

國立中央大學

客家研究碩士在職專班

碩士論文

客家語教學支援工作人員

工作滿意與組織承諾之研究—以桃園縣為例

指導教授：陳定銘 博士

研究生：陳美智

中華民國 100 年 6 月

本論文獲行政院客家委員會
100 年度客家研究優良博碩士論文獎助

謹此致謝

本論文獲國立中央大學客家學院 溫送珍 先生
胡家龍 先生
捐贈獎學金研究獎助

謹此致謝



國立中央大學圖書館 碩博士論文電子檔授權書

本授權書所授權之論文全文電子檔(不包含紙本、詳備註 1 說明)，為本人於國立中央大學，撰寫之碩/博士學位論文。(以下請擇一勾選)

- ()**同意** (立即開放)
- ()**同意** (一年後開放)，原因是：_____
- ()**同意** (二年後開放)，原因是：_____
- ()**同意** (三年後開放)，原因是：_____
- ()**不同意**，原因是：_____

以非專屬、無償授權國立中央大學圖書館與國家圖書館，基於推動「資源共享、互惠合作」之理念，於回饋社會與學術研究之目的，得不限地域、時間與次數，以紙本、微縮、光碟及其它各種方法將上列論文收錄、重製、公開陳列、與發行，或再授權他人以各種方法重製與利用，並得將數位化之上列論文與論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

研究生簽名： 陳美智 學號： 987306026

論文名稱：客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究－以桃園縣為例

指導教授姓名：陳定銘

系所：客家研究碩士在職專班 博士班 碩士班

日期：民國 100 年 6 月 30 日

備註： _____

1. 本授權書之授權範圍僅限電子檔，紙本論文部分依著作權法第 15 條第 3 款之規定，採推定原則即預設同意圖書館得公開上架閱覽，如您有申請專利或投稿等考量，不同意紙本上架陳列，須另行加填聲明書，詳細說明與紙本聲明書請至 <http://thesis.lib.ncu.edu.tw/> 下載。
2. 本授權書請填寫並親筆簽名後，裝訂於各紙本論文封面後之次頁（全文電子檔內之授權書簽名，可用電腦打字代替）。
3. 請加印一份單張之授權書，填寫並親筆簽名後，於辦理離校時交圖書館（以統一代轉寄給國家圖書館）。
4. 讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

國立中央大學碩士班研究生

論文指導教授推薦書

客家研究碩士在職專班研究所陳美智研究生

所提之論文

客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之

研究－以桃園縣為例

係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授

陳定錫 (簽章)

100年4月25日

國立中央大學碩士班研究生
論文口試委員審定書

客家研究碩士在職專班研究所陳美智研究生
所提之論文
客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之
研究：以桃園縣為例

經本委員會審議，認定符合碩士資格標準。

學位考試委員會召集人
委員

張奕華
張奕華
李世暉
陳定銘

中華民國 100 年 5 月 26 日

謝 辭

人生的際遇真是很難預料，沒想到在為人妻、為人母後，還能重拾書本進入校園與書香為伍，而且身為客家人的我，竟這麼幸運的可以踏進「中央客家學院」大門、沉浸在客家學術殿堂、經歷享受與磨練的學術訓練過程（聽師長們授課是享受、寫報告交作業是磨練）。可惜、天下沒有不散的筵席，鳳凰花已開，兩年的研究所生涯即將畫上休止符，此時心中有論文完成後的喜樂也有即將告別學生身份的不捨！

走過兩年來的研究生歲月，承蒙客家學院師長們的提攜和指導，以及同事、同學、家人的鼓勵與扶持，才有機會學習成長並順利完成論文。對於許多幫助我的貴人們，無法一一親臨致謝，所以借此篇文章表達內心最誠摯的謝意……

感謝指導教授陳定銘所長對於學生的指導，能受教於老師是學生的福氣，因為我是帶著我的研究題目慕名而來！所以學生格外珍惜能夠受教於老師的機會！感謝老師看出了學生的缺點，時時提醒、指導與協助學生，使我在論文寫作的過程中，所遇到的難題皆得以迎刃而解。

感謝張奕華教授與李世暉教授在「論文計畫書審查」與「學位論文口試」中鉅細靡遺的給予寶貴意見，尤其是研究方法、APA 格式的指正……等，使得論文內容更趨嚴謹、具學術價值。

感謝江明修院長、羅肇錦所長、孫煒所長、鍾國允教授、周錦宏教授在百忙中撥冗傾聽學生的問題，並提供精闢獨到的見解，增長我的見識，讓論文內容的撰寫更完善。

感謝陳欽春教授、周勝武教授、吳德業校長、吳烈洲校長對於論文所需資料的提供以及調查問卷的內容給予寶貴建議，帶給學生無限啟發且豐富了論文研究的內容。

感謝范姜九雄、許文厚、許永楠、詹益祥、魏良雄、曾鳳琴、鄒欣倫、羅紫雲、蔡春英...等 80 位桃園縣客語教學支援人員填答調查問卷，因為有您們的熱情協助，此論文才得以完成；也衷心希望、此論文發表後，研究發現的問題可以得到解決。

感謝本班同學間醞釀著互相鼓勵、打氣與往前邁進的氛圍，還有皓如與克斌隨時提供的行政支援，我真的要說：很高興認識大家與您們結善緣。更感謝共同打拼論文的好夥伴們（一貴、玉堡、充炫、成億、佳琦、家喬、淑美、淑真、毓美、維修、夢婷、養廉、麗陵.....）；因為下課後，不論地點（停車場的路燈下）、不論方式（電腦前、電話線上），在彼此間不斷的腦力激盪下，艱深的問題也迎刃而解，本論文才得以如期完成，這些將是美好的回憶！

最後，要感謝家人的支持，是我能全心全力完成學業的最大動力。感謝外子正文和兩個貼心的兒子松翰、富安，體諒我上班、上課、寫論文的忙碌，經常主動幫忙做家事，讓我們的家沒有變成狗窩。更感謝上帝賜我們平安，使我兩年的研究所生涯，可以無後顧之憂與書香為伍、以及認識這麼多的師長、好同學、得以享受當學生的快樂！

這本論文的完成，缺少不了任何一個與我因緣際會的人，再次感謝每一個在我生命中給我支持與鼓勵的貴人們，謹將完成此論文的喜悅和快樂與您們分享！並祝福大家

健康、平安、喜樂。

美智謹誌于

國立中央大學客家學院

100 年 6 月

摘要

本研究旨在探討「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾」，在不同個人背景變項與學校環境變項的差異情形。研究方法主要以問卷調查法為主，深度訪談法為輔。問卷調查工具以自編的「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究問卷」，作為施測的工具，施測對象為九十八學年度在桃園縣各級學校教授客家語的客家語教學支援工作人員，共發出 80 份問卷，回收有效問卷 76 份，有效問卷回收率 95%。等於是對九十八學年度的桃園縣客家語教學支援工作人員做了普查工作。

此問卷調查研究以 SPSS for Windows 18.0 統計軟體，進行量化分析發現：（一）桃園縣客語教學支援工作人員具有高度的工作滿意與組織承諾。（二）桃園縣客語教學支援工作人員工作滿意程度，不因性別、年齡、教學年資、專任/兼職、任教學校規模不同而有差異；但因不同的教育程度、任教學校所在地兩變項而有顯著差異。（三）桃園縣客語教學支援工作人員組織承諾程度，不因性別、年齡、教學年資、任教學校所在地不同而有差異；但因不同的教育程度、專任/兼職、任教學校規模等變項而有顯著差異。（四）桃園縣客語教學支援工作人員任教學校所在地以南桃園地區居多。

另外，以深度訪談法，進行「桃園縣客語教學支援工作人員對客語教育政策建議」之分析，將其分為「明確政策方針」、「權利義務法制化」、「正式老師與客語教學支援人員」等三大構面，以 MAXQDA 10 軟體做質化分析。研究最後，建議教育主管機關應就「2688 本土語言教學支援工作人員專案」的政策配套措施與實施時程做明確的揭示。

關鍵字：客家、教學支援工作人員、工作滿意、組織承諾

The Research on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hakka Teaching Support staff — considering Taoyuan County as an example

Abstract

The purpose of this study is to investigate the differences in the job satisfaction and organizational commitment of Hakka teaching support staff in Taoyuan County in terms of the various personal backgrounds and school environment factors. This study is primarily conducted using a questionnaire survey and supported via in-depth interviews. The questionnaire survey adopts self-developed questions, dubbed “Questionnaire of the Job Satisfaction and Organizational Commitment of Taoyuan County Hakka Teaching Support Staff.” The participants in this study are Hakka teaching support staff involved in teaching the Hakka language in Taoyuan County during the 2009 school year. Eighty questionnaires were distributed, and 76 valid questionnaires were recovered, providing a valid recovery rate of 95 %. The statistical results provide a general survey of Hakka teaching support staff who serve during the 2009 school year.

Qualitative analysis of the collected questionnaires is conducted using the statistical software SPSS 18.0 for Windows. The analysis results are as follows: (1) Hakka teaching support staff in Taoyuan County display a high level of job satisfaction and organizational commitment. (2) Hakka teaching support staff’s job satisfaction levels show no differences between gender, age, tenure of teaching, part-time/full-time status, and school size; however, job satisfaction levels differed significantly according to educational background and school

location. (3) Hakka teaching support staff's organizational commitment levels show no differences between genders, age, tenure of teaching, and school location; however, their organizational commitment levels differed significantly according to their educational background, part-time/full-time status, and school size. (4) More schools in southern Taoyuan County provide Hakka teaching support staff than those in northern Taoyuan County do.

Additionally, this study investigates the comprehensive educational policy recommendations proposed by Hakka teaching support staff in Taoyuan County via in-depth interviews. Their recommendations focus on three major elements: clear and definite policy guidelines, legalization of rights and obligations for Hakka teaching support staff, and full-time teachers and Hakka teaching support staff. The qualitative analysis is conducted using MAXQDA 10. This study suggests that educational authorities establish definite supplementary measures and develop a clear implementation schedule for the "2688 project for dialect teaching support staff."

**Keywords: Hakka, teaching support staff, job satisfaction,
organizational commitment**

目次

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
目次.....	IV
表次.....	VII
圖次.....	IX
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	5
第三節 名詞釋義.....	8
第四節 研究範圍與限制.....	11
第五節 研究流程.....	13
第二章文獻探討.....	15
第一節 客語教學支援人員析探.....	15
第二節 工作滿意的理論與研究.....	25
第三節 組織承諾的理論與研究.....	38
第四節 工作滿意與組織承諾相關文獻檢視.....	49
第三章 研究設計與實施.....	57
第一節 研究架構與方法.....	57
第二節 研究變項與操作型定義.....	62
第三節 研究對象與取樣.....	65
第四節 研究工具.....	66

第五節 資料處理與分析	78
第四章 問卷調查之量化分析	81
第一節 桃園縣客語教學支援人員基本資料分析	81
第二節 桃園縣客語教學支援人員工作滿意分析	99
第三節 桃園縣客語教學支援人員組織承諾分析	127
第五章 問卷調查之質化分析	147
第一節 客語教學支援人員對客語教育政策的建議	148
一 開放性編碼	148
第二節 客語教學支援人員對客語教育政策的建議	157
一 層面分析	157
第六章 研究結論與建議	187
第一節 研究結論	187
第二節 研究建議	193
參考文獻	207
壹、中文部份	207
貳、英文部份	220
附錄	225
附錄一、國民中小學教學支援工作人員進用辦法 (91.06.26 發布)	225
附錄二、國民中小學教學支援工作人員進用辦法修正總說明	227
附錄二之一、國民中小學教學支援工作人員聘任辦法	228
附錄二之二、「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」第3條	230
附錄三、教育部補助各直轄市縣(市)政府增置國小教師員額	233
附錄四、兼任、代理、代課教師及鄉土支援人員相關解釋	235
附錄四之一、教育部修正「中小學兼任代課及代理教師聘任辦法」	236

附錄五、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷	237
(專家效度用)	237
附錄六、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷	243
(專家意見彙總表)	243
附錄七、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷	254
(預試問卷)	254
附錄八、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷	259
(正式問卷)	259
附錄九、教育部提升中小學本土語言師資專業素養改進措施	264
附錄十、桃園縣 99 學年度本土語言績優教師及教學支援人員獎勵辦法.....	267
附錄十一、桃園縣各級學校資深優良教師獎勵要點	270
附錄十二、桃園縣 99 年度『優質代理教師』推薦實施計畫	272
附錄十三、桃園縣政府 98 學年度增置國小教師員額實施計畫	273
附錄十四、99 年軍公教人員年終工作獎金及慰問金發給事項	275
附錄十五、國民中小學本土語言教學支援工作人員交通費補助基準	283
附錄十六、99 年度推動國民中小學本土教育—客家語初階、進階培訓.....	284
附錄十七、桃園縣國民小學 99 年度英語教師資格檢核	285
附錄十八、教育部發行 98 年版中華民國師資培育統計年報	286
附錄十九、客家文化重點發展區鄉(鎮、市、區)一覽表	287
附錄二十、桃園縣XX國民小學 99 學年第六次代課鐘點教師甄選	288

表 次

表 2-1 本土語言教學支援人員相關研究論文.....	23
表 2-2 二因論的基本元素.....	29
表 2-3 四種需求滿足理論之比較表.....	30
表 2-4 國外研究者對於組織承諾的分類.....	41
表 2-5 國內研究者對於組織承諾的分類.....	42
表 2-6 工作滿意與組織承諾關係表.....	50
表 2-7 工作滿意與組織承諾相關研究論文.....	52
表 3-1 國內工作滿意研究之構面分類.....	63
表 3-2 國內組織承諾研究之構面分類.....	64
表 3-3 審查本研究問卷之專家學者名單.....	69
表 3-4 桃園縣客語教學支援人員工作滿意之專家效度分析表	70
表 3-5 桃園縣客語教學支援人員組織承諾之專家效度分析表	71
表 3-6 桃園縣客語教學支援人員「工作滿意」信度分析表.....	73
表 3-7 桃園縣客語教學支援人員「組織承諾」信度分析表.....	76
表 4-1 桃園縣客語教學支援人員背景變項次數分配及百分比統計表	82
表 4-2 桃園縣客語教學支援人員環境變項次數分配及百分比統計表	87
表 4-3 您會給客語教學支援人員的整體教育政策打幾分?.....	98
表 4-4 桃園縣客語教學支援人員工作滿意之現況分析表.....	99
表 4-5 不同性別之客語教學支援人員工作滿意差異分析表.....	101
表 4-6 不同年齡之客語教學支援人員工作滿意差異分析表.....	102
表 4-7 不同年齡之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表	106
表 4-8 不同教育程度之客語教學支援人員工作滿意差異分析表	108
表 4-9 不同教育程度之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表	109

表 4-10	不同教學年資之客語教學支援人員工作滿意差異分析表	110
表 4-11	不同教學年資之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表	115
表 4-12	專任/兼職之客語教學支援人員工作滿意差異分析表	117
表 4-13	任教於不同學校所在地之客語教學支援人員工作滿意差異分析表	120
表 4-14	任教於不同學校規模之客語教學支援人員工作滿意差異分析表	121
表 4-15	任教於不同學校規模之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表	125
表 4-16	不同個人背景變項及學校環境變項之客語教學支援人員工作滿意差異彙整表	126
表 4-17	桃園縣客語教學支援人員組織承諾現況分析表	127
表 4-18	不同性別之客語教學支援人員組織承諾差異分析表	129
表 4-19	不同年齡之客語教學支援人員組織承諾差異分析表	130
表 4-20	不同年齡之客語教學支援人員組織承諾變異數摘要表	132
表 4-21	不同教育程度之客語教學支援人員組織承諾差異分析表	133
表 4-22	不同教育程度之客語教學支援人員組織承諾變異數摘要表	135
表 4-23	不同教學年資之客語教學支援人員組織承諾差異分析表	137
表 4-24	不同教學年資之客語教學支援人員組織承諾變異數摘要表	139
表 4-25	專任/兼職之客語教學支援人員組織承諾差異分析表	140
表 4-26	任教於不同學校所在地之客語教學支援人員組織承諾差異分析表	142
表 4-27	任教於不同學校規模之客語教學支援人員組織承諾差異分析表	143
表 4-28	任教於不同學校規模之客語教學支援人員組織承諾變異數摘要表	145
表 4-29	不同個人背景變項及學校環境變項之客語教學支援人員組織承諾差異彙整表	146
表 5-1	客語教學支援人員對客語教育政策的建議文本編碼	152
表 5-2	桃園縣有開客語課程校數與聘任客語教學支援人員人數	167
表 5-3	桃園縣 98 學年度本土語言客語教學初階班教師研習課程表	183
表 5-4	桃園縣 98 學年度本土語言客語教學進階班教師研習課程表	184
表 6-1	客語教學支援人員任教學校所在地分佈情形	190

圖 次

圖 1-1	研究流程圖	14
圖 2-1	MASLOW 的需求層級	27
圖 2-2	工作滿意的前因、後果變項關係圖	33
圖 2-3	MEYER ,ALLEN 與 SMITH (1993) 三種成分概念的組織承諾	40
圖 2-4	MATHIEU & ZAJAC 前因後果及相關變項的分類模式理論圖	45
圖 3-1	研究架構圖	60
圖 4-1	性別分布情形	83
圖 4-2	年齡分布情形	83
圖 4-3	學歷分佈情形	84
圖 4-4	擔任客語教學支援人員教學年資分佈情形	85
圖 4-5	專任或兼職客語教學支援人員分佈情形	86
圖 4-6	客語教學支援人員任教學校所在地分佈情形	88
圖 4-7	客語教學支援人員任教學校規模分佈情形	89
圖 4-8	客語教學支援人員的婚姻狀況	90
圖 4-9	客語教學支援人員的兼職工作分佈狀況	91
圖 4-10	客語教學支援人員通過客語能力認證分佈狀況	91
圖 4-11	客語教學支援人員有薪傳師資格的分佈狀況	92
圖 4-12	客語教學支援人員有薪傳師資格的分佈狀況	93
圖 4-13	客語教學支援人員任教的客語班級，學生平均分佈狀況。	93
圖 4-14	客語教學支援人員一週授課節數分佈狀	94
圖 4-15	客語教學支援人員的工作收入狀況	95
圖 4-16	客語教學支援人員參加客語教學支援人員資格招考原因分佈狀況 ...	96
圖 4-17	客語教學支援人員認為客語教學支援人員政策最需努力方向	97

圖 4-18 客語教學支援人員的整體教育政策評分分佈狀況.....	98
圖 4-19 不同年齡之客語教學支援人員「自我成長與生涯規劃的滿意」平均數	103
圖 4-20 不同年齡之客語教學支援人員「人際關係的滿意」平均數	103
圖 4-21 不同年齡之客語教學支援人員「家庭認同與支持」平均數	104
圖 4-22 不同年齡之客語教學支援人員「工作環境」平均數	104
圖 4-23 不同年齡之客語教學支援人員「薪資福利」平均數	105
圖 4-24 不同年齡之客語教學支援人員「整體工作滿意」平均數	105
圖 4-25 不同教學年資之客語教學支援人員「自我成長與生涯規劃」平均數	112
圖 4-26 不同教學年資之客語教學支援人員「人際關係的滿意」平均數	112
圖 4-27 不同教學年資之客語教學支援人員「家庭認同與支持」平均數	113
圖 4-28 不同教學年資之客語教學支援人員「工作環境」平均數	113
圖 4-29 不同教學年資之客語教學支援人員「薪資福利」平均數	114
圖 4-30 不同教學年資之客語教學支援人員「整體工作滿意」平均數	114
圖 4-31 桃園縣地圖	118
圖 4-32 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「自我成長與生涯規劃」	122
圖 4-33 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「人際關係的滿意」平均數	122
圖 4-34 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「家庭認同與支持」平均數	123
圖 4-35 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「工作環境」平均數	123
圖 4-36 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「薪資福利」平均數	124
圖 4-37 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「整體工作滿意」平均數	124
圖 4-38 不同年齡之客語教學支援人員「組織認同」平均數.....	131
圖 4-39 不同年齡之客語教學支援人員「努力意願」平均數.....	131
圖 4-40 不同年齡之客語教學支援人員「留任意願」平均數	131

圖 4-41	不同年齡之客語教學支援人員「整體組織承諾」平均數	131
圖 4-42	不同教育程度之客語教學支援人員「組織認同」平均數.....	134
圖 4-43	不同教育程度之客語教學支援人員「努力意願」平均數.....	134
圖 4-44	不同教育程度之客語教學支援人員「留任意願」平均數.....	134
圖 4-45	不同教育程度之客語教學支援人員「整體組織承諾」平均數	134
圖 4-46	不同教學年資之客語教學支援人員「組織認同」平均數.....	138
圖 4-47	不同教學年資之客語教學支援人員「努力意願」平均數.....	138
圖 4-48	不同教學年資之客語教學支援人員「留任意願」平均數.....	138
圖 4-49	不同教學年資之客語教學支援人員「整體組織承諾」平均數	138
圖 4-50	不同學校規模之客語教學支援人員「組織認同」平均數	144
圖 4-51	不同學校規模之客語教學支援人員「努力意願」平均數	144
圖 4-52	不同學校規模之客語教學支援人員「留任意願」平均數	144
圖 4-53	不同學校規模之客語教學支援人員「整體組織承諾」平均數	144
圖 5-1	客語教學支援人員對客語教育政策的建議—開放性編碼	150
圖 5-2	客語教學支援人員對客語教育政策的建議—開放性編碼次數統計	151
圖 5-3	明確政策方針相關層面開放性編碼次數統計.....	158
圖 5-4	權利義務法制化相關層面開放編碼次數統計.....	168
圖 5-5	正式老師與客語教學支援人員相關層面開放性編碼次數統計	179
圖 6-1	教育部增置國小教師員額經費管制人力運用網.....	197
圖 6-2	桃園縣教師會「桃園縣 2688 專區」網頁.....	198
圖 6-3	行政院客委會「客語薪傳師」網頁.....	199

第一章 緒論

本研究旨在探討桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾情形，以下針對研究主題，說明研究背景、動機、目的及問題做一整體性的描述，以釐清研究內容。本章共分為五節。第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的與問題；第三節為名詞釋義；第四節為研究範圍與限制；第五節為研究流程。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

「說方言，要罰錢」，這句話至今仍深深的烙印在我的記憶裡，因為研究者讀小學時曾經在學校說客家話被罰過錢。臺灣客家人，經歷了政府「只准國語、不准方言」的年代後，使得近年來客家子孫不論在語言使用或語言能力方面都急劇的衰退。

直到 1987 年解嚴後，本土意識復甦及教育改革的影響，政府從九十學年度起，在九年一貫的課程中，本土語言課程從國小一年級到六年級每星期都有一節課，此時，國小語文教育正式進入多語文教學時代，本土語言教育才有很大的進展，客語得以進入校園，讓客語有復甦的機會。依據國民中小學九年一貫課程綱要實施要點，本土語言分為客家語（或稱客語）、閩南語及各族原住民語，國中、小學生擇一選修（教育部，2001）。

語言是文化的表徵，同時蘊藏了一個族群的生活經驗與發展歷程。換言之，若能了解自身本土的語言，對文化傳承則有相當的影響。而學習語言的最佳時機在牙牙學語階段，錯過此一關鍵期，將較難學習到習慣性語言，因此，從國小一年級開始正式學習本土語言是必然的，不僅能學習保

有自己的語言、文化，更能學習了解、尊重多元文化。所以教育部自九十年學年度起將本土語言列入學校正式課程之中，即希望藉由學校的推動，保存臺灣豐富的語言資源（羅暉玲，2003）。

隨著九年一貫課程的實施，教育部為解決本土語言師資問題，在 2002 年舉辦全國性的（閩南語、客家語教學支援工作人員¹）考試，於 2002 年 5 月 20 日放榜，錄取客家語教學支援工作人員 834 人，後增額錄取 146 人，他們是全台灣第一批通過教育部招考客家語教學支援工作人員的考生。也是第一批進入國小校園的客家語教學支援工作人員。

貳、研究動機

「老師、謝謝您教我們客語，祝您教師節快樂！」

自從進入校園擔任「客家語教學支援工作人員」後，每當一年一度的教師節來臨時，是我對自己身分認同錯亂之時！

研究者在小學擔任客家語教學支援工作人員至今 2011 年已邁入第十年，與客家語教學支援工作人員關係密切的「2688 本土語言教學支援工作人員專案」政策仍是搖擺、不透明，令人內心充滿著不安全感；因為客家語教學支援工作人員的聘書上一定會有下列的但書：

本專案教學支援師資經費，若教育部自XX年1月1日以後停止補助，該教師應無條件解聘，不得提出任何異議或請求救濟。

這意謂著：只要教育部沒有經費撥下來給桃園縣教育局，教學支援工作人員得隨時被無條件解聘，不得提出任何異議或請求救濟。

還有、每位教學支援工作人員所面對的問題亦有所不同，為什麼不同？因為每個學校的行政人員或是正式老師對這個「國民中小學教學支援工作人員進用辦法」的見解因人而異。例如：他們在學校確實從事教學的工作，

¹ 本土語言教學支援工作人員包含客家語、閩南語、各族原住民語，本研究僅探討客家語教學支援工作人員。

為什麼在進用辦法中不用「教師」稱呼呢？因為按照「國民中小學教學支援工作人員進用辦法」(詳附錄一)的規定，應稱為「教學支援工作人員」。所以很無奈！研究者為遵守辦法，將「客家語教學支援工作人員」未以「教師」稱呼，而以「客語教學支援人員」稱之。

在正式老師²要取代「客語教學支援人員」教授客語課程，這樣的氛圍中，「2688 本土語言教學支援工作人員專案」到底還能實施多久？「客語教學支援人員」將來有機會得到工作權的保障嗎？「教學支援工作人員」他們又是如何看待這份教育工作？他們滿意這份工作嗎？對這份工作的「工作滿意」情形如何呢？學校這個組織對他們而言又是什麼呢？他們對學校的「組織承諾」情形如何呢？

國內有些研究指出，工作滿意 (job satisfaction) 是一種角色者所知覺到的感覺，但實務的結果指出，工作滿意的確有助教師績效的提昇 (李文娟, 1997; 唐莉佩, 1998)，同時減少教師離職的狀況 (李顯鎮, 2006; 張峰旗, 2006)。陳品瑜 (2006) 指出，組織成員如果工作滿意度高，則表示成員對學校的看法比較正面，樂於為組織貢獻心力，工作表現優異。吳冰 (2007) 認為教師的工作滿意狀況直接影響到教師自身的身心健康、工作、家庭幸福的同時，還會給社會穩定帶來一定影響。只有教師對工作滿意了，才可能提供令人滿意的教育服務 (陳麗英、潘建華, 2007)。

當員工能夠認同組織及組織目標而希望成為其永久成員時，員工將成為組織的有利資產 (楊建昌、黃曉令、賴靜莉, 2007)。就學校而言，其本身就是一個正式的社會組織，是由學生、教師、行政人員等組成的。奉獻心力、努力工作，便成了學校效能發揮高低的重要條件，這就涉及了教師組織承諾的問題 (邵華、盧光莉、陳超然, 2007)。「組織承諾」(organizational commitment) 即是組織成員能認同組織目標及價值，願意為組織付出心力

² 正式老師：指編制內有給之專任且依相關規定辦理教師資格登記或取得合格教師證書之教師。

的積極意願（范熾文，2005）。Davis 與 Newstrom（1985）指出，對組織缺乏承諾者，會有較高的離職率。Reyes（1990）指出有組織承諾的教師具有以下三項特質：（一）工作努力，不輕易離職；（二）願意付出額外的時間投入學校活動；（三）其所教導的學生，表現較好，各項成績較優。教師是學校的關鍵靈魂人物，亦是教育專業工作者，教師對學校的組織承諾不僅表現在對學校的認同上，也關係著教學方法與教學效能的表現（簡佳珍、林天祐，2002）。教師是否認同學校，願意為學校奉獻心力，是學校達成教育目標的關鍵（楊霽晨，2007）。Mowday, Porter 與 Steers（1982）的研究發現，提高成員的組織承諾，能促進組織成員自發性的創新行為，且高組織承諾的成員，比低組織承諾的成員有較高的組織績效。還有研究指出：組織承諾較高的教師，能更投入工作領域，且有較佳的工作表現，對學校有強烈的情感依附，同時具備積極的意願來達成教學目標，有效提昇教師組織承諾，以便強化教師效能感，進而提昇教學品質（田欽文，2008；林政宏，2004；林俊傑，2005；蔡俊傑、張順發，2004；簡佳珍、林天祐，2002）。

研究者本身在客語教學的崗位上，從 2002 年至今 2011 年已有 10 年的時間，對「客語教學支援人員」們，不盡一致之價值觀與工作表現，有深刻體會，對其所感受之工作滿意與組織承諾亦深感興趣，因此希望瞭解目前「客語教學支援人員」之工作滿意現況與組織承諾情形。

更重要的是為這群肩負客語傳承任務的「客語教學支援人員」，在文獻上留下足跡。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

雖然母語本應在家庭中實施，但由於過去「獨尊華語」的政策，使得現在客語不得不用盡各種方法大力搶救，就如，在學校實施本土語言教育，並且喚醒所有民眾的重視，就是現階段搶救客語最好的方法。

因此客語教學支援人員背負著搶救客語的使命進入了學校的場域，這對他們而言，是一項全新的挑戰；因為他們除了擁有客語教學這門科目的專業知識外，教室內的情形全然不知，再加上教育當局對於「客語教學支援人員」缺乏教學知能的訓練，使得實施初期負面聲音不斷。例如：本土教學評鑑委員張美煜（2007）在《客家雜誌》發表文章指出：

客語教學，清一色由客語支援老師擔任，教師普遍年紀偏高，教學方法跟不上時代，上課多採老師朗讀課文，學生跟著複誦的古板方式，缺乏類比練習、延伸學習的機會。多數人缺乏教育專業訓練，不論教學方法、教學技巧或教室經營，與科班出身的現職老師相比差了一大截，則是眾所公認的事實。

這是 2007 年的文章，今天已是 2011 年了。在這幾年，客語教學支援人員的教學效能產生了變化，引起學術領域討論，如：葉淑琦（2010）研究發現，客語教學支援人員的教學成效優於正式老師。但至目前為止沒有人研究「客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾」的相關議題。此乃本研究之重點所在之一。

人力資源是組織中最重要資產，這個觀念不僅適用於企業，在政府部門亦復如是，組織中的「人」已成為組織理論最重要的研究課題，由於世界經濟的快速發展，當代管理思潮對於人的研究，已不僅囿於物質上或有形層面的成功，同時更兼關注精神或心理層面的成功。換言之，即是對於工作滿意與組織承諾的強調（顏憲文，2005）。

有國內外研究報告指出，不同年齡、不同派遣年資、不同教育程度組別的派遣人員在組織承諾的程度上有顯著差異（曹采華，2002）。

Allan 與 Sienko（1998）認為臨時人員因為任期的限制，因此與雇主間無法產生長期的依附關係，缺乏工作安全感，也不會有屬於家庭的一份子的感覺。因此，有些人提出對臨時人員的信賴度與忠誠度的質疑（Carrell, Elbert, & Hatfield, 1995）。也有學者認為當臨時人員有希望成為正式人員的動機時，就容易有組織承諾及好的績效表現，以證明自己的能力，爭取成為正式員工的機會（Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D.B., & Cardy, 1995）。客語教學支援人員似乎就是如此，雖然不是正式老師，但是都很賣力的在教學崗位上，發揮所長。

客語教學支援人員如同是校園中的派遣人員，他們的薪資是與臨時員工的薪資計算方式相同，計時計酬，與正式老師不同，一切顯得這麼不一樣！是甚麼想法支持客語教學支援人員從事這份工作呢？他們對現狀的想法是甚麼呢？與學校這個組織的連結又是甚麼呢？

因為對於一位沒有底薪、沒有任何福利、沒有年終獎金、請假課務自理，也沒有任何工作權保障的非正式教學人員而言，是甚麼力量讓他們留在「客語教學支援人員」的工作崗位上？再加上學校行政制度對於客語教學支援人員而言，只有「教師」級的要求，卻無法有「教師」級的對待，例如：代表學校參加客語演講比賽、或是訓練、或帶學生參加比賽或是表演，這些在課後額外花費的時間是沒有薪資的、且沒有差假的補償。正式老師在寒暑假訓練學生，理所當然有薪資可拿，於假日帶學生參加比賽或是表演是可補假的。

客語教學支援人員與學校之間存在的是一種非典型的聘僱關係，彼此間沒有長期的承諾，沒有正式的、有形的契約規範行為及工作表現，所以如何在這群工作者的特徵如性別、年齡、教學年資、教育程度及專任或兼

職從事客語教學支援人員工作等構面，來探討客語教學支援人員在工作滿意、組織承諾上是否有差異性？此乃本研究之重點所在之二。

波士頓顧問公司（Boston Consulting Group，簡稱 BCG）於 1966 年提出經驗曲線（experience curve）：「當個體或組織在一項任務中習得更多的經驗，他們會變得效率更高。」經驗曲線效應表示了經驗與效率之間的關係。

「客語教學支援人員」在客語教學的崗位上從 2002 年至今 2011 年已有十年的時間，這表示客語教學支援人員的「教學經驗學習曲線」正處於高效率時期；但是、很遺憾聽聞，最近教育主管當局的政策走向，似乎規劃淘汰這批優秀的客語教學支援人員，改以正式老師替代他們上客語教學課程。在這樣的氛圍中，研究者希望透過本研究的進行，以提供政府相關部門，制定政策時參考及客語教學支援人員們參考，以利本土語言實施之成效，此乃本研究之重點所在之三。

因此，本文的研究目的為：

- 一、探討不同個人背景變項與學校環境變項下客語教學支援人員之工作滿意情形。
- 二、探討不同個人背景變項與學校環境變項下客語教學支援人員之組織承諾情形。
- 三、探討學校環境變項與客語教學支援人員分佈情形。
- 四、歸納研究結果，提供相關建議作為教育主管當局相關部門制定有關客語教學支援人員政策時之參考依據。

貳、研究問題

根據以上之研究目的，本研究問題為：

- 一、不同個人背景變項與學校環境變項之客語教學支援人員工作滿意差異情形為何？
- 二、不同個人背景變項與學校環境變項之客語教學支援人員組織承諾差異情形為何？
- 三、學校環境變項與客語教學支援人員分佈情形為何？
- 四、客語教學支援人員對於目前處境，想給教育主管當局相關部門制定政策時之建議為何？

第三節 名詞釋義

壹、九年一貫課程 (Nine-year Integrated Curriculum)

教育部於 2000 年 9 月 30 日公佈「國民中小學九年一貫課程暫行綱要」(教育部, 2001)，將課程分為七大學習領域，學習領域為學生學習的主要內容，而非學科名稱。其中「語文學習領域」主要包含了五大類：本國語、客家語、閩南語、原住民語和英語等。自 2001 學年度實施九年一貫課程，更明定「國民中小學一至六年級學生，必須就客家語、閩南語、原住民語等三種本土語言任選一種修習」。

2001 年 8 月 30 日開學，國中小九年一貫新課程亦正式起跑，以往的分科的課程改分為語文、健康與體育、社會、人文與藝術、數學、自然與生活科技、綜合活動等七大領域，2001 年自小一實施，2002 年於小一、小二、小四及國一實施，2003 年於小一至小五及國一、國二實施，2003 年則國中小全面實施，新課程不僅強調教學創新，也鼓勵教師跨科、跨領域協同研究的「教學統整」。

貳、教學支援工作人員（ Teaching Support Staff）

教學支援工作人員，係指具有特定科目、領域之專長，並以部分時間擔任教學支援工作者，適用「國民中小學教學支援工作人員進用辦法」，該法依國民教育法(以下簡稱本法) 第十一條第二項規定而訂定，各校進用之教學支援工作人員除具該特定科目、領域專長外，經直轄市、縣(市) 主管教育行政機關認證合格後，發給合格證書並取得國民中小學教學支援工作人員之進用資格。教學支援工作人員認證，其作業程序除資格審查外，應以筆試、口試、展演等方式為之，並於簡章中訂明。

教育部於 2007 年 3 月 14 修正「國民中小學教學支援工作人員進用辦法」名稱為「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」並修正全文，其中修正條文第五條：為鼓勵表現良好之教學支援工作人員，其聘期每次最長為一學年之限制，經教師評審委員會審查通過者，得予解除，但以免甄選續聘一學年，並以免甄選二次為限（詳附錄二）。

目前在學校授課的有客家語、閩南語、原住民語教學支援工作人員，統稱「本土語言教學支援工作人員」，本研究稱「客家語教學支援工作人員」，為「客語教學支援人員」。

參、2688 人力資源方案（2688 Human Resources Project）

教育部為因應九十學年度九年一貫課程之實施，以及學校本位的管理，積極解決長久以來國民小學教師工作負荷過重之困境。教育部特邀集行政院主計處、人事行政局、直轄市政府、全國教師會等，就提高國小教師員額編制會商，決議將「教育改革改行動方案」核定增置之教師員額所剩餘額共 2,688 名，於九十學年度一次悉數挹注於各國民小學。全名為「增置國小教師員額專案」，簡稱「2688 人力資源方案」（詳附錄三）。

本土語言教學支援工作人員適用 2688 人力資源方案，所以此方案又稱「2688 本土語言教學支援工作人員專案」。客家語、閩南語教學支援工作人員與英語教師皆屬「2688 人力資源方案」，但英語教師屬編制內合格教師，即使專案終止他們仍有保障；而客家語、閩南語教學支援工作人員乃非編制內教師，採一年一聘，每年皆須教師評審委員會審查通過，才能繼續擔任教學。

肆、工作滿意 (Job Satisfaction)

本研究之「工作滿意」定義，係指客語教學支援人員對於客語教學工作內容、工作的態度、工作歷程及情意反應、結果所產生整體之感覺或主觀的價值判斷。

本研究透過「客語教學支援人員工作滿意量表」填答得分情形來界定客語教學支援人員工作滿意程度。得分愈高，表示工作滿意程度愈高，反之，則表示工作滿意程度愈低。量表內容涵蓋「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」與「薪資福利」等五個構面。

伍、組織承諾 (Organizational Commitment)

本研究「組織承諾」定義，係指個人將組織的目標及價值內化，對組織有強烈的認同感和忠誠感，願意為組織付出一己之心力，並希望能繼續成為組織的一份子。本研究是指客語教學支援人員對學校組織的承諾而言。

本研究透過「客語教學支援人員組織承諾量表」的填答得分情形來界定客語教學支援人員組織承諾程度。得分愈高，表示組織承諾愈高，反之，則表示組織承諾愈低。量表內容涵蓋「組織認同」、「努力意願」與「留任意願」等三個構面。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究範圍係以桃園縣公立、私立國民中小學為範圍。

一、研究地區

本研究礙於人力及時間限制，無法對更多縣市的客語教學支援人員作問卷調查、深度訪談，以進行更深入的研究。因此，研究者選擇自己熟悉的家鄉—桃園縣為研究場域。

二、研究對象

本研究的對象為，至九十八學年度止，有在桃園縣公立、私立國民中小學擔任客語教學工作的客語教學支援人員。

貳、研究限制

本研究限制分為研究對象、研究內容、研究方法、研究工具而言

一、就研究對象而言

本研究之施測對象（客語教學支援人員）散居各地，桃園縣教育處與各學校基於個人資料保護法對於名單的提供有所保留，增添了研究者施測的困難度。

二、就研究內容而言

本研究為第一次實施，由於基礎研究的文獻不足，所能收集有關客語教學支援人員工作滿意與組織承諾的議題，查閱中、外文獻幾乎沒有，因

此問卷部份，研究者僅能參考學校或教師相關議題及國內外企業相關的工作滿意與組織承諾議題，加以整理，並徵詢資深客語教學支援人員、專家、學者的意見，再請指導教授加以修改，來建構本論文的研究工具。

且、本研究囿於時間、經費、研究能力的限制，僅就桃園縣之情況探討；因此，在理論、統計分析上，其廣博性與周延性可能會有所不足。

三、就研究方法而言

本研究採用問卷調查研究法，雖可於短時間內取得資料，但問卷所得結果可能受限研究者所設定的範圍，而非受試者主動表達的意念，受試者填答時，也可能受到個人主觀態度或社會期待導引，而影響了填答的內容。

四、就研究工具而言

本研究係自編「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究」問卷，問卷內容僅能做到研究對象對現況的知覺，和實際情況難免會有落差。且客語教學支援人員每兩年，還需經過學校教評會甄選通過，才有機會繼續留在學校服務，所以客語教學支援人員在填答問卷時，有可能怕得罪學校單位，所以心意上可能不是很客觀，導致問卷分析結果：工作滿意與組織承諾皆很高；但是、這樣的分析結果與現實狀況是有落差的，更凸顯了客語教學支援人員在目前的工作環境下，理想與現實面的矛盾。

因此，研究者以深度訪談法，彌補問卷調查法的不足。來解釋、分析這樣的現象。

第五節 研究流程

為使研究能順利進行，擬進行之研究步驟如下：

- 一、廣泛閱讀相關文獻，依研究的可行性與價值性，確定研究題目。
- 二、廣泛蒐集與閱讀國內外相關之研究成果，將相關文獻資料分析與整理，做為研究問題、文獻探討與研究架構之參考。
- 三、依文獻探討和研究目的設計問卷及找尋填寫問卷人員資料。
- 四、發展與設計問卷，編成正式問卷。
- 五、問卷之寄發、回收與整理。
- 六、將問卷中開放式問答題的資料轉譯成逐字稿，並用MAXQDA 10 軟體為分析工具，將資料整理與分析。
- 七、用SPSS for Windows 18.0軟體為分析工具，統計並分析問卷調查結果。
- 八、歸納問卷調查結果，提出研究結論與建議。

現將本研究之實施流程繪製如圖1-1：

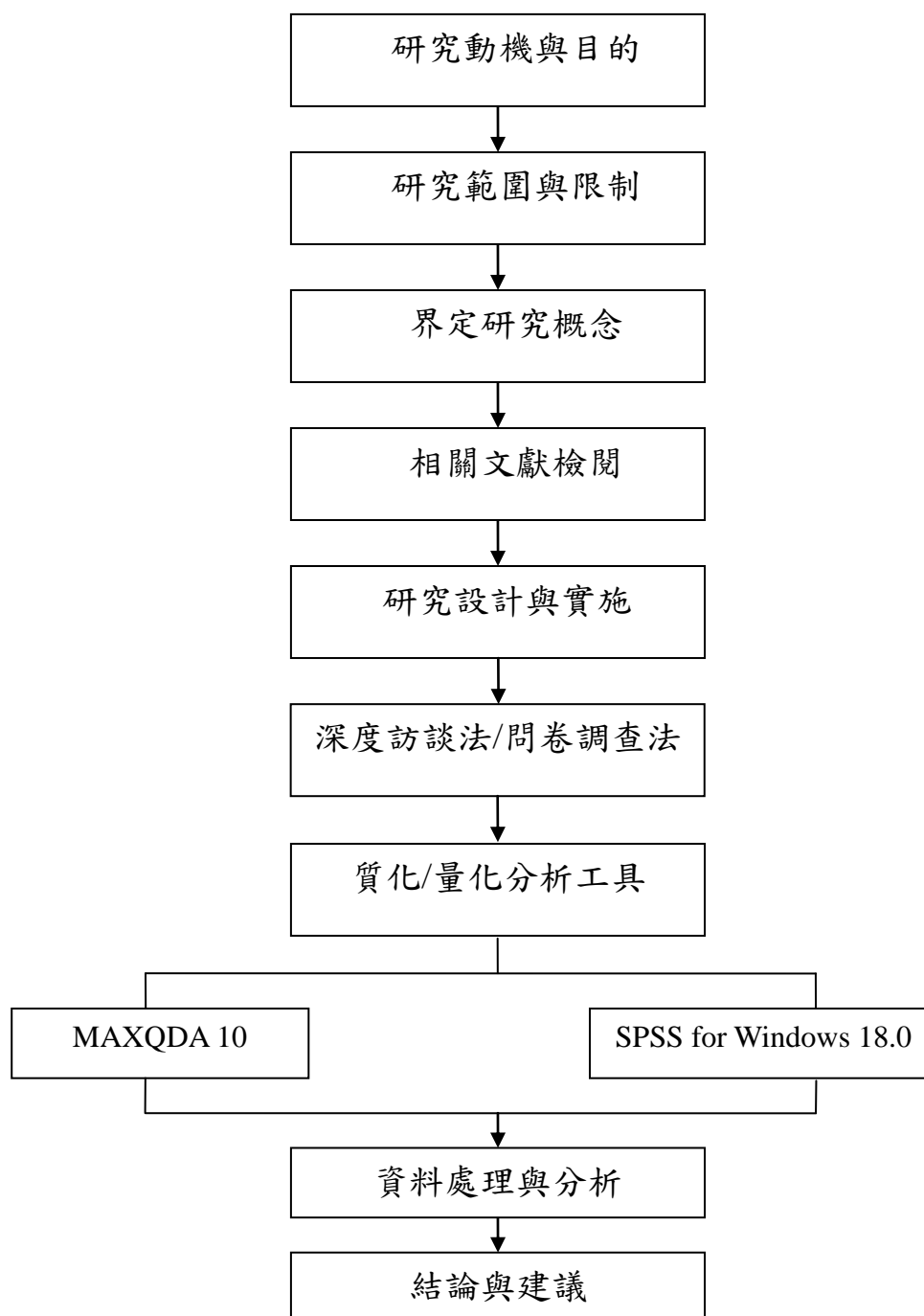


圖 1-1 研究流程圖

第二章文獻探討

本章共分為四節進行工作滿意與組織承諾相關文獻探討。第一節為客語教學支援人員析探；第二節為工作滿意的理論與研究；第三節為組織承諾的理論與研究；第四節為工作滿意與組織承諾相關文獻檢視。

第一節客語教學支援人員析探

壹、2688 本土語言教學支援工作人員專案

本土語言教學支援工作人員適用 2688 人力資源方案，所以此方案又稱「2688 本土語言教學支援工作人員專案」。行政院於 1998 年頒佈「政府再造綱領」，企圖引進企業管理精神，精簡組織、精實人力、簡便業務以提升國家競爭力（行政院，2010）。因應政府人力再造的目標，教育部修訂「教育基本法」、「國民教育法」、「國民教育法施行細則」賦予國民小學彈性運用人力的依據，並藉著推行「小班教學精神」、「九年一貫課程」、「學校組織再造」、「學校人力有效運用」…等政策逐一進行學校行政組織結構及課程與教學型態的改造（黃宗顯、周幸玲，2007）。

但是自教育改革推動以來，尤其是實施九年一貫課程以後，許多調查研究卻指出，教師工作負擔愈形沉重，提高員額編制、增聘專長教師是教師們認為最重要的配套措施（易丕修，2001；張瑞真，2003；鄒裕泰，2002；鍾靜等，1998），唯增置正式人員所須人事經費相當龐大，與「政府再造綱領」的目標相悖，聘任非典型教育人員，亦即所謂「兼任教師、教學支援人員」（詳附錄四）的想法於是應運而生，教育部遂將「教育改革行動方案」核定增置之教師員額所剩餘額共 2688 名的人事經費，於 2001 學年度一次悉數挹注於各國民小學（教育部，2002），謂之「2688 人力資源方案」，該

筆經費讓學校引進前所未有的非典型人力資源，紓解教師教學壓力與行政工作負荷。(黃宗顯、周幸玲，2007)。

依據「國民中小學九年一貫課程暫行綱要」(教育部，2001)，規定國小一至六年級學生，必須就客家語、閩南語、原住民語等三種本土語言任選一種修習。換言之，國小本土語言課程自2001年9月起，至少有一節以上之課程，當時教育部為了大量且快速的培育師資，推行二個重要政策：一個是安排由現職正式老師擔任的本土語言教師的種子培訓課程，另一個是舉辦本土語言認證的考試，民間人士如通過認證考試，可至國中、國小教授本土語言課程。

首批正式老師經過72小時培訓後成為本土語言種子老師，共計客家語344人、閩南語762人、原住民語820人(教育部，2002)。正式老師雖經過培訓課程的訓練；但教授本土語言課程仍有不敢教與不會教的問題存在，於是乎本土語言教學支援工作人員認證的考試，就這樣快速地被催生了。

本土語言教學支援工作人員之資格條件及審查標準，由直轄市、縣(市)主管教育行政機關定之。各校進用本土語言教學支援工作人員，應公開甄選並經教師評審委員會審查通過後，由校長進用之。

本文所指的「客語教學支援人員」，是指經過教育行政機關認證合格後，發給合格證書並取得國民中、小學客家語教學資格的支援工作人員。

貳、本土語言教學師資探討

本土語言師資之短缺乃實施本土語言教學最大問題，為因應需求，教育部目前有三種方式辦理師資培訓。

- 一、辦理現職正式老師進修本土語言研習課程。
- 二、採認證方式，通過認證者得至國民中小學教授本土語言課程。

三、鼓勵大學院校開辦本土語言相關系所，持續培育本土語言師資。

本文之客語教學支援人員就是因應第二項而產生。研究者在此，將客語教學支援人員與在職正式老師，分別就行政實務及外在環境條件的不同說明如下（教育部，1996）：

一、本土語言教學支援人員檢核考試

根據教育部公告，國民中小學本土語言（客家語、閩南語）檢核，於2001年3月23日筆試，經統計有7398人參加。通過筆試者，於5月5日參加口試，6月30日前完成培訓，以引進民間或社會具有本土語言能力者，支援學校本土語言教學（教育部，2002）。

在此次全國性的（閩南語、客語教學支援人員）考試，於2001年5月20日放榜，錄取客語教學支援人員834人，後增額錄取146人，他們是台灣第一批（也是唯一的一批）通過教育部招考客語教學支援人員的考生（教育部，2002）。

二、認證資格

根據教育部「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」。認證資格限定以中華民國國民具有下列資格之一者得參加本項認證：

- （一）公私立現職國民中小學合格專任教師。
- （二）具有國內公立或立案之私立大學或獨立學院以上學歷者。
- （三）具有本部認可之國外大學或獨立學院以上學歷者。
- （四）具有該種本土語言專業能力，且經認證機構審議同意參加本項認證之個人。
- （五）持外國學歷者，於報名前即應完成學歷查證手續。
- （六）各該種語言認證之實施以分區同時辦理及每年辦理二次（6月

及 12 月) 為原則。

- (七) 現職國民中小學合格專任教師通過認證者，即具有各該本土語言授課教師資格，並由本部發給證明書。
- (八) 非現職教師通過認證者，應自費參加本部客家語、閩南語教學專業課程培訓 36 小時以上，成績及格者具有兼任各國民中小學本土語言課程之資格，並由本部發給證明書。
- (九) 報名參加本項認證所需費用由應考人自行負擔。
- (十) 本部對各通過認證者無協助分發至學校任教之義務。

三、培訓方式

根據「教育部補助直轄市縣(市)推動國民中小學本土教育要點」及「教育部提升中小學本土語言師資專業素養改進措施」(教育部, 2010), 正式老師的培訓方式如下:

- (一) 本土語言種子教師：客家語、閩南語種子教師，由教育部協調八所師資培育機構(含嘉義大學)及三所研習中心就負責縣市進行種子教師培訓工作，施以 72 小時課程培訓，培訓近 1000 名種子教師(閩南語 762 人、客家語 344 人)。而原住民族語言於八十九學年下學期向各地方政府調查有意願、能力之現職教師，由教育部安排 72 小時以上之專業課程培訓。
- (二) 九十學年度國民小學本土語言授課教師：委由各教育局於八十九學年下學期決定九十學年度本土語言之授課教師(包含級任或科任教師)，並於暑假前完成 36 小時之培訓課程(其中包含本土語言能力訓練課程、本土語言教學專業課程)。
- (三) 九十七學年度國民小學本土語言授課教師，需完成初階暨進階 36 小時研習或通過認證。

(四) 九十七學年度未受過初階培訓之正式老師，不得擔任本土語言教學。

(五) 未受過進階培訓之正式老師，自九十八學年度起不得擔任本土語言教學。各校本土語言課程受過進階培訓之正式老師教授本土語言節數占正式老師教授本土語言總節數之比率，應逐年提高；其預定目標值如下：

2008 年 12 月 30 日前應達百分之七十。

2009 年 12 月 30 日前應達百分之一百。

反觀客語教學支援人員，通過資格認證後，需自費參加教育部舉辦的客家語、閩南語教學專業課程，培訓 36 小時以後，即進入校園授課，教育部就沒有再為客語教學支援人員舉辦專業培訓的課程了。

四、聘任

(一) 現職國民中小學合格專任教師：不需每年甄選就可以續聘。

(二) 客語教學支援人員：根據「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」（詳附錄二之一）第五條規定，現節錄如下：

第 5 條 各校聘任教學支援人員，應公開甄選，並經教師評審委員會審查通過後，由校長聘任之；其聘任期間，每次最長為一學年。但未達一學期者，得逕由校長聘任之。教學支援人員表現良好，經教師評審委員會審查通過者，得免甄選續聘一學年，並以免甄選二次為限。

(三) 英語師資方面：教育部於 1999 年 3 月 21 日首次辦理，也是唯一的一次「英語師資認證檢核測驗」。依據國中小九年一貫課程之規劃，國小五、六年級自九十學年度起，實施英語教學；然而國民小學原來沒有英語課程，因為九年一貫課程增加英語課為正式的課程之後，國小英語師資頓時大量缺乏。教育部於是對外辦理英語師資檢核測驗，並給予英語教學培訓及教育學

分之修習，以提供優良的英語師資人力，教育部以「高級中等以下學校及幼稚園教師資格檢定及教育實習辦法第七條修正條文第二項」中指定領域專長或其中特定科別教學之師資者，採領域專長或科別教學檢定為法源依據，相關培訓作業、經費預算、教學目標、教材、教法、評量等配套措施一應俱全，把 3536 位具有大專以上學歷或英語專長的人送入培訓系統，然最後通過英語專業課程培訓、國小教育學分及教育實習一年取得合格師資資格者僅 1,922 人。其中 1,476 人進入國小任教，成為正式的合格教師。（教育部，2003）。

五、權利義務

- （一）現職國民中小學合格專任教師：有教師法為依據。
- （二）客語教學支援人員：根據「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」所載，條文雖說是權利，但口惠不實，說是義務與責任較符合現實面。

六、待遇

- （一）現職國民中小學合格專任教師：有教師法為依據，月給制。且薪資每月 1 號定期、準時撥入教師帳戶。
- （二）客語教學支援人員：依實際授課之節數支給鐘點費（每節 320 元）。有工作才有鐘點費，因此如果請婚假、喪假、產假的話，是沒有薪資的。且薪資每月發放時間各校不相同，因為「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」沒有規定薪資發放日期；所以教學支援人員每月 15 日之後才領到薪資，是很常見之事。

七、進修與研究

- (一) 現職國民中小學合格專任教師：有教師進修研究獎勵辦法，鼓勵正式老師們在職進修。
- (二) 客語教學支援人員：如黃宗顯，周幸玲（2007）所言：非典型僱用比起科層體制的確會更敏捷、更具彈性，但也容易減少了發展技術跟訓練受僱者的動機。

教育主管機關專門為客語教學支援人員開辦的研習課程少而不多元，讓客語教學支援人員自行摸索。且各個學校對待客語教學支援人員研習的方式也有不同，有些學校會給客語教學支援人員自行設定帳號密碼的權利，得以登入教師研習系統，蒐集各種研習的資訊及登錄研習時數，以記錄個人研習課程的學習歷程。但是有些學校的行政人員不給客語教學支援人員登錄帳號密碼的權利，因為他認為客語教學支援人員不是正式老師所以不給；形成同樣的法條可以任由主事者個人主觀的想法，利用他職位的權利去解釋（法條如下）。

客語教學支援人員對於此項權利的主張是很薄弱的，因為怕得罪人，影響工作機會。

根據「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」
第 9 條 教學支援人員於受聘期間，得享有下列權利：
一、對學校教學及行政事項提供興革意見
二、參與教學有關之校內研習或活動。
三、享受學校各種教學資源。

八、離職與保險

- (一) 現職國民中小學合格專任教師：有教師法為依據。
- (二) 客語教學支援人員：客語教學支援人員只有勞保與健保。且若沒教育部的「2688 人力資源方案」經費，客語教學支援人員就沒有工作，工作權毫無保障。因為客語教學支援人員的聘書上

一定會有下列的但書：

本專案教學支援師資經費，若教育部自XX年1月1日以後停止補助，教師應無條件解聘，不得提出任何異議或請求救濟。

參、相關文獻檢視

本研究相關文獻檢視是研究者在 2010 年 6 月至 8 月期間，應用「台灣博碩士論文知識加值系統」、「中華民國期刊論文索引系統」做文獻搜尋，以「支援教師或教學支援人員」為關鍵字搜尋之，發現共有 8 篇關於支援教師的文章（詳表 2-1）。

表 2-1 本土語言教學支援人員相關研究論文

作者與年份	篇名	摘要	研究發現
郭金川 (2004)	國民小學推行鄉土語言教學之研究-----以台中市為例	本研究的目的是在於了解學校行政人員、教師、支援教師，以及家長、社區人士對學校推行鄉土語言教學的態度，並探討其對教學內容、教學方式之需求。	對鄉土語言成為國民小學正式課程之一的看法，除了其中一位校長及一位家長不贊成之外，其餘均一致認為這是一件很好的一件事。
楊啟甫 (2004)	鄉土母語課程支援教師認知態度與教學現況之探討-以中彰投四縣市為例	本研究旨在探討鄉土母語課程支援教師教學認知態度與教學現況，及其相關策略與行政配合、問題與困難情形，以做為母語教學研討改進之參考	絕大多數的支援教師認為，從事母語教學工作是很有意義的，且願意繼續從事相關的工作。
游麗芬 (2006)	鄉土語言支援人員實施閩南語教學的經驗與困境之分析研究—以雲林縣國小低年級為例	本研究旨在探討鄉土語言支援人員對閩南語課程之教學經驗與困境的瞭解與詮釋，並想瞭解鄉土語言支援人員的教學歷程及其看法。	教學動機、背景生活經驗等並不會直接影響其教學。
黃惠娟 (2006)	台語教學支援人員教學實踐之研究	本研究旨在了解「台語教學支援人員」之教學實踐過程，從參與的動機到目前教學的現況，所觸及的政策、學校與教學者之間產生的問題	台語教學支援人員參與考試之內發性動機，除了想要找回說母語的權利，並檢示母語實力，更有份傳承語言文化的使命感及強烈的台灣主體意識。
黃宗顯 周幸玲 (2007)	教育部「2688人力資源方案」的實施狀況與前瞻—以台南市所有國民小學為例	本研究以台南市全部之44所國小為對象，探討教育部「2688人力資源方案」實際施行的狀況及未來的建議。研究的主要問題包括彈性教師人力的聘任與運用	台南市各國小招募兼任教師的管道及所聘兼任教師的身分類別呈現多元樣貌，且多數學校並未建立兼任教師的評選標準與評鑑機制

表 2-1 (續)

作者與年份	篇名	摘要	研究發現
胡月英 (2009)	游牧之歌～一位國小阿美族語支援教師教學決定之個案研究	一、瞭解一位原住民鄉土語言支援教師投入族語教學之歷程。 二、探究原住民鄉土語言支援教師的教學決定並分析其影響之因素。	拿高老師教學方法的決定，主要受到教師個人特質與信念、學生的表現與態度、學校的支援與氛圍、家庭的重視與配合、族語政策的推動等因素影響。
劉美珠 (2009)	台北市福台語支援教師的專業發展與問題之研究	北市支援教師來自「三教九流」，但經過數年專業成長，根據研究者擔任學校本土語言召集人的經驗，其福台語教學能力及經驗已比現職教師更優秀。但教育當局似乎要淘汰這批優秀教師，這種不正義現象，構成本研究的問題意識。	在低、中、高三年級分別紀錄三位支援教師的專業教學經驗，並運用台北市發展性教學輔導系統教學行為綜合觀察表，發現三位支援教師的教學能力均已達高度良好表現。
葉淑琦 (2010)	現職與支援教師客語教學成效之研究：以南桃園國小為例	以桃園縣南桃園國小學生為研究對象，瞭解客語教學影響教學成效之因素及客語教學之困境。	客語教學支援人員的教學成效優於正式老師。

肆、重要文獻內容分析

有關本土語言教學支援人員方面，依據所蒐集的文獻資料，說明如下：

- 一、葉淑琦 (2010) 研究發現，客語教學支援人員的教學成效優於正式老師。
- 二、劉美珠 (2009) 研究發現，閩南語教學支援人員的教學能力及經驗已比正式老師更優秀。
- 三、黃宗顯，周幸玲 (2007) 指出：本土語言教學支援人員有 75% 是經主

管教育行政機關認證合格的，此一做法符合教育部揭示的「2688 人力資源方案」運用原則，發揮了支援教學的功能。本土語言教學支援人員，彌補專長人力的不足，此一聘僱取向類同於非固定工作在技術層面的需求較為突出。而與（陳錦慧，2002；鄔繼仙，2001）的研究發現有所不同：在企業界暫時性工作安排的使用較適合運用在例行非專業業務的處理，較不適合應用在專業技能上的需求。

第二節 工作滿意的理論與研究

工作滿意這個名詞是 1935 年由 Hoppock 在其《工作滿意》（Job Satisfaction）一書提出後，便受到企業界及學術界的重視。他指出，工作滿意是員工在心理和生理兩方面對環境因素的滿足感受，也就是員工對工作情境的反應，可改變其行為，影響到生產量。之後許多學者都以這種觀念為基礎，各自提出不同的看法。國內學者有人將其譯為「工作滿意」、「工作滿足」或「工作滿足感」。本研究以「工作滿意」稱之。

壹、工作滿意的定義

由於學者們研究對象、觀點及範圍各有差異，因此對工作滿意的定義詮釋紛歧，然而一般學者的研究架構中將工作滿意的定義歸納為綜合性定義、期望差距定義與參考架構定義等三類。

工作滿意除了上述三類定義外，本研究認為在分析工作滿意的同時，尚需留意個人因素對工作滿意感受的影響，而個人對工作環境主觀的知覺和解釋就顯得很重要，因此，加入主觀知覺型定義。

一、綜合性定義 (Overall Satisfaction)

是工作滿意最傳統的定義，即認為工作滿意是單一概念，不涉及工作滿意的層面、形成原因及過程，其重點在於工作者對其工作及環境所抱持的態度或看法，以及工作者對工作角色的情感知覺；將工作滿意視為一個整體的概念，是各種滿意程度的總和。

例如：Kalleberg (1977) 與 Vroom (1964) 所提出之定義。

二、期望差距定義 (Expectation Discrepancy)

即員工工作滿意的程度取決於一個人自工作環境中「實際獲得的價值」與「預期獲得的價值」，兩者之間的差距愈大，則滿意程度愈低，反之，則滿意程度愈高。

例如：許士軍 (1993)、謝金青 (1992)、Porter 與 Lawler (1968) 所提出之定義。

三、參考架構的定義 (Frame of Reference)

即員工工作滿意為個人根據參考架構對工作的特性加以解釋所得到的結果，此定義又可稱為構面性定義。即使在相同的工作環境下，同工同酬的兩個人其工作滿意程度也不盡相同。

例如：張春興 (1991)、Homans (1961)、Smith, Kendall 與 Hulin (1969) 所提出之定義。

四、主觀知覺型定義 (Definition of Subjective Perception)

