

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與
工作滿意度之研究

A Study of Relationship among Work Values, Job Problems and
Job Satisfaction for Psychological Assessment Teachers of Special
Education in Chiayi County

葉秀玲

Hsiu-Ling Yeh

指導教授：涂瑞德 博士

Advisor: Ruey-Der Twu, Ph.D.

中華民國 108 年 6 月

June 2019

南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班 碩 士 學 位 論 文

嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與
工作滿意度之研究

A Study of Relationship Among Work Values, Job Problem and Job
Satisfaction for Psychological Assessment Teachers of Special Education
in Chiayi County

研究生：葉秀玲

經考試合格特此證明

口試委員：鄭文輝
郭東哥
涂瑞德

指導教授：涂瑞德

系主任(所長)：郭東哥

口試日期：中華民國 108 年 06 月 27 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生葉秀玲君在本系修業一年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：葉秀玲君已修滿36學分，其中必修科目：研究方法、非營利組織募款專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：葉秀玲君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之研究

(2)學術期刊：

本人認為葉秀玲君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：涂瑞德 簽章

中華民國108年5月25日

謝 誌

論文完成那一瞬間，終於有種可以喘口氣的感覺，不管這過程如何，終究是完成了！首先要感謝我的恩師涂瑞德教授，不管是論文題目的擬定、參考文獻的蒐集、問卷量表的引用、統計資料的分析，都有老師大力的推動、耐心的指導，因為他的不離不棄，使得皮皮的我終於也完成了，真是大大的感謝！感謝嘉義大學陳明聰教授、彰化師範大學吳訓生教授、張昇鵬教授的指導，在我有困惑時，能指點迷津。感謝宜屏好同事、俊漢帥學弟、淑靜教師給予技術上的指導。感謝嘉義縣的心評老師，能撥冗幫我填寫問卷，讓我迅速完成論文。感謝主任與我的好同事們，在我寫不下去時能加油打氣，在我專心寫論文時，能幫忙處理公務。感謝老公和公婆，能在假日時幫忙顧小孩，讓我沒有後顧之憂，可以專心完成學業與論文。更要感謝我的大哥，贊助了我一半的學費，減輕我的負擔。

感謝口試委員鄭文輝教授與郭東昇教授，在口考時給予不同的意見，讓我能從多方面去思考，使論文更臻完善。感謝兩年來所有師長的指導以及同學的陪伴，讓我有不同的視野，擴展了人際。感謝我的爸媽、姨媽來參加我的畢業典禮，見證了我的成長，也感謝兩位可愛的稚子，在我煩心時總能給予我燦爛的笑顏，讓我煩惱全無。

這一路走來，感謝上天給予我無數的貴人相助，內心的激動實在無以名狀，只想開心吶喊：我終於畢業啦！

葉秀玲謹誌

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

中華民國 108 年 6 月

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

107 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之研究

研究生：葉秀玲

指導教授：涂瑞德 博士

論文摘要內容：

本研究探討嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾及工作滿意度之關係，藉由問卷調查法，採用集群抽樣方式進行調查，總共發放 165 份問卷，回收 160 份，扣除無效問卷 4 份後，有效樣本數為 156 份問卷，有效樣本回收率為 94.55%。運用 SPSS 統計軟體，以描述性統計、單因子變異數分析、獨立樣本 T 檢定、皮爾森積差相關分析及迴歸分析等進行資料分析，獲得以下研究討論：

- (1)工作價值觀對工作困擾有顯著負向影響。
- (2)工作困擾對工作滿意度有顯著負向影響。
- (3)工作價值觀對工作滿意度有顯著正向影響。
- (4)中介變數「工作困擾」對自變數「工作價值觀」與依變數「工作滿意度」具有完全中介效果。
- (5)在工作價值觀各子構面中，最注重「人際關係」，最不注重「組織安全」。
- (6)在工作困擾各子構面中，最困擾的是「支持與福利」，最不困擾的是「執行施測鑑定」。
- (7)在工作滿意度各子構面中，最滿意「行政運作」，最不滿意「支持

與福利」。

(8)工作價值觀因「目前任教階段」不同而有顯著性。

(9)目前任教學前教育階段之心評人員對工作價值觀有較高的顯著性。

(10)目前任教學前教育階段之心評人員其工作價值觀高於任教國中教育階段的心評人員。

關鍵詞：心理評量人員、工作價值觀、工作困擾、工作滿意度



Title of Thesis: A Study of Relationship among Work Values, Job Problems
and Job Satisfaction for Psychological Assessment
Teachers of Special Education in Chiayi County

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

Graduate Date: June 2019

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Hsiu-Ling Yeh

Advisor: Ruey-Der Twu, Ph.D.

Abstract

This study investigates the relationship among work values, job problems and job satisfaction of Psychological Assessment Teachers of Special Education in Chiayi County. The data were collected by questionnaires. 165 questionnaires were distributed and 160 were collected. Excluding 4 questionnaires with missing data, finally 156 questionnaires were used for data analysis, the collection rate of 94.55%. The data were analyzed by descriptive statistics, one-way ANOVA, independent sample t test, Pearson product-moment correlation and regression analysis. The findings are as followed:

- (1) There are significant negative correlations between factors of work values and job problems.
- (2) There are significant negative correlations between factors of job problems and job satisfaction.
- (3) There are significant positive correlations between factors of work values and job satisfaction.
- (4) The relationships between factors of work values and factors of job satisfaction are completely mediated by job problems.
- (5) The most emphasized facet in the work values by respondents is

“interpersonal relationship” while the least one is “organization safety”.

(6) The most bothering facet in the job problems by respondents is “support and welfare” while the least one is “administrations of evaluations”.

(7) The most satisfying facet in the job satisfaction by respondents is “implementations of policies” while the least one is “support and welfare”.

(8) There are significant differences among work values of respondents by the factor of “the present teaching positions”.

(9) The work values of respondents of preschool education are significantly higher than those of other groups of respondents.

(10) The work values of respondents of preschool education are significantly higher than those of respondents from junior high schools.

**Keywords: Psychological Assessment Teachers of Special Education,
Work Values, Job Problems, Job Satisfaction**

目錄

準碩士推薦函	I
謝誌	II
中文摘要	III
Abstract	V
目錄	VII
圖目錄	XII
表目錄	XIII
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 待答問題	4
1.4 名詞釋義	5
1.5 研究方法與步驟	6
1.6 研究範圍與限制	8
第二章 文獻探討	9
2.1 工作價值觀之定義與相關研究	9
2.1.1 工作價值觀之定義	9
2.1.2 工作價值觀之分類	12
2.1.3 教師工作價值觀之相關研究	13
2.2 教師工作困擾之定義與相關研究	15
2.2.1 工作困擾之定義	15
2.2.2 特殊教育心評人員工作困擾	16
2.2.3 特殊教育教師工作困擾之相關研究	21

2.3 教師工作滿意度之定義與相關研究	23
2.3.1 教師工作滿意度之定義	23
2.3.2 教師工作滿意度之分類	24
2.3.3 特殊教育教師工作滿意度之相關研究	25
第三章 研究設計與實施	27
3.1 研究架構	27
3.2 研究假設	29
3.3 研究對象與取樣方法	30
3.3.1 研究對象	30
3.3.2 取樣方法	30
3.3.3 問卷調查概況	31
3.4 研究工具	31
3.4.1 基本資料	31
3.4.2 工作價值觀量表	32
3.4.3 工作困擾量表	34
3.4.4 工作滿意度量表	36
3.5 資料處理與分析	38
3.5.1 描述性統計 (Descriptive Statistics)	38
3.5.2 信度分析 (Reliability Analysis)	38
3.5.3 單因子變異數分析 (One-way ANOVA)	39
3.5.4 獨立樣本 T 檢定 (Independent Samples T Test)	39
3.5.5 皮爾森積差相關分析 (Pearson Product-moment Correlation)	39
3.5.6 迴歸分析 (Regression Analysis)	40
第四章 研究結果與討論	41

4.1 有效樣本基本資料之分佈	41
4.1.1 性別	41
4.1.2 年齡	42
4.1.3 學歷	42
4.1.4 特殊教育背景	42
4.1.5 工作服務年資	42
4.1.6 心評年資	43
4.1.7 目前任教班級	43
4.1.8 目前任教階段	43
4.1.9 目前是否兼任行政職務	43
4.1.10 擔任心評工作內容	44
4.1.11 兩年內（106年9月迄今）參與個案鑑定之數量	44
4.2 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之現況分析	46
4.2.1 工作價值觀現況分析	47
4.2.2 工作價值觀各問項之概況	48
4.2.3 工作困擾現況分析	50
4.2.4 工作困擾各問項之概況	51
4.2.5 工作滿意度現況分析	53
4.2.6 工作滿意度各問項之概況	54
4.3 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之差異性分析	56
4.3.1 不同性別之差異性分析	56
4.3.2 不同年齡之差異性分析	57

4.3.3 不同學歷之差異性分析	58
4.3.4 不同特殊教育背景之差異性分析	59
4.3.5 不同工作服務年資之差異性分析	60
4.3.6 不同心評年資之差異性分析	61
4.3.7 目前不同任教班級之差異性分析	62
4.3.8 目前不同任教階段之差異性分析	63
4.3.9 目前是否兼任行政職務之差異性分析	64
4.3.10 擔任不同心評工作內容之差異性分析	65
4.3.11 兩年內（106年9月迄今）參與個案鑑定數量之差異性分析	66
4.3.12 差異性因素分析之結果	67
4.4 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之相關分析	67
4.5 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之迴歸分析	68
4.5.1 工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之影響	68
4.5.2 中介驗證	70
4.5.3 工作價值觀五項子構面與工作滿意度之影響	71
4.5.4 工作價值觀五項子構面與工作困擾之影響	72
4.5.5 工作困擾三項子構面與工作滿意度之影響	74
4.6 綜合研究	75
4.6.1 工作價值觀構面與相關研究之結果比較	75
4.6.2 工作困擾構面與相關研究之結果比較	76
4.6.3 工作滿意度構面與相關研究之結果比較	76
第五章 結論與建議	78

5.1 研究結論	78
5.2 研究建議	80
參考文獻	84
一、中文部分	84
二、英文部分	89
附錄一 嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意 度之調查問卷.....	90
附錄二 教師工作價值觀量表使用同意書.....	95
附錄三 工作困擾量表使用同意書.....	96
附錄四 工作滿意度量表使用同意書.....	97



圖目錄

圖 1.1 研究流程.....	7
圖 3.1 研究架構.....	27



表目錄

表 2.1 國內研究者對工作價值觀之定義.....	10
表 2.2 工作價值觀分類彙整表.....	12
表 2.3 心評人員進行心評工作時常遭遇問題之歸納表.....	17
表 2.4 教師工作滿意度分類彙整表.....	24
表 3.1 嘉義縣各教育階段特殊教育心評人員數量(107 學年度).....	30
表 3.2 正式問卷發送統計.....	31
表 3.3 工作價值觀量表.....	32
表 3.4 工作困擾量表.....	34
表 3.5 工作滿意度量表.....	36
表 4.1 有效樣本基本資料的分布.....	44
表 4.2 工作價值觀整體與各子構面之現況分析表.....	47
表 4.3 工作價值觀各問項分析.....	48
表 4.4 工作困擾整體與各子構面之現況分析表.....	50
表 4.5 工作困擾各問項分析.....	51
表 4.6 工作滿意度整體與各子構面之現況分析表.....	54
表 4.7 工作滿意度各問項分析.....	55
表 4.8 不同性別之差異性分析彙整表.....	57
表 4.9 不同年齡之差異性分析彙整表.....	58
表 4.10 不同學歷之差異性分析彙整表.....	59
表 4.11 不同特殊教育背景之差異性分析彙整表.....	60
表 4.12 不同工作服務年資之差異性分析彙整表.....	61
表 4.13 不同心評年資之差異性分析彙整表.....	62
表 4.14 目前不同任教班級之差異性分析彙整表.....	63

表 4.15 目前不同任教階段之差異性分析彙整表.....	64
表 4.16 目前是否兼任行政職務之差異性分析彙整表.....	65
表 4.17 擔任不同心評工作內容之差異性分析彙整表.....	65
表 4.18 兩年內（106 年 9 月迄今）參與個案鑑定數量之差異性分析彙整表.....	66
表 4.19 工作價值觀、工作困擾、工作滿意度三個構面之相關分析.....	67
表 4.20 工作價值觀、工作困擾、工作滿意度三個構面之迴歸分析.....	69
表 4.21 工作價值觀→工作困擾→工作滿意度之中介效果迴歸分析.....	70
表 4.22 工作價值觀五項子構面與工作滿意度之迴歸分析.....	72
表 4.23 工作價值觀五項子構面與工作困擾之迴歸分析.....	73
表 4.24 工作困擾三項子構面與工作滿意度之迴歸分析.....	74
表 4.25 工作價值觀構面與相關研究之結果比較.....	75
表 4.26 工作困擾構面與相關研究之結果比較.....	76
表 4.27 工作滿意度構面與相關研究之結果比較.....	76
表 5.1 研究假說與實證分析結果.....	78

第一章 緒論

第一章緒論共分為六小節，第一節說明研究背景與動機，第二節論述研究目的，第三節為待答問題，第四節闡述名詞釋義，第五節為研究方法與步驟，最後一節討論研究範圍與限制。

1.1 研究背景與動機

我國特殊教育法於民國 86 年公布，為特殊教育開啟了新的里程碑，後經幾度修正，以期更符合本國國情。特殊教育法（民 108）於第 1 條即開宗明義點出特殊教育的目的：身心障礙及資賦優異之國民，均有接受適性教育之權利，充分發展身心潛能，培養健全人格，增進服務社會能力。換言之，對特殊教育學生而言，依照學生的學習特殊需求提供學生所需的教育服務，實為教育者與相關專業人員之義務，其中更以身心障礙學生尤為需要。

由美國於 2004 年修訂的 108-446 公法「身心障礙者個人教育促進法案」(the Individuals with Disabilities Education Improvement Act, IDEIA)可知，鑑定的過程對於特殊教育學生的安置是非常重要的，必須謹慎嚴謹。胡永崇（民 80）曾指出，因為心理測驗本身就有誤差在，若由未經訓練過的人員施測，可能會造成更大的誤差，所以建議執行鑑定的人員應該要接受專業的訓練。

在國內，特殊教育法第 6 條規定：「各級主管機關應設特殊教育學生鑑定及就學輔導會（以下簡稱鑑輔會），遴聘學者專家、教育行政人員、學校行政人員、同級教師組織代表、家長代表、專業人員、相關機關（構）及團體代表，辦理特殊教育學生鑑定、安置、重新安置、輔導等事宜；

其實施方法、程序、期程、相關資源配置，與運作方式之辦法及自治法規，由各級主管機關定之。」各縣市的鑑輔會為統籌特殊教育學生鑑定、安置與輔導工作之單位，然而在鑑輔會中負責進行心理測驗評估、蒐集學生資料並完成鑑定工作者實為特殊教育心理評量（簡稱心評）人員，通常由學校特教教師兼任（楊萬教，民 93），在嘉義縣則由合格特殊教育教師兼任。

嘉義縣為建立特殊教育心評人員教育診斷專業素養認證制度，並確保實施心評之有效性，以發揮適性安置及教學輔導功能，幾經修訂，於 2017 年制定了全新的「嘉義縣特殊教育心理評量人員培訓實施要點」。該要點將心評人員分為初級、中級、高級等三級，並明確規範心評人員資格、工作任務、培訓課程、各級資格認證及審查程序、獎懲、督導及相關事項。

研究者任職於嘉義縣特殊教育資源中心，負責特殊教育需求學生鑑定與安置相關業務，因業務需要，想更了解執行心評工作時應考量什麼條件或情境，以列入特殊教育資源中心年度工作計畫中，以利業務拓展，進而納進嘉義縣特殊教育中長程發展計畫中。此為研究動機一。

潘瑞儀（民 104）曾指出心評人員在執行鑑定工作常遭受到許多困難。研究者也因業務關係，時常與心評人員密切接觸，知道心理評量人員執行心理評量工作時，遇到及產生的困難點為何。茲將相關研究內容統整與研究者親身體驗之嘉義縣特殊教育心評人員困難點羅列如下：1. 心評認證課程繁瑣；2. 心評人員專業能力不足；3. 心評人員人數不足；4. 心評人員人數分部不均；5. 個案量分派不均；6. 施測時間不足；7. 施測福利少；8. 施測路程遠；9. 學校行政未能配合；10. 個案家長不同意鑑定或安置；11. 鑑定與安置標準不一；12. 身障證明/手冊與特殊教育類別不符；13.

