

南華大學企業管理學系管理科學碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION
MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
NANHUA UNIVERSITY

特殊教育教師組織承諾、工作滿意度與工作倦怠之研究－內部
行銷的中介效果

A STUDY OF SPECIAL EDUCATION TEACHERS' ORGANIZATIONAL
COMMITMENT, JOB SATISFACTION AND JOB BURNOUT – THE
MEDITATING EFFECT OF INTERNAL MARKETING

指導教授：紀信光 博士

ADVISOR : HSIN-KUANG CHI Ph.D.

研究生：劉錦熾

GRADUATE STUDENT : JIN-CHIH LIOU

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月

南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

特殊教育教師組織承諾、工作滿意度與工作倦怠之研究
-內部行銷的中介效果

研究生：劉錦熾

經考試合格特此證明

口試委員：葉春淵

紀信光

范惟朝

指導教授：紀信光

系主任：黃國忠

口試日期：中華民國 104 年 06 月 03 日

誌謝

時光荏苒，就讀在職碩班兩年的時間，利用假日充實自己，學習新事物，認識於不同領域工作的同學們，能與大家一起學習分享是緣份，更於同學的身上瞭解待人處事的道理，另外，在求學的過程中遇到許多貴人的幫忙，真的非常感謝大家，讓自己能獲得更多的成長。

感謝我的指導教授紀信光老師，兩年來的指導與督促，總在每次下課時自願留下與我們討論研究方向、論文的架構擬訂，特地請碩班的同學、學長姐來教導我們統計的操作，讓我們能順利完成資料分析，也總能不厭其煩地修正我們的論文，使論文能更臻完善。此外，感謝口試委員葉春淵教授、范惟翔教授，細心指正，逐一指導，因為有您的鼓勵與建議，讓此論文更加豐富。感謝碩一的俞閔同學利用空閒時間指導我們電腦排版的問題。感謝元長國中輔導室的夥伴們，有你們的支持與幫忙，讓我能專心完成學業。

最後，感謝一同報考研究所，一同就讀研究所的同事柔嶺、建維，因為有你們的陪伴，學習之路的酸甜苦辣能一同分享、激勵，感謝你們的關心與協助。感謝研究所的班代泓源大哥，協助處理班上大大小小的事務，讓同學們能順利完成學業。感謝我最親愛的老公、家人，當我最堅強的後盾，給予我支持與依靠，讓我能無後顧之憂地學習。

謹將完成學位的喜悅與愛我、幫助過我的你分享。

劉錦熾 謹誌

南華大學企業管理學系暨管理科學碩士班

中華民國104年6月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

103學年度第2學期碩士論文摘要

論文題目：特殊教育教師組織承諾、工作滿意度與工作倦怠之研究－內部行銷的中介效果

研究生：劉錦熾

指導教授：紀信光 博士

論文摘要內容：

本研究旨在瞭解雲林縣國民中小學特殊教育教師內部行銷、工作倦怠、組織承諾與工作滿意度的關係與影響，並驗證內部行銷對組織承諾與工作滿意度的中介效果及驗證工作倦怠對組織承諾與工作滿意度的干擾效果。本研究以問卷調查蒐集資料。本研究以便利取樣，共發放200份，回收有效問卷152份，有效問卷回收率76%。調查所得資料以信度分析、因素分析、相關分析與迴歸分析來驗證研究假設。

研究結果顯示：(1)組織承諾對工作滿意度有顯著的正向影響。(2)組織承諾對內部行銷有顯著的正向影響。(3)內部行銷對工作滿意度有顯著的正向影響。(4)工作倦怠對工作滿意度有顯著的負向影響。(5)內部行銷對組織承諾與工作滿意度之間具有中介效果。

關鍵詞：組織承諾、工作滿意度、內部行銷、工作倦怠

Title of Thesis : A Study of Special Education Teachers' Organizational
Commitment, Job Satisfaction and Job Burnout – The
Meditating Effect of Internal Marketing

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

Graduate Date : June 2015

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Jin-Chih Liou

Advisor : Hsin-Kuang Chi Ph.D.

Abstract

In the present study, special education teachers serving in junior high and elementary schools in Yunlin County were observed to (a) examine the associations and influences of internal marketing, job burnout, organizational commitment, and job satisfaction, (b) verify the mediating effect of internal marketing on the relationship between organizational commitment and job satisfaction, and (c) confirm the mediating effect of job burnout on the relationship between organizational commitment and job satisfaction. A questionnaire survey method was employed to collect data. A convenient sampling approach was adopted to administer 200 questionnaires, from which 152 valid questionnaires were retrieved (effective recovery rate = 76%).

Reliability analysis, factor analysis, correlation analysis, and regression analysis were employed to process the collected data and verify the proposed hypotheses. Research findings revealed that (a) organizational commitment significantly and positively influenced job satisfaction, (b) organizational commitment significantly and positively influenced internal marketing, (c) internal marketing significantly and positively influenced job satisfaction, (d) job burnout significantly and negatively influenced job satisfaction, and (e) internal marketing mediated the relationship between organizational

commitment and job satisfaction.

Keywords : Organizational Commitment, Job Satisfaction, Internal Marketing, Job Burnout



目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目 錄.....	iv
表目錄.....	viii
圖目錄.....	xi
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究範圍與限制.....	3
1.4 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 工作滿意.....	5
2.1.1 工作滿意的定義.....	5
2.1.2 工作滿意的理論.....	10
2.1.3 小結.....	14
2.2 組織承諾.....	14
2.2.1 組織承諾的定義.....	15
2.2.2 組織承諾的分類.....	19
2.2.3 組織承諾的理論模式.....	23
2.3 內部行銷.....	25
2.3.1 內部行銷的定義.....	26
2.3.2 內部行銷的分類.....	30
2.3.3 小結.....	32

2.4	工作倦怠.....	33
2.4.1	工作倦怠的定義.....	33
2.4.2	工作倦怠的理論.....	37
2.4.3	小結.....	39
2.5	各構面之關聯性研究.....	40
2.5.1	組織承諾與工作滿意度之相關研究.....	40
2.5.2	組織承諾與內部行銷之相關研究.....	41
2.5.3	內部行銷與工作滿意度之相關研究.....	41
2.5.4	工作倦怠與工作滿意度之相關研究.....	42
第三章	研究方法.....	43
3.1	研究架構.....	43
3.2	研究假設.....	44
3.3	操作型定義.....	45
3.3.1	組織承諾之操作型定義.....	45
3.3.2	內部行銷之操作型定義.....	46
3.3.3	工作倦怠之操作型定義.....	48
3.3.4	工作滿意度之操作型定義.....	50
3.4	研究設計.....	52
3.4.1	研究對象.....	52
3.4.2	前測分析.....	52
3.4.3	抽樣樣本與正式問卷.....	53
3.5	資料分析方法.....	54
第四章	實證結果與分析.....	56
4.1	因素分析.....	56

4.1.1 組織承諾因素分析	57
4.1.2 內部行銷因素分析	58
4.1.3 工作倦怠因素分析	59
4.1.4 工作滿意度因素分析	61
4.1.5 因素分析後研究新構面	63
4.2 信度分析.....	63
4.3 效度分析.....	64
4.4 樣本結構與各變項之描述性分析	65
4.4.1 樣本結構分析	65
4.4.2 各研究變項之描述性分析	67
4.5 差異分析.....	74
4.5.1 獨立樣本 T 檢定.....	74
4.5.2 單因子變異數分析	80
4.6 相關分析.....	91
4.6.1 組織承諾對工作滿意度	91
4.6.2 組織承諾對內部行銷.....	92
4.6.3 內部行銷對工作滿意度	93
4.6.4 工作倦怠對工作滿意度	93
4.7 迴歸分析.....	94
4.8 中介分析.....	95
4.9 干擾分析(層級迴歸分析).....	96
4.10 研究假設之驗證.....	98
第五章 結論與建議.....	99
5.1 結論.....	99

5.1.1 不同背景變項於各研究變項之差異	99
5.1.2 變項間的影響關係	101
5.2 建議.....	103
5.2.1 對教育主管單位的建議	103
5.2.2 對未來研究者的建議	103
參考文獻.....	105
一、中文部分.....	105
二、英文部分.....	115
附錄 正式問卷.....	122



表 目 錄

表 2.1 工作滿意的定義.....	6
表 2.2 組織承諾的定義.....	16
表 2.3 組織承諾的分類.....	20
表 2.4 內部行銷的定義.....	26
表 2.5 工作倦怠的定義.....	34
表 3.1 組織承諾操作型定義與題項.....	45
表 3.2 內部行銷操作型定義與題項.....	47
表 3.3 工作倦怠操作型定義與題項.....	48
表 3.4 工作滿意度操作型定義與題項.....	51
表 3.5 各構面前測之 Cronbach's α 值.....	52
表 4.1 組織承諾因素分析彙整表.....	57
表 4.2 內部行銷因素分析彙整表.....	59
表 4.3 工作倦怠因素分析彙整表.....	60
表 4.4 工作滿意度因素分析彙整表.....	62
表 4.5 各構面之 Cronbach's α 值.....	64
表 4.6 有效樣本基本資料表.....	66
表 4.7 描述性分析－組織承諾.....	68
表 4.8 描述性分析－內部行銷.....	70
表 4.9 描述性分析－工作倦怠.....	71
表 4.10 描述性分析－工作滿意度.....	73
表 4.11 不同性別與組織承諾之差異分析表.....	74
表 4.12 不同性別與內部行銷之差異分析表.....	75
表 4.13 不同性別與工作倦怠之差異分析表.....	75

表 4.14 不同性別與工作滿意度之差異分析表.....	76
表 4.15 不同婚姻狀況與組織承諾之差異分析表.....	77
表 4.16 不同婚姻狀況與內部行銷之差異分析表.....	77
表 4.17 不同婚姻狀況與工作倦怠之差異分析表.....	78
表 4.18 不同婚姻狀況與工作滿意度之差異分析表.....	78
表 4.19 獨立樣本 T 檢定彙整表	79
表 4.20 不同年齡與組織承諾之差異性分析.....	80
表 4.21 不同年齡與內部行銷之差異性分析.....	81
表 4.22 不同年齡與工作倦怠之差異性分析.....	81
表 4.23 不同年齡與工作滿意度之差異性分析.....	82
表 4.24 不同特教年資與組織承諾之差異性分析.....	82
表 4.25 不同特教年資與內部行銷之差異性分析.....	83
表 4.26 不同特教年資與工作倦怠之差異性分析.....	83
表 4.27 不同特教年資與工作滿意度之差異性分析.....	84
表 4.28 不同特教背景與組織承諾之差異性分析.....	84
表 4.29 不同特教背景與內部分析之差異性分析.....	85
表 4.30 不同特教背景與工作倦怠之差異性分析.....	85
表 4.31 不同特教背景與工作滿意度之差異性分析.....	86
表 4.32 不同任教班級與組織承諾之差異性分析.....	87
表 4.33 不同任教班級與內部行銷之差異性分析.....	87
表 4.34 不同任教班級與工作倦怠之差異性分析.....	88
表 4.35 不同任教班級與工作滿意度之差異性分析.....	88
表 4.36 擔任不同職務與組織承諾之差異性分析.....	89
表 4.37 擔任不同職務與內部行銷之差異性分析.....	89

表 4.38 擔任不同職務與工作倦怠之差異性分析.....	90
表 4.39 擔任不同職務與工作滿意度之差異性分析.....	91
表 4.40 組織承諾對工作滿意度之 Pearson 相關係數表.....	92
表 4.41 組織承諾對內部行銷之 Pearson 相關係數表.....	92
表 4.42 內部行銷對工作滿意度之 Pearson 相關係數表.....	93
表 4.43 工作倦怠對工作滿意度之 Pearson 相關係數表.....	94
表 4.44 迴歸分析統計表.....	95
表 4.45 組織承諾與內部行銷對工作滿意度之迴歸分析.....	96
表 4.46 組織承諾與工作倦怠對工作滿意度之迴歸分析.....	97
表 4.47 本研究之假設及驗證結果彙整表.....	98



圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	4
圖 3.1 研究架構圖.....	44
圖 4.1 因素分析後研究新構面.....	63



第一章 緒論

本研究主要探討雲林縣國民中小學特殊教育教師組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度之相關研究，本章主要內容包括：第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的；第三節為研究範圍與限制；第四節為研究流程。

1.1 研究背景與動機

特殊教育教師服務著一群天使，他們與普通人相同也相異，相同的是他們也是一位享有受教義務和權利的學生；相異的是他們之間個別差異很大，每位學生皆有其不同的學習需求，他們比普通學生需要更多的策略及因應方式。依據特殊教育法第19條「特殊教育之課程、教材、教法及評量方式，應保持彈性，適合特殊教育學生身心特性及需求」，意即特殊教育教師須因應學生而微調課程、教材等，需時時調整並融入學生有興趣之內容，以增加學生學習動機。然而普通學校的特教教師為學校中的少數團體，除服務上述身障學生的學習方面，還必須處理學生的教務事務與學生事務，與行政同仁、普通教師時時接觸、協調事情，工作事項頗多，維繫特教教師能持續努力完成工作的條件，原因為學校方面有較佳的組織承諾，能使特教教師願意繼續服務，且認同學校辦學理念，即代表教師本身對工作的滿意度高，另外，減少調動對學校、學生來說會較佳。因此本研究探討雲林縣國民中小學特殊教育教師組織承諾是否影響工作滿意度。

特殊教育為一個專業的領域，其知識日新月異，即使身為本科系畢業之教師也常常感到自我的專業不足，常需藉由縣市教育局或師範大學

特殊教育中心辦理相關特殊教育研習，透過這些研習精進特教教師的專業能力，以期能對身障學生提升他們的能力。然而研習訊息通常由學校方面提供，若學校積極提供此訊息，可瞭解學校是支持教師進行自我進修。藉由進修特教教師為學生處理的事務，需與行政、導師溝通協調學生事務，因此有良好的進修溝通將更有利特殊教育的推動。本研究探討雲林縣國民中小學特殊教育教師組織承諾是否影響內部行銷。

現今大環境不景氣，物資一直飆漲，對於身為教師的我們來說，教師的薪資與福利是相對的穩定，但工作量是否能與薪資福利相等卻是需要進一步探討。外在的滿意固然重要，更多教師重視內在心理的感受，工作環境是否友善，付出是否能得到其他教師的支持，相對來說是重要的，有了這些正面的能量，將促使特教教師願意付出更多的心力於工作上，這對家長學生、學校來說是一大福音。另外，特教教師為學校中的小份子，但需要的資源與支援卻不亞於其他教師，學校是否能作為特教教師強而有力的後盾，為之提供所需的資源而不佔用特教經費，再加上良好的溝通管道，無論上對主管或平對導師，這些都是重要決策。因此本研究欲瞭解雲林縣國民中小學特殊教育教師是否因為內部行銷中的教育訓練及溝通協調而影響工作滿意度，另外特教教師的組織承諾對期工作滿意度的影響，是否會受到學校內部行銷的影響，因此將內部行銷作為中介變項來探討。

特殊教育並非一人教育，雖身心障礙學生只占學生總數約2.3% (王天苗、黃俊榮，民100)，但隨著特殊教育法及其子法的修訂，特殊教育教師的規範日益增加，無形中對教師來說也是一種壓力，工作內容雜多且繁重，每位學生的未來皆掌握在教師手上，然而學生進步的速度之慢，常讓特殊教育教師感到缺乏成就感。另外，除了教學外，特教教師也須兼

任行政工作、處理班級事務，日復一日的繁重工作也可能造成教師的情緒倦怠，壓力找不到出口長久累積之結果，加上長久埋首工作，減少與他人相處時間，對同事日漸冷漠，反而對工作效率造成阻礙，長久下來則會造成工作倦怠感。綜合上述，因此本研究以特教教師的工作倦怠為組織承諾於工作滿意度之干擾變項進行研究。

本研究主要探討雲林縣國民中小學特教教師於組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度之關係，並於最後依據研究結果，提出結論與建議，以供特殊教育行政機關和從事特殊教育相關工作者參考。

1.2 研究目的

根據前述研究背景與動機，本研究目的在探討雲林縣國民中小學特教教師組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度的相關研究，本研究目的如下：

1. 探討組織承諾對工作滿意度是否有顯著的影響。
2. 探討組織承諾對內部行銷是否有顯著的影響。
3. 探討內部行銷對工作滿意度是否有顯著的影響。
4. 探討工作倦怠對工作滿意度是否有顯著的影響。
5. 驗證內部行銷對組織承諾與工作滿意度之間的中介效果。
6. 驗證工作倦怠對組織承諾與工作滿意度之間的干擾效果。

1.3 研究範圍與限制

本研究因人力、經費及時間有限下，樣本選取僅以雲林縣之國民中小學正式編制特教教師為研究的對象，並以便利抽樣方式進行，至於代課教師或實習教師則不包含在範圍內。

1.4 研究流程

本研究進行步驟如下述，研究流程如圖1.1所示，依據研究動機與目的，蒐集研究之相關文獻並整理，規劃出研究架構與方法，設計問卷並進行問卷調查，回收問卷加以整理，進行資料統計分析後，將分析結果歸納整理，最後檢討研究得失，得出研究結論與建議。

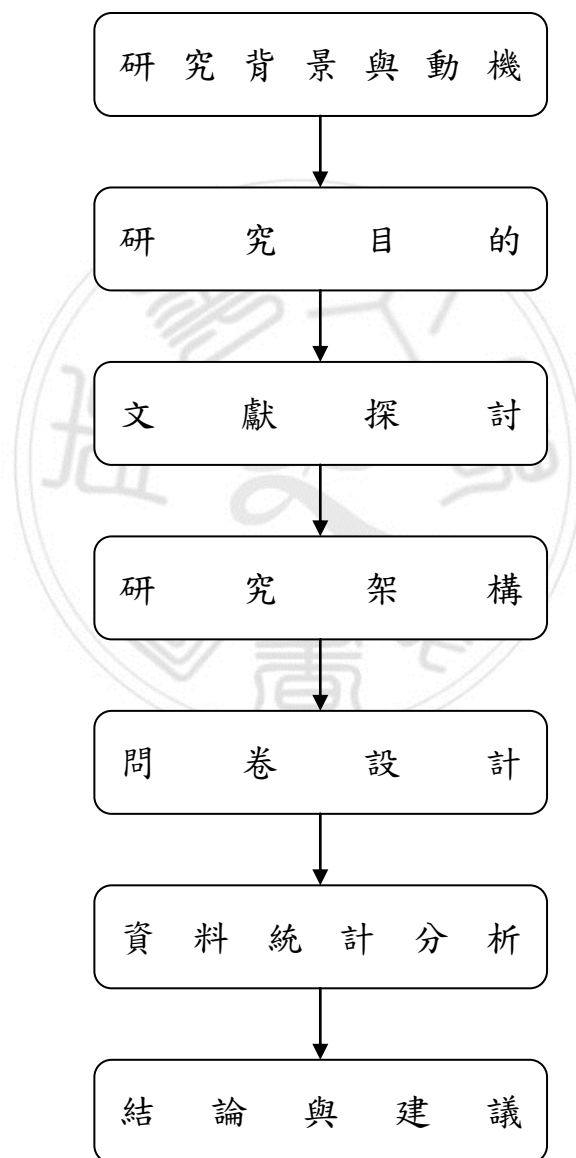


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本章旨在探討國中特殊教育教師在工作滿意、組織承諾、內部行銷與工作倦怠的涵義及其相關理論，主要為釐清研究主題、建立研究架構，本研究的理論基礎以蒐集國內外相關文獻及研究進行分析與綜合、歸納，主要分為四節，分別為工作滿意、組織承諾、內部行銷與工作倦怠之相關文獻整理。

2.1 工作滿意

教育是一件極其重要的事業，對國家未來的主人翁直接產生影響的是長時間給予教學指導的教師們，而在教師群中有著為數不多但所肩負的壓力不小的特殊教育教師，他們比起一般教師需要的是更多的愛心、耐心和永不灰心，當他們大多對於自己的工作感到相當程度的滿意時，是否代表著他們也能持續源源不絕地一直為這些特殊的孩子給予所需，因此，深入瞭解研究特殊教育教師的工作滿意度有其必要性。

2.1.1 工作滿意的定義

「工作滿意」(job satisfaction)是由 Hoppock (1935)年在其研究中被提出，以美國賓州的工作者為研究的對象，進行工作滿意度的研究，研究結果發現不同職位階層的工作者有不同的工作滿意度，而高階層的工作者有相對低階層者較高的滿意度。陳月滿(民 95)此研究較看重外在因素，而輕忽工作者的內在因素，會讓工作者感到滿意，除了外在物理環境、薪水等因素，也需考量內在因素，內在因素強調的是個人的心理狀態，包含感覺、感受等。Vroom (1964)工作滿意度反應在工作者的一般情意導

向上。個體的滿意度最先需要被滿足的是生理需求方面，因此當需求都滿足了，相對地工作滿意度就會提高。另外，Robbins (1996)認為工作滿意度是指個體對其工作滿意所持有的態度。當工作滿意度高，則表示其對工作抱持著正向態度；相反地，若工作滿意度低，則表示有負向的態度。郭紫薇(民 93)指工作滿意是工作者對於其所任職之職場工作的態度、情意反應以及對工作經驗所具有的整體性感覺和主觀性價值判斷。亦即工作者對其工作中之各項影響因素所產生的一種主觀性感覺，而其感覺的滿意與否，取決於其工作環境中所實際獲得之價值與其所預期獲得價值之間的差距。員工對其工作環境及工作相關事物的滿意程度，包含工作本身、薪資與待遇、升遷與福利、與上司關係和與同事關係等(蔡岳儒，民 97)。茲將國內外學者對工作滿意的定義，彙整如表 2.1 所示。

表 2.1 工作滿意的定義

研究學者	年代	工作滿意的定義
Hoppock	1935	工作滿意是旨工作者在生理與心理這兩部分，對所處的情境滿足感覺，亦即工作者對工作者對工作環境的主觀反應。
Vroom	1964	工作滿意度反應在工作者的一般情意導向上。
Smith, Kendall & Hulin	1969	工作者在其工作的情感反應或感受上，特別是指工作本身、與同事間的關係、視導、薪資及升遷等五種不同層面的感覺，這種感受主要來自於工作者在其工作環境中，所實際獲得的報酬與預期獲得的報酬之差距。

表 2.1 工作滿意的定義(續)

研究學者	年代	工作滿意的定義
Locke	1969	係指獲得重要工作所得之評價，此價值有助於工作者基本需求之滿足。
Baron	1983	意旨工作者對其工作所抱持的信任感、行為反應及情感態度之表現。
Wheeless, Wheelless & Howard	1984	意旨工作者對其工作情境上的情意反應，代表各種不同層面的綜合結果。
Sallyn & Knight	1988	個體對其工作上的 種情緒反應、情易貨價值上的整體反應。
Carnton & Knoop	1991	意旨個體對工作所抱持的一種態度與對某種層面上的情感。
Goodin	1995	教師對工作上的主觀情緒反應。
任晟蓀	民 74	教師個人對其教學工作本身、學校工作環境、校長視導行為、教學工作報酬及工作變動性上，所持主觀的知覺、感受、感覺，或情意性的反應。
吳清基	民 78	指教師對其現任職務所具有的一種積極情意導向的程度，其先決條件為教師本身對於個人需有滿意感，及對整個工作情境亦需有滿意的感覺。
張春興	民 81	指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。工作滿意與否與很多因素有關：諸如薪水高低、加薪方式、工作時間、工作地點、工作性質、升遷機會、人際關係、管理方式等，都屬之。