強調個人對工作環境主觀的知覺和解釋，在分析工作滿足的同時，需留意個人因素對工作滿意的影響，個人因素包括：年齡、性別、婚姻狀況、工作年資及職位高低等。

例如：郭振生（2003）、謝百亮（1995）、Robbins（2001）所提出之定義。

根據上述對工作滿意定義的整理，本研究將工作滿意定義為：客語教學支援人員對客語教學工作本身、工作的態度、情意反應及對教學工作歷程及結果所產生整體之感覺或主觀的價值判斷。

貳、工作滿意之理論探討

在組織行為領域中，工作滿意理論其實就是激勵理論。大多數之工作滿意相關理論分為需求層級理論、ERG 理論、成就需求理論、雙因子理論及期望理論等五項：

一、需求層級理論（Need-Hierarchy Theory）

心理學者 Maslow 於 1954 年提出「需求層級理論」，主張需求的滿不滿足會影響到人的行為，而每一個人的心中對各種不同層級的需求（詳圖 2-1），都有不同的需求強度。個人會在需求階層中向上移動，努力去滿足更高階層的需求。因此需求的滿足與否，會影響工作者的行為表現，也就會影響其工作效率。

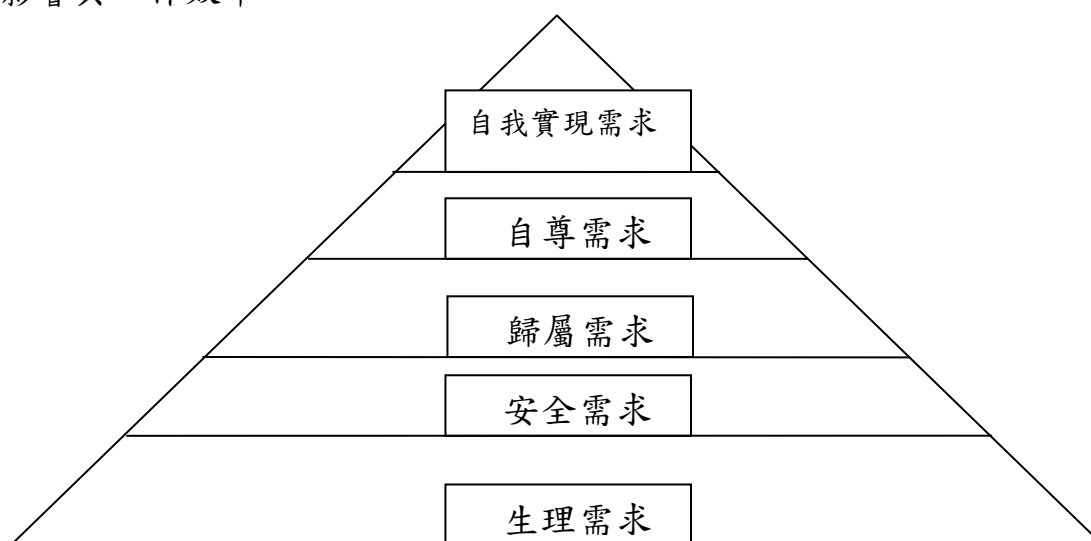


圖2-1 Maslow 的需求層級

需求層級理論包括兩項要點：（一）引發行為之動機是具體的。（二）各種具體需求處於一種階層關係，基層需求（安全與生理的需求）獲得滿足後，較高層次需求（歸屬、自尊、自我實現的需求）才會出現並影響一個人的行為（許士軍，1993）。

二、ERG 理論（Existence, Relatedness, and Growth Theory）

ERG 理論是心理學家 Alderfer 於 1972 年將 Maslow 的需求層次理論加以修正，認為人均有生存(existence)、關係(relatedness)與成長(growth)等三種需求。

- （一）生存的需求：包含 Maslow 的生理、安全需求。
- （二）關係的需求：包含人際上的安全需求、愛與歸屬的需求、人際性的需求。
- （三）成長的需求：著重於確認個人自尊與自我實現的需求。

三、成就需求理論（Need Achievement Theory）

成就需求理論由 McClelland（1961）與 Atkinson（1964）提出，主張人們許多觀點都是從文化中學習而來。其中成就需求（need for achievement）、權力需求（need for power）、歸屬需求（need for affiliation）等三種需求與個人的工作滿意有密切的關係。

- （一）成就需求：希望從工作中獲得成就及他人的肯定。
- （二）權力需求：追求權力及控制他人的慾望。
- （三）歸屬需求：希望從人際活動及社會中得到滿足。

四、雙因子理論(Two-Factor Theory)

雙因子理論又稱為激勵保健理論（Motivation-Hygiene Theory）。

Herzberg (1959) 認為工作滿意與工作不滿意是兩個極端，其因素是可以分開的。他提出影響工作滿意的因素是激勵因子 (Motivating Factor) 和保健因子 (Hygiene Factor)。

「激勵因子」與高度滿足及工作更努力的意願有關，能帶來積極的工作態度、滿意和激勵的作用，若激勵因子存在，工作因素可以誘發更多努力，若因子消失，在大多數人的心中也不會造成不滿 (許士軍，1993)。

激勵因子與工作內容有關，這些因子包含工作本身、認同感、肯定、升遷、個人與專業的成長、責任與成就感等如表 2-4 如果有這些因素，員工就會產生更大的激勵 (李茂興，陳孟怡，2004)。

「保健因子」若不存在，就會導致不滿。若工作環境中，存在著保健因子，不滿的程度會減輕，但工作滿意也不會高。保健因子與工作情境有關，包含薪資、工作地位、工作安全、工作環境、公司的政策與人際關係等 (詳表 2-2)。

表 2-2 二因論的基本元素

保健因子	激勵因子
薪資	肯定
工作地位	責任
工作安全	升遷
工作環境	認同感
公司的政策	工作本身
人際關係-與同事間	成就感
人際關係-與上司	個人與專業的成長

上述四種理論雖以不同方式來解釋個體的需求與行為，但將四種理論加以比較時，仍能發現相似之處 (詳表 2-3)。

表2-3 四種需求滿足理論之比較表

理論名稱	說明				
需求層次理論 (Need-Hierarchy Theory)	生理需求	安全需求	歸屬需求	自尊需求	自我實現需求
ERG 理論 (Existence, Relatedness, and Growth Theory)	生存需求		關係需求		成長需求
成就需求理論 (Need Achievement theory)	成就需求	權力需求	歸屬需求		
雙因子理論 (Two-Factor Theory)	保健因子	激勵因子			

五、期望理論 (Expectancy Theory)

期望理論是佛洛姆 (Vroom) 於 1964 年，在出版的書《工作與激勵》(Work and Motivation) 中首先提出。期望理論指出：人是有思想與理性的，對未來的事情都有其信念與預想。因此在思考是否要採取某項行動時，會先去分析行為後的可能結果及所帶來的報酬。如果結果與報酬是合意的，才會真正有所行動。因此能夠藉由「報酬」來激勵組織成員努力工作 (田欽文, 2008; 謝文全, 2007; Griffin & Ebert, 1996; Kreitner & Kinicki, 1995)。

佛洛姆的期望理論假定「激勵」能夠引領組織成員的努力，組織成員的成功與否端視成員本身的能力與工作環境有關。努力同時引領各種不同的報酬。成員會在每一種受歡迎或不受歡迎的報酬之後，設定報酬的價值。這種價值決定組織成員的激勵程度與努力的程度 (Griffin & Ebert, 1996)。

參、工作滿意的重要性

學者 Robbins (2001) 指出學術界對工作滿意的研究，主要作為瞭解其對員工生產力、曠職率、離職率的影響。Seashore 與 Taber (1975) 認為工作滿意的重要性有：

- 一、工作滿意本身代表社會中一種有價值的產物，是「心理上國民生產毛額」的主要構成部分
- 二、工作滿意可作為組織內的一種早期警戒的指標，可儘早發現組織內工作調配及其他行政措施的缺失。
- 三、工作滿意可作為組織管理的重要參考變項，有助於政策的擬定及計劃。即員工的工作滿意度愈高，其生理及心理健康狀態愈佳；對於吸引及留任表現佳的員工而言，扮演重要的角色；員工對於工作不滿意會和離職率、缺席率、與抱怨率有關。且若能提升員工之工作滿意，員工對組織的組織承諾會愈高。

綜合上述學者觀點得知，工作滿意除了包含精神層面也包含了物質層面，不僅影響個人的心理及生活，對組織而言，更可視為內部警訊的指標之一。

還有，Hom (1979) 針對全職與部分工時人員所做的研究發現，全職員工對組織依附的程度及工作滿意度都高於部分工時員工。而 Miller 與 Terborg (1979) 針對全職與部分工時人員所做的研究顯示，部分工時人員的工作滿意度及對福利的滿意度都較低。

那麼，同樣是部分工時人員的客語教學支援人員與學校之間存在的是一種非典型的聘僱關係，彼此沒有長期的承諾，就如臨時人員般；在這樣的氛圍下客語教學支援人員工作滿意是如何呢？是本研究要探討目的之一。

肆、影響客語教學支援人員工作滿意的相關因素

許士軍（1995）在工作滿意的相關研究中，有絕大部分乃是探討其前因（antecedents）及後果（consequences）因素者。學者 Seashore 與 Tabor（1975）將與工作滿意有關的主要變相（包括前因及後果在內）整理為一構架（詳圖 2-2）。把可能影響工作滿意的前因變項，歸納為環境與個人屬性兩大類；可能影響工作滿意的後果變項，分為個人反應變項、組織反應變項、社會反應變項三大類。現將工作滿意之前因、後果變項之關係詳述如下：

一、前因變項

（一）環境變項

- 1.政治及經濟環境因素，如失業率等。
- 2.職業性質，如職業聲望等。
- 3.組織內部環境，如組織氣候。
- 4.工作與工作環境，如工作特徵等。

（二）個人屬性

- 1.人口統計特徵，如年齡、性別等。
- 2.穩定的人格特質，如價值、需求等。
- 3.能力，如智力、運動技能等。
- 4.情境性人格，如動機、偏好等。
- 5.知覺、認知及期望等。
- 6.暫時性人格特質，如憤怒、厭煩等。

二、後果變項

- (一) 個人反應變項，如退卻、攻擊、疾病、工作績效等。
- (二) 組織反應變項，如生產力、品質、流動率、曠職、怠工等。
- (三) 社會反應變項，如國民總生產額、適應力、生活品質等。

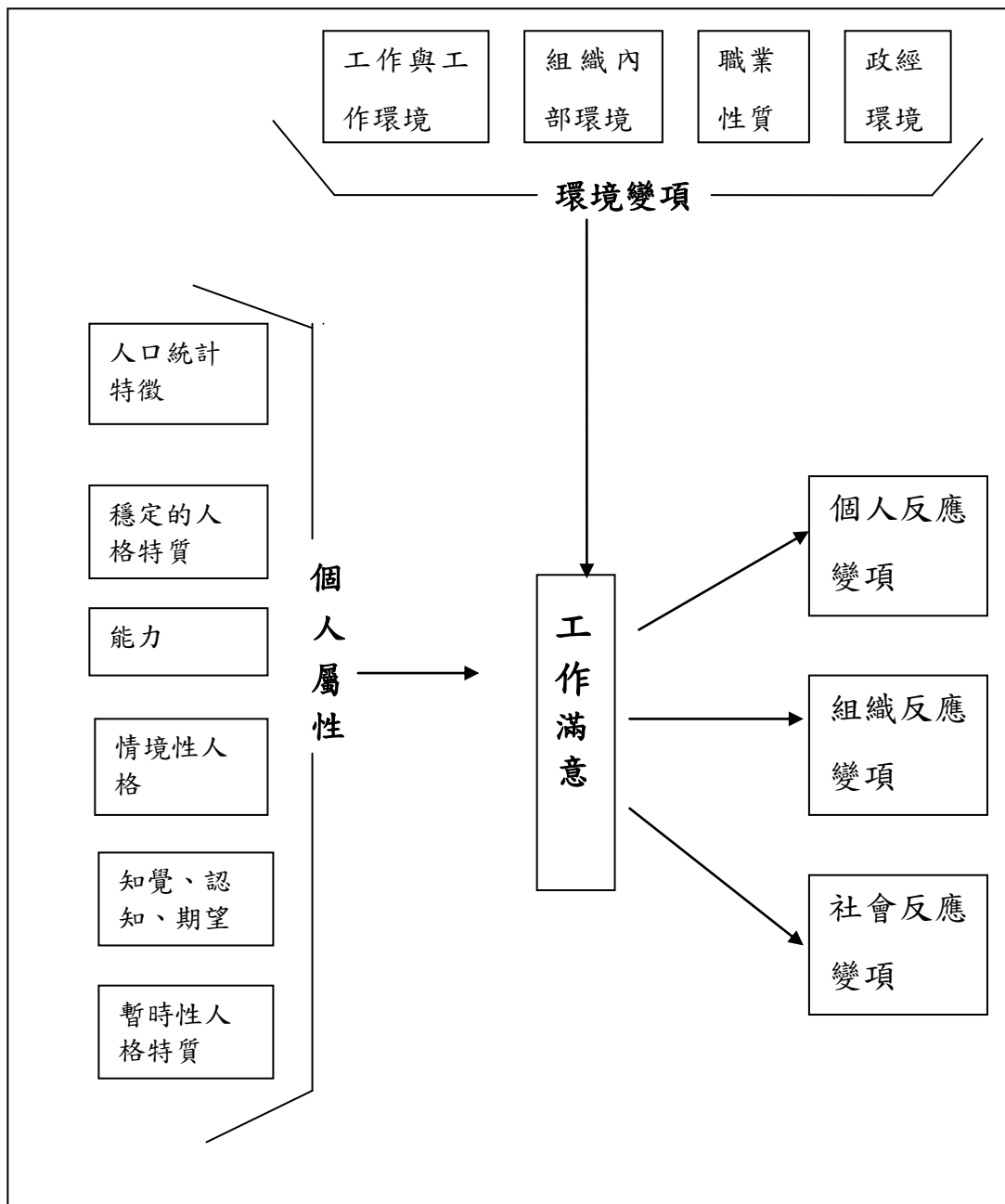


圖2-2 工作滿意的前因、後果變項關係圖

研究者修正自：Seashore, S.E. & Tabor, T.D.(1975)。"Job Satisfaction and Their Correlation"。American Behavior & Scientist, 18: 346。

伍、相關文獻檢視

由於本研究主要的研究對象為客語教學支援人員，其工作場域在學校，因此引用的參考文獻多與學校相關。由上述分析可知，影響工作滿意前因變項不外乎個人與環境二大因素，而且影響工作滿意的前因變項不能僅由個人屬性或環境變項來決定，而是取決於兩者的互動關係；而影響工作滿足的後果變項也並非單純的因果關係，而是各變項多元而複雜的關係。

因此本研究在了解客語教學支援人員的工作滿意度時，欲先從客語教學支援人員個人背景變項與學校環境變項著手，以下探討和本研究有關的客語教學支援人員個人背景變項、學校環境變項與工作滿意的相關研究。

一、性別與工作滿意

性別與工作滿意彼此間之關係，有下列三種結果：

- (一) 男性總務主任工作滿意度高於於女性總務主任(吳淑琪, 2001)。
- (二) 女性教師工作滿意程度高於男性教師(謝金青, 1992)。
- (三) 工作滿意程度不因性別而有差異(陳秋蓉, 2001; 蘇維新, 2003)。

二、年齡與工作滿意

林乃慧(1999)的研究指出，「年齡」對於成人的學習歷程，以及個人生涯發展、生涯規劃具有相當之影響力。因此，年齡與工作滿意之間有其相互之效果存在。

- (一) 教師年齡愈大其工作滿意愈高(辛俊德, 2002; 張朝欽, 2008; 謝百亮, 1995)。
- (二) 教師年齡與工作滿意之間無差異(張明麗, 1991; 陳清溪, 1991)。

三、婚姻與工作滿意

- (一) 已婚教師工作滿意高於未婚教師(黃盈彰, 1999)。

- (二) 已婚教師與未婚教師在工作滿意上並無顯著差異（黃隆民，1984）。

四、教育程度與工作滿意

- (一) 研究所畢業之教師工作滿意較高（陳聖芳，2000）。
- (二) 學歷為研究所或師專之教師工作滿意較高（辛俊德，2002）。
- (三) 學歷與教師工作滿意並無顯著差異（謝金青，1992；蘇維新，2003）。

五、教學年資

- (一) 教學年資 26 年以上之教師其工作滿意最高（辛俊德，2002）。
- (二) 教學年資愈久其工作滿意愈高（蘇維新，2003）。
- (三) 教學年資與學校總務主任工作滿意並無顯著差異（吳淑琪，2001）。

六、學校規模

- (一) 學校規模在 13-48 班的學校教師對於教師工作感到滿意（余景達，2002）。
- (二) 學校規模愈小，教師工作滿意愈高。（辛俊德，2002）。
- (三) 學校規模與教師工作滿意無關。（郭明德，1994）。
- (四) 學校地區與總務主任工作滿意無相關。（吳淑琪，2001）。

七、任教學校所在地區

- (一) 在山地鄉任教的教師，工作滿意較高（陳聖芳，2000）。
- (二) 鄉鎮地區及偏遠地區學校教師的工作滿意高於城市學校的教師（余景達，2002）。

(三) 學校所在地區與總務主任工作滿意無相關 (吳淑琪, 2001)。

(四) 學校所在地區與教師工作滿意無相關 (梁丁財, 2001)。

陸、工作滿意之測量工具

Kreitner 與 Kinicki (1995) 指出, 工作滿意是對工作各種條件的感受或情緒反應, 由此可見工作滿意並非單一概念, 而是涵蓋許多層面, 故不容易由表面上的行為觀察得知。就學術而言, 在研究過程中往往需要借助標準化的測量工具來測量。而各研究機構所依據之理論不同, 故發展出不同形式的工作滿意量表 (李立泰, 2006; 楊牧青, 2000)。現說明如下:

一、明尼蘇達滿意量表 (The Minnesota Satisfaction Questionnaire)

明尼蘇達大學學者 Weiss, Dawis, England 與 Lofquist 等人於 1967 年提出多達 20 種有關工作滿意的因素, 稱為「明尼蘇達滿意篩選量表」, 簡稱 (MSQ) (Robert & Angelo, 1995)。量表分為長式與短式兩種, 採用 Likert 五點量表。長式的 MSQ 含有 100 個題目, 分成 20 個分量表, 每一個分量表有 5 道題目, 可提供 20 個向度的滿意分數。短式的 MSQ 含有 20 個題目, 分成 3 個分量表, 測量結果可獲得內在滿意 (intrinsic satisfaction)、外在滿意 (extrinsic satisfaction)、與一般滿意 (general satisfaction) 三種分數。長式問卷由於獲得的資料較為詳盡, 所以使用較為普遍 (田欽文, 2008; 李慕華、林宗鴻, 1996; 鄭勝泰, 2002; 饒邦安, 1991; 蘭惠敏, 2007)。

二、工作描述量表 (The Job Description Index, JDI)

康乃爾大學研究員 Smith, Kendall 與 Hulin 於 1969 年發展出工作描述指標 (JDI), 它是最常被用來被研究與被使用的工作滿意工具。可用來評估

工作的各項條件，包括：工作本身(work)、薪資(pay)、升遷(promotion)、同仁(people)與上司(supervision)等五個層面。每一個層面由9到18個題目所組成，係為一種形容詞檢核量表，可提供一個向度的滿意分數。填答者依其工作情形，在「是」、「無法決定」和「否」三項擇一填答，並分別給予3分、1分、0分。各分量表的總分即為各層面的滿意情形，而五個分量表的滿意分數總和就是整體工作滿意分數，不過整體工作滿意分數往往會大於各向度滿意的總和。JDI 具有良好的信度與效度，同時能夠兼顧工作滿意的相關理論，所以被廣泛地用來測量個人工作滿意的程度（田欽文，2008；李慕華、林宗鴻，1986；鄭勝泰，2002；饒邦安，1991；蘭惠敏，2007）。

三、工作診斷調查量表 (The Job Diagnostic Survey, JDS)

Hackman 與 Oldham (1975)所研究發展出來的工作診斷調查量表(The Job Diagnostic Survey, JDS)，共有 JDS 長題本、JDS 短題本及工作評定量表三種主要題本（鄭勝泰，2002）。

四、工作滿意指標量表 (An Index of Job Satisfaction, IJS)

工作滿意指標量表係由 Brayfield 與 Rothe (1951) 所共同發展出來，是一種態度量表，用以測量個人的整體工作滿意，而非測量各層面的量表，全量表共有 18 題，採李克特 (likert) 及塞斯通混合式五點量表計分（鄭勝泰，2002）。

本研究之工作滿意構面，參考一般工作滿意常使用的明尼蘇達滿意篩選量表 (MSQ)，作為後續研究之探討。

柒、客語教學支援人員工作滿意構面

客語教學支援人員，雖然與學校之間存在的是一種非典型的聘僱關係，但和一般老師一樣，從事的是教職工作，必須投注許多時間和心力在教學工作上。更重要的是在搶救客語使命下，客語教學支援人員參與了學校組織。

關於工作滿意的相關研究，雖然國內的研究甚多，但多以企業界或行政組織專任員工為主要研究對象。不過，以客語教學支援人員為研究對象，文獻尚未記載。因此本研究，從有關教師工作滿意、派遣人員工作滿意、全職員工與兼職員工工作滿意的文獻中發現，議題雖然有其文字上的差異，但其探討的議題不外乎以下幾項：自我成長與發展滿意、知識和技能的滿意、人際關係（社會需求）滿意、工作本身（環境）滿意、家庭與生活的滿意等構面。

本研究參考，田欽文（2008）、郭晏庭（2006）、張朝欽（2008）、陳品瑜（2006）、黃裕敏（2003）、顏憲文（2005）等人編製的「工作滿意量表」，及目前客語教學支援人員現況，以進行編製本研究之「客語教學支援人員工作滿意量表」。共有「自我成長與生涯的滿意」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境的滿意」、薪資福利等五個構面，作為本研究之工作滿意指標。

第三節 組織承諾的理論與研究

當組織人能夠認同組織及組織目標，且希望成為其永久成員時，組織人將成為組織的有利資產。學校本身就是一個由學生、教師、行政人員等組成的功能性複雜社會組織。其中教師是學校組織的核心人員，教師是否

認同學校、願意奉獻心力、努力工作，便成了學校效能發揮高低的重要條件，這就涉及了教師組織承諾的問題（邵華、盧光莉、陳超然，2007）。

組織承諾（organizational commitment）是組織行為學中的一個概念、是一種「認同組織」的心理狀態，此概念最早由 Whyte 於 1956 年在《組織人》（The Organization Man）一書中所提出，「組織人，是為組織工作的人，同時也是屬於組織的人」（Randall, 1987）。

壹、組織承諾的定義

一、組織承諾是個人對某一特定組織的認同及投入程度，包含三種心理傾向：

- （一）價值承諾：堅定的接受並且信仰組織的目標與價值。
- （二）努力承諾：願意為組織付出更多的努力。
- （三）留職承諾：有明確的意願，渴望繼續成為組織的一份子（Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974）。

Porter 等人（1974）提出的組織價值承諾、努力承諾、留職承諾三個構面在多次實證中被發現是最具解釋能力的因數，其所發展出來的組織承諾量表（Organizational Commitment Questionnaire, OCQ）是最常用來測量組織承諾的工具。

二、Meyer, Allen 與 Smith（1993）提出三種成分概念的組織承諾（詳圖 2-3）：

- （一）情感性承諾（affective commitment）：員工內心認同組織的一種心理承諾程度，而情感性承諾高的員工留在組織裡的原因是因為他想要（want to）這麼做。

- (二) 持續性承諾 (continuance commitment)：員工欲保有與擁有原來地位的一種承諾程度，承諾的存在是基於離開組織時的成本考量，而持續性承諾高的員工會留在組織的原因是因為他需要 (need to) 這麼做。
- (三) 規範性承諾 (normative commitment)：員工在情感上認為有義務須留在組織中，規範性承諾感高的員工會留在組織的原因是因為他相信他有義務應該 (ought to) 這麼做。

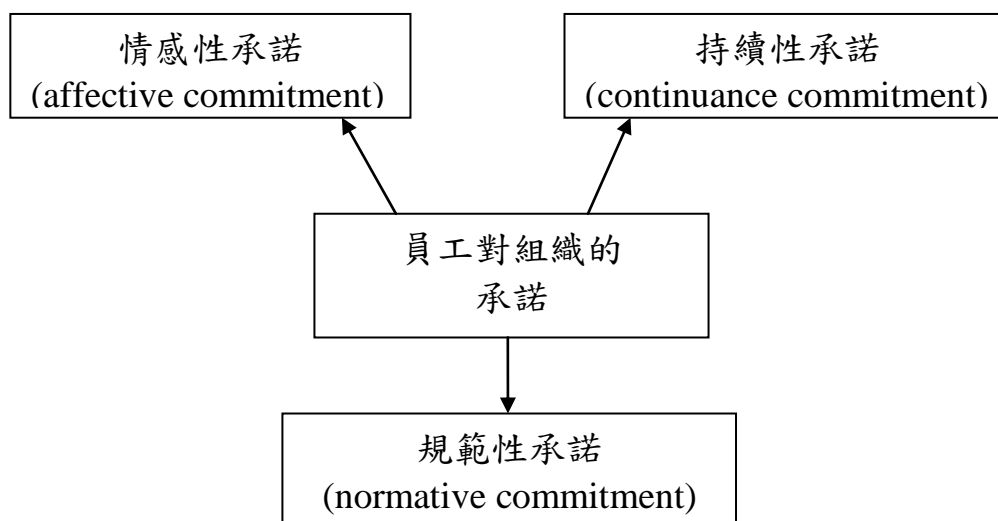


圖2-3 Meyer, Allen與Smith (1993) 三種成分概念的組織承諾

雖然不同的學者給予組織承諾不同的定義，但不外乎是個人與組織的連結 (linkage) 關係，這將有助於組織維持競爭力，亦有助於降低成員流動率及提升工作效率與品質 (Sheldon, 1971)。所以，組織承諾普遍被視為員工正面的工作態度；而國內研究則大都採用 Porter 等人 (1974) 的研究，將組織承諾區分為價值承諾、努力承諾、留職承諾等三大類進行研究。

貳、組織承諾的分類

一、國外研究者對組織承諾的分類

正因為學者對組織承諾的定義不一，因此有許多學者將組織承諾予以分類定義。Mowday, Porter 與 Steers (1982) 彙整學者的理論，列表 (2-4) 於后。從 (2-4) 表中可發現學者基於研究方向的不同，而有不同的論點，例如：Staw (1977) 將組織承諾分為二類，分別為態度承諾 (Attitude Commitment) 及行為承諾 (Behavior Commitment)，認為組織承諾是一種個人和組織目標趨向一致的過程；而將組織承諾視之為「行為」的學者還有 Salancik 與 Pfeffer (1977) 認為組織承諾是一種行為的表現；另外也有人著重在「價值」之上，如 Porter, Steer, Mowday 與 Boulian (1974) 認為組織承諾是認同組織的價值。

表2-4國外研究者對於組織承諾的分類

年代	學者	組織承諾分類
1961	Etzioni	道德的投入 計算的投入 疏離的投入
1968	Kanter	永續的承諾 凝聚的承諾 控制的承諾
1974	Porter, Steers, Mowday 與 Boulian	價值承諾 努力承諾 留職承諾
1977	Staw	組織行為途徑-態度承諾 社會心理途徑-行為承諾
1977	Salancik 與 Pfeffer	社會心理途徑-行為承諾
1978	Stevens, Byer與Trice	規範性的承諾 交換性的承諾
1993	Meyer, Allen與Smith	情感性承諾 持續性承諾 規範性承諾

資料來源：Mowday, Porter, & Steers (1982), p.22, *Employ-Organization Linkage*: New York: Academic Press.

二、國內研究者對組織承諾的分類

國內研究者在做組織承諾的分類時，大多數研究者考慮心理層面，如組織認同、努力意願、留職傾向，情感性承諾、學校認同等，以心理的角度來出發，強調成員對組織情感的展現與表達（詳表 2-5）。

表2-5國內研究者對於組織承諾的分類

年代	研究者	組織承諾分類
2002	簡佳珍	組織認同、努力意願、留職傾向、功利計算
2003	黃裕敏	認同意願、努力意願、留職傾向
2004	林政宏	學校認同、努力意願、留職傾向
2004	陳湘琬	價值承諾、努力意願、留職承諾
2005	林炯炘	組織認同、努力意願、留職傾向
2006	張新堂	組織認同、努力意願、留職傾向
2008	張朝欽	組織認同、努力意願、留職傾向

參、組織承諾的功能

組織承諾會受到組織成員所處的組織文化和社會文化的影響，對於管理者而言，瞭解員工的組織承諾對於制定政策和改進管理相當重要。

Mowday, Porte 與 Steers (1982) 認為一個良好的個人與組織的連結，將對個人、組織及社會產生好的結果。對個人而言，組織可以提供經濟需要的來源，個人對組織投入愈多，愈有可能得到組織的賞酬；對組織而言，高離職率與缺勤率會增加組織的營運成本及訓練成本，因此組織需要忠誠而投入的員工。就社會而言，社會是由許多組織組成的，組織的生產力與績效必然對社會造成影響（顏憲文，2005）。

Allan 與 Sienko (1998) 認為臨時人員因為任期的限制，因此與雇主間

無法產生長期的依附關係，缺乏工作安全感，也不會有屬於家庭的一份子的感覺。但是 Gomez-Mejia, Balkin 與 Cardy (1995) 認為當臨時人員有希望成為正式人員的動機時，就容易有組織承諾及好的績效表現，以證明自己的能力，爭取成為正式員工的機會（曹采華，2002）。

組織承諾在研究上的重要性，徐善德（1997）歸納各學者之觀點，他提出組織承諾在研究上有五項重要性（賴宗飛，2005）：

- 一、組織承諾比工作滿足更容易預測組織成員的離職行為。
- 二、高承諾感的員工，其工作滿足優於低承諾感的員工。
- 三、組織承諾可以作為組織效能的指標。
- 四、組織承諾不僅是員工持續力的指標，亦為員工努力及工作績效的指標。
- 五、企業界一向偏好忠誠、努力的員工，而忠誠、努力正是組織承諾所要探討。

客語教學支援人員，與學校之間存在的是一種非典型的聘僱關係，彼此間沒有長期的承諾，沒有正式的、有形的契約規範行為及工作表現，就如臨時人員般；所以他們與學校之間的組織承諾關係如何？是本研究要探討目的之一。

肆、組織承諾的相關理論

近年來探討組織承諾相關的文獻頗多，但隨著研究對象的不同，研究的結果亦不相同，且組織承諾亦非單一因素所能影響。

而為了瞭解及預測影響組織承諾的前因及其結果，因學者研究的觀點及研究方法之差異，所建立的理論模式也有所不同。現彙整較具代表性之組織承諾理論模式如下，且以下理論模式皆包含了人口統計變項：

- 一、Steer 於 1977 年提出「組織承諾前因後果」模式。
- 二、Staw 於 1977 年提出「組織承諾形成」模式。

--- 以桃園縣為例

- 三、Morris 與 Sherman 在 1981 年建立「組織承諾多元預測」模式。
- 四、Mowday, Porter 與 Steers (1982) 「組織承諾的前因後果」模式。
- 五、Reyes 與 Pounder (1990) 採用 Mowday 等人 (1982) 對組織承諾前因後果的觀點，發展出「教師組織承諾」模式。
- 六、Mathieu 與 Zajac (1990) 之「前因後果及相關變項之分類」模式。

Mathieu與Zajac (1990) 整合了二十年來有關組織承諾的實證研究，歸納組織承諾如為後果變項，則與個人變項、角色及工作環境連結；若為前因變項，則被應用至預測員工的曠職、離職、工作績效及其他行為結果；而組織承諾的相關變項，如工作涉入及工作滿意等，此概念模式為目前最完整的理論架構（顏憲文，2005）。其理論模式如圖 2-4 所示。

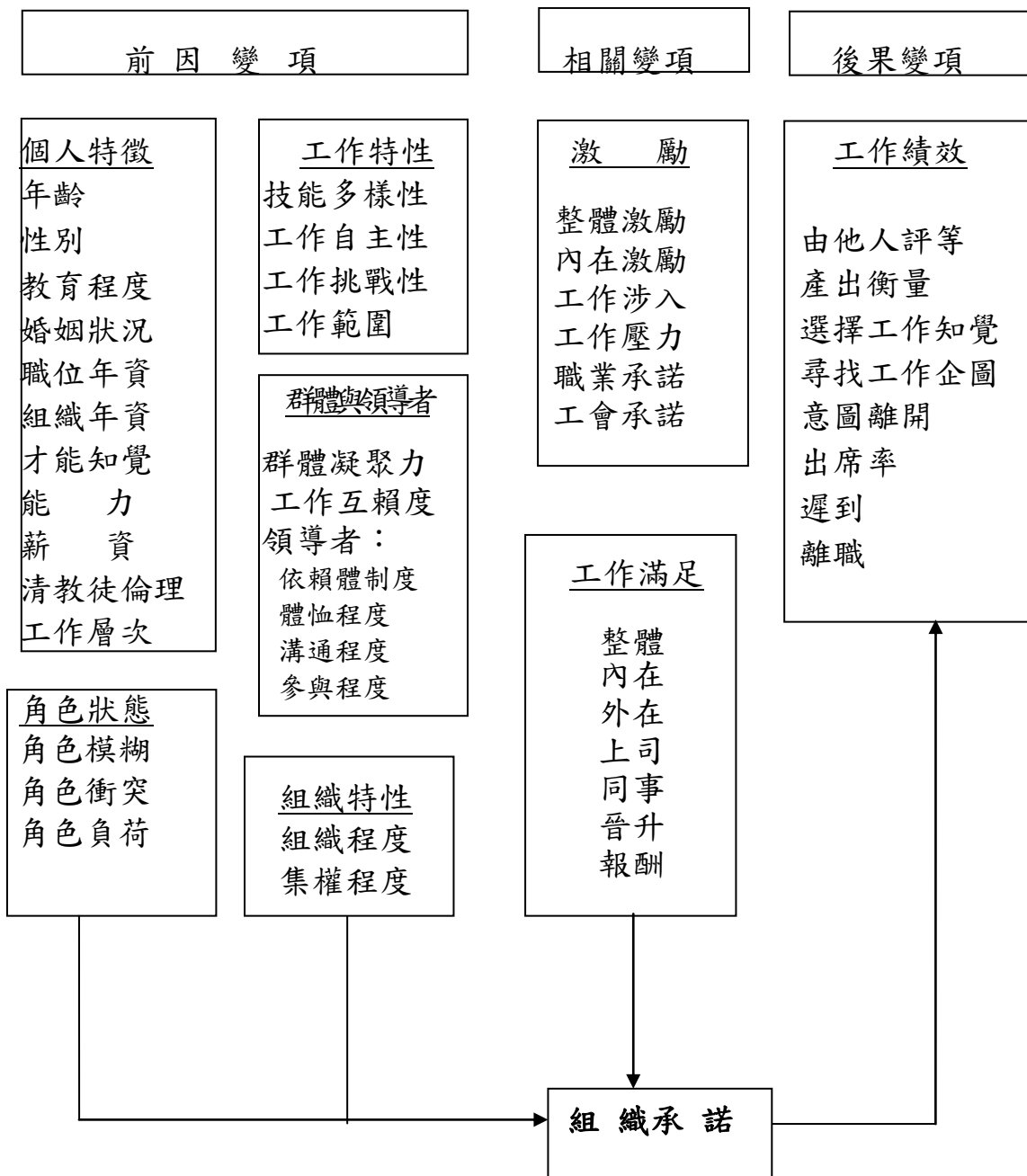


圖2-4 Mathieu & Zajac 之前因後果及相關變項的分類模式理論圖

資料來源：“A Review and Meta-Analysis of the Antecedents Correltes,and Consequences of Organizational Commitment,” by Mathieu & Zajac, 1990,Psychological Bulletin,108(2), 124. (引自張麗花，2002：29)

伍、影響客語教學支援人員組織承諾的相關因素

根據 Mathieu 與 Zajac (1990)有關組織承諾的實證研究，歸納組織承諾如為後果變項，則和個人背景變項、角色狀態及工作環境連結；因此本研究欲了解客語教學支援人員組織承諾時，必須先從客語教學支援人員的個人背景變項著手。

陸、相關文獻檢視

以下為探討客語教學支援人員背景變項與組織承諾的相關論述。由於本研究主要的研究對象為客語教學支援人員，其工作場域在學校，因此引用的參考文獻多與學校相關。

一、性別

(一) 男性教師在整體組織承諾上高於女性，有顯著差異（邱馨儀，1995；徐善德 1997；張朝欽，2008）。

(二) 不同性別教師在組織承諾上，無顯著差異（李立泰，2006；黃裕敏，2003）。

二、年齡

(一) 不同年齡之國民小學教師在整體組織承諾，達顯著差異（郭晏庭，2006）。

(二) 教師年齡愈大，其組織承諾也愈高（張朝欽，2008；黃裕敏，2003）。

三、婚姻

(一) 已婚教師的組織承諾顯著高於未婚教師（郭文瑞，2004；黃裕敏，2003）。

(二) 已婚及未婚教師在組織承諾上，並無顯著差異(林靜如，1990)。

四、教育程度

(一) 師專、師範畢業的教師在組織承諾程度高於其他各組老師(詹婷姬，1994)。

(二) 研究所及師範、師專畢業的教師在整體組織承諾上高於一般大學畢業之教師(陶文杰，1998)。

(三) 不同學歷的教師在組織承諾上，均無顯著差異(林靜如，1990)。

五、服務年資

(一) 在目前服務的學校，服務 16-20 年的教師，組織承諾最高(林靜如，1990)。

(二) 年資愈久的教師，在組織承諾上，高於年資較淺的教師(詹婷姬，1994)。

六、學校規模

(一) 學校規模在 12 班以下之國小教師，組織承諾高於 49 班以上之國小教師(邱馨儀，1995)。

(二) 教師任教學校的規模愈大，其組織承諾愈高(陳文祥，1998；楊偉霖，2002；劉春榮，1993)；

(三) 教師任教學校規模較小，其組織承諾較高(張品芬，1995；蔡寬信，1993)。

(四) 學校規模與組織承諾無關(林保豐，2002；黃裕敏 2003；詹婷姬，1994；詹益鉅，2001；謝宜倩，2002)。

(五) 郭振生(2003)以台南地區國民小學教師的研究則指出，學校規模在整體組織承諾及價值與留職承諾構面均未達顯著性差

異，僅在努力承諾構面達顯著差異性。

七、學校所在地區

- (一) 多數有關教師組織承諾的研究指出，服務於鄉鎮及偏遠地區的教師組織承諾較高（邱馨儀，1996；張惠英，2002；陳文祥，1998；詹婷姬，1994；蔡進雄，1993；蔡寬信，1993）；
- (二) 而較少數研究指出服務於都會地區的教師組織承諾較高（莊榮霖，1994；劉春榮，1993）；
- (三) 但亦有研究指出兩者並無差異（林保豐，2002；郭振生，2003；謝宜倩，2002）。

柒、組織承諾之測量工具

Morrow (1983) 指出與組織承諾有關的概念及測量方式大多以量表為主，其中以 Hrebiniak (1974) 及 Porter, Steers, Mowday 與 Boulian (1974) 所編製的組織承諾量表最具代表性。Porter 等人 (1974) 採取規範性承諾的觀點發展出組織承諾的量表(Organizational Commitment Questionnaire, 簡稱 OCQ)。組織承諾量表共分為組織目標和價值認同和接受、為組織努力的意願、留職傾向等三個構面，用以測量組織成員在態度與行為上的認同與投入程度。量表內容共計十五題，採李克特式七點量表，從「非常不同意」到「非常同意」，分別給予一至七分，其中有六題是反向題，以避免受試者反應的偏差(response set bias)。量表之信度 Cronbach's α 係數若為.90，表示本量表信度甚佳。在其後研究組織承諾者，大多參考 Porter 等人(1974) 之組織承諾的量表 (OCQ) 為研究工具 (邱馨儀，1995)。

捌、客語教學支援人員組織承諾構面

本研究探討的對象為客語教學支援人員，他們與學校之間存在的是一種非典型的聘僱關係，但和一般營利組織一樣，組織成員必須投注許多時間和心力，重要的是在搶救客語使命下，客語教學支援人員參與了學校組織。研究者將參考 Porter, Steers, Mowday 與 Boulian (1974) 的組織承諾觀點進行研究設計。「組織承諾」係指：

- 一、組織認同：組織的成員對其組織的目標、價值、信念的認同。
- 二、努力意願：願為組織付出更多的努力。
- 三、留任意願：希望繼續留任組織的態度。

研究者除了以 Porter 等人 (1974) 的組織承諾量表 (Organizational Commitment Questionnaire, OCQ) 為依據，並參考：田欽文 (2008)、郭晏庭 (2006)、陳品瑜 (2006)、黃裕敏 (2003)、顏憲文 (2005) 等人編製之「組織承諾量表」，及目前客語教學支援人員現況，以進行編製本研究之「客語教學支援人員組織承諾量表」。

第四節 工作滿意與組織承諾相關文獻檢視

Porter, Steers, Mowday 與 Boulian (1974) 認為，工作滿意為個人對特定工作環境的反應，組織承諾則是個人對整個組織整體性的反應及一般性的反應，二者皆反映了員工對於組織的態度，且在研究上常呈現正向的關係 (黃開義, 1984)。但在此兩者的關聯性探討中，各家學者的觀點分歧，使得工作滿意與組織承諾的因果關係並無確切的定論 (陳維岳, 2005)。

從工作滿意與組織承諾的關係來看，工作滿意的對象是指工作環境、工作本身、薪資或福利，範圍較為狹窄；而組織承諾則是針對整個組織的

情感性反應或認知，範圍較廣（林鈺琴，1999）。兩者間的相互關係，如表 2-6：

表 2-6 工作滿意與組織承諾關係表

年代	作者	對象	研究結果
1983	Bateman 與Strasser	美國健康護理 部門服務人員	員工的組織承諾的高低影響員工工作滿意度狀態。
1993	Meyer, Allen 與 Smith	美國醫療護理 學生及人員	情感型與規範型組織承諾和工作滿意度呈現正相關，而與持續性承諾呈現負相關的狀態。
2002	曹采華	250名 國內派遣人員	工作滿意與組織承諾呈現顯著正相關。
2003	黃裕敏	小學教師	工作滿意和組織承諾呈現顯著正相關。
2004	陳湘婉	南部地區500名中 小學教師	發現工作滿意與組織承諾呈現顯著正相關。
2005	林莉莉	航空公司職員（含 部分工時人員）	工作滿足程度愈高則影響情感性承諾愈高，另全職人員在工作表現上的工作滿足程度與組織承諾上皆比部分工時人員為低。
2005	顏憲文	國民小學學校志 工	學校志工工作滿意與組織承諾有顯著典型相關。
2006	郭晏庭	普通班級任教師	工作滿意愈高，組織承諾也愈高。
2008	田欽文	國民中學兼任行 政職教師	國民中學兼任行政職教師工作滿意與組織承諾具有中度正相關。

資料來源：研究者整理；（陳立嘉，2008）。

由表 2-6 可以分析出工作滿意與組織承諾的關係類型：

- 一、工作滿意與組織承諾整體構面高度相關。
- 二、組織承諾整體構面正向影響工作滿意度。
- 三、情感性、規範性組織承諾構面正向影響工作滿意度，但持續性組織承諾則負向影響工作滿意度。
- 四、員工之工作滿意愈高，其組織承諾愈高。

上述研究中除了所研究對象的組織類性不同外，對於客語教學支援人員而言，工作滿意的構面，因有不同的理論向度，也會導致研究發現會有所差異。

客語教學支援人員與學校組織沒有長期聘僱關係，工作沒有保障、薪資不穩定、福利缺乏的情況之下，這些客語教學支援人員還會感到工作滿意並回應學校組織的要求，表現正向的工作態度與行為，達成工作目標嗎？

因此，本研究從客語教學支援人員的人口統計特徵、年齡、性別、教育程度、教學年資、專任或兼職客語教學支援人員等來探討客語教學支援人員的工作滿意、組織承諾情形，希望這樣的研究可以幫助教育主管機關，在管理這類逐漸形成的另類工作族群時，能更深入的瞭解他們的需求滿意所在，以作為教育有關當局調整或制定政策時的參考。

壹、 相關文獻檢視

本研究相關文獻檢視是研究者在 2010 年 6 月至 8 月期間，應用「台灣博碩士論文知識加值系統」和「中華民國期刊論文索引系統」作文獻搜尋，以「工作滿意（或工作滿足）或組織承諾」為關鍵字搜尋之，發現共有 13 篇與本研究有關之工作滿意（或工作滿足）與組織承諾的文章（詳表 2-7）。

表2-7 工作滿意與組織承諾相關研究論文

作者與年份	篇名	研究方法	研究發現
羅俊龍 (1995)	教師個人背景變項與工作價值觀、工作滿意與組織承諾關性之研究-宜蘭縣公立國民中學現任教師之實証研究	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	1.不同年資之教師在「價值承諾」、「努力承諾」構面上有顯著差異。 2.不同年齡之教師在「價值承諾」、「努力承諾」構面上有顯著差異。
廖曜生 (1998)	彈性工時制度、個人屬性與工作特性、工作滿足、工作績效關係之研究—以國內電子業為例	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	1.年齡:年齡較高者,工作績效及工作滿足較高. 2.年資:資深者有較高的工作績效,工作滿足,工作特性。
黃李祥 (2001)	工作特性、工作動機對工作滿足之關係研究—以半導體製造業為例	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	在具有較高工作動機潛能特性的工作中,有較高內在動機傾向的員工,工作滿意度愈高。
甘水美 (2002)	臨時員工之內外控傾向對工作滿意與組織承諾關係之影響	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	臨時員工的工作滿意與內控傾向之交互作用,會對整體組織承諾、情感性承諾,以及規範性承諾產生正向的影響,但對於持續性承諾則產生了負向的影響。
曹采華 (2002)	員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響—以派遣人員為例	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	研究結果發現不同年齡、不同派遣年資、不同教育程度組別的派遣人員在組織承諾的程度上有顯著差異。

表2-7 (續)

作者與年份	篇名	研究方法	研究發現
陳泓鍵 (2002)	派遣員工的工作動機、工作特性對工作滿足的影響	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法 3.深度訪談	研究結果發現派遣員工之工作動機對於工作滿意的影響會受到工作特性之干擾作用。
陳傳宗 (2003)	國民小學總務主任角色壓力與工作滿意關係之研究	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法 3.深度訪談	工作者認為在工作各層面應達到的滿足程度，與目前在工作各層面時實際達到滿足程度之間的差距愈小，工作滿足程度愈高。
陳湘琬 (2004)	教師人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向之相關性研究—以南部地區為例	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	教師對工作滿足的認同度愈高，對整體組織承諾感的認同感亦會愈高。
賴宗飛 (2005)	全職與兼職員工在工作價值觀對工作滿足與組織承諾關聯性之比較	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	工作價值觀會對員工的工作滿足與組織承諾產生影響。對全職及兼職員工而言，並沒有差異。
顏憲文 (2005)	國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	學校志工工作滿意與組織承諾有顯著典型相關。
李立泰 (2006)	台北縣立完全中學兼職行政工作教師角色壓力、組織承諾與工作滿意關係之研究	1.文獻資料分析法. 2.問卷調查法	工作所實際獲得的價值與工作者預期應獲得價值的差距，差距愈小，滿意程度愈高；反之，滿意程度愈低。

--- 以桃園縣為例

表2-7 (續)

作者與年份	篇名	研究方法	研究發現
陳品瑜 (2006)	台北市國民小學專任行政組長工作滿意與組織承諾相關之研究	1. 問卷調查法	在個人背景變項中，僅有學校規模和學校歷史在工作滿意上呈現顯著差異。但性別、年齡、婚姻狀況、子女、教育程度、在工作滿意無顯著差異。
黃宗顯，周幸玲 (2007)	教育部「2688 人力資源方案」的實施狀況與前瞻—以台南市所有國民小學為例	1. 深度訪談法	台南市各國小招募兼任教師的管道及所聘兼任教師的身分類別呈現多元樣貌，且多數學校並未建立兼任教師的評選標準與評鑑機制
田欽文 (2008)	台北縣國民中學兼任行政職教師工作滿意與組織承諾關係之研究	1. 文獻資料分析法. 2. 問卷調查法	國民中學兼任行政職教師工作滿意與組織承諾具有中度正相關。

貳、重要文獻內容分析

有關工作滿意與組織承諾方面，依據所蒐集的文獻資料，說明如下：

- 一、賴宗飛（2005）指出：工作價值觀會對員工的工作滿足與組織承諾產生影響。對全職及兼職員工而言，並沒有差異。
- 二、陳湘琬（2004）指出：教師對工作滿足的認同度愈高，對整體組織承諾感的認同感亦會愈高。
- 三、黃宗顯，周幸玲（2007）：非典型僱用比起科層體制的確會更敏捷、更具彈性，但也容易減少了發展技術跟訓練受僱者的動機。

綜合言之，就教學成效而言，目前還在教學現場的客語教學支援人員優於正式老師。關於工作性質而言，研究者同意客語教學支援人員與一般企業的人力派遣是不同的；前者是專業技能上的需求，後者是例行非專業業務的處理。因此客語教學支援人員在組織承諾、工作滿意方面，是否如賴宗飛（2005）指出：對全職及兼職員工而言，並沒有差異。有待本研究結果。

第三章 研究設計與實施

本研究旨在探討桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之情形，為達本研究目的，除進行理論分析外，並採用量表調查方式，進行實證性之調查研究。茲將本研究之研究架構與方法、研究變項與操作型定義、研究對象與取樣、研究工具、資料處理與分析等五項，依序分節敘述。

第一節 研究架構與方法

壹、研究架構

本研究根據研究動機、研究目的，並綜合相關文獻探討分析，將與桃園縣客家語教學支援工作人員（以下簡稱客語教學支援人員）工作滿意及組織承諾有關的變項，依前因、後果及相關變項的觀念加以分析組織，提出本研究架構圖，如圖 3-1 所示。本研究架構以客語教學支援人員「個人背景變項」、「學校環境變項」為自變項，「工作滿意」、「組織承諾」為依變項，探討客語教學支援人員個人背景、學校環境、工作滿意、組織承諾彼此間關係之研究。現分別敘述如下：

一、自變項

（一）個人背景變項

係指與客語教學支援人員個人背景有關的基本變項。包括：

1.性別：選項分別為

(01)男；(02)女。

--- 以桃園縣為例

2.年齡：選項分別為

(01) 25-30 歲；(02) 31-35 歲；(03) 36-40 歲；(04) 41-45；(05) 46-50 歲；(06) 51-55 歲；(07) 56-60 歲；(07)61 歲以上。

3.教育程度：選項分別為

(01)國小；(02)國中；(03)高中；(04)大學；(05)研究所；(06)博士班

4.擔任客語教學支援人員教學年資：選項分別為

(01) 1 年；(02) 2 年；(03) 3 年；(04) 4 年；(05) 5 年；(06) 6 年；(07) 7 年；(08) 8 年。

5.請問您現職是：

(01) 專任客語教學支援人員；(02)兼職客語教學支援人員

(二) 學校環境變項

1.客語教學支援人員任教學校所在地，包含了桃園縣 13 個鄉鎮市。分別為

(01)桃園市；(02)中壢市；(03)平鎮市；(04)楊梅鎮；(05)龍潭鄉；(06)大溪鎮；(07)八德市；(08)龜山鄉；(09)蘆竹鄉；(10)大園鄉；(11)觀音鄉；(12)新屋鄉；(13)復興鄉；(14)其他。

2.本研究將客語教學支援人員任教學校規模以班級數，區分為

(01) 12 班以下；(02) 13-25 班；(03) 26-49 班；(04) 50 班以上。

二、依變項

(一) 工作滿意

工作滿意係指，客語教學支援人員對客語教學工作本身、工作的態度、工作歷程及情意反應所產生整體之感覺或主觀的價值判斷；透過「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意量表」之填答來界定其滿意程度。包括1.自我成長與生涯規劃、2.人際關係的滿意、3.家庭認同與支持、4.工作環境、5.薪資福利等五個構面。

(二) 組織承諾

組織承諾係指，個人將組織的目標及價值內化，對組織有強烈的認同感，願意為組織付出一己之心力，並希望能繼續成為組織的一份子。本研究是指客語教學支援人員對學校組織的承諾而言，透過「桃園縣客家語教學支援工作人員組織承諾量表」之填答來界定其組織承諾程度，包含：1.組織認同、2.努力意願、3.留任意願等三個構面。

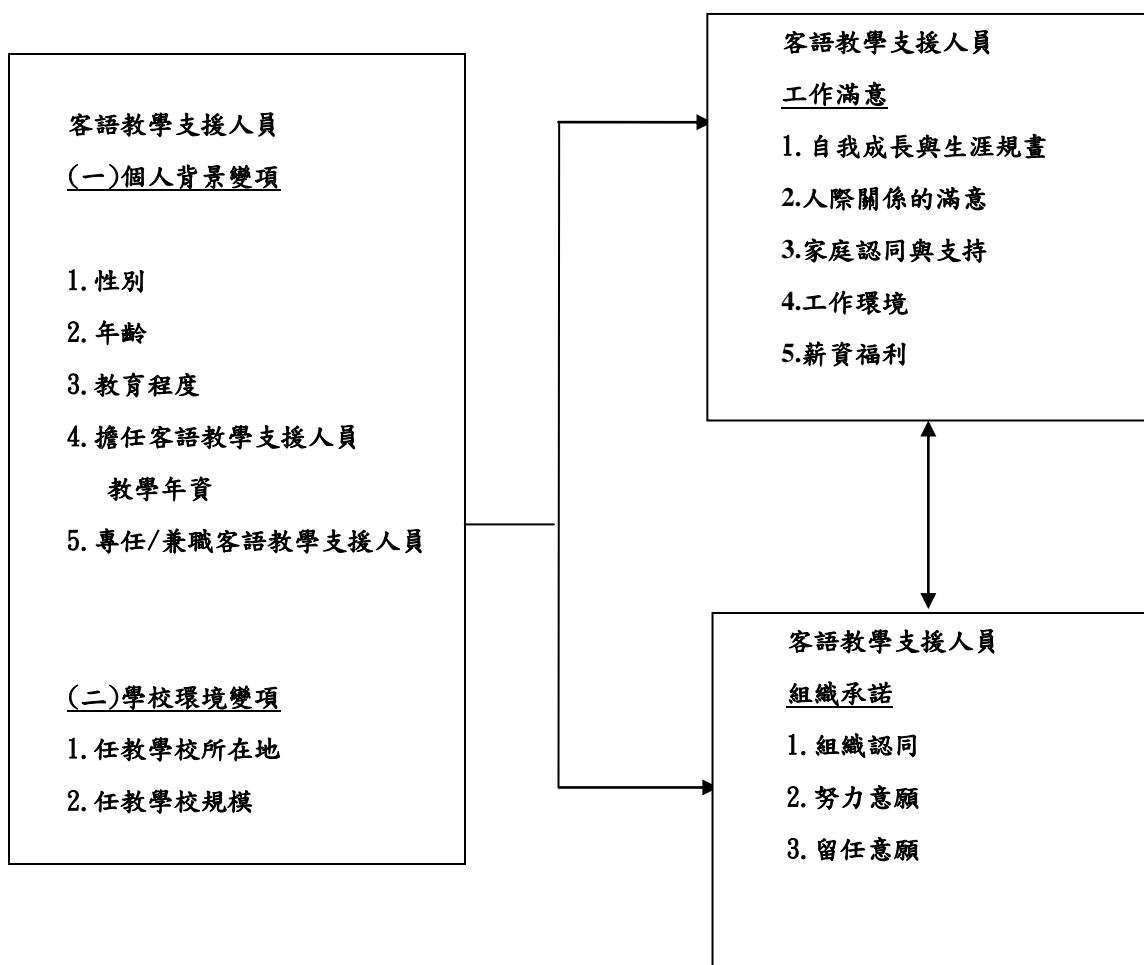


圖3-1 研究架構圖

貳、研究方法

本研究旨在探討桃園縣客家語教學支援人員工作滿意與組織承諾情形，在研究方法上主要以問卷調查法為主，文獻分析法、深度訪談法為輔。茲詳述如下：

一、文獻分析法 (literature analysis)

本研究之文獻探討與理論基礎，係搜集有關客語教學支援人員、工作滿意、組織承諾之相關博碩士論文、期刊、學者論述著作、網際網路之文章資訊、政府研究報告及出版品等文獻資料，從中探索並進行歸類研究。

二、問卷調查法 (questionnaire probe)

研究者經參考相關文獻後，以自編的「桃園縣客家語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究」作為施測的工具，母群體為，至九十八學年度止，有在桃園縣公立、私立國民中小學擔任客語教學工作的客語教學支援人員。

就個別變項的現況情形，以及自變項與依變項，兩變項間的相互關係進行研究，以作為分析討論、結論與建議的依據。

三、深度訪談法 (in-depth interviews)

訪談主要對象為至九十八學年度止，有在桃園縣公立、私立國民中小學擔任客語教學工作的客語教學支援人員。

為彌補問卷調查法的不足，所以研究者在設計問卷時，設計一開放式問答題「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」，研究者在將問卷交予客語教學支援人員填寫時，特別就這一問答題，請教他們的意見。

第二節 研究變項與操作型定義

為了檢驗上述之研究假設，本研究試圖將觀念性架構予以操作化。根據第二章相關文獻探討，以及研究架構的概念，本研究之研究變項包括：工作滿意與組織承諾。現說明如下：

壹、工作滿意操作型定義

工作滿意的定義，由於不同的研究者及不同的研究對象及範疇，因而隨之不同。同樣地，工作滿意應分成哪些構面？並無明確的定論。也因為研究者文獻探討及問卷設計之不同，構面的題目不一，分類的方法也有所差異。因此，工作滿意的構面也呈現了多重的樣貌。

本研究藉由國內相關之工作滿意實徵研究（如表 3-1）整理、分析，歸納出本研究衡量工作滿意之構面，大致可分為自我成長與生涯的滿意、人際關係的滿意、家庭認同與支持、工作環境、薪資福利等五個構面，本研究利用這五個構面來探討桃園縣客家語教學支援人員工作滿意的現況，五個構面定義如下：

一、自我成長與生涯的滿意

係指生涯發展、工作成就感、專長興趣符合程度、專業發展等。

二、人際關係的滿意

係指工作同仁間人際關係之良窳的友誼、相處及工作上的支持與合作情況。

三、家庭認同與支持

係指與家人間溝通行為與互動關係等。

四、工作環境

係指行政體系主管在工作上的支援、各項硬體設備與資源、校園環境與工作環境、學校組織氣氛等。

五、薪資福利

係指工作薪資、加班報酬、各項權益與其他福利措施等。

表3-1 國內工作滿意研究之構面分類

	自我成長 與生涯的 滿意	人際關係 的滿意	家庭認同 與支持	工作 環境	薪資 福利	其他
陳秋蓉(2001)	○	○	○	○	○	
曾士雄(2001)	○	○	○	○	○	
王祖莉(2003)	○	○	○		○	
陳傳宗(2003)	○	○	○	○		社會地位
劉建彬(2003)	○	○	○	○	○	
黃裕敏(2003)	○	○	○	○	○	
顏憲文(2005)	○	○	○	○	○	
郭宴庭(2006)	○	○	○	○	○	
陳品瑜(2006)	○	○		○	○	升遷考核
田欽文(2008)	○	○		○	○	行政督導

貳、組織承諾操作型定義

研究者根據第二章文獻探討所述，並在「全國碩博士論文網」搜尋有關「組織承諾」之碩、博士論文，在多位研究者的實徵研究中，對組織承

--- 以桃園縣為例

諾之研究構面做分類整理(詳表 3-2)。組織承諾大致可以區分為三個構面，分別為「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」，本研究以此三個構面來探討桃園縣客語教學支援人員組織承諾的現況，茲將三個構面說明如下：

一、組織認同

係指客語教學支援人員對目前任教學校目標的認同與情感依附之程度，並能內化組織的價值，將學校目標視為本身之義務與責任。

二、努力意願

係指客語教學支援人員願意為學校付出更多努力的程度。

三、留任意願

係指客語教學支援人員個人希望繼續留在目前之學校服務，並積極融入學校，成為學校的一份子。

表3-2 國內組織承諾研究之構面分類

	組織認同	努力意願	留任意願
陳秋蓉(2000)	○	○	○
曾士雄(2001)	○	○	○
黃裕敏(2003)	○	○	○
劉建彬(2003)	○	○	○
蔡進雄(2004)	○	○	○
林炯炘(2005)	○	○	○
郭宴庭(2006)	○	○	○
張新堂(2006)	○	○	○
翁瑋杉(2007)	○	○	○
田欽文(2007)	○	○	○

第三節 研究對象與取樣

本研究係以桃園縣客語教學支援人員為研究對象，將採用問卷調查、文獻探討及訪談方式進行研究，以下說明研究對象與取樣方法。

壹、訪談的研究對象

依本研究之需要，訪談主要對象為至九十八學年度止，有在桃園縣公立、私立國民中小學擔任客語教學工作的客語教學支援人員。找到訪談對象後，由研究者一一電話聯繫訪談之目的，經由訪談對象的同意，安排訪談時間及地點逐一訪談。

貳、問卷調查的研究對象

研究者經參考相關文獻，以自編的「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究調查問卷」作為施測的工具，施測對象為至九十八學年度止，有在桃園縣各級學校教授客語的客語教學支援人員。

參、問卷調查的研究對象取樣方式

由於個資法的限制，使得研究者無法從桃園縣政府教育處取得九十八學年度的客語教學支援人員名單來做問卷調查，所以沒有辦法得知正確數字。

不過研究者找到一份資料：「桃園縣政府所屬學校九十八學年度本土語言教學支援人員交通費核發名冊」。因為這份名冊上不僅包含了客語教學支援人員，也包含了閩南語與原住民語的教學支援人員；所以研究者無法從名單中分辨出哪些人是客語教學支援人員？因此研究者只能土法煉鋼，利用這個暑假（2010年7月與8月），只要有客語研習機會就去研習，

以便找到客語教學支援人員填問卷；或是從桃園縣客家協會會員名冊中篩選找到客語教學支援人員填問卷；或是經由客語教學支援人員口耳相傳、介紹找到更多的客語教學支援人員填問卷；等於是做了九十八學年度的桃園縣客語教學支援人員普查工作。

本研究問卷經過研究者非常努力尋找客語教學支援人員填問卷的結果，合計發出 80 份。在發放問卷過程中，先以電話聯繫客語教學支援人員，懇請協助調查研究的實施，獲得同意後，以親自登門拜訪請客語教學支援人員當面填寫問卷並做訪談。為期許提高問卷回收率及填答之有效性，研究者皆會在面談過程中告知客語教學支援人員問卷填答注意事項，並準備小禮物，感謝受試者的協助。

第四節 研究工具

為了瞭解桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾現況。研究者以問卷調查法為主要研究方法，並以文獻分析法和深度訪談法為輔。研究者依據研究目的、文獻探討及訪談資深的客語教學支援人員及專家學者後，自編「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究調查問卷」為研究工具。以下分別就問卷與訪談兩部分加以說明：

壹、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾 訪談題綱編製

深度訪談法是本研究採用的研究方法之一，訪談題綱為自編之「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究調查問卷」中的開放式問答題「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」。

研究者在將問卷交予客語教學支援人員填寫時，特別就這一問答題，請他們發表看法與建議。可以說訪談與問卷調查是同時進行的。

貳、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究調查問卷

研究者依據研究目的、文獻探討及訪談資深的客語教學支援人員，及專家學者後，自編「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究調查問卷」為研究工具。以下分別就編製問卷調查題目初稿、量表架構、建立專家內容效度表、預試、正式問卷內容及填答計分方式等步驟說明如下：

