幼教人員工作壓力與離職傾向呈現顯著正相關。5. 幼教人員工作回饋、工作負荷及樂觀增長信念可作為離職傾向之預測因子。
吳安美 (2016)	少子化現象下國小教師自我效能、情緒耗竭與工作價值觀對離職傾向影響之研究 問卷調查法	1. 不同個人背景變項教師在自我效能、情緒耗竭、工作價值觀及離職傾向上有顯著差異。2. 教師的自我效能與離職傾向達負相關；教師的情緒耗竭與離職傾向達顯著正相關，教師的工作價值觀與離職傾向達顯著負相關。教師的自我效能對離職傾向具部分負向影響；教師的情緒耗竭對離職傾向具有正向顯著影響；教師的工作價值觀對離職傾向達負向顯著影響。3. 在自我效能、情緒耗竭、工作價值觀等變項中，以工作價值觀對離職傾向最具影響力。
陳怡玲 (2016)	高雄市幼兒園教師職業承諾、工作績效與離職意向關係之研究 問卷調查法	1. 幼兒園教師「離職意向」屬於低程度，以「獲得其他工作機會」的層面較低。2. 幼兒園教師年資「6-10 年」組群體在「獲得其他工作機會」及「整體離職意向」層面顯著高於「5 年以下」組群體；有證照者在「去職意願」、「獲得其他工作機會」及「整體離職意向」等層面都顯著高於沒有證照者。3. 幼兒園教師「職業承諾」與「離職意向」呈現負相關；「工作績效」與「離職意向」亦呈現負相關；「職業承諾」則與「工作績效」呈現正相關。

劉雅菁 (2016)	私立幼兒園組織 氣氛與幼兒園教 保服務人員離職 傾向之關係 問卷調查法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 私幼教保服務人員的年齡、年資、學歷、專業資格、規模與其組織氣氛知覺無顯著相關。 2. 41 歲以上之私幼教保服務人員所具離職傾向程度顯著低於其他年齡組別。組織每月支付薪資為 35001 元以上者，私幼教保服務人員的離職傾向程度顯著低於其他薪資組別。私幼教保服務人員年資越高，離職傾向越低。幼兒園規模越大，私幼教保服務人員離職傾向越低。 3. 控制住年齡、年資、專業資格、學歷、每月支付薪資與組織規模變項後，私幼教保服務人員的組織氣氛知覺對其離職傾向有顯著預測力。
陳逸倩 (2015)	臺中市公立教保 員情緒耗竭、工 作滿足與離職意 圖之研究 問卷調查法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺中市公立教保員的情緒耗竭、工作滿足與離職意圖在不同背景變項有顯著差異。 2. 臺中市公立教保員的情緒耗竭、工作滿足與離職意圖之間存在顯著相關。 3. 臺中市公立教保員的情緒耗竭、工作滿足與離職意圖各變項間存在顯著相關。 4. 臺中市公立教保員的情緒耗竭、工作滿足對離職意圖具有顯著預測力。
周枝妙 2014	臺南市國小代理 代課教師心理契 約、離職意向與 教學品質關係之 研究 問卷調查法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺南市國小教師的教師心理契約屬於中上程度，教師離職意向屬於中下程度，教學品質屬於中上程度。 2. 教師兼任主任大於級任未兼任行政職、教師兼任組長大於科任未兼任行政職，以及規模 12 班以下大於 25 班以上。 3. 在教師離職意向部份，身分別、服務年資或代理年資與擔任職務等不同背景變項具有差異：代理教師大於專任教師、5 年以下大於 11-15 年、5 年以下大於 16-20 年、5 年以下大於 21 年以上，以及科任未兼任行政職大於級任未兼任行政職。
裴敏筑 2012	幼兒園教師工作- 休閒衝突、工作 滿足、工作倦	<p>幼兒園教師工作-休閒衝突對工作壓力、工作壓力對工作倦怠、工作倦怠對離職意向、具有正向影響效果，工作倦怠對工作滿足、工</p>

	怠、工作壓力與離職意向之關係 問卷調查法	作滿足對離職意向具有負向影響效果
吳建源 2012	國小代理教師對教師專業認同、工作滿意度及離職意向之相關研究 問卷調查法	1.國小代理教師的教師專業認同與工作滿意度均呈現中上程度，而離職意向偏低。2.在教師專業認同部份，性別、代理年資、專業背景及職務等變項有差異。3.在教師工作滿意度部分，性別、代理年資、職務及學校所在地等變項有差異。4.有教師證者、師培科系者離職意向較高，而代理年資五年以上者的離職意向最低。5.國小代理教師的教師專業認同與工作滿意度具有正相關。6.國小代理教師的教師專業認同與離職意向具有負相關。7.國小代理教師的工作滿意度與離職意向具有負相關。
楊朝鈞 2010	幼稚園教師的角色壓力、幸福感與離職意向之關係：以東部地區為例 問卷調查法	1.東部地區幼稚園教師有中低程度角色壓力，中高程度的幸福感，中低程度的離職意向。2.不同婚姻狀況、年齡、服務年資、職務、園內班級數、地區別等背景變項之幼稚園教師，在離職意向上達到顯著差異。3.角色壓力與離職意向之間具有顯著正相關；幸福感與離職意向之間具有顯著負相關。
Yun & Jeon (2015)	A Comparative Study on the Turnover Intention of Teacher by Child Care Centers Types.	1.各組托幼教師的離職意向水平均高於正常水平，各組間差異顯著。其次，2.影響離職傾向的關鍵因素被證明在每個組中都有顯著差異。在家裡和私人工作的教師在工作壓力的嬰幼兒照顧領域，以及在組織健康領導的領導是顯而易見的。3.在工作壓力的行政工作領域的公共工作的教師是明顯的。與同事和學生家長在工作壓力下工作的教師是顯而易見的。
Lim & Kim (2014)	Transformational and transactional leadership as predictors of job	調查結果顯示，教師問題與離職傾向呈正相關。另外發現，民主和市場文化對問題與離職傾向之間的關係起著調節作用。

	satisfaction, commitment, perceived performance and turnover intention	
Ali, Jan., Ali& Tariq. (2014)	Effects of organizational culture, self-leadership and empowerment on job satisfaction and turnover intention in general hospital nurses.	1.在授權，任務導向的組織文化，關係導向的組織文化，創新導向的組織文化和工作滿意度之間存在顯著的正相關關係。另一方面，2.在授權，關係導向的組織文化，創新導向的組織文化和離職傾向之間存在顯著的消極關係。3.提高工作滿意度的因素是創新型組織文化。結果顯示，更低的離職意向與關係型或創新型組織文化正相關。
Choi, Jang & Lee (2014)	Effects of early childhood teacher job stress on the turnover intention and job satisfaction.	1.幼兒教師的離職傾向，顯示由工作壓力與工作不滿意造成的因素。2.幼教師缺乏領導和行政支持，且工作超負荷因素，將造成離職意向。3.幼教師的工作滿意度，工作壓力和離職傾向受到調解工作壓力的影響。

資料來源：研究者整理

第三章 研究方法

為了探討台北市教保服務人員工作滿意度、離職意向的現況及相關情形，本研究採用問卷調查法，以自編的「台北市教保服務人員工作滿意度與離職意向量表」進行資料收集工作，並根據收集的資料作為分析、討論與結論的依據。本章共分成四節：第一節為研究架構；第二節為研究對象；第三節為研究工具；第四節為研究流程；第五節為資料分析與處理。

第一節 研究架構

本研究主要在探討台北市教保服務人員工作滿意度、離職意向的關係。本研究根據研究動機與研究目的，規劃出研究架構，以探討教保服務人員不同背景變項對工作滿意度、離職意向的差異情形。背景變項包括：學校規模、職務、年齡、服務年資、學歷、專業背景、及學校性質等 7 項；依變項為教保服務人員對工作滿意度、離職意向之態度。研究架構如圖 3-1 所示。

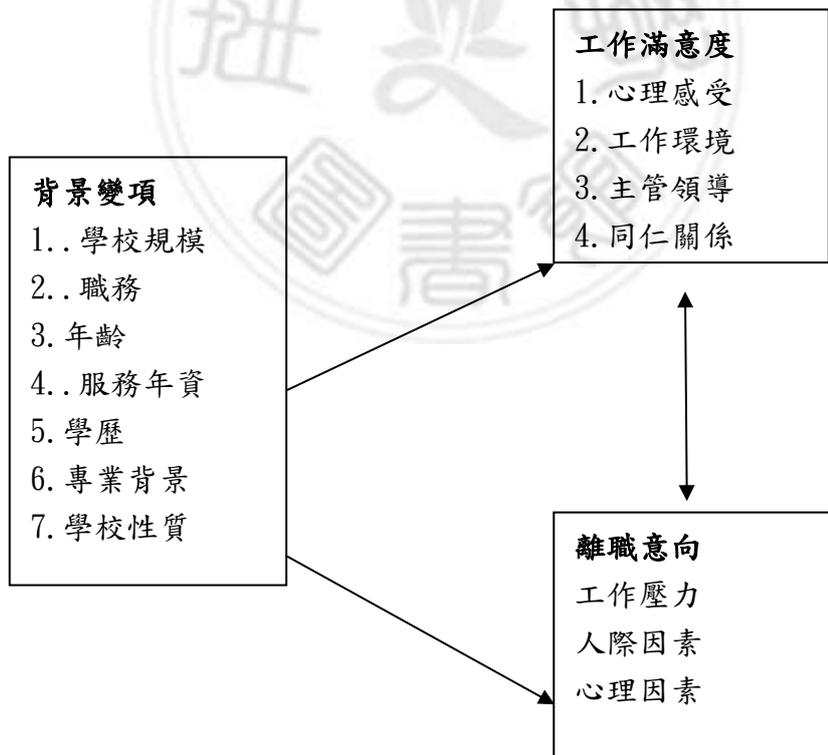


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究對象

本研究的研究對象為服務於台北市所屬12個行政區幼兒園之教保服務人員，研究者透過全國教保資訊網及台北市統計資料，查詢到台北市2016年12個行政區幼兒園數計有827所，其中公立282所(其中134所為附幼不列入本研究對象)、私立545所，公私立比約1比4；並查詢到台北市服務於幼兒園之教保服務人員總數計約3,939人，其中幼教師1,889人(約占47.7%)，教保員1,859人(約占47.2%)，助理教保員161人(占5.1%)。

本研究對象抽樣將分為預試問卷、及正式問卷兩次處理，茲將抽樣方式分述如下：

一、預試問卷調查對象與抽樣

本研究以研究者自編之「幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究」調查問卷蒐集資料，預式問卷立意抽樣進行。另依吳明隆(2010)表示，預式問卷樣本人數，以問卷之題目5倍為原則，本預式問卷總題數約46題，應發出預式問卷為約250份，本研究發出280份，依上述台北市12個行政區之公私立幼兒園抽出3比5教保服務人員比例為原則發放問卷，幼兒園發放100份，私立幼兒園180份。預式問卷共回收249份，剔除填答不全問卷7份，有效問卷242份，回收率89.0%。其各區發放份數及比例如表3-1：