表 2.1 工作滿意的定義(續)

研究學者	年代	工作滿意的定義
謝金青	民 81	工作者對於工作、工作過程或工作結果之整體的主觀價值判斷，是屬於情意、態度或感覺的反應。感到滿意與否，取決於工作者在特定的工作環境中，實際獲得價值與預期應得價值之差距。
許士軍	民 83	工作者對於工作所具有的感覺或情意性反應。這種感覺或反應取決於特定的工作環境中，實得的價值與預期的價值兩者之間的差距。
李明書	民 84	工作滿意乃是指個人對工作相關因素(內、外環境)或個人需求滿足情形之感覺與態度。
謝百亮	民 84	<p>工作滿意的一般性定義可分為三類：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作滿意是個人對其所從事工作的情意反應或感受。 2. 工作滿意是個人對於他的工作的知覺與原來預期之間的差距。 3. 工作滿意是個人對其工作各層面的特性的情意反應或感覺之總和。
白景文	民 86	個人根據其參考架構對工作特徵加以解釋後的結果，並與影響工作滿足的情境因素有關。

表 2.1 工作滿意的定義(續)

研究學者	年代	工作滿意的定義
林靖芬	民 88	認為工作滿意是指工作者對其工作、工作過程或工作結果整體的一種主觀的價值判斷，是屬於感覺、態度或情意的反應。工作者對工作滿意與否，取決於工作者自特定的工作環境中，因工作所實際獲得之價值與其預期應獲得價值之差距。
許瑞芳	民 90	教師實際從事教學工作後，考慮與工作有關的各層面問題時，產生的一種正向積極情意取向的程度。包含對工作報酬、學校行政、同事關係、進修狀況、教學工作及工作環境等六個層面的滿意。
余景達	民 91	教師對其整體工作環境所產生的情意反應，若其反應傾向積極情意則對工作感到滿意；反之，若其反應傾向消極情意則對工作感到不滿意。
林義豐	民 94	工作滿意是指工作者對於所從事工作本身或工作各層面所持有的情感性反應。
陳其樑	民 98	是指個人對其工作本身、人際關係、行政領導及工作報酬等四個層面，主觀情意上的感受或反應。
李炎宗	民 98	係指組織成員對於其所任工作的整體感覺或對工作中各構面的態度。

資料來源：研究者係參考上表學者之研究自行整理

2.1.2 工作滿意的理論

有關工作滿意度的基礎理論甚多，各家學派之研究者對工作滿意度的定義及範圍界定不甚相同，以下本研究將會針對各家理論加以描述整理其內涵：

1. Maslow (1943)需求層次論(Need-Hierarchy Theory)

由美國心理學者Maslow於1943年提出需求層次論(Need Hierarchy Theory)，強調人類的動機是很複雜的且被動的，由多種不同的需求所建構而成，每種需求間有高低層次及先後順序之分。當低層次的需求被滿足時，才會產生高一層次的需求。因此，需求層次論大略分為兩類：一是較低階層的前四層為基本生理需求，因皆是由心理上或生理上缺失所造成的，故又稱「缺失性需求」(或匱乏性需求)；二是較高階層的後三層稱為「成長需求」，是自己本身所追求的(張春興，民83)。

以下說明Maslow的需求層次論各階層所代表的意義：

- (1) 生理的需求(Physiological needs)：係指人類維持生命的各種基本需求，屬於生物基本的機能，例如：飲食、陽光、水、睡眠、運動、性慾等。
- (2) 安全需求(Safety needs)：指保障個人生存安全的需求，避免各種危險、焦慮、恐懼等威脅，它包含意外、疾病、經濟和戰爭的穩定等方面。
- (3) 愛與隸屬需求(Love and belongingness needs)：指期望在工作團隊中和同事間有相互接納認同、關愛的情感需求，主要是來自於人與人之間的接觸，例如：親情、友誼、關懷及歸屬感等。
- (4) 尊重需求(Esteem needs)：係指來自於人與人間的心理需求，包含被人認可、受人尊重、關懷與維護自尊等。當此一需求獲得滿足時，則會

產生自尊；相反地，無法滿足時，則會造成自卑的情形。

- (5) 知的需求(Cognitive needs)：個體對人、事、物有所不理解而希望理解的需求，即是有學習的動機欲了解，如探索、操弄、試驗、詢問。
- (6) 美的需求(Esthetical needs)：對美好的事物欣賞的需求，如希望事物有秩序、有結構、順應自然、尋求真理等需求。
- (7) 自我實現的需求(Self-actualization needs)：係指在精神面上追求真善美合一之至高人生境界，將個人創造發揮與自我發展到最高境界，以實現所有理想。
- (8) 超越需求(Transcendence needs)：指最高層次的需求，它引導至意識的最高境界及更廣博的人生觀。

2. 激勵－保健理論(Motivation-Hygiene Theory)

此理論是由Herzberg於1966年所提出，又稱為雙因子理論(Two-Factor Theory)，探討能激勵員工的因素，他認為影響滿意與不滿意的因素並不相同，而且是兩個獨立的事件。影響工作滿意度的因素為激勵因素，此因素較偏向內在，又稱為內在因素；另一為影響工作不滿意的因素為保健因素，此因素則是較偏外向，又稱為外在因素。以下就這兩因素作說明：

- (1) 激勵因素：對於工作本身有直接的關係，激勵員工努力的因子，當激勵因素存在，則能引發員工的滿足感；反之，此因素不存在，則會使員工得不到滿足而產生不滿意，包含成就感、賞識、升遷發展、尊重及認同等。
- (2) 保健因素：主要指的是環境因素，與工作無直接的關係，會造成工作不滿意的因素，缺乏這些因素會使工作者感到不滿意，然而當這些因素改善時，只會減少不滿意的感覺，並不會產生工作滿意。包含薪資、

工作環境、人際關係、上司領導等。

3. 公平理論(Equity Theory)

公平理論由Adams於1963年提出，他認為決定工作者工作滿意程度的主要因素，是工作者對「付出與報酬之間平衡」的知覺，是工作者在其工作情境中所感受到的公平與否。公平理論由以下三個變項來衡量：

- (1) 工作的投入：指個人投入在工作上的精神、時間、勞力等。
- (2) 結果的產出：指個人於工作投入後所得到的獎勵、薪資、讚美及肯定等報酬。
- (3) 比較的過程：指個人投入工作與獲得的報酬之間的比較。假如工作者覺得公平，對於工作則會感到滿意；反之，工作者覺得不甚公平，那麼對於工作則會感到不滿意，因此可能會以消極的態度或減少投入。比較的結果為個人主觀的認定是否公平，工作者會以自己工作的投入程度和獲得結果的比率來和他人相比較，如果比較後認為相當，則工作者就會覺得公平，且獲得滿足；如果比較後不相當，則工作者就會更加努力或是變得不滿足(許士軍，民83；秦夢群，民86)。

4. 期望理論(Expectancy Theory)

由Vroom於1964年提出，工作者對於行為結果的「期望」(expectancy)與對該結果所認定的「價值」(valence)，是影響工作滿意的主要因素(王惠俐，民91)。而工作者的行為是經過思考和判斷的歷程，建立在期望、誘力、工具價值等三個基本概念上，動機和選擇的行為方式及最後目標的達成，均會影響工作的滿意與否(陳月滿，民95)。個體在其工作上願意付出多少心血，決定於個體認為努力能否順利的完成工作或達成目標，達成目標或完成工作之後是否能得到所預期獲得的報酬(如賞識、加薪等)或逃避懲罰(如降職、減薪等)。

5. 差距理論(Discrepancy Theory)

由Locke於1969年提出差距理論，認為個體對於工作滿意與否，決定於工作上實際獲得與希望獲得之間的差距(林義豐，民94)。若實際獲得比希望獲得還多，則工作者會感到滿意；反之，若實際獲得比希望獲得來得少，則工作者會不滿意(余景達，民91)。

個人對於工作滿意度，取決於個人在工作中實際上所獲得的結果與希望上所期待獲得的結果兩者間的差距。假如實際上所獲得的結果超越希望上所期待獲得的結果，則超出的部分為個人額外獎賞或報酬，個人就會對工作感到滿意；反之，若希望上所期待獲得的結果超越實際上所獲得的結果，則個人所獲得的報酬會減少，個人會對工作感到不滿意，同時此一差距越大，個人就越感到不滿意。

6. ERG理論(Existence Relatedness Growth Theory)

Alderfer (1972)以Maslow的需求層次理論為藍本並加以修訂後，將人類的需求層次分為三種需求，即生存需求、關係需求及成長需求。三種需求的意涵分別說明如下：

- (1) 生存需求：維持人類生理功能運作的需求，保障個人物質上的安全需求，如薪資福利、飢餓等，和Maslow的生理、安全需求類似。
- (2) 關係需求：是指人與人之間關係相處的需求滿足，如與朋友、家人、同事間互動的情形，類似於Maslow的愛與隸屬、自尊需求。
- (3) 成長需求：指個人追求自我展現、自我發展、自我成長及自我實現等的需求，以達成個人的抱負與理想，與Maslow的自尊需求、自我實現需求相似。

2.1.3 小結

從 2.1.2 的工作滿意理論中，筆者發現工作滿意理論因不同學者提出許多的理論基礎，大致上可歸為兩類：一是內在滿意，一是外在滿意，內在滿意大多指的是個人因素：如人口特徵、人格特質、能力、知覺、認知、期望等，與個人相關程度較高，偏向主觀的感覺；外在滿意大多指的是環境因素：如政經環境、職業性質、組織環境、工作及工作環境等，與外在的情境相關程度高，偏向客觀的感覺。故本研究將以「內在滿意」、「外在滿意」作為本研究工作滿意的基本架構。茲將其定義分別說明如下：

1. 內在滿意：指的是特殊教育教師在學校中能得到滿足的薪資、福利，能在工作上得到成就感、上司的讚賞，使得付出的精力能與得到的回報相等甚至超越，或在上司的支持下盡情發揮自己的所長，進而得到工作滿意。
2. 外在滿意：指的是特殊教育教師從事特殊教育時，學校的工作氣氛、工作環境、相關的設備及器材，還有其他同事的於工作上的支援等，感到滿意。

2.2 組織承諾

教育是百年大業，需要學校中的每一位夥伴努力，上至校長，下至老師，能讓這麼多人朝共同的目標一致前進，組織的承諾就相當的重要。組織有好的承諾，可使所有夥伴願意更配合學校提出的措施，更用心一致地將學校辦好；另外，也能讓人才願意續留於學校，穩定學校發展，減少人力替換的過渡期；當教師們能認同學校的作法，相對地，才會願意奉獻自己的一己之力，使得學校能發展出自己的特色，更能吸引學生

就讀，而永續發展下去。特教教師身為學校的一份子，教育的對象僅為學校學生的一小部分，所以更需要學校給我們支持與承諾，讓我們能擁有資源、後盾，全力辦好特殊教育，為特殊學生謀求享受特殊教育的權利，以增進學生學習，以利未來升學、生活及就業。因此，深入瞭解研究特殊教育教師的組織承諾有其重要性。

2.2.1 組織承諾的定義

組織承諾的定義因為對象的不同，而各家所持的意見也不大相同。在組織承諾的範疇中，員工的組織承諾已為管理者所關心的議題之一，透過對組織承諾的瞭解，而增加員工的績效及續留的意願。高承諾感的員工，其任務滿足與任務動機較低承諾感的員工高，與組織合作的意願較強，且任務績效較好(鍾鼎，民 90)。在人力資源管理的角度來說，提升組織的承諾有著極大的機率能提高組織生產力。承諾(commitment)由 Howard S. B.於 1960 年所提出，其認為承諾是一種促使人類持續職業行為的機制。當組織員工對組織有承諾，其定當努力為組織努力，認同工作的價值目標，而持續留在職場工作。組織承諾是員工對其組織的情感連結與涉入的程度(Cole & Bruch, 2006)。教師對學校組織目標與價值信念的認同與接受，在衡量個人薪資、職位、專業、同事情誼等各項需求滿足下，願意為學校組織的利益而付出心力與貢獻，並且明確希望能夠繼續成為學校組織的一分子，續留該校服務的一種態度(李柏蓉，民 95；連銘棋，民 97)。

組織承諾各學者所提出的定義均不一，茲將國內外學者對組織承諾的定義，彙整如表 2.2 所示。

表 2.2 組織承諾的定義

研究學者	年代	組織承諾的定義
Sheldon	1971	組織承諾是個人對其組織參與和認同的態度或傾向。
Hrebiniak & Alutto	1972	組織承諾是個人為了薪資、職位、專業創造的自由和同事情誼，而不願離開組織的一種行為傾向。
Porter, Steers, Mowday & Boulian	1974	員工對其組織認同與參與的程度。
Salanick	1977	組織承諾是員工受限於先前自己的行為，而產生對組織投入的一種情感。
Mitchell	1979	組織承諾是員工對其組織具有忠誠、認同與願意投入。
Farnell & Rusbult	1981	組織承諾是個人對獎賞與成本關係的滿意度，以投資模式來解釋和預測組織承諾。
Weiner	1982	組織承諾是員工內化的規範壓力，使組織成員的行為合乎組織目標及利益行為。
Pinder	1984	組織承諾為員工對組織忠誠的一種形式，即忠誠度。
KawaKubo	1987	組織承諾是指員工願意留在組織工作的程度。
Reyes	1990	組織承諾是個人認同組織的價值，對組織投入與續留組織的強烈信念與傾向。
Meyer & Allen	1991	組織承諾是個體對組織情感層面的感受，體現續留組織的義務與離開組織的成本考量。
Kushman	1992	組織承諾是員工將組織的價值和目標內化，並表現出對組織的忠誠。

表 2.2 組織承諾的定義(續)

研究學者	年代	組織承諾的定義
黃國隆	民 75	教師的組織承諾包含對學校的正向價值、願意對學校努力及自我進修的意願、對學校的向心力、留職傾向。
丁虹	民 76	組織承諾是指個體對其組織認同及願意投入的傾向的相對強度，包含三個特點：1.深信並接受組織的目標及價值。2.願意為組織投入高度的努力。3.具有強烈欲望以維持組織成員身分。
陳金水	民 78	組織承諾包含1.個人對組織的目標和價值有強烈的信仰與接受。2.個人願意在行動上付出更多的努力。3.個人希望繼續成為組織的一份子。
梁瑞安	民 79	組織承諾是指個體對組織目標與價值，有著強烈的認同感，對組織忠心關懷，願意為組織付出心力，且希望繼續成為組織的一份子。
林靜如	民 79	組織承諾是指個人對組織的目標與價值，有強烈的信仰與接受，願意為組織而努力，並希望繼續成為組織的一份子。
劉春榮	民 82	組織承諾是指組織成員對組織的認同、努力意願及希望繼續留在組織工作的一種態度或內在傾向。
蔡進雄	民 82	組織成員願意為組織付出更多的努力，並認同組織的目標與價值，且渴望繼續留職得一種態度傾向。

表 2.2 組織承諾的定義(續)

研究學者	年代	組織承諾的定義
詹婷姬	民 83	教師願意為任職的學校付出更多的努力，並且認同學校組織的目標與價值，而願意留在同一學校服務的態度傾向。
邱馨儀	民 84	組織成員對組織目標、價值、信念的認同，並願意為組織付出更多的努力，且希望續留在組織的態度。
張志毓	民 86	組織承諾是組織成員對其組織目標、價值、理念的認同，願意為組織更多的努力並希望繼續留在組織服務的態度。
涂善德	民 86	教師認同學校的教育目標與價值，願意為學校付出更多的心力與貢獻，同時渴望繼續成為學校的一份子。
周崇儒	民 86	教師對學校目標、價值的認同與投入程度，通常包含三個層面：組織認同、努力意願、留職傾向。
張瑞村	民 87	組織承諾是指個人將組織目標及價值內化，對組織有強烈的認同感及忠誠感，願意竭盡所能，為組織奉獻心力。
胡瓊泰	民 88	個人對組織的忠誠、認同或承諾，為探討及瞭解個人對組織的態度與表達員工對組織的一種依附感。
鍾鼎	民 90	個人對特定組織認同與投入的相對強度，包含價值、努力、留職承諾。

表 2.2 組織承諾的定義(續)

研究學者	年代	組織承諾的定義
張惠英	民 91	組織承諾是指組織成員對組織目標、信念的認同，願為組織付出心力，並繼續留任組織的態度。
方雅漣	民 93	組織成員對組織目標及價值具有強烈信仰及接受度，願意為組織付出當大的努力，有強烈的意願和組織維持關係。
劉世彥	民 95	組織成員對組織目標、價值觀認同，且願意為組織付出額外的努力達成組織目標並渴望維持組織成員身份的強度。
翁瑋杉	民 96	教師接受、認同學校組織目標、價值、信念與願景，願意為學校付出更多的努力與積極關注，以及希望繼續留在該校服務，成為學校一分子的態度。
盧心雨	民 99	組織成員認同其所屬組織，願為組織利益努力並渴望成為組織的一份子。

資料來源：研究者係參考上表學者之研究自行整理

2.2.2 組織承諾的分類

關於組織承諾各家定義皆不大相同，所著墨的觀點也各有不同，因此有些研究者將組織承諾的定義加以分類區別，讓我們能更進一步瞭解其內涵性質，茲列舉以下幾種較常被用來討論的分類型態，說明如表 2.3 所示。

表 2.3 組織承諾的分類

研究學者	年代	分類說明
Etzioni	1964	<ol style="list-style-type: none"> 1. 道德投入：高強度且正向的導向，是組織目標及價值內化，並認同權威。 2. 計算投入：較低強度的關係，是一種利益與報酬的理性交換。 3. 疏離投入：負向導向，於剝削的關係中。
Kantor	1968	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續承諾：組織成員認為自己已奉獻許多時間和精力於組織中，為組織犧牲不少，因此於組織中繼續生存。 2. 凝聚承諾：組織成員對組織本身的歸屬程度，藉由活動等社會關係來連結成員間的心理關係，增加組織的凝聚力及歸屬感。 3. 控制承諾：組織成員依組織價值重新形成自我的概念，增加組織規範對行為的影響力。
Porter, Steers, Mowday & Boulian	1974	<ol style="list-style-type: none"> 1. 價值承諾：組織成員對其組織的目標與價值，有強烈的信念與接受。 2. 努力承諾：組織成員願意為組織付出更多的努力與心力。 3. 留職承諾：組織成員希望能繼續成為組織中的一份子。
Staw	1977	<ol style="list-style-type: none"> 1. 態度性的承諾：強調主動性的承諾，組織成員認同組織的目標與價值，且願意工作達成組織的整體使命。 2. 行為性的承諾：組織成員受到約束，使其留在組織中，繼續願意努力達成組織的目標。

表 2.3 組織承諾的分類(續)

研究學者	年代	分類說明
Stevens, Beyer & Trice	1978	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規範性的承諾：組織成員對某一特定行動的結果有某種信念，對特定規範行為抱持信念，且願意留在組織付出更多的努力。 2. 交換性的承諾：以投資報酬率的觀點，組織成員衡量付出與報酬間的差距後，對組織所產生的承諾。
Morris & Sherman	1981	<ol style="list-style-type: none"> 1. 疏離的投入：指負向的關係，顯現於剝削的關係中。 2. 交換性的態度：組織成員為了獲取組織中的利益而留在組織中，這是一種交換性利益的考量。 3. 心理性的態度：組織成員對其組織正向且積極的態度。
Reichers	1985	<ol style="list-style-type: none"> 1. 交換性承諾：組織承諾是與成員相關的報酬與成本函數，當其在組織的年資增加，承諾通常也會增加。 2. 歸因性承諾：組織承諾是成員與其行為的聯結，當事人在意圖較明顯、不可改變行為後，歸因於自己已有承諾。 3. 個人與組織目標一致的承諾：組織成員對組織認同且致力於組織的目標與價值。
Near	1989	<ol style="list-style-type: none"> 1. 心理性的承諾：成員與組織目標一致，願意續留組織且努力工作，對組織展現忠誠度。 2. 結構性的承諾：勤奮工作以換取獎賞，包含互利的關係。 3. 認知一致承諾：承諾式組織成員加入，隸屬於組織。

表 2.3 組織承諾的分類(續)

研究學者	年代	分類說明
Reyes	1990	<ol style="list-style-type: none"> 1. 交換性承諾：組織承諾的高低，取決於評估組織利害關係。 2. 社會性承諾：組織承諾指的是成員與組織系統關聯的過程，包含道德、疏離、酬賞等。 3. 心理性承諾：組織成員對組織的目標與價值的認同，使其願意續留為組織效力。
Meyer & Allen	1991	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情感性承諾：組織成員對組織的情感性聯結、認同與涉入。 2. 連續性承諾：意旨組織成員離開組織需要的成本。 3. 規範性承諾：組織員工知覺有續留組織效力的義務。

資料來源：研究者係參考上表學者之研究自行整理

綜合以上學者對組織承諾的分類，大概可分為兩個的向度來探討，第一向度為「交換性承諾」，探討組織承諾與其相關報酬、成本之間的相關性，當其在組織中報酬、年資等增加，承諾相對也會增加；以投資報酬率的觀點來看，組織成員評估付出與報酬間的差距後，對組織所產生的承諾。第二向度為「心理性承諾」，探討組織成員對其組織目標、價值的認同感，當成員展現的態度越正向，則續留組織的機率就越大。

學校組織與其他公司行號不大相同，在社會高道德標準期盼與壓力下，多以規範性心理層面來探討組織成員付出高度努力的意願(李柏蓉，民95)。學校組織儼如一個小型的社會，免不了需要與其他人相處、和他人一起完成一項工作等，因此，與他人之間的相處可能會影響成員是否願意為組織投入精力、時間及成本。另外留職的承諾也和其他組織相異，

在其他公司行號可能因環境佳、報酬優渥，與他人相處良好而願意續留組織。但就學校來看，現在大環境經濟不佳，教師願意續留學校的因素可能是即使環境不佳、不認同上司等，但薪資來源穩定、工作具有保障，而願意續留學校。林俊傑(民94)指出教師認同學校教育目標與共享之核心價值，願意為學校工作付出更多心力、奉獻自我以及希望繼續留在原學校服務等內涵，同時衡量投資與報酬的關係而產生的承諾。

因此本研究「組織承諾」的觀點，考量學校環境的特色，將組織承諾分為下列三個向度：

1. 努力承諾：教師願意為學校組織的利益而努力，強烈地信仰與接受組織之目標及價值。
2. 留職承諾：教師希望繼續留在現在任教的學校。
3. 認同承諾：對目前服務的學校的目標與價值的認同，願意奉獻一己之力。

2.2.3 組織承諾的理論模式

許多學者對於組織承諾持有不同的意見，且著重的內容相異，因而發展多種有關組織承諾的理論模式，茲將其常見的模式依序介紹如下：

1. Steers的組織承諾前因後果模式

組織承諾前因後果模式為Steers於1977年所提出，前因變項為個人的特質、工作特性、工作經驗三部份；預測結果變項為留職意願、出席率、工作績效三部分。Steers曾於研究中對119位科技人員及382位醫護人員進行分析，結果發現個人特質、工作特性及工作經驗皆與組織承諾有顯著的相關。