一、編製問卷調查題目初稿

因為有關客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究，尚未有人做過調查，所以研究者參考的文獻屬性較廣；不全然是以教師類為主，還參考了企業界的文獻。

本問卷根據研究的目的，及研讀相關文獻資料後，並參考相關文獻之問卷，包括江國泉（2004）的「組織公平性、工作滿足感與組織公民行為之關聯性研究—以國營企業為例」、陳維岳（2005）的「工作特性、工作滿意與組織承諾之關聯性研究」、賴宗飛（2005）的「全職與兼職員工在工作價值觀對工作滿足與組織承諾關聯性之比較」、顏憲文（2005）的「國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究」、田欽文（2008）的「台北縣國民中學兼任行政職教師工作滿意與組織承諾關係之研究」等。

問卷初步草擬完成後，經與研究所同學及資深的客語教學支援人員討論，綜合修正意見後，針對量表編排方式及語焉不詳文句再行修改，而後請指導教授審閱修正後，編製成問卷初稿與內容。

二、量表架構

量表內容分為四個部分：

- (一) 桃園縣客語教學支援人員背景變項；
- (二) 桃園縣客語教學支援人員環境變項；
- (三) 桃園縣客語教學支援人員工作滿意量表；
- (四) 桃園縣客語教學支援人員組織承諾量表。

研究者參考上述文獻之研究量表後，將工作滿意分成五個構面，分別為自我成長與生涯規劃、人際關係的滿意、家庭認同與支持、工作環境與薪資福利。組織承諾分成三個構面，分別為組織認同、努力意願與留任意願。

三、建立專家內容效度表

為瞭解本問卷的可行性與適用性，並作為修定與刪除題目之依據，問卷初稿編製完成後，即進行專家學者們意見調查以建立專家內容效度。經過九位資深的客語教學支援人員及二位專家學者撥冗指導（專家學者名單如表3-3），填寫「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意組織承諾之研究調查問卷」（詳附錄五），專家學者們針對本問卷內容進行效度評估及提供修正意見，且依他們專家學者所提之意見，彙整後合併或修改題目文句後修正完成（詳附錄六），編製成預試問卷（詳附錄七）。

本問卷初稿進行專家效度檢驗時，採 80%以上適合度標準進行刪題、定題。根據專家內容效度分析結果（詳表 3-4 及表 3-5），工作滿意與組織承諾之題目均予以保留，僅針對部份語句敘述稍加修改，保留合適題目並修正問卷內容，再與指導教授仔細討論後，完成預試問卷之定稿。

表 3-3 審查本研究問卷之專家學者名單

姓名	現職	說明
陳欽春	銘傳大學公共事務學系 助理教授	台北大學公共行政暨政策 學系博士
周勝武	萬能科技大學企業管理系 副教授	美國阿格希大學 企業管理學系博士
范姜九雄	客語教學支援人員	擔任客語教學支援人員客語 教學年資，自2002年起至2009 年止從未間斷
許文厚	客語教學支援人員	
許永桶	客語教學支援人員	
詹益祥	客語教學支援人員	
魏良雄	客語教學支援人員	
曾鳳琴	客語教學支援人員	
鄒欣倫	客語教學支援人員	
羅紫雲	客語教學支援人員	
蔡春英	客語教學支援人員	

--- 以桃園縣為例

表3-4 桃園縣客語教學支援人員工作滿意之專家效度分析表

構面	題號	適合	修正後適合	修正後不適合	結果	
		%	%	%	保留	刪除
自我成長與生涯的滿意	1	100		0	v	
	2	100		0	v	
	3	100		0	v	
	4	100		0	v	
	5	100		0	v	
	6	100		0	v	
人際關係的滿意	7	100		0	v	
	8	100		0	v	
	9	100		0	v	
	10	100		0	v	
	11	100		0	v	
	12	100		0	v	
家庭認同與支持	13	100		0	v	
	14	100		0	v	
	15	100		0	v	
	16	100		0	v	
	17	80	20	0	修正後保留	
工作環境	18	100		0	v	
	19	100		0	v	
	20	100		0	v	
	21	100		0	v	
	22	100		0	v	

表3-4 (續)

構面	題號	適合	修正後適合	修正後不適合	結果	
		%	%	%	保留	刪除
	23	100		0	v	
	24	100		0	v	
薪資福利	25	80	20	0	修正後保留	
	26	100		0	v	
	27	80	20	0	修正後保留	
	28	100		0	v	
	29	80	20	0	修正後保留	
	30	80	20	0	修正後保留	

表3-5 桃園縣客語教學支援人員組織承諾之專家效度分析表

構面	題號	適合	修正後適合	修正後不適合	結果	
		%	%	%	保留	刪除
組織認同	1	100		0	v	
	2	100		0	v	
	3	100		0	v	
	4	100		0	v	
	5	100		0	v	
努力意願	6	100		0	v	
	7	100		0	v	
	8	100		0	v	
	9	100		0	v	
	10	100		0	v	
留任意願	11	100		0	v	
	12	100		0	v	
	13	100		0	v	
	14	100		0	v	
	15	100		0	v	

四、預試之實施

(一) 預試問卷樣本

本研究以桃園縣客語教學支援人員為調查研究之母群體。故預試之對象是隨機抽樣為本研究之預試樣本，進行預試，共發出預試問卷計有41份，回收有效問卷39份。

(二) 信度分析

根據學者 DeVellis (1991) 的觀點，Cronbach's α 係數介於 .65 至 .70 間是最小可以接受的值。在社會科學研究領域中，每份量表包含層面（構面），因而研究者除提供總量表的信度係數外，也應提供各層面（構面）的信度係數。一份信度係數佳的量表或問卷，其總量表的信度係數最好在 .80 以上，如果在 .70 至 .80 之間，還算是可以接受的範圍；如果是分量表，其信度係數最好在 .70 以上，如果是在 .60 至 .70 之間，還可以接受使用（吳明隆，2009）。

因此，為了確保問卷的可靠性及有效性，預試問卷經回收後，隨即進行資料整理與登錄。本問卷的信度分析，係採 Cronbach's α 係數，係數愈高表示信度愈好。本研究以 SPSS for Windows 18.0 統計套裝軟體進行信度分析，以下是工作滿意信度考驗結果如表 3-6、與組織承諾信度考驗結果如表 3-7。

表3-6 桃園縣客語教學支援人員「工作滿意」信度分析表

構面	分析項目	項目刪除時 Cronbach's Alpha 值	構面之項目 的刪除時的 Cronbach's Alpha 值
自我成長與 生涯規劃	1.可以學習到教導孩子的技巧	.872	.851
	2.可以有助於自己的生涯發展	.876	
	3.可以增加客語教學知能	.871	
	4.可以提升解決問題能力	.875	
	5.可以發揮自己的專長	.868	
人際關係的滿意	7.我在學校中很受學生們歡迎	.871	.839
	8.我在學校中很受正職老師們 歡迎	.867	
	9.我與學校之間溝通管道暢通 良好	.870	
	10.遇到問題時，學校的正職老 師會幫助我	.868	
	11.我很受家長的尊重	.871	
家庭認同與支持	13.家人會以我的客語教學支援 人員工作為榮	.869	.871
	14.家人會願意支持與鼓勵我	.872	
	15.家人與我的感情更和諧	.874	
	16.可增加自己與小孩接觸客語 的機會	.872	

--- 以桃園縣為例

表3-6 (續)

構面	分析項目	項目刪除 時的 Cronbach's Alpha 值	構面之項目 的刪除時的 Cronbach's Alpha 值
工作環境	18.學校不會增加客語教學以外的 行政工作給我	.874	
	19.在學校擔任客語教學支援人 員工作，我覺得很有價值	.867	
	20.學校會提供我教學上所需之 設備	.863	
	21.學校有提供個人專屬的辦公 桌椅給我	.871	
	22.學校主管會協助解決教學工 作上的困難	.865	
	23.學校會辦理表揚活動，獎勵 感謝我對學校的貢獻	.872	
	24.學校的人事行政人員，對客 語教學支援人員的態度是友 善的	.873	.809
	25.你是否同意?正式老師不能 取代客語教學支援工作人 員教授客語課程	.881	
薪資福利	26.目前的薪資計算標準，一節 課320元，我覺得.....	.885	
	27.目前的授課節數，一週不能 超過20節，我覺得.....	.883	
	28.學校的人事行政人員，會主 動幫我辦理勞保與健保	.872	
	29.呼籲政府給予客語教學支援 工作人員經由考試檢核取得 正式老師資格，我覺得	.878	
	30.政府應發給客語教學支援工 作人員年終獎金，我覺得...	.878	.791

由表3-6可以得知桃園縣客語教學支援人員「工作滿意」五個構面之預試信度分析如下所述：

1. 自我成長與生涯規劃

在「自我成長與生涯規劃」構面之各項目而言，滿意程度的 α 係數皆為.80以上，而總量表的 α 係數為.851，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

2. 人際關係的滿意

在「人際關係的滿意」構面之各項目而言，滿意程度的 α 係數皆為.80以上，而總量表的 α 係數為.839，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

3. 家庭認同與支持

在「家庭認同與支持」構面之各項目而言，滿意程度的 α 係數皆為.80以上，而總量表的 α 係數為.871，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

4. 工作環境

在「工作環境」構面之各項目而言，滿意程度的 α 係數皆為.80以上，而總量表的 α 係數為.809，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

5. 薪資福利

在「薪資福利」構面之各項目而言，滿意程度的 α 係數皆為.80以上，而總量表的 α 係數為.791，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

--- 以桃園縣為例

依據上述之分析，總 α 係數信度為.877，顯示問卷的設計符合信度要求，可進行正式問卷調查。

表3-7 桃園縣客語教學支援人員「組織承諾」信度分析表

構面	分析項目	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值	構面之項目 刪除時的 Cronbach's Alpha 值
組織 認同	1.我對於學校的目標與價值，能夠充分認同	.924	
	2.若沒有聘書到期的因素，我願意繼續留在學校服務	.922	
	3.我對於本校深具歸屬感	.921	
	4.為了學校的發展，我願意付出更多的心力	.919	
	5.我會將學校的目標視為個人的工作目標之一	.922	.856
努力 意願	6.我願意堅守客語教學支援人員工作崗位，並努力付出	.922	
	7.我願意主動充實客語專業知識，以提昇教學工作效能	.921	
	8.我願意配合並執行學校的教學目標	.919	
	9.我願意付出額外的時間和精力，使客語教學工作順利推展	.917	
	10.我願意為了實現學校願景，更加努力	.915	.931
留 任意 願	11.我對於目前服務的學校很滿意	.927	
	12.即使面臨一些挫折，我仍願意留在學校服務	.919	
	13.繼續留在學校服務，對我的生涯發展會有很大幫助	.924	
	14.我會珍惜和重視在學校的服務經驗	.917	
	15.聘書到期要離開學校，我會覺得難過	.926	.869

由表3-7可以得知桃園縣客語教學支援人員「組織承諾」三個構面之預試信度分析如下所述：

1. 組織認同

在「組織認同」構面之各項目而言，其 α 係數值皆為.80以上，而總量表的 α 係數值為.856，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

2. 努力意願

在「努力意願」構面之各項目而言，滿意程度的 α 係數值皆為.80以上，而總量表的 α 係數值為.931，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

3. 留任意願

在「留任意願」構面之各項目而言，滿意程度的 α 係數值皆為.80以上，而總量表的 α 係數值為.869，表示內部一致性佳，顯示本量表可用。

依據上述之分析，總 α 係數信度值為.926，顯示問卷的設計符合信度要求，可進行正式問卷調查。

五、正式問卷作答及計分方式

(一) 本量表採用Likert 方式設計，為避免受試者填答時趨向中間選項，採用四點評分量表，分別為「非常同意」、「同意」、「不同意」、「很不同意」四個選項，其計分則從4分至1分計算，分數愈高表示其工作滿意度愈高，反之則愈低。

(二) 桃園縣客語教學支援人員「工作滿意量表」其中第6、12、17 等三題為反向題，作為回收量表後篩選無效量表的參考，在正式量表中此三題資料將不作分析。

--- 以桃園縣為例

- (三)「桃園縣客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾量表」，為免於填問卷的人受構面干擾，所以在正式量表中刪除構面(詳附錄八)。

第五節 資料處理與分析

本研究問卷中的開放式問答題「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」，研究者在將問卷交予客語教學支援人員填寫時，特別就這一問答題，請他們發表意見，並錄音、記錄下來。這些意見，以MAXQDA 10套裝軟體程式進行資料分析處理。首先、研究者把客語教學支援人員訪談內容錄音，並謄寫成訪談逐字稿，並利用質化資料分析方法，將訪談內容進行確認、編號和分類作為第五章質化分析之參考內容。

本研究問卷調查所得之資料，以SPSS for Windows 18.0統計套裝軟體程式進行資料的統計分析處理，以回答本研究探討之問題，而問卷調查研究使用資料處理的方式及統計分析如下並作為第四章量化分析之參考內容。

壹、資料檢核

當問卷調查回收後，逐一檢視每份問卷的填答情形，凡基本資料不完整或填寫不完全的問卷，即予以刪除。

貳、資料編碼

將每份有效問卷依序編碼，輸入電腦建檔，使問卷調查資料成為統計的數據。

參、資料核對

資料建檔完成後，列印資料加以核對，修正錯誤，使資料正確無誤。

肆、統計分析

一、描述統計 (descriptive statistics)

對正式量表結果進行次數分析與描述分析，求出各向度、總量表之平均數與標準差，以瞭解客語教學支援人員的個人特質分佈、環境特性分佈、工作滿意與組織承諾情形。

二、*t* 檢定 (*t*-test)

對只有兩個水準的自變項部分，進行平均數差異顯著性考驗，以了解其差異情形。

t 檢定分析旨在比較變異數相同的兩個母群之間平均數的差異，或比較來自同一母群之兩個樣本之間的不同。其分析方法會依樣本特性之不同而使用。本研究使用獨立樣本 *t* 檢定。

三、單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

若自變項有三個或三個以上的水準，則進行單因子變異數分析，若其差異達到顯著水準，則進一步以薛費多重比較方法 (Scheffé Method) 進行事後比較分析。

客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究

--- 以桃園縣為例

第四章 問卷調查之量化分析

本章旨在根據問卷調查所得之資料進行統計分析，共分為三節。第一節為桃園縣客語教學支援人員基本資料分析；第二節為桃園縣客語教學支援人員工作滿意分析；第三節為桃園縣客語教學支援人員組織承諾分析。

第一節 桃園縣客語教學支援人員基本資料分析

本研究之正式調查問卷，施測對象為至九十八學年度止，有在桃園縣各級學校教授客語的客語教學支援人員。

壹、桃園縣客語教學支援人員個人背景變項

經過研究者地毯式的訪查後，共找出在「桃園縣政府所屬學校98學年度本土語言教學支援人員交通費核發名冊」上的客語教學支援人員80名。因此本研究共發出問卷80份，回收80份，回收率100%；經篩選分析後得出有效問卷76份。研究樣本的桃園縣客語教學支援人員個人背景變項有：

- 一、性別；
- 二、年齡；
- 三、教育程度；
- 四、擔任客語教學支援人員教學年資；
- 五、專任/兼職客語教學支援人員。

其次數分配及百分比統計如表4-1所示，並說明於后：

--- 以桃園縣為例

表4-1 桃園縣客語教學支援人員背景變項次數分配及百分比統計表

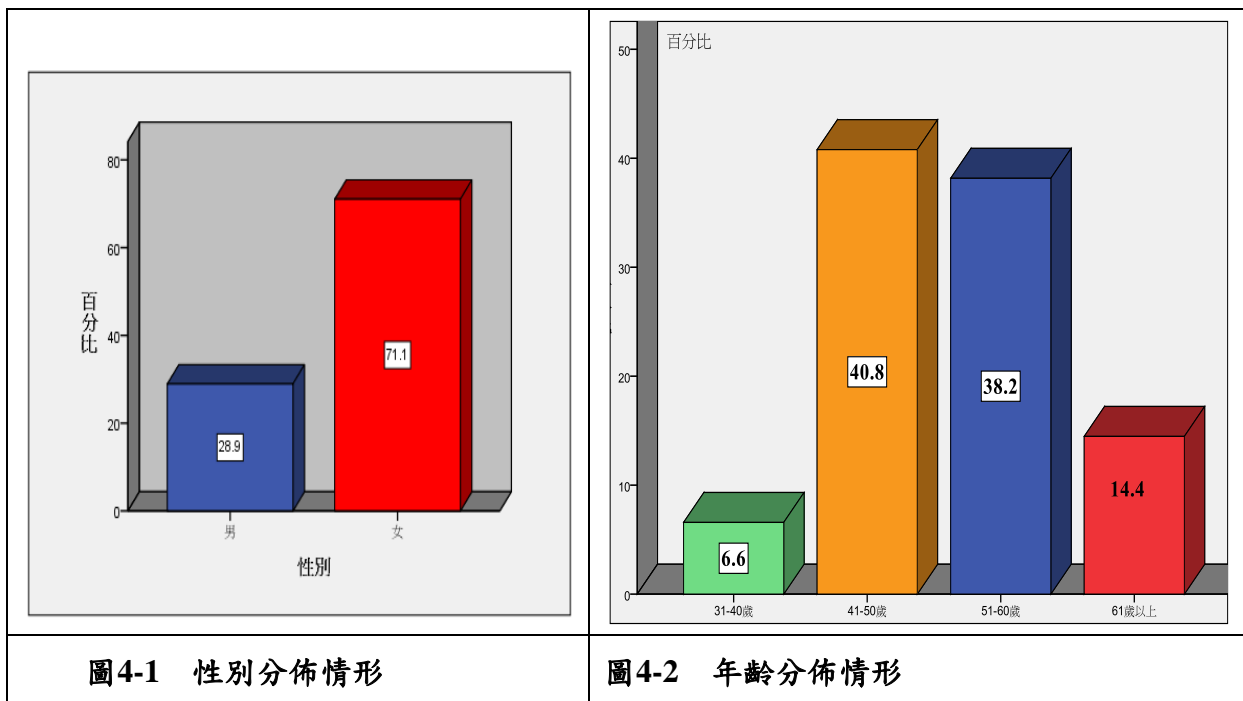
變項	組別	人數	百分比%
性別	男性	22	28.9
	女性	54	71.1
年齡	31-40歲	5	6.6
	41--50歲	31	40.8
	51--60歲	29	38.2
	61歲以上	11	14.4
教育程度	高中（職）	18	23.7
	專科（大學）	50	65.8
	研究所以上	8	10.5
擔任客語教學支援 人員教學年資	1年	13	17.1
	2年	9	11.8
	3年	2	2.6
	5年	6	7.9
	6年	5	6.6
	7年	10	13.2
	8年	31	40.8
	專任客語教學 支援人員		58
兼職客語教學 支援人員		18	23.7

一、性別

在本研究樣本76份有效問卷中，計有女性54人、佔71.1%；男性22人、佔28.9%（詳圖4-1）。女性人數高於男性一倍之多，顯示桃園縣客語教學支援人員，女性多於男性。

二、年齡

在本研究樣本中，年齡為31-40歲有5人、佔6.6%；41--50歲有31人、佔40.8%；51--60歲有29人、佔38.2%；61歲以上有11人、佔14.4%（詳圖4-2）。在年齡層結構分析中，以41-50歲的教學支援人員最多，達40.8%的比例，顯示桃園縣客語教學支援人員的年齡層，不是外界所說的都是年長者在教客語。



三、教育程度

在本研究樣本中，教育程度為高中（職）學歷者有18人、佔23.7%；專科（大學）學歷者有50人、佔65.8%；研究所以上學歷者有8人、佔10.5%（詳圖4-3）。

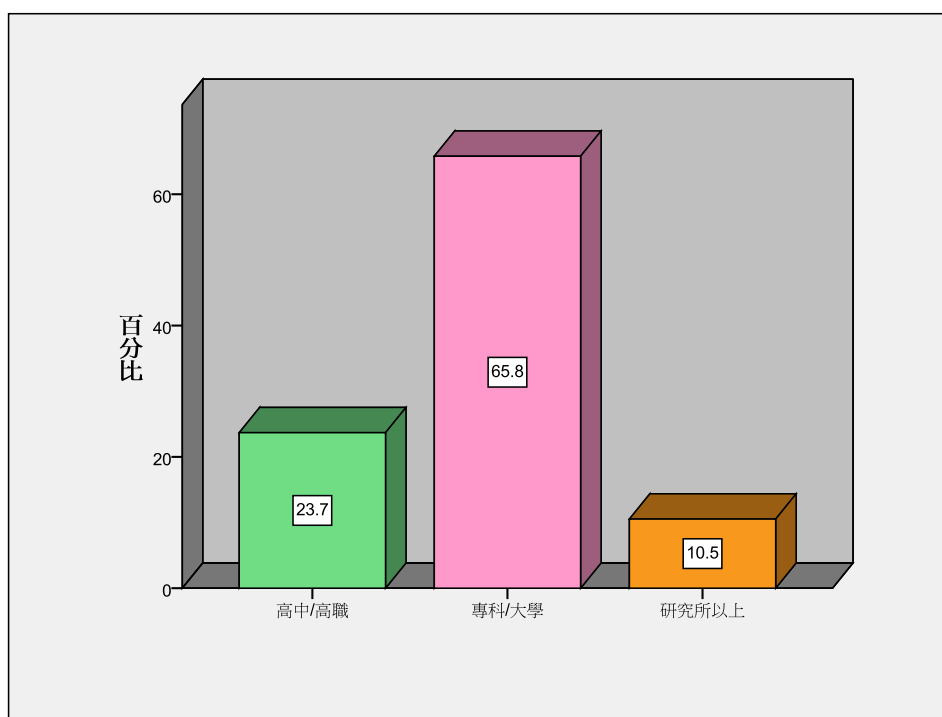


圖4-3 學歷分佈情形

在學歷的分佈中，專科（大學）學歷者，約為65.8%的比例，加上研究所以上10.5%，合計達76.3%的絕大多數，顯示桃園縣客語教學支援人員的學歷為專科（大學）學歷者以上佔最大部分，不是如外界所想的偏低。

四、擔任客語教學支援人員教學年資（以下簡稱教學年資）

在本研究樣本教學年資的分析中，1年者有13人、佔17.1%；2年有9人、佔11.8%；3年者有2人、佔2.6%；5年者有6人、佔7.9%；6年者有5人、佔6.6%；7年者有10人、佔13.2%；8年者有31人、佔40.8%（詳圖4-4）。

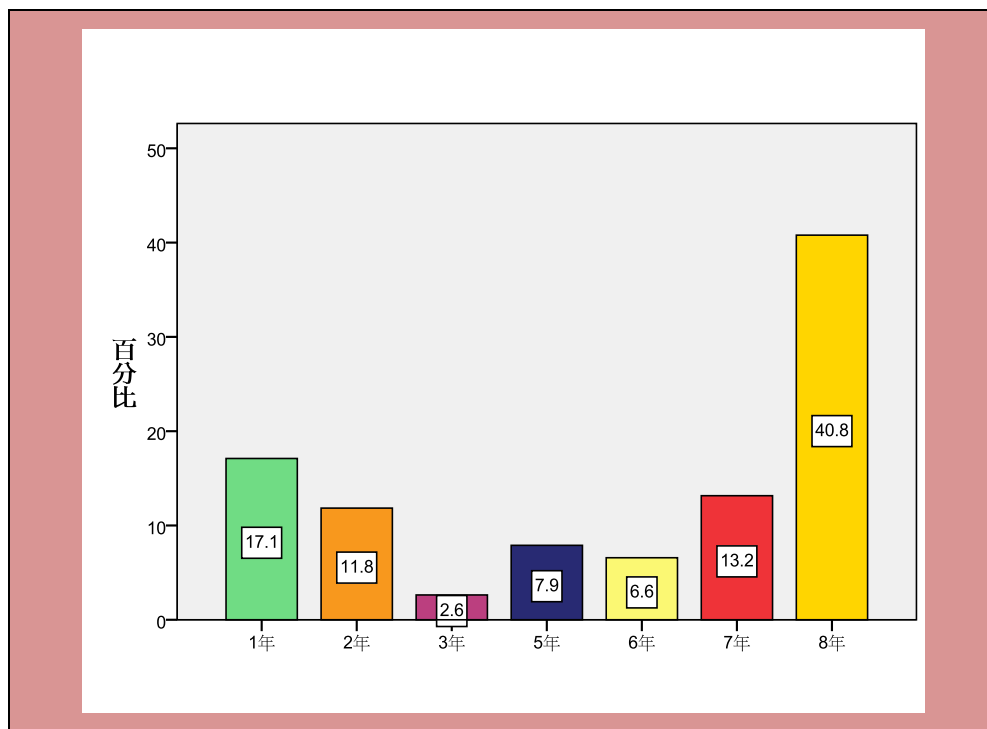


圖4-4 擔任客語教學支援人員教學年資分佈情形

桃園縣客語教學支援人員的教學年資已有7年和8年的佔最大部分，兩者共計54%的比例，顯示桃園縣客語教學支援人員在客語教學的崗位上，資深的客語教學支援人員佔多數。

五、專任或兼職客語教學支援人員

在本研究樣本中，有76.3%專任客語教學支援人員，23.7%是兼職客語教學支援人員，顯示桃園縣客語教學支援人員以專任客語教學支援人員為主軸（詳圖4-5）。

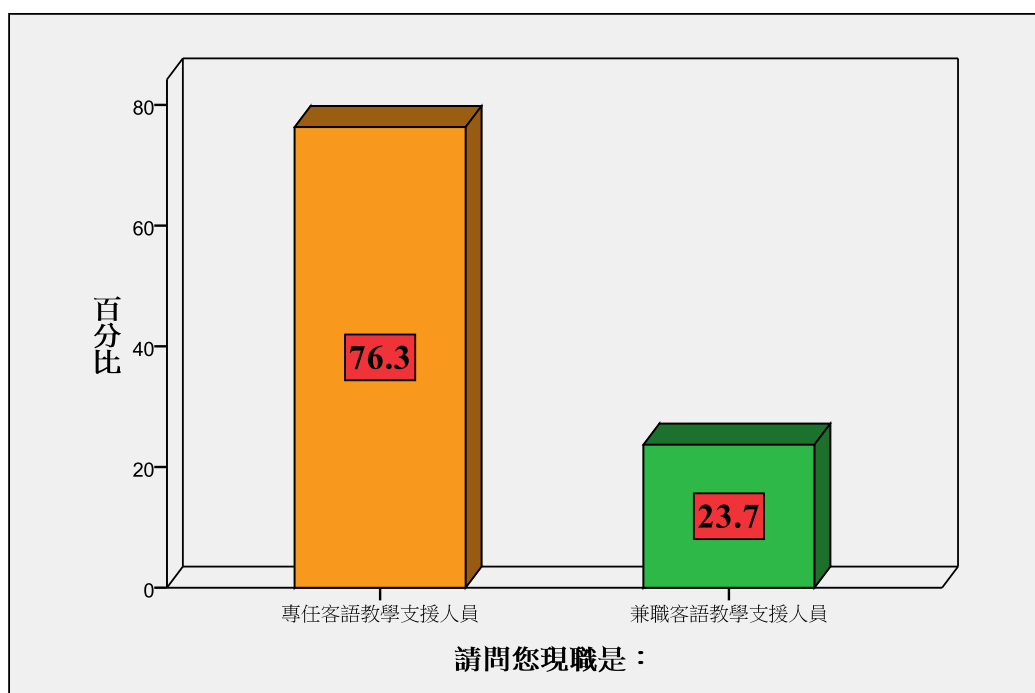


圖4-5 專任或兼職客語教學支援人員分佈情形

貳、桃園縣客語教學支援人員學校環境變項

研究探查桃園縣客語教學支援人員的學校環境變項有：

- 一、客語教學支援人員任教學校所在地；
- 二、客語教學支援人員任教學校規模。

其次數分配及百分比統計如表4-2 所示，並說明於后：

表4-2 桃園縣客語教學支援人員環境變項次數分配及百分比統計表

變項	組別	人數	百分比%
任教學校 所在地	桃園市	11	10.8
	中壢市	24	23.5
	平鎮市	8	7.8
	楊梅鎮	13	12.7
	龍潭鄉	17	16.7
	大溪鎮	5	4.9
	八德市	5	4.9
	龜山鄉	2	2.0
	蘆竹鄉	2	2.0
	大園鄉	3	2.9
	觀音鄉	5	4.9
	新屋鄉	7	6.9
	復興鄉	0	0
任教學校 規模	12班以下	7	9.2
	13-25班	9	11.8
	26-49班	37	48.7
	50班以上	23	30.3

--- 以桃園縣為例

一、客語教學支援人員任教學校所在地（本題可複選）

在本研究樣本中，客語教學支援人員填答任教學校所在地為桃園市有11人、佔10.8%；中壢市有24人、佔23.5%；平鎮市有8人、佔7.8%；楊梅鎮有13人、佔12.7%；龍潭鄉有17人、佔16.7%；大溪鎮有5人、佔4.9%；八德市有5人、佔4.9%；龜山鄉有2人、佔2.0%；蘆竹鄉有2人、佔2.0%；大園鄉有3人、佔2.9%；觀音鄉有5人、佔4.9%；新屋鄉有7人、佔6.9%；復興鄉0人、其他0人（詳圖4-6）。

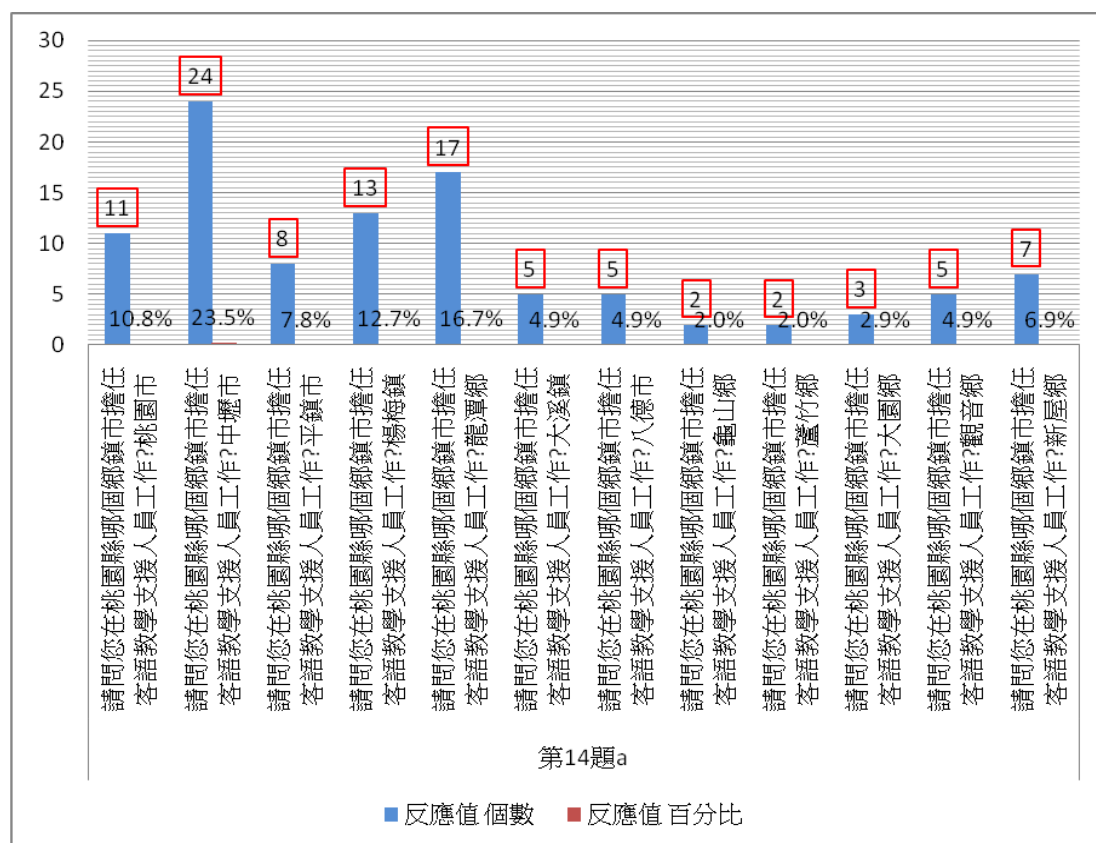


圖4-6 客語教學支援人員任教學校所在地分佈情形

二、客語教學支援人員任教學校規模

本研究樣本中，客語教學支援人員任教學校規模12班以下者有7人、佔9.2%；13-25班有9人、佔11.8%；26-49班有37人、佔48.7%；50班以上有23人、佔30.3%（詳圖4-7）。

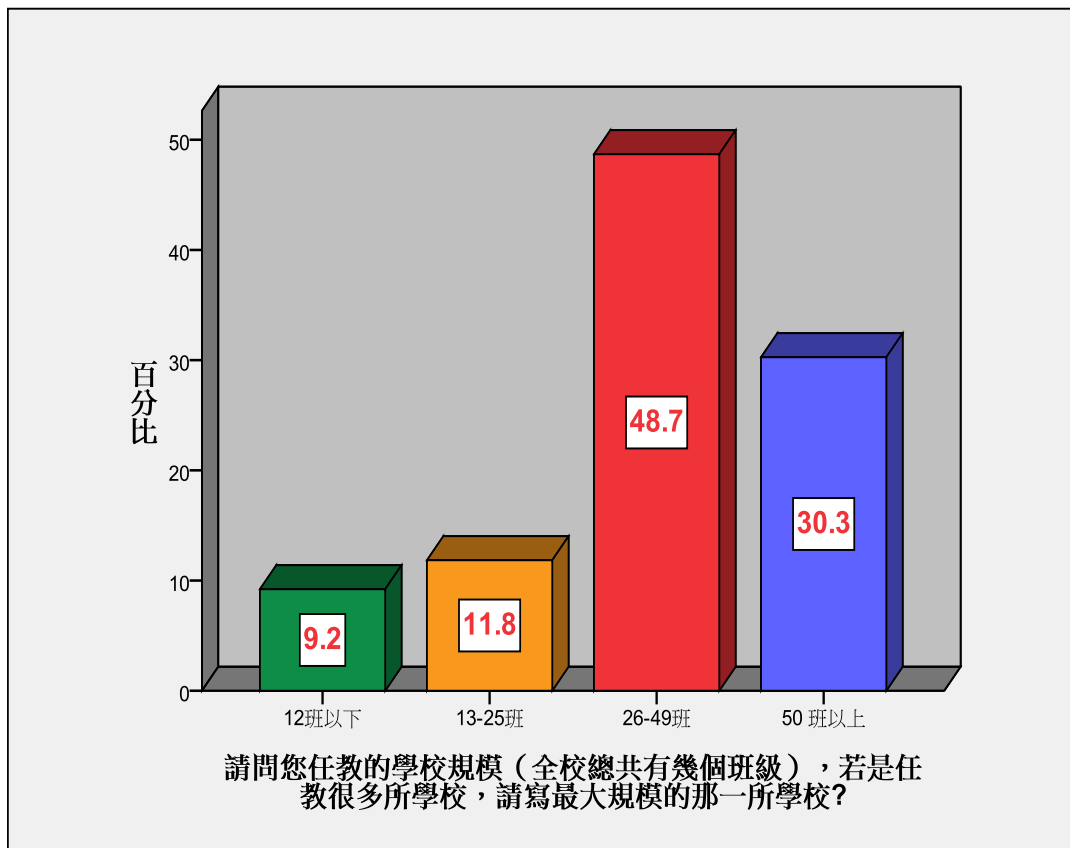


圖4-7 客語教學支援人員任教學校規模分佈情形

叁、桃園縣客語教學支援人員研究問卷分析

本研究問卷有18題選擇題，包含上述的桃園縣客語教學支援人員個人背景變項及桃園縣客語教學支援人員的學校環境變項已分析外；還有數個題目尚未分析，現將題號及題目詳載並分析如下。

一、題號 2.請問您的婚姻狀況是： (01)未婚； (02)已婚。

在本研究樣本中，客語教學支援人員的婚姻狀況是未婚有4人，佔5.3%；已婚有72人，佔94.7%（詳圖4-8）。

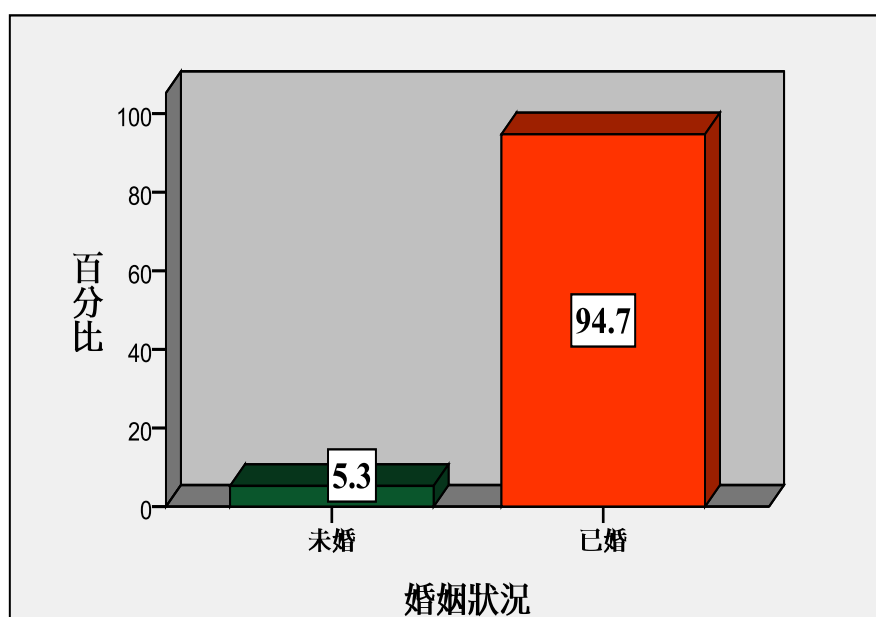


圖4-8 客語教學支援人員的婚姻狀況

二、題號 5.請問您除了兼職客語教學支援人員，您還是：（可以複選） (01)補教業教師； (02)在學學生； (03)保險人員； (04)服務業人員； (05)商人； (06)退休軍人； (07)退休公務人員； (08)退休教師； (09)有取得教師證的待業教師； (10)其他_____。

在本研究樣本中，客語教學支援人員的兼職工作是保險人員的有3人、補教業教師有5人、服務業人員有9人（詳圖4-9）。

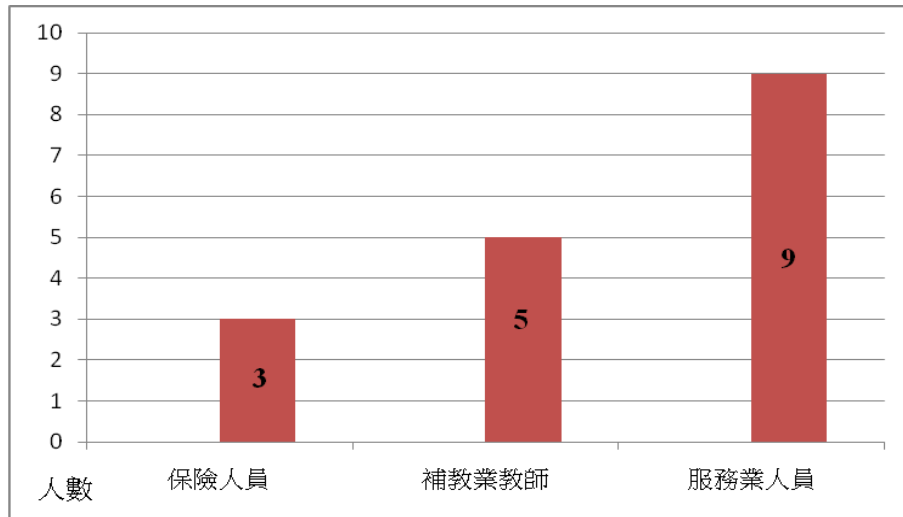


圖4-9 客語教學支援人員的兼職工作分佈狀況

三、題號 7.請問您是通過行政院客委會舉辦客語能力認證的哪一等級？ (01)初級； (02)中級； (03)中高級。

在本研究樣本中，客語教學支援人員通過行政院客委會舉辦客語能力認證初級的有11人、佔14.5%；中級的有1人、佔1.37%；中高級的有64人、佔84.2%（詳圖4-10）。

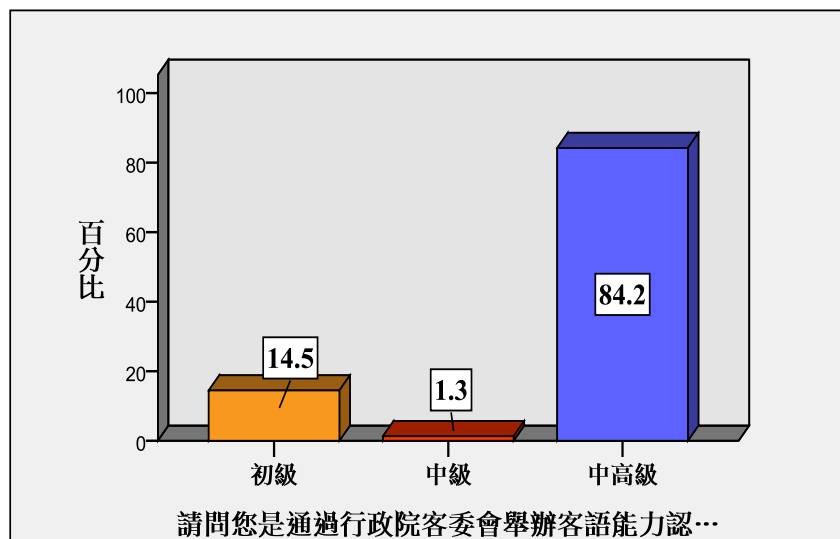


圖4-10 客語教學支援人員通過客語能力認證分佈狀況

四、題號 8.請問您目前是薪傳師嗎？ (01) 是的； (02) 不是。

在本研究樣本中，客語教學支援人員有薪傳師資格的有56人、佔73.7%；沒有薪傳師資格的有20人、佔26.3%（詳圖4-11）。

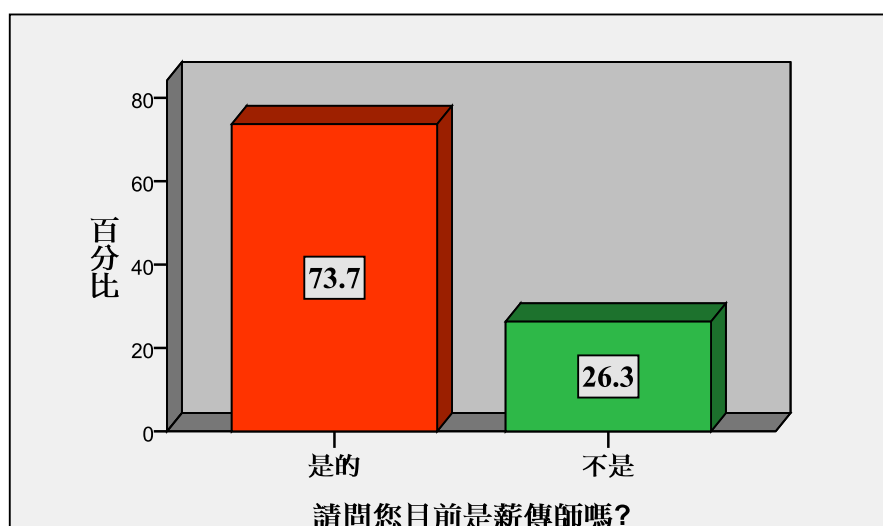


圖4-11 客語教學支援人員有薪傳師資格的分佈狀況

五、題號 10.請問您同時任教於幾所學校？

(01) 1 所學校； (02) 2 所學校； (03) 3 所學校； (04) 4 所以上學校。

在本研究樣本中，客語教學支援人員同時任教於1所學校的有34人、佔44.7%；2所學校的有22人、佔28.9%；3所學校的有16人、佔21.1%；4所學校的有4人、佔5.3%（詳圖4-12）。

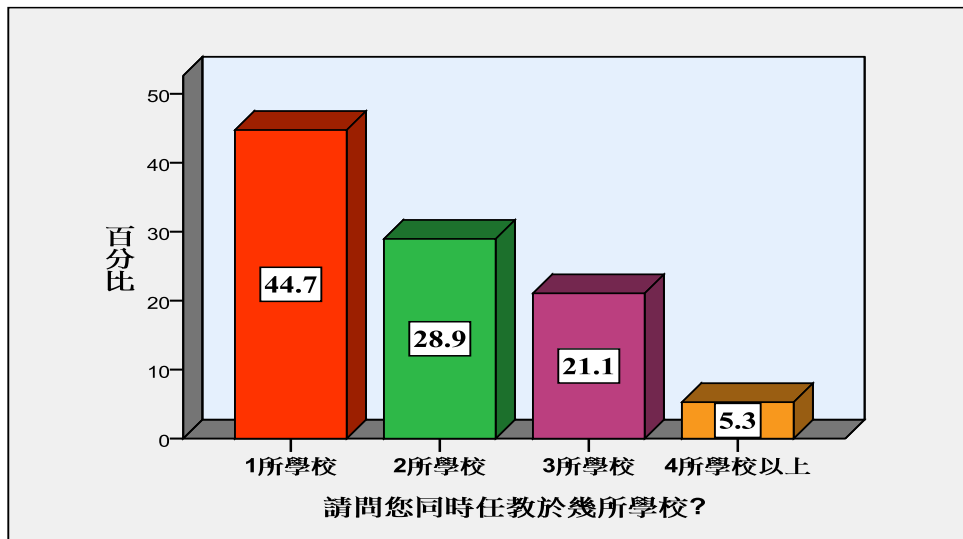


圖4-12 客語教學支援人員有薪傳師資格的分佈狀況

六、題號 12.請問您任教的客語班級，平均一班有幾位學生？

(01) 35 人以下； (02) 36-40 人； (03) 41-50 人； (04) 50 人以上。

在本研究樣本中，客語教學支援人員任教的客語班級，平均一班學生在35人以下的有64人、佔84.2%；有36-40位學生的有10人、佔13.2%；有41-50位學生的有2人、佔2.6%（詳圖4-13）。

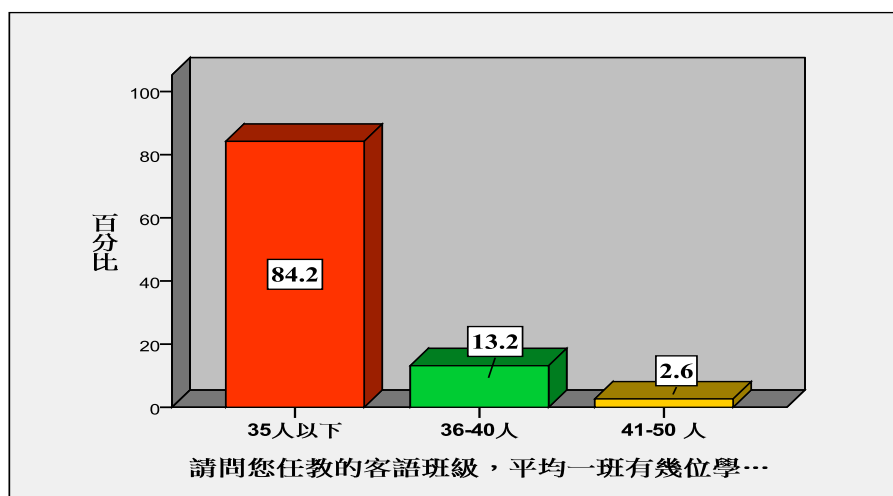


圖4-13 客語教學支援人員任教的客語班級，學生平均分佈狀況。

七、題號 13.請問您一週共有幾節課？

(01) 1-5 節； (02) 6-10 節； (03) 11-15 節； (04) 16-20 節。

在本研究樣本中，客語教學支援人員一週授課 1-5 節的有 20 人、佔 26.32%；授課有 6-10 節的有 21 人、佔 27.63%；授課 11-15 節的有 13 人、佔 17.11%；授課 16-20 節的有 22 人、佔 28.95%（詳圖 4-14）。

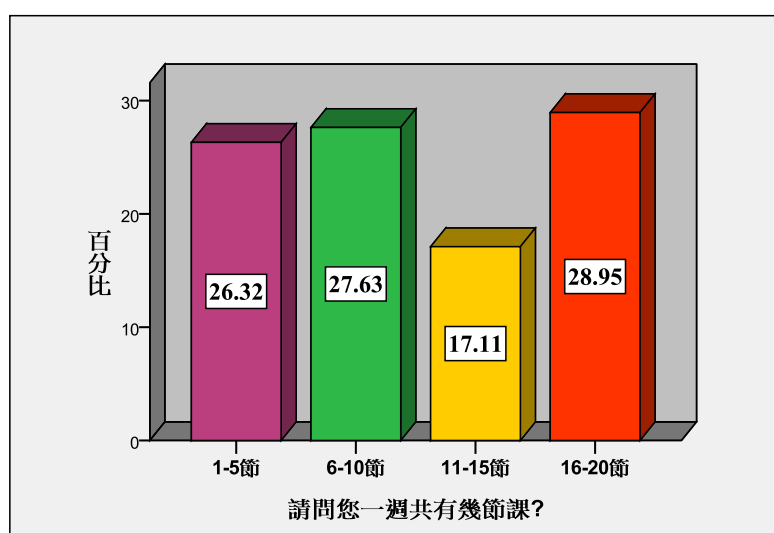


圖4-14 客語教學支援人員一週授課節數分佈狀

八、題號 15.請問您客語教學支援人員工作的收入是您家庭的主要經濟收入嗎？ (01) 是的； (02) 不是。

在本研究樣本中，客語教學支援人員的工作收入是家庭的主要經濟收入的有 16 人、佔 21.1%；不是家庭的主要經濟收入的有 60 人、佔 78.9%（詳圖 4-15）。

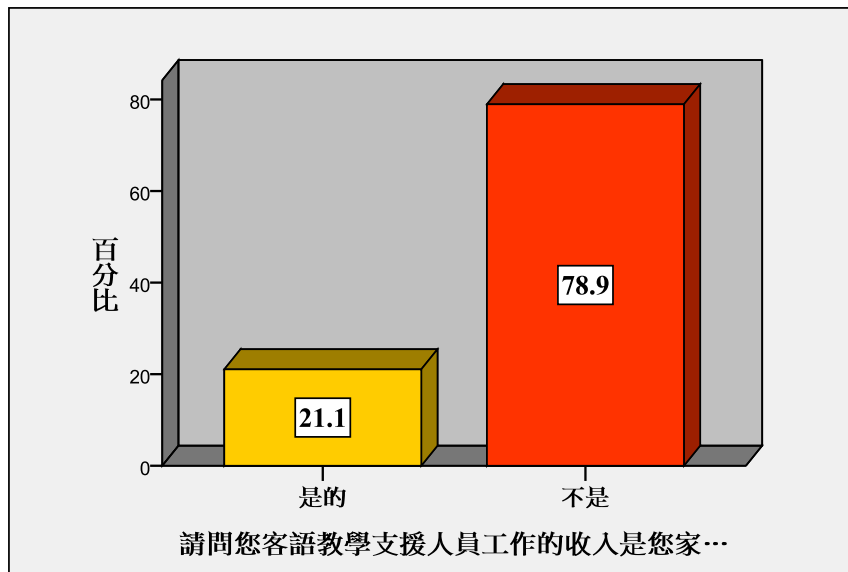


圖4-15 客語教學支援人員的工作收入狀況

九、題號 16.請問您參加客語教學支援人員資格招考原因為何?(可以複選) (01)興趣志向； (02)當老師有寒暑假； (03)傳承客語母語的使命感； (04)有教育熱忱； (05)希望能發揚客家文化；(06)其他_____。

在本研究樣本中，客語教學支援人員參加客語教學支援人員資格招考原因為興趣志向的有 42 人、佔 19.8%；當老師有寒暑假的有 3 人、佔 1.4%；傳承客語母語的使命感的有 66 人、佔 31.1%；有教育熱忱的有 39 人、佔 18.4%；希望能發揚客家文化的有 62 人、佔 29.2%；（詳圖 4-16）。

--- 以桃園縣為例

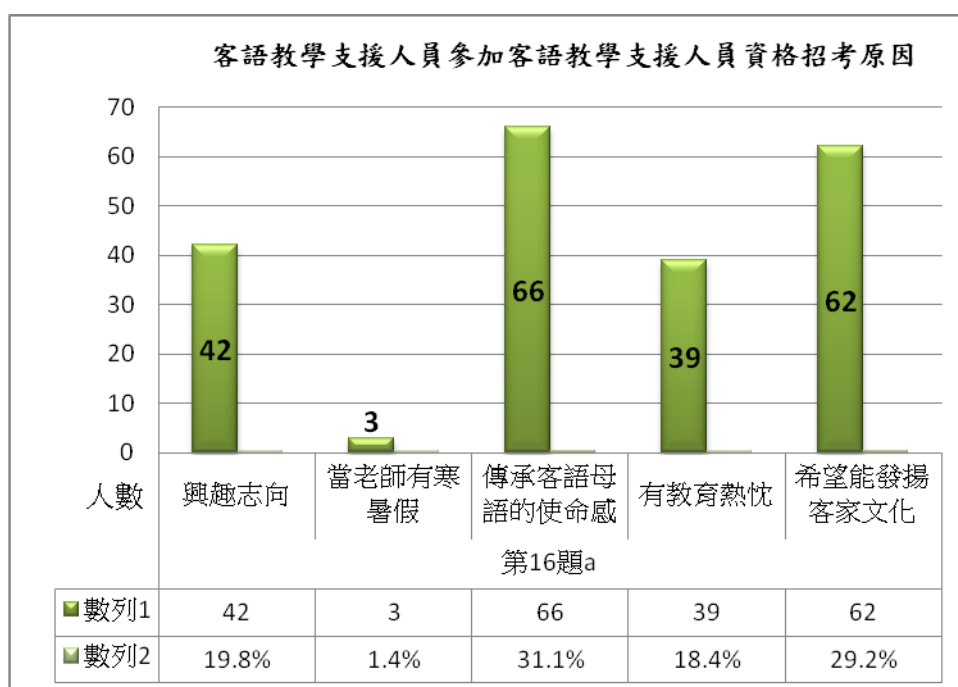


圖4-16 客語教學支援人員參加客語教學支援人員資格招考原因分佈狀況

十、題號 17.請問您認為目前客語教學支援人員政策最需要努力的方向？（可以複選） (01)客語教學支援人員福利法制化； (02)設立客語教學支援人員對話單位； (03)明確告知客語教學支援人員政策方針。 (04)明確告知客語教學支援人員退場時間表。

在本研究樣本中，客語教學支援人員認為目前客語教學支援人員政策最需要努力的方向為「客語教學支援人員福利法制化」的有 62 人、佔 27.2%；「設立客語教學支援人員對話單位」的有 61 人、佔 26.8%；「明確告知客語教學支援人員政策方針」的有 60 人、佔 26.3%；「明確告知客語教學支援人員退場時間表」的有 45 人、佔 19.7%；（詳圖 4-17）。

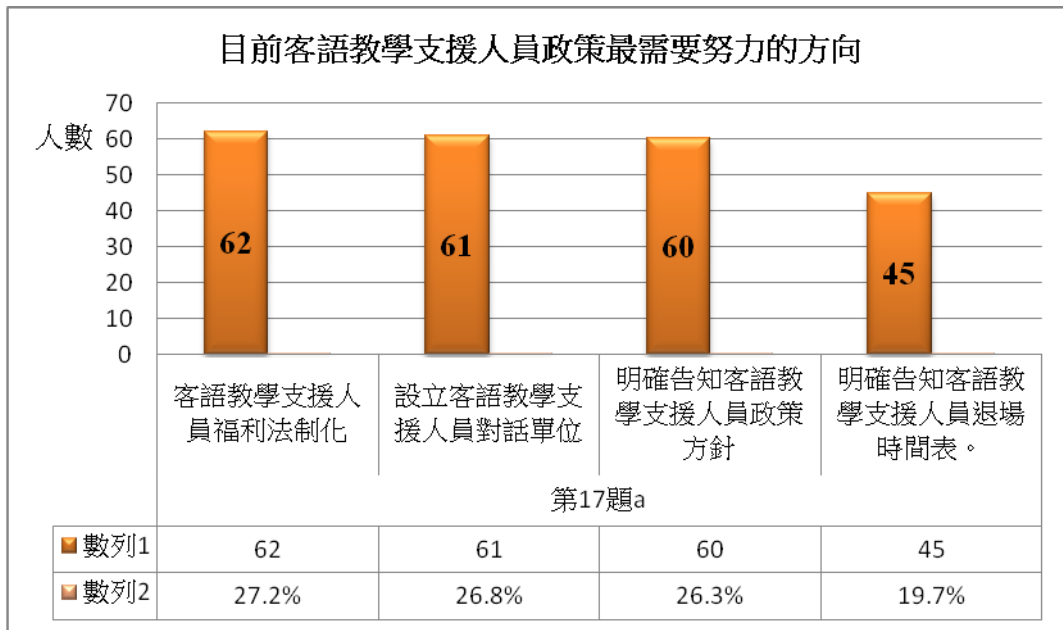


圖4-17 客語教學支援人員認為客語教學支援人員政策最需努力方向

十一、題號 18.您會給客語教學支援人員的整體教育政策打幾分？

(0分—100分，及格為60分) 請給分_____分。

在本研究樣本中，客語教學支援人員給目前客語教學支援人員的整體教育政策打的分數如表4-3：給予低於60分不及格的分數有14人、佔18.4%；給予60分剛好及格分數的有18人、佔23.7%；給予70分-79分有17人、佔22.3%；給予80分-90分有27人、佔35.6%；（詳圖4-18）。

--- 以桃園縣為例

表4-3 您會給客語教學支援人員的整體教育政策打幾分？

分數	次數	百分比	累積百分比%
20	1	1.3	1.3
30	1	1.3	2.6
50	6	7.9	10.5
59	6	7.9	18.4
60	18	23.7	42.1
65	2	2.6	44.7
70	11	14.5	59.2
75	3	3.9	63.2
79	1	1.3	64.5
80	17	22.4	86.8
85	5	6.6	93.4
90	5	6.6	100
總計	76	100	

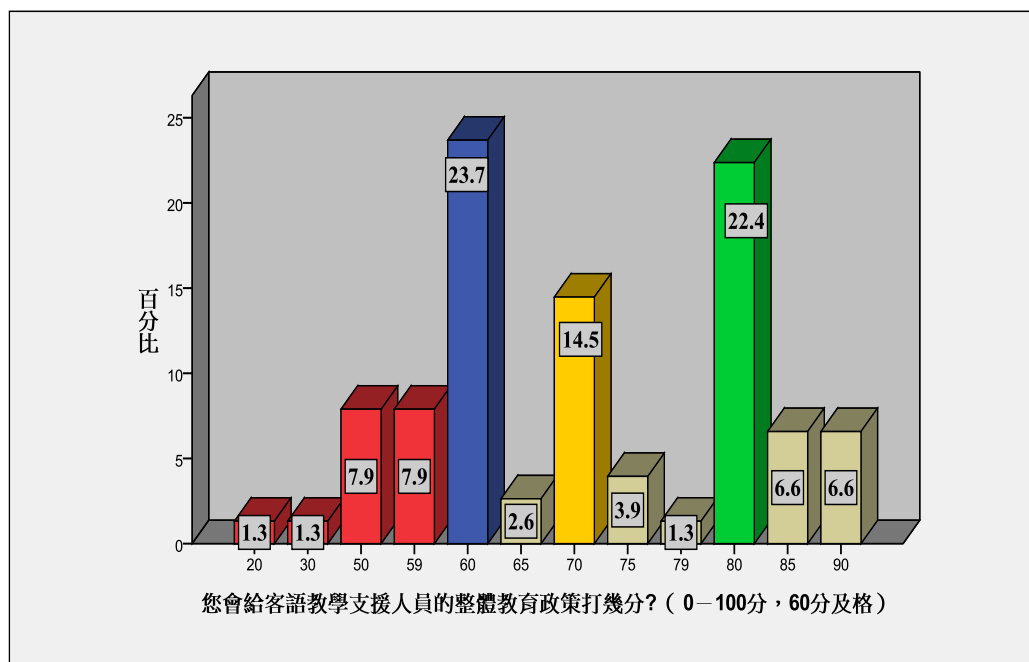


圖4-18 客語教學支援人員給客語教學支援人員的整體教育政策評分分佈狀況

第二節桃園縣客語教學支援人員工作滿意分析

本研究中將桃園縣客語教學支援人員的工作滿意分為「桃園縣客語教學支援人員工作滿意之現況分析」、「不同個人背景變項之桃園縣客語教學支援人員工作滿意之差異情形」與「不同環境特性變項之桃園縣客語教學支援人員工作滿意之差異情形」等三個層面探討，探討分析如下：

壹、桃園縣客語教學支援人員工作滿意之現況分析

桃園縣客語教學支援人員工作滿意之現況分析方面，將分別針對自我成長與生涯規劃、人際關係的滿意、家庭認同與支持、工作環境、薪資福利的滿意、整體工作滿意等六個向度分析，六個向度之調查結果詳表4-4。

表4-4 桃園縣客語教學支援人員工作滿意之現況分析表 (N=76)

向度	題數	人數	平均數	標準差
自我成長與生涯規劃	5	76	3.29	0.444
人際關係的滿意	5	76	3.19	0.459
家庭認同與支持	4	76	3.34	0.412
工作環境	7	76	3.00	0.480
薪資福利	6	76	3.23	0.312
整體工作滿意	27	76	3.19	0.313

本研究客語教學支援人員在工作滿意的各層面：自我成長與生涯規劃、人際關係的滿意、家庭認同與支持、工作環境、薪資福利與整體工作滿意度上，平均數都超過3分，顯示具有良好的工作滿意。其中以「家庭認

同與支持」平均得分最高，亦即此向度的工作滿意最高，在一致性方面，則以「薪資福利」最為一致。

貳、不同個人背景變項之客語教學支援人員工作滿意差異情形

本研究中將客語教學支援人員之個人背景變項分為性別、年齡、教育程度、教學年資與專任/兼職客語教學支援人員等五項。其次數分配及百分比統計已於表4-1說明。

一、不同性別之客語教學支援人員工作滿意差異分析

不同性別之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其工作滿意及「整體工作滿意」差異情形（詳表4-5）。分析表4-5發現，客語教學支援人員之整體工作滿意程度不因性別而有差異，此結果與陳秋蓉（2001）、蘇維新（2003）的研究結果一致；與吳淑琪（2001）、謝金青（1992）的研究結果不同。

表 4-5 之結果顯示，男性、女性客語教學支援人員「整體工作滿意」之平均數相同，均超過 3 分，皆為 3.19 分，顯示達較高滿意程度。且男性、女性客語教學支援人員工作滿意經 t 考驗後，其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。

表4-5 不同性別之客語教學支援人員工作滿意差異分析表 (N=76)

向度	性別	人數	平均數	標準差	t 值
自我成長與 生涯規劃	男	22	3.35	0.410	.667
	女	54	3.27	0.458	
人際關係的滿意	男	22	3.23	0.463	.424
	女	54	3.18	0.461	
家庭認同與支持	男	22	3.26	0.349	-1.047
	女	54	3.37	0.434	
工作環境	男	22	3.04	0.471	.492
	女	54	2.98	0.487	
薪資福利	男	22	3.14	0.250	-1.780
	女	54	3.27	0.327	
整體工作滿意	男	22	3.19	0.304	-.103
	女	54	3.19	0.320	