表 3-1 預試問卷取樣與回收情形表

學校性質	發出件數	回收件數	回收率	有效件數	可用率
公立	100	91	91%	88	96.4%
私立	180	158	87.4%	154	97.6%
合計	280	249	89.0%	242	97.2%

二、正式問卷調查對象與抽樣

本研究正式問卷採分層隨機抽樣方式及叢集抽樣抽取研究對象，依公私幼兒園約1比4之比率進行抽樣，預計抽取480位研究對象（約預試問卷的兩倍）實際發出問卷、回收情形與研究對象基本資料分布情形，分別說明如下：

(一)正式問卷回收情形：經發出500份問卷，回收433份回收率(86.6%)，剔除無效問卷47件，剩有效問卷386份，可用率89.1%，如表3-2：。

表 3-2 正式問卷取樣與回收情形表

行政區	幼兒 園數	發出 件數	回收件 數	回收 率	有效 件數	可用率
松山區	52(8)	45	41	91.1%	32	78.0%
信義區	31(10)	30	26	86.7%	22	84.6%
大安區	95(12)	80	72	90.0%	65	90.3%
中山區	44(13)	40	35	85.0%	31	88.6%
中正區	23(9)	25	24	96.0%	22	91.7%
大同區	16(9)	15	15	100.0%	14	93.3%
萬華區	29(13)	30	28	93.3%	26	92.9%
文山區	47(19)	45	38	84.4%	34	89.5%
南港區	28(8)	30	22	73.3%	20	90.9%
內湖區	72(14)	60	51	83.6%	46	90.2%
士林區	61(18)	55	43	78.2%	39	90.7%
北投區	47(15)	45	38	84.4 %	35	92.1 %
合計	545(148)	500	433	86.6%	386	89.1%

註:括弧者為公立幼兒園數

(二)研究對象基本資料分布情形

本研究調查問卷設計研究對象之基本資料，包括學校規模、職務、年齡、服務年資、學歷、教育背景、及學校性質等八項，以下就回收資料分析基本資料分布情形（如3-3）：

- 1、從服務園所性質言，服務於私立幼兒園者較多計204人（52.8%），次為公立者182人（47.2%）。
- 2、從專業背景言，幼教(保)系畢業者計229人（59.3%），非幼教(保)系畢業者者157人（40.7%）。
- 3、從年齡上來看，30歲以下計112人（29.0%），31-40歲者147人（38.1%），40歲以上者127人（32.9%）。
- 4、就服務年資分析，10年以下計108人(28.0%)，11年-20年者126人(32.6%)，21年-30年者110人（28.5%），最少為31年以上者42人（10.9%）。
- 5、就學歷分析，就讀專科學校幼教(保)系者計126人（32.6%），大學校院幼教(保)系畢業者192人（49.7%），研究所幼教(保)系畢業者68人（17.6%）。
- 6、從學校規模來看，4班以下計124人(32.1%)；5至9班為134人(34.7%)；10班以上這128人(33.2%)。
- 7、從職務上來看，擔任教保員計114人((29.5%)，助理教保員計114人(29.5%)，幼教師108人（28%），最少者為組主任50人（13.0%）。

表3-3 研究對象基本資料分布一覽表(N=386)

背景變項	變項	人數	百分比(%)
園所性質	公立	182	47.2%
	私立	204	52.8%
教育背景	幼教(保)系畢業者非	229	59.3%
	幼教(保)系畢業者者	157	40.7%
年齡	30歲以下	112	29.0%
	31-40歲	147	38.1%
	41歲以上	127	32.9%

年資	10年以下	108	28.0%
	11年-20年	126	32.6%
	21年-30年	110	28.5%
	31年以上	42	10.9%
學歷	專科學校幼教(保)系 畢業者	126	32.6%
	大學校院幼教(保)系 畢業者	192	49.7%
	研究所幼教(保)系畢 業者	68	17.6%
學校規模	4班以下	124	32.1%
	5-9班	134	34.7%
	10班以上	128	33.2%
職務	幼教師	114	29.5%
	教保員	114	29.5%
	助理教保員	108	28.0%
	教師兼行政	50	13.0%

第三節 研究工具

本研究採問卷調查法蒐集資料，研究工具為研究者自編之「幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究」調查問卷量表，有關問卷編製過程及內容分述如下：

一、預試問卷編製過程

本研究之研究工具為研究者自編之「幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究」調查問卷，研究者根據文獻探討、參考余筱雯(2016)「幼教人員正向思考、工作壓力與離職傾向之關係研究-以台中地區為例」、陳逸倩(2015)及「臺中市公立教保員情緒耗竭、工作滿足與離職意圖之研究」、裴敏筑(2012)「幼兒園教師工作-休閒衝突、工作滿足、工作倦怠、工作壓力與離職意向之關係」等相關文獻研究結果編訂而成問卷初稿（如附錄一）。

問卷初稿完成後，請指導教授推薦教授及商請學有專精之教授學者、園長協助鑑定、審查本問卷內容之代表性與適當性，作為建立專家內容效度與修正問卷的重要參考依據，並完成試題修訂審核意見。歸納專家學者建議修改意見包括：1.基本資料 1、3、4 項改為選項式問題；2.第二部分工作滿意度應將同層面問題歸為一起；3.第三部分離職意向有「感到」二字宜刪除；主管領導和人際關係層面宜增加題項。邀請之專家學者及園長名單如表 3-4。

表 3-4 協助本研究問卷調查編製之學者專家名單(依姓氏筆劃)

姓 名	專 長	現 職
何 OO	幼兒園行政管理	幼兒園園長
莊 OO	幼兒園行政管理	教育局督學
陳 OO	幼兒園行政管理	大學教授
張 OO	幼兒園經營	幼兒園園長
劉 OO	幼兒園行政管理、班級經營	幼兒園幼主任

二、預試問卷內容

問卷初稿就專家學者所提意見修改後，成為本研究預試問卷，內容共分為三部分，第一部分為教保服務人員基本資料，第二部分為幼兒園教保服務人員工作滿意度調查問卷題項，第三部分為幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷題項，內容分述如下：

(一)教保服務人員基本資料包括：學校所在區域、學校規模、職務、年齡、服務年資、學歷、及專業背景等7項。

(二)調查問卷內容

調查問卷內容包含教保服務人員對工作滿意度，包含：1.心理感受 2. 主管領導 3. 工作環境 4.人際關係四個層面；另幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷則包含：1. 工作壓力 2.人際因素 3. 心理因素等三個層面。問卷初稿原編列共

計 46 題，後經參據學者專家所提修改意見，修改成 49 題(含工作滿意度 33 題，為正向題、離職意向 16 題，為負向題)。(附錄二)。

(三)問卷計分方式

本研究工作滿意度問卷採Likert氏四等第量表計分，由受試對象在問卷各題項圈選「非常滿意」、「滿意」、「不滿意」、「很不滿意」，分數依序由4分至1分，各題得分加總以了解教保服務人員工作滿意度之概況，分數越高代表態度越正向積極。離職意向問卷亦採Likert氏四等第量表計分，由受試對象在問卷各題項圈選「非常同意」、「同意」、「不同意」、「很不同意」，分數依序由4分至1分，各題得分加總以了解教保服務人員工作滿意度之概況，分數越高代表態度越負向消極。

(四)預試問卷分析

本研究回收之有效問卷經輸入電腦後，以套裝程式 SPSS18.0 for Window 系統進行「項目分析」、「因素分析」及「信度分析」三部分，分析結果如下：

1、項目分析

在項目分析上，以「幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究調查問卷」量表總分上下各 27% 做為高、低分組，分別求出每題的決斷值，作為題項篩選之依據。所得結果 2 個構面 49 題中，決斷值均達顯著水準，均予以保留，如表 3-5 至表 3-6：

表 3-5 幼兒園教保服務人員工作滿意度調查問卷項目分析摘要表

量表 構面	題號	t檢定	
		決斷值	顯著性
滿意度			
心理感受	1	22.31	.000
	2	18.63	.000
	3	21.91	.000
	4	18.68	.000
	5	19.32	.000

	6	21.28	.000
	7	18.49	.000
	8	23.61	.000
主管領導	1	19.23	.000
	2	20.83	.000
	3	24.04	.000
	4	23.91	.000
	5	18.34	.000
工作環境	1	20.69	.000
	2	23.39	.000
	3	16.47	.000
	4	21.53	.000
	5	22.82	.000
	6	17.78	.000
	7	18.08	.000
	8	24.33	.000
	9	15.38	.000
	10	21.66	.000
	11	18.96	.000
	12	21.33	.000
	13	19.73	.000
	14	6.75	.013
	15	7.81	.002
人際關係	1	20.99	.000
	2	18.45	.000
	3	20.08	.000
	4	15.98	.000
	5	19.66	.000

表 3-6 幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷項目分析摘要表

量表 構面	題號	t檢定	
		決斷值	顯著性
離職意向			
工作壓力	1	19.68	.000
	2	18.68	.000

	3	21.48	.000
	4	19.47	.000
	5	17.32	.008
	6	13.28	.000
	7	19.91	.000
人際關係	1	15.98	.000
	2	22.69	.000
	3	22.29	.000
	4	16.46	.000
心理因素	1	20.68	.000
	2	25.51	.000
	3	18.22	.000
	4	20.19	.000
	5	23.45	.000

2、因素分析

將項目分析後所保留的題項進行在因素分析，一求出量表的「建構效度」。本問卷是否適合進行因素分析，可從 KMO 值來判定，KMO 值在.60 以上免強適合進行因素分析，越接近 1 時表示題項的共同因素越多，越適合進行因素分析(吳明隆，2011)。本研究問卷以主成分分析法(principal components analysis) 並配合最大變異法(varimax)行直交轉軸(orthogonal rotations)，進行因素分析以分析量表的因素結構，量表在工作滿意度與離職意向 2 個構面 KMO 值分別為.963、及.928，均極適合進行因素分析。本量表於編製過程時進行，已參據文獻理論、相關研究結果確認研究構面分為工作滿意度(包含：1.心理感受 2. 主管領導 3. 工作環境 4.人際關係四個層面)與離職意向 (含 1. 工作壓力 2.人際因素 3. 心理因素等三個層面) 2 個構面，問卷經分別進行因素分析，工作滿意度構面之工作環境第 14 題和第 15 題之成分系數太低予以刪除，其餘每個構面的各層面特徵值均大於 1，且解釋量均高於 66% 以上，顯示兩個構面量表之內部一致性，達接受程度解每題均具解釋力，所以預試量表 47 個題項均予以保留。預試問卷因素分析結果如表

3-7 和 3-8 :