2. Staw的組織承諾形成模式

Staw於1977年提出將組織承諾分成「態度性承諾」(Attitudinal

Commitment)和「行為性承諾」(Behavioral Commitment)。

- (1) 態度性承諾受到個人特質、工作特性及工作經驗的影響，而分析含有投入、認同、激勵等三要素，並特別強調個人對組織的正向態度。
- (2) 行為性承諾受到任職儀式、決定錯誤後之補償動機及談判技術的影響，而分析含有附屬利益、不可改變的行為、沉澱成本，行為決定易受到限制，而導致員工心理的支撐現象。

Staw強調「自我辯解」對組織承諾的影響，個人需調適自我的心靈，替自己無法改變的行為辯解，肯定自我為組織努力工作的價值，以減少與組織的不協調性。

3. Stevens, Beyer and Trice的角色知覺模式

Stevens, Beyer and Trice於1978年提出此理論，融合心理觀點與交換觀點，他們認為個人屬性、角色相關因素及組之因素會影響成員間角色知覺，經過交換、評估的過程，形成角色態度或行為，終而影響到成員的組織承諾。且隨年資的增加，交換性因素也會逐漸增加。因為離開組織的代價逐漸提高，而使成員對組織的承諾部分由態度性承諾轉化為交換性承諾(盧心雨，民99)。

4. Morris and Sherman (1981)的組織承諾多元預測模式

Morris and Sherman於1981年提出多元預測模式，認為影響組織承諾的因素，主要有組織成員的個人特徵(年齡、教育程度等)、角色相關因素(角色衝突、角色混淆等)與工作經驗(領導者倡導、關懷行為等)三類，並以此三種因素為預測變項。

5. Reyes and Pounder的教師組織承諾模式

Reyes and Pounder於1990提出教師組織承諾模式，並以Mowday et al.的組織承諾前因後果為基礎。並將影響教師組織承諾的因素分為「學校

環境變項」、「教師人口變項」及「個人組織的契合」三類。

(1) 學校環境變項

- (a) 社會報酬：與主管、同事、學生間的關係。
- (b) 外在獎勵：薪資、福利、升遷機會。
- (c) 組織取向：規範導向、功績導向。

(2) 教師背景變項

- (a) 身分變項：年齡、服務年資、性別、教育程度。
- (b) 內在變項：工作意願、工作認同等情感性承諾。
- (c) 工作取向：規範導向、功績導向。

(3) 個人組織的契合

係指個人於組織內社會化的過程，成員接受組織的目標、價值等，且將其內化為個人的價值觀。如契合程度越高顯示受組織社會化程度越高，發展成自我的態度、信念，而增強組織的承諾。

2.3 內部行銷

教師最重要的工作為教學，意旨除了教導學生之外，尚還需要學習，不斷透過進修、研習來精進自我的專業能力；另外，在學校工作環境中，所面臨的對象不只有學生，還有其他教師、主管及家長，我們必須結合這些個體，將學校當成一個企業體，需有效率地進行整合、執行各個計畫，為國家培養出人才。因此，研習進修與溝通協調對一位教師是非常重要的，具備這些因素，將更有利於教學的進行。

2.3.1 內部行銷的定義

George (1977)提出「視服務接觸人員為內部顧客」，此概念開始被廣泛討論。內部行銷(Internal Marketing)的概念是發展自服務業。服務業是處理人與人之間的事業，組織成員扮演相當重要的角色(彭智中，民102)。源自於行銷的概念，宗旨為滿足顧客；Berry (1981)指出員工就是顧客的概念，瞭解其所需，讓員工能滿足工作環境(物理環境、心理環境)、與同事間相處、上司的督導及工作上，使得員工對提供更優質的服務。內部行銷係指組織認同員工的重要性，將涵蓋組織願景的內部精心設計行銷給員工，並將員工視為內部顧客，期望透過內在滿意進而達成外在滿意(Berry, 1981; Rafiq & Ahmed, 2000)。內部行銷論點各學者所提出的定義均不一，經過不斷研究與討論，至今尚未發展出明確之定義，茲將國內外學者對內部行銷的定義，彙整如表2.4所示。

表 2.4 內部行銷的定義

研究學者	年代	內部行銷的定義
Berry	1981	將員工視為內部顧客，瞭解員工的需求，讓員工能滿足於工作、與同事間的相處、上司的督導與工作環境，最後員工將提供外部顧客更好的服務。
Gronroos	1981	內部行銷係指獲得具有工作動機及顧客意識的員工，需整合其他與顧客相關的不同部門的人員，且提出視員工為顧客的觀點，強調將組織銷售給員工的重要性。
Johnson & Seymour	1985	組織成員間創造出能夠支持顧客導向及銷售服務意識的內部環境。

表 2.4 內部行銷的定義(續)

研究學者	年代	內部行銷的定義
Johnson, Scheuing & Gaida	1986	係指服務業透過激勵、訓練與評價的方式，讓員工清楚組織的使命及目標所付出的努力，以達成組織的目標。
Berry & Parasurman	1991	視員工為內部顧客，工作為內部產品，組織為滿足內部顧客藉由調整內部產品，以達成組織目標的過程。
Kotler & Armstrong	1991	建立顧客導向觀念，透過激勵、訓練員工、與顧客接觸，激發團隊合作的潛能。
Gronroos	1994	組織藉由類似行銷的方法、積極主動與整合溝通協調的方式，使員工所組成內部市場於顧客導向、服務意識受到鼓勵。
Kotler & Scheff	1998	為提供顧客最佳的服務，透過有效的甄選、訓練及激勵員工。
Ballantyne	2003	係指關係與知識管理之策略，藉由之是內部功能整合協調，以達成學習與知識更新。
Longbottom, Osseo-Asare, Chourides & Murphy	2006	組織強調顧客與行銷的觀念，以用來滿足員工需求、管理內部及建立與員工承諾。
蕭富峰	民 86	將行銷運用於身為員工的內部顧客上，期待能全方位提升企業的整體績效。

表 2.4 內部行銷的定義(續)

研究學者	年代	內部行銷的定義
李是惠	民 91	將員工視為顧客，進行一系列具行銷概念及組織動力的人力資源管理活動，旨在獲取組織承諾，並激發員工顧客導向之行為。
郭振生	民 92	視員工為內部顧客，並使用行銷觀點來進行組織的人力資源管理活動，以提高員工對組織的認同與工作滿意，以達成組織的目標。
張世平	民 95	運用行銷的觀念與實務，整合公司所有的資源並達到最佳配置，來滿足公司內部全體員工的需求及欲求，透過員工滿意以提高顧客滿意，將有助於公司目標的達成。
張媛甯	民 95	企業於內部市場進行類似行銷行為時能激勵員工，並使員工發展出具顧客導向的行為。
陳岳男	民 95	組織視員工為內部顧客，並運用行銷哲學、方法，透過訓練、溝通、激勵及支持等積極策略，讓員工願意將組織的目標視為自己使命，並從中獲致工作滿意及高度的組織承諾，從而創造組織良好的服務文化，以帶來滿意的顧客，創造組織績效。

表 2.4 內部行銷的定義(續)

研究學者	年代	內部行銷的定義
吳佳玲	民 96	將全體教職員視為重要的顧客，針對教師需求提出服務，透過管理支持、激勵成長、凝聚溝通、專業發展、參與授權等方式，使教師從教學工作滿足得以獲致成就，提昇教師對學校的認同與承諾，並提高教學效能，進而促進社區民眾、家長對學校的支持，最終達到提升學校整體效能為目標。
蘇靜好	民 97	學校視教職員工為內部顧客，透過情勢分析，訂定行銷目標，運用行銷概念和人力資源管理策略，讓教職員工將學校組織的願景視為自己的使命，進而創造組織良好的績效，以提升學校效能。
蔡淑芬	民 98	內部行銷不單單侷限於激勵員工及需求的滿足，而是更有目的性的行銷服務意識及顧客導向給予員工，使其內化在員工的價值觀中，進而提昇服務品質。
張維文	民 98	視內部行銷為組織中策略方案的一種，並結合了行銷與人力資源管理實務。
蔡致遠	民 100	學校視教師為內部顧客，透過成長激勵、溝通關係之建立、管理支持及教育訓練等積極策略進行人力資源管理，推升教師工作滿意度及對學校的認同感，最終達到提升整體學校效能之目標。

表 2.4 內部行銷的定義(續)

研究學者	年代	內部行銷的定義
劉柏好	民 101	組織應該把員工是為內部顧客，透過激勵、訓練及評價做內部溝通，管理組織內各種互動關係所涉及到的活動，創造出更有效率的組織環境，使員工了解組織目標及遵守其承諾來增加員工滿意及忠誠度，培養員工在服務時具備顧客導向之概念，來提升服務績效。
張靜雲	民 102	組織將員工視為內部顧客，將工作視為產品，運用行銷技術，將工作行銷給員工，以滿足員工的需求，進而提升員工履行承諾能力的過程。
張景智	民 102	為組織進行內部溝通的工具，組織將員工視為內部顧客並透過行銷概念而使員工更加瞭解並認同組織目標與企業文化。

資料來源：研究者係參考上表學者之研究自行整理

2.3.2 內部行銷的分類

各家研究者對於內部行銷所持的觀點不盡相同，但大致上可歸為以下三個面向：「視員工為內部顧客」、「具人力資源管理概念」、「具顧客導向及服務意識」，將就以三面向分類加以說明其涵義。

1. 視員工為內部顧客

Sasser and Arbeit (1976) 內部行銷是基於「員工就是顧客」的想法，強調必須將服務工作銷售到員工市場(Employee Market)以吸引最好的員工。內部行銷的首要重點為「視員工為內部顧客」，是將內部員工視為

顧客，將內部產品行銷給員工，以獲得員工的認同支持(張靜雲，民102)。Greene, Walls and Schrest (1994)認為內部行銷是應用行銷哲學和方法到服務顧客的員工身上，以運用與維持員工，並確使員工能努力做好工作。因此，內部行銷視員工為內部顧客，視工作為內部產品，並努力使內部產品能更加的滿足內部顧客的需求。唯組織將員工視為顧客，讓員工得以感受到相對的服務感覺、滿足需求，才能以相對服務於顧客身上，進而達成組織的目標，提升組織績效。

2. 具人力資源管理概念

內部行銷也能具備人力資源管理的概念，內部行銷的主體為員工，利用人力資源管理將員工做最有效率的安排以達到組織的目標。Collins and Payne (1991)內部行銷與人力資源是密切相關，並指出當人力資源部門主管經內部行銷的努力後，已具備市場行銷導向的人力資源部門主管，在態度及程序上，必有別於產品導向的人力資源部門主管。Kelemem and Doukakis (2004)指出內部行銷必須利用行銷和人力資源管理概念以刺激、激勵、調動、招募和管理組織內的所有員工，以提升員工的服務理念。Roger and Anna (2005)也認為內部行銷係組織針對員工所進行之人力資源管理政策集合，組織藉由內部行銷訓練、發展與激勵員工，以期員工能更有效率服務顧客。給予員工專業的訓練增進其能力，並予以激勵以提升組織的績效，提供顧客最佳服務。

3. 具顧客導向及服務意識

內部行銷其中一個目的為培養員工顧客導向的服務意識，行銷強調顧客為上，服務為重要，最佳的服務提供顧客，將更易達到組織目標。George (1990)為了達成利用整體管理程序來管理組織各功能部門的目的，不僅要確定各階層員工都能瞭解組織之經營，體認在顧客意識訴求

下的各種競爭活動，確使員工都願依服務導向來努力。Gronroos (1994) 認為內部行銷能讓組織從被動化為主動，並透過近似行銷工具與內部協調等方式，使員工先行形成一個「內部市場」，組織可在此市場針對員工進行激勵，進而提升其服務導向，並培養顧客至上之觀念。Papazolomou and Vrontis (2006)對內部行銷所提及的定義中，認為內部行銷的目的是創造員工的顧客導向意識，以展現優越的服務行為。內部行銷重視顧客導向，以顧客為尊，強調服務的觀念，藉此提供良好的服務品質，以達到組織績效。

2.3.3 小結

從以上理論及分類整理後，發現內部行銷的主體為視員工為內部顧客，提供員工訓練、滿足員工需求，並讓員工提供顧客最佳的服務，提升組織績效、達到組織目標。在學校環境中，身為一名特殊教育教師，更是需要教育訓練，因資訊日新月異，而身障學生特殊需求的重視，讓特教教師需因材施教，針對每位學生給予不同學習策略及處遇；另外在學校中，特教教師需為每位身障生處理學校事務，面對學校中的各個處室如：教務處、學務處、總務處、輔導室等，以及身上學生家長，因此溝通協調已成為特教教師需具備的專業能力之一。故本研究將以「教育訓練」、「溝通協調」作為本研究內部行銷的基本架構。茲將其定義分述如下：

1. 教育訓練：學校能主動提供教師進修機會與管道，並鼓勵教師參加特殊教育專業研習、身障學生教育工作坊等訓練。
2. 溝通協調：學校能建立良好的溝通管道，讓學校能明確傳達興學理念，同時教師也能通過此管道進行溝通協調，給予反應、回饋，促使教師轉化教學目標，將學校的教與理念正確傳達給家長和學生。

2.4 工作倦怠

工作於普通學校之特教教師，因工作環境日趨複雜，須從事學校行政工作，且常須協調家長、原班導師、學生之間的問題。然而，協調工作並不如想像中容易，時常讓特教教師感到挫折，累積不少的負面情緒，進而造成工作倦怠，對工作的熱情日益消減。當在工作上持續得到負面的影響，工作累積不愉快的情緒，慢慢會影響工作的品質，進而影響環境周遭的其他人。教育工作者為主要執行教育政策與目標，是最直接影響學生的人，同時也影響教育功能的發揮，因此，我們有必要深入國中小特教教師的工作倦怠情況。

2.4.1 工作倦怠的定義

工作倦怠一詞的定義有許多學者提出，然而各家說法也稍有不同，美國分析心理學者 Freudenberger 於 1974 年首次提出工作倦怠(Burnout)，定義於幫助他人的工作上，在協助方的心理及情緒產生耗竭的情形，使其身心靈皆感到極度疲備的狀態。Cherniss (1980)認為工作倦怠是因為個人在工作上遭遇到過度壓力或對於工作產生不滿意的一種退縮現象。長時間的工作壓力，會導致個人的動機與興趣喪失殆盡，逐漸引發個體的心理、生理及情緒方面的耗竭(Holmes, 2005)。范熾文(民 95)指出教師的工作倦怠為在學校環境互動過程之中，無法有效處理工作壓力，長期累積的結果，使得教師在身心上產生耗竭的現象，並以冷漠、疏離的態度來對待學生，嚴重影響到教師的專業精神。另外，其用來描述服務於助人行業的人們因工作量太大、工時過長、工作強度太高所經歷的一種疲憊不堪的狀態(胡保宏，民 101)。將國內外學者對工作倦怠定義綜合整理如下：

表 2.5 工作倦怠的定義

研究學者	年代	工作倦怠的定義
Freudenberger	1974	係指耗費過多的精力、能力導致個人感到精疲力盡與無力的狀態。
Maslach & Pines	1977	係指個人對工作失去積極感、尊重及同情。
Hendrickson	1979	指個人於生理上、情緒上及態度上的耗費。
Edelwich & Brodsk	1980	指因工作的狀況導致從事助人行業的專業人士逐漸失去理想、目標與精力。
Owens	1980	指個人精力、資源過度需求而導致生理、情緒和態度等耗損。
Pines & Aronson	1981	係指個人經常處於高壓且緊張的狀態下，所造成生理、情緒與心理的耗竭，駛人的心理產生無助感、絕望與消極等負面態度。
Carroll & White	1982	指個人常處於高度壓力與挫折的環境中，無法有效的排解，造成心理上的負擔與不適。
Cunningham	1983	指個人於工作中，缺少足夠的能力來處理壓力的狀態。
Maslach Jackson	1984	指因長期精力耗竭而降低工作積極度，進而漠不關心顧客，對工作產生負向態度。
Potter	1985	個人在工作中逐漸累積倦怠感而喪失意志與能力，對工作產生焦慮，而倦怠感既不是生理疾病也非神經疾患。

表 2.5 工作倦怠的定義(續)

研究學者	年代	工作倦怠的定義
Klarreich	1988	係指情緒逐漸惡化的過程，包含熱忱期、覺醒期、挫折期、絕望期等四階段。
Stevenson	1994	係指個人衰弱的過程，使得員工逐漸失去工作熱忱、積極，且降低創造力，最後剝奪對組織貢獻的心理、生理能力。
Lee & Ashforth	1996	為工作壓力的反應方式，導致個人工作滿意度、組織承諾降低，提高離職意願。
張曉春	民 72	是工作過度負荷、工作動機改變、工作疏離、心力交瘁之症候及對工作感到厭倦等現象的表徵。
單小琳	民 76	專業倦怠是指對工作的一種生、心理的耗竭反應，他來自教學生涯中面臨長期性負面工作壓力，而在過程中未成功的調適所產生的結果。
陳益綜	民 86	工作倦怠主要是個體主觀的反應在職業環境與服務對象上冷漠不當的狀態。
廖相如	民 92	工作者在其工作情境中，基於個人內外之落差、環境或社會的因素，無法因應長期工作挫折，逐漸喪失其工作動力的過程；並會對其工作與工作對象產生不良的影響。
陳德宗	民 94	將工作倦怠定義為個人與其工作間之關係，包含四個構面；情緒耗竭、譏諷態度、降低專業效能、工作疏離。

表 2.5 工作倦怠的定義(續)

研究學者	年代	工作倦怠的定義
杜昌霖	民 94	對於工作情境缺乏控制或長期處在過度負荷的工作環境下，以致在心理與生理疲憊的狀態下，無法有效地調適身心狀態，產生不安、挫折以及動機降低，因此對於其服務的對象採取消極的態度，包括情緒耗竭、缺乏個人成就感與缺乏人情味。
邱欣怡	民 97	係指個人在工作的過程中，由於長期累積工作壓力且無法有效處理，或個人所認知的目標無法達成，導致身心上的耗竭，對工作對象產生疏離與冷漠，促使其產生低落的成就感。
陳怡如	民 99	當個體無法因應工作壓力時，出現疲勞、焦慮、壓抑等負面情緒，進而使個體對工作失去熱忱、工作能力下降、績效品質低落、成對感低落，嚴重者對人、事、物產生厭離，甚至心身衰竭等現象。
胡保宏	民 101	當個體處於長期的工作壓力，如果理想的目標與現實間產生落差又無法順利調適時，會產生負面情緒，而對工作感到疲倦及失去熱忱的情況。
陳慧珊	民 102	工作倦怠是指因工作超過自己所能負荷的程度時，工作壓力就會因此上升，因而造成個人期望與實際工作成果上面有所落差，並產生挫折感與造就個體的負面情緒與負向行為。

表 2.5 工作倦怠的定義(續)

研究學者	年代	工作倦怠的定義
莊鄉雅	民 102	係指長期處在過度負荷的工作環境下，且無法有效因應工作壓力與挫折，導致個人身心耗竭和情緒失控，而對工作感到疲倦厭煩，逐漸失去熱忱與動機，在工作上缺乏成就感，對人性看法悲觀，逐漸對人群產生疏離感和存有離職意願傾向。
黃玉娟	民 103	教師因為環境或個人因素，無法解決工作上的壓力，而導致無法達到教學目標，且無能力解決學生的問題，產生對教學工作沒有熱情，對人際產生冷漠的現象以及對教育工作無成就感而言。

資料來源：研究者係參考上表學者之研究自行整理

2.4.2 工作倦怠的理論

各家學者對於工作倦怠提出不盡相同的觀點，且著墨的重點相異，因此發展多種有關工作倦怠的理論，茲將其常見的模式依序介紹如下：

1. Mashlach and Jackson 三因素工作倦怠理論

Maslach and Jackson於1981年以助人為工作的服務員為研究對象，結果顯示助人行業工作者需長時間和服務對象互動，協助他們處理生理、心理等方面的問題，需耗費工作者較多的精力，長期累積負面能量及持續性壓力，因而造成身、心、靈疲憊不堪，進而對工作產生倦怠感。依據Maslach and Jackson研究結果可歸納出導致工作倦怠三個因素：

- (1) 情緒耗竭(Emotional Exhaustion)：係指工作者在與他人互動的過程中，因遇到無法處理的問題，而時常覺得緊張及精疲力盡，造成工作情緒低落，認為自己無法繼續工作，是一種感覺耗竭與情緒過度擴張

的狀態。

- (2) 去人性化(Depersonalization)：係指與他人互動及相處的過程中，以一種消極、負向的態度對待他人，讓人感覺冷漠，且不願接受別人的關懷。
- (3) 低成就感(Low Personal Accomplishment)：係指工作者以消極的態度面對工作，以負向情緒來面對自己與他人，開始懷疑自己的能力，不滿意自己的表現，經常對工作感到無趣且失去動機，缺乏個人工作成就感。

2. Carroll and White 生態模式理論

Carroll and White於1982年提出生態學模式，其著重於探討有機體與其環境之間的相互關係。從生態學的觀點，工作倦怠被認為是生態方面功能不佳，亦即個人與環境互動時，出現失能的現象。學者認為人類的行為和環境有著密切的關係，這些都將影響個人的行為，可能因素為環境長時間對個人潛移默化的影響，以及個人是否認同其所在之環境。

Carroll and White (1982)提出生態模式的基本架構中，可能影響工作倦怠的因素包括：

- (1) 個人因素：包含任何影響個人工作表現原因，如：身心健康狀況、教育程度、目標、需求、興趣、價值觀與挫折忍受度。
- (2) 環境因素
 - (a) 微觀系統：個人完成工作的最小組織生態系統，如：辦公室、家庭等。
 - (b) 中間系統：工作環境中組織化程度較高的系統，由數個微觀系統組成的，如：部門、公司、機構等。
 - (c) 外在系統：直接影響工作者及組織運作的外環系統，如：社區、

議會、基金會等。

(d) 鉅觀系統：超越外在系統，而影響個人生活的因素，如：經濟景氣、通貨膨脹、高失業率等。

3. Harrison的社會勝任模式

Harrison (1983)提出社會勝任模式，他認為工作倦怠與個人能否勝任此工有極大的關係，與個人知覺勝任能力有關。Harrison認為工作者是否能勝任助人的工作受到下列三個因素的影響：

- (1) 工作對象問題嚴重程度。
- (2) 特定工作環境的資源及障礙。
- (3) 工作者的能力，包含專業技術、臨場判斷與是否有效展現自己能力。

2.4.3 小結

依據2.4.2工作倦怠理論論述，本研究者發現工作倦怠的產生，與其工作環境關係密切，是個人與環境相互作用的結果。於工作中，個人能力相當重要，但環境因素將扮演著關鍵的角色，環境良好對工作者來說是一大福音，相對其能提供充足的資源，強而有力的後盾。相反地，若工作環境無法提供足夠支持，即可能造成工作壓力，若工作壓力無法適當宣洩，長久累積將造成工作倦怠。

普通學校中的特殊教育教師為團體中的一小部分，但其所需處理的事務卻涉及整個學校，因此環境資源是否充足、主管是否支持、個人專業是否能勝任，影響特殊教育教師是否逐漸工作壓力大，導致工作倦怠而對教育工作失去熱忱。