專業成長研習少；14.施測過程嚴謹與否；15.鑑定評估報告撰寫能力落差大；16.個案受測時表現異於平常；17.心評人員對執行心評工作的認知；28.無法兼顧學校教學與心評工作等（黃思峻，民 97）。由此可知，心評人員在執行心評工作時，所遭遇到或產生的困難與干擾確實不少，什麼原因導致他們產生困擾？這些困擾是否會影響其對心評工作之滿意度？此為研究動機二。

此外，心評人員在執行心評工作時，除了外在因素，其本身的工作價值觀、個人背景是否會影響其執行心評工作時的表現或滿意度，此為研究動機三。

本研究主要透過問卷調查的方式探討嘉義縣特殊教育心評人員不同的背景因素是否會有不同的工作價值觀？不同心評人員的工作價值觀是否會有不同的工作困擾？不同心評人員的工作價值觀是否會有不同的工作滿意度？期能因此研究了解嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之間的關係，提供研究者及相關人員未來規劃心評工作的參考依據，並透過有效及理想的心評運作方式，提升心評人員的意願與素質，讓嘉義縣真正有特殊教育需求的學生能接受適性教育。

1.2 研究目的

根據上述的研究背景與動機，本研究即以嘉義縣特殊教育心評人員為研究對象，包含學前教育階段、國小教育階段及國中教育階段之心評人員，主要探討不同背景因素下，心評人員的工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之間的相關性。期盼將本研究結果提供研究者及相關人員做為參考。茲就本研究之研究目的敘述如下：

1. 了解嘉義縣特殊教育心評人員對於工作價值觀、工作困擾及工作滿意

度之現況。

2. 探討不同個人背景變項之嘉義縣特殊教育心評人員對於工作價值觀、工作困擾及工作滿意度之差異情形。
3. 嘉義縣特殊教育心評人員在工作價值觀、工作困擾及工作滿意度三者間的關聯程度，及是否具有高度的相關性。
4. 心評人員工作價值觀是否會透過工作困擾而影響心評工作滿意度。

1.3 待答問題

根據本研究的動機與目的，本研究欲探討嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度相關因素的問題為：

1. 瞭解嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾及工作滿意度之現況如何？
2. 驗證嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾及工作滿意度是否因不同背景變項而有所差異？
3. 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀與工作困擾的相關情形為何？
4. 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀與工作滿意度的相關情形為何？
5. 嘉義縣特殊教育心評人員工作困擾與工作滿意度的相關情形為何？
6. 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀是否會透過工作困擾而影響心評工作滿意度？

1.4 名詞釋義

依據本研究所使用之專有名詞，定義如下：

1. 特殊教育心評人員：本研究所稱之特殊教育心評人員係指任職於嘉義縣公立國民中學、國民小學、國民小學附設幼兒園編制內，具有特殊教育教師資格之合格教師，並經一系列研習培訓課程後，由嘉義縣鑑輔會認可，可進行心理評估之專業特殊教育教師，不包含代理（代課）教師、實習教師。
2. 工作價值觀：本研究將特殊教育心評人員工作價值觀定義為特殊教育心評人員從事工作活動時，把自身的價值觀套用在個人工作選擇及行為上，並影響個人的工作行為表現，是一種持久性的。本研究對工作價值觀之操作定義包含「人際關係」、「物質報酬」、「成就聲望」、「創新發展」、「組織安全」等五個子構面。嘉義縣特殊教育心評人員在此研究問卷之得分，得分愈高表示工作價值觀愈高，反之，則表示工作價值觀愈低。
3. 工作困擾：本研究將特殊教育心評人員工作困擾的定義為個人從事心評工作時，知覺自身條件無法有效解決工作上的事務，內心產生焦慮不安的感受，心理及生理上適應不良，因而導致對工作產生無力感，是一種持久性的。本研究對工作困擾之操作定義包含「特殊教育行政運作」、「執行施測鑑定」、「支持與福利」等三個子構面。嘉義縣特殊教育心評人員在此研究問卷之得分，得分愈高表示工作困擾愈高，反之，則表示工作困擾愈低。
4. 工作滿意度：本研究將特殊教育心評人員工作滿意度定義為特殊教育心評人員從事及面對與工作有關的各層面問題時，經自身評估後，所覺知的主觀情緒感受，包含內在滿意與外在滿意。本研究對工作滿意

度之操作定義包含「行政運作」、「執行鑑定工作」、「資料處理」、「支持與福利」等四個子構面。嘉義縣特殊教育心評人員在此研究問卷之得分，得分愈高表示工作滿意度愈高，反之，則表示工作滿意度愈低。

1.5 研究方法與步驟

1. 研究方法：

本研究旨在探討嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之現況與相關情形，在研究方法上以問卷調查法為主，以嘉義縣現職特殊教育心評人員為對象發放問卷，包含學前教育階段、國小教育階段及國中教育階段，經過相關資料蒐集，作資料分析與探討。

2. 研究步驟：

本研究進行步驟如下所列：

- (1) 擬定研究主題：在筆者工作環境中，擬定感興趣的研究主題，再與指導教授討論，研究题目的可行性。
- (2) 蒐集相關文獻並分析：蒐集相關文獻並作探討與分析，作為研究計畫的基礎架構參考，本研究採用的文獻包括研究主題相關之法規、期刊、專書、論文、雜誌等。
- (3) 編制問卷：依據相關文獻蒐集問卷題目，取得原著作者授權，並請教授指導修訂，成為正式問卷。
- (4) 問卷發放與回收：正式問卷完成後以集群抽樣方式寄發電子問卷給各校特教業務承辦教師，請各校特教業務承辦教師幫忙發放及回收問卷。另針對未能及時填寫問卷之研究對象，在研習場合時，發放紙本問卷請研究對象當場填答後並回收。
- (5) 資料整理與統計分析：問卷回收整理後，剔除無效問卷，將有效問

卷之資料利用 SPSS 軟體進行統計分析。

(6) 撰寫論文：歸納研究結果，做成結論與建議，進行論文撰寫。

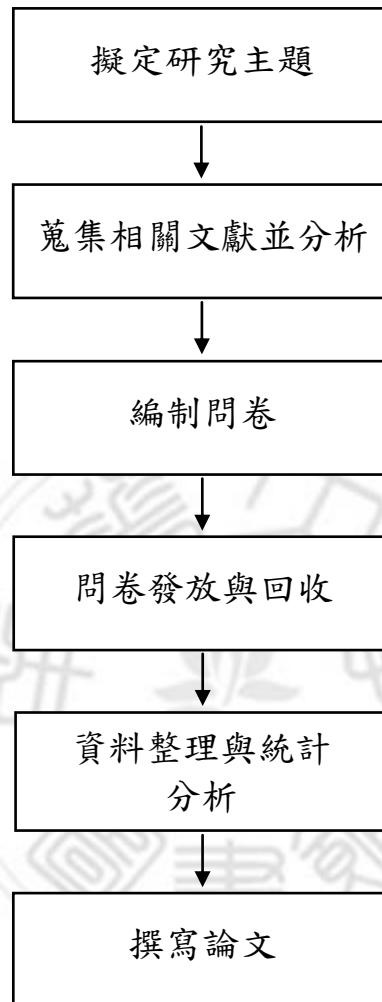


圖 1.1 研究流程

1.6 研究範圍與限制

1. 研究範圍

- (1)研究地區：本研究地區為嘉義縣。
- (2)研究對象：本研究以嘉義縣特殊教育心評人員為主，包括學前教育階段、國小教育階段、國中教育階段，但不包括實習教師與代理代課教師。
- (3)研究重點：本研究主要在探討嘉義縣特殊教育心評人員對心評工作之滿意度。從工作價值觀及工作困擾等兩個因素層面，探討嘉義縣特殊教育心評人員對心評工作滿意度之影響程度。

2. 研究限制

本研究的研究限制如下：

- (1)本研究在人力、物力及時間有限的情況下，探討對象僅限於嘉義縣107學年度特殊教育心評人員，至於其他縣市特殊教育心評人員則不包括在本研究範圍內。
- (2)本研究架構未完全涵蓋所有研究因素。
- (3)本研究採量化的問卷調查法進行分析與探討，受試者在填答時，可能會因當下情緒及個人認知，而對問卷內容的詮釋有所差異，或因外在環境的客觀因素而無法真實反應。

第二章 文獻探討

本章旨在探討工作價值觀、工作困擾及工作滿意度之相關文獻，做為本研究理論基礎。本章共分為三節，首先第一節為工作價值觀之定義與相關研究；第二節為教師工作困擾之定義與相關研究；最後第三節探討教師工作滿意度之定義與相關研究。

2.1 工作價值觀之定義與相關研究

個人的工作價值觀對於其職業道德、生涯規劃、工作態度和組織文化等方面有著非常重要的影響程度，而從事特殊教育心理評量的人員，其工作價值觀必定會影響工作效能、工作氣氛、自我肯定、自我實現各方面，實為值得關注之課題。本小節將依序說明工作價值觀之定義、工作價值觀之分類以及教師工作價值觀之相關研究。

2.1.1 工作價值觀之定義

工作價值觀涵意來自「價值觀」，價值觀就是個人或團體，內隱或外顯，對值得做(Desirable)工作的構思，此構思影響個人或團體的行動方式、路徑及目的之選擇(Kluckhohn, 1951)。Rokeach(1973)認為價值觀具有內隱或外顯的個人或群體的特質，兼具情意、認知與技能的持久性信念。

國內對於工作價值觀的研究一直跟隨著西方的腳步，西方開始關切工作價值觀此議題是因為來自本身社會結構的改變、生產方式與工作本質之改變。而台灣工作價值觀的研究到 1990 年才開始受到重視(洪瑞彬、劉兆明，民 92)，與國外的研究晚了甚久。然台灣與國外對價值觀的研究愈來愈重視皆是因為社會結構產生了劇烈的轉變，人們無所適從所導致。依本研究相關主題，以下整理國內研究者對教師工作價值觀之論點

如表 2.1。

表 2.1 國內研究者對工作價值觀之定義

年代	研究者	工作價值觀之定義
民 92	蕭國倉	教師個人對工作特性重視或偏好的信念與程度，藉以滿足各層次需求，可導引個人行為動向，並作為選擇工作之指標，它深深影響個人對工作的知覺與評價。
民 97	黃振恭	教師在面對與工作有關的課題之評價信念系統或參考架構，亦即教師對於專業教學工作重視信念與程度，藉以滿足教師個人的內在需求，並影響教師個人的工作行為與態度。。
民 100	黃靖嵐	教師在進行教學活動過程中，對於其本身工作特性重視與偏好的程度，代表著教師個人態度與意願，會進而形成一股內在動力，藉以滿足各層次的的需求。。
民 10	朱貴鳳	教師對教學工作所具有之一種持久的主觀信念及偏好，用以評斷工作相關事物及行為的準則，影響其工作行為模式，以滿足個人內在需求或工作期望。
民 103	邱佳陽	一種恆久性信念，提供主觀判斷之標準，影響個人的工作態度與行為表現。
民 105	歐盈汎	是一種廣泛的概念，源自於生理、心理與社會需求之偏好，是以人或團體為中心，是獨立的、持久的信念及偏好，具有引導個體行為，滿足個體需求和追求團體目標的功能。

表 2.1 國內研究者對工作價值觀之定義（續）

年代	研究者	工作價值觀之定義
民 106	陳昱均	個體在社會化歷程中，對工作形成持久性的信念與態度，引導個人工作行為依循之方向與達成工作目標，亦可作為工作態度的準則。
民 107	郭慧玲	教師對於教學工作所抱持的信念，以此為主觀判斷之依據，影響其在教學工作上的行為表現。
民 107	沈美蓉	是個人主觀對於職業工作特性偏好程度，藉以引導個人在工作上的行為表現與態度。

資料來源：本研究整理

國內學者對於工作價值觀的定義與說明眾說紛紜，但綜合上述眾多學者的觀點，不難發現工作價值觀有以下幾項特徵（陳淑玲，民 85）：

1. 是使個體朝人生目標邁進，引導行為方向與動機之內在驅力。
2. 是供個體評估與計算的依據，用以調節工作向度和情感的關係之評斷標準。
3. 是有體系的、建構的，有次序性的。
4. 以個人需求的滿足及需求的表現為目的。
5. 具有認知、情感與指導性之信念。

本研究將特殊教育心評人員工作價值觀定義為特殊教育心評人員從事工作活動時，把自身的價值觀套用在個人工作選擇及行為上，並影響個人的工作行為表現，是一種持久性的。

2.1.2 工作價值觀之分類

國內各學者因研究觀點與建構方法不同，對工作價值觀有不同的定義，自然發展出不同分類模式的方法，茲就國內近幾年來有關教師工作價值觀構面之研究整理如下：

表 2.2 工作價值觀分類彙整表

年代	研究者	工作價值觀分類
民 92	蕭國倉	自我成長取向、自我實現取向、尊重利他、社會互動取向、組織安全與經濟、安定與免於焦慮
民 97	黃振恭	人際關係、物質報酬、創新發展、成就聲望、組織安全等。
民 100	黃靖嵐	自我成長、創新發展、社會肯定、組織安全、人際關係等。
民 103	朱貴鳳	學習成長、成就聲望、組織安全、利他主義等。
民 103	邱佳陽	自我實現、成就聲望、人際互動、經濟報酬、組織安全等。
民 105	歐盈汎	人際關係、組織安全與福利、成就聲望、創新發展、健康與休閒等。
民 106	陳昱均	自我實現、成就聲望、人際關係、健康與休閒等。
民 107	郭慧玲	自我成長、組織安全、成就聲望、人際互動等。
民 107	沈美蓉	自我成長與實現、安定與免於焦慮、社會互動、組織安全與經濟、尊嚴、休閒與健康等。

資料來源：本研究整理

本研究經分析多位研究者的相關見解，依照研究主題，決定參酌黃振恭（民 97）對工作價值觀的分類原則，將其分為「人際關係」、「物質報酬」、「成就聲望」、「創新發展」、「組織安全」等五個子構面，以作為本研究工作價值觀之重要因素內涵。

2.1.3 教師工作價值觀之相關研究

教學工作是透過師生互動及親師合作來實現教育目標，教師位居樞紐位置，其正向工作價值觀的建立是很重要的（黃靖嵐，民 100）。研究教師工作價值觀的相關文獻眾多，相關的研究變項主要為個人與環境變項，茲將相關研究列舉如下

蕭國倉（民 92）研究發現，不同專業背景之國民小學特殊教師在工作價值觀上有顯著差異，但以雪費法進行事後比較卻無明顯差異；不同教學年資之國民小學特殊教師在工作價值觀上也有顯著差異，年資在 5 年以下者，工作價值觀高於年資 11~15 年者。

黃振恭（民 97）研究發現，不同世代之國民小學教師在工作價值觀上有顯著差異，嬰兒潮世代之國民小學教師工作價值觀高於 Y 世代、嬰兒潮世代之國民小學教師工作價值觀高於 X 世代；不同性別之國民小學教師在工作價值觀上也有顯著差異，男性教師之工作價值觀高於女性教師；不同教學年資之國民小學教師在工作價值觀上亦有顯著差異，任教 20~29 年之國民小學教師工作價值觀高於任教年資在 1~9 年者、任教 30 年以上年之國民小學教師工作價值觀高於任教年資在 1~9 年者。

黃靖嵐（民 100）研究發現，不同年齡、不同學校規模之國小教師在工作價值觀上有顯著差異，但以雪費法進行事後比較卻無明顯差異；擔任不同職務之國小教師在工作價值觀上也有顯著差異，擔任主任者，其工作價值觀高於導師、科任教師。

朱貴鳳（民 103）研究發現，不同婚姻狀況、擔任不同職務之國小教師在工作價值觀上均有顯著差異：已婚教師工作價值觀高於未婚教師；主任之工作價值觀高於教師兼組長、級任教師。

邱佳陽（民 103）研究發現，不同年齡、不同任教年資之新北市國小教師工作價值觀上均有顯著差異：年齡在 51 歲以上之新北市國小教師工作價值觀高於 30 歲以下、31~40 歲；任教年資在 21 年以上之新北市國小教師工作價值觀高於 5 年以下、6~10 年、11~20 年。

歐盈汎（民 105）研究發現，不同性別、不同年齡、不同服務年資、不同現任職務、不同學歷背景、不同婚姻狀態之台北市國小兼任行政教師工作價值觀上均有顯著差異：男性高於女性；年齡在 51 歲（含）以上之台北市國小兼任行政教師工作價值觀高於 31~40 歲；服務年資在 21 年（含）以上之台北市國小兼任行政教師工作價值觀高於服務年資在 11~20 年者；教師兼主任之工作價值觀高於教師兼組長；學歷背景為研究所（含 40 學分班）以上之工作價值觀高於一般大學（含師資班、教育系、教育學程）；已婚高於未婚。

陳昱均（民 106）研究發現，不同教育程度、不同學校規模之彰化縣國小語文教師工作價值觀有顯著差異：教育程度在研究所以上之彰化縣國小語文教師工作價值觀高於師專畢業；學校規模在 12 班以下者，其工作價值觀高於 13~24 班、25 班以上。

郭慧玲（民 107）研究發現，擔任不同職務之屏東縣國小教師工作價值觀有顯著差異，科任教師之工作價值觀高於級任教師。

沈美蓉（民 107）研究發現，不同年齡、不同服務年資之嘉義市國小教師工作價值觀均有顯著差異：年齡在 29 歲以下者，其工作價值觀高於 35~39 歲、40~44 歲、45 歲以上；服務年資在 5 年以下者，其工作價值觀

高於 11~15 年、16~20 年。

綜合上述研究，教師的各種背景變項對工作價值觀的影響是否顯著，至今仍眾說紛歧，而造成研究結果不同的原因，可能是研究者的研究對象存在著地域性的差異或是有著特定對象的特性，亦或是研究者的人格特質、研究時間、研究工具不一致導致。本研究將從性別、年齡、學歷、特殊教育背景、工作服務年資、心評年資、任教班級、任教階段、是否兼任行政職務、心評工作內容、參與個案鑑定之數量等個人背景變項探討嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀的差異情形。

2.2 教師工作困擾之定義與相關研究

近年來，心理學家已經證實：個人在工作中遇到的困擾會造成其在工作中的壓力，繼而影響其情緒、健康及生活（黃思峻，民 97）。本研究考量心評人員在進行心評工作時，心評人員個人的工作價值觀可能會影響其工作困擾的感受程度；而在心評工作中的工作困擾感受程度對其進行心評工作也可能會造成影響。因此本小節將依序說明工作困擾之定義、特殊教育心評人員工作困擾以及教師工作困擾之相關研究。