表 3-7 幼兒園教保服務人員工作滿意度調查問卷因素分析摘要表

題項	心理感受	工作環境	主管領導	人際關係
1	.901	.894	.889	8.23
2	.868	.855	.865	8.17
3	.853	.838	.839	7.96
4	.842	.821	.828	8.01
5	.828	.804	.818	8.11
6	.811		.839	
7	.769		.785	
8	.782		.762	
9			.751	
10			.728	
11			.638	
12			.623	
13			.655	
14			.229	
15			.223	
特徵值	15.338	14.822	14.118	13.361
解釋變異量%	70.618	69.818	66.299	66.173

表 3-8 幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷因素分析摘要表

題項	工作壓力	人際關係	心理因素
1	.868	.894	.882
2	.857	.828	.865

3	.835	.819	.839
4	.822	.801	.816
5	.768		.798
6	.759		
7	.689		
特徵值	15.817	14.693	13.569
解釋變異量%	68.668	66.398	66.203

3、信度分析

在信度考驗上，以 Cronbach α 係數表示， α 係數愈高，表示各層面的內部一致性也愈高，結果工作滿意度量表四個層面的 α 係數分別為：「心理感受」為.931、「主管領導」為.908、「工作環境」為.838、「人際關係」為.829，而總量表 α 係數為.939；另在離職意向方面，「工作壓力」為.869、「人際因素」為.883、「心理因素」為.892，總量表 α 係數為.948；分析結果顯示本量表信度甚佳，信度分析如表 3-9、3-10：

表 3-9 幼兒園教保服務人員工作滿意度調查問卷信度分析摘要表

構面	心理 感受	主管 領導	工作 環境	人際 關係	總 量表
α 係數	.931	.908	.838	.829	.939

表 3-10 幼兒園教保服務人員離職意向調查問卷信度分析摘要表

構面	工作壓力	人際因素	心理因素	總量表
α 係數	.869	.883	.892	.948

本研究之預試問卷量表內容兩個構面共計47題，經進行項目分析、因素分析、和信度分析，結果顯示本問卷內容具有良好信效度，所以問卷量表各題項

除刪除滿意度2題外，其餘均予以保留，形成「台北市幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究」正式問卷(如附錄三)。

第四節 實施程序

一、研究步驟

本研究實施過程為:閱覽文獻、確認研究主題、擬定研究架構、探出研究問題、編製研究問卷與專家效度、問卷修訂與正式施測、資料統整與分析、完成論文撰寫期，步驟分述如下:

(一)閱覽文獻、確認研究主題:

依據研究方向，蒐集並閱覽國內外文獻資料。接著研究者確認主題前，研究所閱覽相關文獻及理論與指導教授多次討論以確認研究主題，確認接著進行相關文獻整理與分析以作為擬定研究架構之基礎。

(二)擬定研究架構

確認研究主題後，研究者蒐集相關文獻資料進行各研究變項的整理並歸納其意涵，之後再與指導教授討論，確認本研究之研究動機、目的與問題。

(三)編製研究問卷與建立專家效度

研究主題確認後，研究者透過相關資料與文獻參考自行編製問卷初稿，接著請5位專家學者進行專家效度審定，並依據專家之意見將問卷內做適當之修正，並再次與指導教授討論完成此問卷量表為此。

(四)問卷初稿完成後進行問卷預試，回收資料採用項目分析及因素分析以檢定其問卷量表之信效度，修訂為正式問卷，並針對所屬幼兒園教保服務人員為對象，直接委託區園長代為發放問卷。

(五)資料統整與分析

問卷回收完成後，進行問卷整理與編碼並輸入電腦統計套裝軟體SPSS進行描述性統計、獨立樣本t-test以及One-way ANOVA等統計方法進行資料分析。

(六)完成論文撰寫

依據資料分析的結果進行討論並歸納出研究結果，依照研究結果與文獻進行比較分析，提出本研究之結論與建議，完成論文撰寫。

一、研究流程圖

綜合上述實施程序，彙整本研究流程圖(如圖 3-2)如下:

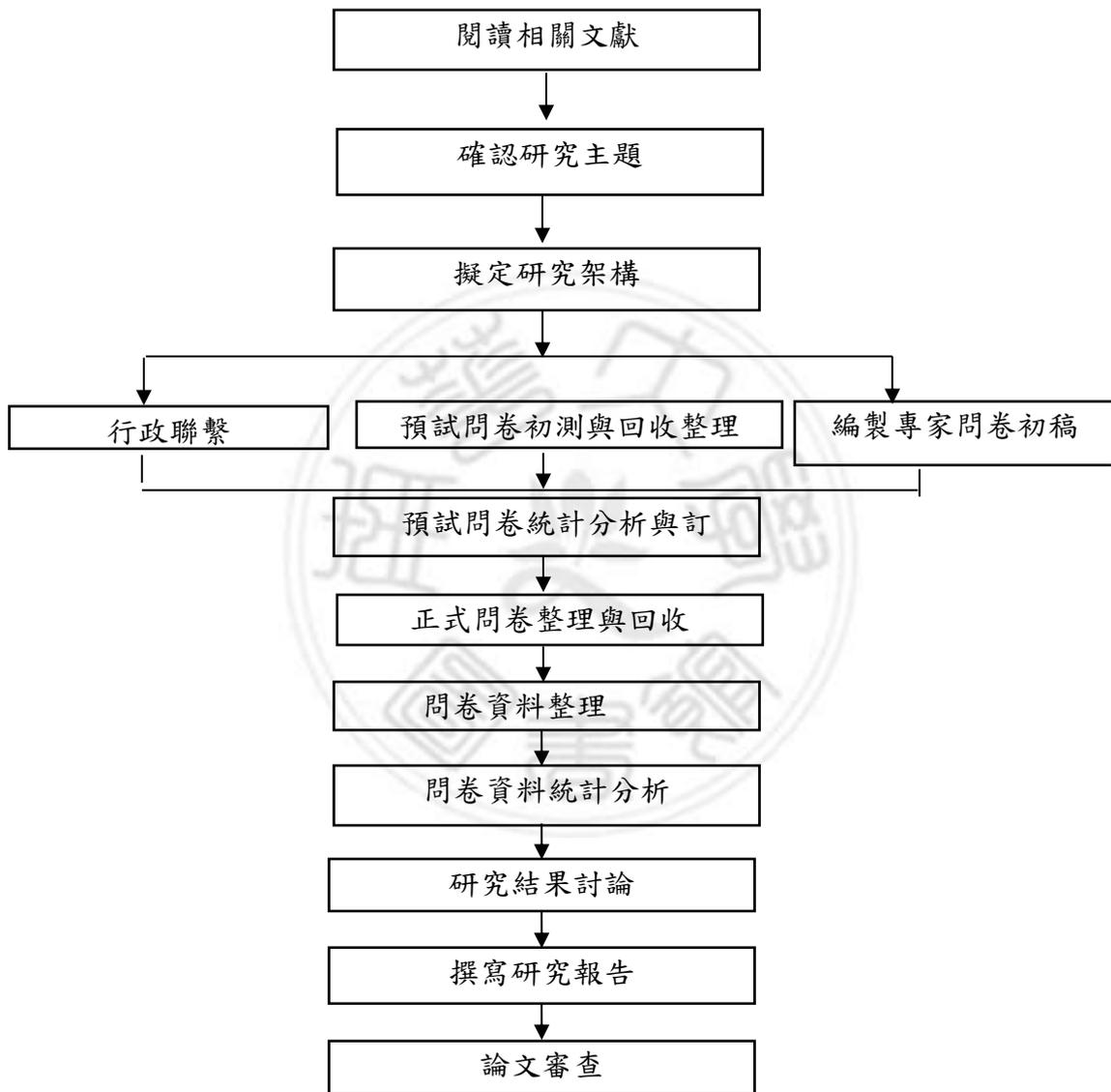


圖 3-2 研究流程圖

第五節 資料處理與分析

本研究為探討台北市教保服務人員工作滿意度、離職意向的關係，所以於正

式問卷回收後經整理剔除無效問卷後，對問卷調查所得有效樣本資料加以編號，並將問卷資料輸入 SPSS18.0 軟體中，進行資料統計與分析。

依照研究問題採用適當的統計，各項考驗與分析皆採用 $\alpha=.05$ 的顯著水準，所採用的統計方法包括次數分配 (N)、平均數 (M)、標準差 (SD)、t 考驗 (t-test)、單因子變異數分析 (ANOVA) 及薛費法 (Scheffe)、Games-Howell 事後比較，茲將本研究使用的統計方法敘述包括：

一、描述性統計

本研究以描述統計中之次數分配、平均數及標準差等統計方法，瞭解樣本之基本資料情形，以及台北市教保服務人員工作滿意度、離職意向之現況。

二、推論性統計

(一)獨立樣本 *t* 考驗 (t-test, independent samples)

獨立樣本 *t* 考驗主要用於兩個獨立母群的差異比較。本研究採獨立樣本 *t* 考驗來分析不同背景教保服務人員工作滿意度、離職意向的態度是否達到顯著差異。

(二)單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

變異數分析是一種能同時對兩個以上的樣本平均數差異進行檢定的方法，也是社會與行為科學最常使用的統計方法之一 (邱皓政，2009)。本研究以單因子變異數分析統計不同背景教保服務人員工作滿意度、離職意向的態度是否達到顯著差異。

(三)積差相關

瞭解依變項教保服務人員工作滿意度、離職意向兩個構面個層面之關聯程度。以上統計分析信賴係數均以 $\alpha=.05$ 為準。

第四章 研究結果與討論

本研究旨在探討教保服務人員工作滿意度及離職意向。本章主要根據問卷調查所得之實徵資料加以統計分析，分別就「教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況」、「教保服務人員工作滿意度及離職意向的差異情形」、「教保服務人員工作滿意度及離職意向之相關情形」、及「教保服務人員工作滿意度對離職意向之預測分析」等四個部份之分析結果加以敘述說明。

第一節 教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況

本節探討教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況。由表 4-1 所示，教保服務人員在『工作滿意度』面向上平均得分為 3.16，工作滿意度大致約中上程度。就其三個次項層面中，以「主管領導」層面的平均得分最高($M=3.20$)，其次是「心理感受」($M=3.17$)，而以「工作環境和同仁關係」層面最低($M=3.11$)。

在『離職意向』面向上平均得分為 2.07，其數值低於平均數。其三個次項層面中，以「工作壓力」層面的平均得分最低($M=1.68$)，其次是「人際因素」($M=2.14$)，而以「心理因素」層面較高($M=2.45$)。

從上述敘述可知，教保服務人員工作滿意度最滿意的是主管的領導；而想要離職的因素以心理因素影響較大。

表 4-1 教保服務人員工作滿意度及離職意向之現況分析(n=386)