參考Mashlash and Jackson三因素工作倦怠理論，發展出工作倦怠三個構面，故將「情緒倦怠」、「去人性化」、「缺乏成就感」作為本研究工作倦怠的基本架構。茲將其定義分述如下：

1. 情緒倦怠：指在工作時，因無法適時地調整自己本身的情緒，也無法順利處理任何問題，而對此感到精疲力竭，喪失工作情緒，事情上過度擴張與情緒耗竭的一種狀態。
2. 去人性化：指在工作時與他人互動的過程中，以無情、冷漠的態度來回應其服務對象和同事，無心著墨在人際互動上，情感變的冷淡，不願意付出和接受他人的關懷，也可能使其負向的情緒散播至工作環境中。
3. 缺乏成就感：指在工作時與他人互動的過程中，以較為負向的態度來衡量自己的工作成就，不滿意自己的工作表現，造成工作退縮，士氣低落，懷疑自己的能力，而影響其工作品質，在工作尚感覺無價值感，缺乏個人成就感。

2.5 各構面之關聯性研究

2.5.1 組織承諾與工作滿意度之相關研究

黃仁寶(民97)研究高級中等職業學校組織文化、組織承諾與工作滿意度關係之研究：以桃園縣內的高級中等職業學校為例，其研究顯示教師組織承諾與工作滿意度有顯著互動關係存在。林明璇(民100)研究國民中小學人事人員工作壓力、組織承諾與工作滿意度之研究—以彰化縣為例，研究發現國民中小學人事人員在組織承諾與工作滿意度之間有顯著正相關，亦即組織承諾愈高者其工作滿意度愈高。吳佳錚(民101)研究魅力領導、組織承諾、工作滿意度等相關性研究—以中部區域醫院護理職場為例，研究結論發現護理主管展現越多魅力領導，護理人員組織承諾越高，亦可提升護理人員的工作滿意度。黃蘭鵲(民103)研究情緒勞動、組織承諾與工作滿意度之關聯性研究：以新北市戶政事務所為例，其中研究顯示組織承諾對工作滿意度有顯著影響。陳永禎(民103)研究新竹縣

市特色學校內部行銷、組織承諾與工作滿意度關係之研究，結果為特色學校組織承諾與工作滿意度整體有顯著高度正相關。綜合以上學者研究，組織承諾對工作滿意度具有顯著相關與影響。

2.5.2 組織承諾與內部行銷之相關研究

鄧顯華(民92)研究內部行銷、組織承諾與服務品質關係之探討—以海軍某修護工廠為例，研究發現在內部工作條件中可提供有形的薪資提高、升遷、獎金、津貼、福利或無形的嘉勉、榮譽、成就感、企圖心等利益，使員工因需要之滿足而願意付出更多的心力，由此得知內部行銷與組織承諾有正向顯著關係。洪大川(民101)研究領導型態、內部行銷、組織承諾與工作績效關係之研究：以大陸某台商公司為例，研究發現內部行銷對組織承諾有顯著的正向影響。

2.5.3 內部行銷與工作滿意度之相關研究

劉柏好(民101)研究內部行銷、組織承諾、工作投入、及工作滿意對工作績效之影響—以台灣老人服務機構為例，研究發現內部行銷會顯著正向影響工作滿意，即老人服務機構對於員工有更多的內部行銷，越會提升員工對工作之滿意程度。張文俞(民101)研究國際觀光旅館內部行銷、工作滿意度與留任意願之相關研究—以組織氣候為干擾變項，研究發現內部行銷與工作滿意度呈現顯著的正相關，即在國際觀光旅館中，當組織內部行銷做得越好時，則員工對於工作的滿意程度會越高。林遠弘(民103)研究探討台灣高科技產業之內部行銷對於組織承諾、工作滿意度及工作績效之影響，研究發現透過內部行銷的方式讓員工的需求得到滿足，將有助於員工工作滿意度之提升，由此得知內部行銷與工作滿意度有正向顯著關係。

2.5.4 工作倦怠與工作滿意度之相關研究

施沛鈺(民97)以就業服務員之情緒勞務、工作滿意度、工作倦怠與離職傾向之相關研究，研究顯示就業服務員之情緒勞務對工作倦怠有直接負向的影響，工作滿意度愈高之工作者其工作倦怠愈低，由此得知工作滿意度與工作倦怠為負向關係。陳宣萍(民100)研究探討醫院護理人員情緒勞務對工作滿意度、工作倦怠之影響—以情緒智力為干擾因子，研究發現工作倦怠之去人性化與工作滿意度呈負相關。梁業興(民101)研究國小教師工作倦怠與工作滿意度之關係—以休閒生活品質為干擾變數，結果顯示國小教師工作倦怠對工作滿意度有顯著負相關。



第三章 研究方法

本研究文獻探討後，首先建立研究架構，再來擬定研究假設，然後針對研究變項設計操作型定義，最後說明本研究的研究方法。

本章內容包含：第一節研究架構、第二節研究假設、第三節操作型定義、第四節研究設計、第五節資料分析方法。

3.1 研究架構

本研究依據研究動機與目的，並結合文獻探討分析後，建立研究架構圖。以「組織承諾」、「內部行銷」、「工作倦怠」為自變項，「工作滿意度」為依變項，並以「內部行銷」為中介變項，「工作倦怠」為干擾變項，討論組織承諾、內部行銷、工作倦怠、內部行銷相互間的關係。本研究架構圖如圖3.1所示。

- 一、組織承諾：分為努力承諾、留職承諾、認同承諾三個小構面。
- 二、內部行銷：分為教育訓練、溝通協調二個小構面。
- 三、工作倦怠：分為情緒倦怠、去人性化、缺乏成就感三個小構面。
- 四、工作滿意度：分為內在滿意、外在滿意二個小構面。

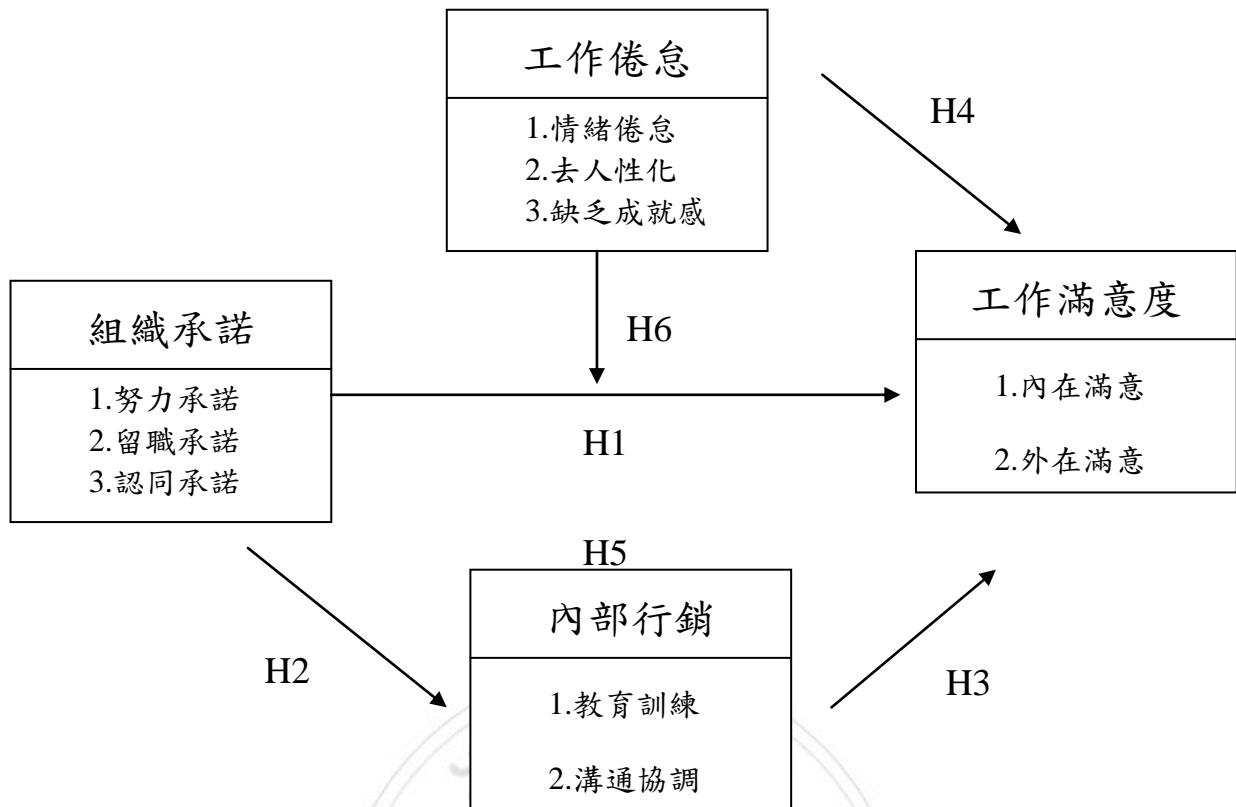


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

根據研究目的、研究問題，本研究提出以下假設加以驗證：

假說H1：組織承諾對工作滿意度有顯著的正向影響。

假說H2：組織承諾對內部行銷有顯著的正向影響。

假說H3：內部行銷對工作滿意度有顯著的正向影響。

假說H4：工作倦怠對工作滿意度有顯著的負向影響。

假說H5：內部行銷對組織承諾與工作滿意度之間具有中介效果。

假說H6：工作倦怠對組織承諾與工作滿意度之間具有干擾效果。

3.3 操作型定義

本研究採用問卷調查方式，第一部分為雲林縣特殊教育教師的基本資料；第二部分則為研究特殊教育教師對組織承諾、工作倦怠、內部行銷與工作滿意度的情形。問卷以李克特氏(Likert Type Scale)七點量表進行衡量，分數由低至高依序排列7分到1分，分別是「非常同意」、「同意」、「稍微同意」、「沒意見」、「稍微不同意」、「不同意」、「非常不同意」。依據前述文獻探討，本研究將各個構面的研究變項進行操作型定義，包含四個構面：組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度。

3.3.1 組織承諾之操作型定義

組織承諾之操作型定義，主要參考學者林保豐(民91)、曾怡錦(民93)、盧心雨(民99)，並將組織承諾問卷分為努力承諾、留職承諾與認同承諾三個子構面，共18題。茲將各個子構面之操作型定義、題項與文獻來源整理如表3.1所示：

表 3.1 組織承諾操作型定義與題項

構面	操作型定義	題項	文獻來源
努力承諾	教師願意為學校組織的利益而努力，強烈地信仰與接受組織之目標及價值。	A1. 我願意學習更新、更好的知能，以增進教學效能。 A2. 我願意專注於自己的工作，為學校犧牲奉獻。 A3. 為使校務能順利推展，我願意付出額外的心力。 A4. 我願意努力工作，以獲得師生家長的尊重。 A5. 我願意為爭取學校榮譽而努力以赴。	林保豐(民 91) 曾怡錦(民 93) 盧心雨(民 99)

表3.1 組織承諾操作型定義與題項(續)

構面	操作型定義	題項	文獻來源
留職承諾	特教教師希望繼續留在現在任教的學校。	<p>A6. 繼續留在本校服務特殊教育，顯然是一件不錯的事。</p> <p>A7. 本校特殊教育讓我覺得有歸屬感。</p> <p>A8. 在本校特殊教育努力工作使我感到滿足。</p> <p>A9. 即使工作條件變差，我仍願意留在本校特殊教育。</p> <p>A10. 我覺得繼續留在本校服務特殊育會有好前途。</p>	<p>林保豐(民 91)</p> <p>曾怡錦(民 93)</p> <p>盧心雨(民99)</p>
認同承諾	對目前服務的學校的目標與價值的認同，願意奉獻一己之力。	<p>A11. 我以在本校服務特殊教育為榮。</p> <p>A12. 我會對別人說：我所服務的學校，是一所很好的學校。</p> <p>A13. 我會以學校的發展目標做為個人的工作目標。</p> <p>A14. 我認同本校的經營理念。</p> <p>A15. 對本校的前途與發展，我很有信心。</p> <p>A16. 我很慶幸當初選擇到本校服務特殊教育。</p> <p>A17. 我支持本校的特殊教育重要決策和活動。</p>	<p>林保豐(民 91)</p> <p>曾怡錦(民 93)</p> <p>盧心雨(民 99)</p>

資料來源：本研究整理

3.3.2 內部行銷之操作型定義

內部行銷之操作型定義，主要參考學者張靜雲(民102)、郭乃禎(民102)，並將內部行銷問卷分為教育訓練與溝通協調二個子構面，共10題。

茲將各個子構面之操作型定義、題項與文獻來源整理如表3.2所示：

表 3.2 內部行銷操作型定義與題項

構面	操作型定義	題項	文獻來源
教育訓練	學校能主動提供教師進修機會與管道，並鼓勵教師參加特殊教育專業研習、身障學生教育工作坊等訓練。	<p>B1. 學校(或各縣市教育局)積極辦理特殊教育教師職前訓練情形。</p> <p>B2. 學校會積極提供特殊教育教師進修及研習等相關訊息資訊。</p> <p>B3. 學校會鼓勵特殊教育教師參與進修、研習。</p> <p>B4. 學校所舉辦的研習能考慮特殊教育教師的需求。</p> <p>B5. 學校會認為辦理特殊教育教師的研習訓練是一項重要的工作。</p>	張靜雲(民102) 郭乃禎(民102)
溝通協調	學校建立良好溝通管道，並能明確傳達興學理念，同時教師進行溝通協調，給予反應、回饋，促使教師轉化教學目標，將學校的教學理念正確傳達給家長和學生。	<p>B6. 學校會提供教師間彼此溝通意見的機會及管道。</p> <p>B7. 對於學校校務的推動，有任何疑問時，我可以向學校直接反映。</p> <p>B8. 我能不受拘束地向校長反映自己的想法。</p> <p>B9. 校長擁有良好的溝通協調能力。</p> <p>B10. 學校能聽取教師對校務推動的看法。</p>	張靜雲(民102) 郭乃禎(民102)

資料來源：本研究整理

3.3.3 工作倦怠之操作型定義

工作倦怠之操作型定義，主要參考學者郭生玉(民78)、廖相如(民92)、郭耀輝(民93)、范熾文(民95)、張明輝(民97)、劉秀鳳(民98)，並將工作倦怠問卷分為情緒倦怠、去人性化與缺乏成就感三個子構面，共18題。茲將各個子構面之操作型定義、題項與文獻來源整理如表3.3所示：

表 3.3 工作倦怠操作型定義與題項

構面	操作型定義	題項	文獻來源
情緒倦怠	指在工作時，因無法適時地調整自己本身的情緒，也無法順利處理任何問題，而對此感到精疲力竭，喪失工作情緒，事情上過度擴張與情緒耗竭的一種狀態。	C1. 我對特殊教育服務工作現在已經出現無力感。 C2. 每當早晨想到又要面對學校工作挑戰時，我就會覺得提不起精神。 C3. 我覺得特殊教育的職務越來越難勝任。 C4. 特教教師人力不足、資源缺乏，實在相當勞累。 C5. 特教教師工作不分日夜，我覺得實在非常辛苦。 C6. 特教教師工作繁多(如輔導、課程設計、兼行政等)，精神壓力很大。	郭生玉(民78) 廖相如(民92) 郭耀輝(民93) 范熾文(民95) 張明輝(民97) 劉秀鳳(民98)

表3.3 工作倦怠操作型定義與題項(續)

構面	操作型定義	題項	文獻來源
去人性化	指在工作時與他人互動的過程中，以無情、冷漠的態度來回應其服務對象和同事，無心著墨在實際互動上，情感變化的冷淡，不願意付出和接受他人的關懷，也可能使其負向的情緒散播至工作環境中。	<p>C7. 擔任特教教師的時間越久，越讓我覺得對人變得越冷淡。</p> <p>C8. 我覺得自己對待同仁愈來愈沒有耐心。</p> <p>C9. 我覺得總是有人在背後批評我或在會議中讓我難堪。</p> <p>C10. 跟特教學生一起相處、生活，我感到很不快樂。</p> <p>C11. 我常忽略某些特教學生的心理感受。</p> <p>C12. 我已經失去初任教職時對待特教孩子的熱忱。</p>	<p>郭生玉(民78)</p> <p>廖相如(民92)</p> <p>郭耀輝(民93)</p> <p>范熾文(民95)</p> <p>張明輝(民97)</p> <p>劉秀鳳(民98)</p>

表3.3 工作倦怠操作型定義與題項(續)

構面	操作型定義	題項	文獻來源
缺乏成就感	指在工作時與他人互動的過程中，以較為負向的態度來衡量自己的工作成就，不滿意自己的工作表現，造成工作退縮，士氣低落，懷疑自己的能力，在工作上感覺無價值感，缺乏個人成就感。	<p>C13.對於目前的特教教師工作，常讓我感覺有挫折感。</p> <p>C14.我面對偶發事件時常感到束手無策。</p> <p>C15.我覺得我的工作不能積極的影響學生生活。</p> <p>C16.我覺得特教教學工作枯燥乏味。</p> <p>C17.在處理特教學生行為及情緒問題上，我覺得心有餘力不足。</p> <p>C18.學校例行工作，使我經常覺得少了工作熱忱。</p>	<p>郭生玉(民78)</p> <p>廖相如(民92)</p> <p>郭耀輝(民93)</p> <p>范熾文(民95)</p> <p>張明輝(民97)</p> <p>劉秀鳳(民98)</p>

資料來源：本研究整理

3.3.4 工作滿意度之操作型定義

工作滿意度之操作型定義，主要參考學者Seashore and Taber (1975) 王惠俐(民91)，並將工作滿意度問卷分為內在滿意、外在滿意二個子構面，共10題。茲將各個子構面之操作型定義、題項與文獻來源整理如表3.4所示：

表3.4 工作滿意度操作型定義與題項

構面	操作型定義	題項	文獻來源
內在滿意	特殊教育教師在學校中能得到滿足的薪資、福利，能在工作上得到成就感、上司的讚賞，盡情發揮自己的所長，進而得到工作滿意。	<p>D1. 對於目前的工作量與實際薪資相比，我覺得滿意。</p> <p>D2. 對於特殊教育教師的各項福利上，我覺得滿意。</p> <p>D3. 對於自己在工作上所付出的努力與實際所得的薪資相比，我覺得滿意。</p> <p>D4. 對於從事特教教師的工作所實現自己的理想與抱負，我覺得滿意。</p> <p>D5. 對於特教教師在學校受到重視及肯定的情形，我覺得滿意。</p> <p>D6. 對於從事特教教師的工作能充份發揮自己的專長與才能，我覺得滿意。</p>	Seashore & Taber (1975) 王惠俐(民 91)
外在滿意	特教教師從事特教工作時，學校的工作氣氛、環境、相關的設備及器材，還有其他同事的於工作上的支援等，感到滿意。	<p>D7. 對於學校中工作環境的氣氛，我覺得滿意。</p> <p>D8. 關於學校辦公室的環境(如：光線、空間等)，我覺得滿意。</p> <p>D9. 關於在特教教師工作上所需的相關設備與器材資源之取得，我覺得滿意。</p> <p>D10. 學校同事對特教教師工作上的支援情形，我覺得滿意。</p>	Seashore & Taber (1975) 王惠俐(民 91)

資料來源：本研究整理

3.4 研究設計

3.4.1 研究對象

本研究旨在探討特殊教育教師的組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度之關係，並以雲林縣公立國民中小學特殊教育教師作為研究對象。

3.4.2 前測分析

本研究採便利抽樣方式取樣，以進行問卷前測，於2014年8月間發放50份預試問卷，回收46份，共計有效問卷46份，有效問卷回收率92%。前測問卷進行量表信度分析，得知組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度的Cronbach's α 係數分別為0.940、0.853、0.924與0.882，各構面之Cronbach's α 係數均達0.7以上，除內部行銷之教育訓練子構面Cronbach's α 係數為0.595，未達標準，經刪除題號B05後，教育訓練Cronbach's α 係數為0.901，達到0.7以上，如表3.5所示，因此本量表具有良好信度，故發放正式問卷。

表 3.5 各構面前測之 Cronbach's α 值

各構面	信度值
全量表	0.874
組織承諾	0.940
1.努力承諾	0.742
2.留職承諾	0.898
3.認同承諾	0.930

表3.5 各構面之 Cronbach's α 值(續)

各構面	信度值
內部行銷	0.853
1.教育訓練	0.901
2.溝通協調	0.946
工作倦怠	0.924
1.情緒倦怠	0.871
2.去人性化	0.878
3.缺乏成就感	0.836
工作滿意度	0.882
1.內在滿意	0.850
2.外在滿意	0.816

資料來源：本研究整理

3.4.3 抽樣樣本與正式問卷

以教育部國教署特殊教育通報網之國教階段統計(製表日期2014.10.20)為取樣範圍，雲林縣國民中小學設置身心障礙班級概況，集中式特教班37班、分散式資源班96班、不分類巡迴輔導班10班，共143班，特殊教育教師286人。以便利抽樣方法，在2014年10月至11月間，經由本研究者任職學校之專任輔導教師藉由定期督導會議代為發放，以郵寄方式回收，共發出200份問卷，實際回收份數176份，回收率約88.8%，剔除無效問卷24份，有效問卷共計152份，回收率為76%。

3.5 資料分析方法

本研究為驗證各變項間的關係，將回收問卷剔除無效問卷後，進行資料編碼登錄，依據本研究之假設，利用SPSS 18.0版統計套裝軟體進行資料分析。茲將本研究所採用的統計方法說明如下：

1. 因素分析(Factor Analysis)

因素分析重點在於如何解釋變異數間的關係，可使複雜的共變結構簡單化，期望能從原始的資料中，找出潛藏的共同因素，且從相關矩陣中抽取共同的因素，選擇轉軸後因素負荷量，增加變項與因素間的解釋。本研究採取主成份因素分析法(Principal Component Analysis)，並以最大變異數法(Varimax)進行正交轉軸(Orthogonal Rotation)決定共同的因素，且萃取特徵值(Eigenvalue)大於1的構面因素命名，得出本研究變項之因素結構。

2. 信度分析(Reliability Analysis)

信度分析用以分析量表內容的內部一致性與穩定性，以檢驗量表的可靠度，本研究採Cronbach's α 係數為信度檢驗方法，依據Nunnally (1978)的看法，若各構面信度結果大於0.7，則顯示此問卷有較佳的可信度。

3. 效度分析(Validity Analysis)

衡量結果的正確性，旨研究工具是否能真正衡量問題的核心，透過因素分析的負荷量判斷，本研究對組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度各構面間及子構面進行效度分析。

4. 描述性統計分析(Descriptive Analysis)

依據本研究之「組織承諾」、「內部行銷」、「工作倦怠」與「工作滿意度」等構面進行各題項平均數與標準差之分析，以瞭解雲林縣國

民中小學特殊教育教師之現況。

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

利用T檢定及單因子變異數分析，針對雲林縣國民中小學特殊教育教師之背景變項進行各構面間樣本平均數的顯著性考驗。

6. 相關分析(Correlation Analysis)

相關分析探討各變項間的相關強度，本研究利用Pearson積差相關分析，以取得兩兩變項間的相關係數，作為兩變項間關聯程度之指標。

7. 迴歸分析(Regression Analysis)