二、不同年齡之客語教學支援人員工作滿意差異分析

不同年齡之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其工作滿意及整體工作滿意差異情形(詳表 4-6)。分析表 4-6 發現，客語教學支援人員之年齡與工作滿意之間無差異。此結果與張明麗(1991)、陳清溪(1991)的研究一致；與辛俊德(2002)、謝百亮(1995)的研究結果不同。

表4-6之結果顯示，不同年齡之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、及「薪資福利」等四個構面其工作滿意及整體工作滿意之得分情形均超過3分，顯示不同年齡之客語教學支援人員間對於上述構面之滿意程度，有相當一致的看法，達

較高滿意程度。但在「工作環境」層面；31-40歲和41-50歲的得分別為2.83及2.92；顯示這一年齡層對「工作環境」的感受不是很好（詳圖4-19至圖4-24）。由此推測年齡層低之客語教學支援人員對於「工作環境」的期望愈高、所以失望愈大。

表4-6 不同年齡之客語教學支援人員工作滿意差異分析表 (N=76)

向度	年齡	人數	平均數	標準差
自我成長與 生涯規劃	31-40 歲	5	3.48	0.390
	41-50 歲	31	3.21	0.426
	51-60 歲	29	3.32	0.488
	61 歲以上	11	3.35	0.401
人際關係的滿意	31-40 歲	5	3.16	0.555
	41-50 歲	31	3.12	0.382
	51-60 歲	29	3.19	0.506
	61 歲以上	11	3.42	0.477
家庭認同與支持	31-40 歲	5	3.25	0.354
	41-50 歲	31	3.33	0.379
	51-60 歲	29	3.37	0.466
	61 歲以上	11	3.32	0.420
工作環境	31-40 歲	5	2.83	0.383
	41-50 歲	31	2.92	0.497
	51-60 歲	29	3.08	0.469
	61 歲以上	11	3.06	0.509
薪資福利	31-40 歲	5	3.23	0.253
	41-50 歲	31	3.26	0.344
	51-60 歲	29	3.22	0.286
	61 歲以上	11	3.20	0.340
整體工作滿意	31-40 歲	5	3.16	0.327
	41-50 歲	31	3.15	0.308
	51-60 歲	29	3.22	0.304
	61 歲以上	11	3.25	0.370

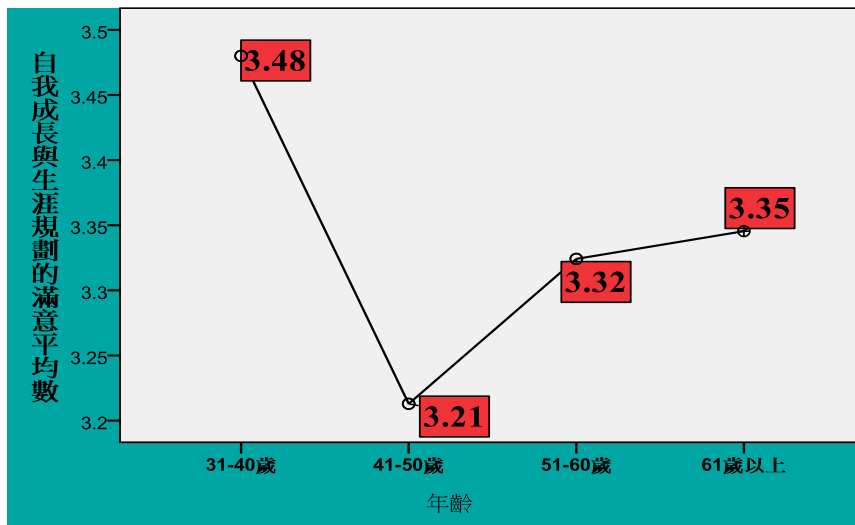


圖4-19 不同年齡之客語教學支援人員「自我成長與生涯規劃的滿意」平均數分佈情形。

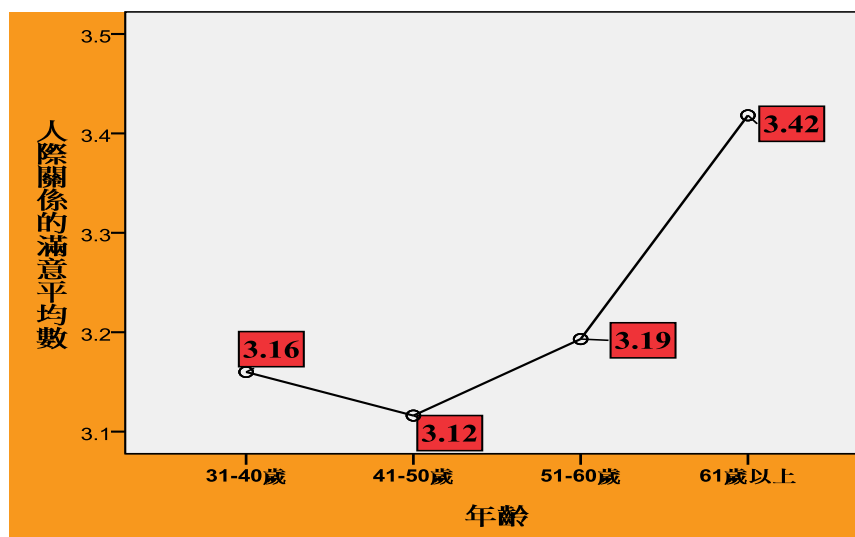


圖4-20 不同年齡之客語教學支援人員「人際關係的滿意」平均數分佈情形。

--- 以桃園縣為例

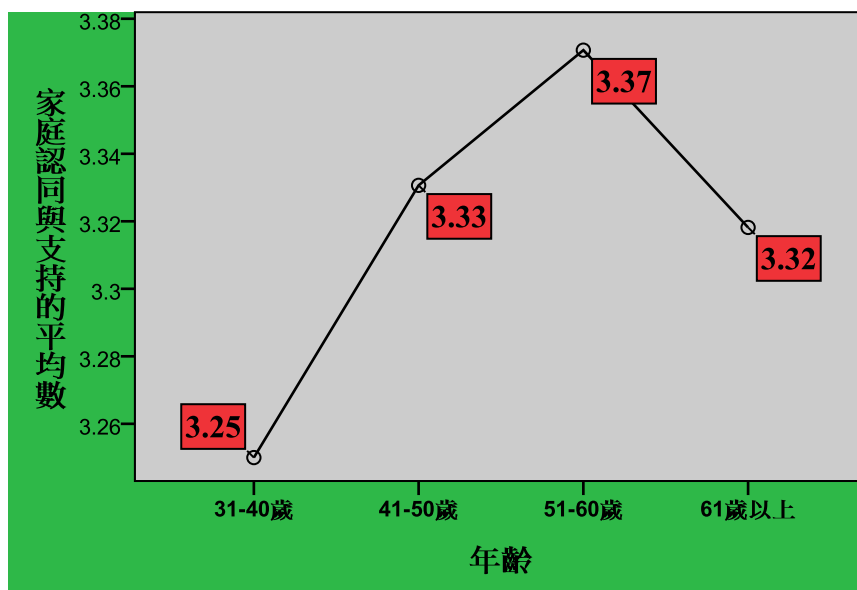


圖4-21 不同年齡之客語教學支援人員「家庭認同與支持」平均數分佈情形。

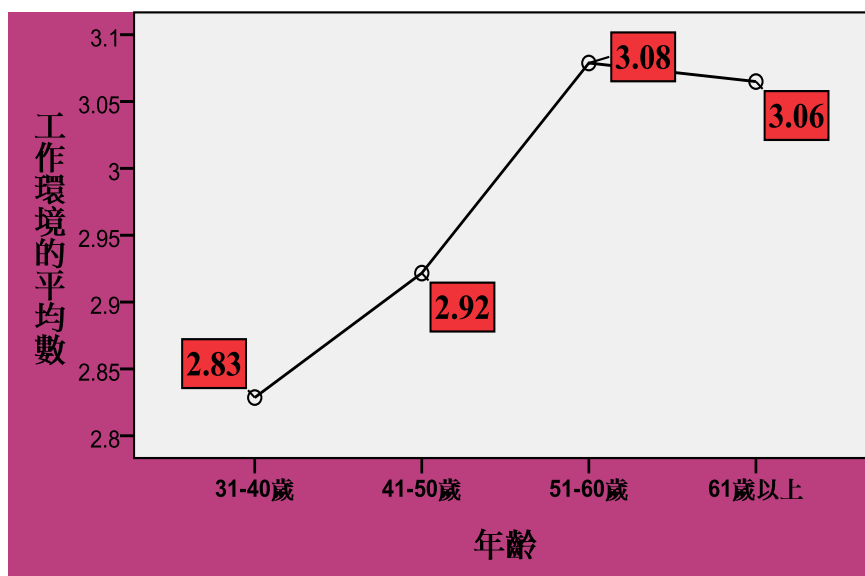


圖4-22 不同年齡之客語教學支援人員「工作環境」平均數分佈情形。

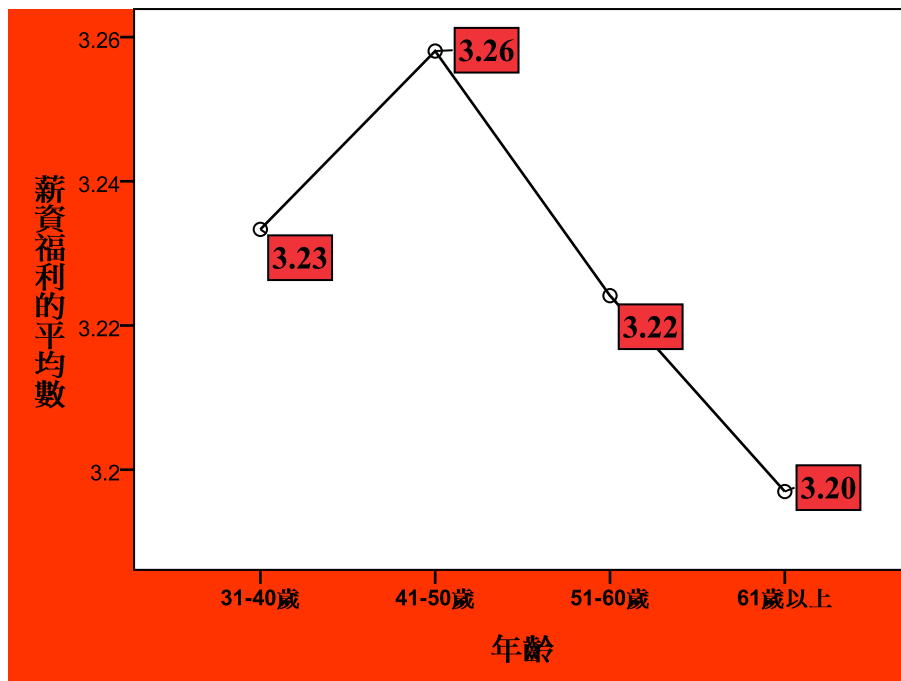


圖4-23 不同年齡之客語教學支援人員「薪資福利」平均數分佈情形。

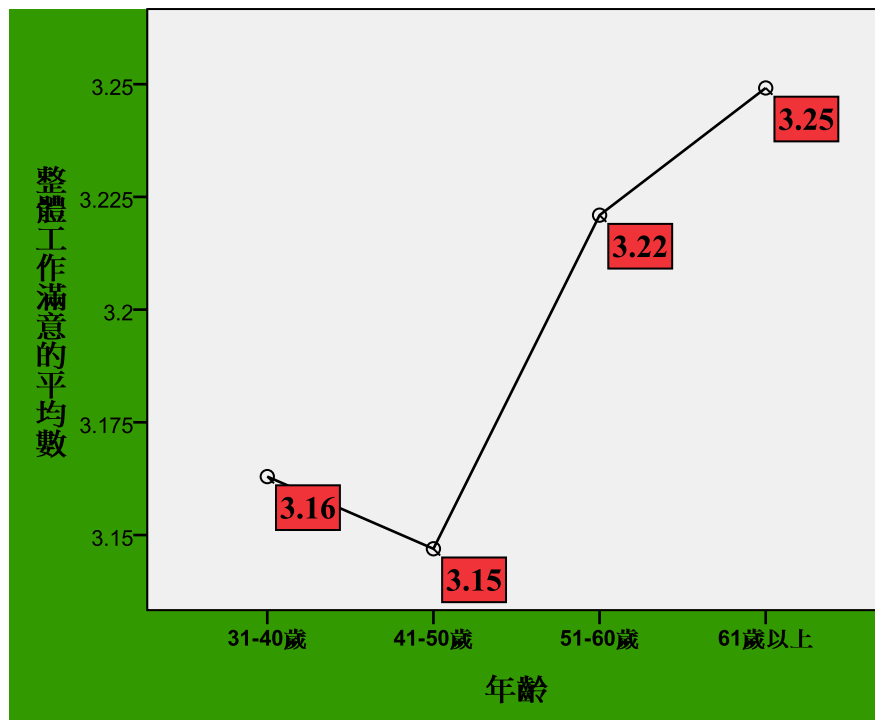


圖4-24 不同年齡之客語教學支援人員「整體工作滿意」平均數分佈情形。

以下是以單因子變異數分析方式（one-way ANOVA），探討不同年齡之客語教學支援人員在工作滿意上差異情形，如表 4-7 所示。根據統計結果顯示，不同年齡之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。此可能原因為本研究對象同質性很高、皆為桃園縣客語教學支援人員、且對客家話的傳承有使命感。

表4-7 不同年齡之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值
自我成長與 生涯規劃	組間	.432	3	.144	.724
	組內	14.323	72	.199	
	總和	14.755	75		
人際關係的滿意	組間	.746	3	.249	1.190
	組內	15.049	72	.209	
	總和	15.795	75		
家庭認同與支持	組間	.076	3	.025	.144
	組內	12.637	72	.176	
	總和	12.713	75		
工作環境	組間	.563	3	.188	.807
	組內	16.742	72	.233	
	總和	17.305	75		
薪資福利	組間	.036	3	.012	.119
	組內	7.252	72	.101	
	總和	7.288	75		
整體工作滿意	組間	.127	3	.042	.422
	組內	7.239	72	.101	
	總和	7.366	75		

三、不同教育程度之客語教學支援人員工作滿意差異分析

不同教育程度之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其工作滿意及「整體工作滿意」差異情形（詳表 4-8）。分析表 4-8 發現，客語教學支援人員之教育程度與工作滿意之間有差異。此結果與辛俊德（2002）、陳聖芳（2000）的研究結果相同；與謝金青（1992）、蘇維新（2003）的研究結果不同。

由表4-8資料顯示，不同教育程度之客語教學支援人員在「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、及「薪資福利」等三個構面其工作滿意及整體工作滿意之得分情形均超過3分，達較高滿意程度。但在「自我成長與生涯規劃」構面，教育程度是研究所以上其得分是2.9；在「工作環境」構面，教育程度是專科/大學及研究所以上其得分，分別為2.95及2.88；顯示教育程度愈高對「自我成長與生涯規劃」及「工作環境」構面不是很滿意。由此推測教育程度愈高之客語教學支援人員對於「自我成長與生涯規劃」及「工作環境」的期望很高，所以失望愈大。

--- 以桃園縣為例

表4-8 不同教育程度之客語教學支援人員工作滿意差異分析表 (N=76)

向度	教育程度	人數	平均數	標準差
自我成長與 生涯規劃	高中/高職	18	3.67	0.400
	專科/大學	50	3.22	0.401
	研究所以上	8	2.90	0.151
人際關係的滿意	高中/高職	18	3.32	0.509
	專科/大學	50	3.17	0.424
	研究所以上	8	3.05	0.542
家庭認同與支持	高中/高職	18	3.49	0.473
	專科/大學	50	3.31	0.383
	研究所以上	8	3.19	0.395
工作環境	高中/高職	18	3.19	0.525
	專科/大學	50	2.95	0.479
	研究所以上	8	2.88	0.258
薪資福利	高中/高職	18	3.23	0.298
	專科/大學	50	3.21	0.323
	研究所以上	8	3.37	0.264
整體工作滿意	高中/高職	18	3.36	0.313
	專科/大學	50	3.15	0.312
	研究所以上	8	3.07	0.189

以下是以單因子變異數分析方式 (one-way ANOVA)，探討不同教育程度之客語教學支援人員在工作滿意上差異情形，如表 4-9 所示。根據統計結果顯示，「自我成長與生涯規劃」構面的滿意程度已達顯著差異

($F=13.646, p<.001$)，則進一步以薛費多重比較方法 (Scheffé Method) 進行事後比較分析。經 Scheffé 法事後比較發現，教育程度是「高中/高職」的客語教學支援人員的「自我成長與生涯規劃」滿意程度，明顯高於教育程度是「專科/大學」及「研究所以上」。此可能原因為教育程度是「高中/高職」的客語教學支援人員對於能夠到學校教授客語視為是一種榮耀，因為高中畢業的學歷可以當老師。

表4-9 不同教育程度之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值	Scheffé事後比較
自我成長與生涯規劃	組間	4.015	2	2.008	13.646***	1>2>3
	組內	10.740	73	.147		
	總和	14.755	75			
人際關係的滿意	組間	.495	2	.248	1.182	
	組內	15.300	73	.210		
	總和	15.795	75			
家庭認同與支持	組間	.615	2	.308	1.856	
	組內	12.098	73	.166		
	總和	12.713	75			
工作環境	組間	.924	2	.462	2.060	
	組內	16.381	73	.224		
	總和	17.305	75			
薪資福利	組間	.180	2	.090	.927	
	組內	7.107	73	.097		
	總和	7.288	75			
整體工作滿意	組間	.688	2	.344	3.758	
	組內	6.679	73	.091		
	總和	7.366	75			

$p^* < .05$; $**p < .01$; $***p < .001$

組 1：「高中/高職」；組 2：「專科/大學」；組 3：「研究所以上」

四、不同教學年資之客語教學支援人員工作滿意差異分析

不同教學年資之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其工作滿意及「整體工作滿意」差異情形（詳表 4-10）。分析表 4-10 發現，客語教學支援人員之教學年資與工作滿意之間無差異。此結果

與吳淑琪（2001）的研究結果相同；與辛俊德（2002）、蘇維新（2003）的研究結果不同。

由表4-10資料顯示，不同教學年資之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」與「家庭認同與支持」二個構面其工作滿意之得分情形均超過3分，顯示不同教學年資之客語教學支援人員間對於上述構面之工作滿意程度，達較高滿意程度。但在「人際關係的滿意」方面，教學年資只有一年的客語教學支援人員得分是2.98，其它教學年資皆超過3分。在「工作環境」這個構面顯示，教學年資未達7年或8年之客語教學支援人員均未超過3分，顯示教學年資淺的客語教學支援人員間對於「工作環境」構面之工作滿意程度不高。在「薪資福利」及「整體工作滿意」之得分情形顯示，只有教學年資是3年的得分是2.92，其餘教學年資皆超過3分（詳圖4-25至圖4-30）。

表4-10 不同教學年資之客語教學支援人員工作滿意差異分析表 (N=76)

向度	教學年資	人數	平均數	標準差
自我成長與 生涯規劃	1年	13	3.34	0.386
	2年	9	3.33	0.469
	3年	2	3.00	0.000
	5年	6	3.33	0.468
	6年	5	3.20	0.583
	7年	10	3.42	0.503
	8年	31	3.25	0.446
	人際關係的滿意	1年	13	2.98
2年		9	3.11	0.348
3年		2	3.00	0.000
5年		6	3.07	0.484
6年		5	3.08	0.593
7年		10	3.26	0.341
8年		31	3.34	0.474

表4-10 (續)

向度	教學年資	人數	平均數	標準差
家庭認同與支持	1年	13	3.37	0.403
	2年	9	3.17	0.354
	3年	2	3.13	0.177
	5年	6	3.67	0.204
	6年	5	3.30	0.411
	7年	10	3.48	0.478
	8年	31	3.29	0.429
	工作環境	1年	13	2.81
2年		9	2.70	0.323
3年		2	2.71	0.404
5年		6	2.95	0.508
6年		5	2.97	0.499
7年		10	3.06	0.448
8年		31	3.17	0.449
薪資福利		1年	13	3.19
	2年	9	3.28	0.289
	3年	2	2.92	0.118
	5年	6	3.31	0.245
	6年	5	3.23	0.384
	7年	10	3.25	0.317
	8年	31	3.24	0.319
	整體工作滿意	1年	13	3.11
2年		9	3.09	0.242
3年		2	2.93	0.157
5年		6	3.23	0.228
6年		5	3.14	0.452
7年		10	3.27	0.312
8年		31	3.25	0.311

--- 以桃園縣為例

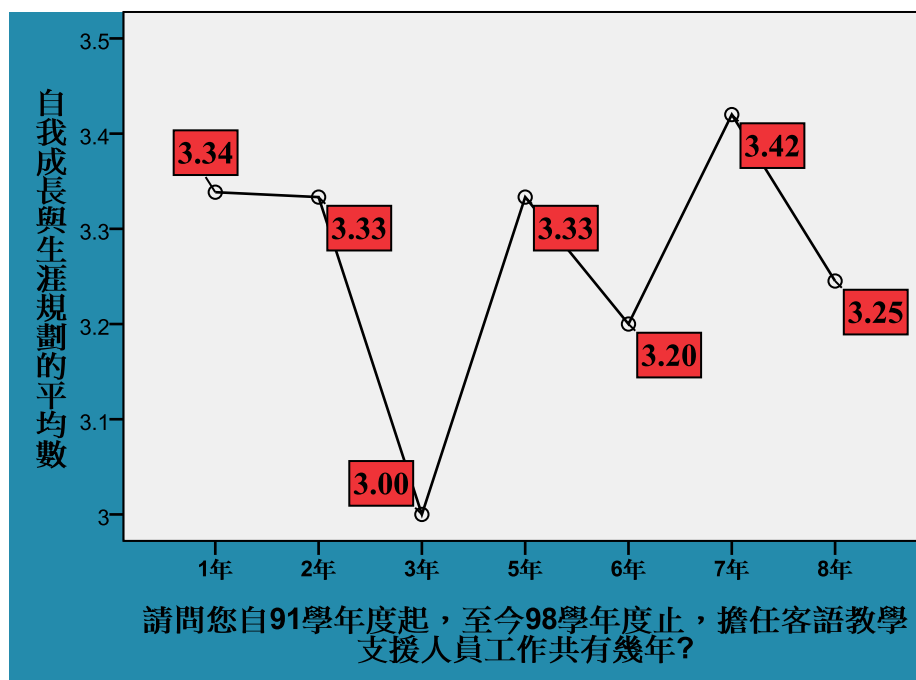


圖4-25 不同教學年資之客語教學支援人員「自我成長與生涯規劃」平均數分佈情形。

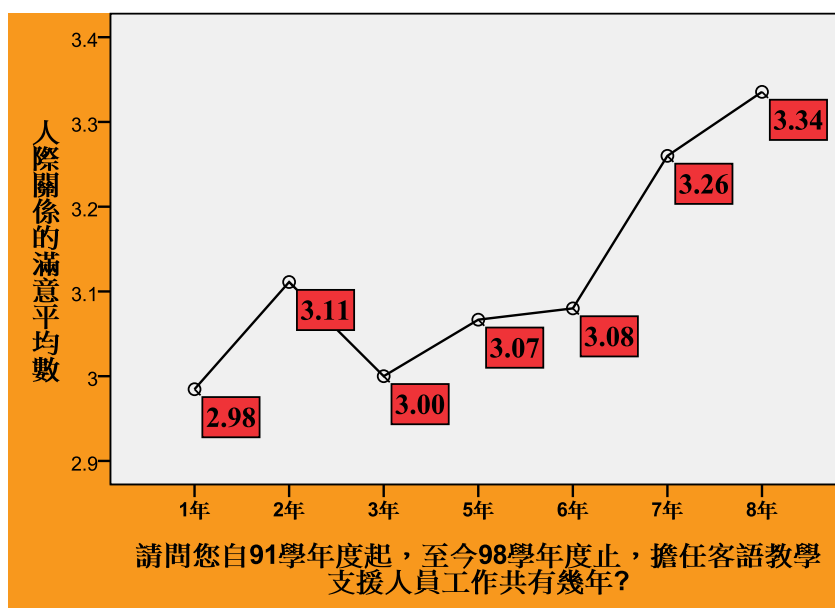


圖4-26 不同教學年資之客語教學支援人員「人際關係的滿意」平均數分佈情形。

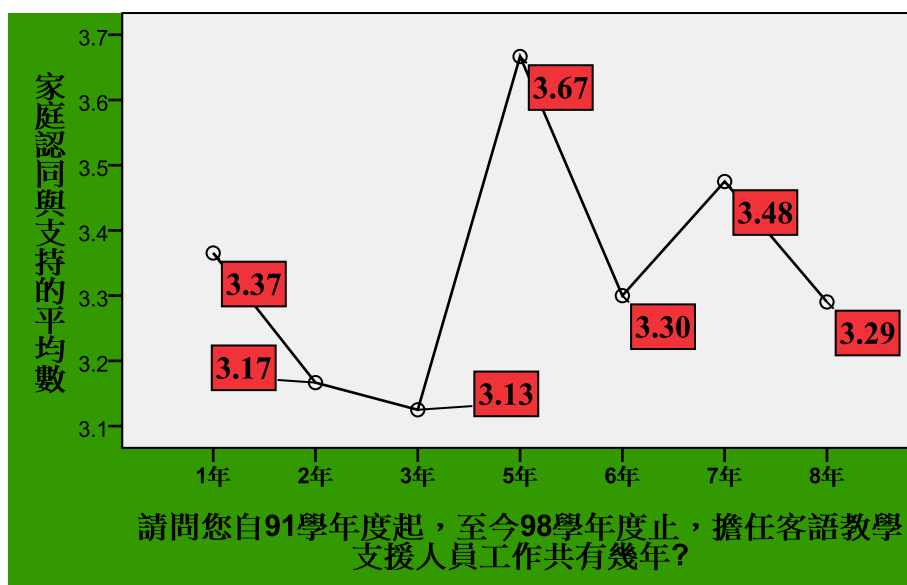


圖4-27 不同教學年資之客語教學支援人員「家庭認同與支持」的平均數分佈情形。

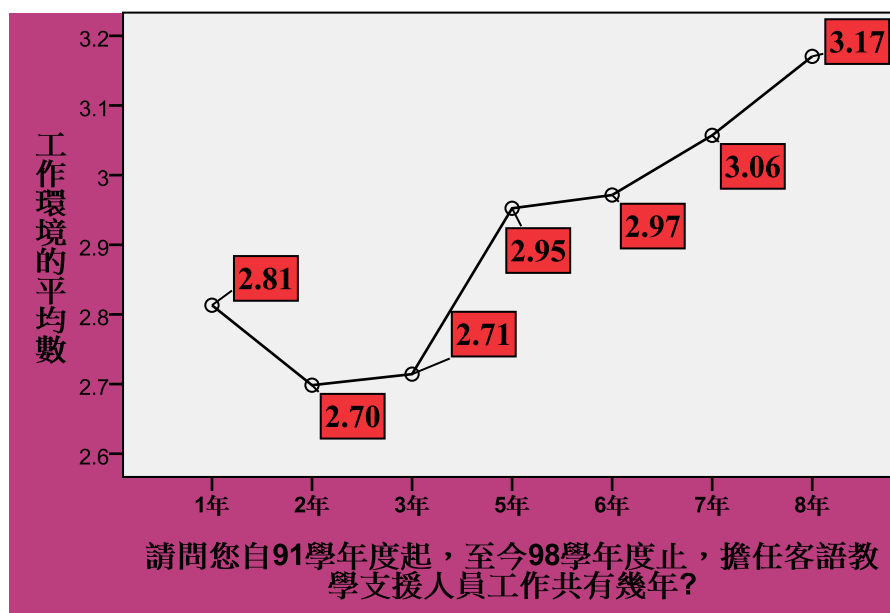


圖4-28 不同教學年資之客語教學支援人員「工作環境」的平均數分佈情形。

--- 以桃園縣為例

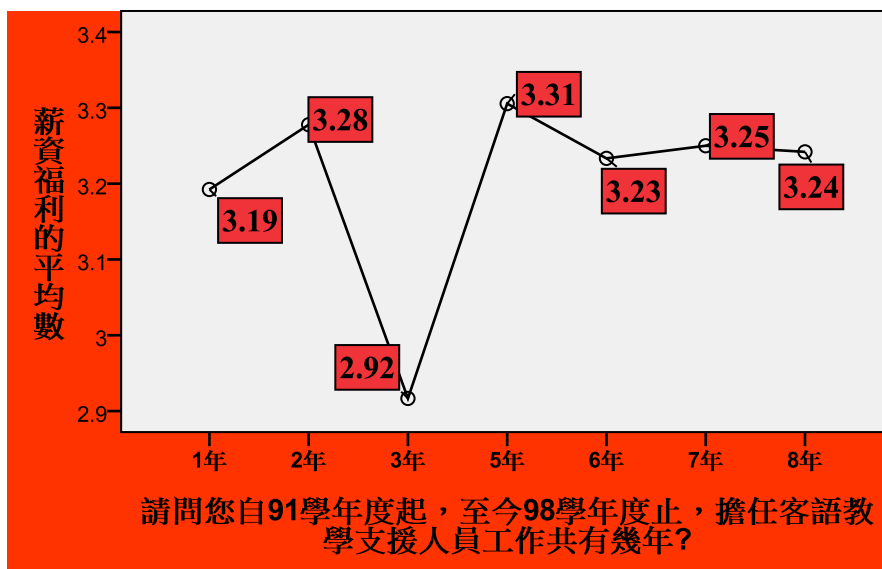


圖4-29 不同教學年資之客語教學支援人員「薪資福利」的平均數分佈情形。

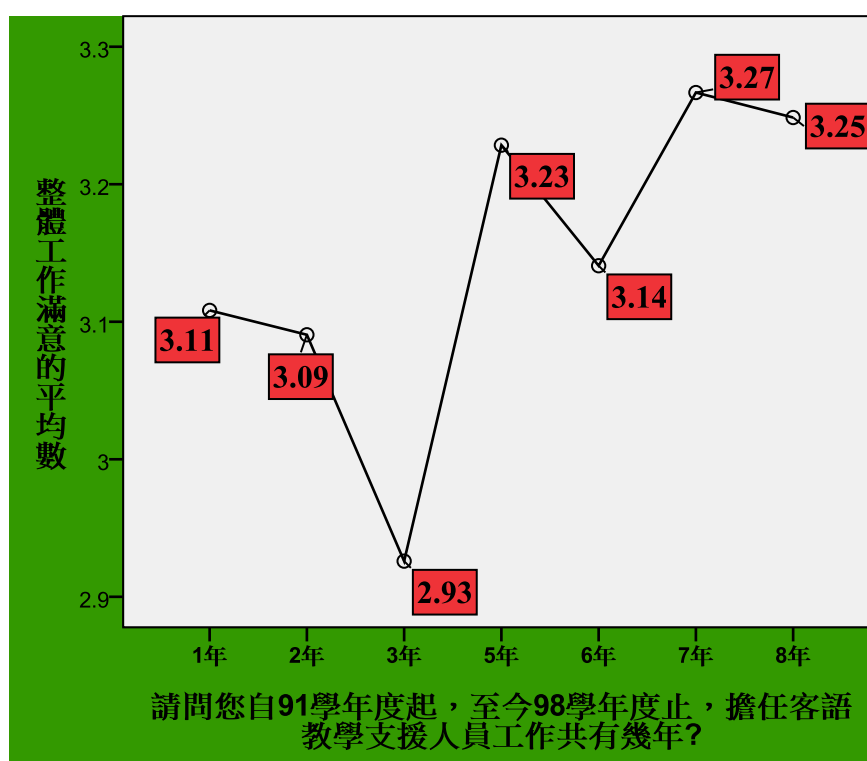


圖4-30 不同教學年資之客語教學支援人員「整體工作滿意」的平均數分佈情形。

以下是以單因子變異數分析方式（one-way ANOVA），探討不同教學年資之客語教學支援人員在工作滿意上差異情形，如表4-11所示。根據統計結果顯示，「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其差異均未達顯著水準（ $p>.05$ ）。

表4-11 不同教學年資之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值
自我成長與生涯規劃	組間	.498	6	.083	.402
	組內	14.257	69	.207	
	總和	14.755	75		
人際關係的滿意	組間	1.533	6	.256	1.236
	組內	14.262	69	.207	
	總和	15.795	75		
家庭認同與支持	組間	1.278	6	.213	1.285
	組內	11.435	69	.166	
	總和	12.713	75		
工作環境	組間	2.386	6	.398	1.839
	組內	14.919	69	.216	
	總和	17.305	75		
薪資福利	組間	.276	6	.046	.453
	組內	7.011	69	.102	
	總和	7.288	75		
整體工作滿意	組間	.501	6	.084	.839
	組內	6.865	69	.099	
	總和	7.366	75		

五、專任/兼職客語教學支援人員工作滿意差異分析

專任/兼職之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其工作滿意及「整體工作滿意」差異情形詳表 4-12。

由表 4-12 之結果顯示，專任之客語教學支援人員，在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」及「家庭認同與支持」等四個構面工作滿意及「整體工作滿意」之平均數均超過 3 分，顯示達較高滿意程度。但是、兼職之客語教學支援人員對於「工作環境」這一項的平均數低於「整體工作滿意」平均數 3.10 只有得分 2.84。此可能原因為兼職之客語教學支援人員在學校的時間沒有專任之客語教學支援人員多，對於學校的「工作環境」不如專任之客語教學支援人員熟悉，所以工作滿意度低。

專任/兼職之客語教學支援人員的工作滿意經 t 考驗（詳表 4-12）後，在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」、「薪資福利」及「整體工作滿意」等構面其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。此可能原因為本研究對象、無論是專任/兼職皆為桃園縣客語教學支援人員、皆對客家話的傳承有使命感，才會擔任這份工作。

表4-12 專任/兼職之客語教學支援人員工作滿意差異分析表 (N=76)

向度	專任/兼職	人數	平均數	標準差	t 值
自我成長與 生涯規劃	專任客語教 學支援人員	58	3.30	0.445	.156
	兼職客語教 學支援人員	18	3.28	0.451	
人際關係的滿意	專任客語教 學支援人員	58	3.23	0.479	1.456
	兼職客語教 學支援人員	18	3.06	0.368	
家庭認同與支持	專任客語教 學支援人員	58	3.37	0.419	1.048
	兼職客語教 學支援人員	18	3.25	0.383	
工作環境	專任客語教 學支援人員	58	3.04	0.488	1.582
	兼職客語教 學支援人員	18	2.84	0.432	
薪資福利	專任客語教 學支援人員	58	3.24	0.303	.480
	兼職客語教 學支援人員	18	3.20	0.346	
整體工作滿意	專任客語教 學支援人員	58	3.22	0.316	1.374
	兼職客語教 學支援人員	18	3.10	0.297	

參、不同環境特性變項之客語教學支援人員工作滿意之 差異分析

在本研究中，將客語教學支援人員之環境特性變項分別為：教授客語的學校所在地、教授客語的學校規模等二項，其工作滿意之差異比較分析如下：

一、任教於不同學校所在地之客語教學支援人員工作滿意差異分析

依桃園縣行政區域劃分為南桃園、北桃園（如圖 4-31）。任教於不同學校所在地之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係」、「家庭認同與支持」、及「薪資福利」等構面工作滿意及「整體工作滿意」程度之差異情形（詳表 4-13）。分析表 4-13 發現，客語教學支援人員任教學校所在地與工作滿意有差異。此結果與吳淑琪（2001）、梁丁財（2001）的研究結果不同。

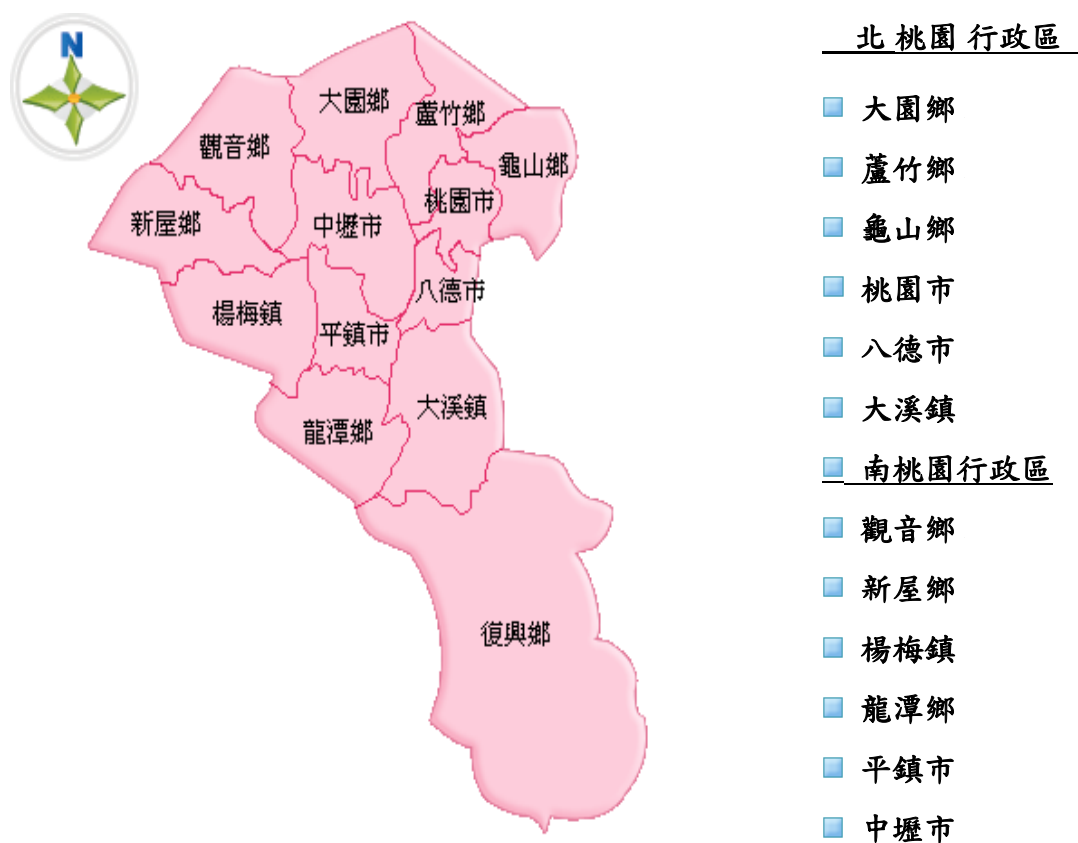


圖4-31 桃園縣地圖

資料來源：桃園縣教育局

由表 4-13 資料顯示，任教於南桃園學校之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係」、「家庭認同與支持」及「薪資福利」等四個構面工作滿意及「整體工作滿意」得分情形均超過 3 分以上，且高於任教於北桃園學校之客語教學支援人員。且在「工作環境」層面，任教於北桃園的客語教學支援人員得分 2.81，低於「整體工作滿意」平均數 3.07，顯示他們對於「工作環境」不是很滿意。

任教於不同學校所在地之客語教學支援人員工作滿意經 t 考驗後（詳表 4-13），在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」及「薪資福利」等四個構面，其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。但是、「工作環境」（ $t = 2.013, p < .05$ ）及「整體工作滿意」構面（ $t = 2.048, p < .05$ ）其差異均達顯著水準（ $p < .05$ ）。由此得知任教於北桃園學校之客語教學支援人員工作滿意度低於在南桃園學校任教之客語教學支援人員。證實了北桃園的學校對於客語課程不友善的現象。

--- 以桃園縣為例

表4-13 任教於不同學校所在地之客語教學支援人員工作滿意差異分析表 (N=76)

向度	區域	人數	平均數	標準差	t 值
自我成長與 生涯規劃	南桃園	56	3.35	0.463	1.814
	北桃園	20	3.14	0.350	
人際關係的滿意	南桃園	56	3.24	0.467	1.631
	北桃園	20	3.05	0.415	
家庭認同與支持	南桃園	56	3.38	0.432	1.615
	北桃園	20	3.21	0.327	
工作環境	南桃園	56	3.06	0.494	2.013*
	北桃園	20	2.81	0.396	
薪資福利	南桃園	56	3.24	0.321	.022
	北桃園	20	3.23	0.293	
整體工作滿意	南桃園	56	3.23	0.334	2.048*
	北桃園	20	3.07	0.208	

 $p^* < .05$

二、任教於不同學校規模之客語教學支援人員工作滿意差異分析

任教於不同學校規模之客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面工作滿意及「整體工作滿意」程度之差異情形（詳表 4-14）。分析表 4-13 發現，客語教學支援人員所任教學校規模與工作滿意沒有差異。此結果與吳淑琪（2001）、郭明德（1994）的研究結果一致；與辛俊德（2002）的研究結果不相同。

由表 4-14 資料顯示，無論學校規模，客語教學支援人員在「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」及「薪資福利」等四個構面工作滿意及「整體工作滿意」得分情形均超過 3 分以上，顯示

在工作滿意程度上普遍較高；但在「工作環境」構面，任教於 12 班以下的客語教學支援人員得分 2.82，顯示他們對於工作環境不是很滿意（詳圖 4-32 至圖 4-37）。也許學校規模小，可分配的資源就少，所以工作滿意度就低。

表4-14 任教於不同學校規模之客語教學支援人員工作滿意差異分析表 (N=76)

向度	學校規模	人數	平均數	標準差
自我成長與 生涯規劃	12班以下	7	3.66	0.472
	13-25班	9	3.33	0.424
	26-49班	37	3.28	0.460
	50 班以上	23	3.19	0.379
人際關係的滿意	12班以下	7	3.03	0.559
	13-25班	9	3.22	0.429
	26-49班	37	3.19	0.453
	50 班以上	23	3.23	0.468
家庭認同與支持	12班以下	7	3.57	0.345
	13-25班	9	3.42	0.484
	26-49班	37	3.32	0.407
	50 班以上	23	3.27	0.405
工作環境	12班以下	7	2.82	0.632
	13-25班	9	3.13	0.591
	26-49班	37	3.00	0.462
	50 班以上	23	3.00	0.429
薪資福利	12班以下	7	3.17	0.397
	13-25班	9	3.39	0.300
	26-49班	37	3.20	0.319
	50 班以上	23	3.25	0.275
整體工作滿意	12班以下	7	3.20	0.408
	13-25班	9	3.28	0.354
	26-49班	37	3.18	0.320
	50 班以上	23	3.17	0.268

--- 以桃園縣為例

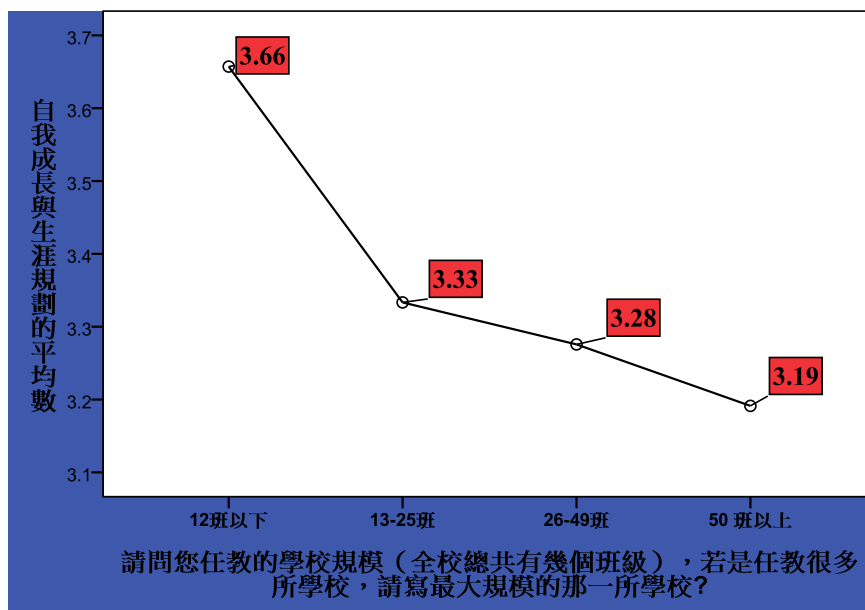


圖4-32 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「自我成長與生涯規劃」的平均數分佈情形。

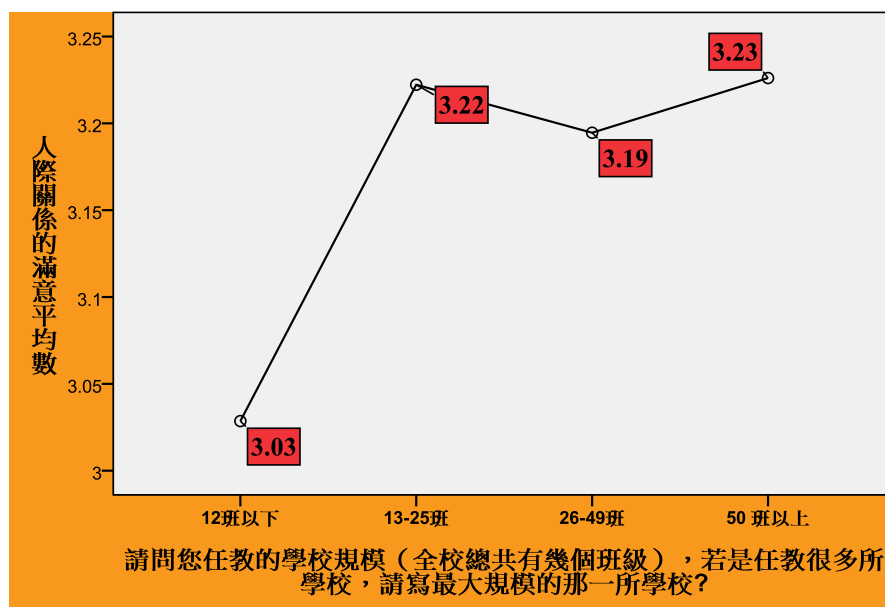


圖4-33 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「人際關係的滿意」平均數分佈情形。

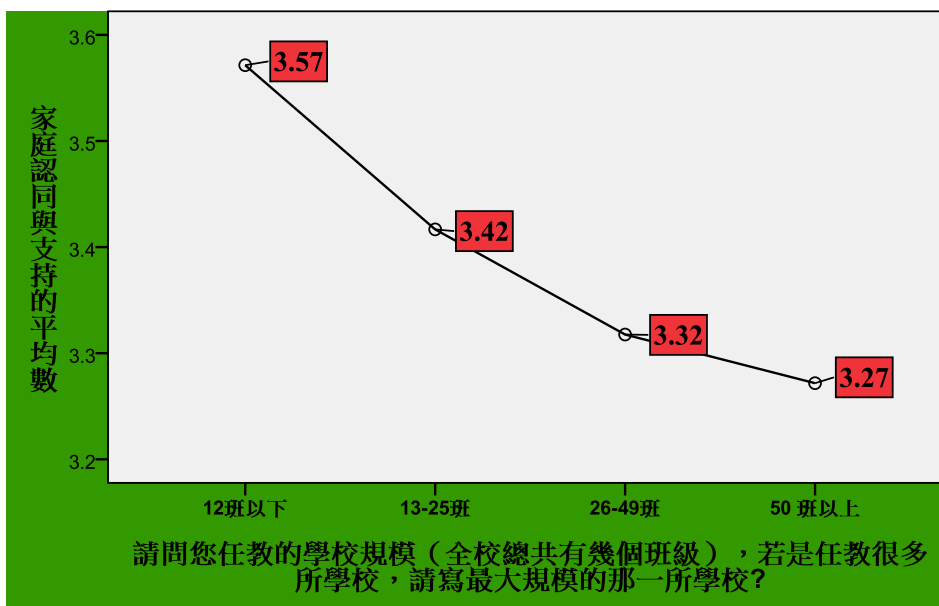


圖4-34 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「家庭認同與支持」的平均數分佈情形。

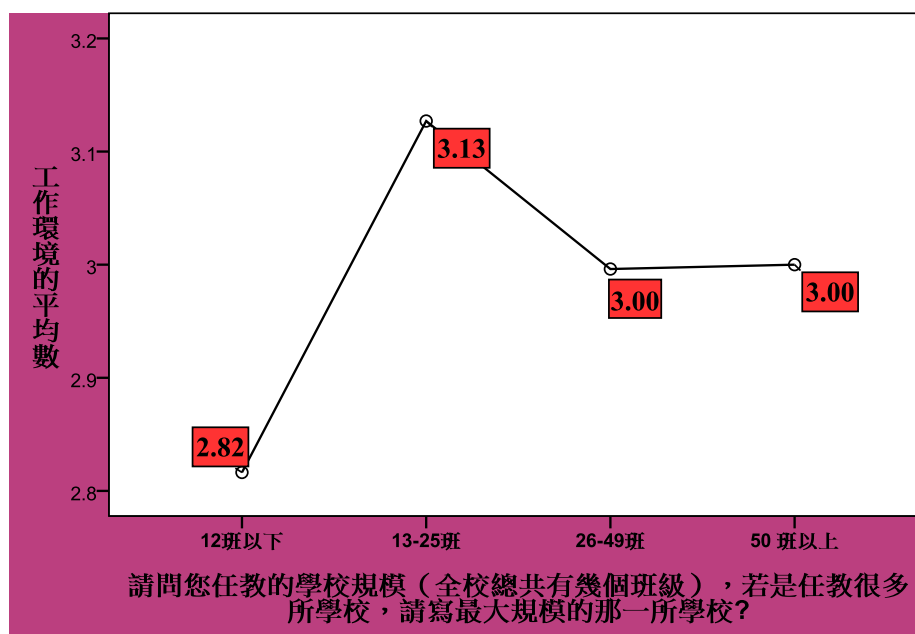


圖4-35 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「工作環境」的平均數分佈情形。

--- 以桃園縣為例

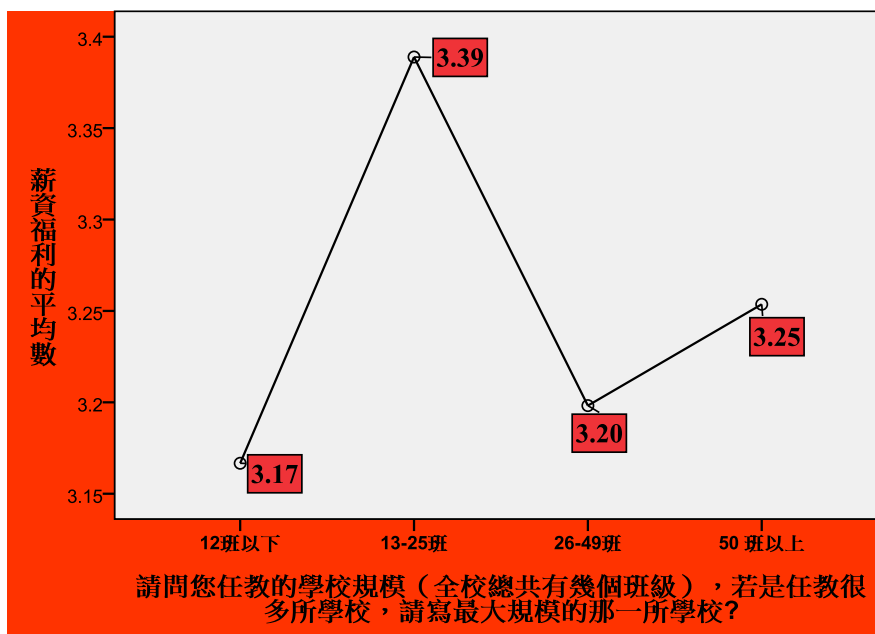


圖4-36 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「薪資福利」的平均數分佈情形。

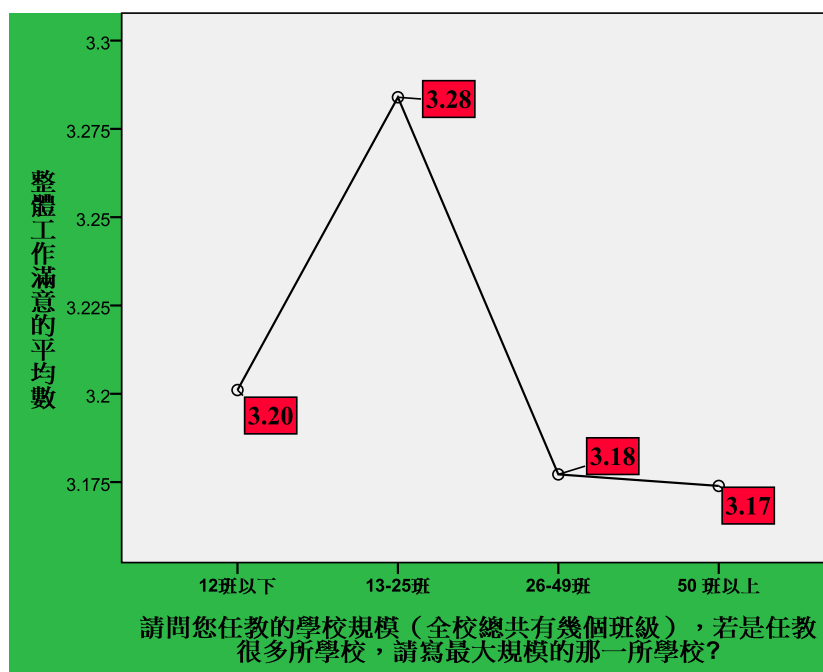


圖4-37 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「整體工作滿意」的平均數分佈情形。

以下是以單因子變異數分析方式（one-way ANOVA），探討客語教學支援人員任教於不同學校規模在工作滿意上差異情形，如表4-15所示。根據統計結果顯示，「自我成長與生涯規劃」、「人際關係的滿意」、「家庭認同與支持」、「工作環境」及「薪資福利」等五個構面其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。

表4-15 任教於不同學校規模之客語教學支援人員工作滿意變異數摘要表

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值
自我成長與生涯規劃	組間	1.192	3	.397	2.109
	組內	13.564	72	.188	
	總和	14.755	75		
人際關係的滿意	組間	.222	3	.074	.342
	組內	15.573	72	.216	
	總和	15.795	75		
家庭認同與支持	組間	.553	3	.184	1.092
	組內	12.159	72	.169	
	總和	12.713	75		
工作環境	組間	.381	3	.127	.540
	組內	16.924	72	.235	
	總和	17.305	75		
薪資福利	組間	.304	3	.101	1.044
	組內	6.984	72	.097	
	總和	7.288	75		
整體工作滿意	組間	.092	3	.031	.304
	組內	7.274	72	.101	
	總和	7.366	75		

肆、小結

本研究所分析的桃園縣客語教學支援人員個人背景變項及學校環境變項有：性別、年齡、教育程度、服務年資、專任/兼職之客語教學支援人員、任教學校所在地、任教學校規模等七項，茲將其在各構面及整體工作滿意的差異情形，彙整如表4-16。

由表4-16可知大部分構面其差異均未達顯著水準 ($p > .05$)。此原因可能為本研究對象同質性很高、皆為桃園縣客語教學支援人員、人數雖不多、但他們對客家話的傳承有使命感、且重視可以到學校傳承客家話的機會。

表4-16 不同個人背景變項及學校環境變項之客語教學支援人員工作滿意差異彙整表

類別	變項	自我成長與 生涯規劃	人際關係 的滿意	家庭認同 與支持	工作 環境	薪資 福利	整體工作 滿意
個人 背景 變 項	性別						
	年齡						
	教育程度	高中/高職 > 專科/大學 > 研究所 以上					
	教學年資						
	專任/兼職 人員						
學校 環 境 變 項	任教學校 所在地				南桃園 > 北桃園		南桃園 > 北桃園
	任教學校 規模						

第三節 桃園縣客語教學支援人員組織承諾分析

本研究將桃園縣客語教學支援人員的組織承諾分為「桃園縣客語教學支援人員組織承諾之現況分析」、「不同個人背景變項之桃園縣客語教學支援人員組織承諾之差異情形」與「不同環境特性變項之桃園縣客語教學支援人員組織承諾之差異情形」等三個層面探討，探討分析如下：

壹、桃園縣客語教學支援人員組織承諾現況分析

桃園縣客語教學支援人員組織承諾之現況分析方面，將分別針對組織認同、努力意願、留任意願等三個向度分析，三個向度之調查結果詳表4-17。

表4-17 桃園縣客語教學支援人員組織承諾現況分析表 (N = 76)

向度	題數	人數	平均數	標準差
組織認同	5	76	3.28	0.455
努力意願	5	76	3.49	0.466
留任意願	5	76	3.27	0.467
整體組織承諾	15	76	3.35	0.405

由表 4-17 可知，在「組織認同」的承諾方面，每題之平均數為 3.28，標準差為 0.455。在「努力意願」的承諾方面，每題之平均數為 3.49，標準差為 0.466。在「留任意願」的承諾方面，每題之平均數為 3.27，標準差為 0.467。由此可知，客語教學支援人員在組織承諾上，不論是在組織認同、努力意願與留任意願等構面下，平均數都超過 3 分，顯示都具有高度的組織承諾程度。其中以「努力意願」平均得分 3.49 最高，亦即此向度的「組

織承諾」最高，在一致性方面，則以「組織認同」最為一致。

貳、不同個人背景變項之客語教學支援人員組織承諾差異情形

本研究將客語教學支援人員之個人背景變項分為性別、年齡、教育程度、教學年資與專任/兼職客語教學支援人員等五項，其與組織承諾之差異比較分析如下：

一、不同性別之客語教學支援人員組織承諾差異分析

不同性別之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」差異情形（詳表 4-18）。分析表 4-18 發現，客語教學支援人員之組織承諾程度不因性別而有差異，此結果與李立泰（2006）、黃裕敏（2003）的研究結果一致；與邱馨儀（1995）、徐善德（1997）的研究結果不同。

由表 4-18 之結果顯示，男性、女性客語教學支援人員，在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾及「整體組織承諾」之平均數均超過 3 分，達較高組織承諾程度。但是女性客語教學支援人員，在「組織認同」、「努力意願」等兩個構面其組織承諾高於男性客語教學支援人員。在「留任意願」構面其組織承諾低於男性之客語教學支援人員。

男性、女性客語教學支援人員組織承諾經 t 考驗後（詳表 4-18），在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」，其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。顯示男性、女性客語教學支援人員對於組織承諾程度，沒有顯著

差異。

表4-18 不同性別之客語教學支援人員組織承諾差異分析表 (N=76)

向度	性別	人數	平均數	標準差	t 值	P 值
組織認同	男	22	3.25	0.466	-.375	.708
	女	54	3.29	0.454		
努力意願	男	22	3.48	0.500	-.153	.879
	女	54	3.50	0.456		
留任意願	男	22	3.31	0.477	.482	.631
	女	54	3.25	0.467		
整體組織承諾	男	22	3.35	0.433	-.014	.989
	女	54	3.35	0.398		

二、不同年齡之客語教學支援人員組織承諾差異分析

不同年齡之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」差異情形（詳表4-19）。分析表4-19發現，客語教學支援人員之組織承諾程度不因年齡而有差異，此結果與郭晏庭（2006）、黃裕敏（2003）的研究結果不相同。

由表4-19資料顯示，不同年齡之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」之得分情形均超過3分，達較高組織承諾程度。且、51-60歲之客語教學支援人員對於上述構面之組織承諾程度，均高於其他年齡之客語教學支援人員，達較高承諾程度（詳圖4-38至圖4-41）。

--- 以桃園縣為例

表4-19 不同年齡之客語教學支援人員組織承諾差異分析表 (N=76)

向度	年齡	人數	平均數	標準差
組織認同	31-40 歲	5	3.24	0.358
	41-50 歲	31	3.15	0.429
	51-60 歲	29	3.41	0.488
	61 歲以上	11	3.31	0.423
努力意願	31-40 歲	5	3.20	0.346
	41-50 歲	31	3.41	0.459
	51-60 歲	29	3.63	0.469
	61 歲以上	11	3.49	0.459
留任意願	31-40 歲	5	3.20	0.447
	41-50 歲	31	3.15	0.434
	51-60 歲	29	3.39	0.484
	61 歲以上	11	3.31	0.500
整體 組織承諾	31-40 歲	5	3.21	0.292
	41-50 歲	31	3.24	0.384
	51-60 歲	29	3.48	0.417
	61 歲以上	11	3.37	0.418

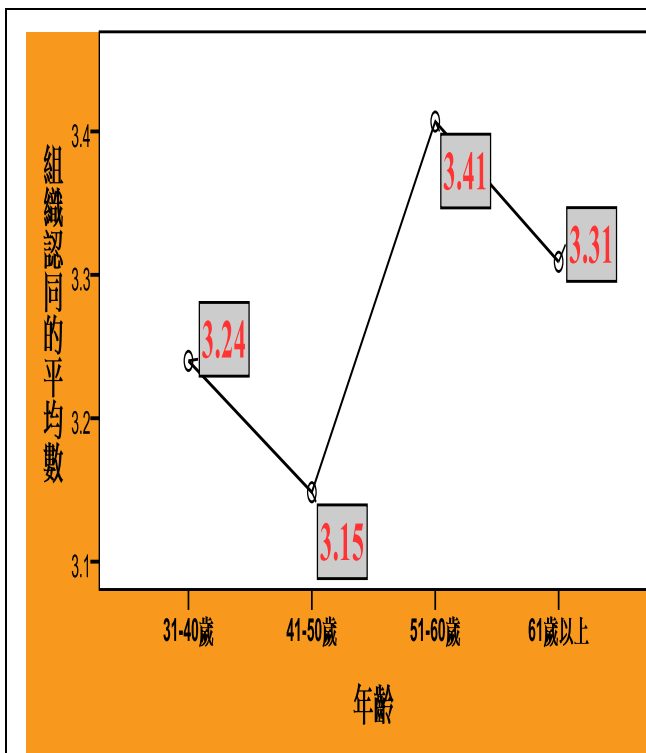


圖 4-38 不同年齡之客語教學支援人員「組織認同」的平均數分佈情形。

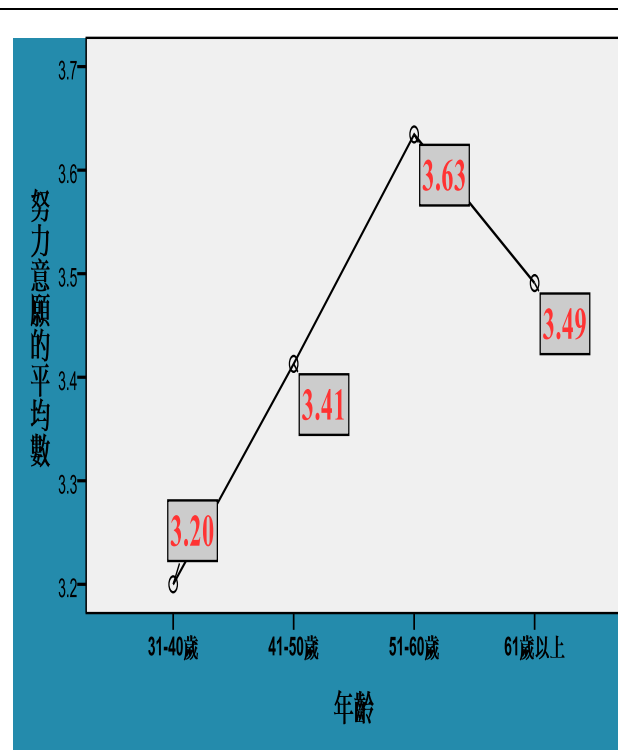


圖 4-39 不同年齡之客語教學支援人員「努力意願」的平均數分佈情形。

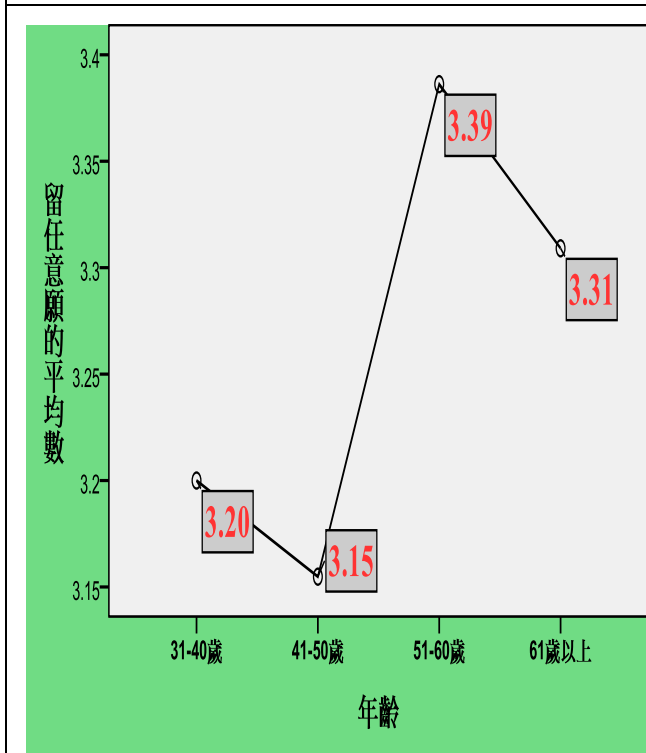


圖 4-40 不同年齡之客語教學支援人員「留任意願」的平均數分佈情形。

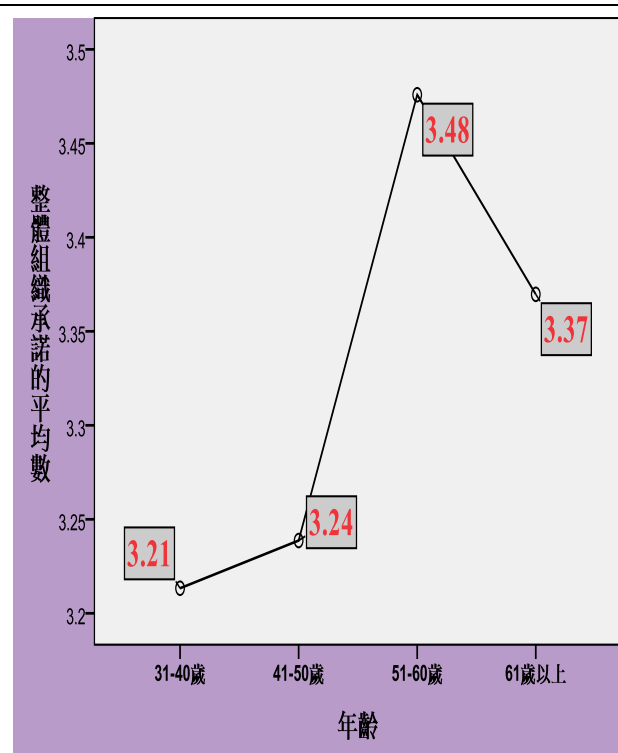


圖 4-41 不同年齡之客語教學支援人員「整體組織承諾」的平均數分佈情形。

以下是以單因子變異數分析（one-way ANOVA），探討不同年齡之客語教學支援人員在組織承諾上差異情形，如表 4-20 示。根據統計結果顯示，不同年齡之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。