變項	平均數	標準差	題數	平均得分
工作滿意度				
心理感受	25.32	1.55	8	3.17
工作環境	15.53	1.19	5	3.11
主管領導	41.58	2.30	13	3.20
同仁關係	15.56	1.71	5	3.11
總和	97.99	3.32	31	3.16
離職意向				

工作壓力	11.75	1.64	7	1.68
人際因素	8.57	1.08	4	2.14
心理因素	14.71	1.76	6	2.45
總和	35.23	2.80	17	2.07

第二節 不同背景變項的教保服務人員工作滿意度及離職意向的差異情形

本節旨在探討不同背景變項教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形，以下依各背景變項（園所性質、不同專業背景、年齡、服務年資、不同學歷、學校規模、職務）分段敘述說明：

一、不同學校性質教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形

從表 4-2 可以看出，不同幼兒園性質教保服務人員工作滿意度及離職意向，在整體上及各次項層面均未達到統計上極顯著差異水準，顯示公私立幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向並無差異。

表 4-2 不同學校性質教保服務人員工作滿意度及離職意向之獨立樣本 *t* 考驗分析摘要表(n=386)

變項	學校性質	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值
工作滿意度					
心理感受	公立	182	25.50	1.47	1.87
	私立	204	25.20	1.60	
工作環境	公立	182	15.46	1.16	-1.93
	私立	204	15.57	1.20	
主管領導	公立	182	41.38	2.09	-1.46
	私立	204	41.72	2.42	
同仁關係	公立	182	15.66	1.62	.88
	私立	204	15.50	1.78	
總和	公立	182	97.99	2.93	-0.1
	私立	204	98.00	2.71	

離職意向

工作壓力	公立	182	11.76	1.64	.41
	私立	204	11.74	1.65	
人際因素	公立	182	8.66	1.11	1.57
	私立	204	8.64	1.05	
心理因素	公立	182	14.60	1.76	.01
	私立	204	14.60	1.75	
總和	公立	182	35.09	2.93	-.80
	私立	204	35.32	2.72	

二、不同專業背景教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形

從表 4-3 可以看出，不同專業背景教保服務人員之工作滿意度，在整體及心理感受、主管領導面向達到統計上顯著差異水準(t 分別為-6.97、-4.23 及-6.744.82)，且均是非幼教(保)系畢業者之工作滿意度高於幼教(保)系畢業者。

另在離職意向之面向上，其整體及工作壓力、心理因素面向達到統計上顯著差異水準(t 分別為 2.12、2.68 及 3.74)，且均是幼教(保)系畢業者之離職意向高於非幼教(保)系畢業者。

表 4-3 不同專業背景教保服務人員工作滿意度及離職意向之獨立樣本 t 考驗分析摘要表(n=386)

變項	專業背景	個數	平均數	標準差	t 值
工作滿意度					
心理感受	幼教(保)系畢業	157	25.03	1.81	-4.23***
	非幼教(保)系畢業	229	25.66	1.07	
工作環境	幼教(保)系畢業	157	15.52	1.18	-.04
	非幼教(保)系畢業	229	15.53	1.20	
主管領導	幼教(保)系畢業	157	40.88	1.77	-6.74***
	非幼教(保)系畢業	229	42.42	2.56	
同仁關係	幼教(保)系畢業	157	15.54	1.67	-.27
	非幼教(保)系畢業	229	15.59	1.76	
總和	幼教(保)系畢業	157	96.98	3.19	-6.97***
	非幼教(保)系畢業	229	99.20	3.07	
離職意向					
工作壓力	幼教(保)系畢業	157	11.96	1.58	2.68**

	非幼教(保)系畢業	229	11.51	1.68	
人際因素	幼教(保)系畢業	157	8.64	1.06	1.35
	非幼教(保)系畢業	229	8.49	1.10	
心理因素	幼教(保)系畢業	157	15.01	1.81	3.74***
	非幼教(保)系畢業	229	14.35	1.63	
總和	幼教(保)系畢業	157	35.50	2.74	2.12*
	非幼教(保)系畢業	229	34.90	2.86	

* $p < .05$ ** $p < .001$ *** $p < .001$

三、不同年齡教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形

從表 4-4 得知：不同年齡教保服務人員工作滿意度之差異情形，經進行單因子變異數分析，結果在主管領導層面達到統計上顯著差異 ($t=7.80$)，再經雪費爾多重比較，顯示 31-40 歲教保服務人員在主管領導層面滿意度高於 30 歲以下者。

另在離職意向之面向上，其整體及各次層面均未達到統計上顯著差異水準；顯示不同年齡教保服務人員在離職意向並未有差異。

表 4-4 不同年齡教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	年齡	個數	平均數	標準差
心理感受	30歲以下	112	25.23	2.24
	31-40歲	147	25.24	1.52
	41歲以上	127	25.50	1.98
工作環境	30歲以下	112	15.44	1.20
	31-40歲	147	15.63	1.19
	41歲以上	127	15.48	1.17
主管領導	30歲以下	112	41.85	2.02
	31-40歲	147	41.94	1.96
	41歲以上	127	40.94	2.58

同仁關係	30 歲以下	112		15.57		1.88
	31-40 歲	147		15.61		1.64
	41 歲以上	127		15.50		1.66
總和	30 歲以下	112		98.09		3.67
	31-40 歲	147		98.42		2.94
	41 歲以上	127		97.41		3.36
變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
心理感受	組間	5.79	2	2.89	1.20	
	組內	922.38	383	2.41		
	總和	928.17	385			
工作環境	組間	2.81	2	1.41	.97	
	組內	539.43	383	1.41		
	總和	542.24	385			
主管領導	組間	79.48	2	39.74	7.80***	31-40 歲
	組內	1950.37	383	5.10		>30 歲以
	總和	2029.85	385			下
同仁關係	組間	7.81	2	.40	.14	
	組內	1130.08	383	2.95		
	總和	1130.88	385			
總和	組間		2	35.08	3.22*	ns
	組內		383	10.90		
	總和		385			

***P<.001

表 4-5 不同年齡教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	年齡	個數	平均數	標準差
工作壓力	30 歲以下	112	11.86	1.58
	31-40 歲	147	11.67	1.69
	41 歲以上	127	11.76	1.64
人際因素	30 歲以下	112	8.71	1.16
	31-40 歲	147	8.48	1.05
	41 歲以上	127	8.54	1.08
心理因素	30 歲以下	112	14.62	1.68
	31-40 歲	147	14.83	1.83
	41 歲以上	127	14.65	1.77
總和	30歲以下	112	35.16	2.70
	31-40歲	147	35.31	2.89
	41歲以上	127	35.23	2.83

變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
工作壓力	組間	2.32	2	1.16	.43	
	組內	1035.29	383	2.70		
	總和	1037.62	385			
人際因素	組間	9.54	2	4.77	1.52	
	組內	445.08	383	1.16		
	總和	448.61	385			
心理因素	組間	3.51	2	1.75	.56	
	組內	1189.99	383	3.11		
	總和	1193.50	385			
總和	組間	1.53	2	.76	.10	
	組內	3030.41	383	7.91		

四、不同服務年資教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形

從表4-6得知：不同服務年資教保服務人員工作滿意度之差異情形，經進行單因子變異數分析，結果在心理感受與主管領導層面達到統計上顯著差異

($t=22.45$ ，及 5.04)，再經雪費爾多重比較，心理感受層面，顯示年資11年-20年之教保服務人員均低於年資在10年以下、21年-30年及31年以上者。即年資11年-20年之教保服務人員較不滿心理感受；在主管領導層面則年資在11年-20年者滿意度高於10年以下。

另在離職意向面向上，其整體及各次層面均未達到統計上顯著差異水準；顯示不同服務年資教保服務人員在離職意向並未有差異。

表 4-6 不同年資教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	年資	個數	平均數	標準差
心理感受	10年以下	108	25.90	1.24
	11年-20年	126	24.48	1.97
	21年-30年	110	25.58	1.92
	31年以上	42	25.69	1.25
工作環境	10年以下	108	15.67	1.24
	11年-20年	126	15.53	1.13
	21年-30年	110	15.47	1.19
	31年以上	42	15.31	1.22
主管領導	10年以下	108	40.97	2.00
	11年-20年	126	42.10	2.27
	21年-30年	110	41.09	2.09
	31年以上	42	41.33	3.14
	10年以下	108	15.61	1.70

同仁關係	11年-20年	126		15.49	1.71	
	21年-30年	110		15.64	1.76	
	31年以上	42		15.48	1.69	
總和	10年以下	108		98.15	3.22	
	11年-20年	126		97.59	3.55	
	21年-30年	110		98.38	2.93	
	31年以上	42		97.99	3.32	
變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
心理感受	組間	139.99	3	46.37	22.45***	1>2
	組內	789.05	382	2.07		3>2
	總和	798.71	385			4>2
工作環境	組間	4.42	3	1.47	1.05	
	組內	537.82	382	1.41		
	總和	542.24	385			
主管領導	組間	77.25	3	25.25	5.04**	11年-20年
	組內	1952.60	382	5.11		>10年以下
	總和	2029.85	385			
同仁關係	組間	1.79	3	.58	.20	
	組內	1129.09	382	2.96		
	總和	1130.88	385			
總和	組間	41.38	3	13.79	1.25	
	組內	4204.61	382	11.05		
	總和	4245.99	385			

*P<.001 ***P<.001

表 4-7 不同年資教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	年資	個數	平均數	標準差
工作壓力	10年以下	108	11.39	1.75
	11年-20年	126	12.04	1.50
	21年-30年	110	11.93	1.51
	31年以上	42	11.56	1.82
人際因素	10年以下	108	8.67	1.13
	11年-20年	126	8.54	1.11

	21年-30年	110		8.49	1.05	
	31年以上	42		8.62	.96	
心理因素	10年以下	108		14.83	1.68	
	11年-20年	126		14.49	1.70	
	21年-30年	110		14.77	1.85	
	31年以上	42		14.80	1.88	
	10年以下	108		35.28	2.69	
總和	11年-20年	126		35.15	2.90	
	21年-30年	110		35.31	3.01	
	31年以上	42		35.10	2.44	
變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
工作壓力	組間	9.20	3	3.07	1.14	
	組內	1028.82	382	2.69		
	總和	1037.82	385			
人際因素	組間	1.73	3	.58	.49	
	組內	446.88	382	1.17		
	總和	448.61	385			
心理因素	組間	4.30	3	1.43	.46	
	組內	1189.21	382	3.11		
	總和	1193.50	385			
總和	組間	3.82	3	.89	.16	
	組內	3028.12	382	7.93		
	總和	3031.94	385			

*P<.001 ***P<.001

五、不同學歷年資教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形

從表 4-8 得知，不同學歷教保服務人員工作滿意度之差異情形，經進行單因子變異數分析，結果在整體上、心理感受及主管領導層面達到統計上顯著差異 ($t=3.50$ 、 16.14 及 8.64)，再經雪費爾多重比較，整體和心理感受層面之滿意度，研究所畢業之教保服務人員高於專科畢業者；在主管領導層面則是大學畢業之教保服務人員高於專科畢業者者。