迴歸分析用以檢定自變項對依變項的影響程度，來進行解釋與預測。本研究利用迴歸分析來探討「組織承諾」、「內部行銷」、「工作倦怠」與「工作滿意度」等構面間，是否有顯著的關聯性以及中介效果的檢定。

8. 層級迴歸分析(Hierarchical Regression Analysis)

本研究利用層級迴歸分析探討變項間的干擾關係，以供研究解釋。

第四章 實證結果與分析

本章節依據問卷調查所得數據，利用適當統計分析方法，並對各分析結果加以解釋與說明，共分為十節：

4-1 利用「因素分析」分析各構面的因素負荷量、解釋變異量及KMO值。

4-2 利用「信度分析」，來瞭解本量表題項的一致性。

4-3 利用「效度分析」，來瞭解本量表題項的正確性。

4-4 對研究變項進行「樣本結構與各變項之描述性分析」，以瞭解雲林縣國民中小學特殊教育教師對各構面的知覺情形。

4-5 利用「T檢定」及「單因子變異數分析」檢驗背景變項對各構面的差異情形。

4-6 利用「Pearson積差相關」來檢視各變項間的相關性。

4-7 利用「迴歸分析」探討「組織承諾」、「內部行銷」、「工作倦怠」對「工作滿意度」是否有顯著的關係。

4-8 中介分析檢驗「組織承諾」是否會經由「內部行銷」之中介影響「工作滿意度」。

4-9 干擾分析(層級迴歸分析)探討「組織承諾」、「工作倦怠」的交互影響對「工作滿意度」的影響。

4-10 研究假設之驗證。

4.1 因素分析

本研究採主要成份分析法萃取共同的因素，並以最大變異法進行正交轉軸，轉軸結果來決定因素的數目，以此縮減各量表之構面，獲得較大的解釋量。本研究就組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度進

行因素分析。

4.1.1 組織承諾因素分析

本研究在組織承諾的構面中共有17個題項，經因素分析後，KMO值為0.904，Bartlett球型檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。藉由因素分析，共同性均大於0.5，無需刪題。經過轉軸後共萃取出三個因素，分別命名為「留職承諾」、「認同承諾」與「努力承諾」，累積解釋變異量達72.942%。分析結果整理如表4.1所示。

表 4.1 組織承諾因素分析彙整表

因素名稱	題號	題目	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
留職承諾	A07	本校特殊教育讓我覺得有歸屬感。	0.797	30.416
	A06	繼續留在本校服務特殊教育，顯然是一件不錯的事。	0.824	
	A08	在本校特殊教育努力工作使我感到滿足。	0.645	
	A11	我以在本校服務特殊教育為榮。	0.733	
	A16	我很慶幸當初選擇到本校服務特殊教育。	0.690	
	A12	我會對別人說：我所服務的學校，是一所很好的學校。	0.720	
	A09	即使工作條件變差，我仍願意留在本校特殊教育。	0.624	

表4.1 組織承諾因素分析彙整表(續)

因素名稱	題號	題目	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
認同承諾	A14	我認同本校的經營理念。	0.869	52.469
	A15	對本校的前途與發展，我很有信心。	0.781	
	A17	我支持本校的特殊教育重要決策和活動。	0.722	
	A10	我覺得繼續留在本校服務特殊教育會有好前途。	0.782	
	A13	我會以學校的發展目標做為個人的工作目標。	0.706	
努力承諾	A02	我願意專注於自己的工作，為學校犧牲奉獻。	0.717	72.942
	A03	為使校務能順利推展，我願意付出額外的心力。	0.641	
	A01	我願意學習更新、更好的知能，以增進教學效能。	0.627	
	A04	我願意努力工作，以獲得師生家長的尊重。	0.796	
	A05	我願意為爭取學校榮譽而努力以赴。	0.724	

資料來源：本研究整理

4.1.2 內部行銷因素分析

本研究在內部行銷的構面中共有9個題項，經因素分析後，KMO值為0.895，Bartlett球形檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。藉由因素分析，共同性均大於0.5，無需刪題。經過轉軸後共萃出一個因素，依據構面名稱命名為「內部行銷」，累積解釋變異量達68.508%。分析結果整理如表4.2所示。

表4.2 內部行銷因素分析彙整表

因素名稱	題號	題目	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
內部行銷	B09	校長擁有良好的溝通協調能力。	0.772	68.508
	B03	學校會鼓勵特殊教育教師參與進修、研習。	0.745	
	B06	學校會提供教師間彼此溝通意見的機會及管道。	0.723	
	B07	對於學校校務的推動，有任何疑問時，我可以向學校直接反映。	0.712	
	B10	學校能聽取教師對校務推動的看法。	0.709	
	B02	學校會積極提供特殊教育教師進修及研習等相關訊息資訊。	0.707	
	B04	學校所舉辦的研習能考慮特殊教育教師的需求。	0.650	
	B01	學校(或各縣市教育局)積極辦理特殊教育教師職前訓練情形。	0.624	
	B08	我能不受拘束地向校長反映自己的想法。	0.524	

資料來源：本研究整理

4.1.3 工作倦怠因素分析

本研究在工作倦怠的構面中共有18個題項，經因素分析後，KMO值為0.869，Bartlett球型檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。藉由因素分析，題項C06未達標準而刪題，刪題後因素負荷量均大於0.4，且共同性大於0.5。經過轉軸後共萃取出三個因素，分別命名為「去人性化」、「情緒倦怠」、「缺乏成就感」，累積解釋變異量達70.760%。分析結果整理如表4.3所示。

表 4.3 工作倦怠因素分析彙整表

因素名稱	題號	題目	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
去人性化	C10	跟特教學生一起相處、生活，我感到很不快樂。	0.731	27.336
	C08	我覺得自己對待同仁愈來愈沒有耐心。	0.766	
	C09	我覺得總是有人在背後批評我或在會議中讓我難堪。	0.712	
	C11	我常忽略某些特教學生的心理感受。	0.601	
	C07	擔任特教教師的時間越久，越讓我覺得對人變得越冷淡。	0.695	
	C16	我覺得特教教學工作枯燥乏味。	0.652	
	C12	我已經失去初任教職時對待特教孩子的熱忱。	0.734	
情緒倦怠	C02	每當早晨想到又要面對學校工作挑戰時，我就會覺得提不起精神。	0.721	49.183
	C05	特教教師工作不分日夜，我覺得實在非常辛苦。	0.708	
	C01	我對特殊教育服務工作現在已經出現無力感。	0.783	
	C03	我覺得特殊教育的職務越來越難勝任。	0.647	
	C04	特教教師人力不足、資源缺乏，實在相當勞累。	0.724	

表 4.3 工作倦怠因素分析彙整表(續)

因素名稱	題號	題目	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
缺乏成就感	C17	在處理特教學生行為及情緒問題上，我覺得心有余力不足。	0.767	70.760
	C13	對於目前的特教教師工作，常讓我感覺有挫折感。	0.718	
	C18	學校例行工作，使我經常覺得少了工作熱忱。	0.741	
	C14	我面對偶發事件時常感到束手無策。	0.632	
	C15	我覺得我的工作不能積極的影響學生生活。	0.741	

資料來源：本研究整理

4.1.4 工作滿意度因素分析

本研究在工作滿意度的構面中共有10個題項，經因素分析後，KMO值為0.857，Bartlett球型檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。藉由因素分析，共同性均大於0.5，無需刪題。經過轉軸後共萃取出三個因素，分別命名為「生理滿意」、「心理滿意」、「環境滿意」，累積解釋變異量達74.638%。分析結果整理如表4.4所示。

表 4.4 工作滿意度因素分析彙整表

因素名稱	題號	題目	因素負荷量	累積解釋變異量(%)
生理滿意	D02	對於特殊教育教師的各項福利上，我覺得滿意。	0.852	27.364
	D03	對於自己在工作上所付出的努力與實際所得的薪資相比，我覺得滿意。	0.891	
	D01	對於目前的工作量與實際薪資相比，我覺得滿意。	0.771	
心理滿意	D10	學校同事對特教教師工作上的支援情形，我覺得滿意。	0.697	54.145
	D06	對於從事特教教師的工作能充份發揮自己的專長與才能，我覺得滿意。	0.719	
	D07	對於學校中工作環境的氣氛，我覺得滿意。	0.642	
	D04	對於從事特教教師的工作所實現自己的理想與抱負，我覺得滿意。	0.737	
環境滿意	D08	關於學校辦公室的環境(如：光線、空間等)，我覺得滿意。	0.817	74.638
	D09	關於在特教教師工作上所需的相關設備與器材資源之取得，我覺得滿意。	0.704	
	D05	對於特教教師在學校受到重視及肯定的情形，我覺得滿意。	0.635	

資料來源：本研究整理

4.1.5 因素分析後研究新構面

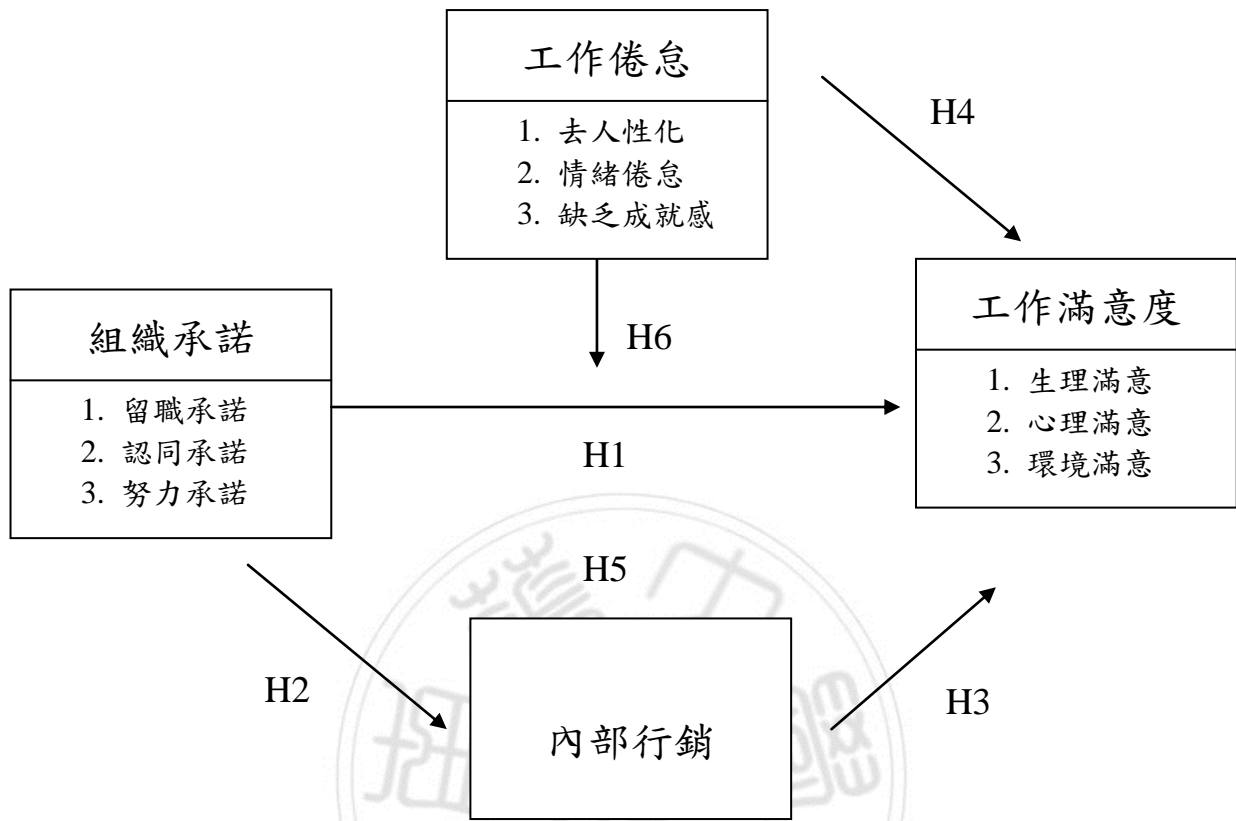


圖 4.1 因素分析後研究新構面

資料來源：本研究整理

4.2 信度分析

本研究信度採用Cronbach's α 值，若Cronbach's α 值大於0.7，則表示衡量的內部一致性相當高，屬於高信度；若Cronbach's α 值介於0.35至0.7之間，則表示信度尚可(Nunnally, 1978)。

本研究經因素分析刪題後，組織承諾信度達0.943、內部行銷信度達0.941、工作倦怠信度達0.920、工作滿意度信度達0.891，本研究各構面信度皆大於0.7，屬於高信度。如表4.5所示。

表 4.5 各構面之 Cronbach's α 值

各構面	題項各數	Cronbach's α 值
組織承諾	17	0.943
1.留職承諾	7	0.922
2.認同承諾	5	0.918
3.努力承諾	5	0.872
內部行銷	9	0.941
工作倦怠	17	0.920
1.去人性化	7	0.913
2.情緒倦怠	5	0.856
3.缺乏成就感	5	0.887
工作滿意度	10	0.891
1.生理滿意	3	0.909
2.心理滿意	4	0.812
3.環境滿意	3	0.775

資料來源：本研究整理

4.3 效度分析

能在測量工具上反應研究者欲測量的真正含意，亦即是正確性程度，效度數值數高，則表示衡量結果越能顯示所要測量的真正意義。本研究藉由文獻探討，瞭解各構面後，加以定義各研究構面，再考慮研究對象之背景資料，抽取合適題項，將欲測量指標連結定義的內容，完成研究問卷內容。透過因素分析，將各個構面萃取出子構面，各構面間均具區別效度，各構面內因素則具有聚合效度。

4.4 樣本結構與各變項之描述性分析

本研究利用組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度等四個構面的及其子構面之平均數及標準差的數據，進行樣本結構分析、描述性分析，藉此瞭解雲林縣國民中小學特殊教育教師對各變項之情形。

4.4.1 樣本結構分析

本研究針對雲林縣國民中小學特殊教育教師進行調查，總共回收152份有效問卷，將回收樣本與基本資料作統計分析，雲林縣國民中小學特殊教育教師人口統計變項整理如表4.6所示。

1. 性別：本研究回收之有效問卷中，男性54人(35.5%)，女性98人(64.5%)，本研究調查對象以女性居多。
2. 年齡：本研究回收之有效問卷中，30歲以下77人(50.7%)，31至40歲52人(34.2%)，41至50歲19人(12.5%)、51歲以上4人(2.6%)，本研究調查對象以30歲以下居多。
3. 婚姻：本研究回收之有效問卷中，已婚62人(40.8%)，未婚90人(59.2%)，本研究調查對象以未婚居多。
4. 特教年資：本研究回收之有效問卷中，5年以下79人(52%)，6至10年38人(25%)，11至15年26人(17.1%)，16至20年9人(5.9%)，20年以上0人(0%)，本研究調查對象以特教年資5年以下居多。
5. 特教背景：本研究回收之有效問卷中，特殊教育學系 105 人(69.1%)，特教學分班 29 人(19.1%)，特殊教育研究所(含四十學分班)18 人(11.8%)，本研究調查對象以特殊教育學系居多。
6. 任教班級：本研究回收之有效問卷中，特教班62人(40.8%)、資源班83人(54.6%)，巡迴輔導班6人(3.9%)，其他1人(0.7%)，本研究調查對

象以資源班居多。

7. 擔任職務：本研究回收之有效問卷中，兼任行政25人(16.4%)，導師78人(51.3%)，專任教師49人(32.2%)，本研究調查對象以導師居多。

表 4.6 有效樣本基本資料表

個人特徵	類別	人數	百分比(%)
性別	(1) 男	54	35.5
	(2) 女	98	64.5
年齡	(1) 30歲以下	77	50.7
	(2) 31至40歲	52	34.2
	(3) 41至50歲	19	12.5
	(4) 51歲以上	4	2.6
婚姻	(1) 已婚	62	40.8
	(2) 未婚	90	59.2
特教年資	(1) 5年以下	79	52
	(2) 6至10年	38	25
	(3) 11至15年	26	17.1
	(4) 16至20年	9	5.9
	(5) 20年以上	0	0
特教背景	(1) 特殊教育學系	105	69.1
	(2) 特殊教育學分班	29	19.1
	(3) 特殊教育研究所(含四十學分班)	18	11.8

表 4.6 有效樣本基本資料表(續)

個人特徵	類別	人數	百分比(%)
任教班級	(1) 特教班	62	40.8
	(2) 資源班	83	54.6
	(3) 巡迴輔導班	6	3.9
	(4) 其他	1	0.7
擔任職務	(1) 兼任行政	25	16.4
	(2) 導師	78	51.3
	(3) 專任教師	49	32.2

資料來源：本研究整理

4.4.2 各研究變項之描述性分析

本研究利用「組織承諾」、「內部行銷」、「工作倦怠」與「工作滿意度」四項構面及其子構面之平均數與標準差進行描述性分析，以瞭解雲林縣國民中小學特殊教育教師對各變項之知覺情形。

1. 組織承諾構面

留職承諾方面，以題號A06「繼續留在本校服務特殊教育，顯然是一件不錯的事」，平均數最高(5.79)，顯示服務學校對特殊教育友善，讓特殊教育教師感到滿意，願意續留本校服務。題號A09「即使工作條件變差，我仍願意留在本校特殊教育」，平均數最低(4.98)，顯示學校工作環境條件變差，特教教師則較偏向不續留學校服務(詳見表4.7)。

認同承諾方面，以題號A17「我支持本校的特殊教育重要決策和活動」平均數最高(5.63)，顯示特教教師認同學校對特殊教育的決策，也願意以自己的專業支持特殊教育活動。題號A13「我會以學校的發展目標做為個人的工作目標」平均數最低(4.99)，顯示特教教師認為學校發展的目標與

特殊教育的工作目標不盡相同，因此較不會以學校目標為自己工作目標(詳見表4.7)。

努力承諾方面，以題號A03「為使校務能順利推展，我願意付出額外的心力」平均數最高(6.08)，顯示特教教師基於校務順利發展，對學校擁有奉獻的精神，願意為學校和學生付出許多心力。題號A04「我願意努力工作，以獲得師生家長的尊重」平均數最低(5.72)，顯示家長、師生多對於特殊教育陌生，即使特教教師付出再多的心力，也不易爭取其認同(詳見表4.7)。

表 4.7 描述性分析－組織承諾

構面	題號	題項	平均數	標準差
留職 承諾	A07	本校特殊教育讓我覺得有歸屬感。	5.76	0.942
	A06	繼續留在本校服務特殊教育，顯然是一件不錯的事。	5.79	1.114
	A08	在本校特殊教育努力工作使我感到滿足。	5.57	1.027
	A11	我以在本校服務特殊教育為榮。	5.51	1.061
	A16	我很慶幸當初選擇到本校服務特殊教育。	5.64	1.232
	A12	我會對別人說：我所服務的學校，是一所很好的學校。	5.57	1.084
	A09	即使工作條件變差，我仍願意留在本校特殊教育。	4.98	1.421
認同 承諾	A14	我認同本校的經營理念。	5.24	1.240
	A15	對本校的前途與發展，我很有信心。	5.41	1.220
	A17	我支持本校的特殊教育重要決策和活動。	5.63	1.189
	A10	我覺得繼續留在本校服務特殊教育會有好前途。	5.09	1.423
	A13	我會以學校的發展目標做為個人的工作目標。	4.99	1.188

表4.7 描述性分析－組織承諾(續)

構面	題號	題項	平均數	標準差
努力 承諾	A02	我願意專注於自己的工作，為學校犧牲奉獻。	5.79	0.734
	A03	為使校務能順利推展，我願意付出額外的心力。	6.08	0.842
	A01	我願意學習更新、更好的知能，以增進教學效能。	5.83	0.812
	A04	我願意努力工作，以獲得師生家長的尊重。	5.72	1.050
	A05	我願意為爭取學校榮譽而努力以赴。	5.76	0.795

資料來源：本研究整理

2. 內部行銷構面

內部行銷方面，題號B05「學校會積極提供特殊教育教師進修及研習等相關訊息資訊。」平均數最高(5.32)，顯示學校會積極提供相關特殊教育研習或進修資訊，並鼓勵特教教師參與。題號B08「我能不受拘束地向校長反映自己的想法。」平均數最低(4.49)，顯示教師和校長還是有一定的距離，無法恣意地表達自己的想法，須考慮周詳才能向上呈報(詳見表4.8)。

表4.8 描述性分析－內部行銷

構面	題號	題項	平均數	標準差
內部行銷	B09	校長擁有良好的溝通協調能力。	5.03	1.500
	B03	學校會鼓勵特殊教育教師參與進修、研習。	5.04	1.337
	B06	學校會提供教師間彼此溝通意見的機會及管道。	5.28	1.236
	B07	對於學校校務的推動，有任何疑問時，我可以向學校直接反映。	4.96	1.250
	B10	學校能聽取教師對校務推動的看法。	4.99	1.428
	B02	學校會積極提供特殊教育教師進修及研習等相關訊息資訊。	5.32	1.143
	B04	學校所舉辦的研習能考慮特殊教育教師的需求。	4.94	1.387
	B01	學校(或各縣市教育局)積極辦理特殊教育教師職前訓練情形。	5.02	1.125
	B08	我能不受拘束地向校長反映自己的想法。	4.49	1.423

資料來源：本研究整理

3. 工作倦怠構面

去人性化方面，題號C11「我常忽略某些特教學生的心理感受」平均數最高(2.93)，顯示特教教師均不認同常忽略某些特教學生的心理感受，換言之特教老師會隨時關心特教學生的心理感受。題號C07「擔任特教教師的時間越久，越讓我覺得對人變得越冷淡」平均數最高(2.93)，顯示特教教師不因擔任特教教師的時間越久，變得越冷淡而忽略與其他人的情感交流。題號C10「跟特教學生一起相處、生活，我感到很不快樂」平均數最低(2.17)，顯示教師認為特教學生較普通學生單純，和他們相處能感

受到學生的天真活潑，每天都會有不一樣的驚喜發生。(詳見表4.9)。

情緒倦怠方面，題號C04「特教教師人力不足、資源缺乏，實在相當勞累」平均數最高(4.32)顯示雲林縣國民中小學普遍特教教師聘任不足且資源供給相當缺乏，特教教師常常兼任多項工作，導致生理、心理負荷量大。題號C02「每當早晨想到又要面對學校工作挑戰時，我就會覺得提不起精神」平均數最低(3.10)，顯示特教教師面對工作挑戰還是有活力，並有信心能解決問題。(詳見表4.9)。

缺乏成就感方面，題號C18「學校例行工作，使我經常覺得少了工作熱忱」平均數最高(3.23)，顯示學校工作較為一成不變的科層制度，讓教師依公文行事，無法展現自己的長才，而減少熱忱。題號C15「我覺得我的工作不能積極的影響學生生活」平均數最低(2.79)，顯示特教教師即使環境困難還是願意努力奉獻一己之力，積極影響學生，導學生向善，期許學生未來能對社會有用。(詳見表4.9)。

表 4.9 描述性分析－工作倦怠

構面	題號	題項	平均數	標準差
去人 性化	C10	跟特教學生一起相處、生活，我感到很不快樂。	2.17	1.249
	C08	我覺得自己對待同仁愈來愈沒有耐心。	2.72	1.388
	C09	我覺得總是有人在背後批評我或在會議中讓我難堪。	2.51	1.337
	C11	我常忽略某些特教學生的心理感受。	2.93	1.367
	C07	擔任特教教師的時間越久，越讓我覺得對人變得越冷淡。	2.93	1.472
	C16	我覺得特教教學工作枯燥乏味。	2.40	1.225
	C12	我已經失去初任教職時對待特教孩子的熱忱。	2.55	1.513