表4-20 不同年齡客語教學支援人員組織承諾變異數摘要表

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值	p值
組織認同	組間	1.020	3	.340	1.689	.177
	組內	14.497	72	.201		
	總和	15.517	75			
努力意願	組間	1.208	3	.403	1.925	.133
	組內	15.069	72	.209		
	總和	16.278	75			
留任意願	組間	.844	3	.281	1.305	.279
	組內	15.520	72	.216		
	總和	16.364	75			
整體 組織承諾	組間	.940	3	.313	1.981	.124
	組內	11.389	72	.158		
	總和	12.329	75			

三、不同教育程度之客語教學支援人員組織承諾差異分析

不同教育程度之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」差異情形（詳表 4-21）。分析表 4-21 發現，客語教學支援人員之組織承諾程度因教育程度不同而有差異，此結果與詹婷姬（1994）、陶文杰（1998）的研究結果一致；與林靜如（1990）的研究結果不相同。

由表 4-21 資料顯示，不論教育程度，客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」等兩個構面，其組織承諾程度及「整體組織承諾」之得分情形均超過 3 分，顯示不論教育程度，客語教學支援人員間對於上述構面之組織承諾程度，達較高承諾程度。但在「留任意願」構面，教育程度在「研究所以上」之客語教學支援人員其得分是 2.95 分，顯示教育程度愈高對「留任意願」承諾程度不是很高。且與標準差一樣是 2.95 分，顯示教育程度是「研究所以上」的客語教學支援人員的看法是很一致的（詳圖 4-42 至圖 4-45）。

表4-21 不同教育程度之客語教學支援人員組織承諾差異分析表 (N= 76)

向度	教育程度	人數	平均數	標準差
組織認同	高中/高職	18	3.48	0.435
	專科/大學	50	3.22	0.422
	研究所以上	8	3.20	0.614
努力意願	高中/高職	18	3.73	0.412
	專科/大學	50	3.42	0.445
	研究所以上	8	3.43	0.580
留任意願	高中/高職	18	3.48	0.471
	專科/大學	50	3.24	0.441
	研究所以上	8	2.95	0.450
整體組織承諾	高中/高職	18	3.56	0.386
	專科/大學	50	3.29	0.376
	研究所以上	8	3.19	0.490

--- 以桃園縣為例

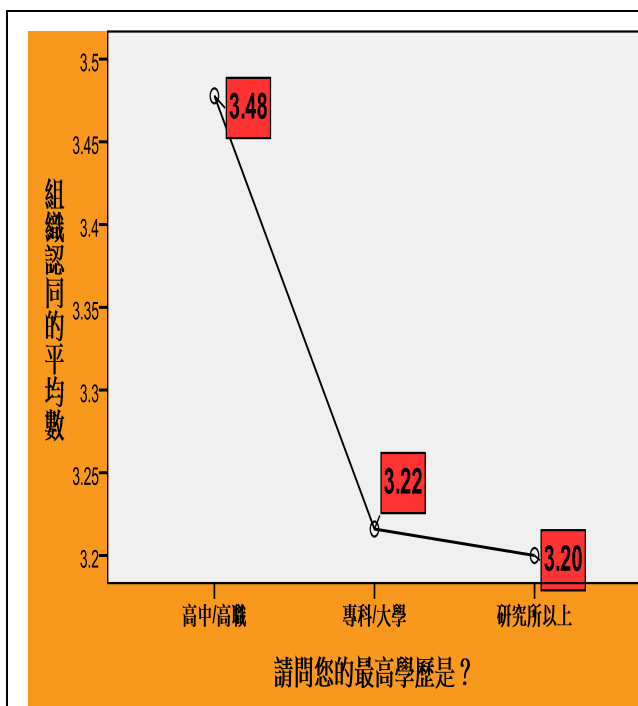


圖 4-42 不同教育程度之客語教學支援人員「組織認同」的平均數分佈情形。

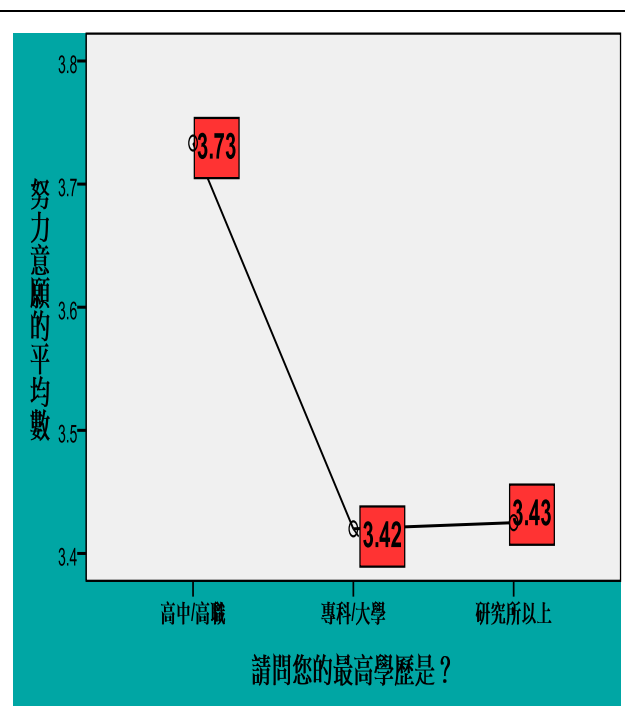


圖 4-43 不同教育程度之客語教學支援人員「努力意願」的平均數分佈情形。

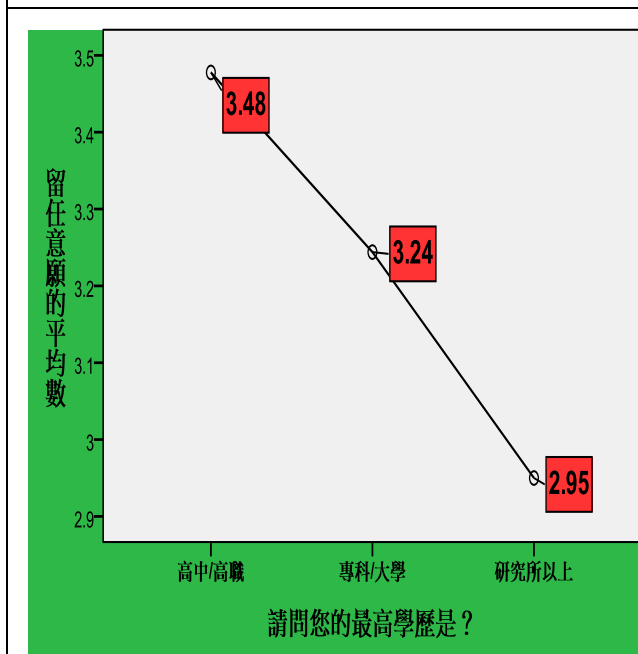


圖 4-44 不同教育程度之客語教學支援人員「留任意願」的平均數分佈情形。

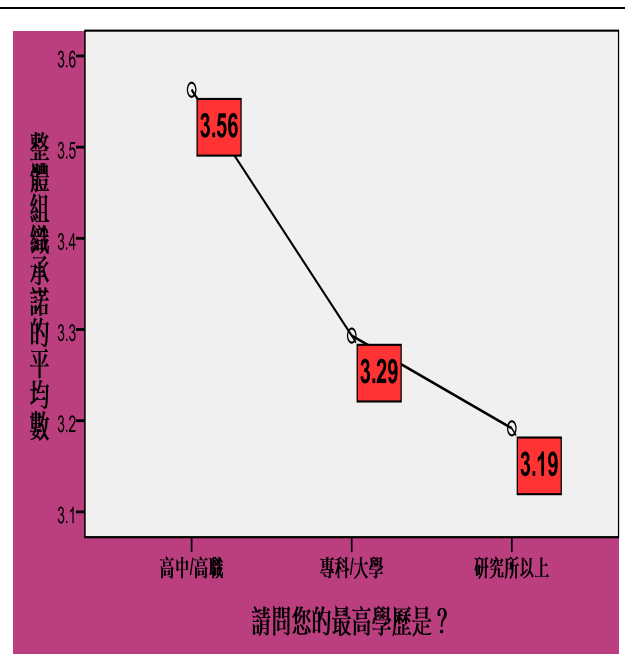


圖 4-45 不同教育程度之客語教學支援人員「整體組織承諾」的平均數分佈情形。

以下是以單因子變異數分析方式 (one-way ANOVA)，探討不同教育程度之客語教學支援人員在組織承諾上差異情形，如表4-22所示。根據統

計結果顯示，「努力意願」構面的承諾程度已達顯著差異($F=3.282, p<.05$)，「留任意願」構面的承諾程度已達顯著差異($F=4.038, p<.05$)。「整體組織承諾」程度已達顯著差異($F=3.851, p<.05$)。進一步以薛費多重比較方法(Scheffé Method)進行事後比較分析，經Scheffé法事後比較發現，不同教育程度之客語教學支援人員的「努力意願」承諾程度是：「高中/高職」>「研究所以上」>「專科/大學」。不同教育程度之客語教學支援人員的「留任意願」承諾程度：「高中/高職」>「專科/大學」>「研究所以上」。不同教育程度之客語教學支援人員的「整體組織承諾」程度：「高中/高職」>「專科/大學」>「研究所以上」。

表4-22 不同教育程度客語教學支援人員組織承諾變異數摘要表

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值	p值	Scheffé事後比較
組織認同	組間	.959	2	.480	2.405	.097	
	組內	14.558	73	.199			
	總和	15.517	75				
努力意願	組間	1.343	2	.671	3.282*	.043*	1>3>2
	組內	14.935	73	.205			
	總和	16.278	75				
留任意願	組間	1.630	2	.815	4.038*	.022*	1>2>3
	組內	14.734	73	.202			
	總和	16.364	75				
整體組織承諾	組間	1.177	2	.588	3.851*	.026*	1>2>3
	組內	11.153	73	.153			
	總和	12.329	75				

* $p < .05$

組 1：「高中/高職」；組 2：「專科/大學」；組 3：「研究所以上」

四、不同教學年資之客語教學支援人員組織承諾差異分析

不同教學年資之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」差異情形（詳表 4-23）。分析表 4-23 發現，客語教學支援人員之組織承諾程度不因教學年資不同而有差異，此結果與林靜如（1990）、詹婷姬（1994）的研究結果不相同。

由表 4-23 資料顯示，不同教學年資之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」之平均數均超過 3 分，顯示不同教學年資之客語教學支援人員間對於上述構面之組織承諾，達較高承諾程度（詳圖 4-46 至圖 4-49）。

但是教學年資是7年之客語教學支援人員在「努力意願」的標準差值大於0.5，表示他們對於「努力意願」的承諾程度，看法不一致。教學年資是6年、7年、8年之客語教學支援人員在「留任意願」的標準差值大於0.5，表示他們對於「留任意願」的承諾程度，看法不一致。

表4-23 不同教學年資之客語教學支援人員組織承諾差異分析表 (N=76)

向度	教學年資	人數	平均數	標準差
組織認同	1年	13	3.15	0.367
	2年	9	3.13	0.374
	3年	2	3.20	0.283
	5年	6	3.57	0.388
	6年	5	3.00	0.374
	7年	10	3.32	0.583
	8年	31	3.35	0.479
	努力意願	1年	13	3.48
2年		9	3.44	0.467
3年		2	3.10	0.141
5年		6	3.77	0.408
6年		5	3.04	0.089
7年		10	3.54	0.490
8年		31	3.55	0.479
留任意願		1年	13	3.28
	2年	9	3.22	0.429
	3年	2	3.10	0.141
	5年	6	3.40	0.456
	6年	5	3.08	0.576
	7年	10	3.24	0.506
	8年	31	3.30	0.511
	整體組織承諾	1年	13	3.30
2年		9	3.27	0.345
3年		2	3.13	0.189
5年		6	3.58	0.372
6年		5	3.04	0.332
7年		10	3.37	0.496
8年		31	3.40	0.422

--- 以桃園縣為例

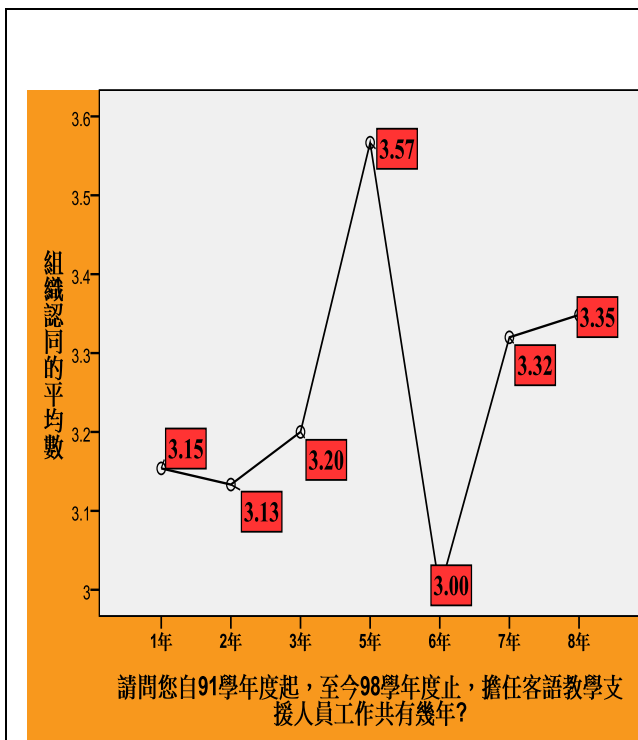


圖 4-46 不同教學年資之客語教學支援人員「組織認同」的平均數分佈情形。

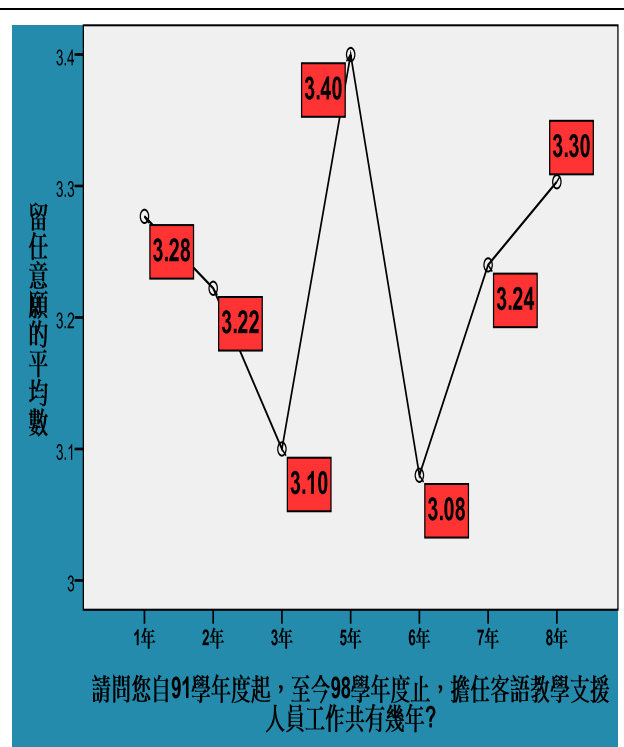


圖 4-47 不同教學年資之客語教學支援人員「留任意願」的平均數分佈情形。

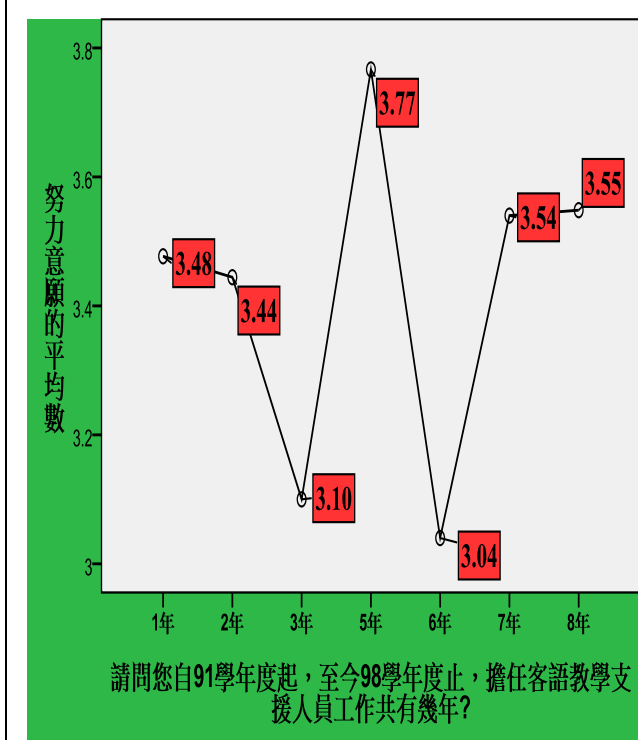


圖 4-48 不同教學年資之客語教學支援人員「努力意願」的平均數分佈情形。

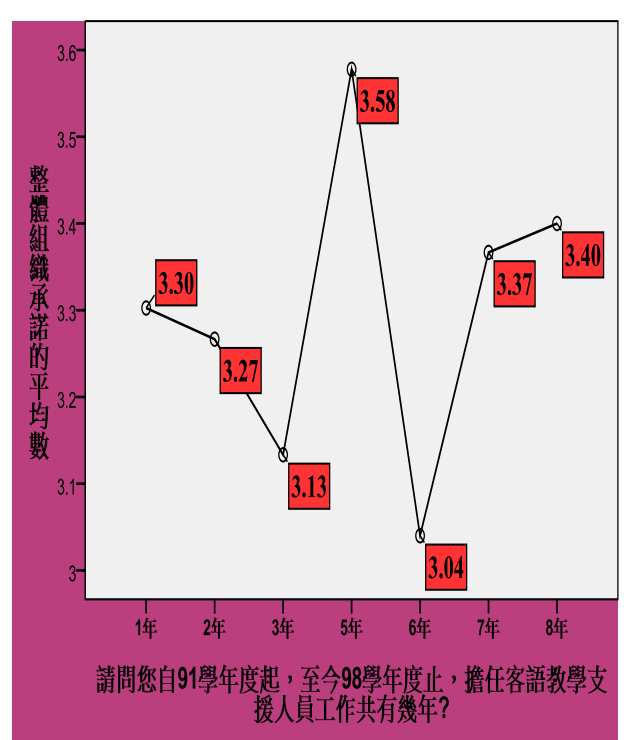


圖 4-49 不同教學年資之客語教學支援人員「整體組織承諾」平均數分佈情形。

以下是以單因子變異數分析方式（one-way ANOVA），探討不同教學年資之客語教學支援人員在組織承諾上差異情形，如表4-24所示。根據統計結果顯示，不同教學年資之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其差異均未達顯著水準（ $p > .05$ ）。

表4-24 不同教學年資客語教學支援人員組織承諾變異數摘要表（ $N=76$ ）

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值	p值
組織認同	組間	1.458	6	.243	1.193	.321
	組內	14.059	69	.204		
	總和	15.517	75			
努力意願	組間	1.926	6	.321	1.543	.177
	組內	14.352	69	.208		
	總和	16.278	75			
留任意願	組間	.404	6	.067	.291	.939
	組內	15.960	69	.231		
	總和	16.364	75			
整體 組織承諾	組間	1.057	6	.176	1.078	.384
	組內	11.272	69	.163		
	總和	12.329	75			

五、專任/兼職客語教學支援人員組織承諾差異分析

專任/兼職之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」差異情形（詳表4-25）。

由表4-25之結果顯示，無論是專任/兼職之客語教學支援人員，在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面其組織承諾程度及「整體組織承諾」之平均數均超過 3 分，顯示無論是專任/兼職之客語教學支援

人員間對於上述構面之組織承諾程度，達較高承諾程度。但是專任之客語教學支援人員對於上述構面的得分均高於兼職之客語教學支援人員。

專任/兼職之客語教學支援人員的組織承諾經 t 考驗後（詳表 4-25），在「努力意願」、「留任意願」及「整體工作滿意」層面，均未達顯著差異（ $p > .05$ ）。在「組織認同」方面（ $t = 2.302$ ， $p < .05$ ），其差異達顯著水準。顯示專任/兼職之客語教學支援人員在「組織認同」之組織承諾程度存在差異。即專任之客語教學支援人員「組織認同」承諾程度高於兼職之客語教學支援人員。

表4-25 專任/兼職之客語教學支援人員組織承諾差異分析表（ $N=76$ ）

向度	性別	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
組織認同	專任客語教學支援人員	58	3.34	.456	2.302*	0.024*
	兼職客語教學支援人員	18	3.07	.394		
努力意願	專任客語教學支援人員	58	3.53	.457	1.105	.273
	兼職客語教學支援人員	18	3.39	.492		
留任意願	專任客語教學支援人員	58	3.31	.461	1.414	.162
	兼職客語教學支援人員	18	3.13	.475		
整體組織承諾	專任客語教學支援人員	58	3.39	.403	1.827	.072
	兼職客語教學支援人員	18	3.20	.388		

* $p < .05$

參、不同環境特性變項之客語教學支援人員組織承諾差異分析

本研究將客語教學支援人員之環境特性變項分別為：教授客語的學校所在地、教授客語的學校規模等二項，其組織承諾之差異比較分析如下：

一、任教於不同學校所在地（劃分為南桃園、北桃園）³之客語教學支援人員組織承諾差異分析

任教於不同學校所在地之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面組織承諾程度及「整體組織承諾」之差異情形（詳表 4-26）。分析表 4-26 發現，客語教學支援人員之組織承諾程度不因任教學校所在地不同而有差異，此結果與林保豐（2002）、郭振生（2003）謝宜倩（2002）的研究結果一致；與邱馨儀（1996）、張惠英（2002）、莊榮霖（1994）、陳文祥（1998）、詹婷姬（1994）、劉春榮（1993）、蔡進雄（1993）、蔡寬信（1993）的研究結果不相同。

由表 4-26 資料顯示，任教於不同學校所在地之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面組織承諾程度及「整體組織承諾」之平均數均超過 3 分以上，顯示達較高組織承諾程度。但是任教於南桃園的客語教學支援人員對於上述構面的得分均高於北桃園的客語教學支援人員。

³ 南桃園地區包含:中壢市、平鎮市、龍潭鄉、楊梅鎮、新屋鄉、觀音鄉
北桃園地區包含:桃園市、龜山鄉、蘆竹鄉、八德市、大園鄉、大溪鎮

--- 以桃園縣為例

任教於不同學校所在地之客語教學支援人員之組織承諾經 t 考驗後（詳表 4-26），顯示「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」及「整體組織承諾」均未達顯著差異（ $p > .05$ ）。此可能原因為本研究對象同質性很高、皆為桃園縣客語教學支援人員、且重視可以到學校傳承客家話的機會，關於這點，研究者在訪談客語教學支援人員時，也有感受到。

表4-26 任教於不同學校所在地之客語教學支援人員組織承諾差異分析表（ $N=76$ ）

向度	區域	人數	平均數	標準差	t 值	p 值
組織認同	南桃園	56	3.31	0.459	.988	.326
	北桃園	20	3.19	0.442		
努力意願	南桃園	56	3.54	0.464	1.52	.133
	北桃園	20	3.36	0.457		
留任意願	南桃園	56	3.30	0.490	.986	.327
	北桃園	20	3.18	0.394		
整體 組織承諾	南桃園	56	3.38	0.406	1.332	.187
	北桃園	20	3.24	0.394		

二、任教於不同學校規模之客語教學支援人員組織承諾差異分析

任教於不同學校規模之客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面組織承諾程度及「整體組織承諾」之差異情形（詳表 4-27）。分析表 4-27 發現，客語教學支援人員之組織承諾程度會因學校規模不同而有差異，此結果與邱馨儀（1995）、張品芬（1995）、陳文祥（1998）、楊偉霖（2002）、劉春榮（1993）、蔡寬信（1993）的研究結果一致；與林保豐（2002）、黃裕敏（2003）、詹婷姬（1994）、

詹益鉅（2001）、謝宜倩（2002）的研究結果不相同。

由表 4-27 資料顯示，無論任教學校規模，客語教學支援人員在「組織認同」、「努力意願」、「留任意願」等三個構面組織承諾程度及「整體組織承諾」得分情形均超過 3 分以上，顯示較高組織承諾程度（詳圖 4-50 至圖 4-53）。但是任教於學校規模 50 班以上的客語教學支援人員對於上述構面的組織承諾程度均低於任教其他學校規模的客語教學支援人員。

表4-27 任教於不同學校規模之客語教學支援人員組織承諾差異分析表 (N=76)

向度	學校規模	人數	平均數	標準差
組織認同	12班以下	7	3.29	0.344
	13-25班	9	3.53	0.480
	26-49班	37	3.24	0.447
	50 班以上	23	3.23	0.481
努力意願	12班以下	7	3.83	0.315
	13-25班	9	3.71	0.426
	26-49班	37	3.43	0.453
	50 班以上	23	3.41	0.492
留任意願	12班以下	7	3.71	0.363
	13-25班	9	3.31	0.593
	26-49班	37	3.26	0.473
	50 班以上	23	3.13	0.360
整體 組織承諾	12班以下	7	3.61	0.226
	13-25班	9	3.52	0.442
	26-49班	37	3.31	0.403
	50 班以上	23	3.26	0.407

--- 以桃園縣為例

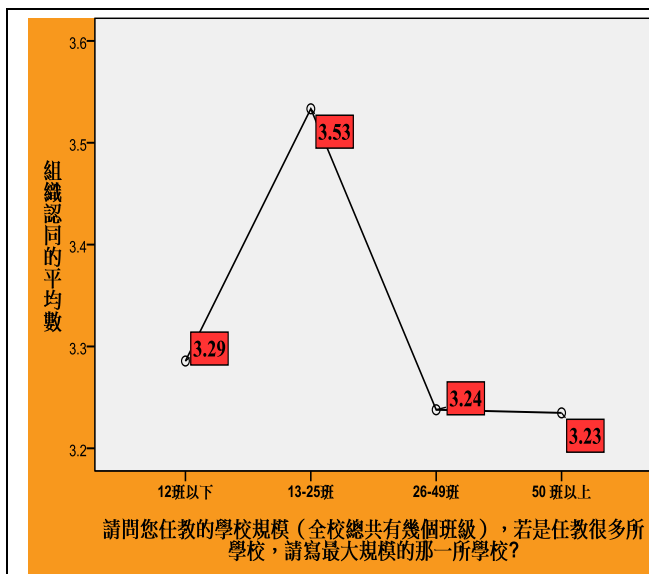


圖 4-50 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「組織認同」的平均數分佈情形。

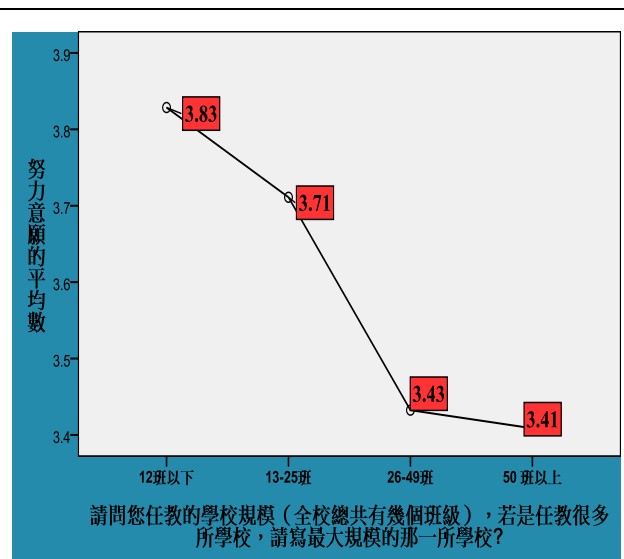


圖 4-51 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「努力意願」的平均數分佈情形。

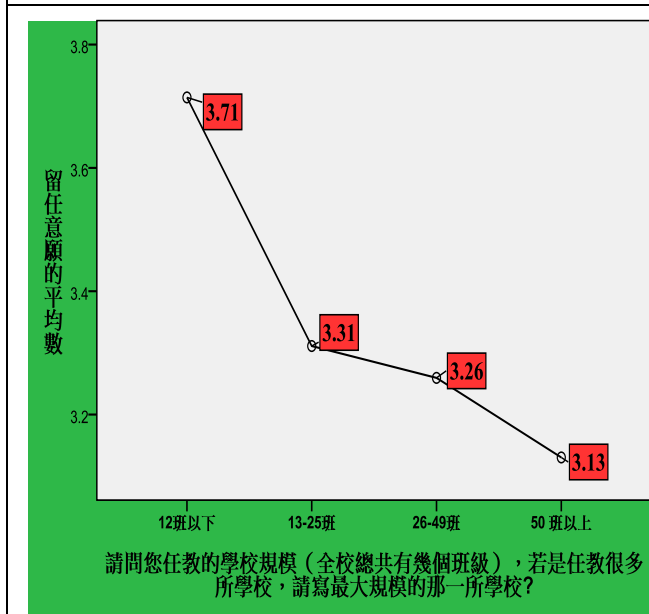


圖 4-52 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「留任意願」的平均數分佈情形。

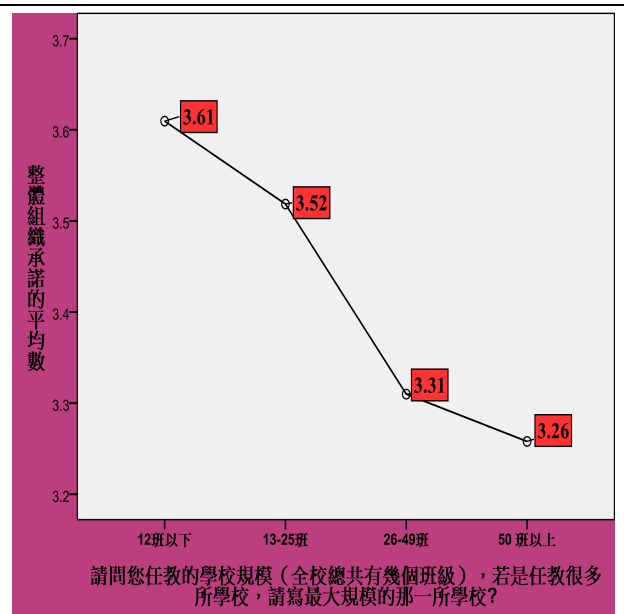


圖 4-53 任教於不同學校規模之客語教學支援人員「整體組織承諾」的平均數分佈情形。

以下是以單因子變異數分析方式 (one-way ANOVA), 探討任教於不同學校規模之客語教學支援人員在組織承諾上差異情形, 如表 4-28 所示。根據統計結果顯示, 「留任意願」構面的承諾程度已達顯著差異 ($F=3.057, p<.05$)。進一步以薛費多重比較方法 (Scheffé Method) 進行事後比

較分析，經 Scheffé 法事後比較發現，任教於不同學校規模之客語教學支援人員的「留任意願」承諾程度是：「12 班以下」>「13-25 班」>「26-49 班」>「50 班以上」。任教於不同學校規模之客語教學支援人員的「組織認同」、「努力意願」及「整體組織承諾」均未達顯著差異 ($p > .05$)。

表4-28 任教於不同學校規模之客語教學支援人員組織承諾變異數摘要 (N=76)

向度	變異來源	平方合	自由度	平均平方合	F值	p值	Scheffé事後比較
組織認同	組間	.690	3	.230	1.116	.348	
	組內	14.828	72	.206			
	總和	15.517	75				
努力意願	組間	1.515	3	.505	2.464	.069	
	組內	14.763	72	.205			
	總和	16.278	75				
留任意願	組間	1.849	3	.616	3.057 *	.034 *	2>3>4
	組內	14.515	72	.202			
	總和	16.364	75				
整體組織承諾	組間	.980	3	.327	2.073	.111	
	組內	11.349	72	.158			
	總和	12.329	75				

* $p < .05$

組 1：12 班以下；組 2：13-25 班；組 3：26-49 班；組 4：50 班以上。

肆、小結

本研究所探查的桃園縣客語教學支援人員個人背景變項及學校環境變項有性別、年齡、教育程度、教學年資、專任/兼職之客語教學支援人員、

--- 以桃園縣為例

任教學校所在地、任教學校規模等七項，茲將其在各層面及整體組織承諾的差異情形，彙整如表 4-29。

由表 4-29 可知，大部分構面其差異均未達顯著水準 ($p > .05$)。此原因可能為本研究對象人數雖然不多；但同質性很高、皆為桃園縣客語教學支援人員、對客家話的傳承有使命感、且重視可以到學校傳承客家話的機會。

表4-29 不同個人背景變項及學校環境變項之客語教學支援人員組織承諾差異彙整表

類別	變項	組織認同	努力意願	留任意願	整體組織承諾
個人背景變項	性別				
	年齡				
	教育程度		高中/高職 > 研究所以上 > 專科/大學	高中/高職 > 專科/大學 > 研究所以上	高中/高職 > 專科/大學 > 研究所以上
	教學年資				
	專任/兼職人員	專任 > 兼職人員			
	學校環境變項	任教學校所在地			
任教學校規模				12班以下 > 13-25班 > 26-49班 > 50班以上	

第五章 問卷調查之質化分析

本章主要在探討，客語教學支援人員在本研究問卷中的開放式問答題「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」所填寫出來的意見以及研究者在當下訪談他們的內容，以補問卷調查量化分析的不足。

在76份的有效問卷中，研究者將客語教學支援人員表達的意見，整理歸納後，挑選出17份訪談內容做為本章的研究分析母群體。然後根據開放性編碼的操作程序檢視訪談內容以有系統的邏輯推演方式，綜合逐字稿資料所整理之結果，將之編碼，進一步資料比對分析，作為「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」之依據。首先將整合後的項目加以定義、分類，並賦予名稱釐清面向範疇。

為了避免早期人工編碼所需之繁複程序、以及不易於在龐大的訪談資料中聚焦，所以本研究採用 MAXQDA 10 作為文本分析工具。MAXQDA 10 是一套先進 (state-of-the-art) 的專業文本分析工具，也是專業的質化資料分析和資料管理軟體，能協助研究者有效的執行質化資料分析和詮釋文本。MAXQDA 軟體能廣泛應用在社會學、政治學、心理學、公共衛生、人類學、教育、行銷、經濟學，以及都市計畫等領域的研究，是分析質化資料時最強有力的工具 (張奕華、許正妹，2010)。

但、此軟體呈現訪談稿的方式，有別於一般傳統質化分析書寫的方式，這是此軟體的特點之一，也是研究者想嘗試用不同的方式，忠實的呈現不同質化分析的面貌。

第一節 客語教學支援人員對客語教育政策的建議 — 開放性編碼

本研究以「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」為焦點，進行客語教學支援人員對客語教育政策建議之分析。將其分為「明確政策方針」、「權利義務法制化」與「正式老師/客語教學支援人員」等三大構面。藉由17份問卷之訪談文本，再利用MAXQDA 10系統中的檢視工具（Visual tools）可將各層面之比重以簡單的圖形呈現，如圖5-1所示。

從17份的問卷訪談內容經過編碼後得知（詳表5-1），客語教學支援人員認為「明確政策方針」相關層面有：客語授課教師的資格、獎勵制度、客委會的功能、工作權、經費要專款專用與開客語課程的規定沒有落實等六項。

「權利義務法制化」相關層面有：年終獎金、交通費、訂定工作內容、權利義務法制化與研習課程等五項。

「正式老師與客語教學支援人員」相關層面有：客語課程會被挪用、客語教學品質、客語的專業能力與對客語傳承有使命感等四項。

以下是本研究對上述各層面進行之質化分析。現將各層面之比重以圖形呈現如圖5-2所示。

由圖5-2可知，客語教學支援人員在「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」各層面之比重情形。現將排名前5名的層面詳於后：第一名是「研習課程」、第二名是「年終獎金」、第三名是「對客語傳承有使命感」、第四名有兩名，分別是「客委會的功能」與「開客語課程的規定沒有落實」、第五名是「經費要專款專用。」

由第一名是研習課程可知，客語教學支援人員非常希望教育主管機關為他們開設專業課程的訓練：例如班級秩序管理、兒童心理學.....等，提升他們的教學專業能力，使他們成為一位稱職的專業客語教師。

--- 以桃園縣為例

代碼系統		s74	R73	q68	p64	n62	m59	l58	k57	j56	i48	h43	g35	f27	e18	d10	c9	b6
[-]	[-] 明確政策方針																	
	[-] 客語授課教師的資格					1					1				1			
	[-] 獎勵制度								1									1
	[-] 客委會的功能				1					1			1					2
	[-] 工作權										1			1				
	[-] 經費要專款專用		1		1										1		1	
	[-] 開客語課程的規定沒有落實	1	1		1						1						1	1
[-]	[-] 權利義務法制化																	
	[-] 年終獎金	1	1	1			1	1	1				1					1
	[-] 交通費						1	1										
	[-] 訂定工作內容													1			1	1
	[-] 權利義務法制化												1					1
	[-] 研習課程	1		1		1			1	2			2	1				1
[-]	[-] 正式老師與客語教學支援人員																	
	[-] 客語課程會被挪用							1							1			
	[-] 客語教學品質						1	1										
	[-] 客語的專業能力					1	1				1							
	[-] 對客語傳承有使命感					1			1			1		2				

圖5-1 客語教學支援人員對客語教育政策的建議—開放性編碼

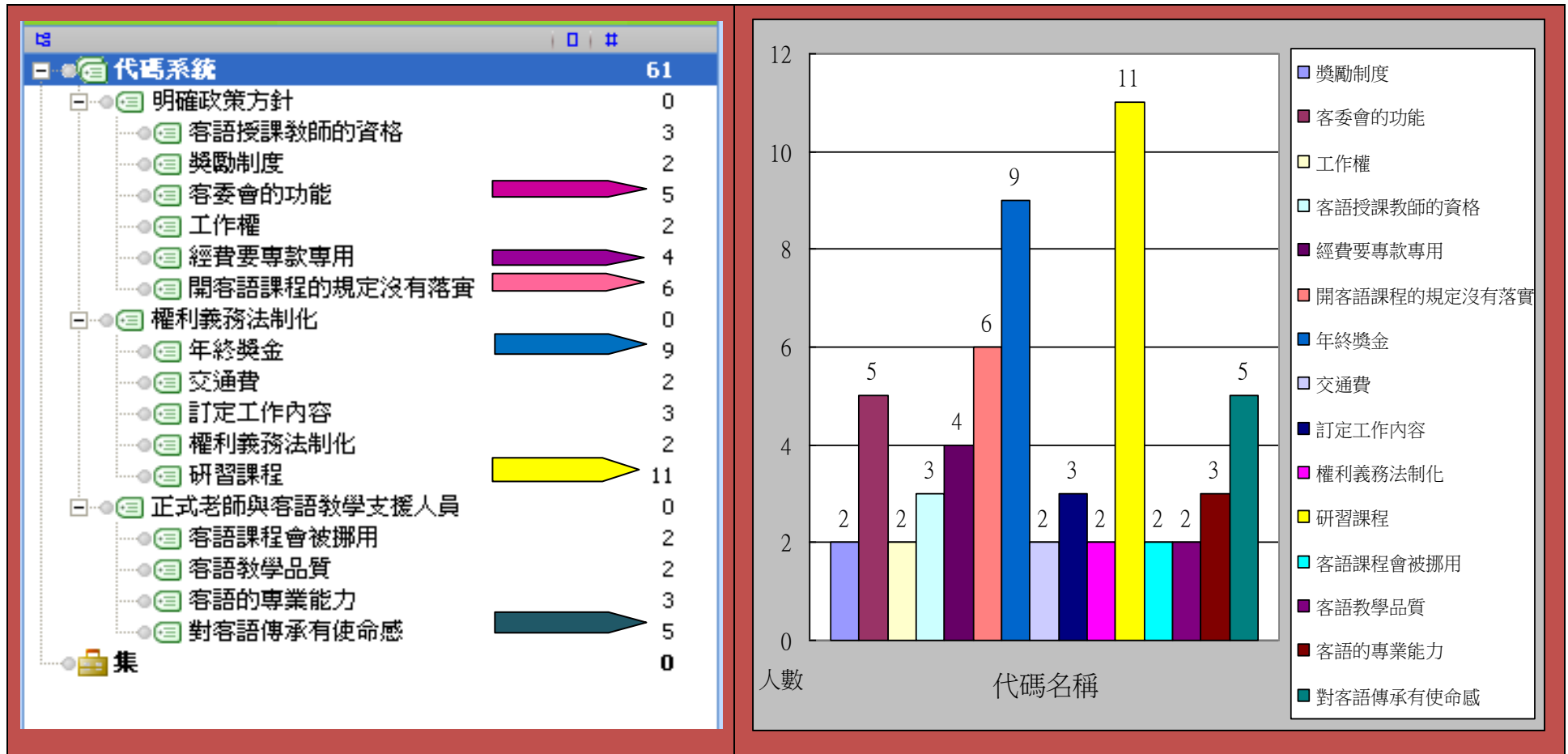


圖5-2 客語教學支援人員對客語教育政策的建議—開放性編碼次數統計

--- 以桃園縣為例

表5-1 客語教學支援人員對客語教育政策的建議文本編碼

編號	編碼	起點	終點	文本摘錄
s74	明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實	2	2	1.目前學校開設客語課程未建立制度化，可有可無
s74	權利義務法制化\年終獎金	5	5	3.代課老師有年終獎金，希望支援老師也有年終獎金。
s74	權利義務法制化\研習課程	4	4	2.請讓客語教學支援人員有進修的機會。
r73	明確政策方針\經費要專款專用	3	3	2.當初教育部規定專款專用，至今說是 2688 專案，但是連體育、音樂..... 等都同搶一個大餅淪為形式與口號的狀態更驅嚴重，不知效果從何而來。
r73	明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實	2	2	1.節數不夠孩子吸收，一星期能有兩節至三節會有助益，甚至規定一週一天為母語日除國語外不論腔調。
r73	權利義務法制化\年終獎金	5	5	3.希望有年終獎
q68	權利義務法制化\年終獎金	4	4	2.開辦這麼多年了，希望給客語教學人員年終獎金
q68	權利義務法制化\研習課程	2	2	1.希望多給客語教學人員研習的機會，增加我們的教學專業能力。
p64	明確政策方針\客委會的功能	4	4	3.覺得客委會平時不重視我們，只有客語認證的時候，才會打電話要我們鼓勵學生報名參加認證。
p64	明確政策方針\經費要專款專用	3	3	2.有些學校沒有落實開客語課程的規定，將經費挪用到其他課程，沒有專款專用
p64	明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實	3	3	2.有些學校利用晨間時間上客語，沒有落實開客語課程的規定，且將經費挪用到其他課程，沒有專款專用。
p64	正式老師 VS 客語教學支援人員\對客語傳承有使命感	2	2	1.我是公務人員退休，背負著對客家文化的使命感傳承客語，不在乎金錢。
n62	明確政策方針\客語授課教師的資格	4	4	3.如過正式老師要教客語，也要通過中高級客語認證，才可以教客語。
n62	權利義務法制化\研習課程	2	2	1.相關進修管道太缺乏，為支援教師開的課程太少

表5-1 (續)

編號	編碼	起點	終點	文本摘錄
n62	正式老師 VS 客語教學支援人員\客語的專業能力	3	3	2.正職教師不能取代客語教學支援人員教授客語課程，我覺得他們缺乏客語專業能力，否則她們要通過中高級客語認證才可以教客語課程。
m59	權利義務法制化\年終獎金	4	4	2.代課老師沒有聘書都有年終獎金，我們是有聘書的為什麼沒有？希望要有年終獎金。
m59	權利義務法制化\交通費	4	4	與原住民相比，交通費太少，希望跨校部分可比照原住民補助提高。
m59	正式老師 VS 客語教學支援人員\客語教學品質	2	2	1.正職加兼職＝相輔相成，可是大部分的正職老師會挪用課程上主科或是 CD 讓學生聽一聽就好了。
m59	正式老師 VS 客語教學支援人員\客語的專業能力	3	3	正職老師要像我們一樣通過中高級客語認證才可以教客語課程。
158	權利義務法制化\年終獎金	4	4	3.與原住民相比，我們的交通費太少，但是我們都沒有年終獎金，希望有年終獎金。
158	權利義務法制化\交通費	4	4	3.與原住民相比，我們的交通費太少，但是我們都沒有年終獎金，希望有年終獎金。
158	正式老師 VS 客語教學支援人員\客語課程會被挪用	2	2	1.回到正職老師上課的話，課程會被挪用；例如上國語、數學。
158	正式老師 VS 客語教學支援人員\客語教學品質	3	3	2 或是在課堂上放 CD 就好了，教學沒有品質。
k57	明確政策方針\獎勵制度	2	2	1.代理教師都有獎勵，希望上級行政或輔導單位能給予客語支援教師更多的獎勵和肯定。
k57	權利義務法制化\年終獎金	4	4	3. 我們是抱著對於客家有使命感，所以薪資不高並不計較，但是每到年終，沒有年終獎金令人氣餒，覺得不被重視。
k57	權利義務法制化\研習課程	3	3	2. 希望上級行政或輔導單位能給予客語支援教師更多進修專業課程的機會。
k57	正式老師 VS 客語教學支援人員\對客語傳承有使命感	4	4	3. 我們是抱著對於客家有使命感，所以薪資不高並不計較，但是每到年終，沒有年終獎金令人氣餒，覺得不被重視。
j56	明確政策方針\客委會的功能	5	5	3.希望客委會能夠對客語支援教師與正式老師平等看待，不是只獎勵正式老師通過客語認證，平常對我們不聞不問，只有客語認證開辦時，才會想起我們幫忙請學生參加認證。

--- 以桃園縣為例

表5-1 (續)

編號	編碼	起點	終點	文本摘錄
j56	權利義務法制化\研習課程	2	2	1.期望客語支援教師要持續充實自我技能，導入多媒體教學增加教學的活潑度，使學生可以樂於學習客語。
j56	權利義務法制化\研習課程	3	3	2.希望教育部能夠對客語支援教師開設專業課
i48	明確政策方針\客語授課教師的資格	3	3	2.請政府肯定客語支援人員的存在必要，不可以現職老師經過電腦研習認證合格，就教客語，對專業的我們不公平。
i48	明確政策方針\工作權	2	2	1.比照正職老師，若在該校服務表現優良，可以長期續聘，不要一年或兩年一聘。
i48	明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實	4	4	3. 搶救母語，請每一所學校一定要開客家語課。
i48	正式老師 VS 客語教學支援人員\客語的專業能力	3	3	2.請政府肯定客語支援人員的存在必要，不可以現職老師有 k12 電腦研習時數就教客語，對專業的我們不公平。應該與我們一樣通過中高級客語認證才可以教客語。
h43	正式老師 VS 客語教學支援人員\對客語傳承有使命感	17	17	4. 期待從善美的教育建立善美的人格，從學校的淨化心靈教育，成就淨化的社會。最終希望展現的是：人與人之間真誠的「人本、尊重、感恩、愛與彼此關懷」的生活涵養，才是母語教學終極的理想
g35	明確政策方針\客委會的功能	5	5	4.正式老師通過客語認證會得到客委會的獎勵；而有通過客語認證的客語教學支援人員並未得到客委會的獎勵，這在校園中呈現出很不平等的現象，而且客語教學支援人員是客語認證的忠實支持者。
g35	權利義務法制化\年終獎金	7	7	6.我們有聘書為什麼沒有年終獎金?代課老師為什麼代一天就有年終獎金，我們做了一整年卻沒有，希望有年終獎金
g35	權利義務法制化\權利義務法制化	6	6	5.明確的讓學校知道客語教學支援人員的權利義務是甚麼？例如寒假時我們可以加勞健保嗎？因為寒假時我的學校把我退掉，可是有些學校並未這樣做，希望教育部可以統一規定。
g35	權利義務法制化\研習課程	2	2	1.增加客語教學支援人員研習機會。
g35	權利義務法制化\研習課程	3	3	2.增加寒暑假進修專業課程機會。

表5-1 (續)

編號	編碼	起點	終點	文本摘錄
f27	明確政策方針\工作權	5	5	4.應給予客語教學支援人員工作權及有基本薪資的保證才是最正確的作法。
f27	權利義務法制化\訂定工作內容	6	6	5.應給予客語教學支援人員明確的工作內容,尤其是在課餘時間訓練學生,是否要付薪資呢?
f27	權利義務法制化\研習課程	3	3	2.如果覺得客語教學支援人員的教育專業素養不夠、不如正式老師專業,就應給予專業輔導而不是由正式老師取代之。
f27	正式老師與客語教學支援人員\對客語傳承有使命感	2	2	1.客語教學支援人員對客家文化的熱情、及對客語傳承使命感及積極性,遠大於在職正式老師。
f27	正式老師與客語教學支援人員\對客語傳承有使命感	4	4	3.有關教育專業理論可以被訓練而成;但是對於客家文化的使命感及積極性,短時間難以被養成
e18	明確政策方針\客語授課教師的資格	2	2	1.政府推行客語教學應該讓有證照的客語教學支援人員來教而不是由沒有通過中高級客語檢定的正式老師兼任。而且他們只上36小時的研習課程就會說客語了嗎? 2.正式老師不重視母語課程,會挪用客語課程上國語或數學課程。
e18	明確政策方針\經費要專款專用	4	4	2.有關 2688 的經費要落實於母語教學之用不要挪用到其他課。
e18	正式老師與客語教學支援人員\客語課程會被挪用	2	2	而且正式老師不重視母語課程,會挪用客語課程上國語或數學課程。
d10	明確政策方針\經費要專款專用	2	2	1.希望學校的 2688 專案能有「客語教學」專款專用名目,不要有灰色地帶。
d10	明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實	3	3	2.要求(北桃園)依規定開放客語課程並請學校釋放出給薪傳師或客語支援教師上課。
d10	權利義務法制化\訂定工作內容	4	4	3.希望主管機關能訂定明確的「2688 客語教師」工作內容,不要有灰色地帶,因為我們是計時人員,學校常常讓我們超時工作,例如訓練學生參與比賽或表演或是學校行政工作。
c9	明確政策方針\獎勵制度	7	7	正式老師只要年資到 10 年就有資深優良教師表揚,不需任何教學成果的資料審核,希望教育部有獎勵我們的機制。

--- 以桃園縣為例

表5-1 (續)

編號	編碼	起點	終點	文本摘錄
c9	明確政策方針\客委會的功能	2	2	1.有關 2688 專案沒有強制規定學校一定要開出客語課程或相對之措施，對於學校沒有約束力，造成有些學校形式上、用社團方式上課，不排在正式上課或根本不開客語課程，希望客委會能對此一情形做一全盤性的了解。
c9	明確政策方針\客委會的功能	11	11	希望客委會要重視客語教學支援人員、要幫助客語教學支援人員發聲。
c9	明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實	2	2	1.有關 2688 專案沒有強制規定學校一定要開出客語課程或相對之措施，對於學校沒有約束力，造成有些學校形式上、用社團方式上課，不排在正式上課或根本不開客語課程，希望客委會能對此一情形做一全盤性的了解。
c9	權利義務法制化\年終獎金	4	4	3.我們是有聘書的客語支援教師，臨時的代課老師並沒有聘書，一年當中只要在年底的 12 月有在學校代課一天就有年終獎金，而我們工作一整年卻沒有年終獎金，太不合理，所以希望有年終獎金。
c9	權利義務法制化\訂定工作內容	6	6	希望教育部能明定我們的工作內容不要讓學校常常佔我們便宜。
c9	權利義務法制化\研習課程	3	3	2.多給予客語教師研訓機會，且讓我們可以登入研習系統的資格、保留完整的研習紀錄。
b6	權利義務法制化\年終獎金	5	5	3.希望有年終獎金
b6	權利義務法制化\權利義務法制化	3	3	2.請政府對於客語教學支援人員在校園的權利義務，給予法制化的規定，使客語教學支援人員能全心全力投入客語教學的行列。例如:請統一規定勞健保的加保方式、薪資發放時間，不要每個學校作法不同；還有請桃園縣政府發放有關教師用品、月曆時不要忘了我們。
b6	權利義務法制化\研習課程	2	2	1.請政府開設訓練課程，培養有專業、有耐心、有傳承意願的客語教學支援人員。

第二節 客語教學支援人員對客語教育政策的建議 一層面分析

從17份的問卷訪談內容經過編碼後，本節就「明確政策方針」、「權利義務法制化」、「正式老師與客語教學支援人員」相關層面分析：

壹、「明確政策方針」相關層面分析

客語教學支援人員在客語教學的崗位上從2002年至今2011年已有十年的時間，只有「國民中小學教學支援工作人員進用辦法」可以依循，其中教育部於2007年3月14修正名稱為「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」並修正全文。

一項政策如何從無到有，政策制定人員如何發展出可行方案，並將其做妥善的規劃安排，Mayer(1985)提供我們可茲探討的切入方向；在其《政策與方案規劃：發展的展視》一書中提出理性規劃過程囊括九個步驟，其中第一個步驟即為決定政策目標（黃偉慧，2010）。

在這十年間，從「進用辦法」到「聘任辦法」，只是兩個字的改變，但還是「辦法」，政策目標仍然不透明，對於客語教學支援人員關心的議題仍然沒有回應（詳圖5-3）！以下即對「明確政策方針」構面，以開放性編碼所形成之六個層面逐一探討。

--- 以桃園縣為例

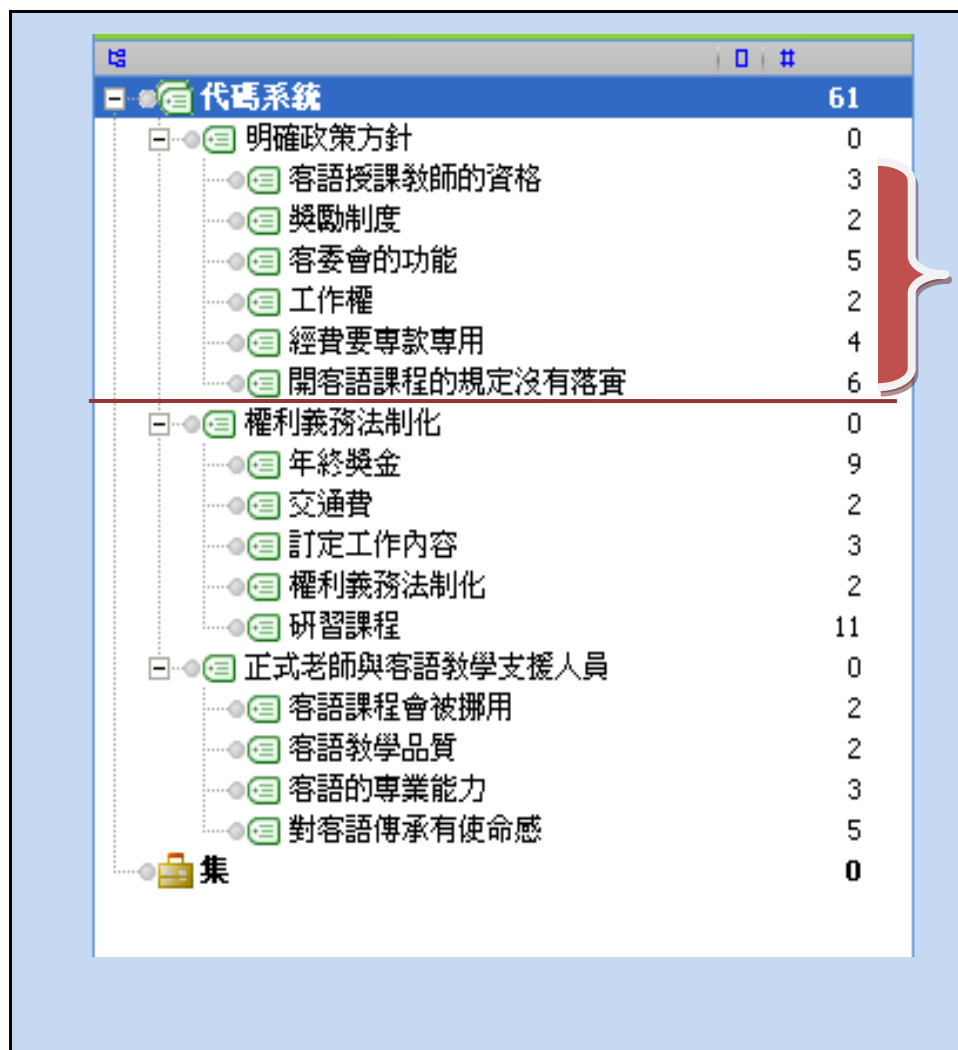


圖5-3 明確政策方針相關層面開放性編碼次數統計

一、客語授課教師的資格

根據「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」規定（詳附錄二之一）。客語教學支援人員必須參加行政院客家委員會辦理之客語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書後，才有資格擔任客語教學支援工作人員，到學校教授客語。

但是根據「教育部提升中小學本土語言師資專業素養改進措施」（詳附錄九）正式老師只要受過 36 小時的進階培訓課程後，就可以擔任客

語教學。就這一點，n62、i48、e48 客語教學支援人員的看法如下：

日期:2010-07-18

文本: 組 13\nn62

位置: 4 - 4

代碼: 明確政策方針\客語授課教師的資格

3.如果正職教師要教客語，也要通過中高級客語認證，才可以教客語。

日期:2010-07-11

文本: 組 8\ni48

位置: 3 - 3

代碼: 明確政策方針\客語授課教師的資格

2.請政府肯定客語支援人員的存在必要，不可以現職老師有k12電腦研習時數就可以教客語，對專業的我們不公平。

日期:2010-07-04

文本: 組 4\ne18

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\客語授課教師的資格

1. 政府推行客語教學應該讓有證照的客語教學支援人員來教，而不是由沒有通過中高級客語檢定的正式老師兼任。而且他們只上36小時的研習課程就會說客語了嗎？

二、獎勵制度

目前教育當局對於客語教學支援人員的獎勵辦法只有「桃園縣九十九學年度本土語言績優教師及教學支援工作人員獎勵評選實施辦法」（詳附錄十）；根據這個辦法，要成為績優教學支援工作人員不僅要準備許多資料檢核還要符合自評表一堆項目的要求（條文摘錄如下），才能通過選拔成為績優教學支援工作人員，讓人覺得門檻很高。感受不到肯定教學支援工作人員專業精神，提振服務士氣，激勵服務熱忱的用意。

--- 以桃園縣為例

伍、評選方式：

- 一、第一階段資料檢核：需檢送教學歷程檔案(規格不限)、教學光碟(內容為全程錄製實際教學一節課及此節課教學設計檔案乙份)及相關資料(請參閱附件評選表之各項評鑑項目，提供相關資料加以舉證)進行資料審查檢核。
- 二、第二階段選拔：由教育處遴聘相關專業人員組成輔導訪視委員，依附件評選表之各項評鑑項目進行評選，共計錄取 24 位績優教師及教學支援工作人員。

反觀正式老師就容易多了；根據「桃園縣各級學校資深優良教師獎勵要點」（詳附錄十一）中的第一及第二項（條文摘錄如下），就令客語教學支援人員氣餒，因為這兩項只要時間的累積就好了，不必準備一堆備審資料。根據第四章的表 4-1 顯示客語教學支援人員至九十八學年度止，已經累積教學年資 8 年的有 31 人，佔 40.8%，他們也是長期從事教學工作，為教育投注心力的阿！

- 一、教育部（以下簡稱本部）為鼓勵教師長期從事教學工作，為教育投注心力，特訂定本要點。
- 二、下列人員至每年七月三十一日連續實際從事教學工作屆滿十年、二十年、三十年、四十年，成績優良者，於每年教師節分別致贈獎勵金。

還有代理教師也有獎勵，根據「桃園縣九十九年度優質代理教師推薦實施計畫」（詳附錄十二），現將部分條文摘錄如下：

壹、依據：本府教育處終身學習科年度發展計畫。

貳、目的：

- (一)發掘校園中默默耕耘、犧牲奉獻之教育人員事蹟，宏揚尊師重道精神。
- (二)肯定代理教師專業精神，提振代理教師服務士氣，激勵服務熱忱。

參、參加對象與資格：本縣各公立國民中小學現職代理教師

(一)資格：以本縣自行甄選或學校自聘之代理教師(需經縣府敘薪，且在該校連續服務滿十個月以上，視同一學年)

(二)年資：在本縣國民中小學，服務累計滿三學年(計至 99.07.31)以上之優秀代理教師(資格及年資部份請各校人事業務，逕行審核)。

(三)其他：品德優良、服務熱心、教學或辦學績優，且未受任何行政處分。

肆、推薦方式：本案授權由各校自行審查推薦，依據本府優質代理教師遴選計畫，由各校校長召集單位主管、教師暨家長代表組成審查推薦小組 5 至 7 人，經校長核定後實施。