另在離職意向面向上，則在心理因素次層面達到統計上顯著差異水準

($t=3.90$);顯示專科畢業者受心理因素影響想要離職者,高於大學畢業之教保服務人員。

表 4-8 不同學歷教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	學歷	個數	平均數	標準差
心理感受	專科幼教(保)系 畢業者	126	25.08	1.88
	大學幼教(保)系 畢業者	192	25.26	1.42
	研究所幼教系 畢業者	68	25.76	1.21
工作環境	專科幼教(保)系 畢業者	126	15.52	1.20
	大學幼教(保)系 畢業者	192	15.54	1.19
	研究所幼教系 畢業者	68	15.50	1.14
主管領導	專科幼教(保)系 畢業者	126	40.69	2.15
	大學幼教(保)系 畢業者	192	42.12	2.38
	研究所幼教系 畢業者	68	41.70	1.78
同仁關係	專科幼教(保)系 畢業者	126	15.63	1.79
	大學幼教(保)系 畢業者	192	15.47	1.62
	研究所幼教系 畢業者	68	15.71	1.85
總和	專科幼教(保)系 畢業者	126	97.02	3.64
	大學幼教(保)系 畢業者	192	98.40	3.15

研究所幼教系 68 98.68 2.76
 畢業者

變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
心理感受	組間	16.63	2	8.32	3.50*	研究所> 專科
	組內	911.52	383	2.38		
	總和	928.17	385			
工作環境	組間	.11	2	.05	.04	
	組內	542.14	383	1.42		
	總和	542.24	385			
主管領導	組間	157.80	2	78.90	16.14***	大學>專 科
	組內	1872.05	383	4.89		
	總和	2029.85	385			
同仁關係	組間	3.43	2	1.71	.58	
	組內	1127.46	383	2.94		
	總和	1130.88	385			
總和	組間	183.22	2	91.61	8.64**	研究所 >專科
	組內	4062.77	383	10.61		
	總和	4245.99	385			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-9 不同學歷教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	學歷	個數	平均數	標準差
工作壓力	專科幼教(保)系 畢業者	126	11.90	1.62
	大學幼教(保)系 畢業者	192	11.45	1.62
	研究所幼教系 畢業者	68	11.79	1.73
人際因素	專科幼教(保)系 畢業者	126	8.72	1.05
	大學幼教(保)系 畢業者	192	8.47	1.07
	研究所幼教系 畢業者	68	8.56	1.15

	專科幼教(保)系 畢業者	126	15.22	1.19		
心理因素	大學幼教(保)系 畢業者	192	14.47	1.70		
	研究所幼教系 畢業者	68	14.82	1.80		
	專科幼教(保)系 畢業者	126	35.49	2.76		
總和	大學幼教(保)系 畢業者	192	34.99	2.80		
	研究所幼教系 畢業者	68	35.41	2.89		

變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
工作壓力	組間	4.93	2	2.46	.91	
	組內	1032.69	382	2.70		
	總和	1037.62	385			
人際因素	組間	4.70	2	2.35	2.02	
	組內	443.91	382	1.16		
	總和	448.61	385			
心理因素	組間	23.24	2			
	組內	1169.66	382	11.92	3.90*	專科> 大學
	總和	1193.50	385	3.05		
總和	組間	21.99	2	11.00	1.40	
	組內	3009.94	382	7.86		
	總和	3031.94	385			

*P<.001

六、不同學校規模教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形

從表4-10得知，不同學校規模教保服務人員工作滿意度之差異情形，經進行單因子變異數分析，結果在心理感受及主管領導層面達到統計上顯著差異（ $t=28.80$ 及 9.75 ），再經雪費爾多重比較，心理感受層面之滿意度，5-9班和

10班以上高於4班以下者。在主管領導層面之滿意度，10班以上高於4班以下者。

另在離職意向面向上，其整體及各次層面均未達到統計上顯著差異水準；顯示不同學校規模教保服務人員在離職意向並未有差異。

表 4-10 不同學校規模教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表

(N=386)

變項	學校規模	個數	平均數	標準差
心理感受	4班以下	124	24.52	1.98
	5-9班	134	24.56	.96
	10班以上	128	24.84	1.26
工作環境	4班以下	124	15.43	1.13
	5-9班	134	15.48	1.22
	10班以上	128	15.67	1.20
主管領導	4班以下	124	42.23	2.48
	5-9班	134	41.57	2.49
	10班以上	128	40.98	1.98
同仁關係	4班以下	124	15.46	1.74
	5-9班	134	15.63	1.75
	10班以上	128	15.60	1.66
總和	4班以下	124	97.64	3.58
	5-9班	134	98.23	3.27
	10班以上	128	98.10	3.10

變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
心理感受	組間	121.34	2	60.67	28.80***	3>1
	組內	8.6083	383	2.11		2>1
	總和	928.17	385			
工作環境	組間	4.24	2	2.12	1.51	
	組內	538.00	383	1.41		
	總和	542.24	385			
主管領導	組間	98.35	2	49.17	9.75*	3>1
	組內	1931.50	383	5.04		

	總和	2029.85	385		
同仁關係	組間	2.06	2	1.03	.35
	組內	1128.82	383	2.95	
	總和	1130.88	385		
總和	組間	24.62	2	12.31	1.12
	組內	4221.37	383	11.02	
	總和	4248.99	385		

*P<.001 ***P<.001

表 4-11 不同學校規模教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表

(N=386)

變項	學校規模	個數	平均數	標準差
工作壓力	4班以下	124	11.52	1.75
	5-9班	134	11.80	1.58
	10班以上	128	11.94	1.58
人際因素	4班以下	124	8.70	1.10
	5-9班	134	8.45	1.10
	10班以上	128	8.57	1.02
心理因素	4班以下	124	14.92	1.77
	5-9班	134	14.63	1.71
	10班以上	128	14.59	1.80
總和	4班以下	124	35.40	2.64
	5-9班	134	35.15	2.87
	10班以上	128	35.15	2.91

變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
工作壓力	組間	11.59	2	5.80	2.16	
	組內	1026.03	383	2.68		
	總和	1037.62	385			
人際因素	組間	4.15	2	2.08	1.79	
	組內	444.46	383	1.16		
	總和	448.61	385			

心理因素	組間	8.09	2	4.05	1.32
	組內	1185.41	383	3.10	
	總和	1193.50	385		
總和	組間	5.11	2	2.55	.32
	組內	3026.83	383	7.90	
	總和	3031.94	385		

七、不同職務教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異情形

從表4-12得知，不同職務教保服務人員工作滿意度之差異情形，經進行單因子變異數分析，結果在心理感受層面達到統計上顯著差異 ($t=10.94$)，再經雪費爾多重比較，心理感受層面之滿意度，教保員高於幼教師、助理教保員和教師兼行政者。

另在離職意向面向上，其整體及各次層面均未達到統計上顯著差異水準；顯示不同職務教保服務人員在離職意向並未有差異。

表 4-12 不同職務教保服務人員工作滿意度之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	職務	個數	平均數	標準差
心理感受	幼教師	114	25.20	1.38
	教保員	114	25.93	1.25
	助理教保員	108	25.14	1.58
	教師兼行政	50	25.60	2.01
工作環境	幼教師	114	15.48	1.18
	教保員	114	15.49	1.21
	助理教保員	108	15.63	1.17
	教師兼行政	50	15.48	1.20
主管領導	幼教師	114	41.92	1.92
	教保員	114	41.10	2.75
	助理教保員	108	41.75	2.18
	教師兼行政	50	41.56	2.03
同仁關係	幼教師	114	15.39	1.87
	教保員	114	15.68	1.64
	助理教保員	108	15.54	1.67
	教師兼行政	50	15.74	1.63

	幼教師	114	98.00	3.24		
	教保員	114	98.20	3.68		
總和	助理教保員	108	98.06	3.02		
	教師兼行政	50	97.38	3.32		
變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
心理感受	組間	73.45	3	24.48	10.94***	2>1
	組內	854.72	382	2.24		2>3
	總和	928.71	385			2>4
工作環境	組間	1.62	3	.54	.38	
	組內	540.60	382	1.42		
	總和	542.24	385			
主管領導	組間	43.05	3	14.35	2.76*	ns
	組內	1986.80	382	5.20		
	總和	2029.85	385			
同仁關係	組間	6.54	3	2.18	.74	
	組內	1124.34	382	2.94		
	總和	1130.88	385			
總和	組間	24.18	3	8.06	.73	
	組內	4221.81	382	11.05		
	總和	4245.99	385			

*P<.001 ***P<.001

表 4-13 不同職務教保服務人員離職意向之單因子變異數分析摘要表(N=386)

變項	職務	個數	平均數	標準差
工作壓力	幼教師	114	11.39	1.75
	教保員	114	12.04	1.50
	助理教保員	108	11.93	1.51
	教師兼行政	50	11.56	1.82
人際因素	幼教師	114	8.67	1.13
	教保員	114	8.54	1.11
	助理教保員	108	8.49	1.05
	教師兼行政	50	8.62	.96
心理因素	幼教師	114	14.83	1.68
	教保員	114	14.49	1.70

	助理教保員	108	14.77	1.85		
	教師兼行政	50	14.80	1.88		
總和	幼教師	114	35.28	2.69		
	教保員	114	35.15	2.90		
	助理教保員	108	35.31	3.01		
	教師兼行政	50	35.10	2.44		
變項	變異來源	SS	df	MS	F	多重比較
工作壓力	組間	28.80	3	9.60	3.64*	ns
	組內	1008.82	382	2.64		
	總和	1037.82	385			
人際因素	組間	2.30	3	.77	.66	
	組內	446.31	382	1.17		
	總和	448.61	385			
心理因素	組間	7.97	3	2.66	.86	
	組內	1185.54	382	.86		
	總和	1193.50	385			
總和	組間	2.66	3	.89	.11	
	組內	3029.28	382	7.93		
	總和	3031.94	385			

第三節 教保服務人員工作滿意度及離職意向之相關情形

為瞭解教保服務人員工作滿意度及離職意向各層面之關聯程度，經進行皮爾遜積差相關分析，結果如表 4-14 顯示，教保服務人員心理感受與工作環境層面、工作環境與主管領導層面、工作壓力與心理因素層面及心理感受與同仁關係呈現正相關(r 分別為 .95、.86、.89、.65)，顯示兩層面互有正面影響，心理感受與工作環境滿意度高，對主管領導滿意度也會較高，而工作壓力大也會造成離職的心理意向；另在心理感受與心理因素、工作環境與工作壓力層面則呈現負相關，顯示兩層面互有負面影響，心理感受不佳會產生離職意向，工作環境不滿意，也會造成工作壓力。

表 4-14 教保服務人員工作滿意度及離職意向各層面之相關矩陣(N=386)