表4.9 描述性分析－工作倦怠(續)

構面	題號	題項	平均數	標準差
情緒 倦怠	C02	每當早晨想到又要面對學校工作挑戰時，我就會覺得提不起精神。	3.10	1.642
	C05	特教教師工作不分日夜，我覺得實在非常辛苦。	3.58	1.458
	C01	我對特殊教育服務工作現在已經出現無力感。	3.14	1.711
	C03	我覺得特殊教育的職務越來越難勝任。	3.48	1.516
	C04	特教教師人力不足、資源缺乏，實在相當勞累。	4.32	1.526
缺乏成 就感	C17	在處理特教學生行為及情緒問題上，我覺得心有餘力不足。	3.19	1.519
	C13	對於目前的特教教師工作，常讓我感覺有挫折感。	3.12	1.446
	C18	學校例行工作，使我經常覺得少了工作熱忱。	3.23	1.662
	C14	我面對偶發事件時常感到束手無策。	3.18	1.553
	C15	我覺得我的工作不能積極的影響學生生活。	2.79	1.379

資料來源：本研究整理

4. 工作滿意度構面

生理滿意方面，題號D03「對於自己在工作上所付出的努力與實際所得的薪資相比，我覺得滿意」平均數最高(5.36)，顯示特教教師對於自己的薪資與付出的精力，是讓他們覺得滿意的。題號D02「對於特殊教育教師的各項福利上，我覺得滿意」平均數最低(5.29)，顯示相較於其他普通科教師，特教教師是數於少數，得到的福利無法和其他教師一樣。(詳見表4.10)。

心理滿意方面，題號D06「對於從事特教教師的工作能充份發揮自己的專長與才能，我覺得滿意」平均數最高(5.78)，顯示雖然學校主管不太瞭解特殊教育，通常會尊重專業，因此特教教師大多時候能充分發揮自己的專業能力。題號D10「學校同事對特教教師工作上的支援情形，我覺得滿意」平均數最低(5.62)，顯示學校同事不甚理解特殊教育，且教師的業務量越來越大，學校同事很少能完全且不知如何給予特教教師協助。(詳見表4.10)。

環境滿意方面，題號D08「關於學校辦公室的環境(如：光線、空間等)，我覺得滿意」平均數最高(5.63)，顯示特教教師滿意自己的工作環境。題號D05「對於特教教師在學校受到重視及肯定的情形，我覺得滿意」平均數最低(4.98)，顯示特教教師在學校算是少數團體，學校方面較少重視特殊教育及肯定特教教師的付出。(詳見表4.10)。

表 4.10 描述性分析－工作滿意度

構面	題號	題項	平均數	標準差
生理滿意	D02	對於特殊教育教師的各項福利上，我覺得滿意。	5.29	1.200
	D03	對於自己在工作上所付出的努力與實際所得的薪資相比，我覺得滿意。	5.36	1.242
	D01	對於目前的工作量與實際薪資相比，我覺得滿意。	5.34	1.235
心理滿意	D10	學校同事對特教教師工作上的支援情形，我覺得滿意。	5.62	1.061
	D06	對於從事特教教師的工作能充份發揮自己的專長與才能，我覺得滿意。	5.78	0.893
	D07	對於學校中工作環境的氣氛，我覺得滿意。	5.66	1.127
	D04	對於從事特教教師的工作所實現自己的理想與抱負，我覺得滿意。	5.70	0.970

表4.10 描述性分析－工作滿意度(續)

構面	題號	題項	平均數	標準差
環境滿意	D08	關於學校辦公室的環境(如：光線、空間等)，我覺得滿意。	5.63	1.183
	D09	關於在特教教師工作上所需的相關設備與器材資源之取得，我覺得滿意。	5.13	1.360
	D05	對於特教教師在學校受到重視及肯定的情形，我覺得滿意。	4.98	1.426

資料來源：本研究整理

4.5 差異分析

本節分析個人背景變項對組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度的差異情形，利用獨立樣本T檢定和單因子變異數分析檢驗。

4.5.1 獨立樣本 T 檢定

1. 性別

不同性別之特教教師在組織承諾構面無顯著之差異(表4.11)。

表 4.11 不同性別與組織承諾之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
留職承諾	男	54	5.5212	0.80820	-0.224	0.823
	女	98	5.5569	1.00503		
認同承諾	男	54	5.2852	1.05301	0.118	0.906
	女	98	5.2633	1.11322		

表4.11 不同性別與組織承諾之差異分析表(續)

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
努力承諾	男	54	5.7444	0.73962	-1.220	0.224
	女	98	5.8878	0.66616		
組織承諾	男	54	5.5169	0.72415	-0.391	0.696
	女	98	5.5693	0.82423		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同性別之特教教師在內部行銷構面無顯著之差異(表4.12)。

表 4.12 不同性別與內部行銷之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
內部行銷	男	54	4.9282	1.12372	-0.327	0.744
	女	98	4.9898	1.10350		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同性別之特教教師在工作倦怠構面無顯著之差異(表4.13)。

表 4.13 不同性別與工作倦怠之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
去人性化	男	54	2.7196	1.14419	0.970	0.334
	女	98	2.5379	1.08289		
情緒倦怠	男	54	3.6630	1.34632	1.019	0.310
	女	98	3.4469	1.19615		

表4.13 不同性別與工作倦怠之差異分析表(續)

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
缺乏 成就感	男	54	3.0185	1.23976	-0.601	0.549
	女	98	3.1469	1.27321		
工作倦怠	男	54	3.1337	1.03658	0.542	0.588
	女	98	3.0439	0.94190		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同性別之特教教師在工作滿意度構面無顯著之差異(表4.14)。

表 4.14 不同性別與工作滿意度之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
生理滿意	男	54	5.3457	1.04603	0.135	0.893
	女	98	5.3197	1.17527		
心理滿意	男	54	5.6528	0.58563	-0.408	0.684
	女	98	5.7092	0.91712		
環境滿意	男	54	5.3086	1.16348	0.504	0.615
	女	98	5.2143	1.07161		
工作 滿意度	男	54	5.4357	0.76340	0.146	0.884
	女	98	5.4144	0.90981		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

2. 婚姻

不同婚姻狀況之特教教師在組織承諾構面無顯著之差異(表4.15)。

表 4.15 不同婚姻狀況與組織承諾之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
留職承諾	已婚	62	5.4608	1.10185	-0.909	0.365
	未婚	90	5.6016	0.80627		
認同承諾	已婚	62	5.1097	1.17218	-1.523	0.135
	未婚	90	5.3822	1.01921		
努力承諾	已婚	62	5.8871	0.66640	0.740	0.460
	未婚	90	5.8022	0.71422		
組織承諾	已婚	62	5.4859	0.87869	-0.841	0.402
	未婚	90	5.5953	0.72086		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同婚姻狀況之特教教師在內部行銷構面無顯著之差異(表4.16)。

表 4.16 不同婚姻狀況與內部行銷之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
內部行銷	已婚	62	4.8367	1.13680	-1.215	0.226
	未婚	90	5.0583	1.08329		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同婚姻狀況之特教教師在工作倦怠整體構面，平均數未婚高於已婚，且達顯著差異水準(p=0.029)，不同婚姻狀況在工作倦怠之「去人性化」、「情緒倦怠」、「缺乏成就感」並無顯著差異(表4.17)。

表 4.17 不同婚姻狀況與工作倦怠之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
去人性化	已婚	62	2.4147	1.02126	-1.750	0.082
	未婚	90	2.7317	1.14643		
情緒倦怠	已婚	62	3.3000	1.16380	-1.844	0.067
	未婚	90	3.6778	1.29222		
缺乏 成就感	已婚	62	2.8903	1.17998	-1.726	0.086
	未婚	90	3.2467	1.29686		
工作倦怠	已婚	62	2.8684	1.03508	-2.207	0.029*
	未婚	90	3.2187	0.90829		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同婚姻狀況之特教教師在工作滿意度構面無顯著之差異(表4.18)。

表 4.18 不同婚姻狀況與工作滿意度之差異分析表

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
生理滿意	已婚	62	5.3387	1.03578	0.088	0.930
	未婚	90	5.3222	1.19241		
心理滿意	已婚	62	5.6290	0.68314	-0.755	0.451
	未婚	90	5.7306	0.89335		
環境滿意	已婚	62	5.1774	1.13676	-0.652	0.515
	未婚	90	5.2963	1.08150		

表4.18 不同婚姻狀況與工作滿意度之差異分析表(續)

構面	性別	N	平均數	標準差	T值	P值
工作滿意度	已婚	62	5.3813	0.81708	-0.479	0.633
	未婚	90	5.4497	0.88876		

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

為更明確瞭解「性別」、「婚姻」在各研究變項間的差異，茲將T檢定結果有顯著差異者彙整如表4.19所示。

表 4.19 獨立樣本 T 檢定彙整表

研究變項	個人特徵	
	性別	婚姻
留職承諾	N.S.	N.S.
認同承諾	N.S.	N.S.
努力承諾	N.S.	N.S.
組織承諾	N.S.	N.S.
內部行銷	N.S.	N.S.
去人性化	N.S.	N.S.
情緒倦怠	N.S.	N.S.
缺乏成就感	N.S.	N.S.
工作倦怠	N.S.	已婚<未婚
生理滿意	N.S.	N.S.
心理滿意	N.S.	N.S.

表4.19 獨立樣本T檢定彙整表(續)

個人特徵 研究變項	性別	婚姻
環境滿意	N.S.	N.S.
工作滿意度	N.S.	N.S.

N.S.：不顯著

資料來源：本研究整理

4.5.2 單因子變異數分析

1. 年齡

不同年齡之特殊教育教師在組織承諾之「努力承諾」達顯著差異($p=0.035$)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在組織承諾之「努力承諾」並沒有顯著差異。不同年齡之特殊教育教師在組織承諾之「留職承諾」、「認同承諾」無顯著之差異(表4.20)。

表 4.20 不同年齡與組織承諾之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值	Scheffe
	30歲以下 (N=77)	31-40歲 (N=52)	41-50歲 (N=19)	51歲以上 (N=4)			
留職承諾	5.3989	5.6456	5.6692	6.4286	2.169	0.094	
認同承諾	5.3039	5.1000	5.4947	5.8000	1.034	0.379	
努力承諾	5.7922	5.7423	6.1368	6.5000	2.936	0.035*	
組織承諾	5.4983	5.4960	5.7669	6.2429	1.727	0.164	

註：*： $p<0.05$ **： $p<0.01$

資料來源：本研究整理

不同年齡之特殊教育教師在內部行銷構面無顯著之差異(表4.21)。

表 4.21 不同年齡與內部行銷之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值
	30歲以下 (N=77)	31-40歲 (N=52)	41-50歲 (N=19)	51歲以上 (N=4)		
內部行銷	4.9886	4.8197	5.2697	5.0625	0.797	0.497

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同年齡之特殊教育教師在工作倦怠之「去人性化」達顯著差異(p=0.039)，不同年齡之特殊教育教師在工作倦怠構面達顯著差異(p=0.019)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在工作倦怠之「去人性化」與工作倦怠構面並沒有顯著差異。不同年齡之特殊教育教師在工作倦怠之「情緒倦怠」、「缺乏成就感」無顯著之差異(表4.22)。

表 4.22 不同年齡與工作倦怠之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值	Scheffe
	30歲以下 (N=77)	31-40歲 (N=52)	41-50歲 (N=19)	51歲以上 (N=4)			
去人性化	2.7644	2.5385	2.0075	3.1429	2.868	0.039*	
情緒倦怠	3.6701	3.5615	2.9158	3.1000	2.057	0.108	
缺乏成就感	3.2675	3.0962	2.4421	3.1000	2.238	0.086	
工作倦怠	3.2340	3.0654	2.4551	3.1143	3.408	0.019*	

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同年齡之特殊教育教師在工作滿意度構面無顯著之差異(表4.23)。

表 4.23 不同年齡與工作滿意度之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值
	30歲以下 (N=77)	31-40歲 (N=52)	41-50歲 (N=19)	51歲以上 (N=4)		
生理滿意	5.2294	5.2821	5.6842	6.1667	1.614	0.189
心理滿意	5.6201	5.7885	5.6053	6.1250	0.892	0.447
環境滿意	5.2641	5.1026	5.4211	6.0000	1.086	0.357
工作滿意度	5.3712	5.3910	5.5702	6.0972	1.130	0.339

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

2. 特教年資

不同特教年資之特殊教育教師在組織承諾構面無顯著之差異(表4.24)。

表 4.24 不同特教年資與組織承諾之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值
	5年以下 (N=79)	6-10年 (N=38)	11-15年 (N=26)	16-20年 (N=9)		
留職承諾	5.5136	5.5752	5.5000	5.8095	0.297	0.827
認同承諾	5.4127	5.0158	5.1231	5.5333	1.149	0.220
努力承諾	5.8430	5.7579	5.8692	6.0002	0.394	0.758
組織承諾	5.5898	5.4496	5.4074	5.7884	0.581	0.629

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同特教年資之特殊教育教師在內部行銷構面達顯著差異 (p=0.021)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在內部行銷構面並沒有顯著差異。(表4.25)。

表 4.25 不同特教年資與內部行銷之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值	Scheffe
	5年以下 (N=79)	6-10年 (N=38)	11-15年 (N=26)	16-20年 (N=9)			
內部行銷	5.1946	4.5658	4.7788	5.2222	3.334	0.021*	

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同特教年資之特殊教育教師在工作倦怠構面無顯著之差異(表4.26)。

表 4.26 不同特教年資與工作倦怠之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值
	5年以下 (N=79)	6-10年 (N=38)	11-15年 (N=26)	16-20年 (N=9)		
去人性化	2.6817	2.4962	2.5385	2.5397	0.287	0.834
情緒倦怠	3.4658	3.7368	3.4385	3.3778	0.500	0.683
缺乏成就感	3.1392	3.0947	3.0846	2.8444	0.149	0.930
工作倦怠	3.0956	3.1093	3.0205	3.9206	0.128	0.944

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同特教年資之特殊教育教師在工作滿意度構面無顯著之差異(表 4.27)。

表 4.27 不同特教年資與工作滿意度之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值
	5年以下 (N=79)	6-10年 (N=38)	11-15年 (N=26)	16-20年 (N=9)		
生理滿意	5.3418	5.0877	5.5000	5.7407	1.187	0.317
心理滿意	5.6962	5.6842	5.6250	5.8333	0.148	0.931
環境滿意	5.3966	4.9737	5.0385	5.7037	2.137	0.098
工作滿意度	5.4782	5.2485	5.3878	5.7593	1.110	0.347

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

3. 特教背景

不同特教背景之特殊教育教師在組織承諾構面無顯著之差異(表 4.28)。

表 4.28 不同特教背景與組織承諾之差異性分析

	1	2	3	F值	P值
	特殊教育學系 (N=105)	特教學分班 (N=29)	特殊教育研究所 (含四十學分班) (N=18)		
留職承諾	5.4381	5.7389	5.8942	2.290	0.105
認同承諾	5.1848	5.7034	5.0778	2.976	0.054
努力承諾	5.7943	6.0345	5.7667	1.474	0.232
組織承諾	5.4724	5.8256	5.5646	2.326	0.101

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同特教背景之特殊教育教師在內部行銷構面無顯著之差異(表4.29)。

表4.29 不同特教背景與內部分析之差異性分析

	1	2	3	F值	P值
	特殊教育學系 (N=105)	特教學分班 (N=29)	特殊教育研究所 (含四十學分班) (N=18)		
內部行銷	4.9798	5.0776	4.7222	0.588	0.557

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同特教背景之特殊教育教師在工作倦怠構面無顯著之差異(表4.30)。

表 4.30 不同特教背景與工作倦怠之差異性分析

	1	2	3	F值	P值
	特殊教育學系 (N=105)	特教學分班 (N=29)	特殊教育研究所 (含四十學分班) (N=18)		
去人性化	2.5116	2.9901	2.5079	2.243	0.110
情緒倦怠	3.6667	3.0483	3.4556	2.874	0.060
缺乏成就感	2.9924	3.3034	3.4111	1.318	0.271
工作倦怠	3.0569	3.1140	3.1249	0.064	0.938

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同特教背景之特殊教育教師在工作滿意度構面無顯著之差異(表 4.31)。

表 4.31 不同特教背景與工作滿意度之差異性分析

	1	2	3	F值	P值
	特殊教育學系 (N=105)	特教學分班 (N=29)	特殊教育研究所 (含四十學分班) (N=18)		
生理滿意	5.2476	5.5402	5.4630	0.908	0.405
心理滿意	5.6833	5.6552	5.7778	0.133	0.875
環境滿意	5.2063	5.5172	5.0556	1.218	0.299
工作滿意度	5.3791	5.5709	5.4321	0.566	0.569

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

4. 任教班級

不同任教班級之特殊教育教師在組織承諾之「留職承諾」達顯著差異(p=0.002)，不同任教班級之特殊教育教師在組織承諾之「認同承諾」達顯著差異(p=0.029)，不同任教班級之特殊教育教師在組織承諾構面達顯著差異(p=0.020)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在組織承諾之「留職承諾」與「認同承諾」、組織承諾構面並沒有顯著差異。另外，不同任教班級之特殊教育教師在組織承諾之「努力承諾」無顯著之差異(表 4.32)。

表 4.32 不同任教班級與組織承諾之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值	Scheffe
	特教班 (N=62)	資源班 (N=83)	巡迴輔導班 (N=6)	其他 (N=1)			
留職承諾	5.6406	5.5680	4.1429	6.0000	5.184	0.002**	
認同承諾	5.3258	5.3133	4.0000	6.0000	3.093	0.029*	
努力承諾	5.8903	5.8096	5.6333	6.0000	0.351	0.789	
組織承諾	5.6189	5.5626	4.5921	6.0000	3.383	0.020*	

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同任教班級之特殊教育教師在內部行銷構面達顯著差異(p=0.029)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在內部行銷構面並沒有顯著差異(表4.33)。

表 4.33 不同任教班級與內部行銷之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值	Scheffe
	特教班 (N=62)	資源班 (N=83)	巡迴輔導班 (N=6)	其他 (N=1)			
內部行銷	5.0343	4.9970	3.7083	6.0000	3.096	0.029*	

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同任教班級之特殊教育教師在工作滿意度構面無顯著之差異(表 4.34)。

表4.34 不同任教班級與工作倦怠之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值
	特教班 (N=62)	資源班 (N=83)	巡迴輔導班 (N=6)	其他 (N=1)		
去人性化	2.5737	2.6196	2.7619	2.0000	0.159	0.924
情緒倦怠	3.6161	3.4265	4.1667	2.0000	1.310	0.273
缺乏成就感	2.9355	3.2120	3.4067	2.0000	0.996	0.396
工作倦怠	3.0418	3.0861	3.4651	2.0000	0.750	0.524

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

不同任教班級之特殊教育教師在工作滿意度構面無顯著之差異(表 4.35)。

表 4.35 不同任教班級與工作滿意度之差異性分析

	1	2	3	4	F值	P值
	特教班 (N=62)	資源班 (N=83)	巡迴輔導班 (N=6)	其他 (N=1)		
生理滿意	5.3226	5.3855	4.5000	6.0000	1.268	0.285
心理滿意	5.7177	5.7139	5.0000	6.0000	1.553	0.203
環境滿意	5.2742	5.2610	4.6667	6.0000	0.723	0.540
工作滿意度	5.4382	5.4535	4.7222	6.0000	1.542	0.206

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

5. 擔任職務

擔任不同職務之特殊教育教師在組織承諾構面無顯著之差異(表4.36)。

表 4.36 擔任不同職務與組織承諾之差異性分析

	1	2	3	F值	P值
	兼任行政 (N=25)	導師 (N=78)	專任教師 (N=49)		
留職承諾	5.2914	5.5311	5.6939	1.553	0.215
認同承諾	5.2680	5.1308	5.5265	2.067	0.130
努力承諾	5.7600	5.8256	5.8939	0.326	0.722
組織承諾	5.4198	5.4958	5.7048	1.479	0.231

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

擔任不同職務之特殊教育教師在內部行銷構面達顯著差異(p=0.041)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在內部行銷構面並沒有顯著差異(表4.37)。

表 4.37 擔任不同職務與內部行銷之差異性分析

	1	2	3	F值	P值	Scheffe
	兼任行政 (N=25)	導師 (N=78)	專任教師 (N=49)			
內部行銷	4.9500	4.7756	5.2832	3.261	0.041*	

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

擔任不同職務之特殊教育教師在工作倦怠之「情緒倦怠」達顯著差異($p=0.015$)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在工作倦怠之「情緒倦怠」並沒有顯著差異。另外，擔任不同職務之特殊教育教師在工作倦怠之「去人性化」無顯著之差異，擔任不同職務之特殊教育教師在工作倦怠之「缺乏成就感」無顯著之差異，擔任不同職務之特殊教育教師在工作倦怠構面無顯著之差異(表4.38)。

表 4.38 擔任不同職務與工作倦怠之差異性分析

	1	2	3	F值	P值	Scheffe
	兼任行政 (N=25)	導師 (N=78)	專任教師 (N=49)			
去人性化	2.7143	2.4689	2.7580	1.187	0.308	
情緒倦怠	3.7440	3.7179	3.1020	4.287	0.015*	
缺乏成就感	2.7680	3.1487	3.1959	1.071	0.345	
工作倦怠	3.0754	3.1118	3.0187	0.136	0.873	

註：*： $p<0.05$ **： $p<0.01$

資料來源：本研究整理

擔任不同職務之特殊教育教師在工作滿意度之「心理滿意」達顯著差異($p=0.011$)，經由Scheffe法之事後比較結果，發現在工作滿意度之「心理滿意」並沒有顯著差異。另外，擔任不同職務之特殊教育教師在工作滿意度之「生理滿意」無顯著之差異，擔任不同職務之特殊教育教師在之「環境滿意」無顯著之差異，擔任不同職務之特殊教育教師在工作滿意度構面無顯著之差異，(表4.39)。

表 4.39 擔任不同職務與工作滿意度之差異性分析

	1	2	3	F值	P值
	兼任行政 (N=25)	導師 (N=78)	專任教師 (N=49)		
生理滿意	4.9067	5.3291	5.4420	2.706	0.070
心理滿意	5.3900	5.6218	5.9490	4.677	0.011*
環境滿意	5.3867	5.0983	5.4150	1.489	0.229
工作滿意度	5.2278	5.3497	5.6361	2.490	0.086

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

4.6 相關分析

本研究以Pearson積差相關探討各構面間的關聯強度及顯著情形。茲敘述如下：

4.6.1 組織承諾對工作滿意度

從表4.40可看出在留職承諾對於生理滿意、心理滿意及環境滿意構面皆達顯著正相關，其相關係數分別為 $r=0.482$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.720$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.428$ ， $p<0.01$ ，即當留職承諾提高時，其生理滿意、心理滿意及環境滿意皆有提高的情形。在認同承諾方面對於生理滿意、心理滿意及環境滿意構面皆達顯著正相關，其相關係數分別為 $r=0.482$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.677$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.620$ ， $p<0.01$ ，即當認同承諾提高時，其生理滿意、心理滿意及環境滿意皆有提高的情形。在努力承諾方面對於生理滿意、心理滿意及環境滿意構面皆達顯著正相關，其相關係數分別為 $r=0.300$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.521$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.350$ ， $p<0.01$ ，即當努力承諾

