

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

高等教育機構自中世紀發展以來，一直居於社會中相當重要的角色與地位。每個國家或地區的大學，是人才的主要培育場所，也是學術研究發展的中心，更是人類知識與文化的傳播與儲藏所。它扮演著領導社會進步，促進人類文明的卓越角色。大學吸引優秀人才聚集，展現最高學術研究能力，也指引社會文化發展方向，居於教育體系中金字塔上的優勢地位。

邁入廿一世紀後，民主、科技與全球改革風潮席捲而來，全球高等教育體系亦正遭受前所未有的衝擊，尤其是我國高等教育正面臨一個教育資源競爭空前激烈的時代。根據統計資料顯示，我國目前國內大學校院設校數量由 1986 年的 28 所，到 2000 年的 105 所，到 2004 年已達 158 所。而大學的錄取率也從 1986 年的 30.66%，到 2000 年的 61.36%，2004 年的錄取率更高達 87.05%(聯合報，2004)。

2001 年我國加入世界貿易組織(World Trade Organization ,WTO)後，學生出國唸書與外國學校來台設校招生等因素，使各校為爭取學生前來就讀，競爭趨於白熱化(何武恭，2003)。各校為爭取教育資源，紛紛採取高額獎學金，提供學生升學、就業等措施，以積極爭取學生。學生的屬性也從傳統式的學生，發展到多樣化、多元化的學生群。過去的學校生涯是從六歲開始直到大學或念研究所才會告一段落，期間甚少間斷。而現在所推動的終身學習，帶動社會眾多成人重返校園，以能接受高等教育的機會，此教育列車可隨時搭乘或離開。

民國 83 年我國大學法公布之後，第一條第一項開宗明義指出：「大學以研究學術，培育人才，提昇文化，服務社會，促進國家發展為宗旨」。第二項也指出「大學應受學術自由之保障，並在法律規定範圍內，享有自治權」。由此可知大學是以傳授知識、探究事理、孕育思想、培育人格，提升社會，促進人類文明為宗旨。大學是維繫在教師、學生以及學校行政人員的投入與參與；大學教育的目的在培

養學生成為未來社會的主流，大學的組織效能不僅與其師資、設備有關，其與行政人員是否優良以及學校行政措施是否有效，有著密不可分的關係，學校政策的制定與校務之運作，有賴行政單位的配合，若行政人員都能有效地完成其任務，則學校學術發展必能提升。如何提供給學生一個開放、多元、前瞻性的生活及學習環境，除了授課的教授外，那一群默默在幕後協助教師、學生使各項軟硬體設施能正常運作的工作人員，同樣具有相當重要的地位。

學生事務行政工作是否在高等教育中是一項專業，一直是一個被漠視的問題，大學教育的完成，是課內與課外活動的經驗結合，必須學生、教師及行政人員共同合作完成的使命，其重要性可見一斑。但是，在現今大學校園中，行政人員的地位卻是最不受重視的，僅被認為是承辦事務性工作的基層人員，是沒有專業也沒有理論的，他們的聲音往往無法上達到高層主管，無論是高等教育的主管、教授，甚至是學生家長也不重視學生事務行政工作，不去在乎它的表現、它的品質是否達到專業水準(張雪梅，2002)。因此如何提高這一群默默為學校、教師及學生付出心力的學務人員的工作滿意度，是一個相當值得關切的議題。故探討學務人員工作滿意的現況，乃為本研究動機之一。

影響工作滿意的因素甚多，根據李素芬(2003)歸納國內外學者研究取向指出：某些學者的研究以個人變項與工作滿意的關係為主；有些學者著眼於環境變項的影響；也有學者從個人變項與環境一併加入討論。由於各研究目的不同，所選取的變項亦有所不同，迄今仍無一套完整的模式。不過大多數學者均推崇 Seashore 和 Taber 所統整出的變項架構，其指出影響工作滿意的因素不僅包括工作者的特性，工作本身及工作環境也是重要的因素(引自李素芬，2003)。Cress 及 Sax(1998)指出，高等教育機構的組織氣氛，可以作為了解學生、職員、教師、以及行政政策間互動的功能。研究中也證實，組織氣氛愈開放，教師或員工的工作滿意度和士氣可能較佳，其工作倦怠與工作壓力可能較低；學校的組織效能則可能更佳(李總續，2002；謝佩蓉，2004)，同時，良好的組織氣氛能增加教師或員工的組織承諾(秦

夢群，2004；張照明，2001；張瓊云，2000；蔣景清，2002)，若領導人採取高倡導高關懷的領導行為，則能促進工作目標的達成(王欣宜，1998)。可見組織氣氛開放的程度足以影響組織成員、組織績效和組織目標的達成。因此研究分析與探討組織氣氛，藉以瞭解如何激發成員努力工作，並達成組織目標甚為重要，此為本研究動機之二。