綜觀上面條文，代理教師和正式老師相同，只要服務時間的累積就好了，且代理教師所需時間更短只要服務累計滿三學年就可成為「優質代理教師」，根據第四章的表 4-1 顯示客語教學支援人員至九十八學年度止，已經累積教學年資 3 年的有 54 人、佔 71.1%。他們也是長期在校園中默默耕耘、犧牲奉獻之教育人員，也需要得到肯定、提振服務士氣，激勵服務熱忱。就這一點，k57 和 c9 的客語教學支援人員看法如下：

日期:2010-07-18

文本: 組 10\k57

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\獎勵制度

1.代理教師都有獎勵，希望上級行政或輔導單位能給予客語支援教師更多的獎勵和肯定。

日期:2010-07-04

文本: 組 2\c9

位置: 7 - 7

代碼: 明確政策方針\獎勵制度

正式老師只要年資到 10 年就有資深優良教師表揚，不需任何教學成果的資料審核，希望教育部有獎勵我們的機制。

三、客委會的功能

客委會成立於 2001 年 6 月 14 日，是全球唯一中央級的客家事務專責主管機關，以振興客家語言文化為使命，以建構快樂、自信、有尊嚴的客家認同為信念，以成為全球客家文化交流中心為願景，以「牽成客家、繁榮客庄」為目標。大多數的客語教學支援人員對客委會是有期盼的，以下是客語教學支援人員 p64、j56、g35、c9 的看法如下：

日期:2010-08-15

文本: 組 14\p64

位置: 4 - 4

代碼: 明確政策方針\客委會的功能

- 3.覺得客委會平時不重視我們，只有客語認證的時候，才會打電話要我們鼓勵學生報名參加認證。

日期:2010-08-15

文本: 組 9\j56

位置: 5 - 5

代碼: 明確政策方針\客委會的功能

- 3.希望客委會能夠對客語支援教師與正式老師平等看待，不是只獎勵正式老師通過客語認證，平常對我們不聞不問，只有客語認證開辦時，才會想起我們幫忙請學生參加認證。

日期:2010-07-11

文本: 組 6\g35

位置: 5 - 5

代碼: 明確政策方針\客委會的功能

- 4.正式老師通過客語認證會得到客委會的獎勵;而有通過客語認證的客語教學支援人員並未得到客委會的獎勵，這在校園中呈現出很不平等的現象，而且客語教學支援人員是客語認證的忠實支持者。

日期:2010-07-04

文本: 組 2\c9

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\客委會的功能

- 1.有關2688專案沒有規定學校一定要開出客語課程或相對之措施，對於學校沒有約束力，造成有些學校形式上、用社團方式上課，不排在正式上課或根本不開客語課程，希望客委會能對此一情形做一全盤性的了解。

日期:2010-070-4

文本:組 2\c9

位置:11 - 11

代碼:明確政策方針\客委會的功能

希望客委會要重視客語教學支援人員、要幫助客語教學支援人員發聲。

四、工作權

根據「桃園縣政府九十八學年度增置國小教師員額實施計畫」（詳附錄十三），客語教學支援人員的工作權是很沒有保障的，只要教育部停止經費補助，則客語教學支援人員就無條件解聘，任何資遣費都沒。現將部分條文摘錄如下：

（五）執行本專案聘任各類教師，聘期起聘日（開學後聘任者聘期則以實際報到之日起聘）及迄聘日依本府相關規定辦理（核撥經費至 98 年 12 月 31 日止，上開情形應於招聘時即向教師述明，請於聘書中加註估教育部補助增置國小教師員額（二六八八專案）缺者，若教育部 99 年度停止經費補助，則自 99 年 1 月 1 日起增置員額之教師應無條件解聘。）

還有根據「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」，其中條文第五條：為鼓勵表現良好之教學支援工作人員，其聘期每次最長為一學年之限制，經教師評審委員會審查通過者，得予解除，但以免甄選續聘一學年，並以免甄選二次為限。客語教學支援人員希望可以與在職的正式老師一樣，若在該校服務表現優良，經教評會同意可長期聘任。

因為客語教學支援人員只教授客語一門專業課程，是持有證照的專業教師，且不教其他課程；與一般代課老師不同，代課老師每學期被指派要授課的課程是不相同的，而且他們有些人並沒有教師證只要大學畢業就可擔任代課老師，所以當學校有缺代課老師時，就必須每一學年甄選。以下

--- 以桃園縣為例

是客語教學支援人員 i48、f27 的看法如下：

日期:2010-07-11

文本: 組 8\i48

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\工作權

1. 希望客語教學支援人員能夠比照正職老師，若在該校服務表現優良，可以長期續聘，不要一年或兩年一聘。

日期:2010-07-11

文本: 組 5\f27

位置: 5 - 5

代碼: 明確政策方針\工作權

4. 應給予客語教學支援人員工作權及有基本薪資的保證才是最正確的作法。

五、經費要專款專用

雖然「桃園縣政府九十八學年度增置國小教師員額實施計畫」中有提到經費使用規定，但還是有學校未遵守規定，將經費挪作其他科目使用。

現將有關條文摘錄如下：

十一、實施注意事項：

- (一) 學校申請欲規劃聘任教學支援人員授課節數部份，相關經費核定後，應依規定聘任教學支援工作人員，該經費不得挪為聘任其他科別之兼任、代理、代課教師。

以下是客語教學支援人員 r73、p64、e18、d10 對經費要專款專用的規定，其看法如下：

日期:2010-08-15

文本: 組 16\r73

位置: 3 - 3

代碼: 明確政策方針\經費要專款專用

2. 當初教育部規定專款專用，至今說是2688專案，但是連體育、音樂……等都同搶一個大餅淪為形式與口號的狀態更趨嚴重，不知效果從何而來。

日期:2010-08-15

文本: 組 14\p64

位置: 3 - 3

代碼: 明確政策方針\經費要專款專用

- 2.有些學校利用晨間時間上客語，沒有落實開客語課程的規定，且將經費挪用到其他課程，沒有專款專用。

日期:2010-07-04

文本: 組 4\e18

位置: 4 - 4

代碼: 明確政策方針\經費要專款專用

- 2.有關2688的經費要落實於母語教學之用不要挪用到其他課程。

日期:2010-07-04

文本: 組 3\d10

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\經費要專款專用

- 1.希望學校的2688專案能有「客語教學」專款專用名目，不要有灰色地帶

六、開客語課程的規定沒有落實

雖然桃園縣政府在「九十八學年度增置國小教師員額實施計畫」中有提到開客語課程的規定，但由表 5-2 可知，還是有些學校未照規定開設客語課程。這個規定對於有些學校是沒有約束力的，有些學校形式上、用社團方式上課，不排在正式課程上課或根本不開客語課程，使得想學客語的學生沒機會上客語課。現將有關規定條文摘錄如下：

十一、實施注意事項：

- (二) 本計畫之實施不得於非正式授課時間（如晨光、午休、課後補救教學時間）排課支鐘點費。

以下是客語教學支援人員 s74、r73、p64、i48、d10、c9 對於學校開客語課程的看法如下：

--- 以桃園縣為例

日期:2010-08-15

文本: 組 17\s74

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實

- 1.目前學校開設客語課程未建立制度化，可有可無。

日期:2010-08-15

文本: 組 16\r73

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實

- 1.節數不夠孩子吸收，一星期能有兩節至三節會有助益，甚至規定一週一天為母語日除國語外不論腔調。

日期:2010-08-15

文本: 組 14\p64

位置: 3 - 3

代碼: 明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實

- 2.有些學校利用晨間時間上客語，沒有落實開客語課程的規定，且將經費挪用到其他課程，沒有專款專用。

日期:2010-07-11

文本: 組 8\i48

位置: 4 - 4

代碼: 明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實

3. 搶救母語，請每一所學校一定要開客家語課。

日期:2010-07-04

文本: 組 3\d10

位置: 3 - 3

代碼: 明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實

- 2.要求（北桃園）依規定開設客語課程，並請學校釋放出給薪傳師或客語支援教師上課。

日期:2010-07-04

文本: 組 2\c9

位置: 2 - 2

代碼: 明確政策方針\開客語課程的規定沒有落實

- 1.有關2688專案沒有強制規定學校一定要開出客語課程或相對之措施，對於學校沒有約束力，造成有些學校形式上、用社團方式上課，不排在正式上課或根本不開客語課程，希望客委會能對此一情形做一全盤性的調查。

表5-2 桃園縣有開客語課程校數與聘任客語教學支援人員人數

學年度	國中		國小		聘任客語教學支援人員人數
	總校數	有開客語課程校數	總校數	有開客語課程校數	
97	56	14	190	138	51
98	56	11	190	148	63
99	56	14	190	150	76

資料來源：桃園縣教育局提供

貳、「權利義務法制化」相關層面分析

「教師工時計算，最快年中上路」這是最近最受矚目的議題，有關在職的正式老師權利與義務的規範。以下是媒體的報導：

教育部次長陳益興今天（2011-04-25）表示，有關教師工時如何計算、是否領取加班費等問題，教育部正著手研擬修正教師請假規則，最快民國100學年度，也就是今年8、9月可以上路。

立法院教育及文化委員會初審通過教師法部分條文修正草案，規定教師應於一定時間在校服務，相關教師在校服務的一定時間與超過服務時間的處理方式，都由教育部定之。

全國校長協會理事長張榮輝支持明訂工時，他表示，以前老師全包，反動輒得咎，如今明訂教師的工時、工作內容等，哪些應該做、哪些不用做，都更清楚，不必打混仗。

張榮輝呼籲，教育部應在100學年新學期開始前（7月底前），訂定「教師工作守則」範本，教師工作守則不應包山包海，而是釐清教師工時和責任等問題，也具體規範教師的權利與義務，以供全國各校參考運用。聯合新聞網（2011）。教師工時計算，最快年中上路。2011年4月27日，取自 <http://data.udn.com/data/contents.jsp>

不僅在職的正式老師希望教育部明確訂定教師的工時及工作內容，以免家長、教師認知不同，衝突愈來愈多。客語教學支援人員也有同樣的心聲。客語教學支援人員的聘任辦法，從2002-06-26發布實施，至2010-04-13再次修改條文（詳附錄二之二），有關客語教學支援人員的權利義務並未

明定，尤其是有關客語教學支援人員的工作內容、勞保問題處於灰色地帶，一直是客語教學支援人員與教學單位意見分歧的議題！以下即對「權利義務法制化」構面，以開放性編碼所形成之五個層面逐一探討（詳圖5-4）。

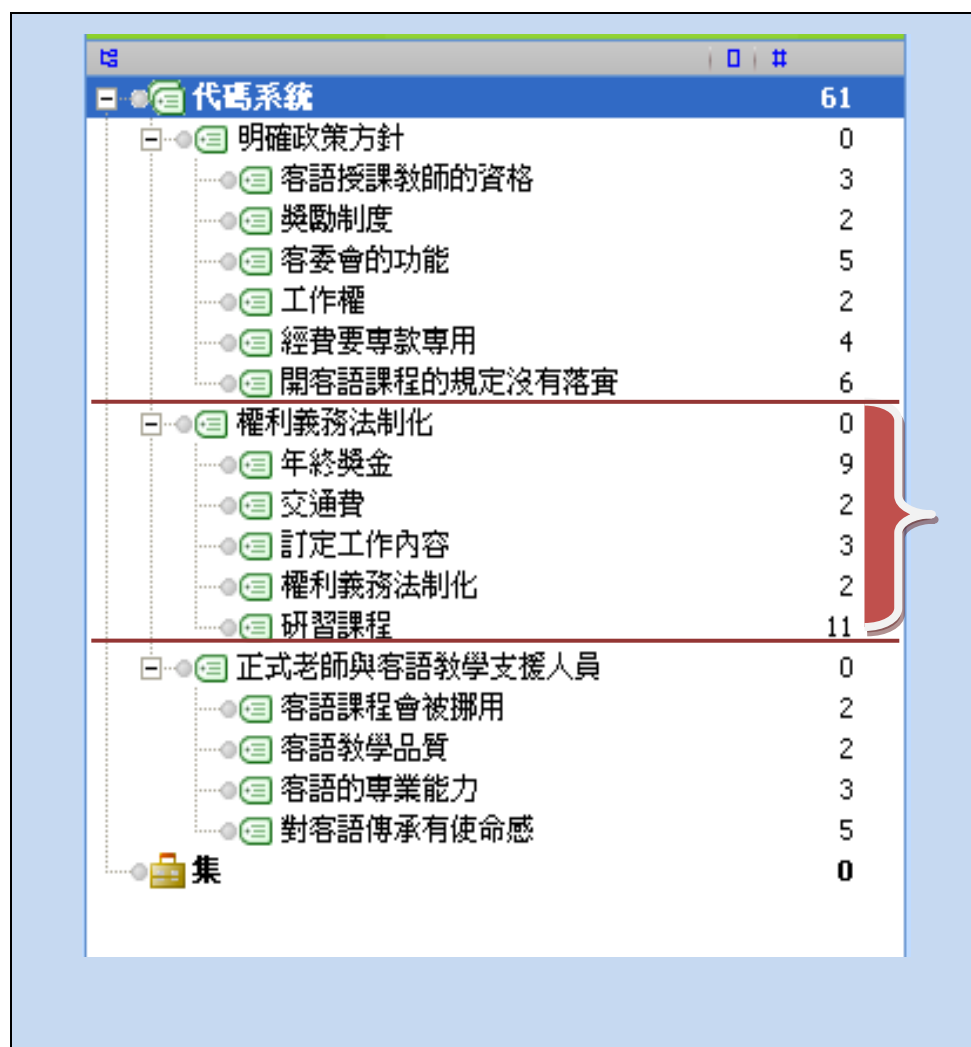


圖5-4 權利義務法制化相關層面開放編碼次數統計

一、年終獎金

每到歲末，報章媒體都會報導各行各業發年終獎金的資訊，這令客語教學支援人員非常羨慕，因為客語教學支援人員在客語教學的崗位上從

2002 年至今 2011 年已有十年的時間，都未領過年終獎金。他們非常期盼有年終獎金，也不懂為什麼臨時的代課老師，即使只有代一天的課，到年終 12 月結算時，就有按比例發給的年終獎金；不僅臨時的代課老師有年終獎金、請假的在職的正式老師也有那一天的年終獎金。臨時的代課老師只是因為在職的正式老師請一天的假，來代課而已；臨時的代課老師不需經過任何甄選程序、沒有學校的聘書、沒有合格教師證，只要是大學畢業就可當代課老師（詳附錄四之一）。

反觀客語教學支援人員不僅須通過學校的甄選程序、擁有學校發給的聘書、還有通過客語中高級檢定的證照；且根據第四章客語教學支援人員學歷分佈（詳圖 4-3）教育程度為專科（大學）學歷者有 50 人、佔 65.8%；研究所以以上學歷者有 8 人、10.5%。由此可知客語教學支援人員的學歷是大學以上的有 75.8%。

經研究者請教人事行政局後，他們說關鍵在於客語教學支援人員領的是「時薪」，根據「九十九年度軍公教人員年終工作獎金及慰問金發給注意事項」（詳附錄十四），領「時薪」的客語教學支援人員不在發放範圍內。再經研究者深入找尋法條發現「修正桃園縣國民小學兼任代課及代理教師聘任實施要點」第十八條有詳細的說明：

第十八條：按節核支代課鐘點費者依規定不核發給或併計年資發給年終工作獎金。

由以上規定可知客語教學支援人員被視為「按節核支代課鐘點費」所以沒有年終獎金。可是從上面的敘述可知客語教學支援人員是一整個學年度都在學校教授客語課程與「臨時」代課老師的性質是不同的。而且很多知名的速食業者，例如麥當勞：其員工大部分是計時人員，到年終時仍然

--- 以桃園縣為例

有年終獎金，所以客語教學支援人員非常希望主管機關可以重視、改善這個問題。以下是客語教學支援人員 s74、m59、k57、g35、c9 的看法如下：

日期:2010-08-15

文本: 組 17\s74

位置: 5 - 5

代碼: 權利義務法制化\年終獎金

3.代課老師有年終獎金，希望支援老師也有年終獎金。

日期:2010-07-18

文本: 組 12\m59

位置: 4 - 4

代碼: 權利義務法制化\年終獎金

2.代課老師沒有聘書都有年終獎金，我們是有聘書的為什麼沒有?希望要有年終獎金。

日期:2010-07-18

文本: 組 10\k57

位置: 4 - 4

代碼: 權利義務法制化\年終獎金

3. 我們是抱著對於客家有使命感，所以薪資不高並不計較，但是每到年終，沒有年終獎金令人氣餒，覺得不被重視。

日期:2010-07-11

文本: 組 6\g35

位置: 7 - 8

代碼: 權利義務法制化\年終獎金

6.我們有聘書為什麼沒有年終獎金?代課老師為什麼代一天就有年終獎金，我們做了一整年卻沒有，希望有年終獎金。

日期:2010-07-04

文本: 組 2\c9

位置: 4 - 4

代碼: 權利義務法制化\年終獎金

3.我們是有聘書的客語支援教師，臨時的代課老師並沒有聘書，一年當中只要在年底的12月有在學校代課一天就有年終獎金，而我們工作一整年卻沒有年終獎金，太不合理，所以希望有年終獎金。

二、交通費

根據「國民中小學本土語言教學支援工作人員交通費補助基準」（詳附錄十五）客語和閩南語的教學支援人員交通費只分跨校（3000元）與不跨校（2000元）；客語和閩南語的教學支援人員無論跨校數量多寡就是領3000元與原住民跨校最多可領8000元不同。客語教學支援人員希望可以調高交通費，以下是客語教學支援人員 m59、158 的看法如下：

日期:2010-07-18
文本: 組 12\m59
位置: 5-4
代碼: 權利義務法制化\交通費

3.與原住民相比，交通費太少，希望跨校部分可比照原住民提高補助金額。

日期:2010-07-18
文本: 組 11\158
位置: 4-4
代碼: 權利義務法制化\交通費

3.與原住民相比，我們的交通費太少，但是我們都沒有年終獎金，希望有年終獎金。

三、訂定工作內容

愈來愈多的中小學老師不願意站導護、不給家長聯絡電話、也不肯指導學生競賽及社團，但是這些到底是不是教師份內的工作？全國校長協會昨天建議，教育部應明確訂定教師的工時及工作內容，以免家長、教師認知不同，衝突愈來愈多。校長協會理事長張榮輝表示，過去的老師是完全責任制，但因現行教師法規定，教師可拒絕參與「與教學無關之工作或活動」，拒站導護、拒接家長電話的情況可能愈來愈多。全國校長協會理事邱承宗說，他就看過學生想參加校際合唱比賽，但沒有老師願意指導，只好放棄；國語文競賽也常找不到指導老師，孩子參賽只能當「砲灰」。聯合新聞網（2011）。老師工作哪些？教育部給個規範吧。2011年2月13日，取自 <http://udn.com/NEWS/mainpage.shtml>。

以上是有教師法保障的在職的正式老師對他們的工作內容的疑問；客語教學支援人員也有相同的問題。由於客語教學支援人員領的薪資是「鐘點費」，按時計酬、有上課才有薪資；可是目前狀況是：客語教學支援人員應學校要求指導學生參與語文競賽或表演活動時，不管是賽前在課後時間的訓練或是例假日（星期六、星期日）陪學生參加活動、比賽，這些皆是沒有薪資的；因為這些都不是在上課時間進行的，所以不能計算薪資。反觀在職的正式老師在例假日陪學生參加活動或是比賽不僅有薪資（因他們是領月薪的）還有可補休假、且可記功嘉獎。

因此客語教學支援人員非常希望教育部明確指出，哪些是「客語教學支援人員應該做」的，而非「客語教學支援人員可以做」的，否則模稜兩可的界線，只會讓客語教學支援人員與任教學校無所適從。現行教師法規定，正式老師可拒絕參與「與教學無關之工作或活動」，那客語教學支援人員可以嗎？以下是客語教學支援人員 f27、d10、c9 的看法如下：

日期:2010-07-11

文本: 組 3\ f27

位置: 6 - 6

代碼: 權利義務法制化\訂定工作內容

- 5.應給予客語教學支援人員明確的工作內容，尤其是在課餘時間訓練學生，是否要付薪資呢？

日期:2010-07-04

文本: 組 3\ d10

位置: 4 - 4

代碼: 權利義務法制化\訂定工作內容

- 3.希望主管機關能訂定明確的「2688客語教師」工作內容，不要有灰色地帶，因為我們是計時人員，學校常常讓我們超時工作，例如訓練學生參與比賽或表演或是學校行政工作。

日期:2010-07-04

文本:組 2\c9

位置:6-6

代碼:權利義務法制化\訂定工作內容

希望教育部能明定我們的工作內容不要讓學校常常佔我們便宜。

四、權利義務法制化

如前面所述，校長協會理事長張榮輝呼籲，教育部應在 100 學年度新學期開始前（7 月底前），訂定「教師工作守則」範本，教師工作守則不應包山包海，而是釐清教師工時和責任等問題，也具體規範教師的權利與義務，以供全國各校參考運用。客語教學支援人員也非常希望教育部能具體規範客語教學支援人員的權利與義務，以供全國各校參考運用。

客語教學支援人員進用依據是「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」，授權法律是國民教育法第十一條第二項規定訂定之。所以根據勞動基準法第三條第一項第八款（摘錄法條如下），客語教學支援人員不適用勞動基準法。

八、其他經中央主管機關指定之事業。

依前項第八款指定時，得就事業之部分工作場所或工作者指定適用。

本法適用於一切勞雇關係。但因經營型態、管理制度及工作特性等因素適用本法確有窒礙難行者，並經中央主管機關指定公告之行業或工作者，不適用之。

前項因窒礙難行而不適用本法者，不得逾第一項第一款至第七款以外勞工總數五分之一。

又據行政院勞工委員會 2008 年 10 月 6 日勞動 4 字第 0970130738 號函略以，公立學校兼任及代理（課）教師（含教學支援人員）等非屬勞動基準法適用範圍者，應有基本退休金保障，其退休金依下列原則辦理：

--- 以桃園縣為例

依行政院94年5月20日院臺勞字第0940085232號函示，學校於95年1月1日起已為兼任及代理（課）教師（含教學支援人員）提繳勞工退休金者，請學校繼續辦理提繳勞工退休金至勞保局個人專戶。

因此客語教學支援人員雖不適用勞動基準法但可以保勞保、每月有提繳勞工退休金到個人帳戶。

由於客語教學支援人員不適用勞動基準法，所以與學校不能依勞動契約成立勞動關係、也不能獲得勞動基準法中規定勞工權益之保障。客語教學支援人員與學校之間存在的是一種非典型的聘僱關係，如同校園中的派遣人員；但因客語教學支援人員不適用勞動基準法，所以勞委會於2010-01-09宣布勞基法增訂「派遣專章」，亦無法適用。客語教學支援人員不是教師所以不適用教師法、不是勞工所以不適用勞動基準法、不是派遣人員所以不適用「派遣專章」；那有關他們的權利與義務要如何獲得保障呢？因此客語教學支援人員希望有關他們的權利與義務能夠法制化。

因為現行「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」並未具體規範客語教學支援人員的權利與義務；導致有關客語教學支援人員的勞健保加保問題層出不窮，端看任教學校的行政人員如何認定？例如：有些客語教學支援人員跨兩校教學時，是不是兩校都應在客語教學支援人員聘書的有效期幫他加勞健保呢？而不是在他去上課時加保、沒有上課時退保。還有聘書是一學年的有效期（例如：2010-8-30至2011-7-1），但是在寒假時、有些學校就將客語教學支援人員勞健保退保，這與勞健保規定不符，因為根據勞工保險條例第十一條規定（法條摘錄如下）寒假仍是在聘書有效期，客語教學支援人員依法仍是學校的員工，所以仍應加保。

依勞工保險條例第11條規定，符合第6條規定之勞工，各投保單位應於其所屬勞工到職、離職之當日，列表通知保險人。本案投保單位應依上開規定，於兼任教師聘期開始到職之日起辦理加保，於聘任期滿離職之日辦理退保。

至於薪資發放時間，並未統一日期，端看學校行政人員甚麼時候有空可以把薪資算出來？或是主管機關的經費核撥下來了嗎？平常有時候最慢拖到10號以後、尤其是快放寒假的那個月薪資，經常是在過年後才可領到；客語教學支援人員希望薪資發放時間可以固定日期。

還有每當過節時，客語教學支援人員就是學校的隱形人，行政主管人員往往會忘了算他一份；例如：桃園縣政府每年慶祝教師節時發的教師手札，連學校的工友都有，實際從事教學的客語教學支援人員反而沒有；每年12月桃園縣政府發放的次年月曆也是學校的工友都有，實際從事教學的客語教學支援人員沒有；桃園縣政府發放的政令宣導小冊，連學生都有，實際從事教學的客語教學支援人員沒有；還有其他類似的事情；這些都是因為客語教學支援人員不是編制內的人員，所以沒有。

所謂編制內要怎麼定義呢？客語教學支援人員有授課學校發給的一整個學年度的聘書、薪資是由教育部撥給桃園縣政府、再由桃園縣政府撥給學校發給客語教學支援人員的、與臨時的代課老師是不同的，所以客語教學支援人員在聘書的有效期間內，算不算編制內呢？以下是客語教學支援人員 g35、b6 的看法：

日期:2010-07-11

文本: 組 6\g 35

位置: 6 - 6

代碼: 權利義務法制化\權利義務法制化

5.明確的讓學校知道客語教學支援人員的權利義務是甚麼?例如寒假時我們可以加勞健保嗎?因為寒假時我的學校把我退掉,可是有些學校並未這樣做,希望教育部可以統一規定。

日期:2010-07-04

文本: 組 1\b6

位置: 3-4

代碼: 權利義務法制化\權利義務法制化

2.請政府對於客語教學支援人員在校園的權利義務，給予法制化的規定，使客語教學支援人員能全心全力投入客語教學的行列。例如:請統一規定勞健保的加保方式、薪資發放時間，不要每個學校作法不同；還有請桃園縣政府發放有關教師用品、月曆時不要忘了我們。

五、研習課程

在九十八學年度桃園縣政府教育局工作報告中有提到關於「九十八學年度桃園縣試辦新進教師專業成長暨輔導計畫辦理情形調查表」摘要如下：

本縣98學年度國中小新進教師依甄選簡章規範，於第一年初聘、第二年續聘、後二年之續聘，均應參加各校辦理之「新進教師專業成長暨輔導計畫」，教育局於98學年學期初提供各校參考範本，學校成立輔導小組與教師自訂學校本位專業成長檢核指標，學校輔導小組輔導新進教師達成指標，實現專業成長之目的。

有好的老師才有好的教學，尤其新進教師若能導入專業發展途徑，對學生教育品質是最大的保證。

客語教學支援人員自2002年進校園開始教授客語課程至今，教育主管機關從未專門為客語教學支援人員辦理專業成長課程研習。而且如上述課程，客語教學支援人員想參與是不被允許的；一樣是新進教師，客語教學支援人員可以說是「缺乏栽培」。以致於客語教學支援人員的班級經營能力常為人所詬病。

關於研習途徑，每個在職正式老師有個人專屬的帳號、密碼可以進入「桃園縣教師專業發展研習系統」參與系統內的各項研習課程。可是、並不是每個客語教學支援人員都可進入研習系統登入研習、且擁有個人完整

的研習紀錄；因為每個學校的人事行政人員對於客語教學支援人員的身分解讀不同，有些對於客語教學支援人員不是很友善，就不給客語教學支援人員進入研習系統的資格。以致於客語教學支援人員沒辦法事先得到各項研習的資訊、且參與研習時只能拿研習條、證明研習時數、沒辦法在研習系統中留下完整的研習紀錄。

如上面教育局工作報告中所提到「有好的老師才有好的教學，尤其新進教師若能導入專業發展途徑，對學生教育品質是最大的保證」。客語教學支援人員也非常希望自己是好的老師、好的教學、有被導入專業發展途徑的機會！以下是客語教學支援人員 q68、n62、k57、j56、f27、c9、b6 的看法：

日期:2010-08-15
文本: 組 15\q68
位置: 2-2
代碼: 權利義務法制化\研習課程

- 1.希望多給客語教學人員研習的機會，增加我們的教學專業能力。

日期:2010-07-18
文本: 組 13\n62
位置: 2-2
代碼: 權利義務法制化\研習課程

- 1.相關進修管道太缺乏，為支援教師開的課程太少。

日期:2010-07-18
文本: 組 10\k57
位置: 3-3
代碼: 權利義務法制化\研習課程

2. 希望上級行政或輔導單位能給予客語支援教師更多進修專業課程的機會。

日期:2010-07-11
文本: 組 9\j56
位置: 3-3
代碼: 權利義務法制化\研習課程

- 2.希望教育部能夠對客語支援教師開設專業課程

--- 以桃園縣為例

日期:2010-07-11

文本: 組 3\127

位置: 3 -3

代碼: 權利義務法制化\研習課程

- 2.如果覺得客語教學支援人員的教育專業素養不夠、不如正式老師專業，就應給予專業輔導而不是由正式老師取代之。

日期:2010-07-04

文本: 組 2\c9

位置: 3 -3

代碼: 權利義務法制化\研習課程

- 2.多給予客語教師研訓機會，且讓我們可以登入研習系統的資格、保留完整的研習紀錄。

日期:2010-07-11

文本: 組 1\1b6

位置: 2 -2

代碼: 權利義務法制化\研習課程

- 1.請政府開設訓練課程，培養有專業、有耐心、有傳承意願的客語教學支援人員。

參、「正式老師與客語教學支援人員」相關層面分析

由於政府的財政日益困難、加上少子化的趨勢；所以客語課程要由在職正式老師接手的言論一直沒有斷過。可是在職正式老師教授客語課程的教學成效會比客語教學支援人員好嗎？至目前為止尚未見到有關此議題的評估報告；但是由葉淑琦（2010）研究發現，客語教學支援人員的教學成效優於在職正式老師。

以下即對「正式老師與客語教學支援人員」構面，以開放性編碼所形成之四個層面逐一探討（詳圖5-5）。

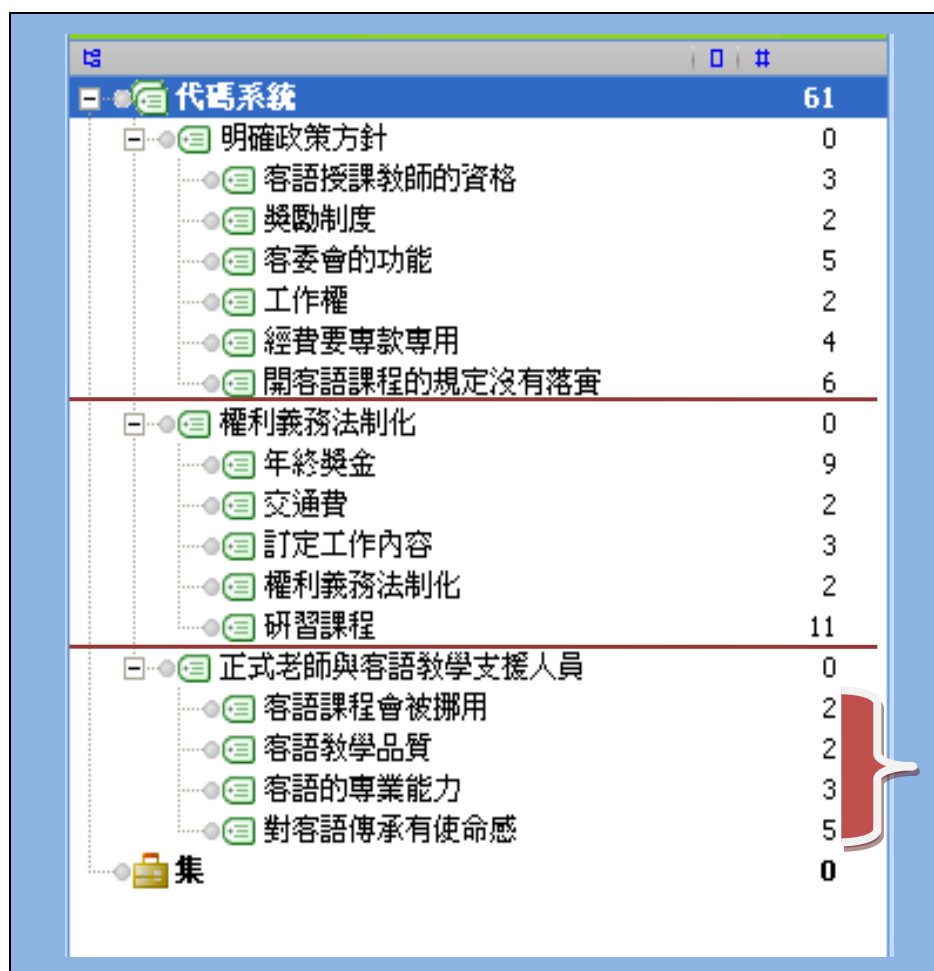


圖5-5 正式老師與客語教學支援人員相關層面開放性編碼次數統計

一、客語課程會被挪用

如果正式老師教客語課程的話；因為小學導師是包班制的，因此在主要科目國語、數學，需要趕進度或要增加數學、國語學習時數時，也許不屬於主要科目的客語課程會被挪用，尤其是遇到學校段考時，這種情況令人擔心會發生。以下是客語教學支援人員 158、e18 的看法：

日期:2010-07-18

文本: 組 11\158

位置: 2 - 2

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\客語課程會被挪用

1.回到正職老師上課的話，客語課程會被挪用；例如上國語、數學。

--- 以桃園縣為例

日期:2010-07-04

文本: 組 4\18

位置: 2 - 2

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\客語課程會被挪用

而且正式老師不重視母語課程，會挪用客語課程上國語或數學課程。

二、客語教學品質

現在的書商會提供教學 CD 給授課老師，有助於老師提升教學品質；可是、假如在職正式老師不會說客語、只能依靠 CD 教學，播放 CD 讓學生跟著唸客語。這種情況絕非學生之福、毫無教學品質可言。以下是客語教學支援人員 m59、158 的看法：

日期:2010-07-18

文本: 組 12\m59

位置: 2 - 3

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\客語教學品質

1.可是大部分的正職老師會挪用課程上主科或是播放cd讓學生聽一聽就好了。

日期:2010-07-18

文本: 組 11\158

位置: 3 - 3

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\客語教學品質

2或是在課堂上放CD就好了，教學沒有品質。

三、客語的專業能力

依據「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」欲成為客語教學支援人員須通過行政院客家委員會辦理之中高級客語能力認證，並參加直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員 36 小時的培訓，通過培訓的考試後，才可取得教學支援人員合格證書。

反觀在職正式老師只要上過初階培訓及進階培訓課程就可擔任客語課程教學，這是根據教育部補助「九十九學年度推動國民中小學本土教育—

客家語初階及進階師資培訓研習」實施計畫（詳附錄十六）。辦法摘錄如下：

(三)參加對象：99 學年度預定擔任客家語課程教學之教師，尚未受過初階或進階研習者請務必報名參加。【各校受過進階 36 小時研習合格之現職教師（非指教學支援工作人員）授本土語言課程時數占學校本土語言總節數之比率未達 90% 以上者，將優先列入本縣 99 學年度到校輔導訪視名單】。

及「教育部提升中小學本土語言師資專業素養改進措施辦法」摘錄如下：

四、未受過初階培訓之現職教師，不得擔任本土語言教學。

五、未受過進階培訓之現職教師，自九十八學年度起不得擔任本土語言教學。各校本土語言課程受過進階培訓之現職教師教授本土語言節數占現職教師教授本土語言總節數之比率，應逐年提高；其預定目標值如下：

(一) 九十七年十二月三十日前應達百分之七十。

(二) 九十八年十二月三十日前應達百分之一百。

依上述辦法，既使是不會說客語的在職正式老師，只要受過 36 小時的初階培訓及 36 小時進階培訓就可擔任客語課程，這是不妥的，因為從初階培訓課程（詳表 5-2）、進階培訓課程（詳表 5-3）可知，那是不可能把一個不會說客語的人變成會說客語。否則英語教師為什麼需要檢核呢？根據「桃園縣國民小學九十九學年度英語教師資格檢核表」所列規定（詳附錄十七），英語教師研習時間絕對不只 72 小時。

因此、由此可知教育部的政策是矛盾的，所以客語教學支援人員認為在職正式老師也要與他們一樣，要通過中高級客語認證才可以教授客語課程。再根據教育部發行「98 年版中華民國師資培育統計年報」（詳附錄十八）顯示：通過行政院客家委員會客語能力認證在職教師共計 823 人，其中獲初級認證為 219 人、獲中級認證為 121 人、獲中高級認證為 483

--- 以桃園縣為例

人。這個數字顯示在職正式老師於該年度通過客語中高級認證人數偏低。
以下是客語教學支援人員 n62、 m59、 i48 的看法：

日期:2010-07-18

文本: 組 13\nn62

位置: 3 - 3

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\客語的專業能力

- 2.正職教師不能取代客語教學支援人員教授客語課程，我覺得他們缺乏客語專業能力。否則她們要通過中高級客語認證才可以教客語課程。

日期:2010-07-18

文本: 組12\nm59

位置: 3 - 3

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\客語的專業能力

1. 正職老師要像我們一樣通過中高級客語認證才可以教客語課程。

日期:2010-07-11

文本: 組8\ni48

位置: 3 - 3

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\客語的專業能力

- 2.不可以現職老師經過電腦研習認證合格，就教客語，對專業的我們不公平。應該與我們一樣通過中高級客語認證才可以教客語。

表5-3 桃園縣九十八學年度本土語言客語教學初階班教師研習課程表

時間	8月3日 (星期一)	8月4日 (星期二)	8月5日 (星期三)	8月6日 (星期四)	8月7日 (星期五)	
08:30- 09:00	報到始業 式	客家童謠 律動教學 李玉美 3.5小時	山歌小調 古曲新唱 范姜運榮 3.5小時	溫習時間	溫習時間	
09:00- 09:50	音韻系統 與拼音練 習 莊陳月琇 3小時			仰般指導 學生參加 客語講演 比賽	客家語學 習領域教 案設計與 評量 葉瑞珍 3小時	
10:00- 10:50						
11:00- 12:00						
12:00- 13:00	溫馨補給站(用餐、休息)					
13:00- 13:50	音韻系統 與拼音練 習 莊陳月琇 4小時	從近年來 學校實際 運作層面 談鄉土教 育之發展 范良文 4小時	客家兒童 文學與童 詩童謠 馮輝岳 4小時	客家母語 教材資源 運用與實 務介紹 林勤妹 4小時	客家語學 習領域教 案設計與 評量 葉瑞珍 4小時	
14:00- 14:50						
15:00- 15:50						
16:00- 17:00						
17:00	結業閉幕式					

資料來源：桃園縣教育局提供

表5-4 桃園縣九十八學年度本土語言客語教學進階班教師研習課程表

時間	8月10日 (星期一)	8月11日 (星期二)	8月12日 (星期三)	8月13日 (星期四)	8月14日 (星期五)
08:30- 09:00	報到始業 式	客家山歌 與俗文學	音韻系統 與拼音練 習	溫習時間	溫習時間
09:00- 09:50	重視客語 教學加強	對話		客家母語 教材資源	多元創意 與多元實 務教學
10:00- 10:50	客語的活 力與傳承			運用與實 務介紹	
11:00—1 2:00	何石松 3小時	范姜運榮 3.5小時	莊陳月琇 3.5小時	林勤妹 3小時	葉瑞珍 3小時
12:00- 13:00	溫馨補給站(用餐、休息)				
13:00- 13:50	本土兒童 詩歌：客 家童謠賞 析與創作	客語童謠 律動教學 進階	音韻系統 與拼音練 習	客語羅馬 拼音同漢 字書寫	多元創意 教學設計 觀摩教學 與成果發 表(研習 學員)
14:00- 14:50					
15:00- 15:50					
16:00- 17:00	馮輝岳 4小時	李玉美 4小時	莊陳月琇 4小時	范文芳 4小時	葉瑞珍 4小時
17:00	結業閉幕式				

資料來源：桃園縣教育局提供

四、對客語傳承有使命感

根據問卷題號 16.請問您參加客語教學支援人員資格招考原因為何？答題結果，以傳承客語母語的使命感的有 66 人、佔 31.1%；希望能發揚客家文化的有 62 人、佔 29.2%，這兩項百分比最高。可見多數的客語教學支援人員視傳承客語母語為使命，與以下客語教學支援人員 p64、k57、h43、f27 的看法相呼應：

日期:2010-08-15

文本: 組 14\p64

位置: 2 - 2

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\對客語傳承有使命感

1.我是公務人員退休，背負著對客家文化的使命感傳承客語，不在乎錢

日期:2010-07-18

文本: 組 10\k57

位置: 4 - 5

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\對客語傳承有使命感

3. 我們是抱著對於客家有使命感，所以薪資不高並不計較，

日期:2010-07-11

文本: 組 7\h43

位置: 17 - 18

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\對客語傳承有使命感

4. 期待從善美的教育建立善美的人格，從學校的淨化心靈教育，成就淨化的社會。最終希望展現的是：人與人之間真誠的「人本、尊重、感恩、愛與彼此關懷」的生活涵養，才是母語教學終極的理想。

日期:2010-07-11

文本: 組 7\f27

位置: 2 - 2

代碼: 正式老師VS客語教學支援人員\對客語傳承有使命感

1.客語教學支援人員對客家文化的熱情、及對客語傳承使命感及積極性，遠大於在職正式老師。

--- 以桃園縣為例

日期:2010-07-11

文本:組 7\127

位置:4-4

代碼:正式老師VS客語教學支援人員\對客語傳承有使命感

- 3.有關教育專業理論可以被訓練而成；但是對於客家文化的使命感及積極性，短時間難以被養成。

第六章 研究結論與建議

本章旨在依據第四章與第五章的研究分析結果、整理形成研究發現，並根據研究發現歸納出研究結論，進而提出研究建議，期望能提供教育主管機關制定政策、客語教學支援人員或是本土語言教學支援人員實務工作上的參考，並提供後續研究者一些研究方向與建議。本章共分二節，第一節為研究結論、第二節為研究建議。

第一節 研究結論

本研究係以桃園縣客語教學支援人員為研究對象，探討客語教學支援人員工作滿意與組織承諾情形，經由第四章與第五章問卷調查資料分析結果，整理形成研究發現，並根據研究發現歸納出研究結論如下：

壹、桃園縣客語教學支援人員工作滿意之發現

一、客語教學支援人員具有高度的工作滿意

本研究客語教學支援人員在工作滿意的各構面：自我成長與生涯規劃、人際關係的滿意、家庭認同與支持、工作環境、薪資福利與整體工作滿意度上，平均數都超過3分，顯示具有良好的滿意程度。其中以「家庭認同與支持」平均得分最高，亦即此向度的工作滿意最高。

二、客語教學支援人員的工作滿意，因不同的教育程度而有部份不同

客語教學支援人員之教育程度與工作滿意之間有差異。教育程度是「高

中/高職」的客語教學支援人員的「自我成長與生涯規劃」滿意程度，明顯高於教育程度是「專科/大學」及「研究所以上」。此可能原因為教育程度是「高中/高職」的客語教學支援人員能夠到學校教授客語視為是一種榮耀，因為高中畢業就可到學校當老師。

三、客語教學支援人員的工作滿意，因任教學校所在地不同而有部份不同

客語教學支援人員任教學校所在地區與工作滿意有差異。任教於南桃園學校之客語教學支援人員工作滿意度高於在北桃園學校任教之客語教學支援人員。證實了南桃園的學校對於客語課程的規劃優於北桃園的說法。

貳、桃園縣客語教學支援人員組織承諾之發現

一、客語教學支援人員具有高度的組織承諾

客語教學支援人員在組織承諾上，不論是在組織認同、努力意願與留任意願等構面下，平均數都超過 3 分，顯示具有都具有高度的組織承諾程度。其中以「努力意願」平均得分 3.49 最高，亦即此向度的「組織承諾」最高。

二、客語教學支援人員的組織承諾，因不同的教育程度而有部分不同

客語教學支援人員之教育程度與組織承諾有差異。不同教育程度之客語教學支援人員的「努力意願」承諾程度是：「高中/高職」>「研究所以上」>「專科/大學」。不同教育程度之客語教學支援人員的「留任意願」承諾程度：「高中/高職」>「專科/大學」>「研究所以上」。

三、專任/兼職之客語教學支援人員在「組織認同」之組織承諾程度存在差異

專任之客語教學支援人員「組織認同」承諾程度高於兼職之客語教學支援人員。可能原因為專任之客語教學支援人員待在學校的時間比兼職之客語教學支援人員多，所以對學校環境、事物較熟悉，因此對於學校的「組織認同」程度高於兼職之客語教學支援人員。

四、客語教學支援人員的組織承諾，因任教學校規模不同而有部分不同

客語教學支援人員之任教學校規模與組織承諾有差異。任教於不同學校規模之客語教學支援人員的「留任意願」承諾程度是：「12班以下」>「13-25班」>「26-49班」>「50班以上」。

也許學校規模愈小、學校人員愈少，客語教學支援人員易與學校產生革命情感，學校也可能較熟悉、滿足他們的需求，所以與學校組織承諾較高。

參、桃園縣客語教學支援人員分佈情形之發現

根據客家基本法(民國2010年1月27日公布)第六條規定：行政院客家委員會對於客家人口達三分之一以上之鄉(鎮、市、區)，應列為客家文化重點發展區(詳附錄十九)。

現將研究者在第四章所做的客語教學支援人員所任教之學校所在地分佈情形(詳表6-1)與桃園縣的六個客家文化重點發展區比較後。研究者發現在本研究樣本中，客語教學支援人員在桃園縣的七個客家文化重點發展區任教情形以南桃園為多數，雖有北桃園之大園鄉屬於客家文化重點發展區、但客語教學支援人員在該區任教情形偏低，符合市場上一般說法「北

桃園輕客家」。

表6-1 客語教學支援人員任教學校所在地分佈情形

北桃園行政區			南桃園行政區		
地區	人數	百分比	地區	人數	百分比
大園鄉	3人	2.9%	觀音鄉	5人	4.9%
蘆竹鄉	2人	2.0%	新屋鄉	7人	6.9%
龜山鄉	2人	2.0%	楊梅鎮	13人	12.7%
桃園市	11人	10.8%	龍潭鄉	17人	16.7%
八德市	5人	4.9%	平鎮市	8人	7.8%
大溪鎮	5人	4.9%	中壢市	24人	23.5%

肆、桃園縣客語教學支援人員對客語教學支援人員的整體教育政策建議之結論

根據前面的研究發現，現將「明確政策方針」、「權利義務法制化」與「正式老師/客語教學支援人員」等三大構面及其各層面之結論詳如下：

一、「明確政策方針」

從前面章節之資料統計分析可知客語教學支援人員希望政策早日明朗化。例如：

(一) 客語授課教師的資格

將來如果正式老師要擔任客語教學的話，希望他們要通過中高級客語認證。

（二）獎勵制度

客語教學支援人員希望和代理教師有相同的獎勵辦法，只要服務累計滿三學年就可以得到獎勵，客語教學支援人員長期在校園中默默耕耘、犧牲奉獻，也需要得到肯定、提振服務士氣，激勵服務熱忱。

（三）客委會的功能

在本研究樣本中，客語教學支援人員有「客語薪傳師」資格的有56人，佔73.7%；沒有客語薪傳師資格的有20人，佔26.3%。尚未達到100%「客語薪傳師」就是「客語教學支援人員」。

因此客委會要讓其業務順利在校園推動的話，就不能忽略「客語教學支援人員」的存在；因為「客語薪傳師」不一定有「客語教學支援人員」的資格。沒有在學校擔任客語教學支援人員、擁有學校資源的「客語薪傳師」，要在社區招生、開班、授課是不容易的，因為學校的學生就是「客語薪傳師」們的最大客戶群。所以希望客委會要重視客語教學支援人員、瞭解客語教學支援人員的困境、幫助客語教學支援人員發聲。不要有了「客語薪傳師」、就忽略了「客語教學支援人員」。

（四）工作權

客語教學支援人員希望可以與在職的正式老師一樣，若在該校服務表現優良，經教評會同意可長期聘任。因為客語教學支援人員只教授客語一門專業課程，是持有證照的專業教師，且不教其他課程；與一般代課老師不同。

(五) 經費要專款專用

雖然桃園縣政府九十八學年度增置國小教師員額實施計畫中有提到經費使用規定，但還是有學校未遵守「專款專用」規定，將經費挪作其他科目使用。目前教育主管機關只能道德勸說學校配合、無法可罰。

(六) 開客語課程的規定沒有落實

雖然桃園縣政府在「九十八學年度增置國小教師員額實施計畫」中有提到開客語課程的規定，但還是有些學校未遵守規定沒有開設客語課程。研究者發現桃園縣於九十八學年度全縣國小總數是190所；但是有開客語課程的學校只有148所、佔77.8%。

希望本土語言指導員，強化本土語言推展成效，協助未開客語課程的學校積極開出客語課程。或是有開客語課程，請學校安排在班級教室上課不要在專科教室上課；例如：有些學校是使用自然教室或是音樂教室，不是在班級教室上課。因為這些教室本來就不是用來上一班課程的教室，以至於在此教室上課，學生注意力不易集中、教室秩序不易掌控、教學成效不易發揮。

二、「權利義務法制化」

目前的客語教學支援人員不是教師所以不適用教師法、不是勞工所以不適用勞動基準法、不是派遣人員所以不適用「派遣專章」；因此客語教學支援人員希望有關他們的權利與義務能夠法制化。

唯有立法、有關客語教學支援人員的年終獎金發放、交通費的制定、定訂工作內容、勞健保加保的權力、上研習課程的權利.....等這些權益才有法源基礎，建立制度性規範。而這些權益在勞動基準法就有規定；因此客

語教學支援人員希望能夠適用勞動基準法。

三、「正式老師與客語教學支援人員」

依據教育部 2006 年 9 月 11 日台國（四）字第 0950127665 號函及 2009 年 11 月 13 日台國（四）字第 0980197979B 號函，皆重申：為配合軍教課稅之實施，各縣市之授課節數應配合 2688 專案經費，朝導師 20 節及專任 22 節之固定節數執行。

如上所言、明年（2012）所有國中小教師皆要課所得稅，因此在職正式老師會有減課的配套措施，屆時減下來的課，要由誰上呢？由於政府的財政日愈困難、加上少子化的趨勢，所以學校不可能增聘正式老師；因此甄選「代課鐘點教師」來上在職正式老師減下來的課程是未來的趨勢（詳附錄二十）。

雖然客語課程要由在職正式老師接手的言論，雖然一直沒有斷過。可是在職正式老師教授客語課程的意願呢？也許他不想教授客語課程，所以減的課程也許就是客語課程，且至目前為止尚未見到有關此議題的評估報告。因此研究者認為客語教學支援人員現在要擔憂的是：也許不是「在職正式老師」要取代他們、而是「代課鐘點教師」，因為「代課鐘點教師」一節課 260 元，客語教學支援人員一節課 320 元。

第二節 研究建議

本研究樣本是客語教學支援人員，但目前在校園中還有閩南語教學支援人員、原住民語教學支援人員，故在研究建議中雖以客語教學支援人員為主體，但對教育主管機關、學校、教學支援人員的建議，閩南語教學支

援人員及原住民語教學支援人員也一併適用。

根據前述兩節的研究發現、研究結論，研究者綜合整理後在此分別對教育主管機關、學校、客語教學支援人員、後續研究的建議詳如下：

壹、對教育主管機關的建議

一、讓客語教學支援人員有向上流動的機會

對於有心想成為正式老師的客語教學支援人員，教育部是否可比照「英語師資認證檢核測驗」方式，舉辦「客語語師資認證檢核測驗」、凡通過檢核測驗者就安排他們修習客語專業課程及至相關大學院校參加「國小客語師資學分班」，修完四十個教育學分學程，再經過在國民小學實習教學一學年後、取得教育部核定頒給有國民小學客語教學專長的國民小學教師證書，成為「國民小學客語教師」。

這樣的結果可以達到政府、學生、客語教學支援人員三贏的局面：

（一）政府方面：

教育主管機關並不用保證領有教師證的「國民小學客語教師」一定有就業機會，就如同現在領有教師證的待業教師一樣，要自行尋找就業機會。在校園中所有的客語課程都是由有接受過專業教育訓練、領有教師證的「國民小學客語教師」去上客語課程，不僅可以提升國民中小學本土語言師資專業素養，確保本土語言教學品質，達成預期課程目標。

（二）學生方面：

學校的客語課程皆由領有教師證的「國民小學客語教師」去上客語課程，確保學生的受教權。

(三) 客語教學支援人員方面：

通過檢核測驗者，可以成為領有教師證的「國民小學客語教師」。

二、讓客語教學支援人員知道政策前景

客語教學支援人員從 2002 年進入校園教授客語課程至今 2011 年已有十年的時間。他們每年心中都有個問號？因為上學年度雖然拿到聘書、可是下學年度呢？明年呢？雖然懷抱著對客家的使命；但前途、錢途不明，因此客語教學支援人員的年齡在 50 歲以上的有 40 人、佔 52.6%；31-40 歲的有 5 人、佔 6.6%；很明顯的年輕人不願意進來。

據說原本是階段性的任務、只是這「階段性」有多長呢？因為是「階段性」所以有關獎勵制度、工作權、年終獎金、工作守則.....等權利義務沒有法制化；可是時間一年一年的過，尤其是在校服務的時間不能累積成為年資，這樣只會消耗客語教學支援人員的熱忱。這是最令人情何以堪！

根據本研究統計客語教學支援人員教學年資 5 年以上有 52 人、佔 68.5%，教學年資已有 7 年和 8 年的佔最大部分，兩者共計 54%，這些數字是客語教學支援人員的青春堆疊起來的，但因客語教學支援人員是「鐘點教師」所以這些還是數字而已、因為沒有法定上的年資意義，所以沒有任何的獎勵！

因此研究者建議教育主管機關，認真思索客語教學支援人員的定位問題，如果仍然是「階段性」的任務，請明確告知客語教學支援人員的退場時間表；如果不是「階段性」，現在第一個十年正在進行中；接下來的第二個十年呢？第三個十年呢？.....請有權利修法的教育主管機關重視這個議題：客語教學支援人員的權利義務法制化！才是長久之計！

三、讓客語教學支援人員「權利義務法制化」

「桃園縣教育產業工會」於 2011 年 05 月 01 日成立，這是根據 100 年 5 月 1 日新工會法上路後，由教師為主體所籌組的工會！立法院於 2011 年 4 月 25 日初審通過《教師法》部分條文修正草案，首度將中小學教師工時入法，明定每週 40 小時。且新工會法上路後，教師不僅可以成立工會、有關工時、工資、工作內容、工作條件等都可進行團體協商。

將來如果教育主管機關為了節省經費而雇用「非典型就業人員」即「代課鐘點教師」來上正式老師們減課的課程是趨勢的話，那「客語教學支援人員」與「代課鐘點教師」的權利義務法制化是要一併討論的；因為兩者都是「鐘點教師」。

非典型就業人員沒有勞動基準法的保護，因為以前非典型工作型態尚未普及，所以傳統的勞工法令所規範的，係針對一般的勞動關係，並未慮及非典型工作(僱用)型態。因此，對於包括部分時間勞動、定期勞動、電傳勞動、以及派遣勞動等非典型的僱用型態，一旦發展到一定的程度，政府

就必須考量非典型就業人員權益的保障、慎思規範之道。研究者認為現在就是立法時機了！

以現在的校園環境而言：「非典型就業人員」即「客語教學支援人員」與「代課鐘點教師」，他們與可以組工會的在職正式老師們在教育現場的權利義務已呈現 M 形化，這絕非教育之福、因為也許會影響「非典型就業人員」的工作士氣與教學效能！所以希望「客語教學支援人員」與「代課鐘點教師」的權利義務法制化的呼聲，可以被教育主管機關高層聽到。

四、設立客語教學支援人員與教育主管機關對話平台

行政院客委會為「客語薪傳師」設計專屬的溝通平台網頁，在這網頁可以看到全台灣的「客語薪傳師」人員名單、活動情形，客委會還可藉此網頁做政策的說明、與「客語薪傳師」們訊息的交流。

教育部設有讓學校的教學組長填報 2688 增置教師員額專案及教學支援工作人員資料的「教育部增置國小教師員額經費管制人力運用網」（詳圖 6-1）。桃園縣教師會有「桃園縣 2688 專區」（詳圖 6-2）供教師會會員們意見交流的網站。

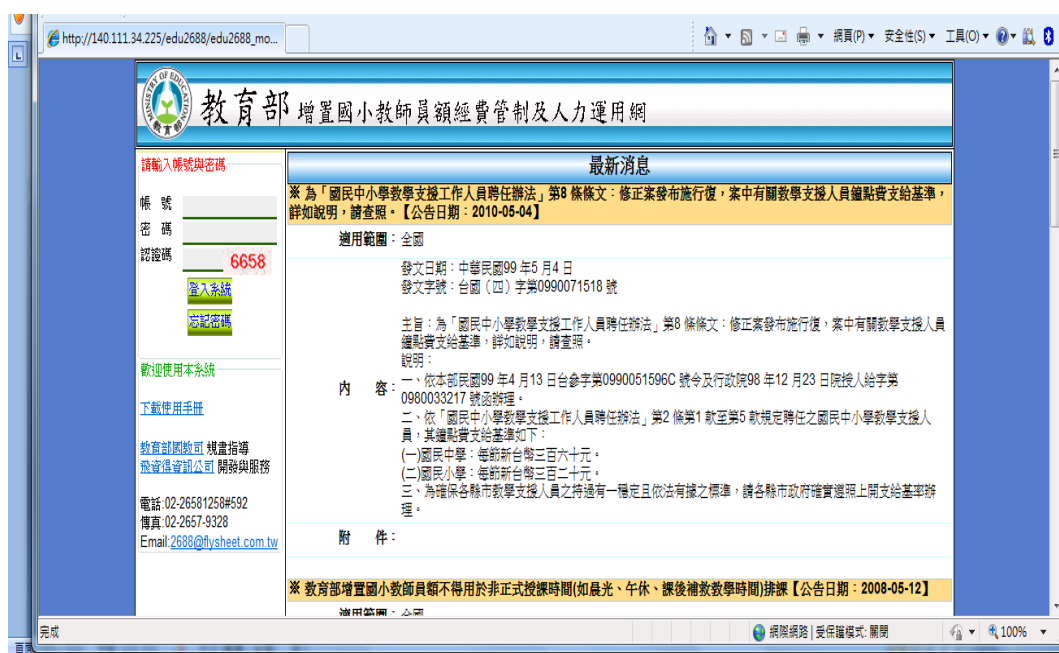


圖6-1 教育部增置國小教師員額經費管制人力運用網



圖6-2 桃園縣教師會「桃園縣2688專區」網頁

在這 e 化的時代，教育主管機關是否可利用網路建立一個「2688 客語教學支援人員專區」平台，讓教育主管機關與客語教學支援人員雙方有對話的機會、客語教學支援人員們也可藉此平台互相學習、意見交流。

這個網頁的功能可以與行政院客委會的「客語薪傳師」的網頁一樣，在這裡訊息是公開的（詳圖 6-3）。例如：在「客語薪傳師總覽」，可以看到全台灣的客語薪傳師名單；同樣的如果網頁設有「客語教學支援人員總覽」，可以看到目前有在教學現場的客語教學支援人員的名單時、客語教學支援人員之間有訊息需交流時，知道哪些人還在教育現場可以通知他們。有「Q&A 專區」時：客語教學支援人員可以在此找到案例說明，不必因為擔心得罪學校行政人員而不敢主張權益。

最重要的是，有關客語教學支援人員關心的勞健保問題、研習登入的

資格認定問題，還有其他需教育主管機關統一回答的問題，皆可在此網頁說明，學校的行政人員才有所本，不會任由行政人員個人主觀意識認定，造成同一事件多樣解釋，形成一國兩制。

還有、本土語言指導員訪視學校時，是否也應聽聽客語教學支援人員的意見，畢竟他們才是教學現場的人，而不是只聽學校單方面的說詞。或是教育主管機關也可以開設「本土語言教學支援人員」諮詢專線，可以立即有效的為客語教學支援人員解答問題。



圖6-3 行政院客委會「客語薪傳師」網頁

五、讓客語教學支援人員有提升專業能力的機會

從研究者在第五章的研究結果可知：「研習課程」排名第一，是客語教學支援人員念茲在茲的問題，他們渴望體制內的栽培、給予教學專業提升的機會。

因此，建議教育主管機關定期的專為客語教學支援人員，規劃有實用

性的教學專業課程，提升客語教學支援人員的教學能力。或是開闢常態性的進修管道，提升客語教學支援人員之專業知能、及舉辦「與客語教學支援人員有約」的座談會，拉近雙方的距離。

六、給予客語教學支援人員在法制上以「教師」的稱呼

客語教學支援人員在學校確實從事教學的工作，為什麼不稱呼「教師」呢？為什麼稱呼客家語教學支援「工作人員」？這就是本論文題目「客家語教學支援工作人員」訂定的用意，就是要凸顯這個問題。

從他們的英文名稱中可以知道，政府是矛盾的！因為「Hakka teaching support staff」，根本沒有教師（teacher），而是工作人員（staff），可是客語教學支援人員在學校的工作與正式老師們一樣做教學（teaching）的工作。他們是為了客語能在校園推動而走入校園，是在學校「教授」客家語，而不是學校的工作人員（staff）！因此、請教育主管機關重新思考「客語教學支援工作人員」的稱謂，是否改稱「客語教學支援教師」或是「客語支援教師」？使他們的稱呼「實至名歸」！這可以呼應前面章節的文獻檢視，許多研究者皆將「教學支援工作人員」稱為「支援教師」。

另外、當初雖然說是「階段性的任務」。不過、無論如何，已經第十年了！客語教學支援人員對於去留問題是有焦慮的，他們希望可以就此議題與主管機關對話。教育是百年樹人的工作、不能只追求短暫絢麗的煙火效果；所以，請教育主管機關想清楚本土語言政策的整體圖像，不能只是片面地追求零散的政策目標。否則、「客語教學支援人員」對自身前途茫然以及政策是否能持續等無所適從，學校、學生與家長們也會無所適從。

貳、對學校的建議

一、了解客語教學支援人員的計薪方式

客語教學支援人員是「鐘點教師」，有上班才有薪資。因此懇請學校要求客語教學支援人員做課餘的行政事務時，請想辦法給予「加班費」。例如：有些客語教學支援人員並不是只在一個學校任教的話，那在假日帶學生去參加客語演講比賽、或是課餘時間指導學生參加表演活動的時間與次數是很多的。這些在課後的時間所做的行政事務，在職正式老師可以「補休假」方式抵「加班費」；但是客語教學支援人員「補休假」是沒有薪資的，所以「補休假」對他們而言不實際。依據「行政院各機關加班費支給要點」的支給標準是以每小時為單位，所以研究者建議：可以「按時計酬」付給他們加班費。

有關正式老師們的工作時間 40 小時，已於 2011-4-25 在立法院初審通過，所以將來、若是學校不能付給客語教學支援人員加班費時，請儘量不要讓他們在「工時以外」工作。他們因為隔兩年還要經過學校甄試，所以他們都不好意思告訴學校「請勿讓他們超時工作」。

二、給予客語教學支援人員肯定、尊重、鼓勵

大部份客語教學支援人員是懷抱著對客家的使命，進入校園傳承客語課程，所以他們對學校組織是敬重的。因此，學校透過開學日介紹新進人員時，有介紹客語教學支援人員，會讓他們覺得被肯定、被尊重、更有信心，對學校更有認同感。

所以當學校有團體活動時請不要忘了邀請他們，例如：全校老師的校外聯誼活動、年終時的尾牙聚餐，若是忘了他們，他們會很失望、有失落感！還有當他們代表學校參加比賽獲獎時，請表揚、獎勵、鼓勵他們。他

