

## 第三章 研究設計與實施

本研究主要探討學務處組織氣氛與學務人員工作滿意之相關情形，研究採問卷調查方式進行。根據文獻探討相關理論及有關研究，發展自編問卷「北區大學校院學務處組織氣氛與學務人員工作滿意度調查問卷」，進而以問卷調查方式蒐集資料，最後進行統計分析，以期達成研究目的。本章共分五節，逐節說明研究架構、研究假設、研究對象、研究工具、研究實施程序以及資料處理與統計分析等。

### 第一節 研究架構

本研究從文獻探討分析中，研究者發現組織氣氛與工作滿意的定義與內涵至為廣泛，為瞭解學務處組織氣氛及學務人員工作滿意度的實際情形及其相關性，本研究綜合研究目的及文獻探討的結果，提出一架構作為研究依據，並綜合考量各變項的重要性、研究可行性以及其他主客觀的研究條件，進行實證研究。茲將研究架構內涵說明如圖 1 所示：

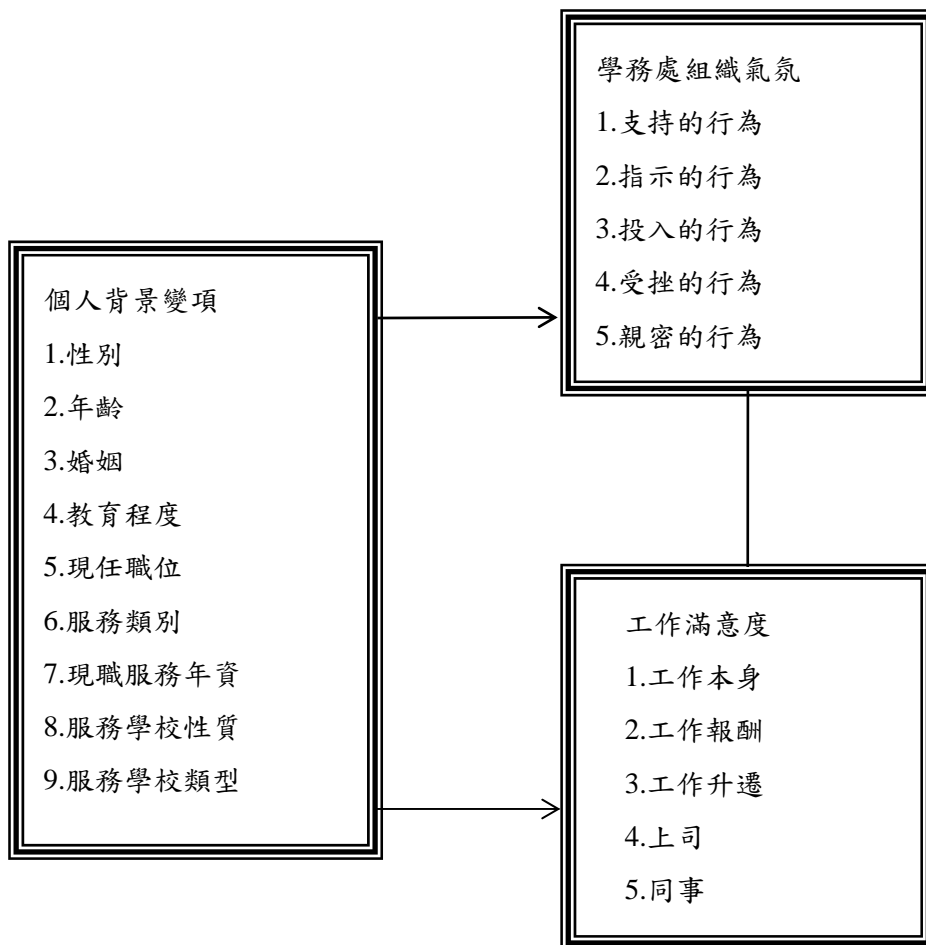


圖 1 研究架構

## 壹、自變項

本研究之自變項包含兩類：

一、個人背景變項包括性別、年齡、婚姻、教育程度、現任職位、服務類別、現職服務年資、服務學校性質及服務學校類型等九項。

1.性別：分為(1)男(2)女兩類。

2.年齡：分為(1)30歲(含)以下(2)31-40歲(3)41-50歲(4)51歲以上四類。

3.婚姻：分為(1)已婚(2)未婚兩類。

4.教育程度：分為(1)高中(職)以下(2)專科(3)大學(含學院)(4)研究所(含)以上四類。

5.現任職位：分為(1)單位主管(含組長、主任)(2)約聘(含兼任)人員(3)職員(含編制內秘書、專員、輔導員、組員、辦事員)三類。

6.服務類別：分為(1)處本部(2)生活輔導(3)住宿服務(4)課外活動指導(5)就業(生涯)輔導(6)學生輔導(心理諮商)(7)衛生保健(8)僑生及外籍生輔導八類。