在校園組織氣氛的變化中，學校內教職員有如氣象站的雷達，能偵測到變化並做出適當回應，如此學校才能長治久安(Somer et al.,1998)；Valentine 等人根據一項對行政主管的語言行為研究指出，行政主管所說的話與其學校組織氣氛有顯著的相關(引自鄭進丁，1991)。因此，學校成員間互動良好，將使學校組織有正向的發展，對於學校校務的推展、學校目標的達成，實具有實質的助益。國內對於學校組織氣氛的研究由來已久，然研究對象卻多屬小學、高中職、以及師範學院，關於大學校院組織氣氛的研究近年來雖逐漸增加，卻鮮少有學者從大學校院中的行政單位為主要研究場域，至於從學生事務處的角度研究則更是寥寥無幾。「學生事務處」這名詞雖自民國八十三年大學法修正公布，然一般人對於學務工作人員的觀感，仍維持在辦理學生社團活動、從事宿舍管理以及處理學生心理及衛生保健方面的問題，窄化了學生事務工作的內涵與性質，甚至對待學生事務人員僅是一般的行政技術官僚，致使對學務工作人員的士氣打擊及影響甚鉅。因此研究大學校院學務處組織氣氛與學務人員工作滿意之相關性，實有其時代意義與價值，此為本研究動機之三。

最後由於研究者多年從事學生事務工作，對於組織氣氛與成員工作滿意之關係深感興趣，故本研究擬選取環境變項中的組織氣氛和學務人員個人背景層面為自變項來探討學務人員的工作滿意情形，冀透過資料蒐集、研究分析，以探求學務人員在面對學務處組織氣氛之工作滿意情形，希望有助於瞭解如何提升學務處組織績效，以達成學校教育目標。

第二節 研究問題的重要性

大學組織大致可區分為教學部門與行政單位兩部門，教學部門是由專業教師所構成的鬆散結合形式，主要強調專業與自主性；而行政單位則是由行政人員產生緊密結合的官僚團體，重視法規程序的實踐，兩者因而形成了不同的官僚團體(張政傑，2004)。各大學所設立的行政單位不盡相同，然學務處的設置卻無任何大學校院例外，就其功能角色言，依據黃玉(1996)指出，大學學生事務行政人員應扮演四種功能角色：(一)行政人員角色；(二)諮商員角色；(三)學生發展者角色；(四)校園生態管理者角色。由此可知大學教育發揮其研究、教學、服務、社會批判及監督政府的功能(陳漢強，1997)，除了教師與學生教學相長外，在行政支援及課外延伸課程的活動規劃上，學務處扮演了相當重要的角色。

吳清山(1992)指出，學校組織氣氛的好壞關係到學校效能的良窳。當學校組織動力系統的正向互動越多，彼此相互關懷、扶持、鼓勵，學校組織充滿健康動力(吳宗立，1996)，在學校多項行政組織中，學務工作是眾多繁雜校務中的一環，其特質在於其所面對的工作環境是多樣性的(方秀華，2004)。因此，如何營造一個積極、正向的組織氣氛，讓員工在工作環境中感到滿意，對工作本身產生更高的興趣，員工會對組織產生認同感，對組織的承諾將會提升，更為組織付出心力，導致良好的工作績效，達成組織的目標。

探討兩者的關係，主要在檢驗工作滿意度，因為研究工作滿意度有二項重要的意義：

- 一、工作滿意可作為學務處內早期預警的重要性指標，如果能持續瞭解或檢視學務人員的工作滿意程度，則可以及早發現學務人員在工作或實際上溝通不良、或計畫政策上的缺失，而能及時採取適當補救措施加以改善。
- 二、瞭解學務人員工作滿意的程度可以預測學務處的組織行為，提供組織管理上的參考指標，透過工作滿意所產生的影響作用，擬定相關的政策與計畫。

第三節 研究目的與問題

壹、研究目的

根據上述研究動機，擬定本研究主要的研究目的如下：

- 一、描述大學學生事務處(以下簡稱學務處)組織氣氛及學生事務人員(以下簡稱學務人員)工作滿意度現況。
- 二、探討大學學務人員個人背景因素對學務處組織氣氛及其人員工作滿意度之影響。
- 三、瞭解大學學務處組織氣氛與學務人員工作滿意度之相關情形，並探討學務處組織氣氛對學務人員工作滿意度的解釋力。

貳、研究問題

基於上述研究目的，本研究所探討之研究問題如下：

- 一、大學學務處的組織氣氛現況為何？
- 二、大學學務人員的工作滿意度現況為何？
- 三、不同背景變項(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、服務學校類型)之大學學務人員其所知覺的學務處組織氣氛是否有顯著差異？
- 四、不同背景變項(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、服務學校類型)之大學學務人員其工作滿意度是否有顯著差異？
- 五、大學學務處組織氣氛與學務人員工作滿意度之相關性為何？學務處組織氣氛對學務人員工作滿意度之解釋力為何？