們所要的不多，一個關愛的眼神、一句親切的問候語也能溫暖他們的心。

三、給予客語教學支援人員行政上的協助

因為客語教學支援人員是有課時才到校授課，所以在校園中出現的次數也許不多、對於學校的行政事務可能是生疏的，因此當有關客語教學支援人員權益有時效性時，請不要忘了協助他們辦理，使他們覺得在校園中不是很孤單。

例如：請為他們準備個人專屬的辦公桌椅，那不僅是他們與學校社會網絡連結的位置；也是他們在下課時、可以固定休息的地方；以及他們在校園中的個人物品、教學文具用品放置的地方；且還可以提高他們與學校間的組織承諾。

參、對客語教學支援人員的建議

一、提升客語教學支援人員學歷

根據教育部「中小學兼任代課及代理教師聘任辦法」要在中小學擔任「代課鐘點教師」必需是大學以上畢業。如果將來學校要甄選「代課鐘點教師」來上在職正式老師因為課稅而減下來的課程是未來的趨勢。那麼有通過「客語中高級認證」的「代課鐘點教師」是不是有可能取代客語教學支援人員？

研究者認為，如果教育主管機關為了省錢，就有可能；因為「代課鐘點教師」一節課 260 元，客語教學支援人員一節課 320 元。由於當初的客語教學支援人員資格考試沒有學歷上的限制，因此現在教學崗位上還有 18 人、佔 23.7% 是大學以下的學歷。研究者建議這些客語教學支援人員如果

還要在校園中，傳承客家文化的話，長久之計應該提升學歷到大學。且教師專業的量化，最容易顯現的是在學歷。

二、重視客語教學支援人員的自我學習能力

現在的教育現場瞬息萬變；不僅環境會改變（少子化是趨勢）、延用的法律會改變（教師組工會）、電腦技能日新月異……等。客語教學支援人員們，如果您不想在這個位置面臨淘汰的威脅，研究者認為客語教學支援人員要有學歷更要有學力。何謂學力？可分成兩方面敘述：「客語教學支援人員自我學習能力」與「帶動學生學習的能力」。說明如下：

（一）客語教學支援人員自我學習能力

就是客語教學支援人員主動學習的意願，研究者認為應包含以下幾點：

1.行動力：

要有學習新的事物的行動力，校園中的3C設備日新月異，您會用嗎？例如：電子白板。要有參加校內研習活動的行動力；參加校內研習活動不僅是知識 update，也可以增加您在校園的能見度，增加與老師們情感交流的機會。

2.電腦能力：

假如不能登入教師研習系統，尋找研習訊息的話；現在網路連結功能很強，您會上網搜尋其他研習資訊嗎？您會用電腦軟體製作或呈現個人教學歷程檔案嗎

3.專業能力：

您不僅有「說」客語能力、還要有「教」客語能力、傳承客家文化的能力，所以不僅要提升教學專業知識、還要增加個人對於客家文化的深度、廣度。

4. 與人為善的能力：

您在校園中是「過客」或是「在地人」，取決於您平常在校園中建立的社會網絡；這個社會網絡包含了您的學生、正式老師、家長、警衛、工友.....等。這些人可能是您的「助力」、也可能是您的「阻力」，就看您如何經營這個社會網絡。

(二) 帶動學生學習的能力

客語教學支援人員如果能夠利用己身專長，在教室中不只成為學科知識的傳授者、學習困擾的診斷者、與學生建立良好的關係，進而成為學生未來生涯發展的引導者。

肆、後續研究的建議

一、研究對象方面

(一) 可將閩南語及原住民語的教學支援人員一併納入討論。

(二) 本研究限於時間、經費、個人資料保護法，只能針對桃園縣客語教學支援人員進行研究，鑒於所取樣本來源有限。建議未來的研究者，可以客家文化重點發展區與非客家文化重點發展區為研究對象探討，進行跨地區的調查，以瞭解區域間的差異。

二、研究內容方面

如果真如研究者所言，將來校園中甄聘「代課鐘點教師」是趨勢的話，那「代課鐘點教師」的教學成效與學生的受教權，是可以被討論的。

由於是「按節計酬」、一節課260元，不太可能吸引優秀的合格教師來

擔任，附錄二十的代課鐘點教師甄選簡章已經公告到第六次了，可見多麼不吸引人！所以「代課鐘點教師」的資格要求不高、不需有教師證，只需要大學畢業就好了。「代課鐘點教師」與客語教學支援人員，其教學目的也許不同，因為、前者不一定有對客家的使命與情感。

可預見將來（現在就已存在）國小的體育科目、音樂科目、自然科目、社會科目……等就是「代課鐘點教師」包辦了。

三、研究方法方面

本研究以客語教學支援人員調查問卷為主，質性研究為輔。研究者認為，量的研究方法與質的研究方法都值得鼓勵。若今後研究者，可以舉行焦點座談方式，請客語教學支援人員與教育局官員、學校行政人員、教師會成員，進行政策對話，也許可以激盪出更多的火花、研究將更完備。

客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究

--- 以桃園縣為例

參考文獻

壹、中文部份

- 王祖莉（2003）。初中教師工作滿意度的調查研究。《當代教育科學》，11，37-39。
- 甘水美（2002）。臨時員工之內外控傾向對工作滿意與組織承諾關係之影響。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 田欽文（2008）。台北縣國民中學兼任行政職教師工作滿意與組織承諾關係之研究。臺灣師範大學教育學系研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 江國泉（2004）。組織公平性、工作滿足感與組織公民行為之關聯性研究——以國營企業為例。大同大學事業經營研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 行政院公報資訊網（2010）。政府再造計畫。2010年8月13日，取自 <http://www.aproc.gov.tw/links5/6-3-1.html>。
- 余景達（2002）。國民小學學校本位管理與教師工作滿意關係之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 吳冰（2007）。高校體育教師工作滿意度及其影響因素。《榆林學院學報》，17（2），62-64。
- 吳明隆（2009）。spss 統計應用學習實務——問卷分析與應用統計。台北市:五南。

吳淑琪（2001）。雲嘉南地區國民中小學總務主任角色期望、角色踐行與工作滿意之研究。中正大學教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

李文娟（1997）。領導型態、工作滿意度與工作績效相關之個案實證研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

李立泰（2006）。台北縣立完全中學兼職行政工作教師角色壓力、組織承諾與工作滿意關係之研究。國立政治大學教育學院學校行政研究所碩士論文，未出版，台北市。

李茂興、陳孟怡（譯）（2004）。Henry L. Tosi, John R. Rizzo, Neal P. Me（著）。組織行為管理學（Managing organizational behavior）。台北市：弘智。

李慕華、林宗鴻（譯）（1996）。Muchinsky, Paul M.（著）。工商心理學導論（Psychology applied to work an introduction to industrial and organizational psychology）。台北市：五南。

李顯鎮（2006）。偏遠地區國民小學學校行政人員工作壓力、工作滿足與離職傾向關係之研究。淡江大學教育政策與領導研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。

辛俊德（2002）。國民小學教師參與行政決定與教師工作滿意關係之研究。國立台中師範學院進修暨推廣部國民教育研究所學校行政碩士學位班碩士論文，未出版，台中市。

易丕修（2001）。九年一貫課程試辦小學組織發展之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。

- 林乃慧（1999）。高雄市職業婦女生涯發展、教育需求及其相關因數之研究。國立高雄師範大學教育學系博士論文，未出版，高雄市。
- 林俊傑（2005）。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。
- 林保豐（2002）。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。
- 林政宏（2004）。國民小學教師覺知教育改革壓力、組織承諾與學校效能關係之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 林炯炘（2005）。國民小學啟智班教師組織承諾與教學效能之研究。國立彰化師範大學教育研究所學校行政碩士班碩士論文，未出版，彰化縣。
- 林莉莉（2005）。航空公司全職、部分工時人員角色認知對工作特性與工作表現關係之中介作用。世新大學觀光學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林鈺琴（1999）。組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究：各種不同理論模式之比較。中山管理評論，7（4），1049-1073。
- 林靜如（1990）。國民小學教師工作經驗、內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，台北市。
- 邱馨儀（1995）。國民小學組織文化與教師組織承諾關係之研究。台北市立師範學院初等教育學系碩士論文，未出版，台北市。
- 邵華、盧光莉、陳超然（2007）。高校教師組織承諾管理探析。鄭州航空工業管理學院學報（社會科學版），26（1），172-173。

胡月英（2004）。**游牧之歌～一位國小阿美族語支援教師教學決定之個案研究**。國立台北教育大學課程與教學研究所碩士論文，未出版，台北市。

范熾文（2005）。國小校長轉型領導與教師組織承諾關係之研究。**台中教育大學學報**，**19**（2），1-22。

唐莉佩（1998）。**勞基法實施後對壽險業務員工作滿足與工作績效影響之研究**。逢甲大學保險學系碩士論文，未出版，台中市。

徐善德（1997）。**高職教師工作價值觀、組織承諾與教學校能關係之研究**。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。

翁瑋杉（2007）。**澎湖縣國民小學學校願景管理與教師組織承諾之關係**。國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，台南市。

張明麗（1991）。國小女教師工作滿意度與退休態度之研究。**輔導季刊**，**31**（1），31-38。

張品芬（1995）。**高雄地區國民小學教師組織文化知覺、教學環境特性與教師組織承諾程度之研究**。國立台南師範學院初等教育研究所碩士論文，未出版，台南市。

張奕華、許正妹（2010）。**質化資料分析-MAXQDA軟體的應用**。台北市：心理。

張春興（1991）。**心理學**。台北市：東華。

張美煜（2007）。莫分客話再過死一擺。**客家雜誌**，**201**（3），58-60。

- 張峰旗（2006）。**工作滿意、組織承諾與離職傾向關聯性之研究—以中小學教師為例**。國立台灣師範大學教育系在職進修班碩士論文，未出版，台北市。
- 張惠英（2002）。**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。
- 張新堂（2006）。**高級中學知識管理、教師專業成長需求、與組織承諾關係之研究**。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。
- 張朝欽（2008）。**工作壓力、工作滿意與組織承諾之研究—以苗栗縣國小總務主任為例**。中華技術學院企業管理研究所碩士論文，未出版，新竹縣。
- 張瑞貞（2003）。**國民小學組織變革與因應策略之研究—以試辦組織再造學校為例**。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。
- 張麗花（2002）。**國民小學教師組織承諾之評量研究**。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 教育部（1996）。**國民小學行政實務手冊**。台北市：教育部。
- 教育部（2001）。**國民中小學九年一貫課程暫行綱要：語文學習領域**。台北市：教育部。
- 教育部（2002）。**中華民國教育年報**。台北市：教育部。

--- 以桃園縣為例

教育部 (2003)。國民中小學英語教學手冊。台北市：教育部。

教育部 (2010)。教育部補助直轄市縣(市)推動國民中小學本教育要點。

2010年7月18日，取自

http://www.edu.tw/secretary/itemize_list.aspx?site_content_sn=19512

教育部 (2010)。教育部提升中小學本土語言師資專業素養改進措施。

2010年7月18日，取自

http://www.edu.tw/secretary/itemize_list.aspx?site_content_sn=19512

曹采華 (2002)。員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響—以派遣人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

梁丁財 (2001)。國民小學校長轉型領導與教師工作滿意度關係之研究。

國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。

莊榮霖 (1994)。國中教職員工作滿足與組織承諾關係之研究—高雄市地區市立國中調查分析。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，台北市。

許士軍 (1993)。管理學。台北市：東華。

許士軍 (1995)。工作滿足、個人特徵與組織氣候—文獻探討與實證研究。

國立政治大學學報，35，13-56。

郭文瑞 (2004)。偏遠地區國小教師工作生活品質、工作壓力與組織承諾關係之研究—以高屏地區為例。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。

- 郭明德（1994）。國小教師制握信念、參與決定與工作滿足程度關係之研究。國立台南師範學院初等教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 郭金川（2004）。國民小學推行鄉土語言教學之研究—以台中市為例。國立新竹教育大學教育研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 郭振生（2003）。內部行銷導向、組織承諾、工作滿意與學校效能關係之研究—以台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。
- 郭晏庭（2006）。桃園市普通班級任教師工作壓力、工作滿意與組織承諾關係之研究。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 陳立嘉（2008）。心理契約、組織承諾與工作滿意度關聯性研究-以影城部份工時人員為例。台北市立體育學院休閒與運動管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳文祥（1998）。國民小學教師組織承諾與學校衝突處理意向之研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳泓鍵（2002）。派遣員工的工作動機、工作特性對工作滿足的影響—決策捕捉方法的實證研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 陳品瑜（2006）。台北市國民小學專任行政組長工作滿意與組織承諾相關之研究。台北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北市。

- 陳秋蓉（2001）。國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳清溪（1991）。國民小學啟智班教師工作滿意及工作士氣之調查研究。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。
- 陳湘琬（2004）。教師人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向之相關性研究—以南部地區為例。義守大學管理研究所碩士論文，未出版，高雄縣。
- 陳傳宗（2003）。國民小學總務主任角色壓力與工作滿意關係之研究—以桃園縣、台北縣為例。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳聖芳（2000）。台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究。國立台東師範學院教育研究所碩士論文，未出版，台東縣。
- 陳維岳（2005）。工作特性、工作滿意與組織承諾之關聯性研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 陳錦慧（2002）。非典型聘僱的決定因素及績效評估。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。
- 陳麗英、潘建華（2007）。農村中學骨幹教師工作滿意度調查與分析。吉林省教育學院學報，23，31-33。
- 陶文杰（1998）。花蓮縣偏遠國小教師離職意願及其相關因素之研究。國立花蓮師範學院初等教育學系研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。

- 曾士雄(2001)。學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究--以高雄市國民小學為例。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 游麗芬（2006）。鄉土語言支援人員實施閩南語教學的經驗與困境之分析研究—以雲林縣國小低年級為例。國立嘉義大學幼兒教育學系研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 黃李祥（2001）。工作特性、工作動機對工作滿足之關係研究—以半導體製造業為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 黃宗顯、周幸玲（2007）。「2688人力資源方案」的實施狀況與前瞻—以台南市所有國民小學為例。國立臺南大學教育經營與管理研究集刊，3，1-21。
- 黃盈彰（1999）。國小教師的工作特質、學校組織氣候、制控信念與成就動機對工作滿意影響之研究。國立台東師範學院教育研究所碩士論文，未出版，台東縣。
- 黃開義（1984）。個人特質、工作特性、領導型態與工作滿足、組織承諾對離職意願之影響。中原大學機械工程研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 黃隆民（1984）。國民中學教師角色衝突與工作滿意之關係。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 黃裕敏（2003）。國民小學學校組織文化與教師組織承諾、工作滿意關係之研究。國立台東師範學院教育研究所碩士論文，未出版，台東縣。

--- 以桃園縣為例

黃慧娟（2006）。**台語教學支援人員教學實踐之研究**。國立臺灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班專班碩士論文，未出版，台北市。

黃偉慧（2010）。**客語能力認證政策對話之研究—利害關係人觀點**。國立中央大學客家政治經濟研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

楊牧青（2000）。**工作特性、人格特質與工作滿意度關係之研究-以高雄港務局員工為例**。國立成功大學交通管理學系碩士論文，未出版，台南市。

楊建昌、黃曉令、賴靜莉（2007）。**組織氣候與組織承諾相關性之研究**。**醫院雙月刊**，40（4），12-31。

楊偉霖（2002）。**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。

楊啟甫（2004）。**鄉土母語課程支援教師認知態度與教學現況之探討—以中彰投四縣市為例**。國立彰化師範大學工業教育學系研究所碩士論文，未出版，彰化縣。

楊霽晨（2007）。**體育教師組織承諾之探討**。**大專體育**，89，68-74。

葉淑琦（2010）。**支援教師客語教學成效之研究：以南桃園國小為例**。國立中央大學客家學院客家研究碩士班專班碩士論文，未出版，桃園縣。

詹婷姬（1994）。**國民小學教師工作環境知覺與組織承諾關係之研究**。國立台北師範學院初等教學系碩士論文，未出版，臺北市。

- 詹益鉅（2001）。桃園縣國民小學校長轉型領導行為、學校建設性文化與教師組織承諾關係之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄒裕泰（2002）。國民小學教師對九年一貫課程的看法及因應行為之研究—以桃園縣為例。國立新竹師範學院課程與教學碩士班碩士論文，未出版，新竹市。
- 廖曜生（1998）。彈性工時制度、個人屬性與工作特性、工作滿足、工作績效關係之研究—以國內電子業為例。國立成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 鄒繼仙（2001）。國營事業暫時性工作安排之探討—以N公司使用之定期契約人員與外包制為例。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。
- 劉建彬（2003）。國民小學學校義工工作滿意度及持續服務意願之研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 劉春榮（1993）。國民小學組織架構、組織承諾與組織效能關係之研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。
- 劉美珠（2009）。台北市福台語支援教師的專業發展與問題之研究。國立台北教育大學課程與教學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 蔡俊傑、張順發（2004）。教師工作生活品質與組織承諾關係之研究。南師學報，38（1），121-147。

- 蔡進雄（1993）。國民中學校長領導方式與教師組織承諾關係之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 蔡寬信（1993）。國民小學組織氣氛、教師內外控信念與教師組織承諾關係研究。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭勝泰（2002）。人格特質對工作績效影響之探討—以某運輸服務業之T公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，桃園縣。
- 賴宗飛（2005）。全職與兼職員工在工作價值觀對工作滿足與組織承諾關聯性之比較研究—以中部某連鎖便利商店為例。國立中興大學企業管理學系研究所碩士論文。未出版，台中市。
- 謝文全（2007）。教育行政學。台北市：高等教育文化。
- 謝百亮（1995）。國民小學行政管理與教師工作滿意之關係。國立台中師範學院初等教育研所碩士論文，未出版，台中市。
- 謝宜倩（2002）。國民小學教師對學校人力資源管理之執行成效與知覺及其組織承諾關係之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 謝金青（1992）。國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意之研究。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鍾靜、黃裕城、張啟隆、張輝雄、陳清義、余坤煌、許永瑞（1998）。國民中小學教職員基本編制及專兼任行政之研究總結報告（編號：F0034929）。台北市：教育部。

- 簡佳珍、林天祐（2002）。桃園縣國民小學教師組織承諾與教師效能感關係之研究。**教育研究資訊**，10（5），137-162。
- 顏憲文（2005）。國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究。臺南大學教育學院教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 羅俊龍（1995）。「教師個人背景變項與工作價值觀、工作滿足、組織承諾關係之研究—宜蘭縣公立國民中學現任教師之實證研究」。東吳大學企業管理學系碩士論文，未出版，台北市。
- 羅暉玲（2003）。學生對於國、客語語碼混合之教學語言的態度調查研究。國立新竹師範學院臺灣語言與語文教育研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 蘇維新（2003）。國小教師知覺學校組織變革與工作滿意度關係之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 饒邦安（1991）。台北市國小教師行政兼職與工作滿意之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 蘭惠敏（2007）。國外教師工作滿意度的研究綜述。**教育探索**，6，131-132。

貳、英文部份

- Alderfer, C.P. (1972). *Existence, relatedness, and growth*. New York : Free Press.
- Allan, P., & Sienko, S. (1998). Job motivation of professional and technical contingent workers: Are they different from permanent workers ? *Journal of Employment Counseling*, 35, 169-17
- Atkinson, J. W. (1964). *An introduction to motivation*. N J : Van Nostrand.
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27 (3), 95-112.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Carrel, M., Elbert, N., & Hatfield, R.(1995). *Human resource management* (5th ed.). NJ: Prentice-Hall.
- Davis, K., & Newstrom , J. W. (1985). *Human behavior at work:Organizationalbehavior*(7th ed.). New York: McGraw-Hill .
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development theory and applications*. London: SAGE.
- Etzioni, A. (1961). *Modern organizations*. New Jersey : Prentice Hall.
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D.B., & Cardy, R. L. (1995). *Managing human-resource*. NJ: Prentice-Hall.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (1996). *Business*(4th ed.). NJ: Prentice-Hall.

- Hackman, J. R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159-170.
- Herzberg , F., M. Bernard & S. Bernard(1959). *The motivation to work* (3rd ed.). New York : Holy Wiley & Sons.
- Hom , P.W. (1979). Effects of job peripherality and personal characteristics on the job satisfaction of part-time workers. *Academy of Management of Journal*, 551-565.
- Homans, G. C. (1961). *Social behavior : Its elementary forms*. New York:Harcourt , Brace & World.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Harper & Row.
- Hrebiniak, L.G. (1974). Effects of job level and participation on employee attitudes and perceptions of influence. *Academy of Management Journal* 17, 649-662.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-43.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization : A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1995). *Organizational behavior* (3rd ed.).AZ: Richard D. Irwin.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York : Happer & Brothers Pub.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A review of meta-analysis of the antecedents,correlates and consequences of organizational commitment.*Psychological Bulletin*, 108(2), 171-94.

Mayer, R. R. (1985). *Policy and program planning: A development perspective*. NJ: Prentice-Hall.

McClelland, D. W., (1961). *The achieving society*. NJ : Van Nostrand.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.

Miller, H. E., & Terborg, J. R. (1979). Job attitudes of part-time and full-time employees. *Journal of Applied Psychology*, 64(4), 380-386.

Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment model. *Academy of Management Journal*, 24, 512-26.

Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkage: The psychology of commitment absenteeism and turnover*. New York :Academic Press.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes & performance* . IL: Homewood Dorsey Press.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

Randall, D. M. (1987). Commitment and the organization: Man revisited. *Academy of Management Review*, 12(3), 460-471.

Reyes, P. , & Pounder, D. G. (1990). *Teachers and their workplace: Commitment, performance, and productivity*. CA : Sage publication.

- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.). NJ : Prentice-Hall.
- Robert & Angelo, (1995). *Organizational behavior* (3th ed.). Chicago : Richard D. Irwin,Inc.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1977). An examination of need-satisfaction model of job attitude. *Administrative Science Quarterly*, 18,346-358.
- Seashore, S.E., & Taber, T.D. (1975). Job satisfaction and their correlation. *American Behavior & Scientist*, 18, 346-68.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143.
- Smith, P.C., Kendall, L.M.,& Hulin, C. L. (1969). *The measurement of Satisfaction in work and retirement*. Chicago: R. and McNally.
- Staw, B. M. (1977). Commitment to a policy decision: A mlti -theoretical Perspective. *Administrative Science Quarterly*, 23, 40-64.
- Staw, B. M. (1977). *Two sides of commitment. Paper presented at the nationa of the academy of management*. FL: Orlando.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organization commitment.*Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978).Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*. 21, 380-396.
- Vroom, V. H . (1964). *Work and motivation*. New York: John Wile.

客家語教學支援工作人員工作滿意與組織承諾之研究

--- 以桃園縣為例

Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual of the minnesota satisfaction questionnaire minneapolis*. Minn : University of Minnesota Industrial Relations Center.

Whyte, W. (1956). *The organization man*. NY: Doubleday Anchor Books.

附 錄

附錄一、國民中小學教學支援工作人員進用辦法（91.06.26 發布）

第1條 本辦法依國民教育法（以下簡稱本法）第十一條第二項規定訂定之。

第2條 本辦法所稱教學支援工作人員，係指具有下列特定科目、領域之專長，並以部分時間擔任教學支援工作者：

- 一、英語及第二外國語。
- 二、鄉土語言。
- 三、藝術與人文。
- 四、綜合活動。
- 五、其他學校發展特色或經各主管教育行政機關指定科目、領域專長。

第3條 各校進用之教學支援工作人員除具該特定科目、領域專長外，經直轄市、縣(市)主管教育行政機關認證合格後，發給合格證書並取得國民中小學教學支援工作人員之進用資格。

第4條 前條所稱之認證，其作業程序除資格審查外，應以筆試、口試、展演等方式為之，並於簡章中訂明。教學支援工作人員之資格條件及審查標準，由直轄市、縣(市)主管教育行政機關定之。

第5條 各校進用教學支援工作人員，應公開甄選並經教師評審委員會審查通過後，由校長進用之，其進用期間，每次最長為一學年。但未逾一學期之教學支援工作人員，得逕由校長進用之。

第6條 教學支援工作人員依其認證類科，以擔任國民中小學特定科目、領域教學為限，不得轉任或兼任其他課程之教學。

第7條 教學支援工作人員之教學時間，依各校每週教學之時數合計以不超過二十節為原則。

第8條 教學支援工作人員之待遇，依各校實際授課之時數支給鐘點費。

第9條 教學支援工作人員於受聘期間，得享有下列權利：

- 一、對學校教學及行政事項提供興革意見。
- 二、參與教學有關之校內研習或活動。
- 三、享受學校各種教學資源。

第10條 教學支援工作人員於受聘期間，除應遵守法令履行聘約外，並負有下列義務：

- 一 遵守聘約規定，維護校譽。
- 二 積極維護學生受教之權益。
- 三 依有關法令及學校安排之課程，實施教學活動。
- 四 輔導或管教學生，導引其適性發展並培養其健全人格。

--- 以桃園縣為例

- 五 嚴守職分，本於良知，發揚專業精神。
- 六 非依法律規定不得洩漏學生個人或其家庭資料。
- 七 其他依法令規定應盡之義務。

第11條 本法第十一條第四項所定認證資格之互相承認及教學支援工作人員進用之相關事宜，由直轄市、縣（市）主管教育行政機關定之。

第12條 本辦法自發布日施行。

附錄二、國民中小學教學支援工作人員進用辦法修正總說明

現行國民中小學教學支援工作人員進用辦法（以下簡稱本辦法）係於九十一年六月二十六日發布施行，目前擔任國民中小學支援工作人員（以下簡稱教學支援人員）僅能經由直轄市、縣（市）政府認證合格後，方取得其資格，其他機關尚無法辦理該資格之認證。鑑於鄉土語言部分，行政院原住民族委員會（以下簡稱原民會）及行政院客家委員會（以下簡稱客委會）均有辦理其原住民族語及客家語能力之認證；復為鼓勵表現良好之教學支援人員，該等人員任期限制規定，亦有檢討修正必要，爰修正本辦法，其修正要點如次：

一、配合國民教育法第十一條第二項規定之授權文字，於九十六年三月十四日將現行名稱「國民中小學教學支援工作人員進用辦法」修正為「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」。

二、國民中小學教學支援人員，除現行由地方政府認證合格取得資格外，增列參加原民會及客委會辦理之原住民族語及客家語言能力認證合格者，亦取得其聘任資格。（修正條文第三條）

三、配合第三條增列原住民族語及客家語言之認證機關，爰該等語言教學支援工作人員應具之報名資格及審查基準之規定，增列由原民會及客委會分別定之規定。（修正條文第四條）

四、為鼓勵表現良好之教學支援工作人員，其聘期每次最長為一學年之限制，經教師評審委員會審查通過者，得予解除，但以免甄選續聘一學年，並以免甄選二次為限。（修正條文第五條）

附錄二之一、國民中小學教學支援工作人員聘任辦法

中華民國九十一年六月二十六日教育部台(九一)參字第 91094024 號令訂定發布全文 12 條；並自發布日施行
中華民國九十六年三月十四日教育部台參字第 0960032537C 號令修正發布名稱及全文 12 條；並自發布日施行(原名稱：國民中小學教學支援工作人員進用辦法)
中華民國九十七年五月二十八日教育部台參字第 0970089415C 號令修正發布第 2~5 條條文

第一條 本辦法依國民教育法(以下簡稱本法)第十一條第二項規定訂定之。

第二條 本辦法所稱教學支援工作人員(以下簡稱教學支援人員)，係指具有下列特定科目、領域之專長，並以部分時間擔任教學支援工作者：

- 一、英語及第二外國語。
- 二、本土語言：包括原住民族語、客語及閩南語。
- 三、藝術與人文。
- 四、綜合活動。
- 五、其他學校發展特色或經各主管教育行政機關指定科目、領域專長。

第三條 下列人員具有國民中小學教學支援人員之聘任資格：

- 一、具特定科目、領域專長，經直轄市、縣(市)主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。
- 二、參加行政院原住民族委員會辦理之原住民族語言能力認證，取得能力證明，及族語支援教學人員研習取得研習證書者。
- 三、參加行政院客家委員會辦理之客語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣(市)主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書。
- 四、參加教育部辦理之閩南語能力認證，取得進階級以上之能力證明，並經直轄市、縣(市)主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。

第四條 前條直轄市、縣(市)主管機關辦理之認證，應符合下列規定：

- 一、除資格審查外，應以筆試、口試或展演等方式為之，並於簡章中定明。但已取得行政院原住民族委員會、行政院客家委員會或教育部核發之本土語言能力證明者，參加本土語言教學支援人員認證時，得免本土語言筆試或口試。
- 二、本土語言教學支援人員之認證程序，應包含教學專業培訓，培訓課程應依教育部之相關規定辦理。

前項認證之報名資格及審查基準，由直轄市、縣(市)主管教育行政機關定之。

第五條 各校聘任教學支援人員，應公開甄選，並經教師評審委員會審查通過後，由校長聘任之；其聘任期間，每次最長為一學年。但未達一學期者，得逕

由校長聘任之。

本土語言教學支援人員之甄選，無合格人員報名或合格人員經甄選未通過者，於中華民國九十九年七月三十一日前，得聘任具備本土語言專長之地方耆老或相關人士擔任；其聘任依前項規定辦理。

教學支援人員表現良好，經教師評審委員會審查通過者，得免甄選續聘一學年，並以免甄選二次為限。

第六條 教學支援人員依其認證類科，以擔任國民中小學特定科目、領域教學為限，不得轉任或兼任其他課程之教學。

第七條 教學支援人員之教學時間，依各校每週教學之節數，合計以不超過二十節為原則。

第八條 教學支援人員之待遇，依各校實際授課之節數支給鐘點費。

第九條 教學支援人員於受聘期間，得享有下列權利：

- 一、對學校教學及行政事項提供興革意見。
- 二、參與教學有關之校內研習或活動。
- 三、享受學校各種教學資源。

第十條 教學支援人員於受聘期間，除應遵守法令履行聘約外，並負有下列義務：

- 一、遵守聘約規定，維護校譽。
- 二、積極維護學生受教之權益。
- 三、依有關法令及學校安排之課程，實施教學活動。
- 四、輔導或管教學生，導引其適性發展並培養其健全人格。
- 五、嚴守職分，本於良知，發揚專業精神。
- 六、非依法律規定不得洩漏學生個人或其家庭資料。
- 七、其他依法令規定應盡之義務。

第十一條 本法第十一條第四項所定認證資格之互相承認及教學支援人員聘任之相關事宜，由直轄市、縣（市）主管教育行政機關定之。

第十二條 本辦法自發布日施行。

附錄二之二、「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」第3條及第8條

「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」第3條及第8條條文業經教育部於中華民國99年4月113日以台參字第0990051596C號令修正發布施行。

現行國民中小學教學支援工作人員聘任辦法（以下簡稱本辦法）係於九十七年五月二十八日修正發布，為提升閩南語教學支援人員教學現場所應具備之閩南語語言能力，並配合教育部臺灣閩南語語言能力認證作業要點之修正及依全國軍公教員工待遇支給要點規定，有修正本辦法之必要，其修正要點如次：

- 一、修正現行語言能力等級用語「進階級」為「中高級」。（修正條文第三條）
- 二、增列教學支援工作人員鐘點費支給基準之訂定程序。（修正條文第八條）

第三條 下列人員具有國民中小學教學支援人員之聘任資格：

- 一、具特定科目、領域專長，經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。
- 二、參加行政院原住民族委員會辦理之原住民族語言能力認證，取得能力證明，及族語支援教學人員研習取得研習證書者。
- 三、參加行政院客家委員會辦理之客語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。
- 四、參加教育部辦理之閩南語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。

第八條 教學支援人員之待遇，依各校實際授課之節數支給鐘點費。

前項教學支援人員鐘點費支給基準，由教育部擬訂，報行政院核定。

國民中小學教學支援工作人員聘任辦法第三條、第八條條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第三條 下列人員具有國民中小學教學支援人員之聘任資格：</p> <p>一、具特定科目、領域專長，經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。</p> <p>二、參加行政院原住民族委員會辦理之原住民族語言能力認證，取得能力證明，及族語支援教學人員研習取得研習證書者。</p> <p>三、參加行政院客家委員會辦理之客語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。</p> <p>四、參加教育部辦理之閩南語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人</p>	<p>第三條 下列人員具有國民中小學教學支援人員之聘任資格：</p> <p>一、具特定科目、領域專長，經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。</p> <p>二、參加行政院原住民族委員會辦理之原住民族語言能力認證，取得能力證明，及族語支援教學人員研習取得研習證書者。</p> <p>三、參加行政院客家委員會辦理之客語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。</p> <p>四、參加教育部辦理之閩南語能力認證，取得進階級以上之能力證明，並經直轄市、縣（市）主管教育行政機關所</p>	<p>一、為提升閩南語教學支援人員教學現場應具備之閩南語語言能力，及配合教育部臺灣閩南語語言能力認證作業要點之修正，將現行語言能力等級「進階級」修正為「中高級」。</p> <p>二、依國民教育法第十一條第五項規定「中華民國九十一年六月三十日前，依教育部規定辦理之檢核及培訓成績及格者，具有第一項擔任教學支援工作之資格。」已取得上述資格者，不受影響。</p>

--- 以桃園縣為例

(續) 國民中小學教學支援工作人員聘任辦法第三條、第八條條文對照表

員認證，取得合格證書者。	舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。	
<p>第八條 教學支援人員之待遇，依各校實際授課之節數支給鐘點費。 <u>前項教學支援人員鐘點費支給基準，由教育部擬訂，報行政院核定。</u></p>	<p>第八條 教學支援人員之待遇，依各校實際授課之節數支給鐘點費。</p>	<p>一、第一項未修正。 二、為使直轄市、縣(市)主管教育行政機關有一致之鐘點費支給基準，爰依全國軍公教員工待遇支給要點第七點規定：「各機關學校有關員工待遇、福利、獎金或其他給與事項，應由行政院配合年度預算通案核定實施，非經專案報院核准，絕對不得於年度進行中自訂標準先行支給。」增列第二項明定教學支援人員鐘點費支給基準，由教育部擬訂，報行政院核定。</p>

附錄三、教育部補助各直轄市縣(市)政府增置國小教師員額(2688專案)

- 一、為因應九十學年度九年一貫課程之實施，以及學校本位的管理，積極解決長久以來國民小學教師工作負荷過重之困境。教育部特邀集行政院主計處、人事行政局、直轄市政府、全國教師會等，就提高國小教師員額編制會商，決議將教改行動方案核定增置之教師員額所剩餘額共2,688名，於90學年度一次悉數挹注於各國民小學。
- 二、又96年度全國公立國小計2619所，平均每年補助每所國小經費約47萬元，各校約可聘任1位代理教師，惟增置教師退休金不足部分需由各縣市自籌。因各縣市政府經濟困窘無法再負擔增置教師退休金，是以本部於邀集各縣市研商後於95年12月29日修訂本計畫，明定本專案經費可聘任人員有兼任教師、代課教師、代理教師及教學支援工作人員等4類(排除專任教師)，以解決2688專案聘任人員混亂不一之情形，並一再重申學校聘任人員應符合國民教育法、中小學兼任代課及代理教師聘任辦法、國民中小學教學支援工作人員聘任辦法等相關法規規定。
- 三、因此請學校於甄選以2688專案經費支出之人員時，務必於簡章上敘明是甄選代課教師、代理教師或教學支援工作人員，並將聘期敘明清楚，於甄選錄取後並應於聘書上敘明清楚，以免損及增置教師之權益。

茲將進用人員類別定義說明舉例如下：

- (一) 兼任教師：係指以部分時間擔任學校編制內教師依規定排課後尚餘之課務或特殊類科之課務者。
 - (二) 代課教師：係指以部分時間擔任學校(2688專案)增置代理教師因差假或其他原因所遺之課務者。例如學校以2688專案聘任之代理教師請產、婚、喪假，這時學校可以2688專案經費聘任代理(課)教師代理其課務。
 - (三) 代理教師：係指以全部時間擔任學校編制外教師者。
 - (四) 教學支援工作人員：具有特定科目、領域之專長，經直轄市、縣(市)主管教育行政機關、行政院原住民族委員會認證取得合格證書或客家委員會認證取得中高級以上合格證書，並以部分時間擔任教學支援工作者。
- 四、依據國民教育法第11條規定：「國民小學及國民中學教師應為專任。但必要時，得依法聘請兼任教師，或聘請具有特定科目、領域專長人員，以部分時間擔任教學支援工作。前項教學支援工作人員擔任教學支援工作之範圍、資格審查標準、認證作業程序、聘任程序、教學時間、待遇、權利及義務等事項，除法律另有規定外，其辦法由教育部定之。前項認證作業，由直轄市或縣(市)主管教育行政機關辦理，必要時，得委託教育部辦理。擔任教學支援工作人員經各該主管教育行政機關協議，得互相承認已認證之資格。中華民國九十一年六月三十日前，依教育部規定辦理之檢核及培訓成績及格者，具有第一項擔任教學支援工作之資格。」

五、本部88年3月12日訂頒「國民小學教師英語能力檢核要點」規定：

通過測驗之非現職教師通過英語教學課程培訓者，得參加國小師資培育學分培訓專班，並依相關法規取得合格教師證，本部不另發證明文件。本部91年1月9日訂頒「國民中小學閩南語、客家語教學支援工作人員語言能力檢核要點」規定：通過檢核者，應自費參加本部辦理之教學專業課程培訓，培訓成績及格者，由本部發給證書。

六、中小學兼任及代課教師鐘點費支給基準：

(一) 支給規定：

1. 整學期兼任、代課者：按每週排定之兼任、代課節數，每月以四週，每學期以五個月計算發給。
2. 非整學期兼任、代課者：依實際授課節數發給。

(二) 支給基準：

1. 高級中等學校：每節新臺幣四百元。

--- 以桃園縣為例

2. 國民中學：每節新臺幣三百六十元。

3. 國民小學：每節新臺幣二百六十元。

七、教學支援人員之待遇，依各校實際授課之節數支給鐘點費（每節320元）。

八、相關參考法規：國民教育法、中小學兼任代課及代理教師聘任辦法、國民中小學教學支援工作人員聘任辦法、行政院客家委員會客家語言能力認證作業要點、中小學兼任及代課教師鐘點費支給基準。

附錄四、兼任、代理、代課教師及鄉土支援人員相關解釋

一、相關法令規章：

中小學兼任代課及代理教師聘任辦法

國民中小學教學支援工作人員進用辦法

中小學兼任及代課教師鐘點費支給基準

二、兼任、代課、代理教師及教學支援人員之差異分析表

類別	兼任教師	代課教師	代理教師	教學支援工作人員
定義	以部分時間擔任學校編制內教師依規定排課後尚餘之課務或特殊類科之課務者。	以部分時間擔任學校編制內教師因差假或其他原因所遺之課務者。	以全部時間擔任學校編制內教師因差假或其他原因所遺之課務者。	具有特定科目、領域之專長，以部分時間擔任教學支援工作者 1.英語及第二外國語 2.鄉土語言 3.藝術與人文 4.綜合活動 5.其他學校發展特色或經主管教育行政機關指定科目、領域專長
資格	具有各該教育階段、科(類)合格教師證書或資格者聘任之。	1.合格教師證書 2.修畢師資職前證明(1.2 優先聘任) 3.中小學兼任代課及代理教師聘任辦法第4條規定 4.專案報准聘任大學以上畢業者	1.合格教師證書 2.修畢師資職前證明(1.2 優先聘任) 3.中小學兼任代課及代理教師聘任辦法第4條規定 4.專案報准聘任大學以上畢業者	1.具特定科目、領域專長 2.經主管教育機關認證合格，發給證書
聘任	得由校長聘任之	*期限：3 個月以上 1.公開甄選 2.教師評審委員會審查 *期限：未滿3 個月得由校長聘任之	*期限：3 個月以上 1.公開甄選 2.教師評審委員會審查 *期限：未滿3 個月得由校長聘任之	1.公開甄選 2.教師評審委員會審查通過，校長進用。 3.進用期限最長一年，未逾一學期得逕由校長進用之。
支薪	1.以鐘點費支給 2.國小：260 元 國中：360 元 高中：400 元	1.以鐘點費支給 2.國小：260 元 國中：360 元 高中：400 元	分本薪、加給及獎金三種	1.依各校實際授課時數核給鐘點費，每週時數不超過 20 節。 2.國小 320 元(僅限教育部 94.01.21 台國(四)字第 0930177206 B 號令補助各縣市增置國小教師員額及教學人力項下之鄉土語言及英語等教學支援人員才調整) 3.國中 360 元

附錄四之一、教育部令：修正「中小學兼任代課及代理教師聘任辦法」

95.07.31 教育部令：修正「中小學兼任代課及代理教師聘任辦法」

中華民國九十五年七月三十一日教育部台參字第 0950111209B 號令
修正發布第 3、13 條條文；刪除第 4 條條文；並自九十六年六月六日施行

第 3 條 中小學聘任兼任、代課或代理教師，應就具有各該教育階段、科（類）合格教師證書或資格者聘任之。

中小學依前項規定聘任代課或代理教師，經公開徵求，無人應徵或應徵者評審未通過，經報各該主管教育行政機關同意後，得公開徵求聘任修畢師資職前教育課程，取得修畢證明書者擔任之。

經依前項規定辦理，仍無人應徵或應徵者評審未通過，經再報各該主管教育行政機關同意後，得公開徵求聘任大學以上畢業者擔任之。

第 4 條 （刪除）

第 13 條 本辦法自發布日施行

本辦法中華民國九十五年七月三十一日修正發布之第三條及刪除之第四條規定，自中華民國九十六年六月六日施行。

附錄五、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷 (專家效度用)

親愛的客語教學支援人員先進們您好！

首先感謝您在百忙中撥出時間填寫這份問卷。本研究之目的在於了解客語教學支援人員政策實施現況及相關問題，期望藉由您的高見，進一步建構發展有效之模式，進而促進政策實行成效。本問卷不用署名，答案無對錯之分，您所填的資料，僅供學術研究之用，請安心作答。祝福您 平安順心！

國立中央大學 客家研究碩士在職專班

指導教授：陳定銘博士

研究生： 陳美智 敬啟

基本資料 (僅供學術分析)

1. 請問您的性別是：

(01) 男； (02) 女。

2. 請問您的婚姻狀況是：

(01) 未婚； (02) 已婚。

3. 請問您的年齡？

(01) 30 歲以下； (02) 31-40 歲； (03) 41-50 歲； (04) 51-60 歲；

(05) 61 歲以上。

4. 請問您現職是：

(01) 專任客語教學支援人員(請跳答第 6 題)； (02) 兼職客語教學支援人員。

5. 請問您除了兼職客語教學支援人員，您還是：(可以複選)

(01) 補教業教師； (02) 在學學生； (03) 保險人員； (04) 服務業人員；

(05) 商人； (06) 退休軍人； (07) 退休公務人員； (08) 退休教師；

(09) 有取得教師證的待業教師； (10) 其他_____。

6. 請問您的最高學歷是？

(01) 國小； (02) 國中； (03) 高中、職； (04) 專科、大學； (05) 研究所
以上。

7. 請問您是通過行政院客委會舉辦客語能力認證的哪一等級？

(01) 初級； (02) 中級； (03) 中高級。

--- 以桃園縣為例

8.請問您目前是薪傳師嗎?

(01) 是的； (02) 不是。

9.請問您自 91 學年度起，至今 98 學年度止，擔任客語教學支援人員工作共有幾年?

(01) 1 年； (02) 2 年； (03) 3 年； (04) 4 年； (05) 5 年；

(06) 6 年； (07) 7 年； (08) 8 年。

10.請問您同時任教於幾所學校?

(01) 1 所學校； (02) 2 所學校； (03) 3 所學校； (04) 4 所以上學校。

11.請問您任教的學校規模（全校總共有幾個班級），若是任教很多所學校，請寫最大規模的那一所學校?

(01) 12 班以下； (02) 13-25 班； (03) 26-49 班； (04) 50 班以上。

12.請問您任教的客語班級，平均一班有幾位學生?

(01) 35 人以下； (02) 36-40 人； (03) 41-50 人； (04) 50 人以上。

13.請問您一週共有幾節課?

(01) 1-5 節； (02) 6-10 節； (03) 11-15 節； (04) 16-20 節。

14.請問您在桃園縣哪個鄉鎮市擔任客語教學支援人員工作?

(01) 桃園市； (02) 中壢市； (03) 平鎮市； (04) 楊梅鎮； (05) 龍潭鄉；

(06) 大溪鎮； (07) 八德市； (08) 龜山鄉； (09) 蘆竹鄉； (10) 大園鄉；

(11) 觀音鄉； (12) 新屋鄉； (13) 復興鄉； (14) 其他_____。

15.請問您客語教學支援人員工作的收入是您家庭的主要經濟收入嗎?

(01) 是的； (02) 不是。

16.請問您參加客語教學支援人員資格招考原因為何?(可以複選)

(01) 興趣志向； (02) 當老師有寒暑假； (03) 傳承客語母語的使命感；

(04) 有教育熱忱； (05) 希望能發揚客家文化； (06) 其他_____。

17.請問您認為目前客語教學支援人員政策最需要努力的方向?(可以複選)

(01) 客語教學支援人員福利法制化； (02) 設立客語教學支援人員對話單位； (03) 明確告知客語教學支援人員政策方針； (04) 明確告知客語教學支援人員退場時間表。

18.您會給客語教學支援人員的整體教育政策打幾分?(0 分—100 分，及格為 60 分)

請給分_____分。

客語教學支援人員工作滿意量表

請將您選定的答案圈選起來，例如：選擇「很不同意」則圈選①

擔任客語教學支援人員的工作，		非常 同意	同 意	不 同意	很不 同意
自我 成長 與 生 涯 規 劃	(1)可以學習到教導孩子的技巧	4	3	2	1
	(2)可以有助於自己的生涯發展	4	3	2	1
	(3)可以增加客語教學知能	4	3	2	1
	(4)可以提升解決問題能力	4	3	2	1
	(5)可以發揮自己的專長，為學校教育貢獻心力	4	3	2	1
	(6)對自我的成長沒有太大幫助	4	3	2	1
		非 常 同 意	同 意	不 同 意	很不 同 意
人 際 關 係 的 滿 意	(7)我在學校中很受學生們歡迎	4	3	2	1
	(8)我在學校中很受正職老師們歡迎…	4	3	2	1
	(9)我與學校之間溝通管道暢通良好…	4	3	2	1
	(10)遇到問題時，學校的正職老師會幫助我	4	3	2	1
	(11)我很受家長的尊重	4	3	2	1
	(12)我在學校覺得很孤單無助，與正職老師們情感很生疏	4	3	2	1
		非 常 同 意	同 意	不 同 意	很不 同 意
家 庭 認 同 與 支 持	(13)家人會以我的客語教學支援人員工作為榮	4	3	2	1
	(14)家人會願意支持與鼓勵我	4	3	2	1
	(15)家人與我的感情更和諧	4	3	2	1
	(16)可增加自己與小孩接觸客語的溝通機會	4	3	2	1
	(17)會因增加工作負擔增加，降低家庭生活品質	4	3	2	1

		非常 同意	同 意	不 同意	很不 同意
工作 環 境	(18)學校不會增加客語教學以外的行政工作給我	4	3	2	1
	(19)在學校擔任客語教學支援人員工作，我覺得很有價值	4	3	2	1
	(20)學校會提供我教學上所需之設備	4	3	2	1
	(21)學校有提供個人專屬的辦公桌椅給我	4	3	2	1
	(22)學校主管會協助解決教學工作上的困難	4	3	2	1
	(23)學校會辦理表揚活動，獎勵感謝我對學校的貢獻	4	3	2	1
	(24)學校的人事行政人員，對客語教學支援人員的態度是友善的	4	3	2	1
		非 常 同 意	同 意	不 同 意	很不 同 意
薪 資 福 利	(25)我覺得政府對客語教學支援人員的政策很完備	4	3	2	1
	(26)我滿意目前的薪資計算標準，一節課 320 元	4	3	2	1
	(27)政府經常有為客語教學支援人員辦理在職進修的課程	4	3	2	1
	(28)學校的人事行政人員，有幫我辦理勞保與健保事項	4	3	2	1
	(29)我覺得，政府對客語教學支援人員的福利政策很完備	4	3	2	1
	(30)我可以接受客語教學支援人員沒有年終獎金這件事	4	3	2	1

「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」，此欄自由回答，
無建議可跳過

客語教學支援人員組織承諾量表

請將您選定的答案圈選起來，例如：選擇「很不同意」則圈選①

		非常 同意	同 意	不 同 意	很不 同意
組 織 認 同	(1)我對於學校的目標與價值，能夠充分認同	4	3	2	1
	(2)若沒有其他重大因素，我願意繼續留在學校服務	4	3	2	1
	(3)我對於本校深具歸屬感	4	3	2	1
	(4)為了學校的發展，我願意付出更多的心力-	4	3	2	1
	(5)我會將學校的目標視為個人的工作目標之一	4	3	2	1
		非常 同意	同 意	不 同 意	很不 同意
努 力 意 願	(6)我願意堅守客語教學支援人員工作崗位，並努力付出	4	3	2	1
	(7)我願意主動充實客語專業知能，以提昇教學工作效能	4	3	2	1
	(8)我願意配合並執行學校的教學目標	4	3	2	1
	(9)我願意付出額外的時間和努力，使客語教學工作順利 推展	4	3	2	1
	(10)我願意為了實現學校願景，更加努力	4	3	2	1
		非常 同意	同 意	不 同 意	很不 同意
留 任 意 願	(11)我對於目前服務的學校很滿意	4	3	2	1
	(12)即使面臨一些挫折，我仍願意留在學校服務	4	3	2	1
	(13)繼續留在學校服務，對我的生涯發展會有很大幫助	4	3	2	1
	(14)我會珍惜和重視在學校的服務經驗	4	3	2	1
	(15)聘書到期要離開學校，我會覺得難過	4	3	2	1

前輩辛苦您了！感謝您！

問卷到此全部完成，拜託您再檢查一下，是否有遺漏的題目？

非常感謝您熱心的填寫，美智一定會努力的將此論文完成，

為我們客語教學支援人員在文獻上留下紀錄。

附錄六、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷 (專家意見彙總表)

親愛的客語教學支援人員先進們您好！

首先感謝您在百忙中撥出時間填寫這份問卷。本研究之目的在於了解客語教學支援人員政策實施現況及相關問題，期望藉由您的高見，進一步建構發展有效之模式，進而促進政策實行成效。本問卷不用署名，答案無對錯之分，您所填的資料，僅供學術研究之用，請安心作答。祝福您 平安順心！

國立中央大學 客家研究碩士在職專班

指導教授：陳定銘博士

研究生：陳美智 敬啟 99年7月

陳美智 敬上

基本資料 (僅供學術分析)

1. 請問您的性別是：

(01) 男； (02) 女。

適合 刪除 修正意見：

2. 請問您的婚姻狀況是：

(01) 未婚； (02) 已婚。

適合 刪除 修正意見：

3. 請問您的年齡？

(01) 30歲以下； (02) 31-40歲； (03) 41-50歲；

(04) 51-60歲； (05) 61歲以上。

適合 刪除 修正意見：

--- 以桃園縣為例

4. 請問您現職是：

(01)專任客語教學支援人員(請跳答第 6 題)； (02)兼職客語教學支援人員

適合 刪除 修正意見：專任客語教學支援人員

(除了客語教學的工作，沒有第二份工作)

5. 請問您除了兼職客語教學支援人員，您還是：(可以複選)

(01)補教業教師； (02)在學學生； (03)保險人員； (04)服務業人員；

(05)商人； (06)退休軍人； (07)退休公務人員； (08)退休教師；

(09)有取得教師證的待業教師； (10)其他_____。

適合 刪除 修正意見：

6. 請問您的最高學歷是？

(01)國小； (02)國中； (03)高中； (04)大學； (05)研究所以上。

適合 刪除 修正意見：(03)高中、高職；(04)專科、大學；

7. 請問您是通過行政院客委會舉辦客語能力認證的哪一等級？

(01)初級； (02)中級； (03)中高級。

適合 刪除 修正意見：

8. 請問您目前是薪傳師嗎？

(01)是的； (02)不是。

適合 刪除 修正意見：

9.請問您自 91 學年度起，至今 98 學年度止，擔任客語教學支援人員工作共有幾年？

- (01) 1 年； (02) 2 年； (03) 3 年； (04) 4 年； (05) 5 年；
 (06) 6 年； (07) 7 年； (08) 8 年。

適合 刪除 修正意見：

10.請問您同時任教於幾所學校？

- (01) 1 所學校； (02) 2 所學校； (03) 3 所學校； (04) 4 所以上學校。

適合 刪除 修正意見：

11.請問您任教的學校規模（全校總共有幾個班級），若是任教很多所學校，請寫最大規模的那一所學校？

- (01) 12 班以下； (02) 13-25 班； (03) 26-49 班； (04) 50 班以上。

適合 刪除 修正意見：

12.請問您任教的客語班級，平均一班有幾位學生？

- (01) 35 人以下； (02) 36-40 人； (03) 41-50 人； (04) 50 人以上。

適合 刪除 修正意見：

13.請問您一週共有幾節課？

- (01) 1-5 節； (02) 6-10 節； (03) 11-15 節； (04) 16-20 節。

適合 刪除 修正意見：

--- 以桃園縣為例

14.請問您在桃園縣哪個鄉鎮市擔任客語教學支援人員工作?

- (01)桃園市； (02)中壢市； (03)平鎮市； (04)楊梅鎮； (05)龍潭鄉；
 (06)大溪鎮； (07)八德市； (08)龜山鄉； (09)蘆竹鄉； (10)大園鄉；
 (11)觀音鄉； (12)新屋鄉； (13)復興鄉； (14)其他_____。

適合 刪除 修正意見：(可以複選)

15.請問您客語教學支援人員工作的收入是您家庭的主要經濟收入嗎?

- (01)是的； (02)不是。

適合 刪除 修正意見：

16.請問您參加客語教學支援人員資格招考原因為何?(可以複選)

- (01)興趣志向； (02)當老師有寒暑假； (03)傳承客語母語的使命感；
 (04)有教育熱忱； (05)希望能發揚客家文化；(06)其他_____。

適合 刪除 修正意見：

17.請問您認為目前客語教學支援人員政策最需要努力的方向?(可以複選)

- (01)客語教學支援人員福利法制化； (02)設立客語教學支援人員對話單位；
 (03)明確告知客語教學支援人員政策方針。 (04)明確告知客語教學支援人員
退場時間表。

適合 刪除 修正意見：

18.您給客語教學支援人員整體教育政策打幾分？（最低 0 分，最高 100 分，及格為 60 分，您會給幾分？）

□請給分_____分。

適合 刪除 修正意見：

客語教學支援人員工作滿意量表

(1)可以學習到教導孩子的技巧

適合 刪除 修正意見：

(2)可以有助於自己的生涯發展

適合 刪除 修正意見：

(3)可以增加客語教學知能

適合 刪除 修正意見：

(4)可以提升解決問題能力

適合 刪除 修正意見：

(5)可以發揮自己的專長，為學校教育貢獻心力

適合 刪除 修正意見：

--- 以桃園縣為例

(6)對自我的成長沒有太大幫助

適合 刪除 修正意見：

(7)我在學校中很受學生們歡迎

適合 刪除 修正意見：

(8)我在學校中很受正職老師們歡迎

適合 刪除 修正意見：

(9)我與學校之間溝通管道暢通良好

適合 刪除 修正意見：

(10)遇到問題時，學校的正職老師會幫助我

適合 刪除 修正意見：

(11)我很受家長的尊重

適合 刪除 修正意見：

(12)我在學校覺得很孤單無助，與正職老師們情感很生疏

適合 刪除 修正意見：

(13)家人會以我的客語教學支援人員工作為榮

適合 刪除 修正意見：

(14)家人會願意支持與鼓勵我

適合 刪除 修正意見：

(15)家人與我的感情更和諧

適合 刪除 修正意見：

(16)可增加自己與小孩接觸客語的通機會

適合 刪除 修正意見：

(17)顯然會因增加工作負擔，降低家庭的生活品質

適合 刪除 修正意見：會因教學工作負擔增加，
與家庭成員關係變得很緊張

(18)學校不會增加客語教學以外的行政工作給我

適合 刪除 修正意見：

(19)在學校擔任客語教學支援人員工作，我覺得很有價值

適合 刪除 修正意見：

--- 以桃園縣為例

(20)學校會提供我教學上所需之設備

適合 刪除 修正意見：

(21)學校有提供個人專屬的辦公桌椅給我

適合 刪除 修正意見：

(22)學校主管會協助解決教學工作上的困難

適合 刪除 修正意見：

(23)學校會辦理表揚活動，獎勵感謝我對學校的貢獻

適合 刪除 修正意見：

(24)學校的人事行政人員，對客語教學支援人員的態度是友善的

適合 刪除 修正意見：

(25)我覺得，政府對客語教學支援人員的政策很完備

適合 刪除 修正意見：你是否同意?正式老師不能取代客語教學
支援人員教授客語課程

(26)我滿意目前的薪資計算標準，一節課 320 元，我覺得.....

適合 刪除 修正意見：

(27) 政府經常有為客語教學支援人員辦理在職進修的課程

適合 刪除 修正意見：目前的授課節數，一週不能超過 20 節，
我覺得.....

(28)學校的人事行政人員，會主動幫我辦理勞保與健保

適合 刪除 修正意見：

(29)我覺得，政府對客語教學支援人員的福利政策很完備

適合 刪除 修正意見：呼籲政府給予客語教學支援人員經
由考試檢核取得正式老師資格，我覺得.....

(30)我可以接受客語教學支援人員沒有年終獎金這件事

適合 刪除 修正意見：政府應發給客語教學支援人員年終
獎金，我覺得.....

客語教學支援人員組織承諾量表

(1)我對於學校的目標與價值，能夠充分認同

適合 刪除 修正意見：

(2)若沒有其他重大因素，我願意繼續在這個學校服務

適合 刪除 修正意見：

--- 以桃園縣為例

(3)我對於本校深具歸屬感

適合 刪除 修正意見：

(4)為了學校的發展，我願意付出更多的心力

適合 刪除 修正意見：

(5)我會將學校的目標視為個人的工作目標之一

適合 刪除 修正意見：

(6)我願意堅守客語教學支援人員工作崗位，並努力付出

適合 刪除 修正意見：

(7)我願意主動充實客語專業知能，以提昇教學工作效能

適合 刪除 修正意見：

(8)我願意配合並執行學校的教學目標

適合 刪除 修正意見：

(9)我願意付出額外的時間和努力，使客語教學工作順利推展

適合 刪除 修正意見：

(10)我願意為了實現學校願景，更加努力

適合 刪除 修正意見：

(11)我對於目前服務的學校很滿意

適合 刪除 修正意見：

(12)即使面臨一些挫折，我仍願意留在學校服務

適合 刪除 修正意見：

(13)繼續留在學校服務，對我的生涯發展會有很大幫助

適合 刪除 修正意見：

(14)我會珍惜和重視在學校的服務經驗

適合 刪除 修正意見：

(15)聘書到期要離開學校，我會覺得難過

適合 刪除 修正意見：

前輩辛苦您了！感謝您！

問卷到此全部完成，拜託您再檢查一下，是否有遺漏的題目？

非常感謝您熱心的填寫，美智一定會努力的將此論文完成，

為我們客語教學支援人員在文獻上留下紀錄。

附錄七、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷 (預試問卷)

親愛的客語教學支援人員先進們您好！

首先感謝您在百忙中撥出時間填寫這份問卷。本研究之目的在於了解客語教學支援人員政策實施現況及相關問題，期望藉由您的高見，進一步建構發展有效之模式，進而促進政策實行成效。本問卷不用署名，答案無對錯之分，您所填的資料，僅供學術研究之用，請安心作答。祝福您 平安順心！

國立中央大學 客家研究碩士在職專班

指導教授：陳定銘博士

研究生：陳美智 敬啟 99年7月

基本資料 (僅供學術分析)

1. 請問您的性別是：

(01) 男； (02) 女。

2. 請問您的婚姻狀況是：

(01) 未婚； (02) 已婚。

3. 請問您的年齡？

(01) 30歲以下； (02) 31-40歲； (03) 41-50歲； (04) 51-60歲；

(05) 61歲以上。

4. 請問您現職是：

(01) 專任客語教學支援人員 (除了客語教學的工作，沒有第二份工作) (請跳
答第6題)； (02) 兼職客語教學支援人員。

5. 請問您除了兼職客語教學支援人員，您還是：(可以複選)

(01) 補教業教師； (02) 在學學生； (03) 保險人員； (04) 服務業人員；

(05) 商人； (06) 退休軍人； (07) 退休公務人員； (08) 退休教師；

(09) 有取得教師證的待業教師； (10) 其他_____。

6. 請問您的最高學歷是？

(01) 國小； (02) 國中； (03) 高中、職； (04) 專科、大學； (05) 研究所
以上。

7. 請問您是通過行政院客委會舉辦客語能力認證的哪一等級？

(01) 初級； (02) 中級； (03) 中高級。

8.請問您目前是薪傳師嗎?

(01) 是的; (02) 不是。

9.請問您自 91 學年度起, 至今 98 學年度止, 擔任客語教學支援人員工作共有幾年?

(01) 1 年; (02) 2 年; (03) 3 年; (04) 4 年; (05) 5 年;

(06) 6 年; (07) 7 年; (08) 8 年。

10.請問您同時任教於幾所學校?

(01) 1 所學校; (02) 2 所學校; (03) 3 所學校; (04) 4 所以上學校。

11.請問您任教的學校規模(全校總共有幾個班級), 若是任教很多所學校, 請寫最大規模的那一所學校?

(01) 12 班以下; (02) 13-25 班; (03) 26-49 班; (04) 50 班以上。

12.請問您任教的客語班級, 平均一班有幾位學生?

(01) 35 人以下; (02) 36-40 人; (03) 41-50 人; (04) 50 人以上。

13.請問您一週共有幾節課?

(01) 1-5 節; (02) 6-10 節; (03) 11-15 節; (04) 16-20 節。

14.請問您在桃園縣哪個鄉鎮市擔任客語教學支援人員工作?(可以複選)

(01) 桃園市; (02) 中壢市; (03) 平鎮市; (04) 楊梅鎮; (05) 龍潭鄉;

(06) 大溪鎮; (07) 八德市; (08) 龜山鄉; (09) 蘆竹鄉; (10) 大園鄉;

(11) 觀音鄉; (12) 新屋鄉; (13) 復興鄉; (14) 其他_____。

15.請問您客語教學支援人員工作的收入是您家庭的主要經濟收入嗎?