層面	心理感受	工作環境	主管領導	同仁關係	工作壓力	心理因素
心理感受						
工作環境	.95***					
主管領導		.86***				
同仁關係	.65*					
工作壓力		-.68*				
心理因素	-.57*					.89***

*P<.001 ***P<.001

第四節 綜合討論

針對以上研究發現，整理結果與相關研究進行比較討論，茲分項說明如下：

一、教保服務人員工作滿意度及離職意向現況方面

教保服務人員在『工作滿意度』面向上平均得分為 3.16，工作滿意度大致約中上程度。就其三個次項層面中，以「主管領導」層面的平均得分最高，其次是「心理感受」，而以「工作環境和同仁關係」層面最低。在『離職意向』面向上其數值低於平均數。其三個次項層面中，以「工作壓力」層面的平均得分最低，其次是「人際因素」，而以「心理因素」層面較高。此研究結果與余筱雯(2016)、周枝妙(2014)、陳怡玲(2016)和楊朝鈞(2010)的研究發現相似。

另研究發現教保服務人員工作滿意度最滿意的是主管的領導；而想要離職的因素以心理因素影響較大。

二、不同背景變項教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異方面

(一)不同幼兒園性質教保服務人員工作滿意度及離職意向，公私立幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向並無差異。

(二)不同專業背景教保服務人員之工作滿意度，在整體及心理感受、主管領導面向，均是非幼教(保)系畢業者之工作滿意度高於幼教(保)系畢業者。另在離職意向之面向上，幼教(保)系畢業者之離職意向高於非幼教(保)系畢業者。吳建源(

2012)的研究也有類似發現。

(三)不同年齡教保服務人員工作滿意度之差異，顯示 31-40 歲教保服務人員在主管領導層面滿意度高於 30 歲以下者。另在離職意向之面向上，不同年齡教保服務人員在離職意向並未有差異。劉雅菁(2016)的研究發現 41 歲以上之私幼教保服務人員所具離職傾向程度顯著低於其他年齡組別。楊朝鈞(2010) 的研究也有類似發現。

(四)不同服務年資教保服務人員工作滿意度之差異，心理感受層面年資 11 年-20 年之教保服務人員均低於年資在 10 年以下、21 年-30 年及 31 年以上者。即年資 11 年-20 年之教保服務人員較不滿心理感受；在主管領導層面則年資在 11 年-20 年者滿意度高於 10 年以下。另在離職意向面向上，不同服務年資教保服務人員在離職意向並未有差異。此與劉雅菁(2016) 的研究發現私幼教保服務人員年資越高，離職傾向越低。而周枝妙(2014) 的研究則發現年資 5 年以下者，離職意向高於 11-15 年、16-20 年、及 21 年以上。

(五)不同學歷教保服務人員工作滿意度之差異情形，整體和心理感受層面之滿意度，研究所畢業之教保服務人員高於專科畢業者；在主管領導層面則是大學畢業之教保服務人員高於專科畢業者者。另在離職意向面向上，則在心理因素次層面專科畢業者受心理因素影響想要離職者，高於大學畢業之教保服務人員。

(六)不同學校規模教保服務人員工作滿意度之差異情形，心理感受層面之滿意度，5-9 班和 10 班以上高於 4 班以下者。在主管領導層面之滿意度，10 班以上高於 4 班以下者。另在離職意向面向上，不同學校規模教保服務人員在離職意向並未有差異。劉雅菁(2016)的研究則發現幼兒園規模越大，私幼教保服務人員離職傾向越低。是否因研究區域的影響值得在研究。

(七)不同職務教保服務人員工作滿意度之差異情形，心理感受層面之滿意度，教保員高於幼教師、助理教保員和教師兼行政者。另在離職意向面向上，不同職務教保服務人員在離職意向並未有差異。此發現與楊朝鈞(2010)的研究發現不同，

可進一步進行研究。

三、教保服務人員工作滿意度及離職意向各層面之關聯程度方面

教保服務人員心理感受與工作環境層面、工作環境與主管領導層面、工作壓力與心理因素層面及心理感受與同仁關係層面互有正面影響，心理感受與工作環境滿意度高，對主管領導滿意度也會較高，而工作壓力大也會造成離職的心理意向；另在心理感受與心理因素、工作環境與工作壓力層面則互有負面影響，心理感受不佳會產生離職意向，工作環境不滿意，也會造成工作壓力。陳逸倩(2015)工作滿足與離職意圖各變項間存在顯著相關。吳安美(2016)教師的工作價值觀與離職傾向達顯著負相關。Ali, Jan., Ali& Tariq. (2014)也有相似的研究結果。



第五章 結論與建議

本章根據研究結果歸納結論，並提出建議以供相關單位參考。

第一節 結論

一、教保服務人員工作滿意度及離職意向現況方面

教保服務人員在『工作滿意度』面向呈現中上程度。而在『離職意向』面向上其數值低於平均數。

二、不同背景變項教保服務人員工作滿意度及離職意向之差異方面

(一)不同幼兒園性質教保服務人員工作滿意度及離職意向，公私立幼兒園教保服務人員工作滿意度及離職意向並無差異。

(二)不同專業背景教保服務人員之工作滿意度，在整體及心理感受、主管領導面向，均是非幼教(保)系畢業者之工作滿意度高於幼教(保)系畢業者。另在離職意向之面向上，幼教(保)系畢業者之離職意向高於非幼教(保)系畢業者。

(三)不同年齡教保服務人員工作滿意度之差異，顯示 31-40 歲教保服務人員在主管領導層面滿意度高於 30 歲以下者。

(四)不同服務年資教保服務人員工作滿意度之差異，心理感受層面年資 11 年-20 年之教保服務人員均低於年資在 10 年以下、21 年-30 年及 31 年以上者。即年資 11 年-20 年之教保服務人員較不滿心理感受；在主管領導層面則年資在 11 年-20 年者滿意度高於 10 年以下。

(五)不同學歷教保服務人員工作滿意度之差異情形，整體和心理感受層面之滿意度，研究所畢業之教保服務人員高於專科畢業者；在主管領導層面則是大學畢業之教保服務人員高於專科畢業者者。另在離職意向面向上，則在心理因素次層面專科畢業者受心理因素影響想要離職者，高於大學畢業之教保服務人員。

(六)不同學校規模教保服務人員工作滿意度之差異情形，心理感受層面之滿意度，5-9 班和 10 班以上高於 4 班以下者。在主管領導層面之滿意度，10 班以上高於 4 班以下者。

(七)不同職務教保服務人員工作滿意度之差異情形，心理感受層面之滿意度，

教保員高於幼教師、助理教保員和教師兼行政者。

三、教保服務人員工作滿意度及離職意向各層面之關聯程度方面

教保服務人員心理感受與工作環境層面、工作環境與主管領導層面、工作壓力與心理因素層面及心理感受與同仁關係層面互有正面影響，心理感受與工作環境滿意度高，對主管領導滿意度也會較高，而工作壓力大也會造成離職的心理意向；另在心理感受與心理因素、工作環境與工作壓力層面則互有負面影響，心理感受不佳會產生離職意向，工作環境不滿意，也會造成工作壓力。

第二節 建議

根據本研究之研究結果與發現，提出以下幾點建議：

一、幼兒園方面

(一)本研究發現，主管領導讓員工感受佳，員工工作滿意度也較高，所以園長及行政主管宜採高關懷、民主式領導方式，帶動教保服務人員積極的向心力。

(二)研究發現非幼教(保)系畢業者之工作滿意度高於幼教(保)系畢業者。且幼教(保)系畢業者之離職意向高於非幼教(保)系畢業者。因此，對於幼教(保)系畢業者多了解其工作量或心理壓力，避免造成離職潮；幼兒園亦可以多舉辦員工互相了解、經驗交流等活動，如下午茶、自強活動等，以增進團體意志與向心力。

二、教保服務人員方面

(一)研究發現年資 11 年-20 年之教保服務人員較不滿心理感受，每個行業工作如每天一成不變，久了就會覺得無聊、單調，站在一山看另一山；年資較資深教保服務人員宜多參加進修跨領域的專長才藝進修，如舒壓、插花、瑜珈等類似免費課程。

(二)研究發現，教保服務人員心理感受與工作環境層面、工作環境與主管領導層面、工作壓力與心理因素層面及心理感受與同仁關係層面互有正面影響；每個工作單位，不管大或小都是一個完整組織，每件人事物都會影響員工心理，因此，教保服務人員需與園長及主任建立良好關係，小心處理每項與員家長有利害關係

之事，以避免產生無意的危機。

三、對未來研究的建議

(一)本研究為量化研究，僅能呈現客觀現況，無法進行個別深度之探討，建議未來可採量化、質化併行的研究方式，深入探討教保服務人員的個人背景、工作狀況、工作滿意度與留任意願之情形，將可更加清楚瞭解教保服務人員的工作現況。

(二)本研究之研究對象僅針對台北市教保服務人員，但並未特地針對不同縣市教保服務人員等作研究，作推論範圍有限，未來研究可加入不同縣市或區域納入研究對象。



參考文獻

一、中文部分

- 王翠萍(2017)。臺南市公立國民小學學校組織氣氛與教師工作滿意度及工作投入關係之研究。亞洲大學休閒與遊憩管理學系碩士在職專班論文，未出版。台南市。
- 沈幼梅(2017)。教保服務人員之搭班組合對工作滿意度之影響-以新北市國小附幼為例。中華大學行政管理學系碩士論文，未出版，新北市。
- 余筱雯(2016)。幼教人員正向思考、工作壓力與離職傾向之關係研究-以台中地區為例。靜宜大學教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 李欣諭(2013)。宜蘭縣幼托整合後公立幼兒園教保服務人員工作滿意度之現況研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版，宜蘭縣。
- 吳安美(2016)。高雄市幼兒園教師職業承諾、工作績效與離職意向關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳萱家(2016)。公立幼兒園教保服務人員組織公平與組織公民行為之相關探討-以工作滿意度為中介變項。國立東華大學教育行政與管理學系碩士論文，未出版，台東縣。
- 吳建源(2012)。國小代理教師對教師專業認同，工作滿意度及離職意向之相關研究。國立新竹教育大學人資處教育心理與諮商碩士專班論文，未出版。新竹市。
- 吳清基 (1992)。國民中學組織結構與教師工作滿意之關係。國立臺灣師範大學教育研究所集刊，22，377-489。
- 吳明隆 (2010)。SPSS 操作與應用-問卷統計分析實務。臺北市：五南。
- 林千惠.(2000)。國中小啟智教育教師離職傾向及其相關因素之調查研究。特殊教育研究學刊。<http://rportal.lib.ntnu.edu.tw:80/handle/77345300/6493>
- 林蒞翔 (2015)。臺北市公立國民小學領域備課社群教師工作滿意度與教學效能