7.現職服務年資：分為(1)未滿5年(2)6-10年(3)11-15年(4)16-20年(5)21年以上五類。

8.服務學校性質：分為(1)私立(2)公立兩類。

9.服務學校類型：分為(1)大學(2)學院兩類。

二、學務處組織氣氛係指學務處組織環境中，學務人員彼此的交互作用，所形成持久性的特質，此一特質可為學務人員所察覺與體驗，並會影響組織成員的行為，同時可以加以描述與測量的。學務處組織氣氛包括：「支持的行為」、「指示的行為」、「投入的行為」、「挫折的行為」、「親密的行為」等五個構面分述如下：

(一)支持的行為：指學務長對學務人員抱持關懷的態度、關心同仁福利並盡力為其爭取、願意與學務人員溝通新的觀念和做法、願意為同仁解決工作上遭

受的問題、樂於為同仁解決問題與紛爭、同時尊重同仁的興趣與專長。

(二)指示的行為：指學務長視學務工作目標的達成為最主要任務，要求同仁採一致的步驟，以提高工作績效、嚴格督導學務處的工作事務並檢核各項工作與活動、各處室的大小工作均由學務長直接指派、學務長讓同仁明確知道他對工作上的要求並常至辦公室巡視上班的情形。

(三)投入的行為：指學務人員工作士氣高昂、對自己工作表現良好而感到驕傲、主動參與學務處舉辦的各項活動、召開會議時，同事們經常熱烈參與且氣氛和諧、積極參與各項專業方面的在職進修、同時對學務處有認同感。

(四)受挫的行為：指學務人員在會議溝通協調上受到阻礙、器材設備上的借用不便利、對學務長的要求同仁不得有意見、對於工作分配不均引起爭執、常有小團體少與其他同事往來、對團體意見常有異議的同事同仁們會施予團體壓力、學務人員常想調到別的單位。

(五)親密的行為：指學務人員相處融洽、關係密切，相互體諒、且常常聚會聯誼、在急難時能相互支持與協助、常共同研究及解決工作上的問題，同時能接納新進的工作夥伴。

## 貳、依變項

本研究之依變項為：

工作滿意係指學務人員個人的心理與生理對其工作特定構面，所產生的一種情感與態度上的滿足感受，包括「工作本身」、「工作報酬」、「工作升遷」、「上司」、「同事」等五個構面分述如下：

(一)工作本身：指學務人員對於其現在工作的創造性、變化性、成就感及被尊重等個人身心方面感覺滿意的程度。

(二)工作報酬：指學務人員對其所獲薪資、福利等方面感覺滿意程度。

(三)工作升遷：指學務人員對學務單位所給與的升遷機會及對其在學務單位內的

前途發展所感覺滿意的程度。

(四)上司：指學務人員對於其直屬上司的督導、作風及相處感到滿意的程度。

(五)同事：指學務人員對工作在一起、互動頻繁、職務類似的同仁，彼此間表現各種交流情形所感覺滿意的程度。

## 第二節 研究假設

針對本研究目的及研究問題，提出有待驗證之研究假設說明如下：

假設一：不同背景變項之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-1 不同性別之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-2 不同年齡之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-3 不同婚姻之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-4 不同教育程度之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-5 不同現任職位之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-6 不同服務類別之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-7 不同現職服務年資之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-8 不同學校性質之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設 1-9 不同學校類型之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛有顯著差異。

假設二：不同背景變項之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-1 不同性別之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-2 不同年齡之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-3 不同婚姻之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-4 不同教育程度之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-5 不同現任職位之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-6 不同服務類別之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-7 不同現職服務年資之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-8 不同學校性質之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設 2-9 不同學校類型之大學學務人員其工作滿意度有顯著差異。

假設三：學務處組織氣氛各層面與學務人員工作滿意度各層面具有相關。

### 第三節 研究對象

本研究以基隆市、台北市(縣)、桃園縣、新竹市(縣)、花蓮縣及宜蘭縣之公私立大學校院，現任職於學務處之行政工作者，共 69 所大學校院 1177 人(教育部，2004)為研究對象之母群，依據學校性質(公、私立)及類型(大學、學院)做分類，採分層隨機抽樣方式抽取 50% 學校計 35 所公私立大學校院作為研究之樣本學校，學校樣本取樣分配如表 3-3-1。實施方式採普查方式進行問卷調查，計發放出 625 份問卷，正式問卷於九十四年三月底間全部寄出，並於四月初陸續寄回，計回收問卷共 521 份，回收率 83.36%，其中無效問卷共 44 份(含未填答、填答不完全之問卷)，有效問卷共 477 份，回收率 76.32%，實發問卷數及問卷數回收狀況表如表 3-3-2。

