

第一章 緒論

本章主要在說明本研究之研究動機、研究目的及研究問題。全章共分為四節：第一節為研究動機與目的；第二節為待答問題與名詞釋義；第三節為研究方法與步驟；第四節為研究範圍與限制。

第一節 研究動機與目的

壹、研究動機

一、地方教育行政人員扮演重要的角色

近幾年來教育改革的風潮不斷，教育事務和教育法令規章的更迭亦隨之加速，教育行政事務相較於過去變得更加繁重（鄭彩鳳，2005）。尤其在地方制度法規定下，地方自治逐漸落實，各地方政府無不積極推動組織再造等形象上和實質上的改進，以因應民主化、自由化、資訊化與國際化的腳步。由於地方教育行政人員負責擔任中央政府機關與各級教育機關的中間協調角色，由上往下傳遞教育政策給各級地方教育機關，再由下往上將地方基層教師和行政人員的心情反應給中央教育部，其工作之重要性不可言喻。

二、地方教育行政人員工作量大且人員似顯不足

各縣市政府教育局編制內實有人數最多的是台北市，共有50人，最少的是宜蘭縣，僅有16人，而各縣市政府教育局要負責的業務包含幼兒教育、國民教育、中等教育、特殊教育、體育健康、學務管理、社會教育等。各縣市政府教育局組織依照其業務需求和人員編制大多分為中等教育課、幼兒教育課、國民

教育課、社會教育課、體育保健課、特殊教育課、職業教育課等。編制內人員有局長、副局長、督學、各課課長、課員、辦事員等。據研究者之系友表示，現行地方教育行政機關由於組織員額編制之不足，再加上教育部授權增能政策之衝擊，正面臨業務倍增、人力吃緊且異動頻繁的窘境。而且地方教育行政機關公務人員的職等較低，升遷管道受限，再加上人少事繁，超時加班與假日出勤使得工作壓力相形加重。所以有許多的教育行政人員在取得教師資格後紛紛轉任教職，甚至教育行政科系畢業的人才也不願從事此項工作(鄭彩鳳,2005)。面對這樣多樣化又複雜繁瑣的工作，在人力似顯不足的狀況之下，地方教育行政人員的工作現況是值得探討的問題。

三、工作壓力與工作滿意會對組織的經營成敗產生影響

「壓力」是現代人的一個普遍性話題，生活中無不充滿壓力，工作常常就是重要的壓力來源之一(黃義良,1998)。壓力可以帶來積極與消極的影響，積極的影響包含給予人們適當的刺激、激發潛能與成長。但是相對的若是壓力過大又無法排除，將會導致工作者在職場上退縮不前，甚至產生生理及心理的各種疾病。另外，組織成員於工作上獲得滿意可帶來許多正面的成效，如歸屬感、良好紀律、自動自發、提高工作興趣及樂於奉獻等等，對於組織的經營成敗具有關鍵性之影響(藍瑞霓,1998)。所以，地方教育行政人員的工作壓力與工作滿意是值得調查與研究探討的主題。

四、國內缺乏對地方教育行政人員工作壓力與工作滿意的研究

目前國內對於工作壓力與工作滿意所做的研究，大多是以私人業界(陳盈成,2001;陳詩宇,2004;陳鈞卿,2005)及教師(陳聖方,1999;陳佩汝,2002;鄭全利,2003;蔡翠娥,2004)為研究對象，對於地方教育行政人員的研究仍付之闕如。研究者希望藉由本研究，對於地方教育行政人員工作的壓力

和工作滿意能有相當的了解和認識，也希望可以將此研究結果提供地方教育行政機關主管甚至是教育部主管單位作為參考之用，在往後用人、派遣人力及進行人員規劃時，可以考量到地方教育行政人員的工作壓力及工作滿意等情形，讓教育行政推行更加有效率也更加成功。同時，也希望透過此份研究的結果對於想加入教育行政工作的人，讓其對地方教育工作人員的工作壓力及其工作滿意現況有一初步的認識及了解，為工作的選擇多加入判斷的指標。

貳、研究目的

基於上述研究動機，本研究的研究目的如下：

- 一、探討工作壓力及工作滿意的意涵與相關研究。
- 二、探究台灣地區地方教育行政人員工作壓力的情形。
- 三、探究台灣地區地方教育行政人員工作滿意的情形。
- 四、探討台灣地區地方教育行政人員之工作壓力與工作滿意的關係。
- 五、依據研究結果提出建議，以供有關單位及人員之參考。