2.2.1 工作困擾之定義

張春興（民 80）指出困擾指的是追求某目的而未找到適當手段而感到的心理困境。困擾的感受是一種主觀的認知，對於知識經驗差的人會產生困擾，對知識豐富的就不見得會產生困擾。其對有目的追求者是困擾，對無目的追求者未必會造成困擾。而工作困擾係指指工作人員對於發生於工作情境中的事件，自我覺知道無法有效解決內在衝突、滿足內在需

求或有效處理與鑑定職務有關的事項，而導致情緒或心理不安的狀態。

謝雅惠（民 94）認為工作困擾乃是工作情境中，個人內在心理因為遭遇困難或不能滿足內在需求而感到挫折、緊張或不安的一種心理退縮、不愉快的狀態，嚴重的可能會因而影響到個人行為。

黃思峻（民 97）將工作困擾定義為在工作情境中，個人心裡因為遭遇困難而無法滿足其內在需求，繼而產生不平衡的心理狀態。此種感受是個人主觀的認知，會因個人的經驗、需求及認知而有所不同。

謝靜苹（民 97）認為工作困擾是在工作情境中，無法以既有的知識與經驗來處理、解決遇到的問題與困難，導致身心及情緒方面的不安與不平衡，進而影響其行為的表現。

林芝紅（民 99）則認為在工作情境中，無法以既有的知識與經驗來處理、解決遇到的問題與困難，所導致的心理困境。

李思暉（民 103）指出教師工作困擾是指教師在職場上面臨人、事、物等各方壓力，進而造成教師心理與情緒上的不安並使得教師對工作現況感到焦慮與不愉快。

本研究將特殊教育心評人員工作困擾的定義為個人從事心評工作時，知覺自身條件無法有效解決工作上的事務，內心產生焦慮不安的感受，心理及生理上適應不良，因而導致對工作產生無力感，是一種持久性的。

2.2.2 特殊教育心評人員工作困擾

謝雅惠（民 94）指出特殊教育心評人員在實施鑑定工作時，常會遇到一些困擾，包括；測驗工具問題、心理評量人員專業能力問題、鑑定時間、鑑定過程及鑑定報告撰寫等。另有多位研究者研究出心評人員在進行鑑定工作時，經常遭遇許多問題，而這些問題很可能會導致心評人

員在進行心評工作時產生工作困擾。茲將相關研究整理如表 2.3。

表 2.3 心評人員進行心評工作時常遭遇問題之歸納表

年代	學者	研究發現
民 79	林寶貴 王炳欽	1. 評量工具缺乏 2. 各類學生鑑定無明確標準及嚴謹實施程序。
民 80	胡永崇	1. 鑑定資料不全 2. 鑑定人員的資格問題 3. 鑑定標準的問題 4. 鑑定工具不足與外洩 5. 鑑定過程中家長同意權的問題
民 83	周台傑 吳訓生	1. 可用評量工具不足 2. 評量工具缺乏管理辦法 3. 評量人員的專業訓練度不夠
民 84	胡永崇	特殊兒童定義或鑑定標準分歧的問題
民 87	林寶貴 吳淑敏 曾怡惇 林美秀	1. 缺乏評量工具 2. 評量工具借用不方便 3. 評量人員專業訓練不足 4. 不知如何解釋測驗結果 5. 評量結果與學生表現不符 6. 評量工具內容無法測出學生真正的實力

表 2.3 心評人員進行心評工作時常遭遇問題之歸納表 (續)

年代	學者	研究發現
民 88	張靖卿	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資料蒐集時間有限 2. 評量工具不足與借用不便 3. 鑑定人員專業能力不足
民 89	劉雅億	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鑑定人員專業能力不足 2. 缺乏鑑定人員的培訓課程或研習時間不足 3. 鑑定工作分工不均 4. 受到的福利與肯定不足
民 90	王木榮	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評量資料蒐集不全 2. 評量工具選用不當 3. 測驗施測程序不當 4. 評量結果解釋不足
民 92	許平和	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評量工具不足 2. 未能落實多元評量
民 92	蔡美玲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鑑定工具不夠客觀 2. 心評人員對鑑定工具不瞭解
民 94	朱建英	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鑑定標準與程序未完善 2. 心評人員專業訓練不足 3. 學校行政未能配合 4. 教師與家長的配合度低 5. 測驗工具不足與選用不當 6. 在蒐集資料上有困難

表 2.3 心評人員進行心評工作時常遭遇問題之歸納表 (續)

年代	學者	研究發現
民 94	陳心怡 洪儷瑜	<ol style="list-style-type: none"> 1. 心評小組定位不清 2. 對自己專業知能信心不足 3. 對工作品質的擔憂
民 96	王小燕	<ol style="list-style-type: none"> 1. 影響本職 2. 人力分配不均 3. 測驗工具問題 4. 分派個案問題 5. 時間不足 6. 研習課程不足 7. 安置會議標準不一 8. 鑑輔會政策多變 9. 家長連絡不易
民 96	侯儒燕	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依照鑑定標準研判障礙類別有困難，尤其是學障和情障 2. 校內心評工作分配不均 3. 蒐集資料時間不足 4. 選擇適當評量工具的能力不足 5. 有些地區工具借用不方便，工具亦不充足 6. 解釋測驗結果能力不足 7. 學校給予的行政支持不足

資料來源：黃思峻 (民 97)

本研究由表 2.10 將工作困擾分為三大部分來分析：

1. 特殊教育行政運作

- (1) 鑑定標準與程序：各類學生鑑定無明確標準及嚴謹實施程序、鑑定標準的問題、特殊兒童定義或鑑定標準分歧的問題、鑑定標準與程序未完善、安置會議標準不一、鑑輔會政策多變、依照鑑定標準研判障礙類別有困難，尤其是學障和情障。
- (2) 心評人員的專業度：鑑定人員的資格問題、評量人員的專業訓練度不夠、評量人員專業訓練不足、鑑定人員專業能力不足、缺乏鑑定人員的培訓課程或研習時間不足、心評人員專業訓練不足、心評小組定位不清、對自己專業知能信心不足、研習課程不足。
- (3) 鑑定工具管理：評量工具缺乏、鑑定工具不足與外洩、可用評量工具不足、評量工具缺乏管理辦法、缺乏評量工具、評量工具不足、測驗工具不足。

2. 執行施測鑑定

- (1) 鑑定工具使用：評量工具借用不方便、評量工具內容無法測出學生真正的實力、評量工具借用不便、評量工具選用不當、鑑定工具不夠客觀、心評人員對鑑定工具不瞭解、測驗工具選用不當、測驗工具問題、選擇適當評量工具的能力不足、有些地區工具借用不方便，工具亦不充足。
- (2) 蒐集資料：鑑定資料不全、鑑定過程中家長同意權的問題、資料蒐集時間有限、評量資料蒐集不全、在蒐集資料上有困難、教師與家長的配合度低、家長連絡不易、蒐集資料時間不足。
- (3) 心評施測程序：測驗施測程序不當、未能落實多元評量。
- (4) 鑑定結果解釋：不知如何解釋測驗結果、評量結果與學生表現不符、評量結果解釋不足、解釋測驗結果能力不足。
- (5) 時間不足。

3. 支持與福利

- (1) 心評工作分工：鑑定工作分工不均、人力分配不均、分派個案問題、校內心評工作分配不均。
- (2) 學校支持：學校行政未能配合、學校給予的行政支持不足。
- (3) 影響工作品質：對工作品質的擔憂、影響本職。
- (4) 受到的福利與肯定不足。

藉由上述分析，本研究所進行的工作困擾量表問卷，將分成「特殊教育行政運作」、「執行施測鑑定」、「支持與福利」等三個子構面設計，探討嘉義縣特殊教育心評人員對鑑定工作的困擾感受，期能提升心評人員對心評工作的認同程度與參與心評工作的意願。

2.2.3 特殊教育教師工作困擾之相關研究

心評人員在工作上遭遇困擾時難免會產生壓力，但教師在面對壓力與困擾時，多能採取正向面對的態度來解決問題，顯示教育環境中，教師們的心理素質仍是值得被寄予厚望的（潘瑞儀，民 104）。以下就國內近幾年來有關特殊教育教師工作困擾構面之研究整理如下：

謝雅惠（民 94）研究發現，心評人員之工作困擾會因年齡、學歷、兩年內參加的研習時數不同有顯著差：年齡為 31~40 歲之心評人員工作困擾程度大於 41~50 歲；學士學歷背景之心評人員工作困擾程度大於碩士以上學歷；兩年內研習總時數參與 0~18 小時之心評人員工作困擾大於 43~65 小時。

莊惠嵐（民 95）研究發現，在個人背景變項中，性別以及教學年資變項在各向度工作困擾上沒有太大差異；而專業背景變項在各向度工作困擾上有較大的差異。在工作背景變項中，班級人數、學生障礙類別以及障礙學生人數變項在各向度工作困擾都沒有太大的差異。

朱盈潔（民 95）研究發現，不同任教階段、特教專業背景、普通班任教年資之資源班初任教師在工作困擾上均有顯著差異：國小資源班初任教師之工作困擾明顯高於國中資源班初任教師；特教專業背景為特教系畢業之資源班初任教師工作困擾明顯高於特教專業背景為特教學分班；無普通班任教經驗之資源班初任教師工作困擾明顯高於任教 1~5 年者。

黃思峻（民 97）研究發現，不同學歷、特教背景之心評教師在工作困擾上皆有顯著差異：師範院校/師專畢業之心評人員工作困擾度高於一般大學畢業；特殊教育系/組之特教背景心評教師工作困擾大於特殊教育學分班/輔系。

潘瑞儀（民 104）研究發現，不同工作服務年資、不同心評年資、不同鑑定工作內容之心評人員在工作困擾上皆有顯著差異：服務年資在 5 年以下之心評人員工作困擾大於服務年資在 21 年以上；心評年資在 1~3 年之心評人員工作困擾大於心評年資 10 年以上者、心評年資在 4~6 年之心評人員工作困擾大於心評年資 10 年以上者、心評年資在 7~9 年之心評人員工作困擾大於心評年資 10 年以上者；僅做施測工作者之心評人員工作困擾大於皆有、僅做審查工作者之心評人員工作困擾大於皆有。

王照之（民 106）研究發現，不同背景變項之心評教師鑑定工作困擾的差異情形：在各向度及全量表之鑑定工作困擾程度不因教育程度、任教年資、任教學校區域、鑑定個案件數與特殊教育班級數而有所差異，但不同的性別、心評年資、心評階級、現任職務與任教階段有顯著差異。

綜合上述對工作困擾的研究，本研究將探討性別、年齡、學歷、特殊教育背景、工作服務年資、心評年資、任教班級、任教階段、是否兼任行政職務、心評工作內容、參與個案鑑定之數量等背景變項對嘉義縣特殊教

育心評人員在心評工作困擾感受之影響力。

2.3 教師工作滿意度之定義與相關研究

本小節將依序說明教師工作滿意度之定義、教師工作滿意度之分類以及特殊教育教師工作滿意度之相關研究。

2.3.1 教師工作滿意度之定義

工作滿意度即工作滿足，最早由 Hoppock(1935)於「工作滿意(Job Satisfaction)一書中提到，其將工作滿意度定義為員工在心理上、生理上，對工作環境與工作本身的滿意感受，也就是工作者對工作情境的主觀反應。陳美慧（民 102）將工作滿意度定義為工作滿意的程度，也就是工作者覺知工作環境中，整體及各層面的情感反應。正向的情感反應越多，表示工作越滿意；負向的情感反應越多，表示工作越不滿意。林立真（民 102）則認為工作滿意度乃因個人的內在心理與外在的環境刺激所產生的主觀情緒感受，而對其事物的評價。

羅美珠（民 99）認為教師工作滿意度係指個人對工作本身、工作環境等外在因素，以及個人本身對工作主觀感受的內在因素交互影響，對工作所形成的概念。而廖莉婷（民 101）則認為教師在學校的教學工作情境中，對個人及組織的整體滿意，即包含了內在滿意：如工作本身的成就感、自我實踐的滿足及心靈成長的滿足等；外在滿意：如社會地位、工作環境的滿足、人際關係的滿足。韋怡蓉（民 102）指出教師工作滿意度為教師從事工作之後，面對與工作有關的各層面問題時，產生的一種正向積極的情意取向的程度。胡文輝（民 103）對教師工作滿意的觀點為教師對教學的相關各層面所具有的一種積極性導向。

陳俞伶(民 104)更進一步指出特殊教育教師的工作滿意度為特教教師在其各類的特殊教育班型的工作環境與性質中，對整體工作的滿意度。

本研究將特殊教育心評人員工作滿意度定義為特殊教育心評人員從事及面對與工作有關的各層面問題時，經自身評估後，所覺知的主觀情緒感受，包含內在滿意與外在滿意。

2.3.2 教師工作滿意度之分類

Ouyang 與 Paprock(2006)認為工作滿意度是一種多層面的概念，由與工作相關的因素組成。可以視為有關工作的整體或一些特殊層面感覺且與良好結果結合。研究工作滿意度的相關文獻眾多，研究構面會因研究者研究取向不同而有所不同，茲就國內近幾年來有關特殊教育教師工作滿意度構面之研究整理如下：

表 2.4 教師工作滿意度分類彙整表

年代	研究者	教師工作滿意度分類
民 99	羅美珠	行政運作、執行鑑定工作、資料處理、支持與福利
民 101	廖莉婷	教學工作、工作環境、同事關係、工作成就感、社會地位
民 102	陳美慧	學校行政、教學環境、教學工作、人際關係、進修狀況、工作報酬
民 102	韋怡蓉	教學工作、教學環境、行政支持、工作報酬、人際關係、教學興趣規劃
民 102	林立真	教學工作、教學環境、行政支持、工作報酬

表 2.4 教師工作滿意度分類彙整表（續）

年代	研究者	教師工作滿意度分類
民 102	陳姿吟	工作環境、工作價值、教學工作、人際關係
民 102	謝孟珂	行政運作、人際關係、工作本身、薪資福利、專業進修、工作環境
民 103	胡文輝	教學方式多樣化、教學工作完整性、教學工作重要性、教學自主與回饋、薪資與福利
民 104	戴漢彬	工作成就、工作報酬、工作環境、教學工作、進修狀況、人際關係、行政支持
民 104	陳俞伶	參與決策、組織架構、領導方式、工作特質
民 104	劉錦熾	生理滿意、心理滿意、環境滿意

資料來源：本研究整理

本研究經分析多位研究者的相關見解，依照研究主題，決定參酌羅美珠（民 99）對工作滿意度的分類原則，將其分為「行政運作」、「執行鑑定工作」、「資料處理」、「支持與福利」等四個子構面，以作為本研究工作滿意度之重要因素內涵。

2.3.3 特殊教育教師工作滿意度之相關研究

研究工作價值觀的相關文獻眾多，茲依本研究主題及相關性，以下就特殊教育教師工作滿意度之相關研究列舉如下：

羅美珠（民 99）研究發現，不同任教班別、不同任教階段之心評教師對鑑定工作滿意度均有顯著差異：任教於巡撫/普通班之心評教師工作滿意度高於任教資源班之心評教師、任教於學前教育階段之心評教師工

作滿意度高於任教於國小教育階段之心評教師。

謝孟珂（民 102）研究發現，年齡、特教專業背景、特教教學年資、學校所在縣市區域、學校規模不同之國小教師在工作滿意度均達顯著水準：在年齡方面，41~50 歲高於 30 歲以下、41~50 歲高於 31~40 歲、50 歲以上高於 30 歲以下、50 歲以上高於 31~40 歲；在特教專業背景方面，特教學分班高於大學特教系、特教研究所高於大學特教系；在不同特教教學年資方面，21 年以上高於 5 年以下、21 年以上高於 6~10 年；在不同學校所在縣市區域方面，中部高於北部、南部高於北部；在學校規模方面，25~36 班高於 13~24 班、25~36 班高於 37 班以上。

胡文輝（民 103）研究發現，不同任教年資、不同任教類別之高中職教師與特教教師在工作滿意度均達顯著水準：在不同任教年資方面，任教 5 年以下者高於任教 21 年以上；在不同任教類別方面，特教班教師（專）高於普通班教師（專）、特教班教師（兼）高於普通班教師（專）。

陳慈瑄（民 104）研究發現，不同性別、服務年資和特教專業背景，工作滿意度有顯著差異。

郭燕蓉（民 105）研究發現，婚姻狀況、教育程度及工作年資在職場友誼上未達顯著性差異。教師現職及年齡達顯著性差異。

綜合上述研究可知，因為研究對象區域性的不同、條件不同等因素，造成教師的各種背景變項對工作滿意度的影響是否顯著，至今仍無一致的研究結果。本研究將從性別、年齡、學歷、特殊教育背景、工作服務年資、心評年資、任教班級、任教階段、是否兼任行政職務、心評工作內容、參與個案鑑定之數量等個人背景變項探討嘉義縣特殊教育心評人員工作滿意度的差異情形。

第三章 研究設計與實施

本研究旨在探討嘉義縣現職心理評量人員所覺知之工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之現況及其關連性，是為一實證性研究，以量化的方式來進行，以問卷調查方式收集樣本資料。