表 3-3-1 學校樣本取樣分配表

學校性質	學校類型	學校總數	抽樣學校數
公立	大學	15	8
	學院	8	4
私立	大學	22	11
	學院	24	12
總計		69	35

表 3-3-2 抽樣學校問卷發放數及回收狀況表

學校名稱	實發問卷數	回收問卷	有效問卷
國立台灣大學	22	12	11
國立清華大學	12	10	10
國立台灣師範大學	24	22	17
國立交通大學	26	22	16
國立中央大學	17	16	13
國立海洋大學	18	17	16
國立台灣科技大學	15	15	14
國立宜蘭大學	29	23	18
清雲科技大學	21	10	8
東吳大學	26	24	24
中原大學	41	30	28
龍華科技大學	10	10	10
長庚大學	15	7	7
元智大學	15	14	14
實踐大學	26	17	13
真理大學	22	22	22
慈濟大學	7	6	6
明新科技大學	21	16	16
明志科技大學	13	13	13
國立體育學院	11	9	9
國立台北師範學院	15	15	14
台北商業技術學院	23	20	18
台北市立師範學院	19	18	18
慈濟技術學院	13	11	11
聖約翰技術學院	12	10	7
中國技術學院	18	12	12
北台科學技術學院	30	30	23
亞東技術學院	13	13	13
德霖技術學院	16	13	13
黎明技術學院	11	11	10
經國管理暨健康學院	10	10	10
長庚技術學院	15	11	11
崇右技術學院	19	12	12
華夏技術學院	11	11	11
醒吾技術學院	9	9	9
總計	625	521	477
百分比		(83.36%)	(76.32%)



為瞭解受測者不同背景變項的情形，依據個人背景變項(性別、年齡、婚姻、教育程度、現任職位、服務類別、現職服務年資、服務學校性質及服務學校類型)將受測樣本資料分析整理如表 3-3-3，分述說明如下：

一、性別：本研究受測之學務人員男性共 150 人，佔 31.4%；女性共 327 人，佔 68.6%。

二、年齡：本研究受測之學務人員年齡在 30 歲(含)以下者共 77 人，佔樣本數 16.1%；年齡在 31-40 歲者共 179 人，佔樣本數 37.5%；年齡在 41-50 歲者共 171 人，佔樣本數 35.8%；年齡在 51 歲以上者共 50 人，佔樣本數 10.5%。

三、婚姻：本研究受測之學務人員已婚者共 318 人，佔 66.7%；未婚者共 159 人，佔 33.3%。

四、教育程度：本研究受測之學務人員教育程度在高中、職(含)以下者共 17 人，佔 3.6%；專科者共 99 人，佔 20.8%；大學(含學院)者共 235 人，佔 49.3%；研究所(含)以上者共 126 人，佔 26.4%。

五、現任職位：本研究受測之學務人員中，單位主管共 86 人；佔 18.0%；約聘(含兼任)共 121 人；佔 25.4%；職員共 270 人，佔 56.6%。

六、服務類別：本研究受測之學務人員服務於處本部者共 35 人，佔 7.3%；負責生活輔導者共 137 人，佔 28.7%；住宿服務者共 38 人，佔 8.0%；課外活動指導者共 93 人，佔 19.5%；就業(生涯)輔導者共 16 人，佔 3.4%；學生輔導(心理諮商)者 80 人，佔 16.8%，衛生保健者共 67 人，佔 14.0%；僑生及外籍生輔導共 11 人，佔 2.3%。

七、現職服務年資：本研究受測之學務人員現職服務年資 5 年以內者共 220 人，佔 46.1%；年資 6-10 年者共 109 人，佔 22.9%；年資 11-15 年者共 72 人，佔 15.1%；年資 16-20 年者共 38 人，佔 8.0%；年資 21 年以上者共 38 人，佔 8.0%。