第二節 待答問題與名詞釋義

壹、待答問題

根據以上研究目的，茲將本研究待答問題分三部分陳述如下：

- 一、台灣地區地方教育行政人員之工作壓力是否有所差異？

- (一) 不同性別之台灣地區地方教育行政人員，其工作壓力有顯著差異。
- (二) 不同年齡之台灣地區地方教育行政人員，其工作壓力有顯著差異。
- (三) 不同服務年資之台灣地區地方教育行政人員，其工作壓力有顯著差異。
- (四) 不同學歷之台灣地區地方教育行政人員，其工作壓力有顯著差異。
- (五) 不同職別之台灣地區地方教育行政人員，其工作壓力有顯著差異。
- (六) 不同服務地區之台灣地區地方教育行政人員，其工作壓力有顯著差異。

二、台灣地區地方教育行政人員之工作滿意是否有所差異？

- (一) 不同性別之台灣地區地方教育行政人員，其工作滿意有顯著差異。
- (二) 不同年齡之台灣地區地方教育行政人員，其工作滿意有顯著差異。
- (三) 不同服務年資之台灣地區地方教育行政人員，其工作滿意有顯著差異。
- (四) 不同學歷之台灣地區地方教育行政人員，其工作滿意有顯著差異。
- (五) 不同職別之台灣地區地方教育行政人員，其工作滿意有顯著差異。
- (六) 不同服務地區之台灣地區地方教育行政人員，其工作滿意有顯著差異。

三、台灣地區地方教育行政人員工作壓力與工作滿意是否有顯著相關？

貳、名詞釋義

一、台灣地區

本研究所指台灣地區，係指包括台北市、高雄市及台灣省二十一個縣市政

府管轄之區域範圍。

二、地方教育行政人員

本研究所謂地方教育行政人員，係指台灣地區縣市政府教育局（不包括教育部及縣市政府所屬場館、圖書館及文化中心等單位）具有公務人員資格之編制內人員。編制內之技工、工友和編制外的聘僱人員不包括在內。

三、工作壓力

工作壓力是指為因應要求，在從事工作時，對潛在的工作情境因素，經認知評估後，認為威脅或有礙工作的表現，所產生的生理及心理不平衡的狀態。

本研究所指的工作壓力係以受試者在「台灣地區地方教育行政人員工作壓力與工作滿意問卷—第二部分：台灣地區地方教育行政人員工作壓力問卷」上的得分情形，作為受試者工作壓力的指標，問卷的得分越高，表示其感受的壓力越大，反之則越低。

本研究將工作壓力的內涵包含以下四個層面，茲分述如下：

- （一） 來自上級的壓力：即為了達成上級的規定或要求時，所感受的壓力負荷，包括上級的行政風格、督導與權威等。
- （二） 工作負荷的壓力：指行政責任上、工作計畫與推展、及時間限制等壓力因素。
- （三） 溝通協調的壓力：包括與同事、上級長官、下級部屬間的溝通、工作協調的互動關係，所形成的壓力因素。
- （四） 本身內在衝突的壓力：包括角色期許、人格特質、工作保障、理想與現實差距等問題所造成的影響。

四、工作滿意

本研究採用Kalleberg (1977) 之觀點，視工作滿意為工作者對其工作有關環境所抱持的態度及看法，亦即工作滿意 (job satisfaction) 係指個人對於其工作的感覺，或對工作中各個構面的一些相關態度，工作者能夠將其在不同工作構面上的滿意與不滿意予以衡量，形成整體滿意。

本研究所指的工作滿意係以受試者在「台灣地區地方教育行政人員工作壓力與工作滿意問卷—第三部分：台灣地區地方教育行政人員工作滿意問卷」上的得分情形，作為受試者工作滿意的指標，問卷的得分越高，表示其滿意越高，反之則越低。

第三節 研究方法與步驟

為達成研究目的，除了蒐集工作壓力與工作滿意的相關資料加以探討之外，另以問卷調查的方式進行。

壹、研究方法

本研究以研究者自編的「台灣地區地方教育行政工作壓力與工作滿意問卷」作為實證調查研究工具。一方面藉以了解台灣地區地方教育行政人員的工作壓力與工作滿意現況，另一方面則欲了解地方教育行政人員工作壓力與工作滿意的關係，最後分析問卷資料並結合文獻探討之內容，提出具體的結論與建議。

貳、研究步驟

本研究的實施步驟可綜合要點如下：

一、擬定研究計畫

閱讀相關文獻及資料後，建立研究主題與方向、研究目的、研究範圍、研究方法與步驟，研擬初步的研究計畫，經由和指導教授予以討論及修正後，擬定論文之內容架構。

二、蒐集及探討相關資料

於國內各大圖書館（如國家圖書館、國立台灣師範大學、政治大學、台灣大學等學校圖書館）持續蒐集有關工作壓力與工作滿意之國內外相關論著、專書、期刊報紙、光碟索引，以及網際網路之線上搜尋相關資料，進行整理、閱讀、分析、淘汰並加以歸類，以確定研究內容，並作為本研究的理論依據與設計研究工具之參考。