3.1 研究架構

本研究依據研究背景與動機、研究目的、研究問題以及第二章文獻探討，擬定本研究的架構，如圖 3.1。

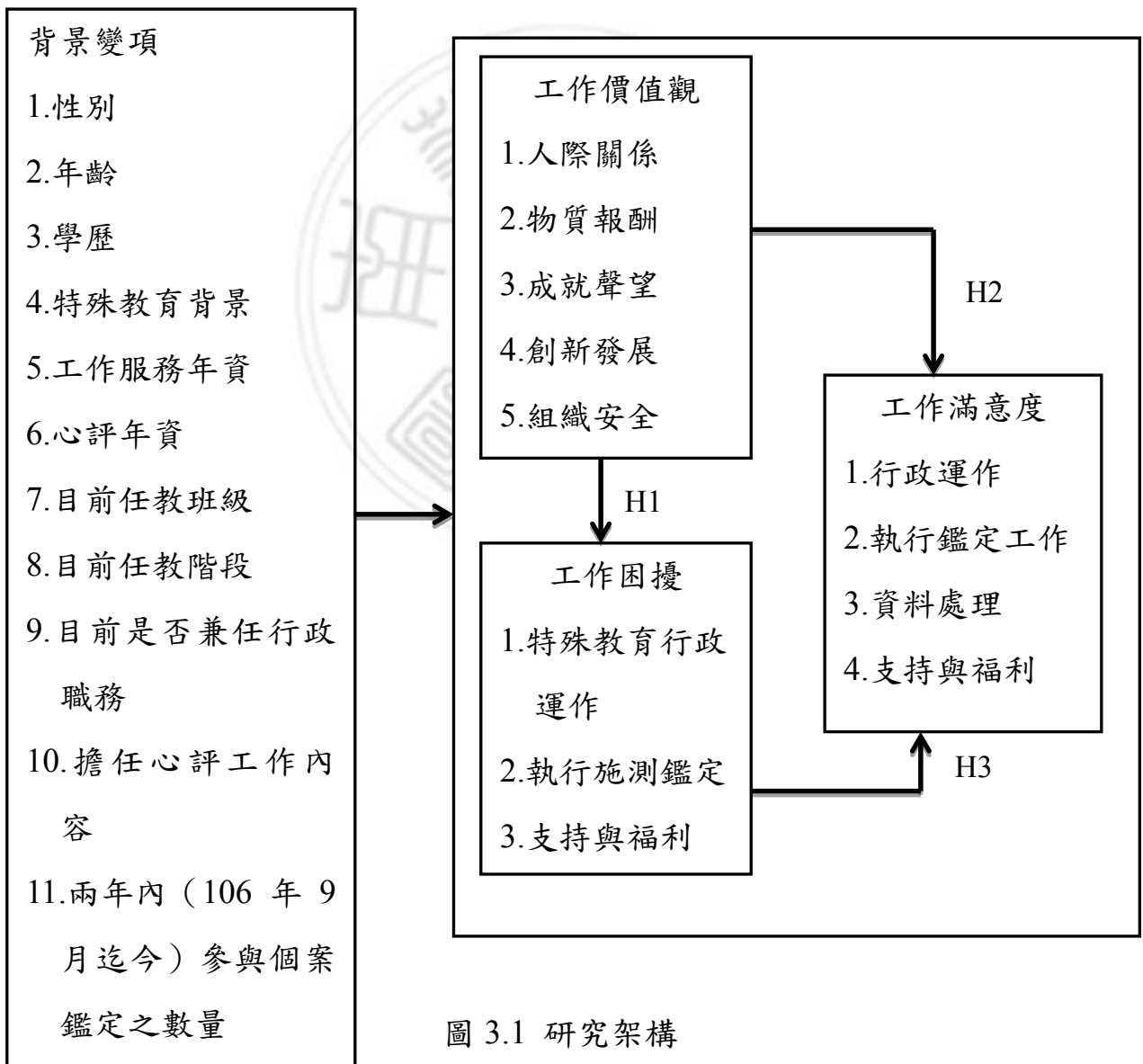


圖 3.1 研究架構

圖 3.1 說明本研究要探討的是：1.不同背景變項與工作價值觀的關係。2.不同背景變項與工作困擾的關係。3.不同背景變項與工作滿意度的關係。4.不同工作價值觀與工作滿意度的關係。5.不同工作困擾與工作滿意度的關係。6.不同工作價值觀與工作困擾的關係。7.工作價值觀與工作滿意度之間的相關是否會因工作困擾產生干擾。茲將相關說明分述如下：

1. 背景變項

- (1)性別：分為男、女等兩項。
- (2)年齡：分為 30 歲（含）以下、31~40 歲、41~50 歲、51 歲以上等四項。
- (3)學歷：分為學士、碩士以上等兩項。
- (4)特殊教育背景：分為大學特教系、師資班、特教研究所、其他等四項。
- (5)工作服務年資：分為 5 年以下、6~10 年、11~15 年、16~20 年、21 年以上等五項。
- (6)心評年資：分為 1 年以下、1~3 年、4~6 年、7~9 年、10 年以上等五項。
- (7)目前任教班級：巡迴輔導班、不分類資源班、集中式特教班、不分類資源班&集中式特教班等四項。
- (8)目前任教階段：分為學前教育階段、國小教育階段、國中教育階段等三項。
- (9)目前是否兼任行政職務。
- (10)擔任心評工作內容：分為施測、抽查、施測和抽查等三項。
- (11)兩年內（106 年 9 月迄今）參與個案鑑定之數量：分為 0 件、1~10

件、11~20 件、21~30 件、31 件以上等 5 項

2. 工作價值觀量表

在工作價值觀方面，本研究依照黃振恭（民 98）所編制的「國小教師工作價值觀量表」，此量表包含「人際關係」、「物質報酬」、「成就聲望」、「創新發展」、「組織安全」等五個子構面來進行探討。

3. 工作困擾量表

在工作困擾方面，本研究依照黃思峻（民 97）所編制的「特殊教育心理評量教師鑑定工作現況及工作困擾調查問卷」之「工作困擾量表」，此量表包含「特殊教育行政運作」、「執行施測鑑定」、「支持與福利」等三個子構面來進行探討。

4. 工作滿意度量表

在工作滿意度方面，本研究依照羅美珠（民 99）所編制的「屏東縣特教心評教師工作現況與滿意度調查問卷」之「心評工作滿意度量表」，此量表包含「行政運作」、「執行鑑定工作」、「資料處理」、「支持與福利」等四個子構面來進行探討。

3.2 研究假設

本節將依據研究架構，提出以下的研究假設：

H1：工作價值觀對工作困擾有顯著相關。

H2：工作價值觀對工作滿意度有顯著相關。

H3：工作困擾對工作滿意度有顯著相關。

H4：工作價值觀透過工作困擾的中介效果影響工作滿意度。

3.3 研究對象與取樣方法

本小節將依序界定研究對象、取樣方法以及呈現問卷調查概況。

3.3.1 研究對象

本研究的對象是以嘉義縣特殊教育心評人員為調查研究之對象，包括學前教育階段、國小教育階段及國中教育階段特殊教育心評人員。依據嘉義縣特殊教育資源中心認可之合格特殊教育心評人員，各教育階段特殊教育心評人員數量如表 3.1 所示。

表 3.1 嘉義縣各教育階段特殊教育心評人員數量（107 學年度）

教育階段	特殊教育心理評量人員數（人）
學前教育階段	12
國小教育階段	85
國中教育階段	68
合 計	165

資料來源：本研究整理

3.3.2 取樣方法

本研究以「集群抽樣(Cluster Sampling)」方式選定嘉義縣特殊教育心評人員為研究對象，研究者因業務需要常與各校特教業務承辦教師接觸，故先寄發電子問卷給各校特教業務承辦教師，請各校特教業務承辦教師幫忙發放及回收問卷。另針對未能及時填寫問卷之研究對象，於研習場合時，發放紙本問卷請研究對象當場填答後並回收。

3.3.3 問卷調查概況

本研究於 108 年 3 月初開始進行問卷調查，108 年 3 月底結束問卷調查，總共發放 165 份問卷，共回收 160 份研究問卷，經資料整理後，剔除填答不完整的 3 份無效問卷及勾選參與鑑定個案數量 0 件的 1 份問卷，有效問卷 156 份，問卷有效樣本回收率為 94.55%。

表 3.2 正式問卷發送統計

教育階段	特殊教育 心評人員 數 (人)	正式問卷發出 問卷數 (份)	實際回收問卷 數 (份)	有效問卷數 (份)
學前教育階段	12	12	11	11
國小教育階段	85	85	83	82
國中教育階段	68	68	66	63
合 計	165	165	160	156

資料來源：本研究整理

3.4 研究工具

本研究問卷編制，是研究者依據理論與相關文獻所得之結果，並與指導教授討論後，將問卷分為基本資料、工作價值觀量表、工作困擾量表、工作滿意度量表，茲將本研究工具分析如下：

3.4.1 基本資料

本問卷在調查嘉義縣特殊教育心評人員的背景變項，包括性別、年齡、學歷、特殊教育背景、工作服務年資、心評年資、目前任教班級、

目前任教階段、目前是否兼任行政職務、擔任心評工作內容及兩年內(106年9月迄今)參與個案鑑定之數量等11項。

3.4.2 工作價值觀量表

工作價值觀量表，研究者採用黃振恭(民98)所編制的「國小教師工作價值觀量表」，共分5個子構面，分別為「人際關係」計5題問項、「物質報酬」計5題問項、「成就聲望」計5題問項、「創新發展」計5題問項、「組織安全」計4題問項，共計24題問項，詳列於表3.3所示：

表 3.3 工作價值觀量表

子構面	問項
人際關係	1. 同事間能建立友善的關係。
	2. 同事間能相互照顧與關懷。
	3. 能與同事愉快的共同完成工作。
	4. 常處於人際關係良好的工作環境。
	5. 同事之間不會為了私利而相互攻擊。
物質報酬	6. 教育工作報酬能滿足物質需求。
	7. 教育工作能獲得合理的薪水。
	8. 教育工作不受經濟景氣的影響。
	9. 教育工作能獲得安全生活的保障。
	10. 教育工作能有穩定的收入

表 3.3 工作價值觀量表（續）

子構面	問項
成就聲望	11. 在教育工作終能贏得他人的尊敬。
	12. 教育工作能提高自己的社會地位。
	13. 能經由教育工作中獲得自我的肯定與信心。
	14. 教育工作成果能獲得他人的肯定。
	15. 能在教育工作中獲得成就感。
創新發展	16. 在教育工作終能充分發揮自我的創造力。
	17. 在教育工作終能使自己學以致用。
	18. 在教育工作上能獲取新知與自我成長的機會。
	19. 在教育工作終能充分開創自己的生涯規劃。
組織安全	20. 在教育工作中有充裕的進修機會
	21. 能在不危害身心健康的環境下工作。
	22. 教育工作能夠提供個人安全的生活保障。
	23. 學校的工作環境危險性較低。
	24. 生病時能得到學校的體恤與關懷。

資料來源：本研究整理

在本研究實證中，「人際關係」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.916、「物質報酬」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.865、「成就聲望」子構面的 Cronbach's α 係數為 0.905、「創新發展」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.853、「組織安全」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.765，整體信度的 Cronbach's α 係數是 0.926，顯示工作價值觀量表具有十分良好的信度。

「工作價值觀量表」24 題問項皆為正向題，採用李克特(Likert)五點衡量尺度計分，敘述問項以「極不符合」計 1 分，「不太符合」計 2 分，

「有些意見」計 3 分，「大多符合」計 4 分，「極為符合」計 5 分。

3.4.3 工作困擾量表

工作困擾量表，研究者採用黃思峻（民 97）所編制的「特殊教育心理評量教師鑑定工作現況及工作困擾調查問卷」之「工作困擾量表」，共分 3 個子構面，分別為「特殊教育行政運作」計 7 題問項、「執行施測鑑定」計 17 題問項、「支持與福利」計 5 題問項，共計 29 題問項，詳列於表 3.4 所示：

表 3.4 工作困擾量表

子構面	問項
特殊教育行政運作	<ol style="list-style-type: none">1. 特教行政單位對心評人員工作角色的宣導。2. 特教行政單位對心評人員工作項目的宣導。3. 特教行政單位對每學年鑑定時程的規劃。4. 取得心評人員資格的培訓方式。5. 對於心評人員專業能力的訓練。6. 目前心評人員研習進修課程的安排規劃。7. 對心評制度中的某些措施不認同，但又必須執行。

表 3.4 工作困擾量表 (續)

子構面	問項	
執行施測鑑定	8. 在鑑輔會規定的時間內完成個案鑑定。	
	9. 對測驗工具借用的便利性。	
	10. 對測驗工具使用的熟練度。	
	11. 對測驗工具結果的分析與解釋。	
	12. 在鑑定過程中與家長的互動。	
	13. 在鑑定過程中與個案導師的互動。	
	14. 在鑑定過程中觀察學生反應的過程。	
	15. 在鑑定過程中與鑑定學生的熟悉度。	
	16. 鑑定個案人數的多寡。	
	17. 在鑑定後對個案不定期的追蹤。	
	18. 鑑定後提供個案安置後的轉銜輔導與諮詢。	
	19. 要利用到課餘時間完成心評工作。	
	20. 撰寫鑑定報告。	
	21. 因為心評工作上的問題與心評夥伴間的關係。	
	22. 對於心評工作的要求。	
	23. 鑑定時，學生的配合與反應。	
	24. 自己在心評工作的表現和理想間有差距。	
	支持與福利	25. 心評人員有足夠的人力。
		26. 向服務學校申請因心評工作的公差假。
		27. 因執行心評工作而班級課務難以兼顧。
		28. 心評人員的獎勵辦法。
		29. 心評人員的福利措施。

資料來源：本研究整理

在本研究實證中，「特殊教育行政運作」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.884、「執行施測鑑定」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.932、「支持與福利」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.834，整體信度的 Cronbach's α 係數是 0.955，顯示工作困擾量表具有十分良好的信度。

「工作困擾量表」29 題問項皆為負向題，採用李克特(Likert)五點衡量尺度計分，敘述問項以「沒有困擾」計 1 分，「稍有困擾」計 2 分，「有些困擾」計 3 分，「很多困擾」計 4 分，「非常困擾」計 5 分。

3.4.4 工作滿意度量表

工作滿意度量表，研究者採用羅美珠（民 99）所編制的「屏東縣特教心評教師工作現況與滿意度調查問卷」之「心評工作滿意度量表」，共分 4 個子構面，分別為「行政運作」計 7 題問項、「執行鑑定工作」計 4 題問項、「資料處理」計 4 題問項、「支持與福利」計 5 題問項，共計 20 題問項，詳列於表 3.5 所示：

表 3.5 工作滿意度量表

子構面	問項
行政運作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鑑輔會每學年鑑定工作的規劃。 2. 鑑輔會鑑定工作的流程與規定。 3. 心評人員的派案流程。 4. 鑑輔會所提供之各類障礙學生鑑定工具。 5. 鑑定工具的借用程序及方便性。 6. 鑑輔會舉辦之心評人員進修課程。 7. 心評人員的培訓計畫與課程。

表 3.5 工作滿意度量表（續）

子構面	問項
執行鑑定工作	8. 執行心評工作所花費的時間。
	9. 心評人員參與心評工作的熱忱。
	10. 執行鑑定工作時，對受測驗學生學校的配合度。
	11. 心評人員使用各項鑑定工具的能力。
資料處理	12. 心評人員蒐集鑑定個案資料的能力。
	13. 心評人員撰寫鑑定施測報告的能力。
	14. 心評人員解釋鑑定資料的能力。
	15. 心評人員依施測結果提供教學建議的能力。
支持與福利	16. 執行心評工作時所提供之公差假規定。
	17. 執行心評工作時學校行政人員所提供的協助。
	18. 鑑輔會所提供之施測費。
	19. 鑑輔會所提供之施測交通補助費。
	20. 鑑輔會所提供敘獎的獎勵措施。

資料來源：本研究整理

在本研究實證中，「行政運作」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.857、「執行鑑定工作」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.725、「資料處理」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.904、「支持與福利」子構面的 Cronbach's α 係數是 0.813，整體信度的 Cronbach's α 係數是 0.930，顯示工作滿意度量表具有十分良好的信度。

「工作滿意度量表」20 題問項皆為正向題，採用李克特(Likert)五點衡量尺度計分，敘述問項以「非常不滿意」計 1 分，「不大滿意」計 2 分，「還可以」計 3 分，「很滿意」計 4 分，「非常滿意」計 5 分。

3.5 資料處理與分析

本研究在回收問卷後，逐一檢視進行問卷整理，將資料填答不完整及勾選參與鑑定個案數量 0 件之問卷剔除，確保資料的完整性及可靠性，將有效問卷予以資料編碼、輸入電腦建檔，採用 SPSS for Windows 20.0 版統計套裝軟體進行資料統計分析。本研究中所使用之統計方法分述如下：

3.5.1 描述性統計 (Descriptive Statistics)

本研究針對樣本的基本資料，包括性別、年齡、學歷、特殊教育背景、工作服務年資、心評年資、目前任教班級、目前任教階段、目前是否兼任行政職務、擔任心評工作內容及兩年內（106 年 9 月迄今）參與個案鑑定之數量等 11 部分做描述性統計，內容包含次數分配及百分比之統計。本研究藉由描述性統計來瞭解嘉義縣特殊教育心評人員的性別、年齡、學歷、特殊教育背景、工作服務年資、心評年資、目前任教班級、目前任教階段、目前是否兼任行政職務、擔任心評工作內容及兩年內（106 年 9 月迄今）參與個案鑑定之數量的分布情形。

3.5.2 信度分析 (Reliability Analysis)

信度分析是為了問卷的各構面問項之可信度與穩定性，也是用來判定內部一致性的衡量指標。信度分析以 Cronbach's α 值當作判斷標準，若

α 值越高表示量表內的各問項的關聯性越大，Hairs, Anderson, Tatham and Black(1998)認為當 α 值大於 0.7 時，表示內部一致性高，所以本研究之問卷「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之調查問卷」以 0.7 以上做為判斷一致性的標準。

3.5.3 單因子變異數分析 (One-way ANOVA)