八、服務學校性質：本研究受測之學務人員服務於私立大學校院者共 301 人，佔 63.1%；服務於公立大學校院者共 176 人，佔 36.9%。

九、服務學校類型：本研究受測之學務人員服務於大學者共 277 人，佔 58.1%；服務於學院者共 200 人，佔 41.9%。

綜合以上個人背景資料顯示，填答者中女性多於男性，佔學務人員四分之三強，顯示北區大學校院學務人員以女性佔多數，可能因學務行政多屬例行性的工作性質，且工作性質單純也較為穩定，學校環境優良，故較能吸引女性工作者；受測者年齡以 31-40 歲者居多，其次為 41-50 歲者，顯示北區大學校院學務人員年齡層分布於 31-50 歲間，佔 73.2%，可能因學務工作較為動態性及繁雜，年長者恐不易負擔；樣本數中婚姻狀況已婚者為多，佔 66.7%；教育程度以大學(含學院)者居多，佔 49.3%，研究所以上學歷者亦有 26.4%，因此具有大學以上學歷者高達 75.7%，顯示北區大學校院學務人員具有相當高的素養；在職位方面則以職員居多，佔 56.6%；服務類別以生活輔導佔 28.7%，課外活動佔 19.5%，顯示北區大學校院學務人員在此兩項人力資源上的需求較多；在現職服務年資方面，年資在五年之內的人員居多，佔 46.1%，與張政傑(2004)、芳秀華(2004)研究結果相同，顯示北區大專校院學務人員現職服務年資五年內是離職率高峰期，其異動情形也較高，張雪梅(1997)認為從學生事務人力分配不足、工作壓力大有缺乏成就感而導致學務人員之倦怠與流動問題；學校性質及學校類型以私立及大學為多，佔 63.1%及 58.1%，可能需要配合學校師生人數比、學校大小、工作內容及工作量方可計算其原因。

表 3-3-3 受測學務人員之背景變項資料分析表

個人背景變項	區分	人數	百分比(%)
性別	男	150	31.4
	女	327	68.6
	總計	477	100
年齡	30 歲(含)以下	77	16.1
	31-40 歲	179	37.5
	41-50 歲	171	35.8
	51 歲以上	50	10.5
	總計	477	100
婚姻	已婚	318	66.7
	未婚	159	33.3
	總計	477	100
教育程度	高中、職(含)以下	17	3.6
	專科	99	20.8
	大學(含學院)	235	49.3
	研究所(含)以上	126	26.4
	總計	477	100
現任職位	單位主管	86	18.0
	約聘(含兼任)	121	25.4
	職員	270	56.6
	總計	477	100
服務類別	處本部	35	7.3
	生活輔導	137	28.7
	住宿服務	38	8.0
	課外活動指導	93	19.5
	就業(生涯)輔導	16	3.4
	學生輔導(心理諮商)	80	16.8
	衛生保健	67	14.0
	僑生及外籍生輔導	11	2.3
	總計	477	100
現職服務年資	未滿 5 年	220	46.1
	6-10 年	109	22.9
	11-15 年	72	15.1
	16-20 年	38	8.0
	21 年以上	38	8.0
	總計	477	100
服務學校性質	私立	301	63.1
	公立	176	36.9
	總計	477	100
服務學校類型	大學	277	58.1
	學院	200	41.9
	總計	477	100

## 第四節 研究工具

本研究採問卷調查方式，主要探討「北區大學校院學務處組織氣氛與學務人員工作滿意度」之關係，研究工具定名為「北區大學校院學務處組織氣氛與學務人員工作滿意度調查問卷」。為研究需要，本研究問卷內容共分「學務人員個人背景變項」、「學務處組織氣氛描述量表」及「學務人員工作滿意度描述量表」等三部分。茲就量表基礎與架構及信效度分析敘述如下：

### 壹、問卷基礎與架構

#### 一、學務人員個人背景變項

學務人員個人背景變項共分性別、年齡、婚姻、教育程度、現任職位、服務類別、現職服務年資、服務學校性質及服務學校類型等九項，均為類別變項，由學務人員填答。

#### 二、學務處組織氣氛描述量表

##### (一)問卷編製與內容

本量表主要測量學務人員對於學務處組織氣氛之主觀知覺，藉以了解學務處組織氣氛的現況。問卷的編製係參照學者 Kottamp, Mulhrn, 及 Hoy (1987) 的觀點，並參酌李素芬(2003)、張政傑(2004)、楊慈慧(1996)之組織氣氛量表，同時再行參考國內外相關文獻探討，結合研究者實務經驗自行編製的「學務處組織氣氛描述量表」。問卷共分「支持」、「指示」、「投入」、「受挫」、「親密」等五個構面。