提高時，其生理滿意、心理滿意及環境滿意皆有提高的情形。

表 4.40 組織承諾對工作滿意度之 Pearson 相關係數表

組織承諾 工作滿意度	留職承諾	認同承諾	努力承諾
生理滿意	0.482**	0.482**	0.300**
心理滿意	0.720**	0.677**	0.521**
環境滿意	0.428**	0.620**	0.350**

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

4.6.2 組織承諾對內部行銷

從表4.41可看出在留職承諾對於內部行銷、達顯著正相關，其相關係數分別為 $r=0.623$ ， $p<0.01$ ，即當留職承諾提高時，其內部行銷構面有提高的情形。在認同承諾對於內部行銷、達顯著正相關，其相關係數分別為 $r=0.862$ ， $p<0.01$ ，即當認同承諾提高時，其內部行銷構面有提高的情形。在努力承諾對於內部行銷、達顯著正相關，其相關係數分別為 $r=0.557$ ， $p<0.01$ ，即當努力承諾提高時，其內部行銷構面有提高的情形。

表 4.41 組織承諾對內部行銷之 Pearson 相關係數表

組織承諾 內部行銷	留職承諾	認同承諾	努力承諾
內部行銷	0.623**	0.862**	0.557**

註：*：p<0.05 **：p<0.01

資料來源：本研究整理

4.6.3 內部行銷對工作滿意度

從表4.42可看出在內部行銷對於生理滿意、心理滿意及環境滿意構面皆達顯著正相關，其相關係數分別為 $r=0.440$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.662$ ， $p<0.01$ 、 $r=0.634$ ， $p<0.01$ ，即當內部行銷提高時，其生理滿意、心理滿意及環境滿意皆有提高的情形。

表 4.42 內部行銷對工作滿意度之 Pearson 相關係數表

工作滿意度 內部行銷	生理滿意	心理滿意	環境滿意
內部行銷	0.440**	0.662**	0.634**

註：*： $p<0.05$ **： $p<0.01$

資料來源：本研究整理

4.6.4 工作倦怠對工作滿意度

從表4.43可看出在去人性化對於心理滿意構面達顯著負相關，其相關係數為 $r=-0.280$ ， $p<0.01$ ，即當工作倦怠之去人性化提高時，其心理滿意有降低的情形。但在去人性化對於生理滿意、環境滿意構面皆未達顯著相關，即當去工作倦怠之去人性化提高時，對生理滿意、環境滿意皆沒有降低的情形。

從表4.43可看出在情緒倦怠對於生理滿意、心理滿意構面皆達顯著負相關，其相關係數為 $r=-0.274$ ， $p<0.01$ 、 $r=-0.388$ ， $p<0.01$ ，即當去工作倦怠之情緒倦怠提高時，對生理滿意、心理滿意皆有降低的情形。但在工作倦怠對於環境滿意構面未達顯著相關，即當工作倦怠之人性化提高時，其環境滿意沒有降低的情形。

從表4.43可看出在缺乏成就感對於心理滿意構面達顯著負相關，其相

關係數為 $r=-0.326$ ， $p<0.01$ ，即當工作倦怠之缺乏成就感提高時，其心理滿意有降低的情形。但在缺乏成就感對於生理滿意、環境滿意構面皆未達顯著相關，即當去工作倦怠之缺乏成就感提高時，對生理滿意、環境滿意皆沒有降低的情形。

表 4.43 工作倦怠對工作滿意度之 Pearson 相關係數表

工作倦怠 工作滿意度	去人性化	情緒倦怠	缺乏成就感
生理滿意	-0.020	-0.274**	-0.034
心理滿意	-0.280**	-0.388**	-0.326**
環境滿意	0.012	-0.151	-0.113

註：*： $p<0.05$ **： $p<0.01$

資料來源：本研究整理

4.7 迴歸分析

本研究針對組織承諾、內部行銷、工作倦怠及工作滿意度進行迴歸分析，以驗證兩兩構面間的相互影響，整理如表4.44所示。從表中可見，組織承諾對工作滿意度，其標準化 β 為0.695，P值為0.000，驗證本研究假說H1：組織承諾對工作滿意度有顯著的正向影響成立；組織承諾對內部行銷，其標準化 β 為0.807，P值為0.000，驗證本研究假說H2：組織承諾對內部行銷有顯著的正向影響成立；內部行銷對工作滿意度，其標準化 β 為0.674，P值為0.000，驗證本研究假說H3：內部行銷對工作滿意度有顯著的正向影響成立；工作倦怠對工作滿意度，其標準化 β 為0.238，P值為0.003，驗證本研究假說H4：工作倦怠對工作滿意度有顯著的負向影響成立。

表 4.44 迴歸分析統計表

	β	R^2	Adj. R^2	T值	F值	P值
組織承諾對 工作滿意度	0.695 ^{***}	0.484	0.480	11.850	140.417	0.000
組織承諾對 內部行銷	0.807 ^{***}	0.652	0.649	16.753	280.650	0.000
內部行銷對 工作滿意度	0.674 ^{***}	0.454	0.450	11.160	124.548	0.000
工作倦怠對 工作滿意度	0.238 ^{**}	0.057	0.050	-3.000	9.002	0.003

註：*：p<0.05 **：p<0.01 ***：p<0.001

資料來源：本研究整理

4.8 中介分析

為了驗證內部行銷是否具有中介效果，依據Baron and Kenny(1986)的觀點，透過下列三步驟進行中介效果驗證：

1. 確認自變項與中介變項間存在顯著的影響。
2. 確認自變項與中介變項分別與依變項間存在顯著的影響。
3. 置入中介變項後，自變項與依變項間的關係會因為中介變項存在而減弱，若變成不顯著，則稱為完全中介，若減弱但仍顯著，則稱為部分中介。

本研究依據上述論點，分以下步驟進行驗證：檢驗組織承諾是否會經由內部行銷之中介影響工作滿意度。

模式一：組織承諾對內部行銷 β 為0.807， $P=0.000<0.001$ 呈顯著，滿足自變項對中介變項有顯著影響的條件。

模式二：以工作滿意度為依變項對內部行銷為自變項，發現內部行銷對工作滿意度有顯著正向影響($\beta=0.674$ ， $P=0.000<0.001$)。

模式三：以工作滿意度為依變項，以組織承諾為自變項，發現組織承諾對工作滿意度有顯著正向影響($\beta=0.695$ ， $P=0.000<0.001$)。

模式四：中介變項(內部行銷)加入，自變項(組織承諾)對依變項(工作滿意度)的迴歸係數顯著($\beta=0.435$)，自變項係數由原本的0.695降為0.435，顯示部分中介效果。(詳見表4.45)

研究假設H5：內部行銷對組織承諾與工作滿意度有中介效果成立。

表 4.45 組織承諾與內部行銷對工作滿意度之迴歸分析

變項	內部行銷	工作滿意度		
	模式一	模式二	模式三	模式四
組織承諾	0.807***	—	0.695***	0.435***
內部行銷	—	0.674***	—	0.322***
R	0.807	0.674	0.695	0.721
R ²	0.652	0.454	0.484	0.520
Adj R ²	0.649	0.450	0.480	0.513
F值	280.650	124.548	140.417	80.594

註：*：p<0.05 **：p<0.01 ***：p<0.001

資料來源：本研究整理

4.9 干擾分析(層級迴歸分析)

本研究以層級迴歸分析，探討組織承諾與工作倦怠的交互作用對工作滿意度的影響。分析結果如下：

模式一：組織承諾對工作滿意度，具有顯著正向影響($\beta=0.695$ ， $P=0.000$)

<0.001)。

模式二：工作倦怠對工作滿意度，具有顯著正向影響($\beta=0.238$ ， $P=0.003$ <0.01)。

模式三：組織承諾與工作倦怠對工作滿意度，具有顯著正向影響($\beta=0.783$ ， $P=0.000$ <0.001； $\beta=0.169$ ， $P=0.013$ <0.05)。

模式四：組織承諾與工作倦怠交互作用($\beta=-0.033$ ， $P=0.450$)，對工作滿意度未達顯著水準，結果顯示假說H6干擾效果未獲支持。

表 4.46 組織承諾與工作倦怠對工作滿意度之迴歸分析

變項	工作滿意度			
	模式一	模式二	模式三	模式四
自變項				
組織承諾	0.695***	—	0.783***	0.798***
干擾變項				
工作倦怠	—	0.238**	0.169*	0.166*
交互作用				
組織承諾×工作倦怠	—	—	—	-0.033 (P=0.540)
R	0.695	0.238	0.710	0.711
R ²	0.484	0.057	0.504	0.506
AdjR ²	0.480	0.050	0.498	0.496
F值	140.417	9.002	75.813	50.457

註：*：p<0.05 **：p<0.01 ***：p<0.001

資料來源：本研究整理

4.10 研究假設之驗證

表 4.47 本研究之假設及驗證結果彙整表

研究假設		驗證結果
H1	組織承諾對工作滿意度有顯著的正向影響。	成立
H2	組織承諾對內部行銷有顯著的正向影響。	成立
H3	內部行銷對工作滿意度有顯著的正向影響。	成立
H4	工作倦怠對工作滿意度有顯著的負向影響。	成立
H5	內部行銷對組織承諾與工作滿意度之間具有中介效果。	成立
H6	工作倦怠對組織承諾與工作滿意度之間具有干擾效果。	不成立

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本研究旨在探討雲林縣國民中小學特殊教育教師組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度的關係，藉由整理與歸納相關文獻後，提出研究架構，以問卷作為調查研究工具。本章將統計結果分析加以整理，並提出結論與建議，以供後續研究者參考。

5.1 結論

茲將第四章之實證結果分析歸納敘述如下：

5.1.1 不同背景變項於各研究變項之差異

比較不同背景變項於組織承諾、內部行銷、工作倦怠與工作滿意度之差異情形：

1. 性別：不同性別之特教教師在各變項皆未達顯著差異。
2. 年齡：不同年齡之特教教師在組織承諾之「努力承諾」達顯著差異，且 51 歲以上高於 30 歲以下、31-40 歲；在工作倦怠總構面達顯著差異 30 歲以下高於 51 歲以上、31-40 歲；工作倦怠之「去人性化」達顯著差異，51 歲以上高於 30 歲以下、31-40 歲。由上述差異分析可推論：在組織承諾方面，51 歲以上的特教教師對學校的努力承諾較好，資深教師願意為學校付出較多的心力；在工作倦怠方面，51 歲以上的特教教師因在學校已服務多年，對於學校的人員比較熟悉且感情深厚，所以相較其他年齡層之特教教師在去人性化的題項會較不同意。
3. 婚姻：在工作倦怠總構面達顯著差異，且平均數已婚高於未婚，至於其他變項則無顯著之差異。

4. 特教年資：不同特教年資之特教教師在內部行銷達顯著差異，16-20年高於5年以下、6-10年，至於其他變項則無顯著之差異。
5. 特教背景：不同特教背景之特教教師在各變項皆未達顯著差異。
6. 任教班級：不同任教班級之特教教師在組織承諾總構面達顯著差異，特教班高於資源班；在組織承諾之「留職承諾」達顯著差異，特教班高於資源班；在組織承諾之「認同承諾」達顯著差異；在內部行銷達顯著差異。由上述差異分析可推論：在組織承諾總構面及組織承諾之「留職承諾」、「認同承諾」方面，特教班的平均分數皆高於資源班，特教班的工作相對於資源班來的單純許多，通常學校其他教師較少干涉特教班的班務，多能尊重特教教師的決定，且能依自己的專業工作，因此服務於特教班之教師對學校的組織承諾較好；在內部行銷方面，服務於資源班之特教教師常需與普通班導師、行政人員進行溝通協調，溝通協調的過程並不一定盡如人心，甚至有時需革命一番，且資源班遇到的特殊生問題較多且繁雜，特教教師常需研習進修以增進知能，反之，特教班教師管理範圍僅限於班務，較不需與普通教師協調事情，因此特教班的內部行銷平均分數高於資源班。
7. 擔任職務：擔任不同職務之特教教師在內部行銷顯著差異；在工作倦怠之「情緒倦怠」顯著差異；在工作滿意度之「心理滿意」達顯著差異。由上述差異分析可推論：在內部行銷方面，專任教師的主要工作為教學，而兼任行政之特教教師除教學外還需處理學校公務，與各處室、教師進行通協調，增加工作的複雜性；在工作倦怠之「情緒倦怠」方面，兼任行政之特教教師需處理事項較多，例如：處理特殊生問題行為、教學、處理公文等，工作繁重累積壓力，導致生理、心理負荷量大，但特教教師面對工作挑戰還是有活力，並有信心能解決問題。

在工作滿意度之「心理滿意」方面，專任教師滿意度高於導師及兼任行政，專任教師主要工作教學，工作壓力相對較小，有較多的時間和其他教師培養感情，增進與其他同事的人際關係，因此在心理上較能得到滿足。

5.1.2 變項間的影響關係

經上述研究結果發現：

1. 組織承諾對工作滿意度有顯著的正向影響。

當特教教師對學校的留職承諾提高時，其工作滿意度的生理滿意、心理滿意及環境滿意皆有提高的情形，亦即學校讓特教教師有重視感，認為在學校服務有目標，工作也讓其感到相當滿足，故願意續留服務學校。對學校的認同承諾提高時，其工作滿意度的生理滿意、心理滿意及環境滿意皆有提高的情形，亦即特教教師感受到學校的特殊教育願景和自己的相符合，在支持的環境下工作，能達到自己的教育目標，進而對工作感到滿足。當特教教師對學校的努力承諾提高時，其工作滿意度的生理滿意、心理滿意及環境滿意皆有提高的情形，亦即當特教教師願意為學校努力付出，且堅信學校願景目標，則其對工作是相當滿意。

2. 組織承諾對內部行銷有顯著的正向影響

學校方面若有較佳的組織承諾，顯示學校建立共同的特殊教育願景，其他教師將更瞭解特殊教育，在溝通協調上將更順暢，另外，在特殊教育訓練上，學校以正向的態度支持教師進修，以期能提供特殊學生有效的教學。

3. 內部行銷對工作滿意度有顯著的正向影響

學校方面提供良好的溝通管道，並明確地傳達辦學的理念，不管是對行政或者是導師之間，將有利於學校特殊教育的進行，而特教教師能

確實地反映自己的想法，促進特殊教育的發展，加上教育局或學校提供足夠且實用的研習機會，將大大增進特教教師的知能，則特教教師的工作滿意度皆會提高，使教師的生理、心理感到滿足。

4. 工作倦怠對工作滿意度有顯著的負向影響

當教師本身因工作負荷量超過，無法適時調整自己的情緒，逐漸對周遭的人、事、物失去興趣，與他人的互動減少，導致負向的情緒散播至工作環境中，不佳的工作環境會降低工作效率，以至於感到挫折感，進而對自己的工作感到不滿意。

5. 內部行銷對組織承諾與工作滿意度之間具有中介效果成立

內部行銷意指學校能提供機會並鼓勵特教教師參加研習進修，建立良好的溝通管道，促進溝通協調，促使教師轉化特殊教育教學目標，將學校的教學理念正確傳達給家長和學生。所以，由中介驗證得知，為了提升教師的組織承諾，學校可藉由內部行銷，增進特教專業知能及特殊教育發展，讓特教教師能確實執行特殊教育目標，讓特教教師認同學校並願意為學校和學生盡一份心力。同時學校方面建立良好的內部行銷，提供完善的協調管道，促進行政與導師間的溝通，皆會更增加特教教師對學校的認同，願意為學校的目標而努力，增加續留學校服務的意願，滿意共事的同事、工作的環境，進而從自己的工作中得到成就感，特教教師若達到工作滿意的程度，則學校及學生皆會得到最大的利益。因此教師的組織承諾會透過學校的內部行銷影響工作滿意度，成為一個很重要的議題。

6. 工作倦怠對組織承諾與工作滿意度之間具有干擾效果之假設未成立

因為教師是一個良心的事業，特教教師憑著「耐心、愛心、永不灰心」的精神工作，即使工作上遇到困難，累積了工作壓力，還是不輕言

放棄，加上外界對教師期待甚高，教師易壓抑自己的情感，即使感到工作倦怠，對於學校還是盡量服從，並不會影響對學校的組織承諾，影響自己的工作滿意度，因此，工作倦怠與組織承諾交互作用，並不會影響特教教師的工作滿意度。

5.2 建議

綜合本研究的研究過程、發現與結果，題出以下幾項建議，以供特殊教育主管單位、特教教師、學校以及未來欲研究相關特殊教育研究者作為參考。

5.2.1 對教育主管單位的建議

1. 教育單位應重視特殊教育，建立良好的內部行銷以利溝通協調，連結各處室資源，並加強學校每位教師的特教知能，以協助安置在普通班的特教學生之事務，而特教教師更能專注於特殊生的教學上，以提升學生的基礎能力，再加上團隊合作讓特教教師更有歸屬，且更願意對學校付出更多心力，造福特殊學生和家長。
2. 因特教教師僅占學校總教師數的2%~5%，在學校事務上，特教教師專業能力容易被忽略，應更重視與尊重特教教師的專業能力，並且相信他們有能力處理事務，另外特殊教育包含多元的內容，需要學校給予充足的資源及溝通，並提供友善的校園環境，更能促進特殊教育的施行。

5.2.2 對未來研究者的建議

1. 本研究樣本之選取僅侷限於雲林縣國民中小學特教教師，研究結果只能顯示雲林地區的現況，無法類推至全台灣的特教教師，因此建議未

來欲從事相關研究可進一步擴大其研究對象，使研究結果更具完整性。

2. 本研究採用問卷調查法，受試者在填答的過程中，易受到他人的期待、社會觀感等因素，而無法確實表達其想法，因此研究者建議，未來可加入質性的訪談，使其研究結果更加完整。
3. 本研究主要針對特教教師對學校組織承諾及內部行銷為主，討論其對工作倦怠、工作滿意度之影響，建議可再考量其他變項，如：教學方面、與家長應對等因素，也可能造成特教教師對工作的滿意程度，因此特教教師教學效能、情緒智商、主管領導行為及工作投入等，皆是值得進一步探討之變項。



參考文獻

一、中文部分

1. 丁虹(民76)，企業文化與組織承諾之關係研究，國立政治大學企業管理研究所博士論文，未出版，臺北市。
2. 方雅漣(民93)，完全中學教師組織變革知覺與組織承諾關係之研究，國立臺南大學國民教育所國語文教育學碩士班碩士論文，未出版，臺南市。
3. 王天苗、黃俊榮(民100)，國內身心障礙教育概況之指標項目分析，教育實踐與研究，第二十四卷第一期，107-134頁。
4. 王惠俐(民91)，特殊教育教師助理員工作滿意度之調查研究，國立彰化師範大學特殊教育學系在職進修專班碩士論文，未出版，彰化縣。
5. 白景文(民86)，工作價值觀、領導型態與工作滿意度之相關性研究—以研華集團為例，國立臺灣師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
6. 任晟蓀(民74)，國民小學教師工作現況及工作滿足之研究，台東師專學報，第十三卷，231-348頁。
7. 余景達(民91)，國民小學學校本位管理與教師工作滿意關係之研究，臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
8. 吳佳玲(民96)，國民小學內部行銷作為與教師組織承諾關係之研究—以桃竹苗四縣市為例，國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士論文，未出版，新竹市。
9. 吳佳錚(民101)，魅力領導、組織承諾、工作滿意度等相關性研究—以中部區域醫院護理職場為例，逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文，未出版，臺中市。

10. 吳清基(民78)，教育與行政，台北：師大書苑。
11. 李明書(民84)，影響公共職業訓練機構訓練師參與在職進修教育訓練因素及模式之研究，國立彰化師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
12. 李是惠(民91)，內部行銷作為影響顧客導向行為之研究—以S公司量販店為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
13. 李柏蓉(民95)，高雄縣市國民小學行政人員溝通行為與教師工作投入及組織承諾關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
14. 李美慧(民91)，績效評估公平性對組織承諾與工作績效的影響—以巨匠電腦公司為例，國立臺灣科技大學企業管理系碩士論文，未出版，臺北市。
15. 杜昌霖(民94)，行政工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究—以高雄市國民小學主任暨組長為例，國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
16. 周崇儒(民86)，國民小學教師專業成長、組織承諾與學校效能關係之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
17. 林明璇(民100)，國民中小學人事人員工作壓力、組織承諾與工作滿意度之研究—以彰化縣為例，東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文，未出版，臺中市。
18. 林俊傑(民94)，國民中學校長道德領導行為與教師組織承諾及工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。

19. 林保豐(民91)，國民小學教師工作壓力、工作價值觀與組織承諾關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
20. 林義豐(民94)，臺南縣國小學校行政服務品質與教師作滿意度關係之研究，臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，臺南市。
21. 林靖芬(民88)，臺北市國小女性教師生涯發展與工作滿意度之研究，國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
22. 林遠弘(民103)，探討臺灣高科技產業之內部行銷對於組織承諾、工作滿意度及工作績效之影響，國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文，未出版，臺南市。
23. 林靜如(民79)，國民小學教師工作經驗、內外控信念與組織承諾之關係，國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
24. 邱欣怡(民97)，國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之關係研究—以工作投入、社會支持為調節變項，國立新竹教育大學人資處輔導教學碩士班碩士論文，未出版，新竹市。
25. 邱馨儀(民84)，國民小學學校組織文化與教師組織承諾關係之研究，臺北市立師範學院初教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
26. 施沛鉞(民97)，就業服務員之情緒勞務、工作滿意度、工作倦怠與離職傾向之相關研究，國立彰化師範大學復健諮商研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
27. 洪大川(民101)，領導型態、內部行銷、組織承諾與工作績效關係之研究：以大陸某台商公司為例，南華大學企業管理系管理科學碩博士班碩士論文，未出版，嘉義縣。
28. 胡保宏(民101)，臺南市國小教師工作壓力與工作倦怠關係之研究，南

- 臺科技大學企管系碩士論文，未出版，臺南市。
29. 胡瓊泰(民88)，工作生活品質、組織承諾與組織公民行為之相關性研究—以高科技產業為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士文，未出版，高雄市。
 30. 范熾文(民91)，國小校長領導行為、教師組織承諾與學校組織績效之研究，國立臺灣師範大學教育研究所博士論文，未出版，臺北市。
 31. 范熾文(民95)，國民中學組織結構與教師工作倦怠關係之研究，學校行政，第四十四期，1-25頁。
 32. 涂善德(民86)，高職教師工作價值觀、組織承諾與教學效能關係之研究，國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，臺北市。
 33. 秦夢群(民86)，教育行政，臺北：五南圖書出版公司。
 34. 翁瑋杉(民96)，澎湖縣國民小學學校願景管理與教師組織承諾關係之研究，國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，臺南市。
 35. 張文俞(民101)，國際觀光旅館內部行銷、工作滿意度與留任意願之相關研究—以組織氣候為干擾變項，輔仁大學餐旅管理學系碩士班碩士論文，未出版，新北市。
 36. 張世平(民95)，內部行銷作為、員工工作滿意與員工顧客導向行為之研究—以國泰世華銀行台中地區員工為研究對象，國立嘉義大學管理學院碩士在職專班，未出版，嘉義市。
 37. 張志毓(民86)，國民小學教師組織承諾與專業承諾研究，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
 38. 張明輝(民97)，臺南縣市國民小學訓導人員工作壓力與工作倦怠之關係研究，國立臺南大學教管所教育行政碩士班碩士論文，未出版，臺