本研究以單因子變異數分析來檢定個人變項，包括年齡、特殊教育背景、工作服務年資、心評年資、目前任教班級、目前任教階段及兩年內（106 年 9 月迄今）參與個案鑑定之數量等，分別在工作價值觀、工作困擾及工作滿意度等構面是否有顯著差異存在。若達到顯著水準，再以雪費事後比較(Scheffe's Posterior Comparisons)進行事後比較，了解各組間的差異情形。

3.5.4 獨立樣本 T 檢定 (Independent Samples T Test)

本研究以「獨立樣本 T 檢定」考驗嘉義縣特殊教育心評人員不同個人背景變項，包含性別、學歷、目前是否兼任行政職務及擔任心評工作內容等，分別在工作價值觀、工作困擾及工作滿意度等構面是否有顯著差異存在。

3.5.5 皮爾森積差相關分析 (Pearson Product-moment Correlation)

本研究以「皮爾森積差相關分析」來了解嘉義縣特殊教育心評人員在工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之間，是否存在正相關、無相關或負相關。

3.5.6 迴歸分析 (Regression Analysis)

本研究利用迴歸分析，檢測工作價值觀、工作困擾各因素對工作滿意度之關係，以及工作價值觀對工作困擾這中介變數與工作滿意度之間的影響程度，藉以驗證研究假設。



第四章 研究結果與討論

本章共分為六小節，第一節為有效樣本基本資料之分佈，第二節為嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之現況分析，第三節為嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之差異性分析，第四節為嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之相關分析，第五節為嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之迴歸分析，第六節為工作價值觀、工作困擾與工作滿意度三構面與其他相關研究者結果之分析比較

4.1 有效樣本基本資料之分佈

為瞭解本研究 156 位特殊教育心評人員的基本資料分佈情況，以下分別從「性別」、「年齡」、「學歷」、「特殊教育背景」、「工作服務年資」、「心評年資」、「目前任教班級」、「目前任教階段」、「目前是否兼任行政職務」、「擔任心評工作內容」及「擔任心評內容及兩年內(106 年 9 月迄今)參與個案鑑定之數量」等變項，透過次數分配和百分比進行整理如表 4.1。

4.1.1 性別

嘉義縣特殊教育心評人員之性別以「女性」居多，計有 110 位，占總樣本數 70.5%；「男性」較少，共計 46 位，占總樣本數 29.5%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍為女性。

4.1.2 年齡

嘉義縣特殊教育心評人員之年齡分布以「31~40 歲」最多，計有 71 位，占總樣本數 45.5%；「41~50 歲」次之，計有 55 位，占總樣本數 35.3%；「30 歲（含）以下」及「51 歲以上」皆為 15 位，各占總樣本數 9.6%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員的年齡層主要集中在「31~40 歲」。

4.1.3 學歷

嘉義縣特殊教育心評人員之學歷分布以「碩士以上」居多，計有 100 位，占總樣本數 64.1%；「學士」較少，計有 56 位，占總樣本數 35.9%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍具有碩士以上的學歷。

4.1.4 特殊教育背景

嘉義縣特殊教育心評人員之特殊教育背景分布以「大學特教系」最多，計有 87 位，占總樣本數 55.8%；「特教研究所」次之，計有 34 位，占總樣本數 21.8%；「師資班」再次之，計有 29 位，占總樣本數 18.6%；「其他」最少，計有 6 位，占總樣本數 3.8%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍特殊教育背景為大學特教系。

4.1.5 工作服務年資

在 156 位嘉義縣特殊教育心評人員中，服務年資以「16~20 年」居多，共有 53 位，占總樣本數 34.0%；「11~15 年」次之，計有 38 位，占總樣本數 24.4 %；「6~10 年」再次之，計有 26 位，占總樣本數 16.7%；「21 年以上」再次之，計有 25 位，占總樣本數 16.0%；服務年資在「5 年（含）以下」最少，計有 14 位，占總樣本數 9.0%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍工作服務年資為 16~20 年。

4.1.6 心評年資

在 156 位嘉義縣特殊教育心評人員中，心評年資以「10 年以上」居多，共有 64 位，占總樣本數 41.0%；「7~9 年」次之，計有 38 位，占總樣本數 24.4%；「4~6 年」再次之，計有 30 位，占總樣本數 19.2%；「1~3 年」再次之，計有 20 位，占總樣本數 12.8%；心評年資在「1 年（含）以下」最少，計有 4 位，占總樣本數 2.6%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍心評年資為 10 年以上。

4.1.7 目前任教班級

嘉義縣特殊教育心評人員目前任教班級以「不分類資源班」最多，共有 87 位，占總樣本數 55.8%；「集中式特教班」次之，計有 39 位，占總樣本數 25.0%；「巡迴輔導班」再次之，計有 22 位，占總樣本數 14.1%；「不分類資源班&集中式特教班」最少，計有 8 位，占總樣本數 5.1%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍任教於不分類資源班。

4.1.8 目前任教階段

嘉義縣心評人員目前任教階段以「國小教育階段」最多，共有 82 位，占總樣本數 52.6%；「國中教育階段」次之，計有 63 位，占總樣本數 40.4%；「學前教育階段」最少，計有 11 位，占總樣本數 7.1%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍任教於國小教育階段。

4.1.9 目前是否兼任行政職務

嘉義縣特殊教育心理評量人員以「目前未兼任行政職務」居多，計有 108 位，占總樣本數 69.2%，「目前兼任行政職務」較少，共計 48 位，占總樣本數 30.8%，顯示嘉義縣特殊教育心評人員普遍未兼任行政職務。

4.1.10 擔任心評工作內容

嘉義縣特殊教育心評人員擔任心評工作內容以「施測」最多，共有 142 位，占總樣本數 91.0%；「施測和抽查」次之，計有 14 位，占總樣本數 9.0%，僅擔任「抽查」工作者 0 位，顯示嘉義縣特殊教育心評人員之心評工作內容普遍以施測為主。

4.1.11 兩年內（106 年 9 月迄今）參與個案鑑定之數量

嘉義縣特殊教育心評人員兩年內（106 年 9 月迄今）參與個案鑑定之數量以「1~10 件」居多，共有 96 位，占總樣本數 61.5%；「11~20 件」次之，計有 54 位，占總樣本數 34.6%；「21~30 件」最少，計有 6 位，占總樣本數 3.8%，「31 件以上」0 位，顯示嘉義縣特殊教育心評人員兩年內鑑定量普遍為 1~10 件。

表 4.1 有效樣本基本資料的分佈

背景變項	選項別	樣本數	百分比(%)
性別	男	46	29.5
	女	110	70.5
年齡	30歲（含）以下	15	9.6
	31~40歲	71	45.5
	41~50歲	55	35.3
	51歲以上	15	9.6
學歷	學士	56	35.9
	碩士以上	100	64.1

表 4.1 有效樣本基本資料的分佈 (續)

背景變項	選項別	樣本數	百分比(%)
特殊教育 背景	大學特教系	87	55.8
	師資班	29	18.6
	特教研究所	34	21.8
	其他	6	3.8
工作服務 年資	5 年以下	14	9.0
	6~10 年	26	16.7
	11~15 年	38	24.4
	16~20 年	53	34.0
	21 年以上	25	16.0
心評年資	1 年以下	4	2.6
	1~3 年	20	12.8
	4~6 年	30	19.2
	7~9 年	38	24.4
	10 年以上	64	41.0
目前任教 班級	巡迴輔導班	22	14.1
	不分類資源班	87	55.8
	集中式特教班	39	25.0
	不分類資源班& 集中式特教班	8	5.1

表 4.1 有效樣本基本資料的分佈 (續)

背景變項	選項別	樣本數	百分比(%)
目前任教 階段	學前階段	11	7.1
	國小階段	82	52.6
	國中階段	63	40.4
目前是否兼 任行政職務	否	108	69.2
	是	48	30.8
擔任心評 工作內容	施測	142	91.0
	抽查	0	0
	施測和抽查	14	9.0
兩年內(106 年9月迄今) 參與個案鑑 定之數量	1~10 件	96	61.5
	11~20 件	54	34.6
	21~30 件	6	3.8
	31 件以上	0	0

資料來源：本研究整理

4.2 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之現況分析

本節依據研究工具「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與心評工作滿意度之調查問卷」之得分，以平均數、標準差來分析嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾和工作滿意度整體及各子構面的情形。

4.2.1 工作價值觀現況分析

嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀現況係依據「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之調查問卷」之「工作價值觀量表」填答結果進行分析，問卷共有 24 個問項，分為「人際關係」、「物質報酬」、「成就聲望」、「創新發展」、「組織安全」五個子構面，主要在探討心評人員在整體及各層面間工作價值觀的現況情形，採用李克特(Likert)五點衡量尺度計分，得分由 1 分到 5 分，得分愈高者，表示受試者對該問項的認同度較高，反之則較低。

在 156 位有效樣本中，嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀的整體平均數為 3.95；工作價值觀各子構面的平均數介於 3.26~4.28 之間，依平均數大小依序排序為「人際關係」(M=4.28)、「物質報酬」(M=4.07)、「創新發展」(M=3.79)、「成就聲望」(M=3.63)、「組織安全」(M=3.26)。

表 4.2 工作價值觀整體與各子構面之現況分析表

子構面名稱	題數	平均數	標準差	排序
人際關係	5	4.28	0.55	1
物質報酬	5	4.07	0.69	2
成就聲望	5	3.63	0.71	4
創新發展	5	3.79	0.59	3
組織安全	4	3.26	0.45	5
整體工作價值觀	24	3.95	0.47	

N=156

資料來源：本研究整理

由表 4.2 可知，嘉義縣特殊教育心評人員在工作價值觀認同程度上，

就整體而言，平均數為中上程度；就各子構面而言，以「人際關係」子構面認同度最高，其次依序為「物質報酬」、「創新發展」、「成就聲望」，以「組織安全」子構面認同度最低。無論是整體平均數或是各子構面平均數，皆在中上程度，因此嘉義縣特殊教育心評人員在工作價值觀整體或各子構面的認同程度均為「大多符合」。

4.2.2 工作價值觀各問項之概況

嘉義縣特殊教育心評人員在「工作價值觀量表」各問項平均數、標準差與排序分析結果如表 4.3 所示。就結果顯示，全部 24 項工作價值觀問項平均數在 3.37~4.41 之間，達中上程度。

表 4.3 工作價值觀各問項分析

問項	平均數	標準差	排序
10 教育工作能有穩定的收入。	4.41	0.58	1
1 同事間能建立友善的關係。	4.28	0.57	2
2 同事間能相互照顧與關懷。	4.26	0.57	3
3 能與同事愉快的共同完成工作。	4.24	0.57	4
4 常處於人際關係良好的工作環境。	4.22	0.62	5
9 教育工作能獲得安全生活的保障。	4.17	0.74	6
23 能與同事愉快的共同完成工作。	4.17	0.73	6
22 同事間能相互照顧與關懷。	4.16	0.70	8
5 同事之間不會為了私利而相互攻擊。	4.08	0.80	9
6 教育工作報酬能滿足物質需求。	3.99	0.88	10

表 4.3 工作價值觀各問項分析 (續)

問項	平均數	標準差	排序
7 教育工作能獲得合理的薪水。	3.99	0.95	10
24 同事之間不會為了私利而相互攻擊。	3.99	0.73	10
21 同事間能建立友善的關係。	3.97	0.78	13
17 在教育工作終能使自己學以致用。	3.94	0.73	14
18 在教育工作上能獲取新知與自我成長的機會。	3.94	0.71	14
20 在教育工作中有充裕的進修機會。	3.87	0.74	16
13 能經由教育工作中獲得自我的肯定與信心。	3.84	0.77	17
8 教育工作不受經濟景氣的影響。	3.81	1.05	18
15 能在教育工作中獲得成就感。	3.76	0.84	19
14 教育工作成果能獲得他人的肯定。	3.74	0.74	20
16 在教育工作終能充分發揮自我的創造力。	3.65	0.76	21
19 在教育工作終能充分開創自己的生涯規劃。	3.54	0.78	22
11 在教育工作終能贏得他人的尊敬。	3.44	0.92	23
12 教育工作能提高自己的社會地位。	3.37	0.89	24

資料來源：本研究整理

由表 4.3 可知，嘉義縣特殊教育心評人員對工作價值觀認同度最高前三項依序為：「教育工作能有穩定的收入」、「同事間能建立友善的關係」、「同事間能相互照顧與關懷」。而嘉義縣特殊教育心評人員對工作價值觀認同度最低的前三項依序為：「教育工作能提高自己的社會地位」、「在教

育工作終能贏得他人的尊敬」、「在教育工作終能充分開創自己的生涯規劃」。

4.2.3 工作困擾現況分析

嘉義縣特殊教育心評人員工作困擾現況係依據「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與心評工作滿意度之調查問卷」之「工作困擾量表」填答結果進行分析，問卷共有 29 個問項，分為「特殊教育行政運作」、「執行施測鑑定」、「支持與福利」三個子構面，主要在探討心評人員在整體及各子構面間工作困擾的現況情形，採用李克特(Likert)五點衡量尺度計分，得分由 1 分到 5 分，得分愈高者，表示受試者對該問項的困擾度最高，反之則較低。

在 156 位有效樣本中，嘉義縣特殊教育心評人員工作困擾的整體平均數為 2.21；工作困擾各子構面的平均數介於 2.10~2.42 之間，依平均數大小依序排序為「支持與福利」(M=2.42)、「特殊教育行政運作」(M=2.30)、「執行施測鑑定」(M=2.10)。

表 4.4 工作困擾整體與各子構面之現況分析表

子構面名稱	題數	平均數	標準差	排序
特殊教育行政運作	7	2.30	0.83	2
執行施測鑑定	17	2.10	0.70	3
支持與福利	5	2.42	0.97	1
整體工作困擾	29	2.21	0.72	

N=156

資料來源：本研究整理

由表 4.4 可知，嘉義縣特殊教育心評人員在工作困擾程度上，就整體而言，平均數為中下程度；就各層面而言，以「支持與福利」子構面困擾度最高，其次為「特殊教育行政運作」，以「執行施測鑑定」子構面困擾度最低。無論是整體平均數或是各子構面平均數，皆在中下程度，因此嘉義縣特殊教育心評人員在工作困擾整體或各子構面的困擾程度皆屬於「稍有困擾」。

4.2.4 工作困擾各問項之概況

嘉義縣特殊教育心評人員在「工作困擾量表」各問項平均數、標準差與排序分析結果如表 4.5 所示。就結果顯示，全部 29 項工作困擾問項平均數在 1.42~3.35 之間，屬沒有困擾~有些困擾。

表 4.5 工作困擾各問項分析

問項	平均數	標準差	排序
19 要利用到課餘時間完成心評工作。	3.35	1.33	1
20 撰寫鑑定報告。	3.08	1.30	2
7 對心評制度中的某些措施不認同，但又必須執行。	2.80	1.19	3
25 心評人員有足夠的人力。	2.77	1.29	4
27 因執行心評工作而班級課務難以兼顧。	2.76	1.24	5
29 心評人員的福利措施。	2.65	1.37	6
4 取得心評人員資格的培訓方式。	2.40	1.11	7
6 目前心評人員研習進修課程的安排規劃。	2.39	1.09	8

表 4.5 工作困擾各問項分析 (續)

問項	平均數	標準差	排序
22 對於心評工作的要求。	2.39	1.13	9
5 對於心評人員專業能力的訓練。	2.38	1.08	10
17 在鑑定後對個案不定期的追蹤。	2.35	1.17	11
28 心評人員的獎勵辦法。	2.26	1.28	12
16 鑑定個案人數的多寡。	2.21	1.15	13
3 特教行政單位對每學年鑑定時程的規劃。	2.19	1.21	14
11 對測驗工具結果的分析與解釋。	2.17	0.91	15
18 鑑定後提供個案安置後的轉銜輔導與諮詢。	2.15	1.03	16
24 自己在心評工作的表現和理想間有差距。	2.12	0.89	17
12 在鑑定過程中與家長的互動。	2.10	0.96	18
8 在鑑輔會規定的時間內完成個案鑑定。	2.08	1.17	19
2 特教行政單位對心評人員工作項目的宣導。	2.01	0.96	20
15 在鑑定過程中與鑑定學生的熟悉度。	2.01	0.98	21
1 特教行政單位對心評人員工作角色的宣導。	1.93	0.91	22
13 在鑑定過程中與個案導師的互動。	1.78	0.81	23
23 鑑定時，學生的配合與反應。	1.76	0.83	24
26 向服務學校申請因心評工作的公差假。	1.68	1.09	25
21 因為心評工作上的問題與心評夥伴間的關係。	1.67	0.95	26

表 4.5 工作困擾各問項分析 (續)

問項	平均數	標準差	排序
10 對測驗工具使用的熟練度。	1.60	0.79	27
14 在鑑定過程中觀察學生反應的過程。	1.56	0.79	28
9 對測驗工具借用的便利性。	1.42	0.81	29

N=156

資料來源：本研究整理

由表 4.5 可知，嘉義縣特殊教育心評人員對工作困擾覺得困擾度最高前三項依序為：「要利用到課餘時間完成心評工作」、「撰寫鑑定報告」、「對心評制度中的某些措施不認同，但又必須執行」。而嘉義縣特殊教育心評人員對工作困擾覺得困擾度最低的前三項依序為：「對測驗工具借用的便利性」、「在鑑定過程中觀察學生反應的過程」、「對測驗工具使用的熟練度」。