依秦夢群(2004)「氣氛開放性」指數之得分情形，將學務處組織氣氛分為「開放型氣氛」及「封閉型氣氛」兩種，其公式如下：

開放性指數 = (支持 + 投入) 的分數 - (指示 + 挫折) 的分數。

同時將總得分區分為高、中高、中低、低四組(邱從益, 2004)，以求得組織氣氛的開放性範圍。

## (二)填答及計分方式

本問卷作答方式採 Likert 五點量尺度計分。受訪者依據問卷题目的描述與其本身實際情形的感受作比較之後，圈選適當的分數；從「非常相符」、「相符」、「無意見」、「不相符」、「非常不相符」；分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分及 1 分；反向敘述題，則反向計分。

在「學務處組織氣氛描述量表」上的得分愈高時，則表示其行為愈接近該構面；得分愈低時，則表示該構面的行為愈低。當「氣氛開放性」指數的得分愈高，代表學務人員所知覺的組織開放程度愈高，得分低，表示組織開放程度愈低，氣氛類型愈趨於封閉。

## 三、學務人員工作滿意度描述量表

### (一)問卷編製與內容

本量表參照學者 P.C.Smith, L.M.Kendall 和 C.L.Hulin(1967)所編製的「工作描述量表」(Job Descriptive Index 簡稱 JDI)，並參酌李素芳(2003)、楊慈慧(1996)所修訂之「工作滿足量表」，同時針對本研究對象自行編製而成「學務人員工作滿意度描述量表」，量表內容共分五個構面：「工作本身」、「工作報酬」、「工作升遷」、「上司」、「同事」。

### (二)填答及計分方式

本問卷作答方式採 Likert 五點量尺度計分。受訪者依據問卷题目的描述與其本身實際情形的感受作比較之後，圈選適當的分數；從「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分及 1 分，反向題則反向計分。每個分量表的得分代表學務人員在該層面的工作滿意情形，該層面分數越高，表示工作滿意度越高，而五個分量表的總分則代表填答者對工作的整體滿意情形。。

## 貳、效度與信度考驗

為提高問卷之內容效度與信度，本研究採專家意見審查、項目分析及信度分析等方式考驗問卷之效度與信度，敘述如下：

### 一、專家意見審查

本研究量表敦請十一位專家學者(名冊如下表 3-4-1)，針對量表內容、形式、題意表達，評估其適切性及流暢性，提供修正意見。研究者綜合彙整意見，修改量表初稿，以確定預試問卷。專家學者之邀請主要依據下列標準：

- (一)具實務工作經驗之學務人員。
- (二)熟悉本研究所依據之學生事務、組織氣氛與工作滿意度等相關理論者。
- (三)熟悉量表之設計與規劃者。

表 3-4-1 學者專家名冊

代碼	專家名稱	專長	職稱
1	林梅琴	教育行政	輔仁大學副教授
2	林銘雄	學生事務實務	輔仁大學僑外組組長，曾任課外組組長
3	張奕華	教育政策	國立政治大學副教授
4	張雪梅	學生事務	國立台灣師範大學副教授
5	張貴國	學生事務實務	親民技術學院學務長
6	郭維夏	教育行政	輔仁大學副校長，曾任學務長
7	陳金貴	公共行政	國立台北大學教授
8	黃玉	學生事務	國立台灣師範大學副教授
9	楊仕裕	學生事務實務	輔仁大學前學務長秘書，曾任課外組組長
10	楊振昇	教育行政	暨南大學副教授
11	謝邦昌	統計學專家	輔仁大學教授

(依姓名排序)

### 二、項目分析

綜合彙整學者專家審查相關意見，編製完成「北區大學校院學務處組織氣氛

與學務人員工作滿意度調查問卷」，計「學務處組織氣氛描述量表」38 題，「學務人員工作滿意度描述量表」36 題，作為預試問卷並以立意取樣方式抽取北區學務人員作為本研究預試對象(預試問卷如附錄一)。計發出問卷 65 份，回收 65 份，剔除填答不全及空白的問卷，有效問卷為 60 份，可用率 92.3%。

預試問卷回收後隨即進行項目分析。首先計算每份問卷的總分，選取較高與較低分者各 27%，作為高分組與低分組，分別求得各題的決斷值、顯著性及各題與總分的相關係數作為篩選題目的依據。項目分析結果如下表 3-4-2 及 3-4-3。