- 關係之研究。國立臺北教育大學教育學院教育經營與管理學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 林宣耀 (2015)。國小校長服務領導、學校組織氣氛與教師工作滿意度之關係研究。國立嘉義大學教育學系碩士論文，未出版，嘉義市。
- 林梅綺(2017)。臺北市私立幼兒園教師工作滿意度與教學效能之研究。明道大學課程與教學研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 林紫駘 (2015)。幼兒園教師工作價值觀與工作滿意度關係之研究-以新北市幼兒園為例。中國文化大學青少年兒童福利碩士學位學程碩士論文，未出版，台北市。
- 周枝妙 (2014)。臺南市國小代理代課教師心理契約、離職意向與教學品質關係之研究。國立臺東大學教育學系(所) 碩士論文，未出版，台東縣。
- 郎家卿 (2016)。教保服務人員情緒勞務與工作滿意度之相關研究-以高屏地區幼兒園為例。國立屏東科技大學幼兒保育系所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 孫一弘 (2012)。新北市公立幼稚園教師工作滿意度對組織承諾影響之研究。淡江大學教育政策與領導研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，新北市。
- 夏昌君 (2015)。幼兒園教保服務人員對幼兒園教保活動課程暫行大綱的態度之調查研究。南華大學幼兒保育系所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 秦嘉瑩 (2013)。新北市公立幼兒園教師工作倦怠與工作滿意度之研究。銘傳大學教育研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。
- 秦夢群 (1988)。教育行政理論與應用。台北:五南。
- 教育部 (2013)。幼兒園教保活動課程暫行大綱。台北：教育部。
- 郭詔維 (2012)。國民小學教師兼任教學組長工作價值觀、工作滿意度與離職傾向關係之研究。國立臺南大學教育學系教育行政碩士在職專班碩士論文，未出版，臺南市。
- 陳文壽 (2017)。高雄市幼兒園教育人員知覺組織氣氛與工作滿意度關係之研究。

- 正修科技大學幼兒保育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳玉卿 (2015)。高屏地區公立幼兒園教保員工作滿意度之調查。國立屏東大學幼兒教育學系碩士班論文，未出版，屏東縣。
- 陳逸倩 (2015)。私立幼兒園組織氣氛與幼兒園教保服務人員離職傾向之關係。國立臺灣師範大學／人類發展與家庭學系碩士論文，未出版，台北市。
- 陳彩 (1994)。工作生活品質、工作滿足與離職意願關聯性研究：以高科技產業專業人員為例。國立交通大學／管理科學研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 葉立斌 (2014 年 9 月 11 日)。「家長溺愛」成教師壓力主因 4 萬資深教師不想再當老師。今日新聞。取自 <http://www.nownews.com/>
- 張榮芳 (2014)。公立幼兒園教保員職場幸福感、工作滿意度之相關研究-以臺南市公立幼兒園教保員為例。國立臺南大學幼兒教育學系碩士在職專班碩士論文，未出版。台南市。
- 許曼珊 (2014)。教保員工作特性、組織氣氛與工作滿意度之相關研究 -以新北市、臺中市、高雄市公立國小附設幼兒園為例。朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文，未出版，台中市。
- 詹淳雅 (2013)。新北市公立幼兒園教保服務人員工作滿意度之研究。朝陽科技大學幼兒保育系碩士班碩士論文，未出版，台中市。
- 楊朝鈞(2010)。幼稚園教師的角色壓力、幸福感與離職意向之關係：以東部地區為例。國立東華大學幼兒教育學系碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 裴敏筑 (2012)。幼兒園教師工作-休閒衝突、工作滿足、工作倦怠、工作壓力離職意向之關係。明新科技大學／服務事業管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 劉秀枝 (2011)。幼兒園教保服務人員社群互動、職場希望感與創新教學關係之研究。國立臺南大學教育經營與管理博士班博士論文，未出版，台南市。
- 劉秀雲 (2015)。新竹市公立幼兒園教保服務人員工作滿意度對組織公民行為之

影響。明新科技大學／管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，新竹市。

劉雅菁(2016)。臺中市公立教保員情緒耗竭、工作滿足與離職意圖之研究。朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文，未出版，台中市。

盧怡如(2014)。台南市公幼教保員工作滿意度與離職傾向之研究。國立嘉義大學幼兒教育學系碩士論文，未出版。嘉義縣。

謝佳容(2017)。高雄市幼兒園教師工作壓力與工作滿意度之研究。中華大學科技管理學系碩士論文，未出版，新竹市。

謝濶潞 (2014)。幼托整合之下教保員角色知覺與工作滿意度之相關研究。國立臺中教育大學幼兒教育學系碩士班碩士論文，未出版，台中市。

魏竹婉 (2013)。臺中市公私立幼兒園教師工作價值觀、工作壓力與工作滿意度之研究。國立嘉義大學輔導與諮商學系研究所碩士論文，未出版，嘉義市。

二、英文部分

Abelson, H., & DiSessa, A. A. (1986). *Turtle geometry: The computer as a medium for exploring mathematics*. MIT press.

Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422.

Arnold, H. J. and D. C. Feldman(1982), "A Multivariate Analysis of the Determinant of Job Turnover," *Journal of Applied Psychology*, 67, pp.350-360. Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of applied psychology*, 67(3), 350.

Aldridge, J. M., & Fraser, B. J. (2016). Teachers' views of their school climate and its relationship with teacher self-efficacy and job satisfaction. *Learning Environments Research*, 19(2), 291-307.

Ali, N., Jan, S., Ali, A., & Tariq, M. (2014). Transformational and transactional leadership as predictors of job satisfaction, commitment, perceived performance

- and turnover intention (empirical evidence from Malakand division, Pakistan). *Life Science Journal*, 11(5), 48-53.
- Aydin, A., Sarier, Y., & Uysal, S. (2013). The Effect of School Principals' Leadership Styles on Teachers' Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Educational sciences: Theory and practice*, 13(2), 806-811.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied psychology*, 46(1), 5-34.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human relations*, 35(2), 135-153.
- Carsten, J. M. and P. E. Spector(1987), “Unemployment, Job Satisfaction, and Employee Turnover: A Meta-analytic Test of the Muchinsky Model,” *Journal of Applied Psychology*, 72, pp.374-381.
- Christophersen, K. A., Elstad, E., Solhaug, T., & Turmo, A. (2016). Antecedents of student teachers’ affective commitment to the teaching profession and turnover intention. *European Journal of Teacher Education*, 39(3), 270-286.
- Choi, S., Jang, I., Park, S., & Lee, H. (2014). Effects of organizational culture, self-leadership and empowerment on job satisfaction and turnover intention in general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(2), 206-214.
- Cotton, J. L. and Tuttle, J. M. (1986), “Employee Turnover : A Meta-Analysis and Review with Implications for Research,” *Academy of Management Review*, Vol. 11, No. 1, pp.55-70
- Dalton, D., Todor, W., and Krackhardt D. (1982), “Turnover overstated: The functional taxonomy,” *Academy of Management Review*, Vol. 7, No. 2, pp.118.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy.

- Ekpenyong, E., & Joseph, G. (2017). Teachers' Level Of Job Satisfaction And Academic Performance of Students In Social Studies In Federal College Of Education Yola, Adamawa State & COE Jalingo Taraba State, Nigeria. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 3(10).
- Haider, M. , Aamir, A. , Hamid, A. , Hashim, M. (2015) . A literature analysis on the importance of non-financial rewards for employees' job satisfaction . Abasyn *Journal of Social Sciences* , 8 (2) , 頁 341-354 .
- Hewitt, G. M. (2004). Genetic consequences of climatic oscillations in the Quaternary. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London B: Biological Sciences*, 359(1442), 183-195.
- Hollenbeck, J. R. and C. R. Williams(1986), "Turnover Functionality Versus Turnover Frequency: A Note on Work Attitudes and Organizational Effectiveness," *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 606-611.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York : Harper & Brothers Publishers.
- Hoppock, R. (1977). *Job satisfaction*. NY: Arno Press.
- Huselid, M.A. 1995. The impact of human resources management practices on turnover, productivity and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38.3., 635 – 672.
- Lee, T. W. and R. T. Mowday(1987), "Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Turnover Model," *Academy of Management Journal*, 30, pp.721-743.
- Lim, N. J., & Kim, A. N. (2014). Effects of early childhood teacher job stress on the turnover intention and job satisfaction. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(8), 4972-4980.
- Lock, E. A. (1976). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. 4. pp.309-336.

- Maslow, A. H. (1954). The Instinctoid Nature of Basic Needs 1. *Journal of Personality*, 22(3), 326-347.
- Michaels, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of applied psychology*, 67(1), 53.
- Mobley, W.H. 1997. Intermediate Linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62, 237 - 240.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkage. The psychology of commitment absenteeism, and turn over_ Academic Press Inc. London.
- Mitra, A., Jenkins, D., Jr. & Gupta, N. (1992). 'A meta-analytic review of the relationship between absence and turnover', *Journal of Applied Psychology*, 77, 897-889.
- Olusegun, S. O(2013)◦ Influence of job satisfaction on turnover intentions of library personnel in Selected Univerisities in South West Nigeria ◦
- Price, J. L. (1977). The study of turnover. Iowa State Press.
- Robbins, G. K (2003). Comparison of sequential three-drug regimens as initial therapy for HIV-1 infection. *New England Journal of Medicine*, 349(24), 2293-2303.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2009). Teachers' perceptions of the school goal structure: Relations with teachers' goal orientations, work engagement, and job satisfaction. *International Journal of Educational Research*, 62, 199-209.
- Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction indicators and their correlates. *American behavioral scientist*, 18(3), 333-368.

- Skaalvik, E. M. & Skaalvik, S. (2013). Motivated for teaching? Associations with school goal structure, teacher self-efficacy, job satisfaction and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education*, 67, 152-160.
- Tett, R. P. and J. P. Meyer(1993), "Job Satisfaction, Organization Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings," *Personnel Psychology*, 40, pp. 259-291.
- Wells, M. B. (2015). Predicting preschool teacher retention and turnover in newly hired Head Start teachers across the first half of the school year. *Early Childhood Research Quarterly*, 30, 152-159.
- Young, K. S. (1998). Internet addiction: The emergence of a new clinical disorder. *Cyberpsychology & behavior*, 1(3), 237-244.
- Yun, K. M., & Jeon, B. J. (2015). A Comparative Study on the Turnover Intention of Teacher by Child Care Centers Types. *Journal of Digital Convergence*, 13(1), 25-35.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Wanous, J. P., Stumpf, S. A., & Bedrosian, H. (1979). Job survival of new employees. *Personnel psychology*, 32(4), 651-662.