4.2.5 工作滿意度現況分析

嘉義縣特殊教育心評人員工作滿意度現況係依據「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與心評工作滿意度之調查問卷」之「工作滿意度量表」填答結果進行分析，問卷共有 20 個問項，分為「行政運作」、「執行鑑定工作」、「資料處理」、「支持與福利」四個子構面，主要在探討心評人員在整體及各子構面間工作滿意度的現況情形，採用李克特(Likert)五點衡量尺度計分，得分由 1 分到 5 分，得分愈高者，表示受試者對該問項的滿意度最高，反之則較低。

在 156 位有效樣本中，嘉義縣特殊教育心評人員工作滿意度的整體

平均數為 3.19；工作滿意度各子構面的平均數介於 2.93~3.42 之間，依平均數大小依序排序為「行政運作」(M=3.42)、「資料處理」(M=3.18)、「執行鑑定工作」(M=3.12)、「支持與福利」(M=2.93)。

表 4.6 工作滿意度整體與各子構面之現況分析表

子構面名稱	題數	平均數	標準差	排序
行政運作	7	3.42	0.58	1
執行鑑定工作	4	3.12	0.57	3
資料處理	4	3.18	0.61	2
支持與福利	5	2.93	0.73	4
整體工作滿意度	20	3.19	0.54	

N=156

資料來源：本研究整理

由表 4.6 可知，教師在工作滿意度上，就整體而言，平均數為中等程度；就各子構面而言，以「行政運作」子構面滿意度最高，其次為「資料處理」與「執行鑑定工作」，以「支持與福利」子構面滿意度最低。無論是整體平均數或是各子構面平均數，皆在中度滿意，因此嘉義縣特殊教育心評人員在整體或各層面的工作滿意度均為「還可以」。

4.2.6 工作滿意度各問項之概況

心評人員在「心評工作滿意度量表」各問項平均數、標準差與排序分析結果如表 4.7 所示。就結果顯示，全部 20 項工作滿意度問項平均數在 2.37~4.07 之間，屬還可以~很滿意。

表 4.7 工作滿意度各問項分析

問項	平均數	標準差	排序
5 鑑定工具的借用程序及方便性。	4.07	0.85	1
4 鑑輔會所提供之各類障礙學生鑑定工具。	3.69	0.79	2
10 執行鑑定工作時，對受測驗學生學校的配合度。	3.58	0.71	3
17 執行心評工作時學校行政人員所提供的協助。	3.49	0.78	4
11 心評人員使用各項鑑定工具的能力。	3.44	0.69	5
12 心評人員蒐集鑑定個案資料的能力。	3.35	0.70	6
2 鑑輔會鑑定工作的流程與規定。	3.32	0.79	7
3 心評人員的派案流程。	3.31	0.78	8
7 心評人員的培訓計畫與課程。	3.22	0.79	9
16 執行心評工作時所提供之公差假規定。	3.21	1.05	10
6 鑑輔會舉辦之心評人員進修課程。	3.19	0.85	11
13 心評人員撰寫鑑定施測報告的能力。	3.17	0.66	12
1 鑑輔會每學年鑑定工作的規劃。	3.15	0.74	13
14 心評人員解釋鑑定資料的能力。	3.12	0.68	14
9 心評人員參與心評工作的熱忱。	3.09	0.74	15
15 心評人員依施測結果提供教學建議的能力。	3.08	0.72	16
20 鑑輔會所提供敘獎的獎勵措施。	2.84	0.95	17
19 鑑輔會所提供之施測交通補助費。	2.67	0.99	18

表 4.7 工作滿意度各問項分析 (續)

問項	平均數	標準差	排序
18 鑑輔會所提供之施測費。	2.42	1.05	19
8 執行心評工作所花費的時間。	2.37	0.91	20

N=156

資料來源：本研究整理

由表 4.7 可知，嘉義縣特殊教育心評人員對工作滿意度最高前三項依序為：「鑑定工具的借用程序及方便性」、「鑑輔會所提供之各類障礙學生鑑定工具」、「執行鑑定工作時，對受測驗學生學校的配合度」。而嘉義縣特殊教育心評人員對工作滿意度最低的前三項依序為：「執行心評工作所花費的時間」、「鑑輔會所提供之施測費」、「鑑輔會所提供之施測交通補助費」。

4.3 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之差異性分析

為瞭解嘉義縣特殊教育心評人員的背景變項在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面是否有顯著差異，透過獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析來進行分析。

4.3.1 不同性別之差異性分析

為了解男性與女性在「工作價值觀」、「工作困擾」、「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異，運用獨立樣本 t 檢定之差異性分析彙整如表 4.8 所示。由表 4.8 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」

等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.8 不同性別之差異性分析彙整表

因素構面	性別		t 值	P 值
	男性	女性		
工作價值觀	3.861	3.990	-1.589	0.114
工作困擾	2.228	2.198	0.241	0.810
工作滿意度	3.246	3.165	0.855	0.394

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.3.2 不同年齡之差異性分析

年齡分為 30 歲（含）以下、31~40 歲、41~50 歲、51 歲以上等四個選項，因此，運用單因子變異數分析，分析不同年齡之心評人員在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異。單因子變異數分析彙整如表 4.9 所示。由表 4.9 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.9 不同年齡之差異性分析彙整表

因素 構面	年齡				F 值	P 值	事後 比較
	30 歲(含) 以下(a)	31~40 歲 (b)	41~50 歲 (c)	51 歲以 上(d)			
工作 價值觀	3.831	4.012	3.852	4.156	2.590	0.055	NA
工作 困擾	1.998	2.213	2.240	2.262	0.491	0.689	NA
工作 滿意度	3.213	3.208	3.155	3.200	0.115	0.951	NA

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$ ；NA 表示不比較

資料來源：本研究整理

4.3.3 不同學歷之差異性分析

學歷分為學士與碩士以上，為了解此兩變項在「工作價值觀」、「工作困擾」、「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異，運用獨立樣本 t 檢定之差異性分析，彙整如表 4.10 所示。由表 4.10 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.10 不同學歷之差異性分析彙整表

因素構面	學歷		t 值	P 值
	學士	碩士以上		
工作價值觀	3.901	3.980	-1.019	0.310
工作困擾	2.230	2.193	0.310	0.757
工作滿意度	3.252	3.154	1.098	0.274

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.3.4 不同特殊教育背景之差異性分析

特殊教育背景分成大學特教系、師資班、特教研究所和其他等四個選項，運用單因子變異數分析，分析不同特殊教育背景的心評人員在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異。單因子變異數分析彙整如表 4.11 所示。由表 4.11 可知，「工作價值觀」構面之 P 值 0.019，小於 0.05，表示不同特殊教育背景在「工作價值觀」上有較高顯著性，後續以 scheffe 法進行事後比較發現，並無明顯差異；「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.11 不同特殊教育背景之差異性分析彙整表

因素 構面	特殊教育背景				F 值	P 值	事後 比較
	大學特 教系(a)	師資班 (b)	特教研 究所(c)	其他(d)			
工作 價值觀	3.867	3.971	4.083	4.340	3.401	0.019*	沒有 差異
工作 困擾	2.234	2.338	2.055	2.029	0.999	0.395	NA
工作 滿意度	3.202	3.222	3.113	3.258	0.310	0.818	NA

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$ ；NA 表示不比較

資料來源：本研究整理

4.3.5 不同工作服務年資之差異性分析

工作服務年資分成 5 年以下、6~10 年、11~15 年、16~20 年、21 年以上等五項，因此，運用單因子變異數分析，分析不同工作服務年資的心評人員在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異。單因子變異數分析彙整如表 4.12 所示。由表 4.12 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.12 不同工作服務年資之差異性分析彙整表

因素構面	工作服務年資					F 值	P 值	事後比較
	5 年以下(a)	6~10 年(b)	11~15 年(c)	16~20 年(d)	21 年以上(e)			
工作價值觀	3.819	4.032	3.950	3.933	3.987	0.527	0.716	NA
工作困擾	2.096	2.239	2.294	2.120	2.284	0.496	0.738	NA
工作滿意度	3.196	3.312	3.070	3.226	3.160	0.885	0.474	NA

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$ ；NA 表示不比較

資料來源：本研究整理

4.3.6 不同心評年資之差異性分析

心評年資分成 1 年以下、1~3 年、4~6 年、7~9 年、10 年以上等五項，因此，運用單因子變異數分析，分析不同心評年資的心評人員在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異。單因子變異數分析彙整如表 4.13 所示。由表 4.13 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.13 不同心評年資之差異性分析彙整表

因素 構面	心評年資					F 值	P 值	事後 比較
	1 年以 下(a)	1~3 年 (b)	4~6 年 (c)	7~9 年 (d)	10 年 以上 (e)			
工作 價值觀	4.104	3.971	3.931	3.940	3.952	0.134	0.970	NA
工作 困擾	1.966	2.119	2.363	2.250	2.150	0.675	0.610	NA
工作 滿意度	3.363	3.225	3.185	3.137	3.199	0.218	0.928	NA

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$ ；NA 表示不比較

資料來源：本研究整理

4.3.7 目前不同任教班級之差異性分析

目前任教班級分成巡迴輔導班、不分類資源班、集中式特教班、不分類資源班&集中式特教班等四項，因此運用單因子變異數分析，分析目前任教不同班級的心評人員在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異。單因子變異數分析彙整如表 4.14 所示。由表 4.14 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.14 目前不同任教班級之差異性分析彙整表

因素 構面	目前任教班級				F 值	P 值	事 後 比 較
	巡迴輔導 班(a)	不分類 資源班 (b)	集中式 特教班 (c)	不分類資 源班&集 中式特教 班(d)			
工作 價值觀	4.108	3.936	3.910	3.896	0.993	0.398	NA
工作 困擾	2.188	2.218	2.179	2.263	0.048	0.986	NA
工作 滿意度	3.275	3.242	3.010	3.244	1.977	0.120	NA

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$ ；NA 表示不比較
資料來源：本研究整理

4.3.8 目前不同任教階段之差異性分析

目前任教階段分成學前教育階段、國小教育階段、國中教育階段等三項，因此運用單因子變異數分析，分析目前不同任教階段的心評人員在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異。單因子變異數分析彙整如表 4.15 所示。由表 4.15 可知，「工作價值觀」構面之 P 值 0.012，表示不同任教階段背景在「工作價值觀」上有較高顯著性，後續以 scheffe 法進行事後比較發現，任教於學前教育階段者較任教於國中教育階段者有較高的工作價值觀；「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.15 目前不同任教階段之差異性分析彙整表

因素 構面	目前任教階段			F 值	P 值	事後 比較
	學前教育階 段(a)	國小教育階 段(b)	國中教育階 段(c)			
工作 價值觀	4.322	3.962	3.874	4.541	0.012*	(a)>(c)
工作 困擾	2.270	2.191	2.216	0.068	0.934	NA
工作 滿意度	3.191	3.218	3.150	0.286	0.752	NA

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$ ；NA 表示不比較

資料來源：本研究整理

4.3.9 目前是否兼任行政職務之差異性分析

目前是否兼任行政職務在「工作價值觀」、「工作困擾」、「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異，運用獨立樣本 t 檢定之差異性分析彙整如表 4.16 所示。由表 4.16 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.16 目前是否兼任行政職務之差異性分析彙整表

因素構面	目前是否兼任行政職務		t 值	P 值
	是	否		
工作價值觀	3.946	3.965	-0.237	0.813
工作困擾	2.196	2.229	-0.263	0.793
工作滿意度	3.146	3.284	-1.489	0.139

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.3.10 擔任不同心評工作內容之差異性分析

擔任心評工作內容分為施測、施測和抽查，但因填答者只分布在「施測」、「施測和抽查」兩個選項，故運用獨立樣本 t 檢定來進行此兩變項在「工作價值觀」、「工作困擾」、「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異，其差異性分析彙整如表 4.17 所示。由表 4.17 可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之 P 值皆大於 0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.17 擔任不同心評工作內容之差異性分析彙整表

因素構面	擔任心評工作內容		t 值	P 值
	施測	施測和抽查		
工作價值觀	3.955	3.917	0.295	0.768
工作困擾	2.191	2.362	-0.662	0.519
工作滿意度	3.195	3.129	0.439	0.661

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.3.11 兩年內（106年9月迄今）參與個案鑑定數量之差異性分析

兩年內（106年9月迄今）參與個案鑑定之數量分成1~10件、11~20件、21~30件等三項，因此運用單因子變異數分析，分析不同鑑定數量的心評人員在「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面上是否有顯著差異。單因子變異數分析彙整如表4.18所示。由表4.18可知，「工作價值觀」、「工作困擾」和「工作滿意度」等構面之P值皆大於0.05，表示沒有達到顯著性。

表 4.18 兩年內（106年9月迄今）參與個案鑑定數量之差異性分析彙整表

因素 構面	鑑定數量			F 值	P 值	事後 比較
	1~10 件 (a)	11~20 件(b)	21~3 0 件(c)			
工作 價值觀	3.922	3.985	4.132	0.769	0.465	NA
工作 困擾	2.195	2.170	2.713	1.591	0.207	NA
工作 滿意度	3.167	3.269	2.817	2.165	0.118	NA

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$ ；NA 表示不比較

資料來源：本研究整理

4.3.12 差異性因素分析之結果

1. 嘉義縣特殊教育心評人員的工作價值觀會因特殊教育背景及任教階段不同而有所差異。
2. 嘉義縣特殊教育心評人員的工作困擾並未因各項背景資料不同而有所差異性。
3. 嘉義縣特殊教育心評人員的工作滿意度並未因各項背景資料不同而有所差異性。
4. 目前任教於學前教育階段者較任教於國中教育階段者有較高的工作價值觀，且有顯著差異。

4.4 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之相關分析

本研究透過皮爾森積差分析來檢測工作價值觀、工作困擾、工作滿意度等構面的相關程度，分析結果發現工作價值觀對於工作困擾呈現顯著負相關、工作價值觀對於工作滿意度呈現顯著正相關、工作困擾對工作滿意度呈現顯著負相關。

表 4.19 工作價值觀、工作困擾、工作滿意度三個構面之相關分析

構面	工作價值觀	工作困擾	工作滿意度
工作價值觀	1	-0.496***	0.374***
工作困擾	-0.496***	1	-0.598***
工作滿意度	0.374***	-0.598***	1

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

高度相關：相關係數 0.7~1.0；中度相關：0.4~0.7；低度相關：0.1~0.4

資料來源：本研究整理

由表 4.19 分析結果得知，工作價值觀對應工作困擾的線性相關係數為-0.496，表示工作價值觀對於工作困擾屬中度相關，是負相關；工作價值觀對應工作滿意度的線性相關係數為 0.374，表示工作價值觀對於工作滿意度屬低度相關，是正相關；工作困擾對應於工作滿意度的線性相關係數為-0.598，表示工作困擾對於工作滿意度的相關性最高，是負相關。

4.5 嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之迴歸分析

由上述的相關分析得知，工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之間具有相關性，因此本小節以研究架構圖為基礎，以迴歸分析來探討各構面彼此間的解釋以及驗證研究假設是否得以成立。進一步以迴歸分析來研究各變數間的關係，且確立自變數與依變數是否存在顯著影響關係。

4.5.1 工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之影響

本研究分別驗證工作價值觀、工作困擾與工作滿意度等構面間之直接影響效果，其分析結果如表 4.20 所示。

1. 工作價值觀對工作困擾之影響

檢測工作價值觀是否會直接影響工作困擾，由表 4.14 可知，分析結果顯示工作價值觀對工作困擾標準化 β 值為-0.496，達顯著水準， R^2 為 0.246，F 值為 50.241，由上述可以知道，工作價值觀對工作困擾有顯著負相關，表示嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀愈高，則相對會有較少的工作困擾。

2. 工作價值觀對工作滿意度之影響

檢測工作價值觀是否會直接影響工作滿意度，由表 4.14 可知，分析結果顯示工作價值觀對工作滿意度標準化 β 值為 0.374，達顯著水準， R^2 為 0.140，F 值為 25.054，由上述可以知道，工作價值觀對工作滿意度有顯著正相關，表示嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀愈高，則相對的對工作有較高的滿意度。

3. 工作困擾對工作滿意度之影響

檢測工作困擾是否會直接影響工作滿意度，由表 4.14 可知，分析結果顯示工作困擾對工作滿意度標準化 β 值為-0.598，達顯著水準， R^2 為 0.357，F 值為 85.649，由上述可以知道，工作困擾對工作滿意度有顯著負相關，表示嘉義縣特殊教育心評人員工作困擾愈高，則相對的對工作有較低的滿意度。

表 4.20 工作價值觀、工作困擾、工作滿意度三個構面之迴歸分析

構面	β 值	R^2 值	F 值
工作價值觀對工作困擾	-0.496***	0.246	50.241***
工作價值觀對工作滿意度	0.374***	0.140	25.054***
工作困擾對工作滿意度	-0.598***	0.357	85.649***

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.5.2 中介驗證

本研究利用簡單迴歸分析方法探討工作價值觀、工作困擾與工作滿意度兩兩之間相關性，進一步驗證「工作困擾」構面在路徑中是否具有中介效果。根據 Baron and Kenny(1986)對於中介變數之中介效果的定義，中介效果成立之條件為：自變數與中介變數分別均與依變數存在顯著關係。自變數與中介變數間存在顯著關係。在加入中介變數後，自變數與依變數之間關係應較未加入中介變數時為弱。若自變數對依變數之影響效果若降為不顯著，則稱為完全中介；若仍顯著，但影響力下降，則稱之為部份中介。

表 4.21 工作價值觀→工作困擾→工作滿意度之中介效果迴歸分析

	工作困擾		工作滿意度	
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
工作價值觀	-0.496 ^{***}	0.374 ^{***}		0.103
工作困擾			-0.598 ^{***}	-0.547 ^{***}
R ²	0.246	0.140	0.357	0.365
F	50.241 ^{***}	25.054 ^{***}	58.649 ^{***}	44.043 ^{***}
自由度	(1,154)	(1,154)	(1,154)	(2,153)