表 3-4-2 「學務處組織氣氛描述量表」預試問卷之項目分析表

構面	題目	決斷值	與分量表總分之相關	備註
支持的行為	學務長會與同仁溝通新的觀念和做法	8.45**	.833**	
	發生問題時，學務長能立即指出問題所在並採取適切處理	5.39**	.765**	
	如遇疑難問題時，學務長會主動與同仁討論溝通，並徵求意見	7.08**	.741**	
	學務長在批評同仁工作時，會說明原因，並給予具體的建議	6.39**	.735**	
	學務長樂於為同仁排除困難、解決紛爭	5.58**	.751**	
	學務長很重視同仁間人際關係與氣氛的營造	4.48**	.646**	
	學務長對同仁時常表達關懷之意	6.36**	.750**	
	學務長關心同仁們的福利，並盡力為其爭取	7.29**	.757**	
	學務長樂於為同仁解決工作上所遭遇的問題	9.97**	.832**	
	學務長關心同仁的家庭及個人未來的規劃與發展	5.97**	.700**	
	學務長在分配或調整工作時，會考慮同仁的興趣及專長	5.40**	.763**	
指示的行為	學務長要求同仁採取一致的步驟，以提高工作績效	5.14**	.673**	
	學務長讓同仁們明確知道他對工作上的要求	5.38**	.619**	
	學務長嚴格督導學務處的工作事務	3.93**	.576**	
	學務處各組(室)的大小工作均由學務長指派	2.77*	.410**	
	學務長嚴格要求並檢核學務處各項工作及活動	4.59**	.645**	
	學務長常到辦公室巡視同仁上班情形	2.92**	.419**	
受挫的行為	對於學務長的工作分配常讓同仁們感覺負擔沉重	1.47	.200**	刪除
	學務處在器材設備的使用及借用上，讓同仁工作感到不方便	3.47**	.450**	
	學務處各組室常缺乏溝通、聯繫與協調的機制，影響學務工作推動	3.34**	.433**	
	學務處召開會議時，同事們常打斷彼此的發言或提與主題無關的問題	2.33*	.406**	
	同事們會因工作分配不均，引起爭執	3.40**	.483**	
	同事們常想調職到別的單位	4.20**	.423**	
	同事間有小團體，很少與其他同事相互往來或交換意見	3.95**	.464**	
	對團體意見常有異議的同事，學務處會施予團體壓力	2.97*	.442**	
投入的行為	同事們工作情緒高昂	4.24**	.646**	
	同事們主動且樂意參與學務處所舉辦的各項工作或活動	4.40**	.622**	
	召開會議時，同事們經常熱烈參與且氣氛和諧	3.47**	.519**	
	同事們對自己工作表現良好而感到驕傲	4.05**	.385**	
	同事們積極參與各項專業方面的在職進修	4.40**	.493**	
	同事們對學務處有認同感	5.68**	.664**	
親密的行為	同事間相處和睦、友善	5.87**	.503**	
	急難時，同事們會相互支持與協助	5.63**	.394**	
	同事們常共同研究及解決工作上的問題	3.73**	.504**	
	同事們常分享個人家庭狀況及生活上的事情	1.04	.220**	刪除
	同事間的關係密切，能相互體諒	3.91**	.405**	
	工作之餘同事們常聚會聯誼	5.86**	.483**	
	同事們能接納新進的工作夥伴	3.47**	.528**	

\*P<.05 \*\* P<.01



表 3-4-3 「學務處工作滿意度描述量表」預試問卷之項目分析表

構面	題目	決斷值	與分量表總分之相關	備註
工作本身	我的工作能夠讓我充分表現自己的能力與才華	3.58**	.508**	
	我的工作對社會有貢獻	2.42*	.376**	
	我從工作中得到成長與發展	4.46**	.652**	
	我從工作中得到有價值的成就感	3.04**	.542**	
	我的工作給我表現的機會	2.85*	.522**	
	我的工作是一單調乏味的	1.36	.307**	刪除
	我的工作具有適度挑戰性且令人喜歡	4.09**	.606**	
	我的工作是不被人重視的	1.36	.307**	刪除
工作報酬	我的工作有完善的福利制度	3.60*	.515**	
	相對於工作量而言，我對薪資感到滿意	1.69	.389**	
	我的工作收入可使生活過的舒適	2.04	.363**	
	與其他工作相比之後，我對自己的待遇感到滿意	2.02	.409**	
	我的工作收太少，不夠日常開支	1.40	.336**	刪除
工作升遷	學務處提供學務人員充足的進修管道	3.40*	.643**	
	學務處提供學務人員健全的升遷制度	4.64**	.648**	
	學務處對學務人員的考核公平合理	4.38**	.612**	
	學務處的升遷主要以個人能力為考量	3.33*	.332**	
	我的工作沒有前途	3.94*	.520**	
上司	我的直屬主管能敞開胸懷，接納部屬的意見	4.80**	.585**	
	我的直屬主管具有相關的專業知識與能力	4.60**	.609**	
	我的直屬主管能妥善處理同仁間的衝突事件	3.98*	.620**	
	我的直屬主管願意讓同事們參與計畫和決策	3.84*	.579**	
	我的直屬主管能夠主動關懷部屬	4.30**	.609**	
	我的直屬主管為人謙和、易溝通	3.83*	.607**	
	我的直屬主管處事公正	4.45**	.622**	
	我的直屬主管鼓勵同事們進修	4.01**	.662**	
	我的直屬主管具足夠的領導能力	2.86*	.425**	
	我的直屬主管能不斷追求新知且跟得上時代潮流	4.48**	.575**	
同事	同事間相處融洽	4.00*	.496**	
	同事們具有責任感	4.18*	.501**	
	同事們彼此能相互信賴	3.91*	.427**	
	同事們做事慢吞吞	0.96	.190**	刪除
	同事們具有團隊的精神	7.09**	.282**	
	同事們好說他人閒話	3.36*	.352**	
	同事們喜歡干涉別人	3.00*	.440**	