三、編製問卷與實施調查

依據研究目的與文獻探討的內容為基礎，擬定問卷大綱，並依此大綱在指導教授的指導下，編製「台灣地區地方教育行政人員工作壓力與工作滿意問卷」。經由專家學者修正之後，修訂問卷內容，完成正式問卷。最後，以電話聯繫或親自拜訪的方式聯繫研究者所請託的縣市政府教育行政人員，誠懇請求協助分發及回收問卷，於問卷回收期間再以電話聯繫了解其回收狀況及填答問題，以提高問卷回收率及研究結果可信度。

四、分析與討論問卷調查結果

俟問卷資料逐漸回收後即進行資料處理，將已回收的問卷進行編碼登錄，再利用電腦統計SPSS for Windows 10.0版套裝軟體進行統計分析等處理資料，並分析與討論結果。

五、撰寫論文

依據研究動機、研究目的、研究架構、文獻探討的內容及問卷調查的結果與分析，得到本研究的結論，並據以提出建議，進而撰寫本論文。

基於上述研究步驟，本論文之各章節架構大綱如後：

第一章緒論：說明研究動機與目的、代答問題與名詞釋義、研究方法與步驟、研究範圍與限制。

第二章文獻探討：分別探討工作壓力與工作滿意的意涵與相關研究，以及工作壓力與工作滿意的相關研究。

第三章研究設計與實施：依據研究目的與文獻探討的內容，編製調查研究工具，並說明調查研究的架構、調查的對象、調查對象樣本的選取、調查研究工具的編製及調查研究的過程及資料處理。

第四章調查研究結果之分析與討論：本章將問卷調查的資料予以統計分析，並就調查結果進行分析與討論。

第五章結論與建議：根據文獻探討及調查研究的結果，歸納出具體的結論與建議。

第四節 研究範圍與限制

本研究依據研究動機為求達成研究目的，又因研究者能力及時間限制等主觀因素，設定以下研究範圍且有以下研究限制。

壹、研究範圍

一、就研究樣本而言

本研究係以台灣地區共23縣市政府之教育局，具有公務人員資格的編制內職員為研究母群體。

二、就研究內容而言

本研究係以台灣地區地方教育行政人員之工作壓力與工作滿意為研究主題。其中，背景變相包括性別、年齡、服務年資、學歷、職別及服務地區。

貳、研究限制

一、就研究方法而言

(一) 本研究因為研究者本身能力及時間的限制，以問卷調查進行量化研究。對於變項的測量皆由受試者的認知、情緒等知覺反應來完成，難免帶有一些主觀的判斷，和出現不符實際的填答。因此，在內容分析及結果的解釋上，會產生一定程度的誤差。

(二) 因本研究屬自陳量表，故受測者在填答時可能是以研究者無法控制之態度填答，亦可能受到情緒、認知、心理防衛或社會期許效應等主觀因素之影響而有所保留。故研究者僅能假設所有受測者均能依真實情況作答。因此在問卷的內容解釋以及態度等方面可能形成測

量上之誤差。

- (三) 因教育行政人員事務繁忙，為避免填答時間過長影響受試者的填答意願與問卷的回收率，本研究之問卷並未編製開放性或半開放性之問題。

二、就研究的內容而言

影響地方教育行政人員之工作壓力及工作滿意的因素很多，其欲探索之層面既廣且雜。然而，本研究依據文獻探討之結果，僅針對幾個層面進行探討，盡量將影響教育行政人員工作壓力與工作滿意的個人及環境層面等重要因素納入探討。

三、就研究對象而言

- (一) 首先因為顧及地方教育行政人員本身之業務繁重，可能無時間填寫問卷，導致回收率過低，另外，又因研究者本身能力及經費因素，無法一一親自拜訪各縣市政府教育局。故未採用普查方式，而是將台灣全島依照地理位置區分為北、中、南、東四區，再依照各區之縣市比例，共選出九個縣市教育局進行研究。採用立意取樣方式，選擇的依據是依照研究者本身人脈關係，選擇有親友在教育局內工作的縣市為施測對象，目的是以期能有最大的回收率。因此並非隨機抽樣，而可能有些許之誤差產生。
- (二) 依照問卷的回收數目統計發現，職務類別中「局長、副局長」總計回收數 4 份。抽樣的縣市教育局共 9 縣市，應收份數 18 份，實際回收只有 22%，明顯偏低。究其原因，應該是正副局長的工作較繁重、時間較緊迫以致於無法協助研究者填寫問卷，但也因此有推論上的誤差，也可能影響研究的結果。