註：表中數值為標準化迴歸係數(β)

*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.21 得知模式 1~3 呈現出簡單迴歸模式的結果，由於三個迴歸係數都是顯著的，因此有可能存在中介效果；由模式 4 的複迴歸模式結

果可知，當自變數「工作價值觀」對依變數「工作滿意度」之影響在加入中介變數「工作困擾」後，數值已由原值 0.374 (模式 2) 降低為 0.103，且未達顯著標準。因此，根據 Baron and Kenny (1986) 對於中介變數之中介效果的定義，中介變數「工作困擾」對自變數「工作價值觀」與依變數「工作滿意度」具有完全中介效果。

4.5.3 工作價值觀五項子構面與工作滿意度之影響

1. 檢測五項工作價值觀子構面是否會直接影響工作滿意度，由表 4.22 可知，分析結果顯示工作價值觀之人際關係子構面對工作滿意度的標準化 β 值為 0.190 達顯著水準， R^2 為 0.036，F 值為 5.747。由上述可以知道，人際關係子構面對工作滿意度具有顯著相關。
2. 由表 4.22 可知，分析結果顯示工作價值觀之物質報酬子構面對工作滿意度的標準化 β 值為 0.218 達顯著水準， R^2 為 0.048，F 值為 7.720。由上述可以知道，物質報酬子構面對工作滿意度具有顯著相關。
3. 由表 4.22 可知，分析結果顯示工作價值觀之成就聲望子構面對工作滿意度的標準化 β 值為 0.321 有達顯著水準， R^2 為 0.103，F 值為 17.670。由上述可以知道，成就聲望子構面對工作滿意度具有顯著相關。
4. 由表 4.22 可知，分析結果顯示工作價值觀之創新發展子構面對工作滿意度的標準化 β 值為 0.347 達顯著水準， R^2 為 0.121，F 值為 21.102。由上述可以知道，創新發展子構面對工作滿意度具有顯著相關。
5. 由表 4.22 可知，分析結果顯示工作價值觀之組織安全子構面對工作滿意度的標準化 β 值為 0.333 達顯著水準， R^2 為 0.111，F 值為 19.243。由上述可以知道，組織安全子構面對工作滿意度具有顯著相關。
6. 人際關係子構面對工作滿意度之 P 值為 0.018，物質報酬子構面對工作滿意度之 P 值為 0.006，成就聲望子構面對工作滿意度之 P 值為 0.000，

創新發展子構面對工作滿意度之 P 值為 0.000，組織安全子構面對工作滿意度之 P 值為 0.000。顯示人際關係子構面、物質報酬子構面、成就聲望子構面、創新發展子構面與組織安全子構面對工作滿意度皆具有顯著性。

表 4.22 工作價值觀五項子構面與工作滿意度之迴歸分析

子構面	β 值	R ² 值	F 值
人際關係對工作滿意度	0.190	0.036	5.747*
物質報酬對工作滿意度	0.218	0.048	7.720**
成就聲望對工作滿意度	0.321	0.103	17.670***
創新發展對工作滿意度	0.347	0.121	21.102***
組織安全對工作滿意度	0.333	0.111	19.243***

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.5.4 工作價值觀五項子構面與工作困擾之影響

1. 檢測五項工作價值觀子構面是否會直接影響工作滿意度，由表 4.23 可知，分析結果顯示工作價值觀之人際關係子構面對工作滿意度的標準化 β 值為 -0.287 有達顯著水準，R² 為 0.082，F 值為 13.821。由上述可以知道，人際關係子構面對工作困擾具有顯著負相關。
2. 由表 4.23 可知，分析結果顯示工作價值觀之物質報酬子構面對工作滿意度的標準化 β 值為 -0.285 有達顯著水準，R² 為 0.081，F 值為 13.606。由上述可以知道，物質報酬子構面對工作困擾具有顯著負相關。

3. 由表 4.23 可知，分析結果顯示工作價值觀之成就聲望子構面對工作滿意度的標準化 β 值為-0.407 有達顯著水準， R^2 為 0.166，F 值為 30.595。由上述可以知道，成就聲望子構面對工作困擾具有顯著負相關。
4. 由表 4.23 可知，分析結果顯示工作價值觀之創新發展子構面對工作滿意度的標準化 β 值為-0.435 達顯著水準， R^2 為 0.189，F 值為 36.005。由上述可以知道，創新發展子構面對工作困擾具有顯著負相關。
5. 由表 4.23 可知，分析結果顯示工作價值觀之組織安全子構面對工作滿意度的標準化 β 值為-0.468 達顯著水準， R^2 為 0.219，F 值為 43.096。由上述可以知道，組織安全子構面對工作困擾具有顯著負相關。
6. 人際關係子構面、物質報酬子構面、成就聲望子構面、創新發展子構面及組織安全子構面對工作困擾之 P 值皆為 0.000，顯示工作價值觀之人際關係子構面、物質報酬子構面、成就聲望子構面、創新發展子構面及組織安全子構面對工作困擾皆具有高度顯著性。

表 4.23 工作價值觀五項子構面與工作困擾之迴歸分析

子構面	β 值	R^2 值	F 值
人際關係對工作困擾	-0.287	0.082	13.821***
物質報酬對工作困擾	-0.285	0.081	13.606***
成就聲望對工作困擾	-0.407	0.166	30.595***
創新發展對工作困擾	-0.435	0.189	36.005***
組織安全對工作困擾	-0.468	0.219	43.096***

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.4.5 工作困擾三項子構面與工作滿意度之影響

1. 檢測三項工作困擾子構面是否會直接影響工作滿意度，由表 4.24 可知，分析結果顯示工作困擾之特殊教育行政運作子構面對工作滿意度的標準化 β 值為-0.554 有達顯著水準， R^2 為 0.307，F 值為 68.203。由上述可以知道，特殊教育行政運作子構面對工作滿意度具有顯著負相關。
2. 由表 4.24 可知，分析結果顯示工作困擾之執行施測鑑定子構面對工作滿意度的標準化 β 值為-0.525 有達顯著水準， R^2 為 0.275，F 值為 58.497。由上述可以知道，執行施測鑑定子構面對工作滿意度具有顯著負相關。
3. 由表 4.24 可知，分析結果顯示工作困擾之支持與福利子構面對工作滿意度的標準化 β 值為-0.602 有達顯著水準， R^2 為 0.362，F 值為 87.367。由上述可以知道，支持與福利子構面對工作滿意度具有顯著負相關。
4. 特殊教育行政運作子構面、執行施測鑑定子構面及支持與福利子構面對工作滿意度之 P 值皆為 0.000。顯示工作困擾之特殊教育行政運作子構面、執行施測鑑定子構面及支持與福利子構面對工作滿意度皆具有高度顯著性。

表 4.24 工作困擾三項子構面與工作滿意度之迴歸分析

子構面	β 值	R^2 值	F 值
特殊教育行政運作對工作滿意度	-0.554	0.307	68.203***
執行施測鑑定對工作滿意度	-0.525	0.275	58.497***
支持與福利對工作滿意度	-0.602	0.362	87.367***

註：*表示 $P < 0.05$ ；**表示 $P < 0.01$ ；***表示 $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

4.6 綜合研究

以下就工作價值觀、工作困擾與工作滿意度三構面與其他相關研究者結果比較：

4.6.1 工作價值觀構面與相關研究之結果比較

表 4.25 工作價值觀構面與相關研究之結果比較

研究者	工作價值觀
蕭國倉 (民 92)	因不同教學年資而有差異。
黃振恭 (民 97)	因不同世代教師、性別、教學年資而有差異。
黃靖嵐 (民 100)	因不同職務而有所差異。
朱貴鳳 (民 103)	因不同婚姻狀況、職務而有所差異。
邱佳陽 (民 103)	因不同年齡、任教年資而有所差異。
歐盈汎 (民 105)	因不同性別、年齡、服務年資、現任職務、學歷背景、婚姻狀態而有所差異。
陳昱均 (民 106)	因不同教育程度、學校規模而有所差異。
郭慧玲 (民 107)	因不同職務而有差異
沈美蓉 (民 107)	因不同年齡、服務年資而有所差異。
葉秀玲 (民 108)	因不同任教階段而有所差異

資料來源：本研究整理

4.6.2 工作困擾構面與相關研究之結果比較

表 4.26 工作困擾構面與相關研究之結果比較

研究者	工作困擾
謝雅惠 (民 94)	因不同學歷、年齡、兩年內參加的研習時數而有所差異。
莊惠嵐 (民 95)	因不同專業背景變項而有所差異。
朱盈潔 (民 95)	因不同教育階段、資源班教學年資、特教專業背景、普通班任教年資而有所差異。
黃思峻 (民 97)	因不同學歷、特教背景而有所差異。
潘瑞儀 (民 104)	因不同工作服務年資、心評年資、鑑定工作內容、兩年內心評研習時數而有所差異。
王照之 (民 106)	因不同性別、心評年資、心評階級、現任職務與任教階段而有所差異。

資料來源：本研究整理

4.6.3 工作滿意度構面與相關研究之結果比較

表 4.27 工作滿意度構面與相關研究之結果比較

研究者	工作滿意度
羅美珠 (民 99)	因不同任教班別、任教階段別而有所差異。
謝孟珂 (民 102)	因不同年齡、特教專業背景、特教教學年資、學校所在縣市區域、學校規模而有所差異。
胡文輝 (民 103)	因不同任教年資、任教類別而有所差異。
陳慈瑄 (民 104)	因不同性別、服務年資和特教專業背景而有所差異。

表 4.27 工作滿意度構面與相關研究之結果比較（續）

研究者	工作滿意度
郭燕蓉（民 105）	因不同教師現職和年齡而有所差異。
資料來源：本研究整理	

綜合上述可知，本研究僅在工作價值觀上因不同任教階段而有顯著差異，而根據研究結果可知，任教學前教育階段之工作價值觀>任教國中教育階段之工作價值觀。研究者推論，同樣身為特殊教育教師，又是心評人員，且任教區域相同，群體間相似處太多，所經驗到的制度、所遇到的家長與師生背景大多相同，故群體間相異性並不大。而學前教育階段之特殊教育心評人員，長期接觸天真無邪如白紙之幼兒，面對幼兒童言童語、天真爛漫，相對的會有較積極的工作價值觀；相對的，國中教育階段之特殊教育心評人員，每天遇到的學生正值青春期的學生，學生形塑大致已定，有自己的想法，對師長來說是很大的挑戰。再者，學前教育階段是所有教育階段之前線，幼兒有無限發展潛能，唯有教師秉持著正向管教理念，給予幼兒正向支持，才能減輕未來的社會成本。

第五章 結論與建議

本章內容將前述研究結果整理提出研究結論，以提供相關單位對於嘉義縣特殊教育心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之相關建議，以及未來研究心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度相關議題者之方向，以提供特殊教育行政機關、學校單位、家長及特殊教育心評人員參考。

5.1 研究結論

本小節經資料分析後，彙整提出研究結果與討論。表 5.1 為本研究假說之驗證結果。

表 5.1 研究假說與實證分析結果

假說	內容	實證分析
H1	工作價值觀對工作困擾具有負向影響。	成立
H2	工作價值觀對工作滿意度具有正向影響。	成立
H3	工作困擾對工作滿意度具有負向影響。	成立
H4	工作價值觀透過工作困擾的中介效果影響工作滿意度。	成立

資料來源：本研究整理

本研究主要目的在探討嘉義縣特殊教育心評人員在工作價值觀、工作困擾及工作滿意度之相關性及因果關係。經過第四章的資料分析，在本章之歸納如下：

1. (H1)嘉義縣特殊教育心評人員之工作價值觀對工作困擾有顯著負向影響。研究結果指出心評人員工作價值觀愈正向，則工作困擾愈少，兩者存在著負相關。
2. (H2)嘉義縣特殊教育心評人員之工作價值觀對工作滿意度有顯著正向影響。研究結果指出指出心評人員工作價值觀愈正向，則工作滿意度愈高，兩者之間存在著高度的正相關。
3. (H3)嘉義縣特殊教育心評人員之工作困擾對工作滿意度有顯著負向影響。研究結果指出心評人員的工作困擾愈少，則工作滿意度愈高，兩者之間存在著負相關。
4. (H4)中介變數「工作困擾」對自變數「工作價值觀」與依變數「工作滿意度」具有完全中介效果，也就是說，可以完全以「工作困擾」來預測並解釋「工作滿意度」，兩者之間呈現顯著負相關。
5. 在工作價值觀各子構面中，目前嘉義縣特殊教育心評人員最注重「人際關係」，最不注重「組織安全」。
6. 在工作困擾各子構面中，目前嘉義縣特殊教育心評人員最感困擾的是「支持與福利」，最不感困擾的是「執行施測鑑定」。
7. 在工作滿意度各子構面中，目前嘉義縣特殊教育心評人員最滿意「行政運作」，最不滿意「支持與福利」。
8. 嘉義縣特殊教育心評人員之工作價值觀會因為「目前任教階段」不同而有顯著性。
9. 目前任教學前教育階段之心評人員在工作價值觀有較高的顯著性。
10. 目前任教學前教育階段之心評人員其工作價值觀高於任教國中教育階段的心評人員。

5.2 研究建議

本節根據研究結論，針對嘉義縣特殊教育心評人員在工作價值觀、工作困擾及工作滿意度之實際現況，提出相關建議，以供特殊教育行政單位、學校、心評人員及後續研究參考。

1. 給特殊教育行政單位的建議

(1) 提供心評人員支持與福利

心評人員進行特殊教育需求學生之鑑定，應採多元評量，依學生個別狀況採取標準化評量、直接觀察、晤談等方式蒐集學生資料，進而分析與解釋，最後完成鑑定評估報告，實屬浩大工程，往往花費不少時間與精力，然而獲得的福利卻未必能達到平衡。再者，心評人員進行鑑定工作，須利用課餘時間，或多或少會影響教學品質。另外，嘉義縣幅員廣大，小校眾多，心評人員還須支援外校個案，有的是山上，有的是海邊，也有安全上的疑慮。本研究發現，心評人員最感困擾與最不滿意的皆是「支持與福利」，因此建議特殊教育行政單位考量財政資源狀況，能提高心評施測費用及交通補助費用、給予心評人員公假進行心評工作及撰寫鑑定評估報告、遴選優秀代課教師代課，讓心評人員無後顧之憂。

(2) 心評人員培訓課程

本研究發現，多項關於心評人員進修及培訓、鑑定報告撰寫等問項是心評人員最感困擾的前幾名，可見完整規劃心評人員的培訓課程是迫在眉睫之事。建議特殊教育行政單位應考量全縣鑑定個案人數及心評人員數之比例、心評人員需求、縣內特殊教育走向等因素，制定全面性的培訓課程及增能課程，確實執行，期能增加合格心評人員數並提升心評人員品質，讓特殊教育需求學生能適得其所。

另外，亦可利用師徒制，請資深或有經驗之心評人員，帶領並督導較無經驗之心評人員，不僅可以經驗傳承、互相交流，也更能清楚不同心評人員於心評鑑定期間有何不同的困難，適時給予更適性的指導。

2. 給學校的建議

(1) 給主管的建議

因心評工作實乃課餘之外外加的工作，在不影響教學品質之下，建議校長及主任多以關懷與理解的態度，主動了解心評人員的困難點，同意心評人員以公假進行心評工作及撰寫鑑定評估報告。再者，建議校長及主任准許並以積極態度鼓勵心評人員參加培訓及增能課程，讓心評人員得以更上層樓，精進自己，也讓嘉義縣的心評工作能更加落實。

(2) 給導師的建議

進行心評工作的蒐集，導師佔了很重要的環節，不管是在與家長的溝通協調、鑑定安置同意書的取得，或是學生工作樣本與輔導資料的提供，在在都需要導師大大的協助。建議心評人員在進行心評鑑定期間，導師能多與心評人員配合，取得鑑定安置同意書、提供學生工作樣本與輔導資料，幫忙聯絡心評人員與相關人員訪談，唯有導師與心評人員互相配合，才能幫助心評人員更迅速、更確實釐清學生困難所在。

3. 給家長的建議

一份有效、完整的心評鑑定評估報告，需仰賴學校行政、導師、家長與心評人員的配合，故為了能確實瞭解學生能力與困難所在，家長應與心評人員做好良好溝通，持開放接納的心態互相配合，在心評期間提供有效的資料、帶去醫院檢查並申請診斷證明或心理衡鑑報告。評估報告完成後，也應依照心評人員建議與學校教師配合，在家教育及加強訓

練學生的能力與行為。

4. 心評人員的建議

本研究結果發現，心評人員之工作價值觀與工作滿意度存在著顯著正相關，建議心評人員培養良好的工作價值觀，增進對心評工作的認同，積極參與心評培訓及增能課程以提升專業知識，進行自我成長，並將專業知識落實於心評工作中，將可解決心評工作困境，提升心評工作效率。

本研究也發現，工作困擾與工作滿意度有顯著的負相關，其中最感困擾的前二項為「要利用到課餘時間完成心評工作」與「撰寫鑑定報告」，建議心評人員利用時間與多元管道進行自我增能，培養蒐集資料、施測、分析與解釋的能力，才能快速並確實完成鑑定評估報告，事半功倍。