\*P<.05 \*\* P<.01

## 參、信度分析

### 一、預試問卷

本研究採用 Cronbach 所發展的  $\alpha$  係數估計其內部一致性係數。預試問卷項目分析考驗後，刪除各題決斷值低於 3 及與分量總分相關低於 .3，刪題後各分量表  $\alpha$  係數均達 .7 以上，表示本研究工具具有良好的信度。各分量表  $\alpha$  係數分析表如 3-4-4 及 3-4-5：

表 3-4-4 「學務處組織氣氛描述量表」預試問卷之信度分析表

層面	支持	指示	挫折	投入	親密	總體
Cronbach $\alpha$ 係數	.9666	.7860	.8693	.8547	.8189	.9499

表 3-4-5 「學務處工作滿意度描述量表」預試問卷之信度分析表

層面	工作本身	工作報酬	工作升遷	上司	同事	總體
Cronbach $\alpha$ 係數	.8963	.9090	.8293	.9254	.8670	.9264

### 二、正式問卷及試後信度分析

預試問卷經項目分析後，刪除鑑別力較差及與分量表總分相關之題目，除參酌受試者所提改進意見將部份題目略作修改，最後經指導教授指導修正後，擬定 65 題為正式問卷(正式問卷如附錄二)，進行研究調查。正式問卷各題構面、題目編配表如表 3-4-6：

表 3-4-6 「學務處組織氣氛描述量表與工作滿意度」各構面、題目編配表

組織氣氛變項	題數	正面敘述題	反面敘述題
支持行為	9	1.2.3.4.5.6.7.8.9	
指示行為	6	11	10.12.13.14.15
受挫行為	8		16.17.18.19.20.21.22.23
投入行為	6	24.25.26.27.28.29	
親密行為	6	30.31.32.33.34.35	
合計	35		
工作滿意變項			
工作本身	6	1.2.3.4.5.6	
工作報酬	5	7.8.9.10.11	
工作升遷	5	12.13.14.15	16
上司	8	17.18.19.20.21.22.23.24	
同事	6	25.26.27.28	29.30
合計	30		

編製完成之「北區大學校院學務處組織氣氛與學務人員工作滿意度調查問卷」各構面題目及對抽樣學校受訪者寄出問卷，將問卷資料整理與登錄後實施試後信度分析，以 Cronbach  $\alpha$  值考驗其信度，結果如表 3-4-7，由表中可知各題項與每層面的  $\alpha$  值皆達.70 以上，「學務處組織氣氛描述量表」經信度考驗整體  $\alpha$  值為.9429，「學務人員工作滿意度描述量表」整體  $\alpha$  值為.9262，顯示本研究工具具有良好的信度。