附錄

附錄一 幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究調查問卷(問卷初稿)

敬愛的教育先進，您好：

本問卷主要目的在瞭解目前台北市教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關研究。問卷資料僅做學術研究之用，絕對保密，敬請放心。

敬頌 教安

南華大學幼兒教育學系碩士班

指導教授：郭春在 博士

研究生：李慧玲 敬上

106.11.3

基本資料

- 1.學校所在區域： 區
- 2.學校規模： 班
- 3.職務： (1) 幼教師 (2) 教保員 (3) 助理教保員 (4) 兼行政
- 4.年齡： 歲
- 5.服務年資： 年
- 6.學歷： (1) 研究所(含以上) (2) 大學 (3) 副學士(五專、二專、師專)
- 7.專業背景： (1) 大專院校幼教相關系科畢業 (2) 為一般大學加修幼教學(分)程貳、問卷內容

一、工作滿意:請您依各題項的感受程度勾選。

題號	題項	4	3	2	1
		很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
1.	對工作上所得到的肯定與認同感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	對一件工作從頭到尾您所能完成的程度感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	對您工作上的專業要求感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	對工作所帶來的滿足感或成就感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	對工作的自主與獨立程度感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	對工作上所提供的升遷機會感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	對於目前的工作量及工作時間比例之滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	對於學校目前所推展之政策方向及目標是否滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | | |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9 | 對於直屬主管有明確傳達來自園長交辦事項的訊息是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 10. | 對於直屬主管有明確給予工作上的建議是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 11. | 對於其他園內同仁的服務態度是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 12. | 對於其他部門同仁的和諧性是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 13. | 對於各部門間溝通的管道是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 14. | 面對鄰近同類型幼兒園的競爭，對園內因應方式及改善步調是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 15. | 對於工作付出及薪資所得的比例是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 16. | 對於目前薪資計算方式之公開程度（薪資透明化）是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 17. | 對於在工作中所提出的問題或改善建議所受到重視的程度是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 18. | 對校內提供您所需要的專業訓練是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 19. | 對於校內安排之在職教育訓練課程您是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 20. | 對於在職人員進修獎勵辦法是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 21. | 對學校鼓勵員工自我教育與成長的教育訓練機會是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 22. | 對於自己在工作中自我學習成長的成果是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 23. | 對於上一次年終績效考核過程與結果有助於改善您的工作績效實質意義是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 24. | 對於學校之考核制度的公平性是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 25. | 對於學校之考績與獎懲制度之實質效用是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 26. | 對於學校安全設備是否滿意，如：防災、噪音、硬體等 | <input type="checkbox"/> |
| 27 | 本校對提升工作環境的舒適性及安全性之重視，您是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 28 | 對於學校關心員工工作安全並給予保護之執行情況，是否滿意 | <input type="checkbox"/> |

二、離職意向

- | | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非常同意 | 同意 | 不同意 | 很不同意 |
| 1. 我每天要上班就覺得很厭煩 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 對現在的工作我覺得已失去熱情 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | | |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. 我覺得家長很不講道理，對他們很平淡 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我不能有效處理家長的問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 整天需與人互動的工作讓我備感壓力 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得自己有工作倦怠症 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 這份工作讓我越來越不喜歡幼兒 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得繼續工作會讓我情緒麻木 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我整天感到無精打采 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我對這份工作感到沮喪 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我對於幼兒園工作越來越不感興趣 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我覺得幼兒園工作壓力很大 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我覺得工作事情太多讓我睡不好 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 覺得薪資待遇不佳想要換工作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 幼兒園工作沒有成就感 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 繼續工作我會覺得對不起孩子 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 未來三個月內，我想要離開本單位 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 我想要辭職 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

大功告成感謝你的合作

- | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. 對於主管在教學上所提問題受到重視的程度是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 12. 對於園長在考核制度的公平性是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 13. 對於主管的領導風格感到 | <input type="checkbox"/> |
| 14. 面對鄰近幼兒園的競爭，對園內因應方式是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 15. 對於工作付出及薪資所得的比例是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 16. 對於目前薪資計算方式之（薪資）透明化是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 17. 對於目前的工作量及工作時間比例之滿意度 | <input type="checkbox"/> |
| 18. 對校內提供您所需要的專業訓練是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 19. 對於校內安排之在職教育訓練課程您是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 20. 對於在職人員進修獎勵辦法是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 21. 對學校鼓勵員工專業成長的教育訓練機會是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 22. 對於目前的工作量及工作時間比例之滿意度 | <input type="checkbox"/> |
| 23. 對於年終績效考核過程與結果是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 24. 對工作上所提供的升遷機會感到 | <input type="checkbox"/> |
| 25. 對於學校之考績與獎懲制度之實質效用是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 26. 對於學校安全設備是否滿意，如：防災、噪音等 | <input type="checkbox"/> |
| 27. 本校對提升工作環境的舒適性之重視，是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 28. 對於學校關心員工工作安全之執行情況，是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 29. 對於學校關心員工工作安全之執行情況，是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 30. 對於其他園內同仁的服務態度是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 31. 對於其他部門同仁的和諧性是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 32. 對於各部門間溝通的管道是否滿意 | <input type="checkbox"/> |
| 33. 對於與家長的溝通感到 | <input type="checkbox"/> |

二、離職意向

- | | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非常
同意 | 同
意 | 不
同
意 | 很
不
同
意 |
| 1. 每天要上班讓我覺得很厭煩 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對現在的工作覺得已失去熱情 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得家長很不講道理，對他們很平淡 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我不能有效處理家長的問題 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 整天需與人互動的工作讓我備感壓力 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得自己有工作倦怠症 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 這份工作讓我越來越不喜歡幼兒 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | | | |
|-----|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8 | 我覺得繼續工作會讓我情緒麻木 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 我每想到幼兒園工作就無精打采 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | 我對這份工作感到沮喪 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | 我對於幼兒園工作越來越不感興趣 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | 我覺得幼兒園工作壓力很大 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | 我覺得工作事情太多讓我睡不好 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | 覺得薪資待遇不佳想要換工作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | 幼兒園工作沒有成就感 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. | 繼續工作我會覺得對不起孩子 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. | 未來三個月內，我想要離開本單位 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. | 我想要辭職 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

大功告

成感謝你的合作_____



附錄三 幼兒園教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關性研究調查問卷(正式問卷)

敬愛的教育先進，您好：

本問卷主要目的在瞭解目前台北市教保服務人員工作滿意度與離職意向之相關研究。問卷資料僅做學術研究之用，絕對保密，敬請放心。

敬頌 教安

南華大學幼兒教育學系碩士班

指導教授：郭春在 博士

研究生：李慧玲 敬上

106.11.3

基本資料

1. 學校性質： (1) 公立 (2) 私立
2. 專業背景： (1) 幼教(保)相關系科畢業 (2) 非幼教(保)相關系科畢業
3. 年齡： (1) 30歲以下 (2) 31-40歲 (3) 41歲以上
4. 職務： (1) 幼教師 (2) 教保員 (3) 助理教保員 (4) 教師兼行政
5. 服務年資： (1) 10年以下 (2) 11年-20年 (3) 21年-30年 (4) 31年以上
6. 學歷： (1) 專科學校幼教(保)系畢業者 (2) 大學校院幼教(保)系畢業者 (3) 研究所幼教(保)系畢業者
7. 專業背景： (1) 大專院校幼教相關系科畢業 (2) 為一般大學加修幼教學(分)程貳、問卷內容:請您依各題項的感受程度勾選。

題號	題項	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
----	----	-----	----	-----	------

一、工作滿意度

- | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 對教學上所得到的肯定與認同感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 對教學工作從頭到尾您所能完成的程度感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 對您教學上的專業要求感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 對教學工作所帶來的滿足感 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 對教學工作的自主與獨立程度感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 對於自己在工作中自我學習成長的成果是否滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 對於目前的工作量及工作時間比例之滿意度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 對於學校目前所推展之政策方向及目標是否滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 對於主管有明確傳達交辦事項的訊息是否滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 對於主管有明確給予工作上的建議是否滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 對於主管在教學上所提問題受到重視的程度是否滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 對於園長在考核制度的公平性是否滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | |
|----------------------------|------|
| 13. 對於主管的領導風格感到 | □□□□ |
| 14. 面對鄰近幼兒園的競爭，對園內因應方式是否滿意 | □□□□ |
| 15. 對於工作付出及薪資所得的比例是否滿意 | □□□□ |
| 16. 對於目前薪資計算方式之（薪資）透明化是否滿意 | □□□□ |
| 17. 對於目前的工作量及工作時間比例之滿意度 | □□□□ |
| 18. 對校內提供您所需要的專業訓練是否滿意 | □□□□ |
| 19. 對於校內安排之在職教育訓練課程您是否滿意 | □□□□ |
| 20. 對於在職人員進修獎勵辦法是否滿意 | □□□□ |
| 21. 對學校鼓勵員工專業成長的教育機會是否感到滿意 | □□□□ |
| 22. 對於目前的工作量及工作時間比例之滿意度 | □□□□ |
| 23. 對於年終績效考核過程與結果是否滿意 | □□□□ |
| 24. 對工作上所提供的升遷機會 | □□□□ |
| 25. 對於學校之考績與獎懲制度之實質效用是否滿意 | □□□□ |
| 26. 對於學校安全設備是否滿意，如：防災、噪音等 | □□□□ |
| 27. 覺得師生相處很融洽 | □□□□ |
| 28. 對於其他園內同仁的服務態度是否滿意 | □□□□ |
| 29. 對於其他部門同仁的和諧性是否滿意 | □□□□ |
| 30. 對於各部門間溝通的管道是否滿意 | □□□□ |
| 31. 對於與家長的溝通感到 | □□□□ |

二、離職意向

- | | 非
常
同
意 | 不
同
意 | 很
不
同
意 |
|---------------------|------------------|-------------|------------------|
| 1.每天要上班讓我覺得很厭煩 | □□□□ | | |
| 2.我對現在的工作覺得已失去熱情 | □□□□ | | |
| 3.我覺得自己有工作倦怠症 | □□□□ | | |
| 4.這份工作讓我越來越不喜歡幼兒 | □□□□ | | |
| 5.我覺得繼續工作會讓我情緒麻木 | □□□□ | | |
| 6.我每想到幼兒園工作就無精打采 | □□□□ | | |
| 7.我對這份工作感到沮喪 | □□□□ | | |
| 8.我覺得家長很不講道理，對他們很平淡 | □□□□ | | |
| 9.我不能有效處理家長的問題 | □□□□ | | |
| 10.與同事相處很不愉快 | □□□□ | | |
| 11.不喜歡我的主管 | □□□□ | | |

- | | |
|--------------------|------|
| 12.我覺得工作事情太多讓我睡不好 | □□□□ |
| 13.覺得薪資待遇不佳想要換工作 | □□□□ |
| 14. 我覺得幼兒園工作壓力很大 | □□□□ |
| 15.繼續工作我會覺得對不起孩子 | □□□□ |
| 16.未來三個月內，我想要離開本單位 | □□□□ |
| 17.我有想要辭職的念頭 | □□□□ |

感謝你的合作