5. 給後續研究的建議

- (1) 本研究問卷發放與回收皆採電子檔案寄送，對於較資深、電腦作業能力較不佳之心評人員填寫問卷有困難，建議對上述研究對象可採取紙本問卷發放，以提升填寫問卷之意願。
- (2) 問卷之工作困擾量表計分方式為得分愈高愈負向，與工作價值觀量表及工作滿意度量表不同，因此研究對象在填答時會有錯亂的現象發生，建議問卷計分方式皆統一為佳。
- (3) 本研究成果發現嘉義縣特殊教育心評人員的背景變項僅在目前任教階段與工作滿意度之間有顯著相關，且與其他研究者有所不同，建議未來可深入探討其他背景因素對心評人員的影響以作為本研究之延伸。
- (4) 本研究主要以問卷調查法進行研究，建議後續研究相關議題時，亦可加入開放性問題，供心評人員自由填答，讓心評人員自願填寫之

後投遞，並輔以焦點訪談、深度訪談等，期能收集到真實且更廣面向之心評人員真實感受，以供教育主管機關與特殊教育行政單位更深入瞭解心評人員的想法，使特殊教育行政運作成效更加卓越。

- (5) 本研究內容著重在心評人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之間的關係，未來可針對降低工作困擾、提高工作滿意度之方法進行質性研究，尤以心評培訓課程、分級制度及專業成長等方面進行多方探究。



參考文獻

一、中文部分

1. 王照之(民 106), 特殊教育心理評量教師鑑定工作困擾與可能解決方式之研究—以桃園市為例, 中原大學特殊教育研究所碩士論文, 未出版, 桃園市。
2. 朱盈潔(民 95), 台北縣國民中小學資源班初任教師工作困擾與專業發展需求之研究, 台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文, 未出版, 台北市。
3. 朱貴鳳(民 103), 國小教師工作壓力、人格特質與工作價值觀對工作滿意度影響之研究, 大葉大學工業工程與管理學系碩士論文, 未出版, 彰化縣。
4. 李思暉(民 103), 臺中市國民小學初任特殊教育教師工作困擾與因應策略之研究, 台中教育大學特殊教育學系碩士在職專班碩士論文, 未出版, 台中市。
5. 沈美蓉(民 107), 校長領導行為、工作價值觀與教師兼任行政工作意願關係之研究—以嘉義市國小教師為例, 南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
6. 吳明隆(民 97), SPSS 操作與應用—問卷統計分析實務, 臺北: 五南圖書。
7. 林立真(民 102), 中台灣國民小學不分類身心障礙資源班教師工作壓力與工作滿意度之研究, 中台科技大學文教事業經營研究所碩士論文, 未出版, 台中市。
8. 林芝紅(民 99), 臺北市國中鑑定諮詢種子教師工作困擾與特教專業知能需求之探究, 台灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士班碩士論

- 文，未出版，台北市
9. 邱佳陽(民 103)，新北市國小教師工作價值觀與教師專業發展評鑑態度關係之研究，台北市立大學教育行政與評鑑研究所教育行政碩士學位在職進修專班碩士論文，未出版，台北市。
 10. 洪瑞彬、劉兆明(民 92)，工作價值觀研究之回顧與前瞻，應用心理研究，第十九卷，211-250 頁。
 11. 胡文輝(民 103)，高中職教師與特殊教育教師工作滿意度調查研究，明道大學課程與教學研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
 12. 胡永崇(民 80)，特殊兒童鑑定合適過程及國內特殊兒童鑑定問題的檢討與改進，國教天地，第八十九期，14-23 頁。
 13. 韋怡蓉(民 102)，臺北市國小資源班教師工作壓力與工作滿意度之相關研究，中華大學應用統計學系碩士班碩士論文，未出版，新竹市。
 14. 特殊教育法(民 108 年 4 月 24 日)。
 15. 張春興(民 80)，現代心理學，台北：東華。
 16. 莊惠嵐(民 95)，新竹縣高中職融合教育班教師工作困擾之調查研究，台北教育大學特殊教育學系碩士班碩士論文，未出版，台北市。
 17. 郭慧玲(民 107)，屏東縣國小教師工作價值觀與專業承諾關係之研究，屏東大學社會發展學系碩士班碩士論文，未出版，屏東縣。
 18. 郭燕蓉(民 105)，特教教師自我效能對工作滿意與工作倦怠之影響：職場友誼的調節效果，嘉義大學體育與健康休閒學系研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 19. 陳俞伶(民 104)，臺中市國小特教教師人格特質與工作滿意度之相關研究，靜宜大學教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
 20. 陳姿吟(民 102)，工作特性、學校組織氣氛對工作滿意度之影響—以

- 臺中市特殊教育老師為例，育達商業科技大學行銷與流通管理所碩士論文，未出版，苗栗縣。
21. 陳昱均 (民 106)，彰化縣國小語文教師工作價值觀與教學效能相關之研究，康寧大學應用外語研究所碩士論文，未出版，台南市。
22. 陳美慧 (民 102)，特殊教育教師自我導向學習傾向與工作滿意度關係之研究—以雲嘉地區為例，中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
23. 陳淑玲 (民 85)，新人類工作價值觀與工作特性對工作投入影響之研究，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
24. 陳慈瑄 (民 104)，特教新課綱對苗栗縣國民中小學特教教師工作壓力、因應方式與工作滿意度之研究，大葉大學教育專業發展研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
25. 黃思峻 (民 97)，特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究，台東大學特殊教育學系暑期在職進修專班碩士論文，未出版，台東縣。
26. 黃振恭 (民 97)，不同世代國民小學教師工作價值觀、角色知覺與教學自我效能和專業表現之研究，嘉義大學教育學系研究所博士論文，未出版，嘉義縣。
27. 黃靖嵐 (民 100)，屏東縣國小教師工作價值觀與教師專業成長之相關研究，屏東教育大學社會發展學系碩士論文，未出版，屏東縣。
28. 楊萬教 (民 93)，特殊教育心理評量教師專業能力之研究，台灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士學位班碩士論文，未出版，台北市。
29. 廖莉婷 (民 101)，特殊教育學校教師對學校支持系統及工作滿意度之研究，台灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士學位班碩士論文，未

出版，台北市。

30. 劉錦熾 (民 104)，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，南華大學企業管理學系管理科學碩博士班碩士論文，未出版，嘉義縣。
31. 歐盈汎 (民 105)，臺北市國小兼任行政教師工作價值觀與幸福感關係之研究，台北市立大學教育行政與評鑑研究所教育行政碩士學位班專班碩士論文，未出版，台北市。
32. 潘瑞儀 (民 104)，屏東縣心理評量人員工作困擾與解決方式之分析，南華大學國際事務與企業學系亞太研究碩士班碩士論文，未出版，嘉義縣。
33. 蕭國倉 (民 92)，國民小學特殊教育教師工作價值觀與工作壓力相關之研究，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。
34. 戴漢彬 (民 104)，臺灣五都地區國小特殊教育巡迴輔導教師工作滿意度之研究，南華大學應用社會學系教育社會學碩士班碩士論文，未出版，嘉義縣。
35. 謝孟珂 (民 102)，國民小學特殊教育教師的社會支持與其工作滿意度之關係，新竹教育大學特殊教育學系碩士班碩士論文，未出版，新竹市。
36. 謝雅惠 (民 94)，桃國縣特殊教育心理評量人員工作困擾及解決方式之探討，國立台北教育大學特殊教育學系碩士班碩士論文，未出版，台北市。
37. 謝靜華 (民 96)，臺北縣國民小學特教組長工作困擾之研究，台灣師範大學特殊教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，台北市。

38. 羅美珠 (民 95), 特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作滿意度之研究, 台東大學特殊教育學系碩士班碩士論文, 未出版, 台東縣。



二、英文部分

1. Baron, R.M., David A. Kenny (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, pp.1173-1182.
2. Hairs, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1988), “Multivariate data analysis”, Englewood Cliffs NJ: Printice Hall.
3. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction. New York: Harper & Row.
4. Individuals with Disabilities Education Improvement Act, 42 U.S.C. § 1400 (2004).
5. Kluckhohn, C. (1951). Values and value-orientations in the theory of action: An exploration in deffinition and classification. Mass : Harvard University Press, pp.338-433.
6. Rokeach, M. (1973). The nature of human values. New York: Free Press.

附錄一

嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與 工作滿意度之調查問卷

敬愛的心評教師，您好：

首先對您平日從事心評工作的辛勞與奉獻表達敬意，其次感謝您在百忙之中撥冗協助填寫這份問卷。這份問卷主要目的在了解嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與參與工作滿意度的情形，期盼您能抽空填答。

本問卷採不記名方式，所得個別資料僅供學術研究之用，不對外公開，請安心填答。您的意見非常寶貴，煩請您仔細閱讀填答說明後，就事實狀況詳細填答，衷心感謝您的支持與協助。敬祝

教安

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士專班

指導教授：涂瑞德 博士

研究生：葉秀玲

中華民國一〇八年三月

壹、個人基本資料：

【填答說明】請根據您個人的實際情況，在適當的□內打✓。

1. 性別： (1)男 (2)女
2. 年齡： (1)30歲(含)以下 (2)31~40歲 (3)41~50歲 (4)51歲以上
3. 學歷： (1)學士 (2)碩士以上
4. 特殊教育背景： (1)大學特教系 (2)師資班 (3)特教研究所
 (4)其他_____
5. 工作服務年資： (1)5年以下 (2)6~10年 (3)11~15年 (4)16-20年
 (5)21年以上
6. 心評年資： (1)1年以下 (2)1~3年 (3)4~6年 (4)7-9年 10年以上
7. 目前任教班級： (1)巡迴輔導班 (2)不分類資源班 (3)集中式特教班
 (4)不分類資源班 & 集中式特教班
8. 目前任教階段： (1)學前階段 (2)國小階段 (3)國中階段
9. 目前是否兼任行政職務： (1)否 (2)是，行政職稱_____
10. 擔任心評工作內容： (1)施測 (2)抽查 (3)施測和抽查
11. 兩年內(106年9月迄今)參與個案鑑定之數量達： (1)0件 (2)1~10件
 (3)11~20件 (4)21~30件 (5)31件以上

貳、工作價值觀量表：

【填答說明】以下各題是要瞭解現今心評人員對本身工作價值觀的概況。請您依照您的感受與實際情形，在適當的□內畫圈。

		極為符合	大多符合	有些意見	不太符合	極不符合
1.	同事間能建立友善的關係。	5	4	3	2	1
2.	同事間能相互照顧與關懷。	5	4	3	2	1
3.	能與同事愉快的共同完成工作。	5	4	3	2	1
4.	常處於人際關係良好的工作環境。	5	4	3	2	1
5.	同事之間不會為了私利而相互攻擊。	5	4	3	2	1
6.	教育工作報酬能滿足物質需求。	5	4	3	2	1
7.	教育工作能獲得合理的薪水。	5	4	3	2	1
8.	教育工作不受經濟景氣的影響。	5	4	3	2	1
9.	教育工作能獲得安全生活的保障。	5	4	3	2	1
10.	教育工作能有穩定的收入。	5	4	3	2	1
11.	在教育工作終能贏得他人的尊敬。	5	4	3	2	1
12.	教育工作能提高自己的社會地位。	5	4	3	2	1
13.	能經由教育工作中獲得自我的肯定與信心。	5	4	3	2	1
14.	教育工作成果能獲得他人的肯定。	5	4	3	2	1
15.	能在教育工作中獲得成就感。	5	4	3	2	1
16.	在教育工作終能充分發揮自我的創造力。	5	4	3	2	1
17.	在教育工作終能使自己學以致用。	5	4	3	2	1
18.	在教育工作上能獲取新知與自我成長的機會。	5	4	3	2	1
19.	在教育工作終能充分開創自己的生涯規劃。	5	4	3	2	1
20.	在教育工作中有充裕的進修機會。	5	4	3	2	1
21.	能在不危害身心健康的環境下工作。	5	4	3	2	1

22.	教育工作能夠提供個人安全的生活保障。	5	4	3	2	1
23.	學校的工作環境危險性較低。	5	4	3	2	1
24.	生病時能得到學校的體恤與關懷。	5	4	3	2	1

參、工作困擾量表

【填答說明】請依實際困擾程度，在適當的□內畫圈，請務必每題都作答。

		非常 困擾	很 多 困 擾	有 些 困 擾	稍 有 困 擾	沒 有 困 擾
1.	特教行政單位對心評人員工作角色的宣導。	5	4	3	2	1
2.	特教行政單位對心評人員工作項目的宣導。	5	4	3	2	1
3.	特教行政單位對每學年鑑定時程的規劃。	5	4	3	2	1
4.	取得心評人員資格的培訓方式。	5	4	3	2	1
5.	對於心評人員專業能力的訓練。	5	4	3	2	1
6.	目前心評人員研習進修課程的安排規劃。	5	4	3	2	1
7.	對心評制度中的某些措施不認同，但又必須執行。	5	4	3	2	1
8.	在鑑輔會規定的時間內完成個案鑑定。	5	4	3	2	1
9.	對測驗工具借用的便利性。	5	4	3	2	1
10.	對測驗工具使用的熟練度。	5	4	3	2	1
11.	對測驗工具結果的分析與解釋。	5	4	3	2	1
12.	在鑑定過程中與家長的互動。	5	4	3	2	1
13.	在鑑定過程中與個案導師的互動。	5	4	3	2	1
14.	在鑑定過程中觀察學生反應的過程。	5	4	3	2	1
15.	在鑑定過程中與鑑定學生的熟悉度。	5	4	3	2	1
16.	鑑定個案人數的多寡。	5	4	3	2	1
17.	在鑑定後對個案不定期的追蹤。	5	4	3	2	1
18.	鑑定後提供個案安置後的轉銜輔導與諮詢。	5	4	3	2	1
19.	要利用到課餘時間完成心評工作。	5	4	3	2	1
20.	撰寫鑑定報告。	5	4	3	2	1
21.	因為心評工作上的問題與心評夥伴間的關係。	5	4	3	2	1
22.	對於心評工作的要求。	5	4	3	2	1

23.	鑑定時，學生的配合與反應。	5	4	3	2	1
24.	自己在心評工作的表現和理想間有差距。	5	4	3	2	1
25.	心評人員有足夠的人力。	5	4	3	2	1
26.	向服務學校申請因心評工作的公差假。	5	4	3	2	1
27.	因執行心評工作而班級課務難以兼顧。	5	4	3	2	1
28.	心評人員的獎勵辦法。	5	4	3	2	1
29.	心評人員的福利措施。	5	4	3	2	1

肆、工作滿意度量表

【填答說明】請依實際滿意情形，在適當的□內畫圈，請務必每題都作答。

		非常滿意	很滿意	還可以	不大滿意	非常不滿意
1.	鑑輔會每學年鑑定工作的規劃。	5	4	3	2	1
2.	鑑輔會鑑定工作的流程與規定。	5	4	3	2	1
3.	心評人員的派案流程。	5	4	3	2	1
4.	鑑輔會所提供之各類障礙學生鑑定工具。	5	4	3	2	1
5.	鑑定工具的借用程序及方便性。	5	4	3	2	1
6.	鑑輔會舉辦之心評人員進修課程。	5	4	3	2	1
7.	心評人員的培訓計畫與課程。	5	4	3	2	1
8.	執行心評工作所花費的時間。	5	4	3	2	1
9.	心評人員參與心評工作的熱忱。	5	4	3	2	1
10.	執行鑑定工作時，對受測驗學生學校的配合度。	5	4	3	2	1
11.	心評人員使用各項鑑定工具的能力。	5	4	3	2	1
12.	心評人員蒐集鑑定個案資料的能力。	5	4	3	2	1
13.	心評人員撰寫鑑定施測報告的能力。	5	4	3	2	1
14.	心評人員解釋鑑定資料的能力。	5	4	3	2	1

15.	心評人員依施測結果提供教學建議的能力。	5	4	3	2	1
16.	執行心評工作時所提供之公差假規定。	5	4	3	2	1
17.	執行心評工作時學校行政人員所提供的協助。	5	4	3	2	1
18.	鑑輔會所提供之施測費。	5	4	3	2	1
19.	鑑輔會所提供之施測交通補助費。	5	4	3	2	1
20.	鑑輔會所提供敘獎的獎勵措施。	5	4	3	2	1

問卷到此結束，非常感謝您耐心的填答，也請您再次檢查是否有漏答選項，感恩！



附錄二

教師工作價值觀量表使用同意書

同 意 書

茲同意南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士專班研究生 葉秀玲 採用本人博士學位論文「不同世代國民小學教師工作價值觀,角色知覺與教學自我效能和專業表現之研究」中之教師工作價值觀量表,作為其所進行之「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與工作滿意度之研究」問卷參考及使用。此致

南華大學企業管理學系
非營利事業管理碩士專班
研究生 葉秀玲

立同意書人 簽章



中華民國 108 年 2 月 25 日

附錄三

工作困擾量表使用同意書

同意書

茲同意南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士專班研究生 葉秀玲 採用本人碩士學位論文「特殊教育心理評量教師鑑定工作現況與工作滿意度之研究」中之工作滿意度量表，作為其所進行之「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價值觀、工作困擾與參與意願關係之研究」問卷參考及使用。此致

南華大學企業管理學系
非營利事業管理碩士專班
研究生 葉秀玲

立同意書人 簽章

羅美珠



中華民國 108 年 3 月 4 日

附錄四

工作滿意度量表使用同意書

同意書

茲同意南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士專
班研究生 葉秀玲 採用本人碩士學位論文「特殊教育心理
評量教師鑑定工作現況與工作困擾之研究」中之工作困擾量
表，作為其所進行之「嘉義縣特殊教育心理評量人員工作價
值觀、工作困擾與參與意願關係之研究」問卷參考及使用。
此致

南華大學企業管理學系
非營利事業管理碩士專班
研究生 葉秀玲

立同意書人 簽章

黃思峻

中華民國 108 年 2 月 21 日