(01) 是的; (02) 不是。

16.請問您參加客語教學支援人員資格招考原因為何?(可以複選)

(01) 興趣志向; (02) 當老師有寒暑假; (03) 傳承客語母語的使命感;

(04) 有教育熱忱; (05) 希望能發揚客家文化; (06) 其他_____。

17.請問您認為目前客語教學支援人員政策最需要努力的方向?(可以複選)

(01) 客語教學支援人員福利法制化; (02) 設立客語教學支援人員對話單位;

(03) 明確告知客語教學支援人員政策方針。 (04) 明確告知客語教學支援人員退場時間表。

18.您會給客語教學支援人員的整體教育政策打幾分?(0 分-100 分, 及格為 60 分)

請給分_____分。

--- 以桃園縣為例

客語教學支援人員工作滿意量表

請將您選定的答案圈選起來，例如：選擇「很不同意」則圈選 ①

擔任客語教學支援人員的工作，		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
自我 成長 與 生涯 的 滿意	(1)可以學習到教導孩子的技巧	4	3	2	1
	(2)可以有助於自己的生涯發展	4	3	2	1
	(3)可以增加客語教學知能	4	3	2	1
	(4)可以提升解決問題能力	4	3	2	1
	(5)可以發揮自己的專長，為學校教育貢獻心力	4	3	2	1
	(6)對自我的成長沒有太大幫助	4	3	2	1
		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
人際 關係 的 滿意	(7)我在學校中很受學生們歡迎	4	3	2	1
	(8)我在學校中很受正職老師們歡迎…	4	3	2	1
	(9)我與學校之間溝通管道暢通良好…	4	3	2	1
	(10)遇到問題時，學校的正職老師會幫助我	4	3	2	1
	(11)我很受家長的尊重	4	3	2	1
	(12)我在學校覺得很孤單無助，與正職老師們情感很生疏	4	3	2	1
		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
家庭 認 同 與 支持	(13)家人會以我的客語教學支援人員工作為榮	4	3	2	1
	(14)家人會願意支持與鼓勵我	4	3	2	1
	(15)家人與我的感情更和諧	4	3	2	1
	(16)可增加自己與小孩接觸客語的通機會	4	3	2	1
	(17)會因教學工作負擔增加，與家庭成員關係變得很緊繃	4	3	2	1

		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
工作 環境	(18)學校不會增加客語教學以外的行政工作給我	4	3	2	1
	(19)在學校擔任客語教學支援人員工作，我覺得很有價值	4	3	2	1
	(20)學校會提供我教學上所需之設備	4	3	2	1
	(21)學校有提供個人專屬的辦公桌椅給我	4	3	2	1
	(22)學校主管會協助解決教學工作上的困難	4	3	2	1
	(23)學校會辦理表揚活動，獎勵感謝我對學校的貢獻	4	3	2	1
	(24)學校的人事行政人員，對客語教學支援人員的態度是友善的	4	3	2	1
		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
薪資 福利	(25)你是否同意?正職教師不能取代客語教學支援人員教授客語課程	4	3	2	1
	(26)我滿意目前的薪資計算標準，一節課320元，我覺得.....	4	3	2	1
	(27)目前的授課節數，一週不能超過20節，我覺得.....	4	3	2	1
	(28)學校的人事行政人員，會主動幫我辦理勞保與健保	4	3	2	1
	(29)呼籲政府給予客語教學支援人員經由考試檢核取得正職教師資格，我覺得.....	4	3	2	1
	(30)政府應發給客語教學支援人員年終獎金，我覺得.....	4	3	2	1

「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」，此欄自由回答，無建議可跳過

--- 以桃園縣為例

客語教學支援人員組織承諾量表

請將您選定的答案圈選起來，例如：選擇「很不同意」則圈選①

		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
組 織 認 同	(1)我對於學校的目標與價值，能夠充分認同	4	3	2	1
	(2)若沒有其他重大因素，我願意繼續留在學校服務	4	3	2	1
	(3)我對於本校深具歸屬感	4	3	2	1
	(4)為了學校的發展，我願意付出更多的心力-	4	3	2	1
	(5)我會將學校的目標視為個人的工作目標之一	4	3	2	1
		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
努 力 意 願	(6)我願意堅守客語教學支援人員工作崗位，並努力付出	4	3	2	1
	(7)我願意主動充實客語專業知能，以提昇教學工作效能	4	3	2	1
	(8)我願意配合並執行學校的教學目標	4	3	2	1
	(9)我願意付出額外的時間和努力，使客語教學工作順利推展	4	3	2	1
	(10)我願意為了實現學校願景，更加努力	4	3	2	1
		非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
留 任 意 願	(11)我對於目前服務的學校很滿意	4	3	2	1
	(12)即使面臨一些挫折，我仍願意留在學校服務	4	3	2	1
	(13)繼續留在學校服務，對我的生涯發展會有很大幫助	4	3	2	1
	(14)我會珍惜和重視在學校的服務經驗	4	3	2	1
	(15)聘書到期要離開學校，我會覺得難過	4	3	2	1

附錄八、桃園縣客語教學支援人員工作滿意與組織承諾之研究問卷 (正式問卷)

親愛的客語教學支援人員先進們您好！

首先感謝您在百忙中撥出時間填寫這份問卷。本研究之目的在於了解客語教學支援人員政策實施現況及相關問題，期望藉由您的高見，進一步建構發展有效之模式，進而促進政策實行成效。本問卷不用署名，答案無對錯之分，您所填的資料，僅供學術研究之用，請安心作答。祝福您 平安順心！

國立中央大學 客家研究碩士在職專班

指導教授：陳定銘博士

研究生： 陳美智 敬啟

基本資料 (僅供學術分析)

1. 請問您的性別是：

(01) 男； (02) 女。

2. 請問您的婚姻狀況是：

(01) 未婚； (02) 已婚。

3. 請問您的年齡？

(01) 30 歲以下； (02) 31-40 歲； (03) 41-50 歲； (04) 51-60 歲；

(05) 61 歲以上。

4. 請問您現職是：

(01) 專任客語教學支援人員 (除了客語教學的工作，沒有第二份工作) (請跳
答第 6 題)； (02) 兼職客語教學支援人員。

5. 請問您除了兼職客語教學支援人員，您還是：(可以複選)

(01) 補教業教師； (02) 在學學生； (03) 保險人員； (04) 服務業人員；

(05) 商人； (06) 退休軍人； (07) 退休公務人員； (08) 退休教師；

(09) 有取得教師證的待業教師； (10) 其他_____。

6. 請問您的最高學歷是？

(01) 國小； (02) 國中； (03) 高中、職； (04) 專科、大學； (05) 研究所
以上。

7. 請問您是通過行政院客委會舉辦客語能力認證的哪一等級？

(01) 初級； (02) 中級； (03) 中高級。

--- 以桃園縣為例

8.請問您目前是薪傳師嗎?

(01) 是的； (02) 不是。

9.請問您自 91 學年度起，至今 98 學年度止，擔任客語教學支援人員工作共有幾年?

(01) 1 年； (02) 2 年； (03) 3 年； (04) 4 年； (05) 5 年；
 (06) 6 年； (07) 7 年； (08) 8 年。

10.請問您同時任教於幾所學校?

(01) 1 所學校； (02) 2 所學校； (03) 3 所學校； (04) 4 所以上學校。

11.請問您任教的學校規模（全校總共有幾個班級），若是任教很多所學校，請寫最大規模的那一所學校?

(01) 12 班以下； (02) 13-25 班； (03) 26-49 班； (04) 50 班以上。

12.請問您任教的客語班級，平均一班有幾位學生?

(01) 35 人以下； (02) 36-40 人； (03) 41-50 人； (04) 50 人以上。

13.請問您一週共有幾節課?

(01) 1-5 節； (02) 6-10 節； (03) 11-15 節； (04) 16-20 節。

14.請問您在桃園縣哪個鄉鎮市擔任客語教學支援人員工作?(可以複選)

(01) 桃園市； (02) 中壢市； (03) 平鎮市； (04) 楊梅鎮； (05) 龍潭鄉；
 (06) 大溪鎮； (07) 八德市； (08) 龜山鄉； (09) 蘆竹鄉； (10) 大園鄉；
 (11) 觀音鄉； (12) 新屋鄉； (13) 復興鄉； (14) 其他_____。

15.請問您客語教學支援人員工作的收入是您家庭的主要經濟收入嗎?

(01) 是的； (02) 不是。

16.請問您參加客語教學支援人員資格招考原因為何?(可以複選)

(01) 興趣志向； (02) 當老師有寒暑假； (03) 傳承客語母語的使命感；
 (04) 有教育熱忱； (05) 希望能發揚客家文化； (06) 其他_____。

17.請問您認為目前客語教學支援人員政策最需要努力的方向?(可以複選)

(01) 客語教學支援人員福利法制化； (02) 設立客語教學支援人員對話單位；
 (03) 明確告知客語教學支援人員政策方針。 (04) 明確告知客語教學支援人員
退場時間表。

18.您會給客語教學支援人員的整體教育政策打幾分?(0 分—100 分，及格為 60 分)

請給分_____分。

客語教學支援人員工作滿意量表

請將您選定的答案圈選起來，例如：選擇「很不同意」則圈選①

擔任客語教學支援人員的工作，	非常同意	同意	不同意	很不同意
(1)可以學習到教導孩子的技巧	4	3	2	1
(2)可以有助於自己的生涯發展	4	3	2	1
(3)可以增加客語教學知能	4	3	2	1
(4)可以提升解決問題能力	4	3	2	1
(5)可以發揮自己的專長，為學校教育貢獻心力	4	3	2	1
(6)對自我的成長沒有太大幫助	4	3	2	1
	非常同意	同意	不同意	很不同意
(7)我在學校中很受學生們歡迎	4	3	2	1
(8)我在學校中很受正職老師們歡迎…	4	3	2	1
(9)我與學校之間溝通管道暢通良好…	4	3	2	1
(10)遇到問題時，學校的正職老師會幫助我	4	3	2	1
(11)我很受家長的尊重	4	3	2	1
(12)我在學校覺得很孤單無助，與正職老師們情感很生疏	4	3	2	1
	非常同意	同意	不同意	很不同意
(13)家人會以我的客語教學支援人員工作為榮	4	3	2	1
(14)家人會願意支持與鼓勵我	4	3	2	1
(15)家人與我的感情更和諧	4	3	2	1
(16)可增加自己與小孩接觸客語的通機會	4	3	2	1
(17)會因教學工作負擔增加，與家庭成員關係變得很緊繃	4	3	2	1

	非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
(18)學校不會增加客語教學以外的行政工作給我	4	3	2	1
(19)在學校擔任客語教學支援人員工作，我覺得很有價值	4	3	2	1
(20)學校會提供我教學上所需之設備	4	3	2	1
(21)學校有提供個人專屬的辦公桌椅給我	4	3	2	1
(22)學校主管會協助解決教學工作上的困難	4	3	2	1
(23)學校會辦理表揚活動，獎勵感謝我對學校的貢獻	4	3	2	1
(24)學校的人事行政人員，對客語教學支援人員的態度是友善的	4	3	2	1
	非常 同意	同意	不 同意	很不 同意
(25)你是否同意?正式老師不能取代客語教學支援人員教授客語課程	4	3	2	1
(26)我滿意目前的薪資計算標準，一節課 320 元，我覺得.....	4	3	2	1
(27)目前的授課節數，一週不能超過 20 節，我覺得.....	4	3	2	1
(28)學校的人事行政人員，會主動幫我辦理勞保與健保	4	3	2	1
(29)呼籲政府給予客語教學支援人員經由考試檢核取得正式老師資格，我覺得.....	4	3	2	1
(30)政府應發給客語教學支援人員年終獎金，我覺得.....	4	3	2	1

「客語教學支援人員對客語教育政策的建議」，此欄自由回答，無建議可跳過

客語教學支援人員組織承諾量表

請將您選定的答案圈選起來，例如：選擇「很不同意」則圈選①

	非常同意	同意	不同意	很不同意
(1)我對於學校的目標與價值，能夠充分認同	4	3	2	1
(2)若沒有其他重大因素，我願意繼續留在學校服務	4	3	2	1
(3)我對於本校深具歸屬感	4	3	2	1
(4)為了學校的發展，我願意付出更多的心力-	4	3	2	1
(5)我會將學校的目標視為個人的工作目標之一	4	3	2	1
	非常同意	同意	不同意	很不同意
(6)我願意堅守客語教學支援人員工作崗位，並努力付出	4	3	2	1
(7)我願意主動充實客語專業知能，以提昇教學工作效能	4	3	2	1
(8)我願意配合並執行學校的教學目標	4	3	2	1
(9)我願意付出額外的時間和努力，使客語教學工作順利推展	4	3	2	1
(10)我願意為了實現學校願景，更加努力	4	3	2	1
	非常同意	同意	不同意	很不同意
(11)我對於目前服務的學校很滿意	4	3	2	1
(12)即使面臨一些挫折，我仍願意留在學校服務	4	3	2	1
(13)繼續留在學校服務，對我的生涯發展會有很大幫助	4	3	2	1
(14)我會珍惜和重視在學校的服務經驗	4	3	2	1
(15)聘書到期要離開學校，我會覺得難過	4	3	2	1

前輩辛苦您了！感謝您！

問卷到此全部完成，拜託您再檢查一下，是否有遺漏的題目？

非常感謝您熱心的填寫，美智一定會努力的將此論文完成，

為我們客語教學支援人員在文獻上留下紀錄。

附錄九、教育部提升中小學本土語言師資專業素養改進措施

95年12月11日台國(二)字第0950174016C號令發布

97年6月23日台國(二)字第0970098485C號令修正

97年10月17日台國(二)字第0970201875C號令修正第4點、第8點

98年2月20日台國(二)字第0980007349C號令修正第6點、第8點、第10點

98年6月30日台國(二)字第0980097184C號令修正第6點

- 一、教育部(以下稱本部)為提升國民中小學(以下簡稱各校)本土語言師資專業素養，確保本土語言教學品質，達成預期課程目標，特訂定本措施。
- 二、直轄市、縣(市)政府主管教育行政機關(以下簡稱各主管教育行政機關)應建置本土語言教學師資人力資料庫，建立現職教師受過本土語言教學初階、進階培訓名冊、通過本土語言認證名冊，及通過認證之本土語言教學支援工作人員名冊，明確掌握本土語言師資狀況，作為推動培訓計畫及各校安排師資之參考依據。
- 三、各主管教育行政機關應視需要，依國民教育法第十一條及相關規定，適時辦理本土語言教學支援人員認證及進用，以滿足各校本土語言教學之師資需求，並妥善運用本部補助之本土教育經費，有系統並有計畫辦理各校現職教師本土語言教學之初階、進階培訓，鼓勵現職教師參加。
- 四、未受過初階培訓之現職教師，不得擔任本土語言教學。
- 五、未受過進階培訓之現職教師，自九十八學年度起不得擔任本土語言教學。各校本土語言課程受過進階培訓之現職教師教授本土語言節數占現職教師教授本土語言總節數之比率，應逐年提高；其預定目標值如下：
 - (一) 九十七年十二月三十日前應達百分之七十。
 - (二) 九十八年十二月三十日前應達百分之一百。
- 六、本部自九十八年起得委託本土語言認證專責單位辦理各校現職教師本土語言認證，提供免費參加認證。本部得自同年度起補助各主管教育行政機關辦理各校現職教師本土語言檢測。
- 七、各校應鼓勵擔任本土語言教學之現職教師參加本土語言認證，除統一協助辦理報名外，應妥善運用本部補助相關經費，規劃辦理自主學習圈或教師社團活動，加強現職教師參加語言認證之輔導及經驗交流。
- 八、(刪除)
- 九、各校辦理教師甄選，應優先進用受過本土語言進階培訓或通過本土語言認證之合格教師。
- 十、直轄市縣(市)本土語言師資專業素養改進措施辦理情形，自九十八年起列入本部統合視導項目；其視導結果並作為本部增減相關補助經費之重要依據。

附錄十、桃園縣 99 學年度本土語言績優教師及教學支援工作人員獎勵 評選實施辦法

壹、依據：

教育部99學年度推動本土語言教學輔導訪視實施計畫辦理。

貳、目的：

- 一、瞭解本縣本土語言教師之教學成效，藉以推本土語言之傳承，並推動多元文化之欣賞。
- 二、甄選優質本土語言教師建立專業之形象，展現本縣本土語言教學之成果。
- 三、獎勵優質本土語言教師，促進教師專業成長動力，擴展創新教學資源，創造多元化學習環境。

參、主辦單位：桃園縣政府教育處

承辦單位：華勛國小

肆、參加對象：第一組：本縣各學校現職合格教師。

第二組：本縣實際從事本土語言教學支援工作人員。

伍、評選方式：

- 一、第一階段資料檢核：需檢送教學歷程檔案(規格不限)、教學光碟(內容為全程錄製實際教學一節課及此節課教學設計檔案乙份)及相關資料(請參閱附件評選表之各項評鑑項目，提供相關資料加以舉證)進行資料審查檢核。
- 二、第二階段選拔：由教育處遴聘相關專業人員組成輔導訪視委員，依附件評選表之各項評鑑項目進行評選，共計錄取 24 位績優教師及教學支援工作人員，獎勵方式如下：

(一) 第一組優選：取 12 名(第一組閩南語 6 位、客家語 4 位、原住民語 2 位)各獲獎金 2500 元並頒發本府獎狀乙紙。

(二) 第二組優選：取 12 名 (第二組閩南語 6 位、客家語 4 位、原住民語 2 位) 各獲獎金 2500 元並頒發本府獎狀乙紙。

(視實際送件情形，獎項得從缺)

三、時程：

(一) 送件時間：即日起至 99 年 12 月 3 日前每日上午 9 點至下午 4 點止。

收件方式：教學歷程檔案、教學光碟及相關資料請逕送華勛國小教務處(中壢市榮民南路 205 號，4661587 分機 21)。

(二) 優選名單於 100 年 1 月中旬以前，公告於桃園縣政府教育處首頁

--- 以桃園縣為例

(<http://www.boe.tyc.edu.tw/>)。錄取 24 位績優教師及教學支援工作人員中，再從其中推薦 6 名參加教育部之選拔。已接受教育部鄉土語言教學評鑑表揚之教師，不宜再度推薦。

陸、評選說明：

- 一、由本縣遴聘相關專業人員組成評選委員。
- 二、評選委員針對教師之教學成效及內容之書面資料進行評選。
- 三、評選參考指標如下(請參閱附件評選表之各項評鑑項目)：
 - (一) 從事本土語言教育學術研究績效卓越。
 - (二) 從事本土語言教學致力創新教學法，發展多元化評量。
 - (三) 能針對教學困境，主動提出行動方案解決問題，提昇學生學習成效。
 - (四) 教學方式活潑多元，能誘發學生的學習動機與參與熱忱。

柒、績優教師表揚方式

評選結果由教育處數位教育科彙整，簽陳核定後公告結果，於教育處網頁公布，並函請各校於公開場合予以表揚。

捌、經費需求及概算：相關費用經奉核後由本府支應。(如經費概表)

玖、其他：

- 一、凡獲獎教師之實際教學影音檔及教學設計檔案將於桃園縣政府教育處本土語言網頁及本土語言教學輔導團網頁公佈，以供全縣教師觀摩，得獎者應予配合。
- 二、獲獎教材若違反智慧財產權者，將被取消資格並追回所有獎項。
- 三、獲獎教師之相關教學檔案及書面資料，請於教育部評鑑時提供公開展示。
- 拾、本計畫經縣長核定後實施，修正時亦同。

桃園縣99學年度推動本土語言教學輔導訪視績優教師推薦表(教學支援工作人員)

被推薦教師	照片粘貼處	姓名		性別		話	(O)
							(H)
		出生年月日		服務學校			
		身份證字號		語言別			
	通訊地址						
顯著事蹟	(請檢附證明文件)						
薦意見							
選紀錄	評意見	(此欄由評選委員填寫)					
	評選委員 簽名處						
附	<p>一、推薦學校請加蓋印信並填妥相關基本資料(證明文書、圖片及活動照片),如有不齊全者,當退回不予受理。</p> <p>二、承辦人:陳新文主任 news0505@ms.tyc.edu.tw 電話:(03) 3322101#7417</p>						

桃園縣 99 學年度推動本土語言教學績優教師評選表 p1

評鑑項目	參考指標	評審評分					評審意見或建議事項
		分	分	分	分	分	
(一) 從事本土語言教育學術研究績效卓著， 提昇教育品質。(20 分)	參與相關研究專案						
	提出相關論文發表						
	持續						
	其他自行舉證之成效						
(二) 從事本土語言教育復振工作，積極宣揚鄉 土文化。(20 分)	擔任本土語言深耕種子教 師、指導員表現						※本土語言教學支援工作人員本 參考指標不列入評分
	擔任各縣市本土語言相關 組織之傑出表現						
	擔任各縣市本土語言研習 講師之次數評價						
	其他自行舉證之成效						
(三) 從事本土語言教學致力創新教學法，發展 多元化評量。(20 分)	掌握社區文化特色編寫本 土語言教材						
	配合本土語言教材研發創 新教法教具						
	教學評量動、靜態兼顧且能 多元創新						
	應用學生評量結果實施補 救教學情形						

桃園縣 99 學年度推動鄉土語言教學績優教師評選表 p2

評鑑項目	參考指標	評鑑給分					評審意見或建議事項
		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	
(四) 能針對教學困境，主動提出行動方案解決問題，提昇學生學習成效。(20分)	能依據學生學習困難自行設計教學方案						
	建置教學檔案，且能進行省思與經驗分享						
	能針對教學需求，進行行動研究解決問題						
	能針對教學進行評鑑且提出具體解決策略						
(五) 教學方式活潑多元，能誘發學生的學習動機與參與熱忱。(20分)	系統呈現學習單元教材內容						
	靈活運用多元創新教學方案						
	能利用拼音系統教學指導學生說話及閱讀						
	善於利用教學媒體教學技巧熟練有效						
總分							

附錄十一、桃園縣各級學校資深優良教師獎勵要點

中華民國 63 年臺（六三）參字第 29401 號令訂定

中華民國八十四年二月四日教育部臺人字第〇〇四九四九號函修正

中華民國八十六年四月二十三日臺人字第八六〇四四六七〇號函修正

中華民國八十九年四月二十四日台（八九）人（二）字第八九〇三一八四四號函修正

中華民國九十六年五月三日台人（二）字第〇九六〇〇四六九〇五 C 號令修正

- 一、教育部（以下簡稱本部）為鼓勵教師長期從事教學工作，為教育投注心力，特訂定本要點。
- 二、下列人員至每年七月三十一日連續實際從事教學工作屆滿十年、二十年、三十年、四十年，成績優良者，於每年教師節分別致贈獎勵金，獎勵金之基準由本部定之：
 - （一）各級公立及已立案私立學校之在職專任合格教師。
 - （二）本部輔導之海外臺灣學校及大陸地區臺商學校之本國籍在職專任合格教師。前項教師連續實際從事教學工作屆滿三十九年又一學期、二十九年又一學期、十九年又一學期、九年又一學期，因屆齡退休或死亡，致服務年資無法屆滿四十年、三十年、二十年及十年者，得於當年度由現職服務學校申請資深優良教師獎勵。
- 三、前點第一項所稱專任合格教師，指編制內有給之專任且依相關規定辦理教師資格登記或取得合格教師證書之教師。
- 四、第二點所稱連續，指自任職於公私立學校之當月起，前後職務之離職與到職之月份連續未曾中斷；中斷者，自其再任職於公私立學校之當月起算。
下列情形，其年資視為連續：
 - （一）專任合格教師奉准帶職帶薪於國外進修者。
 - （二）專任合格教師任教期間經保留底缺留職停薪奉召入伍服義務役兵役，退伍後仍任專任教師者。
 - （三）專任合格教師辭職就讀研究所，於畢業後仍任專任教師者。但該段年資不予採計。
 - （四）在職專任合格教師因故申請留職停薪，復職後仍任專任教師者。但該段年資不予採計。
- 五、第二點第一項所稱成績優良，指依公立高級中等以下學校校長成績考核辦法、公立高級中等以下學校教師成績考核辦法、各級私立學校自訂之考核辦法、大學自訂之評鑑規定或教授年功加俸辦法，最近十年考核或評鑑結果，均核定通過、晉級或發給獎金，且未受刑事、懲戒處分或平時考核記過以上處分者。
前項最近十年考核或評鑑結果未達成績優良，其係因患重病請病假超過規定所致者，仍視為成績優良；其係因患重病請事病假合計超過規定所致者，應扣除該未達成績優良之年資，補足十年成績優良年資。
第一項最近十年考核或評鑑結果未達成績優良者，除前項規定之情形外，應重新起算達連續十年成績優良，並於符合服務屆滿二十年時，始得請頒資深優良教師獎勵。
- 六、下列年資得採計辦理獎勵：
 - （一）曾以教師身分調兼國語推行員，調兼期間之年資。
 - （二）自公立學校退休後繼續至私立學校擔任專任教師，連續實際從事教學工作，且未曾接受本部或直轄市、縣（市）政府各獎助年屆獎勵者，其前後之年資。但已獲贈十年、二十年、三十年之獎勵者，應自受獎後重新計算其獎勵年資。
 - （三）專任合格教師曾任客座副教授、專任助理、專任實習助教、專任佐助、專任助理助教、軍警學校專任教師或教官之實際從事教學工作年資。

- (四) 師範院校公費結業生因超額分發至國民中學暫占兵缺擔任實習教師之年資。
- (五) 師範院校畢業生因超額分發充任代理教師之年資。
- (六) 專任合格教師於服務期間借調或支援行政機關，仍返校授課實際從事教學工作者，其借調或支援期間之年資。
- (七) 符合幼稚教育法第十一條規定之公私立幼稚園教師，於納編前服務於國民小學附設幼稚園，經核備有案且未曾中斷之年資。
- (八) 專任合格教師於任教前充任經主管教育行政機關核備有案之公私立幼稚園教師，其轉任前後服務年資銜接者，該幼稚園教師之年資。
- (九) 教師法制定公布前經直轄市、縣（市）政府公開甄試之學士後師資班教師，比照正式老師支薪並占缺實習，其嗣後取得合格專任教師資格且年資未曾中斷者，該段實習之年資。
- (十) 曾任三個月以上長期代理教師（含兵役輪代及懸缺代理教師），於代理當時已取得合格教師資格，且經主管教育行政機關依規定敘薪有案，於補實後，前後任教期間連續未曾中斷者，其代理教師之年資。
- (十一) 曾任代用或試用教師，嗣後擔任專任合格教師且年資連續者，其代用或試用之年資。
- (十二) 專任合格教師奉准帶職帶薪於國外進修者，其進修期間之年資。
- (十三) 專任合格教師任教期間經保留底缺留職停薪奉召入伍服兵役，退伍後仍任專任教師者，其服義務役兵役期間之年資。

七、下列年資不予採計辦理獎勵：

- (一) 曾任兼任教師、約聘僱教師、代課教師之服務年資不予採計。
- (二) 曾任助理研究員、研究助理、夜間部臨時專任助教、運動教練、職訓中心訓練師之服務年資。
- (三) 業已折抵教育實習之服務年資。
- (四) 專任合格教師辭職就讀研究所，於畢業後仍任專任教師者，其就讀研究所期間之年資。
- (五) 在職專任合格教師因故申請留職停薪，復職後仍任專任教師者，其留職停薪之年資。

八、應屆獎勵之資深優良教師，均應於每年四月三十日前，由服務學校調查，依下列程序辦理：

- (一) 國立與私立大專校院及其附屬學校、國立高級中等學校、臺灣省私立高級中等學校、本部輔導之海外臺灣學校及大陸地區臺商學校，由學校負責審查，列冊報本部核定致贈獎勵金。
- (二) 直轄市立學校及直轄市轄區內私立高級中等以下學校，由學校負責審查，列冊報各該直轄市主管教育行政機關核定致贈獎勵金。
- (三) 縣(市)立學校及縣(市)轄區內私立國民中學以下學校，由學校負責審查，列冊報各該縣(市)政府核定致贈獎勵金。

依前項規定負責審查之學校應成立審查委員會，負責資深優良教師獎勵之審查事宜。

符合資深優良教師獎勵之教師因故未於當年度申請者，得申請補辦。但年資已符申請高一年屆之獎勵者，不得申請補辦低一年屆之獎勵。

九、請獎學校就申請資深優良教師獎勵案件，應從嚴審核；其有不實或錯誤者，除追繳獎勵金及相關獎勵外，應對有關人員按情節從嚴議處，並列入人事業務績效考核辦理；其涉及刑責者，應另案移送司法機關處理。

依本要點申請之資深優良教師於受獎前或於受獎後三年內因受記大過以上之處分、刑事處分、懲戒處分或具有教育人員任用條例第三十一條第七款規定之情事者，請獎學校應即主動報請本部撤銷之。

十、本部於每年教師節舉行表揚資深優良教師大會，表揚全國服務屆滿四十年之資深優良教師，並予頒獎。

附錄十二、桃園縣九十九年度『優質代理教師』推薦實施計畫

壹、依據：本府教育處終身學習科年度發展計畫。

貳、目的：

(一)發掘校園中默默耕耘、犧牲奉獻之教育人員事蹟，宏揚尊師重道之精神。

(二)肯定代理教師專業精神，提振代理教師服務士氣，激勵服務熱忱。

參、參加對象與資格：本縣各公立國民中小學現職代理教師

(一)資格：以本縣自行甄選或學校自聘之代理教師(需經縣府敘薪，且在該校連續服務滿十個月以上，視同一學年)

(二)年資：在本縣國民中小學，服務累計滿三學年(計至 99.07.31)以上之優秀代理教師(資格及年資部份請各校人事業務，逕行審核)。

(三)其他：品德優良、服務熱心、教學或辦學績優，且未受任何行政處分。

肆、推薦方式：本案授權由各校自行審查推薦，依據本府優質代理教師遴選計畫，由各校校長召集單位主管、教師暨家長代表組成審查推薦

小組 5 至 7 人，經校長核定後實施。

伍、推薦名額：各校符合推薦之代理教師 5 名(含)以內者，得推薦 0 至 1 名；符合推薦之代理教師 6 名(含)以上者，得推薦 0 至 2 名(各校需送符合資格代理教師名冊，如附件二)。

陸、收件日期：即日起至 99 年 5 月 25 日(星期二)前寄(送)達，逾期不受理。

柒、撰寫格式：附件一。

捌、獎勵方式：凡經各校推薦之『優質代理教師』，經本府備查後，由縣府頒發獎狀乙幀鼓勵。

玖、送件方式：請各校將相關表件(附件一及附件二)，寄至文華國小學務處。(地址：33376 桃園縣龜山鄉大華村文化七路 116 號)。

拾、承辦學校及聯絡人：文華國小學務處蔡怡智主任。電話：3279015 轉 310 或 311。

拾壹、本工作人員得依「桃園縣教育人員獎勵辦法」於甄選活動結束後一個月內報府敘獎。

拾貳、本實施計畫奉縣長核可後實施，修正時亦同。

附錄十三、桃園縣政府 98 學年度增置國小教師員額實施計畫

一、依據

- (一) 教育部補助直轄市縣(市)政府增置國小教師員額實施要點
中華民國 87 年 5 月 29 日台(87)教字第 26698 號函訂定
中華民國 97 年 7 月 22 日台國(四)字第 0970134129C 號令修正名稱並修正
- (二) 桃園縣政府九十八年度增置國小教師員額實施計畫(報教育部計畫)

二、目的

- (一) 落實九年一貫課程之實施及課程與教學研究，提升教學專業成效。
- (二) 配合九年一貫課程師資需求，多元聘用師資來源，提升教學品質。
- (三) 改善教師工作負荷過重之現象，有效減輕國小教師之工作負荷。

三、計畫期程

98 年 8 月至 99 年 7 月

四、補助對象

本府所屬國民小學

五、進用原則

- (一) 各校應優先考慮九年一貫課程實施所需之師資(如英語、鄉土語言、表演藝術等)。
- (二) 各校可考慮聘任兼任教師及教學支援工作人員，以解決課程實施之師資來源。
- (三) 領域中心學校聘任課程與教學研究、課程輔助、推展資訊教學師資，落實九年一貫課程之實施。

六、聘任人員資格及類別

- (一) 本增置員額聘任之人員資格，應符合「教師法」、「師資培育法」、「教育人員任用條例」、「國民教育法第 11 條第 5 項」、「中小學兼任代課及代理教師聘任辦法」、「國民中小學教學支援工作人員聘任辦法」等相關法令規定。
- (二) 聘任人員類別有：兼任教師、代課教師、代理教師及教學支援工作人員等四類。

七、實施方式與經費分配原則(98 年上半年結算後 98 年下半年與 99 年上半年經費)

- (一) 本計畫之執行，以不改變現行各校之課務編排方式為原則，各校應依學校課程與教學需求，統籌規劃現職教師減授課事宜，由課程發展委員會通過後執行。
- (二) 本府依教育部補助款額度，補助輔導團各領域中心學校教材研發教師與教研中心課程輔助教師、推展資訊教學及教師等共 13 人為基準額度之經費後，餘全數經費補助各校。
- (三) 全縣各校補助基本節數 10 節之經費後，其餘經費按比率折數配置給各校。
- (四) 計算基準：

1. 依據各校之普通班班級數暨教師員額數，計算各校「學生學習總節數」與「教師授課總節數」之間「差額節數」，做為經費補助計算基準。調查表如附件一
2. 依調查表計算「差額節數」所得 10 節以內或正數之學校，以 10 節計算先行配置。其超出 10 節部分統計全縣需求與經費餘額，計算平均分配按比率折數分配之。
3. 「學生學習總節數」：依各校學校課程計畫，低中高年級排課節計算所得。其所得若高於下列「標準數」：依低年級 23 節、中年級 29 節、高年級 32 節計算所得數，仍依此「標準數」計算。
4. 「教師授課總節數」：兼行政教師授課節數依本縣 97.7.14 國民小學教師每週授課節數實施要點下限(依表列)、級任教師下限(20 節)、純科任教師下限(22 節)計算所得；未達 9 班且學生數 51 人以上小型學校增置教師 1 人學校應列入計算。)。
5. 補助各校之兼任與代理、代課教師核補鐘點費每節 260 元，另依各校聘任教學支援人員需求，核補鐘點費每節 320 元。
6. 有關勞、健保費暨勞工退休金之補助額度，各校依所核定補助鐘點費之 13% 計算，因各校經費規劃、聘任教師員額情形不一，請各校妥適規劃、審慎使用，如遇經費不足本府不另補助。
7. 本府將於 98 年 7 月 10 日前完成調查申請補助資料；擇期邀集學校代表、縣教師會代表，組成審查小組，審查各校提報申請補助資料，並於 98 年 7 月底核定各校補助額度。

八、經費需求

本學年度經費概估為新臺幣總計 124,397,920 元，由教育部補助，計畫經費概算如附件二，不足部分依分配原則計算之。

--- 以桃園縣為例

九、經費使用規定暨撥款期程

本府撥款項目暨期程如下說明：

(一) 98 年【會計年度】第二期

預計支應 98 年 8 月至 11 月（98 學年度上學期）補助經費，98 上半年補助各校經費結算後，於 98 年 9 月中撥付各校（98 學年度「差額節數」調查後核撥）。

(二) 98 年【會計年度】第三期

預計支應 98 年 12 月（98 學年度上學期）補助經費，於 98 年 11 月撥付各校。

(三) 99 年【會計年度】第一期

1.98 年年終獎金覈實另撥（由 99 年度補助經費支應），於 99 年 2 月撥付。

2.99 年 1 月至 99 年 7 月（98 學年度下學期）補助經費，配合教育部補助款，於 99 年 2 月撥付各校。

(四) 本府撥款項目暨期程得因教育部補助款異動情形及本府事實需要得作彈性調整。

(五) 非專案核准，本經費不得支應校內教師參加研習、會議及各項活動之代課鐘點費，校內教師亦不得支領本專案經費。

(六) 補助經費應專款專用，依實際聘任人員資格支薪，各校應於年度結束次年度一月五日前，配合本府辦理相關核結作業。

十、成效考核

(一) 本計畫補助經費應專款專用，且年度補助經費執行率應切實依分配數、分配月份執行。

(二) 各校應就本計畫補助經費之執行支用，按月上教育部增置國小教師員額（2688 專案）經費管制及人力運用網路平台填報。

【網址：http://140.111.34.225/edu2688/index_login.php】

(三) 各校應確實執行本專案核配經費，為提高經費執行率，必要時將查核各校經費執行情形，就經費執行率未達 99% 之成效不佳學校，依實際需要召開檢討會。

(四) 學校未依本計畫規定進用人員及運用經費者，本府得視情節輕重程度，酌減該校年度補助款額度。

十一、實施注意事項：

(一) 學校申請欲規劃聘任教學支援人員授課節數部份，相關經費核定後，應依規定聘任教學支援工作人員，該經費不得挪為聘任其他科別之兼任、代理、代課教師。

(二) 本計畫之實施不得於非正式授課時間（如晨光、午休、課後補救教學時間）排課支鐘點費。

(三) 學校可自行以群組學校共聘、巡迴原則辦理教師甄選。

(四) 依本專案增置之教師不得兼任行政主管職務（主任、組長），且不宜擔任導師，各校課務安排並應將 99 年度教育部若停止經費補助等不確定因素納入考量。

(五) 執行本專案聘任各類教師，聘期起聘日（開學後聘任者聘期則以實際報到之日起聘）及迄聘日依本府相關規定辦理（核撥經費至 98 年 12 月 31 日止，上開情形應於招聘時即向教師說明，請於聘書中加註佔教育部補助增置國小教師員額（二六八八專案）缺者，若教育部 99 年度停止經費補助，則自 99 年 1 月 1 日起增置員額之教師應無條件解聘。）

(六) 依二六八八專案聘任之代理教師為增置外加缺額，非校內另行出缺，相關人員應以「二六八八專案」名義另行辦理教師甄選招聘，並於簡章載明上述（五）事項。

十二、預期成效 (一) 本縣國小純科任教師原每週授課節數為 22-24 節，在實施本計畫後，平均每週約可減授課 0.5-1 節；本縣國小導師原每週授課節數為 21-23 節，在實施本計畫後，平均每週減授課 1 節，有效減輕國小教師之工作負荷。

(二) 預估本縣學校聘任代課、兼任教師人數約 40%，教學支援工作人員約 60%，學校可多元聘用師資來源，配合九年一貫課程師資需求提升教學品質。

(三) 輔導團各領域中心學校教材研發教師與教研中心課程輔助教師、推展資訊教學教師等共 13 人。

附錄十四、九十九年軍公教人員年終工作獎金及慰問金發給注意事項

- 一、 為安定軍公教人員生活，特發給年終工作獎金或慰問金。
- 二、 發給項目及對象
 - (一) 年終工作獎金：各級政府年度總預算所列員額與年度進行中經核准增加員額之現職軍公教人員（含技警工友），及於九十九年中退休（役、職）、資遣、死亡人員。
 - (二) 年終慰問金：按月支領退休給與之各級政府退休（役、職）人員（含軍職支領退休俸、贍養金、生活補助費及半俸人員）及按月致送禮遇金之卸任總統副總統。
- 三、 年終工作獎金發給標準
 - (一) 公務機關特任以上人員以月俸及公費（或政務加給）二項（立法委員比照支給），簡任第十四職等以下人員均以月支俸額及專業加給，主管人員及九十九年十二月份支主管職務加給有案者（含兼任主管及代理主管），另加主管職務加給一項之合計數發給；支領非屬公務人員專業加給表（一）之人員則按月支專業加給（教育人員為學術研究費）標準計發。
 - (二) 非支領一般公務機關待遇人員，其發給數額按下列規定辦理：
 - 1、 仍支領原實施單一薪給行政機關待遇人員，以月支單一薪給標準計發，九十九年十二月份支主管職務加給有案者（含兼任主管及代理主管），另加主管職務加給現支標準一項之合計數發給。
 - 2、 未實施用人費率公營事業機構人員以月支薪俸、專業加給二項，九十九年十二月份支主管職務加給有案者（含兼任主管及代理主管），另加主管職務加給現支標準一項之合計數發給。
 - 3、 國防部所屬生產事業機構、評價職位人員，由國防部自行參酌訂定。
 - (三) 九十九年一月三十一日以前已在職人員至同年十二月一日仍在職者發給一個半月（一·五個月）俸給之年終工作獎金；九十九年二月一日以後各月份新進到職人員，如同年十二月一日仍在職者，按實際在職月數比例計支（例如在十一月份到職人員按規定標準乘以十二分之二發給，在七月份到職人員

按規定標準乘以十二分之六發給，餘類推。至九十九年十二月份到職人員一律按規定標準乘以十二分之一發給），並均以九十九年十二月份所支持待遇標準為計算基準。九十九年年中退休（役、職）人員（含支領一次退休金、退職給與、退伍金人員、支領月退休給與人員及服義務役、替代役退伍人員）及資遣、死亡人員，按九十九年實際在職月數比例，依在職最後一個月所支持待遇標準計支，由原服務單位辦理（例如九十九年一月份退休人員，按規定標準乘以十二分之一發給，餘類推）。

- （四）現職人員在九十九年十二月份或九十九年退休（役、職）、資遣、死亡人員在職之最後一個月份，其薪俸、專業加給或主管職務加給標準有所增減者，按當月全月份實發數額計發年終工作獎金。
- （五）九十九年內有薪俸、專業加給或主管職務加給減少之情形者，依所任職務月數按比例計發。
- （六）前二款年終工作獎金計算方式，如有競合情形時，得將薪俸、專業加給或主管職務加給分項採計，以最有利於當事人之計算方式計發。
- （七）九十九年十二月份到職且於當月三十一日前離職未再擔任軍公教職務者，依下列規定辦理：
 - 1、九十九年年中未曾在職者，應依十二月份實際支給之薪酬數額乘以一·五個月乘以十二分之一計算發給。
 - 2、九十九年年中曾在職者，則依本注意事項第八點第一款年資採計之規定計算發給年終工作獎金。
- （八）按日計酬臨時人員之年終工作獎金，依下列規定辦理：
 - 1、按日計酬臨時人員依其九十九年十二月份所支持待遇標準乘以一·五個月乘以實際在職月數比例計算發給；上開在職月數比例係依其當年度實際在職日數合併計算後，以三十日折算一個月，所餘未滿三十日之畸零日數，以一個月計算，至十二月份所支持待遇標準均以日薪乘以三十一計算（例如日薪九八二元，一月至十二月間計在職一八九日，其九十九年應發給之年終工作獎金為二六、六三七元。計算方式如下：日薪×31×1.5

個月×7/12)。

- 2、九十九年十二月份到職且於當月三十一日前離職，九十九年年中未曾在職者，依十二月份實際支給之薪酬數額乘以一·五個月乘以十二分之一計算發給。

四、年終慰問金發給標準

- (一) 卸任總統副總統按月致送禮遇金者，照致送禮遇金數額一項，計算發給一·五個月之年終慰問金。

- (二) 軍職 退休俸、贍養金、生活補助費、半俸
 公務人員支領 月 退 休 者：金
 教育 月 退 休 金
 俸額
 照現職人員俸額一項，依下列規定計算發給一·五個月
 薪額

之年終慰問金：

- 1、八十六 一 軍職
 八十四 年七 月一日 公務人員退撫新制實施前核定
 二 教育
 八十五

退休之退休人員，依其支領之百分比計算發給。

- 2、八十六 一 軍職
 八十四 年七 月二日 公務人員退撫新制實施後核定
 二 教育
 八十五

退休之退休人員，依下列百分比計算發給：

退休人員依其退休核定機關核定退休年資(新舊制核定退休年資連同累計)滿十五年者，給與百分之七十五，以後每增一年，加發百分之一，最高給與百分之九十五(已滿半年，未滿一年者，以一年計)。

茲分別舉例說明如下：

- (1) 例如軍職人員於九十九年八月一日退休，新舊制核定退休年資連同累

--- 以桃園縣為例

計為二十二年七個月，退休時俸級為中校十級俸額為四〇、一七五元為例，其九十九年應發給之年終慰問金為二〇、八四一元。計算方式如下： $40,175 \text{ 元} \times 1.5 \text{ 個月} \times 83\% \times 5/12$ 。

(2) 例如公務人員於九十九年七月十六日退休，新舊制核定退休年資連同累計為三十一年一個月，退休時俸級為薦任第八職等年功俸六級俸額為四〇、五〇〇元為例，其九十九年應發給之年終慰問金為二三、〇三四元。計算方式如下： $40,500 \text{ 元} \times 1.5 \text{ 個月} \times 91\% \times 5/12$ 。

(3) 例如教育人員於九十九年八月一日退休，新舊制核定退休年資連同累計為三十一年，退休時薪額為四〇、五〇〇元為例，其九十九年應發給之年終慰問金為二三、〇三四元。計算方式如下： $40,500 \text{ 元} \times 1.5 \text{ 個月} \times 91\% \times 5/12$ 。

(三) 實施用人費率事業機構，原支領月退休金人員比照辦理，其發給標準，按其每月支領月退休金乘以一·五個月發給。至於實施用人費率後支領月退休金人員准予比照辦理，但依規定可另支其他經營績效獎金者，不得重領兼領。

(四) 兼領月退休金人員，按其兼領二分之一、三分之二、四分之三月退休金之比例發給。

(五) 支(兼)領月退休金人員死亡，依支領月退休金月數比例發給。

(六) 轉(再)任政府捐助成立之財團法人職務或擔任政府轉投資事業公股代表者，如該職務之月薪超過委任第一職等本俸最高俸額及專業加給合計數額(現為三一、二〇〇元)，由當事人就退休(伍、職)軍公教人員年終慰問金或所任上開財團法人職務、政府轉投資事業公股代表之年終工作獎金(或相當性質之給與)擇一支領。

五、 年終工作獎金或慰問金，應按規定標準核實發給，除下列情形外，不得重領或兼領：

(一) 依據公務人員退休法退休之人員領受月退休金後，再任有給之公職，所支工作報酬每月未達委任第一職等本俸最高俸額及專業加給合計數額(現為三一、二〇〇元)，由其服務單位按其所任職務規定發給全部工作報酬，並准

繼續支領月退休金者，得兼領年終工作獎金及年終慰問金。

- (二) 九十九年十二月三十一日前軍職支領退休俸及生活補助費人員，依陸海空軍軍官士官服役條例第三十二條第一項第一款規定擔任公職，所支待遇未達委任第一職等本俸最高俸額及專業加給合計數額或依同條項第二款、第三款規定擔任各機關、學校、公營事業機構或軍事單位僱用之技警、司機、技工、工友或工人及軍事單位一般及評價聘僱僱用各等人員，得由其服務單位按其所任職務規定發給全部待遇，並准繼續支領退休俸或生活補助費者，得兼領年終工作獎金及年終慰問金。
- (三) 軍職以外支領月退休金人員，再擔任各機關技工、工友或臨時工，並准繼續支領月退休金者，得兼領年終工作獎金及年終慰問金。

六、 發給時間

農曆春節十日前（一百年一月二十四日）一次發給；惟軍職人員（含現役及支領退休俸人員）部分，得由國防部視實際需要自訂發給時間。

七、 發給單位

- (一) 九十九年十二月份在職並繼續任職人員，以九十九年十二月三十一日所在服務機關學校發給。
- (二) 九十九年十二月二日至同年月三十一日期間離職未再擔任軍公教職務者，由原服務機關學校發給。
- (三) 九十九年十二月一日以前應徵服兵役、替代役人員，其年終工作獎金由現服役單位依其九十九年實際服役月數比例計支。

八、 年資採計

- (一) 軍公教人員九十九年十二月仍在職者，不論其九十九年在職年資是否銜接，依下列規定，由新職服務機關學校依其九十九年實際在職月數合併計算後，按比例發給；其各月有未滿全月之畸零日數者，予以合併計算，並以三十日折算一個月，所餘未滿三十日之畸零日數，以一個月計算：

- 1、 各級機關學校調（轉）任人員暨離職再任人員，其在職年資准予併計。
- 2、 軍職退除役輔導轉任公職人員，其在職年資准予併計。依本注意事項第

二點第二款支領軍職退休俸、贍養金、生活補助費及半俸人員轉任公職者，其在職年資准予併計。

- 3、軍職辦理外職停役轉任文職人員，如於九十九年十二月一日以前辭職，並同時恢復支領軍職退休俸者，其在職年資准予併計由國防部發給年終慰問金。
 - 4、新進現職人員，原為臨時、額外、聘用、約僱人員、職務代理人或技警工友之在職年資准予併計。
- (二) 留職停薪人員（包括留職停薪應徵服兵役、替代役人員）得按實際在職月數比例，依在職最後一個月所支持待遇標準計發。又留職停薪在國內受訓人員，如受訓機關可依規定發給年終工作獎金時，其在原機關服務年資得予併計；結訓後在九十九年十二月三十一日以前返回原機關服務者，受訓期間之年資亦得併計。帶職帶薪出國進修人員得按現職人員發給年終工作獎金。
- (三) 因案停職人員未受徒刑之執行或撤職、休職之懲戒處分，許其復職，及受停職處分之公務人員，經依法提起救濟而撤銷原行政處分而復職者，其年終工作獎金之薪俸部分，全額發給；專業加給及主管職務加給部分，均按當年實際在職月數比例發給。
- (四) 因案停職於刑事判決確定前先予復職人員，其年終工作獎金（含薪俸、專業加給、主管職務人員另加主管職務加給）得按先予復職後實際在職月數比例計發。惟其年終工作獎金有關復職前之薪俸部分，仍須俟其刑事判決確定後，未受徒刑之執行或撤職、休職之懲戒處分，於補發停職期間內之本俸或年功俸後，再按停職月數比例，在不重領、不兼領原則下發給。

九、有下列情形者，年終工作獎金不發或減發

- (一) 適用本注意事項之人員年終考績（核、成）或另予考績（核、成）列丙等或依公務員懲戒法規定受懲戒或平時考核受記過處分或曠職者，其年終工作獎金應依下列規定辦理，同時具有二種以上事由時，並依下列次序先後辦理，其後之事由不再處理：

- 1、年終考績（核、成）或另予考績（核、成）列丙等以下者，或受記過以

上之懲戒處分者，或平時考核經獎懲相互抵銷後，累積達一大過者，當年不發給年終工作獎金。

- 2、平時考核經獎懲相互抵銷後，累積記過達二次或累積曠職達四日者，發給三分之一數額。
- 3、平時考核經獎懲相互抵銷後，累積記過達一次或累積曠職達三日者，發給三分之二數額。
- 4、受申誡之懲戒處分者，發給四分之三數額。

(二) 前款第一目年終考績(核、成)或另予考績(核、成)列丙等人員，如屬因案停職人員未移送懲戒、或經公務員懲戒委員會審議不受懲戒之議決者或請公傷假、請延長病假，因其全年無工作事實致列丙等者，不適用該不發給年終工作獎金之規定。

(三) 各機關學校臨時、額外、約聘僱、職務代理人及教師，得由各機關學校首長衡酌違反規定之事實，參照第一款規定發給年終工作獎金。

十、考試錄取分發(配)各機關訓練或學習人員及服替代役役男，比照本注意事項規定核發。

十一、已核定實施用人費率單一薪給之事業機構現職人員，不發給年終工作獎金。

十二、九十九年中轉任已核定實施用人費率單一薪給之事業機構或由該等事業機構轉任本注意事項之所定機關者，其年終工作獎金依下列規定辦理：

(一) 適用本注意事項之人員，於九十九年中辭職轉任或奉(商)調至已核定實施用人費率單一薪給之事業機構服務，至十二月一日仍在職，其年資未間斷者，得由原服務單位按其辭職轉任或奉(商)調時所支待遇標準及九十九年實際在職月數比例，在不重領、不兼領原則下發給年終工作獎金。

(二) 已核定實施用人費率單一薪給事業機構人員，於九十九年中奉(商)調至適用本注意事項之單位服務，至十二月一日仍在職者，按實際調任月數比例，在不重領、不兼領原則下發給年終工作獎金。

十三、各機關派駐國外支領外幣待遇人員之年終工作獎金支給標準另定之。

十四、九十九年中調任駐外單位服務或原派駐國外調返國內人員，年終工作獎金依下列

--- 以桃園縣為例

規定辦理：

- (一) 適用本注意事項之人員，於九十九年中調任駐外單位服務，至十二月一日仍在職，其年資未間斷者，由原服務單位按其調任時在國內所支待遇標準及九十九年在國內實際在職月數比例，在不重領、不兼領原則下發給年終工作獎金。
- (二) 各機關派駐國外支領外幣待遇人員，於九十九年中調返國內，並派至適用本注意事項之單位服務，至十二月一日仍在職者，按實際調任國內月數比例，在不重領、不兼領原則下發給年終工作獎金。

十五、中央各機關所需經費，已列入各機關年度預算相關科目人事費內，各機關應依照經費支領規定程序及預算執行要點有關規定辦理。公營事業機構與地方機關按其預算核列方式自行依照有關規定辦理。

十六、各機關臨時、額外、聘用、約僱人員及職務代理人，依其月支（或日支）報酬金額比照計發年終工作獎金。但依 99 年促進就業相關措施進用人員，不適用本注意事項。

附錄十五、國民中小學本土語言教學支援工作人員交通費補助基準

項目	語言	每人每學期補助基準	金額(元)	備註
非 跨 校	閩南語、客家語	不分地區	2000	偏遠地區 (含一班偏遠 地區及特殊偏 遠地區)
	原住民族語	一般地區	2000	
		偏遠地區	4000	
跨 校	閩南語、客家語	不分地區	3000	
	原住民族語	同一鄉鎮	4000	
		跨 2 個鄉鎮	5000	
		跨 3 個鄉鎮	6000	
		跨 4 個(含)以上鄉鎮	8000	
		若任教學校中有任一校屬於偏遠地區學校，則再加 2000 元，惟每人每學期補助最高以 8000 元為限。		

資料來源：桃園縣教育局

附錄十六、教育部補助「99年度推動國民中小學本土教育—客家語初階及進階師資培訓研習」實施計畫

桃園縣政府 函

受文者：桃園縣龍潭龍潭國民小學

發文日期：中華民國99年6月14日

發文字號：府教數字第0990225887號

主旨：檢送本縣「99年度推動國民中小學本土教育—客家語初階及進階師資培訓研習」實施計畫乙份，請轉知相關教師踴躍報名參加，詳如說明，請查照。

說明：

一、依據本縣推動99年度國民中小學本土教育實施計畫辦理。

二、本案委請本縣龍潭鄉龍潭國小承辦：

(一)辦理時間：

1、初階：99年07月05日起至99年07月09日止，共5天(36小時)。

2、進階：99年07月12日起至99年07月16日止，共5天(36小時)。

(二)辦理地點：龍潭國小視聽教室（龍潭鄉南龍路13號）。

(三)參加對象：99學年度預定擔任客家語課程教學之教師，尚未受過初階或進階研習者，請務必報名參加。【各校受過進階36小時研習合格之現職教師（非指教學支援工作人員）教授本土語言課程時數占學校本土語言總節數之比率未達90%以上者，將優先列入本縣99學年度到校輔導訪視名單】。

(四)報名方式：請於99年7月1日前至教師研習系統（龍潭國小）登錄，初階、進階請分開報名，每場次預定150人參加，額滿為止。

(五)各校與會人員核予公假登記，全程參與者核給研習時數36小時。

三、本案研習期間午餐需自理（承辦學校可提供代訂便當服務），另為響應環保政策請轉知與會人員自備環保杯。

四、本案附件請至「桃園縣政府電子公文附件檔案上下載專區」

（<http://file.tycg.gov.tw/>）下載。

正本：本縣公私立各國民中小學

副本：本府教育處數位教育科2010-06-1507:11:57

附錄十七、桃園縣國民小學 99 年度英語教師資格檢核

桃園縣國民小學 99 年度英語教師資格檢核【審查】申請表 (Type1)

姓名：(中) (英)	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	照片黏貼出
身分證字號：		出生(國歷)： 年 月 日
通訊地址：□□□		
聯絡電話：行動：		住宅： 傳真：
E-Mial：		
服務機關名稱： 電話： 地址：□□□		職稱：
學歷： <input type="checkbox"/> 研究所以上 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科		
民國____年 <input type="checkbox"/> 畢業 <input type="checkbox"/> 肄業 於_____學校，_____科(系、所)		
查核資料： <input type="checkbox"/> 通過教育部 88 年所辦理國小英語教師英語能力檢核測驗之證明。 <input type="checkbox"/> 畢業於英文(語)相關係所者、畢業於外文系英文(語)組者(含未分組之外語文系，經畢業之大學開具主修英文之證明者)、畢業於英文(語)輔系者、國民小學英語教師學士後教育學分班結業者、修畢各大學專為國小英語教學所開設之學分班同一所學校累計達 20 學分之證明。 <input type="checkbox"/> 參加英檢達到 CEF 架構之 B2 者、或通過全民英檢中高級之證明。 <input type="checkbox"/> 在英語系國家取得學士以上學位者，或在英語系國家取得當地國小教師資格之證明。 <input type="checkbox"/> 參加本縣 91 學年度國小英語師資進修培訓學苑(360 小時)研習期滿且獲頒研習證書之證明(應於取得證書之日起五年內換證)。 <input type="checkbox"/> 參加本府舉辦之海外英語教師研習營，停留日數累計達六週(或四十天)以上者，或研習時數達一百八十小時以上之證(應於取得證書之日起五年內換證)。 <input type="checkbox"/> 通過教育部辦理九十三年底國小教師英語能力檢核測驗。		
檢附資調 <input type="checkbox"/> 身分證影本乙份 <input type="checkbox"/> 現職服務證明書正本乙份		

附錄十八、教育部發行 98 年版中華民國師資培育統計年報

發布日期：99-08-24 發布單位：中等教育司

為使師資培育資訊更臻完善，教育部建置師資培育供需評估機制，廣續發行中華民國師資培育統計年報。本年報 98 年版增列師資生實習階段現況與在職教師通過原住民語檢定情況，並擴增世界各國師資培育指標比較，更分析儲備師資人員就業情形（包括公職與其他行業別）等，以精確掌握師資培育各層面現況資訊。

本年報 98 年版特色及重要數據如下：

（一）師資培育持續減量： 因應少子女化人口趨勢衝擊，教師需求緊縮致儲備師資人數相對增加情形，本部廣續師資培育數量規劃方案逐年進行減量，99 學年度核定各校師資培育名額共計 8,825 名，較 93 學年度核定量最高時（21,805 名）減量達 59.53%。

（二）儲備師資人員不等同待業人員： 本年報首次以具正式編制公務機關員工身分、任職於各行業職缺及其他情況等項統計分析全體師資儲備人員實際任職現況，發現如下：

1. 至 98 年度，依 83 年師資培育法培育且核證之師資人員總計 156,366 人，其中在職正式老師計 83,879 人，在職代理代課教師計 13,963 人，師資儲備人員計 58,524 人。

2. 前揭師資儲備人員為公務機關正式編制人員有 3,256 人；任職其他行業者共計 32,906 人，其中以教育服務業 14,066 人最多；博士全職學生 343 人，碩士全職學生 3,752 人；無公開正式就業紀錄者共計有 18,267 人（含任職國外與國防單位，及待業狀態等）。已任教及任職其他行業者之總就業率達 85.7%。

（三）在職教師學歷提升： 為完善教師學歷資訊，首度向內政部戶政司申請戶役政資訊系統教育程度註記代碼相關資料，與本年報資料庫進行教師學歷資料比對。98 年度在職教師具大專學歷者占全體在職教師人數之 64.9%、碩士學歷占 32.9%、博士學歷占 2.2%，其中具碩、博士學歷教師比率較 97 年度（碩士學歷占 26.9%，博士學歷占 0.7%）提高。

（四）在職教師強化語言能力： 為符應多元文化與國際教育趨勢，特呈現在職教師通過語言檢定情形，顯見在職教師增強多元語言文化教學專業現況，98 年度統計如下：

1. 通過行政院客家委員會客語能力認證在職教師共計 823 人，其中獲初級認證為 219 人、獲中級認證為 121 人、獲中高級認證為 483 人。

2. 通過行政院原住民族委員會原住民族語言能力認證在職教師共計 24 人，其中以泰雅族語通過 8 人為最多。

3. 在職教師參加全民英語能力分級檢定測驗（GEPT）初試（聽力與閱讀能力測驗）人數為 1,737 人，通過人數計 954 人，通過率為 54.9%；複試（口說與寫作能力測驗）參加人數為 947 人，通過人數計 467 人，通過率為 49.3%。

附錄十九、客家文化重點發展區鄉（鎮、市、區）一覽表

中華民國 100 年 2 月 25 日客會企字第 1000002677 號公告發布

	鄉（鎮、市、區）	小計
桃園縣	中壢市、楊梅市、龍潭鄉、平鎮市、新屋鄉、觀音鄉 大園鄉	7
新竹縣	竹北市、竹東鎮、新埔鎮、關西鎮、湖口鄉、新豐鄉 芎林鄉、橫山鄉、北埔鄉、寶山鄉、峨眉鄉	11
新竹市	東區、香山區	2
苗栗縣	苗栗市、竹南鎮、頭份鎮、卓蘭鎮、大湖鄉、公館鄉 銅鑼鄉、南庄鄉、頭屋鄉、三義鄉、西湖鄉、造橋鄉 三灣鄉、獅潭鄉、泰安鄉、通霄鎮、苑裡鎮、後龍鎮	18
臺中市	東勢區、新社區、石岡區、和平區、豐原區	5
南投縣	國姓鄉、水里鄉	2
雲林縣	崙背鄉	1
高雄市	美濃區、六龜區、杉林區、甲仙區	4
屏東縣	長治鄉、麟洛鄉、高樹鄉、萬巒鄉、內埔鄉、竹田鄉 新埤鄉、佳冬鄉	8
花蓮縣	鳳林鎮、玉里鎮、吉安鄉、瑞穗鄉、富里鄉、壽豐鄉 花蓮市、光復鄉	8
臺東縣	關山鎮、鹿野鄉、池上鄉	3
合計	11 個直轄市、縣（市）、69 個鄉（鎮、市、區）	

資料來源：行政院客家委員會「99 年至 100 年全國客家人口基礎資料調查研究」

--- 以桃園縣為例

附錄二十、桃園縣 XX 國民小學 99 學年第六次代課鐘點教師甄選簡章

-2688 增置教師員額專案及教學支援工作人員

一、依據

- (一)教師法及其施行細則。
- (二)教育人員任用條例及其施行細則。
- (三)偏遠或特殊地區學校校長暨教師資格標準。
- (四)特殊教育教師登記及專業人員進用辦法。
- (五)高級中等以下學校及幼稚園教師資格檢定及教育實習辦法。
- (六)教育部訂定「中小學兼任代課及代理教師聘任辦法」。
- (七)教育部補助二六八八增置教師員額人事費學校運用原則及應注意事項。
- (八)桃園縣中小學教師員額控管原則。
- (九)國民中小學教學支援工作人員聘任辦法。

二、招聘類別及缺額

任教類別	性質	名額	節數	聘期
一般	鐘點教師	1	每人 19~24 節 (含輔導教師、圖書閱讀推動教師減課)	99 年 9 月 27 日起至 100 年 6 月 30 日止
1. 按實際授課節數核實支薪，鐘點費依教育部及本府相關規定支付。 2. 本專案教學支援師資經費，若教育部自 100 年 1 月 1 日以後停止補助，該教師應無條件解聘，不得提出任何異議或請求救濟。 3. 輔導教師、圖書閱讀推動教師減課經費，若該經費停止補助，該教師上課時數減少或無條件解聘，不得提出任何異議或請求救濟。 4. 另各類別依序擇優備取 2 名，如學期中有教學支援工作人員 2688、一般鐘點教師缺額時，得逕依列冊優先次序。				

三、報名資格

(一)報考人員應具備左列基本條件：

- 1. 品德優良、國語正確、口齒清晰。
- 2. 無教師法第十四條各款規定或教育人員任用條例第卅一條各款及第卅三條之情事者(如附錄說明)。

(二)報考人員資格：

- 1. 閩南語：具教育部檢核認證通過桃園縣「鄉土語言」(閩南語)類科師資資格在有效期限或參加教育部辦理之閩南語能力認證，取得中高級以上之能力證明，並經直轄市、縣(市)主管教育行政機關所舉辦之教學支援人員認證，取得合格證書者。
- 2. 教學支援工作人員、一般教師：依教育部『中小學兼任代課及代理教師聘任辦法』第 3 條第 2 項第 1 款或第 2 款或第 3 款規定者(即具有各該教育階段、科(類)合格教師證書者或具有修畢師資職前教育課程，取得修畢證明書者或具有大學以上畢業者。)

..... 以下省略.....