第四節 名詞解釋

為釐清本研究探討之主題，將所涉及之關鍵名詞定義如下：

壹、北區大學校院

本研究所稱之大學校院，若以地區劃分，係依據「教育部設置北、中、南三區大專校院學生事務（訓導）工作協調聯絡中心實施要點」（2002），北區大學校院包括：臺北、基隆、宜蘭、花蓮、桃園、新竹等縣市地區之大學校院。若以學制區分，則大學校院係指依據大學法及私立學校法之規定並報經教育部核准之公私立大學及獨立學院。除一般公私立綜合大學外，同時也包括公私立技術學院、師範院校及科技大學。本研究之大學校院係指臺北、基隆、宜蘭、花蓮、桃園、新竹等縣市地區之一般公私立綜合大學、公私立技術學院、師範院校及科技大學。

貳、學務人員

本研究所指的學務人員，係指任職於台灣地區大學校院學務處之行政工作人員。依大學法第十一條規定：「學生事務處：掌理心理輔導、生活輔導、課外活動指導、衛生保健及其他輔導事項。」為原則，各校學生事務處依其性質及需求不同，分設不同單位掌理以上規定事項。本研究擬依據學務處掌理事項，將學務人員服務類別區分為處本部、生活輔導、住宿服務、課外活動指導、就業(生涯)輔導、學生輔導(心理諮商)、衛生保健、僑生及外籍生輔導等八類，而軍訓室及體育組學務人員不在本研究範圍。學務人員職位層級區分為單位主管(組長、主任)、職員(含編制內秘書、專員、輔導員、組員、辦事員)及約聘(含兼任)人員。

參、學務處組織氣氛

本研究所稱之「學務處組織氣氛」，係指學務長領導行為與學務人員相互影響

的結果，在測量上係參照學者 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，使用的工具經研究者針對研究對象編擬的「學務處組織氣氛描述量表」，主要測量學務處組織氣氛之「支持」、「指示」、「投入」、「受挫」、「親密」等五個構面。同時依「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，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。「氣氛開放性」指數是以(「支持」+「投入」)-(「指示」+「挫折」)構面的總分表示(秦夢群，2004)。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。

肆、工作滿意度

本研究所稱的「學務人員工作滿意度」，指的是學務人員對於自己工作所持有的態度、感受和評價。在測量上參照學者 P.C.Smith, L.M.Kendall 和 C.L.Hulin(1969)所編製的「工作描述量表」(Job Descriptive Index, 簡稱 JDI)，並參酌國內學者李素芬(2003)、楊慈慧(1996)使用該量表之修訂版，研究者再針對本研究對象改編而成「學務人員工作滿意度描述量表」，主要是探討學務人員對於其「工作本身」、「工作報酬」、「工作升遷」、「上司」、「同事」等五個構面的滿意情形。學務人員工作滿意的整體情形，是指各分量表的實際得分總和。

伍、學務人員個人背景變項

本研究參考、歸納相關文獻，將學務人員個人背景變項界定為「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」、「服務學校類型」等九項。

第五節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究以北區大學校院學務處組織氣氛與其人員工作滿意度為研究對象與主題，透過問卷調查，以了解兩者之現況，並探討兩者間的相關性。

貳、研究限制

本研究雖力求於預定時間內完成，在進行的過程中，從資料蒐集與分析歸納、研究架構的建立、問卷量表的修訂與發放、資料整理與分析等，均力求完善，惟個人的能力、時間、經驗等主客觀條件的影響，仍有下列研究限制：

一、就研究對象言

本研究的範圍為服務於北區大學校院從事學務工作之行政人員，研究樣本未能涵蓋其他地區，研究結果只能解釋北區學務人員，無法對全國大學校院做普遍的推論。

二、就研究內容言

本研究的內容主在探討北區大學院校學務處組織氣氛與其人員工作滿意度之相關情形進行探討，對於形成該氣氛類型及工作滿意情形的原因及可能產生的結果並未在研究中加以探討。

同時本研究以靜態問卷方式進行調查研究，無法實施長期動態之分析，對於學務處組織氣氛及學務人員工作滿意度影響之相關因素，只能研擬個別構面研究，亦難從如個人工作價值、組織文化、及領導人等內外環境做全方位之深入探討。

三、就研究變項言

本研究僅就背景變項九項：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、服務學校類型等；以及自變項組織氣氛：支持、指示、投入、受挫、親密等五個構面；及依變項工作滿意度包含工作本身、工作報酬、工作升遷、上司、同事等五個構面，進行分析探討，以瞭解現況及其相關，未能再加入如工作壓力、環境因素、學生因素、工作價值及組織公民行為等因素作為本研究之變項，將其對學務處組織氣氛及學務人員工作滿意度的影響進一步探討及了解，因此在推論中，僅限於相雷同研究變項之研究。

四、就研究方法言

本研究以郵寄問卷的方式進行資料蒐集，惟未能以其他如晤談、觀察等方式，做更多面向的資料蒐集。同時進行資料分析時，僅以統計分析將現象作一說明與分析，並未能透過質性分析了解其內在歷程。

另因研究問卷中之問題可能較為敏感，使受試者在填答時有所保留，或是受到受試者主觀自我價值判斷，可能會有測量、評估上之誤差存在，對研究結果將會產生影響。