表 3-4-7 學務處組織氣氛及學務人員工作滿意度描述量表試後信度分析表

組織氣氛層面	題次	刪除後之 $\alpha$ 值	工作滿意層面	題次	刪除後之 $\alpha$ 值
支持的行為 Cronbach $\alpha$ 值 .9487	1	.9401	工作本身 Cronbach $\alpha$ 值 .9047	1	.9229
	2	.9399		2	.9244
	3	.9400		3	.9230
	4	.9403		4	.9226
	5	.9398		5	.9224
	6	.9400		6	.9236
	7	.9397	工作報酬 Cronbach $\alpha$ 值 .8798	7	.9235
	8	.9395		8	.9249
	9	.9400		9	.9257
指示的行為 Cronbach $\alpha$ 值 .7851	10	.9410	10	.9249	
	11	.9402	11	.9251	
	12	.9415	工作升遷 Cronbach $\alpha$ 值 .8132	12	.9236
	13	.9467		13	.9235
	14	.9434		14	.9231
	15	.9455		15	.9246
16	.9441	16		.9251	
挫折的行為 Cronbach $\alpha$ 值 .8686	17	.9424	上司 Cronbach $\alpha$ 值 .9340	17	.9231
	18	.9410		18	.9229
	19	.9418		19	.9226
	20	.9412		20	.9231
	21	.9415		21	.9230
	22	.9414		22	.9234
	23	.9424		23	.9226
	24	.9406		24	.9238
投入的行為 Cronbach $\alpha$ 值 .8592	25	.9406	同事 Cronbach $\alpha$ 值 .8543	25	.9236
	26	.9404		26	.9232
	27	.9410		27	.9231
	28	.9425		28	.9264
	29	.9402		29	.9253
	30	.9409		30	.9252
親密的行為 Cronbach $\alpha$ 值 .8863	31	.9411	「學務處組織氣氛描述量表」經信度考驗整體 $\alpha$ 值為.9429，「學務人員工作滿意度描述量表」 整體 $\alpha$ 值為.8262。		
	32	.9411			
	33	.9410			
	34	.9424			
	35	.9413			

## 第五節 研究實施程序

本研究採問卷調查分析方式，調查對象為北區大專院校學務人員，調查的項目則為現階段學務人員對「學務處組織氣氛」的感受及學務人員「工作滿意度」情形；除探討兩者現況外，更希望瞭解學務人員對「學務處組織氣氛」的感受及學務人員「工作滿意度」的相關性。

本研究實施程序分為編製研究工具、預試、正式施測、問卷分析、研究結果的分析與討論五個階段說明如下：

### 一、編製研究工具

本研究所使用的研究工具，為研究者自編之「學務處組織氣氛描述量表」及「學務人員工作滿意度描述量表」。研究工具之編製，先蒐集相關文獻參考資料及國內外相關問卷後，依據研究目的擬定題項，經指導教授的推薦，函請學者專家審查，以建立內容效度，完成預試問卷。

### 二、預試

94年1月針對研究對象發出85份問卷作為預試樣本，94年2月針對預試問卷進行信、效度分析，結果發現部分構面或題目效度及信度都相當低，在指導教授指導下，重新審視、整理文獻資料及問卷，並於94年3月修訂、重整預試問卷內容，抽取60樣本人數進行第二次預試。

參酌受試者所提改進意見將部份題目略作修改，最後經指導教授指導修正後，完成正式調查問卷編製。

### 三、正式施測

正式問卷於94年3月中印製完成，針對35所大專院校計625位學務人員進行施測，除部份親送外，其餘均採郵寄方式寄送正式問卷。為提高回收率，事先以電話聯絡各校熟識的朋友作為聯絡人，同時說明發放問卷時注意事項，問卷內

同時也放置說明書以利聯絡人明瞭。

#### 四、問卷分析

94年3月底及4月初陸續收回問卷，扣除無效問卷，隨即進行問卷資料整理與登錄，以SPSS統計套裝軟體進行統計分析。

#### 五、研究結果的分析與討論

根據回收之有效問卷資料，依統計分析將研究結果與文獻進行比較分析，最後依分析結果提出結論與建議。

## 第六節 資料處理與統計分析

研究過程所需要的資料分析，除相關文獻的蒐集與彙整外，調查部分的資料則依據問卷選項的填答結果，進行分析，所採用的資料分析方法如下：

### 一、描述性統計分析

針對受測樣本特性採用描述性統計分析方式，對於樣本結構採次數分配、百分比分析說明個人背景變項分布情形；並以平均數、標準差說明受測樣本在各構面所填答的得分情形。

### 二、t 考驗(t-test)

類別為兩群時，進行 t 考驗。主要比較與檢定個人背景變項(性別、婚姻、服務學校性質、服務學校類型)在組織氣氛知覺與工作滿意度等構面因素上之差異性。

### 三、單因子變異數分析(one-way-ANOVA)

類別為三群(含)以上時，進行單因子變異數分析。主要比較與檢定個人背景變項(年齡、教育程度、現任職位、服務類別、現職服務年資)在組織氣氛知覺與工作滿意度等構面因素上之差異性。若達顯著差異時，則以薛費事後多重比較法，進一步分析各變項間的兩兩差異情況。

### 四、典型相關

典型相關分析即在求出兩個以上自變項與兩個以上依變項間的線性組合，使其相關性達到最大，因此本研究採典型相關分析方法，來檢驗學務組織氣氛及學務人員工作滿意各變項之間的相關性，並探討學務組織氣氛對學務人員工作滿意的解釋力。