南市。

39. 張春興(民81)，張氏心理學辭典，臺北：東華書局。
40. 張春興(民83)，教育心理學—三化取向的理論與實踐，臺北，東華書局。
41. 張媛甯(民95)，內部行銷的核心理念及其在高等教育機構變革管理上之應用—以推動教師績效評核方案為例，教育經營與管理研究集刊，第二卷，97-123頁。
42. 張惠英(民91)，國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
43. 張景智(民102)，不同企業運動會參與型式對內部行銷效用差異之研究，國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
44. 張瑞村(民87)，高級工業職業學校校長領導行為、教師組織承諾與學校效能關係之研究，國立政治大學教育系博士論文，未出版，臺北市。
45. 張維文(民98)，國民小學內部行銷影響學校效能之研究—組織開放氣氛之中介角色與干擾角色，國立臺南大學教管所學校經營與管理教學碩士班碩士論文，未出版，臺南市。
46. 張曉春(民72)，專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例(上)，思與言，第二十一卷第一期，66-79頁。
47. 張曉春(民72)，專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例(下)，思與言，第二十一卷第二期，60-80頁。
48. 張靜雲(民102)，國小校長推行內部行銷與教師對家長顧客導向行為之關係：干擾的觀點，國立臺南大學教育經營與管理研究所博士論文，

- 未出版，臺南市。
49. 教育部(民103)，特殊教育法，中華民國一百零三年六月十八日總統華總一義字第10300093311號。
50. 教育部(民104)，特殊教育通報網，<http://www.set.edu.tw>。
51. 梁瑞安(民79)，國小教師組織溝通、角色壓力與組織承諾關係之研究，高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
52. 梁興業(民101)，國小教師工作倦怠與工作滿意度之關係—以休閒生活品質為干擾變數，國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文，未出版，彰化縣。
53. 莊鄉雅(民102)，臺南市國民小學社會心理危害對教師工作壓力與工作倦怠影響之研究，南台科技大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，臺南市。
54. 許士軍(民83)，管理學，臺北：東華書局。
55. 許瑞芳(民90)，國民小學啟聰教育教師工作滿意度調查研究，國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
56. 連銘棋(民97)，國小教師對校長領導風格之知覺與其組織承諾關係之研究—以新竹縣、市為例，國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
57. 郭乃禎(民102)，國民小學內部行銷與教師的服務導向組織公民行為之研究—以工作價值觀、領導者與部屬交換關係為中介變項，國立臺南大學教育學系教育經營與管理博士班碩士論文，未出版，臺南市。
58. 郭生玉(民78)，教師工作壓力與工作心厭關係之研究，國立臺灣師範大學教育心理學報，第二十二卷，131-146頁。
59. 郭振生(民92)，內部行銷導向、組織承諾、工作滿意與學校效能關係

之研究—以臺南地區國民小學為例，南華大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

60. 郭紫薇(民93)，基隆市國民小學工友工作滿意度調查研究，國立臺北師範學院教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
61. 郭耀輝(民93)，國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
62. 陳月滿(民95)，臺北縣國民小學兼任行政職務教師工作滿意度與學校效能之研究，國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
63. 陳永禎(民103)，新竹縣市特色學校內部行銷、組織承諾與工作滿意度關係之研究，國立新竹教育大學教育行政碩士學位班在職進修專班碩士論文，未出版，新竹市。
64. 陳其樑(民98)，高雄縣中等學校心理契約與教師工作滿意度關係之研究，國立中山大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
65. 陳岳男(民95)，內部行銷策略對組織承諾的影響歷程之研究—以臺南縣、市國小為例，國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，臺南市。
66. 陳怡如(民99)，國民小學一年級教師工作壓力與工作倦怠之關係研究，國立東華大學教育研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
67. 陳金水(民78)，國民中學教師制握信念、工作經驗與組織承諾之關係，高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
68. 陳宣萍(民100)，探討醫院護理人員情緒勞務對工作滿意度、工作倦怠之影響—以情緒智力為干擾因子，慈濟大學公共衛生學系碩士班碩士論文，未出版，花蓮縣。

69. 陳益綜(民86)，諮商中來談者的依附運作模式之分析研究，國立高雄師範大學教育學類碩士論文，未出版，高雄市。
70. 陳德宗(民94)，學校人事人員的角色期望、角色壓力、角色踐行、組織承諾與工作倦怠之關聯性研究—以嘉義縣市高中職國中國小為例，南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
71. 陳慧珊(民102)，臺南市旅行業從業人員知覺組織支持、情緒勞務與工作倦怠之關係，南臺科技大學休閒事業管理系碩士論文，未出版，臺南市。
72. 單小琳(民76)，國中導師專業倦怠與工作壓力社會支持調適的相關研究，國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，臺北市。
73. 彭智中(民102)，國民中學教師兼任行政人員內部行銷知覺與工作滿意度之相關研究—以臺中市、苗栗縣國民中學為例，玄奘大學公共事務管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版，新竹市。
74. 曾怡錦(民93)，教師工作壓力、組織承諾與學校效能關係之研究—以臺南市高級職業學校為例，國立成功大學企業管理學系碩士班碩士論文，未出版，臺南市。
75. 黃仁寶(民97)，高級中等職業學校組織文化、組織承諾與工作滿意度關係之研究：以桃園縣內的高級中等職業學校為例，元智大學資訊管理學系碩士論文，未出版，桃園市。
76. 黃玉娟(民103)，屏東縣國民小學身心障礙班教師工作價值觀與工作倦怠之相關研究，國立屏東教育大學社會發展學系碩士班碩士論文，未出版，屏東縣。
77. 黃國隆(民75)，中學教師的組織承諾與專業承諾之研究，國立政治大學學報，第五十三卷，55-83頁。

78. 黃蘭鵲(民103), 情緒勞動、組織承諾與工作滿意度之關聯性研究：以新北市戶政事務所為例, 世新大學行政管理學研究所碩士論文, 未出版, 臺北市。
79. 楊偉霖(民91), 公立學校教師於現階段及預測公辦民營後其工作生活品質知覺對組織承諾及工作行為的影響之研究—以嘉義市國民中小學為例, 南華大學管理研究所碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
80. 詹婷姬(民83), 國民小學教師工作環境知覺與組織承諾關係之研究, 國立臺北師範學院初等教育學系碩士論文, 未出版, 臺北市。
81. 廖相如(民92), 桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關係之研究, 國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文, 未出版, 新竹市。
82. 劉世彥(民95), 領導型態、組織文化、工作滿足、與組織承諾關聯性之研究—以國防部主計財單位為例, 國防大學國防管理學院國防資源財務管理研究所碩士論文, 未出版, 臺北市。
83. 劉秀鳳(民98), 特殊教育學校教師工作壓力、因應策略與職業倦怠之相關研究, 中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文, 未出版, 臺中市。
84. 劉春榮(民82), 國民小學組織結構、組織承諾與學校效能關係研究, 國立政治大學教育學系博士論文, 未出版, 臺北市。
85. 劉柏妤(民101), 內部行銷、組織承諾、工作投入、及工作滿意對工作績效之影響—以台灣老人服務機構為例, 國立東華大學企業管理學系碩士論文, 未出版, 花蓮縣。
86. 蔡岳儒(民97), 社會支持、工作滿意與工作績效之關係研究—以雲林縣政府員工為例, 國立雲林科技大學企業管理系碩士論文, 未出版,

雲林縣。

87. 蔡致遠(民100)，國民小學內部行銷、教師工作滿意度與學校效能之研究，中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。
88. 蔡淑芬(民98)，主管轉型領導、內部行銷與組織績效相關性之研究：以數位機會中心為例，國立中正大學教育研究所碩士論文，嘉義縣。
89. 蔡進雄(民82)，國民中學校長領導方式與教師組織承諾關係之研究，國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
90. 鄧顯華(民92)，內部行銷、組織承諾與服務品質關係之探討—以海軍某修護工廠為例，國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文，未出版，高雄市。
91. 盧心雨(民99)，體育行政人員工作滿意、工作壓力、組織承諾與工作績效之研究，國立臺灣師範大學體育系博士論文，未出版，臺北市。
92. 蕭富峰(民86)，內部行銷，臺北市：天下文化。
93. 謝百亮(民84)，國民小學行政管理與教師工作滿意之關係，國立臺中師範學院初等教育學系碩士論文，未出版，臺中市。
94. 謝金青(民81)，國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意程度之研究，國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
95. 鍾鼎(民90)，領導型態、隱含組織結構與組織承諾之關聯性研究—以500大公民營企業為例，國立交通大學經營管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。
96. 蘇靜好(民97)，內部行銷、組織創新氣氛與學校效能關係之研究，國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士班碩士論文，未出版，高雄市。

二、英文部分

1. Adams, J. S. (1963), Toward an understanding of equity, Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol. 67, No. 5, pp. 422-436.
2. Alderfer, C. (1972), Existence, Relatedness and Growth, New York : Free Press.
3. Ballantyne, D. (2003), A Relationship-Mediated Theory of Internal Marketing, European Journal of Marketing, Vol. 37, No. 9, pp. 1242-1260.
4. Baron, R. A. (1983), Behavior in organizational : Understanding and managing the human side of work, Boston : Allyn & Bacon.
5. Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986), The Moderator- Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, No. 6, pp. 1173-1182.
6. Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1991), Marketing Service Competing Through Quality, New York: The Free Press.
7. Berry, L. L. (1981), The employee as a customer, Retail Banking, Vol. 3, pp. 25-28.
8. Carnton, P. & Knoop, R. (1991), Incorporating job satisfaction into a model of instructional effectiveness, New Direction for Teaching and Learning, Vol. 48, pp. 99-109.
9. Carroll, J. X. & White, W. L. (1982), Theory building integrating individual and environmental factors within and ecological framework. In W. S. Paine(Ed.), Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives, pp. 41-60, Beverly Hills, CA: Sage Publications.
10. Cherniss, C. (1980), Staff Burnout: Job Stress in the Human Services,

Beverly Hills, CA: Sage.

11. Collins, B. & Payne, A. (1991), Internal Marketing: A New Perspective for HRM, European Management Journal, Vol. 9, No. 3, pp. 261-270.
12. Cunningham, W. G. (1983), Teacher burnout-solution for the 1980s: A review of the literature, The Urban Review, Vol. 15, No. 1, pp. 37-51.
13. Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980), Burnout: Stage of disillusionment in the helping profession, New York: Human Sciences Press.
14. Etzioni, A. (1964), Modern organizations, New Jersey: Prentice Hall Inc.
15. Farrell, D. & Rusbult, C. E. (1981), Exchange variable as predictors of job satisfaction, job commitment and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives and investment, Organizational Behavior and Performance, Vol. 28, pp. 120-126.
16. Freudenberger, H. J. (1974), Staff Burnout, Journal of Social Issues, Vol. 30, No. 1, pp. 159-165.
17. George, W. R. (1977), The Retailing of Services-A Challenging Future, Journal of Retailing, Vol. 91, pp. 85-98.
18. George, W. R. (1990), Internal marketing and organizational behavior: A partnership in developing customer-conscious employees at every level, Journal of Business Research, Vol. 20, No. 1, pp. 63-70.
19. Goodin, T. A. (1995), School-Based Management and Teacher Satisfaction : An Exploratory Study, Unpublished doctoral dissertation, Indiana University, Indiana.
20. Greene, W. E., Walls, G. D. & Schrest, L. J. (1994), Internal Marketing: The Key to External Marketing Success, Journal of Services Marketing, Vol. 8, No. 4, pp. 5-13.
21. Gronroos, C. (1981), Internal marketing theory and practices, Paper presented at the American Marketing Association Services Marketing Conference, America.

22. Gronroos, C. (1994), From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing, Management Decision, Vol. 32, No. 2, pp. 4-20.
23. Hendrickson, W. A. (1979), Transformations to optimize the superposition of two similar structures, Acta Crystallogr A, Vol. 35, pp. 158-163.
24. Herzberg, F. (1966), The Motivation to work, New York : Holy Wiley & Sons, Inc.
25. Holmes, E. (2005), Teacher Well-Being: Looking After Yourself and Your Career in the Classroom, New York: Routledge Falmer.
26. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction, New York : Harper.
27. Howard, S. B. (1960), Notes on the Concept of Commitment, The American Journal of Sociology, Vol. 66, pp. 32-40.
28. Hrebiniak, L. G. & Alutto, J. A. (1972), Personal and role related factors in the development of organizational commitment, Administrative Science Quarterly, Vol. 17, No. 4, pp. 555-573.
29. Johnson, E. M. & Seymour, D. T. (1985), The impact of cross selling on the service encounter in retail banking in the service encounter, In Czepiel, J. A., Solomon, M. R. & Suprenant, C. E. (Eds.), The service encounter: Managing employee/customer interaction in service business, pp. 225-239, Lexington, MA: Lexington Books.
30. Johnson, E. M., Scheuing, E. E. & Gaida, K. A. (1986), Profitable Services Marketing, Homewood, IL: Dow-Jones Irwin.
31. Kawakubo, M. K. (1987), Perception of authority, control and commitment in Japanese organizations, Dissertation Abstracts International, Vol. 49, 01-A.
32. Kelemen, M. & Pappasolomou, D. I. (2004), Can culture be changed? A study of internal marketing, The Service Industries Journal, Vol. 24, No.

- 5, pp. 121-135.
33. Klarreich, S. H. (1988), Stress Solution: A rational approach to increasing corporate and personal effectiveness, Canada: Key Porter Publishing.
 34. Kotler, P. & Scheff, J. A. (1998), Standing Room Only, Taipei: YLib.
 35. Kotler, P. & Armstrong, G. (1991), Principles of Marketing, N.j.: Prentice-Hall.
 36. Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, Journal of Applied Psychology, Vol. 81, pp. 123-133.
 37. Locke, E. A. (1969), What is Job Satisfaction? Organization Behavior and Human Performance, Vol. 4, pp. 309-336.
 38. Longbottom, D. Osseo-Asare A. E., Chourides, P. & Murphy, W. D. (2006), Real quality: Does the future of TQM depend on internal marketing? Total Quality Management and Business Excellence, Vol. 17, No. 6, pp. 709-732.
 39. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981), The measurement of experienced burnout, Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, pp. 99-113.
 40. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1984), Burnout in organizational setting, In S. Oskam, (Ed.), Applied social psychology, CA: Sage.
 41. Maslach, C. & Pines, A. (1977), The burn-out syndrome in the day care setting, Child Care Quarterly, Vol. 6, pp. 100-113.
 42. Maslow, A. H. (1943), A Theory of Human Motivation, Psychological Review, Vol. 50, pp. 370-396.
 43. Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991), A three-component conceptualization of organizational commitment, Human Resource Management Review, Vol. 1, pp. 61-89.
 44. Mitchell, T. R. (1979), Organizational behavior, Annual Review of psychology, Vol. 30, pp. 243-281.

45. Morris, J. H. & Sherman, J. D. (1981), Generalizability of an organizational commitment model, Academy of Management Journal, Vol. 24, No. 3, pp. 512-526.
46. Near, J. P. (1989), Organizational commitment among Japanese and U.S. workers, Organization Studies, Vol. 24, pp. 424-433.
47. Nunnally, J. C. (1978), Psychometric Theory, NY: McGraw-Hill.
48. Owens, R. C. (1980), Teacher satisfaction in Georgia and Nation: Status and trends, Teacher burnout: Causes and possible cures, Issues for education series, (ERIC, Document Reproduction Services, NO. ED., 194515).
49. Pappasolomou, I. & Vrontis, D. (2006), Using internal marketing to ignite the corporate brand: The case of the UK retail bank industry, Journal of Brand Management, Vol. 14, No. 1, pp. 177-195.
50. Pinder, C. C. (1984), Work motivation: Theory, issues, and applications, Glenview, IL: Scott, Foresman, and Company.
51. Pines, A., Aronson, E. & Kafry, D. (1981), Burnout: From Tedium to Personal Growth, New York: Free Press.
52. Porter, W. L., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974), Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, Journal of Applied Psychology, Vol. 59, No. 5, pp. 603-609.
53. Potter, B. A. (1985), Beating job burnout: how to transform work pressure into productivity, Berkeley: Ronin.
54. Rafiq, M. & Ahmed, K. (2000), Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension, Journal of Services Marketing, Vol. 14, No. 6, pp. 449-462.
55. Reichers, A. E. (1985), A review and reconceptualization of organizational commitment, Academy of Management Review, Vol. 10,

pp. 465-476.

56. Reyes, P. & Pounder, D. G. (1990), Teacher commitment, job satisfaction, and school value orientation: A study of public and private schools, University of Wisconsin, Madison.
57. Reyes, P. (1990), Teachers and their workplace: commitment, Performance, and productivity, California: Sage publication.
58. Robbins, S. P. (1996), Organizational behavior: Concepts, controversies, and application (7th ed.), New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
59. Roger, B. & Anna, B. (2005), Internal marketing, negative experiences, and volunteers' commitment to providing high-quality services in a UK helping and caring charitable organization, International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, Vol. 16, No. 3, pp. 251-274.
60. Salancik, G. R. (1977), New directions in organizational behavior, Chicago: St. Clair Press.
61. Sallyn, F. E. & Knibht, P. A. (1988), Industrial organizational psychology: Science & practice, Pacific Grove of Callifornia: Brooks/Cole.
62. Sasser, W. E. & Arbeit, S. P. (1976), Selling jobs in the service sector, Business Horizons, Vol. 19, No. 3, pp. 61-65.
63. Seashore, S. E. & Taber, T. D. (1975), Job Satisfaction Indicators and Their Correlates, American Behavioral Scientist, Vol. 18, pp. 333-368.
64. Sheldon, M. E. (1971), Investments and involvement as mechanisms producing commitment to the organization, Administrative Science Quarterly, Vol. 16, pp. 143-150.
65. Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969), Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago : Rand McNally.
66. Staw, B. M. (1977), Commitment to a policy decision: a multitheoretical perspective, Administrative Science Quarterly, Vol. 23, pp. 40-64.

67. Steers, R. M. (1977), Antecedents and outcomes of organizational commitment, Administrative Science Quarterly, Vol. 22, pp. 46-56.
68. Stevens, J. M., Beyer, J. M. & Trice, H. M. (1978), Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment, Academy of Management Journal, Vol. 21, No. 3, pp. 380-396.
69. Stevenson, J. G. (1994), Employee Burnout and Perceived Social Support, Journal of Health and Human Resources Administration, Vol. 16, No. 3, pp. 350-367.
70. Vroom, V. H. (1964), Work and Motivation, New York : Wiley.
71. Wheelless, L. R., Wheelless, V. E. & Howard, R. D. (1984), The Relationships of Communication with supervisor and Decision-Participation to Employee Job Satisfaction, Communication Quarterly, Vol. 32, No. 3, pp. 222.
72. Wiener, Y. (1982), Commitment in organization: A normative view, Academy of Management Review, Vol. 7, pp. 418-428.

附錄 正式問卷

親愛的老師 您好：

感謝您撥冗填寫本問卷，這是一份學術性問卷，主要的目的在於瞭解國中小特殊教育教師「組織承諾」、「工作滿意」、「內部行銷」與「工作倦怠」之相關分析。本問卷採不記名方式作答，僅用於學術用途，您所填寫的任何資料絕對保密，請您放心作答，也麻煩您據實回答每一個問題，以利研究之精確度。您的寶貴意見，將對研究有莫大的助益，非常感謝您的合作與支持！

敬祝

平安喜樂，萬事如意

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

指導教授：紀信光 博士

研究生：劉錦熾 敬上

第一部分：個人基本資料

【填答說明】請您就個人或學校狀況，在符合的情況內打√。

- 1.性別：男 女
- 2.年齡：30歲以下 31至40歲 41至50歲 51歲以上
- 3.婚姻：已婚 未婚
- 4.特教年資：5年以下 6-10年 11-15年 16-20年
20年以上
- 5.特教背景：特殊教育學系 特教學分班
特殊教育研究所(含四十學分班)
- 6.任教班級：特教班 資源班 巡迴輔導班 其他
- 7.擔任職務：兼任行政 導師 專任教師

第二部分：

編號	題項	非常不同意	不同意	稍微不同意	沒意見	稍微同意	同意	非常同意
1	我願意專注於自己的工作，為學校犧牲奉獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	為使校務能順利推展，我願意付出額外的心力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我願意努力工作，以獲得師生家長的尊重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我願意為爭取學校榮譽而努力以赴。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	對本校的行政與教學措施，我能主動努力的配合。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	繼續留在本校服務特殊教育，顯然是一件不錯的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	本校特殊教育讓我覺得有歸屬感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	在本校特殊教育努力工作使我感到滿足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	即使工作條件變差，我仍願意留在本校特殊教育。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	我覺得繼續留在本校服務特殊教育會有好前途。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我以在本校服務特殊教育為榮。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	我會對別人說：我所服務的學校，是一所很好的學校。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	我會以學校的發展目標做為個人的工作目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	我認同本校的經營理念。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	對本校的前途與發展，我很有信心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	我很慶幸當初選擇到本校服務特殊教育。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	我支持本校的特殊教育重要決策和活動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	對於目前的工作量與實際薪資相比，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	對於特殊教育教師的各項福利上，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	對於自己在工作上所付出的努力與實際所得的薪資相比，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	對於從事特教教師的工作所實現自己的理想與抱負，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	對於特教教師在學校受到重視及肯定的情形，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	對於從事特教教師的工作能充份發揮自己的專長與才能，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	對於學校中工作環境的氣氛，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	關於學校辦公室的環境(如：光線、空間等)，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	關於在特教教師工作上所需的相關設備與器材 資源之取得，我覺得滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	我能不受拘束地向校長反映自己的想法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	校長擁有良好的溝通協調能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	學校能聽取教師對校務推動的看法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【請接下一頁】

編號	題項	非常不同意	不同意	稍微不同意	沒意見	稍微同意	同意	非常同意
37	我對特殊教育服務工作現在已經出現無力感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	我覺得特殊教育的職務越來越難勝任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	每當早晨想到又要面對學校工作挑戰時，我就會覺得提不起精神。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	特教教師人力不足、資源缺乏，實在相當勞累。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	特教教師工作不分日夜，我覺得實在非常辛苦。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	特教教師工作繁多(如輔導、課程設計、兼行政等)，精神壓力很大。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	擔任特教教師的時間越久，越讓我覺得對人變得越冷淡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	我覺得自己對待同仁愈來愈沒有耐心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	我覺得總是有人在背後批評我或在會議中讓我難堪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	跟特教學生一起相處、生活，我感到很不快樂。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	我常忽略某些特教學生的心理感受。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	我已經失去初任教職時對待特教孩子的熱忱。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	對於目前的特教教師工作，常讓我感覺有挫折感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	我面對偶發事件時常感到束手無策。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	我覺得我的工作不能積極的影響學生生活。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	我覺得特教教學工作枯燥乏味。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	在處理特教學生行為及情緒問題上，我覺得心有餘力不足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	學校例行工作，使我經常覺得少了工作熱忱。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此結束，請再檢查一次是否有尚未勾選的題項，非常感謝您